

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32,512件（62.6%）と最も多く、次いで直接訪れての来所相談が9,230件（17.8%）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
51,960件	9,230件	32,512件	2,181件	8,037件
[100.0]	[17.8]	[62.6]	[4.2]	[15.5]

[]は構成比（%）

※「出張」は、街頭労働相談や定例出張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8%を超えている。

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
51,960件	41,755件	5,832件	4,373件
[100.0]	[80.4]	[11.2]	[8.4]

[]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
6,781件	5,325件	1,227件	229件	588件	4,422件	29件	1,742件
[100.0]	[78.5]	[18.1]	[3.4]	[8.7]	[65.2]	[0.4]	[25.7]

[]は構成比（%）

(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。
この土曜労働相談の27年度の受理件数は、2,472件であった。

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
2,472件 [100.0]	2,300件 [93.0]	76件 [3.1]	96件 [3.9]	324件 [13.1]	1,892件 [76.5]	256件 [10.4]

[]は構成比 (%)