

企業内部の苦情処理手続きの整備

——手続きの公正性を実現するために

長沼 裕介

(早稲田大学大学院)

本稿では、企業内部に設置された相談窓口の整備内容が相談件数に与える影響について検討を行った。具体的には「企業内紛争処理システムの整備支援に関する調査」を使用して、企業の取り組みが相談件数に与える影響についてのモデルを作成した。その場合に、手続きの公正性の観点から、企業の取り組みを「企業外部の第三者の参加」「内部人材の育成」「匿名性の担保」に分類した。そして、報復の行為者の観点から、従業員の苦情の種類を「労働条件や人事処遇に関する苦情」と「人間関係に関する苦情」に分類した。さらに、労働組合の活動が相談件数に与える影響も踏まえたモデルを作成した。分析の結果、本稿で作成したモデルは実際のデータに即したものであることが確認された。そして、企業外部の第三者の参加は労働条件や人事処遇に関する苦情と人間関係に関する苦情の相談件数の両方を増加させること、匿名性の担保は人間関係に関する苦情の相談件数のみを増加させることが示された。しかし、内部人材の育成は相談件数に有意な影響を与えていなかった。また、労働組合の活動は企業の取り組みを推進するという影響を考慮しても、労働条件や人事処遇に関する苦情の相談件数を減少させていた。他方、労働組合の活動は企業による相談窓口の整備を推進し、人間関係に関する苦情の相談件数を増加させていた。以上より、本稿で作成したモデルから、企業が相談窓口の整備を行う際には手続きの公正性に基づいた取り組みを行う必要性が確認された。

【キーワード】 労働条件一般、人事労務一般、労使関係一般

目次

- I はじめに
- II 取り組みの内容と苦情の種類
- III 労働組合の活動が相談件数に及ぼす影響
- IV 仮説の提示
- V 方法と結果
- VI 考察と今後の課題

I はじめに

本稿では、企業内部に設置された相談窓口の整備内容が相談件数に与える影響について検討を行う。具体的には、「企業内紛争処理システムの整備支援に関する調査」のデータを使用してモデル

を作成し、手続きの公正性を満たす取り組みである「企業外部の第三者の参加」「内部人材の育成」「匿名性の担保」が相談件数に与える影響を検証する。さらに、苦情の種類として「労働条件や人事処遇に関する苦情」と「人間関係に関する苦情」が区分されることを示し、苦情の種類に応じて取り組みの影響が異なることを示す。また、労働組合の活動が企業の取り組みに与える影響についても検討を行う。

1990年代以降、労働組合と使用者の間で生じる集団的労働関係紛争が減少し、従業員個人と使用者の間で生じる個別的労働関係紛争が増加してきた（厚生労働省大臣官房地方課紛争処理業務室2001）¹⁾。それに伴い、都道府県労働局によるあつ

せん制度や地方裁判所による労働審判制度が開始され、費用や時間のかかる民事訴訟を利用しなくても個別的労働関係紛争を解決することが可能となった(山川 2006)。2013年には1年間に3341件の労働関係民事訴訟の新受件数に加えて、5712件のあっせん申請と3678件の労働審判の申立てがなされている(厚生労働省 2014; 最高裁判所事務総局行政局 2014)。

他方、企業内部に設置された苦情処理手続きを通して、使用者が従業員の個別的苦情を解決する場合もある(労働政策研究・研修機構(以下JILPTと表記) 2008)。東京海上日動リスクコンサルティング株式会社(2012)の調査では、日本全国の4580企業のうち70.7%が相談窓口を設置していると回答していた²⁾。しかし、相談窓口の利用件数は少なく、55.7%の企業で1年間の相談件数が10件以下であった(JILPT 2008)。JILPT(2008)の調査では、従業員の63.6%は「特に苦情がない」という理由から相談窓口を利用しない一方で、残りの36.4%は解決したい苦情があるにもかかわらず相談窓口を利用していなかった³⁾。このことから、企業内部に設置された相談窓口には、従業員の利用を抑制するような問題があると考えられる。また、企業内部の相談窓口が利用しにくいために、あっせん制度や労働審判制度などといった外部の紛争処理システムを利用する従業員もいるだろう。しかし、使用者にかかる金銭的負担や同種の問題の再発防止の観点からみると、企業内部で従業員の苦情を処理することは、外部の紛争処理システムを通じた解決よりも望ましい⁴⁾。そのため、従業員が相談窓口を利用しやすい環境を整えることは、企業にとって重要な課題である。よって、本稿では企業が実施する具体的な取り組み内容が相談件数に与える影響について検討し、相談窓口の整備に関するモデルを作成する。

さらに、相談窓口の整備について検討する上では、労働組合の活動が企業の取り組みを推進する影響も考慮する必要がある⁵⁾。JILPT(2008)の調査では、79.3%の労働組合が相談事案の処理方法に関する協議などを通して相談窓口の運営に関与しており、問題がある場合には労働組合が使用者に対して何らかの働きかけを行うことが予想さ

れる。あるいは、労使協議などを通して相談窓口の運営状況に関する話し合いを行い、取り組みを推進する場合もある。そのため、労働組合は企業による相談窓口の整備を推進し、利用件数の増加を導くと考えられる。他方、労働組合は労使協議などにより労働条件等の改善を導くため(橘木・野田 1993)、「特に苦情がない」という従業員が増加し、相談件数を減少させる可能性もある⁶⁾。つまり、従来の研究では労働組合が相談件数に与える2種類の影響が確認されており、それらは相反するものであった。本稿ではこの2種類の影響を整理し、労働組合が相談件数を減少させる影響と増加させる影響の両方を勘案したモデルを作成する。

本稿の構成は次の通りである。IIでは企業による取り組みの内容と従業員の苦情の種類分類を行う。IIIでは労働組合の活動が相談件数に与える影響を検討する。IVでは仮説を提示し、本稿の意義を記述する。Vでは方法と結果を示し、モデルの作成とその比較を行う。VIでは結果に対する考察を行い、今後の課題と展望を述べる。

II 取り組みの内容と苦情の種類

1 企業による取り組みの内容

欧米の研究では、相談窓口を整備する際に「手続きの公正性」を満たすことが重要であるとされてきた。例えば、Colvin(2013)はアメリカの無組合企業261社に対して電話でのインタビュー調査を実施し、複数のステップが定められていたり、複数の判定者が関わるなど、企業が適正な苦情処理手続きを整備している場合には、相談件数が増加することを示した。そして、Feuille and Delaney(1992)は複数の研究のレビューを通して、苦情処理における手続きの公正性は「報復を受けることなく苦情申し立てができること(以下「報復可能性の低減」と表記)」と、「最終的に判断を下す者が使用者から独立していること」の2要素に区分でき、この2要素が相談件数に影響を与えることを指摘した。実際、Feuille and Chachere(1995)の調査では、労働組合に組織さ

れていないアメリカの110企業のうち55企業(50%)では、相談時に第三者の同席を許可することで報復可能性を低減させており、11企業(10%)では経営側と独立した最終的判定者を採用していた。さらに、Colvin (2003)はアメリカの通信業180社に対して電話でのインタビュー調査を行い、使用者から独立した最終的な意思決定者の存在は、懲戒に対する苦情申し立て件数の増加を導くことを示している。しかし、このような独立した最終的判定者の導入は、イギリスやアメリカなどのように、書面による苦情の提出、上司との協議などを経た後に、最終的に使用者との協議に至るといった複数のステップが定められた場合を想定している。イギリスでは2002年雇用法(2004年10月施行)に基づき、企業内部の苦情処理手続きとして3つのステップを設けることとなっている(JILPT 2008)⁷⁾。アメリカでは法律で定められたステップ数は存在しないが、Feuille and Chachere (1995)の調査では平均3.4ステップの手続きがあることが示されている。対照的に、日本企業の相談窓口ではこのような複数のステップは定められておらず、最終的に判定を行うケースは非常に少ない(JILPT 2008)。そのため、日本企業の相談窓口に関する検討を行う場合、報復可能性の低減は欧米の研究と同様に有益な要素である一方で、「最終的に判断を下す者が使用者から独立していること」については、最終的な判定者のみが使用者から独立しているのではなく、手続きの全過程が使用者から独立していることが重要であると考えられる。特に、苦情を申し立てた従業員が解雇される事案もあることから(JILPT 2010)、苦情処理の過程で使用者が影響を及ぼさないよう、調査や問題解決に関する使用者の権限を制限することが必要であろう。そのため、本稿では「報復可能性の低減」と「問題解決の手続きが使用者から独立していること(以下、手続きの独立性と表記)」の2要素を含んだ取り組みを実施することが、日本企業で苦情処理を行う際の手続きの公正性を担保するかどうかに関する検討を行う。

報復可能性の低減と手続きの独立性の両方を実現するためには、中立性を有する第三者が相談窓

口の運営に関わることが望ましい。中立性を有する第三者が企業内部の苦情処理に関わる仕組みの1つに、EAP(Employee Assistance Program)がある。EAPは主に従業員のメンタルヘルスの不調などを解決するための機関であるが、近年ではセクシュアルハラスメント(セクハラ)やパワーハラスメント(パワハラ)などといったハラスメントの問題にも対応している。例えば、JILPT(2008)はEAPと連携して臨床心理士の資格を有する担当者が苦情処理を行っている電気機器卸売業の事例を紹介している。同様に、JILPT(2012)のヒアリング調査では、建設業や小売業など複数の企業がEAPと連携してハラスメント問題に対処していることが示されている。あるいは、2004年に制定された公益通報者保護法の影響に伴い、企業のコンプライアンスの問題などを企業外部の第三者に相談できる仕組みを整備している会社もある。内藤(2009)はコンプライアンスに関する苦情とセクハラに関する苦情に対しては、企業外部の担当者と連携した解決を行っているという帝人グループの事例を紹介している。このように企業外部の第三者が相談窓口の運営に関与することで、手続きの独立性が担保されると考えられる。つまり、苦情処理の過程に使用者の権限が影響を及ぼすことなく、中立的な企業外部の第三者が問題解決を試みることができる仕組みが整備されるだろう。そして、使用者が相談窓口の利用者に対する報復を行うことがないよう、利用後の対応や処遇に関するチェックも行うことができる。

他方、外部機関を利用せずとも、企業内部の人材を育成し特別な権限を与えることで手続きの公正性を担保している企業もある。例えば、菅野(2000)は社内オンブズパーソンを利用して従業員の苦情処理を行っているアメリカ企業3社の事例を紹介している。社内オンブズパーソンは多くの場合、社長直属の苦情処理担当者として雇用されているが、問題解決に関する独立性や中立性、守秘義務を特別に保障されている(菅野2000)。日本では十分に普及した制度ではないが、エーザイ株式会社や慶應義塾大学などが社内オンブズパーソンを利用した苦情処理を行っている(内藤2009、ロウ・高橋2006)⁸⁾。さらに、ゲンゼ株式会

社ではハラスメントに対して苦情処理担当者が事実関係の確認や行為を行った従業員への措置を行っており（JILPT 2012）、相談窓口の担当者に苦情処理に関する特別な権限が与えられている場合もある。このように、苦情処理担当者への特別な権限の付与を実現するためには、企業が教育研修などを通じた人材育成機会を提供する必要がある。例えば、社内オンブズパーソンに対しては、国際オンブズ協会が中立性や守秘義務に関する倫理綱領や行為準則などといった規定を設け、それを遵守するための教育機会を提供している（菅野2000）。そして、このような人材育成機会の提供を通して企業は苦情処理担当者に調査や解決のための権限を付与し、使用者の苦情処理手続きへの関与を減少させている。そのため、企業内部の人材に対して研修機会を提供し、苦情処理に関する特別な権限を付与することは、報復可能性の低減や手続きの独立性の実現につながると考えられる。

さらに、相談者の匿名性を担保するための取り組みを行うことで、手続きの公正性を実現している企業もある。例えば、土屋（2008）はオンラインや郵送を通じて従業員が会社に対する意見や疑問を匿名で相談できるIT関連機器製造業の事例を紹介し、そのような取り組みが相談窓口の信頼性の向上につながることを論じている。同様に、内藤（2009）はエーザイ株式会社や帝人グループの事例を紹介し、企業のコンプライアンス違反に関する苦情やセクハラ、パワハラなどといった人間関係に関する苦情では、匿名での相談を可能にすることが重要であると論じている。匿名での相談が可能であり、使用者が相談者を特定することができない場合には、苦情を申し立てた従業員が報復を受ける可能性は低くなると予想される。ただし、このような相談者の匿名性の担保は、手続きの独立性にはつながらないかもしれない。匿名での相談が可能であっても、使用者側に偏った担当者が相談を受けつける仕組みとなっている可能性があり、調査や問題解決のプロセスが公正なものであるとは限らない。そのため、匿名性を担保するための取り組みは報復可能性を低減させるが、手続きの独立性にはつながらないと考えられ

る。なお、匿名性の担保については「使用者への匿名性」だけでなく、「他の従業員への匿名性」も重要である。例えば、セクハラやパワハラに関する事案では、発生状況の調査を行う際にハラスメントの行為者から直接事情を聴くこともあり、相談窓口を利用したことが他の従業員に知られてしまうかもしれない（JILPT 2012）。そのため、使用者だけでなく、他の従業員に対しても相談者が特定できないよう、匿名性を担保することが重要であろう。

以上より、本稿では企業の取り組み内容を「企業外部の第三者の参加」「内部人材の育成」「匿名性の担保」に分類する。そして、この分類が実際のデータに即したものであることを確認し、それぞれの取り組みが相談件数に与える影響について検討を行う。

2 従業員の苦情の種類

企業の取り組みと同様に、報復可能性の観点から苦情の種類を分類することは、取り組み内容が相談件数に与える影響の検討に有益であろう。実際、これまでの研究から苦情の種類に応じて報復可能性が異なることが示されている。Klaas and DeNisi（1989）は公共部門における従業員173名の7年分の人事データを使用して、上司など特定の個人を対象とした苦情は会社の制度全体に関する苦情よりも報復を受ける可能性が高いことを示した。特定の個人を対象とした苦情には、セクハラやパワハラなどが該当すると考えられる。この種の苦情は使用者の職場環境配慮義務に対して申し立てられるものであるが（水谷2011）、苦情の相手方となる使用者ではなく、ハラスメント行為者からの報復が生じることが特徴的である。例えば、Cortina and Magley（2003）は裁判官を除くアメリカの裁判所職員1167名に対して調査を実施し、パワハラ被害に関する相談や苦情申し立てを行った223名のうち66%がハラスメント行為者から報復を受けていることを示した。その内容をみると、無視や悪い噂の流布などのようにパワハラ行為の悪化を通して報復を受けている者が多かった。さらに、この種の苦情では解決の際に使用者と従業員ではなく、従業員同士の協議も必要

となる。Johnston (2008) はイギリスにある中小企業の使用者 500 名に対して電話でのインタビュー調査を実施し、苦情の種類に応じた調停の当事者が「使用者と従業員」(46%)と「従業員同士」(33%)に区分されることを示しており、苦情の種類に応じて解決方法が異なることを論じている。よって、本稿ではこのような従業員同士の問題を「人間関係に関する苦情」として分類する。セクハラやパワハラなどといった他の従業員に対する苦情は、使用者に対する直接的な苦情とは区分されるべきであろう。

他方、労働条件に関する苦情や人事処遇に関する苦情など、使用者に対して直接申し立てられるものについては、苦情の相手方である使用者からの報復が懸念される。実際、Lewin and Peterson (1999) は労働組合に組織されたアメリカ企業 4 社で勤務する 1 万 3464 名の 6 年分の人事データを分析し、苦情処理手続きを利用した従業員は低い評価・査定が与えられ昇進が妨げられていることや、離職率が高いことを示した。同様に、Lewin (1987) は労働組合に組織されていないアメリカ企業 3 社に勤務する 4270 名の人事データを用いて、苦情処理手続きを利用した従業員の評価が低いことや昇進が遅いこと、そして離職率が高いことを示している。苦情処理手続きを利用した従業員に対して使用者が実施する報復は、育児休業の取得などを申し出た従業員に対する不利益取り扱いや、従業員の権利行使に対する報復的解雇 (JILPT 2010) と近似している。つまり、使用者は人事処遇に関する裁量権を行使したり、労働条件の引き下げを行うことにより、苦情を申し立てた従業員に対して報復を行っている。また、この種の苦情を解決するためには使用者との協議が必要であり (Johnston 2008)、労働組合の活動や役割も重要なものとなってくる。例えば、労働組合が従業員からの苦情申し立てを代行する仕組みを整備することや (Feuille and Chachere 1995)、労使協議や団体交渉を通して使用者との話し合いを行うことで、問題を解決することができる。本稿ではこれらの苦情を「労働条件や人事処遇に関する苦情」として分類し、「人間関係に関する苦情」とは異なるものであると考える⁹⁾。そして、分析

の際にはこの分類が実際のデータに即したものであることを確認し、企業の取り組みが2種類の苦情の相談件数に与える影響について検討を行う。

Ⅲ 労働組合の活動が相談件数に及ぼす影響

企業が相談窓口の整備を実施する契機として、自主的に取り組みを始める場合と労働組合からの働きかけにより取り組み始める場合を区分することができる。企業が自主的に取り組みを始める場合には、従業員からの要望に企業が対応することで相談窓口の整備が開始される。例えば、職場懇談会や自己申告制度、従業員に対するアンケート調査などを実施している企業では (JILPT 2008; 厚生労働省 2010)、相談窓口の利用に関する従業員の不安や懸念を把握し、取り組みを実施する可能性がある。よって、本稿では企業が相談窓口に関する従業員の懸念を把握し、自主的に取り組みを進めるかどうかについて検討を行う。

また、労働組合からの働きかけにより、企業が相談窓口の整備を実施する場合もある。既述のように、労働組合は相談窓口の運営に関わっている場合が多く (JILPT 2008)、問題がある場合には企業に対して働きかけを行っていると考えられる。そのため、労働組合の活動により相談窓口の整備が推進され、相談件数が増加することが予想される。他方、これまでの研究では労働組合は労使協議などを通して集团的苦情を処理するため (橋木・野田 1993)、相談件数を減少させることが示されてきた。例えば、梅崎・田口 (2012) は日本全国の企業に勤務する従業員 1 万 851 名のデータを分析し、労働組合は相談窓口の設置を推進する一方で、相談件数を減少させることを示している。また、電子メールなどを通して執行委員や職場委員へ個別的苦情を伝えることができる仕組みを備えている労働組合があるように (JILPT 2008)、労働組合が独自に組合員の苦情を受け付けていることも、相談件数の減少を導くだろう。組合員であれば労働組合を通して苦情の解決を行うことが可能となり、結果的に企業が設置する相談窓口の利用件数は減少すると考えられる。

以上を踏まえると、労働組合の活動が相談件数に与える影響として、「企業による相談窓口の整備を推進して相談件数を増加させる影響」と、「職場環境の改善などを通して相談件数を減少させる影響」が仮定される。そのため、本稿ではこれら2種類の影響を同時に勘案できるようなモデルを作成し、労働組合の活動が相談窓口の利用件数に与える影響について検討を行う。

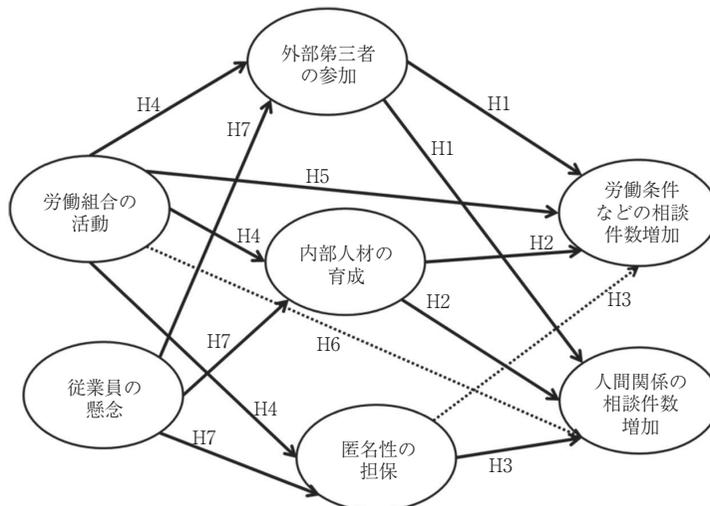
IV 仮説の提示

本稿の目的は企業の取り組み内容と苦情の種類を分類し、相談窓口の整備に関する詳細な検討を行うことである。また、企業内での苦情処理に関する労働組合の役割について、相談件数を減少させる影響と増加させる影響の両方を勘案したモデルを作成することを試みる。そして、実際のデータに即したモデルを作成することで、企業の取り組みが推進されることが期待される。仮説としてのモデルを図1に示す。企業の取り組みでは、『企業外部の第三者の参加』『内部人材の育成』『匿名性の担保』を区分した3因子モデルの方が、取り組み内容を区分しない1因子モデルよりも実際のデータに適合している」という仮説を立てる。そして、苦情の種類では『労働条件や人事処遇に関する苦情』と『人間関係に関する苦情』を区

分した2因子モデルの方が、苦情の種類を区分しない1因子モデルよりも実際のデータに適合している」という仮説を立てる。

また、因子間の係数についての仮説は以下の3つである。H1：企業外部の第三者の参加は報復可能性の低減と手続きの独立性の両方につながるため、労働条件や人事処遇に関する苦情と人間関係に関する苦情の相談件数を増加させる。H2：内部人材の育成もまた、手続きの独立性と報復可能性の低減の両方につながるため、労働条件や人事処遇に関する苦情と人間関係に関する苦情の相談件数を増加させる。H3：匿名性の担保は報復可能性の低減につながるが手続きの独立性にはつながらないため、使用者に対する直接的な苦情の増加には影響せず、人間関係に関する苦情の相談件数のみを増加させる。さらに、労働組合の活動について以下の3つの仮説を立てる。H4：労働組合の活動は企業の取り組みを推進する。H5：労働組合の活動は労働条件や人事処遇に関する苦情の相談件数を減少させる。H6：労働組合の活動は人間関係に関する苦情の相談件数には直接的な影響を与えない。H5とH6については、労働組合の従来の役割に鑑み、労働条件等の改善は推進するが従業員間のトラブルについての影響は大きくないという考えに基づく。さらに、企業が自主的に取り組みを実施する可能性も考慮し、H7：

図1 仮説モデル



注：実線は影響を与えることを示し、点線は影響を与えないことを示す。

従業員の懸念は企業の取り組みを推進するという仮説も立てる。

V 方法と結果

1 方法

(1) 使用するデータと分析対象

企業内部の苦情処理手続きに関する調査の代表的なものとして、厚生労働省が5年おきに実施している『労使コミュニケーション調査』と、JILPTが2007年7月から12月にかけて実施した「企業内紛争処理システムの整備支援に関する調査」がある。『労使コミュニケーション調査』では事業所調査と従業員調査が実施されている。他方、JILPTによる調査では、企業調査、従業員調査、労働組合調査のそれぞれが実施されている。本稿の目的に鑑みると、事業所単位ではなく企業全体を対象とした調査が実施されている必要がある。そのため、本稿では「企業内紛争処理システムの整備支援に関する調査」の企業調査と従業員調査を紐づけしたデータ（マッチデータ）を使用して分析を行う¹⁰⁾。

企業調査では業種・企業規模別に層化無作為抽出を実施し、農林漁業を除く全国の従業員100人以上の民間企業1万社を対象に調査票の配布がなされた。回答者はそれぞれの企業で人事・労務を担当している者であり、有効回答数は1792社であった（有効回答率17.9%）。従業員調査は企業調査の対象企業で働く従業員10万名（非正社員を含む）に対して実施され、企業調査の対象企業に10名（管理職3名・一般従業員7名）への調査票配布を依頼した。有効回答数は1万851名であった（有効回答率10.9%）。本稿では相談窓口を整備するための取り組みと相談件数の関連について検討することを目的としているため、分析対象を相談窓口のある企業に限定した。さらに、相談窓口がある企業で働く非正社員の回答数が非常に少なく、非正社員には相談窓口の利用資格がない企業も存在するため（JILPT 2008；厚生労働省 2010）、分析対象を正社員のみに限定した。その結果、最終的な分析対象は相談窓口のある572企業で働く

表1 分析対象の記述統計

業種 (n=1748)		
鉱業	0	(0.0%)
建設業	100	(5.7%)
製造業	581	(33.2%)
電気・ガス・熱供給・水道業	28	(1.6%)
情報通信業	105	(6.0%)
運輸業	121	(6.9%)
卸売・小売業	301	(17.2%)
金融・保険業	82	(4.7%)
不動産業	2	(0.1%)
飲食店・宿泊業	83	(4.7%)
医療・福祉	8	(0.5%)
教育・学習支援業	14	(0.8%)
複合サービス業（郵便局、協同組合）	7	(0.4%)
サービス業（他に分類されないもの）	310	(17.7%)
不明	6	(0.3%)
従業員数		
1～99人	19	(1.1%)
100～149人	217	(12.4%)
150～199人	216	(12.4%)
200～299人	350	(20.0%)
300～499人	328	(18.8%)
500～999人	242	(13.8%)
1000人以上	367	(21.0%)
不明	9	(0.5%)

1748名の正社員であった（表1¹¹⁾）。分析対象企業の特徴として、企業内部に相談窓口が設置されているという基準から企業規模が大きい傾向にあった。中小企業では相談窓口の設置や維持に関するコストの問題などから企業内部に相談窓口を設置していない場合が多いため、このような分析対象の偏りが生じたと考えられる。この点に関して、結果の解釈には留意する必要があるだろう。また、分析対象企業で勤務する従業員が感じている不満は、調査協力企業全体のデータと比較してほとんど変わらなかった¹²⁾。このことから、本稿の分析対象企業を限定したことによる労働環境の偏りが相談件数へ大きな影響を与える可能性は低いと考えられる。

(2) 使用した項目と推定法

JILPT（2008）では企業内部の紛争処理に関して様々な設問が用意されているが、本稿ではその中の一部の項目のみを使用して分析を行った。使用した項目とその回答率を表2に示す。すべての

表2 分析に使用した項目とその回答率

カテゴリ	因子	調査項目 (n=1748)	No(=0)	Yes(=1)	
相談件数増加	f1	仕事の進め方等の業務遂行上の問題に関する苦情の増加	.900	.100	
		評価, 査定に関する苦情の増加	.939	.061	
		転勤, 配置転換, 出向等に関する苦情の増加	.961	.039	
		賃金, 一時金に関する苦情の増加	.950	.050	
		残業時間, 休日, 休暇等に関する苦情の増加	.924	.076	
企業の取り組み	f3	職場内の人間関係に関する苦情の増加	.779	.221	
		セクハラ・パワハラに関する苦情の増加	.849	.151	
		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 窓口を社外の第三者 (カウンセラー, 弁護士など) にする	.844 .809	.156 .191	
労働組合の活動	f4	コミュニケーション能力を高める研修	.756	.244	
		メンタルヘルス研修	.645	.355	
		労働法, コンプライアンス等の研修	.519	.481	
従業員の懸念	f5	相談窓口を利用することにより, 不利益を被らない措置を図る 相談窓口を利用したことが他の従業員にわからないようにする	.270 .277	.730 .723	
		f6	労働組合がある	.443	.557
			労使協議制がある	.240	.760
従業員の懸念	f7	窓口が関係部署にあるため相談しにくい	.961	.039	
		不利益な取り扱いを受ける恐れがある	.950	.050	
		公正に運用される保証がない	.962	.038	
		利用が職場内で公になる恐れがある	.964	.036	
		担当者が真剣に話を聞いてくれない 担当者の問題解決能力に疑問がある	.995 .957	.005 .043	

項目について「あてはまらない」を0とコーディングし、「あてはまる」を1とコーディングした。モデルの作成と因子間の係数の検討を行うために、共分散構造分析 (Structural Equation Modeling: SEM) (豊田 1998) を用いた。ただし、本稿で扱うデータは全て2値の離散変数 (カテゴリカルデータ) であるため、その中でも特にカテゴリカル SEM と呼ばれる分析を用いた。カテゴリカル SEM は、カテゴリカルデータの相関行列 (本稿ではテトラコリック相関行列) の算出と、構造方程式モデルの推定という2つの手続きにより構成される¹³⁾。

それぞれの項目の回答率 (表2) をみると、「あてはまらない」という回答が多く、回答率の偏りが大きい項目があることがうかがえる。このような回答率の偏りは、モデルの適合度や推定値に対して影響を及ぼすことがある (Einarsen, Hoel and Notelaers 2009)。そのため、本稿では回答率の偏りを補正することを目的とした重み付き最小2乗法 (Weighted Least Squares adjusted Mean and Variables: WLSMV) を用いた推定を行った¹⁴⁾。

算出されたテトラコリック相関行列を S 、母数で構造化された相関行列モデルを Σ とすると、母数 θ を求めるための重み付き最小2乗推定量は、

$$f(\theta) = \text{tr}[(S - \Sigma(\theta))W^{-1}(S - \Sigma(\theta))] \quad (8)$$

となる (豊田 2003)。 W は重み行列であり、本稿ではテトラコリック相関行列の推定値の標準誤差の対角行列を重み行列として使用した (Einarsen, Hoel and Notelaers 2009)。このような重み行列を用いることで回答率の偏りが推定値に対して与える影響は減少し、より精度の高い母数の推定が可能となる。

2 結果

(1) モデルの作成と比較

本稿で仮説的に作成したモデル (図1) が実際のデータに即したものであるかどうかについて検討を行った。具体的には、企業の取り組み内容と苦情の種類を区分したモデルと区分しないモデルをそれぞれ作成し、適合度の比較を行った¹⁵⁾。その結果を表3に示す。モデル1は企業による取り組みと苦情の種類を1因子構造であると仮定し

表3 モデルの適合度

	因子数	χ^2 値	df	CFI	RMSEA
モデル1	取り組み・苦情ともに1因子	565.73***	75	.82	.061
モデル2	取り組み3因子・苦情1因子	347.97***	77	.90	.045
モデル3	取り組み1因子・苦情2因子	530.79***	73	.83	.060
モデル4	取り組み3因子・苦情2因子	296.66***	74	.92	.041

注：***は0.1%水準で有意であることを示す。

CFIは1.00に近いほどモデルが実際のデータと適合していることを示す。

RMSEAは.000に近いほどモデルが実際のデータと適合していることを示す。

たモデルである。適合度はCFIが.82, RMSEAが.061であり、仮定したモデルが実際に得られたデータと十分に適合していないことがわかる。モデル2は企業による取り組みを「企業外部の第三者の参加」「内部人材の育成」「匿名性の担保」の3因子に区分し、従業員の苦情を1因子としたものである。適合度はCFIが.90, RMSEAが.045であり、適合度が良好であることが示された。モデル3は企業による取り組みを1因子とし、従業員の苦情を「労働条件や人事処遇に関する苦情」と「人間関係に関する苦情」に区分したものである。適合度はCFIが.83, RMSEAが.060であり、モデル1と同様に仮定したモデルが実際に得られたデータと十分に適合していないことがわかる。モデル4は本稿の仮説モデルであり、企業による取り組みを3因子、従業員の苦情を2因子に区分したものである。適合度はCFIが.92, RMSEAが.041であり、適合度が良好であることが示された。これらの結果から、モデル2とモデル4において、仮定したモデルと実際に得られたデータが十分に適合していることが示された。そして、モデル2とモデル4の適合度を比較すると、モデル4の方が良好であることがわかる。よって、他の3つのモデルと比較して、モデル4が実際のデータに適したものであることが確認された。

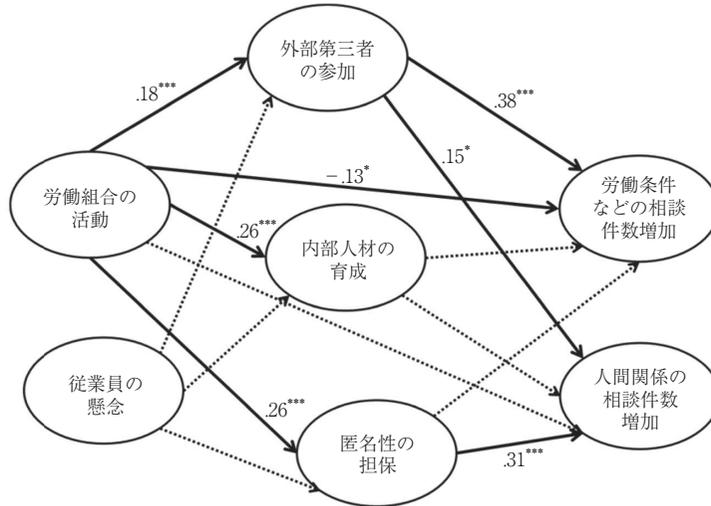
これらの結果から、企業による取り組みを「企業外部の第三者の参加」「内部人材の育成」「匿名性の担保」に区分すること、そして従業員の苦情の種類を「労働条件や人事処遇に関する苦情」と「人間関係に関する苦情」に区分することは、実際のデータに即した分類であることが確認された。よって、モデルについての仮説は支持された。

(2) 因子間の係数の検討

モデル4で想定した因子は、 f_1 :労働条件や人事処遇に関する苦情の相談件数の増加、 f_2 :人間関係に関する苦情の相談件数の増加、 f_3 :企業外部の第三者の参加、 f_4 :内部人材の育成、 f_5 :匿名性の担保、 f_6 :労働組合の活動、 f_7 :従業員の懸念であった¹⁶⁾。それぞれの因子間の係数を図2に示した。企業による取り組みが相談件数に与える影響をみると、企業外部の第三者の参加は労働条件や人事処遇に関する苦情の相談件数($\beta = .38, p < .001$)と、人間関係に関する苦情の相談件数($\beta = .15, p < .05$)を増加させていた。また、匿名性の担保は労働条件や人事処遇に関する苦情の相談件数($\beta = .01, p = .93$)には影響を与えていなかったが、人間関係に関する苦情の相談件数を増加させていた($\beta = .31, p < .001$)。しかし、内部人材の育成は、相談件数に対して有意な影響を与えていなかった(労働条件や人事処遇の相談件数へは $\beta = -.04, p = .46$, 人間関係の相談件数へは $\beta = -.07, p = .18$)。よって、H1, H3は支持されたが、H2は支持されなかった。

労働組合の活動が企業による苦情処理に与える影響をみると、労働組合の活動は企業外部の第三者の参加($\beta = .18, p < .001$)、内部人材の育成($\beta = .26, p < .001$)、匿名性の担保($\beta = .26, p < .001$)のすべてにおいて、企業の取り組みを推進していた。さらに、労働組合の活動は労働条件や人事処遇に関する苦情の相談件数を直接的に減少させていた($\beta = -.13, p < .05$)。対照的に、労働組合の活動は人間関係に関する苦情の相談件数に影響を与えていなかった($\beta = .04, p = .59$)。よって、H4, H5, H6は支持された。

図2 推定の結果



注：図中の係数はすべて標準化係数である。
 実線は有意なパスを示しており、点線は有意でないパスを示している。
 ***は0.1%水準で有意であることを示し、*は5%水準で有意であることを示す。
 構成概念から質問項目へのパスや誤差変数からのパスは省略した。
 なお、有意でないパスの係数は本文中に記載されている。

これらの結果から、労働組合の活動が労働条件や人事処遇に関する苦情の相談件数に与える影響の合計値は、

$$(-.13) + (.18 \times .38) + (.26 \times 0) + (.26 \times 0) = -.062 \quad (9)$$

となる¹⁷⁾。このことから、労働組合の活動が企業による相談窓口の整備を推進するという影響を考慮しても、労働組合の活動は人事処遇・労働条件に関する苦情の相談件数を減少させることが示された。同様に、労働組合の活動が人間関係に関する苦情の相談件数に与える影響の合計値は、

$$0 + (.18 \times .15) + (.26 \times 0) + (.26 \times .31) = .061 \quad (10)$$

となる。この結果から、労働組合の活動は企業による相談窓口の整備を推進し、人間関係に関する苦情の相談件数を増加させることが示された。

最後に、従業員の懸念が企業の取り組み実施に与える影響をみると、有意な影響はみられなかった（企業外部の第三者の参加へは $\beta = -.02$, $p = .70$ 、内部人材の育成へは $\beta = -.09$, $p = .09$ 、匿名性の担保へは $\beta = -.07$, $p = .31$ ）。このことから、従業員の懸念が企業の取り組みを推進するという影響は確認されなかった¹⁸⁾。よって、H7は支持されなかった。

VI 考察と今後の課題

1 因子の分類とモデルの作成

本稿では、企業内部の相談窓口の整備に関するモデルの作成とその比較を行った。その場合に手続きの公正性に基づき、企業外部の第三者の参加、内部人材の育成、匿名性の担保を主な因子に分類した。さらに、報復の行為者の観点から、労働条件や人事処遇に関する苦情と人間関係に関する苦情の区分も行った。その結果、取り組み内容や苦情の種類を分類したモデルは、実際のデータと適合していることが示された。企業が相談窓口の整備を行う際には報復可能性の低減と手続きの独立性、そして従業員の苦情の種類を分類し、適切な取り組みを行う必要性が確認された。

2 企業による取り組みと労働組合の活動が相談件数に与える影響

因子間の係数を検討した結果、企業外部の第三者の参加は労働条件や人事処遇に関する苦情の相談件数と、人間関係に関する苦情の相談件数の両方を増加させていた。この結果から、相談窓口の

利用を促進するには企業外部の第三者の参加を推進し、従業員が苦情を申し立てやすい職場環境を整備することの有益性が示された。具体的には、苦情を申し立てる際に企業外部の第三者が同席できる仕組みや (Feuille and Chachere 1995)、相談窓口の担当者が企業外部の中立的第三者と連携して問題解決を行う仕組み (JILPT 2012) を設けることなどが、相談件数の増加につながる。また、匿名性の担保は人間関係に関する苦情の相談件数を増加させていた。このことから、人間関係に関する苦情を申し立てやすい職場環境を整備するためには、相談者の匿名性を担保することの重要性が確認された。特に、他の従業員への匿名性が担保されることで、ハラスメントの行為者から報復を受ける懸念が低下し、人間関係に関する苦情の相談件数が増加すると考えられる。そのため、企業はオンラインや郵送を通じて相談できる仕組みや (土屋 2008)、匿名で相談が可能な仕組み (JILPT 2012) などを設けることで、人間関係に関する従業員の苦情をより円滑に処理できるようになるだろう。また、以上の結果から、企業の取り組み内容に応じて、相談件数が増加する苦情の種類が異なることが示された。しかし、内部人材の育成は相談件数に対して有意な影響を与えていなかった。つまり、企業が研修機会を提供することで内部人材を育成し、問題解決に関する権限を付与することは、相談件数の増加と関連していなかった。この結果には、日本企業における苦情処理担当者が社内オンブズパーソンのように専門的職業として確立されていないことが影響している可能性がある (菅野 2000)。苦情処理担当者に研修を実施し、問題解決のための権限を付与した場合でも、その担当者が人事部に所属していれば、利用者は手続きの公正性に不安を感じる。そのため、公正な苦情処理を実現するためには、研修機会を提供するだけでなく、苦情処理の権限を持った特別な役職を設けることの必要性が示唆される。

また、労働組合の活動は企業による相談窓口の整備を推進することが示された。さらに、労働組合の活動は労働条件や人事処遇に関する苦情の相談件数を直接的に減少させていた。これらの結果

から、橋木・野田 (1993) と同様に、労働組合は労使協議などを通して労働条件や職場環境を改善する傾向が確認された。さらに、本稿では労働組合の活動が相談件数に与える 2 種類の影響を同時に勘案するために、労働組合の活動が相談件数に与える影響の合計値を算出したところ、労働組合の活動は労働条件や人事処遇に関する苦情の相談件数を減少させ、人間関係に関する苦情の相談件数を増加させることが示された。この結果は、苦情の種類を分類することの重要性を示唆するものである。苦情を 1 因子構成であると仮定した場合には、プラスの影響とマイナスの影響が相殺され、労働組合の活動は相談件数に影響を与えないと推定される可能性があった。そのため、企業による取り組みの内容と従業員の苦情の種類を区分した本稿のモデルは、労働組合の活動が相談件数に与える影響の整理に貢献したと考えられる。

他方、従業員の懸念は企業の取り組みを推進していなかった。すなわち、企業が職場懇談会や自己申告制度、従業員に対するアンケート調査などといった方法で苦情処理手続きに関する従業員の懸念を把握し、自主的に取り組みを進める場合は非常に少ないことが示された。相談窓口の整備が実施されていない企業は、苦情を申し立てにくい環境である場合が多いため (JILPT 2008)、従業員の要望を把握して企業が自主的に取り組みを行うケースは少ない。この結果から、企業の取り組みを推進するためには、労働組合の活動が重要であることが示唆された。

3 今後の課題と展望

以上より、本稿では企業内部の相談窓口の整備に関するモデルを作成し、検討を行った。従業員が紛争や苦情の解決を試みるための選択肢を増やすという観点から、企業外部と企業内部のそれぞれにおいて利用できるシステムや手続きは多い方が望ましい。2000 年代にあっせん制度や労働審判制度など企業外部の紛争処理システムの整備がなされてきたことに鑑みると (山川 2006)、企業内部の相談窓口の整備が今後重要となってくる。本稿の結果から、従業員の苦情の種類を考慮し、手続きの公正性を担保するための整備を推進する

ことの重要性が確認された (Feuille and Delaney 1992)。

最後に、本稿の限界と今後の展望について言及する。既述のように、本稿では企業内部に相談窓口が設置されているという基準から、分析対象とした企業規模が大きい傾向にあった。中小企業では相談窓口の設置や維持に関するコストの問題などから企業内部に相談窓口を設置していない場合が多いため、このような分析対象の偏りが生じたと考えられる。このことから、本稿で作成したモデルは比較的規模の大きい企業を対象としたものであり、中小企業の苦情処理については異なる検討が必要であることが示唆される。また、非正社員は相談窓口の利用資格を持たないことがあるため、本稿では分析対象を正社員に限定した。そのため、非正社員の苦情処理についても異なる検討を行う必要があるだろう。これらの問題を解決していくことによって、個別的苦情を処理するための手続きが充実し、従業員が苦情の種類に応じて相談先を選択できるような複線的な仕組みの構築へつながることが期待される。

謝辞

本稿を執筆する機会を与えて下さった内藤忍先生、鈴木誠先生に感謝いたします。また、論文の内容についてご指導いただいた高橋陽子先生にも感謝を申し上げます。そして、本稿の査読を担当して下さい、的確なご指摘をいただいた匿名の2名のレフェリーにも御礼を申し上げます。なお、本稿に含まれる誤りは、すべて著者本人のみに帰するものです。

- 1) 都道府県労働局における「民事上の個別労働紛争相談件数」をみると、2002年では10万3194件であったが2014年には23万8806件に増加している (厚生労働省 2015)。
- 2) 苦情処理委員会も個別的苦情処理のための手続きであるが、設置している企業は16.0%と比較的少ない (JILPT 2008)。さらに、従業員は紛争の公式化を好まないことから、苦情処理委員会の利用は少ない (梅崎・田口 2012)。そのため、本稿では企業内部の苦情処理手続きとして相談窓口のみを取り上げる。なお、管理職等がインフォーマルに苦情を処理することもあるが、本稿では苦情処理手続きの整備内容が相談件数に与える影響の検討を目的とするため、管理職等によるインフォーマルな苦情処理について取り扱わないこととする。
- 3) 同様に、厚生労働省 (2010) の調査では企業に不平・不満を伝えたことのない従業員のうち、55.8%が「特に不平・不満がないから」という回答であった。そして残りの44.2%は不平・不満があるにもかかわらず、それを伝えていないこととなる。
- 4) 企業外部の紛争処理システムを通して紛争を解決する場合には、使用者が従業員に対して金銭を支払うことで和解が成立する場合が多く、使用者にかかる金銭的負担は大きい (JILPT 2010; 東京大学社会科学研究所 2011)。対照的に、企業内部の相談窓口を通して従業員の苦情を解決する際には、職場環境の改善や人事処遇の見直しが多く (JILPT 2008)、使用者にとっての金銭的負担は比較的小さいと考えられる。同様に、従業員にかかる金銭的コストの観点からも、企業内部の相談窓口を通じた解決が望ましい。都道府県労働局によるあっせん制度は無料で利用できるが、労働審判制度や民事訴訟を利用する際には弁護士などといった訴訟代理人を利用することが多く、紛争処理に関する手数料も発生する (東京大学社会科学研究所 2011)。他方、企業内部の相談窓口は無料で利用できるため、従業員には金銭的負担がかからない。
- 5) 本稿では、企業内部の苦情処理に関する検討を行うため、「労働組合」という用語を使用する場合には企業別労働組合を仮定する。その上部団体となるような産業別の労働組合や、労働者が個人で加盟できる企業外部の労働組合については、本稿の中では取り上げないこととする。
- 6) 例えば、橋木・野田 (1993) は労働組合による発言が労働時間の短縮や有休取得の増加に影響を与えていることを示した。また、田口・梅崎 (2011) は、労働組合が従業員の賃金を上昇させることを示している。一部には労働組合は労働条件の改善に影響を与えないという研究 (都留 2002) も存在するものの、多くの研究が労働組合は労働条件の改善を導くことを確認している。なお、団体交渉も労働条件の改善に大きな影響を与えると考えられるが、日本では労使協議制と団体交渉の区分がそれほど明確でないことが指摘されてきた (梅崎・南雲 2009)。また、労使協議制によって取り扱われる領域も拡大してきたという指摘もあることから (梅崎・南雲 2009)、本稿では労使協議制にのみ焦点を当てる。
- 7) 野瀬 (2011) の整理によると、ステップ1では従業員が苦情を書面で提出する。ステップ2では苦情の当事者間で調整のための話し合いを行う。ステップ3では従業員が対応に不服を申し立てることができ、調整のための「上級検討会」が実施される。ただし、2008年雇用法 (2009年4月施行) で、企業内での紛争処理に関する条項は廃止されている (野瀬 2011)。
- 8) 厳密には、エーザイ株式会社はGUIDEAという別組織を通じたオンブズパーソンを利用している (内藤 2009)。しかし、その機能や実態は社内オンブズパーソンと大きく異なる部分はなく、担当者に苦情処理のための特別な権限が与えられている。
- 9) 同様に、労働組合の活動の観点からも、「労働条件や人事処遇に関する苦情」と「人間関係に関する苦情」を区分することは妥当であると考えられる。既述のように、労働組合は労働時間や賃金などといった労働条件を改善することが示されている。また、労使協議制の内容をみても、「労働時間・休日・休暇」(89.9%)や「賃金・一時金」(82.1%)などといった労働条件に関する事項が比較的多く協議されている (厚生労働省 2010)。また、人事処遇についても、「昇進・昇格基準」を労使協議で取り上げている事業所は66.0%であり、「配置転換、出向」も66.1%の事業所で協議されている (厚生労働省 2010)。他方、人間関係に関する苦情については、個別的な問題となってしまうため、労使協議で取り上げられることは非常に少ないだろう。
- 10) このデータは「JILPT データアーカイブ」にて公開されている。詳細は <http://www.jil.go.jp/kokunai/statistics/archive/datalist.htm> を参照。

11) 分析対象とした企業の業種をみると、製造業 (33.2%)、サービス業 (他に分類されないもの) (17.7%)、卸売・小売業 (17.2%) が比較的多かった。同調査の有効回答企業全体の業種をみても、製造業 (30.4%)、卸売・小売業 (19.6%)、サービス業 (他に分類されないもの) (18.8%) が比較的多かったことから (JILPT 2008)、分析対象を限定したことに對する業種の偏りは少ないと考えられる。また、分析対象とした企業の規模をみると、1000人以上 (21.0%)、200~299人 (20.0%)、300~499人 (18.8%) という回答が比較的多かった。他方、同調査の有効回答企業全体の規模は、100~149人 (22.7%)、200~299人 (19.8%)、150~199人 (18.1%) という回答が比較的多かった (JILPT 2008)。なお、分析対象とした企業の平均従業員数は 1229.08 名 (SD=3287.09) であった。

12) 具体的には、職場内の人間関係に不満がある従業員は 26.7% (調査協力企業全体では 27.1%:以下カッコ内は同様)、仕事の進め方等への不満は 47.1% (46.5%)、評価や査定に関する不満は 24.3% (23.0%)、転勤、配置転換、出向に関する不満は 7.3% (6.2%)、賃金や一時金に関する不満は 27.6% (26.9%)、残業、休日等に関する不満は 20.6% (21.2%)、セクハラ・パワハラに関する不満は 5.2% (5.3%) であった。

13) ピアソンの積率相関行列ではなく、テトラコリック相関行列などといったカテゴリカルデータの相関行列を用いて構造方程式モデルを推定することがカテゴリカル SEM の特徴である。テトラコリック相関とは、カテゴリカル数が 2 の離散変数同士の相関係数である (豊田 1998)。テトラコリック相関を求めるためには、観測されたデータ u の背後に観測できない連続変数 z の存在を仮定し、その得点が閾値 τ よりも低ければ「あてはまらない」($u=0$) と回答し、高ければ「あてはまる」($u=1$) と回答するモデルを考える。連続変数 z は標準正規分布 $f(z)$ に従うと仮定すると、それぞれの項目の回答率から閾値 τ を求めることができる。そのため、ある項目に「あてはまる」と回答する確率は $p = \int_{\tau}^{+\infty} f(z) dz$ と表現される。よって、 i 番目の項目 u_i と j 番目の項目 u_j の両方に「あてはまる」と回答する確率は、

$$p(u_i=1, u_j=1 | \sigma_{ij}) = \int_{\tau_i}^{+\infty} \int_{\tau_j}^{+\infty} f(z_i, z_j | \sigma_{ij}) dz_i dz_j \quad (1)$$

である。式中の $f(z_i, z_j | \sigma_{ij})$ は 2 変数における標準正規分布 (豊田 1998) に従うと仮定できるため、上式では z_i と z_j の相関 σ_{ij} のみが未知である。同様に、項目 i だけに「あてはまる」と回答する確率、項目 j だけに「あてはまる」と回答する確率、どちらにも「あてはまらない」と回答する確率はそれぞれ

$$p(u_i=0, u_j=1 | \sigma_{ij}) = \int_{-\infty}^{\tau_i} \int_{\tau_j}^{+\infty} f(z_i, z_j | \sigma_{ij}) dz_i dz_j \quad (2)$$

$$p(u_i=1, u_j=0 | \sigma_{ij}) = \int_{\tau_i}^{+\infty} \int_{-\infty}^{\tau_j} f(z_i, z_j | \sigma_{ij}) dz_i dz_j \quad (3)$$

$$p(u_i=0, u_j=0 | \sigma_{ij}) = \int_{-\infty}^{\tau_i} \int_{-\infty}^{\tau_j} f(z_i, z_j | \sigma_{ij}) dz_i dz_j \quad (4)$$

となる。ここで、(1.1) 式から (1.4) 式までをそれぞれ p_{11} 、 p_{12} 、 p_{13} 、 p_{14} と表記し、その回答数をそれぞれ N_{11} 、 N_{12} 、 N_{13} 、 N_{14} と表記すると、母数 σ_{ij} の下で N 個のデータが観測される確率は、

$$p(u_i, u_j | \sigma_{ij}) = p_{11}^{N_{11}} p_{01}^{N_{01}} p_{10}^{N_{10}} p_{00}^{N_{00}} \quad (5)$$

である。この式を σ_{ij} の尤度関数とみなし、対数変換を行うと、

$$\log p(\sigma_{ij}) = N_{11} \log p_{11} + N_{01} \log p_{01} + N_{10} \log p_{10} + N_{00} \log p_{00} \quad (6)$$

となる。この式を最大化する σ_{ij} が z_i と z_j の相関係数の最尤推定量であり、 u_i と u_j のテトラコリック相関と呼ばれる (豊田 1998)。

14) 因子を f 、因子の残差を d 、観測変数を v 、観測変数の残差を e とすると、構造方程式モデルは、

$$\begin{bmatrix} f \\ v \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} A_v & A_d \\ A_b & A_c \end{bmatrix} \begin{bmatrix} f \\ v \end{bmatrix} + \begin{bmatrix} d \\ e \end{bmatrix} \quad (7)$$

と表現される (豊田 1998)。

ここで、1 つの因子に対して観測変数が 2 つである場合には、識別問題の観点から母数を推定するには係数や誤差分散に制約を置く必要がある (豊田 2003)。しかし、本稿では構成概念間に相関を仮定するため、母数の推定に関する 2 重指標条件が満たされる (豊田 1998) こととなり、制約を置くことなしに母数の推定を行った。なお、本稿では因子の誤差変数間に相関を仮定した推定を行った。

15) 適合度とは構造方程式モデルが実際のデータに適しているかどうかを判断する指標であり、従属変数に対する独立変数の説明力を示す決定係数 R^2 とは異なるものである (豊田 1998)。構造方程式モデルに余分な変数やパスが含まれていたり、必要な変数やパスが含まれていない場合には、モデルが実際のデータに適していないこととなり適合度は低くなる。今回使用した Comparative Fit Index (CFI) は、変数間にパスを一切引かない「独立モデル」と実際に推定を行った「分析モデル」の自由度を考慮した上で比較を行う指標であり、0.95 以上が望ましいとされている (豊田 2003)。ただし、0.90 以上 0.95 未満の場合は許容範囲であるとされ、モデルの当てはまりは悪くないと考えられている。また、Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) は 1 自由度あたりの適合のよさを判断する指標であり、モデルの複雑さの影響を考慮することができるものである (豊田 2003)。一般的に、RMSEA は 0.05 より小さいことが望ましいとされている指標である。ただし、0.05 以上 0.10 未満の場合は許容範囲であるとされ、モデルの当てはまりは悪くないと考えられている。

16) 実際に観察可能な指標である労働条件や人事処遇に関する相談件数の増加や人間関係に関する相談件数の増加を因子として扱うことで、測定誤差の分離やデータに適した重みづけを行うことが可能となる (豊田 1998)。なお、従業員の懸念を内容別に因子として扱うことも可能であるが、懸念の内容を区分して推定を行ったところ関数が収束しなかった。そのため、従業員の懸念は 1 因子として扱った。

17) 内部人材の育成や匿名性の担保が相談件数に与える影響は有意でないため、その係数は 0 であるとみなされる。これは以下の計算でも同様である。

18) 「企業が取り組みを実施しないから従業員の懸念が高まる」という逆の因果関係も考えられるが、そのようなモデルは適合度が低く (CFI=.79, RMSEA=.091)、実際のデータに適合していなかった。そのため、本稿で使用したデータでは「従業員の懸念が企業の取り組みに影響を与える」という仮定を行うことが妥当であることが確認された。

参考文献

- 梅崎修・田口和雄 (2012) 「個別的苦情・要望に対する労使の対処機能——『従業員アンケート』を使った分析」『日本労務学会誌』Vol.13, pp.2-16.
- 梅崎修・南雲智映 (2009) 「交渉内容別に見た労使協議制度の運用とその効果——『問題探索型』労使協議制の分析」『日本労働研究雑誌』No.591, pp.25-40.
- 厚生労働省 (2014) 『平成 26 年度個別労働紛争解決制度施行状況』.
- (2010) 『平成 21 年度労使コミュニケーション調査結果の概況』.

- 厚生労働省大臣官房地方課紛争処理業務室編 (2001)『個別労働紛争解決促進法』労働行政研究所。
- 最高裁判所事務総局行政局 (2014)「平成 25 年度労働関係民事・行政事件の概況」『法曹時報』第 66 号, pp.2183-2210。
- 菅野和夫 (2000)「米国企業における苦情処理 ADR と社内オンブズパーソン」花見忠先生古稀記念論集刊行委員会編『花見忠先生古稀記念論集 労働関係法の国際的潮流』信山社, pp.147-178。
- 田口和雄・梅崎修 (2011)「中小企業における従業員発言機構の機能」『日本労務学会誌』Vol.12, pp.61-77。
- 橋本俊詔・野田知彦 (1993)「賃金、労働条件と労働組合」橋本俊詔・連合総合生活開発研究所編『労働組合の経済学——期待と現実』東洋経済新報社, pp.195-216。
- 土屋直樹 (2008)「企業内における不満、苦情への対応」『日本労働研究雑誌』No.581, pp.26-35。
- 都留康 (2002)『労使関係のノンユニオン化——ミクロ的・制度的分析』東洋経済新報社。
- 東京大学社会科学研究所 (2011)『労働審判制度についての意識調査基本報告書』。
- 東京海上日動リスクコンサルティング株式会社 (2012)『平成 24 年度厚生労働省委託事業 職場のパワーハラスメントに関する実態調査報告書』。
- 豊田秀樹 (1998)『共分散構造分析——構造方程式モデリング——入門編』朝倉書店。
- 編 (2003)『共分散構造分析——構造方程式モデリング——疑問編』朝倉書店。
- 内藤忍 (2009)「内部通報制度を利用した労働者の苦情処理——労働紛争予防の観点から」JILPT Discussion Paper 09-06。
- 野瀬正治 (2011)「わが国の個別労働紛争調整システムの課題——イギリスとの比較を中心に」『日本労働研究雑誌』No. 613, pp.49-63。
- 水谷英夫 (2011)「パワーハラスメントの法的課題」『労働調査』第 498 号, pp.12-17。
- メアリー・ロウ・高橋良子 (2006)「組織内オンブズパーソン——健全な問題解決のためのコミュニケーション・ルート」『日本労働研究雑誌』No.546, pp.46-56。
- 労働政策研究・研修機構 (2008)『企業内紛争処理システムの整備支援に関する調査研究』労働政策研究報告書 No.98。
- (2010)『個別労働関係紛争処理事案の内容分析——雇用終了、いじめ・嫌がらせ、労働条件引下げ及び三者間労務提供関係』労働政策研究報告書 No.123。
- (2012)『職場のいじめ・嫌がらせ、パワーハラスメント対策に関する労使ヒアリング調査——予防・解決に向けた労使の取組み——』JILPT 資料シリーズ No.100。
- 山川隆一 (2006)「日本における労働紛争の解決——最近の展開とその背景、および将来の展望」『日本労働研究雑誌』No.548, pp.59-69。
- Colvin, A. J. S. (2003) “The dual transformation of workplace dispute resolution,” *Industrial Relations*, 42, 712-735。
- (2013) “Participation versus procedures in non-union dispute resolution,” *Industrial Relations*, 52, 259-283。
- Cortina, L. M. and Magley, V. J. (2003) “Raising, voice, risking retaliation: Events following interpersonal mistreatment in the workplace,” *Journal of Occupational Health Psychology*, 8, 247-265。
- Einarsen, S., Hoel, H. and Notelaers, G. (2009) “Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the negative acts questionnaire-revised,” *Work & Stress*, 23, 24-44。
- Feuille, P. and Chachere, D. R. (1995) “Looking fair or being fair: Remedial voice procedures in nonunion workplaces,” *Journal of Management*, 21, 27-42。
- Feuille, P. and Delaney, J. T. (1992) “The individual pursuit of organizational justice: Grievance procedures in nonunion workplaces,” *Personnel and Human Resources Management*, 10, 187-232。
- Johnston, T. (2008) “Knowledge and use of mediation in SMEs: Results from telephone omnibus-February 2008,” *Acas Research Paper*。
- Klaas, B. S. and DeNisi, A. S. (1989) “Managerial reactions to employee dissent: The impact of grievance activity on performance ratings,” *Academy of Management Journal*, 32, 705-717。
- Lewin, D. (1987) “Dispute resolution in the nonunion firm,” *Journal of Conflict Resolution*, 31, 465-502。
- and Peterson, R. B. (1999) “Behavioral outcomes of grievance activity,” *Industrial Relations*, 38, 554-576。

(投稿受付 2014 年 2 月 26 日, 採択決定 2015 年 6 月 12 日)

ながぬま・ゆうすけ 早稲田大学大学院博士後期課程。
最近の論文に「厚生労働省によるパワハラ実態調査の概要と今後の取組みの検討」『労働法律旬報』1791 号。組織行動論専攻。