

ファッション・ビューティー業界における人権意識調査2024

(主に販売職経験者を中心としたアンケート調査と分析)

2024年9月

ワールド・モード・ホールディングス株式会社

サステナビリティ委員会 人権分科会

はじめに

ワールド・モード・ホールディングスは、ファッション業界を支える人々から、それを楽しむ生活者まで、ファッションを通して、心踊る未来を実現することを存在目的としています。

本レポートは、ファッション・ビューティー業界に従事する皆様が、業界の人権に関する状況を理解し、直面する課題を把握し、自分たちの周囲の環境を改善するための一助となることを目的に作成いたしました。

調査目的について

本レポート作成にあたり、我々は、ワールド・モード・ホールディングスグループである株式会社iDAのダイレクトリクルーティングサイト「MyBRANDS」にご登録いただいている方にアンケートを実施し、ファッション・ビューティー業界で従事経験のある259名の方から貴重なご回答をいただきました。ご回答いただいた方の大半が販売・接客業務に従事していらっしゃいます。このアンケートは、ファッション・ビューティー業界の主に販売現場における労働環境、待遇、ハラスメント、差別などの内容について質問し、その実態を浮き彫りにし、改善の一助とすることを目指しました。

調査概要

調査方法：

株式会社iDAが運営するダイレクトリクルーティングサイト「MyBRANDS」登録者に対してアンケート調査を実施。

調査対象：

全国の販売・接客業務を中心とするファッション・ビューティー業界の就業経験者

有効回答数：259名

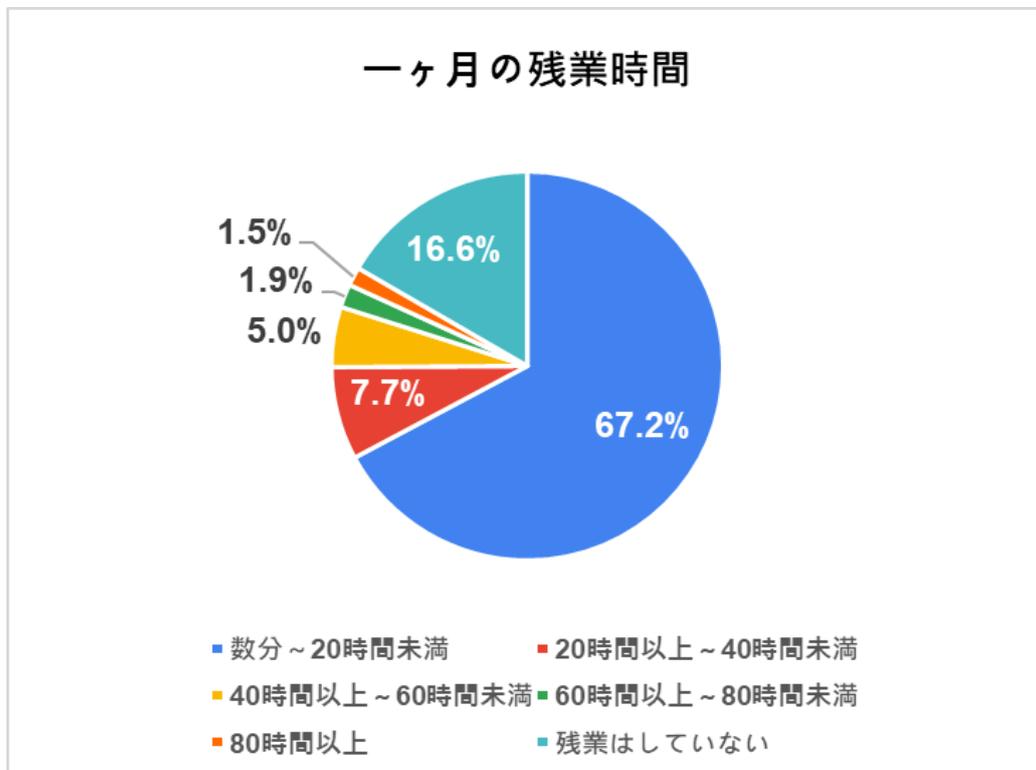
調査時期：2023年12月～2024年1月に実施

調査結果、考察、提言について

① 残業について

問い：あなたの一ヶ月の残業時間は？

回答結果：



「残業なし」16.6%、「20時間未満」67.2%と、合計して約8割が月20時間未満の残業と回答。一方で、業務負荷によって過労死との関連性が高まるとされる「過労死ライン」基準：月80時間を超えると回答した人が約2%存在する結果となった。

考察：

厚生労働省発表の「毎月勤労統計調査 令和6年3月分結果確報」では、一般労働者の月平均残業時間は14.2時間、本アンケート回答者属性の大半を占める販売職が属する「卸売・小売業」では11.9時間となっている。

本アンケートでも、販売職は一般的にシフト制で早番・遅番といった固定時間での交代勤務制をとることが多いからか、全体傾向としては、残業時間は全業界平均と比較しても少なめと推測される結果になった。一方で月80時間以上と回答した人は、デザイナー・パタンナー等の本社勤務職のほか、一部の店頭販売職にもみられた。人手不足が深刻化するファッション業界において、余剰要員を極力持たない店舗運営体制下でのセールやシーズン棚卸等の繁忙期や欠員発生時など、長時間残業により店舗運営における人員不足をカバーせざるを得ないケースが発生していると考えられる。

提言：

ワークライフバランスの充実や心身の健康を考えると、残業時間はできるだけ少ないことが望ましい。残業の実態や労働時間を正確に把握した上で、店舗ではスタッフ間でのフォロー体制強化、営業時間内に必要な作業を完了するための業務整理、システム導入による作業効率化など、現場で残業時間削減の取り組みを継続し続けることが今後も必須となるだろう。また、根本的な課題である人手不足については、その解消に向けて、働き方の多様化への制度対応、新規採用の強化、既存社員定着力強化策など、本社主導のもと、人材確保のための複合的な施策を推進するための経営判断が求められるだろう。

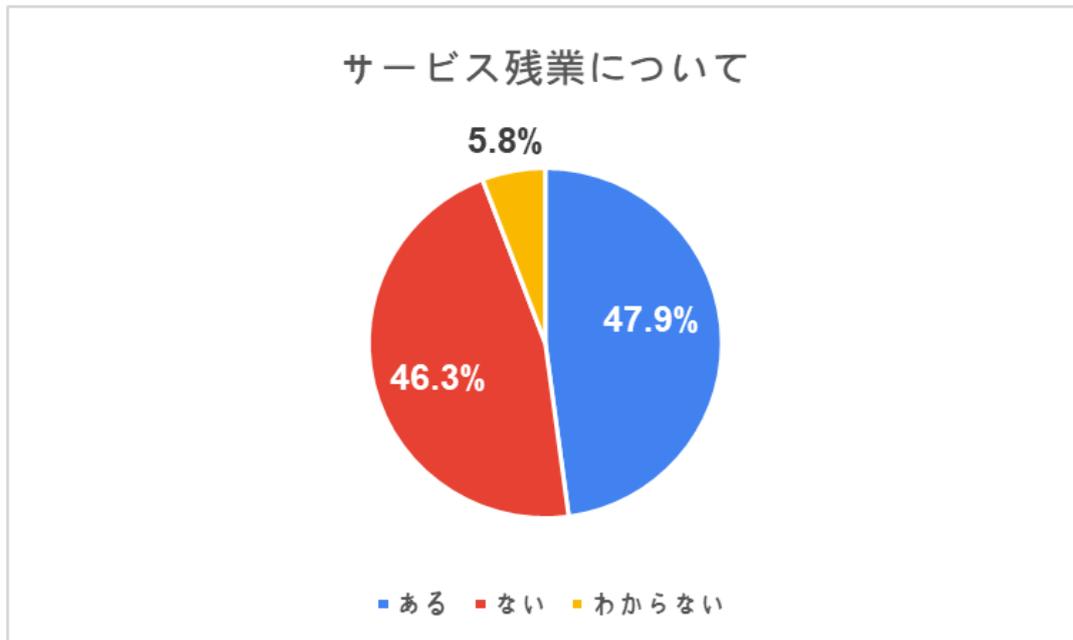
参考URL：厚生労働省「勤労統計調査 令和6年3月分結果確報」

<https://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/roudou/monthly/r06/2403r/dl/pdf2403r.pdf>

② サービス残業について

問い：サービス残業はありますか？

回答結果：



回答者のおよそ半数近く、47.9%が「サービス残業をしている」という結果となった。

考察：

本来であれば残業代が発生する時間外労働を行ったにも関わらず、会社が残業代を支払わない、いわゆる「サービス残業」は労働基準法違反に該当する。サービス残業が生じる背景として、タイムカードや勤怠管理システムで労働時間を適切に記録・管理できる環境がない場合もあるが、管理手段はあっても何らかの理由で管理上の労働時間と実働時間が異なる場合もある。特にファッション業界の販売職の場合、店舗営業時間中は接客に集中し、他の多数の業務を営業時間外に行う必要があるため、本来の始業時間の前や終業時間の後のサービス残業が誘発されやすくなる傾向がある。また、人件費管理や業務効率化が求められる中で、打刻後の業務継続や持ち帰り残業が発生しやすい状況にあると考えられる。

提言：

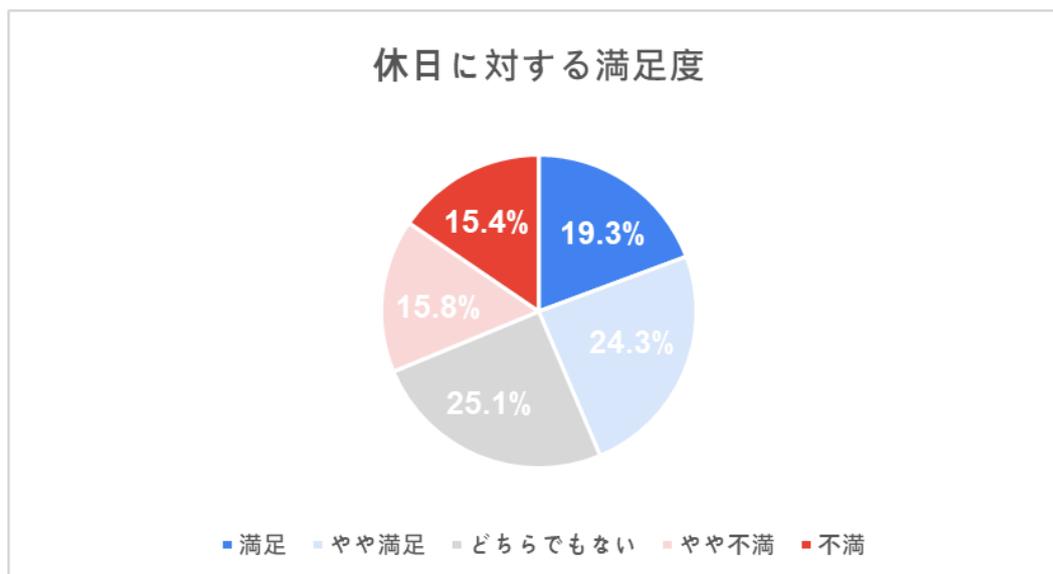
会社全体での勤怠管理のルール・運用の適正化はもちろん、管理職層への労務研修など法令遵守意識の醸成も有効である。また従業員側も正しい労務知識を身につけた上

で働く企業を選ぶというスタンスが重要となるだろう。

③ 休日について

問い：年間休日や有給に対して満足していますか？

回答結果：



「満足」「やや満足」の合計は43.6%と約半数。「不満」「やや不満」の合計は31.2%であり、休日の取得に不満を感じる層も一定程度存在する。

考察：

厚生労働省発表の「毎月勤労統計調査 令和6年3月分結果確報」では、一般労働者・卸売業・小売業の出勤日数は19.3日。全産業平均19.2日とほぼ同じであり、一か月10~12日程度の休日が取得できていることが読み取れる。しかし、ファッション業界の場合、本社勤務であれば基本的には土日祝休みとなるが、販売職は基本的にシフト制であるため、土日祝の繁忙期を避けて平日に単発の休日を取得する機会が多い。また、シフト制の関係で休み希望日を出しても必ずしも取得できるわけではない。アンケートの回答に表れている休日の取得に対する不満は、取得日数への不満というよりも、土日祝休みや長期休暇を取得しにくいといった取得の自由度への不満が大きいのではないかと推察される。

提言：

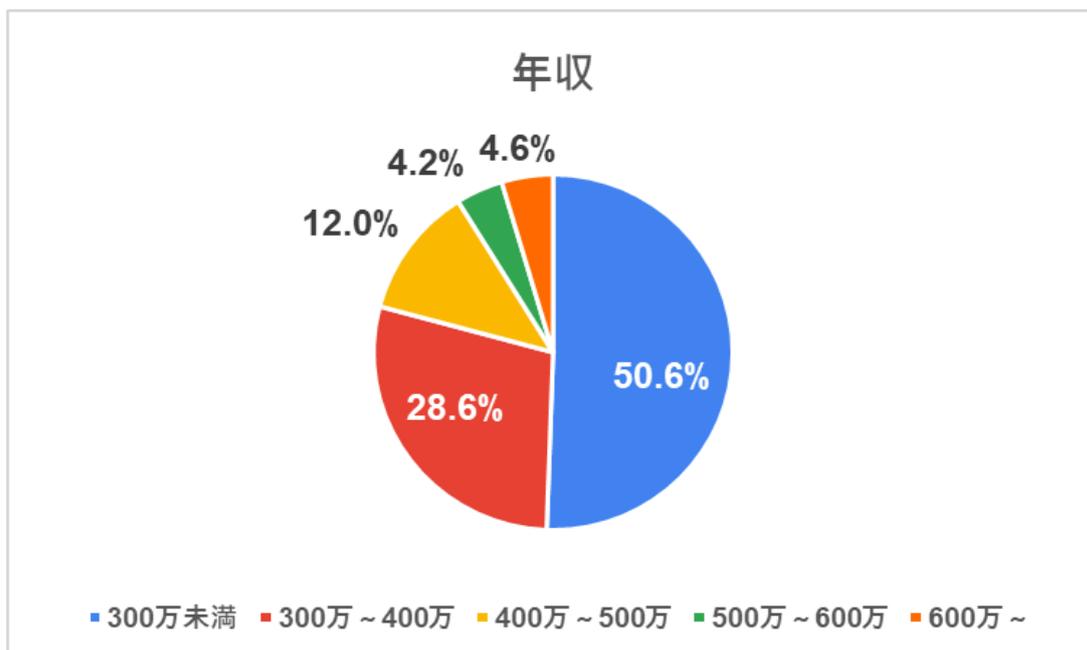
働き方改革法による年次有給休暇の取得義務制度では、10日以上の有給休暇が付与されるすべての労働者に対し、毎年5日間、時季を指定して有給休暇を取得させることが義務付けられている。こうした有給休暇や季節休暇などを利用して、労働者ができるべく連休を取得できるよう、余裕のある人員配置やフォロー体制の構築、ノンコア業務の効率化といった、企業側の労働環境の整備が求められる。

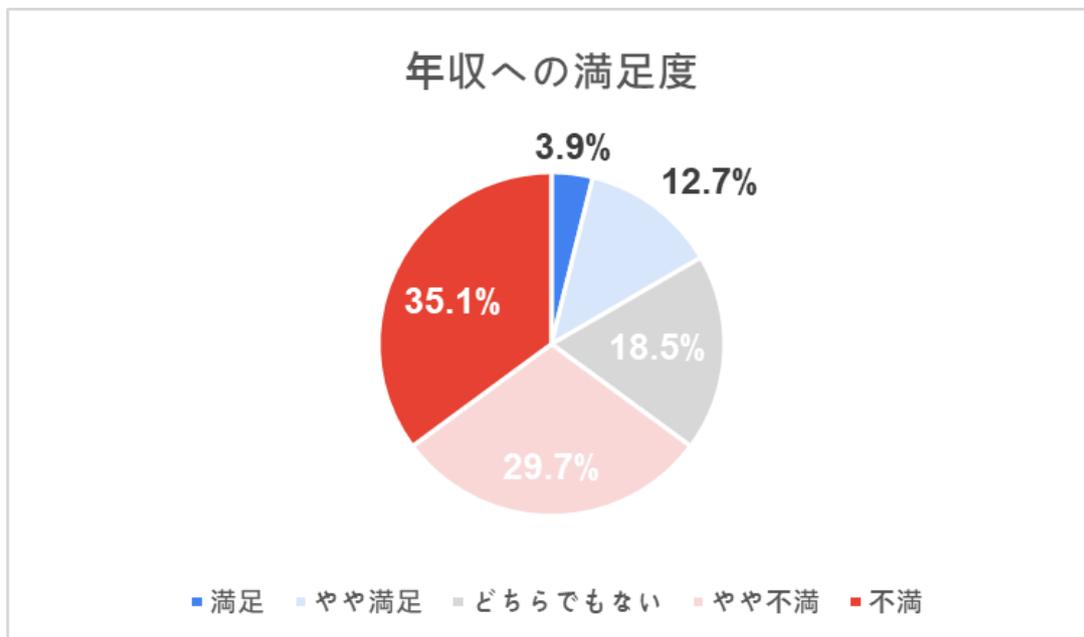
④ 報酬・待遇について

問い：現在の年収は？

今の年収に金銭的に満足していると言えますか？

回答結果：





現在の年収は「300万未満」という回答が50.6%と約半数を占めた。「300万～400万」が28.6%、「400万～500万」が12.0%、「500万～600万」が4.2%、「600万以上」はわずか4.6%であった。また、金銭的に「満足」または「やや満足」している層は16.6%にとどまる一方、「不満」「やや不満」の合計は回答の6割を超える結果となった。

考察：

国税庁「令和4年分 民間給与実態統計調査」によると、日本全体の給与所得者の平均年収は458万円であり、ファッション業界の販売職が属する「卸売・小売業」の平均年収を見ると、384万円となっている。これに対し、本アンケート回答では、「300万未満」が50.6%を占めており、回答者の多くが、「卸売・小売業」の平均年収に届いていない状況であることが読み取れる。ファッション業界の最前線で日々業務に励みながらも、自身の給与には必ずしも満足していない現状が伺える。

提言：

ブランドや職種によっても異なるが、アンケートの回答からは、ファッション業界で働く人の年収満足度は高くない状況が推察される。特に販売職の給与水準は一般的な職種よりも低いことが多いため、従業員側としては、インセンティブボーナスの獲得、店長や副店長への昇格、本社で働くプレス・バイヤー・デザイナーなどの給与水準が高い別職種へのキャリアチェンジなど、年収アップにつながるチャンスをつかむための努力が推奨される。

他方、ファッション業界では人材不足が重要な経営課題の一つとなっている。企業側としては、顧客対応経験を積んだ優秀な販売職人材が他業界に流出してしまうことのないよう、販売職の評価・報酬体系の改善検討、スキルアップのための研修機会の拡充など、安心して長く働き続けられる環境づくりやエンゲージメント向上の取組みを進めることが急務といえる。

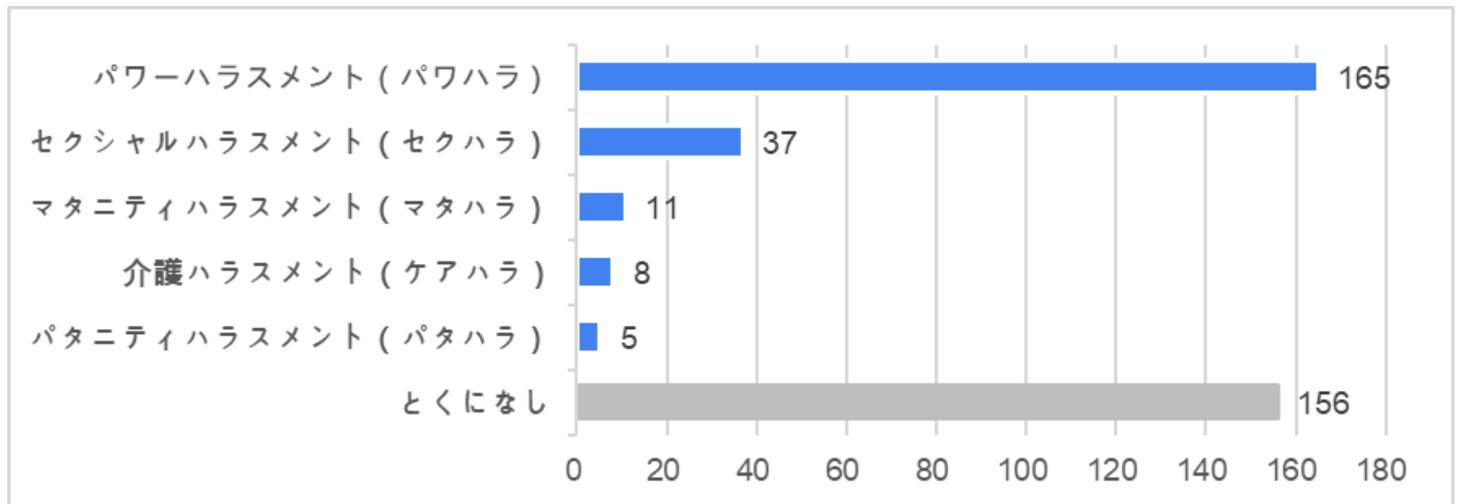
参考URL：国税庁「令和4年分 民間給与実態統計調査」

<https://www.nta.go.jp/publication/statistics/kokuzeicho/minkan2022/pdf/002.pdf>

⑤ ハラスメントについて

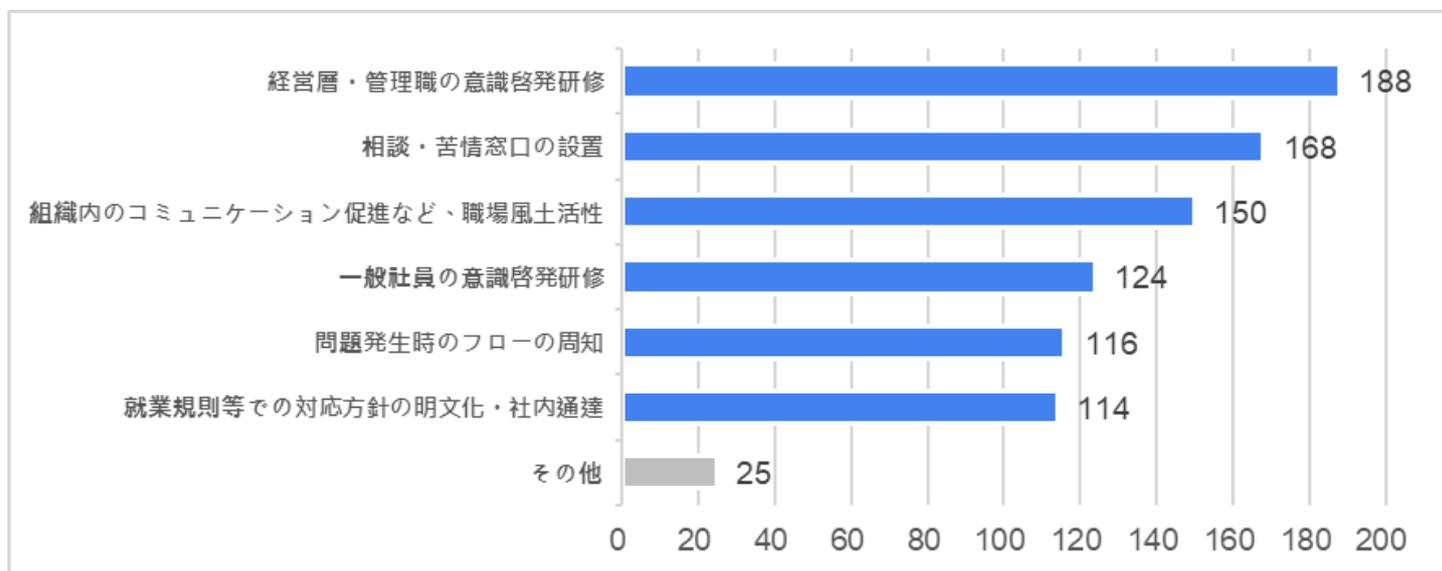
問い：職場で気になるハラスメントはありますか？

回答結果（複数回答）：



「パワーハラスメント」165件、「セクシャルハラスメント」37件、「マタニティハラスメント」11件、「介護ハラスメント」8件、「パタニティハラスメント」5件という結果であり、パワーハラスメントを職場で気になるハラスメントと挙げる声が多かった。

ハラスメントを防止するために必要だと考えること（複数回答）：



考察：

職場で気になるハラスメントに関するアンケートの回答ではパワーハラスメントの数が最も多く、ファッション業界の労働環境において、上司からの圧力や不当な扱いがあったと感じるケースが比較的多く発生していることが読み取れる。上位の職位にある者のハラスメントに関する理解不足や、多忙であることによるコミュニケーション不足が原因ではないかと思われる。また、同アンケートの回答では、セクシャルハラスメントはパワハラに次いで多い回答となっているが、ファッション業界では、従業員の外見・外貌に対する不適切な発言・行為などのセクシャルハラスメントが発生しやすいとも言われており、適切な対策が必要となる。

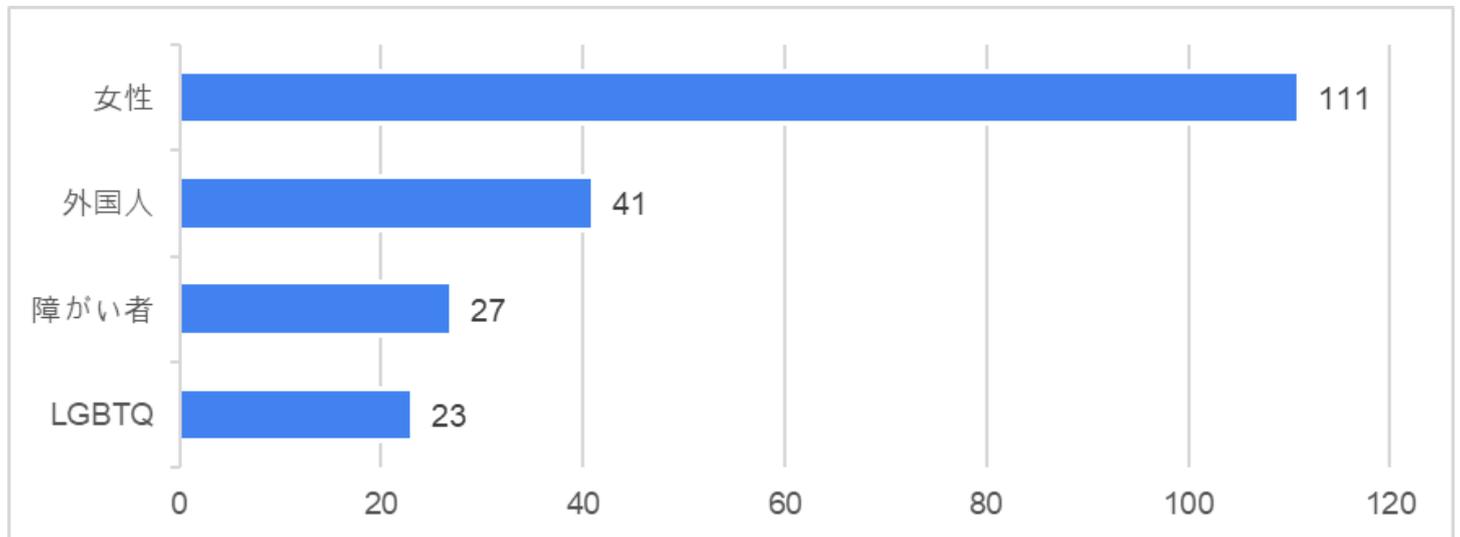
提言：

ハラスメントを防止するために必要な対策に関するアンケートの回答では、経営層・管理職の意識啓発研修を行うことがトップに挙げられた。経営層がハラスメント問題に対し、強いコミットメントを示し、企業文化を改善していくことが重要である。次点では相談・苦情窓口の設置が挙げられた。内部通報制度を構築し、通報者を保護しながらハラスメントを報告できる仕組みを設け、迅速に対応する体制を整えることが求められている。定期的なトレーニングやワークショップを実施し、全社員へハラスメント防止教育を強化することや、1on1等の定期的なコミュニケーションの機会を作ることにも有効だろう。また、ハラスメントの被害者やストレスを抱える従業員に対して、メンタルヘルスのサポート体制を整えることも課題解決の助けとなる。

⑥ 差別について

問い：あなたの職場で気になる差別・人権問題は？

回答結果（複数回答）：



女性差別が最も多く、111件という結果となった。次に外国人差別が41件、障がい者差別が27件、LGBTQ差別が23件と続く。

考察：

世界経済フォーラムが毎年発表する「ジェンダー・ギャップ指数」で2024年、日本は146か国中118位となり、主要7カ国(G7)において最下位にある。今回のアンケートの結果においても、残念ながら女性差別の存在がはっきりと表れている。大きな原因の一つとして、男性主導の職場文化や意思決定構造があるものと推測され、それを解消するような職場でのジェンダー平等の促進と女性のキャリアパスの整備及び支援は必須といえる。また、外国人差別については、言語や文化の違いによる誤解や偏見があり、外国人従業員への支援やインクルージョンが不十分であることが伺える。多様な文化的背景や視点を尊重・活用する職場文化の構築、言語の壁を超えるコミュニケーション手段の確立が求められる。

提言：

全従業員に向けダイバーシティ研修を実施し、多様性と包括性に関してトレーニングをすることは改善に向けた取り組みの一つとして有効である。ジェンダー平等を推進するポリシーを明確にし、女性の管理職登用を促進することも必要となってくるだろう。また、外国人従業員の意見などを積極的に取り入れる仕組みを構築し、通訳ツールなども駆使し、コミュニケーションを円滑にすることも重要となる。個人としての思い込みや偏見をなくしていくことも大事であるが、思い込みや偏見をなくすには、さまざまな場面において、物事を客観的に正しく捉えようとする意識、相手の立場や気持ちを理解しようとする姿勢、物事を表面的に捉えずに深く掘り下げて考えることが大切となる。また、近くに「差別がある」ということを認識し、他者のみならず自身の言動にも改めて気を配っていく必要があるだろう。

参考URL：

朝日新聞「Asahi Shimbun SDGs Action」

<https://www.asahi.com/sdgs/article/14563183>

<https://www.asahi.com/sdgs/article/15301822>

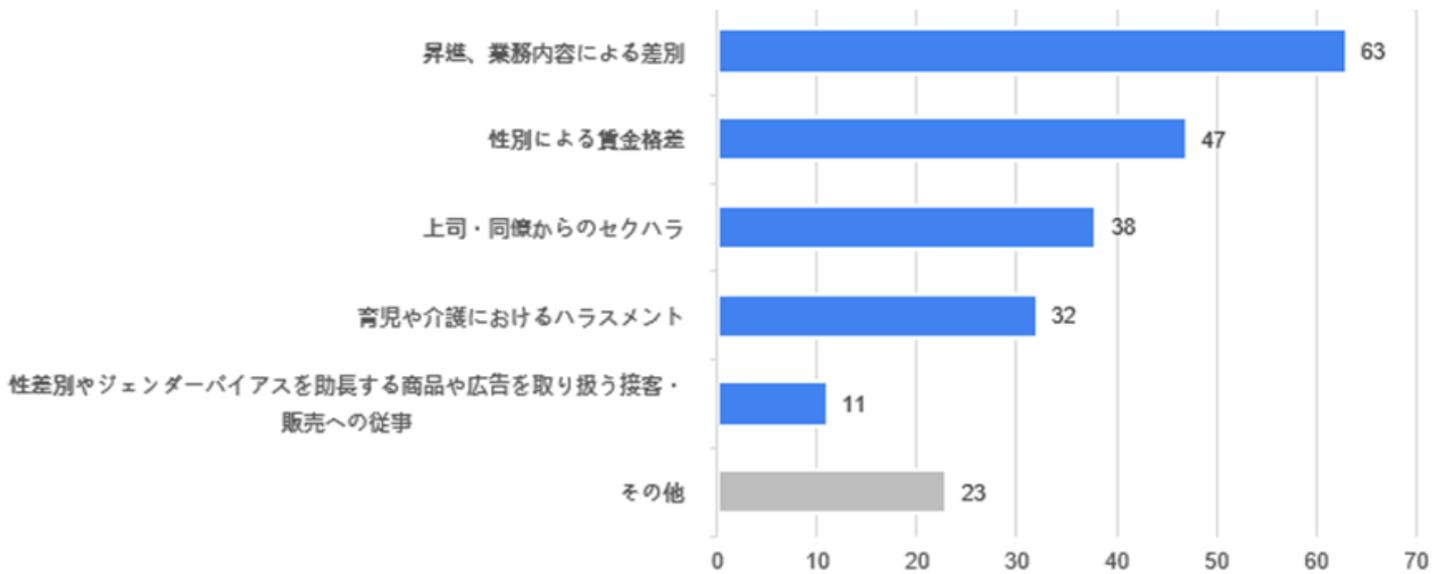
WORLD ECONOMIC FORUM「Global Gender Gap Report」

<https://www.weforum.org/publications/global-gender-gap-report-2024/>

⑦ 女性差別について

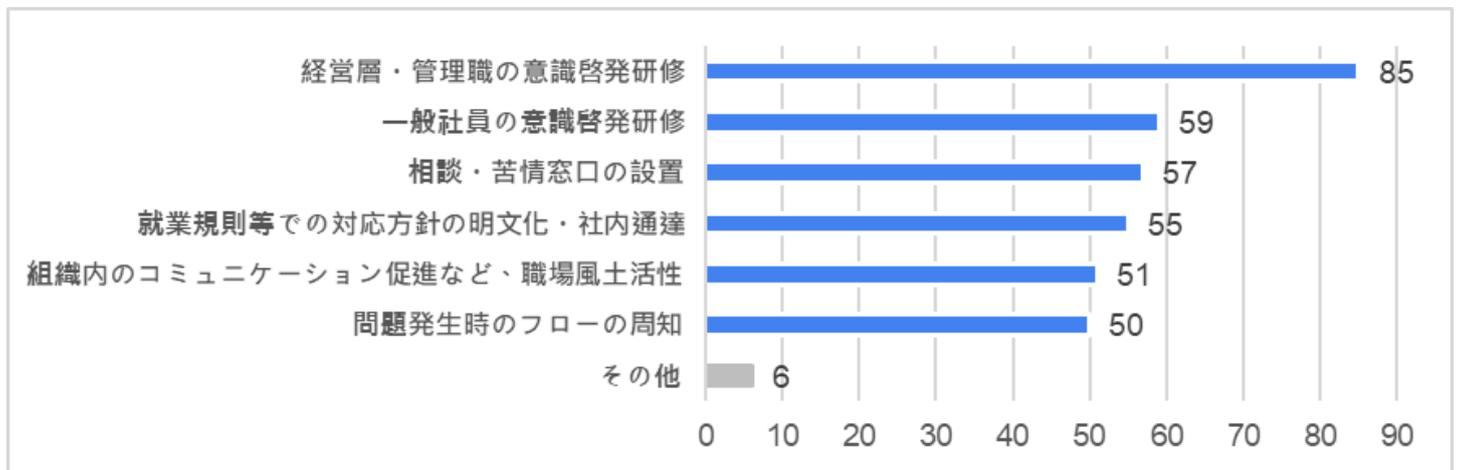
問い：女性差別人権問題で気になるものは？

回答結果（複数回答）：



「昇進や業務内容による差別」が63件、「性別による賃金格差」が47件となっており、業務やその待遇について差別を感じるという回答が多い。次に「上司・同僚からのセクハラ」が38件、「育児や介護におけるハラスメント」が32件と続く。

女性差別を防止する為に必要だと考えること（複数回答）：



考察：

賃金格差の背景には勤続年数と管理職登用率が挙げられる。長年にわたって社会における男女平等が叫ばれているにもかかわらず、現在でも多くの企業では男性がリーダー的な役割を担っていることが多い。女性は結婚や出産などライフステージの変化によって休職や退職をする割合が高いことで、平均すると男性と比べて勤続年数が短くなり、それが平均賃金の男女格差の一因になっているといえる。また、管理職になる前に退職する人も多く、ロールモデルが少ないことも要因の一つといえるだろう。

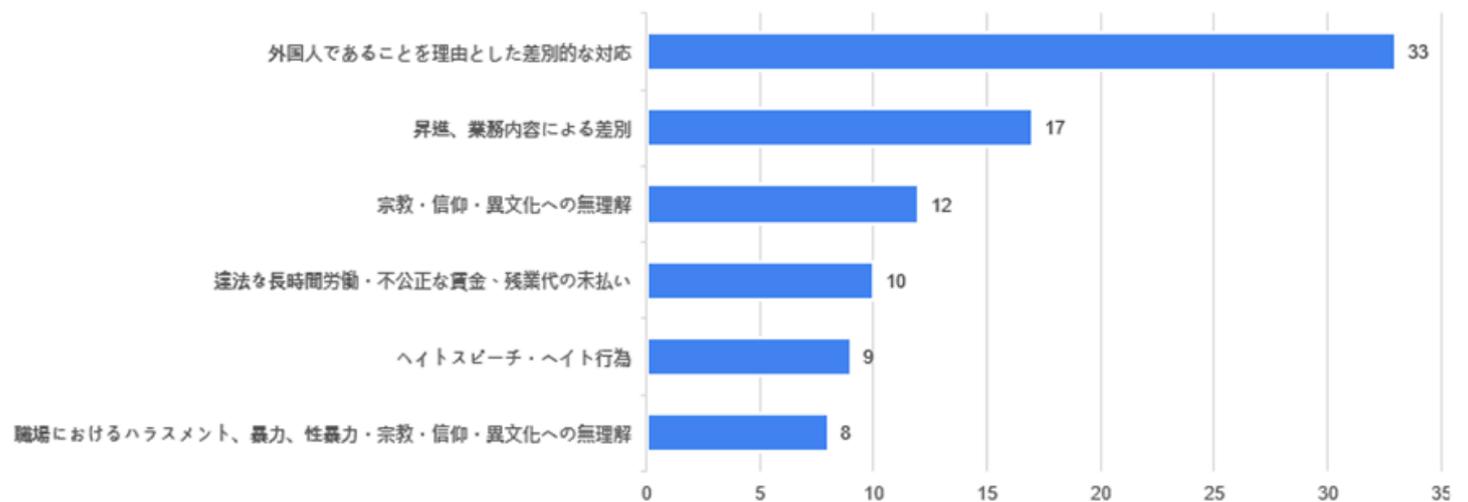
提言：

企業側としては、例えば経営層や管理職の意識啓発研修などを活用し、結婚や出産など女性のライフステージの変化について一層理解を深め、ライフステージの変化に応じた様々な働き方の選択肢を用意したり、女性管理職が無理のない形で働けるような制度を導入するなどの施策を行うことで、女性にとってより長く安心して働きやすい環境を実現していくことが求められる。

⑧ 外国人差別問題について

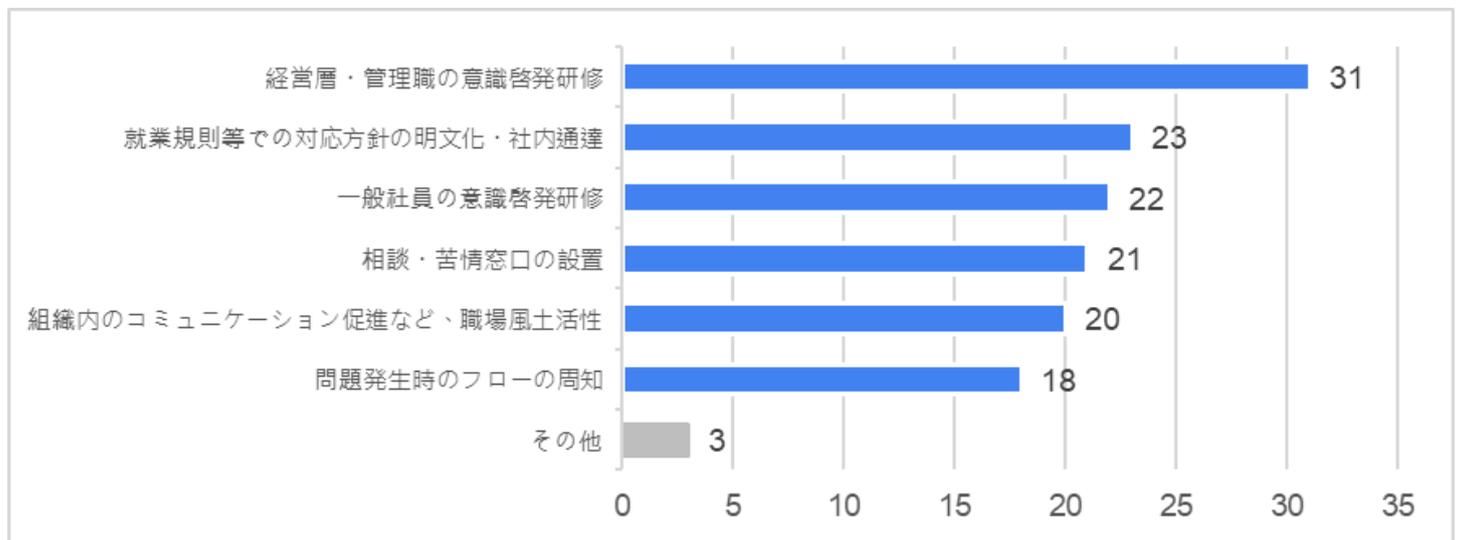
問い：外国人差別問題について特に気になることはどのようなことですか？

回答結果（複数回答）：



「外国人であることを理由とした差別的な対応」が33件と比較的多く、次に「昇進、業務内容による差別」が17件、「宗教・信仰・異文化への理解不足」が12件、「違法な長期労働・不公正な賃金・残業代の未払い」が10件、「ヘイトスピーチ・ヘイト行為」が9件と続く。

外国人差別を防止するために必要だと考えること（複数回答）：



考察：

日本は居住者の96%以上が日本国籍であり、いまだに外国人が多くない国といえる。社会的な同調圧力が強く、生活習慣やルール、文化、言語の違いにより理解が進まない傾向があると言われている。また、外国人に対する偏見により、接客を拒否するなどの事例も現実には生じている。

提言（課題解決に向けての対応）：

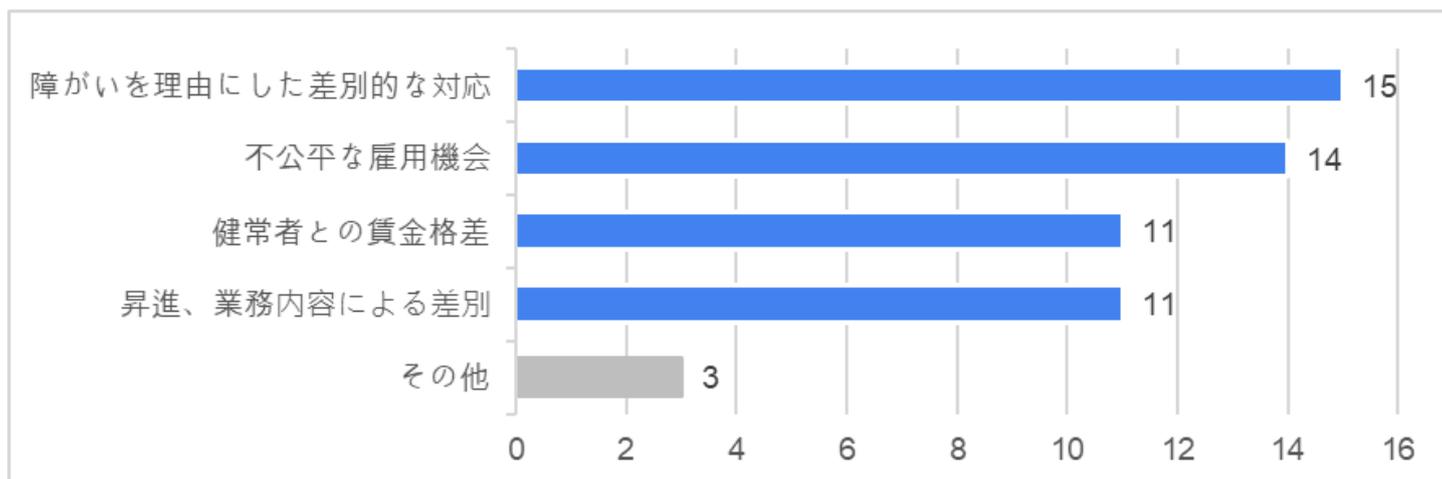
海外では、母国語に加え英語が広く用いられている国も多いが、日本ではもっぱら日本語が用いられており、英語を含む外国語を流暢に話せる人も必ずしも多くはないため、外国人との言語的コミュニケーションの問題でお互いを理解できず、それが差別につながっている可能性もある。まずは相互理解に努めることが重要であるため、多文化共生のトレーニングと教育プログラムを実施し、言語の壁を超える翻訳ツールなども活用し、コミュニケーションを促進することが求められる。

参考URL：Spaceship Earth 「人種差別とは？世界や日本の現状、なくすために私たちができること」 <https://spaceshipearth.jp/racism/>

⑨ 障がい者差別問題について

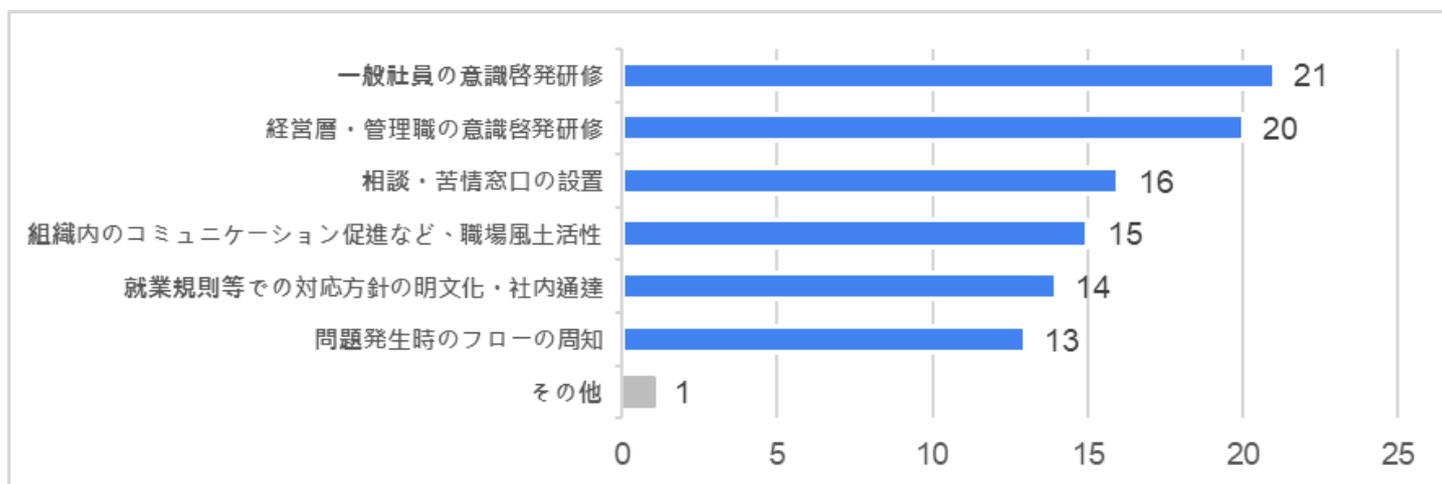
問い：あなたの職場で気になる障がい者差別問題はどのようなものか？

回答結果（複数回答）：



「障がい者を理由にした差別的な対応」が15件、「不公平な雇用機会」が14件と比較的多い。その次に「健常者との賃金格差」が11件、「昇進、業務内容による差別」が11件と続く。

障がい者差別を防止するために必要と考えること（複数回答）：



考察：

厚生労働省は、障がいのある人もない人も、互いに支え合い、地域で生き生きと明るく豊かに暮らしていける社会を目指すことが「ノーマライゼーション」の理念であるとしている。しかし現実には、障がい者に対する理解不足と認識不足により、就業における差別などが起こっている。一方で、企業が実際に障がい者雇用を進める場合には、オフィスがバリアフリーになっていないなどハード面での課題が現実的なネックとなり、受け入れ態勢が整わない場合もある。

提言：

障がい者が企業で働くにあたっては、施設や設備などによる障壁、ルールや条件などによる障壁、明文化されていないしきたりや情報提供などの障壁、障がいに対する理解不足による障壁など、様々な障壁（バリア）がありうる。そのため、企業が障がい者にとって働きやすい職場環境を作っていくにあたっては、まずは自社にどのような障壁があるのか把握し、障壁をなくすべく対処していくことが不可欠である。また、企業が障がい者を雇用する場合には、入社前に障がいの特性や症状、職場で活かせる能力などを確認したり、事前の会社見学などで会社に対する理解を深めてもらう機会を設けるなどして互いに入社後の就労の具体的なイメージを持つことは、入社後のミスマッチを減らすことにつながる。

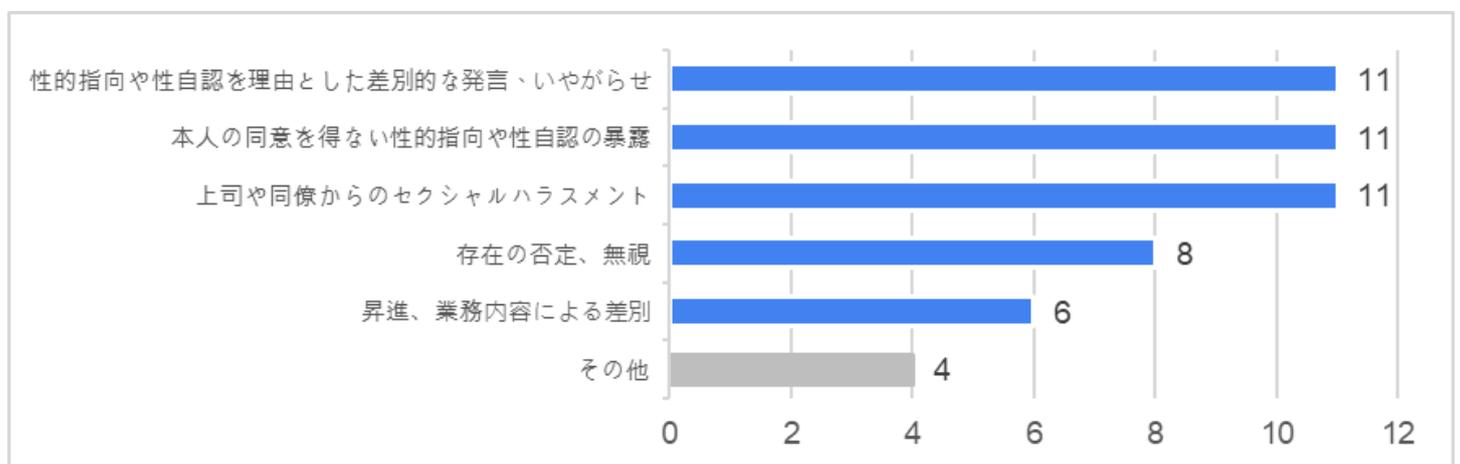
参考URL：日本ケアフィット共育機構「障害者差別解消法の合理的配慮 企業・事業者の対策」

https://www.carefit.org/social_model/gouriteki_hairyo/case

⑩ LGBTQ差別問題について

問い：あなたの職場で気になるLGBTQ差別問題はどのようなものですか？

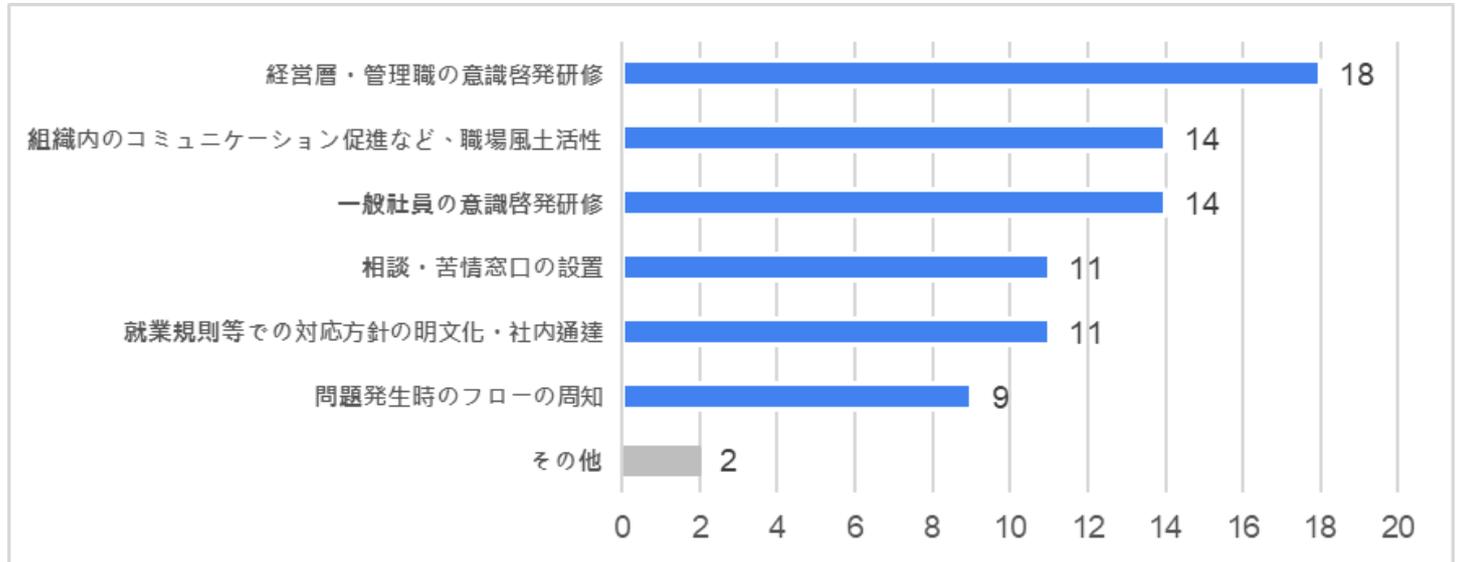
回答結果（複数回答）：



「性的指向や性自認を理由とした差別的な発言、いやがらせ」、「本人の同意を得ない性的指向や性自認の暴露」、「上司や同僚からのセクシャルハラスメント」が同数で11

件と並ぶ。その他には、「存在の否定、無視」が8件、「昇進や業務内容による差別」が6件と続く。

LGBTQ差別防止の取り組みで必要と考えること（複数回答）：



考察：

アンケート結果からLGBTQに対する理解が低い人たちからの心無い言動があることが読み取れる。LGBTQについては、近年、学校の授業などでも学ぶ機会が増え、理解度は増しているといわれているが、まだまだ理解不足や偏見などにより、デリカシーのない発言もみられるようだ。また、本人が知らないうちに暴露され、そのコミュニティにいられなくなってしまうケースもある。これは、日本だけの問題ではなく、世界でも多くの性的マイノリティの人たちが偏見や差別を受けている。

提言：

性的マイノリティの人たちが偏見や差別を受けることのない社会をつくるためには、まずは性的志向には多様な形やグラデーションがあることについて理解を深めていきたい。そして、自身が「Allyアライ（理解者・支援者）」となり考え方を示していくことも、差別のない社会を実現していくことにつながるだろう。企業側は相談窓口などの体制整備に努めるほか、トイレや更衣室などについて、当事者の意見を聞きながら配慮をしていくことも重要となってくる。

参考URL：日本財団ジャーナル「LGBTQなど性的マイノリティを取り巻く問題。私たちにできること」

https://www.nippon-foundation.or.jp/journal/2022/80401/diversity_and_inclusion

まとめ

上述のとおり、本アンケートの回答結果から、ファッション・ビューティー業界の労働環境における人権問題について、様々な課題があることが確認できました。

当社としては、ハラスメントや差別その他の人権侵害は許されるものではないと考えており、このレポートが業界全体の人権意識を高め、具体的な改善策を生み出すための出発点となることを願っています。ファッション業界に従事するすべての方々が、安全で公平な労働環境の実現に向けて、一步一步着実に進んでいくための指針としてご活用いただければ幸いです。

最後に、本調査にご協力いただいたすべての方々に心より感謝申し上げます。あなた方の声が、業界の未来をより良いものにするための力となります。

ファッション業界の未来をともに築いていきましょう。

2024年9月

ワールド・モード・ホールディングス株式会社

サステナビリティ委員会 人権分科会