

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、過去5年間（平成17年度～平成21年度）、2千件を超える水準で推移していた。平成22年度は、大幅に減少したものの、平成23年度は増加して、1,759件となった。平成24年度は1,786件であり、平成23年度から27件増加した。

相談者の国籍は様々だが、言語の問題、気質、習慣及び労働観の違い、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」や「労使ともに外国人」というケースも見受けられるようになってきた。また、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依然として少なくない。

〈平成24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）を発行する等、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〉

なお、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24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1,786件で、23年度より27件（1.5%）増加した。
（第10表）
- (2) 産業別では、一般の相談に比べると、「宿泊業、飲食サービス業」「製造業」「金融業、保険業」等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、「解雇」（23年度456項目→24年度626項目）が最も多く、以下、「賃金不払」（23年度423項目→24年度497項目）、「退職」（23年度397項目→24年度325項目）となっている。（第13表）
- (4) 国籍別では、「中国」（23年度566件→24年度579件）が最も多く、以下、「フィリピン」（23年度139件→24年度217件）、「他のアジア」（23年度167件→24年度205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19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
労働相談 総 計	54,669件 (△1.9)	54,933件 (0.5)	55,082件 (0.3)	52,196件 (△5.2)	52,363件 (0.3)	52,155件 (△0.4)
外 国 人 労働相談 件 数	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]	1,759件 (36.5) [3.4]	1,786件 (1.5) [3.4]

() 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	52,155件 [100.0]	12,093件 [23.2]	5,536件 [10.6]	3,811件 [7.3]	8,778件 [16.8]	21,937件 [42.1]
外 国 人 労働相談 件 数	1,786件 [100.0]	482件 [27.0]	299件 [16.7]	147件 [8.2]	246件 [13.8]	612件 [34.3]

[] 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
52,155件 [100.0]	2,143件 [4.1]	4,892件 [9.4]	3,483件 [6.7]	2,109件 [4.0]	6,086件 [11.7]	1,303件 [2.5]	672件 [1.3]
外 国 人 労働相談 件 数 1,786件 [100.0]	62件 [3.5]	347件 [19.4]	124件 [6.9]	32件 [1.8]	231件 [12.9]	139件 [7.8]	58件 [3.2]
	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
	2,365件 [4.5]	1,641件 [3.1]	5,562件 [10.7]	10,115件 [19.4]		1,760件 [3.4]	10,024件 [19.2]
	305件 [17.1]	97件 [5.4]	23件 [1.3]	205件 [11.5]		22件 [1.2]	141件 [7.9]

[] は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、合計と一致しない）

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	2,850 [100.0]	1,894	692	264
労働組合及び労使関係	22 [0.8]	14	1	7
労働条件	2,126 [74.6]	1,406	526	194
就業規則	14 [0.5]	9	1	4
労働契約	126 [4.4]	80	23	23
労働条件変更	119 [4.2]	75	44	0
配転・出向	7 [0.2]	7	0	0
賃金情報	0 [0.0]	0	0	0
賃金不払	497 [17.4]	318	142	37
賃金その他	27 [0.9]	27	0	0
退職金	60 [2.1]	34	26	0
労働時間	9 [0.3]	9	0	0
休日	0 [0.0]	0	0	0
休暇	100 [3.5]	68	28	4
休業	42 [1.5]	32	0	10
休職・復職	3 [0.1]	3	0	0
安全衛生	5 [0.2]	5	0	0
服務・懲戒	5 [0.2]	4	0	1
解雇	626 [22.0]	411	193	22
雇止め	104 [3.6]	63	15	26
退職	325 [11.4]	220	46	59
定年制	0 [0.0]	0	0	0
女性	14 [0.5]	12	0	2
育児休業	11 [0.4]	9	0	2
介護休業	0 [0.0]	0	0	0
その他	32 [1.1]	20	8	4
労働福祉	254 [8.9]	184	46	24
雇用保険	142 [5.0]	97	38	7
労災保険	56 [2.0]	42	7	7
健保・年金	53 [1.9]	43	0	10
教育・訓練	2 [0.1]	1	1	0
福利厚生	0 [0.0]	0	0	0
その他	1 [0.0]	1	0	0
人間関係	229 [8.0]	133	71	25
職場の嫌がらせ	111 [3.9]	84	8	19
セクシュアルハラスメント	4 [0.1]	3	1	0
その他	114 [4.0]	46	62	6
その他の問題	219 [7.7]	157	48	14
雇用関連	41 [1.4]	26	13	2
企業再編	1 [0.0]	1	0	0
企業倒産	3 [0.1]	3	0	0
偽装請負	2 [0.1]	2	0	0
損害賠償・慰謝料	31 [1.1]	30	1	0
税金	12 [0.4]	12	0	0
障害者	1 [0.0]	1	0	0
高齢者	6 [0.2]	6	0	0
派遣関連	81 [2.8]	47	27	7
その他	41 [1.4]	29	7	5

[] 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・外国人労働相談者の内訳

国籍	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
中国	613件[27.8] (20.2)	361件[28.0] (△41.1)	566件[32.2] (56.8)	579件[32.4] (2.3)
フィリピン	104件[4.7] (18.2)	24件[1.9] (△76.9)	139件[7.9] (479.2)	217件[12.2] (56.1)
インド	22件[1.0] (△12.0)	19件[1.5] (△13.6)	20件[1.1] (5.3)	168件[9.4] (740.0)
韓国	183件[8.3] (△44.0)	98件[7.6] (△46.4)	61件[3.5] (△37.8)	104件[5.8] (70.5)
他のアジア	247件[11.2] (46.2)	123件[9.5] (△50.2)	167件[9.5] (35.8)	205件[11.5] (22.8)
アメリカ	191件[8.7] (△35.0)	90件[7.0] (△52.9)	106件[6.0] (17.8)	131件[7.3] (23.6)
カナダ	63件[2.9] (14.5)	45件[3.5] (△28.6)	18件[1.0] (△60.0)	1件[0.1] (△94.4)
中南米の国	72件[3.3] (67.4)	19件[1.5] (△73.6)	63件[3.6] (231.6)	25件[1.4] (△60.3)
イギリス	37件[1.7] (△64.4)	28件[2.2] (△24.3)	16件[0.9] (△42.9)	13件[0.7] (△18.8)
他の欧州	305件[13.8] (54.8)	83件[6.4] (△72.8)	82件[4.7] (△1.2)	129件[7.2] (57.3)
アフリカ	76件[3.4] (171.4)	2件[0.2] (△97.4)	16件[0.9] (700.0)	24件[1.3] (50.0)
オセアニア	15件[0.7] (△28.6)	12件[0.9] (△20.0)	38件[2.2] (216.7)	8件[0.4] (△78.9)
国籍未確認	277件[12.6] (△10.9)	385件[29.9] (39.0)	467件[26.5] (21.3)	182件[10.2] (△61.0)
計	2,205件 [100.0] (1.5)	1,289件 [100.0] (△41.5)	1,759件 [100.0] (36.5)	1,786件 [100.0] (1.5)

上段[]は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、計と一致しない年度がある）下段()は対前年度比

<外国人労働相談のあっせん事例>

【事例1】 能力不足を理由とした即日解雇

相談者は、製造業での仕事に従事する約6か月の有期雇用外国人労働者である。契約途中のある日、会社から、「当日欠勤が多いため時給を引き下げる。これに応じられないのなら、明日から来なくてもいい」と通告された。相談者は驚き、センターに来所した。

センターから会社に事情聴取。会社は、「時給引き下げの提案理由は、当日欠勤ではなく能力不足を理由とするもの。また、相談者が話し合いを一方向的に打ち切り、退職の意思を表明して離席したものであり、会社から『来なくてもいい』とは発言していない」と述べた。

その後センターが労使の意見を調整した結果、1か月給与相当分の補償とその早期支払い等で労使双方が合意した。

【事例2】 長期休暇取得を契機とした雇止め

相談者は、勤続十余年以上の有期雇用外国人労働者。現在は、6か月の契約で働いている。契約期間中に、母国で暮らす親類の介護のため、約1か月間の休暇を取得した。すると、契約更新時に、上司から契約を更新しない旨を通告された。

相談者が「雇止めに納得出来ない」と反論したが、上司の発言は変わらなかったため、センターを訪れた。

センターから会社に事情聴取を行なった。会社は、「近年では従業員の能力向上を進めている。相談者は日本語の理解能力が不十分で職務能力が限界と判断した。また、長期休暇申請では、直前申請であった上、繁忙期でもあって対応が大変だった。しかし、法律のことは知らなかったなので、対応について検討し後日回答する。」と述べた。

センターから、契約内容及び長期にわたり契約更新を繰り返していることから、雇止めに当たっては合理的理由が必要であると思われること、現時点ではその理由の合理性が十分でないと思われる旨を説明した。

その後、会社は雇止めを撤回し、前回と同じ契約を更新する旨を回答した。センターは、今までと違う仕事をする場合は是非丁寧に教えて欲しいと助言、会社もこれを了承し、双方が合意した。

【事例3】 業務指示への無返答が賃金不払に発展

相談者は飲食業で調理師として数年間勤務する外国人労働者。勤務中、職場の上司に指示を受けたが、たまたま返答をしなかったところ、上司が怒って相談者を殴った上に、即時解雇を通告した。

相談者もその日以降出勤しなかった。しかし、数日後に賃金を受け取りに行ったところ、会社は賃金の支払いを拒否したため、センターに来所した。

センターから会社に事情聴取を行った。会社は、賃金を払う気はあるが相談者の勤務態度がどうしても許せず、怒りが収まらないとのことであった。

センターが社長の話を聞き、相談者の勤務態度にも問題があったことに理解を示すとともに、センターから相談者に社長が指摘した点を反省するよう伝える、と話したところ、社長は納得し、翌日相談者が店に来たら賃金を支払うことを約束した。

翌日、相談者が会社に行ったところ、会社から賃金の支払いがあった。

【事例4】 上司からの暴言を契機に出勤が不可能に

相談者は製造業に勤務する勤続数年のパート外国人労働者。

先月から給料の一部不払いがある上、上司の対応が急に厳しくなり、パワーハラスメントではないかとストレスに感じている。また、工場のクリーンルームへの出入りの際、突然上司から腕をつかまれ大声で暴言を浴びせられたので、会社に出勤できなくなったとセンターに相談のため来所した。

センターでは、相談者から日本語で具体的事情を聞くことが困難であると思われたため、外国人労働相談通訳を通じて事情を聞くこととした。

その過程で、数か月前の製品異物混入事故を契機とし、衛生管理方法が特段に厳しくなったことが判明した。今回の上司が腕をつかみ大声を出した事件は、衛生管理規程の徹底について、外国人従業員に十分な説明をしなかったために発生したトラブルである可能性が浮上してきた。

センターの立会いの下、労使双方が面談を行った。最終的には、双方の誤解が解かれ、労使双方が謝罪。相談者は職場に復帰した。