

平成 20 年 7 月 28 日

独立行政法人労働政策研究・研修機構（理事長 稲上 毅）
調査・解析部次長 荻野 登
主任調査員 野村かすみ
電話 03-5903-6314 URL:<http://www.jil.go.jp>

組合員の苦情・不満を把握するため、労組は直接の相談やコミュニケーションを重視
最近 5 年間で増えた相談内容は「残業、休日・休暇」がトップに
「苦情・不満」への対応で管理職への期待は高いが、6 割超の労組が「役割を果たしていない」と回答

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（労働組合）調査結果

調査結果のポイント

<組合員の苦情・不満を把握するため、労組は「組合役員による直接個別相談」などの日常活動を重視>

組合員の苦情や不満を把握するため、「執行委員、職場委員など組合役員による直接個別相談」や「職場委員による日常のコミュニケーション」を実施している組合の割合が 8 割にのぼるほか、「職場集会の開催」などの実施割合も 6 割以上となっている。組合独自の「苦情相談窓口の設置」も 3 割以上が実施している。（p.3、図表 2）

<最近 5 年間に受けた相談内容については「残業、休日・休暇」と回答した組合が最も多く、理由の上位に「仕事の要求が厳しくなった」「成果主義の導入」があがる>

最近 5 年間に受けた相談内容のトップは、「残業時間、休日、休暇等に関する不満」（70.8%）。以下「賃金、一時金に関する不満」（64.8%）、「仕事の進め方等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%）などでいずれも、増加傾向にある。増加の理由は、「仕事上の要求が厳しくなった」（60.2%）、「成果主義の導入等人事制度、賃金制度の見直しがあった」（46.5%）などの順となっている。（p.4、図表 3、4、5）

<労組の解決措置としては、会社への申し入れが 6 割超で最多>

最近 3 年間に取り扱った苦情・不満に関して、労組が講じた解決措置は、「会社に検討・対応を申し入れ、相談者に回答・説明した」が 67.9%で最も多く、ついで「相談内容に応じて組合として相談者に回答・説明した」が 55.0%であった。（p.5、図表 6）

<苦情・不満に対処できるノウハウある人材の不足が課題>

労組が苦情や不満に取り組む際の課題としては、「苦情や不満に対処するためのノウハウのある人材が足りない」が 41.1%とトップ。一方、苦情処理ノウハウのある人材が足りないと認識しつつも、6 割以上の労組が苦情処理担当者への「研修を行っていない」（p.6、図表 8）

<労組は会社が実施する苦情や不満への取組みを高く評価>

会社の取組みで労組が有効性が高い（「高い」+「やや高い」）と考えているのは、「労働組合・従業員代表との協議」（73.4%）、「職場懇談会」（59.0%）、「従業員意識のアンケート調査」（57.1%）などで、5 割を超えている。（p.7、図表 11）

<7 割の労組が管理職の役割に期待しているが、うち 6 割以上が役割を果たしていないと評価>

苦情・不満に対応する管理職の役割について、65.1%の労組が「大きい」と回答。今後の役割への期待も 45.5%が「増大する」としているが、管理職が実際に役割を果たしているかについては、6 割以上の労組が「果たしていない」と回答している。管理職が役割を果たせない理由については、「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」（35.4%）、「仕事が忙しく時間的余裕がないから」（24.6%）などと考えている。（p.8、図表 12、13、14）

調査概要

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するなか、社内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を整備していくことが求められている。一方、労働組合にとっても、組合員ひとりひとりの職場での苦情や不満を把握し、紛争を未然に回避するために適切に対応することは、重要な課題の一つとなっている。

そこで、労働組合に対して企業内における労使コミュニケーションの状況と併せて、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に関するアンケート調査を実施した。なお、今回の調査では、労働組合自身の取組みに加え、企業の取組みに関する労働組合の認識についても聞いた。

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「平成18年労働組合基礎調査」対象労組から規模別に層化無作為抽出)
調査方法	郵送による調査票の配布・回収
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

企業の属性(業種、従業員数、組合員数)、従業員の属性(正社員数、管理職、性別)、組合の属性(役員数、職場委員、上部団体の加盟等)は、p10参照。

労働政策研究・研修機構では、本調査結果に先立ち、2007年12月25日に「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の結果(企業調査、従業員調査)」を発表しています。こちらも併せてご参照ください。<URL <http://www.jil.go.jp/press/documents/20071225.pdf>>

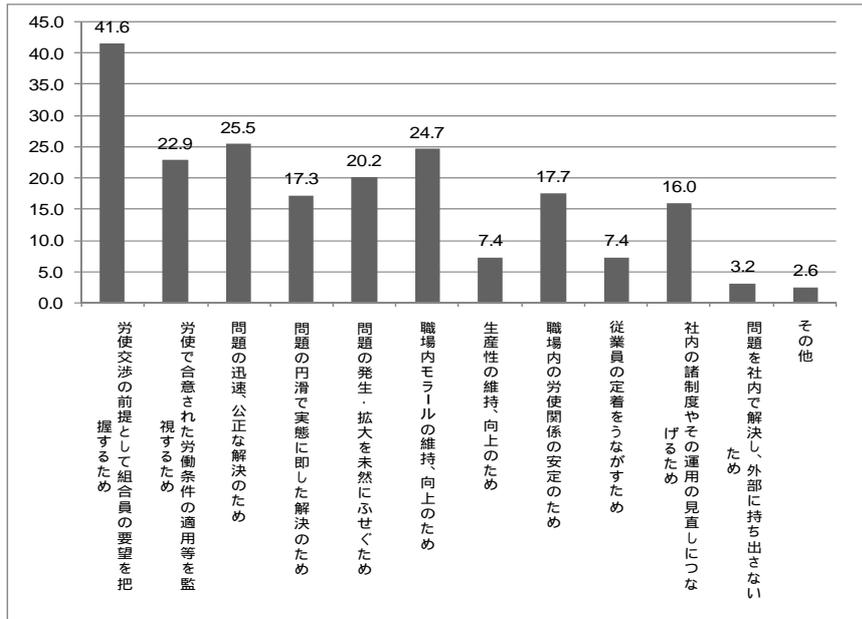
調査結果の概要

【 苦情や不満への労働組合の対応】

1. 労働組合が組合員の苦情や不満の処理に取組む理由

労働組合が組合員の苦情や不満の処理に取組む理由（複数回答）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」（41.6%）と回答する労組の割合が最も高い。以下「問題の迅速、公正な解決のため」（25.5%）や「職場内モラルの維持、向上のため」（24.7%）などの回答が続いており、組合員の円滑な仕事環境づくりへの貢献をめざしていることがうかがえる。（図表1）

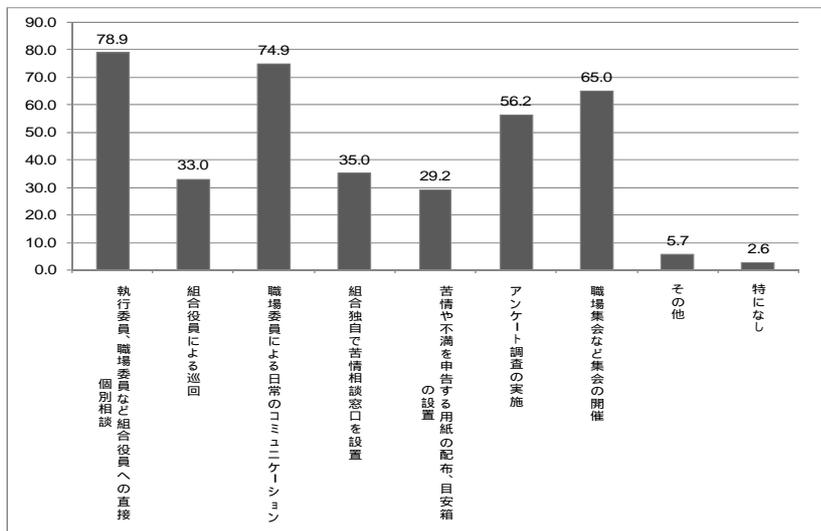
図表1 労組が苦情や不満の処理に取組む理由（複数回答、% N=2,349）



2. 苦情・不満の把握方法

組合員の苦情や不満を把握するための具体的な取組み（複数回答）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」（78.9%）や「職場委員による日常のコミュニケーション」（74.9%）など日常活動を重視しており、「職場集会の開催」（65.0%）も6割以上で実施しているなど、組合員との直接的な接触や対話で苦情や不満を把握しようと努めている労組が多い。また、35.0%の労組が「労働組合独自で苦情処理窓口を設置」している。（図表2）

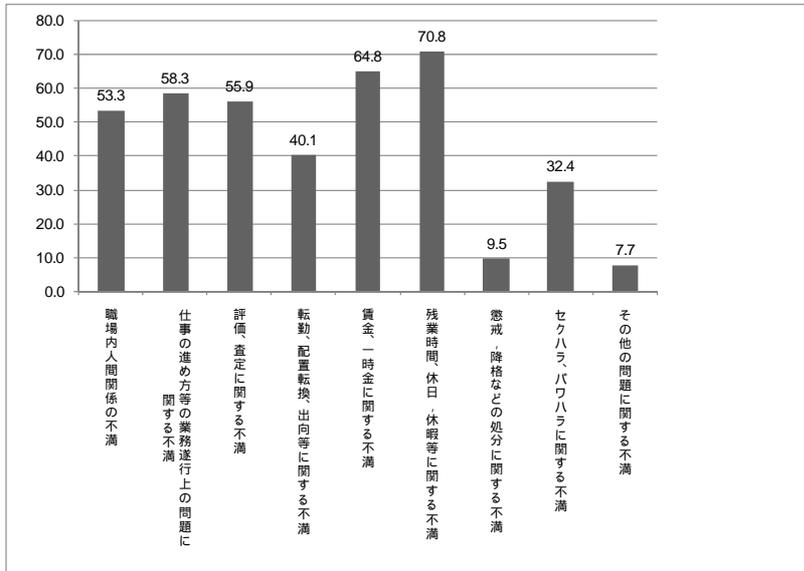
図表2 苦情・不満の把握方法（複数回答、%、N=2,277）



3. 受け付けた苦情・不満の内容

上記の取組みで把握された組合員の苦情や不満で、最近5年間に受け付けた内容(複数回答)は、「残業時間、休日、休暇等に関する不満」と回答する労組が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%)、「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%)などの順となっている。(図表3)

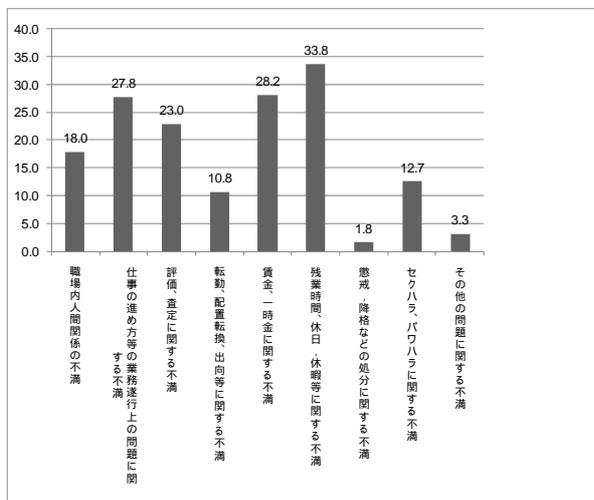
図表3 最近5年間で受け付けたことのある苦情内容別労組割合(複数回答、%、N=2,349)



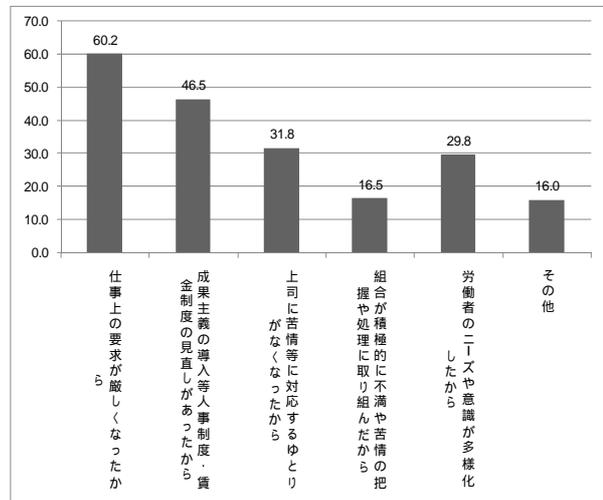
また、最近5年間で増えたとする内容については、「残業時間、休日、休暇等に関する不満」(33.8%)、「賃金、一時金に関する不満」(28.2%)、「仕事の進め方等の業務遂行上の問題に関する不満」(27.8%)、「評価、査定に関する不満」(23.0%)、「職場内人間関係の不满」(18.0%)、「セクハラ、パワハラに関する不満」(12.7%)の順で労組の回答が多かった。(図表4)

最近5年間で増えた理由(複数回答)としては、「仕事上の要求が厳しくなったから」(60.2%)、「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%)などが高い割合となっている。業績や成果を重視した人事・賃金制度の導入などの影響が示唆される結果となった。(図表5)

図表4 最近5年間で増えた苦情や不満の内容別労組割合(複数回答、% N=2,349)



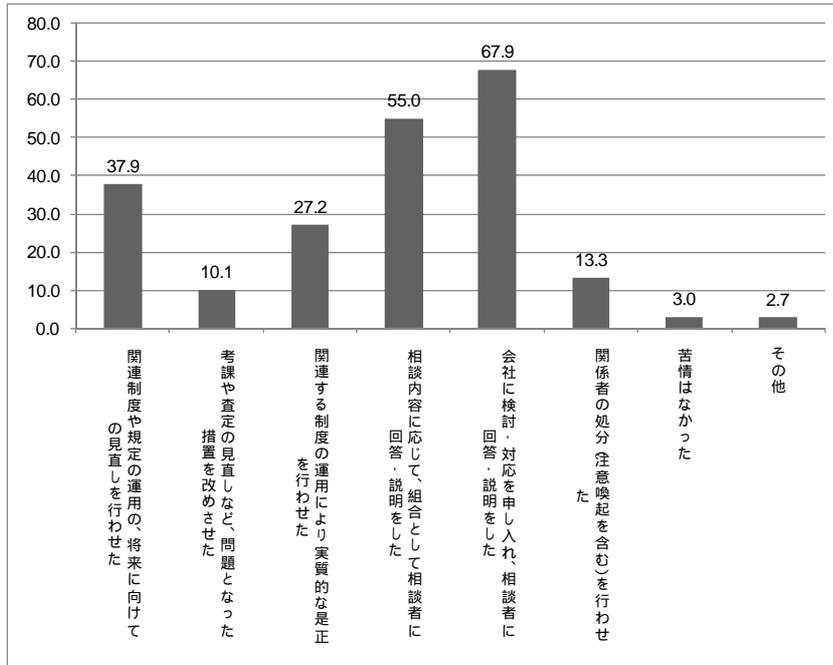
図表5 最近5年間に苦情や不満が増えた理由(複数回答、%、N=2,349)



4. 苦情・不満への解決措置

最近3年間に取り扱った苦情・不満に関して、労組が実際に講じた解決措置は、「会社に検討・対応を申し入れ、相談者に回答・説明した」と回答した労組が67.9%で最も多く、次に「相談内容に応じて組合として相談者に回答・説明した」が55.0%が多かった。以下、「関連制度や規定の運用の将来に向けての見直しを行わせた」(37.9%)、「関連する制度の見直しなど、問題となった措置を改めさせた」(27.2%)、「関係者の処分(注意喚起を含む)を行わせた」(13.3%)の順だった。(図表6)

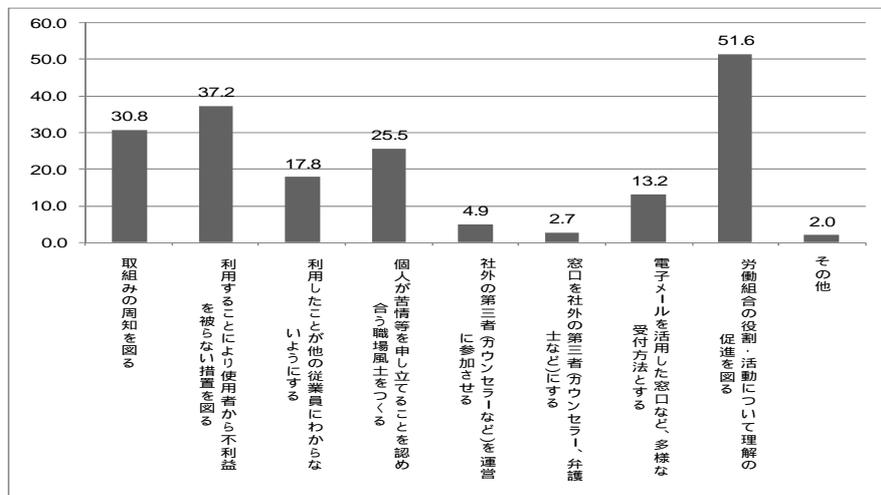
図表6 最近3年間で苦情・不満の解決に講じた措置(複数回答、%、N=2,349)



5. 組合員が苦情処理の仕組みを利用しやすくする方法

組合員が苦情処理の仕組みを利用しやすくする方法を聞いたところ、「労働組合の役割・活動について理解の促進を図る」が51.6%で最も多かった。このほか、「利用することで使用者から不利益を被らない措置を図る」(37.2%)、「取組の周知を図る」(30.8%)、「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」(25.5%)などの順で回答が多かった。(図表7)

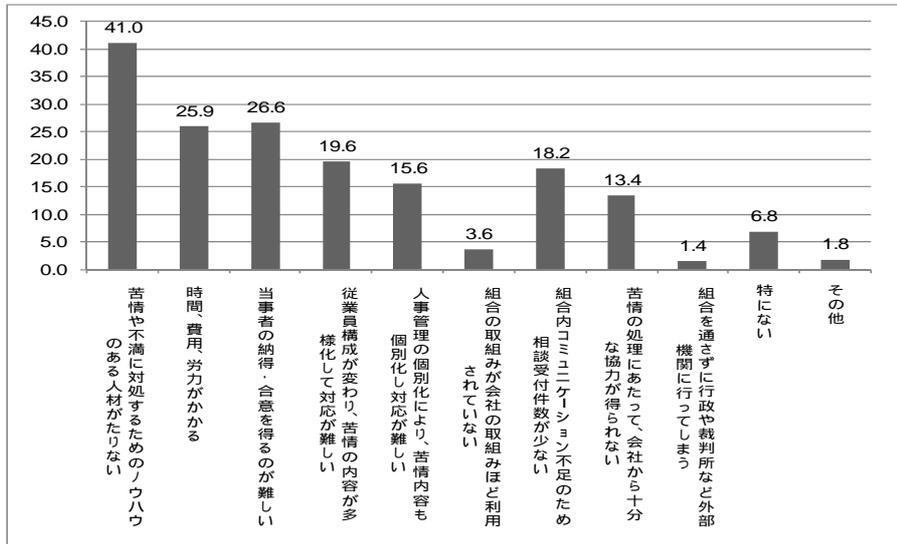
図表7 組合員が苦情処理を利用しやすくなるための取組み(複数回答、%、N=2,349)



6. 苦情・不満に取り組む際の課題

今後、労組が苦情・不満に取り組む際の課題については、「苦情や不満に対処するためのノウハウのある人材が足りない」が41.0%でトップ。このほか、「当事者の納得・合意を得るのが難しい」(26.6%)、「時間、費用、労力がかかる」(25.9%)、「従業員構成が変わり、苦情の内容が多様化して対応が難しい」(19.6%)などの順になっている(図表8)。一方でノウハウのある人材が足りないと多くの労組が認識しているにもかかわらず、苦情処理に取り組む担当者への研修の実施については、61.5%の労組が「研修は行っていない」と回答している。

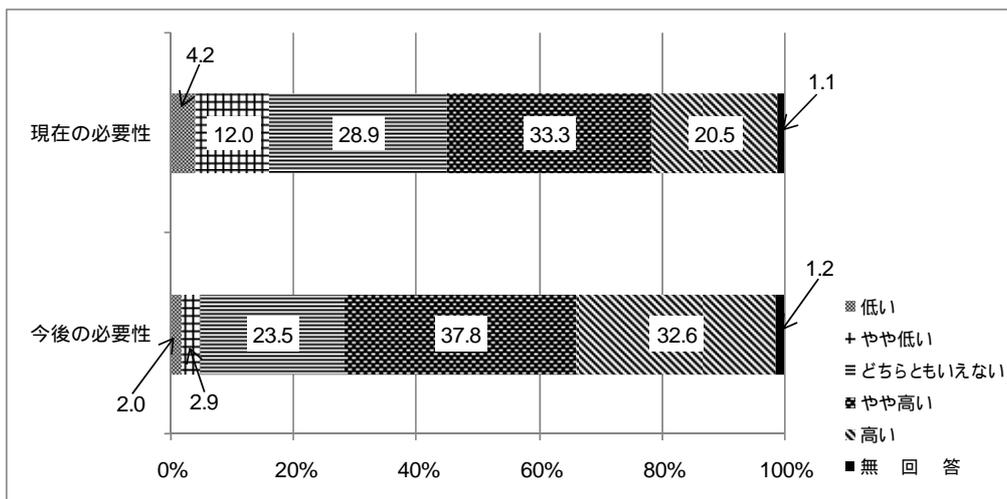
図表8 苦情処理に取り組む際の課題(複数回答、%、N=2,349)



7. 苦情・不満の解決や未然防止策の必要性

苦情・不満の解決や未然防止のための取組みについては、5割以上の組合が現在の必要性を感じ、7割以上の組合が今後の必要性が高まると感じているなど、労組は未然防止の必要性に関して「高い」と認識している。(図表9)

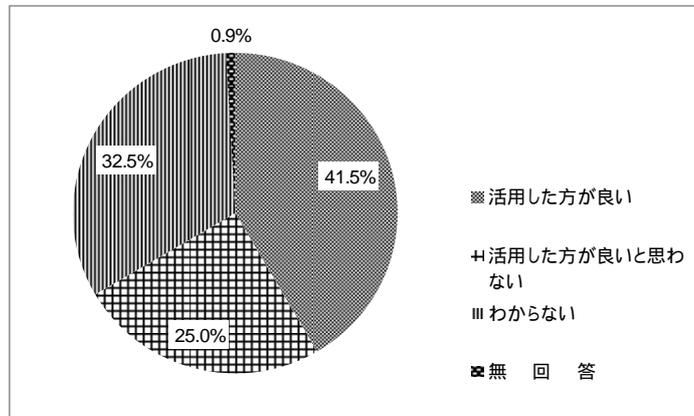
図表9 苦情・不満の解決や未然防止のための取組の必要性(単一回答、%、N=2,349)



8. 紛争発生時の外部機関の活用

会社と従業員の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うかどうかをきいたところ、「活用した方が良い」が41.5%、「活用したほうが良いと思わない」は25.0%であった。（図表10）

図表10 紛争発生時の外部機関の活用（単一回答、%、N=2,349）

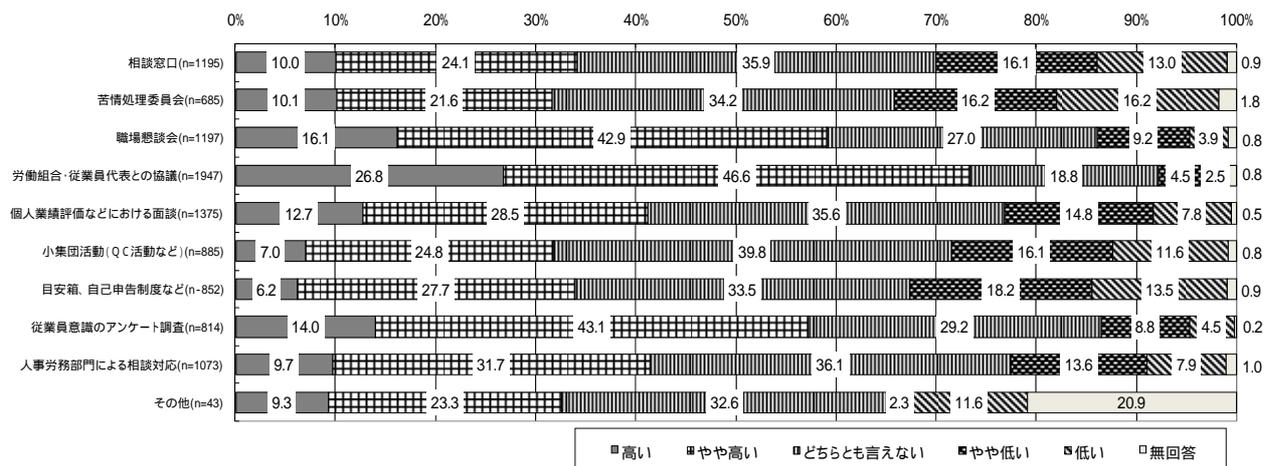


【II 会社の取組みに対する労組の評価等】

1. 会社の取組みに対する労組の評価

会社の取組みに対する労組の評価を、「高い」、「やや高い」、「どちらともいえない」、「やや低い」、「低い」の5段階できいたところ、有効性が高い（「高い」+「やや高い」）と考えているのは、「労働組合・従業員代表との協議」が73.4%と最も高く、次いで「職場懇談会」（59.0%）、「従業員意識のアンケート調査」（57.1%）、「人事労務部門による相談対応」（41.4%）、「個人業績評価などにおける面談」（41.2%）などへの評価が特に高い。苦情・不満の解決に関する制度として設けている「相談窓口」や「苦情処理委員会」を有効だと考えている組合は3割程度となっている。（図表11）

図表11 会社の取組みの有効性への労組の評価



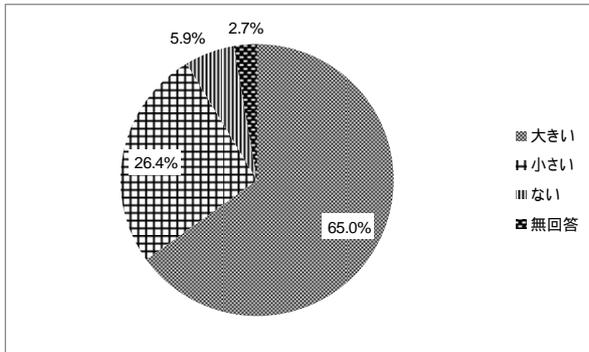
注：各取組みについて「ある」と回答した労組に対して有効性への評価を聞いたため、回答項目のn数が一定ではない。

2. 管理職の役割

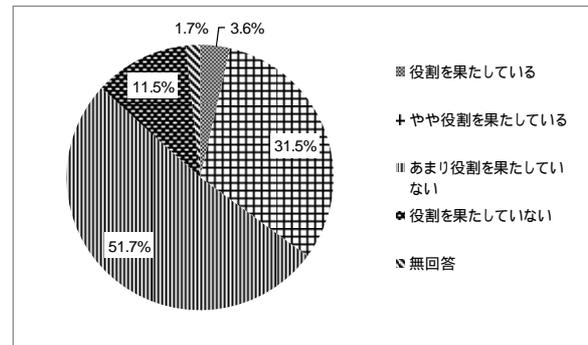
従業員の苦情・不満への処理に関して企業が期待する管理職の役割について聞いたところ、65.0%と過半数の労組が「役割が大きい」と回答し、企業調査（注）と同様の結果となった。（図表17）。しかし、管理職は役割を果たしているかどうかを聞いたところ、6割以上の労組が「役割を果たしていない」と回答している。

（図表12、13）

図表12 管理職の役割の大きさ
(複数回答、%、N=2,349)

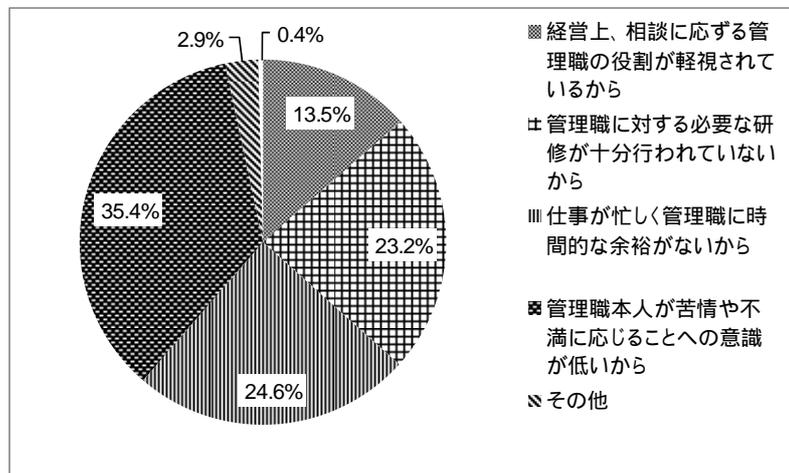


図表13 管理職の役割の実現状況
(複数回答、%、N=2,349)



管理職の役割が「大きい」あるいは「小さい」と回答した労組で、管理職が役割を果たしていないと回答した労組にその理由をきいたところ、「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」が35.4%と最も多く、「仕事が忙しく管理職に時間的余裕がないから」(24.6%)、「管理職に対する必要な研修が行われていないから」(23.2%)、「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」(13.5%)など、管理職本人の認識不足とともに、対応する環境が整えられていない状況が指摘された。（図表14）

図表14 管理職が役割を果たせない理由（単一回答、%、N=1,357）



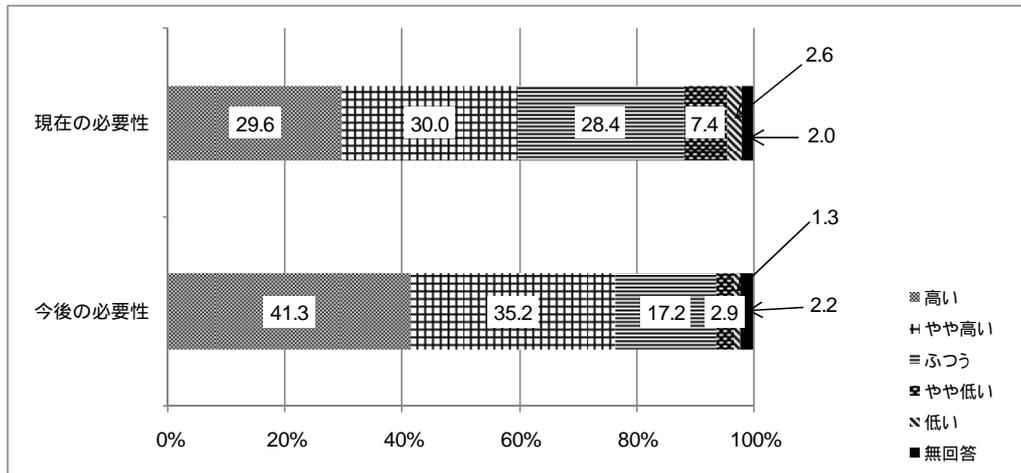
< 注 >

2007年7月に実施した企業調査及び従業員調査によると、企業、従業員ともに苦情や不満の把握・解決に際しての管理職の役割を重視しており、特に企業の多くが「今後も管理職の役割は増える」と考えている。（2007年12月25日発表の記者発表資料「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」（企業調査、従業員調査）<http://www.jil.go.jp/press/documents/20071225.pdf> 参照）

3. 会社が苦情・不満を未然防止する取組みの必要性

未然防止のための会社の取組みについては、現在においても、今後においても「必要性が高い」と回答している労組が半数以上（現在：「高い」29.6%+「やや高い」30.0%、今後：「高い」41.3%+「やや高い」35.2%）であった。特に今後の必要性についての数値は現在を上回っており、将来的に未然防止の必要性が高まると予想している。（図表15）

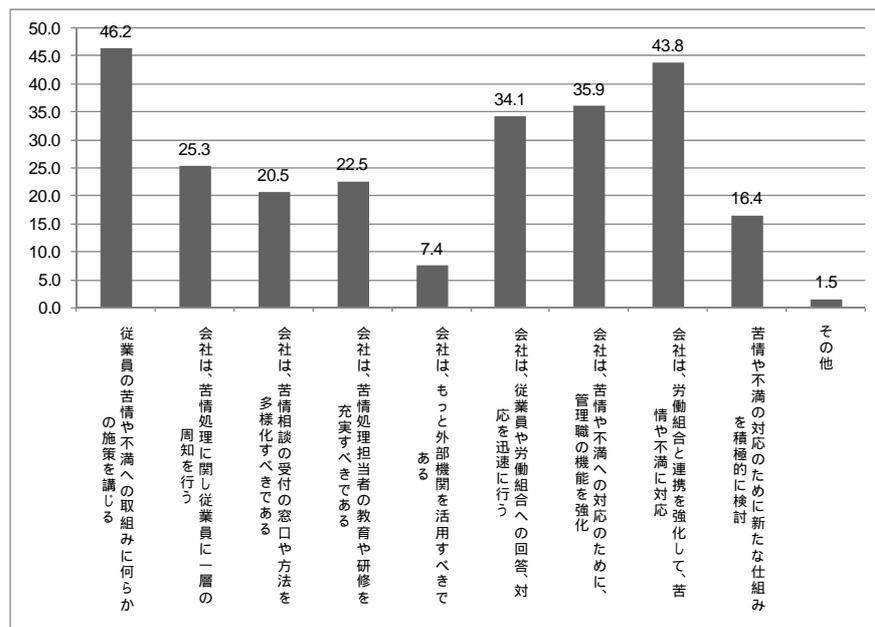
図表15 苦情・不満の解決・未然防止のための会社の取組みの必要性（単一回答、%、N=2,349）



4. 会社が苦情・不満を未然防止するための今後の取組み課題

会社が苦情・不満を未然防止するための今後の取組み課題については、「従業員の苦情や不満への取組に何らかの施策を講じる」とする労組が半数近く（46.2%）あり、以下「会社は労働組合と連携を強化して、苦情や不満に対応」（43.8%）、「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」（35.9%）、「会社は、従業員や労働組合への回答、対応を迅速に行う」（34.1%）、「会社は、苦情処理に関し従業員に一層の周知を行う」（25.3%）、「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」（22.5%）、「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」（20.5%）などの順で回答した組合の割合が高い。（図表16）

図表16 苦情や不満の未然防止のための会社の取組み課題（複数回答、%、N=2,349）



* 回答者属性等

業種	鉱業	0.3	組合員数(男)	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)	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
	1~99人	4.6			無回答	6.0
	100~149人	14.4			平均	197.0
	150~199人	10.2			役員数	0人
	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	ライン管理職を含む	4.8
	50~99人			18.4	スタッフ管理職を含む	4.9
	100~199人			21.2	パートタイマーを含む	9.2
	200~499人		20.9	契約社員を含む	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)		40.2	無回答
		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				

注: 網掛けは複数回答。