

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」事業所の割合は 67.3% (同 57.8%)、「苦情処理機関がない」は 31.8% (同 41.6%) 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)」86.6% (同 81.1%) 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、300 人未満では 5～6 割程度であるが、規模が大きくなるにつれてその割合は大きくなり、5,000 人以上では 82.8%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 6 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	67.3	(100.0)	(86.6)	(15.7)	(13.1)	31.8	0.8
< 企 業 規 模 >								
5,000 人 以 上	100.0	82.8	(100.0)	(89.4)	(26.6)	(9.2)	17.0	0.2
1,000 ～ 4,999 人	100.0	81.6	(100.0)	(89.9)	(19.7)	(9.8)	18.4	0.0
300 ～ 999 人	100.0	74.9	(100.0)	(91.7)	(17.1)	(10.4)	24.4	0.7
100 ～ 299 人	100.0	66.8	(100.0)	(88.4)	(13.4)	(11.5)	30.5	2.8
50 ～ 99 人	100.0	65.2	(100.0)	(82.5)	(10.9)	(16.5)	34.8	-
30 ～ 49 人	100.0	49.1	(100.0)	(79.3)	(7.8)	(19.9)	49.9	1.0
< 労 働 組 合 の 有 無 >								
労 働 組 合 が あ る	100.0	77.9	(100.0)	(89.5)	(21.8)	(9.2)	21.2	0.9
労 働 組 合 が な い	100.0	62.4	(100.0)	(84.9)	(12.3)	(15.4)	36.8	0.8
令 和 元 年 調 査 計	100.0	57.8	(100.0)	(81.1)	(16.7)	(17.9)	41.6	0.5

注：() 内は苦情処理機関がある事業所に対する割合である。

(2) 正社員以外の労働者の苦情処理機関の利用資格状況

ア 相談窓口（電子メールでの受付を含む；以下同じ）

苦情処理の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」の割合は95.9%（同97.6%）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」は96.3%（同94.7%）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」90.7%（同87.4%）、「有期契約労働者」80.4%（同76.0%）、「嘱託労働者」70.4%（同67.5%）、「派遣労働者」49.6%（同48.5%）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」の割合は95.8%（同98.1%）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」は86.3%（同82.8%）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」80.9%（同68.4%）、「有期契約労働者」69.7%（同56.1%）、「嘱託労働者」60.0%（同45.3%）、「派遣労働者」46.5%（同25.1%）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	有期契約 労働者	嘱託労働者	派遣労働者		
令和6年調査										
相談窓口	100.0	95.9	(100.0)	(96.3)	(90.7)	(80.4)	(70.4)	(49.6)	(3.7)	(-)
苦情処理委員会	100.0	95.8	(100.0)	(86.3)	(80.9)	(69.7)	(60.0)	(46.5)	(10.6)	(3.1)
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)

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。

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。

(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、令和5年1年間に「苦情処理機関の利用があった」の割合は42.6%（同47.3%）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」46.9%（同44.3%）が最も多く、次いで「話を聞いて納得したものが多い」42.4%（同44.4%）であり、「解決されない苦情が多い」は3.6%（同2.9%）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、令和5年1年間に「苦情処理機関の利用があった」の割合は23.2%（同28.9%）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」46.6%（同56.2%）が最も多く、次いで「話を聞いて納得したものが多い」44.6%（同23.4%）であり、「解決されない苦情が多い」は7.9%（同6.2%）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処理機関の令和5年1年間における
苦情の解決状況別事業所割合

(単位：%)									
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	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6年調査									
相談窓口	100.0	42.6 (100.0)	(46.9)	(42.4)	(3.6)	(6.7)	55.0	2.4	
苦情処理委員会	100.0	23.2 (100.0)	(46.6)	(44.6)	(7.9)	(0.4)	71.9	4.9	
令和元年調査 ²⁾									
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	

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。

1) 苦情処理機関の解決状況「不明」を含む。

2) 令和元年調査の利用の有無及び苦情の解決状況は平成30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

令和5年1年間に相談窓口の利用があった事業所の苦情の内容（複数回答）をみると、「人間関係に関すること」75.3%（同74.1%）が最も多く、次いで「日常業務の運営に関すること」43.6%（同55.7%）、「賃金、労働時間等労働条件に関すること」30.1%（同31.7%）などとなっている（第11表）。

イ 苦情処理委員会

令和5年1年間に苦情処理委員会の利用があった事業所の苦情の内容（複数回答）をみると、「人間関係に関すること」51.0%（同73.9%）が最も多く、次いで「日常業務の運営に関すること」43.7%（同50.7%）、「人事（人員配置・出向、昇進・昇格等）に関すること」22.7%（同26.4%）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（令和5年1年間）

(複数回答) (単位：%)													
区 分	苦情処理 機関の利用 があった 計	苦情の内容											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6年調査	1)								2)				
相 談 窓 口	100.0	43.6	27.2	12.2	6.0	30.1	15.9	8.6	75.3	23.2	7.8	7.1	7.1
苦 情 処 理 委 員 会	100.0	43.7	22.7	7.4	0.7	18.7	19.5	5.2	51.0	10.8	1.5	3.8	3.4
令和元年調査 ³⁾													
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

注：1) 苦情の内容「不明」を含む。

2) パワハラを含む。

3) 令和元年調査は平成30年1年間についての結果である。