

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）、2,000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1,759件、平成24年度1,786件と千件台で推移、平成25年度は平成24年度から324件（18.1%）増加し、2,000件台となった。

相談者の国籍は様々だが、言語による意思疎通の問題、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」、「労使ともに外国人」というケース等、様々なケースも見受けられるようになってきている。

〈平成25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のハンドブック」（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、ハンガール語、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25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2,110件で、24年度より324件（18.1%）増加した。
（第10表）
- (2) 産業別では、一般の相談に比べると、「サービス業（他に分類されないもの）」、「宿泊業、飲食サービス業」、「卸売・小売業」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、「賃金不払」（24年度497項目→25年度712項目）が最も多く、以下、「解雇」（24年度626項目→25年度534項目）、「雇用保険」（24年度142項目→25年度225項目）となっている。（第13表）
- (4) 国籍別では、「中国」（24年度579件→25年度502件）が最も多く、以下、「他のアジア」（24年度205件→25年度379件）、「フィリピン」（24年度217件→25年度265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20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
労働相談 総 計	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)	52,684件 (1.0)
外 国 人 労働相談 件 数	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]	2,110件 (18.1) [4.0]

() 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	52,684件 [100.0]	11,530件 [21.9]	4,848件 [9.2]	3,078件 [5.8]	8,097件 [15.4]	25,131件 [47.7]
外 国 人 労働相談 件 数	2,110件 [100.0]	727件 [34.5]	100件 [4.7]	147件 [7.0]	360件 [17.1]	776件 [36.8]

[] は構成比 (※項目ごとに四捨五入したため、計と一致しない)

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
52,684件 [100.0]	1,630件 [3.1]	4,887件 [9.3]	3,619件 [6.9]	1,724件 [3.3]	6,156件 [11.7]	1,169件 [2.2]	581件 [1.1]
外 国 人 労働相談件数	24件 [1.1]	183件 [8.7]	88件 [4.2]	7件 [0.3]	339件 [16.1]	179件 [8.5]	7件 [0.3]
2,110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	
	2,306件 [4.4]	1,712件 [3.2]	5,596件 [10.6]	9,971件 [18.9]	1,937件 [3.7]	11,396件 [21.6]	
	353件 [16.7]	224件 [10.6]	11件 [0.5]	437件 [20.7]	35件 [1.7]	223件 [10.6]	

[] 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	3,493 [100.0]	2,215	830	448
労働組合及び労使関係	44 [1.3]	36	3	5
労働条件	2,510 [71.9]	1,614	605	291
就業規則	33 [0.9]	18	10	5
労働契約	183 [5.2]	134	26	23
労働条件変更	52 [1.5]	39	7	6
配転・出向	49 [1.4]	29	20	0
賃金情報	4 [0.1]	1	1	2
賃金不払	712 [20.4]	460	203	49
賃金その他	136 [3.9]	91	44	1
退職金	61 [1.7]	44	15	2
労働時間	31 [0.9]	21	1	9
休日	0 [0.0]	0	0	0
休暇	128 [3.7]	96	28	4
休業	16 [0.5]	13	1	2
休職・復職	73 [2.1]	41	15	17
安全衛生	13 [0.4]	6	4	3
服務・懲戒	45 [1.3]	26	19	0
解雇	534 [15.3]	290	158	86
雇止め	187 [5.4]	114	19	54
退職	182 [5.2]	151	19	12
定年制	0 [0.0]	0	0	0
女性	15 [0.4]	9	0	6
育児休業	11 [0.3]	7	0	4
介護休業	5 [0.1]	2	0	3
その他	40 [1.1]	22	15	3
労働福祉	416 [11.9]	281	78	57
雇用保険	225 [6.4]	147	56	22
労災保険	44 [1.3]	29	7	8
健保・年金	145 [4.2]	103	15	27
教育・訓練	0 [0.0]	0	0	0
福利厚生	1 [0.0]	1	0	0
その他	1 [0.0]	1	0	0
人間関係	197 [5.6]	104	54	39
職場の嫌がらせ	164 [4.7]	85	43	36
セクシュアルハラスメント	7 [0.2]	5	0	2
その他	26 [0.7]	14	11	1
その他の問題	326 [9.3]	180	90	56
雇用関連	52 [1.5]	20	22	10
企業再編	0 [0.0]	0	0	0
企業倒産	25 [0.7]	16	6	3
偽装請負	18 [0.5]	3	6	9
損害賠償・慰謝料	26 [0.7]	20	6	0
税金	79 [2.3]	46	30	3
障害者	4 [0.1]	1	0	3
高齢者	44 [1.3]	24	6	14
派遣関連	33 [0.9]	14	13	6
その他	45 [1.3]	36	1	8

[] 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	平成25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)	502件[23.8] (△13.3)
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)	265件[12.6] (22.1)
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)	212件[10.0] (26.2)
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)	57件[2.7] (△45.2)
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)	379件[18.0] (84.9)
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)	151件[7.2] (15.3)
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)	23件[1.1] (2200.0)
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)	5件[0.2] (△80.0)
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)	24件[1.1] (84.6)
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)	74件[3.5] (△42.6)
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)	171件[8.1] (612.5)
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)	28件[1.3] (250.0)
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)	219件[10.4] (20.3)
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)	2,110件 [100.0] (18.1)

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】 コミュニケーション能力不足を理由とした解雇

相談者は、飲食業での仕事に従事する正規雇用の外国人労働者。働き始めて数か月経過した後、試用期間中にもかかわらず、突然に会社から「コミュニケーション能力不足のため、本日で契約を終了する」と即日解雇を通告された。相談者は驚き、急に解雇されては生活ができないと、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、「我慢して使ってきたが、相談者は、話をしても日本語が理解できないことが多く、客のクレーム対応や同僚とのコミュニケーションに適切な対応ができないため、解雇せざるを得ない」「試用期間中でもあり解雇は自由にできる筈では」と回答した。

あっせんの過程で、センターから解雇法理についての説明を行うとともに、最低でも解雇予告手当の支払いが必要であることを伝え、労使の話し合いを勧めた。

その結果、相談者も反省すべき点があったと意思表示し、会社もこれを評価。一定の金銭支払いの上での退職で労使が合意した。

【事例2】 急な退職を契機に一部が一方向的に差し引かれた給与の返還

相談者は、飲食業に従事するアルバイト雇用の外国人労働者。当初の条件と異なり休憩時間がとれない上、立ち仕事のため肉体的負荷が大きく、数日勤務した後に退職した。

しかし、その後暫くして受領した給与からは、働いた期間が研修期間であることを理由に、休憩時間分が差し引かれていた。

相談者は「自分は外国人だから差別されているのでは」と感じ、謝罪を求め、相談のためにセンターを訪れた。

センターから会社に事情聴取を行った。会社は、「採用面接時、勤務時間や休憩時間について丁寧に説明したが、契約書は研修後に手渡す予定であった」「当方の落ち度として反省している」と、早急な対応と謝罪の意向を示した。

センターからは会社に、差し引いた給与支払い及び謝罪を提案するとともに、契約書の書面化を勧めた。

会社が給与支払いに迅速に対応したことで、相談者も会社の対応を評価。謝罪までは求めないことで双方が合意した。

【事例3】 経営悪化を理由とした労働契約の打切り

相談者は教育関係の仕事等を経た後、更なるキャリアアップを目指してサービス業に転職した正規外国人労働者である。

入社後、相談者は、業務手順等についてノウハウを教えてもらえず大変苦労した。また、勤務開始後暫くして、会社から数百万単位の赤字があることが明らかにされた。それ以後仕事ぶりについて細かくチェックされるようになり、仕事を任せてもらえなくなった。

「様々な経営改善策を提案したが、聞き入れてもらえず、逆に経営悪化を理由とした労働契約の打切りを通告された」とセンターに相談のため来所した。

センターから会社に事情聴取を行った。会社は、「リーマンショックで売り上げが減少、その後の回復を見込んでいたが、市場縮小と競争激化のため思ったほどの回復に至らなかった」「会社としても社長報酬の減額や採用抑制等、様々な努力はしてきた」とのことであった。

相談者については、「トレーニングを行い、本人の頑張りを期待したが、成長が見込めない上、業務成績も芳しくないため契約打切りを決めた」とも述べた。

センターが経営回復を見越した採用や労働契約打切り過程における課題を指摘するとともに離職条件について再検討を要請した。

その結果、会社も判断の甘さを認め、離職条件の再検討を約束。最終的に、当面の生活保障として基本給数か月分に若干の上乗せした金額が提示され、労使が合意に達した。

【事例4】 差し引かれた賃金の請求を契機に命じられた配置転換

相談者は在日十余年になる外国人労働者。英会話学校を経て、数年前に正社員として入社したが、入社以来、年次有給休暇を取得できず、病気通院等で勤務を休む場合はその分が賃金から差し引かれていた。

その日数が数十日にも及ぶようになったため、会社に差し引かれた分の支払いを請求した。しかし会社はこれを拒否した上、過去に相談者とトラブルを起こした人物が所属長を務める事業所への配転を相談者に命じた。

相談者は、この処遇を事実上の解雇と認識。過去の取得できなかった年次有給休暇相当分の支払い等も併せて求めたいとの意向を持って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、「相談者は正社員であることから重用してきたが、自己主張が強くその配置に腐心してきた」「現所属でもトラブルを起こし、やむを得ず相談者に配置転換を命じた」「しかし、応じてもらえずに困惑しており、配置転換に特段の意思は無い」「年次有給休暇については申請があれば可能で取得不可ということではなく、この度の案件を解雇とは認識していない」と述べた。

センターから相談者に会社の考えを伝え、会社は配転先を用意していることから、この度の配転処遇が解雇に該当する可能性は微妙であること等を説明し、相談者の理解を求めた。

最終的には、年次有給休暇取得の上での退職で労使双方が合意した。