

労働相談及びあっせんの概要

(平成25 年度)



東京都産業労働局

ま え が き

東京都では、都内6か所に設置した労働相談情報センターで、労使や都民の皆様から、常時、労働問題全般についての相談を受けております。また、労働相談を受ける中で、当事者間での自主的な問題解決が困難な場合、当事者である労働者及び使用者の要請を受けて、労使間の問題解決の手助けをする「あっせん」を行っています。

この冊子は、平成25年4月から平成26年3月までの1年間に受けた労働相談及びあっせんの状況をご理解いただくために作成したものです。

平成25年度の労働相談件数は、52,684件となり、前年度より529件増加(1.0%)、平成18年度以降、8年連続で5万件を超え、依然として高水準で推移しています。また、労働相談から「あっせん」に移行した件数は531件で、前年度より30件減少しました(△5.3%)。

相談内容では、最多項目は4年連続で「退職」(10,695項目)となり、以下、「解雇」7,854項目、「職場の嫌がらせ」7,632項目、「労働契約」7,611項目、「賃金不払」7,287項目が上位5項目となっています。

労働問題で悩みを抱える労使双方に対し、東京都は長年にわたり問題解決のための助言や適切な示唆等を行ってきました。

また、平成21年4月以降は、都民の方々が気軽に相談できる窓口として、労働問題の電話相談専用ダイヤル『東京都ろうどう110番』を開設しています。

今後とも労働相談情報センターは、身近な労働相談の窓口として、また、労使間のトラブルを未然に防止するための情報発信源として、広く都民のお役に立ちたいと考えています。

本冊子が、東京都の労働相談業務について、ご理解いただく一助となれば幸いです。

平成26年7月

東京都産業労働局雇用就業部労働環境課

目 次

I	労働相談の状況	1
1	労働相談の状況	3
2	労働相談の内容	8
3	労働相談の受理形態等の状況	10
4	街頭労働相談等	12
5	関連事業	14
II	あっせんの状況	15
1	あっせんの状況	17
2	あっせんに要した日数	19
3	あっせんの内容	20
4	あっせん事例	21
III	労働相談のテーマ別状況	27
1	パート・アルバイト労働相談	29
2	派遣労働相談	34
3	外国人労働相談	39
4	職場の嫌がらせに関する労働相談	45
5	セクシュアルハラスメントに関する労働相談	50
6	メンタルヘルスに関する労働相談	54
7	心の健康相談	57
IV	統 計 表	63
	労働相談情報センターのご案内	69

I 労働相談の状況

1 労働相談の状況

(1) 年間労働相談件数

労働相談件数は52,684件で、前年度より529件増加した（1.0%）。平成18年度以降、8年連続で5万件を超え、依然として高水準で推移している。

図1 労働相談件数の推移

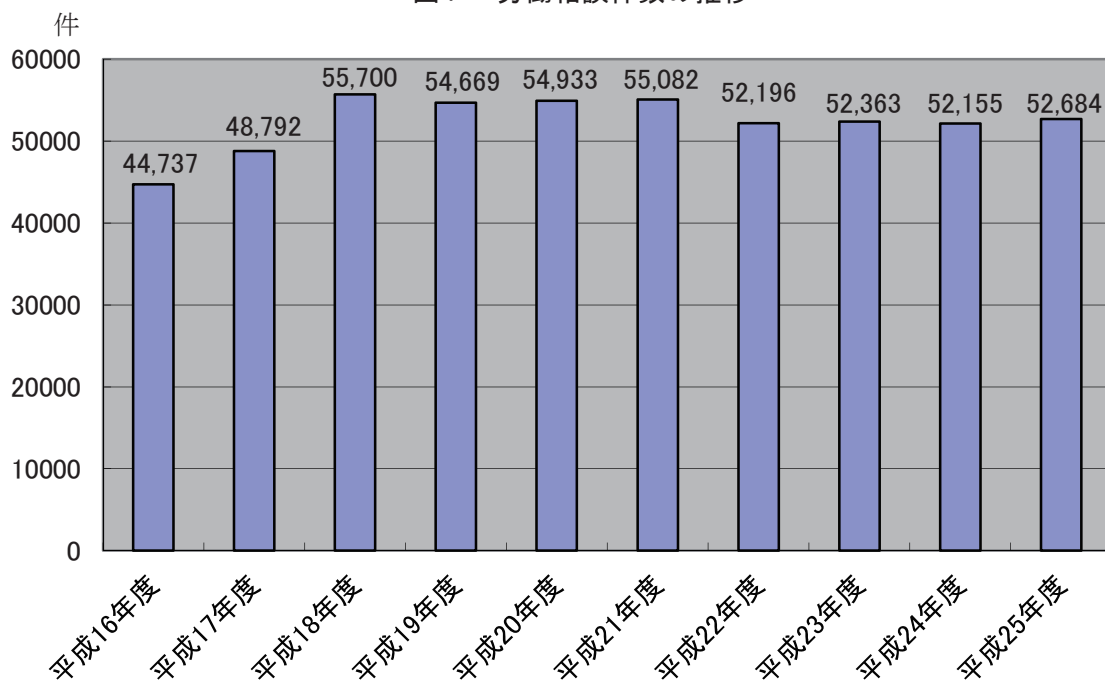


表1 年度別労働相談件数

区 分	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
合 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)

() は対前年度比

(2) 労使別にみた労働相談件数

労働者からの相談が全体の4分の3を超え、使用者からの相談が2割弱となっている。

表2 労使別年度別労働相談件数

年度 労使別	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
合 計	54,933件 (0.5) [100.0]	55,082件 (0.3) [100.0]	52,196件 (△5.2) [100.0]	52,363件 (0.3) [100.0]	52,155件 (△0.4) [100.0]	52,684件 (1.0) [100.0]
労働者	40,471件 (2.9) [73.7]	41,506件 (2.6) [75.4]	39,635件 (△4.5) [75.9]	40,348件 (1.8) [77.1]	40,064件 (△0.7) [76.8]	40,601件 (1.3) [77.1]
使用者	10,618件 (△11.9) [19.3]	9,988件 (△5.9) [18.1]	9,455件 (△5.3) [18.1]	9,174件 (△3.0) [17.5]	9,469件 (3.2) [18.2]	9,214件 (△2.7) [17.5]
その他	3,844件 (17.2) [7.0]	3,588件 (△6.7) [6.5]	3,106件 (△13.4) [6.0]	2,841件 (△8.5) [5.4]	2,622件 (△7.7) [5.0]	2,869件 (9.4) [5.4]

() は対前年度比 [] は構成比

(3) 労働組合の有無別にみた労働相談件数

労使別が判明している相談件数について、労働組合の有無別についてみると、労働組合の無い企業の労使からの相談割合は、約9割である。

表3 労働組合の有無別労働相談件数

区 分	計	労働者	使用者
合 計	49,815件 [100.0]	40,601件 [100.0]	9,214件 [100.0]
労組有	5,053件 [10.1]	4,203件 [10.4]	850件 [9.2]
労組無	44,762件 [89.9]	36,398件 [89.6]	8,364件 [90.8]

[] は構成比

表4 労働組合の無い企業の労使からの相談比率の推移

区 分	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
合 計	90.0%	88.6%	88.2%	88.3%	89.2%	89.9%

(4) 男女別にみた労働相談件数

男女別の相談割合では、男性からの相談が女性を上回っている。

表5 男女別年度別労働相談件数

年度 男女別	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
合 計	54,933件 [100.0]	55,082件 [100.0]	52,196件 [100.0]	52,363件 [100.0]	52,155件 [100.0]	52,684件 [100.0]
男性からの相談	30,144件 [54.9]	31,451件 [57.1]	28,168件 [54.0]	27,929件 [53.3]	27,791件 [53.3]	27,757件 [52.7]
女性からの相談	24,789件 [45.1]	23,631件 [42.9]	24,028件 [46.0]	24,434件 [46.7]	24,364件 [46.7]	24,927件 [47.3]

[] は構成比

表6 男女別労使別労働相談件数

区 分	労働者	使用者	その他
男性からの相談 27,757件 [100.0]	19,100件 [68.8]	7,058件 [25.4]	1,599件 [5.8]
女性からの相談 24,927件 [100.0]	21,501件 [86.3]	2,156件 [8.6]	1,270件 [5.1]

[] は構成比

(5) 契約形態別にみた労働相談件数

労働契約の形態別にみると、非正規労働者（契約社員、パート・アルバイト、派遣）関連の相談が17,155件で、契約形態の分かった相談の37.9%を占めている。

表7 契約形態別労働相談件数

合 計	正社員	契 約	パート・ アルバイト	再雇用	派 遣	業務請負	不明・その他
52,684件 [100.0]	27,172件 [51.6]	5,498件 [10.4]	9,000件 [17.1]	152件 [0.3]	2,657件 [5.0]	804件 [1.5]	7,401件 [14.0]
(45,283件)	(60.0)	(12.1)	(19.9)	(0.3)	(5.9)	(1.8)	—

[] 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。）、また、（ ）は「不明・その他」を除いた構成比

(6) 企業規模別にみた労働相談件数

企業の規模からみると、「30人未満」の小規模企業の労使からの相談が11,530件と最も多く、相談全体の2割強を占めている。

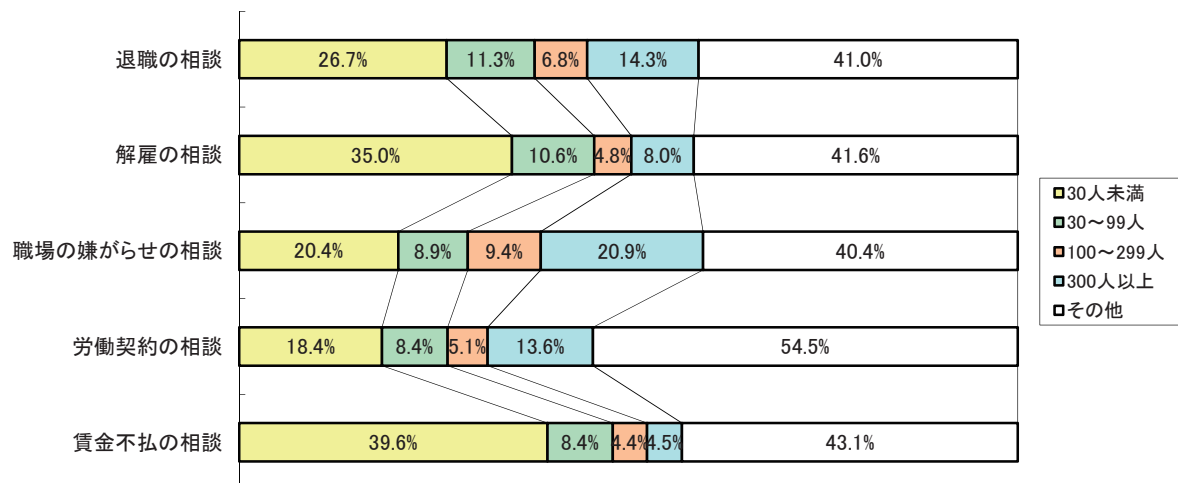
表8 企業規模別年度別労働相談件数

年度 規模別	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
合 計	54,933件 [100.0]	55,082件 [100.0]	52,196件 [100.0]	52,363件 [100.0]	52,155件 [100.0]	52,684件 [100.0]
30人未満	13,544件 [24.7]	11,882件 [21.6]	12,797件 [24.5]	12,462件 [23.8]	12,093件 [23.2]	11,530件 [21.9]
30～99人	7,180件 [13.1]	7,067件 [12.8]	5,767件 [11.0]	5,709件 [10.9]	5,536件 [10.6]	4,848件 [9.2]
100～ 299人	5,257件 [9.6]	4,821件 [8.8]	4,440件 [8.5]	4,165件 [8.0]	3,811件 [7.3]	3,078件 [5.8]
300人以上	10,042件 [18.3]	10,081件 [18.3]	8,326件 [16.0]	8,609件 [16.4]	8,778件 [16.8]	8,097件 [15.4]
そ の 他 ・ 不 明	18,910件 [34.4]	21,231件 [38.5]	20,866件 [40.0]	21,418件 [40.9]	21,937件 [42.1]	25,131件 [47.7]

[] は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、合計と一致しない年度がある）

●企業規模による相談内容の差

企業規模の分かった相談のうち、賃金不払、解雇及び退職の相談は「30人未満」の規模企業の割合が高く、職場の嫌がらせの相談は「300人以上」の規模企業の割合が高い。



（※構成比は、項目ごとに四捨五入を行ったため、その合計が100.0%と一致しない場合がある）

(7) 産業別にみた労働相談件数

産業別の相談割合は、「情報通信業」や「教育、学習支援」等が増加し、「建設業」や「運輸業、郵便業」等が減少した。

表9 産業別労働相談件数

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]
	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]

[] は構成比

表10 産業別年度別労働相談件数

年度 産業別	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
合 計	54,933件 [100.0]	55,082件 [100.0]	52,196件 [100.0]	52,363件 [100.0]	52,155件 [100.0]	52,684件 [100.0]
建設業	1,787件 [3.3]	1,734件 [3.1]	1,680件 [3.2]	1,552件 [3.0]	2,143件 [4.1]	1,630件 [3.1]
製造業	5,682件 [10.3]	4,718件 [8.6]	4,449件 [8.5]	4,367件 [8.3]	4,892件 [9.4]	4,887件 [9.3]
情報通信業	5,209件 [9.5]	6,092件 [11.1]	3,565件 [6.8]	3,749件 [7.2]	3,483件 [6.7]	3,619件 [6.9]
運輸業、郵便業	2,163件 [3.9]	2,282件 [4.1]	1,793件 [3.4]	2,123件 [4.1]	2,109件 [4.0]	1,724件 [3.3]
卸売業、小売業	5,505件 [10.0]	5,525件 [10.0]	5,613件 [10.8]	5,421件 [10.4]	6,086件 [11.7]	6,156件 [11.7]
金融業、保険業	1,801件 [3.3]	1,451件 [2.6]	1,170件 [2.2]	1,342件 [2.6]	1,303件 [2.5]	1,169件 [2.2]
不動産業、物品賃貸業	1,094件 [2.0]	698件 [1.3]	626件 [1.2]	1,008件 [1.9]	672件 [1.3]	581件 [1.1]
宿泊業、飲食サービス業	2,416件 [4.4]	2,124件 [3.9]	2,594件 [5.0]	2,851件 [5.4]	2,365件 [4.5]	2,306件 [4.4]
教育、学習支援	1,884件 [3.4]	2,156件 [3.9]	1,281件 [2.5]	1,792件 [3.4]	1,641件 [3.1]	1,712件 [3.2]
医療、福祉	3,452件 [6.3]	4,225件 [7.7]	3,948件 [7.6]	4,759件 [9.1]	5,562件 [10.7]	5,596件 [10.6]
サービス業（他に分類されないもの）	12,142件 [22.1]	10,698件 [19.4]	11,842件 [22.7]	10,955件 [20.9]	10,115件 [19.4]	9,971件 [18.9]
そ の 他 不 明	11,798件 [21.5]	13,379件 [24.3]	13,635件 [26.1]	12,444件 [23.8]	11,784件 [22.6]	13,333件 [25.3]

[] は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、合計と一致しない年度がある）

2 労働相談の内容

労働相談総項目数は、95,414項目（1件の相談で、複数項目にわたる相談があるため相談件数を上回る）で、最多項目は「退職」10,695項目（11.2%）。以下、「解雇」7,854項目（8.2%）、「職場の嫌がらせ」7,632項目（8.0%）の順となっている。

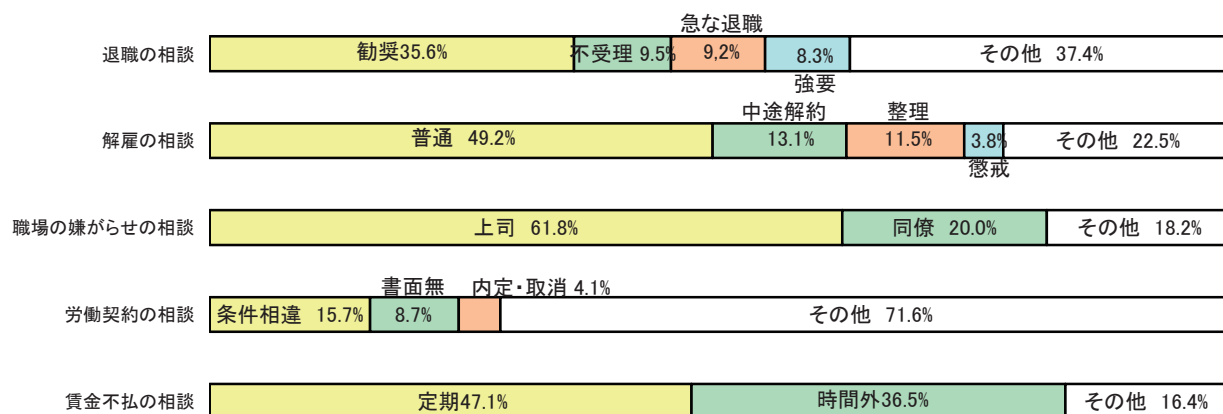
また、「退職」の相談では、使用者からの働きかけ[勧奨（35.6%）及び強要（8.3%）]に対する相談が4割以上を占めている。「職場の嫌がらせ」の相談では、「上司から」が最も多くなっている（61.8%）。

表11 年度別相談項目上位5項目

区 分	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
総項目数	92,644項目 [100.0]	95,271項目 [100.0]	93,872項目 [100.0]	99,261項目 [100.0]	100,271項目 [100.0]	95,414項目 [100.0]
1 位	解 雇 10,625項目 [11.5]	解 雇 10,870項目 [11.4]	退 職 9,208項目 [9.8]	退 職 10,634項目 [10.7]	退 職 10,743項目 [10.7]	退 職 10,695項目 [11.2]
2 位	退 職 8,460項目 [9.1]	退 職 10,485項目 [11.0]	解 雇 8,303項目 [8.8]	解 雇 9,773項目 [9.8]	解 雇 8,800項目 [8.8]	解 雇 7,854項目 [8.2]
3 位	賃金不払 7,733項目 [8.3]	職場の嫌がらせ 7,113項目 [7.5]	賃金不払 7,280項目 [7.8]	職場の嫌がらせ 7,346項目 [7.4]	職場の嫌がらせ 7,962項目 [7.9]	職場の嫌がらせ 7,632項目 [8.0]
4 位	労働契約 6,377項目 [6.9]	賃金不払 7,065項目 [7.4]	労働契約 7,063項目 [7.5]	賃金不払 7,182項目 [7.2]	賃金不払 7,302項目 [7.3]	労働契約 7,611項目 [8.0]
5 位	職場の嫌がらせ 5,960項目 [6.4]	労働契約 6,299項目 [6.6]	職場の嫌がらせ 7,049項目 [7.5]	労働契約 7,109項目 [7.2]	労働契約 6,865項目 [6.8]	賃金不払 7,287項目 [7.6]

[]は構成比

●相談の多い項目の細分類



（※構成比は、項目ごとに四捨五入を行ったため、その合計が100.0%と一致しない場合がある）

表12 労使別相談内容項目（重複あり）

労 使 別	計 [構成比%]	労働者	使用者	その他
合 計	95,414 [100.0]	72,228	17,915	5,271
労働組合及び労使関係	2,666 [2.8]	1,913	476	277
労働条件	63,079 [66.1]	47,301	12,644	3,134
就業規則	2,336 [2.4]	1,246	786	304
労働契約	7,611 [8.0]	5,585	1,308	718
労働条件変更	4,141 [4.3]	3,335	716	90
配転・出向	1,405 [1.5]	1,158	216	31
賃金情報	819 [0.9]	257	464	98
賃金不払	7,287 [7.6]	5,697	1,349	241
賃金その他	2,368 [2.5]	1,838	434	96
退職金	2,015 [2.1]	1,359	548	108
労働時間	1,891 [2.0]	1,529	227	135
休日	158 [0.2]	139	17	2
休暇	3,042 [3.2]	2,399	584	59
休業	905 [0.9]	653	235	17
休職・復職	2,921 [3.1]	2,267	486	168
安全衛生	542 [0.6]	403	79	60
服務・懲戒	798 [0.8]	615	135	48
解雇	7,854 [8.2]	5,693	1,956	205
雇止め	2,480 [2.6]	1,786	602	92
退職	10,695 [11.2]	8,778	1,679	238
定年制	33 [0.0]	29	4	0
女性	1,228 [1.3]	802	229	197
育児休業	939 [1.0]	626	218	95
介護休業	224 [0.2]	138	48	38
その他	1,387 [1.5]	969	324	94
労働福祉	8,729 [9.1]	6,588	1,663	478
雇用保険	3,950 [4.1]	2,945	818	187
労災保険	990 [1.0]	777	138	75
健保・年金	3,460 [3.6]	2,622	638	200
教育・訓練	130 [0.1]	97	28	5
福利厚生	143 [0.1]	106	35	2
その他	56 [0.1]	41	6	9
人間関係	11,887 [12.5]	9,551	1,743	593
職場の嫌がらせ	7,632 [8.0]	6,236	1,075	321
セクシュアルハラスメント	1,397 [1.5]	974	294	129
その他	2,858 [3.0]	2,341	374	143
その他の問題	9,053 [9.5]	6,875	1,389	789
雇用関連	2,060 [2.2]	1,630	296	134
企業再編	300 [0.3]	245	39	16
企業倒産	261 [0.3]	220	29	12
偽装請負	132 [0.1]	102	15	15
損害賠償・慰謝料	1,547 [1.6]	1,268	220	59
税金	463 [0.5]	341	105	17
障害者	739 [0.8]	606	65	68
高齢者	519 [0.5]	358	108	53
派遣関連	1,423 [1.5]	934	341	148
その他	1,609 [1.7]	1,171	171	267

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

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34,519件（65.5%）と最も多く、次いで直接訪れての来所相談が10,811件（20.5%）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
52,684件 [100.0]	10,811件 [20.5]	34,519件 [65.5]	1,842件 [3.5]	5,512件 [10.5]

※「出張」は、街頭労働相談や随時出張相談等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20分となっており、約 8 割の相談が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 9 % 近くある。

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
52,684件 [100.0]	42,323件 [80.3]	5,706件 [10.8]	4,655件 [8.8]

[] 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）

(3) 夜間（平日の午後 5 時～午後 8 時）労働相談

月曜～金曜の毎日午後 8 時まで、「東京都ろうどう 1 1 0 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
6,060件 [100.0]	5,043件 [83.2]	808件 [13.3]	209件 [3.4]	626件 [10.3]	4,418件 [72.9]	33件 [0.5]	983件 [16.2]

[] 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）

(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、労働相談情報センター[飯田橋]に窓口を設置して、土曜労働相談を実施している。
この土曜労働相談の25年度の受理件数は、2,284件となった。

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	その他
2,284件 [100.0]	2,142件 [93.8]	59件 [2.6]	83件 [3.6]	350件 [15.3]	1,712件 [75.0]	222件 [9.7]

4 街頭労働相談等

(1) 街頭労働相談

毎年5月と10月を「労働相談強調月間」と定め、駅等の街頭で他の行政機関とも連携して相談を受けている。日頃、労働問題の悩みや疑問を抱えながらも相談窓口に来ることを躊躇している都民に、気軽に立ち寄ることができる場を提供することを目的としたものであり、実施結果は以下のとおりとなっている。

表17 街頭労働相談件数

合 計	実施時期	実施実績
1,360件	5月	506件
	10月	854件

表18 街頭労働相談実施状況

担当所	実施日	時 間	場 所
労働相談情報センター(飯田橋)	5月23日(木)	12:00～17:00	新宿駅西口イベントコーナー
大崎事務所	5月9日(木)	11:00～15:00	世界貿易センタービル2階コンコース
池袋事務所	5月14日(火)	11:00～15:00	池袋駅西口 東武ホープセンター地下1階通路
亀戸事務所	5月29日(水)	12:00～15:30	NTT上野ビル正面玄関
国分寺事務所	5月10日(金)	11:30～15:30	コピス吉祥寺A館 コピスふれあいデッキこもれび
八王子事務所	5月16日(木)	11:30～15:00	小田急線町田駅カリヨン広場
労働相談情報センター(飯田橋)	10月10日(木)	11:00～15:00	渋谷駅 東急百貨店東横店2階
	10月31日(木)	12:00～17:00	新宿駅西口イベントコーナー
大崎事務所	10月17日(木)	11:00～15:00	ゆりかもめ新橋駅改札下コンコース
池袋事務所	10月19日(土)	12:00～16:00	板橋区民まつり地域文化のひろば
	10月20日(日)	10:00～16:00	
亀戸事務所	10月18日(金)	10:00～17:00	城東地域中小企業振興センター
	10月19日(土)	10:00～17:00	
	10月20日(日)	10:00～15:00	
国分寺事務所	10月18日(金)	11:30～15:30	JR昭島駅北口モリタウン前通路
八王子事務所	10月18日(金)	11:30～15:30	京王線調布駅南口

(2) パート・派遣・契約社員等の労働月間

11月を非正規労働者を対象とした「パート・派遣・契約社員等の労働月間」と定め、セミナー&相談会や電話総合相談等を実施した。
実施結果は以下のとおり。

表19 「パート・派遣・契約社員等労働月間」セミナー&相談会 件数・相談項目

相談件数	相談項目数	健保・年金	労働契約	税金	派遣関連	休暇	その他
60件	94 項目 [100.0]	16 項目 [17.0]	13 項目 [13.8]	13 項目 [13.8]	10 項目 [10.6]	6 項目 [6.4]	36 項目 [38.3]

[] 内は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、100.0と一致しない）

表20 「パート・派遣・契約社員等労働月間」セミナー&相談会 実施状況

担当所	実施日	セミナー	相談会	場 所
労働相談情報センター (飯田橋)	11月18日(月)	14:00～16:00		労働相談情報センター セミナー室
	11月20日(水)		16:00～17:00	
大崎事務所	11月13日(水)	13:00～15:00	15:00～16:00	東京都南部労政会館
	11月19日(火)	14:00～16:00	16:00～17:00	
池袋事務所	11月18日(月)	14:00～16:00	16:00～17:00	池袋事務所セミナー室
	11月22日(金)			
亀戸事務所	11月15日(金)	13:30～15:30		江東区亀戸文化センター
	11月21日(木)	13:30～15:30	15:30～16:30	
国分寺事務所	11月 1日(金)	14:00～16:00		東京都国分寺労政会館
	11月 6日(水)	13:30～15:30	15:30～16:30	
八王子事務所	11月15日(金)	14:30～16:30		稲城市立 i プラザ会議室
	11月22日(金)	13:30～15:30	15:30～16:30	

表21 パート・派遣・契約社員等電話総合相談 件数・相談項目

相談件数	相談項目数	退 職	賃金不払	労働契約	解雇	賃金その他	その他
112件	161 項目 [100.0]	18 項目 [11.2]	16 項目 [9.9]	15 項目 [9.3]	11 項目 [6.8]	10 項目 [6.2]	91 項目 [56.5]

[] は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、100.0と一致しない）

表22 パート・派遣・契約社員等電話総合相談 実施状況

実施日	時 間	実施場所	相談件数
11月6日(水)	10:00～17:00	労働相談情報センター	112件
11月7日(木)			

5 関連事業

(1) 特別相談会の実施

9月、12月、3月に、それぞれテーマを設定し、特別相談会を実施した。

表23 特別相談会 実施状況・相談件数

事業名	実施日	時間	実施場所	相談件数
仕事の悩み特別相談	9月10日(火) 9月11日(水)	9:30～17:00	労働相談情報センター	88件
「解雇・退職、再就職等」年末特別相談会	12月10日(火) 12月11日(水)	9:30～17:00		119件
春の電話労働相談会	3月11日(火) 3月12日(水)	9:30～17:00		101件

(2) 「TOKYOはたらくネット」による情報提供

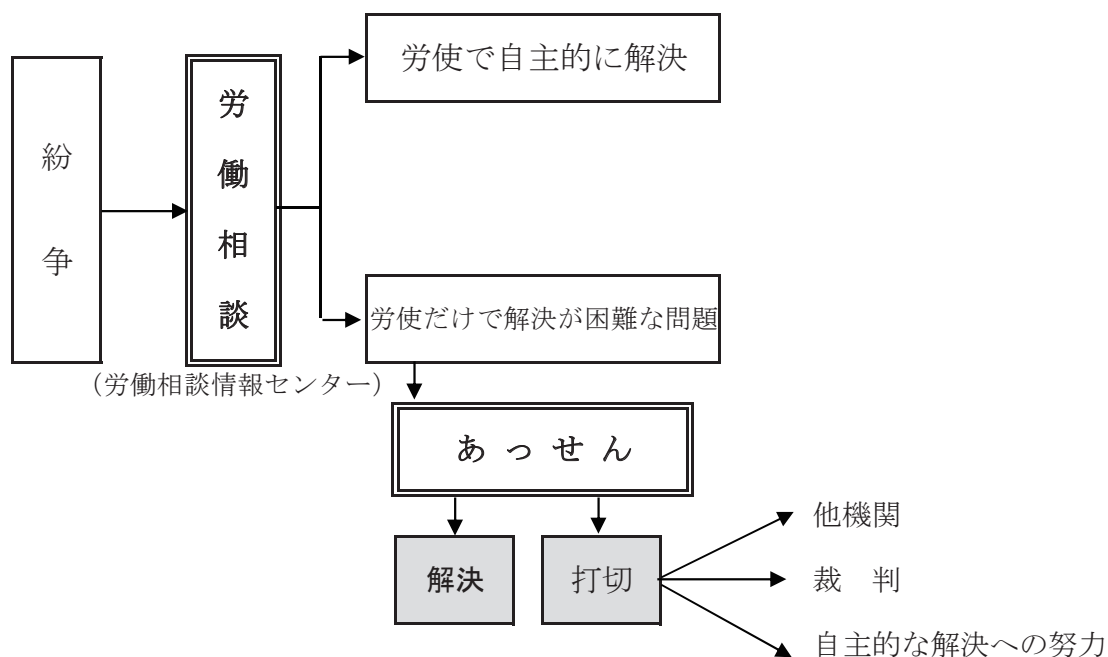
インターネット上のサイト「TOKYOはたらくネット」の一部を利用し、労働関係の情報を提供している。(http://www.hataraku.metro.tokyo.jp/)
また、東京都労働相談情報センターも、専用サイトにて情報提供を行っている。(http://www.hataraku.metro.tokyo.jp/soudan-c/center/index.html)

Ⅱ あっせんの状況

1 あっせんの状況

労働相談情報センターが行っている「あっせん」は、労働問題をめぐる労使間のトラブルに係る労働相談を受ける中で、労使だけでは自主的な解決が難しい問題について、労使からの調整してほしいとの要請を東京都が受けた場合に、労働相談情報センターが第三者としての中立的立場で労使間の自主的な解決に向けて手助けを行うことをいう。

よって、労働関係調整法に基づき労働委員会が行う「斡旋」とは異なるものである。



(1) 年間あっせん件数及び解決率

労働相談のうち「あっせん」に移行したものは、531件（前年度比△5.3％）で、そのうち「あっせん」により紛争当事者間の合意ができたのは、388件（解決率73.1％）である。

表24 年度別あっせん件数及び解決率

	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
あっせん 件数	677件 (△19.3)	729件 (7.7)	639件 (△12.3)	602件 (△5.8)	561件 (△6.8)	531件 (△5.3)
解決件数	464件	489件	460件	404件	394件	388件
解決率	68.5%	67.1%	72.0%	67.1%	70.2%	73.1%

() 内は対前年度比

(2) あっせんの解決内容及び打切要因

あっせんの解決内容をみると、「金銭」が49.5%となっており、全体の半数近くに及ぶ。また、打切要因では、労使双方の「主張不一致」が、全体の7割近くを占める。

表25 解決内容別あっせん解決件数（重複あり）

合 計	金 銭	復 職	休 業	解雇・退職	謝 罪	その他
388件	192件	20件	13件	121件	14件	158件
[100.0]	[49.5]	[5.2]	[3.4]	[31.2]	[3.6]	[40.7]

[] 内は構成比（※重複があるため、構成比の計は100.0を超える）

表26 打切要因別あっせん打切件数（重複あり）

合 計	主張不一致	法令無視	連絡不能	その他
143件	100件	16件	14件	23件
[100.0]	[69.9]	[11.2]	[9.8]	[16.1]

[] 内は構成比（※重複があるため、構成比の計は100.0を超える）

(3) 男女別あっせん件数

男女別のあっせん件数は、女性のあっせん件数が男性のそれを上回っている。

表27 男女別あっせん件数

合 計	男 性	女 性
531件	237件	294件
[100.0]	[44.6]	[55.4]

[] 内は構成比

(4) 規模別あっせん件数

規模別では、「30人未満」が185件（34.8%）と3分の1強で、「30～99人」91件（17.1%）を合わせた「100人未満」の企業が全体の5割強を占めている。

表28 規模別あっせん件数

合 計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	不 明
531件 [100.0]	185件 [34.8]	91件 [17.1]	35件 [6.6]	99件 [18.6]	121件 [22.8]

[] 内は構成比(※項目ごとに四捨五入したため、合計と一致しない)

(5) 産業別あっせん件数

産業別では、「サービス業（他に分類されないもの）」が122件（23.0%）と最も多く、次いで「医療、福祉」が91件（17.1%）、「卸売業、小売業」が、90件（16.9%）となっている。 また、「サービス業（他に分類されないもの）」に、「医療、福祉」「卸売業、小売業」「宿泊業、飲食サービス業」を加えたサービス関連業種が「あっせん」全体の6割以上を占める。
--

表29 産業別あっせん件数

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
531件 [100.0]	19件 [3.6]	52件 [9.8]	41件 [7.7]	28件 [5.3]	90件 [16.9]	7件 [1.3]	11件 [2.1]
	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
	38件 [7.2]	24件 [4.5]	91件 [17.1]	122件 [23.0]		6件 [1.1]	2件 [0.4]

[] 内は構成比

2 あっせんに要した日数

あっせんに要した日数をみると、「10日未満」が33.9%、「10～19日」が18.6%となっており、概ね3週間以内に案件の5割以上が一定の決着を見ているが、91日以上
の長期案件も7.3%（39件）を占めている。

表30 日数別あっせん件数

合 計	10日未満	10～19日	20～29日	30～39日	40～49日	50～90日	91日以上
531件 [100.0]	180件 [33.9]	99件 [18.6]	87件 [16.4]	45件 [8.5]	26件 [4.9]	55件 [10.4]	39件 [7.3]

[] 内は構成比

3 あっせんの内容

「あっせん」の内容では、「解雇」が140項目（14.3%）と最も多く、次いで「退職」129項目（13.2%）、「賃金不払」109項目（11.1%）となっている。
また、労働相談の内容が多様化する中で、「あっせん」の内容也多岐にわたっている。

表31 年度別あっせん項目上位3項目

区 分	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
総項目数	1,034項目 [100.0]	1,306項目 [100.0]	1,173項目 [100.0]	1,170項目 [100.0]	1,187項目 [100.0]	980項目 [100.0]
1 位	解 雇 212項目 [20.5]	解 雇 252項目 [19.3]	解 雇 182項目 [15.5]	解 雇 197項目 [16.8]	解 雇 187項目 [15.8]	解 雇 140項目 [14.3]
2 位	賃金不払 153項目 [14.8]	賃金不払 164項目 [12.6]	賃金不払 141項目 [12.0]	退 職 147項目 [12.6]	退 職 126項目 [10.6]	退 職 129項目 [13.2]
3 位	退 職 116項目 [11.2]	退 職 145項目 [11.1]	退 職 140項目 [11.9]	賃金不払 139項目 [11.9]	賃金不払 108項目 [9.1]	賃金不払 109項目 [11.1]

[] は構成比

表32 あっせんの内容項目（重複あり）

合 計	980 [100.0]		
労働組合・労使関係	7 [0.7]	介 護 休 業	0 [0.0]
労働条件	700 [71.4]	そ の 他	12 [1.2]
就 業 規 則	8 [0.8]	労働福祉	96 [9.8]
労働契約	46 [4.7]	雇用保険	51 [5.2]
労働条件変更	46 [4.7]	労災保険	9 [0.9]
配 転 ・ 出 向	19 [1.9]	健保・年金	30 [3.1]
賃 金 不 払	109 [11.1]	福利厚生	3 [0.3]
賃 金 そ の 他	22 [2.2]	教育・訓練/その他	3 [0.3]
退 職 金	23 [2.3]	人 間 関 係	117 [11.9]
労働時間	5 [0.5]	職場の嫌がらせ	85 [8.7]
休 日	0 [0.0]	セクシュアルハラスメント	11 [1.1]
休 暇	35 [3.6]	そ の 他	21 [2.1]
休 業	16 [1.6]	そ の 他 の 問 題	60 [6.1]
休 職 ・ 復 職	35 [3.6]	雇用関連	6 [0.6]
安 全 衛 生	5 [0.5]	企業再編・倒産	6 [0.6]
服 務 ・ 懲 戒	6 [0.6]	偽 装 請 負	1 [0.1]
解 雇	140 [14.3]	損害賠償・慰謝料	23 [2.3]
雇 止 め	39 [4.0]	税 金	3 [0.3]
退 職	129 [13.2]	障 害 者	6 [0.6]
定 年 制	0 [0.0]	高 年 齢 者	4 [0.4]
女 性	1 [0.1]	派 遣 関 連	7 [0.7]
育 児 休 業	4 [0.4]	そ の 他	4 [0.4]

[] 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）

4 あっせん事例

1. 親の介護を契機とした退職勧奨

○内 容

相談者は、情報通信業に数年間勤務する有期契約社員。親の病気を契機にその介護のため欠勤を重ねるようになった。次第に相談者の欠勤日数増が会社の業務執行に影響を及ぼすに至り、相談者は会社から「勤務不良」を理由に自己都合退職を執拗に求められる事態に発展、相談に来所した。

相談者は雇用保険の失業給付を早急に受けて転職することを希望し、センターの助言を受けて会社「勧奨退職扱い」なら退職に合意することを伝えたが、会社は応じなかった。

○あっせん結果

センターが事情聴取を行った。会社は「当社は自分から辞める社員以外を辞めさせた例は無い」と回答。会社は、勧奨退職は事業の都合による場合のみと思い込んでおり、自己都合退職を強要していることに自覚が薄弱であった。

そのため、センターから勧奨退職について、会社や相談者の体面を傷つけるものではないこと、失業給付が手厚いこと等の補足説明を行った。

その結果、「家庭事情」を理由とした勧奨退職で会社が了承。双方合意に至り、センター立会いの下、退職届の提出及び離職票の発行等の退職関係手続が円満に履行された。

2. 上司からの退職強要とそれに伴う賃金不払

○内 容

相談者は求人チラシを見て応募し、営業担当の正社員として勤務を開始した。入社後1週間は上司と一緒に得意先を回っていたが、その後は一人で担当するようになり何件か契約実績もあげていた。しかし、その頃から上司から毎日のように仕事の進め方について過剰な叱責を受けるようになった。

勤務開始後暫くして、「資質に疑問がある。営業職が向いていないのでは」「なぜ自分で会社を辞める辞めないの判断ができないのか」等と深夜まで厳しく問い詰められたため、相談者は退職を決意しその後は出勤しなかった。

その後、会社からの連絡も無く給料も支払われないということで、センターに相談のため訪れた。

○あっせん結果

センターから会社へ事情聴取を行ったところ、会社は、「相談者は月末ごろにメールが送られて来たきり出社していないので、会社側も困っている」「頻繁に会社からお金を借りたがるところがあり、このまま社員として置いておくことに疑問があった」と述べた。

相談者が会社との話し合いを望んでいたため、この件を会社へ提案したところ、会社側の了承が得られたため、暫く後、センターにて話し合いが行われた。

その結果、①在職期間の賃金、交通費並びに立替えていた経費の全額及びその他特別手当として一定額の支払、②相談者は当月末日付で退職する、との内容で労使が合意し、確認書を取り交わした。

3. 試用期間中になされた本採用拒否の通知

○内 容

相談者は、情報サービス業の正社員の求人に応募し採用された。当初の4か月間は試用期間であった。ところが、試用期間を2か月延長された後、最終的に、適格性を欠くとの理由により、本採用拒否の通告を受けた。

相談者は、「そもそも正社員としての採用なので、試用期間といっても簡単に解雇できないのではないか」「採用後6か月以上経過したので有給休暇も取得できるので」「現在通院中でもあり、離職による健康保険の資格喪失は回避したい」と、センターに相談のため来所した。

○あっせん結果

相談者からあっせん依頼があり、センターが事情聴取のため会社に連絡をとったが、会社側は、当面は相談者との直接交渉を希望した。そのため、暫くの間、その自主的交渉経過を見守ることとし、必要に応じてセンターが相談者に適宜助言を行った。

その後、労使が話し合った結果、会社側の譲歩もあって、在職中迄の社会保険加入と賃金3か月相当分を速やかに支払う退職条件で労使が最終的に合意に達した。

4. 海外所在の本社指示による整理解雇

○内 容

相談者は、外資系卸売・小売業に勤務する正社員である。突然、会社からリストラ及び人員削減の対象となったことを通告され、同時に退職条件も提示された。理由は、海外所在の本社指示とのこと。

相談者は、会社に対し退職の意思はないことを示すとともに、整理解雇の4要件に沿った会社からの説明を求めた。すると、会社の主張は当初の話から一転し、店舗への配転命令ということに変わった。その上、相談者は、この配転を受け入れるか退職するかを選択を迫られ、相談に来所した。

相談者の一人は、「自分はリーダー的役割を担っており、会社業績も良かった筈」「過去に産休及び育休を取得し、現在は短時間勤務なのでそのことが原因では」と話し、もう一人は「自分には規程上の退職金もない」「すぐに新しい就職先は見つからない」と訴えた。

○あっせん結果

センターが会社から事情聴取。会社は「本件は、本国の本社指示による外部委託のため、相談者が従事していた業務がなくなり、店舗販売員としての配転を命じたもので、契約書及び就業規則にも明記されており、正当なもの」と主張した。

センターから、たとえ就業規則に配転条項があつたにしても、本配転は労働条件の不利益変更で法違反に該当する可能性が高いことを指摘。併せて、相談者はあくまでも雇用継続を希望しており、仮に退職ということであれば相談者の要望をできるだけ取り入れることも要請した。

その結果、①出勤は翌月末迄でその後は次の就職先が見つかるまでは在籍扱い②退職日を最長で年度末まで延長しその間の社会保険料本人負担分の一部を会社が負担③再就職先への推薦状の発行、等の条件で労使が合意した。

5. 勤務地限定労働契約下でなされた配置転換

○内 容

相談者は、運送会社に勤務し1年契約を数回更新した有期契約社員。勤務地を都内のある地域の営業所に限定した勤務地限定契約を交わしていた。しかし、雇用調整により別の事業所から従業員が転入、相談者が所属する事業所の人員に余剰が発生したため、会社から相談者に配転の打診があった。

相談者はこれを家庭の事情等で断ったところ、会社から契約期間途中での自己都合退職を求められた。相談者は、これは会社都合に該当するのではないかと疑問を持ち、また年次有給休暇も残ってるためこれを使用したい旨等を会社に対して申し入れたが、会社に応じてもらえないとして、センターを訪れた。

○あっせん結果

センターから事情聴取を行った。会社は、「社全体で社員の余剰が発生し、雇用調整を進めた結果、相談者が勤務する事業所で余剰人員が発生した」「解雇は回避したいと考え、配転及び正社員としての登用を提案したが、少し先走りすぎたかもしれない」と述べた。

あっせんの過程で、センターから契約条件の変更については双方の合意が必要なことを説明し、会社側の理解を求めた。その結果、会社側は期間途中での配転及び退職勧奨を撤回、相談者は契約期間満了まで現在の勤務地で雇用が継続されることとなり、労使が合意に達した。

6. 退職金規定に満たない額の退職金

○内 容

相談者は卸売・小売業に勤務する勤続数十年の正社員である。相談者は、会社の経営不振を理由に退職勧奨を受けたため、会社と話し合い、①退職日は3か月後②勤務時間内の就職活動の許可③退職金支払いについて考慮するとの話で一旦は合意した。

しかし、退職間際に会社から提示された退職金の額が、就業規則の退職金規定での支給額に満たない額であったため、会社の対応に疑問を感じセンターに来所した。

○あっせん結果

センターから会社に事情聴取を行った。会社側は、就業規則の退職金規定は案であり、規範的効力が無いことを主張した。また、経営状況が悪く資金繰りに苦慮しているため、提示した内容でしか支払いができないとも述べた。

センターの調整過程の中で、相談者は年次有給休暇を取得しておらずほとんど未取得であることが判明した。そこで、センターから、退職金については会社の提示を受け入れる代替措置として、未取得の年次有給休暇相当分の金銭補償を提案した。

会社は年次有給休暇の一部買取であれば対応が可能との見解を示し、この回答を持って、相談者と調整を進めた結果、最終的に労使合意に達した。

後日、確認書を取り交わし、一部未取得の年次有給休暇相当分の金銭補償及び退職金の支払いの確認を行った。

7. 長時間労働等に起因する心身不調が賃金不払に発展

○内 容

相談者は製造業に勤務する正社員。入社後の長時間労働と上司からの叱責等による心身の不調から、勤務開始数か月後、出勤ができなくなった。出勤不能後、会社から数回にわたり連絡があったものの、体調が優れない相談者は電話に出ることができなかった。

すると、給料支払日に給与振込がないことが判明。相談者は「経済的に困窮している」と、センターに相談のため来所した。

○あっせん結果

センターから会社に事情聴取を行った。会社は、相談者と連絡が取れずに対応に苦慮していたと話した。併せて、体調不良で離職希望であれば無理に引き止めるつもりは無いとも述べた。

センターが調整を重ねた結果、相談者が退職届を郵送し、それが到着次第、会社が給料を全額振り込むことで労使双方が合意に達した。

8. 退職届と異なる記載の離職証明書の「離職理由」

○内 容

相談者は都内に所在する福祉施設で非正規の職員として勤務。しかし、業務手順をめぐり、同僚職員との軋轢が次第に増していった。暫くすると、相談者は業務上のストレスから視力及び聴力の低下が生じ、めまいも感じるようになったため、退職を余儀なくされた。

その後、会社から相談者に雇用保険手続きに必要な離職証明書用紙が送付され、相談者は「離職理由」についての確認署名及び押印を求められた。しかし、相談者が提出した退職届では「体調不良のため」と記載したにも関わらず、会社は離職証明書の具体的事情記載欄に「一身上の都合」としか記述していなかった。相談者は署名押印に躊躇して相談に訪れた。

○あっせん結果

センターから会社に事情聴取を行った。会社は「退職届に体調不良による旨の記載があることは事実。相談者の再就職に支障が無いよう配慮し、控えめな表現として『一身上の都合』と記載したもの」と回答した。また、「本人の希望により、体調不良による旨を加筆することは差し支えない」とも述べた。

センターから会社に状況を説明し、具体的事情記載欄の加筆修正について労使間の調整を図った結果、会社は修正を了解したため、今後の手続き履行について依頼した。相談者も加筆内容及び手続きの進め方について了解した。

9. 一方的な退職日指定と有給休暇取得の拒否

○内 容

相談者は、製造業に勤務するパートタイム社員。親の介護のため、翌月の退職意向と全残余年次有給休暇の取得を会社に申し出た。しかし、会社からは退職日を一方的に指定された上に、年次有給休暇取得の申し出も拒否された。「年次有給休暇取得は労働者の権利なのでは」と、相談者は疑問を感じ、センターに来所相談した。

○あっせん結果

センターから会社に事情聴取を行った。会社は、相談者から、親の介護のための退職意向と年次有給休暇全ての取得希望が示されたので、会社から今月中の退職を提案したと回答した。その際、相談者から特段の異議はなかったとも述べ、年次有給休暇の法理はよく理解しているが一方的な一括取得は困る、とも話した。

併せて、会社からは金銭解決による早期解決の意向も示された。

その後、センターが労使の意見調整を行った結果、会社から解決金支払と迅速な退職手続履行の提案があり、相談者がこれに合意した。

10. 長時間労働による心身不調を要因とした退職と研修費支払

○内 容

相談者は美容関係の会社に入社後、最初の3か月はアルバイト社員扱いであった。また、顧客待機時間中は賃金が支払われなかった。

ようやく、4か月目に正社員となったが、これまで長時間労働が続いたことから体調を崩し、心療内科を受診したところ「1か月間の療養を要す」との診断を受けた。

「もう退職したいが、会社側は研修費として数十万円の支払いを求めている」「退職は長時間労働による心身の不調が原因であり、支払う必要は無いのでは」とセンターに相談のため来所した。

○あっせん結果

相談を受け、センターがあっせんに着手した。その過程で、会社には待機時間について賃金未払との認識が無いことが判明した。

また、会社は、長時間労働による体調不良の責任を認めたものの、研修費については、受講した相談者が基本的に支払うべきものとの見解を述べた。併せて、研修費支払と賃金支払は切り離すことはできないとも主張した。

センターから、まず、会社に支払いが止められている相談者の賃金については支払う必要があることを説明した。

続いて、相談者の退職日が未確定だったため退職日を確定し、それによって発生する年次有給休暇相当分を加えた賃金を支払うことと、その履行完了の上で相談者が研修費全額を会社に支払うことで労使双方が合意した。

11. 育児休業からの復職後の降格及び減給

○内 容

相談者は製造業に従事する正社員であり、新規事業開始にあたって、マネージャー職として採用された。入社して数か月後に妊娠が分かり、産前産後休暇と育児休業を取得した。

ところが、相談者の復帰直前になって会社側から降格及び減給を言い渡された。その上、席が共有スペースとなり、会議からも外され、業務スケジュールも伝えられなくなった。その結果、最終的に相談者は退職を余儀なくされた。

相談者が同僚に相談したところでは、退職扱いとして手続きがとられてしまったとのことであった。相談者は納得がいかないと、謝罪及び当面の生活保障等を求めてセンターに来所した。

○あっせん結果

センターから会社に事情聴取を行った。会社は、「降格と減給については、育児休業取得が原因ではなく、過去の業務実績を査定した結果」と主張した。併せて、「本人とも話し合って合意を得て行ったもの」とも話した。

また、相談者が離職理由を会社都合にして欲しいとしていること等については、会社としても驚いている旨の発言がされるとともに、相談者の退職後に後任を入れる予定は無いことも述べた。

センターから会社に対して、本人の同意が得られたとしても育児休業後の降格・減給は法律で禁じられており、判例等に照らしても適切とはいえない等の問題点を指摘するとともに、相談者に対する具体的対応の検討を要請した。

その後、会社から①遺憾の意の表明②会社都合退職③解決金支払との条件が提示され、相談者もこれを受諾し、労使が合意に達した。

(プライバシー保護のため、事例は個人等が特定できないようにしてあります。)

Ⅲ 労働相談のテーマ別状況

プライバシー保護のため、事例は個人等が特定できないようにしてあります。

1 パート・アルバイト労働相談

【パート・アルバイト関連の職場トラブルの特徴】

就業構造の変化・雇用形態の多様化が一段と進み、非正規労働者の割合が増加している中、パート労働者の占める割合は依然として高い。

パート労働者の勤続年数の長期化や就業意識の変化から、既に企業においては、パート労働者を基幹的な戦力として活用しているケースも見受けられる。このような中、平成20年4月に「短時間労働者の雇用管理の改善等に関する法律（パート労働法）」が改正された。また、平成26年4月にも、パート労働者の処遇改善や適正な雇用管理を一層進めていく観点から法律改正が行われたところである。

しかしその一方で、労働相談情報センターの労働相談では、法知識の理解不足、適正な雇用管理及び担当業務に相応しい処遇がなされていないこと等に関するトラブルも目立っている。

「パート・アルバイト」と呼ばれても、勤務時間の長さや裁量の範囲、職責等、現実には正社員と何ら変わるところが無い場合も多い。

＜平成25年度のパート・アルバイト労働相談の傾向＞

- (1) パート・アルバイトに関する労働相談は9,000件で、24年度より1,000件（12.5%）増加した。（第1表）
- (2) 男女別では、男性3,435件（38.2%）、女性5,565件（61.8%）と女性からの相談が多い。（第2表）
- (3) 産業別では、「サービス業（他に分類されないもの）」「卸売業、小売業」「宿泊業、飲食サービス業」等、対人サービスを中心とする分野からの相談が上位を占める。（第4表）
- (4) 相談内容では、「賃金不払」（24年度1,314項目→25年度1,811項目）が最も多く、以下、「解雇」（24年度1,715項目→25年度1,698項目）、「退職」（24年度1,178項目→25年度1,643項目）となっている。（第5表）

第1表 年度別・パート・アルバイト労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：パート・アルバイト労働相談件数

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	54,933件	55,082件	52,196件	52,363件	52,155件	52,684件
総 計	(0.5)	(0.3)	(△5.2)	(0.3)	(△0.4)	(1.0)
パート・	7,672件	7,384件	7,667件	8,311件	8,000件	9,000件
アルバイト	(95.7)	(△3.8)	(3.8)	(8.4)	(△3.7)	(12.5)
労働相談件数	[14.0]	[13.4]	[14.7]	[15.9]	[15.3]	[17.1]

（ ）は対前年度比 [] は構成比

第2表 男女別／労使別・パート・アルバイト労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：パート・アルバイト労働相談件数

	計	男 性	女 性	労働者	使用者	その他
労働相談	52,684件	27,757件	24,927件	40,601件	9,214件	2,869件
総 計	[100.0]	[52.7]	[47.3]	[77.1]	[17.5]	[5.4]
パート・ アルバイト 労働相談件数	9,000件	3,435件	5,565件	7,024件	1,715件	261件
	[100.0]	[38.2]	[61.8]	[78.0]	[19.1]	[2.9]

[] は構成比

第3表 規模別・パート・アルバイト労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：パート・アルバイト労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他 ・不明
労働相談	52,684件	11,530件	4,848件	3,078件	8,097件	25,131件
総 計	[100.0]	[21.9]	[9.2]	[5.8]	[15.4]	[47.7]
パート・ アルバイト 労働相談件数	9,000件	1,846件	496件	709件	1,247件	4,702件
	[100.0]	[20.5]	[5.5]	[7.9]	[13.9]	[52.2]

[] 内は構成比

第4表 産業別・パート・アルバイト労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：パート・アルバイト労働相談件数

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	1,630件	4,887件	3,619件	1,724件	6,156件	1,169件	581件
[100.0]	[3.1]	[9.3]	[6.9]	[3.3]	[11.7]	[2.2]	[1.1]
パート・ アルバイト	179件	401件	227件	235件	1,723件	51件	107件
	[2.0]	[4.5]	[2.5]	[2.6]	[19.1]	[0.6]	[1.2]
労働相談件数 9,000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
[100.0]	2,306件	1,712件	5,596件	9,971件		1,937件	11,396件
	[4.4]	[3.2]	[10.6]	[18.9]		[3.7]	[21.6]
	1,143件	293件	1,032件	1,937件		222件	1,450件
	[12.7]	[3.3]	[11.5]	[21.5]		[2.5]	[16.1]

[] 内は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、合計と一致しない）

第5表 パート・アルバイト労働相談の内容項目

労 使 別	計	労働者	使用者	その他
合 計	16,633 [100.0]	12,452	3,556	625
労働組合及び労使関係	329 [2.0]	177	91	61
労働 条 件	11,330 [68.1]	8,321	2,627	382
就 業 規 則	124 [0.7]	87	25	12
労 働 契 約	1,552 [9.3]	1,213	292	47
労 働 条 件 変 更	825 [5.0]	644	171	10
配 転 ・ 出 向	157 [0.9]	106	51	0
賃 金 情 報	19 [0.1]	12	6	1
賃 金 不 払	1,811 [10.9]	1,325	423	63
賃 金 そ の 他	513 [3.1]	402	100	11
退 職 金	76 [0.5]	55	20	1
労 働 時 間	299 [1.8]	263	29	7
休 日	27 [0.2]	25	2	0
休 暇	1,058 [6.4]	738	301	19
休 業	84 [0.5]	71	13	0
休 職 ・ 復 職	215 [1.3]	126	54	35
安 全 衛 生	155 [0.9]	86	28	41
服 務 ・ 懲 戒	144 [0.9]	69	41	34
解 雇	1,698 [10.2]	1,139	521	38
雇 止 め	534 [3.2]	340	183	11
退 職	1,643 [9.9]	1,348	279	16
定 年 制	4 [0.0]	4	0	0
女 性	112 [0.7]	82	16	14
育 児 休 業	98 [0.6]	66	23	9
介 護 休 業	19 [0.1]	15	1	3
そ の 他	163 [1.0]	105	48	10
労働 福 祉	1,441 [8.7]	1,112	282	47
雇 用 保 険	839 [5.0]	590	230	19
労 災 保 険	215 [1.3]	181	21	13
健 保 ・ 年 金	353 [2.1]	309	30	14
教 育 ・ 訓 練	5 [0.0]	5	0	0
福 利 厚 生	9 [0.1]	9	0	0
そ の 他	20 [0.1]	18	1	1
人 間 関 係	2,042 [12.3]	1,666	315	61
職 場 の 嫌 が ら せ	1,332 [8.0]	1,069	220	43
セクシュアルハラスメント	223 [1.3]	155	60	8
そ の 他	487 [2.9]	442	35	10
そ の 他 の 問 題	1,491 [9.0]	1,176	241	74
雇 用 関 連	329 [2.0]	255	62	12
企 業 再 編	102 [0.6]	72	27	3
企 業 倒 産	92 [0.6]	61	25	6
偽 装 請 負	21 [0.1]	6	6	9
損 害 賠 償 ・ 慰 謝 料	327 [2.0]	255	59	13
税 金	93 [0.6]	85	7	1
障 害 者	201 [1.2]	164	26	11
高 年 齢 者	45 [0.3]	36	7	2
派 遣 関 連	78 [0.5]	62	6	10
そ の 他	203 [1.2]	180	16	7

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

〈パート・アルバイト関連のあっせん事例〉

【事例１】 履行の見通しが立たない正社員登用の労使合意

相談者は、以前勤務していた職場から復職の誘いを受け、「正社員への登用」を条件に前職を退職して入社を決意。ところが、勤務開始直前になって会社から「都合により当面はパートタイム社員。極力早く正社員にする」と通告を受けた。

既に前職を退職していた相談者は、不本意ながらこれを受諾し入社した。

その後も、相談者は、正社員登用の約束履行を求め続けた。

しかし、その対応を先延ばしにされた上、所属会社の吸収合併方針が明らかになり、正社員登用の見通しが立たなくなった。相談者は「前職より賃金は低下しており苦しい生活を余儀なくされている。正社員になれないのなら、今後生活できない」と相談に来所した。

センターから会社に事情聴取を行った。その結果、会社は①事実経過を調査すること②書面請求を前提に社会保険労務士と相談の上対処すること等を約束した。

その後の調整の結果、会社が不適切さを認め、最終的に①前職との差額賃金の補償②補償合意を受けての退職③退職理由は「採用条件との相違」等の条件で労使が合意した。

【事例２】 試用期間中の解雇

相談者は、小売業に従事するアルバイト社員。使用者から「周囲と折り合いが悪い」「明日から来なくていい」と言われた。

相談者が解雇は争わないので解雇予告手当を払ってくれと請求すると、「試用期間中の労働者に払う必要はない」との会社の返答であった。

センターがあっせんに着手した。センターから会社に労働基準法第21条（解雇の予告義務）について説明。その後、会社は解雇予告手当を支払うことになったが、「経営が苦しいので暫く待ってほしい」とのことであった。

センターが相談者の意向確認をしたところ、相談者は「払ってくればそれでもよい」とのことであったので、会社側にその旨を伝えた。

その後暫くして、相談者から支払いが完了したとの連絡がセンターにあった。

【事例3】 勸奨退職に同意しなかったところ交付された解雇通知

相談者は、不動産管理業務に従事するパートタイム社員。相談者が従事する空調管理業務が廃止されることを理由に、会社から2か月先の退職勧奨を受け一定の退職条件が提示された。

しかし、相談者は、廃止対象業務が自己の担当業務に占める割合は僅かと疑問を感じ、「当該業務が無くなる事だけが理由の退職勧奨は受諾できない」と会社に対して意思表示をしたところ、会社から相談者に解雇通知書が交付された。

センターが事情聴取を行った。センターから会社へ「相談者は高齢であるため、居住者が多少なりとも不安を感じる面があったにしても、本解雇が当然に有効と判断されるかは不透明。相談者の長年にわたる貢献に対して慰労金を支払うことで、労働契約を終了することではどうか」と話し、一定の配慮を要請した。

その後、センターが会社との調整を重ねた結果、賃金の2か月相当分を慰労金として支払うことで双方が合意に達した。

【事例4】 些細なインターネット利用への注意が退職に発展

相談者は、小売業に従事するパートタイム社員。週4日で20時間の勤務、時給は800円であった。

最近になり、「仕事が遅いのにインターネットをしている」と、社長から注意を受けた。それを機に、それまで良好だった労使関係が悪化。暫くして、会社から週2日への勤務変更を一方向的に提案された。

相談者は、「些細な利用と考えていたが、注意されて仕事を続けていくのが嫌になった。週2日のみの勤務をする気はない」ことから、退職を決意。退職手続きについて相談するため、センターに来所した。

相談の過程で、相談者の時給が最低賃金未満であることが判明した。そのため、相談者はセンターの助言で、相談者は、過去2年間の差額分を会社に対し請求した。

しかし、会社は業務多忙を理由に対応しなかったため、センターが会社に来所を求め、事実経過確認及び事情聴取を行った。

会社に状況を確認したところ、会社は、「インターネットについての注意はしたが、最低賃金との差額請求については、支払わないとは言っていない」と述べた。

そこで、センターから、最低賃金の未払いについて、その差額を支払うよう会社に依頼した。

センターはさらに調整を進め、インターネット私的利用を控えることでの雇用継続も打診したが、労使ともに希望しなかった。

最終的に、過去2年分の最低賃金の差額の支払い及び残余年次有給休暇取得後の退職を条件として、双方が合意した。

2 派遣労働相談

【派遣関連の職場トラブルの特徴】

派遣労働者を取り巻く状況は年々変化している。

平成11年に派遣対象業務が従来の26業務から原則自由化（一部を除く）され、平成12年には紹介予定派遣制度が導入された。こうした流れの中、平成16年3月には派遣期間の延長（26業務については制限撤廃）が行われ、物の製造業務への派遣も解禁されたが、その一方で、会社側からの雇用申込みへの働きかけも更に強く要請されることとなった。

その後、日雇派遣労働者の雇用問題や、平成20年秋以降の景気悪化の影響から、いわゆる『派遣切り』等の問題に対応するため、主に派遣指針が制定・改正されたが、労働者派遣を取り巻く社会情勢の大きな変化を受け、労働者派遣法の大規模な改正案が国会に提出され平成24年3月可決・成立した。平成24年10月から施行され、派遣労働者の保護強化のためのルールが整備されてきた。

また、有期雇用全般に対しては「1年を超える有期雇用契約を更新しない場合は30日前の予告が必要」とする厚生労働省告示が施行（平成16年1月）され、その後の平成24年8月には、有期労働契約の適正な運用を促進することを目的とした改正労働契約法が可決・成立し、平成25年4月から施行された。

その後も、派遣労働者や派遣元・派遣先企業に分かりやすい制度とする観点から、派遣期間制限のない専門26業務の区分をなくす等、労働者派遣法改正案が議論されている。

派遣労働の種類は様々であり、担当する業務内容は、単純な事務や定型的業務から高度な専門的知識を必要とするものまで広範囲にわたる。また、名目上は「業務請負契約」であるが、現実には仕事先の完全な指揮命令下に置かれるという「偽装請負」もある。

＜平成25年度の派遣労働相談の傾向＞

(1) 派遣に関する労働相談は2,657件で、24年度より122件（4.8%）増加した。

（第6表）

(2) 男女別では、男性1,284件（48.3%）、女性1,373件（51.7%）となっている。

(3) 労使別では、労働者2,091件（78.7%）、使用者493件（18.6%）、その他73件（2.7%）となっている。

(4) 産業別では、「サービス業（他に分類されないもの）」で775件（29.2%）が最も多く、次いで「医療、福祉」419件（15.8%）、「情報通信業」155件（5.8%）となっており、この3つで全体の過半数を超えている。（第8表）

(5) 相談内容では、「派遣関連」（24年度933項目→25年度897項目）が最も多く、以下、「解雇」（24年度297項目→25年度518項目）、「労働契約」（24年度402項目→25年度483項目）、「職場の嫌がらせ」（24年度219項目→25年度418項目）、「休業」（24年度133項目→25年度335項目）となっている。（第9表）

第6表 年度別・派遣労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：派遣労働相談件数

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)
派 遣 労働相談 件 数	4,093件 (△5.0) [7.5]	2,776件 (△32.2) [5.0]	2,691件 (△3.1) [5.2]	2,442件 (△9.3) [4.7]	2,535件 (3.8) [4.9]	2,657件 (4.8) [5.0]

() は対前年度比 [] は構成比

第7表 規模別・派遣労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：派遣労働相談件数

	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]
派遣労働 相談件数	2,657件 [100.0]	41件 [1.5]	73件 [2.7]	47件 [1.8]	239件 [9.0]	2,257件 [84.9]

[] 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8表 産業別・派遣労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：派遣労働相談件数

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]
派 遣 労働相談 件 数 2,657件 [100.0]	47件 [1.8]	113件 [4.3]	155件 [5.8]	77件 [2.9]	153件 [5.8]	98件 [3.7]	8件 [0.3]
	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]
	11件 [0.4]	64件 [2.4]	419件 [15.8]	775件 [29.2]		38件 [1.4]	699件 [26.3]

[] 内は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、合計と一致しない）

第9表 派遣労働相談の内容項目

労 使 別	計	労働者	使用者	その他
合 計	4,863 [100.0]	3,649	1,088	126
労働組合及び労使関係	27 [0.6]	17	7	3
労働 条 件	2,809 [57.8]	2,156	582	71
就 業 規 則	167 [3.4]	70	96	1
労働 契 約	483 [9.9]	379	82	22
労働 条 件 変 更	107 [2.2]	96	10	1
配 転 ・ 出 向	3 [0.1]	3	0	0
賃 金 情 報	11 [0.2]	5	5	1
賃 金 不 払	183 [3.8]	153	28	2
賃 金 そ の 他	112 [2.3]	101	8	3
退 職 金	6 [0.1]	1	4	1
労働 時 間	34 [0.7]	30	3	1
休 日	12 [0.2]	12	0	0
休 暇	122 [2.5]	110	11	1
休 業	335 [6.9]	239	91	5
休 職 ・ 復 職	15 [0.3]	14	1	0
安 全 衛 生	13 [0.3]	12	1	0
服 務 ・ 懲 戒	12 [0.2]	11	0	1
解 雇	518 [10.7]	339	153	26
雇 止 め	294 [6.0]	235	56	3
退 職	262 [5.4]	237	24	1
定 年 制	0 [0.0]	0	0	0
女 性	42 [0.9]	36	5	1
育 児 休 業	36 [0.7]	33	3	0
介 護 休 業	3 [0.1]	2	1	0
そ の 他	39 [0.8]	38	0	1
労働 福 祉	270 [5.6]	238	22	10
雇 用 保 険	115 [2.4]	110	1	4
労 災 保 険	74 [1.5]	54	16	4
健 保 ・ 年 金	79 [1.6]	72	5	2
教 育 ・ 訓 練	2 [0.0]	2	0	0
福 利 厚 生	0 [0.0]	0	0	0
そ の 他	0 [0.0]	0	0	0
人 間 関 係	654 [13.4]	440	201	13
職 場 の 嫌 が ら せ	418 [8.6]	267	145	6
セクシュアルハラスメント	37 [0.8]	33	2	2
そ の 他	199 [4.1]	140	54	5
そ の 他 の 問 題	1,103 [22.7]	798	276	29
雇 用 関 連	55 [1.1]	45	9	1
企 業 再 編	0 [0.0]	0	0	0
企 業 倒 産	0 [0.0]	0	0	0
偽 装 請 負	11 [0.2]	10	1	0
損 害 賠 償 ・ 慰 謝 料	83 [1.7]	65	15	3
税 金	4 [0.1]	4	0	0
障 害 者	1 [0.0]	1	0	0
高 年 齢 者	3 [0.1]	2	1	0
派 遣 関 連	897 [18.4]	624	249	24
そ の 他	49 [1.0]	47	1	1

[] 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）

<派遣労働関連のあっせん事例>

【事例１】 紹介予定派遣の中途解約と休業手当支払い

相談者は、紹介予定派遣で図書管理業務に従事。当初の契約期間は6か月間。その後は嘱託として勤務が可能との内容だった。

ところが、紹介予定派遣契約を締結、勤務を開始して数週間が経過した後、突然、派遣元から当該月末日付で退職するようを告げられた上に、本人の意思に反して一方的に退職手続きが進められてしまった。

相談者は、派遣元担当者に残契約期間の仕事の紹介及び賃金補償について尋ねたが、「あなたが悪いから仕事がなくなったんだ」と反対に恫喝された。

その後、派遣元からは現職と異なる分野の仕事が紹介されたため、これを断ろうとすると「それならば自己都合退職扱い」と言われた。相談者は「もう辞めるしかない」と思い詰め、センターに相談に訪れた。

センターから派遣元に事情を聞くと、派遣元は都外に所在する本社が対応。派遣元は、担当者に非礼があったことを詫びるとともに、この事実を真摯に受け止め担当者の再教育を行うと回答した。

また、派遣元は、代替職務の紹介に取り組むとともに、時給賃金が前職を下回る場合の差額補填及び休業手当等についての対応配慮についても述べた。

その後、都内勤務のマネージャーが、直接に相談者を担当することとなり、①同等業務の紹介に努めること及び②就業できなかった期間については休業手当を支払うことの回答があった。これを相談者に伝えたところ、相談者もこれを評価、労使双方が合意した。

【事例２】 派遣社員の雇止め

相談者は、昨年度から製造業のコールセンターに勤務。年度明け早々に雇止めになった。1か月契約を10回近く繰り返したところだった。

相談者の話では、「その後、派遣元は新しい就業先を紹介すると言うものの、なかなか就業ができず結局無収入のまま1か月が過ぎた」「派遣元に相談しようにもそもそも相談窓口がはっきりせず、経済的に大変困っているのでも少なくとも1か月分の生活保障をしてもらえないか」とのことであった。

センターが派遣元に事実経過確認及び事情聴取を行った。

派遣元は、「中途解約ではなくあくまでも期間満了である。ついては、新しい就業先を紹介する間の空白期間を、当然のように賃金補償することは難しい」と回答した。

しかし、今回のトラブルを契機に相談者と派遣元との信頼関係は微妙なものとなり、相談者には「当該派遣元の派遣登録を抹消させたい」という希望も強かった。また、相談者には「抹消の前に、残った年次有給休暇を取得したい」との意向もあったため、センターが相談者の要望に留意しつつ調整を進めていった。

最終的には、空白期間に残余年次有給休暇を充て、その期間を賃金支給対象とすることで、労使双方が合意した。

【事例3】 派遣先会社の業務都合による派遣契約打ち切り

相談者は、紹介予定派遣で3か月（1か月更新）の契約を締結。しかし、勤務開始後1か月も経過しないうちに、派遣先から業務内容変更を提示された。

その後暫くして、派遣先の業務体制変更の都合から、相談者が従事予定であった未経験者でも可能な業務が無くなった。そのため、相談者は派遣元から、3か月経過後の契約更新ができない旨を通告された上、契約も打ち切られた。

派遣元は「1か月前に通告したので問題ない」と主張した。さらに、相談者は「派遣契約延長ができて数週間までで、書類整理等の雑務をやってもらおう」と言われた。

相談者は、「元々求人していた仕事が会社の都合でなくなるのであれば、契約しなかった」「このような状況で紹介予定派遣を受け入れたのは派遣先の落ち度では」と疑問を感じ、1か月の賃金相当分の補償を求め、センターに相談に来所した。

センターが派遣元に事情聴取を行った。派遣元は、「派遣先の状況が変わったのは事実であり、申し訳なかったと思っている」と回答するとともに、「約1か月の延長も提示し、かつ一定額のお詫び金も提示している」とも述べた。

併せて、派遣元は「相談者は派遣先に対し大変感情的になっており、他の仕事を紹介できるような状況ではなかった」とも言及した。

その後、センターが調整を進めた結果、派遣元からお詫び金の金額アップが提案された。最終的に相談者はそれを受諾し、双方が合意した。

【事例4】 病気休暇明け直後の契約打ち切り

相談者は、3か月の契約で大学の研究助手として勤務する派遣労働者。体調不良により病気休暇を取得したところ、派遣先から、休暇明けに退職するように言われた。

相談者はこれを断ることをできずにいたところ、派遣元及び派遣先双方から一方的に「自己都合退職扱い」にされ、センターに相談のため来所した。

センターから派遣元に事情聴取を行った。当初、派遣元は、「営業担当者が相談者本人に確認して病気休暇明けの退職で異存はないとの回答を得たため、自己都合退職とした」と主張した。

相談者には「派遣元の営業担当者に騙されて自己都合退職に追い込まれた」との思いが非常に強かったため、まず、センターが労使の直接の話し合いを提案して事実関係の整理を行った。

その過程を経た後に、センターから、①勧奨退職扱い②残余勤務予定日及び残余年次有給休暇日数に基づいた解決金支払を内容とする解決案を労使双方に提示した。

最終的に、労使とも解決案を受諾し、本件は終息に至った。

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、ハンガリー語、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、必要性に応じて対応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 2,110件 [100.0]	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]
	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、話をしてい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ち切り

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勞した。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ち切りを通告された」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ち切りを決めた」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ち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。

4 職場の嫌がらせに関する労働相談

【職場の嫌がらせ関連の職場トラブルの特徴】

近年、職場における「嫌がらせ」問題がクローズアップされるようになり、労働相談情報センターへの相談も徐々に増加する傾向がみられ、平成21年度以降は、5年連続で7千件を超える相談が寄せられている。

相談内容も、職場の嫌がらせから「不本意な退職に追い込まれた」、「体調を崩し、勤務継続が困難になった」等多岐にわたる。

「職場の嫌がらせ」は、当事者間の労働問題、メンタル面、職場環境並びに生産性・効率性及び人権問題での影響等、多くの問題を含んでいると考えられる。

労働相談情報センターでは、労働相談として対応する他に、各事務所に専門相談員を配置し、必要に応じ「心の健康相談」を実施している。

＜平成25年度の職場の嫌がらせに関する労働相談の傾向＞

- (1) 職場の嫌がらせに関する労働相談は7,632件で、24年度より330件（△4.1％）減少した。（第15表）
- (2) 男女別では、男性3,175件（41.6％）、女性4,457件（58.4％）であった。（第16表）
- (3) 労使別では、労働者6,236件（81.7％）、使用者1,075件（14.1％）、その他321件（4.2％）であった。（第16表）
- (4) 産業別では、「サービス業（他に分類されないもの）」が1,737件（22.8％）と最も多く、以下、「医療、福祉」1,021件（13.4％）、「卸売業、小売業」750件（9.8％）、「製造業」652件（8.5％）となっている。（第18表）

第15表 年度別・職場の嫌がらせ労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：職場の嫌がらせ労働相談件数

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)
職場の 嫌がらせ 相談件数	5,960件 (13.4) [10.8]	7,113件 (19.3) [12.9]	7,049件 (△0.9) [13.5]	7,346件 (4.2) [14.0]	7,962件 (8.4) [15.3]	7,632件 (△4.1) [14.5]

（ ）は対前年度比 [] は構成比

第16表 男女別／労使別・職場の嫌がらせ労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：職場の嫌がらせ労働相談件数

	計	男 性	女 性	労働者	使用者	その他
労働相談	52,684件	27,757件	24,927件	40,601件	9,214件	2,869件
総 計	[100.0]	[52.7]	[47.3]	[77.1]	[17.5]	[5.4]
職場の嫌がらせ 相談件数	7,632件	3,175件	4,457件	6,236件	1,075件	321件
	[100.0]	[41.6]	[58.4]	[81.7]	[14.1]	[4.2]

[] は構成比

第17表 規模別・職場の嫌がらせ労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：職場の嫌がらせ労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他・不明
労働相談	52,684件	11,530件	4,848件	3,078件	8,097件	25,131件
総 計	[100.0]	[21.9]	[9.2]	[5.8]	[15.4]	[47.7]
職場の嫌がらせ 相談件数	7,632件	1,560件	681件	716件	1,592件	3,083件
	[100.0]	[20.4]	[8.9]	[9.4]	[20.9]	[40.4]

[] 内は構成比

第18表 産業別・職場の嫌がらせ労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：職場の嫌がらせ労働相談件数

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]
職場の嫌がらせ 相談件数 7,632件 [100.0]	321件 [4.2]	652件 [8.5]	600件 [7.9]	197件 [2.6]	750件 [9.8]	364件 [4.8]	98件 [1.3]
	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]
	409件 [5.4]	262件 [3.4]	1,021件 [13.4]	1,737件 [22.8]		262件 [3.4]	959件 [12.6]

[] 内は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、合計と一致しない）

第19表 職場の嫌がらせ労働相談の内容項目

労 使 別	計	労働者	使用者	その他
合 計	10,537 [100.0]	8,062	1,854	621
労働組合及び労使関係	252 [2.4]	185	32	35
労働条件	7,436 [70.6]	5,731	1,326	379
就業規則	336 [3.2]	181	131	24
労働契約	675 [6.4]	483	127	65
労働条件変更	385 [3.7]	355	25	5
配転・出向	433 [4.1]	345	69	19
賃金情報	35 [0.3]	18	11	6
賃金不払	476 [4.5]	398	64	14
賃金その他	149 [1.4]	110	38	1
退職金	72 [0.7]	53	12	7
労働時間	273 [2.6]	233	24	16
休日	5 [0.0]	5	0	0
休暇	335 [3.2]	274	58	3
休業	137 [1.3]	90	45	2
休職・復職	755 [7.2]	605	97	53
安全衛生	73 [0.7]	61	9	3
服務・懲戒	100 [0.9]	92	4	4
解雇	699 [6.6]	462	202	35
雇止め	445 [4.2]	317	119	9
退職	1,552 [14.7]	1,329	175	48
定年制	0 [0.0]	0	0	0
女性	140 [1.3]	86	24	30
育児休業	65 [0.6]	31	17	17
介護休業	32 [0.3]	14	8	10
その他	264 [2.5]	189	67	8
労働福祉	1,127 [10.7]	899	168	60
雇用保険	476 [4.5]	371	83	22
労災保険	143 [1.4]	116	18	9
健保・年金	486 [4.6]	397	64	25
教育・訓練	1 [0.0]	1	0	0
福利厚生	3 [0.0]	3	0	0
その他	18 [0.2]	11	3	4
人間関係	830 [7.9]	622	119	89
職場の嫌がらせ	(7,632)	(6,236)	(1,075)	(321)
セクシュアルハラスメント	557 [5.3]	398	82	77
その他	273 [2.6]	224	37	12
その他の問題	892 [8.5]	625	209	58
雇用関連	84 [0.8]	70	8	6
企業再編	3 [0.0]	3	0	0
企業倒産	0 [0.0]	0	0	0
偽装請負	25 [0.2]	10	6	9
損害賠償・慰謝料	271 [2.6]	205	56	10
税金	7 [0.1]	5	2	0
障害者	111 [1.1]	91	12	8
高齢者	38 [0.4]	30	6	2
派遣関連	257 [2.4]	126	113	18
その他	96 [0.9]	85	6	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)

＜職場の嫌がらせ関連のあっせん事例＞

【事例１】 上司等からの嫌がらせが不本意な退職に発展

相談者は、複数店舗を展開する小売業に勤務するパートタイム社員。最近、新任の所属長が就任したが、意思疎通に関する些細な誤解から、所属長から無視されたり仕事を与えられない等の嫌がらせを受けるようになった。

悪化した上司との人間関係が続く中、相談者は、店舗エリア担当者から、「何時辞めるのか」と何度も聞かれるようになり、思わず「有給休暇を取って辞める」と発言してしまった。

すぐに退職意思の撤回を表明したが、既に本社人事にその情報が伝わっていたため、退職手続き処理が完了済みとなっていた。相談者は今後の対応に苦慮し、センターに来所した。

センターが相談者から話を聞くと、嫌がらせの他、年次有給休暇初回付与日数不足や労働時間計算における不適切な端数処理等の問題も併せ持っていることが明らかになった。そのため、センターから会社に事情聴取を行った。

当初、会社は、裁判を前提に考えているとのこと、「証拠が無いものは認めない、会社側の情報提供はできない」と主張。頑なな姿勢に終始した。

しかし、調整の途中から会社側に社会保険労務士がつき、次第に会社側の対応が軟化し、話し合いが進展するようになった。

その後、センターが調整を重ねた結果、会社は嫌がらせの事実等については認めないものの、年次有給休暇初回付与日数の不足等については不適切処理を認めた上で、和解金支払いの提案があった。

相談者はこの提案を受諾。和解金支払いを基軸とした和解書に労使双方が署名し、あっせんは終了した。

【事例２】 上司等の嫌がらせから体調を崩し、勤務継続も困難に

相談者は新卒で小売業で勤務を始めた有期契約社員。店舗配属後から、店長、副店長及び同僚から嫌がらせを受け、ついには内科系の疾病を発症した。

そのため、相談者はこれ以上の勤務継続は困難と判断し、店長に退職の意思を示した。しかし、店長からはこの申し出を無視された上、反対に恫喝された。

やむを得ず、相談者は本社に事情を話した。しかし、担当者からは「気分の問題」等と言われ、別店舗への配転を提案された。

相談者は、会社の対応に不信感を募らせ、自らの受けた嫌がらせに対する補償を求め、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。上司等から受けた嫌がらせについて会社からの明確なコメントはなかったが、相談者の離職を念頭に置いた金銭解決の方向性については前向きの姿勢を示した。

その後、センターが諸条件についての調整を行ったところ、①時間外手当及び交通費を加えた賃金支払い②一定額の解決金支払い③円満退職等の条件で確認書の締結に至り、本件は終息した。

【事例 3】 同僚からの嫌がらせが退職勧奨に発展

相談者は、接客業で補助業務に従事するパートタイム社員である。入社後まもなく、業務の手順等をめぐり同僚との関係が悪化。次第に、侮蔑的な発言等、嫌がらせを受けるようになった。

相談者は何度も上司に相談したが、状況は改善されなかった。反対に「人間関係がうまくいかないのなら辞めたらどうか」と退職を勧奨され、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、「相談者の職場での人間関係が良好ではなかったのは事実」「相談者は事あるごとに同僚の事を非難するので、このままでは勤務の継続は無理と判断し退職を勧めた」「雇用継続を希望するのであれば受け入れる用意がある」と回答した。

その後、センター立会いの下、労使の話し合いがなされ、相談者は退職するものの、会社からの謝罪及び一時金の支払いを条件に双方が合意に達した。

【事例 4】 上司等からの嫌がらせから体調を崩し休職に

相談者は製造業に新卒入社した正社員である。入社後、配属先の課長、先輩社員及び会社役員から嫌がらせを受けた。そのため、入社後約 1 か月経過した頃から体調を崩し、夏頃には医師からうつ病と診断され休職することとなった。

しかしながら、相談者には、休職期間中であるにもかかわらず、会社から「退職届を提出しなければ解雇も検討」といった内容の手紙が何度か送付されてきた。

さらに、年度末頃には、会社から、「退職勧奨に応じるなら会社立替の社会保険料支払を免除するが、応じなければ解雇」といった旨の手紙が送付されるに至った。

相談者は、自分が休職に追い込まれたのは会社にあるのではと考え、センターに相談に訪れた。併せて、会社に対し金銭補償等を求めたいとしてあっせんの申し出もあった。

センターが会社に連絡を取り、会社社長、役員及び顧問社会保険労務士から事情聴取を行った。その中で、会社に相談者の意向を伝えるとともに法的問題点等についても指摘し、会社としての誠意ある対応を要請した。

調整の結果、会社は、相談者に対する嫌がらせ行為については確認していないと述べたものの、早期解決を図りたいとして相談者の意向を了承した。

最終的に、①会社負担の社会保険料の支払免除措置②解決金支払等で労使合意が成立した。

5 セクシュアルハラスメントに関する労働相談

【セクシュアルハラスメント関連の職場トラブルの特徴】

セクシュアルハラスメントの相談には、上司としての優越的な地位を利用して部下に性的関係を迫ったり身体的接触行為に及ぶという、いわゆる対価型の案件がある。

加害者とされた男性は、当初は事実を否認し、証拠や証言等を突きつけられると「合意の上であった」等と言い訳をする。こうしたやり取りを続ける中で、セクハラをした側もされた側も、傷を深めていく。

会合での性的な発言・冗談及び職場での噂話等も、加害者が気付かないうちに、想像以上に、相手方や話題の対象とされた人に深いダメージを与えていることがある。

こうした結果、「眠れない」「出社しようとするが、身体が言うことをきかない」「うつ病になった」という心身不調の症状を訴える相談者も多い。また、会社側もあっせん段階に至って、初めて事実の深刻さを知り、対応に苦慮する場合も見られる。

労働相談情報センターでは、必要に応じ適宜「心の健康相談」も併せて実施している。

＜平成25年度のセクシュアルハラスメントに関する労働相談の傾向＞

- (1) セクシュアルハラスメントに関する労働相談は1,397件で、24年度より310件（△18.2%）減少した。（第20表）
- (2) 男女別では、女性952件（68.1%）、男性445件（31.9%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者974件（69.7%）、使用者294件（21.0%）、その他129件（9.2%）となっている。（※項目ごとに四捨五入したため、構成比の合計が100.0%と一致しない）
- (4) 産業別では、一般の相談に比べ「サービス業（他に分類されないもの）」「情報通信業」等での相談割合が高くなっている。（第22表）
- (5) セクハラ相談内容をさらに細分類すると、「その他」の訴えが（24年度404件→25年度575件）が最も多く、次いで「環境型」の訴えが（24年度720件→25年度394件）、「対価型・地位利用型」の訴えが（24年度461件→25年度331件）となっている。（第20表）

※ セクシュアルハラスメントの相談の件数は、発生の多い少ないという理由だけでなく、問題が顕在化しやすいかどうかによって左右される側面がある。女性の側に、セクハラ行為に対する意識が高く、なおかつ申し立てしやすい環境があれば、件数は上昇する。逆に、申し立てがしにくく泣き寝入りせざるを得ない状況が強ければ、労働問題として顕在化しない。

また、セクシュアルハラスメントの相談は長期化する場合が多く、わずかな相談者増でも、相談件数に与える影響が大きい。そのため、各年度の数値の比較には注意を要する。

第20表 年度別・セクシュアルハラスメント労働相談件数と、その内容別件数

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		52,196件 (△5.2)	52,363件 (0.3)	52,155件 (△0.4)	52,684件 (1.0)
セクシュアルハラスメント 労働相談件数		1,947件 (2.7) [3.7]	2,418件 (24.2) [4.6]	1,707件 (△29.4) [3.3]	1,397件 (△18.2) [2.7]
相 談 内 容 (重複あり)	対価型、地位利用型セクシュアルハラスメントの相談	471件	647件	461件	331件
	環境型セクシュアルハラスメントの相談	790件	931件	720件	394件
	セクシュアルハラスメントに関する人事労務管理上の相談	355件	346件	287件	151件
	その他・不明	591件	658件	404件	575件

() は対前年度比 [] は構成比

第21表 規模別・セクシュアルハラスメント労働相談件数

上段：全体の相談件数

下段：セクシュアルハラスメント労働相談件数

	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]
セクシュアル ハラスメント 労働相談件数	1,397件 [100.0]	343件 [24.6]	310件 [22.2]	65件 [4.7]	325件 [23.3]	354件 [25.3]

[] 内は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、合計と一致しない）

第22表 産業別・セクシュアルハラスメント労働相談件数

上段：全体の相談件数

下段：セクシュアルハラスメント労働相談件数

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]
セクシュアルハラ スメント 労働相談件数	37件 [2.6]	131件 [9.4]	212件 [15.2]	58件 [4.2]	67件 [4.8]	38件 [2.7]	4件 [0.3]
	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
	1,397件 [100.0]	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]
	18件 [1.3]	39件 [2.8]	173件 [12.4]	338件 [24.2]	84件 [6.0]	198件 [14.2]	

[] 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）

<セクシュアルハラスメント関連のあっせん事例>

【事例１】 上司等からのセクシュアルハラスメント

相談者は運輸業に従事する正社員である。上司等から、性的な話につき合わされたり、身体に接触される等のセクシュアルハラスメントを受け、ほどなく相談者はストレス性の疾患等を患うとともにうつ状態とも診断され休職するに至った。

相談者は、会社は何ら対応してくれないし加害者に対しても慰謝料を請求したいと、相談の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ところ、会社には、セクシュアルハラスメントの認識がなく、相談者の体調悪化は本人固有の事情が要因と考えていたことが判明した。

そのため、センターが男女雇用機会均等法を踏まえ事業主責任について説明をし、まず社内での事情聴取を行うことを助言した。

その後、事情聴取により事実が一定程度明らかになるにつれ、会社の対応は次第に協力的となり、①全社員向けにハラスメントに対する防止メッセージの提示及び②管理職向け研修が実施された。

一方、体調が優れない相談者からは労災申請がなされ、会社は全面的に協力する意向を示し、休職期間の延長及び休職以前の水準の給与支給を決定をした。

【事例２】 上司からのセクシュアルハラスメント

相談者は情報通信業に勤務する有期契約社員。日常的に上司から性的な発言・言動を投げかけられたり、個室で二人きりになった際、胸や腰等身体への接触を受けたりした。

その後、相談者はうつ病により出社できない状況に陥り、相談のためセンターに来所した。

相談者に話を聞くと、社内では、同僚を含む女性社員が相談者の話を親身に聞いていたことが窺えたが、会社としての対応はなされないままに、既に数か月が経過していた。

センターがあっせんに着手。会社は調査委員会を立ち上げ、事情聴取を開始した。当初、相談者は、会社の行う事情聴取に消極的姿勢であったが、次第に応じる態度を見せ始めたため、会社は、相談者及び加害者とされる社員に対して、個別に聞き取り調査を実施し、事実確認を行った。

その後、会社は数回にわたって調査委員会を開催、事実関係の解明に努めた。最終的に加害者はセクシュアルハラスメントの事実を認めなかったが、会社は加害者に対する人事上の処分を行った。

相談者に対しては、問題の早期解決と相談者の意思尊重の観点から、会社から復職及び退職双方の条件が提示され、相談者は最終的に退職を選択、諸条件に関しての確認書が締結された。

併せて、今後会社がセクシュアルハラスメント防止等安心して働ける職場の維持に努める旨が、確認書に明記された。

【事例3】 事業所長からのセクシュアルハラスメント

相談者は医療・福祉関係の業務に携わるアルバイト社員。相談者は、「勤務中に事業所長から身体接触を含むセクシュアルハラスメントを受けた。その後は出勤していない。」とセンターに相談に訪れた。

また、相談の過程で、相談者がアルバイト開始前からうつ病による治療を長年継続していることも判明した。

センターから事業所に事情聴取を行った。

あっせんの過程において、相談者のアルコール摂取量が増える等の傾向がみられたため、並行して心の健康相談も活用し調整を進めた。

事業所側代理人弁護士にも協力を要請したが、事実確認は難航した。加えて、相談者の体調が思わしくなく、労使の合意形成に多くの時間を費やすこととなった。

事業所長は周辺事実を認めたものの、身体接触については一切を否認した。しかし、最終的には、①誤解を与えやすい行動を控える②今後一切このような事案を職場から出さない③使用者責任を改めて再認識することを約束した。

併せて、事業所管理者から相談者に金銭解決の提案があり、相談者もこれを受け入れて、和解金支払いで労使が合意した。

6 メンタルヘルスに関する労働相談

【メンタルヘルス関連の職場トラブルの特徴】

現代社会では、様々な原因で職場の余裕が失われ、そこで働く人々のストレスが心や体の不調となって現れることも少なくない。

労働相談情報センターにもメンタルヘルスに関連する相談が寄せられている。

心の健康を損ねる原因は様々だが、労働問題となるケースには大きく分けて2つの種類がある。一つは、会社が従業員の自主的な退職を迫るあまり、それが「いじめ」に繋がり、精神的に追いつめられて発症する場合。もう一つは、職場の人員削減や成果主義の浸透が一段と進む過程で、特定の従業員に多くの仕事量、責任及び肉体的・精神的負荷が積み重ねられ、その重圧に耐えかねて心身の不調を訴える場合である。

〈平成25年度のメンタルヘルスに関する労働相談の傾向〉

- (1) メンタルヘルスに関する労働相談は5,483件で、24年度より374件（△6.4%）減少した。（第23表）
- (2) 男女別では、男性2,582件（47.1%）、女性2,901件（52.9%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者4,257件（77.6%）、使用者870件（15.9%）、その他356件（6.5%）となっている。
- (4) 産業別では、「製造業」で1,232件（22.5%）が最も多く、以下、「サービス業（他に分類されないもの）」958件（17.5%）、「医療、福祉」608件（11.1%）、「卸売業、小売業」600件（10.9%）となっている。（第25表）
- (5) 相談内容では、「職場の嫌がらせ」2,041項目（17.5%）が最も多く、以下、「休職・復職」1,593項目（13.6%）、「退職」1,459項目（12.5%）となっている。（第26表）

※ なお、労働相談・あっせんの中では、本人自らが「心の問題を抱えている」と話した場合、使用者との調整の中で心の問題が浮かび上がってきた場合のみ「メンタルヘルス」としてカウントしている（相談担当から確認するような行為は、労働相談の円滑な進行を妨げるおそれがあるため）。このため、数値は参考数字である。

第23表 年度別・メンタルヘルス労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：メンタルヘルス労働相談件数

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)
メンタル ヘルス 労働相談 件数	5,748件 (△3.3) [10.5]	5,179件 (△9.9) [9.4]	5,303件 (2.4) [10.2]	5,311件 (0.2) [10.1]	5,857件 (10.3) [11.2]	5,483件 (△6.4) [10.4]

() は対前年度比 [] は構成比

第24表 規模別・メンタルヘルス労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：メンタルヘルス労働相談件数

	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]
メンタル ヘルス 労働相談 件数	5,483件 [100.0]	961件 [17.5]	749件 [13.7]	602件 [11.0]	1,885件 [34.4]	1,286件 [23.5]

[] 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25表 産業別・メンタルヘルス労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：メンタルヘルス労働相談件数

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]
メンタル ヘルス 労働相談件 数	181件 [3.3]	1,232件 [22.5]	719件 [13.1]	169件 [3.1]	600件 [10.9]	128件 [2.3]	27件 [0.5]
5,483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]
	171件 [3.1]	100件 [1.8]	608件 [11.1]	958件 [17.5]		137件 [2.5]	453件 [8.3]

[] は構成比

第26表 メンタルヘルス労働相談の内容項目

労 使 別	計	労働者	使用者	その他
合 計	11, 673 [100.0]	8, 826	2, 038	809
労働組合及び労使関係	193 [1.7]	112	31	50
労働 条 件	5, 976 [51.2]	4, 413	1, 125	438
就 業 規 則	42 [0.4]	35	6	1
労働 契 約	216 [1.9]	146	50	20
労働 条 件 変 更	222 [1.9]	180	36	6
配 転 ・ 出 向	284 [2.4]	220	53	11
賃 金 情 報	4 [0.0]	3	1	0
賃 金 不 払	266 [2.3]	165	56	45
賃 金 そ の 他	172 [1.5]	138	31	3
退 職 金	285 [2.4]	177	91	17
労働 時 間	239 [2.0]	209	27	3
休 日	2 [0.0]	2	0	0
休 暇	115 [1.0]	102	7	6
休 業	100 [0.9]	63	36	1
休 職 ・ 復 職	1, 593 [13.6]	1, 205	256	132
安 全 衛 生	109 [0.9]	56	18	35
服 務 ・ 懲 戒	145 [1.2]	78	31	36
解 雇	353 [3.0]	251	82	20
雇 止 め	199 [1.7]	174	24	1
退 職	1, 459 [12.5]	1, 109	268	82
定 年 制	0 [0.0]	0	0	0
女 性	22 [0.2]	20	1	1
育 児 休 業	7 [0.1]	5	0	2
介 護 休 業	2 [0.0]	2	0	0
そ の 他	140 [1.2]	73	51	16
労働 福 祉	1, 582 [13.6]	1, 165	357	60
雇 用 保 険	423 [3.6]	295	109	19
労 災 保 険	98 [0.8]	87	5	6
健 保 ・ 年 金	1, 002 [8.6]	748	219	35
教 育 ・ 訓 練	2 [0.0]	2	0	0
福 利 厚 生	55 [0.5]	31	24	0
そ の 他	2 [0.0]	2	0	0
人 間 関 係	3, 304 [28.3]	2, 636	450	218
職 場 の 嫌 が ら せ	2, 041 [17.5]	1, 671	278	92
セクシュアルハラスメント	332 [2.8]	257	58	17
そ の 他	931 [8.0]	708	114	109
そ の 他 の 問 題	618 [5.3]	500	75	43
雇 用 関 連	193 [1.7]	181	9	3
企 業 再 編	1 [0.0]	1	0	0
企 業 倒 産	0 [0.0]	0	0	0
偽 装 請 負	1 [0.0]	1	0	0
損 害 賠 償 ・ 慰 謝 料	133 [1.1]	104	24	5
税 金	47 [0.4]	24	19	4
障 害 者	126 [1.1]	99	2	25
高 年 齢 者	7 [0.1]	6	1	0
派 遣 関 連	38 [0.3]	28	9	1
そ の 他	72 [0.6]	56	11	5

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

7 心の健康相談

【心の健康相談の特徴】

労働相談を支援する機能として、東京都は労働相談情報センター及び各事務所に、専門相談員による「心の健康相談」の窓口を設けている。

労働相談の窓口は、労働問題解決のための相談・あっせんの機能を有している。しかし、心の問題を抱えた相談者の場合、睡眠障害やうつ症状等の心身の不調・不安定さを持ち、単なる労使トラブルとして解決できないケースや、解決できたとしても、その後の入念なケアや慎重な取扱いが必要とされるケースが少なくない。そのため、こうした体制となっている。

＜平成25年度の心の健康相談の傾向＞

- (1) 心の健康相談は、343件と24年度より44件（△11.4％）減少した。（第27表）
- (2) 年齢別では、30代～40代の相談が多く、全体の5割を超える。（第31表）
- (3) 相談内容は、「心身の不調」「人間関係」の2項目で7割弱を占める。（第34表）

第27表 年度別・心の健康相談件数

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
飯田橋	144 件 (0.0)	160 件 (11.1)	139 件 (△13.1)	160 件 (15.1)	161 件 (0.6)	153 件 (△5.0)
大 崎	29 件 (△56.1)	29 件 (0.0)	24 件 (△17.2)	36 件 (50.0)	88 件 (144.4)	86 件 (△2.3)
池 袋	23 件 (53.3)	34 件 (47.8)	23 件 (△32.4)	18 件 (△21.7)	18 件 (0.0)	12 件 (△33.3)
亀 戸	5 件 (△37.5)	11 件 (120.0)	20 件 (81.8)	27 件 (35.0)	15 件 (△44.4)	18 件 (20.0)
国分寺	88 件 (15.8)	94 件 (6.8)	76 件 (△19.2)	69 件 (△9.2)	72 件 (4.3)	48 件 (△33.3)
八王子	16 件 (700.0)	19 件 (18.8)	11 件 (△42.1)	49 件 (345.5)	33 件 (△32.7)	26 件 (△21.2)
計	305 件 (△1.9)	347 件 (13.8)	293 件 (△15.6)	359 件 (22.5)	387 件 (7.8)	343 件 (△11.4)

第28表 相談者の区分

合 計	本 人	家 族	職場関係者	そ の 他
343 件 [100.0]	279 件 [81.3]	4 件 [1.2]	6 件 [1.7]	54 件 [15.7]

[] 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29表 相談経路別

合 計	労働相談から	リーフレット	そ の 他
343 件 [100.0]	195 件 [56.9]	46 件 [13.4]	102 件 [29.7]

[] は構成比

第30表 男女別

合 計	男 性	女 性
343 件 [100.0]	120 件 [35.0]	223 件 [65.0]

[] は構成比

第31表 年齢別

合 計	～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60歳～	不明
343 件 [100.0]	0 件 [0.0]	59 件 [17.2]	102 件 [29.7]	88 件 [25.7]	65 件 [19.0]	5 件 [1.5]	24 件 [7.0]

[] 内は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、合計と一致しない）

第32表 産業別

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
343 件 [100.0]	5 件 [1.5]	38 件 [11.1]	57 件 [16.6]	8 件 [2.3]	32 件 [9.3]	11 件 [3.2]	3 件 [0.9]
	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 （無職等）	不 明
	10 件 [2.9]	6 件 [1.7]	35 件 [10.2]	46 件 [13.4]		25 件 [7.3]	67 件 [19.5]

[] 内は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、合計と一致しない）

第33表 職務別

合 計	事 務	技術・研究	情報処理 技術者	販売・営業	サービス
343 件 [100.0]	130 件 [37.9]	6 件 [1.7]	15 件 [4.4]	46 件 [13.4]	22 件 [6.4]
	労務作業	管理職・ 事業主	その他	不 明	無職・失業
	17 件 [5.0]	10 件 [2.9]	26 件 [7.6]	20 件 [5.8]	51 件 [14.9]

[] は構成比

第34表 内容別

合 計	心身の不調	人間関係	労働条件・ 仕事内容	家族として の対応	企業として の対応	その他
596項目 [100.0]	242項目 [40.6]	165項目 [27.7]	91項目 [15.3]	8項目 [1.3]	22項目 [3.7]	68項目 [11.4]

[] 内は構成比

【専門相談員による「心の健康相談」の事例】

ケース 1：リストラされて再就職した50代男性

相談者は、大手企業で大型リストラされ、妻子及び住宅ローンを抱えて人生最大の危機に見舞われて、「死にたい」とうつ状態で相談に訪れた。通院しながら転職先を探す、なかなか決まらない。

相談の過程で、相談者は、時間との競争であるパソコン中心の仕事に追われ、他人の気持ちを考えてこなかったと長年の働き方を見直すようになった。

次第に、人とのコミュニケーションを楽しみと感じる余裕も出てきて、相談者は自尊心を回復、職種を変えて納得のいくところに再就職した。

ケース 2：セクシュアルハラスメントを受けた20代女性

相談者は、職場でセクシュアルハラスメントを受けた。会社の対応で加害者は退職になるものの、自分の気持ちがおさまらないと相談に訪れた。被害者としての怒りや男性不信について繰り返し話すうち、相談者は自分が会社に依存し過ぎていたことに気づいた。

また、心の健康相談の過程で、相談者は、節度や自分の仕事の守備範囲をきちんと守ることが、社会人として大切で、自分の身を守ることにつながることも再認識した。

併せて、日常的な体験を振り返り、次第にプライベートを大事にできるようになり、今までどおり仕事を続ける気持ちに落ち着いていった。

ケース3：上司からのパワーハラスメントのトラウマと向き合いながら職場復帰を目指す40代男性

相談者は、上司からのパワーハラスメントにより、精神疾患を発症し休職。一度原職復帰を試みたが、同じ上司の言動により体調が再び悪化し、数日の出勤で再度休職した経験を持つ。再度の原職復帰を目指し、今回は会社担当者と面談を重ねながら慎重に進めることになった。

相談者の職場は少人数であるとともに同じ上司が依然として職場に在籍している。そのため、相談者は、復職後の以前の上司との接触への不安が強く、過去のパワーハラスメント体験から抜け出せないでいた。

心の健康相談では、原職復帰に向けた会社側との面談において、相談者が会社側に伝える内容や確認したい事項について整理した。

併せて、面談の場で会社への不信感が出ないように、パワーハラスメントによるトラウマから、不安を大きくしてしまう思考パターンを見つめ直し、会社側との面談で関係の再構築ができるようにサポートをした。

ケース4：自らの対人スキルに不安を感じて退職した30代男性

相談者は、仕事で要求される能力に関して、力不足を感じながらも仕事を続けてきた。しかし、相談者は、自分自身が自覚する様々な力不足感の中で対人スキルに対する不安が高まり、自身の能力限界を感じて退職を決意するに至った。

また、相談者は、過去にいじめられた体験に起因する対人恐怖感に悩み、人との関わりに過剰に苦手意識を持って苦しんでいた。

しかし、心の健康相談で、仕事における全ての場面での対人スキルが自分に不足しているわけではないことや、自分が他の高い仕事のスキルを持っていること等を整理した。その後、相談者は気持ちを切り替えて再就職を目指すことになった。

ケース5：仕事の責任が増えることにプレッシャーを感じ転職を繰り返した40代女性

相談者は、有期契約社員及び派遣社員として働いてきた。その仕事ぶりを評価され、より責任のある仕事を任されるのだが、それを負担に感じて辞めるというパターンを繰り返してきた。今回、相談者は正社員になるよう誘われ、それを受け入れられずに退職となってしまい相談に訪れた。

また、相談者は、有期契約社員や派遣社員の形態で働くことを希望しつつも、同時に契約更新等の不安定さに悩み、ストレスに対し強くなりたいという気持ちを持っていた。

そこで、ストレス対処法について話し合い、今後については、当面、派遣社員等自分にとって負担の少ない仕事を探し、通院を続けながらストレスへの対処力を高める工夫を続けていくことになった。

ケース 6：再就職活動のなかで不安に悩む40代男性

相談者は、長く勤めていた職場で上司からのいじめを受け退職。一度、他の仕事に就いたが、職場間の連携がなく、業務過多も重なってうつ状態になり再度退職した。暫く休養後、就職活動を始めたものの、仕事を辞めたことは軽率だったのではないかと後悔とともに転職への不安が募り相談に訪れた。

心の健康相談では、相談者の体調と生活リズムを整えつつ、就職活動の進捗状況等を話してもらいながらこれまでの職場の経験を振り返ってみた。

そのなかで、相談者は、仲間との協同作業、支え合いを大事にしたいと考えてきた自身の気持ちを再確認し、新しい職場でもそれを作り上げていきたいと実感するに至り、その後、転職を果たした。

ケース 7：休日も仕事のことが頭から離れず短期間で辞めてしまう20代女性

相談者は、「パートタイム労働者として働いている。休日も仕事のことが頭から離れない。自分の失敗やミスで怒られたことを思い出してしまう。どこの職場でもそうで、あれこれ考えて疲れてしまう。それで短期間で辞めてしまう。」と相談に訪れた。

また、相談者は、「気楽に考えて休日は心穏やかに過ごしたい。しかし、ミスとかでなくても職場の人たちの顔が浮かんで、緊張感がよみがえり、明日行くのが嫌だなと思ってしまう。職場の人と普通に話すのも大変で、何か聞こうにも嫌な顔されたらどうしようと先に考えてしまう。」とも話した。

心の健康相談では、「心療内科を受診して軽い精神安定剤を処方してもらったらどうか。楽な気持ちで働けるようになるかもしれない。」と助言した。

ケース 8：職場で訓練を受けながら正社員雇用を希望する20代男性

相談者は、職場での人間関係構築に関する悩みで、相談に訪れた。しかし、初回の来所では、強い薬を服用しているとのことで、相談員と会話にならないほど意識が混濁していた。

話を聞くと、自分の努力を認めてくれなかった相談者の母親の過去の言動が、強く本人の心身の状態に影響していると思われた。そのため、家族関係においても困難が生じていた。

その後、薬の処方が変わり、相談者の意識状態が改善されてからは、「心の健康相談で普通に会話をする練習をしたい」とのことであつたので、必要に応じて相談を継続することとした。

その過程で、相談者は、次第にプライベートな内容も含め幅広く話をするようになり、相談者自身の言動や判断に関する肯定感を取り戻していった。また、両親との対応や友人関係にも変化が現れ、相談者の状態が急速に安定していった。

やがて、相談者は、人間関係構築の努力を自発的に始めるようになり、職場から契約社員の仕事を紹介されるまでに回復した。

ケース 9：職場でのミスとコミュニケーションに悩む30代男性

相談者は、心の健康相談で「仕事でのミスが続き、食欲不振や気分の落ち込みがひどい。職場では気にしていないふりをしているが、ミスが原因なのか、自分には重要な仕事を任せてくれない。」と述べた。

話を聞く過程で、相談者は、先輩が助言してくれても素直になれない自分に気づき、学生時代のいじめ体験から人との関わりが得意ではない自分を変えたいと思う気持ちを再認識していった。

また、併せて、自分から仕事上分からないことを尋ねたりスキルを教えてもらうこと、職場でのコミュニケーションを試みていくこと等、これからの課題を整理していった。

ケース 10：同僚のパワーハラスメントめいた言動で体調不良になった50代女性

相談者は、職場で同僚の男性から些細なことで怒鳴られたり、挨拶も無視されるようなことが続いているという。相談者が、責任者に事情を話しても状況は変わらず、その男性と接点を少なくすることで、何とか心と身体のバランスを取ってきた。

しかし最近になって、下痢が続く等身体にストレス症状が出てきた。また朝になると息苦しくなり、食事ものどを通らない。もう続けられないと考えている。

一方で、相談者には、ここで辞めては「ストレスに弱い自分を変えられないのでは」という気持ちもあり、自分の考えに自信が持てない。そのため、他の相談機関から紹介されて、心の健康相談を希望してきたと述べた。

心の健康相談では、相談者の気持ちの整理を第一に考え、本人の話を丁寧に聞くことに努めた。何回か面接を重ねる中で、相談者は気持ちが安定し、自分の状況を冷静に見ることができるようになり、辞めるかどうかを自分で決断することができた。

IV 統計表

付表1 産業別・企業規模別・労使別労働相談件数

		計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他・不明
合 計	計	52,684	11,530	4,848	3,078	8,097	25,131
	労	40,601	8,338	3,649	2,287	6,300	20,027
	使	9,214	2,691	1,077	661	1,347	3,438
	その他	2,869	501	122	130	450	1,666
建設業	計	1,630	642	149	64	283	492
	労	1,210	442	101	48	221	398
	使	348	175	43	12	56	62
	その他	72	25	5	4	6	32
製造業	計	4,887	982	702	408	1,859	936
	労	3,682	709	510	311	1,449	703
	使	963	242	183	87	251	200
	その他	242	31	9	10	159	33
情報通信業	計	3,619	991	874	348	517	889
	労	2,700	738	626	217	398	721
	使	779	226	238	76	98	141
	その他	140	27	10	55	21	27
運輸業、郵便業	計	1,724	142	252	166	355	809
	労	1,321	109	174	95	279	664
	使	357	29	68	67	69	124
	その他	46	4	10	4	7	21
卸売業、小売業	計	6,156	1,884	865	430	994	1,983
	労	4,611	1,365	646	321	787	1,492
	使	1,361	439	206	102	182	432
	その他	184	80	13	7	25	59
金融業、保険業	計	1,169	84	74	40	645	326
	労	940	71	67	35	489	278
	使	145	4	6	2	92	41
	その他	84	9	1	3	64	7
不動産業、物品賃貸業	計	581	233	35	33	94	186
	労	454	182	29	25	81	137
	使	112	46	5	7	11	43
	その他	15	5	1	1	2	6
宿泊業、飲食サービス業	計	2,306	619	70	44	336	1,237
	労	1,703	442	53	39	209	960
	使	526	150	15	2	119	240
	その他	77	27	2	3	8	37
教育、学習支援	計	1,712	157	258	100	320	877
	労	1,350	117	204	78	248	703
	使	272	35	40	20	52	125
	その他	90	5	14	2	20	49
医療、福祉	計	5,596	1,279	554	465	708	2,590
	労	4,438	996	409	404	593	2,036
	使	1,008	250	123	42	95	498
	その他	150	33	22	19	20	56
サービス業 (他に分類されないもの)	計	9,971	3,482	731	736	1,366	3,656
	労	7,360	2,423	590	500	1,008	2,839
	使	2,124	919	112	221	293	579
	その他	487	140	29	15	65	238
その他 不 明	計	13,333	1,035	284	244	620	11,150
	労	10,832	744	240	214	538	9,096
	使	1,219	176	38	23	29	953
	その他	1,282	115	6	7	53	1,101

付表２ 産業別労働相談項目数

	計	建設	製造	情報通信	運輸、 郵便	卸売、 小売	金融、 保険	不動産、 物品賃貸	宿泊、 飲食	教育、 学習支援	医療、 福祉	サービス	その他 不 明
労働相談項目数合計	95,414	3,136	9,286	6,987	3,244	11,828	2,049	1,137	4,409	3,052	10,825	19,496	19,965
労働組合・労使関係	2,666	51	252	206	175	216	35	22	85	183	364	465	612
労働組合の結成	328	8	28	4	18	38	5	4	4	16	48	74	81
組合組織・活動	681	22	72	29	63	50	5	4	45	33	88	119	151
労働協約	427	10	42	20	26	37	10	4	2	24	27	88	137
団体交渉	665	6	57	129	35	59	3	6	28	83	106	90	63
不当労働行為	202	3	30	10	25	17	1	1	0	11	14	42	48
争議行為	27	0	3	2	2	2	0	0	0	3	3	6	6
その他	336	2	20	12	6	13	11	3	6	13	78	46	126
労働条件	63,079	2,122	6,274	4,681	1,983	8,377	1,288	822	3,017	1,984	7,259	12,692	12,580
就業規則	2,336	109	205	94	87	125	27	26	33	94	262	532	742
労働契約	7,611	271	453	343	254	818	104	88	236	298	811	1,465	2,470
労働条件変更	4,141	60	379	249	165	447	61	48	141	216	644	1,124	607
配転・出向	1,405	32	268	64	24	193	29	19	151	23	181	228	193
賃金情報	819	45	185	24	40	61	9	14	3	12	31	196	199
賃金不払	7,287	447	528	749	226	966	43	116	816	288	499	1,445	1,164
賃金その他	2,368	64	273	175	78	376	38	51	116	57	167	471	502
退職金	2,015	40	297	217	14	449	36	6	14	24	203	458	257
労働時間	1,891	56	108	177	78	198	13	28	101	42	217	375	498
休日	158	5	3	3	2	24	1	0	11	7	18	29	55
休暇	3,042	43	128	119	162	331	30	64	168	59	575	611	752
休業	905	8	115	86	4	82	9	0	10	7	292	178	114
休職・復職	2,921	38	808	276	140	369	68	13	143	125	195	423	323
安全衛生	542	15	67	76	13	107	9	2	12	15	38	115	73
服務・懲戒	798	23	75	130	42	51	26	8	24	27	104	152	136
解雇	7,854	321	735	455	215	1,641	126	144	430	219	880	1,606	1,082
雇止め	2,480	17	189	194	111	397	220	6	13	88	203	684	358
退職	10,695	414	1,231	967	258	1,194	285	153	548	286	1,642	1,912	1,805
定年制	33	0	3	1	1	4	1	1	0	0	3	14	5
女性	1,228	20	61	85	32	98	26	6	14	42	86	252	506
育児休業	939	11	80	79	10	103	16	4	8	17	54	253	304
介護休業	224	6	14	6	5	15	6	3	1	5	23	48	92
その他	1,387	77	69	112	22	328	105	22	24	33	131	121	343
労働福祉	8,729	260	659	692	406	978	121	48	436	317	823	1,933	2,056
雇用保険	3,950	127	281	326	135	489	53	25	155	146	393	856	964
労災保険	990	67	76	29	82	61	16	3	47	27	122	192	268
健保・年金	3,460	60	289	283	186	398	46	20	231	140	273	788	746
教育・訓練	130	3	5	1	1	3	5	0	1	2	4	86	19
福利厚生	143	2	7	51	1	9	1	0	2	2	27	8	33
その他	56	1	1	2	1	18	0	0	0	0	4	3	26
人間関係	11,887	460	1,463	1,031	272	1,260	431	108	476	339	1,608	2,634	1,805
職場の嫌がらせ	7,632	321	652	600	197	750	364	98	409	262	1,021	1,737	1,221
セクハラ	1,397	37	131	212	58	67	38	4	18	39	173	338	282
その他	2,858	102	680	219	17	443	29	6	49	38	414	559	302
その他の問題	9,053	243	638	377	408	997	174	137	395	229	771	1,772	2,912
雇用関連	2,060	24	51	46	21	133	58	17	179	32	215	367	917
企業再編	300	0	52	6	14	116	2	8	3	2	49	20	28
企業倒産	261	9	15	8	4	25	2	0	46	8	3	48	93
偽装請負	132	2	5	43	3	3	4	0	2	4	2	54	10
損害賠償・慰謝料	1,547	108	131	70	251	180	15	9	96	24	166	279	218
税金	463	4	14	39	6	133	8	1	5	8	40	79	126
障害者	739	13	113	14	10	163	4	1	5	4	69	72	271
高年齢者	519	17	51	10	13	51	5	82	4	47	30	75	134
派遣関連	1,423	23	99	39	45	114	45	6	10	59	66	477	440
その他	1,609	43	107	102	41	79	31	13	45	41	131	301	675

付表 3 企業規模別労働相談項目数

		計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他・不明
労働相談項目数合計		95,414	23,545	9,496	6,098	15,722	40,553
労働組合・労使関係		2,666	533	390	378	558	807
	労働組合の結成	328	65	76	29	54	104
	組合組織及び活動	681	169	100	86	149	177
	労働協約	427	63	62	50	106	146
	団体交渉	665	178	97	150	138	102
	不当労働行為	202	29	30	30	44	69
	争議行為	27	4	11	3	5	4
	その他	336	25	14	30	62	205
労働条件		63,079	16,350	6,300	4,146	9,371	26,912
	就業規則	2,336	500	258	179	311	1,088
	労働契約	7,611	1,397	640	391	1,032	4,151
	労働条件変更	4,141	1,175	415	410	531	1,610
	配転・出向	1,405	92	180	181	442	510
	賃金情報	819	187	84	96	87	365
	賃金不払	7,287	2,885	612	322	327	3,141
	賃金その他	2,368	535	280	116	463	974
	退職金	2,015	890	274	89	240	522
	労働時間	1,891	403	193	93	272	930
	休日	158	21	12	7	14	104
	休暇	3,042	738	213	273	311	1,507
	休業	905	163	30	45	56	611
	休職・復職	2,921	452	360	196	1,196	717
	安全衛生	542	54	112	68	122	186
	服務・懲戒	798	129	72	129	170	298
	解雇	7,854	2,751	831	376	630	3,266
	雇止め	2,480	120	245	177	884	1,054
	退職	10,695	2,851	1,207	722	1,530	4,385
	定年制	33	5	3	6	11	8
	女性	1,228	242	117	107	182	580
	育児休業	939	293	70	93	155	328
	介護休業	224	49	22	26	47	80
	その他	1,387	418	70	44	358	497
労働福祉		8,729	2,459	915	457	1,113	3,785
	雇用保険	3,950	1,279	417	214	416	1,624
	労災保険	990	133	64	80	126	587
	健保・年金	3,460	994	355	145	538	1,428
	教育・訓練	130	40	2	10	2	76
	福利厚生	143	11	54	8	28	42
	その他	56	2	23	0	3	28
人間関係		11,887	2,568	1,335	827	2,958	4,199
	職場の嫌がらせ	7,632	1,560	681	716	1,592	3,083
	セクハラ	1,397	343	310	65	325	354
	その他	2,858	665	344	46	1,041	762
その他の問題		9,053	1,635	556	290	1,722	4,850
	雇用関連	2,060	324	60	93	506	1,077
	企業再編	300	89	52	7	107	45
	企業倒産	261	156	20	1	1	83
	偽装請負	132	14	8	2	19	89
	損害賠償・慰謝料	1,547	375	135	66	215	756
	税金	463	247	29	11	28	148
	障害者	739	33	49	10	481	166
	高年齢者	519	67	50	20	87	295
	派遣関連	1,423	117	75	45	131	1,055
	その他	1,609	213	78	35	147	1,136

付表４ 事務所別・労使別労働相談件数・労働相談項目数及びあっせん件数

所 名	労働相談 件数	労働者	使用者	その他	労働相談 項目数	あっせん 件数
	52,684 (100.0%)	40,601 (77.1%)	9,214 (17.5%)	2,869 (5.4%)	95,414	531
雇用就業部	278	136	47	95	497	—
セ ン タ ー (飯田橋)	23,252	19,284	2,818	1,150	38,927	151
大崎事務所	10,855	7,803	2,652	400	22,133	167
池袋事務所	4,066	3,090	826	150	7,648	55
亀戸事務所	4,658	3,601	745	312	7,049	57
国分寺事務所	5,416	3,948	977	491	12,058	63
八王子事務所	4,159	2,739	1,149	271	7,102	38

労働相談情報センターのご案内

東京都労働相談情報センターでは、都内6か所に窓口を置き、賃金・労働時間等の労働条件や労使関係等労働問題全般にわたり相談に応じています。

【電話相談】

ろうどう110ばん

東京都ろうどう110番 0570-00-6110

月～金曜日の午前9時～午後8時、土曜日の午前9時～午後5時
祝日及び12月29日～1月3日を除く（土曜日相談は、祝日及び12月28日～1月4日を除く）＞

【来所相談（予約制）】

窓口	所在地	電話番号	担当区域 （会社所在地）	平日20時 までの 担当曜日
センター （飯田橋）	〒102-0072 千代田区飯田橋3-10-3 東京しごとセンター9F	03-3265-6110	千代田区、中央区、新宿区、 渋谷区、中野区、杉並区、 島しょ	月曜及び 金曜
大 崎	〒141-0032 品川区大崎1-11-1 ゲートシティ大崎ウエストタワー2F	03-3495-6110	港区、品川区、目黒区、 大田区、世田谷区	火曜
池 袋	〒170-0013 豊島区東池袋4-23-9	03-5954-6110	文京区、豊島区、北区、 荒川区、板橋区、練馬区	木曜
亀 戸	〒136-0071 江東区亀戸2-19-1 カメラiapラザ7F	03-3637-6110	台東区、墨田区、江東区、 足立区、葛飾区、江戸川区	火曜
国分寺	〒185-0021 国分寺市南町3-22-10	042-321-6110	立川市、武蔵野市、三鷹市、 青梅市、昭島市、小金井市、 小平市、東村山市、 国分寺市、国立市、福生市、 東大和市、清瀬市、 東久留米市、武蔵村山市、 羽村市、あきる野市、 西東京市、西多摩郡	月曜
八王子	〒192-0046 八王子市明神町3-5-1	042-645-6110	八王子市、府中市、調布市、 町田市、日野市、狛江市、 多摩市、稲城市	水曜

★担当地域に応じて、各事務所が、月～金曜日の9時～17時まで実施しています。
（祝日及び12月29日～1月3日を除きます）

★平日の20時まで、飯田橋、大崎、池袋、亀戸、国分寺及び八王子が担当曜日に実施しています。

★土曜日は、飯田橋で、9時～17時に実施しています。
（祝日及び12月28日～1月4日を除きます）

★来所相談は、予約制になります。

また、相談内容に適した資料の無料提供、貸し出しのほか、地域ごとに労使・都民を対象にした労働セミナーを定期的に開催しています。

平成 2 6 年 7 月印刷

登録番号 (26) 27

平成 2 6 年 7 月発行

労働相談及びあっせんの概要
(平成25年度)

編集発行 東京都産業労働局雇用就業部労働環境課

所在地 東京都新宿区西新宿 2 - 8 - 1

電話 03 (5320) 4650

印刷 東京都同胞援護会事業局

電話 03 (5669) 0261



古紙パルプ配合率70%再生紙を使用しています
石油系溶剤を含まないインキを使用しています

