

3 外国人労働相談

【外国人関連の職場トラブルの特徴】

外国人関連の相談は、5年間、2千件を超える水準だったが、平成22年度は、大幅に減少している。

相談者の国籍は様々だが、会話の問題、習慣や考え方の違い、労働慣行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。

最近では「労働者が日本人で、使用者が外国人」というケースも見かけられるようになってきた。資格外活動許可を受けてアルバイトをする留学生が、賃金不払に遭うという案件も少なくない。

〈平成22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およ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〉

平成9年度からは、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た。

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、ハンデル、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、必要性に応じて対処することになっている。

〈平成22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1,289件で、21年度より916件（△41.5%）減少した。（第10表）
- (2) 産業別では、一般の相談に比べると、「製造業」「教育・学習支援」「宿泊業、飲食サービス業」などの業種での割合が高くなっている。（第12表）
- (3) 相談内容では、「退職」（21年度565項目→22年度380項目）が最も多く、以下、「解雇」（21年度322項目→22年度253項目）、「賃金不払」（21年度477項目→22年度212項目）となっている。（第13表）
- (4) 国籍別では、「中国」（21年度613件→22年度361件）が最も多く、以下、「韓国」（21年度183件→22年度98件）、「アメリカ」（21年度191件→22年度90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17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
労働相談 総 計	48,792件 (9.1)	55,700件 (14.2)	54,669件 (△1.9)	54,933件 (0.5)	55,082件 (0.3)	52,196件 (△5.2)
外 国 人 相談件数	2,356件 (18.1) [4.8]	2,157件 (△8.4) [3.9]	2,624件 (21.7) [4.8]	2,172件 (△17.2) [4.0]	2,205件 (1.5) [4.0]	1,289件 (△41.5) [2.5]

() 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	52,196件 [100.0]	12,797件 [24.5]	5,767件 [11.0]	4,440件 [8.5]	8,326件 [16.0]	20,866件 [40.0]
外 国 人 相談件数	1,289件 [100.0]	339件 [26.3]	165件 [12.8]	68件 [5.3]	139件 [10.8]	578件 [44.8]

[] 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
52,196件 [100.0]	1,680件 [3.2]	4,449件 [8.5]	3,565件 [6.8]	1,793件 [3.4]	5,613件 [10.8]	1,170件 [2.2]	626件 [1.2]
外 国 人 相談件数	10件 [0.8]	269件 [20.9]	119件 [9.2]	2件 [0.2]	101件 [7.8]	55件 [4.3]	0件 [0.0]
1,289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
	2,594件 [5.0]	1,281件 [2.5]	3,948件 [7.6]	11,842件 [22.7]		2,101件 [4.0]	11,534件 [22.1]
	161件 [12.5]	155件 [12.0]	66件 [5.1]	101件 [7.8]		27件 [2.1]	223件 [17.3]

[] 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	1,990 [100.0]	1,291	469	230
労働組合及び労使関係	92 [4.6]	55	36	1
労働条件	1,260 [63.3]	871	261	128
就業規則	10 [0.5]	2	3	5
労働契約	82 [4.1]	51	19	12
労働条件変更	60 [3.0]	50	9	1
配転・出向	40 [2.0]	29	9	2
賃金情報	4 [0.2]	0	2	2
賃金不払	212 [10.7]	156	46	10
賃金その他	36 [1.8]	30	3	3
退職金	16 [0.8]	11	1	4
労働時間	11 [0.6]	6	3	2
休日	2 [0.1]	2	0	0
休暇	22 [1.1]	20	2	0
休業	6 [0.3]	6	0	0
休職・復職	4 [0.2]	4	0	0
安全衛生	4 [0.2]	2	2	0
服務・懲戒	3 [0.2]	3	0	0
解雇	253 [12.7]	169	79	5
雇止め	45 [2.3]	37	0	8
退職	380 [19.1]	243	75	62
定年制	0 [0.0]	0	0	0
女性	8 [0.4]	7	1	0
育児休業	40 [2.0]	31	0	9
介護休業	0 [0.0]	0	0	0
その他	22 [1.1]	12	7	3
労働福祉	267 [13.4]	134	62	71
雇用保険	65 [3.3]	45	14	6
労災保険	163 [8.2]	63	42	58
健保・年金	36 [1.8]	24	6	6
教育・訓練	1 [0.1]	0	0	1
福利厚生	1 [0.1]	1	0	0
その他	1 [0.1]	1	0	0
人間関係	139 [7.0]	112	25	2
職場の嫌がらせ	116 [5.8]	93	22	1
セクシュアルハラスメント	11 [0.6]	9	1	1
その他	12 [0.6]	10	2	0
その他の問題	232 [11.7]	119	85	28
雇用関連	128 [6.4]	53	60	15
企業再編	2 [0.1]	1	1	0
企業倒産	12 [0.6]	9	0	3
偽装請負	0 [0.0]	0	0	0
損害賠償・慰謝料	12 [0.6]	11	1	0
税金	16 [0.8]	10	4	2
障害者	19 [1.0]	9	10	0
高齢者	1 [0.1]	1	0	0
派遣関連	10 [0.5]	2	3	5
その他	32 [1.6]	23	6	3

[] 内は構成比（※項目ごとに四捨五入を行ったため、大項目の計と一致しない）

第14表 国籍別・外国人相談者の内訳

国 籍	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
中 国	559件[25.9] (0.2)	695件[26.5] (24.3)	510件[23.5] (△26.6)	613件[27.8] (20.2)	361件[28.0] (△41.1)
韓 国	160件[7.4] (3.2)	293件[11.2] (83.1)	327件[15.1] (11.6)	183件[8.3] (△44.0)	98件[7.6] (△46.4)
フィリピン	147件[6.8] (22.5)	31件[1.2] (△78.9)	88件[4.1] (183.9)	104件[4.7] (18.2)	24件[1.9] (△76.9)
イ ン ド			25件[1.2] (-)	22件[1.0] (△12.0)	19件[1.5] (△13.6)
イ ラ ン	3件[0.1] (△82.4)	7件[0.3] (133.3)			
バングラデシュ	61件[2.8] (221.1)	17件[0.6] (△72.1)			
マレーシア	3件[0.1] (200.0)	0件[0.0] (△100.0)			
パキスタン	2件[0.1] (△95.7)	33件[1.3] (1,550.0)			
他のアジア			169件[7.8] (-)	247件[11.2] (46.2)	123件[9.5] (△50.2)
アメリカ	169件[7.8] (△42.7)	258件[9.8] (52.7)	294件[13.5] (14.0)	191件[8.7] (△35.0)	90件[7.0] (△52.9)
カナダ	42件[1.9] (△48.1)	115件[4.4] (173.8)	55件[2.5] (△52.2)	63件[2.9] (14.5)	45件[3.5] (△28.6)
中南米の国			43件[2.0] (-)	72件[3.3] (67.4)	19件[1.5] (△73.6)
イギリス	113件[5.2] (48.7)	58件[2.2] (△48.7)	104件[4.8] (79.3)	37件[1.7] (△64.4)	28件[2.2] (△24.3)
欧 州			197件[9.1] (-)	305件[13.8] (54.8)	83件[6.4] (△72.8)
アフリカ			28件[1.3] (-)	76件[3.4] (171.4)	2件[0.2] (△97.4)
オセアニア			21件[1.0] (-)	15件[0.7] (△28.6)	12件[0.9] (△20.0)
その他の国	387件[17.9] (101.6)	475件[18.1] (22.7)			
国籍未確認	247件[11.5] (152.0)	336件[12.8] (36.0)	311件[14.3] (△7.4)	277件[12.6] (△10.9)	385件[29.9] (39.0)
そ の 他	264件[12.2] (△62.2)	306件[11.7] (15.9)			
計	2,157件 [100.0] (△8.4)	2,624件 [100.0] (21.7)	2,172件 [100.0] (△17.2)	2,205件 [100.0] (1.5)	1,289件 [100.0] (△41.5)

上段[]は構成比(※項目ごとに四捨五入を行ったため、計と一致しない) 下段()は対前年度比
システムの変更により平成20年度から、国籍の集計区分を整理した

<外国人労働相談のあっせん事例>

【事例1】 セクシュアルハラスメントを理由とした即日解雇

相談者は、飲食店の洗い場で働いていたが、セクシュアルハラスメント（同僚女性の手を触ったこと）を理由に即日解雇された。触ったことは認めるが、解雇には納得がいけない。復職を求めたいが、無理ならば解雇予告手当の支払を求めたいとして、相談に来所した。

センターから会社側に事情を聞いたところ、会社側は「エレベーター内で手を握られたという同僚女性からの訴えがあり、相談者に確認したところ、事実を認めた。また、女性に何度も電話していたことも判明しているので、相談者には辞めてもらった」とのことだった。

センターから、「会社の対応は、過剰反応とも思われ、処分として即日解雇は重すぎるのではないかと伝え、再検討できないか打診したところ、最終的に会社から「同じ店舗への復職は難しいが、他の店舗での復職は可能」との提示があり、相談者も合意した。

【事例2】 顧客からのクレームによる解雇

相談者は、コンビニでアルバイトをしていたが、店長から「辞めてほしい」と言われた。接客態度についてのクレームを受けたことが理由のようだが、次の仕事を見つける時間がほしいとして、相談に来所した。

センターから店長に対して、「1回のクレームでの解雇は、解雇権濫用にあたる可能性が高い」ことを指摘し、復職の検討を依頼した。また、復職できない場合は、解雇予告手当の支払いが必要なことも伝えた。

その後、店長から「相談者が母国語でレジ内でおしゃべりをしていたことについて、お客からクレームが入った。マニュアルにも書いてあり、注意もしていたが改善が見られなかった。クレームは店にとってダメージが大きく、雇用の継続はできないが、弁護士と相談して、解雇予告手当を支払うこととする」との連絡があった。

相談者は、解雇予告手当の支払があれば、解雇については争わないとのことだったので、予告手当の支払いをもって解決とした。

【事例3】 ビザ延長のための退職証明書等の不交付

相談者は、経営難を理由の退職勧奨を受け、退職した。会社に、最後の給料明細とビザ延長に必要な退職証明書を何度も請求したが発行されなかった。源泉徴収票でも代用できると聞き、源泉徴収票の請求も行なったが、これも発行されなかった。税務署に相談したが、本人から請求するように言われたため、相談に来所した。

センターから会社側に、最後の給料明細及び源泉徴収票を発行するよう求めたところ、「速やかに作成し、直接相談者に送付する」との回答があった。

その後、相談者から、「書類を受領した」との報告を受けた。