

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 ¹⁾	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 ²⁾	100.0	³⁾ 37.6	(100.0)	(…)	(…)	(…)	⁴⁾ 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 ¹⁾	就業形態（複数回答） ²⁾		
					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							
<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 ³⁾ ⁴⁾	100.0	⁵⁾ 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 ¹⁾	苦情処理のための機関の利用があった ²⁾		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 ³⁾⁴⁾	100.0	33.7 ⁵⁾	(100.0)	(41.8)	(44.9)	(5.1)	(5.3)	63.3 ⁶⁾

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 ¹⁾	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	正社員以外の労働者の雇止めに関すること	
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 ³⁾⁴⁾	100.0	54.8	24.1	⁵⁾ …	6.8	41.4	12.8	13.7	47.9	24.5	⁵⁾ …	⁵⁾ …	5.5

注：1) 苦情の内容「不明」を含む。

2) パワハラを含む。

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。