

### 3 外国人労働相談

#### 【外国人関連の職場トラブルの特徴】

外国人関連の労働相談は、平成21年度以前は2,000件台で推移していたが、平成22年度から平成24年度までは1,000件台となった。平成25年度からは再び2,000件台となったが、平成27年度は前年度比で27.6%減少し1,799件となった。

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。

#### 〈平成27年度に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

#### 〈多言語通訳派遣制度〉

外国人相談者の国籍の広がりに対応するため、多言語の通訳を派遣する制度を導入している。

各事務所からの要請を受け、労働相談情報センター（飯田橋）が、委託契約した会社から通訳が派遣される。通訳派遣制度での対応言語は、スペイン語、ポルトガル語、韓国語、タイ語、ペルシャ語の原則5か国語であり、その他の言語については、必要に応じて対処している。

#### 〈平成27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1,799件で、26年度より686件（△27.6%）減少した（第10表）。
- (2) 産業別では、一般の相談同様、「サービス業（他に分類されないもの）」の割合が最も高く、以下、「宿泊業、飲食サービス業」、「製造業」と続いている（第12表）。
- (3) 相談内容では、「賃金不払」（26年度616項目→27年度477項目）が最も多く、以下、「解雇」（26年度865項目→27年度464項目）、「退職」（26年度322項目→27年度313項目）となっている（第13表）。
- (4) 国籍別では、「中国」（26年度1,036件→27年度486件）が最も多く、以下、「他アジア」（26年度257件→27年度243件）、「アメリカ」（26年度446件→27年度228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

年 度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
労働相談 総 計	52,196件 (△5.2)	52,363件 (0.3)	52,155件 (△0.4)	52,684件 (1.0)	53,104件 (0.8)	51,960件 (△2.2)
外 国 人 相談件数	1,289件 (△41.5) [2.5]	1,759件 (36.5) [3.4]	1,786件 (1.5) [3.4]	2,110件 (18.1) [4.0]	2,485件 (17.8) [4.7]	1,799件 (△27.6) [3.5]

( ) は対前年度比 (%) [ ] 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	51,960件 [100.0]	12,226件 [23.5]	4,861件 [9.4]	3,795件 [7.3]	9,044件 [17.4]	22,034件 [42.4]
外 国 人 相談件数	1,799件 [100.0]	402件 [22.3]	302件 [16.8]	248件 [13.8]	169件 [9.4]	678件 [37.7]

[ ] 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
51,960件 [100.0]	2,107件 [4.1]	4,365件 [8.4]	3,944件 [7.6]	1,886件 [3.6]	5,051件 [9.7]	1,368件 [2.6]	1,016件 [2.0]
外 国 人 相談件数	106件 [5.9]	231件 [12.8]	166件 [9.2]	25件 [1.4]	137件 [7.6]	12件 [0.7]	56件 [3.1]
1,799件 [100.0]	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	
	2,221件 [4.3]	1,652件 [3.2]	5,972件 [11.5]	11,564件 [22.3]	1,980件 [3.8]	8,834件 [17.0]	
	271件 [15.1]	152件 [8.4]	19件 [1.1]	439件 [24.4]	33件 [1.8]	152件 [8.4]	

[ ] 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	3,052 [ 100.0 ]	1,901	776	375
労働組合及び労使関係	49 [ 1.6 ]	37	3	9
労働条件	2,306 [ 75.6 ]	1,434	619	253
就業規則	9 [ 0.3 ]	5	2	2
労働契約	292 [ 9.6 ]	162	70	60
労働条件変更	107 [ 3.5 ]	85	10	12
配転・出向	19 [ 0.6 ]	15	3	1
賃金情報	0 [ 0.0 ]	0	0	0
賃金不払	477 [ 15.6 ]	287	148	42
賃金その他	140 [ 4.6 ]	81	25	34
退職金	9 [ 0.3 ]	5	4	0
労働時間	53 [ 1.7 ]	34	11	8
休日	2 [ 0.1 ]	2	0	0
休暇	151 [ 4.9 ]	94	54	3
休業	6 [ 0.2 ]	6	0	0
休職・復職	14 [ 0.5 ]	5	0	9
安全衛生	6 [ 0.2 ]	6	0	0
服務・懲戒	33 [ 1.1 ]	29	4	0
解雇	464 [ 15.2 ]	236	185	43
雇止め	87 [ 2.9 ]	50	35	2
退職	313 [ 10.3 ]	234	54	25
定年制	1 [ 0.0 ]	1	0	0
女性	33 [ 1.1 ]	26	2	5
育児休業	30 [ 1.0 ]	27	0	3
介護休業	30 [ 1.0 ]	28	2	0
その他	30 [ 1.0 ]	16	10	4
労働福祉	274 [ 9.0 ]	159	72	43
雇用保険	108 [ 3.5 ]	65	37	6
労災保険	70 [ 2.3 ]	49	2	19
健保・年金	93 [ 3.0 ]	42	33	18
教育・訓練	0 [ 0.0 ]	0	0	0
福利厚生	2 [ 0.1 ]	2	0	0
その他	1 [ 0.0 ]	1	0	0
人間関係	169 [ 5.5 ]	106	48	15
職場の嫌がらせ	139 [ 4.6 ]	83	45	11
セクシュアルハラスメント	18 [ 0.6 ]	13	1	4
その他	12 [ 0.4 ]	10	2	0
その他の問題	254 [ 8.3 ]	165	34	55
雇用関連	51 [ 1.7 ]	28	15	8
企業再編	2 [ 0.1 ]	2	0	0
企業倒産	2 [ 0.1 ]	2	0	0
偽装請負	2 [ 0.1 ]	2	0	0
損害賠償・慰謝料	75 [ 2.5 ]	58	2	15
税金	9 [ 0.3 ]	7	2	0
障害者	2 [ 0.1 ]	1	1	0
高齢者	2 [ 0.1 ]	1	1	0
派遣関連	7 [ 0.2 ]	3	2	2
その他	102 [ 3.3 ]	61	11	30

[ ] 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23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
中国	566件[32.2] (56.8)	579件[32.4] (2.3)	502件[23.8] (△13.3)	1,036件[41.7] (106.4)	486件[27.0] (△53.1)
フィリピン	139件[7.9] (479.2)	217件[12.2] (56.1)	265件[12.6] (22.1)	97件[3.9] (△63.4)	166件[9.2] (71.1)
インド	20件[1.1] (5.3)	168件[9.4] (740.0)	212件[10.0] (26.2)	68件[2.7] (△67.9)	69件[3.8] (1.5)
韓国	61件[3.5] (△37.8)	104件[5.8] (70.5)	57件[2.7] (△45.2)	37件[1.5] (△35.1)	69件[3.8] (86.5)
他のアジア	167件[9.5] (35.8)	205件[11.5] (22.8)	379件[18.0] (84.9)	257件[10.3] (△32.2)	243件[13.5] (△5.4)
アメリカ	106件[6.0] (17.8)	131件[7.3] (23.6)	151件[7.2] (15.3)	446件[17.9] (195.4)	228件[12.7] (△48.9)
カナダ	18件[1.0] (△60.0)	1件[0.1] (△94.4)	23件[1.1] (2200.0)	55件[2.2] (139.1)	17件[0.9] (△69.1)
中南米の国	63件[3.6] (231.6)	25件[1.4] (△60.3)	5件[0.2] (△80.0)	71件[2.9] (1320.0)	130件[7.2] (83.1)
イギリス	16件[0.9] (△42.9)	13件[0.7] (△18.8)	24件[1.1] (84.6)	67件[2.7] (179.2)	38件[2.1] (△43.3)
他の欧州	82件[4.7] (△1.2)	129件[7.2] (57.3)	74件[3.5] (△42.6)	57件[2.3] (△23.0)	110件[6.1] (93.0)
アフリカ	16件[0.9] (700.0)	24件[1.3] (50.0)	171件[8.1] (612.5)	86件[3.5] (△49.7)	55件[3.1] (△36.0)
オセアニア	38件[2.2] (216.7)	8件[0.4] (△78.9)	28件[1.3] (250.0)	7件[0.3] (△75.0)	11件[0.6] (57.1)
国籍未確認	467件[26.5] (21.3)	182件[10.2] (△61.0)	219件[10.4] (20.3)	201件[8.1] (△8.2)	177件[9.8] (△11.9)
計	1,759件 [100.0] (36.5)	1,786件 [100.0] (1.5)	2,110件 [100.0] (18.1)	2,485件 [100.0] (17.8)	1,799件 [100.0] (△27.6)

[ ]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】 突然の解雇通告と退職関連書類

相談者は、調理師として飲食店で勤務する外国人労働者。正社員として勤務し、勤続8年となるが、開店準備中に来店した客の入店を断ったことなどを理由に、店長から、「帰れ。今日で終わりだ。退職証明書と源泉徴収票は給料日に渡す。」と言われた。

相談者は、考えた末に退職を決意し、給料日に給料、退職証明書、源泉徴収票を受け取るために店に出向いた。しかし、給料は支払われたが退職証明書と源泉徴収票は受け取ることができなかった。

相談者は、退職証明書等が発行されなければ再就職に支障をきたすと考え、来所に至った。

センターは、相談者に対し、在留カードを所有する外国人労働者が退職や転職をする際には入国管理局に申し出義務があるものの、退職証明書等がなければ転職できないわけではないため、積極的に就職活動を行うよう助言した。

センターは、店側から状況確認を行った。店側は、「源泉徴収票の発行は会計事務所に依頼中であるが、退職証明書の発行については一言、相談者に言いたいことがある。」と述べるにとどまった。

以後、センターは、店側と粘り強く話し合いを続けた結果、最終的にはこれらの書類は発行された。

### 【事例2】 納得のいかない解雇理由と退職問題

相談者は、卸売・小売業で営業に従事する外国人労働者。相談者は、勤続15年となるが、営業成績不振などを理由に、自己都合退職に応じなければ解雇となり、退職金も半額となることを示唆された。相談者は、前年度の売り上げがトップであったことから会社の対応に納得がいかず、来所に至った。

センターは、相談者に対し、解雇の合理性が疑われるケースであることを助言した。相談者は、退職金と雇用保険の受給で不利とならなければ退職することを決意をし、退職条件につき会社と話し合いを行った。しかし、社長の威圧的な態度に耐えられず、話し合いも進展しなかったため、相談者は、再び来所するに至った。

センターは、会社から状況確認を行った。会社は、相談者が社内手続きに反して前金を受領せずに契約を行い、結果的に数百万円の損害を生じさせたことを述べた。

その後、相談者は、会社から、勧奨退職として取り扱う旨の通知を受けたため、センターは、その場合の相談者の退職金の受領と雇用保険の受給の見通しについて助言を行った。すると、相談者は、気持ちの整理がつき、会社の申し出を受け入れて退職した。

### 【事例3】 退職時における秘密保持に関する誓約書の提出問題

相談者は、卸売・小売業で通訳及び営業に従事する外国人労働者。相談者は、会社から不当な業務指示などの嫌がらせを受けて適応障害となり、遅刻や欠勤をするようになった。相談者は、退職を決意し、退職届を提出したところ、会社から秘密保持に関する誓約書へのサインと欠勤分の賃金の返還を求められた。

相談者は、会社からの求めに納得がいかず、来所に至った。

センターは、会社から状況確認を行った。会社は、相談者が嫌がらせと主張していることについては正当な業務指示にすぎないことを述べた。

秘密保持に関する誓約書へのサインについて、センターは、会社に対し、相談者が拒否している状況でのサインの強制は法的には困難であることを伝えた。

調整の結果、遅刻欠勤分の賃金は精査した上で相談者が会社に返還すること、相談者の退職日までの病欠期間については、会社が傷病手当金の手続きを行うこと、秘密保持誓約書の提出は不要とすることで合意に達し、相談者は合意退職した。

### 【事例4】 仕事の成果が出ていない労働者への賃金不払い

相談者は、情報通信業で、システムエンジニアとして勤務する正社員の外国人労働者。入社3か月後、相談者は自己都合退職したが、退職月の給料が支払われなかったため、会社に確認をすると、無断欠勤や成果がでなかったことを理由に支払えないことを告げられた。相談者は、会社の対応に納得がいかず、来所に至った。

センターは、会社から状況確認を行った。会社は、「相談者は仕事の成果が出ておらず、勤務状況が思わしくないことを常駐先から伝えられていたため、何度か注意をしたが改善しなかった。このため、常駐先との業務契約に基づき、外注費が会社に入ってこなくなった。一方、相談者は、会社からの連絡にも応じなかった。相談者から説明を求めたい。」と述べた。

センターは、会社に対し、会社が述べる理由では既往の労働分の給料を支払わなくてよい理由とはならないことを伝えた。また、センターは、相談者の勤務状況について確認をするため、センター立ち会いのもと、相談者及び会社を交えて3者で話し合いを行った。

センターが粘り強く調整を行った結果、会社は、未払いとなっている賃金の支払いに応じた。