

労働者の不満・苦情と企業内苦情処理

——その現状と課題——

藤 内 和 公

はじめに

労使紛争にはさまざまな種類のものがあり、それに対応して多様な解決ルート・方法がある。本稿は労使紛争のなかで、裁判所による司法救済のルートに拠らず、かつ、通常は団体交渉・労使協議の対象とならない企業内の個別的労使関係レベルの紛争解決システムを取り扱う。特に、企業内で苦情処理の対象となる個人的不満および個人的紛争の取扱いを論ずる。

ここで対象となる労働者の不満・苦情は、分類すると、①労働者の個人的処遇、例えば、昇給・昇格、手当支給、転勤・配転、出向、解雇、懲戒処分、年休取得に関することがある。これらは狭義の労働条件に該当し集団的規制にもなじむので、団体交渉や労使協議の対象事項ともなりえ、実際に集団的規制事項と苦情処理事項は多かれ少なかれ重なる。このなかには問題の程度、種類によっては法的紛争として裁判による司法救済の対象となる事例もあろう。ほかに②職場環境(例、喫煙、作業環境)、職場の人間関係、③仕事の進め方など職務遂行に関すること等がある。このような不満・苦情を処理・解決するために企業内では苦情処理機関の設置等、解決方法が予定されてい

る。

本稿は、日本の労働者が職業生活に関して持つ不満の程度、その不満が表明・伝達されている程度、不満・苦情が企業内で処理・解決されるルート¹を逐次検討する。それを通じて企業内での労働者個人の苦情取扱の日本的特徴とその背景を明らかにしたい。検討対象となる労働者は資料の制約から主に組織労働者に限定される。併せて、苦情処理にかかわるいくつかの法律問題も検討する。

本稿執筆にあたり、岡山市内の十七の企業で労働組合に対して聞き取り調査をした。それは電機、一般機械、繊維、小売業、保険、鉄道、バス、タクシー、通信企業、電力、私立高校、民間病院、協同組合、新聞社、民間放送、政府関係特殊法人、郵政である。調査時点は一九九四年一月である。個別事例の箇所²で具体例を紹介する。

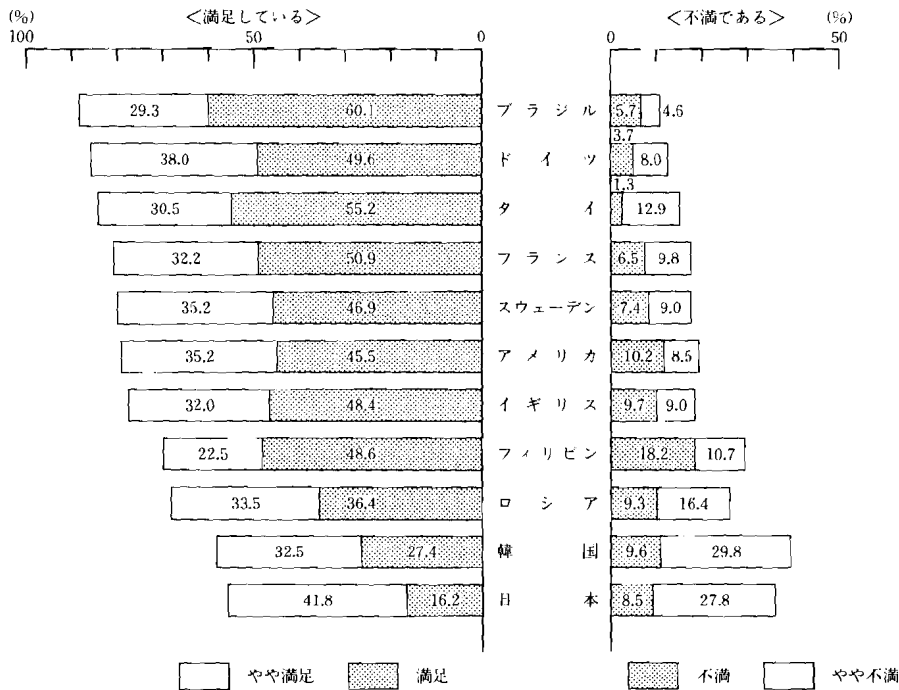
一 労働者の職場生活上の不満・苦情の状況

1 不満・苦情の現状

日本では個別労使間で相互の意思疎通が行われ、労働者の意見や要望が使用者側に伝えられる機会³は比較的頻繁であると思われる。それは戦前から熟練労働者を「子飼いの養成工」として企業内に定着させ、同時に企業忠誠心を涵養⁴すべく、経営家族主義的労務管理のもとで使用者側に労働者の声にある程度は耳を傾ける姿勢があったからである。一九五〇年代以後、アメリカ型人事管理の一環として、ヒューマン・リレーションズ⁵が導入された後にも、それは本国アメリカにおけるものとは同一ではなく、すでに以前から行われていた労使の意思疎通方式に新たに社内報発行、提案制度、人事相談制度、自己申告制などが実施されて整序されたものである。労働省調査⁶によれば、かなり頻繁に労使コミュニケーションが行われている。

こうした現状のなかで、労働者は現在の職業生活、労働条件に満足しているのだろうか。これに関して三つの国際比較調査がある。図1は青年労働者の意識比較である。また、電機産業労働者の比較調査および三カ国を比較した雇用職業総合研究所調査もある³⁾。いずれも日本の労働者は現在の職場生活に低い満足度を示す。これを日本で働く外国人労働者の目からみると、表1が示すように人事評価、苦情処理で不満が強い。もともと、労働者が職場生活に不満を抱えているにもかかわらず、不満や苦情として表明され苦情処理の対象となりうるのはそのうち作業環境や個別的処理で解決される見通しのある事柄に限られ、例えば「賃金が低い、労働

図1 職場生活への満足度



三二五

出所：総務庁青少年対策本部編『世界の青年との比較からみた日本の青年』（1994年，大蔵省印刷局）38頁

時間が長い」という類の不満は集团的労使関係ルートで取り扱われるべきものである。本稿の取扱対象からは逸れる。不満の内訳は個人的処遇に関するものもかなりある。

苦情処理の対象となり得る事項のなかには、団体交渉や労使協議の対象となり得る事項、裁判所など公的紛争解決機関で取り扱える事項がある。もし、組合がそれらを活発に取りあげて解決する、または労働者が公的機関を活用することが頻繁になれば、それだけ苦情処理対象事由は減ると推測される。以下、この点を検討する。

2 事前紛争処理の現状

まず、事前紛争予防システム、すなわち紛争発生を予防するために事前に労働者または労働組合と協議、意見調整等の手続きをとることの役割・機能を分析する。この点で先行研究のなかには、このシステムが充実しているが故に日本では苦情件数が少ないとの見解もある。この見解の当否をいくつかの重要な労働条件事項に関して、大量観察と個別事例を通じて検討しよう。検討事項は労働者にとっての利害関係重要度、使用者側による恣意的運用の可能性が大きいことおよび事前紛争予防が可能であることを考慮して、人事考課査定、配置転換・転勤、懲戒処分を取りあげよう。人事考課の査定は通常その結果によって労働者の企業内昇進や一時金支給額が左右される点で重要である。配置転換は日本ではそ

表1 日本の経済社会に対する意見と感想 (外国人労働者)

(単位 %)

設問	賛成	どちらか といえ ば賛成	どちら とも いえ ない	どちらか といえ ば 反対	反対	わから ない
人事評価の基準がはっきりしない	38.6	25.7	10.0	10.0	6.7	9.0
人事評価の過程がはっきりしない	39.0	26.7	10.5	10.0	4.8	9.0
苦情処理制度が不備だ	35.2	18.6	14.8	6.2	5.2	20.0

出所：日本労働研究機構『経済社会の国際化と労働問題に関する研究』(1993年12月)

れが行われる頻度が高いためにそれに伴う紛争も頻繁に発生する事項である。懲戒処分は解雇と並ぶ労働者の不利益取扱の代表的な方法である。この検討事項に解雇を加えることも考慮されるが、解雇では一定期間後に当該労働者が企業から不在となり、それだけ紛争は苦情処理という方法ではなく裁判に持ち込まれがちだと推測されるのでここでは除く。

人事考課査定の利用目的は企業によって異なる。年末・夏季一時金の算定材料とするだけの場合もあるが、多くは昇給・昇格にも利用している。その査定基準および査定結果に対する組合規制の程度を大量観察したデータを寡聞にして知らない。労働者本人への公開状況に関する調査によれば、労働者全員に知らせる企業は二・九%、労働者の申出があれば伝える企業は八・二%に達している⁵⁾。その場合に知らされる程度はたいてい概要である。これまでに公表された個別事例調査⁶⁾によれば、一部の企業では査定基準は労使合意事項になっているケースはあるが、査定の組合が関与している例は稀である。筆者の聞き取り調査でも査定結果を労働者本人に通知する事例は十七社中二例のみ(一般機械、小売業)であった。そこでは従業員の能力を開発するという位置づけで査定結果を本人に知らせ査定者である上司が面談し労働者に改善すべき点を指摘している。ある電機メーカーでは労使混成機関が従業員昇格を決定し、また旧国鉄やある自動車メーカーでは昇進に組合が強い規制を及ぼしているが、これはむしろ例外的であると思われる。現在、JRでは昇給、一時金支給のために査定が行われているが、通常、査定基準は公表されず、労働委員会における審理で求められて初めて査定基準は公表するが、それでもなお係争中の事例に関して使用者側は査定結果を「管理運営事項である」という理由で公開することを拒否している。査定が公平に行われているか否かに関する労働者の受け止め方は厳しい⁷⁾。筆者が見聞する限りでも多くの労働者はそれに懸念を抱いている。こうした状況からすればさほど査定結果と査定理由は組合にも本人にも知らされていないように思われる。なお、人事考課制度はなく定期昇給のみが存在し、一時金は均一月数の月給分という企業も少なからずある(バス、

タクシー会社、新聞社、民間病院、私立高校、政府関係特殊法人。ただし、役職手当はたいへいある。それは労働者の労働能力、担当職務内容が同等または類似の場合に多い。昇給の場合以上に一時金支給では査定により格差をつける事例は多い。それでも昇給は基本的に使用者側の専決事項である。一部の私立高校では、校長、教頭の人選を教員全員の投票で決定している。以上のうち、組合が昇格等の運用に強く関与しているときには、組合が個々の労働者の人事にそれだけ強い影響力を持つことを意味するから、組合内部での民主的手続きが確保されねば、組合員は役員に対し弱い地位に置かれる。それは組合役員選挙が競争選挙で行われるように組合内に明確な意見対立があるときにより深刻になる。それゆえ

程度別労働組合の割合 (配置転換)

計	組 合 役 員 (%)								
	同 意	協 議	意見聴取	事前通知	事後通知	全く関与せず	その他	不 明	
100.0	14.2	27.3	7.3	20.2	6.2	13.7	5.7	5.4	
100.0	12.0	35.3	8.0	16.7	6.3	11.4	4.3	5.9	
100.0	22.9	29.6	7.1	21.5	2.1	6.0	3.8	7.1	
100.0	16.8	31.0	12.2	14.8	11.6	8.1	2.0	3.5	
100.0	12.9	21.5	5.8	31.6	8.1	11.8	5.5	2.9	
100.0	10.5	22.5	7.5	25.4	7.2	18.2	5.5	3.3	
100.0	11.5	20.5	4.6	15.2	5.9	22.9	11.8	7.6	
100.0	10.7	11.9	12.7	29.3	14.6	20.3	—	0.4	
100.0	6.6	28.0	7.6	14.9	16.2	10.2	14.5	2.0	
100.0	5.7	23.5	7.7	27.7	6.2	15.9	5.2	8.2	
100.0	16.9	18.7	8.7	20.3	7.2	18.9	6.5	2.9	
100.0	13.4	30.8	7.8	20.1	7.1	11.8	5.7	3.3	
100.0	15.6	29.9	6.3	19.2	4.3	12.4	4.8	7.5	
100.0	11.6	28.4	7.1	17.1	7.8	11.1	9.1	7.8	
100.0	14.7	27.1	7.4	20.8	5.9	14.2	5.0	4.9	
100.0	15.9	31.6	6.2	18.7	4.9	12.9	4.3	5.5	

に組合運営では組合役員の組合員に対する公正代表義務が考慮されねばならない。⁸⁾
 配置転換では、大量観察として労働省の協約調査によれば、表2が示すように労働協約で組合の同意を必要とする手続きが合意されている企業8%、「協議」一八%と、少なくない事例で強く発言している。個別事例調査によれば、企業によって組合の関与度は大きく異なる。自動車メーカー二社をとって見ても組合の発言度は対照的で、一方では組合はルール設定だけに關与し実施は使用者側が単独で行っているのに対して、他方では組合の同意のもとに配転が実施されている。もつとも後者でも組合の対応は使用者側の事情にかなり理解を示すものである。¹⁰⁾配転のルールが労使間で合意されている事

表2 人事に関する関与の

労働協約の規定の有無 (配置転換) 企業規模 労働組合の組織の有無	一般組合員								
	計	同意	協議	意見聴取	事前通知	事後通知	全く関与せず	その他	不明
労働協約の規定の有無=計	100.0	7.6	17.5	7.1	26.2	12.8	17.4	6.6	4.8
(企業規模)									
5,000人以上	100.0	6.2	21.6	7.3	22.9	16.0	17.5	4.6	3.9
1,000～4,999人	100.0	9.5	15.6	6.2	34.9	10.6	10.4	6.4	6.4
500～999人	100.0	6.2	19.2	9.9	27.1	17.4	14.1	2.7	3.3
300～499人	100.0	4.1	18.7	5.2	29.9	17.3	15.7	6.3	2.6
100～299人	100.0	7.6	15.6	8.3	29.6	11.8	19.2	5.6	2.4
30～99人	100.0	9.6	14.7	5.7	15.6	7.8	25.0	12.6	8.9
(労働組合の組織率)									
10%～未滿	100.0	9.1	12.7	11.1	28.7	15.7	21.0	1.3	0.4
10%～30%未滿	100.0	6.2	17.8	6.4	20.3	21.6	10.3	16.1	1.4
30%～50%未滿	100.0	1.1	11.4	5.9	25.1	25.7	18.2	6.9	5.8
50%～70%未滿	100.0	9.8	11.7	7.6	23.1	14.4	24.4	6.4	2.6
70%～90%未滿	100.0	7.2	20.3	7.4	27.6	12.4	14.7	7.3	3.2
90%以上	100.0	8.1	19.5	7.0	27.5	9.2	16.5	5.4	6.9
(別組合の有無)									
別組合あり	100.0	5.6	18.1	5.7	24.2	15.0	16.7	10.4	4.4
別組合なし	100.0	8.0	17.4	7.4	26.6	12.3	17.6	5.8	4.9
昭和61年計	100.0	9.0	23.7	6.2	22.8	11.5	17.0	4.3	5.4

出所：労働大臣官房政策調査部編『日本の労働組合の現状II，平成4年版』（大蔵省印刷局，1992）60頁。

例はかなりに達する。聞き取り調査によれば、転勤は個別事例につきすべて団交で合意している事例(バス)、同じ事業所内での配置換えは使用者の自由であるが住居変更を伴う転勤に関しては労使協議している事例(通信会社)などがあり、JRを除き顕著な問題は多くないという印象を持つ。人手不足気味の医療分野では人材確保のために本人の希望が尊重される傾向にある。なかには労働者本人の同意あるときのみ配転ができるとする事例がしばしばあるが(電機、一般機械、政府関係特殊法人、郵政)、その場合に「労働者の同意」とは必ずしも本人の自発的な同意を意味するわけではない。経営合理化のために事業所間または部門間で人員数の増減・調整を行うときに、その計画に組合が関与しているときには組合役員が組合員に配置換え、転勤に応じるように説得することもある。ただし、どの程度の経営困難で組合がこのような合理化措置に応じるかは組合の姿勢によって様々である。反対に配転ルールが全くない企業もある(小売業)。ここでは労働者の多能化のために別の職場への配置換えを労使が肯定的に見ている。また、全国に支店をもつ保険会社では総合職については三十四年毎に定期的に転勤が行われている。ここでは組合は規制を考えることもない。「終身雇用」慣行のもとで転勤や配置転換が頻繁に行わ

程度別労働組合の割合 (懲戒処分)

(%)

計	組 合 役 員							
	同 意	協 議	意見聴取	事前通知	事後通知	全く関与せず	その他	不明
100.0	12.1	34.4	9.4	15.5	4.8	9.9	8.8	5.2
100.0	11.1	32.2	13.3	17.5	5.9	8.1	7.5	4.5
100.0	17.9	36.3	8.8	13.9	2.4	3.7	8.9	8.0
100.0	17.8	31.1	14.9	15.6	4.0	7.6	5.4	3.6
100.0	9.3	38.8	6.7	16.6	5.7	11.7	5.7	5.6
100.0	11.1	38.9	6.6	13.1	5.5	14.9	6.7	3.2
100.0	6.7	29.7	6.2	16.8	4.7	13.1	16.3	6.4

れ、かつ労働契約上、労働者の勤務地、担当職務内容が明確に合意されることが少ないという日本の雇用慣行のもとでは、労使間の配転ルールも使用者側の配転命令権の裁量を強く制約することは少ない。なお、コース別雇用管理の導入は転勤範囲を明確にしたことによりルールの明確化に部分的には役立っている。また、一定レベル以上の役職に昇格するには転勤を要するという取扱いの企業はかなりある。

懲戒処分では、表3によれば組合の「同意」手続が10%、「協議」33%で、半数ほどの事例で組合が強く関与している。この事項では組合組織率が高いほど組合が関与する程度もはっきりと強まっている。聞き取り調査によれば、組合員が処分される時には事前に労使協議する事例が多い。組合に通知されるだけの場合でも当該処分に疑問があれば、それは閉交で取り上げられている。運輸・交通関係では交通事故がしばしば発生するが、事故での運転手の責任をはっきりさせて事故再発防止を図るために労使同数の委員からなる事故委員会が設置されている事例もある（バス）。業務上のミスが懲戒処分の対象とされるか、それとも査定で取り扱われるかは企業によって異なる。企業によっては飲酒運転など私生活上の不祥事を処分の対象としている事例もある（電機、

表3 人事に関する関与の

労働協約の規定の有無 (懲戒処分)	組合員									
	計	同意	協議	意見聴取	事前通知	事後通知	全く関与せず	その他	不明	
労働協約の規定の有無=計	100.0	9.6	32.5	9.8	16.4	7.0	10.9	8.9	4.9	
(企業規模)										
5,000人以上	100.0	8.6	28.9	11.8	22.0	8.4	9.2	7.3	3.9	
1,000～4,999人	100.0	14.6	36.5	9.2	14.5	4.5	4.7	9.1	7.1	
500～999人	100.0	12.4	31.5	14.5	16.8	6.3	9.8	5.2	3.5	
300～499人	100.0	6.7	36.2	8.8	16.7	8.2	12.3	5.7	5.4	
100～299人	100.0	8.9	37.4	7.5	12.2	8.0	15.6	7.1	3.3	
30～99人	100.0	6.5	26.3	8.5	15.5	6.4	14.0	16.2	6.7	

出所：表2と同じ。58頁

小売業)。

このように査定、配転、処分に関する企業内決定手続に組合は何らかの関与をしている。その程度は事項によって異なり、懲戒処分への関与度と人事考課へのそれははっきりと違う。一時金支給額や昇格に影響を与える査定で組合はほとんど規制していない。したがって、組合が事前に処遇を規制しているが故に労働者は僅かな不満・苦情を持つにとどまるとは一般的には言い難いであろう。なお、前記の大量観察はいずれも協約が締結されている事業所に限定した分析であり、組合組織率二四％という現状ではいずれにしても労働者の一部に当てはまることである。まして労働者全体の現状としては、事前紛争予防システムが有効に機能しているが故に労働者の不満・苦情が少ないものにとどまっているとみるのは楽観的すぎると思われる。事前紛争予防システムに関しては、いくつかの国では法律によってルールを定めている。ドイツでは事業所組織法により、使用者は労働者の採用、格付けとその変更、配転などの人事的措置にあたり法律に基づく従業員代表である事業所委員会の同意を事前に得なければならない。解雇では使用者は事業所委員会に解雇理由を通知しなければならない。法律が定める事由に該当す

不満の処理状況別女子労働者数割合

(%)

納得のいく結果が得られた	結 果		理 由 (M.A.)								無 回 答
	一部納得のいく結果が得られた	納得のいく結果が得られなかった	会社に訴えなかった	訴えたとどこにもならないから	訴える方法がわからないから	訴えようと職場にいづらくなるから	その他	無 回 答			
(41.5)	(10.8)	(16.0)	(4.3)	(27.4)	30.1 (100.0)	(70.7)	(8.9)	(20.3)	(7.6)	(1.7)	0.7
(39.7)	(13.3)	(16.5)	(5.9)	(24.7)	28.3 (100.0)	(72.9)	(10.8)	(14.3)	(10.6)	(0.5)	
(36.9)	(11.7)	(15.7)	(4.7)	(31.0)	29.3 (100.0)	(71.4)	(11.2)	(16.9)	(9.9)	(1.4)	1.1
(46.7)	(8.9)	(16.1)	(3.3)	(25.0)	31.5 (100.0)	(69.2)	(6.2)	(25.5)	(4.5)	(2.4)	0.5

れば事業所委員会は当該解雇に異議申立ることができる。ドイツでも人事考課制度がかなり実施されているが、それは労働者の能力開発のために活用するという位置づけがされているために、査定者が労働者本人と査定結果に関する懇談を行っており事業所内に事業所委員会が設置されている限り恣意的運用の懸念は稀であると伝えられる¹³⁾。これらの活動を遂行するために事業所委員会会議は勤務時間中に賃金カットなしで開催され、同じく勤務時間中に従業員全員と使用者が出席する事業所集会在が年間四回以上開催され、従業員と使用者、事業所委員会の間で意見交換される。使用者と事業所委員会は毎月定期懇談を行い、企業の経営状況を含めて各種の意見・情報を交換する。この定期懇談で事業所委員会側が労働者の苦情を伝えることもある。このように厳しい事前紛争予防システムを法律が定めていても後述するように実際には件数は多くないがなお苦情申立はある。

3 企業外第三者機関による紛争解決

つぎに、裁判所等の企業外第三者機関に不満・苦情が持ち込まれる頻度はどうか。これを資料の都合で日本と西ドイツの労働裁判件数を比較すると、一九八九年に日本で地裁に

表4 苦情・

規 模	計	会 社 に 訴 えた	方 法 (M.A.)						無 回 答
			直 接 上 司 へ	苦 情 処 理 機 関 へ	自 己 申 告 に 対 して	人 事 担 当 者 へ	労 働 組 合 を 通 じ て	そ の 他	
計	100.0	69.3 (100.0)	(27.8)	(0.9)	(5.8)	(8.2)	(11.1)	(3.1)	(54.6)
500人以上	100.0	71.7 (100.0)	(32.1)	(0.3)	(11.4)	(6.5)	(13.6)	(3.3)	(50.5)
100~499人	100.0	69.6 (100.0)	(31.6)	(0.5)	(6.1)	(6.8)	(14.4)	(3.1)	(49.4)
30~ 99人	100.0	68.0 (100.0)	(22.4)	(1.5)	(3.0)	(10.3)	(6.8)	(3.1)	(61.4)

出所：労働省婦人局『平成2年度、女子雇用管理基本調査』58頁。

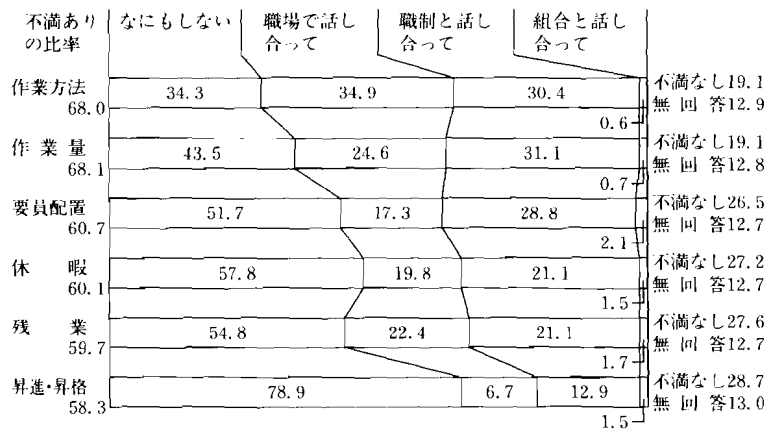
提訴されたのは六四〇件であり、同年に全国の地方労働委員会に新規に救済申立された不当労働行為事件数は三三一件である。これに対し人口が日本のおよそ半分の西ドイツで一番の労働裁判所に提訴されたのは三三万件に達する。一〇〇倍を超える頻度である。こうみると日本では苦情・不満が裁判所等の公的労使紛争解決機関によって解決され解消されている程度は低いといえよう。

二 苦情の表明状況

1 現 状

労働者全体の中で「過去一年間に会社に不平不満を述べた」ものは二三%であり、不満を持つ女性のうち六九%である(表4)¹⁶。不満や苦情を訴えなかった労働者の五一%は「特に不平不満がないから」、三三%は「述べたところでもうにもならないから」、九%は「不平不満を述べる正式のルートがないから」という。それでも三分の一の労働者は不満を持ちながらもそれを表明していない。不満を持つ労働者のなかでそれを表明しない者の理由は「訴えてもどう

図2 不満の処理行動



出所：電機労連・日立製作所労組「第7回 組合員意識調査」(1980年)

にもならない」が高い(表4)¹⁷⁾。不満・苦情があるときにそれを表明しない比率は事項によっても異なり、「昇進・昇格」では特に高い(図2)¹⁸⁾。不満・苦情を表明した者のうち、四九%は「納得のいく結果は得られなかった」、一三%は「納得のいく結果が得られた」と回答している。その処理方法に納得したか否かは苦情処理機関による取扱いが否かでも大きく異なる。その点では苦情処理機関が存在することによって、それが活用されればかなり納得のいく解決が行われていることが推測される。ただし、これは苦情処理機関に持ち込まれる苦情は深刻な事例が多いことによるのかも知れない。総じて、労働者のうち三分の一の者が職場生活に不満を持ちながらも、それを表明していないという事実は無視できない事態であろう。「職場で不当な扱いをされたらどうするか」という質問に、「何もしない、我慢する」「その職場を辞めてしまおう」という回答が日本人女性に多いのも事実である(表5)。

それでは日本の労働者は、なぜ不満を持ちながらもそれを表明できないことがしばしばあるのだろうか。

表5 職場で不当な扱いをされたらどうするか(女性)

国	該当者数(人)	(%)							
		社長や経営者に直訴する	労働組合に持ち込む	上司と話し合う	同僚に相談する	何もしない我慢する	その職場を辞めてしまおう	公的裁定の場(平等に関する委員会裁判所などに持ち込む)	該当者数(人)
日本	1081	7.1	4.8	23.6	19.4	12.7	15.0	1.5	1081
韓国	471	7.2	5.9	13.6	13.8	10.4	3.0	1.7	471
フィリピン	395	9.4	2.8	20.5	32.4	11.9	5.1	4.8	395
アメリカ	604	11.6	5.5	50.0	9.9	4.1	5.1	10.1	604
イギリス	513	10.1	8.4	53.6	8.0	3.5	6.4	4.9	513
フランス	451	5.1	7.8	38.1	21.3	6.7	2.2	5.8	451
ドイツ	547	3.3	2.7	26.7	38.4	10.6	2.0	0.4	547
スウェーデン	711	11.4	12.4	20.0	37.7	2.5	0.6	0.1	711

出所：東京都生活文化局『女性問題に関する国際比較調査』（普及版、1994年3月）17頁。

2 苦情表明が少ない原因

その原因として先行研究は、「個人の不平不満を表面に出すことを妨げるような前近代的意識が職場に存在すること」と、日本の協約は労働条件を詳細に規定していないためにその違反を理由に苦情提出することが稀であることを指摘する。たしかに根回しの慣行に見られるように職場で労働者相互間および上司との間で意見対立を表面化させることを回避する傾向がある。その一因は、日本の作業の進め方が「お御興経営」と呼ばれるように、労働者一人ひとりの担当職務が明確ではなく、相互に協力し合うチーム作業として行われるために同僚との協力関係が強く求められがちであることによる。企業が人事考課の査定事項として「勤務態度」のうち「協調性」を重視しているのもその意味では一理ある。

さらに重要なことは、かなり多くの巨大企業が新規学卒採用を慣行とし、仮に中途採用されても横断的労働協約による労働条件規制を欠き、当該企業における勤続年数が考慮されるために待遇で不利になりがちであるという日本の内部労働市場構造のゆえに現在の企業内ポストに固執せざるを得ないという労働者の置かれた立場の弱さ、労働者が採用時に担当職務内容、勤務地を明確にされずに、実際頻繁に企業内で異種関連業務を転々と担当し、また頻繁に転勤することに示されるように、労働契約上の義務内容が不明確であるために、その分だけ使用者側の業務指揮権の裁量余地が大きくなる²⁰という労働契約構造、最後に、就業規則を使用者が従業員過半数代表の意見を聴取しさえすれば一方的に制定することができるというように企業内のルール設定に使用者が強い権限を持つという労使対等原則から見た労働法上の不備が背景にある。それは労働者が不満・苦情を持っていても訴えなかった理由の多数が「訴えたところでどうにもならないから」と述べていることから推測される。このように労働者が弱い立場で行われる労使間のコミュニケーションは対等者間のそれとは異なる。ただし、こうした労働者の行動様式は必ずしも労働者に限ったことではなく日本人全般に共通する背景もある²¹。ドイツや一部のアメリカ企業のように、従

業員全員と使用者側が揃って事業所総会を開催したとしても、日本の現状では出席した従業員から使用者側に対する率直な批判的質問・発言は出にくいように思われる。²²⁾

続いて、労働者が不満や苦情を表明する場合に関して、そのルートと理由を検討する。

三 苦情処理ルート

1 苦情処理機関の普及状況・運用状況

労働者の苦情表明ルートを分析する第一歩として、このような労働者の不満に対する正規の処理ルートと思われる苦情処理機関の設置状況を見よう。苦情処理制度は通常、労働協約に定められている。労働省調査によれば全労働協約の四九%で、中労委調査²³⁾によれば大企業の八割で苦情処理機関が設置されている。しかし、労働省調査によれば、組合がない企業でもその一三%で苦情処理制度が定められている。それらは労働協約に基礎をおくものではないので普及率は当然に低い。聞き取り調査によれば、正規の苦情処理機関はなくても、組合員の苦情は組合を窓口に取りあげることが口頭で合意され慣行になっている事例もある(バス、協同組合)。この協同組合の事例では組合は苦情処理機関を協約に明記することを要求したが使用者側が拒否し、暫定的措置としてすでに永年このように取り扱っている。労使関係が対立したままで使用者側が基本協約の締結を拒否しているケース(タクシー会社)、複数組合が併存し多数派組合が従業員の四分の三以上を占めて協約の拡張適用が行われているケースで少数派組合に對しては協約締結が拒否されている事例(政府関係特殊法人)もある。郵政では全国的に三つの組合が併存するところ、使用者はそれぞれの組合と同一内容の労働協約を締結し、それぞれに労使混成の苦情処理委員会を常設している。組合員は自分の所属する組合が関与する苦情処理委員会に申し立てる。

苦情処理機関の付議事項は通常、協約、就業規則等の運用に関する苦情全般である。内容的には「日常勤務の運営等」四六％、「作業環境等」四二％、「賃金・労働時間等労働条件」三八％である。²⁴苦情申立資格は通常は組合員個人、または加えて組合である。なかには組合のみが申立資格を有するケースもあり、ここでは組合執行部に批判的な組合員が組合に自分の苦情を申し立てても組合内部で正式に取り上げられることを拒否されることがある（電力企業）。また、訴訟資料によれば武田製薬では労働協約八〇二条一項が「個々の組合員が苦情を提起したとき、この協約に定める苦情処理手続に参加するためには、その苦情が支部又は支部において設ける職場苦情処理委員の支持を得たものでなければならぬ」と規定する。ここでは組合執行部に批判的な組合員の苦情が適切に取り上げられるか否か疑問が生じる。

審級は二審制が最も多く、労使同数の委員から成る苦情処理委員会が取り扱う。この手続きは協約に定められているので労働者側委員は組合が選任する。委員会は多数決もしくは全員一致で一定期間内に裁定を下す。全員一致によつてのみ決定できる場合には、労使間に対立関係が生じた紛争ケースでは労使委員の見解が対立したままで、結局苦情処理委員会が機能マヒした事例もある（新聞社）。人事権等は使用者が握っているもので、全員一致による処理は結局のところ使用者側に有利に作用することが多い。委員会が最終決定権を持つことが多いが、なかには労使協議機関に付議されたり、労働委員会または第三者に付議されると定める協約もある。またJRでは、名称は苦情処理機関だが、使用者側が了解しない限り苦情を取りあげないという変則的な運用手続きである。その結果、最近では国労岡山地本組合員の苦情申立はいずれも門前払いの扱いになり、争いはすべて裁判所または労働委員会に持ち込まれている。ここではアメリカのように協約中に苦情処理手続を定めることによつて労使間の紛争を減らそうという位置づけはない。委員会での処理日数につき三分の一の協約が定め、第一審級では三日以内と定めるものが多い。委員会は労働時間中に行われ、委員には守秘義務が明記されるものもある。

苦情処理機関と団体交渉、労使協議の関係はたいていの企業であまいである。組合に寄せられた苦情はすべて団交で取り扱う組合も少なくない（通信企業、バス）。

苦情処理機関に申し立てられる苦情は年間平均一四件である。²⁵ その件数は多くない。その理由は、前述の不満・苦情が表明されない理由に共通することが多いが、ほかに団交が企業内で行われ、かつ通常は団交事項と苦情処理事項に明確な区別がないので、前述のように組合に寄せられた苦情は団交で取りあげているという事情もあろう。アメリカでは苦情処理制度が頻繁に活用されていると伝えられる。²⁶ 日本との相違点は、協約中の苦情処理制度の普及度が高いこと、労働者が不満や疑問を感じたらそれをはつきりと表明することが慣行化していること、それによって不利益を受けることが少ないことによると言われる。

以上のような苦情処理機関の運用状況を踏まえて、この制度に関するいくつかの論点を検討しておく。第一に、企業内で労使関係が全体的に厳しく対立している、または特定の事項につき労使の見解が明確に対立した場合に苦情処理機関は紛争解決のために有効に機能するであろうか。この制度は企業内の労使混成機関として労使委員が話し合いによって紛争解決を目指す制度である。そこでおよその合意を得ることができる場合には紛争解決機能を發揮できるが、労使対立あるときには合意形成がムリであり紛争解決に適さないであろう。この点では苦情処理機関の果たし得る役割と限界を認識しておくべきであろう。苦情処理という任意の紛争解決制度は公的紛争解決制度（裁判所、労働委員会など）に提訴されるかも知れない不満・苦情を企業内で事前に提出させることによって使用者側の措置・決定に再考を促すという企業内の予備審査機能を果たし、さらに苦情処理手続の最終段階に第三者による仲裁が予定されている場合には、それによって公的紛争解決機関に提起される件数を減らすという役割が加わる。その整備の程度は企業によって異なり、それに応じて公的紛争解決機関への提訴を抑制する程度も左右される。

第二に、苦情処理機関が労働者の苦情申立に対して一定の決定を下したときに、当該事案が後に提訴されたとき

に苦情処理機関の判断は裁判所をいくらか拘束するであろうか。富士重工業事件ではこれが争点の一つになった。そこでは協約に基づき設置された苦情処理委員会は組合代表を委員に含めて全員一致制で運営されていた。ある事件で委員会が全員一致で申立労働者に行われた譴責処分が妥当である旨の決定を下した。ここで控訴審判決は、委員会が判断の前提になる事実には明かな誤認があるなどの特別の事情がない限り裁判所は委員会の判断を尊重すべきであると判示した。これに対し最高裁判決は当該事案の判断に当たり組合代表を含む委員会の認定判断を一資料として考慮するにとどめるとした。この点は最高裁判決の理解が適切であろう。たしかに苦情処理委員会には当該職場の事情を知り、かつ労働者側代表も加わったうえでの全員一致に基づく決定は多くの場合に当該職場の同僚の判断を反映したものであろう。しかし、最終的には裁判所が法的判断権限を有するという現在日本の制度のもとで裁判所がその決定を尊重すべきであると言えるには委員会メンバーの資質、選出方法などでいくつかの要件を備えることが前提とならう。協約に基づく苦情処理委員会にそれだけの権限を認めるのは危険を伴う。²⁹

第三に、苦情処理手続で最終手続として第三者による仲裁手続が予定されているときにその裁定はいかなる法的効力を持つか。例えば、ある協約は「前条の苦情処理手続により苦情が満足に解決されないときは最終段階における判定後一四日以内にこの協約の当事者のいずれの側においてもこれを公平な仲裁者に附議しうるものとする。仲裁人の人選は会社と組合の合意により決定する。合意のないときは労働委員会に依頼する。」と定める。これは協約に基づく取扱いであるから、仲裁裁定が少なくとも両協約当事者を拘束する、その意味で新たに労働協約が締結されたのと同じ効力を持つ。しかし、この協約では係争組合員本人の同意なしに仲裁人が決められることになっているので当該裁定が係争組合員の意思と関係なしにその者を拘束することを正統化できない。したがって裁定は使用者と係争組合員間の合意のように労働者個人を拘束することはできないであろう。この私的仲裁裁定は私的自治の範囲内で行われるものであり、法治国家として裁定内容に司法審査が及ぶことを妨げるものではない。さもなく

ばそれは「企業内司法」として企業を治外法権空間とさせることになる。

2 上司の果たす役割

さて、不満・苦情が表明されるルートとして、苦情処理機関に出されるのはごく一部にとどまり、「直接上司へ」が七三%を占める。⁽³⁰⁾

なぜ日本では相談・苦情が頻繁に上司に持ち込まれるのであろうか。それは上司の果たしている役割によって説明されよう。すなわち、第一に、労働者に対する使用者側の接触窓口として上司が位置づけられる。企業は人事管理としてヒューマン・リレーションズの諸施策および人間関係諸活動を通じて労働者と日常的な対話を図ることを目指している。そのつき合いはしばしば労働時間外にも及ぶ。その際に労働者と直接に接する担当者は労働者からみて「上司」である。このような企業側の位置づけは、企業内で採られている苦情の自主的解決の方法として六割の企業が「上司が相談を受ける」と回答していることから見て取れる。⁽³¹⁾聞き取り調査によれば、職場に組合がありながらも労働者が組合ルートで要求を出すことを使用者が嫌がり、要求を出したと思われる労働者に対して、その上司が当該労働者に対して「なぜ苦情を私に伝えずに組合に出すのだ」ときつく言う事例もある。

第二に、上司は職場の共同作業のリーダー・まとめ役としての役割を果たす。日本では個々の労働者の担当職務が明確になっておらず、作業の進め方で同僚との協力の必要性が大きい。そこで上司は中心的な位置にある。そのため、上司は一方では労務管理機構の一端を担いながらも、他方で職場の労働者からは「仲間の一員」として見られる傾向が生じることになる。そのことは、例えば作業長を通じて使用者側の意向・方針が労働者に貫徹する基盤になっている。

第三に、上司は人事考課査定を含めて一定の決定・処分権限を付与されている。労働者が不満を持つとき、「誰と相談すれば問題が解決するか、誰が問題解決の権限を持つか」と考えて、場合によっては必ずしも苦情というほど

に明確ではない相談を上司に持ち込むことは自然の成り行きである。この場合に労働者は必ずしもそれで問題が解決するとはさほど期待していないかもしれないが、将来の取扱いに期待を込めて、問題が存在することを伝えるという意味で上司に相談することもあろう。労働者が上司に相談を持ち込むということは、ある意味では労働者がその上司を個人的に信頼していることの証でもある。それを表明しておくことは、将来万が一、労働者が職場で苦境に追いこまれたときに上司が自分をかばってひとはだ脱いでくれるかも知れない。事実、電機産業労働者の三割は役職昇進の基準として「立ち回りがうまく、上役に気に入られること」と見ている³²。しかし、「上役に嫌われたら昇進は絶望的」と言われるように上司が一定の権限を持ち、その査定結果は通常労働者本人には知らされず、多くの労働者は自分が企業からどのように評価されているかにつき多かれ少なかれ不安を持っているので、たとえ上司に相談し、苦情を伝えるときでも彼には「ものをはっきりとは言にくい」という制約がつきまとう³³。その結果、労働者のコミュニケーションは頻繁な割には労働者は本音をなかなか語ることはできず、逆に労働者にとって人間関係の不満の原因になっていると思われる。このような現象は、労働者の意思疎通が労使対等な立場に基づくものではなく、労働者が弱い立場に置かれたうえで使用者側の多分に温情的な配慮のもとに行われることに由来する。同じコミュニケーションでも対等な当事者間のそれと、非対等な当事者間で優越的地位にある者の温情によるそれは性格が異なる。日本のいわゆる年功序列型賃金体系のもとで、多くの企業で労働者は毎年定期的に査定される。それは決して自動昇給ではなく「人並に査定されること」が標準的な昇格・昇給の前提条件であるという与件のもとでは、労働者が査定者に対して弱い立場にあることを否定できないであろう。日本の職場で行われる上司に対する中元、歳暮という贈り物の慣行もこの様な脈絡で理解できる。筆者はかつて二年間のドイツ滞在中にドイツにはそのような贈り物の職場内慣行があるかどうかを質問したが、それがあつた事例を聞くことはなかった。また結婚式の仲人を上司が依頼されることが多いのもこれと関係するようと思われる。

3 組合を通じての問題解決

労働者が苦情を持つとき、職場に労働組合があればそこに持ち込まれる可能性もある。このルートの利用は、例えば旧動労、全電通、鉄鋼労連、電機労連に限ってみても産業および労働組合によって大きく異なる³⁴。こうした相違は、組合の労働条件規制の程度、職場で労働者集団が自治的に問題を解決する権限（準自律的機能）を持つているかなどに由来すると推測される。組合ルートの利用度は組合に対する組合員の一つの信頼度を示している³⁵と見べきであろう。日本の組合が労働条件規制に果たしている役割に関して労働者の評価は概して低い。

おわりに

1 本稿の要約

以上の検討から、日本の労働者は個人的処遇等にかんがりの不満・苦情を持ちつつも、労働者の三分の一はそれを表明していないこと、苦情表明の少なさは決して事前紛争予防システムの充実や企業外第三者機関による紛争解決によって代替されてはいないこと、多くの企業に苦情処理機関が設置されているが、その利用度は低いこと、むしろ苦情はひんばんに上司に出され、その頻度の高さは企業内における上司の位置・役割に由来すること、組合による問題解決はさほど大きな役割を果たしていないこと等が明らかになった。

かかる現状を踏まえて、苦情処理に関する改善提案を行いたい。その際にドイツおよびアメリカの経験が示唆するものを含むと思われるので、外国の経験を紹介したのちに、具体的な提案を行う。

2 外国法からの示唆

ドイツでは事業所組織法で苦情処理手続きが定められ、労働者は本人が直接に、または事業所委員会を通じて使

用者に苦情を申し立てることができる。事業所委員会活動の一環として懇談時間制があり、労働者は勤務中にも賃金をカットされることなしに、事業所委員会に苦情相談することができる。事業所委員会は通常毎週半日程度、従業員相談の日を特定してそれに当てている。従業員三〇〇名以上の事業所には法律の定めにより使用者側の費用負担で専従の事業所委員会メンバーがおかれている。事業所委員会メンバーの構成では従業員のなかの少数意見(例、少数派労組メンバー)もメンバーになれるように比例代表選挙が行われている。筆者が事業所委員会から聞き取り調査した経験³⁶によれば、事業所委員会にはベルトコンベアーのスピードや標準作業時間に関する苦情・相談が持ち込まれるが、その件数はさほど多くはない。苦情処理としてはむしろ事業所委員会を経由しない労働者本人による直接申立の方が多くである。苦情処理申立件数がさほど多くない理由は、従業員集会や懇談時間制によって従業員の意見は事業所委員会に掌握され、しかも事業所委員会が法律に基づいて人事的事項に関しても強い発言権を与えられているという有利な交渉上の立場にあることよって問題が解決されているので労働者の不満が少ないと推測される。

また、事業所委員会がこうした活動を遂行し、労働者が自分の権利を主張するうえで彼らが労働法等の専門知識をよく知っているといるという背景がある。事業所委員会メンバーは事業所組織法に基づいて全員が四年間の任期中に三週間は無条件に自分が希望する講座・研修に賃金を支給され、かつ使用者側が受講料や交通費を負担して参加できる。さらに、かなりの州で労働者向けに有給教育休暇制度が州法によって保障されているので、そこで労働法などの専門知識を習得するという主催者教育の機会がある。また、労働組合が組合員向けに法律相談活動や訴訟のために法律扶助(訴訟費用援助)を行っていることも労働者の権利行使に役立っている。労働者は前述の有給教育休暇をこの組合開催の研修参加に当てることができる。

また、アメリカの一部の企業では企業内オンブズマン制度が導入されている³⁸。これは特定の従業員が業務として

従業員の苦情や企業経営に関する疑問・意見を処理し、使用者側との間で調整する制度である。その取扱事項に個人的処遇に関する労働者の不満も含まれる。オンブズマンは申告者のプライバシーを厳守しつつ、その意見・要望が企業運営に反映されるように努める。この制度は使用者側の自発的な、または労働者側との了解に基づくものであるが、それが首尾よく機能するかどうかはオンブズマンがその名称にふさわしく、使用者から独立して審査・調整的職務を遂行できるように地位と権限が保障されているか、従業員の信頼を得ることのできる人材を確保できるかに大きく依存しているように思われる。それでも使用者が従業員の不満・苦情を少なくすることが企業運営上必要であると認識すれば、それを有効に機能させることも可能であろう。

3 改善のための提言

労使が対等平等な立場にたつ近代的な労使関係を確立するためには、労働者の苦情に対して司法機関を整えるだけでなく、併せて軽微な紛争などに備えた多様な対応措置の一環として苦情処理制度を整備することは意義がある。確かに、もし他の救済方法がより利用しやすいものに改善されれば、また組合もしくは従業員代表が人事手続等の事前規制に成功するならば、苦情処理制度が利用される頻度は低くなるだろう。しかし、それによって苦情処理制度が不要になるとまでは言えないであろう。それは労働者が持つ異議申立には依然として多様なものがあると思われるからである。そこで現在の苦情処理制度の運用状況やドイツ法の経験を考慮して、つぎのことを改善提案する。

まず基本的な労使関係像として、使用者は労働者が自立した個人であり、かつ家庭責任を負う、地域社会の一員であることを考慮した労務管理施策を採るべきである。労働者の私生活への干渉やプライバシー情報の入手を抑制すべきである。一定の役割に就く者は部下労働者からの異議申立が有り得ることを想定すべきであり、異議申立があったからといって面子が潰れたと受け止めるべきではない。むしろ労働者の勤労意欲を高めるために労働者が心おきなく働けるように企業運営に対する苦情表明を歓迎すべきである。労働者は労使間でも労働者相互間でも

自らの意見をはっきりと主張し、話し合いを通じてお互いのルールを形成する習慣を身につける必要がある。それは国民一人ひとりが「権威」に依存せずに自治的に問題を解決するという主権者として必要な紛争解決能力・統治能力を形成する一助となろう。そこではお互いに生活習慣や意見の異なる人間であることを認め合って、そのうえで合意を形成するしかない。

具体的には、労使関係の権利義務内容を明確にすべく、労働契約は詳細に書面で合意することが望ましい。労働者に対する制裁に当たっては本人に弁明する機会を与えることを義務づけるべきである。さらに、労働者の処遇に大きな影響を与える人事考課査定の取扱いとして、査定基準を労働者に公表するとともに、個別の査定結果を本人に通知し異議申立の機会を与えるべきである。そのためには一定の法改正が望まれる⁴⁶⁾。

これらの前提条件を踏まえて、公的労使紛争解決機関とは別に苦情処理制度を設置することは簡易迅速な解決方法として意義を持つ。それは労使同数のメンバーで構成される二・三審級の委員会を原則に、そこで理由が付されて結論が出されるようにすべきである。申立資格は個人にあることを明確にし、結論が出されるまでの審査期限を定める。ただし、苦情処理機関が紛争処理機関として果たす役割は限られており、それは公的紛争解決機関に代替するものではなく、それを補強するにとどまる。

苦情処理機関自体の仕組みに関しても、前述の現状を見るとそれが一定の審査機関として機能するには仕組み自体にいくつかの改善すべき点がある。苦情処理委員会における使用者側委員は使用者側の役割分担から人事部関係者が出てくる人が多いであろう。しかし、彼らは業務として紛争事項を決定・処分した当事者・担当者である。そのような人物がメンバーとなっている委員会には客観的に審査することを期待できないであろう。また、例えば二審級制を採るときに委員会メンバーが重複してはわざわざ審級を異にして審査する意義は乏しい。そのような事態を防止するための定めを置く規定例を寡聞にして知らない。さらに、組合内には多様な意見を持つ組合員がいる。

組合推薦委員の人選に当たっては組合員のなかの利害関係の違いを考慮して人選することが望ましい。しかし、現在の協約規定には組合の推薦による旨を定めるにとどまる。この点で、例えばドイツでは従業員代表機関である事業所委員会の選挙がホワイトカラーとブルーカラーで別個の選挙区で、しかも比例代表方式で行われることによつて、労働者の中の職種利害や意見の違いが委員会構成に反映される仕組みになっているのは参考になる。

労働者の多様な不満・苦情のなかには、以上に検討した制度でも対応しきれない種類のものがある。例えば、個人的事情の絡んだ職場環境に関する不満・苦情である。こうした公にされたくない不満には、アメリカの例に習つて企業内オンブズマン制度やカウンセリング制度を整備することが望ましい。

- (1) 長谷川広『日本のヒューマン・リレーションズ』(一九六〇年、大月書店)、小山陽一編『巨大企業体制と労働者』(一九八五年、御茶の水書房)二六七頁以下参照。
- (2) 労働大臣官房政策調査部編『日本の労働コミュニケーションの現状・平成二年版』(大蔵省印刷局)参照。
- (3) 石垣辰男『国際比較でみた電機産業労働者の意識構造』労働調査一九八六年二月号八頁によれば、日本の電機産業労働者の職場生活満足度は調査一〇ヶ国中八位で低い。特に「作業環境」「労働時間の長さ」「上司との関係」で調査国中で最下位である。雇用職業総合研究所『青年の職業適応に関する国際比較研究』(一九八九年)一一三頁以下によれば、日本の労働者はアメリカ、イギリスの労働者に比べて「昇進の機会に対する満足度」も「職場の人間関係に対する満足度」も低い。
- (4) 小島典明『企業内における紛争解決』日本労働法学会誌八〇号(一九九二年)二七頁以下参照。
- (5) 労政時報二八五四号(一九八七年)八頁参照。
- (6) 日本労働協会編『八〇年代の労使関係』(一九八三年、日本労働協会)三一九頁、四六四頁、四七三頁、労使関係調査会編『転換期における労使関係の実態』(一九八一年、東京大学出版会)四五〇頁、稲上毅『労使関係の社会学』(一九八一年、東京大学出版会)三一六頁、熊沢誠『日本の経営の明暗』(一九八九年、筑摩書房)六二頁以下参照。なお、人事担当者による人事考課制度運用の説明では次第に公開が進みつつあるようであるが、その程度は明確ではない。『人事考課事例集』(一九八六年、産業労働調査所)、『新人事考課制度』(一九八八年、労務行政研究所)参照。
- (7) 稲上・前掲書四三頁に電機産業での意識調査結果が紹介されている。それによれば、通常の労働者は「納得できる査定を行っ

- ている」とは受け止めていない。また、労働省婦人局編『平成二年度 女子雇用管理基本調査』(一九九一年)五六頁によれば、女性労働者の平等待遇に関する意識調査でも、不満を持つ女性のうち、二九%は昇進・昇格に係わるが、それは間接的に査定に対する不満・苦情であると推測される。十名直喜『日本型フレキシビリティの構造』(一九九三年、法律文化社)九八頁参照。
- (8) 小宮文人『公正代表義務と組合の内部手続』日本労働法学会誌六九号(一九八七年)参照。
- (9) 日本労働協会編『前掲書』二六三頁、三一四頁、三八九頁、山本潔『自動車産業の労資関係』(一九八一年、東京大学出版会)二六七頁、小山編『前掲書』一八〇頁、野村正実『トヨタイズム』(一九九三年、御茶の水書房)七二頁、二四五頁、上井喜彦『労働組合の職場規制』(一九九四年、東京大学出版会)一七二頁以下参照。
- (10) 日産自動車における配置転換をめぐる裁判紛争例として、日産自動車村山工場事件がある。労働判例五五四号、労働法律旬報一一四三三号参照。ここでは労働者の長年の職業経験を活かすことのできない異職種配置転換に組合が同意を与えていることを知ることができる。
- (11) 労働組合未組織職場における労使コミュニケーションの状況につき、東京都立労働研究所編『中小企業における従業員組織の役割』(一九九〇年)参照。ここでは使用者側からの意思伝達は行われても、労働者自身の意見・声が経営側に伝わるのが困難であることが示されている。
- (12) 中島正雄『西ドイツにおける人事問題の共同決定』季刊労働法一一二八号(一九八二年)一五七頁以下参照。
- (13) 藤内『ドイツにおける人事考課制度の運用実態』日本労務学会年報(第二四回全国大会、一九九五年)参照。
- (14) 西谷敏『ゆとり社会の条件』(一九九二年、労働旬報社)二四六頁参照。
- (15) 中央労働委員会事務局編『労働委員会年報・四六集』(一九九〇年、中労委事務局)参照。
- (16) センセン同盟編『男女雇用平等に関する組合の対応と女性組合員の意識調査』(一九九三年、調査時点は一九九二年)三五頁によれば、「過去六年間の仕事や処遇で不満はなかった」という女性組合員は一三%にすぎず、全体の三〇%は「苦情はあったが何もしなかった」と答える。
- (17) ほかに、センセン同盟編『前掲書』二六頁によれば、不満・苦情を持ちながらもそれを訴えなかった女性組合員の七七%はその理由を「訴えてもどうにもならない」、一%は「訴えようと職場に居づらくなる」、八%は「訴える方法がわからない」と答えている。
- (18) ほかに、全電通・労働調査協議会編『電電公社の労使関係と労働組合』(一九八二年、日本労働協会)一四八頁、鉄鋼労連・労働調査協議会編『鉄鋼産業の労使関係と労働組合』(一九八〇年、日本労働協会)四九八頁、稲上・前掲書三二二頁(全電通調査)参照。それらの調査でも同じ傾向が示されている。

- (19) 労使関係法研究会『労使関係法運用の実情および問題点』二二(一九六七年、日本労働協会) 二二八頁以下、石井育和「苦情処理制度の研究」早稲田法学会誌二〇巻(一九六九年) 一四六頁以下、仁田道夫「鉄鋼業の紛争処理」花見・プランパン編『労使紛争処理の国際比較』(一九八五年、日本労働協会) 三五九頁以下参照。
- (20) 熊沢誠「配置の柔構造と労働者の競争」日本労働協会雑誌二二四号(一九七七年) 六頁、土田道夫「日本の雇用慣行と労働契約」日本労働法学会誌七三号(一九八九年) 三三三頁参照。
- (21) 総務庁「世界青年意識調査」(一九九三年調査)によれば、社会に不満を持って日本青年の過半数は「積極的な行動は取らない」と回答している。その主たる理由は「個人の力では及ばない」が六八%に達する。総務庁青少年対策本部編『世界の青年との比較からみた日本の青年』(一九九四年、大蔵省印刷局) 六一頁。
- (22) 稟議制度は企業の意思決定過程における従業員の発言の問題であり、本稿の課題とは別の論点であろう。
- (23) 中央労働委員会事務局編『労働協約調査』(一九八一年、労委協会) 一六五頁以下。
- (24) 労働大臣官房政策調査部編・前掲書六七頁。
- (25) 同右六八頁。
- (26) 香川孝三「アメリカ企業、アメリカ日系企業、日本企業における苦情・仲裁手続の比較研究」同志社アメリカ研究二九号(一九九三年) 二五頁以下。労働協約における仲裁規定の普及度に関しては、小島・前掲論文二九頁以下参照。
- (27) 東京高裁昭四九・四・二六判決、労働判例二〇五号一九頁以下。
- (28) 最高裁三小昭五二・一二・一三判決、労働判例二八七号七頁以下。
- (29) 当該事件に関する判例研究である橋詰洋三・判例時報八九三号(判例評論三三五号)、阿久沢亀夫・労働法律旬報八六〇号等の論文参照。
- (30) ほかに、センセン同盟編・前掲書三五頁によれば、センセン同盟内女性組合員の四〇%は苦情を「直接上司に訴えた」と回答している(ただし、比率の分母には不満を表明していない者を含む)。
- (31) 労働省婦人局編『平成元年度 女子雇用管理基本調査』(一九九〇年) 一〇九頁。また木元進一郎編『現代日本企業と人事管理』(一九八一年、労働旬報社) 八二頁で紹介されている事例も作業長等の担当職務の一つとして軽易な苦情処理解決を定めている。
- (32) 稲上・前掲書四三頁、八三頁参照。
- (33) 十名・前掲書九八頁参照。
- (34) 稲上・前掲書四四頁以下参照。組合員の不満処理方法の違いを示す例として、全電通・労働調査協議会編・前掲書一四八頁、

