

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、平成21年度以前は2,000件台で推移していたが、平成22年度から平成24年度までは1,000件台となった。平成25年度からは、再び2,000件台となり、平成26年度も17.8%増加して2,485件となった。

相談者の国籍は様々で、言語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。

〈平成26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

〈多言語通訳派遣制度〉

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ている。

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、必要に応じて対処している。

〈平成26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2,485件で、25年度より375件（17.8%）増加した。
（第10表）
- (2) 産業別では、一般の相談同様、「サービス業（他に分類されないもの）」の割合が高く、以下、「宿泊業、飲食サービス業」、「教育・学習支援業」と続いている。
（第12表）
- (3) 相談内容では、「解雇」（25年度534項目→26年度865項目）が最も多く、以下、「賃金不払」（25年度712項目→26年度616項目）、「退職」（25年度182項目→26年度322項目）となっている。（第13表）
- (4) 国籍別では、「中国」（25年度502件→26年度1,036件）が最も多く、以下、「アメリカ」（25年度151件→26年度446件）、「他アジア」（25年度379件→26年度257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21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
労働相談 総 計	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)	53,104件 (0.8)
外 国 人 相 談 件 数	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]	2,485件 (17.8) [4.7]

() 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	53,104件 [100.0]	12,245件 [23.1]	4,617件 [8.7]	3,562件 [6.7]	8,960件 [16.9]	23,720件 [44.7]
外 国 人 相 談 件 数	2,485件 [100.0]	647件 [26.0]	215件 [8.7]	174件 [7.0]	303件 [12.2]	1,146件 [46.1]

[] 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
53,104件 [100.0]	1,817件 [3.4]	4,879件 [9.2]	3,732件 [7.0]	2,094件 [3.9]	5,844件 [11.0]	1,374件 [2.6]	872件 [1.6]
外 国 人 相 談 件 数	189件 [7.6]	86件 [3.5]	194件 [7.8]	31件 [1.2]	205件 [8.2]	47件 [1.9]	13件 [0.5]
2,485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	
	2,038件 [3.8]	2,055件 [3.9]	5,685件 [10.7]	11,075件 [20.9]	1,831件 [3.4]	9,808件 [18.5]	
	422件 [17.0]	306件 [12.3]	79件 [3.2]	694件 [27.9]	27件 [1.1]	192件 [7.7]	

[] 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	3,905 [100.0]	2,469	1,235	201
労働組合及び労使関係	20 [0.5]	13	2	5
労働条件	2,727 [69.8]	1,704	894	129
就業規則	12 [0.3]	3	3	6
労働契約	193 [4.9]	117	63	13
労働条件変更	133 [3.4]	92	28	13
配転・出向	43 [1.1]	20	17	6
賃金情報	4 [0.1]	3	1	0
賃金不払	616 [15.8]	371	226	19
賃金その他	65 [1.7]	47	16	2
退職金	96 [2.5]	52	42	2
労働時間	27 [0.7]	17	7	3
休日	2 [0.1]	2	0	0
休暇	58 [1.5]	47	8	3
休業	5 [0.1]	4	1	0
休職・復職	61 [1.6]	43	16	2
安全衛生	10 [0.3]	3	7	0
服務・懲戒	26 [0.7]	8	18	0
解雇	865 [22.2]	504	336	25
雇止め	66 [1.7]	37	27	2
退職	322 [8.2]	248	54	20
定年制	1 [0.0]	1	0	0
女性	35 [0.9]	23	5	7
育児休業	70 [1.8]	48	19	3
介護休業	1 [0.0]	1	0	0
その他	16 [0.4]	13	0	3
労働福祉	417 [10.7]	279	109	29
雇用保険	148 [3.8]	92	44	12
労災保険	68 [1.7]	56	4	8
健保・年金	167 [4.3]	112	47	8
教育・訓練	2 [0.1]	2	0	0
福利厚生	0 [0.0]	0	0	0
その他	32 [0.8]	17	14	1
人間関係	400 [10.2]	235	150	15
職場の嫌がらせ	273 [7.0]	168	99	6
セクシュアルハラスメント	37 [0.9]	19	15	3
その他	90 [2.3]	48	36	6
その他の問題	341 [8.7]	238	80	23
雇用関連	53 [1.4]	31	16	6
企業再編	1 [0.0]	1	0	0
企業倒産	1 [0.0]	1	0	0
偽装請負	1 [0.0]	1	0	0
損害賠償・慰謝料	103 [2.6]	76	24	3
税金	33 [0.8]	21	11	1
障害者	24 [0.6]	17	6	1
高齢者	66 [1.7]	52	9	5
派遣関連	36 [0.9]	21	11	4
その他	23 [0.6]	17	3	3

[] 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22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
中 国	361件[28.0] (△41.1)	566件[32.2] (56.8)	579件[32.4] (2.3)	502件[23.8] (△13.3)	1,036件[41.7] (106.4)
フィリピン	24件[1.9] (△76.9)	139件[7.9] (479.2)	217件[12.2] (56.1)	265件[12.6] (22.1)	97件[3.9] (△63.4)
イ ン ド	19件[1.5] (△13.6)	20件[1.1] (5.3)	168件[9.4] (740.0)	212件[10.0] (26.2)	68件[2.7] (△67.9)
韓 国	98件[7.6] (△46.4)	61件[3.5] (△37.8)	104件[5.8] (70.5)	57件[2.7] (△45.2)	37件[1.5] (△35.1)
他のアジア	123件[9.5] (△50.2)	167件[9.5] (35.8)	205件[11.5] (22.8)	379件[18.0] (84.9)	257件[10.3] (△32.2)
アメリカ	90件[7.0] (△52.9)	106件[6.0] (17.8)	131件[7.3] (23.6)	151件[7.2] (15.3)	446件[17.9] (195.4)
カナダ	45件[3.5] (△28.6)	18件[1.0] (△60.0)	1件[0.1] (△94.4)	23件[1.1] (2200.0)	55件[2.2] (139.1)
中南米の国	19件[1.5] (△73.6)	63件[3.6] (231.6)	25件[1.4] (△60.3)	5件[0.2] (△80.0)	71件[2.9] (1320.0)
イギリス	28件[2.2] (△24.3)	16件[0.9] (△42.9)	13件[0.7] (△18.8)	24件[1.1] (84.6)	67件[2.7] (179.2)
他の欧州	83件[6.4] (△72.8)	82件[4.7] (△1.2)	129件[7.2] (57.3)	74件[3.5] (△42.6)	57件[2.3] (△23.0)
アフリカ	2件[0.2] (△97.4)	16件[0.9] (700.0)	24件[1.3] (50.0)	171件[8.1] (612.5)	86件[3.5] (△49.7)
オセアニア	12件[0.9] (△20.0)	38件[2.2] (216.7)	8件[0.4] (△78.9)	28件[1.3] (250.0)	7件[0.3] (△75.0)
国籍未確認	385件[29.9] (39.0)	467件[26.5] (21.3)	182件[10.2] (△61.0)	219件[10.4] (20.3)	201件[8.1] (△8.2)
計	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)	2,485件 [100.0] (17.8)

[]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】 突然の退職を理由とする店長の賃金不払い

相談者は、小売業でアルバイト勤務する外国人労働者。相談者は、約3週間勤務したが、その間の賃金及び交通費が支払われなかった。相談者は、店長に何度も支払いの催促をするも店長からは、「忙しい」と言われるのみであった。このため、相談者は、来所に至った。

センターは、店から事情聴取を行った。店長は、「突然、辞めたことに対して困惑している。そうであっても支払わなければならないのか。」と述べた。これに対し、センターは、賃金支払いの原則を粘り強く説明すると、店長から理解が得られた。店長は、受け取り日時が決まれば用意しておく。」と述べた。センターが、賃金の受け取り日時を調整したところ、賃金が支払われた。

【事例2】 高額な賃金を理由とする賃金の減額と退職勧奨

相談者は、外資系メーカーでマネージャー職として勤務する外国人労働者。相談者は、正社員で、3か月の試用期間中の評価は「A」であった。

試用期間経過後、給与が高額であることを理由に、相談者は、会社から、①30%の減給を伴うオペレーターへの配置転換か、②数か月分の賃金補償をした上での勧奨退職するかを打診を受けた。このため、相談者は、来所相談に至った。

相談者は、モチベーションも下がり、継続勤務の意向は有していないものの生活があるため、賃金補償の提案について検討したい意向を示した。

センターは、会社から事情聴取を行った。会社は、「試用期間中の評価「A」は、会社では5段階中3番目の評価である。相談者の回答如何によっては解雇に踏み切らざるを得ない。」と述べた。センターは、会社に対し、解雇法理について説明しながら、退職条件を整理した上での合意退職を示唆した。以後、センターは、賃金補償の月数と退職日の調整を行った。

調整の結果、会社は、相談者に対し、当初より上積みした月数の金銭補償を行い、相談者は、勧奨退職することで合意に達した。

【事例3】 退職拒否と業務上使用していた携帯電話料金の負担問題

相談者は、新聞販売店でアルバイトをしている大学生の外国人労働者。相談者は、学業の関係で、退職を考え、店長に退職届を提出したところ、店長からは、「人がいないのでしばらくやってほしい。」などと言われ、退職届は受理されなかった。集金時等、顧客との連絡に携帯電話が必要であったことから、相談者は、面接時に店長から携帯電話所有の有無を聞かれたが、来日早々であったため契約ができずに所持していないことを伝えた。すると、店から携帯電話が用意され、相談者は、業務上、用意された携帯電話を使用していた。しかし、月々の電話料金は、相談者が自己負担していた。退職の際には、2年契約の中途解約料も自己負担するよう言われ、相談者は、来所に至った。

センターは、店長から事情聴取を行った。店長は、「退職の話が急だったため、後任を募集する間だけ待ってほしいとお願いしたところ、相談者から『わかりました』と返事があったため、納得してもらえたと思っていた。携帯電話は、相談者から携帯がないと困ると言われたため、緊急連絡用として会社で契約したものである。顧客へは事務所の固定電話からかけるよう伝えており、基本的に業務で携帯を使用することはないはずである。携帯料金の大半は私用で、相談者自身もそれを認めていた。」と述べた。

センターは、店長に対し、辞めさせないことはできないこと、携帯電話を事実上、業務で使用していたことから、電話料金を相談者に負担させていたことには問題があること伝えた。

調整の結果、店は、退職を認めた上で、相談者に携帯電話の中途解約料を負担させることなく、又、これまで相談者が支払っていた電話料金の半分を相談者に支払うこととなり、相談者もこれを了承した。

【事例4】 同僚からの暴行により負傷した技能実習生

相談者は、製造業に技能実習生として来日した外国人労働者。相談者は、同僚の日本人から暴行を受けて眼底骨折し、全治約1か月の怪我を負った。相談者は、会社から金銭解決による示談を持ちかけられたため、来所に至った。

センターは、会社から事情聴取を行った。会社は、「加害者は書類送検となったが、相談者が製品を意図的に倒したことが発端で、警察の見解は不起訴もしくは起訴猶予の可能性が高いとのこと。会社は、相談者が治癒後、継続勤務を希望すれば拒まず、勤務しなければ無給の休職として取り扱うこととなる。」と述べた。

相談者は、この事件を契機に、帰国の意思を固めたこともあり、調整の結果、会社が、相談者が休んでいた間の賃金補償のほか、負傷に伴う金銭補償を行うことで合意に達した。