

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)

(単位：%) 令和元年

区分	計	不平や 不満が ある 1)	不平や不満を 伝えたがある 2)	不平や不満の伝達方法(複数回答)							不平や 不満が ない		
				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 制度によつて	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			
				100.0	33.7	11.7	(100.0)	(77.8)	(5.9)	(13.6)	(4.0)	(-)	(2.8)
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	⁴⁾ ...	16.7	(100.0)	(78.3)	(2.9)	(18.2)	(3.2)	(0.2)	(0.7)	(10.7)		⁴⁾ ...

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年調査は不平不満の有無を調査していない。

(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 1)	不平や不満の内容									(複数回答) (単位:%) 令和元年	
			日常業務の運営に関するここと	人事（人員配置・出向、昇進・昇格等）に関するここと	勤務延長・再雇用に関するここと	教育訓練等に関するここと	賃金、労働時間等労働条件に関するここと	安全衛生に関するここと	福利厚生に関するここと	人間関係に関するここと（パワーハラを含む）	男女差別、セクハラに関するここと	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。

(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%）、「検討中のようにある」24.5%（同17.9%）、「納得のいく結果は得られなかつた」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 ようである	納得のいく 結果は得られ なかつた	その他
計	100.0	18.2	24.5	45.2	11.8
< 性 别 >					
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。