労働相談及びあっせんの概要（平成二十七年度）

東京都産業労働局

労働相談及びあっせんの概要

（平成27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27年４月から平成28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27年度の労働相談件数は、51,960件となり、前年度より1,144件減少（△2.2%）したものの、平成18年度以降、10年連続で５万件を超える状況となっています。また、労働相談から「あっせん」に移行した件数は520件で、前年度より105件減少しました（△16.8%）。

相談内容では、最多項目は６年連続で「退職」（11,491項目）となり、以下、「職場の嫌がらせ」9,282項目、「労働契約」7,968項目、「解雇」7,787項目、「賃金不払」6,586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。

現在では、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28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 …… ５３
7　心の健康相談 …… ５６

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51,960件で、前年度より1,144件減少した（△2.2%）。平成18年度以降、10年連続で５万件を超える状況となっている。

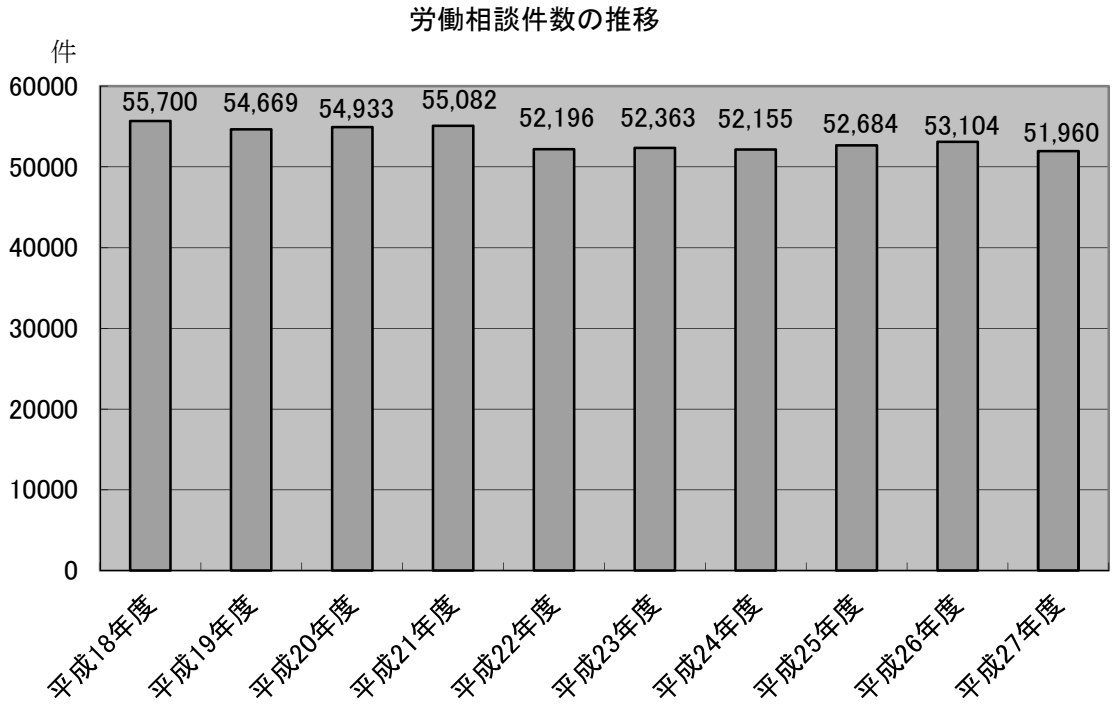


表1　年度別労働相談件数

区　分	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	平成27年度
合　計	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)	51,960件 (△2.2)

（　）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22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
合　計	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]	53,104件 (0.8) [100.0]	51,960件 (△2.2) [100.0]
労働者	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]	40,497件 (△0.3) [76.3]	40,101件 (△1.0) [77.2]
使用者	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]	9,896件 (7.4) [18.6]	9,159件 (△7.4) [17.6]
その他	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]	2,711件 (△5.5) [5.1]	2,700件 (△0.4) [5.2]

（　）は対前年度比（%）　　[　]は構成比（%）

※項目ごとに四捨五入を行ったため、合計と一致しない場合がある（以下同様）。

(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、労働組合のな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	49,260件［100.0］	40,101件［100.0］	9,159件［100.0］
労組有	6,021件［ 12.2］	4,905件［ 12.2］	1,116件［ 12.2］
労組無	43,239件［ 87.8］	35,196件［ 87.8］	8,043件［ 87.8］

［　］は構成比（%）

表4　労働組合のない企業の労使からの相談比率の推移

区　分	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	平成27年度
合　計	88.2%	88.3%	89.2%	89.9%	89.8%	87.8%

(4)　男女別にみた労働相談件数

男性からの相談が女性を上回っているが、その差は縮小している。

表5　男女別年度別労働相談件数

年度／男女別	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	平成27年度
合　計	52,196件 ［100.0］	52,363件 ［100.0］	52,155件 ［100.0］	52,684件 ［100.0］	53,104件 ［100.0］	51,960件 ［100.0］
男性からの相談	28,168件 ［54.0］	27,929件 ［53.3］	27,791件 ［53.3］	27,757件 ［52.7］	28,153件 ［53.0］	26,448件 ［50.9］
女性からの相談	24,028件 ［46.0］	24,434件 ［46.7］	24,364件 ［46.7］	24,927件 ［47.3］	24,951件 ［47.0］	25,512件 ［49.1］

［　］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 26,448件［100.0］	17,893件 ［67.7］	7,143件 ［27.0］	1,412件 ［5.3］
女性からの相談 25,512件［100.0］	22,208件 ［87.0］	2,016件 ［7.9］	1,288件 ［5.0］

［　］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18,000件で、契約形態の分かった相談の約４割を占めている。

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
51,960件 ［100.0］	27,297件 ［52.5］	7,176件 ［13.8］	8,198件 ［15.8］	269件 ［0.5］	2,626件 ［5.1］	486件 ［0.9］	5,908件 ［11.4］
(46,052件)	(59.3)	(15.6)	(17.8)	(0.6)	(5.7)	(1.1)	―

［　］は構成比（%）

（　）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12,226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

規模別＼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	平成27年度
合　計	52,196件 [100.0]	52,363件 [100.0]	52,155件 [100.0]	52,684件 [100.0]	53,104件 [100.0]	51,960件 [100.0]
30人未満	12,797件 [24.5]	12,462件 [23.8]	12,093件 [23.2]	11,530件 [21.9]	12,245件 [23.1]	12,226件 [23.5]
30～99人	5,767件 [11.0]	5,709件 [10.9]	5,536件 [10.6]	4,848件 [9.2]	4,617件 [8.7]	4,861件 [9.4]
100～299人	4,440件 [8.5]	4,165件 [8.0]	3,811件 [7.3]	3,078件 [5.8]	3,562件 [6.7]	3,795件 [7.3]
300人以上	8,326件 [16.0]	8,609件 [16.4]	8,778件 [16.8]	8,097件 [15.4]	8,960件 [16.9]	9,044件 [17.4]
その他・不明	20,866件 [40.0]	21,418件 [40.9]	21,937件 [42.1]	25,131件 [47.7]	23,720件 [44.7]	22,034件 [42.4]

[　] は構成比（%）

●企業規模による相談内容の差

企業規模の分かった相談でみると、退職、職場の嫌がらせ、労働契約、解雇及び賃金不払のいずれの相談も「30人未満」の規模企業の割合が高くなっている。

(7)　産業別にみた労働相談件数

産業別の相談割合は、「不動産業、物品賃貸業」や「建設業」等が増加し、「教育、学習支援」や「卸売業、小売業」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
51,960件 [100.0]	2,107件 [4.1]	4,365件 [8.4]	3,944件 [7.6]	1,886件 [3.6]	5,051件 [9.7]	1,368件 [2.6]	1,016件 [2.0]
	宿泊業、飲食ｻｰﾋﾞｽ業	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
	2,221件 [4.3]	1,652件 [3.2]	5,972件 [11.5]	11,564件 [22.3]		1,980件 [3.8]	8,834件 [17.0]

[　] 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22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
合　計	52,196件 [100.0]	52,363件 [100.0]	52,155件 [100.0]	52,684件 [100.0]	53,104件 [100.0]	51,960件 [100.0]
建設業	1,680件 [3.2]	1,552件 [3.0]	2,143件 [4.1]	1,630件 [3.1]	1,817件 [3.4]	2,107件 [4.1]
製造業	4,449件 [8.5]	4,367件 [8.3]	4,892件 [9.4]	4,887件 [9.3]	4,879件 [9.2]	4,365件 [8.4]
情報通信業	3,565件 [6.8]	3,749件 [7.2]	3,483件 [6.7]	3,619件 [6.9]	3,732件 [7.0]	3,944件 [7.6]
運輸業、郵便業	1,793件 [3.4]	2,123件 [4.1]	2,109件 [4.0]	1,724件 [3.3]	2,094件 [3.9]	1,886件 [3.6]
卸売業、小売業	5,613件 [10.8]	5,421件 [10.4]	6,086件 [11.7]	6,156件 [11.7]	5,844件 [11.0]	5,051件 [9.7]
金融業、保険業	1,170件 [2.2]	1,342件 [2.6]	1,303件 [2.5]	1,169件 [2.2]	1,374件 [2.6]	1,368件 [2.6]
不動産業、物品賃貸業	626件 [1.2]	1,008件 [1.9]	672件 [1.3]	581件 [1.1]	872件 [1.6]	1,016件 [2.0]
宿泊業、飲食ｻｰﾋﾞｽ業	2,594件 [5.0]	2,851件 [5.4]	2,365件 [4.5]	2,306件 [4.4]	2,038件 [3.8]	2,221件 [4.3]
教育、学習支援	1,281件 [2.5]	1,792件 [3.4]	1,641件 [3.1]	1,712件 [3.2]	2,055件 [3.9]	1,652件 [3.2]
医療、福祉	3,948件 [7.6]	4,759件 [9.1]	5,562件 [10.7]	5,596件 [10.6]	5,685件 [10.7]	5,972件 [11.5]
サービス業（他に分類されないもの）	11,842件 [22.7]	10,955件 [20.9]	10,115件 [19.4]	9,971件 [18.9]	11,075件 [20.9]	11,564件 [22.3]
その他 不　明	13,635件 [26.1]	12,444件 [23.8]	11,784件 [22.6]	13,333件 [25.3]	11,639件 [21.9]	10,814件 [20.8]

[　] は構成比（%）

2　労働相談の内容

労働相談項目総数は、100,143項目で、最多項目は「退職」11,491項目（11.5%）。以下、「職場の嫌がらせ」9,282項目（9.3%）、「労働契約」7,968項目(8.0%)の順となっている。
上位の相談項目の内訳を見ると、「退職」の相談では、使用者からの働きかけによる「勧奨(35.6%)」、「強要(12.5%)」及び「急な退職（7.0%）」の件数が前年度比で増加している。中でも、「強要」に関する相談は前年度比約２倍となっている。また、「職場の嫌がらせ」の相談では、「上司から（70.5%）」が最も多くなっている。

※相談項目は、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（以下同様）。

表11　年度別相談項目上位５項目

区　分	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	平成27年度
総項目数	93,872項目 ［100.0］	99,261項目 ［100.0］	100,271項目 ［100.0］	95,414項目 ［100.0］	101,016項目 ［100.0］	100,143項目 ［100.0］
1　位	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］	退　職 10,470項目 ［10.4］	退　職 11,491項目 ［11.5］
2　位	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］	職場の嫌がらせ 9,102項目 ［ 9.0］	職場の嫌がらせ 9,282項目 ［ 9.3］
3　位	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］	解　雇 8,104項目 ［ 8.0］	労働契約 7,968項目 ［ 8.0］
4　位	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］	労働契約 7,580項目 ［ 7.5］	解雇 7,787項目 ［ 7.8］
5　位	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］	賃金不払 6,958項目 ［ 6.9］	賃金不払 6,586項目 ［ 6.6］

［　］は構成比（%）

●相談の多い項目の細分類

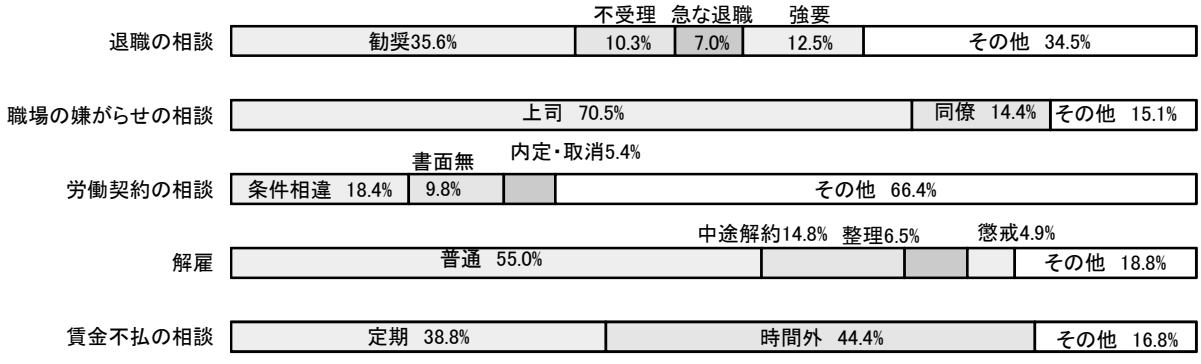


表12　労使別相談内容項目（重複あり）

労使別		計	[構成比%]	労働者	使用者	その他
合計		100,143	[100.0]	75,748	18,877	5,518
労働組合及び労使関係		2,600	[2.6]	1,954	446	200
労働条件		63,844	[63.8]	47,965	12,672	3,207
	就業規則	1,738	[1.7]	954	557	227
	労働契約	7,968	[8.0]	6,005	1,335	628
	労働条件変更	4,037	[4.0]	3,257	659	121
	配転・出向	1,504	[1.5]	1,361	118	25
	賃金情報	628	[0.6]	238	269	121
	賃金不払	6,586	[6.6]	5,051	1,328	207
	賃金その他	2,419	[2.4]	1,800	489	130
	退職金	1,326	[1.3]	938	314	74
	労働時間	2,645	[2.6]	1,944	427	274
	休日	166	[0.2]	125	36	5
	休暇	2,824	[2.8]	2,271	494	59
	休業	860	[0.9]	612	221	27
	休職・復職	3,619	[3.6]	2,711	689	219
	安全衛生	832	[0.8]	621	173	38
	服務・懲戒	872	[0.9]	727	114	31
	解雇	7,787	[7.8]	5,591	2,009	187
	雇止め	2,561	[2.6]	1,856	657	48
	退職	11,491	[11.5]	9,233	1,950	308
	定年制	117	[0.1]	77	36	4
	女性	1,197	[1.2]	768	251	178
	育児休業	948	[0.9]	628	201	119
	介護休業	268	[0.3]	160	52	56
	その他	1,451	[1.4]	1,037	293	121
労働福祉		9,399	[9.4]	6,883	1,809	707
	雇用保険	3,714	[3.7]	2,815	637	262
	労災保険	1,646	[1.6]	1,236	313	97
	健保・年金	3,746	[3.7]	2,657	768	321
	教育・訓練	60	[0.1]	45	10	5
	福利厚生	158	[0.2]	104	50	4
	その他	75	[0.1]	26	31	18
人間関係		13,814	[13.8]	11,018	2,196	600
	職場の嫌がらせ	9,282	[9.3]	7,433	1,498	351
	セクシュアルハラスメント	1,198	[1.2]	856	234	108
	その他	3,334	[3.3]	2,729	464	141
その他の問題		10,486	[10.5]	7,928	1,754	804
	雇用関連	1,954	[2.0]	1,638	163	153
	企業再編	224	[0.2]	204	12	8
	企業倒産	271	[0.3]	195	54	22
	偽装請負	63	[0.1]	58	5	0
	損害賠償・慰謝料	2,326	[2.3]	1,792	397	137
	税金	784	[0.8]	608	157	19
	障害者	1,696	[1.7]	1,154	336	206
	高年齢者	390	[0.4]	280	88	22
	派遣関連	1,098	[1.1]	740	291	67
	その他	1,680	[1.7]	1,259	251	170

[　]は構成比（%）

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

［　］は構成比（%）

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、駅など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
1,749件	５月	684件
	10月	1,065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12日(火)	12:00～17:00	新宿駅西口イベントコーナー
大崎事務所	５月28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22日(金)	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22日(金)	12:00～15:30	都営大江戸線上野御徒町駅構内
国分寺事務所	５月29日(金)	11:00～15:00	伊勢丹立川店２階正面玄関横
八王子事務所	５月22日(金)	11:00～14:30	小田急町田駅東口カリヨン広場
労働相談情報センター(飯田橋)	10月８日(木)	12:00～17:00	新宿駅西口イベントコーナー
	10月29日(木)	11:00～15:00	渋谷駅東急百貨店 東横店ハチ公前広場
大崎事務所	10月24日(土)	10:00～16:00	せたがや産業フェスタ （世田谷区役所）
池袋事務所	10月17日(土) 10月18日(日)	12:00～16:00 10:00～16:00	板橋区民まつり地域文化のひろば
亀戸事務所	10月16日(金) 10月17日(土) 10月18日(日)	10:00～17:00 10:00～17:00 10:00～15:00	葛飾区産業フェア （城東地域中小企業振興センター）
国分寺事務所	10月16日(金)	11:30～15:30	ＪＲ昭島駅北口駅前
八王子事務所	10月23日(金)	11:30～15:30	京王線調布駅南口広場

(2)　パート・派遣・契約社員等労働月間

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などを実施した。
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	労働契約	健保・年金	派遣関連	就業規則	労働条件変更	その他
61件	110項目 [100.0]	21項目 [19.1]	13項目 [11.8]	9項目 [8.2]	7項目 [6.4]	6項目 [5.5]	54項目 [49.1]

[　] 内は構成比（%）

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20日(金) 11月27日(金)	14:30～16:30	16:30～17:30	労働相談情報センター セミナー室
大崎事務所	11月19日(木) 11月26日(木)	13:30～15:30	15:30～16:30	東京都南部労政会館
池袋事務所	11月25日(水) 11月30日(月)	13:30～15:30	15:30～16:30	池袋事務所セミナー室
亀戸事務所	11月11日(水) 11月16日(月)	13:30～15:30	15:30～16:30	江東区亀戸文化センター
国分寺事務所	11月19日(木) 11月26日(木)	13:30～15:30	15:30～16:30	東京都国分寺労政会館
八王子事務所	11月10日(火) 11月13日(金)	13:30～15:30	15:30～16:30	多摩市関戸公民館

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	職場の嫌がらせ	賃金不払	労働契約	解雇	その他
95件	165項目 [100.0]	24項目 [14.5]	19項目 [11.5]	13項目 [7.9]	12項目 [7.3]	11項目 [6.7]	86項目 [52.1]

[　] は構成比（%）

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５日(木) 11月６日(金)	9:00～17:00	労働相談情報センター	95件

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」特別相談会	９月８日(火) ９月９日(水)	9:00～17:00	労働相談情報センター	87件
「過重労働・解雇・退職、再就職等」年末特別相談会	12月８日(火) 12月９日(水)	9:30～17:00		112件
年度末特別労働相談会	３月８日(火) ３月９日(水)	9:30～17:00		106件

(2)　「ＴＯＫＹＯはたらくネット」による情報提供

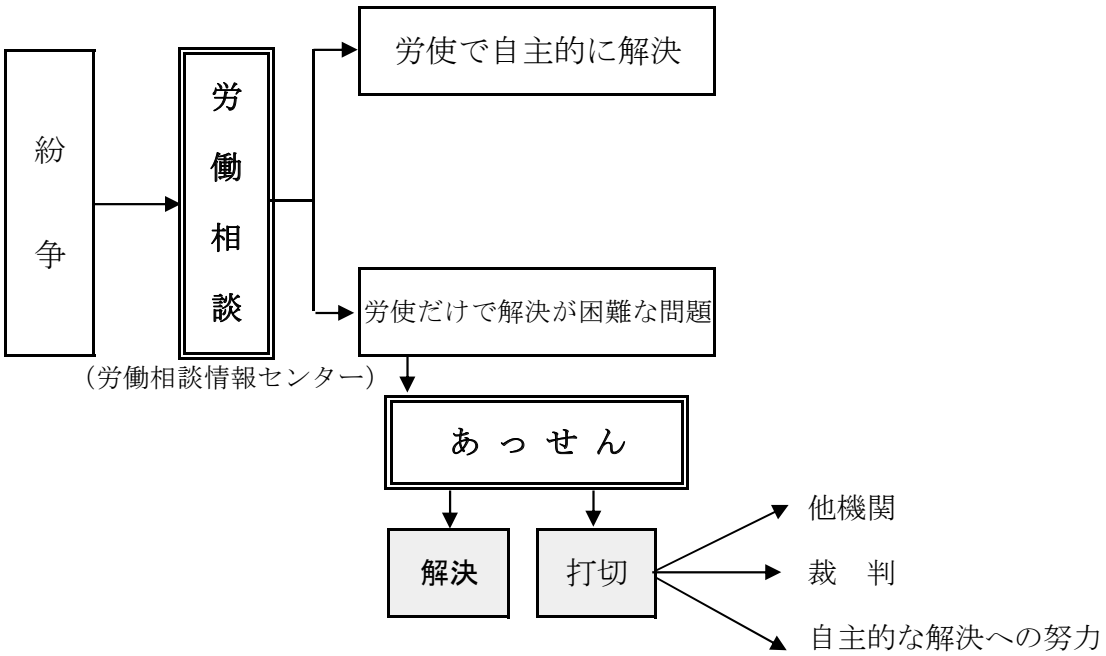
インターネット上のサイト「ＴＯＫＹＯはたらくネット」の一部を利用し、労働関係の情報を提供している。（http://www.hataraku.metro.tokyo.jp/）
また、東京都労働相談情報センターも、別のサイトにて情報提供を行っている。（http://www.hataraku.metro.tokyo.jp/soudan-c/center/）

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、520件（前年度比△16.8%）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、378件（解決率72.7%）である。

表24　年度別あっせん件数及び解決率

	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	平成27年度
あっせん件数	639件 (△12.3)	602件 (△5.8)	561件 (△6.8)	531件 (△5.3)	625件 (17.7)	520件 (△16.8)
解決件数	460件	404件	394件	388件	444件	378件
解決率	72.0%	67.1%	70.2%	73.1%	71.0%	72.7%

（　）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50.8%となっており、全体の半数を占め、また、打切要因では、労使双方の「主張不一致」が、全体の４分の３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
378件	192件	19件	14件	119件	8件	161件
［100.0］	［50.8］	［5.0］	［3.7］	［31.5］	［2.1］	［42.6］

［　］は構成比（%）

※１件のあっせんで複数にわたる項目があるため、構成比の計は100を超える。

表26　打切要因別あっせん打切り件数（重複あり）

合　　計	主張不一致	法令無視	連絡不能	その他
142件	107件	13件	14件	23件
［100.0］	［75.4］	［9.2］	［9.9］	［16.2］

［　］は構成比（%）

※１件のあっせんで複数にわたる項目があるため、構成比の計は100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
520件	240件	280件
［100.0］	［46.2］	［53.8］

［　］は構成比（%）

(4)　規模別あっせん件数

規模別では、「30人未満」が170件（32.7%）と３分の１弱で、「30～99人」74件（14.2%）を合わせた「100人未満」の企業が全体の５割弱を占めている。

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
520件	170件	74件	62件	99件	115件
［100.0］	［32.7］	［14.2］	［11.9］	［19.0］	［22.1］

［　］は構成比（%）

※項目ごとに四捨五入を行ったため、合計と一致しない場合がある（以下同様）。

(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136件（26.2%）と最も多く、次いで「医療、福祉」が73件(14.0%）、「卸売業、小売業」が69件（13.3%）となっている。

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
520件 ［100.0］	30件 ［5.8］	45件 ［8.7］	57件 ［11.0］	26件 ［5.0］	69件 ［13.3］	11件 ［2.1］	10件 ［1.9］
	宿泊業、飲食ｻｰﾋﾞｽ業	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
	41件 ［7.9］	16件 ［3.1］	73件 ［14.0］	136件 ［26.2］		5件 ［1.0］	1件 ［0.2］

［　］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27.1%、「10～19日」が16.7%、「20日～29日」が14.4%となっており、概ね４週間以内に案件の約６割が一定の決着をみている一方、91日以上の長期案件も12.1%（63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
520件	141件	87件	75件	40件	39件	75件	63件
［100.0］	［27.1］	［16.7］	［14.4］	［7.7］	［7.5］	［14.4］	［12.1］

［　］は構成比（%）

3　あっせんの内容

「あっせん」の内容では、「解雇」が125項目（12.5%）と最も多く、次いで「退職」124項目（12.4%）、「職場の嫌がらせ」102項目（10.2%）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」の内容も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22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
総項目数	1,173項目 [100.0]	1,170項目 [100.0]	1,187項目 [100.0]	980項目 [100.0]	1,169項目 [100.0]	998項目 [100.0]
1　位	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]	解　雇 172項目 [14.7]	解　雇 125項目 [12.5]
2　位	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]	賃金不払 142項目 [12.1]	退　職 124項目 [12.4]
3　位	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]	退　職 132項目 [11.3]	職場の嫌がらせ 102項目 [10.2]

[　] は構成比（%）

表32　あっせんの内容項目（重複あり）

合　計		998	[100.0]
労働組合・労使関係		8	[0.8]
労働条件		693	[69.4]
	就業規則	2	[0.2]
	労働契約	72	[7.2]
	労働条件変更	44	[4.4]
	配転・出向	15	[1.5]
	賃金不払	99	[9.9]
	賃金情報/賃金その他	16	[1.6]
	退職金	6	[0.6]
	労働時間	13	[1.3]
	休日	1	[0.1]
	休暇	27	[2.7]
	休業	12	[1.2]
	休職・復職	37	[3.7]
	安全衛生	7	[0.7]
	服務・懲戒	12	[1.2]
	解雇	125	[12.5]
	雇止め	50	[5.0]
	退職	124	[12.4]
	定年制	2	[0.2]
	女性	10	[1.0]
	育児休業	6	[0.6]
	介護休業	1	[0.1]
	その他	12	[1.2]
労働福祉		91	[9.1]
	雇用保険	39	[3.9]
	労災保険	11	[1.1]
	健保・年金	37	[3.7]
	福利厚生	3	[0.3]
	教育・訓練/その他	1	[0.1]
人間関係		137	[13.7]
	職場の嫌がらせ	102	[10.2]
	セクシュアルハラスメント	16	[1.6]
	その他	19	[1.9]
その他の問題		69	[6.9]
	雇用関連	0	[0.0]
	企業再編・倒産	3	[0.3]
	偽装請負	0	[0.0]
	損害賠償・慰謝料	24	[2.4]
	税金	7	[0.7]
	障害者	14	[1.4]
	高年齢者	5	[0.5]
	派遣関連	8	[0.8]
	その他	8	[0.8]

[　] は構成比（%）

４　あっせん事例

※プライバシー保護のため、事例は個人などが特定できないようにしてあります。

１　不慣れな仕事に従事していた契約社員への退職勧奨

○内　容

相談者は、通信販売会社でコールセンター業務に従事していた契約社員。配属先は相談者を含めて全員新入社員であったが、相談者以外はコールセンター業務の経験者であった。相談者は、他の社員と同じように仕事をこなすことができなかったため、仕事を外された。相談者は、「実際に電話を取って経験を積ませてほしい。」と申し出ると、「１週間でできるようにならなければ進退を考えるように。」と言われた。
相談者は、今後の対応に不安を抱き、来所に至った。
相談者は、出勤ができない状態であったが、体調を整えて別な部署で継続勤務することを希望していた。

○あっせん結果

センターは、会社から状況確認を行った。会社は、「前向きに取り組んでいたことは認めるが、他の社員ほど業務能力はなかった。空きがあり、所属長の許可があれば異動できる場合もある。」と述べた。
相談者は、抑うつ状態で１か月間の休養を主治医から告げられていたため、センターは、会社に対し、体調面を優先して当面休養させること、傷病手当金の受給手続きに協力することを要望した。
調整の結果、傷病手当金の受給手続きは会社から理解が得られた。また、相談者の体調が回復すると、会社から異動先が提示され、相談者は、希望した部署に復職した。

２　院長の行き過ぎた言動による嫌がらせ

○内　容

相談者は、医療法人で医療事務に従事していた正規職員。相談者は、日頃から院長より些細なことで物を投げつけられたり、机を叩くなどの態度を取られていた。相談者は、母子家庭でもあることから、勤務を続けてきたが、「お前なんて辞めちまえ」と怒鳴られたため、出勤が困難となって、来所に至った。
相談者は、職場環境から、もとより継続勤務を望んでいなかったが、「辞めちまえ」と言われたことから退職を決意した。しかし、自己都合退職には納得がいかず、退職金や離職票の扱いについては会社都合での手続きを希望した。

○あっせん結果

センターは、法人に状況確認を行った。法人は、「院長の発言は指示に従って欲しいという趣旨であって解雇ではない。物を投げるなどの行為は許されないが、院長はもともと言動がきついところがあり、命を預かる判断をしなければならない医療機関では言い方が多少きつくなることはやむを得ない。」と述べた。
センターは、法人に対し、院長の立場で職員に「辞めちまえ」という発言は重く、事実上の解雇と受けとられても無理はないこと、物を投げつけたり机を叩くなどの行為は、業務上認められる指導の範囲を超えており、パワーハラスメントととられてもやむを得ないことを伝えた。あわせて、センターは、パワーハラスメントについての国の考え方や、事業主として改善に取り組む必要性について助言した。
調整の結果、退職金や離職票の扱いは会社都合となったため、相談者は、合意退職した。

３　明示されない労働条件で勤務した正社員の賃金問題

○内　容

相談者は、ハローワーク経由で運輸会社に入社し、配送業務に従事していた正社員。入社の際、書面、口頭での労働条件の明示はなかったが、「日給7,500円」と記載された求人票を見て応募したため、相談者は、１日7,500円はもらえるものと考えていた。労働時間は、８時間以内の日もあれば、15時間を超える日もあり、深夜から仕事を開始する日もあった。相談者は、体力的に限界を感じ、２週間勤務した後、退職を申し出た。退職は了承されたが、働いた分の賃金が１日3,500円分で計算されていたため、不満を抱いて来所に至った。

センターが、相談者の賃金を計算してみると、時間単価が最低賃金を下回っていた。

○あっせん結果

センターは、会社から状況確認を行った。会社は、１か月も経たないうちに辞めたことに納得がいかないことや、給与明細の確認時に相談者が支給額について了承していたことを述べた。

センターは、会社に対し、法律に則った支給をするよう粘り強く求めた。最終的に、深夜労働を含めた超過勤務時間について、最低賃金で再計算された差額分が支払われた。

４　体調不良により一定期間休んだことなどを理由とする本採用拒否

○内　容

相談者は、外資系製造業でコンプライアンス業務に従事していた正社員。相談者は、３か月間の試用期間中に、風邪をこじらせて９日間休んだ。すると、会社から、欠勤が多く、業務に支障をきたすことを理由に本採用しない旨を告げられた。

相談者は、健康状態を理由に本採用されないことに不満を抱き、来所に至った。

○あっせん結果

センターは、会社から状況確認を行った。本採用しない理由について、会社は、相談者が短期間でまとまった日数を休んだことにより業務に支障をきたしたこと、相談者自身が日頃から仕事上のミスを起こしていたことを挙げた。

センターは、会社に対し、本採用拒否は解雇に当たり、合理的な理由が必要であることを説明した。合わせて、会社が主張する業務上の支障やミスについて具体的に質したが、会社からは具体的な回答は得られず、解雇理由書の請求があれば退職証明書により通知することを述べるにとどまった。

相談者は、継続勤務の意向が薄れていたこともあり、センターは、退職を前提とした話し合いを進めることとした。

調整の結果、会社は、相談者に金銭補償を行い、相談者は、合意退職した。

５　退職日をめぐる賃金問題

○内　容

相談者は、介護施設で勤務していた正社員。相談者は、ワンマンで高圧的な社長のもとで働くことに嫌気がさして退職を決意した。給料が15日締めであったことから、退職日を15日とし、その２か月前には社長に退職を申し出て、割り振られたシフト表に基づいて退職日まで勤務した。しかし、最後の給料について、給与明細を確認すると、退職日の分が欠勤扱いとされ、皆勤手当も減額されていた。相談者は、これに納得がいかず、来所に至った。

○あっせん結果

センターは、会社から状況確認を行った。会社は、「退職日は休日である日曜日に当たる。週は日曜日から始まり、勤務のない週に休日を与える必要はないと考えている。」と述べた。
センターは、会社に対し、休日や欠勤控除の原則的な考え方のほか、退職日は労働者が決めるものであることなどを説明した。
すると、会社から理解が得られ、退職日の賃金と皆勤手当が支給された。

６ 一方的な労働条件の不利益変更

○内　容

相談者は、建設会社で設計業務に従事していた正社員。勤続１年となった相談者は、社長から仕事が遅いことを理由に賃金の引き下げを告げられた。相談者は、仕事を失うことに不安を抱いていたため拒否せずにいたところ、基本給を35万円から30万円に引き下げられた。その２か月後には、再び減額を告げられ、基本給が25万円となった。相談者は、社長に25万円では生活していけないことを伝えたが、社長からは仕事の改善が見られないことを告げられるのみであった。
相談者は、今後に不安を感じ、対応方法について、来所に至った。
相談者は、「自分が他の社員と比べて目立って仕事が遅いとは思わない。月25万円、手取り17万円では生活ができず、元の給料に戻してもらえなければ退職せざるをえない。」と述べた。

○あっせん結果

センターは、会社から状況確認を行った。会社は、「経験者として採用したが、大学を卒業したばかりの新入社員のように一から教えなければならず、また、いくら教えても身に着けようという姿勢が見られなかった。何の努力もせずに給料を戻してほしいと言われても応じられない。」と述べた。
センターは、会社に対し、一方的に賃金を減額することには問題があることを伝えた。一方、相談者からは、継続勤務する考えはなく、会社都合であれば退職したい旨の意向が示された。
センターは、賃金の減額については問題があることを繰り返し伝えた。
調整の結果、会社は、相談者を会社都合退職扱いとし、相談者もこれを受け入れて退職した。

7　一方的な自己都合退職扱いと健康保険制度の理解不足

○内　容

相談者は、小規模な情報通信会社に勤務して数年目の正社員。恒常的な人手不足から、相談者は、上司に業務改善を申し入れたが変わらなかったため、ストレスで不眠となった。相談者は、社長に退職を申し出ても慰留されたため、退職の件で来所に至った。

相談者は、センターの勧めで医療機関を受診すると、「うつ状態」で約２か月間の自宅療養が必要である旨の診断を受けた。相談者は、休職して体調回復に努めることと併せて社会保険の傷病手当金受給申請手続きを会社に要望した。しかし、会社は、残りの有給休暇を消化した時点での自己都合退職手続きを一方的に進め、傷病手当金受給手続きにも理解を示さなかった。

○あっせん結果

センターは、会社から状況確認を行った。会社は、「これまで度々、相談者から退職の意向を受けていた。その度、励ましながら慰留をしていたが出勤しなくなったため、自己都合退職するものと考えていた。会社に病気休職制度はない。傷病手当金制度については理解していなかった。」と述べた。

センターは、会社に対し、時期を特定していない退職の相談は退職の意思表示とは言えないことを伝えた。合わせて社内に病気休職制度がなく長期の休職を認め難い場合には、勧奨退職であれば相談者の理解を得やすいことを説明した。

センターの助言を受け、会社は、相談者に対して勧奨退職を提案すると、相談者もこれを了承した。また、センターの説明により、傷病手当金制度についても会社から理解が得られ、相談者は、退職後も傷病手当金を継続して受給できる見通しがたった。

8　休職からの復職を認められなかった従業員の退職問題

○内　容

相談者は、情報通信会社に正社員として入社した。入社半年後、相談者は、客先でのトラブルを契機に精神的に不安定となり、医療機関を受診したところ、自宅療養が必要と診断された。約１か月間休職した後に復職したが、客先で大声を出すなどしたため、会社から休職を命じられた。相談者は、会社に対し、勤務可能であることを伝えたが復職は認められず、退職を余儀なくされたとして、来所に至った。

○あっせん結果

センターは、会社から状況確認を行った。会社は、「相談者は、以前から仕事が遅く、コミュニケーションが取れないという問題があった。今回、客先で大声を出して暴れるなどのトラブルを起こしたため、復職の申し出を受けたが休職期間を使って療養するよう勧めた。その後、本人から退職届が出されたため、退職の手続きに入ったまでで、解雇や退職勧奨はしていない。」と述べた。

この点について、センターは、相談者に確認を行うと、相談者からは退職して雇用保険を受給しながら再就職を目指したいとの意向が示された。

このため、センターは、会社に対し、体調不良を理由とする早期の離職票発給が可能かどうか確認をしたところ、会社はこれを了承した。相談者は、特定理由離職者と認定され、早期に雇用保険を受給できることとなった。

９　長時間労働による休職後の復職問題

○内　容

相談者は、医療機器関連会社に入社して勤続３年超となる正社員。相談者は、長時間労働により精神疾患となり、これまで休職と復職を３度繰り返していた。直近の復職の際、主治医からは残業しないことが復職の条件とされていた。しかし、相談者は、次第に残業をせざるをえなくなり、再び体調を崩して欠勤した。
相談者は、今後に不安を抱き、来所に至った。

○あっせん結果

センターは、会社から状況確認を行った。会社は、「３度目の休職に入る際、休職は今回で最後となることを説明している。３度目の復職時にはしばらく残業もさせておらず、今回、体調不良となった際にも慣れている元の職場に戻すなど一定の配慮も行った。相談者とは連絡がとれず困っていた。」と述べた。
センターは、会社に対し、相談者がさらなる休職を希望した場合には規定上、休職できる可能性があること、また、離職理由の判断も迫られることなどを助言した。
相談者は、常態化している長時間労働に耐えられず、転職を考えはじめていたこともあり、調整の結果、会社は、相談者を勧奨退職とすることに同意し、相談者もこれを了承した。

10　妊娠判明後の契約更新拒否

○内　容

相談者は、製造業のコールセンター部門で勤務する契約社員。１年契約で勤務していたが、妊娠が判明したため会社に伝えた。直属の上司からは、育児休業後の復帰先などは配慮する旨を伝えられた。しかし、その２か月後、社内で人員削減を行うことを理由に、次回の契約更新はしない旨を告げられた。相談者は、現在の業務は派遣社員から通算すると10年となるため、契約更新がされないことに納得がいかず、来所に至った。

○あっせん結果

センターは、会社から状況確認を行った。会社は、「人員削減が打ち出され、人選を行うと相談者が対象となった。育児休業取得後はポストがあるかどうかも分からないため、早めに契約不更新の話を持ちかけた。」と述べた。
センターは、会社に対し、人員削減の必要があるとしても、現時点で相談者に雇止めを持ちかけることは「マタハラ」と受け取られかねず好ましくないことを伝えた。併せて、10年の勤続は重みがあるため、育児休業を取得しながら継続勤務ができる対応を要望した。
すると、会社は、センターの助言に理解を示し、育児休業の取得とともに契約を更新することを表明した。

Ⅲ　労働相談のテーマ別状況

プライバシー保護のため、事例は個人など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、パートタイム労働者の占める割合は依然として高い。

パートタイム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、パートタイム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。「パート」と呼ばれていても、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ない場合も多い。

このような中、正規雇用と非正規雇用の処遇、特に賃金格差が問題となり、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（パートタイム労働法）」は大きく改正された。さらに、パートタイム労働者の均等・均衡処遇を強化する改正法が27年４月１日から施行されたところである。

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。

<平成27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8,198件で、26年度より172件（2.1%）増加した（第１表）。

(2) 男女別では、男性2,914件（35.5%）、女性5,284件（64.5%）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」「医療・福祉」など、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、「退職」（26年度1,701項目→27年度1,878項目）が最も多く、以下「労働契約」（26年度1,270項目→27年度1,466項目）、「解雇」（26年度1,214項目→27年度1,288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22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27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)	53,104件 (0.8)	51,960件 (△2.2)
パート・アルバイト相談件数	7,667件 (3.8) [14.7]	8,311件 (8.4) [15.9]	8,000件 (△3.7) [15.3]	9,000件 (12.5) [17.1]	8,026件 (△10.8) [15.1]	8,198件 (2.1) [15.8]

（　）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
労働相談総　計	51,960件 ［100.0］	26,448件 ［50.9］	25,512件 ［49.1］	40,101件 ［77.2］	9,159件 ［17.6］	2,700件 ［5.2］
パート・アルバイト相談件数	8,198件 ［100.0］	2,914件 ［35.5］	5,284件 ［64.5］	6,589件 ［80.4］	1,350件 ［16.5］	259件 ［3.2］

［　］は構成比（%）

※項目ごとに四捨五入を行ったため、合計と一致しない場合がある（以下同様）。

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
労働相談総　計	51,960件 ［100.0］	12,226件 ［23.5］	4,861件 ［9.4］	3,795件 ［7.3］	9,044件 ［17.4］	22,034件 ［42.4］
パート・アルバイト相談件数	8,198件 ［100.0］	1,787件 ［21.8］	771件 ［ 9.4］	585件 ［ 7.1］	1,025件 ［12.5］	4,030件 ［49.2］

［　］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
51,960件 ［100.0］	2,107件 ［4.1］	4,365件 ［8.4］	3,944件 ［7.6］	1,886件 ［3.6］	5,051件 ［9.7］	1,368件 ［2.6］	1,016件 ［2.0］
パート・アルバイト相談件数 8,198件 ［100.0］	121件 ［1.5］	386件 ［4.7］	304件 ［3.7］	263件 ［3.2］	1,234件 ［15.1］	22件 ［0.3］	92件 ［1.1］
	宿泊業、飲食ｻｰﾋﾞｽ業	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
	2,221件 ［4.3］	1,652件 ［3.2］	5,972件 ［11.5］	11,564件 ［22.3］		1,980件 ［3.8］	8,834件 ［17.0］
	1,049件 ［12.8］	331件 ［4.0］	1,067件 ［13.0］	2,016件 ［24.6］		130件 ［1.6］	1,183件 ［14.4］

［　］は構成比（%）

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		15,102	[100.0]	11,755	2,739	608
労働組合及び労使関係		83	[0.5]	66	15	2
労働条件		10,052	[66.6]	7,865	1,933	254
	就業規則	76	[0.5]	44	26	6
	労働契約	1,466	[9.7]	1,291	146	29
	労働条件変更	994	[6.6]	792	185	17
	配転・出向	49	[0.3]	48	1	0
	賃金情報	33	[0.2]	22	10	1
	賃金不払	1,104	[7.3]	935	148	21
	賃金その他	458	[3.0]	333	103	22
	退職金	85	[0.6]	53	32	0
	労働時間	278	[1.8]	253	18	7
	休日	14	[0.1]	13	1	0
	休暇	908	[6.0]	739	142	27
	休業	234	[1.5]	197	31	6
	休職・復職	164	[1.1]	112	50	2
	安全衛生	60	[0.4]	51	7	2
	服務・懲戒	37	[0.2]	22	13	2
	解雇	1,288	[8.5]	892	377	19
	雇止め	591	[3.9]	385	191	15
	退職	1,878	[12.4]	1,441	375	62
	定年制	30	[0.2]	23	7	0
	女性	80	[0.5]	66	10	4
	育児休業	60	[0.4]	44	13	3
	介護休業	10	[0.1]	8	0	2
	その他	155	[1.0]	101	47	7
労働福祉		1,683	[11.1]	1,266	280	137
	雇用保険	831	[5.5]	605	160	66
	労災保険	273	[1.8]	224	36	13
	健保・年金	563	[3.7]	421	84	58
	教育・訓練	5	[0.0]	5	0	0
	福利厚生	6	[0.0]	6	0	0
	その他	5	[0.0]	5	0	0
人間関係		1,917	[12.7]	1,512	322	83
	職場の嫌がらせ	1,246	[8.3]	971	206	69
	セクシュアルハラスメント	200	[1.3]	145	50	5
	その他	471	[3.1]	396	66	9
その他の問題		1,367	[9.1]	1,046	189	132
	雇用関連	346	[2.3]	317	18	11
	企業再編	9	[0.1]	9	0	0
	企業倒産	11	[0.1]	9	2	0
	偽装請負	0	[0.0]	0	0	0
	損害賠償・慰謝料	282	[1.9]	224	44	14
	税金	195	[1.3]	150	41	4
	障害者	289	[1.9]	133	59	97
	高年齢者	69	[0.5]	49	20	0
	派遣関連	23	[0.2]	20	1	2
	その他	143	[0.9]	135	4	4

［　］は構成比（%）

〈パート・アルバイト関連のあっせん事例〉

【事例１】　契約を更新し続けたパート社員の雇止め

相談者は、マンション管理業務に従事していたパート社員。１年契約で７回更新していたが、年齢を理由に次回の契約更新が最後であることを告げられた。相談者より年齢が上の従業員が継続勤務しているため、相談者は、納得できずに理由を尋ねると、会社は、「他の社員は関係ない」と述べるにとどまった。
相談者は、会社の対応に納得がいかず、来所に至った。

センターは、会社から状況確認を行った。会社は、相談者の仕事ぶりにつき、他の従業員からクレームがあがっていたため、辞めてもらいたい旨を述べた。
センターは、会社に対し、改めるべき点があれば指導すべきで、指導せずに周囲の従業員の意見を聞くのみで雇止めとすることには疑問があることを伝えた。併せて、センターは、一旦、契約を更新した上で指導しながら改善を求めるよう要望した。
すると、会社からは、これまでと同じ条件で引き続き契約更新を行った上で、当面、様子をみることにすると返答があった。

【事例２】　一方的な労働条件の不利益変更

相談者は、コンビニエンスストアで接客業務に従事していたアルバイト店員。週１日８時間勤務でシフトに入っていたところ、オーナーから週３日勤務の打診を受けた。相談者が週２日勤務であれば可能であることを伝えたところ、従来より少ない週１日４時間勤務とされた。また、勤務中、同僚から客前で怒鳴られることもあったため、相談者は、店の経営姿勢などに疑問を抱き、来所に至った。

センターは、オーナーから状況確認を行った。オーナーは、「相談者とシフトに入ることを拒む従業員が多い中で、週３日の勤務を提案したが、期待に反した返答があったことに失望した。相談者に対して怒鳴るなどの同僚の態度は問題であるが、相談者に対して積もりに積もったものがあったと思う。」と述べた。
センターは、オーナーに対し、一方的な労働条件の不利益変更はできないことを伝えた。すると、オーナーから一定の理解が得られ、労働時間を当初の日数及び時間数に戻すほか、相談者の不安などを払拭するため、話し合いの場を設けて職場環境の改善に努めていくことが表明された。相談者は、オーナーの説明に納得した。

【事例３】　不注意を理由に当初断られた労働災害手続き

相談者は、清掃会社で清掃業務に従事していたパート社員。相談者は、勤務開始半年後、業務中に階段で足を踏み外して全治10日のはく離骨折の怪我をした。医療機関で労働災害となる旨を告げられたため、相談者は、会社に対して労働災害の申し出を行ったところ、会社からは、不注意であることを理由に労働災害とはならないことを告げられた。

相談者は、会社の対応に疑義を抱き、来所に至った。

センターは、事故の状況から、労働災害となる可能性が高いことを説明し、相談者に対し、再度、会社に申し出ることを助言した。相談者が再度申し出ると、会社から申請書類を渡された。相談者は、書類を持参して医療機関に行くと、医療機関からは治療費のみで休業補償が支払われないことを告げられたため、再びセンターに相談した。

センターが、書類を確認すると、通勤災害の書類であり、タイムカードを押したあとに更衣室に行く途中の事故であったことから、一般的には業務災害に当たることを説明した。

相談者は、会社から退職するよう示唆されていたこともあり、センターは、会社から状況確認を行った。会社は、「社会保険労務士と相談の上で進め、労働基準監督署も既に認める決定をしており、手続きの変更は難しい。」と述べた。

センターは、会社に対し、トラブルを避けるため、労働基準監督署に確認することを勧めた。

すると、会社は、通勤災害ではなく、業務災害として手続きをし直すことを表明した。

【事例４】　契約更新を繰り返したアルバイトの有給休暇と雇用保険

相談者は、情報通信業で１か月の有期契約を更新して勤続８年となるアルバイト。週の所定労働時間は30時間であったが、有給休暇は取得できず、雇用保険にも未加入であったため、会社に改善を求めた。これを受け、会社は、アルバイトを対象に雇用保険の加入手続きを取り、半年後には10日の有給休暇を付与することとした。さらに、相談者は、これまでの勤続年数を反映した有給休暇の付与と雇用保険の遡及加入を要望したが、受け入れられなかったため、来所に至った。

センターは、会社から状況確認を行った。会社は、１か月契約のアルバイトには有給休暇の付与と雇用保険の加入は対象外としていることを述べた。

センターが、会社に対し、有給休暇と雇用保険制度に関する法的な説明を丁寧に行うと、会社は、40日間の有給休暇の付与と雇用保険の２年間の遡及加入手続きを取ることを表明した。

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、会社側から雇用申込みの働きかけを行うこと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、労働者派遣法の大幅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。

平成27年９月、派遣労働という働き方、その利用は、臨時的・一時的なものであることを原則とするという考え方のもと、常用代替を防止するとともに、派遣労働者のより一層の雇用の安定、キャリアアップを図るための改正が行われた。改正法は、同月30日から施行されている。

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」も生じている。

<平成27年度の派遣労働相談の傾向>

(1) 派遣に関する労働相談は2,626件で、26年度より426件（△14.0%)減少した（第６表）。

(2) 男女別では、男性1,202件（45.8%)、女性1,424件（54.2%）となっている。

(3) 労使別では、労働者1,991件（75.8%)、使用者546件（20.8%)、その他89件（3.4%）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1,082件（41.2%）が最も多く、次いで「情報通信業」251件（9.6%）、「卸売業、小売業」226件（8.6%）である（第８表）。

(5) 相談内容では、「派遣関連」（26年度764項目→27年度818項目）が最も多く、以下、「労働契約」（26年度508項目→27年度582項目)、「解雇」（26年度683項目→27年度443項目)、「雇止め」（26年度546項目→27年度381項目)、「職場の嫌がらせ」（26年度482項目→27年度280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22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27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)	53,104件 (0.8)	51,960件 (△2.2)
派遣相談件　数	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]	3,052件 (14.9) [5.7]	2,626件 (△14.0) [5.1]

(　) 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	51,960件 [100.0]	12,226件 [23.5]	4,861件 [9.4]	3,795件 [7.3]	9,044件 [17.4]	22,034件 [42.4]
派遣相談件　数	2,626件 [100.0]	57件 [2.2]	31件 [1.2]	106件 [4.0]	372件 [14.2]	2,060件 [78.4]

[　] は構成比（%）

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

<table>
<tr><td rowspan="6">合　計</td><td>建設業</td><td>製造業</td><td>情報通信業</td><td>運輸業、郵便業</td><td>卸売業、小売業</td><td>金融業、保険業</td><td>不動産業、物品賃貸業</td></tr>
<tr><td>51,960件
[100.0]</td><td>2,107件
[4.1]</td><td>4,365件
[8.4]</td><td>3,944件
[7.6]</td><td>1,886件
[3.6]</td><td>5,051件
[9.7]</td><td>1,368件
[2.6]</td><td>1,016件
[2.0]</td></tr>
<tr><td rowspan="4">派遣相談件　数
2,626件
[100.0]</td><td>81件
[3.1]</td><td>71件
[2.7]</td><td>251件
[9.6]</td><td>63件
[2.4]</td><td>226件
[8.6]</td><td>49件
[1.9]</td><td>15件
[0.6]</td></tr>
<tr><td>宿泊業、飲食ｻｰﾋﾞｽ業</td><td>教育、学習支援</td><td>医療、福祉</td><td colspan="2">サービス業（他に分類されないもの）</td><td>その他</td><td>不　明</td></tr>
<tr><td>2,221件
[4.3]</td><td>1,652件
[3.2]</td><td>5,972件
[11.5]</td><td colspan="2">11,564件
[22.3]</td><td>1,980件
[3.8]</td><td>8,834件
[17.0]</td></tr>
<tr><td>12件
[0.5]</td><td>18件
[0.7]</td><td>114件
[4.3]</td><td colspan="2">1,082件
[41.2]</td><td>52件
[2.0]</td><td>592件
[22.5]</td></tr>
</table>

[　] は構成比（%）

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		4,488 ［100.0］	3,416	947	125
労働組合及び労使関係		23 ［ 0.5］	11	12	0
労働条件		2,602 ［58.0］	1,999	565	38
	就業規則	144 ［ 3.2］	80	63	1
	労働契約	582 ［13.0］	457	111	14
	労働条件変更	57 ［ 1.3］	54	3	0
	配転・出向	14 ［ 0.3］	14	0	0
	賃金情報	3 ［ 0.1］	3	0	0
	賃金不払	135 ［ 3.0］	116	19	0
	賃金その他	55 ［ 1.2］	44	11	0
	退職金	1 ［ 0.0］	1	0	0
	労働時間	36 ［ 0.8］	33	2	1
	休日	3 ［ 0.1］	2	1	0
	休暇	193 ［ 4.3］	140	51	2
	休業	144 ［ 3.2］	107	37	0
	休職・復職	21 ［ 0.5］	13	7	1
	安全衛生	10 ［ 0.2］	9	1	0
	服務・懲戒	6 ［ 0.1］	6	0	0
	解雇	443 ［ 9.9］	304	136	3
	雇止め	381 ［ 8.5］	277	98	6
	退職	244 ［ 5.4］	219	21	4
	定年制	2 ［ 0.0］	2	0	0
	女性	30 ［ 0.7］	28	0	2
	育児休業	35 ［ 0.8］	32	1	2
	介護休業	1 ［ 0.0］	1	0	0
	その他	62 ［ 1.4］	57	3	2
労働福祉		288 ［ 6.4］	216	62	10
	雇用保険	201 ［ 4.5］	153	45	3
	労災保険	23 ［ 0.5］	12	7	4
	健保・年金	51 ［ 1.1］	44	5	2
	教育・訓練	1 ［ 0.0］	1	0	0
	福利厚生	12 ［ 0.3］	6	5	1
	その他	0 ［ 0.0］	0	0	0
人間関係		557 ［12.4］	434	75	48
	職場の嫌がらせ	280 ［ 6.2］	247	30	3
	セクシュアルハラスメント	105 ［ 2.3］	39	21	45
	その他	172 ［ 3.8］	148	24	0
その他の問題		1,018 ［22.7］	756	233	29
	雇用関連	39 ［ 0.9］	32	4	3
	企業再編	0 ［ 0.0］	0	0	0
	企業倒産	3 ［ 0.1］	3	0	0
	偽装請負	5 ［ 0.1］	4	1	0
	損害賠償・慰謝料	95 ［ 2.1］	69	21	5
	税金	15 ［ 0.3］	15	0	0
	障害者	2 ［ 0.0］	2	0	0
	高年齢者	1 ［ 0.0］	0	0	1
	派遣関連	818 ［18.2］	591	207	20
	その他	40 ［ 0.9］	40	0	0

［　］は構成比（%）

〈派遣労働関連のあっせん事例〉

【事例１】　研修期間中の態度を問題とした解雇通告

相談者は、１か月契約で一般事務に従事していた派遣社員。派遣開始から６日間は派遣先で研修を受けていたが、研修４日目が終了すると、派遣会社から、研修中に飴を舐めていたことなどを理由に口頭で解雇を告げられた。相談者は、研修中に２度注意を受けていたが、解雇となることに納得がいかず、来所に至った。

センターは、派遣会社から状況確認を行った。派遣会社は、「派遣先での研修中に、独り言を言うほか、飴を舐めたり居眠りをしていた。講師が注意をすると『パワハラだ。』と主張したり、周囲とのコミュニケーションもとれていなかった。このことは同じ派遣先で勤務している複数の従業員にも確かめている。研修中、相談者は研修を受ける態度ではなく、２度注意をしたが改善されず、派遣先からも出社を拒まれたため解雇せざるを得なかった。」と述べた。

センターは、会社に対し、契約期間中の解雇については労働契約法により、やむを得ない事由がある場合でなければ解雇することができず、解雇するには相当の理由が必要であることを説明した。

すると、派遣会社からは一定の理解が示され、調整の結果、派遣会社は、契約満了までの期間については休業手当を支給し、相談者は契約期間満了日に退職することで合意に達した。

【事例２】　派遣先でのトラブルによって退職を決意した学卒正社員

相談者は、学卒の正社員として情報通信会社で販売業務に従事していた派遣社員。半年後、派遣先でクレームを受けてトラブルとなり、相談者は、派遣先から出入り禁止となることを告げられた。相談者は、派遣会社に相談すると、退職前提で話が進み、退職届を提出するよう求められた。相談者は、退職を視野に入れつつも、早期の退職は考えておらず、今後の対応について来所に至った。

センターは、派遣会社から状況確認を行った。派遣会社は、「派遣先でトラブルが発生した際、別の派遣先で勤務する方向で本人と面談を行った。しかし、面談後、本人から退職の申し出があった。このため、相談者には早期の退職も可能であることを伝えると、これを了承した。その後、考え直したいと言われたため、継続勤務も可能でもあることは伝えている。退職の強要はしていない。」と述べた。

これを受けて、センターは、相談者に継続勤務も可能であることを伝えたが、相談者は、退職する意向を固めた。

調整の結果、相談者が有給休暇を消化した後に退職することとなった。

【事例３】　雇止めによる有給休暇の未消化問題

相談者は、３か月契約を更新し、勤続２年となる派遣社員。相談者は、契約期間が満了となる２週間前に、派遣会社から「派遣先の都合で次回の契約更新は困難な状況。残っている有給休暇が消化できる程度の契約延長が可能かどうか確認している。」と言われた。
相談者は、次回の契約や有給休暇の取得について、不安を抱いて来所に至った。

センターは、派遣会社に状況確認を行った。派遣会社は、「有給休暇取得のためだけに数日間契約を延長することは通常行っていないが、今回は不利とならないように対応したい。」と述べた。
センターは、派遣会社に対し、相談者に対する最大限の配慮を要望した。また、雇止めを行う際には30日前までに予告が必要となる国の基準に則って対応するよう併せて要望した。
すると、派遣会社からは理解が得られ、調整の結果、派遣会社は、相談者に一定の金銭補償を行い、相談者は、契約期間満了により退職することで合意に達した。

【事例４】　退去時に社宅費用の負担を求められた退職問題

相談者は、正社員の派遣労働者。相談者が借りていた賃貸住宅は、途中から派遣会社が借主となって社宅扱いとなり、その際、相談者が入居時に負担した敷金は返還され、新たに派遣会社が敷金等を負担して契約が行われた。
しかし、退職時、相談者は、派遣会社からハウスクリーニング費用のほか敷金などの退去費用を請求された。相談者は、未消化の有給休暇約30日分と相殺することを提案したが派遣会社から了承が得られず、対応方法について来所に至った。

センターは、派遣会社から状況確認を行った。派遣会社は、退去費用は相談者がペットを飼育していたために生じたものであって、当然、相談者が負担すべきものであることを述べた。
一方、就業規則等では住宅費用に関する規定がないため、センターは、派遣会社に対し、相談者が負担する必要性については疑問があることを伝えた。
すると、会社からは理解が得られ、相談者は、一切、費用負担することなく退職した。

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、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件台となったが、平成27年度は前年度比で27.6％減少し1,799件となった。

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。

〈平成27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、韓国語、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27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1,799件で、26年度より686件（△27.6％）減少した（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）」の割合が最も高く、以下、「宿泊業、飲食サービス業」、「製造業」と続いている（第12表）。

(3) 相談内容では、「賃金不払」(26年度616項目→27年度477項目)が最も多く、以下、「解雇」(26年度865項目→27年度464項目）、「退職」(26年度322項目→27年度313項目）となっている（第13表)。

(4) 国籍別では、「中国」(26年度1,036件→27年度486件）が最も多く、以下、「他アジア」（26年度257件→27年度243件）、「アメリカ」（26年度446件→27年度228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22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27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)	53,104件 (0.8)	51,960件 (△2.2)
外国人相談件数	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]	1,799件 (△27.6) [3.5]

（　）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	51,960件 [100.0]	12,226件 [23.5]	4,861件 [9.4]	3,795件 [7.3]	9,044件 [17.4]	22,034件 [42.4]
外国人相談件数	1,799件 [100.0]	402件 [22.3]	302件 [16.8]	248件 [13.8]	169件 [9.4]	678件 [37.7]

［　］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

<table>
<tr><td>合　計</td><td>建設業</td><td>製造業</td><td>情報
通信業</td><td>運輸業、
郵便業</td><td>卸売業、
小売業</td><td>金融業、
保険業</td><td>不動産業、
物品賃貸業</td></tr>
<tr><td>51,960件
[100.0]</td><td>2,107件
[4.1]</td><td>4,365件
[8.4]</td><td>3,944件
[7.6]</td><td>1,886件
[3.6]</td><td>5,051件
[9.7]</td><td>1,368件
[2.6]</td><td>1,016件
[2.0]</td></tr>
<tr><td rowspan="6">外国人相談件数
1,799件
[100.0]</td><td>106件
[5.9]</td><td>231件
[12.8]</td><td>166件
[9.2]</td><td>25件
[1.4]</td><td>137件
[7.6]</td><td>12件
[0.7]</td><td>56件
[3.1]</td></tr>
<tr><td>宿泊業、飲食ｻｰﾋﾞｽ業</td><td>教育、学習支援</td><td>医療、福祉</td><td colspan="2">サービス業（他に分類されないもの）</td><td>その他</td><td>不　明</td></tr>
<tr><td>2,221件
[4.3]</td><td>1,652件
[3.2]</td><td>5,972件
[11.5]</td><td colspan="2">11,564件
[22.3]</td><td>1,980件
[3.8]</td><td>8,834件
[17.0]</td></tr>
<tr><td>271件
[15.1]</td><td>152件
[8.4]</td><td>19件
[1.1]</td><td colspan="2">439件
[24.4]</td><td>33件
[1.8]</td><td>152件
[8.4]</td></tr>
</table>

［　］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		3,052	[100.0]	1,901	776	375
労働組合及び労使関係		49	[1.6]	37	3	9
労働条件		2,306	[75.6]	1,434	619	253
	就業規則	9	[0.3]	5	2	2
	労働契約	292	[9.6]	162	70	60
	労働条件変更	107	[3.5]	85	10	12
	配転・出向	19	[0.6]	15	3	1
	賃金情報	0	[0.0]	0	0	0
	賃金不払	477	[15.6]	287	148	42
	賃金その他	140	[4.6]	81	25	34
	退職金	9	[0.3]	5	4	0
	労働時間	53	[1.7]	34	11	8
	休日	2	[0.1]	2	0	0
	休暇	151	[4.9]	94	54	3
	休業	6	[0.2]	6	0	0
	休職・復職	14	[0.5]	5	0	9
	安全衛生	6	[0.2]	6	0	0
	服務・懲戒	33	[1.1]	29	4	0
	解雇	464	[15.2]	236	185	43
	雇止め	87	[2.9]	50	35	2
	退職	313	[10.3]	234	54	25
	定年制	1	[0.0]	1	0	0
	女性	33	[1.1]	26	2	5
	育児休業	30	[1.0]	27	0	3
	介護休業	30	[1.0]	28	2	0
	その他	30	[1.0]	16	10	4
労働福祉		274	[9.0]	159	72	43
	雇用保険	108	[3.5]	65	37	6
	労災保険	70	[2.3]	49	2	19
	健保・年金	93	[3.0]	42	33	18
	教育・訓練	0	[0.0]	0	0	0
	福利厚生	2	[0.1]	2	0	0
	その他	1	[0.0]	1	0	0
人間関係		169	[5.5]	106	48	15
	職場の嫌がらせ	139	[4.6]	83	45	11
	セクシュアルハラスメント	18	[0.6]	13	1	4
	その他	12	[0.4]	10	2	0
その他の問題		254	[8.3]	165	34	55
	雇用関連	51	[1.7]	28	15	8
	企業再編	2	[0.1]	2	0	0
	企業倒産	2	[0.1]	2	0	0
	偽装請負	2	[0.1]	2	0	0
	損害賠償・慰謝料	75	[2.5]	58	2	15
	税金	9	[0.3]	7	2	0
	障害者	2	[0.1]	1	1	0
	高年齢者	2	[0.1]	1	1	0
	派遣関連	7	[0.2]	3	2	2
	その他	102	[3.3]	61	11	30

［　］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23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
中　　国	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)	486件[27.0] (△53.1)
フィリピン	139件[7.9] (479.2)	217件[12.2] (56.1)	265件[12.6] (22.1)	97件[3.9] (△63.4)	166件[9.2] (71.1)
イ ン ド	20件[1.1] (5.3)	168件[9.4] (740.0)	212件[10.0] (26.2)	68件[2.7] (△67.9)	69件[3.8] (1.5)
韓　　国	61件[3.5] (△37.8)	104件[5.8] (70.5)	57件[2.7] (△45.2)	37件[1.5] (△35.1)	69件[3.8] (86.5)
他のアジア	167件[9.5] (35.8)	205件[11.5] (22.8)	379件[18.0] (84.9)	257件[10.3] (△32.2)	243件[13.5] (△5.4)
アメリカ	106件[6.0] (17.8)	131件[7.3] (23.6)	151件[7.2] (15.3)	446件[17.9] (195.4)	228件[12.7] (△48.9)
カ ナ ダ	18件[1.0] (△60.0)	1件[0.1] (△94.4)	23件[1.1] (2200.0)	55件[2.2] (139.1)	17件[0.9] (△69.1)
中南米の国	63件[3.6] (231.6)	25件[1.4] (△60.3)	5件[0.2] (△80.0)	71件[2.9] (1320.0)	130件[7.2] (83.1)
イギリス	16件[0.9] (△42.9)	13件[0.7] (△18.8)	24件[1.1] (84.6)	67件[2.7] (179.2)	38件[2.1] (△43.3)
他の欧州	82件[4.7] (△1.2)	129件[7.2] (57.3)	74件[3.5] (△42.6)	57件[2.3] (△23.0)	110件[6.1] (93.0)
アフリカ	16件[0.9] (700.0)	24件[1.3] (50.0)	171件[8.1] (612.5)	86件[3.5] (△49.7)	55件[3.1] (△36.0)
オセアニア	38件[2.2] (216.7)	8件[0.4] (△78.9)	28件[1.3] (250.0)	7件[0.3] (△75.0)	11件[0.6] (57.1)
国籍未確認	467件[26.5] (21.3)	182件[10.2] (△61.0)	219件[10.4] (20.3)	201件[8.1] (△8.2)	177件[9.8] (△11.9)
計	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)	1,799件 [100.0] (△27.6)

[　]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】　突然の解雇通告と退職関連書類

相談者は、調理師として飲食店で勤務する外国人労働者。正社員として勤務し、勤続８年となるが、開店準備中に来店した客の入店を断ったことなどを理由に、店長から、「帰れ。今日で終わりだ。退職証明書と源泉徴収票は給料日に渡す。」と言われた。
相談者は、考えた末に退職を決意し、給料日に給料、退職証明書、源泉徴収票を受け取るために店に出向いた。しかし、給料は支払われたが退職証明書と源泉徴収票は受け取ることができなかった。
相談者は、退職証明書等が発行されなければ再就職に支障をきたすと考え、来所に至った。
センターは、相談者に対し、在留カードを所有する外国人労働者が退職や転職をする際には入国管理局に申し出義務があるものの、退職証明書等がなければ転職できないわけではないため、積極的に就職活動を行うよう助言した。

センターは、店側から状況確認を行った。店側は、「源泉徴収票の発行は会計事務所に依頼中であるが、退職証明書の発行については一言、相談者に言いたいことがある。」と述べるにとどまった。
以後、センターは、店側と粘り強く話し合いを続けた結果、最終的にはこれらの書類は発行された。

【事例２】　納得のいかない解雇理由と退職問題

相談者は、卸売・小売業で営業に従事する外国人労働者。相談者は、勤続15年となるが、営業成績不振などを理由に、自己都合退職に応じなければ解雇となり、退職金も半額となることを示唆された。相談者は、前年度の売り上げがトップであったことから会社の対応に納得がいかず、来所に至った。
センターは、相談者に対し、解雇の合理性が疑われるケースであることを助言した。相談者は、退職金と雇用保険の受給で不利とならなければ退職することを決意をし、退職条件につき会社と話し合いを行った。しかし、社長の威圧的な態度に耐えられず、話し合いも進展しなかったため、相談者は、再び来所するに至った。

センターは、会社から状況確認を行った。会社は、相談者が社内手続きに反して前金を受領せずに契約を行い、結果的に数百万円の損害を生じさせたことを述べた。
その後、相談者は、会社から、勧奨退職として取り扱う旨の通知を受けたため、センターは、その場合の相談者の退職金の受領と雇用保険の受給の見通しについて助言を行った。すると、相談者は、気持ちの整理がつき、会社の申し出を受け入れて退職した。

【事例３】　退職時における秘密保持に関する誓約書の提出問題

相談者は、卸売・小売業で通訳及び営業に従事する外国人労働者。相談者は、会社から不当な業務指示などの嫌がらせを受けて適応障害となり、遅刻や欠勤をするようになった。相談者は、退職を決意し、退職届を提出したところ、会社から秘密保持に関する誓約書へのサインと欠勤分の賃金の返還を求められた。
相談者は、会社からの求めに納得がいかず、来所に至った。

センターは、会社から状況確認を行った。会社は、相談者が嫌がらせと主張していることについては正当な業務指示にすぎないことを述べた。
秘密保持に関する誓約書へのサインについて、センターは、会社に対し、相談者が拒否している状況でのサインの強制は法的には困難であることを伝えた。
調整の結果、遅刻欠勤分の賃金は精査した上で相談者が会社に返還すること、相談者の退職日までの病欠期間については、会社が傷病手当金の手続きを行うこと、秘密保持誓約書の提出は不要とすることで合意に達し、相談者は合意退職した。

【事例４】　仕事の成果が出ていない労働者への賃金不払い

相談者は、情報通信業で、システムエンジニアとして勤務する正社員の外国人労働者。入社３か月後、相談者は自己都合退職したが、退職月の給料が支払われなかったため、会社に確認をすると、無断欠勤や成果がでなかったことを理由に支払えないことを告げられた。相談者は、会社の対応に納得がいかず、来所に至った。

センターは、会社から状況確認を行った。会社は、「相談者は仕事の成果が出ておらず、勤務状況が思わしくないことを常駐先から伝えられていたため、何度か注意をしたが改善しなかった。このため、常駐先との業務契約に基づき、外注費が会社に入ってこなくなった。一方、相談者は、会社からの連絡にも応じなかった。相談者から説明を求めたい。」と述べた。
センターは、会社に対し、会社が述べる理由では既往の労働分の給料を支払わなくてよい理由とはならないことを伝えた。また、センターは、相談者の勤務状況について確認をするため、センター立ち会いのもと、相談者及び会社を交えて３者で話し合いを行った。
センターが粘り強く調整を行った結果、会社は、未払いとなっている賃金の支払いに応じた。

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】

職場における「嫌がらせ」問題がクローズアップされて久しく、労働相談情報センターへの相談も平成21年度以降、７千件台で推移していたところ、平成26年度からは９千件台に上っている。

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」など多岐にわたる。

「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。

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27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9,282件で、26年度より180件（2.0%）増加した（第15表）。

(2) 男女別では、男性4,591件（49.5%）、女性4,691件（50.5%）であった（第16表）。

(3) 労使別では、労働者7,433件（80.1%）、使用者1,498件（16.1%）、その他351件（3.8%）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2,036件（21.9%）と最も多く、以下、「医療、福祉」1,362件（14.7%）、「卸売業、小売業」1,219件（13.1%）、「製造業」1,125件（12.1%）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22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27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)	53,104件 (0.8)	51,960件 (△2.2)
職場の嫌がらせ相談件数	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]	9,102件 (19.3) [17.1]	9,282件 (2.0) [17.9]

（　）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
労働相談総　計	51,960件 ［100.0］	26,448件 ［50.9］	25,512件 ［49.1］	40,101件 ［77.2］	9,159件 ［17.6］	2,700件 ［5.2］
職場の嫌がらせ相談件数	9,282件 ［100.0］	4,591件 ［49.5］	4,691件 ［50.5］	7,433件 ［80.1］	1,498件 ［16.1］	351件 ［3.8］

［　］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
労働相談総　計	51,960件 ［100.0］	12,226件 ［23.5］	4,861件 ［9.4］	3,795件 ［7.3］	9,044件 ［17.4］	22,034件 ［42.4］
職場の嫌がらせ相談件数	9,282件 ［100.0］	2,348件 ［25.3］	969件 ［10.4］	815件 ［8.8］	2,309件 ［24.9］	2,841件 ［30.6］

［　］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

<table>
<tr><th>合　計</th><th>建設業</th><th>製造業</th><th>情報通信業</th><th>運輸業、郵便業</th><th>卸売業、小売業</th><th>金融業、保険業</th><th>不動産業、物品賃貸業</th></tr>
<tr><td>51,960件
［100.0］</td><td>2,107件
［4.1］</td><td>4,365件
［8.4］</td><td>3,944件
［7.6］</td><td>1,886件
［3.6］</td><td>5,051件
［9.7］</td><td>1,368件
［2.6］</td><td>1,016件
［2.0］</td></tr>
<tr><td rowspan="4">職場の嫌がらせ相談件数
9,282件
［100.0］</td><td>356件
［3.8］</td><td>1,125件
［12.1］</td><td>692件
［7.5］</td><td>352件
［3.8］</td><td>1,219件
［13.1］</td><td>296件
［3.2］</td><td>110件
［1.2］</td></tr>
<tr><td>宿泊業、飲食ｻｰﾋﾞｽ業</td><td>教育、学習支援</td><td>医療、福祉</td><td colspan="2">サービス業（他に分類されないもの）</td><td>その他</td><td>不　明</td></tr>
<tr><td>2,221件
［4.3］</td><td>1,652件
［3.2］</td><td>5,972件
［11.5］</td><td colspan="2">11,564件
［22.3］</td><td>1,980件
［3.8］</td><td>8,834件
［17.0］</td></tr>
<tr><td>209件
［2.3］</td><td>427件
［4.6］</td><td>1,362件
［14.7］</td><td colspan="2">2,036件
［21.9］</td><td>304件
［3.3］</td><td>794件
［8.6］</td></tr>
</table>

［　］は構成比（%）

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		16,494 [100.0]	12,361	3,310	823
労働組合及び労使関係		714 [4.3]	537	141	36
労働条件		11,299 [68.5]	8,450	2,374	475
	就業規則	125 [0.8]	92	20	13
	労働契約	684 [4.1]	518	136	30
	労働条件変更	905 [5.5]	665	215	25
	配転・出向	435 [2.6]	399	32	4
	賃金情報	14 [0.1]	8	5	1
	賃金不払	818 [5.0]	586	155	77
	賃金その他	260 [1.6]	203	56	1
	退職金	109 [0.7]	103	5	1
	労働時間	671 [4.1]	441	147	83
	休日	5 [0.0]	4	1	0
	休暇	496 [3.0]	361	123	12
	休業	128 [0.8]	95	26	7
	休職・復職	1,453 [8.8]	1,161	268	24
	安全衛生	469 [2.8]	328	118	23
	服務・懲戒	225 [1.4]	197	16	12
	解雇	978 [5.9]	732	230	16
	雇止め	496 [3.0]	323	166	7
	退職	2,552 [15.5]	1,959	531	62
	定年制	1 [0.0]	1	0	0
	女性	131 [0.8]	88	33	10
	育児休業	51 [0.3]	39	6	6
	介護休業	24 [0.1]	16	5	3
	その他	269 [1.6]	131	80	58
労働福祉		1,652 [10.0]	1,189	332	131
	雇用保険	456 [2.8]	357	65	34
	労災保険	631 [3.8]	463	137	31
	健保・年金	502 [3.0]	353	100	49
	教育・訓練	5 [0.0]	5	0	0
	福利厚生	4 [0.0]	3	1	0
	その他	54 [0.3]	8	29	17
人間関係		1,154 [7.0]	945	161	48
	職場の嫌がらせ	(9,282) [ ]	(7,433)	(1,498)	(351)
	セクシュアルハラスメント	357 [2.2]	267	63	27
	その他	797 [4.8]	678	98	21
その他の問題		1,675 [10.2]	1,240	302	133
	雇用関連	122 [0.7]	98	22	2
	企業再編	5 [0.0]	5	0	0
	企業倒産	1 [0.0]	1	0	0
	偽装請負	4 [0.0]	4	0	0
	損害賠償・慰謝料	683 [4.1]	492	132	59
	税金	73 [0.4]	49	15	9
	障害者	462 [2.8]	324	93	45
	高年齢者	20 [0.1]	20	0	0
	派遣関連	91 [0.6]	82	4	5
	その他	214 [1.3]	165	36	13

[ ] は構成比（%）

〈職場の嫌がらせ相談のあっせん事例〉

【事例１】　会社がハラスメントの重要性を認識して職場復帰を果たした正規職員

相談者は、医療機関でソーシャルワーカーとして採用された正規職員。相談者は、ベテラン職員から、些細なミスについても、「何度、教えても覚えない。」などと日常的に感情的な叱責を受けていた。上司がベテラン職員に対して指導の仕方を改めるよう注意を行っても改善されないため、相談者は、医療法人に対し、パワーハラスメントについて、事実関係の調査などの対応を求めた。

これを受けて、法人は調査を行ったが、法人は、ベテラン職員の言動にはきついところがあるものの、パワーハラスメントとまでは言えないとの見解を示すのみであった。相談者は、心身に支障をきたして出勤が困難となっていたが、試用期間中であったことから休職制度の対象外となっていた。

相談者は、今後の対応について不安を抱き、来所に至った。

センターは、法人から状況確認を行った。センターは、法人に対し、パワーハラスメントの訴えがあった際の対応方法について助言すると、法人は、パワーハラスメントに関する問題の重要性を認識した。法人からは、①相談者に休職制度を適用すること、②復職の際にはベテラン職員と距離をおく等の必要な配慮を行うこと、③法人内でパワーハラスメントに関する研修に取り組んでいくことなどの表明があった。

当初、相談者は、パワーハラスメントとまでは言えないとした法人の見解や、ベテラン職員への処分がなかったことについて納得しなかったが、療養するにつれて自身の体調と職場環境を整えて復職を考えるようになっていった。

センター立会いのもと、職場復帰プログラムや復職先について話し合いを重ねた結果、①相談者はベテラン職員と別の職場で復帰すること、②相談者の体調や意向に配慮した段階的な職場復帰プログラムを実施すること、③法人内でのパワーハラスメント研修を実施することなどの事項で合意に達し、相談者はこれを了承して職場復帰を果たした。

【事例２】　ノルマを課せられて心身に支障をきたした社員の退職問題

相談者は、小売・卸売業で営業に従事する正社員。相談者は、会社から、業務の処理スピードについて指導を受けていたほか、他の社員には課せられない営業ノルマを課せられていた。相談者は、体調不良となり、医療機関を受診すると、適応障害で約２か月の休養を要する旨の診断を受けた。

相談者は、退職を決意し、会社に対して会社都合での退職の手続きと医療費等の補償を求めた。しかし、会社からは、退職する場合は自己都合退職となること、傷病は業務とは無関係で治療費の支払いには応じられないことを告げられた。相談者はこの会社の対応に納得がいかず、来所に至った。

センターは、会社から状況確認を行った。会社は、「相談者には将来を見据え、厳しく指導していくことは伝えていた。傷病の原因は、業務上のものではない。本人の体調を考慮し、有給休暇も法を上回る日数を付与するなど配慮も行っている。」と述べた。

相談者は、自身の体調面を考え、早期の解決を望んでいた。センターが粘り強く調整を行った結果、会社が相談者の希望する内容で退職手続きを進めることとなり、相談者は、会社都合での退職を了承した。

【事例３】　上司からの乱暴な発言により出勤ができなくなった契約社員

相談者は、運輸業で営業所の事務職に従事する契約社員。相談者は、契約更新を重ねて勤続８年となるが、所長とは折り合いが悪かった。
相談者は、勤務当日の朝、体調不良によって営業所に電話で休むことを伝えると、所長から「相談者の机を壊して重要な書類を取りだす。」と言われた。これまでも同様の発言をされていたため、相談者は、支店の総務部に報告した上で、パワーハラスメントがなくなるまでは出勤が困難であることを伝えた。
数日後、相談者は、所長と話し合いを行うと、所長から「今の仕事は所で引き取る。引き継ぎをしてほしい。ドライバーでもしたらどうか。」と言われ、自宅待機を命じられた。
相談者は、今後の対応に不安を抱き、来所に至った。

センターは、会社から状況確認を行った。会社は、「能力はあるが、上司などの悪口を取引先に話すなど、振る舞いに困惑していた。相談者のためにうつになった従業員もいるほどで、日頃の言動については、これまで何度も注意をしてきたが改善されなかった。」と述べた。
センターは、重要な書類を取り出すためとはいえ、机を壊すなどの所長の発言は幾分、乱暴であることを伝えた。
会社は、相談者を引き続き雇用することは困難である旨を述べる一方、相談者も継続勤務の意向を有していなかったことから、センターは、退職を前提とした話し合いを進めることとした。
調整の結果、相談者が会社と話し合いを行っていた自宅待機中の数日間は出勤扱いとすること、有給休暇を消化した上で相談者は勧奨退職すること、会社は相談者に一定額の金銭補償を行うことで合意に達した。

【事例４】　会社調査により加害者に厳重注意が行われて勤務を継続した契約社員

相談者は、小売業で販売に従事する契約社員。相談者は、同僚から、「顔が気持ち悪い。」と暴言を吐かれたり、すれ違う際に睨みつけられるほか、舌打ちをされていた。職場の上司は状況を知りながら具体的な対応をとらないため、相談者は、対処方法について悩み、来所に至った。

センターは、会社と連絡を取り、センター立会いの下、３者で話し合いを行うこととした。相談者が話し合いの中で暴言などの状況を会社に伝えると、会社は、調査の上、就業規則に基づいて対処することを述べた。センターは、会社に対し、暴言などの調査結果と対処についてはセンターにも報告するよう要望した。
会社が同僚からヒアリングを行うと、同僚は暴言を認めた。このため、会社は、同僚に対して注意を行った上で、相談者に対して直接、謝罪をさせたことをセンターに伝えた。
相談者はこれを受け入れ、勤務を継続した。

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、いわゆる対価型の案件がある。

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が見受けられる。

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27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1,198件で、26年度より36件増加した（第20表）。

(2) 男女別では、女性827件（69.0％）、男性371件（31.0％）となっている。

(3) 労使別では、労働者856件（71.5％）、使用者234件（19.5％）、その他108件（9.0％）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）」「卸売業・小売業」での相談割合が高くなっている（第22表）。

(5) セクシュアルハラスメントの相談内容をさらに細分類すると、「環境型」の訴えが最も多く（26年度256件→27年度511件）、次いで「その他」の訴え（26年度631件→27年度496件）、「対価型」の訴え（26年度213件→27年度216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、セクシュアルハラスメント行為に対する意識が高く、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、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、相談者のわずかな増加でも、相談件数に与える影響が大きい。このため、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24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
労働相談総計		52,155件 (△0.4)	52,684件 (1.0)	53,104件 (0.8)	51,960件 (△2.2)
セクシュアルハラスメント労働相談件数		1,707件 (△29.4) [3.3]	1,397件 (△18.2) [2.7]	1,162件 (△16.8) [2.2]	1,198件 (3.1) [2.3]
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	461件	331件	213件	216件
	環境型セクシュアルハラスメントの相談	720件	394件	256件	511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	287件	151件	83件	152件
	その他・不明	404件	575件	631件	496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	51,960件 [100.0]	12,226件 [23.5]	4,861件 [9.4]	3,795件 [7.3]	9,044件 [17.4]	22,034件 [42.4]
セクシュアルハラスメント相談件数	1,198件 [100.0]	490件 [40.9]	101件 [8.4]	83件 [6.9]	286件 [23.9]	238件 [19.9]

［　］は構成比（%）

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
51,960件 [100.0]	2,107件 [4.1]	4,365件 [8.4]	3,944件 [7.6]	1,886件 [3.6]	5,051件 [9.7]	1,368件 [2.6]	1,016件 [2.0]
セクシュアルハラスメント相談件数 1,198件 [100.0]	102件 [8.5]	167件 [13.9]	40件 [3.3]	7件 [0.6]	211件 [17.6]	20件 [1.7]	81件 [6.8]
	宿泊業、飲食ｻｰﾋﾞｽ業	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
	2,221件 [4.3]	1,652件 [3.2]	5,972件 [11.5]	11,564件 [22.3]		1,980件 [3.8]	8,834件 [17.0]
	18件 [1.5]	66件 [5.5]	94件 [7.8]	256件 [21.4]		33件 [2.8]	103件 [8.6]

［　］は構成比（%）

〈セクシュアルハラスメント関連のあっせん事例〉

【事例１】　社長からのセクシュアルハラスメント

相談者は、製造業で営業に従事していた正社員。打ち合わせの際、相談者は、社長から抱きつかれたりキスをされ、その後も同様の行為を数回受けた。相談者は、社長にメールで不快な思いをしていることを伝えたが謝罪はなかった。退職を申し出ると慰留され、相談者は、気持ちの整理もできず、今後の対処方法について、助言を求めて来所に至った。

センターは、会社から状況確認を行った。当初、会社からは謝罪する旨の表明がなされたが、その後は相談者が主張する行為については合意があり、セクシュアルハラスメントではないとした。

相談者は、会社の姿勢に納得せず、争う姿勢をみせた。センターが粘り強く調整を行った結果、会社は、金銭補償をすることなどを表明したため、相談者はこれを受け入れて勧奨退職した。

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27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6,082件で、26年度より247件（4.2%）増加した（第23表）。

(2) 男女別では、男性2,882件（47.4%）、女性3,200件（52.6%）となっている。

(3) 労使別では、労働者4,778件（78.6%）、使用者921件（15.1%）、その他383件（6.3%）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）」の1,360件（22.4%）が最も多く、以下、「製造業」1,034件（17.0%）、「医療、福祉」873件（14.4%）、「卸売業、小売業」608件（10.0%）となっている(第25表)。

(5) 相談内容では、「職場の嫌がらせ」2,267項目（16.4%）が最も多く、以下、「休職・復職」1,733項目（12.5%）、「退職」1,588項目（11.5%）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22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27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)	53,104件 (0.8)	51,960件 (△2.2)
メンタルヘルス相談件数	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]	5,835件 (6.4) [11.0]	6,082件 (4.2) [11.7]

（　）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	51,960件 [100.0]	12,226件 [23.5]	4,861件 [9.4]	3,795件 [7.3]	9,044件 [17.4]	22,034件 [42.4]
メンタルヘルス相談件数	6,082件 [100.0]	1,598件 [26.3]	569件 [9.4]	609件 [10.0]	1,831件 [30.1]	1,475件 [24.3]

［　］は構成比（%）

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

<table>
<tr><th>合　計</th><th>建設業</th><th>製造業</th><th>情報
通信業</th><th>運輸業、
郵便業</th><th>卸売業、
小売業</th><th>金融業、
保険業</th><th>不動産業、
物品賃貸業</th></tr>
<tr><td>51,960件
[100.0]</td><td>2,107件
[4.1]</td><td>4,365件
[8.4]</td><td>3,944件
[7.6]</td><td>1,886件
[3.6]</td><td>5,051件
[9.7]</td><td>1,368件
[2.6]</td><td>1,016件
[2.0]</td></tr>
<tr><td rowspan="6">メンタルヘルス相談件数

6,082件
[100.0]</td><td>194件
[3.2]</td><td>1,034件
[17.0]</td><td>559件
[9.2]</td><td>66件
[1.1]</td><td>608件
[10.0]</td><td>247件
[4.1]</td><td>110件
[1.8]</td></tr>
<tr><td>宿泊業、
飲食ｻｰﾋﾞｽ業</td><td>教育、学
習支援</td><td>医療、
福祉</td><td colspan="3">サービス業（他に分類されないもの）</td><td>その他</td><td>不　明</td></tr>
<tr><td>2,221件
[4.3]</td><td>1,652件
[3.2]</td><td>5,972件
[11.5]</td><td colspan="3">11,564件
[22.3]</td><td>1,980件
[3.8]</td><td>8,834件
[17.0]</td></tr>
<tr><td>124件
[2.0]</td><td>231件
[3.8]</td><td>873件
[14.4]</td><td colspan="3">1,360件
[22.4]</td><td>295件
[4.9]</td><td>381件
[6.3]</td></tr>
</table>

［　］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		13,850 [100.0]	10,619	2,428	803
労働組合及び労使関係		273 [2.0]	196	66	11
労働条件		6,763 [48.8]	5,159	1,289	315
	就業規則	53 [0.4]	36	13	4
	労働契約	277 [2.0]	201	55	21
	労働条件変更	340 [2.5]	256	74	10
	配転・出向	213 [1.5]	203	8	2
	賃金情報	6 [0.0]	5	0	1
	賃金不払	383 [2.8]	309	63	11
	賃金その他	357 [2.6]	276	76	5
	退職金	127 [0.9]	88	39	0
	労働時間	227 [1.6]	197	24	6
	休日	1 [0.0]	1	0	0
	休暇	236 [1.7]	176	56	4
	休業	98 [0.7]	62	27	9
	休職・復職	1,733 [12.5]	1,289	280	164
	安全衛生	103 [0.7]	97	5	1
	服務・懲戒	199 [1.4]	165	28	6
	解雇	485 [3.5]	397	75	13
	雇止め	95 [0.7]	58	37	0
	退職	1,588 [11.5]	1,177	370	41
	定年制	0 [0.0]	0	0	0
	女性	41 [0.3]	28	7	6
	育児休業	14 [0.1]	7	6	1
	介護休業	12 [0.1]	8	3	1
	その他	175 [1.3]	123	43	9
労働福祉		1,634 [11.8]	1,180	320	134
	雇用保険	383 [2.8]	277	75	31
	労災保険	294 [2.1]	247	35	12
	健保・年金	949 [6.9]	648	210	91
	教育・訓練	6 [0.0]	6	0	0
	福利厚生	2 [0.0]	2	0	0
	その他	0 [0.0]	0	0	0
人間関係		3,633 [26.2]	2,875	551	207
	職場の嫌がらせ	2,267 [16.4]	1,808	362	97
	セクシュアルハラスメント	176 [1.3]	144	28	4
	その他	1,190 [8.6]	923	161	106
その他の問題		1,547 [11.2]	1,209	202	136
	雇用関連	250 [1.8]	238	9	3
	企業再編	0 [0.0]	0	0	0
	企業倒産	1 [0.0]	1	0	0
	偽装請負	0 [0.0]	0	0	0
	損害賠償・慰謝料	177 [1.3]	141	32	4
	税金	274 [2.0]	217	54	3
	障害者	629 [4.5]	449	64	116
	高年齢者	2 [0.0]	2	0	0
	派遣関連	36 [0.3]	20	12	4
	その他	178 [1.3]	141	31	6

[ ] は構成比（%）

７　心の健康相談

【心の健康相談の特徴】

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。

このため、労働相談を支援する機能として、東京都では、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。

＜平成27年度の心の健康相談の傾向＞

(1) 心の健康相談は、456件と26年度より31件（7.3%）増加した（第27表）。

(2) 年齢別では、30代から40代の相談が多く、全体の66%に達する（第31表）。

(3) 相談内容は、「心身の不調」「人間関係」の２項目で約７割となる(第34表）。

第27表　年度別・心の健康相談件数

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	平成27年度
飯田橋	139 件 (△13.1)	160 件 (15.1)	161 件 (0.6)	153 件 (△5.0)	188 件 (22.9)	200 件 (6.4)
大　崎	24 件 (△17.2)	36 件 (50.0)	88 件 (144.4)	86 件 (△2.3)	82 件 (△4.7)	88 件 (7.3)
池　袋	23 件 (△32.4)	18 件 (△21.7)	18 件 (0.0)	12 件 (△33.3)	34 件 (183.3)	32 件 (△5.9)
亀　戸	20 件 (81.8)	27 件 (35.0)	15 件 (△44.4)	18 件 (20.0)	9 件 (△50.0)	30 件 (233.3)
国分寺	76 件 (△19.1)	69 件 (△9.2)	72 件 (4.3)	48 件 (△33.3)	63 件 (31.3)	59 件 (△6.3)
八王子	11 件 (△42.1)	49 件 (345.5)	33 件 (△32.7)	26 件 (△21.2)	49 件 (88.5)	47 件 (△4.1)
計	293 件 (△15.6)	359 件 (22.5)	387 件 (7.8)	343 件 (△11.4)	425 件 (23.9)	456 件 (7.3)

（　）は対前年度比（%）

第28表　相談者の区分

合　計	本　　人	家　　族	職場関係者	そ の 他
456 件	398 件	15 件	5 件	38 件
[100.0]	[87.3]	[3.3]	[1.1]	[8.3]

[　] は構成比（%）

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
456 件	226 件	87 件	143 件
[100.0]	[49.6]	[19.1]	[31.4]

[　] は構成比（%）

第30表　性　別

合　計	男　　性	女　　性
456 件	167 件	289 件
[100.0]	[36.6]	[63.4]

[　] 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
456 件	0 件	55 件	170 件	131 件	80 件	11 件	9 件
[100.0]	[0.0]	[12.1]	[37.3]	[28.7]	[17.5]	[2.4]	[2.0]

[　] は構成比（%）

第32表　産業別

<table>
<tr><td rowspan="3">合　計</td><td>建設業</td><td>製造業</td><td>情報
通信業</td><td>運輸業、
郵便業</td><td>卸売業、
小売業</td><td>金融業、
保険業</td><td>不動産業、
物品賃貸業</td></tr>
<tr><td rowspan="3">456 件
[100.0]</td><td>18 件
[3.9]</td><td>48 件
[10.5]</td><td>29 件
[6.4]</td><td>13 件
[2.9]</td><td>66 件
[14.5]</td><td>10 件
[2.2]</td><td>17 件
[3.7]</td></tr>
<tr><td>宿泊業、飲食ｻｰﾋﾞｽ業</td><td>教育、学習支援</td><td>医療、
福祉</td><td colspan="2">サービス業（他に分類されないもの）</td><td>その他
(無職等)</td><td>不　明</td></tr>
<tr><td>6 件
[1.3]</td><td>7 件
[1.5]</td><td>57 件
[12.5]</td><td colspan="2">49 件
[10.7]</td><td>92 件
[20.2]</td><td>44 件
[9.6]</td></tr>
</table>

[　] は構成比（%）

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
456 件 [100.0]	164 件 [36.0]	13 件 [2.9]	22 件 [4.8]	45 件 [9.9]	31 件 [6.8]
	労務作業	管理職・事業主	その他	不　明	無職・失業
	13 件 [2.9]	14 件 [3.1]	44 件 [9.6]	31 件 [6.8]	79 件 [17.3]

[　] 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
803項目 [100.0]	317項目 [39.5]	236項目 [29.4]	108項目 [13.4]	27項目 [3.4]	45項目 [5.6]	70項目 [8.7]

[　] 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：　上司に厳しい態度を取られて自信を失うが、復職につなげた40代女性

相談者は、上司に厳しい態度を取り続けられたことから仕事に対して自信を失い、休職に入った。休職中も物事を悪い方向に考えてしまい、復職に向けた会社との話し合いも思うように進まなかったことから、会社に対して不信感を強めていった。

心の健康相談を通じ、相談者は、自らの過度なネガティブ思考が不安を大きくし、復職に向けた会社との話し合いが噛み合わない要因となっていることを認識した。また、相談者は、会社側の事情を客観的に捉えるようにし、必要以上に職場への不信感を増幅しないよう努めた。その結果、復職の話し合いが進展し、相談者は、復職を果たした。

ケース２：　退職した会社での出来事が頭をよぎり、その後の転職活動に支障をきたした30代男性

相談者は、突然、退職に追い込まれ、会社と合意書を交わして退職した。しかし、円満退職とはいえない経過であったため、転職活動の際、退職した会社から自分に不都合な情報を流されては転職に支障をきたすと考え、エージェントから転職先を紹介されても踏み切れないでいた。

心の健康相談において、相談者は、転職活動の際における面接のアドバイスを受けたことから推測不安が和らいだ。すると、相談者は、エージェントから紹介された複数の会社に応募できるようになり、面接もクリアして転職を果たした。

ケース３： 退職した会社での出来事が整理できず、転職先で悩む50代女性

相談者は、同僚からの嫌がらせを受けたことにより退職したが、すぐに転職を果たした。しかし、転職先で仕事を教えてもらっても覚えられず、ミスを繰り返し、再び退職を考えるようになった。

心の健康相談において、相談者は、退職した会社での出来事を整理すべく当時の状況を振り返ってみた。すると、自分には一人で我慢して物事を乗り越えようとしたり、自分の考えを伝えることなく、相手から言われたことをそのまま受け入れて振り回される行動パターンがあることに気付いた。相談者は、気持ちの整理ができ、しばらく仕事を休み、働き方について見直していくこととした。

ケース４： 仕事を抱え込みがちな30代男性管理職

相談者は、プロジェクト業務などに従事する管理職で、仕事を頼まれると断らずに引き受けるなど、長時間労働によって体調面に支障をきたしていた。立場上、休むこともできず、体力的にも精神的にも厳しい状況が続いていた。相談者は、前職においても体調不良によって退職していた。

心の健康相談において、相談員は、仕事の分担や体調管理、ストレス発散法について助言した。相談者は、気持ちの整理ができ、仕事の進め方について見直していくこととした。

ケース５： 仕事にやりがいを有する一方、感情に起伏のある社長との付き合い方に悩む20代女性

相談者は、社長を含めて３名の会社で事務職に従事している。社長は、50代の男性で、感情の起伏が大きく、モノに当たることもあった。相談者は、意図的に仕事を減らされるようになったが、一人が退職をすると一転、相談者に仕事が振られるようになった。仕事にやりがいを感じていた一方、社長を尊敬できず、精神的な苦痛を感じながら仕事を続けていた。

心の健康相談において、退職した後任の女性社員が社長と話をする機会があることがわかり、相談員は、相談者に対し、女性社員を通じて相談者本人の悩みや仕事への意欲を社長に伝えてもらい、社長の理解を求めてみてはどうかと助言した。

ケース６： 相談時のコミュニケーションが困難であった30代男性

相談者は、営業職に従事しているが、女性上司の対応の厳しさから、精神面で不調に陥り、休職に入った。一方、相談者は、勤務中に離席が多く、上司への報告も遅れがちな上、不明な点につき、他の社員に確認することもなく仕事を進めることがあった。

心の健康相談において、相談員が詳しく事情を聴くと、相談者はどの部署でも思うように仕事ができず、勤務評価も低く、営業以外には部署が見当たらない状況であることが伝えられた。相談員は、相談者とコミュニケーションがとりにくい印象もあったことから、相談者に対し、以上のことを通院している医療機関の主治医と十分に話すよう助言した。

ケース７： うつ病であることを会社に告げるべきか迷っていた40代男性

うつ病である相談者は、時折、体調が優れずに仕事を休むことがあったため、自分の病について会社に伝えるべきか迷っていた。

心の健康相談において、相談員は、仕事がこなせていれば必ずしも伝える必要はないことを助言した。これに対し、会社からは休むことよりもコミュニケーションが取れていないことが問題であると指摘されていることが相談者から述べられた。相談員は、病気については伝えざるを得なくなった時に伝え、まずは職場におけるコミュニケーションを改善することが先決で、上司に積極的に業務報告してみることから始めてみるよう助言した。

ケース８： 復職に際して不安を抱いた30代男性

相談者は、就職して10年となる。異動先の上司からの叱責により、うつ病となって半年間休職していた。復職に際し、相談者は、会社から慣らし勤務半年を経て通常勤務となることを告げられたため、不安を抱いて来所に至った。

心の健康相談を経て、相談者は、相談員が勧めたリワークプログラムに通い、プログラム終了後、復職を決意して再び来所した。

相談者は、職場で人の言葉を自分がどのように受け取る特性があるか認識するようになり、会社と働き方に関する話し合いを経て職場復帰を果たした。職場に対する被害者意識や不適応感も和らぎ、相談者は、前向きに仕事に取り組めるようになった。

ケース９： 職場でコミュニケーションがうまく取れずに悩む30代女性

医療・福祉業務に従事していた相談者は、職場で同僚と上手くコミュニケーションが取れず、悩んで来所に至った。

心の健康相談において、相談者から、自分の考えを主張するものの、周囲からは独りよがりとみられがちであることが述べられた。対話を通じ、相談者は、職場というチームの中で求められる役割を見直すことや、自分とは違う意見、経験から得られることの大切さについて認識し、気持ちの整理がついた。

ケース10： 働き方に疑問を抱き、復職と退職に揺れていた40代男性

情報通信会社で勤務していた相談者は、過重な業務量によって体調を崩し、適応障害と診断されて休職に入った。相談者は、働き方への疑問と、今後の対応に不安を抱いて来所に至った。

心の健康相談において、相談員は、復職と転職に揺れていた相談者の心境を傾聴し、相談者は、子どもとの時間を大切にできる働き方を指向して転職する決心をした。

ケース11： 退職後、再就職に意欲のわかない50代男性

相談者は、数年前に仕事でミスをしたことを契機にうつ状態となり、休職した末に退職した。退職後、相談者は、再就職の意欲がわかないため、不安を抱いて来所に至った。

心の健康相談において、相談員は、相談者の生活状況について傾聴し、自宅にこもりがちとなっている生活スタイルを見直し、近距離の外出から始めて心身の状態を整えるよう助言した。

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	51,960	12,226	4,861	3,795	9,044	22,034
	労	40,101	8,910	3,561	2,804	6,811	18,015
	使	9,159	2,745	1,124	852	1,676	2,762
	その他	2,700	571	176	139	557	1,257
建設業	計	2,107	935	188	147	204	633
	労	1,614	704	149	126	151	484
	使	384	209	23	19	44	89
	その他	109	22	16	2	9	60
製造業	計	4,365	935	555	489	1,513	873
	労	3,366	653	410	354	1,217	732
	使	752	244	130	122	129	127
	その他	247	38	15	13	167	14
情報通信業	計	3,944	1,010	632	553	999	750
	労	2,982	768	458	439	712	605
	使	866	226	160	99	250	131
	その他	96	16	14	15	37	14
運輸業、郵便業	計	1,886	360	191	160	463	712
	労	1,397	203	134	106	371	583
	使	424	131	49	52	80	112
	その他	65	26	8	2	12	17
卸売業、小売業	計	5,051	1,535	631	513	886	1,486
	労	3,887	1,147	444	375	645	1,276
	使	958	300	177	125	172	184
	その他	206	88	10	13	69	26
金融業、保険業	計	1,368	84	207	50	628	399
	労	1,056	64	152	44	443	353
	使	274	20	51	6	157	40
	その他	38	0	4	0	28	6
不動産業、物品賃貸業	計	1,016	264	98	39	281	334
	労	761	197	86	26	190	262
	使	236	62	11	12	87	64
	その他	19	5	1	1	4	8
宿泊業、飲食ｻｰﾋﾞｽ業	計	2,221	660	169	68	299	1,025
	労	1,681	473	106	56	192	854
	使	411	146	63	12	55	135
	その他	129	41	0	0	52	36
教育、学習支援	計	1,652	225	241	291	182	713
	労	1,311	148	192	216	136	619
	使	268	69	40	68	24	67
	その他	73	8	9	7	22	27
医療、福祉	計	5,972	1,855	479	334	1,048	2,256
	労	4,621	1,399	353	233	759	1,877
	使	1,166	429	108	75	247	307
	その他	185	27	18	26	42	72
サービス業（他に分類されないもの）	計	11,564	3,454	1,251	978	1,915	3,966
	労	8,625	2,530	887	687	1,415	3,106
	使	2,395	740	296	239	407	713
	その他	544	184	68	52	93	147
その他不　明	計	10,814	909	219	173	626	8,887
	労	8,800	624	190	142	580	7,264
	使	1,025	169	16	23	24	793
	その他	989	116	13	8	22	830

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	100,143	4,116	8,981	7,621	3,717	10,291	3,373	2,025	4,243	3,485	12,309	23,491	16,491
労働組合・労使関係	2,600	39	334	136	299	406	109	26	56	155	300	303	437
労働組合の結成	365	16	29	27	20	37	34	3	2	20	66	28	83
組合組織・活動	856	9	135	58	57	181	62	6	24	59	54	111	100
労働協約	311	5	44	13	26	14	7	12	3	12	42	52	81
団体交渉	613	4	29	13	144	168	2	3	23	43	53	69	62
不当労働行為	187	0	77	4	17	0	3	1	1	9	23	16	36
争議行為	25	0	1	0	6	0	0	1	0	2	5	3	7
その他	243	5	19	21	29	6	1	0	3	10	57	24	68
労働条件	63,844	2,421	5,371	5,059	2,326	6,598	2,033	1,407	3,178	2,216	7,820	15,399	10,016
就業規則	1,738	54	175	67	77	109	48	33	39	73	220	435	408
労働契約	7,968	394	541	517	240	714	162	107	343	301	948	1,983	1,718
労働条件変更	4,037	115	447	260	121	489	83	108	317	195	573	919	410
配転・出向	1,504	50	388	108	16	152	43	44	32	32	283	225	131
賃金情報	628	33	92	17	27	72	11	9	2	13	26	145	181
賃金不払	6,586	356	356	645	266	691	291	200	789	110	641	1,523	718
賃金その他	2,419	121	63	233	146	314	66	15	135	71	231	657	367
退職金	1,326	37	184	151	36	166	48	15	26	89	178	201	195
労働時間	2,645	137	106	230	147	236	30	19	166	106	242	638	588
休日	166	4	7	5	7	16	1	6	11	4	32	22	51
休暇	2,824	91	135	123	130	310	40	86	142	93	421	628	625
休業	860	19	33	62	101	70	254	5	93	25	42	90	66
休職・復職	3,619	50	666	268	274	424	196	45	10	131	635	484	436
安全衛生	832	23	88	11	18	58	29	17	40	13	102	366	67
服務・懲戒	872	45	129	60	74	161	16	58	20	22	60	125	102
解雇	7,787	270	443	755	125	778	269	229	375	250	934	2,497	862
雇止め	2,561	9	211	256	146	99	105	79	70	124	141	1,043	278
退職	11,491	554	1,020	1,026	292	1,333	282	284	509	440	1,590	2,452	1,709
定年制	117	4	3	1	25	5	4	0	0	3	4	49	19
女性	1,197	20	64	85	17	98	16	15	16	51	88	366	361
育児休業	948	11	37	44	13	104	11	7	28	24	138	215	316
介護休業	268	1	41	3	10	17	1	4	2	10	33	41	105
その他	1,451	23	142	132	18	182	27	22	13	36	258	295	303
労働福祉	9,399	499	492	731	418	691	314	253	303	345	1,352	1,985	2,016
雇用保険	3,714	166	180	295	100	309	33	102	164	139	544	805	877
労災保険	1,646	166	81	134	149	76	22	7	45	28	326	362	250
健保・年金	3,746	161	222	289	167	227	257	71	88	173	472	781	838
教育・訓練	60	0	7	4	1	10	1	0	1	3	1	8	24
福利厚生	158	6	1	8	1	10	1	73	4	2	8	27	17
その他	75	0	1	1	0	59	0	0	1	0	1	2	10
人間関係	13,814	665	1,864	860	390	1,746	370	227	327	562	2,058	3,165	1,580
職場の嫌がらせ	9,282	356	1,125	692	352	1,219	296	110	209	427	1,362	2,036	1,098
セクハラ	1,198	102	167	40	7	211	20	81	18	66	94	256	136
その他	3,334	207	572	128	31	316	54	36	100	69	602	873	346
その他の問題	10,486	492	920	835	284	850	547	112	379	207	779	2,639	2,442
雇用関連	1,954	48	96	98	25	211	48	22	53	37	188	326	802
企業再編	224	2	26	16	7	25	71	6	2	2	5	34	28
企業倒産	271	4	157	9	10	11	2	2	15	0	9	16	36
偽装請負	63	14	2	12	1	2	0	0	1	3	3	15	10
損害賠償･慰謝料	2,326	298	181	297	90	191	16	19	109	54	135	724	212
税金	784	5	12	115	11	30	42	14	24	16	69	335	111
障害者	1,696	7	194	119	51	155	322	8	120	3	158	283	276
高年齢者	390	4	42	14	24	35	10	4	6	61	4	109	77
派遣関連	1,098	73	19	76	19	53	25	10	3	6	65	409	340
その他	1,680	37	191	79	46	137	11	27	46	25	143	388	550

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		100,143	26,388	9,415	8,387	19,599	36,354
労働組合・労使関係		2,600	478	308	505	539	770
	労働組合の結成	365	88	74	30	76	97
	組合組織及び活動	856	123	144	239	187	163
	労働協約	311	56	26	28	79	122
	団体交渉	613	172	25	180	64	172
	不当労働行為	187	22	11	15	88	51
	争議行為	25	2	5	2	4	12
	その他	243	15	23	11	41	153
労働条件		63,844	17,358	6,247	5,417	11,382	23,440
	就業規則	1,738	390	213	161	209	765
	労働契約	7,968	2,002	700	564	975	3,727
	労働条件変更	4,037	1,186	565	212	638	1,436
	配転・出向	1,504	138	186	214	599	367
	賃金情報	628	173	90	60	76	229
	賃金不払	6,586	2,567	739	353	639	2,288
	賃金その他	2,419	777	111	286	383	862
	退職金	1,326	376	135	284	195	336
	労働時間	2,645	750	161	156	542	1,036
	休日	166	28	17	7	19	95
	休暇	2,824	708	215	228	467	1,206
	休業	860	43	49	39	406	323
	休職・復職	3,619	711	219	495	1,214	980
	安全衛生	832	72	35	37	327	361
	服務・懲戒	872	151	93	110	296	222
	解雇	7,787	2,548	943	542	1,160	2,594
	雇止め	2,561	250	201	304	827	979
	退職	11,491	3,458	1,223	1,047	1,764	3,999
	定年制	117	28	21	1	33	34
	女性	1,197	292	180	80	197	448
	育児休業	948	231	97	95	135	390
	介護休業	268	47	16	30	67	108
	その他	1,451	432	38	112	214	655
労働福祉		9,399	2,859	789	814	1,653	3,284
	雇用保険	3,714	1,257	282	321	497	1,357
	労災保険	1,646	401	144	134	351	616
	健保・年金	3,746	1,053	355	349	788	1,201
	教育・訓練	60	1	3	2	7	47
	福利厚生	158	89	5	8	10	46
	その他	75	58	0	0	0	17
人間関係		13,814	3,676	1,380	1,092	3,560	4,106
	職場の嫌がらせ	9,282	2,348	969	815	2,309	2,841
	セクハラ	1,198	490	101	83	286	238
	その他	3,334	838	310	194	965	1,027
その他の問題		10,486	2,017	691	559	2,465	4,754
	雇用関連	1,954	254	70	85	486	1,059
	企業再編	224	21	91	13	19	80
	企業倒産	271	205	8	2	1	55
	偽装請負	63	16	1	5	1	40
	損害賠償・慰謝料	2,326	555	149	126	554	942
	税金	784	315	37	106	161	165
	障害者	1,696	86	150	147	848	465
	高年齢者	390	87	72	9	85	137
	派遣関連	1,098	42	19	26	144	867
	その他	1,680	436	94	40	166	944

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
	51,960 (100.0%)	40,101 (77.2%)	9,159 (17.6%)	2,700 (5.2%)	100,143	520
雇用就業部	335	231	63	41	462	―
センター (飯田橋)	23,871	19,154	3,665	1,052	44,943	178
大崎事務所	10,369	7,540	2,211	618	21,487	144
池袋事務所	4,698	3,799	792	107	8,162	57
亀戸事務所	4,160	3,171	771	218	6,662	62
国分寺事務所	4,442	3,230	896	316	10,787	33
八王子事務所	4,085	2,976	761	348	7,640	46

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などの労働問題全般にわたり相談に応じています。

【電話相談】

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 ｹﾞ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 カメリアプラザ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２８年７月印刷
平成２８年７月発行

登録番号（28）79

労働相談及びあっせんの概要
（平成27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　株式会社キタジマ
電話　03（3635）4510

はたらく
&
TOKYO

R70
古紙配合率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。