

### 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35,089件（63.7%）と最も多く、次いで直接訪れての来所相談が13,523件（24.5%）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
55,082件 [100.0]	13,523件 [24.5]	35,089件 [63.7]	2,360件 [4.3]	4,110件 [7.5]

[ ] は構成比

※「出張相談は、街頭労働相談や定例出張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

1件当たりの平均所要時間は約22分となっているが、労働相談の所要時間が「1時間以上」に及ぶ件数も1割を占める。

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
55,082件 [100.0]	42,377件 [76.9]	7,200件 [13.1]	5,505件 [10.0]

[ ] は構成比

#### (3) 夜間（平日の5時～8時）労働相談

月曜～金曜の毎日午後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）及び国分寺、八王子事務所で、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
3,693件 [100.0]	3,018件 [81.7]	517件 [14.0]	158件 [4.3]	637件 [17.3]	2,570件 [69.6]	34件 [0.9]	452件 [12.2]

[ ] は構成比

(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。  
この土曜労働相談の21年度の受理件数は、1,751件となり、前年度（1,680件）より4.2%増加した。

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
1,751件 [100.0]	1,638件 [93.5]	49件 [2.8]	64件 [3.7]	309件 [17.6]	1,423件 [81.3]	19件 [1.1]

[ ] は構成比

(5) 定例出張労働相談

各区市町村からの要請に応じ、月例の出張相談を実施した。  
なお、「府中市役所」への出張相談は、平成22年3月末をもって終了した。

表17 平成21年度出張労働相談実施状況

事 務 所 名	出 張 相 談 の 場 所	相 談 日
池 袋 事 務 所	西武百貨店池袋本店	第3水曜日
八 王 子 事 務 所	府中市役所（予約制）	第4木曜日