

令和2年6月18日

【照会先】

政策統括官付参事官付雇用・賃金福祉統計室
調査官 小此木 裕 二
室長補佐 本 吉 香 澄
労使関係第二係 (内線 7667, 7668)
(代表電話) 03(5253)1111
(直通電話) 03(3595)3145

令和元年（2019年）労使コミュニケーション調査の概況

この度、毎月勤労統計調査の再集計値が公表(*)されたことで、労使コミュニケーション調査の労働者数の復元処理に影響したことにより再集計を行いました。

労働者調査の全ての表（15頁以降）については再集計により数値が変更となっております。利用者の皆様には多大なご迷惑をおかけしますことを心よりお詫び申し上げます。

(*毎月勤労統計調査における公表結果の訂正等について https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_14633.html)

目 次

調査の概要	1 頁
主な用語の定義	2 頁
利用上の注意	4 頁
結果の概要	
[事業所調査]	
1 労使関係についての認識	5 頁
2 労使コミュニケーションを重視する内容	6 頁
3 労使協議機関に関する事項	7 頁
4 職場懇談会に関する事項	9 頁
5 苦情処理に関する事項	11 頁
6 外部の機関等の利用に関する事項	14 頁
[労働者調査]	
1 労使コミュニケーション全般に関する事項	15 頁
2 労働組合に関する意識	17 頁
3 労使協議機関の有無、協議内容及び結果の認知度	20 頁
4 個人の処遇等に関する事項	21 頁

令和元年労使コミュニケーション調査の結果は、厚生労働省のホームページにも掲載されています。
アドレス (<https://www.mhlw.go.jp/toukei/list/list15-19.html>)

調査の概要

1 調査の目的

この調査は、労使間の意思の疎通を図るためにとられている方法、その運用状況等、事業所側の意識及び労働者の意識等の実態を明らかにすることを目的とする。

2 調査の範囲

(1) 地域

全国

(2) 産業

日本標準産業分類（平成25年10月改定）による次に掲げる16大産業。

鉱業、採石業、砂利採取業、建設業、製造業、電気・ガス・熱供給・水道業、情報通信業、運輸業、郵便業、卸売業、小売業、金融業、保険業、不動産業、物品賃貸業、学術研究、専門・技術サービス業、宿泊業、飲食サービス業、生活関連サービス業、娯楽業（その他の生活関連サービス業のうち家事サービス業を除く。）、教育、学習支援業、医療、福祉、複合サービス事業、サービス業（他に分類されないもの）（外国公務を除く。）

(3) 事業所

事業所母集団データベース（平成28年次フレーム（確報））を母集団として、上記(2)に掲げる産業に属する常用労働者30人以上を雇用する民営事業所のうちから、産業、事業所規模別に層化して無作為に抽出した約5,500事業所（うち労働者調査を実施したのは約900事業所）

(4) 労働者

事業所調査の調査対象事業所を産業、事業所規模別に層化し、事業所を第一次抽出単位、当該事業所において雇用される労働者を第二次抽出単位とした層化二段無作為抽出によって抽出した約6,400人の労働者

3 調査事項

[事業所調査]

- (1) 事業所の属性に関する事項
- (2) 労使コミュニケーション全般に関する事項
- (3) 労使協議機関に関する事項
- (4) 職場懇談会に関する事項
- (5) 苦情処理に関する事項
- (6) 外部の機関等の利用に関する事項
- (7) 労使関係についての認識

[労働者調査]

- (1) 個人の属性に関する事項
- (2) 労使コミュニケーション全般に関する事項
- (3) 労働組合に関する意識
- (4) 労使協議機関に関する事項
- (5) 個人の処遇等に関する事項

4 調査の時期

令和元年6月30日現在の状況について、同年7月1日から7月20日まで調査を行った。

5 調査の方法

厚生労働省から都道府県労政主管課及び労政主管事務所を經由して調査客体事業所に対し調査票を配布（一部郵送を含む。）し、調査客体事業所及び調査客体労働者が調査票に記入した後、都道府県労政主

管課及び労政主管事務所の職員が調査票を回収（一部郵送を含む。）して厚生労働省に郵送した。

6 集計・推計方法

(1) 事業所調査

産業、事業所規模ごとに復元倍率を算出し、復元倍率を用いて集計した結果から構成比等を算出した。

(2) 労働者調査

労働者調査の調査対象事業所の常用労働者数及び有効回答労働者数をもとに、事業所別に復元倍率を算出し、復元倍率を用いて集計した結果から構成比等を算出した。

7 調査機関

事業所調査：厚生労働省－都道府県労政主管課－労政主管事務所－事業所

労働者調査：厚生労働省－都道府県労政主管課－労政主管事務所－事業所－労働者

8 調査客体数、有効回答数及び有効回答率

事業所調査 調査客体数 5,490 有効回答数 2,999 有効回答率 54.6%

労働者調査 調査客体数 6,380 有効回答数 3,288 有効回答率 51.5%

主な用語の定義

「経営に関する事項」

経営状況や経営計画・方針、組織変更、新商品・サービス開発等をいう。

「労使協議機関」

事業所又は企業における生産、経営などに関する諸問題につき労働者ないし労働組合の意思を反映させるため、それらに対して使用者と労働者の代表とが協議する常設的機関をいう。通常、労使協議会、経営協議会等の名称で呼ばれているものがこれにあたる。

「専門委員会」

労使協議機関の下部組織としての機関で、特定の事項を専門的に協議する専門委員会をいい、例えば、安全委員会、衛生委員会、(安全衛生委員会)、男女の取扱い委員会等がある。なお、規則等で定められた専門委員会のみで、上部に労使協議委員会を置いていない場合は除く。

「職場懇談会」

管理者と従業員が職場（課・グループなど）を単位として一定の業務運営、職場環境等について話し合うための会合をいう。ただし、労働組合が行う団体交渉は該当しない。

「苦情処理委員会」

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解決するための労使代表で構成される常設機関をいう。

「外部の機関（公共の機関を含む）等」

都道府県労働局（都道府県労働局の総合労働相談コーナー、雇用環境・均等部（室）、労働基準監督署、公共職業安定所を含む）、都道府県の機関（都道府県の労働相談センター、労政主管事務所、都道府県労働委員会を含む）、裁判所（労働審判制度を利用した場合を含む）、社外の機関や専門家（カウンセラー、弁護士を含む）等をいう。

「常用労働者」

下記の①②のいずれかに該当する者をいう。

- ① 期間を定めずに雇用されている者
 - ② 1か月以上の期間を定めて雇用されている者
- 派遣労働者（派遣元事業所から派遣されてきている労働者）は除く。

「正社員」

事業所において正社員とする者をいう。勤務延長者（定年年齢に到達後も退職することなく引き続き雇用されている者）、他社からの出向社員を含む。

「パートタイム労働者」（令和元年調査）

正社員以外の労働者で、雇用期間の定めの有無にかかわらず、以下のいずれかに該当する者をいう。

- ① 事業所において、1日の所定労働時間が一般労働者より短い者
- ② 1日の所定労働時間が一般労働者と同じであっても、1週間の所定労働日数が一般労働者よりも少ない者
- ③ 事業所において、パートタイマー、パート等と呼ばれている者

「パートタイム労働者」（平成26年調査）

正社員以外の常用労働者で、雇用期間の定めの有無や就業の時間や日数にかかわらず、事業所で「パートタイマー」、「パート」又はそれらに近い名称で呼ばれている者をいう。

「有期契約労働者」

正社員以外の労働者で、例えば3か月や1年など期間を定めた契約で雇用される者をいう。ただし、パートタイム労働者、派遣労働者、日々雇われている者、当該事業所を出向先とする出向社員及び嘱託労働者を除く。

「嘱託労働者」

定年退職者等を一定期間再雇用する目的で契約し雇用される者をいう。

「派遣労働者」

労働者派遣法(注)に基づき労働者派遣事業を行っている派遣元事業所から派遣されてきている労働者をいい、事業内容が派遣業の場合は、他社から受け入れている派遣労働者をいう。

(注)正式名称は、「労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律」

「課長クラス」

1つの組織を運営する業務に従事する者及びこれと同程度の責任と重要度を持つ職務に従事する者を含む。

「係長クラス」

業務において係員を指揮、監督する仕事に従事する者及びこれと同程度の責任と重要度を持つ職務に従事する者を含む。

「パワハラ」

同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの職場内の優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与える又は職場環境を悪化させる行為をいう。

「自己申告制度」

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。

利用上の注意

- 1 統計表に用いている記号は次のとおりである。
 - (1) 「0.0」は、表章単位数値未満のものを示す。
 - (2) 「―」は、該当数値がないものを示す。
 - (3) 「・」は、項目があり得ないものを示す。
 - (4) 「…」は、上記以外で数値がないもの、又は、数値を表章することが適当でないものを示す。
 - (5) 数値の右に「*」が付されているものは、分母となるサンプル数が事業所調査では1以上3未満、労働者調査では1以上10未満のものを示し、統計の精度に問題があるため、利用する際は注意を要する。
- 2 統計表等の数値は、表章単位未満を四捨五入しており、項目の和が計の数値に合わないことがある。
- 3 用語の「パートタイム労働者」の変更により、事業所調査第4，7，9表の平成26年調査との比較は注意を要する。
- 4 東日本大震災の影響により、平成26年調査では、原子力災害対策特別措置法に基づき避難指示区域(帰還困難区域、居住制限区域、避難指示解除準備区域)に指定された市町村に所在する事業所を調査対象から除外し、除外した市町村分の標本については、福島県内の他地域から補完している。
- 5 本調査は、統計法に基づき総務大臣が承認した調査計画では、調査の範囲を大分類「宿泊業、飲食サービス業」を含む16大産業としているが、平成26年調査以前は、このうち小分類「バー、キャバレー、ナイトクラブ」を調査の範囲から除外していた。令和元年調査においては、調査計画どおり、「バー、キャバレー、ナイトクラブ」を調査の範囲に加えている。

結果の概要

[事業所調査]

1 労使関係についての認識

労使関係の維持について事業所の認識をみると、「安定的に維持されている」29.7%（平成26年調査33.0%）、「おおむね安定的に維持されている」52.2%（同54.0%）、「どちらともいえない」12.1%（同9.7%）、「やや不安定である」2.4%（同1.2%）、「不安定である」0.6%（同0.4%）となっている。

また、「安定的に維持されている」と「おおむね安定的に維持されている」を合わせた『安定的』と認識している事業所は81.9%（同86.9%）となっている。

企業規模別にみると、5,000人以上では「安定的に維持されている」が最も多く、5,000人未満ではそれぞれ「おおむね安定的に維持されている」が最も多くなっている。

労働組合の有無別にみると、「労働組合がある」事業所では「安定的に維持されている」が最も多く、「労働組合がない」事業所では「おおむね安定的に維持されている」が最も多くなっている。（第1表）

第1表 労使関係についての認識別事業所割合

（単位：％）令和元年

区 分	計	安定的	安定的に維持されている		どちらともいえない	不安定	やや不安定である		不安定である	不明
			安定的に維持されている	おおむね安定的に維持されている			やや不安定である	不安定である		
計	[100.0]	100.0	81.9	29.7	52.2	12.1	3.0	2.4	0.6	2.9
< 企業規模 >										
5,000人以上	[12.3]	100.0	90.4	54.0	36.4	4.2	4.6	3.7	0.9	0.7
1,000～4,999人	[14.0]	100.0	84.1	37.1	47.0	11.2	1.2	1.1	0.1	3.5
300～999人	[15.3]	100.0	82.7	26.7	56.0	11.8	2.7	1.6	1.1	2.7
100～299人	[19.0]	100.0	83.6	24.5	59.1	13.3	1.5	1.5	0.0	1.6
50～99人	[19.8]	100.0	78.9	21.2	57.7	12.1	5.4	3.8	1.6	3.6
30～49人	[19.6]	100.0	75.7	25.0	50.8	16.9	2.7	2.7	-	4.6
< 労働組合の有無 >										
労働組合がある	[30.2]	100.0	88.2	47.5	40.8	6.8	2.5	2.2	0.3	2.5
労働組合がない	[69.8]	100.0	79.2	22.0	57.2	14.4	3.3	2.5	0.7	3.1
平成26年調査計		100.0	86.9	33.0	54.0	9.7	1.6	1.2	0.4	1.8

注：[]内は計を100とした「企業規模」「労働組合の有無」別の構成割合である。

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 労使コミュニケーションを重視する内容

事業所が労働者とどのような面での労使コミュニケーションを重視するか（複数回答）についてみると、「日常業務改善」75.3%（同75.3%）が最も多く、次いで「作業環境改善」72.9%（同68.5%）、「職場の人間関係」69.5%（同65.1%）などとなっている。

労働組合の有無別にみると、「労働組合がある」事業所では「賃金、労働時間等労働条件」75.2%、「作業環境改善」73.4%、「日常業務改善」73.2%などが多く、「労働組合がない」事業所では「日常業務改善」76.2%、「職場の人間関係」72.8%、「作業環境改善」72.7%などが多くなっている。（第2表）

第2表 労使コミュニケーションを重視する内容別事業所割合

区 分	計	(複数回答) (単位:%) 令和元年									
		経営に関する事項	日常業務改善	作業環境改善	職場の人間関係	人事(人員配置・出向、昇進・昇格等)	賃金、労働時間等労働条件	教育訓練	福利厚生、文化・体育・レジャー活動	その他	不明
計	100.0	27.6	75.3	72.9	69.5	33.9	57.3	43.0	37.8	2.9	1.4
< 企業規模 >											
5,000人以上	100.0	38.2	78.1	76.9	72.7	35.0	67.3	41.2	45.5	4.1	0.2
1,000～4,999人	100.0	34.6	74.2	69.9	74.3	37.6	67.5	41.9	39.6	3.8	1.5
300～999人	100.0	30.6	75.1	71.6	68.7	40.4	58.2	45.7	31.5	1.9	1.7
100～299人	100.0	28.8	75.3	73.5	69.9	37.3	57.9	44.0	36.9	2.9	0.9
50～99人	100.0	21.6	75.1	73.4	64.1	28.0	50.7	47.8	35.3	3.2	2.1
30～49人	100.0	18.3	74.5	72.5	69.9	28.0	48.9	36.9	39.8	2.0	1.8
< 労働組合の有無 >											
労働組合がある	100.0	38.5	73.2	73.4	62.0	35.2	75.2	36.8	46.4	3.8	0.8
労働組合がない	100.0	22.8	76.2	72.7	72.8	33.3	49.5	45.7	34.0	2.5	1.7
平成26年調査計	100.0	31.9	75.3	68.5	65.1	33.4	56.0	46.9	38.4	3.1	1.2

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。

3 労使協議機関に関する事項

(1) 労使協議機関の有無及び労使協議機関の成果の有無

「労使協議機関がある」事業所（企業全体にある場合を含む。以下同じ。）は37.1%（同40.3%）となっており、そのうち平成30年（又は平成30会計年度；以下同じ）1年間の労使協議機関の成果の有無をみると、「成果があった」60.7%（同60.6%）、「成果がなかった」1.8%（同1.2%）、「どちらともいえない」36.2%（同36.6%）となっている。

「労使協議機関がある」事業所の割合を企業規模別にみると、5,000人以上では75.1%など企業規模が大きいほど多くなっている。また、労働組合の有無別にみると、「労働組合がある」事業所では83.9%、「労働組合がない」事業所では16.8%となっている。（第3表）

第3表 労使協議機関の有無及び労使協議機関の成果の有無別事業所割合（平成30年1年間）

（単位：％）令和元年

区 分	計	労使協議機関 がある		成果の有無			労使協議 機関がない	不明
				成果が あった	成果が なかった	どちらとも いえない		
計	100.0	37.1	(100.0)	(60.7)	(1.8)	(36.2)	62.9	0.1
< 企業規模 >								
5,000人以上	100.0	75.1	(100.0)	(82.5)	(2.7)	(14.4)	24.9	-
1,000～4,999人	100.0	61.2	(100.0)	(63.4)	(-)	(36.3)	38.8	0.0
300～999人	100.0	39.4	(100.0)	(59.0)	(0.1)	(38.4)	60.6	-
100～299人	100.0	28.5	(100.0)	(50.0)	(0.1)	(49.9)	71.5	-
50～99人	100.0	21.9	(100.0)	(50.3)	(8.5)	(37.0)	77.8	0.3
30～49人	100.0	17.7	(100.0)	(28.7)	(1.4)	(67.7)	82.3	-
< 労働組合の有無 >								
労働組合がある	100.0	83.9	(100.0)	(71.1)	(1.0)	(27.7)	16.1	-
労働組合がない	100.0	16.8	(100.0)	(38.2)	(3.6)	(54.7)	83.1	0.1
平成26年調査計 ²⁾	100.0	40.3	(100.0)	(60.6)	(1.2)	(36.6)	59.7	-

注：（ ）内は労使協議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。

1) 労使協議機関の成果の有無「不明」を含む。

2) 平成26年調査の成果の有無は平成25年（又は平成25会計年度；以下同じ）1年間についての結果である。

(2) 正社員以外の労働者の労使協議機関への参加状況

「労使協議機関がある」事業所について、「従業員代表に正社員以外の労働者が入っている」事業所は24.4%（同22.3%）となっている。

また、正社員以外の労働者の従業員代表の就業形態（複数回答）別では、「パートタイム労働者」20.2%（同17.4%）、「パートタイム労働者以外の労働者」5.6%（同6.6%）となっている。（第4表）

第4表 労使協議機関へ参加した正社員以外の労働者の就業形態別事業所割合

（単位：％）令和元年

区 分	労使協議機関 がある 計	従業員代表に 正社員以外の 労働者が 入っている ¹⁾	就業形態（複数回答）		従業員代表に 正社員以外の 労働者が 入っていない	不明
			パートタイム 労働者 ²⁾	パートタイム 労働者以外の 労働者		
計	100.0	24.4	20.2	5.6	74.9	0.7
< 企業規模 >						
5,000人以上	100.0	36.4	32.6	6.4	63.2	0.5
1,000～4,999人	100.0	24.1	21.6	4.3	75.7	0.3
300～999人	100.0	17.3	8.9	10.9	82.7	0.0
100～299人	100.0	18.6	13.2	5.5	81.4	-
50～99人	100.0	23.2	18.1	3.1	73.0	3.8
30～49人	100.0	16.5	16.4	0.1	82.9	0.6
< 労働組合の有無 >						
労働組合がある	100.0	24.9	20.7	5.7	75.0	0.2
労働組合がない	100.0	23.5	19.0	5.2	74.7	1.8
平成26年調査計	100.0	22.3	17.4	6.6	³⁾ ...	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) 従業員代表に入ってい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。

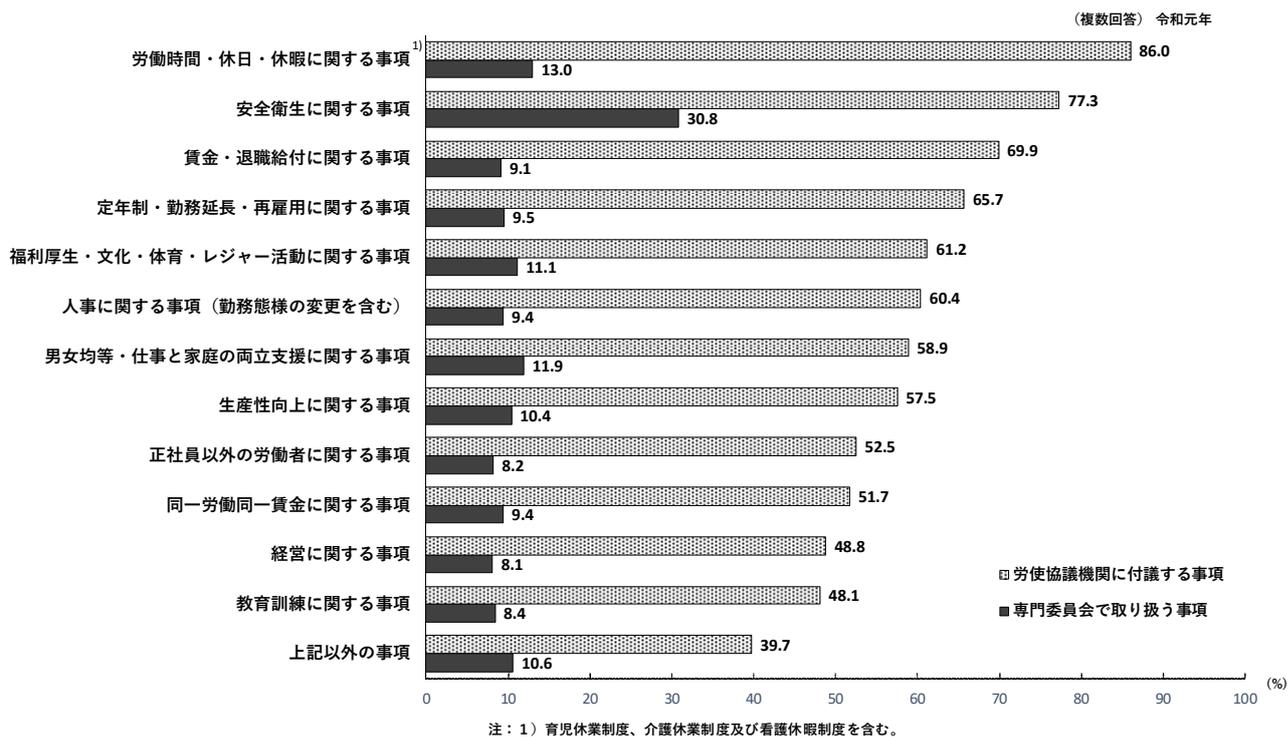
3) 平成26年調査は同じ項目で集計していない。

(3) 労使協議機関に付議する事項及び専門委員会で取り扱う事項

労使協議機関がある事業所について、労使協議機関に付議する事項（複数回答）をみると、「労働時間・休日・休暇に関する事項」86.0%が最も多く、次いで「安全衛生に関する事項」77.3%、「賃金・退職給付に関する事項」69.9%などとなっている。

また、専門委員会で取り扱う事項をみると、「安全衛生に関する事項」30.8%が最も多くなっている。（第1図）

第1図 労使協議機関に付議する事項及び専門委員会で取り扱う事項別事業所割合



4 職場懇談会に関する事項

(1) 職場懇談会の有無、開催の有無及び職場懇談会の成果の有無

「職場懇談会がある」事業所は52.7%（同53.7%）となっており、そのうち平成30年1年間に「職場懇談会が開催された」は91.7%（同93.0%）となっている。

また、「職場懇談会が開催された」事業所について、職場懇談会の成果の有無をみると、「成果があった」79.0%（同81.2%）、「成果がなかった」0.6%（同1.0%）、「どちらともいえない」20.2%（同17.8%）となっている。（第5表）

第5表 職場懇談会の有無、開催の有無及び職場懇談会の成果の有無別事業所割合（平成30年1年間）

区 分	計	職場懇談会がある		職場懇談会が開催された		成果の有無			職場懇談会が開催されなかった	職場懇談会がない
		1)	(100.0)	2)	(91.7)	成果があった	成果がなかった	どちらともいえない		
計	100.0	52.7	(100.0)	(91.7)	<100.0>	< 79.0 >	< 0.6 >	< 20.2 >	(8.3)	47.1
< 企業規模 >										
5,000人以上	100.0	69.5	(100.0)	(95.5)	<100.0>	< 89.6 >	< 0.5 >	< 9.6 >	(4.5)	30.4
1,000～4,999人	100.0	56.1	(100.0)	(82.5)	<100.0>	< 86.2 >	< - >	< 13.8 >	(17.5)	43.9
300～999人	100.0	54.4	(100.0)	(97.0)	<100.0>	< 76.3 >	< 1.2 >	< 22.5 >	(3.0)	45.6
100～299人	100.0	49.3	(100.0)	(87.4)	<100.0>	< 77.3 >	< 0.7 >	< 22.1 >	(12.6)	50.6
50～99人	100.0	46.0	(100.0)	(93.8)	<100.0>	< 73.4 >	< 1.1 >	< 24.9 >	(6.2)	54.0
30～49人	100.0	48.7	(100.0)	(93.8)	<100.0>	< 73.4 >	< 0.2 >	< 26.4 >	(6.2)	50.6
< 労働組合の有無 >										
労働組合がある	100.0	61.5	(100.0)	(88.7)	<100.0>	< 87.9 >	< 0.3 >	< 11.7 >	(11.3)	38.5
労働組合がない	100.0	49.0	(100.0)	(93.4)	<100.0>	< 74.4 >	< 0.8 >	< 24.6 >	(6.6)	50.8
平成26年調査計 ³⁾	100.0	53.7	(100.0)	(93.0)	<100.0>	< 81.2 >	< 1.0 >	< 17.8 >	(7.0)	46.1

注：()内は職場懇談会がある事業所に対する割合である。
 < >内は職場懇談会が開催され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) 職場懇談会の有無「不明」を含む。
 2) 成果の有無「不明」を含む。
 3) 平成26年調査の開催及び成果状況は平成25年1年間についての結果である。

(2) 職場懇談会における話し合い事項

平成30年1年間に開催された職場懇談会における話し合い事項（複数回答）をみると、「日常業務の運営に関すること」86.2%（同86.0%）が最も多く、次いで「安全衛生に関すること」66.6%（同67.7%）、「経営方針、生産、販売等の計画に関すること」49.5%（同54.3%）、「教育訓練に関すること」46.8%（同44.3%）などとなっている（第6表）。

第6表 職場懇談会における話し合い事項別事業所割合（平成30年1年間）

区 分	職場懇談会 が開催 された 計	話し合い事項								
		経営方針、 生産、販売 等の計画に 関すること	日常業務の 運営に関す ること	安全衛生に 関すること	福利厚生に 関すること	教育訓練に 関すること	正社員以外 の労働者に 関すること	同一労働同 一賃金に関 すること	賃金、労働 時間等労働 条件に関す ること	その他
計	100.0	49.5	86.2	66.6	35.8	46.8	16.2	5.5	29.7	10.0
< 企業規模 >										
5,000人以上	100.0	52.5	95.6	68.7	36.8	40.6	20.8	6.3	36.8	7.0
1,000～4,999人	100.0	51.8	88.7	73.2	41.7	48.8	19.6	6.3	32.4	6.7
300～999人	100.0	46.2	76.0	60.1	33.5	52.1	18.7	9.5	24.0	15.2
100～299人	100.0	48.3	80.2	72.1	36.9	48.7	13.1	6.7	26.4	10.8
50～99人	100.0	50.4	87.4	66.0	32.4	44.5	8.4	3.8	34.3	13.3
30～49人	100.0	48.2	89.4	61.0	34.8	47.0	17.4	0.9	25.2	6.6
< 労働組合の有無 >										
労働組合がある	100.0	48.9	93.5	70.1	39.6	42.3	19.8	8.1	36.3	8.7
労働組合がない	100.0	49.8	82.5	64.7	33.8	49.2	14.3	4.1	26.3	10.7
平成26年調査計 ²⁾	100.0	54.3	86.0	67.7	40.5	44.3	18.8	³⁾ ...	³⁾ ...	11.4

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) 話し合い事項「不明」を含む。
 2) 平成26年調査は平成25年1年間についての結果である。
 3) 平成26年調査は「同一労働同一賃金に関すること」「賃金、労働時間等労働条件に関すること」を調査していない。

(3) 正社員以外の労働者の職場懇談会への参加状況

職場懇談会が開催された事業所について、「正社員以外の労働者がいる」は93.1%（同91.1%）となっており、そのうち正社員以外の労働者が職場懇談会に「参加した」事業所は58.3%（同59.6%）となっている。

正社員以外の労働者の就業形態（複数回答）別では、「パートタイム労働者」43.9%（同49.9%）、「有期契約労働者」25.6%、「嘱託労働者」19.2%、「派遣労働者」8.2%（同10.2%）となっている。（第7表）

第7表 職場懇談会へ参加した正社員以外の労働者の就業形態別事業所割合（平成30年1年間）

（単位：％）令和元年

区 分	職場懇談会が 開催された 計	正社員以外の 労働者がいる	正社員以外 の労働者が 参加した 1)	就業形態（複数回答）				正社員以外 の労働者が 参加して いなかった	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		
計	100.0	93.1 (100.0)	(58.3)	(43.9)	(25.6)	(19.2)	(8.2)	(41.4)	(0.3)
< 企業規模 >									
5,000人以上	100.0	98.8 (100.0)	(62.5)	(49.9)	(24.8)	(12.7)	(3.7)	(36.6)	(0.9)
1,000～4,999人	100.0	95.0 (100.0)	(63.5)	(43.2)	(35.7)	(19.4)	(9.8)	(36.5)	(-)
300～999人	100.0	94.1 (100.0)	(56.7)	(42.5)	(29.2)	(22.1)	(12.5)	(43.3)	(-)
100～299人	100.0	87.1 (100.0)	(56.3)	(46.0)	(31.5)	(22.8)	(7.6)	(43.7)	(-)
50～99人	100.0	91.1 (100.0)	(53.8)	(39.9)	(22.0)	(19.8)	(9.6)	(45.6)	(0.7)
30～49人	100.0	92.8 (100.0)	(57.9)	(42.0)	(13.7)	(19.3)	(6.9)	(42.1)	(-)
< 労働組合の有無 >									
労働組合がある	100.0	96.5 (100.0)	(54.8)	(41.1)	(25.1)	(17.6)	(6.3)	(44.7)	(0.5)
労働組合がない	100.0	91.3 (100.0)	(60.2)	(45.5)	(25.8)	(20.1)	(9.3)	(39.6)	(0.2)
平成26年調査計 ³⁾	100.0	91.1 (100.0)	(59.6)	(49.9)	⁴⁾ (...)	⁴⁾ (...)	(10.2)	(40.4)	(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) 職場懇談会に参加した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年調査の開催及び参加状況は平成25年1年間についての結果である。
 4) 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。

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。

6 外部の機関等の利用に関する事項

(1) 外部の機関等の種類

平成30年1年間に従業員との紛争を解決するために「外部の機関(公共機関を含む。以下同じ。)等を利用したことがある」は10.7%(同8.4%)となっている。

外部の機関等を利用したことがある事業所について、どのような機関を利用したか(複数回答)をみると、「社外の機関や専門家(カウンセラー、弁護士等)」75.1%(同67.3%)が最も多く、次いで「都道府県労働局」32.3%(同30.5%)、「裁判所」13.9%(同9.2%)などとなっている。(第12表)

第12表 外部の機関等を利用したことがある事業所及び利用した外部の機関等の種類別事業所割合
(平成30年1年間)

区 分	計	外部の機関等を利用したことがある		外部の機関等の種類(複数回答)				
				都道府県労働局	都道府県の機関	裁判所	社外の機関や専門家(カウンセラー、弁護士等)	その他
				(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
計	100.0	10.7	(100.0)	(32.3)	(5.0)	(13.9)	(75.1)	(2.0)
< 企業規模 >								
5,000人以上	100.0	20.5	(100.0)	(38.3)	(4.6)	(15.8)	(86.7)	(2.7)
1,000～4,999人	100.0	16.4	(100.0)	(43.9)	(3.5)	(16.3)	(66.5)	(3.3)
300～999人	100.0	14.9	(100.0)	(28.1)	(0.5)	(19.8)	(66.0)	(0.2)
100～299人	100.0	5.6	(100.0)	(17.0)	(8.3)	(5.6)	(82.7)	(5.9)
50～99人	100.0	8.0	(100.0)	(18.1)	(7.2)	(13.2)	(77.8)	(-)
30～49人	100.0	5.2	(100.0)	(38.6)	(13.2)	(-)	(73.5)	(-)
< 労働組合の有無 >								
労働組合がある	100.0	12.5	(100.0)	(31.5)	(7.9)	(16.5)	(74.6)	(1.9)
労働組合がない	100.0	10.0	(100.0)	(32.7)	(3.5)	(12.5)	(75.3)	(2.0)
平成26年調査計 ²⁾	100.0	8.4	(100.0)	(30.5)	(4.6)	(9.2)	(67.3)	(3.5)

注：()内は外部の機関等を利用したこと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。
1) 外部の機関等の種類「不明」を含む。
2) 平成26年調査は平成25年1年間についての結果である。

(2) 今後の外部の機関等の利用の有無及び利用しない理由

今後の外部の機関等の利用の有無をみると、「利用したい」22.4%(同17.1%)、「利用したいと思わない」13.3%(同15.7%)、「わからない」60.2%(同63.7%)となっている。

「利用したいと思わない」事業所について、その理由(複数回答)をみると、「自社の実態に即した解決ができない」34.2%(同47.0%)が最も多く、次いで「職場の労使関係が不安定になる」30.9%(同31.9%)、「解決までに時間がかかる」21.4%(同23.3%)などとなっている。(第13表)

第13表 今後の外部の機関等の利用の有無及び利用しない理由別事業所割合

区 分	計	今後外部の機関等を利用したい	利用したいと思わない	利用しない理由(複数回答)							特に理由はない	わからない	不明
				自社の実態に即した解決ができない	職場の労使関係が不安定になる	解決までに時間がかかる	解決に費用がかかる	判断が正確とは思えない	その他				
				(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)				
計	100.0	22.4	13.3	(100.0)	(34.2)	(30.9)	(21.4)	(19.2)	(20.2)	(24.6)	(14.7)	60.2	4.1
< 企業規模 >													
5,000人以上	100.0	24.3	16.9	(100.0)	(41.8)	(22.1)	(10.0)	(2.5)	(13.0)	(42.1)	(11.9)	57.5	1.2
1,000～4,999人	100.0	26.5	13.7	(100.0)	(44.4)	(39.3)	(24.1)	(31.7)	(3.3)	(19.4)	(5.4)	57.5	2.3
300～999人	100.0	25.0	7.6	(100.0)	(23.2)	(44.3)	(26.5)	(17.8)	(39.7)	(11.1)	(19.3)	63.5	3.8
100～299人	100.0	19.5	9.8	(100.0)	(29.8)	(28.1)	(14.7)	(32.9)	(29.5)	(24.7)	(19.6)	67.6	3.1
50～99人	100.0	20.5	17.2	(100.0)	(22.0)	(30.1)	(26.6)	(22.6)	(16.2)	(35.8)	(10.0)	57.1	5.2
30～49人	100.0	20.9	14.7	(100.0)	(43.7)	(29.0)	(24.0)	(10.6)	(27.4)	(7.4)	(23.5)	57.2	7.2
< 労働組合の有無 >													
労働組合がある	100.0	21.8	15.4	(100.0)	(42.9)	(38.1)	(15.2)	(19.4)	(11.5)	(29.4)	(9.3)	59.5	3.3
労働組合がない	100.0	22.7	12.4	(100.0)	(29.5)	(27.0)	(24.8)	(19.1)	(24.9)	(22.0)	(17.6)	60.5	4.4
< 外部機関等の利用の有無 >													
外部機関等を利用したことがある	100.0	71.2	12.5	(100.0)	(44.9)	(32.6)	(36.2)	(29.3)	(51.0)	(19.1)	(-)	16.2	0.0
外部機関等を利用したことがない	100.0	16.5	13.5	(100.0)	(33.0)	(30.7)	(19.8)	(18.1)	(16.7)	(25.2)	(16.4)	65.7	4.2
平成26年調査計	100.0	17.1	15.7	(100.0)	(47.0)	(31.9)	(23.3)	(18.3)	(14.2)	(13.9)	(23.4)	63.7	3.5

注：()内は今後外部の機関等を利用したいと思わない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) 利用しない理由「不明」を含む。

【労働者調査】

1 労使コミュニケーション全般に関する事項

(1) 労使コミュニケーションの良好度

事業所での労使コミュニケーションがどの程度良好であるかについて労働者の認識をみると、「良い」60.5%（同 55.3%）、「どちらともいえない」28.6%（同 33.3%）、「悪い」9.6%（同 11.3%）となっており、良好度指数（『良い』－『悪い』）でみると、50.9ポイント（同 44.0ポイント）となっている（第14表）。

第14表 労使コミュニケーションの良好度別労働者割合

(単位：％、ポイント) 令和元年												
区 分	計		良い	非常に良い		どちらとも いえない	悪い	やや悪い		非常に悪い	不明	良好度指数 1)
				非常に良い	やや良い			やや悪い	非常に悪い			
計	[100.0]	100.0	60.5	17.2	43.3	28.6	9.6	7.6	2.0	1.3	50.9	
< 企業規模 >												
5,000人以上	[14.9]	100.0	66.4	21.3	45.1	28.7	4.2	3.7	0.5	0.8	62.2	
1,000～4,999人	[32.4]	100.0	69.9	21.6	48.3	20.6	8.9	8.2	0.8	0.6	61.0	
300～999人	[16.7]	100.0	58.3	13.3	45.0	30.9	8.6	5.2	3.5	2.2	49.6	
100～299人	[15.8]	100.0	51.4	13.6	37.9	35.3	12.9	9.1	3.7	0.4	38.6	
50～99人	[13.3]	100.0	48.7	11.5	37.3	35.4	12.8	10.5	2.3	3.1	36.0	
30～49人	[6.9]	100.0	52.2	16.3	35.9	31.7	13.5	11.0	2.5	2.6	38.7	
< 性別 >												
男	[58.6]	100.0	61.4	18.4	43.0	26.9	10.7	8.9	1.8	1.0	50.7	
女	[41.4]	100.0	59.1	15.5	43.7	31.0	8.1	5.8	2.3	1.8	51.1	
< 就業形態 >												
正社員	[81.8]	100.0	61.9	17.0	45.0	27.1	10.2	8.0	2.1	0.8	51.8	
パートタイム労働者	[10.7]	100.0	55.4	22.2	33.1	33.5	7.5	5.5	2.0	3.7	47.9	
有期契約労働者	[5.0]	100.0	53.3	15.6	37.7	38.6	3.9	3.7	0.2	4.2	49.4	
嘱託労働者	[2.5]	100.0	49.2	5.8	43.4	34.9	12.5	11.8	0.7	3.4	36.7	
< 役職 >												
課長クラス以上	[16.0]	100.0	63.5	17.4	46.1	25.6	9.1	5.9	3.3	1.7	54.4	
係長クラス	[15.7]	100.0	61.6	14.9	46.8	27.5	9.3	6.5	2.8	1.6	52.3	
役職なし	[68.4]	100.0	59.5	17.7	41.8	29.5	9.8	8.3	1.5	1.2	49.7	
< 勤続年数 >												
1年未満	[5.8]	100.0	74.4	37.5	37.0	21.5	2.1	1.8	0.3	1.9	72.3	
1年以上2年未満	[7.9]	100.0	63.4	20.0	43.4	24.8	11.4	9.8	1.6	0.5	52.0	
2年以上3年未満	[6.6]	100.0	69.7	20.7	49.0	25.6	4.5	4.1	0.4	0.2	65.2	
3年以上5年未満	[10.0]	100.0	65.6	25.8	39.7	24.7	9.4	7.2	2.2	0.4	56.2	
5年以上10年未満	[21.0]	100.0	58.0	15.9	42.0	29.3	10.7	8.4	2.4	2.1	47.2	
10年以上20年未満	[26.8]	100.0	57.1	14.3	42.9	30.3	11.8	9.7	2.1	0.8	45.4	
20年以上	[21.9]	100.0	57.2	10.6	46.6	31.7	8.9	6.5	2.4	2.2	48.3	
< 労働組合への加入状況 >												
労働組合がある	[40.7]	100.0	67.4	17.4	50.0	23.7	7.7	7.0	0.7	1.1	59.8	
加入している	[26.9]	100.0	71.8	16.6	55.1	19.9	7.9	7.3	0.7	0.4	63.9	
加入資格があるが加入していない	[5.6]	100.0	58.2	24.8	33.4	33.7	7.7	6.4	1.3	0.4	50.5	
加入資格がない	[8.1]	100.0	59.4	15.0	44.4	29.8	6.8	6.6	0.2	4.0	52.6	
労働組合がない	[57.9]	100.0	56.3	17.0	39.3	31.6	10.7	7.9	2.8	1.4	45.6	
平成26年調査計		100.0	55.3	13.5	41.8	33.3	11.3	8.7	2.6	0.2	44.0	

注：〔 〕内は計を100とした「企業規模」「性別」「就業形態」「役職」「勤続年数」「労働組合への加入状況」別の構成割合である。

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) 良好度指数＝良い（非常に良い＋やや良い）－悪い（やや悪い＋非常に悪い）

(2) 労使コミュニケーションを重視する内容

労働者が労使コミュニケーションを重視する内容（複数回答）についてみると、「職場の人間関係」66.2%（同62.4%）が最も多く、次いで「日常業務改善」57.7%（同53.1%）、「賃金、労働時間等労働条件」53.0%（同47.9%）などとなっている（第15表）。

第15表 労使コミュニケーションを重視する内容別労働者割合

		（複数回答）（単位：％）令和元年									
区 分		計	経営に関する事項	日常業務改善	作業環境改善	職場の人間関係	人事（人員配置・出向、昇進・昇格等）	賃金、労働時間等労働条件	教育訓練	福利厚生、文化・体育・レジャー活動	その他
計		100.0	14.5	57.7	52.0	66.2	31.2	53.0	24.6	17.5	3.7
< 企業規模 >											
5,000人以上	人	100.0	13.5	55.3	45.8	62.6	20.4	55.7	17.1	20.3	1.3
1,000～4,999人	人	100.0	16.8	56.8	56.5	67.1	37.3	59.0	26.7	23.7	8.2
300～999人	人	100.0	14.4	59.7	49.0	67.0	37.6	48.6	21.2	14.2	1.3
100～299人	人	100.0	13.6	56.1	48.0	64.3	32.1	48.7	28.7	12.9	2.6
50～99人	人	100.0	12.0	61.4	55.9	66.6	24.4	49.2	25.8	13.8	1.2
30～49人	人	100.0	12.5	58.3	54.0	71.3	21.5	47.1	26.8	8.0	1.0
< 性別 >											
男		100.0	17.3	57.7	53.5	62.4	32.9	50.2	25.8	19.3	4.2
女		100.0	10.5	57.7	50.0	71.6	28.9	57.0	22.8	14.9	3.1
< 就業形態 >											
正社員		100.0	16.5	60.1	53.9	64.6	33.5	51.8	25.7	18.9	3.5
パートタイム労働者		100.0	5.8	46.2	39.7	78.2	19.4	62.7	15.5	11.6	4.3
有期契約労働者		100.0	1.9	36.3	44.4	62.4	15.6	48.4	26.8	5.5	2.6
嘱託労働者		100.0	11.6	70.2	58.3	73.1	36.5	60.7	21.8	21.5	11.4
< 役職 >											
課長クラス以上		100.0	28.2	65.8	55.9	57.9	38.4	55.6	29.6	30.7	5.5
係長クラス		100.0	16.3	63.5	58.3	65.9	33.1	50.0	25.6	11.6	0.9
役職なし		100.0	10.9	54.4	49.7	68.2	29.1	53.1	23.1	15.8	4.0
< 勤続年数 >											
1年未満		100.0	16.4	50.0	41.5	62.9	19.5	36.1	15.5	8.5	10.5
1年以上2年未満		100.0	14.2	47.7	43.5	64.4	35.1	52.8	28.8	19.2	5.9
2年以上3年未満		100.0	6.0	66.2	50.8	71.9	23.7	42.6	25.0	17.4	1.0
3年以上5年未満		100.0	16.1	60.1	53.1	67.8	29.2	51.0	18.6	11.6	4.3
5年以上10年未満		100.0	16.1	61.2	50.4	69.9	32.8	49.5	30.0	12.9	4.0
10年以上20年未満		100.0	11.9	58.7	54.6	68.7	35.7	61.4	26.1	21.4	2.0
20年以上		100.0	17.5	55.1	56.3	58.6	29.0	54.8	20.9	21.5	3.5
< 労使コミュニケーションの良好度 >											
良い		100.0	15.5	61.1	54.8	72.2	26.9	51.9	23.6	20.0	4.1
どちらともいえない		100.0	10.3	51.4	49.0	56.8	34.9	55.4	24.2	13.7	2.7
悪い		100.0	21.6	58.2	46.4	56.9	48.7	53.7	31.4	14.7	5.1
平成26年調査計		100.0	14.2	53.1	49.9	62.4	30.0	47.9	22.2	19.2	1.5

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) 労使コミュニケーションを重視する内容「不明」を含む。

2 労働組合に関する意識

(1) 企業内労働組合への加入状況

「企業内に労働組合がある」事業所 40.7% (同 46.4%) の労働者について、企業内の労働組合への加入状況を見ると、「加入している」66.2% (同 72.5%)、「加入資格があるが加入していない」13.9% (同 9.2%)、「加入資格がない」19.9% (同 18.3%) となっている。

就業形態別にみると、労働組合に「加入している」は「正社員」では72.5%、「パートタイム労働者」では35.8%などとなっている。(第16表)

第16表 企業内労働組合への加入状況別労働者割合

(単位：%) 令和元年

区 分	計	企業内に労働組合がある			
		加入している	加入資格があるが加入していない	加入資格がない	
計	100.0	40.7 (100.0)	(66.2)	(13.9)	(19.9)
< 企 業 規 模 >					
5,000 人以上	100.0	80.6 (100.0)	(62.8)	(26.7)	(10.6)
1,000 ～ 4,999 人	100.0	59.0 (100.0)	(69.7)	(9.4)	(20.9)
300 ～ 999 人	100.0	25.0 (100.0)	(70.6)	(2.1)	(27.3)
100 ～ 299 人	100.0	25.2 (100.0)	(71.9)	(8.2)	(19.9)
50 ～ 99 人	100.0	4.8 (100.0)	(20.1)	(34.0)	(45.9)
30 ～ 49 人	100.0	10.9 (100.0)	(17.6)	(0.4)	(82.0)
< 性 別 >					
男	100.0	44.9 (100.0)	(71.0)	(11.2)	(17.8)
女	100.0	34.7 (100.0)	(57.5)	(18.7)	(23.7)
< 就 業 形 態 >					
正 社 員	100.0	42.3 (100.0)	(72.5)	(13.3)	(14.2)
パ ー ト タ イ ム 労 働 者	100.0	31.6 (100.0)	(35.8)	(25.2)	(39.0)
有 期 契 約 労 働 者	100.0	32.4 (100.0)	(13.9)	(10.7)	(75.4)
嘱 託 労 働 者	100.0	43.2 (100.0)	(38.1)	(2.0)	(59.9)
< 役 職 >					
課 長 ク ラ ス 以 上	100.0	40.5 (100.0)	(26.3)	(14.5)	(59.2)
係 長 ク ラ ス	100.0	45.2 (100.0)	(73.3)	(18.4)	(8.3)
役 職 な し	100.0	39.7 (100.0)	(73.9)	(12.5)	(13.6)
< 勤 続 年 数 >					
1 年 未 満	100.0	33.6 (100.0)	(62.7)	(12.8)	(24.6)
1 年 以 上 2 年 未 満	100.0	31.9 (100.0)	(56.1)	(21.9)	(22.0)
2 年 以 上 3 年 未 満	100.0	30.7 (100.0)	(68.9)	(13.5)	(17.6)
3 年 以 上 5 年 未 満	100.0	22.6 (100.0)	(67.0)	(17.7)	(15.3)
5 年 以 上 10 年 未 満	100.0	37.6 (100.0)	(75.8)	(16.8)	(7.4)
10 年 以 上 20 年 未 満	100.0	41.8 (100.0)	(76.8)	(10.5)	(12.7)
20 年 以 上	100.0	58.5 (100.0)	(53.0)	(13.0)	(34.0)
平 成 26 年 調 査 計	100.0	46.4 (100.0)	(72.5)	(9.2)	(18.3)

注：()内は企業内に労働組合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) 企業内労働組合に加入しない理由

労働者が企業内の労働組合に加入資格があるが加入しない理由をみると、「労働組合や組合活動に興味がないから」37.8%、「加入するメリットが見出せないから」37.0%、「周囲に加入者がいないから」26.9%などとなっている。

就業形態別にみると、「正社員」では「労働組合や組合活動に興味がないから」が42.4%、「パートタイム労働者」では「周囲に加入者がいないから」が44.6%と多くなっている。(第17表)

第17表 企業内労働組合に加入しない理由別労働者割合

(複数回答) (単位: %) 令和元年

区 分	加入資格があるが加入していない計 ¹⁾	加入するメリットが見出せないから	組合活動に参加する時間がないから	組合費を負担するのが嫌だから	労働組合や組合活動に興味がないから	周囲に加入者がいないから	その他
計	100.0	37.0	18.2	9.2	37.8	26.9	15.1
< 企業規模 >							
5,000人以上	100.0	33.4	7.6	6.5	34.5	34.1	8.5
1,000～4,999人	100.0	46.4	38.1	16.2	38.7	20.1	28.4
300～999人	100.0	81.3	10.8	24.1	37.2	4.7	15.5
100～299人	100.0	1.4	21.5	-	43.1	-	11.0
50～99人	100.0*	49.2*	7.8*	-*	70.0*	27.5*	7.8*
30～49人	100.0*	-*	-*	-*	32.0*	-*	32.0*
< 性別 >							
男	100.0	46.1	18.6	10.8	38.9	16.8	14.4
女	100.0	27.1	17.8	7.5	36.5	38.0	15.8
< 就業形態 >							
正社員	100.0	37.2	16.2	9.7	42.4	24.7	12.7
パートタイム労働者	100.0	40.0	30.3	8.5	18.1	44.6	15.6
有期契約労働者	100.0	17.8	14.2	2.6	16.4	0.4	66.9
嘱託労働者	100.0*	39.8*	8.1*	-*	-*	8.1*	91.9*
< 役職 >							
課長クラス以上	100.0	52.6	13.2	-	46.9	6.4	3.1
係長クラス	100.0	54.5	26.8	18.1	34.1	8.1	16.0
役職なし	100.0	26.0	16.3	8.4	36.7	39.8	18.0
< 勤続年数 >							
1年未満	100.0*	0.7*	-*	-*	67.3*	0.7*	32.0*
1年以上2年未満	100.0	13.2	18.4	11.5	49.4	29.8	0.5
2年以上3年未満	100.0	13.3	13.3	-	75.6	10.4	0.3
3年以上5年未満	100.0	20.6	14.6	1.6	49.9	18.6	26.8
5年以上10年未満	100.0	42.9	20.3	9.1	44.2	51.3	11.4
10年以上20年未満	100.0	47.8	16.8	6.3	15.7	22.9	25.2
20年以上	100.0	45.8	21.9	15.3	31.0	18.0	12.8

注：平成26年調査は「企業内労働組合に加入しない理由」を調査していない。

1) 労働組合に加入しない理由「不明」を含む。

(3) 企業内労働組合の必要度

労働者が企業内の労働組合について、どの程度必要であると考えているかをみると、「必要である」53.2% (同 56.6%)、「どちらともいえない」23.3% (同 28.0%)、「必要ではない」17.5% (同 15.3%) となっている。

労働組合の有無別にみると、労働組合が「必要である」は、労働組合がある事業所の労働者では80.5%、労働組合がない事業所の労働者では34.3%となっている。(第18表)

第18表 企業内労働組合の必要度別労働者割合

(単位：%) 令和元年

区 分	計	労働組合の必要度							不明
		必要である	是非必要である	どちらかといえば必要である	どちらともいえない	必要ではない	どちらかといえば必要ではない	必要ではない	
計	100.0	53.2	26.5	26.7	23.3	17.5	12.1	5.4	5.9
< 企業規模 >									
5,000人以上	100.0	61.0	32.0	28.9	16.1	19.9	18.1	1.7	3.0
1,000～4,999人	100.0	66.8	42.5	24.3	20.0	6.6	3.7	3.0	6.6
300～999人	100.0	50.3	20.6	29.6	25.3	19.6	13.5	6.1	4.8
100～299人	100.0	47.0	17.5	29.5	28.7	17.3	9.9	7.5	6.9
50～99人	100.0	35.4	11.4	24.0	27.2	30.2	21.7	8.5	7.1
30～49人	100.0	28.6	3.9	24.7	30.1	34.5	21.8	12.6	6.8
< 就業形態 >									
正社員	100.0	55.7	29.0	26.7	22.3	16.9	11.8	5.1	5.1
パートタイム労働者	100.0	39.4	13.1	26.3	25.5	21.9	14.1	7.9	13.2
有期契約労働者	100.0	39.0	14.5	24.5	39.6	19.8	13.0	6.8	1.7
嘱託労働者	100.0	59.7	26.9	32.9	14.3	15.2	13.0	2.2	10.8
< 役職 >									
課長クラス以上	100.0	49.4	22.9	26.5	19.7	25.9	17.9	7.9	5.0
係長クラス	100.0	58.1	33.0	25.1	17.9	14.1	10.7	3.4	9.9
役職なし	100.0	53.0	25.9	27.1	25.4	16.3	11.1	5.3	5.2
< 勤続年数 >									
1年未満	100.0	40.8	26.4	14.4	40.9	15.2	10.3	4.9	3.2
1年以上2年未満	100.0	49.4	21.0	28.4	28.4	18.9	12.6	6.3	3.3
2年以上3年未満	100.0	43.5	23.0	20.5	23.5	26.1	18.7	7.4	6.9
3年以上5年未満	100.0	41.4	14.7	26.7	29.7	24.2	15.8	8.4	4.6
5年以上10年未満	100.0	54.9	29.2	25.8	24.6	13.0	8.9	4.2	7.4
10年以上20年未満	100.0	54.3	26.7	27.6	18.4	20.3	13.3	7.0	7.0
20年以上	100.0	63.2	32.4	30.8	18.7	12.9	10.3	2.6	5.1
< 労使コミュニケーションの良好度 >									
良い	100.0	53.7	30.7	23.0	21.0	19.3	12.5	6.7	6.0
どちらともいえない	100.0	48.5	16.6	31.8	30.5	16.6	13.6	3.0	4.5
悪い	100.0	61.9	30.4	31.5	19.6	10.7	6.0	4.7	7.9
< 労働組合への加入状況 >									
労働組合がある	100.0	80.5	49.4	31.0	13.4	5.5	4.8	0.7	0.6
加入している	100.0	92.3	61.7	30.6	6.8	0.8	0.6	0.2	0.1
加入資格があるが加入していない	100.0	36.5	5.2	31.3	36.5	27.1	26.1	1.0	-
加入資格がない	100.0	71.8	39.4	32.4	19.4	6.1	3.6	2.5	2.7
労働組合がない	100.0	34.3	11.0	23.3	30.3	25.8	17.2	8.6	9.7
平成26年調査計	100.0	56.6	26.4	30.1	28.0	15.3	9.1	6.1	0.2

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。

3 労使協議機関の有無、協議内容及び結果の認知度

労使協議機関があるとする労働者のうち、労使協議機関での協議内容、その結果についてどの程度知っているかをみると、「大体知っている」41.6%（同 45.5%）、「一部知っている」44.2%（同 38.2%）、「ほとんど知らない」14.1%（同 15.8%）となっている。

就業形態別にみると、「ほとんど知らない」は「正社員」で11.1%、「パートタイム労働者」で37.3%などとなっている。（第19表）

第19表 労使協議機関の有無及び労使協議機関の協議内容等を知っている程度別労働者割合

（単位：％）令和元年

区 分	計	協議内容等の認知の程度					労使協議機関 がない	労使協議機関 があるか わからない
		労使協議機関がある		大体 知っている	一部 知っている	ほとんど 知らない		
			1)					
計	100.0	33.9	(100.0)	(41.6)	(44.2)	(14.1)	16.7	48.9
< 企 業 規 模 >								
5,000 人 以 上	100.0	47.5	(100.0)	(38.0)	(44.4)	(17.4)	9.5	42.2
1,000 ～ 4,999 人	100.0	47.8	(100.0)	(41.9)	(46.8)	(11.2)	4.5	47.3
300 ～ 999 人	100.0	25.5	(100.0)	(35.4)	(40.6)	(23.7)	22.7	51.9
100 ～ 299 人	100.0	26.6	(100.0)	(51.2)	(39.7)	(9.0)	17.5	55.8
50 ～ 99 人	100.0	15.6	(100.0)	(49.3)	(46.1)	(4.6)	36.4	46.9
30 ～ 49 人	100.0	12.1	(100.0)	(30.1)	(29.1)	(40.7)	35.9	52.0
< 就 業 形 態 >								
正 社 員	100.0	36.8	(100.0)	(44.3)	(44.5)	(11.1)	17.2	45.8
パ ー ト タ イ ム 労 働 者	100.0	15.7	(100.0)	(24.0)	(38.7)	(37.3)	13.4	68.4
有 期 契 約 労 働 者	100.0	18.8	(100.0)	(0.8)	(24.4)	(74.3)	12.9	68.3
嘱 託 労 働 者	100.0	48.0	(100.0)	(30.1)	(60.1)	(9.8)	24.0	28.1
< 役 職 >								
課 長 ク ラ ス 以 上	100.0	34.8	(100.0)	(59.9)	(29.4)	(10.6)	28.5	36.7
係 長 ク ラ ス	100.0	39.8	(100.0)	(48.6)	(37.3)	(13.8)	23.5	36.7
役 職 な し	100.0	32.4	(100.0)	(35.0)	(49.9)	(15.1)	12.4	54.6
< 勤 続 年 数 >								
1 年 未 満	100.0	14.0	(100.0)	(19.4)	(67.2)	(13.4)	10.1	76.0
1 年 以 上 2 年 未 満	100.0	19.2	(100.0)	(14.9)	(49.4)	(35.8)	12.1	68.6
2 年 以 上 3 年 未 満	100.0	14.4	(100.0)	(25.5)	(44.8)	(29.7)	20.3	65.3
3 年 以 上 5 年 未 満	100.0	15.7	(100.0)	(36.6)	(51.5)	(11.9)	24.0	60.2
5 年 以 上 10 年 未 満	100.0	32.2	(100.0)	(30.1)	(56.9)	(13.0)	13.9	52.5
10 年 以 上 20 年 未 満	100.0	38.7	(100.0)	(39.7)	(46.2)	(14.1)	19.2	42.1
20 年 以 上	100.0	54.5	(100.0)	(56.6)	(32.1)	(11.1)	15.5	29.6
平 成 26 年 調 査 計	100.0	36.7	(100.0)	(45.5)	(38.2)	(15.8)	26.0	37.3

注：（ ）内は労使協議機関がある事業所に雇用されてい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) 労使協議機関の協議内容等の認知の程度「不明」を含む。

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	不平や不満の伝達方法（複数回答）									不平や不満がない
			不平や不満を伝えたことがある		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	
			1)	2)								
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年調査は不平や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）

（複数回答）（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。

(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」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 ようである	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。