

企業内における苦情処理の実態とあり方に関する研究

[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
	村中孝史	京都大学助教授
	山川隆一	筑波大学助教授
研究生	李ジョン	九州大学助教授
	山口純子	法政大学大学院
	佐藤哲彰	慶應義塾大学大学院

[報告書目次]

- 第 1 企業内個別紛争処理に関する既存調査
- 第 2 企業内における苦情・相談の発生状況とその処理
 - 1 ねらい
 - 2 課題の設定と方法
 - 3 苦情・相談の発生状況
 - 4 苦情処理のプロセスと方法
 - 5 小括
- 第 3 労使関係システムのあり方研究会座談会
- 第 4 経済学的立場からの一考察

[内容要旨]

近年、個別労使紛争の増加に対応して、個別紛争処理システムの再設計をめぐる議論が活発化しているが、意外にも企業内における苦情・相談等の発生及び処理状況については明らかでない。そこで、本研究では、企業内での個別紛争に関し、苦情・相談等の発生件数や処理方法の実情を明らかにするとともに、個別紛争処理システムに限らず、労働紛争処理システム全体について見直しをし、企業内で発生する苦情・相談、紛争をいかに処理、解決していくべきかについて検討した。

これまでの企業内での労使紛争の研究は、労使協議機関や団体交渉を中心的なものとして扱ってきた傾向があり、紛争の内容も集団的処理になじみやすいものが目立ち、個別労使紛争の増加を確認するための十分なデータが存在しなかった。そこで、本研究では、企業内での苦情・相談等の内容、発生状況及び処理方法等について、30 人以上の 4500 社を対象にアンケート調査を実施し（有効回収率 9.1%）、そこから得られたデータを検討の素材とした。

1. アンケート調査の概要

(1) 苦情・相談の発現状況

苦情・相談件数が最も多かったのは、「上司と部下との折り合いが悪い」であり、労働時間や賃金等をめぐる苦情よりも多い。これを5年前と比較すると、現在は、労働時間と賃金をめぐる苦情が減少し、上司と部下をめぐる苦情や人事考課、配置等の苦情が増加している。労働時間と賃金は代表的な労働条件であると同時に、数字で表しやすく、労働者集団の共通の利害として経営側と意見調整することに適した項目である。しかし、5年前と比べて増えた上司と部下をめぐる苦情・相談は、改善に取り組んでも、仲々成果を上げることは難しい項目である。事実、苦情・相談の各項目の解決率をみると、「上司と部下との折り合いが悪い」という項目の解決率は最低となっている。

(2) 苦情処理の方法

苦情処理の方法を探るため、調査票では次のような四つの苦情例、つまり、「配置換えに対する従業員の苦情」「上司に対する従業員の苦情」「パートタイマーからの処遇に対する苦情」「従業員の高齢化対策をめぐる苦情」の事例を、裁判例を参考にして作成し、これら四つの事例と似たようなことを経験した事業場の様子を質問した。その結果、最も多い配置換えの事例であっても、似たような苦情への取り組みを経験した事業場は半分以下と、必ずしも多くはない。しかし、企業内で解決に取り組んだ経験のないようなものについても、企業内で苦情が生じれば、何らかの解決策を出せると考えている事業場は多いようである。苦情処理について、企業外の機関は「どれも利用したくない」が最大の回答であったことと合致する傾向である。

苦情はまず、人事・総務部門、直属の上司・元上司、社内の同僚といった、紛争処理のための専門スタッフ・機関以外のところに持ち込まれ、主として人事・総務部門、直属の上司・元上司等が中心となって取り組まれる。苦情の解決に取り組む際、就業規則等の規範とともに重用されるのが、その時の会社の事情と従業員の事情である。このように、企業内の苦情処理にあたる人・機関の面でも、方法においても柔軟かつインフォーマルな面の存在が強調されている。

2. 座談会

なお、研究会メンバーにより「労使関係システムのあり方」として座談会を開催した。座談会では、アンケート調査結果をうけ、「企業内紛争処理システムの役割」とその関連での「企業外紛争処理システムのあり方」について検討が行われ、現場レベルでの紛争予防と解決が重要であるが、新たなタイプの紛争に対しては、企業内及び企業外においても第三者の仲立ちが必要となることなどが述べられた。