

### 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2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2,512件で、令和元年度より287件（△10.3%）減少した（第10表）
- (2) 産業別では、「サービス業（他に分類されないもの）」が674件（26.8%）と最も高く、以下、「宿泊業、飲食サービス業」267件（10.6%）、「情報通信業」260件（10.4%）と続いている（第12表）。
- (3) 相談内容では、「退職」（令和元年度516項目→令和2年度681項目）が最も多く、以下、「賃金不払」（元年度323項目→2年度610項目）、「休業」（元年度108項目→2年度425項目）となっている（第13表）。
- (4) 国籍別では、「中国」（令和元年度639件→令和2年度707件）が最も多く、以下、「他のアジア」（元年度462件→2年度407件）、「韓国」（元年度187件→2年度316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27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
労働相談 総 計	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%	52,318件 △1.1%
外 国 人 相 談 件 数	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%	2,512件 △10.3% 4.8%

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	52,318件	6,766件 12.9%	2,910件 5.6%	2,931件 5.6%	7,292件 13.9%	32,419件 62.0%
外 国 人 相 談 件 数	2,512件	367件 14.6%	132件 5.3%	86件 3.4%	560件 22.3%	1,367件 54.4%

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
52,318件	1,634件 3.1%	3,078件 5.9%	3,362件 6.4%	1,839件 3.5%	4,006件 7.7%	613件 1.2%	528件 1.0%
外 国 人 相 談 件 数	67件 2.7%	254件 10.1%	260件 10.4%	145件 5.8%	98件 3.9%	8件 0.3%	22件 0.9%
2,512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	
	2,819件 5.4%	1,581件 3.0%	6,346件 12.1%	7,641件 14.6%	1,837件 3.5%	17,034件 32.6%	
	267件 10.6%	210件 8.4%	60件 2.4%	674件 26.8%	25件 1.0%	422件 16.8%	

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	4,619	3,038	1,277	304
労働組合及び労使関係	16 [ 0.3% ]	13	1	2
労働条件	3,332 [ 72.1% ]	2,252	871	209
就業規則	4 [ 0.1% ]	1	2	1
労働契約	205 [ 4.4% ]	162	30	13
労働条件変更	167 [ 3.6% ]	131	31	5
配転・出向	123 [ 2.7% ]	81	33	9
賃金情報	1 [ 0.0% ]	1	0	0
賃金不払	610 [ 13.2% ]	385	195	30
賃金その他	54 [ 1.2% ]	49	2	3
退職金	136 [ 2.9% ]	76	55	5
労働時間	89 [ 1.9% ]	32	54	3
休日	0 [ 0.0% ]	0	0	0
休暇	247 [ 5.3% ]	144	79	24
休業	425 [ 9.2% ]	310	77	38
休職・復職	16 [ 0.3% ]	16	0	0
安全衛生	5 [ 0.1% ]	4	0	1
服務・懲戒	27 [ 0.6% ]	16	10	1
解雇	349 [ 7.6% ]	256	71	22
雇止め	156 [ 3.4% ]	111	36	9
退職	681 [ 14.7% ]	442	195	44
定年制	0 [ 0.0% ]	0	0	0
女性	17 [ 0.4% ]	17	0	0
育児休業	13 [ 0.3% ]	12	0	1
介護休業	0 [ 0.0% ]	0	0	0
その他	7 [ 0.2% ]	6	1	0
労働福祉	550 [ 11.9% ]	337	180	33
雇用保険	238 [ 5.2% ]	125	102	11
労災保険	91 [ 2.0% ]	67	17	7
健保・年金	200 [ 4.3% ]	140	52	8
教育・訓練	0 [ 0.0% ]	0	0	0
福利厚生	21 [ 0.5% ]	5	9	7
その他	0 [ 0.0% ]	0	0	0
人間関係	505 [ 10.9% ]	298	182	25
職場の嫌がらせ	415 [ 9.0% ]	254	145	16
セクシュアルハラスメント	4 [ 0.1% ]	2	2	0
マタニティハラスメント	30 [ 0.6% ]	26	1	3
その他	56 [ 1.2% ]	16	34	6
その他の問題	216 [ 4.7% ]	138	43	35
雇用関連	79 [ 1.7% ]	43	21	15
企業再編	0 [ 0.0% ]	0	0	0
企業倒産	4 [ 0.1% ]	3	0	1
偽装請負	13 [ 0.3% ]	12	0	1
損害賠償・慰謝料	46 [ 1.0% ]	42	0	4
税金	31 [ 0.7% ]	10	19	2
障害者	11 [ 0.2% ]	8	0	3
高年齢者	0 [ 0.0% ]	0	0	0
派遣関連	5 [ 0.1% ]	3	0	2
その他	27 [ 0.6% ]	17	3	7

[ ] 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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
中 国	702件[27.0] (44.4)	515件[22.3] (△26.6)	292件[13.5] (△43.3)	639件[22.8] (118.8)	707件[28.1] (10.6)
フィリピン	342件[13.2] (106.0)	74件[3.2] (△78.4)	124件[5.7] (67.6)	269件[9.6] (116.9)	158件[6.3] (△41.3)
イ ン ド	84件[3.2] (21.7)	182件[7.9] (116.7)	21件[1.0] (△88.5)	24件[0.9] (14.3)	60件[2.4] (150.0)
韓 国	31件[1.2] (△55.1)	66件[2.9] (112.9)	157件[7.2] (137.9)	187件[6.7] (19.1)	316件[12.6] (69.0)
他のアジア	329件[12.7] (35.4)	484件[20.9] (47.1)	413件[19.1] (△14.7)	462件[16.5] (11.9)	407件[16.2] (△11.9)
アメリカ	191件[7.4] (△16.2)	147件[6.4] (△23.0)	285件[13.2] (93.9)	481件[17.2] (68.8)	92件[3.7] (△80.9)
カナダ	51件[2.0] (200.0)	40件[1.7] (△21.6)	40件[1.8] (0.0)	5件[0.2] (△87.5)	24件[1.0] (380.0)
中南米の国	227件[8.7] (74.6)	26件[1.1] (△88.5)	156件[7.2] (500.0)	115件[4.1] (△26.3)	19件[0.8] (△83.5)
イギリス	146件[5.6] (284.2)	190件[8.2] (30.1)	29件[1.3] (△84.7)	38件[1.4] (31.0)	99件[3.9] (160.5)
他の欧州	140件[5.4] (27.3)	204件[8.8] (45.7)	242件[11.2] (18.6)	174件[6.2] (△28.1)	183件[7.3] (5.2)
アフリカ	28件[1.1] (△49.1)	135件[5.8] (382.1)	52件[2.4] (△61.5)	67件[2.4] (28.8)	108件[4.3] (61.2)
オセアニア	40件[1.5] (263.6)	15件[0.6] (△62.5)	77件[3.6] (413.3)	32件[1.1] (△58.4)	20件[0.8] (△37.5)
国籍未確認	286件[11.0] (61.6)	234件[10.1] (△18.2)	278件[12.8] (18.8)	306件[10.9] (10.1)	319件[12.7] (4.2)
計	2,597件 (44.4)	2,312件 (△11.0)	2,166件 (△6.3)	2,799件 (29.2)	2,512件 (△10.3)

[ ]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】 租税条約に基づく課税免除の手続き

相談者は、中国人留学生。引っ越し前の居住地であった市役所から納税通知書が届いたため、市役所に問い合わせたところ、会社が租税条約による免除書類を提出すれば、市民税を支払う必要はないと説明された。既に退職していたアルバイト先の飲食店の店長に書類の提出を依頼したが、調べて折り返し連絡するとの回答があったが連絡がなかった。そこで、本社に連絡したが、勤務していた店舗に連絡するように指示されるだけで、具体的な対応がなかったため、センターに来所した。

センターは、市役所に租税条約に基づく課税免除の制度を確認した上で、会社の本社に連絡して対応を依頼したところ、租税条約に基づく課税免除の手続きにつき詳細を把握しておらず、さらに新型コロナウイルス感染症への対応に追われていたため確認と手続きが遅れて申し訳なかったとの回答があった。その後、会社で必要書類の処理がなされて相談者に交付され、それをもって相談者は税務署と市役所で必要な手続きを行うことができた。

### 【事例2】 新型コロナウイルスの影響による解雇と雇用主が外国人の事例

相談者は、海外企業の日本法人の唯一の正社員であり、会社で受付と事務を一人で担当していたが、社長から突然解雇を告げられた。相談者は、新型コロナウイルス感染症の影響で会社の業績が悪化しているため、パートタイム労働者は既に解雇されており、おそらく自分もその一環で解雇を通告されているのだと推測はしていたが、社長が日本語を片言しか話せず、事務は全て自分が処理していたため、解雇はやむを得ないとしても、その後の手続きや退職までの賃金の支払い等に不安を感じ、センターに来所した。

センターが通訳を介して社長から事情を聞いたところ、新型コロナウイルス感染症の影響で令和2年4月から会社は休業状態であり、社員は自宅待機させていたが、海外の本部の方針で日本からの事業撤退が決まったため解雇を通知した、しかし、日本語の読み書きができず、相談者がいない現在では、様々な必要書類の作成もままならないので支援をお願いしたいとの回答があった。

そこで、センターは、英語による意思疎通が可能な民間相談員（弁護士）立合いの元で、当事者間での退職関係書類の作成を支援した上で、公共職業安定所（ハローワーク）、年金事務所、市役所へ手続きにつき助言した。その後、各種手続きが滞りなく完了したことを確認して、あっせんを終了した。