

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36,609件（70.0%）と最も多く、次いで来所相談が8,027件（15.3%）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
52,318件	8,027件 15.3%	36,609件 70.0%	812件 1.6%	6,870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16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5%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
52,318件	44,825件 85.7%	5,092件 9.7%	2,401件 4.6%

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
4,843件	4,034件 83.3%	707件 14.6%	102件 2.1%	316件 6.5%	3,221件 66.5%	34件 0.7%	1,272件 26.3%

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	出 張	その他
1,945件	1,783件 91.7%	119件 6.1%	43件 2.2%	121件 6.2%	1,730件 88.9%	5件 0.3%	89件 4.6%

各欄下段は合計に占める構成比 (%)