

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。しかし、平成25年度からは再び2,000件台となった。平成27年度は前年度比で27.6%減少したが、平成28年度は2,597件となり、前年度比で44.4%増加した。

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28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28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2,597件で、27年度より798件（44.4%）増加した（第10表）。
- (2) 産業別では、一般とは異なり、「教育・学習支援」の割合が、509件と最も高く、以下、「宿泊業、飲食サービス業」447件、「情報通信業」368件と続いている（第12表）。
- (3) 相談内容では、「解雇」（27年度464項目→28年度760項目）が最も多く、以下、「賃金不払」（27年度477項目→28年度424項目）、「退職」（27年度313項目→28年度368項目）となっている（第13表）。
- (4) 国籍別では、「中国」（27年度486件→28年度702件）が最も多く、以下、「フィリピン」（27年度166件→28年度342件）、「他アジア」（27年度243件→28年度329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23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
労働相談 総 計	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)	53,019件 (2.0)
外 国 人 相談件数	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]	2,597件 (44.4) [4.9]

() 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	53,019件 [100.0]	10,166件 [19.2]	4,525件 [8.5]	2,996件 [5.7]	8,730件 [16.5]	26,602件 [50.2]
外 国 人 相談件数	2,597件 [100.0]	599件 [23.1]	270件 [10.4]	53件 [2.0]	370件 [14.2]	1,305件 [50.3]

[] 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
53,019件 [100.0]	1,773件 [3.3]	3,866件 [7.3]	3,804件 [7.2]	1,742件 [3.3]	4,802件 [9.1]	1,051件 [2.0]	1,115件 [2.1]
外 国 人 相談件数	102件 [3.9]	201件 [7.7]	368件 [14.2]	13件 [0.5]	339件 [13.1]	50件 [1.9]	51件 [2.0]
2,597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	
	2,610件 [4.9]	2,563件 [4.8]	5,725件 [10.8]	9,812件 [18.5]	2,674件 [5.0]	11,482件 [21.7]	
	447件 [17.2]	509件 [19.6]	4件 [0.2]	168件 [6.5]	45件 [1.7]	300件 [11.6]	

[] 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	3,910 [100.0]	2,433	1,070	407
労働組合及び労使関係	1 [0.0]	1	0	0
労働条件	2,750 [70.3]	1,710	817	223
就業規則	12 [0.3]	5	5	2
労働契約	366 [9.4]	232	92	42
労働条件変更	200 [5.1]	124	59	17
配転・出向	39 [1.0]	29	0	10
賃金情報	3 [0.1]	0	3	0
賃金不払	424 [10.8]	266	120	38
賃金その他	33 [0.8]	18	8	7
退職金	33 [0.8]	23	10	0
労働時間	22 [0.6]	20	1	1
休日	4 [0.1]	2	2	0
休暇	154 [3.9]	94	53	7
休業	24 [0.6]	23	1	0
休職・復職	7 [0.2]	5	1	1
安全衛生	42 [1.1]	25	14	3
服務・懲戒	30 [0.8]	30	0	0
解雇	760 [19.4]	460	245	55
雇止め	138 [3.5]	67	64	7
退職	368 [9.4]	226	119	23
定年制	0 [0.0]	0	0	0
女性	32 [0.8]	15	14	3
育児休業	18 [0.5]	9	5	4
介護休業	26 [0.7]	26	0	0
その他	15 [0.4]	11	1	3
労働福祉	405 [10.4]	237	114	54
雇用保険	176 [4.5]	97	72	7
労災保険	58 [1.5]	42	2	14
健保・年金	105 [2.7]	63	21	21
教育・訓練	56 [1.4]	25	19	12
福利厚生	9 [0.2]	9	0	0
その他	1 [0.0]	1	0	0
人間関係	368 [9.4]	232	111	25
職場の嫌がらせ	319 [8.2]	202	98	19
セクシュアルハラスメント	9 [0.2]	6	0	3
マタニティハラスメント	2 [0.1]	2	0	0
その他	38 [1.0]	22	13	3
その他の問題	386 [9.9]	253	28	105
雇用関連	83 [2.1]	51	18	14
企業再編	3 [0.1]	3	0	0
企業倒産	10 [0.3]	6	2	2
偽装請負	0 [0.0]	0	0	0
損害賠償・慰謝料	183 [4.7]	105	4	74
税金	15 [0.4]	11	2	2
障害者	0 [0.0]	0	0	0
高齢者	1 [0.0]	1	0	0
派遣関連	5 [0.1]	4	0	1
その他	86 [2.2]	72	2	12

[] 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24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
中 国	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)	702件[27.0] (44.4)
フィリピン	217件[12.2] (56.1)	265件[12.6] (22.1)	97件[3.9] (△63.4)	166件[9.2] (71.1)	342件[13.2] (106.0)
イ ン ド	168件[9.4] (740.0)	212件[10.0] (26.2)	68件[2.7] (△67.9)	69件[3.8] (1.5)	84件[3.2] (21.7)
韓 国	104件[5.8] (70.5)	57件[2.7] (△45.2)	37件[1.5] (△35.1)	69件[3.8] (86.5)	31件[1.2] (△55.1)
他のアジア	205件[11.5] (22.8)	379件[18.0] (84.9)	257件[10.3] (△32.2)	243件[13.5] (△5.4)	329件[12.7] (35.4)
アメリカ	131件[7.3] (23.6)	151件[7.2] (15.3)	446件[17.9] (195.4)	228件[12.7] (△48.9)	191件[7.4] (△16.2)
カナダ	1件[0.1] (△94.4)	23件[1.1] (2200.0)	55件[2.2] (139.1)	17件[0.9] (△69.1)	51件[2.0] (200.0)
中南米の国	25件[1.4] (△60.3)	5件[0.2] (△80.0)	71件[2.9] (1320.0)	130件[7.2] (83.1)	227件[8.7] (74.6)
イギリス	13件[0.7] (△18.8)	24件[1.1] (84.6)	67件[2.7] (179.2)	38件[2.1] (△43.3)	146件[5.6] (284.2)
他の欧州	129件[7.2] (57.3)	74件[3.5] (△42.6)	57件[2.3] (△23.0)	110件[6.1] (93.0)	140件[5.4] (27.3)
アフリカ	24件[1.3] (50.0)	171件[8.1] (612.5)	86件[3.5] (△49.7)	55件[3.1] (△36.0)	28件[1.1] (△49.1)
オセアニア	8件[0.4] (△78.9)	28件[1.3] (250.0)	7件[0.3] (△75.0)	11件[0.6] (57.1)	40件[1.5] (263.6)
国籍未確認	182件[10.2] (△61.0)	219件[10.4] (20.3)	201件[8.1] (△8.2)	177件[9.8] (△11.9)	286件[11.0] (61.6)
計	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)	2,597件 [100.0] (44.4)

[]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】 P I P（業務改善計画）実施後の退職勧奨

相談者は、保険会社の正社員。マネジャーとして入社し、入社直後に大きなプロジェクトを任された。ところが、上司との人間関係が悪く、様々な嫌がらせを受けた。その後、P I P（業務改善計画）が実施されたが、コミュニケーション・マネジメント能力などという抽象的な内容であった。そして、P I Pにより改善は見られたが会社の求めるレベルに達しなかったとの理由で、退職条件を提示され、退職勧奨を受けた。

相談者は、自分を狙い撃ちにしたパワハラであり納得がいかないとして、来所に至った。

センターは相談者に対し、上司のパワハラについて会社に事実関係の調査を求めるよう助言したところ、相談者は会社と自主交渉を行って、調査開始を約束させた。しかし、会社の調査結果は、ハラスメント行為は無かったというものであった。

その時点で相談者からあっせんの希望があったため、センターが会社から事情を聞いたところ、相談者にマネジャーとしての能力が不足しており、P I Pを実施したが改善が見られなかったため、退職勧奨を行ったもので、これを受け入れない場合、解雇も視野に入れているとの回答があった。

センターは、相談者の意向を踏まえ、退職条件を調整した結果、相談者が有給休暇を消化した上で退職し、退職時に会社が金銭補償を行うことで合意に達し、解決した。

【事例2】 退職に伴う社宅からの退去猶予

相談者は、製造業の会社の正社員として、東京支社に約5年勤務していた。長期の海外出張を命じられていたところ突如帰国を命じられ、東京支社に出勤したところ、上司から「ここではやってもらう仕事はない。」と告げられ、大阪本社か工場への異動の二者択一を迫られたため、やむなく有給休暇消化後の退職を申し出た。

相談者は、不本意ながら退職は受け入れるが、次の就職先が決まるまで、退職日を繰り延べ、退職まで社宅の居住を認めてほしいとの思いで来所に至った。

センターが会社から事情を聞いたところ、相談者はこれまでに何度も辞意を周囲に漏らしており、帰国後の話合いでも自ら退職を申し出て、速やかに退職届が提出されたのであって、退職日の繰り延べは認められないとの回答であった。しかし、センターが相談者の窮状を説明したところ、会社は理解を示し、相談者の要求につき検討を約束した。

その後、会社から、退職後1か月半の間はこれまで通り社宅への居住を認めるとの回答があった。その間に、相談者は再就職を決めることができ、円満に社宅を退去した。

【事例3】 体調不良による欠勤を原因とする退職勧奨

相談者は、飲食店の正社員の調理担当。親族の死去にショックを受けて体調を崩し、欠勤を続けていた。会社から連絡を督促する文書が届き、会社に電話したところ、マネージャーから「あなたの働くところはない」と言われたとして来所相談に至った。

センターが会社に事情を聴いたところ、繁忙期に相談者に無断欠勤され多大な迷惑を被ったので解雇も検討したが、問題を穏便に解決したいので退職を勧奨したいとの回答があった。一方、相談者に意向を確認したところ、会社都合の離職となるのであれば早急に退職したいとのことであった。

そこで、センターは、相談者が有給休暇を消化した上で、会社からの退職勧奨を受け入れて退職する方向で調整を行い、相談者は円満に退職した。

【事例4】 組織改正及び業務量減少を理由とする退職勧奨

相談者は、海外企業の日本法人に正社員として勤務していた。業務内容は翻訳及び通訳だったが、実際には経理、通関、行政機関への届出、営業などさまざまな業務を行ってきた。しかし、新人が入社した直後に、組織改正と業務量の減少を理由に、給料2か月分支給するとの条件で本社から退職勧奨を受けた。

相談者は、約4年半の間、会社に貢献してきたにもかかわらず、退職に追い込まれたことに衝撃を受け、来所に至った。

センターが日本法人へ連絡したことを契機として、本社が日本の弁護士に交渉を委任することとなった。センターから相談者に対し、現在の退職勧奨に応じなかった結果、仮に整理解雇となった場合の今後の展開につき助言を行いつつ、相談者と会社代理人弁護士の間での自主交渉の推移を見守った。

その結果、相談者と会社の間で、会社都合退職の確認、解決金の支払いを要旨とする退職合意書の締結に至り、解決した。