

職場のハラスメントに関する実態調査 結果概要 (令和5年度厚生労働省委託事業)

厚生労働省 雇用環境・均等局
雇用機会均等課

令和5年度職場のハラスメントに関する実態調査 目的・実施概要

調査目的等

- 職場におけるハラスメント対策については、令和元年の女性活躍推進法等一部改正法により、**職場におけるパワーハラスメントについて事業主の措置義務等が創設**され、完全施行された**令和4年4月**からは、**中小事業主を含む全ての事業主がパワーハラスメントの防止措置義務の対象**となっている。
 - 一方で、近年、**顧客等からの著しい迷惑行為（いわゆるカスタマーハラスメント）**や**就活等セクハラ**などが**社会問題化**している状況も見られる。
 - 令和2年度の「職場におけるハラスメントに関する実態調査」から3年が経過し、ハラスメントに係る状況も変化していると考えられることから、**ハラスメントの発生状況や企業の対策の進捗、労働者の意識等を把握し、今後の諸施策に反映させることを目的に、実態調査を実施した。**
- ※ **特に顧客等からの著しい迷惑行為や就活等セクハラについては詳細に把握を行うこととした。**

調査実施概要

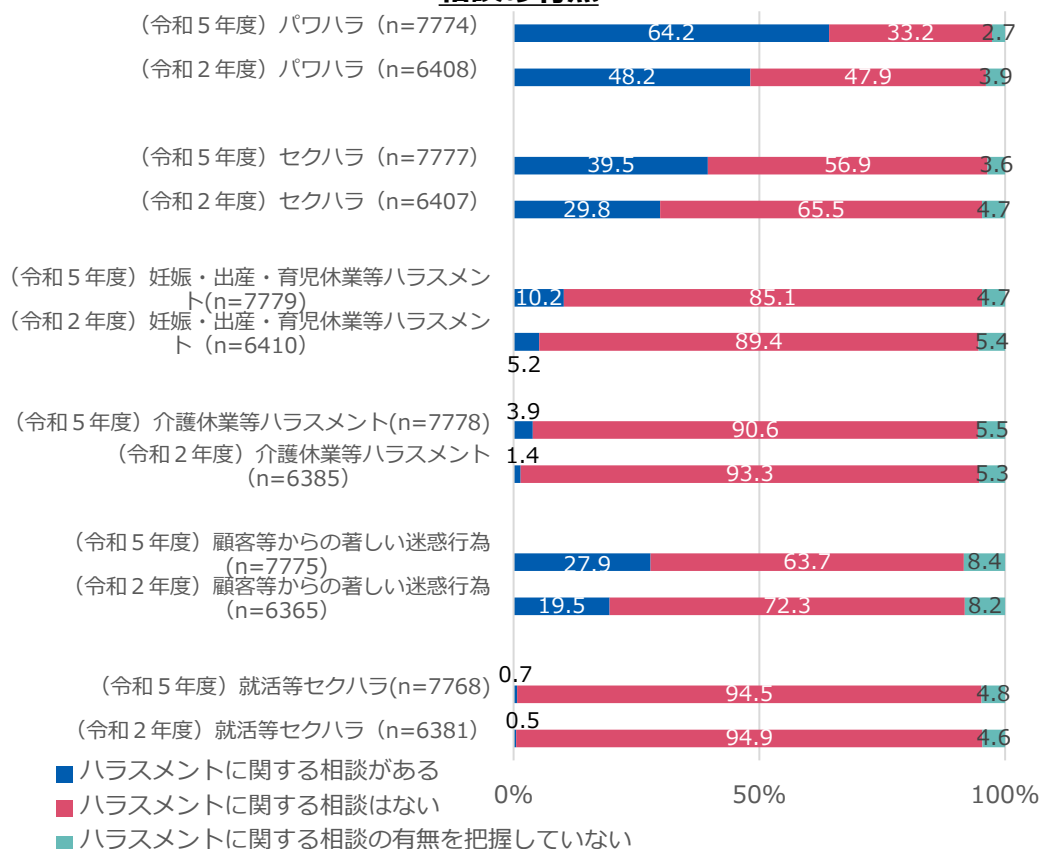
- 本調査は、企業調査と労働者等調査からなるアンケート調査。それぞれの実施概要は以下の通り。

企業調査	調査手法：郵送調査(回答については Web でも受付) 調査実施期間：2023年12月1日～12月29日 調査対象：全国の従業員30人以上の企業・団体 有効回答数/発送件数：7,780件/25,000件(有効回答率31.1%)
労働者等調査	調査手法：インターネット調査(調査会社の調査協力者パネルを使用) 調査実施期間：2024年1月11日～1月29日 調査対象：全国の企業・団体に勤務する20～64歳の男女労働者及び2020～2022年度卒業で就職活動（転職を除く）又はインターンシップを経験した男女（いずれも経営者（自営業を含む）、役員、公務員を除く） サンプル数：一般サンプル調査：8,000名、特別サンプル調査（※）：2,500名 ※①女性の妊娠・出産・育児休業等ハラスメント（1,000名）、②男性の育児休業等ハラスメント（500名）、③就活セクハラ（1,000名）

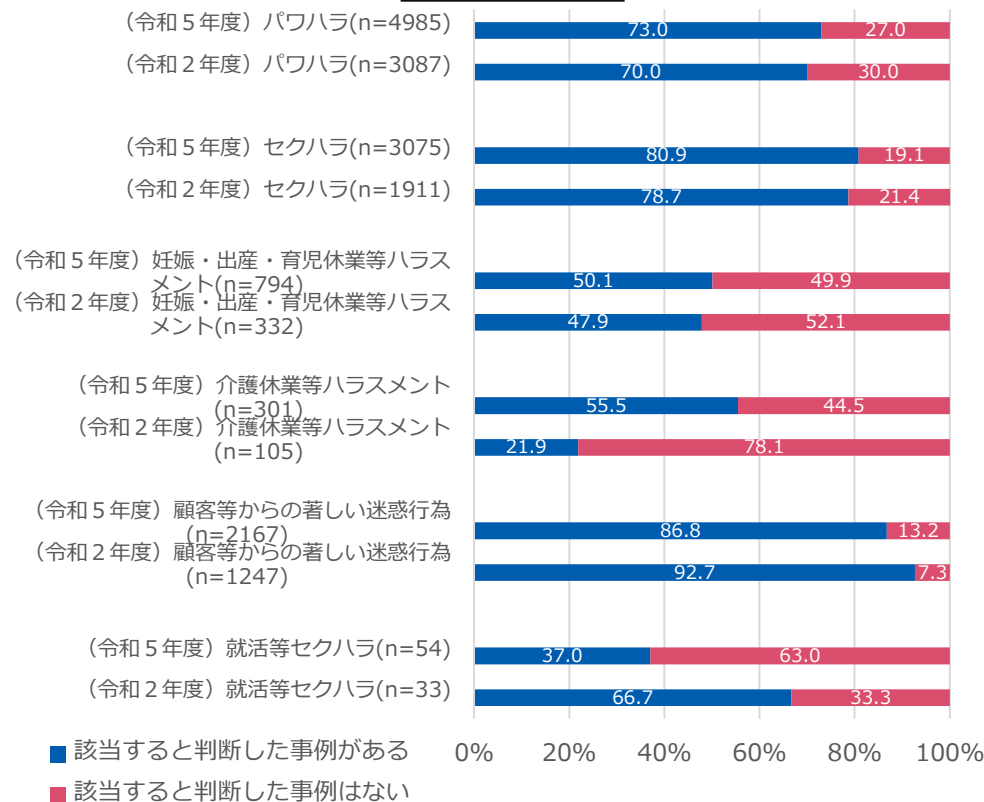
ハラスメントの発生状況①（企業調査）

- 過去3年間に相談があったと回答した企業割合については、
 - ・ パワハラは64.2%（+16.0%）、セクハラは39.5%（+9.7%）、顧客等からの著しい迷惑行為は27.9%（+8.4%）、妊娠・出産・育児休業等ハラスメントは10.2%（+5.0%）、介護休業等ハラスメントは3.9%（+2.5%）、就活等セクハラは0.7%（+0.3%）であり、
 - ・ 令和2年度に比べて、いずれのハラスメントも増加している。
- 過去3年間に相談があった事例のうち、企業がハラスメントに該当すると判断した事例の有無については、
 - ・ パワハラは73.0%（+3.0%）、セクハラは80.9%（2.2%）、妊娠・出産・育児休業等ハラスメントは50.1%（+2.2%）、介護休業等ハラスメントは55.5%（+33.6%）、顧客等からの著しい迷惑行為は86.8%（-5.9%）、就活等セクハラは37.0%（-29.7%）であり、
 - ・ 令和2年度と比べて、パワハラ、セクハラ、妊娠・出産・育児休業等ハラスメントはほぼ横ばいであるが、介護休業等ハラスメントは増加し、就活等セクハラは減少している。

相談の有無



該当事例の有無

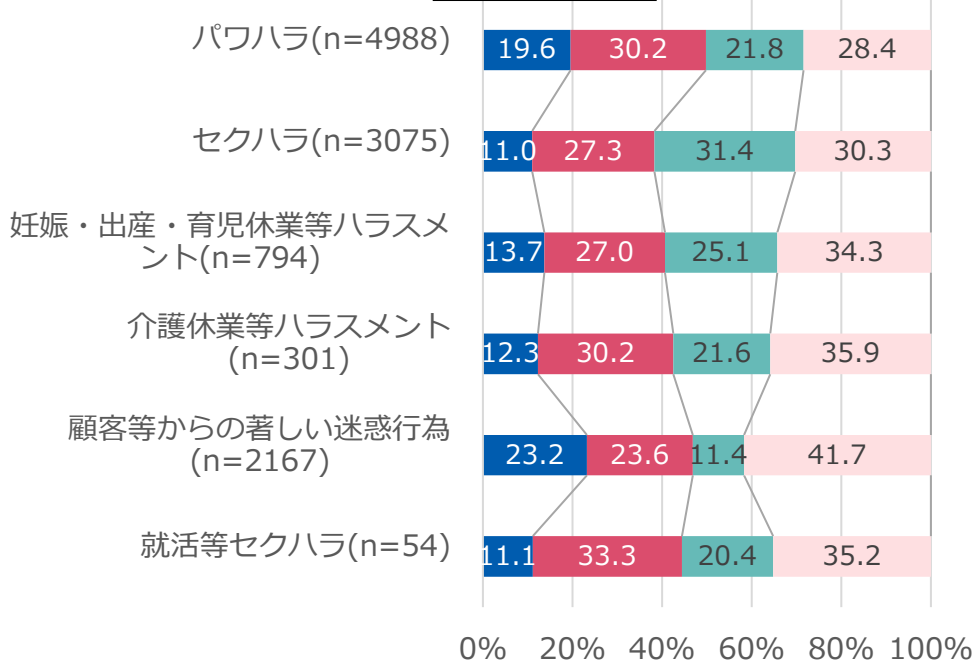


※調査対象：過去3年間に各ハラスメントまたは不利益取り扱いに関する相談を取り扱ったと回答した企業（無回答、無効回答を除く）

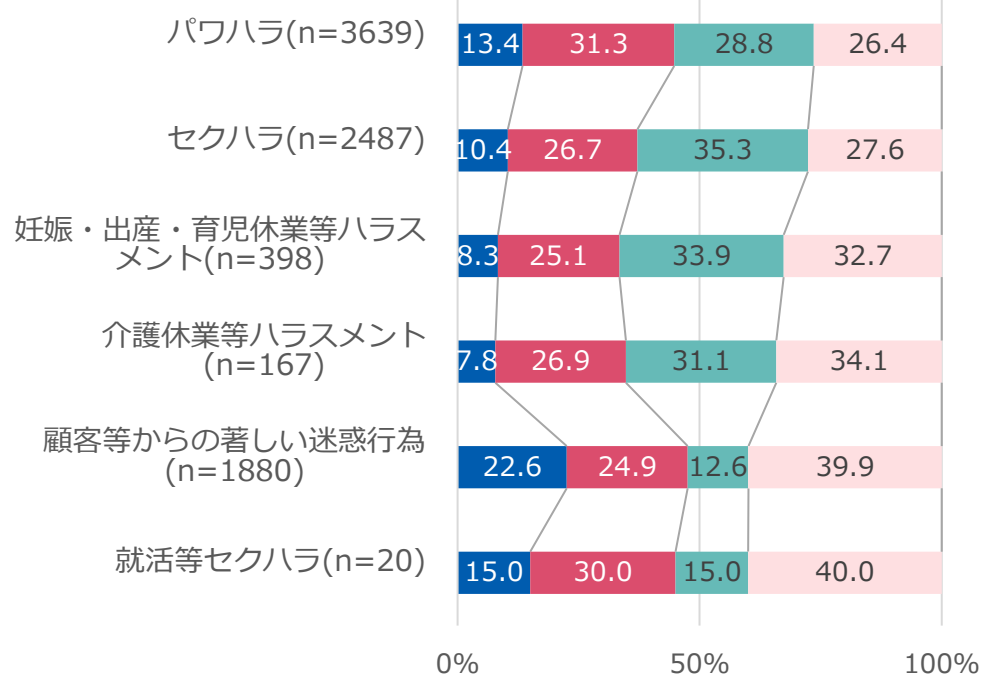
ハラスメントの発生状況②（企業調査）

- 相談件数の過去3年間の増減の傾向としては、
 - ・事業主に防止措置義務が課されていない顧客等からの著しい迷惑行為を除く、各ハラスメントにおいて、「件数は減少している」の割合が「件数が増加している」の割合よりも高くなっているが、
 - ・顧客等からの著しい迷惑行為では「件数が増加している」（23.2%）が「件数は減少している」（11.4%）より大幅に高い。
- 過去3年間の該当事例の増減の傾向としては、
 - ・顧客等からの著しい迷惑行為及び就活等セクハラ以外は「件数は減少している」の割合が「件数は増加している」の割合よりも高いが、
 - ・顧客等からの著しい迷惑行為については「件数は増加している」（22.6%）が「件数は減少している」（12.6%）よりも高い

相談件数の増減



該当事例の増減



- 過去3年間に相談件数が増加している
- 過去3年間に相談があり、件数は変わらない
- 過去3年間に相談件数は減少している
- 過去3年間に相談はあるが、件数の増減は分からない

- ハラスメントに該当すると判断した事例の件数が増加している
- ハラスメントに該当すると判断した事例があり、件数は変わらない
- ハラスメントに該当すると判断した事例の件数は減少している
- ハラスメントに該当すると判断した事例はあるが、件数の増減は分からない

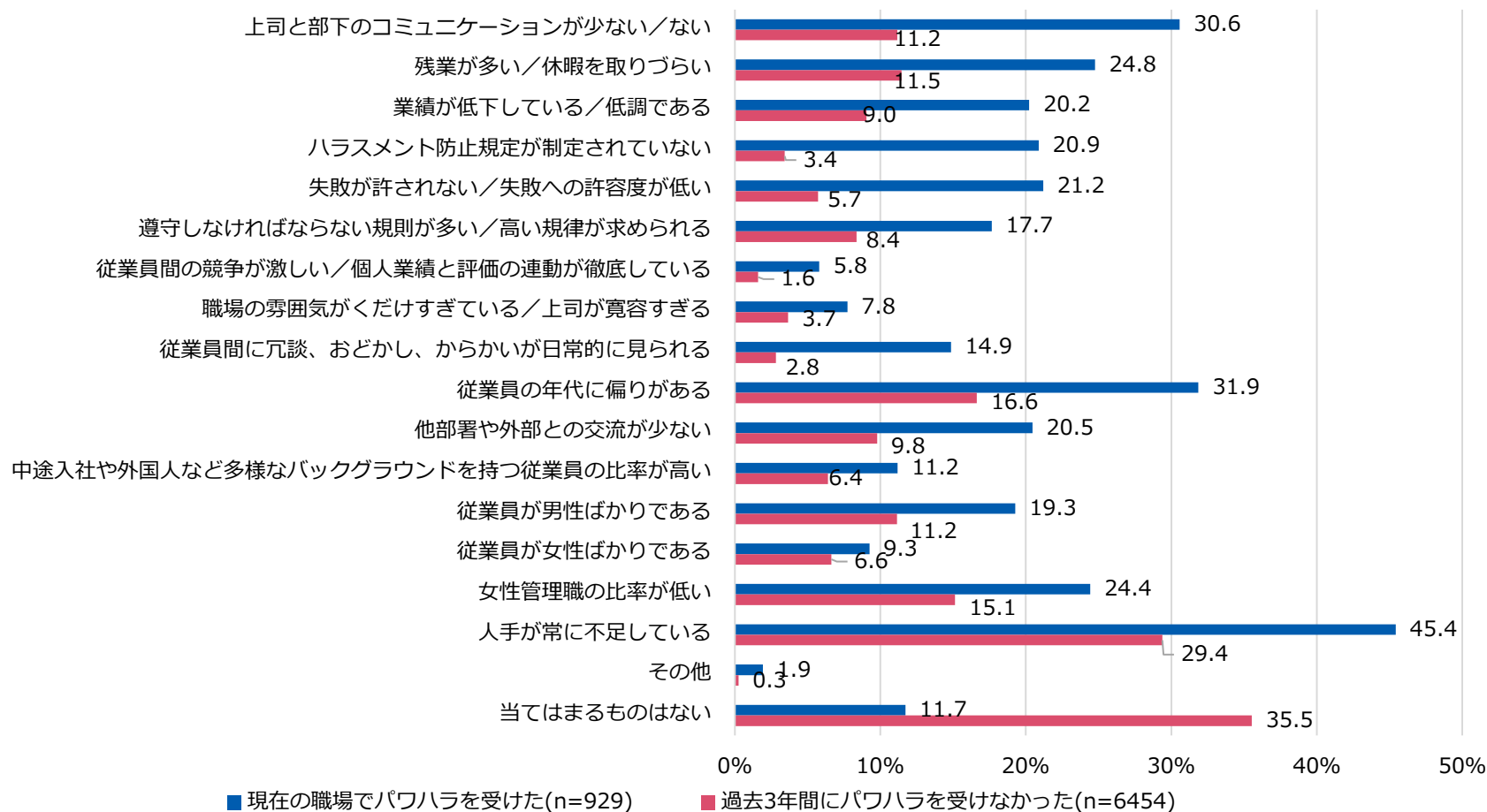
※調査対象：過去3年間に各ハラスメントまたは不利益取り扱いに関する相談を取り扱ったと回答した企業（無回答、無効回答を除く）

※調査対象：過去3年間に各ハラスメントまたは不利益取り扱いに該当すると判断した事例があると回答した企業（無回答、無効回答を除く）

ハラスメントの経験有無別にみた勤務先の特徴①（労働者等調査）

- 勤務先でパワハラを経験した者の勤務先の特徴について、パワハラを経験した者と経験しなかった者の回答の差が10%以上ある特徴を見ると、「上司と部下のコミュニケーションが少ない／ない」、「残業が多い／休暇を取りづらい」、「業績が低下している／低調である」、「ハラスメント防止規定が制定されていない」、「失敗が許されない／失敗への許容度が低い」、「従業員間に冗談、おどかし、からかいが日常的に見られる」、「従業員の年代に偏りがある」、「他部署や外部との交流が少ない」、「人手が常に不足している」などがある。

勤務先の特徴（パワハラの経験有無別）

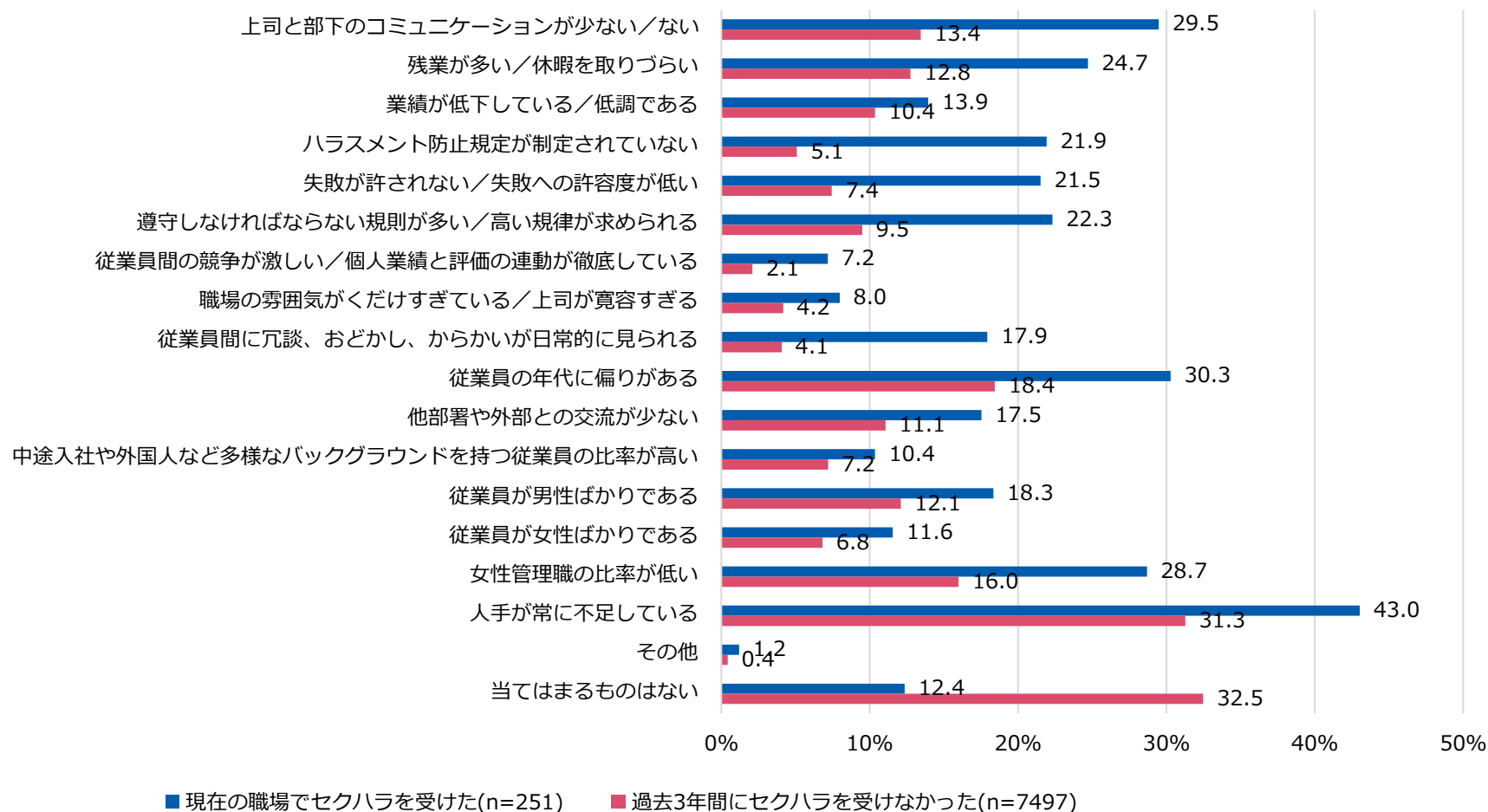


※調査対象：現在の職場でパワハラを受けた者、または、過去3年間にパワハラを受けなかった者

ハラスメントの経験有無別にみた勤務先の特徴②（労働者等調査）

- 勤務先でセクハラを経験した者の勤務先の特徴について、セクハラを経験した者と経験しなかった者の回答の差が10%以上ある特徴を見ると、「上司と部下のコミュニケーションが少ない／ない」、「残業が多い／休暇を取りづらい」、「ハラスメント防止規定が制定されていない」、「失敗が許されない／失敗への許容度が低い」、「遵守しなければならない規則が多い／高い規律が求められる」、「従業員間に冗談、おどかし、からかいが日常的に見られる」、「従業員の年代に偏りがある」、「女性管理職の比率が低い」、「人手が常に不足している」がある。

勤務先の特徴（セクハラを経験有無別）

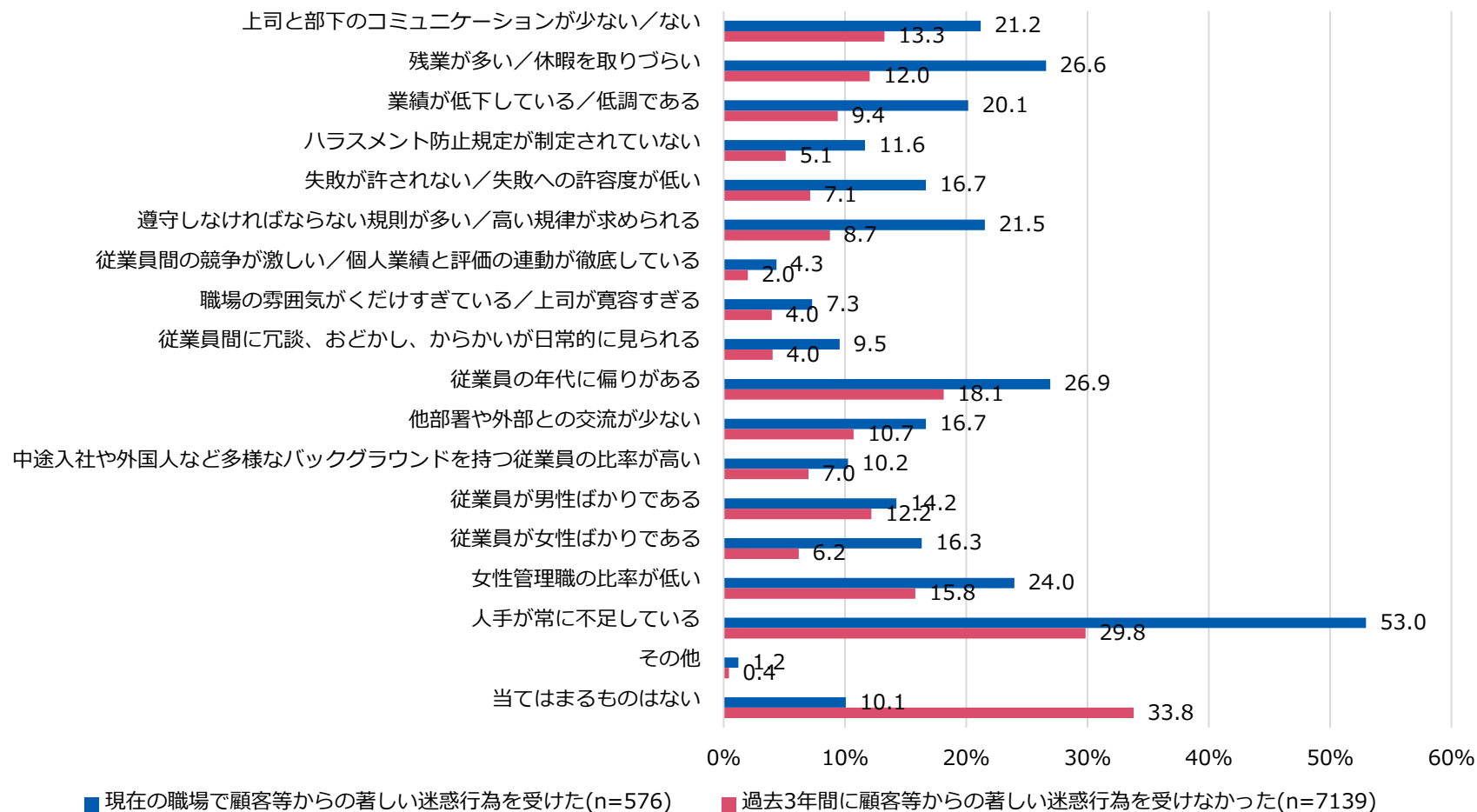


※調査対象：現在の職場でセクハラを受けた者、または、過去3年間にセクハラを受けなかった者

ハラスメントの経験有無別にみた勤務先の特徴③（労働者等調査）

- 勤務先で顧客等からの著しい迷惑行為を経験した者の勤務先の特徴について、顧客等からの著しい迷惑行為を経験した者と経験しなかった者の回答の差が10%以上ある特徴を見ると、「残業が多い/休暇を取りづらい」、「業績が低下している/低調である」、「遵守しなければならない規則が多い/高い規律が求められる」、「従業員が女性ばかりである」、「人手が常に不足している」がある。

勤務先の特徴（顧客等からの著しい迷惑行為の経験有無別）

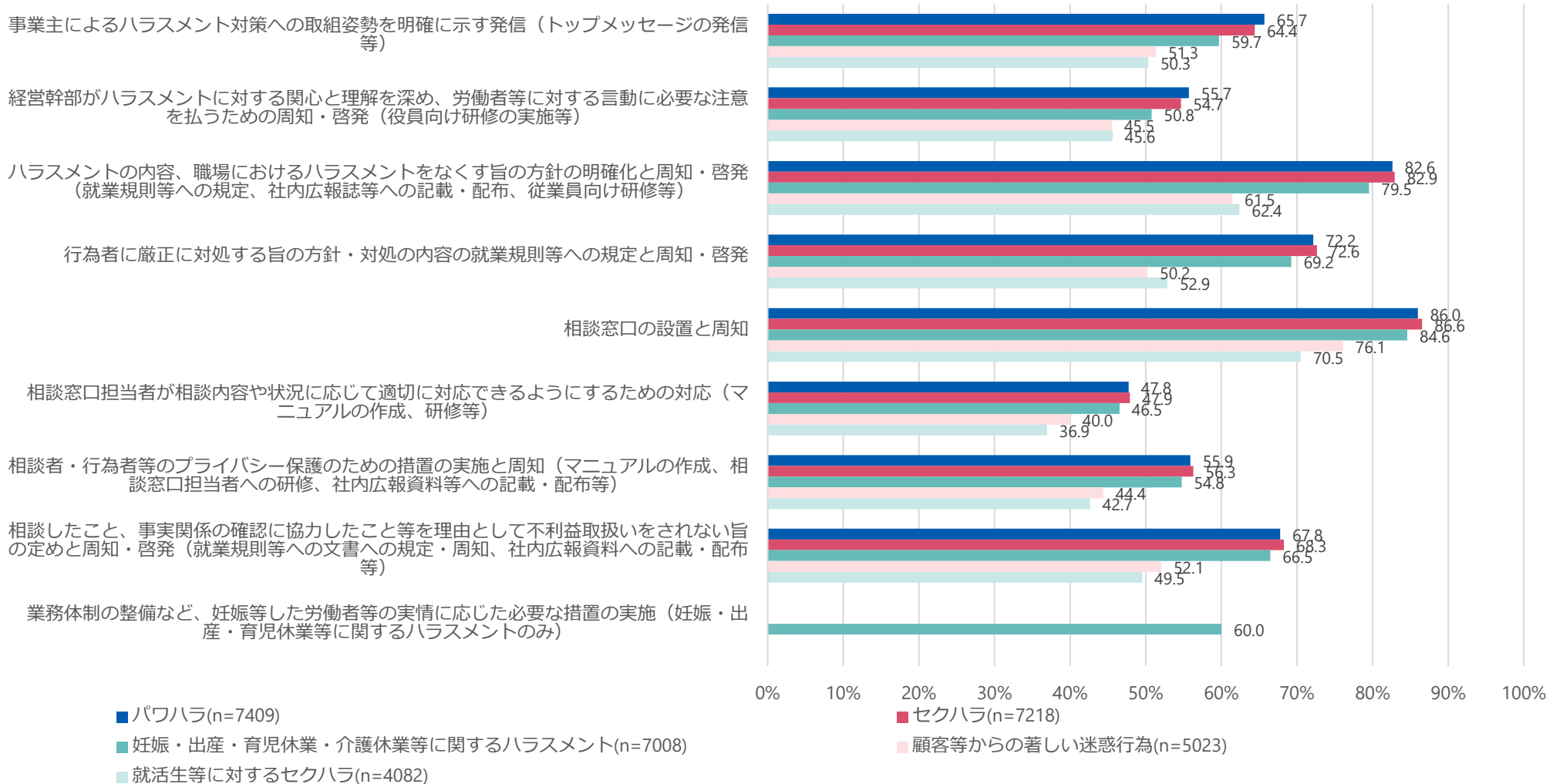


※調査対象：現在の職場で顧客等からの著しい迷惑行為を受けた者、または、過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けなかった者

ハラスメント予防・解決のための取組（企業調査）

- 各ハラスメント別にみた、企業のハラスメント予防・解決のための具体的な取組内容については、「相談窓口の設置と周知」がいずれのハラスメントにおいても最も高い。
- 顧客等からの著しい迷惑行為や就活等セクハラは、パワハラ、セクハラ、妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントと比べて、いずれの取組内容においても実施している割合が低い傾向にある。

ハラスメント予防・解決のための取組



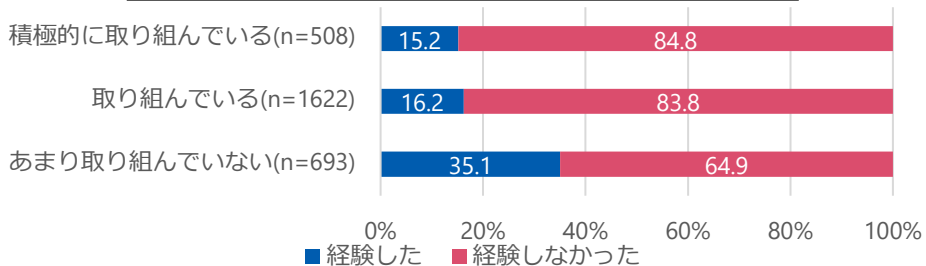
※調査対象：回答企業のうちハラスメントの予防・解決のための取組を実施している企業（無回答・無効回答を除く）

ハラスメントの予防・解決のための取組を進めたことによる効果（企業調査・労働者等調査）

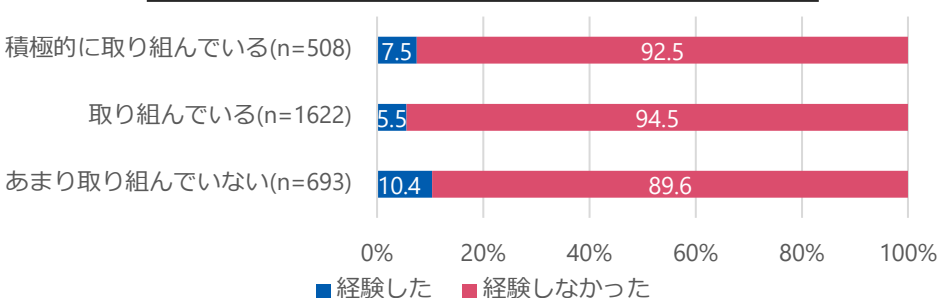
- ハラスメントを受けた経験については、各ハラスメントにおいて、「あまり取り組んでいない」と評価されている勤務先で相対的にハラスメントを受けた経験の割合が高くなっている。
- ハラスメント予防・解決のための取組の副次的効果については、「職場のコミュニケーションが活性化する／風通しが良くなる」（39.1%）が最も高い。

（労働者等調査）

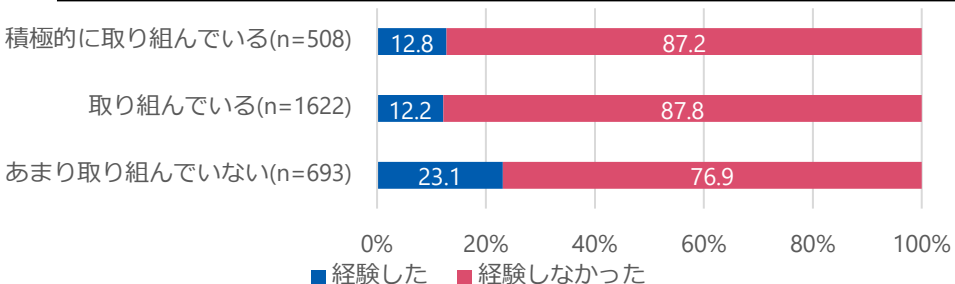
パワハラを受けた経験（勤務先の取組評価別）



セクハラを受けた経験（勤務先の取組評価別）

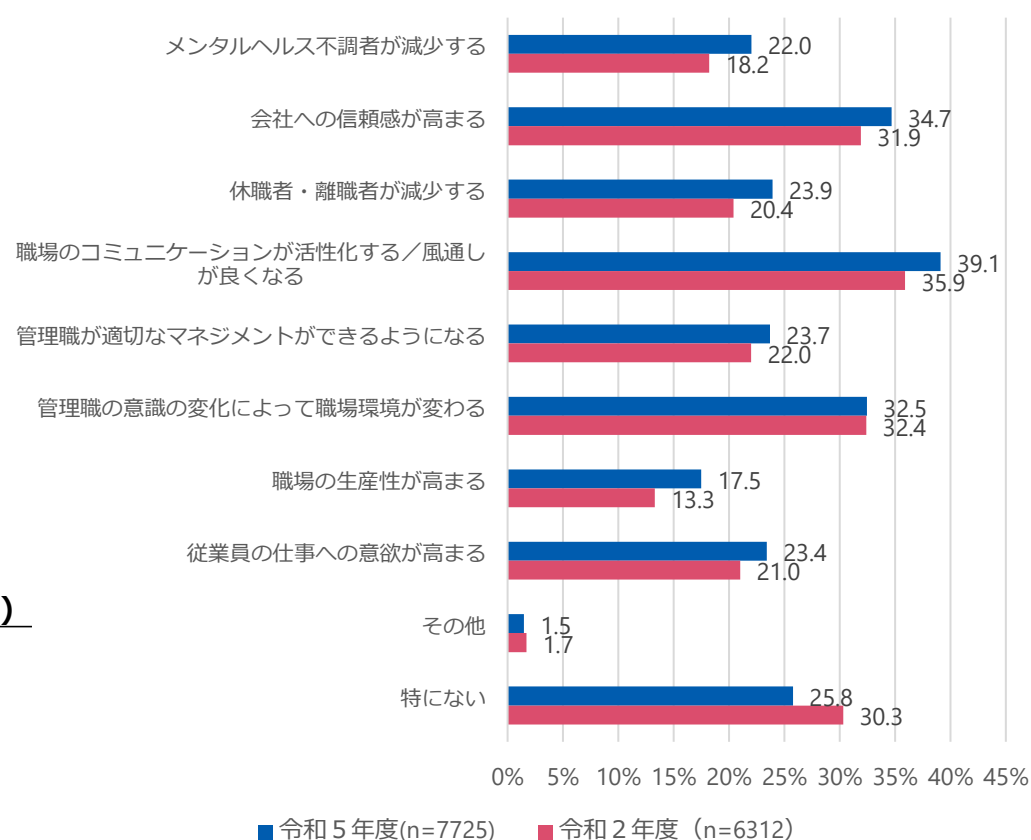


顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験（勤務先の取組評価別）



（企業調査）

ハラスメント予防・解決のための取組の副次的効果



※調査対象：回答企業のうち、1つ以上ハラスメント予防・解決の取組を実施していると回答した企業（無回答・無効回答を除く）

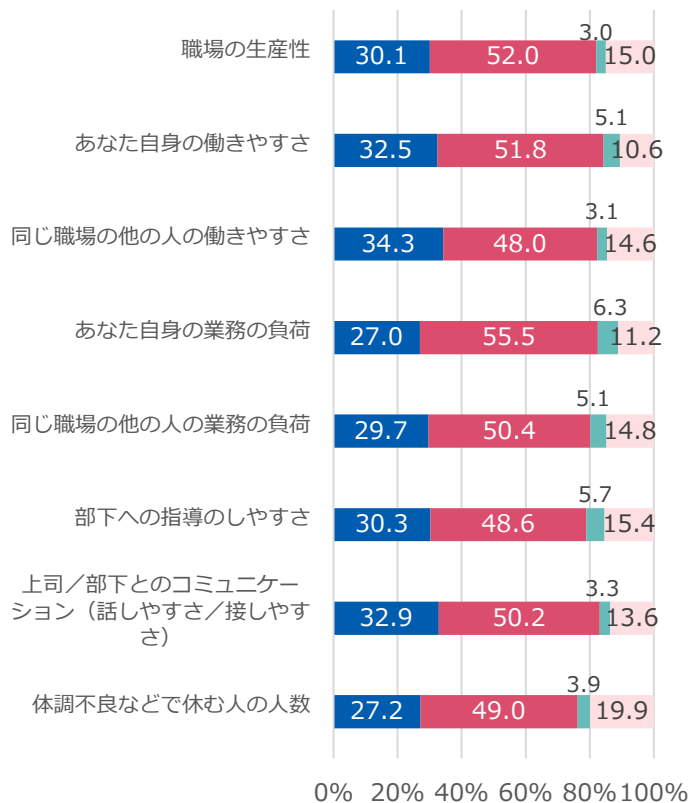
※調査対象：全回答者（n=2,823）（勤務先の取組に対する評価について「分からない」と回答した者を除く）

勤務先のハラスメント予防・解決のための取組と勤務先の変化（労働者等調査）

- 勤務先のハラスメント予防・解決のための取組の評価と職場の変化に対する評価との相関を見たところ、
 - ・「積極的に取り組んでいる」と回答者から評価された職場では、その職場の変化について「改善された」と回答した割合が顕著に高く、
 - ・「あまり取り組んでいない」と回答者から評価された職場では、その職場の変化について「悪化している」と回答した割合が顕著に高い特徴がある。

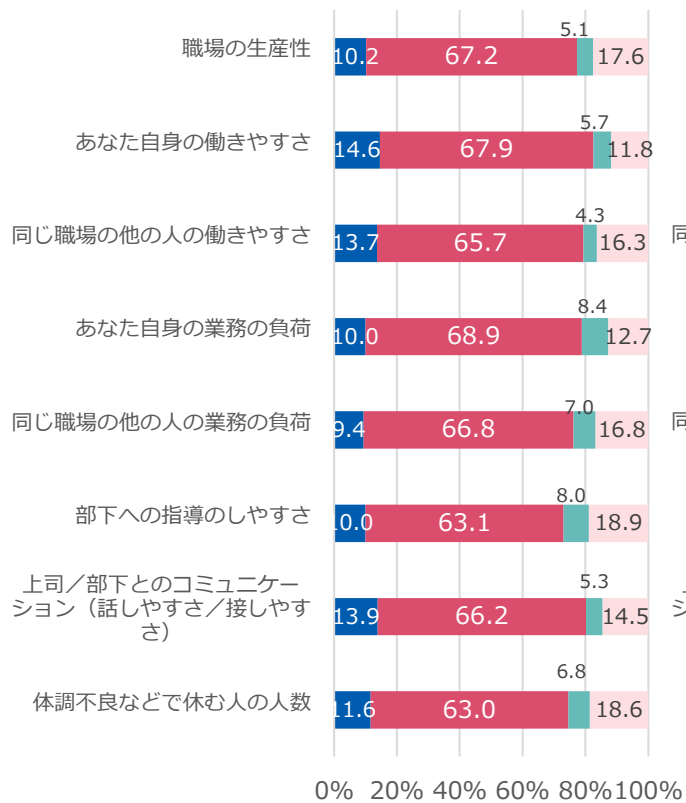
職場の変化に対する評価

（勤務先の取組を「積極的に取り組んでいる」と評価した者）



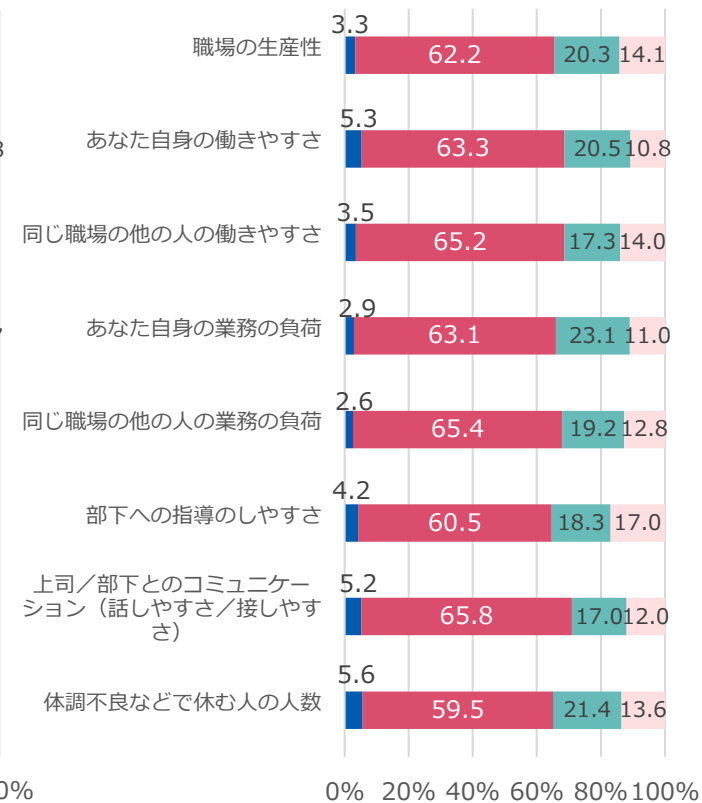
職場の変化に対する評価

（勤務先の取組を「取り組んでいる」と評価した者）



職場の変化に対する評価

（勤務先の取組を「あまり取り組んでいない」と評価した者）



■ 改善された ■ 変わらない ■ 悪化している ■ わからない

■ 改善された ■ 変わらない ■ 悪化している ■ わからない

■ 改善された ■ 変わらない ■ 悪化している ■ わからない

※調査対象：勤務先がハラスメント予防・解決に取り組んでいる、かつ、「その他」以外を回答した者のうち、勤務先がハラスメントの予防・解決に向け「積極的に取り組んでいる」と回答した者（n=508）

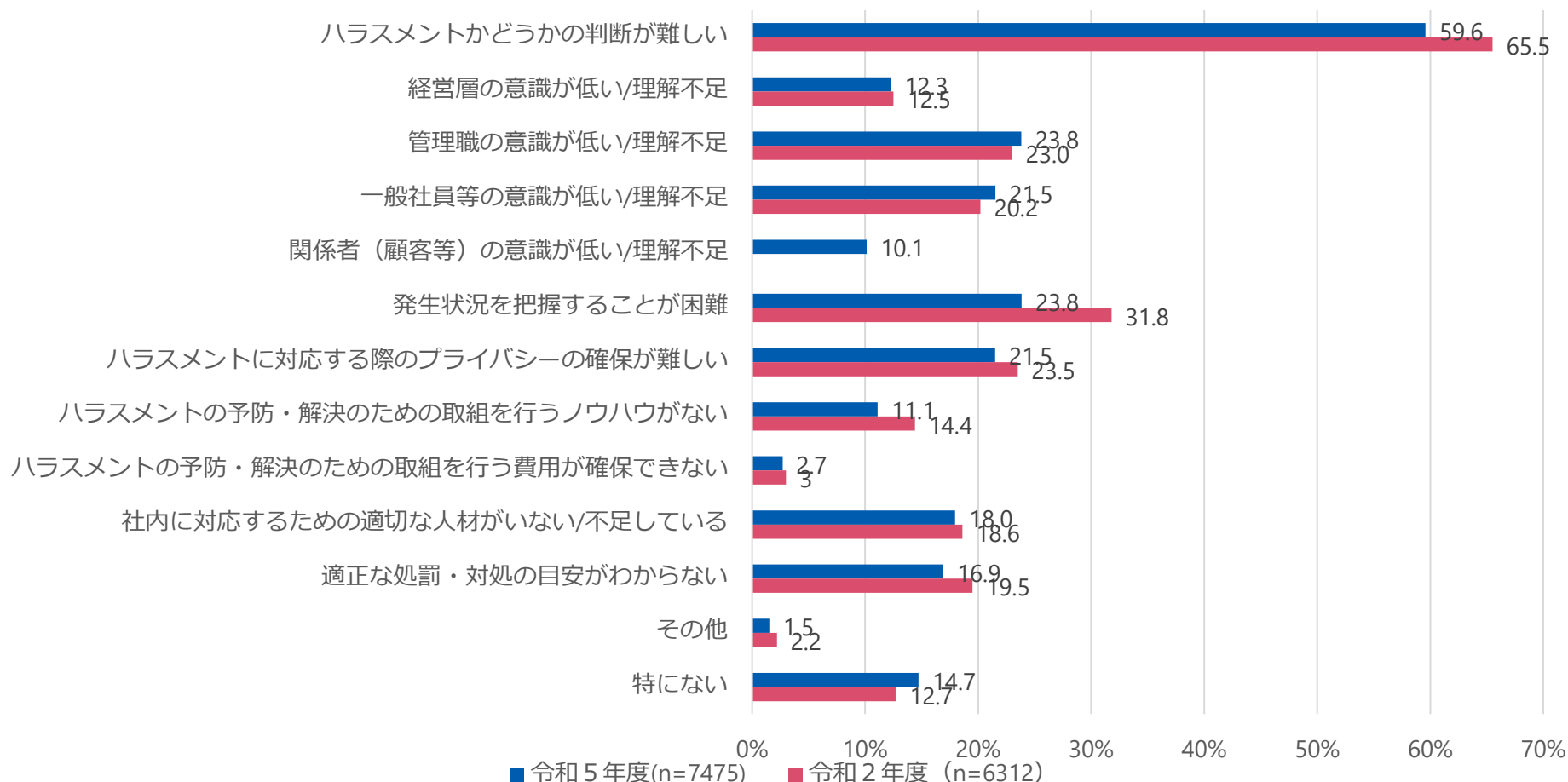
※調査対象：勤務先がハラスメント予防・解決に取り組んでいる、かつ、「その他」以外を回答した者のうち、勤務先がハラスメントの予防・解決に向け「取り組んでいる」と回答した者（n=1,622）

※調査対象：勤務先がハラスメント予防・解決に取り組んでいる、かつ、「その他」以外を回答した者のうち、勤務先がハラスメントの予防・解決に向け「あまり取り組んでいない」と回答した者（n=693）

ハラスメントの取組を進める上での課題（企業調査）

- ハラスメントの取組を進める上での課題については、「ハラスメントかどうかの判断が難しい」（59.6%）が最も高く、次いで「管理職の意識が低い/理解不足」と「発生状況を把握することが困難」が同率（23.8%）であり、令和2年度と比べても課題状況は概ね同じである。

ハラスメントの取組を進める上での課題



※調査対象：1つ以上ハラスメント予防・解決の取組を実施していると回答した企業（従業員規模が「分からない」と回答した企業、無回答、無効回答を除く）

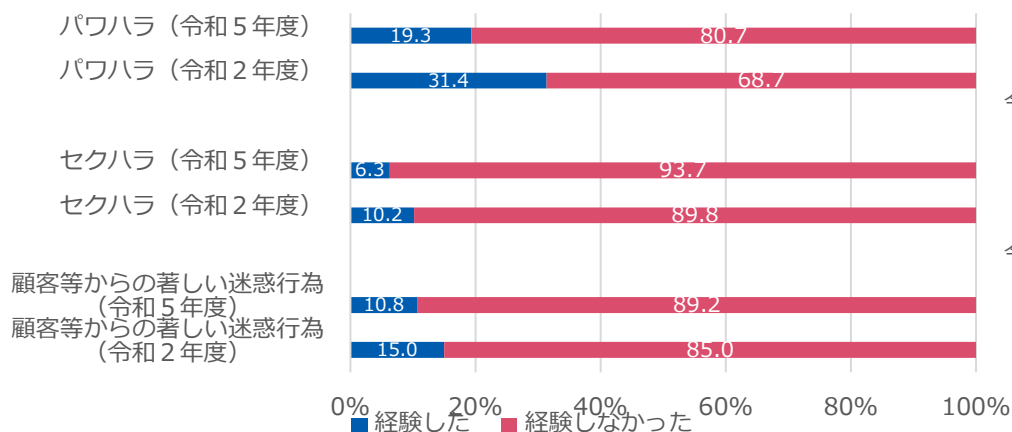
※令和2年度調査では、従業員規模が「分からない」と回答した企業も含んでいる。

※令和2年度調査では「関係者（顧客等）の意識が低い/理解不足」は調査項目としていない。

勤務先等でハラスメントを受けた経験（労働者等調査）

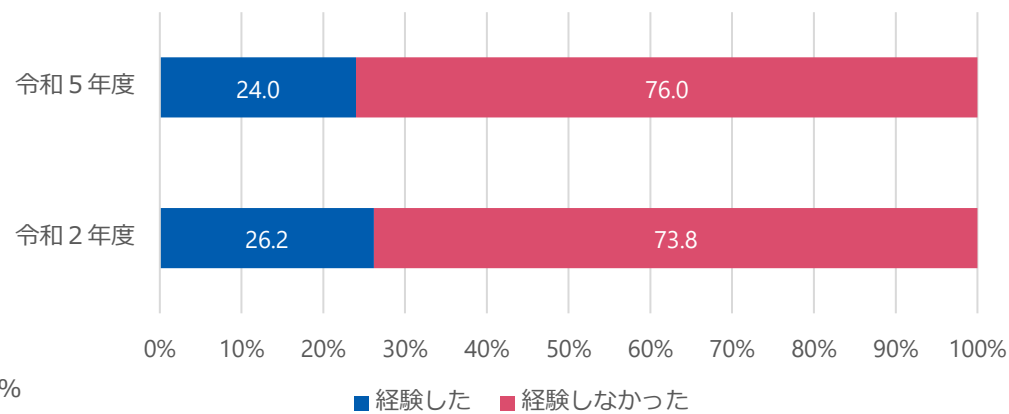
- 過去3年間に勤務先等で各ハラスメントを受けた経験については、パワハラは19.3%（-12.1%）、セクハラは6.3%（-3.9%）、顧客等からの著しい迷惑行為は10.8%（-4.2%）、女性の妊娠・出産・育児休業等ハラスメントは26.1%（-0.2%）、男性の育児休業等ハラスメントは24.0%（-2.2%）、就活等セクハラはインターンシップ中で30.1%、インターンシップ以外の就職活動中で31.9%である。
- 令和2年度と比べて、パワハラ、セクハラ、顧客等からの著しい迷惑行為は減少し、女性の妊娠・出産・育児休業等ハラスメント、男性の育児休業等ハラスメントは横ばい、インターンシップ中及びインターンシップ以外の就職活動中での就活等セクハラは増加している。

過去3年間にパワハラ、セクハラ、顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験



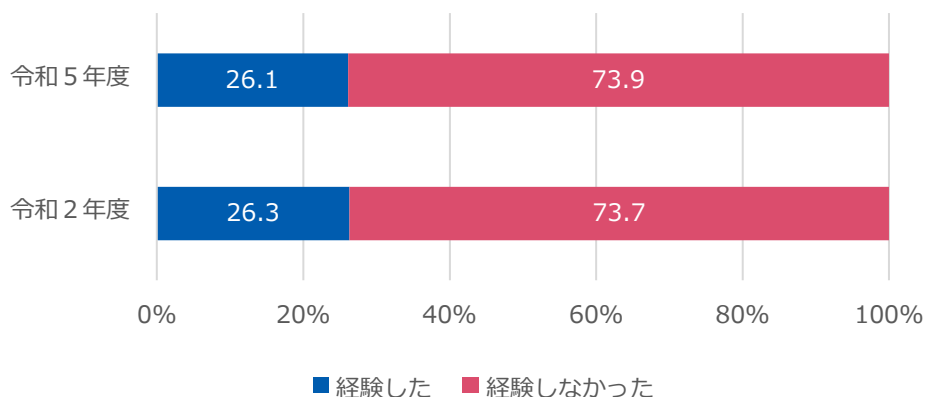
※調査対象：調査に回答した全ての者（n=8000）

過去5年間に男性が育児休業等ハラスメントを受けた経験



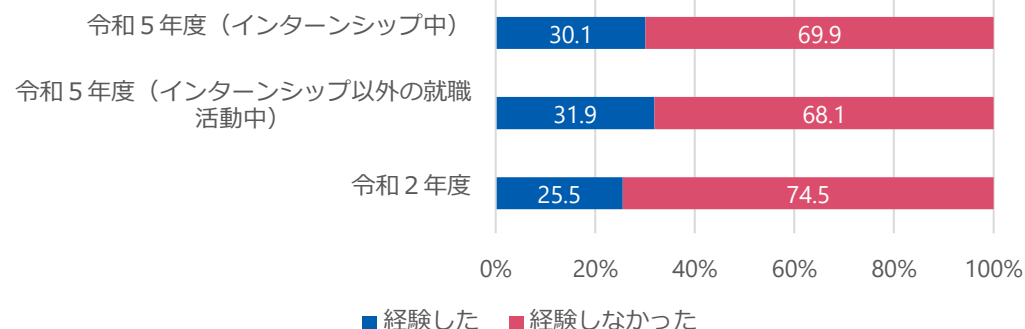
※調査対象：過去5年間に勤務先で育児に関わる制度を利用しようとした男性労働者（n=500）

過去5年間に女性が妊娠・出産・育児休業等ハラスメントを受けた経験



※調査対象：過去5年間に就業中に妊娠/出産した女性労働者（n=1000）

就活等セクハラを受けた経験



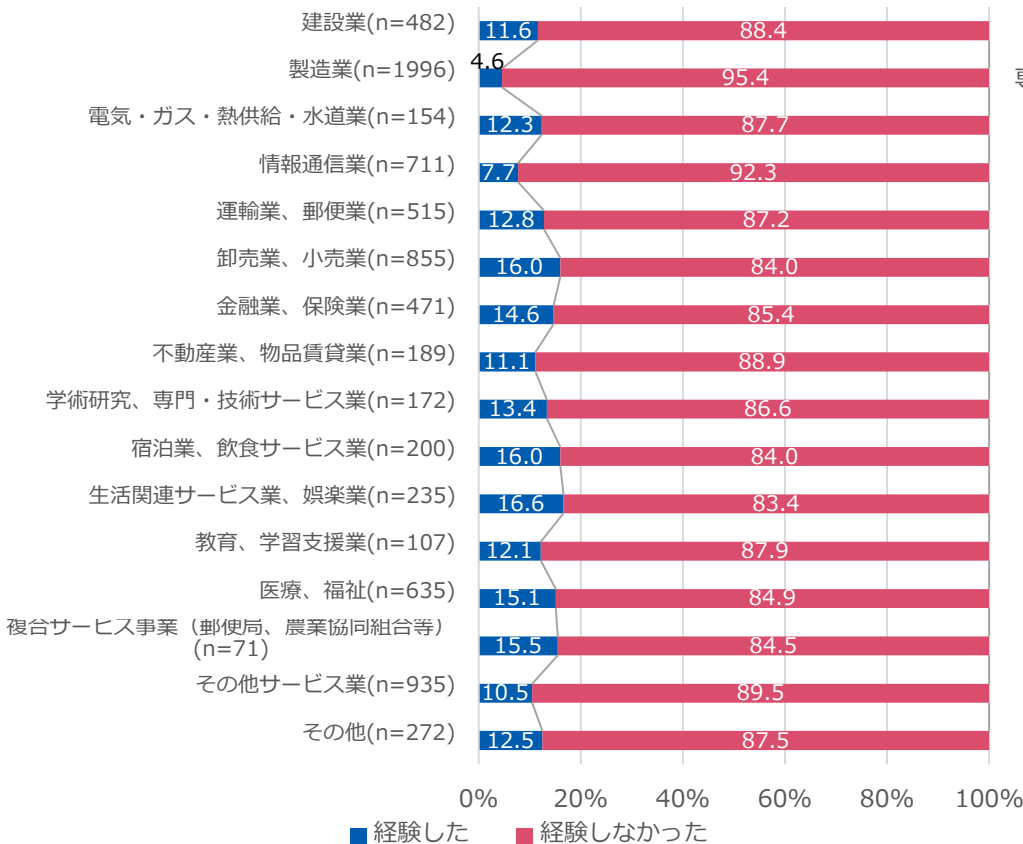
※調査対象：（上）インターンシップに参加したと回答した者（n=758）
（中央）インターンシップ以外の就職活動を行ったと回答した者（n=737）
（下）調査に回答した全ての者（n=1000）

※令和2年度調査では、インターンシップ以外の就職活動中の経験と、インターンシップ中の経験を分けて調査している。

顧客等からの著しい迷惑行為の経験状況に関する業種別等の特徴（労働者等調査）

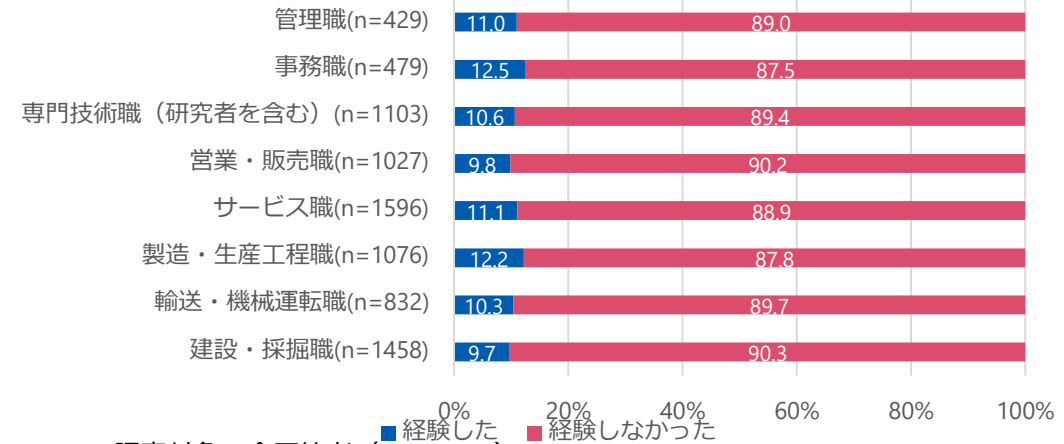
- 労働者が過去3年間に受けた顧客等からの著しい迷惑行為について、業種別に割合が高い上位3つの業種を見ると、「生活関連サービス業、娯楽業」（16.6%）、「卸売業、小売業」（16.0%）、「宿泊業、飲食サービス業」（16.0%）である。
- 職種別に見ると、顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験においては職種ごとに大きな差はないが、接客頻度別に見ると、顧客等と接する頻度が多いほど迷惑行為を受けた割合が高い。

過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験（業種別）



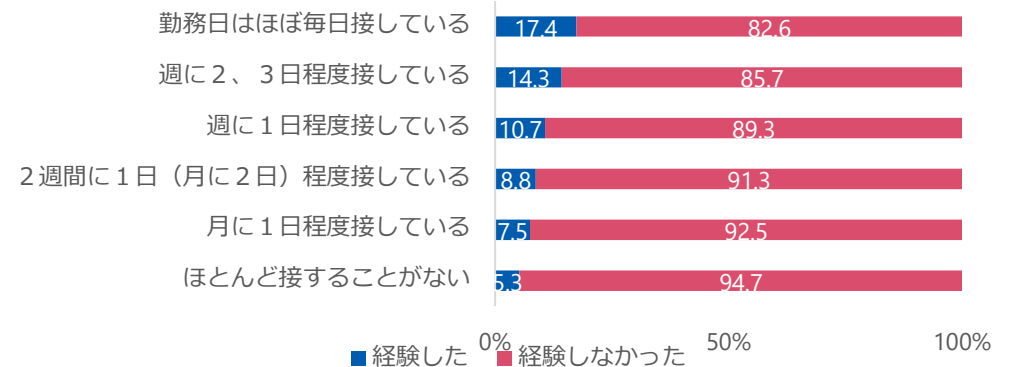
※調査対象：調査に回答した全ての者（n=8000）

過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験（職種別）



※調査対象：全回答者（n=8,000）

過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験（接客頻度別）

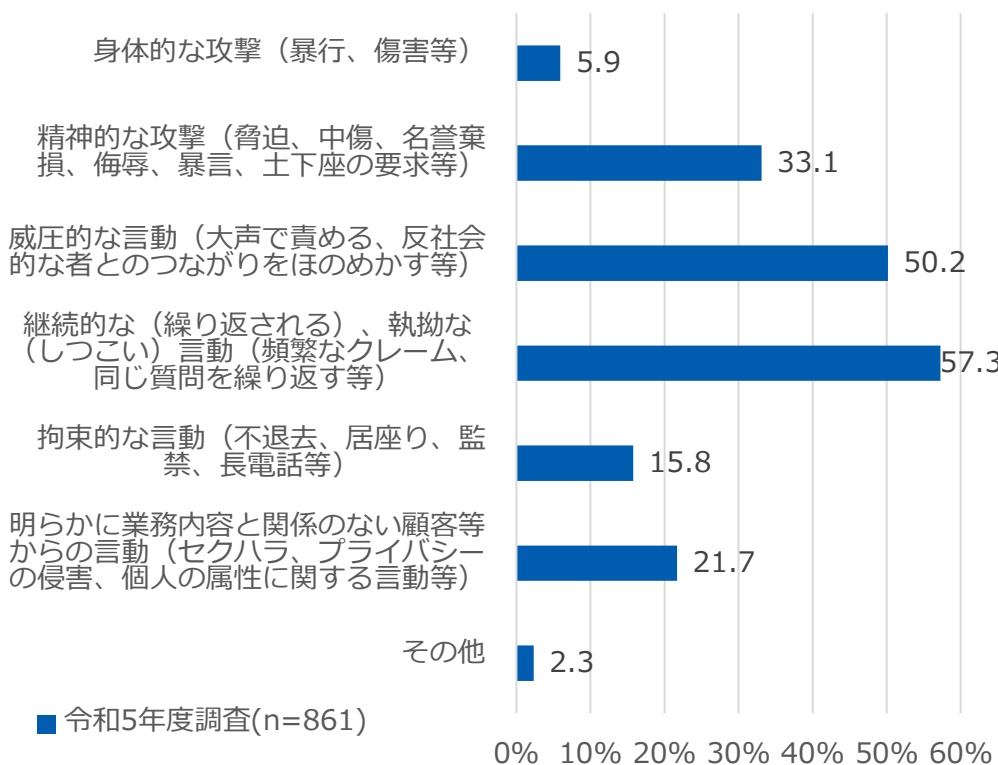


※調査対象：全回答者(n=8,000)

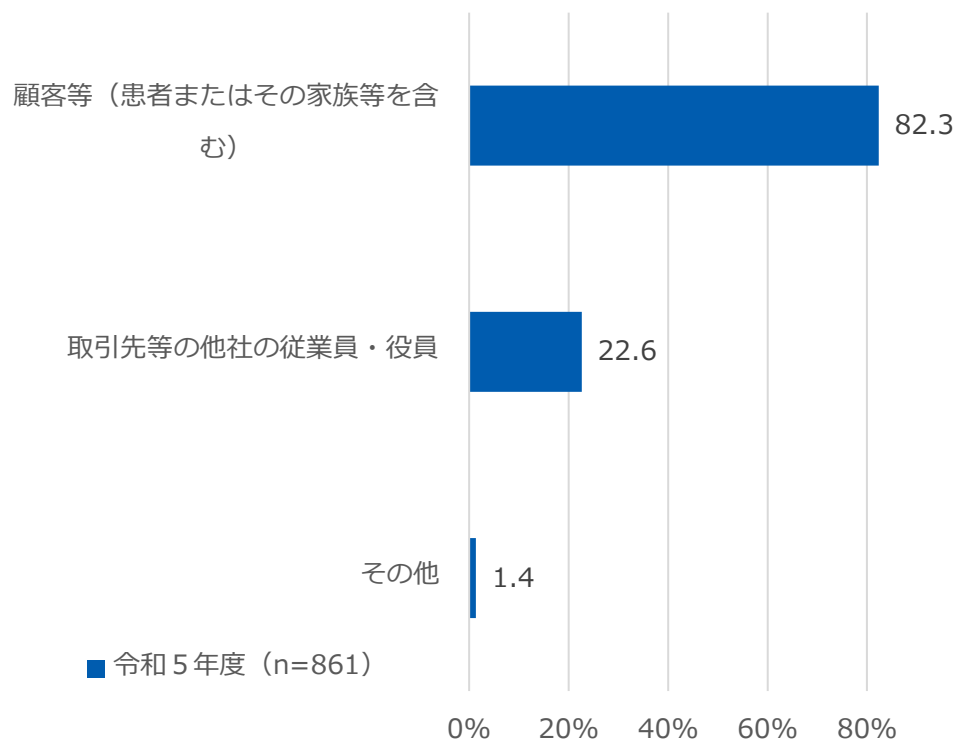
顧客等からの著しい迷惑行為の内容・行為者（労働者等調査）

- 労働者が過去3年間に受けた顧客等からの著しい迷惑行為の内容については、「継続的な、執拗な言動」（57.3%）、「威圧的な言動」（50.2%）、「精神的な攻撃」（33.1%）が主な内容である。
- 顧客等からの著しい迷惑行為の行為者については、「顧客等（患者またはその家族等を含む）」（82.3%）が「取引先等の他社の従業員・役員」（22.6%）よりも高い。

顧客等からの著しい迷惑行為の内容



顧客等からの著しい迷惑行為の行為者



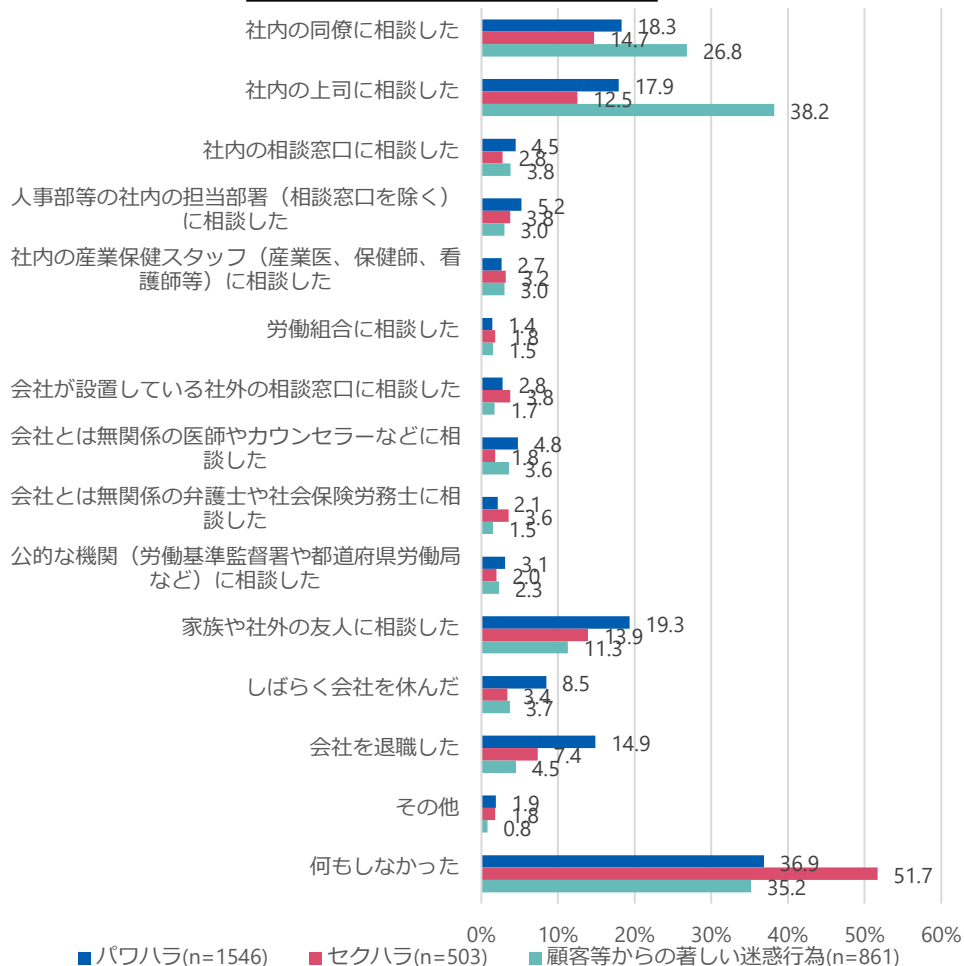
※調査対象：過去3年間に勤務先で顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験があると回答した者

※調査対象：過去3年間に勤務先で顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験があると回答した者

ハラスメントを受けた後の労働者の行動/認識した勤務先の対応（労働者等調査）

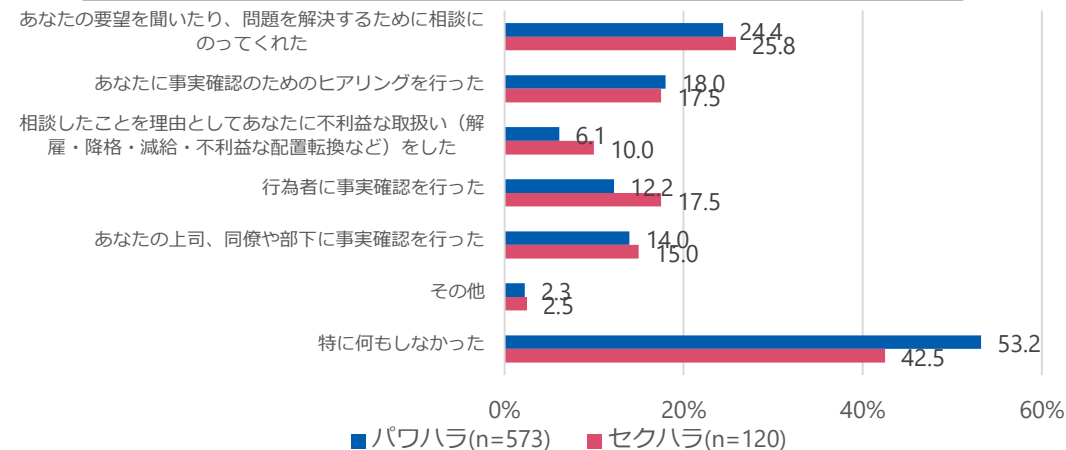
- ハラスメントを受けた後の労働者の行動については、いずれのハラスメントにおいても「何もしなかった」が最も高い。
- 労働者からの相談や周囲の報告等により、ハラスメントを受けていることを認識した後の勤務先の対応については、
 - ・パワハラ、セクハラは「特に何もしなかった」（53.2%、42.5%）が最も高いが、
 - ・顧客等からの著しい迷惑行為では「あなたの要望を聞いたり、問題を解決するために相談にのってくれた」（39.2%）が最も高い。

ハラスメントを受けた後の行動



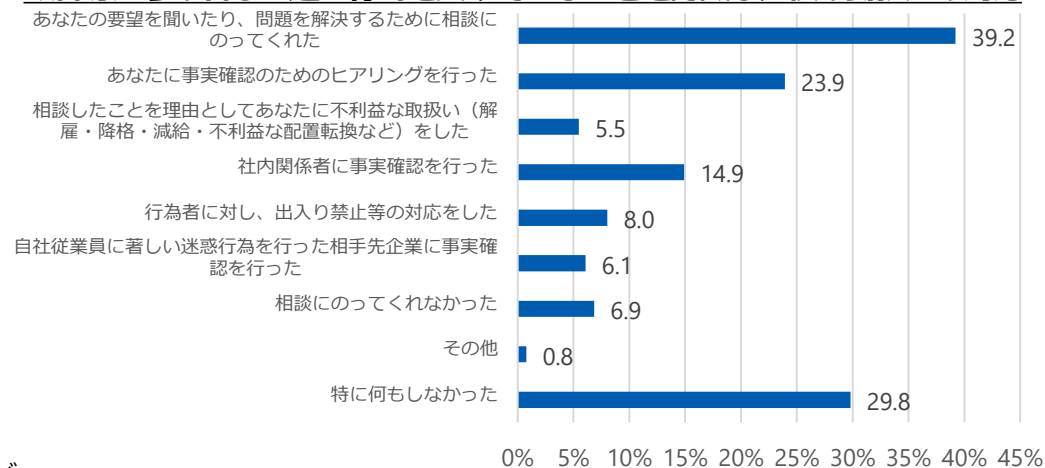
※調査対象：ハラスメントを受けたと回答した者
 ※「会社を退職した」と回答している者には、その後転職や再就職をした者のみが含まれ、現在無業になっている者は調査対象外である

パワハラ、セクハラを受けていることを認識した後の勤務先の対応



※調査対象：ハラスメントを勤務先が認識していたと回答した者

顧客等からの著しい迷惑行為を受けていることを認識した後の勤務先の対応

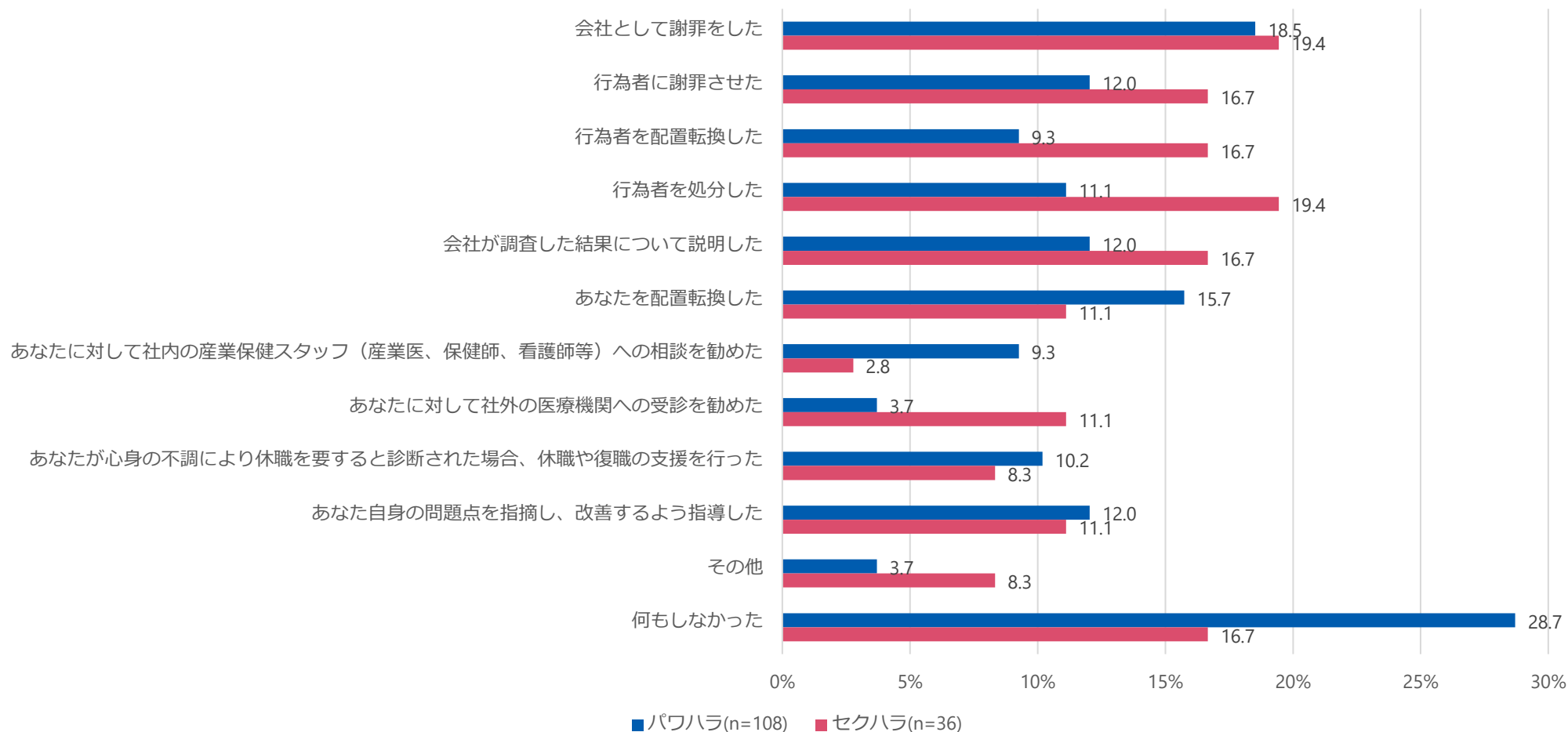


※調査対象：顧客等からの著しい迷惑行為を勤務先が認識していたと回答した者 (n=510)

ハラスメントを受けていることを認めた後の勤務先の対応（労働者等調査）

- 労働者からの相談や周囲の報告等があったパワハラ、セクハラについて、実際に勤務先がハラスメントであると認めた後の勤務先の対応については、
 - ・パワハラでは「何もしなかった」（28.7%）が最も高いが、
 - ・セクハラでは「会社として謝罪をした」及び「行為者を処分した」が同率（19.4%）で最も高い。

パワハラ、セクハラを受けていることを認めた後の勤務先の対応



※調査対象：勤務先がハラスメントを認めたと回答した者

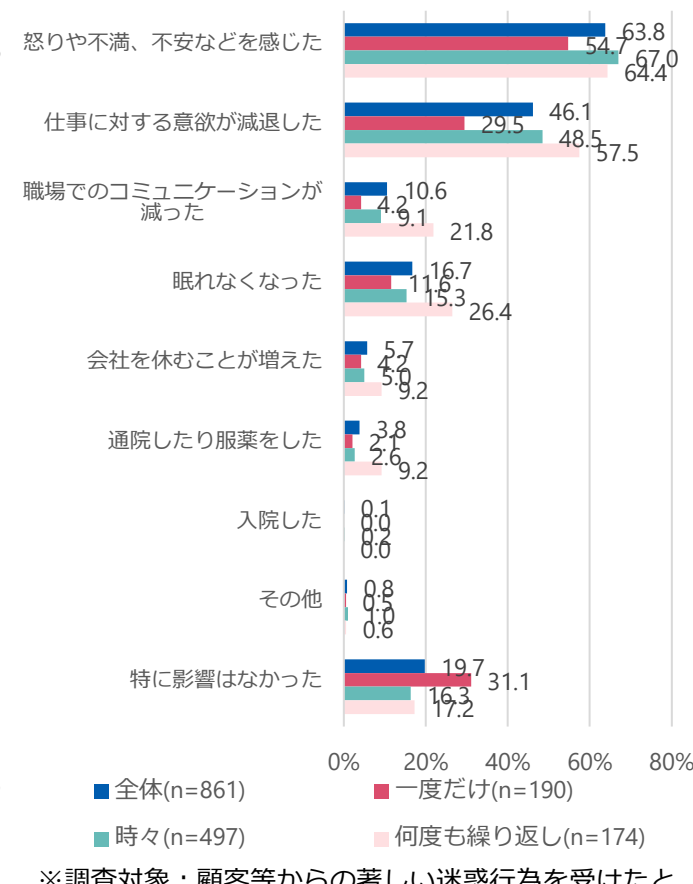
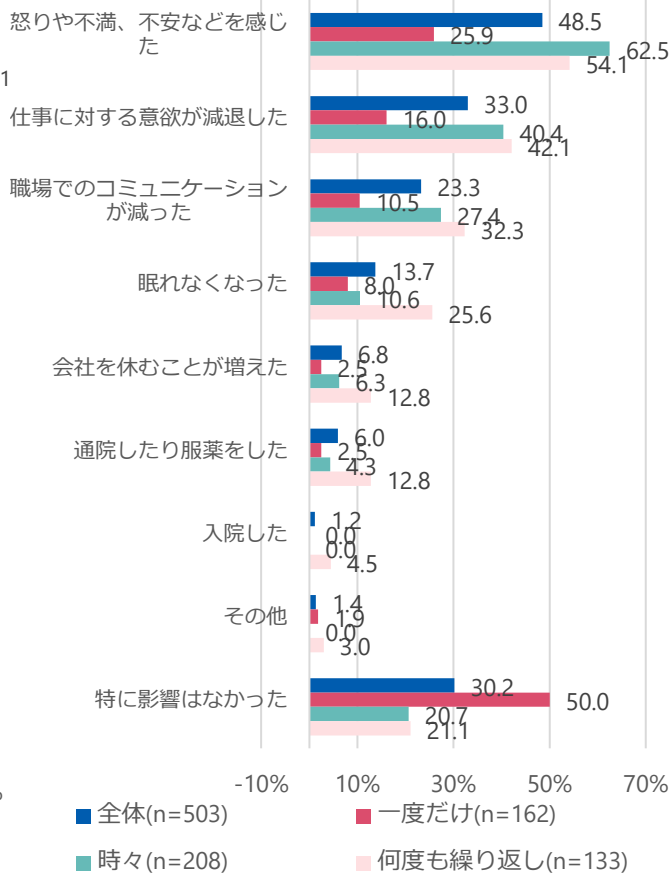
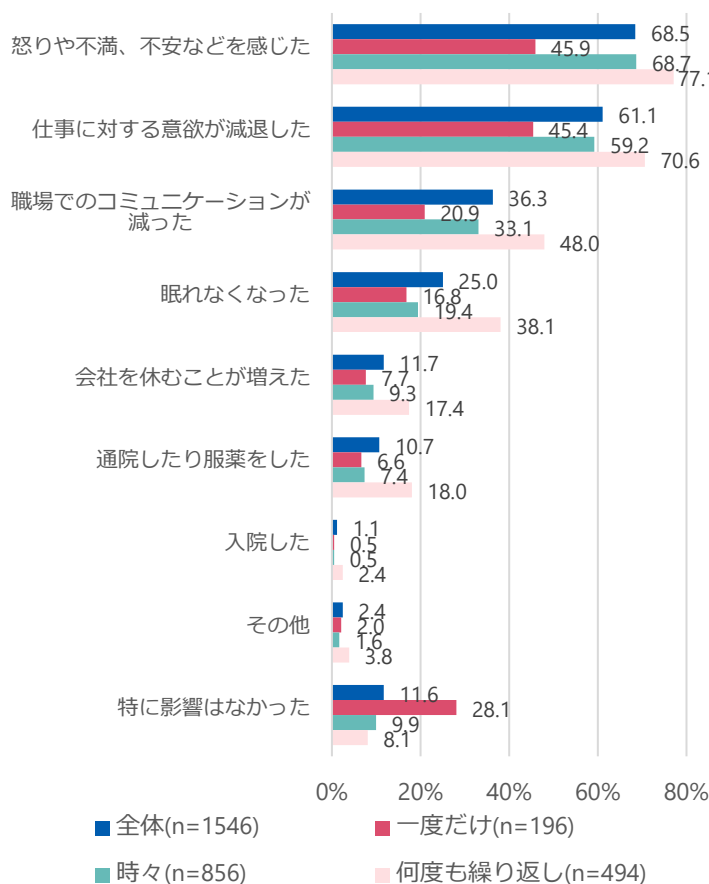
ハラスメントを受けた労働者の心身への影響（労働者等調査）

- いずれのハラスメントにおいても、
 - ・ハラスメントを受けた経験が「一度だけ」であっても、「怒りや不満、不安などを感じた」や「仕事に対する意欲が減退した」などの心身への影響が多く見られ、
 - ・ハラスメントを受けた頻度が多くなるほど、「眠れなくなった」、「会社を休むことが増えた」、「通院したり服薬をした」などにより深刻な心身への影響が高まっている。

パワハラを受けたことによる心身への影響（経験頻度別）

セクハラを受けたことによる心身への影響（経験頻度別）

顧客等からの著しい迷惑行為を受けたことによる心身への影響（経験頻度別）



※調査対象：パワハラを受けたと回答した者(n=1,546)

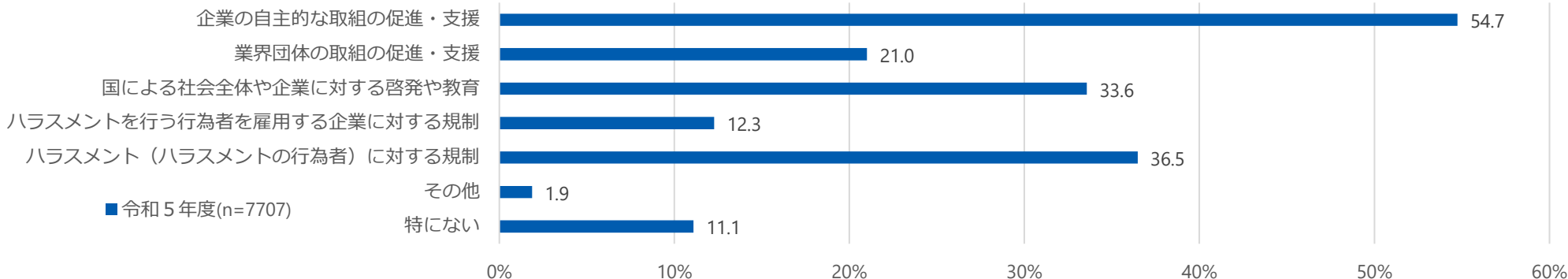
※調査対象：セクハラを受けたと回答した者(n=503)

※調査対象：顧客等からの著しい迷惑行為を受けたと回答した者(n=861)

今後ハラスメント対策に求める取組（企業調査・労働者等調査）

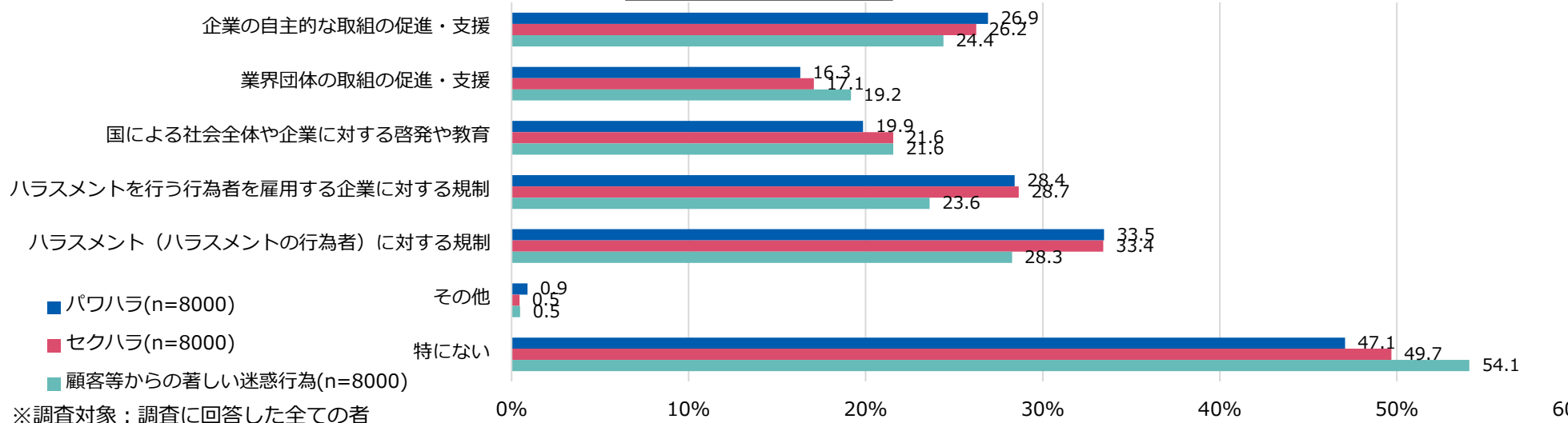
- 企業が今後必要と考えるハラスメント予防解決のための主な取組については、「企業の自主的な取組の促進・支援」（54.7%）、「ハラスメント（ハラスメントの行為者）に対する規制」（36.5%）、「国による社会全体や企業に対する啓発や教育」（33.6%）である。
- 労働者が今後実施した方がよいと考える主な取組については、「特にない」を除けば、「ハラスメント（ハラスメントの行為者）に対する規制」、「ハラスメントを行う行為者を雇用する企業に対する規制」、「企業の自主的な取組の促進・支援」である。

今後必要なハラスメント予防解決のための取組（企業調査）



※調査対象：全企業（従業員規模が「分からない」と回答した企業、無回答・無効回答を除く）

今後実施した方がよい取組（労働者等調査）



※調査対象：調査に回答した全ての者

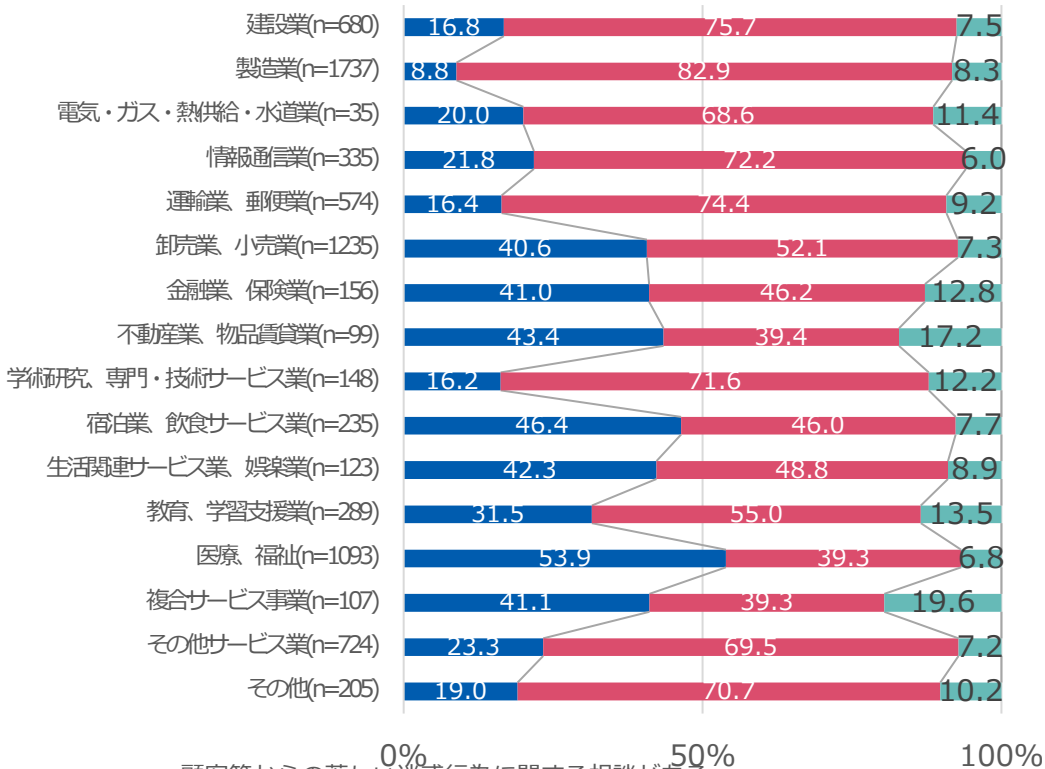
参考資料

(顧客等からの著しい迷惑行為・就活等セクハラ)

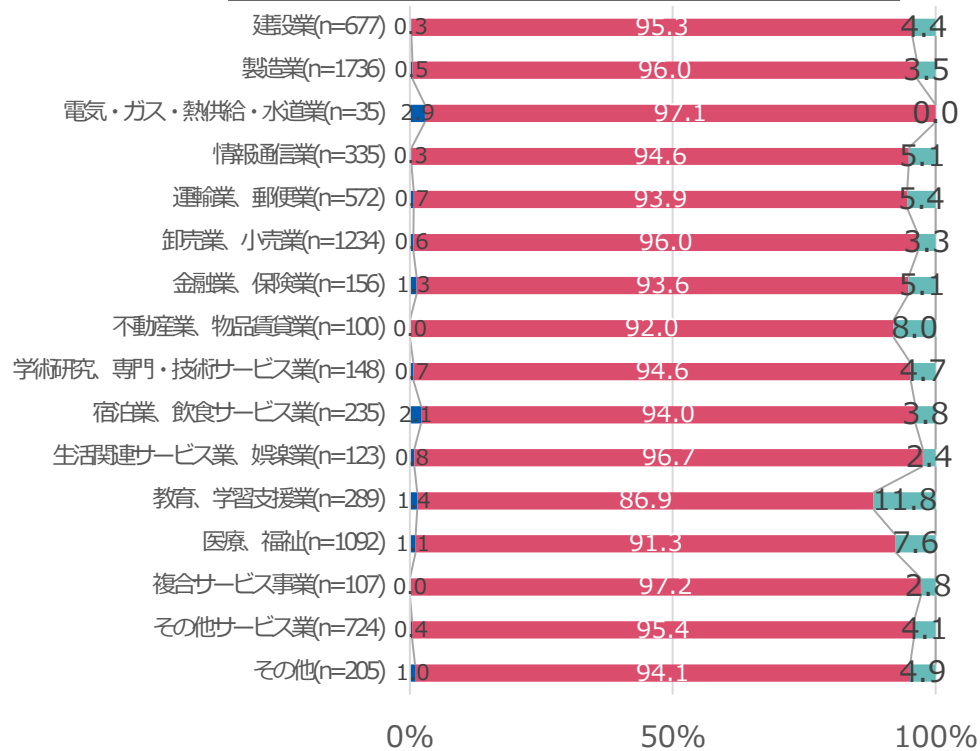
過去3年間の顧客等からの著しい迷惑行為及び就活等セクハラが発生状況に関する業種別の特徴（企業調査）

- 企業調査における相談件数の有無について、業種別に割合が高い上位3つの業種を見ると、
 - ・ 顧客等からの著しい迷惑行為では、「医療、福祉」（53.9%）、「宿泊業、飲食サービス業」（46.4%）、「不動産業、物品賃貸業」（43.4%）であり、
 - ・ 就活等セクハラでは、いずれの業種でも3.0%未満であるが、「電気・ガス・熱供給・水道業」（2.9%）、「宿泊業、飲食サービス業」（2.1%）、「教育、学習支援業」（1.4%）である。
- 顧客等からの著しい迷惑行為については、各ハラスメントの中で業種のばらつきが最も顕著（最上位と最下位は45.1%差）である。

顧客等からの著しい迷惑行為に関する相談の有無（業種別）



就活等セクハラに関する相談の有無（業種別）



■ 顧客等からの著しい迷惑行為に関する相談がある
 ■ 顧客等からの著しい迷惑行為に関する相談はない
 ■ 顧客等からの著しい迷惑行為に関する相談の有無を把握していない

※調査対象：調査に回答した全ての企業（無回答・無効回答を除く）(n=7,775)

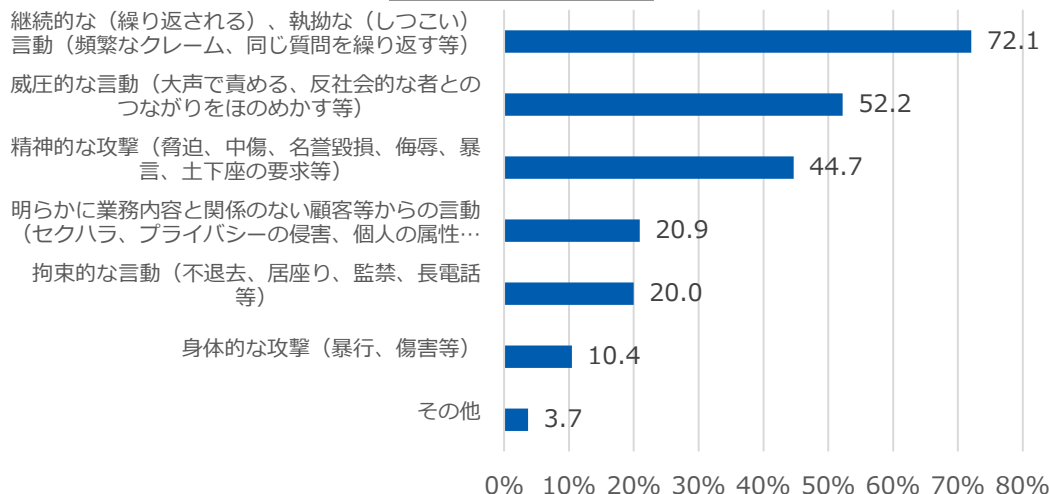
■ 就活等セクハラに関する相談がある
 ■ 就活等セクハラに関する相談はない
 ■ 就活等セクハラに関する相談の有無を把握していない

※調査対象：調査に回答した全ての企業（無回答・無効回答を除く）(n=7,768)

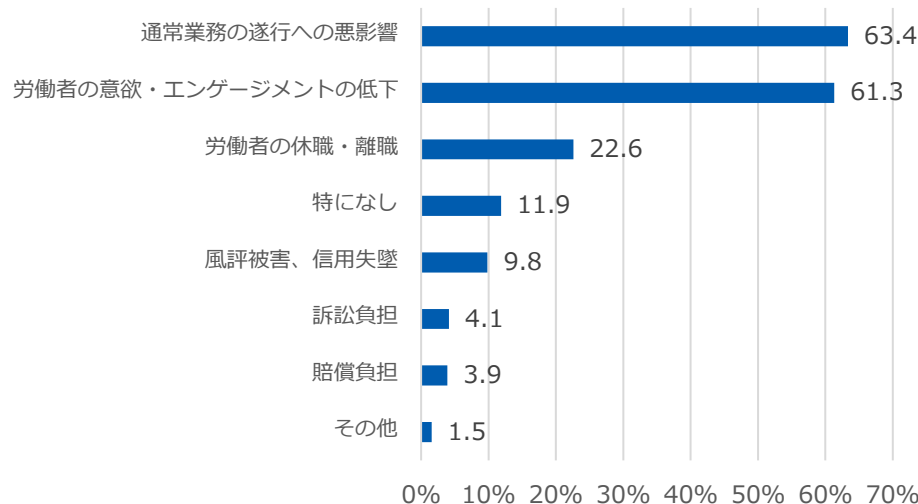
顧客等からの著しい迷惑行為該当事例の特徴（企業調査）

- 過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為に該当すると企業が判断した事例の主な内容は、「継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等）」（72.1%）、「威圧的な言動（大声で責める、反社会的な者とのつながりをほのめかす等）」（52.2%）、「精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の要求等）」（44.7%）である。
- 該当事例における行為者と被害者の関係については、「顧客等（患者又はその家族等を含む）から自社従業員へ」（91.6%）がほとんどである。
- 顧客等からの著しい迷惑行為で被った損害や被害の主な内容は、「通常業務の遂行への悪影響」（63.4%）、「労働者の意欲・エンゲージメントの低下」（61.3%）、「労働者の休職・離職」（22.6%）である。

過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為に該当すると判断した事例の具体的な内容

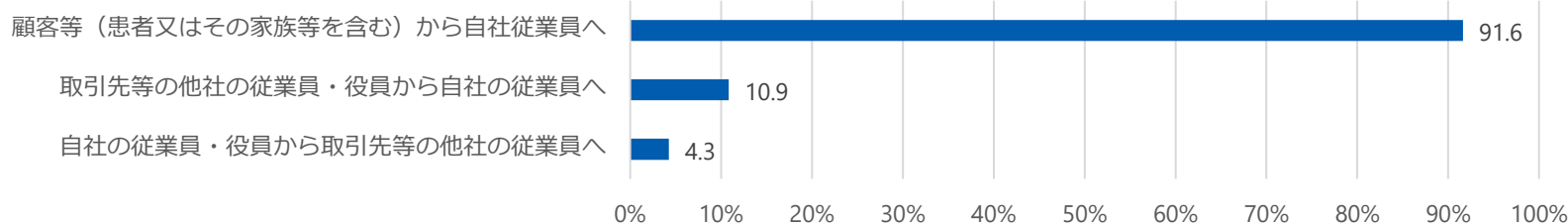


過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為で被った損害や被害



※調査対象：過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為に該当すると判断した事案があった企業（無回答・無効回答を除く）（n=1,880）

顧客等からの著しい迷惑行為に該当すると判断した事案における行為者と被害者の関係

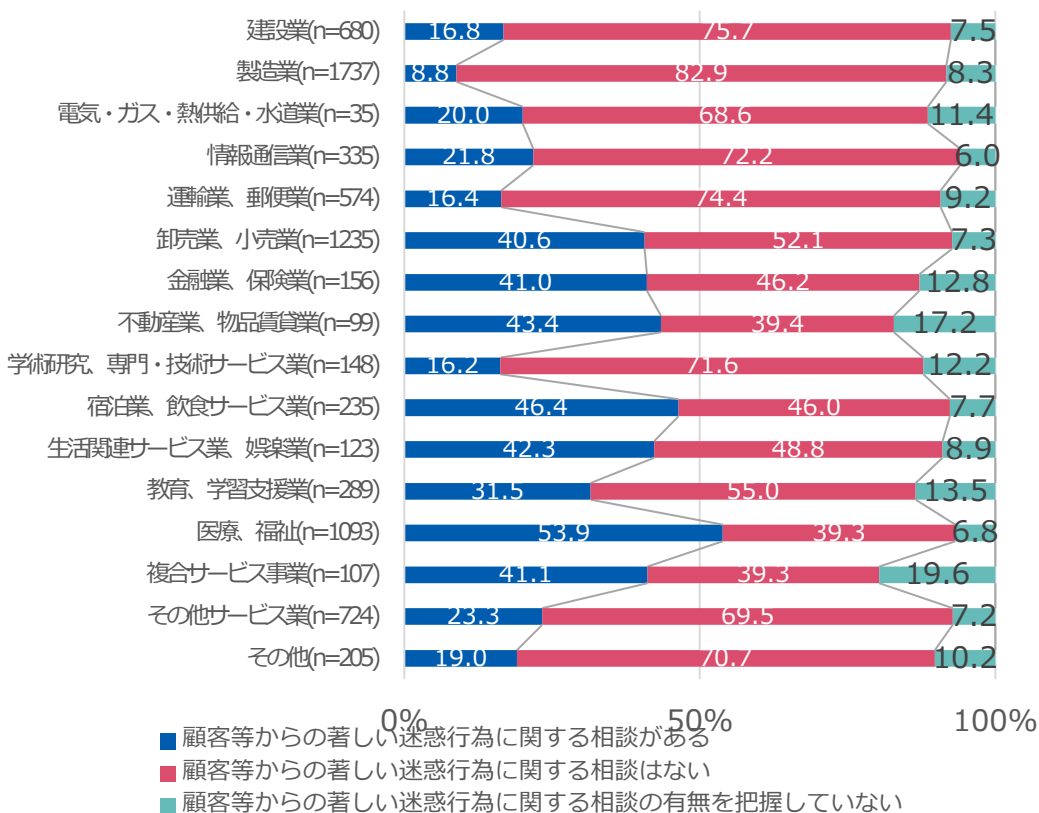


※調査対象：過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為に該当すると判断した事案があった企業（無回答・無効回答を除く）（n=1,870）

顧客等からの著しい迷惑行為に関する取組状況の特徴（企業調査）

- 顧客等からの著しい迷惑行為に関する企業の取組状況については、概ね、相談があった割合が高い業種において、予防・解決のための取組の実施割合も高い傾向にあるものの、全体として「特にない」が55.8%を占めており、各業界における取組状況のばらつきも大きい（最上位と最下位は43.2%差）。
- 取組内容の傾向としては、業種全体については、どの取組内容も概ね同じ割合で行われているものの、顧客等へのかかわりが大きいと考えられる業種（「金融・保険業」、「宿泊業、飲食サービス業」、「医療、福祉」等）では「顧客等からの著しい迷惑行為の対応に関するマニュアルの作成、研修の実施」等の取組割合が高い傾向にあるほか、「行為者に対する出入り禁止等」、「警備会社、警察等の関係各所との連携（連絡体制の構築等）」の実施も見受けられる。

顧客等からの著しい迷惑行為に関する相談の有無（業種別）



※調査対象：調査に回答した全ての企業（無回答・無効回答を除く）（n=7,775）

顧客等からの著しい迷惑行為に関する取組（業種別）

業種	該当数	顧客等からの著しい迷惑行為に関する相談の有無	顧客等への周知・啓発	行為者に対する出入り禁止等	自営業員が取組先等からハラ協カメ依頼	警備会社、警察等の関係各所との連携（連絡体制の構築等）	保健スタッフ（産業医、保健師、看護師等）との連携（連絡体制の構築等）	その他	特にない
全体	7698	13.7	11.4	13.1	13.9	12.7	12.0	3.0	55.8
建設業	662	5.3	8.2	5.6	16.2	5.3	9.7	2.7	66.5
製造業	1716	6.4	6.0	4.2	11.2	4.8	9.4	1.8	73.3
電気・ガス・熱供給・水道業	35	5.7	0.0	5.7	5.7	11.4	14.3	8.6	68.6
情報通信業	335	9.3	14.0	5.7	25.1	7.5	17.0	2.7	54.9
運輸業、郵便業	565	6.2	11.0	11.5	17.9	5.0	6.9	1.4	64.8
卸売業、小売業	1227	17.4	7.5	21.3	13.4	18.8	11.2	4.0	48.2
金融業、保険業	153	38.6	10.5	11.1	15.0	30.7	27.5	5.2	30.1
不動産業、物品賃貸業	100	16.0	9.0	17.0	23.0	12.0	16.0	3.0	46.0
学術研究、専門・技術サービス業	145	4.8	11.0	4.1	16.6	6.2	13.1	2.1	65.5
宿泊業、飲食サービス業	235	24.3	9.4	25.5	11.9	23.8	8.5	1.7	42.6
生活関連サービス業、娯楽業	122	17.2	15.6	39.3	9.0	23.0	12.3	2.5	39.3
教育、学習支援業	285	9.5	7.4	10.5	3.9	17.9	13.3	4.9	61.1
医療、福祉	1089	29.0	28.6	26.4	8.7	24.0	17.5	4.1	32.7
複合サービス事業	107	29.0	7.5	14.0	17.8	12.1	14.0	3.7	37.4
その他サービス業	721	10.3	11.7	7.9	20.5	9.3	10.7	3.2	56.4
その他	201	10.4	6.5	6.5	19.4	13.4	11.9	2.5	60.2

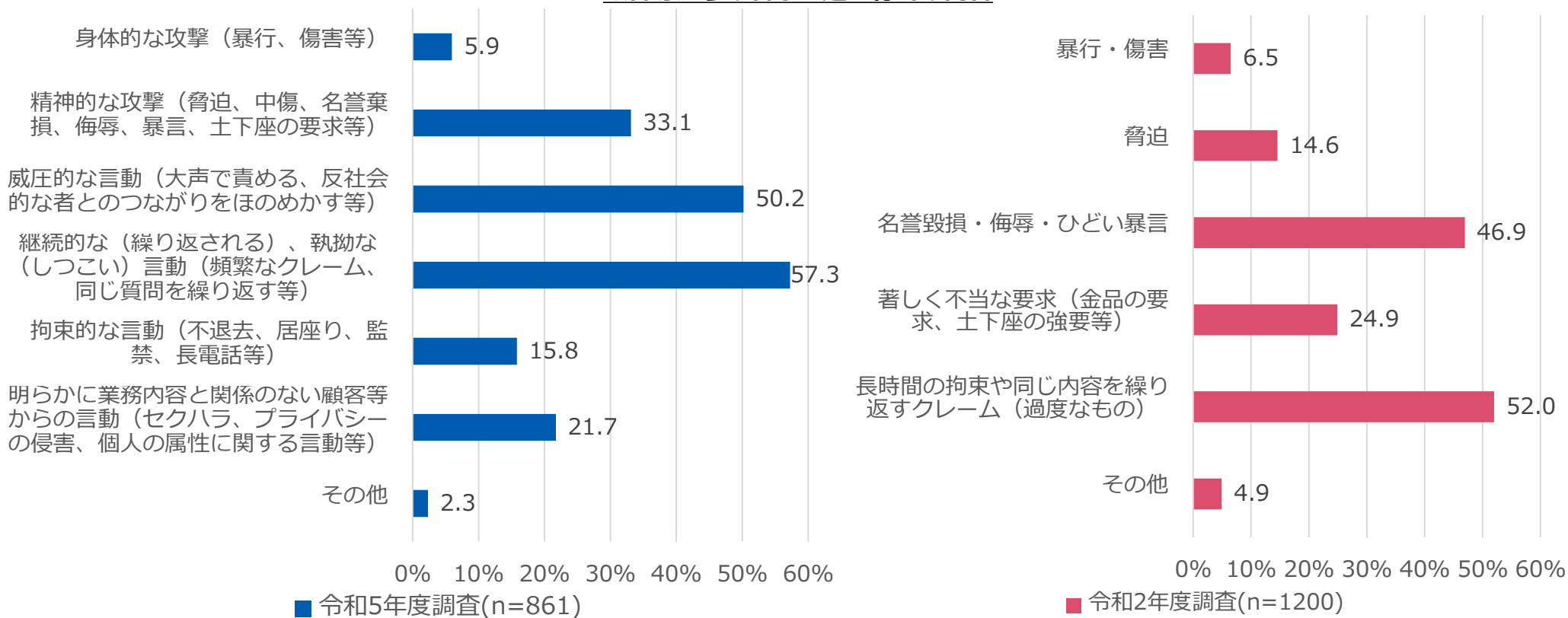
※調査対象：調査に回答した全ての企業（無回答・無効回答を除く）（n=7,698）、単位%

※サンプル数が30未満の「農林漁業」、「鉱業、採石業」は「その他」としてまとめている

受けた顧客等からの著しい迷惑行為の内容（労働者等調査）

- 労働者が受けた顧客等からの著しい迷惑行為の主な内容について、
 - ・ 令和2年度は「名誉毀損・侮辱・ひどい暴言」（46.9%）、「長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム」（52.0%）、「著しく不当な要求」（24.9%）であり、
 - ・ 令和5年度は「継続的な、執拗な言動」（57.3%）、「威圧的な言動」（50.2%）、「精神的な攻撃」（33.1%）である。
- 傾向については、令和2年度と比べて大きな変化はない。

顧客等からの著しい迷惑行為の内容 ※複数回答



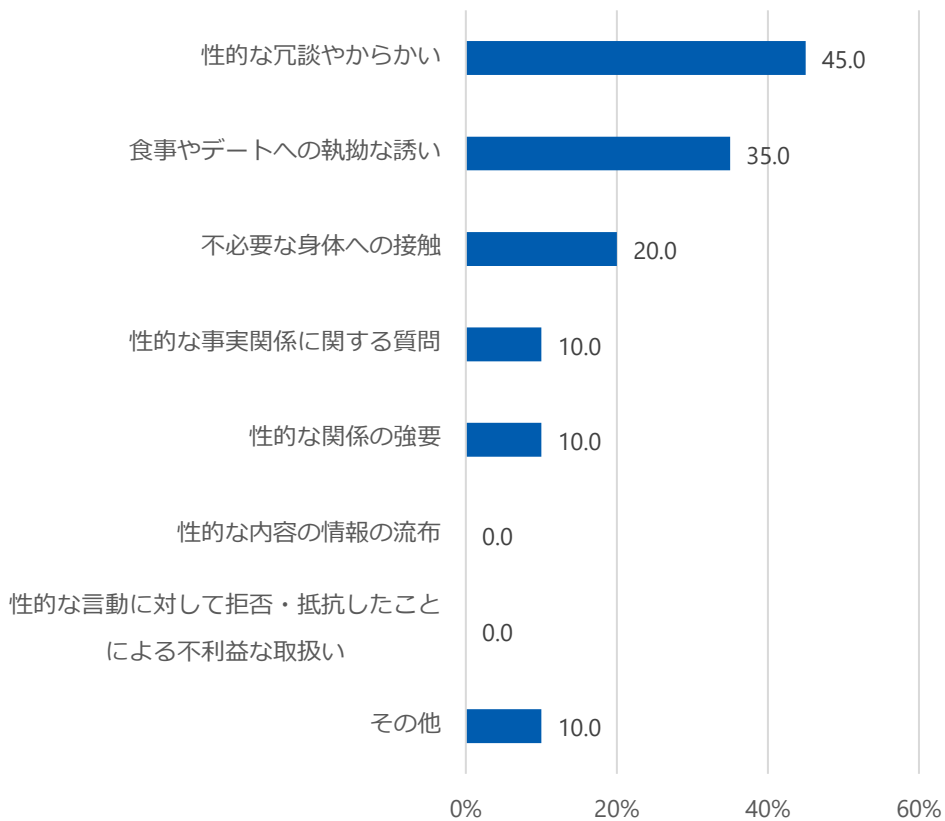
※調査対象：過去3年間に勤務先で顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験があると回答した者

※令和5年度と令和2年度ではアンケート調査の「顧客等からの著しい迷惑行為の内容」の選択肢が異なっているため、単純比較できない。

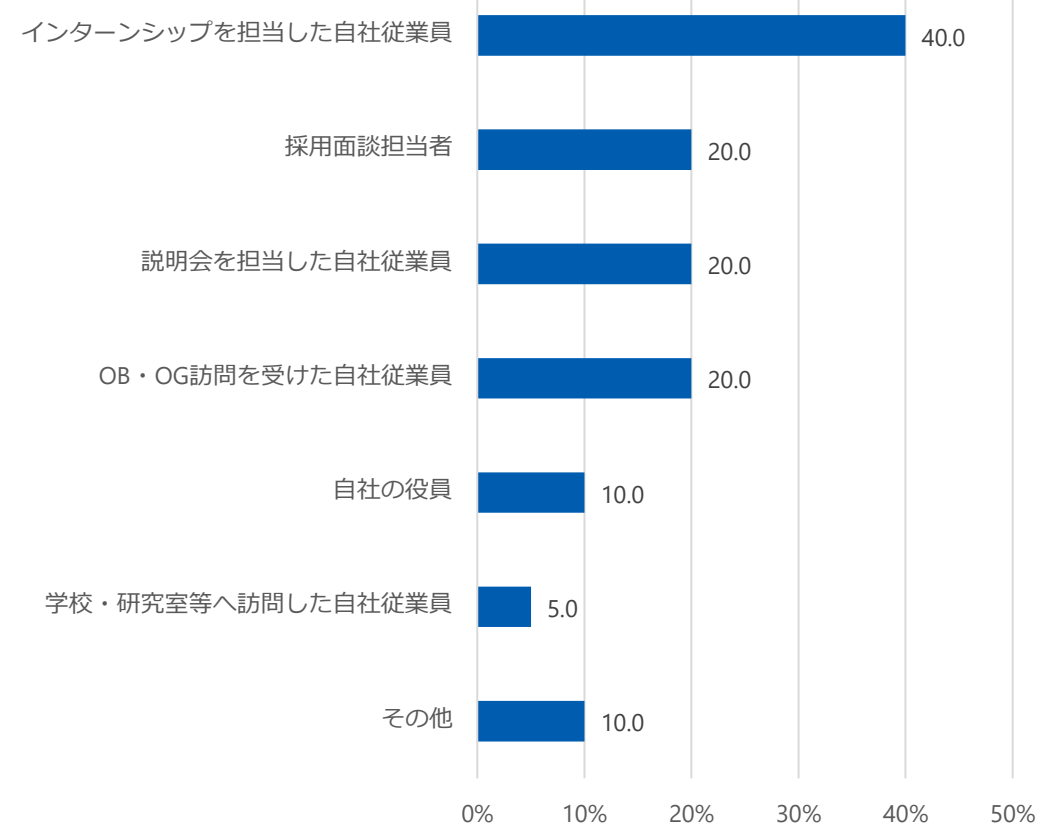
就活等セクハラ該当事例の特徴（企業調査）

- 過去3年間に就活等セクハラに該当すると企業が判断した事例の件数自体は少ないものの、その主な内容は、「性的な冗談やからかい」（45.0%）、「食事やデートへの執拗な誘い」（35.0%）、「不必要な身体への接触」（20.0%）である。
- 該当事例における行為者と被害者の関係については、「インターンシップを担当した自社従業員」（40.0%）が最も高く、次いで「採用面談担当者」、「説明会を担当した自社従業員」、「OB・OG訪問を受けた自社従業員」が同率（20.0%）である。

過去3年間に就活等セクハラに該当すると判断した事案の具体的な内容



就活等セクハラに該当すると判断した事案における行為者と被害者の関係



就活等セクハラに関する取組状況の特徴（企業調査）

○ 就活等セクハラに関する企業の取組状況については、

- ・ 「情報通信業」や「金融業、保険業」などでは、全体平均から5ポイント以上高い取組が3つ以上ある。
- ・ 全体としては、就活等セクハラの実行者として高い割合を占める「リクルーターの行動指針やマニュアルの策定・周知」（4.9%）が最も低い。

就活等セクハラに関する取組（業種別）

[比率の差]	該当数	就活生等の方針の明確化・周知	就活生等からの相談への適切な対応	社員に対する研修の実施	周知「公正な採用選考」に基づいた面接実施の	リクルーターの行動指針やマニュアルの策定・周知	応募者の個人情報限定利用の徹底	その他	特にない
	7713	13.1	12.9	10.1	27.2	4.9	23.7	1.4	53.0
	673	14.6	13.5	9.2	27.6	5.2	22.9	0.9	51.6
	1717	13.0	13.5	9.7	31.9	6.0	26.9	1.4	51.0
	35	5.7	5.7	22.9	28.6	5.7	25.7	0.0	54.3
	334	16.5	14.4	17.1	33.5	11.1	39.8	1.5	39.5
	567	9.7	11.8	10.6	22.6	3.0	19.6	1.2	58.9
	1230	13.6	11.5	10.1	27.1	4.9	23.3	1.5	52.8
	154	20.8	18.8	12.3	31.2	11.0	28.6	3.2	42.2
	100	14.0	19.0	14.0	33.0	7.0	32.0	0.0	53.0
	147	19.7	13.6	9.5	25.2	5.4	26.5	2.7	50.3
	235	14.0	14.0	11.5	21.7	3.4	18.3	2.6	50.6
	123	14.6	7.3	9.8	21.1	6.5	22.0	1.6	59.3
	287	11.1	17.4	6.6	22.3	1.7	19.2	2.4	56.1
	1084	12.5	13.2	8.3	23.0	2.4	20.7	0.7	58.1
	107	10.3	15.0	12.1	37.4	4.7	16.8	0.9	43.9
	718	11.0	9.5	9.9	24.7	3.3	19.9	1.8	56.3
	202	11.4	13.4	12.4	29.2	7.4	24.3	1.0	53.5

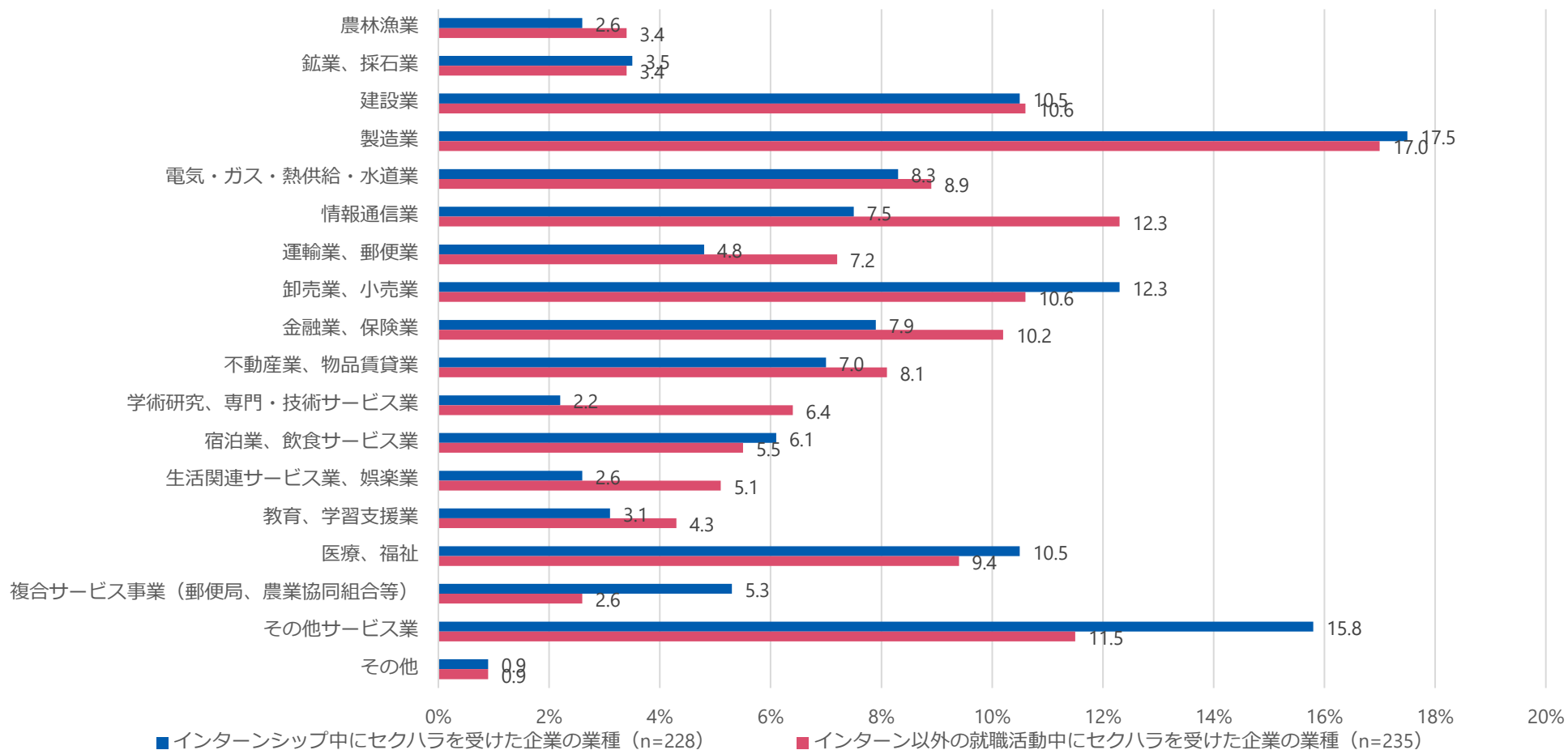
※調査対象：調査に回答した全ての企業（無回答・無効回答を除く）（n=7,713）、単位%

※サンプル数が30未満の「農林漁業」、「鉱業、採石業」は「その他」としてまとめている

就活等セクハラを経験状況に関する業種別の特徴（労働者等調査）

- 過去3年間に就職活動を行った者のうち、インターンシップ中又はインターンシップ以外の就職活動中に就活等セクハラを受けたと回答した者が、就活等セクハラを受けた際に志望していた企業・団体の業種について、割合が高い上位3つの業種を見ると、「製造業」、「その他サービス業」、「卸売業、小売業」である。

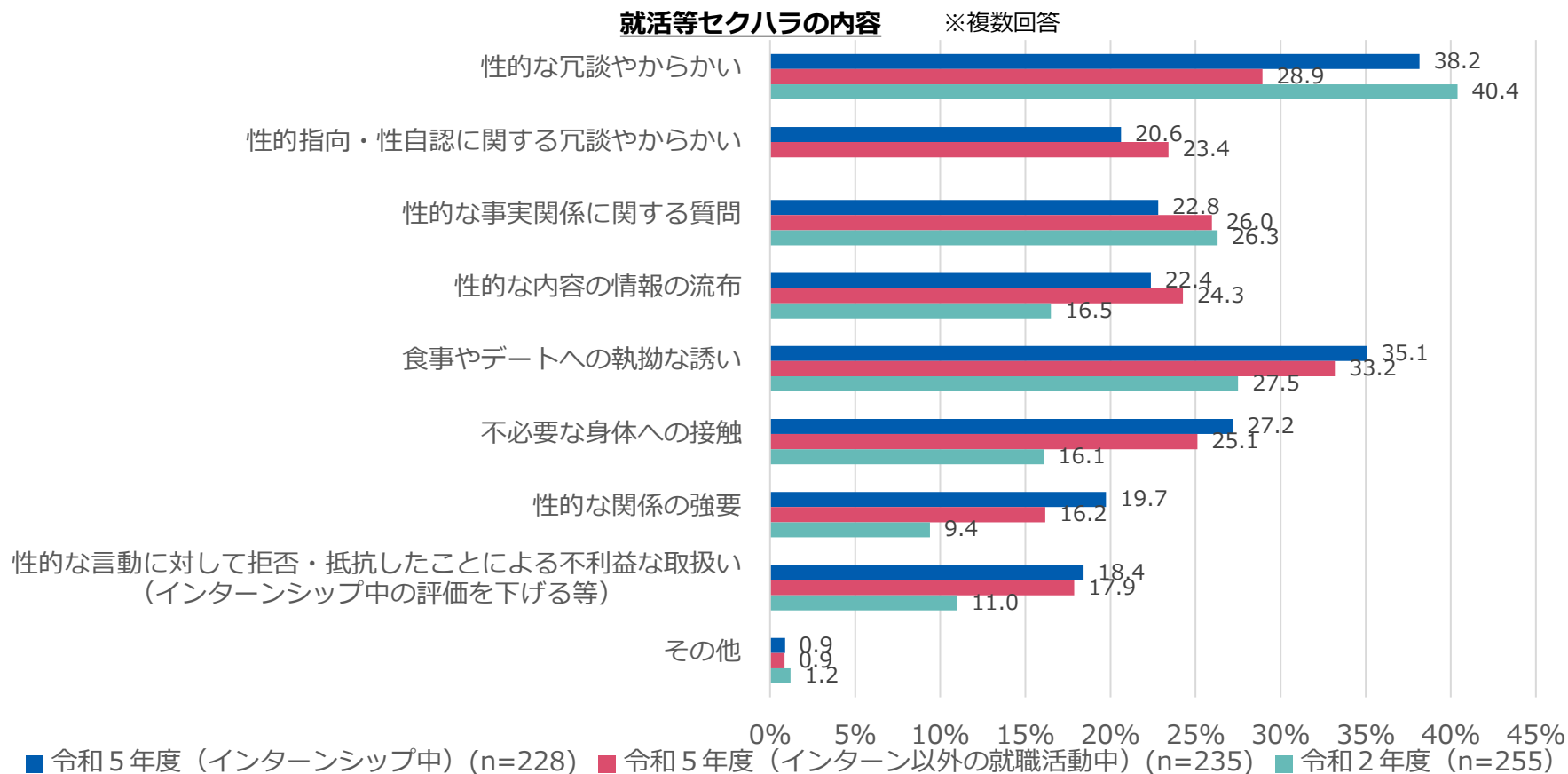
インターンシップ中/インターンシップ以外の就職活動中に就活等セクハラを受けた際の志望企業・団体の業種



※調査対象：就活等セクハラを受けたと回答した者

受けた就活等セクハラの内容（労働者等調査）

- インターンシップ中に受けた就活等セクハラの内容については、「性的な冗談やからかい」（38.2%）、「食事やデートへの執拗な誘い」（35.1%）、「不必要な身体への接触」（27.2%）である。
- インターン以外の就職活動中に受けた就活等セクハラの内容については、「食事やデートへの執拗な誘い」（33.2%）、「性的な冗談やからかい」（28.9%）、「性的な事実関係に関する質問」（26.0%）である。
- 傾向としては、令和2年度と比較して、冗談やからかいは減少しているが、それ以外の内容は概ね増加している。

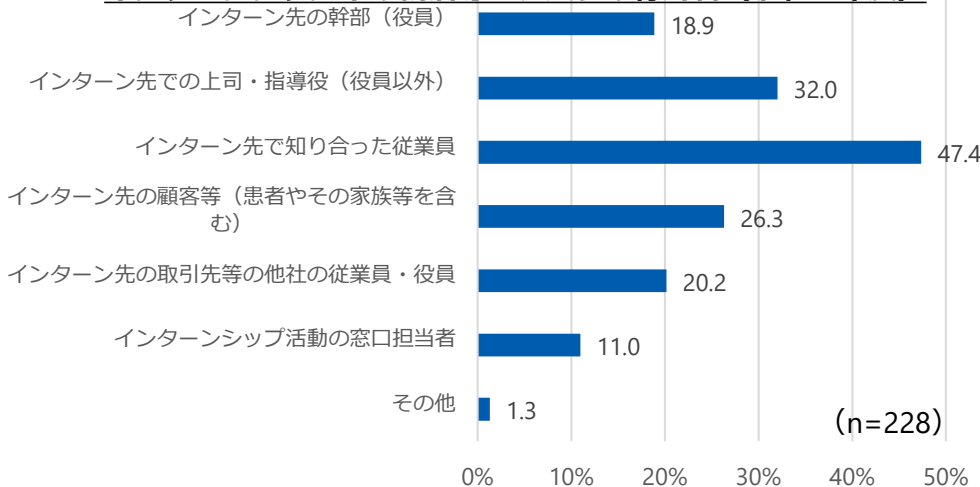


※調査対象：（令和5年度）2020～2022年度卒業で就職活動（転職を除く）又はインターンシップを経験し、就活等セクハラを受けた経験があると回答した者
（令和2年度）2017～2019年度卒業で就職活動（転職を除く）を経験し、就活等セクハラを受けた経験があると回答した者
※令和2年度調査では、就職活動中のセクハラと、インターンシップ参加中のセクハラの経験について、分けずに集計している。
※「性的指向・性自認に関する冗談やからかい」は、令和2年度では選択肢としていない。

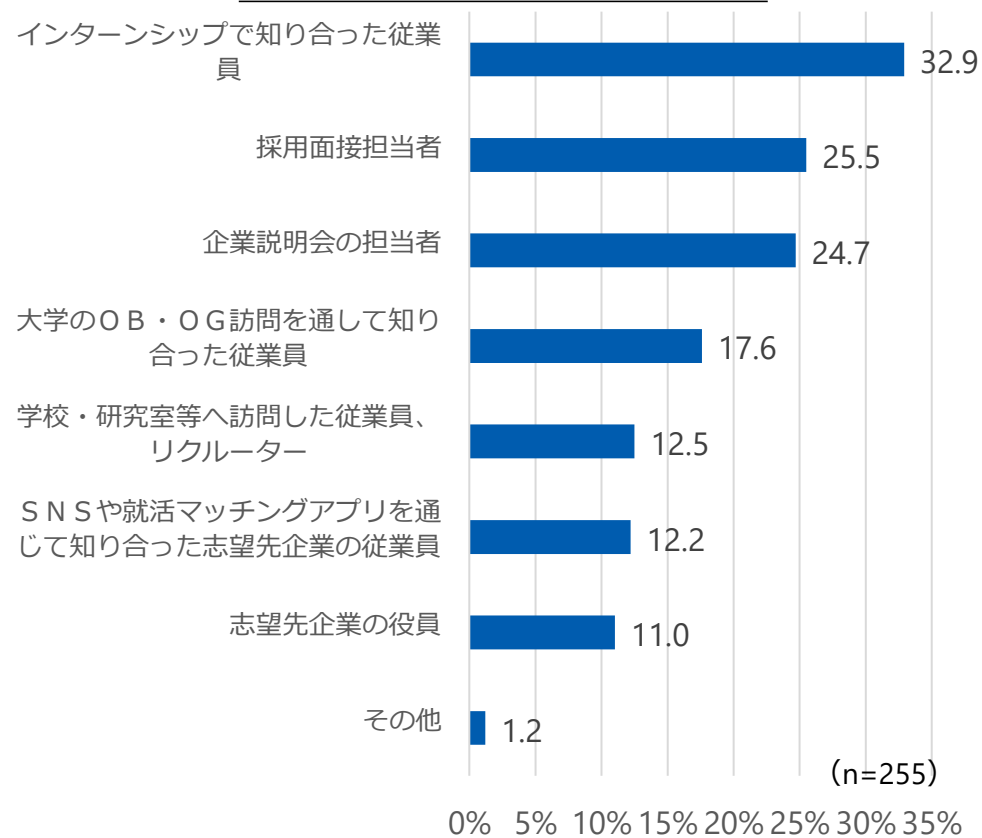
就活等セクハラの実行者（労働者等調査）

- 就活等セクハラの実行者については、
 - ・ インターンシップ中では、「インターンシップで知り合った従業員」（47.4%）、「インターン先での上司・指導役(役員以外）」（32.0%）、「インターン先の顧客等（患者やその家族等を含む）」の順に多い。
 - ・ インターンシップ以外の就職活動では、「大学のOB・OG訪問を通して知り合った従業員」（38.3%）、「学校・研究室等へ訪問した従業員、リクルーター」（37.0%）、「採用面接担当者」（25.1%）の順に多い。

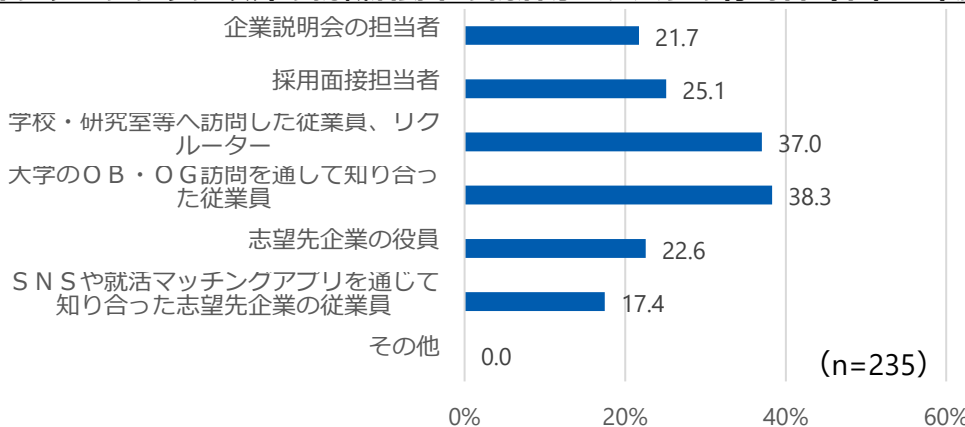
インターンシップ中の就活等セクハラの実行者（令和5年度）



就活等セクハラの実行者（令和2年度）



インターンシップ以外の就職活動中の就活等セクハラの実行者（令和5年度）



※調査対象：（令和5年度）2020～2022年度卒業で就職活動（転職を除く）又はインターンシップを経験し、就活等セクハラを受けた経験があると回答した者
 （令和2年度）2017～2019年度卒業で就職活動（転職を除く）を経験し、就活等セクハラを受けた経験があると回答した者

※令和2年度調査では、就職活動中のセクハラと、インターンシップ参加中のセクハラの経験について、分けずに集計している。