

#### 4 個人の処遇等に関する不平、不満の処理方法

##### (1) 不平・不満の伝達の有無及び不平・不満の内容

過去1年間（平成20年7月1日から平成21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・不満を事業所に伝えたことが「ある」とする労働者の割合は21.2% [前回13.7%；第19表注5)を参照。]、伝えたことが「ない」とする労働者は78.0% [前回86.3%；第19表注5)を参照。] となっている。

不平・不満を事業所に伝えたことが「ある」とする労働者について、伝えた不平・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」とする割合が53.9% [前回48.2%] で最も多く、次いで「賃金、労働時間等労働条件に関すること」46.1% [前回45.7%]、「人事（人員配置・出向、昇進・昇格等）に関すること」35.0% [前回41.5%] の順となっている。（第19表）

第19表 不平・不満を伝えたことの有無、不平・不満の内容別労働者割合（過去1年間）

区分	計	不平・不満の内容（複数回答）											平成16年		
		5) 不平・不満を伝えたこと「あり」		6) 人事（人員配置・出向、昇進・昇格等）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		7) 人間関係に関すること（パワハラを含む）		8) 男女差別、セクハラに関すること		9) その他	
計	100.0	21.2	(100.0)	(53.9)	(35.0)	(14.7)	(46.1)	(10.3)	(7.3)	(26.9)	(1.4)	(7.6)	78.0	13.7	
<性別>															
男	100.0	20.8	(100.0)	(57.4)	(36.3)	(18.0)	(48.7)	(10.4)	(6.3)	(24.0)	(1.1)	(8.0)	78.4	13.7	
女	100.0	21.9	(100.0)	(48.8)	(33.2)	(9.8)	(42.3)	(10.1)	(8.7)	(31.1)	(1.9)	(7.0)	77.2	13.7	
<就業形態>															
一般労働者	100.0	21.3	(100.0)	(57.0)	(36.7)	(15.4)	(43.4)	(10.5)	(7.0)	(26.9)	(1.6)	(8.6)	77.8	13.8	
パートタイム労働者	100.0	22.7	(100.0)	(30.0)	(19.9)	(5.1)	(66.9)	(8.9)	(11.2)	(31.2)	(-)	(1.4)	76.5	12.7	
契約労働者	100.0	16.5	(100.0)	(37.5)	(33.9)	(21.7)	(60.2)	(9.4)	(2.9)	(15.0)	(-)	(0.6)	82.9	10.8	
<役職>															
課長クラス以上	100.0	16.5	(100.0)	(67.1)	(54.7)	(22.8)	(36.2)	(14.9)	(9.5)	(21.3)	(0.0)	(3.2)	82.5	14.5	
係長クラス	100.0	28.8	(100.0)	(44.0)	(32.3)	(17.7)	(45.3)	(4.4)	(7.1)	(23.8)	(0.7)	(11.2)	69.7	12.7	
役職なし	100.0	20.2	(100.0)	(55.5)	(32.7)	(12.0)	(48.2)	(11.8)	(6.9)	(29.1)	(1.9)	(7.0)	79.3	13.9	
<勤続年数>															
1年未満	100.0	6.0	(100.0)	(41.3)	(23.7)	(2.4)	(78.3)	(-)	(24.2)	(41.3)	(-)	(1.5)	94.0	11.7	
1～5年未満	100.0	21.4	(100.0)	(53.6)	(33.7)	(22.2)	(41.9)	(15.4)	(2.8)	(32.8)	(1.5)	(6.6)	78.0	14.7	
5～10年未満	100.0	27.9	(100.0)	(51.8)	(26.9)	(11.5)	(61.2)	(7.7)	(8.2)	(24.4)	(0.1)	(8.2)	71.6	15.3	
10～20年未満	100.0	23.7	(100.0)	(56.2)	(42.1)	(19.1)	(40.1)	(7.6)	(6.3)	(24.9)	(3.1)	(6.6)	75.3	15.4	
20年以上	100.0	13.9	(100.0)	(55.2)	(41.0)	(0.7)	(28.6)	(14.7)	(12.6)	(25.7)	(0.5)	(11.0)	84.6	9.1	
<労使コミュニケーションの良好度>															
良好	100.0	16.9	(100.0)	(56.1)	(33.5)	(11.8)	(48.0)	(7.1)	(8.0)	(20.9)	(0.8)	(9.3)	82.4	9.2	
どちらともいえない	100.0	20.7	(100.0)	(53.0)	(36.7)	(19.8)	(41.3)	(9.8)	(6.9)	(29.5)	(0.7)	(5.3)	78.2	14.7	
悪	100.0	34.9	(100.0)	(51.4)	(35.3)	(11.9)	(50.8)	(11.2)	(7.6)	(28.2)	(3.1)	(8.6)	65.0	23.8	
<労働組合への加入状況>															
労働組合がある（小計）	100.0	21.9	(100.0)	(50.3)	(33.5)	(12.9)	(51.9)	(10.3)	(6.0)	(27.3)	(2.3)	(5.6)	76.6	...	
加入している	100.0	22.9	(100.0)	(49.9)	(32.0)	(13.1)	(54.1)	(11.5)	(6.4)	(27.7)	(2.1)	(5.8)	75.8	10.9	
加入資格があるが加入していない	100.0	16.5	(100.0)	(65.5)	(64.1)	(34.0)	(42.9)	(16.0)	(11.8)	(30.7)	(11.3)	(2.2)	80.1	15.7	
加入資格がない	100.0	18.9	(100.0)	(47.6)	(33.1)	(5.4)	(41.9)	(1.5)	(1.9)	(24.4)	(0.8)	(5.4)	79.6		
労働組合がない	100.0	21.1	(100.0)	(56.8)	(35.9)	(15.7)	(41.8)	(10.3)	(8.2)	(26.2)	(0.8)	(9.1)	78.5	...	
平成16年計	100.0	13.7	(100.0)	(48.2)	(41.5)	(15.1)	(45.7)	(9.5)	(9.9)	(22.6)	(2.7)	(3.2)	86.3	...	

注：1) ( ) 内の数値は、不平・不満を伝えたこと「あり」と回答した者を100とした労働者割合である。  
 2) 表頭計及び不平・不満を伝えたこと「あり」にはそれぞれの内訳の「不明」が含まれる。  
 3) 表側計には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」が含まれる。  
 4) 就業形態の内訳については、第14表注5)を参照のこと。  
 5) 平成16年の設問では「不平、不満を申し立てた」と表記しているため、時系列比較の際には注意を要する。  
 6) 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」。  
 7) 第8表注4)参照。平成16年は「人間関係に関すること」。

## (2) 不平・不満の伝達方法

過去1年間に不平・不満を事業所に伝えたことが「ある」とする労働者(21.2%)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」79.6%[前回77.8%]が最も多く、次いで「労働組合を通して」11.6%[前回15.1%]となっている(第20表)。

第20表 不平・不満の伝達方法別労働者割合

複数回答 (単位：%)

区 分	不平・不満を 伝えたこと 「あり」 計	直接上司へ	自己申告制 5) 度によって	労働組合を 通して	苦情処理委 6) 員会等の機 関へ	その他
計	100.0	79.6	4.7	11.6	1.5	8.6
＜就業形態＞						
一 般 労 働 者	100.0	79.3	4.8	12.5	1.1	8.7
パ ー ト タ イ ム 労 働 者	100.0	87.1	2.0	2.8	6.4	3.4
契 約 労 働 者	100.0	67.8	8.1	10.9	0.6	20.4
＜役職＞						
課 長 ク ラ ス 以 上	100.0	88.3	8.3	1.6	0.8	10.1
係 長 ク ラ ス	100.0	75.9	3.9	17.1	4.9	5.4
役 職 な し	100.0	79.5	4.3	11.1	0.4	9.6
＜勤続年数＞						
1 年 未 満	100.0	96.4	-	2.1	-	1.5
1 ～ 5 年 未 満	100.0	82.9	2.8	3.1	1.0	12.7
5 ～ 10 年 未 満	100.0	77.1	2.6	11.7	2.0	7.0
10 ～ 20 年 未 満	100.0	75.4	5.4	19.5	2.2	9.2
20 年 以 上	100.0	87.3	11.4	8.3	-	5.1
＜労使コミュニケーションの良好度＞						
良 好	100.0	81.5	5.4	13.9	2.0	5.4
ど ち ら と も い え な い	100.0	77.1	4.0	14.3	0.4	8.9
悪 い	100.0	80.0	4.7	4.8	2.7	11.9
＜労働組合への加入状況＞						
労 働 組 合 が あ る (小 計)	100.0	69.5	6.1	28.1	1.7	5.2
加 入 し て い る	100.0	64.1	4.6	34.3	1.8	5.1
加 入 資 格 が あ る が 加 入 し て い な い	100.0	80.9	26.8	-	-	17.2
加 入 資 格 が な い	100.0	96.9	8.7	1.0	1.5	1.9
労 働 組 合 が な い	100.0	86.5	3.7	0.0	1.5	11.2
平 成 1 6 年 計	100.0	77.8	10.2	15.1	1.5	11.7

- 注：1) 表頭不平・不満を伝えたこと「あり」計には不平・不満の伝達方法「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良好度「不明」及び労働組合への加入状況「不明」が含まれる。  
3) 就業形態の内訳については、第14表注5)を参照のこと。  
4) 100としている不平・不満を伝えたこと「あり」計については、第19表注5)を参照のこと。  
5) 「自己申告制度」とは、従業員各人の能力、希望勤務等の申告、自己の業績の評価等を行わせる制度をいう。  
6) 「苦情処理委員会等の機関」とは、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申し立てられる機関をいう。ただし、もっぱら苦情処理のみを行う機関ではないものも含む。

(3) 不平・不満伝達の結果

過去1年間に不平・不満を事業所に伝えたことが「ある」とする労働者(21.2%)について、おおむね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」21.8% [前回18.6%]、「検討中のようである」27.2% [前回20.2%]、「納得のいく結果は得られなかった」38.4% [前回48.2%]となっている(第21表)。

第21表 不平・不満の伝達で得られた結果別労働者割合

(単位：%)

区 分	不平・不満を 伝えたこと 「あり」 計	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16年 納得のいく 結果が得ら れた
計	100.0	21.8	27.2	38.4	9.7	18.6
＜就業形態＞						
一 般 労 働 者	100.0	21.4	28.5	36.6	11.1	17.7
パ ー ト タ イ ム 労 働 者	100.0	32.2	14.7	51.3	0.6	28.8
契 約 労 働 者	100.0	7.3	25.4	48.9	0.2	34.2
＜役職＞						
課 長 ク ラ ス 以 上	100.0	30.7	33.5	28.9	6.0	16.2
係 長 ク ラ ス	100.0	30.0	27.3	31.9	10.2	15.9
役 職 な し	100.0	17.0	26.0	42.5	10.2	19.9
＜勤続年数＞						
1 年 未 満	100.0	36.2	21.6	41.7	0.5	35.5
1 ～ 5 年 未 満	100.0	28.2	28.5	31.4	11.0	22.1
5 ～ 10 年 未 満	100.0	22.2	26.0	38.1	6.3	21.2
10 ～ 20 年 未 満	100.0	19.7	26.6	43.9	8.9	13.8
20 年 以 上	100.0	13.6	29.7	37.4	18.6	15.0
＜労使コミュニケーションの良好度＞						
良 好	100.0	30.7	32.9	25.9	6.7	31.3
ど ち ら と も い え な い	100.0	14.0	32.1	40.7	11.8	14.2
悪 い	100.0	18.4	11.6	58.4	7.3	12.1
＜労働組合への加入状況＞						
労 働 組 合 が あ る (小 計)	100.0	19.7	32.2	38.1	6.1	...
加 入 し て い る	100.0	19.6	32.6	36.8	6.2	21.4
加 入 資 格 が あ る が 加 入 し て い な い	100.0	12.7	30.8	32.8	23.1	} 17.3
加 入 資 格 が な い	100.0	21.8	29.8	46.7	-	
労 働 組 合 が な い	100.0	23.2	23.2	38.9	12.5	
平 成 1 6 年 計	100.0	18.6	20.2	48.2	13.0	...

- 注：1) 表頭不平・不満を伝えたこと「あり」計には不平・不満の伝達で得られた結果「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良好度「不明」及び労働組合への加入状況「不明」が含まれる。  
 3) 就業形態の内訳については、第14表注5)を参照のこと。  
 4) 100としている不平・不満を伝えたこと「あり」計については、第19表注5)を参照のこと。

(4) 外部の機関等への相談状況【新規調査項目】

過去1年間に不平・不満を事業所に伝えたことが「ある」とする労働者（21.2%）について、外部の機関等に相談したかをみると「相談した」3.6%、「相談しなかった」96.4%となっている（第22表）。

第22表 外部の機関等への相談の有無別労働者割合

(単位：%)

区 分	不平・不満を 伝えたこと 「あり」計	相談した	相談しなかった
計	100.0	3.6	96.4
＜就業形態＞			
一 般 労 働 者	100.0	3.4	96.6
パ ー ト タ イ ム 労 働 者	100.0	5.2	94.8
契 約 労 働 者	100.0	3.9	96.1
＜役職＞			
課 長 ク ラ ス 以 上	100.0	1.0	99.0
係 長 ク ラ ス	100.0	4.7	95.3
役 職 な し	100.0	3.6	96.4
＜勤続年数＞			
1 年 未 満	100.0	-	100.0
1 ～ 5 年 未 満	100.0	5.9	94.1
5 ～ 10 年 未 満	100.0	1.6	98.4
10 ～ 20 年 未 満	100.0	4.4	95.6
20 年 以 上	100.0	3.2	96.8
＜労使コミュニケーションの良好度＞			
良 好	100.0	1.4	98.6
ど ち ら と も い え ない	100.0	4.5	95.5
悪 い	100.0	6.4	93.6
＜労働組合への加入状況＞			
労 働 組 合 が あ る (小計)	100.0	5.0	95.0
加 入 し て い る	100.0	5.9	94.1
加 入 資 格 が あ る が 加 入 し て い ない	100.0	5.2	94.8
加 入 資 格 が ない	100.0	-	100.0
労 働 組 合 が ない	100.0	2.7	97.3

注：表側計には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」が含まれる。

(5) 不平・不満を伝達をしない理由

過去1年間に不平・不満を事業所に伝えたことが「ない」とする労働者(78.0%)について、その理由をみると、「特に不平・不満がないから」55.8% [前回 47.9%]、「伝えたところでどうにもならないから」31.0% [前回 31.9%] などとなっている(第23表)。

第23表 不平・不満を伝達しない理由別労働者割合

(単位：%)

区 分	平成21年						平成16年				
	不平・不満を伝えたこと「なし」計	特に不平、不満がないから	伝えたところでもないから	社内を申し立てるところがないから	外部の機関等に相談したから	その他	特に不平、不満がないから	申し立てたところでもないから	申し立てないから	不平、不満を正式に伝える	その他
計	100.0	55.8	31.0	5.9	0.0	5.9	47.9	31.9	10.6	9.6	
＜就業形態＞											
一般労働者	100.0	57.0	30.0	5.7	0.0	6.2	47.3	32.7	10.4	9.6	
パートタイム労働者	100.0	49.2	39.2	6.5	-	2.8	56.9	21.9	12.2	9.1	
契約労働者	100.0	47.0	36.0	7.9	-	6.3	44.8	29.6	13.2	12.4	
＜役職＞											
課長クラス以上	100.0	60.0	25.9	5.9	-	7.0	58.1	24.7	7.8	9.4	
係長クラス	100.0	64.7	25.2	3.5	-	5.8	49.9	29.0	11.5	9.7	
役職なし	100.0	52.8	33.6	6.4	0.0	5.7	45.3	34.2	10.9	9.7	
＜勤続年数＞											
1年未満	100.0	71.1	15.2	5.4	-	7.6	70.7	4.8	9.8	14.7	
1～5年未満	100.0	53.3	32.6	5.9	-	7.5	48.9	30.1	9.8	11.2	
5～10年未満	100.0	53.8	30.3	8.1	-	7.2	39.9	40.0	12.8	7.3	
10～20年未満	100.0	53.1	35.3	4.4	0.0	4.4	43.7	33.9	14.3	8.1	
20年以上	100.0	59.4	29.5	5.5	-	4.5	55.8	28.5	4.3	11.4	
＜労使コミュニケーションの良好度＞											
良好	100.0	77.7	13.4	2.1	0.0	4.5	69.1	18.6	5.0	7.3	
どちらともいえない	100.0	38.6	44.1	8.8	-	8.3	36.1	39.5	12.4	12.1	
悪い	100.0	14.6	67.0	13.1	-	5.2	11.2	54.4	24.1	10.3	
＜労働組合への加入状況＞											
労働組合がある(小計)	100.0	62.7	28.6	1.6	0.0	5.2	...	...	...	...	
加入している	100.0	61.3	29.7	1.4	0.0	5.1	51.3	33.5	7.0	8.2	
加入資格があるが加入していない	100.0	50.2	32.7	4.9	-	12.1	45.3	30.6	13.3	10.7	
加入資格がない	100.0	73.0	22.4	1.3	-	3.3					
労働組合がない	100.0	51.6	32.7	8.8	-	6.2					
＜労働組合の必要度＞											
必要である(小計)	100.0	52.1	33.8	7.0	0.0	5.5	48.5	30.9	11.5	9.0	
是非必要である	100.0	59.6	28.6	3.4	0.0	5.9	52.9	25.8	12.2	9.0	
どちらかといえば必要である	100.0	46.9	37.5	9.4	-	5.2	45.1	34.9	11.0	9.0	
どちらともいえない	100.0	46.5	38.5	6.2	-	8.1	42.2	36.0	10.5	11.3	
必要でない(小計) <sup>5)</sup>	100.0	74.1	17.0	3.0	-	4.5	57.0	28.1	5.4	9.4	
どちらかといえば必要ではない	100.0	75.5	18.9	1.0	-	4.4	...	...	...	...	
必要ではない	100.0	72.1	14.4	5.8	-	4.5	57.0	28.1	5.4	9.4	

- 注：1) 表頭不平・不満を伝えたこと「なし」計には「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良好度「不明」、労働組合への加入状況「不明」及び労働組合の必要度「不明」が含まれる。  
 3) 平成16年の設問の選択肢にはない。  
 4) 就業形態の内訳については、第14表注5)を参照のこと。  
 5) 平成16年は設問の選択肢に「どちらかといえば必要ではない」がないので、時系列比較の際には注意を要する。