

7700人に聞いた「退職代行」実態調査

退職代行サービスの認知度は72%。実際の利用者は2%。
利用した理由1位は「退職を言い出しにくかったから」。
利用しない理由1位は「退職意向は自分で会社に言うべきだから」。

－『エン転職』ユーザーアンケート－

エン・ジャパン株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：鈴木孝二）が運営する総合満足度No.1（※）日本最大級の総合求人サイト『エン転職』（<https://employment.en-japan.com/>）上で、ユーザーを対象に「退職代行」についてアンケートを実施し、7,749名から回答を得ました。以下、概要をご報告します。
※2018年～2023年オリコン顧客満足度調査「転職サイト」ランキング総合1位（<https://career.oricon.co.jp/rank-job-change/>）

結果 概要

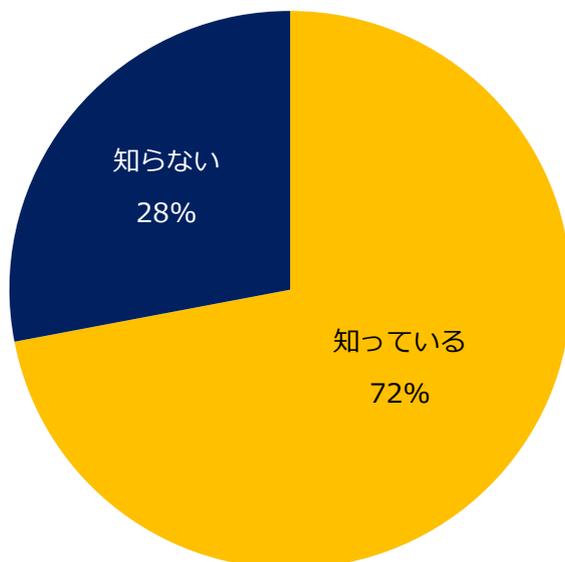
- ★ 退職代行サービスの認知度は72%。20代は8割以上が「知っている」と回答。
- ★ 実際に退職代行サービスを利用したことがあるのは2%。
利用した理由1位は「退職を言い出しにくかったから」。
利用しない理由1位は「退職意向は自分で会社に言うべきだから」。
- ★ 6割が「上司」「人間関係」が良ければ、退職代行サービスを利用しなかったと回答。
- ★ 3割が「退職代行サービスを利用したくない」と回答。
「状況によっては使うかもしれない」は4割。

■ 調査結果 詳細

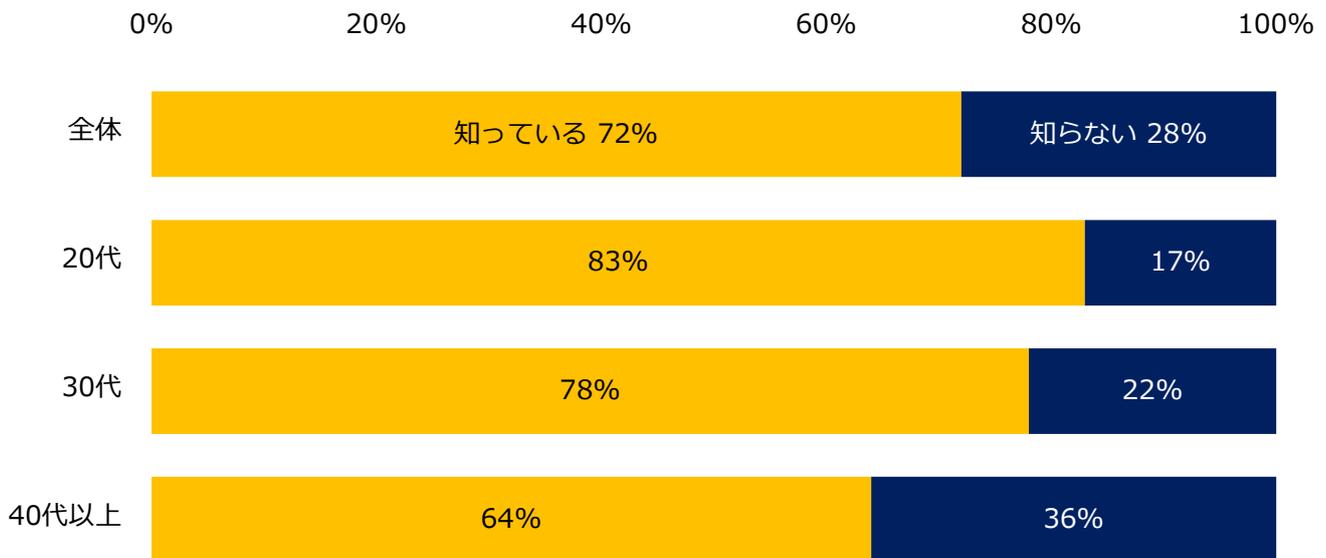
1：退職代行サービスの認知度は72%。20代は8割以上が「知っている」と回答。（図1～2）

「退職代行」とは、労働者本人に代わって、代行業者や弁護士が会社に退職の意思を伝えるサービスです。「退職代行というサービスを知っていますか？」と伺うと、72%が「知っている」と回答しました。年代別で見ると、40代以上の認知度が64%に対し、20代は83%と、19ポイントの差がありました。

【図1】 退職代行というサービスを知っていますか？



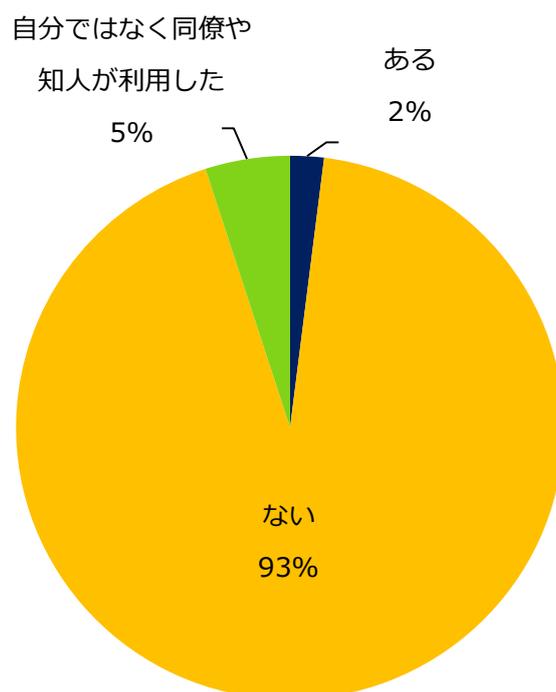
【図2】 退職代行というサービスを知っていますか？（年代別）



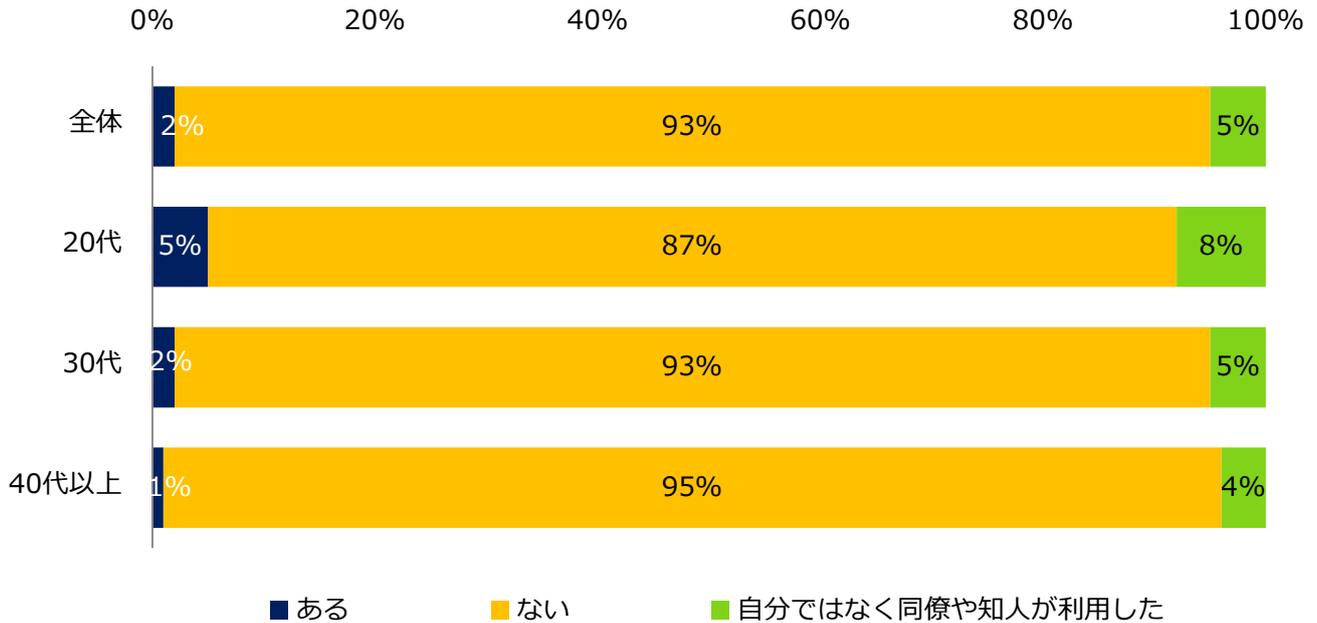
2：実際に退職代行サービスを利用したことがあるのは2%。利用した理由1位は「退職を言い出しにくかったから」。利用しない理由1位は「退職意向は自分で会社に言うべきだから」。(図3~6)

「退職代行サービスを利用したことがありますか？」と伺うと、93%が「ない」と回答。利用経験のない方に理由を伺うと「退職意向は自分で会社に言うべきだと思うから」（44%）が最多でした。一方で、「ある」は全体の2%。利用の理由トップは「退職を言い出しにくかったから」（50%）で、特に20代の回答が目立ちました。30代、40代のトップは「すぐに退職したかったから」（30代：52%、40代以上：45%）でした。実際に利用した方、同僚や知人が利用した方のエピソードも紹介します。

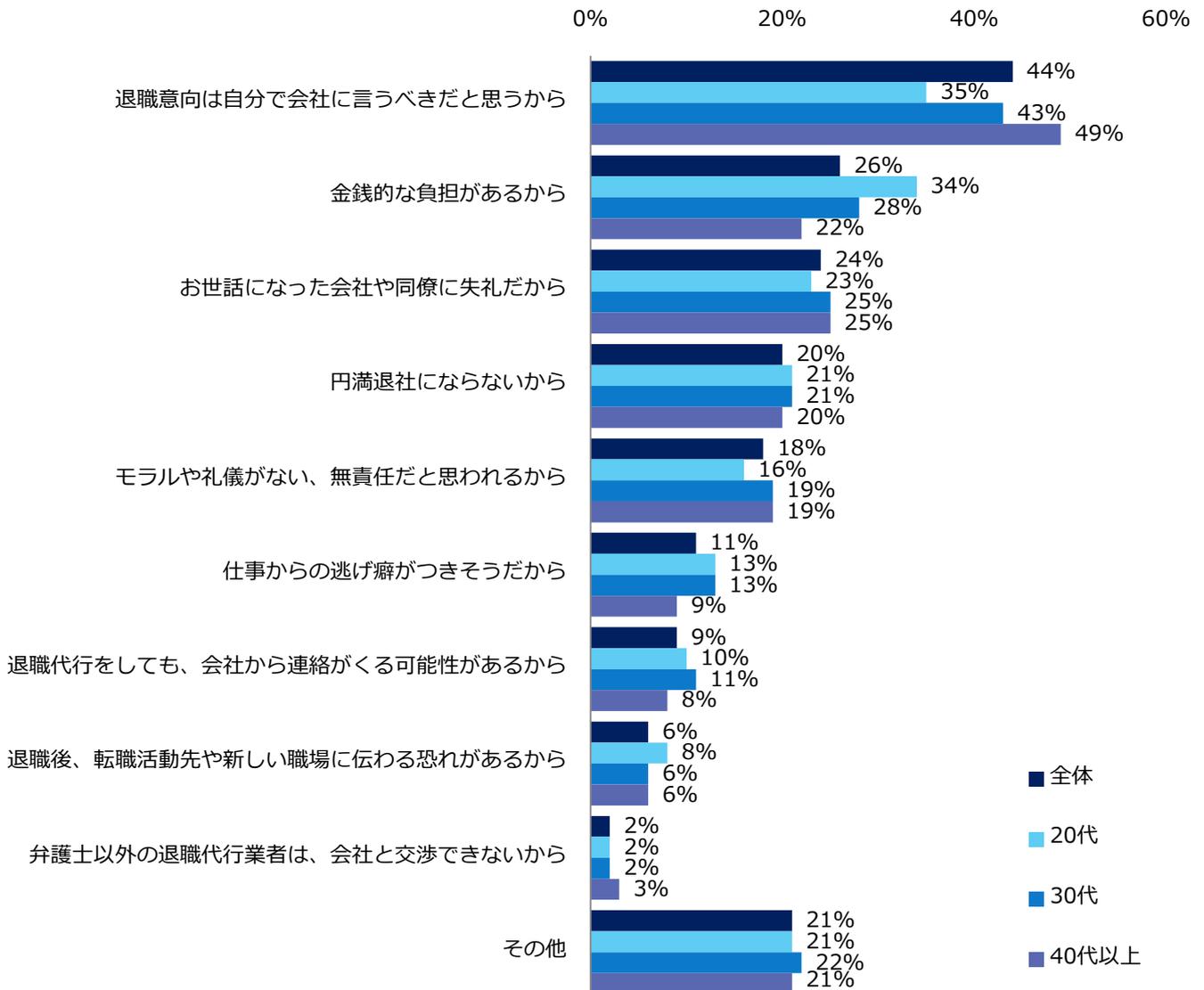
【図3】 退職代行サービスを利用したことがありますか？



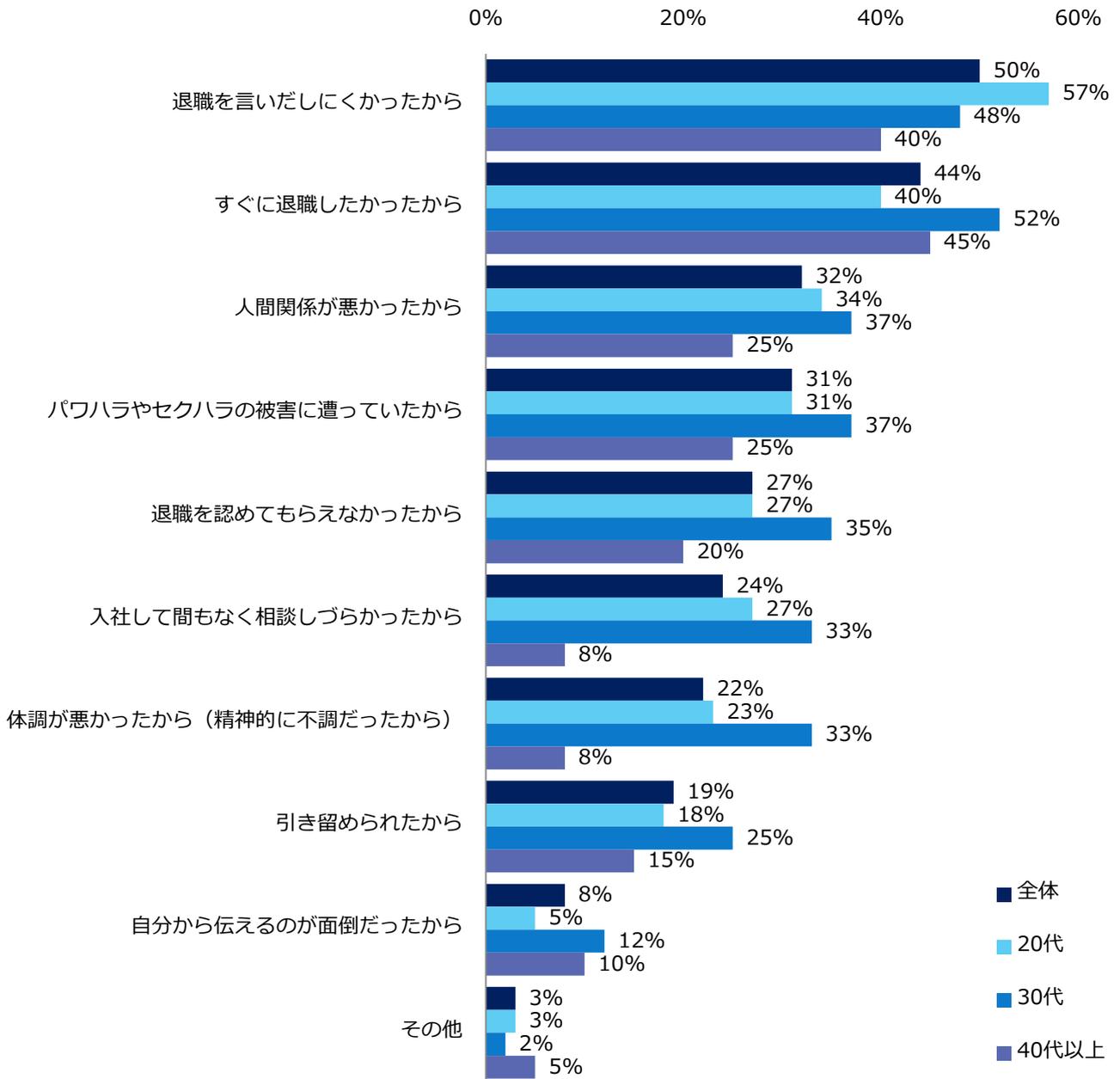
【図4】 退職代行サービスを利用したことがありますか？（年代別）



【図5】 「退職代行サービスを利用したことがない」と回答した方に伺います。退職代行を利用しない理由を教えてください。（複数回答可）



【図6】「退職代行サービスを利用したことがある」と回答した方に伺います。
退職代行を利用した理由を教えてください。（年代別／複数回答可）



■退職代行サービスを利用した方のエピソード

<自分のエピソード>

- ・人間関係が悪かったのと、仕事の内容が合わなくて辞めたかった。退職したい意思を認めてもらえないような気がしたので、退職代行を使った。（24歳男性）
- ・連日の残業で体調を崩し、精神的にも不安定だったので、救いを求めて利用した。（27歳男性）
- ・何度も退職希望について伝えたが辞めさせてもらえず、やむを得ず代行を使った。（32歳女性）

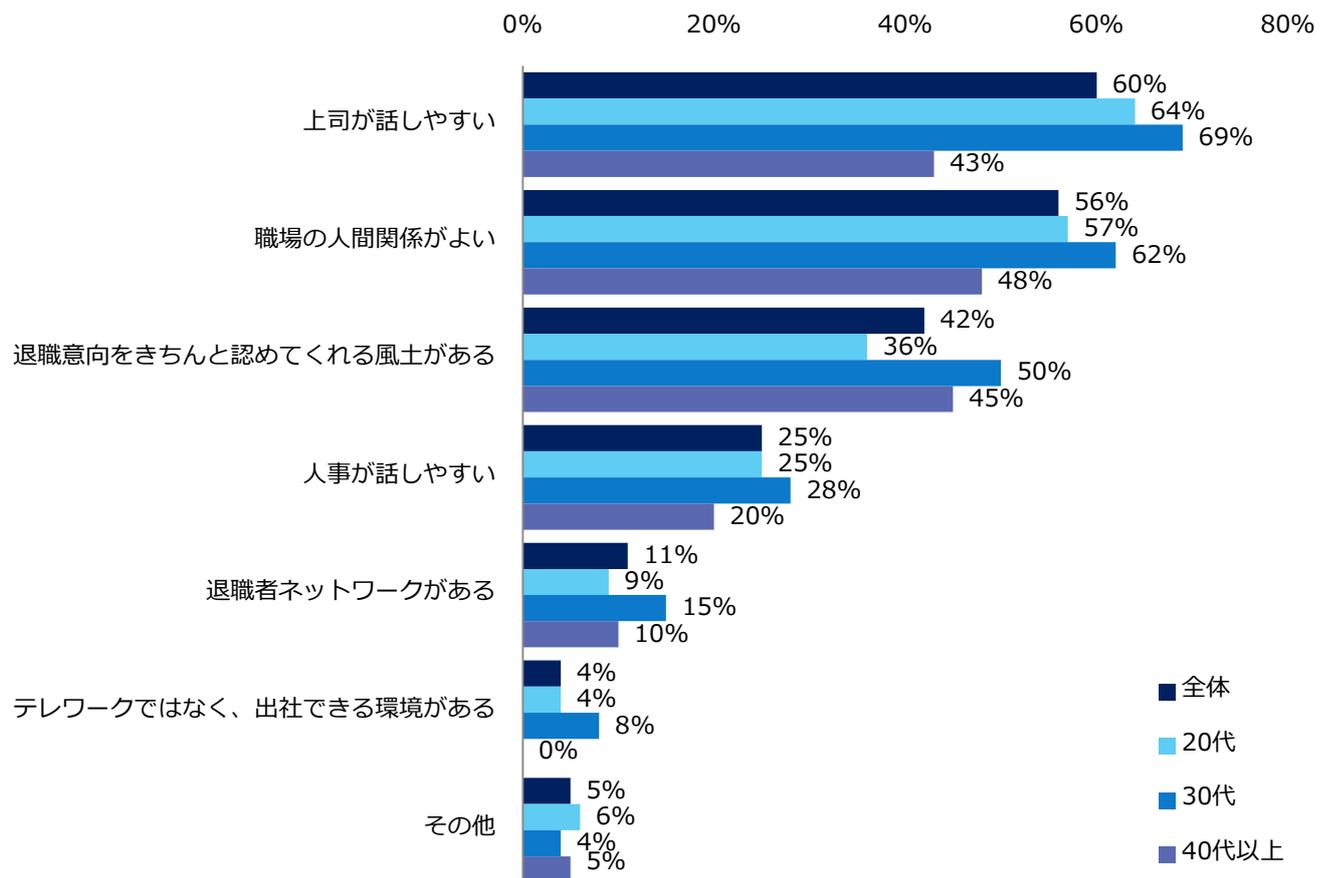
<知人や同僚のエピソード>

- ・日に日に代行サービスで退職する社員が増えたため、途中から退職代行を使用した退職は認めませんと社内でアナウンスがされるようになった。（26歳女性）
- ・同僚が退職代行で退職した。ロッカーの荷物がそのまま片付けや郵送、保険証の返却等、担当の方が忙しそうだった印象が残っている。（26歳男性）
- ・職場の同僚が利用し、会社側が頭を抱えてしまっていた。本人と直接会話ができないため、何が問題だったかが分からず、改善できずにいるように見えた。（27歳男性）

3：6割が「上司」「人間関係」が良ければ、退職代行サービスを利用しなかったと回答。（図7）

退職代行サービスを利用したことがある方に「どのような環境や条件があれば、退職代行を利用しなかったと思いますか？」と伺うと、第1位は「上司が話しやすい」（60%）、次いで「職場の人間関係がよい」（56%）、「退職意向をきちんと認めてくれる風土がある」（42%）が続きました。

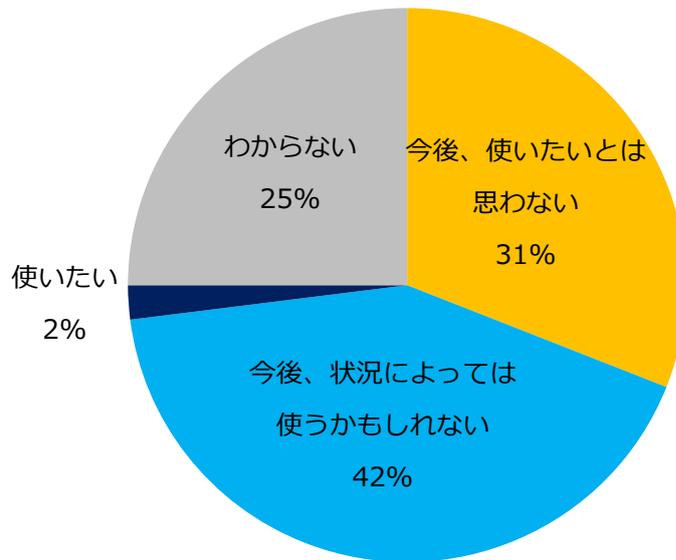
【図7】「退職代行サービスを利用したことがある」と回答した方に伺います。どのような環境や条件があれば、退職代行を利用しなかったと思いますか？（年代別／複数回答可）



4：3割が「退職代行サービスを利用したくない」と回答。「状況によっては使うかもしれない」は4割。（図8）

「今後、退職代行を利用したいですか？」と伺うと、「今後、使いたいとは思わない」が31%に対して、「今後、状況によっては使うかもしれない」が42%となりました。それぞれ理由について、コメントを紹介します。

【図8】 今後、退職代行を利用したいですか？



▼「今後、使いたいとは思わない」と回答した方の理由

- ・お金を払って退職代行するよりも、お世話になった人に感謝を述べて退職したほうが幸福度は高くなり、次の仕事に向けてのメリハリにもつながると思うから。（27歳女性）
- ・退職代行だと何かトラブルが発生する可能性もありそう。本当に辞めたいと思うなら、自分の言葉で退職意向を伝えたほうが自分にとっても会社にとっても納得のいく方向になると思うから。（28歳女性）
- ・どうしても会社に行けない状況などの場合は仕方ないと思う。そういった、精神的・肉体的な理由がない限りは自分で退職を伝えるべき。（31歳女性）

▼「今後、状況によっては使うかもしれない」と回答した方の理由

- ・職場に行けないくらい追い詰められてしまったなど、自分の精神が拒否してしまったものに対して無理に立ち向かわなくていいと思うから。（27歳男性）
- ・基本的には自分で会社に伝えるべきだと思うが、パワハラなどで辞めさせてもらえないなど、自分1人では解決できない場合は利用するかもしれない。（28歳女性）
- ・退職させまいと、様々な嫌がらせや手続きを複雑にしたりする企業もある。手間と時間をお金で買うと思えば、退職代行サービスも前向きに使える。（28歳男性）

【調査概要】

- 調査方法：インターネットによるアンケート
- 調査対象：『エン転職』（<https://employment.en-japan.com/>）を利用するユーザー
- 調査期間：2023年8月29日～2023年9月26日
- 有効回答数：7,749名

これが定番。総合満足度No.1（※）の求人情報サイト『エン転職』

<https://employment.en-japan.com/>

会員数1000万人超を誇る、日本最大級の総合求人サイトです。エンの担当者が求人企業を取材し、良い点もそうでない点も正直に記載。さらに現社員や元社員のクチコミ、それに対する企業担当者のコメントなど多面的な情報提供により、ミスマッチのない「人と企業の出会い」を支援します。

※2018年～2023年オリコン顧客満足度調査「転職サイト」
ランキング総合1位（<https://career.oricon.co.jp/rank-job-change/>）

**本ニュースリリースに関する
お問い合わせ先**

広報担当：清水・高田・齊藤

<https://corp.en-japan.com/>

〒163-1335 新宿区西新宿6-5-1 新宿アイランドタワー

TEL：03-3342-6590 MAIL：en-press@en-japan.com