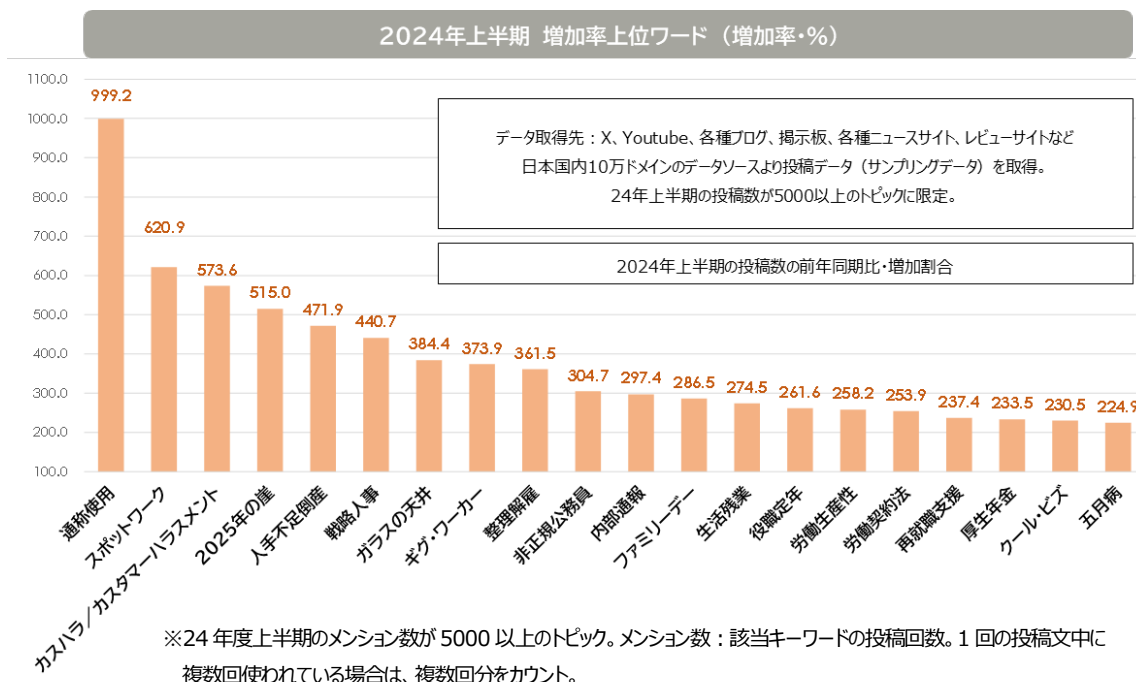


2024年10月24日
株式会社パーソル総合研究所

「はたらくソーシャル・リスニング（24年度上半期）」を発表
2024年度上半期、SNSで急増した投稿トップ3
「通称使用」「スポットワーク」「カスハラ」

株式会社パーソル総合研究所（本社：東京都港区、代表取締役社長：萱野博行）は、生活者の生の声をリアルタイムに分析する、「はたらくソーシャル・リスニング（2024年度上半期）」を発表いたします。「はたらく」に関する旬のトピックについて、各種SNS・ブログ・掲示板・レビューサイトなど、日本国内10万のソーシャルメディアより取得した投稿データ（サンプルデータ）を定期的に分析・発信することで日々変化する労働市場全体の動向理解に資することを目指します。

■ 2024年度上半期における一般生活者の「はたらく」に関する投稿増加率上位ワード



2024年度上半期 増加率ワード TOP 5		＜解説・関連する主な出来事＞
1	通称使用 992.2 (%)	自民党総裁選における選択的夫婦別姓制を巡る議論のなかで、職場などでの通称使用について多くの言及がなされ、ネットでの議論も盛り上がりを見せた。
2	スポットワーク 620.9 (%)	昨年から今年にかけて、スポットワーク・スキマバイト市場が大きく伸長。大手プラットフォームの参入や上場など、事業者側の経営動向も大きな話題を呼んだ。
3	カスハラ/ カスタマーハラスメント 573.6 (%)	顧客からの迷惑行為・過剰要求であるカスハラについて厚労省・自治体による条例・規制強化の流れが加速した。各機関の定量的な調査も進み、メディア報道が増加。世間の耳目も集まった年となった。
4	2025年の産 515.0 (%)	経産省が2018年のDXレポートの中で、システムの老朽化や人材不足により2025年以降、最大1.2兆円/年（現在の約3倍）の経済損失が生じる可能性があるとした用語。2025年が来年に迫る中で言及が増加した。
5	人手不足倒産 471.9 (%)	人手不足倒産が過去最高ペースで増加。背景には、建設・物流の長時間労働を規制した「2024年問題」がある。

※6～20位の詳細については4ページの解説をご参照ください。

■分析コメント

2024 年度上半期に特に目立ったのは、顧客からの迷惑行為・過剰要求である「カスハラ」についての話題だ。厚労省・自治体による条例・規制強化の流れや定量的な調査の進展もあり、メディア報道が激増した。カスハラについてはパーソル総合研究所も調査を実施。広範囲な負の影響が確認されている（カスタマーハラスメントに関する定量調査）。

また、「スポットワーク」の伸長も、昨年から今年にかけての大きなトピックだ。アプリでマッチングを完結させるスキマバイトのプラットフォームは利用者・就業者ともに大きく伸びており、それに伴って言及数も爆発的に増加した。

2024 年は「整理解雇」「退職代行」など、退職・離職への注目が様々な角度から集まった年でもあった。自民党総裁選では解雇規制緩和が複数の候補者からアジェンダ化され、議論が活発化した。長期雇用の安定感が失われていく中で、離職行動に対して労使ともに改めて捉え直す機運として見ることができよう。

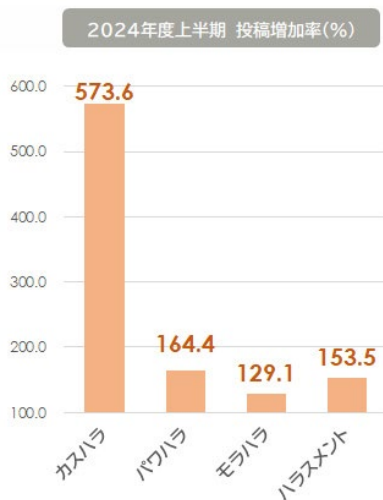
昨年から連続して上昇ランキング上位に入ったのは、「人手不足倒産」である。コロナ禍の各種補助が終わったことからの反動や、建設・物流業界の労働時間制限が開始されたこと、その他賃上げやコストアップにより、倒産全体が増えてきている。倒産後の企業から労働移動がどう起こるのかも注目される。



パーソル総合研究所
上席主任研究員 小林 祐児

■ピックアップ分析

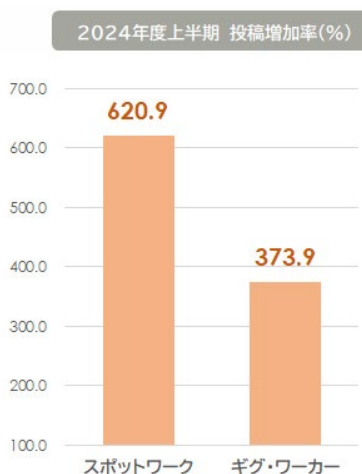
① ハラスメント関連：「カスハラ」だけでなく「パワハラ」「モラハラ」などハラスメント全体が増加



<主なポイント>

- ✓ 上半期は、新たに注目された「カスタマーハラスメント」だけでなく、「パワハラ」「モラハラ」といったハラスメント全体の言及数に増加傾向が見られた。
- ✓ 特にカスハラについては、今年最も話題を集めたワードの一つとして、下半期にも前年同期で増加が見込まれる。
- ✓ 東京都では条例が可決されるなど、カスハラについて進む規制強化の流れの中で、労働者の安全配慮義務の観点から対応を迫られる企業はここから多くなることが予想される。

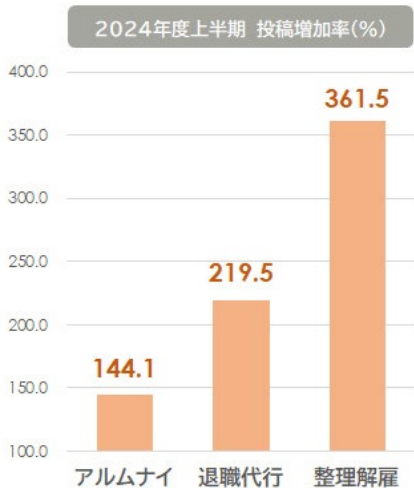
② スポットワーク関連：インターネット経由で単発の仕事を受け負う「ギグ・ワーカー」も 8 位にランクイン



<主なポイント>

- ✓ 「スポットワーク」の伸長は昨年から今年にかけての大きなトピックだ。アプリでマッチングを完結させるスキマバイトのプラットフォームは、人材サービス業のみならず他業界からも参入が活発化。報道の効果もあって利用者が大きく伸び、言及数も爆発的に増加した。
- ✓ 新しい柔軟な働き方として関連するのは、主に業務委託のフードデリバリー職などに使われる「ギグ・ワーカー」への言及だ。こちらはアメリカや EU でギグ・ワーカーの労働者性を巡って待遇改善の動きが活発化。日本でも厚労省が 2024 年度中に指針を出す見込みであり、下半期も上昇が見込まれる。

③ 退職・離職関連：自民党総裁選を機に退職・離職に関するワードが急上昇



<主なポイント>

- ✓ 2024年は、様々な角度から退職・離職への注目が集まった。
- ✓ 「コーポレート・アルムナイ」のトレンドは、円満退社やつながり継続のためのオフボーディング＝組織としての離職プロセスの設計が近年注目されており、上半期も増加傾向。
- ✓ また、大きな話題を呼んだのが、「退職代行」サービスだ。労働者の退職手続を代行する民間の退職代行業者・利用者がともに大きく増加した。賛否が分かれる話題でもあり、今後の動向も注目される。
- ✓ 2024年9月に行われた自民党総裁選では、「解雇規制緩和」がアジェンダ化された。整理解雇や早期退職に関する議論が一時的に極めて高まった。

■ 2024年度上半期（2024年4月-9月末）における「はたらく」に関する投稿増加率ワードランキングと解説

順位	ワード	2023年 メンション数	2024年 メンション数	増減率 (%)	解説・関連する主な出来事
1	通称使用	6,200	61,950	999.2	自民党総裁選における選択的夫婦別姓制を巡る議論のなかで、職場などでの通称使用について多くの言及がなされ、ネットでの議論も盛り上がりを見せた。
2	スポットワーク	5,750	35,700	620.9	昨年から今年にかけて、スポットワーク・スキマバイト市場が大きく伸長。大手プラットフォームの参入や上場など、事業者側の経営動向も大きな話題を呼んだ。
3	カスハラ／カスタマーハラスメント	101,150	580,150	573.6	顧客からの迷惑行為・過剰要求であるカスハラについて厚労省・自治体による条例・規制強化の流れが加速した。各機関の定量的な調査も進み、メディア報道が激増。世間の耳目も集まった年となった。
4	2025年の崖	1,000	5,150	515.0	経産省が2018年のDXレポートの中で、システムの老朽化や人材不足により2025年以降、最大12兆円／年（現在の約3倍）の経済損失が生じる可能性があるとした用語。2025年が来年に迫る中で言及が増加した。
5	人手不足倒産	11,750	55,450	471.9	人手不足倒産が過去最高ペースで増加。背景には、建設・物流の長時間労働を規制した「2024年問題」がある。
6	戦略人事	1,350	5,950	440.7	人的資本経営・人的資本開示の流れの中で、中長期の経営戦略と人事戦略の連動が各社で課題に。
7	ガラスの天井	12,150	46,700	384.4	米大統領選挙戦の中で、クリントン元長官がハリス副大統領に対してガラスの天井を破ることを期待。日本企業において進まない女性活躍推進の文脈でも言及が集まった。
8	ギグ・ワーカー	2,300	8,600	373.9	フードデリバリーや配車サービスの運転手など、プラットフォーム経由で仕事を請け負うギグ・ワーカーに対し、アメリカやEUで待遇改善の動きが活発化。日本でも厚労省が2024年度中に指針を出す見込み。
9	整理解雇	8,700	31,450	361.5	自民総裁選で複数の候補者から解雇規制の緩和がアジェンダ化された。それにより、一時的に日本の解雇規制の在り方に対する議論が活発化。
10	非正規公務員	31,150	94,900	304.7	「会計年度任用職員」と呼ばれる非正規の公務員に対し、待遇の改善を求める動きが広がる。
11	内部通報	33,250	98,900	297.4	兵庫県知事らをめぐる内部告発などで、公益通報者保護制度への関心が高まり言及が増加。所管する消費者庁は、企業や官公庁側への罰則新設なども含めた対策強化の検討を始めた。
12	ファミリーデー	1,850	5,300	286.5	コロナ禍で実施が中止されていた各社のファミリーデーが相次いで復活。メディアの関心を集めた。家族だけでなくパートナーや友人など、幅広い対象にするのが昨今のトレンド。
13	生活残業	2,350	6,450	274.5	生活残業とは、生活のために残業代を稼ぐための、非承認の残業のこと。大手企業の労働時間制限の中で実質賃金が上がらないことで、生活残業で手取り額を稼ぐケースが散見され話題に。
14	役職定年	10,150	26,550	261.6	大和ハウス、ダイキンなど、役職定年を廃止する大手企業の動向が注目された。
15	労働生産性	36,350	93,850	258.2	生成AIの活用や、テレワークやリスキリングによる労働生産性向上について、各所での多様な議論が展開された。
16	労働契約法	7,600	19,300	253.9	大学におけるベテラン教員の雇止め問題、同一労働同一賃金の議論の中で言及が増加。
17	再就職支援	9,750	23,150	237.4	早期・希望退職者募集が前年と比べ大幅増加。賃上げの裏側で各社が構造改革を加速させ、それに伴い退職者の再就職支援についての言及が増加した。
18	厚生年金	343,000	801,050	233.5	厚生年金に加入するパートタイム労働者の範囲が変更され、従業員51人以上の企業も適用されるように。それに伴ってのメディア報道が増加した。
19	クール・ビズ	147,800	340,650	230.5	7月からの猛暑の影響でクールビズへの言及が増加。クールビズの期間を撤廃する自治体や、エアコンの設定温度の見直しの議論も。
20	五月病	388,550	873,800	224.9	5月に春からの疲れやストレスが出やすくなる症状のこと。今年はテレワークからの出社の増加などを背景に、五月病へのメンタルケアが特に話題に上がりがやすくなった。

■ 2024 年度上半期（2024 年 4 月-9 月末）における「はたらく」に関する投稿減少率ワードランキング

順位	ワード	2023年 メンション数	2024年 メンション数	増減率(%)	順位	ワード	2023年 メンション数	2024年 メンション数	増減率(%)
1	通勤手当	446,600	55,550	▲ 87.6	11	偽装請負	23,150	9,950	▲ 57.0
2	インボイス制度	2,891,450	374,550	▲ 87.0	12	フレックスタイム	32,350	14,150	▲ 56.3
3	ブラックバイト	28,550	8,800	▲ 69.2	13	次世代リーダー	11,550	5,100	▲ 55.8
4	退職金	1,494,050	559,400	▲ 62.6	14	ベーシック・インカム	254,100	115,450	▲ 54.6
5	ストック・オプション	41,500	15,750	▲ 62.0	15	クラウドソーシング	48,200	22,000	▲ 54.4
6	ストライキ	875,600	335,250	▲ 61.7	16	WLB	13,350	6,250	▲ 53.2
7	労働移動	17,450	6,700	▲ 61.6	17	税制改正	78,150	37,550	▲ 52.0
8	ハイブリッドワーク	17,900	7,100	▲ 60.3	18	女性活躍	188,950	92,650	▲ 51.0
9	経済連携協定	18,900	7,650	▲ 59.5	19	バイトテロ	81,100	39,800	▲ 50.9
10	ジェンダーギャップ指数	188,700	77,900	▲ 58.7	20	内定取り消し	53,250	26,300	▲ 50.6

<投稿減少率ワードランキングの主なポイント>

- ✓ 「通勤手当」は昨年、通勤手当不正受給のニュースが相次いだことで言及が増えたが、今年はその反動で減少。「インボイス制度」も昨年の制度開始から今年は落ち着いたトピック。
- ✓ 「ブラックバイト」、「ストライキ」、「バイトテロ」、「偽装請負」といった特定の事案・事件の報道に引っ張られるワードは、昨年ほど話題にならず。
- ✓ テレワークを巡る議論は落ち着き、「ハイブリッドワーク」「フレックスタイム」をめぐる議論は減少。しかし 9 月に入ってからアメリカ IT 企業の出社増加についての報道が過熱しており今後の言及は増える可能性も。
- ✓ 「女性活躍」や「ジェンダーギャップ指数」、「WLB（ワークライフバランス）」は、DE&I（ダイバーシティ・エクイティ & インクルージョン）といったより大きな多様性を示す議論が進む中で、やや使用頻度が落ちてきていることが推察される。

● 本調査を引用いただく際は、出所として「パーソル総合研究所」と記載してください。

● 構成比の数値は、小数点以下第 2 位を四捨五入しているため、個々の集計値の合計は必ずしも 100%とならない場合があります。

■ 調査概要

調査名称	パーソル総合研究所「はたらくソーシャル・リスニング／24年上半期」
調査内容	・インターネット上の投稿内容から、労働・組織に関わるトピック・トレンドの現状を理解する。 ・時系列での比較によって雇用関連のトレンドを動的に把握する。
調査対象	■データ収集 日本全国のSNS、ブログ、ニュース、掲示板、レビューサイトなど日本国内10万ドメインのデータソースより投稿データ(サンプリングデータ)を取得。「労働」「人材マネジメント」「組織」「働く」関連のワードが含まれる投稿について分析 ■データ取得先 X、YouTube、各種ブログ、掲示板、各種ニュースサイト、レビューサイトなど
調査方法	SNS分析ツール Quid Monitor(TDSE株式会社提供)を使用し、パーソル総合研究所分析
調査時期	2024年度上半期(4月1日－9月30日)と23年同期の投稿データ比較
実施主体	株式会社パーソル総合研究所

■【株式会社パーソル総合研究所】<<https://rc.persol-group.co.jp/>> について

パーソル総合研究所は、パーソルグループのシンクタンク・コンサルティングファームとして、調査・研究、組織人事コンサルティング、人材開発・教育支援などを行っています。経営・人事の課題解決に資するよう、データに基づいた実証的な提言・ソリューションを提供し、人と組織の成長をサポートしています。

■【PERSOL (パーソル)】<<https://www.persol-group.co.jp/>> について

パーソルグループは、「“はたらくWell-being”創造カンパニー」として、2030年には「人の可能性を広げることで、100万人のより良い“はたらく機会”を創出する」ことを目指しています。

人材派遣サービス「テンプスタッフ」、転職サービス「doda」、BPOや設計・開発など、人と組織にかかわる多様な事業を展開するほか、新領域における事業の探索・創造にも取り組み、アセスメントリクルーティングプラットフォーム「ミイダス」や、スキマバイトアプリ「シェアフル」などのサービスも提供しています。

はたらく人々の多様なニーズに応え、可能性を広げることで、世界中の誰もが「はたらいて、笑おう。」を実感できる社会を創造します。

問い合わせ先

株式会社パーソル総合研究所 広報 TEL : 03-6385-6888 MAIL : prc_pr@persol.co.jp