

労働相談及びあっせんの概要

(平成29年度)

ま え が き

東京都は、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」を開設するとともに、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29年4月から平成30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29年度の労働相談件数は、51,294件となり、前年度より1,725件（△3.3%）減少しました。平成18年度以降、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411件で、前年度より35件（△7.9%）減少しました。

相談内容では、最多項目は8年連続で「退職」（10,205項目）となり、以下、「職場の嫌がらせ」8,982項目、「労働契約」8,219項目、「解雇」6,786項目、「賃金不払」5,742項目が上位5項目となっています。

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30年6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	マタニティハラスメントに関する労働相談	53
7	メンタルヘルスに関する労働相談	56
8	心の健康相談	59
IV	統計表	65
	労働相談情報センターのご案内	71

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51,294件で、前年度より1,725件（△3.3%）減少した。平成18年度以降、5万件を超える状況となっている。

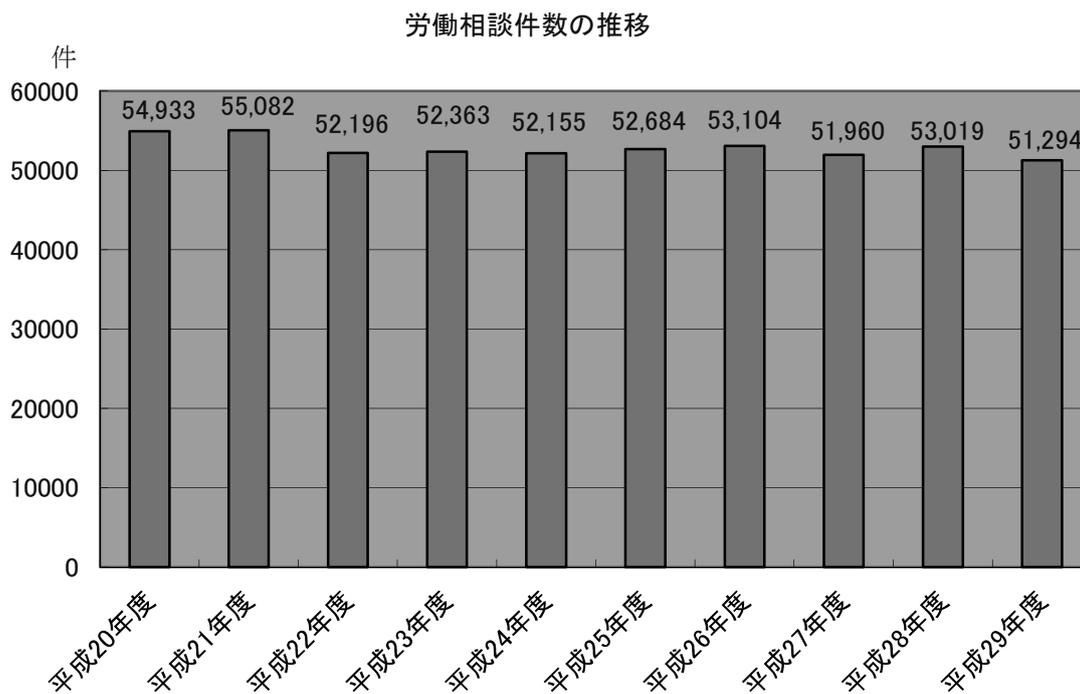


表1 年度別労働相談件数

区分	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
合計	52,155件 (△0.4)	52,684件 (1.0)	53,104件 (0.8)	51,960件 (△2.2)	53,019件 (2.0)	51,294件 (△3.3)

() 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24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
合 計	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]	53,019件 (2.0) [100.0]	51,294件 (△3.3) [100.0]
労働者	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]	41,191件 (2.7) [77.7]	39,996件 (△2.9) [78.0]
使用者	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]	8,811件 (△3.8) [16.6]	8,239件 (△6.5) [16.1]
その他	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]	3,017件 (11.7) [5.7]	3,059件 (1.4) [6.0]

() 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	48,235件 [100.0]	39,996件 [100.0]	8,239件 [100.0]
労組有	5,143件 [10.7]	4,269件 [10.7]	874件 [10.6]
労組無	43,092件 [89.3]	35,727件 [89.3]	7,365件 [89.4]

[] 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24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
合 計	89.2%	89.9%	89.8%	87.8%	90.0%	89.3%

(4) 男女別にみた労働相談件数

男性からの相談件数が女性を上回る状況が続いていたが、近年は相談件数が拮抗している。

表5 男女別年度別労働相談件数

年度 男女別	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
合 計	52,155件 [100.0]	52,684件 [100.0]	53,104件 [100.0]	51,960件 [100.0]	53,019件 [100.0]	51,294件 [100.0]
男性からの相談	27,791件 [53.3]	27,757件 [52.7]	28,153件 [53.0]	26,448件 [50.9]	26,572件 [50.1]	25,576件 [49.9]
女性からの相談	24,364件 [46.7]	24,927件 [47.3]	24,951件 [47.0]	25,512件 [49.1]	26,447件 [49.9]	25,718件 [50.1]

[] 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 25,576件 [100.0]	17,686件 [69.2]	6,213件 [24.3]	1,677件 [6.6]
女性からの相談 25,718件 [100.0]	22,310件 [86.7]	2,026件 [7.9]	1,382件 [5.4]

[] 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18,627件で、契約形態の分かった相談の4割強を占めている。

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
51,294件 [100.0]	24,390件 [47.5]	7,505件 [14.6]	8,393件 [16.4]	164件 [0.3]	2,729件 [5.3]	884件 [1.7]	7,229件 [14.1]
(44,065件)	(55.4)	(17.0)	(19.0)	(0.4)	(6.2)	(2.0)	—

[] 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、「300人以上」の企業の労使からの相談が8,456件（約16%）と最も多く、次いで「30人未満」の企業の労使からの相談が7,825件（約15%）となっている。

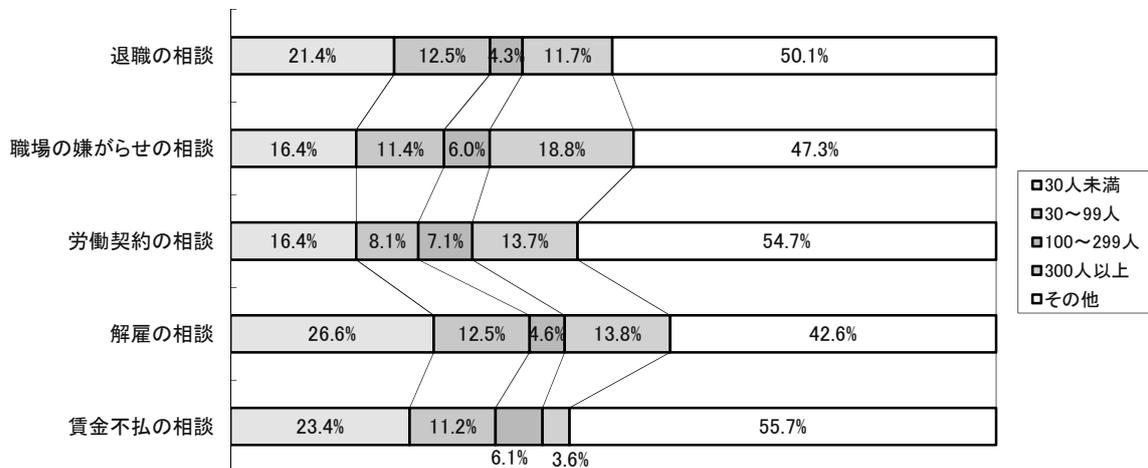
表8 企業規模別年度別労働相談件数

年度 規模別	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
合計	52,155件 [100.0]	52,684件 [100.0]	53,104件 [100.0]	51,960件 [100.0]	53,019件 [100.0]	51,294件 [100.0]
30人未満	12,093件 [23.2]	11,530件 [21.9]	12,245件 [23.1]	12,226件 [23.5]	10,166件 [19.2]	7,825件 [15.3]
30～99人	5,536件 [10.6]	4,848件 [9.2]	4,617件 [8.7]	4,861件 [9.4]	4,525件 [8.5]	4,358件 [8.5]
100～ 299人	3,811件 [7.3]	3,078件 [5.8]	3,562件 [6.7]	3,795件 [7.3]	2,996件 [5.7]	2,593件 [5.1]
300人 以上	8,778件 [16.8]	8,097件 [15.4]	8,960件 [16.9]	9,044件 [17.4]	8,730件 [16.5]	8,456件 [16.5]
その他 ・不明	21,937件 [42.1]	25,131件 [47.7]	23,720件 [44.7]	22,034件 [42.4]	26,602件 [50.2]	28,062件 [54.7]

[] 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」、「労働契約」、「解雇」及び「賃金不払」のいずれの相談も「30人未満」の規模の企業の割合が高くなっている。「職場の嫌がらせ」の相談については、「300人以上」の規模の企業の割合が高い。



(7) 産業別にみた労働相談件数

産業別の相談割合は、「宿泊業、飲食サービス業」「医療・福祉」が増加傾向、「卸売・小売業」が減少傾向を示している。

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
51,294件 [100.0]	1,392件 [2.7]	3,936件 [7.7]	3,746件 [7.3]	2,037件 [4.0]	3,962件 [7.7]	974件 [1.9]	791件 [1.5]
	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
	2,937件 [5.7]	1,735件 [3.4]	5,873件 [11.4]	9,518件 [18.6]		2,221件 [4.3]	12,172件 [23.7]

[] 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24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
合 計	52,155件 [100.0]	52,684件 [100.0]	53,104件 [100.0]	51,960件 [100.0]	53,019件 [100.0]	51,294件 [100.0]
建設業	2,143件 [4.1]	1,630件 [3.1]	1,817件 [3.4]	2,107件 [4.1]	1,773件 [3.3]	1,392件 [2.7]
製造業	4,892件 [9.4]	4,887件 [9.3]	4,879件 [9.2]	4,365件 [8.4]	3,866件 [7.3]	3,936件 [7.7]
情報 通信業	3,483件 [6.7]	3,619件 [6.9]	3,732件 [7.0]	3,944件 [7.6]	3,804件 [7.2]	3,746件 [7.3]
運輸業、 郵便業	2,109件 [4.0]	1,724件 [3.3]	2,094件 [3.9]	1,886件 [3.6]	1,742件 [3.3]	2,037件 [4.0]
卸売業、 小売業	6,086件 [11.7]	6,156件 [11.7]	5,844件 [11.0]	5,051件 [9.7]	4,802件 [9.1]	3,962件 [7.7]
金融業、 保険業	1,303件 [2.5]	1,169件 [2.2]	1,374件 [2.6]	1,368件 [2.6]	1,051件 [2.0]	974件 [1.9]
不動産業、 物品賃貸業	672件 [1.3]	581件 [1.1]	872件 [1.6]	1,016件 [2.0]	1,115件 [2.1]	791件 [1.5]
宿泊業、 飲食サービス業	2,365件 [4.5]	2,306件 [4.4]	2,038件 [3.8]	2,221件 [4.3]	2,610件 [4.9]	2,937件 [5.7]
教育、 学習支援	1,641件 [3.1]	1,712件 [3.2]	2,055件 [3.9]	1,652件 [3.2]	2,563件 [4.8]	1,735件 [3.4]
医療、 福祉	5,562件 [10.7]	5,596件 [10.6]	5,685件 [10.7]	5,972件 [11.5]	5,725件 [10.8]	5,873件 [11.4]
サービス業 (他に分類さ れないもの)	10,115件 [19.4]	9,971件 [18.9]	11,075件 [20.9]	11,564件 [22.3]	9,812件 [18.5]	9,518件 [18.6]
そ の 他 不 明	11,784件 [22.6]	13,333件 [25.3]	11,639件 [21.9]	10,814件 [20.8]	14,156件 [26.7]	14,393件 [28.1]

[] は構成比 (%)

2 労働相談の内容

労働相談項目総数は、91,887項目で、最多項目は「退職」10,205項目(11.1%)。以下、「職場の嫌がらせ」8,982項目(9.8%)、「労働契約」8,219項目(8.9%)、「解雇」6,786項目(7.4%)、「賃金不払」5,742項目(6.2%)の順となっている。

※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24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
総項目数	100,271項目 [100.0]	95,414項目 [100.0]	101,016項目 [100.0]	100,143項目 [100.0]	96,628項目 [100.0]	91,887項目 [100.0]
1位	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]	退職 10,004項目 [10.4]	退職 10,205項目 [11.1]
2位	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]	職場の嫌がらせ 9,623項目 [10.0]	職場の嫌がらせ 8,982項目 [9.8]
3位	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]	労働契約 8,106項目 [8.4]	労働契約 8,219項目 [8.9]
4位	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]	解雇 6,478項目 [6.7]	解雇 6,786項目 [7.4]
5位	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]	賃金不払 6,365項目 [6.6]	賃金不払 5,742項目 [6.2]

[]は構成比(%)

●相談の多い項目の細分類

退職の相談	不受理 12.5%	急な退職 6.8%	勸奨 30.9%	強要 10.0%	その他 39.8%
職場の嫌がらせの相談	上司 61.2%		同僚 22.2%	その他 16.6%	
労働契約の相談	書面無 9.6%	条件相違 16.2%	内定・取消 6.5%	その他 67.7%	
解雇の相談	普通 42.2%		整理 7.3%	懲戒 6.9%	中途解約 13.6%
賃金不払の相談	定期 39.7%		時間外 37.3%	その他 23.0%	

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	91,887 [100.0]	69,731	16,119	6,037
労働組合及び労使関係	2,402 [2.6]	1,654	553	195
労働条件	59,055 [64.3]	44,910	10,587	3,558
就業規則	1,451 [1.6]	884	395	172
労働契約	8,219 [8.9]	6,081	1,509	629
労働条件変更	4,016 [4.4]	3,255	605	156
配転・出向	1,274 [1.4]	1,068	178	28
賃金情報	646 [0.7]	259	202	185
賃金不払	5,742 [6.2]	4,603	948	191
賃金その他	1,804 [2.0]	1,320	220	264
退職金	994 [1.1]	674	211	109
労働時間	2,602 [2.8]	1,843	351	408
休日	231 [0.3]	168	47	16
休暇	2,869 [3.1]	2,342	427	100
休業	1,035 [1.1]	744	244	47
休職・復職	3,449 [3.8]	2,569	618	262
安全衛生	687 [0.7]	504	142	41
服務・懲戒	1,088 [1.2]	872	192	24
解雇	6,786 [7.4]	4,943	1,676	167
雇止め	2,843 [3.1]	2,107	629	107
退職	10,205 [11.1]	8,366	1,611	228
定年制	60 [0.1]	50	6	4
女性	882 [1.0]	564	168	150
育児休業	830 [0.9]	581	98	151
介護休業	506 [0.6]	414	42	50
その他	836 [0.9]	699	68	69
労働福祉	7,189 [7.8]	5,572	1,059	558
雇用保険	2,410 [2.6]	1,922	312	176
労災保険	1,565 [1.7]	1,116	297	152
健保・年金	2,858 [3.1]	2,222	421	215
教育・訓練	218 [0.2]	210	5	3
福利厚生	88 [0.1]	64	21	3
その他	50 [0.1]	38	3	9
人間関係	14,534 [15.8]	10,968	2,691	875
職場の嫌がらせ	8,982 [9.8]	6,864	1,750	368
セクシュアルハラスメント	1,569 [1.7]	1,038	359	172
マタニティハラスメント	407 [0.4]	316	36	55
その他	3,576 [3.9]	2,750	546	280
その他の問題	8,707 [9.5]	6,627	1,229	851
雇用関連	1,557 [1.7]	1,289	174	94
企業再編	64 [0.1]	58	4	2
企業倒産	115 [0.1]	100	11	4
偽装請負	167 [0.2]	106	56	5
損害賠償・慰謝料	1,506 [1.6]	1,192	226	88
税金	285 [0.3]	259	13	13
障害者	1,512 [1.6]	1,022	213	277
高齢者	409 [0.4]	332	46	31
派遣関連	1,202 [1.3]	825	249	128
その他	1,890 [2.1]	1,444	237	209

[]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34,024件（66.3%）と最も多く、次いで直接訪れての来所相談が8,336件（16.3%）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
51,294件	8,336件	34,024件	2,209件	6,725件
[100.0]	[16.3]	[66.3]	[4.3]	[13.1]

[]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18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」に及ぶ相談も約8%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
51,294件	42,350件	4,922件	4,022件
[100.0]	[82.6]	[9.6]	[7.8]

[]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
5,909件	4,878件	862件	169件	535件	3,880件	62件	1,432件
[100.0]	[82.6]	[14.6]	[2.9]	[9.1]	[65.7]	[1.0]	[24.2]

[]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29年度の受理件数は、2,390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
2,390件 [100.0]	2,105件 [88.1]	63件 [2.6]	222件 [9.3]	319件 [13.3]	1,546件 [64.7]	525件 [22.0]

[]は構成比 (%)

4 街頭労働相談等

(1) 街頭労働相談

毎年、主に5月と10月に、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
1,921件	5月	868件
	10月	1,053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25日(木)	12:00~18:30	新宿駅西口イベントコーナー
大崎事務所	5月28日(日)	10:00~15:00	しながわecoフェスティバル2017 (しながわ中央公園)
池袋事務所	5月16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26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26日(金)	11:00~15:00	伊勢丹立川店 2階正面玄関屋外右横
八王子事務所	5月19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31日(火)	12:00~17:00	新宿駅西口イベントコーナー
	10月19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20日(金)	12:00~17:00	都営浅草線五反田駅地下通路
池袋事務所	10月21日(土)	12:00~16:00	板橋区民まつり (板橋区立グリーンホール)
亀戸事務所	10月27日(金)	10:00~17:00	葛飾区産業フェア (テクノプラザかつしか)
	10月28日(土)	10:00~17:00	
	10月29日(日)	10:00~15:00	
国分寺事務所	10月20日(金)	11:30~15:30	JR昭島駅北口駅前及び モリタウン光の広場
八王子事務所	10月20日(金)	11:30~15:30	京王線調布駅前広場

(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	税金	雇用保険	その他
58件	104項目 [100.0]	21項目 [20.2]	12項目 [11.5]	11項目 [10.6]	10項目 [9.6]	7項目 [6.7]	43項目 [41.3]

[] 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27日(月)	14:00~16:00	16:00~17:00	労働相談情報センター セミナー室
	11月28日(火)			
大崎事務所	11月13日(月)	13:30~15:30	15:30~16:30	東京都南部労政会館
	11月15日(水)			
池袋事務所	11月14日(火)	13:00~15:00	15:00~16:00	池袋事務所セミナー室
	11月21日(火)			
亀戸事務所	11月22日(水)	13:30~15:30	15:30~16:30	江東区亀戸文化センター
	11月24日(金)			
国分寺事務所	11月29日(水)	13:30~15:30	15:30~16:30	東京都国分寺労政会館
	11月30日(木)			
八王子事務所	11月17日(金)	13:30~15:30	15:30~16:30	多摩市立関戸公民館
	11月21日(火)			

表21 パート・派遣・契約社員等電話特別相談 件数・相談項目

相談件数	相談項目数	退職	労働契約	賃金不払	人間関係その他	解雇	労働時間	その他
78件	120項目 [100.0]	17項目 [14.2]	14項目 [11.7]	9項目 [7.5]	9項目 [7.5]	8項目 [6.7]	8項目 [6.7]	55項目 [45.8]

[] は構成比 (%)

表22 パート・派遣・契約社員等電話特別相談 実施状況

実施日	時 間	実施場所	相談件数
11月7日(火)	9:00~17:00	労働相談情報センター	78件
11月8日(水)			

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12日(火) 9月13日(水)	9:00～17:00	労働相談情報センター	90件
長時間労働・過重労働防止等に関する年末特別相談	12月5日(火) 12月6日(水)	9:30～20:00 (※)		131件
無期転換ルール・雇止めに関する電話特別労働相談	3月6日(火) 3月7日(水)	9:00～17:00		126件

(※) 来所による相談は17時まで

(2) 「TOKYOはたらくネット」による情報提供

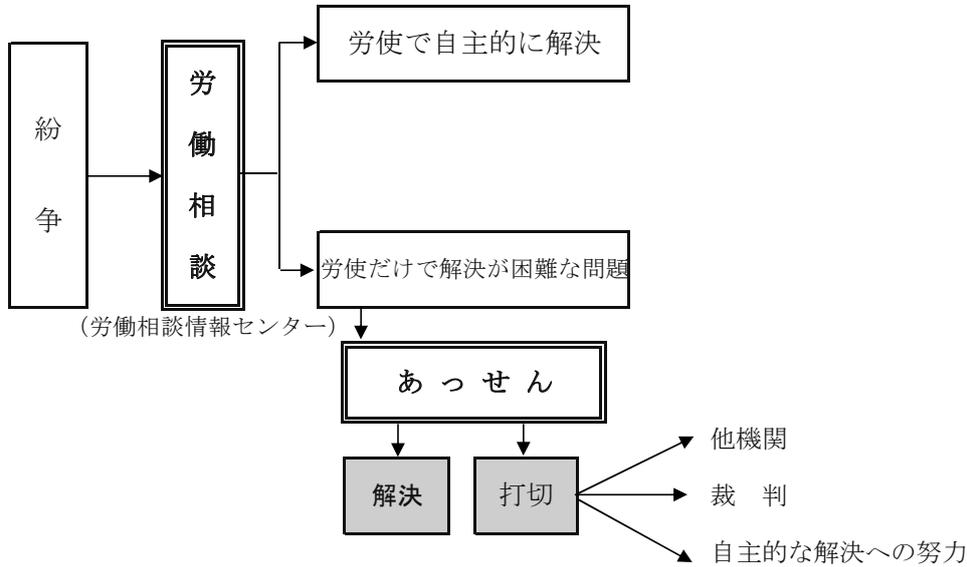
インターネット上のサイト「TOKYOはたらくネット」の一部を利用し、労働関係の情報を提供している。(http://www.hataraku.metro.tokyo.jp/)
また、東京都労働相談情報センターも、別のサイトにて情報提供を行っている。(http://www.hataraku.metro.tokyo.jp/soudan-c/center/)

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、411件（前年度比△7.9%）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、303件（解決率73.7%）である。

表24 年度別あっせん件数及び解決率

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
あっせん 件数	561件 (△6.8)	531件 (△5.3)	625件 (17.7)	520件 (△16.8)	446件 (△14.2)	411件 (△7.9)
解決件数	394件	388件	444件	378件	308件	303件
解決率	70.2%	73.1%	71.0%	72.7%	69.1%	73.7%

() 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、全体の約半数を占めている。また、打切要因では、労使双方の「主張不一致」が、全体の7割以上を占める。

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
303件	154件	11件	9件	120件	9件	96件
[100.0]	[50.8]	[3.6]	[3.0]	[39.6]	[3.0]	[31.7]

[] 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
108件	79件	4件	11件	22件
[100.0]	[73.1]	[3.7]	[10.2]	[20.4]

[] 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、女性が約6割を占めている。

表27 男女別あっせん件数

合 計	男 性	女 性
411件	162件	249件
[100.0]	[39.4]	[60.6]

[] は構成比 (%)

(4) 規模別あっせん件数

規模別では、「30人未満」が119件（29.0%）と3割弱で、「30～99人」56件（13.6%）を合わせた「100人未満」の企業が全体の4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
411件	119件	56件	38件	79件	119件
[100.0]	[29.0]	[13.6]	[9.2]	[19.2]	[29.0]

[] 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109件（26.5%）と最も多く、次いで「医療、福祉」が68件（16.5%）、「情報通信業」が45件（10.9%）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
411件 [100.0]	17件 [4.1]	29件 [7.1]	45件 [10.9]	20件 [4.9]	38件 [9.2]	12件 [2.9]	10件 [2.4]
	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
	40件 [9.7]	8件 [1.9]	68件 [16.5]	109件 [26.5]		8件 [1.9]	7件 [1.7]

[] 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22.4%、「10～19日」が14.4%、「20日～29日」が15.6%となっており、概ね4週間以内に案件の5割以上が一定の決着をみている。その一方で、91日以上の長期案件も1割強ある。

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
411件 [100.0]	92件 [22.4]	59件 [14.4]	64件 [15.6]	40件 [9.7]	31件 [7.5]	81件 [19.7]	44件 [10.7]

[] は構成比 (%)

3 あっせんの内容

「あっせん」の内容では、「解雇」が94項目（12.6%）と最も多く、次いで「退職」が92項目（12.3%）、「職場の嫌がらせ」が81項目（10.8%）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24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
総項目数	1,187項目 [100.0]	980項目 [100.0]	1,169項目 [100.0]	998項目 [100.0]	901項目 [100.0]	748項目 [100.0]
1 位	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]	賃金不払 111項目 [12.3]	解 雇 94項目 [12.6]
2 位	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]	職場の嫌がらせ 103項目 [11.4]	退 職 92項目 [12.3]
3 位	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]	退 職 103項目 [11.4]	職場の嫌がらせ 81項目 [10.8]

[] は構成比 (%)

表32 あっせんの内容項目（重複あり）

合 計	748 [100.0]	介 護 休 業	1 [0.1]
労働組合・労使関係	10 [1.3]	そ の 他	5 [0.7]
労働条件	506 [67.6]	労働福祉	61 [8.2]
就業規則	1 [0.1]	雇用保険	23 [3.1]
労働契約	47 [6.3]	労災保険	10 [1.3]
労働条件変更	33 [4.4]	健保・年金	25 [3.3]
配転・出向	11 [1.5]	福利厚生	3 [0.4]
賃金不払	64 [8.6]	教育・訓練/その他	0 [0.0]
賃金情報/賃金その他	12 [1.6]	人間関係	117 [15.6]
退職金	11 [1.5]	職場の嫌がらせ	81 [10.8]
労働時間	9 [1.2]	セクシュアルハラスメント	12 [1.6]
休日	0 [0.0]	マタニティハラスメント	4 [0.5]
休暇	27 [3.6]	そ の 他	20 [2.7]
休業	10 [1.3]	その他の問題	54 [7.2]
休職・復職	28 [3.7]	雇用関連	4 [0.5]
安全衛生	7 [0.9]	企業再編・倒産	2 [0.3]
服務・懲戒	7 [0.9]	偽装請負	1 [0.1]
解雇	94 [12.6]	損害賠償・慰謝料	14 [1.9]
雇止め	41 [5.5]	税金	2 [0.3]
退職	92 [12.3]	障害者	10 [1.3]
定年制	0 [0.0]	高齢者	3 [0.4]
女性	3 [0.4]	派遣関連	9 [1.2]
育児休業	3 [0.4]	そ の 他	9 [1.2]

[] 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 退職不受理

○内 容

相談者は、福祉施設の正職員。就業規則の規定どおり1か月以上前に退職を申し出たが、使用者から人手不足を理由として退職を強く慰留された。自身での問題解決は極めて困難と感じた相談者は、労働相談情報センターのあっせンを希望して来所した。

○あっせん結果

センターは、法人に退職に関する法制度等につき説明を行ったが、法人は、相談者の勤務態度や業務上のミスなどを理由に、スムーズな退職を認めなかった。その一方で、相談者は、円満な退職を望んでいた。

そこで、センターは、相談者と調整し、当初指定した退職日を後倒しにする了解を得た。これを法人も受入れたことで退職合意が成立し、解決した。

2 内定取消し

○内 容

相談者は、会社の営業職の採用内定を得た。その後、うまくコミュニケーションがとれないので不採用とするとの通知が会社からあったため、損害賠償を請求したいとの意向で来所した。

○あっせん結果

センターが会社に事情を聴いたところ、相談者の現職退職日が度々変更されたことなどにより不信感を抱いたことがそもそもの原因であること、また、会社から相談者へ出した通知は内定ではなく内々定通知であるとの主張であった。

センターから会社に対して、相談者への通知内容等の事実関係を再確認したうえで会社に話し合いによる解決を勧めた。その結果、会社が解決金を支払う内容で当事者間の合意が成立し、解決した。

3 同僚へのパワハラを理由とする雇止め

○内 容

相談者は、サービス業の会社で有期労働契約で約7年勤続していたところ、会社から相談者のパワハラによって退職した従業員がいたことなどを理由に契約更新をしないと通告された。相談者は、会社の主張は事実と異なることに納得がいかず来所した。

○あっせん結果

センターが会社から事情を聞いたところ、相談者への注意や指導の記録が具体的に存在しないことが分かったため、雇止めを強行するとかえって無期転換ルールを回避する意図があったとみられる可能性があることを助言した。

その上で、センターが調整したところ、会社は、相談者との雇用契約を締結し、今後、問題のある従業員には文書を含めた指導を行った上で記録も残しておくことを表明した。相談者もこれを受け入れて職場復帰した。

4 退職金についての争い

○内 容

相談者は約40年間、運輸業の会社に勤務していたが、会社の事業縮小により退職に追い込まれた。会社の退職金規定は数年前に廃止されたが、その時に従前の勤務分については考慮すると口頭で説明があった。相談者は、先代の社長にもお世話になったこともあり争うつもりはないが、会社のやり方に納得できないので退職金を支払ってもらいたいとの意向で来所した。

○あっせん結果

会社に事情を聞いたところ、事業を縮小して一部事業を継続しているものの、借入金の返済があり経営は厳しいが退職金の支払いは行いたい、しかし、当人どうしだと感情的になるのでセンターの仲介を希望するとの回答があった。

センターが調整した結果、会社の資金計画の具体化が進み、相談者の意向に沿った金額の退職金が支払われ、解決した。

5 残業代未払い

○内 容

相談者は、運輸会社で契約社員として働いている。所定労働時間が週52時間あり、さらに週2回は時間外労働、日曜日にも自宅で会社の電話対応を行っており、過去6年にわたって残業代が未払いである、時効にかかっていない部分の支払いを求めたが、会社が記録がないものは支払えないと回答してきたとのことで来所した。

○あっせん結果

センターは、相談者の労働時間を整理し、相談者に改めて会社に請求をするよう助言したが、状況が変化しなかったため、あっせんに着手した。

センターが会社に事情を聴いたところ、法定労働時間を超える部分と、週2回の時間外労働については賃金が未払いであることを認めたが、相談者の主張する日曜日の労働については業務命令も行っておらず、その実態もないとの回答があった。

そこで、センターが調整したところ、会社が当初提示した金額から譲歩した支払額を提示し、相談者もこれを受け入れたことで解決した。

6 賃金の一方的減額

○内 容

相談者は、福祉施設に約8年間勤務する正職員。年度が変わったところで、これまで残業の実績の有無にかかわらず定額で受け取っていた固定残業代を半分以下に減額されたため、法人に説明を求めたところ、残業の実績が少ないので減額したとの回答があった。相談者は、事前に何の説明も受けておらず、減額につき同意していないので固定残業代の額を元に戻してほしいとのことで来所した。

○あっせん結果

センターは、相談者から聴取した内容を法人に伝えつつ、労働条件の変更に関する法的説明を行った。数日後、法人からは、専門家とも相談した結果、固定残業代の額を元に戻すことにしたとの回答があったため、センターは、やむなく給料額などの労働条件を変更する必要性が生じた場合には、労使間で十分に話し合い、合意の上で実施するよう助言した。

センターが法人の回答を伝えたところ、相談者の納得が得られ、解決した。

7 定年を理由とする雇止め

○内 容

相談者は、事務作業を受託する会社で期間1年の契約社員として約15年間勤務していた。直前の契約更新の時に、次年度に60歳に達するため、次回の契約更新はないと会社から告げられ、契約不更新条項の盛り込まれた契約書を提示された。相談者は、契約更新を希望したが、業務量の減少により更新は不可能である、サインしなければ期間満了での退職となり自己都合退職として扱われるとの説明を受け、不本意ながら会社の提示した条件で契約を更新した。

その後、相談者の部署に新たな社員が配置され、引継ぎを命じられたため、業務量の減少という過去の会社の説明と実態との齟齬があること、また、同じ契約社員でも60歳を超えて雇用されている社員が同じ部署に存在することに不信感を持ち、来所した。

○あっせん結果

センターが会社から事情を聴いたところ、新たに配属した社員は、相談者と異なる業務内容であり、相談者の残務が短期間残るため引継ぎをお願いした、また、定年後の雇用延長は対象者の所属する部署の業務量で判断しているとの回答があった。これに対し、センターは、雇止め法理との関係、高齢者雇用安定法の趣旨との関係、会社の制度ではパート従業員には65歳までの継続雇用が適用されることとの均衡の観点など、法的な問題点が存在すると思われることを助言した。

センターの助言を受けて会社が対応を再検討した結果、相談者が現在従事している部署での契約更新は不可能であるが、欠員が出た他部署での契約更新が行われることとなり、解決した。

8 定期異動と要介護者の発生

○内 容

相談者は、福祉施設の正職員として約15年勤務していた。法人から、4月の定期異動で夜勤のある現場への異動内示を受けた相談者は、現場経験のない自分への嫌がらせと考え、来所した。来所の直後に、相談者の家庭内に要介護者が発生したため、センターは、年次有給休暇や介護休業等の制度を利用しながら勤務を継続し、会社に異動への配慮を求めるよう助言した。しかし、法人から再提示された配置先も現場であり、希望通りの有給休暇の取得も困難であるとして、相談者からあっせんの希望があった。

○あっせん結果

センターが法人から事情を聴いたところ、法人本部の組織再編中で、事務職としての勤務が長い者も現場勤務とする方針に変わっていること、これまでも事務部門から現場への異動の実績があること、負担の増大する事務部門よりも再提示した異動先の方が職員数も多く有給休暇や介護休業への対応も取りやすいとの回答があった。また、センターが法人の就業規則につき確認したところ、育児・介護休業法の改正内容が反映されていなかったが、法人からは今後就業規則は改定すること、法定の介護休業の取得等は当然可能であるとの回答があった。

その後、センターが相談者の介護休業等の制度の利用につき法人と調整した結果、当面は相談者の勤務を昼間のシフトに固定し、必要に応じて介護休業等の制度を利用できるよう柔軟に対応することで労使間の合意が成立し、解決した。

9 定期異動と持病との関係

○内 容

相談者は、情報通信業の大手企業の正社員。現場の専門職から内勤の専門職への異動内示を受けた。しかし、相談者は、複数の持病を抱えていたため、慣れない異動先の業務で持病が悪化することに不安を覚え、初めて上司に持病の一部の状態を明かして異動の再考、最低でも人事担当役員への直接の説明の機会の付与を願い出たものの、人事権は絶対であると全く対応してもらえなかったため、来所した。

○あっせん結果

センターが会社から事情を聴いたところ、今回の異動は相談者の経歴に着目した適材適所の配置を目的としたものであるとの回答があった。センターが相談者の持病について会社の把握している内容を確認したところ、一部しか認識していなかったため、相談者の了解を得てその全てにつき説明したところ、社内の産業医等の労働安全衛生に関する部門の活用も含めて対応することとともに、相談者の希望を容れて主張に耳を傾ける機会を設けるとの態度に変化した。

10 障害と異動

○内 容

相談者は、期間1年の有期雇用契約を更新して約10年勤務しているNPO法人の事務職。数年前に遭遇した事故で高次脳機能障害を発症したが、法人には障害を明らかにすることなく勤務を続けてきた。相談者は、法人から次回の定期異動において異動の対象となり、新たな業務への配置転換を提案されたため、自らの障害につき明かした上で異動への配慮を求めたいが、自ら法人と話し合っても主張がうまく伝えられなかったり、法人の説明が理解できないため、あっせんを希望した。

○あっせん結果

センターが会社に事情を聴いたところ、今回の異動を提案した際に、相談者の抱えている障害につき初めて認識したこと、内部で再検討した結果、現在の部署での勤務継続は困難だが、相談者の状況に配慮した部署への異動を再提案したとの回答があった。これに対し、センターは、高次脳機能障害の症状や関係行政機関等を紹介するとともに、ジョブコーチの導入につき助言した。

相談者は、主治医の意見を得ながら、ジョブコーチの導入を条件として再提案された部署への異動を了承した。その後も、センターは、相談者の異動後も適切なサポートを行ったところ、ジョブコーチの制度は機能し、相談者の勤務状況が順調に推移していることが確認でき、解決した。

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・アルバイト労働者をめぐる状況】

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。小売業などでは、パートタイム労働者が現場で欠くことのできない基幹的な労働力として活用されている。

パートタイム労働者については、適正な労働条件の確保、通常の労働者への転換の推進、職業能力の開発及び向上等を目的として、「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）」が定められており、直近では平成27年4月から、パートタイム労働者の均等・均衡処遇を強化する方向での改正が行われた。これらの法改正等を受け、大手企業を中心として雇用管理の改善は一般的には進んでいるが、その一方で、「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という場合もある。

現在、国会では、「働き方改革関連法案」が審議されており、パートタイム労働法の内容を有期雇用労働者にまで拡大することや、雇用形態にかかわらず公正な待遇の確保（いわゆる同一労働同一賃金）に関する改正案が盛り込まれており、その動向を注視する必要がある。

＜平成29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8,393件で、28年度より766件（10.0%）増加した（第1表）。
- (2) 男女別では、男性2,993件（35.7%）、女性5,400件（64.3%）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）」が1,693件（20.2%）と最も多く、次いで「医療、福祉」1,517件（18.1%）、「宿泊業、飲食サービス業」1,401件（16.7%）、「卸売業、小売業」1,209件（14.4%）となっている（第4表）
- (4) 相談内容では、「労働契約」（28年度1,482項目→29年度1,650項目）が最も多く、以下、「退職」（28年度1,552項目→29年度1,605項目）、「職場の嫌がらせ」（28年度1,044項目→29年度1,591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24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29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)	53,019件 (2.0)	51,294件 (△3.3)
パート・ アルバイト 相談件数	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]	7,627件 (△7.0) [14.4]	8,393件 (10.0) [16.4]

() 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	51,294件	25,576件	25,718件	39,996件	8,239件	3,059件
総計	[100.0]	[49.9]	[50.1]	[78.0]	[16.1]	[6.0]
パート・ アルバイト 相談件数	8,393件	2,993件	5,400件	6,564件	1,528件	301件
	[100.0]	[35.7]	[64.3]	[78.2]	[18.2]	[3.6]

[] 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	51,294件	7,825件	4,358件	2,593件	8,456件	28,062件
総計	[100.0]	[15.3]	[8.5]	[5.1]	[16.5]	[54.7]
パート・ アルバイト 相談件数	8,393件	1,603件	663件	375件	1,073件	4,679件
	[100.0]	[19.1]	[7.9]	[4.5]	[12.8]	[55.7]

[] 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
51,294件 [100.0]	1,392件 [2.7]	3,936件 [7.7]	3,746件 [7.3]	2,037件 [4.0]	3,962件 [7.7]	974件 [1.9]	791件 [1.5]
パート・ アルバイト 相談件数 8,393件 [100.0]	120件 [1.4]	238件 [2.8]	230件 [2.7]	95件 [1.1]	1,209件 [14.4]	128件 [1.5]	64件 [0.8]
	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
	2,937件 [5.7]	1,735件 [3.4]	5,873件 [11.4]	9,518件 [18.6]		2,221件 [4.3]	12,172件 [23.7]
	1,401件 [16.7]	226件 [2.7]	1,517件 [18.1]	1,693件 [20.2]		148件 [1.8]	1,324件 [15.8]

[] 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	14,562 [100.0]	11,026	3,009	527
労働組合及び労使関係	140 [1.0]	91	45	4
労働条件	9,772 [67.1]	7,473	1,997	302
就業規則	54 [0.4]	46	8	0
労働契約	1,650 [11.3]	1,300	291	59
労働条件変更	824 [5.7]	616	174	34
配転・出向	28 [0.2]	27	1	0
賃金情報	34 [0.2]	30	3	1
賃金不払	1,203 [8.3]	916	272	15
賃金その他	215 [1.5]	181	21	13
退職金	20 [0.1]	19	1	0
労働時間	346 [2.4]	269	69	8
休日	29 [0.2]	28	1	0
休暇	757 [5.2]	633	112	12
休業	259 [1.8]	179	74	6
休職・復職	336 [2.3]	227	80	29
安全衛生	99 [0.7]	83	12	4
服務・懲戒	79 [0.5]	52	26	1
解雇	1,344 [9.2]	966	353	25
雇止め	627 [4.3]	442	165	20
退職	1,605 [11.0]	1,233	323	49
定年制	9 [0.1]	7	1	1
女性	48 [0.3]	43	2	3
育児休業	90 [0.6]	61	7	22
介護休業	9 [0.1]	9	0	0
その他	107 [0.7]	106	1	0
労働福祉	1,028 [7.1]	889	92	47
雇用保険	392 [2.7]	336	38	18
労災保険	177 [1.2]	135	27	15
健保・年金	342 [2.3]	301	27	14
教育・訓練	110 [0.8]	110	0	0
福利厚生	1 [0.0]	1	0	0
その他	6 [0.0]	6	0	0
人間関係	2,530 [17.4]	1,734	695	101
職場の嫌がらせ	1,591 [10.9]	1,092	424	75
セクシュアルハラスメント	325 [2.2]	209	103	13
マタニティハラスメント	16 [0.1]	13	0	3
その他	598 [4.1]	420	168	10
その他の問題	1,092 [7.5]	839	180	73
雇用関連	296 [2.0]	274	18	4
企業再編	7 [0.0]	7	0	0
企業倒産	8 [0.1]	7	1	0
偽装請負	1 [0.0]	1	0	0
損害賠償・慰謝料	209 [1.4]	154	46	9
税金	101 [0.7]	89	12	0
障害者	254 [1.7]	144	75	35
高齢者	47 [0.3]	37	10	0
派遣関連	13 [0.1]	12	0	1
その他	156 [1.1]	114	18	24

[] は構成比 (%)

<パート・アルバイト関連のあっせん事例>

【事例1】 残業代の未払い等

相談者は、飲食店でフルタイムのパート従業員として約6年勤務していたが、転職のため退職を決断した。在職期間中、残業代は支払われておらず、年次有給休暇も付与されたことはなかった。退職日直前になり、残業代の支払いや年次有給休暇の付与については労働基準法に定めがあることを知り、来所した。

センターが会社から事情を聞いたところ、在職中の相談者の勤務ぶりを評価しており、最近の経営状況は思わしくないものの前向きに対応したいとの態度であった。そこで、センターが調整したところ、会社が時効にかかっていない期間の未払いであった残業代と年次有給休暇の残日数から算出される賃金相当額を相談者に支払うことを内容とする合意が当事者間で成立し、解決した。

【事例2】 人間関係の悪化を理由とする雇止め

相談者は、福祉施設のパート職員。半年間の有期雇用契約を更新して約2年間勤務したところ、同僚との人間関係の悪化を理由に雇止めを告げられた。相談者は、そのような事実がないばかりか、かえって施設長から嫌がらせを受けてきたことで体調不良に陥っており雇止めには納得がいかない、既に転職先は決まっているので契約更新は希望しないが、契約期間満了までの有給休暇処理に加え、体調不良で欠勤した数日分の損害賠償を請求したいとして来所した。

センターが法人から事情を聞いたところ、相談者の勤務ぶりは極めて優秀であるが、同僚との人間関係は良好とはいえなかった、また、施設長との関係については、相談者の親族から、施設長が直接相談者に接触すると体調が悪化するため直接接触しないよう要望があったことに対応していたのであり、体調不良を訴える相談者には産業医の面談も実施するなどの対応を行っていた、損害賠償との要求には応じかねるが、有給休暇の消化と欠勤日の出勤扱いへの変更であれば応じられるとの回答があった。

センターが相談者に法人の回答を伝えたところ、相談者の納得が得られ、解決した。

【事例3】 労使間のコミュニケーション不足によるトラブル

相談者は、期間1年の有期雇用契約で働く福祉施設のパート職員。新年度となり上司が交代したところ、新たな上司からの嫌がらせを受けるようになった。施設内での問題解決が難しいと考えた相談者が、施設運営の委託元会社に相談したところ、相談した事実が法人に知れ、法人理事長らから叱責を受けたため、退職を決意した。相談者は、嫌がらせにつきどうしても気持ちの整理がつかないとして来所した。

センターが相談者と法人から複数回にわたり丹念に事情を聴いたところ、相談者の家庭事情を原因とする欠勤について、その事実を明らかにしたくない相談者と、理由を把握したい上司との間でコミュニケーションが不足していたこと、また、法人から相談者に対して別施設での勤務を提案されていたが、その際の面談で相談者が威圧感を感じて退職届を提出してしまったことが明らかとなった。

センターを通じて労使双方が相手方の置かれていた状況を理解することができるようになり、誤解が解けることでトラブルが解決した。

2 派遣労働相談

【派遣労働をめぐる状況】

派遣労働については、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、労働者派遣法の大規模な改正が行われ、平成24年10月から施行された。このように、派遣労働の範囲の拡大と、派遣労働者の保護強化に関する制度とが段階的に整備されてきた。

このような中、派遣労働という働き方は、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、有期雇用の派遣労働者について派遣先事業所単位・派遣労働者個人単位での派遣期間の上限の設定や、派遣事業者の許可制への一本化などを柱とする労働者派遣法の改正が行われ、平成27年9月30日から施行された。平成30年9月は、この法改正から3年を経過する重要な時期であり、法改正の趣旨が、派遣労働をとりまく情勢にどのような具体的な影響を及ぼしていくのかに注目が集まっている。

〈平成29年度の派遣労働相談の傾向〉

- (1) 派遣に関する労働相談は2,729件で、28年度より105件（△3.7%）減少した（第6表）。
- (2) 男女別では、男性1,091件（40.0%）、女性1,638件（60.0%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者2,232件（81.8%）、使用者403件（14.8%）、その他94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）」が549件（20.1%）と最も多く、次いで「情報通信業」249件（9.1%）、「製造業」156件（5.7%）となっている（第8表）。
- (5) 相談内容では、「派遣関連」（28年度736項目→29年度728項目）が最も多く、以下、「職場の嫌がらせ」（28年度373項目→29年度459項目）、「労働契約」（28年度658項目→29年度456項目）、「雇止め」（28年度524項目→29年度332項目）、「退職」（28年度329件→29年度327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24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29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)	53,019件 (2.0)	51,294件 (△3.3)
派遣相談 件 数	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]	2,834件 (7.9) [5.3]	2,729件 (△3.7) [5.3]

() 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	51,294件 [100.0]	7,825件 [15.3]	4,358件 [8.5]	2,593件 [5.1]	8,456件 [16.5]	28,062件 [54.7]
派遣相談 件 数	2,729件 [100.0]	29件 [1.1]	41件 [1.5]	30件 [1.1]	254件 [9.3]	2,375件 [87.0]

[] 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

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
51,294件 [100.0]	1,392件 [2.7]	3,936件 [7.7]	3,746件 [7.3]	2,037件 [4.0]	3,962件 [7.7]	974件 [1.9]	791件 [1.5]
派遣相談 件 数 2,729件 [100.0]	44件 [1.6]	156件 [5.7]	249件 [9.1]	53件 [1.9]	128件 [4.7]	98件 [3.6]	44件 [1.6]
	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
	2,937件 [5.7]	1,735件 [3.4]	5,873件 [11.4]	9,518件 [18.6]		2,221件 [4.3]	12,172件 [23.7]
	106件 [3.9]	44件 [1.6]	100件 [3.7]	549件 [20.1]		20件 [0.7]	1,138件 [41.7]

[] 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	4,512 [100.0]	3,704	636	172
労働組合及び労使関係	14 [0.3]	11	3	0
労働条件	2,397 [53.1]	2,021	294	82
就業規則	9 [0.2]	8	1	0
労働契約	456 [10.1]	418	28	10
労働条件変更	67 [1.5]	64	1	2
配転・出向	31 [0.7]	27	3	1
賃金情報	7 [0.2]	6	1	0
賃金不払	99 [2.2]	95	2	2
賃金その他	85 [1.9]	78	7	0
退職金	5 [0.1]	5	0	0
労働時間	64 [1.4]	59	4	1
休日	11 [0.2]	5	6	0
休暇	221 [4.9]	194	16	11
休業	200 [4.4]	156	40	4
休職・復職	20 [0.4]	20	0	0
安全衛生	16 [0.4]	15	1	0
服務・懲戒	13 [0.3]	12	1	0
解雇	260 [5.8]	187	62	11
雇止め	332 [7.4]	256	59	17
退職	327 [7.2]	288	37	2
定年制	0 [0.0]	0	0	0
女性	51 [1.1]	40	10	1
育児休業	76 [1.7]	51	8	17
介護休業	1 [0.0]	1	0	0
その他	46 [1.0]	36	7	3
労働福祉	423 [9.4]	374	18	31
雇用保険	147 [3.3]	122	5	20
労災保険	103 [2.3]	90	7	6
健保・年金	119 [2.6]	110	4	5
教育・訓練	51 [1.1]	49	2	0
福利厚生	2 [0.0]	2	0	0
その他	1 [0.0]	1	0	0
人間関係	725 [16.1]	528	178	19
職場の嫌がらせ	459 [10.2]	307	144	8
セクシュアルハラスメント	113 [2.5]	78	29	6
マタニティハラスメント	42 [0.9]	34	3	5
その他	111 [2.5]	109	2	0
その他の問題	953 [21.1]	770	143	40
雇用関連	67 [1.5]	60	5	2
企業再編	1 [0.0]	1	0	0
企業倒産	1 [0.0]	1	0	0
偽装請負	8 [0.2]	7	1	0
損害賠償・慰謝料	52 [1.2]	50	2	0
税金	6 [0.1]	6	0	0
障害者	6 [0.1]	5	1	0
高齢者	3 [0.1]	2	1	0
派遣関連	728 [16.1]	585	105	38
その他	81 [1.8]	53	28	0

[] は構成比 (%)

<派遣労働関連のあっせん事例>

【事例1】 雇止めと退職日までの休業手当支払い

相談者は、派遣先での勤務シフトに入れてもらえなくなり、2か月後の雇用契約期間満了での雇止めを通知された。相談者が派遣元にこの問題を質したところ、そもそも相談者から希望があったため契約更新しなかったとの説明を受けたが、相談者はそのような事実はないとして来所した。

センターが派遣元に事情を聴いたところ、相談者から退職届の提出等の手続きは何ら行われておらず、相談者が契約終了と希望していたと認識してはいるが、会社として確認が不足していたとの回答があった。

そこで、センターは、労使の意向を踏まえて調整を行ったところ、雇用契約期間満了までの休業手当の支払い等を内容とする合意が労使間で成立し、解決した。

【事例2】 疾病による欠勤の後の勤務外し

相談者は、雇用契約期間1年で派遣就労していたところ、期間満了の約3か月前に疾病治療のため欠勤した。その後、派遣元から契約残期間について業務内容と時給を変更する提案がなされたが、派遣元の都合によりこの提案がキャンセルとなった。相談者は、このキャンセルについての補償を会社に求めたが、対応がなかったことから来所した。

センターが派遣元に事情を聴いたところ、おそらく社内での連絡に問題があり未処理となっていると思われるので、事実関係を調査した上で、休業分については保障するとの回答があった。

その後、会社から相談者に対して、契約残期間につき会社が提案した労働条件を元に休業手当の支払いがあり、労働者もこれを受け入れて解決した。

【事例3】 育児休業からの復職

相談者は、登録型派遣社員として勤務中に育児休業を取得していた。子どもの保育園が決まり、復帰を派遣元に告げたが、派遣先が見つからないとの回答であった。また、4月末までに派遣先が決まらなると保育園を退園させられてしまうため、派遣元を変えて派遣先を探すことも検討した。しかし、居住している自治体の保育担当課から、「制度上、派遣元を変更した場合、審査時の勤務先から変更があったとみなされ、保育園を退園する必要がある」、「派遣元が派遣先を紹介できない場合も、勤務していないと見なされ、退園となる」と説明があり、来所した。

センターが派遣元に事情を聞いたところ、相談者は、保育園送迎のため勤務可能な時間が限られており、紹介できる案件が少ないため、派遣先を紹介できていない、今後は、相談者と就労可能な条件等について再度話し合った上で派遣先を紹介できるよう努めるとの回答があった。

後日、派遣元から、相談者の派遣先が見つかったこと、自治体に提出する復職証明の発行も行ったとの連絡があった。

【事例4】 年次有給休暇の付与日数

相談者は、登録型派遣。シフトは、月曜から金曜の週5日勤務であった。勤務開始から6か月経過した時点で年次有給休暇が10日付与されていると思っていた相談者が、有給休暇を取得していったところ、派遣元の担当者から付与日数は7日であるとの説明を受けた。相談者は、何度か担当者に問い合わせたが、労基署へも確認済み、間違っていないの一点張りで埒が明かないとのことで来所した。

センターが派遣元に事情を聞いたところ、相談者は欠勤が多く、その実績を考慮して短時間労働者への比例付与日数を適用しているとの回答があった。センターは、派遣元に対し、労働基準法の年次有給休暇の定め（週の所定労働日数を基準に付与日数を決定すること、全労働日の8割以上出勤している場合は付与すべきこと）につき説明した。

その結果、派遣元は誤解を解き、遡及して10日付与との取扱いとしたことで解決した。

3 外国人労働相談

【外国人労働相談の状況】

外国人関連の労働相談は、平成25年度以降、概ね2,000件台で推移している。

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29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、ベトナム語の原則5か国語であり、その他の言語については、必要に応じて対応している。

〈平成29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2,312件で、28年度より285件（△11.0%）減少した（第10表）。
- (2) 産業別では、「宿泊業、飲食サービス業」が500件（21.6%）と最も高く、以下、「サービス業（他に分類されないもの）」440件（19.0%）、「情報通信業」429件（18.6%）と続いている（第12表）。
- (3) 相談内容では、「退職」（28年度368項目→29年度713項目）が最も多く、以下、「解雇」（28年度760項目→29年度633項目）、「職場の嫌がらせ」（28年度319項目→29年度417項目）となっている（第13表）。
- (4) 国籍別では、「中国」（28年度702件→29年度515件）が最も多く、以下、「他アジア」（28年度329件→29年度484件）、「他欧州」（28年度140件→29年度204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24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29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)	53,019件 (2.0)	51,294件 (△3.3)
外 国 人 相談件数	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]	2,597件 (44.4) [4.9]	2,312件 (△11.0) [4.5]

() 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	51,294件 [100.0]	7,825件 [15.3]	4,358件 [8.5]	2,593件 [5.1]	8,456件 [16.5]	28,062件 [54.7]
外 国 人 相談件数	2,312件 [100.0]	279件 [12.1]	136件 [5.9]	36件 [1.6]	290件 [12.5]	1,571件 [67.9]

[] 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
51,294件 [100.0]	1,392件 [2.7]	3,936件 [7.7]	3,746件 [7.3]	2,037件 [4.0]	3,962件 [7.7]	974件 [1.9]	791件 [1.5]
外 国 人 相談件数	108件 [4.7]	189件 [8.2]	429件 [18.6]	37件 [1.6]	127件 [5.5]	27件 [1.2]	10件 [0.4]
2,312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
	2,937件 [5.7]	1,735件 [3.4]	5,873件 [11.4]	9,518件 [18.6]		2,221件 [4.3]	12,172件 [23.7]
	500件 [21.6]	159件 [6.9]	11件 [0.5]	440件 [19.0]		17件 [0.7]	258件 [11.2]

[] 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	3,779 [100.0]	2,516	917	346
労働組合及び労使関係	42 [1.1]	28	3	11
労働条件	2,747 [72.7]	1,813	699	235
就業規則	8 [0.2]	4	2	2
労働契約	399 [10.6]	266	103	30
労働条件変更	87 [2.3]	72	11	4
配転・出向	53 [1.4]	52	1	0
賃金情報	1 [0.0]	1	0	0
賃金不払	356 [9.4]	233	91	32
賃金その他	42 [1.1]	22	10	10
退職金	3 [0.1]	3	0	0
労働時間	21 [0.6]	16	3	2
休日	2 [0.1]	2	0	0
休暇	87 [2.3]	69	4	14
休業	47 [1.2]	22	23	2
休職・復職	29 [0.8]	23	3	3
安全衛生	32 [0.8]	31	0	1
服務・懲戒	35 [0.9]	30	5	0
解雇	633 [16.8]	381	203	49
雇止め	74 [2.0]	57	7	10
退職	713 [18.9]	437	219	57
定年制	0 [0.0]	0	0	0
女性	8 [0.2]	5	0	3
育児休業	11 [0.3]	10	1	0
介護休業	0 [0.0]	0	0	0
その他	106 [2.8]	77	13	16
労働福祉	203 [5.4]	167	20	16
雇用保険	80 [2.1]	65	11	4
労災保険	32 [0.8]	28	0	4
健保・年金	86 [2.3]	70	8	8
教育・訓練	2 [0.1]	1	1	0
福利厚生	1 [0.0]	1	0	0
その他	2 [0.1]	2	0	0
人間関係	479 [12.7]	295	147	37
職場の嫌がらせ	417 [11.0]	257	132	28
セクシュアルハラスメント	1 [0.0]	1	0	0
マタニティハラスメント	3 [0.1]	3	0	0
その他	58 [1.5]	34	15	9
その他の問題	308 [8.2]	213	48	47
雇用関連	67 [1.8]	36	19	12
企業再編	0 [0.0]	0	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	154 [4.1]	113	15	26
税金	29 [0.8]	26	0	3
障害者	2 [0.1]	2	0	0
高齢者	2 [0.1]	1	0	1
派遣関連	8 [0.2]	6	1	1
その他	44 [1.2]	27	13	4

[] 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25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
中 国	502件[23.8] (△13.3)	1,036件[41.7] (106.4)	486件[27.0] (△53.1)	702件[27.0] (44.4)	515件[22.3] (△26.6)
フィリピン	265件[12.6] (22.1)	97件[3.9] (△63.4)	166件[9.2] (71.1)	342件[13.2] (106.0)	74件[3.2] (△78.4)
イ ン ド	212件[10.0] (26.2)	68件[2.7] (△67.9)	69件[3.8] (1.5)	84件[3.2] (21.7)	182件[7.9] (116.7)
韓 国	57件[2.7] (△45.2)	37件[1.5] (△35.1)	69件[3.8] (86.5)	31件[1.2] (△55.1)	66件[2.9] (112.9)
他のアジア	379件[18.0] (84.9)	257件[10.3] (△32.2)	243件[13.5] (△5.4)	329件[12.7] (35.4)	484件[20.9] (47.1)
アメリカ	151件[7.2] (15.3)	446件[17.9] (195.4)	228件[12.7] (△48.9)	191件[7.4] (△16.2)	147件[6.4] (△23.0)
カナダ	23件[1.1] (2200.0)	55件[2.2] (139.1)	17件[0.9] (△69.1)	51件[2.0] (200.0)	40件[1.7] (△21.6)
中南米の国	5件[0.2] (△80.0)	71件[2.9] (1320.0)	130件[7.2] (83.1)	227件[8.7] (74.6)	26件[1.1] (△88.5)
イギリス	24件[1.1] (84.6)	67件[2.7] (179.2)	38件[2.1] (△43.3)	146件[5.6] (284.2)	190件[8.2] (30.1)
他の欧州	74件[3.5] (△42.6)	57件[2.3] (△23.0)	110件[6.1] (93.0)	140件[5.4] (27.3)	204件[8.8] (45.7)
アフリカ	171件[8.1] (612.5)	86件[3.5] (△49.7)	55件[3.1] (△36.0)	28件[1.1] (△49.1)	135件[5.8] (382.1)
オセアニア	28件[1.3] (250.0)	7件[0.3] (△75.0)	11件[0.6] (57.1)	40件[1.5] (263.6)	15件[0.6] (△62.5)
国籍未確認	219件[10.4] (20.3)	201件[8.1] (△8.2)	177件[9.8] (△11.9)	286件[11.0] (61.6)	234件[10.1] (△18.2)
計	2,110件 [100.0] (18.1)	2,485件 [100.0] (17.8)	1,799件 [100.0] (△27.6)	2,597件 [100.0] (44.4)	2,312件 [100.0] (△11.0)

[]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】 雇用契約書と実際の労働条件との相違

相談者は、専門サービス業の正社員。給料の手取額が非常に低いことに疑問を抱き、来所した。

センターが相談者の持参した資料等を確認したところ、入社時に異なる基本給の記載された雇用契約書を2通作成され、実際に支給されている賃金はそのいずれとも異なる金額であること、また、実際には会社から一切借入れはしていないにもかかわらず、借入金返済との名目で毎月賃金から控除されている金額があることが判明した。そこで、センターは、まず相談者から会社に説明を求めるよう助言した。

相談者が会社に説明を求めたところ、雇用契約書は就労ビザ取得のために形式的に作成したものであり、実際に支払われている賃金額が合意の内容であるので問題がない、また、借入金返済とは会社が用意した住居の家賃であるなどとの回答があった。

その後、センターが会社に事情を聴いたところ、会社からの回答は上記とほぼ同様であったが、センターは会社の主張は法的に合理性が認められにくいことを説明し、話し合いによる解決を勧めた。その結果、雇用契約書と実際に支払われている賃金額との差額を会社が相談者に支払うことなどを内容とする合意が労使間で成立し、解決した。

【事例2】 労使間の意思疎通不足によるトラブル

相談者は、専門サービス業の正社員。上司から罵られることが多かった。ある日、同僚がした業務上のミスを自分のせいにされ、会社の上司から、もう帰れ、来るななどと言われたため、翌日以降出勤しなかった。その後、会社から相談者に電話があったが、相談者はその内容が理解できなかった。

相談者は、これが解雇であるのなら相応の補償を求めたいとの意向で来所した。

センターが会社から事情を聴いたところ、①日本語のコミュニケーションが可能であることを前提に相談者を雇用したが、現実には日本語での意思疎通が難しかった、②最近、遅刻や同様のミスを繰り返したり、指示した業務を行わないなどの問題が多かったため、やる気がないのであれば帰るよう言ったことは事実であるが解雇の意図は一切ない、③その後、無断欠勤している相談者に電話し、日本語の会話能力の改善も含めて、やる気があるのであれば雇用し続けるし、辞める考えなのであれば退職手続きをとるよう伝えつつもりであるとの回答があった。

会社が今後の勤務につき相談者と話し合いたいとの意向であったため、相談者に勧めたところ、ほどなく話し合いが行われ、相談者は復職することになった。

【事例3】 雇用期間途中の自宅待機命令

相談者は、教育機関で働くパートタイム教員。契約期間途中で生徒が集まらないことを理由に自宅待機を命じられたため、契約期間満了までの休業手当の支払いを請求したが、会社に拒否されたとのことで来所した。

センターが会社に事情を聞いたところ、①勤務日数の減少と自宅待機につき説明したところ、相談者はそれに承諾し、転職先が見つかり次第退職すると回答していた、②当初、雇用契約書を作成していなかったが、相談者からビザの関係で雇用契約書が必要であるとの連絡があったため、相談者の求めどおりに当初想定していた期間であった3か月の雇用期間として雇用契約書も作成したにもかかわらず、休業手当の支払いを請求されることは心外であるとの態度であった。

センターが会社に対し、話し合いによる解決を助言したところ、会社はこれ以上のトラブルの拡大を回避するとの観点から譲歩の姿勢をみせ、契約書上の契約期間の満期までの休業手当を支払うことで当事者間の合意が成立し、解決した。

【事例4】 同僚からの嫌がらせと解雇

相談者は、飲食店で働く有期雇用のパートタイム従業員。入社直後から職場の正社員とパートリーダーから嫌がらせを受け、店長に再三にわたって相談したが具体的な対応は無く、かえって正社員らとの人間関係の悪化を理由に即日解雇を通告されたと主張して来所した。

センターが会社に事情を聞いたところ、職場での事実関係を確認した結果、相談者は協調性に欠け自らトラブルを引き起こして同僚らが困惑していたのが事実であり、嫌がらせには当たらない。そのような現場の状況からすると相談者の雇用継続は困難であるが、店長の発言は明確な解雇であって会社としては重大な問題と捉えており問題解決まで誠実に対応したい、との回答であった。

センターが労使の意向を踏まえて調整を行ったところ、相談者の円満退職を確認し、会社が相談者に解決金を支払うことなどを内容とする合意が当事者間で成立し、解決した。

4 職場の嫌がらせに関する労働相談

【職場の嫌がらせに関する労働相談の状況】

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9千件前後の水準で推移している。

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29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8,982件で、28年度より641件（％）減少した（第15表）。
- (2) 男女別では、男性3,901件（43.4％）、女性5,081件（56.6％）であった（第16表）。
- (3) 労使別では、労働者6,864件（76.4％）、使用者1,750件（19.5％）、その他368件（4.1％）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1,848件（20.6％）と最も多く、以下、「医療、福祉」1,225件（13.6％）、「卸売業、小売業」893件（9.9％）「宿泊業、飲食サービス業」888件（9.9％）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24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29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)	53,019件 (2.0)	51,294件 (△3.3)
職 場 の 嫌がらせ 相談件数	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]	9,623件 (3.7) [18.2]	8,982件 (△6.7) [17.5]

() 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	51,294件	25,576件	25,718件	39,996件	8,239件	3,059件
総計	[100.0]	[49.9]	[50.1]	[78.0]	[16.1]	[6.0]
職場の嫌がらせ相談件数	8,982件	3,901件	5,081件	6,864件	1,750件	368件
	[100.0]	[43.4]	[56.6]	[76.4]	[19.5]	[4.1]

[] 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	51,294件	7,825件	4,358件	2,593件	8,456件	28,062件
総計	[100.0]	[15.3]	[8.5]	[5.1]	[16.5]	[54.7]
職場の嫌がらせ相談件数	8,982件	1,477件	1,028件	536件	1,689件	4,252件
	[100.0]	[16.4]	[11.4]	[6.0]	[18.8]	[47.3]

[] 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
51,294件	1,392件	3,936件	3,746件	2,037件	3,962件	974件	791件
[100.0]	[2.7]	[7.7]	[7.3]	[4.0]	[7.7]	[1.9]	[1.5]
職場の嫌がらせ相談件数	181件	810件	621件	249件	893件	282件	220件
8,982件	[2.0]	[9.0]	[6.9]	[2.8]	[9.9]	[3.1]	[2.4]
[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
	2,937件	1,735件	5,873件	9,518件		2,221件	12,172件
	[5.7]	[3.4]	[11.4]	[18.6]		[4.3]	[23.7]
	888件	376件	1,225件	1,848件		253件	1,136件
	[9.9]	[4.2]	[13.6]	[20.6]		[2.8]	[12.6]

[] 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	13,035 [100.0]	9,236	3,004	795
労働組合及び労使関係	470 [3.6]	222	204	44
労働条件	9,480 [72.7]	6,880	2,171	429
就業規則	104 [0.8]	59	28	17
労働契約	779 [6.0]	504	210	65
労働条件変更	733 [5.6]	582	129	22
配転・出向	449 [3.4]	323	116	10
賃金情報	24 [0.2]	8	6	10
賃金不払	712 [5.5]	504	164	44
賃金その他	223 [1.7]	177	38	8
退職金	61 [0.5]	44	7	10
労働時間	511 [3.9]	338	118	55
休日	6 [0.0]	6	0	0
休暇	439 [3.4]	305	124	10
休業	129 [1.0]	73	54	2
休職・復職	983 [7.5]	768	208	7
安全衛生	125 [1.0]	83	40	2
服務・懲戒	251 [1.9]	201	42	8
解雇	874 [6.7]	616	224	34
雇止め	683 [5.2]	477	190	16
退職	2,019 [15.5]	1,541	423	55
定年制	0 [0.0]	0	0	0
女性	164 [1.3]	109	37	18
育児休業	52 [0.4]	29	7	16
介護休業	34 [0.3]	25	4	5
その他	125 [1.0]	108	2	15
労働福祉	833 [6.4]	603	162	68
雇用保険	292 [2.2]	230	35	27
労災保険	298 [2.3]	195	89	14
健保・年金	232 [1.8]	167	38	27
教育・訓練	6 [0.0]	6	0	0
福利厚生	2 [0.0]	2	0	0
その他	3 [0.0]	3	0	0
人間関係	1,182 [9.1]	779	232	171
職場の嫌がらせ	(8,982) [/]	(6,864)	(1,750)	(368)
セクシュアルハラスメント	605 [4.6]	382	133	90
マタニティハラスメント	118 [0.9]	67	12	39
その他	459 [3.5]	330	87	42
その他の問題	1,070 [8.2]	752	235	83
雇用関連	88 [0.7]	83	2	3
企業再編	8 [0.1]	8	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	112 [0.9]	108	3	1
税金	2 [0.0]	2	0	0
障害者	246 [1.9]	143	64	39
高齢者	112 [0.9]	91	13	8
派遣関連	167 [1.3]	91	61	15
その他	330 [2.5]	221	92	17

[] は構成比 (%)

〈職場の嫌がらせ相談のあっせん事例〉

【事例1】 社長の発言をめぐるトラブル

相談者は、小売店の営業職。社長から厳しい言葉で叱責され、体調を崩した相談者は、社長の発言はパワーハラスメントに当たるので何らかの対応を求めたいとの意向で来所した。

センターが社長から事情を聞いたところ、発言の事実関係自体は認めつつも、相談者の仕事ぶりに問題があるためであり指導の域を超えていないとの回答であった。センターは、パワーハラスメントについての一般論を説明した上で、従業員に注意や指導を行う場合には慎重な言動をするよう助言した。その一方で、相談者に対しては、業務上の指導の範疇であればパワーハラスメントに当たると判断することは容易ではないと説明した。

その後、社長からお詫びの言葉があったとの報告が相談者からあった。

【事例2】 上司の面談対応による精神疾患発症

相談者は、飲食店に勤務する有期雇用の学生アルバイト。契約更新の面談において、身に覚えのない顧客からのクレームにつき長時間にわたり上司から問題追及され、体調不良に陥った。病院で受診したところ、3か月の自宅療養を要するとの診断を受けたが、仕事を続けたいとの思いが強く、出勤を続けていた。体調を心配する親とともに来所した。

センターが相談対応する中で、相談者は当面仕事を休むことに納得した。

センターが会社から事情を聞いたところ、相談者は感情の起伏が激しく業務上の注意指導に難しさがあった、ハラスメントに当たる上司の言動は確認できていないが、当面は年次有給休暇により処理し、欠勤が長引く場合であっても雇用契約は継続し、病状を見守るとの回答があった。

その後、相談者の体調が徐々に回復し、主治医からも様子をみながらであれば出勤は可能との了解が得られ、相談者も復職を希望したことから、センターは、相談者と店長との間での面談に同席して、職場復帰後の勤務内容等につき調整を行った。その結果、相談者は円満に職場に復帰した。

【事例3】 同僚からの嫌がらせ

相談者は、小売店のパート従業員。持病を持っていることを会社に告げた上で採用されていた。相談者は、仕事中にミスをすると同僚から舌打ちをされるなどのことがあり、嫌な思いをしていた。また、持病の状況を聞かれたり、体調のことにつき指摘され続けたため、退職した。
相談者は、退職後も在職中の同僚の言動につき気持ちの整理がつかず、来所した。

センターが会社から事情を聴いたところ、相談者の同僚の言動については承知しており気にかけていた、相談者がどうすれば気持ちの整理ができるのか聞きたいとの意向を示した。

センターが相談者に意向を確認したところ、会社との話合いで直接会社の見解を聞くことで気持ちの整理をつけたいとのことであった。

そこで、センター立会いの下、当事者間の話合いが行われ、その場で会社が相談者にお詫びし、相談者はこれを受け入れて解決した。

【事例4】 上司及び先輩からの嫌がらせによる精神疾患発症

相談者は、飲食店に新卒採用された従業員。上司、先輩同僚らからパワーハラスメントを受けて出勤不能となり、来所した。

センターは、相談者に対し、病院で受診し、会社に診断書を提出するよう助言した。その上で、会社にも連絡し、相談者の主張を伝え、事実関係につき調査すべきことを助言した。

会社は、事実関係につき社内調査を行ったところ、上司がハラスメントの事実を概ね認め、謝罪の意向を示したため、懲戒処分を行った。また、会社は、管理職全員に対してハラスメント防止の研修を行い、注意を喚起した。その上で、会社は、相談者の復職までの間の賃金保障と治療費の負担を行うとともに、相談者の復職に当たっては加害者の人事異動を検討するとの対応を取った。

その後、相談者は、休職を続けて療養に専念していたが、条件が整えば退職したいとの意向を示すようになったため、センターが退職条件を調整し、解決した。

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に関する労働相談の状況】

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「対価型」の案件と、会合での性的な発言・冗談及び職場での噂話等により、同僚の就業環境が阻害される「環境型」の案件に大別される。

これまでの長期的な傾向としては、「対価型」が減少し、「環境型」が増加しているが、近年は、そのどちらの類型にも当てはまりにくい相談内容が増加している。その一方で、刑法犯に属するとも考えられる悪質な内容のセクシュアルハラスメントも依然として存在する。

セクシュアルハラスメントは、人間の尊厳を脅かす重大な問題であり、被害者は大きな心の傷を負って、精神疾患に陥るケースも多い。労働相談情報センターでは、必要に応じて「心の健康相談」も活用するなど、単なる法律相談にとどまらない幅広い対応を行っている。

〈平成29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1,569件で、28年度より14件(0.9%)増加した(第20表)。
- (2) 男女別では、女性1,086件(69.2%)、男性483件(30.8%)となっている。
- (3) 労使別では、労働者1,038件(66.2%)、使用者359件(22.9%)、その他172件(11.0%)となっている。
- (4) 産業別では、「卸売業、小売業」279件(17.8%)、「サービス業(他に分類されないもの)」233件(14.9%)、「製造業」211件(13.4%)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、「その他」が最も多く(28年度869件→29年度686件)、次いで「対価型」の訴え(28年度389件→29年度488件)、「環境型」(28年度265件→29年度357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、発生が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26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
労働相談総計		53,104件 (0.8)	51,960件 (△2.2)	53,019件 (2.0)	51,294件 (△3.3)
セクシュアルハラスメント 労働相談件数		1,162件 (△16.8) [2.2]	1,198件 (3.1) [2.3]	1,555件 (29.8) [2.9]	1,569件 (0.9) [3.1]
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	213件	216件	389件	488件
	環境型セクシュアルハラスメントの相談	256件	511件	265件	357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	83件	152件	63件	115件
	その他・不明	631件	496件	869件	686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	51,294件 [100.0]	7,825件 [15.3]	4,358件 [8.5]	2,593件 [5.1]	8,456件 [16.5]	28,062件 [54.7]
セクシュアルハラスメント労働相談件数	1,569件 [100.0]	220件 [14.0]	188件 [12.0]	84件 [5.4]	391件 [24.9]	686件 [43.7]

[] 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
51,294件 [100.0]	1,392件 [2.7]	3,936件 [7.7]	3,746件 [7.3]	2,037件 [4.0]	3,962件 [7.7]	974件 [1.9]	791件 [1.5]
セクシュアルハラスメント労働相談件数 1,569件 [100.0]	69件 [4.4]	211件 [13.4]	143件 [9.1]	41件 [2.6]	279件 [17.8]	18件 [1.1]	13件 [0.8]
	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
	2,937件 [5.7]	1,735件 [3.4]	5,873件 [11.4]	9,518件 [18.6]		2,221件 [4.3]	12,172件 [23.7]
	15件 [1.0]	56件 [3.6]	172件 [11.0]	233件 [14.9]		94件 [6.0]	225件 [14.3]

[] 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】 同僚のセクシュアルハラスメント

相談者は、小売店に勤務する有期契約の学生アルバイト。健康診断などについて同僚らからセクシュアルハラスメントに当たる発言をされたため、健康診断を会社指定の病院で受診しなかったところ、翌月以降の勤務シフトが組まれなくなり、事実上の解雇状態となったため、相談者はあっせんを希望するに至った。

センターが会社から事情を聞いたところ、相談者の主張する事実の一部分は同僚らが認めている事実が明らかになった。また、相談者が自身の思いを会社に受け止めてもらいたいとの意向が強かったことから、相談員の同席など相談者の安全に十分な配慮を行った上で、労使間での直接の話合いを実施した。

その後、センターが調整を行った結果、従業員の不適切な言動についての遺憾の意の表明、社内調査の継続とセクシュアルハラスメントの事実が判明した場合の厳正な処分、セクシュアルハラスメント防止のための従業員教育・研修等の実施、雇用契約期間満了までの社宅の継続利用の許可及び家賃の会社負担、退職慰労金の支払いなどを内容とする合意が労使間で成立し、解決した。

【事例2】 上司のセクシュアルハラスメント

相談者は、小売店に勤務する有期契約のアルバイト。上司から身体接触や性的な発言をされて体調不良に陥り、仕事を休まざるを得なくなったが、会社の相談窓口相談しても具体的な対応がなされない上に、賃金の補償もなされていないことに納得がいかず、来所した。

センターが会社から事情を聞いたところ、上司は相談者の主張する言動を概ね認めているため、既に別店舗への異動を発令し、処分の予定であるが、相談者の体調不良と上司の言動との因果関係の証明が困難であるため賃金面の補償は困難との回答があった。これに対し、センターは、上司が事実関係を概ね認めている以上、何らかの補償が必要であるとの助言を行った。

その後、センターが調整を行った結果、相談者の退職日を確定し、退職日までの休業補償を行うことなどを内容とする合意が労使間で成立し、解決した。

6 マタニティハラスメントに関する労働相談

【マタニティハラスメントに関する労働相談の状況】

いわゆるマタニティハラスメントの問題は、男女雇用機会均等法及び育児・介護休業法においては、妊娠・出産・育児休業・介護休業等を理由とする不利益取扱いと、妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関して、上司・同僚が就業環境を害する言動を行うこと（ハラスメント）に大別される。

平成28年3月の男女雇用機会均等法及び育児・介護休業法の改正により、妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントを防止する措置が事業主に義務付けられたことに伴い、マタニティハラスメントに関する相談項目を平成28年度から新設した。

相談内容としては、不利益取扱いに当たるものが多いが、明確に不利益取扱いや嫌がらせといふ難い複雑な案件も増えている。

〈平成29年度のマタニティハラスメントに関する労働相談の傾向〉

- (1) マタニティハラスメントに関する労働相談の件数は407件で、28年度より25件（6.5%）増加した（第23表）。
- (2) 男女別では、女性318件（78.1%）、男性89件（21.9%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者316件（77.6%）、使用者36件（8.8%）、その他55件（13.5%）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66件（16.2%）と最も高く、次いで「医療・福祉」43件（10.6%）、「運輸業、郵便業」41件（10.1%）となっている（第25表）。
- (5) マタニティハラスメントの相談内容をさらに細分類すると、「その他」220件、「不利益取扱い」123件、「言動」70件、「人事管理」49件の順となっている（第23表）。

第23表 年度別・マタニティハラスメント労働相談件数とその内容別件数

年 度		平成28年度	平成29年度
労働相談総計		53,019件 (2.0)	51,294件 (△3.3)
マタニティハラスメント 労働相談件数		382件 [0.7]	407件 (6.5) [0.8]
相 談 内 容 (重複あり)	不利益な取扱いによるマタニティハラスメントの相談	169件	123件
	言動によるマタニティハラスメントの相談	29件	70件
	マタニティハラスメントに関する人事管理上の相談	26件	49件
	その他・不明	166件	220件

() は対前年度比 (%) [] は構成比 (%)

第24表 規模別・マタニティハラスメント労働相談件数

上段：全体の相談件数

下段：マタニティ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	51,294件 [100.0]	7,825件 [15.3]	4,358件 [8.5]	2,593件 [5.1]	8,456件 [16.5]	28,062件 [54.7]
マタニティ ハラスメント 相談件数	407件 [100.0]	72件 [17.7]	62件 [15.2]	28件 [6.9]	69件 [17.0]	176件 [43.2]

[] は構成比 (%)

第25表 産業別・マタニティハラスメント労働相談件数

上段：全体の相談件数

下段：マタニティ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
51,294件 [100.0]	1,392件 [2.7]	3,936件 [7.7]	3,746件 [7.3]	2,037件 [4.0]	3,962件 [7.7]	974件 [1.9]	791件 [1.5]
マタニティ ハラスメント 相談件数	8件 [2.0]	6件 [1.5]	26件 [6.4]	41件 [10.1]	21件 [5.2]	9件 [2.2]	4件 [1.0]
407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	
	2,937件 [5.7]	1,735件 [3.4]	5,873件 [11.4]	9,518件 [18.6]	2,221件 [4.3]	12,172件 [23.7]	
	3件 [0.7]	19件 [4.7]	43件 [10.6]	66件 [16.2]	26件 [6.4]	135件 [33.2]	

[] は構成比 (%)

<マタニティハラスメント関連のあっせん事例>

【事例1】 あっせんにより復職に向けた労使の話合いが進展した事例

相談者は、子供を連続して出産し、約3年半の間、産前産後休業、育児休業で会社を休んでいた。育休期間が満了するため、上司に復職の意思を告げたところ、業務のブランクが長いので与えられる業務が見つからない、このままだと自然退職となるとの回答があったため、来所した。

センターが会社から事情を聞いたところ、相談者は復職後に育児短時間勤務を希望しているが、これまで会社に前例がなく、業務の関係から原職復帰や配置転換も難しいため自然退職と告げたが、就業規則上はそのような取扱いは定めていないとのことであった。

センターは、原職ないし相当職での復職が原則であること、育児短時間勤務の申し出があれば会社は拒否できないこと、退職勧奨も育児・介護休業法の禁止する不利益取扱いに当たる可能性があることなどを説明した。

その後、法の趣旨を踏まえた上で、相談者と会社が交渉を再開することとなった。

【事例2】 育児の必要から退職した労働者の退職金をめぐるトラブル

相談者は、育児休業から復職する時点で会社から退職勧奨を受け、自身も復職は困難と考えたため、退職した。会社は、退職金共済制度に加入しており、相談者も退職金を受領したが、会社から育児休業期間を除外した期間から算定される金額と受領済みの金額との差額の返還を求められたため、その妥当性に疑問を持ち、来所した。

センターが会社から事情を聞いたところ、相談者自身が差額の返還に同意しているため、請求は妥当であるとの回答があった。

センターは、就業規則上、育児休業期間の共済制度の取扱いについて何ら定めがないこと、また、欠勤等の期間の掛金未納につき共済では制度が存在するにもかかわらず、その手続きを行っていなかったのは会社であるので、差額の返還請求には疑義があると助言し、類似の判例についても説明した。

その後、会社から相談者に対する請求は止んだ。

7 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29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5,613件で、28年度より124件（△2.2%）減少した（第26表）。
- (2) 男女別では、男性2,785件（49.6%）、女性2,828件（50.4%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者4,159件（74.1%）、使用者1,028件（18.3%）、その他426件（7.6%）となっている。
- (4) 産業別では、「医療、福祉」の1,037件（18.5%）が最も多く、以下「製造業」946件（16.9%）、「サービス業（他に分類されないもの）」940件（16.7%）、「卸売業、小売業」672件（12.0%）となっている（第28表）。
- (5) 相談内容では、「職場の嫌がらせ」2,133項目（16.7%）が最も多く、以下、「休職・復職」1,843項目（14.4%）、「退職」1,213項目（9.5%）となっている（第29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26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24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29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)	53,019件 (2.0)	51,294件 (△3.3)
メンタル ヘルス 相談件数	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]	5,737件 (△5.7) [10.8]	5,613件 (△2.2) [10.9]

() は対前年度比 (%) [] は構成比 (%)

第27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	51,294件 [100.0]	7,825件 [15.3]	4,358件 [8.5]	2,593件 [5.1]	8,456件 [16.5]	28,062件 [54.7]
メンタル ヘルス 相談件数	5,613件 [100.0]	905件 [16.1]	708件 [12.6]	438件 [7.8]	1,860件 [33.1]	1,702件 [30.3]

[] は構成比 (%)

第28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
51,294件 [100.0]	1,392件 [2.7]	3,936件 [7.7]	3,746件 [7.3]	2,037件 [4.0]	3,962件 [7.7]	974件 [1.9]	791件 [1.5]
メンタル ヘルス 相談件数	62件 [1.1]	946件 [16.9]	269件 [4.8]	174件 [3.1]	672件 [12.0]	172件 [3.1]	24件 [0.4]
5,613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	
	2,937件 [5.7]	1,735件 [3.4]	5,873件 [11.4]	9,518件 [18.6]	2,221件 [4.3]	12,172件 [23.7]	
	471件 [8.4]	135件 [2.4]	1,037件 [18.5]	940件 [16.7]	179件 [3.2]	532件 [9.5]	

[] は構成比 (%)

第29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	12,755 [100.0]	9,013	2,624	1,118
労働組合及び労使関係	101 [0.8]	62	6	33
労働条件	6,897 [54.1]	4,964	1,532	401
就業規則	171 [1.3]	110	55	6
労働契約	297 [2.3]	216	68	13
労働条件変更	519 [4.1]	379	129	11
配転・出向	401 [3.1]	303	92	6
賃金情報	10 [0.1]	6	2	2
賃金不払	349 [2.7]	255	61	33
賃金その他	64 [0.5]	51	9	4
退職金	20 [0.2]	12	6	2
労働時間	331 [2.6]	219	79	33
休日	0 [0.0]	0	0	0
休暇	312 [2.4]	225	82	5
休業	53 [0.4]	45	4	4
休職・復職	1,843 [14.4]	1,263	385	195
安全衛生	92 [0.7]	73	14	5
服務・懲戒	58 [0.5]	45	13	0
解雇	454 [3.6]	279	163	12
雇止め	239 [1.9]	188	47	4
退職	1,213 [9.5]	884	289	40
定年制	0 [0.0]	0	0	0
女性	135 [1.1]	98	30	7
育児休業	17 [0.1]	11	2	4
介護休業	236 [1.9]	234	0	2
その他	83 [0.7]	68	2	13
労働福祉	998 [7.8]	767	169	62
雇用保険	102 [0.8]	77	17	8
労災保険	232 [1.8]	175	42	15
健保・年金	615 [4.8]	466	110	39
教育・訓練	48 [0.4]	48	0	0
福利厚生	0 [0.0]	0	0	0
その他	1 [0.0]	1	0	0
人間関係	3,799 [29.8]	2,620	784	395
職場の嫌がらせ	2,133 [16.7]	1,476	516	141
セクシュアルハラスメント	188 [1.5]	99	51	38
マタニティハラスメント	9 [0.1]	6	2	1
その他	1,469 [11.5]	1,039	215	215
その他の問題	960 [7.5]	600	133	227
雇用関連	109 [0.9]	87	10	12
企業再編	5 [0.0]	5	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	28 [0.2]	27	1	0
税金	23 [0.2]	23	0	0
障害者	596 [4.7]	327	77	192
高齢者	5 [0.0]	4	0	1
派遣関連	28 [0.2]	20	2	6
その他	165 [1.3]	106	43	16

[] は構成比 (%)

8 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29年度の心の健康相談の傾向〉

- (1) 心の健康相談は、409件と28年度より17件（4.3%）増加した（第30表）。
- (2) 年齢別では、30代から40代の相談が多く、全体の約55%に達する（第34表）。
- (3) 相談内容は、「心身の不調」「人間関係」の2項目で7割弱となっている（第37表）。

第30表 年度別・心の健康相談件数

年 度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
飯田橋	161 件 (0.6)	153 件 (△5.0)	188 件 (22.9)	200 件 (6.4)	186 件 (△7.0)	195 件 (4.8)
大 崎	88 件 (144.4)	86 件 (△2.3)	82 件 (△4.7)	88 件 (7.3)	56 件 (△36.4)	56 件 (0.0)
池 袋	18 件 (0.0)	12 件 (△33.3)	34 件 (183.3)	32 件 (△5.9)	24 件 (△25.0)	33 件 (37.5)
亀 戸	15 件 (△44.4)	18 件 (20.0)	9 件 (△50.0)	30 件 (233.3)	19 件 (△36.7)	36 件 (89.5)
国分寺	72 件 (4.3)	48 件 (△33.3)	63 件 (31.3)	59 件 (△6.3)	63 件 (6.8)	51 件 (△19.0)
八王子	33 件 (△32.7)	26 件 (△21.2)	49 件 (88.5)	47 件 (△4.1)	44 件 (△6.4)	38 件 (△13.6)
計	387 件 (7.8)	343 件 (△11.4)	425 件 (23.9)	456 件 (7.3)	392 件 (△14.0)	409 件 (4.3)

() は対前年度比 (%)

第31表 相談者の区分

合 計	本 人	家 族	職場関係者	そ の 他
409 件	355 件	4 件	0 件	50 件
[100.0]	[86.8]	[1.0]	[0.0]	[12.2]

[] は構成比 (%)

第32表 相談経路別

合 計	労働相談から	リーフレット	そ の 他
409 件	215 件	74 件	120 件
[100.0]	[52.6]	[18.1]	[29.3]

[] は構成比 (%)

第33表 性 別

合 計	男 性	女 性
409 件	129 件	280 件
[100.0]	[31.5]	[68.5]

[] は構成比 (%)

第34表 年齢別

合 計	～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60歳～	不 明
409 件	2 件	55 件	98 件	126 件	104 件	10 件	14 件
[100.0]	[0.5]	[13.4]	[24.0]	[30.8]	[25.4]	[2.4]	[3.4]

[] は構成比 (%)

第35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
409 件	2 件	27 件	28 件	22 件	38 件	17 件	6 件
[100.0]	[0.5]	[6.6]	[6.8]	[5.4]	[9.3]	[4.2]	[1.5]
	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
	16 件	16 件	48 件	69 件		54 件	66 件
	[3.9]	[3.9]	[11.7]	[16.9]		[13.2]	[16.1]

[] は構成比 (%)

第36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
409 件 [100.0]	146 件 [35.7]	17 件 [4.2]	4 件 [1.0]	49 件 [12.0]	55 件 [13.4]
	労務作業	管理職・ 事業主	その他	不 明	無職・失業
	6 件 [1.5]	5 件 [1.2]	53 件 [13.0]	16 件 [3.9]	58 件 [14.2]

[] は構成比 (%)

第37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
777項目 [100.0]	291項目 [37.5]	234項目 [30.1]	136項目 [17.5]	14 項目 [1.8]	37 項目 [4.8]	65 項目 [8.4]

[] 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：復職から転職へと決意をした 30 代男性

相談者は、勤務 8 年目で業務内容が複雑で難しいものになり、業務上で確認・連携の必要性が増した。しかし元々内向的でコミュニケーションが苦手な傾向を持っていたため、連携がなかなか上手くとれず、対人不安からうつ状態になり休職に到っていた。リワークプログラムを受けることもできず休職期間満了が近づくが、復職意欲が出ないと来所した。

心の健康相談を通して、少し時間をかけて自分の特性に向き合う必要性に気付き、転職のためのリワークプログラムに申し込んだ。

ケース 2：新卒入社後 1 年で退職した 20 代男性

相談者は、労働条件の不満などから早々に辞職する新入社員もいる中、せめて 1 年は続けようと自分に言い聞かせて頑張ってきた。しかし、なかなか上司に退職の話しを受け入れてもらえず、最後は上司に罵倒されてけんか別れのようになって辞めてしまった。その退職時の傷から、自分を責め、立ち直れず、抑うつ状態で来所した。

心の健康相談を通じて、会社側のパワーハラスメント的問題と、自分の問題を整理し、元々の志望であった資格試験を受ける決意が固まり、アルバイトを始めて予備校に通うことになった。

ケース3：自己の特性を知って今後のキャリアプランを考えた40代男性

相談者は、正社員として採用されるものの、しばらくすると解雇されるという体験を何度も繰り返してきた。自分でも何かおかしいと感じていたし、会社でも「他の人達と何かが違うから受診して」と指摘され、受診したところ、発達障害のグレーゾーンと診断された。将来を考えると気分が落ちこみ、来所相談した。

心の健康相談で、これまでの経緯をふり返り、解雇されやすかった職種と、比較的長く勤めることのできた職種について整理する作業を行なった。相談者は、通院を続けながら、今後は、手帳を取得して障害者枠での就職をめざすことで気持ちが落ち着いた。

ケース4：自ら決断して退職したが、不安と迷いが生じた30代女性

相談者は、専門職として勤務していたが、上司との関係がうまくゆかず、辞めるかどうか悩んだが、体調不良も出現していたため退職を決意した。退職後、その決断に対して後悔を含めて迷いが生じ、不安が高くなって来所相談した。

心の健康相談において、自分の出した決断について肯定する気持ちと、迷いから生じる葛藤を冷静に分析した。そして、自分の専門性をどのように発展させてゆきたいのか再確認をして、新たな職場に再就職した。

ケース5：配置転換とノルマに追われ休業した50代女性

相談者は、配置転換された未経験の職域で、厳しいノルマに追われる中で体調不良となり休業したが、治療と今後の復職への不安感が強いと来所した。

心の健康相談において、生活リズムの調整などについてアドバイスしながら、今後の復職への手順やペースなどを一緒に考えた。

ケース6：調理現場での孤立感を感じた60代女性

相談者は、パートで食堂調理に勤めはじめたものの、取り扱い食数の多さによる繁忙さに疲れてしまった。現場のスピードについていけない、人間関係もうまく作れないなどで、孤立感を強めて来所した。

心の健康相談において、相談者の気持ちを傾聴した上で、自分のペースで働ける就業場所の選択について一緒に考えた。

ケース7：長時間労働やクレーム対応で福祉施設を退職した30代女性

相談者は、福祉施設で働いていたが、長時間労働による疲労蓄積の中で、利用者家族からの一方的なクレームへの対応が引き金となり、体調不良が顕著となり退職した。離職後も強い不安と自信が持てないという気持ちが続くため来所した。

心の健康相談において、前職での経験と当時の気持ちを自分の言葉で反芻してもらうなかで、また福祉の仕事をやりたいという気持ちに、本人自らが気づくきっかけとなった。

ケース8：上司からのマタハラで職場復帰に迷いがある30代女性

相談者の職場は元々男尊女卑が根強い傾向があった。相談者は産休・育休を取得する際、女性上司が「こんな忙しい時に迷惑だ」と言っていると聞き、さらに上司本人から「私はおろしたわよ」と言われ、ショックで体調を崩してしまった。出産後も上司からの電話やメールが続いたことで体調がさらに悪化した。育休期間の満了を約半年後に控え、保育園の申請書類の件などで、この先もその上司と連絡を取らなければならないことを不安に思い、心の健康相談を利用した。

相談員と気持ちや考えを整理しながら、現時点の最優先事項は『子ども』であることを確認した。2か月後の面談では、会社のことで煩わされて子どもとの大事な時間を失いたくないと思えるほどに気持ちが落ち着き、保育園の申請書は会社に郵送し、入園できない場合は育休を延長すればいいと判断できるまでになった。

ケース9：発達障害と思われる同僚の対応について悩んだ30代女性

相談者は、同僚への対応について悩みを抱えていた。その同僚は、何度同じ指示をしても業務を覚えられない、勝手な判断で業務を進めてしまう、重要な記録を書き換えてしまう、キーボードを打つ音が異常に大きい、機嫌が悪いとごみ箱を蹴るということもあった。相談者は対応に悩み、心療内科を受診し薬が処方された。上司に同僚の不適切な言動について相談したところ、相談者の体調を案じた上司が転職を考えるよう示唆したことに困惑して、心の健康相談を受けることにした。

相談者は、業務内容や労働条件には満足しており、上司との関係も良好であることから、同僚の言動によって問題になりそうな時は、上司にその都度報告し、上司の指示の下に対応することで自身の安全を確保し、同僚への指示は直接上司からしてもらうように依頼し、しばらく様子を見ることにした。ただし、同僚の言動に耐え難いときは転職を考えるという選択肢も残し、就労継続のためには我慢をしないことでストレスの軽減を図ることにした。

ケース10：転職をきっかけに自分を見つめなおした30代女性

相談者は、職場で不安が高じてパニックになったことが原因で離職に至り、自信を失った状態で来所した。

心の健康相談において、相談者は今までの自分の振り返りを行った。仕事を失ったショックで落ち込み、自責感情が強く出て、前向きな気持ちになることが難しかったが、客観的に自分を振り返ることで、次第に落ち着きを取り戻した。職業適性検査等を実施している機関で検査を受けるなど、自分を見つめなおす作業にも積極的に取り組んで自信を回復し、自分の長所と特性を活かした仕事に就くことができた。

ケース11：営業成績のランクづけによって抑うつ状態になった20代女性

相談者は、転職先の会社で営業担当として配属されたが、まったく仕事を与えられなかった。営業の成績でランクづけされており、上位の社員しか客の面談をさせてもらえず、下位の社員は補佐する役割しか与えられていない。新人は最下位にランクされるため、何もすることができず、ただただデスクに座って過ごす日々が続いた。そのうち、朝起きることができず、会社に行く気にならず、体が痛み、呼吸が浅くなるような症状があらわれた。簡単に精神的に追い込まれた自分がふがいなく、人より劣っていることに恥ずかしさや罪悪感を抱くようになった。ここまでひどい状態になったのは生い立ちも関連していた。

心の健康相談により、心療内科の受診を勧め（本人も希望）、休職し、回復したら転職を考えてみるよう助言した。

ケース12：転職を繰り返す背景に発達障害の疑われた40代男性

相談者は、調理師を長年しているが転職が非常に多いと話す。人間関係が嫌になり辞めてしまうケースがほとんど。他人に頼まれると、断ることができずに、どんどん引き受けてしまう。すると自分の仕事ができなくなり、なぜ自分ばかりがやらなければいけないのか、と不満が爆発してしまう。まわりには好きで仕事を引き受けているようにしか見られず、誰にも気づいてもらえない。

心の健康相談でよく話を聴くと、人がもたもたやっているのを見ていられず、自分から手を出してしまい、おせっかいというのが正しいとのことだが、年齢の割に話す様子がどうも落ち着かない。そこで発達障害に関する質問をすると該当する部分が多く、大人のADHDが疑われた。そこで自分でそのことについて調べ、よい薬もあるので、心療内科を受診してみたらどうかと勧めた。

ケース13：仕事を失ったつらさで体調を崩した60代男性

相談者は、機械製造の工場で働いていたが、仕事の中に機械でけがをした。しばらく休職してから職場復帰したが、もう工場内の仕事はさせられないといわれ、外で雑務や肉体労働をさせられた。上司の態度も冷たくなり、夜も眠れず、心療内科を受診してうつ病と診断された。「おまえのする仕事はない」と言われ、つらくなり仕事をやめた。

その後も不眠が続き、仕事をするばかり考えている。お金には困っていないが、仕事がしたい、規則正しく生活したいと訴える。

心の健康相談で、「人間はいくら仕事が好きでも、いつかやめなければならない時が来る。これを機に精神的な無理はせず、趣味などをして楽しんで生活してみてもどうか」と提案すると、幸い相談者には好きな趣味があり、友人もいるので、これ以上悩まないで生活してみたいと笑顔でうなずくことができた。

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	51,294	7,825	4,358	2,593	8,456	28,062
	労	39,996	5,766	3,127	1,872	6,378	22,853
	使	8,239	1,646	1,064	571	1,590	3,368
	その他	3,059	413	167	150	488	1,841
建設業	計	1,392	409	182	57	101	643
	労	1,034	289	127	44	90	484
	使	271	106	46	4	7	108
	その他	87	14	9	9	4	51
製造業	計	3,936	479	600	336	1,439	1,082
	労	2,944	385	407	247	1,011	894
	使	682	81	173	75	207	146
	その他	310	13	20	14	221	42
情報通信業	計	3,746	467	607	370	801	1,501
	労	2,815	384	427	283	542	1,179
	使	796	71	159	78	217	271
	その他	135	12	21	9	42	51
運輸業、 郵便業	計	2,037	183	144	149	875	686
	労	1,652	128	94	118	715	597
	使	303	44	42	28	141	48
	その他	82	11	8	3	19	41
卸売業、 小売業	計	3,962	1,096	470	257	733	1,406
	労	3,074	838	337	169	527	1,203
	使	748	234	103	77	187	147
	その他	140	24	30	11	19	56
金融業、 保険業	計	974	73	98	53	315	435
	労	755	42	83	44	249	337
	使	194	31	15	8	53	87
	その他	25	0	0	1	13	11
不動産業、 物品賃貸業	計	791	170	43	29	93	456
	労	612	131	39	24	74	344
	使	160	35	3	5	16	101
	その他	19	4	1	0	3	11
宿泊業、 飲食サービス業	計	2,937	333	132	179	701	1,592
	労	1,998	251	79	101	378	1,189
	使	809	75	53	53	273	355
	その他	130	7	0	25	50	48
教育、 学習支援	計	1,735	251	217	83	205	979
	労	1,469	229	138	66	175	861
	使	190	10	73	11	24	72
	その他	76	12	6	6	6	46
医療、福祉	計	5,873	1,226	645	217	907	2,878
	労	4,765	883	504	158	772	2,448
	使	917	279	122	55	126	335
	その他	191	64	19	4	9	95
サービス業（他 に分類されない もの）	計	9,518	2,003	824	648	1,595	4,448
	労	7,141	1,415	568	442	1,230	3,486
	使	1,807	430	214	149	285	729
	その他	570	158	42	57	80	233
その他 不 明	計	14,393	1,135	396	215	691	11,956
	労	11,737	791	324	176	615	9,831
	使	1,362	250	61	28	54	969
	その他	1,294	94	11	11	22	1,156

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	91,887	2,680	7,868	6,843	3,693	8,061	1,670	1,471	5,490	3,285	11,160	18,287	21,379
労働組合・労使関係	2,402	29	130	68	325	138	58	12	103	339	324	394	482
労働組合の結成	261	5	25	23	38	3	4	4	2	9	11	55	82
組合組織・活動	441	6	40	17	32	39	19	3	56	15	32	41	141
労働協約	485	7	29	14	95	24	14	4	2	18	82	81	115
団体交渉	554	3	10	8	79	56	16	1	16	99	114	105	47
不当労働行為	338	4	8	1	67	5	1	0	0	95	73	51	33
争議行為	92	2	0	0	1	0	0	0	0	87	1	0	1
その他	231	2	18	5	13	11	4	0	27	16	11	61	63
労働条件	59,055	1,687	4,875	4,964	2,448	5,245	1,023	969	3,683	1,915	6,860	11,847	13,539
就業規則	1,451	44	100	69	65	166	34	28	31	35	112	296	471
労働契約	8,219	165	450	577	281	492	156	73	522	305	988	1,910	2,300
労働条件変更	4,016	205	428	168	141	277	47	29	127	132	672	1,015	775
配転・出向	1,274	31	123	41	49	288	21	10	57	70	147	250	187
賃金情報	646	28	52	14	15	50	8	6	11	11	29	151	271
賃金不払	5,742	281	259	651	210	507	127	63	941	130	371	1,221	981
賃金その他	1,804	110	97	106	146	48	10	21	53	65	267	246	635
退職金	994	81	63	148	34	126	8	24	5	8	76	106	315
労働時間	2,602	73	147	157	79	199	40	39	315	95	215	402	841
休日	231	12	10	6	12	14	3	3	14	7	12	60	78
休暇	2,869	71	130	286	110	256	23	17	173	72	467	493	771
休業	1,035	96	51	220	17	59	1	6	77	29	139	204	136
休職・復職	3,449	32	938	332	144	427	155	48	19	62	417	394	481
安全衛生	687	12	60	38	41	90	7	83	50	15	34	126	131
服務・懲戒	1,088	7	145	50	93	42	32	62	84	26	95	188	264
解雇	6,786	131	528	476	497	949	115	215	360	252	613	1,640	1,010
雇止め	2,843	10	175	287	114	124	28	46	134	233	204	1,009	479
退職	10,205	235	852	1,246	292	977	145	172	598	246	1,502	1,671	2,269
定年制	60	2	13	1	0	1	0	2	1	6	6	7	21
女性	882	12	147	18	46	28	13	2	7	33	77	157	342
育児休業	830	8	35	19	18	74	14	6	6	20	109	149	372
介護休業	506	3	11	14	4	4	8	2	2	37	247	29	145
その他	836	38	61	40	40	47	28	12	96	26	61	123	264
労働福祉	7,189	399	450	362	259	778	128	151	216	171	1,095	1,183	1,997
雇用保険	2,410	77	187	119	40	155	17	39	93	48	387	477	771
労災保険	1,565	188	106	70	61	161	38	83	36	18	210	252	342
健保・年金	2,858	133	154	157	154	390	70	29	74	99	370	418	810
教育・訓練	218	0	1	4	0	57	1	0	1	2	124	13	15
福利厚生	88	1	1	11	2	2	0	0	11	3	4	15	38
その他	50	0	1	1	2	13	2	0	1	1	0	8	21
人間関係	14,534	282	1,566	907	413	1,619	381	254	1,122	594	2,029	2,858	2,509
職場の嫌がらせ	8,982	181	810	621	249	893	282	220	888	376	1,225	1,848	1,389
セクハラ	1,569	69	211	143	41	279	18	13	15	56	172	233	319
マタハラ	407	8	6	26	41	21	9	4	3	19	43	66	161
その他	3,576	24	539	117	82	426	72	17	216	143	589	711	640
その他の問題	8,707	283	847	542	248	281	80	85	366	266	852	2,005	2,852
雇用関連	1,557	39	70	36	43	51	7	9	29	82	244	376	571
企業再編	64	2	5	3	4	3	1	1	0	0	4	21	20
企業倒産	115	0	8	5	1	6	0	1	1	2	7	43	41
偽装請負	167	2	1	9	6	1	0	0	0	3	0	130	15
損害賠償・慰謝料	1,506	133	39	203	69	49	20	21	77	73	267	228	327
税金	285	7	10	10	4	4	1	0	14	9	38	40	148
障害者	1,512	8	464	14	30	65	11	7	116	40	126	302	329
高年齢者	409	5	108	51	24	8	2	7	13	6	32	52	101
派遣関連	1,202	14	83	93	37	34	8	7	2	16	30	377	501
その他	1,890	73	59	118	30	60	30	32	114	35	104	436	799

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	91,887	15,844	9,529	5,179	16,161	45,174
労働組合・労使関係	2,402	291	374	260	731	746
労働組合の結成	261	66	34	24	44	93
組合組織及び活動	441	47	24	63	144	163
労働協約	485	69	29	54	183	150
団体交渉	554	48	96	60	172	178
不当労働行為	338	41	96	7	130	64
争議行為	92	0	89	0	0	3
その他	231	20	6	52	58	95
労働条件	59,055	10,950	6,627	3,568	8,419	29,491
就業規則	1,451	394	140	161	226	530
労働契約	8,219	1,351	666	580	1,128	4,494
労働条件変更	4,016	822	547	160	466	2,021
配転・出向	1,274	169	119	107	435	444
賃金情報	646	185	56	60	57	288
賃金不払	5,742	1,344	644	352	204	3,198
賃金その他	1,804	217	106	98	234	1,149
退職金	994	308	155	38	56	437
労働時間	2,602	360	144	274	318	1,506
休日	231	37	13	17	29	135
休暇	2,869	550	232	192	315	1,580
休業	1,035	156	193	49	75	562
休職・復職	3,449	436	510	164	1,079	1,260
安全衛生	687	61	130	21	127	348
服務・懲戒	1,088	150	128	99	255	456
解雇	6,786	1,803	848	311	936	2,888
雇止め	2,843	59	292	316	593	1,583
退職	10,205	2,183	1,276	436	1,197	5,113
定年制	60	10	1	18	6	25
女性	882	153	191	54	149	335
育児休業	830	106	154	32	103	435
介護休業	506	36	37	7	301	125
その他	836	60	45	22	130	579
労働福祉	7,189	1,385	443	314	1,163	3,884
雇用保険	2,410	564	208	79	202	1,357
労災保険	1,565	157	31	70	277	1,030
健保・年金	2,858	623	199	157	558	1,321
教育・訓練	218	1	2	1	120	94
福利厚生	88	22	1	7	3	55
その他	50	18	2	0	3	27
人間関係	14,534	2,227	1,458	821	3,809	6,219
職場の嫌がらせ	8,982	1,477	1,028	536	1,689	4,252
セクハラ	1,569	220	188	84	391	686
マタハラ	407	72	62	28	69	176
その他	3,576	458	180	173	1,660	1,105
その他の問題	8,707	991	627	216	2,039	4,834
雇用関連	1,557	156	78	35	378	910
企業再編	64	10	5	0	13	36
企業倒産	115	67	4	3	0	41
偽装請負	167	13	83	1	15	55
損害賠償・慰謝料	1,506	243	258	42	100	863
税金	285	26	17	1	18	223
障害者	1,512	97	83	8	1,036	288
高年齢者	409	64	34	27	35	249
派遣関連	1,202	88	31	81	141	861
その他	1,890	227	34	18	303	1,308

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
	51,294 (100.0%)	39,996 (78.0%)	8,239 (16.1%)	3,059 (6.0%)	91,887	411
雇用就業部	387	219	91	77	671	—
センター (飯田橋)	21,534	17,761	3,060	713	37,058	136
大崎事務所	10,584	7,753	2,030	801	18,802	92
池袋事務所	4,272	3,483	672	117	7,155	40
亀戸事務所	5,286	3,712	857	717	11,037	61
国分寺事務所	4,772	3,617	810	345	9,680	38
八王子事務所	4,459	3,451	719	289	7,484	44

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	月曜日及び金曜日
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	火曜日
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	木曜日
亀戸	〒136-0071 江東区亀戸2-19-1 カメラプラザ7F	03-3637-6110	台東区、墨田区、江東区、足立区、葛飾区、江戸川区	火曜日
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	月曜日
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	水曜日

★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を開催しています。

平成30年6月印刷

登録番号 (30) 63

平成30年6月発行

労働相談及びあっせんの概要
(平成29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

