

Ⅱ. 労働者調査

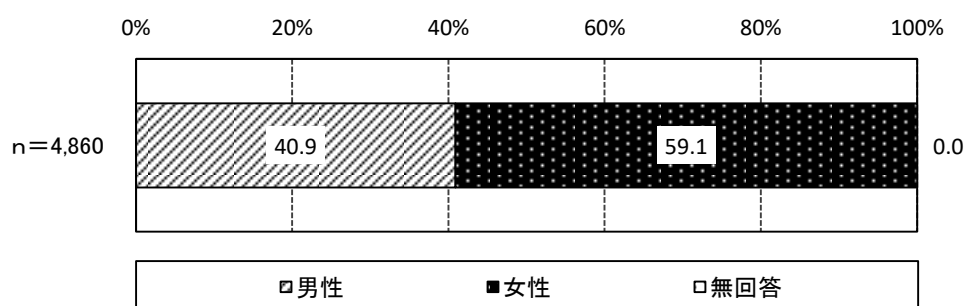
回答者 4,860 人の性別は、男性 40.9%、女性 59.1%（図表 2-2-II-1）である。フルタイム労働者の平均年齢は、スーパーバイザー等 47.8 歳、店長 49.0 歳、店舗従業員 42.7 歳である（図表 2-2-II-5）。

（1）基本情報について（2020 年 10 月 1 日時点）

1）性別（問 1）

性別は、「男性」が 40.9%、「女性」が 59.1%であった。
回答者の年代が若くなると「女性」の占める割合が高くなる。

図表 2-2-II-1 性別（全回答者）



図表 2-2-II-2 性別（全回答者・年代別）

	調査数	性別			
		男性	女性	無回答	
全体	4,860 100.0	1,989 40.9	2,871 59.1	0 0.0	
年代別	20歳代以下	576 100.0	79 13.7	497 86.3	0 0.0
	30歳代	1,148 100.0	316 27.5	832 72.5	0 0.0
	40歳代	1,536 100.0	677 44.1	859 55.9	0 0.0
	50歳代	1,109 100.0	569 51.3	540 48.7	0 0.0
	60歳代	400 100.0	281 70.3	119 29.8	0 0.0
	70歳代以上	91 100.0	67 73.6	24 26.4	0 0.0

図表2-2-II-3 性別（フルタイム・従事している仕事別）

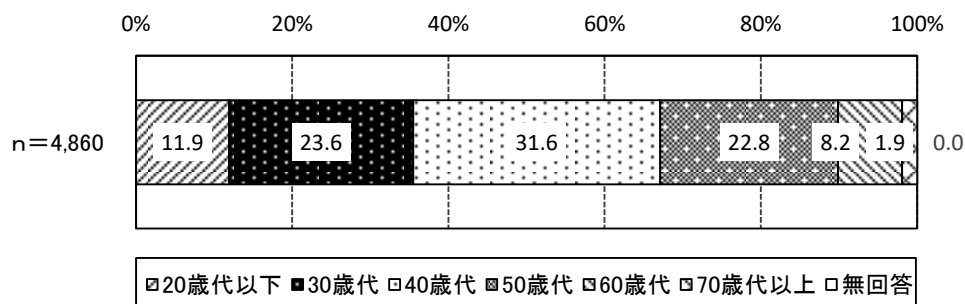
	調査数	男性	女性	無回答
全体	2,590 100.0	1,606 62.0	984 38.0	0 0.0
スーパーバイザー等	220 100.0	179 81.4	41 18.6	0 0.0
店長	672 100.0	544 81.0	128 19.0	0 0.0
店舗従業員	1,250 100.0	588 47.0	662 53.0	0 0.0

(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

2) 年齢 (問2)

年齢は、「40歳代」の割合が31.6%と最も高く、次いで「30歳代」が23.6%であり、平均44.2歳であった。

図表2-2-II-4 年齢 (全回答者)



図表2-2-II-5 年齢 (フルタイム・従事している仕事別)

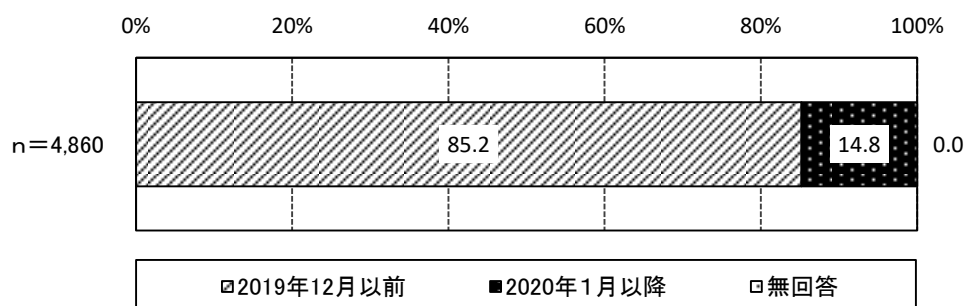
	調査数	20歳代以下	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上	無回答	平均 (歳)
全体	2,590	234	533	831	665	276	51	0	45.93
	100.0	9.0	20.6	32.1	25.7	10.7	2.0	0.0	
スーパーバイザー等	220	8	36	85	69	16	6	0	47.76
	100.0	3.6	16.4	38.6	31.4	7.3	2.7	0.0	
店長	672	19	110	234	187	101	21	0	49.04
	100.0	2.8	16.4	34.8	27.8	15.0	3.1	0.0	
店舗従業員	1,250	187	323	376	263	86	15	0	42.71
	100.0	15.0	25.8	30.1	21.0	6.9	1.2	0.0	

(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

3) 現在の勤務先における勤務開始時期（問3）

現在の勤務先における勤務開始時期は、「2019年12月以前」の割合が85.2%、「2020年1月以降」が14.8%であった。

図表2-2-II-6 現在の勤務先における勤務開始時期（全回答者）



図表2-2-II-7 現在の勤務先における勤務開始時期（フルタイム・従事している仕事別）

	調査数	2019年12月以前	2020年1月以降	無回答
全体	2,590	2,590	0	0
	100.0	100.0	0.0	0.0
スーパーバイザー等	220	220	0	0
	100.0	100.0	0.0	0.0
店長	672	672	0	0
	100.0	100.0	0.0	0.0
店舗従業員	1,250	1,250	0	0
	100.0	100.0	0.0	0.0

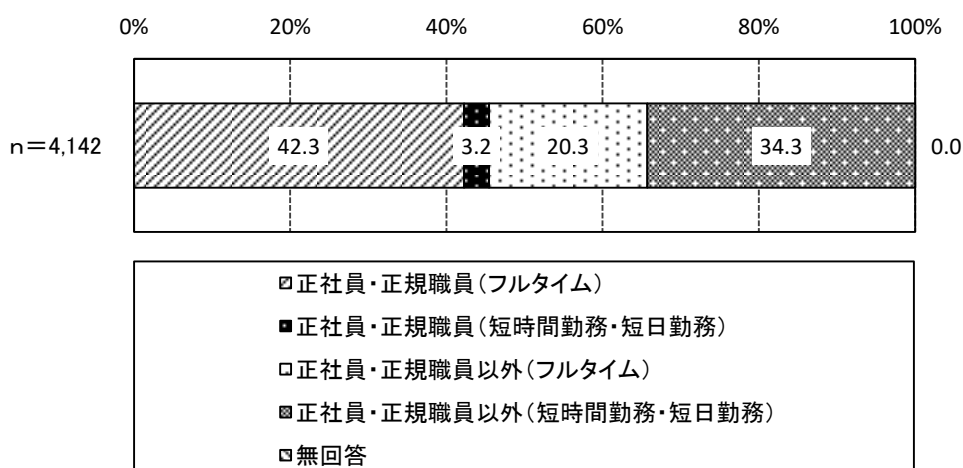
(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

問4以降は、問3で「2019年12月以前」と回答した方のみ

4) 現在の雇用形態 (問4)

現在の雇用形態は、「正社員・正規職員 (フルタイム)」の割合が42.3%と最も高く、次いで「正社員・正規職員以外 (短時間勤務・短日勤務)」が34.3%であった。

図表2-2-II-8 現在の雇用形態
(2019年12月以前より現在の勤務先における勤務開始者)



図表2-2-II-9 現在の雇用形態 (フルタイム・従事している仕事別)

	調査数	正社員・正規職員 (フルタイム)	正社員・正規職員 (短時間勤務・短日勤務)	正社員・正規職員以外 (フルタイム)	正社員・正規職員以外 (短時間勤務・短日勤務)	無回答
全体	2,590	1,750	0	840	0	0
	100.0	67.6	0.0	32.4	0.0	0.0
スーパーバイザー等	220	185	0	35	0	0
	100.0	84.1	0.0	15.9	0.0	0.0
店長	672	515	0	157	0	0
	100.0	76.6	0.0	23.4	0.0	0.0
店舗従業員	1,250	762	0	488	0	0
	100.0	61.0	0.0	39.0	0.0	0.0

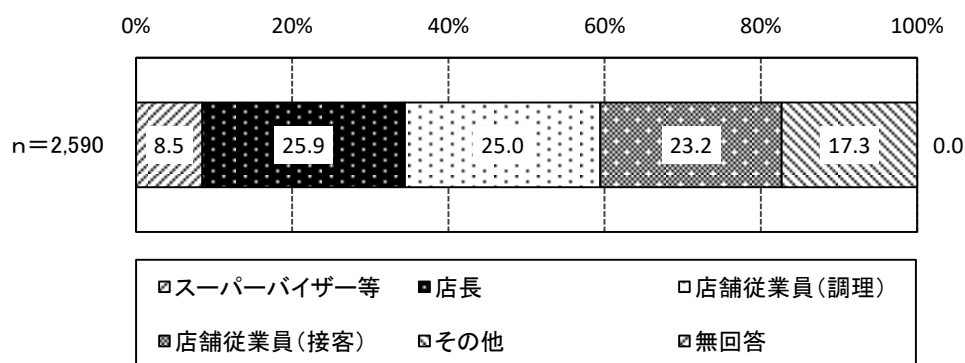
(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

問5以降は、問4で「正社員・正規職員（フルタイム）」または「正社員・正規職員以外（フルタイム）」と回答した方のみ

5) 現在、主に従事している仕事（問5）

現在、主に従事している仕事は、「店長」の割合が25.9%と最も高く、次いで「店舗従業員（調理）」が25.0%であった。

図表2-2-II-10 現在、主に従事している仕事



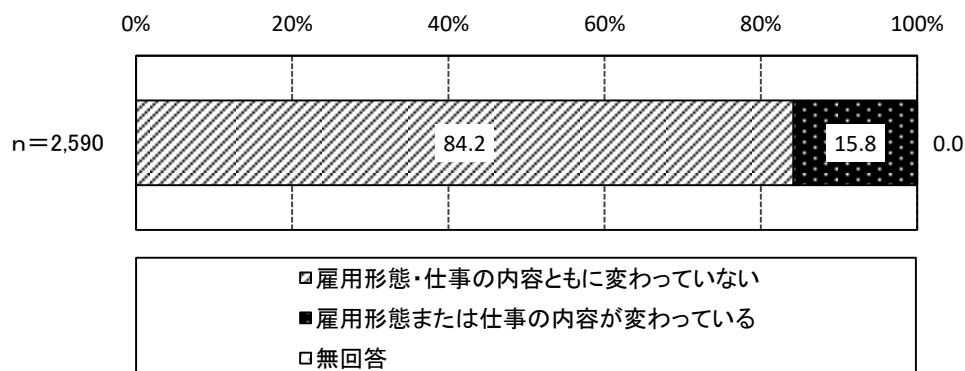
図表2-2-II-11 現在、主に従事している仕事（フルタイム・性年代別）

		調査数	スーパーバイザー等	店長	店舗従業員(調理)	店舗従業員(接客)	その他	無回答
		上段: 件数 (件)						
		下段: 割合 (%)						
全体		2,590	220	672	648	602	448	0
		100.0	8.5	25.9	25.0	23.2	17.3	0.0
性別	男性	1,606	179	544	413	175	295	0
		100.0	11.1	33.9	25.7	10.9	18.4	0.0
性別	女性	984	41	128	235	427	153	0
		100.0	4.2	13.0	23.9	43.4	15.5	0.0
年代別	20歳代以下	234	8	19	67	120	20	0
		100.0	3.4	8.1	28.6	51.3	8.5	0.0
	30歳代	533	36	110	148	175	64	0
		100.0	6.8	20.6	27.8	32.8	12.0	0.0
	40歳代	831	85	234	202	174	136	0
		100.0	10.2	28.2	24.3	20.9	16.4	0.0
	50歳代	665	69	187	170	93	146	0
	100.0	10.4	28.1	25.6	14.0	22.0	0.0	
年代別	60歳代	276	16	101	51	35	73	0
		100.0	5.8	36.6	18.5	12.7	26.4	0.0
年代別	70歳代以上	51	6	21	10	5	9	0
		100.0	11.8	41.2	19.6	9.8	17.6	0.0

6) 現在の雇用形態や仕事の内容の変化 (問6)

現在の雇用形態や仕事の内容の変化は、2019年から「雇用形態・仕事の内容ともに変わっていない」の割合が84.2%、「雇用形態・仕事の内容が変わっている」が15.8%であった。

図表2-2-II-12 現在の雇用形態や仕事の内容の変化



図表2-2-II-13 現在の雇用形態や仕事の内容の変化 (フルタイム・従事している仕事別)

	調査数	て雇用形態・仕事の内容ともに変わっていない	て雇用形態または仕事の内容が変わっている	無回答
全体	2,590	2,181	409	0
	100.0	84.2	15.8	0.0
スーパーバイザー等	220	180	40	0
	100.0	81.8	18.2	0.0
店長	672	581	91	0
	100.0	86.5	13.5	0.0
店舗従業員	1,250	1,027	223	0
	100.0	82.2	17.8	0.0

(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

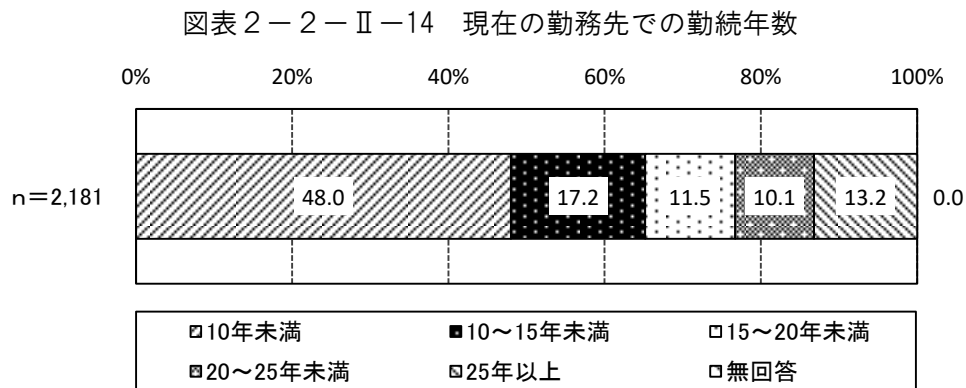
問7以降は、問6で「雇用形態・仕事の内容ともに変わっていない」と回答した方のみ

7) 現在の勤務先での勤続年数及び主に従事している仕事の通算経験年数(問7)

①現在の勤務先での勤続年数(問7(1))

現在の勤務先での勤続年数は、「10年未満」の割合が48.0%と最も高く、次いで「10～15年未満」が17.2%であった。

従事している仕事別にみると、いずれも「10年未満」の割合が最も高かった。



図表2-2-II-15 現在の勤務先での勤続年数(フルタイム・従事している仕事別)

	調査数	10年未満	10～15年未満	15～20年未満	20～25年未満	25年以上	無回答
全体	2,181	1,046	376	250	220	288	1
	100.0	48.0	17.2	11.5	10.1	13.2	0.0
スーパーバイザー等	180	65	36	29	25	25	0
	100.0	36.1	20.0	16.1	13.9	13.9	0.0
店長	581	226	100	76	65	114	0
	100.0	38.9	17.2	13.1	11.2	19.6	0.0
店舗従業員	1,027	580	171	104	91	81	0
	100.0	56.5	16.7	10.1	8.9	7.9	0.0

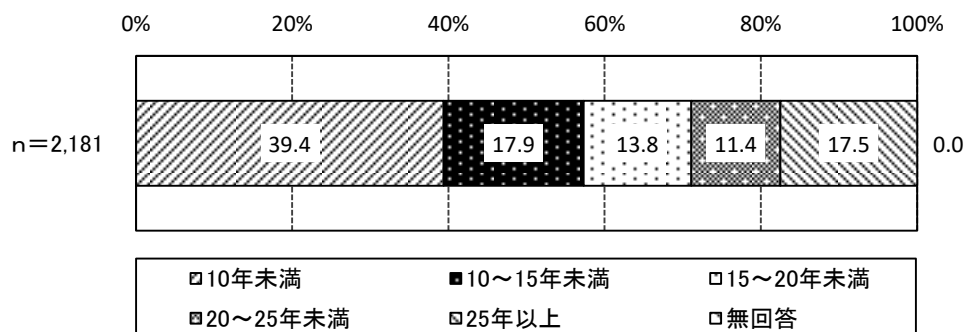
(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

②主に従事している仕事の通算経験年数(問7(2))

主に従事している仕事の通算経験年数は、「10年未満」の割合が39.4%と最も高く、次いで「10～15年未満」が17.9%であった。

従事している仕事別にみると、いずれも「10年未満」の割合が最も高かった。

図表2-2-II-16 主に従事している仕事の通算経験年数



図表2-2-II-17 主に従事している仕事の通算経験年数（フルタイム・従事している仕事別）

	調査数	10年未満	10～15年未満	15～20年未満	20～25年未満	25年以上	無回答
全体	2,181	860	391	301	248	381	0
	100.0	39.4	17.9	13.8	11.4	17.5	0.0
スーパーバイザー等	180	88	42	23	14	13	0
	100.0	48.9	23.3	12.8	7.8	7.2	0.0
店長	581	224	108	93	58	98	0
	100.0	38.6	18.6	16.0	10.0	16.9	0.0
店舗従業員	1,027	366	180	148	132	201	0
	100.0	35.6	17.5	14.4	12.9	19.6	0.0

(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

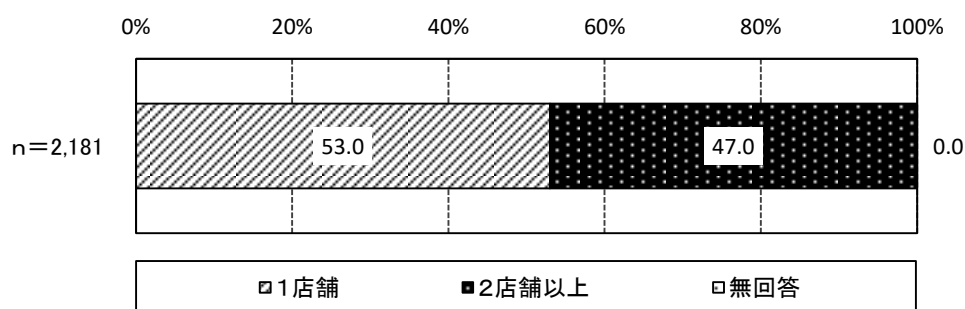
8) 勤めている店舗について (問8)

①勤務先企業の店舗数(問8(1))

勤務先企業の店舗数は、「1店舗」の割合が53.0%、「2店舗以上」が47.0%であった。

従事している仕事別にみると、「スーパーバイザー等」「店舗従業員」は「2店舗以上」の割合が高く、「店長」では「1店舗」の割合が高かった。

図表2-2-II-18 勤務先企業の店舗数



図表2-2-II-19 勤務先企業の店舗数 (フルタイム・従事している仕事別)

	調査数	1店舗	2店舗以上	無回答
全体	2,181	1,156	1,025	0
	100.0	53.0	47.0	0.0
スーパーバイザー等	180	64	116	0
	100.0	35.6	64.4	0.0
店長	581	396	185	0
	100.0	68.2	31.8	0.0
店舗従業員	1,027	495	532	0
	100.0	48.2	51.8	0.0

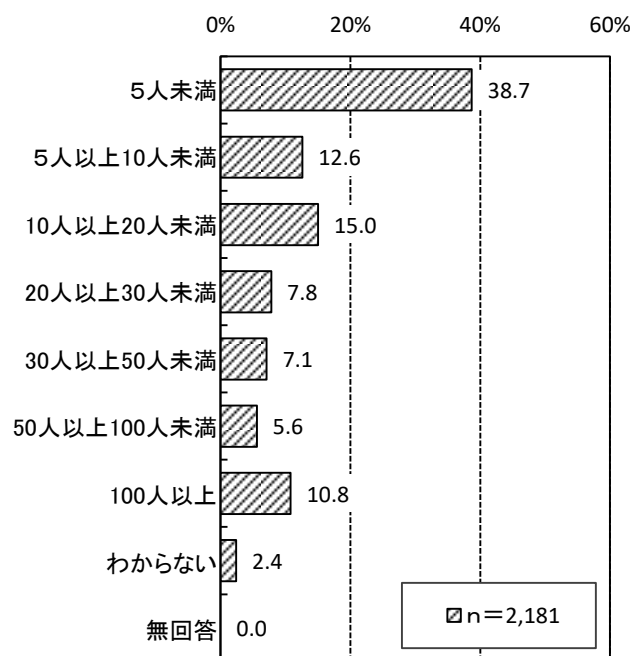
(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

②店舗の従業員数(問8(2))

店舗の従業員数は、「5人未満」の割合が38.7%と最も高く、次いで「10人以上20人未満」が15.0%であった。

従事している仕事別にみると、いずれも「5人未満」の割合が最も高かった。

図表2-2-II-20 店舗の従業員数



図表2-2-II-21 店舗の従業員数(フルタイム・従事している仕事別)

	調査数	5人未満	5人以上10人未満	10人以上20人未満	20人以上30人未満	30人以上50人未満	50人以上100人未満	100人以上	わからない	無回答
全体	2,181 100.0	844 38.7	274 12.6	328 15.0	171 7.8	154 7.1	122 5.6	236 10.8	52 2.4	0 0.0
スーパーバイザー等	180 100.0	52 28.9	20 11.1	21 11.7	17 9.4	15 8.3	13 7.2	40 22.2	2 1.1	0 0.0
店長	581 100.0	348 59.9	62 10.7	69 11.9	39 6.7	32 5.5	13 2.2	17 2.9	1 0.2	0 0.0
店舗従業員	1,027 100.0	284 27.7	166 16.2	201 19.6	103 10.0	84 8.2	63 6.1	88 8.6	38 3.7	0 0.0

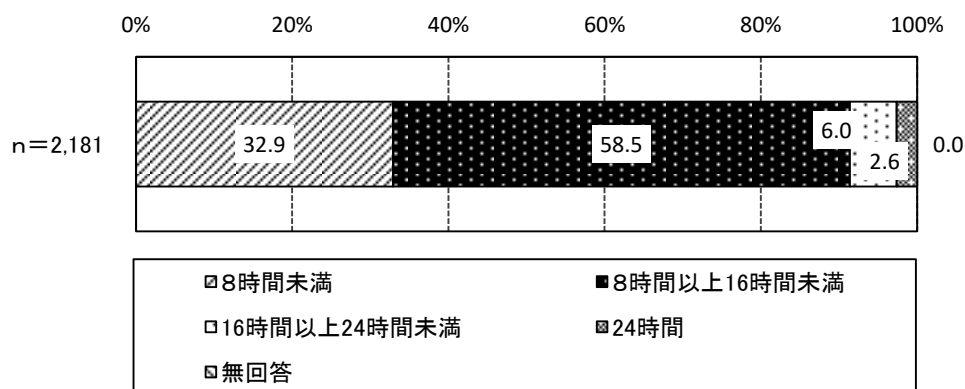
(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

③店舗の営業時間(問8(3))

店舗の営業時間は、「8時間以上16時間未満」の割合が58.5%と最も高く、次いで「8時間未満」が32.9%であった。

従事している仕事別にみると、いずれも「8時間以上16時間未満」の割合が最も高かった。

図表2-2-II-22 店舗の営業時間



図表2-2-II-23 店舗の営業時間（フルタイム・従事している仕事別）

	調査数	8時間未満	8時間以上16時間未満	16時間以上24時間未満	24時間	無回答
全体	2,181	718	1,276	131	56	0
	100.0	32.9	58.5	6.0	2.6	0.0
スーパーバイザー等	180	57	107	12	4	0
	100.0	31.7	59.4	6.7	2.2	0.0
店長	581	226	329	20	6	0
	100.0	38.9	56.6	3.4	1.0	0.0
店舗従業員	1,027	302	614	76	35	0
	100.0	29.4	59.8	7.4	3.4	0.0

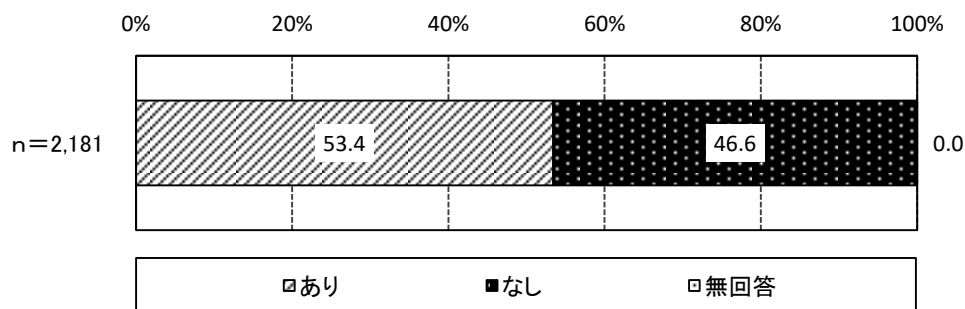
(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

④定休日の有無(問8(4))

定休日の有無は、「あり」の割合が53.4%、「なし」が46.6%であった。

従事している仕事別にみると、「スーパーバイザー等」「店舗従業員」は「なし」の割合が高く、「店長」では「あり」の割合が高かった。

図表 2-2-II-24 定休日の有無



図表 2-2-II-25 定休日の有無 (フルタイム・従事している仕事別)

	調査数	あり	なし	無回答
全体	2,181	1,165	1,016	0
	100.0	53.4	46.6	0.0
スーパーバイザー等	180	80	100	0
	100.0	44.4	55.6	0.0
店長	581	376	205	0
	100.0	64.7	35.3	0.0
店舗従業員	1,027	489	538	0
	100.0	47.6	52.4	0.0

(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

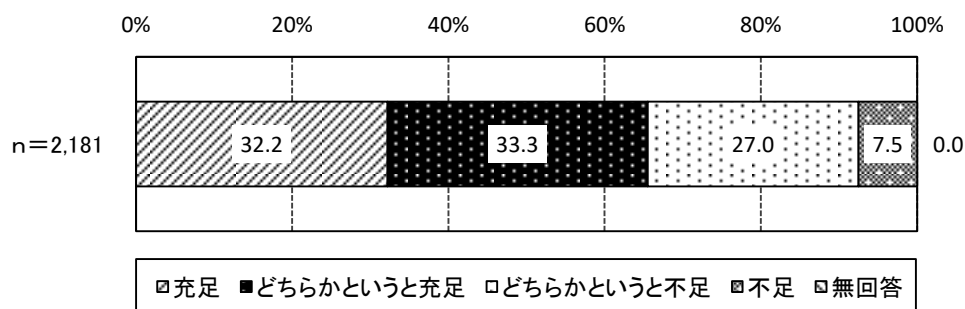
(2) あなたの働き方について (2019年10月1日時点)

1) 職場における従業員の充足状況 (問9)

従業員の充足状況は、充足(「充足」「どちらかというと充足」を合算)の割合が、65.5%であった。

従事している仕事別にみると、充足(「充足」「どちらかというと充足」を合算)の割合は、「スーパーバイザー等」が64.4%、「店長」が74.1%、「店舗従業員」が61.7%であった。

図表 2-2-II-26 職場における従業員の充足状況



図表 2-2-II-27 職場における従業員の充足状況 (フルタイム・従事している仕事別)

	調査数	充足	どちらかという と充足	どちらかという と不足	不足	無 回 答
全体	2,181	702	727	588	164	0
	100.0	32.2	33.3	27.0	7.5	0.0
スーパーバイザー等	180	56	60	54	10	0
	100.0	31.1	33.3	30.0	5.6	0.0
店長	581	249	181	111	40	0
	100.0	42.9	31.2	19.1	6.9	0.0
店舗従業員	1,027	262	372	314	79	0
	100.0	25.5	36.2	30.6	7.7	0.0

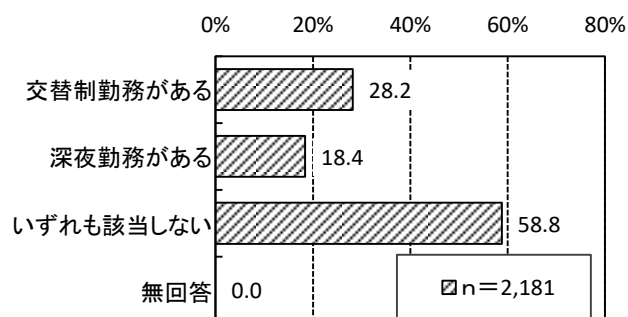
(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

2) 現在の働き方 (問 10)

現在の働き方は、交替制勤務や深夜勤務に「いずれも該当しない」の割合が 58.8%と最も高く、次いで「交替制勤務がある」が 28.2%であった。

従事している仕事別にみると、いずれも「いずれも該当しない」の割合が最も高かった。

図表 2-2-II-28 現在の働き方 (複数回答)



図表 2-2-II-29 現在の働き方 (複数回答) (フルタイム・従事している仕事別)

	調査数	交替制勤務がある	深夜勤務がある	いずれも該当しない	無回答
全体	2,181	616	401	1,283	0
	100.0	28.2	18.4	58.8	0.0
スーパーバイザー等	180	77	45	79	0
	100.0	42.8	25.0	43.9	0.0
店長	581	120	135	360	0
	100.0	20.7	23.2	62.0	0.0
店舗従業員	1,027	349	155	574	0
	100.0	34.0	15.1	55.9	0.0

(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

3) 自身の労働時間の把握の仕方 (問 11)

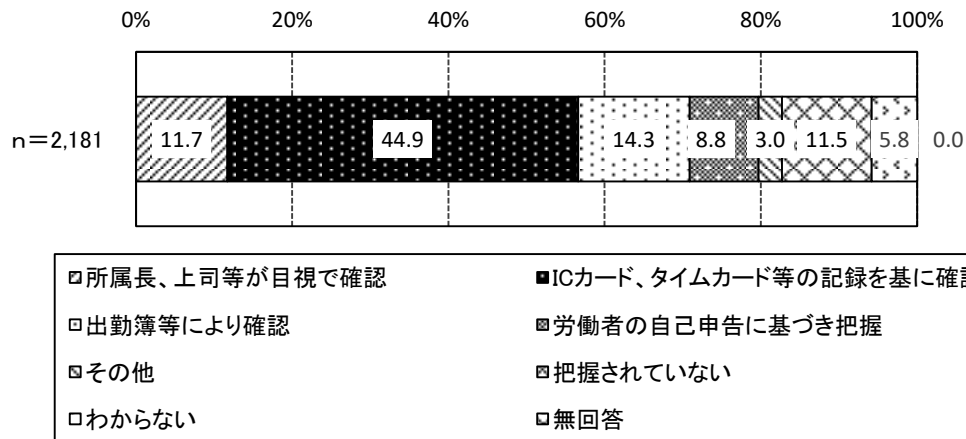
①労働時間の把握方法(問 11(1))

労働時間の把握方法は、「IC カード、タイムカード等の記録を基に確認」の割合が 44.9%と最も高く、次いで「出勤簿等により確認」が 14.3%であった。

従事している仕事別にみると、いずれも「IC カード、タイムカード等の記録を基に確認」の割合が最も高かった。

平成 28 年度調査と比較すると、大きな変化はない。

図表 2-2-II-30 労働時間の把握方法



図表 2-2-II-31 労働時間の把握方法 (フルタイム・従事している仕事別)

	調査数	所属長、上司等が目視で確認	ICカード、タイムカード等の記録を基に確認	出勤簿等により確認	労働者の自己申告に基づき把握	その他	把握されていない	わからない	無回答
全体	2,181	256	980	312	192	65	250	126	0
	100.0	11.7	44.9	14.3	8.8	3.0	11.5	5.8	0.0
スーパーバイザー等	180	28	89	27	19	2	11	4	0
	100.0	15.6	49.4	15.0	10.6	1.1	6.1	2.2	0.0
店長	581	95	188	77	75	18	91	37	0
	100.0	16.4	32.4	13.3	12.9	3.1	15.7	6.4	0.0
店舗従業員	1,027	107	547	160	55	11	92	55	0
	100.0	10.4	53.3	15.6	5.4	1.1	9.0	5.4	0.0

(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

図表 2-2-II-32 労働時間の把握方法（平成 28 年度調査）

	調査数	顧客観的な方法で把握されている	タイムカード、ICカードなどの客観的な方法で把握されている	上司等によって直接始業時刻や終業時刻が確認されている	回答者自身による自己申告に基づいて把握されている	特に把握されていない	その他	無回答
全体	1596 100.0	1091 68.4	160 10.0	205 12.8	97 6.1	9 0.6	34 2.1	
スーパーバイザー等	111 100.0	63 56.8	7 6.3	27 24.3	13 11.7	0 0.0	1 0.9	
店長	473 100.0	339 71.7	22 4.7	71 15.0	28 5.9	2 0.4	11 2.3	
店舗従業員	854 100.0	584 68.4	117 13.7	79 9.3	51 6.0	6 0.7	17 2.0	

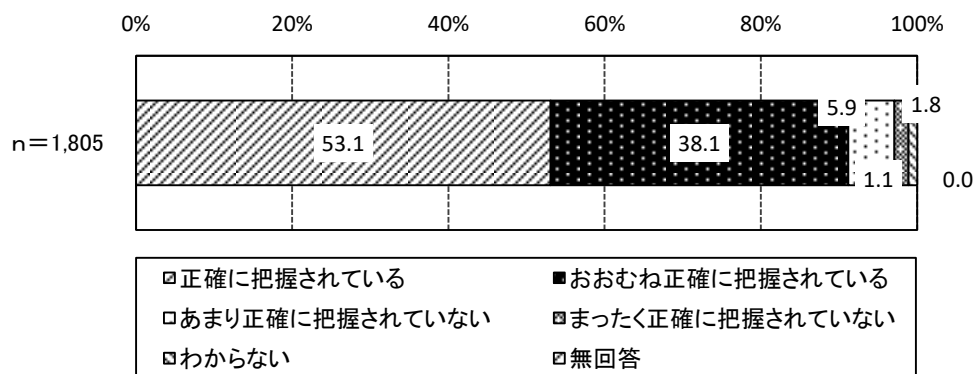
問 11①で「所属長、上司等が目視で確認」～「その他」と回答した方のみ

②把握されている労働時間の正確性(問 11(2))

把握されている労働時間の正確性は、正確に把握（「正確に把握されている」「おおむね正確に把握されている」を合算）の割合が、91.2%であった。

従事している仕事別にみると、正確に把握（「正確に把握されている」「おおむね正確に把握されている」を合算）の割合は、「スーパーバイザー等」が 93.3%、「店長」が 92.7%、「店舗従業員」が 89.9%であった。

図表 2-2-II-33 把握されている労働時間の正確性



図表 2-2-II-34 把握されている労働時間の正確性（フルタイム・従事している仕事別）

	調査数	正確に把握されている	おおむね正確に把握されている	あまり正確に把握されていない	まったく正確に把握されていない	わからない	無回答
全体	1,805	958	688	107	33	19	0
	100.0	53.1	38.1	5.9	1.8	1.1	0.0
スーパーバイザー等	165	85	69	9	2	0	0
	100.0	51.5	41.8	5.5	1.2	0.0	0.0
店長	453	256	164	23	8	2	0
	100.0	56.5	36.2	5.1	1.8	0.4	0.0
店舗従業員	880	457	334	57	18	14	0
	100.0	51.9	38.0	6.5	2.0	1.6	0.0

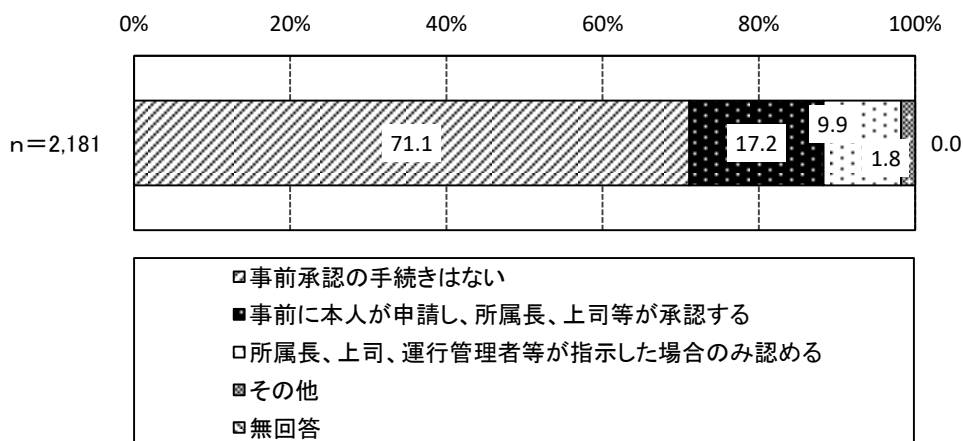
(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

4) 所定外労働を行う場合の手続き（問 12）

所定外労働を行う場合の手続きは、「事前承認の手続きはない」の割合が71.1%と最も高く、次いで「事前に本人が申請し、所属長、上司等が承認する」が17.2%であった。

従事している仕事別にみると、いずれも「事前承認の手続きはない」の割合が最も高かった。

図表 2-2-II-35 所定外労働を行う場合の手続き



図表 2-2-II-36 所定外労働を行う場合の手続き（フルタイム・従事している仕事別）

	調査数	事前承認の手続きはない	事前に本人が申請し、所属長、上司等が承認する	所属長、上司、運行管理者等が指示した場合のみ認める	その他	無回答
全体	2,181 100.0	1,551 71.1	375 17.2	216 9.9	39 1.8	0 0.0
スーパーバイザー等	180 100.0	120 66.7	46 25.6	13 7.2	1 0.6	0 0.0
店長	581 100.0	461 79.3	79 13.6	28 4.8	13 2.2	0 0.0
店舗従業員	1,027 100.0	704 68.5	175 17.0	137 13.3	11 1.1	0 0.0

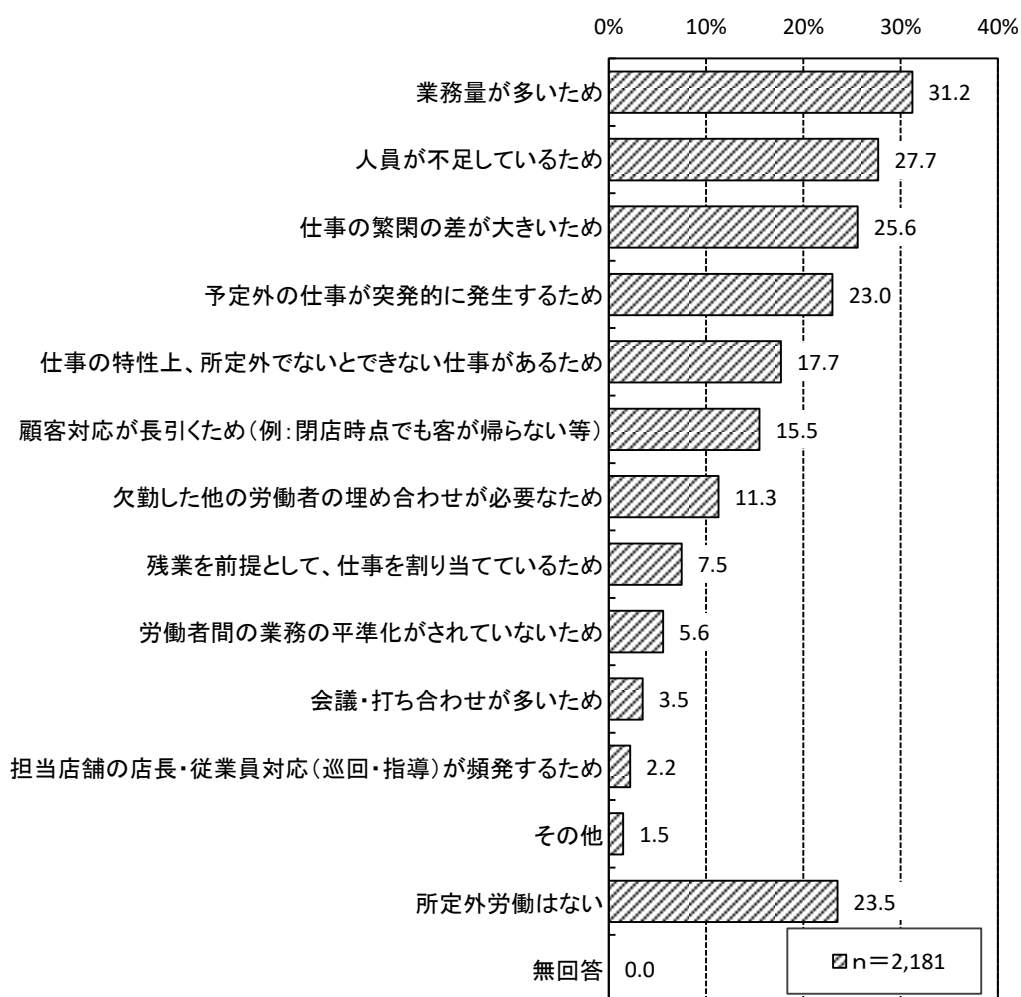
(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

5) 所定外労働（残業）が生じる理由（問 13）

所定外労働（残業）が生じる理由は、「業務量が多いため」の割合が 31.2%と最も高く、次いで「人員が不足しているため」が 27.7%であった。

従事している仕事別にみると、「スーパーバイザー等」「店長」は「業務量が多いため」の割合が最も高く、「店舗従業員」では「人員が不足しているため」の割合が最も高かった。

図表 2-2-II-37 所定外労働（残業）が生じる理由（複数回答）



図表 2-2-II-38 所定外労働（残業）が生じる理由（複数回答）（フルタイム・従事している仕事別）

	調査数	業務量が多いため	人員が不足しているため	仕事の繁閑の差が大きいため	仕事の特性上、所定外でないといけない仕事があるため	残業を前提として、仕事を割り当てているため	予定外の仕事が発生的に発生するため	労働者間の業務の平準化がされていないため	必要とした他の労働者の埋め合わせが	欠勤した他の労働者の埋め合わせが	会議・打ち合わせが多いため	担当店舗の店長・従業員対応（巡回・指導）が頻発するため	顧客対応が長引くため（例：閉店時点でも客が帰らない等）	その他	所定外労働はない	無回答
全体	2,181 100.0	680 31.2	604 27.7	558 25.6	387 17.7	163 7.5	502 23.0	122 5.6	246 11.3	76 3.5	48 2.2	338 15.5	32 1.5	512 23.5	0 0.0	
スーパーバイザー等	180 100.0	71 39.4	48 26.7	51 28.3	44 24.4	21 11.7	55 30.6	17 9.4	18 10.0	18 10.0	14 7.8	17 9.4	1 0.6	29 16.1	0 0.0	
店長	581 100.0	182 31.3	136 23.4	151 26.0	124 21.3	45 7.7	134 23.1	30 5.2	63 10.8	19 3.3	16 2.8	99 17.0	8 1.4	155 26.7	0 0.0	
店舗従業員	1,027 100.0	298 29.0	340 33.1	257 25.0	158 15.4	85 8.3	203 19.8	54 5.3	135 13.1	19 1.9	13 1.3	173 16.8	10 1.0	219 21.3	0 0.0	

（注）表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

図表 2-2-II-39 所定外労働（早出・居残り等の残業）が発生する理由（平成 28 年度調査）

	調査数	人員が足りないため	業務の繁閑の差が激しいため	仕事の特性上、所定外でできない仕事があるため	仕事の締切や納期が短い	予定の外的仕事が突発的に発生するため	業務と兼任に担当しているため	後輩や同僚の指導を通常業務に割り当てるため	残業を前提に、仕事を割り当てるため	高いノルマが課せられているため	社員間の業務の平準化ができていないため	会議・打ち合わせが多い	仕事の質にこだわりがある
全体	1596 100.0	825 51.7	450 28.2	270 16.9	50 3.1	376 23.6	107 6.7	105 6.6	20 1.3	117 7.3	54 3.4	125 7.8	
スーパーバイザー等	111 100.0	60 54.1	28 25.2	20 18.0	10 9.0	42 37.8	11 9.9	9 8.1	5 4.5	10 9.0	8 7.2	10 9.0	
店長	473 100.0	287 60.7	129 27.3	97 20.5	13 2.7	123 26.0	45 9.5	30 6.3	6 1.3	35 7.4	20 4.2	37 7.8	
店舗従業員	854 100.0	422 49.4	254 29.7	138 16.2	11 1.3	178 20.8	44 5.2	61 7.1	9 1.1	64 7.5	23 2.7	71 8.3	

	調査数	スケジュール管理能力が不足しているため	周囲に気兼ねして帰りづらいため	残業手当等を増やし、収入を確保するため	スキル・技術を磨くため	担当店舗が複数あり、業務が多いため	担当店舗が複数あり、業務が多いため	欠勤した他の従業員の埋め合わせが必要のため	頻発する（巡回・指導等）ため	担当店舗の店長・従業員が対応（閉店時間でも客が帰らない等）	その他	所定外労働はない	無回答
全体	1596 100.0	58 3.6	35 2.2	28 1.8	76 4.8	47 2.9	291 18.2	52 3.3	381 23.9	26 1.6	180 11.3	116 7.3	
スーパーバイザー等	111 100.0	6 5.4	1 0.9	2 1.8	6 5.4	25 22.5	32 28.8	27 24.3	12 10.8	6 5.4	8 7.2	2 1.8	
店長	473 100.0	14 3.0	8 1.7	3 0.6	18 3.8	10 2.1	138 29.2	16 3.4	116 24.5	7 1.5	39 8.2	22 4.7	
店舗従業員	854 100.0	34 4.0	24 2.8	21 2.5	50 5.9	8 0.9	103 12.1	4 0.5	234 27.4	10 1.2	109 12.8	67 7.8	

(3) あなたの職場環境について (2019年の状況について)

1) 職場でのハラスメントの有無 (問 14)

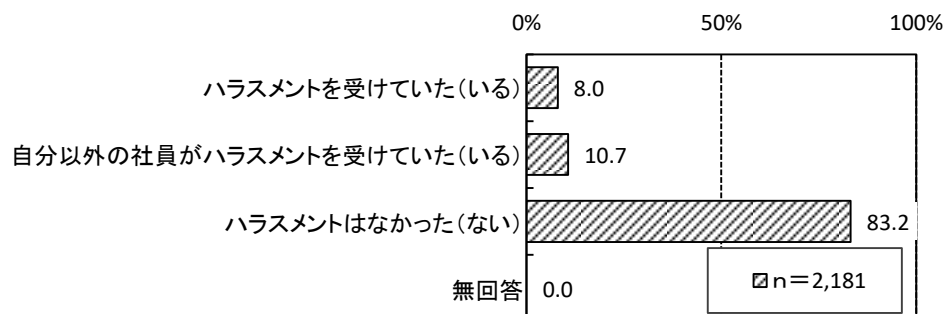
① 職場でのパワーハラスメントの有無 (問 14(1))

職場でのパワーハラスメントの有無は、「ハラスメントを受けていた (いる)」の割合が 8.0%、「自分以外の社員がハラスメントを受けていた (いる)」が 10.7%であった。

従事している仕事別にみると、店舗従業員において「ハラスメントを受けていた (いる)」の割合が高かった。

また、性・年代別にみると、男女間で「ハラスメントを受けていた (いる)」の割合はあまり変わらず、男女ともに年代が下がるほど「ハラスメントを受けていた (いる)」の割合が高くなる。

図表 2-2-II-40 職場でのパワーハラスメントの有無 (複数回答)



図表 2-2-II-41 職場でのパワーハラスメントの有無 (複数回答)
(フルタイム・従事している仕事別)

	調査数	ハラスメントを受けていた(いる)	自分以外の社員がハラスメントを受けていた(いる)	ハラスメントはなかった(ない)	無回答
全体	2,181	174	233	1,814	0
	100.0	8.0	10.7	83.2	0.0
スーパーバイザー等	180	10	26	145	0
	100.0	5.6	14.4	80.6	0.0
店長	581	34	33	521	0
	100.0	5.9	5.7	89.7	0.0
店舗従業員	1,027	110	120	820	0
	100.0	10.7	11.7	79.8	0.0

(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

図表 2-2-II-42 職場でのパワーハラスメントの有無（複数回答）（フルタイム・性年代別）

		調査数	ハラスメントを受けていた（いる）	自分以外の社員がハラスメントを受けていた（いる）	ハラスメントはなかった（ない）	無回答
全 体		2,181 100.0	174 8.0	233 10.7	1,814 83.2	0 0.0
性年代別	男性	1,380 100.0	106 7.7	144 10.4	1,155 83.7	0 0.0
	男性20歳代以下	36 100.0	9 25.0	7 19.4	23 63.9	0 0.0
	男性30歳代	202 100.0	22 10.9	33 16.3	153 75.7	0 0.0
	男性40歳代	494 100.0	44 8.9	59 11.9	401 81.2	0 0.0
	男性50歳代	413 100.0	28 6.8	37 9.0	354 85.7	0 0.0
	男性60歳代	195 100.0	2 1.0	7 3.6	186 95.4	0 0.0
	男性70歳代以上	40 100.0	1 2.5	1 2.5	38 95.0	0 0.0
	女性	801 100.0	68 8.5	89 11.1	659 82.3	0 0.0
	女性20歳代以下	146 100.0	21 14.4	19 13.0	108 74.0	0 0.0
	女性30歳代	234 100.0	20 8.5	39 16.7	181 77.4	0 0.0
	女性40歳代	206 100.0	16 7.8	19 9.2	176 85.4	0 0.0
	女性50歳代	164 100.0	8 4.9	11 6.7	147 89.6	0 0.0
	女性60歳代	45 100.0	3 6.7	1 2.2	41 91.1	0 0.0
	女性70歳代以上	6 100.0	0 0.0	0 0.0	6 100.0	0 0.0

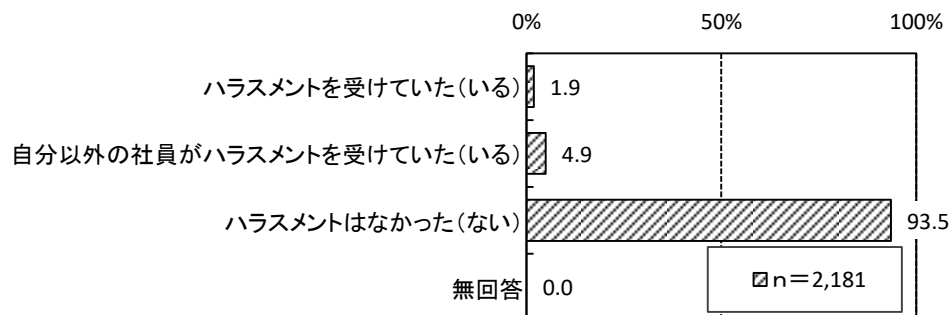
②職場でのセクシュアルハラスメントの有無(問 14(2))

職場でのセクシュアルハラスメントの有無は、「ハラスメントを受けていた (いる)」の割合が1.9%、「自分以外の社員がハラスメントを受けていた (いる)」が4.9%であった。

従事している仕事別にみると、店舗従業員において「ハラスメントを受けていた (いる)」の割合が高かった。

また、性・年代別にみると、女性の方が「ハラスメントを受けていた (いる)」の割合が若干高く、男女ともに年代が下がるほど「ハラスメントを受けていた (いる)」の割合が高くなる。

図表 2-2-II-43 職場でのセクシュアルハラスメントの有無 (複数回答)



図表 2-2-II-44 職場でのセクシュアルハラスメントの有無 (複数回答)
(フルタイム・従事している仕事別)

	調査数	ハラスメントを受けていた(いる)	自分以外の社員がハラスメントを受けた(いる)	ハラスメントはなかった(ない)	無回答
全体	2,181	42	106	2,039	0
	100.0	1.9	4.9	93.5	0.0
スーパーバイザー等	180	4	15	161	0
	100.0	2.2	8.3	89.4	0.0
店長	581	10	13	560	0
	100.0	1.7	2.2	96.4	0.0
店舗従業員	1,027	25	51	955	0
	100.0	2.4	5.0	93.0	0.0

(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

図表 2-2-II-45 職場でのセクシュアルハラスメントの有無（複数回答）
（フルタイム・性年代別）

		調査数	ハラスメントを受けていた（いる）	自分以外の社員がハラスメントを受けていた（いる）	ハラスメントはなかった（ない）	無回答
全 体		2,181 100.0	42 1.9	106 4.9	2,039 93.5	0 0.0
性 年 代 別	男性	1,380 100.0	15 1.1	76 5.5	1,291 93.6	0 0.0
	男性20歳代以下	36 100.0	4 11.1	2 5.6	30 83.3	0 0.0
	男性30歳代	202 100.0	3 1.5	17 8.4	182 90.1	0 0.0
	男性40歳代	494 100.0	5 1.0	36 7.3	455 92.1	0 0.0
	男性50歳代	413 100.0	3 0.7	17 4.1	393 95.2	0 0.0
	男性60歳代	195 100.0	0 0.0	3 1.5	192 98.5	0 0.0
	男性70歳代以上	40 100.0	0 0.0	1 2.5	39 97.5	0 0.0
	女性	801 100.0	27 3.4	30 3.7	748 93.4	0 0.0
	女性20歳代以下	146 100.0	11 7.5	9 6.2	128 87.7	0 0.0
	女性30歳代	234 100.0	6 2.6	10 4.3	219 93.6	0 0.0
	女性40歳代	206 100.0	5 2.4	5 2.4	196 95.1	0 0.0
	女性50歳代	164 100.0	4 2.4	5 3.0	156 95.1	0 0.0
	女性60歳代	45 100.0	1 2.2	1 2.2	43 95.6	0 0.0
	女性70歳代以上	6 100.0	0 0.0	0 0.0	6 100.0	0 0.0

2) 顧客からの理不尽な要求・クレーム、暴言などの有無、利用可能な相談窓口などの有無 (問 15)

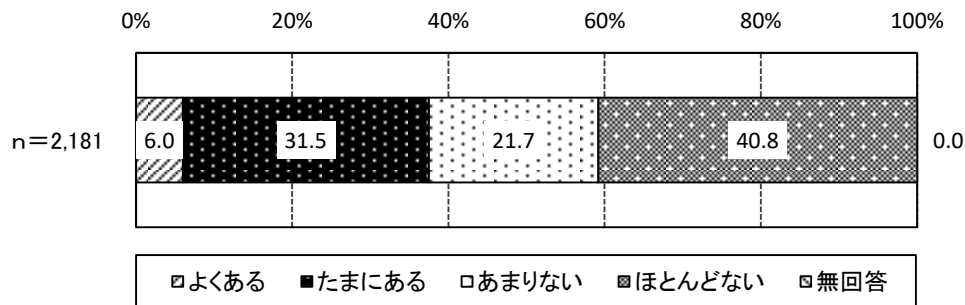
①顧客からの理不尽な要求・クレーム、暴言・暴力等の有無(問 15(1))

理不尽な要求・クレーム・暴言などの有無は、ある(「よくある」「たまにある」を合算)の割合が、37.5%であった。

従事している仕事別にみると、ある(「よくある」「たまにある」を合算)の割合は、「スーパーバイザー等」が47.7%、「店長」が33.2%、「店舗従業員」が40.5%であった。

平成28年度調査と比較すると、若干減少している様子がうかがえる。

図表2-2-II-46 顧客からの理不尽な要求・クレーム、暴言・暴力等の有無

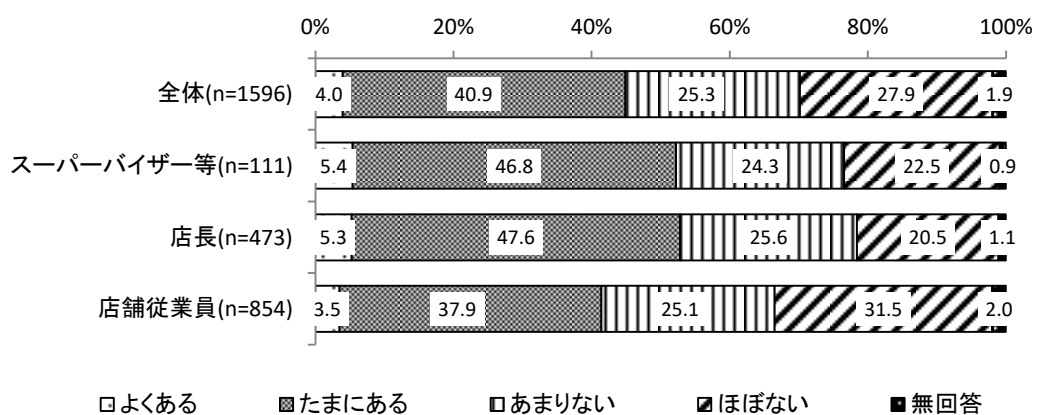


図表2-2-II-47 顧客からの理不尽な要求・クレーム、暴言・暴力等の有無 (フルタイム・従事している仕事別)

	調査数	よくある	たまにある	あまりない	ほとんどない	無回答
全体	2,181	130	688	473	890	0
	100.0	6.0	31.5	21.7	40.8	0.0
スーパーバイザー等	180	15	71	32	62	0
	100.0	8.3	39.4	17.8	34.4	0.0
店長	581	27	166	128	260	0
	100.0	4.6	28.6	22.0	44.8	0.0
店舗従業員	1,027	67	349	227	384	0
	100.0	6.5	34.0	22.1	37.4	0.0

(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

図表 2-2-II-48 客からの理不尽な要求・クレームに苦慮すること（平成 28 年度調査）

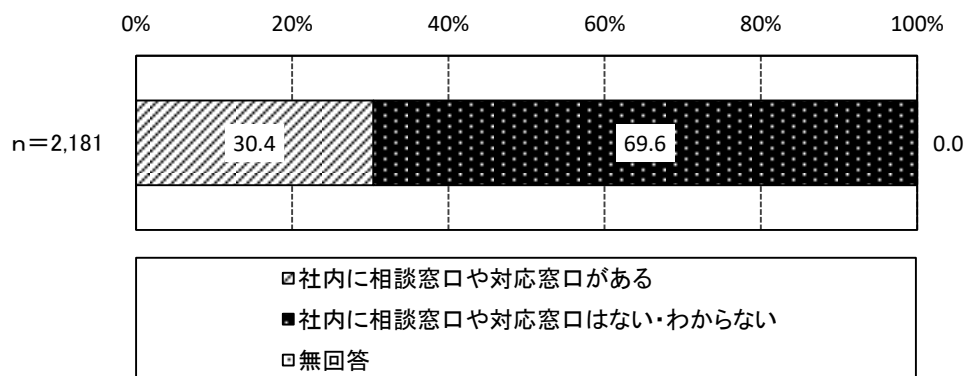


②利用可能な相談窓口などの有無(問 15(2))

利用可能な相談窓口や対応窓口の有無は、「社内に相談窓口や対応窓口はない・わからない」の割合が69.6%であった。

従事している仕事別にみると、いずれも「社内に相談窓口や対応窓口はない・わからない」の割合が高かった。

図表 2-2-II-49 利用可能な相談窓口などの有無



図表 2-2-II-50 利用可能な相談窓口などの有無（フルタイム・従事している仕事別）

	調査数	社内に相談窓口や対応窓口がある	社内に相談窓口や対応窓口はない・わからない	無回答
全体	2,181	662	1,519	0
	100.0	30.4	69.6	0.0
スーパーバイザー等	180	76	104	0
	100.0	42.2	57.8	0.0
店長	581	145	436	0
	100.0	25.0	75.0	0.0
店舗従業員	1,027	319	708	0
	100.0	31.1	68.9	0.0

(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

(4) あなたの生活や心身の健康等について (2019 年の状況について)

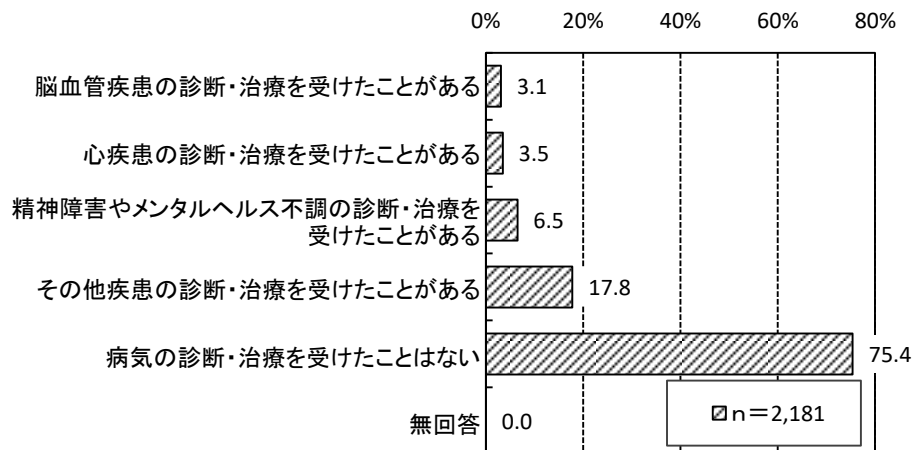
1) これまでの病気の診断や治療の有無 (問 16)

①2019 年以前(問 16(1))

2019 年以前の病気の診断や治療の有無は、「病気の診断・治療を受けたことはない」の割合が 75.4%と最も高く、次いで、脳血管疾患や心疾患、精神障害やメンタルヘルス不調以外の「その他疾患の診断・治療を受けたことがある」が 17.8%であった。

従事している仕事別にみると、いずれも「病気の診断・治療を受けたことはない」の割合が最も高かった。

図表 2-2-II-51 これまでの病気の診断や治療の有無 (2019 年以前) (複数回答)



図表 2-2-II-52 これまでの病気の診断や治療の有無 (2019 年以前) (複数回答)
(フルタイム・従事している仕事別)

	調査数	脳血管疾患の診断・治療を受けたことがある	心疾患の診断・治療を受けたことがある	精神障害やメンタルヘルス不調の診断・治療を受けたことがある	その他疾患の診断・治療を受けたことがある	病気の診断・治療を受けたことはない	無回答
全体	2,181 100.0	68 3.1	76 3.5	141 6.5	389 17.8	1,644 75.4	0 0.0
スーパーバイザー等	180 100.0	14 7.8	12 6.7	23 12.8	39 21.7	123 68.3	0 0.0
店長	581 100.0	20 3.4	24 4.1	30 5.2	97 16.7	441 75.9	0 0.0
店舗従業員	1,027 100.0	20 1.9	26 2.5	61 5.9	175 17.0	791 77.0	0 0.0

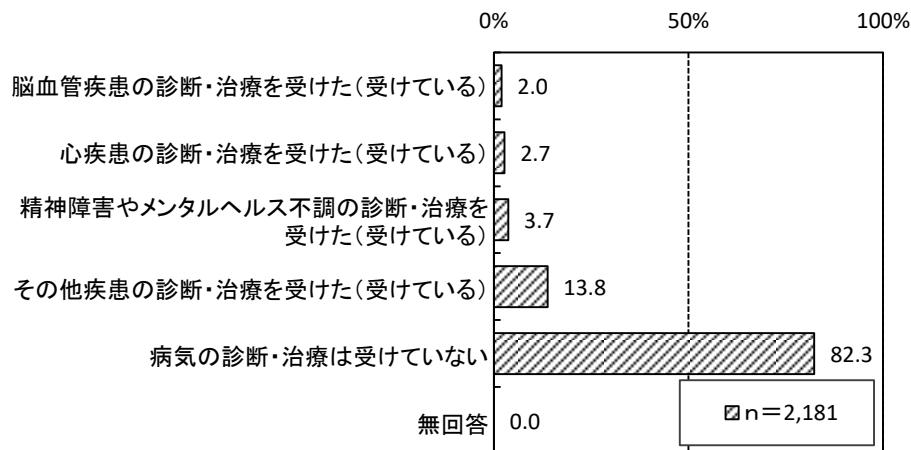
(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

②2020 年以降(問 16(2))

2020 年以降の病気の診断や治療の有無は、「病気の診断・治療は受けていない」の割合が 82.3%と最も高く、次いで、脳血管疾患や心疾患、精神障害やメンタルヘルス不調以外の「その他疾患の診断・治療を受けた(受けている)」が 13.8%であった。

従事している仕事別にみると、いずれも「病気の診断・治療は受けていない」の割合が最も高かった。

図表 2-2-II-53 これまでの病気の診断や治療の有無(2020 年以降)(複数回答)



図表 2-2-II-54 これまでの病気の診断や治療の有無(2020 年以降)(複数回答)
(フルタイム・従事している仕事別)

	調査数	脳血管疾患の診断・治療を受けた(受けている)	心疾患の診断・治療を受けた(受けている)	精神障害やメンタルヘルス不調の診断・治療を受けた(受けている)	その他疾患の診断・治療を受けた(受けている)	病気の診断・治療は受けていない	無回答
全体	2,181	44	59	80	301	1,796	0
	100.0	2.0	2.7	3.7	13.8	82.3	0.0
スーパーバイザー等	180	8	11	19	37	132	0
	100.0	4.4	6.1	10.6	20.6	73.3	0.0
店長	581	13	18	15	71	488	0
	100.0	2.2	3.1	2.6	12.2	84.0	0.0
店舗従業員	1,027	14	21	31	133	861	0
	100.0	1.4	2.0	3.0	13.0	83.8	0.0

(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

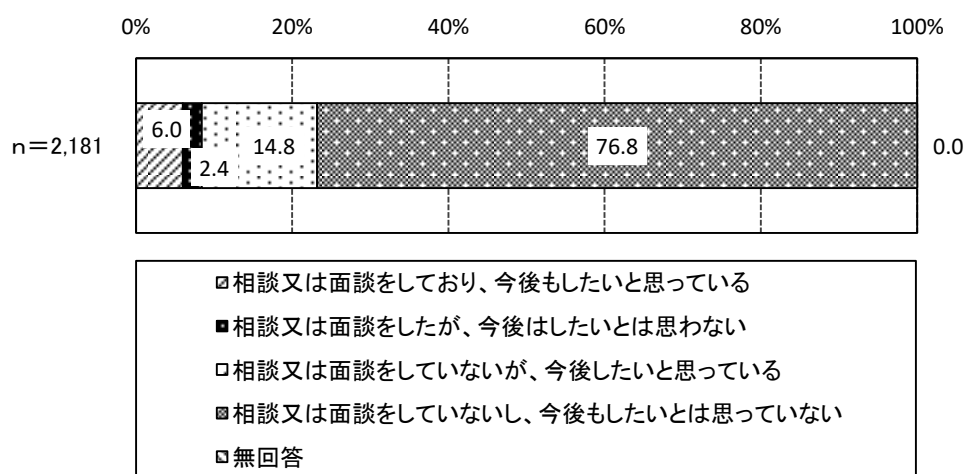
2) 長時間労働や心身の不調に関する専門家への相談又は面談（問 17）

専門家への相談又は面談は、「相談又は面談をしていないし、今後したいとは思っていない」の割合が 76.8%と最も高く、次いで「相談又は面談をしていないが、今後したいと思っている」が 14.8%であった。

従事している仕事別にみると、いずれも「相談又は面談をしていないし、今後したいとは思っていない」の割合が最も高かった。

また、相談窓口や対応窓口の有無別にみると、相談窓口や対応窓口がある方が「相談または面談をしていないが、今後したいと思っている」「相談または面談をしており、今後したいと思っている」の割合が高い。

図表 2-2-II-55 長時間労働や心身の不調に関する専門家への相談又は面談



図表 2-2-II-56 長時間労働や心身の不調に関する専門家への相談又は面談
(フルタイム・従事している仕事別)

	調査数	た相談又は面談をしており、今後もし	い相談又は面談をしたが、今後はした	し相談又は面談をしていないが、今後	も相談又は面談をしていないし、今後	無回答
全体	2,181 100.0	131 6.0	52 2.4	322 14.8	1,676 76.8	0 0.0
スーパーバイザー等	180 100.0	22 12.2	6 3.3	31 17.2	121 67.2	0 0.0
店長	581 100.0	36 6.2	3 0.5	102 17.6	440 75.7	0 0.0
店舗従業員	1,027 100.0	49 4.8	35 3.4	145 14.1	798 77.7	0 0.0

(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

図表 2-2-II-57 長時間労働や心身の不調に関する専門家への相談又は面談
(フルタイム・相談窓口や対応窓口の有無別)

		調査数	相談又は面談を している	相談又は面談を したが、今後は したい	相談又は面談を していないが、 今後は したいと思っ ている	相談又は面談を していないし、 今後は も	無 回 答
全 体		2,181 100.0	131 6.0	52 2.4	322 14.8	1,676 76.8	0 0.0
窓 口 有 無	社内に相談窓口や対応窓口がある	662 100.0	55 8.3	21 3.2	126 19.0	460 69.5	0 0.0
	社内に相談窓口や対応窓口はない・わからない	1,519 100.0	76 5.0	31 2.0	196 12.9	1,216 80.1	0 0.0

(注) 窓口有無は、問 15(2)において「1. 社内に相談窓口や対応窓口がある」と回答した人を「窓口有」とした。

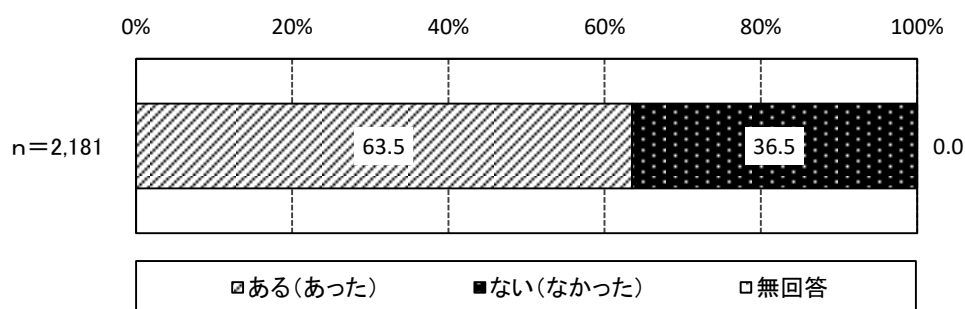
3) 業務に関連したストレスや悩み (問 18)

① ストレスや悩みの有無 (問 18(1))

ストレスや悩みの有無は、「ある (あった)」の割合が 63.5%、「ない (なかった)」が 36.5%であった。

従事している仕事別にみると、いずれも「ある (あった)」の割合が高かった。

図表 2-2-II-58 ストレスや悩みの有無



図表 2-2-II-59 ストレスや悩みの有無 (フルタイム・従事している仕事別)

	調査数	ある (あった)	ない (なかった)	無回答
全体	2,181 100.0	1,385 63.5	796 36.5	0 0.0
スーパーバイザー等	180 100.0	128 71.1	52 28.9	0 0.0
店長	581 100.0	357 61.4	224 38.6	0 0.0
店舗従業員	1,027 100.0	669 65.1	358 34.9	0 0.0

(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

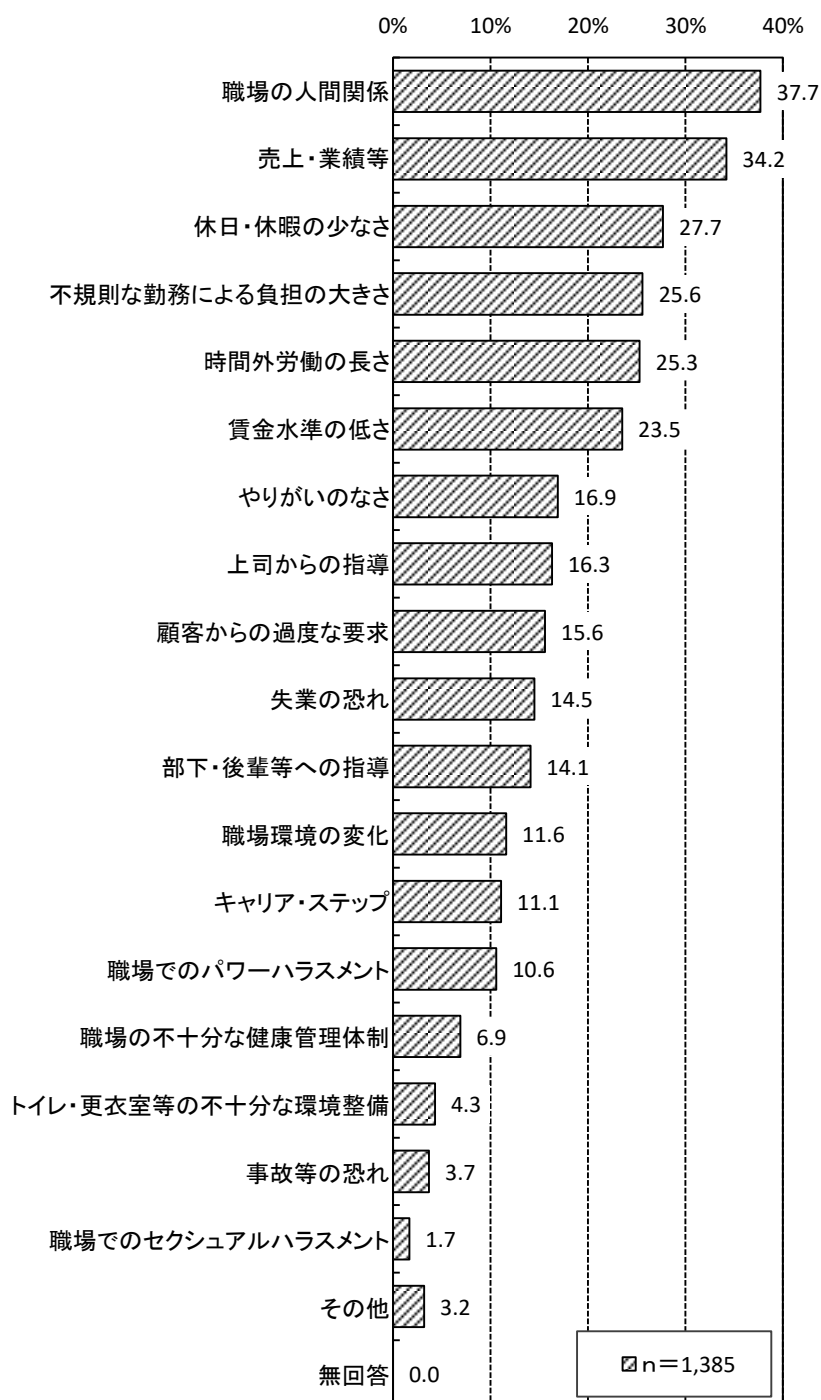
問 18①で「ある（あった）」と回答した方のみ

②ストレスや悩みの原因(問 18(2))

ストレスや悩みの原因は、「職場の人間関係」の割合が 37.7%と最も高く、次いで「売上・業績等」が 34.2%であった。

従事している仕事別にみると、「スーパーバイザー等」「店長」は「売上・業績等」の割合が最も高く、「店舗従業員」では「職場の人間関係」の割合が最も高かった。

図表 2-2-II-60 ストレスや悩みの原因（複数回答）



図表2-2-II-61 ストレスや悩みの原因（複数回答）（フルタイム・従事している仕事別）

	調査数	時間外労働の長さ	休日・休暇の少なさ	不規則な勤務による負担の大きさ	事故等の恐れ	職場環境の変化	職場の人間関係	職場でのパワーハラスメント	職場でのセクシュアルハラスメント	職場の不十分な健康管理体制	トイレ・更衣室等の不十分な環境整備	上司からの指導	部下・後輩等への指導	売上・業績等	賃金水準の低さ	顧客からの過度な要求	やりがいのなさ	キャリア・ステップ	失業の恐れ	その他	無回答
全体	1,385	351	383	354	51	160	522	147	24	95	59	226	195	473	325	216	234	154	201	45	0
	100.0	25.3	27.7	25.6	3.7	11.6	37.7	10.6	1.7	6.9	4.3	16.3	14.1	34.2	23.5	15.6	16.9	11.1	14.5	3.2	0.0
スーパーバイザー等	128	31	33	28	9	17	41	13	5	12	5	24	26	56	21	18	23	22	15	6	0
	100.0	24.2	25.8	21.9	7.0	13.3	32.0	10.2	3.9	9.4	3.9	18.8	20.3	43.8	16.4	14.1	18.0	17.2	11.7	4.7	0.0
店長	357	100	118	89	15	31	93	23	4	21	7	43	58	192	68	64	46	32	46	10	0
	100.0	28.0	33.1	24.9	4.2	8.7	26.1	6.4	1.1	5.9	2.0	12.0	16.2	53.8	19.0	17.9	12.9	9.0	12.9	2.8	0.0
店舗従業員	669	178	182	186	22	92	323	92	14	46	40	123	81	141	192	105	132	76	107	15	0
	100.0	26.6	27.2	27.8	3.3	13.8	48.3	13.8	2.1	6.9	6.0	18.4	12.1	21.1	28.7	15.7	19.7	11.4	16.0	2.2	0.0

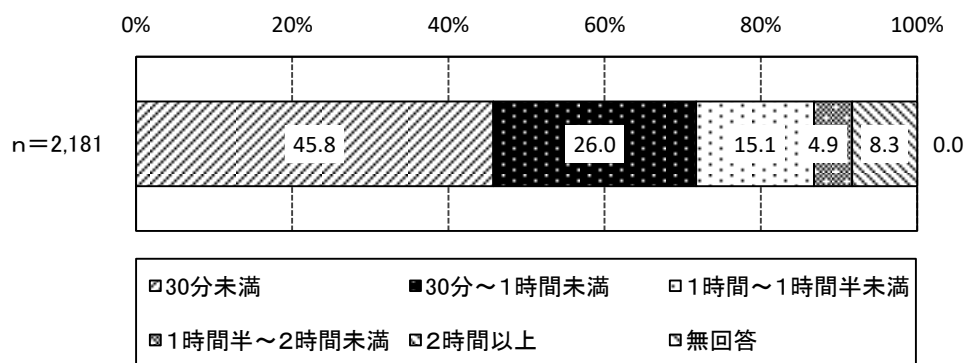
(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

4) 往復の通勤時間（問 19）

往復の通勤時間は、「30分未満」の割合が45.8%と最も高く、次いで「30分～1時間未満」が26.0%であった。

従事している仕事別にみると、いずれも「30分未満」の割合が最も高かった。

図表 2-2-II-62 往復の通勤時間



図表 2-2-II-63 往復の通勤時間（フルタイム・従事している仕事別）

	調査数	30分未満	30分～1時間未満	1時間～1時間半未満	1時間半～2時間未満	2時間以上	無回答
全体	2,181	998	568	329	106	180	0
	100.0	45.8	26.0	15.1	4.9	8.3	0.0
スーパーバイザー等	180	64	44	38	8	26	0
	100.0	35.6	24.4	21.1	4.4	14.4	0.0
店長	581	306	149	70	13	43	0
	100.0	52.7	25.6	12.0	2.2	7.4	0.0
店舗従業員	1,027	460	297	157	54	59	0
	100.0	44.8	28.9	15.3	5.3	5.7	0.0

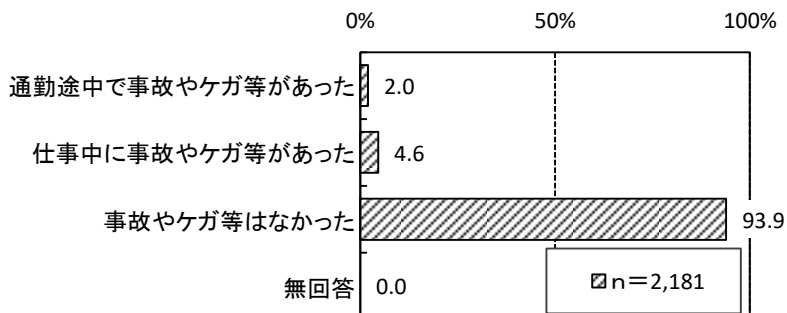
(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

5) 過重労働に伴う睡眠不足や疲労の蓄積が原因の事故やケガ等の有無（問 20）

事故やケガ等の有無は、「事故やケガ等は無かった」の割合が 93.9%と最も高く、次いで「仕事中に事故やケガ等があった」が 4.6%であった。

従事している仕事別にみると、いずれも「事故やケガ等は無かった」の割合が最も高かった。

図表 2-2-II-64 睡眠不足や疲労の蓄積が原因の事故やケガ等の有無（複数回答）



図表 2-2-II-65 睡眠不足や疲労の蓄積が原因の事故やケガ等の有無（複数回答）

（フルタイム・従事している仕事別）

	調査数	通勤途中で事故やケガ等があった	仕事中に事故やケガ等があった	事故やケガ等は無かった	無回答
全体	2,181 100.0	43 2.0	100 4.6	2,047 93.9	0 0.0
スーパーバイザー等	180 100.0	3 1.7	14 7.8	164 91.1	0 0.0
店長	581 100.0	17 2.9	28 4.8	540 92.9	0 0.0
店舗従業員	1,027 100.0	16 1.6	51 5.0	964 93.9	0 0.0

（注）表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

(5) あなたの労働時間や休暇の取得状況等について (2019年1月～12月の状況)

1) 1週間の平均的な労働時間や労働日数 (問21)

①1週間のうち労働日数(問21①)

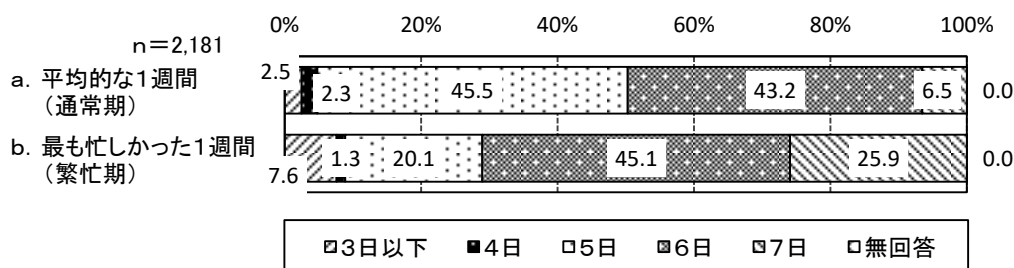
平均的な1週間(通常期)の労働日数は、「5日」の割合が45.5%と最も高く、次いで「6日」が43.2%であった。

従事している仕事別にみると、「スーパーバイザー等」「店舗従業員」は「5日」の割合が最も高く、「店長」では「6日」の割合が最も高かった。

最も忙しかった1週間(繁忙期)の労働日数は、「6日」の割合が45.1%と最も高く、次いで「7日」が25.9%であった。

従事している仕事別にみると、いずれも「6日」の割合が最も高かった。

図表2-2-II-66 労働日数



図表2-2-II-67 通常期の労働日数 (フルタイム・従事している仕事別)

	調査数	3日以下	4日	5日	6日	7日	無回答
全体	2,181	54	51	992	942	142	0
	100.0	2.5	2.3	45.5	43.2	6.5	0.0
スーパーバイザー等	180	2	4	91	69	14	0
	100.0	1.1	2.2	50.6	38.3	7.8	0.0
店長	581	16	7	185	316	57	0
	100.0	2.8	1.2	31.8	54.4	9.8	0.0
店舗従業員	1,027	27	36	529	396	39	0
	100.0	2.6	3.5	51.5	38.6	3.8	0.0

(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

図表 2-2-II-68 繁忙期の労働日数（フルタイム・従事している仕事別）

	調査数	3日以下	4日	5日	6日	7日	無回答
全体	2,181 100.0	166 7.6	28 1.3	438 20.1	984 45.1	565 25.9	0 0.0
スーパーバイザー等	180 100.0	9 5.0	3 1.7	26 14.4	73 40.6	69 38.3	0 0.0
店長	581 100.0	48 8.3	4 0.7	68 11.7	260 44.8	201 34.6	0 0.0
店舗従業員	1,027 100.0	89 8.7	17 1.7	247 24.1	474 46.2	200 19.5	0 0.0

(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

②1週間の労働時間(問 21②)

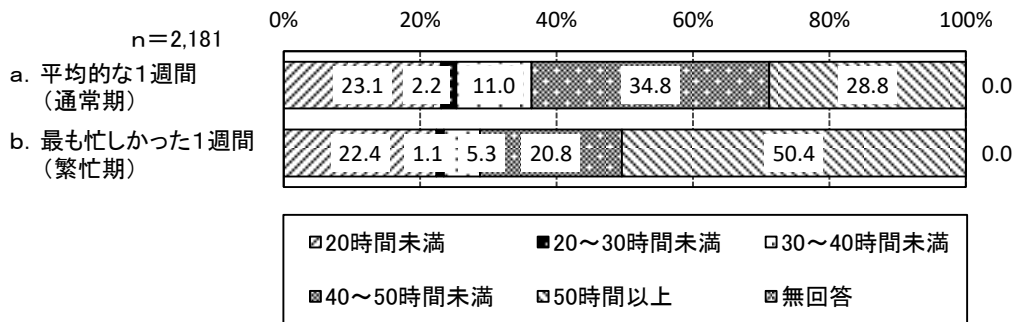
平均的な1週間(通常期)の労働時間は、「40～50 時間未満」の割合が 34.8%と最も高く、次いで「50 時間以上」が 28.8%であった。

従事している仕事別にみると、「スーパーバイザー等」「店舗従業員」は「40～50 時間未満」の割合が最も高く、「店長」では「50 時間以上」の割合が最も高かった。

最も忙しかった1週間(繁忙期)の労働時間は、「50 時間以上」の割合が 50.4%と最も高かった。

従事している仕事別にみると、いずれも「50 時間以上」の割合が最も高かった。

図表 2-2-II-69 労働時間



図表 2-2-II-70 通常期の労働時間(フルタイム・従事している仕事別)

	調査数	20時間未満	20~30時間未満	30~40時間未満	40~50時間未満	50時間以上	無回答
全体	2,181	504	49	240	760	628	0
	100.0	23.1	2.2	11.0	34.8	28.8	0.0
スーパーバイザー等	180	44	1	9	68	58	0
	100.0	24.4	0.6	5.0	37.8	32.2	0.0
店長	581	141	9	49	168	214	0
	100.0	24.3	1.5	8.4	28.9	36.8	0.0
店舗従業員	1,027	235	32	141	366	253	0
	100.0	22.9	3.1	13.7	35.6	24.6	0.0

(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

図表2-2-II-71 繁忙期の労働時間（フルタイム・従事している仕事別）

	調査数	2 0 時間 未満	2 0 ～ 3 0 時間 未満	3 0 ～ 4 0 時間 未満	4 0 ～ 5 0 時間 未満	5 0 時間 以上	無 回 答
全体	2,181 100.0	488 22.4	25 1.1	116 5.3	453 20.8	1,099 50.4	0 0.0
スーパーバイザー等	180 100.0	38 21.1	1 0.6	5 2.8	35 19.4	101 56.1	0 0.0
店長	581 100.0	146 25.1	3 0.5	21 3.6	82 14.1	329 56.6	0 0.0
店舗従業員	1,027 100.0	228 22.2	17 1.7	70 6.8	246 24.0	466 45.4	0 0.0

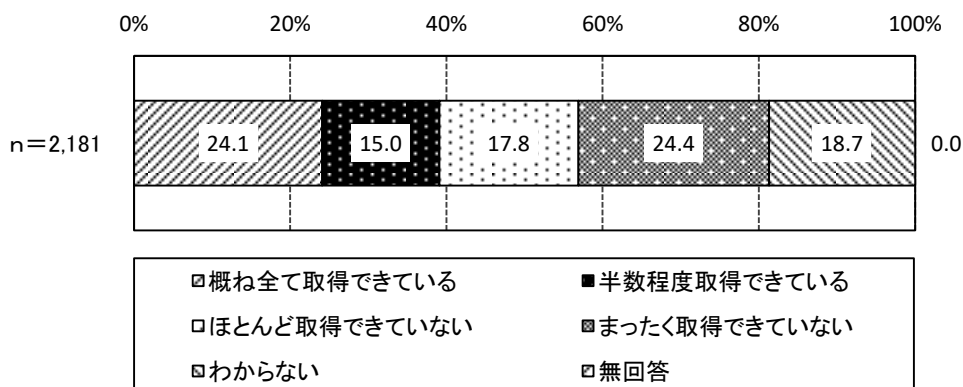
(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

2) 年次有給休暇の取得状況 (問 22)

年次有給休暇の取得状況は、「まったく取得できていない」の割合が 24.4%と最も高く、次いで「概ね全て取得できている」が 24.1%であった。

従事している仕事別にみると、「スーパーバイザー等」は「ほとんど取得できていない」の割合が最も高く、「店長」は「まったく取得できていない」、「店舗従業員」では「概ね全て取得できている」の割合が最も高かった。

図表 2-2-II-72 年次有給休暇の取得状況



図表 2-2-II-73 年次有給休暇の取得状況 (フルタイム・従事している仕事別)

	調査数	概ね全て取得できている	半数程度取得できている	ほとんど取得できていない	まったく取得できていない	わからない	無回答
全体	2,181	526	327	388	532	408	0
	100.0	24.1	15.0	17.8	24.4	18.7	0.0
スーパーバイザー等	180	44	26	45	35	30	0
	100.0	24.4	14.4	25.0	19.4	16.7	0.0
店長	581	128	70	90	169	124	0
	100.0	22.0	12.0	15.5	29.1	21.3	0.0
店舗従業員	1,027	271	164	188	236	168	0
	100.0	26.4	16.0	18.3	23.0	16.4	0.0

(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

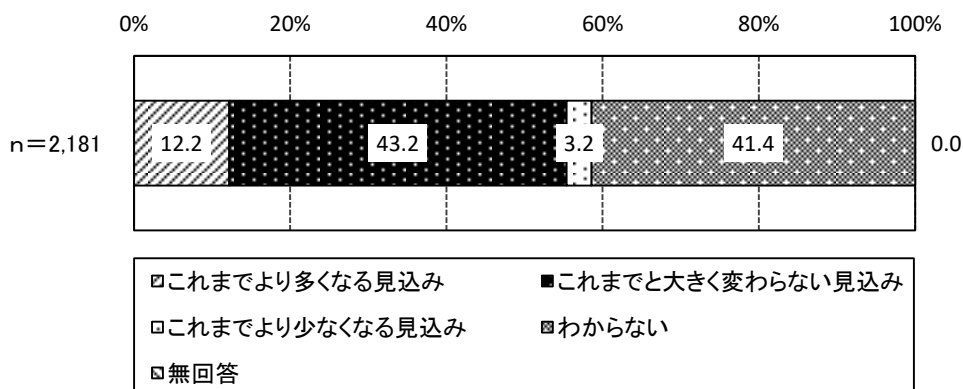
3) 年次有給休暇の取得に関して (問 23)

①年次有給休暇の取得日数の見込み(問 23(1))

年次有給休暇の取得日数の見込みは、「これまでと大きく変わらない見込み」の割合が 43.2%と最も高く、次いで「わからない」が 41.4%であった。

従事している仕事別にみると、「スーパーバイザー等」「店舗従業員」は「これまでと大きく変わらない見込み」の割合が最も高く、「店長」では「わからない」の割合が最も高かった。

図表 2-2-II-74 年次有給休暇の取得日数の見込み



図表 2-2-II-75 年次有給休暇の取得日数の見込み (フルタイム・従事している仕事別)

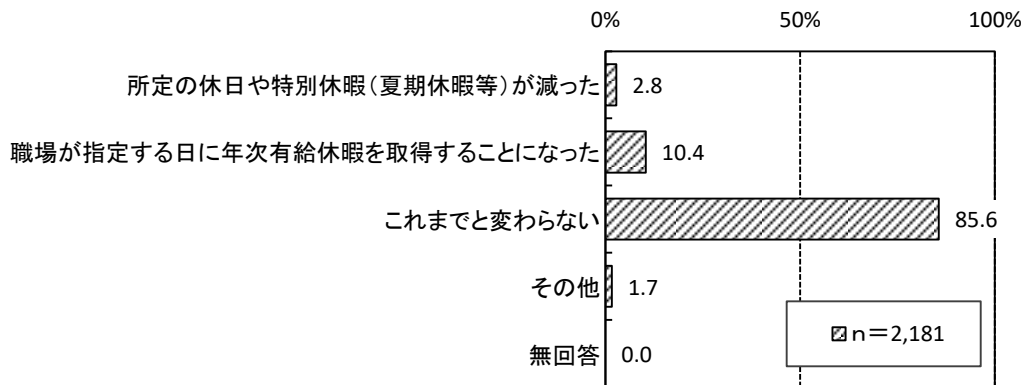
	調査数	これまでより多くなる見込み	これまでと大きく変わらない見込み	これまでより少なくなる見込み	わからない	無回答
全体	2,181	266	943	70	902	0
	100.0	12.2	43.2	3.2	41.4	0.0
スーパーバイザー等	180	39	78	8	55	0
	100.0	21.7	43.3	4.4	30.6	0.0
店長	581	61	238	20	262	0
	100.0	10.5	41.0	3.4	45.1	0.0
店舗従業員	1,027	108	461	33	425	0
	100.0	10.5	44.9	3.2	41.4	0.0

(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

②年次有給休暇の取扱いに関する変化の有無(問 23(2))

年次有給休暇の取扱いに関する変化の有無は、「これまでと変わらない」の割合が 85.6%と最も高く、次いで「職場が指定する日に年次有給休暇を取得することになった」が 10.4%であった。従事している仕事別にみると、いずれも「これまでと変わらない」の割合が最も高かった。

図表 2-2-II-76 年次有給休暇の取扱いに関する変化の有無(複数回答)



図表 2-2-II-77 年次有給休暇の取扱いに関する変化の有無(複数回答)
(フルタイム・従事している仕事別)

	調査数	所定の休日や特別休暇(夏期休暇等)が減った	職場が指定する日に年次有給休暇を取得することになった	これまでと変わらない	その他	無回答
全体	2,181 100.0	60 2.8	226 10.4	1,867 85.6	38 1.7	0 0.0
スーパーバイザー等	180 100.0	10 5.6	31 17.2	140 77.8	2 1.1	0 0.0
店長	581 100.0	15 2.6	47 8.1	510 87.8	10 1.7	0 0.0
店舗従業員	1,027 100.0	22 2.1	109 10.6	889 86.6	11 1.1	0 0.0

(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

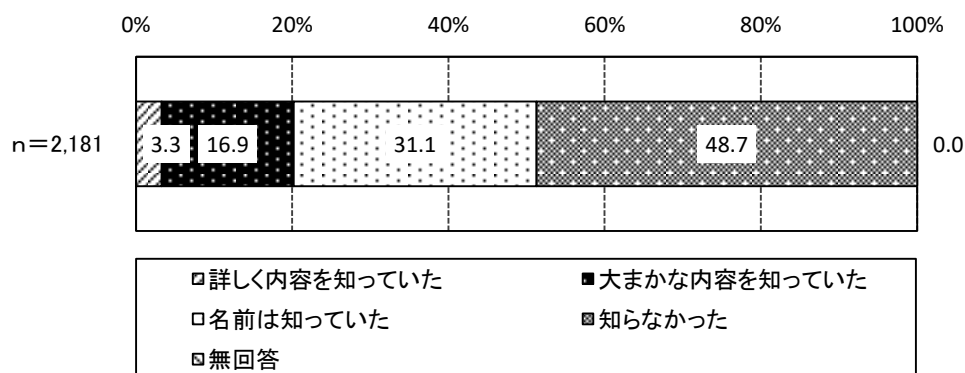
(6) 過重労働・過労死等の防止に向けて（2019年の状況について）

1) 過労死等防止対策推進法について（問24）

過労死等防止対策推進法については、「知らなかった」の割合が48.7%と最も高く、次いで「名前は知っていた」が31.1%であった。

従事している仕事別にみると、いずれも「知らなかった」の割合が最も高かった。

図表2-2-II-78 過労死等防止対策推進法について



図表2-2-II-79 過労死等防止対策推進法について（フルタイム・従事している仕事別）

	調査数	詳しく内容を知っていた	大まかな内容を知っていた	名前は知っていた	知らなかった	無回答
全体	2,181	71	369	678	1,063	0
	100.0	3.3	16.9	31.1	48.7	0.0
スーパーバイザー等	180	17	54	53	56	0
	100.0	9.4	30.0	29.4	31.1	0.0
店長	581	19	105	197	260	0
	100.0	3.3	18.1	33.9	44.8	0.0
店舗従業員	1,027	19	122	304	582	0
	100.0	1.9	11.9	29.6	56.7	0.0

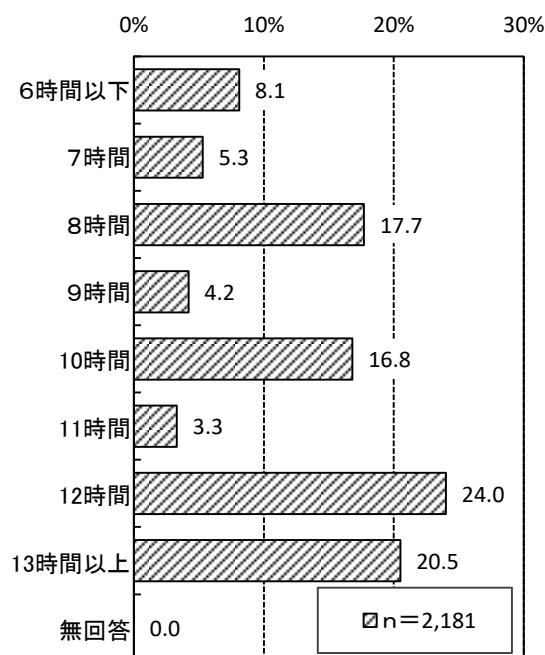
(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

2) 労働による疲労の回復や健康確保に必要と思う毎日の休息期間（問 25）

疲労の回復や健康確保に必要と思う毎日の休息期間は、「12 時間」の割合が 24.0%と最も高く、次いで「13 時間以上」が 20.5%であった。

従事している仕事別にみると、「スーパーバイザー等」は「8 時間」の割合が最も高く、「店長」「店舗従業員」では「12 時間」の割合が最も高かった。

図表 2-2-II-80 疲労の回復や健康確保に必要と思う毎日の休息期間



図表 2-2-II-81 疲労の回復や健康確保に必要と思う毎日の休息期間
（フルタイム・従事している仕事別）

	調査数	6時間以下	7時間	8時間	9時間	10時間	11時間	12時間	13時間以上	無回答
全体	2,181 100.0	176 8.1	116 5.3	387 17.7	91 4.2	366 16.8	73 3.3	524 24.0	448 20.5	0 0.0
スーパーバイザー等	180 100.0	16 8.9	8 4.4	43 23.9	8 4.4	32 17.8	6 3.3	38 21.1	29 16.1	0 0.0
店長	581 100.0	48 8.3	26 4.5	110 18.9	24 4.1	113 19.4	16 2.8	146 25.1	98 16.9	0 0.0
店舗従業員	1,027 100.0	80 7.8	60 5.8	177 17.2	46 4.5	155 15.1	36 3.5	246 24.0	227 22.1	0 0.0

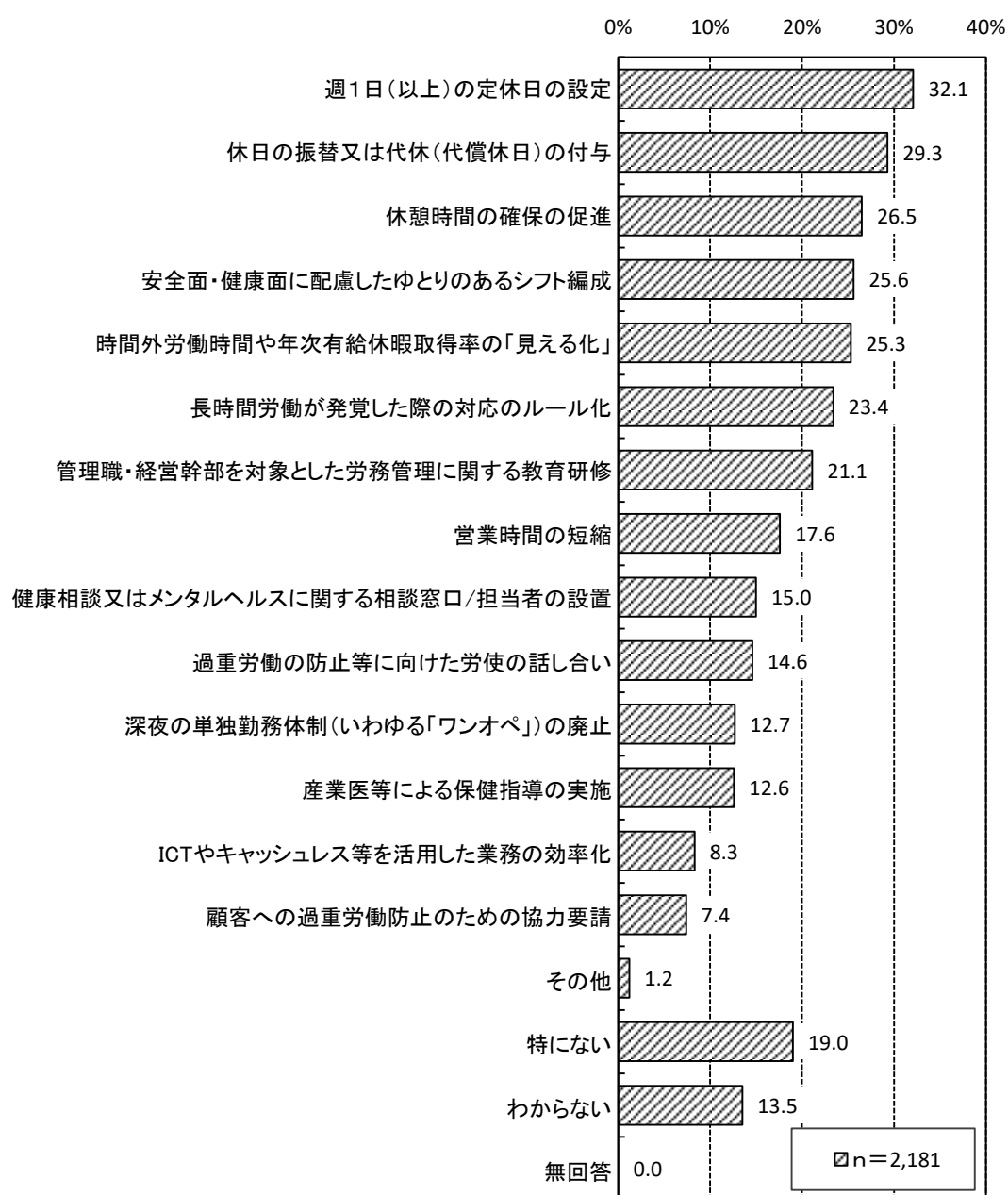
(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

3) 過重労働防止に向けて企業や事業所において必要だと感じる取組（問 26）

過重労働防止に向けて企業や事業所において必要だと感じる取組は、「週1日（以上）の定休日の設定」の割合が32.1%と最も高く、次いで「休日の振替又は代休（代償休日）の付与」が29.3%であった。

従事している仕事別にみると、「スーパーバイザー等」は「管理職・経営幹部を対象とした労務管理に関する教育研修」の割合が最も高く、「店长」「店舗従業員」では「週1日（以上）の定休日の設定」の割合が最も高かった。

図表2-2-II-82 過重労働防止に向けて必要だと感じる取組（複数回答）



図表 2-2-II-83 過重労働防止に向けて必要だと感じる取組（複数回答）（フルタイム・従事している仕事別）

	調査数	産業医等による保健指導の実施	管理職・経営幹部を対象とした労務管理に関する教育研修	過重労働の防止等に向けた労使の話合い	健康相談又はメンタルヘルスに関する相談窓口/担当者の設置	長時間労働が発覚した際の対応のルール化	時間外労働時間や年次有給休暇取得率の「見える化」	休日の振替又は代休（代償休日）の付与	安全面・健康面に配慮したゆとりのあるシフト編成	深夜の単独勤務体制（いわゆる「ワゾンオペ」）の廃止	休憩時間の確保の促進	週1日（以上）の定休日の設定	営業時間の短縮	ICTやキャッシュレス等を活用した業務の効率化	顧客への過重労働防止のための協力の要請	その他	特になし	わからない	無回答
全体	2,181 100.0	275 12.6	460 21.1	318 14.6	327 15.0	511 23.4	551 25.3	640 29.3	558 25.6	277 12.7	578 26.5	701 32.1	384 17.6	181 8.3	161 7.4	27 1.2	415 19.0	294 13.5	0 0.0
スーパーバイザー等	180 100.0	32 17.8	61 33.9	28 15.6	32 17.8	50 27.8	51 28.3	60 33.3	50 27.8	23 12.8	52 28.9	59 32.8	31 17.2	17 9.4	17 9.4	5 2.8	26 14.4	15 8.3	0 0.0
店長	581 100.0	67 11.5	99 17.0	74 12.7	71 12.2	115 19.8	113 19.4	152 26.2	126 21.7	59 10.2	148 25.5	207 35.6	141 24.3	41 7.1	37 6.4	6 1.0	135 23.2	63 10.8	0 0.0
店舗従業員	1,027 100.0	111 10.8	199 19.4	155 15.1	156 15.2	256 24.9	295 28.7	312 30.4	296 28.8	155 15.1	282 27.5	329 32.0	158 15.4	79 7.7	86 8.4	12 1.2	161 15.7	166 16.2	0 0.0

(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

(7) 最近の状況について (2020年10月の状況)

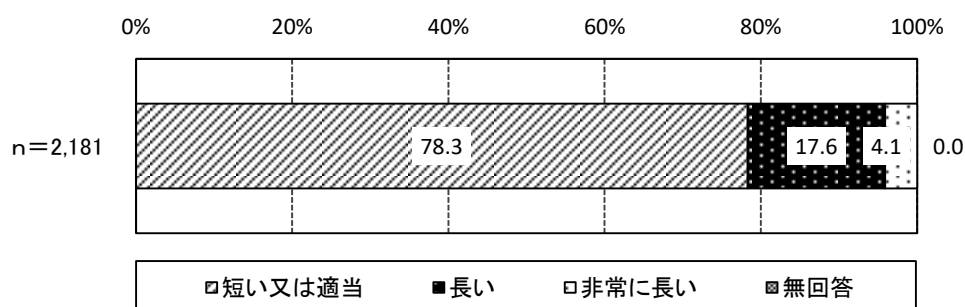
1) 直近1か月の状況 (問27)

① 1か月の時間外労働 (問27(1))

1か月の時間外労働は、「短い又は適当」の割合が78.3%と最も高く、次いで「長い」が17.6%であった。

従事している仕事別にみると、いずれも「短い又は適当」の割合が最も高かった。

図表2-2-II-84 1か月の時間外労働



図表2-2-II-85 1か月の時間外労働 (フルタイム・従事している仕事別)

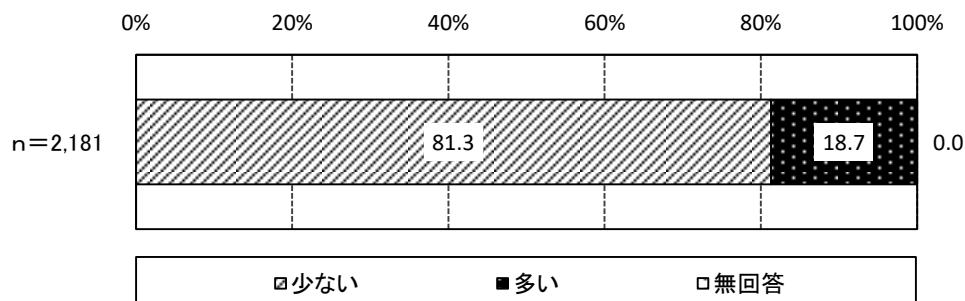
	調査数	短い又は適当	長い	非常に長い	無回答
全体	2,181	1,708	383	90	0
	100.0	78.3	17.6	4.1	0.0
スーパーバイザー等	180	136	35	9	0
	100.0	75.6	19.4	5.0	0.0
店長	581	448	103	30	0
	100.0	77.1	17.7	5.2	0.0
店舗従業員	1,027	804	194	29	0
	100.0	78.3	18.9	2.8	0.0

(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

②不規則な勤務(予定の変更、突然の勤務)(問 27(2))

不規則な勤務(予定の変更、突然の勤務)は、「少ない」の割合が81.3%であった。
 従事している仕事別にみると、いずれも「少ない」の割合が高かった。

図表 2-2-II-86 不規則な勤務(予定の変更、突然の勤務)



図表 2-2-II-87 不規則な勤務(予定の変更、突然の勤務)(フルタイム・従事している仕事別)

	調査数	少ない	多い	無回答
全体	2,181	1,773	408	0
	100.0	81.3	18.7	0.0
スーパーバイザー等	180	133	47	0
	100.0	73.9	26.1	0.0
店長	581	474	107	0
	100.0	81.6	18.4	0.0
店舗従業員	1,027	835	192	0
	100.0	81.3	18.7	0.0

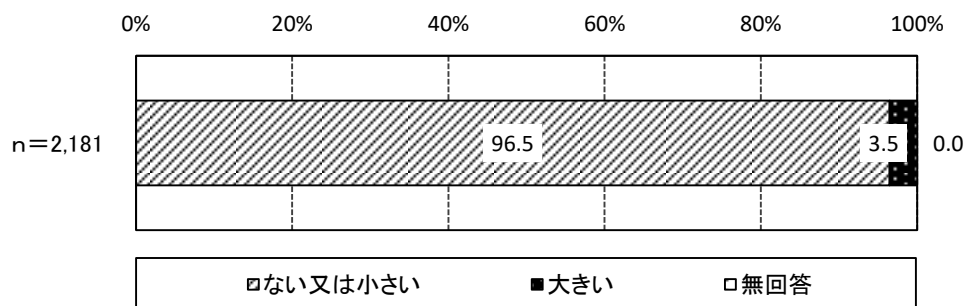
(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

③出張に伴う負担(頻度・拘束時間・時差[海外出張]など)(問 27(3))

出張に伴う負担(頻度・拘束時間・時差[海外出張]など)は、「ない又は小さい」の割合が96.5%であった。

従事している仕事別にみると、いずれも「ない又は小さい」の割合が高かった。

図表 2-2-II-88 出張に伴う負担(頻度・拘束時間・時差[海外出張]など)



図表 2-2-II-89 出張に伴う負担(頻度・拘束時間・時差[海外出張]など)
(フルタイム・従事している仕事別)

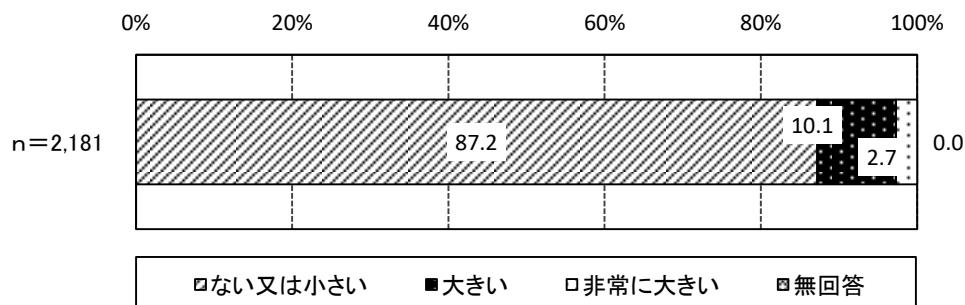
	調査数	ない又は小さい	大きい	無回答
全体	2,181	2,104	77	0
	100.0	96.5	3.5	0.0
スーパーバイザー等	180	160	20	0
	100.0	88.9	11.1	0.0
店長	581	565	16	0
	100.0	97.2	2.8	0.0
店舗従業員	1,027	1,001	26	0
	100.0	97.5	2.5	0.0

(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

④深夜勤務に伴う負担(問 27(4))

深夜勤務に伴う負担は、「ない又は小さい」の割合が 87.2%であった。
 従事している仕事別にみると、いずれも「ない又は小さい」の割合が高かった。

図表 2-2-II-90 深夜勤務に伴う負担



図表 2-2-II-91 深夜勤務に伴う負担 (フルタイム・従事している仕事別)

	調査数	ない 又は 小さい	大 き い	非 常 に 大 き い	無 回 答
全体	2,181	1,902	221	58	0
	100.0	87.2	10.1	2.7	0.0
スーパーバイザー等	180	147	27	6	0
	100.0	81.7	15.0	3.3	0.0
店長	581	491	72	18	0
	100.0	84.5	12.4	3.1	0.0
店舗従業員	1,027	907	98	22	0
	100.0	88.3	9.5	2.1	0.0

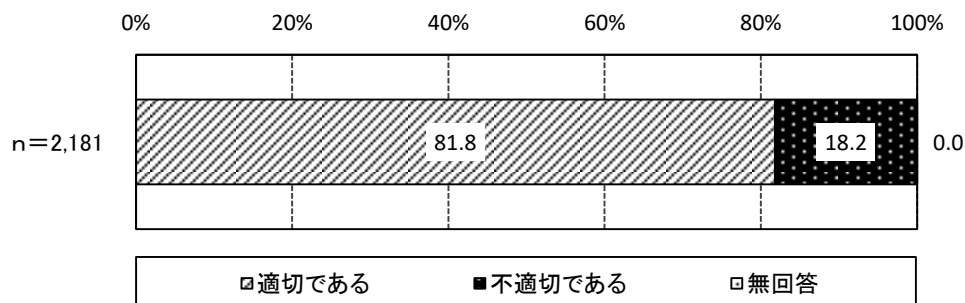
(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

⑤休憩・仮眠の時間数(問 27(5))

休憩・仮眠の時間数は、「適切である」の割合が81.8%であった。

従事している仕事別にみると、いずれも「適切である」の割合が高かった。

図表 2-2-II-92 休憩・仮眠の時間数



図表 2-2-II-93 休憩・仮眠の時間数 (フルタイム・従事している仕事別)

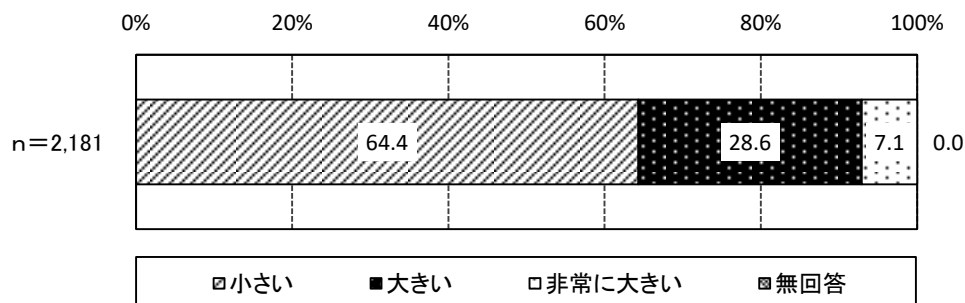
	調査数	適切である	不適切である	無回答
全体	2,181 100.0	1,783 81.8	398 18.2	0 0.0
スーパーバイザー等	180 100.0	149 82.8	31 17.2	0 0.0
店長	581 100.0	482 83.0	99 17.0	0 0.0
店舗従業員	1,027 100.0	808 78.7	219 21.3	0 0.0

(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

⑥勤務についての精神的負担(問 27(6))

勤務についての精神的負担は、「小さい」の割合が64.4%と最も高かった。
 従事している仕事別にみると、いずれも「小さい」の割合が最も高かった。

図表 2-2-II-94 勤務についての精神的負担



図表 2-2-II-95 勤務についての精神的負担（フルタイム・従事している仕事別）

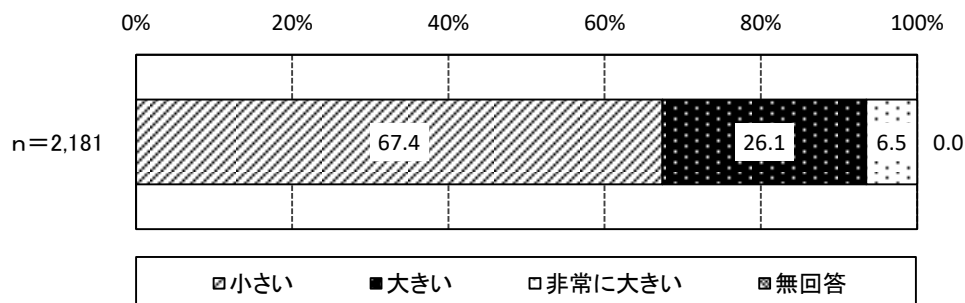
	調査数	小さい	大きい	非常に大きい	無回答
全体	2,181	1,404	623	154	0
	100.0	64.4	28.6	7.1	0.0
スーパーバイザー等	180	102	61	17	0
	100.0	56.7	33.9	9.4	0.0
店長	581	403	139	39	0
	100.0	69.4	23.9	6.7	0.0
店舗従業員	1,027	633	327	67	0
	100.0	61.6	31.8	6.5	0.0

(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

⑦勤務についての身体的負担(問 27(7))

勤務についての身体的負担は、「小さい」の割合が67.4%と最も高かった。
 従事している仕事別にみると、いずれも「小さい」の割合が最も高かった。

図表 2-2-II-96 勤務についての身体的負担



図表 2-2-II-97 勤務についての身体的負担 (フルタイム・従事している仕事別)

	調査数	小さい	大きい	非常に大きい	無回答
全体	2,181	1,471	569	141	0
	100.0	67.4	26.1	6.5	0.0
スーパーバイザー等	180	123	49	8	0
	100.0	68.3	27.2	4.4	0.0
店長	581	389	149	43	0
	100.0	67.0	25.6	7.4	0.0
店舗従業員	1,027	649	306	72	0
	100.0	63.2	29.8	7.0	0.0

(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

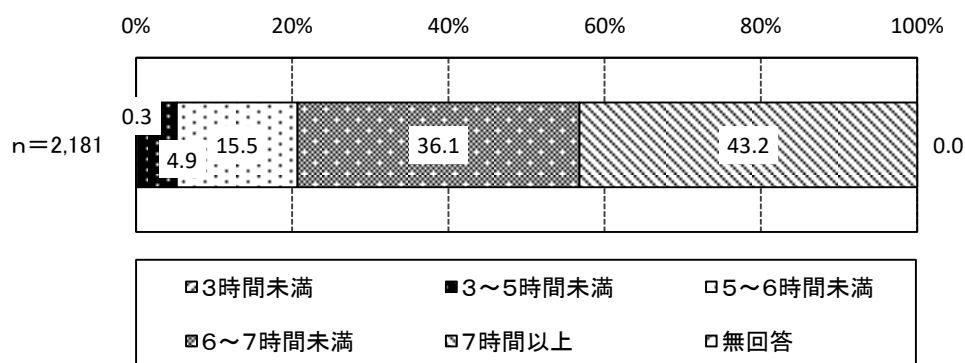
2) 平日の平均的な睡眠時間とその充足状況 (問 28)

① 平均的な睡眠時間 (問 28(1))

平均的な睡眠時間は、「7時間以上」の割合が43.2%と最も高く、次いで「6～7時間未満」が36.1%であった。

従事している仕事別にみると、いずれも「7時間以上」の割合が最も高かった。

図表 2-2-II-98 平均的な睡眠時間



図表 2-2-II-99 平均的な睡眠時間 (フルタイム・従事している仕事別)

	調査数	3時間未満	3~5時間未満	5~6時間未満	6~7時間未満	7時間以上	無回答
全体	2,181	6	107	337	788	943	0
	100.0	0.3	4.9	15.5	36.1	43.2	0.0
スーパーバイザー等	180	0	10	21	74	75	0
	100.0	0.0	5.6	11.7	41.1	41.7	0.0
店長	581	1	28	85	194	273	0
	100.0	0.2	4.8	14.6	33.4	47.0	0.0
店舗従業員	1,027	5	51	170	373	428	0
	100.0	0.5	5.0	16.6	36.3	41.7	0.0

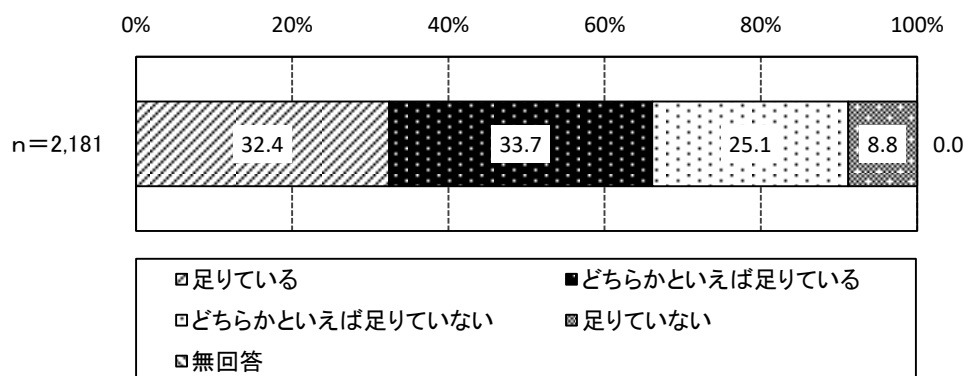
(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

②睡眠時間の充足状況(問 28(2))

睡眠時間の充足状況は、充足（「足りている」「どちらかといえば足りている」を合算）の割合が、66.1%であった。

従事している仕事別にみると、充足（「足りている」「どちらかといえば足りている」を合算）の割合は、「スーパーバイザー等」が66.6%、「店長」が72.3%、「店舗従業員」が62.4%であった。

図表 2-2-II-100 睡眠時間の充足状況



図表 2-2-II-101 睡眠時間の充足状況（フルタイム・従事している仕事別）

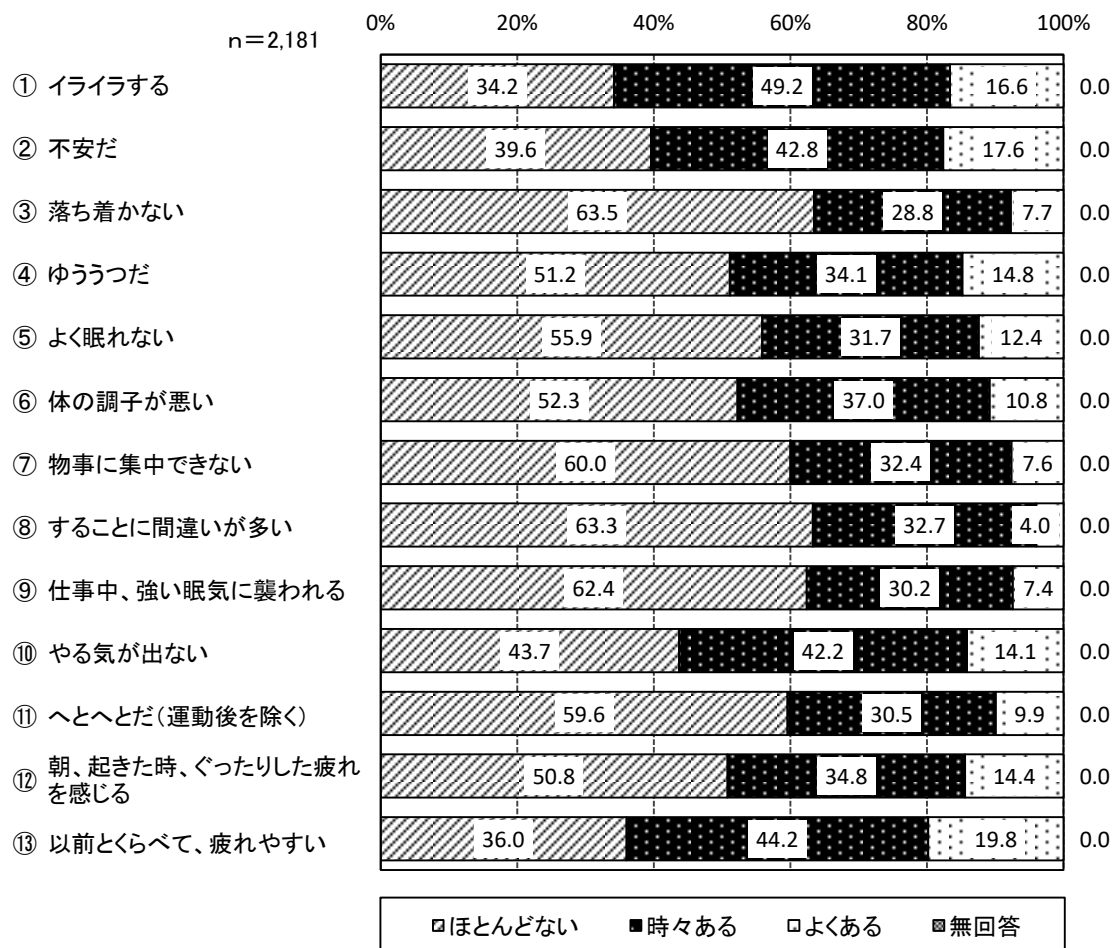
	調査数	足りている	どちらかといえば足りている	どちらかといえば足りていない	足りていない	無回答
全体	2,181	707	734	548	192	0
	100.0	32.4	33.7	25.1	8.8	0.0
スーパーバイザー等	180	62	58	49	11	0
	100.0	34.4	32.2	27.2	6.1	0.0
店長	581	219	201	113	48	0
	100.0	37.7	34.6	19.4	8.3	0.0
店舗従業員	1,027	278	363	294	92	0
	100.0	27.1	35.3	28.6	9.0	0.0

(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

3) 直近1か月(2020年10月)の自覚症状(問29)

直近1か月の自覚症状のうち、ある(「よくある」「時々ある」を合算)の割合は、「①イライラする」が65.8%で最も高く、次いで「⑬以前とくらべて、疲れやすい」が64.0%、「②不安だ」が60.4%であった。

図表2-2-II-102 直近1か月の自覚症状



(8) 約4～5年前と比べた時の変化 (2015・2016年頃の状況)

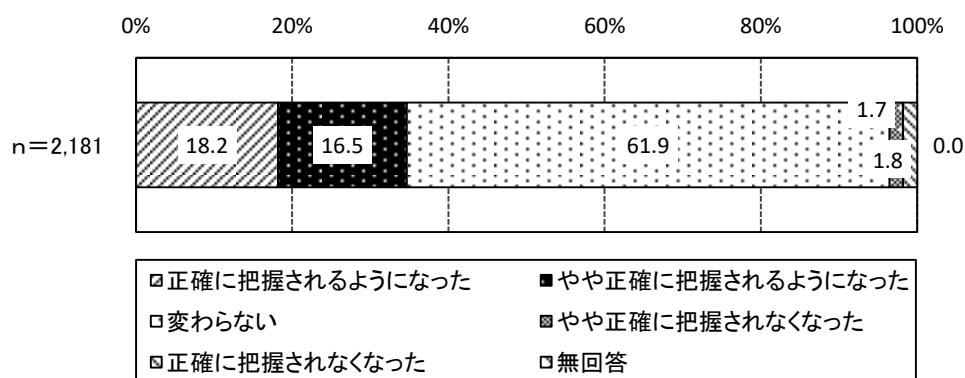
1) 約4～5年前と比較した時の現在の働き方 (問30)

①労働時間の把握(問30(1))

約4～5年前と比べて、労働時間の把握は、正確に把握(「正確に把握されるようになった」「やや正確に把握されるようになった」を合算)の割合が、34.7%であった。

従事している仕事別にみると、正確に把握(「正確に把握されるようになった」「やや正確に把握されるようになった」を合算)の割合は、「スーパーバイザー等」が47.3%、「店長」が33.0%、「店舗従業員」が35.1%であった。

図表2-2-II-103 労働時間の把握



図表2-2-II-104 労働時間の把握 (フルタイム・従事している仕事別)

	調査数	正確に把握されるようになった	やや正確に把握されるようになった	変わらない	やや正確に把握されなくなった	正確に把握されなくなった	無回答
全体	2,181	397	360	1,349	36	39	0
	100.0	18.2	16.5	61.9	1.7	1.8	0.0
スーパーバイザー等	180	48	37	87	5	3	0
	100.0	26.7	20.6	48.3	2.8	1.7	0.0
店長	581	96	96	371	6	12	0
	100.0	16.5	16.5	63.9	1.0	2.1	0.0
店舗従業員	1,027	176	185	622	23	21	0
	100.0	17.1	18.0	60.6	2.2	2.0	0.0

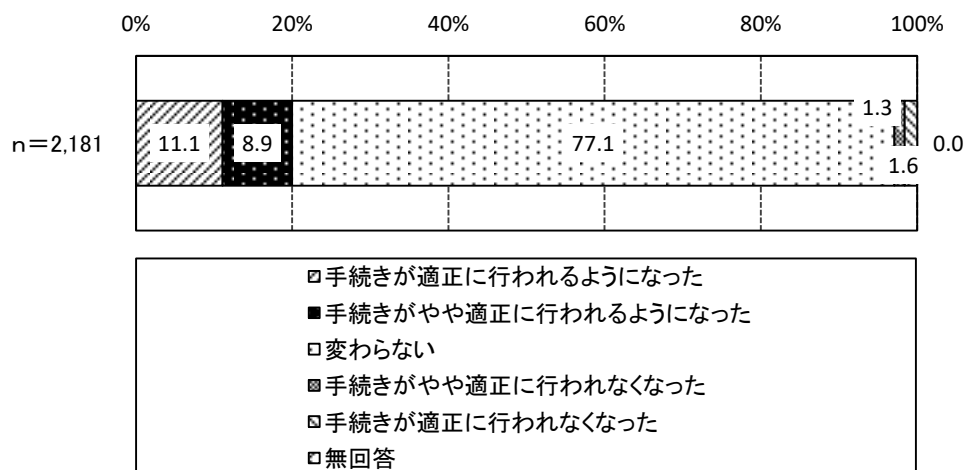
(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

② 残業する場合の手続き(問 30(2))

約4～5年前と比べて、残業する場合の手続きは、「手続きが適正に行われるようになった」の割合が11.1%、「手続きがやや適正に行われるようになった」が8.9%であった。

従事している仕事別にみると、「手続きが適正に行われるようになった」の割合は、「スーパーバイザー等」が18.9%、「店長」が9.0%、「店舗従業員」が11.9%であった。

図表 2-2-II-105 残業する場合の手続き



図表 2-2-II-106 残業する場合の手続き (フルタイム・従事している仕事別)

	調査数	た 手 続 き が 適 正 に 行 わ れ る よ う に な っ た	な 手 続 き が や や 適 正 に 行 わ れ る よ う に な っ た	変 わ ら な い	た 手 続 き が や や 適 正 に 行 わ れ な く な っ た	手 続 き が 適 正 に 行 わ れ な く な っ た	無 回 答
全体	2,181	243	194	1,681	29	34	0
	100.0	11.1	8.9	77.1	1.3	1.6	0.0
スーパーバイザー等	180	34	20	121	2	3	0
	100.0	18.9	11.1	67.2	1.1	1.7	0.0
店長	581	52	44	473	4	8	0
	100.0	9.0	7.6	81.4	0.7	1.4	0.0
店舗従業員	1,027	122	100	760	22	23	0
	100.0	11.9	9.7	74.0	2.1	2.2	0.0

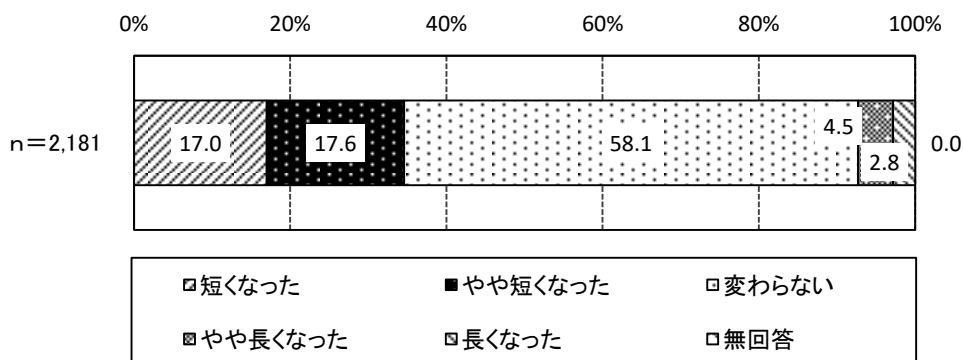
(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

③1か月当たり労働時間(問 30(3))

約4～5年前と比べて、1か月当たり労働時間は、短い(「短くなった」「やや短くなった」を合算)の割合が、34.6%であった。

従事している仕事別にみると、短い(「短くなった」「やや短くなった」を合算)の割合は、「スーパーバイザー等」が35.0%、「店長」が36.7%、「店舗従業員」が35.1%であった。

図表2-2-II-107 1か月当たり労働時間



図表2-2-II-108 1か月当たり労働時間(フルタイム・従事している仕事別)

	調査数	短くなった	やや短くなった	変わらない	やや長くなった	長くなった	無回答
全体	2,181	370	384	1,267	99	61	0
	100.0	17.0	17.6	58.1	4.5	2.8	0.0
スーパーバイザー等	180	31	32	104	7	6	0
	100.0	17.2	17.8	57.8	3.9	3.3	0.0
店長	581	109	104	332	23	13	0
	100.0	18.8	17.9	57.1	4.0	2.2	0.0
店舗従業員	1,027	172	189	575	58	33	0
	100.0	16.7	18.4	56.0	5.6	3.2	0.0

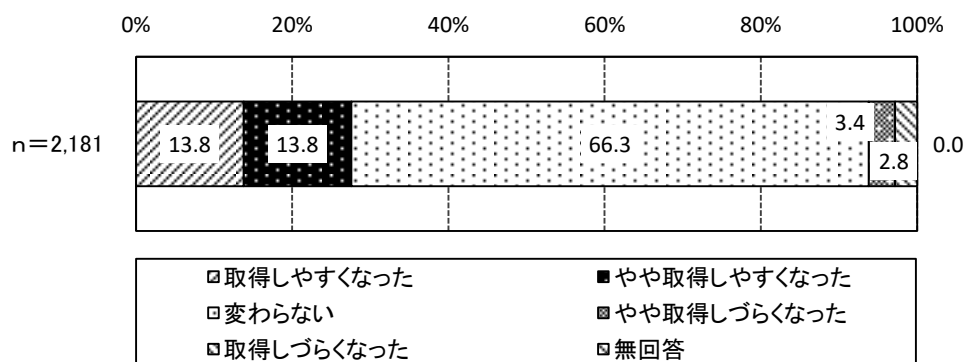
(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

④ 休日・休暇の取得(問 30(4))

約4～5年前と比べて、休日・休暇の取得は、取得しやすい(「取得しやすくなった」「やや取得しやすくなった」を合算)の割合が、27.6%であった。

従事している仕事別にみると、取得しやすい(「取得しやすくなった」「やや取得しやすくなった」を合算)の割合は、「スーパーバイザー等」が30.5%、「店長」が29.7%、「店舗従業員」が26.1%であった。

図表2-2-II-109 休日・休暇の取得



図表2-2-II-110 休日・休暇の取得(フルタイム・従事している仕事別)

	調査数	取得しやすくなった	やや取得しやすくなった	変わらない	やや取得しづらくなった	取得しづらくなった	無回答
全体	2,181	301	300	1,445	75	60	0
	100.0	13.8	13.8	66.3	3.4	2.8	0.0
スーパーバイザー等	180	29	26	111	7	7	0
	100.0	16.1	14.4	61.7	3.9	3.9	0.0
店長	581	95	77	377	19	13	0
	100.0	16.4	13.3	64.9	3.3	2.2	0.0
店舗従業員	1,027	124	144	684	40	35	0
	100.0	12.1	14.0	66.6	3.9	3.4	0.0

(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

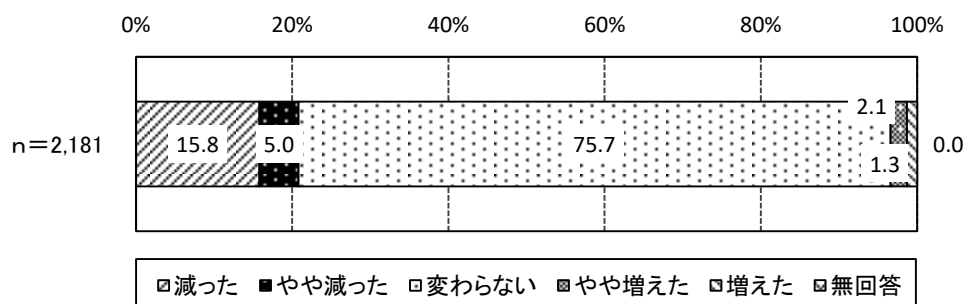
⑤パワーハラスメント(問 30(5))

約4～5年前と比べて、パワーハラスメントは、減った(「減った」「やや減った」を合算)の割合が20.8%であったが、「変わらない」の割合が75.7%で最も高かった。

従事している仕事別にみると、減った(「減った」「やや減った」を合算)の割合は、「スーパーバイザー等」が26.7%、「店長」が24.8%、「店舗従業員」が19.4%であった。

また、相談窓口や対応窓口の有無別にみると、相談窓口や対応窓口がある方が、パワーハラスメントは減った(「減った」「やや減った」を合算)とする割合が高い。

図表2-2-II-111 パワーハラスメント



図表2-2-II-112 パワーハラスメント(フルタイム・従事している仕事別)

	調査数	減った	やや減った	変わらない	やや増えた	増えた	無回答
全体	2,181	345	110	1,651	46	29	0
	100.0	15.8	5.0	75.7	2.1	1.3	0.0
スーパーバイザー等	180	37	11	120	10	2	0
	100.0	20.6	6.1	66.7	5.6	1.1	0.0
店長	581	111	33	424	7	6	0
	100.0	19.1	5.7	73.0	1.2	1.0	0.0
店舗従業員	1,027	151	48	790	19	19	0
	100.0	14.7	4.7	76.9	1.9	1.9	0.0

(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

図表 2-2-II-113 パワーハラスメント（フルタイム・相談窓口や対応窓口の有無別）

		調査数	減った	やや減った	変わらない	やや増えた	増えた	無回答
全 体		2,181 100.0	345 15.8	110 5.0	1,651 75.7	46 2.1	29 1.3	0 0.0
窓 口 有 無	社内に相談窓口や対応窓口がある	662 100.0	137 20.7	59 8.9	432 65.3	22 3.3	12 1.8	0 0.0
	社内に相談窓口や対応窓口はない・わからない	1,519 100.0	208 13.7	51 3.4	1,219 80.3	24 1.6	17 1.1	0 0.0

(注) 窓口有無は、問 15(2)において「1. 社内に相談窓口や対応窓口がある」と回答した人を「窓口有」とした。

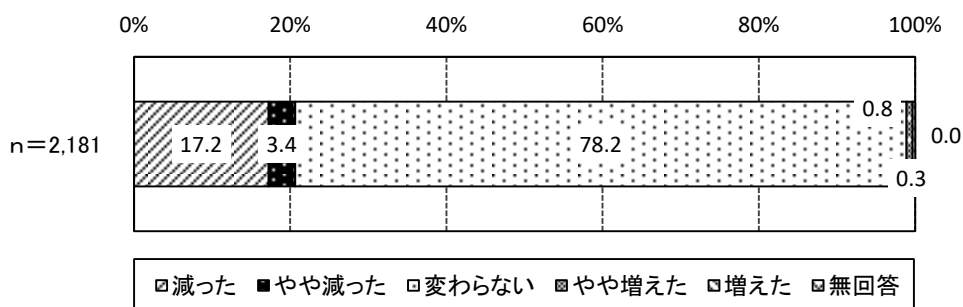
⑥セクシュアルハラスメント(問 30(6))

約4～5年前と比べて、セクシュアルハラスメントは、減った（「減った」「やや減った」を合算）の割合が20.6%であったが、「変わらない」の割合が78.2%で最も高かった。

従事している仕事別にみると、減った（「減った」「やや減った」を合算）の割合は、「スーパーバイザー等」が28.4%、「店長」が23.8%、「店舗従業員」が19.3%であった。

また、相談窓口や対応窓口の有無別にみると、相談窓口や対応窓口がある方が、セクシュアルハラスメントは減った（「減った」「やや減った」を合算）とする割合が高い。

図表2-2-II-114 セクシュアルハラスメント



図表2-2-II-115 セクシュアルハラスメント（フルタイム・従事している仕事別）

	調査数	減った	やや減った	変わらない	やや増えた	増えた	無回答
全体	2,181	376	74	1,706	18	7	0
	100.0	17.2	3.4	78.2	0.8	0.3	0.0
スーパーバイザー等	180	41	10	125	1	3	0
	100.0	22.8	5.6	69.4	0.6	1.7	0.0
店長	581	120	18	437	5	1	0
	100.0	20.7	3.1	75.2	0.9	0.2	0.0
店舗従業員	1,027	169	29	817	10	2	0
	100.0	16.5	2.8	79.6	1.0	0.2	0.0

(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

図表 2-2-II-116 セクシュアルハラスメント（フルタイム・相談窓口や対応窓口の有無別）

		調査数	減った	やや減った	変わらない	やや増えた	増えた	無回答
全 体		2,181 100.0	376 17.2	74 3.4	1,706 78.2	18 0.8	7 0.3	0 0.0
窓 口 有 無	社内に相談窓口や対応窓口がある	662 100.0	145 21.9	41 6.2	463 69.9	10 1.5	3 0.5	0 0.0
	社内に相談窓口や対応窓口はない・わからない	1,519 100.0	231 15.2	33 2.2	1,243 81.8	8 0.5	4 0.3	0 0.0

(注) 窓口有無は、問 15(2)において「1. 社内に相談窓口や対応窓口がある」と回答した人を「窓口有」とした。

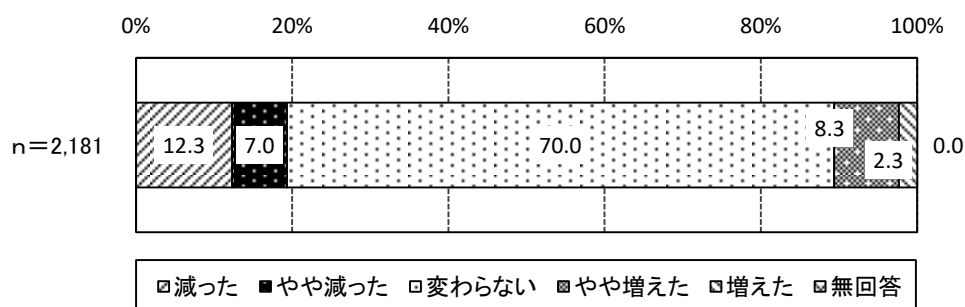
⑦顧客からの理不尽な要求・クレーム、暴言・暴力等(問 30(7))

約4～5年前と比べて、顧客からの理不尽な要求・クレーム、暴言・暴力等は、減った(「減った」「やや減った」を合算)の割合が19.3%であったが、「変わらない」の割合が70.0%で最も高かった。

従事している仕事別にみると、減った(「減った」「やや減った」を合算)の割合は、「スーパーバイザー等」が22.8%、「店長」が23.4%、「店舗従業員」が17.5%であった。

また、相談窓口や対応窓口の有無別にみると、相談窓口や対応窓口がある方が、理不尽な要求・クレーム、暴言・暴力等は減った(「減った」「やや減った」を合算)とする割合が高い。

図表 2-2-II-117 顧客からの理不尽な要求・クレーム、暴言・暴力等



図表 2-2-II-118 顧客からの理不尽な要求・クレーム、暴言・暴力等
(フルタイム・従事している仕事別)

	調査数	減った	やや減った	変わらない	やや増えた	増えた	無回答
全体	2,181	269	152	1,527	182	51	0
	100.0	12.3	7.0	70.0	8.3	2.3	0.0
スーパーバイザー等	180	22	19	108	24	7	0
	100.0	12.2	10.6	60.0	13.3	3.9	0.0
店長	581	90	46	398	35	12	0
	100.0	15.5	7.9	68.5	6.0	2.1	0.0
店舗従業員	1,027	117	63	730	91	26	0
	100.0	11.4	6.1	71.1	8.9	2.5	0.0

(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

図表 2-2-II-119 顧客からの理不尽な要求・クレーム、暴言・暴力等
(フルタイム・相談窓口や対応窓口の有無別)

		調査数	減った	やや減った	変わらない	やや増えた	増えた	無回答
全 体		2,181 100.0	269 12.3	152 7.0	1,527 70.0	182 8.3	51 2.3	0 0.0
窓 口 有 無	社内に相談窓口や対応窓口がある	662 100.0	93 14.0	68 10.3	398 60.1	82 12.4	21 3.2	0 0.0
	社内に相談窓口や対応窓口はない・わからない	1,519 100.0	176 11.6	84 5.5	1,129 74.3	100 6.6	30 2.0	0 0.0

(注) 窓口有無は、問 15(2)において「1. 社内に相談窓口や対応窓口がある」と回答した人を「窓口有」とした。

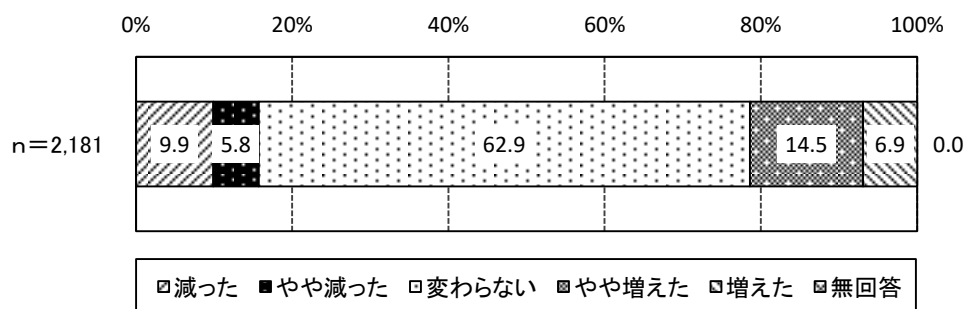
⑧業務に関連するストレスや悩み(問 30(8))

約4～5年前と比べて、業務に関連するストレスや悩みは、増えた（「増えた」「やや増えた」を合算）の割合が21.4%であったが、「変わらない」の割合が62.9%で最も高かった。

従事している仕事別にみると、増えた（「増えた」「やや増えた」を合算）の割合は、「スーパーバイザー等」が24.5%、「店長」が20.4%、「店舗従業員」が21.6%であった。

なお、相談窓口や対応窓口の有無別にみると、相談窓口や対応窓口がある方が、ストレスや悩みは減った（「減った」「やや減った」を合算）とする割合が高い。

図表 2-2-II-120 業務に関連するストレスや悩み



図表 2-2-II-121 業務に関連するストレスや悩み（フルタイム・従事している仕事別）

	調査数	減った	やや減った	変わらない	やや増えた	増えた	無回答
全体	2,181 100.0	217 9.9	126 5.8	1,371 62.9	317 14.5	150 6.9	0 0.0
スーパーバイザー等	180 100.0	20 11.1	14 7.8	102 56.7	32 17.8	12 6.7	0 0.0
店長	581 100.0	72 12.4	39 6.7	351 60.4	81 13.9	38 6.5	0 0.0
店舗従業員	1,027 100.0	97 9.4	54 5.3	654 63.7	149 14.5	73 7.1	0 0.0

(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

図表 2-2-II-122 業務に関連するストレスや悩み（フルタイム・相談窓口や対応窓口の有無別）

		調査数	減った	やや減った	変わらない	やや増えた	増えた	無回答
全 体		2,181 100.0	217 9.9	126 5.8	1,371 62.9	317 14.5	150 6.9	0 0.0
窓 口 有 無	社内に相談窓口や対応窓口がある	662 100.0	81 12.2	54 8.2	362 54.7	117 17.7	48 7.3	0 0.0
	社内に相談窓口や対応窓口はない・わからない	1,519 100.0	136 9.0	72 4.7	1,009 66.4	200 13.2	102 6.7	0 0.0

(注) 窓口有無は、問 15(2)において「1. 社内に相談窓口や対応窓口がある」と回答した人を「窓口有」とした。

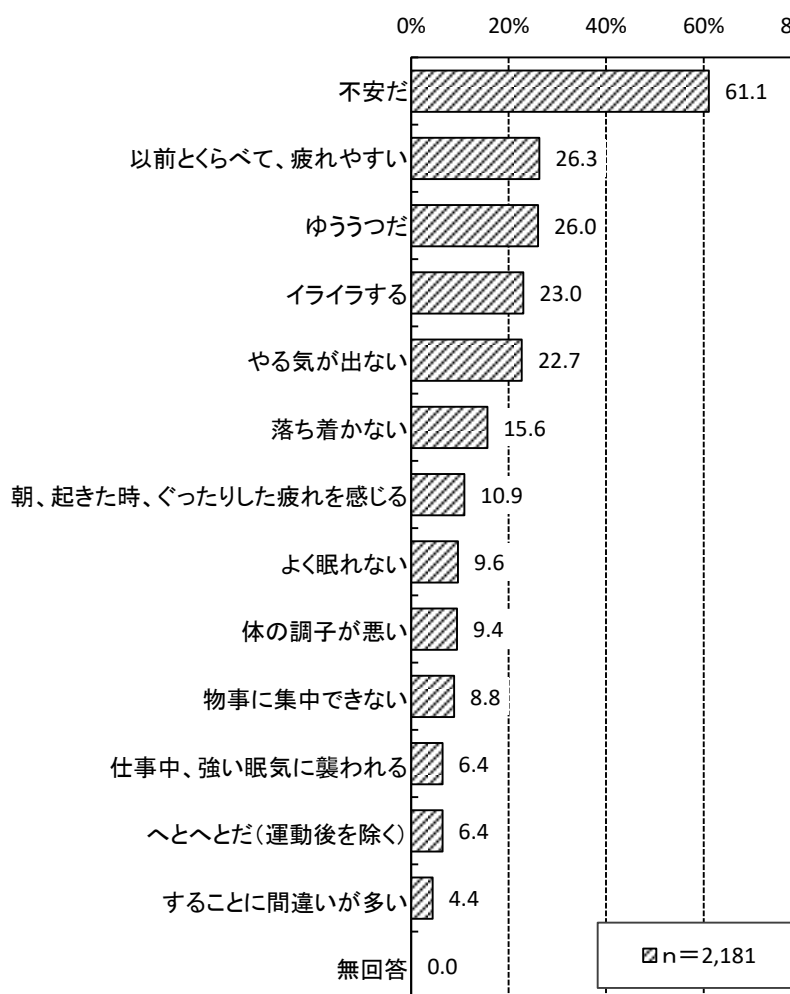
(9) 新型コロナウイルス感染症の影響

1) 新型コロナウイルス感染症に関連して強く感じるようになった症状（問 32）

強く感じるようになった症状は、「不安だ」の割合が61.1%と最も高く、次いで「以前とくらべて、疲れやすい」が26.3%であった。

従事している仕事別にみると、いずれも「不安だ」の割合が最も高かった。

図表 2-2-II-123 強く感じるようになった症状（複数回答）



図表2-2-II-124 強く感じるようになった症状（複数回答）（フルタイム・従事している仕事別）

	調査数	イライラする	不安だ	落ち着かない	ゆううつだ	よく眠れない	体の調子が悪い	物事に集中できない	することに間違いが多い	仕事中、強い眠気に襲われる	やる気が出ない	へとへとだ（運動後を除く）	朝、起きた時、ぐったりした疲れを感じる	以前とくらべて、疲れやすい	無回答
全体	2,181 100.0	501 23.0	1,333 61.1	341 15.6	567 26.0	210 9.6	206 9.4	191 8.8	97 4.4	140 6.4	495 22.7	139 6.4	238 10.9	574 26.3	0 0.0
スーパーバイザー等	180 100.0	45 25.0	111 61.7	28 15.6	46 25.6	12 6.7	15 8.3	18 10.0	7 3.9	18 10.0	37 20.6	9 5.0	13 7.2	48 26.7	0 0.0
店長	581 100.0	132 22.7	352 60.6	87 15.0	156 26.9	54 9.3	44 7.6	44 7.6	28 4.8	35 6.0	144 24.8	38 6.5	61 10.5	147 25.3	0 0.0
店舗従業員	1,027 100.0	239 23.3	618 60.2	159 15.5	264 25.7	103 10.0	106 10.3	92 9.0	41 4.0	54 5.3	235 22.9	65 6.3	116 11.3	277 27.0	0 0.0

（注）表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

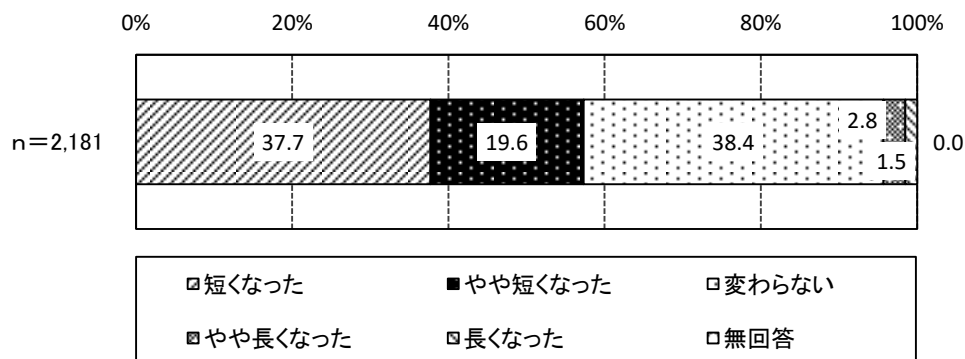
2) 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い変化したこと（問 33）

①1か月当たり労働時間（問 33(1)）

新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、1か月当たり労働時間は、短い（「短くなった」「やや短くなった」を合算）の割合が、57.3%であった。

従事している仕事別にみると、短い（「短くなった」「やや短くなった」を合算）の割合は、「スーパーバイザー等」が56.7%、「店長」が63.5%、「店舗従業員」が56.4%であった。

図表 2-2-II-125 1か月当たり労働時間



図表 2-2-II-126 1か月当たり労働時間（フルタイム・従事している仕事別）

	調査数	短くなった	やや短くなった	変わらない	やや長くなった	長くなった	無回答
全体	2,181	822	428	837	61	33	0
	100.0	37.7	19.6	38.4	2.8	1.5	0.0
スーパーバイザー等	180	59	43	66	7	5	0
	100.0	32.8	23.9	36.7	3.9	2.8	0.0
店長	581	252	117	195	11	6	0
	100.0	43.4	20.1	33.6	1.9	1.0	0.0
店舗従業員	1,027	381	198	406	32	10	0
	100.0	37.1	19.3	39.5	3.1	1.0	0.0

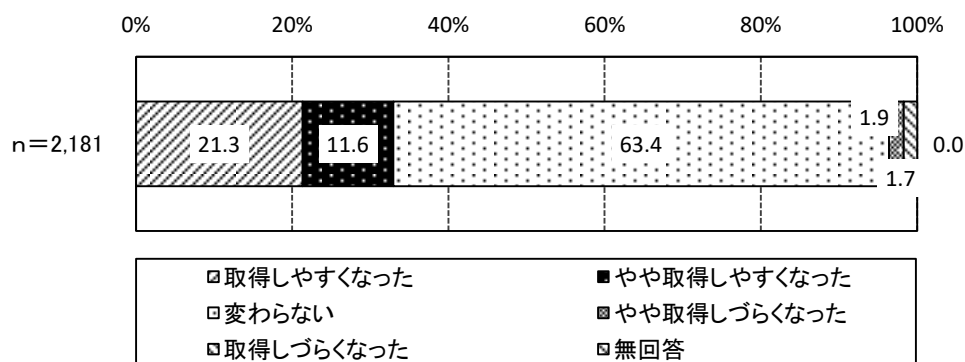
（注）表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

②休日・休暇の取得(問 33(2))

新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、休日・休暇の取得は、取得しやすい(「取得しやすくなった」「やや取得しやすくなった」を合算)の割合が、32.9%であった。

従事している仕事別にみると、取得しやすい(「取得しやすくなった」「やや取得しやすくなった」を合算)の割合は、「スーパーバイザー等」が41.6%、「店長」が37.6%、「店舗従業員」が29.2%であった。

図表 2-2-II-127 休日・休暇の取得



図表 2-2-II-128 休日・休暇の取得 (フルタイム・従事している仕事別)

	調査数	取得しやすくなった	やや取得しやすくなった	変わらない	やや取得しづらくなった	取得しづらくなった	無回答
全体	2,181	465	254	1,382	42	38	0
	100.0	21.3	11.6	63.4	1.9	1.7	0.0
スーパーバイザー等	180	44	31	96	6	3	0
	100.0	24.4	17.2	53.3	3.3	1.7	0.0
店長	581	152	66	345	6	12	0
	100.0	26.2	11.4	59.4	1.0	2.1	0.0
店舗従業員	1,027	188	112	696	19	12	0
	100.0	18.3	10.9	67.8	1.9	1.2	0.0

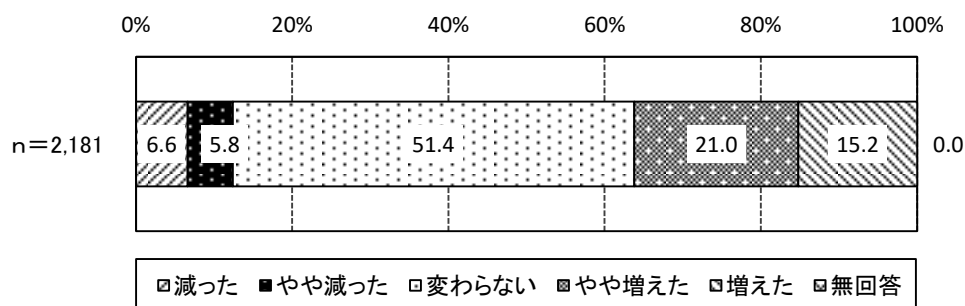
(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。

③業務に関連するストレスや悩み(問 33(3))

新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、業務に関連するストレスや悩みは、増えた(「増えた」「やや増えた」を合算)の割合が36.2%、「変わらない」の割合が51.4%であった。

従事している仕事別にみると、増えた(「増えた」「やや増えた」を合算)の割合は、「スーパーバイザー等」が43.9%、「店長」が38.5%、「店舗従業員」が31.3%であった。

図表 2-2-II-129 業務に関連するストレスや悩み



図表 2-2-II-130 業務に関連するストレスや悩み (フルタイム・従事している仕事別)

	調査数	減った	やや減った	変わらない	やや増えた	増えた	無回答
全体	2,181 100.0	144 6.6	127 5.8	1,120 51.4	459 21.0	331 15.2	0 0.0
スーパーバイザー等	180 100.0	11 6.1	16 8.9	74 41.1	45 25.0	34 18.9	0 0.0
店長	581 100.0	36 6.2	38 6.5	283 48.7	125 21.5	99 17.0	0 0.0
店舗従業員	1,027 100.0	74 7.2	57 5.6	575 56.0	191 18.6	130 12.7	0 0.0

(注) 表外に「その他」があるので、各項目の合計は「全体」と一致しない。