

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）				正社員以外の 労働者の利用 資格がない	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		
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）

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）

区分	苦情処理機関の利用があった計 ¹⁾	苦情の内容 ²⁾											その他	
		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	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		
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) バウハラを含む。

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。