

労働相談及びあっせんの概要

(平成22年度)

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22年4月から平成23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22年度の労働相談件数は、52,196件となり、前年度より2,886件（△5.2%）減少しましたが、平成18年度以降、5年連続で5万件を超える高い水準で推移しています。また、労働相談から「あっせん」に移行した件数は639件で、前年度より90件（△12.3%）減少しました。

相談内容では、最多項目は「退職」9,208項目となっています。以下、「解雇」8,303項目、「賃金不払」7,280項目、「労働契約」7,063項目、「職場の嫌がらせ」7,049項目の順となっています。

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

また、平成21年4月には、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』を開設しました。

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23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	パートタイム労働相談	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	44
5	セクシュアル・ハラスメントに関する労働相談	49
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案内	69

I 労働相談の状況

1 労働相談の状況

(1) 年間労働相談件数

労働相談件数は52,196件で、前年度より2,886件（△5.2%）減少したが、平成18年度以降、5年連続で5万件を超える高い水準となっている。

図1 労働相談件数の推移

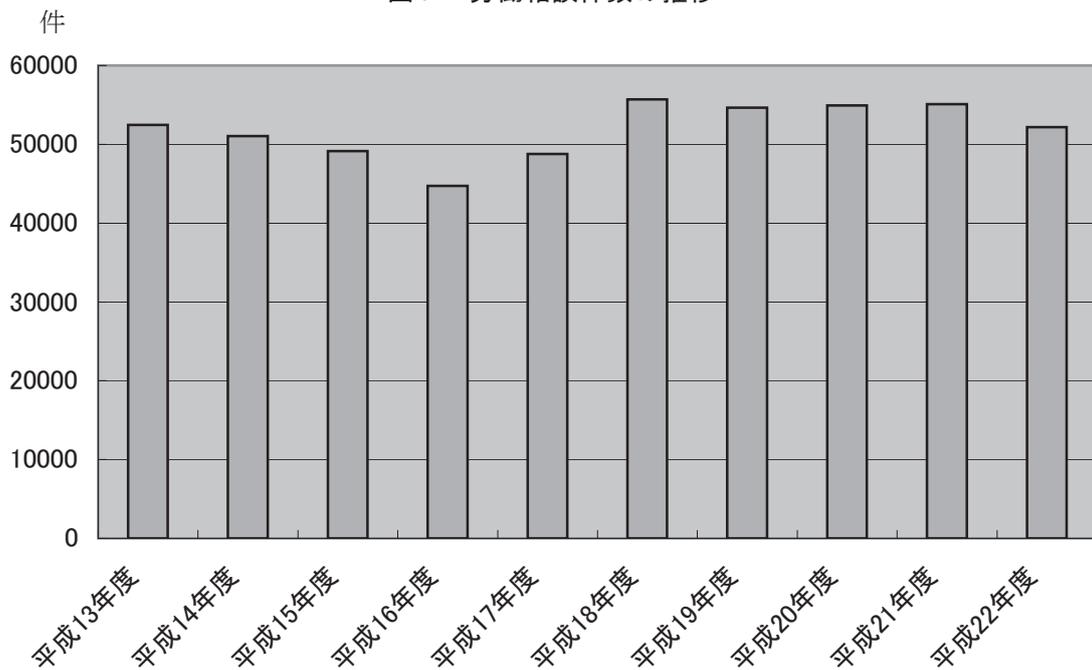


表1 年度別労働相談件数

区分	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
合計	48,792件 (9.1)	55,700件 (14.2)	54,669件 (△1.9)	54,933件 (0.5)	55,082件 (0.3)	52,196件 (△5.2)

() 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、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17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
合 計	48,792件 (9.1) [100.0]	55,700件 (14.2) [100.0]	54,669件 (△1.9) [100.0]	54,933件 (0.5) [100.0]	55,082件 (0.3) [100.0]	52,196件 (△5.2) [100.0]
労働者	35,977件 (8.1) [73.7]	40,710件 (13.2) [73.1]	39,342件 (△3.4) [72.0]	40,471件 (2.9) [73.7]	41,506件 (2.6) [75.4]	39,635件 (△4.5) [75.9]
使用者	9,647件 (7.6) [19.8]	11,824件 (22.6) [21.2]	12,048件 (1.9) [22.0]	10,618件 (△11.9) [19.3]	9,988件 (△5.9) [18.1]	9,455件 (△5.3) [18.1]
その他	3,168件 (27.8) [6.5]	3,166件 (△0.1) [5.7]	3,279件 (3.6) [6.0]	3,844件 (17.2) [7.0]	3,588件 (△6.7) [6.5]	3,106件 (△13.4) [6.0]

() は対前年度比 [] は構成比

(3) 労働組合の有無別にみた労働相談件数

労働組合の無い企業の労使からの相談割合は約9割である。

表3 労働組合の有無別労働相談件数

区 分	計	労働者	使用者
合 計	49,090件 [100.0]	39,635件 [100.0]	9,455件 [100.0]
労組有	5,817件 [11.8]	4,429件 [11.2]	1,388件 [14.7]
労組無	43,273件 [88.2]	35,206件 [88.8]	8,067件 [85.3]

[] は構成比

表4 労働組合の無い企業の労使からの相談比率の推移

区 分	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
合 計	91.6%	90.3%	89.1%	90.0%	88.6%	88.2%

(4) 男女別にみた労働相談件数

男女別の相談割合では、男性からの相談が女性を上回っている。

表5 男女別年度別労働相談件数

年度 男女別	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
合 計	48,792件 [100.0]	55,700件 [100.0]	54,669件 [100.0]	54,933件 [100.0]	55,082件 [100.0]	52,196件 [100.0]
男性から の相談	27,362件 [56.1]	30,813件 [55.3]	30,191件 [55.2]	30,144件 [54.9]	31,451件 [57.1]	28,168件 [54.0]
女性から の相談	21,430件 [43.9]	24,887件 [44.7]	24,478件 [44.8]	24,789件 [45.1]	23,631件 [42.9]	24,028件 [46.0]

[] 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 28,168件 [100.0]	18,892件 [67.1]	7,478件 [26.5]	1,798件 [6.4]
女性からの相談 24,028件 [100.0]	20,743件 [86.3]	1,977件 [8.2]	1,308件 [5.5]

[] 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15,445件で、契約形態の分かった相談の34.4%を占めている。

表7 契約形態別労働相談件数

合 計	正社員	契 約	パート・ アルバイト	再雇用	派 遣	業務請負	不明・その他
52,196件 [100.0]	28,579件 [54.8]	5,087件 [9.7]	7,667件 [14.7]	362件 [0.7]	2,691件 [5.2]	506件 [1.0]	7,304件 [14.0]
(44,892件)	(63.7)	(11.3)	(17.1)	(0.8)	(6.0)	(1.1)	—

[] は構成比(※項目ごとに四捨五入したため、合計と一致しない)、() 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12,797件と最も多く、相談全体の4分の1を占めている。

表8 企業規模別年度別労働相談件数

年度 規模別	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
合 計	48,792件 [100.0]	55,700件 [100.0]	54,669件 [100.0]	54,933件 [100.0]	55,082件 [100.0]	52,196件 [100.0]
30人未満	16,960件 [34.8]	17,651件 [31.7]	17,029件 [31.1]	13,544件 [24.7]	11,882件 [21.6]	12,797件 [24.5]
30～99人	7,750件 [15.9]	9,163件 [16.5]	8,715件 [15.9]	7,180件 [13.1]	7,067件 [12.8]	5,767件 [11.0]
100～ 299人	5,078件 [10.4]	6,313件 [11.3]	6,585件 [12.0]	5,257件 [9.6]	4,821件 [8.8]	4,440件 [8.5]
300人以上	7,584件 [15.5]	9,833件 [17.7]	10,380件 [19.0]	10,042件 [18.3]	10,081件 [18.3]	8,326件 [16.0]
そ の 他 ・ 不 明	11,420件 [23.4]	12,740件 [22.9]	11,960件 [21.9]	18,910件 [34.4]	21,231件 [38.5]	20,866件 [40.0]

[] は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、合計と一致しない年度がある）

●企業規模による相談内容の差

退職、解雇及び賃金不払の相談は小規模企業の割合が高く、職場の嫌がらせの相談は大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、「サービス業（他に分類されないもの）」や「宿泊業、飲食サービス業」が増加し、「情報通信業」や「教育、学習支援」などが減少した。

表9 産業別労働相談件数

合 計	建設業	製造業	情報通信業	運輸業、郵便業	卸売業、小売業	金融業、保険業	不動産業、物品賃貸業
52,196件 [100.0]	1,680件 [3.2]	4,449件 [8.5]	3,565件 [6.8]	1,793件 [3.4]	5,613件 [10.8]	1,170件 [2.2]	626件 [1.2]
	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
	2,594件 [5.0]	1,281件 [2.5]	3,948件 [7.6]	11,842件 [22.7]		2,101件 [4.0]	11,534件 [22.1]

[] 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17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
合 計	48,792件 [100.0]	55,700件 [100.0]	54,669件 [100.0]	54,933件 [100.0]	55,082件 [100.0]	52,196件 [100.0]
建設業	2,332件 [4.8]	2,087件 [3.7]	1,897件 [3.5]	1,787件 [3.3]	1,734件 [3.1]	1,680件 [3.2]
製造業	4,975件 [10.2]	5,832件 [10.5]	6,722件 [12.3]	5,682件 [10.3]	4,718件 [8.6]	4,449件 [8.5]
情報通信業	3,035件 [6.2]	4,304件 [7.7]	3,564件 [6.5]	5,209件 [9.5]	6,092件 [11.1]	3,565件 [6.8]
運輸業、郵便業	1,824件 [3.7]	2,100件 [3.8]	2,121件 [3.9]	2,163件 [3.9]	2,282件 [4.1]	1,793件 [3.4]
卸売業、小売業	5,819件 [11.9]	6,480件 [11.6]	7,169件 [13.1]	5,505件 [10.0]	5,525件 [10.0]	5,613件 [10.8]
金融業、保険業	1,594件 [3.3]	1,912件 [3.4]	1,871件 [3.4]	1,801件 [3.3]	1,451件 [2.6]	1,170件 [2.2]
不動産業、物品賃貸業	535件 [1.1]	917件 [1.6]	631件 [1.2]	1,094件 [2.0]	698件 [1.3]	626件 [1.2]
宿泊業、飲食サービス業	2,372件 [4.9]	2,766件 [5.0]	2,359件 [4.3]	2,416件 [4.4]	2,124件 [3.9]	2,594件 [5.0]
教育、学習支援	1,891件 [3.9]	1,857件 [3.3]	1,972件 [3.6]	1,884件 [3.4]	2,156件 [3.9]	1,281件 [2.5]
医療、福祉	3,265件 [6.7]	3,474件 [6.2]	3,613件 [6.6]	3,452件 [6.3]	4,225件 [7.7]	3,948件 [7.6]
サービス業（他に分類されないもの）	11,827件 [24.2]	13,706件 [24.6]	13,021件 [23.8]	12,142件 [22.1]	10,698件 [19.4]	11,842件 [22.7]
その 他 不 明	9,323件 [19.1]	10,265件 [18.4]	9,729件 [17.8]	11,798件 [21.5]	13,379件 [24.3]	13,635件 [26.1]

[] は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、合計と一致しない年度がある）

2 労働相談の内容

労働相談項目総数は、93,872項目（1件の相談で、複数項目にわたる相談があるため相談件数を上回る）で、最多項目は「退職」9,208項目(9.8%)となっている。以下、「解雇」8,303項目(8.8%)、「賃金不払」7,280項目(7.8%)などの順となっている。

また、「退職」の相談では、使用者からの働きかけ（勧奨(40.8%)及び強要(13.1%)）に対する相談が過半数を占めている。

表11 年度別相談項目上位5位

区分	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
総項目数	83,734項目 [100.0]	92,597項目 [100.0]	94,599項目 [100.0]	92,644項目 [100.0]	95,271項目 [100.0]	93,872項目 [100.0]
1位	解雇 8,879項目 [10.6]	解雇 10,216項目 [11.0]	賃金不払 9,208項目 [9.7]	解雇 10,625項目 [11.5]	解雇 10,870項目 [11.4]	退職 9,208項目 [9.8]
2位	賃金不払 8,158項目 [9.7]	賃金不払 10,157項目 [11.0]	解雇 9,124項目 [9.6]	退職 8,460項目 [9.1]	退職 10,485項目 [11.0]	解雇 8,303項目 [8.8]
3位	労働契約 7,417項目 [8.9]	労働契約 8,232項目 [8.9]	労働契約 8,178項目 [8.6]	賃金不払 7,733項目 [8.3]	職場の嫌がらせ 7,113項目 [7.5]	賃金不払 7,280項目 [7.8]
4位	退職 5,026項目 [6.0]	人間関係 6,042項目 [6.5]	人間関係 7,197項目 [7.6]	労働契約 6,377項目 [6.9]	賃金不払 7,065項目 [7.4]	労働契約 7,063項目 [7.5]
5位	職場の嫌がらせ 4,916項目 [5.9]	退職 5,630項目 [6.1]	退職 6,063項目 [6.4]	職場の嫌がらせ 5,960項目 [6.4]	労働契約 6,299項目 [6.6]	職場の嫌がらせ 7,049項目 [7.5]

※平成18年度及び19年度は、「人間関係」に「職場の嫌がらせ」が含まれる。 []は構成比

●相談の多い項目の細分類

退職の相談	<table border="1"> <tr> <td>勧奨 40.8%</td> <td>強要 13.1%</td> <td>6.2%</td> <td>4.9%</td> <td>6.2%</td> <td>35.0%</td> </tr> </table>					勧奨 40.8%	強要 13.1%	6.2%	4.9%	6.2%	35.0%
勧奨 40.8%	強要 13.1%	6.2%	4.9%	6.2%	35.0%						
解雇の相談	<table border="1"> <tr> <td>普通 48.4%</td> <td>整理 16.8%</td> <td>9.4%</td> <td>3.6%</td> <td>21.8%</td> </tr> </table>					普通 48.4%	整理 16.8%	9.4%	3.6%	21.8%	
普通 48.4%	整理 16.8%	9.4%	3.6%	21.8%							
賃金不払せの相談	<table border="1"> <tr> <td>定期 52.4%</td> <td>時間外 30.7%</td> <td>16.9%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </table>					定期 52.4%	時間外 30.7%	16.9%	0%	0%	
定期 52.4%	時間外 30.7%	16.9%	0%	0%							
労働契約の相談	<table border="1"> <tr> <td>条件相違 14.6%</td> <td>9.7%</td> <td>6.5%</td> <td>69.2%</td> <td>0%</td> </tr> </table>					条件相違 14.6%	9.7%	6.5%	69.2%	0%	
条件相違 14.6%	9.7%	6.5%	69.2%	0%							
職場の嫌がらの相談	<table border="1"> <tr> <td>上司 60.3%</td> <td>同僚 20.8%</td> <td>18.9%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </table>					上司 60.3%	同僚 20.8%	18.9%	0%	0%	
上司 60.3%	同僚 20.8%	18.9%	0%	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	93,872 [100.0]	69,637	18,633	5,602
労働組合及び労使関係	4,297 [4.6]	2,864	1,058	375
労働条件	60,892 [64.9]	45,510	12,383	2,999
就業規則	2,198 [2.3]	1,231	735	232
労働契約	7,063 [7.5]	4,972	1,429	662
労働条件変更	4,161 [4.4]	3,289	797	75
配転・出向	1,573 [1.7]	1,251	296	26
賃金情報	754 [0.8]	312	280	162
賃金不払	7,280 [7.8]	5,838	1,249	193
賃金その他	2,011 [2.1]	1,462	449	100
退職金	1,839 [2.0]	1,237	500	102
労働時間	2,067 [2.2]	1,459	424	184
休日	210 [0.2]	141	62	7
休暇	2,548 [2.7]	2,101	392	55
休業	1,228 [1.3]	866	344	18
休職・復職	2,806 [3.0]	2,142	599	65
安全衛生	567 [0.6]	413	112	42
服務・懲戒	845 [0.9]	662	136	47
解雇	8,303 [8.8]	6,347	1,792	164
雇止め	2,388 [2.5]	1,814	518	56
退職	9,208 [9.8]	7,434	1,534	240
定年制	205 [0.2]	148	52	5
女性	1,358 [1.4]	833	283	242
育児休業	973 [1.0]	622	222	129
介護休業	131 [0.1]	72	44	15
その他	1,176 [1.3]	864	134	178
労働福祉	8,510 [9.1]	6,515	1,536	459
雇用保険	3,774 [4.0]	3,015	608	151
労災保険	1,708 [1.8]	1,177	398	133
健保・年金	2,695 [2.9]	2,110	439	146
教育・訓練	174 [0.2]	110	47	17
福利厚生	74 [0.1]	50	16	8
その他	85 [0.1]	53	28	4
人間関係	11,150 [11.9]	8,162	2,100	888
職場の嫌がらせ	7,049 [7.5]	5,434	1,242	373
セクシュアルハラスメント	1,947 [2.1]	1,199	439	309
その他	2,154 [2.3]	1,529	419	206
その他の問題	9,023 [9.6]	6,586	1,556	881
雇用関連	2,121 [2.3]	1,674	272	175
企業再編	158 [0.2]	122	34	2
企業倒産	213 [0.2]	186	13	14
偽装請負	68 [0.1]	56	9	3
損害賠償・慰謝料	2,296 [2.4]	1,749	419	128
税金	349 [0.4]	267	67	15
障害者	401 [0.4]	268	110	23
高齢者	346 [0.4]	234	101	11
派遣関連	942 [1.0]	603	199	140
その他	2,129 [2.3]	1,427	332	370

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

3 労働相談の受理形態等の状況

(1) 受理形態

電話による相談が31,890件（61.1%）と最も多く、次いで直接訪れての来所相談が12,895件（24.7%）となっている。

表13 受理形態別労働相談件数

合 計	来 所	電 話	出 張	そ の 他
52,196件 [100.0]	12,895件 [24.7]	31,890件 [61.1]	2,648件 [5.1]	4,763件 [9.1]

[] は構成比

※「出張相談は、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

労働相談の1件当たりの平均所要時間は約21分となっており、8割弱の相談が30分以内に終了しているが、所要時間が「1時間以上」に及ぶ相談も1割近くある。

表14 所要時間別労働相談件数

合 計	30分未満	30分～1時間未満	1時間以上
52,196件 [100.0]	40,517件 [77.6]	6,816件 [13.1]	4,863件 [9.3]

[] は構成比

(3) 夜間（平日の5時～8時）労働相談

月曜～金曜の毎日午後8時まで、「東京都ろうどう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）及び国分寺、八王子事務所で、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
6,293件 [100.0]	5,037件 [80.0]	1,013件 [16.1]	243件 [3.9]	1,118件 [17.8]	3,972件 [63.1]	81件 [1.3]	1,122件 [17.8]

[] 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22年度の受理件数は、2,011件となり、前年度（1,751件）より14.8%増加した。

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
2,011件 [100.0]	1,891件 [94.0]	62件 [3.1]	58件 [2.9]	412件 [20.5]	1,541件 [76.6]	58件 [2.9]

[] 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。

表17 街頭労働相談件数

合 計	実施時期	実施実績
1,766件	5月	851件
	10月	915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19日(水)	14:00~19:00	新宿駅西口イベントコーナー
大崎事務所	5月11日(火)	11:00~15:00	大田区役所 1階北ロビー展示スペース
池袋事務所	5月18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19日(水)	12:00~15:30	(株)松坂屋上野店南館横
国分寺事務所	5月21日(金)	11:30~15:00	三鷹駅南口駅前広場
八王子事務所	5月18日(火)	11:00~15:30	ぽっぽ町田(町田まちづくり公社) イベント広場
労働相談情報センター(飯田橋)	10月7日(木)	11:30~15:30	渋谷駅 東急百貨店東横店2階コンコース
	10月27日(水)	12:00~17:00	新宿駅西口イベントコーナー
大崎事務所	10月6日(水)	11:00~15:00	ゆりかもめ新橋駅改札下コンコース
池袋事務所	10月14日(木)	11:00~15:00	J R 赤羽駅北改札口構内
亀戸事務所	10月15日(金) 10月16日(土)	10:00~17:00	城東地域中小企業振興センター
国分寺事務所	10月15日(金)	11:30~15:30	J R 昭島駅北口モリタウン前通路
八王子事務所	10月22日(金)	12:00~15:30	京王線仙川駅前

(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	健保・年金	雇用保険	労働契約	労働条件変更	税金	その他
57件	88項目 [100.0]	11項目 [12.5]	9項目 [10.2]	8項目 [9.1]	6項目 [6.8]	6項目 [6.8]	48項目 [54.5]

[] 内は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、合計と一致しない）

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12日(金)	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17日(水)	14:00~16:00	16:00~17:00	
大崎事務所	11月15日(月)	13:30~15:30	15:30~16:30	東京都南部労政会館
	11月17日(水)	13:30~15:30	15:30~16:30	
池袋事務所	11月25日(木)	14:00~16:00	16:00~17:00	練馬区立男女共同参画 センター「える」
	11月30日(火)	14:00~16:00	16:00~17:00	池袋事務所セミナー室
亀戸事務所	11月16日(火)	13:30~15:30	15:30~16:30	葛飾区ウイメンズパル
	11月17日(水)	13:30~15:30	15:30~16:30	足立区シアター1010
国分寺事務所	11月18日(木)	10:00~12:00	15:30~16:30	東京都国分寺労政会館
		13:30~15:30		
八王子事務所	11月9日(火)	13:30~15:30		多摩市関戸公民館
	11月16日(火)		15:30~16:30	
	11月24日(水)	13:30~15:30		町田市民ホール
	11月30日(火)		15:30~16:30	

表21 パート・派遣・契約社員等電話総合相談 件数・相談項目

相談件数	相談項目数	賃金不払	退職	休暇	解雇	雇用関連	その他
87件	111項目 [100.0]	17項目 [15.3]	11項目 [9.9]	9項目 [8.1]	8項目 [7.2]	7項目 [6.3]	59項目 [53.2]

[] 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10日(水)	10:00~19:00	労働相談情報センター	87件
11月11日(木)			

5 関連事業

(1) 特別相談会の実施

9月、12月、1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(水) 9月9日(木)	9:30～19:00	労働相談情報センター	85件
「解雇・退職、再就職等」年末特別相談会	12月15日(水) 12月16日(木)	9:30～17:00	労働相談情報センター " 国分寺事務所	137件
「有期労働契約」特別相談会	1月25日(火) 1月26日(水)	9:30～17:00	労働相談情報センター	84件
「解雇・雇止め、再就職等」特別相談会	3月8日(火) 3月9日(水)	9:30～17:00	労働相談情報センター	120件

(2) 「震災関連特別労働相談窓口」の設置

東日本大震災の影響による、休業補償や解雇など、震災関連の相談がセンター各事務所に数多く寄せられたため、飯田橋に3月30日「震災関連特別労働相談窓口」を設置し、都内への避難者を含め、被災地からの相談にも対応している。

表24 「震災関連」の労働相談件数

合計	労使別			男女別	
	労働者	使用者	その他	男性	女性
295件 [100.0]	232件 [78.6]	56件 [19.0]	7件 [2.4]	146件 [49.5]	149件 [50.5]

[] は構成比

表25 「震災関連」の相談内容項目

項目総数	休業	解雇	退職	労働契約	賃金不払	雇用保険	その他
415項目 [100.0]	79項目 [19.0]	75項目 [18.1]	35項目 [8.4]	33項目 [8.0]	23項目 [5.5]	23項目 [5.5]	147項目 [35.4]

[] は構成比 (※項目ごとに四捨五入を行ったため、総数とは一致しない)

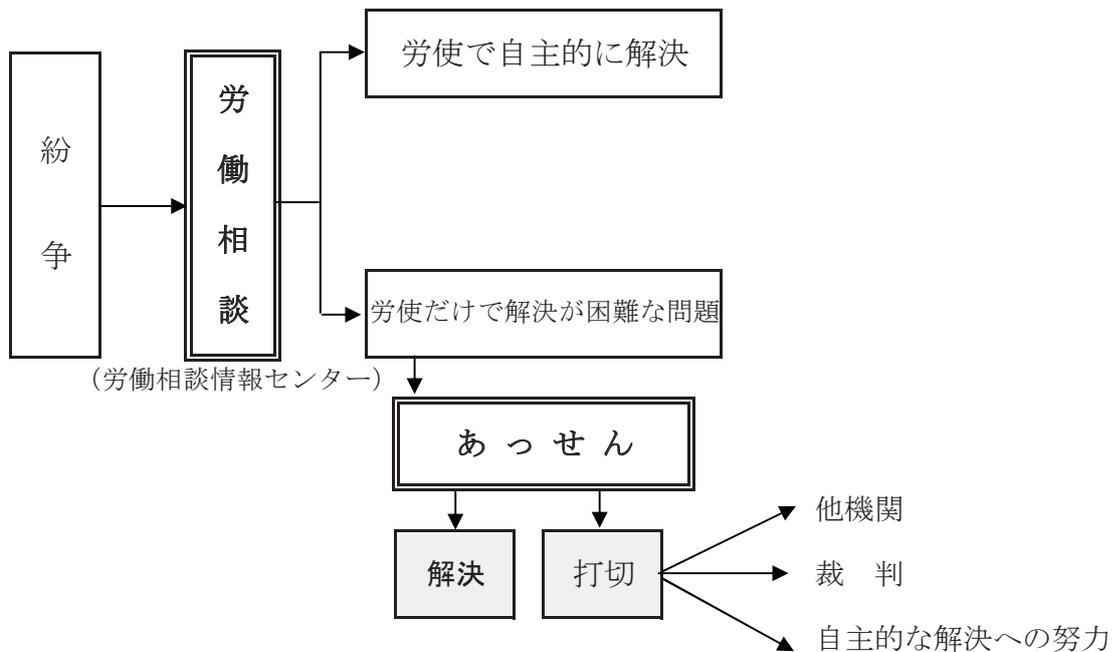
(3) 「TOKYOはたらくネット」による情報提供

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、独自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/index.html)

Ⅱ あっせんの状況

1 あっせんの状況

労働相談情報センターが行っている「あっせん」は、労働問題をめぐる労使間のトラブルに係る労働相談を受ける中で、労使だけでは自主的な解決が難しい問題について、労使からの調整してほしいとの要請を東京都が受けた場合に、労働相談情報センターが第三者としての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、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、639件（前年度比12.3%減）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、460件（解決率72.0%）である。

表26 年度別あっせん件数及び解決率

	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
あっせん 件数	872件 (△10.0)	918件 (5.3)	839件 (△8.6)	677件 (△19.3)	729件 (7.7)	639件 (△12.3)
解決件数	627件	698件	617件	464件	489件	460件
解決率	71.9%	76.0%	73.5%	68.5%	67.1%	72.0%

() 内は対前年度比

(2) あっせんの解決内容及び打切要因

あっせんの解決内容をみると、「金銭」が53.7%となっており、全体の半数を超えている。
また、打切要因では、労使双方の「主張不一致」が、全体の7割を超えている。

表27 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
460件	247件	29件	13件	105件	23件	147件
[100.0]	[53.7]	[6.3]	[2.8]	[22.8]	[5.0]	[32.0]

[] 内は構成比（※重複があるため、構成比の計は100を超える）

表28 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
179件	130件	30件	13件	30件
[100.0]	[72.6]	[16.8]	[7.3]	[16.8]

[] 内は構成比（※重複があるため、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を上回っている。

表29 男女別あっせん件数

合 計	男 性	女 性
639件	310件	329件
[100.0]	[48.5]	[51.5]

[] 内は構成比

(4) 規模別あっせん件数

規模別では、「30人未満」が246件（38.5%）と4割弱で、「30～99人」100件（15.6%）を併せた「百人未満」の企業が全体の過半数を占めている。

表30 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
639件	246件	100件	70件	109件	114件
[100.0]	[38.5]	[15.6]	[11.0]	[17.1]	[17.8]

[] 内は構成比

(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180件（28.2%）と最も多く、次いで「卸売業、小売業」99件（15.5%）、「製造業」76件（11.9%）となっている。

また、「サービス業（他に分類されないもの）」に、「卸売業、小売業」「宿泊業、飲食サービス業」「教育・学習支援」「医療、福祉」を加えたサービス関連業種が「あっせん」全体の6割以上を占める。

表31 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
639件	32件	76件	46件	29件	99件	15件	8件
[100.0]	[5.0]	[11.9]	[7.2]	[4.5]	[15.5]	[2.3]	[1.3]
	宿泊業、 飲食サービス業	教育、 学習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）		その他	不 明
	55件	16件	67件	180件		8件	8件
	[8.6]	[2.5]	[10.5]	[28.2]		[1.3]	[1.3]

[] 内は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、合計と一致しない）

2 あっせんに要した日数

あっせん期間別にみると、「10日未満」が38.0%、「10～19日」が14.9%となっており、おおむね3週間以内に半数以上が一定の決着を見ているが、91日以上の長期案件も1割を超えている。

表32 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
639件	243件	95件	74件	47件	25件	80件	75件
[100.0]	[38.0]	[14.9]	[11.6]	[7.4]	[3.9]	[12.5]	[11.7]

[] は構成比

3 あっせんの内容

「あっせん」の内容では、「解雇」が182項目（15.5%）と最も多く、次いで「賃金不払」141項目（12.0%）、「退職」140項目（11.9%）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33 年度別あっせん項目上位5位

区分	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
総項目数	1,081項目 [100.0]	1,278項目 [100.0]	1,208項目 [100.0]	1,034項目 [100.0]	1,306項目 [100.0]	1,173項目 [100.0]
1位	賃金不払 302項目 [27.9]	賃金不払 325項目 [25.4]	賃金不払 246項目 [20.4]	解雇 212項目 [20.5]	解雇 252項目 [19.3]	解雇 182項目 [15.5]
2位	解雇 280項目 [25.9]	解雇 254項目 [19.9]	解雇 241項目 [20.0]	賃金不払 153項目 [14.8]	賃金不払 164項目 [12.6]	賃金不払 141項目 [12.0]
3位	労働条件 122項目 [11.3]	退職 127項目 [9.9]	いじめ・嫌がらせ 97項目 [8.0]	退職 116項目 [11.2]	退職 145項目 [11.1]	退職 140項目 [11.9]

[] は構成比

表34 あっせんの内容項目（重複あり）

合計	1,173 [100.0]
労働組合・労使関係	53 [4.5]
労働条件	828 [70.6]
就業規則	12 [1.0]
労働契約	63 [5.4]
労働条件変更	57 [4.9]
配転・出向	29 [2.5]
賃金不払	141 [12.0]
賃金その他	20 [1.7]
退職金	29 [2.5]
労働時間	11 [0.9]
休日	1 [0.1]
休暇	22 [1.9]
休業	14 [1.2]
休職・復職	24 [2.0]
安全衛生	11 [0.9]
服務・懲戒	10 [0.9]
解雇	182 [15.5]
雇止め	42 [3.6]
退職	140 [11.9]
定年制	1 [0.1]
女性	5 [0.4]
育児休業	4 [0.3]
介護休業	1 [0.1]
その他	9 [0.8]
労働福祉	94 [8.0]
雇用保険	51 [4.3]
労災保険	11 [0.9]
健保・年金	30 [2.6]
福利厚生	1 [0.1]
その他	1 [0.1]
人間関係	137 [11.7]
職場の嫌がらせ	89 [7.6]
セクシュアルハラスメント	22 [1.9]
その他	26 [2.2]
その他の問題	61 [5.2]
雇用関連	6 [0.5]
企業再編	3 [0.3]
企業倒産	2 [0.2]
損害賠償・慰謝料	22 [1.9]
税金	4 [0.3]
障害者	6 [0.5]
高齢者	5 [0.4]
派遣関連	3 [0.3]
その他	10 [0.9]

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

「あっせん」事例

1. 契約内容の相違による退職届の不受理

○内 容

相談者は、事務職の正社員として入社したが、実際には、検品・品出し等の倉庫作業だったことから、腰椎等の持病が悪化した。1 か月は我慢して働いていたが、これ以上健康状態を損ねることを恐れ、店長に1 か月後の退職の意思を伝えた。その後、直接、社長にも退職を申し出たところ、社長から「もう少し待ってくれ。退職届も出さないでくれ」と言われ、退職を認めて貰えない。相談者は、一方的に退職することには不安があるとして、相談に来所した。

○あっせん結果

センターが社長に事情を聞いたところ、社長は「相談者から電話は受けたが、退職の意思も身体の不調も今日始めて聞いた」と不快感を示し、「誠意を持って就業継続の努力をしてほしい」として、退職には不同意の姿勢であった。

センターから、①労働契約の内容と実際の労働条件が異なっている時は、ただちに退職できること（労働基準法第15条2項）、②2週間前の退職の申し出により契約の解除ができる（民法627条）、ことを説明したところ、退職届が受理され、相談者は、円満に退職することとなった。

2. 契約社員への身分変更へ続く退職勧奨

○内 容

相談者は、正社員として採用されたが、2か月後に契約社員への身分変更を強要された。5か月間の契約であるが、会社から「辞めてほしい」と再三言われている。直ぐに辞めてくれと言われても何の補償も示されず、辞める気持ちはないとして、相談に来所した。

○あっせん結果

相談者が再三退職を勧奨されたことにより、精神的に痛んでおり継続勤務が困難な状況にあったため、相談者の了承のもと、会社とは退職条件の調整を進めることとした。

センターが会社側から事情を聴取すると、会社は「相談者は、客からの苦情が多く、改善も見られないため、退職を勧めており、今月末で辞めてほしいと思う」とのことだった。

センターから、会社側に相談者の退職にあたって、何らかの補償は考えられないか打診したところ、①離職理由を会社からの勧奨による退職とする、②退職日は1か月後とし、その間の出勤を免除する、ことで労使双方が合意した。

3. 有期契約の期間途中での解雇

○内 容

相談者は、6か月契約を繰り返し更新して働いているが、契約期間の途中で解雇予告を受けた。上司から解雇理由を説明されたが、その理由には納得できない。また、同僚には相談者が勝手に辞めていったと伝えられており、名誉にかかわることなので会社の意思で辞めさせられた事実を同僚に伝えてほしいと、相談に来所した。

○あっせん結果

センターが会社側から事情を聴取したところ、会社は「相談者は、業務処理能力が他の人に比べ低く、ミスが多く、その内容も深刻度が高い。また、欠勤が多く、半年前から目立っており、その都度注意してきた。解雇は有効である」と主張した。

センターから「有期契約の場合、期間の定めのない契約より厳密な解雇理由が求められる」ことを会社側に説明し、検討を依頼した。

会社側から、解雇は撤回し、年次有給休暇取得後の残期間を休業扱いとして、休業手当(7割)の支払いが提案された。また、自主退職でないことの社内への周知については、直属上司への注意と役員に報告したことで了解してほしいとの申し出があり、相談者がこれを了解した。

4. 資金繰りの悪化を理由とした賃金不払い

○内 容

相談者は、鉄筋工のアルバイトとして、2か月間働いたが、最後の1か月分の賃金が支払われなかった。社長に連絡し未払い賃金を請求したところ、社長から「1か月後に振り込む」との回答をもらった。ところが、約束の期日になっても賃金が支払われないとして、相談に来所した。

○あっせん結果

センターが社長に事情を聞いたところ、社長は「資金繰りがつかず苦慮しているが、月末までには支払う」と約束した。

しかし、前回、支払いの約束が不履行になった経緯があり、相談者の不安を解消するため、社長に対して「今回を支払いの最終期限とするよう」に再三の申し入れを行った。

その結果、約束の期日に振込みがあり、解決した。

5. 風評による採用内定の取り消し

○内 容

相談者は、医療施設の管理者募集に応募し、採用内定を受けたため、勤務先を退職した。その後、会社から「採用を取り消したい」と電話連絡があった。理由を確認したところ、風評としか回答が無く、明確な理由は伝えられなかった。

相談者は、採用内定を受けたことで、勤務先を退職していることもあり、施設の対応に納得できず、何らかの補償を求めたいとして、相談に来所した。

○あっせん結果

センターが会社側から事情を聴取したところ、会社は「相談者に関する情報がもたらされたが、事実と認識した。内容は明らかにできないが、採用はできない。また、採用内定通知は出していないので補償には応じられない」と主張した。

センターでは、会社側に対して、採用内定取り消しに関する法理を説明し、何らかの補償が考えられないか打診した。

その後、会社側から補償内容が示され、相談者がこれを受け入れた。

6. 病気休職期間の満了による復職拒否

○内 容

相談者は、神経障害の治療のため服用した新薬の副作用による後遺障害を発症した。3か月の病欠後、復職を申し出たが、専務から「傷病手当金支給期間（1年6か月）は休職できる」と勧められ、病気休職をした。

1年3か月の休職後、会社に復職を申し出たところ、担当者から「病気休職期間（1年）は既に満了しており、復職はできない」として、早期に退職届を提出するよう求められた。相談者は会社の対応に納得できないが、会社が復職を認めないのであれば、せめて傷病手当受給期間中の在籍と会社都合での離職票の発行を求めたいとして、相談に来所した。

○あっせん結果

センターが会社側から事情を聴取したところ、会社は「休職期間満了による退職のため、解雇ではない。また、復職は認められないが、トラブルの拡大は避けたいので、退職条件の協議は受けられる」とのことだった。

このため、センターから相談者の意向（①傷病手当受給中の在籍、②生活保障としての金銭支払等）を会社に伝え、検討を依頼した。

その後、労使双方の意向を調整した結果、①傷病手当受給終了日付の会社都合による退職、②退職慰労金の支払、で合意した。

7. 病気休職中の組合員の復職に関する団体交渉

○内 容

相談者は、SEとして客先で業務を行っていた。客先のプロジェクトが終了した時に「評判が悪い。辞めたほうがよい」などと退職勧奨を受け体調を崩したが、出勤を続けていた。退職勧奨は後輩の退職以降はなくなった。その後、本社人事部に異動になり、人事部長から仕事上の離席や居眠りを叱責されたことから、再び体調を悪化させ休職に至った。

その後、ユニオンに加入し、復職に関して団体交渉を申し入れているが、円滑に団体交渉が進まないとして、センターにあっせんの申し込みがあった。

○あっせん結果

センターは中立な立場から、労働組合の要求を会社へ伝えるとともに、会社側には、厚生労働省の復職支援の手引等から対応の大枠についてアドバイスを行いつつ、会社側が感じている不安や疑問を丁寧に聴取し、労働組合との調整を図った。

その結果、会社側の納得を得て、復職条件等について労使間の調整が図られ、本社人事部へリハビリ復帰後、無事に本格復帰を果たすことができた。

8. 事業部門の見直し・縮小による契約社員の雇止め

○内 容

相談者は、1年更新の契約社員として5年間勤務してきたが、上司から「次回の契約更新はしない」と言われたため、雇止めの理由を文書で示すよう求めたところ、会社から「事業部門の見直し・縮小のため」との文書が交付された。しかし、担当業務が無くなる訳ではなく実績も出していたことや、契約更新時に「60歳まで勤務してほしい」と言われてきたことから、会社の対応に納得できず、契約更新又は60歳まで（10か月間）の契約延長を求めたいとして、相談に来所した。

○あっせん結果

センターが会社側から事情を聴取したところ、会社は「経営状況が悪化し大幅な赤字となる見込みのため、相談者の担当する事業部門からの撤退を検討しており、雇止めせざるをえない。また、60歳まで契約を保障するとの約束はしていないので、契約延長は認められない」と主張した。

センターから、会社側に「紛争拡大を避けるため、退職条件等について考えられないか」と打診したところ、後日「退職を前提としたものであれば、協議に応じることはできる」との回答を受けた。

このため、労使双方から退職条件についての意向を聴取し、調整を行った結果、相談者は雇止を受け入れ、会社側は、退職慰労金を支払うことで双方が合意した。

9. 配置転換に伴う賃金の減額（不利益変更）

○内 容

相談者は、長年営業職を勤め課長職についていたが、2年前に課長職から外され、工場に配置転換された。これに伴い、基本給が大幅に減額になったことから、定年退職時（本年）の退職金を計算した結果、大幅な減額となることに納得できないとして、相談に来所した。

○あっせん結果

センターが会社側から事情を聴取したところ、会社は「相談者は、営業能力に問題があり、2年前に工場に配転したものである。配転に伴う賃金変更について、規程上明確な定めはなかったが、工場の労働者との均衡を考えて減額を決定した」とのことだった。また「賃金減額による退職金への影響が大きいことは認識しており、何らかの救済策が必要とは考えている」との考えも示された。

センターでは、労使双方の意向を確認しながら調整を行った結果、賃金減額前の退職金との差額を退職慰労金として退職金に上乗せすることで、双方が合意した。

10. 雇用の更新の推定（更新契約書の未交付）

○内 容

相談者は、6か月契約を繰り返し14年間勤務しており、直近の契約書は3月31日までのものだったが、次の契約書が交付されないまま4月以降も勤務を継続していた。4月中旬になり、上司から業績不振を理由として、1か月後に契約を終了する旨通告されたが、相談者は、納得がいかずこれを拒否した。相談者は「せめて6か月契約の期間満了までは同じ条件で働きたい」として、相談に来所した。

○あっせん結果

センターが会社側から事情を聴取したところ、会社は「4月以降は雇用契約を締結していない」と主張した。

センターから、民法629条（雇用の更新の推定等）により、これまでと同条件の契約が更新されたものと推定されることを説明し、労使双方の調整を図った結果、改めて4月から6か月間の雇用契約が締結されることとなった。「次回の更新はなし」であったが、相談者は「その点については争わない」とのことだったので、あっせんを終了した。

11. 退職後の就業規則改正による退職金引き下げ

○内 容

相談者は、正社員として7年弱勤めていたが、上司とぶつかり、話合いの結果、自己都合退職により退職した。退職後、就業規則の改正（案）を示され、改正後の規程により退職金を支払うと言われた。金額が、当初の規程による退職金の5分の1になり、納得できないとして、相談に来所した。

○あっせん結果

センターが会社側から事情を聴取したところ、会社は「経営が厳しいため、退職金の引き下げが必要であり、これまで経過を説明し合意を得ていたと思っている。また、役員報酬を引き下げても、給与の引き下げは行わないできた。全額は無理なので減額をお願いしたい」とのことだった。

センターから、就業規則改正の手続きが取られておらず、会社側に支払い義務があることを説明し、調整を行った結果、会社側から「2回の分割払いで支払う」との提案があり、相談者が提案を受け入れた。

12. パワハラを理由とした更新時の誓約書提出

○内 容

相談者は、1年契約の契約社員として、約20年勤務しているが、今回の更新にあたって会社から、誓約書の提出を求められているが、納得できないとして、相談に来所した。

○あっせん結果

センターが会社側から事情を聴取したところ、会社は「誓約書を求めた理由は、相談者が同僚に対してパワハラを行なっているとの苦情があったため」とのことであった。

相談者には覚えがなかったため、センターは会社側に、日時・相手方等の具体的な事実の提示を求めたが、会社は、相談者からの仕返し等を理由として、回答を拒否したため、センターから「具体的な事実の提示がなければ、相談者も反省のしようがなく、誓約書を出す必要も無い」ことを申し入れた。

その後、労使双方の調整を行った結果、会社から相談者宛に一方向的に注意書を出し、契約は従前同様の条件で更新することになった。

(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。)

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進み、非正規労働者の割合が増加しているが、とりわけ、パート労働者の占める割合が高くなっている。企業においては、パート労働者の勤続年数の長期化や就業意識の変化から、基幹的な戦力として活用する動きも出ている。こうした中、平成20年4月には、「短時間労働者の雇用管理の改善等に関する法律（パート労働法）」が改正施行され、パート労働者の処遇改善や適正な雇用管理が一層求められている。

しかし、労働相談情報センターの労働相談では、法知識の不足や、適正な雇用管理がなされていないことでのトラブルも目立っている。また、職場のいじめ、セクハラなど、深刻な相談もある。

「パート」と呼ばれても、勤務時間の長さや裁量の範囲など、現実には正社員と何ら変わるところがない場合も多い。

〈平成22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7,667件で、21年度より283件（3.8%）増加した。（第1表）
- (2) 男女別では、女性4,561件（59.5%）、男性3,106件（40.5%）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」「卸売業、小売業」「宿泊業、飲食サービス業」「医療、福祉」など、対人サービスを主とする産業分野からの相談比率が高い。（第4表）
- (4) 相談内容では、「賃金不払」（21年度1,462項目→21年度1,541項目）が最も多く、以下、「解雇」（21年度1,697項目→21年度1,503項目）、「退職」（21年度911項目→22年度1,270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17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
労働相談 総 計	48,792件 (9.1)	55,700件 (14.2)	54,669件 (△1.9)	54,933件 (0.5)	55,082件 (0.3)	52,196件 (△5.2)
パート・ アルバイト 相談件数	3,811件 (9.9) [7.8]	4,493件 (17.9) [8.1]	3,921件 (△12.7) [7.2]	7,672件 (95.7) [14.0]	7,384件 (△3.8) [13.4]	7,667件 (3.8) [14.7]

() は対前年度比 [] は構成比

第2表 男女別／労使別・パート・アルバイト労働相談件数 上段：全体の労働相談件数

下段：パート・アルバイト労働相談件数

	計	男性	女性	労働者	使用者	その他
労働相談	52,196件	28,168件	24,028件	39,635件	9,455件	3,106件
総計	[100.0]	[54.0]	[46.0]	[75.9]	[18.1]	[6.0]
パート・ アルバイト 相談件数	7,667件	3,106件	4,561件	6,244件	1,257件	166件
	[100.0]	[40.5]	[59.5]	[81.4]	[16.4]	[2.2]

[] は構成比

第3表 規模別・パート・アルバイト労働相談件数 上段：全体の労働相談件数

下段：パート・アルバイト労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他 ・不明
労働相談	52,196件	12,797件	5,767件	4,440件	8,326件	20,866件
総計	[100.0]	[24.5]	[11.0]	[8.5]	[16.0]	[40.0]
パート・ アルバイト 相談件数	7,667件	1,904件	653件	363件	1,096件	3,651件
	[100.0]	[24.8]	[8.5]	[4.7]	[14.3]	[47.6]

[] 内は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、計と一致しない）

第4表 産業別・パート・アルバイト労働相談件数 上段：全体の労働相談件数

下段：パート・アルバイト労働相談件数

合計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
52,196件 [100.0]	1,680件 [3.2]	4,449件 [8.5]	3,565件 [6.8]	1,793件 [3.4]	5,613件 [10.8]	1,170件 [2.2]	626件 [1.2]
パート・ アルバイト 相談件数 7,667件 [100.0]	153件 [2.0]	360件 [4.7]	145件 [1.9]	174件 [2.3]	1,179件 [15.4]	75件 [1.0]	68件 [0.9]
	宿泊業、 飲食サービス業	教育、 学習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）		その他	不明
	2,594件 [5.0]	1,281件 [2.5]	3,948件 [7.6]	11,842件 [22.7]		2,101件 [4.0]	11,534件 [22.1]
	1,142件 [14.9]	204件 [2.7]	628件 [8.2]	2,111件 [27.5]		164件 [2.1]	1,264件 [16.5]

[] 内は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、合計と一致しない）

第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	12,403 [100.0]	10,048	2,075	280
労働組合及び労使関係	195 [1.6]	144	50	1
労働条件	8,707 [70.2]	6,938	1,596	173
就業規則	148 [1.2]	101	40	7
労働契約	942 [7.6]	784	133	25
労働条件変更	683 [5.5]	533	140	10
配転・出向	69 [0.6]	57	10	2
賃金情報	40 [0.3]	35	5	0
賃金不払	1,541 [12.4]	1,221	280	40
賃金その他	391 [3.2]	331	58	2
退職金	144 [1.2]	99	42	3
労働時間	270 [2.2]	221	45	4
休日	21 [0.2]	15	5	1
休暇	634 [5.1]	546	79	9
休業	180 [1.5]	136	42	2
休職・復職	114 [0.9]	92	22	0
安全衛生	97 [0.8]	81	15	1
服務・懲戒	74 [0.6]	64	10	0
解雇	1,503 [12.1]	1,168	317	18
雇止め	353 [2.8]	270	79	4
退職	1,270 [10.2]	992	253	25
定年制	10 [0.1]	5	0	5
女性	83 [0.7]	72	5	6
育児休業	23 [0.2]	20	2	1
介護休業	10 [0.1]	7	2	1
その他	107 [0.9]	88	12	7
労働福祉	1,227 [9.9]	1,046	146	35
雇用保険	687 [5.5]	587	80	20
労災保険	156 [1.3]	125	29	2
健保・年金	365 [2.9]	320	34	11
教育・訓練	10 [0.1]	8	1	1
福利厚生	7 [0.1]	4	2	1
その他	2 [0.0]	2	0	0
人間関係	1,222 [9.9]	1,071	138	13
職場の嫌がらせ	785 [6.3]	678	98	9
セクシュアルハラスメント	144 [1.2]	125	18	1
その他	293 [2.4]	268	22	3
その他の問題	1,052 [8.5]	849	145	58
雇用関連	308 [2.5]	246	39	23
企業再編	12 [0.1]	12	0	0
企業倒産	42 [0.3]	32	3	7
偽装請負	0 [0.0]	0	0	0
損害賠償・慰謝料	320 [2.6]	254	56	10
税金	109 [0.9]	89	17	3
障害者	36 [0.3]	21	14	1
高齢者	22 [0.2]	18	3	1
派遣関連	29 [0.2]	25	1	3
その他	174 [1.4]	152	12	10

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

〈パート・アルバイト関連のあっせん事例〉

【事例1】 採用内定の取消し

相談者は、日勤の清掃員募集に応募し面接を受けた。面接の翌日に電話で合格通知を受け、その後、業務説明会に出席し、雇用契約書に署名捺印して会社に提出した。しかし、採用日の5日前に会社から電話があり「採用を取り消す」と言われた。理由は「親会社からの指令である」としか説明されず、このような会社の対応に納得できず、相談に来所した。

センターが担当部長から事情を聴取したところ、部長は「親会社が契約を取れなかったため、やむを得ず採用を中止した。朝勤には他の仕事もあるが、日勤にはない。相談者には、迷惑をかけたと思い、菓子折りを持って自宅の駅まで謝罪に行き、交通費・作業靴代も支払っており、十分に対応したと思っている」と主張した。また「これ以上の対応は、人事部門になる」とのことだった。

このため、センターから人事に連絡し、採用内定取消しの法理について説明したところ、会社側は内容を理解し、解決金として解雇予告手当相当額の支払を認め、相談者もこれを了承した。

【事例2】 退職証明及び給料明細の不交付

相談者は、4年間パートとして、建物清掃の業務に一人で従事していた。会社が新年度の契約を落札できなかったため、他の現場の紹介を依頼したが、相談者が通える現場が無く紹介できないと言われ、仕方なく年度末で退職した。

退職により当面収入がなくなるので、居住する都営住宅の家賃減額の手続きを行なうために必要な「退職証明」と最終月の給料明細を至急発行するよう会社に請求したが、社長が確認すると言ったまま、その後電話に出なくなってしまい困って相談に来所した。

センターから社長に連絡したところ、社長は「相談者から請求はあったが、事務処理上のミスや担当者の勘違いがあって、かなり遅れてしまった。相談者には、大変申し訳ないことをしたが、故意に遅らせたわけではない」として、早急に発送するとの回答があり、数日後、相談者から書類を受領したとの連絡があった。

【事例3】 ペナルティーとしての勤務シフトの減少

相談者は、接客業務のパートとして勤務している。週5～6日、勤務シフトに組まれていたが、突然店長から「ペナルティーとしてシフトを減らす」と言われ、月に4・5日しか入れてもらえなくなった。相談者は、本社を訪問して待遇の改善を求めたが、会社に対応してもらえないため、勤務シフトの回復とシフト減による減収分の補償を求めたいとして、相談に来所した。

センターが会社側から事情を聴取したところ、会社は「相談者の接客態度に問題があり、注意しても素直に認めないことが理由である」と主張した。

センターから「仮に会社の主張どおりだとしても、相談者の行為がなぜ問題であり、どう改善してほしいのかを丁寧に説明し、本人の理解を得ることが大切ではないのか」と伝え、その上で「本人同意のない労働条件の一方的な引き下げは、不利益変更となり問題があるので賃金補償が出来ないか」検討を依頼した。

労使双方との調整を行った結果、勤務シフトが回復し、減収分も補償されることとなった。また、今回の会社側の対応に行きすぎがあったとして、会社側から相談者に対して謝罪の意が示された。

【事例4】 急な退職による賃金不払い

相談者は、アルバイトで入社したが、職場が分煙でなく職場環境がよくなかったため、数日勤務後、営業担当にタバコが苦手なことを説明し、退職を申し出たところ、担当が渋々認めた。その後、支払日になっても2日分の賃金が支払われないため、何度も請求したが、会社からは連絡すらなかったため、相談に来所した。

センターが会社側から事情を聴取したところ、会社は「タバコが苦手なことは入社前に言うべきであり、突然退職するのは常識がない。そのため、相談者からの請求には、全く回答しなかった」と主張した。

センターから、賃金の支払い義務及び健康増進法などを説明して支払いを求めたところ、会社から支払うとの回答が得られた。

2 派遣労働相談

【派遣関連の職場トラブルの特徴】

派遣労働者を取り巻く状況は年々変化している。

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

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）されている。

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・改正されてきたが、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、単純な事務や業務から高度な専門的知識を必要とするものまで広範囲にわたる。また、名目上は「業務請負契約」であるが、現実には仕事先の完全な指揮命令下に置かれるという「偽装請負」もある。

〈平成22年度の派遣労働相談の傾向〉

- (1) 派遣に関する労働相談は2,691件で、21年度より85件（△3.1%）減少した。
（第6表）
- (2) 男女別では、男性1,109件（41.2%）、女性1,582件（58.8%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者2,060件（76.6%）、使用者553件（20.5%）、その他78件（2.9%）となっている。
- (4) 産業別では、「サービス業」で879件（32.7%）が最も多く、次いで、「情報通信業」650件（24.2%）となっており、2つで全体の6割近くを占めている。
（第8表）
- (5) 相談内容では、「労働契約」（21年度374項目→22年度729項目）が最も多く、以下、「雇止め」（21年度363項目→22年度539項目）、「派遣関連」（21年度474項目→22年度428項目）、「職場の嫌がらせ」（21年度627項目→22年度422項目）、「休業」（21年度79項目→22年度359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17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
労働相談 総 計	48,792件 (9.1)	55,700件 (14.2)	54,669件 (△1.9)	54,933件 (0.5)	55,082件 (0.3)	52,196件 (△5.2)
派 遣 労働相談 件 数	2,557件 (36.4) [5.2]	4,653件 (82.0) [8.4]	4,307件 (△7.4) [7.9]	4,093件 (△5.0) [7.5]	2,776件 (△32.2) [5.0]	2,691件 (△3.1) [5.2]

() は対前年度比 [] は構成比

第7表 規模別・派遣労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：派遣労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他 ・不明
労働相談 総 計	52,196件 [100.0]	12,797件 [24.5]	5,767件 [11.0]	4,440件 [8.5]	8,326件 [16.0]	20,866件 [40.0]
派 遣 労働相談	2,691件 [100.0]	329件 [12.2]	145件 [5.4]	46件 [1.7]	743件 [27.6]	1,428件 [53.1]

[] 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
52,196件 [100.0]	1,680件 [3.2]	4,449件 [8.5]	3,565件 [6.8]	1,793件 [3.4]	5,613件 [10.8]	1,170件 [2.2]	626件 [1.2]
派 遣 労働相談 件 数 2,691件 [100.0]	36件 [1.3]	96件 [3.6]	650件 [24.2]	46件 [1.7]	67件 [2.5]	123件 [4.6]	3件 [0.1]
	宿泊業、 飲食サービス業	教育、 学習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）		その他	不 明
	2,594件 [5.0]	1,281件 [2.5]	3,948件 [7.6]	11,842件 [22.7]		2,101件 [4.0]	11,534件 [22.1]
	14件 [0.5]	16件 [0.6]	80件 [3.0]	879件 [32.7]		129件 [4.8]	552件 [20.5]

[] 内は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、合計と一致しない）

第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	4,637 [100.0]	3,523	977	137
労働組合及び労使関係	146 [3.1]	128	17	1
労働条件	2,745 [59.2]	2,100	592	53
就業規則	9 [0.2]	6	3	0
労働契約	729 [15.7]	509	200	20
労働条件変更	59 [1.3]	55	2	2
配転・出向	27 [0.6]	18	9	0
賃金情報	3 [0.1]	0	3	0
賃金不払	125 [2.7]	113	12	0
賃金その他	52 [1.1]	42	9	1
退職金	5 [0.1]	3	2	0
労働時間	36 [0.8]	30	6	0
休日	4 [0.1]	4	0	0
休暇	89 [1.9]	82	6	1
休業	359 [7.7]	268	83	8
休職・復職	23 [0.5]	23	0	0
安全衛生	17 [0.4]	17	0	0
服務・懲戒	5 [0.1]	4	1	0
解雇	275 [5.9]	197	77	1
雇止め	539 [11.6]	387	139	13
退職	144 [3.1]	133	9	2
定年制	0 [0.0]	0	0	0
女性	84 [1.8]	81	3	0
育児休業	102 [2.2]	86	13	3
介護休業	0 [0.0]	0	0	0
その他	59 [1.3]	42	15	2
労働福祉	270 [5.8]	228	27	15
雇用保険	120 [2.6]	103	9	8
労災保険	28 [0.6]	23	5	0
健保・年金	119 [2.6]	100	13	6
教育・訓練	3 [0.1]	2	0	1
福利厚生	0 [0.0]	0	0	0
その他	0 [0.0]	0	0	0
人間関係	736 [15.9]	449	238	49
職場の嫌がらせ	422 [9.1]	293	106	23
セクシュアルハラスメント	176 [3.8]	89	66	21
その他	138 [3.0]	67	66	5
その他の問題	740 [16.0]	618	103	19
雇用関連	106 [2.3]	99	7	0
企業再編	3 [0.1]	3	0	0
企業倒産	5 [0.1]	5	0	0
偽装請負	8 [0.2]	8	0	0
損害賠償・慰謝料	94 [2.0]	80	14	0
税金	1 [0.0]	1	0	0
障害者	0 [0.0]	0	0	0
高齢者	3 [0.1]	3	0	0
派遣関連	428 [9.2]	345	66	17
その他	92 [2.0]	74	16	2

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

<派遣労働関連のあっせん事例>

【事例1】 産休終了時点の雇止め

相談者は、3か月契約を更新し、3年以上同一の派遣先に勤めていた。産休を取得し、引き続き育児休業を申請したが、派遣元から拒否され、産休終了時点での雇止めを通告された。派遣先の他の「請負社員」は、一時契約を中断し、その後職場に復帰しており、相談者が育児休業を取得できないのは納得できないとして、相談に来所した。

センターが派遣元から事情を聞いたところ、派遣元は「相談者とは3か月の雇用契約であり、育児休業法の解釈では対象外となるため、問い合わせに対し、就業規則どおり回答した」と主張した。

センターから、派遣元に対して、相談者は長期に渡り更新を繰り返し、妊娠しなければ契約継続していた見込みが高く、産休終了時点の雇止めは、男女雇用機会均等法が禁止する「妊娠・出産を理由とする解雇」に該当する可能性があることを指摘し、これまでの相談者の働きぶりや派遣元への貢献などを鑑み、育児休業の取得について配慮を求めた。また、登録型派遣では、復職先が元の派遣先である必要は無く、復職時に派遣先が見つからない場合も、育児休業の取得に影響がないことを説明したところ、派遣元は、相談者の育児休業取得を承認することとした。

【事例2】 派遣労働者の中途解約

相談者は、3か月契約により派遣就労していたが、派遣元から「派遣先の評判が悪い」との理由で、中途解約を通告された。また、次の派遣先の紹介も出来ないとも言われている。

このため、相談者は、契約期間中の賃金補償を求めたいとして、相談に来所した。

センターが派遣元から事情を聴取したところ、派遣元は「相談者の営業担当が派遣業界に転職したばかりで、派遣法の知識に乏しく、派遣先の言うがままに解雇しようとした」とのことで、「契約満了日までの賃金を100%補償する」との回答を受け、相談者も納得し合意した。

【事例3】 人間関係のトラブルを原因とした更新拒否（雇止め）

相談者は、数回の契約を更新をしながら1年半を超えて派遣で働いてきた。今回の契約が切れる1か月前に、派遣元の営業から「次回の更新はしない」と言われた。雇止めになる理由が思い当たらないので、営業に理由を問いただしたが、きちんとした説明が得られなかったとして、相談に来所した。

センターが派遣元から事情を聴取したところ、派遣元は「相談者は同僚と人間関係のトラブルが若干あり、営業に苦情がきていたことや、派遣先の内規に従わずにトラブルになったこと、により営業が雇止めの判断をした」とのことだった。

センターから、派遣元に「これらの点について相談者がこれまで具体的に注意を受けていなかったこと、同僚とのトラブルについて事情を確認することなく一方的に相談者に落ち度があると判断し、更新拒否したことは会社の対応として問題がある」ことなどを説明した。

派遣元からは「対応に落ち度が無いわけではないと認識しているので、相談者に改めてもらう部分は改めてもらうことを条件にもう一度関係者の調整を図りたい」と回答があった。

その後、相談者と派遣元(営業担当)、派遣先で再度話し合った結果、1か月契約を更新することでまとまった。

【事例4】 急な退職による賃金不払

相談者は、派遣先でプレスの仕事を4か月していたが、社長からいじめに遭ったため、何も言わずに辞めてしまった。その後、最後の1か月分の賃金が支払われなかったため、何度も催促したが払ってもらえないとして、相談に来所した。

センターが社長から事情を聞いたところ、社長は「相談者は、無断欠勤してそのまま辞めてしまった。連絡があったときに、直接会って話がしたいと申し入れたが断られたため、支払いを保留していた」とのことだった。

センターから、未払賃金を支払うよう促したところ、社長は「支払義務のあることは承知しており、直ぐに支払う」ことを約束した。数日後、相談者から「口座に振り込まれた」との連絡があった。

3 外国人労働相談

【外国人関連の職場トラブルの特徴】

外国人関連の相談は、5年間、2千件を超える水準だったが、平成22年度は、大幅に減少している。

相談者の国籍は様々だが、会話の問題、習慣や考え方の違い、労働慣行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。

最近では「労働者が日本人で、使用者が外国人」というケースも見かけられるようになってきた。資格外活動許可を受けてアルバイトをする留学生が、賃金不払に遭うという案件も少なくない。

〈平成22年度に外国人労働相談窓口の設置されている労働相談情報センター〉

東京都は外国人労働者の労働問題の解決およびトラブルの未然防止のため、労働相談情報センターに外国人労働相談窓口を設けるとともに、日本で働く外国人労働者ハンドブック（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〉

平成9年度からは、外国人相談者の国籍の広がりに対応するため、多言語の通訳を派遣する制度を導入した。

各事務所からの要請を受け、労働相談情報センター[飯田橋]が、委託契約した会社から通訳が派遣される。通訳派遣制度での対応言語は、スペイン語、ポルトガル語、ハンデル、タイ語、ペルシャ語の原則5か国語であり、その他の言語については、必要性に応じて対処することになっている。

〈平成22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1,289件で、21年度より916件（△41.5%）減少した。（第10表）
- (2) 産業別では、一般の相談に比べると、「製造業」「教育・学習支援」「宿泊業、飲食サービス業」などの業種での割合が高くなっている。（第12表）
- (3) 相談内容では、「退職」（21年度565項目→22年度380項目）が最も多く、以下、「解雇」（21年度322項目→22年度253項目）、「賃金不払」（21年度477項目→22年度212項目）となっている。（第13表）
- (4) 国籍別では、「中国」（21年度613件→22年度361件）が最も多く、以下、「韓国」（21年度183件→22年度98件）、「アメリカ」（21年度191件→22年度90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17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
労働相談 総 計	48,792件 (9.1)	55,700件 (14.2)	54,669件 (△1.9)	54,933件 (0.5)	55,082件 (0.3)	52,196件 (△5.2)
外 国 人 相談件数	2,356件 (18.1) [4.8]	2,157件 (△8.4) [3.9]	2,624件 (21.7) [4.8]	2,172件 (△17.2) [4.0]	2,205件 (1.5) [4.0]	1,289件 (△41.5) [2.5]

() 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	52,196件 [100.0]	12,797件 [24.5]	5,767件 [11.0]	4,440件 [8.5]	8,326件 [16.0]	20,866件 [40.0]
外 国 人 相談件数	1,289件 [100.0]	339件 [26.3]	165件 [12.8]	68件 [5.3]	139件 [10.8]	578件 [44.8]

[] 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
52,196件 [100.0]	1,680件 [3.2]	4,449件 [8.5]	3,565件 [6.8]	1,793件 [3.4]	5,613件 [10.8]	1,170件 [2.2]	626件 [1.2]
外 国 人 相談件数	10件 [0.8]	269件 [20.9]	119件 [9.2]	2件 [0.2]	101件 [7.8]	55件 [4.3]	0件 [0.0]
1,289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
	2,594件 [5.0]	1,281件 [2.5]	3,948件 [7.6]	11,842件 [22.7]		2,101件 [4.0]	11,534件 [22.1]
	161件 [12.5]	155件 [12.0]	66件 [5.1]	101件 [7.8]		27件 [2.1]	223件 [17.3]

[] 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	1,990 [100.0]	1,291	469	230
労働組合及び労使関係	92 [4.6]	55	36	1
労働条件	1,260 [63.3]	871	261	128
就業規則	10 [0.5]	2	3	5
労働契約	82 [4.1]	51	19	12
労働条件変更	60 [3.0]	50	9	1
配転・出向	40 [2.0]	29	9	2
賃金情報	4 [0.2]	0	2	2
賃金不払	212 [10.7]	156	46	10
賃金その他	36 [1.8]	30	3	3
退職金	16 [0.8]	11	1	4
労働時間	11 [0.6]	6	3	2
休日	2 [0.1]	2	0	0
休暇	22 [1.1]	20	2	0
休業	6 [0.3]	6	0	0
休職・復職	4 [0.2]	4	0	0
安全衛生	4 [0.2]	2	2	0
服務・懲戒	3 [0.2]	3	0	0
解雇	253 [12.7]	169	79	5
雇止め	45 [2.3]	37	0	8
退職	380 [19.1]	243	75	62
定年制	0 [0.0]	0	0	0
女性	8 [0.4]	7	1	0
育児休業	40 [2.0]	31	0	9
介護休業	0 [0.0]	0	0	0
その他	22 [1.1]	12	7	3
労働福祉	267 [13.4]	134	62	71
雇用保険	65 [3.3]	45	14	6
労災保険	163 [8.2]	63	42	58
健保・年金	36 [1.8]	24	6	6
教育・訓練	1 [0.1]	0	0	1
福利厚生	1 [0.1]	1	0	0
その他	1 [0.1]	1	0	0
人間関係	139 [7.0]	112	25	2
職場の嫌がらせ	116 [5.8]	93	22	1
セクシュアルハラスメント	11 [0.6]	9	1	1
その他	12 [0.6]	10	2	0
その他の問題	232 [11.7]	119	85	28
雇用関連	128 [6.4]	53	60	15
企業再編	2 [0.1]	1	1	0
企業倒産	12 [0.6]	9	0	3
偽装請負	0 [0.0]	0	0	0
損害賠償・慰謝料	12 [0.6]	11	1	0
税金	16 [0.8]	10	4	2
障害者	19 [1.0]	9	10	0
高齢者	1 [0.1]	1	0	0
派遣関連	10 [0.5]	2	3	5
その他	32 [1.6]	23	6	3

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

第14表 国籍別・外国人相談者の内訳

国 籍	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
中 国	559件[25.9] (0.2)	695件[26.5] (24.3)	510件[23.5] (△26.6)	613件[27.8] (20.2)	361件[28.0] (△41.1)
韓 国	160件[7.4] (3.2)	293件[11.2] (83.1)	327件[15.1] (11.6)	183件[8.3] (△44.0)	98件[7.6] (△46.4)
フィリピン	147件[6.8] (22.5)	31件[1.2] (△78.9)	88件[4.1] (183.9)	104件[4.7] (18.2)	24件[1.9] (△76.9)
イ ン ド			25件[1.2] (-)	22件[1.0] (△12.0)	19件[1.5] (△13.6)
イ ラ ン	3件[0.1] (△82.4)	7件[0.3] (133.3)			
バングラデシュ	61件[2.8] (221.1)	17件[0.6] (△72.1)			
マレーシア	3件[0.1] (200.0)	0件[0.0] (△100.0)			
パキスタン	2件[0.1] (△95.7)	33件[1.3] (1,550.0)			
他のアジア			169件[7.8] (-)	247件[11.2] (46.2)	123件[9.5] (△50.2)
アメリカ	169件[7.8] (△42.7)	258件[9.8] (52.7)	294件[13.5] (14.0)	191件[8.7] (△35.0)	90件[7.0] (△52.9)
カナダ	42件[1.9] (△48.1)	115件[4.4] (173.8)	55件[2.5] (△52.2)	63件[2.9] (14.5)	45件[3.5] (△28.6)
中南米の国			43件[2.0] (-)	72件[3.3] (67.4)	19件[1.5] (△73.6)
イギリス	113件[5.2] (48.7)	58件[2.2] (△48.7)	104件[4.8] (79.3)	37件[1.7] (△64.4)	28件[2.2] (△24.3)
欧 州			197件[9.1] (-)	305件[13.8] (54.8)	83件[6.4] (△72.8)
アフリカ			28件[1.3] (-)	76件[3.4] (171.4)	2件[0.2] (△97.4)
オセアニア			21件[1.0] (-)	15件[0.7] (△28.6)	12件[0.9] (△20.0)
その他の国	387件[17.9] (101.6)	475件[18.1] (22.7)			
国籍未確認	247件[11.5] (152.0)	336件[12.8] (36.0)	311件[14.3] (△7.4)	277件[12.6] (△10.9)	385件[29.9] (39.0)
そ の 他	264件[12.2] (△62.2)	306件[11.7] (15.9)			
計	2,157件 [100.0] (△8.4)	2,624件 [100.0] (21.7)	2,172件 [100.0] (△17.2)	2,205件 [100.0] (1.5)	1,289件 [100.0] (△41.5)

上段[]は構成比(※項目ごとに四捨五入を行ったため、計と一致しない) 下段()は対前年度比
システムの変更により平成20年度から、国籍の集計区分を整理した

<外国人労働相談のあっせん事例>

【事例1】 セクシュアルハラスメントを理由とした即日解雇

相談者は、飲食店の洗い場で働いていたが、セクシュアルハラスメント（同僚女性の手を触ったこと）を理由に即日解雇された。触ったことは認めるが、解雇には納得がいけない。復職を求めたいが、無理ならば解雇予告手当の支払を求めたいとして、相談に来所した。

センターから会社側に事情を聞いたところ、会社側は「エレベーター内で手を握られたという同僚女性からの訴えがあり、相談者に確認したところ、事実を認めた。また、女性に何度も電話していたことも判明しているので、相談者には辞めてもらった」とのことだった。

センターから、「会社の対応は、過剰反応とも思われ、処分として即日解雇は重すぎるのではないかと伝え、再検討できないか打診したところ、最終的に会社から「同じ店舗への復職は難しいが、他の店舗での復職は可能」との提示があり、相談者も合意した。

【事例2】 顧客からのクレームによる解雇

相談者は、コンビニでアルバイトをしていたが、店長から「辞めてほしい」と言われた。接客態度についてのクレームを受けたことが理由のようだが、次の仕事を見つける時間がほしいとして、相談に来所した。

センターから店長に対して、「1回のクレームでの解雇は、解雇権濫用にあたる可能性が高い」ことを指摘し、復職の検討を依頼した。また、復職できない場合は、解雇予告手当の支払いが必要なことも伝えた。

その後、店長から「相談者が母国語でレジ内でおしゃべりをしていたことについて、お客からクレームが入った。マニュアルにも書いてあり、注意もしていたが改善が見られなかった。クレームは店にとってダメージが大きく、雇用の継続はできないが、弁護士と相談して、解雇予告手当を支払うこととする」との連絡があった。

相談者は、解雇予告手当の支払があれば、解雇については争わないとのことだったので、予告手当の支払いをもって解決とした。

【事例3】 ビザ延長のための退職証明書等の不交付

相談者は、経営難を理由の退職勧奨を受け、退職した。会社に、最後の給料明細とビザ延長に必要な退職証明書を何度も請求したが発行されなかった。源泉徴収票でも代用できると聞き、源泉徴収票の請求も行なったが、これも発行されなかった。税務署に相談したが、本人から請求するように言われたため、相談に来所した。

センターから会社側に、最後の給料明細及び源泉徴収票を発行するよう求めたところ、「速やかに作成し、直接相談者に送付する」との回答があった。

その後、相談者から、「書類を受領した」との報告を受けた。

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るようになり、労働相談情報センターへの相談も年々増加し、平成21年度以降、7千件を超える相談が寄せられている。

相談内容も、職場の嫌がらせから「体調不良になった」「会社が対応しない」など多岐にわたる。

「職場の嫌がらせ」は、労働問題、メンタル面、人権問題での影響等、多くの問題を含んでいると考えられる。

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

〈平成22年度の職場の嫌がらせ労働相談の傾向〉

- (1) 職場の嫌がらせに関する労働相談は7,049件で、21年度より64件（△0.9%）減少した。（第15表）
- (2) 男女別では、男性3,390件（48.1%）、女性3,659件（51.9%）であった。（第16表）
- (3) 労使別では、労働者5,434件（77.1%）、使用者1,242件（17.6%）、その他373件（5.3%）であった。（第16表）
- (4) 産業別では、「サービス業」が2,040件（28.9%）と最も多く、以下、「医療、福祉」78.9件（11.2%）、「卸売業、小売業」728件（10.3%）、「製造業」688件（9.8%）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17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
労働相談 総 計	48,792件 (9.1)	55,700件 (14.2)	54,669件 (△1.9)	54,933件 (0.5)	55,082件 (0.3)	52,196件 (△5.2)
職場の 嫌がらせ 相談件数	4,916件 (22.5) [10.1]	4,277件 (△13.0) [7.7]	5,258件 (22.9) [9.6]	5,960件 (13.4) [10.8]	7,113件 (19.3) [12.9]	7,049件 (△0.9) [13.5]

() 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：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	52,196件 [100.0]	28,168件 [54.0]	24,028件 [46.0]	39,635件 [75.9]	9,455件 [18.1]	3,106件 [6.0]
職場の 嫌がらせ 相談件数	7,049件 [100.0]	3,390件 [48.1]	3,659件 [51.9]	5,434件 [77.1]	1,242件 [17.6]	373件 [5.3]

[] 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	52,196件 [100.0]	12,797件 [24.5]	5,767件 [11.0]	4,440件 [8.5]	8,326件 [16.0]	20,866件 [40.0]
職場の 嫌がらせ 相談件数	7,049件 [100.0]	1,406件 [20.0]	1,173件 [16.6]	1,090件 [15.5]	1,725件 [24.5]	1,655件 [23.5]

[] 内は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、計と一致しない）

第18表 産業別・職場の嫌がらせ労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：職場の嫌がらせ労働相談件数

合計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
52,196件 [100.0]	1,680件 [3.2]	4,449件 [8.5]	3,565件 [6.8]	1,793件 [3.4]	5,613件 [10.8]	1,170件 [2.2]	626件 [1.2]
職場の 嫌がらせ 相談件数 7,049件 [100.0]	339件 [4.8]	688件 [9.8]	581件 [8.2]	146件 [2.1]	728件 [10.3]	228件 [3.2]	121件 [1.7]
	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
	2,594件 [5.0]	1,281件 [2.5]	3,948件 [7.6]	11,842件 [22.7]		2,101件 [4.0]	11,534件 [22.1]
	253件 [3.6]	227件 [3.2]	789件 [11.2]	2,040件 [28.9]		185件 [2.6]	724件 [10.3]

[] 内は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、合計と一致しない）

第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	11,421 [100.0]	8,230	2,335	856
労働組合及び労使関係	800 [7.0]	542	113	145
労働条件	7,643 [66.9]	5,724	1,606	313
就業規則	436 [3.8]	284	138	14
労働契約	437 [3.8]	320	81	36
労働条件変更	604 [5.3]	466	132	6
配転・出向	336 [2.9]	238	95	3
賃金情報	8 [0.1]	6	1	1
賃金不払	581 [5.1]	456	100	25
賃金その他	260 [2.3]	139	95	26
退職金	194 [1.7]	136	50	8
労働時間	210 [1.8]	150	48	12
休日	12 [0.1]	9	1	2
休暇	291 [2.5]	257	28	6
休業	116 [1.0]	96	20	0
休職・復職	941 [8.2]	690	228	23
安全衛生	124 [1.1]	86	12	26
服務・懲戒	390 [3.4]	298	64	28
解雇	588 [5.1]	465	99	24
雇止め	261 [2.3]	200	58	3
退職	1,544 [13.5]	1,226	301	17
定年制	0 [0.0]	0	0	0
女性	93 [0.8]	53	25	15
育児休業	17 [0.1]	10	1	6
介護休業	17 [0.1]	14	1	2
その他	183 [1.6]	125	28	30
労働福祉	1,090 [9.5]	795	268	27
雇用保険	293 [2.6]	242	44	7
労災保険	236 [2.1]	159	70	7
健保・年金	491 [4.3]	352	128	11
教育・訓練	63 [0.6]	37	25	1
福利厚生	4 [0.0]	2	1	1
その他	3 [0.0]	3	0	0
人間関係	1,117 [9.8]	570	214	333
職場の嫌がらせ	(7,049)	(5,434)	(1,242)	(373)
セクシュアルハラスメント	543 [4.8]	255	122	166
その他	574 [5.0]	315	92	167
その他の問題	771 [6.8]	599	134	38
雇用関連	67 [0.6]	51	14	2
企業再編	3 [0.0]	3	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	398 [3.5]	319	67	12
税金	33 [0.3]	27	6	0
障害者	55 [0.5]	47	8	0
高齢者	28 [0.2]	23	4	1
派遣関連	58 [0.5]	38	12	8
その他	128 [1.1]	90	23	15

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

<職場の嫌がらせ相談のあっせん事例>

【事例1】 同僚の主任からのいじめ

相談者は、スーパーのパートとして勤務しているが、同僚からミスをするたびに厳しく叱責されることや、勤務シフトを勝手に変更されるなどの行為により体調を崩した。その後も同様な行為が繰り返されたため、一層体調が悪化し、契約期間を残して辞めざるを得なくなった。

このような状態になったのは、会社が何の対応もしてくれなかったことが原因であり、通院に要する費用と本来の契約終了日までの賃金の支払いを求めたいとして、相談に来所した。

センターが会社側から事情を聴取したところ、会社側は「相談者の訴えを受けて、当事者及びパート社員から事情を聞いたが、いじめの事実は確認できなかった」とのことだった。

しかし会社に「相談者の体調が思わしくないので、長引かせない方がよい」との認識はあり、年次有給休暇の消化等を含め解決金の支払いに応じるとの回答があり、相談者が了承した。

【事例2】 現場のチーフの嫌がらせが原因の退職

相談者は、ハローワークの紹介で社員食堂で調理補助のパートを始めた。相談者によれば、現場のチーフの言動が乱暴で、指示や注意をするのに皿を投げたり、皿で調理台を叩き威嚇するようなことがあり、全職員が恐れている状況があったとのこと。これ以上働いても不快な思いをするだけだと思い、1か月後の退職を申し出たところ、最初は拒否されたが、何とか退職が認められた。その後、決まっていた出勤日や時間が一方的に削られたため、チーフからの嫌がらせだとして、相談に来所した。

センターが社長から事情を聞いたところ、社長は「複数の現場の経営を一人で管理しており、細かな職場環境のチェックまでは出来ていない。相談者の勤務する現場の運営の一切はチーフに任せていた」とのことだった。

センターから、社長に「契約に基づき決められたシフトを一方的に減らすことは、不利益変更にあたること、また、チーフの職員への対応についても、事実であれば問題がある」ことを説明し、事実確認を依頼した。

その後、労使双方の調整の結果、シフトが減らされた時間の賃金補償をすること、併せて、社長から相談者に不快な思いをさせたことに対する謝罪をすることで双方が合意した。

【事例3】 退職申出による上司からの嫌がらせ

相談者は、正社員として工場の事務職として勤務していたが、父親が入院したため、相談者が家業の手伝いをする事になり、会社を退職せざるを得なくなった。会社に1か月後の退職を申し出て承認されたが、退職までの間、相談者の退職が面白くない直属の上司から、暴言や退職することへの非難を受け、精神的にダメージを負った。また上司は、家業についての悪口や、相談者のプライバシーに関することについて、本人が拒否しているにも関わらず再三話題にし、嫌がらせをした。これらのことが退職後も忘れられず、上司に謝罪を求めたいとして、相談に来所した。

センターから、会社側に相談者の申出の内容を説明し、事情を聴取したところ、会社は「相談者から相談があったが、これほど詳しい内容を伝えられていなかったのできちんとした対応が出来なかった。事実であれば、上司に問題があるので、きちんと調査をし、謝罪すべきことについては謝罪させる」と社内調査を約束した。

その後、会社から「直属の上司が事実を認め、深く反省している。また、相談者に対して書面により謝罪する」との回答があり、相談者がこれを受け入れた。

【事例4】 店長からの継続的な暴言

相談者は、飲食店のパートとして働き始めた直後より、店長から継続的に暴言を受けた苦痛から、出勤できない状態に陥ってしまった。会社にいじめの実態を訴えたが、その対応が不誠実であった。相談者は退職の意向を示しつつ、会社に対して事実を明らかにした上で、店長の処分等を行なってほしいとして、相談に来所した。

センターから、会社側に相談者の要望を伝え事実調査を要請したところ、会社は「調査と並行して従業員教育を行なう。また、事実が明らかになれば、会社規定に則り対処する」とのことだった。

その後、会社から「調査結果から、いじめの事実は確認できなかったが、業務指示の際に誤解を招くようなケースの存在は否定できないと認識している」と回答があった。「また、引き続き従業員には注意喚起を行い、職場環境の改善に努めるとともに、相談者には、退職するのであれば、解決金を支払う」との提示があり、相談者がこれに合意した。

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、上司としての社会的な地位を利用して部下に性的関係を迫るという、いわゆる対価型の案件がある。加害者とされた男性は、当座は事実を否認し、証拠を突きつけられると「あれは純粋な恋愛感情だった」と言い訳をする。こうしたやり取りを続ける中で、セクハラをした側もされた側も、傷を深めていく。

職場での噂話なども、加害者の気がつかないうちに、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、「出社しようとするが、身体が言うことをきかない」という心身の症状を訴える相談者がおり、会社側は「ただの無断欠勤」として、これを処理する。あっせん段階に至って事実を知った会社側が、事の深刻さに頭を抱えることも、しばしばある。

〈平成22年度のセクシュアルハラスメント労働相談の傾向〉

- (1) セクシュアルハラスメントに関する労働相談は1,947件で、21年度より52件（2.7%）増加した。（第20表）
- (2) 男女別では、女性1,210件（62.1%）、男性737件（37.9%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者1,199件（61.6%）、使用者439件（22.5%）、その他309件（15.9%）となっている。
- (4) 産業別では、一般の相談に比べ「サービス業」「情報通信業」「製造業」での相談割合が高くなっている。（第22表）
- (5) セクハラの内容をさらに細分類すると、「環境型」の訴えが（21年度752件→22年度790件）が6年連続の増加し、最も多くなっており、一方「対価型」（21年度429件→22年度471件）も、3年ぶりに増加した。（第20表）

※ セクシュアルハラスメントの相談の件数は、発生の多い少ないという理由だけでなく、問題が顕在化しやすいかどうかによって左右される側面がある。女性の側に、セクハラ行為に対する意識が高く、なおかつ申し立てしやすい環境があれば、件数は上昇する。逆に、泣き寝入りせざるを得ない状況が強ければ、労働問題として顕在化しない。また、セクシュアルハラスメントの相談は長期化する場合が多く、わずかな相談者増でも、相談件数に与える影響が大きい。

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19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
労働相談 総 計		54,669件 (△1.9)	54,933件 (0.5)	55,082件 (0.3)	52,196件 (△5.2)
セクシュアルハラスメント 労働相談件数		2,723件 (6.5) [5.0]	2,091件 (△23.2) [3.8]	1,895件 (△9.4) [3.4]	1,947件 (2.7) [3.7]
相 談 内 容 (重 複 あ り)	対価型、地位利用型セクシュアルハラスメントの相談	1,321件	846件	429件	471件
	環境型セクシュアルハラスメントの相談	520件	682件	752件	790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	361件	173件	111件	355件
	その他・不明	521件	555件	635件	591件

() は対前年度比 [] は構成比

第21表 企業規模別・セクシュアルハラスメント労働相談件数 上段：全体の相談件数
下段：セクシュアルハラスメント労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他 ・不明
労働相談 総 計	52,196件 [100.0]	12,797件 [24.5]	5,767件 [11.0]	4,440件 [8.5]	8,326件 [16.0]	20,866件 [40.0]
セクシュアルハラスメント 相談件数	1,947件 [100.0]	749件 [38.5]	116件 [6.0]	197件 [10.1]	554件 [28.5]	331件 [17.0]

[] 内は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、計と一致しない）

第22表 産業別・セクシュアルハラスメント労働相談件数 上段：全体の相談件数
下段：セクシュアルハラスメント労働相談件数

合 計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
52,196件 [100.0]	1,680件 [3.2]	4,449件 [8.5]	3,565件 [6.8]	1,793件 [3.4]	5,613件 [10.8]	1,170件 [2.2]	626件 [1.2]
セクシュアルハラ スメント 相談件数	50件 [2.6]	217件 [11.1]	326件 [16.7]	38件 [2.0]	71件 [3.6]	10件 [0.5]	9件 [0.5]
1,947件 [100.0]	2,594件 [5.0]	1,281件 [2.5]	3,948件 [7.6]	11,842件 [22.7]	2,101件 [4.0]	11,534件 [22.1]	
	89件 [4.6]	13件 [0.7]	67件 [3.4]	740件 [38.0]	62件 [3.2]	255件 [13.1]	

[] 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】 先輩社員からのセクシュアルハラスメント

相談者は、職場の先輩男性から業務終了後に誘われ、酒食を共にしたところ酔って寝てしまった。その後、自宅に送ってもらったが、男性が自宅に上がりこみ、相談者は着衣を脱がされる被害に遭った。相談者は同僚の女性に相談するとともに、常務にも相談した。常務が先輩男性から聞き取りをしたが、セクシュアルハラスメントの事実を認めなかったため、会社としては、一緒には仕事をさせないことくらいしかできないと言われた。しかし、このまま泣き寝入りはしたくないとして、相談に来所した。

センターが常務に事情を聞いたところ、常務は「全く初めてのケースで、どう対処すべきか戸惑っている。相談者から話を聞いた後、当該男性から聞き取りを行なったところ、自宅に送り家に上がったことは認めたが、セクシュアルハラスメントの事実は真っ向から否認した。しかし、当事者同士が今後、仕事で接触することのないよう配慮するとともに、当該男性には「執拗に酒を勧めたことを注意した。会社の対応が問われる以上、相談者の要望を受けて、何らかの対応を取りたい」とのことだった。

このため、相談者の要望を聞いたところ、「当該男性との接触がなくなったので、勤務上の問題はなくなったが、新たに女性が入社したこともあり、今後こうした問題が起きないように体制作りを会社に求めたい」とのことだった。

センターから会社側に相談者の要望を伝えたところ、会社として、全従業員を対象とした防止研修（講師はセンター職員）の実施、就業規則の整備及び相談マニュアルの作成などに取り組むことになり、相談者も了承した。

【事例2】 社長からのセクシュアルハラスメント

相談者は、仕事で社長と二人になると、卑猥な冗談を言われたり、異性との交際経験を聞かれ、不快に思っていた。相談者に交際相手が居ることが分かると、「会社は辞めるんでしょ」「まだ辞めていなかったの」等、退職を求めるようなことを言われるようになった。このようなことが続き、耐えられないため退職したが、会社から送付された離職票の離職理由が自己都合となっており、納得できない。社長とこれ以上関わりたくないの、セクシュアルハラスメントについては争わないが、退職勧奨を受け退職したのだから、雇用保険の離職理由は会社都合にしてほしいと、相談に来所した。

センターが社長から事情を聞いたところ、社長は「退職を勧めた発言は、冗談のつもりだったが、結果として、退職を勧めたことは事実なので、離職票の訂正には応じる。また、性的な発言については、相談者は明るく対応しており、気にしている様子は無かった」と、セクシュアルハラスメントの認識を持っていなかった。

このため、センターから、相手が不快に感じる性的な言動は、業務上不必要なものであり、悪意が無くてもセクシュアルハラスメントにあたること及びセクシュアルハラスメントに関する使用者の責任について説明し、今後、このようなことが無いよう十分な注意が必要なことを説明した。

【事例3】 セクシュアルハラスメント再発防止の徹底

相談者は、工場内の同じラインで働く男性が体に触ってくるようになり、強く拒絶しても意に介する様子が無く、これ以上我慢できないとして、相談に来所した。

相談者の意向としては「今は加害者の処分は望まず、また報復が嫌なので、現段階で会社から加害者への注意もして欲しくない」とのことで、「会社には、工場全体へのセクシュアルハラスメント防止の注意喚起と意識啓発を徹底してもらいたい」とのことだった。

センターから、会社側に事情を説明するとともに、セクシュアルハラスメントに関する企業の法的責任、企業への不利益、被害者の心理面への影響等について説明した。会社側は「セクシュアルハラスメントは大変重大なことだと受け止めている。出来れば加害者を処罰したいが、被害者が望まないのであれば、それに従う。また、一刻も早く再発防止対策に取り組み、社内全体に通知する。」と約束した。

会社は、全社員にセクシュアルハラスメントの防止を徹底するため、管理職会議での説明、社内通達の発行やリーフレットの配布などを速やかに行なった。

その後、相談者から「セクシュアルハラスメントを受けることは無くなった」とセンターに連絡があった。

【事例4】 セクシュアルハラスメント加害者への退職強要

相談者は、派遣社員の受入れ業務を担当していたが、相談者のセクシュアルハラスメントな言動について、派遣元からの苦情があり、会社の事情聴取に対し「以前も注意を受け気をつけていたのでない。また、発言は軽口や冗談と思うが思い出せない」と回答した。その後、直属上司から「やったことに責任を取れ、辞表を出せ、自宅までとりに行く」など、退職を強要され、精神的に辛くなり休暇で休んでいるとして、相談に来所した。

相談者は、センターの指摘により、セクシュアルハラスメントな言動をしていたことは認め、勤務継続は希望しないが、年次有給休暇取得後の会社都合による退職を求めたいとした。

センターが会社側から事情を聴取したところ、会社側は「派遣社員へのセクシュアルハラスメントな言動があったことを派遣元において、被害者のメール文により確認した。相談者には昨年も同様な行為があり上司から口頭注意している。また、社内調査で、相談者は覚えていないと繰り返すなど反省が無い。これらの状況から直属上司が退職を勧めたものだが、行き過ぎがあったかもしれない。しかし、会社としては、訴訟リスクもあり重大な姿勢で臨まざるを得ず、自主退職が無ければ、就業規則に基づき懲戒処分の予定である」と主張した。

センターから、今回の事案では懲戒解雇は難しいことを説明するとともに、相談者の希望（有給休暇取得後の勧奨退職）を伝え、検討を依頼したところ、会社側が受け入れた。

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係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、職場の人員削減が進み、特定の従業員に多くの仕事と責任が積み重ねられ、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22年度のメンタルヘルス労働相談の傾向〉

- (1) メンタルヘルスに関する労働相談は5,303件で、21年度より124件（2.4%）増加した。（第23表）
- (2) 男女別では、女性2,873件（54.2%）、男性2,430件（45.8%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者3,768件（71.1%）、使用者1,179件（22.2%）、その他356件（6.7%）となっている。
- (4) 産業別では、「サービス業」で1,852件（34.9%）が最も多く、以下、「製造業」657件（12.4%）、「情報通信業」646件（12.2%）、「卸売業、小売業」594件（11.2%）となっている。（第25表）
- (5) 相談内容では、「職場の嫌がらせ」2,393（19.0%）が最も多く、以下、「休職・復職」1,751項目（13.9%）、「退職」1,325項目（10.5%）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17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
労働相談 総 計	48,792件 (9.1)	55,700件 (14.2)	54,669件 (△1.9)	54,933件 (0.5)	55,082件 (0.3)	52,196件 (△5.2)
メンタル ヘルス 相談件数	1,810件 (2.5) [3.7]	2,891件 (59.7) [5.2]	5,946件 (105.7) [10.9]	5,748件 (△3.3) [10.5]	5,179件 (△9.9) [9.4]	5,303件 (2.4) [10.2]

() は対前年度比 [] は構成比

第24表 企業規模別・メンタルヘルス労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：メンタルヘルス労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他 ・不明
労働相談 総 計	52,196件 [100.0]	12,797件 [24.5]	5,767件 [11.0]	4,440件 [8.5]	8,326件 [16.0]	20,866件 [40.0]
メンタル ヘルス 相談件数	5,303件 [100.0]	923件 [17.4]	927件 [17.5]	996件 [18.8]	1,702件 [32.1]	755件 [14.2]

[] 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

合 計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
52,196件 [100.0]	1,680件 [3.2]	4,449件 [8.5]	3,565件 [6.8]	1,793件 [3.4]	5,613件 [10.8]	1,170件 [2.2]	626件 [1.2]
メンタル ヘルス 相談件数	37件 [0.7]	657件 [12.4]	646件 [12.2]	74件 [1.4]	594件 [11.2]	193件 [3.6]	42件 [0.8]
5,303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	
	2,594件 [5.0]	1,281件 [2.5]	3,948件 [7.6]	11,842件 [22.7]	2,101件 [4.0]	11,534件 [22.1]	
	27件 [0.5]	102件 [1.9]	497件 [9.4]	1,852件 [34.9]	127件 [2.4]	455件 [8.6]	

[] 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	12,582 [100.0]	8,760	2,810	1,012
労働組合及び労使関係	687 [5.5]	446	103	138
労働条件	5,886 [46.8]	4,185	1,481	220
就業規則	150 [1.2]	88	62	0
労働契約	415 [3.3]	289	113	13
労働条件変更	280 [2.2]	203	73	4
配転・出向	178 [1.4]	130	46	2
賃金情報	4 [0.0]	3	0	1
賃金不払	233 [1.9]	154	72	7
賃金その他	12 [0.1]	6	5	1
退職金	100 [0.8]	66	34	0
労働時間	151 [1.2]	108	26	17
休日	2 [0.0]	2	0	0
休暇	103 [0.8]	84	18	1
休業	80 [0.6]	74	5	1
休職・復職	1,751 [13.9]	1,257	451	43
安全衛生	116 [0.9]	74	17	25
服務・懲戒	176 [1.4]	127	39	10
解雇	529 [4.2]	359	151	19
雇止め	111 [0.9]	76	35	0
退職	1,325 [10.5]	976	312	37
定年制	1 [0.0]	0	1	0
女性	10 [0.1]	6	3	1
育児休業	8 [0.1]	3	3	2
介護休業	5 [0.0]	3	1	1
その他	146 [1.2]	97	14	35
労働福祉	1,140 [9.1]	872	230	38
雇用保険	361 [2.9]	282	59	20
労災保険	136 [1.1]	92	41	3
健保・年金	638 [5.1]	494	129	15
教育・訓練	4 [0.0]	3	1	0
福利厚生	0 [0.0]	0	0	0
その他	1 [0.0]	1	0	0
人間関係	3,922 [31.2]	2,571	790	561
職場の嫌がらせ	2,393 [19.0]	1,661	508	224
セクシュアルハラスメント	668 [5.3]	385	121	162
その他	861 [6.8]	525	161	175
その他の問題	947 [7.5]	686	206	55
雇用関連	100 [0.8]	82	16	2
企業再編	5 [0.0]	4	1	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	600 [4.8]	449	130	21
税金	25 [0.2]	20	4	1
障害者	45 [0.4]	35	9	1
高齢者	1 [0.0]	0	1	0
派遣関連	31 [0.2]	24	2	5
その他	139 [1.1]	71	43	25

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

7 心の健康相談

【心の健康相談の特徴】

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

労働相談の窓口は、労働問題解決のための相談・あっせんの機能を有しているが、心の問題を抱えた相談者の場合、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が必要とされるケースが少なくないため、こうした体制となっている。

〈平成22年度の心の健康相談の傾向〉

- (1) 心の健康相談は、293件と21年度より54件（△15.6%）減少した。（第27表）
- (2) 年齢別では、30代～40代の相談が多く、全体の6割を超える。（第31表）
- (3) 相談内容は、「心身の不調」と「人間関係」の2項目で6割を超える。（第34表）

第27表 年度別・心の健康相談件数

年 度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
飯田橋	120 件 (34.8)	167 件 (39.2)	144 件 (△3.8)	144 件 (0.0)	160 件 (11.1)	139 件 (△13.1)
大 崎	28 件 (—)	50 件 (78.8)	66 件 (32.0)	29 件 (△56.1)	29 件 (0.0)	24 件 (△17.2)
池 袋	—	11 件 (—)	15 件 (36.4)	23 件 (53.3)	34 件 (47.8)	23 件 (△32.4)
亀 戸	—	9 件 (—)	8 件 (△11.1)	5 件 (△37.5)	11 件 (120.0)	20 件 (81.8)
国分寺	92 件 (8.2)	82 件 (△10.9)	76 件 (△7.3)	88 件 (15.8)	94 件 (6.8)	76 件 (△19.2)
八王子	—	15 件 (—)	2 件 (△86.7)	16 件 (700.0)	19 件 (18.8)	11 件 (△42.1)
計	240 件 (37.9)	334 件 (39.2)	311 件 (△6.9)	305 件 (△1.9)	347 件 (13.8)	293 件 (△15.6)

() は対前年度比

※大崎事務所は平成17年6月、池袋・亀戸・八王子事務所は18年4月より「心の健康相談」を開始した。

第28表 相談者の区分

合 計	本 人	家 族	職場関係者	そ の 他
293 件	266 件	3 件	0 件	24 件
[100.0]	[90.8]	[1.0]	[0.0]	[8.2]

[] 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
293 件	143 件	60 件	90 件
[100.0]	[48.8]	[20.5]	[30.7]

[] は構成比

第30表 性 別

合 計	男 性	女 性
293 件	178 件	115 件
[100.0]	[60.8]	[39.2]

[] 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
293 件	0 件	28 件	91 件	87 件	39 件	22 件	26 件
[100.0]	[0.0]	[9.6]	[31.1]	[29.7]	[13.3]	[7.5]	[8.9]

[] 内は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、合計と一致しない）

第32表 産業別

合 計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
293 件	1 件	29 件	28 件	11 件	24 件	7 件	0 件
[100.0]	[0.3]	[9.9]	[9.6]	[3.8]	[8.2]	[2.4]	[0.0]
	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 （無職等）	不 明
	0 件	12 件	12 件	58 件		46 件	65 件
	[0.0]	[4.1]	[4.1]	[19.8]		[15.7]	[22.2]

[] 内は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、合計と一致しない）

第33表 職務別

合 計	事 務	技術・研究	情報処理 技術者	販売・営業	サービス
293 件 [100.0]	67 件 [22.9]	27 件 [9.2]	26 件 [8.9]	23 件 [7.8]	8 件 [2.7]
	労務作業	管理職・ 事業主	その他	不 明	無職・失業
	7 件 [2.4]	5 件 [1.7]	39 件 [13.3]	17 件 [5.8]	74 件 [25.3]

[] は構成比

第34表 内容別（重複あり）

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
475項目 [100.0]	192項目 [40.4]	134項目 [28.2]	88項目 [18.5]	3項目 [0.6]	13項目 [2.7]	45項目 [9.5]

[] 内は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、合計と一致しない）

【専門相談員による「心の健康相談」の事例】

ケース1：人格否定の発言を繰り返され自信を失くした20代男性

転職先で厳しい上司に出会い「社会常識がない」、「精神的におかしい」等、人格を否定される発言を連日受けたため、萎縮し、そのせいでミスが増えてさらに叱責を受けるといふ悪循環に陥り、出社する意欲を失った。

上司に辞意を申し出たが受け付けてもらえず、「鍛え直してやるから病院に行くように」と言われ、受診した。医師からは、「精神的に問題はない。会社を辞めた方がよい」と言われたとのこと。

転職前の職場での実績や、今の職場へ転職したときの自分の気持ちを振り返りながら、現在の会社を退職する決意を固め、労働相談を利用することになった。

ケース 2 : セクハラ被害にあった 20 代女性

会社の上司からセクシュアルハラスメントを受け、センターの労働相談を受けた。弁護士とも相談した結果、会社を辞める決意をした。上司からの謝罪を求めて「あっせん」を受けることを考えているが、不眠等の心身の不調が出現した。

好きな仕事であり、夢を追って熱心に取り組んできたなかでの出来事であり、受けたショックは相当に大きかったため、上司と会社に対する怒りの感情を制御することは難しく、被害を公表してでも社会に訴えたいと、リスクを伴う行動を衝動的に起こす勢いであった。

相談を進めるうちに落ち着きを取り戻し、自分の夢と再び向き合うようになった。新しい仕事を得て、安全で納得のいく「あっせん」を行いながら、再び頑張っていくと気持ちを切り換えた。

ケース 3 : 仕事で不当な扱いを受け続けたと訴える 30 代女性

転職を繰り返す中で、遅くまで残業させられ遅刻すると解雇されてきたこと、はっきり方向性を示してくれないので仕事ができなかったこと、診療内科でもうまく話を通じなかったことなど、今までどんなに不当な扱いを受け続けてきたかを訴えた。

面接の中で、考えと気持ちがつながらず、上手く自分のことを人に伝えられない苦しみに触れ、こころが整理された。久しぶりに家の大掃除と片付けをし、自分らしい仕事の意味を見いだした。心療内科で受けた心理検査の結果も対人関係で生かしているとうと前向きな姿勢になり、今後は、自己表現はサークル活動のなかで、仕事は自分に無理のない形で、再出発することとした。

ケース 4 : 正社員の職につけず焦りを感じた 20 代男性

大学卒業時、体調を崩して就職活動が遅れたため、派遣・アルバイトを繰り返してきたが、まもなく三十代を迎える。最近また職を失ったが、実家の家族には迷惑をかけられない。相談者は、しっかりした自分でありたいという気持ちと年齢や経済的な面から焦りを強く感じていた。

相談者は、就職活動も誠実に努力する姿勢を持っており、結果が得られるまでの苦しい時間は、自分だけで抱えずに、家族や周囲の人との関係を作っていきたいという前向きな気持ちを一緒に確認した。

ケース 5 : 働くことに恐れを感じて悩んだ 30 代男性

長時間労働が続き、叱責や残業強制が日常化し体調を崩した。拘束力の少ない派遣の仕事に転職したが、改めて正社員の道をと思いながらも再就職について恐怖心を感じ不安が拭えない。

「働くこと」「職場という場」について、一緒に話し合いながら、自分は決して働くことが嫌なのではないこと、周囲のペースを押しつけられるのではなく、一つ一つ納得しながら仕事をしたいという自分の価値観を大切にして、将来を前向きに検討するという気持ちを整理できた。

ケース6：毎日理不尽に怒鳴られることに耐えられない30代女性

専門職として真面目に仕事をこなしていたが、上司の交替によって職場環境が変わり、日々の業務で怒鳴られ、私的な用事を断ると無能呼ばわりされるなど、納得できない思いを募らせていた。同僚たちは同情してくれたが、それぞれが自分の仕事に忙しく、事態は改善されず、ついに我慢の限界を超えて早退、欠勤が続くようになり、ますます関係が悪化した。今後どうしたらいいか、気持ちの整理が全くつかないと、不安を抱え、退職するしかないと思いつめていた。

面接の中で、心療内科への通院を勧め、診察を受けた結果、しばらく休養することになった。これからのことは少し時間をかけて結論を出すようになるようになり、落ち着きを取り戻した。

ケース7：会社から理不尽な対応をされた40代男性

店長となって2年半たったときに、部下として配属された社員に人間関係や業務命令に従わないなどの問題があり、再三指導をしても態度を改めなかった。本社の人事と話し合っていたにも関わらず、突然その部下のミスの責任をとらされて異動、降格等の処分を受けた。その結果、仕事への意欲をなくしうつ状態になった。

これまで責任ある立場の者として、会社にはセクシュアルハラスメント問題や社会保険への加入問題などを指摘しつつも、仕事に対しては誠意をもって勤務をしてきた。現在の不遇な状況が、これまでの自分の行動が受け入れられなかったせいだとしても後悔していないと、気持ちの整理をし、転職を含めて今後のことを前向きに考えていくことになった。

ケース8：広汎性発達障害が疑われ、孤立に悩む30代男性

製造業の仕事をしていて、社長から「会社に溶けこめないなら辞めて欲しい」と言われ、考えて退職した。相談者は、人と話せない、人を信じられない、人に相談せず一人で黙々と仕事をするタイプという。人と連絡し合うことがないので、どの職場でも作業にミスが出て、叱責されて体調不良をきたすという。再就職してもまた閉じこもってしまうのではないかと悩んでいる。

大学卒であり、標準以上の知能をもつが、社会性やコミュニケーションの能力に問題のある広汎性発達障害が疑われた。なるべく人間関係の少ない職場を選ぶのがよいが、自分の課題（欠点）を意識して、少しずつ人と話し、連絡や報告をする訓練をすることや、相談相手を見つけることも閉じこもりから抜け出すのに役立つと話した。

ケース 9 : 周囲に被害感情をもった 40 代男性

工場です仕事をしてる。各人に受け持ちの工程があるが、次の工程の人の作業が遅いため、手伝うように命じられた。結果的に自分の工程をその後ですることになり、周りに追いつこうとして必死になった（急がされはしなかった）。だんだん、精神的に追いつめられていく気持ちになり、イライラし、夜も眠れなくなった。職場で孤立しているように感じ、他の人が談笑していると、忙しい自分を嘲笑しているように聴こえた。心療内科を受診し、投薬を受けたところ、眠れるようになり、被害的な感情はなくなったとのこと。

面接の中で、几帳面で早く仕事を終わらせたいという性格が災いし、人が遅いとイライラしたのだろうと伝え、あせる必要はなく、自分も少しペースを落として仕事をし、気持ちに余裕をもって周りに合わせるようにアドバイスした。

ケース 10 : 上司から暴力をうけ PTSD となった 30 代男性

職場の上司から日常的に言葉の暴力は受けていたが、半年ほど前に殴られ大怪我をした。しばらくは我慢して働いていたが退職した。

退職後、フラッシュバックや悪夢でうなされるなどの精神的な症状がでて、精神科を受診したところ、心的外傷後ストレス障害（PTSD）と診断され、薬物療法を受けている。症状はかなり改善したが、フラッシュバックが時々おこる。医師は「治療には時間がかかる」と言うが、経済的な問題もあり早く治して仕事をしたい。

相談者は状況を冷静に受け止め、法や制度も勉強しており、前向きに生きようと頑張る気持が強いが、自分の感情を押さえ込むことは、かえって症状を長引かせることにもなりかねない。今後、薬物療法に加えて、症状とうまく付き合い、リラクゼーションなど回復に役立つことを、日常生活のなかで実践するように勧めた。

IV 統計表

付表1 産業別・企業規模別・労使別労働相談件数

		計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他・不明
合 計	計	52,196	12,797	5,767	4,440	8,326	20,866
	労	39,635	9,364	4,246	3,223	6,267	16,535
	使	9,455	2,781	1,370	1,016	1,688	2,600
	その他	3,106	652	151	201	371	1,731
建設業	計	1,680	621	216	56	332	455
	労	1,222	456	168	48	205	345
	使	365	138	45	8	106	68
	その他	93	27	3	0	21	42
製造業	計	4,449	1,190	740	573	1,228	718
	労	3,151	820	535	419	849	528
	使	1,036	277	194	144	249	172
	その他	262	93	11	10	130	18
情報通信業	計	3,565	1,219	489	367	852	638
	労	2,704	857	396	299	585	567
	使	769	333	74	63	240	59
	その他	92	29	19	5	27	12
運輸業、 郵便業	計	1,793	283	257	220	382	651
	労	1,497	213	191	202	322	569
	使	255	66	61	15	55	58
	その他	41	4	5	3	5	24
卸売業、 小売業	計	5,613	1,936	917	515	1,118	1,127
	労	4,265	1,498	649	380	808	930
	使	1,219	393	251	122	283	170
	その他	129	45	17	13	27	27
金融業、 保険業	計	1,170	183	97	74	512	304
	労	993	145	72	58	464	254
	使	131	15	19	14	40	43
	その他	46	23	6	2	8	7
不動産業、 物品賃貸業	計	626	336	47	39	78	126
	労	501	259	34	31	74	103
	使	103	72	10	6	3	12
	その他	22	5	3	2	1	11
宿泊業、 飲食サービス業	計	2,594	884	99	211	449	951
	労	2,019	632	87	131	398	771
	使	505	229	7	67	46	156
	その他	70	23	5	13	5	24
教育、 学習支援	計	1,281	135	100	104	284	658
	労	1,026	106	84	75	242	519
	使	201	25	15	24	31	106
	その他	54	4	1	5	11	33
医療、福祉	計	3,948	898	746	518	515	1,271
	労	3,119	735	541	373	436	1,034
	使	749	150	191	139	67	202
	その他	80	13	14	6	12	35
サービス業 (他に分類され ないもの)	計	11,842	3,675	1,621	1,524	2,104	2,918
	労	8,544	2,592	1,139	1,004	1,523	2,286
	使	2,573	818	438	387	508	422
	その他	725	265	44	133	73	210
その他 不 明	計	13,635	1,437	438	239	472	11,049
	労	10,594	1,051	350	203	361	8,629
	使	1,549	265	65	27	60	1,132
	その他	1,492	121	23	9	51	1,288

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	93,872	3,090	9,253	6,589	3,455	10,912	1,924	1,176	5,112	1,989	7,753	23,326	19,293
労働組合・労使関係	4,297	131	681	335	531	295	80	37	39	118	342	910	798
労働組合の結成	608	8	23	18	103	25	10	8	4	15	20	263	111
組合組織・活動	896	27	202	54	103	33	23	9	10	38	89	120	188
労働協約	570	11	34	24	82	26	13	9	5	18	33	114	201
団体交渉	1,475	54	325	213	132	145	17	4	12	35	163	209	166
不当労働行為	269	3	46	7	61	24	10	6	4	9	21	39	39
争議行為	85	19	12	7	4	2	1	1	1	0	10	14	14
その他	394	9	39	12	46	40	6	0	3	3	6	151	79
労働条件	60,892	2,048	5,327	4,446	2,111	7,339	1,350	844	3,648	1,356	4,979	14,924	12,520
就業規則	2,198	73	180	125	129	199	29	32	123	37	137	626	508
労働契約	7,063	201	379	512	211	536	195	132	279	188	475	1,911	2,044
労働条件変更	4,161	199	297	196	179	645	86	89	158	88	564	1,033	627
配転・出向	1,573	11	164	146	42	285	27	24	20	84	203	356	211
賃金情報	754	27	106	22	15	74	15	4	15	10	27	177	262
賃金不払	7,280	524	426	522	301	760	115	105	934	118	425	1,599	1,451
賃金その他	2,011	207	176	92	91	145	28	18	203	39	197	359	456
退職金	1,839	61	285	141	22	269	20	13	236	17	47	379	349
労働時間	2,067	59	203	108	105	112	18	17	267	42	243	371	522
休日	210	3	12	6	12	11	0	3	7	7	63	25	61
休暇	2,548	62	193	91	92	481	15	20	109	52	303	437	693
休業	1,228	17	23	364	21	169	26	2	60	20	20	277	229
休職・復職	2,806	28	285	208	43	416	25	18	137	39	205	1,067	335
安全衛生	567	15	86	31	45	144	4	3	39	10	21	89	80
服務・懲戒	845	5	38	24	40	62	98	16	21	24	67	363	87
解雇	8,303	218	1,131	845	316	1,196	174	111	611	79	577	1,764	1,281
雇止め	2,388	68	94	198	68	190	112	23	68	159	248	795	365
退職	9,208	216	943	651	211	1,239	298	152	287	252	841	2,543	1,575
定年制	205	1	18	2	28	7	2	0	5	1	111	9	21
女性	1,358	26	83	61	28	155	28	8	25	33	84	289	538
育児休業	973	12	32	70	8	168	13	52	10	27	57	172	352
介護休業	131	1	6	2	4	10	3	1	2	6	11	31	54
その他	1,176	14	167	29	100	66	19	1	32	24	53	252	419
労働福祉	8,510	239	1,093	512	262	1,066	64	79	726	102	812	1,723	1,832
雇用保険	3,774	110	429	211	123	490	29	62	156	53	324	866	921
労災保険	1,708	84	415	35	66	304	11	5	170	8	213	145	252
健保・年金	2,695	39	227	260	65	239	20	9	337	38	243	677	541
教育・訓練	174	4	10	3	4	3	4	0	61	1	3	16	65
福利厚生	74	1	9	2	4	7	0	2	1	0	4	16	28
その他	85	1	3	1	0	23	0	1	1	2	25	3	25
人間関係	11,150	417	1,262	956	200	1,172	255	141	433	263	1,148	3,449	1,454
職場の嫌がらせ	7,049	339	688	581	146	728	228	121	253	227	789	2,040	909
セクハラ	1,947	50	217	326	38	71	10	9	89	13	67	740	317
その他	2,154	28	357	49	16	373	17	11	91	23	292	669	228
その他の問題	9,023	255	890	340	351	1,040	175	75	266	150	472	2,320	2,689
雇用関連	2,121	32	135	40	41	150	41	14	85	23	109	552	899
企業再編	158	1	13	10	18	24	4	0	12	7	5	18	46
企業倒産	213	12	22	7	10	18	0	1	14	29	5	27	68
偽装請負	68	0	0	15	11	3	1	0	0	7	0	21	10
損害賠償・慰謝料	2,296	48	299	74	124	361	64	24	85	15	152	739	311
税金	349	23	35	25	3	48	1	3	11	9	39	34	118
障害者	401	11	91	35	2	115	5	3	2	3	10	61	63
高齢者	346	5	13	5	33	63	2	1	9	9	5	131	70
派遣関連	942	38	45	78	22	38	37	5	11	8	25	307	328
その他	2,129	85	237	51	87	220	20	24	37	40	122	430	776

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	93,872	25,261	11,345	10,281	16,235	30,750
労働組合・労使関係	4,297	675	622	714	979	1,307
労働組合の結成	608	110	227	61	67	143
組合組織及び活動	896	107	60	111	323	295
労働協約	570	72	51	56	119	272
団体交渉	1,475	290	204	242	346	393
不当労働行為	269	45	33	56	65	70
争議行為	85	28	8	21	15	13
その他	394	23	39	167	44	121
労働条件	60,892	17,516	7,819	6,262	9,006	20,289
就業規則	2,198	594	300	427	276	601
労働契約	7,063	1,670	749	751	993	2,900
労働条件変更	4,161	1,065	668	363	842	1,223
配転・出向	1,573	169	287	326	462	329
賃金情報	754	214	82	79	79	300
賃金不払	7,280	3,140	784	335	415	2,606
賃金その他	2,011	415	163	216	325	892
退職金	1,839	661	381	194	134	469
労働時間	2,067	480	162	240	227	958
休日	210	37	18	10	63	82
休暇	2,548	676	343	222	236	1,071
休業	1,228	562	273	14	120	259
休職・復職	2,806	437	675	512	749	433
安全衛生	567	99	66	150	91	161
服務・懲戒	845	217	76	238	134	180
解雇	8,303	3,195	1,064	625	932	2,487
雇止め	2,388	180	278	209	861	860
退職	9,208	2,978	1,071	1,045	1,392	2,722
定年制	205	11	15	9	38	132
女性	1,358	287	153	124	262	532
育児休業	973	268	91	49	150	415
介護休業	131	32	16	10	22	51
その他	1,176	129	104	114	203	626
労働福祉	8,510	2,674	773	1,039	1,154	2,870
雇用保険	3,774	1,374	327	299	367	1,407
労災保険	1,708	392	260	322	280	454
健保・年金	2,695	869	168	300	486	872
教育・訓練	174	18	9	66	7	74
福利厚生	74	17	8	8	11	30
その他	85	4	1	44	3	33
人間関係	11,150	2,357	1,506	1,650	3,195	2,442
職場の嫌がらせ	7,049	1,406	1,173	1,090	1,725	1,655
セクハラ	1,947	749	116	197	554	331
その他	2,154	202	217	363	916	456
その他の問題	9,023	2,039	625	616	1,901	3,842
雇用関連	2,121	248	83	90	554	1,146
企業再編	158	36	19	27	21	55
企業倒産	213	86	7	3	8	109
偽装請負	68	3	9	2	20	34
損害賠償・慰謝料	2,296	830	142	200	508	616
税金	349	123	62	4	15	145
障害者	401	37	21	81	168	94
高年齢者	346	39	85	61	42	119
派遣関連	942	118	71	71	230	452
その他	2,129	519	126	77	335	1,072

付表4 事務所別・労使別労働相談件数・労働相談項目数及びあっせん件数

所名	労働相談 件数	労働者	使用者	その他	労働相談 項目数	あっせん 件数
		52,196 (100.0%)	39,635 (75.9%)	9,455 (18.1%)	3,106 (6.0%)	93,872
雇用就業部	416	301	76	39	567	—
センター (飯田橋)	25,187	19,694	4,081	1,412	42,883	219
大崎事務所	7,375	5,336	1,622	417	13,741	133
池袋事務所	6,015	4,317	1,347	351	12,780	101
亀戸事務所	5,103	4,168	710	225	10,194	76
国分寺事務所	4,234	2,957	842	435	6,481	56
八王子事務所	3,866	2,862	777	227	7,226	54

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労働問題全般にわたり相談に応じています。

【電話相談】

ろうどう110ばん

東京都ろうどう110番 0570-00-6110

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

【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～ 金曜
大崎	〒141-0032 品川区大崎1-11-1 ゲートシティ大崎Westタワー2F	03-3495-6110	港区、品川区、目黒区、 大田区、世田谷区	/
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	/
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	/
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日を除く)
- ★平日の20時まで、飯田橋、国分寺、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日を除く)
- ★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23年7月印刷
平成23年7月発行

登録番号(23)60

労働相談及びあっせんの概要
(平成22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(3251)9441



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。