

## 結果の概要

### 【事業所調査】

#### 1 労使関係についての認識【新規調査項目】

労使関係の維持について事業所の認識をみると、「安定的に維持されている」と「おおむね安定的に維持されている」を合わせた『安定的』は86.9%、「どちらともいえない」は9.7%、「やや不安定である」と「不安定である」を合わせた『不安定』は1.6%となっている。

企業規模別にみると、1,000人以上では「安定的に維持されている」が最も多く、1,000人未満では「おおむね安定的に維持されている」が最も多くなっている。

また、労働組合の有無別にみると、労働組合が「ある」事業所では「安定的に維持されている」が最も多く、労働組合が「ない」事業所では「おおむね安定的に維持されている」が最も多くなっている。(第1表)

第1表 労使関係についての認識別事業所割合

(単位：%)

区 分	計 1)		安定的		どちらとも いえない	不安定	
			安定的に 維持されて いる	おおむね 安定的に 維持されて いる		やや不安定 である	不安定 である
平成26年調査計	[100.0]	100.0	33.0	54.0	9.7	1.2	0.4
			86.9			1.6	
< 企業規模 >							
5,000人以上	[14.0]	100.0	45.3	35.0	16.6	1.6	0.1
1,000～4,999人	[14.1]	100.0	53.7	39.9	5.7	0.3	0.2
300～999人	[13.3]	100.0	32.3	55.3	9.9	1.2	0.0
100～299人	[18.3]	100.0	26.4	61.5	8.5	1.4	0.1
50～99人	[19.6]	100.0	26.7	59.3	9.4	1.1	0.3
30～49人	[20.8]	100.0	22.9	63.6	8.9	1.3	1.7
< 労働組合の有無 >							
労働組合がある	[36.9]	100.0	49.7	38.0	9.7	0.9	0.4
労働組合がない	[63.1]	100.0	23.2	63.3	9.7	1.3	0.5

注： [ ] 内は、企業規模、労働組合の有無別事業所の構成割合である。

1) 労使関係についての認識「不明」を含む。

## 2 重視する労使コミュニケーション事項

事業所が労働者とのどのような面での労使コミュニケーションを重視するか（複数回答）についてみると、「日常業務改善」75.3%（平成21年調査（以下「前回」という。）72.1%）が最も多く、次いで「作業環境改善」68.5%（前回61.5%）、「職場の人間関係」65.1%（前回62.2%）などとなっている。

労働組合の有無別にみると、労働組合が「ある」事業所では「賃金、労働時間等労働条件」76.3%、「作業環境改善」75.9%などが多く、労働組合が「ない」事業所では「日常業務改善」76.1%、「職場の人間関係」68.5%などが多くなっている。（第2表）

第2表 重視する労使コミュニケーション事項別事業所割合

区 分	計 1)	(複数回答) (単位: %)								
		経営に関する事項	日常業務改善	作業環境改善	職場の人間関係	人事 (人員配置・出向、昇進・昇格等)	賃金、労働時間等労働条件	教育訓練	福利厚生、文化・体育・レジャー活動	その他
平成26年調査計	100.0	31.9	75.3	68.5	65.1	33.4	56.0	46.9	38.4	3.1
< 企業規模 >										
5,000人以上	100.0	46.1	82.1	79.3	71.4	38.7	71.6	56.5	36.8	5.1
1,000～4,999人	100.0	40.3	78.9	77.6	66.9	35.3	66.7	44.8	51.1	4.9
300～999人	100.0	36.0	72.0	71.2	61.0	35.1	58.3	41.7	46.8	2.4
100～299人	100.0	31.4	66.2	61.8	60.9	29.9	48.3	42.6	33.7	2.8
50～99人	100.0	26.8	76.2	65.7	63.9	36.6	50.9	52.8	39.9	2.1
30～49人	100.0	19.4	77.5	61.8	67.1	27.7	48.5	43.1	28.5	2.0
< 労働組合の有無 >										
労働組合がある	100.0	46.6	73.8	75.9	59.3	36.9	76.3	42.8	45.9	4.0
労働組合がない	100.0	23.3	76.1	64.1	68.5	31.4	44.1	49.2	34.1	2.6
平成21年調査計	100.0	2) 48.5	72.1	61.5	62.2	33.1	49.8	39.5	30.2	1.9

注：1) 労使コミュニケーションを重視する事項「不明」を含む。

2) 平成21年調査は、「経営状況や経営計画・方針、組織変更、新商品・サービス開発」と回答した事業所の割合である。

### 3 労使協議機関に関する事項

#### (1) 労使協議機関がある事業所及び労使協議機関の成果

労使協議機関が「ある」は40.3%（前回39.6%）となっている。

労使協議機関が「ある」事業所について、平成25年（又は平成25会計年度；以下同じ）1年間に成果があったかどうかをみると、「成果があった」60.6%（前回57.2%）、「成果がなかった」1.2%（前回1.2%）、「どちらともいえない」36.6%（前回35.5%）となっている。

労使協議機関が「ある」事業所の割合を企業規模別にみると、企業規模が大きいほど多くなっている。また、労働組合の有無別にみると、労働組合が「ある」事業所では82.6%、労働組合が「ない」事業所では15.6%となっている。（第3表）

第3表 労使協議機関がある事業所及び労使協議機関の平成25年1年間の成果状況別事業所割合

（単位：％）

区 分	計	労使協議機関 がある 1)		成果状況			労使協議 機関が ない
				成果が あった	成果が なかった	どちらとも いえない	
平成26年調査計	100.0	40.3	(100.0)	(60.6)	(1.2)	(36.6)	59.7
< 企業規模 >							
5,000人以上	100.0	74.7	(100.0)	(68.2)	(0.6)	(29.4)	25.3
1,000～4,999人	100.0	66.0	(100.0)	(66.5)	(0.2)	(32.2)	34.0
300～999人	100.0	52.8	(100.0)	(55.7)	(0.3)	(42.7)	47.2
100～299人	100.0	32.7	(100.0)	(64.9)	(2.6)	(31.3)	67.3
50～99人	100.0	21.4	(100.0)	(59.3)	(2.6)	(35.1)	78.6
30～49人	100.0	16.4	(100.0)	(25.3)	(4.0)	(68.8)	83.6
< 労働組合の有無 >							
労働組合がある	100.0	82.6	(100.0)	(66.4)	(0.3)	(32.2)	17.4
労働組合がない	100.0	15.6	(100.0)	(42.6)	(4.2)	(50.2)	84.4
平成21年調査計 <sup>2)</sup>	<sup>3)</sup> 100.0	39.6	(100.0)	(57.2)	(1.2)	(35.5)	60.3

注：（ ）内は、労使協議機関がある事業所に対する割合である。

1) 成果の有無「不明」を含む。

2) 平成21年調査の成果状況は、平成20年（又は平成20会計年度；以下同じ）1年間についての結果である。

3) 平成21年調査の「計」は、労使協議機関の有無「不明」を含む。

## (2) 正社員以外の労働者の労使協議機関への参画状況

労使協議機関が「ある」事業所について、正社員以外の労働者が「いる」は93.3%となっている。

そのうち、従業員代表に正社員以外の労働者が「入っている」は23.9%、正社員以外の労働者の従業員代表の就業形態（複数回答）別では、「パートタイム労働者」18.6%（前回25.0%）、「パートタイム労働者以外の労働者」7.1%となっている。（第4表）

第4表 労使協議機関へ参画した正社員以外の労働者の就業形態別事業所割合

（単位：％）

区 分	労使協議機関 がある 計	正社員以外の 労働者がいる		従業員代表に 正社員以外の 労働者が 入っている 1)	就業形態（複数回答）	
					パートタイム 労働者	パートタイム 労働者 以外の労働者
					平成26年調査計	100.0
< 企業規模 >						
5,000人以上	100.0	96.2	(100.0)	(35.5)	(30.8)	(9.0)
1,000～4,999人	100.0	97.3	(100.0)	(20.0)	(16.8)	(4.6)
300～999人	100.0	95.1	(100.0)	(16.3)	(8.6)	(8.1)
100～299人	100.0	90.1	(100.0)	(23.9)	(17.8)	(7.2)
50～99人	100.0	83.6	(100.0)	(13.2)	(10.3)	(5.4)
30～49人	100.0	87.7	(100.0)	(25.3)	(17.1)	(8.2)
< 労働組合の有無 >						
労働組合がある	100.0	93.8	(100.0)	(23.9)	(20.0)	(5.6)
労働組合がない	100.0	91.8	(100.0)	(23.9)	(14.2)	(11.8)
平成21年調査計 <sup>2)</sup>	100.0	<sup>3)</sup> 78.9	(100.0)	(…)	(25.0)	(…)

注：（ ）内は、正社員以外の労働者がいる事業所に対する割合である。

1) 正社員以外の労働者の就業形態「不明」を含む。

2) 平成21年調査は、正社員以外の労働者の従業員代表について、パートタイム労働者以外の労働者を調査していない。

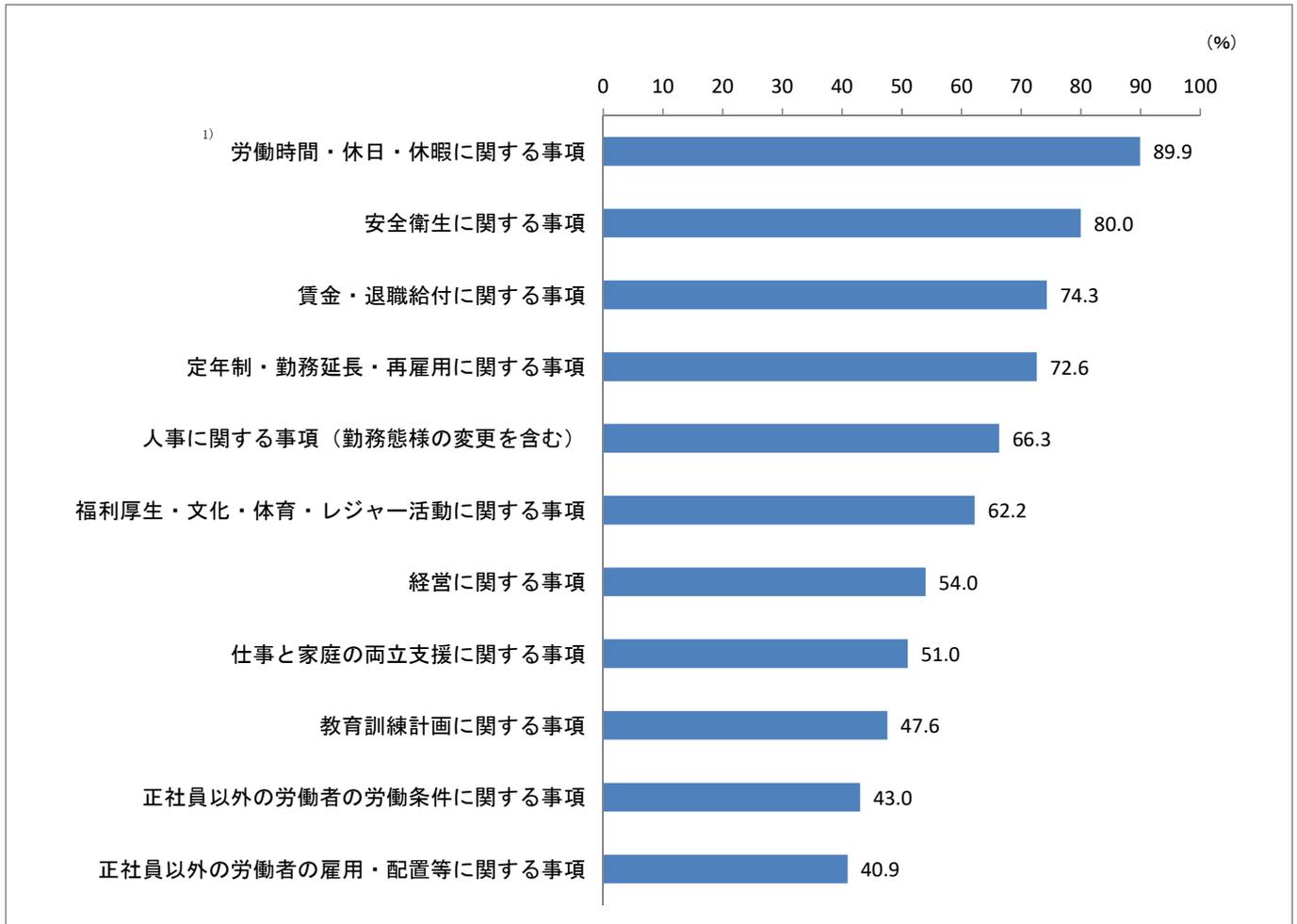
3) 平成21年調査は、「パートタイム労働者がいる」と回答した事業所の割合である。

### (3) 労使協議機関に付議する事項

労使協議機関がある事業所について、以下の事項別に労使協議機関への「付議事項である」とする事業所の割合をみると、「労働時間・休日・休暇に関する事項」89.9%が最も多く、次いで「安全衛生に関する事項」80.0%、「賃金・退職給付に関する事項」74.3%などとなっている（第1図）。

第1図 労使協議機関に付議する事項別該当事業所割合（労使協議機関がある事業所）

平成26年調査



注：1) 育児休業制度及び介護休業制度を含む。

#### 4 職場懇談会に関する事項

##### (1) 職場懇談会がある事業所、開催状況及び職場懇談会の成果

職場懇談会が「ある」は53.7%（前回52.8%）、そのうち平成25年1年間に職場懇談会が「開催された」は93.0%（前回90.7%）となっている。

職場懇談会が「開催された」事業所について、成果があったかどうかをみると、「成果があった」81.2%（前回76.4%）、「成果がなかった」1.0%（前回0.6%）、「どちらともいえない」17.8%（前回22.5%）となっている。（第5表）

第5表 職場懇談会の有無、開催の有無及び職場懇談会の平成25年1年間の成果状況別事業所割合

（単位：％）

区 分	計 1)	職場懇談会がある		職場懇談会が 開催された		成果状況			職場懇談 会が開催 されな かった	職場懇談 会がない
						成果が あった	成果が なかった	どちらと も いえない		
平成26年調査計	100.0	53.7	(100.0)	(93.0)	<100.0>	<81.2>	<1.0>	<17.8>	(7.0)	46.1
< 企業規模 >										
5,000人以上	100.0	54.9	(100.0)	(95.9)	<100.0>	<76.1>	<4.7>	<19.2>	(4.1)	44.7
1,000～4,999人	100.0	58.8	(100.0)	(89.9)	<100.0>	<85.8>	<->	<14.2>	(10.1)	40.5
300～999人	100.0	56.3	(100.0)	(92.2)	<100.0>	<86.5>	<->	<13.5>	(7.8)	43.6
100～299人	100.0	51.1	(100.0)	(93.1)	<100.0>	<81.6>	<->	<18.4>	(6.9)	48.3
50～99人	100.0	52.0	(100.0)	(93.4)	<100.0>	<80.9>	<->	<19.1>	(6.6)	48.0
30～49人	100.0	51.5	(100.0)	(93.6)	<100.0>	<77.7>	<1.4>	<20.9>	(6.4)	48.5
< 労働組合の有無 >										
労働組合がある	100.0	58.8	(100.0)	(90.3)	<100.0>	<81.9>	<1.8>	<16.3>	(9.7)	40.8
労働組合がない	100.0	50.7	(100.0)	(94.9)	<100.0>	<80.7>	<0.5>	<18.8>	(5.1)	49.2
平成21年調査計 <sup>2)</sup>	100.0	52.8	(100.0)	<sup>3)</sup> (90.7)	<100.0>	<76.4>	<0.6>	<22.5>	(8.6)	46.7

注：（ ）内は、職場懇談会がある事業所に対する割合である。

< >内は、職場懇談会が開催された事業所に対する割合である。

1) 職場懇談会の有無「不明」を含む。

2) 平成21年調査の開催及び成果状況は、平成20年1年間についての結果である。

3) 平成21年調査の「職場懇談会が開催された」は、成果の有無「不明」を含む。

(2) 職場懇談会で話し合われた事項

平成 25 年 1 年間に職場懇談会が「開催された」事業所について、話し合われた事項（複数回答）をみると、「日常業務の運営に関すること」86.0%（前回 86.3%）が最も多く、次いで「安全衛生に関すること」67.7%（前回 63.5%）、「経営方針、生産、販売等の計画に関すること」54.3%（前回 58.4%）などとなっている（第 6 表）。

第 6 表 職場懇談会で話し合われた事項別事業所割合（平成 25 年 1 年間）

（複数回答）（単位：％）

区 分	職場懇談会 が開催 された 計 1)	経営方針、 生産、販売 等の計画に 関すること	日常業務の 運営に関す ること	安全衛生に 関すること	福利厚生に 関すること	教育訓練に 関すること	正社員以外 の労働者に 関すること	その他
平成 26 年 調 査 計	100.0	54.3	86.0	67.7	40.5	44.3	18.8	11.4
< 企 業 規 模 >								
5,000 人 以 上	100.0	61.1	88.7	70.5	41.7	41.1	22.8	13.1
1,000 ～ 4,999 人	100.0	51.5	87.7	68.6	43.7	38.2	26.0	12.8
300 ～ 999 人	100.0	52.4	83.6	66.0	43.3	34.1	17.5	13.6
100 ～ 299 人	100.0	57.9	85.7	64.2	34.1	48.8	11.9	11.8
50 ～ 99 人	100.0	59.5	83.4	69.8	45.5	50.8	20.6	7.8
30 ～ 49 人	100.0	44.4	86.9	67.0	36.1	47.9	15.4	10.7
< 労 働 組 合 の 有 無 >								
労 働 組 合 が あ る	100.0	61.4	86.4	64.5	46.0	37.8	19.8	14.4
労 働 組 合 が な い	100.0	49.6	85.7	69.7	36.9	48.4	18.1	9.5
平成 21 年 調 査 計 <sup>2)</sup>	100.0	58.4	86.3	63.5	37.3	43.0	<sup>3)</sup> …	12.1

注：1) 話し合われた事項「不明」を含む。

2) 平成21年調査は、平成20年1年間についての結果である。

3) 平成21年調査は、「正社員以外の労働者に関すること」を調査していない。

### (3) 正社員以外の労働者の職場懇談会への参加状況

職場懇談会が「開催された」事業所について、正社員以外の労働者が「いる」は91.1%となっている。そのうち、正社員以外の労働者が職場懇談会に「参加した」は59.6%、正社員以外の労働者の就業形態（複数回答）別では、「パートタイム労働者」49.9%（前回49.2%）、「派遣労働者」10.2%、「左記以外の労働者」13.2%となっている。（第7表）

第7表 職場懇談会へ参加した正社員以外の労働者の就業形態別事業所割合（平成25年1年間）

（単位：％）

区 分	職場懇談会が 開催された 計	正社員以外の 労働者がいる		正社員以外の 労働者が 参加した 1)	就業形態（複数回答）		
					パートタイム 労働者	派遣労働者	左記以外の 労働者
平成26年調査計	100.0	91.1	(100.0)	(59.6)	(49.9)	(10.2)	(13.2)
< 企業規模 >							
5,000人以上	100.0	94.8	(100.0)	(51.9)	(46.7)	(7.3)	(6.2)
1,000～4,999人	100.0	95.9	(100.0)	(57.6)	(50.7)	(7.5)	(13.8)
300～999人	100.0	97.8	(100.0)	(61.2)	(51.5)	(10.8)	(16.0)
100～299人	100.0	93.8	(100.0)	(53.2)	(41.8)	(12.5)	(14.5)
50～99人	100.0	85.7	(100.0)	(59.9)	(47.7)	(17.5)	(14.6)
30～49人	100.0	82.8	(100.0)	(72.5)	(60.5)	(5.1)	(13.5)
< 労働組合の有無 >							
労働組合がある	100.0	94.1	(100.0)	(52.0)	(44.9)	(10.4)	(11.4)
労働組合がない	100.0	89.1	(100.0)	(64.8)	(53.2)	(10.1)	(14.4)
平成21年調査計 <sup>2)</sup> <sub>3)</sub>	100.0	<sup>4)</sup> 79.0	(100.0)	(…)	(49.2)	(…)	(…)

注：（ ）内は、正社員以外の労働者がいる事業所に対する割合である。

1) 参加した正社員以外の労働者の就業形態「不明」を含む。

2) 平成21年調査の開催及び参加状況は、平成20年1年間についての結果である。

3) 平成21年調査は、正社員以外の労働者の職場懇談会への参加状況について、パートタイム労働者以外の労働者を調査していない。

4) 平成21年調査は、「パートタイム労働者がいる」と回答した事業所の割合である。

## 5 苦情処理に関する事項

### (1) 苦情処理のための機関の有無

苦情処理のための機関が「ある」事業所は50.6%（前回37.6%）、「ない」事業所は49.0%（前回62.1%）となっている。

苦情処理のための機関が「ある」事業所について、その種類（複数回答）をみると、「相談窓口（電子メールでの受付を含む）」71.7%が最も多く、次いで「苦情処理委員会」24.7%、「その他」23.0%となっている。

苦情処理のための機関が「ある」事業所の割合を企業規模別にみると、企業規模が大きいほど多くなっている。また、労働組合の有無別にみると、労働組合が「ある」事業所では66.4%、労働組合が「ない」事業所では41.3%となっている。（第8表）

第8表 苦情処理のための機関の有無別事業所割合

（単位：％）

区 分	計 <sup>1)</sup>	苦情処理のための機関がある		苦情処理のための機関の種類（複数回答）			苦情処理のための機関がない
				相談窓口 （電子メールでの受付を含む）	苦情処理委員会	その他	
平成26年調査計	100.0	50.6	(100.0)	(71.7)	(24.7)	(23.0)	49.0
< 企業規模 >							
5,000人以上	100.0	76.6	(100.0)	(87.1)	(30.1)	(7.8)	23.4
1,000～4,999人	100.0	65.2	(100.0)	(77.0)	(30.7)	(15.3)	34.4
300～999人	100.0	63.7	(100.0)	(82.0)	(19.3)	(16.7)	36.3
100～299人	100.0	48.4	(100.0)	(67.7)	(22.8)	(28.9)	50.6
50～99人	100.0	35.6	(100.0)	(60.1)	(26.2)	(29.0)	64.4
30～49人	100.0	30.8	(100.0)	(43.0)	(15.2)	(52.7)	68.3
< 労働組合の有無 >							
労働組合がある	100.0	66.4	(100.0)	(79.7)	(33.2)	(15.3)	33.2
労働組合がない	100.0	41.3	(100.0)	(64.2)	(16.6)	(30.2)	58.2
平成21年調査計 <sup>2)</sup>	100.0	<sup>3)</sup> 37.6	(100.0)	(…)	(…)	(…)	<sup>4)</sup> 62.1

注：（ ）内は、苦情処理のための機関がある事業所に対する割合である。

1) 苦情処理のための機関の有無「不明」を含む。

2) 平成21年調査は、「苦情処理機関（賃金、配置転換、日常の作業条件等について、従業員個人の苦情を解決するための労使代表で構成される常設機関；以下同じ）」として調査し、苦情処理機関の種類別には調査していない。

3) 平成21年調査は、「苦情処理機関あり」と回答した事業所の割合である。

4) 平成21年調査は、「苦情処理機関なし」と回答した事業所の割合である。

## (2) 苦情処理のための機関の利用資格

### ア 相談窓口（電子メールでの受付を含む；以下同じ）

相談窓口が「ある」事業所について、正社員以外の労働者が「いる」は95.2%となっている。

正社員以外の労働者が「いる」事業所のうち、正社員以外の労働者の利用資格が「ある」は95.4%、就業形態（複数回答）別では、「パートタイム労働者」89.4%、「派遣労働者」47.4%、「左記以外の労働者」42.3%となっている。（第9表）

### イ 苦情処理委員会

苦情処理委員会が「ある」事業所について、正社員以外の労働者が「いる」は94.4%となっている。

正社員以外の労働者が「いる」事業所のうち、正社員以外の労働者の利用資格が「ある」は85.0%、就業形態（複数回答）別では、「パートタイム労働者」78.7%、「派遣労働者」37.5%、「左記以外の労働者」35.4%となっている。（第9表）

第9表 正社員以外の労働者に苦情処理のための機関の利用資格がある事業所割合

(単位：%)

区 分	苦情処理のための機関がある計	正社員以外の労働者がいるの	正社員以外の労働者の利用資格がある <sup>1)</sup> の					
			就業形態（複数回答） <sup>2)</sup>			パートタイム労働者	派遣労働者	左記以外の労働者
			正社員以外の労働者の利用資格がある <sup>1)</sup> の	パートタイム労働者	派遣労働者			
平成26年調査								
<苦情処理のための機関の種類>								
相談窓口	100.0	95.2 (100.0)	(95.4)	(89.4)	(47.4)	(42.3)		
苦情処理委員会	100.0	94.4 (100.0)	(85.0)	(78.7)	(37.5)	(35.4)		
平成21年調査計 <sup>3)</sup> <sup>4)</sup>	100.0	<sup>5)</sup> 78.1 (100.0)	(…)	(75.0)	(…)	(…)		

注：（ ）内は、正社員以外の労働者がいる事業所に対する割合である。

- 1) 正社員以外の労働者の就業形態「不明」を含む。
- 2) 就業形態別労働者は一部の者に利用資格がある場合も含まれる。
- 3) 平成21年調査は「苦情処理機関」として調査し、「相談窓口」、「苦情処理委員会」の別には調査していない。
- 4) 平成21年調査は、正社員以外の労働者の苦情処理のための機関の利用資格について、パートタイム労働者以外の労働者を調査していない。
- 5) 平成21年調査は、「パートタイム労働者がいる」と回答した事業所の割合である。

### (3) 苦情の解決状況

#### ア 相談窓口

相談窓口が「ある」事業所のうち、平成25年1年間に従業員（正社員を含む）の利用が「あった」事業所は37.8%となっている。

相談窓口の利用が「あった」事業所について、その解決状況をみると、「実際に救済・解決に至ったものが多い」49.4%、「話を聞いて納得したものが多い」44.3%、「解決されない苦情が多い」0.9%となっている。（第10表）

#### イ 苦情処理委員会

苦情処理委員会が「ある」事業所のうち、平成25年1年間に利用が「あった」事業所は20.6%となっている。

苦情処理委員会の利用が「あった」事業所について、その解決状況をみると、「実際に救済・解決に至ったものが多い」64.4%、「話を聞いて納得したものが多い」23.3%、「解決されない苦情が多い」4.7%となっている。（第10表）

第10表 苦情処理のための機関の利用の有無及び苦情の解決状況別事業所割合（平成25年1年間）

（単位：％）

区 分	苦情処理のための機関がある計 <sup>1)</sup>	苦情処理のための機関の利用があった <sup>2)</sup>		苦情の解決状況				機関苦情処理がなかった
				実際に救済・解決に至ったものが多い	話を聞いて納得したものが多い	解決されない苦情が多い	その他	
平成26年調査 ＜苦情処理のための機関の種類＞								
相談窓口	100.0	37.8	(100.0)	(49.4)	(44.3)	(0.9)	(5.2)	59.8
苦情処理委員会	100.0	20.6	(100.0)	(64.4)	(23.3)	(4.7)	(7.3)	76.2
平成21年調査計 <sup>3)</sup> <sup>4)</sup>	100.0	33.7 <sup>5)</sup>	(100.0)	(41.8)	(44.9)	(5.1)	(5.3)	63.3 <sup>6)</sup>

注：（ ）内は、苦情処理のための機関の利用があった事業所に対する割合である。

- 1) 苦情処理のための機関の利用の有無「不明」を含む。
- 2) 苦情の解決状況「不明」を含む。
- 3) 平成21年調査は「苦情処理機関」として調査し、「相談窓口」、「苦情処理委員会」の別には調査していない。
- 4) 平成21年調査の利用及び苦情の解決状況は、平成20年1年間についての結果である。
- 5) 平成21年調査は、「苦情申し立てあり」と回答した事業所の割合である。
- 6) 平成21年調査は、「苦情申し立てなし」と回答した事業所の割合である。

#### (4) 苦情処理のための機関を利用した際の苦情の内容

##### ア 相談窓口

相談窓口の利用が「あった」事業所について、苦情の内容をみると、「人間関係に関すること」63.1%が最も多く、次いで「日常業務の運営に関すること」54.4%、「賃金、労働時間等労働条件に関すること」30.4%などとなっている（第11表）。

##### イ 苦情処理委員会

苦情処理委員会の利用が「あった」事業所について、苦情の内容をみると、「人間関係に関すること」56.0%が最も多く、次いで「日常業務の運営に関すること」34.8%、「人事（人員配置・出向、昇進・昇格等）に関すること」34.6%などとなっている（第11表）。

第11表 苦情処理のための機関を利用した際の苦情の内容別事業所割合（平成25年1年間）

（複数回答）（単位：％）

区 分	苦情処理のための機関の利用があった計 <sup>1)</sup>	日常業務の運営に関すること	人事（人員配置・出向、昇進・昇格等）に関すること	勤務延長・再雇用に関すること	教育訓練等に関すること	賃金、労働時間等労働条件に関すること	安全衛生に関すること	福利厚生に関すること	人間関係に関すること <sup>2)</sup>	男女差別、セクハラに関すること	正社員以外の労働者の雇用契約の締結・更新・雇止めに関すること		その他
											正社員以外の労働者の正社員への登用制度に関すること	正社員への登用制度に関すること	
平成26年調査 ＜苦情処理のための機関の種類＞													
相談窓口	100.0	54.4	29.5	11.2	13.6	30.4	17.6	11.2	63.1	24.5	8.4	13.8	17.7
苦情処理委員会	100.0	34.8	34.6	4.4	3.8	19.1	10.3	4.5	56.0	23.2	10.0	10.7	27.8
平成21年調査計 <sup>3)4)</sup>	100.0	54.8	24.1	<sup>5)</sup> ...	6.8	41.4	12.8	13.7	47.9	24.5	<sup>5)</sup> ...	<sup>5)</sup> ...	5.5

注：1) 苦情の内容「不明」を含む。

2) バラハラを含む。

3) 平成21年調査の苦情の内容は、苦情処理機関への苦情申し立てがあった事業所に対する割合である。

4) 平成21年調査は、平成20年1年間についての結果である。

5) 平成21年調査は、「勤務延長・再雇用に関すること」、「正社員以外の労働者の正社員への登用制度に関すること」及び「正社員以外の労働者の雇用契約の締結・更新・雇止めに関すること」を調査していない。

## 6 外部の機関等に関する事項

### (1) 外部の機関等の種類

平成25年1年間に従業員との紛争を解決するために外部の機関等を利用したことが「ある」は8.4%（前回6.9%）となっている。

外部の機関等を利用したことが「ある」事業所について、どのような機関を利用したか（複数回答）をみると、「社外の機関や専門家（カウンセラー、弁護士等）」67.3%（前回59.1%）が最も多く、次いで「都道府県労働局」30.5%（前回44.0%）、「裁判所」9.2%（前回17.3%）などとなっている。（第12表）

第12表 外部の機関等を利用したことがある事業所及び利用した外部の機関等の種類別事業所割合  
（平成25年1年間）

（単位：％）

区 分	計	外部の機関等を利用したことがある <sup>1)</sup>		外部の機関等の種類（複数回答）				
				都道府県労働局	都道府県の機関	裁判所	社外の機関や専門家（カウンセラー、弁護士等）	その他
平成26年調査計	100.0	8.4	(100.0)	(30.5)	(4.6)	(9.2)	(67.3)	(3.5)
< 企業規模 >								
5,000人以上	100.0	8.8	(100.0)	(54.3)	(1.3)	(12.1)	(43.5)	(-)
1,000～4,999人	100.0	15.3	(100.0)	(20.7)	(2.5)	(6.6)	(77.0)	(0.1)
300～999人	100.0	11.3	(100.0)	(26.0)	(1.7)	(8.3)	(82.6)	(2.0)
100～299人	100.0	8.5	(100.0)	(30.4)	(17.2)	(13.5)	(65.3)	(0.3)
50～99人	100.0	5.2	(100.0)	(27.3)	(1.9)	(7.8)	(74.3)	(12.6)
30～49人	100.0	4.4	(100.0)	(32.2)	(-)	(7.1)	(46.6)	(14.0)
< 労働組合の有無 >								
労働組合がある	100.0	11.1	(100.0)	(17.4)	(6.4)	(6.8)	(73.8)	(3.2)
労働組合がない	100.0	6.7	(100.0)	(43.1)	(2.7)	(11.5)	(60.9)	(3.8)
平成21年調査計 <sup>2)</sup>	100.0	6.9	(100.0)	(44.0)	(9.9)	(17.3)	(59.1)	(2.9)

注：（ ）内は、外部の機関等を利用したことがある事業所に対する割合である。

- 1) 外部の機関等の種類「不明」を含む。
- 2) 平成21年調査は、平成20年1年間についての結果である。

## (2) 外部の機関等の利用意思及び利用したいと思わない理由

今後の外部の機関等の利用意思の有無をみると、「利用したい」17.1%（前回 19.0%）、「わからない」63.7%（前回 56.5%）、「利用したいと思わない」15.7%（前回 20.7%）となっている。

「利用したいと思わない」事業所について、その理由（複数回答）をみると、「自社の実態に即した解決ができない」47.0%（前回 45.9%）が最も多く、次いで「職場の労使関係が不安定になる」31.9%（前回 44.1%）、「解決までに時間がかかる」23.3%（前回 18.1%）などとなっている。（第13表）

第13表 外部の機関等の今後の利用意思の有無及び利用したいと思わない理由別事業所割合

（単位：％）

区 分	計 1)	今後 利用した 機関等 を	わ か ら な い	今 後 外 部 の 機 関 等 を 利 用 し た い と 思 わ な い と 2)	外部の機関等を利用したいと思わない理由（複数回答）							特 に 理 由 は な い
					自 社 の 実 態 に 即 し た 解 決 が で き な い	職 場 の 労 使 関 係 が 不 安 定 に な る	解 決 ま で に 時 間 が か か る	解 決 に 費 用 が か か る	判 断 が 正 確 と は 思 え な い	そ の 他		
平成26年調査計 <sup>3)</sup>	100.0	17.1	63.7	15.7	(100.0)	(47.0)	(31.9)	(23.3)	(18.3)	(14.2)	(13.9)	(23.4)
< 企業規模 >												
5,000人以上	100.0	14.5	74.3	8.9	(100.0)	(31.7)	(30.5)	(15.7)	(7.5)	(2.7)	(32.5)	(9.0)
1,000～4,999人	100.0	15.6	71.9	11.2	(100.0)	(40.2)	(27.5)	(9.7)	(15.5)	(12.8)	(19.1)	(31.5)
300～999人	100.0	23.3	61.4	12.0	(100.0)	(52.5)	(19.3)	(30.8)	(20.3)	(20.9)	(15.8)	(20.6)
100～299人	100.0	20.9	58.4	16.7	(100.0)	(44.4)	(36.9)	(26.2)	(13.5)	(13.9)	(17.3)	(22.0)
50～99人	100.0	17.1	59.1	19.7	(100.0)	(52.7)	(34.3)	(28.7)	(22.8)	(13.1)	(9.6)	(18.2)
30～49人	100.0	12.5	61.4	21.2	(100.0)	(48.6)	(32.8)	(20.9)	(21.2)	(16.7)	(7.5)	(31.2)
< 労働組合の有無 >												
労働組合がある	100.0	15.4	69.5	13.1	(100.0)	(31.7)	(36.0)	(18.6)	(14.0)	(14.5)	(20.3)	(23.6)
労働組合がない	100.0	18.1	60.3	17.3	(100.0)	(53.8)	(30.1)	(25.4)	(20.3)	(14.1)	(11.1)	(23.3)
< 外部機関等の利用の有無 >												
外部機関等を利用したことがある	100.0	63.3	32.2	4.6	(100.0)	(44.7)	(46.8)	(52.4)	(53.8)	(54.3)	(2.2)	(1.5)
外部機関等を利用したことがない	100.0	13.0	67.0	16.8	(100.0)	(46.6)	(31.8)	(22.8)	(16.8)	(13.3)	(14.3)	(24.2)
平成21年調査計	100.0	19.0	56.5	20.7	(100.0)	(45.9)	(44.1)	(18.1)	(20.1)	(23.0)	(16.0)	(17.9)

注：（ ）内は、今後外部の機関等を利用したいと思わない事業所に対する割合である。

- 1) 利用意思の有無「不明」を含む。
- 2) 利用したいと思わない理由「不明」を含む。
- 3) 外部機関等の利用の有無「不明」を含む。

**【労働者調査】**

**1 労使コミュニケーション全般に関する事項**

**(1) 労使コミュニケーションの良好度**

事業所での労使コミュニケーションがどの程度良好であるかについて労働者の認識をみると、「非常に良い」と「やや良い」を合わせた『良好』とする労働者は55.3%（前回48.8%）、「どちらともいえない」は33.3%（前回35.9%）、「やや悪い」と「非常に悪い」を合わせた『悪い』は11.3%（前回14.2%）となっており、良好度（『良好』－『悪い』）でみると、44.0ポイント（前回34.6ポイント）となっている（第14表）。

**第14表 労使コミュニケーションの良好度別労働者割合**

区 分	(単位：％、ポイント)								
	計 <sup>1)</sup>		良好		どちらとも いえない	悪い		良好度 <sup>2)</sup>	
			非常に良い	やや良い		やや悪い	非常に悪い		
平成26年調査計 <sup>3)</sup>	[100.0]	100.0	13.5	41.8	33.3	8.7	2.6	44.0	
			55.3			11.3			
< 企業規模 >									
5,000人以上	[21.9]	100.0	18.8	42.0	29.1	7.1	3.0	50.7	
1,000～4,999人	[19.9]	100.0	15.5	40.0	32.1	9.2	3.2	43.1	
300～999人	[17.9]	100.0	12.3	46.2	31.6	7.5	2.3	48.7	
100～299人	[20.8]	100.0	11.8	41.4	34.4	10.4	1.3	41.5	
50～99人	[12.2]	100.0	9.4	41.1	40.1	7.6	1.8	41.1	
30～49人	[7.4]	100.0	6.9	37.5	38.1	11.5	5.4	27.5	
< 性別 >									
男	[61.2]	100.0	15.4	40.2	33.6	8.5	2.4	44.7	
女	[38.8]	100.0	10.5	44.4	32.7	9.0	3.0	42.9	
< 就業形態 >									
正社員	[82.8]	100.0	13.1	42.6	33.0	8.8	2.4	44.6	
パートタイム労働者	[11.9]	100.0	17.2	37.2	34.2	6.7	4.4	43.3	
上記以外の労働者	[5.2]	100.0	11.0	39.7	35.6	10.9	2.5	37.3	
< 役職 >									
課長クラス以上	[12.2]	100.0	20.2	50.8	23.7	4.4	1.0	65.6	
係長クラス	[17.8]	100.0	11.9	46.9	30.5	9.2	1.6	48.0	
役職なし	[70.0]	100.0	12.8	38.9	35.6	9.3	3.2	39.3	
< 勤続年数 >									
1年未満	[3.7]	100.0	18.6	47.9	26.2	7.2	0.1	59.3	
1年以上2年未満	[7.1]	100.0	14.4	45.0	29.1	7.6	3.6	48.1	
2年以上3年未満	[6.6]	100.0	20.1	41.9	30.7	5.1	0.4	56.5	
3年以上5年未満	[11.9]	100.0	10.0	47.2	34.5	6.9	1.5	48.7	
5年以上10年未満	[25.8]	100.0	10.8	41.7	36.1	9.0	2.2	41.3	
10年以上20年未満	[23.8]	100.0	12.9	39.1	35.0	9.1	3.9	38.9	
20年以上	[21.1]	100.0	16.3	39.7	30.5	10.5	3.0	42.5	
< 労働組合への加入状況 >									
労働組合がある（小計）	[46.4]	100.0	15.9	42.0	29.4	9.9	2.8	45.2	
加入している	[33.6]	100.0	13.3	42.8	30.0	10.5	3.4	42.2	
加入資格があるが加入していない	[4.2]	100.0	19.5	33.7	33.8	11.2	1.7	40.2	
加入資格がない	[8.5]	100.0	24.6	42.8	24.7	6.8	1.0	59.6	
労働組合がない	[53.6]	100.0	11.4	41.7	36.6	7.6	2.4	43.0	
平成21年調査計		100.0	13.5	35.3	35.9	10.7	3.5	34.6	
			48.8			14.2			

注： [ ] 内は、企業規模、性、就業形態、役職、勤続年数、労働組合への加入状況別労働者の構成割合である。

- 1) 労使コミュニケーションの良好状況「不明」を含む。
- 2) 良好度＝良好（非常に良い＋やや良い）－悪い（やや悪い＋非常に悪い）
- 3) 労働組合への加入状況「不明」を含む。

## (2) 重視する労使コミュニケーション事項

労働者が事業所とどのような面での労使コミュニケーションを重視するか（複数回答）についてみると、「職場の人間関係」62.4%（前回53.3%）が最も多く、次いで「日常業務改善」53.1%（前回47.8%）、「作業環境改善」49.9%（前回42.5%）などとなっている（第15表）。

第15表 重視する労使コミュニケーション事項別労働者割合

区 分	(複数回答) (単位: %)										
	計 <sup>1)</sup>	経営に関する事項	日常業務改善	作業環境改善	職場の人間関係	人事(人員配置・出向、昇進・昇格等)	賃金、労働時間等労働条件	教育訓練	福利厚生、文化・体育・レジャー活動	その他	
平成26年調査計 <sup>2)</sup>	[100.0]	100.0	14.2	53.1	49.9	62.4	30.0	47.9	22.2	19.2	1.5
< 就業形態 >											
正社員	[82.8]	100.0	15.7	54.5	49.6	60.4	32.3	48.0	22.0	19.4	1.4
パートタイム労働者	[11.9]	100.0	5.6	42.9	52.4	75.5	17.8	46.7	22.1	16.2	1.4
上記以外の労働者	[5.2]	100.0	11.3	54.1	49.3	64.3	20.9	48.5	25.8	22.0	1.9
< 役 職 >											
課長クラス以上	[12.2]	100.0	28.8	54.7	55.4	55.0	38.1	41.7	22.3	20.1	0.6
係長クラス	[17.8]	100.0	18.0	63.0	56.9	59.6	37.3	48.1	28.9	13.5	1.0
役職なし	[70.0]	100.0	10.7	50.3	47.1	64.4	26.7	48.9	20.5	20.5	1.7
< 勤続年数 >											
1年未満	[3.7]	100.0	18.1	69.0	60.1	70.3	25.2	50.9	24.9	17.3	0.0
1年以上2年未満	[7.1]	100.0	6.2	50.8	50.2	69.3	18.0	40.0	26.4	10.2	0.8
2年以上3年未満	[6.6]	100.0	10.0	63.8	42.6	71.6	24.5	39.7	38.4	17.4	0.8
3年以上5年未満	[11.9]	100.0	7.0	46.3	41.7	66.5	32.2	45.4	15.7	21.8	0.5
5年以上10年未満	[25.8]	100.0	10.1	48.3	51.0	57.6	30.9	51.6	17.6	18.4	1.8
10年以上20年未満	[23.8]	100.0	16.5	55.3	47.8	60.3	32.1	46.7	25.2	18.6	2.3
20年以上	[21.1]	100.0	24.0	55.1	55.9	61.8	31.6	50.8	21.2	23.3	1.4
< 労使コミュニケーションの良好度 >											
良	[55.3]	100.0	15.9	55.5	50.1	65.0	26.7	42.1	22.0	20.7	0.9
どちらともいえない	[33.3]	100.0	9.3	48.1	49.0	59.0	30.6	53.3	21.7	16.0	2.2
悪	[11.3]	100.0	20.6	55.9	51.1	59.7	44.5	61.4	24.8	20.1	1.4
平成21年調査計		100.0 <sup>3)</sup>	29.6	47.8	42.5	53.3	28.3	49.6	19.4	16.6	2.1

注： [ ] 内は、就業形態、役職、勤続年数、労使コミュニケーションの良好度別労働者の構成割合である。

1) 重視する労使コミュニケーション事項「不明」を含む。

2) 労使コミュニケーションの良好度「不明」を含む。

3) 平成21年調査は、「経営状況や経営計画・方針、組織変更、新商品・サービス開発」と回答した労働者の割合である。

## 2 労働組合に関する意識

### (1) 労働組合への加入状況

企業内に労働組合がある事業所の労働者について、労働組合への加入状況をみると、「加入している」とする労働者は72.5%（前回77.8%）、「加入資格があるが加入していない」9.2%（前回5.6%）、「加入資格がない」18.3%（前回16.6%）となっている（第16表）。

第16表 労働組合への加入状況別労働者割合

（単位：％）

区 分	企業内に労働組合がある計			
	加入している	加入資格があるが加入していない	加入資格がない	
平成26年調査計	72.5	9.2	18.3	
< 企業規模 >				
5,000人以上	69.7	11.7	18.6	
1,000～4,999人	79.1	7.3	13.6	
300～999人	64.9	8.2	26.9	
100～299人	75.6	5.4	19.0	
50～99人	74.2	12.1	13.8	
30～49人	70.6	12.4	17.1	
< 性別 >				
男	73.2	8.0	18.8	
女	71.1	11.6	17.3	
< 就業形態 >				
正社員	77.9	8.2	13.9	
パートタイム労働者	44.4	15.9	39.7	
上記以外の労働者	31.0	12.8	56.2	
< 役職 >				
課長クラス以上	27.8	8.2	63.9	
係長クラス	83.2	7.7	9.2	
役職なし	78.3	9.8	12.0	
< 勤続年数 >				
1年未満	59.5	20.7	19.8	
1年以上2年未満	63.6	16.1	20.2	
2年以上3年未満	68.0	22.5	9.4	
3年以上5年未満	72.6	11.7	15.7	
5年以上10年未満	78.5	8.2	13.3	
10年以上20年未満	79.2	6.6	14.2	
20年以上	65.9	6.7	27.4	
平成21年調査計	77.8	5.6	16.6	

## (2) 労働組合の必要度

労働者が労働組合について、どの程度必要であると考えているかをみると、「是非必要である」と「どちらかといえば必要である」を合わせた『必要である』計が56.6%（前回54.5%）、「どちらともいえない」が28.0%（前回23.9%）、「どちらかといえば必要ではない」と「必要ではない」を合わせた『必要でない』計が15.3%（前回19.9%）となっている。

労働組合の有無別にみると、労働組合が『必要である』は、労働組合が「ある」事業所の労働者では82.4%、労働組合が「ない」事業所の労働者では34.2%となっている。（第17表）

第17表 労働組合の必要度別労働者割合

区 分	計 1)	「必要である」計			どちらとも いえない	「必要でない」計			
		是非必要である	どちらか といえば必要 である	どちらか といえば必要 ではない		必要ではない			
平成26年調査計 <sup>2)</sup>	[100.0]	100.0	56.6	26.4	30.1	28.0	15.3	9.1	6.1
< 企業規模 >									
5,000人以上	[21.9]	100.0	72.7	38.2	34.6	21.7	5.2	2.9	2.3
1,000～4,999人	[19.9]	100.0	64.3	39.0	25.3	17.6	18.0	10.7	7.3
300～999人	[17.9]	100.0	53.6	25.1	28.6	33.3	13.0	7.3	5.7
100～299人	[20.8]	100.0	51.2	17.6	33.6	34.4	14.4	8.8	5.5
50～99人	[12.2]	100.0	39.8	10.7	29.1	32.2	27.9	17.4	10.5
30～49人	[7.4]	100.0	37.8	11.9	25.9	36.9	25.0	14.9	10.1
< 就業形態 >									
正社員	[82.8]	100.0	59.2	28.5	30.7	25.6	15.0	9.1	5.9
パートタイム労働者	[11.9]	100.0	40.9	16.1	24.9	42.0	16.8	10.2	6.6
上記以外の労働者	[5.2]	100.0	51.3	18.1	33.3	33.2	15.4	6.5	9.0
< 役職 >									
課長クラス以上	[12.2]	100.0	61.1	30.8	30.3	16.0	22.7	11.4	11.3
係長クラス	[17.8]	100.0	59.9	26.1	33.8	26.1	14.0	7.9	6.1
役職なし	[70.0]	100.0	54.9	25.7	29.2	30.5	14.3	9.1	5.2
< 勤続年数 >									
1年未満	[3.7]	100.0	47.4	27.6	19.8	34.0	17.3	10.1	7.2
1年以上2年未満	[7.1]	100.0	46.9	20.8	26.1	29.5	23.5	12.2	11.3
2年以上3年未満	[6.6]	100.0	33.3	16.4	16.9	32.8	33.9	22.5	11.3
3年以上5年未満	[11.9]	100.0	46.2	17.2	29.0	38.8	15.0	11.3	3.7
5年以上10年未満	[25.8]	100.0	55.4	22.5	32.9	28.4	15.9	7.4	8.5
10年以上20年未満	[23.8]	100.0	61.6	27.9	33.7	25.9	12.5	8.3	4.2
20年以上	[21.1]	100.0	70.4	39.6	30.8	20.5	8.9	5.6	3.3
< 労使コミュニケーションの良好度 >									
良好	[55.3]	100.0	55.4	28.2	27.3	25.7	18.6	11.0	7.6
どちらともいえない	[33.3]	100.0	52.8	19.4	33.4	35.0	12.1	7.2	4.9
悪い	[11.3]	100.0	74.0	39.2	34.8	18.0	8.0	5.3	2.7
< 労働組合への加入状況 >									
労働組合がある（小計）	[46.4]	100.0	82.4	45.6	36.8	14.2	3.3	1.9	1.4
加入している	[33.6]	100.0	86.4	50.0	36.4	11.5	2.1	1.3	0.8
加入資格があるが加入していない	[4.2]	100.0	61.8	13.5	48.3	24.3	13.8	7.6	6.3
加入資格がない	[8.5]	100.0	76.9	44.1	32.9	20.0	3.0	1.7	1.3
労働組合がない	[53.6]	100.0	34.2	9.9	24.4	39.9	25.6	15.4	10.3
平成21年調査計		100.0	54.5	23.4	31.1	23.9	19.9	11.5	8.4

注： [ ] 内は、企業規模、就業形態、役職、勤続年数、労使コミュニケーションの良好度、労働組合への加入状況別労働者の構成割合である。

1) 労働組合の必要度「不明」を含む。

2) 労使コミュニケーションの良好度「不明」及び労働組合への加入状況「不明」を含む。

### 3 労使協議機関の有無、協議内容及び結果の認知度

労使協議機関の有無をみると、労使協議機関が「ある」36.7%（前回 43.5%）、「ない」26.0%（前回 28.6%）、「わからない」37.3%（前回 26.2%）となっている。

労使協議機関が「ある」とする労働者のうち、労使協議機関での協議内容、その結果についてどの程度知っているかをみると、「大体知っている」45.5%（前回 43.4%）、「一部知っている」38.2%（前回 39.0%）、「ほとんど知らない」15.8%（前回 16.0%）となっている。（第18表）

第18表 労使協議機関の有無及び労使協議機関の協議内容等を知っている程度別労働者割合

（単位：％）

区 分	計	労使協議機関がある 1)		協議内容等を知っている程度			労使協議機関 がない	労使協議機関 があるか わからない
				大体 知っている	一部 知っている	ほとんど 知らない		
平成26年調査計	100.0	36.7	(100.0)	(45.5)	(38.2)	(15.8)	26.0	37.3
< 就業形態 >								
正社員	100.0	40.2	(100.0)	(47.2)	(37.9)	(14.3)	26.2	33.5
パートタイム労働者	100.0	18.0	(100.0)	(28.4)	(42.4)	(29.2)	19.4	62.6
上記以外の労働者	100.0	22.8	(100.0)	(27.7)	(39.5)	(32.8)	37.0	40.2
< 役 職 >								
課長クラス以上	100.0	53.1	(100.0)	(59.1)	(34.2)	(6.8)	36.7	10.2
係長クラス	100.0	43.7	(100.0)	(54.6)	(36.1)	(8.5)	28.0	28.2
役職なし	100.0	32.0	(100.0)	(38.3)	(40.1)	(21.0)	23.6	44.4
< 勤続年数 >								
1年未満	100.0	22.0	(100.0)	(35.4)	(37.2)	(27.3)	22.8	55.3
1年以上2年未満	100.0	15.1	(100.0)	(18.1)	(62.0)	(19.9)	25.5	59.4
2年以上3年未満	100.0	19.6	(100.0)	(50.0)	(30.7)	(19.3)	36.4	44.0
3年以上5年未満	100.0	22.0	(100.0)	(19.5)	(48.8)	(31.7)	26.6	51.4
5年以上10年未満	100.0	32.9	(100.0)	(39.3)	(41.4)	(17.8)	27.3	39.8
10年以上20年未満	100.0	40.3	(100.0)	(49.1)	(34.5)	(15.7)	25.7	34.0
20年以上	100.0	60.5	(100.0)	(54.6)	(35.6)	(9.8)	21.9	17.6
平成21年調査計	2) 100.0	43.5	(100.0)	(43.4)	(39.0)	(16.0)	28.6	26.2

注：（ ）内は、労使協議機関がある事業所に雇用されている労働者に対する割合である。

- 1) 労使協議機関の協議内容等を知っている程度「不明」を含む。
- 2) 平成21年調査の「計」は、労使協議機関の有無「不明」を含む。

#### 4 個人の処遇等に関する事項

##### (1) 不平や不満の伝達方法

過去3年間（平成23年7月1日から平成26年6月30日までの期間；以下同じ）に自分自身の処遇等についての不平や不満を事業所に伝えたことが「ある」労働者は16.7%（前回21.2%）、「ない」82.9%（前回78.0%）となっている。

不平や不満を事業所に伝えたことが「ある」労働者について、どのような方法で伝えたか（複数回答）をみると「直接上司へ」78.3%（前回79.6%）が最も多く、次いで「労働組合へ」18.2%（前回11.6%）などとなっている。（第19表）

第19表 不平や不満の伝達の有無及び伝達方法別労働者割合（平成23年7月1日～平成26年6月30日の3年間）

区 分	計 1)	不平や不満を 伝えたことがある 2)		不平や不満の伝達方法 (複数回答)							不平や不満 を伝えた ことがない
				直接上司へ	社内の 相談 窓口へ 3)	労働組合へ	自己申告 制度に よって	苦情処理 委員会へ	外部の 機関等へ 4)	その他	
平成26年調査計	100.0	16.7	(100.0)	(78.3)	(2.9)	(18.2)	(3.2)	(0.2)	(0.7)	(10.7)	82.9
< 就業形態 >											
正社員	100.0	17.8	(100.0)	(79.1)	(2.5)	(20.3)	(3.7)	(0.2)	(0.8)	(8.0)	81.8
パートタイム労働者	100.0	9.4	(100.0)	(74.3)	(8.8)	(4.1)	(-)	(-)	(-)	(23.2)	90.6
上記以外の労働者	100.0	16.0	(100.0)	(69.9)	(1.4)	(-)	(-)	(-)	(-)	(40.9)	83.3
< 役 職 >											
課長クラス以上	100.0	17.7	(100.0)	(91.0)	(1.2)	(3.8)	(5.9)	(-)	(-)	(5.4)	82.1
係長クラス	100.0	17.3	(100.0)	(83.5)	(2.2)	(20.7)	(8.6)	(1.1)	(0.2)	(8.2)	82.5
役職なし	100.0	16.4	(100.0)	(74.5)	(3.3)	(20.2)	(1.3)	(-)	(1.0)	(12.3)	83.2
< 勤続年数 >											
1年未満	100.0	5.2	(100.0)*	(59.4)*	(49.4)*	(-)*	(-)*	(-)*	(10.4)*	(6.0)*	94.8
1年以上2年未満	100.0	12.2	(100.0)	(98.5)	(6.0)	(0.0)	(-)	(-)	(-)	(4.1)	87.8
2年以上3年未満	100.0	14.4	(100.0)	(86.2)	(3.3)	(4.1)	(1.0)	(-)	(9.7)	(5.2)	85.1
3年以上5年未満	100.0	15.0	(100.0)	(86.3)	(-)	(9.9)	(4.6)	(-)	(-)	(16.5)	85.0
5年以上10年未満	100.0	24.3	(100.0)	(74.8)	(3.0)	(19.8)	(0.5)	(-)	(0.0)	(16.6)	75.1
10年以上20年未満	100.0	16.8	(100.0)	(89.4)	(1.1)	(12.9)	(4.2)	(-)	(-)	(4.1)	82.9
20年以上	100.0	12.6	(100.0)	(56.5)	(2.6)	(40.0)	(9.3)	(1.3)	(0.2)	(7.1)	87.0
平成21年調査計 <sup>5)</sup>	100.0	21.2	(100.0)	(79.6)	<sup>6)</sup> (…)	<sup>7)</sup> (11.6)	(4.7)	<sup>8)</sup> (1.5)	<sup>6)</sup> (…)	(8.6)	78.0

注： ( ) 内は、不平や不満を伝えたことがある労働者に対する割合である。

- 1) 不平や不満の伝達の有無「不明」を含む。
- 2) 不平や不満の伝達方法「不明」を含む。
- 3) 電子メールでの相談を含む。
- 4) 公共の機関を含む。
- 5) 平成21年調査は、過去1年間（平成20年7月1日～平成21年6月30日；以下同じ）についての結果である。
- 6) 平成21年調査は、「社内の相談窓口へ」及び「外部の機関等へ」を調査していない。
- 7) 平成21年調査は、「労働組合を通して」と回答した労働者の割合である。
- 8) 平成21年調査は、「苦情処理委員会等の機関へ」と回答した労働者の割合である。

## (2) 不平や不満の内容

過去3年間に不平や不満を事業所に伝えたことが「ある」労働者について、伝えた不平や不満の内容（複数回答）をみると「日常業務の運営に関すること」53.8%（前回53.9%）が最も多く、次いで「人事（人員配置・出向、昇進・昇格等）に関すること」40.3%（前回35.0%）、「賃金、労働時間等労働条件に関すること」39.3%（前回46.1%）などとなっている（第20表）。

第20表 不平や不満の内容別労働者割合（平成23年7月1日～平成26年6月30日の3年間）

（複数回答）（単位：％）

区 分	伝えたこと 不平や不満を 計	日常業務の運営に 関すること	人事（人員配置・出向、 昇進・昇格等）に 関すること	勤務延長・再雇用 に関する事 こと	教育訓練等 に関する事 こと	賃金、労働時間等 労働条件に 関すること	安全衛生に 関すること	福利厚生に 関すること	人間関係に 関すること <sup>1)</sup>	男女差別、セクハラに 関すること	その他
平成26年調査計	100.0	53.8	40.3	7.0	9.7	39.3	8.2	11.4	33.1	4.0	6.3
< 性別 >											
男	100.0	57.9	48.7	5.1	11.9	34.9	8.2	16.1	28.2	1.7	5.3
女	100.0	48.0	28.5	9.7	6.5	45.6	8.2	4.8	40.1	7.4	7.8
< 就業形態 >											
正社員	100.0	53.1	43.1	7.3	10.1	38.9	8.5	11.6	32.8	4.4	5.7
パートタイム労働者	100.0	59.5	11.9	2.1	7.5	44.7	8.0	5.7	28.7	0.6	19.2
上記以外の労働者	100.0	58.0	28.7	9.6	5.0	39.3	3.5	15.7	44.4	1.7	0.2
< 役職 >											
課長クラス以上	100.0	77.1	72.0	4.4	2.6	22.6	4.0	4.5	53.3	0.5	0.6
係長クラス	100.0	71.6	43.7	5.7	11.6	36.3	17.3	14.2	34.2	5.7	10.5
役職なし	100.0	44.6	33.5	7.9	10.5	43.3	6.5	12.0	29.0	4.3	6.3
< 勤続年数 >											
1年未満	100.0*	49.3*	-*	-*	-*	56.7*	-*	28.4*	25.2*	-*	-*
1年以上2年未満	100.0	55.6	21.4	3.8	1.1	40.1	-	3.7	36.7	3.7	5.1
2年以上3年未満	100.0	36.0	38.4	2.7	9.6	32.6	7.2	16.7	36.4	0.0	3.3
3年以上5年未満	100.0	46.8	38.7	10.1	9.7	38.9	9.8	2.9	37.1	0.7	9.3
5年以上10年未満	100.0	56.2	33.9	3.9	13.4	36.8	7.4	15.9	43.2	1.3	9.1
10年以上20年未満	100.0	52.3	43.7	7.7	10.0	34.3	9.7	2.1	19.7	6.5	5.1
20年以上	100.0	61.1	61.1	14.4	3.9	54.0	10.4	20.2	25.0	10.9	1.8
平成21年調査計 <sup>2)</sup>	<sup>3)</sup> 100.0	53.9	35.0	<sup>4)</sup> …	14.7	46.1	10.3	7.3	26.9	1.4	7.6

注：1) バワハラを含む。

2) 平成21年調査は、過去1年間についての結果である。

3) 平成21年調査の「不平や不満を伝えたことがある計」は、不平や不満の内容「不明」を含む。

4) 平成21年調査は、「勤務延長・再雇用に関する事」を調査していない。

### (3) 不平や不満の伝達の結果

過去3年間に不平や不満を事業所に伝えたことが「ある」労働者について、どのような結果が得られたかをみると「納得のいく結果が得られた」19.9%(前回 21.8%)、「検討中のようなものである」17.9%(前回 27.2%)、「納得のいく結果は得られなかった」50.2%(前回 38.4%)となっている(第21表)。

第21表 不平や不満の伝達で得られた結果別労働者割合(平成23年7月1日～平成26年6月30日の3年間)

(単位: %)

区 分	不平や不満を 伝えたことが ある 計 1)	納得のいく 結果が 得られた	検討中 の ようである	納得のいく 結果は得られ なかった	その他
平成26年調査計	100.0	19.9	17.9	50.2	11.0
< 性 別 >					
男	100.0	17.8	15.5	56.1	9.6
女	100.0	22.8	21.3	41.8	13.0
< 就 業 形 態 >					
正 社 員	100.0	20.1	18.4	50.0	11.1
パ ー ト タ イ ム 労 働 者	100.0	10.7	3.6	69.7	9.8
上 記 以 外 の 労 働 者	100.0	28.6	27.4	27.5	12.1
< 役 職 >					
課 長 ク ラ ス 以 上	100.0	9.8	14.6	67.4	7.1
係 長 ク ラ ス	100.0	29.3	11.6	43.4	15.6
役 職 な し	100.0	19.3	20.2	48.8	10.5
< 勤 続 年 数 >					
1 年 未 満	100.0*	8.6*	24.1*	55.1*	12.2*
1 年 以 上 2 年 未 満	100.0	54.2	11.1	30.0	4.6
2 年 以 上 3 年 未 満	100.0	14.3	49.9	13.0	22.8
3 年 以 上 5 年 未 満	100.0	32.6	18.8	39.3	9.2
5 年 以 上 10 年 未 満	100.0	13.2	16.8	56.4	13.1
10 年 以 上 20 年 未 満	100.0	26.0	17.2	48.6	5.5
20 年 以 上	100.0	9.5	11.4	64.5	13.6
平成21年調査計 <sup>2)</sup>	100.0	21.8	27.2	38.4	9.7

注: 1) 不平や不満の伝達で得られた結果「不明」を含む。

2) 平成21年調査は、過去1年間についての結果である。