



社名の由来である
“若きウェルテルの悩み”の登場人物
【シャルロッテ】

2026年10月26日(月)
株式会社ロッテホールディングス

【令和のマナーに関する意識調査】「見直したい、でもなくしたくない」現代人のマナー観 約8割が「なんとなくマナー」を経験。 一方で、見直し派の約7割は「それでもマナーは守るべき」と回答

授業中は気になる、街中では気にならない。ガムへの印象から見たマナーの判断軸とは？

株式会社ロッテ(東京都新宿区、代表取締役社長執行役員:中島英樹 以下ロッテ)は、「噛むこと研究室」の活動の一環として、10月30日の「マナーの日」を前に、特定非営利活動法人 日本マナー・プロトコール協会監修のもと、全国20～69歳の男女1,000名を対象に「令和のマナーに関する意識調査」を実施しました。

ロッテ「噛むこと研究室」ではこれまで、ガムを中心に、噛むことが心身に与える影響について情報発信を続けてきました。一方で、ガムに対する受け止め方は人や場面によってさまざまです。例えば、集中力を高めることなどを目的に、職場での作業中にガムを噛むことが習慣になっている人も一方で、「仕事中にガムを噛むのは好ましくない」といった印象を持つ人もいます。このように、同じ行動であっても評価が分かれる背景には、周囲への影響や相手への配慮といった、マナーに対する価値観の違いがあると考えられます。

近年、働き方やコミュニケーション、環境の変化に伴い、従来当たり前とされてきたさまざまなマナーについて見直しや議論が行われるようになってきました。しかし、生活者がマナーにおいて何を大切にし、どのような基準で判断しているのか、その実態は十分に明らかになっていません。そこで本調査では、現代の人々がマナーをどのように捉え、何を大切にしながら実践しているのかを調査しました。

調査の結果、約8割の人が日頃からマナーを意識しており、マナーを考えるうえで最も重視されているのは「相手への配慮」であることが明らかになりました。一方で、約8割が「理由や必要性を意識せずマナーを守ることがある」と回答。さらに、半数以上が「マナーを気にしすぎて疲れることがある」と回答し、**マナーの運用に対する違和感や見直しのニーズ**も見られました。

また、場面ごとのガムへの印象を調査したところ、同じガムを噛む行為でも、「学校の授業中」や「会議中」では気になると感じる人が多数を占める一方、「街中」や「公共交通機関」では気にならないと感じる人が多数派となるなど、場面によって受け止め方が大きく変化し、**ガムそのものよりも場面によるマナー観の違い**が明らかになりました。

こうした結果から、多くの人はマナーを一律のルールとして捉えているのではなく、場面や状況に応じて判断するものと認識していることが分かりました。また、これからの社会においてもマナーの必要性は認識されており、生活者が求めているのは**“マナーの撤廃”ではなく、“相手への配慮”という本質を大切にしながら、時代や環境に合わせて柔軟に運用していくこと**であることがうかがえます。

ロッテは、噛むことの価値を伝えるだけでなく、社会の中で大切にされている配慮やマナーとも真摯に向き合いながら、その両立のあり方を考えていきたいと考えています。本調査で得られた知見も活かしながら、今後も「噛むこと」と「相手への配慮」が自然に共存できる社会について、皆さまとともに考える活動を続けてまいります。

■令和のマナーに関する意識調査 調査結果のポイント

- ① **日頃からマナーを意識する人は8割近く。生活者が考えるマナーの本質は「相手への配慮」**
マナーについて最も大切だと思うことは、全ての年代で「相手への配慮・気遣い」が最多に。
- ② **約8割が理由や必要性を意識せずマナーを実践する「なんとなくマナー」を経験**
82.3%が「理由や必要性を意識せずマナーを守ることがある」と回答。
- ③ **「見直したい、でもなくしたくない」マナーに対する生活者の本音**
57.5%は「見直したほうがよいマナーが多い」一方で、見直し派の72.9%が「これからの社会においてもマナーを守るべき」と回答。
- ④ **職場・公共マナーの判断基準は場面によって異なり、「失礼かどうか」が最多**
「スタンプ返信」「業務時間外メール」などの職場マナーについては、気になる理由として「相手や周囲に失礼だから」が最多に。
- ⑤ **ガムへの印象は“ガムそのもの”ではなく“場面”によって変化**
「学校の授業中」では74.8%、「会議中」では78.8%がガムを「気になる」と回答した一方、「公共交通機関」では68.8%、「街中」では72.5%が「気にならない」と回答。また、「学校の授業中」では、「気になる」の回答に、20代と60代で約29ポイントの差が発生(比較して20代が低い結果)。「その場にふさわしい振る舞い」に対する価値観の世代差が明らかに。

社名の由来である
“若きウェルテルの悩み”の登場人物
【シャルロッテ】



■調査結果に対する日本マナー・プロトコール協会 理事長 明石 伸子氏 コメント

当協会では、マナーや国際儀礼であるプロトコールの普及・啓発をしていますが、この度の「令和のマナーに関する意識調査」は、日本人が日頃、マナーに関してどのように感じ、かつ実践しているかを知る、非常に有意義な調査であったと思います。結果は、多くの方が“やや面倒である”と感じつつも、職場や学校を含めた社会生活の秩序を維持するためにはやはり“マナーは守るべきもの”と認識していて、若年層より年齢が高くなるほど「相手への配慮」を重視する傾向が強いのは、人付き合いに関する経験値の違いによるからでしょう。また昨今は、「丁寧さ」以上に「効率や生産性」を重視する傾向が強くなっているように感じていましたが、周囲との関係性を大切にしようとする意識は根強く、実際には無意識の同調圧力もあるでしょうが、周囲との調和を重視する日本人の本質は、デジタル時代にあってもさほど変わらないことがわかりました。

マナーは、その国や地域に暮らす人々の価値観の現れであり、かつ社会のコンセンサスです。グローバル時代になり、価値観や生活環境が多様化することで、必要とされるマナーにも変化がみられるのは当然ですが、TPO(時と場所、状況)を踏まえた行動が重要であるということも多くの方がしっかり認識していることがわかり、嬉しく思っています。



NPO 法人 日本マナー・プロトコール協会
理事長 明石 伸子

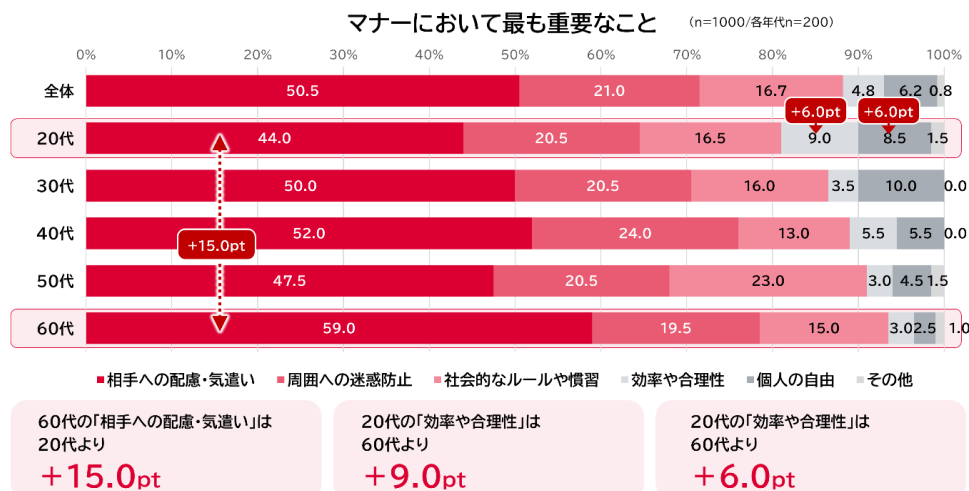
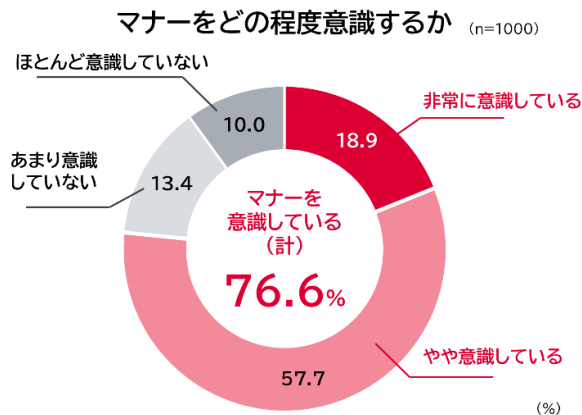
大学卒業後、日本航空客室乗務員、会社役員秘書などを経てCS(顧客満足度向上)コンサルタントとして独立。2003年NPO法人日本マナー・プロトコール協会を設立し、文部科学省後援「マナー・プロトコール検定」や「コミュニケーションマナー検定」の実施、講演や研修などを通じて、マナーやプロトコール、コミュニケーションの啓発・普及に力を注いでいる。その他の役職：一般社団法人日本ホテル・レストランサービス技能協会(HRS)理事、学習院大学非常勤講師など。NHK経営委員、ゆうちょ銀行社外取締役、吉野家ホールディングス社外取締役なども歴任。
主な監修・著書：「間違いやすい順 社会人のマナー大全」(宝島社)、「この1冊でOK! 一生使えるマナーと作法」(ナツメ社)など。

■調査詳細

● マナーを意識する人は8割近く。生活者が考えるマナーの本質は「相手への配慮」

日頃からマナーを「非常に意識している」「やや意識している」と回答した人は76.6%にのぼり、多くの人が日常的にマナーを意識していることがわかりました。また、「マナーにおいて最も重要なこと」を尋ねたところ、全体の半数が「相手への配慮・気遣い」と回答し、全ての世代で最多となりました。この結果から、多くの人が、マナーを単なるルールではなく、周囲の人との良好な関係を築くための“思いやりや配慮”の実践として捉えていることが明らかになりました。

年代別に見ると、「相手への配慮・気遣い」を重視する割合は60代が59.0%で最も高く、20代の44.0%との差は15ポイントとなりました。一方で20代は、「効率や合理性」(9.0%)や「個人の自由」(8.5%)を重視する割合が他世代と比べて高く、マナーに対する価値観の違いが見られました。

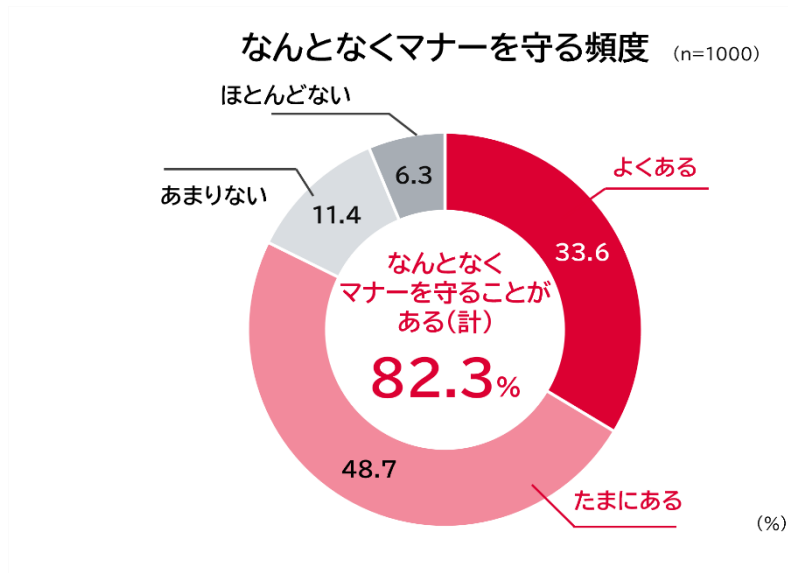


社名の由来である
“若きウェルテルの悩み”の登場人物
【シャルロッテ】



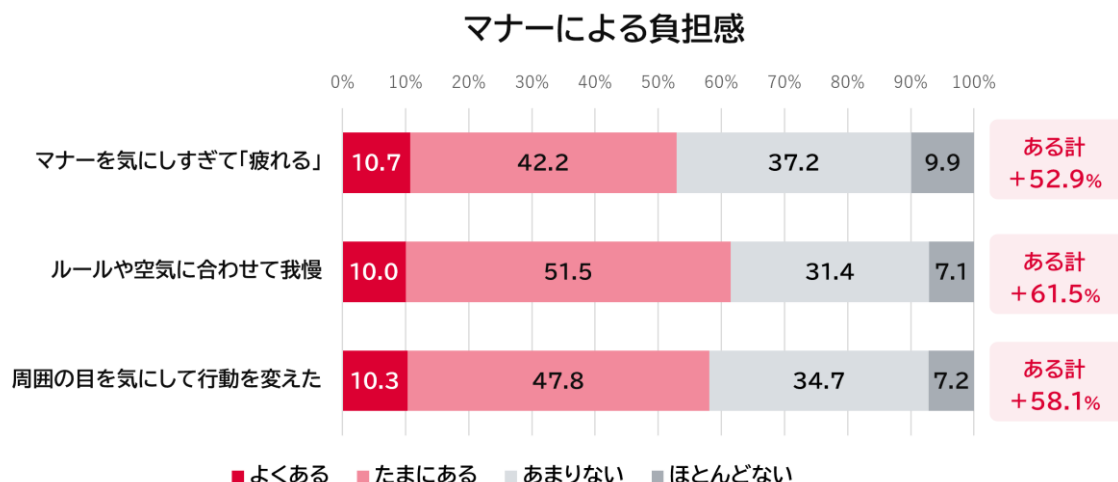
● 約8割が理由や必要性を意識せずマナーを実践する「なんとなくマナー」を経験

マナーを守る際に、その理由や必要性を意識しているかを尋ねたところ、「よくある」(33.6%)と「たまにある」(48.7%)を合わせた82.3%が、「なんとなくマナーを守ることがある」と回答しました。多くの人にとってマナーは、明確な理由や背景を理解した上で実践するものというよりも、日常生活の中で自然と身についた行動や習慣として定着している可能性がうかがえます。



● 約半数以上が「マナーを気にしすぎて疲れると感じる」など見えない負担感も発生

マナーによる心理的な負担について尋ねたところ、「マナーを気にしすぎて疲れることがある」と回答した人は52.9%と半数を超えました。また、「ルールや空気に合わせて我慢したことがある」は61.5%、「周囲の目を気にして行動を変えたことがある」は58.1%となり、周囲への配慮を優先する中で、マナーを意識しすぎて我慢や気疲れを感じている側面があることもうかがえます。

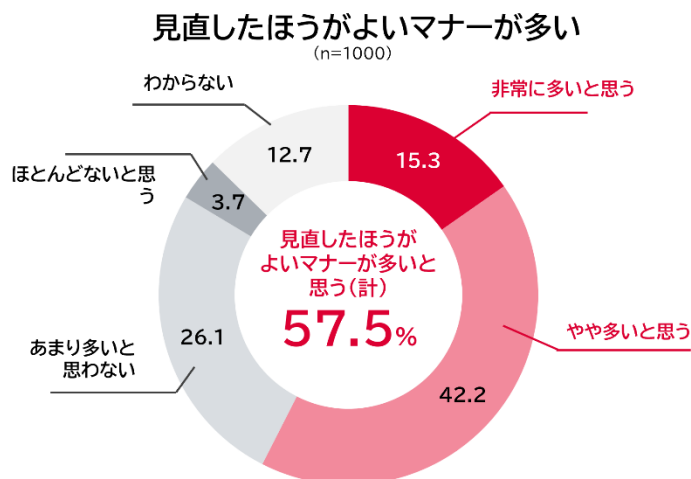




社名の由来である
“若きウェルテルの悩み”の登場人物
【シャルロッテ】

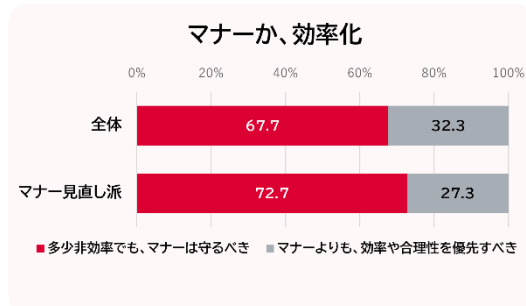
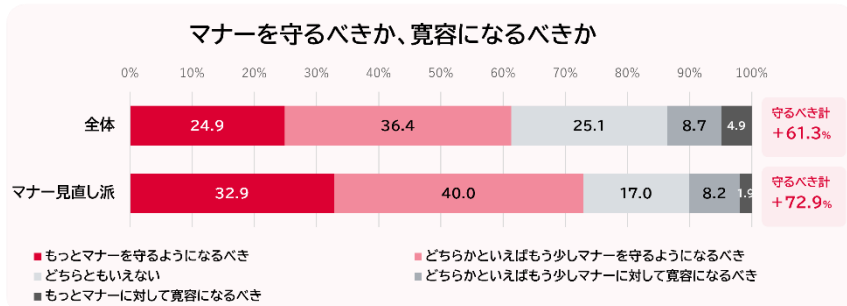
●「見直したい、でもなくしたくない」マナーに対する生活者の本音

マナーに対する考え方について尋ねたところ、57.5%が「見直した方がよいマナーが多い」と回答。一方で、マナーの見直しが必要だと考える人の72.9%が「これからもマナーを守るべき」と回答し、72.7%が「多少非効率でもマナーは守るべき」と回答。この結果から、マナーの重要性そのものは支持しており、人々が求めているのはマナーの撤廃ではなく、本質を重視した見直しであることがうかがえます。



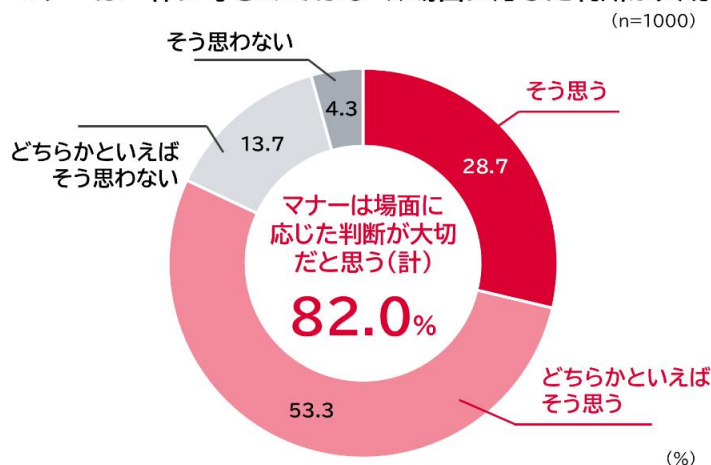
マナー見直し派でも、マナーの重要性は支持されている

マナー見直し派(見直した方がよいと思うマナーが多いと回答した人、n=575)



さらに、82.0%が「マナーは一律に守るのではなく、その目的や周囲との関係性を踏まえ、場面に応じて判断することが大切」と回答し、時代や環境に合わせた柔軟な対応を望んでいることも明らかになりました。

マナーは一律に守るのではなく、場面に応じた判断が大切



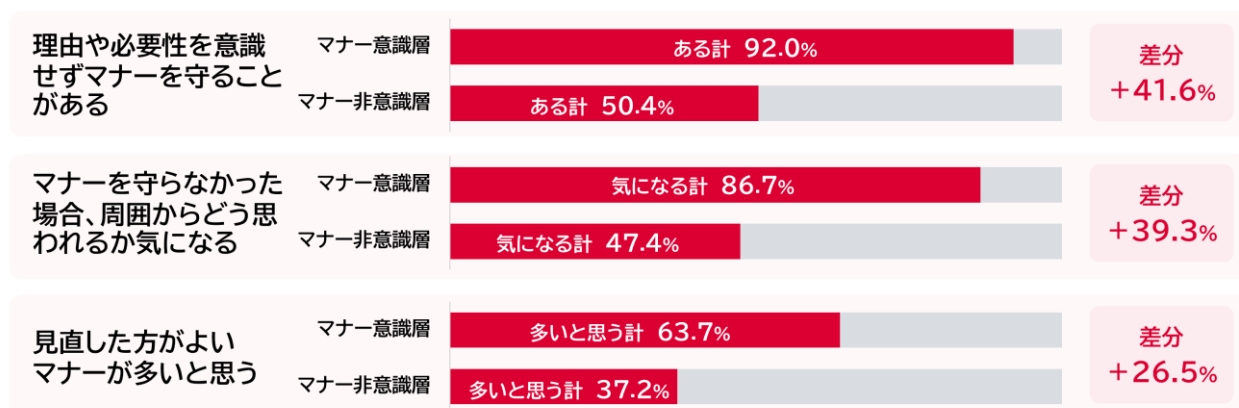


社名の由来である
“若きウェルテルの悩み”の登場人物
【シャルロッテ】

● マナー意識層ほど、マナーを習慣的に実践する一方、そのあり方の見直しも求めている

マナーを意識していると答えたマナー意識層の 92.0%が「理由や必要性を意識せずマナーを守ることがある」と回答し、マナーを意識していない非意識層(50.4%)との差は 41.6 ポイントとなりました。また、周囲からどう思われるかが気になる人は 86.7%、見直した方がよいマナーが多いと考える人は 63.7%にのぼり、いずれも非意識層を大きく上回る結果となりました。マナーを意識する人ほど、日常の中でマナーを実践すると同時に、そのあり方についても考えている傾向がうかがえます。

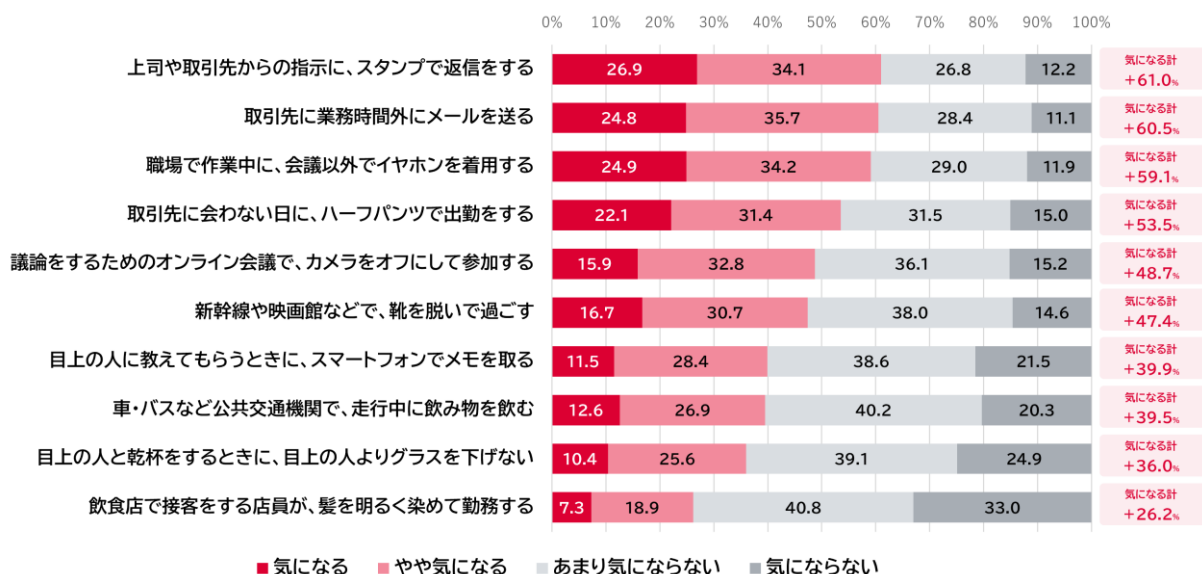
マナー意識層の傾向比較



● マナー判断基準は場面によって異なる。職場・対人場面では「失礼かどうか」を重視

職場や公共の場でのマナーに対する受け止め方は、いずれの項目も一方向に偏ることなく分散する結果となりました。「上司や取引先からの指示へのスタンプ返信」(61.0%)や「取引先への業務時間外メール」(60.5%)では「気になる」が 6 割前後を占めた一方で、「教えてもらうときにスマートフォンでメモを取る」(39.9%)などでは 4 割程度にとどまりました。どの場面においても全員が同じ認識を持つには至らず、マナーに対する価値観が多様化していることがうかがえます。

公共・職場でのマナーの印象





社名の由来である
“若きウェルテルの悩み”の登場人物
【シャルロッテ】

また、気になる理由を見ると、「スタンプ返信」や「業務時間外メール」など職場や対人マナーでは「相手や周囲に対して失礼な印象を受けるから」が上位となった一方、「新幹線や映画館などで靴を脱いで過ごす」という公共の場のマナーでは「見ていて不快だから」が1位となりました。回答者はマナーを一律のルールとして捉えるのではなく、その行為が相手や周囲にどのような影響を与えるかを場面ごとに判断していることがうかがえます。

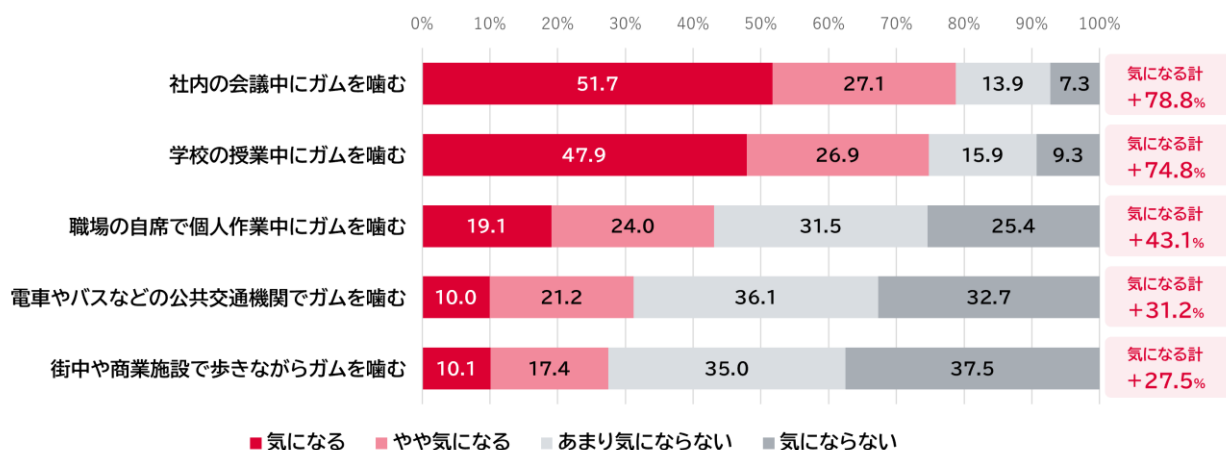
特徴的な3項目の理由ランキング

上司や取引先からの指示に、スタンプで返信をする			新幹線や映画館などで、靴を脱いで過ごす			取引先に業務時間外にメールを送る		
1位	相手や周囲に対して失礼な印象を受けるから	51.8%	1位	見ていて不快だから	30.4%	1位	相手や周囲に対して失礼な印象を受けるから	30.4%
2位	ルールに反していると思うから	13.3%	2位	周囲の人に迷惑がかかると思うから	28.3%	2位	ルールに反していると思うから	25.1%
3位	特に理由はない、なんとなく	9.2%	3位	ルールに反していると思うから	12.0%	3位	周囲の人に迷惑がかかると思うから	20.2%

● ガムへの印象は“ガムそのもの”ではなく“場面”によって変化

「会議中」では 78.8%、「学校の授業中」では 74.8%がガムを噛む行為を「気になる」と回答した一方、「職場の自席」では 56.9%、「公共交通機関」では 68.8%、「街中や商業施設」では 72.5%が「気にならない」と回答。ガムに対する評価は行為そのものではなく、「その場にふさわしいかどうかの印象」によって大きく変化することが明らかになりました。

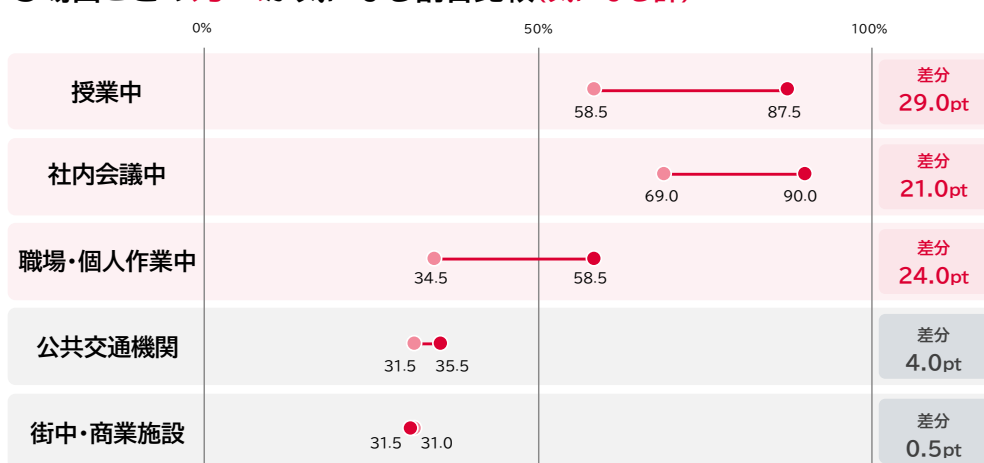
場面ごとのガムへの印象



● 「授業中のガム」は20代と60代で約29ポイント差。場面に対するマナー観に世代差

街中でガムを噛むことへの評価には世代差がほとんど見られなかった一方、授業中では20代と60代で約29ポイントの差が発生。世代差が現れるのはガムそのものへの印象ではなく、「その場にふさわしい振る舞い」に対する価値観の違いであることが分かりました。

5場面ごとのガムが気になる割合比較(気になる計)



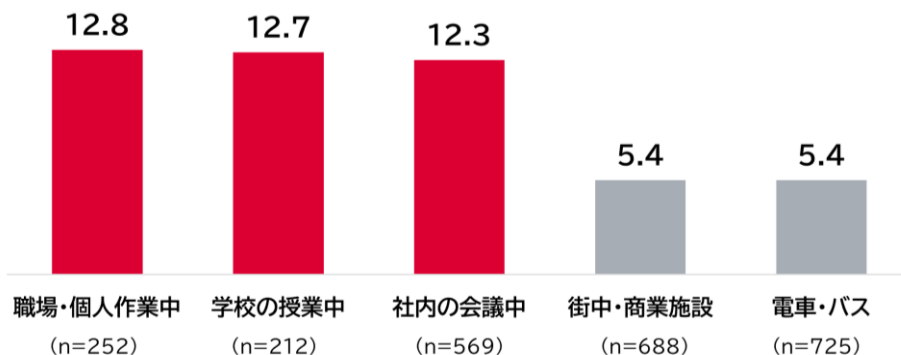
社名の由来である
“若きウェルテルの悩み”の登場人物
「シャルロッテ」



● 「授業中」のガムを受け入れる理由には、口腔ケアや集中力・リラックスなどガムの機能的価値も

ガムを噛むことが「気にならない」と回答した人にその理由を尋ねたところ、「集中力向上やリラックスにつながるため」を挙げた人は、職場の個人作業中で 12.8%、授業中で 12.7%となり、公共交通機関や街中・商業施設と比べて高い結果となりました。ガムを「気にならない」と感じる理由の一つとして、集中力向上・リラックス効果や口腔ケアといった機能的な価値を挙げる人も一定数いることがうかがえます。

ガムの「集中・リラックス」効果を許容理由に挙げた割合



【「令和のマナーに関する意識調査」調査概要】※ロッテ調べ

- 調査方法: WEB 調査
- 調査実施日: 2026 年 9 月 7 日(月)～2026 年 9 月 9 日(水)
- 有効回答数: 1,000 サンプル
- 調査対象: 20 歳～69 歳の男女
- エリア: 全国

※本文中のグラフの構成比は、小数点以下第 2 位を四捨五入しているため、必ずしも合計が 100%にならないものもあります。

■ 噛むこと研究室が研究する「噛むこと」の可能性

今回の調査では、ガムを「気にならない」と感じる理由として、集中力向上やリラックス効果、口腔ケアといった機能的な価値を挙げる人も見られました。ロッテ「噛むこと研究室」では、こうした“噛むこと”が心や身体に与える影響について、研究機関や専門家とともにさまざまな研究を行い、その成果を紹介しています。ここでは、その一例をご紹介します。

① 唾液分泌によるむし歯や歯周病、口臭予防

噛むことで分泌される唾液はむし歯菌に対して抗菌作用を発揮し、むし歯や歯周病を予防するなど重要な役割を果たすとされています。

<https://www.lotte.co.jp/kamukoto/mouth/922/>

② ストレスの軽減

「噛むこと」で幸せホルモンとも呼ばれるセロトニンの分泌を増加させ、気分転換やリラックスにつながる可能性があると考えられています。

<https://www.lotte.co.jp/kamukoto/interview/692/>

③ 脳の活性化による作業効率の向上

必要な情報を記憶から取り出して、情報を一時的に保つ能力である「作業記憶」が、噛むことで活性化される。また、「噛むこと」が、注意に関する脳内のネットワークを活性化し、作業効率の向上につながります。

<https://www.lotte.co.jp/kamukoto/interview/1055/>

④ 血糖値上昇の抑制による糖尿病予防

噛むことで神経が刺激され、血糖値を下げるインスリンや GLP-1 の分泌を促進することで、食後の血糖値の上昇が抑制されます。

<https://www.lotte.co.jp/kamukoto/body/1000/>

⑤ ウォーキングに「噛む」を組み合わせることでエネルギー消費量が増加

ガムを噛みながら歩くことで身体機能を増加させ、エネルギー消費量が増加することが明らかになっています。

<https://www.lotte.co.jp/kamukoto/kamukotosports/789/>

⑥ フェイスラインの引き締めなどの美容効果

ガムを噛むことによる咀嚼筋などへの作用が、フェイスラインの引き締めや顎下のたるみに影響を及ぼす可能性が示唆されています。

<https://www.lotte.co.jp/kamukoto/beauty/1917/>

社名の由来である
“若きウェルテルの悩み”の登場人物
【シャルロッテ】



■NPO 法人 日本マナー・プロトコール協会

国際化が一層進む今日、社会人として必要不可欠なマナーやプロトコール(国際儀礼)、コミュニケーションについて、その本質を探究し、広く普及していくことを目的に 2003 年に設立されたNPO法人(特定非営利活動法人)です。活動の柱は、文部科学省後援「マナー・プロトコール検定」や「コミュニケーションマナー検定」で、年に 2 回の公開検定に加え、全国の大学、専門学校、企業で授業や研修が導入され、検定取得が推奨されています。

〒102-0093 東京都千代田区平河町 1-9-9 レフラスック平河町ビル 5 階

TEL:03-5212-2600

Mail:contact@e-manner.info

(日本マナー・プロトコール協会ホームページ:<https://e-manner.info/>)

■噛むこと研究室

ロッテでは、様々な自治体や研究機関、企業と連携し、最適な“噛む”を提供することで、皆様の力になりたいと考え、『噛むこと研究部』を設立。“噛む”という行為が、脳や心、身体にどのような影響を与えているかを明らかにすることを目的に活動を行っております。

“お口の恋人”として今後もみなさまに寄り添い“噛むこと”の研究を進め、有効性を広く啓発してまいります。

(噛むこと研究室ホームページ: <https://www.lotte.co.jp/kamukoto/>)