

JILPT 調査シリーズ

No. 59

2009年6月

**職場におけるコミュニケーションの状況と  
苦情・不満の解決に関する調査  
(労働組合調査)**

The Japan Institute  
for  
Labour Policy and Training

独立行政法人 労働政策研究・研修機構



職場におけるコミュニケーションの状況と  
苦情・不満の解決に関する調査  
(労働組合調査)

## ま え が き

都道府県労働局の総合労働相談コーナーへの労働相談件数、民事上の個別労働紛争の相談件数はいずれも、近年になって増加傾向にあり、また、平成19年度の労働関係通常民事訴訟と労働審判制度の新受付件数は合計で3,740件を数える。

企業内における紛争処理システムが有効に機能しなくなっているという可能性が相談件数や紛争の増加の原因の一つにあるとの問題意識から、中央労働委員会事務局から「企業内紛争処理システムの整備支援に関する調査研究」の実施が要請され、その一環として、当機構では企業、従業員を対象とした調査と全国10,000の労働組合（単一組織組合本部、単位組織組合）を対象としたアンケート調査を実施した。

本調査シリーズは、このうちの労働組合を対象とした調査の詳細集計を取りまとめたものである。アンケートでは、従業員の価値観や雇用・就業形態が多様化し、人事雇用管理の個別化が進展するなか、どのように社内の良好なコミュニケーションを確保し、働きやすい環境が確保されるかを中心に組合員一人一人の職場での苦情や不満がどう把握され解決に結び付けられているか聞き、加えて企業の取組みについての労働組合の認識についても聞いている。

本調査の結果が、行政施策の検討に有益な示唆を与えるだけでなく、実際に企業の内外で紛争処理に携わる実務家の方々や、企業内の紛争処理の問題に関心を持つ多くの方々の議論の参考となれば幸いである。

2009年6月

独立行政法人 労働政策研究・研修機構  
理事長 稲 上 毅

職場におけるコミュニケーションの状況と苦情・不満の解決に関する調査  
(労働組合調査)

氏名(五十音順)

所属(実施時)

きはら あきお  
木原 亜紀生

労働政策研究・研修機構副統括研究員

ぐんじ まさと  
郡司 正人

労働政策研究・研修機構主任調査員

すずき まこと  
鈴木 誠

労働政策研究・研修機構アシスタント・フェロー

ないとう しの  
内藤 忍

労働政策研究・研修機構研究員

のむら かすみ  
野村 かすみ

労働政策研究・研修機構主任調査員

やまざき けん  
山崎 憲

労働政策研究・研修機構副主任調査員

## 目 次

第1章	調査要綱	1
1	調査の趣旨	3
2	調査の概要	3
第2章	職場における苦情・不満についての労働組合の取組みと意識	7
1	苦情・不満の把握と解決の方法	9
2	苦情の内容と対応等	12
3	上部団体の役割	20
4	苦情・不満へ取り組む際の課題等	21
5	解決・未然防止のために必要な取組み	22
6	労組の苦情処理担当者の能力と資質	24
	(1) 担当者の能力と資質	24
	(2) 労組が苦情処理担当者に行っている研修について	25
7	外部機関の活用	26
8	会社の取組みに対する労組の評価	29
	(1) 相談窓口	30
	(2) 苦情処理委員会	34
9	管理職の役割	39
10	未然防止のために会社が取り組むべきこと	40
11	会社の取組みの必要性と方向性	41
12	まとめ	42
資 料		45
	調査票(労働組合調査)	47
	付属統計表(労働組合調査)	65

# 第 1 章 調查要綱

## 第1章 調査要綱

### 1. 調査の趣旨

近年、従業員の価値観や雇用・就業形態が多様化し、人事雇用管理の個別化が進展している。こうしたなか、社内での良好なコミュニケーションを確保し、働きやすい職場環境の整備に向け組合員ひとりひとりの職場での不満を把握し、その予防や早期の適切な解決を図ることは、労働組合においても重要な課題の一つとなっている。

このため、企業内における労使コミュニケーションの状況につき、職場における従業員の不満がどのように把握され、解決されていくのかという点を中心に、労働組合に対して、アンケート調査を実施した。なお、労働組合調査では、労働組合の取組みに加え、企業の取組みについての労働組合の認識についても調査を行った。

### 2. 調査の概要

郵送法によるアンケート調査の実施時期、対象、回収状況は、以下のとおりである。

#### (1) 「職場におけるコミュニケーションの状況と苦情・不満の解決に関する調査」

(労働組合調査)

調査期間 平成19年11月16日～12月5日

調査方法 郵送による調査票の配布・回収

調査対象 全国の従業員100人以上企業の単一組織組合本部及び単位組織組合  
10,000労組（厚生労働省「労働組合基礎調査」対象組合から抽出）

有効回収数 2,349労組（有効回収率 23.5%）

#### (2) 回答した労働組合の属性等（別表）

調査対象となる労働組合の主要属性を、業種、従業員、組合員規模、組合活動参加度等からみると、以下のとおりである。

##### ① 業種

最も多いのが、製造業の40.4%で、以下運輸業11.1%、卸売・小売業8.3%、サービス業6.9%、医療・福祉業5.0%、金融・保険業4.5%、建設業4.3%などであった。

##### ② 従業員規模、組合員規模

従業員規模では、1000人以上規模が最も多く21.9%、次いで500人～999人15.2%、300人～499人14.8%、100人～149人14.4%などであった。

一方、組合員規模では、100人～199人が最も多く21.2%、200人～499人が20.9%、50人～99人が18.4%、1000人以上が14.1%などの順であった。

③ 組合活動への参加度

各労組の組合員の組合活動への参加度を聞いたところ、「高い」が6.1%と「やや高い」が24.6%をあわせて3割にとどまった。一方、「低い」が10.1%、「やや低い」が28.1%、「どちらとも言えない」も29.3%となっている。

④ 組合員の範囲

「管理職を除く正社員」を組合員とするところが93.5%と大多数を占めた。「パートタイマー」や「契約社員」を組合員とするところが、それぞれ9.3%、7.3%あり、非正規社員を組合員とする労組も1割程度存在している。



別表 労働組合調査対象属性 (n=2349) (%)

業種	鉱業	0.3	組合員数(男性)	0人	0.2	
	建設業	4.3		1~49人	18.8	
	製造業	40.4		50~99人	18.9	
	電気・ガス・熱供給・水道業	1.4		100~199人	19.1	
	情報通信業	1.5		200~499人	17.7	
	運輸業	11.1		500~999人	9.5	
	卸売・小売業	8.3		1000人以上	9.8	
	金融・保険業	4.5		無回答	6.0	
	不動産業	0.5		平均	571.5	
	飲食店・宿泊業	1.0		組合員数(女性)	0人	6.3
	医療・福祉	5.0			1~9人	15.4
	教育・学習支援業	4.6			10~19人	13.2
	複合サービス業(郵便局、協同組合)	3.0			20~49人	21.0
	サービス業(他に分類されないもの)	6.9			50~99人	15.0
その他	5.2	100~199人	9.4			
無回答	2.0	200人以上	13.8			
従業員数	1~99人	4.6	役員数	無回答	6.0	
	100~149人	14.4		平均	197.0	
	150~199人	10.2		0人	0.6	
	200~299人	13.2		1~9人	26.8	
	300~499人	14.8		10~19人	27.4	
	500~999人	15.2		20~49人	23.5	
	1000人以上	21.9		50人以上	19.0	
	無回答	6.0		無回答	2.7	
	平均	1296.6		平均	45.7	
管理的立場にある従業員数	0人	0.1	役員数(執行委員)	0人	0.8	
	1~9人	7.4		1~4人	12.2	
	10~19人	11.2		5~9人	40.0	
	20~29人	10.0		10~14人	19.3	
	30~39人	9.0		15~19人	8.4	
	40~49人	5.8		20人以上	15.1	
	50~99人	16.5		無回答	4.2	
	100人以上	28.2		平均	15.8	
	無回答	11.7		役員数(専従執行委員)	0人	61.9
平均	177.3	1人	8.7			
正社員	1~99人	13.8	2人		7.9	
	100~149人	13.7	3人		3.0	
	150~199人	9.2	4人		2.0	
	200~299人	12.2	5~9人		4.7	
	300~499人	12.3	10人以上		3.4	
	500~999人	13.5	無回答		8.4	
	1000人以上	15.7	平均		1.5	
	無回答	9.7	職場委員の配置	組合員の一定人数ごと	23.2	
	平均	955.3		事業所単位	20.1	
正社員数(男性)	1~49人	6.9		部署単位	35.3	
	50~99人	15.2		職場委員はいない	15.2	
	100~149人	12.7		その他	3.4	
	150~199人	8.7		無回答	2.7	
	200~499人	20.3		職場委員の選出	組合員の立候補による	29.3
	500~999人	10.3			執行部による指名	17.2
	1000人以上	12.0			職場の上司・先輩による指名	6.9
	無回答	13.8	前任者の指名		15.1	
	平均	692.6	職位による		1.1	
正社員数(女性)	0人	1.5	勤続年数による		1.1	
	1~9人	10.8	職場委員はいない		11.0	
	10~19人	12.3	その他		12.0	
	20~29人	9.9	無回答		6.0	
	30~39人	6.5	組合活動の参加度	低い	10.1	
	40~49人	4.9		やや低い	28.1	
	50~99人	15.9		どちらともいえない	29.3	
	100~199人	10.3		やや高い	24.6	
	200人以上	14.0		高い	6.1	
無回答	13.9	無回答		1.8		
平均	173.6	組合員の範囲		管理職層を除く正社員	93.5	
組合員数	1~49人			10.7	ライン管理職	4.8
	50~99人			18.4	スタッフ管理職	4.9
	100~199人		21.2	パートタイマー	9.2	
	200~499人		20.9	契約社員	7.3	
	500~999人		12.2	その他	7.4	
	1000人以上		14.1	無回答	1.6	
	無回答		2.5	団上部	加盟している	70.6
	平均		797.0		加盟していない	27.7
	組合の組織	単一組織組合(支部等を有する組合)の本部	40.2	無回答	1.7	
単位組織組合(支部等のない組合)		55.9				
その他		2.4				
無回答		1.4				

\*アミかけは、複数回答。

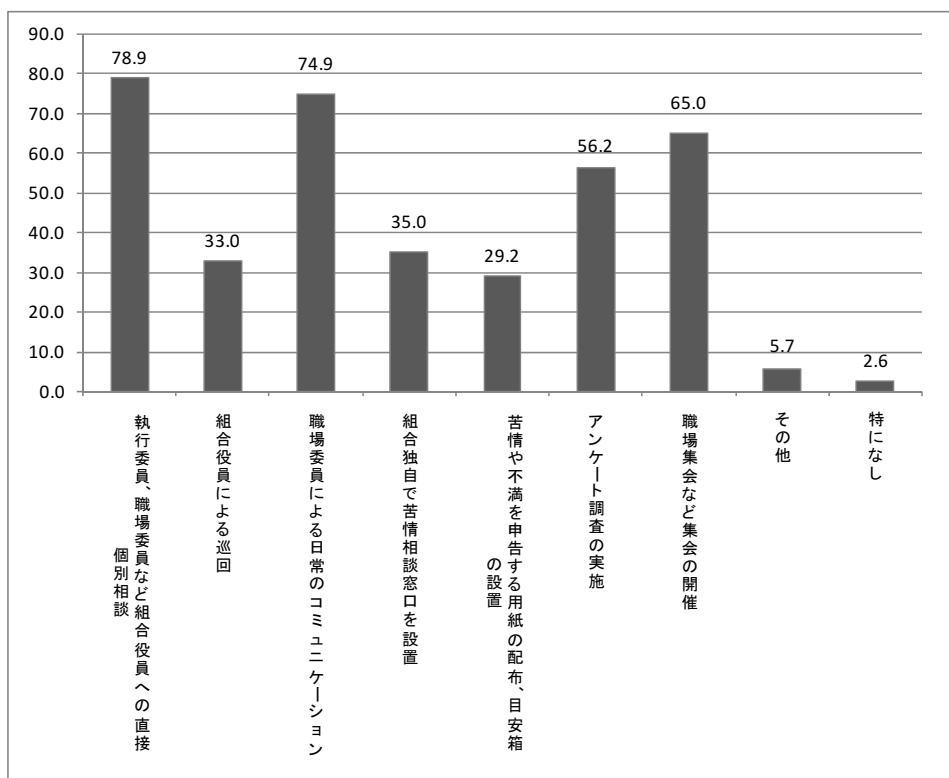
## 第2章 職場における苦情・不満についての 労働組合の取組みと意識

## 第2章 職場における苦情・不満についての労働組合の取組みと意識

### 1 苦情・不満の把握と解決の方法

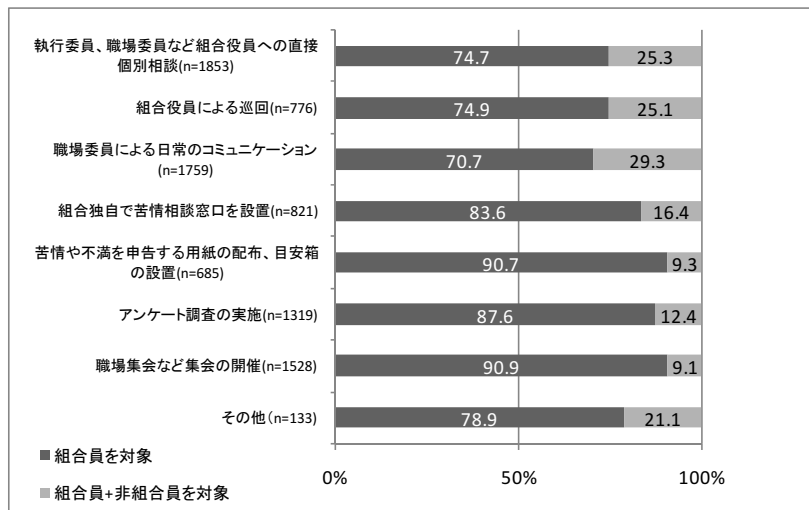
労組が、組合員を対象として実施している苦情や不満を把握する方法としては、「執行委員、職場委員など組合役員への直接個別相談」が78.9%と最も多く、次いで「職場委員による日常のコミュニケーション」(74.9%)、「職場集会などの集会の開催」(65.0%)、「アンケート調査の実施」(56.2%)、「組合独自で苦情相談窓口を設置」(35.0%)、「組合役員による巡回」(33.0%)の順で実施されている。(第2-1図)。

第2-1図 個別の苦情や不満を把握する方法（組合員対象、MA、%、n=2349）



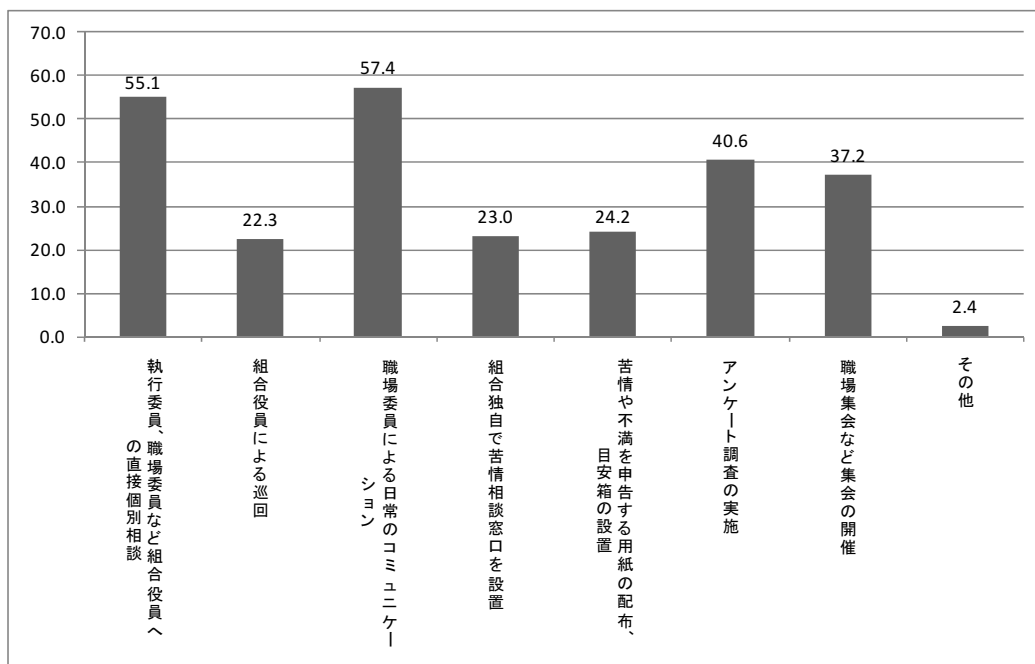
第2-1図で示した組合員に対する苦情や不満の把握方法のうち、非組合員を対象としているものは、「職場委員による日常のコミュニケーション」が29.3%、「執行委員、職場委員など組合役員への直接個別相談」が25.3%、「組合役員による巡回」が25.01%、「組合独自で苦情相談窓口を設置」が16.4%、「アンケート調査の実施」が12.4%であった。(第2-2図)

第 2-2 図 個別の苦情や不満を把握する方法（非組合員も含めた割合、MA、%）



また、苦情や不満を把握するために特に有効と労組が思っている方法（複数回答）は、回答の多い順に、「職場委員による日常のコミュニケーション」（57.4%）、「執行委員、職場委員など組合役員への直接個別相談」（55.1%）、「アンケート調査の実施」（40.6%）、「職場集会など集会の開催」（37.2%）、「苦情や不満を申告する用紙の配布、目安箱の設置」（24.2%）、「組合独自で苦情相談窓口を設置」（23.0%）、「組合役員による巡回」（22.3%）、などである。（第 2-3 図）

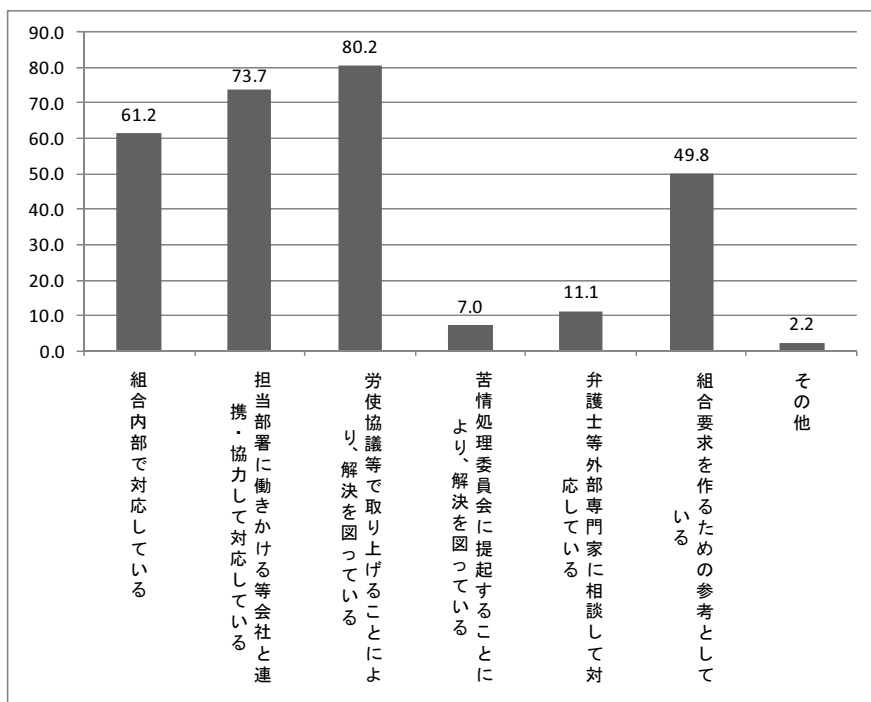
第 2-3 図 苦情や不満を把握するのに特に有効と思われる方法（MA、%、n=2277）



苦情や不満解決のためにとっている対応は、「労使協議等でとりあげることにより、解決を

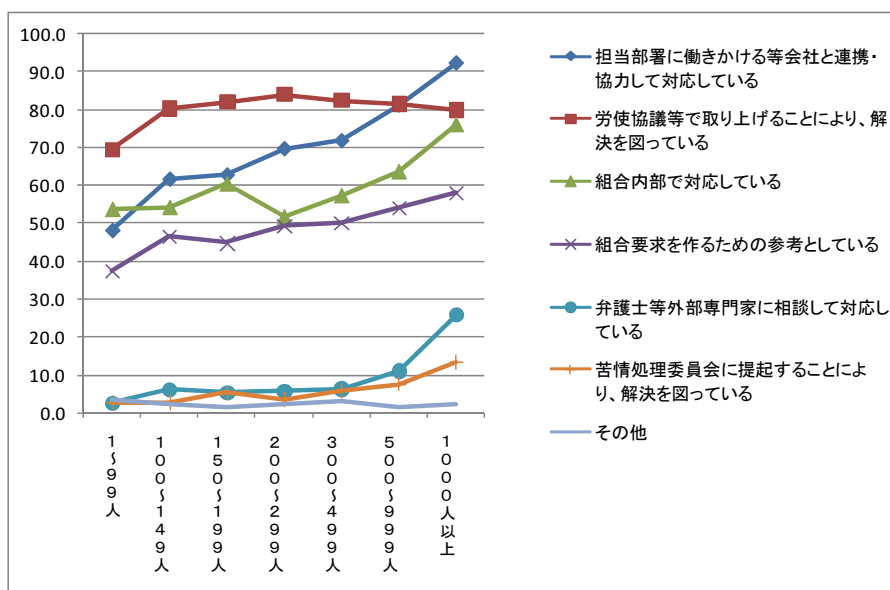
図っている」が80.2%で最も多く、次いで「担当部署に働きかける等会社と連携・協力して対応している」(73.7%)、「組合内部で対応している」(61.2%)、「組合要求を作るための参考としている」(49.8%)、「弁護士等外部専門家に相談して対応している」(11.1%)、「苦情処理委員会に提起することにより、解決を図っている」(7.0%)の順である。(第2-4図)

第2-4図 苦情・不満解決のための対応 (MA、%、n=2349)

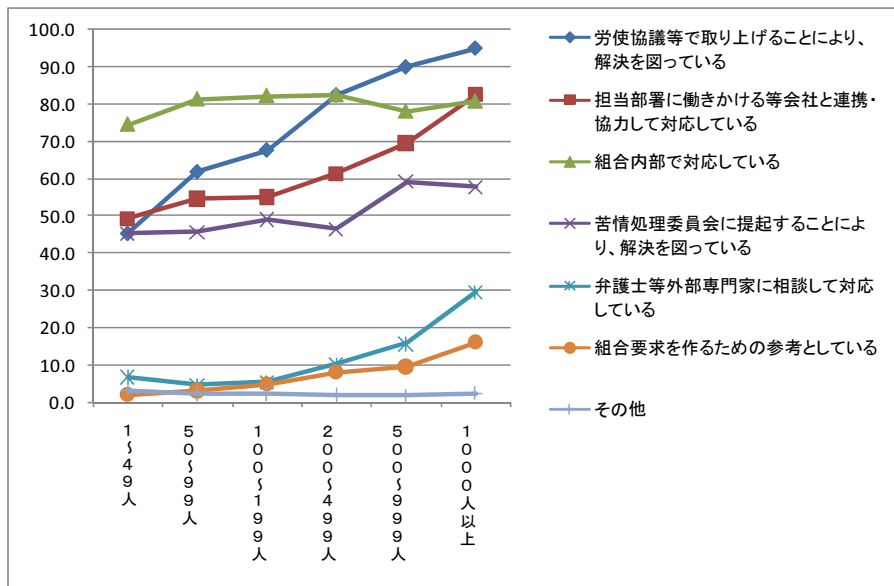


苦情や不満に対する労組の対応状況を従業員と組合員それぞれの規模別にみると、各方法とも、規模が大きくなるほど対応状況が良くなっている傾向がうかがえる。(第2-5図-1, 2)

第2-5図-1 従業員規模別労組の対応状況



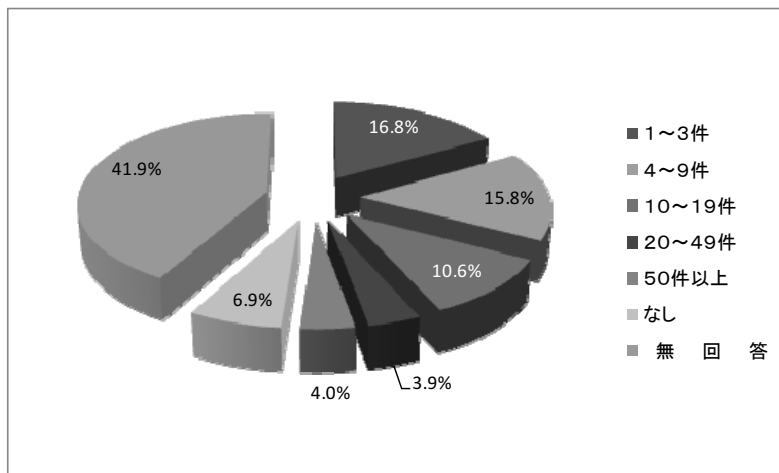
第 2-5 図-2 組合員規模別の対応状況



## 2 苦情の内容と対応等

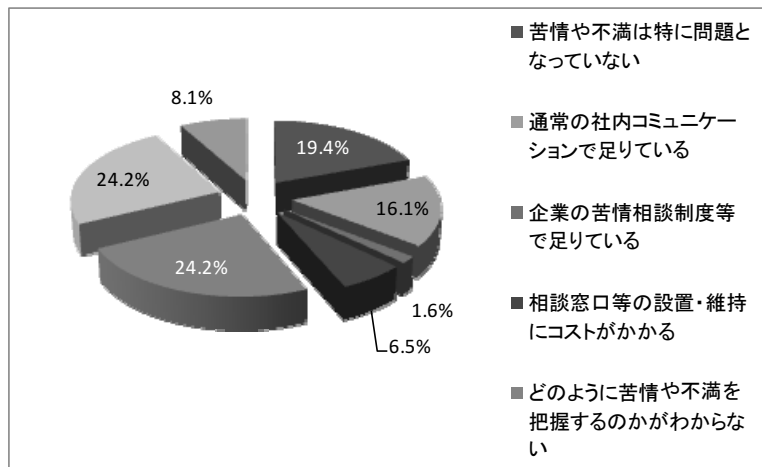
労組が独自に設置する苦情相談窓口における過去1年間の苦情受付件数は、「1件から3件」が16.8%、「4件から9件」が15.8%、「10件から19件」が10.6%と全体的に受付件数が少なく、窓口があまり活用されていない様子が伺える。(第2-6図)

第 2-6 図 過去1年間に受付をした苦情件数 (SA、n=821)



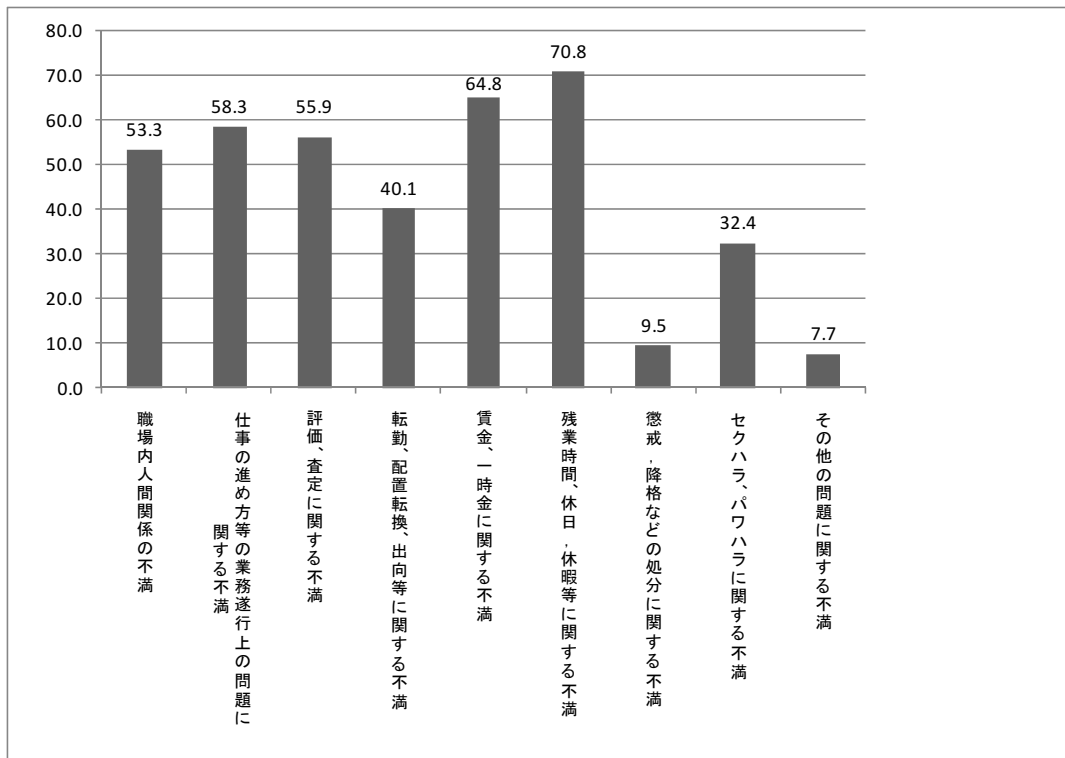
苦情把握に取り組んでいないと回答した労組も62件あったが、その理由をきいたところ、「どのように苦情や不満を把握するのかがわからない」という回答が24.2%と最も多く、そのほかは、「苦情や不満は特に問題となっていない」(19.4%)が2割程度で、以下「通常の社内コミュニケーションで足りている」(19.1%)、「相談窓口の設置・維持にコストがかかる」(6.5%)、「企業の苦情相談制度等で足りている」(1.6%)などの回答であった。(第2-7図)

第 2-7 図 苦情把握に取り組まない理由 (SA、%、n=62)



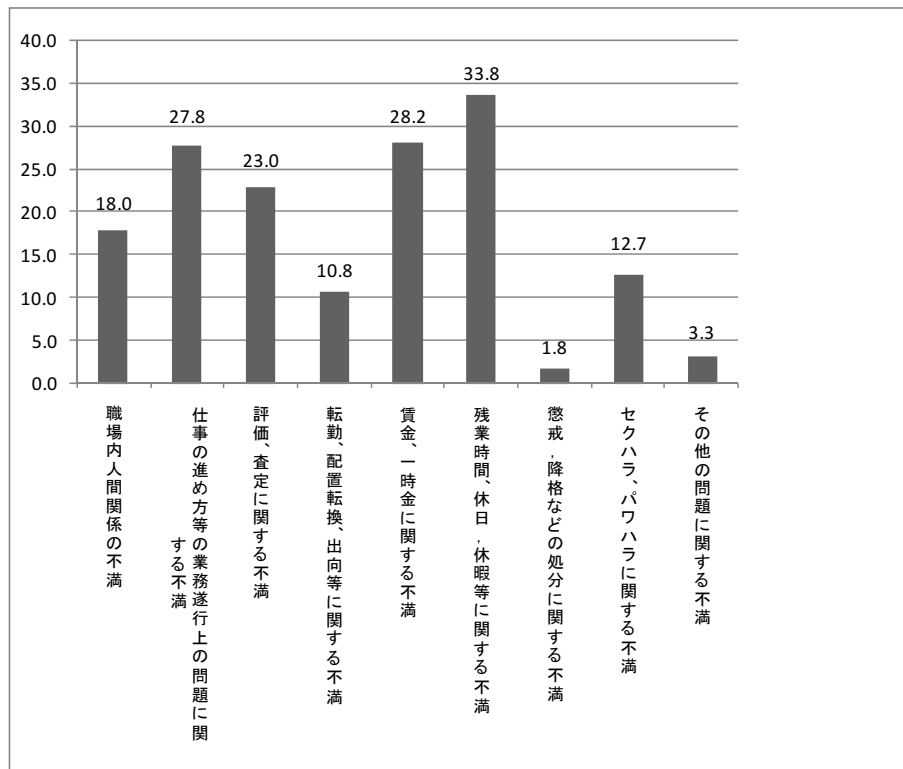
最近 5 年間に受け付けたことのある苦情内容を聞いた内訳 (複数回答) は、「残業時間、休日、休暇等に関する不満」が 70.8% と最も多く、次いで「賃金・一時金に関する不満」(64.8%)、「仕事の進め方等の業務遂行上の問題に関する不満」(58.3%)、「評価・査定に関する不満」(55.9%)、「職場内人間関係に関する不満」(53.3%) が 5 割を超えたほか、「転勤、配置転換、出向等に関する不満」(40.1%)、「セクハラ、パワハラに関する不満」(32.4%)、「懲戒、降格などの処分に関する不満」(9.5%) などの順であった。(第 2-8 図)

第 2-8 図 最近 5 年の間で受け付けたことのある苦情内容 (MA、%、n=2349)



さらに、最近 5 年間で受付件数が増えた苦情内容については、やはり複数回答だが、「残業時間、休日、休暇当に関する不満」(33.8%)、「賃金、一時金に関する不満」(28.2%)、「仕事の進め方等の業務遂行上の問題に関する不満」(27.8%)、「評価、査定に関する不満」(23.0%)、「職場内人間関係の不満」(18.0%)「セクハラ、パワハラに関する不満」(12.7%)などの順である。(第 2-9 図)

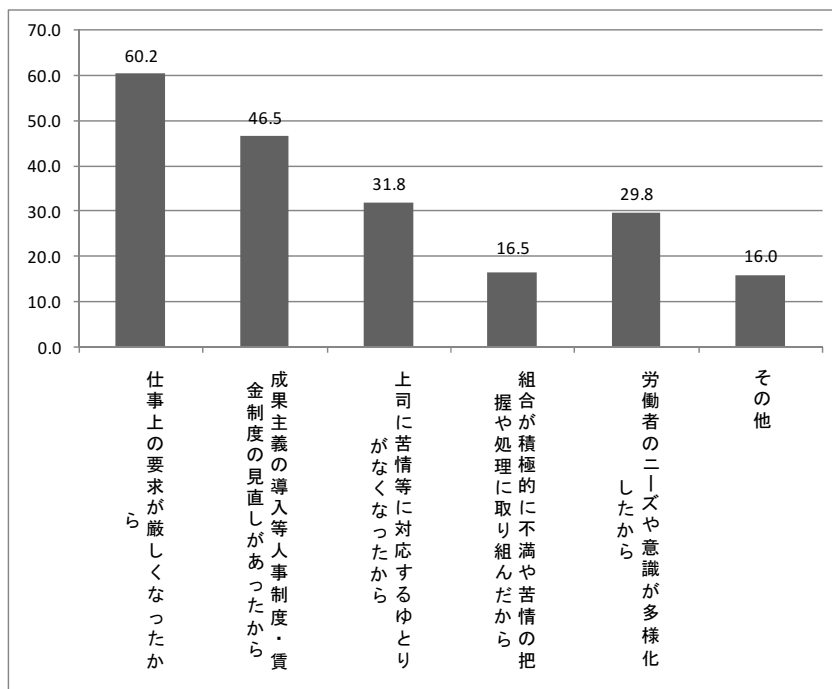
第 2-9 図 最近 5 年間で受付件数が増えた苦情内容 (MA、%、n=2349)



苦情の受付件数が「増えた」と回答した労働組合に増加の理由（複数回答）をきいたところ、「仕事上の要求が厳しくなったから」が 60.2%と最も多く、以下「成果主義の導入等人事制度、賃金制度の見直しがあったから」(46.5%)、「上司に苦情等に対応するゆとりがなくなったから」(31.8%)、「労働者のニーズや意識が多様化したから」(29.8%)などが続く。「組合が積極的に不満や苦情の把握や処理に取り組んだから」と回答した労組は 16.5%にとどまった。(第 2-10 図)

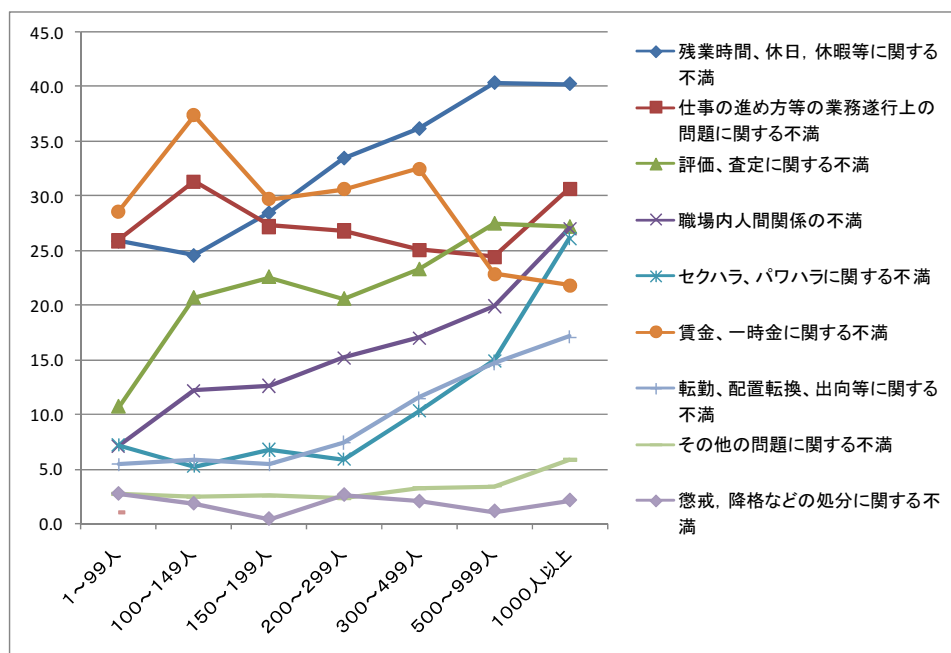


第 2-10 図 最近 5 年の間で苦情の受付件数が増えた理由 (MA、%、n=1753)

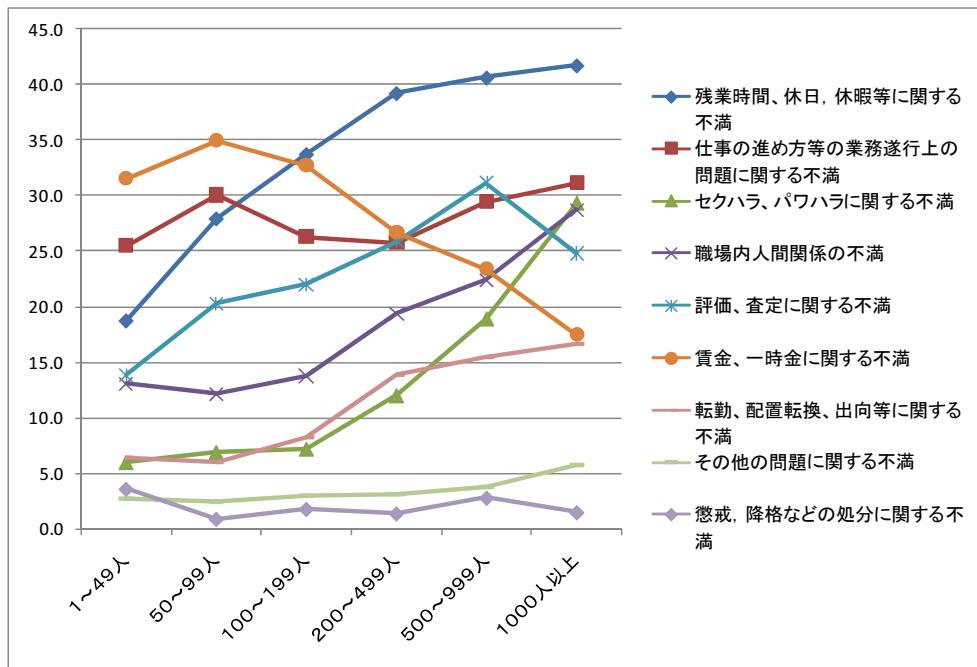


苦情や不満の受付と企業規模、労組の規模との関係については、最近 5 年の間に受付件数が増えた苦情内容のうち「賃金、一時金に関する不満」、「懲戒、降格などの処分に関する不満」と「仕事の進め方等の業務遂行上の問題に関する不満」以外の苦情・不満については、おおむね規模が大きくなるほど苦情・不満が増加傾向にある。このことは制度や取組み体制が企業や労組の規模が大きくなるほど整備されているため、問題が表面化していると説明できるかもしれない。(第 2-11 図-1, 2)

第 2-11 図-1 従業員規模別苦情・不満受付状況

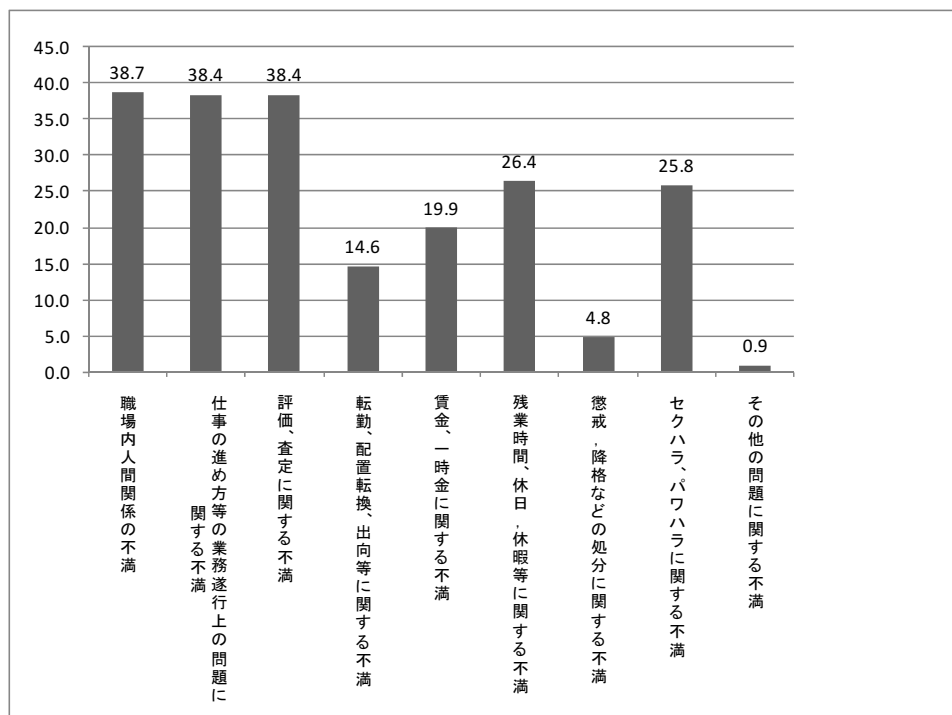


第 2-11 図-2 組合員規模別苦情・不満受付状況



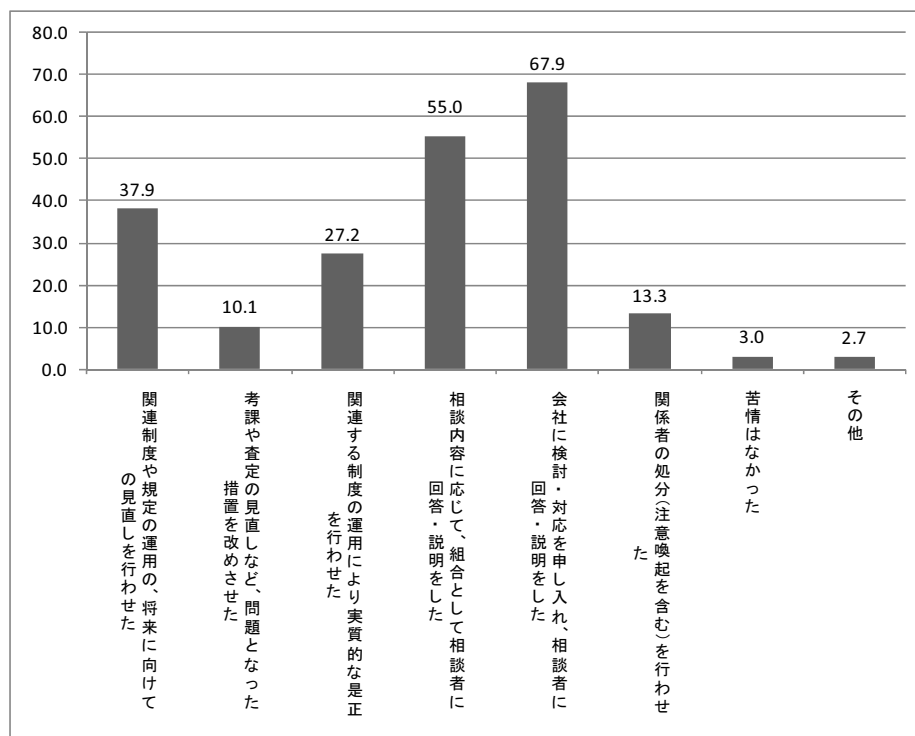
ところで本来、苦情や不満が存在するかもしれないが、十分に把握しきれていないと労組が考えているものとしては、「職場内人間関係の不満」(38.7%)、「評価・査定に関する不満」(38.4%)、「仕事の進め方等の業務遂行上の問題に関する不満」(38.4%)「残業時間、休日・休暇等に関する不満」(26.4%)、「セクハラ、パワハラに関する不満」(25.8%)などの順で多かった。(第 2-12 図)

第 2-12 図 組合として把握が不十分と考える苦情や不満の内容 (MA、n=2349)



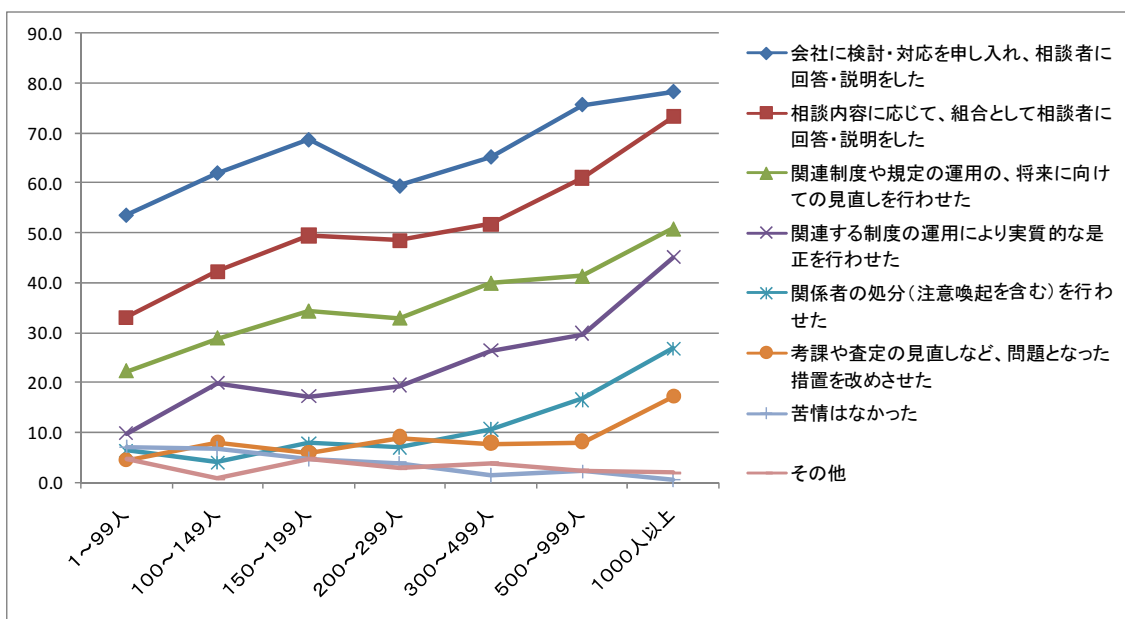
労組が最近3年間に取扱った苦情不満への措置については、「会社に検討・対応を申し入れ、相談者に回答、説明した」(67.9%)が最も多く、「相談内容に応じて、組合として相談者に回答・説明した」(55.0%)がそれに次いでいる。実際に制度の見直しや運用面での是正につなげた「関連制度や規定運用の将来に向けての見直しを行わせた」(37.9%)や「関連する制度の運用により実質的な是正を行わせた」(27.2%)といったケースは3割程度だった。(第2-13図)

第2-13図 最近3年間に取扱った苦情・不満に関して講じた措置 (MA、%、n=2349)

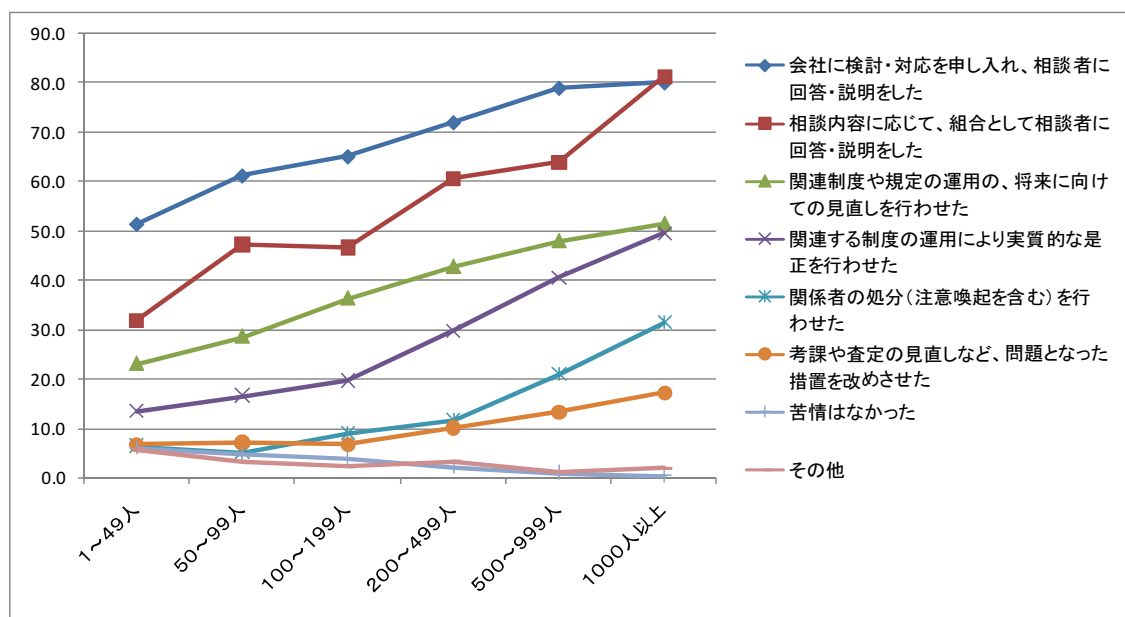


従業員規模、組合員規模でみた場合も、規模が大きくなればなるほど苦情・不満措置への制度が行き届いているという傾向がうかがえる。(第2-14図-1, 2)

第 2-14 図-1 従業員規模別の苦情・不満への具体的対応（クロス集計、MA、%）

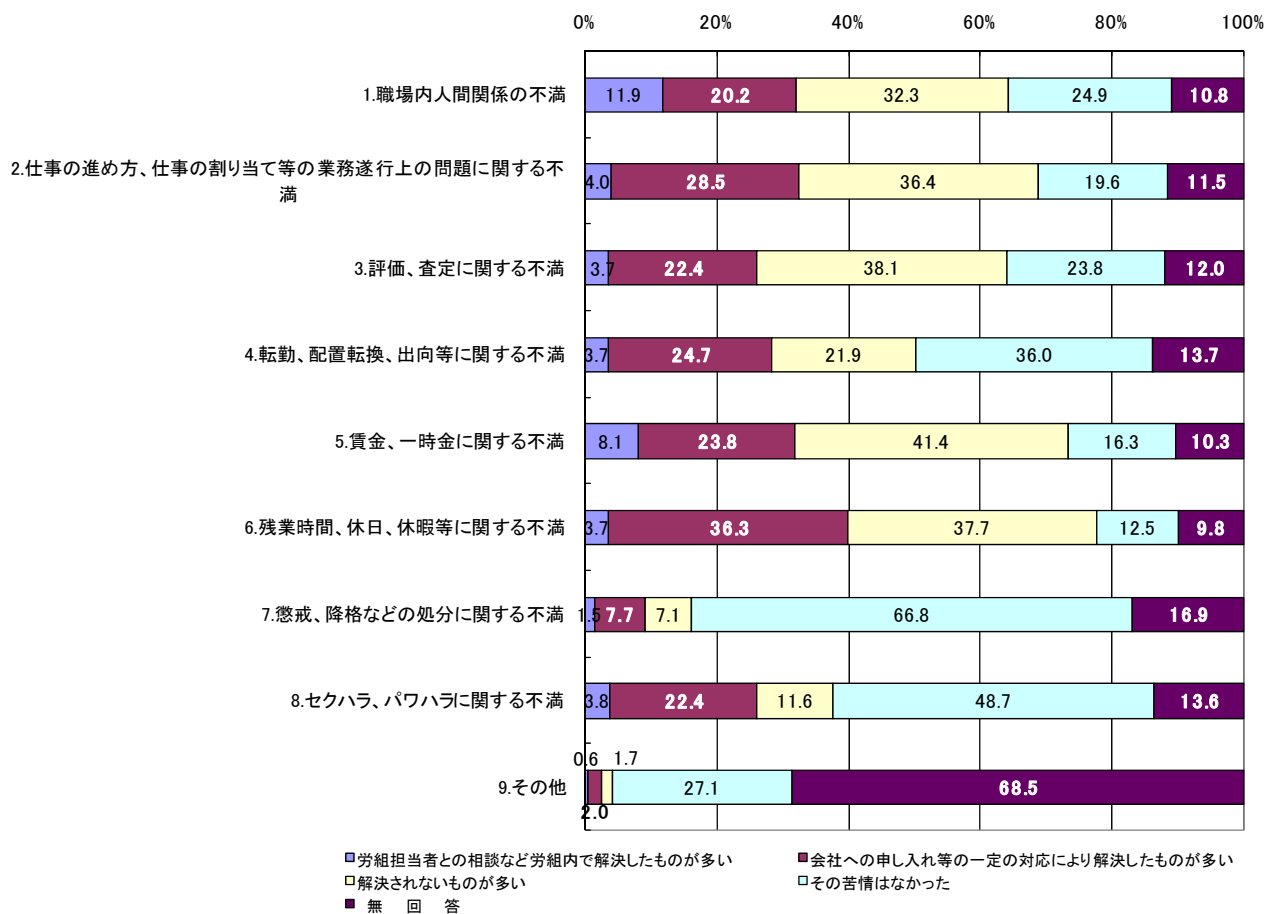


第 2-14 図-2 組合員規模別の苦情・不満への具体的対応



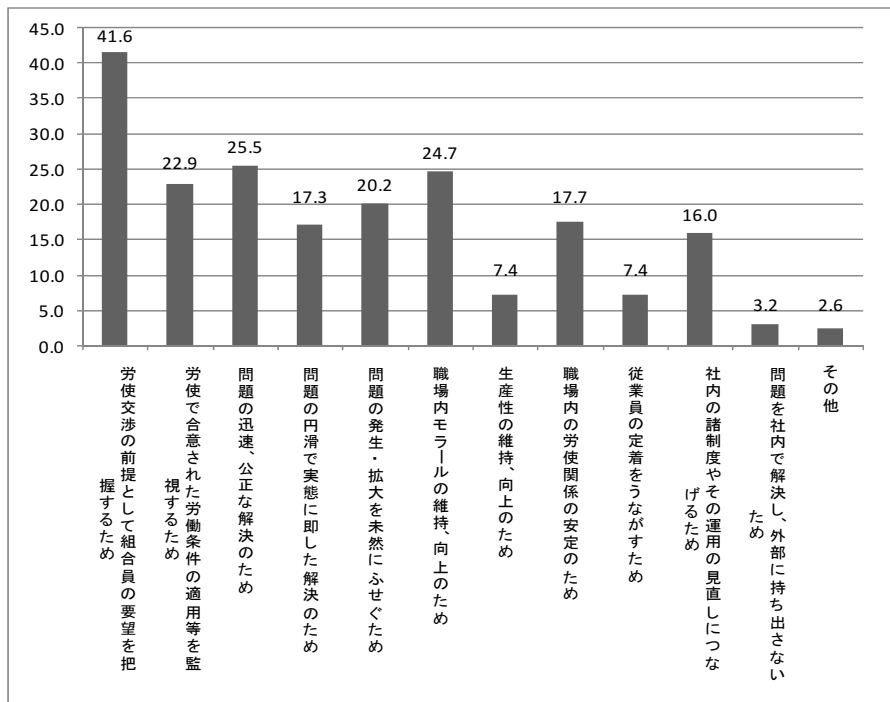
最近3年間の苦情・不満の解決状況の内容別内訳は第 2-15 図のとおりであった。労組内で解決したものとして回答が多かった不満は、「職場内の人間関係」(11.9%)、「賃金、一時金に対する不満」(8.1%) などであり、「残業時間、休日・休暇等に関する不満」(36.3%)、「仕事の進め方、仕事の割り当て等業務遂行上の問題に関する不満」(28.5%)、「転勤、配置転換、出向等に関する不満」(24.7%) などについては、会社への申し入れ等により解決を図っている。全体的に労組が単独で解決している割合はそれほど高くなく、会社への申し入れにより解決しているか、未解決のままのもの割合が比較的高いといえる。(第 2-15 図)

第 2-15 図 最近 3 年間の苦情・不満の解決状況 (SA、%、n=2349)



第 2-16 図は、労組が苦情処理に取り組む理由を聞いた結果である。労組が苦情処理に取り組む理由としては、「労使交渉の前提として組合員の要望を把握するため」が 41.6%で最も多く、以下「問題の迅速、公正な解決のため」(25.5%)「職場内モラルの維持、向上のため」(24.7%)、「労使で合意された労働条件の適用当を監視するため」(22.9%)、「問題の発生、拡大を未然にふせぐため」(20.2%)、「職場内の労使関係の安定のため」(17.7%)、「問題の円滑で実態に即した解決のため」(17.3%)、「社内の諸制度やその運用の見直しにつなげるため」(16.0%)「従業員への定着を促すため」「生産性の維持、向上のため」(各 7.4%)、「問題を社内で解決し、外部に持ち出さないため」(3.2%) など順であった。(第 2-16 図)

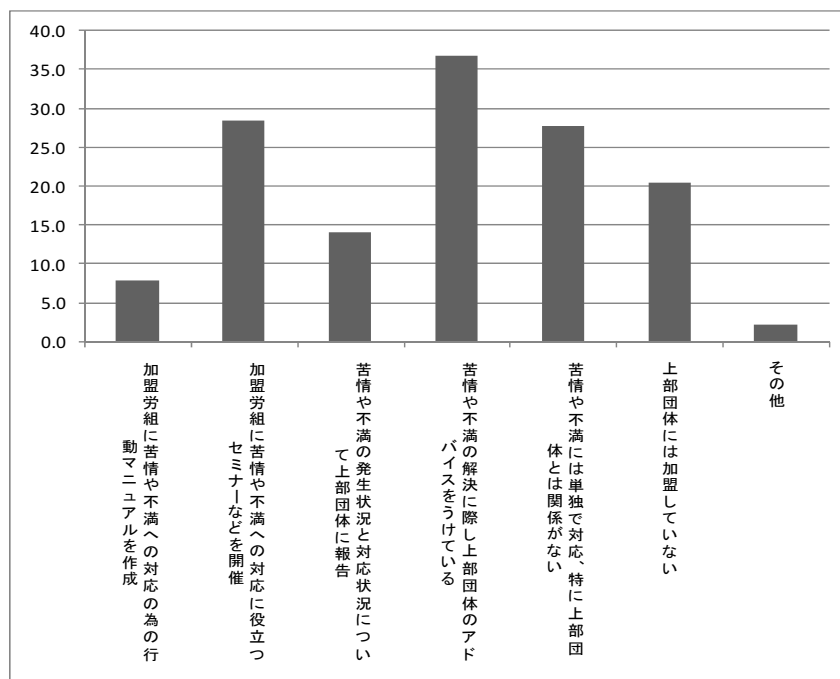
第2-16図 労組が苦情処理に取り組む理由 (MA、%、n=2349)



### 3 上部団体の役割

苦情や不満対応に関する上部団体の役割としては、「苦情や不満の解決に際し、上部団体のアドバイスを受けている」が 36.9%と最も多く、「加盟労組に苦情や不満への対応に役立つセミナーなどを開催」が 28.5%、「苦情や不満には単独で対応、特に上部団体とは関係ない」という回答も 27.7%あった。(第2-17図)

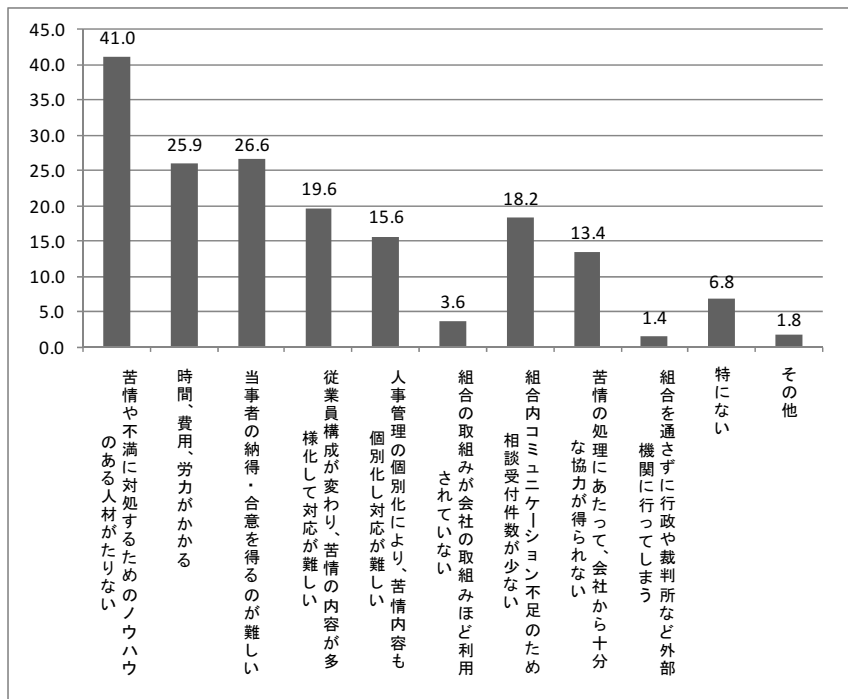
第2-17図 上部団体の役割 (MA、%、n=2349)



#### 4 苦情・不満へ取り組む際の課題等

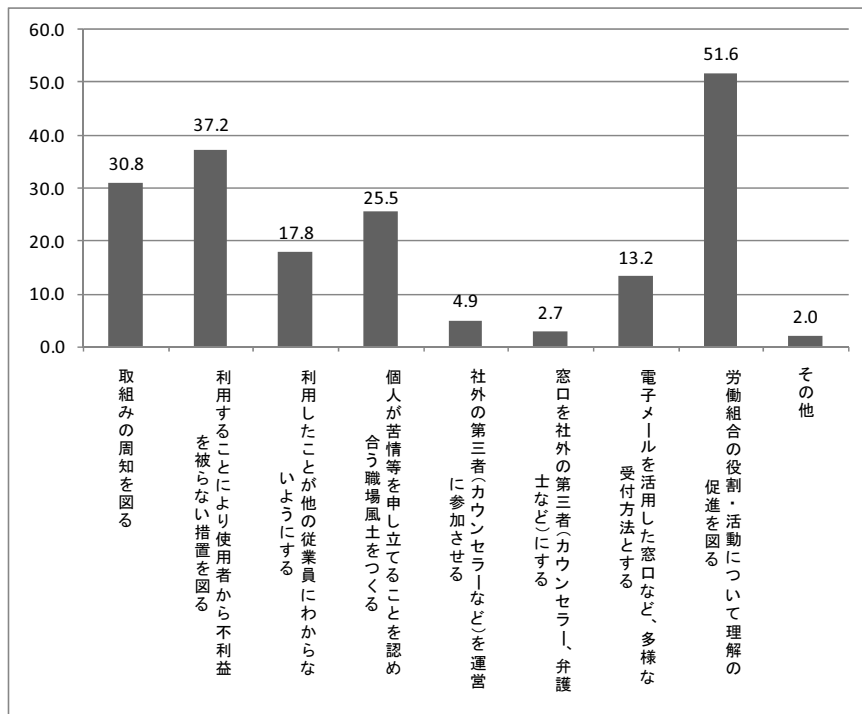
苦情や不満に取り組む際の課題は、「苦情や不満に対するノウハウのある人材がない」(41.1%)という回答が最も多く、ついで「当事者の納得・合意を得るのが難しい」(26.8%)「時間、費用、労力がかかる」(25.9%)などが切実な課題として浮き彫りとなっている。(第2-18図)

第2-18図 苦情・不満への取り組む際の課題 (MA、%、n=2349)



組合員が苦情・不満対応の仕組みを利用しやすくするために必要なこととしては、「労働組合の役割・活動について理解の促進を図る」(51.6%)、「利用することにより使用者から不利益を被らない措置を図る」(37.2%)などが主なところで、「カウンセラーなど社外の第三者(カウンセラーなど)を運営に参加させる」(4.9%)、「窓口を社外の第三者(カウンセラー、弁護士など)にする」(2.7%)と社外の第三者の活用をあげるものは少ない。(第2-19図)

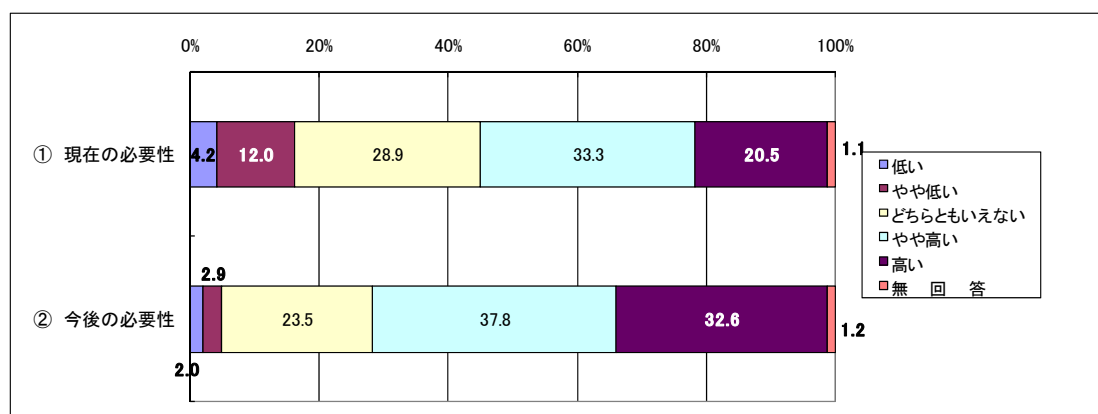
第 2-19 図 組合員が仕組みを利用しやすくするために必要なこと (MA、%、n=2349)



## 5 解決・未然防止のために必要な取組み

苦情、不満の解決・未然防止のための取組みが必要とされているかどうかについては、現在の必要性を 53.8% (やや高い 33.3%、高い 20.5%) の労組が感じ、今後についても 70.4% (やや高い 37.8%、高い 32.6%) の労組が必要性を感じている。(第 2-20 図)

第 2-20 図 苦情・不満の解決・未然防止のための取組みの必要性 (SA、%、n=2349)

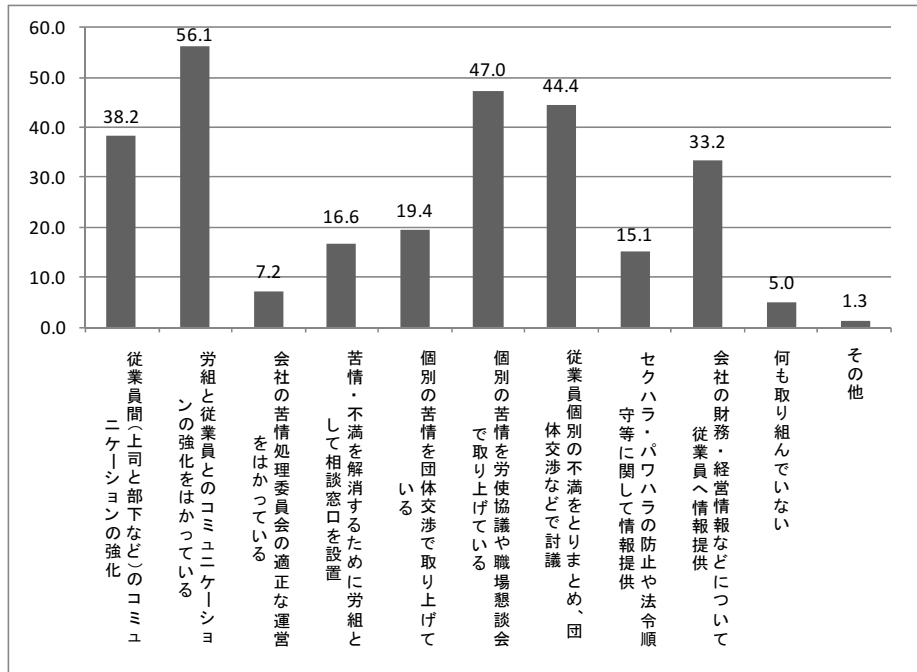


実際の取り組みについては、「労組と従業員のコミュニケーションの強化を図っている」と回答した労組が 56.1% と高く、「個別の苦情を労使協議や職場懇談会で取り上げている」と回答する労組も 47.0% ある。また、「従業員個別の不満をとりまとめ、団体交渉などで討議している」は 44.4%、「(上司部下など) 従業員間コミュニケーションの強化」は 38.2%、「会



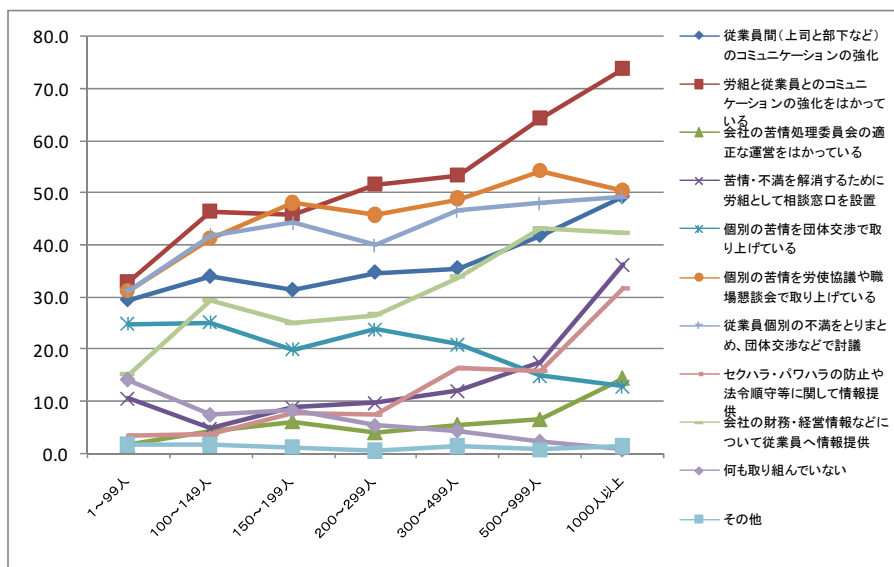
社の経営情報」の開示が 33.2%であった。(第 2-21 図)

第 2-21 図 苦情・不満の解決・未然防止のための実際的な取組み (MA、%、n=2349)

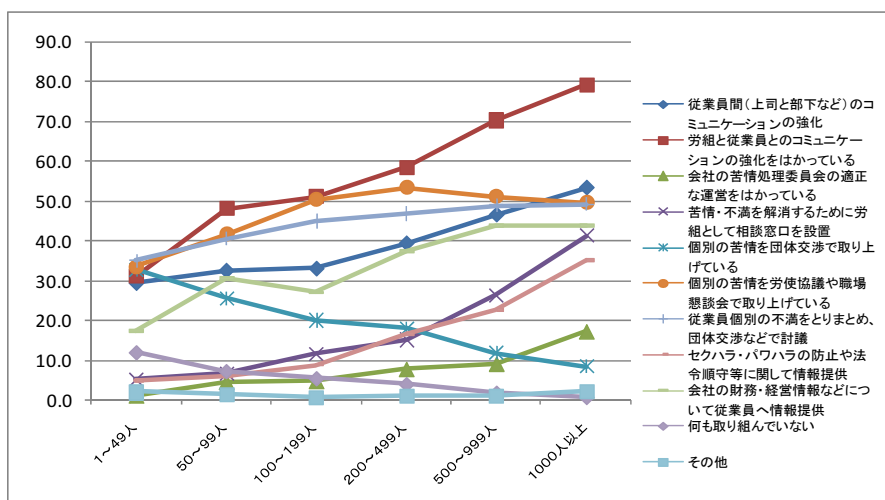


従業員、組合員規模別に実際的な取組み状況をみた場合、「労組と従業員のコミュニケーション強化」「従業員間のコミュニケーション強化」「労組として相談窓口を設置」「セクハラ、パワハラ防止や法令遵守などに関する情報提供」などについて規模が大きいほど整備されている結果となった。(第 2-22 図-1, 2)

第 2-22 図-1 従業員規模別の未然防止のための取組状況



第 2-22 図-2 組合員規模別の未然防止のための取組状況

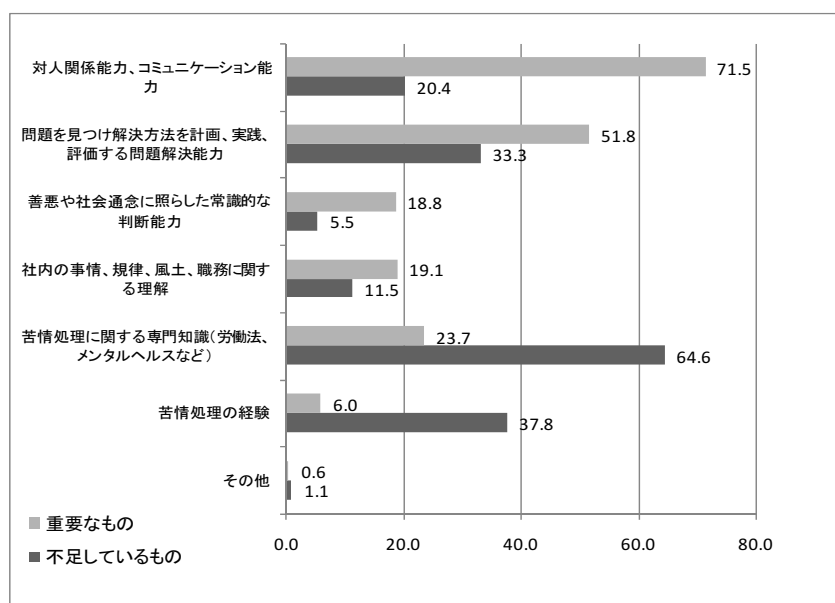


## 6 労組の苦情処理担当者の能力と資質

### (1) 担当者の能力と資質

労組の苦情処理担当者の能力と資質について尋ねたところ、「重要な能力と資質」としては、「対人関係能力、コミュニケーション能力」が71.5%、「問題を見つけ解決方法を計画、実践、評価する問題解決能力」が51.8%、「社内の事情、規律、風土、職務に関する理解」が19.1%、「善悪や社会通念に照らした常識的な判断能力」が18.8%であった。一方、「不足しているもの」としては、「苦情処理に関する専門知識(労働法、メンタルヘルスなど)」が64.6%と最も多く、ついで「苦情処理の経験」(37.8%)、「問題を見つけ解決方法を計画、実践、評価する問題解決能力」(33.3%)、「対人関係能力、コミュニケーション能力」(20.4%)などであった。(第 2-23 図)

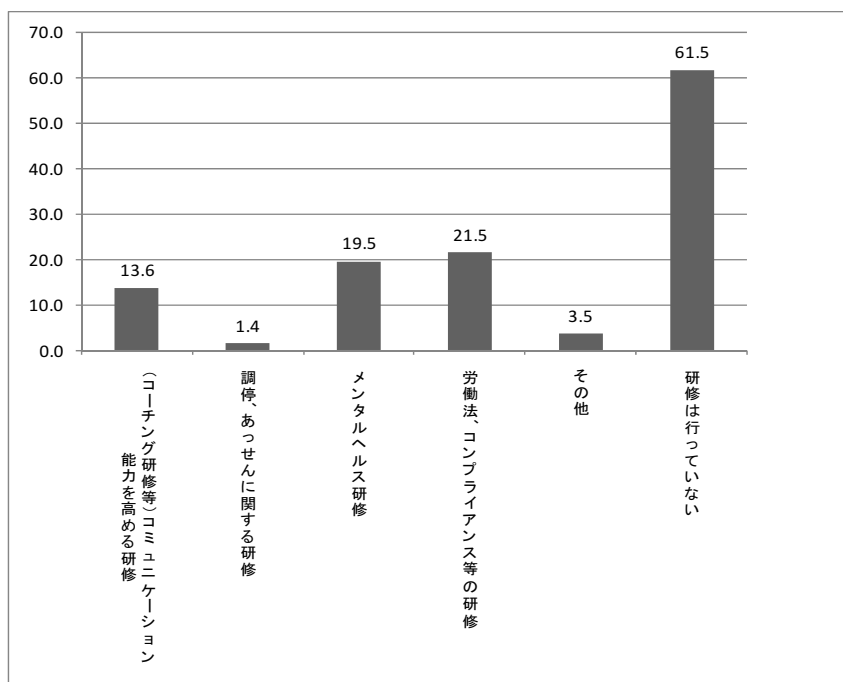
第 2-23 図 労組の苦情処理担当者に必要な能力と資質 (MA、%、n=2349)



(2) 労組が苦情処理担当者に行っている研修について

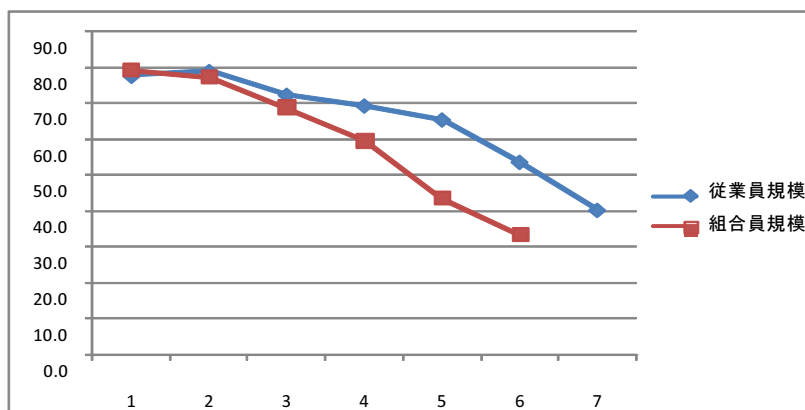
労組が苦情処理担当者に行っている研修については、「労働法、コンプライアンス等の研修」が21.5%、「メンタルヘルス研修」が19.5%、「(コーチングを含む) コミュニケーション能力研修」が13.6%であった。一方、「研修は行っていない」も61.5%にのぼっている。(第2-24図)

第2-24図 研修内容 (MA、%、n=2349)



苦情処理担当者への研修については、従業員、組合員の人数規模が大きいところほど、組合独自の研修の未実施割合は減少しており、規模の大きい会社のほど、労組独自の研修が充実していることが想定される。(第2-25図)

第2-25図 研修未実施状況 (規模別)

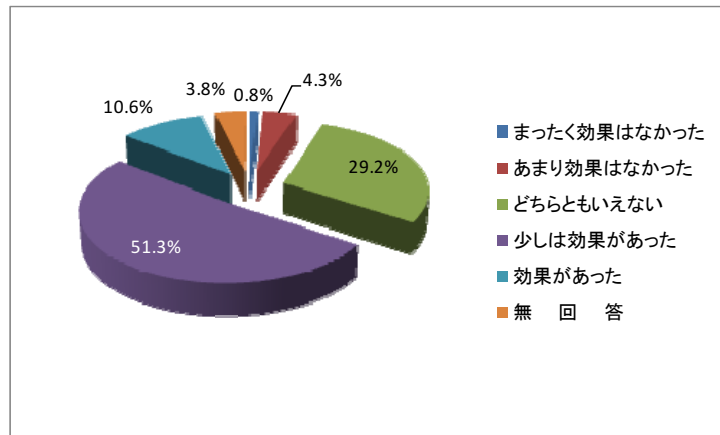


注) カテゴリー1～7の区分については以下の表による。

カテゴリー	1	2	3	4	5	6	7
従業員規模	1～99人	100～149人	150～199人	200～299人	300～499人	500～999人	1000人以上
組合員規模	1～49人	50～99人	100～199人	200～499人	500～999人	1000人以上	

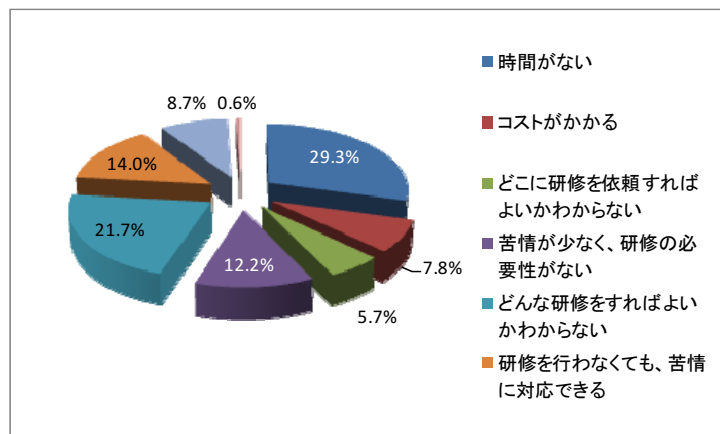
研修を行っている労組について効果をきいたところ、「少しは効果があった」(51.3%)、「効果があった」(10.6%)をあわせ、6割の労組が研修の効果を認めていた。(第2-26図)

第2-26図 研修の効果 (SA、%、n=2349)



一方「研修を行っていない」と回答した労組も61.5%あった。(第2-4-24図) 研修を行っていない理由としては、「時間がない」が29.3%と最も多く、ついで「どんな研修をすればよいかわからない」が21.7%であった。「研修を行わなくても、苦情に対応出来る」と回答した労組も14.0%あった。さらに、「苦情が少なく、研修の必要性がない」(12.2%)、「コストがかかる」(7.8%)、「どこに研修を依頼すればよいかわからない」(5.7%)などの順であった。(第2-27図)

第2-27図 研修を行わない理由 (SA、%、n=1444)

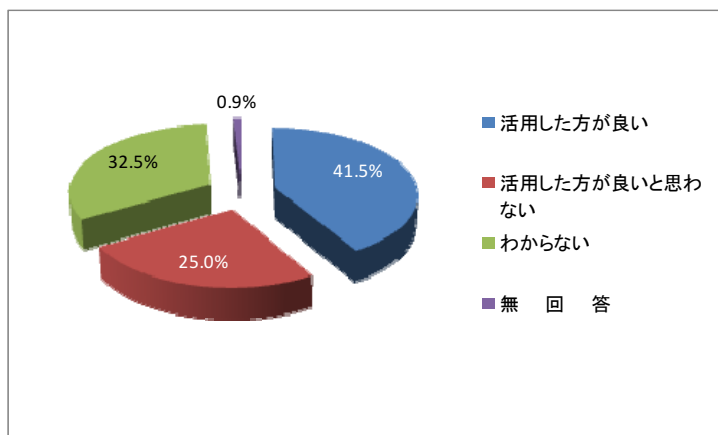


## 7 外部機関の活用

会社と従業員間で紛争が発生したとき、外部の機関や制度（労働委員会、裁判所、都道府県労働局のよる紛争調整委員会のあっせん等）を活用したほうが良いと思うかどうかをきいたところ、「活用したほうが良い」と積極的的回答をした労組は、41.5%であった。「活用した

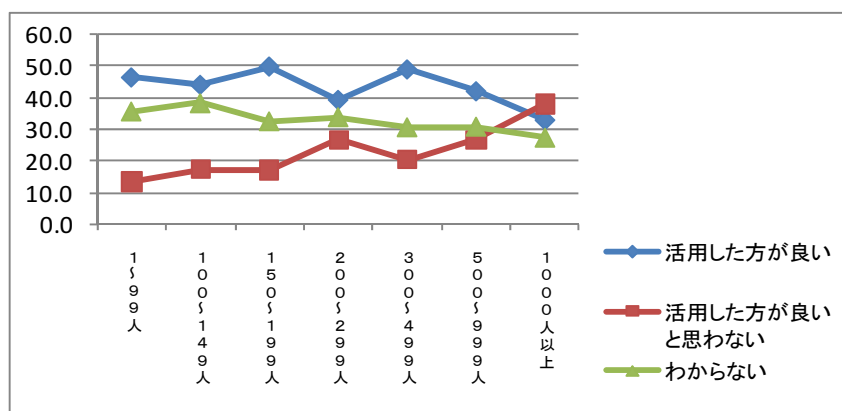
ほうが良いと思わない」は25.0%であった。(第2-28図)

第2-28図 外部機関の活用 (SA、%、n=2349)

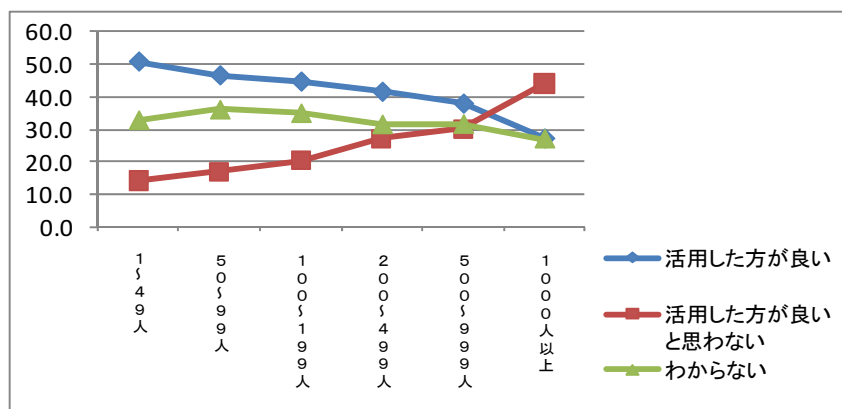


これを、従業員、組合員規模別にみると、規模が小さいほど外部機関の活用に積極的で、規模が大きいほど消極的であるという現状が推測される。(第2-29図-1, 2)

第2-29図-1 規模別外部機関活用状況 (従業員規模別)

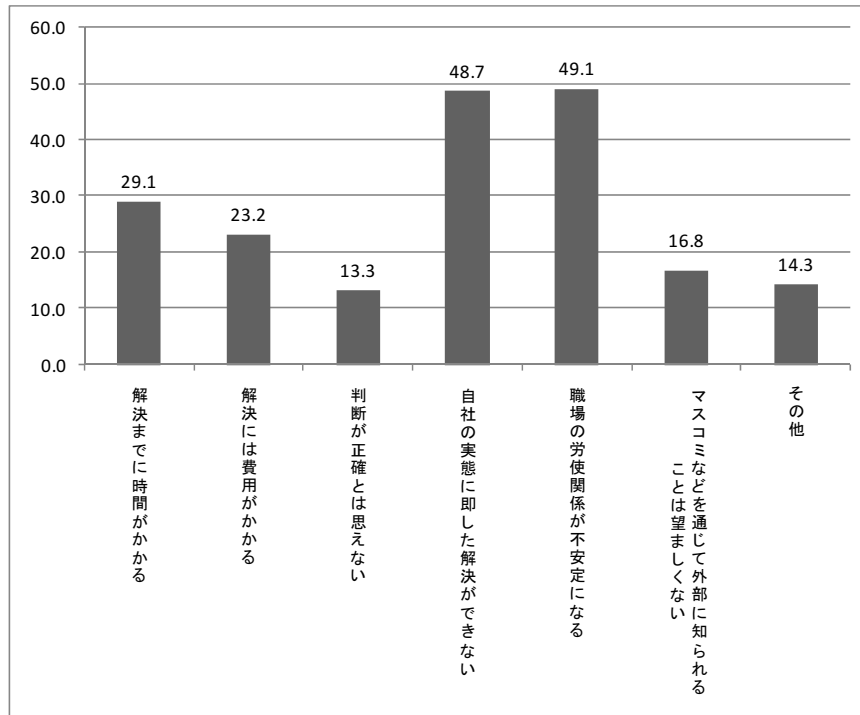


第2-29図-2 規模別外部機関活用状況 (組合員規模別)



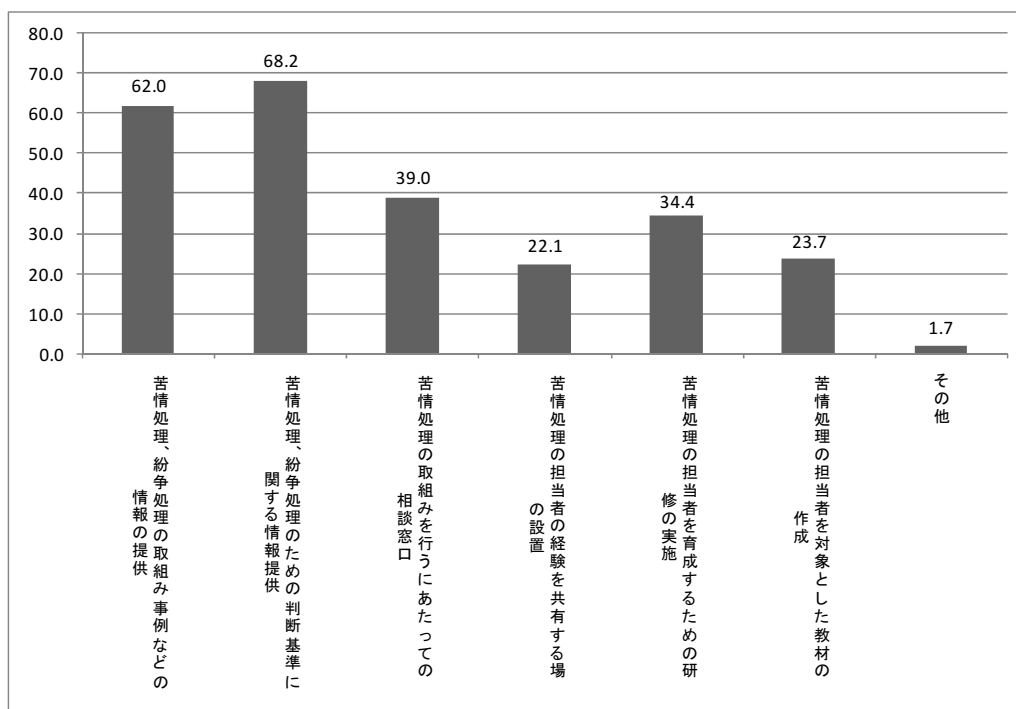
外部機関を「活用したほうが良いと思わない」「わからない」と回答した労組に対してその理由をきいたところ、「職場の労使関係が不安定になる」が49.1%、「自社の実態に則した解決ができない」が48.7%でほぼ5割を占め、以下「解決までに時間がかかる」(29.1%)、「解決までに費用がかかる」(23.2%)、「マスコミなどに知られると望ましくない」(16.8%)、「判断が正確と思えない」(13.3%)の理由が続いている。(第2-30図)

第2-30図 外部機関を活用した方が良くと思わない、わからない理由(複数回答、%、n=1351)



行政などからの支援措置で有効なものとしては、「苦情処理、紛争処理のための判断基準に関する情報提供」(68.2%)、「苦情処理、紛争処理の取組事例などの情報の提供」(62.0%)を6割以上が回答し、次いで「苦情処理の取組を行うにあたっての相談窓口」(39.0%)などがあがっている。(第2-31図)

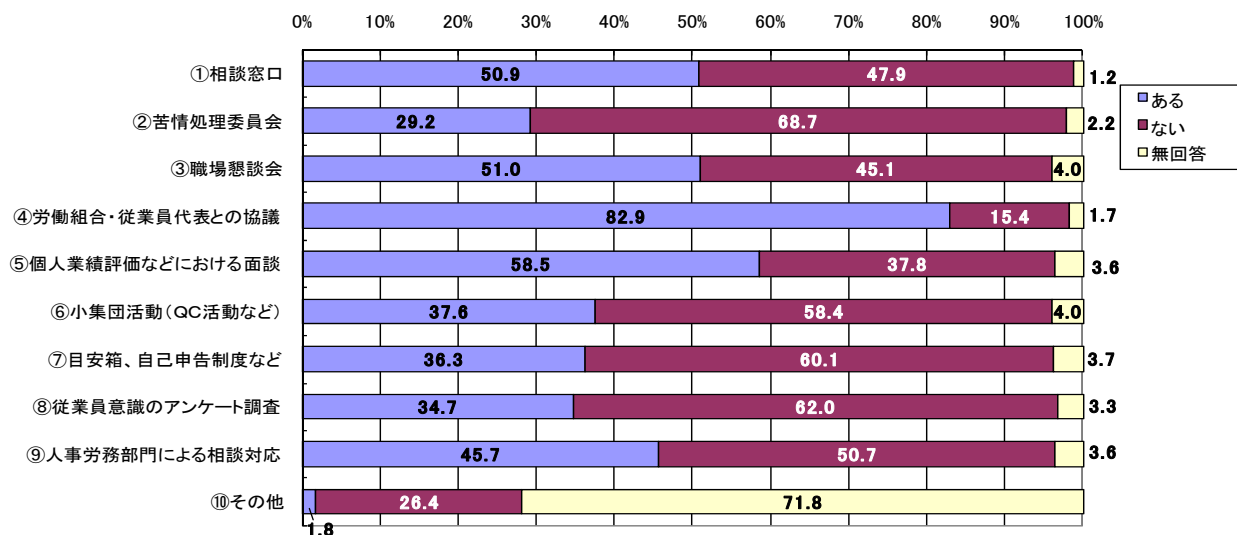
第 2-31 図 行政など外部からの支援措置で有効なもの (MA、%、n=2349)



## 8 会社の取組みに対する労組の評価

従業員の苦情や不満を把握するため、会社側が何らかの取組みを行っているかどうかを企業調査と同様の項目によりたずねたところ、「ある」と回答した労組は、①「相談窓口」は 50.9%、②「苦情処理委員会」は 29.2%、③「職場懇談会」は 51.0%、④「労働組合、従業員代表との協議」は 82.9%、⑤「個人業績評価などにおける面談」は 58.5%、⑥「小集団活動 (QC 活動など)」は 37.6%、⑦「目安箱、自己申告制度など」は 36.3%、⑧「従業員意識のアンケート調査」は 34.7%、⑨「人事労務部門による相談対応」は 45.7%であった。(第 2-32 図)

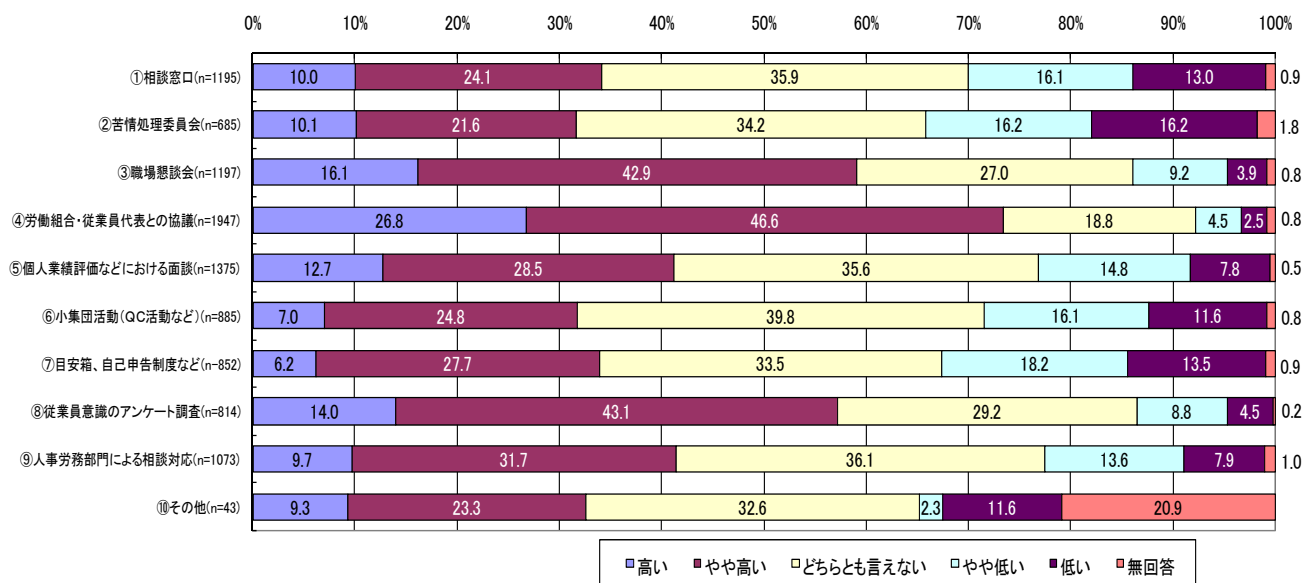
第 2-32 図 従業員の苦情や不満を知るための会社の取組の有無 (SA、%、n=2349)



また、会社の取組みの有効性について、「有効性が高い」という肯定的評価は、①「相談窓口」が34.1%、②「苦情処理委員会」は31.7%、③「職場懇談会」は59.0%、④「労働組合、従業員代表との協議」は73.4%、⑤「個人業績評価などにおける面談」は41.2%、⑥「小集団活動（QC活動など）」は31.8%、⑦「目安箱、自己申告制度など」は33.9%、⑧「従業員意識のアンケート調査」は57.1%、⑨「人事労務部門による相談対応」は41.4%であった。

(第2-33図)

第2-33図 従業員の苦情や不満を知るための会社の取組の有効性 (SA、%、n=2349)



### (1) 相談窓口

「相談窓口」の評価について、「肯定」する内容の質問項目と「否定」する内容の質問項目の両方を労組にきいてみたところ、「問題の円滑で実態に即した解決につながるため」という肯定的評価が44.3%と最も多く、次いで、「問題の発生を未然に防ぐことにつながるため」(32.6%)、「会社と従業員との良好な関係の維持につながるため」(31.6%)、「職場内モラルの維持、向上につながるため」(29.1%)、「社内の諸制度やその運用の見直しに役立つため」(18.2%)などの順となっている。否定的評価については、「問題の円滑で実態に即した解決につながっていないため」が18.1%、「問題の発生を未然に防ぐことにつながっていないため」(16.7%)、「会社と従業員との良好な関係の維持につながっていないため」(11.3%)となっている。

第2-34表では、各質問項目を有効性の認識との関係でみている。各質問項目とも肯定的内容の質問項目に対しては、有効性の認識が高いほど、肯定的評価が行われていることが明らかとなっており、否定的内容の質問項目に対しては、逆に有効性の認識が低いほど、否定的評価が行われていることが明らかとなっている。(第2-34表)



第 2-34 表 相談窓口に対する評価—有効性認識（高低）との関係

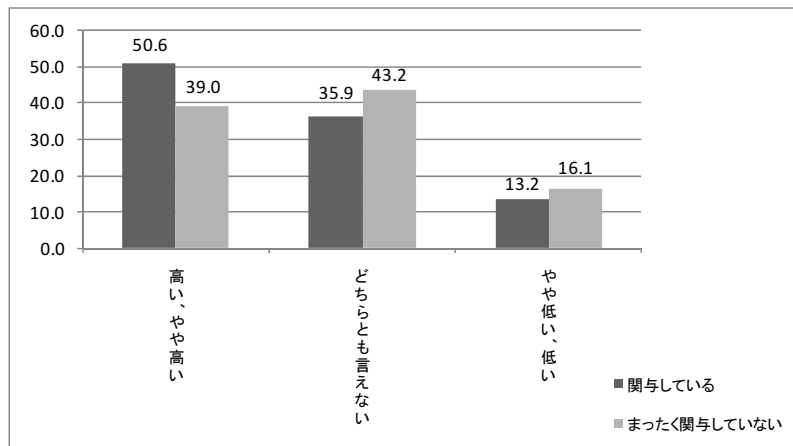
肯定的質問項目		有効性の認識	否定的質問項目	
問題の円滑で実態に即した解決につながるため	72.1	高	6.4	問題の円滑で実態に即した解決につながっていないため
	39.4	↕	14.5	
	17.9	低	36.9	
問題の発生を未然に防ぐことにつながるため	50.5	高	4.2	問題の発生を未然に防ぐことにつながっていないため
	30.8	↕	14.9	
	14.4	低	34.3	
職場内モラルの維持、向上につながるため	43.9	高	2.7	職場内モラルの維持、向上につながっていないため
	28.0	↕	10.5	
	13.5	低	19.0	
生産性の維持、向上につながるため	12.7	高	0.5	生産性の維持、向上につながっていないため
	8.6	↕	3.5	
	4.9	低	8.1	
会社と従業員との良好な関係の維持につながるため	53.2	高	4.7	会社と従業員との良好な関係の維持につながっていないため
	25.6	↕	9.6	
	14.1	低	21.6	
従業員の定着を促すことにつながるため	17.6	高	1.7	従業員の定着促進につながっていないため
	8.6	↕	7.9	
	4.0	低	14.7	
社内の諸制度やその運用の見直しに役立つため	31.6	高	2.5	社内の諸制度やその運用の見直しに役立っていないため
	15.4	↕	6.5	
	6.1	低	16.4	
問題を社内で解決し、外部に持ち出さないため	21.8	高	1.0	問題を社内で解決し外部に持ち出さないことに役立っていない
	14.9	↕	1.4	
	7.2	低	3.7	

注 1) 各質問項目を肯定的な内容と否定的内容に分けた。

注 2) 各質問項目について、有効性に対する評価を「高い、やや高い」「どちらでもない」「やや低い、低い」の 3 グループにわけ、それぞれの回答割合を示した。たとえば、「問題の円滑で実態に即した解決につながるため」について、有効性が「高い、やや高い」を選択したものは、72.1%、「どちらでもない」が 39.4%、「低い、やや低い」が 17.9%である。

「相談窓口」の有効性について、「労組が関与している場合」と「労組関与していない場合」で有効性の認識に違いがあるかどうかをみたものである。この図からは、有効性に関して「労組が関与している場合」の方が「労組が関与していない場合」より有効性の認識が高いことが明らかとなっている。(第 2-35 図)

第 2-35 図 労組の関与と「相談窓口」の有効性に対する評価

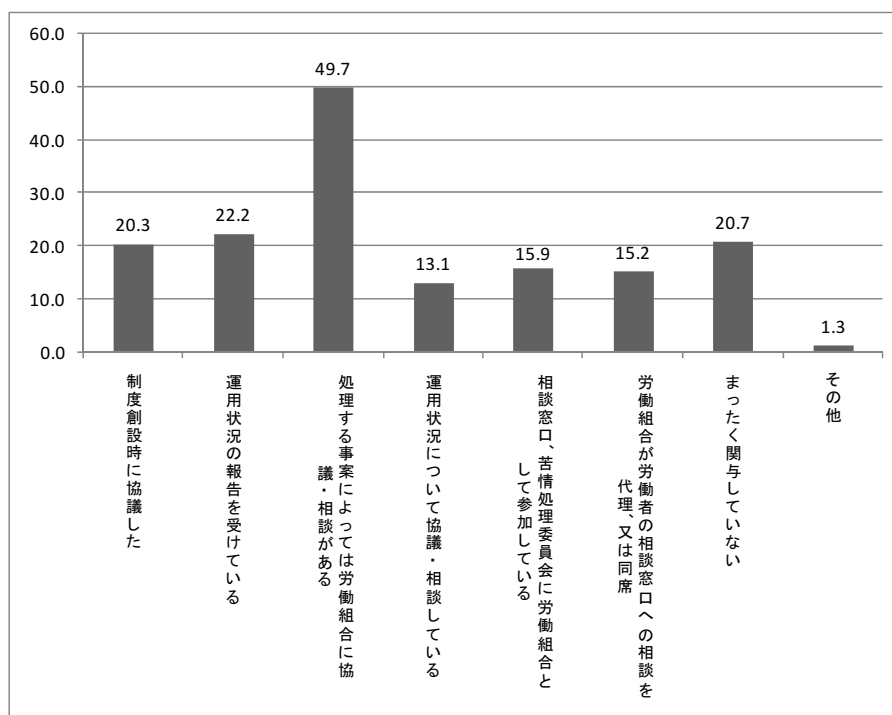


(注1) 「関与している」は、相談窓口への労組の関与の仕方を聞いた設問への回答のうち、「全く関与していない」、「その他」「無回答」への回答を除いたものである。

(注2) 有効性の評価については、「高い」「やや高い」「どちらとも言えない」「やや低い」「低い」の5段階で聞いているが、これを「高い」+「やや高い」、「どちらとも言えない」、「やや低い」+「低い」の3段階にまとめ直している。

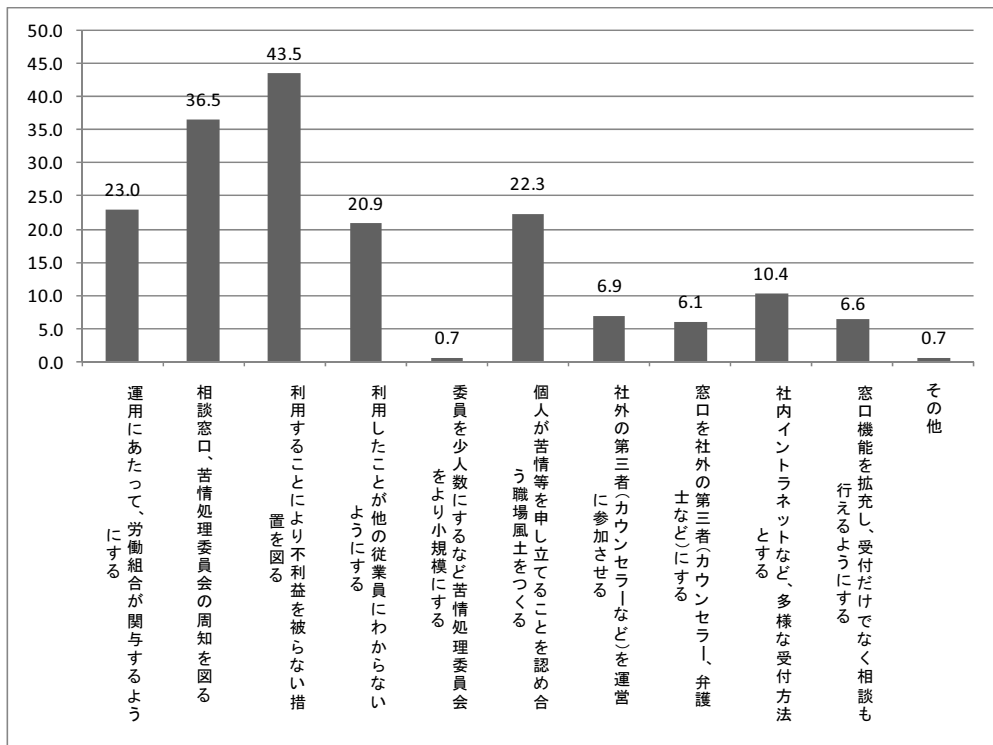
「相談窓口」への労組としての関与の仕方については、「処理する事案によっては労働組合に協議・相談がある」49.7%、「運用状況の報告を受けている」が22.2%、「制度創設時に協議した」が20.3%、「労働組合が労働者の相談窓口への相談を代理、又は同席」が15.2%、「相談窓口、苦情処理委員会に労働組合として参加している」が15.9%、「運用状況について協議・相談している」が13.1%であった。一方、「まったく関与していない」という回答も20.7%あった。(第2-36図)

第 2-36 図 相談窓口への労組の関与の仕方 (MA、%、n=1195)



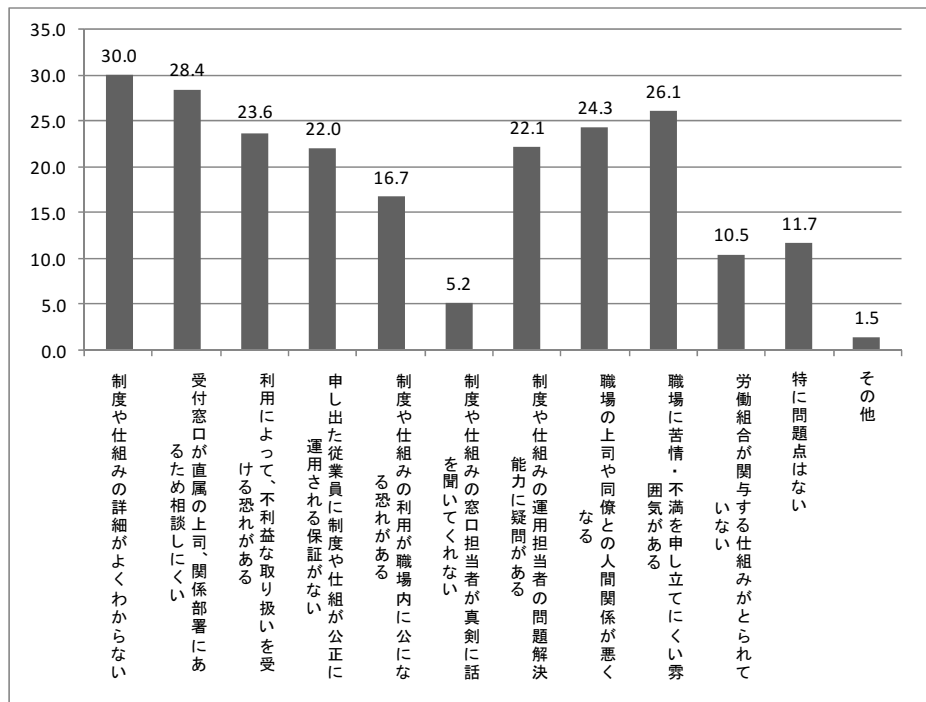
相談窓口を利用しやすくするための方法についての労組の考えは、「利用することにより不利益を被らない措置をとる」が43.5%、「相談窓口、苦情処理委員会の周知を図る」が36.5%、「運用に当たって労働組合が関与するようにする」が23.0%、「個人が苦情等を申し立てることを認め合う職場風土をつくる」が22.3%などであった。（第2-4-37図）

第2-4-37図 相談窓口を利用しやすくするための方法（MA、%、n=1195）



「相談窓口」に対する問題点としては、「制度や仕組みの詳細がよくわからない」が30.0%、「受付窓口が直属の上司、関係部署にあるため相談しにくい」が28.4%、「職場に苦情や不満を申し立てにくい雰囲気がある」が26.1%、「職場の上司や同僚との人間関係が悪くなる」が24.3%、「制度や仕組みの運用担当者の問題解決能力に疑問がある」が22.1%のほか、「労働組合が関与するしくみがとられていない」も10.5%あった。（第2-38図）

第 2-38 図 相談窓口の問題点 (MA、%、n=1195)



## (2) 苦情処理委員会

「苦情処理委員会」の有効性に対する労組の評価は、「問題の円滑で実態に即した解決につながるため」が 36.4%と最も多く、次いで「会社と従業員との良好な関係の維持につながるため」(26.9%)、「職場内モラルの維持、向上につながるため」(23.4%)、「問題の発生を未然に防ぐことにつながるため」(21.0%)、「社内の諸制度やその運用の見直しに役立つため」(20.4%)の順で、「相談窓口」の有効性の評価の場合と同様、肯定的評価が目立つ。一方、「否定的評価」としては、「問題の円滑で実態に即した解決につなっていないため」が 17.7%で多く、「問題の発生を未然に防ぐことにつなげていないため」(12.6%)などとこれに続いている。

第 2-39 表では、「苦情処理委員会」の評価について、「肯定的内容の質問」と「否定的内容の質問」の両面から傾向をみている。「相談窓口」同様、各質問項目とも「苦情処理委員会」への有効性認識が高いほど評価は肯定的であり、有効性認識が低いほど評価は否定的である傾向が明らかとなった。

第 2-39 表 「苦情処理委員会」に対する評価—有効性認識（高低）との関係

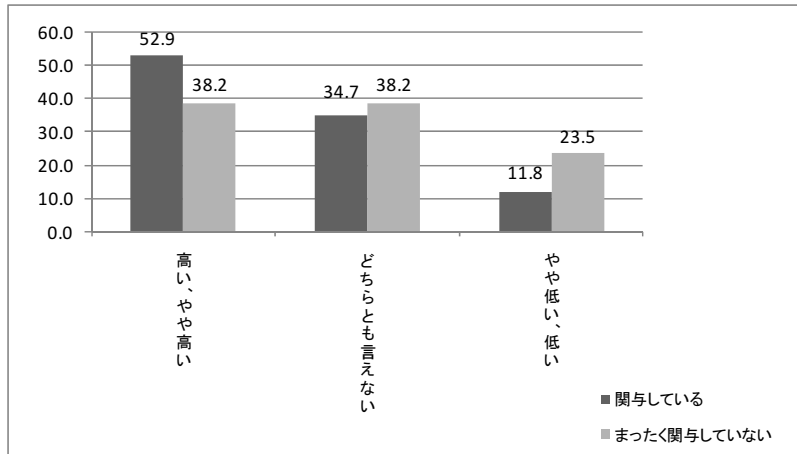
肯定的質問項目		有効性の認識	否定的質問項目	
問題の円滑で実態に即した解決につながるため	69.6	高	6.0	問題の円滑で実態に即した解決につながっていないため
	32.5	↕	15.4	
	9.0	低	32.4	
問題の発生を未然に防ぐことにつながるため	35.5	高	3.2	問題の発生を未然に防ぐことにつながっていないため
	22.2	↕	9.8	
	6.8	低	24.8	
職場内モラルの維持、向上につながるため	43.3	高	2.8	職場内モラルの維持、向上につながっていないため
	22.2	↕	7.7	
	5.9	低	17.6	
生産性の維持、向上につながるため	18.0	高	0.9	生産性の維持、向上につながっていないため
	9.8	↕	3.0	
	2.3	低	9.5	
会社と従業員との良好な関係の維持につながるため	47.5	高	5.1	会社と従業員との良好な関係の維持につながっていないため
	27.8	↕	9.8	
	7.2	低	20.7	
従業員の定着を促すことにつながるため	13.8	高	1.8	従業員の定着促進につながっていないため
	8.1	↕	4.7	
	2.7	低	14.4	
社内の諸制度やその運用の見直しに役立つため	35.9	高	2.3	社内の諸制度やその運用の見直しに役立っていないため
	17.5	↕	9.4	
	9.0	低	14.0	
問題を社内で解決し、外部に持ち出さないため	24.4	高	0.9	問題を社内で解決し外部に持ち出さないことに役立っていない
	16.7	↕	1.3	
	7.7	低	5.4	

注 1) 各質問項目を肯定的な内容と否定的内容に分けた。

注 2) 各質問項目について、有効性に対する評価を「高い、やや高い」「どちらでもない」「やや低い、低い」の 3 グループにわけ、それぞれの回答割合を示した。回答は複数回答である。たとえば、「問題の円滑で実態に即した解決につながるため」について、有効性が「高い、やや高い」を選択したものは、69.6%、「どちらでもない」が 32.5%、「低い、やや低い」が 9.0%である。

第 2-40 図は、「苦情処理委員会」の有効性について、「労組が関与している場合」と「労組関与していない場合」で有効性の認識に違いがあるかどうかをみたものである。この図からは、「相談窓口」のときと同様に、有効性に関して「労組が関与している場合」の方が「労組が関与していない場合」より有効性の認識が高いことが明らかとなっている。(第 2-4-40 図)

第 2-40 図 労組の関与と「苦情処理委員会」の有効性に対する評価

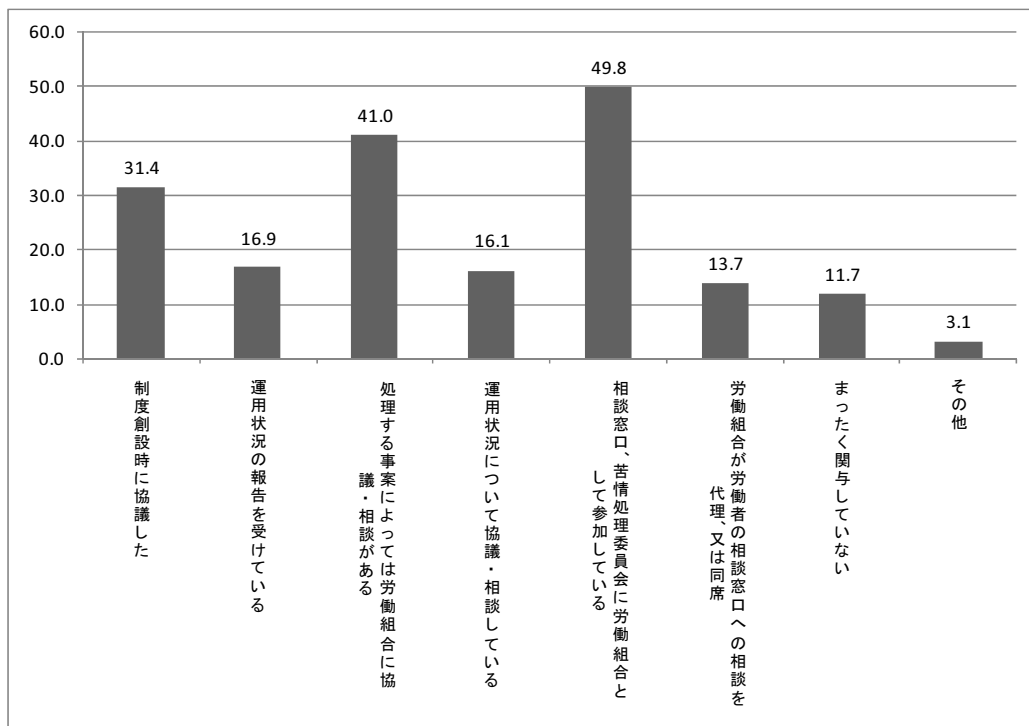


(注 1) 「関与している」は、相談窓口への労組の関与の仕方を聞いた設問への回答のうち、「全く関与していない」、「その他」「無回答」への回答を除いたものである。

(注 2) 有効性の評価については、「高い」「やや高い」「どちらとも言えない」「やや低い」「低い」の 5 段階で聞いているが、これを「高い」+「やや高い」、「どちらとも言えない」、「やや低い」+「低い」の 3 段階にまとめ直している。

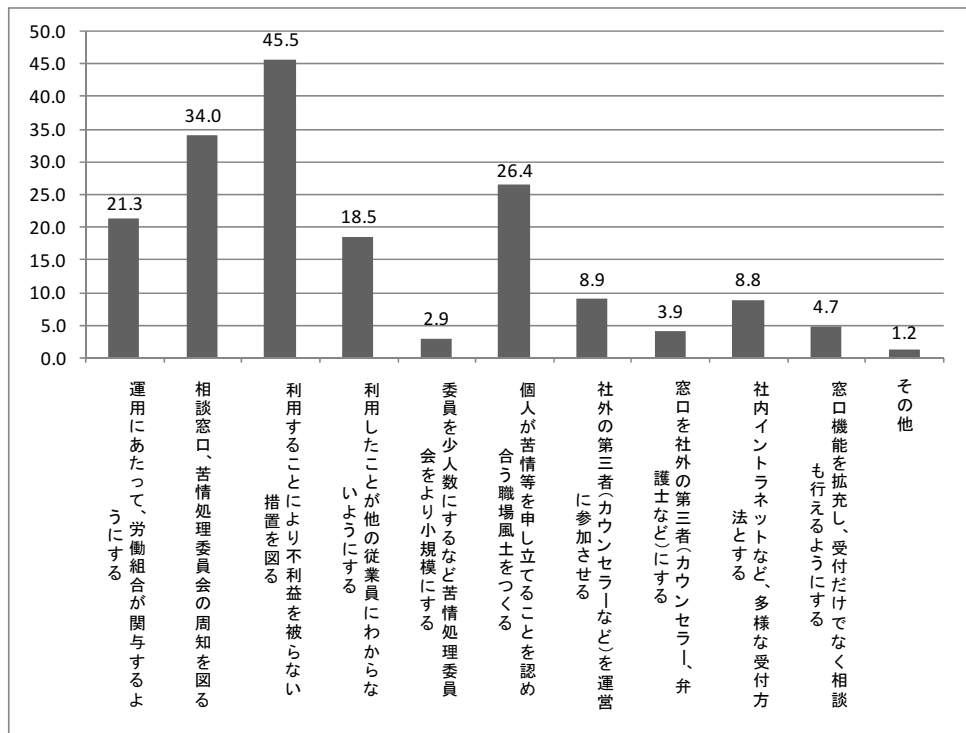
「苦情処理委員会」への労組の関与の仕方については、「相談窓口、苦情処理委員会に労働組合として参加している」が最も多く 49.8%、ついで「処理する事案によって労働組合に協議・相談がある」が 41.0%、「制度創設時に協議した」が 31.4%の順だった。一方、「まったく関与していない」労組も 11.7%ある。(第 2-41 図)

第 2-41 図 苦情処理委員会への労組の関与の仕方 (MA、%、n=685)



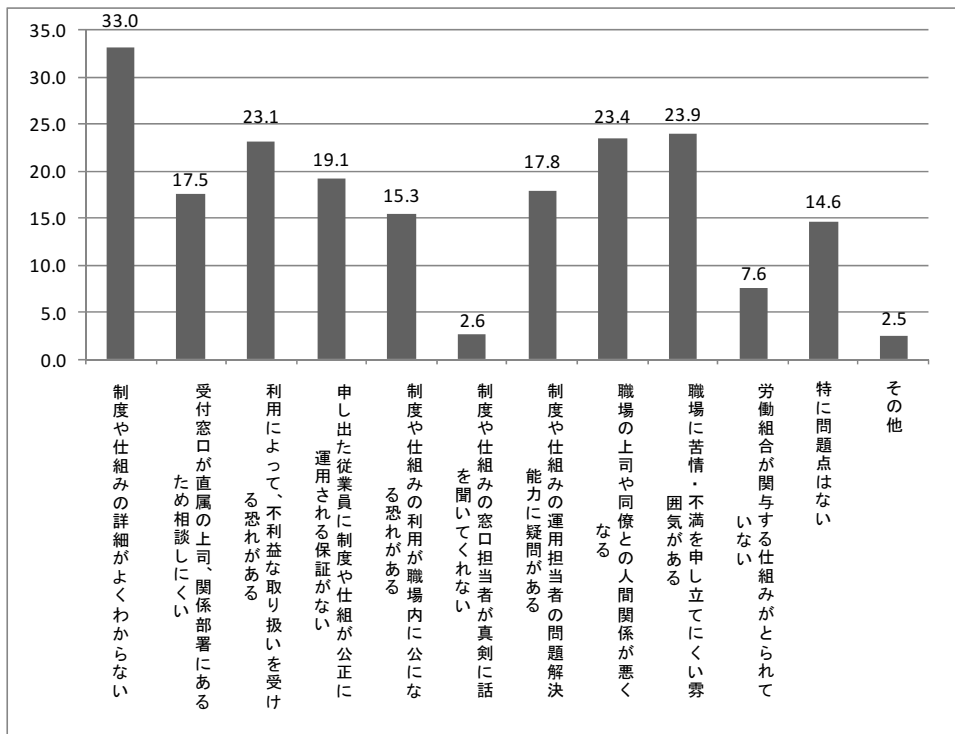
苦情処理委員会を利用しやすくする方法としては、「利用することにより不利益を被らない措置を図る」が45.5%でもっとも多く、「相談窓口、苦情処理委員会の周知を図る」が34.0%、「個人が苦情等を申し立てることを認めある職場風土をつくる」が26.4%であった。これ以外にも「運用にあたって労働組合が関与するようにする」(21.3%)、「利用したことが他の従業員にわからないようにする」(18.5%)などの回答も2割程度あった。(第2-42図)

第2-42図 苦情処理委員会を利用しやすくするための方法 (MA、%、n=685)



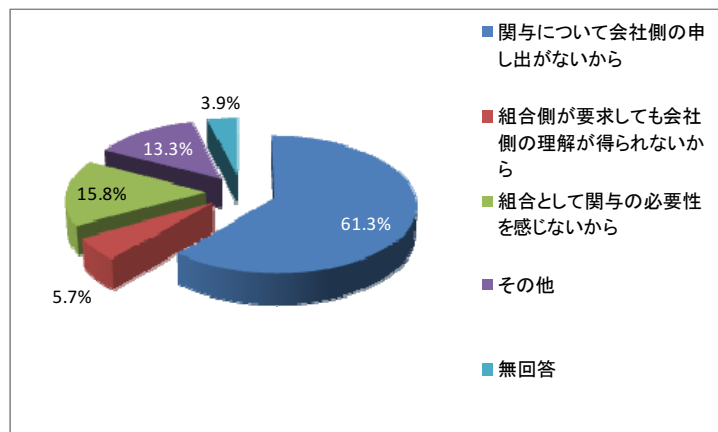
苦情処理委員会の問題点については、「制度や仕組みの詳細がわからない」が33.0%で最も多く、以下「職場に苦情・不満を申し立てにくい雰囲気がある」23.9%、「職場の上司や同僚との人間関係が悪くなる」23.4%、「利用によって、不利益な取り扱いを受ける恐れがある」23.1%の順であった。苦情処理委員会を利用したことで職場の人間関係が悪くなることを懸念したり、相談者への疑心などが背後にあると推測される。(第2-43図)

第 2-43 図 苦情処理委員会の問題点 (MA、%、n=1195)



「相談窓口」や「苦情処理委員会」に関与しないと回答した労組は、「相談窓口」では 20.7% (図 29-3)、「苦情処理委員会」では 11.7% (図 30-3) であったが、その理由としては、「関与について会社側から申し出がないから」が 61.3%と最も多かった。ついで、「組合として関与の必要性を感じないから」も 15.8%あった。(第 2-44 図)

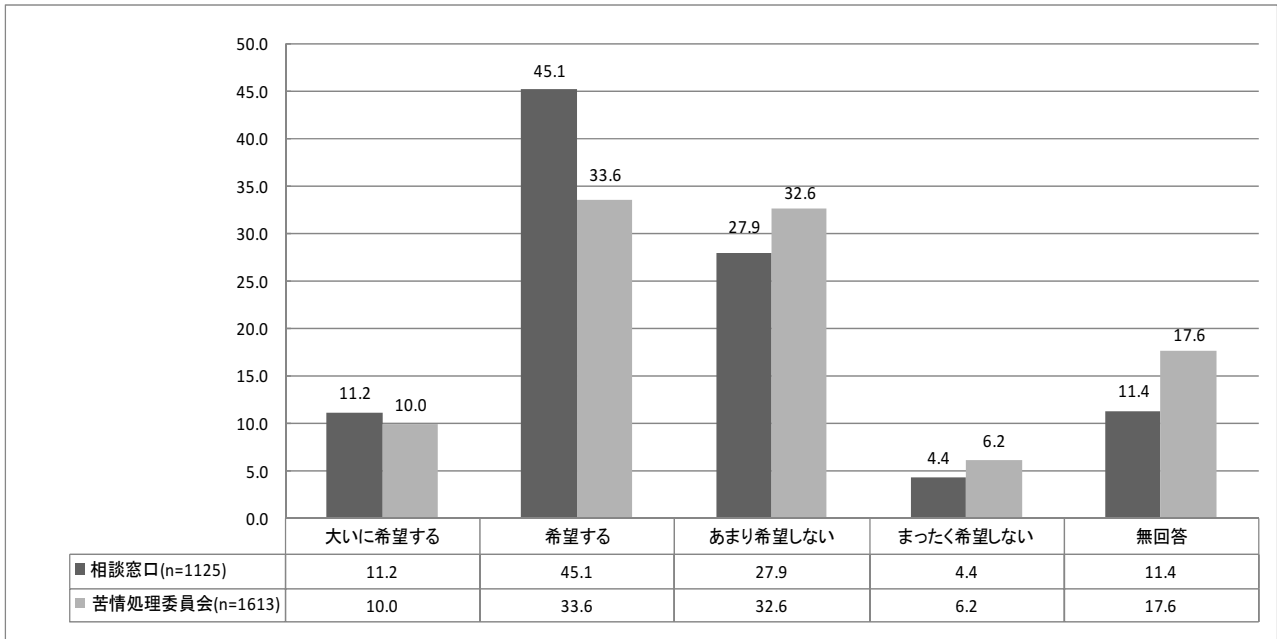
第 2-44 図 「相談窓口」や「苦情処理委員会」に関与しない理由 (SA、%、n=279)



「相談窓口」や「苦情処理委員会」がない場合に設置を希望するかどうかを労組に聞いた結果が第 2-4-4 5 図である。「相談窓口」について「大いに希望する」が 11.2%、「苦情処理委員会」が 10.0%で、「希望する」はそれぞれ 45.1%、33.6%であった。(第 2-45 図)



第 2-45 図 相談窓口や苦情処理委員会の設置に関する希望 (SA、%)

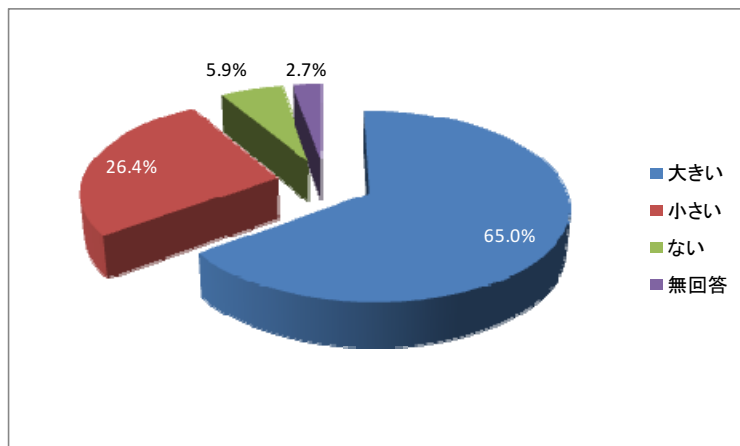


## 9 管理職の役割

管理職の役割を労組に聞いたところ、管理職への期待が大きいことがわかった。

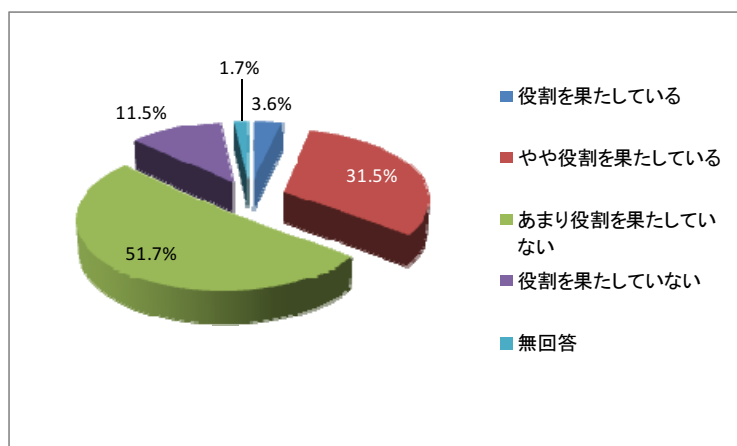
役割の大きさについて、65.1%の労組が「大きい」と回答している。今後への期待も 45.5%の労組が「増大する」と回答し、40.9%が「現在と同じ」と回答している。(第 2-46 図)

第 2-46 図 管理職の役割の大きさ (SA、%、n=2349)



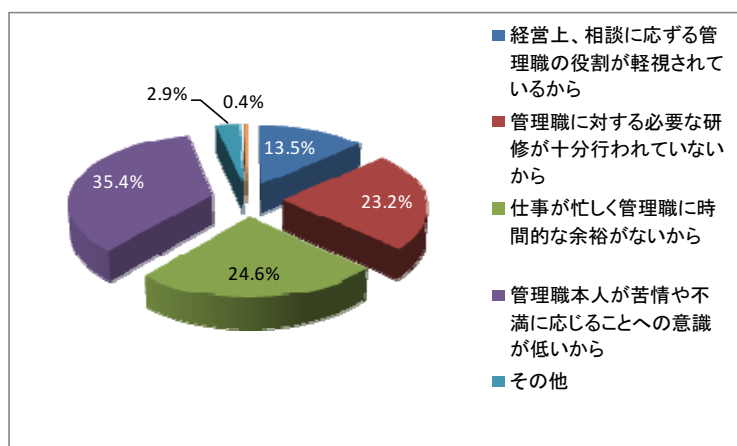
その一方で、管理職は役割を果たしているかどうかをきいたところでは、「あまり果たしていない」と「役割を果たしていない」と回答した労組が 3分の2 (63.1%) あった。(第 2-47 図)

第 2-47 図 管理職は役割を果たしているか(SA、%、n=2148)



管理職が役割を果たしていないと回答した労組のその理由を聞いたところ、「管理職本人が苦情や不満に応じることへの意識が低いから」という意見が 35.4%、「仕事が忙しく管理職に時間的な余裕がないから」が 24.6%、「管理職に対する必要な研修が十分行われていないから」が 23.2%であった。「経営上相談に応じる管理職の役割が軽視されているから」に関して 13.5%の回答があったことも、苦情や不満対応への管理職の役割を考える上で、無視できない。(第 2-48 図)

第 2-48 図 管理職が役割を果たしていない理由 (SA、%、n=1357)

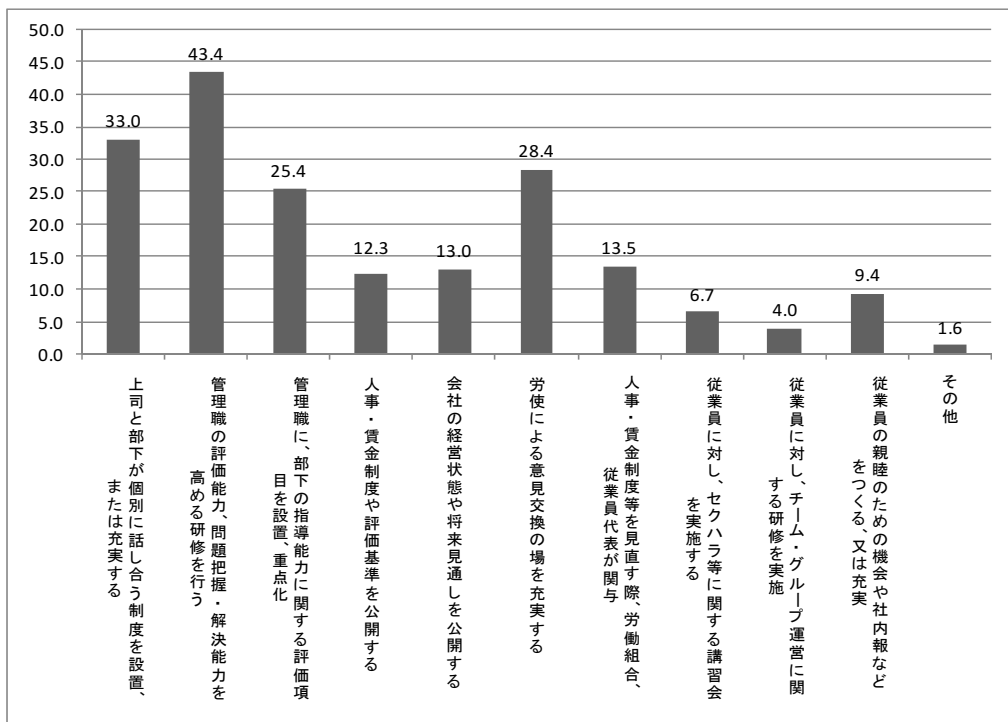


## 10 未然防止のための会社に取り組むべきこと

従業員の苦情や不満の未然防止のために会社行うべき取組みとして労組が考えているのは、「管理職の評価能力、問題把握、解決能力を高める研修」(43.4%)、「上司と部下が個別に話し合う制度を設置、または充実する」(33.0%)、「労使による意見交換の場を充実する」(28.4%)、「管理職の評価能力、問題把握、解決能力を高める研修を行う」(25.4%) などコミュニケーションの場の設置や研究に関するものが主な意見であるが、「人事賃金制度等を見

直す際に労働組合、従業員代表が関与すべき」(13.5%)や「人事・賃金制度や評価基準を公開する」(12.3%)など企業の組織運営への意見も1割超あった。(第2-49図)

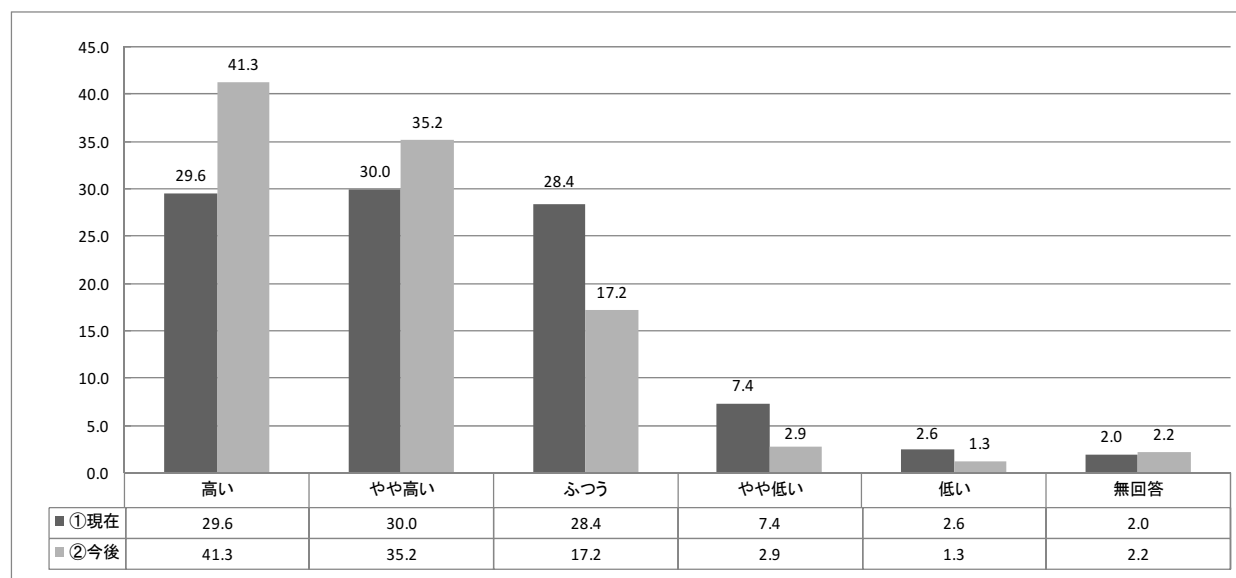
第2-49図 苦情や不満の未然防止のため会社が取組むべきこと (MA、%、n=2439)



## 11 会社の取組みの必要性と方向性

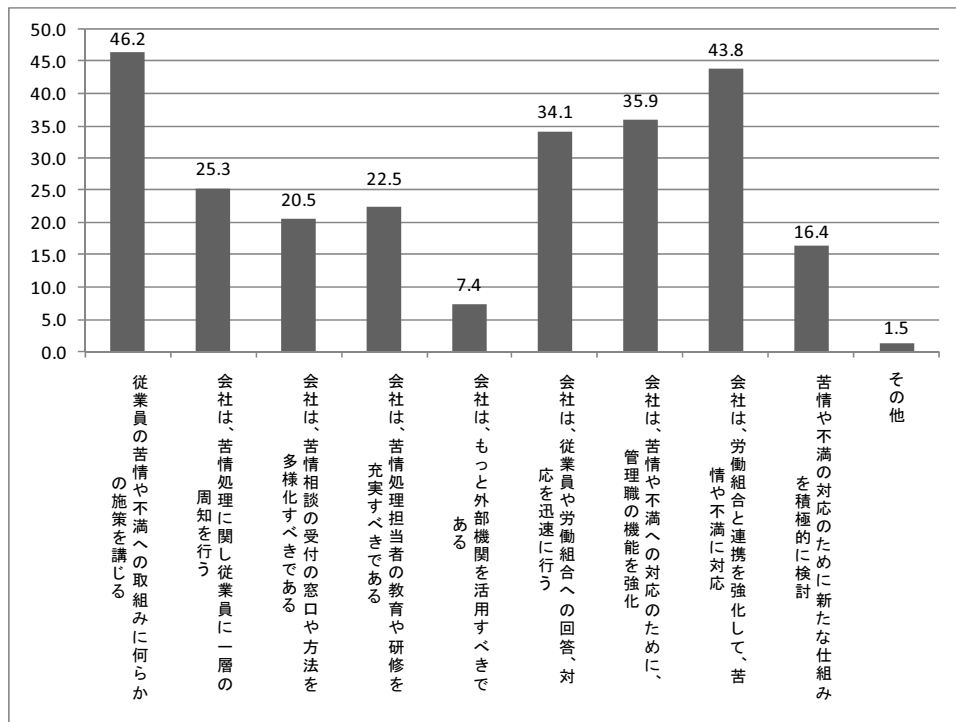
苦情や不満の解決・未然防止のための会社の取組みの必要性について、労組がどのように思っているかを聞いた結果が図45である。「現在」および「今後」ともに「必要性は高い」が半数以上 (①現在 29.6%+30.0%、②今後 41.3%+35.2%) であった。(第2-50図)

第2-50図 苦情・不満の解決・未然防止のための会社の取組みの必要性 (SA、%)



また、企業の取組みの課題やその方向性についての労組の意見は、「従業員の苦情や不満への取組みに何らかの施策を講じるべき」が 46.2%、「会社は労働組合と連携を強化して、苦情や不満に対応」すべきも 43.8%あった。以下「会社は苦情や不満への対応のために、管理職の機能を強化すべき」(34.1%) という意見や「苦情処理に関する従業員への周知」(25.3%) や「相談の受付窓口や方法を多様化すべき」(20.5%) という意見が続いている。(第 2-51 図)

第 2-51 図 苦情・不満への会社の取組みにおける課題とその方向性 (MA、%、n=2439)



## 12 まとめ

労組の苦情や不満の把握の方法は、「執行委員、職場委員などへの直接個別相談」、「職場委員による日常的コミュニケーション」、「職場集会などの集会の開催」など組合員との直接的なコミュニケーションの場を通じて行われている。問題が発生した場合には、労使協議や会社への申し入れなども行う。

組合員からの苦情や不満の内容としては、残業時間や休日休暇など労働時間に関する問題や賃金・一時金などの問題、仕事の進め方についての不満が最近 5 年間で増加傾向にある。その理由としては、仕事の進め方が厳しくなっていることや、成果主義の導入などが挙げられている。

解決のための具体的措置は、「労使協議で取り上げることで解決をはかる」「担当部署に働きかけることにより、解決を図る」「組合内部で対応している」が多い。

労組の苦情処理担当者に必要な資質は「コミュニケーション能力」であるとする回答が多かった。また不足している能力としては、労働法等苦情処理に関する専門知識が指摘されて

いた。しかし、6割以上の労組では研修を実施していない。

労組が見た会社の苦情や不満への取組みに対する評価を「相談窓口」と「苦情処理委員会」に焦点を絞ってみると、「問題の円滑な実態に即した解決が可能」「問題発生の未然防止に役立つ」「会社と従業員との良好な関係」など肯定的評価が目立った。両措置への評価は、措置に対する有効性の認識が高いほど肯定的評価の割合が高くなっている。

また、労組が会社の措置に対して一切関与していないケースがみられたが、その理由としては「会社から関与について申し出がない」という場合が6割以上と多かった。また2割弱の労組は、「組合として関与の必要性を感じていない」。

ところで、労組は、苦情や不満の把握、解決への管理職の役割を重要と考えているが、反面大半（約6割強）は「管理職は役割を果たしていない」と認識している。興味深いのは、管理職が役割をはたしていないと感じる理由として「管理職本人が苦情や不満に応じることへの意識が低いから」と労使間の信頼性にかかわる認識をもっている一方で、「仕事が忙しく管理職に時間的な余裕がないから」と同情的と受けとめることもできるような見方をしていることである。

労組が、会社に対して苦情や不満の未然防止のために取り組むべきこととして求めているのは、「管理職の評価能力、問題把握、解決能力を高める研修」、「上司と部下が個別に話し合う制度を設置、または充実する」、「労使による意見交換の場を充実する」などコミュニケーションの場の設置や研修の実施とともに、「人事賃金制度等を見直す際に労働組合、従業員代表が関与すべき」や「人事・賃金制度や評価基準を公開する」など企業の組織運営面での取り組みなどがあげられている。

# 資料

# 調査票（労働組合調査）

**職場におけるコミュニケーションの状況と苦情・不満の解決に関する調査****(労働組合調査)**

独立行政法人 労働政策研究・研修機構

2007年11月

**<お願い>**

- 1 この調査は、厚生労働省所管の独立行政法人である労働政策研究・研修機構が実施するものです。労働政策研究・研修機構は、内外の労働に関する事情及び労働政策についての総合的な調査及び研究等並びにその成果の普及を行い、我が国の労働政策の立案及びその効果的かつ効率的な推進に寄与し、もって労働者の福祉の増進と経済の発展に資するための活動を行っております。  
(ホームページ URL <http://www.jil.go.jp>)
- 2 当機構は、このたび、厚生労働省からの要請に基づき実施する調査研究の一環として、企業内における労使のコミュニケーションの状況につき、特に、職場における不満がどのように把握され、解決されていくのかという点を中心に、調査を実施することといたしました。調査の結果は、今後の労働行政の基礎資料となります。
- 3 調査の結果は統計的に集計・分析し、貴労働組合のお名前はもとより個々の回答をそのままの形で公表することはありませんので、ありのままをご回答ください。
- 4 この調査は、全国の従業員100人以上の企業の単一組織組合本部および単位組織組合を対象に行っております。単一組織組合本部が回答される場合には、支部を含めた貴労働組合全体の状況についてお答えください。
- 5 設問へのご回答は、選択肢がある場合はその番号を○で囲み、それ以外の場合は適宜ご記入ください。なお、各問において特別の回答方法をお願いしている場合はそれに沿ってお答えください。特にことわりのない場合、調査に回答いただく時点は、2007年11月1日現在の状況でお答えください。
- 6 回答のご記入が終わりましたら、同封の返信用封筒を用いて、2007年12月5日(水)までに郵便ポストにご投函ください。
- 7 この調査の実施業務は、調査機関である(株)アクロスに業務委託しておりますので、この調査についてのご質問は、当該機関の下記担当部署までお問い合わせください。なお、その他不明な点がありましたら、当機構のこの調査の担当までご照会ください。

**【調査票の記入方法・締め切りなど実査について】**

株式会社アクロス (担当：金子)

(TEL : 03-5822-0311、FAX : 03-3864-2780、E-mail : [kaneko@across-net.co.jp](mailto:kaneko@across-net.co.jp))**【調査票の内容・趣旨について】**

独立行政法人 労働政策研究・研修機構 (調査・解析部 担当：野村、山崎、郡司 )

(TEL : 03-5903-6314、FAX : 03-5903-6116、E-mail : [kanomura@jil.go.jp](mailto:kanomura@jil.go.jp))12390077(02)  
JISQ15001:2006準拠



I 労働組合の苦情処理への取組みの現状について伺います。

〔苦情・不満把握のための労組の取組み〕

問1 貴労組が行っている組合員などの職場における個別の苦情や不満を把握するための取組みについてお伺いします。どのような方法で個別の苦情や不満を把握しているか、以下の選択肢からあてはまるものをすべて選び、番号を○で囲んでください。

1. 執行委員、職場委員など組合役員への直接個別相談(電子メールでの受付を含む)
2. 組合役員による巡回
3. 職場委員による日常のコミュニケーション
4. 組合独自で苦情相談窓口(電子メールでの受付を含む)を設置
5. 苦情や不満を申告する用紙の配布、目安箱の設置
6. アンケート調査の実施
7. 職場集会など集会の開催
8. その他(具体的に以下にご記入ください)

9. 特になし

(1) 問1で取り組んでいるもののうち、非組合員を対象とするものがあれば、その番号をすべてご記入ください。

--	--	--	--	--	--	--	--

(2) 問1の選択肢1から8までのうち、組合員の苦情や不満を把握するのに特に有効と思われる方法を3つまで選び番号をご記入ください。

--	--	--

(3) 問1で「4. 組合独自で苦情相談窓口(電子メールでの受付を含む)を設置」を選択した労組にお尋ねします。過去1年間に何件ぐらいの受付をしましたか。以下の選択肢から、あてはまるものを1つ選び、番号を○で囲んでください。

- |           |           |
|-----------|-----------|
| 1. 1～3件   | 2. 4～9件   |
| 3. 10～19件 | 4. 20～49件 |
| 5. 50件以上  | 6. なし     |

(4) 問1で「9. 特になし」を選択した労組にお尋ねします。その理由について、以下の選択肢から最もあてはまるものを1つ選び、番号を○で囲んでください。

1. 苦情や不満は特に問題となっていない
2. 通常の社内コミュニケーションで足りている
3. 企業の苦情相談制度等で足りている
4. 相談窓口等の設置・維持にコストがかかる
5. どのように苦情や不満を把握するのがわからない
6. その他(具体的に以下にご記入ください)

--

〔苦情・不満解決のための労組の対応〕

問2 貴労組では、組合員などの職場における苦情や不満に対して、実際にどのように対応しているかについてお尋ねします。以下の選択肢からあてはまるものをすべて選び、番号を○で囲んでください。

1. 組合内部で対応している
2. 会社の担当部署に対応を働きかけるなど会社と連携・協力して対応している
3. 労使協議や団体交渉で取り上げるにより、解決を図っている
4. 苦情処理委員会に提起することにより、解決を図っている
5. 弁護士、産業カウンセラー等外部専門家に相談して対応している
6. 組合要求を作るための参考としている
7. その他（具体的に以下にご記入ください）

→

〔受け付けた苦情・不満の内容と増加傾向〕

問3 苦情や不満の受付について、最近5年の間で、(イ) 受け付けたことのある苦情内容を以下の選択肢1から9の中から選んで、番号を○で囲み、そのうち、(ロ) 受付件数が増えたものの番号を○で囲んでください。

(イ)					(ロ)	
受け付けたことのある苦情内容の番号を○で囲んでください (複数回答可)					(イ) で選んだもののうち受付件数が増えたものの番号を○で囲んでください (複数回答可)	
1	職場内人間関係の不満	1	⇒	1		
2	仕事の進め方、仕事の割り当て、仕事内容等の業務遂行上の問題に関する不満	2	⇒	2		
3	評価、査定に関する不満	3	⇒	3		
4	転勤、配置転換、出向等に関する不満	4	⇒	4		
5	賃金、一時金に関する不満	5	⇒	5		
6	残業時間、休日、休暇等に関する不満	6	⇒	6		
7	懲戒、降格などの処分に関する不満	7	⇒	7		
8	セクハラ、パワハラに関する不満	8	⇒	8		
9	その他の問題に関する不満 (以下に具体的に記入ください)	9	⇒	9		

→

(1) 問3(ロ)で「受付件数が増えた」を1つでも選択した労組にお尋ねします。件数が増加した理由について、以下の選択肢からあてはまるものをすべて選び、番号を○で囲んでください。

1. 仕事上の要求が厳しくなったから
2. 成果主義の導入・強化など人事制度・賃金制度の見直しがあったから
3. 上司に苦情等に対応するゆとりがなくなったから
4. 組合が積極的に不満や苦情の把握や処理に取り組んだから
5. 労働者のニーズや意識が多様化したから
6. その他（具体的に以下にご記入ください）

→

(2) 従業員が実際に抱えている苦情や不満の状況と比較した場合に、組合として苦情や不満の把握が不十分と思われるものを問3の選択肢1から9の中から3つまで選び、番号をご記入ください。

--	--	--

〔苦情・不満への対応措置〕

問4 最近3年間に貴労組が取り扱った苦情・不満に関して講じた措置について、以下の選択肢からあてはまるものをすべて選び、番号を○で囲んでください。

1. 関連する制度や規定の運用の、将来に向けての見直しを行わせた
2. 考課や査定の見直しや辞令の取り消しなど、問題となった措置を改めさせた
3. 関連する制度の運用により実質的な是正を行わせた
4. 苦情や不満の相談内容に応じて、問題となった制度や措置について、組合として相談者に回答・説明をした
5. 会社に検討・対応を申し入れ、その結果を踏まえて組合ないし会社が相談者に回答・説明をした
6. 関係者の処分（注意喚起を含む）を行わせた
7. 苦情はなかった
8. その他(具体的に以下にご記入ください)

→

--

〔苦情内容ごとの解決状況〕

問5 最近3年間の苦情・不満の解決状況について、1から9の苦情の内容ごとに、以下の表の解決状況からあてはまるものを1つ選び、番号を○で囲んでください。

	たな もど の労 組担 が組 多内 い者 と 解の 決相 し談	解の 社一 決社 した 定へ たの の申 の対 の申 がに 多入 よれ い等	多 解 い さ れ な い も の が	そ の 苦 情 は な か つ た
1 職場内人間関係の不満	1	2	3	4
2 仕事の進め方、仕事の割り当て、仕事内容等の業務遂行上の問題に関する不満	1	2	3	4
3 評価、査定に関する不満	1	2	3	4
4 転勤、配置転換、出向等に関する不満	1	2	3	4
5 賃金、一時金に関する不満	1	2	3	4
6 残業時間、休日、休暇等に関する不満	1	2	3	4
7 懲戒、降格などの処分に関する不満	1	2	3	4
8 セクハラ、パワハラに関する不満	1	2	3	4
9 その他(以下に具体的に記入ください)	1	2	3	4

→

--

〔労組が苦情処理に取り組む理由〕

問6 貴労組が苦情処理に取り組む理由についてお尋ねします。以下の選択肢からあてはまるものを2つまで選び、番号を○で囲んでください。

1. 労使交渉をするための前提として組合員の要望を把握するため
2. 労使で合意された労働条件の適用のされ方等を監視するため
3. 問題の迅速、公正な解決のため
4. 問題の円滑で実態に即した解決のため
5. 問題の発生・拡大を未然にふせぐため
6. 職場内モラルの維持、向上のため
7. 生産性の維持、向上のため
8. 職場内の労使関係の安定のため
9. 従業員の定着をうながすため
10. 社内の諸制度やその運用の見直しにつなげるため
11. 問題を社内で解決し、外部に持ち出さないため
12. その他（具体的に以下にご記入ください）

└─▶

〔上部団体の役割〕

問7 上部団体は、苦情や不満への対応にあたり、どのような役割を果たしていますか。以下の選択肢からあてはまるものをすべて選び、番号を○で囲んでください。

1. 加盟労組を対象に苦情や不満への対応のための行動マニュアルを作成している
2. 加盟労組を対象に苦情や不満への対応に役立つセミナーや研修を開催している
3. 苦情や不満の発生状況と対応状況について上部団体に報告している
4. 苦情や不満の解決に際して、上部団体のアドバイスをうけている
5. 苦情や不満には単独で対応しているので、特に上部団体とは関係がない
6. 上部団体には加盟していない
7. その他（具体的に以下にご記入ください）

└─▶

〔苦情処理に取り組む際の課題〕

問8 貴労組が、苦情処理に取り組む際の課題についてお尋ねします。以下の選択肢からあてはまるものを2つまで選び、番号を○で囲んでください。

1. 苦情や不満に対処するためのノウハウのある人材がたりない
2. 時間、費用、労力がかかる
3. 当事者の納得・合意を得るのが難しい
4. 非正規化の進展など従業員構成が変わり、苦情の内容が多様化しているので、労組の対応が難しい
5. 人事管理の個別化により、苦情内容も個別化し、労組の対応が難しい
6. 組合の苦情処理の取組みが会社の取組みほど利用されていない
7. 組合内コミュニケーションが不足しているため、相談受付件数が少ない
8. 苦情の処理にあたって、会社から十分な協力が得られない
9. 組合を通さずに行政や裁判所など外部機関に行ってしまう
10. 特にない
11. その他（具体的に以下にご記入ください）

└─▶

〔組合員が利用しやすい苦情・不満対応の仕組み〕

問 9 貴労組の苦情処理の取組みを組合員がより利用しやすくするために、どのようなことが必要とお考えですか。以下の選択肢から必要であると思われるものを2つまで選び、番号を○で囲んでください。

1. 取組みの周知を図る
2. 利用することにより使用者から不利益を被らない措置を図る
3. 利用したことが他の従業員にわからないようにする
4. 個人が苦情等を申し立てることをお互い認め合う職場風土をつくる
5. 社外の第三者（カウンセラー、弁護士など）を運営に参加させる
6. 窓口を社外の第三者（カウンセラー、弁護士など）にする
7. 電子メールを活用した窓口など、多様な受付方法とする
8. 労働組合の役割・活動について理解の促進を図る
9. その他（具体的に以下にご記入ください）

→

〔苦情・不満の解決・未然防止のための取組みの必要性〕

問 1 0 従業員の苦情・不満の解決や、苦情・不満の発生を未然に防ぐ労組の取組みの必要性について、①現在どれくらい必要であるか、②今後の必要性はどうか、以下の選択肢からそれぞれについてあてはまるものを1つ選び、番号を○で囲んでください。

	低い	やや低い	どちらとも いえない	やや高い	高い
①現在の必要性	1	2	3	4	5
②今後の必要性	1	2	3	4	5

〔苦情・不満の解決・未然防止のための実際の取組み〕

問 1 1 従業員の苦情・不満の解決や、苦情・不満の発生を未然に防ぐことに関し、貴労組が取り組んでいることについて、以下の選択肢からあてはまるものをすべて選び、番号を○で囲んでください。

1. 従業員間（上司と部下、同僚間など）のコミュニケーションの強化をはかっている
2. 労組と従業員とのコミュニケーションの強化をはかっている
3. 会社の苦情処理委員会の適正な運営をはかっている
4. 苦情・不満を解消するために労組として相談窓口を設置している
5. 個別の苦情を団体交渉で取り上げている
6. 個別の苦情を労使協議や職場懇談会で取り上げている
7. 従業員個別の不満をとりまとめ、団体交渉や労使協議・職場懇談会で討議している
8. セクハラ・パワハラ防止や法令順守等に関して情報提供している
9. 会社の財務・経営情報などについて従業員へ情報提供している
10. 何も取り組んでいない
11. その他（具体的に以下にご記入ください）

→

【労組の苦情処理担当者に必要な能力と資質】

問12 労働組合が行う苦情処理について、担当者に必要な能力や資質についてお尋ねします。①重要な資質・能力と、②現在、不足していると思われる資質・能力について、以下の選択肢からそれぞれ2つまで選び、番号をご記入ください。

①重要なもの		
②不足しているもの		

- ① 対人関係を円滑に進めるための、話す、聞く、察するなどの対人関係能力、コミュニケーション能力
- ② 問題の所在を見つけ、解決方法を考え、その方法を計画、実践、評価する問題解決能力
- ③ 善悪や社会通念に照らした常識的な判断能力
- ④ 社内の事情、規律、風土、職務に関する理解
- ⑤ 苦情処理に関する専門知識（労働法、メンタルヘルスなど）
- ⑥ 苦情処理の経験
- ⑦ その他（具体的に以下にご記入ください）

→

【労組の苦情処理担当者への研修】

問13 苦情や不満の把握、解決のために貴労組が現在行っている研修全般についてお尋ねします。苦情処理担当者に行っている研修について、以下の選択肢からあてはまるものをすべて選び、番号を○で囲んでください。

- 1. (コーチング、カウンセリング、ファシリテーション研修等)コミュニケーション能力を高める研修
- 2. 調停、あっせんに関する研修
- 3. メンタルヘルス研修
- 4. 労働法、コンプライアンス等の研修
- 5. その他（具体的に以下にご記入ください）

→

6. 研修は行っていない

(1) 「6. 研修は行っていない」を選択した労組にお尋ねします。研修を行っていない理由について、以下の選択肢からもっともあてはまるものを1つ選び、番号を○で囲んでください。

- 1. 時間がない
- 2. コストがかかる
- 3. どこに研修を依頼すればよいかわからない
- 4. 苦情が少なく、研修の必要性がない
- 5. どんな研修をすればよいかわからない
- 6. 研修を行わなくても、苦情に対応できる
- 7. その他（具体的に以下にご記入ください）

→

- (2) 問13で「行っている」と回答された研修に関し、その研修全般の効果についてお尋ねします。受講者が苦情や不満に対応するにあたって、「まったく効果はなかった」を1、「効果があった」を5として、該当する番号を○で囲んでください。

まったく効果はなかった	あまり効果はなかった	どちらともいえない	少しは効果があった	効果があった
1	2	3	4	5

〔苦情処理を効果的に実施するための研修以外の方法〕

問14 研修の他に、貴労組独自で苦情処理を効果的に行うために実施していることについて、以下の選択肢からあてはまるものをすべて選び、番号を○で囲んでください。

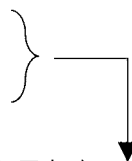
1. 苦情処理に関する事例集をつくっている
2. 苦情処理に関するマニュアルをつくっている
3. 苦情処理対応に解決率、利用者満足度などの目標値を設定している
4. 苦情・不満の解決に関する制度、仕組みを広報している
5. 特にない
6. その他（以下に具体的にご記入ください）

→

〔外部機関の活用〕

問15 会社と従業員との間で紛争が生じたとき、紛争解決のために外部の機関・制度（労働委員会、裁判所、都道府県の労働局による紛争調整委員会のあっせん等）を活用した方が良いと思いますか。以下の選択肢からあてはまるものを1つ選び、番号を○で囲んでください。

1. 活用した方が良い
2. 活用した方が良いと思わない
3. わからない



(1) 「2. 活用した方が良いと思わない」、「3. わからない」を選んだ理由は何ですか。以下の選択肢からあてはまるものをすべて選び、番号を○で囲んでください。

1. 解決までに時間がかかる
2. 解決には費用がかかる
3. 判断が正確とは思えない
4. 自社の実態に即した解決ができない
5. 職場の労使関係が不安定になる
6. マスコミなどを通じて外部に知られることは望ましくない
7. その他（具体的に以下にご記入ください）

→

〔行政など外部からの支援措置〕

問16 行政など外部からの支援措置についてお尋ねします。従業員の苦情・不満を解決するために有効と思われるものについて、以下の選択肢からあてはまるものをすべて選び、番号を○で囲んでください。

1. 苦情処理、紛争処理の取組み事例などの情報の提供
2. 苦情処理、紛争処理のための判断基準に関する情報提供（解決事例集など）
3. 苦情処理の取組みを行うにあたっての相談窓口
4. 苦情処理の担当者の経験を共有する場の設置（処理担当者による講演会など）
5. 苦情処理の担当者を育成するための研修の実施
6. 苦情処理の担当者を対象とした教材の作成
7. その他（具体的に以下にご記入ください）

↳

II. 会社による苦情や不満への取組みについて組合としてのお考えをお伺いします。

〔苦情・不満を把握するための会社の取組み〕

問17 会社による従業員の苦情や不満を知るための取組みについて、(イ) 取組みの有無、(ロ) 苦情や不満を把握・解決する上での有効性について、あてはまる番号を○で囲んでください。

(イ) 有無		(ロ) 有効性				
		高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い
① 相談窓口	1. ある 2. ない	1	2	3	4	5
② 苦情処理委員会	1. ある 2. ない	1	2	3	4	5
③ 職場懇談会	1. ある 2. ない	1	2	3	4	5
④ 労働組合・従業員代表との協議	1. ある 2. ない	1	2	3	4	5
⑤ 個人業績評価などにおける面談	1. ある 2. ない	1	2	3	4	5
⑥ 小集団活動（QC活動など）	1. ある 2. ない	1	2	3	4	5
⑦ 目安箱、自己申告制度など	1. ある 2. ない	1	2	3	4	5
⑧ 従業員意識のアンケート調査	1. ある 2. ない	1	2	3	4	5
⑨ 人事労務部門による相談対応	1. ある 2. ない	1	2	3	4	5
⑩ その他 (以下に具体的にご記入ください)	1. ある 2. ない	1	2	3	4	5

↳

※注「相談窓口」

従業員個人の苦情や不満を把握・解決するための相談窓口で、コンプライアンス相談窓口や、メンタルヘルス相談窓口など、実態として苦情・不満の相談を受け付けているものを含みます。



〔会社の「相談窓口」「苦情処理委員会」の有効性等〕

問18 問17で「①相談窓口」「②苦情処理委員会」のいずれかひとつでも「1. ある」と回答した  
労組にお尋ねします。（以下の設問（1）～（5）についてはいずれも、会社に制度が「ある」  
 ものについてお答えください。）

（1）「相談窓口」「苦情処理委員会」の有効性に関し、そのように評価した理由について、以下の選  
 択肢からそれぞれあてはまるものをすべて選び、番号をご記入ください。

①相談窓口	
②苦情処理委員会	

- |                           |                                   |
|---------------------------|-----------------------------------|
| ① 問題の円滑で実態に即した解決につながるため   | ② 問題の円滑で実態に即した解決につながっていないため       |
| ③ 問題の発生を未然に防ぐことにつながるため    | ④ 問題の発生を未然に防ぐことにつながっていないため        |
| ⑤ 職場内モラルの維持、向上につながるため     | ⑥ 職場内モラルの維持、向上につながっていないため         |
| ⑦ 生産性の維持、向上につながるため        | ⑧ 生産性の維持、向上につながっていないため            |
| ⑨ 会社と従業員との良好な関係の維持につながるため | ⑩ 会社と従業員との良好な関係の維持につながっていないため     |
| ⑪ 従業員の定着を促すことにつながるため      | ⑫ 従業員の定着促進につながっていないため             |
| ⑬ 社内の諸制度やその運用の見直しに役立つため   | ⑭ 社内の諸制度やその運用の見直しに役立っていないため       |
| ⑮ 問題を社内で解決し、外部に持ち出さないため   | ⑯ 問題を社内で解決し、外部に持ち出さないことに役立っていないため |
| ⑰ その他（具体的に以下にご記入ください）     |                                   |

→

（2）会社の「相談窓口」「苦情処理委員会」への貴労組の関与の仕方について、以下の選択肢から  
 それぞれあてはまるものをすべて選び、番号をご記入ください。

①相談窓口	
②苦情処理委員会	

- |   |                     |
|---|---------------------|
| ① 制度創設時に協議した                            | ② 運用状況の報告を受けている     |
| ③ 処理する事案によっては労働組合に協議・相談がある              | ④ 運用状況について協議・相談している |
| ⑤ 相談窓口、苦情処理委員会に労働組合として参加している            |                     |
| ⑥ 労働組合が労働者の相談窓口への相談を代理している、又は、相談に同席している |                     |
| ⑦ まったく関与していない                           |                     |
| ⑧ その他（具体的に以下にご記入ください）                   |                     |

→

（3）（2）で「①相談窓口」か「②苦情処理委員会」のいずれかひとつでも「⑦ まったく関与し  
ていない」と回答した労組にお尋ねします。関与していない理由を以下の選択肢から 1つ  
 選び、番号を○で囲んでください。

1. 関与について会社側の申し出がないから
2. 組合側が要求しても会社側の理解が得られないから
3. 組合として関与の必要性を感じないから
4. その他（具体的に以下にご記入ください）

→

(4) 会社の「相談窓口」や「苦情処理委員会」を利用しやすくするための方法についてお尋ねします。相談窓口や苦情処理委員会を利用しやすくするために、会社に対してどのようなことを望みますか。必要であると思われるものを以下の選択肢からそれぞれ2つまで選び、番号をご記入ください。

①相談窓口		
②苦情処理委員会		

- ① 相談窓口、苦情処理委員会の運用にあたって、労働組合が関与するようにする
- ② 相談窓口、苦情処理委員会の周知を図る
- ③ 相談窓口、苦情処理委員会を利用することにより不利益を被らない措置を図る
- ④ 相談窓口、苦情処理委員会を利用したことが他の従業員にわからないようにする
- ⑤ 委員を少人数にするなど、苦情処理委員会をより小規模にする
- ⑥ 個人が苦情等を申し立てることをお互い認め合う職場風土をつくる
- ⑦ 社外の第三者（カウンセラー、弁護士など）を運営に参加させる
- ⑧ 窓口を社外の第三者（カウンセラー、弁護士など）にする
- ⑨ 社内イントラネットや電子メールを活用した窓口など、多様な受付方法とする
- ⑩ 窓口機能を拡充し、受付だけでなく相談も行えるようにする
- ⑪ その他（具体的に以下にご記入ください）

→

(5) 会社の「相談窓口」、「苦情処理委員会」には、どのような問題点があるとお考えですか。以下の選択肢からそれぞれあてはまるものをすべて選び、番号をご記入ください。

①相談窓口	
②苦情処理委員会	

- ① 制度や仕組みの詳細がよくわからない
- ② 受付窓口が直属の上司、もしくは関係部署にあるため相談しにくい
- ③ 制度や仕組みの利用によって、不利益な取り扱いを受ける恐れがある
- ④ 申し出た従業員にとって制度や仕組みが公正に運用される保証がない
- ⑤ 制度や仕組みの利用が職場内に公になる恐れがある
- ⑥ 制度や仕組みの窓口担当者が真剣に話を聞いてくれない
- ⑦ 制度や仕組みの運用担当者の問題解決能力に疑問がある
- ⑧ 職場の上司や同僚との人間関係が悪くなる
- ⑨ 職場に苦情・不満を申し立てにくい雰囲気がある
- ⑩ 労働組合が関与する仕組みがとられていない
- ⑪ 特に問題点はない
- ⑫ その他（具体的に以下にご記入ください）

→

〔苦情処理制度設置に対する希望〕

問 1 9 問 1 7 で「①相談窓口」、「②苦情処理委員会」のうちいずれか 1 つでも「2. ない」と回答した労組にお尋ねします。相談窓口や苦情処理委員会のような苦情処理制度を今後希望するかどうか、以下の選択肢からあてはまるものを 1 つ 選び、番号をご記入ください。（会社に制度が「ない」ものについてお答えください。）

①相談窓口	
②苦情処理委員会	

- ① 大いに希望する  
 ② 希望する  
 ③ あまり希望しない  
 ④ まったく希望しない

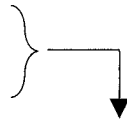
〔管理職の役割〕

問 2 0 管理職が日常担っている従業員の苦情や不満への対応における役割について、(イ) 役割の大きさ、(ロ) 今後における期待について、以下の表の選択肢からあてはまるものをそれぞれ 1 つ 選び、番号を○で囲んでください。

(イ) 役割の大きさ			(ロ) 今後における期待			
大きい	小さい	ない	増える	変わらない	減る	ない
1	2	3	1	2	3	4

(1) (イ) 役割の大きさが「大きい」または「小さい」を選択した労組にお尋ねします。管理職は、現在、職場の苦情・不満への対応につき、役割を果たしているとお考えですか。以下の選択肢からあてはまるものを 1 つ 選び、番号を○で囲んでください。

1. 役割を果たしている  
 2. やや役割を果たしている  
 3. あまり役割を果たしていない  
 4. 役割を果たしていない



(2) 上記で「3. あまり役割を果たしていない」または、「4. 役割をはたしていない」を回答した労組にお尋ねします。その理由について、以下の選択肢からあてはまるものを 1 つ 選び、番号を○で囲んでください。

1. 経営上、苦情や不満への相談に応ずるとい管理職の役割が軽視されているから  
 2. 管理職に対する必要な研修が十分行われていないから  
 3. 仕事が忙しく管理職に時間的な余裕がないから  
 4. 管理職本人が苦情や不満に応じることへの意識が低いから  
 5. その他 (具体的に以下にご記入ください)

→

〔苦情や不満の未然防止のための会社の取組み〕

問 2 1 苦情や不満の発生を未然に防ぐための会社の取組みについてお尋ねします。効果があると思われる取組みについて、以下の選択肢からあてはまるものを 2つまで 選び、番号を○で囲んでください。

1. 上司と部下が個別に話し合う制度を設置、または充実する
2. 管理職の評価能力を高める研修、問題把握・解決能力を高める研修を行う
3. 管理職に対し、部下の指導能力に関する評価項目を設置、または重点化する
4. 人事・賃金制度や評価基準を公開する
5. 会社の経営状態や将来見通しを公開する
6. 労使による意見交換の場を充実する
7. 人事・賃金制度などを見直す際、労働組合、従業員代表が関与する
8. 従業員に対し、セクハラ、コンプライアンス等に関する講習会を実施する
9. 従業員に対し、チーム・グループ運営に関する研修を実施する
10. 従業員の親睦のための機会や社内報などをつくる、または充実する
11. その他 (具体的に以下にご記入ください)

↳

〔苦情・不満への会社の取組みにおける課題とその方向性〕

問 2 2 苦情や不満への会社の取組みについて、今後の課題や方向性はどのようなものかと考えますか。以下の選択肢からあてはまるものを 3つまで 選び、番号を○で囲んでください。

1. 会社は、従業員の苦情や不満への取組みに対して何らかの施策を講じるべきである
2. 会社は、苦情処理に関し従業員に一層の周知を行うべきである
3. 会社は、苦情相談の受付の窓口や方法を多様化すべきである
4. 会社は、苦情処理担当者の教育や研修を充実すべきである
5. 会社は、もっと外部機関を活用すべきである
6. 会社は、従業員や労働組合への回答、対応を迅速に行うべきである
7. 会社は、苦情や不満への対応のために、管理職の機能を強化すべきである
8. 会社は、労働組合と連携を強化して、苦情や不満に対応すべきである
9. 会社は、苦情や不満の対応のために新たな仕組みを積極的に検討すべきである
10. その他 (具体的に以下にご記入ください)

↳

〔苦情・不満の解決・未然防止のための会社の取組みの必要性〕

問 2 3 従業員の苦情・不満の解決や、苦情・不満の発生を未然に防ぐ会社の取組みの必要性について、労組としてのお考えをお尋ねします。①現在どれくらい必要であるか、②今後における必要性はどうか、以下の選択肢から、それぞれについてあてはまるものを 1つ 選び、番号を○で囲んでください。

	高い	やや高い	ふつう	やや低い	低い
①現在の必要性	1	2	3	4	5
②今後の必要性	1	2	3	4	5



〔職場委員の配置〕

F 5. 職場委員の配置について、あてはまるものを1つ選び、番号を○で囲んでください。

1. 組合員の一定人数ごと
2. 事業所単位
3. 部署単位
4. 職場委員はいない
5. その他（具体的に以下にご記入ください）



〔職場委員の選出〕

F 6. 職場委員の選出について、職場委員を投票などで決定する前の段階で、どのように選ぶのかについて、もっともあてはまるものを1つ選び、番号を○で囲んでください。

1. 組合員の立候補による
2. 執行部による指名
3. 職場の上司・先輩による指名
4. 前任者の指名
5. 職位による
6. 勤続年数による
7. 職場委員はいない
8. その他（具体的に以下にご記入ください）



〔組合活動への参加度〕

F 7. 貴労組が主催する職場集会やレクリエーション活動などのイベント等への組合員の参加の状態についてお伺いします。組合員の参加の度合いが「低い」場合には1、「高い」場合には5として、下記のあてはまる数字を○で囲んでください。

低い	やや低い	どちらとも いえない	やや高い	高い
1	2	3	4	5

〔組合員の範囲〕

F 8. 組合員の範囲はどのようになっていますか。組合員であるものの番号をすべて○で囲んでください。

1. 管理職層を除く正社員
2. ライン管理職
3. スタッフ管理職
4. パートタイマー
5. 契約社員
6. その他（具体的に以下にご記入ください）





## 付属統計表（労働組合調査）

### 統計表について

- ・ 上段に実数、下段に構成比（単位：％）を掲載している。
- ・ ーは回答者がいないもの。
- ・ 構成比は、表章単位未満を四捨五入してあるので、内訳の合計が全体に一致しないこともある。



問1. 個別の苦情や不満を把握する方法

	件数	別と執行委員、組合役員への直接個別相談	組合役員による巡回	職場委員による日常のコミュニケーション	組合を独自で苦情相談窓	苦情や不満を申告する	アンケート調査の実施	職場集會など集會の開	その他	特になし	無回答
全体	2349 100.0	1853 78.9	776 33.0	1759 74.9	821 35.0	685 29.2	1319 56.2	1528 65.0	133 5.7	62 2.6	10 0.4
F1. 業種											
鉱業	7 100.0	6 85.7	2 28.6	4 57.1	4 57.1	3 42.9	2 28.6	5 71.4	-	-	-
建設業	101 100.0	79 78.2	39 38.6	76 75.2	35 34.7	30 29.7	53 52.5	70 69.3	6 5.9	-	-
製造業	950 100.0	754 79.4	287 30.2	722 76.0	335 35.3	278 29.3	533 56.1	601 63.3	55 5.8	24 2.5	2 0.2
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	29 85.3	9 26.5	21 61.8	12 35.3	10 29.4	16 47.1	24 70.6	6 17.6	1 2.9	-
情報通信業	36 100.0	34 94.4	4 11.1	25 69.4	18 50.0	10 27.8	23 63.9	24 66.7	-	1 2.8	-
運輸業	260 100.0	200 76.9	106 40.8	215 82.7	70 26.9	85 32.7	92 35.4	184 70.8	14 5.4	3 1.2	2 0.8
卸売・小売業	194 100.0	170 87.6	106 54.6	139 71.6	80 41.2	40 20.6	127 65.5	145 74.7	9 4.6	3 1.5	2 1.0
金融・保険業	105 100.0	80 76.2	51 48.6	79 75.2	49 46.7	31 29.5	78 74.3	64 61.0	7 6.7	2 1.9	-
不動産業	12 100.0	12 100.0	5 41.7	9 75.0	7 58.3	1 8.3	6 50.0	8 66.7	-	-	-
飲食店・宿泊業	23 100.0	19 82.6	15 65.2	13 56.5	12 52.2	5 21.7	12 52.2	15 65.2	-	-	-
医療・福祉	117 100.0	86 73.5	15 12.8	79 67.5	33 28.2	44 37.6	68 58.1	61 52.1	7 6.0	10 8.5	1 0.9
教育・学習支援業	107 100.0	88 82.2	11 10.3	76 71.0	30 28.0	28 26.2	71 66.4	62 57.9	3 2.8	4 3.7	1 0.9
複合サービス業(郵便局、協同組合)	70 100.0	42 60.0	22 31.4	48 68.6	24 34.3	19 27.1	56 80.0	49 70.0	6 8.6	1 1.4	-
サービス業(他に分類されないもの)	163 100.0	129 79.1	54 33.1	126 77.3	50 30.7	50 30.7	89 54.6	110 67.5	10 6.1	4 2.5	1 0.6
その他	122 100.0	95 77.9	38 31.1	91 74.6	42 34.4	39 32.0	67 54.9	79 64.8	7 5.7	5 4.1	-
無回答	48 100.0	30 62.5	12 25.0	36 75.0	20 41.7	12 25.0	26 54.2	27 56.3	3 6.3	4 8.3	1 2.1
F2. 従業員数											
1~99人	112 100.0	71 63.4	15 13.4	73 65.2	25 22.3	30 26.8	48 42.9	61 54.5	5 4.5	11 9.8	-
100~149人	329 100.0	234 71.1	75 22.8	237 72.0	87 26.4	115 35.0	167 50.8	206 62.6	20 6.1	15 4.6	3 0.9
150~199人	239 100.0	179 74.9	52 21.8	169 70.7	66 27.6	85 35.6	121 50.6	138 57.7	15 6.3	8 3.3	2 0.8
200~299人	310 100.0	223 71.9	94 30.3	237 76.5	96 31.0	105 33.9	161 51.9	199 64.2	14 4.5	5 1.6	3 1.0
300~499人	348 100.0	272 78.2	101 29.0	254 73.0	124 35.6	127 36.5	205 58.9	234 67.2	22 6.3	5 1.4	-
500~999人	356 100.0	302 84.8	123 34.6	276 77.5	118 33.1	94 26.4	211 59.3	227 63.8	20 5.6	6 1.7	1 0.3
1000人以上	514 100.0	472 91.8	279 54.3	419 81.5	256 49.8	92 17.9	330 64.2	380 73.9	28 5.4	3 0.6	-
無回答	141 100.0	100 70.9	37 26.2	94 66.7	49 34.8	37 26.2	76 53.9	83 58.9	9 6.4	9 6.4	1 0.7
F3. 組合員数											
1~49人	251 100.0	158 62.9	45 17.9	150 59.8	64 25.5	69 27.5	106 42.2	137 54.6	11 4.4	25 10.0	4 1.6
50~99人	433 100.0	316 73.0	89 20.6	312 72.1	117 27.0	167 38.6	230 53.1	262 60.5	26 6.0	17 3.9	1 0.2
100~199人	499 100.0	378 75.8	140 28.1	381 76.4	151 30.3	170 34.1	279 55.9	310 62.1	30 6.0	6 1.2	4 0.8
200~499人	490 100.0	396 80.8	165 33.7	364 74.3	177 36.1	143 29.2	287 58.6	330 67.3	22 4.5	7 1.4	-
500~999人	286 100.0	255 89.2	138 48.3	239 83.6	107 37.4	62 21.7	170 59.4	201 70.3	18 6.3	1 0.3	-
1000人以上	331 100.0	311 94.0	185 55.9	269 81.3	183 55.3	64 19.3	220 66.5	252 76.1	22 6.6	2 0.6	-
無回答	59 100.0	39 66.1	14 23.7	44 74.6	22 37.3	10 16.9	27 45.8	36 61.0	4 6.8	4 6.8	1 1.7
F8. 組合員の範囲(複数回答)											
管理職層を除く正社員	2196 100.0	1747 79.6	743 33.8	1646 75.0	774 35.2	643 29.3	1244 56.6	1437 65.4	125 5.7	51 2.3	8 0.4
ライン管理職	112 100.0	91 81.3	39 34.8	83 74.1	39 34.8	42 37.5	76 67.9	70 62.5	4 3.6	2 2.7	-
スタッフ管理職	116 100.0	95 81.9	36 31.0	91 78.4	47 40.5	31 26.7	84 72.4	78 67.2	6 5.2	2 1.7	-
パートタイマー	215 100.0	181 84.2	92 42.8	165 76.7	91 42.3	56 26.0	145 67.4	157 73.0	10 4.7	3 1.4	-
契約社員	172 100.0	149 86.6	72 41.9	135 78.5	61 35.5	51 29.7	101 58.7	124 72.1	11 6.4	3 1.7	-
その他	174 100.0	138 79.3	58 33.3	129 74.1	74 42.5	47 27.0	88 50.6	112 64.4	14 8.0	10 5.7	1 0.6
無回答	38 100.0	26 68.4	6 15.8	28 73.7	15 39.5	7 18.4	17 44.7	22 57.9	2 5.3	3 7.9	1 2.6
F10. 上部団体への加盟状況											
加盟している	1659 100.0	1365 82.3	615 37.1	1277 77.0	600 36.2	462 27.8	934 56.3	1119 67.5	105 6.3	27 1.6	5 0.3
加盟していない	650 100.0	470 72.3	154 23.7	456 70.2	212 32.6	213 32.8	366 56.3	388 59.7	25 3.8	27 4.2	5 0.8
無回答	40 100.0	18 45.0	7 17.5	26 65.0	9 22.5	10 25.0	19 47.5	21 52.5	3 7.5	8 20.0	-

問1 (1) 非組合員を対象とする苦情や不満を把握する方法

問1. 個別の苦情や不満を把握する方法…個別の苦情や不満を把握する方法がある

	件数	別組相 談	執行 委員 、職 場 委 員 へ の 直 接 個 人	組 合 役 員 に よ る 巡 回	職 場 委 員 に よ る 日 常 の コ ミ ュ ニ ケ ー シ ョ ン	口 を 設 置 し て 苦 情 相 談 窓	設 置 用 紙 の 配 布 目 安 箱 の 実 施	苦 情 や 不 満 を 申 告 す る	ア ン ケ ー ト 調 査 の 実 施	催 場 集 会 な ど 集 会 の 開	そ の 他	無 回 答
全体	2277 100.0	469 20.6	195 8.6	516 22.7	135 5.9	64 2.8	163 7.2	139 6.1	28 1.2	1393 61.2		
<b>F 1. 業種</b>												
鉱業	7 100.0	1 14.3	1 14.3	2 28.6				1 14.3		1 14.3		4 57.1
建設業	101 100.0	12 11.9	5 5.0	14 13.9	7 6.9	2 2.0	4 4.0	1 1.0				74 73.3
製造業	924 100.0	177 19.2	74 8.0	196 21.2	44 4.8	29 3.1	41 4.4	40 4.3	10 1.1	594 64.3		
電気・ガス・熱供給・水道業	33 100.0	6 18.2	2 6.1	7 21.2	5 15.2	3 9.1	4 12.1	4 12.1	1 3.0	21 63.6		
情報通信業	35 100.0	7 20.0	1 2.9	7 20.0	3 8.6	1 2.9	3 8.6	1 2.9		25 71.4		
運輸業	255 100.0	48 18.8	27 10.6	71 27.8	7 2.7	3 1.2	10 3.9	32 12.5	3 1.2	153 60.0		
卸売・小売業	189 100.0	40 21.2	34 18.0	40 21.2	26 13.8	7 3.7	13 6.9	11 5.8	4 2.1	109 57.7		
金融・保険業	103 100.0	23 22.3	11 10.7	19 18.4	11 10.7	2 1.9	8 7.8	2 1.9	1 1.0	67 65.0		
不動産業	12 100.0	2 16.7					1 8.3			9 75.0		
飲食店・宿泊業	23 100.0	11 47.8	8 34.8	8 34.8	6 26.1			2 8.7		8 34.8		
医療・福祉	106 100.0	32 30.2	3 2.8	30 28.3	1 0.9	1 0.9	16 15.1	7 6.6	2 1.9	57 53.8		
教育・学習支援業	102 100.0	40 39.2	4 3.9	29 28.4	5 4.9	2 2.0	28 27.5	8 7.8	1 1.0	40 39.2		
複合サービス業（郵便局、協同組合）	69 100.0	14 20.3	1 1.4	15 21.7	3 4.3		6 8.7	5 7.2		43 62.3		
サービス業（他に分類されないもの）	158 100.0	20 12.7	9 5.7	37 23.4	7 4.4	6 3.8	13 8.2	11 7.0	2 1.3	93 58.9		
その他	117 100.0	25 21.4	14 12.0	31 26.5	7 6.0	7 5.1	11 9.4	11 9.4	3 2.6	69 59.0		
無回答	43 100.0	11 25.6	1 2.3	10 23.3	3 7.0	1 2.3	5 11.6	3 7.0	1 2.3	27 62.8		
<b>F 2. 従業員数</b>												
1～99人	101 100.0	16 15.8	3 3.0	18 17.8	2 2.0	4 4.0	7 6.9	6 5.9	1 1.0	65 64.4		
100～149人	311 100.0	51 16.4	15 4.8	74 23.8	5 1.6	5 1.6	21 6.8	23 7.4	4 1.3	203 65.3		
150～199人	229 100.0	42 18.3	12 5.2	45 19.7	4 1.7	6 2.6	10 4.4	13 5.7	3 1.3	156 68.1		
200～299人	302 100.0	49 16.2	21 7.0	69 22.8	10 3.3	8 2.6	15 5.0	15 5.0	1 0.3	193 63.9		
300～499人	343 100.0	71 20.7	21 6.1	79 23.0	13 3.8	11 3.2	27 7.9	24 7.0	6 1.7	210 61.2		
500～999人	349 100.0	73 20.9	32 9.2	77 22.1	15 4.3	13 3.7	30 8.6	25 7.2	3 0.9	212 60.7		
1000人以上	511 100.0	149 29.2	80 15.7	129 25.2	77 15.1	14 2.7	43 8.4	28 5.5	8 1.6	266 52.1		
無回答	131 100.0	18 13.7	11 8.4	25 19.1	9 6.9	3 2.3	10 7.6	5 3.8	2 1.5	88 67.2		
<b>F 3. 組合員数</b>												
1～49人	222 100.0	49 22.1	11 5.0	54 24.3	10 4.5	4 1.8	23 10.4	13 5.9	3 1.4	127 57.2		
50～99人	415 100.0	71 17.1	19 4.6	110 26.5	9 2.2	10 2.4	20 4.8	30 7.2	5 1.2	257 61.9		
100～199人	489 100.0	90 18.4	31 6.3	96 19.6	15 3.1	18 3.7	38 7.8	27 5.5	4 0.8	321 65.6		
200～499人	483 100.0	95 19.7	42 8.7	88 18.2	20 4.1	13 2.7	35 7.2	27 5.6	4 0.8	314 65.0		
500～999人	285 100.0	65 22.8	33 11.6	76 26.7	24 8.4	8 2.8	19 6.7	20 7.0	4 1.4	166 58.2		
1000人以上	329 100.0	89 27.1	56 17.0	80 24.3	54 16.4	10 3.0	22 6.7	18 5.5	7 2.1	173 52.6		
無回答	54 100.0	10 18.5	3 5.6	12 22.2	3 5.6	1 1.9	6 11.1	4 7.4	1 1.9	35 64.8		
<b>F 8. 組合員の範囲（複数回答）</b>												
管理職層を除く正社員	2137 100.0	442 20.7	189 8.8	482 22.6	127 5.9	60 2.8	149 7.0	131 6.1	26 1.2	1306 61.1		
ライン管理職	109 100.0	27 24.8	11 10.1	29 26.6	11 10.1	5 4.6	13 11.9	9 8.3		63 57.8		
スタッフ管理職	114 100.0	32 28.1	11 9.6	30 26.3	14 12.3	9 7.9	22 19.3	12 10.5	1 0.9	62 54.4		
パートタイマー	212 100.0	75 35.4	28 13.2	65 30.7	28 13.2	10 4.7	42 19.8	18 8.5	5 2.4	88 41.5		
契約社員	169 100.0	46 27.2	23 13.6	54 32.0	10 5.9	10 5.9	27 16.0	18 10.7	4 2.4	75 44.4		
その他	163 100.0	37 22.7	12 7.4	46 28.2	21 12.9	5 3.1	14 8.6	12 7.4	3 1.8	86 52.8		
無回答	34 100.0	9 26.5	2 5.9	7 20.6	3 8.8	1 2.9	5 14.7	2 5.9	1 2.9	21 61.8		
<b>F 10. 上部団体への加盟状況</b>												
加盟している	1627 100.0	365 22.4	158 9.7	382 23.5	111 6.8	48 3.0	124 7.6	96 5.9	25 1.5	951 58.5		
加盟していない	618 100.0	99 16.0	34 5.5	124 20.1	23 3.7	15 2.4	38 6.1	43 7.0	3 0.5	422 68.3		
無回答	32 100.0	5 15.6	3 9.4	10 31.3	1 3.1	1 3.1	1 3.1			20 62.5		

問1 (2) 組合員の苦情や不満を把握するのに特に有効と思われる方法

問1. 個別の苦情や不満を把握する方法…個別の苦情や不満を把握する方法がある

	件数	別組 相談	執行 委員 、 職 場 委 員 へ の 直 接 個 人	組 合 役 員 に よ る 巡 回	職 場 委 員 に よ る 日 常 の コ ミ ュ ニ ケ ー シ ョ ン	口 頭 組 合 役 員 と の 苦 情 相 談	設 置 紙 の 配 布 目 安 箱 の 実 施	苦 情 や 不 満 を 申 告 す る	ア ン ケ ー ト 調 査 の 実 施	催 集 会 な ど 集 会 の 開	そ の 他	無 回 答
全体	2277 100.0	1255 55.1	508 22.3	1307 57.4	523 23.0	551 24.2	924 40.6	846 37.2	55 2.4	40 1.8		
<b>F 1. 業種</b>												
鉱業	7 100.0	1 14.3	1 14.3	4 57.1	4 57.1	3 42.9	1 14.3	2 28.6				1 14.3
建設業	101 100.0	53 52.5	24 23.8	58 57.4	19 18.8	27 26.7	36 35.6	46 45.5	1 1.0	1 1.0		
製造業	924 100.0	525 56.8	181 19.6	550 59.5	219 23.7	218 23.6	382 41.3	315 34.1	22 2.4	18 1.9		
電気・ガス・熱供給・水道業	33 100.0	17 51.5	5 15.2	20 60.6	9 27.3	7 21.2	10 30.3	15 45.5	2 6.1			
情報通信業	35 100.0	26 74.3	3 8.6	16 45.7	12 34.3	8 22.9	14 40.0	8 22.9				
運輸業	255 100.0	138 54.1	73 28.6	172 67.5	42 16.5	69 27.1	58 22.7	121 47.5	8 3.1	6 2.4		
卸売・小売業	189 100.0	107 56.6	77 40.7	96 50.8	46 24.3	31 16.4	81 42.9	79 41.8	4 2.1	2 1.1		
金融・保険業	103 100.0	48 46.6	38 36.9	44 42.7	28 27.2	19 18.4	59 57.3	30 29.1	3 2.9	1 1.0		
不動産業	12 100.0	7 58.3	2 16.7	6 50.0	5 41.7	1 8.3	4 33.3	5 41.7				1 8.3
飲食店・宿泊業	23 100.0	15 65.2	8 34.8	8 34.8	7 30.4	4 17.4	10 43.5	7 30.4				
医療・福祉	106 100.0	58 54.7	11 10.4	60 56.6	25 23.6	37 34.9	47 44.3	31 29.2	4 3.8	5 4.7		
教育・学習支援業	102 100.0	63 61.8	6 5.9	55 53.9	20 19.6	26 25.5	57 55.9	26 25.5	3 2.9	1 1.0		
複合サービス業（郵便局、協同組合）	69 100.0	21 30.4	14 20.3	38 55.1	20 29.0	19 27.5	39 56.5	33 47.8				1 1.4
サービス業（他に分類されないもの）	158 100.0	90 57.0	36 22.8	90 57.0	29 18.4	42 26.6	63 39.9	67 42.4	5 3.2			
その他	117 100.0	65 55.6	21 17.9	66 56.4	26 22.2	31 26.5	49 41.9	45 38.5	1 0.9	2 1.7		
無回答	43 100.0	21 48.8	8 18.6	24 55.8	12 27.9	9 20.9	14 32.6	16 37.2	2 4.7	1 2.3		
<b>F 2. 従業員数</b>												
1～99人	101 100.0	59 58.4	8 7.9	59 58.4	22 21.8	27 26.7	40 39.6	38 37.6	1 1.0	4 4.0		
100～149人	311 100.0	160 51.4	51 16.4	170 54.7	64 20.6	99 31.8	128 41.2	113 36.3	8 2.6	6 1.9		
150～199人	229 100.0	119 52.0	41 17.9	125 54.6	46 20.1	78 34.1	86 37.6	82 35.8	5 2.2	5 2.2		
200～299人	302 100.0	161 53.3	64 21.2	183 60.6	69 22.8	89 29.5	125 41.4	110 36.4	7 2.3	3 1.0		
300～499人	343 100.0	180 52.5	65 19.0	179 52.2	83 24.2	109 31.8	157 45.8	119 34.7	10 2.9	6 1.7		
500～999人	349 100.0	211 60.5	86 24.6	206 59.0	72 20.6	69 19.8	144 41.3	132 37.8	11 3.2	5 1.4		
1000人以上	511 100.0	293 57.3	169 33.1	312 61.1	139 27.2	49 9.6	196 38.4	203 39.7	10 2.0	7 1.4		
無回答	131 100.0	72 55.0	24 18.3	73 55.7	28 21.4	31 23.7	48 36.6	49 37.4	3 2.3	4 3.1		
<b>F 3. 組合員数</b>												
1～49人	222 100.0	112 50.5	33 14.9	115 51.8	49 22.1	62 27.9	86 38.7	96 43.2	6 2.7	4 1.8		
50～99人	415 100.0	220 53.0	64 15.4	233 56.1	85 20.5	152 36.6	182 43.9	132 31.8	11 2.7	10 2.4		
100～199人	489 100.0	264 54.0	100 20.4	276 56.4	107 21.9	146 29.9	201 41.1	169 34.6	11 2.2	9 1.8		
200～499人	483 100.0	260 53.8	109 22.6	272 56.3	113 23.4	111 23.0	217 44.9	180 37.3	10 2.1	9 1.9		
500～999人	285 100.0	177 62.1	86 30.2	177 62.1	57 20.0	41 14.4	102 35.8	119 41.8	9 3.2	2 0.7		
1000人以上	329 100.0	193 58.7	105 31.9	201 61.1	98 29.8	32 9.7	121 36.8	129 39.2	6 1.8	4 1.2		
無回答	54 100.0	29 53.7	11 20.4	33 61.1	14 25.9	7 13.0	15 27.8	21 38.9	2 3.7	2 3.7		
<b>F 8. 組合員の範囲（複数回答）</b>												
管理職層を除く正社員	2137 100.0	1183 55.4	484 22.6	1223 57.2	490 22.9	514 24.1	867 40.6	795 37.2	53 2.5	38 1.8		
ライン管理職	109 100.0	64 58.7	27 24.8	58 53.2	21 19.3	35 32.1	48 44.0	41 37.6	2 1.8	3 2.8		
スタッフ管理職	114 100.0	70 61.4	20 17.5	65 57.0	29 25.4	23 20.2	57 50.0	48 42.1	3 2.6	2 1.8		
パートタイマー	212 100.0	129 60.8	52 24.5	125 59.0	50 23.6	35 16.5	93 43.9	79 37.3	5 2.4	6 2.8		
契約社員	169 100.0	110 65.1	47 27.8	96 56.8	35 20.7	38 22.5	65 38.5	63 37.3	4 2.4	3 1.8		
その他	163 100.0	95 58.3	37 22.7	89 54.6	51 31.3	38 23.3	59 36.2	60 36.8	4 2.5	1 0.6		
無回答	34 100.0	18 52.9	3 8.8	22 64.7	9 26.5	5 14.7	10 29.4	14 41.2	1 2.9	2 2.9		
<b>F 10. 上部団体への加盟状況</b>												
加盟している	1627 100.0	928 57.0	400 24.6	963 59.2	378 23.2	360 22.1	632 38.8	611 37.6	42 2.6	22 1.4		
加盟していない	618 100.0	317 51.3	103 16.7	322 52.1	143 23.1	182 29.4	277 44.8	221 35.8	13 2.1	16 2.6		
無回答	32 100.0	10 31.3	5 15.6	22 68.8	2 6.3	9 28.1	15 46.9	14 43.8		2 6.3		

問1 (3) 過去1年間に受付をした件数

問1. 個別の苦情や不満を把握する方法…組合独自で苦情相談窓口を設置

	件数	1 ～ 3 件	4 ～ 9 件	10 ～ 19 件	20 ～ 49 件	50 件 以上	なし	無 回 答
全体	821 100.0	138 16.8	130 15.8	87 10.6	32 3.9	33 4.0	57 6.9	344 41.9
<b>F1. 業種</b>	4 100.0	-	-	-	-	-	-	4 100.0
鉱業	35 100.0	7 20.0	7 20.0	3 8.6	1 2.9	2 5.7	3 8.6	12 34.3
建設業	335 100.0	69 20.6	48 14.3	35 10.4	11 3.3	13 3.9	25 7.5	134 40.0
製造業	12 100.0	-	3 25.0	1 8.3	-	-	1 8.3	7 58.3
電気・ガス・熱供給・水道業	18 100.0	4 22.2	5 27.8	1 5.6	1 5.6	-	-	7 38.9
情報通信業	70 100.0	7 10.0	11 15.7	4 5.7	3 4.3	3 4.3	5 7.1	37 52.9
運輸業	80 100.0	10 12.5	15 18.8	13 16.3	11 13.8	7 8.8	4 5.0	20 25.0
卸売・小売業	49 100.0	9 18.4	10 20.4	5 10.2	-	2 4.1	5 10.2	18 36.7
金融・保険業	7 100.0	1 14.3	1 14.3	1 14.3	-	-	1 14.3	3 42.9
不動産業	12 100.0	2 16.7	1 8.3	2 16.7	1 8.3	1 8.3	1 8.3	4 33.3
飲食店・宿泊業	33 100.0	3 9.1	2 6.1	5 15.2	-	-	1 3.0	22 66.7
医療・福祉	30 100.0	5 16.7	4 13.3	4 13.3	-	-	1 3.3	16 53.3
教育・学習支援業	24 100.0	2 8.3	3 12.5	-	-	-	3 12.5	16 66.7
複合サービス業（郵便局、協同組合）	50 100.0	7 14.0	8 16.0	5 10.0	3 6.0	3 6.0	5 10.0	19 38.0
サービス業（他に分類されないもの）	42 100.0	6 14.3	8 19.0	6 14.3	-	1 2.4	2 4.8	19 45.2
その他	20 100.0	6 30.0	4 20.0	2 10.0	1 5.0	1 5.0	-	6 30.0
無回答	25 100.0	-	4 16.0	1 4.0	-	-	2 8.0	18 72.0
<b>F2. 従業員数</b>	87 100.0	13 14.9	3 3.4	5 5.7	1 1.1	-	8 9.2	57 65.5
1～99人	66 100.0	9 13.6	8 12.1	7 10.6	1 1.5	-	6 9.1	35 53.0
150～199人	96 100.0	18 18.8	12 12.5	4 4.2	1 1.0	-	7 7.3	54 56.3
200～299人	124 100.0	29 23.4	13 10.5	6 4.8	3 2.4	2 1.6	7 5.6	64 51.6
300～499人	118 100.0	24 20.3	23 19.5	13 11.0	1 0.8	3 2.5	5 4.2	49 41.5
500～999人	256 100.0	34 13.3	61 23.8	47 18.4	23 9.0	24 9.4	19 7.4	48 18.8
1000人以上	49 100.0	11 22.4	6 12.2	4 8.2	2 4.1	4 8.2	3 6.1	19 38.8
無回答	64 100.0	9 14.1	10 15.6	2 3.1	2 3.1	-	4 6.3	37 57.8
<b>F3. 組合員数</b>	117 100.0	17 14.5	11 9.4	8 6.8	3 2.6	1 0.9	8 6.8	69 59.0
1～49人	151 100.0	27 17.9	11 7.3	9 6.0	2 1.3	-	14 9.3	88 58.3
50～99人	177 100.0	36 20.3	28 15.8	18 10.2	-	4 2.3	10 5.6	81 45.8
200～499人	107 100.0	21 19.6	22 20.6	16 15.0	3 2.8	1 0.9	11 10.3	33 30.8
500～999人	183 100.0	22 12.0	46 25.1	31 16.9	21 11.5	26 14.2	9 4.9	28 15.3
1000人以上	22 100.0	6 27.3	2 9.1	3 13.6	1 4.5	1 4.5	1 4.5	8 36.4
無回答	774 100.0	127 16.4	125 16.1	83 10.7	28 3.6	31 4.0	53 6.8	327 42.2
<b>F8. 組合員の範囲（複数回答）</b>	39 100.0	6 15.4	5 12.8	8 20.5	3 7.7	2 5.1	3 7.7	12 30.8
管理職層を除く正社員	47 100.0	8 17.0	8 17.0	10 21.3	4 8.5	2 4.3	1 2.1	14 29.8
スタッフ管理職	91 100.0	13 14.3	14 15.4	14 15.4	10 11.0	9 9.9	5 5.5	26 28.6
パートタイマー	61 100.0	9 14.8	6 9.8	12 19.7	3 4.9	6 9.8	4 6.6	21 34.4
契約社員	74 100.0	12 16.2	11 14.9	9 12.2	4 5.4	6 8.1	6 8.1	26 35.1
その他	15 100.0	5 33.3	2 13.3	2 13.3	1 6.7	1 6.7	-	4 26.7
無回答	600 100.0	103 17.2	103 17.2	73 12.2	29 4.8	26 4.3	37 6.2	229 38.2
<b>F10. 上部団体への加盟状況</b>	212 100.0	32 15.1	25 11.8	13 6.1	3 1.4	7 3.3	19 9.0	113 53.3
加盟している	9 100.0	3 33.3	2 22.2	1 11.1	-	-	1 11.1	2 22.2
加盟していない	9 100.0	3 33.3	2 22.2	1 11.1	-	-	1 11.1	2 22.2
無回答	9 100.0	3 33.3	2 22.2	1 11.1	-	-	1 11.1	2 22.2

問1 (4) 苦情や不満を把握する方法がない理由

問1. 個別の苦情や不満を把握する方法…特になし

	件数	と苦情や不満は特に問題	るケシヨンの社内コミュニケーションで足りていない	通常の社内コミュニケーションで足りていない	企業の苦情相談制度等で足りていない	相談窓口等が設置・維持されていない	らを把握するの苦情や不満	その他	無回答
全体	62 100.0	12 19.4	10 16.1	1 1.6	4 6.5	15 24.2	15 24.2	5 8.1	
<b>F1. 業種</b>									
鉱業	-	-	-	-	-	-	-	-	
建設業	-	-	-	-	-	-	-	-	
製造業	24 100.0	7 29.2	6 25.0	-	2 8.3	1 4.2	4 16.7	4 16.7	
電気・ガス・熱供給・水道業	1 100.0	-	-	1 100.0	-	-	-	-	
情報通信業	1 100.0	-	-	-	-	1 100.0	-	-	
運輸業	3 100.0	1 33.3	-	-	-	1 33.3	1 33.3	-	
卸売・小売業	3 100.0	-	-	-	-	1 33.3	2 66.7	-	
金融・保険業	2 100.0	-	-	-	-	1 50.0	1 50.0	-	
不動産業	-	-	-	-	-	-	-	-	
飲食店・宿泊業	-	-	-	-	-	-	-	-	
医療・福祉	10 100.0	2 20.0	-	-	1 10.0	5 50.0	2 20.0	-	
教育・学習支援業	4 100.0	-	1 25.0	-	-	2 50.0	1 25.0	-	
複合サービス業（郵便局、協同組合）	1 100.0	-	-	-	-	-	1 100.0	-	
サービス業（他に分類されないもの）	4 100.0	2 50.0	1 25.0	-	-	-	1 25.0	-	
その他	5 100.0	-	1 20.0	-	-	3 60.0	1 20.0	-	
無回答	4 100.0	-	1 25.0	-	1 25.0	-	1 25.0	1 25.0	
<b>F2. 従業員数</b>									
1～99人	11 100.0	4 36.4	2 18.2	1 9.1	-	1 9.1	2 18.2	1 9.1	
100～149人	15 100.0	3 20.0	1 6.7	-	2 13.3	5 33.3	3 20.0	1 6.7	
150～199人	8 100.0	2 25.0	4 50.0	-	-	2 25.0	-	-	
200～299人	5 100.0	1 20.0	-	-	1 20.0	1 20.0	1 20.0	1 20.0	
300～499人	5 100.0	-	1 20.0	-	-	3 60.0	1 20.0	-	
500～999人	6 100.0	1 16.7	-	-	-	1 16.7	3 50.0	1 16.7	
1000人以上	3 100.0	-	1 33.3	-	-	-	2 66.7	-	
無回答	9 100.0	1 11.1	1 11.1	-	1 11.1	2 22.2	3 33.3	1 11.1	
<b>F3. 組合員数</b>									
1～49人	25 100.0	6 24.0	6 24.0	1 4.0	2 8.0	5 20.0	3 12.0	2 8.0	
50～99人	17 100.0	3 17.6	2 11.8	-	-	6 35.3	4 23.5	2 11.8	
100～199人	6 100.0	2 33.3	-	-	1 16.7	1 16.7	2 33.3	-	
200～499人	7 100.0	1 14.3	-	-	-	3 42.9	3 42.9	-	
500～999人	1 100.0	-	-	-	-	-	1 100.0	-	
1000人以上	2 100.0	-	2 100.0	-	-	-	-	-	
無回答	4 100.0	-	-	-	1 25.0	-	2 50.0	1 25.0	
<b>F8. 組合員の範囲（複数回答）</b>									
管理職層を除く正社員	51 100.0	10 19.6	6 11.8	-	4 7.8	14 27.5	13 25.5	4 7.8	
ライン管理職	3 100.0	-	1 33.3	-	-	1 33.3	1 33.3	-	
スタッフ管理職	2 100.0	-	1 50.0	-	-	1 50.0	-	-	
パートタイマー	3 100.0	1 33.3	1 33.3	-	-	1 33.3	-	-	
契約社員	3 100.0	1 33.3	-	-	-	1 33.3	1 33.3	-	
その他	10 100.0	-	3 30.0	1 10.0	-	1 10.0	5 50.0	-	
無回答	3 100.0	-	1 33.3	-	-	-	1 33.3	1 33.3	
<b>F10. 上部団体への加盟状況</b>									
加盟している	27 100.0	5 18.5	7 25.9	-	2 7.4	6 22.2	6 22.2	1 3.7	
加盟していない	27 100.0	6 22.2	3 11.1	-	2 7.4	8 29.6	5 18.5	3 11.1	
無回答	8 100.0	1 12.5	-	1 12.5	-	1 12.5	4 50.0	1 12.5	

問2. 苦情・不満解決のための対応

	件数	組合内部で対応している	組合と連携している	担当部署に働きかける	関係者により、解決を図っている	労使協議等により、解決を図っている	苦情処理委員会に提起している	相談士等外部専門家に相談して対応している	組合要求を作るための参考としている	その他	無回答
全体	2349 100.0	1438 61.2	1731 73.7	1885 80.2	165 7.0	260 11.1	1169 49.8	52 2.2	18 0.8		
F1. 業種											
鉱業	7 100.0	6 85.7	5 71.4	6 85.7	-	-	3 42.9	-	-		
建設業	101 100.0	61 60.4	81 80.2	78 77.2	7 6.9	8 7.9	44 43.6	1 1.0	-		
製造業	950 100.0	585 61.6	759 79.9	751 79.1	80 8.4	99 10.4	422 44.4	18 1.9	7 0.7		
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	20 58.8	29 85.3	27 79.4	3 8.8	3 8.8	19 55.9	1 2.9	-		
情報通信業	36 100.0	28 77.8	26 72.2	31 86.1	5 13.9	4 11.1	25 69.4	2 5.6	-		
運輸業	260 100.0	152 58.5	198 76.2	216 83.1	22 8.5	24 9.2	139 53.5	7 2.7	2 0.8		
卸売・小売業	194 100.0	135 69.6	158 81.4	151 77.8	10 5.2	28 14.4	101 52.1	2 1.0	-		
金融・保険業	105 100.0	53 50.5	70 66.7	83 79.0	7 6.7	6 5.7	58 55.2	-	1 1.0		
不動産業	12 100.0	7 58.3	8 66.7	12 100.0	1 8.3	1 8.3	5 41.7	-	-		
飲食店・宿泊業	23 100.0	13 56.5	22 95.7	17 73.9	3 13.0	3 13.0	10 43.5	2 8.7	-		
医療・福祉	117 100.0	64 54.7	59 50.4	97 82.9	2 1.7	16 13.7	60 51.3	6 5.1	1 0.9		
教育・学習支援業	107 100.0	69 64.5	49 45.8	95 88.8	2 1.9	22 20.6	70 65.4	-	1 0.9		
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70 100.0	38 54.3	29 41.4	55 78.6	1 1.4	7 10.0	40 57.1	2 2.9	-		
サービス業（他に分類されないもの）	163 100.0	111 68.1	123 75.5	128 78.5	9 5.5	18 11.0	90 55.2	4 2.5	1 0.6		
その他	122 100.0	71 58.2	83 68.0	100 82.0	9 7.4	13 13.9	63 51.6	7 5.7	2 1.6		
無回答	48 100.0	25 52.1	32 66.7	38 79.2	4 8.3	4 8.3	20 41.7	-	3 6.3		
F2. 従業員数											
1～99人	112 100.0	60 53.6	54 48.2	78 69.6	3 2.7	3 2.7	42 37.5	4 3.6	2 1.8		
100～149人	329 100.0	178 54.1	203 61.7	264 80.2	9 2.7	20 6.1	153 46.5	7 2.1	4 1.2		
150～199人	239 100.0	144 60.3	150 62.8	196 82.0	13 5.4	13 5.4	107 44.8	3 1.3	2 0.8		
200～299人	310 100.0	160 51.6	216 69.7	260 83.9	11 3.5	18 5.8	153 49.4	7 2.3	1 0.3		
300～499人	348 100.0	199 57.2	250 71.8	287 82.5	21 6.0	22 6.3	174 50.0	11 3.2	1 0.3		
500～999人	356 100.0	226 63.5	289 81.2	290 81.5	27 7.6	39 11.0	193 54.2	5 1.4	1 0.3		
1000人以上	514 100.0	390 75.9	474 92.2	410 79.8	69 13.4	132 25.7	298 58.0	11 2.1	2 0.4		
無回答	141 100.0	81 57.4	95 67.4	100 70.9	12 8.5	13 9.2	49 34.8	4 2.8	5 3.5		
F3. 組合員数											
1～49人	251 100.0	124 49.4	114 45.4	187 74.5	5 2.0	17 6.8	114 45.4	8 3.2	9 3.6		
50～99人	433 100.0	237 54.7	268 61.9	352 81.3	13 3.0	20 4.6	198 45.7	10 2.3	2 0.5		
100～199人	499 100.0	275 55.1	338 67.7	410 82.2	24 4.8	27 5.4	245 49.1	11 2.2	1 0.2		
200～499人	490 100.0	301 61.4	404 82.4	404 82.4	39 8.0	50 10.2	228 46.5	9 1.8	-		
500～999人	286 100.0	199 69.6	257 89.9	223 78.0	27 9.4	45 15.7	169 59.1	5 1.7	1 0.3		
1000人以上	331 100.0	273 82.5	314 94.9	267 80.7	53 16.0	98 29.6	191 57.7	8 2.4	1 0.3		
無回答	59 100.0	29 49.2	36 61.0	42 71.2	4 6.8	3 5.1	24 40.7	1 1.7	4 6.8		
F8. 組合員の範囲（複数回答）											
管理職層を除く正社員	2196 100.0	1349 61.4	1630 74.2	1767 80.5	156 7.1	250 11.4	1102 50.2	46 2.1	16 0.7		
ライン管理職	112 100.0	72 64.3	80 71.4	93 83.0	11 9.8	19 17.0	60 53.6	1 0.9	-		
スタッフ管理職	116 100.0	74 63.8	83 71.6	99 85.3	9 7.8	27 23.3	67 57.8	1 0.9	-		
パートタイマー	215 100.0	145 67.4	154 71.6	187 87.0	17 7.9	46 21.4	136 63.3	5 2.3	-		
契約社員	172 100.0	127 73.8	138 80.2	149 86.6	19 11.0	30 17.4	109 63.4	1 0.6	-		
その他	174 100.0	106 60.9	130 74.7	135 77.6	18 10.3	26 14.9	97 55.7	11 6.3	1 0.6		
無回答	38 100.0	18 47.4	24 63.2	30 78.9	3 7.9	4 10.5	17 44.7	-	2 5.3		
F10. 上部団体への加盟状況											
加盟している	1659 100.0	1076 64.9	1277 77.0	1362 82.1	136 8.2	215 13.0	868 52.3	35 2.1	9 0.5		
加盟していない	650 100.0	345 53.1	431 66.3	495 76.2	29 4.5	43 6.6	285 43.8	16 2.5	4 0.6		
無回答	40 100.0	17 42.5	23 57.5	28 70.0	-	2 5.0	16 40.0	1 2.5	5 12.5		

問3 (イ) 最近5年の間で受け付けたことのある苦情内容

	件数	職場内人間関係の不満	不遂行事上の進め方等に関する業務	仕事上の進め方等に関する業務	評価、査定に関する不満	等転勤、配置転換、出向	不賃金、一時金に関する不満	等残業時間、休日、休暇に関する不満	懲戒、降格などの処分に関する不満	関セクハラ、パワハラに関する不満	その他の問題に関する不満	無回答
全体	2349 100.0	1253 53.3	1370 58.3	1313 55.9	941 40.1	1521 64.8	1662 70.8	223 9.5	760 32.4	182 7.7	85 3.6	
F1. 業種												
鉱業	7 100.0	4 57.1	5 71.4	3 42.9	2 28.6	4 57.1	5 71.4	-	1 14.3	-	-	
建設業	101 100.0	47 46.5	54 53.5	56 55.4	39 38.6	63 62.4	76 75.2	5 5.0	24 23.8	2 2.0	4 4.0	
製造業	950 100.0	534 56.2	531 55.9	589 62.0	409 43.1	591 62.2	683 71.9	60 6.3	307 32.3	91 9.6	29 3.1	
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	15 44.1	21 61.8	26 76.5	23 67.6	20 58.8	23 67.6	2 5.9	8 23.5	-	-	
情報通信業	36 100.0	21 58.3	21 58.3	28 77.8	18 50.0	24 66.7	30 83.3	1 2.8	13 36.1	3 8.3	-	
運輸業	260 100.0	139 53.5	156 60.0	103 39.6	79 30.4	195 75.0	161 61.9	46 17.7	39 15.0	14 5.4	7 2.7	
卸売・小売業	194 100.0	122 62.9	123 63.4	129 66.5	91 46.9	112 57.7	152 78.4	27 13.9	107 55.2	11 5.7	6 3.1	
金融・保険業	105 100.0	58 55.2	66 62.9	76 72.4	42 40.0	77 73.3	80 76.2	10 9.5	46 43.8	5 4.8	4 3.8	
不動産業	12 100.0	6 50.0	6 50.0	6 50.0	4 33.3	5 41.7	6 50.0	-	6 50.0	2 16.7	-	
飲食店・宿泊業	23 100.0	16 69.6	12 52.2	16 69.6	13 56.5	17 73.9	20 87.0	8 34.8	12 52.2	3 13.0	1 4.3	
医療・福祉	117 100.0	61 52.1	65 55.6	26 22.2	42 35.9	73 62.4	91 77.8	12 10.3	36 30.8	14 12.0	7 6.0	
教育・学習支援業	107 100.0	39 36.4	61 57.0	39 36.4	29 27.1	73 68.2	56 52.3	13 12.1	38 35.5	11 10.3	6 5.6	
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70 100.0	27 38.6	48 68.6	41 58.6	28 40.0	52 74.3	57 81.4	5 7.1	21 30.0	3 4.3	3 4.3	
サービス業（他に分類されないもの）	163 100.0	80 49.1	98 60.1	87 53.4	63 38.7	109 66.9	115 70.6	14 8.6	53 32.5	10 6.1	10 6.1	
その他	122 100.0	60 49.2	74 60.7	66 54.1	43 35.2	77 63.1	78 63.9	17 13.9	35 28.7	13 10.7	4 3.3	
無回答	48 100.0	24 50.0	29 60.4	22 45.8	16 33.3	29 60.4	29 60.4	3 6.3	14 29.2	-	4 8.3	
F2. 従業員数												
1～99人	112 100.0	42 37.5	62 55.4	39 34.8	20 17.9	67 59.8	61 54.5	7 6.3	22 19.6	5 4.5	11 9.8	
100～149人	329 100.0	115 35.0	191 58.1	145 44.1	85 25.8	225 68.4	194 59.0	19 5.8	43 13.1	23 7.0	17 5.2	
150～199人	239 100.0	102 42.7	135 56.5	122 51.0	81 33.9	154 64.4	157 65.7	8 3.3	45 18.8	17 7.1	8 3.3	
200～299人	310 100.0	146 47.1	181 58.4	150 48.4	91 29.4	200 64.5	212 68.4	24 7.7	57 18.4	23 7.4	11 3.5	
300～499人	348 100.0	186 53.4	190 54.6	184 52.9	135 38.8	237 68.1	259 74.4	26 7.5	111 31.9	22 6.3	11 3.2	
500～999人	356 100.0	229 64.3	204 57.3	224 62.9	167 46.9	227 63.8	276 77.5	34 9.6	132 37.1	32 9.0	8 2.2	
1000人以上	514 100.0	357 69.5	328 63.8	375 73.0	317 61.7	329 64.0	415 80.7	91 17.7	309 60.1	51 9.9	10 1.9	
無回答	141 100.0	76 53.9	79 56.0	74 52.5	45 31.9	82 58.2	88 62.4	14 9.9	41 29.1	9 6.4	9 6.4	
F3. 組合員数												
1～49人	251 100.0	97 38.6	139 55.4	89 35.5	52 20.7	160 63.7	133 53.0	20 8.0	40 15.9	21 8.4	20 8.0	
50～99人	433 100.0	175 40.4	260 60.0	196 45.3	126 29.1	292 67.4	264 61.0	21 4.8	75 17.3	26 6.0	16 3.7	
100～199人	499 100.0	233 46.7	266 53.3	267 53.5	160 32.1	329 65.9	339 67.9	35 7.0	100 20.0	37 7.4	19 3.8	
200～499人	490 100.0	285 58.2	282 57.6	282 57.6	208 42.4	316 64.5	383 78.2	44 9.0	169 34.5	38 7.8	14 2.9	
500～999人	286 100.0	195 68.2	176 61.5	212 74.1	157 54.9	181 63.3	225 78.7	39 13.6	136 47.6	24 8.4	4 1.4	
1000人以上	331 100.0	240 72.5	218 65.9	240 72.5	217 65.6	208 62.8	281 84.9	58 17.5	225 68.0	35 10.6	6 1.8	
無回答	59 100.0	28 47.5	29 49.2	27 45.8	21 35.6	35 59.3	37 62.7	6 10.2	15 25.4	1 1.7	6 10.2	
F8. 組合員の範囲（複数回答）												
管理職層を除く正社員	2196 100.0	1178 53.6	1280 58.3	1244 56.6	893 40.7	1425 64.9	1570 71.5	213 9.7	717 32.7	174 7.9	76 3.5	
ライン管理職	112 100.0	62 55.4	58 51.8	62 55.4	49 43.8	73 65.2	84 75.0	15 13.4	53 47.3	9 8.0	4 3.6	
スタッフ管理職	116 100.0	67 57.8	66 56.9	64 55.2	54 46.6	76 65.5	90 77.6	16 13.8	57 49.1	13 11.2	3 2.6	
パートタイマー	215 100.0	134 62.3	136 63.3	107 49.8	100 46.5	151 70.2	175 81.4	35 16.3	112 52.1	25 11.6	5 2.3	
契約社員	172 100.0	108 62.8	106 61.6	99 57.6	82 47.7	123 71.5	125 72.7	36 20.9	84 48.8	17 9.9	3 1.7	
その他	174 100.0	108 62.1	117 67.2	94 54.0	72 41.4	118 67.8	125 71.8	19 10.9	72 41.4	17 9.8	6 3.4	
無回答	38 100.0	20 52.6	21 55.3	17 44.7	14 36.8	22 57.9	23 60.5	2 5.3	13 34.2	-	3 7.9	
F10. 上部団体への加盟状況												
加盟している	1659 100.0	970 58.5	1012 61.0	964 58.1	740 44.6	1060 63.9	1227 74.0	175 10.5	600 36.2	133 8.0	41 2.5	
加盟していない	650 100.0	268 41.2	339 52.2	334 51.4	190 29.2	439 67.5	414 63.7	45 6.9	150 23.1	47 7.2	37 5.7	
無回答	40 100.0	15 37.5	19 47.5	15 37.5	11 27.5	22 55.0	21 52.5	3 7.5	10 25.0	2 5.0	7 17.5	

問3 (ロ) 最近5年の間で受付件数が増えた苦情内容

	件数	職場内人間関係の不満	不遂仕事上の進め方等に関する業務	評価、査定に関する不満	転勤、配置転換、出向に関する不満	賃金、一時金に関する不満	残業時間、休日、休暇に関する不満	懲戒、降格などの処分に関する不満	セクハラ、パワハラに関する不満	その他の問題に関する不満	無回答
全体	2349 100.0	422 18.0	653 27.8	541 23.0	253 10.8	662 28.2	795 33.8	42 1.8	299 12.7	78 3.3	596 25.4
F1. 業種	7 100.0	-	4 57.1	1 14.3	1 14.3	1 14.3	1 14.3	-	1 14.3	-	2 28.6
建設業	101 100.0	16 15.8	24 23.8	26 25.7	15 14.9	25 24.8	42 41.6	1 1.0	7 6.9	1 1.0	28 27.7
製造業	950 100.0	172 18.1	228 24.0	230 24.2	103 10.8	202 21.3	310 32.6	9 0.9	117 12.3	37 3.9	270 28.4
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	4 11.8	12 35.3	15 44.1	7 20.6	7 20.6	11 32.4	-	4 11.8	-	6 17.6
情報通信業	36 100.0	6 16.7	7 19.4	8 22.2	5 13.9	10 27.8	10 27.8	-	6 16.7	2 5.6	9 25.0
運輸業	260 100.0	36 13.8	85 32.7	42 16.2	18 6.9	112 43.1	81 31.2	12 4.6	19 7.3	5 1.9	66 25.4
卸売・小売業	194 100.0	53 27.3	51 26.3	52 26.8	23 11.9	38 19.6	80 41.2	4 2.1	51 26.3	7 3.6	24 12.4
金融・保険業	105 100.0	23 21.9	38 36.2	31 29.5	13 12.4	36 34.3	46 43.8	6 5.7	17 16.2	3 2.9	19 18.1
不動産業	12 100.0	2 16.7	4 33.3	5 41.7	1 8.3	-	2 16.7	-	1 8.3	2 16.7	4 33.3
飲食店・宿泊業	23 100.0	8 34.8	3 13.0	6 26.1	-	6 26.1	6 26.1	1 4.3	4 17.4	1 4.3	7 30.4
医療・福祉	117 100.0	20 17.1	33 28.2	12 10.3	9 7.7	41 35.0	48 41.0	2 1.7	10 8.5	7 6.0	33 28.2
教育・学習支援業	107 100.0	12 11.2	28 26.2	18 16.8	9 8.4	38 35.5	24 22.4	5 4.7	12 11.2	5 4.7	34 31.8
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70 100.0	9 12.9	38 54.3	21 30.0	15 21.4	33 47.1	30 42.9	-	9 12.9	1 1.4	14 20.0
サービス業（他に分類されないもの）	163 100.0	29 17.8	51 31.3	39 23.9	16 9.8	53 32.5	54 33.1	1 0.6	20 12.3	3 1.8	43 26.4
その他	122 100.0	23 18.9	31 25.4	25 20.5	14 11.5	46 37.7	37 30.3	1 0.8	14 11.5	4 3.3	23 18.9
無回答	48 100.0	9 18.8	16 33.3	10 20.8	4 8.3	14 29.2	13 27.1	-	7 14.6	-	14 29.2
F2. 従業員数	112 100.0	8 7.1	29 25.9	12 10.7	6 5.4	32 28.6	29 25.9	3 2.7	8 7.1	3 2.7	41 36.6
100～149人	329 100.0	40 12.2	103 31.3	68 20.7	19 5.8	123 37.4	81 24.6	6 1.8	17 5.2	8 2.4	94 28.6
150～199人	239 100.0	30 12.6	65 27.2	54 22.6	13 5.4	71 29.7	68 28.5	1 0.4	16 6.7	6 2.5	79 33.1
200～299人	310 100.0	47 15.2	83 26.8	64 20.6	23 7.4	95 30.6	104 33.5	8 2.6	18 5.8	7 2.3	89 28.7
300～499人	348 100.0	59 17.0	87 25.0	81 23.3	40 11.5	113 32.5	126 36.2	7 2.0	36 10.3	11 3.2	84 24.1
500～999人	356 100.0	71 19.9	87 24.4	98 27.5	52 14.6	81 22.8	144 40.4	4 1.1	53 14.9	12 3.4	71 19.9
1000人以上	514 100.0	139 27.0	158 30.7	140 27.2	88 17.1	112 21.8	207 40.3	11 2.1	134 26.1	30 5.8	87 16.9
無回答	141 100.0	28 19.9	41 29.1	24 17.0	12 8.5	35 24.8	36 25.5	2 1.4	17 12.1	1 0.7	51 36.2
F3. 組合員数	251 100.0	33 13.1	64 25.5	35 13.9	16 6.4	79 31.5	47 18.7	9 3.6	15 6.0	7 2.8	98 39.0
50～99人	433 100.0	53 12.2	130 30.0	88 20.3	26 6.0	151 34.9	121 27.9	4 0.9	30 6.9	11 2.5	114 26.3
100～199人	499 100.0	69 13.8	131 26.3	110 22.0	41 8.2	163 32.7	168 33.7	9 1.8	36 7.2	15 3.0	134 26.9
200～499人	490 100.0	95 19.4	126 25.7	127 25.9	68 13.9	131 26.7	192 39.2	7 1.4	59 12.0	15 3.1	113 23.1
500～999人	286 100.0	64 22.4	84 29.4	89 31.1	44 15.4	67 23.4	116 40.6	8 2.8	54 18.9	11 3.8	51 17.8
1000人以上	331 100.0	95 28.7	103 31.1	82 24.8	55 16.6	58 17.5	138 41.7	5 1.5	97 29.3	19 5.7	60 18.1
無回答	59 100.0	13 22.0	15 25.4	10 16.9	3 5.1	13 22.0	13 22.0	-	8 13.6	-	26 44.1
F8. 組合員の範囲（複数回答）	2196 100.0	403 18.4	609 27.7	512 23.3	240 10.9	618 28.1	753 34.3	41 1.9	281 12.8	77 3.5	550 25.0
管理職層を除く正社員	112 100.0	25 22.3	31 27.7	29 25.9	17 15.2	27 24.1	46 41.1	1 0.9	23 20.5	6 5.4	23 20.5
ライン管理職	116 100.0	24 20.7	27 23.3	26 22.4	19 16.4	32 27.6	46 39.7	3 2.6	28 24.1	7 6.0	19 16.4
パートタイマー	215 100.0	66 30.7	75 34.9	42 19.5	25 11.6	73 34.0	88 40.9	6 2.8	51 23.7	14 6.5	35 16.3
契約社員	172 100.0	41 23.8	53 30.8	43 25.0	23 13.4	59 34.3	67 39.0	6 3.5	29 16.9	9 5.2	39 22.7
その他	174 100.0	25 14.4	57 32.8	34 19.5	21 12.1	54 31.0	58 33.3	2 1.1	30 17.2	2 1.1	44 25.3
無回答	38 100.0	9 23.7	12 31.6	6 15.8	3 7.9	11 28.9	10 26.3	-	6 15.8	-	12 31.6
F10. 上部団体への加盟状況	1659 100.0	330 19.9	459 27.7	382 23.0	200 12.1	447 26.9	594 35.8	30 1.8	242 14.6	60 3.6	398 24.0
加盟している	650 100.0	82 12.6	184 28.3	153 23.5	50 7.7	205 31.5	189 29.1	10 1.5	53 8.2	17 2.6	183 28.2
加盟していない	40 100.0	10 25.0	10 25.0	6 15.0	3 7.5	10 25.0	12 30.0	2 5.0	4 10.0	1 2.5	15 37.5



問3（1）最近5年の間で苦情の受付件数が増えた理由

問3（ロ）最近5年の間で受付件数が増えた苦情内容…受付件数が増えた

	件数	な つ た か ら の 要 求 が 厳 し く	し が あ つ た か ら の 見 直 事	成 果 主 義 の 導 入 等 直 事	か ら と り が な く な つ た す	上 司 に 苦 情 を 対 応 す	苦 情 の 把 握 や 理 に 取 り 組 む た だ か ら	組 合 の 積 極 的 な 取 組 み	が 多 く な る こ と に よ り	そ の 他	無 回 答
全体	1753 100.0	1055 60.2	816 46.5	557 31.8	290 16.5	523 29.8	281 16.0	11 0.6			
<b>F 1. 業種</b>											
鉱業	5 100.0	3 60.0	2 40.0	1 20.0	-	2 40.0	1 20.0	-			
建設業	73 100.0	48 65.8	28 38.4	26 35.6	12 16.4	23 31.5	4 5.5	-			
製造業	680 100.0	424 62.4	321 47.2	242 35.6	95 14.0	210 30.9	108 15.9	4 0.6			
電気・ガス・熱供給・水道業	28 100.0	14 50.0	16 57.1	8 28.6	5 17.9	9 32.1	2 7.1	-			
情報通信業	27 100.0	11 40.7	11 40.7	9 33.3	5 18.5	6 22.2	7 25.9	1 3.7			
運輸業	194 100.0	108 55.7	78 40.2	54 27.8	40 20.6	58 29.9	31 16.0	1 0.5			
卸売・小売業	170 100.0	94 55.3	84 49.4	59 34.7	42 24.7	67 39.4	25 14.7	1 0.6			
金融・保険業	86 100.0	57 66.3	40 46.5	30 34.9	19 22.1	32 37.2	11 12.8	1 1.2			
不動産業	8 100.0	4 50.0	6 75.0	1 12.5	4 50.0	1 12.5	1 12.5	-			
飲食店・宿泊業	16 100.0	7 43.8	10 62.5	5 31.3	2 12.5	6 37.5	1 6.3	1 6.3			
医療・福祉	84 100.0	54 64.3	25 29.8	21 25.0	13 15.5	22 26.2	19 22.6	-			
教育・学習支援業	73 100.0	44 60.3	34 46.6	17 23.3	13 17.8	10 13.7	18 24.7	-			
複合サービス業（郵便局、協同組合）	56 100.0	37 66.1	33 58.9	17 30.4	4 7.1	15 26.8	8 14.3	-			
サービス業（他に分類されないもの）	120 100.0	70 58.3	65 54.2	39 32.5	18 15.0	32 26.7	17 14.2	-			
その他	99 100.0	56 56.6	48 48.5	20 20.2	14 14.1	20 20.2	24 24.2	1 1.0			
無回答	34 100.0	24 70.6	15 44.1	8 23.5	4 11.8	10 29.4	4 11.8	1 2.9			
<b>F 2. 従業員数</b>											
1～99人	71 100.0	36 50.7	28 39.4	13 18.3	7 9.9	13 18.3	16 22.5	-			
100～149人	235 100.0	137 58.3	98 41.7	55 23.4	27 11.5	55 23.4	41 17.4	1 0.4			
150～199人	160 100.0	92 57.5	64 40.0	31 19.4	31 19.4	42 26.3	29 18.1	1 0.6			
200～299人	221 100.0	139 62.9	101 45.7	56 25.3	28 12.7	50 22.6	35 15.8	1 0.5			
300～499人	264 100.0	163 61.7	122 46.2	86 32.6	39 14.8	83 31.4	38 14.4	4 1.5			
500～999人	285 100.0	160 56.1	150 52.6	100 35.1	46 16.1	84 29.5	38 13.3	3 1.1			
1000人以上	427 100.0	267 62.5	213 49.9	194 45.4	98 23.0	169 39.6	73 17.1	1 0.2			
無回答	90 100.0	61 67.8	40 44.4	22 24.4	14 15.6	27 30.0	11 12.2	-			
<b>F 3. 組合員数</b>											
1～49人	153 100.0	92 60.1	70 45.8	40 26.1	21 13.7	34 22.2	22 14.4	1 0.7			
50～99人	319 100.0	170 53.3	131 41.1	71 22.3	46 14.4	72 22.6	70 21.9	1 0.3			
100～199人	365 100.0	224 61.4	153 41.9	83 22.7	52 14.2	85 23.3	56 15.3	4 1.1			
200～499人	377 100.0	224 59.4	189 50.1	129 34.2	56 14.9	130 34.5	50 13.3	1 0.3			
500～999人	235 100.0	144 61.3	125 53.2	96 40.9	39 16.6	81 34.5	31 13.2	4 1.7			
1000人以上	271 100.0	178 65.7	132 48.7	126 46.5	71 26.2	110 40.6	50 18.5	-			
無回答	33 100.0	23 69.7	16 48.5	12 36.4	5 15.2	11 33.3	2 6.1	-			
<b>F 8. 組合員の範囲（複数回答）</b>											
管理職層を除く正社員	1646 100.0	991 60.2	772 46.9	536 32.6	280 17.0	489 29.7	261 15.9	11 0.7			
ライン管理職	89 100.0	49 55.1	40 44.9	38 42.7	21 23.6	29 32.6	14 15.7	-			
スタッフ管理職	97 100.0	51 52.6	39 40.2	38 39.2	20 20.6	29 29.9	18 18.6	-			
パートタイマー	180 100.0	111 61.7	80 44.4	74 41.1	49 27.2	68 37.8	42 23.3	-			
契約社員	133 100.0	77 57.9	69 51.9	45 33.8	35 26.3	55 41.4	28 21.1	-			
その他	130 100.0	80 61.5	54 41.5	32 24.6	15 11.5	45 34.6	34 26.2	-			
無回答	26 100.0	17 65.4	14 53.8	8 30.8	4 15.4	7 26.9	2 7.7	-			
<b>F 10. 上部団体への加盟状況</b>											
加盟している	1261 100.0	768 60.9	578 45.8	440 34.9	207 16.4	396 31.4	213 16.9	6 0.5			
加盟していない	467 100.0	274 58.7	229 49.0	111 23.8	79 16.9	120 25.7	64 13.7	5 1.1			
無回答	25 100.0	13 52.0	9 36.0	6 24.0	4 16.0	7 28.0	4 16.0	-			

## 問3(2) 組合として苦情や不満の把握が不十分と思われるもの

	件数	職場内人間関係の不満	不遂行事上の進め方等に関する業務	仕上の問題に関する不満	評価、査定に関する不満	転勤、配置転換、出向に関する不満	不賃金、一時金に関する不満	残業時間、休日、休暇に関する不満	懲戒、降格などの処分に関する不満	セクハラ、パワハラに関する不満	その他の問題に関する不満	無回答
全体	2349 100.0	910 38.7	903 38.4	903 38.4	342 14.6	467 19.9	621 26.4	112 4.8	605 25.8	22 0.9	341 14.5	
F1.業種	7 100.0	3 42.9	5 71.4	4 57.1	-	1 14.3	1 14.3	-	1 14.3	-	-	
建設業	101 100.0	34 33.7	41 40.6	35 34.7	13 12.9	14 13.9	35 34.7	2 2.0	22 21.8	-	18 17.8	
製造業	950 100.0	378 39.8	381 40.1	420 44.2	121 12.7	162 17.1	241 25.4	41 4.3	239 25.2	8 0.8	144 15.2	
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	12 35.3	15 44.1	13 38.2	4 11.8	5 14.7	7 20.6	-	9 26.5	-	5 14.7	
情報通信業	36 100.0	10 27.8	13 36.1	13 36.1	4 11.1	7 19.4	12 33.3	-	11 30.6	1 2.8	6 16.7	
運輸業	260 100.0	87 33.5	95 36.5	89 34.2	41 15.8	82 31.5	60 23.1	15 5.8	42 16.2	1 0.4	43 16.5	
卸売・小売業	194 100.0	74 38.1	67 34.5	73 37.6	39 20.1	37 19.1	63 32.5	17 8.8	61 31.4	-	20 10.3	
金融・保険業	105 100.0	43 41.0	27 25.7	43 41.0	16 15.2	18 17.1	27 25.7	8 7.6	35 33.3	1 1.0	12 11.4	
不動産業	12 100.0	2 16.7	7 58.3	4 33.3	1 8.3	3 25.0	1 8.3	-	3 25.0	-	2 16.7	
飲食店・宿泊業	23 100.0	9 39.1	11 47.8	8 34.8	5 21.7	1 4.3	6 26.1	2 8.7	6 26.1	-	3 13.0	
医療・福祉	117 100.0	52 44.4	47 40.2	22 18.8	16 13.7	16 19.7	23 29.9	3 3.4	4 34.2	4 2.6	16 13.7	
教育・学習支援業	107 100.0	37 34.6	37 34.6	27 25.2	19 17.8	20 18.7	26 24.3	5 4.7	30 28.0	1 0.9	23 21.5	
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70 100.0	30 42.9	32 45.7	26 37.1	15 21.4	17 24.3	22 31.4	5 7.1	15 21.4	-	9 12.9	
サービス業（他に分類されないもの）	163 100.0	68 41.7	59 36.2	61 37.4	25 15.3	35 21.5	39 23.9	6 3.7	50 30.7	5 3.1	18 11.0	
その他	122 100.0	48 39.3	50 41.0	53 43.4	17 13.9	29 23.8	35 28.7	5 4.1	30 24.6	2 1.6	14 11.5	
無回答	48 100.0	23 47.9	16 33.3	12 25.0	6 12.5	13 27.1	11 22.9	2 4.2	11 22.9	-	8 16.7	
F2.従業員数 1～99人	112 100.0	35 31.3	44 39.3	37 33.0	9 8.0	26 23.2	20 17.9	5 4.5	17 15.2	-	30 26.8	
100～149人	329 100.0	125 38.0	126 38.3	123 37.4	41 12.5	90 27.4	89 27.1	11 3.3	58 17.6	3 0.9	57 17.3	
150～199人	239 100.0	100 41.8	88 36.8	93 38.9	36 15.1	53 22.2	65 27.2	10 4.2	52 21.8	3 1.3	34 14.2	
200～299人	310 100.0	109 35.2	118 38.1	116 37.4	59 19.0	79 25.5	82 26.5	18 5.8	66 21.3	3 1.0	48 15.5	
300～499人	348 100.0	149 42.8	125 35.9	137 39.4	51 14.7	72 20.7	93 26.7	23 6.6	105 30.2	3 0.9	42 12.1	
500～999人	356 100.0	150 42.1	145 40.7	151 42.4	49 13.8	65 18.3	96 27.0	11 3.1	108 30.3	7 2.0	37 10.4	
1000人以上	514 100.0	192 37.4	206 40.1	203 39.5	83 16.1	140 10.1	140 27.2	25 4.9	167 32.5	2 0.4	62 12.1	
無回答	141 100.0	50 35.5	51 36.2	43 30.5	14 9.9	30 21.3	36 25.5	9 6.4	32 22.7	1 0.7	31 22.0	
F3.組合員数 1～49人	251 100.0	84 33.5	91 36.3	84 33.5	26 10.4	81 32.3	61 24.3	6 2.4	42 16.7	1 0.4	60 23.9	
50～99人	433 100.0	175 40.4	162 37.4	158 36.5	61 14.1	120 27.7	121 27.9	23 5.3	86 19.9	2 0.5	68 15.7	
100～199人	499 100.0	198 39.7	186 37.3	199 39.9	79 15.8	100 20.0	124 24.8	30 6.0	116 23.2	7 1.4	68 13.6	
200～499人	490 100.0	197 40.2	188 38.4	204 41.6	79 16.1	90 18.4	139 28.4	24 4.9	152 31.0	7 1.4	56 11.4	
500～999人	286 100.0	107 37.4	130 45.5	110 38.5	41 14.3	40 14.0	80 28.0	10 3.5	81 28.3	2 0.7	33 11.5	
1000人以上	331 100.0	124 37.5	124 37.5	127 38.4	48 14.5	26 7.9	83 25.1	16 4.8	114 34.4	3 0.9	44 13.3	
無回答	59 100.0	25 42.4	22 37.3	21 35.6	8 13.6	10 16.9	13 22.0	3 5.1	14 23.7	-	12 20.3	
F8.組合員の範囲（複数回答） 管理職層を除く正社員	2196 100.0	845 38.5	853 38.8	851 38.8	318 14.5	425 19.4	586 26.7	107 4.9	575 26.2	21 1.0	311 14.2	
ライン管理職	112 100.0	46 41.1	41 36.6	49 43.8	22 19.6	17 15.2	28 25.0	1 0.9	42 37.5	2 1.8	10 8.9	
スタッフ管理職	116 100.0	45 38.8	49 42.2	48 41.4	21 18.1	17 14.7	38 32.8	3 2.6	36 31.0	3 2.6	8 6.9	
パートタイマー	215 100.0	85 39.5	85 39.5	67 31.2	35 16.3	43 20.0	57 26.5	10 4.7	78 36.3	5 2.3	27 12.6	
契約社員	172 100.0	64 37.2	75 43.6	55 32.0	25 14.5	33 19.2	41 23.8	7 4.1	56 32.6	2 1.2	28 16.3	
その他	174 100.0	72 41.4	60 34.5	70 40.2	27 15.5	41 23.6	41 23.6	7 4.0	47 27.0	3 1.7	25 14.4	
無回答	38 100.0	18 47.4	11 28.9	8 21.1	4 10.5	9 23.7	10 26.3	1 2.6	7 18.4	-	9 23.7	
F10.上部団体への加盟状況 加盟している	1659 100.0	653 39.4	654 39.4	637 38.4	238 14.3	310 18.7	441 26.6	78 4.7	445 26.8	16 1.0	228 13.7	
加盟していない	650 100.0	244 37.5	240 36.9	259 39.8	98 15.1	149 22.9	171 26.3	34 5.2	154 23.7	6 0.9	96 14.8	
無回答	40 100.0	13 32.5	9 22.5	7 17.5	6 15.0	8 20.0	9 22.5	-	6 15.0	-	17 42.5	

問4. 最近3年間に取扱った苦情・不満に関して講じた措置

	件数	直の将来を考えた	関連制度や規定の見直し	問題を特定した	課題や査定の見直し	考案した実質的な是正措置	より関連する制度的な運用	客・従業員との相談内容を基に	相談内容と相談者の意見を踏まえて	社内・社外に説明を求めた	会社として検討・対応を促した	関係者の処分（注意喚起を含む）	苦情はなかった	その他	無回答	
全体	2349 100.0	890 37.9	237 10.1	640 27.2	1291 55.0	1595 67.9	313 13.3	71 3.0	64 2.7	119 5.1						
F1. 業種																
鉱業	7 100.0	2 28.6	1 14.3	1 14.3	7 100.0	5 71.4	2 28.6	-	-	-	-	-	-	-	-	-
建設業	101 100.0	38 37.6	8 7.9	31 30.7	49 48.5	70 69.3	4 4.0	4 4.0	2 2.0	5 5.0						
製造業	950 100.0	389 40.9	95 10.0	260 27.4	537 56.5	672 70.7	131 13.8	31 3.3	17 1.8	43 4.5						
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	12 35.3	1 2.9	9 26.5	17 50.0	25 73.5	3 8.8	-	-	1 2.9						
情報通信業	36 100.0	15 41.7	3 8.3	11 30.6	27 75.0	26 72.2	9 25.0	-	1 2.8	1 2.8						
運輸業	260 100.0	98 37.7	23 8.8	62 23.8	146 56.2	175 67.3	25 9.6	6 2.3	8 3.1	12 4.6						
卸売・小売業	194 100.0	81 41.8	27 13.9	75 38.7	124 63.9	144 74.2	55 28.4	3 1.5	4 2.1	4 2.1						
金融・保険業	105 100.0	39 37.1	9 8.6	26 24.8	53 50.5	61 58.1	13 12.4	3 2.9	-	6 5.7						
不動産業	12 100.0	4 33.3	1 8.3	3 25.0	3 25.0	5 41.7	1 8.3	-	-	4 33.3						
飲食店・宿泊業	23 100.0	13 56.5	6 26.1	9 39.1	16 69.6	14 60.9	7 30.4	-	1 4.3	-						
医療・福祉	117 100.0	41 35.0	6 5.1	28 23.9	57 48.7	66 56.4	7 6.0	4 3.4	4 3.4	11 9.4						
教育・学習支援業	107 100.0	26 24.3	9 8.4	24 22.4	41 38.3	64 59.8	3 2.8	3 2.8	6 5.6	9 8.4						
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70 100.0	17 24.3	9 12.9	11 15.7	30 42.9	40 57.1	8 11.4	8 11.4	5 7.1	5 7.1						
サービス業（他に分類されないもの）	163 100.0	64 39.3	19 11.7	46 28.2	98 60.1	114 69.9	23 14.1	4 2.5	3 1.8	4 2.5						
その他	122 100.0	39 32.0	11 9.0	33 27.0	62 50.8	84 68.9	15 12.3	4 3.3	12 9.8	7 5.7						
無回答	48 100.0	12 25.0	9 18.8	11 22.9	24 50.0	30 62.5	7 14.6	1 2.1	1 2.1	7 14.6						
F2. 従業員数																
1～99人	112 100.0	25 22.3	5 4.5	11 9.8	37 33.0	60 53.6	7 6.3	8 7.1	5 4.5	12 10.7						
100～149人	329 100.0	95 28.9	26 7.9	65 19.8	139 42.2	204 62.0	13 4.0	22 6.7	3 0.9	22 6.7						
150～199人	239 100.0	82 34.3	14 5.9	41 17.2	118 49.4	164 68.6	19 7.9	11 4.6	11 4.6	12 5.0						
200～299人	310 100.0	102 32.9	28 9.0	60 19.4	150 48.4	184 59.4	22 7.1	12 3.9	9 2.9	13 4.2						
300～499人	348 100.0	139 39.9	27 7.8	92 26.4	180 51.7	227 65.2	37 10.6	5 1.4	13 3.7	26 7.5						
500～999人	356 100.0	147 41.3	29 8.1	106 29.8	217 61.0	269 75.6	59 16.6	8 2.2	8 2.2	10 2.8						
1000人以上	514 100.0	261 50.8	88 17.1	232 45.1	376 73.2	402 78.2	138 26.8	2 0.4	10 1.9	7 1.4						
無回答	141 100.0	39 27.7	20 14.2	33 23.4	74 52.5	85 60.3	18 12.8	3 2.1	5 3.5	17 12.1						
F3. 組合員数																
1～49人	251 100.0	58 23.1	17 6.8	34 13.5	80 31.9	129 51.4	16 6.4	15 6.0	14 5.6	32 12.7						
50～99人	433 100.0	124 28.6	31 7.2	72 16.6	205 47.3	265 61.2	22 5.1	21 4.8	13 3.0	23 5.3						
100～199人	499 100.0	181 36.3	34 6.8	98 19.6	233 46.7	325 65.1	45 9.0	19 3.8	11 2.2	23 4.6						
200～499人	490 100.0	209 42.7	50 10.2	146 29.8	297 60.6	353 72.0	57 11.6	10 2.0	15 3.1	17 3.5						
500～999人	286 100.0	137 47.9	38 13.3	116 40.6	183 64.0	226 79.0	60 21.0	3 1.0	3 1.0	8 2.8						
1000人以上	331 100.0	170 51.4	57 17.2	164 49.5	269 81.3	265 80.1	104 31.4	1 0.3	6 1.8	4 1.2						
無回答	59 100.0	11 18.6	10 16.9	10 16.9	24 40.7	32 54.2	9 15.3	2 3.4	2 3.4	12 20.3						
F8. 組合員の範囲（複数回答）																
管理職層を除く正社員	2196 100.0	849 38.7	217 9.9	610 27.8	1211 55.1	1499 68.3	294 13.4	64 2.9	60 2.7	106 4.8						
ライン管理職	112 100.0	49 43.8	10 8.9	44 39.3	67 59.8	81 72.3	19 17.0	4 3.6	-	2 1.8						
スタッフ管理職	116 100.0	53 45.7	11 9.5	49 42.2	72 62.1	82 70.7	24 20.7	2 1.7	1 0.9	3 2.6						
パートタイマー	215 100.0	101 47.0	34 15.8	89 41.4	145 67.4	149 69.3	50 23.3	4 1.9	7 3.3	4 1.9						
契約社員	172 100.0	91 52.9	22 12.8	76 44.2	122 70.9	123 71.5	29 16.9	2 1.2	7 4.1	3 1.7						
その他	174 100.0	66 37.9	14 8.0	49 28.2	108 62.1	126 72.4	24 13.8	9 5.2	4 2.3	9 5.2						
無回答	38 100.0	9 23.7	11 28.9	8 21.1	19 50.0	23 60.5	9 23.7	-	1 2.6	5 13.2						
F10. 上部団体への加盟状況																
加盟している	1659 100.0	664 40.0	181 10.9	516 31.1	958 57.7	1164 70.2	256 15.4	36 2.2	45 2.7	71 4.3						
加盟していない	650 100.0	217 33.4	53 8.2	118 18.2	320 49.2	409 62.9	55 8.5	32 4.9	18 2.8	38 5.8						
無回答	40 100.0	9 22.5	3 7.5	6 15.0	13 32.5	22 55.0	2 5.0	3 7.5	1 2.5	10 25.0						

問5-1. 最近3年間の苦情・不満の解決状況—職場内人間関係の  
不満

	件数	のどが労働者で多い	労組担当者との相談も	し一定の対応により解決の	会社への申し入れ等解決の	い解決されたいものが多い	その苦情はなかった	無回答
全体	2349	279	474	759	584	253		
F1. 業種	100.0	11.9	20.2	32.3	24.9	10.8		
鉱業	7	1	1	2	2	1		
建設業	101	12	12	33	33	11		
製造業	950	101	231	289	244	85		
電気・ガス・熱供給・水道業	34	3	5	12	11	3		
情報通信業	36	5	7	9	15	-		
運輸業	260	46	49	83	51	31		
卸売・小売業	194	37	50	56	42	9		
金融・保険業	105	16	22	31	22	14		
不動産業	12	-	4	4	-	4		
飲食店・宿泊業	23	4	10	4	3	2		
医療・福祉	117	4	11	57	31	14		
教育・学習支援業	107	5	6	41	34	21		
複合サービス業 (郵便局、協同組合)	70	6	4	26	27	7		
サービス業 (他に分類されないもの)	163	15	34	61	31	22		
その他	122	19	21	34	30	18		
無回答	48	5	7	17	8	11		
F2. 従業員数	112	6	12	32	37	25		
1～99人	100.0	5.4	10.7	28.6	33.0	22.3		
100～149人	329	25	41	97	122	44		
150～199人	100.0	7.6	12.5	29.5	37.1	13.4		
200～299人	239	17	40	74	81	27		
300～499人	100.0	7.1	16.7	31.0	33.9	11.3		
500～999人	310	26	47	108	90	39		
1000人以上	100.0	8.4	15.2	34.8	29.0	12.6		
無回答	348	47	71	116	79	35		
F3. 組合員数	251	15	28	77	82	49		
1～49人	100.0	6.0	11.2	30.7	32.7	19.5		
50～99人	433	28	57	145	148	55		
100～199人	100.0	6.5	13.2	33.5	34.2	12.7		
200～499人	499	55	76	162	144	62		
500～999人	100.0	11.0	15.2	32.5	28.9	12.4		
1000人以上	490	56	109	180	110	35		
無回答	286	52	73	90	51	20		
F8. 組合員の範囲 (複数回答)	2196	257	449	712	546	232		
管理職層を除く正社員	100.0	11.7	20.4	32.4	24.9	10.6		
ライン管理職	112	16	29	37	22	8		
スタッフ管理職	100.0	14.3	25.9	33.0	19.6	7.1		
パートタイマー	116	22	23	38	25	8		
契約社員	215	34	51	77	27	26		
その他	100.0	15.8	23.7	35.8	12.6	12.1		
無回答	172	29	34	66	30	13		
F10. 上部団体への加盟状況	1659	215	387	562	355	140		
加盟している	100.0	13.0	23.3	33.9	21.4	8.4		
加盟していない	650	61	84	184	218	103		
無回答	100.0	9.4	12.9	28.3	33.5	15.8		
加盟している	40	3	3	13	11	10		
加盟していない	100.0	7.5	7.5	32.5	27.5	25.0		

問5-2. 最近3年間の苦情・不満の解決状況—仕事の進め方、  
仕事の割り当て等の業務遂行上の問題に関する不満

	件数	のどが労働者で多い	労組担当者との相談も	し一定の対応により解決の	会社への申し入れ等解決の	い解決されたいものが多い	その苦情はなかった	無回答
全体	2349	94	669	854	461	271		
F1. 業種	100.0	4.0	28.5	36.4	19.6	11.5		
鉱業	7	1	1	2	2	1		
建設業	101	5	24	35	25	12		
製造業	950	38	277	321	224	90		
電気・ガス・熱供給・水道業	34	9	13	8	4	4		
情報通信業	36	-	26.5	38.2	23.5	11.8		
運輸業	260	15	101	67	41	36		
卸売・小売業	194	11	53	85	30	15		
金融・保険業	105	6	23	51	14	11		
不動産業	12	-	3	6	-	3		
飲食店・宿泊業	23	2	12	6	2	1		
医療・福祉	117	1	23	53	23	17		
教育・学習支援業	107	3	16	50	18	20		
複合サービス業 (郵便局、協同組合)	70	2	12	42	8	6		
サービス業 (他に分類されないもの)	163	5	52	58	28	20		
その他	122	4	38	39	22	19		
無回答	48	1	15	13	5	14		
F2. 従業員数	112	4	28	34	20	26		
1～99人	100.0	3.6	25.0	30.4	17.9	23.2		
100～149人	329	8	77	140	53	51		
150～199人	100.0	2.4	23.4	42.6	16.1	15.5		
200～299人	239	5	61	85	62	26		
300～499人	100.0	2.1	25.5	35.6	25.9	10.9		
500～999人	310	6	75	124	73	32		
1000人以上	100.0	1.9	24.2	40.0	23.5	10.3		
無回答	348	19	78	134	73	44		
F3. 組合員数	251	9	54	94	43	51		
1～49人	100.0	3.6	21.5	37.5	17.1	20.3		
50～99人	433	9	104	182	81	57		
100～199人	100.0	2.1	24.0	42.0	18.7	13.2		
200～499人	499	21	124	185	112	57		
500～999人	100.0	4.2	24.8	37.1	22.4	11.4		
1000人以上	490	17	130	191	110	42		
無回答	286	13	98	98	56	21		
F8. 組合員の範囲 (複数回答)	2196	88	626	803	432	247		
管理職層を除く正社員	100.0	4.0	28.5	36.6	19.7	11.2		
ライン管理職	112	4	39	35	26	8		
スタッフ管理職	100.0	3.6	34.8	31.3	23.2	7.1		
パートタイマー	116	7	35	39	23	12		
契約社員	215	11	66	82	29	27		
その他	100.0	5.1	30.7	38.1	13.5	12.6		
無回答	172	11	57	64	25	15		
F10. 上部団体への加盟状況	1659	72	512	606	305	164		
加盟している	100.0	4.3	30.9	36.5	18.4	9.9		
加盟していない	650	20	154	234	148	94		
無回答	100.0	3.1	23.7	36.0	22.8	14.5		
加盟している	40	2	3	14	8	13		
加盟していない	100.0	5.0	7.5	35.0	20.0	32.5		



問5-5. 最近3年間の苦情・不満の解決状況－賃金、一時金に関する不満

	件数	どが労働組合内で解決したものが多	労働組合の対応が多い	会社への申し入れ等解決の	い解決されないものが多い	その苦情はなかった	無回答
全体	2349	191	560	973	384	241	
F1. 業種	100.0	8.1	23.8	41.4	16.3	10.3	
鉱業	7	1	1	2	2	1	
建設業	101	7	29	39	15	11	
製造業	950	108	230	334	188	90	
電気・ガス・熱供給・水道業	34	2	9	11	10	2	
情報通信業	36	4	2	20	7	3	
運輸業	260	15	71	127	20	27	
卸売・小売業	194	16	44	77	37	20	
金融・保険業	105	10	34	45	5	11	
不動産業	12	-	3	2	2	5	
飲食店・宿泊業	23	5	7	8	2	1	
医療・福祉	117	1	27	57	18	14	
教育・学習支援業	107	2	20	61	14	10	
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70	2	11	43	8	6	
サービス業（他に分類されないもの）	163	11	41	70	25	16	
その他	122	4	23	59	22	14	
無回答	48	3	8	18	9	10	
F2. 従業員数	112	3	16	50	20	23	
1～99人	100.0	2.7	14.3	44.6	17.9	20.5	
100～149人	329	12	86	153	44	34	
150～199人	239	13	59	107	46	14	
200～299人	310	14	74	137	45	40	
300～499人	348	28	91	144	51	34	
500～999人	356	28	89	149	61	29	
1000人以上	514	80	117	177	94	46	
無回答	141	13	28	56	23	21	
F3. 組合員数	251	8	38	127	33	45	
1～49人	100.0	3.2	15.1	50.6	13.1	17.9	
50～99人	433	18	106	209	65	35	
100～199人	499	30	127	210	82	50	
200～499人	490	36	140	198	81	35	
500～999人	286	30	64	108	56	28	
1000人以上	331	66	76	96	60	33	
無回答	59	3	9	25	7	15	
F8. 組合員の範囲（複数回答）	2196	182	526	907	358	223	
管理職層を除く正社員	100.0	8.3	24.0	41.3	16.3	10.2	
ライン管理職	112	12	25	49	21	5	
スタッフ管理職	116	13	25	51	20	7	
パートタイマー	215	11	54	110	21	19	
契約社員	172	12	50	76	21	13	
その他	174	17	34	79	27	17	
無回答	38	2	6	16	6	8	
F10. 上部団体への加盟状況	1659	153	398	666	287	155	
加盟している	100.0	9.2	24.0	40.1	17.3	9.3	
加盟していない	650	37	156	291	90	76	
無回答	40	1	6	16	7	10	

問5-6. 最近3年間の苦情・不満の解決状況－残業時間、休日、休暇等に関する不満

	件数	どが労働組合内で解決したものが多	労働組合の対応が多い	会社への申し入れ等解決の	い解決されないものが多い	その苦情はなかった	無回答
全体	2349	87	853	885	294	230	
F1. 業種	100.0	3.7	36.3	37.7	12.5	9.8	
鉱業	7	1	2	2	-	2	
建設業	101	-	31	49	12	9	
製造業	950	35	374	342	124	75	
電気・ガス・熱供給・水道業	34	1	16	9	5	3	
情報通信業	36	1	16	16	3	-	
運輸業	260	11	87	86	34	42	
卸売・小売業	194	10	81	80	17	6	
金融・保険業	105	3	49	35	10	8	
不動産業	12	-	6	1	1	4	
飲食店・宿泊業	23	2	13	7	1	-	
医療・福祉	117	4	36	51	15	11	
教育・学習支援業	107	2	22	45	22	16	
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70	1	21	38	4	6	
サービス業（他に分類されないもの）	163	7	57	62	18	19	
その他	122	6	29	48	21	18	
無回答	48	3	13	14	7	11	
F2. 従業員数	112	4	21	37	25	25	
1～99人	100.0	3.6	18.8	33.0	22.3	22.3	
100～149人	329	10	83	129	55	52	
150～199人	239	11	75	98	41	14	
200～299人	310	8	88	127	50	37	
300～499人	348	13	121	149	35	30	
500～999人	356	9	149	138	32	28	
1000人以上	514	24	272	159	38	21	
無回答	141	8	44	48	18	23	
F3. 組合員数	251	9	49	92	47	54	
1～49人	100.0	3.6	19.5	36.7	18.7	21.5	
50～99人	433	16	110	180	70	57	
100～199人	499	18	171	188	79	43	
200～499人	490	12	192	213	46	27	
500～999人	286	13	129	100	26	18	
1000人以上	331	16	187	92	20	16	
無回答	59	3	15	20	6	15	
F8. 組合員の範囲（複数回答）	2196	79	808	834	270	205	
管理職層を除く正社員	100.0	3.6	36.8	38.0	12.3	9.3	
ライン管理職	112	5	41	46	14	6	
スタッフ管理職	116	4	41	55	12	4	
パートタイマー	215	5	89	86	14	21	
契約社員	172	8	73	57	16	18	
その他	174	5	66	64	23	16	
無回答	38	2	9	14	3	10	
F10. 上部団体への加盟状況	1659	62	651	633	184	129	
加盟している	100.0	3.7	39.2	38.2	11.1	7.8	
加盟していない	650	24	197	235	103	91	
無回答	40	1	5	17	7	10	



問5-9. 最近3年間の苦情・不満の解決状況-その他

	件数	のどが 多 い	労 組 内 で 解 決 し た も の	し た も の が 多 い	会 社 の 対 応 に よ り 解 決 し た も の	解 決 さ れ な い も の が 多 い	そ の 苦 情 は な か つ た	無 回 答
全体	2349 100.0	13 0.6	48 2.0	41 1.7	637 27.1	1610 68.5		
F1. 業種								
鉱業	7 100.0	-	-	-	3 42.9	4 57.1		
建設業	101 100.0	-	-	1 1.0	31 30.7	69 68.3		
製造業	950 100.0	8 0.8	35 3.7	17 1.8	286 30.1	604 63.6		
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	-	-	-	11 32.4	23 67.6		
情報通信業	36 100.0	-	8.3	-	10 27.8	23 63.9		
運輸業	260 100.0	1 0.4	1 0.4	3 1.2	69 26.5	186 71.5		
卸売・小売業	194 100.0	1 0.5	3 1.5	4 2.1	36 18.6	150 77.3		
金融・保険業	105 100.0	-	2 1.9	4 3.8	29 27.6	70 66.7		
不動産業	12 100.0	-	-	-	3 25.0	9 75.0		
飲食店・宿泊業	23 100.0	2 8.7	-	-	4 17.4	17 73.9		
医療・福祉	117 100.0	-	0.9	3.4	4 23.9	84 71.8		
教育・学習支援業	107 100.0	-	-	2.8	3 22.4	24 74.8		
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70 100.0	-	-	2.9	2 30.0	21 67.1		
サービス業（他に分類されないもの）	163 100.0	1 0.6	-	-	48 29.4	114 69.9		
その他	122 100.0	-	3 2.5	2 1.6	27 22.1	90 73.8		
無回答	48 100.0	-	-	2.1	1 14.6	7 83.3		
F2. 従業員数								
1～99人	112 100.0	-	-	-	44 39.3	68 60.7		
100～149人	329 100.0	-	2.4	2.1	7 35.9	118 59.6		
150～199人	239 100.0	2 0.8	5 2.1	5 2.1	72 30.1	155 64.9		
200～299人	310 100.0	-	1.6	1.6	5 29.7	92 67.1		
300～499人	348 100.0	1 0.3	7 2.0	6 1.7	97 27.9	237 68.1		
500～999人	356 100.0	1 0.3	9 2.5	10 2.8	97 27.2	239 67.1		
1000人以上	514 100.0	9 1.8	12 2.3	7 1.4	88 17.1	398 77.4		
無回答	141 100.0	-	1.4	0.7	29 20.6	109 77.3		
F3. 組合員数								
1～49人	251 100.0	1 0.4	5 2.0	7 2.8	74 29.5	164 65.3		
50～99人	433 100.0	-	9 2.1	5 1.2	149 34.4	270 62.4		
100～199人	499 100.0	1 0.2	7 1.4	9 1.8	152 30.5	330 66.1		
200～499人	490 100.0	3 0.6	13 2.7	10 2.0	133 27.1	331 67.6		
500～999人	286 100.0	3 1.0	6 2.1	5 1.7	64 22.4	208 72.7		
1000人以上	331 100.0	5 1.5	8 2.4	4 1.2	55 16.6	259 78.2		
無回答	59 100.0	-	-	1.7	10 16.9	48 81.4		
F8. 組合員の範囲（複数回答）								
管理職層を除く正社員	2196 100.0	13 0.6	46 2.1	38 1.7	600 27.3	1499 68.3		
ライン管理職	112 100.0	1 0.9	1 0.9	2 1.8	28 25.0	80 71.4		
スタッフ管理職	116 100.0	2 1.7	1 0.9	4 3.4	26 22.4	83 71.6		
パートタイマー	215 100.0	1 0.5	3 1.4	5 2.3	26 12.1	180 83.7		
契約社員	172 100.0	-	3 1.7	3 1.7	31 18.0	135 78.5		
その他	174 100.0	-	3 1.7	2 1.1	51 29.3	118 67.8		
無回答	38 100.0	-	-	2.6	2 5.3	35 92.1		
F10. 上部団体への加盟状況								
加盟している	1659 100.0	12 0.7	36 2.2	31 1.9	431 26.0	1149 69.3		
加盟していない	650 100.0	1 0.2	12 1.8	10 1.5	197 30.3	430 66.2		
無回答	40 100.0	-	-	-	9 22.5	31 77.5		



問6. 労組が苦情処理に取り組む理由

	件数	組合員との交渉の要望を把握するため	労使関係の改善を監視するため	条件の適用された労働	労働者の迅速な解決のため	問題の迅速な公正な解決のため	問題の解決のため	問題の発生・拡大を未然に防ぎたいため	職場内モラルの維持・向上のため	生産性の維持・向上のため	定職内の労働関係の安定のため	従業員の定着をうながすため	社内の見直しにつなげるため	外部に持ち出さないため	その他	無回答
全体	2349	977	538	600	406	474	581	175	415	175	376	74	60	35		
F 1. 業種	100.0	41.6	22.9	25.5	17.3	20.2	24.7	7.4	17.7	7.4	16.0	3.2	2.6	1.5		
建設業	101	44	20	26	23	20	19	10	13	3	20	3	2	-		
製造業	950	369	193	250	161	212	260	71	160	58	139	37	33	11		
電気・ガス・熱供給・水道業	34	14	4	6	3	5	12	3	6	1	10	-	1	1		
情報通信業	36	11	7	12	6	5	10	3	5	7	1	3	-			
運輸業	260	119	72	55	44	42	55	17	67	26	52	13	4	4		
卸売・小売業	194	61	44	57	40	51	66	31	31	12	33	5	3	2		
金融・保険業	105	53	20	23	19	21	23	13	16	6	17	2	1	1		
不動産業	12	6	2	3	2	3	1	-	1	-	2	-	-	1		
飲食店・宿泊業	23	7	9	6	5	5	5	1	5	4	6	1	-	-		
医療・福祉	117	52	33	20	16	25	23	3	27	26	10	-	-	6		
教育・学習支援業	107	60	36	28	18	17	14	3	14	1	19	2	1	-		
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70	42	16	19	9	6	14	6	14	4	9	-	1	1		
サービス業（他に分類されないもの）	163	71	38	43	30	23	39	9	30	15	31	3	5	3		
その他	122	49	31	35	23	27	22	6	20	10	17	3	4	1		
無回答	48	15	13	15	6	9	13	2	7	4	4	3	2	4		
F 2. 従業員数	112	55	13	19	22	16	26	4	23	5	12	2	1	7		
1～99人	100.0	49.1	11.6	17.0	19.6	14.3	23.2	3.6	20.5	4.5	10.7	1.8	0.9	6.3		
100～149人	329	165	67	70	49	58	63	23	71	37	52	3	6	5		
150～199人	239	106	44	50	32	40	52	17	54	13	53	4	5	3		
200～299人	100.0	44.4	18.4	20.9	13.4	16.7	21.8	7.1	22.6	5.4	22.2	1.7	2.1	1.3		
300～499人	310	144	70	79	47	62	69	21	52	26	49	5	4	2		
500～999人	100.0	46.5	22.6	25.5	15.2	20.0	22.3	6.8	16.8	8.4	15.8	1.6	1.3	0.6		
1000人以上	348	165	79	82	58	63	84	26	60	30	53	13	7	5		
無回答	100.0	47.4	22.7	23.6	16.7	18.1	24.1	7.5	17.2	8.6	15.2	3.7	2.0	1.4		
F 3. 組合員数	356	141	98	95	58	78	88	26	64	22	81	10	5	3		
500～999人	100.0	39.6	27.5	26.7	16.3	21.9	24.7	7.3	18.0	6.2	22.8	2.8	1.4	0.8		
1000人以上	514	153	137	168	120	128	164	42	76	30	60	32	24	2		
無回答	100.0	29.8	26.7	32.7	23.3	24.9	31.9	8.2	14.8	5.8	11.7	6.2	4.7	0.4		
F 4. 組合員数	141	48	30	37	20	29	35	16	15	12	16	5	8	8		
1～49人	100.0	34.0	21.3	26.2	14.2	20.6	24.8	11.3	10.6	8.5	11.3	3.5	5.7	5.7		
50～99人	433	204	96	91	58	84	92	29	84	44	67	5	7	5		
100～199人	100.0	47.1	22.2	21.0	13.4	19.4	21.2	6.7	19.4	10.2	15.5	1.2	1.6	1.2		
200～499人	499	250	94	115	79	91	112	35	90	38	101	7	6	4		
500～999人	100.0	50.1	18.8	23.0	15.8	18.2	22.4	7.0	18.0	7.6	20.2	1.4	1.2	0.8		
1000人以上	490	201	127	132	86	105	118	41	98	35	91	17	11	3		
無回答	100.0	41.0	25.9	26.9	17.6	21.4	24.1	8.4	20.0	7.1	18.6	3.5	2.2	0.6		
F 5. 組合員数	286	96	87	84	62	69	85	24	34	22	41	17	9	2		
500～999人	100.0	33.6	30.4	29.4	21.7	24.1	29.7	8.4	11.9	7.7	14.3	5.9	3.1	0.7		
1000人以上	331	76	73	117	74	81	110	28	50	11	37	21	19	1		
無回答	100.0	23.0	22.1	35.3	22.4	24.5	33.2	8.5	15.1	3.3	11.2	6.3	5.7	0.3		
F 6. 組合員数	59	20	11	18	5	12	14	5	6	4	5	4	3	7		
F 7. 組合員数	2196	919	498	560	386	447	545	161	391	158	357	71	55	29		
管理職層を除く正社員	100.0	41.8	22.7	25.5	17.6	20.4	24.8	7.3	17.8	7.2	16.3	3.2	2.5	1.3		
ライン管理職	112	41	25	26	19	19	33	9	17	10	19	3	4	-		
スタッフ管理職	116	45	26	30	20	18	37	12	21	15	20	5	4	-		
パートタイマー	215	94	58	56	37	50	59	11	35	25	25	2	4	2		
契約社員	172	74	45	57	33	36	48	12	23	21	29	6	4	1		
その他	174	57	47	57	31	36	46	20	24	17	19	5	6	5		
無回答	100.0	32.8	27.0	32.8	17.8	20.7	26.4	11.5	13.8	9.8	10.9	2.9	3.4	2.9		
F 8. 組合員の範囲（複数回答）	38	11	11	10	4	7	13	3	5	6	4	1	2	3		
F 9. 組合員の範囲（複数回答）	1659	664	397	453	298	364	437	134	264	122	245	59	50	14		
加盟している	100.0	40.0	23.9	27.3	18.0	21.9	26.3	8.1	15.9	7.4	14.8	3.6	3.0	0.8		
加盟していない	650	298	131	136	106	105	138	38	148	49	126	15	9	13		
無回答	100.0	45.8	20.2	20.9	16.3	16.2	21.2	5.8	22.8	7.5	19.4	2.3	1.4	2.0		
無回答	40	15	10	11	2	5	6	3	3	4	5	1	8			
無回答	100.0	37.5	25.0	27.5	5.0	12.5	15.0	7.5	7.5	10.0	12.5	-	2.5	20.0		

問7. 上部団体の役割

	件数	ニへの対応の作成	加加盟組に苦情や不満	ナへの対応を関係	加加盟組に苦情や不満	部と対応状況について	苦情や不満の発生状況	苦情や不満の解決に際して	は関係がない	苦情や不満には加盟して	上部団体には加盟して	その他	無回答
全体	2349 100.0	186 7.9	670 28.5	331 14.1	866 36.9	650 27.7	484 20.6	54 2.3	116 4.9				
F1. 業種													
鉱業	7 100.0	-	-	-	1 14.3	4 57.1	2 28.6	-	-	-	-	-	-
建設業	101 100.0	10 9.9	33 32.7	11 10.9	31 30.7	28 27.7	22 21.8	-	-	-	-	-	5 5.0
製造業	950 100.0	97 10.2	311 32.7	104 10.9	351 36.9	292 30.7	162 17.1	21 2.2	38 4.0				
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	5 14.7	9 26.5	3 8.8	13 38.2	10 29.4	5 14.7	-	1 2.9				
情報通信業	36 100.0	1 2.8	6 16.7	6 16.7	16 44.4	6 16.7	10 27.8	-	2 5.6				
運輸業	260 100.0	16 6.2	62 23.8	59 22.7	99 38.1	68 26.2	51 19.6	8 3.1	12 4.6				
卸売・小売業	194 100.0	15 7.7	66 34.0	27 13.9	78 40.2	55 28.4	29 14.9	8 4.1	11 5.7				
金融・保険業	105 100.0	4 3.8	18 17.1	9 8.6	27 25.7	26 24.8	42 40.0	3 2.9	3 2.9				
不動産業	12 100.0	-	3 25.0	1 8.3	5 41.7	3 25.0	1 8.3	-	3 25.0				
飲食店・宿泊業	23 100.0	3 13.0	11 47.8	5 21.7	11 47.8	2 8.7	4 17.4	-	1 4.3				
医療・福祉	117 100.0	2 1.7	32 27.4	27 23.1	57 48.7	22 18.8	22 18.8	3 2.6	8 6.8				
教育・学習支援業	107 100.0	7 6.5	23 21.5	32 29.9	44 41.1	27 25.2	25 23.4	1 0.9	5 4.7				
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70 100.0	4 5.7	22 31.4	11 15.7	24 34.3	12 17.1	22 31.4	2 2.9	8 11.4				
サービス業（他に分類されないもの）	163 100.0	11 6.7	38 23.3	16 9.8	57 35.0	46 28.2	47 28.8	2 1.2	6 3.7				
その他	122 100.0	6 4.9	27 22.1	14 11.5	32 26.2	37 30.3	34 27.9	5 4.1	7 5.7				
無回答	48 100.0	5 10.4	9 18.8	6 12.5	20 41.7	12 25.0	6 12.5	1 2.1	6 12.5				
F2. 従業員数													
1～99人	112 100.0	5 4.5	21 18.8	18 16.1	28 25.0	29 25.9	33 29.5	2 1.8	11 9.8				
100～149人	329 100.0	24 7.3	78 23.7	54 16.4	122 37.1	73 22.2	81 24.6	7 2.1	24 7.3				
150～199人	239 100.0	29 12.1	63 26.4	47 19.7	104 43.5	55 23.0	51 21.3	6 2.5	16 6.7				
200～299人	310 100.0	16 5.2	76 24.5	43 13.9	114 36.8	72 23.2	79 25.5	8 2.6	15 4.8				
300～499人	348 100.0	27 7.8	105 30.2	54 15.5	150 43.1	74 21.3	76 21.8	4 1.1	16 4.6				
500～999人	356 100.0	28 7.9	117 32.9	48 13.5	131 36.8	110 30.9	67 18.8	8 2.2	12 3.4				
1000人以上	514 100.0	48 9.3	183 35.6	54 10.5	170 33.1	191 37.2	76 14.8	16 3.1	8 1.6				
無回答	141 100.0	9 6.4	27 19.1	13 9.2	47 33.3	46 32.6	21 14.9	3 2.1	14 9.9				
F3. 組合員数													
1～49人	251 100.0	13 5.2	49 19.5	53 21.1	96 38.2	51 20.3	58 23.1	3 1.2	27 10.8				
50～99人	433 100.0	33 7.6	94 21.7	71 16.4	157 36.3	102 23.6	109 25.2	10 2.3	31 7.2				
100～199人	499 100.0	34 6.8	138 27.7	76 15.2	197 39.5	111 22.2	124 24.8	14 2.8	21 4.2				
200～499人	490 100.0	47 9.6	168 34.3	64 13.1	196 40.0	118 24.1	107 21.8	8 1.6	15 3.1				
500～999人	286 100.0	25 8.7	98 34.3	32 11.2	105 36.7	101 35.3	37 12.9	9 3.1	10 3.5				
1000人以上	331 100.0	27 8.2	112 33.8	27 8.2	91 27.5	151 45.6	43 13.0	8 2.4	3 0.9				
無回答	59 100.0	7 11.9	11 18.6	8 13.6	24 40.7	16 27.1	6 10.2	2 3.4	9 15.3				
F8. 組合員の範囲（複数回答）													
管理職層を除く正社員	2196 100.0	178 8.1	630 28.7	309 14.1	806 36.7	608 27.7	459 20.9	51 2.3	101 4.6				
ライン管理職	112 100.0	7 6.3	33 29.5	17 15.2	46 41.1	31 27.7	24 21.4	2 1.8	3 2.7				
スタッフ管理職	116 100.0	6 5.2	44 37.9	24 20.7	54 46.6	30 25.9	19 16.4	3 2.6	-				
パートタイマー	215 100.0	25 11.6	79 36.7	53 24.7	120 55.8	55 25.6	19 8.8	4 1.9	9 4.2				
契約社員	172 100.0	22 12.8	54 31.4	35 20.3	82 47.7	54 31.4	24 14.0	2 1.2	6 3.5				
その他	174 100.0	7 4.0	53 30.5	35 20.1	71 40.8	45 25.9	28 16.1	3 1.7	12 6.9				
無回答	38 100.0	5 13.2	6 15.8	5 13.2	17 44.7	13 34.2	3 7.9	-	5 13.2				
F10. 上部団体への加盟状況													
加盟している	1659 100.0	180 10.8	658 39.7	317 19.1	835 50.3	580 35.0	3 0.2	39 2.4	34 2.0				
加盟していない	650 100.0	5 0.8	8 1.2	13 2.0	25 3.8	62 9.5	476 73.2	13 2.0	66 10.2				
無回答	40 100.0	1 2.5	4 10.0	1 2.5	6 15.0	8 20.0	5 12.5	2 5.0	16 40.0				

問8. 苦情処理に取り組む際の課題

	件数	人材がたりない	苦情や不満に対する対応が難しい	時間、費用、労力がかかる	当事者の納得・合意を得るのが難しい	苦情の内容が多様化し、対応が難しい	従業員構成が変わり、対応が難しい	苦情の内容が個別化されていない	人事管理の個別化による対応が難しい	組合員管理の個別化による対応が難しい	組合員数が少ないため相談できない	組合員不足のため相談できない	組合員からの十分な協力が得られない	苦情の処理に当たって適切な外部機関に依頼する必要がある	組合を通さずに行政や裁判所など外部機関に依頼する必要がある	特になし	その他	無回答								
全体	2349	962	609	626	461	366	85	428	314	33	160	43	37	100.0	41.0	25.9	26.6	19.6	15.6	3.6	18.2	13.4	1.4	6.8	1.8	1.6
F1. 業種	7	3	3	1	2	1	-	1	-	-	1	-	-	100.0	42.9	42.9	14.3	28.6	14.3	-	14.3	-	-	14.3	-	-
建設業	101	41	31	29	10	14	8	18	10	2	10	1	2	100.0	40.6	30.7	28.7	9.9	13.9	7.9	17.8	9.9	2.0	9.9	1.0	2.0
製造業	950	398	233	281	172	164	25	178	111	10	71	15	9	100.0	41.9	24.5	29.6	18.1	17.3	2.6	18.7	11.7	1.1	7.5	1.6	0.9
電気・ガス・熱供給・水道業	34	14	10	9	3	7	1	5	4	-	1	1	1	100.0	41.2	29.4	26.5	8.8	20.6	2.9	14.7	11.8	-	2.9	2.9	2.9
情報通信業	36	19	11	8	6	9	-	7	4	1	1	1	1	100.0	52.8	30.6	22.2	16.7	25.0	-	19.4	11.1	2.8	-	2.8	-
運輸業	260	88	67	85	58	29	6	42	44	5	23	4	5	100.0	33.8	25.8	32.7	22.3	11.2	2.3	16.2	16.9	1.9	8.8	1.5	1.9
卸売・小売業	194	57	53	61	49	33	15	40	22	3	7	3	4	100.0	29.4	27.3	31.4	25.3	17.0	7.7	20.6	11.3	1.5	3.6	1.5	2.1
金融・保険業	105	33	24	26	22	24	4	25	16	3	2	1	1	100.0	31.4	22.9	24.8	21.0	22.9	3.8	23.8	15.2	2.9	1.9	1.9	1.0
不動産業	12	4	5	3	3	1	-	1	-	-	2	-	1	100.0	33.3	41.7	25.0	25.0	8.3	-	8.3	-	-	16.7	-	8.3
飲食店・宿泊業	23	8	10	1	6	2	1	5	2	2	3	1	1	100.0	34.8	43.5	4.3	26.1	8.7	4.3	21.7	8.7	8.7	13.0	4.3	-
医療・福祉	117	57	28	25	26	6	6	24	21	1	7	5	4	100.0	48.7	23.9	21.4	22.2	5.1	5.1	20.5	17.9	0.9	6.0	4.3	3.4
教育・学習支援業	107	44	31	18	24	15	2	9	23	13	1	3	1	100.0	41.1	29.0	16.8	22.4	14.0	1.9	8.4	21.5	-	12.1	0.9	2.8
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70	36	17	10	19	10	3	19	10	1	3	1	1	100.0	51.4	24.3	14.3	27.1	14.3	4.3	27.1	14.3	1.4	4.3	1.4	1.4
サービス業（他に分類されないもの）	163	82	36	27	31	21	5	34	22	4	11	5	2	100.0	50.3	22.1	16.6	19.0	12.9	3.1	20.9	13.5	2.5	6.7	3.1	1.2
その他	122	56	34	34	23	22	7	18	15	1	3	3	1	100.0	45.9	27.9	27.9	18.9	18.0	5.7	14.8	12.3	0.8	2.5	2.5	0.8
無回答	48	22	16	8	7	8	2	2	10	3	3	3	3	100.0	45.8	33.3	16.7	14.6	16.7	4.2	4.2	20.8	-	6.3	-	6.3
F2. 従業員数	112	42	27	27	11	16	2	13	19	1	15	1	6	100.0	37.5	24.1	24.1	9.8	14.3	1.8	11.6	17.0	0.9	13.4	0.9	5.4
1～99人	329	140	89	93	56	37	9	50	55	2	26	6	4	100.0	42.6	27.1	28.3	17.0	11.2	2.7	15.2	16.7	0.6	7.9	1.8	1.2
100～149人	239	112	58	63	37	26	11	42	37	2	25	1	3	100.0	46.9	24.3	26.4	15.5	10.9	4.6	17.6	15.5	0.8	10.5	0.4	1.3
150～199人	310	150	85	85	48	34	13	64	43	2	24	9	2	100.0	48.4	27.4	27.4	15.5	11.0	4.2	20.6	13.9	0.6	7.7	2.9	0.6
200～299人	348	152	96	81	67	56	11	72	51	3	16	7	5	100.0	43.7	27.6	23.3	19.3	16.1	3.2	20.7	14.7	0.9	4.6	2.0	1.4
300～499人	356	139	90	94	87	68	13	71	50	6	15	6	3	100.0	39.0	25.3	26.4	24.4	19.1	3.7	19.9	14.0	1.7	4.2	1.7	0.8
500～999人	514	173	124	146	133	112	23	91	41	15	32	11	4	100.0	33.7	24.1	28.4	25.9	21.8	4.5	17.7	8.0	2.9	6.2	2.1	0.8
1000人以上	141	54	40	37	22	17	3	25	18	2	7	2	10	100.0	38.3	28.4	26.2	15.6	12.1	2.1	17.7	12.8	1.4	5.0	1.4	7.1
無回答	251	100	71	59	48	24	5	31	52	3	24	4	9	100.0	39.8	28.3	23.5	19.1	9.6	2.0	12.4	20.7	1.2	9.6	1.6	3.6
F3. 組合員数	433	188	117	116	75	52	13	82	65	2	34	10	4	100.0	43.4	27.0	26.8	17.3	12.0	3.0	18.9	15.0	0.5	7.9	2.3	0.9
1～49人	499	233	139	132	76	63	21	86	73	4	36	9	10	100.0	46.7	27.9	26.5	15.2	12.6	4.2	17.2	14.6	0.8	7.2	1.8	2.0
50～99人	490	214	126	125	98	86	17	110	69	6	23	6	3	100.0	43.7	25.7	25.5	20.0	17.6	3.5	22.4	14.1	1.2	4.7	1.2	0.6
200～499人	286	107	56	80	70	55	13	60	29	8	15	6	3	100.0	37.4	19.6	28.0	24.5	19.2	4.5	21.0	10.1	2.8	5.2	2.1	1.0
500～999人	331	96	84	105	85	80	14	52	15	10	22	8	2	100.0	29.0	25.4	31.7	25.7	24.2	4.2	15.7	4.5	3.0	6.6	2.4	0.6
1000人以上	59	24	16	9	9	6	2	7	11	-	6	6	6	100.0	40.7	27.1	15.3	15.3	10.2	3.4	11.9	18.6	-	10.2	-	10.2
無回答	2196	899	567	592	436	348	81	406	294	33	143	40	32	100.0	40.9	25.8	27.0	19.9	15.8	3.7	18.5	13.4	1.5	6.5	1.8	1.5
F8. 組合員の範囲（複数回答）	112	40	35	31	34	12	3	23	9	8	2	2	2	100.0	35.7	31.3	27.7	30.4	10.7	2.7	20.5	8.0	-	7.1	1.8	-
管理職層を除く正社員	116	49	39	26	34	13	6	27	15	-	5	1	1	100.0	42.2	33.6	22.4	29.3	11.2	5.2	23.3	12.9	-	4.3	0.9	-
ライン管理職	215	88	64	43	77	23	6	28	31	1	15	3	4	100.0	40.9	29.8	20.0	35.8	10.7	2.8	13.0	14.4	0.5	7.0	1.4	1.9
パートタイマー	172	71	42	48	53	19	6	25	21	3	9	5	3	100.0	41.3	24.4	27.9	30.8	11.0	3.5	14.5	12.2	1.7	5.2	2.9	1.7
契約社員	174	77	48	39	34	22	6	20	25	-	18	6	4	100.0	44.3	27.6	22.4	19.5	12.6	3.4	11.5	14.4	-	10.3	3.4	2.3
その他	38	18	10	8	9	4	1	1	6	3	3	3	3	100.0	47.4	26.3	21.1	23.7	10.5	2.6	2.6	15.8	-	7.9	-	7.9
無回答	1659	677	426	464	358	267	64	300	208	24	109	28	17	100.0	40.8	25.7	28.0	21.6	16.1	3.9	18.1	12.5	1.4	6.6	1.7	1.0
F10. 上部団体への加盟状況	650	272	171	155	97	94	20	124	102	9	50	13	12	100.0	41.8	26.3	23.8	14.9	14.5	3.1	19.1	15.7	1.4	7.7	2.0	1.8
加盟している	40	13	12	7	6	5	1	4	4	-	1	2	8	100.0	32.5	30.0	17.5	15.0	12.5	2.5	10.0	10.0	-	2.5	5.0	20.0
加盟していない	40	13	12	7	6	5	1	4	4	-	1	2	8	100.0	32.5	30.0	17.5	15.0	12.5	2.5	10.0	10.0	-	2.5	5.0	20.0
無回答	40	13	12	7	6	5	1	4	4	-	1	2	8	100.0	32.5	30.0	17.5	15.0	12.5	2.5	10.0	10.0	-	2.5	5.0	20.0



問10-①. 苦情・不満の解決・未然防止のための取組みの必要性ー現在

	件数	低い	やや低い	どちらともいえない	やや高い	高い	無回答
全体	2349 100.0	98 4.2	282 12.0	680 28.9	782 33.3	482 20.5	25 1.1
F1. 業種							
鉱業	7 100.0	-	2 28.6	1 14.3	3 42.9	1 14.3	-
建設業	101 100.0	4 4.0	11 10.9	36 35.6	36 35.6	14 13.9	-
製造業	950 100.0	43 4.5	115 12.1	272 28.6	322 33.9	192 20.2	6 0.6
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	1 2.9	5 14.7	10 29.4	11 32.4	5 14.7	2 5.9
情報通信業	36 100.0	-	2 5.6	12 33.3	14 38.9	8 22.2	-
運輸業	260 100.0	9 3.5	41 15.8	79 30.4	86 33.1	41 15.8	4 1.5
卸売・小売業	194 100.0	3 1.5	17 8.8	47 24.2	72 37.1	53 27.3	2 1.0
金融・保険業	105 100.0	2 1.9	7 6.7	28 26.7	39 37.1	29 27.6	-
不動産業	12 100.0	1 8.3	1 8.3	5 41.7	3 25.0	2 16.7	-
飲食店・宿泊業	23 100.0	-	2 8.7	8 34.8	5 21.7	8 34.8	-
医療・福祉	117 100.0	8 6.8	14 12.0	32 27.4	36 30.8	27 23.1	-
教育・学習支援業	107 100.0	4 3.7	8 7.5	28 26.2	41 38.3	24 22.4	2 1.9
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70 100.0	5 7.1	6 8.6	24 34.3	19 27.1	16 22.9	-
サービス業（他に分類されないもの）	163 100.0	8 4.9	26 16.0	43 26.4	49 30.1	36 22.1	1 0.6
その他	122 100.0	5 4.1	19 15.6	45 36.9	31 25.4	20 16.4	2 1.6
無回答	48 100.0	5 10.4	6 12.5	10 20.8	15 31.3	6 12.5	6 12.5
F2. 従業員数							
1～99人	112 100.0	14 12.5	18 16.1	32 28.6	27 24.1	15 13.4	6 5.4
100～149人	329 100.0	23 7.0	51 15.5	123 37.4	93 28.3	37 11.2	2 0.6
150～199人	239 100.0	14 5.9	35 14.6	73 30.5	80 33.5	36 15.1	1 0.4
200～299人	310 100.0	11 3.5	39 12.6	116 37.4	107 34.5	37 11.9	-
300～499人	348 100.0	13 3.7	46 13.2	101 29.0	122 35.1	65 18.7	1 0.3
500～999人	356 100.0	13 3.7	37 10.4	101 28.4	126 35.4	76 21.3	3 0.8
1000人以上	514 100.0	1 0.2	41 8.0	92 17.9	188 36.6	188 36.6	4 0.8
無回答	141 100.0	9 6.4	15 10.6	42 29.8	39 27.7	28 19.9	8 5.7
F3. 組合員数							
1～49人	251 100.0	26 10.4	42 16.7	62 24.7	68 27.1	47 18.7	6 2.4
50～99人	433 100.0	22 5.1	63 14.5	157 36.3	131 30.3	57 13.2	3 0.7
100～199人	499 100.0	25 5.0	66 13.2	174 34.9	171 34.3	60 12.0	3 0.6
200～499人	490 100.0	13 2.7	60 12.2	148 30.2	170 34.7	98 20.0	1 0.2
500～999人	286 100.0	4 1.4	24 8.4	67 23.4	110 38.5	77 26.9	4 1.4
1000人以上	331 100.0	1 0.3	21 6.3	58 17.5	115 34.7	134 40.5	2 0.6
無回答	59 100.0	7 11.9	6 10.2	14 23.7	17 28.8	9 15.3	6 10.2
F8. 組合員の範囲（複数回答）							
管理職層を除く正社員	2196 100.0	86 3.9	268 12.2	629 28.6	739 33.7	455 20.7	19 0.9
ライン管理職	112 100.0	3 2.7	10 8.9	26 23.2	41 36.6	31 27.7	1 0.9
スタッフ管理職	116 100.0	1 0.9	11 9.5	25 21.6	46 39.7	31 26.7	2 1.7
パートタイマー	215 100.0	9 4.2	16 7.4	44 20.5	74 34.4	71 33.0	1 0.5
契約社員	172 100.0	7 4.1	14 8.1	45 26.2	56 32.6	48 27.9	2 1.2
その他	174 100.0	10 5.7	13 7.5	44 25.3	55 31.6	48 27.6	4 2.3
無回答	38 100.0	5 13.2	2 5.3	11 28.9	11 28.9	5 13.2	4 10.5
F10. 上部団体への加盟状況							
加盟している	1659 100.0	56 3.4	182 11.0	453 27.3	572 34.5	384 23.1	12 0.7
加盟していない	650 100.0	40 6.2	96 14.8	215 33.1	198 30.5	95 14.6	6 0.9
無回答	40 100.0	2 5.0	4 10.0	12 30.0	12 30.0	3 7.5	7 17.5

問10-②. 苦情・不満の解決・未然防止のための取組みの必要性—今後

	件数	低い	やや低い	どちらともいえない	やや高い	高い	無回答
全体	2349 100.0	48 2.0	67 2.9	551 23.5	889 37.8	766 32.6	28 1.2
<b>F1. 業種</b>							
鉱業	7 100.0	-	-	2 28.6	2 28.6	2 28.6	1 14.3
建設業	101 100.0	2 2.0	2 2.0	32 31.7	43 42.6	22 21.8	-
製造業	950 100.0	16 1.7	24 2.5	226 23.8	369 38.8	309 32.5	6 0.6
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	-	-	7 20.6	16 47.1	9 26.5	2 5.9
情報通信業	36 100.0	-	-	9 25.0	13 36.1	14 38.9	-
運輸業	260 100.0	5 1.9	14 5.4	65 25.0	102 39.2	68 26.2	6 2.3
卸売・小売業	194 100.0	2 1.0	3 1.5	36 18.6	64 33.0	87 44.8	2 1.0
金融・保険業	105 100.0	2 1.9	2 1.9	23 21.9	42 40.0	36 34.3	-
不動産業	12 100.0	-	1 8.3	1 8.3	6 50.0	4 33.3	-
飲食店・宿泊業	23 100.0	-	4 4.3	1 26.1	6 21.7	5 47.8	11 -
医療・福祉	117 100.0	3 2.6	4 3.4	34 29.1	35 29.9	41 35.0	-
教育・学習支援業	107 100.0	3 2.8	4 3.7	19 17.8	41 38.3	39 36.4	1 0.9
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70 100.0	1 1.4	1 1.4	15 21.4	28 40.0	24 34.3	1 1.4
サービス業（他に分類されないもの）	163 100.0	6 3.7	4 2.5	38 23.3	58 35.6	56 34.4	1 0.6
その他	122 100.0	3 2.5	7 5.7	33 27.0	44 36.1	33 27.0	2 1.6
無回答	48 100.0	5 10.4	-	5 10.4	21 43.8	11 22.9	6 12.5
<b>F2. 従業員数</b>							
1～99人	112 100.0	10 8.9	4 3.6	28 25.0	37 33.0	26 23.2	7 6.3
100～149人	329 100.0	10 3.0	18 5.5	107 32.5	122 37.1	71 21.6	1 0.3
150～199人	239 100.0	5 2.1	8 3.3	70 29.3	89 37.2	66 27.6	1 0.4
200～299人	310 100.0	3 1.0	9 2.9	82 26.5	138 44.5	77 24.8	1 0.3
300～499人	348 100.0	5 1.4	11 3.2	75 21.6	144 41.4	113 32.5	-
500～999人	356 100.0	6 1.7	4 1.1	89 25.0	136 38.2	117 32.9	4 1.1
1000人以上	514 100.0	3 0.6	9 1.8	65 12.6	178 34.6	254 49.4	5 1.0
無回答	141 100.0	6 4.3	4 2.8	35 24.8	45 31.9	42 29.8	9 6.4
<b>F3. 組合員数</b>							
1～49人	251 100.0	15 6.0	14 5.6	66 26.3	83 33.1	66 26.3	7 2.8
50～99人	433 100.0	9 2.1	18 4.2	122 28.2	173 40.0	109 25.2	2 0.5
100～199人	499 100.0	9 1.8	14 2.8	148 29.7	196 39.3	129 25.9	3 0.6
200～499人	490 100.0	5 1.0	10 2.0	112 22.9	204 41.6	157 32.0	2 0.4
500～999人	286 100.0	3 1.0	6 2.1	55 19.2	99 34.6	120 42.0	3 1.0
1000人以上	331 100.0	2 0.6	3 0.9	36 10.9	115 34.7	171 51.7	4 1.2
無回答	59 100.0	5 8.5	2 3.4	12 20.3	19 32.2	14 23.7	7 11.9
<b>F8. 組合員の範囲（複数回答）</b>							
管理職層を除く正社員	2196 100.0	40 1.8	65 3.0	506 23.0	839 38.2	724 33.0	22 1.0
ライン管理職	112 100.0	1 0.9	1 0.9	18 16.1	47 42.0	44 39.3	1 0.9
スタッフ管理職	116 100.0	-	1 0.9	21 18.1	45 38.8	48 41.4	1 0.9
パートタイマー	215 100.0	7 3.3	1 0.5	30 14.0	71 33.0	104 48.4	2 0.9
契約社員	172 100.0	4 2.3	2 1.2	33 19.2	59 34.3	72 41.9	2 1.2
その他	174 100.0	5 2.9	2 1.1	40 23.0	55 31.6	68 39.1	4 2.3
無回答	38 100.0	5 13.2	-	7 18.4	13 34.2	9 23.7	4 10.5
<b>F10. 上部団体への加盟状況</b>							
加盟している	1659 100.0	27 1.6	32 1.9	366 22.1	627 37.8	593 35.7	14 0.8
加盟していない	650 100.0	19 2.9	34 5.2	174 26.8	249 38.3	167 25.7	7 1.1
無回答	40 100.0	2 5.0	1 2.5	11 27.5	13 32.5	6 15.0	7 17.5



問12-①. 労組の苦情処理担当者に必要な能力と資質－重要なもの

	件数	対人関係能力、コミュニケーション能力	問題を計画、見つけ、解決する能力	善悪や社会的な判断に照らし合わせた常識的な判断能力	社内職務に関する理解風	苦情処理に関する専門	苦情処理の経験	その他	無回答
全体	2349 100.0	1680 71.5	1216 51.8	442 18.8	449 19.1	557 23.7	141 6.0	14 0.6	33 1.4
F1. 業種									
鉱業	7 100.0	7 100.0	1 14.3	2 28.6	1 14.3	2 28.6	-	-	-
建設業	101 100.0	77 76.2	54 53.5	15 14.9	19 18.8	21 20.8	5 5.0	1 1.0	1 1.0
製造業	950 100.0	728 76.6	469 49.4	189 19.9	187 19.7	196 20.6	54 5.7	6 0.6	11 1.2
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	26 76.5	19 55.9	5 14.7	8 23.5	4 11.8	2 5.9	-	1 2.9
情報通信業	36 100.0	26 72.2	23 63.9	3 8.3	8 22.2	9 25.0	2 5.6	-	-
運輸業	260 100.0	175 67.3	125 48.1	66 25.4	61 23.5	55 21.2	16 6.2	-	5 1.9
卸売・小売業	194 100.0	147 75.8	107 55.2	36 18.6	30 15.5	45 23.2	14 7.2	3 1.5	3 -
金融・保険業	105 100.0	70 66.7	65 61.9	16 15.2	26 24.8	16 15.2	4 3.8	-	1 1.0
不動産業	12 100.0	9 75.0	6 50.0	-	1 8.3	3 25.0	3 25.0	-	1 8.3
飲食店・宿泊業	23 100.0	16 69.6	16 69.6	4 17.4	5 21.7	4 17.4	-	-	-
医療・福祉	117 100.0	70 59.8	60 51.3	21 17.9	19 16.2	37 31.6	9 7.7	-	4 3.4
教育・学習支援業	107 100.0	61 57.0	65 60.7	23 21.5	19 17.8	36 33.6	5 4.7	1 0.9	-
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70 100.0	40 57.1	45 64.3	6 8.6	12 17.1	27 38.6	6 8.6	-	-
サービス業（他に分類されないもの）	163 100.0	118 72.4	84 51.5	24 14.7	26 16.0	50 30.7	8 4.9	-	-
その他	122 100.0	83 68.0	55 45.1	21 17.2	23 18.9	39 32.0	10 8.2	2 1.6	3 2.5
無回答	48 100.0	27 56.3	22 45.8	11 22.9	4 8.3	13 27.1	3 6.3	1 2.1	6 12.5
F2. 従業員数									
1～99人	112 100.0	78 69.6	45 40.2	18 16.1	30 26.8	25 22.3	11 9.8	1 0.9	3 2.7
100～149人	329 100.0	226 68.7	158 48.0	55 16.7	66 20.1	98 29.8	20 6.1	1 0.3	4 1.2
150～199人	239 100.0	175 73.2	128 53.6	42 17.6	41 17.2	56 23.4	12 5.0	3 1.3	4 1.7
200～299人	310 100.0	206 66.5	176 56.8	57 18.4	55 17.7	82 26.5	17 5.5	2 0.6	3 1.0
300～499人	348 100.0	241 69.3	178 51.1	64 18.4	59 17.0	93 26.7	23 6.6	2 0.6	4 1.1
500～999人	356 100.0	258 72.5	164 46.1	75 21.1	95 26.7	76 21.3	23 6.5	3 0.8	2 0.6
1000人以上	514 100.0	408 79.4	301 58.6	101 19.6	81 15.8	91 17.7	25 4.9	1 0.2	3 0.6
無回答	141 100.0	88 62.4	66 46.8	30 21.3	22 15.6	36 25.5	10 7.1	1 0.7	10 7.1
F3. 組合員数									
1～49人	251 100.0	167 66.5	127 50.6	51 20.3	40 15.9	67 26.7	17 6.8	2 0.8	7 2.8
50～99人	433 100.0	301 69.5	202 46.7	80 18.5	81 18.7	128 29.6	27 6.2	4 0.9	4 0.9
100～199人	499 100.0	333 66.7	281 56.3	73 14.6	110 22.0	119 23.8	23 4.6	3 0.6	10 2.0
200～499人	490 100.0	357 72.9	247 50.4	107 21.8	96 19.6	112 22.9	37 7.6	1 0.2	-
500～999人	286 100.0	218 76.2	149 52.1	50 17.5	61 21.3	59 20.6	18 6.3	3 1.0	3 1.0
1000人以上	331 100.0	270 81.6	187 56.5	68 20.5	52 15.7	58 17.5	14 4.2	1 0.3	2 0.6
無回答	59 100.0	34 57.6	23 39.0	13 22.0	9 15.3	14 23.7	5 8.5	1 -	7 11.9
F8. 組合員の範囲（複数回答）									
管理職層を除く正社員	2196 100.0	1576 71.8	1137 51.8	411 18.7	426 19.4	521 23.7	129 5.9	13 0.6	27 1.2
ライン管理職	112 100.0	89 79.5	57 50.9	23 20.5	19 17.0	18 16.1	8 7.1	1 0.9	2 1.8
スタッフ管理職	116 100.0	84 72.4	61 52.6	30 25.9	13 11.2	29 25.0	7 6.0	1 0.9	2 1.7
パートタイマー	215 100.0	147 68.4	123 57.2	33 15.3	36 16.7	57 26.5	15 7.0	2 0.9	2 0.9
契約社員	172 100.0	129 75.0	92 53.5	32 18.6	30 17.4	37 21.5	6 3.5	1 0.6	2 1.2
その他	174 100.0	123 70.7	90 51.7	36 20.7	26 14.9	41 23.6	17 9.8	2 1.1	4 2.3
無回答	38 100.0	22 57.9	15 39.5	10 26.3	4 10.5	10 26.3	3 7.9	-	5 13.2
F10. 上部団体への加盟状況									
加盟している	1659 100.0	1232 74.3	855 51.5	325 19.6	296 17.8	389 23.4	100 6.0	11 0.7	18 1.1
加盟していない	650 100.0	424 65.2	344 52.9	112 17.2	147 22.6	160 24.6	39 6.0	3 0.5	8 1.2
無回答	40 100.0	24 60.0	17 42.5	5 12.5	6 15.0	8 20.0	2 5.0	-	7 17.5



問12-②. 労組の苦情処理担当者に必要な能力と資質－不足しているもの

	件数	対人関係能力、コミュニケーション能力	問題を計画、実践する能力	善し悪しや社会的な判断に照らし合わせる能力	社内職務に関する理解	苦情処理に関する専門知識（ヘルズなど）	苦情処理の経験	その他	無回答
全体	2349 100.0	480 20.4	782 33.3	130 5.5	271 11.5	1517 64.6	888 37.8	26 1.1	89 3.8
F1. 業種									
鉱業	7 100.0	1 14.3	2 28.6	-	1 14.3	5 71.4	4 57.1	-	-
建設業	101 100.0	16 15.8	37 36.6	5 5.0	9 8.9	69 68.3	37 36.6	1 1.0	3 3.0
製造業	950 100.0	217 22.8	314 33.1	52 5.5	102 10.7	616 64.8	373 39.3	9 0.9	28 2.9
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	5 14.7	8 23.5	2 5.9	2 5.9	22 64.7	19 55.9	-	1 2.9
情報通信業	36 100.0	9 25.0	9 25.0	-	4 11.1	19 52.8	19 52.8	1 2.8	2 5.6
運輸業	260 100.0	58 22.3	83 31.9	18 6.9	46 17.7	151 58.1	91 35.0	3 1.2	11 4.2
卸売・小売業	194 100.0	43 22.2	81 41.8	10 5.2	20 10.3	123 63.4	72 37.1	3 1.5	1 0.5
金融・保険業	105 100.0	20 19.0	36 34.3	3 2.9	9 8.6	73 69.5	40 38.1	1 1.0	3 2.9
不動産業	12 100.0	2 16.7	5 41.7	2 16.7	2 16.7	7 58.3	1 8.3	-	1 8.3
飲食店・宿泊業	23 100.0	5 21.7	3 13.0	1 4.3	4 17.4	17 73.9	6 26.1	-	1 4.3
医療・福祉	117 100.0	20 17.1	51 43.6	8 6.8	12 10.3	70 59.8	40 34.2	-	8 6.8
教育・学習支援業	107 100.0	10 9.3	30 28.0	5 4.7	10 9.3	78 72.9	41 38.3	4 3.7	5 4.7
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70 100.0	12 17.1	31 44.3	2 2.9	13 18.6	46 65.7	19 27.1	1 1.4	3 4.3
サービス業（他に分類されないもの）	163 100.0	22 13.5	48 29.4	12 7.4	18 11.0	112 68.7	61 37.4	-	7 4.3
その他	122 100.0	26 21.3	39 32.0	5 4.1	16 13.1	83 68.0	46 37.7	3 2.5	7 5.7
無回答	48 100.0	14 29.2	5 10.4	5 10.4	3 6.3	26 54.2	19 39.6	-	8 16.7
F2. 従業員数									
1～99人	112 100.0	27 24.1	30 26.8	8 7.1	10 8.9	70 62.5	45 40.2	3 2.7	5 4.5
100～149人	329 100.0	60 18.2	117 35.6	13 4.0	41 12.5	212 64.4	133 40.4	5 1.5	12 3.6
150～199人	239 100.0	53 22.2	70 29.3	21 8.8	24 10.0	160 66.9	80 33.5	3 1.3	11 4.6
200～299人	310 100.0	74 23.9	114 36.8	19 6.1	39 12.6	195 62.9	121 39.0	2 0.6	8 2.6
300～499人	348 100.0	66 19.0	121 34.8	17 4.9	40 11.5	233 67.0	131 37.6	3 0.9	11 3.2
500～999人	356 100.0	66 18.5	122 34.3	18 5.1	46 12.9	238 66.9	147 41.3	6 1.7	8 2.2
1000人以上	514 100.0	105 20.4	173 33.7	21 4.1	54 10.5	322 62.6	184 35.8	3 0.6	20 3.9
無回答	141 100.0	29 20.6	35 24.8	13 9.2	17 12.1	87 61.7	47 33.3	1 0.7	14 9.9
F3. 組合員数									
1～49人	251 100.0	54 21.5	83 33.1	20 8.0	24 9.6	152 60.6	102 40.6	4 1.6	14 5.6
50～99人	433 100.0	85 19.6	147 33.9	19 4.4	61 14.1	279 64.4	160 37.0	10 2.3	12 2.8
100～199人	499 100.0	109 21.8	152 30.5	26 5.2	50 10.0	333 66.7	195 39.1	2 0.4	25 5.0
200～499人	490 100.0	92 18.8	182 37.1	31 6.3	60 12.2	336 68.6	187 38.2	4 0.8	4 0.8
500～999人	286 100.0	57 19.9	104 36.4	10 3.5	38 13.3	180 62.9	106 37.1	5 1.7	9 3.1
1000人以上	331 100.0	66 19.9	102 30.8	17 5.1	31 9.4	210 63.4	120 36.3	1 0.3	16 4.8
無回答	59 100.0	17 28.8	12 20.3	7 11.9	7 11.9	27 45.8	18 30.5	-	9 15.3
F8. 組合員の範囲（複数回答）									
管理職層を除く正社員	2196 100.0	440 20.0	734 33.4	118 5.4	251 11.4	1426 64.9	843 38.4	25 1.1	79 3.6
ライン管理職	112 100.0	23 20.5	42 37.5	7 6.3	15 13.4	76 67.9	35 31.3	1 0.9	3 2.7
スタッフ管理職	116 100.0	19 16.4	40 34.5	9 7.8	14 12.1	77 66.4	42 36.2	1 0.9	5 4.3
パートタイマー	215 100.0	40 18.6	80 37.2	16 7.4	25 11.6	129 60.0	72 33.5	3 1.4	11 5.1
契約社員	172 100.0	37 21.5	63 36.6	14 8.1	33 19.2	108 62.8	52 30.2	1 0.6	5 2.9
その他	174 100.0	31 17.8	67 38.5	10 5.7	16 9.2	109 62.6	57 32.8	2 1.1	11 6.3
無回答	38 100.0	12 31.6	2 5.3	5 13.2	3 7.9	19 50.0	13 34.2	-	7 18.4
F10. 上部団体への加盟状況									
加盟している	1659 100.0	344 20.7	573 34.5	91 5.5	204 12.3	1046 63.1	628 37.9	19 1.1	61 3.7
加盟していない	650 100.0	129 19.8	198 30.5	38 5.8	62 9.5	450 69.2	248 38.2	7 1.1	20 3.1
無回答	40 100.0	7 17.5	11 27.5	1 2.5	5 12.5	21 52.5	12 30.0	-	8 20.0

問13. 苦情処理担当者に行っている研修

	件数	力(高)をコ(コー)ミュ(ミ)ニケ(ケー)ーシ(シ)ョン(ン)能(能)	る(る)調(調)停(停)、あ(あ)っ(っ)せ(せ)ん(ん)に(に)関(関)す(す)	メン(メン)タル(タル)ヘル(ヘル)ス(ス)研(研)修(修)	ラ(ラ)ボ(ボ)ラ(ラ)ト(ト)リ(リ)の(の)研(研)修(修)	そ(そ)の(の)他(他)	研(研)修(修)は(は)行(行)っ(っ)て(て)い(い)な(な)い(い)	無(無)回(回)答(答)
全体	2349 100.0	320 13.6	33 1.4	459 19.5	505 21.5	83 3.5	1444 61.5	20 0.9
F1. 業種	7 100.0	-	-	-	-	-	7 100.0	-
建設業	101 100.0	13 12.9	2 2.0	22 21.8	16 15.8	2 2.0	67 66.3	-
製造業	950 100.0	164 17.3	8 0.8	252 26.5	205 21.6	29 3.1	547 57.6	7 0.7
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	11 32.4	-	10 29.4	10 29.4	1 2.9	14 41.2	1 2.9
情報通信業	36 100.0	6 16.7	-	8 22.2	3 8.3	1 2.8	26 72.2	-
運輸業	260 100.0	23 8.8	4 1.5	22 8.5	68 26.2	19 7.3	159 61.2	3 1.2
卸売・小売業	194 100.0	38 19.6	1 0.5	48 24.7	63 32.5	6 3.1	101 52.1	1 0.5
金融・保険業	105 100.0	13 12.4	1 1.0	19 18.1	18 17.1	2 1.9	64 61.0	-
不動産業	12 100.0	2 16.7	-	3 25.0	3 25.0	-	7 58.3	-
飲食店・宿泊業	23 100.0	10 43.5	-	7 30.4	10 43.5	1 4.3	10 43.5	-
医療・福祉	117 100.0	7 6.0	3 2.6	7 6.0	26 22.2	4 3.4	84 71.8	1 0.9
教育・学習支援業	107 100.0	5 4.7	5 4.7	5 4.7	9 8.4	3 2.8	87 81.3	-
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70 100.0	-	-	4 5.7	12 17.1	1 1.4	55 78.6	-
サービス業（他に分類されないもの）	163 100.0	17 10.4	4 2.5	28 17.2	36 22.1	5 3.1	106 65.0	-
その他	122 100.0	7 5.7	5 4.1	16 13.1	20 16.4	7 5.7	81 66.4	1 0.8
無回答	48 100.0	4 8.3	-	8 16.7	6 12.5	2 4.2	29 60.4	6 12.5
F2. 従業員数	112 100.0	3 2.7	3 2.7	8 7.1	8 7.1	5 4.5	87 77.7	4 3.6
1～99人	329 100.0	18 5.5	7 2.1	16 4.9	39 11.9	13 4.0	260 79.0	-
100～149人	239 100.0	15 6.3	3 1.3	34 14.2	35 14.6	6 2.5	173 72.4	2 0.8
150～199人	310 100.0	25 8.1	1 0.3	44 14.2	51 16.5	10 3.2	215 69.4	-
200～299人	348 100.0	28 8.0	5 1.4	60 17.2	72 20.7	12 3.4	228 65.5	-
300～499人	356 100.0	57 16.0	4 1.1	91 25.6	102 28.7	17 4.8	191 53.7	1 0.3
500～999人	514 100.0	159 30.9	8 1.6	178 34.6	172 33.5	16 3.1	207 40.3	3 0.6
1000人以上	141 100.0	15 10.6	2 1.4	28 19.9	26 18.4	4 2.8	83 58.9	10 7.1
無回答	251 100.0	9 3.6	9 3.6	6 2.4	28 11.2	9 3.6	199 79.3	5 2.0
F3. 組合員数	433 100.0	25 5.8	6 1.4	34 7.9	56 12.9	14 3.2	335 77.4	1 0.2
1～49人	499 100.0	37 7.4	2 0.4	67 13.4	80 16.0	20 4.0	344 68.9	2 0.4
100～199人	490 100.0	61 12.4	7 1.4	114 23.3	121 24.7	14 2.9	292 59.6	1 0.2
200～499人	286 100.0	58 20.3	5 1.7	95 33.2	103 36.0	13 4.5	125 43.7	2 0.7
500～999人	331 100.0	126 38.1	4 1.2	132 39.9	111 33.5	11 3.3	111 33.5	2 0.6
1000人以上	59 100.0	4 6.8	-	11 18.6	6 10.2	2 3.4	38 64.4	7 11.9
無回答	2196 100.0	308 14.0	28 1.3	439 20.0	480 21.9	75 3.4	1346 61.3	13 0.6
F8. 組合員の範囲（複数回答）	112 100.0	18 16.1	-	22 19.6	23 20.5	3 2.7	70 62.5	-
管理職層を除く正社員	116 100.0	19 16.4	-	22 19.0	28 24.1	3 2.6	72 62.1	-
ライン管理職	215 100.0	39 18.1	3 1.4	41 19.1	57 26.5	10 4.7	123 57.2	-
パートタイマー	172 100.0	26 15.1	5 2.9	27 15.7	44 25.6	6 3.5	106 61.6	-
契約社員	174 100.0	22 12.6	5 2.9	28 16.1	39 22.4	13 7.5	98 56.3	4 2.3
その他	38 100.0	2 5.3	-	7 18.4	4 10.5	1 2.6	24 63.2	5 13.2
無回答	1659 100.0	284 17.1	29 1.7	404 24.4	435 26.2	65 3.9	896 54.0	9 0.5
F10. 上部団体への加盟状況	650 100.0	36 5.5	4 0.6	52 8.0	68 10.5	18 2.8	522 80.3	2 0.3
加盟している	40 100.0	-	-	3 7.5	2 5.0	-	26 65.0	9 22.5
加盟していない								
無回答								

問13 (1) 研修を行っていない理由

問13. 苦情処理担当者に行っている研修…研修は行っていない

	件数	時間がない	コストがかかる	どこに研修を依頼すればよいかわからない	必要情が少なく、研修の	いかな研修をすればよ	苦情に対応できなくても、	その他	無回答
全体	1444 100.0	423 29.3	113 7.8	83 5.7	176 12.2	314 21.7	202 14.0	125 8.7	8 0.6
<b>F1. 業種</b>									
鉱業	7 100.0	2 28.6	1 14.3	-	-	1 14.3	1 14.3	2 28.6	-
建設業	67 100.0	25 37.3	9 13.4	1 1.5	11 16.4	12 17.9	5 7.5	4 6.0	-
製造業	547 100.0	150 27.4	41 7.5	35 6.4	77 14.1	130 23.8	71 13.0	40 7.3	3 0.5
電気・ガス・熱供給・水道業	14 100.0	5 35.7	1 7.1	2 14.3	2 14.3	2 14.3	2 14.3	-	-
情報通信業	26 100.0	8 30.8	4 15.4	-	2 7.7	7 26.9	3 11.5	2 7.7	-
運輸業	159 100.0	46 28.9	11 6.9	11 6.9	18 11.3	22 13.8	37 23.3	11 6.9	3 1.9
卸売・小売業	101 100.0	31 30.7	8 7.9	6 5.9	11 10.9	20 19.8	9 8.9	16 15.8	-
金融・保険業	64 100.0	14 21.9	7 10.9	2 3.1	9 14.1	15 23.4	9 14.1	8 12.5	-
不動産業	7 100.0	1 14.3	2 28.6	-	1 14.3	-	1 14.3	2 28.6	-
飲食店・宿泊業	10 100.0	2 20.0	1 10.0	-	-	3 30.0	1 10.0	3 30.0	-
医療・福祉	84 100.0	27 32.1	5 6.0	6 7.1	10 11.9	22 26.2	6 7.1	8 9.5	-
教育・学習支援業	87 100.0	29 33.3	4 4.6	8 9.2	11 12.6	13 14.9	16 18.4	6 6.9	-
複合サービス業（郵便局、協同組合）	55 100.0	20 36.4	2 3.6	1 1.8	5 9.1	12 21.8	9 16.4	6 10.9	-
サービス業（他に分類されないもの）	106 100.0	33 31.1	9 8.5	5 4.7	11 10.4	22 20.8	17 16.0	8 7.5	1 0.9
その他	81 100.0	19 23.5	4 4.9	5 6.2	7 8.6	28 34.6	11 13.6	7 8.6	-
無回答	29 100.0	11 37.9	4 13.8	1 3.4	1 3.4	5 17.2	4 13.8	2 6.9	1 3.4
<b>F2. 従業員数</b>									
1～99人	87 100.0	31 35.6	6 6.9	2 2.3	19 21.8	13 14.9	7 8.0	8 9.2	1 1.1
100～149人	260 100.0	82 31.5	18 6.9	16 6.2	40 15.4	59 22.7	30 11.5	14 5.4	1 0.4
150～199人	173 100.0	53 30.6	14 8.1	11 6.4	18 10.4	42 24.3	18 10.4	17 9.8	-
200～299人	215 100.0	61 28.4	16 7.4	13 6.0	33 15.3	47 21.9	29 13.5	15 7.0	1 0.5
300～499人	228 100.0	75 32.9	21 9.2	18 7.9	25 11.0	57 25.0	16 7.0	15 6.6	1 0.4
500～999人	191 100.0	53 27.7	15 7.9	8 4.2	24 12.6	36 18.8	34 17.8	19 9.9	2 1.0
1000人以上	207 100.0	47 22.7	16 7.7	9 4.3	9 4.3	41 19.8	55 26.6	30 14.5	-
無回答	83 100.0	21 25.3	7 8.4	6 7.2	8 9.6	19 22.9	13 15.7	7 8.4	2 2.4
<b>F3. 組合員数</b>									
1～49人	199 100.0	59 29.6	19 9.5	11 5.5	34 17.1	35 17.6	20 10.1	19 9.5	2 1.0
50～99人	335 100.0	105 31.3	25 7.5	23 6.9	49 14.6	72 21.5	38 11.3	22 6.6	1 0.3
100～199人	344 100.0	118 34.3	23 6.7	17 4.9	39 11.3	89 25.9	37 10.8	19 5.5	2 0.6
200～499人	292 100.0	80 27.4	24 8.2	19 6.5	36 12.3	68 23.3	40 13.7	24 8.2	1 0.3
500～999人	125 100.0	24 19.2	10 8.0	11 8.8	12 9.6	24 19.2	26 20.8	17 13.6	1 0.8
1000人以上	111 100.0	23 20.7	6 5.4	1 0.9	5 4.5	19 17.1	36 32.4	21 18.9	-
無回答	38 100.0	14 36.8	6 15.8	1 2.6	1 2.6	7 18.4	5 13.2	3 7.9	1 2.6
<b>F8. 組合員の範囲（複数回答）</b>									
管理職層を除く正社員	1346 100.0	389 28.9	101 7.5	82 6.1	161 12.0	298 22.1	191 14.2	116 8.6	8 0.6
ライン管理職	70 100.0	17 24.3	11 15.7	3 4.3	6 8.6	20 28.6	6 8.6	7 10.0	-
スタッフ管理職	72 100.0	23 31.9	13 18.1	3 4.2	5 6.9	15 20.8	6 8.3	7 9.7	-
パートタイマー	123 100.0	38 30.9	9 7.3	6 4.9	8 6.5	29 23.6	18 14.6	15 12.2	-
契約社員	106 100.0	21 19.8	15 14.2	8 7.5	8 7.5	23 21.7	23 21.7	8 7.5	-
その他	98 100.0	31 31.6	6 6.1	2 2.0	13 13.3	15 15.3	14 14.3	17 17.3	-
無回答	24 100.0	7 29.2	4 16.7	1 4.2	-	6 25.0	5 20.8	1 4.2	-
<b>F10. 上部団体への加盟状況</b>									
加盟している	896 100.0	261 29.1	73 8.1	53 5.9	98 10.9	184 20.5	134 15.0	88 9.8	5 0.6
加盟していない	522 100.0	157 30.1	37 7.1	30 5.7	76 14.6	122 23.4	65 12.5	32 6.1	3 0.6
無回答	26 100.0	5 19.2	3 11.5	-	2 7.7	8 30.8	3 11.5	5 19.2	-

問13(2) 研修全般の効果

問13. 苦情処理担当者に行っている研修…研修を行っている

	件数	まったく効果はなかった	あまり効果はなかった	どちらともいえない	少しは効果があった	効果があった	無回答
全体	885 100.0	7 0.8	38 4.3	258 29.2	454 51.3	94 10.6	34 3.8
<b>F1. 業種</b>							
鉱業	-	-	-	-	-	-	-
建設業	34 100.0	-	-	8 23.5	18 52.9	6 17.6	2 5.9
製造業	396 100.0	5 1.3	19 4.8	122 30.8	205 51.8	38 9.6	7 1.8
電気・ガス・熱供給・水道業	19 100.0	-	2 10.5	2 10.5	12 63.2	1 5.3	2 10.5
情報通信業	10 100.0	-	-	3 30.0	5 50.0	1 10.0	1 10.0
運輸業	98 100.0	2 2.0	4 4.1	31 31.6	46 46.9	8 8.2	7 7.1
卸売・小売業	92 100.0	-	5 5.4	25 27.2	46 50.0	15 16.3	1 1.1
金融・保険業	41 100.0	-	1 2.4	11 26.8	23 56.1	5 12.2	1 2.4
不動産業	5 100.0	-	-	1 20.0	3 60.0	-	1 20.0
飲食店・宿泊業	13 100.0	-	1 7.7	2 15.4	8 61.5	1 7.7	1 7.7
医療・福祉	32 100.0	-	1 3.1	3 9.4	19 59.4	6 18.8	3 9.4
教育・学習支援業	20 100.0	-	1 5.0	6 30.0	10 50.0	3 15.0	-
複合サービス業(郵便局、協同組合)	15 100.0	-	-	5 33.3	7 46.7	1 6.7	2 13.3
サービス業(他に分類されないもの)	57 100.0	-	2 3.5	17 29.8	32 56.1	4 7.0	2 3.5
その他	40 100.0	-	2 5.0	18 45.0	13 32.5	4 10.0	3 7.5
無回答	13 100.0	-	-	4 30.8	7 53.8	1 7.7	1 7.7
<b>F2. 従業員数</b>							
1～99人	21 100.0	1 4.8	-	4 19.0	14 66.7	1 4.8	1 4.8
100～149人	69 100.0	-	5 7.2	27 39.1	27 39.1	3 4.3	7 10.1
150～199人	64 100.0	1 1.6	6 9.4	16 25.0	31 48.4	7 10.9	3 4.7
200～299人	95 100.0	-	3 3.2	27 28.4	51 53.7	8 8.4	6 6.3
300～499人	120 100.0	2 1.7	10 8.3	39 32.5	57 47.5	7 5.8	5 4.2
500～999人	164 100.0	1 0.6	6 3.7	56 34.1	83 50.6	15 9.1	3 1.8
1000人以上	304 100.0	1 0.3	8 2.6	73 24.0	166 54.6	49 16.1	7 2.3
無回答	48 100.0	1 2.1	-	16 33.3	25 52.1	4 8.3	2 4.2
<b>F3. 組合員数</b>							
1～49人	47 100.0	3 6.4	3 6.4	11 23.4	21 44.7	5 10.6	4 8.5
50～99人	97 100.0	1 1.0	5 5.2	28 28.9	51 52.6	4 4.1	8 8.2
100～199人	153 100.0	1 0.7	9 5.9	45 29.4	76 49.7	14 9.2	8 5.2
200～499人	197 100.0	-	9 4.6	68 34.5	102 51.8	14 7.1	4 2.0
500～999人	159 100.0	2 1.3	6 3.8	43 27.0	84 52.8	21 13.2	3 1.9
1000人以上	218 100.0	-	6 2.8	56 25.7	115 52.8	35 16.1	6 2.8
無回答	14 100.0	-	-	7 50.0	5 35.7	1 7.1	1 7.1
<b>F8. 組合員の範囲(複数回答)</b>							
管理職層を除く正社員	837 100.0	7 0.8	38 4.5	246 29.4	425 50.8	89 10.6	32 3.8
ライン管理職	42 100.0	-	2 4.8	11 26.2	22 52.4	7 16.7	-
スタッフ管理職	44 100.0	-	2 4.5	12 27.3	20 45.5	8 18.2	2 4.5
パートタイマー	92 100.0	-	3 3.3	19 20.7	50 54.3	15 16.3	5 5.4
契約社員	66 100.0	-	-	18 27.3	37 56.1	10 15.2	1 1.5
その他	72 100.0	-	2 2.8	19 26.4	42 58.3	6 8.3	3 4.2
無回答	9 100.0	-	-	2 22.2	5 55.6	1 11.1	1 11.1
<b>F10. 上部団体への加盟状況</b>							
加盟している	754 100.0	5 0.7	31 4.1	222 29.4	384 50.9	85 11.3	27 3.6
加盟していない	126 100.0	2 1.6	7 5.6	35 27.8	66 52.4	9 7.1	7 5.6
無回答	5 100.0	-	-	1 20.0	4 80.0	-	-

問14. 苦情処理を効果的に実施するための研修以外の方法

	件数	集苦情をつくることに関する事例	苦情処理に関するマニュアルをつくること	苦情処理の目標値を設定している	苦情処理の対応に解決率を向上させている	苦情・不満の仕組みを改善している	特にな	その他	無回答
全体	2349 100.0	98 4.2	62 2.6	12 0.5	269 11.5	1813 77.2	77	90	3.8
F1. 業種									
鉱業	7 100.0	1 14.3	1 14.3	-	1 14.3	5 71.4	-	-	-
建設業	101 100.0	2 2.0	-	-	9 8.9	86 85.1	4	-	-
製造業	950 100.0	35 3.7	35 3.7	5 0.5	108 11.4	741 78.0	35	29	3.1
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	1 2.9	2 5.9	-	2 5.9	28 82.4	-	1	2.9
情報通信業	36 100.0	-	-	2.8	1 5.6	2 91.7	33	1	-
運輸業	260 100.0	9 3.5	7 2.7	0.4	1 13.1	34 71.9	14	16	6.2
卸売・小売業	194 100.0	14 7.2	4 2.1	1.0	2 13.9	27 72.2	6	7	3.6
金融・保険業	105 100.0	5 4.8	1 1.0	-	14 13.3	83 79.0	2	2	1.9
不動産業	12 100.0	2 16.7	2 16.7	-	1 8.3	7 58.3	1	1	8.3
飲食店・宿泊業	23 100.0	1 4.3	1 4.3	-	6 26.1	12 52.2	3	2	8.7
医療・福祉	117 100.0	3 2.6	-	-	11 9.4	93 79.5	4	7	6.0
教育・学習支援業	107 100.0	2 1.9	1 0.9	-	10 9.3	91 85.0	-	4	3.7
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70 100.0	2 2.9	1 1.4	-	5 7.1	55 78.6	3	4	5.7
サービス業（他に分類されないもの）	163 100.0	12 7.4	3 1.8	0.6	1 15.3	25 74.2	1	6	3.7
その他	122 100.0	8 6.6	3 2.5	1.6	2 8.2	10 78.7	3	4	3.3
無回答	48 100.0	1 2.1	1 2.1	-	4 8.3	35 72.9	-	7	14.6
F2. 従業員数									
1～99人	112 100.0	2 1.8	1 0.9	0.9	1 8.9	10 80.4	1	8	7.1
100～149人	329 100.0	8 2.4	7 2.1	0.3	1 4.9	16 85.1	10	11	3.3
150～199人	239 100.0	6 2.5	4 1.7	-	12 5.0	211 88.3	4	7	2.9
200～299人	310 100.0	10 3.2	4 1.3	-	26 8.4	251 81.0	13	13	4.2
300～499人	348 100.0	9 2.6	5 1.4	0.6	2 10.9	38 79.6	11	13	3.7
500～999人	356 100.0	16 4.5	10 2.8	0.3	1 11.2	40 78.9	11	6	1.7
1000人以上	514 100.0	44 8.6	28 5.4	1.4	7 22.4	115 61.9	24	16	3.1
無回答	141 100.0	3 2.1	3 2.1	-	12 8.5	105 74.5	3	16	11.3
F3. 組合員数									
1～49人	251 100.0	6 2.4	3 1.2	0.8	2 6.0	15 84.1	4	11	4.4
50～99人	433 100.0	13 3.0	9 2.1	-	20 4.6	368 85.0	13	20	4.6
100～199人	499 100.0	11 2.2	4 0.8	0.4	2 8.2	41 83.2	13	20	4.0
200～499人	490 100.0	16 3.3	9 1.8	-	61 12.4	386 78.8	18	11	2.2
500～999人	286 100.0	19 6.6	11 3.8	0.7	2 16.4	47 69.9	9	10	3.5
1000人以上	331 100.0	30 9.1	24 7.3	1.8	6 24.5	81 58.3	19	8	2.4
無回答	59 100.0	3 5.1	2 3.4	-	4 6.8	40 67.8	1	10	16.9
F8. 組合員の範囲（複数回答）									
管理職層を除く正社員	2196 100.0	96 4.4	59 2.7	0.5	12 11.8	260 77.0	74	76	3.5
ライン管理職	112 100.0	14 12.5	8 7.1	-	18 16.1	69 61.6	4	7	6.3
スタッフ管理職	116 100.0	13 11.2	6 5.2	0.9	1 19.0	22 63.8	2	5	4.3
パートタイマー	215 100.0	12 5.6	10 4.7	0.9	2 19.1	41 62.3	11	13	6.0
契約社員	172 100.0	9 5.2	5 2.9	1.2	2 22.7	39 65.1	6	8	4.7
その他	174 100.0	8 4.6	7 4.0	-	28 16.1	125 71.8	4	10	5.7
無回答	38 100.0	1 2.6	1 2.6	-	1 2.6	29 76.3	1	5	13.2
F10. 上部団体への加盟状況									
加盟している	1659 100.0	73 4.4	51 3.1	0.4	7 12.7	210 75.4	60	65	3.9
加盟していない	650 100.0	22 3.4	10 1.5	0.8	5 8.8	57 82.3	15	18	2.8
無回答	40 100.0	3 7.5	1 2.5	-	2 5.0	27 67.5	2	7	17.5

問15. 外部機関の活用

	件数	活用した方が多い	わかない 活用した方が多いと思	わからない	無回答
全体	2349 100.0	976 41.5	588 25.0	763 32.5	22 0.9
F1. 業種					
鉱業	7 100.0	3 42.9	2 28.6	2 28.6	—
建設業	101 100.0	39 38.6	24 23.8	37 36.6	1 1.0
製造業	950 100.0	363 38.2	280 29.5	305 32.1	2 0.2
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	10 29.4	11 32.4	12 35.3	1 2.9
情報通信業	36 100.0	17 47.2	5 13.9	13 36.1	1 2.8
運輸業	260 100.0	121 46.5	56 21.5	80 30.8	3 1.2
卸売・小売業	194 100.0	58 29.9	68 35.1	65 33.5	3 1.5
金融・保険業	105 100.0	42 40.0	27 25.7	36 34.3	—
不動産業	12 100.0	5 41.7	3 25.0	4 33.3	—
飲食店・宿泊業	23 100.0	6 26.1	7 30.4	8 34.8	2 8.7
医療・福祉	117 100.0	70 59.8	13 11.1	34 29.1	—
教育・学習支援業	107 100.0	72 67.3	8 7.5	26 24.3	1 0.9
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70 100.0	37 52.9	13 18.6	20 28.6	—
サービス業（他に分類されないもの）	163 100.0	65 39.9	37 22.7	61 37.4	—
その他	122 100.0	45 36.9	23 18.9	51 41.8	3 2.5
無回答	48 100.0	23 47.9	11 22.9	9 18.8	5 10.4
F2. 従業員数					
1～99人	112 100.0	52 46.4	15 13.4	40 35.7	5 4.5
100～149人	329 100.0	145 44.1	57 17.3	126 38.3	1 0.3
150～199人	239 100.0	119 49.8	41 17.2	78 32.6	1 0.4
200～299人	310 100.0	122 39.4	83 26.8	105 33.9	—
300～499人	348 100.0	170 48.9	71 20.4	107 30.7	—
500～999人	356 100.0	150 42.1	95 26.7	110 30.9	1 0.3
1000人以上	514 100.0	170 33.1	195 37.9	141 27.4	8 1.6
無回答	141 100.0	48 34.0	31 22.0	56 39.7	6 4.3
F3. 組合員数					
1～49人	251 100.0	127 50.6	36 14.3	82 32.7	6 2.4
50～99人	433 100.0	201 46.4	74 17.1	156 36.0	2 0.5
100～199人	499 100.0	222 44.5	102 20.4	174 34.9	1 0.2
200～499人	490 100.0	203 41.4	133 27.1	154 31.4	—
500～999人	286 100.0	108 37.8	86 30.1	90 31.5	2 0.7
1000人以上	331 100.0	90 27.2	146 44.1	89 26.9	6 1.8
無回答	59 100.0	25 42.4	11 18.6	18 30.5	5 8.5
F8. 組合員の範囲（複数回答）					
管理職層を除く正社員	2196 100.0	913 41.6	556 25.3	713 32.5	14 0.6
ライン管理職	112 100.0	46 41.1	35 31.3	28 25.0	3 2.7
スタッフ管理職	116 100.0	54 46.6	30 25.9	30 25.9	2 1.7
パートタイマー	215 100.0	120 55.8	47 21.9	45 20.9	3 1.4
契約社員	172 100.0	82 47.7	53 30.8	34 19.8	3 1.7
その他	174 100.0	80 46.0	33 19.0	57 32.8	4 2.3
無回答	38 100.0	16 42.1	9 23.7	9 23.7	4 10.5
F10. 上部団体への加盟状況					
加盟している	1659 100.0	731 44.1	430 25.9	487 29.4	11 0.7
加盟していない	650 100.0	236 36.3	153 23.5	258 39.7	3 0.5
無回答	40 100.0	9 22.5	5 12.5	18 45.0	8 20.0

問15 (1) 外部機関を活用した方が良いと思わない、わからない理由

問15. 外部機関の活用…活用した方が良いと思わない、わからない

	件数	解決までに時間がかか	解決には費用がかかる	判断が正確とは思えない	自社の実態に即した解	定職になる	望ましくはない	マスコミなどを通じて	その他	無回答
全体	1351 100.0	393 29.1	313 23.2	180 13.3	658 48.7	664 49.1	227 16.8	193 14.3	51 3.8	
<b>F1. 業種</b>										
鉱業	4 100.0	1 25.0	-	-	3 75.0	1 25.0	2 50.0	-	-	
建設業	61 100.0	21 34.4	16 26.2	9 14.8	25 41.0	40 65.6	16 26.2	10 16.4	2 3.3	
製造業	585 100.0	170 29.1	134 22.9	84 14.4	291 49.7	290 49.6	80 13.7	80 13.7	23 3.9	
電気・ガス・熱供給・水道業	23 100.0	7 30.4	4 17.4	4 17.4	16 69.6	11 47.8	2 8.7	3 13.0	-	
情報通信業	18 100.0	3 16.7	4 22.2	2 11.1	9 50.0	6 33.3	4 22.2	3 16.7	1 5.6	
運輸業	136 100.0	40 29.4	35 25.7	15 11.0	61 44.9	72 52.9	20 14.7	18 13.2	4 2.9	
卸売・小売業	133 100.0	45 33.8	28 21.1	17 12.8	72 54.1	66 49.6	28 21.1	22 16.5	3 2.3	
金融・保険業	63 100.0	9 14.3	10 15.9	8 12.7	30 47.6	32 50.8	20 31.7	7 11.1	3 4.8	
不動産業	7 100.0	1 14.3	2 28.6	1 14.3	2 28.6	5 71.4	1 14.3	1 14.3	-	
飲食店・宿泊業	15 100.0	6 40.0	4 26.7	2 13.3	11 73.3	6 40.0	4 26.7	1 6.7	1 6.7	
医療・福祉	47 100.0	17 36.2	12 25.5	9 19.1	18 38.3	21 44.7	5 10.6	7 14.9	2 4.3	
教育・学習支援業	34 100.0	9 26.5	11 32.4	2 5.9	13 38.2	10 29.4	7 20.6	7 20.6	1 2.9	
複合サービス業(郵便局、協同組合)	33 100.0	8 24.2	11 33.3	2 6.1	15 45.5	21 63.6	7 21.2	5 15.2	2 6.1	
サービス業(他に分類されないもの)	98 100.0	30 30.6	22 22.4	13 13.3	47 48.0	41 41.8	22 22.4	15 15.3	4 4.1	
その他	74 100.0	19 25.7	14 18.9	9 12.2	34 45.9	35 47.3	8 10.8	11 14.9	5 6.8	
無回答	20 100.0	7 35.0	6 30.0	3 15.0	11 55.0	7 35.0	1 5.0	3 15.0	-	
<b>F2. 従業員数</b>										
1～99人	55 100.0	18 32.7	18 32.7	7 12.7	25 45.5	23 41.8	8 14.5	5 9.1	2 3.6	
100～149人	183 100.0	63 34.4	62 33.9	25 13.7	79 43.2	101 55.2	34 18.6	17 9.3	8 4.4	
150～199人	119 100.0	32 26.9	27 22.7	24 20.2	50 42.0	59 49.6	15 12.6	18 15.1	4 3.4	
200～299人	188 100.0	56 29.8	46 24.5	22 11.7	94 50.0	87 46.3	28 14.9	26 13.8	5 2.7	
300～499人	178 100.0	52 29.2	46 25.8	31 17.4	89 50.0	86 48.3	44 24.7	24 13.5	7 3.9	
500～999人	205 100.0	55 26.8	40 19.5	17 8.3	95 46.3	101 49.3	36 17.6	30 14.6	9 4.4	
1000人以上	336 100.0	93 27.7	51 15.2	42 12.5	183 54.5	168 50.0	53 15.8	59 17.6	12 3.6	
無回答	87 100.0	24 27.6	23 26.4	12 13.8	43 49.4	39 44.8	9 10.3	14 16.1	4 4.6	
<b>F3. 組合員数</b>										
1～49人	118 100.0	52 44.1	45 38.1	13 11.0	58 49.2	54 45.8	13 11.0	9 7.6	3 2.5	
50～99人	230 100.0	70 30.4	83 36.1	31 13.5	91 39.6	122 53.0	44 19.1	27 11.7	11 4.8	
100～199人	276 100.0	67 24.3	57 20.7	41 14.9	134 48.6	130 47.1	46 16.7	37 13.4	10 3.6	
200～499人	287 100.0	91 31.7	62 21.6	46 16.0	137 47.7	143 49.8	58 20.2	42 14.6	10 3.5	
500～999人	176 100.0	42 23.9	25 14.2	17 9.7	81 46.0	98 55.7	30 17.0	27 15.3	6 3.4	
1000人以上	235 100.0	63 26.8	31 13.2	25 10.6	141 60.0	103 43.8	35 14.9	48 20.4	10 4.3	
無回答	29 100.0	8 27.6	10 34.5	7 24.1	16 55.2	14 48.3	1 3.4	3 10.3	1 3.4	
<b>F8. 組合員の範囲(複数回答)</b>										
管理職層を除く正社員	1269 100.0	369 29.1	287 22.6	169 13.3	626 49.3	616 48.5	214 16.9	182 14.3	51 4.0	
ライン管理職	63 100.0	25 39.7	14 22.2	9 14.3	27 42.9	30 47.6	9 14.3	11 17.5	2 3.2	
スタッフ管理職	60 100.0	24 40.0	17 28.3	9 15.0	26 43.3	28 46.7	12 20.0	8 13.3	1 1.7	
パートタイマー	92 100.0	30 32.6	19 20.7	11 12.0	46 50.0	42 45.7	15 16.3	15 16.3	8 8.7	
契約社員	87 100.0	25 28.7	19 21.8	7 8.0	41 47.1	38 43.7	13 14.9	17 19.5	3 3.4	
その他	90 100.0	21 23.3	25 27.8	10 11.1	40 44.4	42 46.7	16 17.8	19 21.1	3 3.3	
無回答	18 100.0	8 44.4	8 44.4	3 16.7	11 61.1	8 44.4	2 11.1	3 16.7	-	
<b>F10. 上部団体への加盟状況</b>										
加盟している	917 100.0	269 29.3	198 21.6	115 12.5	453 49.4	454 49.5	154 16.8	147 16.0	35 3.8	
加盟していない	411 100.0	117 28.5	108 26.3	61 14.8	194 47.2	202 49.1	71 17.3	42 10.2	14 3.4	
無回答	23 100.0	7 30.4	7 30.4	4 17.4	11 47.8	8 34.8	2 8.7	4 17.4	2 8.7	

問16. 行政など外部からの支援措置で有効なもの

	件数	苦情の提供	苦情の処理	苦情の処理	苦情の処理	苦情の処理	苦情の処理	苦情の処理	苦情の処理	その他	無回答
		の取組事例などの情報	苦情の提供事例などの情報	苦情の提供事例などの情報	苦情の提供事例などの情報	苦情の提供事例などの情報	苦情の提供事例などの情報	苦情の提供事例などの情報	苦情の提供事例などの情報	苦情の提供事例などの情報	苦情の提供事例などの情報
全体	2349 100.0	1457 62.0	1601 68.2	915 39.0	519 22.1	807 34.4	556 23.7	39 1.7	78 3.3		
F1. 業種											
鉱業	7 100.0	3 42.9	5 71.4	2 28.6	2 28.6	3 42.9	2 28.6	-	-		
建設業	101 100.0	67 66.3	74 73.3	33 32.7	19 18.8	30 29.7	22 21.8	1 1.0	2 2.0		
製造業	950 100.0	591 62.2	644 67.8	352 37.1	214 22.5	348 36.6	236 24.8	16 1.7	27 2.8		
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	22 64.7	20 58.8	13 38.2	6 17.6	10 29.4	4 11.8	-	2 5.9		
情報通信業	36 100.0	23 63.9	26 72.2	14 38.9	12 33.3	17 47.2	9 25.0	-	-		
運輸業	260 100.0	154 59.2	177 68.1	91 35.0	53 20.4	74 28.5	60 23.1	5 1.9	13 5.0		
卸売・小売業	194 100.0	117 60.3	143 73.7	72 37.1	49 25.3	78 40.2	52 26.8	5 2.6	2 1.0		
金融・保険業	105 100.0	62 59.0	63 60.0	42 40.0	16 15.2	35 33.3	18 17.1	-	-		
不動産業	12 100.0	8 66.7	9 75.0	5 41.7	1 8.3	2 16.7	2 16.7	-	1 8.3		
飲食店・宿泊業	23 100.0	15 65.2	14 60.9	10 43.5	5 21.7	11 47.8	7 30.4	-	2 8.7		
医療・福祉	117 100.0	77 65.8	77 65.8	52 44.4	26 22.2	43 36.8	30 25.6	2 1.7	4 3.4		
教育・学習支援業	107 100.0	79 73.8	82 76.6	52 48.6	22 20.6	34 31.8	22 20.6	2 1.9	5 4.7		
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70 100.0	37 52.9	42 60.0	37 52.9	15 21.4	22 31.4	9 12.9	-	2 2.9		
サービス業（他に分類されないもの）	163 100.0	100 61.3	117 71.8	72 44.2	42 25.8	56 34.4	42 25.8	2 1.2	4 2.5		
その他	122 100.0	76 62.3	77 63.1	53 43.4	31 25.4	36 29.5	33 27.0	5 4.1	8 6.6		
無回答	48 100.0	26 54.2	31 64.6	15 31.3	6 12.5	8 16.7	8 16.7	1 2.1	6 12.5		
F2. 従業員数											
1～99人	112 100.0	69 61.6	64 57.1	42 37.5	14 12.5	20 17.9	20 17.9	2 1.8	8 7.1		
100～149人	329 100.0	196 59.6	211 64.1	134 40.7	59 17.9	97 29.5	80 24.3	6 1.8	13 4.0		
150～199人	239 100.0	161 67.4	155 64.9	114 47.7	37 15.5	72 30.1	46 19.2	5 2.1	4 1.7		
200～299人	310 100.0	188 60.6	213 68.7	144 46.5	52 16.8	88 28.4	72 23.2	8 2.6	7 2.3		
300～499人	348 100.0	226 64.9	243 69.8	141 40.5	85 24.4	119 34.2	76 21.8	5 1.4	10 2.9		
500～999人	356 100.0	229 64.3	258 72.5	125 35.1	95 26.7	148 41.6	98 27.5	4 1.1	10 2.8		
1000人以上	514 100.0	311 60.5	375 73.0	166 32.3	152 29.6	232 45.1	144 28.0	6 1.2	12 2.3		
無回答	141 100.0	77 54.6	82 58.2	49 34.8	25 17.7	31 22.0	20 14.2	3 2.1	14 9.9		
F3. 組合員数											
1～49人	251 100.0	157 62.5	156 62.2	106 42.2	35 13.9	49 19.5	53 21.1	5 2.0	14 5.6		
50～99人	433 100.0	283 65.4	286 66.1	183 42.3	81 18.7	139 32.1	95 21.9	8 1.8	12 2.8		
100～199人	499 100.0	306 61.3	335 67.1	223 44.7	88 17.6	138 27.7	104 20.8	12 2.4	17 3.4		
200～499人	490 100.0	299 61.0	338 69.0	196 40.0	125 25.5	196 40.0	122 24.9	6 1.2	8 1.6		
500～999人	286 100.0	191 66.8	204 71.3	96 33.6	81 28.3	129 45.1	86 30.1	2 0.7	10 3.5		
1000人以上	331 100.0	194 58.6	244 73.7	91 27.5	98 29.6	146 44.1	86 26.0	5 1.5	8 2.4		
無回答	59 100.0	27 45.8	38 64.4	20 33.9	11 18.6	10 16.9	10 16.9	1 1.7	9 15.3		
F8. 組合員の範囲（複数回答）											
管理職層を除く正社員	2196 100.0	1363 62.1	1508 68.7	851 38.8	489 22.3	760 34.6	532 24.2	34 1.5	68 3.1		
ライン管理職	112 100.0	73 65.2	78 69.6	42 37.5	24 21.4	41 36.6	35 31.3	1 0.9	4 3.6		
スタッフ管理職	116 100.0	78 67.2	84 72.4	56 48.3	28 24.1	50 43.1	35 30.2	1 0.9	1 0.9		
パートタイマー	215 100.0	138 64.2	158 73.5	92 42.8	61 28.4	87 40.5	65 30.2	2 0.9	4 1.9		
契約社員	172 100.0	116 67.4	127 73.8	73 42.4	52 30.2	70 40.7	47 27.3	2 1.2	4 2.3		
その他	174 100.0	114 65.5	120 69.0	73 42.0	43 24.7	65 37.4	45 25.9	5 2.9	8 4.6		
無回答	38 100.0	18 47.4	23 60.5	10 26.3	7 18.4	4 10.5	5 13.2	1 2.6	5 13.2		
F10. 上部団体への加盟状況											
加盟している	1659 100.0	1036 62.4	1157 69.7	634 38.2	399 24.1	641 38.6	414 25.0	22 1.3	49 3.0		
加盟していない	650 100.0	399 61.4	426 65.5	272 41.8	113 17.4	160 24.6	135 20.8	16 2.5	18 2.8		
無回答	40 100.0	22 55.0	18 45.0	9 22.5	7 17.5	6 15.0	7 17.5	1 2.5	11 27.5		



問17-①(イ) 相談窓口-有無

	件数	ある	ない	無回答
全体	2349 100.0	1195 50.9	1125 47.9	29 1.2
F1. 業種				
鉱業	7 100.0	3 42.9	4 57.1	-
建設業	101 100.0	61 60.4	40 39.6	-
製造業	950 100.0	509 53.6	433 45.6	8 0.8
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	22 64.7	11 32.4	1 2.9
情報通信業	36 100.0	21 58.3	15 41.7	-
運輸業	260 100.0	106 40.8	147 56.5	7 2.7
卸売・小売業	194 100.0	127 65.5	67 34.5	-
金融・保険業	105 100.0	75 71.4	30 28.6	-
不動産業	12 100.0	7 58.3	5 41.7	-
飲食店・宿泊業	23 100.0	18 78.3	5 21.7	-
医療・福祉	117 100.0	37 31.6	77 65.8	3 2.6
教育・学習支援業	107 100.0	33 30.8	74 69.2	-
複合サービス業(郵便局、協同組合)	70 100.0	32 45.7	37 52.9	1 1.4
サービス業(他に分類されないもの)	163 100.0	76 46.6	86 52.8	1 0.6
その他	122 100.0	47 38.5	71 58.2	4 3.3
無回答	48 100.0	21 43.8	23 47.9	4 8.3
F2. 従業員数				
1～99人	112 100.0	27 24.1	82 73.2	3 2.7
100～149人	329 100.0	90 27.4	236 71.7	3 0.9
150～199人	239 100.0	79 33.1	158 66.1	2 0.8
200～299人	310 100.0	123 39.7	184 59.4	3 1.0
300～499人	348 100.0	178 51.1	168 48.3	2 0.6
500～999人	356 100.0	221 62.1	135 37.9	-
1000人以上	514 100.0	412 80.2	97 18.9	5 1.0
無回答	141 100.0	65 46.1	65 46.1	11 7.8
F3. 組合員数				
1～49人	251 100.0	51 20.3	195 77.7	5 2.0
50～99人	433 100.0	136 31.4	292 67.4	5 1.2
100～199人	499 100.0	208 41.7	286 57.3	5 1.0
200～499人	490 100.0	290 59.2	198 40.4	2 0.4
500～999人	286 100.0	201 70.3	82 28.7	3 1.0
1000人以上	331 100.0	284 85.8	44 13.3	3 0.9
無回答	59 100.0	25 42.4	28 47.5	6 10.2
F8. 組合員の範囲(複数回答)				
管理職層を除く正社員	2196 100.0	1128 51.4	1044 47.5	24 1.1
ライン管理職	112 100.0	63 56.3	49 43.8	-
スタッフ管理職	116 100.0	59 50.9	57 49.1	-
パートタイマー	215 100.0	126 58.6	86 40.0	3 1.4
契約社員	172 100.0	104 60.5	65 37.8	3 1.7
その他	174 100.0	93 53.4	77 44.3	4 2.3
無回答	38 100.0	17 44.7	18 47.4	3 7.9
F10. 上部団体への加盟状況				
加盟している	1659 100.0	926 55.8	718 43.3	15 0.9
加盟していない	650 100.0	258 39.7	386 59.4	6 0.9
無回答	40 100.0	11 27.5	21 52.5	8 20.0

問17-①(ロ) 相談窓口-有効性

問17-①(イ) 相談窓口-有無…ある

	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
全体	1195 100.0	120 10.0	288 24.1	429 35.9	192 16.1	155 13.0	11 0.9
F1. 業種							
鉱業	3 100.0	1 33.3	2 66.7	-	-	-	-
建設業	61 100.0	7 11.5	12 19.7	26 42.6	9 14.8	7 11.5	-
製造業	509 100.0	58 11.4	120 23.6	199 39.1	76 14.9	54 10.6	2 0.4
電気・ガス・熱供給・水道業	22 100.0	-	7 31.8	9 40.9	5 22.7	1 4.5	-
情報通信業	21 100.0	-	11 52.4	6 28.6	4 19.0	-	-
運輸業	106 100.0	11 10.4	25 23.6	39 36.8	13 12.3	14 13.2	4 3.8
卸売・小売業	127 100.0	14 11.0	34 26.8	40 31.5	23 18.1	16 12.6	-
金融・保険業	75 100.0	7 9.3	19 25.3	24 24.0	15 20.0	16 21.3	-
不動産業	7 100.0	1 14.3	-	2 28.6	3 42.9	1 14.3	-
飲食店・宿泊業	18 100.0	1 5.6	3 16.7	8 44.4	3 16.7	3 16.7	-
医療・福祉	37 100.0	4 10.8	7 18.9	11 29.7	8 21.6	6 16.2	1 2.7
教育・学習支援業	33 100.0	5 15.2	8 24.2	8 24.2	6 18.2	5 15.2	1 3.0
複合サービス業(郵便局、協同組合)	32 100.0	2 6.3	9 28.1	8 25.0	6 18.8	7 21.9	-
サービス業(他に分類されないもの)	76 100.0	5 6.6	12 15.8	31 40.8	13 17.1	12 15.8	3 3.9
その他	47 100.0	-	14 29.8	19 40.4	3 6.4	11 23.4	-
無回答	21 100.0	4 19.0	5 23.8	5 23.8	5 23.8	2 9.5	-
F2. 従業員数							
1～99人	27 100.0	4 14.8	6 22.2	8 29.6	4 14.8	3 11.1	2 7.4
100～149人	90 100.0	13 14.4	19 21.1	33 36.7	13 14.4	10 11.1	2 2.2
150～199人	79 100.0	5 6.3	17 21.5	31 39.2	15 19.0	10 12.7	1 1.3
200～299人	123 100.0	9 7.3	28 22.8	47 38.2	17 13.8	21 17.1	1 0.8
300～499人	178 100.0	16 9.0	33 18.5	62 34.8	33 18.5	32 18.0	2 1.1
500～999人	221 100.0	16 7.2	49 22.2	86 38.9	43 19.5	26 11.8	1 0.5
1000人以上	412 100.0	49 11.9	120 29.1	138 33.5	58 14.1	46 11.2	1 0.2
無回答	65 100.0	8 12.3	16 24.6	24 36.9	9 13.8	7 10.8	1 1.5
F3. 組合員数							
1～49人	51 100.0	5 9.8	9 17.6	19 37.3	9 17.6	6 11.8	3 5.9
50～99人	136 100.0	13 9.6	28 20.6	57 41.9	19 14.0	16 11.8	3 2.2
100～199人	208 100.0	13 6.3	46 22.1	74 35.6	40 19.2	31 14.9	4 1.9
200～499人	290 100.0	25 8.6	56 19.3	105 36.2	53 18.3	51 17.6	-
500～999人	201 100.0	15 7.5	49 24.4	75 37.3	28 13.9	34 16.9	-
1000人以上	284 100.0	44 15.5	93 32.7	93 32.4	38 13.4	16 5.6	1 0.4
無回答	25 100.0	5 20.0	7 28.0	7 28.0	5 20.0	1 4.0	-
F8. 組合員の範囲(複数回答)							
管理職層を除く正社員	1128 100.0	110 9.8	276 24.5	410 36.3	179 15.9	144 12.8	9 0.8
ライン管理職	63 100.0	6 9.5	17 27.0	18 28.6	15 23.8	4 6.3	3 4.8
スタッフ管理職	59 100.0	7 11.9	21 35.6	14 23.7	11 18.6	4 6.8	2 3.4
パートタイマー	126 100.0	15 11.9	28 22.2	42 33.3	28 22.2	13 10.3	-
契約社員	104 100.0	13 12.5	24 23.1	40 38.5	14 13.5	11 10.6	2 1.9
その他	93 100.0	12 12.9	25 26.9	29 31.2	16 17.2	11 11.8	-
無回答	17 100.0	5 29.4	5 29.4	3 17.6	3 17.6	1 5.9	-
F10. 上部団体への加盟状況							
加盟している	926 100.0	97 10.5	229 24.7	330 35.6	146 15.8	117 12.6	7 0.8
加盟していない	258 100.0	21 8.1	54 20.9	96 37.2	45 17.4	38 14.7	4 1.6
無回答	11 100.0	2 18.2	5 45.5	3 27.3	1 9.1	-	-

問17-②(イ) 苦情処理委員会一有無

	件数	ある	ない	無回答
全体	2349 100.0	685 29.2	1613 68.7	51 2.2
F1. 業種	7 100.0	2 28.6	3 42.9	2 28.6
鉱業	101 100.0	32 31.7	69 68.3	-
建設業	950 100.0	305 32.1	631 66.4	14 1.5
製造業	34 100.0	13 38.2	20 58.8	1 2.9
電気・ガス・熱供給・水道業	36 100.0	16 44.4	20 55.6	-
情報通信業	260 100.0	70 26.9	178 68.5	12 4.6
運輸業	194 100.0	64 33.0	127 65.5	3 1.5
卸売・小売業	105 100.0	37 35.2	67 63.8	1 1.0
金融・保険業	12 100.0	4 33.3	7 58.3	1 8.3
不動産業	23 100.0	8 34.8	15 65.2	-
飲食店・宿泊業	117 100.0	19 16.2	95 81.2	3 2.6
医療・福祉	107 100.0	21 19.6	85 79.4	1 0.9
教育・学習支援業	70 100.0	13 18.6	56 80.0	1 1.4
複合サービス業(郵便局、協同組合)	163 100.0	37 22.7	123 75.5	3 1.8
サービス業(他に分類されないもの)	122 100.0	28 23.0	90 73.8	4 3.3
その他	48 100.0	16 33.3	27 56.3	5 10.4
無回答	112 100.0	10 8.9	96 85.7	6 5.4
F2. 従業員数	329 100.0	53 16.1	268 81.5	8 2.4
100~149人	239 100.0	50 20.9	186 77.8	3 1.3
150~199人	310 100.0	63 20.3	241 77.7	6 1.9
200~299人	348 100.0	94 27.0	251 72.1	3 0.9
300~499人	356 100.0	122 34.3	231 64.9	3 0.8
500~999人	514 100.0	253 49.2	251 48.8	10 1.9
1000人以上	141 100.0	40 28.4	89 63.1	12 8.5
無回答	251 100.0	27 10.8	215 85.7	9 3.6
F3. 組合員数	433 100.0	65 15.0	358 82.7	10 2.3
50~99人	499 100.0	108 21.6	380 76.2	11 2.2
100~199人	490 100.0	162 33.1	325 66.3	3 0.6
200~499人	286 100.0	129 45.1	153 53.5	4 1.4
500~999人	331 100.0	179 54.1	145 43.8	7 2.1
1000人以上	59 100.0	15 25.4	37 62.7	7 11.9
無回答	2196 100.0	649 29.6	1505 68.5	42 1.9
F8. 組合員の範囲(複数回答)	112 100.0	29 25.9	80 71.4	3 2.7
管理職層を除く正社員	116 100.0	32 27.6	82 70.7	2 1.7
ライン管理職	215 100.0	65 30.2	143 66.5	7 3.3
スタッフ管理職	172 100.0	65 37.8	99 57.6	8 4.7
契約社員	174 100.0	51 29.3	117 67.2	6 3.4
その他	38 100.0	12 31.6	22 57.9	4 10.5
無回答	1659 100.0	555 33.5	1077 64.9	27 1.6
F10. 上部団体への加盟状況	650 100.0	123 18.9	511 78.6	16 2.5
加盟している	40 100.0	7 17.5	25 62.5	8 20.0
加盟していない				
無回答				

問17-②(ロ) 苦情処理委員会一有効性

	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
全体	685 100.0	69 10.1	148 21.6	234 34.2	111 16.2	111 16.2	12 1.8
F1. 業種	2 100.0	1 50.0	-	-	-	1 50.0	-
鉱業	32 100.0	6 18.8	4 12.5	13 40.6	5 15.6	4 12.5	-
建設業	305 100.0	34 11.1	70 23.0	111 36.4	43 14.1	44 14.4	3 1.0
製造業	13 100.0	1 7.7	3 23.1	5 38.5	2 15.4	2 15.4	-
電気・ガス・熱供給・水道業	16 100.0	1 6.3	5 31.3	6 37.5	4 25.0	-	-
情報通信業	70 100.0	8 11.4	18 25.7	21 30.0	6 8.6	13 18.6	4 5.7
運輸業	64 100.0	2 3.1	15 23.4	16 25.0	17 26.6	14 21.9	-
卸売・小売業	37 100.0	2 5.4	5 13.5	13 35.1	10 27.0	7 18.9	-
金融・保険業	4 100.0	1 25.0	-	1 25.0	1 25.0	1 25.0	-
不動産業	8 100.0	1 12.5	3 37.5	2 25.0	2 25.0	-	-
飲食店・宿泊業	19 100.0	2 10.5	-	7 36.8	2 10.5	7 36.8	1 5.3
医療・福祉	21 100.0	3 14.3	7 33.3	7 33.3	1 4.8	3 14.3	-
教育・学習支援業	13 100.0	-	2 15.4	3 23.8	5 38.5	1 7.7	1 7.7
複合サービス業(郵便局、協同組合)	37 100.0	4 10.8	6 16.2	11 29.7	5 13.5	9 24.3	2 5.4
サービス業(他に分類されないもの)	28 100.0	2 7.1	6 21.4	6 42.9	4 14.3	4 14.3	-
その他	16 100.0	1 6.3	4 25.0	5 31.3	4 25.0	1 6.3	1 6.3
無回答	10 100.0	1 10.0	1 10.0	7 70.0	-	1 10.0	-
F2. 従業員数	53 100.0	4 7.5	10 18.9	20 37.7	6 11.3	10 18.9	3 5.7
100~149人	50 100.0	5 10.0	11 22.0	13 26.0	8 16.0	12 24.0	1 2.0
150~199人	63 100.0	6 9.5	13 20.6	23 36.5	14 22.2	5 7.9	2 3.2
200~299人	94 100.0	10 10.6	15 16.0	30 31.9	20 21.3	15 16.0	4 4.3
300~499人	122 100.0	9 7.4	28 23.0	45 36.9	27 22.1	13 10.7	-
500~999人	253 100.0	32 12.6	63 24.9	80 31.6	29 11.5	48 19.0	1 0.4
1000人以上	40 100.0	2 5.0	7 17.5	16 40.0	7 17.5	7 17.5	1 2.5
無回答	27 100.0	-	6 22.2	12 44.4	2 7.4	7 25.9	-
F3. 組合員数	65 100.0	6 9.2	16 24.6	25 38.5	5 7.7	9 13.8	4 6.2
50~99人	108 100.0	8 7.4	21 19.4	36 33.3	21 19.4	18 16.7	4 3.7
100~199人	162 100.0	16 9.9	29 17.9	54 33.3	39 24.1	22 13.6	2 1.2
200~499人	129 100.0	12 9.3	20 15.5	44 34.1	24 18.6	29 22.5	-
500~999人	179 100.0	27 15.1	52 29.1	59 33.0	17 9.5	24 13.4	-
1000人以上	15 100.0	-	4 26.7	4 26.7	3 20.0	2 13.3	2 13.3
無回答	649 100.0	68 10.5	139 21.4	226 34.8	103 15.9	103 15.9	10 1.5
F8. 組合員の範囲(複数回答)	29 100.0	3 10.3	8 27.6	9 31.0	4 13.8	4 13.8	1 3.4
管理職層を除く正社員	32 100.0	4 12.5	6 18.8	6 34.4	3 9.4	7 21.9	1 3.1
ライン管理職	65 100.0	7 10.8	17 26.2	15 23.1	10 15.4	16 24.6	-
スタッフ管理職	65 100.0	10 15.4	19 29.2	15 23.1	8 12.3	12 18.5	1 1.5
契約社員	51 100.0	6 11.8	13 25.5	16 31.4	8 15.7	8 15.7	-
その他	12 100.0	-	3 25.0	3 25.0	3 25.0	2 16.7	1 8.3
無回答	555 100.0	58 10.5	121 21.8	192 34.6	85 15.3	91 16.4	8 1.4
F10. 上部団体への加盟状況	123 100.0	10 8.1	25 20.3	41 33.3	24 19.5	19 15.4	4 3.3
加盟している	7 100.0	1 14.3	2 28.6	1 14.3	2 28.6	1 14.3	-
加盟していない							
無回答							

問17-③(イ) 職場懇談会-有無

	件数	ある	ない	無回答
全体	2349	1197	1059	93
	100.0	51.0	45.1	4.0
F1. 業種	7	5	1	1
鉱業	100.0	71.4	14.3	14.3
建設業	101	62	39	-
100.0	61.4	38.6	-	
製造業	950	488	429	33
100.0	51.4	45.2	3.5	
電気・ガス・熱供給・水道業	34	19	14	1
100.0	55.9	41.2	2.9	
情報通信業	36	13	22	1
100.0	36.1	61.1	2.8	
運輸業	260	152	91	17
100.0	58.5	35.0	6.5	
卸売・小売業	194	104	84	6
100.0	53.6	43.3	3.1	
金融・保険業	105	59	45	1
100.0	56.2	42.9	1.0	
不動産業	12	8	3	1
100.0	66.7	25.0	8.3	
飲食店・宿泊業	23	11	12	-
100.0	47.8	52.2	-	
医療・福祉	117	46	65	6
100.0	39.3	55.6	5.1	
教育・学習支援業	107	32	72	3
100.0	29.9	67.3	2.8	
複合サービス業(郵便局、協同組合)	70	42	26	2
100.0	60.0	37.1	2.9	
サービス業(他に分類されないもの)	163	77	78	8
100.0	47.2	47.9	4.9	
その他	122	58	58	6
100.0	47.5	47.5	4.9	
無回答	48	21	20	7
100.0	43.8	41.7	14.6	
F2. 従業員数	112	44	62	6
1~99人	100.0	39.3	55.4	5.4
100~149人	329	146	174	9
100.0	44.4	52.9	2.7	
150~199人	239	104	123	12
100.0	43.5	51.5	5.0	
200~299人	310	146	154	10
100.0	47.1	49.7	3.2	
300~499人	348	184	150	14
100.0	52.9	43.1	4.0	
500~999人	356	198	147	11
100.0	55.6	41.3	3.1	
1000人以上	514	301	196	17
100.0	58.6	38.1	3.3	
無回答	141	74	53	14
100.0	52.5	37.6	9.9	
F3. 組合員数	251	93	140	18
1~49人	100.0	37.1	55.8	7.2
50~99人	433	188	232	13
100.0	43.4	53.6	3.0	
100~199人	499	255	223	21
100.0	51.1	44.7	4.2	
200~499人	490	261	213	16
100.0	53.3	43.5	3.3	
500~999人	286	167	112	7
100.0	58.4	39.2	2.4	
1000人以上	331	207	115	9
100.0	62.5	34.7	2.7	
無回答	59	26	24	9
100.0	44.1	40.7	15.3	
F8. 組合員の範囲(複数回答)	2196	1136	982	78
管理職層を除く正社員	100.0	51.7	44.7	3.6
ライン管理職	112	56	49	7
100.0	50.0	43.8	6.3	
スタッフ管理職	116	64	47	5
100.0	55.2	40.5	4.3	
パートタイマー	215	100	104	11
100.0	46.5	48.4	5.1	
契約社員	172	85	80	7
100.0	49.4	46.5	4.1	
その他	174	74	89	11
100.0	42.5	51.1	6.3	
無回答	38	17	15	6
100.0	44.7	39.5	15.8	
F10. 上部団体への加盟状況	1659	877	727	55
加盟している	100.0	52.9	43.8	3.3
加盟していない	650	304	316	30
100.0	46.8	48.6	4.6	
無回答	40	16	16	8
100.0	40.0	40.0	20.0	

問17-③(ロ) 職場懇談会-有効性

問17-③(イ) 職場懇談会-有無...ある

	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
全体	1197	193	514	323	110	47	10
	100.0	16.1	42.9	27.0	9.2	3.9	0.8
F1. 業種	5	1	3	1	1	-	-
鉱業	100.0	20.0	60.0	-	20.0	-	-
建設業	62	12	32	10	7	1	-
100.0	19.4	51.6	16.1	11.3	1.6	-	
製造業	488	94	207	128	45	10	4
100.0	19.3	42.4	26.2	9.2	2.0	0.8	
電気・ガス・熱供給・水道業	19	4	6	8	1	-	-
100.0	21.1	31.6	42.1	5.3	-	-	
情報通信業	13	4	6	1	1	1	-
100.0	30.8	46.2	7.7	7.7	7.7	-	
運輸業	152	19	70	44	10	8	1
100.0	12.5	46.1	28.9	6.6	5.3	0.7	
卸売・小売業	104	11	48	33	10	2	-
100.0	10.6	46.2	31.7	9.6	1.9	-	
金融・保険業	59	11	24	13	7	4	-
100.0	18.6	40.7	22.0	11.9	6.8	-	
不動産業	8	1	3	3	1	-	-
100.0	12.5	37.5	37.5	12.5	-	-	
飲食店・宿泊業	11	2	6	3	-	-	-
100.0	18.2	54.5	27.3	-	-	-	
医療・福祉	46	7	15	13	7	2	2
100.0	15.2	32.6	28.3	15.2	4.3	4.3	
教育・学習支援業	32	5	17	4	2	4	-
100.0	15.6	53.1	12.5	6.3	12.5	-	
複合サービス業(郵便局、協同組合)	42	7	17	12	4	2	-
100.0	16.7	40.5	28.6	9.5	4.8	-	
サービス業(他に分類されないもの)	77	3	25	30	10	7	2
100.0	3.9	32.5	39.0	13.0	9.1	2.6	
その他	58	7	28	14	4	4	1
100.0	12.1	48.3	24.1	6.9	6.9	1.7	
無回答	21	5	7	7	2	2	-
100.0	23.8	33.3	33.3	-	9.5	-	
F2. 従業員数	44	4	18	14	2	4	2
1~99人	100.0	9.1	40.9	31.8	4.5	9.1	4.5
100~149人	146	16	66	43	10	9	2
100.0	11.0	45.2	29.5	6.8	6.2	1.4	
150~199人	104	15	45	27	14	2	1
100.0	14.4	43.3	26.0	13.5	1.9	1.0	
200~299人	146	17	66	39	16	6	2
100.0	11.6	45.2	26.7	11.0	4.1	1.4	
300~499人	184	27	70	56	24	7	-
100.0	14.7	38.0	30.4	13.0	3.8	-	
500~999人	198	30	89	52	19	7	1
100.0	15.2	44.9	26.3	9.6	3.5	0.5	
1000人以上	301	73	130	69	21	7	1
100.0	24.3	43.2	22.9	7.0	2.3	0.3	
無回答	74	11	30	23	4	5	1
100.0	14.9	40.5	31.1	5.4	6.8	1.4	
F3. 組合員数	93	8	43	26	7	6	3
1~49人	100.0	8.6	46.2	28.0	7.5	6.5	3.2
50~99人	188	18	74	66	17	9	4
100.0	9.6	39.4	35.1	9.0	4.8	2.1	
100~199人	255	36	109	70	30	9	1
100.0	14.1	42.7	27.5	11.8	3.5	0.4	
200~499人	261	41	116	65	25	13	1
100.0	15.7	44.4	24.9	9.6	5.0	0.4	
500~999人	167	26	75	47	14	5	-
100.0	15.6	44.9	28.1	8.4	3.0	-	
1000人以上	207	59	88	43	14	3	-
100.0	28.5	42.5	20.8	6.8	1.4	-	
無回答	26	5	9	6	3	2	1
100.0	19.2	34.6	23.1	11.5	7.7	3.8	
F8. 組合員の範囲(複数回答)	1136	183	491	302	107	45	8
管理職層を除く正社員	100.0	16.1	43.2	26.6	9.4	4.0	0.7
ライン管理職	56	8	25	16	6	1	-
100.0	14.3	44.6	28.6	10.7	1.8	-	
スタッフ管理職	64	13	25	19	6	1	1
100.0	20.3	39.1	29.7	9.4	-	1.6	
パートタイマー	100	15	47	22	14	2	-
100.0	15.0	47.0	22.0	14.0	2.0	-	
契約社員	85	13	39	20	12	1	-
100.0	15.3	45.9	23.5	14.1	1.2	-	
その他	74	15	31	24	3	1	1
100.0	20.3	41.9	32.4	4.1	-	1.4	
無回答	17	3	6	5	1	2	-
100.0	17.6	35.3	29.4	5.9	11.8	-	
F10. 上部団体への加盟状況	877	152	377	232	79	33	4
加盟している	100.0	17.3	43.0	26.5	9.0	3.8	0.5
加盟していない	304	41	130	87	28	14	4
100.0	13.5	42.8	28.6	9.2	4.6	1.3	
無回答	16	7	4	3	2	2	-
100.0	-	43.8	25.0	18.8	-	12.5	

問17-④(イ) 労働組合・従業員代表との協議の有無

	件数	ある	ない	無回答
全体	2349	1947	362	40
	100.0	82.9	15.4	1.7
F1. 業種	7	7	-	-
鉱業	100.0	100.0	-	-
建設業	101	86	15	-
	100.0	85.1	14.9	-
製造業	950	807	129	14
	100.0	84.9	13.6	1.5
電気・ガス・熱供給・水道業	34	32	1	1
	100.0	94.1	2.9	2.9
情報通信業	36	27	8	1
	100.0	75.0	22.2	2.8
運輸業	260	221	31	8
	100.0	85.0	11.9	3.1
卸売・小売業	194	168	25	1
	100.0	86.6	12.9	0.5
金融・保険業	105	89	16	-
	100.0	84.8	15.2	-
不動産業	12	10	2	-
	100.0	83.3	16.7	-
飲食店・宿泊業	23	22	1	-
	100.0	95.7	4.3	-
医療・福祉	117	87	27	3
	100.0	74.4	23.1	2.6
教育・学習支援業	107	78	28	1
	100.0	72.9	26.2	0.9
複合サービス業(郵便局、協同組合)	70	54	16	-
	100.0	77.1	22.9	-
サービス業(他に分類されないもの)	163	130	30	3
	100.0	79.8	18.4	1.8
その他	122	92	26	4
	100.0	75.4	21.3	3.3
無回答	48	37	7	4
	100.0	77.1	14.6	8.3
F2. 従業員数	112	71	35	6
1~99人	100.0	63.4	31.3	5.4
100~149人	329	262	63	4
	100.0	79.6	19.1	1.2
150~199人	239	188	47	4
	100.0	78.7	19.7	1.7
200~299人	310	253	52	5
	100.0	81.6	16.8	1.6
300~499人	348	295	49	4
	100.0	84.8	14.1	1.1
500~999人	356	300	52	4
	100.0	84.3	14.6	1.1
1000人以上	514	472	37	5
	100.0	91.8	7.2	1.0
無回答	141	106	27	8
	100.0	75.2	19.1	5.7
F3. 組合員数	251	167	75	9
1~49人	100.0	66.5	29.9	3.6
50~99人	433	335	90	8
	100.0	77.4	20.8	1.8
100~199人	499	418	72	9
	100.0	83.8	14.4	1.8
200~499人	490	428	60	2
	100.0	87.3	12.2	0.4
500~999人	286	252	30	4
	100.0	88.1	10.5	1.4
1000人以上	331	304	24	3
	100.0	91.8	7.3	0.9
無回答	59	43	11	5
	100.0	72.9	18.6	8.5
F8. 組合員の範囲(複数回答)	2196	1830	331	35
管理職層を除く正社員	100.0	83.3	15.1	1.6
ライン管理職	112	93	19	-
	100.0	83.0	17.0	-
スタッフ管理職	116	97	19	-
	100.0	83.6	16.4	-
パートタイマー	215	178	35	2
	100.0	82.8	16.3	0.9
契約社員	172	151	19	2
	100.0	87.8	11.0	1.2
その他	174	150	20	4
	100.0	86.2	11.5	2.3
無回答	38	28	7	3
	100.0	73.7	18.4	7.9
F10. 上部団体への加盟状況	1659	1403	234	22
加盟している	100.0	84.6	14.1	1.3
加盟していない	650	524	115	11
	100.0	80.6	17.7	1.7
無回答	40	20	13	7
	100.0	50.0	32.5	17.5

問17-④(ロ) 労働組合・従業員代表との協議の有効性

	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
全体	1947	522	908	366	87	48	16
	100.0	26.8	46.6	18.8	4.5	2.5	0.8
F1. 業種	7	2	2	2	1	-	-
鉱業	100.0	28.6	28.6	28.6	14.3	-	-
建設業	86	28	45	10	3	-	-
	100.0	32.6	52.3	11.6	3.5	-	-
製造業	807	225	389	148	29	10	6
	100.0	27.9	48.2	18.3	3.6	1.2	0.7
電気・ガス・熱供給・水道業	32	9	17	4	2	-	-
	100.0	28.1	53.1	12.5	6.3	-	-
情報通信業	27	9	15	3	-	-	-
	100.0	33.3	55.6	11.1	-	-	-
運輸業	221	46	111	37	8	14	5
	100.0	20.8	50.2	16.7	3.6	6.3	2.3
卸売・小売業	168	43	83	34	7	1	-
	100.0	25.6	49.4	20.2	4.2	0.6	-
金融・保険業	89	29	38	15	6	1	-
	100.0	32.6	42.7	16.9	6.7	1.1	-
不動産業	10	3	3	2	2	-	-
	100.0	30.0	30.0	20.0	20.0	-	-
飲食店・宿泊業	22	8	6	5	2	-	1
	100.0	36.4	27.3	22.7	9.1	-	4.5
医療・福祉	87	27	31	20	3	3	3
	100.0	31.0	35.6	23.0	3.4	3.4	3.4
教育・学習支援業	78	18	30	18	7	5	-
	100.0	23.1	38.5	23.1	9.0	6.4	-
複合サービス業(郵便局、協同組合)	54	12	21	13	4	4	-
	100.0	22.2	38.9	24.1	7.4	7.4	-
サービス業(他に分類されないもの)	130	29	60	30	7	4	-
	100.0	22.3	46.2	23.1	5.4	3.1	-
その他	92	23	40	19	4	5	1
	100.0	25.0	43.5	20.7	4.3	5.4	1.1
無回答	37	11	17	6	2	1	-
	100.0	29.7	45.9	16.2	5.4	2.7	-
F2. 従業員数	71	14	34	17	2	4	-
1~99人	100.0	19.7	47.9	23.9	2.8	5.6	-
100~149人	262	43	121	66	16	13	3
	100.0	16.4	46.2	25.2	6.1	5.0	1.1
150~199人	188	59	72	41	11	5	-
	100.0	31.4	38.3	21.8	5.9	2.7	-
200~299人	253	58	120	53	13	6	3
	100.0	22.9	47.4	20.9	5.1	2.4	1.2
300~499人	295	83	128	60	14	8	2
	100.0	28.1	43.4	20.3	4.7	2.7	0.7
500~999人	300	73	155	55	9	4	4
	100.0	24.3	51.7	18.3	3.0	1.3	1.3
1000人以上	472	165	228	54	18	5	2
	100.0	35.0	48.3	11.4	3.8	1.1	0.4
無回答	106	27	50	20	4	3	2
	100.0	25.5	47.2	18.9	3.8	2.8	1.9
F3. 組合員数	167	31	71	41	16	8	-
1~49人	100.0	18.6	42.5	24.6	9.6	4.8	-
50~99人	335	69	154	76	17	14	5
	100.0	20.6	46.0	22.7	5.1	4.2	1.5
100~199人	418	112	174	96	20	10	6
	100.0	26.8	41.6	23.0	4.8	2.4	1.4
200~499人	428	108	218	73	18	10	1
	100.0	25.2	50.9	17.1	4.2	2.3	0.2
500~999人	252	70	133	38	8	2	1
	100.0	27.8	52.8	15.1	3.2	0.8	0.4
1000人以上	304	123	138	34	6	2	1
	100.0	40.5	45.4	11.2	2.0	0.7	0.3
無回答	43	9	20	8	2	2	2
	100.0	20.9	46.5	18.6	4.7	4.7	4.7
F8. 組合員の範囲(複数回答)	1830	489	863	340	80	42	16
管理職層を除く正社員	100.0	26.7	47.2	18.6	4.4	2.3	0.9
ライン管理職	93	20	43	19	6	3	2
	100.0	21.5	46.2	20.4	6.5	3.2	2.2
スタッフ管理職	97	27	44	18	5	2	1
	100.0	27.8	45.4	18.6	5.2	2.1	1.0
パートタイマー	178	54	75	30	11	6	2
	100.0	30.3	42.1	16.9	6.2	3.4	1.1
契約社員	151	50	61	24	10	4	2
	100.0	33.1	40.4	15.9	6.6	2.6	1.3
その他	150	49	63	26	7	4	1
	100.0	32.7	42.0	17.3	4.7	2.7	0.7
無回答	28	11	11	3	1	2	-
	100.0	39.3	39.3	10.7	3.6	7.1	-
F10. 上部団体への加盟状況	1403	404	653	247	64	26	9
加盟している	100.0	28.8	46.5	17.6	4.6	1.9	0.6
加盟していない	524	113	247	114	22	21	7
	100.0	21.6	47.1	21.8	4.2	4.0	1.3
無回答	20	5	8	5	1	1	-
	100.0	25.0	40.0	25.0	5.0	5.0	-

問17-⑤(イ) 個人業績評価などにおける面談の有無

	件数	ある	ない	無回答
全体	2349 100.0	1375 58.5	889 37.8	85 3.6
F1. 業種	7 100.0	4 57.1	2 28.6	1 14.3
建設業	101 100.0	73 72.3	28 27.7	-
製造業	950 100.0	647 68.1	277 29.2	26 2.7
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	23 67.6	10 29.4	1 2.9
情報通信業	36 100.0	26 72.2	10 27.8	-
運輸業	260 100.0	89 34.2	149 57.3	22 8.5
卸売・小売業	194 100.0	133 68.6	58 29.9	3 1.5
金融・保険業	105 100.0	82 78.1	23 21.9	-
不動産業	12 100.0	6 50.0	5 41.7	1 8.3
飲食店・宿泊業	23 100.0	16 69.6	7 30.4	-
医療・福祉	117 100.0	37 31.6	72 61.5	8 6.8
教育・学習支援業	107 100.0	26 24.3	79 73.8	2 1.9
複合サービス業(郵便局、協同組合)	70 100.0	43 61.4	26 37.1	1 1.4
サービス業(他に分類されないもの)	163 100.0	90 55.2	65 39.9	8 4.9
その他	122 100.0	58 47.5	58 47.5	6 4.9
無回答	48 100.0	22 45.8	20 41.7	6 12.5
F2. 従業員数	112 100.0	35 31.3	69 61.6	8 7.1
1~99人	329 100.0	133 40.4	182 55.3	14 4.3
100~149人	239 100.0	99 41.4	129 54.0	11 4.6
150~199人	310 100.0	153 49.4	144 46.5	13 4.2
200~299人	348 100.0	203 58.3	132 37.9	13 3.7
300~499人	356 100.0	243 68.3	108 30.3	5 1.4
500~999人	514 100.0	436 84.8	70 13.6	8 1.6
1000人以上	141 100.0	73 51.8	55 39.0	13 9.2
無回答	251 100.0	70 27.9	165 65.7	16 6.4
F3. 組合員数	433 100.0	184 42.5	229 52.9	20 4.6
50~99人	499 100.0	271 54.3	203 40.7	25 5.0
100~199人	490 100.0	313 63.9	171 34.9	6 1.2
200~499人	286 100.0	226 79.0	56 19.6	4 1.4
500~999人	331 100.0	286 86.4	39 11.8	6 1.8
1000人以上	59 100.0	25 42.4	26 44.1	8 13.6
無回答	2196 100.0	1309 59.6	815 37.1	72 3.3
F8. 組合員の範囲(複数回答)	112 100.0	68 60.7	37 33.0	7 6.3
管理職層を除く正社員	116 100.0	71 61.2	40 34.5	5 4.3
ライン管理職	215 100.0	123 57.2	83 38.6	9 4.2
パートタイマー	172 100.0	98 57.0	64 37.2	10 5.8
契約社員	174 100.0	91 52.3	75 43.1	8 4.6
その他	38 100.0	17 44.7	16 42.1	5 13.2
無回答	1659 100.0	1014 61.1	603 36.3	42 2.5
F10. 上部団体への加盟状況	650 100.0	345 53.1	270 41.5	35 5.4
加盟している	40 100.0	16 40.0	16 40.0	8 20.0
加盟していない	40 100.0	16 40.0	16 40.0	8 20.0
無回答	40 100.0	16 40.0	16 40.0	8 20.0

問17-⑤(ロ) 個人業績評価などにおける面談の有効性

	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
全体	1375 100.0	175 12.7	392 28.5	490 35.6	204 14.8	107 7.8	7 0.5
F1. 業種	4 100.0	-	-	2 50.0	2 50.0	-	-
建設業	73 100.0	8 11.0	23 31.5	31 42.5	4 5.5	7 9.6	-
製造業	647 100.0	91 14.1	191 29.5	218 33.7	105 16.2	39 6.0	3 0.5
電気・ガス・熱供給・水道業	23 100.0	2 8.7	8 34.8	11 47.8	2 8.7	-	-
情報通信業	26 100.0	6 23.1	12 46.2	5 19.2	3 11.5	-	-
運輸業	89 100.0	7 7.9	28 31.5	32 36.0	15 16.9	5 5.6	2 2.2
卸売・小売業	133 100.0	18 13.5	39 29.3	44 33.1	22 16.5	10 7.5	-
金融・保険業	82 100.0	17 20.7	28 34.1	18 22.0	10 12.2	9 11.0	-
不動産業	6 100.0	1 16.7	-	3 50.0	2 33.3	-	-
飲食店・宿泊業	16 100.0	1 6.3	7 43.8	4 25.0	3 18.8	1 6.3	-
医療・福祉	37 100.0	2 5.4	5 13.5	19 51.4	2 5.4	8 21.6	1 2.7
教育・学習支援業	26 100.0	1 3.8	6 23.1	12 46.2	1 3.8	5 19.2	1 3.8
複合サービス業(郵便局、協同組合)	43 100.0	5 11.6	4 9.3	20 46.5	6 14.0	8 18.6	-
サービス業(他に分類されないもの)	90 100.0	11 12.2	15 16.7	39 43.3	17 18.9	8 8.9	-
その他	58 100.0	4 6.9	20 34.5	22 37.9	7 12.1	5 8.6	-
無回答	22 100.0	1 4.5	6 27.3	10 45.5	3 13.6	2 9.1	-
F2. 従業員数	35 100.0	4 11.4	9 25.7	11 31.4	6 17.1	4 11.4	1 2.9
1~99人	133 100.0	12 9.0	39 29.3	48 36.1	23 17.3	11 8.3	-
100~149人	99 100.0	12 12.1	22 22.2	40 40.4	15 15.2	10 10.1	-
150~199人	153 100.0	12 7.8	47 30.7	65 42.5	19 12.4	10 6.5	-
200~299人	203 100.0	22 10.8	38 18.7	85 41.9	43 21.2	13 6.4	2 1.0
300~499人	243 100.0	32 13.2	75 30.9	83 34.2	32 13.2	19 7.8	2 0.8
500~999人	436 100.0	72 16.5	136 31.2	136 31.2	58 13.3	32 7.3	2 0.5
1000人以上	73 100.0	9 12.3	26 35.6	22 30.1	8 11.0	8 11.0	-
無回答	70 100.0	8 11.4	14 20.0	28 40.0	7 10.0	11 15.7	2 2.9
F3. 組合員数	184 100.0	20 10.9	50 27.2	63 34.2	31 16.8	19 10.3	1 0.5
50~99人	271 100.0	24 8.9	68 25.1	116 42.8	44 16.2	19 7.0	-
100~199人	313 100.0	32 10.2	79 25.2	120 38.3	49 15.7	30 9.6	3 1.0
200~499人	226 100.0	33 14.6	74 32.7	77 34.1	30 13.3	12 5.3	-
500~999人	286 100.0	58 20.3	99 34.6	99 26.6	40 14.0	13 4.5	-
1000人以上	25 100.0	-	8 32.0	10 40.0	3 12.0	3 12.0	1 4.0
無回答	1309 100.0	167 12.8	376 28.7	462 35.3	196 15.0	101 7.7	7 0.5
F8. 組合員の範囲(複数回答)	68 100.0	11 16.2	9 13.2	32 47.1	11 16.2	4 5.9	1 1.5
ライン管理職	71 100.0	12 16.9	13 18.3	33 46.5	8 11.3	4 5.6	1 1.4
スタッフ管理職	123 100.0	9 7.3	28 22.8	53 43.1	16 13.0	15 12.2	2 1.6
パートタイマー	98 100.0	15 15.3	24 24.5	40 40.8	14 14.3	5 5.1	-
契約社員	91 100.0	15 16.5	21 23.1	38 41.8	12 13.2	5 5.5	-
その他	17 100.0	2 11.8	5 29.4	5 29.4	2 11.8	3 17.6	-
無回答	1014 100.0	131 12.9	287 28.3	356 35.1	150 14.8	85 8.4	5 0.5
F10. 上部団体への加盟状況	345 100.0	42 12.2	101 29.3	128 37.1	51 14.8	21 6.1	2 0.6
加盟している	16 100.0	2 12.5	4 25.0	6 37.5	3 18.8	1 6.3	-
加盟していない	16 100.0	2 12.5	4 25.0	6 37.5	3 18.8	1 6.3	-
無回答	16 100.0	2 12.5	4 25.0	6 37.5	3 18.8	1 6.3	-

問17-⑥(イ) 小集団活動(QC活動など) 一有無

	件数	ある	ない	無回答
全体	2349	883	1372	94
	100.0	37.6	58.4	4.0
F1. 業種	7	2	4	1
鉱業	100.0	28.6	57.1	14.3
建設業	101	39	62	-
	100.0	38.6	61.4	-
製造業	950	588	337	25
	100.0	61.9	35.5	2.6
電気・ガス・熱供給・水道業	34	11	21	2
	100.0	32.4	61.8	5.9
情報通信業	36	7	29	-
	100.0	19.4	80.6	-
運輸業	260	80	158	22
	100.0	30.8	60.8	8.5
卸売・小売業	194	34	155	5
	100.0	17.5	79.9	2.6
金融・保険業	105	16	86	3
	100.0	15.2	81.9	2.9
不動産業	12	1	9	2
	100.0	8.3	75.0	16.7
飲食店・宿泊業	23	4	19	-
	100.0	17.4	82.6	-
医療・福祉	117	17	93	7
	100.0	14.5	79.5	6.0
教育・学習支援業	107	2	102	3
	100.0	1.9	95.3	2.8
複合サービス業(郵便局、協同組合)	70	6	63	1
	100.0	8.6	90.0	1.4
サービス業(他に分類されないもの)	163	37	117	9
	100.0	22.7	71.8	5.5
その他	122	26	89	7
	100.0	21.3	73.0	5.7
無回答	48	13	28	7
	100.0	27.1	58.3	14.6
F2. 従業員数	112	23	81	8
1~99人	100.0	20.5	72.3	7.1
100~149人	329	74	242	13
	100.0	22.5	73.6	4.0
150~199人	239	69	160	10
	100.0	28.9	66.9	4.2
200~299人	310	95	204	11
	100.0	30.6	65.8	3.5
300~499人	348	147	188	13
	100.0	42.2	54.0	3.7
500~999人	356	160	187	9
	100.0	44.9	52.5	2.5
1000人以上	514	261	237	16
	100.0	50.8	46.1	3.1
無回答	141	54	73	14
	100.0	38.3	51.8	9.9
F3. 組合員数	251	44	193	14
1~49人	100.0	17.5	76.9	5.6
50~99人	433	100	312	21
	100.0	23.1	72.1	4.8
100~199人	499	168	309	22
	100.0	33.7	61.9	4.4
200~499人	490	225	254	11
	100.0	45.9	51.8	2.2
500~999人	286	142	139	5
	100.0	49.7	48.6	1.7
1000人以上	331	184	135	12
	100.0	55.6	40.8	3.6
無回答	59	20	30	9
	100.0	33.9	50.8	15.3
F8. 組合員の範囲(複数回答)	2196	836	1279	81
管理職層を除く正社員	100.0	38.1	58.2	3.7
ライン管理職	112	46	60	6
	100.0	41.1	53.6	5.4
スタッフ管理職	116	36	76	4
	100.0	31.0	65.5	3.4
パートタイマー	215	44	159	12
	100.0	20.5	74.0	5.6
契約社員	172	47	114	11
	100.0	27.3	66.3	6.4
その他	174	55	112	7
	100.0	31.6	64.4	4.0
無回答	38	12	20	6
	100.0	31.6	52.6	15.8
F10. 上部団体への加盟状況	1659	682	927	50
加盟している	100.0	41.1	55.9	3.0
加盟していない	650	198	418	34
	100.0	30.5	64.3	5.2
無回答	40	3	27	10
	100.0	7.5	67.5	25.0

問17-⑥(ロ) 小集団活動(QC活動など) 一有効性

	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
全体	883	62	219	351	142	102	7
	100.0	7.0	24.8	39.8	16.1	11.6	0.8
F1. 業種	2	1	1	1	-	-	-
鉱業	100.0	-	50.0	50.0	-	-	-
建設業	39	3	8	17	5	6	-
	100.0	7.7	20.5	43.6	12.8	15.4	-
製造業	588	42	150	233	95	65	3
	100.0	7.1	25.5	39.6	16.2	11.1	0.5
電気・ガス・熱供給・水道業	11	1	2	6	-	2	-
	100.0	9.1	18.2	54.5	-	18.2	-
情報通信業	7	2	3	1	1	1	-
	100.0	-	28.6	42.9	14.3	14.3	-
運輸業	80	4	27	22	14	11	2
	100.0	5.0	33.8	27.5	17.5	13.8	2.5
卸売・小売業	34	5	8	10	9	2	-
	100.0	14.7	23.5	29.4	26.5	5.9	-
金融・保険業	16	1	1	10	2	1	1
	100.0	6.3	6.3	62.5	12.5	6.3	6.3
不動産業	1	-	-	1	-	-	-
	100.0	-	-	100.0	-	-	-
飲食店・宿泊業	4	-	1	3	-	-	-
	100.0	-	25.0	75.0	-	-	-
医療・福祉	17	-	2	7	2	5	1
	100.0	-	11.8	41.2	11.8	29.4	5.9
教育・学習支援業	2	-	-	2	-	-	-
	100.0	-	-	100.0	-	-	-
複合サービス業(郵便局、協同組合)	6	1	-	5	-	-	-
	100.0	16.7	-	83.3	-	-	-
サービス業(他に分類されないもの)	37	1	8	20	6	2	-
	100.0	2.7	21.6	54.1	16.2	5.4	-
その他	26	3	7	10	4	2	-
	100.0	11.5	26.9	38.5	15.4	7.7	-
無回答	13	1	2	1	4	5	-
	100.0	7.7	15.4	7.7	30.8	38.5	-
F2. 従業員数	23	2	2	15	1	2	1
1~99人	100.0	8.7	8.7	65.2	4.3	8.7	4.3
100~149人	74	3	16	35	10	10	-
	100.0	4.1	21.6	47.3	13.5	13.5	-
150~199人	69	2	20	24	13	10	-
	100.0	2.9	29.0	34.8	18.8	14.5	-
200~299人	95	10	26	34	16	9	-
	100.0	10.5	27.4	35.8	16.8	9.5	-
300~499人	147	6	38	56	24	21	2
	100.0	4.1	25.9	38.1	16.3	14.3	1.4
500~999人	160	9	49	57	23	19	3
	100.0	5.6	30.6	35.6	14.4	11.9	1.9
1000人以上	261	28	54	108	47	23	1
	100.0	10.7	20.7	41.4	18.0	8.8	0.4
無回答	54	2	14	22	8	8	-
	100.0	3.7	25.9	40.7	14.8	14.8	-
F3. 組合員数	44	3	12	17	4	7	1
1~49人	100.0	6.8	27.3	38.6	9.1	15.9	2.3
50~99人	100	2	18	48	16	15	1
	100.0	2.0	18.0	48.0	16.0	15.0	1.0
100~199人	168	8	48	67	25	18	2
	100.0	4.8	28.6	39.9	14.9	10.7	1.2
200~499人	225	15	58	86	33	30	3
	100.0	6.7	25.8	38.2	14.7	13.3	1.3
500~999人	142	7	38	55	29	13	-
	100.0	4.9	26.8	38.7	20.4	9.2	-
1000人以上	184	26	40	75	28	15	-
	100.0	14.1	21.7	40.8	15.2	8.2	-
無回答	20	1	5	3	7	4	-
	100.0	5.0	25.0	15.0	35.0	20.0	-
F8. 組合員の範囲(複数回答)	836	60	206	340	130	93	7
管理職層を除く正社員	100.0	7.2	24.6	40.7	15.6	11.1	0.8
ライン管理職	46	6	11	20	5	4	-
	100.0	13.0	23.9	43.5	10.9	8.7	-
スタッフ管理職	36	5	9	13	5	4	-
	100.0	13.9	25.0	36.1	13.9	11.1	-
パートタイマー	44	7	6	17	7	6	1
	100.0	15.9	13.6	38.6	15.9	13.6	2.3
契約社員	47	4	9	24	8	2	-
	100.0	8.5	19.1	51.1	17.0	4.3	-
その他	55	4	16	21	9	5	-
	100.0	7.3	29.1	38.2	16.4	9.1	-
無回答	12	1	1	4	5	5	-
	100.0	8.3	8.3	33.3	33.3	41.7	-
F10. 上部団体への加盟状況	682	49	171	274	109	74	5
加盟している	100.0	7.2	25.1	40.2	16.0	10.9	0.7
加盟していない	198	12	48	76	32	28	2
	100.0	6.1	24.2	38.4	16.2	14.1	1.0
無回答	3	1	1	1	1	1	-
	100.0	33.3	-	33.3	33.3	-	-

問17-⑦(イ) 目安箱、自己申告制度などー有無

	件数	ある	ない	無回答
全体	2349	852	1411	86
F1. 業種	7	2	4	1
鉱業	100.0	28.6	57.1	14.3
建設業	101	38	62	1
100.0	37.6	61.4	1.0	
製造業	950	384	538	28
100.0	40.4	56.6	2.9	
電気・ガス・熱供給・水道業	34	17	16	1
100.0	50.0	47.1	2.9	
情報通信業	36	14	22	-
100.0	38.9	61.1	-	
運輸業	260	80	160	20
100.0	30.8	61.5	7.7	
卸売・小売業	194	69	121	4
100.0	35.6	62.4	2.1	
金融・保険業	105	65	40	-
100.0	61.9	38.1	-	
不動産業	12	3	8	1
100.0	25.0	66.7	8.3	
飲食店・宿泊業	23	12	11	-
100.0	52.2	47.8	-	
医療・福祉	117	29	82	6
100.0	24.8	70.1	5.1	
教育・学習支援業	107	20	84	3
100.0	18.7	78.5	2.8	
複合サービス業(郵便局、協同組合)	70	27	42	1
100.0	38.6	60.0	1.4	
サービス業(他に分類されないもの)	163	49	107	7
100.0	30.1	65.6	4.3	
その他	122	33	84	5
100.0	27.0	68.9	4.1	
無回答	48	10	30	8
100.0	20.8	62.5	16.7	
F2. 従業員数	112	23	81	8
1~99人	100.0	20.5	72.3	7.1
100~149人	329	82	236	11
100.0	24.9	71.7	3.3	
150~199人	239	58	171	10
100.0	24.3	71.5	4.2	
200~299人	310	105	194	11
100.0	33.9	62.6	3.5	
300~499人	348	135	199	14
100.0	38.8	57.2	4.0	
500~999人	356	137	213	6
100.0	38.5	59.8	1.7	
1000人以上	514	267	237	10
100.0	51.9	46.1	1.9	
無回答	141	45	80	16
100.0	31.9	56.7	11.3	
F3. 組合員数	251	51	185	15
1~49人	100.0	20.3	73.7	6.0
50~99人	433	105	312	16
100.0	24.2	72.1	3.7	
100~199人	499	171	304	24
100.0	34.3	60.9	4.8	
200~499人	490	191	290	9
100.0	39.0	59.2	1.8	
500~999人	286	147	136	3
100.0	51.4	47.6	1.0	
1000人以上	331	176	146	9
100.0	53.2	44.1	2.7	
無回答	59	11	38	10
100.0	18.6	64.4	16.9	
F8. 組合員の範囲(複数回答)	2196	813	1313	70
管理職層を除く正社員	100.0	37.0	59.8	3.2
ライン管理職	112	46	60	6
100.0	41.1	53.6	5.4	
スタッフ管理職	116	45	67	4
100.0	38.8	57.8	3.4	
パートタイマー	215	88	117	10
100.0	40.9	54.4	4.7	
契約社員	172	74	88	10
100.0	43.0	51.2	5.8	
その他	174	53	112	9
100.0	30.5	64.4	5.2	
無回答	38	7	24	7
100.0	18.4	63.2	18.4	
F10. 上部団体への加盟状況	1659	621	993	45
加盟している	100.0	37.4	59.9	2.7
加盟していない	650	223	394	33
100.0	34.3	60.6	5.1	
無回答	40	8	24	8
100.0	20.0	60.0	20.0	

問17-⑦(ロ) 目安箱、自己申告制度などー有効性

	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
全体	852	53	236	285	155	115	8
100.0	6.2	27.7	33.5	18.2	13.5	0.9	
F1. 業種	2	2	2	2	2	2	2
鉱業	100.0	-	100.0	-	-	-	-
建設業	38	2	12	13	4	7	-
100.0	5.3	31.6	34.2	10.5	18.4	-	
製造業	384	26	100	134	72	49	3
100.0	6.8	26.0	34.9	18.8	12.8	0.8	
電気・ガス・熱供給・水道業	17	6	8	8	3	3	-
100.0	-	35.3	47.1	-	17.6	-	
情報通信業	14	1	4	6	2	1	-
100.0	7.1	28.6	42.9	14.3	7.1	-	
運輸業	80	7	19	21	18	12	3
100.0	8.8	23.8	26.3	22.5	15.0	3.8	
卸売・小売業	69	4	24	19	16	6	-
100.0	5.8	34.8	27.5	23.2	8.7	-	
金融・保険業	65	8	21	20	10	6	-
100.0	12.3	32.3	30.8	15.4	9.2	-	
不動産業	3	-	-	1	1	1	-
100.0	-	-	33.3	33.3	33.3	-	
飲食店・宿泊業	12	4	3	3	2	2	-
100.0	-	33.3	25.0	25.0	16.7	-	
医療・福祉	29	2	3	11	6	6	1
100.0	6.9	10.3	37.9	20.7	20.7	3.4	
教育・学習支援業	20	1	5	3	5	5	1
100.0	5.0	25.0	15.0	25.0	25.0	5.0	
複合サービス業(郵便局、協同組合)	27	4	15	5	3	3	-
100.0	-	14.8	55.6	18.5	11.1	-	
サービス業(他に分類されないもの)	49	19	16	9	5	5	-
100.0	-	38.8	32.7	18.4	10.2	-	
その他	33	2	8	13	3	7	-
100.0	6.1	24.2	39.4	9.1	21.2	-	
無回答	10	5	2	1	2	2	-
100.0	-	50.0	20.0	10.0	20.0	-	
F2. 従業員数	23	1	7	9	3	3	-
1~99人	100.0	4.3	30.4	39.1	13.0	13.0	-
100~149人	82	6	19	21	19	15	2
100.0	7.3	23.2	25.6	23.2	18.3	2.4	
150~199人	58	4	20	14	5	14	1
100.0	6.9	34.5	24.1	8.6	24.1	1.7	
200~299人	105	5	24	44	17	15	-
100.0	4.8	22.9	41.9	16.2	14.3	-	
300~499人	135	8	29	48	26	23	1
100.0	5.9	21.5	35.6	19.3	17.0	0.7	
500~999人	137	5	44	45	24	17	2
100.0	3.6	32.1	32.8	17.5	12.4	1.5	
1000人以上	267	20	79	94	54	18	2
100.0	7.5	29.6	35.2	20.2	6.7	0.7	
無回答	45	4	14	10	7	10	-
100.0	8.9	31.1	22.2	15.6	22.2	-	
F3. 組合員数	51	13	17	9	11	11	1
1~49人	100.0	-	25.5	33.3	17.6	21.6	2.0
50~99人	105	7	22	35	18	20	3
100.0	6.7	21.0	33.3	17.1	19.0	2.9	
100~199人	171	10	47	58	29	26	1
100.0	5.8	27.5	33.9	17.0	15.2	0.6	
200~499人	191	11	45	63	40	30	2
100.0	5.8	23.6	33.0	20.9	15.7	1.0	
500~999人	147	4	41	53	30	19	-
100.0	2.7	27.9	36.1	20.4	12.9	-	
1000人以上	176	20	63	58	27	7	1
100.0	11.4	35.8	33.0	15.3	4.0	0.6	
無回答	11	1	5	1	2	2	-
100.0	9.1	45.5	9.1	18.2	18.2	-	
F8. 組合員の範囲(複数回答)	813	50	223	277	146	109	8
管理職層を除く正社員	100.0	6.2	27.4	34.1	18.0	13.4	1.0
ライン管理職	46	3	8	15	15	4	1
100.0	6.5	17.4	32.6	32.6	8.7	2.2	
スタッフ管理職	45	4	14	15	9	2	1
100.0	8.9	31.1	33.3	20.0	4.4	2.2	
パートタイマー	88	6	25	24	17	13	3
100.0	6.8	28.4	27.3	19.3	14.8	3.4	
契約社員	74	4	25	18	17	10	-
100.0	5.4	33.8	24.3	23.0	13.5	-	
その他	53	5	15	16	10	7	-
100.0	9.4	28.3	30.2	18.9	13.2	-	
無回答	7	5	2	2	2	2	-
100.0	-	71.4	-	-	28.6	-	
F10. 上部団体への加盟状況	621	38	169	211	109	88	6
100.0	6.1	27.2	34.0	17.6	14.2	1.0	
加盟していない	223	14	64	74	43	26	2
100.0	6.3	28.7	33.2	19.3	11.7	0.9	
無回答	8	1	3	3	1	1	-
100.0	12.5	37.5	-	37.5	12.5	-	

問17-⑧ (イ) 従業員意識のアンケート調査-有無

	件数	ある	ない	無回答
全体	2349	814	1457	78
	100.0	34.7	62.0	3.3
F1. 業種	7	2	4	1
鉱業	100.0	28.6	57.1	14.3
建設業	101	34	67	-
製造業	950	346	576	28
電気・ガス・熱供給・水道業	34	14	18	2
情報通信業	36	13	23	-
運輸業	260	62	181	17
卸売・小売業	194	91	101	2
金融・保険業	105	49	55	1
不動産業	12	3	9	-
飲食店・宿泊業	23	13	10	-
医療・福祉	117	24	89	4
教育・学習支援業	107	32	73	2
複合サービス業(郵便局、協同組合)	70	25	44	1
サービス業(他に分類されないもの)	163	56	99	8
その他	122	35	82	5
無回答	48	15	26	7
F2. 従業員数	112	25	80	7
1~99人	100.0	22.3	71.4	6.3
100~149人	329	79	241	9
150~199人	239	60	169	10
200~299人	310	78	220	12
300~499人	348	118	219	11
500~999人	356	131	219	6
1000人以上	514	272	231	11
無回答	141	51	78	12
F3. 組合員数	251	44	194	13
1~49人	100.0	17.5	77.3	5.2
50~99人	433	113	305	15
100~199人	499	153	324	22
200~499人	490	160	324	6
500~999人	286	139	143	4
1000人以上	331	190	131	10
無回答	59	15	36	8
F8. 組合員の範囲(複数回答)	2196	771	1359	66
管理職層を除く正社員	100.0	35.1	61.9	3.0
ライン管理職	112	45	62	5
スタッフ管理職	116	52	61	3
パートタイマー	215	79	130	6
契約社員	172	62	102	8
その他	174	51	117	6
無回答	38	6	26	6
F10. 上部団体への加盟状況	1659	600	1016	43
加盟している	100.0	36.2	61.2	2.6
加盟していない	650	201	421	28
無回答	40	13	20	7

問17-⑧ (ロ) 従業員意識のアンケート調査-有効性

	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
全体	814	114	351	238	72	37	2
	100.0	14.0	43.1	29.2	8.8	4.5	0.2
F1. 業種	2	2	2	-	-	-	-
鉱業	100.0	-	100.0	-	-	-	-
建設業	34	7	13	10	3	1	-
製造業	346	50	148	103	28	16	1
電気・ガス・熱供給・水道業	14	1	5	8	-	-	-
情報通信業	13	3	5	3	2	-	-
運輸業	62	8	20	24	5	4	1
卸売・小売業	91	10	42	27	10	2	-
金融・保険業	49	6	26	11	5	1	-
不動産業	3	1	2	-	-	-	-
飲食店・宿泊業	13	1	4	5	2	1	-
医療・福祉	24	5	6	11	1	1	-
教育・学習支援業	32	6	17	3	1	5	-
複合サービス業(郵便局、協同組合)	25	3	7	7	5	3	-
サービス業(他に分類されないもの)	56	5	26	17	5	3	-
その他	35	6	20	8	1	-	-
無回答	15	2	8	1	4	-	-
F2. 従業員数	25	2	14	5	2	2	-
1~99人	100.0	8.0	56.0	20.0	8.0	8.0	-
100~149人	79	7	37	27	5	3	-
150~199人	60	7	27	14	6	6	-
200~299人	78	13	33	23	5	4	-
300~499人	118	19	44	41	9	5	-
500~999人	131	15	60	34	15	6	1
1000人以上	272	42	112	81	28	8	1
無回答	51	9	24	13	2	3	-
F3. 組合員数	44	5	20	10	4	5	-
1~49人	100.0	11.4	45.5	22.7	9.1	11.4	-
50~99人	113	9	46	37	10	10	1
100~199人	153	20	67	50	11	5	-
200~499人	160	32	61	42	17	8	-
500~999人	139	13	61	46	14	5	-
1000人以上	190	31	90	51	15	3	-
無回答	15	4	6	2	1	1	1
F8. 組合員の範囲(複数回答)	771	108	331	224	70	36	2
管理職層を除く正社員	100.0	14.0	42.9	29.1	9.1	4.7	0.3
ライン管理職	45	7	20	14	4	-	-
スタッフ管理職	52	9	25	15	2	1	-
パートタイマー	79	12	32	22	10	3	-
契約社員	62	8	26	18	6	4	-
その他	51	9	21	18	2	1	-
無回答	6	1	3	1	1	-	-
F10. 上部団体への加盟状況	600	84	245	188	57	25	1
加盟している	100.0	14.0	40.8	31.3	9.5	4.2	0.2
加盟していない	201	26	103	47	14	10	1
無回答	13	4	3	3	1	2	0.5



問17-⑨ (イ) 人事労務部門による相談対応の有無

	件数	ある	ない	無回答
全体	2349 100.0	1073 45.7	1191 50.7	85 3.6
F1. 業種	7 100.0	3 42.9	3 42.9	1 14.3
建設業	101 100.0	52 51.5	49 48.5	-
製造業	950 100.0	482 50.7	440 46.3	28 2.9
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	17 50.0	15 44.1	2 5.9
情報通信業	36 100.0	23 63.9	13 36.1	-
運輸業	260 100.0	86 33.1	154 59.2	20 7.7
卸売・小売業	194 100.0	112 57.7	79 40.7	3 1.5
金融・保険業	105 100.0	69 65.7	35 33.3	1 1.0
不動産業	12 100.0	5 41.7	7 58.3	-
飲食店・宿泊業	23 100.0	14 60.9	9 39.1	-
医療・福祉	117 100.0	33 28.2	78 66.7	6 5.1
教育・学習支援業	107 100.0	19 17.8	85 79.4	3 2.8
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70 100.0	25 35.7	44 62.9	1 1.4
サービス業（他に分類されないもの）	163 100.0	76 46.6	77 47.2	10 6.1
その他	122 100.0	44 36.1	74 60.7	4 3.3
無回答	48 100.0	13 27.1	29 60.4	6 12.5
F2. 従業員数	112 100.0	20 17.9	84 75.0	8 7.1
1～99人	329 100.0	72 21.9	246 74.8	11 3.3
100～149人	239 100.0	74 31.0	156 65.3	9 3.8
150～199人	310 100.0	115 37.1	182 58.7	13 4.2
200～299人	348 100.0	160 46.0	175 50.3	13 3.7
300～499人	356 100.0	197 55.3	152 42.7	7 2.0
500～999人	514 100.0	375 73.0	128 24.9	11 2.1
1000人以上	141 100.0	60 42.6	68 48.2	13 9.2
無回答	251 100.0	44 17.5	194 77.3	13 5.2
F3. 組合員数	433 100.0	106 24.5	309 71.4	18 4.2
50～99人	499 100.0	190 38.1	282 56.5	27 5.4
100～199人	490 100.0	270 55.1	215 43.9	5 1.0
200～499人	286 100.0	186 65.0	95 33.2	5 1.7
500～999人	331 100.0	259 78.2	63 19.0	9 2.7
1000人以上	59 100.0	18 30.5	33 55.9	8 13.6
無回答	2196 100.0	1012 46.1	1113 50.7	71 3.2
F8. 組合員の範囲（複数回答）	112 100.0	58 51.8	49 43.8	5 4.5
管理職層を除く正社員	116 100.0	57 49.1	56 48.3	3 2.6
ライン管理職	215 100.0	102 47.4	102 47.4	11 5.1
パートタイマー	172 100.0	77 44.8	84 48.8	11 6.4
契約社員	174 100.0	89 51.1	75 43.1	10 5.7
その他	38 100.0	8 21.1	25 65.8	5 13.2
無回答	1659 100.0	815 49.1	797 48.0	47 2.8
F10. 上部団体への加盟状況	650 100.0	249 38.3	370 56.9	31 4.8
加盟している	40 100.0	9 22.5	24 60.0	7 17.5
加盟していない				

問17-⑨ (ロ) 人事労務部門による相談対応の有効性

	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
全体	1073 100.0	104 9.7	340 31.7	387 36.1	146 13.6	85 7.9	11 1.0
F1. 業種	3 100.0	1 33.3	2 66.7	-	-	-	-
建設業	52 100.0	4 7.7	14 26.9	21 40.4	9 17.3	4 7.7	-
製造業	482 100.0	51 10.6	165 34.2	172 35.7	63 13.1	29 6.0	2 0.4
電気・ガス・熱供給・水道業	17 100.0	-	6 35.3	7 41.2	3 17.6	1 5.9	-
情報通信業	23 100.0	2 8.7	10 43.5	4 17.4	4 17.4	2 8.7	1 4.3
運輸業	86 100.0	10 11.6	20 23.3	36 41.9	6 7.0	11 12.8	3 3.5
卸売・小売業	112 100.0	11 9.8	38 33.9	39 34.8	15 13.4	7 6.3	2 1.8
金融・保険業	69 100.0	12 17.4	21 30.4	18 26.1	12 17.4	4 5.8	2 2.9
不動産業	5 100.0	-	3 60.0	2 40.0	-	-	-
飲食店・宿泊業	14 100.0	2 14.3	3 21.4	6 42.9	2 14.3	1 7.1	1 -
医療・福祉	33 100.0	2 6.1	9 27.3	10 30.3	7 21.2	5 15.2	-
教育・学習支援業	19 100.0	1 5.3	3 15.8	9 47.4	3 15.8	3 15.8	-
複合サービス業（郵便局、協同組合）	25 100.0	2 8.0	5 20.0	8 32.0	5 20.0	5 20.0	-
サービス業（他に分類されないもの）	76 100.0	1 1.3	21 27.6	35 46.1	12 15.8	6 7.9	1 1.3
その他	44 100.0	4 9.1	15 34.1	15 34.1	4 9.1	6 13.6	-
無回答	13 100.0	1 7.7	5 38.5	5 38.5	1 7.7	1 7.7	-
F2. 従業員数	20 100.0	-	9 45.0	9 45.0	1 5.0	1 5.0	-
1～99人	72 100.0	6 8.3	15 20.8	31 43.1	12 16.7	7 9.7	1 1.4
100～149人	74 100.0	6 8.1	25 33.8	25 33.8	8 10.8	9 9.5	3 4.1
150～199人	115 100.0	11 9.6	41 35.7	37 32.2	15 13.0	11 9.6	-
200～299人	160 100.0	7 4.4	44 27.5	59 36.9	31 19.4	19 11.9	-
300～499人	197 100.0	21 10.7	56 28.4	72 36.5	24 12.2	19 9.6	5 2.5
500～999人	375 100.0	47 12.5	126 33.6	137 36.5	47 12.5	16 4.3	2 0.5
1000人以上	60 100.0	6 10.0	24 40.0	17 28.3	8 13.3	5 8.3	-
無回答	44 100.0	1 2.3	13 29.5	17 38.6	5 11.4	8 18.2	-
F3. 組合員数	106 100.0	9 8.5	30 28.3	38 35.8	19 17.9	8 7.5	2 1.9
50～99人	190 100.0	15 7.9	57 30.0	76 40.0	22 11.6	18 9.5	2 1.1
100～199人	270 100.0	24 8.9	82 30.4	88 32.6	49 18.1	25 9.3	2 0.7
200～499人	186 100.0	16 8.6	56 30.1	74 39.8	22 11.8	15 8.1	3 1.6
500～999人	259 100.0	36 13.9	93 35.9	91 35.1	28 10.8	10 3.9	1 0.4
1000人以上	18 100.0	3 16.7	9 50.0	3 16.7	1 5.6	1 5.6	1 5.6
無回答	1012 100.0	99 9.8	322 31.8	364 36.0	139 13.7	77 7.6	11 1.1
F8. 組合員の範囲（複数回答）	58 100.0	6 10.3	14 24.1	23 39.7	11 19.0	3 5.2	1 1.7
ライン管理職	57 100.0	5 8.8	14 24.6	25 43.9	9 15.8	3 5.3	1 1.8
スタッフ管理職	102 100.0	10 9.8	23 22.5	46 45.1	13 12.7	9 8.8	1 1.0
パートタイマー	77 100.0	7 9.1	20 26.0	34 44.2	9 11.7	6 7.8	1 1.3
契約社員	89 100.0	13 14.6	24 27.0	34 38.2	9 10.1	9 10.1	-
その他	8 100.0	1 12.5	5 62.5	1 12.5	-	1 12.5	-
無回答	815 100.0	79 9.7	256 31.4	289 35.5	112 13.7	69 8.5	10 1.2
F10. 上部団体への加盟状況	249 100.0	24 9.6	79 31.7	95 38.2	34 13.7	16 6.4	1 0.4
加盟している	9 100.0	1 11.1	5 55.6	3 33.3	-	-	-
加盟していない							

問17-⑩(イ) その他-有無

	件数	ある	ない	無回答
全体	2349 100.0	43 1.8	620 26.4	1686 71.8
F1. 業種	7 100.0	-	1 14.3	6 85.7
建設業	101 100.0	2 2.0	35 34.7	64 63.4
製造業	950 100.0	16 1.7	245 25.8	689 72.5
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	1 2.9	8 23.5	25 73.5
情報通信業	36 100.0	-	10 27.8	26 72.2
運輸業	260 100.0	5 1.9	67 25.8	188 72.3
卸売・小売業	194 100.0	5 2.6	36 18.6	153 78.9
金融・保険業	105 100.0	-	32 30.5	73 69.5
不動産業	12 100.0	-	3 25.0	9 75.0
飲食店・宿泊業	23 100.0	1 4.3	3 13.0	19 82.6
医療・福祉	117 100.0	4 3.4	31 26.5	82 70.1
教育・学習支援業	107 100.0	3 2.8	37 34.6	67 62.6
複合サービス業(郵便局、協同組合)	70 100.0	-	20 28.6	50 71.4
サービス業(他に分類されないもの)	163 100.0	2 1.2	47 28.8	114 69.9
その他	122 100.0	3 2.5	36 29.5	83 68.0
無回答	48 100.0	1 2.1	9 18.8	38 79.2
F2. 従業員数	112 100.0	5 4.5	43 38.4	64 57.1
1～99人	329 100.0	3 0.9	121 36.8	205 62.3
100～149人	239 100.0	6 2.5	78 32.6	155 64.9
150～199人	310 100.0	5 1.6	92 29.7	213 68.7
200～299人	348 100.0	6 1.7	102 29.3	240 69.0
300～499人	356 100.0	7 2.0	68 19.1	281 78.9
500～999人	514 100.0	8 1.6	85 16.5	421 81.9
1000人以上	141 100.0	3 2.1	31 22.0	107 75.9
無回答	251 100.0	7 2.8	89 35.5	155 61.8
F3. 組合員数	433 100.0	7 1.6	150 34.6	276 63.7
1～49人	499 100.0	12 2.4	144 28.9	343 68.7
100～199人	490 100.0	9 1.8	121 24.7	360 73.5
200～499人	286 100.0	3 1.0	52 18.2	231 80.8
500～999人	331 100.0	4 1.2	54 16.3	273 82.5
1000人以上	59 100.0	1 1.7	10 16.9	48 81.4
無回答	2196 100.0	39 1.8	573 26.1	1584 72.1
F8. 組合員の範囲(複数回答)	112 100.0	2 1.8	18 16.1	92 82.1
管理職層を除く正社員	116 100.0	2 1.7	23 19.8	91 78.4
ライン管理職	215 100.0	4 1.9	39 18.1	172 80.0
スタッフ管理職	172 100.0	4 2.3	33 19.2	135 78.5
パートタイマー	174 100.0	5 2.9	49 28.2	120 69.0
その他	38 100.0	1 2.6	8 21.1	29 76.3
無回答	1659 100.0	29 1.7	394 23.7	1236 74.5
F10. 上部団体への加盟状況	650 100.0	12 1.8	216 33.2	422 64.9
加盟している	40 100.0	2 5.0	10 25.0	28 70.0

問17-⑩(ロ) その他-有効性

	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
全体	43 100.0	4 9.3	10 23.3	14 32.6	1 2.3	5 11.6	9 20.9
F1. 業種	-	-	-	-	-	-	-
建設業	2 100.0	-	-	1 50.0	-	1 50.0	-
製造業	16 100.0	2 12.5	5 31.3	5 31.3	-	2 12.5	2 12.5
電気・ガス・熱供給・水道業	1 100.0	-	1 100.0	-	-	-	-
情報通信業	-	-	-	-	-	-	-
運輸業	5 100.0	-	1 20.0	2 40.0	-	-	2 40.0
卸売・小売業	5 100.0	1 20.0	-	2 40.0	-	-	2 40.0
金融・保険業	-	-	-	-	-	-	-
不動産業	-	-	-	-	-	-	-
飲食店・宿泊業	1 100.0	-	-	-	1 100.0	-	-
医療・福祉	4 100.0	1 25.0	1 25.0	2 50.0	-	-	-
教育・学習支援業	3 100.0	-	1 33.3	1 33.3	-	-	1 33.3
複合サービス業(郵便局、協同組合)	-	-	-	-	-	-	-
サービス業(他に分類されないもの)	2 100.0	-	-	-	-	1 50.0	1 50.0
その他	3 100.0	-	1 33.3	1 33.3	-	1 33.3	-
無回答	1 100.0	-	-	-	-	-	1 100.0
F2. 従業員数	5 100.0	2 40.0	2 40.0	1 20.0	-	-	2 40.0
1～99人	3 100.0	-	1 33.3	1 33.3	-	1 33.3	-
100～149人	6 100.0	1 16.7	1 16.7	2 33.3	-	1 16.7	1 16.7
150～199人	5 100.0	-	-	2 40.0	-	1 20.0	2 40.0
200～299人	6 100.0	-	1 16.7	3 50.0	-	2 33.3	-
300～499人	7 100.0	-	4 57.1	2 28.6	-	-	1 14.3
500～999人	8 100.0	2 25.0	1 12.5	3 37.5	1 12.5	-	1 12.5
1000人以上	3 100.0	1 33.3	-	-	-	-	2 66.7
無回答	7 100.0	1 14.3	1 14.3	1 14.3	1 14.3	2 28.6	1 14.3
F3. 組合員数	7 100.0	1 14.3	1 14.3	2 28.6	-	1 14.3	3 42.9
1～49人	12 100.0	-	3 25.0	5 41.7	-	1 8.3	3 25.0
100～199人	9 100.0	1 11.1	3 33.3	4 44.4	-	1 11.1	-
200～499人	3 100.0	-	2 66.7	1 33.3	-	-	-
500～999人	4 100.0	2 50.0	-	1 25.0	-	-	1 25.0
1000人以上	1 100.0	-	-	-	-	-	1 100.0
無回答	39 100.0	3 7.7	9 23.1	13 33.3	1 2.6	5 12.8	8 20.5
F8. 組合員の範囲(複数回答)	2 100.0	-	1 50.0	1 50.0	-	-	-
管理職層を除く正社員	2 100.0	-	1 50.0	-	-	-	1 50.0
ライン管理職	4 100.0	2 50.0	-	1 25.0	-	-	1 25.0
スタッフ管理職	4 100.0	1 25.0	-	2 50.0	-	-	1 25.0
パートタイマー	5 100.0	1 20.0	2 40.0	1 20.0	-	-	1 20.0
その他	1 100.0	-	-	-	-	-	1 100.0
無回答	29 100.0	3 10.3	4 13.8	12 41.4	-	5 17.2	5 17.2
F10. 上部団体への加盟状況	12 100.0	1 8.3	5 41.7	2 16.7	1 8.3	-	3 25.0
加盟している	2 100.0	-	1 50.0	-	-	-	1 50.0





問18(2)①. 労働組合の関与の仕方—相談窓口

問17-①(イ) 相談窓口—有無…ある

	件数	制度創設時に協議した	運用状況の報告を受け	談が労働組合に協議・相	は労働組合の報告によつて	処理する事案によつて	運用状況について協	議・相談している	相談窓口、苦情処理委員等に労働組合として	理談窓口又は同席	労働組合が労働者の相談を代	いまったく関与していない	その他	無回答
全体	1195 100.0	243 20.3	265 22.2	594 49.7	157 13.1	190 15.9	182 15.2	247 20.7	16 1.3	66 5.5				
<b>F1. 業種</b>														
鉱業	3 100.0	-	33.3	33.3	-	-	-	33.3	-	-	-	-	-	-
建設業	61 100.0	12 19.7	11 18.0	33 54.1	9 14.8	11 18.0	8 13.1	14 23.0	1 1.6	-	-	-	-	-
製造業	509 100.0	109 21.4	123 24.2	277 54.4	65 12.8	91 17.9	96 18.9	82 16.1	6 1.2	19 3.7				
電気・ガス・熱供給・水道業	22 100.0	6 27.3	4 18.2	13 59.1	3 13.6	3 13.6	-	6 27.3	-	-	-	-	-	-
情報通信業	21 100.0	1 4.8	5 23.8	9 42.9	5 23.8	5 23.8	8 38.1	4 19.0	-	1 4.8				
運輸業	106 100.0	25 23.6	23 21.7	62 58.5	16 15.1	14 13.2	18 17.0	15 14.2	-	13 12.3				
卸売・小売業	127 100.0	24 18.9	41 32.3	73 57.5	18 14.2	28 22.0	21 16.5	15 11.8	2 1.6	3 2.4				
金融・保険業	75 100.0	15 20.0	12 16.0	31 41.3	9 12.0	5 6.7	4 5.3	28 37.3	1 1.3	1 1.3				
不動産業	7 100.0	3 42.9	2 28.6	3 42.9	3 42.9	1 14.3	-	1 14.3	-	1 14.3				
飲食店・宿泊業	18 100.0	5 27.8	1 5.6	7 38.9	-	3 16.7	-	5 27.8	-	4 22.2				
医療・福祉	37 100.0	5 13.5	4 10.8	12 32.4	3 8.1	5 13.5	3 8.1	13 35.1	1 2.7	3 8.1				
教育・学習支援業	33 100.0	3 9.1	2 6.1	8 24.2	1 3.0	1 3.0	1 3.0	12 36.4	1 3.0	7 21.2				
複合サービス業(郵便局、協同組合)	32 100.0	4 12.5	6 18.8	7 21.9	1 3.1	3 9.4	1 3.1	11 34.4	2 6.3	3 9.4				
サービス業(他に分類されないもの)	76 100.0	17 22.4	17 22.4	26 34.2	14 18.4	12 15.8	9 11.8	23 30.3	-	8 10.5				
その他	47 100.0	10 21.3	10 21.3	22 46.8	7 14.9	5 10.6	8 17.0	12 25.5	2 4.3	1 2.1				
無回答	21 100.0	4 19.0	3 14.3	10 47.6	3 14.3	3 14.3	5 23.8	5 23.8	-	2 9.5				
<b>F2. 従業員数</b>														
1～99人	27 100.0	3 11.1	6 22.2	10 37.0	5 18.5	1 3.7	4 14.8	5 18.5	-	5 18.5				
100～149人	90 100.0	15 16.7	16 17.8	40 44.4	10 11.1	14 15.6	18 20.0	19 21.1	2 2.2	5 5.6				
150～199人	79 100.0	11 13.9	13 16.5	35 44.3	10 12.7	12 15.2	12 15.2	21 26.6	1 1.3	7 8.9				
200～299人	123 100.0	16 13.0	19 15.4	54 43.9	18 14.6	26 21.1	20 16.3	29 23.6	2 1.6	10 8.1				
300～499人	178 100.0	34 19.1	40 22.5	90 50.6	22 12.4	28 15.7	33 18.5	41 23.0	-	9 5.1				
500～999人	221 100.0	46 20.8	39 17.6	118 53.4	24 10.9	37 16.7	41 18.6	44 19.9	7 3.2	9 4.1				
1000人以上	412 100.0	107 26.0	119 28.9	222 53.9	60 14.6	66 16.0	47 11.4	74 18.0	4 1.0	13 3.2				
無回答	65 100.0	11 16.9	13 20.0	25 38.5	8 12.3	6 9.2	7 10.8	14 21.5	-	8 12.3				
<b>F3. 組合員数</b>														
1～49人	51 100.0	8 15.7	8 15.7	14 27.5	8 15.7	4 7.8	7 13.7	18 35.3	-	3 5.9				
50～99人	136 100.0	22 16.2	20 14.7	49 36.0	12 8.8	16 11.8	19 14.0	36 26.5	2 1.5	14 10.3				
100～199人	208 100.0	23 11.1	36 17.3	92 44.2	28 13.5	32 15.4	30 14.4	51 24.5	3 1.4	22 10.6				
200～499人	290 100.0	51 17.6	59 20.3	162 55.9	30 10.3	53 18.3	57 19.7	62 21.4	5 1.7	8 2.8				
500～999人	201 100.0	54 26.9	53 26.4	106 52.7	33 16.4	37 18.4	27 13.4	35 17.4	2 1.0	4 2.0				
1000人以上	284 100.0	82 28.9	86 30.3	159 56.0	44 15.5	45 15.8	37 13.0	40 14.1	3 1.1	12 4.2				
無回答	25 100.0	3 12.0	3 12.0	12 48.0	2 8.0	3 12.0	5 20.0	5 20.0	1 4.0	3 12.0				
<b>F8. 組合員の範囲(複数回答)</b>														
管理職層を除く正社員	1128 100.0	232 20.6	255 22.6	563 49.9	150 13.3	180 16.0	174 15.4	229 20.3	14 1.2	61 5.4				
ライン管理職	63 100.0	9 14.3	9 14.3	31 49.2	8 12.7	6 9.5	11 17.5	10 15.9	1 1.6	6 9.5				
スタッフ管理職	59 100.0	14 23.7	13 22.0	28 47.5	11 18.6	8 13.6	11 18.6	9 15.3	-	3 5.1				
パートタイマー	126 100.0	30 23.8	29 23.0	63 50.0	16 12.7	24 19.0	23 18.3	24 19.0	3 2.4	11 8.7				
契約社員	104 100.0	27 26.0	24 23.1	57 54.8	20 19.2	22 21.2	21 20.2	19 18.3	-	5 4.8				
その他	93 100.0	19 20.4	16 17.2	47 50.5	13 14.0	13 14.0	11 11.8	18 19.4	4 4.3	6 6.5				
無回答	17 100.0	5 29.4	2 11.8	10 58.8	2 11.8	5 29.4	4 23.5	3 17.6	-	2 11.8				
<b>F10. 上部団体への加盟状況</b>														
加盟している	926 100.0	213 23.0	221 23.9	482 52.1	126 13.6	168 18.1	143 15.4	166 17.9	13 1.4	47 5.1				
加盟していない	258 100.0	28 10.9	41 15.9	108 41.9	29 11.2	20 7.8	36 14.0	80 31.0	3 1.2	18 7.0				
無回答	11 100.0	2 18.2	3 27.3	4 36.4	2 18.2	2 18.2	3 27.3	1 9.1	-	1 9.1				



問18(3) 労働組合が関与していない理由

問18(2) 労働組合の関与の仕方…まったく関与していない

	件数	申出し出づつないから側	いから側の理が求られても	社組合の側が求られても	性を感ずないから必要	その他	無回答
全体	279 100.0	171 61.3	16 5.7	44 15.8	37 13.3	11 3.9	
<b>F1. 業種</b>							
鉱業	1 100.0	-	-	-	100.0	-	
建設業	15 100.0	11 73.3	-	2 13.3	2 13.3	-	
製造業	92 100.0	55 59.8	5 5.4	13 14.1	15 16.3	4 4.3	
電気・ガス・熱供給・水道業	6 100.0	4 66.7	-	1 16.7	1 16.7	-	
情報通信業	4 100.0	2 50.0	-	1 25.0	1 25.0	-	
運輸業	16 100.0	11 68.8	1 6.3	2 12.5	1 6.3	1 6.3	
卸売・小売業	17 100.0	10 58.8	1 5.9	4 23.5	1 5.9	1 5.9	
金融・保険業	33 100.0	23 69.7	2 6.1	5 15.2	3 9.1	-	
不動産業	2 100.0	1 50.0	-	-	1 50.0	-	
飲食店・宿泊業	5 100.0	3 60.0	1 20.0	-	1 20.0	-	
医療・福祉	14 100.0	7 50.0	-	5 35.7	1 7.1	1 7.1	
教育・学習支援業	16 100.0	7 43.8	2 12.5	3 18.8	3 18.8	1 6.3	
複合サービス業(郵便局、協同組合)	13 100.0	10 76.9	2 15.4	-	-	1 7.7	
サービス業(他に分類されないもの)	27 100.0	18 66.7	-	6 22.2	2 7.4	1 3.7	
その他	12 100.0	7 58.3	2 16.7	2 16.7	1 8.3	-	
無回答	6 100.0	2 33.3	-	-	3 50.0	1 16.7	
<b>F2. 従業員数</b>							
1～99人	7 100.0	1 14.3	2 28.6	2 28.6	1 14.3	1 14.3	
100～149人	26 100.0	18 69.2	2 7.7	1 3.8	3 11.5	2 7.7	
150～199人	23 100.0	15 65.2	2 8.7	2 8.7	3 13.0	1 4.3	
200～299人	33 100.0	22 66.7	2 6.1	3 9.1	5 15.2	1 3.0	
300～499人	44 100.0	34 77.3	1 2.3	7 15.9	1 2.3	1 2.3	
500～999人	44 100.0	27 61.4	2 4.5	6 13.6	8 18.2	1 2.3	
1000人以上	82 100.0	48 58.5	5 6.1	19 23.2	8 9.8	2 2.4	
無回答	20 100.0	6 30.0	-	4 20.0	8 40.0	2 10.0	
<b>F3. 組合員数</b>							
1～49人	24 100.0	8 33.3	4 16.7	5 20.8	5 20.8	2 8.3	
50～99人	43 100.0	31 72.1	3 7.0	5 11.6	3 7.0	1 2.3	
100～199人	55 100.0	39 70.9	1 1.8	5 9.1	7 12.7	3 5.5	
200～499人	65 100.0	40 61.5	4 6.2	10 15.4	10 15.4	1 1.5	
500～999人	39 100.0	24 61.5	4 10.3	7 17.9	4 10.3	-	
1000人以上	46 100.0	28 60.9	-	11 23.9	5 10.9	2 4.3	
無回答	7 100.0	1 14.3	-	1 14.3	3 42.9	2 28.6	
<b>F8. 組合員の範囲(複数回答)</b>							
管理職層を除く正社員	258 100.0	160 62.0	14 5.4	44 17.1	32 12.4	8 3.1	
ライン管理職	12 100.0	10 83.3	1 8.3	-	1 8.3	-	
スタッフ管理職	9 100.0	7 77.8	1 11.1	-	1 11.1	-	
パートタイマー	27 100.0	20 74.1	4 14.8	1 3.7	1 3.7	1 3.7	
契約社員	21 100.0	13 61.9	4 19.0	-	3 14.3	1 4.8	
その他	21 100.0	11 52.4	3 14.3	1 4.8	4 19.0	2 9.5	
無回答	4 100.0	-	-	-	3 75.0	1 25.0	
<b>F10. 上部団体への加盟状況</b>							
加盟している	185 100.0	112 60.5	13 7.0	18 9.7	34 18.4	8 4.3	
加盟していない	93 100.0	59 63.4	3 3.2	25 26.9	3 3.2	3 3.2	
無回答	1 100.0	-	-	1 100.0	-	-	





問18(4)②. 利用しやすくするための方法－苦情処理委員会

問17-②(イ) 苦情処理委員会-有無…ある

	件数	利用しやすくなるための方法	苦情処理委員会	有無…ある	その他	無回答							
全体	685 100.0	146 21.3	233 34.0	312 45.5	127 18.5	20 2.9	181 26.4	61 8.9	27 3.9	60 8.8	32 4.7	8 1.2	27 3.9
<b>F1. 業種</b>													
鉱業	2 100.0	-	100.0	50.0	-	-	50.0	-	-	-	-	-	-
建設業	32 100.0	8 25.0	14 43.8	14 43.8	6 18.8	1 3.1	7 21.9	5 15.6	-	3 9.4	-	-	1 3.1
製造業	305 100.0	54 17.7	102 33.4	155 50.8	59 19.3	7 2.3	83 27.2	28 9.2	11 3.6	26 8.5	13 4.3	5 1.6	13 4.3
電気・ガス・熱供給・水道業	13 100.0	2 15.4	5 38.5	7 53.8	1 7.7	-	3 23.1	-	-	2 15.4	1 7.7	-	2 15.4
情報通信業	16 100.0	4 25.0	5 31.3	7 43.8	3 18.8	1 6.3	3 18.8	2 12.5	2 12.5	2 12.5	-	-	-
運輸業	70 100.0	22 31.4	21 30.0	34 48.6	11 15.7	2 2.9	16 22.9	5 7.1	-	6 8.6	6 8.6	1 1.4	2 2.9
卸売・小売業	64 100.0	13 20.3	25 39.1	29 45.3	14 21.9	2 3.1	15 23.4	3 4.7	3 4.7	7 10.9	5 7.8	-	1 1.6
金融・保険業	37 100.0	10 27.0	12 32.4	16 43.2	11 29.7	2 5.4	6 16.2	3 8.1	1 2.7	1 2.7	2 5.4	-	2 5.4
不動産業	4 100.0	-	25.0	25.0	1 25.0	-	1 25.0	2 50.0	1 25.0	-	-	-	-
飲食店・宿泊業	8 100.0	1 12.5	4 50.0	-	1 12.5	-	5 62.5	-	-	2 25.0	1 12.5	-	-
医療・福祉	19 100.0	5 26.3	3 15.8	6 31.6	4 21.1	-	6 31.6	1 5.3	2 10.5	1 5.3	2 10.5	-	2 10.5
教育・学習支援業	21 100.0	6 28.6	7 33.3	5 23.8	1 4.8	1 4.8	7 33.3	-	4 8.8	1 9.5	-	-	2 9.5
複合サービス業(郵便局、協同組合)	13 100.0	3 23.1	5 38.5	2 15.4	-	1 7.7	6 46.2	4 30.8	-	1 7.7	-	-	1 7.7
サービス業(他に分類されないもの)	37 100.0	9 24.3	14 37.8	13 35.1	7 18.9	-	9 24.3	3 8.1	4 10.8	3 8.1	2 5.4	1 2.7	1 2.7
その他	28 100.0	4 14.3	10 35.7	13 46.4	5 17.9	2 7.1	11 39.3	4 14.3	2 7.1	2 7.1	-	-	-
無回答	16 100.0	5 31.3	3 18.8	9 56.3	3 18.8	1 6.3	2 12.5	1 6.3	-	2 12.5	-	1 6.3	-
<b>F2. 従業員数</b>													
1～99人	10 100.0	2 20.0	3 30.0	3 30.0	1 10.0	-	4 40.0	-	-	-	2 20.0	-	2 20.0
100～149人	53 100.0	13 24.5	14 26.4	26 49.1	8 15.1	3 5.7	19 35.8	3 5.7	4 7.5	3 5.7	1 1.9	-	2 3.8
150～199人	50 100.0	13 26.0	13 26.0	28 56.0	6 12.0	-	14 28.0	5 10.0	3 6.0	3 6.0	2 4.0	-	2 4.0
200～299人	63 100.0	14 22.2	24 38.1	27 42.9	20 31.7	1 1.6	19 30.2	2 3.2	-	4 6.3	2 3.2	1 1.6	1 1.6
300～499人	94 100.0	22 23.4	27 28.7	41 43.6	20 21.3	4 4.3	21 22.3	8 8.5	4 4.3	13 13.8	7 7.4	-	5 5.3
500～999人	122 100.0	23 18.9	53 43.4	54 44.3	15 12.3	4 3.3	39 32.0	14 11.5	3 2.5	11 9.0	3 2.5	4 3.3	1 0.8
1000人以上	253 100.0	53 20.9	90 35.6	113 44.7	49 19.4	7 2.8	53 20.9	25 9.9	13 5.1	24 9.5	13 5.1	1 0.4	11 4.3
無回答	40 100.0	6 15.0	9 22.5	20 50.0	8 20.0	1 2.5	12 30.0	4 10.0	-	2 5.0	2 5.0	2 5.0	3 7.5
<b>F3. 組合員数</b>													
1～49人	27 100.0	10 37.0	10 37.0	14 51.9	3 11.1	1 3.7	8 29.6	-	-	2 7.4	1 3.7	-	1 3.7
50～99人	65 100.0	16 24.6	16 24.6	27 41.5	9 13.8	2 3.1	18 27.7	6 9.2	7 10.8	3 4.6	3 4.6	-	7 10.8
100～199人	108 100.0	23 21.3	33 30.6	49 45.4	24 22.2	1 0.9	38 35.2	7 6.5	2 1.9	11 10.2	4 3.7	-	3 2.8
200～499人	162 100.0	38 23.5	62 38.3	74 45.7	31 19.1	6 3.7	42 25.9	18 11.1	4 2.5	11 6.8	8 4.9	4 2.5	4 2.5
500～999人	129 100.0	23 17.8	44 34.1	54 41.9	23 17.8	5 3.9	37 28.7	12 9.3	6 4.7	15 11.6	5 3.9	2 1.6	5 3.9
1000人以上	179 100.0	32 17.9	65 36.3	86 48.0	35 19.6	4 2.2	35 19.6	17 9.5	8 4.5	16 8.9	11 6.1	1 0.6	7 3.9
無回答	15 100.0	4 26.7	3 20.0	8 53.3	2 13.3	1 6.7	3 20.0	1 6.7	-	2 13.3	-	1 6.7	-
<b>F8. 組合員の範囲(複数回答)</b>													
管理職層を除く正社員	649 100.0	134 20.6	219 33.7	296 45.6	121 18.6	19 2.9	174 26.8	59 9.1	26 4.0	57 8.8	32 4.9	7 1.1	26 4.0
ライン管理職	29 100.0	9 31.0	10 34.5	15 51.7	3 10.3	1 3.4	7 24.1	3 10.3	-	1 3.4	1 3.4	1 3.4	1 3.4
スタッフ管理職	32 100.0	7 21.9	16 50.0	15 46.9	6 18.8	1 3.1	7 21.9	2 6.3	-	2 6.3	1 3.1	1 3.1	-
パートタイマー	65 100.0	18 27.7	20 30.8	24 36.9	10 15.4	4 6.2	14 21.5	9 13.8	2 3.1	7 10.8	2 3.1	-	3 4.6
契約社員	65 100.0	17 26.2	24 36.9	28 43.1	13 20.0	4 6.2	15 23.1	5 7.7	4 6.2	8 12.3	2 3.1	1 1.5	1 1.5
その他	51 100.0	16 31.4	20 39.2	22 43.1	10 19.6	-	8 15.7	5 9.8	2 3.9	4 7.8	2 3.9	2 3.9	2 3.9
無回答	12 100.0	4 33.3	3 25.0	6 50.0	1 8.3	1 8.3	2 16.7	1 8.3	-	2 16.7	-	1 8.3	-
<b>F10. 上部団体への加盟状況</b>													
加盟している	555 100.0	121 21.8	192 34.6	251 45.2	105 18.9	15 2.7	145 26.1	49 8.8	21 3.8	49 8.8	23 4.1	7 1.3	20 3.6
加盟していない	123 100.0	24 19.5	39 31.7	59 48.0	22 17.9	2 1.6	35 28.5	10 8.1	6 4.9	11 8.9	9 7.3	1 0.8	6 4.9
無回答	7 100.0	1 14.3	2 28.6	2 28.6	-	3 42.9	1 14.3	2 28.6	-	-	-	-	1 14.3

問18 (5) ①. 問題点-相談窓口

問17-① (イ) 相談窓口-有無…ある

	件数	よ制度 くわや ら組 み の 詳 細 が	も相 談 係 に 部 署 に あ る た め	受付 窓 口 が 直 属 の 上	れな 取 り 扱 い を 受 け る 恐 ろ	利用 が 公 正 に 運 用 さ れ	や仕 組 み に 制 度 が あ る	申出 した 証 明 書 が あ る	職場 内 に 公 組 み の 利 用 が あ る	制 度 が 真 剣 に 話 を 聞 い て	当 事 者 が 真 剣 に 話 を 聞 い て	疑 問 が あ る	制 度 が 問 題 解 決 の 力 に	人職 場 上 の 同 僚 と の	あ る	職 場 に 苦 情 を 申 し 立 て た	組 員 が と ら れ て い る	特 に 問 題 点 は な い	そ の 他	無 回 答
全体	1195	359	339	282	263	199	62	264	290	312	126	140	18	83						
F1. 業種	100.0	30.0	28.4	23.6	22.0	16.7	5.2	22.1	24.3	26.1	10.5	11.7	1.5	6.9						
鉱業	3	1	-	1	2	1	-	-	2	1	-	-	-	-						
建設業	61	21	18	17	16	12	1	18	14	17	4	3	1	3						
製造業	509	155	116	117	92	86	17	88	127	117	44	73	8	36						
電気・ガス・熱供給・水道業	22	8	13	4	7	2	2	5	5	8	2	2	-	2						
情報通信業	21	7	5	6	7	8	-	4.8	28.6	33.3	14.3	28.6	-	-						
運輸業	106	33	34	23	20	18	9	22	21	20	10	12	-	15						
卸売・小売業	127	38	37	29	27	13	9	31	38	36	16	14	2	5						
金融・保険業	75	21	28	14	25	13	2	18	16	26	13	8	-	3.9						
不動産業	7	1	4	2	2	1	1	1	1	2	-	-	1	1						
飲食店・宿泊業	18	6	2	5	6	1	1	7	1	6	3	1	-	3						
医療・福祉	37	12	16	10	8	4	3	12	7	13	5	5	-	2						
教育・学習支援業	33	7	11	6	8	6	2	9	9	6	5	4	-	5						
複合サービス業（郵便局、協同組合）	32	10	15	7	8	6	2	8	8	12	7	2	1	-						
サービス業（他に分類されないもの）	76	24	17	23	15	14	5	23	14	17	7	5	2	6						
その他	47	10	19	12	16	10	7	14	16	15	6	5	3	1						
無回答	21	5	4	6	4	4	1	8	5	9	1	-	-	4						
F2. 従業員数	27	4	6	6	9	6	-	4	8	7	2	6	-	4						
1～99人	100.0	14.8	22.2	22.2	33.3	22.2	-	14.8	29.6	25.9	7.4	22.2	-	14.8						
100～149人	90	16	29	21	20	13	4	14	16	15	10	14	2	8						
150～199人	79	18	20	19	22	18	5	18	20	23	4	12	2	8						
200～299人	123	33	50	29	28	25	4	27	33	31	21	11	2	13						
300～499人	178	52	57	48	48	31	7	48	44	50	17	19	2	7						
500～999人	221	74	65	45	50	40	17	52	50	63	27	25	1	12						
1000人以上	412	147	100	101	79	55	24	88	104	107	41	50	7	19						
無回答	65	15	12	13	7	11	1	13	15	16	4	3	2	12						
F3. 組合員数	100.0	23.1	18.5	20.0	10.8	16.9	1.5	20.0	23.1	24.6	6.2	4.6	3.1	18.5						
1～49人	51	9	13	10	14	10	4	10	11	13	9	8	-	6						
50～99人	136	30	41	35	39	21	5	31	35	25	16	18	2	12						
100～199人	208	56	65	50	50	36	7	39	49	60	19	21	4	21						
200～499人	290	83	92	71	71	55	18	77	69	77	37	30	4	13						
500～999人	201	77	60	48	39	32	16	43	52	65	23	21	2	10						
1000人以上	284	98	61	62	45	40	12	55	71	65	20	42	5	16						
無回答	25	6	7	6	5	5	-	9	3	7	2	1	5	5						
F8. 組合員の範囲（複数回答）	1128	333	324	265	249	189	60	246	281	293	120	133	16	77						
管理職層を除く正社員	100.0	29.5	28.7	23.5	22.1	16.8	5.3	21.8	24.9	26.0	10.6	11.8	1.4	6.8						
ライン管理職	63	19	19	15	11	11	2	16	13	14	8	7	1	5						
スタッフ管理職	59	20	23	14	11	9	3	18	12	19	7	6	1	1						
パートタイマー	126	35	39	29	37	21	8	39	29	42	18	11	2	10						
契約社員	104	29	32	33	30	20	10	30	30	27	15	5	-	7						
その他	93	29	21	25	20	10	4	20	27	8	13	3	5	5						
無回答	17	4	3	4	2	4	-	6	3	7	1	1	3	3						
F10. 上部団体への加盟状況	926	268	257	214	195	153	48	199	234	241	91	111	13	70						
加盟している	100.0	28.9	27.8	23.1	21.1	16.5	5.2	21.5	25.3	26.0	9.8	12.0	1.4	7.6						
加盟していない	258	89	80	66	67	45	14	63	54	68	35	26	3	12						
無回答	11	2	2	2	1	1	-	2	3	2	3	2	1	1						
無回答	100.0	18.2	18.2	18.2	9.1	9.1	-	18.2	18.2	27.3	-	27.3	18.2	9.1						

問18(5)②. 問題点-苦情処理委員会

問17-②(イ) 苦情処理委員会-有無…ある

	件数	制度がわかからない	複数窓口が直屬の上	受付窓口が直屬の上	利用が扱いを受ける恐れがある	利用が公正に運用されない	申し出た従業員に制約がある	職場内や公認の利用がなれない	当事者が真剣に話を聞かない	疑問がある	制度や仕組みの運用に問題がある	人間関係が悪くなる	職場の上司や同僚との関係がこじれる	職場に苦情を申し立てた後に不満を感じる	労働組合が関与していない	特に問題点はない	その他	無回答
全体	685	226	120	158	131	105	18	122	160	164	52	100	17	61				
F1. 業種	2	2	1	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-				
鉱業	100.0	100.0	50.0	-	-	-	-	-	-	-	50.0	-	-	-				
建設業	32	13	5	9	8	6	1	8	9	12	4	3	3	2				
製造業	305	98	48	71	57	45	6	43	80	63	12	55	8	23				
電気・ガス・熱供給・水道業	13	4	4	-	-	2	-	-	3	2	2	3	2	2				
情報通信業	16	5	6	3	3	5	1	3	5	5	1	3	1	3				
運輸業	70	14	10	19	16	10	3	16	13	13	3	13	-	7				
卸売・小売業	64	23	12	15	13	13	3	13	16	15	6	9	2	7				
金融・保険業	37	8	9	9	10	4	1	11	8	13	6	5	1	1				
不動産業	4	1	1	1	-	-	-	1	1	-	-	1	1	-				
飲食店・宿泊業	8	3	1	1	1	1	3	2	2	2	1	-	-	-				
医療・福祉	19	9	6	3	6	2	5	1	4	1	3	1	2	2				
教育・学習支援業	21	7	2	4	3	3	4	3	3	3	4	1	4	4				
複合サービス業(郵便局、協同組合)	13	5	6	3	4	3	1	3	4	6	5	1	1	1				
サービス業(他に分類されないもの)	37	15	6	12	4	4	7	9	10	3	3	1	7	7				
その他	28	15	3	6	4	6	1	2	6	12	3	1	1	1				
無回答	16	4	-	2	2	1	1	3	1	2	1	1	1	4				
F2. 従業員数	10	2	2	2	-	2	1	1	2	2	2	3	-	2				
1～99人	100.0	20.0	20.0	20.0	-	20.0	10.0	10.0	20.0	20.0	20.0	30.0	-	20.0				
100～149人	53	12	12	17	15	9	1	12	11	16	4	5	1	4				
150～199人	50	17	9	15	11	7	3	10	9	10	3	11	3	3				
200～299人	63	12	17	14	9	10	-	10	16	12	4	9	2	6				
300～499人	94	31	23	27	26	17	3	18	26	19	7	13	2	8				
500～999人	122	52	23	20	21	19	4	26	26	36	11	18	1	7				
1000人以上	253	90	33	55	42	35	5	39	64	61	19	38	5	22				
無回答	40	10	1	8	7	6	1	6	6	8	2	3	3	9				
F3. 組合員数	27	5	6	6	6	2	1	1	4	7	5	7	1	1				
1～49人	100.0	18.5	22.2	22.2	22.2	7.4	3.7	3.7	14.8	25.9	18.5	25.9	-	3.7				
50～99人	65	18	12	17	17	12	3	16	13	12	4	8	1	10				
100～199人	108	33	27	29	19	15	2	19	30	27	5	13	5	7				
200～499人	162	52	33	44	38	29	5	39	41	38	17	24	3	9				
500～999人	129	52	22	22	27	18	4	21	32	46	12	12	4	11				
1000人以上	179	61	19	38	21	28	2	22	40	32	9	35	4	19				
無回答	15	5	1	2	3	1	1	4	-	2	1	-	4	4				
F8. 組合員の範囲(複数回答)	649	210	113	149	123	102	16	113	156	159	49	95	16	56				
管理職を除く正社員	100.0	32.4	17.4	23.0	19.0	15.7	2.5	17.4	24.0	24.5	7.6	14.6	2.5	8.6				
ライン管理職	29	12	4	2	4	-	-	2	4	6	5	3	1	4				
スタッフ管理職	32	15	6	8	5	2	4	3	10	5	3	1	2	2				
パートタイマー	65	20	8	10	13	10	2	11	9	17	9	7	3	8				
契約社員	65	23	11	17	11	14	3	16	13	17	5	6	1	6				
その他	51	17	10	11	9	4	2	10	10	8	4	9	2	6				
無回答	12	4	-	2	2	1	1	2	-	1	-	2	-	2				
F10. 上部団体への加盟状況	555	175	94	118	104	88	17	94	126	132	38	85	12	53				
加盟している	100.0	31.5	16.9	21.3	18.7	15.9	3.1	16.9	22.7	23.8	6.8	15.3	2.2	9.5				
加盟していない	123	48	25	38	25	15	1	27	31	30	12	14	4	8				
無回答	7	3	1	2	2	2	1	3	2	2	1	1	-	6.5				





問20(1) 管理職は役割を果たしているとお考えですか

問20(イ) 管理職の役割-役割の大きさ…大きい、小さい

	件数	役割を果たしている	やや役割を果たしている	あまり役割を果たしていない	役割を果たしていない	無回答
全体	2148 100.0	78 3.6	677 31.5	1109 51.6	248 11.5	36 1.7
<b>F1. 業種</b>	5	-	4	-	-	1
鉱業	100.0	-	80.0	-	-	20.0
建設業	99 100.0	3 3.0	32 32.3	52 52.5	12 12.1	-
製造業	872 100.0	21 2.4	278 31.9	470 53.9	92 10.6	11 1.3
電気・ガス・熱供給・水道業	32 100.0	3 9.4	10 31.3	17 53.1	2 6.3	-
情報通信業	35 100.0	1 2.9	11 31.4	17 48.6	5 14.3	1 2.9
運輸業	231 100.0	18 7.8	79 34.2	102 44.2	27 11.7	5 2.2
卸売・小売業	184 100.0	7 3.8	47 25.5	105 57.1	23 12.5	2 1.1
金融・保険業	101 100.0	2 2.0	39 38.6	51 50.5	7 6.9	2 2.0
不動産業	11 100.0	-	4 36.4	4 36.4	3 27.3	-
飲食店・宿泊業	21 100.0	-	8 38.1	10 47.6	2 9.5	1 4.8
医療・福祉	105 100.0	10 9.5	32 30.5	45 42.9	18 17.1	-
教育・学習支援業	89 100.0	5 5.6	25 28.1	41 46.1	12 13.5	6 6.7
複合サービス業(郵便局、協同組合)	64 100.0	-	18 28.1	33 51.6	13 20.3	-
サービス業(他に分類されないもの)	149 100.0	4 2.7	45 30.2	83 55.7	14 9.4	3 2.0
その他	110 100.0	2 1.8	36 32.7	55 50.0	14 12.7	3 2.7
無回答	40 100.0	2 5.0	9 22.5	24 60.0	4 10.0	1 2.5
<b>F2. 従業員数</b>	92	3	34	42	10	3
1～99人	100.0	3.3	37.0	45.7	10.9	3.3
100～149人	291 100.0	12 4.1	113 38.8	119 40.9	41 14.1	6 2.1
150～199人	211 100.0	6 2.8	65 30.8	112 53.1	24 11.4	4 1.9
200～299人	274 100.0	14 5.1	92 33.6	137 50.0	28 10.2	3 1.1
300～499人	321 100.0	13 4.0	83 25.9	179 55.8	38 11.8	8 2.5
500～999人	340 100.0	8 2.4	95 27.9	197 57.9	38 11.2	2 0.6
1000人以上	500 100.0	15 3.0	159 31.8	263 52.6	56 11.2	7 1.4
無回答	119 100.0	7 5.9	36 30.3	60 50.4	13 10.9	3 2.5
<b>F3. 組合員数</b>	202	8	64	91	30	9
1～49人	100.0	4.0	31.7	45.0	14.9	4.5
50～99人	385 100.0	13 3.4	126 32.7	188 48.8	52 13.5	6 1.6
100～199人	442 100.0	23 5.2	150 33.9	221 50.0	42 9.5	6 1.4
200～499人	472 100.0	16 3.4	132 28.0	255 54.0	63 13.3	6 1.3
500～999人	277 100.0	5 1.8	71 25.6	163 58.8	34 12.3	4 1.4
1000人以上	323 100.0	11 3.4	119 36.8	167 51.7	22 6.8	4 1.2
無回答	47 100.0	2 4.3	15 31.9	24 51.1	5 10.6	1 2.1
<b>F8. 組合員の範囲(複数回答)</b>	2016	70	632	1046	235	33
管理職層を除く正社員	100.0	3.5	31.3	51.9	11.7	1.6
ライン管理職	106 100.0	8 7.5	33 31.1	56 52.8	9 8.5	-
スタッフ管理職	111 100.0	8 7.2	34 30.6	60 54.1	8 7.2	1 0.9
パートタイマー	196 100.0	9 4.6	53 27.0	106 54.1	26 13.3	2 1.0
契約社員	161 100.0	8 5.0	36 22.4	92 57.1	24 14.9	1 0.6
その他	160 100.0	11 6.9	46 28.8	82 51.3	18 11.3	3 1.9
無回答	30 100.0	2 6.7	8 26.7	15 50.0	4 13.3	1 3.3
<b>F10. 上部団体への加盟状況</b>	1530	48	479	800	179	24
加盟している	100.0	3.1	31.3	52.3	11.7	1.6
加盟していない	590 100.0	29 4.9	188 31.9	295 50.0	66 11.2	12 2.0
無回答	28 100.0	1 3.6	10 35.7	14 50.0	3 10.7	-

問20(2) 管理職が役割を果たしていない理由

問20(イ) 管理職の役割-役割の大きさ…大きい、小さい

問20(1) 管理職は役割を果たしているとお考えですか…あまり役割を果たしていない、役割を果たしていない

	件数	これ以上 の役割が 軽視さ る	管理職 の役割 が軽視 される	研究職 の役割 が軽視 される	事務職 の役割 が軽視 される	専門職 の役割 が軽視 される	その他	無回答
全体	1357 100.0	183 13.5	315 23.2	334 24.6	481 35.4	39 2.9	5 0.4	
<b>F1. 業種</b>								
鉱業	-	-	-	-	-	-	-	
建設業	64 100.0	11 17.2	13 20.3	13 20.3	27 42.2	-	-	
製造業	562 100.0	52 9.3	141 25.1	156 27.8	194 34.5	18 3.2	1 0.2	
電気・ガス・熱供給・水道業	19 100.0	3 15.8	1 5.3	5 26.3	10 52.6	-	-	
情報通信業	22 100.0	3 13.6	4 18.2	3 13.6	11 50.0	1 4.5	-	
運輸業	129 100.0	22 17.1	23 17.8	28 21.7	51 39.5	5 3.9	-	
卸売・小売業	128 100.0	15 11.7	39 30.5	31 24.2	41 32.0	1 0.8	1 0.8	
金融・保険業	58 100.0	6 10.3	10 17.2	20 34.5	19 32.8	3 5.2	-	
不動産業	7 100.0	1 14.3	1 14.3	3 42.9	2 28.6	-	-	
飲食店・宿泊業	12 100.0	1 8.3	4 33.3	1 8.3	5 41.7	1 8.3	-	
医療・福祉	63 100.0	12 19.0	14 22.2	7 11.1	28 44.4	1 1.6	1 1.6	
教育・学習支援業	53 100.0	17 32.1	8 15.1	9 17.0	16 30.2	3 5.7	-	
複合サービス業(郵便局、協同組合)	46 100.0	12 26.1	9 19.6	10 21.7	15 32.6	-	-	
サービス業(他に分類されないもの)	97 100.0	14 14.4	22 22.7	24 24.7	34 35.1	1 1.0	2 2.1	
その他	69 100.0	10 14.5	21 30.4	16 23.2	17 24.6	5 7.2	-	
無回答	28 100.0	4 14.3	5 17.9	8 28.6	11 39.3	-	-	
<b>F2. 従業員数</b>								
1～99人	52 100.0	7 13.5	11 21.2	13 25.0	19 36.5	2 3.8	-	
100～149人	160 100.0	28 17.5	36 22.5	25 15.6	63 39.4	8 5.0	-	
150～199人	136 100.0	18 13.2	35 25.7	27 19.9	52 38.2	4 2.9	-	
200～299人	165 100.0	18 10.9	50 30.3	33 20.0	59 35.8	4 2.4	1 0.6	
300～499人	217 100.0	42 19.4	48 22.1	42 19.4	80 36.9	4 1.8	1 0.5	
500～999人	235 100.0	22 9.4	55 23.4	68 28.9	84 35.7	6 2.6	-	
1000人以上	319 100.0	40 12.5	67 21.0	107 33.5	94 29.5	8 2.5	3 0.9	
無回答	73 100.0	8 11.0	13 17.8	19 26.0	30 41.1	3 4.1	-	
<b>F3. 組合員数</b>								
1～49人	121 100.0	25 20.7	18 14.9	22 18.2	50 41.3	6 5.0	-	
50～99人	240 100.0	40 16.7	59 24.6	46 19.2	87 36.3	8 3.3	-	
100～199人	263 100.0	33 12.5	65 24.7	54 20.5	100 38.0	10 3.8	1 0.4	
200～499人	318 100.0	42 13.2	88 27.7	66 20.8	114 35.8	6 1.9	2 0.6	
500～999人	197 100.0	17 8.6	44 22.3	65 33.0	65 33.0	5 2.5	1 0.5	
1000人以上	189 100.0	21 11.1	35 18.5	73 38.6	55 29.1	4 2.1	1 0.5	
無回答	29 100.0	5 17.2	6 20.7	8 27.6	10 34.5	-	-	
<b>F8. 組合員の範囲(複数回答)</b>								
管理職層を除く正社員	1281 100.0	173 13.5	300 23.4	322 25.1	444 34.7	37 2.9	5 0.4	
ライン管理職	65 100.0	7 10.8	17 26.2	18 27.7	22 33.8	1 1.5	-	
スタッフ管理職	68 100.0	7 10.3	16 23.5	17 25.0	27 39.7	-	1 1.5	
パートタイマー	132 100.0	21 15.9	30 22.7	29 22.0	43 32.6	7 5.3	2 1.5	
契約社員	116 100.0	16 13.8	26 22.4	28 24.1	39 33.6	5 4.3	2 1.7	
その他	100 100.0	13 13.0	27 27.0	21 21.0	34 34.0	5 5.0	-	
無回答	19 100.0	4 21.1	3 15.8	5 26.3	7 36.8	-	-	
<b>F10. 上部団体への加盟状況</b>								
加盟している	979 100.0	121 12.4	239 24.4	248 25.3	336 34.3	30 3.1	5 0.5	
加盟していない	361 100.0	59 16.3	73 20.2	79 21.9	141 39.1	9 2.5	-	
無回答	17 100.0	3 17.6	3 17.6	7 41.2	4 23.5	-	-	

問 2 1. 苦情や不満の未然防止のための会社の取組み

	件数	たしは上司との面談や研修などを行うこと、また個別に話を聞く、又は充実した職場づくりを促すこと、従業員の研修を実施すること、従業員の意見や要望を聞き取り、改善策を講ずること、従業員代表の選出、従業員の意見や要望を聞き取り、改善策を講ずること、従業員の研修を実施すること、従業員の意見や要望を聞き取り、改善策を講ずること、	たしは上司との面談や研修などを行うこと、また個別に話を聞く、又は充実した職場づくりを促すこと、従業員の研修を実施すること、従業員の意見や要望を聞き取り、改善策を講ずること、従業員の研修を実施すること、従業員の意見や要望を聞き取り、改善策を講ずること、	たしは上司との面談や研修などを行うこと、また個別に話を聞く、又は充実した職場づくりを促すこと、従業員の研修を実施すること、従業員の意見や要望を聞き取り、改善策を講ずること、従業員の研修を実施すること、従業員の意見や要望を聞き取り、改善策を講ずること、	たしは上司との面談や研修などを行うこと、また個別に話を聞く、又は充実した職場づくりを促すこと、従業員の研修を実施すること、従業員の意見や要望を聞き取り、改善策を講ずること、従業員の研修を実施すること、従業員の意見や要望を聞き取り、改善策を講ずること、	たしは上司との面談や研修などを行うこと、また個別に話を聞く、又は充実した職場づくりを促すこと、従業員の研修を実施すること、従業員の意見や要望を聞き取り、改善策を講ずること、従業員の研修を実施すること、従業員の意見や要望を聞き取り、改善策を講ずること、	たしは上司との面談や研修などを行うこと、また個別に話を聞く、又は充実した職場づくりを促すこと、従業員の研修を実施すること、従業員の意見や要望を聞き取り、改善策を講ずること、従業員の研修を実施すること、従業員の意見や要望を聞き取り、改善策を講ずること、	たしは上司との面談や研修などを行うこと、また個別に話を聞く、又は充実した職場づくりを促すこと、従業員の研修を実施すること、従業員の意見や要望を聞き取り、改善策を講ずること、従業員の研修を実施すること、従業員の意見や要望を聞き取り、改善策を講ずること、	たしは上司との面談や研修などを行うこと、また個別に話を聞く、又は充実した職場づくりを促すこと、従業員の研修を実施すること、従業員の意見や要望を聞き取り、改善策を講ずること、従業員の研修を実施すること、従業員の意見や要望を聞き取り、改善策を講ずること、	たしは上司との面談や研修などを行うこと、また個別に話を聞く、又は充実した職場づくりを促すこと、従業員の研修を実施すること、従業員の意見や要望を聞き取り、改善策を講ずること、従業員の研修を実施すること、従業員の意見や要望を聞き取り、改善策を講ずること、	たしは上司との面談や研修などを行うこと、また個別に話を聞く、又は充実した職場づくりを促すこと、従業員の研修を実施すること、従業員の意見や要望を聞き取り、改善策を講ずること、従業員の研修を実施すること、従業員の意見や要望を聞き取り、改善策を講ずること、	たしは上司との面談や研修などを行うこと、また個別に話を聞く、又は充実した職場づくりを促すこと、従業員の研修を実施すること、従業員の意見や要望を聞き取り、改善策を講ずること、従業員の研修を実施すること、従業員の意見や要望を聞き取り、改善策を講ずること、	無回答
全体	2349	774	1019	596	290	305	667	317	158	93	221	38	58
F1. 業種	100.0	33.0	43.4	25.4	12.3	13.0	28.4	13.5	6.7	4.0	9.4	1.6	2.5
建設業	101	38	56	35	9	8	30	9	4	5	8	1	1
製造業	950	340	451	269	119	102	214	111	63	40	112	12	18
電気・ガス・熱供給・水道業	34	12	16	6	5	4	7	3	-	2	3	2	1
情報通信業	36	11	16	11	6	2	10	5	4	2	1	1	-
運輸業	260	75	94	44	27	56	111	40	11	8	29	5	8
卸売・小売業	194	61	93	60	19	17	49	19	34	9	15	2	5
金融・保険業	105	48	44	26	13	9	29	15	5	2	7	4	-
不動産業	12	4	8	1	1	-	5	-	-	-	-	1	1
飲食店・宿泊業	23	6	12	5	3	-	5	5	2	2	-	-	2
医療・福祉	117	32	40	30	14	21	46	22	8	3	7	4	3
教育・学習支援業	107	21	32	10	18	24	43	30	7	1	6	2	4
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70	20	22	21	9	9	20	14	4	4	6	-	1
サービス業（他に分類されないもの）	163	53	69	37	24	24	45	24	5	9	15	1	4
その他	122	39	49	31	17	20	37	16	6	3	10	3	3
無回答	48	10	14	8	6	8	16	4	4	3	2	-	7
F2. 従業員数	112	27	39	19	20	24	38	13	3	1	14	2	7
1～99人	100.0	24.1	34.8	17.0	17.9	21.4	33.9	11.6	2.7	0.9	12.5	1.8	6.3
100～149人	329	94	122	70	44	70	102	57	15	8	33	4	5
150～199人	239	69	108	43	30	39	73	40	11	7	22	7	5
200～299人	310	92	137	80	46	40	89	44	14	12	29	6	9
300～499人	348	111	146	92	52	48	102	57	27	10	35	4	6
500～999人	356	130	162	98	38	38	100	46	29	15	32	6	5
1000人以上	514	206	253	164	40	29	124	45	51	36	48	5	8
無回答	141	45	52	30	20	17	39	15	8	4	8	4	13
F3. 組合員数	251	67	84	44	42	49	76	46	8	4	24	6	15
1～49人	100.0	26.7	33.5	17.5	16.7	19.5	30.3	18.3	3.2	1.6	9.6	2.4	6.0
50～99人	433	126	163	92	51	90	144	75	25	6	39	7	7
100～199人	499	135	233	113	78	61	147	83	24	17	55	9	11
200～499人	490	170	222	155	66	53	133	59	37	26	41	9	6
500～999人	286	106	141	76	26	23	77	26	22	16	30	1	6
1000人以上	331	156	160	107	18	20	73	22	37	22	29	4	5
無回答	59	14	16	9	9	9	17	6	5	2	3	2	8
F8. 組合員の範囲（複数回答）	2196	729	964	560	267	287	616	292	151	88	212	38	47
管理職層を除く正社員	100.0	33.2	43.9	25.5	12.2	13.1	28.1	13.3	6.9	4.0	9.7	1.7	2.1
ライン管理職	112	36	49	18	16	5	35	23	11	7	13	2	3
スタッフ管理職	116	36	50	30	13	10	38	18	10	8	10	1	1
パートタイマー	215	54	78	48	27	28	70	38	28	7	17	3	7
契約社員	172	52	67	36	24	23	64	29	12	9	13	-	3
その他	174	45	73	51	22	19	61	33	8	9	18	5	6
無回答	38	10	10	6	7	7	13	3	3	1	1	-	5
F10. 上部団体への加盟状況	1659	564	758	423	184	191	469	204	126	66	171	25	38
加盟している	100.0	34.0	45.7	25.5	11.1	11.5	28.3	12.3	7.6	4.0	10.3	1.5	2.3
加盟していない	650	200	247	168	101	107	192	108	30	26	48	11	12
無回答	40	10	14	5	5	7	6	5	2	1	2	2	8





## 問23-①. 苦情・不満の解決・未然防止のための会社の取組みの必要性ー現在

	件数	高い	やや高い	ふつう	やや低い	低い	無回答
全体	2349 100.0	696 29.6	705 30.0	666 28.4	174 7.4	61 2.6	47 2.0
F1. 業種							
鉱業	7 100.0	2 28.6	2 28.6	1 14.3	1 14.3	-	1 14.3
建設業	101 100.0	30 29.7	29 28.7	30 29.7	9 8.9	2 2.0	1 1.0
製造業	950 100.0	269 28.3	287 30.2	276 29.1	79 8.3	27 2.8	12 1.3
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	8 23.5	13 38.2	9 26.5	2 5.9	1 2.9	1 2.9
情報通信業	36 100.0	10 27.8	14 38.9	11 30.6	-	1 2.8	-
運輸業	260 100.0	64 24.6	71 27.3	81 31.2	24 9.2	15 5.8	5 1.9
卸売・小売業	194 100.0	67 34.5	66 34.0	46 23.7	8 4.1	1 0.5	6 3.1
金融・保険業	105 100.0	50 47.6	28 26.7	23 21.9	4 3.8	-	-
不動産業	12 100.0	2 16.7	3 25.0	4 33.3	2 16.7	-	1 8.3
飲食店・宿泊業	23 100.0	7 30.4	5 21.7	9 39.1	-	-	2 8.7
医療・福祉	117 100.0	40 34.2	33 28.2	31 26.5	8 6.8	3 2.6	2 1.7
教育・学習支援業	107 100.0	34 31.8	39 36.4	24 22.4	6 5.6	3 2.8	1 0.9
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70 100.0	21 30.0	28 40.0	16 22.9	2 2.9	2 2.9	1 1.4
サービス業（他に分類されないもの）	163 100.0	51 31.3	39 23.9	50 30.7	18 11.0	1 0.6	4 2.5
その他	122 100.0	29 23.8	36 29.5	39 32.0	10 8.2	4 3.3	4 3.3
無回答	48 100.0	12 25.0	12 25.0	16 33.3	1 2.1	1 2.1	6 12.5
F2. 従業員数							
1～99人	112 100.0	24 21.4	31 27.7	32 28.6	15 13.4	4 3.6	6 5.4
100～149人	329 100.0	75 22.8	86 26.1	109 33.1	38 11.6	14 4.3	7 2.1
150～199人	239 100.0	61 25.5	75 31.4	73 30.5	17 7.1	11 4.6	2 0.8
200～299人	310 100.0	65 21.0	105 33.9	97 31.3	24 7.7	13 4.2	6 1.9
300～499人	348 100.0	111 31.9	96 27.6	102 29.3	26 7.5	8 2.3	5 1.4
500～999人	356 100.0	110 30.9	115 32.3	98 27.5	26 7.3	4 1.1	3 0.8
1000人以上	514 100.0	220 42.8	152 29.6	110 21.4	20 3.9	5 1.0	7 1.4
無回答	141 100.0	30 21.3	45 31.9	45 31.9	8 5.7	2 1.4	11 7.8
F3. 組合員数							
1～49人	251 100.0	70 27.9	66 26.3	70 27.9	22 8.8	14 5.6	9 3.6
50～99人	433 100.0	95 21.9	126 29.1	141 32.6	50 11.5	13 3.0	8 1.8
100～199人	499 100.0	110 22.0	163 32.7	156 31.3	39 7.8	21 4.2	10 2.0
200～499人	490 100.0	157 32.0	144 29.4	142 29.0	34 6.9	8 1.6	5 1.0
500～999人	286 100.0	100 35.0	99 34.6	66 23.1	16 5.6	1 0.3	4 1.4
1000人以上	331 100.0	150 45.3	95 28.7	70 21.1	8 2.4	3 0.9	5 1.5
無回答	59 100.0	14 23.7	12 20.3	21 35.6	5 8.5	1 1.7	6 10.2
F8. 組合員の範囲（複数回答）							
管理職層を除く正社員	2196 100.0	656 29.9	667 30.4	613 27.9	165 7.5	57 2.6	38 1.7
ライン管理職	112 100.0	36 32.1	38 33.9	27 24.1	6 5.4	3 2.7	2 1.8
スタッフ管理職	116 100.0	51 44.0	38 32.8	22 19.0	4 3.4	-	1 0.9
パートタイマー	215 100.0	88 40.9	58 27.0	42 19.5	16 7.4	4 1.9	7 3.3
契約社員	172 100.0	73 42.4	46 26.7	33 19.2	10 5.8	6 3.5	4 2.3
その他	174 100.0	59 33.9	49 28.2	50 28.7	9 5.2	3 1.7	4 2.3
無回答	38 100.0	11 28.9	10 26.3	12 31.6	1 2.6	-	4 10.5
F10. 上部団体への加盟状況							
加盟している	1659 100.0	519 31.3	495 29.8	468 28.2	106 6.4	40 2.4	31 1.9
加盟していない	650 100.0	168 25.8	197 30.3	193 29.7	64 9.8	20 3.1	8 1.2
無回答	40 100.0	9 22.5	13 32.5	5 12.5	4 10.0	1 2.5	8 20.0

## 問23-②. 苦情・不満の解決・未然防止のための会社の取組みの必要性—今後

	件数	高い	やや高い	ふつう	やや低い	低い	無回答
全体	2349 100.0	969 41.3	828 35.2	403 17.2	67 2.9	31 1.3	51 2.2
F1. 業種	7 100.0	3 42.9	2 28.6	1 14.3	-	-	1 14.3
建設業	101 100.0	38 37.6	38 37.6	18 17.8	4 4.0	2 2.0	1 1.0
製造業	950 100.0	376 39.6	359 37.8	157 16.5	33 3.5	12 1.3	13 1.4
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	15 44.1	12 35.3	4 11.8	2 5.9	-	1 2.9
情報通信業	36 100.0	18 50.0	11 30.6	7 19.4	-	-	-
運輸業	260 100.0	90 34.6	88 33.8	54 20.8	11 4.2	10 3.8	7 2.7
卸売・小売業	194 100.0	98 50.5	65 33.5	24 12.4	1 0.5	-	6 3.1
金融・保険業	105 100.0	60 57.1	31 29.5	12 11.4	2 1.9	-	-
不動産業	12 100.0	4 33.3	5 41.7	1 8.3	1 8.3	-	1 8.3
飲食店・宿泊業	23 100.0	7 30.4	9 39.1	5 21.7	-	-	2 8.7
医療・福祉	117 100.0	56 47.9	33 28.2	20 17.1	5 4.3	1 0.9	2 1.7
教育・学習支援業	107 100.0	42 39.3	45 42.1	15 14.0	1 0.9	3 2.8	1 0.9
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70 100.0	29 41.4	28 40.0	10 14.3	1 1.4	1 1.4	1 1.4
サービス業（他に分類されないもの）	163 100.0	71 43.6	44 27.0	40 24.5	4 2.5	-	4 2.5
その他	122 100.0	46 37.7	44 36.1	23 18.9	2 1.6	2 1.6	5 4.1
無回答	48 100.0	16 33.3	14 29.2	12 25.0	-	-	6 12.5
F2. 従業員数	112 100.0	30 26.8	39 34.8	29 25.9	4 3.6	4 3.6	6 5.4
1～99人	329 100.0	104 31.6	119 36.2	73 22.2	17 5.2	9 2.7	7 2.1
100～149人	239 100.0	88 36.8	88 36.8	46 19.2	10 4.2	5 2.1	2 0.8
150～199人	310 100.0	113 36.5	115 37.1	59 19.0	11 3.5	4 1.3	8 2.6
200～299人	348 100.0	157 45.1	116 33.3	58 16.7	7 2.0	4 1.1	6 1.7
300～499人	356 100.0	150 42.1	139 39.0	56 15.7	7 2.0	1 0.3	3 0.8
500～999人	514 100.0	286 55.6	160 31.1	52 10.1	7 1.4	2 0.4	7 1.4
1000人以上	141 100.0	41 29.1	52 36.9	30 21.3	4 2.8	2 1.4	12 8.5
無回答	251 100.0	84 33.5	79 31.5	55 21.9	12 4.8	12 4.8	9 3.6
F3. 組合員数	433 100.0	146 33.7	165 38.1	86 19.9	20 4.6	7 1.6	9 2.1
1～49人	499 100.0	181 36.3	181 36.3	102 20.4	17 3.4	6 1.2	12 2.4
50～99人	490 100.0	213 43.5	187 38.2	75 15.3	7 1.4	3 0.6	5 1.0
100～199人	286 100.0	140 49.0	99 34.6	37 12.9	5 1.7	1 0.3	4 1.4
200～499人	331 100.0	185 55.9	103 31.1	34 10.3	3 0.9	1 0.3	5 1.5
500～999人	59 100.0	20 33.9	14 23.7	14 23.7	3 5.1	1 1.7	7 11.9
1000人以上	2196 100.0	913 41.6	778 35.4	371 16.9	63 2.9	29 1.3	42 1.9
F8. 組合員の範囲（複数回答）	112 100.0	46 41.1	46 41.1	13 11.6	2 1.8	3 2.7	2 1.8
管理職層を除く正社員	116 100.0	66 56.9	34 29.3	15 12.9	-	-	1 0.9
ライン管理職	215 100.0	113 52.6	61 28.4	25 11.6	6 2.8	3 1.4	7 3.3
パートタイマー	172 100.0	91 52.9	47 27.3	23 13.4	3 1.7	4 2.3	4 2.3
契約社員	174 100.0	80 46.0	57 32.8	28 16.1	4 2.3	1 0.6	4 2.3
その他	38 100.0	17 44.7	9 23.7	7 18.4	1 2.6	-	4 10.5
無回答	1659 100.0	717 43.2	568 34.2	278 16.8	42 2.5	20 1.2	34 2.0
F10. 上部団体への加盟状況	650 100.0	241 37.1	247 38.0	121 18.6	23 3.5	9 1.4	9 1.4
加盟している	40 100.0	11 27.5	13 32.5	4 10.0	2 5.0	2 5.0	8 20.0
加盟していない							
無回答							



F 2. 従業員数

	件数	1 9 9 人	1 0 0 1 4 9 人	1 5 0 1 9 9 人	2 0 0 2 9 9 人	3 0 0 4 9 9 人	5 0 0 4 9 9 人	1 0 0 0 0 人 以上	無 回 答	平 均	実 数 合 計
全体	2349 100.0	112 4.8	329 14.0	239 10.2	310 13.2	348 14.8	356 15.2	514 21.9	141 6.0	1296.6	2862980 100.0
F 1. 業種											
鉱業	7 100.0	1 14.3	1 14.3	1 14.3	2 28.6	-	2 28.6	-	-	323.7	2266 0.1
建設業	101 100.0	-	11 10.9	11 10.9	10 9.9	18 17.8	12 11.9	33 32.7	6 5.9	1299.3	123437 4.3
製造業	950 100.0	49 5.2	119 12.5	102 10.7	122 12.8	153 16.1	149 15.7	208 21.9	48 5.1	1246.4	1124292 39.3
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	2 5.9	5 14.7	4 11.8	4 11.8	6 17.6	4 11.8	7 20.6	2 5.9	1061.8	33977 1.2
情報通信業	36 100.0	-	5 13.9	6 16.7	11 30.6	5 13.9	4 11.1	5 13.9	-	532.8	19179 0.7
運輸業	260 100.0	9 3.5	49 18.8	29 11.2	47 18.1	38 14.6	41 15.8	37 14.2	10 3.8	990.2	247540 8.6
卸売・小売業	194 100.0	6 3.1	15 7.7	13 6.7	20 10.3	18 9.3	38 19.6	81 41.8	3 1.5	2317.6	442665 15.5
金融・保険業	105 100.0	1 1.0	15 14.3	8 7.6	15 14.3	13 12.4	14 13.3	34 32.4	5 4.8	1674.0	167401 5.8
不動産業	12 100.0	-	3 25.0	3 25.0	3 25.0	-	1 8.3	2 16.7	-	359.0	4308 0.2
飲食店・宿泊業	23 100.0	-	-	1 4.3	1 4.3	2 8.7	-	18 78.3	1 4.3	4135.9	90989 3.2
医療・福祉	117 100.0	6 5.1	6 5.1	15 12.8	18 15.4	26 22.2	26 22.2	14 12.0	6 5.1	1180.3	131018 4.6
教育・学習支援業	107 100.0	15 14.0	36 33.6	12 11.2	7 6.5	12 11.2	12 11.2	8 7.5	5 4.7	521.9	53238 1.9
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70 100.0	1 1.4	11 15.7	1 1.4	9 12.9	22 31.4	10 14.3	10 14.3	6 8.6	532.1	34052 1.2
サービス業（他に分類されないもの）	163 100.0	13 8.0	29 17.8	18 11.0	20 12.3	18 11.0	24 14.7	37 22.7	4 2.5	1810.6	287893 10.1
その他	122 100.0	8 6.6	23 18.9	12 9.8	19 15.6	15 12.3	18 14.8	18 14.8	9 7.4	802.5	90679 3.2
無回答	48 100.0	1 2.1	1 2.1	3 6.3	2 4.2	2 4.2	1 2.1	2 4.2	36 75.0	837.2	10046 0.4
F 2. 従業員数											
1～99人	112 100.0	112 100.0	-	-	-	-	-	-	-	65.9	7378 0.3
100～149人	329 100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	-	121.8	40071 1.4
150～199人	239 100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-	168.5	40263 1.4
200～299人	310 100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	236.0	73154 2.6
300～499人	348 100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	375.9	130809 4.6
500～999人	356 100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	691.3	246111 8.6
1000人以上	514 100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	4523.7	2325194 81.2
無回答	141 100.0	-	-	-	-	-	-	-	141 100.0	0.0	0 0.0
F 3. 組合員数											
1～49人	251 100.0	74 29.5	71 28.3	36 14.3	19 7.6	19 7.6	7 2.8	10 4.0	15 6.0	250.3	59076 2.1
50～99人	433 100.0	37 8.5	200 46.2	86 19.9	55 12.7	26 6.0	14 3.2	3 0.7	12 2.8	207.1	87193 3.0
100～199人	499 100.0	1 0.2	57 11.4	117 23.4	184 36.9	91 18.2	27 5.4	8 1.6	14 2.8	342.1	165926 5.8
200～499人	490 100.0	-	-	-	48 9.8	209 42.7	176 35.9	40 8.2	17 3.5	605.1	286207 10.0
500～999人	286 100.0	-	-	-	0.3	0.3	45.5	49.7	4.2	1351.7	370374 12.9
1000人以上	331 100.0	-	-	-	0.3	0.3	0.3	309 93.4	19 5.7	6046.8	1886604 65.9
無回答	59 100.0	-	1 1.7	-	2 3.4	1 1.7	1 1.7	2 3.4	52 88.1	1085.7	7600 0.3
F 8. 組合員の範囲（複数回答）											
管理職層を除く正社員	2196 100.0	101 4.6	312 14.2	223 10.2	293 13.3	332 15.1	342 15.6	495 22.5	98 4.5	1299.5	2726305 95.2
ライン管理職	112 100.0	2 1.8	14 12.5	10 8.9	11 9.8	17 15.2	15 13.4	38 33.9	5 4.5	1874.8	200599 7.0
スタッフ管理職	116 100.0	1 0.9	18 15.5	8 6.9	9 7.8	18 15.5	22 19.0	39 33.6	1 0.9	1740.5	200157 7.0
パートタイマー	215 100.0	6 2.8	21 9.8	16 7.4	25 11.6	25 11.6	26 12.1	88 40.9	8 3.7	3209.2	664308 23.2
契約社員	172 100.0	3 1.7	18 10.5	12 7.0	25 14.5	25 14.5	30 17.4	54 31.4	5 2.9	2422.3	404523 14.1
その他	174 100.0	10 5.7	19 10.9	15 8.6	21 12.1	27 15.5	28 16.1	42 24.1	12 6.9	2043.4	331028 11.6
無回答	38 100.0	-	1 2.6	2 5.3	-	-	-	2 5.3	33 86.8	6488.0	32440 1.1
F 10. 上部団体への加盟状況											
加盟している	1659 100.0	60 3.6	198 11.9	160 9.6	200 12.1	246 14.8	270 16.3	431 26.0	94 5.7	1509.6	2362477 82.5
加盟していない	650 100.0	46 7.1	123 18.9	75 11.5	108 16.6	98 15.1	84 12.9	81 12.5	35 5.4	752.8	462966 16.2
無回答	40 100.0	6 15.0	8 20.0	4 10.0	2 5.0	4 10.0	2 5.0	2 5.0	12 30.0	1340.6	37537 1.3



F 2. 正社員数

	件数	1 0 9 9 人	1 0 0 1 4 9 人	1 5 0 1 9 9 人	2 0 0 2 9 9 人	3 0 0 4 9 9 人	5 0 0 9 9 人	1 0 0 0 0 人 以上	無 回 答	平 均	実 数 合 計
全体	2349 100.0	325 13.8	322 13.7	216 9.2	287 12.2	288 12.3	316 13.5	368 15.7	227 9.7	955.3	2027065 100.0
F 1. 業種	7 100.0	2 28.6	-	2 28.6	1 14.3	1 14.3	1 14.3	-	-	244.9	1714 0.1
建設業	101 100.0	3 3.0	11 10.9	13 12.9	6 5.9	18 17.8	14 13.9	28 27.7	8 7.9	1157.1	107613 5.3
製造業	950 100.0	115 12.1	121 12.7	89 9.4	120 12.6	117 12.3	134 14.1	166 17.5	88 9.3	1045.3	901087 44.5
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	4 11.8	7 20.6	1 2.9	3 8.8	6 17.6	4 11.8	7 20.6	2 5.9	1020.7	32661 1.6
情報通信業	36 100.0	6 16.7	5 13.9	2 5.6	9 25.0	3 8.3	6 16.7	3 8.3	2 5.6	501.6	17055 0.8
運輸業	260 100.0	47 18.1	42 16.2	32 12.3	34 13.1	25 9.6	32 12.3	31 11.9	17 6.5	1358.1	330011 16.3
卸売・小売業	194 100.0	14 7.2	23 11.9	16 8.2	22 11.3	27 13.9	37 19.1	44 22.7	11 5.7	955.6	174870 8.6
金融・保険業	105 100.0	3 2.9	16 15.2	12 11.4	13 12.4	13 12.4	12 11.4	29 27.6	7 6.7	1209.6	118536 5.8
不動産業	12 100.0	1 8.3	3 25.0	5 41.7	-	-	3 25.0	-	-	257.7	3092 0.2
飲食店・宿泊業	23 100.0	-	2 8.7	1 4.3	3 13.0	2 8.7	6 26.1	8 34.8	1 4.3	687.6	15127 0.7
医療・福祉	117 100.0	21 17.9	15 12.8	10 8.5	15 12.8	18 15.4	17 14.5	8 6.8	13 11.1	1099.4	114340 5.6
教育・学習支援業	107 100.0	34 31.8	26 24.3	4 3.7	12 11.2	7 6.5	6 5.6	6 5.6	12 11.2	320.2	30421 1.5
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70 100.0	9 12.9	6 8.6	5 7.1	16 22.9	17 24.3	7 10.0	2 2.9	8 11.4	349.5	21671 1.1
サービス業（他に分類されないもの）	163 100.0	41 25.2	22 13.5	12 7.4	13 8.0	22 13.5	21 12.9	23 14.1	9 5.5	528.2	81348 4.0
その他	122 100.0	24 19.7	21 17.2	8 6.6	18 14.8	18 9.8	15 12.3	11 9.0	13 10.7	642.3	70016 3.5
無回答	48 100.0	1 2.1	2 4.2	4 8.3	2 4.2	-	1 2.1	2 4.2	36 75.0	625.3	7503 0.4
F 2. 従業員数	112 100.0	108 96.4	-	-	-	-	-	-	4 3.6	53.5	5775 0.3
100～149人	329 100.0	135 41.0	182 55.3	-	-	-	-	-	12 3.6	98.9	31339 1.5
150～199人	239 100.0	42 17.6	79 33.1	109 45.6	-	-	-	-	9 3.8	133.4	30685 1.5
200～299人	310 100.0	26 8.4	40 12.9	80 25.8	151 48.7	-	-	-	13 4.2	187.8	55776 2.8
300～499人	348 100.0	10 2.9	11 3.2	17 4.9	106 30.5	189 54.3	-	-	15 4.3	299.0	99561 4.9
500～999人	356 100.0	3 0.8	8 2.2	7 2.0	18 5.1	78 21.9	223 62.6	-	19 5.3	550.3	185445 9.1
1000人以上	514 100.0	-	-	2 0.4	10 1.9	19 3.7	92 17.9	356 69.3	35 6.8	2967.1	1421261 70.1
無回答	141 100.0	1 0.7	2 1.4	1 0.7	2 1.4	2 1.4	1 0.7	12 8.5	120 85.1	9391.6	197223 9.7
F 3. 組合員数	251 100.0	140 55.8	37 14.7	12 4.8	17 6.8	8 3.2	3 1.2	6 2.4	28 11.2	144.5	32233 1.6
50～99人	433 100.0	171 39.5	152 35.1	41 9.5	26 6.0	10 2.3	6 1.4	2 0.5	25 5.8	136.8	55806 2.8
100～199人	499 100.0	11 2.2	126 25.3	152 30.5	126 25.3	46 9.2	8 1.6	3 0.6	27 5.4	253.6	119700 5.9
200～499人	490 100.0	2 0.4	6 1.2	7 1.4	106 21.6	211 43.1	108 22.0	9 1.8	41 8.4	432.3	194104 9.6
500～999人	286 100.0	1 0.3	1 0.3	2 0.7	5 1.7	5 1.7	176 61.5	76 26.6	20 7.0	946.4	251749 12.4
1000人以上	331 100.0	-	-	1 0.3	5 1.5	8 2.4	13 3.9	272 82.2	32 9.7	4586.1	1371250 67.6
無回答	59 100.0	-	-	1 1.7	2 3.4	-	2 3.4	-	54 91.5	444.6	2223 0.1
F 8. 組合員の範囲（複数回答）	2196 100.0	300 13.7	307 14.0	206 9.4	270 12.3	273 12.4	308 14.0	354 16.1	178 8.1	965.7	1948760 96.1
管理職層を除く正社員	112 100.0	7 6.3	18 16.1	10 8.9	13 11.6	15 13.4	17 15.2	26 23.2	6 5.4	2558.0	271150 13.4
ライン管理職	116 100.0	6 5.2	23 19.8	4 3.4	19 16.4	14 12.1	22 19.0	25 21.6	3 2.6	1231.0	139104 6.9
スタッフ管理職	215 100.0	29 13.5	25 11.6	18 8.4	31 14.4	23 10.7	30 14.0	42 19.5	17 7.9	2186.0	432833 21.4
パートタイマー	172 100.0	25 14.5	22 12.8	14 8.1	17 9.9	28 16.3	22 12.8	36 20.9	8 4.7	2015.8	330587 16.3
契約社員	174 100.0	28 16.1	18 10.3	11 6.3	25 14.4	21 12.1	19 10.9	35 20.1	17 9.8	1478.3	232097 11.4
その他	38 100.0	1 2.6	2 5.3	-	-	-	-	-	35 92.1	107.0	321 0.0
無回答	1659 100.0	199 12.0	203 12.2	144 8.7	202 12.2	203 12.2	250 15.1	306 18.4	152 9.2	1126.9	1698299 83.8
F 10. 上部団体への加盟状況	650 100.0	116 17.8	115 17.7	69 10.6	83 12.8	82 12.6	64 9.8	62 9.5	59 9.1	548.4	324084 16.0
加盟している	40 100.0	10 25.0	4 10.0	3 7.5	2 5.0	3 7.5	2 5.0	-	16 40.0	195.1	4682 0.2
加盟していない											
無回答											

F 2. 正社員数 (男性)

	件数	1 4 9 人	5 0 9 9 人	1 0 0 1 4 9 人	1 5 0 1 9 9 人	2 0 0 4 9 9 人	5 0 0 9 9 人	1 0 0 0 0 人 以上	無 回 答	平 均	実 数 合 計
全体	2349 100.0	162 6.9	356 15.2	299 12.7	205 8.7	478 20.3	241 10.3	283 12.0	325 13.8	692.6	1401815 100.0
F 1. 業種											
鉱業	7 100.0	1 14.3	1 14.3	-	2 28.6	2 28.6	1 14.3	-	-	226.4	1585 0.1
建設業	101 100.0	1 1.0	6 5.9	11 10.9	10 9.9	25 24.8	12 11.9	24 23.8	12 11.9	883.3	78613 5.6
製造業	950 100.0	47 4.9	120 12.6	119 12.5	93 9.8	204 21.5	111 11.7	135 14.2	121 12.7	906.8	751730 53.6
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	1 2.9	5 14.7	6 17.6	-	11 32.4	2 5.9	7 20.6	2 5.9	921.4	29484 2.1
情報通信業	36 100.0	1 2.8	6 16.7	3 8.3	5 13.9	8 22.2	5 13.9	3 8.3	5 13.9	459.9	14256 1.0
運輸業	260 100.0	16 6.2	43 16.5	41 15.8	27 10.4	57 21.9	25 9.6	23 8.8	28 10.8	636.2	147592 10.5
卸売・小売業	194 100.0	2 1.0	23 11.9	24 12.4	22 11.3	44 22.7	25 12.9	36 18.6	18 9.3	736.1	129547 9.2
金融・保険業	105 100.0	2 1.9	17 16.2	15 14.3	10 9.5	16 15.2	13 12.4	22 21.0	10 9.5	734.6	69790 5.0
不動産業	12 100.0	-	2 16.7	5 41.7	-	1 8.3	2 16.7	-	2 16.7	221.9	2219 0.2
飲食店・宿泊業	23 100.0	-	3 13.0	-	2 8.7	5 21.7	8 34.8	3 13.0	2 8.7	535.9	11253 0.8
医療・福祉	117 100.0	33 28.2	28 23.9	14 12.0	3 2.6	11 9.4	1 0.9	2 1.7	25 21.4	216.4	19911 1.4
教育・学習支援業	107 100.0	18 16.8	42 39.3	5 4.7	7 6.5	8 7.5	4 3.7	2 1.9	21 19.6	204.8	17617 1.3
複合サービス業 (郵便局、協同組合)	70 100.0	5 7.1	8 11.4	12 17.1	6 8.6	24 34.3	4 5.7	2 2.9	9 12.9	257.5	15709 1.1
サービス業 (他に分類されないもの)	163 100.0	24 14.7	28 17.2	21 12.9	7 4.3	37 22.7	16 9.8	14 8.6	16 9.8	380.0	55866 4.0
その他	122 100.0	11 9.0	23 18.9	17 13.9	10 8.2	24 19.7	11 9.0	8 6.6	18 14.8	483.2	50255 3.6
無回答	48 100.0	-	1 2.1	6 12.5	1 2.1	1 2.1	1 4.2	2 4.2	36 75.0	532.3	6388 0.5
F 2. 従業員数											
1～99人	112 100.0	62 55.4	45 40.2	-	-	-	-	-	5 4.5	42.3	4529 0.3
100～149人	329 100.0	43 13.1	187 56.8	81 24.6	-	-	-	-	18 5.5	80.4	25017 1.8
150～199人	239 100.0	25 10.5	55 23.0	104 43.5	40 16.7	-	-	-	15 6.3	109.3	24484 1.7
200～299人	310 100.0	18 5.8	32 10.3	63 20.3	102 32.9	67 21.6	-	-	28 9.0	153.5	43285 3.1
300～499人	348 100.0	11 3.2	27 7.8	22 6.3	38 10.9	216 62.1	-	-	34 9.8	235.4	73904 5.3
500～999人	356 100.0	3 0.8	10 2.8	21 5.9	15 4.2	141 39.6	131 36.8	-	35 9.8	445.5	143020 10.2
1000人以上	514 100.0	-	-	5 1.0	9 1.8	53 10.3	108 21.0	277 53.9	62 12.1	2327.1	1051833 75.0
無回答	141 100.0	-	-	3 0.7	1 0.7	1 1.4	2 4.3	6 90.8	128 90.8	2749.5	35743 2.5
F 3. 組合員数											
1～49人	251 100.0	98 39.0	65 25.9	23 9.2	12 4.8	6 2.4	4 1.6	3 1.2	40 15.9	108.4	22869 1.6
50～99人	433 100.0	46 10.6	213 49.2	91 21.0	17 3.9	21 4.8	4 0.9	2 0.5	39 9.0	109.9	43302 3.1
100～199人	499 100.0	15 3.0	58 11.6	155 31.1	133 26.7	85 17.0	3 0.6	1 0.2	49 9.8	173.2	77942 5.6
200～499人	490 100.0	2 0.4	19 3.9	23 4.7	31 6.3	307 62.7	44 9.0	1 0.2	63 12.9	320.3	136775 9.8
500～999人	286 100.0	1 0.3	1 0.3	5 1.7	7 2.4	41 14.3	165 57.7	36 12.6	30 10.5	757.5	193919 13.8
1000人以上	331 100.0	-	-	1 0.3	4 1.2	17 5.1	19 5.7	240 72.5	50 15.1	3292.2	925112 66.0
無回答	59 100.0	-	-	1 1.7	1 1.7	1 1.7	2 3.4	-	54 91.5	379.2	1896 0.1
F 8. 組合員の範囲 (複数回答)											
管理職層を除く正社員	2196 100.0	146 6.6	333 15.2	287 13.1	194 8.8	461 21.0	235 10.7	274 12.5	266 12.1	703.5	1357791 96.9
ライン管理職	112 100.0	7 6.3	12 10.7	10 8.9	12 10.7	27 24.1	12 10.7	19 17.0	13 11.6	1041.2	103074 7.4
スタッフ管理職	116 100.0	8 6.9	19 16.4	9 7.8	11 9.5	26 22.4	15 12.9	18 15.5	10 8.6	963.5	102135 7.3
パートタイマー	215 100.0	23 10.7	29 13.5	27 12.6	17 7.9	39 18.1	20 9.3	27 12.6	33 15.3	970.6	176644 12.6
契約社員	172 100.0	16 9.3	25 14.5	21 12.2	13 7.6	40 23.3	13 7.6	23 13.4	21 12.2	835.1	126103 9.0
その他	174 100.0	12 6.9	30 17.2	15 8.6	14 8.0	29 16.7	15 8.6	28 16.1	31 17.8	1257.4	179810 12.8
無回答	38 100.0	1 2.6	2 5.3	-	-	-	-	-	35 92.1	54.3	163 0.0
F 10. 上部団体への加盟状況											
加盟している	1659 100.0	103 6.2	210 12.7	200 12.1	135 8.1	357 21.5	191 11.5	241 14.5	222 13.4	821.9	1181123 84.3
加盟していない	650 100.0	55 8.5	137 21.1	96 14.8	69 10.6	117 18.0	48 7.4	42 6.5	86 13.2	384.9	217090 15.5
無回答	40 100.0	4 10.0	9 22.5	3 7.5	1 2.5	4 10.0	2 5.0	-	17 42.5	156.6	3602 0.3



F 2. 正社員数（女性）

	件数	0人	1～9人	10～19人	20～29人	30～39人	40～49人	50～99人	100～199人	200人以上	無回答	平均	実数合計
<b>全体</b>	2349 100.0	35 1.5	253 10.8	290 12.3	233 9.9	152 6.5	116 4.9	373 15.9	242 10.3	329 14.0	326 13.9	173.6	351147 100.0
<b>F 1. 業種</b>													
鉱業	7 100.0	-	2 28.6	2 28.6	2 28.6	-	1 14.3	-	-	-	-	18.4	129 0.0
建設業	101 100.0	-	13 12.9	12 11.9	14 13.9	8 7.9	3 3.0	17 16.8	10 9.9	12 11.9	12 11.9	109.4	9734 2.8
製造業	950 100.0	11 1.2	100 10.5	119 12.5	106 11.2	66 6.9	43 4.5	160 16.8	97 10.2	127 13.4	121 12.7	133.9	110971 31.6
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	-	5 14.7	5 14.7	5 14.7	3 8.8	3 8.8	4 11.8	4 11.8	3 8.8	2 5.9	99.3	3177 0.9
情報通信業	36 100.0	1 2.8	1 2.8	8 22.2	5 13.9	3 8.3	3 8.3	5 13.9	1 2.8	5 13.9	4 11.1	78.4	2508 0.7
運輸業	260 100.0	13 5.0	66 25.4	48 18.5	23 8.8	16 6.2	7 2.7	28 10.8	13 5.0	17 6.5	29 11.2	94.4	21799 6.2
卸売・小売業	194 100.0	-	3.6	14.4	6.7	7.2	3.1	18.0	12.9	24.7	9.3	233.8	41140 11.7
金融・保険業	105 100.0	-	-	1.0	1.9	4.8	5.14	14.20	17.13	19.03	9.510	460.9	43786 12.5
不動産業	12 100.0	-	-	8.3	33.3	-	8.3	16.7	8.3	8.3	16.7	63.4	634 0.2
飲食店・宿泊業	23 100.0	-	-	-	4.3	-	13.0	21.7	34.8	17.4	8.7	125.0	2624 0.7
医療・福祉	117 100.0	-	3.4	1.7	4.3	-	3.4	16.2	17.1	32.5	21.4	713.2	65618 18.7
教育・学習支援業	107 100.0	-	3.7	20.6	17.8	7.5	4.7	11.2	11.2	3.7	19.6	88.8	7641 2.2
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70 100.0	-	4.5	4.7	5.7	7.1	8.6	1.4	38.6	11.4	8.6	87.9	5362 1.5
サービス業（他に分類されないもの）	163 100.0	6 3.7	23 14.1	22 13.5	18 11.0	8 4.9	14 8.6	22 13.5	15 9.2	19 11.7	16 9.8	121.2	17810 5.1
その他	122 100.0	3 2.5	22 18.0	15 12.3	9 7.4	14 11.5	7 5.7	14 11.5	10 8.2	9 7.4	19 15.6	166.0	17099 4.9
無回答	48 100.0	1 2.1	2 4.2	1 2.1	2 4.2	1 2.1	1 2.1	3 6.3	-	1 2.1	36 75.0	92.9	1115 0.3
<b>F 2. 従業員数</b>													
1～99人	112 100.0	9 8.0	47 42.0	26 23.2	19 17.0	5 4.5	-	1 0.9	-	-	5 4.5	11.3	1212 0.3
100～149人	329 100.0	13 4.0	94 28.6	87 26.4	50 15.2	27 8.2	19 5.8	20 6.1	-	-	19 5.8	18.4	5702 1.6
150～199人	239 100.0	4 1.7	47 19.7	65 27.2	38 15.9	20 8.4	19 7.9	28 11.7	4 1.7	-	14 5.9	25.0	5629 1.6
200～299人	310 100.0	7 2.3	41 13.2	65 21.0	58 18.7	27 8.7	19 6.1	49 15.8	14 4.5	2 0.6	28 9.0	33.4	9414 2.7
300～499人	348 100.0	2 0.6	17 4.9	25 7.2	43 12.4	40 11.5	28 8.0	95 27.3	50 14.4	14 4.0	34 9.8	63.7	19997 5.7
500～999人	356 100.0	-	0.6	4.8	5.9	7.6	6.7	30.1	21.3	13.2	9.8	104.6	33583 9.6
1000人以上	514 100.0	-	0.6	0.8	0.8	1.0	1.4	13.8	19.1	50.4	12.3	597.5	269462 76.7
無回答	141 100.0	-	1.4	0.7	-	0.7	-	1.4	-	5.0	90.8	472.9	6148 1.8
<b>F 3. 組合員数</b>													
1～49人	251 100.0	13 5.2	66 26.3	53 21.1	29 11.6	11 4.4	8 3.2	13 5.2	7 2.8	10 4.0	41 16.3	34.0	7132 2.0
50～99人	433 100.0	13 3.0	98 22.6	93 21.5	73 16.9	40 9.2	26 6.0	36 8.3	12 2.8	3 0.7	39 9.0	26.4	10390 3.0
100～199人	499 100.0	9 1.8	70 14.0	99 19.8	72 14.4	40 8.0	32 6.4	83 16.6	40 8.0	6 1.2	48 9.6	60.9	27450 7.8
200～499人	490 100.0	-	3.3	7.1	10.2	10.0	6.7	26.9	13.1	9.8	12.9	82.6	35279 10.0
500～999人	286 100.0	-	0.7	2.1	2.1	3.1	4.2	28.0	24.1	24.8	10.8	165.6	42219 12.0
1000人以上	331 100.0	-	0.3	0.9	0.6	0.9	1.2	8.8	14.5	57.7	15.1	812.6	228350 65.0
無回答	59 100.0	-	-	1.7	1.7	-	1.7	-	3.4	-	54	65.4	327 0.1
<b>F 8. 組合員の範囲（複数回答）</b>													
管理職層を除く正社員	2196 100.0	32 1.5	236 10.7	281 12.8	223 10.2	143 6.5	109 5.0	359 16.3	231 10.5	315 14.3	267 12.2	176.1	339740 96.8
ライン管理職	112 100.0	-	6.3	13.4	4.5	8.0	3.6	15.2	12.5	25.0	11.6	305.9	30284 8.6
スタッフ管理職	116 100.0	1 0.9	4 3.4	10 8.6	6 5.2	6 5.2	8 6.9	21 18.1	21 18.1	29 25.0	10 8.6	210.9	22352 6.4
パートタイマー	215 100.0	1 0.5	15 7.0	24 11.2	12 5.6	8 3.7	8 3.7	30 14.0	31 14.4	52 24.2	34 15.8	504.2	91255 26.0
契約社員	172 100.0	5 2.9	21 12.2	19 11.0	8 4.7	6 3.5	6 3.5	29 16.9	16 9.3	40 23.3	22 12.8	256.7	38504 11.0
その他	174 100.0	1 0.6	21 12.1	18 10.3	11 6.3	13 7.5	9 5.2	20 11.5	21 12.1	29 16.7	31 17.8	184.5	26388 7.5
無回答	38 100.0	-	-	-	2.6	-	2.6	2.6	-	-	35	52.7	158 0.0
<b>F 10. 上部団体への加盟状況</b>													
加盟している	1659 100.0	19 1.1	173 10.4	193 11.6	164 9.9	98 5.9	82 4.9	276 16.6	182 11.0	249 15.0	223 13.4	190.2	273108 77.8
加盟していない	650 100.0	15 2.3	75 11.5	95 14.6	65 10.0	51 7.8	34 5.2	92 14.2	58 8.9	79 12.2	86 13.2	136.5	76993 21.9
無回答	40 100.0	1 2.5	5 12.5	2 5.0	4 10.0	3 7.5	-	5 12.5	2 5.0	1 2.5	17 42.5	45.5	1046 0.3

F 3. 組合員数

	件数	1 4 9 人	5 0 9 9 人	1 0 0 1 9 9 人	2 0 0 4 9 9 人	5 0 0 9 9 人	1 0 0 0 0 人 以上	無 回 答	平 均	実 数 合 計
全体	2349 100.0	251 10.7	433 18.4	499 21.2	490 20.9	286 12.2	331 14.1	59 2.5	797.0	1825024 100.0
F 1. 業種										
鉱業	7 100.0	1 14.3	1 14.3	2 28.6	1 14.3	1 14.3	-	1 14.3	224.7	1348 0.1
建設業	101 100.0	7 6.9	14 13.9	17 16.8	27 26.7	18 17.8	17 16.8	1 1.0	818.4	81843 4.5
製造業	950 100.0	75 7.9	158 16.6	215 22.6	216 22.7	124 13.1	153 16.1	9 0.9	952.4	896197 49.1
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	3 8.8	9 26.5	5 14.7	8 23.5	3 8.8	5 14.7	1 2.9	742.7	24508 1.3
情報通信業	36 100.0	2 5.6	8 22.2	12 33.3	8 22.2	3 8.3	3 8.3	-	350.9	12632 0.7
運輸業	260 100.0	35 13.5	59 22.7	63 24.2	51 19.6	26 10.0	23 8.8	3 1.2	553.8	142319 7.8
卸売・小売業	194 100.0	8 4.1	22 11.3	31 16.0	43 22.2	35 18.0	53 27.3	2 1.0	1228.3	235834 12.9
金融・保険業	105 100.0	6 5.7	17 16.2	24 22.9	18 17.1	16 15.2	23 21.9	1 1.0	965.5	100407 5.5
不動産業	12 100.0	-	4 33.3	5 41.7	-	3 25.0	-	-	219.6	2635 0.1
飲食店・宿泊業	23 100.0	2 8.7	-	6 26.1	2 8.7	7 30.4	6 26.1	-	911.9	20974 1.1
医療・福祉	117 100.0	21 17.9	27 23.1	23 19.7	31 26.5	10 8.5	4 3.4	1 0.9	307.7	35698 2.0
教育・学習支援業	107 100.0	41 38.3	36 33.6	14 13.1	10 9.3	3 2.8	1 0.9	2 1.9	118.6	12452 0.7
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70 100.0	3 4.3	12 17.1	18 25.7	26 37.1	4 5.7	5 7.1	2 2.9	383.3	26066 1.4
サービス業（他に分類されないもの）	163 100.0	25 15.3	33 20.2	33 20.2	29 17.8	19 11.7	24 14.7	-	1014.9	165425 9.1
その他	122 100.0	21 17.2	30 24.6	26 21.3	20 16.4	12 9.8	11 9.0	2 1.6	493.2	59186 3.2
無回答	48 100.0	1 2.1	3 6.3	5 10.4	-	2 4.2	3 6.3	34 70.8	535.7	7500 0.4
F 2. 従業員数										
1～99人	112 100.0	74 66.1	37 33.0	1 0.9	-	-	-	-	38.2	4276 0.2
100～149人	329 100.0	71 21.6	200 60.8	57 17.3	-	-	-	1 0.3	70.2	23037 1.3
150～199人	239 100.0	36 15.1	86 36.0	117 49.0	-	-	-	-	93.9	22440 1.2
200～299人	310 100.0	19 6.1	55 17.7	184 59.4	48 15.5	1 0.3	1 0.3	2 0.6	160.1	49300 2.7
300～499人	348 100.0	19 5.5	26 7.5	91 26.1	209 60.1	1 0.3	1 0.3	1 0.3	216.1	75000 4.1
500～999人	356 100.0	7 2.0	14 3.9	27 7.6	176 49.4	130 36.5	1 0.3	1 0.3	418.0	148405 8.1
1000人以上	514 100.0	10 1.9	3 0.6	8 1.6	40 7.8	142 27.6	309 60.1	2 0.4	2623.5	1343253 73.6
無回答	141 100.0	15 10.6	12 8.5	14 9.9	17 12.1	12 8.5	19 13.5	52 36.9	1790.0	159313 8.7
F 3. 組合員数										
1～49人	251 100.0	251 100.0	-	-	-	-	-	-	27.2	6837 0.4
50～99人	433 100.0	-	433 100.0	-	-	-	-	-	73.3	31723 1.7
100～199人	499 100.0	-	-	499 100.0	-	-	-	-	137.8	68762 3.8
200～499人	490 100.0	-	-	-	490 100.0	-	-	-	305.0	149468 8.2
500～999人	286 100.0	-	-	-	-	286 100.0	-	-	687.0	196484 10.8
1000人以上	331 100.0	-	-	-	-	-	331 100.0	-	4144.3	1371750 75.2
無回答	59 100.0	-	-	-	-	-	-	59 100.0	0.0	0 0.0
F 8. 組合員の範囲（複数回答）										
管理職層を除く正社員	2196 100.0	227 10.3	402 18.3	475 21.6	475 21.6	275 12.5	316 14.4	26 1.2	798.1	1731959 94.9
ライン管理職	112 100.0	9 8.0	17 15.2	24 21.4	19 17.0	15 13.4	25 22.3	3 2.7	1210.1	131899 7.2
スタッフ管理職	116 100.0	10 8.6	17 14.7	20 17.2	23 19.8	20 17.2	25 21.6	1 0.9	1132.0	130175 7.1
パートタイマー	215 100.0	26 12.1	38 17.7	27 12.6	38 17.7	25 11.6	58 27.0	3 1.4	2015.8	427340 23.4
契約社員	172 100.0	15 8.7	30 17.4	31 18.0	37 21.5	23 13.4	36 20.9	-	1676.6	288376 15.8
その他	174 100.0	24 13.8	33 19.0	28 16.1	27 15.5	25 14.4	34 19.5	3 1.7	1588.6	271654 14.9
無回答	38 100.0	-	2 5.3	2 5.3	-	-	3 7.9	31 81.6	2940.6	20584 1.1
F 10. 上部団体への加盟状況										
加盟している	1659 100.0	152 9.2	261 15.7	326 19.7	357 21.5	240 14.5	284 17.1	39 2.4	970.6	1572448 86.2
加盟していない	650 100.0	92 14.2	159 24.5	169 26.0	127 19.5	45 6.9	45 6.9	13 2.0	360.0	229325 12.6
無回答	40 100.0	7 17.5	13 32.5	4 10.0	6 15.0	1 2.5	2 5.0	7 17.5	704.6	23251 1.3

F 3. 組合員数 (男性)

	件数	0人	1～49人	50～99人	100～199人	200～299人	300～499人	500～999人	1000人以上	無回答	平均	実数合計
全体	2349 100.0	5 0.2	442 18.8	445 18.9	448 19.1	415 17.7	222 9.5	230 9.8	142 6.0		571.5	1261196 100.0
F 1. 業種												
鉱業	7 100.0	-	1 14.3	1 14.3	2 28.6	1 14.3	1 14.3	-	1 14.3		206.0	1236 0.1
建設業	101 100.0	-	8 7.9	16 15.8	20 19.8	23 22.8	18 17.8	14 13.9	2 2.0		670.8	66408 5.3
製造業	950 100.0	0.1	127 13.4	168 17.7	201 21.2	191 20.1	105 11.1	117 12.3	40 4.2		799.9	727865 57.7
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	-	6 17.6	8 23.5	4 11.8	8 23.5	1 2.9	5 14.7	2 5.9		677.6	21683 1.7
情報通信業	36 100.0	-	8 22.2	4 11.1	14 38.9	5 13.9	2 5.6	3 8.3	-		288.9	10400 0.8
運輸業	260 100.0	0.4	46 17.7	61 23.5	55 21.2	51 19.6	19 7.3	21 8.1	6 2.3		514.6	130702 10.4
卸売・小売業	194 100.0	-	20 10.3	21 10.8	44 22.7	45 23.2	23 11.9	29 14.9	12 6.2		577.7	105148 8.3
金融・保険業	105 100.0	-	18 17.1	26 24.8	12 11.4	20 19.0	11 10.5	11 10.5	7 6.7		465.7	45634 3.6
不動産業	12 100.0	-	2 16.7	6 50.0	1 8.3	3 25.0	-	-	-		149.4	1793 0.1
飲食店・宿泊業	23 100.0	-	2 8.7	4 17.4	2 8.7	5 21.7	8 34.8	2 8.7	-		467.3	10747 0.9
医療・福祉	117 100.0	1.7	64 54.7	24 20.5	13 11.1	5 4.3	2 1.7	1 0.9	6 5.1		80.5	8937 0.7
教育・学習支援業	107 100.0	-	59 55.1	25 23.4	9 8.4	3 2.8	1 0.9	1 0.9	9 8.4		70.7	6926 0.5
複合サービス業 (郵便局、協同組合)	70 100.0	1.4	8 11.4	14 20.0	25 35.7	14 20.0	1 1.4	1 1.4	6 8.6		164.8	10546 0.8
サービス業 (他に分類されないもの)	163 100.0	-	40 24.5	30 18.4	28 17.2	21 12.9	20 12.3	14 8.6	10 6.1		442.5	67709 5.4
その他	122 100.0	-	32 26.2	31 25.4	16 13.1	18 14.8	9 7.4	9 7.4	7 5.7		345.5	39738 3.2
無回答	48 100.0	-	1 2.1	6 12.5	2 4.2	2 4.2	1 2.1	2 4.2	34 70.8		408.9	5724 0.5
F 2. 従業員数												
1～99人	112 100.0	-	96 85.7	15 13.4	-	-	-	-	1 0.9		29.5	3277 0.3
100～149人	329 100.0	0.3	136 41.3	171 52.0	16 4.9	-	-	-	5 1.5		54.9	17775 1.4
150～199人	239 100.0	0.4	71 29.7	97 40.6	66 27.6	-	-	-	4 1.7		73.4	17245 1.4
200～299人	310 100.0	-	49 15.8	79 25.5	158 51.0	13 4.2	-	-	11 3.5		107.2	32058 2.5
300～499人	348 100.0	0.3	44 12.6	43 12.4	113 32.5	130 37.4	1 0.3	-	16 4.6		166.8	55377 4.4
500～999人	356 100.0	0.3	15 4.2	23 6.5	60 16.9	181 50.8	64 18.0	-	12 3.4		324.8	111719 8.9
1000人以上	514 100.0	-	13 2.5	7 1.4	19 3.7	80 15.6	149 29.0	213 41.4	33 6.4		1858.3	893853 70.9
無回答	141 100.0	0.7	18 12.8	10 7.1	16 11.3	11 7.8	8 5.7	17 12.1	60 42.6		1603.6	129892 10.3
F 3. 組合員数												
1～49人	251 100.0	0.4	249 99.2	-	-	-	-	-	1 0.4		21.2	5295 0.4
50～99人	433 100.0	0.9	154 35.6	267 61.7	-	-	-	-	8 1.8		54.8	23292 1.8
100～199人	499 100.0	-	29 5.8	157 31.5	294 58.9	-	-	-	19 3.8		107.1	51412 4.1
200～499人	490 100.0	-	9 1.8	19 3.9	140 28.6	302 61.6	-	-	20 4.1		234.7	110291 8.7
500～999人	286 100.0	-	1 0.3	2 0.7	13 4.5	97 33.9	163 57.0	-	10 3.5		536.3	148020 11.7
1000人以上	331 100.0	-	-	-	0.3	16 4.8	59 17.8	230 69.5	25 7.6		3016.0	922886 73.2
無回答	59 100.0	-	-	-	-	-	-	-	59 100.0		0.0	0 0.0
F 8. 組合員の範囲 (複数回答)												
管理職層を除く正社員	2196 100.0	0.1	403 18.4	418 19.0	432 19.7	401 18.3	216 9.8	221 10.1	102 4.6		577.1	1208484 95.8
ライン管理職	112 100.0	-	21 18.8	14 12.5	18 16.1	27 24.1	9 8.0	17 15.2	6 5.4		955.8	101313 8.0
スタッフ管理職	116 100.0	-	29 25.0	13 11.2	16 13.8	27 23.3	10 8.6	17 14.7	4 3.4		830.3	92988 7.4
パートタイマー	215 100.0	0.5	60 27.9	28 13.0	33 15.3	31 14.4	22 10.2	27 12.6	13 6.0		1020.8	206207 16.4
契約社員	172 100.0	0.6	39 22.7	24 14.0	32 18.6	32 18.6	14 8.1	25 14.5	5 2.9		888.9	148443 11.8
その他	174 100.0	1.7	38 21.8	29 16.7	28 16.1	21 12.1	21 12.1	25 14.4	9 5.2		1355.0	223575 17.7
無回答	38 100.0	-	2 5.3	1 2.6	1 2.6	1 2.6	-	-	33 86.8		132.6	663 0.1
F 10. 上部団体への加盟状況												
加盟している	1659 100.0	0.2	265 16.0	276 16.6	316 19.0	314 18.9	189 11.4	205 12.4	91 5.5		710.8	1114503 88.4
加盟していない	650 100.0	0.2	163 25.1	163 25.1	128 19.7	96 14.8	33 5.1	25 3.8	41 6.3		236.4	143981 11.4
無回答	40 100.0	1	14 35.0	6 15.0	4 10.0	5 12.5	-	-	10 25.0		90.4	2712 0.2

F 3. 組合員数（女性）

	件数	0人	1～9人	10～19人	20～49人	50～99人	100～199人	200人以上	無回答	平均	実数合計
全体	2349 100.0	148 6.3	362 15.4	310 13.2	493 21.0	352 15.0	220 9.4	323 13.8	141 6.0	197.0	434996 100.0
F 1. 業種											
鉱業	7 100.0	1 14.3	1 14.3	1 14.3	3 42.9	-	-	-	1 14.3	18.7	112 0.0
建設業	101 100.0	11 10.9	18 17.8	14 13.9	19 18.8	19 18.8	9 8.9	9 8.9	2 2.0	106.4	10535 2.4
製造業	950 100.0	36 3.8	144 15.2	152 16.0	226 23.8	145 15.3	87 9.2	120 12.6	40 4.2	131.5	119683 27.5
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	2 5.9	7 20.6	6 17.6	9 26.5	3 8.8	3 8.8	3 8.8	1 2.9	85.6	2825 0.6
情報通信業	36 100.0	1 2.8	3 8.3	7 19.4	13 36.1	6 16.7	3 8.3	3 8.3	-	62.0	2232 0.5
運輸業	260 100.0	49 18.8	80 30.8	36 13.8	39 15.0	21 8.1	19 7.3	10 3.8	6 2.3	42.0	10667 2.5
卸売・小売業	194 100.0	4 2.1	8 4.1	23 11.9	33 17.0	27 13.9	23 11.9	64 33.0	12 6.2	589.7	107319 24.7
金融・保険業	105 100.0	1 1.0	2 1.9	4 3.8	25 23.8	21 20.0	14 13.3	31 29.5	7 6.7	392.3	38450 8.8
不動産業	12 100.0	-	8.3	16.7	41.7	16.7	8.3	8.3	-	70.2	842 0.2
飲食店・宿泊業	23 100.0	1 4.3	1 4.3	1 4.3	5 21.7	4 17.4	5 21.7	6 26.1	-	444.7	10227 2.4
医療・福祉	117 100.0	3 2.6	9 7.7	5 4.3	16 13.7	27 23.1	20 17.1	31 26.5	6 5.1	228.8	25393 5.8
教育・学習支援業	107 100.0	3 2.8	37 34.6	18 16.8	25 23.4	10 9.3	4 3.7	1 0.9	9 8.4	39.9	3915 0.9
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70 100.0	-	5 7.1	2 2.9	10 14.3	30 42.9	11 15.7	6 8.6	6 8.6	125.7	8047 1.8
サービス業（他に分類されないもの）	163 100.0	17 10.4	25 15.3	17 10.4	34 20.9	24 14.7	11 6.7	25 15.3	10 6.1	492.6	75362 17.3
その他	122 100.0	16 13.1	20 16.4	19 15.6	29 23.8	11 9.0	9 7.4	11 9.0	7 5.7	153.1	17611 4.0
無回答	48 100.0	3 6.3	1 2.1	3 6.3	2 4.2	2 4.2	1 2.1	2 4.2	34 70.8	126.9	1776 0.4
F 2. 従業員数											
1～99人	112 100.0	21 18.8	56 50.0	18 16.1	16 14.3	1 0.9	-	-	-	8.9	999 0.2
100～149人	329 100.0	40 12.2	114 34.7	86 26.1	66 20.1	17 5.2	1 0.3	-	5 1.5	15.0	4854 1.1
150～199人	239 100.0	20 8.4	61 25.5	67 28.0	65 27.2	18 7.5	4 1.7	-	4 1.7	20.1	4735 1.1
200～299人	310 100.0	25 8.1	57 18.4	69 22.3	89 28.7	46 14.8	12 3.9	1 0.3	11 3.5	30.5	9120 2.1
300～499人	348 100.0	16 4.6	29 8.3	38 10.9	129 37.1	87 25.0	26 7.5	7 2.0	16 4.6	49.8	16534 3.8
500～999人	356 100.0	8 2.2	21 5.9	13 3.7	86 24.2	102 28.7	73 20.5	41 11.5	12 3.4	95.2	32748 7.5
1000人以上	514 100.0	10 1.9	12 2.3	7 1.4	30 5.8	69 13.4	98 19.1	255 49.6	33 6.4	711.8	342388 78.7
無回答	141 100.0	8 5.7	12 8.5	12 8.5	12 8.5	6 8.5	19 4.3	60 13.5	42.6	291.6	23618 5.4
F 3. 組合員数											
1～49人	251 100.0	75 29.9	114 45.4	42 16.7	20 8.0	-	-	-	-	6.1	1542 0.4
50～99人	433 100.0	37 8.5	129 29.8	105 24.2	120 27.7	34 7.9	-	-	8 1.8	18.3	7787 1.8
100～199人	499 100.0	24 4.8	86 17.2	114 22.8	148 29.7	87 17.4	21 4.2	-	19 3.8	30.7	14740 3.4
200～499人	490 100.0	7 1.4	27 5.5	43 8.8	162 33.1	125 25.5	75 15.3	31 6.3	20 4.1	70.9	33331 7.7
500～999人	286 100.0	4 1.4	4 1.4	5 1.7	35 12.2	86 30.1	72 25.2	70 24.5	10 3.5	153.2	42273 9.7
1000人以上	331 100.0	1 0.3	2 0.6	1 0.3	8 2.4	20 6.0	52 15.7	222 67.1	25 7.6	1095.8	335323 77.1
無回答	59 100.0	-	-	-	-	-	-	-	59 100.0	0.0	0 0.0
F 8. 組合員の範囲（複数回答）											
管理職層を除く正社員	2196 100.0	127 5.8	341 15.5	300 13.7	467 21.3	337 15.3	209 9.5	313 14.3	102 4.6	200.3	419409 96.4
ライン管理職	112 100.0	6 5.4	13 11.6	11 9.8	23 20.5	13 11.6	14 12.5	26 23.2	6 5.4	278.4	29512 6.8
スタッフ管理職	116 100.0	3 2.6	10 8.6	9 7.8	22 19.0	19 16.4	17 14.7	32 27.6	4 3.4	322.4	36113 8.3
パートタイマー	215 100.0	7 3.3	25 11.6	16 7.4	20 9.3	28 13.0	23 10.7	83 38.6	13 6.0	981.7	198294 45.6
契約社員	172 100.0	17 9.9	23 13.4	10 5.8	25 14.5	26 15.1	19 11.0	47 27.3	5 2.9	826.4	138012 31.7
その他	174 100.0	17 9.8	27 15.5	19 10.9	31 17.8	22 12.6	22 16.1	28 16.1	8 4.6	256.7	42609 9.8
無回答	38 100.0	1 2.6	-	1 2.6	1 2.6	-	1 2.6	1 86.8	33 86.8	164.2	821 0.2
F 10. 上部団体への加盟状況											
加盟している	1659 100.0	89 5.4	243 14.6	203 12.2	344 20.7	259 15.6	167 10.1	263 15.9	91 5.5	235.1	368603 84.7
加盟していない	650 100.0	57 8.8	112 17.2	103 15.8	140 21.5	89 13.7	49 7.5	59 9.1	41 6.3	106.7	64954 14.9
無回答	40 100.0	2 5.0	7 17.5	4 10.0	9 22.5	4 10.0	4 10.0	1 2.5	9 22.5	46.4	1439 0.3

F 4. 役員数

	件数	0人	1～9人	10～19人	20～49人	50人以上	無回答	平均	実数合計
全体	2349 100.0	14 0.6	629 26.8	644 27.4	551 23.5	447 19.0	64 2.7	45.7	104468 100.0
F 1. 業種									
鉱業	7 100.0	-	2 28.6	2 28.6	2 28.6	1 14.3	-	23.1	162 0.2
建設業	101 100.0	-	18 17.8	33 32.7	23 22.8	26 25.7	1 1.0	45.0	4503 4.3
製造業	950 100.0	5 0.5	227 23.9	279 29.4	231 24.3	196 20.6	12 1.3	55.2	51809 49.6
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	-	10 29.4	8 23.5	7 20.6	9 26.5	-	62.6	2127 2.0
情報通信業	36 100.0	1 2.8	8 22.2	13 36.1	9 25.0	5 13.9	-	27.8	1002 1.0
運輸業	260 100.0	-	101 38.8	73 28.1	54 20.8	30 11.5	2 0.8	26.4	6814 6.5
卸売・小売業	194 100.0	1 0.5	22 11.3	47 24.2	61 31.4	61 31.4	2 1.0	69.5	13336 12.8
金融・保険業	105 100.0	2 1.9	18 17.1	26 24.8	19 18.1	40 38.1	-	80.0	8405 8.0
不動産業	12 100.0	-	4 33.3	4 33.3	2 16.7	1 8.3	1 8.3	21.5	236 0.2
飲食店・宿泊業	23 100.0	-	6 26.1	3 13.0	6 26.1	8 34.8	-	41.8	961 0.9
医療・福祉	117 100.0	1 0.9	43 36.8	26 22.2	33 28.2	10 8.5	4 3.4	24.3	2741 2.6
教育・学習支援業	107 100.0	1 0.9	61 57.0	32 29.9	6 5.6	3 2.8	4 3.7	11.0	1134 1.1
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70 100.0	1 1.4	10 14.3	16 22.9	33 47.1	9 12.9	1 1.4	28.3	1954 1.9
サービス業（他に分類されないもの）	163 100.0	1 0.6	56 34.4	32 19.6	41 25.2	29 17.8	4 2.5	36.6	5812 5.6
その他	122 100.0	1 0.8	38 31.1	44 36.1	20 16.4	18 14.8	1 0.8	25.2	3044 2.9
無回答	48 100.0	-	5 10.4	6 12.5	4 8.3	1 2.1	32 66.7	26.8	428 0.4
F 2. 従業員数									
1～99人	112 100.0	2 1.8	85 75.9	23 20.5	1 0.9	-	1 0.9	6.9	765 0.7
100～149人	329 100.0	4 1.2	165 50.2	140 42.6	17 5.2	1 0.3	2 0.6	10.4	3414 3.3
150～199人	239 100.0	3 1.3	104 43.5	105 43.9	25 10.5	-	2 0.8	11.5	2734 2.6
200～299人	310 100.0	-	110 35.5	112 36.1	81 26.1	2 0.6	5 1.6	14.8	4521 4.3
300～499人	348 100.0	-	72 20.7	115 33.0	142 40.8	15 4.3	4 1.1	21.0	7208 6.9
500～999人	356 100.0	-	38 10.7	73 20.5	150 42.1	94 26.4	1 0.3	34.9	12385 11.9
1000人以上	514 100.0	1 0.2	30 5.8	54 10.5	114 22.2	312 60.7	3 0.6	131.8	67340 64.5
無回答	141 100.0	4 2.8	25 17.7	22 15.6	21 14.9	23 16.3	46 32.6	64.2	6101 5.8
F 3. 組合員数									
1～49人	251 100.0	3 1.2	197 78.5	42 16.7	2 0.8	2 0.8	5 2.0	7.2	1765 1.7
50～99人	433 100.0	3 0.7	202 46.7	190 43.9	33 7.6	2 0.5	3 0.7	11.1	4777 4.6
100～199人	499 100.0	3 0.6	137 27.5	225 45.1	126 25.3	4 0.8	4 0.8	15.4	7631 7.3
200～499人	490 100.0	1 0.2	57 11.6	126 25.7	243 49.6	60 12.2	3 0.6	27.9	13586 13.0
500～999人	286 100.0	1 0.3	22 7.7	31 10.8	97 33.9	135 47.2	-	50.3	14397 13.8
1000人以上	331 100.0	1 0.3	12 3.6	23 6.9	49 14.8	243 73.4	3 0.9	189.2	62066 59.4
無回答	59 100.0	2 3.4	2 3.4	7 11.9	1 1.7	1 1.7	46 78.0	18.9	246 0.2
F 8. 組合員の範囲（複数回答）									
管理職層を除く正社員	2196 100.0	14 0.6	592 27.0	605 27.6	524 23.9	430 19.6	31 1.4	46.0	99632 95.4
ライン管理職	112 100.0	1 0.9	29 25.9	23 20.5	30 26.8	28 25.0	1 0.9	59.4	6593 6.3
スタッフ管理職	116 100.0	-	24 20.7	26 22.4	34 29.3	32 27.6	-	70.7	8197 7.8
パートタイマー	215 100.0	-	51 23.7	51 23.7	51 23.7	59 27.4	3 1.4	99.8	21164 20.3
契約社員	172 100.0	-	44 25.6	46 26.7	39 22.7	41 23.8	2 1.2	63.3	10768 10.3
その他	174 100.0	-	41 23.6	47 27.0	38 21.8	46 26.4	2 1.1	98.4	16917 16.2
無回答	38 100.0	-	1 2.6	4 10.5	1 2.6	-	32 84.2	15.8	95 0.1
F 10. 上部団体への加盟状況									
加盟している	1659 100.0	5 0.3	383 23.1	443 26.7	398 24.0	389 23.4	41 2.5	54.8	88746 85.0
加盟していない	650 100.0	9 1.4	233 35.8	188 28.9	149 22.9	56 8.6	15 2.3	24.0	15243 14.6
無回答	40 100.0	-	13 32.5	13 32.5	4 10.0	2 5.0	8 20.0	15.0	479 0.5

F 4. 役員数 (執行委員)

	件数	0人	1 ~ 4人	5 ~ 9人	10 ~ 14人	15 ~ 19人	20人以上	無 回 答	平 均	実 数 合 計
全体	2349 100.0	18 0.8	287 12.2	939 40.0	454 19.3	197 8.4	355 15.1	99 4.2	15.8	35642 100.0
F 1. 業種										
鉱業	7 100.0	-	2 28.6	3 42.9	-	1 14.3	1 14.3	-	10.4	73 0.2
建設業	101 100.0	1 1.0	6 5.9	35 34.7	22 21.8	10 9.9	26 25.7	1 1.0	23.0	2295 6.4
製造業	950 100.0	4 0.4	106 11.2	421 44.3	181 19.1	68 7.2	143 15.1	27 2.8	15.1	13945 39.1
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	1 2.9	2 5.9	12 35.3	11 32.4	1 2.9	6 17.6	1 2.9	44.9	1483 4.2
情報通信業	36 100.0	1 2.8	2 5.6	15 41.7	9 25.0	4 11.1	5 13.9	-	12.3	443 1.2
運輸業	260 100.0	2 0.8	47 18.1	132 50.8	40 15.4	15 5.8	19 7.3	5 1.9	14.5	3696 10.4
卸売・小売業	194 100.0	1 0.5	15 7.7	54 27.8	46 23.7	30 15.5	43 22.2	5 2.6	20.7	3919 11.0
金融・保険業	105 100.0	2 1.9	11 10.5	35 33.3	31 29.5	9 8.6	16 15.2	1 1.0	12.3	1279 3.6
不動産業	12 100.0	-	2 16.7	4 33.3	3 25.0	1 8.3	1 8.3	1 8.3	10.6	117 0.3
飲食店・宿泊業	23 100.0	-	1 4.3	9 39.1	5 21.7	2 8.7	4 17.4	2 8.7	14.8	311 0.9
医療・福祉	117 100.0	-	22 18.8	36 30.8	22 18.8	12 10.3	20 17.1	5 4.3	16.3	1823 5.1
教育・学習支援業	107 100.0	2 1.9	21 19.6	46 43.0	20 18.7	5 4.7	4 3.7	9 8.4	8.4	820 2.3
複合サービス業 (郵便局、協同組合)	70 100.0	-	2 2.9	15 21.4	19 27.1	11 15.7	21 30.0	2 2.9	16.8	1139 3.2
サービス業 (他に分類されないもの)	163 100.0	2 1.2	25 15.3	68 41.7	19 11.7	17 10.4	26 16.0	6 3.7	16.0	2509 7.0
その他	122 100.0	2 1.6	21 17.2	46 37.7	24 19.7	10 8.2	17 13.9	2 1.6	12.4	1486 4.2
無回答	48 100.0	-	2 4.2	8 16.7	2 4.2	1 2.1	3 6.3	32 66.7	19.0	304 0.9
F 2. 従業員数										
1~99人	112 100.0	3 2.7	52 46.4	51 45.5	2 1.8	-	1 0.9	3 2.7	5.0	540 1.5
100~149人	329 100.0	6 1.8	66 20.1	188 57.1	50 15.2	7 2.1	10 0.6	2 3.0	6.7	2150 6.0
150~199人	239 100.0	1 0.4	43 18.0	132 55.2	44 18.4	11 4.6	2 0.8	6 2.5	7.3	1711 4.8
200~299人	310 100.0	4 1.3	47 15.2	166 53.5	53 17.1	19 6.1	14 4.5	7 2.3	8.5	2573 7.2
300~499人	348 100.0	1 0.3	35 10.1	148 42.5	95 27.3	27 7.8	35 10.1	7 2.0	10.6	3620 10.2
500~999人	356 100.0	1 0.3	18 5.1	136 38.2	88 24.7	45 12.6	66 18.5	2 0.6	13.5	4771 13.4
1000人以上	514 100.0	2 0.4	17 3.3	84 16.3	104 20.2	82 16.0	215 41.8	10 1.9	36.5	18378 51.6
無回答	141 100.0	-	9 6.4	34 24.1	18 12.8	6 4.3	20 14.2	54 38.3	21.8	1899 5.3
F 3. 組合員数										
1~49人	251 100.0	8 3.2	105 41.8	111 44.2	15 6.0	1 0.4	11 4.4	11 4.4	4.9	1173 3.3
50~99人	433 100.0	4 0.9	89 20.6	243 56.1	69 15.9	10 2.3	7 1.6	11 2.5	7.3	3066 8.6
100~199人	499 100.0	3 0.6	62 12.4	254 50.9	106 21.2	36 7.2	27 5.4	11 2.2	9.1	4421 12.4
200~499人	490 100.0	1 0.2	17 3.5	198 40.4	134 27.3	61 12.4	72 14.7	7 1.4	12.5	6021 16.9
500~999人	286 100.0	-	2 2.1	88 30.8	70 24.5	46 16.1	74 25.9	2 0.7	17.8	5048 14.2
1000人以上	331 100.0	2 0.6	7 2.1	40 12.1	57 17.2	43 13.0	173 52.3	9 2.7	48.9	15733 44.1
無回答	59 100.0	-	1 1.7	5 8.5	3 5.1	-	2 3.4	48 81.4	16.4	180 0.5
F 8. 組合員の範囲 (複数回答)										
管理職層を除く正社員	2196 100.0	17 0.8	262 11.9	899 40.9	432 19.7	185 8.4	338 15.4	63 2.9	15.9	33834 94.9
ライン管理職	112 100.0	-	15 13.4	37 33.0	24 21.4	13 11.6	19 17.0	4 3.6	27.4	2959 8.3
スタッフ管理職	116 100.0	-	15 12.9	31 26.7	27 23.3	15 12.9	27 23.3	1 0.9	36.8	4229 11.9
パートタイマー	215 100.0	-	30 14.0	49 22.8	40 18.6	33 15.3	58 27.0	5 2.3	29.1	6106 17.1
契約社員	172 100.0	-	22 12.8	64 37.2	29 16.9	18 10.5	34 19.8	5 2.9	23.5	3924 11.0
その他	174 100.0	1 0.6	24 13.8	55 31.6	36 20.7	19 10.9	35 20.1	4 2.3	21.7	3686 10.3
無回答	38 100.0	-	1 2.6	2 5.3	-	1 2.6	1 2.6	33 86.8	10.4	52 0.1
F 10. 上部団体への加盟状況										
加盟している	1659 100.0	9 0.5	157 9.5	650 39.2	334 20.1	157 9.5	292 17.6	60 3.6	18.1	29008 81.4
加盟していない	650 100.0	8 1.2	126 19.4	274 42.2	113 17.4	40 6.2	61 9.4	28 4.3	10.3	6378 17.9
無回答	40 100.0	1 2.5	4 10.0	15 37.5	7 17.5	-	2 5.0	11 27.5	8.8	256 0.7

F 4. 役員数（専従執行委員）

	件数	0人	1人	2人	3人	4人	5～9人	10人以上	無回答	平均	実数合計
全体	2349 100.0	1455 61.9	204 8.7	185 7.9	71 3.0	46 2.0	111 4.7	80 3.4	197 8.4	1.5	3238 100.0
F 1. 業種											
鉱業	7 100.0	4 57.1	1 14.3	-	1 14.3	-	1 14.3	-	-	1.6	11 0.3
建設業	101 100.0	60 59.4	10 9.9	9 8.9	2 2.0	4 4.0	4 4.0	7 6.9	5 5.0	1.7	166 5.1
製造業	950 100.0	598 62.9	84 8.8	74 7.8	31 3.3	13 1.4	51 5.4	41 4.3	58 6.1	1.8	1585 48.9
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	25 73.5	1 2.9	1 2.9	1 2.9	-	2 5.9	3 8.8	1 2.9	2.2	74 2.3
情報通信業	36 100.0	27 75.0	1 2.8	4 11.1	1 2.8	-	2 5.6	-	1 2.8	0.7	23 0.7
運輸業	260 100.0	161 61.9	25 9.6	23 8.8	6 2.3	6 2.3	8 3.1	10 3.8	21 8.1	1.5	350 10.8
卸売・小売業	194 100.0	89 45.9	27 13.9	31 16.0	11 5.7	6 3.1	15 7.7	7 3.6	8 4.1	2.1	397 12.3
金融・保険業	105 100.0	57 54.3	8 7.6	11 10.5	7 6.7	4 3.8	5 4.8	2 1.9	11 10.5	1.4	129 4.0
不動産業	12 100.0	11 91.7	-	-	-	-	-	-	1 8.3	0.0	0 0.0
飲食店・宿泊業	23 100.0	8 34.8	5 21.7	6 26.1	-	2 8.7	1 4.3	-	1 4.3	1.4	30 0.9
医療・福祉	117 100.0	85 72.6	9 7.7	1 0.9	2 1.7	3 2.6	2 1.7	1 0.9	14 12.0	0.7	76 2.3
教育・学習支援業	107 100.0	91 85.0	3 2.8	1 0.9	-	-	2 1.9	-	10 9.3	0.2	19 0.6
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70 100.0	47 67.1	6 8.6	3 4.3	2 2.9	1 1.4	4 5.7	3 4.3	4 5.7	1.3	88 2.7
サービス業（他に分類されないもの）	163 100.0	103 63.2	15 9.2	12 7.4	2 1.2	5 3.1	8 4.9	1 0.6	17 10.4	0.9	125 3.9
その他	122 100.0	78 63.9	8 6.6	6 4.9	5 4.1	2 1.6	5 4.1	5 4.1	13 10.7	1.4	151 4.7
無回答	48 100.0	11 22.9	1 2.1	3 6.3	-	-	1 2.1	-	32 66.7	0.9	14 0.4
F 2. 従業員数											
1～99人	112 100.0	88 78.6	3 2.7	-	1 0.9	-	3 2.7	-	17 15.2	0.3	25 0.8
100～149人	329 100.0	266 80.9	7 2.1	2 0.6	2 0.6	3 0.9	11 3.3	4 1.2	34 10.3	0.5	145 4.5
150～199人	239 100.0	206 86.2	7 2.9	3 1.3	1 0.4	1 0.4	2 0.8	-	19 7.9	0.1	32 1.0
200～299人	310 100.0	253 81.6	13 4.2	4 1.3	-	3 1.0	3 1.0	4 1.3	30 9.7	0.5	126 3.9
300～499人	348 100.0	268 77.0	34 9.8	13 3.7	-	2 0.6	4 1.1	8 2.3	19 5.5	0.6	195 6.0
500～999人	356 100.0	215 60.4	64 18.0	42 11.8	13 3.7	3 0.8	4 1.1	5 1.4	10 2.8	0.9	323 10.0
1000人以上	514 100.0	107 20.8	69 13.4	112 21.8	51 9.9	33 6.4	79 15.4	48 9.3	15 2.9	4.2	2093 64.6
無回答	141 100.0	52 36.9	7 5.0	9 6.4	3 2.1	3 0.7	5 3.5	11 7.8	53 37.6	3.4	299 9.2
F 3. 組合員数											
1～49人	251 100.0	195 77.7	10 4.0	2 0.8	2 0.8	1 0.4	5 2.0	-	36 14.3	0.3	57 1.8
50～99人	433 100.0	354 81.8	6 1.4	2 0.5	3 0.7	3 0.7	14 3.2	7 1.6	44 10.2	0.5	194 6.0
100～199人	499 100.0	418 83.8	18 3.6	8 1.6	-	3 0.6	7 1.4	5 1.0	40 8.0	0.4	161 5.0
200～499人	490 100.0	350 71.4	80 16.3	27 5.5	2 0.4	1 0.2	4 0.8	10 2.0	16 3.3	0.7	350 10.8
500～999人	286 100.0	105 36.7	64 22.4	83 29.0	14 4.9	8 2.8	3 1.0	2 0.7	7 2.4	1.3	349 10.8
1000人以上	331 100.0	26 7.9	24 7.3	62 18.7	50 15.1	30 9.1	76 23.0	55 16.6	8 2.4	6.5	2091 64.6
無回答	59 100.0	7 11.9	2 3.4	1 1.7	-	-	2 3.4	1 1.7	46 78.0	2.8	36 1.1
F 8. 組合員の範囲（複数回答）											
管理職層を除く正社員	2196 100.0	1370 62.4	196 8.9	180 8.2	68 3.1	44 2.0	101 4.6	78 3.6	159 7.2	1.5	3080 95.1
ライン管理職	112 100.0	68 60.7	10 8.9	10 8.9	3 2.7	3 2.7	8 7.1	6 5.4	4 3.6	2.1	229 7.1
スタッフ管理職	116 100.0	67 57.8	9 7.8	10 8.6	6 5.2	5 4.3	10 8.6	4 3.4	5 4.3	2.1	230 7.1
パートタイマー	215 100.0	105 48.8	31 14.4	23 10.7	13 6.0	6 2.8	15 7.0	12 5.6	10 4.7	2.8	579 17.9
契約社員	172 100.0	93 54.1	19 11.0	9 5.2	9 5.2	7 4.1	15 8.7	9 5.2	11 6.4	2.4	391 12.1
その他	174 100.0	104 59.8	13 7.5	19 10.9	8 4.6	6 3.4	10 5.7	6 3.4	8 4.6	2.5	411 12.7
無回答	38 100.0	2 5.3	1 2.6	1 2.6	-	-	2 5.3	-	32 84.2	3.0	18 0.6
F 10. 上部団体への加盟状況											
加盟している	1659 100.0	960 57.9	181 10.9	160 9.6	59 3.6	36 2.2	85 5.1	64 3.9	114 6.9	1.7	2666 82.3
加盟していない	650 100.0	474 72.9	23 3.5	24 3.7	12 1.8	10 1.5	24 3.7	16 2.5	67 10.3	1.0	554 17.1
無回答	40 100.0	21 52.5	-	1 2.5	-	-	2 5.0	-	16 40.0	0.8	18 0.6

F 5. 職場委員の配置

	件数	組合員の一定人数ごと	事業所単位	部署単位	職場委員はいない	その他	無回答
全体	2349 100.0	546 23.2	473 20.1	830 35.3	356 15.2	80 3.4	64 2.7
F 1. 業種							
鉱業	7 100.0	1 14.3	-	4 57.1	1 14.3	1 14.3	-
建設業	101 100.0	23 22.8	37 36.6	27 26.7	7 6.9	7 6.9	-
製造業	950 100.0	298 31.4	71 7.5	454 47.8	94 9.9	23 2.4	10 1.1
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	8 23.5	8 23.5	11 32.4	6 17.6	1 2.9	-
情報通信業	36 100.0	8 22.2	4 11.1	14 38.9	4 11.1	5 13.9	1 2.8
運輸業	260 100.0	75 28.8	69 26.5	48 18.5	53 20.4	11 4.2	4 1.5
卸売・小売業	194 100.0	39 20.1	96 49.5	36 18.6	17 8.8	3 1.5	3 1.5
金融・保険業	105 100.0	10 9.5	43 41.0	34 32.4	12 11.4	6 5.7	-
不動産業	12 100.0	2 16.7	3 25.0	5 41.7	2 16.7	-	-
飲食店・宿泊業	23 100.0	3 13.0	7 30.4	6 26.1	5 21.7	1 4.3	1 4.3
医療・福祉	117 100.0	11 9.4	14 12.0	58 49.6	28 23.9	4 3.4	2 1.7
教育・学習支援業	107 100.0	12 11.2	11 10.3	24 22.4	51 47.7	4 3.7	5 4.7
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70 100.0	4 5.7	28 40.0	22 31.4	12 17.1	2 2.9	2 2.9
サービス業（他に分類されないもの）	163 100.0	27 16.6	45 27.6	45 27.6	37 22.7	6 3.7	3 1.8
その他	122 100.0	23 18.9	30 24.6	38 31.1	24 19.7	4 3.3	3 2.5
無回答	48 100.0	2 4.2	7 14.6	4 8.3	3 6.3	2 4.2	30 62.5
F 2. 従業員数							
1～99人	112 100.0	11 9.8	18 16.1	30 26.8	47 42.0	2 1.8	4 3.6
100～149人	329 100.0	50 15.2	41 12.5	123 37.4	99 30.1	12 3.6	4 1.2
150～199人	239 100.0	40 16.7	43 18.0	97 40.6	47 19.7	9 3.8	3 1.3
200～299人	310 100.0	56 18.1	64 20.6	121 39.0	55 17.7	8 2.6	6 1.9
300～499人	348 100.0	76 21.8	65 18.7	148 42.5	43 12.4	12 3.4	4 1.1
500～999人	356 100.0	107 30.1	80 22.5	133 37.4	25 7.0	9 2.5	2 0.6
1000人以上	514 100.0	176 34.2	138 26.8	144 28.0	28 5.4	23 4.5	5 1.0
無回答	141 100.0	30 21.3	24 17.0	34 24.1	12 8.5	5 3.5	36 25.5
F 3. 組合員数							
1～49人	251 100.0	22 8.8	34 13.5	46 18.3	124 49.4	9 3.6	16 6.4
50～99人	433 100.0	63 14.5	67 15.5	163 37.6	115 26.6	20 4.6	5 1.2
100～199人	499 100.0	94 18.8	103 20.6	225 45.1	63 12.6	11 2.2	3 0.6
200～499人	490 100.0	129 26.3	113 23.1	198 40.4	33 6.7	15 3.1	2 0.4
500～999人	286 100.0	105 36.7	64 22.4	100 35.0	7 2.4	9 3.1	1 0.3
1000人以上	331 100.0	129 39.0	85 25.7	86 26.0	12 3.6	16 4.8	3 0.9
無回答	59 100.0	4 6.8	7 11.9	12 20.3	2 3.4	-	34 57.6
F 8. 組合員の範囲（複数回答）							
管理職層を除く正社員	2196 100.0	527 24.0	453 20.6	787 35.8	326 14.8	74 3.4	29 1.3
ライン管理職	112 100.0	27 24.1	26 23.2	38 33.9	18 16.1	1 0.9	2 1.8
スタッフ管理職	116 100.0	22 19.0	33 28.4	39 33.6	19 16.4	2 1.7	1 0.9
パートタイマー	215 100.0	32 14.9	72 33.5	59 27.4	41 19.1	7 3.3	4 1.9
契約社員	172 100.0	37 21.5	44 25.6	46 26.7	36 20.9	7 4.1	2 1.2
その他	174 100.0	40 23.0	33 19.0	51 29.3	37 21.3	10 5.7	3 1.7
無回答	38 100.0	1 2.6	1 2.6	1 2.6	2 5.3	-	33 86.8
F 10. 上部団体への加盟状況							
加盟している	1659 100.0	421 25.4	340 20.5	589 35.5	222 13.4	52 3.1	35 2.1
加盟していない	650 100.0	121 18.6	124 19.1	233 35.8	127 19.5	26 4.0	19 2.9
無回答	40 100.0	4 10.0	9 22.5	8 20.0	7 17.5	2 5.0	10 25.0



F 6. 職場委員の選出

	件数	組合員の立候補による	執行部による指名	職場の上司・先輩による職場の指名	前任者の指名	職位による	勤続年数による	職場委員はいない	その他	無回答
全体	2349 100.0	689 29.3	405 17.2	163 6.9	354 15.1	27 1.1	27 1.1	259 11.0	283 12.0	142 6.0
F 1. 業種	7 100.0	2 28.6	1 14.3	2 28.6	1 14.3	-	-	-	-	1 14.3
建設業	101 100.0	35 34.7	24 23.8	8 7.9	15 14.9	-	1 1.0	8 7.9	10 9.9	-
製造業	950 100.0	255 26.8	157 16.5	80 8.4	190 20.0	14 1.5	15 1.6	65 6.8	144 15.2	30 3.2
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	11 32.4	6 17.6	2 5.9	7 20.6	-	-	5 5.9	2 5.9	4 11.8
情報通信業	36 100.0	9 25.0	8 22.2	2 5.6	6 16.7	-	1 2.8	3 8.3	5 13.9	2 5.6
運輸業	260 100.0	113 43.5	45 17.3	11 4.2	17 6.5	2 0.8	2 0.8	46 17.7	13 5.0	11 4.2
卸売・小売業	194 100.0	69 35.6	42 21.6	10 5.2	25 12.9	4 2.1	1 0.5	10 5.2	27 13.9	6 3.1
金融・保険業	105 100.0	46 43.8	17 16.2	3 2.9	16 15.2	2 1.9	1 1.0	10 9.5	7 6.7	3 2.9
不動産業	12 100.0	4 33.3	2 16.7	-	2 16.7	-	-	3 25.0	1 8.3	-
飲食店・宿泊業	23 100.0	3 13.0	5 21.7	3 13.0	3 13.0	1 4.3	-	4 17.4	1 4.3	3 13.0
医療・福祉	117 100.0	22 18.8	14 12.0	12 10.3	22 18.8	2 1.7	2 1.7	21 17.9	15 12.8	7 6.0
教育・学習支援業	107 100.0	17 15.9	10 9.3	3 2.8	3 2.8	-	2 1.9	36 33.6	17 15.9	19 17.8
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70 100.0	8 11.4	5 7.1	11 15.7	15 21.4	-	1 1.4	10 14.3	17 24.3	3 4.3
サービス業（他に分類されないもの）	163 100.0	43 26.4	44 27.0	7 4.3	17 10.4	1 0.6	1 0.6	21 12.9	11 6.7	18 11.0
その他	122 100.0	45 36.9	21 17.2	9 7.4	13 10.7	1 0.8	-	18 14.8	11 9.0	4 3.3
無回答	48 100.0	7 14.6	4 8.3	-	2 4.2	-	-	2 4.2	2 4.2	31 64.6
F 2. 従業員数	112 100.0	13 11.6	25 22.3	6 5.4	9 8.0	-	-	32 28.6	12 10.7	15 13.4
1～99人	329 100.0	72 21.9	60 18.2	13 4.0	45 13.7	6 1.8	1 0.3	73 22.2	35 10.6	24 7.3
100～149人	239 100.0	71 29.7	45 18.8	11 4.6	27 11.3	3 1.3	2 0.8	40 16.7	27 11.3	13 5.4
150～199人	310 100.0	79 25.5	62 20.0	23 7.4	36 11.6	4 1.3	6 1.9	41 13.2	40 12.9	19 6.1
200～299人	348 100.0	101 29.0	49 14.1	28 8.0	58 16.7	3 0.9	9 2.6	31 8.9	56 16.1	13 3.7
300～499人	356 100.0	112 31.5	72 20.2	28 7.9	77 21.6	4 1.1	2 0.6	18 5.1	36 10.1	7 2.0
500～999人	514 100.0	213 41.4	71 13.8	49 9.5	79 15.4	5 1.0	6 1.2	18 3.5	61 11.9	12 2.3
1000人以上	141 100.0	28 19.9	21 14.9	5 3.5	23 16.3	2 1.4	1 0.7	6 4.3	16 11.3	39 27.7
無回答	251 100.0	35 13.9	52 20.7	3 1.2	12 4.8	-	2 0.8	88 35.1	18 7.2	41 16.3
F 3. 組合員数	433 100.0	103 23.8	91 21.0	16 3.7	51 11.8	10 2.3	2 0.5	89 20.6	44 10.2	27 6.2
1～49人	499 100.0	132 26.5	93 18.6	43 8.6	80 16.0	5 1.0	8 1.6	46 9.2	72 14.4	20 4.0
50～99人	490 100.0	156 31.8	80 16.3	41 8.4	99 20.2	3 0.6	9 1.8	20 4.1	67 13.7	15 3.1
100～199人	286 100.0	120 42.0	40 14.0	22 7.7	52 18.2	4 1.4	3 1.0	5 1.7	39 13.6	1 0.3
200～499人	331 100.0	139 42.0	44 13.3	36 10.9	53 16.0	5 1.5	3 0.9	10 3.0	37 11.2	4 1.2
500～999人	59 100.0	4 6.8	5 8.5	2 3.4	7 11.9	-	-	1 1.7	6 10.2	34 57.6
無回答	2196 100.0	666 30.3	383 17.4	154 7.0	340 15.5	26 1.2	26 1.2	242 11.0	265 12.1	94 4.3
F 8. 組合員の範囲（複数回答）	112 100.0	38 33.9	9 8.0	11 9.8	17 15.2	1 0.9	4 3.6	11 9.8	13 11.6	8 7.1
管理職層を除く正社員	116 100.0	33 28.4	23 19.8	7 6.0	13 11.2	1 0.9	4 3.4	10 8.6	17 14.7	8 6.9
ライン管理職	215 100.0	82 38.1	35 16.3	13 6.0	13 6.0	3 1.4	1 0.5	28 13.0	25 11.6	15 7.0
パートタイマー	172 100.0	59 34.3	28 16.3	13 7.6	13 7.6	2 1.2	-	25 14.5	19 11.0	13 7.6
契約社員	174 100.0	43 24.7	23 13.2	14 8.0	21 12.1	2 1.1	1 0.6	23 13.2	31 17.8	16 9.2
その他	38 100.0	1 2.6	1 2.6	-	1 2.6	-	-	1 2.6	-	34 89.5
無回答	1659 100.0	504 30.4	297 17.9	120 7.2	249 15.0	22 1.3	17 1.0	149 9.0	208 12.5	93 5.6
F 10. 上部団体への加盟状況	650 100.0	177 27.2	104 16.0	42 6.5	99 15.2	3 0.5	10 1.5	106 16.3	71 10.9	38 5.8
加盟している	40 100.0	8 20.0	4 10.0	1 2.5	6 15.0	2 5.0	-	4 10.0	4 10.0	11 27.5
加盟していない	40 100.0	8 20.0	4 10.0	1 2.5	6 15.0	2 5.0	-	4 10.0	4 10.0	11 27.5
無回答	40 100.0	8 20.0	4 10.0	1 2.5	6 15.0	2 5.0	-	4 10.0	4 10.0	11 27.5

F 7. 組合活動への参加度

	件数	低い	やや低い	どちらともいえない	やや高い	高い	無回答
全体	2349 100.0	238 10.1	659 28.1	688 29.3	577 24.6	144 6.1	43 1.8
F 1. 業種							
鉱業	7 100.0	-	1 14.3	-	6 85.7	-	-
建設業	101 100.0	9 8.9	29 28.7	37 36.6	22 21.8	4 4.0	-
製造業	950 100.0	81 8.5	265 27.9	307 32.3	242 25.5	48 5.1	7 0.7
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	5 14.7	7 20.6	11 32.4	7 20.6	3 8.8	1 2.9
情報通信業	36 100.0	6 16.7	14 38.9	11 30.6	4 11.1	1 2.8	-
運輸業	260 100.0	21 8.1	73 28.1	72 27.7	70 26.9	23 8.8	1 0.4
卸売・小売業	194 100.0	17 8.8	54 27.8	55 28.4	53 27.3	15 7.7	-
金融・保険業	105 100.0	6 5.7	22 21.0	32 30.5	29 27.6	15 14.3	1 1.0
不動産業	12 100.0	1 8.3	3 25.0	3 25.0	4 33.3	1 8.3	-
飲食店・宿泊業	23 100.0	5 21.7	5 21.7	8 34.8	5 21.7	-	-
医療・福祉	117 100.0	15 12.8	37 31.6	33 28.2	27 23.1	4 3.4	1 0.9
教育・学習支援業	107 100.0	21 19.6	33 30.8	25 23.4	18 16.8	10 9.3	-
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70 100.0	11 15.7	26 37.1	19 27.1	14 20.0	-	-
サービス業（他に分類されないもの）	163 100.0	21 12.9	48 29.4	42 25.8	41 25.2	10 6.1	1 0.6
その他	122 100.0	17 13.9	38 31.1	30 24.6	27 22.1	9 7.4	1 0.8
無回答	48 100.0	2 4.2	4 8.3	3 6.3	8 16.7	1 2.1	30 62.5
F 2. 従業員数							
1～99人	112 100.0	18 16.1	15 13.4	33 29.5	28 25.0	16 14.3	2 1.8
100～149人	329 100.0	37 11.2	79 24.0	95 28.9	91 27.7	26 7.9	1 0.3
150～199人	239 100.0	31 13.0	62 25.9	69 28.9	57 23.8	20 8.4	-
200～299人	310 100.0	31 10.0	91 29.4	94 30.3	72 23.2	21 6.8	1 0.3
300～499人	348 100.0	46 13.2	112 32.2	96 27.6	77 22.1	17 4.9	-
500～999人	356 100.0	29 8.1	120 33.7	101 28.4	89 25.0	17 4.8	-
1000人以上	514 100.0	35 6.8	152 29.6	161 31.3	136 26.5	24 4.7	6 1.2
無回答	141 100.0	11 7.8	28 19.9	39 27.7	27 19.1	3 2.1	33 23.4
F 3. 組合員数							
1～49人	251 100.0	50 19.9	51 20.3	68 27.1	52 20.7	28 11.2	2 0.8
50～99人	433 100.0	55 12.7	124 28.6	111 25.6	113 26.1	30 6.9	-
100～199人	499 100.0	48 9.6	139 27.9	164 32.9	114 22.8	32 6.4	2 0.4
200～499人	490 100.0	50 10.2	159 32.4	140 28.6	120 24.5	21 4.3	-
500～999人	286 100.0	19 6.6	87 30.4	89 31.1	73 25.5	17 5.9	1 0.3
1000人以上	331 100.0	11 3.3	93 28.1	110 33.2	96 29.0	16 4.8	5 1.5
無回答	59 100.0	5 8.5	6 10.2	6 10.2	9 15.3	-	33 55.9
F 8. 組合員の範囲（複数回答）							
管理職層を除く正社員	2196 100.0	224 10.2	628 28.6	655 29.8	542 24.7	139 6.3	8 0.4
ライン管理職	112 100.0	19 17.0	28 25.0	29 25.9	31 27.7	3 2.7	2 1.8
スタッフ管理職	116 100.0	17 14.7	42 36.2	27 23.3	25 21.6	4 3.4	1 0.9
パートタイマー	215 100.0	25 11.6	65 30.2	61 28.4	52 24.2	11 5.1	1 0.5
契約社員	172 100.0	22 12.8	51 29.7	49 28.5	41 23.8	9 5.2	-
その他	174 100.0	19 10.9	41 23.6	55 31.6	47 27.0	9 5.2	3 1.7
無回答	38 100.0	1 2.6	-	2 5.3	2 5.3	-	33 86.8
F 10. 上部団体への加盟状況							
加盟している	1659 100.0	155 9.3	485 29.2	501 30.2	393 23.7	99 6.0	26 1.6
加盟していない	650 100.0	78 12.0	168 25.8	176 27.1	176 27.1	45 6.9	7 1.1
無回答	40 100.0	5 12.5	6 15.0	11 27.5	8 20.0	-	10 25.0

F 8. 組合員の範囲（複数回答）

	件数	管理職層を除く正社員	ライン管理職	スタッフ管理職	パートタイマー	契約社員	その他	無回答
全体	2349 100.0	2196 93.5	112 4.8	116 4.9	215 9.2	172 7.3	174 7.4	38 1.6
F 1. 業種	7 100.0	6 85.7	1 14.3	-	-	-	1 14.3	-
建設業	101 100.0	96 95.0	4 4.0	5 5.0	2 2.0	4 4.0	6 5.9	-
製造業	950 100.0	907 95.5	48 5.1	31 3.3	20 2.1	19 2.0	57 6.0	5 0.5
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	31 91.2	2 5.9	3 8.8	1 2.9	-	3 8.8	-
情報通信業	36 100.0	34 94.4	-	2 5.6	1 2.8	5 13.9	3 8.3	-
運輸業	260 100.0	248 95.4	8 3.1	5 1.9	14 5.4	31 11.9	24 9.2	-
卸売・小売業	194 100.0	183 94.3	18 9.3	22 11.3	57 29.4	31 16.0	15 7.7	-
金融・保険業	105 100.0	101 96.2	3 2.9	4 3.8	7 6.7	8 7.6	7 6.7	-
不動産業	12 100.0	12 100.0	1 8.3	1 8.3	2 16.7	1 8.3	1 8.3	-
飲食店・宿泊業	23 100.0	22 95.7	2 8.7	2 8.7	6 26.1	4 17.4	-	-
医療・福祉	117 100.0	109 93.2	7 6.0	17 14.5	46 39.3	16 13.7	12 10.3	1 0.9
教育・学習支援業	107 100.0	101 94.4	4 3.7	7 6.5	19 17.8	8 7.5	10 9.3	-
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70 100.0	65 92.9	7 10.0	5 7.1	14 20.0	3 4.3	6 8.6	-
サービス業（他に分類されないもの）	163 100.0	151 92.6	7 4.3	10 6.1	13 8.0	30 18.4	14 8.6	1 0.6
その他	122 100.0	114 93.4	-	2 1.6	13 10.7	12 9.8	14 11.5	-
無回答	48 100.0	16 33.3	-	-	-	-	1 2.1	31 64.6
F 2. 従業員数	112 100.0	101 90.2	2 1.8	1 0.9	6 5.4	3 2.7	10 8.9	-
100～149人	329 100.0	312 94.8	14 4.3	18 5.5	21 6.4	18 5.5	19 5.8	1 0.3
150～199人	239 100.0	223 93.3	10 4.2	8 3.3	16 6.7	12 5.0	15 6.3	2 0.8
200～299人	310 100.0	293 94.5	11 3.5	9 2.9	25 8.1	25 8.1	21 6.8	-
300～499人	348 100.0	332 95.4	17 4.9	18 5.2	25 7.2	25 7.2	27 7.8	-
500～999人	356 100.0	342 96.1	15 4.2	22 6.2	26 7.3	30 8.4	28 7.9	-
1000人以上	514 100.0	495 96.3	38 7.4	39 7.6	88 17.1	54 10.5	42 8.2	2 0.4
無回答	141 100.0	98 69.5	5 3.5	1 0.7	8 5.7	5 3.5	12 8.5	33 23.4
F 3. 組合員数	251 100.0	227 90.4	9 3.6	10 4.0	26 10.4	15 6.0	24 9.6	-
50～99人	433 100.0	402 92.8	17 3.9	17 3.9	38 8.8	30 6.9	33 7.6	2 0.5
100～199人	499 100.0	475 95.2	24 4.8	20 4.0	27 5.4	31 6.2	28 5.6	2 0.4
200～499人	490 100.0	475 96.9	19 3.9	23 4.7	38 7.8	37 7.6	27 5.5	-
500～999人	286 100.0	275 96.2	15 5.2	20 7.0	25 8.7	23 8.0	25 8.7	-
1000人以上	331 100.0	316 95.5	25 7.6	25 7.6	58 17.5	36 10.9	34 10.3	3 0.9
無回答	59 100.0	26 44.1	3 5.1	1 1.7	3 5.1	-	3 5.1	31 52.5
F 8. 組合員の範囲（複数回答）	2196 100.0	2196 100.0	97 4.4	100 4.6	203 9.2	161 7.3	85 3.9	-
管理職層を除く正社員	112 100.0	97 86.6	112 100.0	69 61.6	37 33.0	24 21.4	9 8.0	-
ライン管理職	116 100.0	100 86.2	69 59.5	116 100.0	42 36.2	29 25.0	10 8.6	-
スタッフ管理職	215 100.0	203 94.4	37 17.2	42 19.5	215 100.0	79 36.7	13 6.0	-
パートタイマー	172 100.0	161 93.6	24 14.0	29 16.9	79 45.9	172 100.0	12 7.0	-
契約社員	174 100.0	85 48.9	9 5.2	10 5.7	13 7.5	12 6.9	174 100.0	-
その他	38 100.0	-	-	-	-	-	-	38 100.0
無回答	1659 100.0	1560 94.0	81 4.9	91 5.5	185 11.2	135 8.1	129 7.8	24 1.4
F 10. 上部団体への加盟状況	650 100.0	609 93.7	31 4.8	25 3.8	30 4.6	36 5.5	37 5.7	6 0.9
加盟している	40 100.0	27 67.5	-	-	-	1 2.5	8 20.0	8 20.0
加盟していない	40 100.0	27 67.5	-	-	-	1 2.5	8 20.0	8 20.0
無回答	40 100.0	27 67.5	-	-	-	1 2.5	8 20.0	8 20.0

F 9. 組合の組織

	件数	を単一組織組合（本部等）	の単一組織組合（支部等）	その他	無回答
全体	2349 100.0	944 40.2	1314 55.9	57 2.4	34 1.4
F 1. 業種					
鉱業	7 100.0	1 14.3	6 85.7	-	-
建設業	101 100.0	64 63.4	33 32.7	3 3.0	1 1.0
製造業	950 100.0	382 40.2	529 55.7	30 3.2	9 0.9
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	12 35.3	19 55.9	2 5.9	1 2.9
情報通信業	36 100.0	11 30.6	24 66.7	-	1 2.8
運輸業	260 100.0	115 44.2	138 53.1	2 0.8	5 1.9
卸売・小売業	194 100.0	96 49.5	92 47.4	3 1.5	3 1.5
金融・保険業	105 100.0	56 53.3	48 45.7	1 1.0	-
不動産業	12 100.0	6 50.0	6 50.0	-	-
飲食店・宿泊業	23 100.0	9 39.1	13 56.5	1 4.3	-
医療・福祉	117 100.0	20 17.1	90 76.9	5 4.3	2 1.7
教育・学習支援業	107 100.0	14 13.1	87 81.3	3 2.8	3 2.8
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70 100.0	28 40.0	42 60.0	-	-
サービス業（他に分類されないもの）	163 100.0	70 42.9	88 54.0	3 1.8	2 1.2
その他	122 100.0	42 34.4	76 62.3	2 1.6	2 1.6
無回答	48 100.0	18 37.5	23 47.9	2 4.2	5 10.4
F 2. 従業員数					
1～99人	112 100.0	20 17.9	83 74.1	5 4.5	4 3.6
100～149人	329 100.0	83 25.2	232 70.5	10 3.0	4 1.2
150～199人	239 100.0	46 19.2	185 77.4	5 2.1	3 1.3
200～299人	310 100.0	99 31.9	201 64.8	8 2.6	2 0.6
300～499人	348 100.0	129 37.1	209 60.1	8 2.3	2 0.6
500～999人	356 100.0	158 44.4	186 52.2	7 2.0	5 1.4
1000人以上	514 100.0	347 67.5	155 30.2	9 1.8	3 0.6
無回答	141 100.0	62 44.0	63 44.7	5 3.5	11 7.8
F 3. 組合員数					
1～49人	251 100.0	42 16.7	194 77.3	8 3.2	7 2.8
50～99人	433 100.0	106 24.5	307 70.9	14 3.2	6 1.4
100～199人	499 100.0	158 31.7	325 65.1	12 2.4	4 0.8
200～499人	490 100.0	208 42.4	265 54.1	11 2.2	6 1.2
500～999人	286 100.0	160 55.9	119 41.6	5 1.7	2 0.7
1000人以上	331 100.0	248 74.9	75 22.7	6 1.8	2 0.6
無回答	59 100.0	22 37.3	29 49.2	1 1.7	7 11.9
F 8. 組合員の範囲（複数回答）					
管理職層を除く正社員	2196 100.0	883 40.2	1241 56.5	47 2.1	25 1.1
ライン管理職	112 100.0	40 35.7	67 59.8	5 4.5	-
スタッフ管理職	116 100.0	48 41.4	64 55.2	4 3.4	-
パートタイマー	215 100.0	86 40.0	121 56.3	6 2.8	2 0.9
契約社員	172 100.0	70 40.7	95 55.2	4 2.3	3 1.7
その他	174 100.0	72 41.4	88 50.6	9 5.2	5 2.9
無回答	38 100.0	11 28.9	18 47.4	2 5.3	7 18.4
F 10. 上部団体への加盟状況					
加盟している	1659 100.0	713 43.0	900 54.2	39 2.4	7 0.4
加盟していない	650 100.0	223 34.3	404 62.2	16 2.5	7 1.1
無回答	40 100.0	8 20.0	10 25.0	2 5.0	20 50.0

F 10. 上部団体への加盟状況

	件数	加盟している	加盟していない	無回答
全体	2349 100.0	1659 70.6	650 27.7	40 1.7
F 1. 業種				
鉱業	7 100.0	5 71.4	2 28.6	-
建設業	101 100.0	71 70.3	28 27.7	2 2.0
製造業	950 100.0	726 76.4	216 22.7	8 0.8
電気・ガス・熱供給・水道業	34 100.0	28 82.4	4 11.8	2 5.9
情報通信業	36 100.0	26 72.2	10 27.8	-
運輸業	260 100.0	183 70.4	73 28.1	4 1.5
卸売・小売業	194 100.0	153 78.9	37 19.1	4 2.1
金融・保険業	105 100.0	50 47.6	54 51.4	1 1.0
不動産業	12 100.0	7 58.3	5 41.7	-
飲食店・宿泊業	23 100.0	18 78.3	5 21.7	-
医療・福祉	117 100.0	78 66.7	37 31.6	2 1.7
教育・学習支援業	107 100.0	69 64.5	36 33.6	2 1.9
複合サービス業（郵便局、協同組合）	70 100.0	34 48.6	32 45.7	4 5.7
サービス業（他に分類されないもの）	163 100.0	102 62.6	58 35.6	3 1.8
その他	122 100.0	76 62.3	43 35.2	3 2.5
無回答	48 100.0	33 68.8	10 20.8	5 10.4
F 2. 従業員数				
1～99人	112 100.0	60 53.6	46 41.1	6 5.4
100～149人	329 100.0	198 60.2	123 37.4	8 2.4
150～199人	239 100.0	160 66.9	75 31.4	4 1.7
200～299人	310 100.0	200 64.5	108 34.8	2 0.6
300～499人	348 100.0	246 70.7	98 28.2	4 1.1
500～999人	356 100.0	270 75.8	84 23.6	2 0.6
1000人以上	514 100.0	431 83.9	81 15.8	2 0.4
無回答	141 100.0	94 66.7	35 24.8	12 8.5
F 3. 組合員数				
1～49人	251 100.0	152 60.6	92 36.7	7 2.8
50～99人	433 100.0	261 60.3	159 36.7	13 3.0
100～199人	499 100.0	326 65.3	169 33.9	4 0.8
200～499人	490 100.0	357 72.9	127 25.9	6 1.2
500～999人	286 100.0	240 83.9	45 15.7	1 0.3
1000人以上	331 100.0	284 85.8	45 13.6	2 0.6
無回答	59 100.0	39 66.1	13 22.0	7 11.9
F 8. 組合員の範囲（複数回答）				
管理職層を除く正社員	2196 100.0	1560 71.0	609 27.7	27 1.2
ライン管理職	112 100.0	81 72.3	31 27.7	-
スタッフ管理職	116 100.0	91 78.4	25 21.6	-
パートタイマー	215 100.0	185 86.0	30 14.0	-
契約社員	172 100.0	135 78.5	36 20.9	1 0.6
その他	174 100.0	129 74.1	37 21.3	8 4.6
無回答	38 100.0	24 63.2	6 15.8	8 21.1
F 10. 上部団体への加盟状況				
加盟している	1659 100.0	1659 100.0	-	-
加盟していない	650 100.0	-	650 100.0	-
無回答	40 100.0	-	-	40 100.0

---

**JILPT 調査シリーズ No.59**

職場におけるコミュニケーションの状況と苦情・不満の解決に関する  
調査（労働組合調査）

発行年月日 2009年6月25日

編集・発行 独立行政法人 労働政策研究・研修機構

〒177-8502 東京都練馬区上石神井 4-8-23

調査・解析部 TEL：03-5903-6314

印刷・製本 有限会社 太平印刷

---

©2009 JILPT

\* 調査シリーズ全文はホームページで提供しております。(URL:<http://www.jil.go.jp/>)