

### 3 苦情処理に関する事項

#### (1) 苦情処理機関の有無及び苦情申し立ての状況

苦情処理機関の有無別事業所割合をみると、「あり」とする事業所は37.6% [前回23.2%] となっている。苦情処理機関が「あり」とする事業所のうち、平成20年1年間に申し立てられた苦情があったとする事業所は33.7% [前回44.3%] となっている。(第7表)

第7表 苦情処理機関の有無別事業所割合、苦情処理機関への苦情申し立てがあった事業所割合

(単位：%)

区 分	平成21年				平成16年			
	計	苦情処理機関 「あり」	苦情申 し立て 「あり」		計	苦情処理機関 「あり」	苦情申 し立て 「あり」	
計	100.0	37.6	(100.0)	(33.7)	100.0	23.2	(100.0)	(44.3)
＜企業規模＞								
5,000 人以上	100.0	71.5	(100.0)	(31.8)	100.0	65.9	(100.0)	(47.9)
1,000 ～ 4,999 人	100.0	59.6	(100.0)	(28.4)	100.0	38.1	(100.0)	(42.7)
300 ～ 999 人	100.0	42.8	(100.0)	(37.0)	100.0	27.6	(100.0)	(26.7)
100 ～ 299 人	100.0	32.9	(100.0)	(39.6)	100.0	17.6	(100.0)	(52.1)
50 ～ 99 人	100.0	27.7	(100.0)	(35.9)	100.0	11.8	(100.0)	(60.8)
30 ～ 49 人	100.0	22.5	(100.0)	(31.5)	100.0	6.7	(100.0)	(29.9)
労働組合「あり」	100.0	64.7	(100.0)	(31.7)	100.0	46.8	(100.0)	(43.7)
労働組合「なし」	100.0	25.4	(100.0)	(35.9)	100.0	11.0	(100.0)	(45.7)
＜労使コミュニケーションの認識＞								
重要である	100.0	39.3	(100.0)	(34.7)	100.0	24.4	(100.0)	(45.0)
どちらともいえない	100.0	23.5	(100.0)	(25.7)	100.0	13.6	(100.0)	(28.8)
重要ではない	100.0	48.4	(100.0)*	(0.4)*	100.0*	16.1*	(100.0)*	(100.0)*
＜労使コミュニケーションの評価＞								
良好	100.0	43.3	(100.0)	(33.1)	100.0	29.2	(100.0)	(42.7)
どちらともいえない	100.0	26.6	(100.0)	(33.5)	100.0	14.8	(100.0)	(51.3)
悪	100.0	21.1	(100.0)	(44.6)	100.0	7.8	(100.0)	(38.7)

注：1) ( )内の数値は、苦情処理機関「あり」計を100とした事業所割合である。

2) 表側計には労使コミュニケーションの認識「不明」及び労使コミュニケーションの評価「不明」が含まれる。

(2) 苦情申し立ての内容

平成20年1年間に苦情処理機関への苦情申し立て「あり」の事業所について、どのような苦情が申し立てられたか(複数回答)をみると、「日常業務の運営に関すること」54.8% [前回 61.4%]、「人間関係に関すること(パワハラを含む)」が47.9% [前回 46.7%]、「賃金、労働時間等労働条件に関すること」が41.4% [前回 47.5%] などとなっている(第8表)。

第8表 苦情処理機関への苦情申し立てがあった事業所における苦情内容別事業所割合(平成20年1年間)

区 分	苦情申し立ての内容(複数回答)									
	苦情処理機関への「あり」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	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)	セクハラ別、男女差別に関すること	その他
計	100.0	54.8	24.1	6.8	41.4	12.8	13.7	47.9	24.5	5.5
＜企業規模＞										
5,000人以上	100.0	65.1	34.6	12.9	62.3	11.6	9.0	63.1	45.6	5.5
1,000～4,999人	100.0	53.2	14.9	1.6	38.3	7.9	45.3	46.9	30.4	9.0
300～999人	100.0	40.3	18.2	1.0	27.9	21.3	7.2	47.8	28.9	1.6
100～299人	100.0	41.9	24.7	5.9	46.1	7.6	9.7	32.4	14.8	10.4
50～99人	100.0	56.8	18.8	3.1	28.8	10.0	10.5	63.2	11.9	-
30～49人	100.0	66.6	27.0	12.9	33.3	21.0	5.1	29.2	9.7	5.3
労働組合「あり」	100.0	49.3	25.3	6.3	50.2	12.9	16.5	49.8	33.3	4.3
労働組合「なし」	100.0	60.3	22.8	7.4	32.6	12.7	10.8	45.9	15.6	6.6
＜労使コミュニケーションの認識＞										
重要である	100.0	55.5	23.9	6.8	41.8	13.1	13.8	47.8	24.7	4.9
どちらともいえない	100.0	42.4	24.7	8.2	34.4	8.9	12.3	49.5	21.5	14.5
重要ではない	100.0*	-*	-*	-*	100.0*	-*	-*	100.0*	100.0*	-*
＜労使コミュニケーションの評価＞										
良好	100.0	56.1	23.1	7.8	37.1	15.2	15.7	50.7	25.3	4.1
どちらともいえない	100.0	49.1	19.3	4.1	57.3	6.8	8.4	37.7	18.3	5.8
悪	100.0	44.8	72.3	4.4	41.2	0.4	3.6	56.9	37.4	31.5
平成16年計	100.0	61.4	33.2	21.1	47.5	31.0	16.1	46.7	18.7	3.3

- 注：1) 表頭苦情処理機関への苦情申し立て「あり」計には苦情申し立ての内容「不明」が含まれる。  
 2) 表側計には労使コミュニケーションの認識「不明」及び労使コミュニケーションの評価「不明」が含まれる。  
 3) 平成16年は「人事(人員配置・出向・昇進・昇格、定年制)に関すること」。  
 4) 「パワハラ」とは、職場において他の者を、職権などの力関係を利用して精神的な苦痛を与えることをいう。なお、平成16年は「人間関係に関すること」。

(3) 苦情の解決状況

平成20年1年間の苦情処理機関での苦情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」としている事業所割合が41.8% [前回44.0%]、「話を聞いて納得したものが多い」44.9% [前回47.4%]、「解決されない苦情が多い」5.1% [前回3.4%]となっている(第9表)。

第9表 苦情処理機関での苦情の解決状況別事業所割合(平成20年1年間)

(単位: %)

区 分	平成21年					平成16年				
	苦情申し立て 「あり」計	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	苦情申し立て 「あり」計	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
計	100.0	41.8	44.9	5.1	5.3	100.0	44.0	47.4	3.4	4.0
＜企業規模＞										
5,000人以上	100.0	59.4	33.1	0.6	3.0	100.0	41.6	43.7	3.8	7.5
1,000～4,999人	100.0	42.0	51.9	0.3	3.0	100.0	44.5	51.3	2.0	2.2
300～999人	100.0	34.9	50.5	2.3	7.6	100.0	39.9	56.9	2.5	0.7
100～299人	100.0	35.9	34.3	16.7	8.5	100.0	38.3	59.7	0.6	1.5
50～99人	100.0	40.3	45.2	8.6	5.9	100.0	63.5	31.3	-	5.2
30～49人	100.0	30.8	62.7	0.9	4.6	100.0*	25.3*	44.6*	30.1*	-*
労働組合「あり」	100.0	38.3	48.8	6.3	4.0	100.0	43.8	46.6	2.7	5.3
労働組合「なし」	100.0	45.3	40.9	3.8	6.7	100.0	44.5	49.3	4.8	1.4
＜労使コミュニケーションの認識＞										
重要である	100.0	41.3	45.8	5.0	4.8	100.0	44.2	47.1	3.6	3.9
どちらともいえない	100.0	49.4	29.8	5.6	15.2	100.0*	53.4*	38.5*	-*	8.1*
重要ではない	100.0*	100.0*	-*	-*	-*	100.0*	-*	100.0*	-*	-*
＜労使コミュニケーションの評価＞										
良好	100.0	46.9	43.0	1.8	5.1	100.0	41.4	51.1	3.8	2.2
どちらともいえない	100.0	29.6	49.4	17.1	1.6	100.0	55.9	35.0	1.9	7.2
悪い	100.0	1.8	55.6	10.7	31.9	100.0	2.1	56.9	4.7	36.2

- 注: 1) 表頭平成21年及び平成16年の苦情申し立て「あり」計にはそれぞれ「不明」が含まれる。  
 2) 表側計には労使コミュニケーションの認識「不明」及び労使コミュニケーションの評価「不明」が含まれる。  
 3) 「話を聞いて納得したもの」とは、従業員が苦情処理機関に申し立てた苦情のうち、実際の救済等の手続きを待たずに、苦情聴取の段階において説明だけで納得して解決したものをいう。

(4) パートタイム労働者の苦情処理機関の利用資格

パートタイム労働者がいる事業所で苦情処理機関「あり」の事業所（29.4%）のうち、パートタイム労働者の苦情処理機関の利用資格が「あり」とする事業所割合は、75.0% [前回 74.8%] となっている（第10表）。

第10表 パートタイム労働者の苦情処理機関の利用資格ありとする事業所割合

(単位：%)

区分	平成21年			平成16年		
	利用資格の有無計	利用資格「あり」		利用資格の有無計	利用資格「あり」	
計	[ 29.4 ]	100.0	75.0	[ 16.0 ]	100.0	74.8
<企業規模>						
5,000人以上	[ 58.7 ]	100.0	78.7	[ 50.0 ]	100.0	74.3
1,000～4,999人	[ 46.8 ]	100.0	76.5	[ 25.3 ]	100.0	80.0
300～999人	[ 29.8 ]	100.0	76.9	[ 17.1 ]	100.0	72.4
100～299人	[ 25.4 ]	100.0	72.0	[ 11.5 ]	100.0	65.2
50～99人	[ 21.4 ]	100.0	66.8	[ 8.1 ]	100.0	63.3
30～49人	[ 18.0 ]	100.0	77.2	[ 4.9 ]	100.0	99.9
労働組合「あり」	[ 48.9 ]	100.0	77.8	[ 31.3 ]	100.0	69.4
労働組合「なし」	[ 20.6 ]	100.0	72.2	[ 8.1 ]	100.0	85.3
<パートタイム労働者の割合>						
10%未満	[ 37.3 ]	100.0	70.4	[ … ]	…	…
10～30%	[ 35.2 ]	100.0	77.7	[ … ]	…	…
30～50%	[ 32.4 ]	100.0	69.5	[ … ]	…	…
50～80%	[ 34.4 ]	100.0	84.5	[ … ]	…	…
80%以上	[ 51.4 ]	100.0	75.3	[ … ]	…	…
<労使コミュニケーションの認識>						
重要である	[ 30.3 ]	100.0	75.5	[ 16.8 ]	100.0	77.0
どちらともいえない	[ 21.9 ]	100.0	67.3	[ 9.0 ]	100.0	34.7
重要ではない	[ 46.8 ]*	100.0*	100.0*	[ 16.1 ]*	100.0*	100.0*
<労使コミュニケーションの評価>						
良好	[ 34.3 ]	100.0	77.5	[ 19.4 ]	100.0	77.3
どちらともいえない	[ 19.3 ]	100.0	73.0	[ 11.1 ]	100.0	74.5
悪い	[ 20.1 ]	100.0	30.3	[ 7.6 ]	100.0	18.3

注：1) 表側計には労使コミュニケーションの認識「不明」及び労使コミュニケーションの評価「不明」が含まれる。

2) [ ] なしの数値は、パートタイム労働者「あり」かつ苦情処理機関「あり」の事業所を100とした事業所割合である。

3) [ ] 内の数値は、全客体のうち、パートタイム労働者「あり」かつ苦情処理機関「あり」の事業所割合である。

4) 平成16年は、表側パートタイム労働者の割合別には調査していない。

(5) 派遣労働者からの苦情処理【新規調査項目】

平成20年1年間に派遣労働者を受け入れた事業所40.9%のうち、派遣労働者の苦情申出があった事業所8.9%について苦情申出先（複数回答）をみると、「派遣先事業所の担当者・責任者」が72.7%で最も多く、次いで「派遣元事業所の担当者・責任者」64.3%、「派遣先事業所の苦情処理機関」9.8%などとなっている。

労働組合の有無別では、労働組合「あり」の事業所で「派遣先事業所の担当者・責任者」が83.6%、「派遣先事業所の苦情処理機関」が17.2%となっており、労働組合「なし」の事業所を大きく上回っている。（第11表）

第11表 派遣労働者から苦情申出があった事業所割合、苦情申出先別事業所割合（平成20年1年間）  
（単位：％）

区 分	派遣労働者を受け入れた事業所計	派遣労働者から出された苦情「あり」計	苦情の申出先（複数回答）				
			派遣先事業所の担当者・責任者	派遣元事業所の担当者・責任者	派遣先事業所の苦情処理機関	その他	
計	[40.9] <100.0>	< 8.9>	100.0	72.7	64.3	9.8	1.2
＜企業規模＞							
5,000人以上	[43.8] <100.0>	<12.2>	100.0	77.5	52.5	21.5	5.1
1,000人～4,999人	[55.3] <100.0>	< 6.5>	100.0	94.8	73.2	7.0	-
300人～999人	[55.5] <100.0>	<10.4>	100.0	38.2	94.7	5.7	-
100人～299人	[43.5] <100.0>	< 9.4>	100.0	67.5	84.7	2.0	0.6
50人～99人	[39.9] <100.0>	<11.4>	100.0	92.6	43.8	5.3	-
30人～49人	[27.9] <100.0>	< 4.3>	100.0 *	56.0 *	35.8 *	26.7 *	1.8 *
労働組合「あり」	[52.9] <100.0>	<10.2>	100.0	83.6	58.4	17.2	2.7
労働組合「なし」	[35.6] <100.0>	< 8.1>	100.0	63.5	69.3	3.6	-
＜労使コミュニケーションの認識＞							
重要である	[42.2] <100.0>	< 9.1>	100.0	70.7	66.1	10.6	1.1
どちらともいえない	[30.9] <100.0>	< 4.7>	100.0 *	93.3 *	6.5 *	- *	3.6 *
重要ではない	[39.3] <100.0>	* <72.8> *	100.0 *	100.0 *	100.0 *	- *	- *
＜労使コミュニケーションの評価＞							
良好	[44.0] <100.0>	< 8.5>	100.0	78.4	59.2	13.2	1.5
どちらともいえない	[33.7] <100.0>	<10.4>	100.0	59.6	72.6	2.9	0.6
悪	[44.0] <100.0>	< 8.5>	100.0 *	63.5 *	90.9 *	- *	- *

注：1) [ ] 内の数値は、派遣労働者を受け入れた事業所割合である。

2) < > 内の数値は、派遣労働者を受け入れた事業所を100としたとき、派遣労働者から出された苦情「あり」の事業所割合である。

3) 表側計には労使コミュニケーションの認識「不明」及び労使コミュニケーションの評価「不明」が含まれる。