

## 労働環境改善にむけた実態調査結果（正社員）

ウオロク労働組合

5月に正社員組合員を対象に「2021年度労働環境改善にむけた実態調査（正社員）」を実施し、分析を行った。

### I. アンケート実施日

2021年5月26日（水）～2021年6月6日（日）

### II. アンケート調査期間

2020年4月～2021年3月

### III. 調査項目

1. 基本情報
2. 総実労働時間短縮（残業・未申請残業）
3. 年次有給休暇
4. 連続休暇
5. ハラスメント

### IV. 調査結果

#### 1. 基本情報

1) 回収率 ※2021年4月以降入社者，人事部付は除く

	配布枚数	回収枚数	回収率	前年比	増減
正社員組合員	622名	598名	96.14%	104.91%	+28枚

#### 2) 性別内訳

	男性	女性	無回答	合計
正社員組合員	355名	200名	43名	598名
構成比	59.4%	33.4%	7.2%	100.0%
前年比	109.9%	129.0%	47.3%	105.1%

#### 3) 勤続年数別内訳

	0年 ～ 3年	4年 ～ 9年	10年 ～ 19年	20年 ～ 29年	30年 ～ 39年	40年 ～	無回答	合計
正社員組合員	123名	98名	182名	83名	84名	11名	17名	598名
構成比	20.6%	16.4%	30.4%	13.9%	14.0%	1.8%	2.8%	100.0%
前年比	120.6%	110.1%	104.0%	105.1%	112.0%	0.0%	36.2%	105.1%
増減	+2.6%	+0.7%	▲0.3%	▲0.0%	+0.9%	+1.5%	▲5.4%	±0.0%

#### 4) 役職別内訳

	担当	主任	マネージャー	副店長
正社員組合員	259名	254名	12名	6名
構成比	43.3%	42.5%	2.0%	1.0%
前年比	111.6%	109.0%	85.7%	200.0%
増減	+2.5%	+1.5%	▲0.5%	+0.5%

	リーダー	oBY, BY	SV	係長	副店長	無回答	合計
正社員組合員	8名	31名	6名	5名	6名	17名	598名
構成比	1.3%	5.2%	1.0%	0.8%	1.0%	2.8%	100.0%
前年比	114.3%	129.2%	100.0%	62.5%	200.0%	40.5%	105.1%
増減	+0.1%	+1.0%	▲0.1%	▲0.6%	+0.5%	▲4.5%	±0.0%

## 2. 総実労働時間短縮（残業・未申請残業）

### 【残業について】

#### 1) 調査期間中に1ヶ月平均で約何時間、残業申請をしたか？

	2019年度		2020年度		2021年度		比較増減
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	
残業なし	4名	0.8%	6名	1.1%	5名	0.8%	▲0.2%
0～5時間	27名	5.1%	30名	5.3%	41名	6.9%	+1.6%
5～10時間	25名	4.7%	36名	6.3%	53名	8.9%	+2.5%
10～20時間	93名	17.5%	126名	22.1%	144名	24.1%	+1.9%
20～30時間	235名	44.3%	253名	44.5%	260名	43.5%	▲1.0%
30～40時間	93名	17.5%	100名	17.6%	78名	13.0%	▲4.5%
40～50時間	13名	2.5%	8名	1.4%	5名	0.8%	▲0.6%
無回答	40名	7.5%	10名	1.8%	12名	2.0%	+0.2%
合計	530名	100.0%	569名	100.0%	598名	100.0%	±0.0%

#### 2) 昨年度と比較して残業時間の改善はされたか？

	2019年度		2020年度		2021年度		比較増減
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	
改善された	134名	25.3%	180名	31.6%	215名	36.0%	+4.3%
変わらない	262名	49.4%	292名	51.3%	300名	50.2%	▲1.2%
改善されていない (長くなった)	86名	16.2%	66名	11.6%	71名	11.9%	+0.3%
無回答	48名	9.1%	31名	5.4%	12名	2.0%	+2.0%
合計	530名	100.0%	569名	100.0%	598名	100.0%	±0.0%

#### 3) 残業が発生する理由は？【複数回答可】

	2019年度		2020年度		2021年度		比較増減
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
作業量が多い	223名	42.1%	252名	44.3%	288名	48.2%	+3.9%
提出書類・事務作業が多い	175名	33.0%	231名	40.6%	243名	40.6%	+0.0%
ピーク時対応	159名	30.0%	181名	31.8%	199名	33.3%	+1.5%
人員が足りない	277名	52.3%	263名	46.2%	180名	30.1%	▲16.1%
欠勤対応	120名	22.6%	146名	25.7%	115名	19.2%	▲6.4%
接客対応	0名	0.0%	0名	0.0%	87名	14.5%	+14.5%
店長代理業務	—	—	44名	7.7%	51名	8.5%	+0.8%
店舗鍵開け	—	—	22名	3.9%	25名	4.2%	+0.3%
開店業務	—	—	18名	3.2%	18名	3.0%	▲0.2%
その他	42名	7.9%	35名	6.2%	38名	6.4%	+0.2%

## 【未申請残業について】

### 1) -1 調査期間中に未申請残業をしたか？

	2019年度		2020年度		2021年度		比較増減
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	
未申請残業をした	134名	27.7%	90名	15.8%	123名	20.6%	+4.8%
未申請残業をしなかった	335名	69.2%	465名	81.7%	463名	77.4%	▲4.3%
無回答	15名	3.1%	14名	2.5%	12名	2.0%	▲0.5%
合計	484名	100.0%	569名	100.0%	598名	100.0%	±0.0%

### 1) -2 役職者別 未申請残業実態内訳

	2019年度		2020年度		2021年度		比較増減
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	
担当者	49名	36.6%	36名	40.0%	46名	37.4%	▲2.6%
主任	77名	57.5%	34名	37.8%	57名	46.3%	+8.6%
マネジャー	2名	1.5%	3名	3.3%	3名	2.4%	▲0.9%
トレーナー	0名	0.0%	0名	0.0%	2名	1.6%	+1.6%
チーフパイヤー	0名	0.0%	1名	1.1%	0名	0.0%	▲1.1%
パイヤー	1名	0.7%	5名	5.6%	8名	6.5%	+0.9%
SV	0名	0.0%	4名	4.4%	2名	1.6%	▲2.8%
係長	0名	0.0%	0名	0.0%	0名	0.0%	±0.0%
副店長	0名	0.0%	1名	1.1%	1名	0.8%	▲0.3%
無回答	5名	3.7%	6名	6.7%	4名	3.3%	▲3.4%
合計	134名	100.0%	90名	100.0%	123名	100.0%	±0.0%

### 2) 未申請残業はどの時間帯に行ったか？【複数回答可】

	2019年度		2020年度		2021年度		比較増減
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
始業時刻前・終業時刻後の両方	70名	49.6%	45名	50.0%	30名	24.4%	▲25.6%
始業時刻前のみ	18名	12.8%	34名	37.8%	13名	10.6%	▲27.2%
終業時刻後のみ	53名	37.6%	9名	10.0%	53名	43.1%	+33.1%
休憩時間中	—	0.0%	—	0.0%	24名	19.5%	+19.5%
休日	—	0.0%	—	0.0%	41名	33.3%	+33.3%
無回答	0名	0.0%	2名	2.2%	2名	1.6%	▲0.6%

### 3) 1ヶ月平均でおよそ何時間位、出勤日に未申請残業を行ったか？

	2019年度		2020年度		2021年度		比較増減
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	
0～5時間	30名	16.0%	34名	37.4%	6名	4.9%	▲32.5%
5～10時間	51名	27.1%	26名	28.6%	57名	46.3%	+17.8%
10～20時間	54名	28.7%	18名	19.8%	35名	28.5%	+8.7%
20～30時間	39名	20.7%	9名	9.9%	14名	11.4%	+1.5%
30～40時間	8名	4.3%	0名	0.0%	4名	3.3%	+3.3%
40～50時間	6名	3.2%	1名	1.1%	1名	0.8%	▲0.3%
50時間以上	0名	0.0%	2名	2.2%	1名	0.8%	▲1.4%
無回答	0名	0.0%	1名	1.1%	5名	4.1%	+3.0%
合計	188名	100.0%	91名	100.0%	123名	100.0%	±0.0%

### 4) 1ヶ月平均でおよそ何時間位、休日に仕事(持ち帰り作業を含む)を行ったか？

	2019年度		2020年度		2021年度		比較増減
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	
残業なし	106名	63.1%	52名	58.4%	50名	40.7%	▲17.8%

～5時間	41名	24.4%	21名	23.6%	46名	37.4%	+13.8%
～10時間	12名	7.1%	11名	12.4%	11名	8.9%	▲3.4%
～20時間	6名	3.6%	4名	4.5%	8名	6.5%	+2.0%
～30時間	3名	1.8%	1名	1.1%	1名	0.8%	▲0.3%
30～40時間	0名	0.0%	0名	0.0%	1名	0.8%	+0.8%
40～50時間	0名	0.0%	0名	0.0%	1名	0.8%	+0.8%
50時間以上	0名	0.0%	0名	0.0%	5名	4.1%	+4.1%
合計	168名	100.0%	89名	100.0%	123名	100.0%	±0.0%

### 5) 前回調査期間と比較して、未申請残業は改善されたか？

	2019年度		2020年度		2021年度		比較増減
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	
改善された（未申請残業がなくなった）	47名	28.0%	4名	4.4%	7名	5.8%	+1.3%
以前より減ったが、まだ発生している	93名	55.4%	61名	67.8%	72名	59.5%	▲8.3%
改善されていない	23名	13.7%	11名	12.2%	35名	28.9%	+16.7%
以前より悪化した	2名	1.2%	10名	11.1%	4名	3.3%	▲7.8%
その他	3名	1.8%	4名	4.4%	3名	2.5%	▲2.0%
合計	168名	100.0%	90名	100.0%	121名	100.0%	▲100.0%

### 6) 未申請残業が発生する理由は？【複数回答可】

	2019年度		2020年度		2021年度		比較増減
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
1ヶ月30時間を超える	105名	19.8%	52名	9.1%	70名	11.7%	+2.6%
提出書類、事務作業が多い	34名	6.4%	29名	5.1%	51名	8.5%	+3.4%
人員不足	0名	0.0%	37名	6.5%	32名	5.4%	▲1.2%
部下・パートナー社員の教育不足	0名	0.0%	13名	2.3%	26名	4.3%	+2.1%
突発的な仕事が多い	0名	0.0%	31名	5.4%	25名	4.2%	▲1.3%
自分の仕事のやり方	0名	0.0%	21名	3.7%	25名	4.2%	+0.5%
会社(上司)の評価が心配	45名	8.5%	18名	3.2%	19名	3.2%	+0.0%
その他	17名	3.2%	8名	1.4%	18名	3.0%	+1.6%
通常業務 (製造、ピーク時対応、臨店)が多い	0名	0.0%	37名	6.5%	11名	1.8%	▲4.7%
店長代理業務	0名	0.0%	5名	0.9%	9名	1.5%	+0.6%
開店前の作業が多い	33名	6.2%	10名	1.8%	9名	1.5%	▲0.3%
ミーティング・会議が多い	0名	0.0%	5名	0.9%	5名	0.8%	▲0.0%
店舗鍵開け	0名	0.0%	0名	0.0%	2名	0.3%	+0.3%
開店業務	0名	0.0%	1名	0.2%	1名	0.2%	▲0.0%

### 3. 年次有給休暇

#### 1) 調査期間中に年次有給休暇を取得したか？

	2019年度		2020年度		2021年度		比較増減
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	
取得した	459名	86.6%	553名	97.2%	575名	96.2%	▲1.0%
取得しなかった, 取得できなかった	58名	10.9%	10名	1.8%	12名	2.0%	+0.2%
無回答	13名	2.5%	6名	1.1%	11名	1.8%	+0.8%
合計	530名	100.0%	569名	100.0%	598名	100.0%	±0.0%

#### 2) -1 【1)で「はい」と回答】どの年次有給休暇の制度を利用したか？【複数回答可】

	2019年度		2020年度		2021年度		比較増減
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
連続休暇	329名	62.1%	514名	90.3%	523名	87.5%	▲2.9%
バースデー休暇	0名	0.0%	422名	74.2%	466名	77.9%	+3.8%
フリー休暇	302名	57.0%	375名	65.9%	432名	72.2%	+6.3%
半日単位の有給休暇	64名	12.1%	91名	16.0%	69名	11.5%	▲4.5%
それ以外	78名	14.7%	43名	7.6%	0名	0.0%	▲7.6%

#### 2) -2 どのような理由で年次有給休暇を取得したか？【複数回答可】

	2019年度		2020年度		2021年度		比較増減
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
休養	113名	21.3%	283名	49.7%	262名	43.8%	▲5.9%
旅行・レジャー	239名	45.1%	283名	49.7%	163名	27.3%	▲22.5%
趣味・自己啓発 (習い事, 資格取得など)	47名	8.9%	66名	11.6%	100名	16.7%	+5.1%
子供, 孫などの行事	64名	12.1%	67名	11.8%	79名	13.2%	+1.4%
冠婚葬祭・法事	36名	6.8%	74名	13.0%	62名	10.4%	▲2.6%
自身の病気, 怪我, 通院	49名	9.2%	42名	7.4%	53名	8.9%	+1.5%
家族の病気, 怪我, 通院	29名	5.5%	30名	5.3%	49名	8.2%	+2.9%
帰省	15名	2.8%	18名	3.2%	25名	4.2%	+1.0%
地域, 社会活動	6名	1.1%	11名	1.9%	14名	2.3%	+0.4%
育児休暇	2名	0.4%	2名	0.4%	13名	2.2%	+1.8%
組合活動	7名	1.3%	8名	1.4%	9名	1.5%	+0.1%
介護休暇(親)	6名	1.1%	6名	1.1%	5名	0.8%	▲0.2%
看護休暇	13名	2.5%	25名	4.4%	2名	0.3%	▲4.1%
その他	13名	2.5%	25名	4.4%	45名	7.5%	+3.1%

#### 2) -3 【2) -1 で「半日単位の有給休暇を取得した」と回答】どのような理由で半日単位の年次有給休暇を取得したか？【複数回答可】

	2019年度		2020年度		2021年度		比較増減
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
会議・研修の調整	24名	4.5%	38名	6.7%	41名	6.9%	+0.2%
自身の病気・怪我・通院	11名	2.1%	18名	3.2%	16名	2.7%	▲0.5%
家族の病気・怪我・通院	8名	1.5%	23名	4.0%	12名	2.0%	▲2.0%
子供・孫などの行事	23名	4.3%	15名	2.6%	10名	1.7%	▲1.0%
地域・社会活動	4名	0.8%	6名	1.1%	3名	0.5%	▲0.6%
その他	9名	1.7%	12名	2.1%	9名	1.5%	▲0.6%

3) 自分の職場は年次有給休暇を取得しやすい環境か？

	2019年度		2020年度		2021年度		比較増減
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	
有給休暇を取得しやすい環境	291名	54.9%	386名	67.8%	415名	69.4%	+1.6%
有給休暇を取得しづらい環境	62名	11.7%	46名	8.1%	43名	7.2%	▲0.9%
どちらともいえない	154名	29.1%	121名	21.3%	124名	20.7%	▲0.5%
無回答	23名	4.3%	16名	2.8%	16名	2.7%	▲0.1%
合計	530名	100.0%	569名	100.0%	598名	100.0%	±0.0%

4) 【3】で「いいえ」「どちらともいえない」と回答した、または取得できなかった理由は？【複数回答可】

	2018年度		2019年度		2020年度		比較増減
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
ソフト上困難だと思った(人員不足)	143名	27.0%	123名	21.6%	116名	19.4%	▲2.2%
周りに迷惑がかかる	85名	16.0%	70名	12.3%	61名	10.2%	▲2.1%
申請に理由が必要	40名	7.5%	32名	5.6%	34名	5.7%	+0.1%
職場に取得させる風土がない (上司や同僚がいい顔をしない)	32名	6.0%	23名	4.0%	24名	4.0%	▲0.0%
評価が心配	11名	2.1%	7名	1.2%	7名	1.2%	▲0.1%
必要なかった		0.0%		0.0%	5名	0.8%	+0.8%
年次有給休暇が発生していなかった	5名	0.9%	2名	0.4%	1名	0.2%	▲0.2%
その他	8名	1.5%	17名	3.0%	17名	2.8%	▲0.1%

#### 4. 連続休暇

##### 1) 調査期間中に3連休以上の連続休暇を取得したか？

	2020年度		2021年度		比較増減
	人数	構成比	人数	構成比	
取得した	537名	94.4%	536名	89.6%	▲4.7%
取得しなかった・取得できなかった	17名	3.0%	45名	7.5%	+4.5%
無回答	15名	2.6%	17名	2.8%	+0.2%
合計	569名	100.0%	598名	100.0%	±0.0%

##### 2) 【1）で「3連休以上の休暇を取得した」と回答】3連休以上の取得回数は？

	2021年度	
	件数	構成比
6連休を2回	29名	4.8%
6連休1回と5連休1回	9名	1.5%
6連休1回と4連休1回	0名	0.0%
6連休1回と3連休2回	17名	2.8%
6連休1回と3連休1回	1名	0.2%
5連休を2回	54名	9.0%
5連休1回と4連休1回	6名	1.0%
5連休1回と3連休2回	19名	3.2%
5連休1回と3連休1回	6名	1.0%
4連休を2回	9名	1.5%
4連休を1回と3連休を2回	2名	0.3%
4連休を1回と3連休を1回	7名	1.2%
3連休を4回	212名	35.5%
3連休を3回	15名	2.5%
3連休を2回	118名	19.7%
6連休を1回	1名	0.2%
5連休を1回	9名	1.5%
4連休を1回	1名	0.2%
3連休を1回	22名	3.7%
無回答	61名	10.2%
合計	598名	100.0%

##### 3) 【1）で「連続休暇を取得しなかった方・取得できなかった方」と回答】連続休暇を取得しなかった理由は？【複数回答可】

	2019年度		2020年度		2021年度		比較増減
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
シフト上困難だと思った(人員不足)	44名	8.3%	8名	1.4%	32名	5.4%	+3.9%
周りに迷惑がかかる	11名	2.1%	2名	0.4%	11名	1.8%	+1.5%
必要ない	9名	1.7%	0名	0.0%	8名	1.3%	+1.3%
調査期間中に年次有給休暇が発生していなかった	11名	2.1%	5名	0.9%	4名	0.7%	▲0.2%
申請に理由が必要	0名	0.0%	1名	0.2%	3名	0.5%	+0.3%
評価が心配	1名	0.2%	0名	0.0%	0名	0.0%	±0.0%
職場に取得させる風土がない	2名	0.4%	1名	0.2%	0名	0.0%	▲0.2%
その他	4名	0.8%	0名	0.0%	7名	1.2%	+1.2%

- 4) 突発的な事情によりどうしても連続休暇が取得できない場合、上期・下期それぞれ2日ずつ「連休取得振替」という理由で年次有給休暇を取得できることを知っているか？

	2019年度		2020年度		2021年度		比較増減
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	
はい	492名	92.8%	8名	47.1%	148名	24.7%	▲22.3%
いいえ	24名	4.5%	8名	47.1%	275名	46.0%	▲1.1%
無回答	14名	2.6%	1名	5.9%	175名	29.3%	+23.4%
合計	530名	100.0%	17名	100.0%	598名	100.0%	±0.0%

- 5) 「連休取得振替」を利用したか？

	2019年度		2020年度		2021年度		比較増減
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	
はい	11名	15.5%	2名	11.8%	16名	2.7%	▲9.1%
いいえ	60名	84.5%	7名	41.2%	180名	30.1%	▲11.1%
無回答	0名	0.0%	8名	47.1%	402名	67.2%	+20.2%
合計	71名	100.0%	17名	100.0%	598名	100.0%	±0.0%

- 6) 2019年度から連続休暇が6連休までを上期・下期それぞれ1回ずつ取得できるようになったことを知っているか？

	2019年度		2020年度		2021年度		比較増減
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	
はい	492名	92.8%	529名	93.0%	520名	87.0%	▲6.0%
いいえ	24名	4.5%	25名	4.4%	31名	5.2%	+0.8%
無回答	14名	2.6%	15名	2.6%	47名	7.9%	+5.2%
合計	530名	100.0%	569名	100.0%	598名	100.0%	±0.0%

- 7) 2019年度から4連休以上の連続休暇を取得できなかった場合、3連休を上期、下期にそれぞれ2回ずつ取得できるようになったことを知っているか？

	2019年度		2020年度		2021年度		比較増減
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	
はい	470名	88.7%	520名	91.4%	498名	83.3%	▲8.1%
いいえ	44名	8.3%	35名	6.2%	53名	8.9%	+2.7%
無回答	16名	3.0%	14名	2.5%	47名	7.9%	+5.4%
合計	530名	100.0%	569名	100.0%	598名	100.0%	±0.0%

- 8) 自分の職場では、連続休暇の取得が定着していると思うか？

	2019年度		2020年度		2021年度		比較増減
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	
はい	403名	76.0%	437名	76.8%	453名	75.8%	▲1.0%
いいえ	24名	4.5%	20名	3.5%	21名	3.5%	▲0.0%
どちらとも言えない	88名	16.6%	101名	17.8%	77名	12.9%	▲4.9%
無回答	15名	2.8%	11名	1.9%	47名	7.9%	+5.9%
合計	530名	100.0%	569名	100.0%	598名	100.0%	±0.0%

9) 連続休暇を取得しやすい環境にするにはどのようにすればよいと考えるか？【複数回答可】

	2019年度		2020年度		2021年度		比較増減
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	
周りの協力	24名	4.5%	371名	65.2%	340名	56.9%	▲8.3%
全員が必ず取得するようにする	2名	0.4%	281名	49.4%	318名	53.2%	+3.8%
部下(サブ・担当者・定時社員・パートナー)への教育	15名	2.8%	282名	49.6%	250名	41.8%	▲7.8%
上司が率先して取得	4名	0.8%	151名	26.5%	173名	28.9%	+2.4%
人員を充てる	1名	0.2%	127名	22.3%	162名	27.1%	+4.8%
応援体制など仕組みづくり	7名	1.3%	165名	29.0%	150名	25.1%	▲3.9%
その他	0名	0.0%	13名	2.3%	12名	2.0%	▲0.3%

## 5. ハラスメント

### 【ハラスメント】

1) 調査期間中に、社内および取引先からハラスメント(嫌がらせ)を感じたことがあるか？

	2019年度		2020年度		2021年度		比較増減
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	
はい	62名	11.7%	95名	16.7%	99名	16.6%	▲0.1%
いいえ	456名	86.0%	459名	80.7%	487名	81.4%	+0.8%
無回答	12名	2.3%	15名	2.6%	12名	2.0%	▲0.6%
合計	530名	100.0%	569名	100.0%	598名	100.0%	±0.0%

2) 【1で「はい」と回答】どのような立場の人からハラスメント(嫌がらせ)を受けましたか？【複数回答可】

立場	2019年度		2020年度		2021年度		比較増減
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	
上司	37名	7.0%	60名	10.5%	61名	10.2%	▲0.3%
部下	13名	2.5%	18名	3.2%	24名	4.0%	+0.8%
本社	18名	3.4%	22名	3.9%	19名	3.2%	▲0.7%
同僚	4名	0.8%	22名	3.9%	7名	1.2%	▲2.7%
取引先	1名	0.2%	0名	0.0%	1名	0.2%	+0.2%
その他	3名	0.6%	9名	1.6%	4名	0.7%	▲0.9%

3) 【1で「はい」と回答】どのようなハラスメント(嫌がらせ)を感じたことがあるか？【複数回答可】

行為	2019年度		2020年度		2021年度		比較増減
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
上司からの権威的(説教)態度	30名	5.7%	47名	8.3%	49名	8.2%	▲0.1%
暴言	47名	8.9%	43名	7.6%	39名	6.5%	▲1.0%
威嚇・脅迫	21名	4.0%	34名	6.0%	32名	5.4%	▲0.6%
無視・やつあたり	18名	3.4%	26名	4.6%	24名	4.0%	▲0.6%
年齢による嫌がらせ	3名	0.6%	1名	0.2%	5名	0.8%	+0.7%
異性からの嫌がらせ	4名	0.8%	0名	0.0%	3名	0.5%	+0.5%
性別による差別	3名	0.6%	0名	0.0%	2名	0.3%	+0.3%
暴力行為	0名	0.0%	0名	0.0%	1名	0.2%	+0.2%
お酒(飲酒や飲み会など)の強要	0名	0.0%	1名	0.2%	0名	0.0%	▲0.2%
その他	1名	0.2%	15名	2.6%	22名	3.7%	+1.0%

4) 会社に内部通報制度があることを知っているか？

	2019年度		2020年度		2021年度		比較増減
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	
はい	491名	92.6%	540名	94.9%	544名	91.0%	▲3.9%
いいえ	25名	4.7%	16名	2.8%	22名	3.7%	+0.9%
無回答	14名	2.6%	13名	2.3%	32名	5.4%	+3.1%
合計	530名	100.0%	569名	100.0%	598名	100.0%	±0.0%

5) ハラスメントや悪質クレームの当事者になってしまった場合、相談できる人や場所はあるか？

	2019年度		2020年度		2021年度		比較増減
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	
はい	405名	76.4%	445名	78.2%	484名	80.9%	+2.7%
いいえ	101名	19.1%	108名	19.0%	94名	15.7%	▲3.3%
無回答	24名	4.5%	16名	2.8%	20名	3.3%	+0.5%
合計	530名	100.0%	569名	100.0%	598名	100.0%	±0.0%

6) ハラスメント防止のために会社にどのような対策をして欲しいと必要と考えるか？  
【複数回答可】

	2019年度		2020年度		2021年度		比較増減
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
管理職の教育	236名	44.5%	293名	51.5%	294名	49.2%	▲2.3%
会社の意識改革	201名	37.9%	223名	39.2%	255名	42.6%	+3.5%
職場の風土づくり	182名	34.3%	182名	32.0%	248名	41.5%	+9.5%
問題発生時の迅速な対応	151名	28.5%	42名	7.4%	222名	37.1%	+29.7%
従業員の教育	145名	27.4%	155名	27.2%	209名	34.9%	+7.7%
特に問題ない	71名	13.4%	81名	14.2%	67名	11.2%	▲3.0%
その他	9名	1.7%	14名	2.5%	20名	3.3%	+0.9%

7) 現在の職場の雰囲気について、どのようなものと考えてるか？【複数回答可】

	2019年度		2020年度		2021年度		比較増減
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
特に問題がない	337名	63.6%	364名	64.0%	391名	65.4%	+1.4%
上司に対して意見が言いづらい	70名	13.2%	36名	6.3%	65名	10.9%	+4.5%
困った事を助け合える雰囲気ではない	61名	11.5%	29名	5.1%	54名	9.0%	+3.9%
挨拶がない	30名	5.7%	75名	13.2%	48名	8.0%	▲5.2%
「厳しく指導して成長する」という考え	76名	14.3%	54名	9.5%	37名	6.2%	▲3.3%
ハラスメントの存在を認めない	27名	5.1%	62名	10.9%	24名	4.0%	▲6.9%
その他	28名	5.3%	16名	2.8%	30名	5.0%	+2.2%

8) ハラスメント防止のために、必要な職場環境はどのようなものと考えてるか？【複数回答可】

	2019年度		2020年度		2021年度		比較増減
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
従業員同士のコミュニケーション	337名	63.6%	330名	58.0%	363名	60.7%	+2.4%
明るい挨拶	190名	35.8%	224名	39.4%	258名	43.1%	+2.6%
問題について助け合う雰囲気作り	241名	45.5%	259名	45.5%	234名	39.1%	▲2.5%
問題について話しあって解決する環境	170名	32.1%	195名	34.3%	177名	29.6%	▲1.8%
ハラスメントに対する啓蒙活動	89名	16.8%	117名	20.6%	121名	20.2%	+0.2%
その他	18名	3.4%	24名	4.2%	13名	2.2%	▲1.0%

## 【悪質クレーム】

### 1) 勤務時間中に、来店客からの迷惑行為に遭遇したことがあるか？

	2020年度		2021年度		2022年度		比較増減
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	
はい	163件	30.8%	114件	20.0%	118件	19.7%	▲0.3%
いいえ	351件	66.2%	439件	77.2%	463件	77.4%	+0.3%
無回答	16件	3.0%	16件	2.8%	17件	2.8%	+0.0%
合計	530件	100.0%	569件	100.0%	598件	100.0%	±0.0%

### 2) 【1で「はい」と回答】どのような迷惑行為に遭遇したか？【複数回答可】

	2019年度		2020年度		2021年度		比較増減
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
暴言	99名	18.7%	59名	10.4%	57名	9.5%	▲1.8%
何度も同じ内容を繰り返すクレーム	80名	15.1%	49名	8.6%	51名	8.5%	+0.1%
権威的(説教)態度	55名	10.4%	36名	6.3%	47名	7.9%	+4.3%
長時間拘束	47名	8.9%	25名	4.4%	28名	4.7%	+0.9%
威嚇・脅迫	46名	8.7%	31名	5.4%	27名	4.5%	▲2.3%
セクハラ行為	11名	2.1%	4名	0.7%	5名	0.8%	+0.4%
暴力行為	1名	0.2%	0名	0.0%	2名	0.3%	+0.9%
SNS・インターネット上で誹謗中傷	0名	0.0%	1名	0.2%	2名	0.3%	+0.4%
金品の要求	2名	0.4%	4名	0.7%	0名	0.0%	▲1.8%
土下座の強要	1名	0.2%	2名	0.4%	0名	0.0%	▲0.9%
その他	7名	1.3%	7名	1.2%	7名	1.2%	▲0.1%

### 3) 【1で「はい」と回答】来店客から迷惑行為にあった時、あなたはどのような対応をしたか？【複数回答可】

	2019年度		2020年度		2021年度		比較増減
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
謝罪	126件	23.8%	75件	13.2%	72件	12.0%	▲3.1%
上司に引き継いだ	81件	15.3%	46件	8.1%	52件	8.7%	+2.7%
毅然と対応した	47件	8.9%	29件	5.1%	37件	6.2%	+4.2%
何もできなかった	10件	1.9%	11件	1.9%	6件	1.0%	▲3.1%
その他	3件	0.6%	5件	0.9%	4件	0.7%	▲0.7%

### 4) 迷惑行為から従業員を守るために、どのような措置が必要と考えるか？【複数回答可】

	2019年度		2020年度		2021年度		比較増減
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
法律による防止	196件	37.0%	254件	44.6%	239件	40.0%	▲4.7%
消費者への啓発活動	174件	32.8%	241件	42.4%	238件	39.8%	▲2.6%
企業のクレーム対策の教育	192件	36.2%	242件	42.5%	235件	39.3%	▲3.2%
迷惑行為への対応を円滑にする組織体制の整備	142件	26.8%	190件	33.4%	212件	35.5%	+2.1%
企業のマニュアルの整備	177件	33.4%	204件	35.9%	206件	34.4%	▲1.4%
その他	6件	1.1%	16件	2.8%	13件	2.2%	▲0.6%

以上