

### 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。

#### 〈平成29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、ベトナム語の原則5か国語であり、その他の言語については、必要に応じて対応している。

#### 〈平成29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2,312件で、28年度より285件（△11.0%）減少した（第10表）。
- (2) 産業別では、「宿泊業、飲食サービス業」が500件（21.6%）と最も高く、以下、「サービス業（他に分類されないもの）」440件（19.0%）、「情報通信業」429件（18.6%）と続いている（第12表）。
- (3) 相談内容では、「退職」（28年度368項目→29年度713項目）が最も多く、以下、「解雇」（28年度760項目→29年度633項目）、「職場の嫌がらせ」（28年度319項目→29年度417項目）となっている（第13表）。
- (4) 国籍別では、「中国」（28年度702件→29年度515件）が最も多く、以下、「他アジア」（28年度329件→29年度484件）、「他欧州」（28年度140件→29年度204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24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
労働相談 総 計	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)	51,294件 (△3.3)
外 国 人 相談件数	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]	2,312件 (△11.0) [4.5]

( ) 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	51,294件 [100.0]	7,825件 [15.3]	4,358件 [8.5]	2,593件 [5.1]	8,456件 [16.5]	28,062件 [54.7]
外 国 人 相談件数	2,312件 [100.0]	279件 [12.1]	136件 [5.9]	36件 [1.6]	290件 [12.5]	1,571件 [67.9]

[ ] 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
51,294件 [100.0]	1,392件 [2.7]	3,936件 [7.7]	3,746件 [7.3]	2,037件 [4.0]	3,962件 [7.7]	974件 [1.9]	791件 [1.5]
外 国 人 相談件数	108件 [4.7]	189件 [8.2]	429件 [18.6]	37件 [1.6]	127件 [5.5]	27件 [1.2]	10件 [0.4]
2,312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
	2,937件 [5.7]	1,735件 [3.4]	5,873件 [11.4]	9,518件 [18.6]		2,221件 [4.3]	12,172件 [23.7]
	500件 [21.6]	159件 [6.9]	11件 [0.5]	440件 [19.0]		17件 [0.7]	258件 [11.2]

[ ] 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	3,779 [ 100.0 ]	2,516	917	346
労働組合及び労使関係	42 [ 1.1 ]	28	3	11
労働条件	2,747 [ 72.7 ]	1,813	699	235
就業規則	8 [ 0.2 ]	4	2	2
労働契約	399 [ 10.6 ]	266	103	30
労働条件変更	87 [ 2.3 ]	72	11	4
配転・出向	53 [ 1.4 ]	52	1	0
賃金情報	1 [ 0.0 ]	1	0	0
賃金不払	356 [ 9.4 ]	233	91	32
賃金その他	42 [ 1.1 ]	22	10	10
退職金	3 [ 0.1 ]	3	0	0
労働時間	21 [ 0.6 ]	16	3	2
休日	2 [ 0.1 ]	2	0	0
休暇	87 [ 2.3 ]	69	4	14
休業	47 [ 1.2 ]	22	23	2
休職・復職	29 [ 0.8 ]	23	3	3
安全衛生	32 [ 0.8 ]	31	0	1
服務・懲戒	35 [ 0.9 ]	30	5	0
解雇	633 [ 16.8 ]	381	203	49
雇止め	74 [ 2.0 ]	57	7	10
退職	713 [ 18.9 ]	437	219	57
定年制	0 [ 0.0 ]	0	0	0
女性	8 [ 0.2 ]	5	0	3
育児休業	11 [ 0.3 ]	10	1	0
介護休業	0 [ 0.0 ]	0	0	0
その他	106 [ 2.8 ]	77	13	16
労働福祉	203 [ 5.4 ]	167	20	16
雇用保険	80 [ 2.1 ]	65	11	4
労災保険	32 [ 0.8 ]	28	0	4
健保・年金	86 [ 2.3 ]	70	8	8
教育・訓練	2 [ 0.1 ]	1	1	0
福利厚生	1 [ 0.0 ]	1	0	0
その他	2 [ 0.1 ]	2	0	0
人間関係	479 [ 12.7 ]	295	147	37
職場の嫌がらせ	417 [ 11.0 ]	257	132	28
セクシュアルハラスメント	1 [ 0.0 ]	1	0	0
マタニティハラスメント	3 [ 0.1 ]	3	0	0
その他	58 [ 1.5 ]	34	15	9
その他の問題	308 [ 8.2 ]	213	48	47
雇用関連	67 [ 1.8 ]	36	19	12
企業再編	0 [ 0.0 ]	0	0	0
企業倒産	1 [ 0.0 ]	1	0	0
偽装請負	1 [ 0.0 ]	1	0	0
損害賠償・慰謝料	154 [ 4.1 ]	113	15	26
税金	29 [ 0.8 ]	26	0	3
障害者	2 [ 0.1 ]	2	0	0
高齢者	2 [ 0.1 ]	1	0	1
派遣関連	8 [ 0.2 ]	6	1	1
その他	44 [ 1.2 ]	27	13	4

[ ] 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25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
中 国	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)	515件[22.3] (△26.6)
フィリピン	265件[12.6] (22.1)	97件[3.9] (△63.4)	166件[9.2] (71.1)	342件[13.2] (106.0)	74件[3.2] (△78.4)
インド	212件[10.0] (26.2)	68件[2.7] (△67.9)	69件[3.8] (1.5)	84件[3.2] (21.7)	182件[7.9] (116.7)
韓 国	57件[ 2.7] (△45.2)	37件[1.5] (△35.1)	69件[3.8] (86.5)	31件[1.2] (△55.1)	66件[2.9] (112.9)
他のアジア	379件[18.0] (84.9)	257件[10.3] (△32.2)	243件[13.5] (△5.4)	329件[12.7] (35.4)	484件[20.9] (47.1)
アメリカ	151件[ 7.2] (15.3)	446件[17.9] (195.4)	228件[12.7] (△48.9)	191件[7.4] (△16.2)	147件[6.4] (△23.0)
カナダ	23件[ 1.1] (2200.0)	55件[2.2] (139.1)	17件[0.9] (△69.1)	51件[2.0] (200.0)	40件[1.7] (△21.6)
中南米の国	5件[ 0.2] (△80.0)	71件[2.9] (1320.0)	130件[7.2] (83.1)	227件[8.7] (74.6)	26件[1.1] (△88.5)
イギリス	24件[ 1.1] (84.6)	67件[2.7] (179.2)	38件[2.1] (△43.3)	146件[5.6] (284.2)	190件[8.2] (30.1)
他の欧州	74件[ 3.5] (△42.6)	57件[2.3] (△23.0)	110件[6.1] (93.0)	140件[5.4] (27.3)	204件[8.8] (45.7)
アフリカ	171件[ 8.1] (612.5)	86件[3.5] (△49.7)	55件[3.1] (△36.0)	28件[1.1] (△49.1)	135件[5.8] (382.1)
オセアニア	28件[ 1.3] (250.0)	7件[0.3] (△75.0)	11件[0.6] (57.1)	40件[1.5] (263.6)	15件[0.6] (△62.5)
国籍未確認	219件[10.4] (20.3)	201件[8.1] (△8.2)	177件[9.8] (△11.9)	286件[11.0] (61.6)	234件[10.1] (△18.2)
計	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)	2,312件 [100.0] (△11.0)

[ ]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】 雇用契約書と実際の労働条件との相違

相談者は、専門サービス業の正社員。給料の手取額が非常に低いことに疑問を抱き、来所した。

センターが相談者の持参した資料等を確認したところ、入社時に異なる基本給の記載された雇用契約書を2通作成され、実際に支給されている賃金はそのいずれとも異なる金額であること、また、実際には会社から一切借入れはしていないにもかかわらず、借入金返済との名目で毎月賃金から控除されている金額があることが判明した。そこで、センターは、まず相談者から会社に説明を求めるよう助言した。

相談者が会社に説明を求めたところ、雇用契約書は就労ビザ取得のために形式的に作成したものであり、実際に支払われている賃金額が合意の内容であるので問題がない、また、借入金返済とは会社が用意した住居の家賃であるなどとの回答があった。

その後、センターが会社に事情を聴いたところ、会社からの回答は上記とほぼ同様であったが、センターは会社の主張は法的に合理性が認められにくいことを説明し、話し合いによる解決を勧めた。その結果、雇用契約書と実際に支払われている賃金額との差額を会社が相談者に支払うことなどを内容とする合意が労使間で成立し、解決した。

### 【事例2】 労使間の意思疎通不足によるトラブル

相談者は、専門サービス業の正社員。上司から罵られることが多かった。ある日、同僚がした業務上のミスを自分のせいにされ、会社の上司から、もう帰れ、来るななどと言われたため、翌日以降出社しなかった。その後、会社から相談者に電話があったが、相談者はその内容が理解できなかった。

相談者は、これが解雇であるのなら相応の補償を求めたいとの意向で来所した。

センターが会社から事情を聴いたところ、①日本語のコミュニケーションが可能であることを前提に相談者を雇用したが、現実には日本語での意思疎通が難しかった、②最近、遅刻や同様のミスを繰り返したり、指示した業務を行わないなどの問題が多かったため、やる気がないのであれば帰るよう言ったことは事実であるが解雇の意図は一切ない、③その後、無断欠勤している相談者に電話し、日本語の会話能力の改善も含めて、やる気があるのであれば雇用し続けるし、辞める考えなのであれば退職手続きをとるよう伝えつつもりであるとの回答があった。

会社が今後の勤務につき相談者と話し合いたいとの意向であったため、相談者に勧めたところ、ほどなく話し合いが行われ、相談者は復職することになった。

### 【事例3】 雇用期間途中の自宅待機命令

相談者は、教育機関で働くパートタイム教員。契約期間途中で生徒が集まらないことを理由に自宅待機を命じられたため、契約期間満了までの休業手当の支払いを請求したが、会社に拒否されたとのことで来所した。

センターが会社に事情を聞いたところ、①勤務日数の減少と自宅待機につき説明したところ、相談者はそれに承諾し、転職先が見つかり次第退職すると回答していた、②当初、雇用契約書を作成していなかったが、相談者からビザの関係で雇用契約書が必要であるとの連絡があったため、相談者の求めどおりに当初想定していた期間であった3か月の雇用期間として雇用契約書も作成したにもかかわらず、休業手当の支払いを請求されることは心外であるとの態度であった。

センターが会社に対し、話し合いによる解決を助言したところ、会社はこれ以上のトラブルの拡大を回避するとの観点から譲歩の姿勢をみせ、契約書上の契約期間の満期までの休業手当を支払うことで当事者間の合意が成立し、解決した。

### 【事例4】 同僚からの嫌がらせと解雇

相談者は、飲食店で働く有期雇用のパートタイム従業員。入社直後から職場の正社員とパートリーダーから嫌がらせを受け、店長に再三にわたって相談したが具体的な対応は無く、かえって正社員らとの人間関係の悪化を理由に即日解雇を通告されたと主張して来所した。

センターが会社に事情を聞いたところ、職場での事実関係を確認した結果、相談者は協調性に欠け自らトラブルを引き起こして同僚らが困惑していたのが事実であり、嫌がらせには当たらない。そのような現場の状況からすると相談者の雇用継続は困難であるが、店長の発言は明確な解雇であって会社としては重大な問題と捉えており問題解決まで誠実に対応したい、との回答であった。

センターが労使の意向を踏まえて調整を行ったところ、相談者の円満退職を確認し、会社が相談者に解決金を支払うことなどを内容とする合意が当事者間で成立し、解決した。