

# 職場労使関係の国際比較に関する調査研究報告書

(職場の苦情処理に関する調査研究)

---

## 「職場労使関係の国際比較研究委員会」(\*主査)

\*佐藤 博樹 (東京大学社会科学研究所教授)                      小笠原浩一 (埼玉大学経済学部教授)  
久本 憲夫 (京都大学大学院経済学研究科教授)                      市川幸一郎 (東京電力労働組合本店総支部副書記長)  
坂口 雅保 (三菱自動車工業労働組合中央執行委員)

---

今日、これまでの日本の産業システムの支柱の一つであった「職場の労使関係」に変化の兆しが見られ、その軸足が集団的な関係から個別的な関係へと移り始めている。とりわけ、処遇の個別化の進行に伴い増加すると思われる労働者個人からの苦情・不満を受け止め、あるいは吸収し、労使で適切に処理していくべき労働組合の役割と機能は、改めて問い直されるようになってきている。

連合総研では、こうしたわが国の労使による苦情処理制度の実態と今後のあり方を探るために、現在発生している苦情の内容、苦情処理制度の運用の現状と問題点について、現場の労働組合事業所支部を中心に聴き取り調査を行うとともに、既存の調査の分析・検討を行った。さらに、今後の苦情処理制度を多角的に捉えるべく、英国及びタイの企業・労働組合に対し、苦情処理に関する取り組みについて現地調査を実施すると同時に、英国については既存の調査研究の再分析を行った。

調査・分析結果からは、「苦情処理規程」はあっても実際に機能しているケースはほとんどなく、活発な労働組合の多くは、事態が表面化する前に、多様な苦情処理の方法で処理してきている。しかし、他の手段では解決できない場合の「最後のよりどころ」として、公式の苦情処理制度に意義があることが確認された。

---

## 目次

### 総論

### 第Ⅰ部 国内編

#### 第1章 苦情処理のテーマとルート

#### 第2章 苦情処理の活動方式

#### 第3章 苦情処理規定とこれにもとづく活動

### 第Ⅱ部 海外編

#### 第1章 イギリスにおける苦情処理制度：事業所内手続きと法制度

#### 第2章 タイ国における労働者と企業・労働組合の関わり方、問題解決システム

### 第Ⅲ部 国内調査事例紹介

#### 第1章 調査実施方法

#### 第2章 調査事例概要紹介