

# 労働相談及びあっせんの概要

(令和2年度)



東京都産業労働局



## まえがき

東京都では、都内6か所に設置した労働相談情報センターで、労使や都民の皆様から、常時、労働問題全般についての相談を受けております。また、労働相談を受ける中で、当事者間での自主的な問題解決が困難な場合、当事者である労働者及び使用者の要請を受けて、労使間の問題解決の手助けをする「あっせん」を行っています。

この冊子は、令和2年4月から令和3年3月までの1年間に受けた労働相談及びあっせんの状況をご理解いただくために作成したものです。

令和2年度の労働相談件数は、52,318件となり、前年度より566件（△1.1%）減少しました。平成18年度以降、5万件を超える状況となっています。また、労働相談から「あっせん」に移行した件数は274件で、前年度より114件減少しました（△29.4%）。

相談内容では、最多項目が「退職」（8,241項目）となり、以下、「職場の嫌がらせ」7,851項目、「労働契約」7,566項目、「休業」7,008項目、「解雇」5,717項目が上位5項目となっています。

労働問題で悩みを抱える労使双方に対し、東京都は長年にわたり問題解決のための助言や適切な示唆等を行ってきました。

現在では、都民の方々が気軽に相談できる窓口として、労働問題の電話相談専用ダイヤル『東京都ろうどう110番』を開設しています。

今後とも労働相談情報センターは、身近な労働相談の窓口として、また、労使間のトラブルを未然に防止するための情報発信源として、広く都民のお役に立ちたいと考えています。

本冊子が、東京都の労働相談業務について、ご理解いただく一助となれば幸いです。

令和3年7月

東京都産業労働局雇用就業部労働環境課



## 目 次

I	労働相談の状況	1
1	労働相談の状況	3
2	労働相談の内容	8
3	労働相談の受理形態等の状況	10
4	街頭労働相談等	12
5	関連事業	14
II	あっせんの状況	15
1	あっせんの状況	17
2	あっせんに要した日数	19
3	あっせんの内容	20
4	あっせん事例	21
III	労働相談のテーマ別状況	25
1	パート・アルバイト労働相談	27
2	派遣労働相談	31
3	外国人労働相談	35
4	職場の嫌がらせに関する労働相談	40
5	セクシュアルハラスメントに関する労働相談	44
6	マタニティハラスメントに関する労働相談	47
7	メンタルヘルスに関する労働相談	49
8	心の健康相談	52
IV	「新型コロナウイルスに関する緊急労働相談ダイヤル」の状況	59
1	「新型コロナウイルスに関する緊急労働相談ダイヤル」の全体的な状況	61
2	正規労働者に関する相談の状況	65
3	パート・アルバイト、派遣、契約社員に関する相談の状況	68
4	サービス業（他に分類されないもの）に関する労働相談の状況	71
5	宿泊業・飲食サービス業に関する労働相談の状況	74
6	医療・福祉に関する労働相談の状況	77
7	卸売業・小売業に関する労働相談の状況	80
V	統計表	83
	労働相談情報センターのご案内	89



# 1 労働相談の状況

## (1) 年間労働相談件数

労働相談件数は52,318件で、前年度より566件（1.1%）減少した。  
平成18年度以降、5万件を超える状況が続いている。

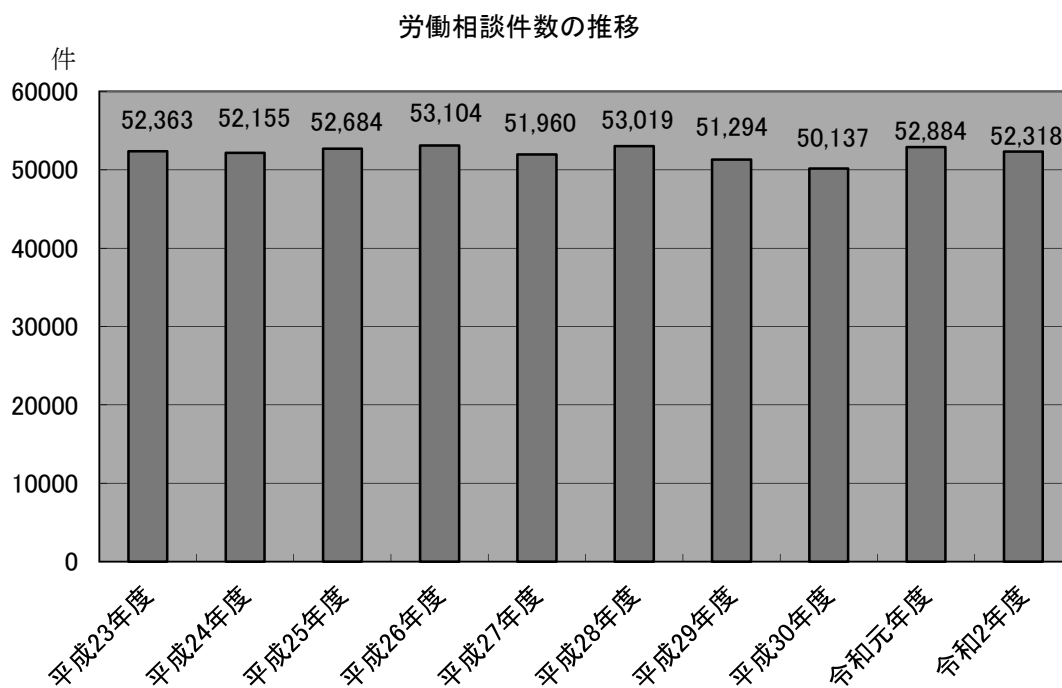


表1 年度別労働相談件数

区分	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
合計	51,960件	53,019件	51,294件	50,137件	52,884件	52,318件
	<i>△2.2%</i>	<i>2.0%</i>	<i>△3.3%</i>	<i>△2.3%</i>	<i>5.5%</i>	<i>△1.1%</i>

斜体文字は対前年度比 (%)

(2) 労使別にみた労働相談件数

労働者からの相談が全体の約77%を占めており、使用者からの相談は約19%となっている。

表2 労使別年度別労働相談件数

年度 労使別	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
合 計	51,960件 △2.2%	53,019件 2.0%	51,294件 △3.3%	50,137件 △2.3%	52,884件 5.5%	52,318件 △1.1%
労働者	40,101件 △1.0% 77.2%	41,191件 2.7% 77.7%	39,996件 △2.9% 78.0%	39,767件 △0.6% 79.3%	40,562件 2.0% 76.7%	40,210件 △0.9% 76.9%
使用者	9,159件 △7.4% 17.6%	8,811件 △3.8% 16.6%	8,239件 △6.5% 16.1%	7,636件 △7.3% 15.2%	9,280件 21.5% 17.5%	9,734件 4.9% 18.6%
その他	2,700件 △0.4% 5.2%	3,017件 11.7% 5.7%	3,059件 1.4% 6.0%	2,734件 △10.6% 5.5%	3,042件 11.3% 5.8%	2,374件 △22.0% 4.5%

斜体文字は対前年度比(%) 各欄下段は構成比(%)

※項目ごとに四捨五入を行ったため、合計と一致しない場合がある(以下同様)。

(3) 労働組合の有無別にみた労働相談件数

労使別が判明している相談件数について、労働組合の有無別についてみると、労働組合のない企業の労使からの相談割合は、90%を超えている。

表3 労働組合の有無別労働相談件数

区 分	計		労働者		使用者	
合 計	49,944件		40,210件		9,734件	
労組有	3,943件	7.9%	3,270件	6.5%	673件	1.3%
労組無	46,001件	92.1%	36,940件	74.0%	9,061件	18.1%

各欄右は合計に占める構成比(%)

表4 労働組合のない企業の労使からの相談比率の推移

区 分	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
合 計	87.8%	90.0%	89.3%	90.4%	90.4%	92.1%



(4) 男女別にみた労働相談件数

男性からの相談件数が女性を上回る状況が続いていたが、平成28年度と29年度はほぼ同割合となり、30年度以降は女性からの相談件数が上回っている。

表5 男女別年度別労働相談件数

年度 男女別	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
合 計	51,960件	53,019件	51,294件	50,137件	52,884件	52,318件
男性からの相談	26,448件 50.9%	26,572件 50.1%	25,576件 49.9%	23,365件 46.6%	24,666件 46.6%	23,606件 45.1%
女性からの相談	25,512件 49.1%	26,447件 49.9%	25,718件 50.1%	26,772件 53.4%	28,218件 53.4%	28,712件 54.9%

各欄下段は構成比 (%)

表6 男女別労使別労働相談件数

区 分	労働者	使用者	その他
男性からの相談 23,606件	15,680件 30.0%	6,866件 13.1%	1,060件 2.0%
女性からの相談 28,712件	24,530件 46.9%	2,868件 5.5%	1,314件 2.5%

各欄下段は相談件数全体での構成比 (%)

(5) 契約形態別にみた労働相談件数

労働契約の形態別にみると、非正規労働者（契約社員、パート・アルバイト、派遣）関連の相談が17,696件で、契約形態の分かった相談の約39%を占めている。

表7 契約形態別労働相談件数

合 計	正社員	契 約	パート・ アルバイト	再雇用	派 遣	業務請負	不明・その他
52,318件	26,371件 50.4%	6,442件 12.3%	8,304件 15.9%	250件 0.5%	2,950件 5.6%	688件 1.3%	7,313件 14.0%
45,005件	58.6%	14.3%	18.5%	0.6%	6.6%	1.5%	

中段は構成比 (%)

下段は「不明・その他」を除いた構成比 (%)

(6) 企業規模別にみた労働相談件数

企業の規模からみると、「300人以上」の企業の労使からの相談が7,292件（約14%）と最も多く、次いで「30人未満」の企業の労使からの相談が6,766件（約13%）となっている。

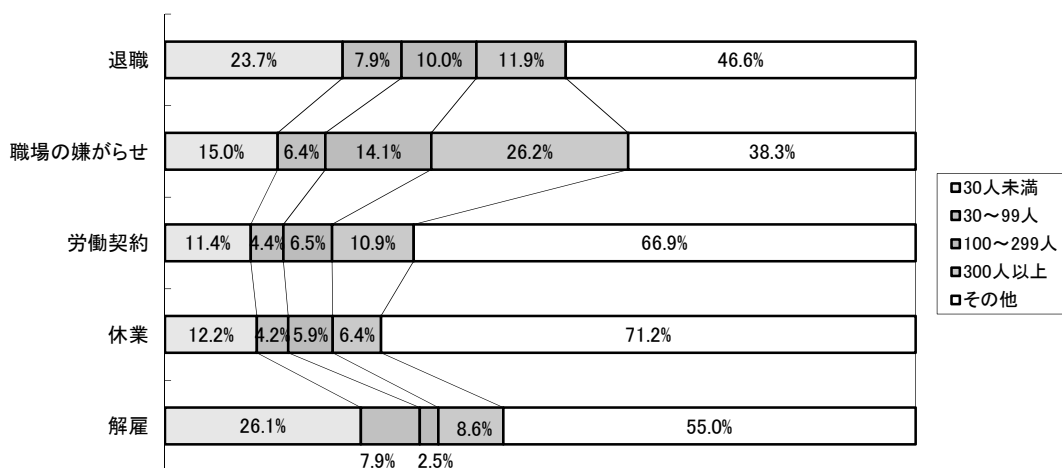
表8 企業規模別年度別労働相談件数

年度 規模別	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
合 計	51,960件	53,019件	51,294件	50,137件	52,884件	52,318件
30人未満	12,226件 23.5%	10,166件 19.2%	7,825件 15.3%	8,798件 17.5%	8,896件 16.8%	6,766件 12.9%
30～99人	4,861件 9.4%	4,525件 8.5%	4,358件 8.5%	3,971件 7.9%	4,144件 7.8%	2,910件 5.6%
100～ 299人	3,795件 7.3%	2,996件 5.7%	2,593件 5.1%	2,769件 5.5%	3,239件 6.1%	2,931件 5.6%
300人 以上	9,044件 17.4%	8,730件 16.5%	8,456件 16.5%	7,454件 14.9%	7,348件 13.9%	7,292件 13.9%
そ の 他 ・ 不 明	22,034件 42.4%	26,602件 50.2%	28,062件 54.7%	27,145件 54.1%	29,257件 55.3%	32,419件 62.0%

各欄下段は構成比（%）

●企業規模による相談内容の差

企業規模の分かった相談でみると、「退職」、「労働契約」、「休業」及び「解雇」の相談はいずれも「30人未満」の規模の企業の割合が高くなっており、「職場の嫌がらせ」の相談は「300人以上」の規模の企業が高くなっている。



## (7) 産業別にみた労働相談件数

産業別の相談割合は、「サービス業(他に分類されないもの)」が7,641件(14.6%)と最も多く、次いで「医療・福祉」6,346件(12.1%)、「卸売業・小売業」4,006件(7.7%)となっている。

表9 産業別労働相談件数

合 計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
52,318件	1,634件 3.1%	3,078件 5.9%	3,362件 6.4%	1,839件 3.5%	4,006件 7.7%	613件 1.2%	528件 1.0%
	宿泊業、 飲食サービス業	教育、 学習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）		その他	不 明
	2,819件 5.4%	1,581件 3.0%	6,346件 12.1%	7,641件 14.6%		1,837件 3.5%	17,034件 32.6%

各欄下段は構成比 (%)

表10 産業別年度別労働相談件数

年度 産業別	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
合 計	51,960件	53,019件	51,294件	50,137件	52,884件	52,318件
建設業	2,107件 4.1%	1,773件 3.3%	1,392件 2.7%	1,245件 2.5%	1,762件 3.3%	1,634件 3.1%
製造業	4,365件 8.4%	3,866件 7.3%	3,936件 7.7%	3,678件 7.3%	3,543件 6.7%	3,078件 5.9%
情報 通信業	3,944件 7.6%	3,804件 7.2%	3,746件 7.3%	3,052件 6.1%	3,045件 5.8%	3,362件 6.4%
運輸業、 郵便業	1,886件 3.6%	1,742件 3.3%	2,037件 4.0%	1,532件 3.1%	1,601件 3.0%	1,839件 3.5%
卸売業、 小売業	5,051件 9.7%	4,802件 9.1%	3,962件 7.7%	4,622件 9.2%	4,263件 8.1%	4,006件 7.7%
金融業、 保険業	1,368件 2.6%	1,051件 2.0%	974件 1.9%	1,378件 2.7%	993件 1.9%	613件 1.2%
不動産業、 物品賃貸業	1,016件 2.0%	1,115件 2.1%	791件 1.5%	812件 1.6%	1,039件 2.0%	528件 1.0%
宿泊業、 飲食サービス業	2,221件 4.3%	2,610件 4.9%	2,937件 5.7%	1,765件 3.5%	1,966件 3.7%	2,819件 5.4%
教育、 学習支援	1,652件 3.2%	2,563件 4.8%	1,735件 3.4%	2,297件 4.6%	1,792件 3.4%	1,581件 3.0%
医療、 福祉	5,972件 11.5%	5,725件 10.8%	5,873件 11.4%	5,641件 11.3%	5,977件 11.3%	6,346件 12.1%
サービス業 (他に分類さ れないもの)	11,564件 22.3%	9,812件 18.5%	9,518件 18.6%	7,838件 15.6%	8,776件 16.6%	7,641件 14.6%
そ の 他 不 明	10,814件 20.8%	14,156件 26.7%	14,393件 28.1%	16,277件 32.5%	18,127件 34.3%	18,871件 36.1%

各欄下段は構成比 (%)

## 2 労働相談の内容

労働相談項目総数は、89,938項目で、「退職」が最多の8,241項目(9.2%)。以下、「職場の嫌がらせ」7,851項目(8.7%)、「労働契約」7,566項目(8.4%)、「休業」7,008項目(7.8%)、「解雇」5,717項目(6.4%)の順となっている。

※相談項目は、1件の相談で複数項目にわたる相談があるため、相談件数を上回る(以下同様)。

表11 年度別相談項目上位5項目

区分	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
総項目数	100,143項目	96,628項目	91,887項目	87,747項目	95,128項目	89,938項目
1位	退職 11,491項目 11.5%	退職 10,004項目 10.4%	退職 10,205項目 11.1%	職場の嫌がらせ 9,631項目 11.0%	退職 10,101項目 10.6%	退職 8,241項目 9.2%
2位	職場の嫌がらせ 9,282項目 9.3%	職場の嫌がらせ 9,623項目 10.0%	職場の嫌がらせ 8,982項目 9.8%	退職 9,333項目 10.6%	職場の嫌がらせ 9,572項目 10.1%	職場の嫌がらせ 7,851項目 8.7%
3位	解雇 7,968項目 8.0%	労働契約 8,106項目 8.4%	労働契約 8,219項目 8.9%	労働契約 8,037項目 9.2%	労働契約 7,692項目 8.1%	労働契約 7,566項目 8.4%
4位	労働契約 7,787項目 7.8%	解雇 6,478項目 6.7%	解雇 6,786項目 7.4%	解雇 5,883項目 6.7%	解雇 6,025項目 6.3%	休業 7,008項目 7.8%
5位	賃金不払 6,586項目 6.6%	賃金不払 6,365項目 6.6%	賃金不払 5,742項目 6.2%	賃金不払 4,935項目 5.6%	賃金不払 4,932項目 5.2%	解雇 5,717項目 6.4%

各欄下段は構成比(%)

### ●相談の多い項目の細分類(「休業」については細分類がないため除外)

退職の相談	不受理 4.6%	急な退職 6.4%	勧奨 48.0%	強要 7.5%	その他 33.5%
職場の嫌がらせの相談	上司 63.4%		同僚 13.0%		その他 23.6%
労働契約の相談	書面無 7.4%	条件相違 12.2%	内定・取消 9.8%	その他 70.6%	
解雇の相談	普通 40.5%		懲戒 2.6%	中途解約 11.9%	その他 32.0%
賃金不払の相談	定期 33.3%		時間外 33.4%	その他 33.3%	

表12 労使別相談内容項目（重複あり）

労使別	計 [構成比%]	労働者	使用者	その他
合計	89,938	68,607	16,998	4,333
労働組合及び労使関係	2,568 [ 2.9%]	2,054	359	155
労働条件	57,182 [ 63.6%]	44,079	10,872	2,231
就業規則	1,613 [ 1.8%]	958	509	146
労働契約	7,566 [ 8.4%]	5,651	1,590	325
労働条件変更	4,143 [ 4.6%]	3,595	438	110
配転・出向	1,038 [ 1.2%]	901	108	29
賃金情報	359 [ 0.4%]	160	147	52
賃金不払	3,356 [ 3.7%]	2,755	483	118
賃金その他	1,568 [ 1.7%]	1,190	336	42
退職金	732 [ 0.8%]	448	248	36
労働時間	1,710 [ 1.9%]	1,047	613	50
休日	95 [ 0.1%]	71	21	3
休暇	2,946 [ 3.3%]	2,312	547	87
休業	7,008 [ 7.8%]	5,552	1,217	239
休職・復職	2,732 [ 3.0%]	2,059	483	190
安全衛生	1,727 [ 1.9%]	1,293	391	43
服務・懲戒	801 [ 0.9%]	607	151	43
解雇	5,717 [ 6.4%]	4,438	1,125	154
雇止め	3,112 [ 3.5%]	2,354	649	109
退職	8,241 [ 9.2%]	6,579	1,372	290
定年制	292 [ 0.3%]	226	55	11
女性	790 [ 0.9%]	593	137	60
育児休業	558 [ 0.6%]	455	60	43
介護休業	213 [ 0.2%]	155	46	12
その他	865 [ 1.0%]	680	146	39
労働福祉	9,662 [ 10.7%]	6,938	2,104	620
雇用保険	3,328 [ 3.7%]	2,650	549	129
労災保険	1,935 [ 2.2%]	1,266	424	245
健保・年金	3,965 [ 4.4%]	2,756	983	226
教育・訓練	192 [ 0.2%]	140	48	4
福利厚生	167 [ 0.2%]	66	91	10
その他	75 [ 0.1%]	60	9	6
人間関係	12,768 [ 14.2%]	9,893	2,280	595
職場の嫌がらせ	7,851 [ 8.7%]	6,069	1,366	416
セクシュアルハラスメント	1,050 [ 1.2%]	791	202	57
マタニティハラスメント	670 [ 0.7%]	527	118	25
その他	3,197 [ 3.6%]	2,506	594	97
その他の問題	7,758 [ 8.6%]	5,643	1,383	732
雇用関連	1,690 [ 1.9%]	1,290	278	122
企業再編	82 [ 0.1%]	74	7	1
企業倒産	111 [ 0.1%]	101	7	3
偽装請負	60 [ 0.1%]	53	3	4
損害賠償・慰謝料	789 [ 0.9%]	655	80	54
税金	379 [ 0.4%]	232	142	5
障害者	1,235 [ 1.4%]	957	139	139
高齢者	447 [ 0.5%]	356	75	16
派遣関連	558 [ 0.6%]	351	165	42
その他	2,407 [ 2.7%]	1,574	487	346

### 3 労働相談の受理形態等の状況

#### (1) 受理形態

受理形態は、電話による相談が36,609件（70.0%）と最も多く、次いで来所相談が8,027件（15.3%）となっている。

表13 受理形態別労働相談件数

合 計	来 所	電 話	出 張	そ の 他
52,318件	8,027件 15.3%	36,609件 70.0%	812件 1.6%	6,870件 13.1%

各欄下段は構成比（%）

※「出張」は、街頭労働相談などで担当職員が出張して受けた相談。

「その他」は、手紙・ファックス等による相談。

#### (2) 所要時間

労働相談1件当たりの平均所要時間は約16分となっており、8割以上の相談が30分未満で終了しているが、所要時間が1時間以上に及ぶ相談も約5%ある。

表14 所要時間別労働相談件数

合 計	30分未満	30分～1時間未満	1時間以上
52,318件	44,825件 85.7%	5,092件 9.7%	2,401件 4.6%

各欄下段は構成比（%）

#### (3) 夜間（平日の午後5時～午後8時）労働相談

月曜日から金曜日の平日午後8時まで、「東京都ろうどう110番」による電話相談に加え、労働相談情報センター（飯田橋）及び各事務所ごとに曜日を設定し、事前予約制による来所相談を実施している。

表15 労使別・受理形態別夜間労働相談件数

合 計	労 使 別			受 理 形 態 別			
	労働者	使用者	その他	来 所	電 話	出 張	そ の 他
4,843件	4,034件 83.3%	707件 14.6%	102件 2.1%	316件 6.5%	3,221件 66.5%	34件 0.7%	1,272件 26.3%

各欄下段は合計に占める構成比（%）

(4) 土曜労働相談

平日に労働相談を受けられない利用者のために、飯田橋に窓口を設置して、土曜労働相談を実施している。

表16 労使別・受理形態別土曜労働相談件数

合 計	労 使 別			受 理 形 態 別			
	労働者	使用者	その他	来 所	電 話	出 張	その他
1,945件	1,783件 91.7%	119件 6.1%	43件 2.2%	121件 6.2%	1,730件 88.9%	5件 0.3%	89件 4.6%

各欄下段は合計に占める構成比 (%)

#### 4 街頭労働相談等

##### (1) 街頭労働相談等

日頃、労働問題の悩みや疑問を抱えながらも相談窓口に来ることを躊躇している都民に、気軽に立ち寄ることができる場を提供することを目的として、毎年、5月と10月を中心に、駅などの街頭で他の行政機関とも連携して街頭労働相談を実施しているが、令和2年度については、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、実施を取り止めた。

そのため、街頭労働相談に代替する取組として、令和2年10月29日及び30日に「新型コロナウイルスの影響による解雇・雇止め等に関する電話特別労働相談」を実施した。実施結果は下記のとおりである。

表17 新型コロナウイルスの影響による解雇・雇止め等に関する  
電話特別労働相談 相談項目

相談項目数	退職	職場の嫌がらせ	人間関係(その他)	労働契約	賃金不払	休業	解雇	雇止め	雇用保険	その他
157 項目	17 項目	11 項目	11 項目	9 項目	9 項目	8 項目	8 項目	8 項目	8 項目	68 項目
	10.8%	7.0%	7.0%	5.7%	5.7%	5.1%	5.1%	5.1%	5.1%	43.3%

各欄下段は相談項目数合計に占める構成比 (%)

表18 新型コロナウイルスの影響による解雇・雇止め等に関する  
電話特別労働相談 実施状況

実施日	時間	実施場所	相談件数
10月29日(木)	9:30~20:00	労働相談情報センター	101件
10月30日(金)			



(2) パート・派遣・契約社員等労働月間

11月を非正規労働者を対象とした「パート・派遣・契約社員等の労働月間」と定め、セミナー&相談会や電話総合相談などを実施した。  
実施結果は以下のとおりである。

表19 「パート・派遣・契約社員等労働月間」セミナー&相談会 件数・相談項目

相談件数	相談項目数	健保・年金	労働契約	賃金その他	休暇	雇用保険	その他
48件	93 項目	17 項目 18.3%	11 項目 11.8%	11 項目 11.8%	8 項目 8.6%	6 項目 6.5%	40 項目 43.0%

各欄下段は相談項目数合計に占める構成比 (%)

表20 「パート・派遣・契約社員等労働月間」セミナー&相談会 実施状況

担当所	実施日	セミナー	相談会	場 所
労働相談情報センター (飯田橋)	11月26日(木)	14:00～16:00	16:00～17:00	労働相談情報センター セミナー室
	11月30日(月)			
大崎事務所	11月24日(火)	13:30～15:30	15:30～16:30	東京都南部労政会館
	11月26日(木)			
池袋事務所	11月12日(木)	13:00～15:00	15:00～16:00	池袋事務所セミナー室
	11月19日(木)			
亀戸事務所	11月13日(金)	14:00～16:00	16:00～17:00	江東区亀戸文化センター
	11月17日(火)			
国分寺事務所	11月25日(水)	13:30～15:30	15:30～16:30	東京都国分寺労政会館
	11月27日(金)			
八王子事務所	11月6日(金)	13:30～15:30	15:30～16:30	東京都八王子労政会館
	11月20日(金)			

表21 パート・派遣・契約社員等電話特別相談 件数・相談項目

相談件数	相談項目数	退職	職場の嫌がらせ	労働契約	休職・復職	賃金不払	その他
80件	133 項目	16 項目 12.0%	13 項目 9.8%	10 項目 7.5%	8 項目 6.0%	7 項目 5.3%	79 項目 59.4%

各欄下段は相談項目数合計に占める構成比 (%)

表22 パート・派遣・契約社員等電話特別相談 実施状況

実施日	時 間	実施場所	相談件数
11月11日(水)	9:00～17:00	労働相談情報センター	80件
11月12日(木)			

## 5 関連事業

### (1) 特別相談会の実施

12月に、テーマを設定して、特別相談会を実施した。

表23 特別相談会 実施状況・相談件数

事業名	実施日	時間	実施場所	相談件数
新型コロナウイルス感染症の影響による解雇・雇止め等に関する年末特別相談	12月8日(火) 12月9日(水)	9:30~20:00 (※)	労働相談情報センター	101件

(※) 来所による相談は17時まで

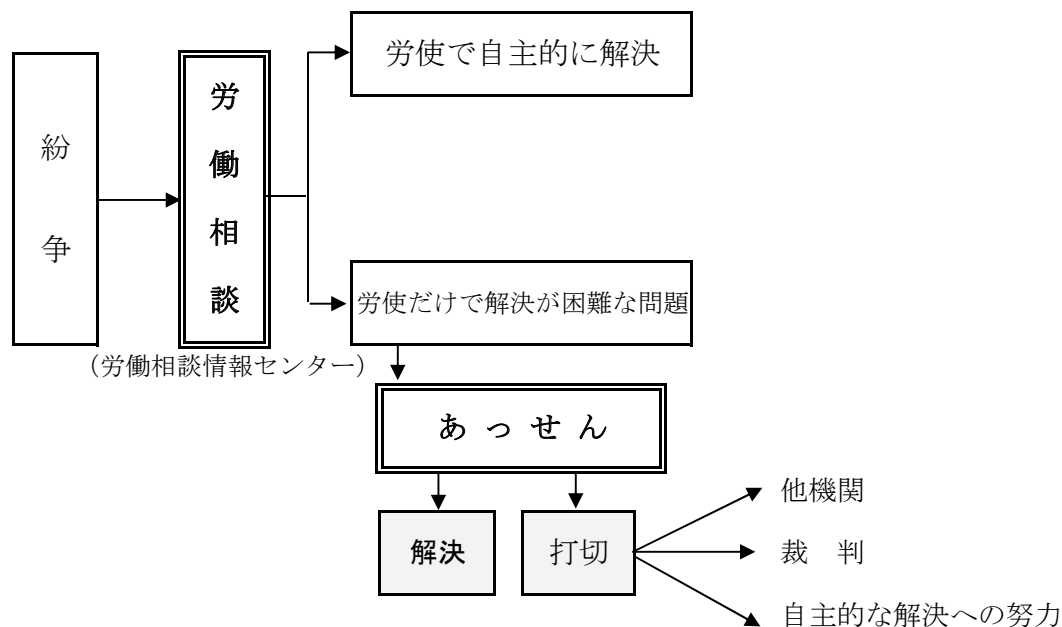
### (2) 「TOKYOはたらくネット」による情報提供

インターネット上のサイト「TOKYOはたらくネット」の一部を利用し、労働関係の情報を提供している。(https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/)  
また、東京都労働相談情報センターも、別のサイトにて情報提供を行っている。(https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/soudan-c/center/)

## 1 あっせんの状況

労働相談情報センターが行っている「あっせん」は、労働問題をめぐる労使間のトラブルに係る労働相談を受ける中で、労使だけでは自主的な解決が難しい問題について、労使から調整してほしいとの要請を東京都が受けた場合に、労働相談情報センターが第三者としての中立的立場で労使間の自主的な解決に向けて手助けを行うことをいう。

よって、労働関係調整法に基づき労働委員会が行う「斡旋」とは異なるものである。



### (1) 年間あっせん件数及び解決率

労働相談のうち「あっせん」に移行したものは、274件（前年度比△29.4%）で、そのうち「あっせん」により紛争当事者間の合意ができたのは、201件（解決率73.4%）である。

表24 年度別あっせん件数及び解決率

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
あっせん 件数	520件 <i>△16.8%</i>	446件 <i>△14.2%</i>	411件 <i>△7.8%</i>	402件 <i>△2.2%</i>	388件 <i>△3.5%</i>	274件 <i>△29.4%</i>
解決件数	378件	308件	303件	295件	284件	201件
解決率	72.7%	69.1%	73.7%	73.4%	73.2%	73.4%

斜体文字は対前年度比（%）

(2) あっせんの解決内容及び打切要因

あっせんの解決内容をみると、「金銭」が約45%となっており、全体の約半数を占めている。また、打切要因では、労使双方の「主張不一致」が、全体の8割弱を占めている。

表25 解決内容別あっせん解決件数（重複あり）

合 計	金 銭	復 職	休 業	解雇・退職	謝 罪	その他
201件	91件 45.3%	13件 6.5%	14件 7.0%	76件 37.8%	4件 2.0%	72件 35.8%

各欄下段は構成比（%）

※1件のあっせんで複数にわたる項目があるため、構成比の計は100を超える。

表26 打切要因別あっせん打切り件数（重複あり）

合 計	主張不一致	法令無視	連絡不能	その他
73件	57件 78.1%	2件 2.7%	7件 9.6%	13件 17.8%

各欄下段は構成比（%）

※1件のあっせんで複数にわたる項目があるため、構成比の計は100を超える。

(3) 男女別あっせん件数

男女別のあっせん件数は、女性が6割を超えている。

表27 男女別あっせん件数

合 計	男 性	女 性
274件	96件 35.0%	178件 65.0%

各欄下段は構成比（%）

(4) 規模別あっせん件数

規模別では、「30人未満」が70件（25.5%）と3割弱で、「30～99人」29件（10.6%）を合わせた「100人未満」の企業が全体の4割弱である一方、「300人以上」も62件（22.6%）と約2割を占めている。

表28 規模別あっせん件数

合 計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	不 明
274件	70件 25.5%	29件 10.6%	23件 8.4%	62件 22.6%	90件 32.8%

各欄下段は構成比（%）

※項目ごとに四捨五入を行ったため、合計と一致しない場合がある（以下同様）。

(5) 産業別あっせん件数

産業別では、「サービス業（他に分類されないもの）」が56件（20.4%）と最も多く、次いで「医療、福祉」が51件（18.6%）、「卸売業、小売業」が32件（11.7%）となっている。

表29 産業別あっせん件数

合 計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
274件	14件 5.1%	28件 10.2%	28件 10.2%	14件 5.1%	32件 11.7%	3件 1.1%	2件 0.7%
	宿泊業、 飲食サービス業	教育、 学習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）		その他	不 明
	22件 8.0%	9件 3.3%	51件 18.6%	56件 20.4%		11件 4.0%	4件 1.5%

各欄下段は構成比（%）

2 あっせんに要した日数

あっせんに要した日数をみると、「10日未満」が24.1%、「10～19日」が15.7%、「20日～29日」が13.9%となっており、概ね4週間以内に案件の約5割が一定の決着をみている。その一方で、91日以上長期案件も約1割ある。

表30 日数別あっせん件数

合 計	10日未満	10～19日	20～29日	30～39日	40～49日	50～90日	91日以上
274件	66件 24.1%	43件 15.7%	38件 13.9%	27件 9.9%	20件 7.3%	48件 17.5%	32件 11.7%

各欄下段は構成比（%）

### 3 あっせんの内容

「あっせん」の内容では、「解雇」が69項目（12.9%）と最も多く、次いで「退職」が61項目（11.4%）、「職場の嫌がらせ」が52項目（9.7%）となっている。  
また、労働相談の内容が多様化する中で、「あっせん」の内容も多岐にわたっている。

表31 年度別あっせん項目上位3項目

区 分	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
総項目数	998項目	901項目	748項目	718項目	740項目	536項目
1 位	解 雇 125項目 12.5%	賃金不払 111項目 12.3%	解 雇 94項目 12.6%	退 職 117項目 16.3%	退 職 107項目 14.5%	解 雇 69項目 12.9%
2 位	退職 124項目 12.4%	職場の嫌がらせ 103項目 11.4%	退 職 92項目 12.3%	解 雇 83項目 11.6%	職場の嫌がらせ 81項目 10.9%	退 職 61項目 11.4%
3 位	職場の嫌がらせ 102項目 10.2%	退 職 103項目 11.4%	職場の嫌がらせ 81項目 10.8%	職場の嫌がらせ 71項目 9.9%	解 雇 79項目 10.7%	職場の嫌がらせ 52項目 9.7%

各欄下段は構成比（%）

表32 あっせんの内容項目（重複あり）

合 計	536		
労働組合・労使関係	2	0.4%	
労働条件	377	70.3%	
就業規則	4	0.7%	
労働契約	30	5.6%	
労働条件変更	33	6.2%	
配転・出向	10	1.9%	
賃金不払	29	5.4%	
賃金情報/賃金その他	10	1.9%	
退職金	5	0.9%	
労働時間	3	0.6%	
休 暇	23	4.3%	
休 業	24	4.5%	
休職・復職	28	5.2%	
安全衛生	2	0.4%	
服 務 ・ 懲 戒	5	0.9%	
解 雇	69	12.9%	
雇 止 め	33	6.2%	
退 職	61	11.4%	
定 年 制	1	0.2%	
女 性	1	0.2%	
育 児 休 業	3	0.6%	
介 護 休 業	1	0.2%	
そ の 他	2	0.4%	
労働福祉	49	9.1%	
雇用保険	20	3.7%	
労災保険	5	0.9%	
健保・年金	23	4.3%	
教育・訓練/その他	1	0.2%	
人間関係	77	14.4%	
職場の嫌がらせ	52	9.7%	
セクシュアルハラスメント	11	2.1%	
マタニティハラスメント	2	0.4%	
そ の 他	12	2.2%	
その他の問題	31	5.8%	
雇用関連	2	0.4%	
損害賠償・慰謝料	4	0.7%	
税 金	5	0.9%	
障 害 者	9	1.7%	
高 年 齢 者	3	0.6%	
派遣関連	3	0.6%	
そ の 他	5	0.9%	

各欄右は構成比（%）

## 4 あっせん事例

※プライバシー保護のため、事例は個人などが特定できないようにしてあります。

### 1 新型コロナウイルス感染症の影響による雇止め

#### ○内 容

相談者は、小売店に勤務する契約社員であり、1年契約を更新して勤続約10年。新型コロナウイルス感染症の影響により会社の業績が極端に悪化し、半年間にわたって自宅待機が続いたが、契約期間満了をもって雇止めを通告されたため、雇用の継続を求めてセンターに来所した。

#### ○あっせん結果

センターが会社から事情を聞いたところ、会社の顧客は外国人観光客の比率が極めて高く、海外からの観光客が全くなくなった現在の状況では、企業体力の限界となっており、雇用契約の更新は全く不可能であるとの回答であった。これに対し、センターは、有期雇用の更新についての合理的期待権や整理解雇の4要件（要素）等につき説明したものの、会社の見解は変わることはなかった。センターが相談者に会社の回答を伝えたところ、一定の理解を示したことから、将来、会社の事業が回復した際には相談者を優先的に採用するとの内容の書面を会社から相談者に対して交付することであっせんで終了した。

### 2 昇給をめぐるトラブル

#### ○内 容

相談者は、運輸業の会社に勤務する正社員。会社には賃金規定はあるものの、昇給に関する規定はなく、社長の意向による個別判断で行われていた。相談者は、これまで1度しか昇給がなく、その基準につき疑問を抱き、会社に説明を求めたが、会社から明確な説明がなかったため、センターに来所した。

#### ○あっせん結果

センターが会社から事情を聞いたところ、昇給制度に関する規定がない点については事実を認め、既定の整備を行いたい専門家の助言を得なければ困難であるため、これまで整備に着手することができなかったとの回答があった。そこで、センターは、都が実施している専門家派遣制度を案内し、活用を勧めたところ、会社は具体的に利用に関心を示した。

相談者に会社の回答や対応を説明したところ、相談者は会社の態度の変化に理解を示し、当面、様子を見守ることとなった。

### 3 店舗の閉鎖と退職金等の取扱い

#### ○内 容

相談者は、若くして現在の寿司店に弟子入りし、長年働いてきた。ところが、オーナーが突然亡くなり、その妻も病気により入院して意識不明に陥ったため、オーナーの親族から閉店による解雇を告げられた。相談者は、オーナーの親族から、退職金規定の退職金を全額支払えないかもしれないと言われたことに不安を抱き、また、愛着のある現店舗を引き続き営業していきたいとの思いでセンターに来所した。

#### ○あっせん結果

センターがオーナー夫妻に代わって事務処理等を行っているオーナーの親族から事情を聞いたところ、退職金を全額支払える資産があるかまだわからないが、相談者が主張している退職金の金額が大きく疑問を持っていると回答があった。幸い、オーナーの妻が意識を取り戻したため、センターから直接、退職金につき確認したところ、相談者の主張は事実であり、オーナーの生命保険金で退職金を支払う考えであること、店舗についても引き継いでほしいと考えているとの回答があった。その後、オーナーの妻も亡くなったが、オーナーの親族が相談者へ退職金全額を支払い、店舗の引継ぎ手続きも滞りなく行われ、解決した。

### 4 契約更新上限年齢の新設をめぐるトラブル

#### ○内 容

相談者は、専門サービス業の会社の1年契約の契約社員であり、69歳。これまで会社には契約社員の更新上限年齢に関する規定はなかったが、突如70歳の更新上限年齢の規定が新設されたため、勤務継続を求めてセンターに来所した。

#### ○あっせん結果

センターが会社から事情を聴いたところ、顧問弁護士に事前に相談した上で法的に問題ないとの見解を得て行った措置であるとの回答があった。これに対し、センターは、就業規則の変更による労働条件の不利益変更（労働契約法第10条）の合理性の問題であるため、判例上、労働者の不利益を緩和する経過措置等の存在も、変更内容の相当性を判断する上での一要素となるのではないかと助言した。その後、使用者から、現在の契約期間を6か月延長するとの提案があり、相談者もこれを受け入れて解決した。



## 5 緊急事態宣言による復職の延期と年次有給休暇の付与

### ○内 容

相談者は、メンタル疾患により休職中であったが、主治医が復職可のと診断書を会社に提出した時期に、新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言が発出されたため、復職のための産業医面談が延期になった。緊急事態宣言の解除後に産業医面談が行われ、相談者は復職したものの、前年の全労働日の8割以上出勤していないとの理由で年次有給休暇が付与されなかった。相談者は、産業医面談の延期と休職期間の延長は会社の判断であり納得できないとしてセンターに来所した。

### ○あっせん結果

センターが会社から事情を聞いたところ、就業規則に従って判断したとの回答があった。これに対し、センターは、休職が延長されたのは本人の責任ではないこと、使用者の責に帰すべき事由または不可抗力の事由による休業は全労働日から除外すべきであるとの通達の存在を助言した。その後、会社から、産業医面談が延期された期間については全労働日から除外して再計算した結果、8割出勤の基準を満たすため有給休暇を付与することとしたと回答があり、解決した。

## 6 正社員転換

### ○内 容

相談者は、製造業の会社に新卒で入社し、結婚を機に退職したが、退職から約10年後に契約社員として会社に復帰して働いていた。相談者が退職していた間に、一定の条件はあるが結婚・育児等で一度退職しても正社員として復帰できる制度が新設されたが、相談者は対象外であった。同一条件での無期転換も打診されていたが、メリットが感じられないため無期転換権は行使せずにした。均衡・均等待遇（同一労働同一賃金）が法制化されたことから、所属の人事担当者と話したが、契約内容の見直しはできないと言われ、自力での解決は不可能ではないかと感じ、センターに来所した。

### ○あっせん結果

センターが本社の人事部から事情を聞いたところ、地域正社員制度が存在するが職務内容が通常の正社員と同様に無限定となること、退職者を正社員として再雇用する現行の制度は退職後5年を超えると適用されないことにつき説明があった。センターが同一労働同一賃金の法施行を踏まえ、会社にとって有益な人材を適切に処遇する方法を柔軟に検討するよう助言したところ、会社から正社員化の希望があれば検討する余地があるとの回答があった。

その後、人事担当役員による面接が実施され、相談者は総合職として合格し、正社員として再び勤務を開始した。

## 7 新型コロナウイルス感染症の影響による退職勧奨

### ○内 容

相談者は、飲食店の店長として勤務していたが、新型コロナウイルス感染症の影響により店舗の営業が大幅に縮小されたため、自宅待機を命じられ、休業手当も一部分のみしか支払われない状態となった。そして、会社から、店舗閉鎖の可能性が高いため、賃金の1か月分を支払うから辞めてほしいと言われたため、勤務の継続を希望してセンターに来所した。

### ○あっせん結果

センターが相談者からこれまでの勤務状態を確認したところ、毎日法定労働時間を大幅に超えて勤務しており、この残業代が支払われていなかったことが確認できた。これを受けて、センターが会社から事情を聞いたところ、残業代は確かに支払っていたので対応を検討するが、会社の経営状況は非常に厳しいため相談者には退職を勧奨したいとの回答があった。

その後、センターが労使の意向を踏まえて調整したところ、未払残業代の分割払い、相談者の退職及びアルバイトとしての雇用継続等を内容とする合意が労使間で成立し、解決した。

## 8 勤務先の一時的閉鎖による退職と退職金

### ○内 容

相談者は、学習塾で長年勤務する正社員であったが、塾の経営難を理由とする労働条件の見直しを発端としたトラブルの末に、最終的には塾が一時閉鎖され、勧奨により退職した。ほどなくして塾は再開されたため、退職時に十分な補償を得ていなかった相談者は、塾に退職金の支払いを求めたが回答がなかったため、センターに来所した。

### ○あっせん結果

センターが経営者から事情を聞いたところ、現在は何とか塾を再開したものの経営状況は依然として厳しいため事業譲渡も考えているとの回答があった。また、塾に退職金規定は存在しないものの、先代の経営者が退職者に対して一定の退職金を支払っていた事実が複数存在することも明らかとなったため、センターは経営者に対し、退職金の支払いに関する労使慣行が成立していると認められた場合のリスクにつき助言した。その後、センターが労使双方の意向を踏まえ調整したところ、相談者の要求額には達しなかったが、塾から相談者に対して退職金が支払われ、解決した。

# 1 パート・アルバイト労働相談

## 【パート・アルバイト労働者をめぐる状況】

就業構造の変化・雇用形態の多様化が一段と進み、非正規労働者の割合が増加している中、パートタイム労働者の占める割合は依然として高い。小売業などでは、パートタイム労働者が現場で欠くことのできない基幹的な労働力として活用されている。大手企業を中心として雇用管理の改善は一般的には進んでいるが、その一方で、「パート」と呼ばれていても、勤務時間の長さや裁量の範囲、職責等、現実には正社員と何ら変わるところがないという場合もある。

パートタイム労働者については、適正な労働条件の確保、通常の労働者への転換の推進、職業能力の開発及び向上等を目的として、パートタイム労働法が定められていたが、働き方改革関連法により労働契約法に定められていた有期雇用労働者に関する規定と一本化され、「短時間労働者及び有期雇用労働者の雇用管理の改善等に関する法律（有期・パートタイム労働法）」となった。

令和2年4月には、公正な待遇の確保（いわゆる同一労働同一賃金）に関する規定が施行されたことから（中小企業については令和3年4月施行）、今後、パートタイム労働者の待遇改善がどのように進むのか注目される場所である。

### <令和2年度のパート・アルバイト労働相談の傾向>

- (1) パート・アルバイトに関する労働相談は8,304件で、令和元年度より628件（8.2%）増加した（第1表）。
- (2) 男女別では、男性2,603件（31.3%）、女性5,701件（68.7%）と女性からの相談が多い（第2表）。
- (3) 産業別では、「サービス業（他に分類されないもの）」が1,666件（20.1%）と最も多く、次いで「宿泊業、飲食サービス業」1,376件（16.6%）、「医療・福祉」1,286件（15.5%）となっている（第4表）。
- (4) 相談内容では、「休業」（令和元年度347項目→令和2年度2,439項目）が最も多く、以下、「解雇」（元年度1,426項目→2年度1,452項目）、「退職」（元年度1,495項目→2年度1,361項目）となっている（第5表）。

第1表 年度別・パート・アルバイト労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：パート・アルバイト労働相談件数

区分	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
労働相談 総計	51,960件 △2.2%	53,019件 2.0%	51,294件 △3.3%	50,137件 △2.3%	52,884件 5.5%	52,318件 △1.1%
パート・ アルバイト 相談件数	8,198件 2.1% 15.8%	7,627件 △7.0% 14.4%	8,393件 10.0% 16.4%	7,006件 △16.5% 14.0%	7,676件 9.6% 14.5%	8,304件 8.2% 15.9%

斜体文字は対前年度比（%） 欄下段は構成比（%）

第2表 男女別／労使別・パート・アルバイト労働相談件数 上段：全体の労働相談件数

下段：パート・アルバイト労働相談件数

	計	男性	女性	労働者	使用者	その他
労働相談 総計	52,318件	23,606件 45.1%	28,712件 54.9%	40,210件 76.9%	9,734件 18.6%	2,374件 4.5%
パート・ アルバイト 相談件数	8,304件	2,603件 31.3%	5,701件 68.7%	7,130件 85.9%	1,006件 12.1%	168件 2.0%

各欄下段は構成比 (%)

第3表 規模別・パート・アルバイト労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：パート・アルバイト労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他 ・不明
労働相談 総計	52,318件	6,766件 12.9%	2,910件 5.6%	2,931件 5.6%	7,292件 13.9%	32,419件 62.0%
パート・ アルバイト 相談件数	8,304件	1,250件 15.1%	331件 4.0%	136件 1.6%	1,045件 12.6%	5,542件 66.7%

各欄下段は構成比 (%)

第4表 産業別・パート・アルバイト労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：パート・アルバイト労働相談件数

合計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
52,318件	1,634件 3.1%	3,078件 5.9%	3,362件 6.4%	1,839件 3.5%	4,006件 7.7%	613件 1.2%	528件 1.0%
パート・ アルバイト 相談件数	64件 0.8%	175件 2.1%	117件 1.4%	217件 2.6%	993件 12.0%	45件 0.5%	139件 1.7%
	宿泊業、飲 食サービス業	教育、学 習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）		その他	不明
8,304件	2,819件 5.4%	1,581件 3.0%	6,346件 12.1%	7,641件 14.6%		1,837件 3.5%	17,034件 32.6%
	1,376件 16.6%	185件 2.2%	1,286件 15.5%	1,666件 20.1%		227件 2.7%	1,814件 21.8%

各欄下段は構成比 (%)

第5表 パート・アルバイト労働相談の内容項目

労使別	計	労働者	使用者	その他
合計	15,056	12,590	2,109	357
労働組合及び労使関係	275 [ 1.8% ]	200	71	4
労働条件	10,730 [ 71.3% ]	8,926	1,561	243
就業規則	50 [ 0.3% ]	42	6	2
労働契約	1,183 [ 7.9% ]	1,049	112	22
労働条件変更	975 [ 6.5% ]	830	119	26
配転・出向	39 [ 0.3% ]	36	3	0
賃金情報	20 [ 0.1% ]	18	1	1
賃金不払	740 [ 4.9% ]	642	75	23
賃金その他	315 [ 2.1% ]	269	37	9
退職金	21 [ 0.1% ]	17	4	0
労働時間	183 [ 1.2% ]	165	14	4
休日	13 [ 0.1% ]	9	4	0
休暇	841 [ 5.6% ]	685	141	15
休業	2,439 [ 16.2% ]	2,059	327	53
休職・復職	115 [ 0.8% ]	92	20	3
安全衛生	172 [ 1.1% ]	160	6	6
服務・懲戒	72 [ 0.5% ]	48	21	3
解雇	1,452 [ 9.6% ]	1,100	328	24
雇止め	463 [ 3.1% ]	389	61	13
退職	1,361 [ 9.0% ]	1,060	274	27
定年制	39 [ 0.3% ]	37	2	0
女性	59 [ 0.4% ]	56	0	3
育児休業	40 [ 0.3% ]	36	2	2
介護休業	16 [ 0.1% ]	15	0	1
その他	122 [ 0.8% ]	112	4	6
労働福祉	1,602 [ 10.6% ]	1,324	233	45
雇用保険	887 [ 5.9% ]	676	191	20
労災保険	151 [ 1.0% ]	136	8	7
健保・年金	437 [ 2.9% ]	394	26	17
教育・訓練	115 [ 0.8% ]	108	7	0
福利厚生	4 [ 0.0% ]	4	0	0
その他	8 [ 0.1% ]	6	1	1
人間関係	1,422 [ 9.4% ]	1,231	159	32
職場の嫌がらせ	771 [ 5.1% ]	678	80	13
セクシュアルハラスメント	136 [ 0.9% ]	107	24	5
マタニティハラスメント	142 [ 0.9% ]	98	38	6
その他	373 [ 2.5% ]	348	17	8
その他の問題	1,027 [ 6.8% ]	909	85	33
雇用関連	293 [ 1.9% ]	277	8	8
企業再編	8 [ 0.1% ]	8	0	0
企業倒産	8 [ 0.1% ]	8	0	0
偽装請負	4 [ 0.0% ]	4	0	0
損害賠償・慰謝料	73 [ 0.5% ]	67	5	1
税金	195 [ 1.3% ]	154	39	2
障害者	147 [ 1.0% ]	122	16	9
高年齢者	33 [ 0.2% ]	25	5	3
派遣関連	9 [ 0.1% ]	8	0	1
その他	257 [ 1.7% ]	236	12	9

[ ] は構成比 (%)

## 〈パート・アルバイト関連のあっせん事例〉

### 【事例1】 アルバイトの勤務シフト減少

相談者は、ライブハウスで約5年間アルバイト勤務していた。勤務日は不定期であり、雇用契約書はなかった。新型コロナウイルスの感染拡大の影響で業務が大幅に減少したため、勤務はほとんどなくなってしまった。また、相談者は、新型コロナウイルス感染症対応休業支援金・給付金の申請を行っていたが、受給には至っていなかった。相談者は、生活の糧をこのアルバイトで得ていたため、このまま無収入が続けば生活できないとしてセンターに来所した。

センターが会社から事情を聞いたところ、会社は経営状況の好転が中期的にも見通せないため、アルバイト従業員を雇用し続けることは非常に困難であるとの回答があった。また、休業支援金・給付金の手続が遅れている理由が労働保険の未加入にあることが判明したため、加入手続等について助言を行った。その後、センターは労使双方の意向を踏まえつつ解決条件を調整したところ、合意退職及び退職慰労金の支払いと、休業支援金・給付金の事務手続に関する全面的な協力を軸に合意が成立し、解決した。

### 【事例2】 無期転換申込みをめぐるトラブル

相談者は、飲食店のパートタイム労働者として約10年間働いていた。直近の契約は、3か月契約で週3日勤務であったが、会社から契約期間満了での雇止めを告げられた。相談者が無期転換の申込みをするつもりでいたと回答したところ、会社から無期転換申込書と無期転換後の雇用契約書が交付されたが、無期転換後の労働条件は、勤務日がシフト制、雇用保険・社会保険ともに加入なしと記されていた。相談者は、勤務日数も分からず、社会保険にも入れないのなら無期転換した意味がないと考え、無期転換申込書のみ提出し、雇用契約書へ署名せずに行ったところ、解雇を通知されたため、センターに来所した。

センターが会社から事情を聞いたところ、会社は新型コロナウイルス感染症の影響を受けて大幅に業績が悪化しているため、経営状況が改善すれば以前のようなシフトに戻すことを説明し、多くのパートタイム従業員に提示した契約書の内容で合意してもらっている、今回解雇を通知したのは合意に至らなかった者であるとの回答があった。これに対し、センターは、無期転換後の労働条件があいまいな内容であるにもかかわらず、それに応じないことを解雇理由とする点には合理性が認められないのではないかと助言した。その後、センターは労使双方の意向を踏まえ調整したところ、解雇の撤回と雇用保険・社会保険の加入を前提に労使間で無期雇用契約を締結することなどを内容とする合意が成立した。そして、相談者は、無期転換後も従前のシフトで勤務を継続することができた。

## 2 派遣労働相談

### 【派遣労働をめぐる状況】

派遣労働については、平成11年に派遣対象業務が従来の26業務から原則自由化（一部を除く）され、平成12年には紹介予定派遣制度が導入された。こうした流れの中、平成16年3月には派遣期間の延長（26業務については制限撤廃）が行われ、物の製造業務への派遣も解禁されたが、その一方で、会社側から雇用申込みの働きかけを行うことも更に強く要請されることとなった。その後、日雇派遣労働者の雇用問題や、平成20年秋以降の景気悪化の影響から、いわゆる『派遣切り』等の問題に対応するため、主に派遣指針が制定・改正されたが、労働者派遣を取り巻く社会情勢の大きな変化を受け、労働者派遣法の大幅な改正が行われ、平成24年10月から施行された。このように、派遣労働の範囲の拡大と、派遣労働者の保護強化に関する制度とが段階的に整備されてきた。

このような中、派遣労働という働き方は、臨時的・一時的なものであることを原則とするという考え方のもと、常用代替を防止するとともに、派遣労働者のより一層の雇用の安定、キャリアアップを図るため、有期雇用の派遣労働者について派遣先事業所単位・派遣労働者個人単位での派遣期間の上限の設定や、派遣事業者の許可制への一本化などを柱とする労働者派遣法の改正が行われ、平成27年9月30日から施行された。

また、派遣労働者についても令和2年4月から均等・均衡待遇（いわゆる同一労働同一賃金）の規定が施行されており、派遣期間の上限設定ともあいまって、派遣労働をとりまく情勢にどのような変化が表れてくるのかを注視する必要がある。

### 〈令和2年度の派遣労働相談の傾向〉

- (1) 派遣に関する労働相談は2,950件で、令和元年度より493件（20.1%）増加した（第6表）。
- (2) 男女別では、男性987件（33.5%）、女性1,963件（66.5%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者2,566件（87.0%）、使用者342件（11.6%）、その他42件（1.4%）となっている。
- (4) 産業別では、「情報通信業」が581件（19.7%）と最も多く、次いで「サービス業（他に分類されないもの）」394件（13.4%）、「医療、福祉」115件（3.9%）となっている（第8表）。
- (5) 相談内容では、「休業」（令和元年度315項目→令和2年度590項目）が最も多く、以下、「雇止め」（元年度166項目→2年度583項目）、「労働契約」（元年度354項目→2年度416項目）となっている（第9表）。

第6表 年度別・派遣労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：派遣労働相談件数

区 分	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
労働相談 総 計	51,960件 △2.2%	53,019件 2.0%	51,294件 △3.3%	50,137件 △2.3%	52,884件 5.5%	52,318件 △1.1%
派遣 相談件数	2,626件 △14.0%	2,834件 7.9%	2,729件 △3.7%	2,880件 5.5%	2,457件 △14.7%	2,950件 20.1%
	5.1%	5.3%	5.3%	5.7%	4.6%	5.6%

斜体文字は対前年度比 (%) 欄下段は構成比 (%)

第7表 規模別・派遣労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：派遣労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他 ・不明
労働相談 総 計	52,318件 12.9%	6,766件 5.6%	2,910件 5.6%	2,931件 5.6%	7,292件 13.9%	32,419件 62.0%
派遣 相談件数	2,950件 0.4%	13件 0.3%	8件 0.3%	103件 3.5%	370件 12.5%	2,456件 83.3%

各欄下段は構成比 (%)

第8表 産業別・派遣労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：派遣労働相談件数

合 計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
52,318件 3.1%	1,634件 5.9%	3,078件 6.4%	3,362件 3.5%	1,839件 7.7%	4,006件 1.2%	613件 1.0%	528件
派遣 相談件数 2,950件	42件 1.4%	82件 2.8%	581件 19.7%	69件 2.3%	106件 3.6%	42件 1.4%	32件 1.1%
	宿泊業、飲 食サービス業	教育、学 習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）		その他	不 明
	2,819件 5.4%	1,581件 3.0%	6,346件 12.1%	7,641件 14.6%		1,837件 3.5%	17,034件 32.6%
	41件 1.4%	52件 1.8%	115件 3.9%	394件 13.4%		120件 4.1%	1,274件 43.2%

各欄下段は構成比 (%)



第9表 派遣労働相談の内容項目

労使別	計	労働者	使用者	その他
合計	5,184	4,260	851	73
労働組合及び労使関係	40 [ 0.8% ]	36	2	2
労働条件	3,290 [ 63.5% ]	2,727	524	39
就業規則	9 [ 0.2% ]	5	3	1
労働契約	416 [ 8.0% ]	370	42	4
労働条件変更	207 [ 4.0% ]	181	22	4
配転・出向	18 [ 0.3% ]	18	0	0
賃金情報	2 [ 0.0% ]	2	0	0
賃金不払	119 [ 2.3% ]	103	13	3
賃金その他	165 [ 3.2% ]	120	45	0
退職金	5 [ 0.1% ]	3	2	0
労働時間	231 [ 4.5% ]	126	103	2
休日	9 [ 0.2% ]	8	1	0
休暇	166 [ 3.2% ]	136	27	3
休業	590 [ 11.4% ]	539	45	6
休職・復職	56 [ 1.1% ]	55	0	1
安全衛生	105 [ 2.0% ]	103	2	0
服務・懲戒	6 [ 0.1% ]	6	0	0
解雇	330 [ 6.4% ]	252	72	6
雇止め	583 [ 11.2% ]	435	141	7
退職	169 [ 3.3% ]	166	2	1
定年制	1 [ 0.0% ]	1	0	0
女性	30 [ 0.6% ]	29	0	1
育児休業	15 [ 0.3% ]	15	0	0
介護休業	2 [ 0.0% ]	2	0	0
その他	56 [ 1.1% ]	52	4	0
労働福祉	699 [ 13.5% ]	553	136	10
雇用保険	228 [ 4.4% ]	214	12	2
労災保険	64 [ 1.2% ]	62	2	0
健保・年金	399 [ 7.7% ]	270	122	7
教育・訓練	0 [ 0.0% ]	0	0	0
福利厚生	3 [ 0.1% ]	3	0	0
その他	5 [ 0.1% ]	4	0	1
人間関係	597 [ 11.5% ]	468	121	8
職場の嫌がらせ	234 [ 4.5% ]	222	10	2
セクシュアルハラスメント	39 [ 0.8% ]	30	7	2
マタニティハラスメント	21 [ 0.4% ]	21	0	0
その他	303 [ 5.8% ]	195	104	4
その他の問題	558 [ 10.8% ]	476	68	14
雇用関連	65 [ 1.3% ]	59	6	0
企業再編	0 [ 0.0% ]	0	0	0
企業倒産	0 [ 0.0% ]	0	0	0
偽装請負	0 [ 0.0% ]	0	0	0
損害賠償・慰謝料	33 [ 0.6% ]	23	9	1
税金	5 [ 0.1% ]	5	0	0
障害者	17 [ 0.3% ]	15	2	0
高齢者	3 [ 0.1% ]	3	0	0
派遣関連	332 [ 6.4% ]	278	42	12
その他	103 [ 2.0% ]	93	9	1

[ ] は構成比 (%)

## <派遣労働関連のあっせん事例>

### 【事例1】 契約不更新をめぐるトラブル

相談者は、3か月の有期で派遣労働に従事していた。契約期間終了後は家庭の事情で契約更新ができない旨を派遣元会社に告げたところ、このことを派遣元会社から聞いた派遣先会社は、長期で働いてもらえないのであればすぐに辞めてもらいたいと相談者に打診した。相談者はこれを解雇と受け取り、契約の残余期間の休業手当の支払いを求め、センターに来所した。

センターが派遣元会社から事情を聴いたところ、派遣先会社はあくまでも合意解約の可能性を問うただけであり、相談者が一方的に出社していないだけであるから休業手当の支払いの必要はないと考えているが、労使双方の認識に相違が生じたのは派遣元会社の対応が不十分であった点にもあるとの回答があった。そこで、センターは、労使双方の意向を確認しつつ解決条件を調整したところ、派遣元会社から相談者に解雇金を支払うこと等を内容とする合意が成立し、解決した。

### 【事例2】 契約期間途中の退職勧奨

相談者は、10月から3か月契約の派遣労働者として勤務し始めたところ、派遣元会社から11月末で契約を終了することを了承する旨の書面にサインを求められたため、困惑してセンターに来所した。

センターが派遣元会社から事情を聴いたところ、派遣先会社の予期しえない事情で業務量が大幅に減少したため11月末付けでの退職勧奨を行ったが、本人から難色を示されたことから、12月の賃金については労働基準法上の休業手当を支給することにより対応したいとの回答があった。センターは、相談者に会社の見解を伝えつつ調整を行った結果、現在の契約期間満了で雇用関係は終了すること、勤務は11月末までとし、12月分の賃金は11月分の賃金と併せて支給することなどで合意に達した。

### 3 外国人労働相談

#### 【外国人労働相談の状況】

外国人関連の労働相談は、平成25年度以降、概ね2,000件台で推移している。

相談者の国籍は様々で、言語の違いによる意思疎通の問題、気質及び労働慣行等の相違を発端としてトラブルとなっているケースが数多く見られる。近年では、ビジネスのグローバル化や外国人の在留長期化等から、「労働者が日本人で、使用者が外国人」、「労使ともに外国人」「労働者（使用者）が海外に所在する」というケース等、様々なケースが見受けられる。

また、平成31年4月の在留資格「特定技能」の新設により、今後、外国人労働者の増加や多国籍化が見込まれており、外国人労働相談の質・量ともにどのような変化が生じていくかを注視していく必要がある。

#### 〈外国人労働相談窓口の設置されている労働相談情報センター〉

東京都は外国人労働者の労働問題の解決及びトラブルの未然防止のため、労働相談情報センターに外国人労働相談窓口を設けるとともに、「日本で働く外国人労働者ハンドブック」（隔年で英語・中国語）を発行するなど、外国人労働相談の充実を図っている。

英語対応相談・・・飯田橋、大崎、国分寺  
中国語対応相談・・・飯田橋

#### 〈テレビ電話通訳制度〉

外国人相談者の多国籍化に対応するため、タブレット端末を利用したテレビ電話通訳制度を令和2年度から新たに導入した。

タブレット端末は、労働相談情報センター（飯田橋）及び国分寺事務所に配置している。テレビ電話通訳制度の対応言語は、英語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、フランス語、ロシア語、韓国語、タイ語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語、タガログ語及びヒンディー語の13か国語である。

#### 〈令和2年度の外国人労働相談の傾向〉

- (1) 外国人関連の労働相談は2,512件で、令和元年度より287件（△10.3%）減少した（第10表）
- (2) 産業別では、「サービス業（他に分類されないもの）」が674件（26.8%）と最も高く、以下、「宿泊業、飲食サービス業」267件（10.6%）、「情報通信業」260件（10.4%）と続いている（第12表）。
- (3) 相談内容では、「退職」（令和元年度516項目→令和2年度681項目）が最も多く、以下、「賃金不払」（元年度323項目→2年度610項目）、「休業」（元年度108項目→2年度425項目）となっている（第13表）。
- (4) 国籍別では、「中国」（令和元年度639件→令和2年度707件）が最も多く、以下、「他のアジア」（元年度462件→2年度407件）、「韓国」（元年度187件→2年度316件）となっている（第14表）。

第10表 年度別・外国人労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：外国人労働相談件数

区 分	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
労働相談 総 計	51,960件 △2.2%	53,019件 2.0%	51,294件 △3.3%	50,137件 △2.3%	52,884件 5.5%	52,318件 △1.1%
外 国 人 相 談 件 数	1,799件 △27.6% 3.5%	2,597件 44.4% 4.9%	2,312件 △11.0% 4.5%	2,166件 △6.3% 4.3%	2,799件 29.2% 5.3%	2,512件 △10.3% 4.8%

斜体文字は対前年度比 (%) 欄下段は構成比 (%)

第11表 規模別・外国人労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：外国人労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他 ・不明
労働相談 総 計	52,318件	6,766件 12.9%	2,910件 5.6%	2,931件 5.6%	7,292件 13.9%	32,419件 62.0%
外 国 人 相 談 件 数	2,512件	367件 14.6%	132件 5.3%	86件 3.4%	560件 22.3%	1,367件 54.4%

各欄下段は構成比 (%)

第12表 産業別・外国人労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：外国人労働相談件数

合 計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
52,318件	1,634件 3.1%	3,078件 5.9%	3,362件 6.4%	1,839件 3.5%	4,006件 7.7%	613件 1.2%	528件 1.0%
外 国 人 相 談 件 数	67件 2.7%	254件 10.1%	260件 10.4%	145件 5.8%	98件 3.9%	8件 0.3%	22件 0.9%
2,512件	宿泊業、飲 食サービス業	教育、学 習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）	その他	不 明	
	2,819件 5.4%	1,581件 3.0%	6,346件 12.1%	7,641件 14.6%	1,837件 3.5%	17,034件 32.6%	
	267件 10.6%	210件 8.4%	60件 2.4%	674件 26.8%	25件 1.0%	422件 16.8%	

各欄下段は構成比 (%)

第13表 外国人労働相談の内容項目

労使別	計	労働者	使用者	その他
合計	4,619	3,038	1,277	304
労働組合及び労使関係	16 [ 0.3% ]	13	1	2
労働条件	3,332 [ 72.1% ]	2,252	871	209
就業規則	4 [ 0.1% ]	1	2	1
労働契約	205 [ 4.4% ]	162	30	13
労働条件変更	167 [ 3.6% ]	131	31	5
配転・出向	123 [ 2.7% ]	81	33	9
賃金情報	1 [ 0.0% ]	1	0	0
賃金不払	610 [ 13.2% ]	385	195	30
賃金その他	54 [ 1.2% ]	49	2	3
退職金	136 [ 2.9% ]	76	55	5
労働時間	89 [ 1.9% ]	32	54	3
休日	0 [ 0.0% ]	0	0	0
休暇	247 [ 5.3% ]	144	79	24
休業	425 [ 9.2% ]	310	77	38
休職・復職	16 [ 0.3% ]	16	0	0
安全衛生	5 [ 0.1% ]	4	0	1
服務・懲戒	27 [ 0.6% ]	16	10	1
解雇	349 [ 7.6% ]	256	71	22
雇止め	156 [ 3.4% ]	111	36	9
退職	681 [ 14.7% ]	442	195	44
定年制	0 [ 0.0% ]	0	0	0
女性	17 [ 0.4% ]	17	0	0
育児休業	13 [ 0.3% ]	12	0	1
介護休業	0 [ 0.0% ]	0	0	0
その他	7 [ 0.2% ]	6	1	0
労働福祉	550 [ 11.9% ]	337	180	33
雇用保険	238 [ 5.2% ]	125	102	11
労災保険	91 [ 2.0% ]	67	17	7
健保・年金	200 [ 4.3% ]	140	52	8
教育・訓練	0 [ 0.0% ]	0	0	0
福利厚生	21 [ 0.5% ]	5	9	7
その他	0 [ 0.0% ]	0	0	0
人間関係	505 [ 10.9% ]	298	182	25
職場の嫌がらせ	415 [ 9.0% ]	254	145	16
セクシュアルハラスメント	4 [ 0.1% ]	2	2	0
マタニティハラスメント	30 [ 0.6% ]	26	1	3
その他	56 [ 1.2% ]	16	34	6
その他の問題	216 [ 4.7% ]	138	43	35
雇用関連	79 [ 1.7% ]	43	21	15
企業再編	0 [ 0.0% ]	0	0	0
企業倒産	4 [ 0.1% ]	3	0	1
偽装請負	13 [ 0.3% ]	12	0	1
損害賠償・慰謝料	46 [ 1.0% ]	42	0	4
税金	31 [ 0.7% ]	10	19	2
障害者	11 [ 0.2% ]	8	0	3
高年齢者	0 [ 0.0% ]	0	0	0
派遣関連	5 [ 0.1% ]	3	0	2
その他	27 [ 0.6% ]	17	3	7

[ ] は構成比 (%)

第14表 国籍別・外国人労働相談者の内訳

国 籍	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
中 国	702件[27.0] (44.4)	515件[22.3] (△26.6)	292件[13.5] (△43.3)	639件[22.8] (118.8)	707件[28.1] (10.6)
フィリピン	342件[13.2] (106.0)	74件[3.2] (△78.4)	124件[5.7] (67.6)	269件[9.6] (116.9)	158件[6.3] (△41.3)
イ ン ド	84件[3.2] (21.7)	182件[7.9] (116.7)	21件[1.0] (△88.5)	24件[0.9] (14.3)	60件[2.4] (150.0)
韓 国	31件[1.2] (△55.1)	66件[2.9] (112.9)	157件[7.2] (137.9)	187件[6.7] (19.1)	316件[12.6] (69.0)
他のアジア	329件[12.7] (35.4)	484件[20.9] (47.1)	413件[19.1] (△14.7)	462件[16.5] (11.9)	407件[16.2] (△11.9)
アメリカ	191件[7.4] (△16.2)	147件[6.4] (△23.0)	285件[13.2] (93.9)	481件[17.2] (68.8)	92件[3.7] (△80.9)
カナダ	51件[2.0] (200.0)	40件[1.7] (△21.6)	40件[1.8] (0.0)	5件[0.2] (△87.5)	24件[1.0] (380.0)
中南米の国	227件[8.7] (74.6)	26件[1.1] (△88.5)	156件[7.2] (500.0)	115件[4.1] (△26.3)	19件[0.8] (△83.5)
イギリス	146件[5.6] (284.2)	190件[8.2] (30.1)	29件[1.3] (△84.7)	38件[1.4] (31.0)	99件[3.9] (160.5)
他の欧州	140件[5.4] (27.3)	204件[8.8] (45.7)	242件[11.2] (18.6)	174件[6.2] (△28.1)	183件[7.3] (5.2)
アフリカ	28件[1.1] (△49.1)	135件[5.8] (382.1)	52件[2.4] (△61.5)	67件[2.4] (28.8)	108件[4.3] (61.2)
オセアニア	40件[1.5] (263.6)	15件[0.6] (△62.5)	77件[3.6] (413.3)	32件[1.1] (△58.4)	20件[0.8] (△37.5)
国籍未確認	286件[11.0] (61.6)	234件[10.1] (△18.2)	278件[12.8] (18.8)	306件[10.9] (10.1)	319件[12.7] (4.2)
計	2,597件 (44.4)	2,312件 (△11.0)	2,166件 (△6.3)	2,799件 (29.2)	2,512件 (△10.3)

[ ]は構成比(%) ( )は対前年度比(%)

## <外国人労働相談のあっせん事例>

### 【事例1】 租税条約に基づく課税免除の手続き

相談者は、中国人留学生。引っ越し前の居住地であった市役所から納税通知書が届いたため、市役所に問い合わせたところ、会社が租税条約による免除書類を提出すれば、市民税を支払う必要はないと説明された。既に退職していたアルバイト先の飲食店の店長に書類の提出を依頼したが、調べて折り返し連絡するとの回答があったが連絡がなかった。そこで、本社に連絡したが、勤務していた店舗に連絡するように指示されるだけで、具体的な対応がなかったため、センターに来所した。

センターは、市役所に租税条約に基づく課税免除の制度を確認した上で、会社の本社に連絡して対応を依頼したところ、租税条約に基づく課税免除の手続きにつき詳細を把握しておらず、さらに新型コロナウイルス感染症への対応に追われていたため確認と手続きが遅れて申し訳なかったとの回答があった。その後、会社で必要書類の処理がなされて相談者に交付され、それをもって相談者は税務署と市役所で必要な手続きを行うことができた。

### 【事例2】 新型コロナウイルスの影響による解雇と雇用主が外国人の事例

相談者は、海外企業の日本法人の唯一の正社員であり、会社で受付と事務を一人で担当していたが、社長から突然解雇を告げられた。相談者は、新型コロナウイルス感染症の影響で会社の業績が悪化しているため、パートタイム労働者は既に解雇されており、おそらく自分もその一環で解雇を通告されているのだと推測はしていたが、社長が日本語を片言しか話せず、事務は全て自分が処理していたため、解雇はやむを得ないとしても、その後の手続きや退職までの賃金の支払い等に不安を感じ、センターに来所した。

センターが通訳を介して社長から事情を聞いたところ、新型コロナウイルス感染症の影響で令和2年4月から会社は休業状態であり、社員は自宅待機させていたが、海外の本部の方針で日本からの事業撤退が決まったため解雇を通知した、しかし、日本語の読み書きができず、相談者がいない現在では、様々な必要書類の作成もままならないので支援をお願いしたいとの回答があった。

そこで、センターは、英語による意思疎通が可能な民間相談員（弁護士）立合いの元で、当事者間での退職関係書類の作成を支援した上で、公共職業安定所（ハローワーク）、年金事務所、市役所へ手続きにつき助言した。その後、各種手続きが滞りなく完了したことを確認して、あっせんで終了した。

## 4 職場の嫌がらせに関する労働相談

### 【職場の嫌がらせに関する労働相談の状況】

職場における「嫌がらせ」の問題がクローズアップされて久しく、労働相談情報センターへの相談においても、平成26年度からは9千件前後の高い水準で推移している。

相談内容は、単に職場の嫌がらせの問題にとどまらず、心身の不調による休職や退職といった様々な問題が絡んだものが多い。

「職場の嫌がらせ」は、当事者間の人間関係、メンタル面、職場環境並びに生産性・効率性及び人権問題での影響等、多くの問題を含んでおり、単に法律的な知見による助言のみでは適切な解決に結びつかないケースが多い。そこで、労働相談情報センターでは、労働相談として対応するほか、各事務所に専門相談員を配置し、必要に応じ「心の健康相談」を実施している。

また、労働施策総合推進法の改正により、セクシュアルハラスメントやマタニティハラスメントと同様に、パワーハラスメントへの適切な対応が雇用主に義務付けられた。この法改正は、令和2年6月から施行（中小企業における施行は令和4年4月からであり、それまでの間は努力義務）されたことから、今後も相談件数は高い水準で推移することが見込まれる。

### 〈令和2年度の職場の嫌がらせに関する労働相談の傾向〉

- (1) 職場の嫌がらせに関する労働相談は7,851件で、令和元年度より1721件（△18.0%）減少した（第15表）。
- (2) 男女別では、男性3,223件（41.1%）、女性4,628件（58.9%）であった（第16表）。
- (3) 労使別では、労働者6,069件（77.3%）、使用者1,366件（17.4%）、その他416件（5.3%）であった（第16表）。
- (4) 産業別では、「サービス業（他に分類されないもの）」が1,572件（20.0%）と最も多く、以下、「医療、福祉」1,480件（18.9%）、「卸売業、小売業」702件（8.9%）となっている（第18表）。

第15表 年度別・職場の嫌がらせ労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：職場の嫌がらせ労働相談件数

区 分	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
労働相談	51,960件	53,019件	51,294件	50,137件	52,884件	52,318件
総 計	△2.2%	2.0%	△3.3%	△2.3%	5.5%	△1.1%
職 場 の 嫌がらせ 相談件数	9,282件 2.0%	9,623件 3.7%	8,982件 △6.7%	9,631件 7.2%	9,572件 △0.6%	7,851件 △18.0%
	17.9%	18.2%	17.5%	19.2%	18.1%	15.0%

斜体文字は対前年度比（%） 欄下段は構成比（%）



第16表 男女別／労使別・職場の嫌がらせ労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：職場の嫌がらせ労働相談件数

	計	男 性	女 性	労働者	使用者	その他
労働相談 総 計	52,318件	23,606件 45.1%	28,712件 54.9%	40,210件 76.9%	9,734件 18.6%	2,374件 4.5%
職 場 の 嫌がらせ 相談件数	7,851件	3,223件 41.1%	4,628件 58.9%	6,069件 77.3%	1,366件 17.4%	416件 5.3%

各欄下段は構成比 (%)

第17表 規模別・職場の嫌がらせ労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：職場の嫌がらせ労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他 ・不明
労働相談 総 計	52,318件	6,766件 12.9%	2,910件 5.6%	2,931件 5.6%	7,292件 13.9%	32,419件 62.0%
職 場 の 嫌がらせ 相談件数	7,851件	1,176件 15.0%	500件 6.4%	1,108件 14.1%	2,060件 26.2%	3,007件 38.3%

各欄下段は構成比 (%)

第18表 産業別・職場の嫌がらせ労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：職場の嫌がらせ労働相談件数

合 計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
52,318件	1,634件 3.1%	3,078件 5.9%	3,362件 6.4%	1,839件 3.5%	4,006件 7.7%	613件 1.2%	528件 1.0%
職 場 の 嫌がらせ 相談件数	552件 7.0%	580件 7.4%	686件 8.7%	230件 2.9%	702件 8.9%	198件 2.5%	78件 1.0%
	宿泊業、飲 食サービス業	教育、学 習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）		その他	不 明
	7,851件	2,819件 5.4%	1,581件 3.0%	6,346件 12.1%	7,641件 14.6%	1,837件 3.5%	17,034件 32.6%
	209件 2.7%	311件 4.0%	1,480件 18.9%	1,572件 20.0%	230件 2.9%	1,023件 13.0%	

各欄下段は構成比 (%)

第19表 職場の嫌がらせ労働相談の内容項目

労使別	計	労働者	使用者	その他
合計	18,979	13,984	3,734	1,261
労働組合及び労使関係	236 [ 1.2% ]	184	45	7
労働条件	7,216 [ 38.0% ]	5,334	1,477	405
就業規則	45 [ 0.2% ]	18	14	13
労働契約	474 [ 2.5% ]	373	84	17
労働条件変更	445 [ 2.3% ]	398	36	11
配転・出向	245 [ 1.3% ]	207	35	3
賃金情報	7 [ 0.0% ]	4	1	2
賃金不払	607 [ 3.2% ]	409	182	16
賃金その他	69 [ 0.4% ]	69	0	0
退職金	263 [ 1.4% ]	139	108	16
労働時間	141 [ 0.7% ]	134	2	5
休日	3 [ 0.0% ]	3	0	0
休暇	258 [ 1.4% ]	186	60	12
休業	659 [ 3.5% ]	379	205	75
休職・復職	923 [ 4.9% ]	630	173	120
安全衛生	159 [ 0.8% ]	139	14	6
服務・懲戒	320 [ 1.7% ]	233	62	25
解雇	410 [ 2.2% ]	331	66	13
雇止め	382 [ 2.0% ]	274	88	20
退職	1,591 [ 8.4% ]	1,239	308	44
定年制	0 [ 0.0% ]	0	0	0
女性	36 [ 0.2% ]	30	2	4
育児休業	7 [ 0.0% ]	5	0	2
介護休業	62 [ 0.3% ]	61	0	1
その他	110 [ 0.6% ]	73	37	0
労働福祉	1,990 [ 10.5% ]	1,150	550	290
雇用保険	235 [ 1.2% ]	216	5	14
労災保険	767 [ 4.0% ]	370	234	163
健保・年金	982 [ 5.2% ]	563	306	113
教育・訓練	6 [ 0.0% ]	1	5	0
福利厚生	0 [ 0.0% ]	0	0	0
その他	0 [ 0.0% ]	0	0	0
人間関係	8,815 [ 46.4% ]	6,768	1,578	469
職場の嫌がらせ	7,851 [ 41.4% ]	6,069	1,366	416
セクシュアルハラスメント	442 [ 2.3% ]	316	96	30
マタニティハラスメント	174 [ 0.9% ]	122	44	8
その他	348 [ 1.8% ]	261	72	15
その他の問題	722 [ 3.8% ]	548	84	90
雇用関連	51 [ 0.3% ]	42	3	6
企業再編	10 [ 0.1% ]	10	0	0
企業倒産	1 [ 0.0% ]	0	1	0
偽装請負	10 [ 0.1% ]	10	0	0
損害賠償・慰謝料	90 [ 0.5% ]	86	1	3
税金	7 [ 0.0% ]	7	0	0
障害者	406 [ 2.1% ]	263	67	76
高齢者	22 [ 0.1% ]	21	1	0
派遣関連	37 [ 0.2% ]	23	10	4
その他	88 [ 0.5% ]	86	1	1

[ ] は構成比 (%)

## <職場の嫌がらせ相談のあっせん事例>

### 【事例1】 パワーハラスメントと退職勧奨

相談者は、システムエンジニア。3か月の契約更新を繰り返し、客先常駐の現場で約3年勤務していた。直近の契約更新の直後、常駐チームのリーダーから「顧客のニーズを超えて趣味で仕事をしているのではないか」、「あなたはこの職場にとって有害な存在だ」などと言われ、仕事を与えられなくなった。その後、相談者は、リーダーから退職勧奨を受けたため、会社の対応に疑問を感じてセンターに来所した。

センターが会社から事情を聞いたところ、相談者の業務遂行について顧客から問題を指摘されていたため、リーダーは顧客からの信頼を回復するため必死の思いでパワーハラスメントとも受け取れる発言を行ったことを確認しているため、会社として謝罪したい、ただし、相談者を原職に復帰させることはできないのでなるべく近い条件の業務に配置する、それまでの間の休業手当は支払うとの意向が示された。一方、相談者は、自らに非はないのであるから、原職に復帰するとの主張を維持した。

このため、センターは、会社が相談者に解決金を支払い、相談者は円満に退職することなどを内容とする解決案を提案したところ、双方がこれに同意し、当事者間で確認書を取り交わされて解決した。

### 【事例2】 「パワーハラスメント」と持病の精神疾患との関係

相談者は、障害者雇用枠で採用された正社員。採用後、高次脳機能障害も発症していることが明らかとなり、障害者就労支援センターを利用しながら、会社と定期的な面談を行い、時短勤務をするなどしていた。上司から業務上のミスを叱責され、同僚からも嫌がらせを受けたことで、持病の精神疾患が悪化したため労災申請したいと主張して、センターに来所した。

相談者は、持病の影響で時系列による事実関係の確認が困難であったが、センターは、相談者から提供された資料によりこれまでの経緯を整理した上で、相談者に対し、まずは休職して心身の回復を優先すること、あっせんにより今後の対応を会社と調整すると説明した。

その後、相談者は、休職に入り、主治医の勧めで東京障害者職業センターの復職訓練を検討することになった。復職訓練には会社の協力が必要であるため、会社、東京障害者職業センターのカウンセラー、センター相談担当職員との間で情報を共有し、休職期間満了までの復職に向けたスケジュールと、役割分担を確認した。

その結果、会社の人事担当者と直接連絡を取れるほど相談者の体調が回復したため、会社は相談者の持病の特性に配慮した復職先の部署を具体的に調整し、相談者は復職することができた。

## 5 セクシュアルハラスメントに関する労働相談

### 【セクシュアルハラスメントに関する労働相談の状況】

セクシュアルハラスメントの相談には、上司としての優越的な地位を利用して部下に性的関係を迫ったり、身体的接触行為に及ぶ「対価型」の案件と、会合での性的な発言・冗談及び職場での噂話等により、同僚の就業環境が阻害される「環境型」の案件に大別されるが、近年は、そのどちらの類型にも当てはまりにくい相談内容が増加している。その一方で、刑法犯に属するとも考えられる悪質な内容のセクシュアルハラスメントも依然として存在する。

セクシュアルハラスメントは、人間の尊厳を脅かす重大な問題であり、被害者は大きな心の傷を負って、精神疾患に陥るケースも多い。労働相談情報センターでは、必要に応じて「心の健康相談」も活用するなど、単なる法律相談にとどまらない幅広い対応を行っている。

#### 〈令和2年度のセクシュアルハラスメントに関する労働相談の傾向〉

(1) セクシュアルハラスメントに関する労働相談は1,050件で、令和元年度より1,049件(△50.0%)減少した(第20表)。

(2) 男女別では、女性704件(67.0%)、男性346件(33.0%)となっている。

(3) 労使別では、労働者791件(75.3%)、使用者202件(19.2%)、その他57件(5.4%)となっている。

(4) 産業別では、「医療、福祉」283件(27.0%)、「製造業」190件(18.1%)、「情報通信業」150件(14.3%)での相談割合が高くなっている(第22表)。

(5) セクシュアルハラスメントの相談内容をさらに細分類すると、「その他」が最も多く(令和元年度796件→令和2年度460件)、次いで「対価型」の訴え(元年度747件→2年度268件)、「環境型」の訴え(元年度239件→2年度213件)となっている(第20表)。

※ セクシュアルハラスメントの相談件数は、発生の多い少ないという理由だけでなく、問題が顕在化しやすいかどうかによって左右される側面がある。女性の側に、セクシュアルハラスメント行為に対する意識が高く、かつ、申し立てしやすい環境があれば、件数は上昇する。逆に、泣き寝入りせざるを得ない状況が強ければ、労働問題として顕在化しない。また、セクシュアルハラスメントの相談は長期化するケースが多く、相談者のわずかな増加でも、相談件数に与える影響が大きい。このため、各年度の数値の比較には注意を要する。

第20表 年度別・セクシュアルハラスメント労働相談件数とその内容別件数

年 度		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
労働相談総計		51,294件 △3.3%	50,137件 △2.3%	52,884件 5.5%	52,318件 △1.1%
セクシュアルハラスメント 労働相談件数		<b>1,569件</b> 0.9% 3.1%	<b>2,036件</b> 29.8% 4.1%	<b>2,099件</b> 3.1% 4.0%	<b>1,050件</b> △50.0% 2.0%
相 談 内 容 ( 重 複 あ り )	対価型、地位利用型セクシュアルハラスメントの相談	488	806	747	268
	環境型セクシュアルハラスメントの相談	357	374	239	213
	セクシュアルハラスメントに関する人事労務管理上の相談	115	104	354	115
	その他・不明	686	888	796	460

斜体文字は対前年度比(%) 欄下段は構成比(%)

第21表 規模別・セクシュアルハラスメント労働相談件数

上段：全体の相談件数

下段：セクシュアルハラスメント労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他 ・不明
労働相談 総 計	52,318件	6,766件 12.9%	2,910件 5.6%	2,931件 5.6%	7,292件 13.9%	32,419件 62.0%
セクシュアル ハラスメント 相談件数	<b>1,050件</b>	<b>200件</b> 19.0%	<b>273件</b> 26.0%	<b>56件</b> 5.3%	<b>238件</b> 22.7%	<b>283件</b> 27.0%

各欄下段は構成比(%)

第22表 産業別・セクシュアルハラスメント労働相談件数

上段：全体の相談件数

下段：セクシュアルハラスメント労働相談件数

合 計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業	
52,318件	1,634件 3.1%	3,078件 5.9%	3,362件 6.4%	1,839件 3.5%	4,006件 7.7%	613件 1.2%	528件 1.0%	
セ ク シ ユ ア ル ハ ラ ス メ ン ト 相 談 件 数	<b>70件</b> 6.7%	<b>190件</b> 18.1%	<b>150件</b> 14.3%	<b>28件</b> 2.7%	<b>44件</b> 4.2%	<b>4件</b> 0.4%	<b>7件</b> 0.7%	
	宿泊業、飲 食サービス業	教育、学 習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）		その他	不 明	
	<b>1,050件</b>	2,819件 5.4%	1,581件 3.0%	6,346件 12.1%	7,641件 14.6%		1,837件 3.5%	17,034件 32.6%
		<b>10件</b> 1.0%	<b>11件</b> 1.0%	<b>283件</b> 27.0%	<b>69件</b> 6.6%		<b>86件</b> 8.2%	<b>98件</b> 9.3%

各欄下段は構成比(%)

## <セクシュアルハラスメント関連のあっせん事例>

### 【事例1】 同僚からのセクシュアルハラスメント

相談者は、製造業の会社の事務職。社内で数回にわたり猥褻な内容の文書が掲示されていたことから、体調不良に陥り、出勤ができなくなった。同僚の噂話などにより行為者はほぼ明らかになっていたが、行為者は通常どおり出勤していた。そこで、相談者は、会社に職場環境の改善を前提に出勤を申し出たが、会社からは「確証がない限りは対応できない」などとの回答があるだけであったため、センターに来所した。

センターが会社から事情を聞いたところ、会社も独自の調査により行為者を特定していることが判明した。そこで、センターは、会社に対し、セクシュアルハラスメントが生じた際に雇用管理上講ずべき措置につき助言したところ、会社から理解が得られ、会社と相談者との間で職場環境の改善に向けた話合いが行われた。その後、会社は、行為者を処分した上で、相談者と行為者が接触することのないよう、行為者を別の事業所に異動させる措置を取り、相談者は出勤することができるようになった。

### 【事例2】 上司からのセクシュアルハラスメント

相談者は、宿泊業の正社員として新卒採用された。入社して半年ほど経過したころから、副支配人から卑猥な言動を受けるようになり、数か月我慢していたが、精神疾患を発症し、出勤できなくなった。相談者は、本社の人事部に相談して適切な対処を求めたが、かえって他の事業所への異動を打診されたため、納得がいかず、センターに来所した。

センターが会社から事情を聞いたところ、言動が密室で行われたが多かったため、客観的証拠や目撃者がおらず、副支配人自身も言動を認めなかったことから、会社としてはセクシュアルハラスメントの事実があったかどうか結論付けることができなかったが、相談者を現在の事業所に勤務させ続けることは不適切であると考え、異動の打診をしたとの説明があった。また、会社からは、ハラスメント相談窓口の周知など、職場環境の整備に取り組んできたつもりであったが、不足する部分もあったと考えているので、その点については相談者にお詫びした上で、今後の環境整備についても直接きちんと説明したいとの意向が示された。さらに、会社からは、相談者が疾病により出勤不能となっている期間については傷病手当金と通常の賃金との差額を補償するとの方針も示された。

相談者は、会社の説明及び対応を受け入れ、体調もほぼ回復したため、他の事業所に復職した。

## 6 マタニティハラスメントに関する労働相談

### 【マタニティハラスメントに関する労働相談の状況】

いわゆるマタニティハラスメントの問題は、男女雇用機会均等法及び育児・介護休業法においては、妊娠・出産・育児休業等を理由とする不利益取扱いと、妊娠・出産・育児休業等に関して、上司・同僚が就業環境を害する言動を行うこと（ハラスメント）に大別される。

平成28年3月の男女雇用機会均等法及び育児・介護休業法の改正により、妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントを防止する措置が事業主に義務付けられたことに伴い、マタニティハラスメントに関する相談項目を新設した。

相談内容としては、不利益取扱いに当たるものが多いが、明確に不利益取扱いや嫌がらせと難しい複雑な案件も増えている。

### ＜令和2年度のマタニティハラスメントに関する労働相談の傾向＞

- (1) マタニティハラスメントに関する労働相談の件数は670件で、令和元年度より297件（79.6%）増加した。（第23表）。
- (2) 男女別では、女性564件（84.2%）、男性106件（15.8%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者527件（78.7%）、使用者118件（17.6%）、その他25件（3.7%）となっている。
- (4) 産業別では、「医療、福祉」で351件（52.4%）と最も高く、次いで、「宿泊業、飲食サービス業」97件（14.5%）、「情報通信業」92件（13.7%）となっている（第25表）。
- (5) マタニティハラスメントの相談内容をさらに細分類すると、「その他」547件、「不利益取扱い」97件、「人事管理」21件、「言動」11件の順となっている（第23表）。

第23表 年度別・マタニティハラスメント労働相談件数とその内容別件数

年 度		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
労働相談総計		51,294件 <i>△3.3%</i>	50,137件 <i>△2.3%</i>	52,884件 <i>5.5%</i>	52,318件 <i>△1.1%</i>
マタニティハラスメント労働相談件数		<b>407件</b> <i>6.5%</i> <i>0.8%</i>	<b>373件</b> <i>△8.4%</i> <i>0.7%</i>	<b>373件</b> <i>0.0%</i> <i>0.7%</i>	<b>670件</b> <i>79.6%</i> <i>1.3%</i>
相 談 内 容  (重複あり)	不利益な取扱いによるマタニティハラスメントの相談	123件	112件	131件	97件
	言動によるマタニティハラスメントの相談	70件	6件	13件	11件
	マタニティハラスメントに関する人事管理上の相談	49件	54件	18件	21件
	その他・不明	220件	242件	225件	547件

斜体文字は対前年度比（%） 欄下段は構成比（%）

第24表 規模別・マタニティハラスメント労働相談件数

上段：全体の相談件数

下段：マタニティハラスメント労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他 ・不明
労働相談 総計	52,318件	6,766件 12.9%	2,910件 5.6%	2,931件 5.6%	7,292件 13.9%	32,419件 62.0%
マタニティ ハラスメント 相談件数	670件	139件 20.7%	8件 1.2%	9件 1.3%	345件 51.5%	169件 25.2%

各欄下段は構成比 (%)

第25表 産業別・マタニティハラスメント労働相談件数

上段：全体の相談件数

下段：マタニティハラスメント労働相談件数

合計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
52,318件	1,634件 3.1%	3,078件 5.9%	3,362件 6.4%	1,839件 3.5%	4,006件 7.7%	613件 1.2%	528件 1.0%
マタニティ ハラスメント 相談件数	3件 0.4%	4件 0.6%	92件 13.7%	1件 0.1%	14件 2.1%	1件 0.1%	2件 0.3%
	宿泊業、飲 食サービス業	教育、学 習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）	その他	不明	
670件	2,819件 5.4%	1,581件 3.0%	6,346件 12.1%	7,641件 14.6%	1,837件 3.5%	17,034件 32.6%	
	97件 14.5%	16件 2.4%	351件 52.4%	18件 2.7%	6件 0.9%	65件 9.7%	

各欄下段は構成比 (%)



## 7 メンタルヘルスに関する労働相談

### 【メンタルヘルス関連の職場トラブルの特徴】

現代社会では、様々な原因で職場の余裕が失われ、そこで働く人々のストレスが心や体の不調となって現れることも少なくない。

労働相談情報センターにもメンタルヘルスに関連する相談が寄せられている。

心の健康を損ねる原因は様々だが、労働問題となるケースには大きく分けて2つの種類がある。一つは、会社が従業員の自主的な退職を迫るあまり、それが「いじめ」に繋がり、精神的に追いつめられて発症する場合。もう一つは、職場の人員削減や成果主義の浸透が一段と進む過程で、特定の従業員に多くの仕事量、責任及び肉体的・精神的負荷が積み重ねられ、その重圧に耐えかねて心身の不調を訴える場合である。

### 〈令和2年度のメンタルヘルスに関する労働相談の傾向〉

(1) メンタルヘルスに関する労働相談は4,349件で、令和元年度より503件（△10.4%）減少した（第26表）。

(2) 男女別では、男性1,944件（44.7%）、女性2,405件（55.3%）となっている。

(3) 労使別では、労働者3,271件（75.2%）、使用者787件（18.1%）、その他291件（6.7%）となっている。

(4) 産業別では、「医療、福祉」の853件（19.6%）が最も多く、以下「卸売業、小売業」549件（12.6%）、「情報通信業」485件（11.2%）となっている（第28表）。

(5) 相談内容では、「職場の嫌がらせ」の1,654項目（18.4%）が最も多く、以下、「休職・復職」1,128項目（12.6%）、「健保・年金」928項目（10.4%）となっている（第29表）。

※ なお、労働相談・あっせんの中では、本人自らが「心の問題を抱えている」と話した場合、使用者との調整の中で心の問題が浮かび上がってきた場合のみ「メンタルヘルス」としてカウントしている（相談担当から確認するような行為は、労働相談の円滑な進行を妨げるおそれがあるため）。このため、数値は参考数字である。

第26表 年度別・メンタルヘルス労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：メンタルヘルス労働相談件数

区 分	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
労働相談 総 計	51,960件 △2.2%	53,019件 2.0%	51,294件 △3.3%	50,137件 △2.3%	52,884件 5.5%	52,318件 △1.1%
メンタル ヘルス 相談件数	6,082件 4.2% 11.7%	5,737件 △5.7% 10.8%	5,613件 △2.2% 10.9%	4,610件 △17.9% 9.2%	4,852件 5.2% 9.2%	4,349件 △10.4% 8.3%

斜体文字は対前年度比 (%) 欄下段は構成比 (%)

第27表 規模別・メンタルヘルス労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：メンタルヘルス労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他 ・不明
労働相談 総 計	52,318件	6,766件 12.9%	2,910件 5.6%	2,931件 5.6%	7,292件 13.9%	32,419件 62.0%
メンタル ヘルス 相談件数	4,349件	712件 16.4%	228件 5.2%	639件 14.7%	1,216件 28.0%	1,554件 35.7%

各欄下段は構成比 (%)

第28表 産業別・メンタルヘルス労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：メンタルヘルス労働相談件数

合 計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
52,318件	1,634件 3.1%	3,078件 5.9%	3,362件 6.4%	1,839件 3.5%	4,006件 7.7%	613件 1.2%	528件 1.0%
メンタル ヘルス 相談件数	219件 5.0%	300件 6.9%	485件 11.2%	106件 2.4%	549件 12.6%	122件 2.8%	14件 0.3%
4,349件	宿泊業、飲 食サービス業	教育、学 習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）	その他	不明	
	2,819件 5.4%	1,581件 3.0%	6,346件 12.1%	7,641件 14.6%	1,837件 3.5%	17,034件 32.6%	
	127件 2.9%	206件 4.7%	853件 19.6%	540件 12.4%	141件 3.2%	687件 15.8%	

各欄下段は構成比 (%)

第29表 メンタルヘルス労働相談の内容項目

労使別	計	労働者	使用者	その他
合計	8,965	6,617	1,633	715
労働組合及び労使関係	62 [ 0.7% ]	58	3	1
労働条件	4,092 [ 45.6% ]	3,121	728	243
就業規則	40 [ 0.4% ]	31	9	0
労働契約	94 [ 1.0% ]	83	6	5
労働条件変更	289 [ 3.2% ]	249	36	4
配転・出向	123 [ 1.4% ]	106	16	1
賃金情報	6 [ 0.1% ]	5	1	0
賃金不払	91 [ 1.0% ]	86	3	2
賃金その他	46 [ 0.5% ]	41	5	0
退職金	44 [ 0.5% ]	20	24	0
労働時間	194 [ 2.2% ]	162	31	1
休日	0 [ 0.0% ]	0	0	0
休暇	266 [ 3.0% ]	215	50	1
休業	603 [ 6.7% ]	348	185	70
休職・復職	1,128 [ 12.6% ]	821	203	104
安全衛生	61 [ 0.7% ]	45	15	1
服務・懲戒	61 [ 0.7% ]	58	1	2
解雇	153 [ 1.7% ]	122	25	6
雇止め	129 [ 1.4% ]	82	45	2
退職	653 [ 7.3% ]	549	60	44
定年制	46 [ 0.5% ]	34	12	0
女性	7 [ 0.1% ]	6	1	0
育児休業	2 [ 0.0% ]	2	0	0
介護休業	52 [ 0.6% ]	52	0	0
その他	4 [ 0.0% ]	4	0	0
労働福祉	1,705 [ 19.0% ]	1,100	423	182
雇用保険	188 [ 2.1% ]	176	6	6
労災保険	589 [ 6.6% ]	305	177	107
健保・年金	928 [ 10.4% ]	619	240	69
教育・訓練	0 [ 0.0% ]	0	0	0
福利厚生	0 [ 0.0% ]	0	0	0
その他	0 [ 0.0% ]	0	0	0
人間関係	2,542 [ 28.4% ]	1,952	394	196
職場の嫌がらせ	1,654 [ 18.4% ]	1,194	296	164
セクシュアルハラスメント	106 [ 1.2% ]	88	10	8
マタニティハラスメント	1 [ 0.0% ]	1	0	0
その他	781 [ 8.7% ]	669	88	24
その他の問題	564 [ 6.3% ]	386	85	93
雇用関連	54 [ 0.6% ]	41	1	12
企業再編	2 [ 0.0% ]	2	0	0
企業倒産	0 [ 0.0% ]	0	0	0
偽装請負	10 [ 0.1% ]	10	0	0
損害賠償・慰謝料	66 [ 0.7% ]	62	1	3
税金	2 [ 0.0% ]	2	0	0
障害者	343 [ 3.8% ]	195	71	77
高齢者	47 [ 0.5% ]	35	12	0
派遣関連	8 [ 0.1% ]	7	0	1
その他	32 [ 0.4% ]	32	0	0

[ ] は構成比 (%)

## 8 心の健康相談

### 【心の健康相談の特徴】

労働相談の窓口は、労働問題解決のための相談・あっせんの機能を有している。しかし、心の問題を抱えた相談者の場合、睡眠障害やうつ症状等の心身の不調・不安定さを持ち、単なる労使トラブルとして解決できないケースや、解決できたとしても、その後の入念なケアや慎重な取扱いが必要とされるケースが少なくない。

このため、労働相談を支援する機能として、東京都では、労働相談情報センター及び各事務所に専門相談員による「心の健康相談」の窓口を設けている。

### 〈令和2年度の心の健康相談の傾向〉

- (1) 心の健康相談は、261件と令和元年度より57件（△17.9%）減少した（第30表）。
- (2) 年齢別では、30代から50代の相談が多く、全体の7割に達する（第34表）。
- (3) 相談内容は、「心身の不調」「人間関係」の2項目で全体の6割を超えている（第37表）。

第30表 年度別・心の健康相談件数

年 度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
飯田橋	200件 <i>6.4%</i>	186件 <i>△7.0%</i>	195件 <i>4.8%</i>	157件 <i>△19.5%</i>	137件 <i>△12.7%</i>	98件 <i>△28.5%</i>
大 崎	88件 <i>7.3%</i>	56件 <i>△36.4%</i>	56件 <i>0.0%</i>	52件 <i>△7.1%</i>	64件 <i>23.1%</i>	74件 <i>15.6%</i>
池 袋	32件 <i>△5.9%</i>	24件 <i>△25.0%</i>	33件 <i>37.5%</i>	13件 <i>△60.6%</i>	18件 <i>38.5%</i>	5件 <i>△72.2%</i>
亀 戸	30件 <i>233.3%</i>	19件 <i>△36.7%</i>	36件 <i>89.5%</i>	25件 <i>△30.6%</i>	13件 <i>△48.0%</i>	10件 <i>△23.1%</i>
国分寺	59件 <i>△6.3%</i>	63件 <i>6.8%</i>	51件 <i>△19.0%</i>	40件 <i>△21.6%</i>	48件 <i>20.0%</i>	58件 <i>20.8%</i>
八王子	47件 <i>△4.1%</i>	44件 <i>△6.4%</i>	38件 <i>△13.6%</i>	45件 <i>18.4%</i>	38件 <i>△15.6%</i>	16件 <i>△57.9%</i>
計	456件 <i>7.3%</i>	392件 <i>△14.0%</i>	409件 <i>4.3%</i>	332件 <i>△18.8%</i>	318件 <i>△4.2%</i>	261件 <i>△17.9%</i>

斜体文字は対前年度比（%）

第31表 相談者の区分

合 計	本 人	家 族	職場関係者	そ の 他
261件	200件 76.6%	12件 4.6%	1件 0.4%	48件 18.4%

各欄下段は構成比 (%)

第32表 相談経路別

合 計	労働相談から	リーフレット	そ の 他
261件	167件 64.0%	23件 8.8%	71件 27.2%

各欄下段は構成比 (%)

第33表 性 別

合 計	男 性	女 性
261件	80件 30.7%	181件 69.3%

各欄下段は構成比 (%)

第34表 年齢別

合 計	～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60歳～	不 明
261件	0件 0.0%	23件 8.8%	41件 15.7%	75件 28.7%	68件 26.1%	5件 1.9%	49件 18.8%

各欄下段は構成比 (%)

第35表 産業別

合 計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
261件	5件 1.9%	13件 5.0%	46件 17.6%	19件 7.3%	25件 9.6%	8件 3.1%	0件 0.0%
	宿泊業、飲 食サービス業	教育、学 習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）		その他 （無職等）	不 明
	3件 1.1%	10件 3.8%	25件 9.6%	36件 13.8%		29件 11.1%	42件 16.1%

各欄下段は構成比 (%)

第36表 職務別

合 計	事 務	技術・研究	情報処理 技術者	販売・営業	サービス
261件	86件 33.0%	5件 1.9%	26件 10.0%	15件 5.7%	35件 13.4%
	労務作業	管理職・ 事業主	その他	不 明	無職・失業
	5件 1.9%	2件 0.8%	27件 10.3%	18件 6.9%	42件 16.1%

各欄下段は構成比 (%)

第37表 内容別

合 計	心身の不調	人間関係	労働条件・ 仕事内容	家族として の対応	企業として の対応	その他
451項目	185項目 41.0%	116項目 25.7%	48項目 10.6%	17項目 3.8%	39項目 8.6%	46項目 10.2%

各欄下段は構成比 (%)

【専門相談員による「心の健康相談」の事例】

ケース1：自分の特性に気付き、前向きに復職準備に取り組んだ30代男性

相談者は、威圧的で、細かいことでもすぐに怒鳴り散らす上司とのやりとりで苦勞し、疲弊していた。次第に不眠、頭痛の症状が現れるようになり、ついに出社できなくなり、心療内科を受診したところ、うつ病の診断を受け休職した。上司との関係性がきっかけにはなったものの、今まで勤めてきた会社でも似たようなことを繰り返しており、解決策が見いだせないと来所した。

心の健康相談を受け、希死念慮を抑えることができ、これまで我慢してきたくやしい思いを吐き出すことができた。それを契機に徐々に前向きになり、幼い頃から声や音に過敏だったことや、相手に理解してもらおうと思うあまり細かく説明し過ぎていたことを相談者が自覚した。今後に向けて、リワーク・プログラムに参加し、コミュニケーションの訓練を受けるかたわらで、資格取得に向けての勉強も始めた。

**ケース 2：業務の重圧から不安症を発症したが、セルフケアの結果、  
職場復帰した40代男性**

相談者は、派遣社員として10年間、同一の会社で勤務している。新任の上司が仕事を失敗し、そのまま投げ出したため、相談者が一人で後始末の対応をするようになった。実際には、派遣社員としての職責を超えて、クレーム対応のほか多岐にわたる仕事があり、心身が疲弊していく中で、上司に裏切られたという思いが募り、不安症の診断を受けて休職した。2か月経過しても症状がよくなり来所した。

来所時は怒りと焦りが目立ち、まだ休息がとれていない状態だった。心の健康相談の中で、相談者の怒りに共感し、休むことの大切さを丁寧に伝えた。それにより、趣味を再開するなど、心の余裕を取り戻していった。また、過去の自分の業務の進め方を振り返り、自分のキャパシティを超えて仕事を引き受けていたこと、人に頼めずに仕事を抱え込んでいたことに気付いた。最終的に、半年間の休職の後、時差出勤やテレワークも取り入れながら、職場復帰を果たした。

**ケース 3：パワハラ的言動を受けて体調不良に陥った20代女性**

相談者は、転職先の会社で上司からパワハラ的言動を受けたため、個人的に記録を付けていたが、その記録を上司に見られてしまい、部署を異動することになった。相談者にとっては不本意な異動であったが、受け入れて仕事を続けている。しかし、その後も会社から不誠実な対応が続いたことで会社不信感を覚え、心身に不調が現れた。心療内科を受診したところ、医師から環境を変えるために転職することを勧められたと来所した。

相談者は、自分の感じ方や物事の捉え方がおかしいのではないかと不安を覚えていた。心の健康相談の面談の中で改めて状況と気持ちを整理し、今の会社で安心して働くことはできないという気持ちを確認した。今後は、仕事を続けながら主治医と相談して転職活動を進めることにした。

**ケース 4：新型コロナウイルス感染症の影響により、自宅待機を命じられた  
30代男性**

相談者は、営業職の正社員として働いていたが、やりたい仕事に就くために転職を決意し、希望する業種の会社にアルバイトとして入社した。しかし、新型コロナウイルス感染症による仕事の減少に伴い、会社から自宅待機を命じられ、給料も途中から支払われなくなった。相談者は「仕事が発生したらまたやって貰うので待機を続けて欲しい」という会社の言葉を信じて待っていたが、経済的にも心理的にも行き詰まりを感じ来所した。

心の健康相談の面談の中で、相談者と今の状況について気持ちの整理を行ったところ、会社の言葉を信じて待っていたのでショックだが、経緯を振り返ると、今は会社の対応に怒りを感じる、と感情を吐露した。次に何を目標にしたら良いのかまだ整理がつかず不安な部分もあるとのことだったが、当面の間は別のアルバイトをして生活を立て直し、次の目標を探すという前向きな気持ちに切り替わっていった。

#### ケース5：悩みを相談できず、適応障害を発症した20代男性

相談者は、システムエンジニアとして勤務している。過重な量の仕事に追い立てられるなかで自信を喪失するとともに、周囲から受ける自分の評価に対して不安が強くなり医療機関を受診した。その結果、適応障害と診断されて休業した。休業中にもかかわらず、職場からは「人手が足りない」と早期復帰を求める連絡が止まず、不安を募らせ来所した。

相談員から、休業中は自分のペースや自信の回復に専念することが大切であることを伝えた。会社にどう対応していくかを主治医に相談しながら決めていくこととし、主治医への説明の仕方などを一緒に検討するなかで、相談者一人で悩みを抱え込まずともと良いということへの気づきを得て、復職に向けて動き出せた。

#### ケース6：職場のストレスが原因で退職し、社会復帰を目指す20代女性

相談者は、飲食店の正社員として勤務していた。職場の同僚から否定的・暴力的な言動を受けるなかで、気分の落ち込みや睡眠障害などの不調が生じて休職した。その後、休職期間の満了により退職した。生活リズムを立て直しつつ、今後の社会復帰について考えたいとして来所した。

心の健康相談の面談の中で、家族の理解と協力の大切さを重点的に説明した。現在は、日常生活の中で行う活動の質と量を回復させ、以前のように社会復帰することを目指している。

#### ケース7：復職面談の進め方について悩みを持った40代女性

相談者は、物流会社に勤務している。昨年度から新しく配属された部署が、慢性的な人員不足状態で、直属の上司からのフォローもきちんと受けられない状況だった。膨大な仕事量に対する負担と、高圧的に接してくる上司との関係に悩むなかで体調が悪化。病院を受診したところ適応障害と診断され、休職に入った。今後の復職について相談したいと来所した。

相談者から、休職に入る前に、総務部の担当者に業務量について相談した経緯があるとの話があった。心の健康相談の面談の中では、復職にあたっては人員の補充や業務量分担の検討といった業務負担の軽減を求めるだけでなく、配置転換等の要望を行うことも必要になると助言した。



**ケース 8：転職に向けてメンタル面のサポートを必要としている休職中の  
40代女性**

相談者は、コンプライアンス担当として経験者採用された。過重労働による不眠とうつ状態のため休職していた。その後、契約期間満了まで数か月を残して復職することとしたため、その間のメンタル面のサポートの必要性を感じて来所した。

相談者は無事復職し、残りの契約期間も乗り切ったが、転職に向けての不安があったため、心の健康相談を通して、自身の傾向や働き方に適した条件を整理し、転職先として希望する規模や業種など優先順位の確認を行なった。転職後、自分に合った人間関係の構築の仕方を意識することでストレスが軽減し、朝会社に行くのが嫌だと思わなくなり、心身のバランスも回復した。休職中は不信感が強くなっていたが、新たな職場で順調に関係をつくることができたことで自己肯定感も取り戻した。

**ケース 9：職場復帰を目前に人事との面談対応の準備が必要な20代女性**

相談者は、大学卒業後、営業職として勤務していたが、上司からの言動により体調を崩し、休職していた。相談者の職場では、上司の言動は看過され、部下のメンタルの弱さを理由にされる傾向があったことから、復職に向けた人事との面談を前に相談者の面談への不安が大きくなり来所した。

心の健康相談では、相談者がハラスメントの事実について人事と共有する内容を整理した。第三者にも分かりやすくハラスメントの内容を文書作成する過程で、相談者自身の被害に対する理解が深まり、気持ちや考えも整理されたことで、人事との面談でも落ち着いて説明することができた。会社側の理解を得られたことで、復職後、相談者の希望どおり上司と直接的に接触しない環境設定が可能となり、ストレスが軽減し、順調に復職プログラムをスタートさせることができた。

**ケース10：職場でのパワハラ被害で退職後、睡眠障害が再発し転職活動が  
困難になっている40代男性**

相談者は、40代男性。上司によるパワハラで退職して1年以上経っても、被害に関するフラッシュバックや睡眠障害の再発により転職活動の意欲が出てこない。転職してもまたハラスメント被害に遭うのではないかとの不安を抱えて来所した。

心の健康相談を通して、以前通院していた心療内科に睡眠障害について相談する必要性を認識し、医師に伝える内容を一緒に整理した。医師の処方により睡眠が改善し、結果として、メンタル面の落ち着きを取り戻し、感情的になったり、会社への執着を強めることなく、会社に見切りをつけることができた。会社との関係に区切りをつけられたことで、転職活動にも意欲的になり、面接の際に自分の短所と長所についてどう答えるかなどを検討し、練習することで自信がつき始めると、気になる応募先に積極的に申し込めるようになった。

### ケース11：営業職には向いていないと転職を勧められた30代女性

不動産仲介会社の営業職として勤続3年になる。上司から呼び出され「営業職には向いていない。転職を考えてみないか」と勧められた。問題点として、コミュニケーションがうまくとれないこと、書類に誤字・脱字が多いことや必要な内容が抜けている個所が目立つこと、事前の連絡や時間調整ができていないことなどを指摘された。その後もなかなか成果は上がらず、自分自身でも転職をしようか悩んでいると来所した。

相談員の所感としては、整然とした話しぶりの中に、時々ややくだけた言葉が混じるというようなちぐはぐさを感じた。そのほかに、人から言われたことを忘れる、遅刻が多い、物覚えが悪い、小さい頃から注意・集中が難しかったとの相談者の話もあった。発達障害について教えると、相談者も関心を寄せた。そのため、自分のことを知るために心療内科を受診し、そこから転職について検討してみてもどうかと伝えた。相談者からは前向きに進んでいこうと思うという言葉があった。

### ケース12：自分の能力に対する認識が変わり、自信を回復した50代女性

食品製造会社に勤務する男性。相談者は、採用時に配属されていた部署の責任者が激務を理由に退職したため、同部署の責任者として再び異動になった。しかし、残業が多い上に管理業務をする人間が他におらず、大変な仕事量であった。にもかかわらず、経営者からは、以前の経験を生かして、業績を上げるよう求められた。人員削減の折り、精一杯にやっても8割をこなすのがやっとであり、自信を失い、精神的に追い詰められ来所した。

相談者の話では、最近、取引先からの受注が増え、現状では、この部署の経験がある相談者に頼るほかない状況であり、経営者は、相談者を支配下に置くために、圧力をかけ、精神論を振りかざしているように感じられた。相談員の私見として、こうした印象を伝え、実際には相談者の方が優位な立場にあると考えられると話した。相談者は「そうした視点は持ったことがなかった。自信がわいた」と答え、「経営者の言葉にふりまわされず、自分のできる範囲までやり、つぶれないようにしたい」と認識を新たにしようだった。

## 1 「新型コロナウイルスに関する緊急労働相談ダイヤル」の全体的な状況

令和2年2月27日から労働相談情報センターに「新型コロナウイルスに関する緊急労働相談ダイヤル」を設置し、新型コロナウイルス感染症に関する解雇・雇止め・内定取消し、休暇や休業とそれに伴う賃金の取扱い等に関する相談に対応している。

なお、「緊急労働相談ダイヤル」の相談件数・項目数は、労働相談情報センターの相談件数・項目数の内数である。

### (1) 労使別にみた労働相談件数

令和3年3月までの新型コロナウイルス感染症に関する労働相談件数は、9,523件であった。  
 労使別にみると、全体では労働者からの相談が8割を超えている。

表1 労使別・年度別労働相談件数

年度 労使別	合 計	令和元年度 (2/27～)		令和2年度	
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合 計	9,523件 [ 100 ]	1,065件 [ 100 ]		8,458件 [ 100 ]	
労働者	7,833件 [ 82.3 ]	810件 [ 76.1 ]		7,023件 [ 83.0 ]	
使用者	1,337件 [ 14.0 ]	214件 [ 20.1 ]		1,123件 [ 13.3 ]	
その他	353件 [ 3.7 ]	41件 [ 3.8 ]		312件 [ 3.7 ]	

[ ] は構成比(%)

※項目ごとに四捨五入を行ったため、合計と一致しない場合がある (以下同様)

### (2) 男女別にみた労働相談件数

女性からの相談が6割を超えている。

表2 男女別・年度別労働相談件数

年度 男女別	合 計	令和元年度 (2/27～)		令和2年度	
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合 計	9,523件 [ 100 ]	1,065件 [ 100 ]		8,458件 [ 100 ]	
男性	3,736件 [ 39.2 ]	424件 [ 39.8 ]		3,312件 [ 39.2 ]	
女性	5,787件 [ 60.8 ]	641件 [ 60.2 ]		5,146件 [ 60.8 ]	

[ ] は構成比(%)

(3) 契約形態別にみた労働相談件数

パート・アルバイト、派遣、契約社員のいわゆる非正規労働者に関する相談が4割を超えている。

表3 契約形態別・年度別労働相談件数

契約形態別	年度		
	合 計	令和元年度 (2/27~)	令和2年度
労働相談件数	9,523件 [ 100 ]	1,065件 [ 100 ]	8,458件 [ 100 ]
正規労働者	3,203件 [ 33.6 ]	348件 [ 32.7 ]	2,855件 [ 33.8 ]
非正規労働者	3,902件 [ 41.0 ]	429件 [ 40.3 ]	3,473件 [ 41.1 ]
パート・ アルバイト	2,437件 [ 25.6 ]	246件 [ 23.1 ]	2,191件 [ 25.9 ]
派 遣	810件 [ 8.5 ]	111件 [ 10.4 ]	699件 [ 8.3 ]
契約社員	655件 [ 6.9 ]	72件 [ 6.8 ]	583件 [ 6.9 ]
その他	2,418件 [ 25.4 ]	288件 [ 27.0 ]	2,130件 [ 25.2 ]

[ ] は構成比(%)

「その他」の内訳は、「再雇用」、「業務請負」及び「不明・その他」

(4) 産業別にみた労働相談件数

産業別では、「サービス業（他に分類されないもの）」が1,382件（14.5%）と最も多く、次いで、「宿泊業、飲食サービス業」1,094件（11.5%）、「医療、福祉」897件（9.4%）、「卸売業、小売業」738件（7.7%）となっている。

表4 産業別・年度別労働相談件数

産業別 \ 年度	合 計	令和元年度 (2/27～)	令和2年度
合 計	9,523件 [ 100 ]	1,065件 [ 100 ]	8,458件 [ 100 ]
建設業	238件 [ 2.5 ]	16件 [ 1.5 ]	222件 [ 2.6 ]
製造業	273件 [ 2.9 ]	24件 [ 2.3 ]	249件 [ 2.9 ]
情報通信業	217件 [ 2.3 ]	21件 [ 2.0 ]	196件 [ 2.3 ]
運輸業、 郵便業	332件 [ 3.5 ]	18件 [ 1.7 ]	314件 [ 3.7 ]
卸売業、 小売業	738件 [ 7.7 ]	70件 [ 6.6 ]	668件 [ 7.9 ]
金融業、 保険業	94件 [ 1.0 ]	10件 [ 0.9 ]	84件 [ 1.0 ]
不動産業、 物品賃貸業	95件 [ 1.0 ]	16件 [ 1.5 ]	79件 [ 0.9 ]
宿泊業、 飲食サービス業	1,094件 [ 11.5 ]	82件 [ 7.7 ]	1,012件 [ 12.0 ]
教育、 学習支援	351件 [ 3.7 ]	56件 [ 5.3 ]	295件 [ 3.5 ]
医療、福祉	897件 [ 9.4 ]	59件 [ 5.5 ]	838件 [ 9.9 ]
サービス業 (他に分類され ないもの)	1,382件 [ 14.5 ]	147件 [ 13.8 ]	1,235件 [ 14.6 ]
その他	130件 [ 1.4 ]	17件 [ 1.6 ]	113件 [ 1.3 ]
不明	3,682件 [ 38.7 ]	529件 [ 49.7 ]	3,153件 [ 37.3 ]

[ ] は構成比(%)

(5) 相談の内容項目

相談項目数は、14,693項目で、「休業」が4,473項目(30.4%)と最も多く、次いで、「安全衛生」1,189項目(8.1%)、「解雇」784項目(5.3%)、「労働条件変更」733項目(5.0%)、「退職」715項目(4.9%)となっている。

表5 相談項目 (1件の相談で、複数項目にわたる相談があるため相談件数を上回る。)

相談項目	年度		
	合計	令和元年度 (2/27~)	令和2年度
合計	14,693件 [ 100 ]	1,654件 [ 100 ]	13,039件 [ 100 ]
労働組合及び 労使関係	208件 [ 1.4 ]	16件 [ 1.0 ]	192件 [ 1.5 ]
労働条件	11,153件 [ 75.9 ]	1,260件 [ 76.2 ]	9,893件 [ 75.9 ]
就業規則	48件 [ 0.3 ]	4件 [ 0.2 ]	44件 [ 0.3 ]
労働契約	579件 [ 3.9 ]	78件 [ 4.7 ]	501件 [ 3.8 ]
労働条件変更	733件 [ 5.0 ]	92件 [ 5.6 ]	641件 [ 4.9 ]
配転・出向	80件 [ 0.5 ]	8件 [ 0.5 ]	72件 [ 0.6 ]
賃金情報	11件 [ 0.1 ]	0件 [ 0.0 ]	11件 [ 0.1 ]
賃金不払	495件 [ 3.4 ]	26件 [ 1.6 ]	469件 [ 3.6 ]
賃金その他	507件 [ 3.5 ]	95件 [ 5.7 ]	412件 [ 3.2 ]
退職金	12件 [ 0.1 ]	1件 [ 0.1 ]	11件 [ 0.1 ]
労働時間	116件 [ 0.8 ]	11件 [ 0.7 ]	105件 [ 0.8 ]
休日	10件 [ 0.1 ]	0件 [ 0.0 ]	10件 [ 0.1 ]
休暇	593件 [ 4.0 ]	116件 [ 7.0 ]	477件 [ 3.7 ]
休業	4,473件 [ 30.4 ]	458件 [ 27.7 ]	4,015件 [ 30.8 ]
休職・復職	130件 [ 0.9 ]	17件 [ 1.0 ]	113件 [ 0.9 ]
安全衛生	1,189件 [ 8.1 ]	173件 [ 10.5 ]	1,016件 [ 7.8 ]
服務・懲戒	67件 [ 0.5 ]	11件 [ 0.7 ]	56件 [ 0.4 ]
解雇	784件 [ 5.3 ]	61件 [ 3.7 ]	723件 [ 5.5 ]
雇止め	302件 [ 2.1 ]	31件 [ 1.9 ]	271件 [ 2.1 ]
退職	715件 [ 4.9 ]	40件 [ 2.4 ]	675件 [ 5.2 ]
定年制	5件 [ 0.0 ]	0件 [ 0.0 ]	5件 [ 0.0 ]
女性	84件 [ 0.6 ]	10件 [ 0.6 ]	74件 [ 0.6 ]
育児休業	65件 [ 0.4 ]	9件 [ 0.5 ]	56件 [ 0.4 ]
介護休業	10件 [ 0.1 ]	3件 [ 0.2 ]	7件 [ 0.1 ]
その他	145件 [ 1.0 ]	16件 [ 1.0 ]	129件 [ 1.0 ]
労働福祉	1,061件 [ 7.2 ]	63件 [ 3.8 ]	998件 [ 7.7 ]
雇用保険	667件 [ 4.5 ]	35件 [ 2.1 ]	632件 [ 4.8 ]
労災保険	59件 [ 0.4 ]	2件 [ 0.1 ]	57件 [ 0.4 ]
健保・年金	280件 [ 1.9 ]	18件 [ 1.1 ]	262件 [ 2.0 ]
教育・訓練	18件 [ 0.1 ]	4件 [ 0.2 ]	14件 [ 0.1 ]
福利厚生	9件 [ 0.1 ]	1件 [ 0.1 ]	8件 [ 0.1 ]
その他	28件 [ 0.2 ]	3件 [ 0.2 ]	25件 [ 0.2 ]
人間関係	437件 [ 3.0 ]	76件 [ 4.6 ]	361件 [ 2.8 ]
職場の 嫌がらせ	298件 [ 2.0 ]	56件 [ 3.4 ]	242件 [ 1.9 ]
セクシュアル ハラスメント	16件 [ 0.1 ]	9件 [ 0.5 ]	7件 [ 0.1 ]
マタニティ ハラスメント	23件 [ 0.2 ]	0件 [ 0.0 ]	23件 [ 0.2 ]
その他	100件 [ 0.7 ]	11件 [ 0.7 ]	89件 [ 0.7 ]
その他	1,834件 [ 12.5 ]	239件 [ 14.4 ]	1,595件 [ 12.2 ]

[ ] は構成比(%)

## 2 正規労働者に関する相談の状況

### (1) 労使別にみた労働相談件数

令和3年3月までの新型コロナウイルス感染症に関する労働相談のうち、正社員に関する相談件数は、3,203件であった。  
 労使別にみると、全体では労働者からの相談が8割を超えている。

表6 正規労働者に関する労使別・年度別労働相談件数

年度 労使別	合 計	令和元年度 (2/27~)	令和2年度
合 計	3,203件 [ 100 ]	348件 [ 100 ]	2,855件 [ 100 ]
労働者	2,674件 [ 83.5 ]	249件 [ 71.6 ]	2,425件 [ 84.9 ]
使用者	481件 [ 15.0 ]	87件 [ 25.0 ]	394件 [ 13.8 ]
その他	48件 [ 1.5 ]	12件 [ 3.4 ]	36件 [ 1.3 ]

[ ] は構成比(%)

※項目ごとに四捨五入を行ったため、合計と一致しない場合がある (以下同様)

### (2) 男女別にみた労働相談件数

女性からの相談が5割を超えている。

表7 正規労働者に関する男女別・年度別労働相談件数

年度 男女別	合 計	令和元年度 (2/27~)	令和2年度
合 計	3,203件 [ 100 ]	348件 [ 100 ]	2,855件 [ 100 ]
男性	1,417件 [ 44.2 ]	170件 [ 48.9 ]	1,247件 [ 43.7 ]
女性	1,786件 [ 55.8 ]	178件 [ 51.1 ]	1,608件 [ 56.3 ]

[ ] は構成比(%)

(3) 産業別にみた労働相談件数

産業別では、「サービス業（他に分類されないもの）」が418件（13.1%）と最も多く、次いで、「医療、福祉」375件（11.7%）、「卸売業、小売業」307件（9.6%）、「宿泊業、飲食サービス業」228件（7.1%）となっている。

表8 正規労働者に関する産業別・年度別労働相談件数

産業別	年度		
	合 計	令和元年度 (2/27~)	令和2年度
合 計	3,203件 [ 100 ]	348件 [ 100 ]	2,855件 [ 100 ]
建設業	124件 [ 3.9 ]	8件 [ 2.3 ]	116件 [ 4.1 ]
製造業	158件 [ 4.9 ]	12件 [ 3.4 ]	146件 [ 5.1 ]
情報通信業	131件 [ 4.1 ]	15件 [ 4.3 ]	116件 [ 4.1 ]
運輸業、 郵便業	141件 [ 4.4 ]	11件 [ 3.2 ]	130件 [ 4.6 ]
卸売業、 小売業	307件 [ 9.6 ]	25件 [ 7.2 ]	282件 [ 9.9 ]
金融業、 保険業	46件 [ 1.4 ]	4件 [ 1.1 ]	42件 [ 1.5 ]
不動産業、 物品賃貸業	55件 [ 1.7 ]	11件 [ 3.2 ]	44件 [ 1.5 ]
宿泊業、 飲食サービス業	228件 [ 7.1 ]	11件 [ 3.2 ]	217件 [ 7.6 ]
教育、 学習支援	99件 [ 3.1 ]	10件 [ 2.9 ]	89件 [ 3.1 ]
医療、福祉	375件 [ 11.7 ]	26件 [ 7.5 ]	349件 [ 12.2 ]
サービス業 (他に分類され ないもの)	418件 [ 13.1 ]	45件 [ 12.9 ]	373件 [ 13.1 ]
その他	31件 [ 1.0 ]	4件 [ 1.1 ]	27件 [ 0.9 ]
不明	1,090件 [ 34.0 ]	166件 [ 47.7 ]	924件 [ 32.4 ]

[ ] は構成比(%)



(4) 相談の内容項目

相談項目数は、5,131項目で、「休業」が1,164項目（22.7%）と最も多く、次いで、「安全衛生」547項目（10.7%）、「解雇」387項目（7.5%）、「退職」324項目（6.3%）、「労働条件変更」315項目（6.1%）となっている。

表9 正規労働者に関する相談項目

（1件の相談で、複数項目にわたる相談があるため相談件数を上回る。）

相談項目	年度		令和元年度 (2/27～)		令和2年度	
	合計					
合計	5,131件	[ 100 ]	540件	[ 100 ]	4,591件	[ 100 ]
労働組合及び 労使関係	119件	[ 2.3 ]	10件	[ 1.9 ]	109件	[ 2.4 ]
労働条件	4,032件	[ 78.6 ]	422件	[ 78.1 ]	3,610件	[ 78.6 ]
就業規則	35件	[ 0.7 ]	4件	[ 0.7 ]	31件	[ 0.7 ]
労働契約	228件	[ 4.4 ]	33件	[ 6.1 ]	195件	[ 4.2 ]
労働条件変更	315件	[ 6.1 ]	32件	[ 5.9 ]	283件	[ 6.2 ]
配転・出向	57件	[ 1.1 ]	5件	[ 0.9 ]	52件	[ 1.1 ]
賃金情報	4件	[ 0.1 ]	0件	[ 0.0 ]	4件	[ 0.1 ]
賃金不払	205件	[ 4.0 ]	4件	[ 0.7 ]	201件	[ 4.4 ]
賃金その他	138件	[ 2.7 ]	25件	[ 4.6 ]	113件	[ 2.5 ]
退職金	11件	[ 0.2 ]	1件	[ 0.2 ]	10件	[ 0.2 ]
労働時間	56件	[ 1.1 ]	3件	[ 0.6 ]	53件	[ 1.2 ]
休日	4件	[ 0.1 ]	0件	[ 0.0 ]	4件	[ 0.1 ]
休暇	258件	[ 5.0 ]	47件	[ 8.7 ]	211件	[ 4.6 ]
休業	1,164件	[ 22.7 ]	112件	[ 20.7 ]	1,052件	[ 22.9 ]
休職・復職	86件	[ 1.7 ]	14件	[ 2.6 ]	72件	[ 1.6 ]
安全衛生	547件	[ 10.7 ]	69件	[ 12.8 ]	478件	[ 10.4 ]
服務・懲戒	38件	[ 0.7 ]	4件	[ 0.7 ]	34件	[ 0.7 ]
解雇	387件	[ 7.5 ]	34件	[ 6.3 ]	353件	[ 7.7 ]
雇止め	2件	[ 0.0 ]	0件	[ 0.0 ]	2件	[ 0.0 ]
退職	324件	[ 6.3 ]	19件	[ 3.5 ]	305件	[ 6.6 ]
定年制	3件	[ 0.1 ]	0件	[ 0.0 ]	3件	[ 0.1 ]
女性	61件	[ 1.2 ]	6件	[ 1.1 ]	55件	[ 1.2 ]
育児休業	49件	[ 1.0 ]	5件	[ 0.9 ]	44件	[ 1.0 ]
介護休業	7件	[ 0.1 ]	2件	[ 0.4 ]	5件	[ 0.1 ]
その他	53件	[ 1.0 ]	3件	[ 0.6 ]	50件	[ 1.1 ]
労働福祉	321件	[ 6.3 ]	17件	[ 3.1 ]	304件	[ 6.6 ]
雇用保険	178件	[ 3.5 ]	10件	[ 1.9 ]	168件	[ 3.7 ]
労災保険	22件	[ 0.4 ]	2件	[ 0.4 ]	20件	[ 0.4 ]
健保・年金	110件	[ 2.1 ]	4件	[ 0.7 ]	106件	[ 2.3 ]
教育・訓練	1件	[ 0.0 ]	0件	[ 0.0 ]	1件	[ 0.0 ]
福利厚生	4件	[ 0.1 ]	0件	[ 0.0 ]	4件	[ 0.1 ]
その他	6件	[ 0.1 ]	1件	[ 0.2 ]	5件	[ 0.1 ]
人間関係	235件	[ 4.6 ]	34件	[ 6.3 ]	201件	[ 4.4 ]
職場の 嫌がらせ	168件	[ 3.3 ]	27件	[ 5.0 ]	141件	[ 3.1 ]
セクシュアル ハラスメント	8件	[ 0.2 ]	5件	[ 0.9 ]	3件	[ 0.1 ]
マタニティ ハラスメント	17件	[ 0.3 ]	0件	[ 0.0 ]	17件	[ 0.4 ]
その他	42件	[ 0.8 ]	2件	[ 0.4 ]	40件	[ 0.9 ]
その他	424件	[ 8.3 ]	57件	[ 10.6 ]	367件	[ 8.0 ]

[ ] は構成比(%)

### 3 パート・アルバイト、派遣、契約社員に関する相談の状況

#### (1) 労使別にみた労働相談件数

令和3年3月までの新型コロナウイルス感染症に関する労働相談のうち、パート・アルバイト、派遣、契約社員のいわゆる非正規労働者に関する相談件数は、3,902件であった。  
 労使別にみると、全体では労働者からの相談が9割を超えている。

表10 パート・アルバイト、派遣、契約社員に関する労使別・年度別労働相談件数

年度 労使別	合 計	令和元年度 (2/27～)	令和2年度
		合 計	3,902件 [ 100 ]
労働者	3,568件 [ 91.4 ]	393件 [ 91.6 ]	3,175件 [ 91.4 ]
使用者	292件 [ 7.5 ]	35件 [ 8.2 ]	257件 [ 7.4 ]
その他	42件 [ 1.1 ]	1件 [ 0.2 ]	41件 [ 1.2 ]

[ ] は構成比(%)

※項目ごとに四捨五入を行ったため、合計と一致しない場合がある (以下同様)

#### (2) 男女別にみた労働相談件数

女性からの相談が7割を超えている。

表11 パート・アルバイト、派遣、契約社員に関する男女別・年度別労働相談件数

年度 男女別	合 計	令和元年度 (2/27～)	令和2年度
		合 計	3,902件 [ 100 ]
男性	1,138件 [ 29.2 ]	125件 [ 29.1 ]	1,013件 [ 29.2 ]
女性	2,764件 [ 70.8 ]	304件 [ 70.9 ]	2,460件 [ 70.8 ]

[ ] は構成比(%)

(3) 産業別にみた労働相談件数

産業別では、「サービス業（他に分類されないもの）」が683件（17.5%）と最も多く、次いで、「宿泊業、飲食サービス業」629件（16.1%）、「医療、福祉」372件（9.5%）、「卸売業、小売業」327件（8.4%）となっている。

表12 パート・アルバイト、派遣、契約社員に関する産業別・年度別労働相談件数

産業別 年度	合 計	令和元年度 (2/27～)	令和2年度
合 計	3,902件 [ 100 ]	429件 [ 100 ]	3,473件 [ 100 ]
建設業	44件 [ 1.1 ]	3件 [ 0.7 ]	41件 [ 1.2 ]
製造業	84件 [ 2.2 ]	10件 [ 2.3 ]	74件 [ 2.1 ]
情報通信業	69件 [ 1.8 ]	3件 [ 0.7 ]	66件 [ 1.9 ]
運輸業、 郵便業	126件 [ 3.2 ]	5件 [ 1.2 ]	121件 [ 3.5 ]
卸売業、 小売業	327件 [ 8.4 ]	38件 [ 8.9 ]	289件 [ 8.3 ]
金融業、 保険業	37件 [ 0.9 ]	6件 [ 1.4 ]	31件 [ 0.9 ]
不動産業、 物品賃貸業	26件 [ 0.7 ]	4件 [ 0.9 ]	22件 [ 0.6 ]
宿泊業、 飲食サービス業	629件 [ 16.1 ]	51件 [ 11.9 ]	578件 [ 16.6 ]
教育、 学習支援	173件 [ 4.4 ]	35件 [ 8.2 ]	138件 [ 4.0 ]
医療、福祉	372件 [ 9.5 ]	19件 [ 4.4 ]	353件 [ 10.2 ]
サービス業 (他に分類され ないもの)	683件 [ 17.5 ]	65件 [ 15.2 ]	618件 [ 17.8 ]
その他	53件 [ 1.4 ]	5件 [ 1.2 ]	48件 [ 1.4 ]
不明	1,279件 [ 32.8 ]	185件 [ 43.1 ]	1,094件 [ 31.5 ]

[ ] は構成比(%)

(4) 相談の内容項目

相談項目数は、6,418項目で、「休業」が2,381項目（37.1%）と最も多く、次いで、「雇用保険」404項目（6.3%）、「労働条件変更」362項目（5.6%）、「退職」337項目（5.3%）、「安全衛生」321項目（5.0%）となっている。

表13 パート・アルバイト、派遣、契約社員に関する相談項目

（1件の相談で、複数項目にわたる相談があるため相談件数を上回る。）

相談項目	年度		令和元年度 (2/27～)		令和2年度	
	合	計				
合計	6,418件	[ 100 ]	723件	[ 100 ]	5,695件	[ 100 ]
労働組合及び 労使関係	51件	[ 0.8 ]	2件	[ 0.3 ]	49件	[ 0.9 ]
労働条件	5,185件	[ 80.8 ]	585件	[ 80.9 ]	4,600件	[ 80.8 ]
就業規則	11件	[ 0.2 ]	0件	[ 0.0 ]	11件	[ 0.2 ]
労働契約	273件	[ 4.3 ]	35件	[ 4.8 ]	238件	[ 4.2 ]
労働条件変更	362件	[ 5.6 ]	52件	[ 7.2 ]	310件	[ 5.4 ]
配転・出向	18件	[ 0.3 ]	3件	[ 0.4 ]	15件	[ 0.3 ]
賃金情報	6件	[ 0.1 ]	0件	[ 0.0 ]	6件	[ 0.1 ]
賃金不払	222件	[ 3.5 ]	17件	[ 2.4 ]	205件	[ 3.6 ]
賃金その他	269件	[ 4.2 ]	50件	[ 6.9 ]	219件	[ 3.8 ]
退職金	1件	[ 0.0 ]	0件	[ 0.0 ]	1件	[ 0.0 ]
労働時間	48件	[ 0.7 ]	6件	[ 0.8 ]	42件	[ 0.7 ]
休日	2件	[ 0.0 ]	0件	[ 0.0 ]	2件	[ 0.0 ]
休暇	242件	[ 3.8 ]	41件	[ 5.7 ]	201件	[ 3.5 ]
休業	2,381件	[ 37.1 ]	247件	[ 34.2 ]	2,134件	[ 37.5 ]
休職・復職	20件	[ 0.3 ]	0件	[ 0.0 ]	20件	[ 0.4 ]
安全衛生	321件	[ 5.0 ]	53件	[ 7.3 ]	268件	[ 4.7 ]
服務・懲戒	23件	[ 0.4 ]	5件	[ 0.7 ]	18件	[ 0.3 ]
解雇	313件	[ 4.9 ]	22件	[ 3.0 ]	291件	[ 5.1 ]
雇止め	278件	[ 4.3 ]	30件	[ 4.1 ]	248件	[ 4.4 ]
退職	337件	[ 5.3 ]	16件	[ 2.2 ]	321件	[ 5.6 ]
定年制	0件	[ 0.0 ]	0件	[ 0.0 ]	0件	[ 0.0 ]
女性	14件	[ 0.2 ]	3件	[ 0.4 ]	11件	[ 0.2 ]
育児休業	6件	[ 0.1 ]	1件	[ 0.1 ]	5件	[ 0.1 ]
介護休業	1件	[ 0.0 ]	0件	[ 0.0 ]	1件	[ 0.0 ]
その他	37件	[ 0.6 ]	4件	[ 0.6 ]	33件	[ 0.6 ]
労働福祉	552件	[ 8.6 ]	36件	[ 5.0 ]	516件	[ 9.1 ]
雇用保険	404件	[ 6.3 ]	22件	[ 3.0 ]	382件	[ 6.7 ]
労災保険	14件	[ 0.2 ]	0件	[ 0.0 ]	14件	[ 0.2 ]
健保・年金	109件	[ 1.7 ]	10件	[ 1.4 ]	99件	[ 1.7 ]
教育・訓練	15件	[ 0.2 ]	4件	[ 0.6 ]	11件	[ 0.2 ]
福利厚生	1件	[ 0.0 ]	0件	[ 0.0 ]	1件	[ 0.0 ]
その他	9件	[ 0.1 ]	0件	[ 0.0 ]	9件	[ 0.2 ]
人間関係	163件	[ 2.5 ]	35件	[ 4.8 ]	128件	[ 2.2 ]
職場の 嫌がらせ	106件	[ 1.7 ]	24件	[ 3.3 ]	82件	[ 1.4 ]
セクシュアル ハラスメント	7件	[ 0.1 ]	4件	[ 0.6 ]	3件	[ 0.1 ]
マタニティ ハラスメント	6件	[ 0.1 ]	0件	[ 0.0 ]	6件	[ 0.1 ]
その他	44件	[ 0.7 ]	7件	[ 1.0 ]	37件	[ 0.6 ]
その他	467件	[ 7.3 ]	65件	[ 9.0 ]	402件	[ 7.1 ]

[ ] は構成比(%)

#### 4 サービス業（他に分類されないもの）に関する労働相談の状況

##### (1) 労使別にみた労働相談件数

令和3年3月までの新型コロナウイルス感染症に関する労働相談のうち、サービス業（他に分類されないもの）に関する相談件数は、1,382件であった。  
 労使別にみると、全体では労働者からの相談が8割弱となっている。

表14 サービス業（他に分類されないもの）に関する労使別・年度別労働相談件数

年度 労使別	合 計	令和元年度 (2/27～)	令和2年度
合 計	1,382件 [ 100 ]	147件 [ 100 ]	1,235件 [ 100 ]
労働者	1,090件 [ 78.9 ]	110件 [ 74.8 ]	980件 [ 79.4 ]
使用者	240件 [ 17.4 ]	30件 [ 20.4 ]	210件 [ 17.0 ]
その他	52件 [ 3.8 ]	7件 [ 4.8 ]	45件 [ 3.6 ]

[ ] は構成比(%)

※項目ごとに四捨五入を行ったため、合計と一致しない場合がある（以下同様）

##### (2) 男女別にみた労働相談件数

女性からの相談が7割弱となっている。

表15 サービス業（他に分類されないもの）に関する男女別・年度別労働相談件数

年度 男女別	合 計	令和元年度 (2/27～)	令和2年度
合 計	1,382件 [ 100 ]	147件 [ 100 ]	1,235件 [ 100 ]
男性	424件 [ 30.7 ]	52件 [ 35.4 ]	372件 [ 30.1 ]
女性	958件 [ 69.3 ]	95件 [ 64.6 ]	863件 [ 69.9 ]

[ ] は構成比(%)

(3) 契約形態別にみた労働相談件数

パート・アルバイト、派遣、契約社員のいわゆる非正規労働者に関する相談が5割弱となっている。

表16 サービス業（他に分類されないもの）に関する契約形態別・年度別労働相談件数

契約形態別 年度	合 計	令和元年度 (2/27～)	令和2年度
		労働相談件数	1,382件 [ 100 ]
正規労働者	418件 [ 30.2 ]	45件 [ 30.6 ]	373件 [ 30.2 ]
非正規労働者	683件 [ 49.4 ]	65件 [ 44.2 ]	618件 [ 50.0 ]
パート・ アルバイト	463件 [ 33.5 ]	38件 [ 25.9 ]	425件 [ 34.4 ]
派 遣	107件 [ 7.7 ]	16件 [ 10.9 ]	91件 [ 7.4 ]
契約社員	113件 [ 8.2 ]	11件 [ 7.5 ]	102件 [ 8.3 ]
その他	281件 [ 20.3 ]	37件 [ 25.2 ]	244件 [ 19.8 ]

[ ] は構成比(%)

「その他」の内訳は、「再雇用」、「業務請負」及び「不明・その他」

(4) 相談の内容項目

相談項目数は、2,529項目で、「休業」が771項目（30.5%）と最も多く、次いで、「退職」248項目（9.8%）、「雇用保険」231項目（9.1%）、「安全衛生」154項目（6.1%）、「労働条件変更」114項目（4.5%）となっている。

表17 サービス業（他に分類されないもの）に関する相談項目

（1件の相談で、複数項目にわたる相談があるため相談件数を上回る。）

相談項目	年度		
	合 計	令和元年度 (2/27~)	令和2年度
合計	2,529件 [ 100 ]	248件 [ 100 ]	2,281件 [ 100 ]
労働組合及び 労使関係	58件 [ 2.3 ]	2件 [ 0.8 ]	56件 [ 2.5 ]
労働条件	1,868件 [ 73.9 ]	191件 [ 77.0 ]	1,677件 [ 73.5 ]
就業規則	5件 [ 0.2 ]	0件 [ 0.0 ]	5件 [ 0.2 ]
労働契約	88件 [ 3.5 ]	10件 [ 4.0 ]	78件 [ 3.4 ]
労働条件変更	114件 [ 4.5 ]	9件 [ 3.6 ]	105件 [ 4.6 ]
配転・出向	14件 [ 0.6 ]	1件 [ 0.4 ]	13件 [ 0.6 ]
賃金情報	2件 [ 0.1 ]	0件 [ 0.0 ]	2件 [ 0.1 ]
賃金不払	50件 [ 2.0 ]	6件 [ 2.4 ]	44件 [ 1.9 ]
賃金その他	101件 [ 4.0 ]	19件 [ 7.7 ]	82件 [ 3.6 ]
退職金	3件 [ 0.1 ]	1件 [ 0.4 ]	2件 [ 0.1 ]
労働時間	12件 [ 0.5 ]	1件 [ 0.4 ]	11件 [ 0.5 ]
休日	3件 [ 0.1 ]	0件 [ 0.0 ]	3件 [ 0.1 ]
休暇	89件 [ 3.5 ]	16件 [ 6.5 ]	73件 [ 3.2 ]
休業	771件 [ 30.5 ]	77件 [ 31.0 ]	694件 [ 30.4 ]
休職・復職	13件 [ 0.5 ]	0件 [ 0.0 ]	13件 [ 0.6 ]
安全衛生	154件 [ 6.1 ]	16件 [ 6.5 ]	138件 [ 6.0 ]
服務・懲戒	7件 [ 0.3 ]	0件 [ 0.0 ]	7件 [ 0.3 ]
解雇	105件 [ 4.2 ]	12件 [ 4.8 ]	93件 [ 4.1 ]
雇止め	53件 [ 2.1 ]	3件 [ 1.2 ]	50件 [ 2.2 ]
退職	248件 [ 9.8 ]	17件 [ 6.9 ]	231件 [ 10.1 ]
定年制	1件 [ 0.0 ]	0件 [ 0.0 ]	1件 [ 0.0 ]
女性	11件 [ 0.4 ]	0件 [ 0.0 ]	11件 [ 0.5 ]
育児休業	5件 [ 0.2 ]	0件 [ 0.0 ]	5件 [ 0.2 ]
介護休業	1件 [ 0.0 ]	0件 [ 0.0 ]	1件 [ 0.0 ]
その他	18件 [ 0.7 ]	3件 [ 1.2 ]	15件 [ 0.7 ]
労働福祉	309件 [ 12.2 ]	15件 [ 6.0 ]	294件 [ 12.9 ]
雇用保険	231件 [ 9.1 ]	12件 [ 4.8 ]	219件 [ 9.6 ]
労災保険	13件 [ 0.5 ]	0件 [ 0.0 ]	13件 [ 0.6 ]
健保・年金	58件 [ 2.3 ]	3件 [ 1.2 ]	55件 [ 2.4 ]
教育・訓練	1件 [ 0.0 ]	0件 [ 0.0 ]	1件 [ 0.0 ]
福利厚生	0件 [ 0.0 ]	0件 [ 0.0 ]	0件 [ 0.0 ]
その他	6件 [ 0.2 ]	0件 [ 0.0 ]	6件 [ 0.3 ]
人間関係	50件 [ 2.0 ]	5件 [ 2.0 ]	45件 [ 2.0 ]
職場の 嫌がらせ	36件 [ 1.4 ]	3件 [ 1.2 ]	33件 [ 1.4 ]
セクシュアル ハラスメント	0件 [ 0.0 ]	0件 [ 0.0 ]	0件 [ 0.0 ]
マタニティ ハラスメント	2件 [ 0.1 ]	0件 [ 0.0 ]	2件 [ 0.1 ]
その他	12件 [ 0.5 ]	2件 [ 0.8 ]	10件 [ 0.4 ]
その他	244件 [ 9.6 ]	35件 [ 14.1 ]	209件 [ 9.2 ]

[ ] は構成比(%)

## 5 宿泊業・飲食サービス業に関する労働相談の状況

### (1) 労使別にみた労働相談件数

令和3年3月までの新型コロナウイルス感染症に関する労働相談のうち、宿泊業・飲食サービス業に関する相談件数は、1,094件であった。  
 労使別にみると、全体では労働者からの相談が約8割となっている。

表18 宿泊業・飲食サービス業に関する労使別・年度別労働相談件数

年度 労使別	合 計	令和元年度 (2/27～)	令和2年度
		合 計	1,094件 [ 100 ]
労働者	877件 [ 80.2 ]	62件 [ 75.6 ]	815件 [ 80.5 ]
使用者	191件 [ 17.5 ]	19件 [ 23.2 ]	172件 [ 17.0 ]
その他	26件 [ 2.4 ]	1件 [ 1.2 ]	25件 [ 2.5 ]

[ ] は構成比(%)

※項目ごとに四捨五入を行ったため、合計と一致しない場合がある (以下同様)

### (2) 男女別にみた労働相談件数

女性からの相談が5割を超えている。

表19 宿泊業・飲食サービス業に関する男女別・年度別労働相談件数

年度 男女別	合 計	令和元年度 (2/27～)	令和2年度
		合 計	1,094件 [ 100 ]
男性	518件 [ 47.3 ]	39件 [ 47.6 ]	479件 [ 47.3 ]
女性	576件 [ 52.7 ]	43件 [ 52.4 ]	533件 [ 52.7 ]

[ ] は構成比(%)



(3) 契約形態別にみた労働相談件数

パート・アルバイト、派遣、契約社員のいわゆる非正規労働者に関する相談が6割近くとなっている。

表20 宿泊業・飲食サービス業に関する契約形態別・年度別労働相談件数

契約形態別 年度	合 計	令和元年度 (2/27～)	令和2年度
		労働相談件数	1,094件 [ 100 ]
正規労働者	228件 [ 20.8 ]	11件 [ 13.4 ]	217件 [ 21.4 ]
非正規労働者	629件 [ 57.5 ]	51件 [ 62.2 ]	578件 [ 57.1 ]
パート・ アルバイト	555件 [ 50.7 ]	41件 [ 50.0 ]	514件 [ 50.8 ]
派 遣	31件 [ 2.8 ]	8件 [ 9.8 ]	23件 [ 2.3 ]
契約社員	43件 [ 3.9 ]	2件 [ 2.4 ]	41件 [ 4.1 ]
その他	237件 [ 21.7 ]	20件 [ 24.4 ]	217件 [ 21.4 ]

[ ] は構成比(%)

「その他」の内訳は、「再雇用」、「業務請負」及び「不明・その他」

(4) 相談の内容項目

相談項目数は、1,662項目で、「休業」が666項目(40.1%)と最も多く、次いで、「解雇」118項目(7.1%)、「賃金不払」106項目(6.4%)、「労働条件変更」105項目(6.3%)、「雇用保険」101項目(6.1%)となっている。

表21 宿泊業・飲食サービス業に関する相談項目

(1件の相談で、複数項目にわたる相談があるため相談件数を上回る。)

年度 労使別	合 計		令和元年度 (2/27～)		令和2年度	
	合計	1,662件	[ 100 ]	127件	[ 100 ]	1,535件
労働組合及び 労使関係	10件	[ 0.6 ]	0件	[ 0.0 ]	10件	[ 0.7 ]
労働条件	1,327件	[ 79.8 ]	105件	[ 82.7 ]	1,222件	[ 79.6 ]
就業規則	1件	[ 0.1 ]	0件	[ 0.0 ]	1件	[ 0.1 ]
労働契約	41件	[ 2.5 ]	4件	[ 3.1 ]	37件	[ 2.4 ]
労働条件変更	105件	[ 6.3 ]	16件	[ 12.6 ]	89件	[ 5.8 ]
配転・出向	6件	[ 0.4 ]	1件	[ 0.8 ]	5件	[ 0.3 ]
賃金情報	0件	[ 0.0 ]	0件	[ 0.0 ]	0件	[ 0.0 ]
賃金不払	106件	[ 6.4 ]	4件	[ 3.1 ]	102件	[ 6.6 ]
賃金その他	75件	[ 4.5 ]	10件	[ 7.9 ]	65件	[ 4.2 ]
退職金	2件	[ 0.1 ]	0件	[ 0.0 ]	2件	[ 0.1 ]
労働時間	8件	[ 0.5 ]	1件	[ 0.8 ]	7件	[ 0.5 ]
休日	0件	[ 0.0 ]	0件	[ 0.0 ]	0件	[ 0.0 ]
休暇	56件	[ 3.4 ]	4件	[ 3.1 ]	52件	[ 3.4 ]
休業	666件	[ 40.1 ]	42件	[ 33.1 ]	624件	[ 40.7 ]
休職・復職	4件	[ 0.2 ]	0件	[ 0.0 ]	4件	[ 0.3 ]
安全衛生	36件	[ 2.2 ]	8件	[ 6.3 ]	28件	[ 1.8 ]
服務・懲戒	3件	[ 0.2 ]	1件	[ 0.8 ]	2件	[ 0.1 ]
解雇	118件	[ 7.1 ]	8件	[ 6.3 ]	110件	[ 7.2 ]
雇止め	21件	[ 1.3 ]	3件	[ 2.4 ]	18件	[ 1.2 ]
退職	60件	[ 3.6 ]	2件	[ 1.6 ]	58件	[ 3.8 ]
定年制	0件	[ 0.0 ]	0件	[ 0.0 ]	0件	[ 0.0 ]
女性	4件	[ 0.2 ]	0件	[ 0.0 ]	4件	[ 0.3 ]
育児休業	4件	[ 0.2 ]	1件	[ 0.8 ]	3件	[ 0.2 ]
介護休業	0件	[ 0.0 ]	0件	[ 0.0 ]	0件	[ 0.0 ]
その他	11件	[ 0.7 ]	0件	[ 0.0 ]	11件	[ 0.7 ]
労働福祉	133件	[ 8.0 ]	3件	[ 2.4 ]	130件	[ 8.5 ]
雇用保険	101件	[ 6.1 ]	2件	[ 1.6 ]	99件	[ 6.4 ]
労災保険	3件	[ 0.2 ]	1件	[ 0.8 ]	2件	[ 0.1 ]
健保・年金	27件	[ 1.6 ]	0件	[ 0.0 ]	27件	[ 1.8 ]
教育・訓練	0件	[ 0.0 ]	0件	[ 0.0 ]	0件	[ 0.0 ]
福利厚生	0件	[ 0.0 ]	0件	[ 0.0 ]	0件	[ 0.0 ]
その他	2件	[ 0.1 ]	0件	[ 0.0 ]	2件	[ 0.1 ]
人間関係	19件	[ 1.1 ]	2件	[ 1.6 ]	17件	[ 1.1 ]
職場の 嫌がらせ	11件	[ 0.7 ]	0件	[ 0.0 ]	11件	[ 0.7 ]
セクシュアル ハラスメント	1件	[ 0.1 ]	0件	[ 0.0 ]	1件	[ 0.1 ]
マタニティ ハラスメント	2件	[ 0.1 ]	0件	[ 0.0 ]	2件	[ 0.1 ]
その他	5件	[ 0.3 ]	2件	[ 1.6 ]	3件	[ 0.2 ]
その他	173件	[ 10.4 ]	17件	[ 13.4 ]	156件	[ 10.2 ]

[ ] は構成比(%)

## 6 医療・福祉に関する労働相談の状況

### (1) 労使別にみた労働相談件数

令和3年3月までの新型コロナウイルス感染症に関する労働相談のうち、医療・福祉に関する相談件数は、897件であった。  
 労使別にみると、全体では労働者からの相談が9割弱となっている。

表22 医療・福祉に関する労使別・年度別労働相談件数

年度 労使別	合 計	令和元年度 (2/27～)		令和2年度	
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合 計	897件 [ 100 ]	59件 [ 100 ]		838件 [ 100 ]	
労働者	806件 [ 89.9 ]	51件 [ 86.4 ]		755件 [ 90.1 ]	
使用者	76件 [ 8.5 ]	7件 [ 11.9 ]		69件 [ 8.2 ]	
その他	15件 [ 1.7 ]	1件 [ 1.7 ]		14件 [ 1.7 ]	

[ ] は構成比(%)

※項目ごとに四捨五入を行ったため、合計と一致しない場合がある (以下同様)

### (2) 男女別にみた労働相談件数

女性からの相談が8割弱となっている。

表23 医療・福祉に関する男女別・年度別労働相談件数

年度 男女別	合 計	令和元年度 (2/27～)		令和2年度	
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合 計	897件 [ 100 ]	59件 [ 100 ]		838件 [ 100 ]	
男性	188件 [ 21.0 ]	19件 [ 32.2 ]		169件 [ 20.2 ]	
女性	709件 [ 79.0 ]	40件 [ 67.8 ]		669件 [ 79.8 ]	

[ ] は構成比(%)

(3) 契約形態別にみた労働相談件数

正規労働者と、パート・アルバイト、派遣、契約社員のいわゆる非正規労働者に関する相談がそれぞれ4割強と拮抗している。

表24 医療・福祉に関する契約形態別・年度別労働相談件数

契約形態別 年度	合 計	令和元年度 (2/27～)	令和2年度
		労働相談件数	897件 [ 100 ]
正規労働者	375件 [ 41.8 ]	26件 [ 44.1 ]	349件 [ 41.6 ]
非正規労働者	372件 [ 41.5 ]	19件 [ 32.2 ]	353件 [ 42.1 ]
パート・ アルバイト	271件 [ 30.2 ]	15件 [ 25.4 ]	256件 [ 30.5 ]
派 遣	22件 [ 2.5 ]	1件 [ 1.7 ]	21件 [ 2.5 ]
契約社員	79件 [ 8.8 ]	3件 [ 5.1 ]	76件 [ 9.1 ]
その他	150件 [ 16.7 ]	14件 [ 23.7 ]	136件 [ 16.2 ]

[ ] は構成比(%)

「その他」の内訳は、「再雇用」、「業務請負」及び「不明・その他」

(4) 相談の内容項目

相談項目数は、1,447項目で、「休業」が439項目（30.3%）と最も多く、次いで、「安全衛生」153項目（10.6%）、「労働契約」104項目（7.2%）、「休暇」93項目（6.4%）、「労働条件変更」92項目（6.4%）となっている。

**表25 医療・福祉に関する相談項目**

（1件の相談で、複数項目にわたる相談があるため相談件数を上回る。）

相談項目	年度		令和元年度 (2/27～)		令和2年度	
	合計					
合計	1,447件	[ 100 ]	95件	[ 100 ]	1,352件	[ 100 ]
労働組合及び 労使関係	9件	[ 0.6 ]	0件	[ 0.0 ]	9件	[ 0.7 ]
労働条件	1,176件	[ 81.3 ]	79件	[ 83.2 ]	1,097件	[ 81.1 ]
就業規則	3件	[ 0.2 ]	0件	[ 0.0 ]	3件	[ 0.2 ]
労働契約	104件	[ 7.2 ]	4件	[ 4.2 ]	100件	[ 7.4 ]
労働条件変更	92件	[ 6.4 ]	2件	[ 2.1 ]	90件	[ 6.7 ]
配転・出向	6件	[ 0.4 ]	1件	[ 1.1 ]	5件	[ 0.4 ]
賃金情報	0件	[ 0.0 ]	0件	[ 0.0 ]	0件	[ 0.0 ]
賃金不払	28件	[ 1.9 ]	0件	[ 0.0 ]	28件	[ 2.1 ]
賃金その他	50件	[ 3.5 ]	5件	[ 5.3 ]	45件	[ 3.3 ]
退職金	0件	[ 0.0 ]	0件	[ 0.0 ]	0件	[ 0.0 ]
労働時間	11件	[ 0.8 ]	1件	[ 1.1 ]	10件	[ 0.7 ]
休日	1件	[ 0.1 ]	0件	[ 0.0 ]	1件	[ 0.1 ]
休暇	93件	[ 6.4 ]	13件	[ 13.7 ]	80件	[ 5.9 ]
休業	439件	[ 30.3 ]	23件	[ 24.2 ]	416件	[ 30.8 ]
休職・復職	16件	[ 1.1 ]	1件	[ 1.1 ]	15件	[ 1.1 ]
安全衛生	153件	[ 10.6 ]	18件	[ 18.9 ]	135件	[ 10.0 ]
服務・懲戒	9件	[ 0.6 ]	0件	[ 0.0 ]	9件	[ 0.7 ]
解雇	75件	[ 5.2 ]	5件	[ 5.3 ]	70件	[ 5.2 ]
雇止め	7件	[ 0.5 ]	1件	[ 1.1 ]	6件	[ 0.4 ]
退職	58件	[ 4.0 ]	1件	[ 1.1 ]	57件	[ 4.2 ]
定年制	0件	[ 0.0 ]	0件	[ 0.0 ]	0件	[ 0.0 ]
女性	18件	[ 1.2 ]	1件	[ 1.1 ]	17件	[ 1.3 ]
育児休業	11件	[ 0.8 ]	3件	[ 3.2 ]	8件	[ 0.6 ]
介護休業	1件	[ 0.1 ]	0件	[ 0.0 ]	1件	[ 0.1 ]
その他	1件	[ 0.1 ]	0件	[ 0.0 ]	1件	[ 0.1 ]
労働福祉	92件	[ 6.4 ]	3件	[ 3.2 ]	89件	[ 6.6 ]
雇用保険	28件	[ 1.9 ]	1件	[ 1.1 ]	27件	[ 2.0 ]
労災保険	18件	[ 1.2 ]	0件	[ 0.0 ]	18件	[ 1.3 ]
健保・年金	32件	[ 2.2 ]	2件	[ 2.1 ]	30件	[ 2.2 ]
教育・訓練	9件	[ 0.6 ]	0件	[ 0.0 ]	9件	[ 0.7 ]
福利厚生	1件	[ 0.1 ]	0件	[ 0.0 ]	1件	[ 0.1 ]
その他	4件	[ 0.3 ]	0件	[ 0.0 ]	4件	[ 0.3 ]
人間関係	66件	[ 4.6 ]	5件	[ 5.3 ]	61件	[ 4.5 ]
職場の 嫌がらせ	41件	[ 2.8 ]	4件	[ 4.2 ]	37件	[ 2.7 ]
セクシュアル ハラスメント	0件	[ 0.0 ]	0件	[ 0.0 ]	0件	[ 0.0 ]
マタニティ ハラスメント	6件	[ 0.4 ]	0件	[ 0.0 ]	6件	[ 0.4 ]
その他	19件	[ 1.3 ]	1件	[ 1.1 ]	18件	[ 1.3 ]
その他	104件	[ 7.2 ]	8件	[ 8.4 ]	96件	[ 7.1 ]

[ ] は構成比(%)

## 7 卸売業・小売業に関する労働相談の状況

### (1) 労使別にみた労働相談件数

令和3年3月までの新型コロナウイルス感染症に関する労働相談のうち、卸売業・小売業に関する相談件数は、738件であった。  
 労使別にみると、全体では労働者からの相談が85%を超えている。

表26 卸売業・小売業に関する労使別・年度別労働相談件数

年度 労使別	合 計	令和元年度 (2/27～)	令和2年度
		合 計	738件 [ 100 ]
労働者	628件 [ 85.1 ]	52件 [ 74.3 ]	576件 [ 86.2 ]
使用者	98件 [ 13.3 ]	15件 [ 21.4 ]	83件 [ 12.4 ]
その他	12件 [ 1.6 ]	3件 [ 4.3 ]	9件 [ 1.3 ]

[ ] は構成比(%)

※項目ごとに四捨五入を行ったため、合計と一致しない場合がある (以下同様)

### (2) 男女別にみた労働相談件数

女性からの相談が7割を超えている。

表27 卸売業・小売業に関する男女別・年度別労働相談件数

年度 男女別	合 計	令和元年度 (2/27～)	令和2年度
		合 計	738件 [ 100 ]
男性	198件 [ 26.8 ]	24件 [ 34.3 ]	174件 [ 26.0 ]
女性	540件 [ 73.2 ]	46件 [ 65.7 ]	494件 [ 74.0 ]

[ ] は構成比(%)

(3) 契約形態別にみた労働相談件数

正規労働者と、パート・アルバイト、派遣、契約社員のいわゆる非正規労働者に関する相談がそれぞれ4割強と拮抗している。

表28 卸売業・小売業に関する契約形態別・年度別労働相談件数

契約形態別 年度	合 計	令和元年度 (2/27～)	令和2年度
		労働相談件数	738件 [ 100 ]
正規労働者	307件 [ 41.6 ]	25件 [ 35.7 ]	282件 [ 42.2 ]
非正規労働者	327件 [ 44.3 ]	38件 [ 54.3 ]	289件 [ 43.3 ]
パート・ アルバイト	251件 [ 34.0 ]	31件 [ 44.3 ]	220件 [ 32.9 ]
派 遣	39件 [ 5.3 ]	3件 [ 4.3 ]	36件 [ 5.4 ]
契約社員	37件 [ 5.0 ]	4件 [ 5.7 ]	33件 [ 4.9 ]
その他	104件 [ 14.1 ]	7件 [ 10.0 ]	97件 [ 14.5 ]

[ ] は構成比(%)

「その他」の内訳は、「再雇用」、「業務請負」及び「不明・その他」

(4) 相談の内容項目

相談項目数は、1,291項目で、「休業」が370項目（28.7%）と最も多く、次いで、「解雇」121項目（9.4%）、「安全衛生」112項目（8.7%）、「賃金不払」98項目（7.6%）、「労働条件変更」78項目（6.0%）となっている。

表29 卸売業・小売業に関する相談項目

（1件の相談で、複数項目にわたる相談があるため相談件数を上回る。）

相談項目	年度		令和元年度 (2/27～)		令和2年度	
	合計					
合計	1,291件	[ 100 ]	115件	[ 100 ]	1,176件	[ 100 ]
労働組合及び 労使関係	22件	[ 1.7 ]	1件	[ 0.9 ]	21件	[ 1.8 ]
労働条件	1,068件	[ 82.7 ]	84件	[ 73.0 ]	984件	[ 83.7 ]
就業規則	3件	[ 0.2 ]	0件	[ 0.0 ]	3件	[ 0.3 ]
労働契約	29件	[ 2.2 ]	5件	[ 4.3 ]	24件	[ 2.0 ]
労働条件変更	78件	[ 6.0 ]	7件	[ 6.1 ]	71件	[ 6.0 ]
配転・出向	8件	[ 0.6 ]	0件	[ 0.0 ]	8件	[ 0.7 ]
賃金情報	2件	[ 0.2 ]	0件	[ 0.0 ]	2件	[ 0.2 ]
賃金不払	98件	[ 7.6 ]	3件	[ 2.6 ]	95件	[ 8.1 ]
賃金その他	43件	[ 3.3 ]	7件	[ 6.1 ]	36件	[ 3.1 ]
退職金	2件	[ 0.2 ]	0件	[ 0.0 ]	2件	[ 0.2 ]
労働時間	21件	[ 1.6 ]	1件	[ 0.9 ]	20件	[ 1.7 ]
休日	3件	[ 0.2 ]	0件	[ 0.0 ]	3件	[ 0.3 ]
休暇	54件	[ 4.2 ]	11件	[ 9.6 ]	43件	[ 3.7 ]
休業	370件	[ 28.7 ]	34件	[ 29.6 ]	336件	[ 28.6 ]
休職・復職	10件	[ 0.8 ]	0件	[ 0.0 ]	10件	[ 0.9 ]
安全衛生	112件	[ 8.7 ]	8件	[ 7.0 ]	104件	[ 8.8 ]
服務・懲戒	3件	[ 0.2 ]	1件	[ 0.9 ]	2件	[ 0.2 ]
解雇	121件	[ 9.4 ]	1件	[ 0.9 ]	120件	[ 10.2 ]
雇止め	14件	[ 1.1 ]	0件	[ 0.0 ]	14件	[ 1.2 ]
退職	65件	[ 5.0 ]	4件	[ 3.5 ]	61件	[ 5.2 ]
定年制	0件	[ 0.0 ]	0件	[ 0.0 ]	0件	[ 0.0 ]
女性	14件	[ 1.1 ]	1件	[ 0.9 ]	13件	[ 1.1 ]
育児休業	5件	[ 0.4 ]	0件	[ 0.0 ]	5件	[ 0.4 ]
介護休業	0件	[ 0.0 ]	0件	[ 0.0 ]	0件	[ 0.0 ]
その他	13件	[ 1.0 ]	1件	[ 0.9 ]	12件	[ 1.0 ]
労働福祉	59件	[ 4.6 ]	8件	[ 7.0 ]	51件	[ 4.3 ]
雇用保険	36件	[ 2.8 ]	3件	[ 2.6 ]	33件	[ 2.8 ]
労災保険	1件	[ 0.1 ]	0件	[ 0.0 ]	1件	[ 0.1 ]
健保・年金	15件	[ 1.2 ]	1件	[ 0.9 ]	14件	[ 1.2 ]
教育・訓練	6件	[ 0.5 ]	4件	[ 3.5 ]	2件	[ 0.2 ]
福利厚生	0件	[ 0.0 ]	0件	[ 0.0 ]	0件	[ 0.0 ]
その他	1件	[ 0.1 ]	0件	[ 0.0 ]	1件	[ 0.1 ]
人間関係	60件	[ 4.6 ]	11件	[ 9.6 ]	49件	[ 4.2 ]
職場の 嫌がらせ	40件	[ 3.1 ]	5件	[ 4.3 ]	35件	[ 3.0 ]
セクシュアル ハラスメント	6件	[ 0.5 ]	4件	[ 3.5 ]	2件	[ 0.2 ]
マタニティ ハラスメント	1件	[ 0.1 ]	0件	[ 0.0 ]	1件	[ 0.1 ]
その他	13件	[ 1.0 ]	2件	[ 1.7 ]	11件	[ 0.9 ]
その他	82件	[ 6.4 ]	11件	[ 9.6 ]	71件	[ 6.0 ]

[ ] は構成比(%)



付表1 産業別・企業規模別・労使別労働相談件数

		計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他・不明
合 計	計	52,318	6,766	2,910	2,931	7,292	32,419
	労	40,210	5,030	2,254	2,086	5,763	25,077
	使	9,734	1,447	589	708	1,160	5,830
	その他	2,374	289	67	137	369	1,512
建設業	計	1,634	507	91	40	496	500
	労	1,138	363	67	37	288	383
	使	374	115	23	2	141	93
	その他	122	29	1	1	67	24
製造業	計	3,078	434	338	249	921	1,136
	労	2,125	288	208	190	645	794
	使	794	139	115	50	194	296
	その他	159	7	15	9	82	46
情報通信業	計	3,362	564	561	312	356	1,569
	労	2,614	442	490	218	276	1,188
	使	666	113	60	75	71	347
	その他	82	9	11	19	9	34
運輸業、 郵便業	計	1,839	160	125	171	483	900
	労	1,480	113	90	120	399	758
	使	272	42	31	43	60	96
	その他	87	5	4	8	24	46
卸売業、 小売業	計	4,006	932	463	622	628	1,361
	労	3,057	733	313	336	529	1,146
	使	798	177	147	227	78	169
	その他	151	22	3	59	21	46
金融業、 保険業	計	613	34	9	3	226	341
	労	548	29	9	3	207	300
	使	39	1	0	0	12	26
	その他	26	4	0	0	7	15
不動産業、 物品賃貸業	計	528	154	17	54	69	234
	労	452	126	16	43	59	208
	使	54	22	1	8	3	20
	その他	22	6	0	3	7	6
宿泊業、 飲食サービス業	計	2,819	582	60	95	354	1,728
	労	2,178	422	44	57	284	1,371
	使	499	148	16	25	60	250
	その他	142	12	0	13	10	107
教育、 学習支援	計	1,581	89	154	52	197	1,089
	労	1,391	79	121	48	176	967
	使	142	8	29	4	19	82
	その他	48	2	4	0	2	40
医療、福祉	計	6,346	1,166	364	408	1,264	3,144
	労	5,192	864	312	308	1,058	2,650
	使	901	276	45	95	124	361
	その他	253	26	7	5	82	133
サービス業（他 に分類されない もの）	計	7,641	1,255	445	673	1,537	3,731
	労	5,857	900	350	495	1,155	2,957
	使	1,477	278	86	166	346	601
	その他	307	77	9	12	36	173
その他 不 明	計	18,871	889	283	252	761	16,686
	労	14,178	671	234	231	687	12,355
	使	3,718	128	36	13	52	3,489
	その他	975	90	13	8	22	842

付表2 産業別労働相談項目数

	計	建設	製造	情報通信	運輸、郵便	卸売、小売	金融、保険	不動産、物品賃貸	宿泊、飲食	教育、学習支援	医療、福祉	サービス	その他不明
労働相談項目数合計	89,938	3,968	5,928	6,645	3,550	8,210	900	882	4,817	2,635	12,126	14,702	25,575
労働組合・労使関係	2,568	18	245	154	287	371	5	38	27	95	81	517	730
労働組合の結成	318	1	31	11	16	53	0	10	2	1	13	85	95
組合組織・活動	702	9	88	40	56	85	3	8	7	3	16	161	226
労働協約	375	4	22	10	44	44	0	4	6	1	7	106	127
団体交渉	676	3	78	49	100	107	1	4	3	79	27	102	123
不当労働行為	178	0	4	13	44	42	0	5	2	8	7	24	29
争議行為	44	0	0	14	3	2	0	3	2	1	6	4	9
その他	275	1	22	17	24	38	1	4	5	2	5	35	121
労働条件	57,182	2,143	3,627	4,274	2,368	5,183	609	573	3,616	1,827	7,289	9,658	16,015
就業規則	1,613	162	161	40	137	192	6	9	11	40	100	236	519
労働契約	7,566	116	426	564	217	512	65	95	253	303	838	1,107	3,070
労働条件変更	4,143	206	136	300	105	314	31	64	333	105	741	840	968
配転・出向	1,038	49	172	60	31	149	9	12	26	56	166	100	208
賃金情報	359	16	40	11	6	25	8	6	6	5	3	79	154
賃金不払	3,356	136	82	129	115	376	12	22	431	112	421	878	642
賃金その他	1,568	25	44	78	65	77	8	11	120	50	161	311	618
退職金	732	13	103	6	28	129	7	6	8	49	83	188	112
労働時間	1,710	39	85	401	47	110	14	10	33	27	112	147	685
休日	95	2	1	2	4	7	0	1	3	5	20	13	37
休暇	2,946	88	206	277	198	219	7	21	260	44	382	384	860
休業	7,008	257	161	524	222	737	27	54	906	329	679	1,177	1,935
休職・復職	2,732	210	404	230	201	249	64	5	11	72	457	328	501
安全衛生	1,727	53	83	53	45	133	30	20	41	65	193	186	825
服務・懲戒	801	7	29	110	37	78	37	8	27	14	166	82	206
解雇	5,717	237	507	462	292	686	70	69	526	113	878	768	1,109
雇止め	3,112	94	320	296	182	153	35	12	93	184	487	621	635
退職	8,241	402	559	663	385	771	160	125	366	115	1,033	1,815	1,847
定年制	292	1	5	0	2	90	0	0	1	15	157	7	14
女性	790	9	29	10	11	83	6	7	57	31	91	75	381
育児休業	558	6	15	23	5	32	3	8	57	14	59	75	261
介護休業	213	2	4	5	3	7	3	2	1	54	14	19	99
その他	865	13	55	30	30	54	7	6	46	25	48	222	329
労働福祉	9,662	679	480	718	333	1,066	37	111	505	131	1,114	1,558	2,930
雇用保険	3,328	90	240	248	69	223	19	29	253	46	296	737	1,078
労災保険	1,935	294	102	48	74	396	5	38	88	15	200	183	492
健保・年金	3,965	274	133	414	184	434	9	42	161	66	492	601	1,155
教育・訓練	192	0	0	1	0	9	2	0	0	0	113	10	57
福利厚生	167	20	2	1	4	3	2	1	0	2	7	12	113
その他	75	1	3	6	2	1	0	1	3	2	6	15	35
人間関係	12,768	767	1,087	1,246	342	1,152	215	106	349	425	2,907	2,010	2,162
職場の嫌がらせ	7,851	552	580	686	230	702	198	78	209	311	1,480	1,572	1,253
セクハラ	1,050	70	190	150	28	44	4	7	10	11	283	69	184
マタハラ	670	3	4	92	1	14	1	2	97	16	351	18	71
その他	3,197	142	313	318	83	392	12	19	33	87	793	351	654
その他の問題	7,758	361	489	253	220	438	34	54	320	157	735	959	3,738
雇用関連	1,690	27	45	32	12	50	7	15	49	34	207	221	991
企業再編	82	7	19	8	3	4	1	0	6	0	4	11	19
企業倒産	111	6	7	1	3	18	0	1	19	1	2	16	37
偽装請負	60	0	0	10	0	2	1	1	1	0	1	13	31
損害賠償・慰謝料	789	80	28	73	47	49	6	9	34	14	57	189	203
税金	379	3	1	8	2	35	2	0	33	0	115	7	173
障害者	1,235	172	289	60	21	84	4	3	11	6	74	158	353
高年齢者	447	11	16	5	10	89	0	4	10	20	132	33	117
派遣関連	558	11	13	21	31	17	4	7	1	8	12	96	337
その他	2,407	44	71	35	91	90	9	14	156	74	131	215	1,477

付表3 企業規模別労働相談項目数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他・不明
労働相談項目数合計	89,938	14,324	6,311	6,410	15,220	47,673
労働組合・労使関係	2,568	313	291	182	480	1,302
労働組合の結成	318	40	40	7	53	178
組合組織及び活動	702	98	58	38	190	318
労働協約	375	44	10	57	68	196
団体交渉	676	93	154	43	73	313
不当労働行為	178	16	10	28	37	87
争議行為	44	11	10	1	7	15
その他	275	11	9	8	52	195
労働条件	57,182	9,919	4,326	3,260	8,105	31,572
就業規則	1,613	257	296	95	272	693
労働契約	7,566	863	330	489	823	5,061
労働条件変更	4,143	713	402	300	791	1,937
配転・出向	1,038	61	102	67	338	470
賃金情報	359	86	39	22	33	179
賃金不払	3,356	901	138	112	458	1,747
賃金その他	1,568	188	79	70	168	1,063
退職金	732	164	282	9	158	119
労働時間	1,710	275	117	50	178	1,090
休日	95	18	4	1	7	65
休暇	2,946	664	275	77	280	1,650
休業	7,008	856	295	415	449	4,993
休職・復職	2,732	342	365	163	843	1,019
安全衛生	1,727	171	63	38	144	1,311
服務・懲戒	801	138	109	44	161	349
解雇	5,717	1,491	450	141	493	3,142
雇止め	3,112	416	141	224	903	1,428
退職	8,241	1,949	648	823	980	3,841
定年制	292	57	67	6	148	14
女性	790	104	31	28	160	467
育児休業	558	55	42	24	148	289
介護休業	213	16	5	9	80	103
その他	865	134	46	53	90	542
労働福祉	9,662	1,307	524	1,233	1,706	4,892
雇用保険	3,328	636	152	143	453	1,944
労災保険	1,935	127	53	497	466	792
健保・年金	3,965	519	299	586	667	1,894
教育・訓練	192	7	10	0	99	76
福利厚生	167	12	3	3	9	140
その他	75	6	7	4	12	46
人間関係	12,768	2,029	945	1,430	3,580	4,784
職場の嫌がらせ	7,851	1,176	500	1,108	2,060	3,007
セクハラ	1,050	200	273	56	238	283
マタハラ	670	139	8	9	345	169
その他	3,197	514	164	257	937	1,325
その他の問題	7,758	756	225	305	1,349	5,123
雇用関連	1,690	105	26	83	245	1,231
企業再編	82	12	7	8	22	33
企業倒産	111	18	16	0	7	70
偽装請負	60	2	2	13	1	42
損害賠償・慰謝料	789	180	40	33	32	504
税金	379	39	10	0	101	229
障害者	1,235	194	46	89	534	372
高年齢者	447	64	39	8	173	163
派遣関連	558	18	7	35	76	422
その他	2,407	124	32	36	158	2,057

付表4 事務所別・労使別労働相談件数・労働相談項目数及びあっせん件数

所 名	労働相談 件 数	労働者	使用者	その他	労働相談 項目数	あっせん 件 数
		52,318	40,210	9,734	2,374	89,938
雇用就業部	230	145	33	52	324	—
センター (飯田橋)	23,651	19,247	3,362	1,042	41,535	99
大崎事務所	9,965	6,303	3,246	416	16,052	36
池袋事務所	4,804	3,753	953	98	6,964	42
亀戸事務所	4,160	3,334	663	163	8,088	36
国分寺事務所	4,823	3,809	716	298	8,277	33
八王子事務所	4,685	3,619	761	305	8,698	28

## 労働相談情報センターのご案内

東京都労働相談情報センターでは、都内6か所に窓口を置き、賃金・労働時間等の労働条件や労使関係などの労働問題全般にわたり相談に応じています。

### 【電話相談】

## 東京都ろうどう110番 0570-00-6110

月～金曜日の午前9時～午後8時、土曜日の午前9時～午後5時  
 < 祝日及び12月29日～1月3日を除く（土曜日相談は、祝日及び12月28日～1月4日を除く） >

### 【来所相談（予約制）】

窓口	所在地	電話番号	担当区域 (会社所在地)	平日20時 までの 担当曜日
センター (飯田橋)	〒102-0072 千代田区飯田橋3-10-3 東京しごとセンター9F	03-3265-6110	千代田区、中央区、新宿区、渋谷区、中野区、杉並区、島しょ	月曜日及び金曜日
大崎	〒141-0032 品川区大崎1-11-1 ゲートシティ大崎ウエストタワー2F	03-3495-6110	港区、品川区、目黒区、大田区、世田谷区	火曜日
池袋	〒170-0013 豊島区東池袋4-23-9	03-5954-6110	文京区、豊島区、北区、荒川区、板橋区、練馬区	木曜日
亀戸	〒136-0071 江東区亀戸2-19-1 カメラアプラザ7F	03-3637-6110	台東区、墨田区、江東区、足立区、葛飾区、江戸川区	火曜日
国分寺	〒185-0021 国分寺市南町3-22-10	042-321-6110	立川市、武蔵野市、三鷹市、青梅市、昭島市、小金井市、小平市、東村山市、国分寺市、国立市、福生市、東大和市、清瀬市、東久留米市、武蔵村山市、羽村市、あきる野市、西東京市、西多摩郡	月曜日
八王子	〒192-0046 八王子市明神町3-5-1	042-645-6110	八王子市、府中市、調布市、町田市、日野市、狛江市、多摩市、稲城市	水曜日

★担当地域に応じて、各事務所が、月～金曜日の9時～17時まで実施しています。  
 (祝日及び12月29日～1月3日を除きます)

★平日の20時まで、飯田橋、大崎、池袋、亀戸、国分寺及び八王子が担当曜日に実施しています。

★土曜日は、飯田橋で、9時～17時に実施しています。  
 (祝日及び12月28日～1月4日を除きます)

★来所相談は、予約制になります。

また、相談内容に適した資料の無料提供、貸し出しのほか、地域ごとに労使・都民を対象にした労働セミナーを定期的を開催しています。



令和3年7月印刷  
令和3年7月発行

登録番号(3)60

労働相談及びあっせんの概要  
(令和2年度)

編集発行 東京都産業労働局雇用就業部労働環境課  
所在地 東京都新宿区西新宿2-8-1  
電話 03(5320)4650  
印刷 東京都同胞援護会事業局  
電話 03(5669)0261



古紙パルプ配合率70%再生紙を使用しています  
石油系溶剤を含まないインキを使用しています



この印刷物は、印刷用の紙へ  
リサイクルできます。

