

労働相談及びあっせんの概要

(令和元年度)

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、平成31年(2019年)4月から令和2年(2020年)3月までの1年間(※以下「令和元年度」といいます。)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。

令和元年度の労働相談件数は、52,884件となり、前年度より2,747件(5.5%)増加しました。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388件で、前年度より14件(3.5%)減少しました。

相談内容では、「退職」(10,101項目)が最多となり、以下、「職場の嫌がらせ」9,572項目、「労働契約」7,692項目、「解雇」6,025項目、「賃金不払」4,932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2年6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	27
1	パート・アルバイト労働相談	29
2	派遣労働相談	34
3	外国人労働相談	38
4	職場の嫌がらせに関する労働相談	44
5	セクシュアルハラスメントに関する労働相談	49
6	マタニティハラスメントに関する労働相談	52
7	メンタルヘルスに関する労働相談	55
8	心の健康相談	58
IV	統計表	65
	労働相談情報センターのご案内	71

I 労働相談の状況

1 労働相談の状況

(1) 年間労働相談件数

労働相談件数は52,884件で、前年度より2,747件（5.5%）増加した。
平成18年度以降、5万件を超える状況が続いている。

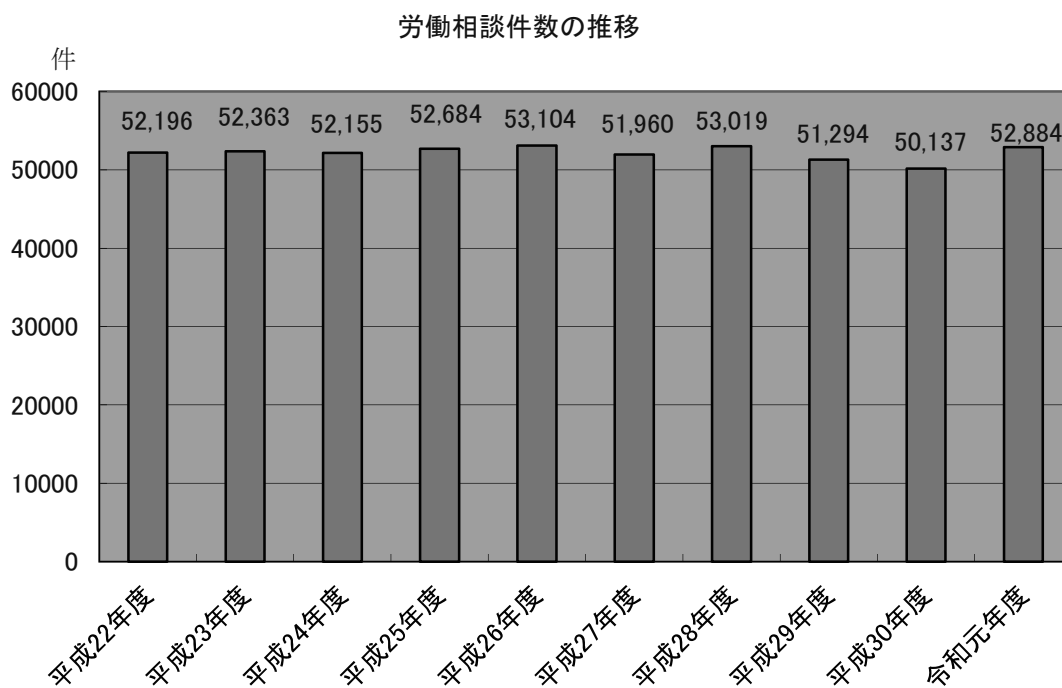


表1 年度別労働相談件数

区分	平成26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
合計	53,104件 <i>0.8%</i>	51,960件 <i>△2.2%</i>	53,019件 <i>2.0%</i>	51,294件 <i>△3.3%</i>	50,137件 <i>△2.3%</i>	52,884件 <i>5.5%</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18%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26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
合 計	53,104件 0.8%	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%
労働者	40,497件 △0.3% 76.3%	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%
使用者	9,896件 7.4% 18.6%	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%
その他	2,711件 △5.5% 5.1%	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%

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、約90%である。

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	49,842件		40,562件		9,280件	
労組有	4,807件	9.6%	3,973件	8.0%	834件	1.7%
労組無	45,035件	90.4%	36,589件	73.4%	8,446件	16.9%

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26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
合 計	89.8%	87.8%	90.0%	89.3%	90.4%	90.4%

(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26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
合 計	53,104件	51,960件	53,019件	51,294件	50,137件	52,884件
男性からの相談	28,153件 53.0%	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%
女性からの相談	24,951件 47.0%	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%

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	16,573件	6,643件	1,450件
24,666件	31.3%	12.6%	2.7%
女性からの相談	23,989件	2,637件	1,592件
28,218件	45.4%	5.0%	3.0%

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16,314件で、契約形態の分かった相談の約37%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
52,884件	26,926件 50.9%	6,181件 11.7%	7,676件 14.5%	744件 1.4%	2,457件 4.6%	698件 1.3%	8,202件 15.5%
44,682件	60.3%	13.8%	17.2%	1.7%	5.5%	1.6%	

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、「30人未満」の企業の労使からの相談が8,896件（約17%）と最も多く、次いで「300人以上」の企業の労使からの相談が7,348件（約14%）となっている。

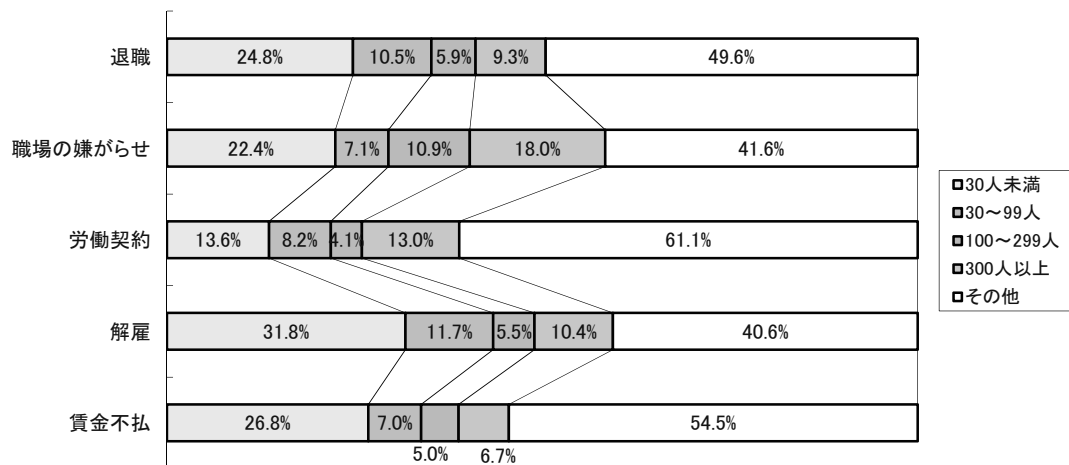
表8 企業規模別年度別労働相談件数

年度 規模別	平成26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
合 計	53,104件	51,960件	53,019件	51,294件	50,137件	52,884件
30人未満	12,245件 23.1%	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%
30～99人	4,617件 8.7%	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%
100～ 299人	3,562件 6.7%	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%
300人 以上	8,960件 16.9%	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%
そ の 他 ・ 不 明	23,720件 44.7%	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%

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」、「職場の嫌がらせ」、「労働契約」、「解雇」及び「賃金不払」のいずれの相談も「30人未満」の規模の企業の割合が高くなっている。



(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8,776件(16.6%)と最も多く、次いで「医療・福祉」5,977件(11.3%)、「卸売・小売業」4,263件(8.1%)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
52,884件	1,762件 3.3%	3,543件 6.7%	3,045件 5.8%	1,601件 3.0%	4,263件 8.1%	993件 1.9%	1,039件 2.0%
	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
	1,966件 3.7%	1,792件 3.4%	5,977件 11.3%	8,776件 16.6%		2,100件 4.0%	16,027件 30.3%

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26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
合 計	53,104件	51,960件	53,019件	51,294件	50,137件	52,884件
建設業	1,817件 3.4%	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%
製造業	4,879件 9.2%	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%
情報 通信業	3,732件 7.0%	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%
運輸業、 郵便業	2,094件 3.9%	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%
卸売業、 小売業	5,844件 11.0%	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%
金融業、 保険業	1,374件 2.6%	1,368件 2.6%	1,051件 2.0%	974件 1.9%	1,378件 2.7%	993件 1.9%
不動産業、 物品賃貸業	872件 1.6%	1,016件 2.0%	1,115件 2.1%	791件 1.5%	812件 1.6%	1,039件 2.0%
宿泊業、 飲食サービス業	2,038件 3.8%	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%
教育、 学習支援	2,055件 3.9%	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%
医療、 福祉	5,685件 10.7%	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%
サービス業 (他に分類さ れないもの)	11,075件 20.9%	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%
そ の 他 不 明	11,639件 21.9%	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%

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、95,128項目で、「退職」が最多の10,101項目(10.6%)。以下、「職場の嫌がらせ」9,572項目(10.1%)、「労働契約」7,692項目(8.1%)、「解雇」6,025項目(6.3%)、「賃金不払」4,932項目(5.2%)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26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
総項目数	101,016項目	100,143項目	96,628項目	91,887項目	87,747項目	95,128項目
1位	退職 10,470項目 10.4%	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%
2位	職場の嫌がらせ 9,102項目 9.0%	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%
3位	解雇 8,104項目 8.0%	労働契約 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%
4位	労働契約 7,580項目 7.5%	解雇 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%
5位	賃金不払 6,958項目 6.9%	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%

各欄下段は構成比(%)

●相談の多い項目の細分類

退職の相談	不受理 13.2%	急な退職 5.0%	勸奨 36.3%	強要 7.1%	その他 38.4%	
職場の嫌がらせの相談	上司 56.6%		同僚 21.7%	その他 21.7%		
労働契約の相談	書面無 8.1%	条件相違 12.9%	内定・取消 7.7%	その他 71.3%		
解雇の相談	普通 47.4%		整理 8.0%	懲戒 4.2%	中途解約 11.9%	その他 28.5%
賃金不払の相談	定期 38.2%		時間外 34.6%		その他 27.3%	

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	95,128	71,043	18,518	5,567
労働組合及び労使関係	4,117 [4.3%]	2,672	1,073	372
労働条件	58,244 [61.2%]	43,647	11,440	3,157
就業規則	1,248 [1.3%]	682	414	152
労働契約	7,692 [8.1%]	5,644	1,537	511
労働条件変更	4,321 [4.5%]	3,452	705	164
配転・出向	1,387 [1.5%]	1,062	305	20
賃金情報	719 [0.8%]	316	182	221
賃金不払	4,932 [5.2%]	4,150	612	170
賃金その他	2,051 [2.2%]	1,389	459	203
退職金	912 [1.0%]	647	188	77
労働時間	2,946 [3.1%]	1,890	652	404
休日	399 [0.4%]	305	69	25
休暇	3,713 [3.9%]	2,817	780	116
休業	1,700 [1.8%]	1,289	315	96
休職・復職	2,936 [3.1%]	2,233	604	99
安全衛生	674 [0.7%]	429	224	21
服務・懲戒	1,088 [1.1%]	886	175	27
解雇	6,025 [6.3%]	4,315	1,502	208
雇止め	2,092 [2.2%]	1,664	361	67
退職	10,101 [10.6%]	8,214	1,667	220
定年制	39 [0.0%]	34	3	2
女性	1,261 [1.3%]	737	370	154
育児休業	950 [1.0%]	680	177	93
介護休業	483 [0.5%]	365	69	49
その他	575 [0.6%]	447	70	58
労働福祉	9,926 [10.4%]	7,116	2,082	728
雇用保険	3,531 [3.7%]	2,543	766	222
労災保険	1,868 [2.0%]	1,323	360	185
健保・年金	4,210 [4.4%]	2,991	917	302
教育・訓練	211 [0.2%]	184	24	3
福利厚生	56 [0.1%]	46	7	3
その他	50 [0.1%]	29	8	13
人間関係	15,093 [15.9%]	11,925	2,636	532
職場の嫌がらせ	9,572 [10.1%]	7,729	1,491	352
セクシュアルハラスメント	2,099 [2.2%]	1,434	561	104
マタニティハラスメント	373 [0.4%]	258	100	15
その他	3,049 [3.2%]	2,504	484	61
その他の問題	7,748 [8.1%]	5,683	1,287	778
雇用関連	1,515 [1.6%]	1,064	274	177
企業再編	209 [0.2%]	138	62	9
企業倒産	155 [0.2%]	145	8	2
偽装請負	89 [0.1%]	71	13	5
損害賠償・慰謝料	1,112 [1.2%]	903	126	83
税金	271 [0.3%]	188	75	8
障害者	1,159 [1.2%]	853	173	133
高齢者	683 [0.7%]	540	109	34
派遣関連	891 [0.9%]	569	244	78
その他	1,664 [1.7%]	1,212	203	249

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34,289件（64.8%）と最も多く、次いで来所相談が9,558件（18.1%）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
52,884件	9,558件 18.1%	34,289件 64.8%	2,104件 4.0%	6,933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17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7%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
52,884件	44,299件 83.8%	5,148件 9.7%	3,437件 6.5%

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
5,860件	4,827件 82.4%	890件 15.2%	143件 2.4%	455件 7.8%	3,810件 65.0%	33件 0.6%	1,562件 26.7%

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	その他
2,162件	1,864件 86.2%	61件 2.8%	237件 11.0%	269件 12.4%	1,450件 67.1%	443件 20.5%

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

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相談を受けている。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たものであり、実施結果は以下のとおりとなっている。

表17 街頭労働相談件数

合計	実施時期	実施実績
1,739件	上半期	595件
	下半期	1,144件

表18 街頭労働相談実施状況

担当所	実施日	時間	場所
大崎事務所	5月26日(日)	10:00～15:00	しながわecoフェスティバル2019 (しながわ中央公園)
池袋事務所	6月5日(水)	11:00～15:00	池袋駅西口 東武ホープセンター地下1階通路
亀戸事務所	5月24日(金)	12:00～15:30	都営大江戸線上野御徒町駅構内
国分寺事務所	5月24日(金)	11:00～15:00	伊勢丹立川店 2階正面玄関屋外右横
八王子事務所	5月16日(木)	11:00～14:30	小田急町田駅東口 カリヨン広場
労働相談情報センター(飯田橋)	10月18日(金)	12:00～17:00	新宿駅西口イベントコーナー
	11月14日(木)		産業交流展 (東京ビックサイト)
大崎事務所	10月11日(金)	11:00～15:00	世界貿易センタービルディング 2階コンコース
池袋事務所	10月25日(金)	11:00～15:00	池袋駅西口 東武ホープセンター地下1階通路
亀戸事務所	10月25日(金)	10:00～17:00	葛飾区産業フェア (テクノプラザかつしか)
	10月26日(土)	10:00～17:00	
	10月27日(日)	10:00～15:00	
国分寺事務所	10月18日(金)	11:30～15:30	JR昭島駅北口駅前
八王子事務所	10月24日(木)	11:30～15:30	京王線調布駅前広場

(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	労働契約	健保・年金	賃金その他	就業規則	雇用保険	その他
77件	125 項目	18 項目 14.4%	16 項目 12.8%	13 項目 10.4%	12 項目 9.6%	12 項目 9.6%	54 項目 43.2%

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18日(月)	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20日(水)			
大崎事務所	11月19日(火)	13:30~15:30	15:30~16:30	東京都南部労政会館
	11月22日(金)			
池袋事務所	11月15日(金)	13:00~15:00	15:00~16:00	池袋事務所セミナー室
	11月21日(木)			
亀戸事務所	11月26日(火)	13:30~15:30	15:30~16:30	江東区亀戸文化センター
	11月29日(金)			
国分寺事務所	11月25日(月)	13:30~15:30	15:30~16:30	東京都国分寺労政会館
	11月28日(木)			
八王子事務所	11月22日(金)	13:30~15:30	15:30~16:30	多摩市立関戸公民館
	11月26日(火)			

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	賃金不払	雇用保険	その他
107件	184 項目	31 項目 16.8%	18 項目 9.8%	16 項目 8.7%	12 項目 6.5%	11 項目 6.0%	96 項目 52.2%

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6日(水)	9:00~17:00	労働相談情報センター	107件
11月7日(木)			

5 関連事業

(1) 特別相談会の実施

12月、3月に、それぞれテーマを設定し、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
長時間労働・過重労働防止等に関する年末特別相談	12月3日(火) 12月4日(水)	9:30～20:00 (※)	労働相談情報センター	120件
「働き方改革関連法」に関する電話特別相談	3月5日(木) 3月6日(金)	9:00～17:00		150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

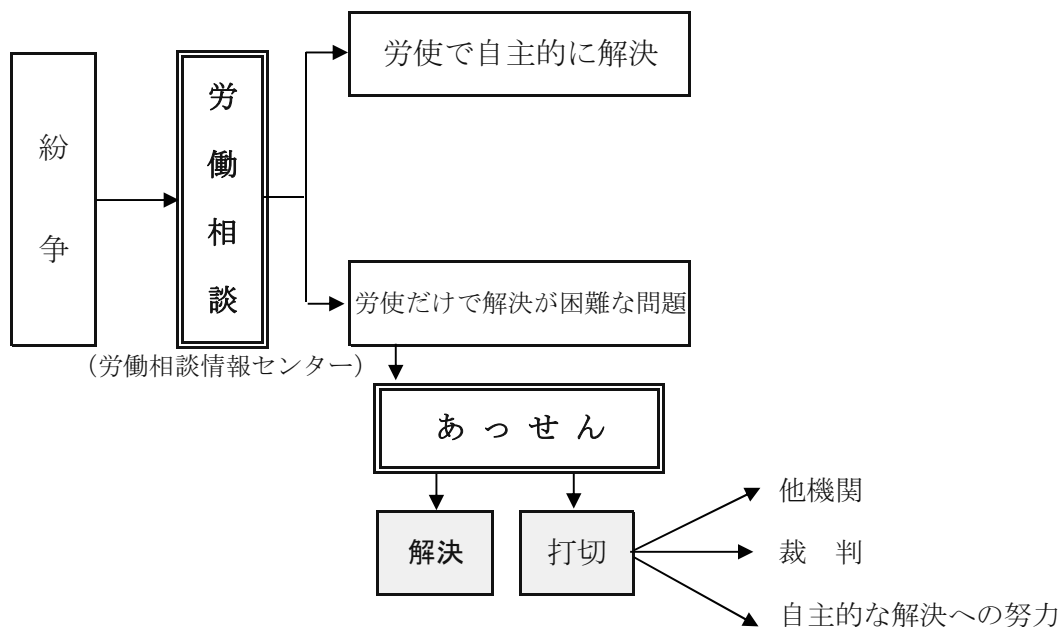
インターネット上のサイト「TOKYOはたらくネット」の一部を利用し、労働関係の情報を提供している。(https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/)
また、東京都労働相談情報センターも、別のサイトにて情報提供を行っている。(https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/soudan-c/center/)

Ⅱ あっせんの状況

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、388件（前年度比△3.5%）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、284件（解決率73.2%）である。

表24 年度別あっせん件数及び解決率

	平成26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
あっせん 件数	625件 <i>17.7%</i>	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>
解決件数	444件	378件	308件	303件	295件	284件
解決率	71.0%	72.7%	69.1%	73.7%	73.4%	73.2%

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7割を超えている。

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
284件	128件 45.1%	13件 4.6%	7件 2.5%	110件 38.7%	20件 7.0%	102件 35.9%

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
104件	76件 73.1%	16件 15.4%	6件 5.8%	17件 16.3%

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、女性が約6割を占めている。

表27 男女別あっせん件数

合 計	男 性	女 性
388件	137件 35.3%	251件 64.7%

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98件（25.3%）と3割弱で、「30～99人」50件（12.9%）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77件（19.8%）と2割弱を占めている。

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
388件	98件 25.3%	50件 12.9%	45件 11.6%	77件 19.8%	118件 30.4%

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104件（26.8%）と最も多く、次いで「医療、福祉」が53件（13.7%）、「卸売業、小売業」が43件（11.1%）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
388件	16件 4.1%	36件 9.3%	36件 9.3%	12件 3.1%	43件 11.1%	6件 1.5%	14件 3.6%
	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
	32件 8.2%	15件 3.9%	53件 13.7%	104件 26.8%		10件 2.6%	11件 2.8%

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25.8%、「10～19日」が17.5%、「20日～29日」が15.7%となっており、概ね4週間以内に案件の6割弱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1割弱ある。

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
388件	100件 25.8%	68件 17.5%	61件 15.7%	40件 10.3%	28件 7.2%	55件 14.2%	36件 9.3%

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、「退職」が107項目（14.5%）と最も多く、次いで「職場の嫌がらせ」が81項目（10.9%）、「解雇」が79項目（10.7%）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26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
総項目数	1,169項目	998項目	901項目	748項目	718項目	740項目
1 位	解 雇 172項目 14.7%	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%
2 位	賃金不払 142項目 12.1%	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%
3 位	退 職 132項目 11.3%	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%

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	740	
労働組合・労使関係	14	1.9%
労働条件	486	65.7%
就業規則	5	0.7%
労働契約	42	5.7%
労働条件変更	49	6.6%
配転・出向	15	2.0%
賃金不払	49	6.6%
賃金情報/賃金その他	14	1.9%
退職金	7	0.9%
労働時間	4	0.5%
休日	1	0.1%
休暇	28	3.8%
休業	10	1.4%
退職・復職	28	3.8%
安全衛生	1	0.1%
服務・懲戒	13	1.8%
解雇	79	10.7%
雇止め	25	3.4%
退職	107	14.5%
定年制	0	0.0%
女性	4	0.5%
育児休業	4	0.5%
介護休業	1	0.1%
その他	0	0.0%
労働福祉	69	9.3%
雇用保険	33	4.5%
労災保険	7	0.9%
健保・年金	28	3.8%
福利厚生	1	0.1%
教育・訓練/その他	0	0.0%
人間関係	122	16.5%
職場の嫌がらせ	81	10.9%
セクシュアルハラスメント	20	2.7%
マタニティハラスメント	3	0.4%
その他	18	2.4%
その他の問題	49	6.6%
雇用関連	5	0.7%
企業再編・倒産	4	0.5%
偽装請負	1	0.1%
損害賠償・慰謝料	12	1.6%
税金	3	0.4%
障害者	8	1.1%
高年齢者	7	0.9%
派遣関連	4	0.5%
その他	5	0.7%

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 「退職代行」を利用して退職した際のトラブル

○内 容

相談者は、不動産会社の正社員。退職を決意したが、社長に直接退職の意思を示すと、何を言われるか分からない不安から、インターネットで探した退職手続きを代行する会社に勤務先とのやり取りを依頼し、自身では一切の連絡をしないまま、勤務先を退職した。その後、退職関係書類が届かないことから、退職代行会社に解決を求めたものの、退職代行会社からは、非弁活動（※弁護士資格を有しない者が、報酬を得る目的で法律事件に関して代理等を行うことは弁護士法第72条に違反する。）に当たるおそれがあるため、交渉は一切行うことができないとの回答があったことから、来所相談に至った。

○あっせん結果

センターが会社から事情を聴いたところ、退職代行会社からの連絡があっただけであるため、退職の意思が真実かどうか確認をしたいが、退職代行会社から本人に連絡するなどの指示があり困っていたとの回答があった。そこで、センターから、相談者の相談内容の概要を説明したところ、会社からは、中立的な行政機関からの連絡であれば納得することができるとの態度に変化した。その後、会社から相談者に、源泉徴収票、雇用保険・社会保険関係書類が直接郵送され、解決した。

2 労働条件の一方的変更

○内 容

相談者は、サービス業の会社に契約社員として10年間勤務したのち、無期転換申込権を行使して、契約社員の際の労働条件のまま無期雇用に転換し、約半年働いていた。支店長から正社員転換の話があり、本人の希望の有無も聞かずに選考にかけられたが、結局、選考から漏れた。その後、支店長から、短時間勤務のパート社員となることを書面で承諾するよう求められたため、現在の雇用条件で継続雇用を希望する旨を記入し提出した。しかし、会社から何ら回答がないことから、相談者は不安になり来所した。

○あっせん結果

センターから会社からに対し、今回のケースは、個別の雇用契約により労働時間、職務場所が決定しているものであるため、本人の同意がない限り一方的な変更はできないことを説明したところ、会社から法的な問題が起こる対応であったとの理解が得られた。その後、相談者は、現在の労働条件のまま勤務することとなった。

3 店舗の閉店による解雇

○内 容

相談者は、食品小売店の店長。店長就任時に、業績が改善しなければ、当該店舗を閉鎖するとの説明を受けていた。約半年後、会社から当該店舗の閉鎖とともに、1か月後の解雇通告がなされた。相談者は、会社での勤務継続を希望して、来所相談に及んだ。

○あっせん結果

センターが会社から事情を聴いたところ、会社からは、当該店舗の業績不振は真実であるとの回答があった。これに対し、センターは、相談者が特に勤務地が限定されていない正社員であることから、勤務先店舗が閉鎖された場合でも、直ちに解雇の合理性が認められるわけではないことを説明した。

その後、センターが労使の意向を踏まえて調整した結果、会社が解雇を撤回し、相談者を別店舗の店長として継続勤務させることで合意に達し、解決した。

4 証明書発行を巡るトラブル

○内 容

相談者は、運輸会社の正社員の運転手。約1年前に出産し、現在の育児休業期間が満了した時点で復帰する予定でいた。復職に向けて子の保育園入園申込みのための就労証明書の交付を会社に求めたところ、以前のように働けないと思うので、他を当たった方がよいのではないかなどと言われた。入園手続きの締切が迫っていたため、相談者は自身での短期間での解決は困難と考え、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、相談者が職場復帰するとしてもこれまでのような働き方は無理と思われ、他の社員との均衡という点でも現場で問題が出そうであると考えたことから、復帰が可能か否か不明な従業員についての書類だけ作成してよいものなのか疑問であるとの回答があった。そこで、センターは、会社に対し、就労証明書は現在の契約内容に基づいて作成すればよく、保育園入園が叶わない場合には、育児休業期間の延長という選択肢もあることなどを説明した。

間もなく、会社から相談者に対し、就労証明書が発行され、相談者は子の保育園入園申込みを行うことができた。

5 退職時の引継ぎと最終の給料支払い

○内 容

相談者は、会社の経理担当。体調不良に陥ったため、退職日の1か月前に退職を申し出て、退職日までの間、有給休暇を申請して出勤しなかった。会社から、引継ぎが不十分であることを理由に、再三出社要請があり、これに応じなかったところ、従来口座振込みであった給料を一方的に現金払いに変更され、支払いのため出社するように求められたことから、来所相談に及んだ。

○あっせん結果

センターが法人から事情を聞いたところ、引継ぎや残務整理が終わらないまま有給休暇消化に入ったため、相談者しか知りえない内容については確認できず、法定の書類の不備により問題が生じた場合、誰が責任を取ってくれるのかなどとの回答があった。センターは、賃金の支払いと引継ぎの問題は切り分けて考える問題であることを説明し、相談者の体調不良を考慮して、必要最小限の書面での確認を行うことを提案したところ、労使から同意が得られた。また、相談員立合いの上で、現金での給与の支払いと退職関係書類の交付がなされ、解決した。

6 給料の一方的減額

○内 容

相談者は、製造業の正社員。社長から、赤字のため全員の賃金を見直す、2か月後の給料から約5パーセント給料を引き下げる、との話があった。しかし、他の社員に話を聞いてみると、全員の給料を見直すわけではなく、自分だけが引き下げられるらしいとのことであったため、納得がいかず来所した。

○あっせん結果

センターが会社から事情を聞いたところ、最低賃金の引上げに伴い、数名の社員の給料が最低賃金を下回ることになったが、これ以上人件費を増やせないため、社員の家庭状況と勤務成績を考慮した結果、管理職と相談者の給料を減額することとしたとの回答があった。センターは、会社に対し、一方的に労働条件を引き下げることにはできないこと、就業規則の変更により労働条件の引下げを行うとしても、労働契約法第10条の要件をクリアする必要があることを説明した上で、相談者の理解が得られるよう十分に話し合うことを助言した。

その後、会社は、相談者と直接話し合ったものの、相談者の同意が得られなかったことから、今回の給料引下げは見送ることとし、経営がどうしても立ち行かなくなった場合に、全社員を集めて会社の状況を説明し、理解が得られるよう努力をするとの方針に転換した。

7 体調不良を理由とする試用期間中の解雇

○内 容

相談者は、宿泊業の会社の本社経理担当として採用されたが、6か月の試用期間中に持病により職場で倒れ、一週間の緊急入院をした。退院後、出勤したところ、疾病の再発の可能性と事務処理能力の不足を理由とする解雇を通告された。疾病については今後の職務には支障がない旨の医師の診断があること、事務処理能力不足については具体的根拠が無いことから、相談者は会社と交渉したものの解決に至らず、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、顧問弁護士に本件の場合の解雇の合理性につき確認した上で、改めて社内での対応を協議するとの回答があった。一方、相談者からはセンターに対し、自身の健康状態を考慮すると、本社の経理担当の激務に耐えられるか否か不安であるとの意向が示された。

そこで、センターが労使の意向を踏まえ調整を進めたところ、月給を約5パーセント減額した上で、支社の地域限定正社員に雇用契約を切り替えることで合意に達し、解決した。

8 退職勧奨

○内 容

相談者は、総務事務の経験者として採用された。直属の上司との人間関係が悪化したため、社長に相談したところ、その事実が上司に伝わってしまった。その後、上司から業務改善指導書にサインを求められ、それを拒否したところ退職勧奨された。相談者は、業務改善指導書に記載されている内容は事実無根であり納得がいかないが、小規模な会社であるため、現在のような状況では在職し続けることは困難であり、退職はやむなしと考えているものの、何らかの退職補償を要求したいとの意向で来所した。

○あっせん結果

センターが会社から事情を聞いたところ、相談者は上長に対する態度が反抗的であり、納得のいかないことがあると社長に直接意見を言い、職場の秩序を乱していた、それにより上司はストレスから体調不良になる可能性があったため、業務改善指導書を提示した、現在の状況を改善するには、総務以外の営業等の部門への配転を相談者に受け入れてもらうしかないが、即戦力の経験者採用であるため現実的ではなく、退職しか選択肢はないのではないかと回答があった。センターから、経験者採用とはいえ業務限定の採用ではない以上、配転による問題解決があり得ると考えられること、業務上の問題を理由とする解雇には、それまでに十分な指導を行ったか否かなどにつき相当の具体的な事実の立証が必要となることを説明したところ、会社は、退職強要や解雇はしないが、退職条件は検討するとの姿勢に変化した。

そこで、センターが労使の意向を踏まえて解決条件を調整したところ、解決金の支払い、退職日までの出勤免除による求職活動の許可、勧奨による退職の確認等を内容とする合意の締結に至り、解決した。

9 早出残業代の未払い

○内 容

相談者は、有期契約のマンション管理人であったが、契約期間満了により退職した。在職中、契約上の始業時間より30分早く出勤するよう会社から指示を受けていたにもかかわらず、その分の給料は一切支払われておらず、会社に支払いを求めたものの、支払いを拒まれたことから、来所相談に至った。

○あっせん結果

センターが会社から事情を聴いたところ、相談者のタイムカードが打刻されていない日もある、早出となった日には勤務時間の途中で30分程度の休憩を取るよう指示していたなどの説明があった。これに対し、センターは、労働時間の把握は使用者の義務であること、勤務時間中の休憩が現実に行われていたか否かの立証責任は会社が負うことなどを説明した。

調整の結果、タイムカードの打刻記録がある日については打刻時間を始業時間とし、タイムカードの打刻がない日については30分の早出残業が行われたものとして再計算の上、解決金として支払うことで労使が合意に達し、解決した。

10 内定取消し

○内 容

相談者は、外国人留学生。日本で就職活動を行い、都内の美術品販売会社から採用内定を得た。採用面接では、留学ビザから就労ビザへの変更は問題ないとの説明を受けていた。しかし、入社日が近づいてもビザの変更手続きが進まず、入社日以降は自宅待機とされた。そして、会社の行政書士から、会社が設立から日が浅く決算書が出せないため、就労ビザへの変更申請ができないとの説明を受けた。相談者は、会社に補償を求めたが、会社からは内定取消通知がきただけであり、誠意ある対応を求めたいとして、来所相談に至った。

○あっせん結果

センターが会社から事情を聴いたところ、就労ビザへの変更申請が可能か否かの確認を十分に行わないまま内定を通知した点に過失があったことを認め、センターの仲介で解決を図りたいとの意向が示された。

そこで、センターが労使の意向を踏まえて解決条件を調整したところ、入社のための住居移転費用と解決金の支払いを内容とする合意が成立し、解決した。

Ⅲ 労働相談のテーマ別状況

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 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（パートタイム・有期雇用労働法）」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。

〈令和元年度のパート・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7,676件で、平成30年度より670件（9.6%）増加した（第1表）。
- (2) 男女別では、男性2,879件（37.5%）、女性4,797件（62.5%）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1,448件（18.9%）と最も多く、次いで「医療、福祉」1,441件（18.8%）、「卸売業、小売業」937件（12.2%）となっている（第4表）。
- (4) 相談内容では、「退職」（平成30年度1,326項目→令和元年度1,495件）が最も多く、以下、「解雇」（30年度954項目→元年度1,426件）、「職場の嫌がらせ」（30年度1,051項目→元年度1,253件）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26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
労働相談 総計	53,104件 <i>0.8%</i>	51,960件 <i>△2.2%</i>	53,019件 <i>2.0%</i>	51,294件 <i>△3.3%</i>	50,137件 <i>△2.3%</i>	52,884件 <i>5.5%</i>
パート・ アルバイト 相談件数	8,026件 <i>△10.8%</i> 15.1%	8,198件 <i>2.1%</i> 15.8%	7,627件 <i>△7.0%</i> 14.4%	8,393件 <i>10.0%</i> 16.4%	7,006件 <i>△16.5%</i> 14.0%	7,676件 <i>9.6%</i> 14.5%

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	52,884件	24,666件 46.6%	28,218件 53.4%	40,562件 76.7%	9,280件 17.5%	3,042件 5.8%
パート・ アルバイト 相談件数	7,676件	2,879件 37.5%	4,797件 62.5%	6,236件 81.2%	1,205件 15.7%	235件 3.1%

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	52,884件	8,896件 16.8%	4,144件 7.8%	3,239件 6.1%	7,348件 13.9%	29,257件 55.3%
パート・ アルバイト 相談件数	7,676件	1,195件 15.6%	456件 5.9%	444件 5.8%	783件 10.2%	4,798件 62.5%

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
52,884件	1,762件 3.3%	3,543件 6.7%	3,045件 5.8%	1,601件 3.0%	4,263件 8.1%	993件 1.9%	1,039件 2.0%
パート・ アルバイト 相談件数	110件 1.4%	260件 3.4%	54件 0.7%	303件 3.9%	937件 12.2%	21件 0.3%	229件 3.0%
	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
7,676件	1,966件 3.7%	1,792件 3.4%	5,977件 11.3%	8,776件 16.6%		2,100件 4.0%	16,027件 30.3%
	886件 11.5%	177件 2.3%	1,441件 18.8%	1,448件 18.9%		106件 1.4%	1,704件 22.2%

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	13,507	10,493	2,539	475
労働組合及び労使関係	386 [2.9%]	182	185	19
労働条件	8,616 [63.8%]	6,868	1,489	259
就業規則	46 [0.3%]	38	7	1
労働契約	1,163 [8.6%]	1,048	91	24
労働条件変更	922 [6.8%]	760	142	20
配転・出向	28 [0.2%]	26	2	0
賃金情報	33 [0.2%]	24	5	4
賃金不払	872 [6.5%]	715	143	14
賃金その他	229 [1.7%]	202	22	5
退職金	34 [0.3%]	23	7	4
労働時間	263 [1.9%]	231	28	4
休日	22 [0.2%]	20	2	0
休暇	794 [5.9%]	666	119	9
休業	347 [2.6%]	307	37	3
休職・復職	33 [0.2%]	31	2	0
安全衛生	85 [0.6%]	81	4	0
服務・懲戒	93 [0.7%]	74	10	9
解雇	1,426 [10.6%]	927	421	78
雇止め	418 [3.1%]	307	86	25
退職	1,495 [11.1%]	1,147	301	47
定年制	2 [0.0%]	1	1	0
女性	150 [1.1%]	105	41	4
育児休業	74 [0.5%]	55	16	3
介護休業	19 [0.1%]	16	1	2
その他	68 [0.5%]	64	1	3
労働福祉	1,872 [13.9%]	1,398	406	68
雇用保険	754 [5.6%]	537	186	31
労災保険	309 [2.3%]	248	55	6
健保・年金	640 [4.7%]	468	143	29
教育・訓練	159 [1.2%]	138	19	2
福利厚生	1 [0.0%]	1	0	0
その他	9 [0.1%]	6	3	0
人間関係	1,838 [13.6%]	1,425	348	65
職場の嫌がらせ	1,253 [9.3%]	973	234	46
セクシュアルハラスメント	143 [1.1%]	83	52	8
マタニティハラスメント	23 [0.2%]	20	2	1
その他	419 [3.1%]	349	60	10
その他の問題	795 [5.9%]	620	111	64
雇用関連	232 [1.7%]	218	9	5
企業再編	3 [0.0%]	3	0	0
企業倒産	30 [0.2%]	30	0	0
偽装請負	6 [0.0%]	5	1	0
損害賠償・慰謝料	121 [0.9%]	83	29	9
税金	83 [0.6%]	62	18	3
障害者	149 [1.1%]	78	30	41
高年齢者	30 [0.2%]	28	1	1
派遣関連	9 [0.1%]	7	2	0
その他	132 [1.0%]	106	21	5

[] は構成比 (%)

〈パート・アルバイト関連のあっせん事例〉

【事例1】 契約更新時のトラブルと無期転換

相談者は、飲食店のパートとして約10年勤務している。店長と契約更新の面談をした際、最低賃金が上がったことで、これまでの労働時間で契約更新すると社会保険の加入対象となってしまうため、勤務日数を減らすと言われた。一方的な話し方であったため、相談者が反論したところ、店長から、あれこれ言うのであれば次回以降契約は更新しないとされた。

相談者は、今後の雇用に不安を抱き、来所した。

センターは、相談者に対し、無期転換ルールにつき説明した上で、意向を確認したところ、雇止めの不安なく働きたい、社会保険については現在夫の被扶養者となっているため、加入による収入の減少を避けたいとのことであった。

そこで、センターは、店長に対し、相談者の意向を伝えた上で、無期転換ルールの内容を説明し、相談者とよく話し合っ問題解決するよう助言した。

その後、相談者から店長に直接、無期転換の意思が示され、店長と相談者との間で話し合いが行われた結果、社会保険加入の必要がない収入となる労働時間で無期雇用契約が締結された。

【事例2】 店舗閉鎖による整理解雇

相談者は、クリーニング店の無期雇用パートとして約20年勤務していた。勤務する店舗が、地域の再開発計画により一旦取り壊され、当面の間閉店するが、何らかの方法で雇用は維持されるというような話を聞いていたところ、閉店の前日に店長から、店の再開は未定なので辞めてほしいと言われた。

突然の話に相談者は困惑し、来所した。

センターが会社から事情を聞いたところ、本社の方針で閉店後の再開はしないことがかなり以前には決定しており、店長から従業員に説明しているため、即日解雇ではないとの回答があったものの、解雇理由や解雇日を文書等により明確に通知していたわけでもなかったことが明らかになった。センターから会社に対し、長年勤務を続けてきた相談者にとって突然閉店を告げられた衝撃の大きさを説明した上で、円満な解決を勧めた。

その後、センターが労使の意向を踏まえ解決条件を調整したところ、会社から慰労金を支給した上で、説明不足の点につき遺憾の意が表され、解決した。

【事例3】 労働条件通知書の未交付と労働条件相違

相談者は、飲食店のアルバイト店員。働き始めたときに雇用契約書にサインして提出したが、控えの書面が交付されなかったため、契約期間や勤務日等が分からない中、店舗から示されたシフトでアルバイトをしていた。最初の2か月は月に15日程度のシフトが入っていたが、3か月目は5日のシフトしか入れられず、辞めてほしいとも言われた。

相談者は、このような店舗の対応は妥当なものなのか疑問に思い、来所した。

センターが店舗から事情を聞いたところ、雇用契約書上は契約期間半年で週3日の勤務となっているが、店舗の閑繁によって実際のシフトは雇用契約書どおりとはならない場合が生じているとの説明があった。センターは店舗に対し、労働条件を書面で明示しないこと、契約の内容を履行しないことは法的に問題となることを説明した。その後、センターが労使の意向を踏まえて解決条件を調整したところ、店舗は、雇用契約書の条件を下回るシフトであった月については、相談者と話し合った上で、今後のシフトに不足していた勤務日を上乗せすること、今後は雇用契約書どおりのシフトを提示することを約束し、解決した。

【事例4】 副業での割増賃金の支払い

相談者は、本業のフルタイムの勤務時間が終了した後に、副業としてアルバイトをしており、本業の勤務先も、副業の勤務先もこのことは把握していた。相談者は、同僚との人間関係が悪化したことを契機に副業先を退職した後、未払いの割増賃金の支払いを求めたが、副業先からは本業先で支払うべきものであると言われた。

相談者は、問題を円満に解決したいと考え、来所した。

センターが副業先から事情を聞いたところ、労働基準法上の割増賃金についての理解が不足していたため、1日の法定労働時間を超える労働を行わせた事業主が割増賃金を支払う必要があることを丁寧に説明した。その後、相談者から本業の勤務時間がわかる資料が提示され、副業先が資料に基づき割増賃金を清算して解決した。

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。

〈令和元年度の派遣労働相談の傾向〉

- (1) 派遣に関する労働相談は2,457件で、平成30年度より423件（14.7%）減少した（第6表）。
- (2) 男女別では、男性831件（33.8%）、女性1,626件（66.2%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者2,130件（86.7%）、使用者272件（11.1%）、その他55件（2.2%）となっている。
- (4) 産業別では、「サービス業（他に分類されないもの）」が363件（14.8%）と最も多く、次いで「情報通信業」298件（12.1%）、「製造業」142件（5.8%）となっている（第8表）。
- (5) 相談内容では、「派遣関連」（平成30年度673項目→令和元年度479件）が最も多く、以下、「退職」（30年度281項目→元年度361件）、「労働契約」（30年度428項目→元年度354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26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
労働相談 総 計	53,104件 0.8%	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%
派遣 相談件数	3,052件 14.9% 5.7%	2,626件 △14.0% 5.1%	2,834件 7.9% 5.3%	2,729件 △3.7% 5.3%	2,880件 5.5% 5.7%	2,457件 △14.7% 4.6%

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	52,884件	8,896件 16.8%	4,144件 7.8%	3,239件 6.1%	7,348件 13.9%	29,257件 55.3%
派遣 相談件数	2,457件	46件 1.9%	49件 2.0%	88件 3.6%	335件 13.6%	1,939件 78.9%

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
52,884件	1,762件 3.3%	3,543件 6.7%	3,045件 5.8%	1,601件 3.0%	4,263件 8.1%	993件 1.9%	1,039件 2.0%
派 遣 相 談 件 数	25件 1.0%	142件 5.8%	298件 12.1%	44件 1.8%	109件 4.4%	45件 1.8%	5件 0.2%
2,457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
	1,966件 3.7%	1,792件 3.4%	5,977件 11.3%	8,776件 16.6%		2,100件 4.0%	16,027件 30.3%
	40件 1.6%	16件 0.7%	88件 3.6%	363件 14.8%		82件 3.3%	1,200件 48.8%

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	3,913	3,312	516	85
労働組合及び労使関係	15 [0.4%]	6	9	0
労働条件	2,344 [59.9%]	2,019	286	39
就業規則	20 [0.5%]	9	11	0
労働契約	354 [9.0%]	327	20	7
労働条件変更	136 [3.5%]	131	4	1
配転・出向	14 [0.4%]	14	0	0
賃金情報	8 [0.2%]	5	2	1
賃金不払	136 [3.5%]	129	4	3
賃金その他	142 [3.6%]	118	23	1
退職金	2 [0.1%]	2	0	0
労働時間	63 [1.6%]	49	11	3
休日	4 [0.1%]	4	0	0
休暇	166 [4.2%]	128	35	3
休業	315 [8.1%]	262	51	2
休職・復職	54 [1.4%]	39	12	3
安全衛生	55 [1.4%]	52	2	1
服務・懲戒	6 [0.2%]	6	0	0
解雇	273 [7.0%]	209	58	6
雇止め	166 [4.2%]	161	5	0
退職	361 [9.2%]	314	40	7
定年制	0 [0.0%]	0	0	0
女性	25 [0.6%]	19	5	1
育児休業	14 [0.4%]	13	1	0
介護休業	4 [0.1%]	4	0	0
その他	26 [0.7%]	24	2	0
労働福祉	359 [9.2%]	300	54	5
雇用保険	129 [3.3%]	113	14	2
労災保険	78 [2.0%]	63	14	1
健保・年金	149 [3.8%]	121	26	2
教育・訓練	2 [0.1%]	2	0	0
福利厚生	1 [0.0%]	1	0	0
その他	0 [0.0%]	0	0	0
人間関係	464 [11.9%]	408	36	20
職場の嫌がらせ	311 [7.9%]	280	22	9
セクシュアルハラスメント	67 [1.7%]	52	5	10
マタニティハラスメント	7 [0.2%]	6	1	0
その他	79 [2.0%]	70	8	1
その他の問題	731 [18.7%]	579	131	21
雇用関連	51 [1.3%]	44	4	3
企業再編	6 [0.2%]	6	0	0
企業倒産	1 [0.0%]	1	0	0
偽装請負	2 [0.1%]	2	0	0
損害賠償・慰謝料	125 [3.2%]	80	41	4
税金	8 [0.2%]	8	0	0
障害者	13 [0.3%]	12	1	0
高齢者	0 [0.0%]	0	0	0
派遣関連	479 [12.2%]	387	81	11
その他	46 [1.2%]	39	4	3

[] は構成比 (%)

<派遣労働関連のあっせん事例>

【事例1】 体調不良による欠勤と休職期間の解釈

相談者は、派遣先でパワーハラスメントの被害を受けて体調不良に陥り、要休職との主治医の診断があったため休職した。その後、主治医から復職可能との診断があったため、人事部門と複数回面談を継続していたところ、突然、就業規則上の休職期間を満了しているとして退職届の提出を求められた。相談者は、再び体調不良に陥り、来所した。

センターが会社から事情を聞いたところ、就業規則上は一定期間欠勤処理を行った上で休職に入る規定となっているため、休職期間は満了していないことが確認できた。さらに、センターは会社に対し、欠勤期間につき有給休暇の取得を認めることも可能ではないか、健康保険の傷病手当金の受給手続きも可能な限り速やかに実施すべきではないかと助言した。

その後、相談者は、有給休暇と傷病手当金による収入の補償を得ながら治療に専念し、体調を回復して職場に復帰することができた。

【事例2】 給料支給額を巡るトラブル

相談者は、無給扱いの病気休暇を1か月間取得したが、その期間の給料が支払われ、その翌月の給料も前月の過払金額とは異なる金額が差し引かれていることに気付いた。会社に確認したところ、差引金額に誤りはないとの回答があり、明細の提示も拒否された。相談者は、会社の対応に不信感を抱き、来所した。

センターが会社から事情を聞いたところ、給料支払いの業務を外部委託しており、相談者についての勤怠データが適切に反映できていなかったため発生した問題であるとのことであった。そこで、センターは会社に対し、過払金額を精査した上で、その明細を书面化するよう助言した。その後、相談者から過払給料の清算がなされるとともに、会社から過払金額及び控除金額の内訳が書面で交付され、解決した。

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）及び同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。

〈令和元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2,799件で、平成30年度より633件（29.2%）増加した（第10表）。

(2) 産業別では、「製造業」が327件（11.7%）と最も高く、以下、「教育、学習支援」313件（11.2%）、「情報通信業」310件（11.1%）と続いている（第12表）。

(3) 相談内容では、「退職」（平成30年度327項目→令和元年度516項目）が最も多く、以下、「解雇」（30年度463項目→元年度489項目）、「職場の嫌がらせ」（30年度220項目→元年度421項目）となっている（第13表）。

(4) 国籍別では、「中国」（平成30年度292件→令和元年度639件）が最も多く、以下、「アメリカ」（30年度285件→元年度481件）、「他アジア」（30年度413件→元年度462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26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
労働相談 総 計	53,104件 0.8%	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%
外 国 人 相 談 件 数	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%	2,166件 △6.3% 4.3%	2,799件 29.2% 5.3%

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	52,884件	8,896件 16.8%	4,144件 7.8%	3,239件 6.1%	7,348件 13.9%	29,257件 55.3%
外 国 人 相 談 件 数	2,799件	460件 16.4%	205件 7.3%	56件 2.0%	564件 20.2%	1,514件 54.1%

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
52,884件	1,762件 3.3%	3,543件 6.7%	3,045件 5.8%	1,601件 3.0%	4,263件 8.1%	993件 1.9%	1,039件 2.0%
外 国 人 相 談 件 数	122件 4.4%	327件 11.7%	310件 11.1%	159件 5.7%	232件 8.3%	85件 3.0%	73件 2.6%
2,799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	
	1,966件 3.7%	1,792件 3.4%	5,977件 11.3%	8,776件 16.6%	2,100件 4.0%	16,027件 30.3%	
	235件 8.4%	313件 11.2%	40件 1.4%	306件 10.9%	65件 2.3%	532件 19.0%	

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	3,777	2,504	905	368
労働組合及び労使関係	19 [0.5%]	17	1	1
労働条件	2,448 [64.8%]	1,713	544	191
就業規則	10 [0.3%]	8	1	1
労働契約	409 [10.8%]	216	145	48
労働条件変更	136 [3.6%]	111	11	14
配転・出向	62 [1.6%]	62	0	0
賃金情報	7 [0.2%]	5	1	1
賃金不払	323 [8.6%]	250	44	29
賃金その他	71 [1.9%]	46	17	8
退職金	11 [0.3%]	9	1	1
労働時間	21 [0.6%]	15	4	2
休日	5 [0.1%]	4	1	0
休暇	46 [1.2%]	42	3	1
休業	108 [2.9%]	61	31	16
休職・復職	15 [0.4%]	15	0	0
安全衛生	3 [0.1%]	3	0	0
服務・懲戒	16 [0.4%]	15	0	1
解雇	489 [12.9%]	325	140	24
雇止め	109 [2.9%]	72	24	13
退職	516 [13.7%]	393	105	18
定年制	0 [0.0%]	0	0	0
女性	23 [0.6%]	16	3	4
育児休業	44 [1.2%]	35	3	6
介護休業	3 [0.1%]	1	1	1
その他	21 [0.6%]	9	9	3
労働福祉	410 [10.9%]	272	105	33
雇用保険	88 [2.3%]	57	23	8
労災保険	235 [6.2%]	154	61	20
健保・年金	87 [2.3%]	61	21	5
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	446 [11.8%]	300	102	44
職場の嫌がらせ	421 [11.1%]	278	99	44
セクシュアルハラスメント	7 [0.2%]	5	2	0
マタニティハラスメント	0 [0.0%]	0	0	0
その他	18 [0.5%]	17	1	0
その他の問題	454 [12.0%]	202	153	99
雇用関連	281 [7.4%]	98	111	72
企業再編	2 [0.1%]	2	0	0
企業倒産	2 [0.1%]	0	2	0
偽装請負	3 [0.1%]	2	0	1
損害賠償・慰謝料	82 [2.2%]	53	19	10
税金	34 [0.9%]	14	17	3
障害者	1 [0.0%]	1	0	0
高年齢者	0 [0.0%]	0	0	0
派遣関連	11 [0.3%]	5	2	4
その他	38 [1.0%]	27	2	9

[] 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27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
中 国	486件[27.0] (△53.1)	702件[27.0] (44.4)	515件[22.3] (△26.6)	292件[13.5] (△43.3)	639件[22.8] (118.8)
フィリピン	166件[9.2] (71.1)	342件[13.2] (106.0)	74件[3.2] (△78.4)	124件[5.7] (67.6)	269件[9.6] (116.9)
イ ン ド	69件[3.8] (1.5)	84件[3.2] (21.7)	182件[7.9] (116.7)	21件[1.0] (△88.5)	24件[0.9] (14.3)
韓 国	69件[3.8] (86.5)	31件[1.2] (△55.1)	66件[2.9] (112.9)	157件[7.2] (137.9)	187件[6.7] (19.1)
他のアジア	243件[13.5] (△5.4)	329件[12.7] (35.4)	484件[20.9] (47.1)	413件[19.1] (△14.7)	462件[16.5] (11.9)
アメリカ	228件[12.7] (△48.9)	191件[7.4] (△16.2)	147件[6.4] (△23.0)	285件[13.2] (93.9)	481件[17.2] (68.8)
カナダ	17件[0.9] (△69.1)	51件[2.0] (200.0)	40件[1.7] (△21.6)	40件[1.8] (0.0)	5件[0.2] (△87.5)
中南米の国	130件[7.2] (83.1)	227件[8.7] (74.6)	26件[1.1] (△88.5)	156件[7.2] (500.0)	115件[4.1] (△26.3)
イギリス	38件[2.1] (△43.3)	146件[5.6] (284.2)	190件[8.2] (30.1)	29件[1.3] (△84.7)	38件[1.4] (31.0)
他の欧州	110件[6.1] (93.0)	140件[5.4] (27.3)	204件[8.8] (45.7)	242件[11.2] (18.6)	174件[6.2] (△28.1)
アフリカ	55件[3.1] (△36.0)	28件[1.1] (△49.1)	135件[5.8] (382.1)	52件[2.4] (△61.5)	67件[2.4] (28.8)
オセアニア	11件[0.6] (57.1)	40件[1.5] (263.6)	15件[0.6] (△62.5)	77件[3.6] (413.3)	32件[1.1] (△58.4)
国籍未確認	177件[9.8] (△11.9)	286件[11.0] (61.6)	234件[10.1] (△18.2)	278件[12.8] (18.8)	306件[10.9] (10.1)
計	1,799件 (△27.6)	2,597件 (44.4)	2,312件 (△11.0)	2,166件 (△6.3)	2,799件 (29.2)

[]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】 上司とのトラブルを発端とした退職勧奨

相談者は、金融業の会社の渉外担当。上司が相談者について快く思っておらず、評価を下げるような噂をたびたび吹聴されたことから、体調不良に陥った。そこで、人事部門へ異動希望を伝えたところ、上司から無視されたり、仕事を取り上げられたりするなどの嫌がらせを受けるようになった。その後、会社から、担当させる仕事が無くなったとの理由で出勤停止を命じられ、退職勧奨を受けた。相談者は、新たな就職先が決まっているため、退職することには異存はないが、上司が社内外へ相談者の評価を下げるような噂を吹聴することで、今後の仕事に悪影響が生じることを懸念して、来所した。

センターが会社から事情を聞いたところ、相談者には勤務態度等で問題があったため指導を尽くしたものの、改善が見られなかったことから、出勤停止とし退職勧奨をしたとの回答があった。また、会社側も、相談者が会社の不利益となる情報を拡散するのではないかと懸念を持っていた。そこで、センターは、業務上知りえた情報を公開しないこと等を内容とする合意の締結を提案したところ、労使ともこれに同意したため、合意書の内容の調整を行い、解決した。

【事例2】 同僚とのいさかいを原因とする出勤停止

相談者は、飲食チェーン店に勤務しているパート従業員。ある日、社内で同僚と言い争いになり、上司から帰宅するよう命じられた。その後、別の同僚らから、問題が解決するまで出社はできないらしいとの話は聞いたものの、会社から直接の連絡が全くなく、出勤できず困っているとして来所した。

センターが会社から事情を聞いたところ、現在、懲罰委員会で処分を検討しているところであり、処分が決定するまでの間については休業手当を支払う、また、会社としては相談者に復職してもらいたいと考えているが、連絡が取れなくなっており困っているとの回答があった。センターの事情聴取を契機として、相談者と会社との間の意思疎通が促進され、最終的に相談者は復職することができた。

【事例3】 退職時の書類返却等

相談者は、知人の紹介で貿易関係の会社に就職したものの、給料等の労働条件が悪いことから、採用から間もなく転職を決意し、退職届を提出したところ受理された。相談者は、入社時に会社に渡した大学の卒業証明書等の重要な書類の返却、就職のための来日費用や最後の給料の支払いが円滑に行われるか不安を抱き、来所した。

センターが会社から事情を聞いたところ、相談者が採用から短期間で退職してしまうことへの不満について言及はあったものの、卒業証明書等の書類の返却は確実にを行う、その他の問題についても相談者との直接の話合いで円満に解決したいとの回答があった。

その後、労使間の話合いが行われた結果、相談者は給料等を受領して円満に退職することができ、間もなく再就職を果たした。

【事例4】 退職を巡るトラブル

相談者は、教育関連の会社の正社員であったが、上司からのハラスメントが続いたことから転職を決意し、上司に強く退職を慰留されたものの退職届を提出して退職した。その後、転職先での手続きのため源泉徴収票を会社に請求したが、会社に取りに来るようにとの回答しかなかった。退職に至るまでの間、上司から退職につき責められ続けていた相談者は、なぜ郵送ができないのかとの疑問を抱き、来所相談に至った。

センターが会社から事情を聞いたところ、本人は退職手続きを取っておらず勤務態度等にも問題があった、既に書類は送付しているはずであるとの回答があった。センターから会社に対し、所得税法の内容を説明しつつ、適切な対応を求めたところ、後日会社から相談者に源泉徴収票が郵送され、解決した。

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、今後も相談件数が増加することが見込まれる。

〈令和元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9,572件で、平成30年度より59件（△0.6%）減少した（第15表）。
- (2) 男女別では、男性3,737件（39.0%）、女性5,835件（61.0%）であった（第16表）。
- (3) 労使別では、労働者7,729件（80.7%）、使用者1,491件（15.6%）、その他352件（3.7%）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1,704件（17.8%）と最も多く、以下、「医療、福祉」1,550件（16.2%）、「卸売業、小売業」957件（10.0%）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26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
労働相談	53,104件	51,960件	53,019件	51,294件	50,137件	52,884件
総 計	0.8%	△2.2%	2.0%	△3.3%	△2.3%	5.5%
職 場 の 嫌がらせ 相談件数	9,102件 19.3%	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%
	17.1%	17.9%	18.2%	17.5%	19.2%	18.1%

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	52,884件	24,666件 46.6%	28,218件 53.4%	40,562件 76.7%	9,280件 17.5%	3,042件 5.8%
職場の 嫌がらせ 相談件数	9,572件	3,737件 39.0%	5,835件 61.0%	7,729件 80.7%	1,491件 15.6%	352件 3.7%

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	52,884件	8,896件 16.8%	4,144件 7.8%	3,239件 6.1%	7,348件 13.9%	29,257件 55.3%
職場の 嫌がらせ 相談件数	9,572件	2,145件 22.4%	677件 7.1%	1,040件 10.9%	1,725件 18.0%	3,985件 41.6%

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
52,884件	1,762件 3.3%	3,543件 6.7%	3,045件 5.8%	1,601件 3.0%	4,263件 8.1%	993件 1.9%	1,039件 2.0%
職場の 嫌がらせ 相談件数 9,572件	377件 3.9%	809件 8.5%	859件 9.0%	180件 1.9%	957件 10.0%	368件 3.8%	170件 1.8%
	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
	1,966件 3.7%	1,792件 3.4%	5,977件 11.3%	8,776件 16.6%		2,100件 4.0%	16,027件 30.3%
	306件 3.2%	433件 4.5%	1,550件 16.2%	1,704件 17.8%		312件 3.3%	1,547件 16.2%

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	23,635	18,126	4,514	995
労働組合及び労使関係	764 [3.2%]	437	293	34
労働条件	9,578 [40.5%]	7,184	2,053	341
就業規則	88 [0.4%]	61	19	8
労働契約	688 [2.9%]	533	135	20
労働条件変更	653 [2.8%]	497	134	22
配転・出向	374 [1.6%]	273	97	4
賃金情報	15 [0.1%]	8	3	4
賃金不払	798 [3.4%]	611	163	24
賃金その他	256 [1.1%]	173	75	8
退職金	67 [0.3%]	56	10	1
労働時間	502 [2.1%]	374	111	17
休日	6 [0.0%]	5	1	0
休暇	348 [1.5%]	274	64	10
休業	363 [1.5%]	273	34	56
休職・復職	1,085 [4.6%]	819	229	37
安全衛生	70 [0.3%]	62	6	2
服務・懲戒	443 [1.9%]	369	71	3
解雇	862 [3.6%]	597	230	35
雇止め	422 [1.8%]	318	81	23
退職	2,182 [9.2%]	1,650	492	40
定年制	15 [0.1%]	13	1	1
女性	138 [0.6%]	73	55	10
育児休業	104 [0.4%]	69	28	7
介護休業	59 [0.2%]	44	8	7
その他	40 [0.2%]	32	6	2
労働福祉	1,969 [8.3%]	1,443	363	163
雇用保険	777 [3.3%]	555	193	29
労災保険	387 [1.6%]	294	34	59
健保・年金	798 [3.4%]	587	136	75
教育・訓練	4 [0.0%]	4	0	0
福利厚生	0 [0.0%]	0	0	0
その他	3 [0.0%]	3	0	0
人間関係	10,598 [44.8%]	8,541	1,678	379
職場の嫌がらせ	9,572 [40.5%]	7,729	1,491	352
セクシュアルハラスメント	411 [1.7%]	302	95	14
マタニティハラスメント	93 [0.4%]	71	13	9
その他	522 [2.2%]	439	79	4
その他の問題	726 [3.1%]	521	127	78
雇用関連	98 [0.4%]	78	8	12
企業再編	6 [0.0%]	4	2	0
企業倒産	10 [0.0%]	10	0	0
偽装請負	8 [0.0%]	7	0	1
損害賠償・慰謝料	82 [0.3%]	74	6	2
税金	56 [0.2%]	29	27	0
障害者	281 [1.2%]	173	52	56
高年齢者	17 [0.1%]	9	6	2
派遣関連	80 [0.3%]	57	18	5
その他	88 [0.4%]	80	8	0

[] 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を原因とする退職と離職票上の離職理由

相談者は、商社の経理担当者。営業担当部長から「あなたたちのような総務系の社員は会社の利益を生み出さないのだから、身分をわきまえた方がよい」という内容の暴言を受けた。相談者は、総務担当部長に被害を報告したが、対応の詳細等が相談者には知らされなかったことから、相談者は会社に不信感を募らせ、「パワハラによる心身の不調のため」との退職理由を記載した退職届を提出して退職した。その後、相談者が離職票の離職理由を確認したところ、自己都合退職となっていたため、会社都合退職として処理するよう会社と話し合いを重ねたものの、交渉が進展しないことから、来所した。

センターが会社から事情を聞いたところ、会社が調査を行った結果、営業担当部長の暴言の事実が確認できたため、社長から厳重注意を行った上で、営業担当部長と相談者の接触を可能な限り避けるよう対処してきたとの回答があった。また、総務担当部長が相談者と複数回面談を行って退職を慰留したものの本人が退職を選択したこと、会社都合退職として処理すると相談者に不利益があると考えたことから、自己都合退職として処理したとの説明もあった。センターは、暴言の事実が確認でき、退職との因果関係も明らかであることから、特定受給資格者の範囲に含まれるのではないかと考えられるので、管轄のハローワークに確認した上で、離職理由を整理するよう助言した。

その結果、会社から相談者に会社都合退職として処理された離職票が交付され、解決した。

【事例2】 上司からの暴言を原因とする休職

相談者は、製造業の会社で特殊加工技術の業務限定で働く契約社員。上司から「馬鹿」「親の教育がなってない」等の暴言を受けつづけたことから、うつ状態となり休職した。主治医から復職可と診断されたため、社内の別の職場に復職することを望んだが、会社からは原職での復職か契約解除のどちらかしかないとの回答しか得られないことから、来所相談に至った。

センターが会社から事情を聞いたところ、相談者から暴言についての相談は受けていたが、上司は日本でも有数の特殊加工技術の職人であり、会社と当該社員との関係が悪化することを恐れて、暴言についての調査等を行うことができなかったとの説明があった。また、業務自体が非常に特殊なものであること、業務限定契約であることから社内の他の職場への復帰は認められず、原職に復帰できないのであれば、契約を解除するしかないとの回答もあった。

センターは会社に対し、パワーハラスメントについての相談があった場合には調査等の適切な対応が必要であること、有期雇用契約の中途解約の合理性は、訴訟上かなり厳格な判断がなされることを説明した上で、相談者の意向も踏まえ、解決条件を調整したところ、契約期間満了まで雇用を継続し、その間の給料を満額支払うことで合意に達し、解決した。

【事例3】 上司の発言を巡るトラブル

相談者は、大手企業の支社に契約社員として入社したが、上司から、家族についてあれこれ聞かれたり、酒が好きかどうかなど業務と関係のない話をされたりすることを苦痛に感じ、支社長に相談した。ところが、その後、上司から、試用期間を1か月延長し、本採用の基準に達しなければ退職扱いとなると告げられた。相談者は、勤務の継続は難しく、退職するしかないで悩んで来所した。

センターが会社から事情を聞いたところ、相談者が苦痛を感じると訴えた件につき上司にヒアリングを行ったが、世間話の延長であるとの主張であり、ハラスメントと断定するには至らなかったとの回答があった。また、試用期間の延長の件については、現在の担当業務を任せたい様子を見たい、出来なければ担当業務を変えると伝えたが、退職を勧めた事実はないとの説明があった。

センターは、相談者の意向を踏まえながら、相談者が安心して相談することのできる担当者の選定等、今後の相談体制について会社と調整した結果、相談者も勤務を継続する意思を取り戻し、解決した。

【事例4】 同僚からの嫌がらせ

相談者は、精神疾患を有しており、障害者雇用枠で採用された小売業の会社の契約社員。同僚とは以前は関係が良好であったが、些細な問題をきっかけとして関係が悪化し、「辞めろ」などの暴言を受け続けたため、体調が悪化した。そこで、上司に休職を申し出たが、対応を考えるのでしばらくは出勤するようとの指示があるだけで、何ら対応がなされないため、とにかく休みたい、別の部署に異動したいとの思いで来所相談に至った。

センターが会社から事情を聞いたところ、当該同僚に事実関係は確認したが、そのような暴言は言っておらず、自分が何か言うと何でも悪く受け取られるとの主張であったことから、逆に、相談者が被害妄想で過敏になりすぎているのではないかと考え、休職させずにいたとの回答であった。センターは、使用者には安全配慮義務等について説明した上で、相談者の主治医から就労不可の診断書が出ているため、現状の対応では問題があることを説明した。

その後、会社は、復職させる場合には当該同僚と別の部署に配置し、今後は嫌がらせが起きないように責任を持って注視していくとの方針を決定した上で、相談者を休職に入らせた。

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。

〈令和元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2,099件で、平成30年度より63件(3.1%)増加した(第20表)。
- (2) 男女別では、女性1,328件(63.3%)、男性771件(36.7%)となっている。
- (3) 労使別では、労働者1,434件(68.3%)、使用者561件(26.7%)、その他104件(5.0%)となっている。
- (4) 産業別では、「運輸業、郵便業」315件(15.0%)、「医療、福祉」305件(14.5%)、「サービス業(他に分類されないもの)」267件(12.7%)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(平成30年度888件→令和元年度796件)、次いで「対価型」の訴え(30年度806件→元年度747件)、「人事労務管理上の相談」(30年度104件→元年度354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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
労働相談総計		53,019件 2.0%	51,294件 △3.3%	50,137件 △2.3%	52,884件 5.5%
セクシュアルハラスメント 労働相談件数		1,555件 29.8% 2.9%	1,569件 0.9% 3.1%	2,036件 29.8% 4.1%	2,099件 3.1% 4.0%
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	389	488	806	747
	環境型セクシュアルハラスメントの相談	265	357	374	239
	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	63	115	104	354
	その他	869	686	888	796

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	52,884件	8,896件 16.8%	4,144件 7.8%	3,239件 6.1%	7,348件 13.9%	29,257件 55.3%
セクシュアル ハラスメント 相談件数	2,099件	352件 16.8%	636件 30.3%	149件 7.1%	389件 18.5%	573件 27.3%

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
52,884件	1,762件 3.3%	3,543件 6.7%	3,045件 5.8%	1,601件 3.0%	4,263件 8.1%	993件 1.9%	1,039件 2.0%
セ ク シ ユ ア ル ハ ラ ス メ ン ト 相 談 件 数	243件 11.6%	137件 6.5%	203件 9.7%	315件 15.0%	122件 5.8%	21件 1.0%	7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
	2,099件	1,966件 3.7%	1,792件 3.4%	5,977件 11.3%	8,776件 16.6%		2,100件 4.0%
	108件 5.1%	19件 0.9%	305件 14.5%	267件 12.7%		92件 4.4%	260件 12.4%

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】 管理職からのセクシュアルハラスメント

相談者は、情報通信業の会社に勤務していた事務系の正社員。在職中に、主に酒席で部長から体を触られるなどの複数回のセクシュアルハラスメント被害を受けていた。相談者は、退職を契機として、ハラスメント被害をうやむやにしたいとの気持ちで、社長に直接被害を訴え、謝罪を求めたところ、当事者間で直接話し合うようにとの回答を受けた。相談者は、自身での対応に不安を感じ、来所した。

センターが社長に直接事情を聴いたところ、相談者が主張しているセクシュアルハラスメント行為の事実を当該部長が概ね認めており、和解により円満に解決したいとの意向であった。そこで、センターは、労使の意向を慎重に確認しながら解決条件を調整したところ、会社及び当該部長からの謝罪と和解金の支払い、社内でのセクシュアルハラスメント再発防止策の実施等を内容とする合意が成立し、解決した。

【事例2】 役員からのセクシュアルハラスメント

相談者は、運輸業の会社の営業担当の正社員。相談者は、運行管理担当の執行役員から勤務終了後に度々食事に誘われ、やむなく何度か酒席を共にしていたが、ある日、身体を触られる等のセクシュアルハラスメント被害を受けた。翌日、会社の人事部門に相談したが、その後、具体的な調査等が行われないばかりか、人事部長から当該執行役員を擁護するような連絡が入ったり、当該執行役員からも話合いによる解決を求めるような連絡が来た。相談者は、次第に体調不良に陥って出社もままならなくなったことから、来所した。

センターが社長に直接連絡をとり、相談者の主張を伝えつつ事情を聴いたところ、人事部長と当該執行役員からは相談者と若干の行き違いが発生している程度の報告しか受けていなかったことから、事の重大さを認識し、今後は顧問弁護士と直接連絡をとりながら適切に対応していくとの回答があった。

その後、センターが解決条件を調整したところ、問題が解決するまでの間は相談者を出勤扱いとし給与を全額補償すること、会社と当該執行役員が連帯して相談者に慰謝料を支払うことなどを内容とする合意が成立した。また、会社は、この事件を契機として、ハラスメント相談窓口を整備するとともに、ハラスメント防止研修等も実施することとした。その後、体調を回復した相談者は職場に復帰することができた。

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・介護休業等を理由とする不利益取扱いと、妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関して、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いい難い複雑な案件も増えている。

〈令和元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373件で、平成30年度と同数であった（第23表）。
- (2) 男女別では、女性252件（67.6%）、男性121件（32.4%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者258件（69.2%）、使用者100件（26.8%）、その他15件（4.0%）となっている。
- (4) 産業別では、「医療、福祉」で87件（23.3%）と最も高く、次いで、「卸売業、小売業」76件（20.4%）、「その他」48件（12.9%）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」225件、「不利益取扱い」131件、「人事管理」18件、「言動」13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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
労働相談総計		53,019件 <i>2.0%</i>	51,294件 <i>△3.3%</i>	50,137件 <i>△2.3%</i>	52,884件 <i>5.5%</i>
マタニティハラスメント労働相談件数		382件 - 0.7%	407件 <i>6.5%</i> 0.8%	373件 <i>△8.4%</i> 0.7%	373件 <i>0.0%</i> 0.7%
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	169件	123件	112件	131件
	言動によるマタニティハラスメントの相談	29件	70件	6件	13件
	マタニティハラスメントに関する人事管理上の相談	26件	49件	54件	18件
	その他	166件	220件	242件	225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	52,884件	8,896件 16.8%	4,144件 7.8%	3,239件 6.1%	7,348件 13.9%	29,257件 55.3%
マタニティ ハラスメント 相談件数	373件	81件 21.7%	46件 12.3%	18件 4.8%	72件 19.3%	156件 41.8%

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
52,884件	1,762件 3.3%	3,543件 6.7%	3,045件 5.8%	1,601件 3.0%	4,263件 8.1%	993件 1.9%	1,039件 2.0%
マタニティ ハラスメント 相談件数	4件 1.1%	3件 0.8%	31件 8.3%	14件 3.8%	76件 20.4%	6件 1.6%	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	不明
	373件	1,966件 3.7%	1,792件 3.4%	5,977件 11.3%	8,776件 16.6%	2,100件 4.0%	16,027件 30.3%
	5件 1.3%	7件 1.9%	87件 23.3%	28件 7.5%	48件 12.9%	64件 17.2%	

各欄下段は構成比 (%)

<マタニティハラスメント関連のあっせん事例>

【事例】 産前産後休業等の取得をめぐるトラブル

相談者は、製造業の会社で働く専門職。妊娠が判明したため、職場に出産予定日等を伝えるとともに、夫が転勤する可能性が高いため、産後休業取得後に年次有給休暇も消化し、その後退職するとの意向も明らかにした。ところが、所属長から、産休は取らせない、退職前の有休取得も認めない等と言われ、退職を勧奨された。相談者は、体調不良のため、自身での会社との交渉による解決は難しいと考え、来所した。

センターが会社本社の人事担当に事情を聞いたところ、所属長も専門職であるため人事関係の制度等の理解が不足しているところがあり誤解を招く対応となってしまった、産前産後休業及び年次有給休暇の取得は制度上問題ないので申請通りに手続きを行うとの回答があった。

その後、全て相談者の希望通りに所定の手続きが進められ、解決した。

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。

〈令和元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4,852件で、平成30年度より242件（5.2%）増加した（第26表）。

(2) 男女別では、男性2,001件（41.2%）、女性2,851件（58.8%）となっている。

(3) 労使別では、労働者3,779件（77.9%）、使用者876件（18.1%）、その他197件（4.1%）となっている。

(4) 産業別では、「医療、福祉」の857件（17.7%）が最も多く、以下「卸売業、小売業」710件（14.6%）、「サービス業（他に分類されないもの）」666件（13.7%）となっている（第28表）。

(5) 相談内容では、「職場の嫌がらせ」の2,021項目（17.6%）が最も多く、以下、「休職・復職」1,260項目（11.0%）、「退職」1,031項目（9.0%）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26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
労働相談 総 計	53,104件 0.8%	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%
メンタル ヘルス 相談件数	5,835件 6.4%	6,082件 4.2%	5,737件 △5.7%	5,613件 △2.2%	4,610件 △17.9%	4,852件 5.2%
	11.0%	11.7%	10.8%	10.9%	9.2%	9.2%

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	52,884件	8,896件 16.8%	4,144件 7.8%	3,239件 6.1%	7,348件 13.9%	29,257件 55.3%
メンタル ヘルス 相談件数	4,852件	1,179件 24.3%	526件 10.8%	597件 12.3%	1,089件 22.4%	1,461件 30.1%

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
52,884件	1,762件 3.3%	3,543件 6.7%	3,045件 5.8%	1,601件 3.0%	4,263件 8.1%	993件 1.9%	1,039件 2.0%
メンタル ヘルス 相談件数	228件 4.7%	257件 5.3%	472件 9.7%	107件 2.2%	710件 14.6%	210件 4.3%	127件 2.6%
	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
4,852件	1,966件 3.7%	1,792件 3.4%	5,977件 11.3%	8,776件 16.6%		2,100件 4.0%	16,027件 30.3%
	54件 1.1%	106件 2.2%	857件 17.7%	666件 13.7%		155件 3.2%	903件 18.6%

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	11,500	8,441	2,592	467
労働組合及び労使関係	432 [3.8%]	240	187	5
労働条件	5,914 [51.4%]	4,275	1,468	171
就業規則	37 [0.3%]	24	12	1
労働契約	294 [2.6%]	239	43	12
労働条件変更	324 [2.8%]	205	111	8
配転・出向	209 [1.8%]	159	48	2
賃金情報	12 [0.1%]	4	6	2
賃金不払	394 [3.4%]	278	112	4
賃金その他	49 [0.4%]	46	2	1
退職金	154 [1.3%]	83	70	1
労働時間	348 [3.0%]	277	66	5
休日	147 [1.3%]	114	32	1
休暇	374 [3.3%]	255	114	5
休業	275 [2.4%]	198	36	41
休職・復職	1,260 [11.0%]	941	296	23
安全衛生	61 [0.5%]	40	21	0
服務・懲戒	134 [1.2%]	111	22	1
解雇	433 [3.8%]	263	156	14
雇止め	119 [1.0%]	83	13	23
退職	1,031 [9.0%]	749	260	22
定年制	0 [0.0%]	0	0	0
女性	52 [0.5%]	27	24	1
育児休業	36 [0.3%]	25	9	2
介護休業	152 [1.3%]	141	9	2
その他	19 [0.2%]	13	6	0
労働福祉	1,890 [16.4%]	1,301	443	146
雇用保険	393 [3.4%]	238	127	28
労災保険	512 [4.5%]	359	103	50
健保・年金	980 [8.5%]	700	213	67
教育・訓練	3 [0.0%]	3	0	0
福利厚生	0 [0.0%]	0	0	0
その他	2 [0.0%]	1	0	1
人間関係	2,791 [24.3%]	2,238	458	95
職場の嫌がらせ	2,021 [17.6%]	1,569	374	78
セクシュアルハラスメント	240 [2.1%]	189	46	5
マタニティハラスメント	8 [0.1%]	7	1	0
その他	522 [4.5%]	473	37	12
その他の問題	473 [4.1%]	387	36	50
雇用関連	54 [0.5%]	34	6	14
企業再編	2 [0.0%]	2	0	0
企業倒産	4 [0.0%]	4	0	0
偽装請負	0 [0.0%]	0	0	0
損害賠償・慰謝料	73 [0.6%]	67	0	6
税金	8 [0.1%]	3	5	0
障害者	275 [2.4%]	232	15	28
高齢者	3 [0.0%]	3	0	0
派遣関連	20 [0.2%]	12	7	1
その他	34 [0.3%]	30	3	1

[] 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。

〈令和元年度の心の健康相談の傾向〉

- (1) 心の健康相談は、318件と平成30年度より14件（4.2%）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、全体の約8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26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
飯田橋	188件 <i>22.9%</i>	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>
大 崎	82件 <i>△4.7%</i>	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>
池 袋	34件 <i>183.3%</i>	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>
亀 戸	9件 <i>△50.0%</i>	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>
国分寺	63件 <i>31.3%</i>	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>
八王子	49件 <i>88.5%</i>	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>
計	425件 <i>23.9%</i>	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>

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
318件	274件 86.2%	4件 1.3%	5件 1.6%	35件 11.0%

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
318件	204件 64.2%	39件 12.3%	75件 23.6%

各欄下段は構成比 (%)

第33表 性 別

合 計	男 性	女 性
318件	100件 31.4%	218件 68.6%

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
318件	0件 0.0%	19件 6.0%	97件 30.5%	76件 23.9%	79件 24.8%	17件 5.3%	30件 9.4%

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
318件	5件 1.6%	26件 8.2%	41件 12.9%	13件 4.1%	35件 11.0%	11件 3.5%	1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 （無職等）	不 明
	0件 0.0%	7件 2.2%	30件 9.4%	37件 11.6%		26件 8.2%	86件 27.0%

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
318件	107件 33.6%	10件 3.1%	11件 3.5%	33件 10.4%	26件 8.2%
	労務作業	管理職・ 事業主	その他	不 明	無職・失業
	9件 2.8%	6件 1.9%	30件 9.4%	19件 6.0%	67件 21.1%

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
616項目	210項目 34.1%	161項目 26.1%	118項目 19.2%	26項目 4.2%	48項目 7.8%	53項目 8.6%

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：契約社員から転職し体調不良になったが、念願の正社員として再出発した40代女性

相談者は、大手メディア系の契約社員で働いてきたが、過労により労働時間の短い職種に転職した。いずれ正社員として働く準備期間という思いもあった。前職では自分の意見を述べ、企画案を出すことが求められていたが、転職先は規則や方針に合わせてルーティンをこなしていく仕事であり、変化にうまく適応できなくなった。さらに上司の叱責もあり、うつ状態になり休職した。労働相談のあっせんにより会社との調整を行ったが復職はできず、精神的に孤立し、混乱しての来所となった。

心の健康相談を通して、自分のキャリアを振り返る余裕ができた。自分の適性ややりたいことを考慮しながら仕事を探した結果、希望していた正社員として採用された。

ケース 2：労災申請をして故郷に戻った40代男性

フリーの技術職として長年働いていたが、仕事のモチベーションも収入も落ちたのを契機に、自分を変えたいと全く違う世界に飛び込んだ。いじめやパワーハラスメントに耐えながら働いていたが、仕事上の事故により負傷した身体がなかなか回復せず、経済的な不安もあり自暴自棄になっていた。死ぬことを考えた時期もあったが、地方の実家に戻り、通院のために上京した折に来所した。

心の健康相談では、今までの職場のことを振り返って整理することから始めた。正反対ともいえる職場に飛び込んでよく頑張ってきたこと、若い頃反発して飛び出した実家だったが、家族が自分を信じてくれていることに感謝の涙が溢れたこと、東京で緊張して生きていたことに気付き、失ったことと得たことを自覚することができた。東京との心の距離がとれるようになり、労災申請を行い、身体を労わりながら地元で働くことを決心した。

ケース 3：身体の不調をきっかけに働き方を見つめ直した60代男性

相談者は、専門職として勤めていたが、就業規則等に関して組織の体制に不備があることを不服として会社に対し改善を求めた。会社は改善に向けて動き出したが、相談者に対して、職員の意見を取りまとめて改善策を提出するよう要求した。相談者が改善策を提出すると、それを上層部が容認しないという状況が発生し、職場は混乱し、相談者はストレスから体調不良となり来所した。

心の健康相談で、これまでの経緯を整理しつつ、これからの働き方を一緒に考えた。医療機関を受診し、体調を整えながら働き、会社の体制の改善については、一人で立ち向かうのではなく、労働組合と協力して進めることにした。また、先のことを心配しやすい自身の性格を見つめ直し、気分転換を取り入れながら、優先順位をつけ、できることから取り組んでいくようアドバイスした。

ケース 4：うつ病での退職後、不安な気持ちを乗り越えて再就職を果たした30代女性

相談者は、経済アナリストとして働いていたが、過重労働とハラスメントによりうつ病を発症し休職した。会社に対してハラスメントの事実を認めた上で、適切な対応をするよう求めたものの、思うような結果を得られなかった。その後、会社を退職し、治療を続けながら再就職を模索していたが、不安な気持ちを抱え来所した。

心の健康相談で、相談者の思いを受けとめ傾聴を続けた。休職直後からの会社の理不尽な対応への不満が強く、一方で専門職種のため調整がままならず、体調不良の波に対する焦りと将来への不安などを、面談の都度話し合った。数か月かけて再就職先が決まり、新たな一步を踏み出すことができた。

**ケース5：問題を抱える従業員をサポートする相談員としての対応に悩み
来所した50代男性**

相談者は、障害者雇用や従業員の心の健康相談を担当している。社内でいじめを受け、自傷行為をしている従業員の対応をしていたが、相談員の役割として「話をただ聞いているだけでいいのか」と不安になり、対応方法について相談するために来所した。

相談者へ自傷行為者の特性や対応のポイントについてアドバイスした。また、相談者が守秘義務をどこまで厳守したらいいか迷っていたことから、生命の危険があると判断した場合については、相談担当といえども個人の責任の範疇を超えるため、一人で抱えずに社内の責任者に情報を共有し、組織として対応することの重要性を確認した。生命の危険がある場合の個人情報の取扱いについて、組織として対応の仕組みを整えるよう提案した。

ケース6：転職を繰り返して、自分の働き方を見つめなおした30代女性

相談者は、正社員として就職し、やりがいを持って働いていたものの、働き続けることが苦しくなって退職をした。その後、アルバイトや派遣社員として職場を転々としながら働いてきた。現在の仕事も近々辞める予定で、体も気持ちも疲れた状態で来所した。

心の健康相談員と話して、仕事が長続きしない理由に気づいた。「自分は人の気持ちや状況に対してとても敏感で、その結果、人に気を遣いすぎて疲れてしまう性格のため」と認識した。これまで頼まれたことは断わることができず、休暇なしで働いたり、求められるまま残業して仕事をこなしてきたが、疲れ切つて辞めるというパターンを繰り返してきた。今後は、相手に同調するばかりでなく、自分の感覚を大事にして、休暇や労働時間など労働条件を重視して、次の仕事を探すことにした。

**ケース7：ハラスメント職場を冷静に見直して次のステップに進むことに
した40代女性**

相談者は、職場での業務トラブルの責任転嫁と、執拗なハラスメントで日常的に暴言を受け続けていた。仕事に対する極度の緊張と不安感から、パニック的症狀や吃音なども起こるようになり、自信を失いかけて来所した。

相談者には、フォローしてくれる上司がいなかったため、チーム体制を期待できない環境の中で、暴言への恐怖で落ち着いて業務に向き合えない状況を心の健康相談と一緒に整理していった。その結果、相談者は本来の力量を発揮できる環境への転職を検討する気持ちになることができた。

ケース 8：能力的には問題ないが、仕事がうまくできずアドバイスを求めてきた20代女性

相談者は、大学卒業後、飲食店に就職し、わずか数か月で退職した。周囲とのコミュニケーションがうまくいかず、レジ操作のミスが多いことや、業務を覚えることができなかつたため、いくつか仕事が重なると混乱してしまうという状況が続いた。そのため会社から厳しい注意を受け、帰宅するとパニックになり、涙を流し、精神的に平静でいられなくなり退職した。心療内科に通院中で、復職に当たりアドバイスを求め来所した。

相談者は、有名大学を卒業していたが、心の健康相談ではたどたどしい話しぶりで、簡単な質問にもすぐには答えられない様子だった。コミュニケーションの能力に問題のあることが明らかと考へ、発達障害について説明し、主治医に相談してみるように勧めた結果、本人も納得できる節があると答へた。診断結果によっては、自分の特性を開示した上で就職することも可能だと説明したところ、相談者もアドバイスに従って求職することで安心感を得た。

ケース 9：保育士として対応した保護者への電話連絡を厳しくとがめられ精神的に不安定になった30代女性

相談者は、保育士として10数年働いている。同僚の見落としでミスが生じたため、保護者からの電話に対応した。保護者の意思を尊重する気持ちで対応したが、経営者から厳しくとがめられ、出勤しても仕事をさせてもらえず、精神的に不安定となって心療内科を受診した。休職に入ったため、今後のことについて相談したいと来所した。

現場と経営者で視点の食い違いはあったが、相談者は仕事が好きで、職場の人間関係もよく、中堅の保育士として頑張ってきたことを相談員との面談で共有した。現在の職場を振り返り、「今回のことを区切りに転職を考えてもよいかもしれない」とアドバイスすると、「気持ちを切り替えることができたので、前向きに考えてみる」と明るい表情になった。

IV 統計表

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	52,884	8,896	4,144	3,239	7,348	29,257
	労	40,562	6,333	3,108	2,464	5,819	22,838
	使	9,280	2,109	877	613	1,203	4,478
	その他	3,042	454	159	162	326	1,941
建設業	計	1,762	687	322	146	96	511
	労	1,254	440	215	106	82	411
	使	406	195	91	38	11	71
	その他	102	52	16	2	3	29
製造業	計	3,543	794	432	298	1,093	926
	労	2,706	594	311	237	888	676
	使	643	164	105	45	143	186
	その他	194	36	16	16	62	64
情報通信業	計	3,045	971	414	256	583	821
	労	2,341	659	381	206	443	652
	使	614	279	24	44	120	147
	その他	90	33	9	6	20	22
運輸業、 郵便業	計	1,601	267	136	94	629	475
	労	1,252	198	97	86	439	432
	使	272	64	33	7	144	24
	その他	77	5	6	1	46	19
卸売業、 小売業	計	4,263	1,013	415	542	954	1,339
	労	3,088	710	284	372	664	1,058
	使	1,019	292	120	106	270	231
	その他	156	11	11	64	20	50
金融業、 保険業	計	993	101	90	8	530	264
	労	810	68	59	8	431	244
	使	141	29	30	0	68	14
	その他	42	4	1	0	31	6
不動産業、 物品賃貸業	計	1,039	374	100	37	147	381
	労	785	256	83	32	124	290
	使	236	110	12	5	23	86
	その他	18	8	5	0	0	5
宿泊業、 飲食サービス業	計	1,966	378	169	90	236	1,093
	労	1,476	296	113	59	157	851
	使	434	79	48	30	64	213
	その他	56	3	8	1	15	29
教育、 学習支援	計	1,792	103	103	79	247	1,260
	労	1,449	79	79	66	198	1,027
	使	217	21	21	9	33	133
	その他	126	3	3	4	16	100
医療、福祉	計	5,977	1,079	447	393	956	3,102
	労	4,848	775	338	316	837	2,582
	使	966	272	93	49	102	450
	その他	163	32	16	28	17	70
サービス業（他 に分類されない もの）	計	8,776	2,146	1,092	976	1,197	3,365
	労	6,685	1,527	810	695	948	2,705
	使	1,660	445	237	258	182	538
	その他	431	174	45	23	67	122
その他 不 明	計	18,127	983	424	320	680	15,720
	労	13,868	731	338	281	608	11,910
	使	2,672	159	63	22	43	2,385
	その他	1,587	93	23	17	29	1,425

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	95,128	3,050	7,518	5,596	2,824	8,483	1,756	1,792	3,471	3,183	11,679	17,825	27,951
労働組合・労使関係	4,117	24	331	223	478	141	26	9	46	101	290	1,707	741
労働組合の結成	521	3	39	15	15	26	1	5	3	7	33	292	82
組合組織・活動	910	2	42	37	54	25	8	1	7	12	114	393	215
労働協約	421	10	21	9	56	23	4	3	2	7	11	90	185
団体交渉	1,108	3	109	64	289	27	3	0	30	36	115	369	63
不当労働行為	534	2	96	14	50	17	4	0	0	29	8	260	54
争議行為	55	1	1	11	0	17	1	0	0	6	2	3	13
その他	568	3	23	73	14	6	5	0	4	4	7	300	129
労働条件	58,244	1,810	4,364	3,554	1,265	5,085	1,036	1,216	2,320	2,032	7,259	11,080	17,223
就業規則	1,248	20	75	99	19	67	48	13	30	52	74	304	447
労働契約	7,692	241	360	355	179	393	133	107	186	435	867	1,244	3,192
労働条件変更	4,321	89	475	334	136	361	59	78	87	148	647	1,059	848
配転・出向	1,387	24	269	75	23	199	19	5	9	38	191	279	256
賃金情報	719	18	64	33	13	47	16	7	1	14	19	113	374
賃金不払	4,932	239	219	200	125	331	33	139	438	339	685	1,186	998
賃金その他	2,051	74	137	113	95	103	32	19	88	51	229	365	745
退職金	912	162	91	28	10	84	11	2	21	41	67	186	209
労働時間	2,946	62	102	183	93	246	14	21	59	68	224	535	1,339
休日	399	7	7	7	2	15	1	62	8	5	44	152	89
休暇	3,713	69	156	268	99	447	12	41	210	80	467	488	1,376
休業	1,700	15	109	173	11	312	8	2	62	45	292	214	457
休職・復職	2,936	43	358	299	40	267	122	47	19	47	460	538	696
安全衛生	674	16	15	11	9	35	35	7	29	10	49	88	370
服務・懲戒	1,088	40	132	55	24	84	13	22	57	23	228	165	245
解雇	6,025	290	392	353	48	826	74	360	405	156	775	1,205	1,141
雇止め	2,092	12	376	42	15	88	66	27	33	162	144	545	582
退職	10,101	315	834	804	273	1,026	289	229	420	230	1,345	2,000	2,336
定年制	39	0	10	3	1	10	0	1	0	0	0	4	10
女性	1,261	16	84	40	11	60	19	9	99	27	115	150	631
育児休業	950	12	54	41	22	28	20	8	39	13	112	129	472
介護休業	483	8	18	8	6	20	6	6	2	26	138	50	195
その他	575	38	27	30	11	36	6	4	18	22	87	81	215
労働福祉	9,926	344	753	302	312	1,093	173	133	399	139	1,153	1,477	3,648
雇用保険	3,531	86	399	92	42	290	39	57	128	75	358	548	1,417
労災保険	1,868	184	137	57	178	352	11	5	38	14	145	176	571
健保・年金	4,210	64	210	151	84	422	123	70	232	48	475	731	1,600
教育・訓練	211	3	1	0	0	23	0	0	0	0	169	5	10
福利厚生	56	7	5	1	8	1	0	1	0	1	2	13	17
その他	50	0	1	1	0	5	0	0	1	1	4	4	33
人間関係	15,093	658	1,247	1,232	540	1,592	418	365	504	703	2,454	2,456	2,924
職場の嫌がらせ	9,572	377	809	859	180	957	368	170	306	433	1,550	1,704	1,859
セクハラ	2,099	243	137	203	315	122	21	7	108	19	305	267	352
マタハラ	373	4	3	31	14	76	6	0	5	7	87	28	112
その他	3,049	34	298	139	31	437	23	188	85	244	512	457	601
その他の問題	7,748	214	823	285	229	572	103	69	202	208	523	1,105	3,415
雇用関連	1,515	32	57	26	26	60	8	5	53	89	183	253	723
企業再編	209	15	115	3	2	13	0	0	1	0	17	11	32
企業倒産	155	12	10	2	5	21	1	11	17	5	11	12	48
偽装請負	89	6	1	14	0	2	0	1	1	3	2	38	21
損害賠償・慰謝料	1,112	64	78	74	80	68	5	29	53	18	51	219	373
税金	271	8	2	53	7	38	2	1	9	3	23	15	110
障害者	1,159	4	158	32	21	250	10	1	7	6	130	178	362
高年齢者	683	0	311	1	37	31	44	1	2	19	7	75	155
派遣関連	891	6	47	38	20	28	27	3	4	5	10	116	587
その他	1,664	67	44	42	31	61	6	17	55	60	89	188	1,004

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	95,128	19,829	8,464	6,796	13,807	46,232
労働組合・労使関係	4,117	1,748	305	186	682	1,196
労働組合の結成	521	310	46	23	46	96
組合組織及び活動	910	386	89	50	104	281
労働協約	421	49	40	31	110	191
団体交渉	1,108	429	61	32	313	273
不当労働行為	534	267	29	21	44	173
争議行為	55	10	21	6	3	15
その他	568	297	19	23	62	167
労働条件	58,244	12,317	5,243	3,926	7,080	29,678
就業規則	1,248	355	110	159	138	486
労働契約	7,692	1,044	634	318	997	4,699
労働条件変更	4,321	1,101	387	319	654	1,860
配転・出向	1,387	225	107	184	260	611
賃金情報	719	132	83	70	51	383
賃金不払	4,932	1,322	347	246	330	2,687
賃金その他	2,051	317	131	177	221	1,205
退職金	912	359	104	59	101	289
労働時間	2,946	515	254	128	346	1,703
休日	399	41	143	10	74	131
休暇	3,713	756	347	184	192	2,234
休業	1,700	125	35	284	136	1,120
休職・復職	2,936	565	312	277	567	1,215
安全衛生	674	28	44	14	48	540
服務・懲戒	1,088	321	74	124	162	407
解雇	6,025	1,914	704	332	629	2,446
雇止め	2,092	304	101	229	699	759
退職	10,101	2,500	1,058	595	940	5,008
定年制	39	8	7	12	2	10
女性	1,261	140	92	77	139	813
育児休業	950	95	107	64	142	542
介護休業	483	57	17	37	205	167
その他	575	93	45	27	47	363
労働福祉	9,926	1,926	970	949	1,195	4,886
雇用保険	3,531	859	315	194	276	1,887
労災保険	1,868	250	160	265	240	953
健保・年金	4,210	787	462	486	522	1,953
教育・訓練	211	17	22	1	137	34
福利厚生	56	3	9	2	20	22
その他	50	10	2	1	0	37
人間関係	15,093	3,098	1,597	1,482	3,132	5,784
職場の嫌がらせ	9,572	2,145	677	1,040	1,725	3,985
セクハラ	2,099	352	636	149	389	573
マタハラ	373	81	46	18	72	156
その他	3,049	520	238	275	946	1,070
その他の問題	7,748	740	349	253	1,718	4,688
雇用関連	1,515	95	61	60	302	997
企業再編	209	9	39	3	15	143
企業倒産	155	62	9	3	6	75
偽装請負	89	6	33	0	2	48
損害賠償・慰謝料	1,112	232	58	19	112	691
税金	271	68	7	2	8	186
障害者	1,159	58	21	97	647	336
高年齢者	683	58	49	17	391	168
派遣関連	891	50	27	24	113	677
その他	1,664	102	45	28	122	1,367

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
		52,884	40,562	9,280	3,042	95,128
雇用就業部	300	129	56	115	394	—
センター (飯田橋)	23,805	19,749	3,168	888	43,695	135
大崎事務所	9,937	6,506	2,777	654	18,332	91
池袋事務所	5,308	4,180	996	132	8,394	59
亀戸事務所	5,153	3,659	872	622	8,669	41
国分寺事務所	4,292	3,242	689	361	7,453	25
八王子事務所	4,089	3,097	722	270	8,191	37

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2年6月印刷

登録番号(2) 37

令和2年6月発行

労働相談及びあっせんの概要
(令和元年度)

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

