

労働行政機関利用者のニーズに関する研究

[研究メンバー]

主査	諏訪康雄	法政大学教授
	清家 篤	慶應義塾大学教授
	山川隆一	武蔵大学助教授
	村中孝史	京都大学助教授
	山田一成	法政大学助教授
事務局	李 鋌	東京大学大学院
	山口純子	法政大学研究生

[報告書目次]

- 第1章 アンケート調査結果の概要
- 第2章 利用者サイドから見た紛争処理システム
- 第3章 個別的労働紛争をめぐる新たな紛争処理方式を考えるにあたって（座談会）
- 参考資料（資料編）

[内容要旨]

わが国の労使関係法は、労働者が労働組合を結成して団結し、使用者との団体交渉を経て労働協約を締結して労働条件を決定し、紛争が発生した場合に備えて労働委員会に斡旋等のシステムを用意している。

ところが、このシステムの中核的役割を担うことを予定されている労働組合の組織率は年々低下していく一方で、わが国の産業構造の変化に伴った経済状況等を反映し、労働組合の係わりの薄い個別の紛争は増大している。そこで、この状況を踏まえた労使紛争処理手続きのあり方について調査研究を行った。

1 調査研究の内容と調査方法

紛争処理システムのあり方を検討するため、労働行政機関利用者が現実に何を望んでいるかを調査することとし、労使への郵送アンケートと、労政事務所の窓口において利用者アンケートを実施して、利用者の現行システムへの評価、紛争処理ニーズについて把握し、分析検討を行った。

- (1) 労使郵送アンケートでは、統計的に抽出した従業員100～499人規模の民間の905組合（回答は役員個人の考えとして調査、以下「労組役員」という。）とその使用者に対して、労働行政機関の利用の有無、利用意向の有無等の調査を行い、使用者21.2%、労組役員17.1%の回答

を得た。

- (2) 利用者アンケートは、東京都、大阪府、愛知県の労政事務所の窓口において、当該機関の利用者に対して、利用目的、利用理由、機関を知った方法について、1 か月間調査を行ったもので、都府県別の回答率はそれぞれ、149、25、42 件であった。

2 調査結果の概要

(1) 労使郵送アンケートの結果

- ① 過去3年間に社外機関を利用したことがあるものは使用者8.9%労組役員7.1%、その利用先はほとんど労働行政機関である。
- ② 労働行政機関を利用したいという割合は、相談内容が単純不履行の場合で使用者34.4%、労組役員41.3%であり、権利紛争の場合は、使用者14.0%労組役員27.1%と低い。また、利益紛争の場合は、使用者42.2%、労組役員45.1%と高い。
- ③ 労使とも、いずれかの紛争において利用したいという回答は使用者で半数(47%)近く、労組役員では過半数(56%)である。全ての場合で利用したいとするものは、使用者12%、労組役員20%である。
- ④ 労働行政機関を利用しない理由は、企業内で解決できるというものが労使ともに8割以上ある。しかし、会社内に紛争処理機関があるから、としたのは7割程度で、それが機能していると回答したのは、その内の8割程度である。
- ⑤ 単純不履行、権利紛争、利益紛争に分けて行政機関に期待するところは何か、との問いに対しては、相対的に権利紛争の場合は、利用意向が低い。
- ⑥ 行政機関として対処し易い順では、単純不履行、権利紛争、利益紛争であるが、利用者の意向はこれとは異なり、労使とも、利益紛争、単純不履行、権利紛争の順となっている。
- ⑦ 行政機関に対しては、労使とも紛争に介入(話し合いの場を設ける、話をまとめる、相手方の説得・指導)してほしいというより、紛争の処理方法等情報提供(ポイント教示、法令の内容・解釈、具体的な対処方法)といったサービスを期待している。すなわち、利用者サイドの意思は、具体的な事例が発生した場合に、事例に則した解決方法が分かればそれによく、迷ったときは、必要に応じて必要なだけ行政からサービスを受けたいというものと言える。

(2) 利用者アンケートの結果

- ① 情報と調整のどちらにニーズがあるかは地域により異なるが、いずれも調整ニーズより情報ニーズ（少ない東京都の場合でも、使用者 88%、労働者 66%）が高かった。
- ②当該機関を利用した理由については「正確な判断・知識を教えてもらえる」（労使とも7割近く）、「公的機関が行っている」「具体的なノウハウを提供してくれそう」、が労使ともに高いという結果となっている。

3 座談会の開催

研究会メンバーにより「個別的労働紛争をめぐる新たな紛争処理方式を考えるに当たって」として座談会を開催した。座談会では不満が発生した場合の苦情処理・紛争処理方式を、「相談」「交渉」「調整的プロセス」及び「判定的プロセス」に分けてそれぞれについて検討を行った。