

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