結果の概要

［事業所調査］

1　労使関係についての認識

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」29.7%（平成26年調査33.0%）、「おおむね安定的に維持されている」52.2%（同54.0%）、「どちらともいえない」12.1%（同9.7%）、「やや不安定である」2.4%（同1.2%）、「不安定である」0.6%（同0.4%）となっている。

また、「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』と認識している事業所は81.9%（同86.9%）となっている。

企業規模別にみると、5,000人以上では「安定的に維持されている」が最も多く、5,000人未満ではそれぞれ「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。

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：%）令和元年

区　分	計		安定的	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	どちらともいえない	不安定	やや不安定である	不安定である	不明
計	[100.0]	100.0	81.9	29.7	52.2	12.1	3.0	2.4	0.6	2.9
＜企業規模＞										
5,000人以上	[12.3]	100.0	90.4	54.0	36.4	4.2	4.6	3.7	0.9	0.7
1,000～4,999人	[14.0]	100.0	84.1	37.1	47.0	11.2	1.2	1.1	0.1	3.5
300～999人	[15.3]	100.0	82.7	26.7	56.0	11.8	2.7	1.6	1.1	2.7
100～299人	[19.0]	100.0	83.6	24.5	59.1	13.3	1.5	1.5	0.0	1.6
50～99人	[19.8]	100.0	78.9	21.2	57.7	12.1	5.4	3.8	1.6	3.6
30～49人	[19.6]	100.0	75.7	25.0	50.8	16.9	2.7	2.7	－	4.6
＜労働組合の有無＞										
労働組合がある	[30.2]	100.0	88.2	47.5	40.8	6.8	2.5	2.2	0.3	2.5
労働組合がない	[69.8]	100.0	79.2	22.0	57.2	14.4	3.3	2.5	0.7	3.1
平成26年調査計		100.0	86.9	33.0	54.0	9.7	1.6	1.2	0.4	1.8

注：[ ]内は計を100とした「企業規模」「労働組合の有無」別の構成割合である。
　　平成26年調査は調査対象産業「宿泊業，飲食サービス業」のうち「バー，キャバレー，ナイトクラブ」を除外している。

２　労使コミュニケーションを重視する内容

事業所が労働者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、「日常業務改善」75.3%（同75.3%）が最も多く、次いで「作業環境改善」72.9%（同68.5%）、「職場の人間関係」69.5%（同65.1%）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」75.2%、「作業環境改善」73.4%、「日常業務改善」73.2%などが多く、「労働組合がない」事業所では「日常業務改善」76.2%、「職場の人間関係」72.8%、「作業環境改善」72.7%などが多くなっている。（第２表）

第２表　労使コミュニケーションを重視する内容別事業所割合

（複数回答）（単位：%）令和元年

区　分	計	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	不明
計	**100.0**	**27.6**	**75.3**	**72.9**	**69.5**	**33.9**	**57.3**	**43.0**	**37.8**	**2.9**	**1.4**
＜企業規模＞											
5,000人以上	100.0	38.2	78.1	76.9	72.7	35.0	67.3	41.2	45.5	4.1	0.2
1,000～4,999人	100.0	34.6	74.2	69.9	74.3	37.6	67.5	41.9	39.6	3.8	1.5
300～999人	100.0	30.6	75.1	71.6	68.7	40.4	58.2	45.7	31.5	1.9	1.7
100～299人	100.0	28.8	75.3	73.5	69.9	37.3	57.9	44.0	36.9	2.9	0.9
50～99人	100.0	21.6	75.1	73.4	64.1	28.0	50.7	47.8	35.3	3.2	2.1
30～49人	100.0	18.3	74.5	72.5	69.9	28.0	48.9	36.9	39.8	2.0	1.8
＜労働組合の有無＞											
労働組合がある	100.0	38.5	73.2	73.4	62.0	35.2	75.2	36.8	46.4	3.8	0.8
労働組合がない	100.0	22.8	76.2	72.7	72.8	33.3	49.5	45.7	34.0	2.5	1.7
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	1.2

注：平成26年調査は調査対象産業「宿泊業，飲食サービス業」のうち「バー，キャバレー，ナイトクラブ」を除外している。

３　労使協議機関に関する事項

（１）　労使協議機関の有無及び労使協議機関の成果の有無

「労使協議機関がある」事業所（企業全体にある場合を含む。以下同じ。）は 37.1％（同 40.3％）となっており、そのうち平成 30 年（又は平成 30 会計年度；以下同じ）１年間の労使協議機関の成果の有無をみると、「成果があった」60.7％（同 60.6％）、「成果がなかった」1.8％（同 1.2％）、「どちらともいえない」36.2％（同 36.6％）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、5,000 人以上では 75.1％など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 83.9％、「労働組合がない」事業所では 16.8％となっている。（第３表）

第３表　労使協議機関の有無及び労使協議機関の成果の有無別事業所割合（平成 30 年１年間）

（単位：％）令和元年

区　分	計	労使協議機関がある 1)		成果の有無			労使協議機関がない	不明
				成果があった	成果がなかった	どちらともいえない		
計	100.0	37.1	(100.0)	(60.7)	(1.8)	(36.2)	62.9	0.1
＜企業規模＞								
5,000 人以上	100.0	75.1	(100.0)	(82.5)	(2.7)	(14.4)	24.9	－
1,000 ～ 4,999 人	100.0	61.2	(100.0)	(63.4)	(－)	(36.3)	38.8	0.0
300 ～ 999 人	100.0	39.4	(100.0)	(59.0)	(0.1)	(38.4)	60.6	－
100 ～ 299 人	100.0	28.5	(100.0)	(50.0)	(0.1)	(49.9)	71.5	－
50 ～ 99 人	100.0	21.9	(100.0)	(50.3)	(8.5)	(37.0)	77.8	0.3
30 ～ 49 人	100.0	17.7	(100.0)	(28.7)	(1.4)	(67.7)	82.3	－
＜労働組合の有無＞								
労働組合がある	100.0	83.9	(100.0)	(71.1)	(1.0)	(27.7)	16.1	－
労働組合がない	100.0	16.8	(100.0)	(38.2)	(3.6)	(54.7)	83.1	0.1
平成 26 年調査　計 2)	100.0	40.3	(100.0)	(60.6)	(1.2)	(36.6)	59.7	－

注：（ ）内は労使協議機関がある事業所に対する割合である。
平成26年調査は調査対象産業「宿泊業，飲食サービス業」のうち「バー，キャバレー，ナイトクラブ」を除外している。
1)　労使協議機関の成果の有無「不明」を含む。
2)　平成26年調査の成果の有無は平成25年（又は平成25会計年度；以下同じ）１年間についての結果である。

（２）　正社員以外の労働者の労使協議機関への参加状況

「労使協議機関がある」事業所について、「従業員代表に正社員以外の労働者が入っている」事業所は 24.4％（同 22.3％）となっている。

また、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」20.2％（同 17.4％）、「パートタイム労働者以外の労働者」5.6％（同 6.6％）となっている。（第４表）

第４表　労使協議機関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

（単位：％）令和元年

区　分	労使協議機関がある計	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）		従業員代表に正社員以外の労働者が入っていない	不明
			パートタイム労働者 2)	パートタイム労働者以外の労働者		
計	100.0	24.4	20.2	5.6	74.9	0.7
＜企業規模＞						
5,000 人以上	100.0	36.4	32.6	6.4	63.2	0.5
1,000 ～ 4,999 人	100.0	24.1	21.6	4.3	75.7	0.3
300 ～ 999 人	100.0	17.3	8.9	10.9	82.7	0.0
100 ～ 299 人	100.0	18.6	13.2	5.5	81.4	－
50 ～ 99 人	100.0	23.2	18.1	3.1	73.0	3.8
30 ～ 49 人	100.0	16.5	16.4	0.1	82.9	0.6
＜労働組合の有無＞						
労働組合がある	100.0	24.9	20.7	5.7	75.0	0.2
労働組合がない	100.0	23.5	19.0	5.2	74.7	1.8
平成 26 年調査　計	100.0	22.3	17.4	6.6	3) …	3) …

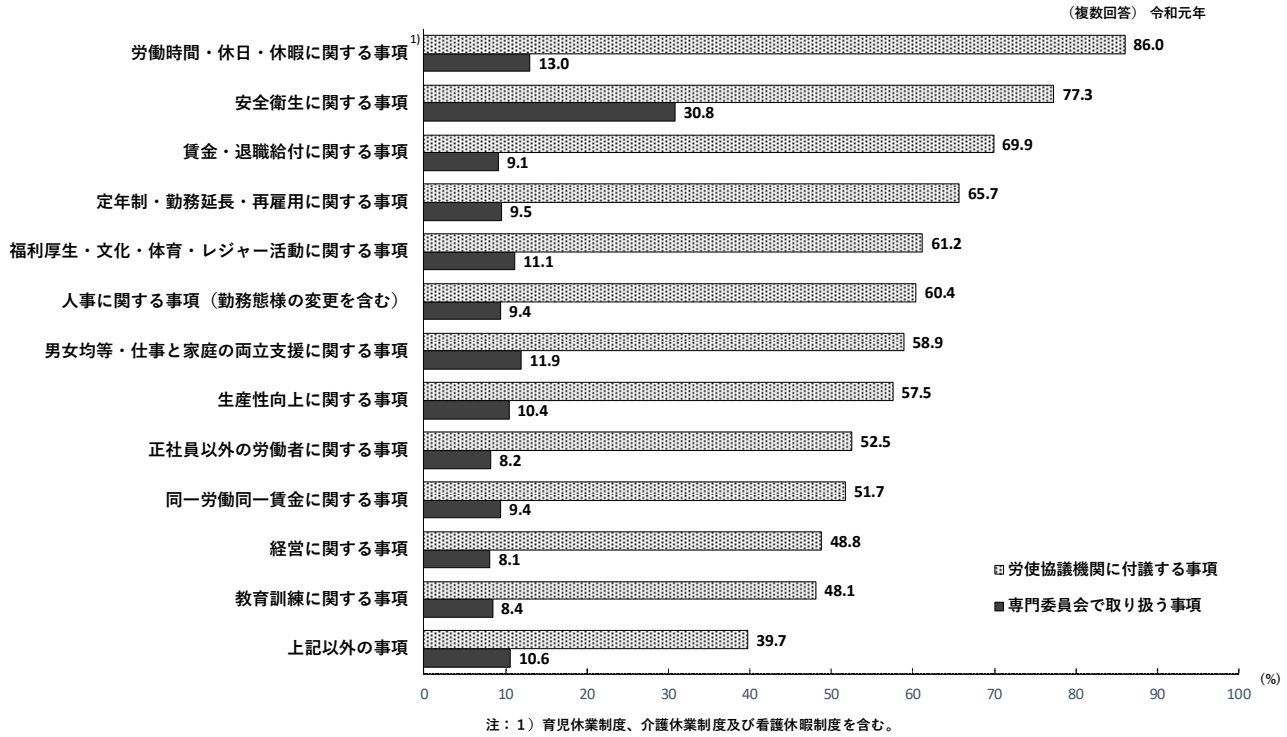
注：平成26年調査は調査対象産業「宿泊業，飲食サービス業」のうち「バー，キャバレー，ナイトクラブ」を除外している。
1)　従業員代表に入っている正社員以外の労働者の就業形態「不明」を含む。
2)　用語の変更により平成26年調査とは「パートタイム労働者」の定義が異なる。
3)　平成26年調査は同じ項目で集計していない。

（３） 労使協議機関に付議する事項及び専門委員会で取り扱う事項

労使協議機関がある事業所について、労使協議機関に付議する事項（複数回答）をみると、「労働時間・休日・休暇に関する事項」86.0％が最も多く、次いで「安全衛生に関する事項」77.3％、「賃金・退職給付に関する事項」69.9％などとなっている。

また、専門委員会で取り扱う事項をみると、「安全衛生に関する事項」30.8％が最も多くなっている。（第１図）

第１図　労使協議機関に付議する事項及び専門委員会で取り扱う事項別事業所割合



注：１）育児休業制度、介護休業制度及び看護休暇制度を含む。

4　職場懇談会に関する事項

（1）　職場懇談会の有無、開催の有無及び職場懇談会の成果の有無

「職場懇談会がある」事業所は52.7%（同53.7%）となっており、そのうち平成30年１年間に「職場懇談会が開催された」は91.7%（同93.0%）となっている。

また、「職場懇談会が開催された」事業所について、職場懇談会の成果の有無をみると、「成果があった」79.0%（同81.2%）、「成果がなかった」0.6%（同1.0%）、「どちらともいえない」20.2%（同17.8%）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成果の有無別事業所割合（平成30年１年間）

（単位：%）令和元年

区分	計 1)	職場懇談会がある		職場懇談会が開催された 2)		成果の有無			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		
計	100.0	52.7	(100.0)	(91.7)	<100.0>	< 79.0>	< 0.6>	< 20.2>	(8.3)	47.1
＜企業規模＞										
5,000人以上	100.0	69.5	(100.0)	(95.5)	<100.0>	< 89.6>	< 0.5>	< 9.6>	(4.5)	30.4
1,000～4,999人	100.0	56.1	(100.0)	(82.5)	<100.0>	< 86.2>	< ->	< 13.8>	(17.5)	43.9
300～999人	100.0	54.4	(100.0)	(97.0)	<100.0>	< 76.3>	< 1.2>	< 22.5>	(3.0)	45.6
100～299人	100.0	49.3	(100.0)	(87.4)	<100.0>	< 77.3>	< 0.7>	< 22.1>	(12.6)	50.6
50～99人	100.0	46.0	(100.0)	(93.8)	<100.0>	< 73.4>	< 1.1>	< 24.9>	(6.2)	54.0
30～49人	100.0	48.7	(100.0)	(93.8)	<100.0>	< 73.4>	< 0.2>	< 26.4>	(6.2)	50.6
＜労働組合の有無＞										
労働組合がある	100.0	61.5	(100.0)	(88.7)	<100.0>	< 87.9>	< 0.3>	< 11.7>	(11.3)	38.5
労働組合がない	100.0	49.0	(100.0)	(93.4)	<100.0>	< 74.4>	< 0.8>	< 24.6>	(6.6)	50.8
平成26年調査計 3)	100.0	53.7	(100.0)	(93.0)	<100.0>	< 81.2>	< 1.0>	< 17.8>	(7.0)	46.1

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。
平成26年調査は調査対象産業「宿泊業，飲食サービス業」のうち「バー，キャバレー，ナイトクラブ」を除外している。
1)　職場懇談会の有無「不明」を含む。
2)　成果の有無「不明」を含む。
3)　平成26年調査の開催及び成果状況は平成25年１年間についての結果である。

（2）　職場懇談会における話合い事項

平成30年１年間に開催された職場懇談会における話合い事項（複数回答）をみると、「日常業務の運営に関すること」86.2%（同86.0%）が最も多く、次いで「安全衛生に関すること」66.6%（同67.7%）、「経営方針、生産、販売等の計画に関すること」49.5%（同54.3%）、「教育訓練に関すること」46.8%（同44.3%）などとなっている（第６表）。

第６表　職場懇談会における話合い事項別事業所割合（平成30年１年間）

（複数回答）（単位：%）令和元年

区分	職場懇談会が開催された計 1)	話合い事項								
		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	同一労働同一賃金に関すること	賃金、労働時間等労働条件に関すること	その他
計	100.0	49.5	86.2	66.6	35.8	46.8	16.2	5.5	29.7	10.0
＜企業規模＞										
5,000人以上	100.0	52.5	95.6	68.7	36.8	40.6	20.8	6.3	36.8	7.0
1,000～4,999人	100.0	51.8	88.7	73.2	41.7	48.8	19.6	6.3	32.4	6.7
300～999人	100.0	46.2	76.0	60.1	33.5	52.1	18.7	9.5	24.0	15.2
100～299人	100.0	48.3	80.2	72.1	36.9	48.7	13.1	6.7	26.4	10.8
50～99人	100.0	50.4	87.4	66.0	32.4	44.5	8.4	3.8	34.3	13.3
30～49人	100.0	48.2	89.4	61.0	34.8	47.0	17.4	0.9	25.2	6.6
＜労働組合の有無＞										
労働組合がある	100.0	48.9	93.5	70.1	39.6	42.3	19.8	8.1	36.3	8.7
労働組合がない	100.0	49.8	82.5	64.7	33.8	49.2	14.3	4.1	26.3	10.7
平成26年調査計 2)	100.0	54.3	86.0	67.7	40.5	44.3	18.8	3) …	3) …	11.4

注：平成26年調査は調査対象産業「宿泊業，飲食サービス業」のうち「バー，キャバレー，ナイトクラブ」を除外している。
1)　話合い事項「不明」を含む。
2)　平成26年調査は平成25年１年間についての結果である。
3)　平成26年調査は「同一労働同一賃金に関すること」「賃金、労働時間等労働条件に関すること」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 93.1％（同 91.1％）となっており、そのうち正社員以外の労働者が職場懇談会に「参加した」事業所は 58.3％（同 59.6％）となっている。

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」43.9％（同 49.9％）、「有期契約労働者」25.6％、「嘱託労働者」19.2％、「派遣労働者」8.2％（同 10.2％）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 30 年１年間）

（単位：％）令和元年

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）				正社員以外の労働者が参加していなかった	不明
				パートタイム労働者 2)	有期契約労働者	嘱託労働者	派遣労働者		
計	**100.0**	**93.1 (100.0)**	**(58.3)**	**(43.9)**	**(25.6)**	**(19.2)**	**(8.2)**	**(41.4)**	**(0.3)**
＜企業規模＞									
5,000 人以上	100.0	98.8 (100.0)	(62.5)	(49.9)	(24.8)	(12.7)	(3.7)	(36.6)	(0.9)
1,000 ～ 4,999 人	100.0	95.0 (100.0)	(63.5)	(43.2)	(35.7)	(19.4)	(9.8)	(36.5)	(－)
300 ～ 999 人	100.0	94.1 (100.0)	(56.7)	(42.5)	(29.2)	(22.1)	(12.5)	(43.3)	(－)
100 ～ 299 人	100.0	87.1 (100.0)	(56.3)	(46.0)	(31.5)	(22.8)	(7.6)	(43.7)	(－)
50 ～ 99 人	100.0	91.1 (100.0)	(53.8)	(39.9)	(22.0)	(19.8)	(9.6)	(45.6)	(0.7)
30 ～ 49 人	100.0	92.8 (100.0)	(57.9)	(42.0)	(13.7)	(19.3)	(6.9)	(42.1)	(－)
＜労働組合の有無＞									
労働組合がある	100.0	96.5 (100.0)	(54.8)	(41.1)	(25.1)	(17.6)	(6.3)	(44.7)	(0.5)
労働組合がない	100.0	91.3 (100.0)	(60.2)	(45.5)	(25.8)	(20.1)	(9.3)	(39.6)	(0.2)
平成 26 年調査計 3)	100.0	91.1 (100.0)	(59.6)	(49.9)	4) (…)	4) (…)	(10.2)	(40.4)	(0.0)

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。
平成26年調査は調査対象産業「宿泊業，飲食サービス業」のうち「バー，キャバレー，ナイトクラブ」を除外している。
1) 職場懇談会に参加した正社員以外の労働者の就業形態「不明」を含む。
2) 用語の変更により平成26年調査とは「パートタイム労働者」の定義が異なる。
3) 平成26年調査の開催及び参加状況は平成25年１年間についての結果である。
4) 平成26年調査は「有期契約労働者」「嘱託労働者」を調査していない。

５　苦情処理に関する事項

（１）苦情処理機関の有無及び苦情処理機関の種類

「苦情処理機関がある」事業所は 57.8％（同 50.6％）、「苦情処理機関がない」事業所は 41.6％（同 49.0％）となっている。

苦情処理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）」81.1％（同 71.7％）が最も多くなっている。

苦情処理機関がある事業所の割合を企業規模別にみると、5,000 人以上では 77.6％など企業規模が大きいほど多くなっており、労働組合の有無別にみると、「労働組合がある」事業所では 69.5％、「労働組合がない」事業所では 52.8％となっている。（第８表）

第８表　苦情処理機関の有無及び苦情処理機関の種類別事業所割合

（単位：％）令和元年

区　分	計	苦情処理機関がある		苦情処理機関の種類　（複数回答）			苦情処理機関がない	不明
				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		
計	**100.0**	**57.8**	**(100.0)**	**(81.1)**	**(16.7)**	**(17.9)**	**41.6**	**0.5**
＜企業規模＞								
5,000 人以上	100.0	77.6	(100.0)	(84.5)	(28.3)	(11.4)	21.9	0.5
1,000 ～ 4,999 人	100.0	74.5	(100.0)	(92.5)	(19.2)	(7.7)	25.5	－
300 ～ 999 人	100.0	65.4	(100.0)	(87.3)	(11.4)	(13.5)	33.9	0.6
100 ～ 299 人	100.0	61.7	(100.0)	(79.0)	(9.7)	(21.4)	38.2	0.1
50 ～ 99 人	100.0	46.8	(100.0)	(73.8)	(18.4)	(23.6)	52.4	0.8
30 ～ 49 人	100.0	35.0	(100.0)	(63.3)	(14.5)	(35.5)	64.1	0.9
＜労働組合の有無＞								
労働組合がある	100.0	69.5	(100.0)	(85.4)	(25.7)	(12.6)	30.4	0.2
労働組合がない	100.0	52.8	(100.0)	(78.6)	(11.7)	(21.0)	46.5	0.7
平成 26 年調査計	100.0	50.6	(100.0)	(71.7)	(24.7)	(23.0)	49.0	0.4

注：（ ）内は苦情処理機関がある事業所に対する割合である。
　　平成26年調査は調査対象産業「宿泊業，飲食サービス業」のうち「バー，キャバレー，ナイトクラブ」を除外している。

（２） 正社員以外の労働者の苦情処理機関の利用資格の有無及び就業形態

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 97.6%（同 95.2%）となっており、そのうち「正社員以外の労働者の利用資格がある」事業所は 94.7%（同 95.4%）となっている。

正社員以外の利用資格を就業形態（複数回答）別にみると、「パートタイム労働者」87.4%（同 89.4%）、「有期契約労働者」76.0%、「嘱託労働者」67.5%、「派遣労働者」48.5%（同 47.4%）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 98.1%（同 94.4%）となっており、そのうち「正社員以外の労働者の利用資格がある」事業所は 82.8%（同 85.0%）となっている。

正社員以外の利用資格を就業形態（複数回答）別にみると、「パートタイム労働者」68.4%（同 78.7%）、「有期契約労働者」56.1%、「嘱託労働者」45.3%、「派遣労働者」25.1%（同 37.5%）となっている。（第９表）

第９表　正社員以外の労働者の苦情処理機関の利用資格の有無及び就業形態別事業所割合

（単位：%）

区分	苦情処理機関がある計	正社員以外の労働者がいる	正社員以外の労働者の利用資格がある 1)	就業形態（複数回答） パートタイム労働者 2)	有期契約労働者	嘱託労働者	派遣労働者	正社員以外の労働者の利用資格がない	不明
令和元年調査									
相談窓口	100.0	97.6 (100.0)	(94.7)	(87.4)	(76.0)	(67.5)	(48.5)	(5.3)	(-)
苦情処理委員会	100.0	98.1 (100.0)	(82.8)	(68.4)	(56.1)	(45.3)	(25.1)	(16.2)	(0.9)
平成26年調査									
相談窓口	100.0	95.2 (100.0)	(95.4)	(89.4)	3) (…)	3) (…)	(47.4)	(4.5)	(0.1)
苦情処理委員会	100.0	94.4 (100.0)	(85.0)	(78.7)	3) (…)	3) (…)	(37.5)	(15.0)	(0.0)

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。
平成26年調査は調査対象産業「宿泊業，飲食サービス業」のうち「バー，キャバレー，ナイトクラブ」を除外している。
1) 苦情処理機関の利用資格がある正社員以外の労働者の就業形態「不明」を含む。
2) 用語の変更により平成26年調査とは「パートタイム労働者」の定義が異なる。
3) 平成26年調査は「有期契約労働者」「嘱託労働者」を調査していない。

（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 30 年１年間に「苦情処理機関の利用があった」事業所は 47.3%（同 37.8%）となっており、そのうち解決状況をみると、「話を聞いて納得したものが多い」44.4%（同 44.3%）が最も多く、次いで「実際に救済・解決に至ったものが多い」44.3%（同 49.4%）、「解決されない苦情が多い」2.9%（同 0.9%）などとなっている（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 30 年１年間に「苦情処理機関の利用があった」事業所は 28.9%（同 20.6%）となっており、そのうち解決状況をみると、「実際に救済・解決に至ったものが多い」56.2%（同 64.4%）が最も多く、次いで「話を聞いて納得したものが多い」23.4%（同 23.3%）、「解決されない苦情が多い」6.2%（同 4.7%）などとなっている（第 10 表）。

第 10 表　苦情処理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 30 年１年間）

（単位：%）

区分	苦情処理機関がある計	苦情処理機関の利用があった 1)		解決状況				苦情処理機関の利用がなかった	不明
				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		
令和元年調査									
相談窓口	100.0	47.3	(100.0)	(44.3)	(44.4)	(2.9)	(4.1)	51.9	0.8
苦情処理委員会	100.0	28.9	(100.0)	(56.2)	(23.4)	(6.2)	(2.8)	70.7	0.5
平成26年調査 2)									
相談窓口	100.0	37.8	(100.0)	(49.4)	(44.3)	(0.9)	(5.2)	59.8	2.4
苦情処理委員会	100.0	20.6	(100.0)	(64.4)	(23.3)	(4.7)	(7.3)	76.2	3.1

注：（ ）内は苦情処理機関の利用があった事業所に対する割合である。
平成26年調査は調査対象産業「宿泊業，飲食サービス業」のうち「バー，キャバレー，ナイトクラブ」を除外している。
1) 苦情処理機関の解決状況「不明」を含む。
2) 平成26年調査の利用の有無及び苦情の解決状況は平成25年１年間についての結果である。

（４） 苦情処理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の苦情の内容をみると、「人間関係に関すること」74.1%（同 63.1%）が最も多く、次いで「日常業務の運営に関すること」55.7%（同 54.4%）、「賃金、労働時間等労働条件に関すること」31.7%（同 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の苦情の内容をみると、「人間関係に関すること」73.9%（同 56.0%）が最も多く、次いで「男女差別、セクハラに関すること」52.6%（同 23.2%）、「日常業務の運営に関すること」50.7%（同 34.8%）などとなっている（第 11 表）。

第 11 表　苦情処理機関を利用した際の苦情の内容別事業所割合（平成 30 年１年間）

（複数回答）（単位：%）

区分	苦情処理機関の利用があった計 1)	苦情の内容											
		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 2)	男女差別、セクハラに関すること	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	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
令和元年調査													
相談窓口	100.0	55.7	25.6	13.3	7.3	31.7	15.0	13.4	74.1	29.6	12.9	11.3	10.2
苦情処理委員会	100.0	50.7	26.4	3.9	11.5	41.7	31.4	25.7	73.9	52.6	14.9	16.9	23.6
平成26年調査 3)													
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

注：平成26年調査は調査対象産業「宿泊業，飲食サービス業」のうち「バー，キャバレー，ナイトクラブ」を除外している。
1) 苦情の内容「不明」を含む。
2) パワハラを含む。
3) 平成26年調査は平成25年１年間についての結果である。

６　外部の機関等の利用に関する事項

（１）　外部の機関等の種類

平成 30 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（公共機関を含む。以下同じ。）等を利用したことがある」は 10.7%（同 8.4%）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）」75.1%（同 67.3%）が最も多く、次いで「都道府県労働局」32.3%（同 30.5%）、「裁判所」13.9%（同 9.2%）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 30 年１年間）

（単位：%）令和元年

区　分	計	外部の機関等を利用したことがある 1)		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
計	100.0	10.7	(100.0)	(32.3)	(5.0)	(13.9)	(75.1)	(2.0)
＜企業規模＞								
5,000 人以上	100.0	20.5	(100.0)	(38.3)	(4.6)	(15.8)	(86.7)	(2.7)
1,000 ～ 4,999 人	100.0	16.4	(100.0)	(43.9)	(3.5)	(16.3)	(66.5)	(3.3)
300 ～ 999 人	100.0	14.9	(100.0)	(28.1)	(0.5)	(19.8)	(66.0)	(0.2)
100 ～ 299 人	100.0	5.6	(100.0)	(17.0)	(8.3)	(5.6)	(82.7)	(5.9)
50 ～ 99 人	100.0	8.0	(100.0)	(18.1)	(7.2)	(13.2)	(77.8)	(－)
30 ～ 49 人	100.0	5.2	(100.0)	(38.6)	(13.2)	(－)	(73.5)	(－)
＜労働組合の有無＞								
労働組合がある	100.0	12.5	(100.0)	(31.5)	(7.9)	(16.5)	(74.6)	(1.9)
労働組合がない	100.0	10.0	(100.0)	(32.7)	(3.5)	(12.5)	(75.3)	(2.0)
平成 26 年調査　計 2)	100.0	8.4	(100.0)	(30.5)	(4.6)	(9.2)	(67.3)	(3.5)

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。
平成26年調査は調査対象産業「宿泊業，飲食サービス業」のうち「バー，キャバレー，ナイトクラブ」を除外している。
1)　外部の機関等の種類「不明」を含む。
2)　平成26年調査は平成25年１年間についての結果である。

（２）　今後の外部の機関等の利用の有無及び利用しない理由

今後の外部の機関等の利用有無をみると、「利用したい」22.4%（同 17.1%）、「利用したいと思わない」13.3%（同 15.7%）、「わからない」60.2%（同 63.7%）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」34.2%（同 47.0%）が最も多く、次いで「職場の労使関係が不安定になる」30.9%（同 31.9%）、「解決までに時間がかかる」21.4%（同 23.3%）などとなっている。（第 13 表）

第 13 表　今後の外部の機関等の利用の有無及び利用しない理由別事業所割合

（単位：%）令和元年

区　分	計	今後外部の機関等を利用したい	利用したいと思わない 1)		利用しない理由　（複数回答）						特に理由はない	わからない	不明
					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			
計	100.0	22.4	13.3	(100.0)	(34.2)	(30.9)	(21.4)	(19.2)	(20.2)	(24.6)	(14.7)	60.2	4.1
＜企業規模＞													
5,000 人以上	100.0	24.3	16.9	(100.0)	(41.8)	(22.1)	(10.0)	(2.5)	(13.0)	(42.1)	(11.9)	57.5	1.2
1,000 ～ 4,999 人	100.0	26.5	13.7	(100.0)	(44.4)	(39.3)	(24.1)	(31.7)	(3.3)	(19.4)	(5.4)	57.5	2.3
300 ～ 999 人	100.0	25.0	7.6	(100.0)	(23.2)	(44.3)	(26.5)	(17.8)	(39.7)	(11.1)	(19.3)	63.5	3.8
100 ～ 299 人	100.0	19.5	9.8	(100.0)	(29.8)	(28.1)	(14.7)	(32.9)	(29.5)	(24.7)	(19.6)	67.6	3.1
50 ～ 99 人	100.0	20.5	17.2	(100.0)	(22.0)	(30.1)	(26.6)	(22.6)	(16.2)	(35.8)	(10.0)	57.1	5.2
30 ～ 49 人	100.0	20.9	14.7	(100.0)	(43.7)	(29.0)	(24.0)	(10.6)	(27.4)	(7.4)	(23.5)	57.2	7.2
＜労働組合の有無＞													
労働組合がある	100.0	21.8	15.4	(100.0)	(42.9)	(38.1)	(15.2)	(19.4)	(11.5)	(29.4)	(9.3)	59.5	3.3
労働組合がない	100.0	22.7	12.4	(100.0)	(29.5)	(27.0)	(24.8)	(19.1)	(24.9)	(22.0)	(17.6)	60.5	4.4
＜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	71.2	12.5	(100.0)	(44.9)	(32.6)	(36.2)	(29.3)	(51.0)	(19.1)	(－)	16.2	0.0
外部機関等を利用したことがない	100.0	16.5	13.5	(100.0)	(33.0)	(30.7)	(19.8)	(18.1)	(16.7)	(25.2)	(16.4)	65.7	4.2
平成 26 年調査　計	100.0	17.1	15.7	(100.0)	(47.0)	(31.9)	(23.3)	(18.3)	(14.2)	(13.9)	(23.4)	63.7	3.5

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。
平成26年調査は調査対象産業「宿泊業，飲食サービス業」のうち「バー，キャバレー，ナイトクラブ」を除外している。
1)　利用しない理由「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、「良い」60.5%（同 55.3%）、「どちらともいえない」28.6%（同 33.3%）、「悪い」9.6%（同 11.3%）となっており、良好度指数（『良い』－『悪い』）でみると、50.9 ポイント（同 44.0 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

（単位：%、ポイント）令和元年

区分	計		良い	非常に良い	やや良い	どちらともいえない	悪い	やや悪い	非常に悪い	不明	良好度指数 1)
計	[100.0]	100.0	60.5	17.2	43.3	28.6	9.6	7.6	2.0	1.3	50.9
＜企業規模＞											
5,000人以上	[14.9]	100.0	66.4	21.3	45.1	28.7	4.2	3.7	0.5	0.8	62.2
1,000～4,999人	[32.4]	100.0	69.9	21.6	48.3	20.6	8.9	8.2	0.8	0.6	61.0
300～999人	[16.7]	100.0	58.3	13.3	45.0	30.9	8.6	5.2	3.5	2.2	49.6
100～299人	[15.8]	100.0	51.4	13.6	37.9	35.3	12.9	9.1	3.7	0.4	38.6
50～99人	[13.3]	100.0	48.7	11.5	37.3	35.4	12.8	10.5	2.3	3.1	36.0
30～49人	[6.9]	100.0	52.2	16.3	35.9	31.7	13.5	11.0	2.5	2.6	38.7
＜性別＞											
男	[58.6]	100.0	61.4	18.4	43.0	26.9	10.7	8.9	1.8	1.0	50.7
女	[41.4]	100.0	59.1	15.5	43.7	31.0	8.1	5.8	2.3	1.8	51.1
＜就業形態＞											
正社員	[81.8]	100.0	61.9	17.0	45.0	27.1	10.2	8.0	2.1	0.8	51.8
パートタイム労働者	[10.7]	100.0	55.4	22.2	33.1	33.5	7.5	5.5	2.0	3.7	47.9
有期契約労働者	[5.0]	100.0	53.3	15.6	37.7	38.6	3.9	3.7	0.2	4.2	49.4
嘱託労働者	[2.5]	100.0	49.2	5.8	43.4	34.9	12.5	11.8	0.7	3.4	36.7
＜役職＞											
課長クラス以上	[16.0]	100.0	63.5	17.4	46.1	25.6	9.1	5.9	3.3	1.7	54.4
係長クラス	[15.7]	100.0	61.6	14.9	46.8	27.5	9.3	6.5	2.8	1.6	52.3
役職なし	[68.4]	100.0	59.5	17.7	41.8	29.5	9.8	8.3	1.5	1.2	49.7
＜勤続年数＞											
1年未満	[5.8]	100.0	74.4	37.5	37.0	21.5	2.1	1.8	0.3	1.9	72.3
1年以上2年未満	[7.9]	100.0	63.4	20.0	43.4	24.8	11.4	9.8	1.6	0.5	52.0
2年以上3年未満	[6.6]	100.0	69.7	20.7	49.0	25.6	4.5	4.1	0.4	0.2	65.2
3年以上5年未満	[10.0]	100.0	65.6	25.8	39.7	24.7	9.4	7.2	2.2	0.4	56.2
5年以上10年未満	[21.0]	100.0	58.0	15.9	42.0	29.3	10.7	8.4	2.4	2.1	47.2
10年以上20年未満	[26.8]	100.0	57.1	14.3	42.9	30.3	11.8	9.7	2.1	0.8	45.4
20年以上	[21.9]	100.0	57.2	10.6	46.6	31.7	8.9	6.5	2.4	2.2	48.3
＜労働組合への加入状況＞											
労働組合がある	[40.7]	100.0	67.4	17.4	50.0	23.7	7.7	7.0	0.7	1.1	59.8
加入している	[26.9]	100.0	71.8	16.6	55.1	19.9	7.9	7.3	0.7	0.4	63.9
加入資格があるが加入していない	[5.6]	100.0	58.2	24.8	33.4	33.7	7.7	6.4	1.3	0.4	50.5
加入資格がない	[8.1]	100.0	59.4	15.0	44.4	29.8	6.8	6.6	0.2	4.0	52.6
労働組合がない	[57.9]	100.0	56.3	17.0	39.3	31.6	10.7	7.9	2.8	1.4	45.6
平成26年調査計		100.0	55.3	13.5	41.8	33.3	11.3	8.7	2.6	0.2	44.0

注：[ ]内は計を100とした「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」別の構成割合である。
平成26年調査は調査対象産業「宿泊業，飲食サービス業」のうち「バー，キャバレー，ナイトクラブ」を除外している。
1)　良好度指数＝良い（非常に良い＋やや良い）－悪い（やや悪い＋非常に悪い）

（2） 労使コミュニケーションを重視する内容

労働者が労使コミュニケーションを重視する内容（複数回答）についてみると、「職場の人間関係」66.2%（同62.4%）が最も多く、次いで「日常業務改善」57.7%（同53.1%）、「賃金、労働時間等労働条件」53.0%（同47.9%）などとなっている（第15表）。

第15表　労使コミュニケーションを重視する内容別労働者割合

（複数回答）（単位：%）令和元年

区　分	計 1)	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
計	**100.0**	**14.5**	**57.7**	**52.0**	**66.2**	**31.2**	**53.0**	**24.6**	**17.5**	**3.7**
＜企業規模＞										
5,000人以上	100.0	13.5	55.3	45.8	62.6	20.4	55.7	17.1	20.3	1.3
1,000～4,999人	100.0	16.8	56.8	56.5	67.1	37.3	59.0	26.7	23.7	8.2
300～999人	100.0	14.4	59.7	49.0	67.0	37.6	48.6	21.2	14.2	1.3
100～299人	100.0	13.6	56.1	48.0	64.3	32.1	48.7	28.7	12.9	2.6
50～99人	100.0	12.0	61.4	55.9	66.6	24.4	49.2	25.8	13.8	1.2
30～49人	100.0	12.5	58.3	54.0	71.3	21.5	47.1	26.8	8.0	1.0
＜性別＞										
男	100.0	17.3	57.7	53.5	62.4	32.9	50.2	25.8	19.3	4.2
女	100.0	10.5	57.7	50.0	71.6	28.9	57.0	22.8	14.9	3.1
＜就業形態＞										
正社員	100.0	16.5	60.1	53.9	64.6	33.5	51.8	25.7	18.9	3.5
パートタイム労働者	100.0	5.8	46.2	39.7	78.2	19.4	62.7	15.5	11.6	4.3
有期契約労働者	100.0	1.9	36.3	44.4	62.4	15.6	48.4	26.8	5.5	2.6
嘱託労働者	100.0	11.6	70.2	58.3	73.1	36.5	60.7	21.8	21.5	11.4
＜役職＞										
課長クラス以上	100.0	28.2	65.8	55.9	57.9	38.4	55.6	29.6	30.7	5.5
係長クラス	100.0	16.3	63.5	58.3	65.9	33.1	50.0	25.6	11.6	0.9
役職なし	100.0	10.9	54.4	49.7	68.2	29.1	53.1	23.1	15.8	4.0
＜勤続年数＞										
1年未満	100.0	16.4	50.0	41.5	62.9	19.5	36.1	15.5	8.5	10.5
1年以上2年未満	100.0	14.2	47.7	43.5	64.4	35.1	52.8	28.8	19.2	5.9
2年以上3年未満	100.0	6.0	66.2	50.8	71.9	23.7	42.6	25.0	17.4	1.0
3年以上5年未満	100.0	16.1	60.1	53.1	67.8	29.2	51.0	18.6	11.6	4.3
5年以上10年未満	100.0	16.1	61.2	50.4	69.9	32.8	49.5	30.0	12.9	4.0
10年以上20年未満	100.0	11.9	58.7	54.6	68.7	35.7	61.4	26.1	21.4	2.0
20年以上	100.0	17.5	55.1	56.3	58.6	29.0	54.8	20.9	21.5	3.5
＜労使コミュニケーションの良好度＞										
良い	100.0	15.5	61.1	54.8	72.2	26.9	51.9	23.6	20.0	4.1
どちらともいえない	100.0	10.3	51.4	49.0	56.8	34.9	55.4	24.2	13.7	2.7
悪い	100.0	21.6	58.2	46.4	56.9	48.7	53.7	31.4	14.7	5.1
平成26年調査計	100.0	14.2	53.1	49.9	62.4	30.0	47.9	22.2	19.2	1.5

注：平成26年調査は調査対象産業「宿泊業，飲食サービス業」のうち「バー，キャバレー，ナイトクラブ」を除外している。
1)　労使コミュニケーションを重視する内容「不明」を含む。

２　労働組合に関する意識

（１）　企業内労働組合への加入状況

「企業内に労働組合がある」事業所 40.7%（同 46.4%）の労働者について、企業内の労働組合への加入状況をみると、「加入している」66.2%（同 72.5%）、「加入資格があるが加入していない」13.9%（同 9.2%）、「加入資格がない」19.9%（同 18.3%）となっている。

就業形態別にみると、労働組合に「加入している」は「正社員」では 72.5%、「パートタイム労働者」では 35.8%などとなっている。（第 16 表）

第 16 表　企業内労働組合への加入状況別労働者割合

（単位：%）令和元年

区　分	計	企業内に労働組合がある		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
計	100.0	40.7	(100.0)	(66.2)	(13.9)	(19.9)
＜企業規模＞						
5,000人以上	100.0	80.6	(100.0)	(62.8)	(26.7)	(10.6)
1,000～4,999人	100.0	59.0	(100.0)	(69.7)	(9.4)	(20.9)
300～999人	100.0	25.0	(100.0)	(70.6)	(2.1)	(27.3)
100～299人	100.0	25.2	(100.0)	(71.9)	(8.2)	(19.9)
50～99人	100.0	4.8	(100.0)	(20.1)	(34.0)	(45.9)
30～49人	100.0	10.9	(100.0)	(17.6)	(0.4)	(82.0)
＜性別＞						
男	100.0	44.9	(100.0)	(71.0)	(11.2)	(17.8)
女	100.0	34.7	(100.0)	(57.5)	(18.7)	(23.7)
＜就業形態＞						
正社員	100.0	42.3	(100.0)	(72.5)	(13.3)	(14.2)
パートタイム労働者	100.0	31.6	(100.0)	(35.8)	(25.2)	(39.0)
有期契約労働者	100.0	32.4	(100.0)	(13.9)	(10.7)	(75.4)
嘱託労働者	100.0	43.2	(100.0)	(38.1)	(2.0)	(59.9)
＜役職＞						
課長クラス以上	100.0	40.5	(100.0)	(26.3)	(14.5)	(59.2)
係長クラス	100.0	45.2	(100.0)	(73.3)	(18.4)	(8.3)
役職なし	100.0	39.7	(100.0)	(73.9)	(12.5)	(13.6)
＜勤続年数＞						
1年未満	100.0	33.6	(100.0)	(62.7)	(12.8)	(24.6)
1年以上2年未満	100.0	31.9	(100.0)	(56.1)	(21.9)	(22.0)
2年以上3年未満	100.0	30.7	(100.0)	(68.9)	(13.5)	(17.6)
3年以上5年未満	100.0	22.6	(100.0)	(67.0)	(17.7)	(15.3)
5年以上10年未満	100.0	37.6	(100.0)	(75.8)	(16.8)	(7.4)
10年以上20年未満	100.0	41.8	(100.0)	(76.8)	(10.5)	(12.7)
20年以上	100.0	58.5	(100.0)	(53.0)	(13.0)	(34.0)
平成26年調査計	100.0	46.4	(100.0)	(72.5)	(9.2)	(18.3)

注：（ ）内は企業内に労働組合がある事業所に対する割合である。
　　平成26年調査は調査対象産業「宿泊業，飲食サービス業」のうち「バー，キャバレー，ナイトクラブ」を除外している。

（２） 企業内労働組合に加入しない理由

労働者が企業内の労働組合に加入資格があるが加入しない理由をみると、「労働組合や組合活動に興味がないから」37.8%、「加入するメリットが見出せないから」37.0%、「周囲に加入者がいないから」26.9%などとなっている。

就業形態別にみると、「正社員」では「労働組合や組合活動に興味がないから」が 42.4%、「パートタイム労働者」では「周囲に加入者がいないから」が 44.6%と多くなっている。（第 17 表）

第 17 表　企業内労働組合に加入しない理由別労働者割合

（複数回答）（単位：%）令和元年

区　分	加入資格があるが加入していない計 1)	加入するメリットが見出せないから	組合活動に参加する時間がないから	組合費を負担するのが嫌だから	労働組合や組合活動に興味がないから	周囲に加入者がいないから	その他
計	100.0	37.0	18.2	9.2	37.8	26.9	15.1
＜企業規模＞							
5,000人以上	100.0	33.4	7.6	6.5	34.5	34.1	8.5
1,000～4,999人	100.0	46.4	38.1	16.2	38.7	20.1	28.4
300～999人	100.0	81.3	10.8	24.1	37.2	4.7	15.5
100～299人	100.0	1.4	21.5	－	43.1	－	11.0
50～99人	100.0＊	49.2＊	7.8＊	－＊	70.0＊	27.5＊	7.8＊
30～49人	100.0＊	－＊	－＊	－＊	32.0＊	－＊	32.0＊
＜性別＞							
男	100.0	46.1	18.6	10.8	38.9	16.8	14.4
女	100.0	27.1	17.8	7.5	36.5	38.0	15.8
＜就業形態＞							
正社員	100.0	37.2	16.2	9.7	42.4	24.7	12.7
パートタイム労働者	100.0	40.0	30.3	8.5	18.1	44.6	15.6
有期契約労働者	100.0	17.8	14.2	2.6	16.4	0.4	66.9
嘱託労働者	100.0＊	39.8＊	8.1＊	－＊	－＊	8.1＊	91.9＊
＜役職＞							
課長クラス以上	100.0	52.6	13.2	－	46.9	6.4	3.1
係長クラス	100.0	54.5	26.8	18.1	34.1	8.1	16.0
役職なし	100.0	26.0	16.3	8.4	36.7	39.8	18.0
＜勤続年数＞							
1年未満	100.0＊	0.7＊	－＊	－＊	67.3＊	0.7＊	32.0＊
1年以上2年未満	100.0	13.2	18.4	11.5	49.4	29.8	0.5
2年以上3年未満	100.0	13.3	13.3	－	75.6	10.4	0.3
3年以上5年未満	100.0	20.6	14.6	1.6	49.9	18.6	26.8
5年以上10年未満	100.0	42.9	20.3	9.1	44.2	51.3	11.4
10年以上20年未満	100.0	47.8	16.8	6.3	15.7	22.9	25.2
20年以上	100.0	45.8	21.9	15.3	31.0	18.0	12.8

注：平成26年調査は「企業内労働組合に加入しない理由」を調査していない。

1) 労働組合に加入しない理由「不明」を含む。

（３） 企業内労働組合の必要度

労働者が企業内の労働組合について、どの程度必要であると考えているかをみると、「必要である」53.2%（同 56.6%）、「どちらともいえない」23.3%（同 28.0%）、「必要ではない」17.5%（同 15.3%）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 80.5%、労働組合がない事業所の労働者では 34.3%となっている。（第 18 表）

第 18 表　企業内労働組合の必要度別労働者割合

（単位：%）令和元年

区分	計	労働組合の必要度							
		必要である	是非必要である	どちらかといえば必要である	どちらともいえない	必要ではない	どちらかといえば必要ではない	必要ではない	不明
計	100.0	53.2	26.5	26.7	23.3	17.5	12.1	5.4	5.9
＜企業規模＞									
5,000人以上	100.0	61.0	32.0	28.9	16.1	19.9	18.1	1.7	3.0
1,000～4,999人	100.0	66.8	42.5	24.3	20.0	6.6	3.7	3.0	6.6
300～999人	100.0	50.3	20.6	29.6	25.3	19.6	13.5	6.1	4.8
100～299人	100.0	47.0	17.5	29.5	28.7	17.3	9.9	7.5	6.9
50～99人	100.0	35.4	11.4	24.0	27.2	30.2	21.7	8.5	7.1
30～49人	100.0	28.6	3.9	24.7	30.1	34.5	21.8	12.6	6.8
＜就業形態＞									
正社員	100.0	55.7	29.0	26.7	22.3	16.9	11.8	5.1	5.1
パートタイム労働者	100.0	39.4	13.1	26.3	25.5	21.9	14.1	7.9	13.2
有期契約労働者	100.0	39.0	14.5	24.5	39.6	19.8	13.0	6.8	1.7
嘱託労働者	100.0	59.7	26.9	32.9	14.3	15.2	13.0	2.2	10.8
＜役職＞									
課長クラス以上	100.0	49.4	22.9	26.5	19.7	25.9	17.9	7.9	5.0
係長クラス	100.0	58.1	33.0	25.1	17.9	14.1	10.7	3.4	9.9
役職なし	100.0	53.0	25.9	27.1	25.4	16.3	11.1	5.3	5.2
＜勤続年数＞									
1年未満	100.0	40.8	26.4	14.4	40.9	15.2	10.3	4.9	3.2
1年以上2年未満	100.0	49.4	21.0	28.4	28.4	18.9	12.6	6.3	3.3
2年以上3年未満	100.0	43.5	23.0	20.5	23.5	26.1	18.7	7.4	6.9
3年以上5年未満	100.0	41.4	14.7	26.7	29.7	24.2	15.8	8.4	4.6
5年以上10年未満	100.0	54.9	29.2	25.8	24.6	13.0	8.9	4.2	7.4
10年以上20年未満	100.0	54.3	26.7	27.6	18.4	20.3	13.3	7.0	7.0
20年以上	100.0	63.2	32.4	30.8	18.7	12.9	10.3	2.6	5.1
＜労使コミュニケーションの良好度＞									
良い	100.0	53.7	30.7	23.0	21.0	19.3	12.5	6.7	6.0
どちらともいえない	100.0	48.5	16.6	31.8	30.5	16.6	13.6	3.0	4.5
悪い	100.0	61.9	30.4	31.5	19.6	10.7	6.0	4.7	7.9
＜労働組合への加入状況＞									
労働組合がある	100.0	80.5	49.4	31.0	13.4	5.5	4.8	0.7	0.6
加入している	100.0	92.3	61.7	30.6	6.8	0.8	0.6	0.2	0.1
加入資格があるが加入していない	100.0	36.5	5.2	31.3	36.5	27.1	26.1	1.0	－
加入資格がない	100.0	71.8	39.4	32.4	19.4	6.1	3.6	2.5	2.7
労働組合がない	100.0	34.3	11.0	23.3	30.3	25.8	17.2	8.6	9.7
平成26年調査計	100.0	56.6	26.4	30.1	28.0	15.3	9.1	6.1	0.2

注：平成26年調査は調査対象産業「宿泊業，飲食サービス業」のうち「バー，キャバレー，ナイトクラブ」を除外している。

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」41.6%（同 45.5%）、「一部知っている」44.2%（同 38.2%）、「ほとんど知らない」14.1%（同 15.8%）となっている。

就業形態別にみると、「ほとんど知らない」は「正社員」で 11.1%、「パートタイム労働者」で 37.3%などとなっている。（第 19 表）

第 19 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：%）令和元年

区分	計	労使協議機関がある 1)		協議内容等の認知の程度			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		
計	**100.0**	**33.9**	**(100.0)**	**(41.6)**	**(44.2)**	**(14.1)**	**16.7**	**48.9**
＜企業規模＞								
5,000人以上	100.0	47.5	(100.0)	(38.0)	(44.4)	(17.4)	9.5	42.2
1,000～4,999人	100.0	47.8	(100.0)	(41.9)	(46.8)	(11.2)	4.5	47.3
300～999人	100.0	25.5	(100.0)	(35.4)	(40.6)	(23.7)	22.7	51.9
100～299人	100.0	26.6	(100.0)	(51.2)	(39.7)	(9.0)	17.5	55.8
50～99人	100.0	15.6	(100.0)	(49.3)	(46.1)	(4.6)	36.4	46.9
30～49人	100.0	12.1	(100.0)	(30.1)	(29.1)	(40.7)	35.9	52.0
＜就業形態＞								
正社員	100.0	36.8	(100.0)	(44.3)	(44.5)	(11.1)	17.2	45.8
パートタイム労働者	100.0	15.7	(100.0)	(24.0)	(38.7)	(37.3)	13.4	68.4
有期契約労働者	100.0	18.8	(100.0)	(0.8)	(24.4)	(74.3)	12.9	68.3
嘱託労働者	100.0	48.0	(100.0)	(30.1)	(60.1)	(9.8)	24.0	28.1
＜役職＞								
課長クラス以上	100.0	34.8	(100.0)	(59.9)	(29.4)	(10.6)	28.5	36.7
係長クラス	100.0	39.8	(100.0)	(48.6)	(37.3)	(13.8)	23.5	36.7
役職なし	100.0	32.4	(100.0)	(35.0)	(49.9)	(15.1)	12.4	54.6
＜勤続年数＞								
1年未満	100.0	14.0	(100.0)	(19.4)	(67.2)	(13.4)	10.1	76.0
1年以上2年未満	100.0	19.2	(100.0)	(14.9)	(49.4)	(35.8)	12.1	68.6
2年以上3年未満	100.0	14.4	(100.0)	(25.5)	(44.8)	(29.7)	20.3	65.3
3年以上5年未満	100.0	15.7	(100.0)	(36.6)	(51.5)	(11.9)	24.0	60.2
5年以上10年未満	100.0	32.2	(100.0)	(30.1)	(56.9)	(13.0)	13.9	52.5
10年以上20年未満	100.0	38.7	(100.0)	(39.7)	(46.2)	(14.1)	19.2	42.1
20年以上	100.0	54.5	(100.0)	(56.6)	(32.1)	(11.1)	15.5	29.6
平成26年調査計	100.0	36.7	(100.0)	(45.5)	(38.2)	(15.8)	26.0	37.3

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。
平成26年調査は調査対象産業「宿泊業，飲食サービス業」のうち「バー，キャバレー，ナイトクラブ」を除外している。
1)　労使協議機関の協議内容等の認知の程度「不明」を含む。

4　個人の処遇等に関する事項

（1）　不平や不満の有無、伝達の有無及び伝達方法

過去３年間（平成 28 年７月１日から令和元年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の有無をみると、「ある」33.7%、「ない」66.2%となっている。また、事業所等に不平や不満を伝えたことが「ある」労働者は 11.7%（同 16.7%）となっている。

不平や不満を事業所等に伝えたことが「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」77.8%（同 78.3%）が最も多く、次いで「労働組合へ」13.6%（同 18.2%）などとなっている。（第 20 表）

第 20 表　不平や不満の有無及び伝達の有無、伝達方法別労働者割合
（平成 28 年７月１日～令和元年６月 30 日の３年間）

（単位：%）令和元年

区　分	計 1)	不平や不満がある	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） 直接上司へ	社内の相談窓口へ（電子メールでの相談を含む）	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（公共の機関を含む）等へ	その他	不平や不満がない
計	**100.0**	**33.7**	**11.7**	**(100.0)**	**(77.8)**	**(5.9)**	**(13.6)**	**(4.0)**	**(-)**	**(2.8)**	**(12.9)**	**66.2**
＜　性　別　＞												
男	100.0	32.7	10.2	(100.0)	(84.4)	(5.6)	(8.0)	(6.2)	(-)	(2.5)	(15.9)	67.1
女	100.0	35.0	13.9	(100.0)	(70.9)	(6.1)	(19.4)	(1.7)	(-)	(3.1)	(9.7)	65.0
＜　就　業　形　態　＞												
正社員	100.0	34.0	11.5	(100.0)	(79.0)	(5.7)	(12.9)	(4.2)	(-)	(2.4)	(12.0)	65.9
パートタイム労働者	100.0	37.6	15.9	(100.0)	(76.4)	(8.6)	(20.5)	(0.7)	(-)	(6.0)	(11.3)	62.4
有期契約労働者	100.0	22.3	5.8	(100.0)	(75.5)	(1.3)	(14.8)	(18.4)	(-)	(-)	(10.4)	77.7
嘱託労働者	100.0	31.7	14.4	(100.0) *	(54.9) *	(-) *	(0.0) *	(1.8) *	(-) *	(-) *	(45.1) *	68.3
＜　役　職　＞												
課長クラス以上	100.0	33.3	10.8	(100.0)	(91.1)	(-)	(0.4)	(3.0)	(-)	(0.8)	(17.3)	66.5
係長クラス	100.0	28.3	9.9	(100.0)	(91.5)	(10.3)	(13.2)	(11.0)	(-)	(-)	(2.2)	71.2
役職なし	100.0	35.0	12.4	(100.0)	(72.5)	(6.3)	(16.4)	(2.9)	(-)	(3.7)	(13.9)	65.0
＜　勤　続　年　数　＞												
１年未満	100.0	17.9	4.4	(100.0) *	(100.0) *	(-) *	(-) *	(-) *	(-) *	(-) *	(-) *	82.1
１年以上２年未満	100.0	33.7	4.9	(100.0)	(79.8)	(12.5)	(-)	(11.0)	(-)	(-)	(9.3)	66.3
２年以上３年未満	100.0	22.5	8.3	(100.0)	(95.0)	(8.7)	(0.0)	(-)	(-)	(15.1)	(1.5)	77.5
３年以上５年未満	100.0	32.1	12.1	(100.0)	(94.3)	(-)	(5.7)	(5.4)	(-)	(0.5)	(5.6)	67.9
５年以上10年未満	100.0	37.9	13.5	(100.0)	(66.8)	(4.8)	(9.2)	(0.3)	(-)	(1.0)	(29.1)	62.1
10年以上20年未満	100.0	37.4	13.7	(100.0)	(76.5)	(10.3)	(26.2)	(8.3)	(-)	(3.6)	(7.5)	62.6
20年以上	100.0	33.4	13.0	(100.0)	(77.6)	(2.8)	(10.8)	(1.6)	(-)	(2.8)	(10.5)	66.2
平成26年調査計 3)	100.0	4) …	16.7	(100.0)	(78.3)	(2.9)	(18.2)	(3.2)	(0.2)	(0.7)	(10.7)	4) …

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。
平成26年調査は調査対象産業「宿泊業，飲食サービス業」のうち「バー，キャバレー，ナイトクラブ」を除外している。
1)　不平や不満の有無「不明」を含む。
2)　不平や不満の伝達方法「不明」を含む。
3)　平成26年調査は過去３年間（平成23年７月１日～平成26年６月30日；平成26年調査において以下同じ）についての結果である。
4)　平成26年調査は不平不満の有無を調査していない。

（２） 不平や不満の内容

過去３年間に不平や不満を事業所等に伝えたことが「ある」労働者について、不平や不満の内容（複数回答）別にみると「日常業務の運営に関すること」46.6%（同 53.8%）が最も多く、次いで「賃金、労働時間等労働条件に関すること」41.5%（同 39.3%）、「人事（人員配置・出向、昇進・昇格等）に関すること」40.9%（同 40.3%）などとなっている（第 21 表）。

第 21 表　不平や不満の内容別労働者割合（平成 28 年７月１日～令和元年６月 30 日の３年間）

（複数回答）（単位：%）令和元年

区　分	不平や不満を伝えたことがある計 1)	不平や不満の内容									
		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（パワハラを含む）	男女差別、セクハラに関すること	その他
計	**100.0**	**46.6**	**40.9**	**6.8**	**18.0**	**41.5**	**12.7**	**14.0**	**34.9**	**7.2**	**9.4**
＜性別＞											
男	100.0	48.9	54.5	6.8	15.7	44.1	9.1	11.2	35.5	6.3	14.4
女	100.0	44.1	26.7	6.9	20.3	38.8	16.6	16.9	34.2	8.2	4.2
＜就業形態＞											
正社員	100.0	48.6	47.6	3.6	14.7	40.4	12.4	13.8	35.8	5.7	9.7
パートタイム労働者	100.0	37.6	6.1	10.0	30.7	41.6	9.5	11.0	22.4	8.7	1.4
有期契約労働者	100.0	26.9	17.3	13.9	14.6	51.3	3.2	－	47.5	－	1.6
嘱託労働者	100.0＊	52.0＊	47.4＊	70.3＊	46.9＊	60.9＊	45.1＊	45.1＊	59.0＊	45.1＊	45.1＊
＜役職＞											
課長クラス以上	100.0	65.7	67.6	4.5	26.1	58.7	13.0	13.7	32.5	20.0	24.4
係長クラス	100.0	36.6	42.4	1.1	12.4	39.3	8.8	6.5	29.2	2.1	2.3
役職なし	100.0	44.5	35.1	8.4	17.3	38.4	13.4	15.5	36.4	5.5	7.6
＜勤続年数＞											
１年未満	100.0＊	24.0＊	－＊	－＊	－＊	52.6＊	－＊	－＊	47.4＊	－＊	－＊
１年以上２年未満	100.0	36.7	54.7	－	23.8	31.2	－	－	52.9	16.0	－
２年以上３年未満	100.0	86.7	31.8	－	58.2	12.3	－	－	12.4	－	－
３年以上５年未満	100.0	56.3	32.3	4.8	2.8	45.8	4.9	10.5	26.7	－	0.4
５年以上10年未満	100.0	37.8	49.9	12.0	22.9	49.1	12.8	20.1	41.8	12.2	19.1
10年以上20年未満	100.0	50.2	46.0	2.3	25.5	42.3	27.3	19.2	34.1	11.1	5.7
20年以上	100.0	42.1	32.5	11.3	3.0	37.0	2.6	8.5	33.0	1.1	12.1
平成26年調査計 2)	100.0	53.8	40.3	7.0	9.7	39.3	8.2	11.4	33.1	4.0	6.3

注：平成26年調査は調査対象産業「宿泊業，飲食サービス業」のうち「バー，キャバレー，ナイトクラブ」を除外している。

1)　不平や不満の内容「不明」を含む。

2)　平成26年調査は過去３年間についての結果である。

（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等に伝えたことが「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」18.2％（同 19.9％）、「検討中のようである」24.5％（同 17.9％）、「納得のいく結果は得られなかった」45.2％（同 50.2％）となっている（第 22 表）。

第 22 表　不平や不満の伝達結果別労働者割合（平成 28 年７月１日～令和元年６月 30 日の３年間）

（単位：％）令和元年

区　分	不平や不満を伝えたことがある 計 1)	不平や不満の伝達結果			
		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
計	**100.0**	**18.2**	**24.5**	**45.2**	**11.8**
＜　性　別　＞					
男	100.0	14.5	30.4	42.4	12.6
女	100.0	22.1	18.4	48.0	11.0
＜　就　業　形　態　＞					
正社員	100.0	15.9	28.0	43.5	12.6
パートタイム労働者	100.0	32.4	12.2	45.9	8.2
有期契約労働者	100.0	4.2	0.3	81.8	13.3
嘱託労働者	100.0＊	25.2＊	12.2＊	55.0＊	7.6＊
＜　役　職　＞					
課長クラス以上	100.0	15.6	33.3	40.6	10.6
係長クラス	100.0	21.8	26.7	40.1	11.4
役職なし	100.0	18.1	22.4	47.1	12.2
＜　勤　続　年　数　＞					
１年未満	100.0＊	2.2＊	－＊	97.8＊	－＊
１年以上２年未満	100.0	7.3	31.0	58.5	3.3
２年以上３年未満	100.0	58.4	22.5	16.1	3.0
３年以上５年未満	100.0	20.8	22.8	48.2	8.2
５年以上10年未満	100.0	18.4	19.6	46.7	14.5
10年以上20年未満	100.0	16.4	37.8	32.5	13.2
20年以上	100.0	14.6	14.8	57.7	12.9
平成26年調査 計 2)	100.0	19.9	17.9	50.2	11.0

注：平成26年調査は調査対象産業「宿泊業，飲食サービス業」のうち「バー，キャバレー，ナイトクラブ」を除外している。

1)　不平や不満の伝達結果「不明」を含む。

2)　平成26年調査は過去３年間についての結果である。