

【誤】結果の概要 [労働者調査]

4 個人の処遇等に関する事項

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)

区 分	計	不平や不満がある	不平や不満を伝えたことがある	不平や不満の伝達方法(複数回答)								不平や不満がない
				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		
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	32.8	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)*	(54.8)*	(-)*	(0.0)*	(1.8)*	(-)*	(-)*	(45.2)*	68.3
< 役 職 >												
課長クラス以上	100.0	33.4	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	16.7	16.7	(100.0)	(78.3)	(2.9)	(18.2)	(3.2)	(0.2)	(0.7)	(10.7)	83.3

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年調査は不平や不満の有無を調査していない。



【正】結果の概要 [労働者調査]

4 個人の処遇等に関する事項

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)

区 分	計	不平や不満がある	不平や不満を伝えたことがある	不平や不満の伝達方法(複数回答)								不平や不満がない
				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		
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	16.7	16.7	(100.0)	(78.3)	(2.9)	(18.2)	(3.2)	(0.2)	(0.7)	(10.7)	83.3

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年調査は不平や不満の有無を調査していない。

【誤】結果の概要 [労働者調査]

4 個人の処遇等に関する事項

(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)

区 分	不平や不満を伝えたことがある計	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*	52.1*	47.5*	70.3*	46.9*	60.9*	45.2*	45.2*	59.1*	45.2*	45.2*
< 役 職 >											
課長クラス以上	100.0	65.7	67.6	4.5	26.2	58.7	13.1	13.7	32.5	20.1	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	35.2	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	54.8	-	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	49.2	12.8	20.2	41.8	12.2	19.2
10年以上20年未満	100.0	50.2	46.1	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。



【正】結果の概要 [労働者調査]

4 個人の処遇等に関する事項

(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)

区 分	不平や不満を伝えたことがある計	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。

【誤】結果の概要 [労働者調査]

4 個人の処遇等に関する事項

(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%）、「検討中のような結果」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）

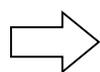
（単位：％）令和元年

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	検討中のような結果	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*	55.1*	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	19.7	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。



【正】結果の概要 [労働者調査]

4 個人の処遇等に関する事項

(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%）、「検討中のような結果」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	検討中のような結果	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。