

3500人に聞いた「ハラスメント」意識調査

64%が「職場でハラスメントを受けたことがある」。
職場で受けたハラスメント、85%が「パワハラ」と回答。

—『エン転職』ユーザーアンケート—

エン・ジャパン株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：鈴木孝二）が運営する総合満足度No.1（※）日本最大級の総合求人サイト『エン転職』（<https://employment.en-japan.com/>）上で、ユーザーを対象に「ハラスメント」についてアンケートを行ない、3,566名から回答を得ました。以下、概要をご報告します。

※2018年～2024年オリコン顧客満足度調査「転職サイト」ランキング総合1位
(<https://career.oricon.co.jp/rank-job-change/>)

結果 概要

- ★ 64%が「職場でハラスメントを受けたことがある」と回答。
- ★ 受けたことのあるハラスメントは「パワハラ」が85%で最多。
- ★ ハラスメントを受けた際の相談先トップは「上司」。61%が相談した結果「解決しなかった」と回答。
- ★ 45%が「カスハラ（顧客等からの著しい迷惑行為）」被害を見たことがある。実施されている具体的なハラスメント対策、最多は「相談窓口の設置」。

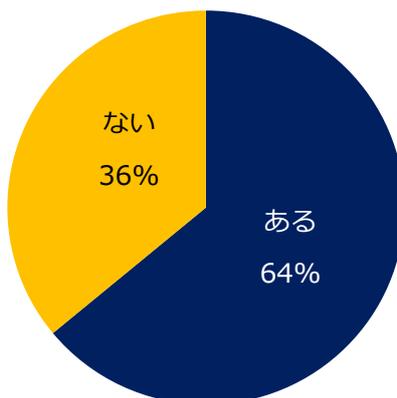
■ 調査結果 詳細

1：64%が「職場でハラスメントを受けたことがある」と回答。（図1～5）

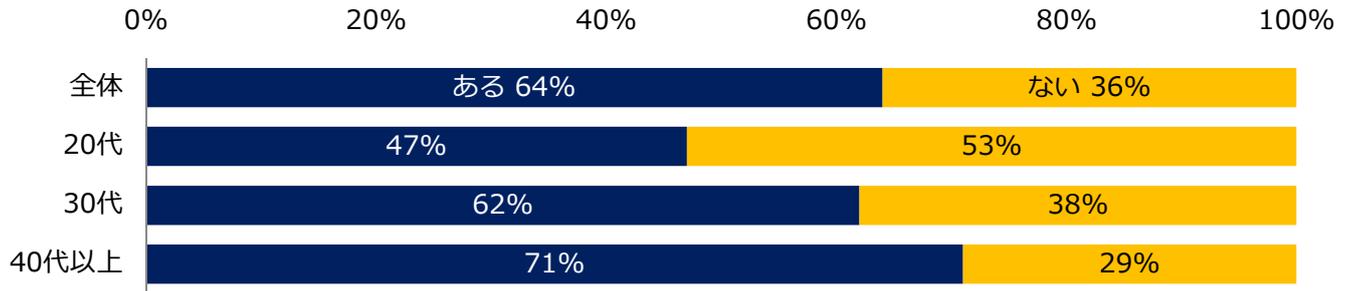
「これまで職場でハラスメントを受けたことがありますか？」と伺うと、64%が「ある」と回答しました。年代別で見ると、40代以上が71%と20代の47%より24ポイント高く、年代が高い方ほど、ハラスメントを受けた経験があることが分かりました。男女での差は、ほとんどありませんでした（男性：65%、女性：64%）。

また、職場でハラスメントを受けたことが「ない」と回答した方に「ハラスメントを受けない理由は何だと思いますか？」と伺うと、最多は「職場の人間関係が良好だから」（56%）でした。年代別で見ると、20代（67%）が30代（53%）、40代（51%）より10ポイント以上高い結果となりました。男女別では、ほとんど差はありませんでした（男性：55%、女性56%）。

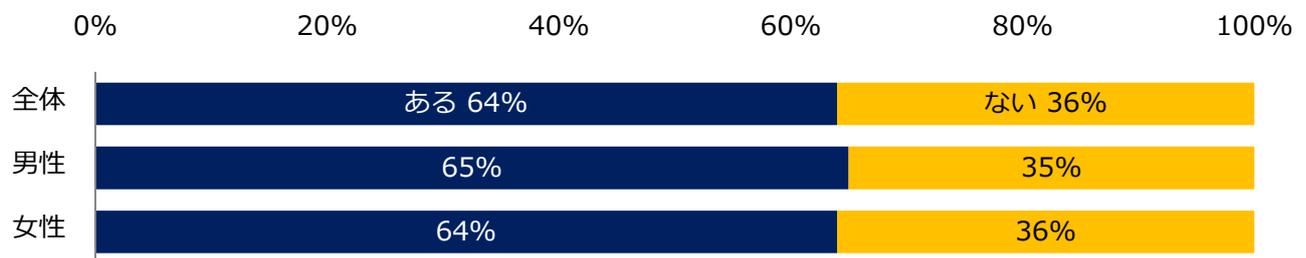
【図1】 これまで職場でハラスメントを受けたことがありますか？



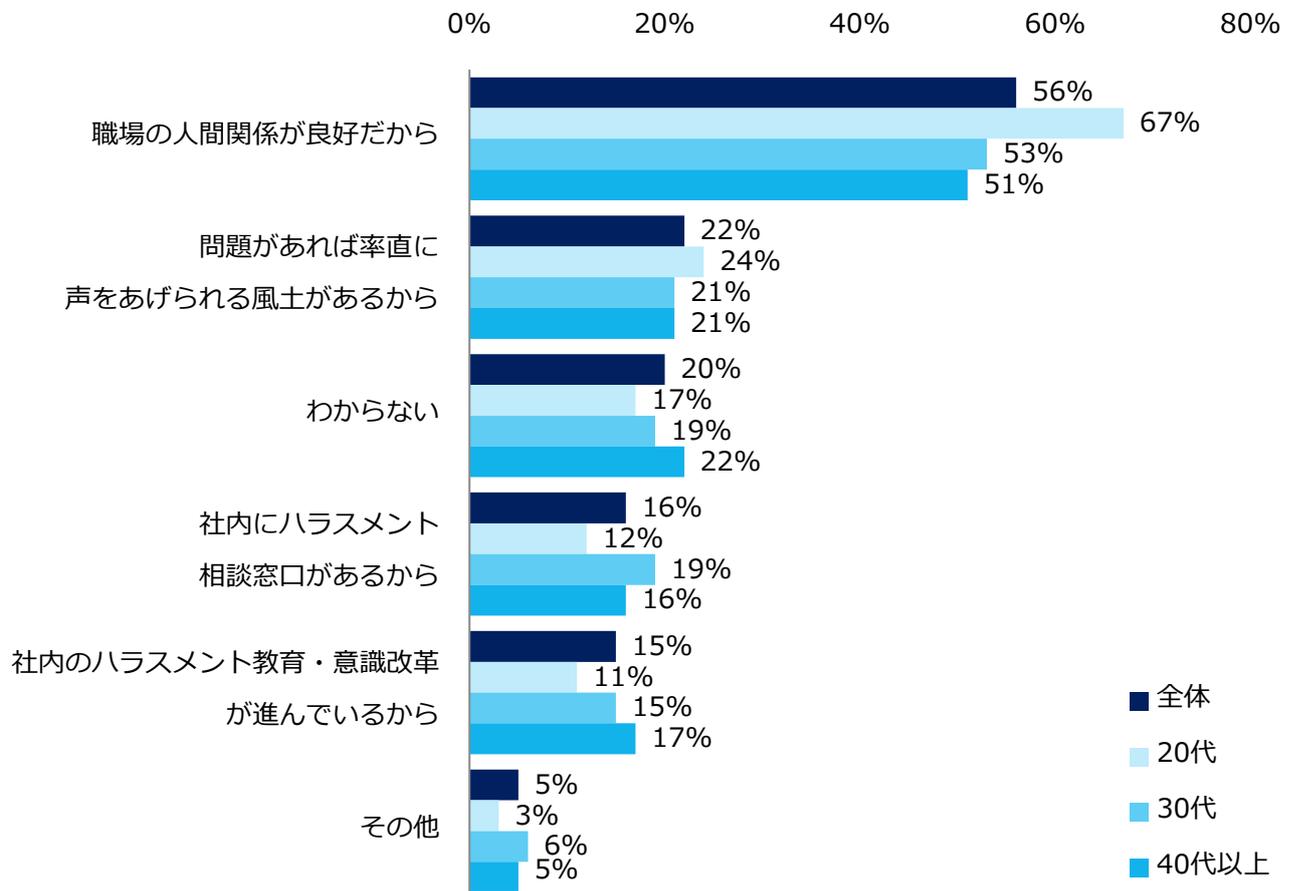
【図2】 これまで職場でハラスメントを受けたことがありますか？（年代別）



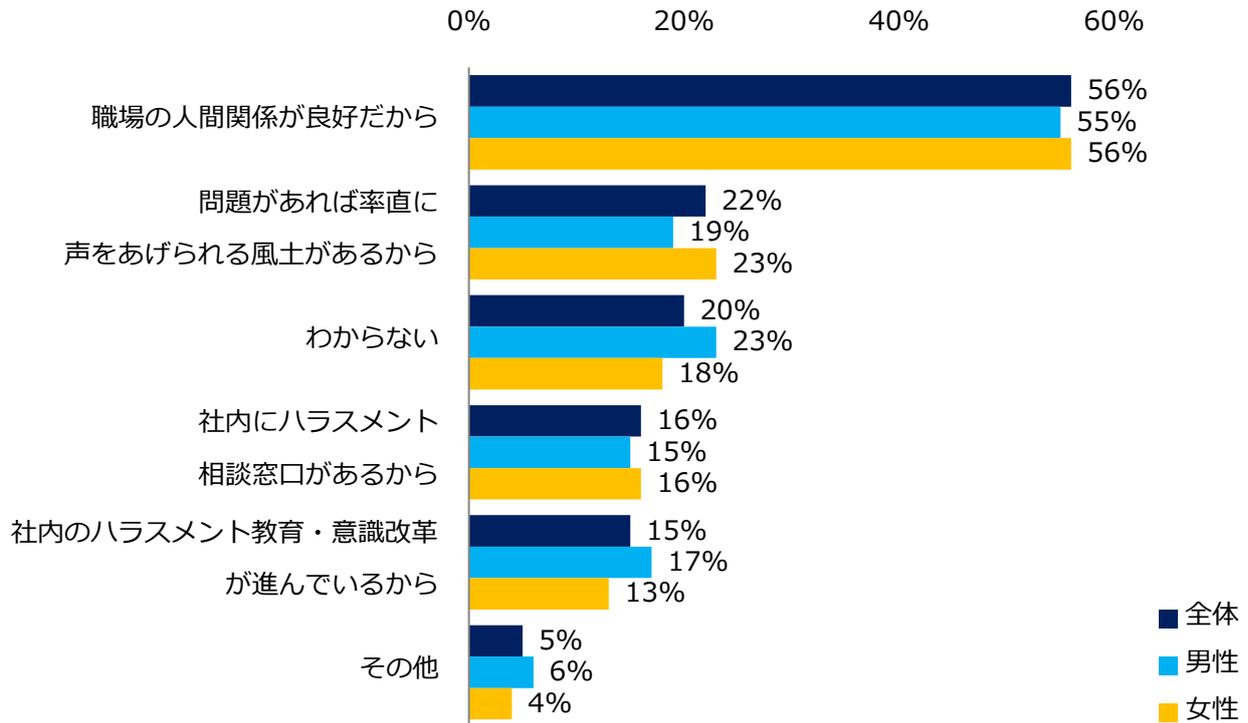
【図3】 これまで職場でハラスメントを受けたことがありますか？（男女別）



【図4】 これまで職場でハラスメントを受けたことが「ない」と回答した方に伺います。
職場でハラスメントを受けない理由は何だと思いますか？（複数回答可／年代別）



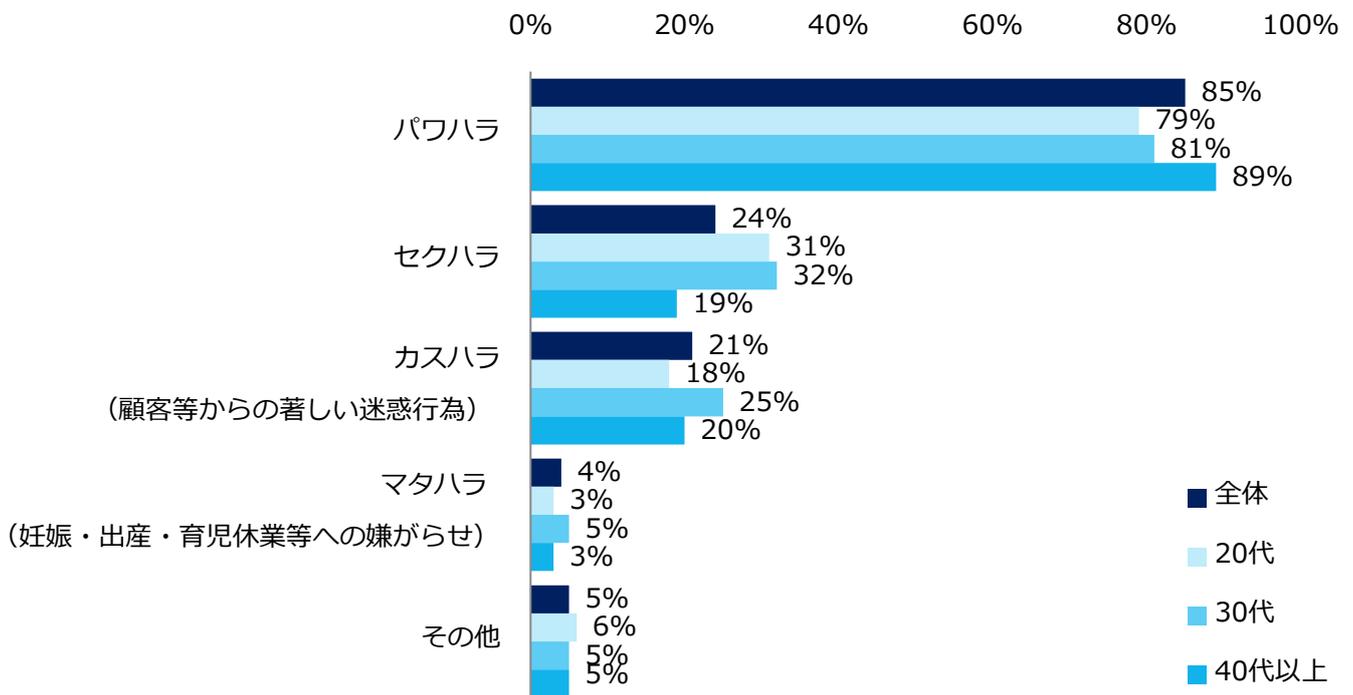
【図5】 これまで職場でハラスメントを受けたことが「ない」と回答した方に伺います。
職場でハラスメントを受けない理由は何だと思いますか？（複数回答可／男女別）



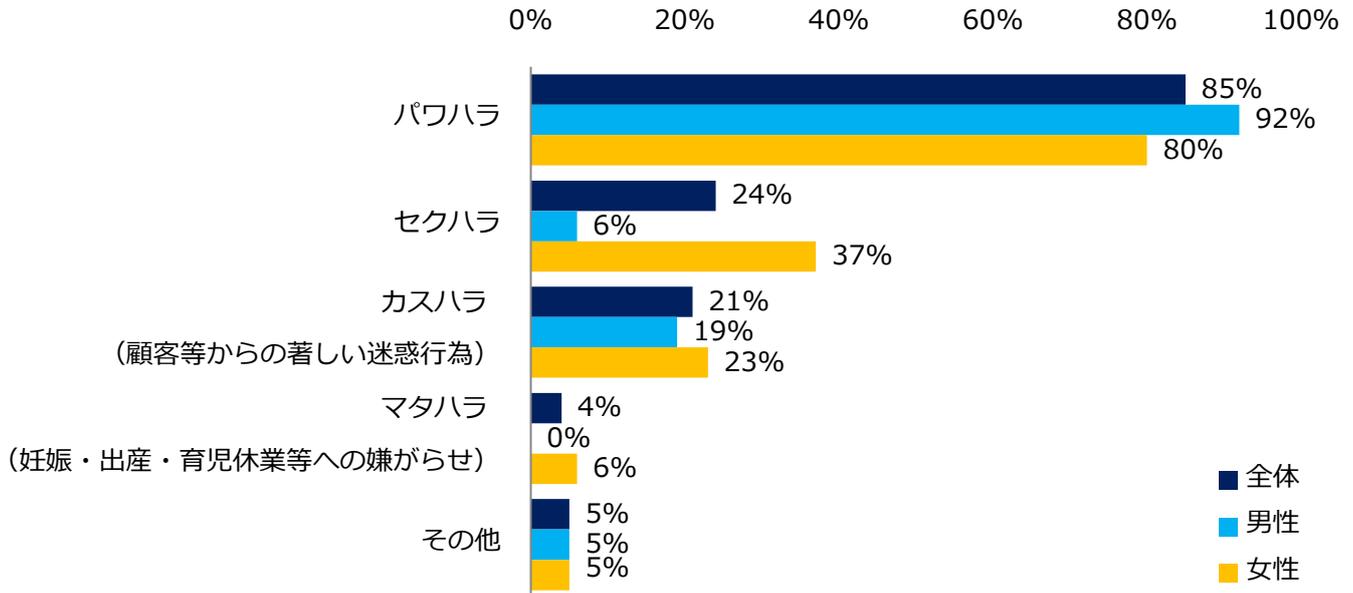
2：受けたことのあるハラスメントは「パワハラ」が85%で最多。（図6～7）

職場でハラスメントを受けたことが「ある」と回答した方に「どんなハラスメントを受けましたか？」と伺うと、トップは「パワハラ」（85%）でした。これは、昨年（2023年）に実施した同テーマの調査（※<https://corp.en-japan.com/newsrelease/2023/34528.html>）と比較して5ポイント減少しています。また、年代別で見ると「セクハラ」と回答したのは、20代が31%であったのに対し、40代以上は19%と10ポイント以上乖離がありました。男女別で見ると、男性は「パワハラ」と回答した方が女性と比較して12ポイント高く（男性：92%、女性：80%）、女性は「セクハラ」と回答した方が男性と比較して31ポイント高い結果となりました（男性：6%、女性：37%）。具体的なエピソードも紹介します。

【図6】 これまで職場でハラスメントを受けたことが「ある」と回答した方に伺います。
どんなハラスメントを受けましたか？（複数回答可／年代別）



【図7】 これまで職場でハラスメントを受けたことが「ある」と回答した方に伺います。
どんなハラスメントを受けましたか？（複数回答可／男女別）



■具体的なエピソードを教えてください。

▼「パワハラ」と回答した方

- ・上司から「仕事ができない」などと直接言われている。教育体制が整っておらず、いきなり現場に放り出されて手探りの状態のため、理不尽だと思いながら日々働いている。（20代男性）
- ・部署内で仲間外れにされる、メールで関係の無い人までCCに含めて叱責されるなど。（20代男性）
- ・職場の女性の先輩から仕事を押し付けられ、先に帰られたのに給料泥棒だと言われた。（40代女性）

▼「セクハラ」と回答した方

- ・業務中に頭をポンポンされる。彼氏はいるか聞かれるなど。（20代女性）
- ・職場の上司から「女性だと感じない」「なんで料理をしないのか」「肌が荒れている」などの言葉をかけられた。（30代女性）
- ・同僚男性から、バストのサイズを聞かれたり、触られたりした。（30代女性）

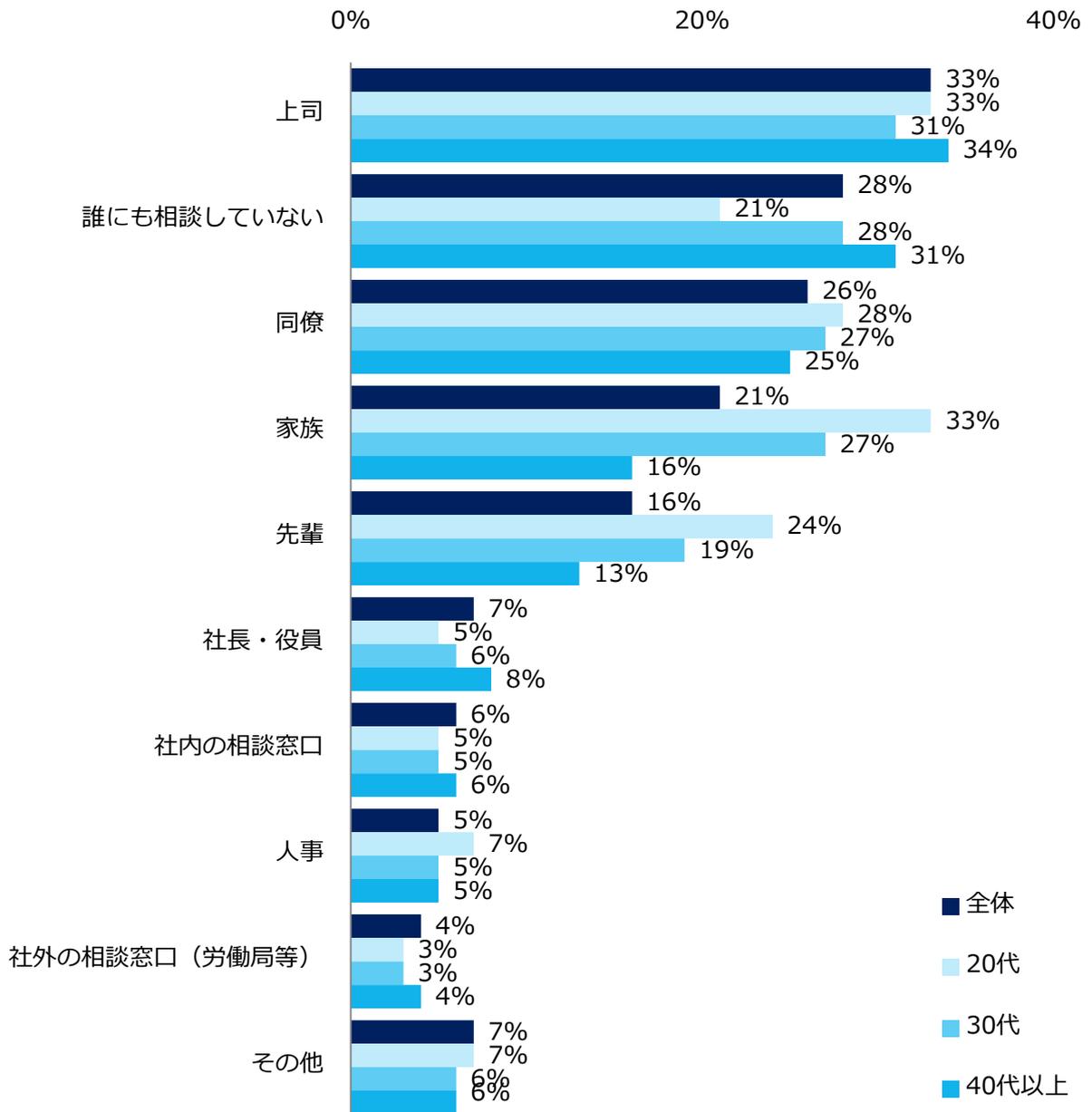
3：ハラスメントを受けた際の相談先トップは「上司」。 61%が相談した結果「解決しなかった」と回答。（図8～11）

職場でハラスメントを受けたことがある方に「誰かに相談しましたか？」と伺うと、トップ3は「上司」（33%）、「誰にも相談していない」（28%）、「同僚」（26%）でした。年代別では、「誰にも相談していない」で10ポイントの差（20代：21%、40代以上：31%）、「家族」で17ポイントの差（20代：33%、40代以上：16%）、「先輩」で11ポイントの差（20代：24%、40代以上：13%）がありました。男女別で見ると、10ポイント以上差が開いたのは「家族」（男性：14%、女性：27%）、「誰にも相談していない」（男性：35%、女性24%）でした。

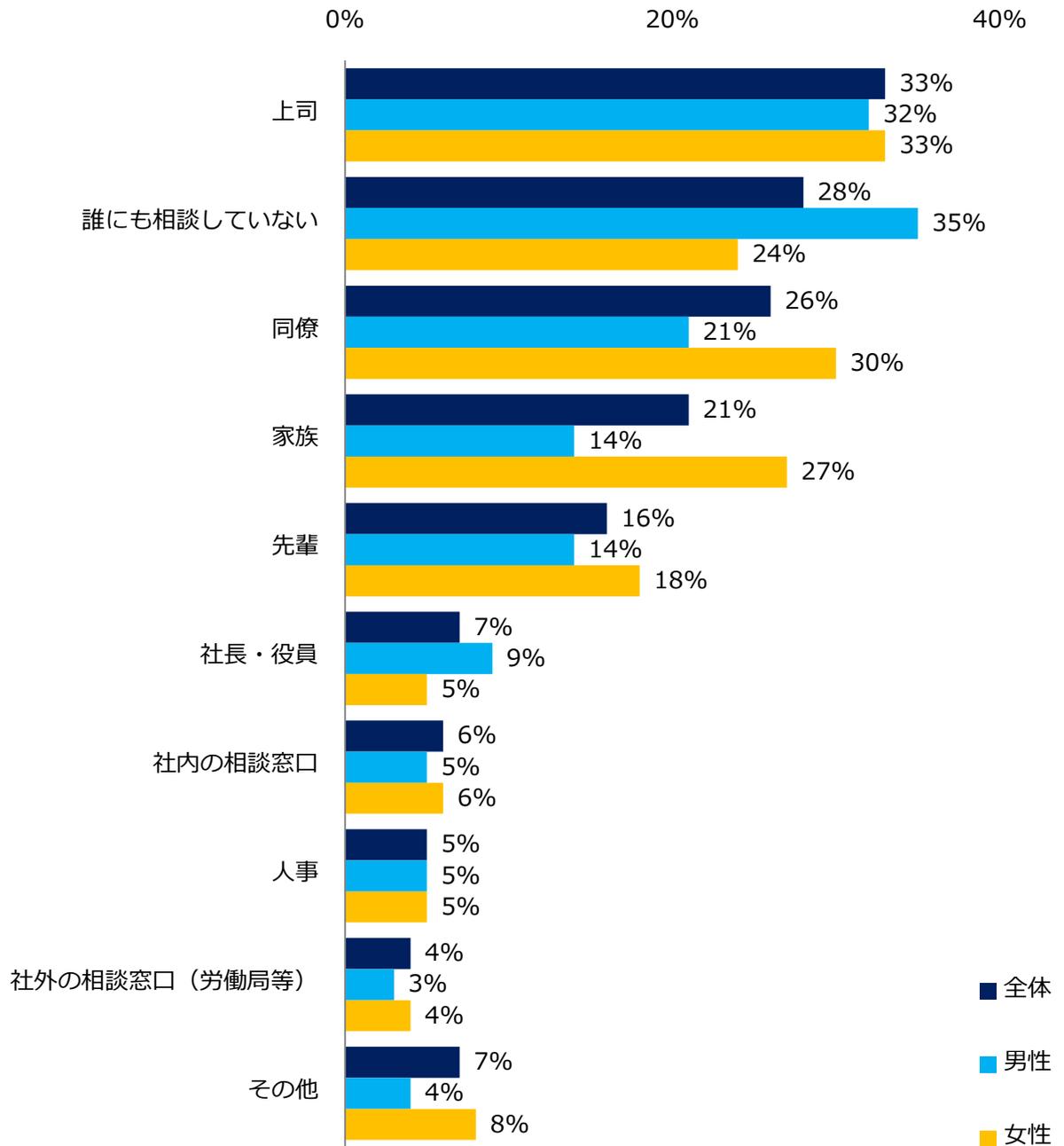
「誰にも相談していない」と回答した方に理由を伺うと、最多は「相談しても解決にならないと思ったから」（66%）でした。「相談しても解決にならないと思ったから」という回答は、昨年（2023年）の同テーマの調査と比較して5ポイント下がっています。

続いて、相談先を「上司、先輩、同僚、人事、社長・役員、社内の相談窓口、社外の相談窓口（労働局等）、家族」のいずれかと回答した方に、相談した結果について聞くと「解決した」方は13%でした。具体的なエピソードも紹介します。

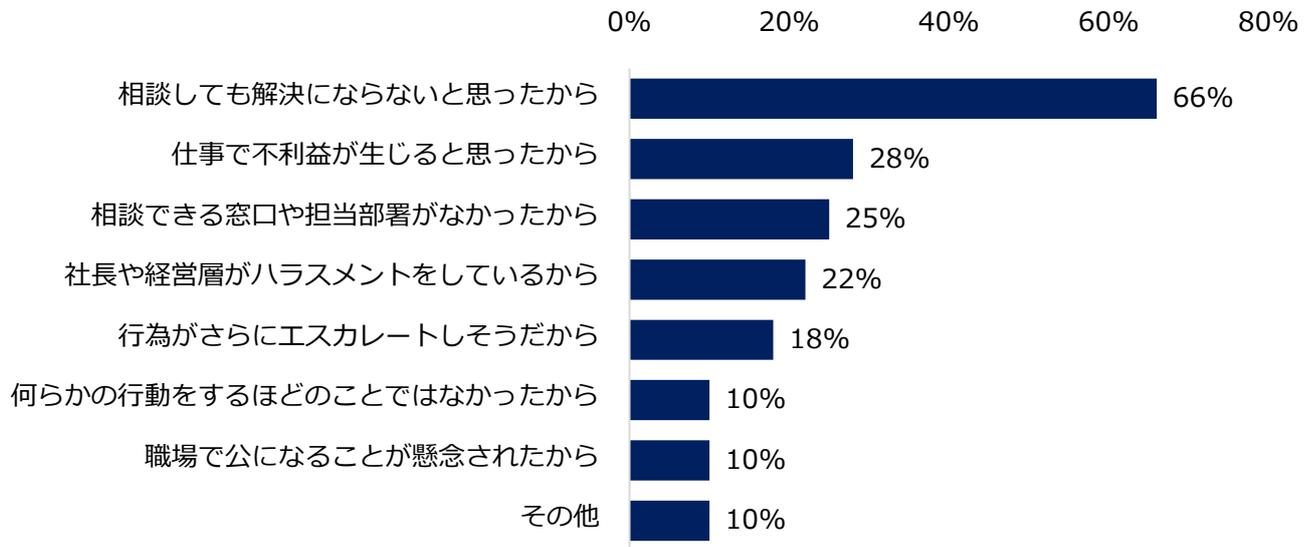
【図8】 これまで職場でハラスメントを受けたことが「ある」と回答した方に伺います。
職場でハラスメントを受けた際、誰かに相談しましたか？（複数回答可／年代別）



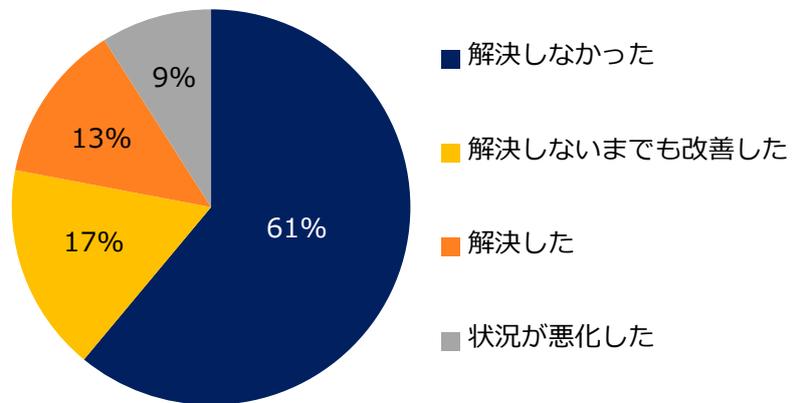
【図9】 これまで職場でハラスメントを受けたことが「ある」と回答した方に伺います。
職場でハラスメントを受けた際、誰かに相談しましたか？（複数回答可／男女別）



【図10】 職場でハラスメントを受けた際「誰にも相談しなかった」と回答した方に伺います。相談しなかった理由を教えてください。（複数回答可）



【図11】 職場でのハラスメントの相談先を「上司、先輩、同僚、人事、社長・役員、社内の相談窓口、社外の相談窓口（労働局等）、家族」のいずれかと回答した方に伺います。相談した結果について教えてください。



■解決・改善したエピソードや、解決できなかった・悪化したエピソードなどについて教えてください。

▼解決したエピソード

- ・警察へ通報した後、従業員を守るために「カスハラ防止」の張り紙を館内フロントへ掲示し再発防止の対策を行なった。（20代男性）
- ・労基と人事を含めた調査を実施し、上司は解雇され部署は解体となった。その後は、希望者のみ会社に残る事になった。（30代女性）

▼解決できなかったエピソード

- ・社内窓口へ相談を実施したが、3ヶ月以上何の連絡もなく、こちらから別の担当者へ相談したところ、相手がパワハラの事実を認めているにも関わらず異動や懲戒などは行なわれなかった。（20代女性）
- ・労働局が介入し、助言・指導を企業に行なったものの、改善されず泣き寝入りすることになった。（30代男性）

▼解決しないまでも改善したエピソード

- ・相手を部署異動させることはできないと言われたが、出来る限りシフトや配置の被りを避けるようにしてもらえた。（20代女性）
- ・初めは信じて貰えなかったが、改善要望を出したことで上司が変わった。それにより、自分の評価が「聞いていた評価と違う」となり高く評価されるようになった。（30代男性）

▼状況が悪化したエピソード

- ・注意されてから3日間は上司の行動がよくなったが、4日後には元に戻った。最近では、会社に報告する前よりも当たりがキツくなっている。（20代女性）
- ・社長から注意してもらったが、その後は「仕事が振られなくなる」、「全く話かけられなくなる」、「仕事のLINEをブロックされる」など社内で孤立するようになった。（30代女性）

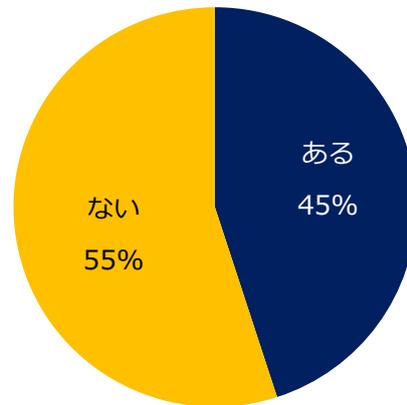
4：45%が「カスハラ（顧客等からの著しい迷惑行為）」被害を見たことがある。 実施されている具体的なハラスメント対策、最多は「相談窓口の設置」。（図12～18）

近年、増加している「カスハラ（顧客等からの著しい迷惑行為）」について、職場で被害を見たことや、聞いたことがあるか伺うと、45%が「ある」と回答しました。「ある」の回答が多かった職種トップは「営業職（インサイドセールス・カスタマーサクセス他）」「販売サービス（ファッション、フード、小売他）」（63%、同率1位）でした。業種別では、「流通・小売（百貨店・コンビニ・専門店など）」（65%）が最多でした。

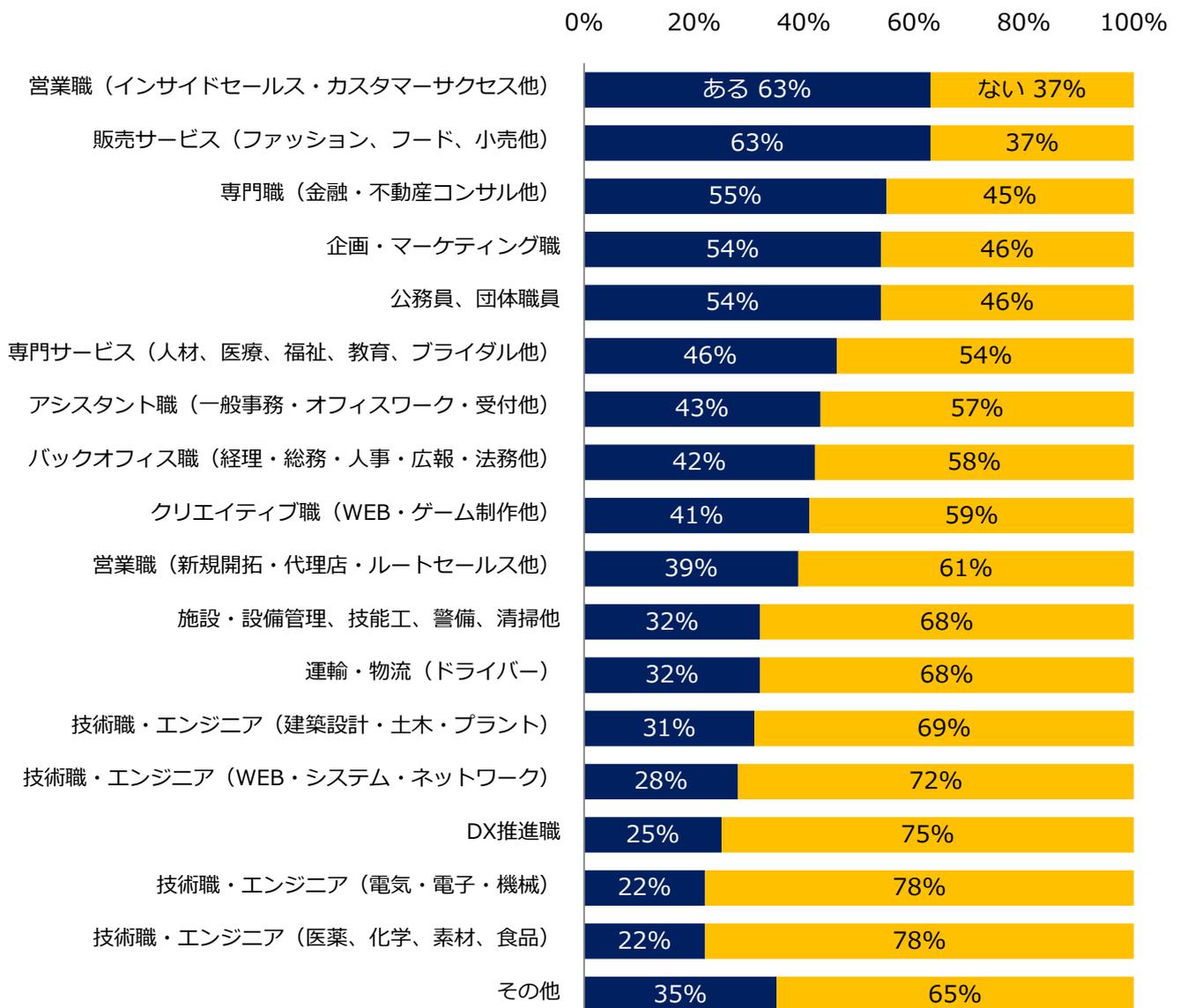
職場で被害を見たことや、聞いたことが「ある」と回答した方に、カスハラ被害を受けたとされる、場所・シチュエーションを伺うと、トップは「就業している場所での顧客対応時」（69%）、次いで「電話やメールでの顧客対応時」（52%）という結果でした。

続いて「現在の職場ではハラスメント対策を実施していますか？」と伺ったところ、「実施している」が37%でした。これは、昨年（2023年）の同調査と比較して4ポイント低い結果です。「実施している」と回答した方に具体的な取り組みを伺うと、トップは「相談窓口の設置」（75%）でした。「ハラスメントのない職場にするために、企業にして欲しいことは何ですか？」と聞くと、トップ3は「相談窓口の設置」（46%）、「ハラスメントに関する研修の実施」（45%）、「ハラスメントに対する自社の方針の周知」（39%）でした。

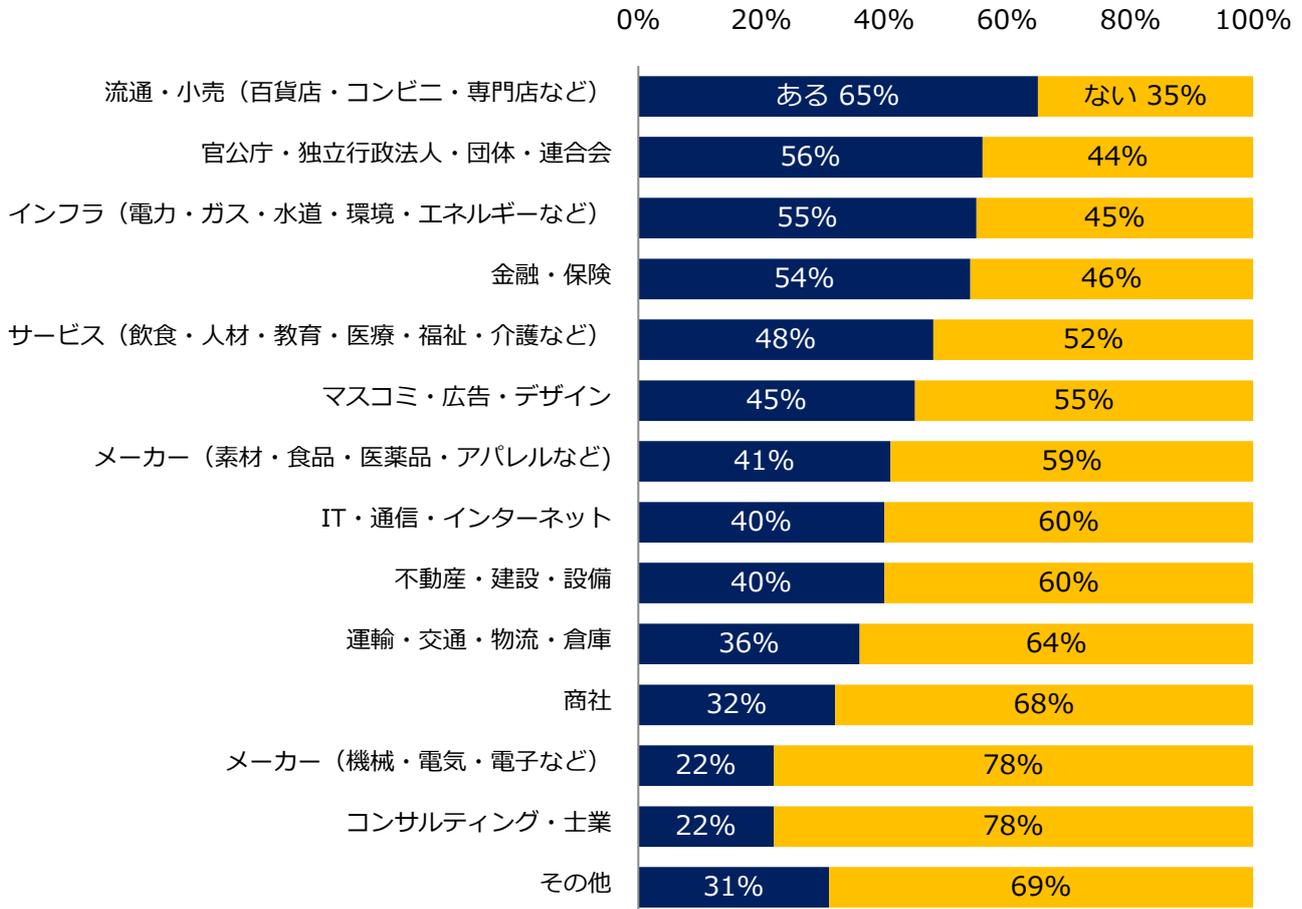
【図12】「カスハラ（顧客等からの著しい迷惑行為）」について、
職場で被害を見たことや、聞いたことはありますか？



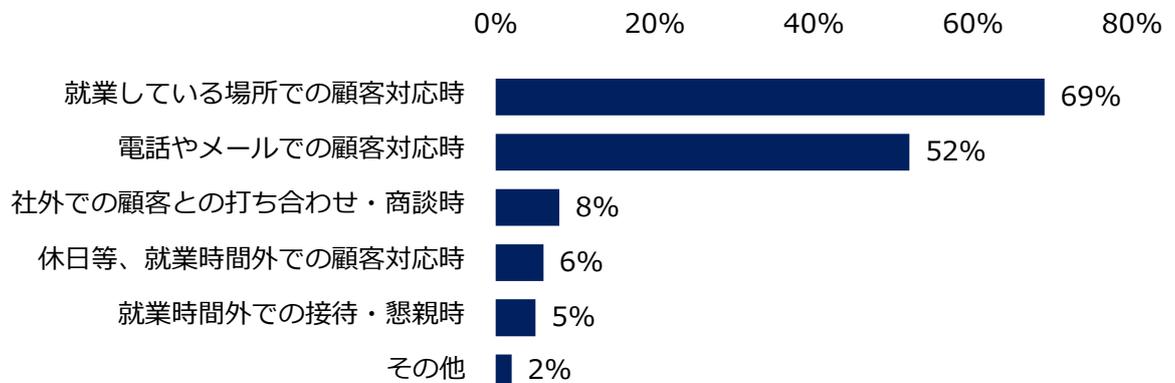
【図13】「カスハラ（顧客等からの著しい迷惑行為）」について、
職場で被害を見たことや、聞いたことはありますか？（職種別）



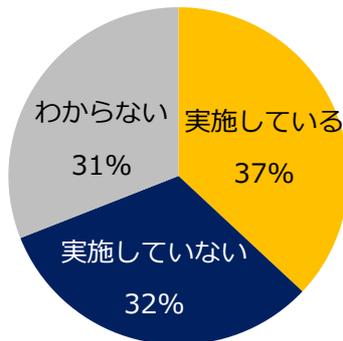
【図14】「カスハラ（顧客等からの著しい迷惑行為）」について、
職場で被害を見たことや、聞いたことはありますか？（業種別）



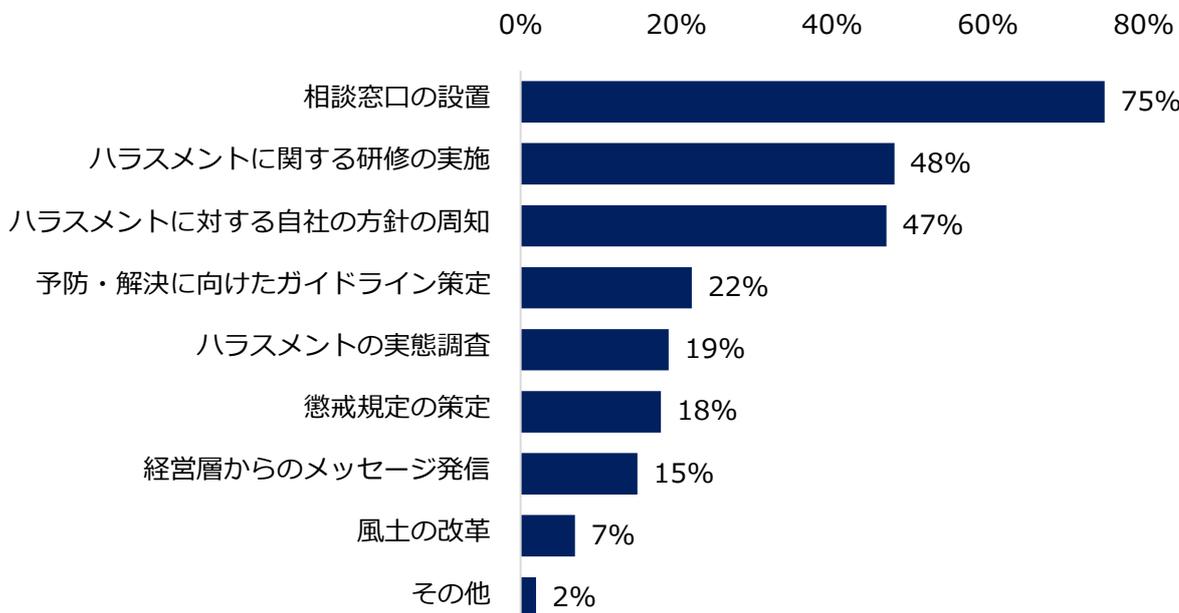
【図15】「カスハラ（顧客等からの著しい迷惑行為）」について、
職場で被害を見たことや、聞いたことが「ある」と回答した方に伺います。
カスハラ被害を受けたとされる、場所・シチュエーションはどれですか？（複数回答可）



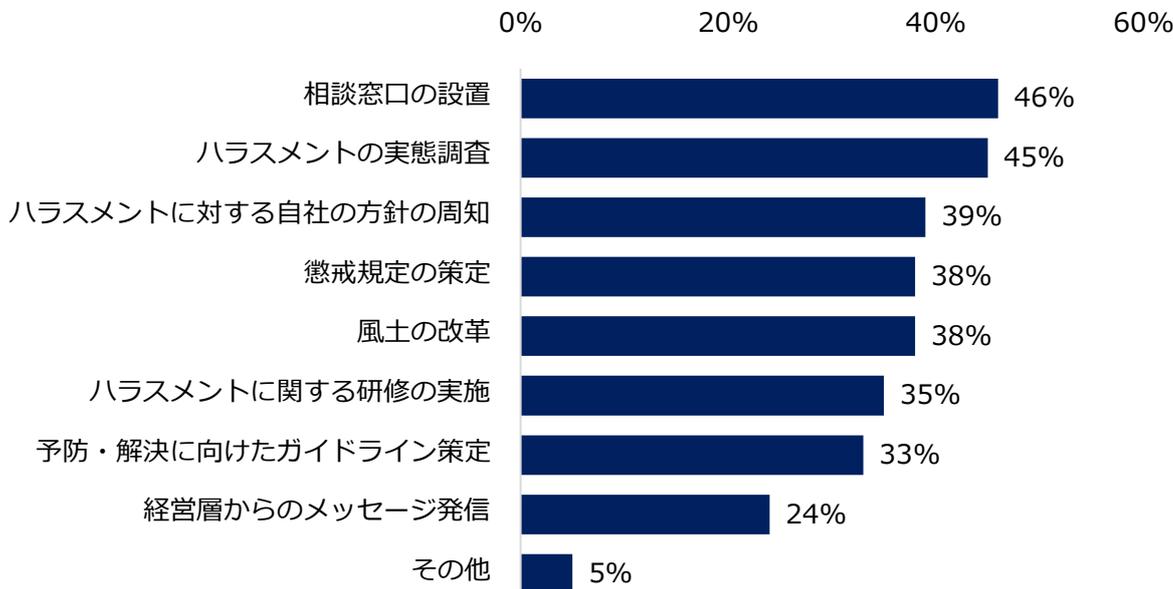
【図16】現在の職場はハラスメント対策を実施していますか？（※離職中の方は、前職について回答）



【図17】現在の職場はハラスメント対策を「実施している」と回答した方に伺います。具体的な取り組みを教えてください。（複数回答可）



【図18】ハラスメントのない職場にするために、企業にして欲しいことは何ですか？（複数回答可）



【調査概要】

- 調査方法：インターネットによるアンケート
- 調査対象：『エン転職』（<https://employment.en-japan.com/>）を利用するユーザー
- 調査期間：2024年8月28日～9月25日
- 有効回答数：3,566名

これが定番。総合満足度No.1（※）の求人情報サイト『エン転職』

<https://employment.en-japan.com/>

会員数1000万人超を誇る、日本最大級の総合求人サイトです。エンの担当者が求人企業を取材し、良い点もそうでない点も正直に記載。さらに現社員や元社員のクチコミ、それに対する企業担当者のコメントなど多面的な情報提供により、ミスマッチのない「人と企業の出会い」を支援します。

※2018年～2024年オリコン顧客満足度調査「転職サイト」
ランキング総合1位 (<https://career.oricon.co.jp/rank-job-change/>)

**本ニュースリリースに関する
お問い合わせ先**

広報担当：清水・高田・齊藤・高田（竜）・國島

<https://corp.en-japan.com/>

〒163-1335 新宿区西新宿6-5-1 新宿アイランドタワー

TEL：03-3342-6590 MAIL：en-press@en-japan.com