

# 労働相談及びあっせんの概要

(平成23年度)



東京都産業労働局



## ま え が き

東京都では、都内6か所に設置した労働相談情報センターで、労使や都民の皆様から、常時、労働問題全般についての相談を受けております。また、労働相談を受ける中で、当事者間での自主的な問題解決が困難な場合、当事者である労働者及び使用者の要請を受けて、労使間の自主的な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23年4月から平成24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23年度の労働相談件数は、52,363件となり、前年度より167件(0.3%)増加しました。平成18年度以降、6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602件で、前年度より37件(△5.8%)減少しました。

相談内容では、最多項目は「退職」10,634項目となっています。以下、「解雇」9,773項目、「職場の嫌がらせ」7,346項目、「賃金不払」7,182項目、「労働契約」7,109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月以降、都民の方々が気軽に相談できる窓口として、労働問題の電話相談専用ダイヤル『東京都ろうどう110番』を開設しています。

今後とも労働相談情報センターは、身近な労働相談の窓口として、また、労使間のトラブルを未然に防止するための情報発信源として、広く都民のお役に立ちたいと考えています。

本冊子が、東京都の労働相談業務について、ご理解いただく一助となれば幸いです。

平成24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	17
1	あっせんの状況	19
2	あっせんに要した日数	21
3	あっせんの内容	22
4	あっせん事例	23
III	労働相談のテーマ別状況	29
1	パート・アルバイト労働相談	31
2	派遣労働相談	36
3	外国人労働相談	41
4	職場の嫌がらせに関する労働相談	47
5	セクシュアルハラスメントに関する労働相談	52
6	メンタルヘルスに関する労働相談	56
7	心の健康相談	59
IV	統計表	65
	労働相談情報センターの案内	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52,363件で、前年度より167件（0.3%）増加した。平成18年度以降、6年連続で5万件を超える高い水準となっている。

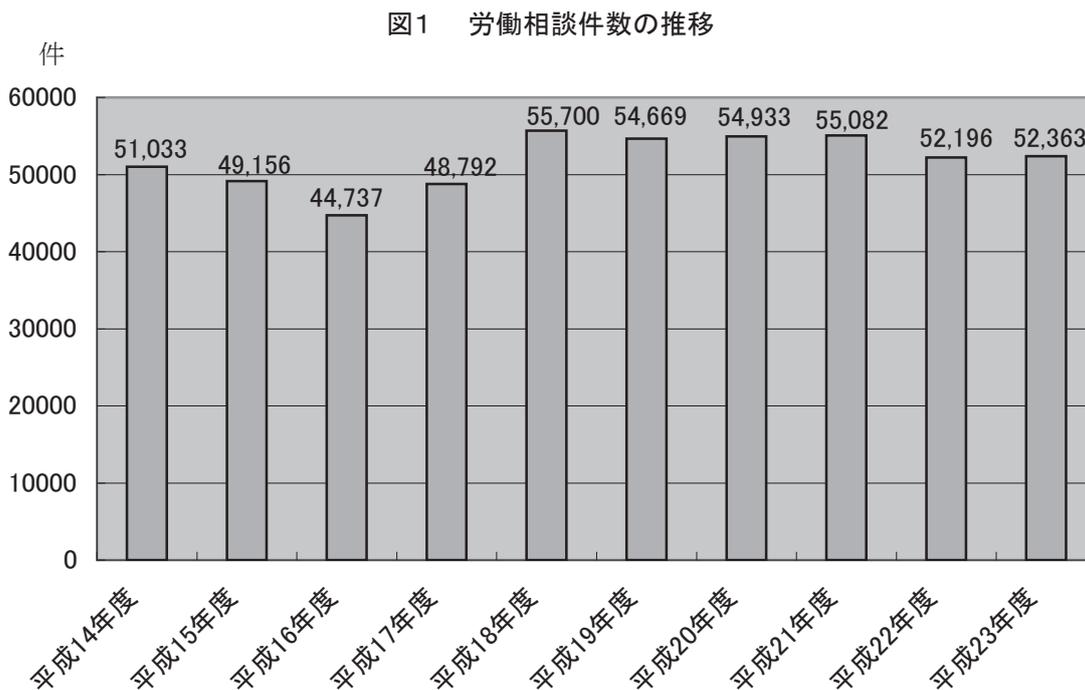


表1 年度別労働相談件数

区分	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	平成23年度
合計	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)	52,363件 (0.3)

( ) 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18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
合 計	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]	52,363件 (0.3) [100.0]
労働者	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]	40,348件 (1.8) [77.1]
使用者	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]	9,174件 (△3.0) [17.5]
その他	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]	2,841件 (△8.5) [5.4]

( ) 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、労働組合の無い企業の労使からの相談割合は、約9割弱である。

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	49,522件 [100.0]	40,348件 [100.0]	9,174件 [100.0]
労組有	5,793件 [ 11.7]	4,708件 [ 11.7]	1,085件 [ 11.8]
労組無	43,729件 [ 88.3]	35,640件 [ 88.3]	8,089件 [ 88.2]

[ ] 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18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
合 計	90.3%	89.1%	90.0%	88.6%	88.2%	88.3%

(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18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
合 計	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]	52,363件 [100.0]
男性からの相談	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]	27,929件 [53.3]
女性からの相談	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]	24,434件 [46.7]

[ ] 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 27,929件 [100.0]	19,036件 [68.2]	7,235件 [25.9]	1,658件 [5.9]
女性からの相談 24,434件 [100.0]	21,312件 [87.2]	1,939件 [7.9]	1,183件 [4.8]

[ ] 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)

(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16,828件で、契約形態の分かった相談の36.9%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
52,363件 [100.0]	27,825件 [53.1]	6,075件 [11.6]	8,311件 [15.9]	179件 [0.3]	2,442件 [4.7]	721件 [1.4]	6,810件 [13.0]
(45,553件)	(61.1)	(13.3)	(18.2)	(0.4)	(5.4)	(1.6)	—

[ ] は構成比、( ) は不明・その他を除いた構成比

(6) 企業規模別にみた労働相談件数

企業の規模からみると、「30人未満」の小規模企業の労使からの相談が12,462件と最も多く、相談全体の約4分の1弱を占めている。

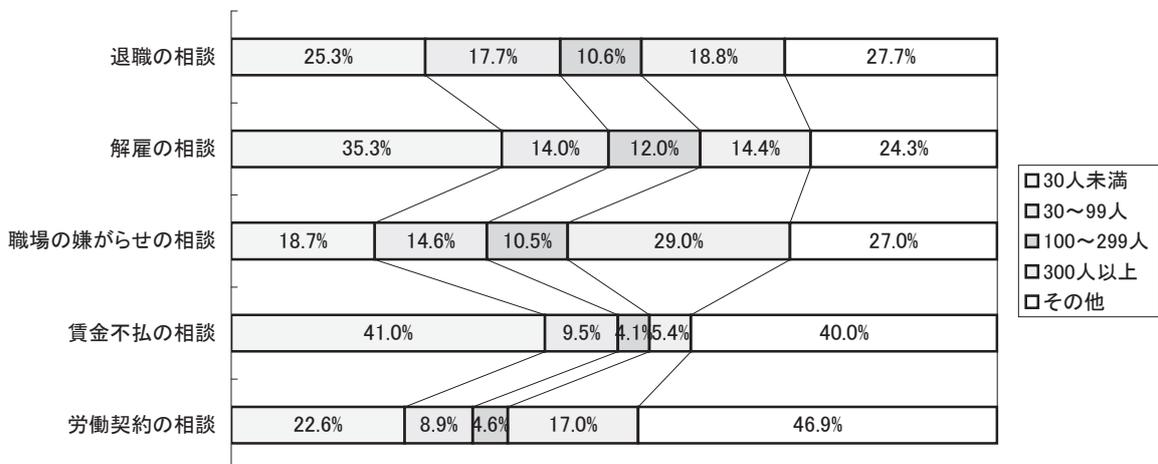
表8 企業規模別年度別労働相談件数

年度 規模別	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
合 計	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]	52,363件 [100.0]
30人未満	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]	12,462件 [23.8]
30～99人	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]	5,709件 [10.9]
100～ 299人	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]	4,165件 [8.0]
300人以上	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]	8,609件 [16.4]
そ の 他 ・ 不 明	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]	21,418件 [40.9]

[ ] 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

賃金不払、解雇及び退職の相談は「30人未満」の規模企業の割合が高く、職場の嫌がらせの相談は「300人以上」の大規模企業の割合が高くなっている。



（項目ごとに四捨五入したため、構成比合計が100%に一致しない）

(7) 産業別にみた労働相談件数

産業別の相談割合は、「医療、福祉」や「教育、学習支援」などが増加し、「サービス業（他に分類されないもの）」や「卸売業、小売業」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
52,363件 [100.0]	1,552件 [3.0]	4,367件 [8.3]	3,749件 [7.2]	2,123件 [4.1]	5,421件 [10.4]	1,342件 [2.6]	1,008件 [1.9]
	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
	2,851件 [5.4]	1,792件 [3.4]	4,759件 [9.1]	10,955件 [20.9]		1,418件 [2.7]	11,026件 [21.1]

[ ] 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）

表10 産業別年度別労働相談件数

年度 産業別	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	平成23年度
合 計	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]	52,363件 [100.0]
建設業	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]	1,552件 [3.0]
製造業	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]	4,367件 [8.3]
情報 通信業	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]	3,749件 [7.2]
運輸業、 郵便業	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]	2,123件 [4.1]
卸売業、 小売業	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]	5,421件 [10.4]
金融業、 保険業	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]	1,342件 [2.6]
不動産業、 物品賃貸業	917件 [ 1.6]	631件 [ 1.2]	1,094件 [ 2.0]	698件 [ 1.3]	626件 [ 1.2]	1,008件 [1.9]
宿泊業、 飲食サービス業	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]	2,851件 [5.4]
教育、 学習支援	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]	1,792件 [3.4]
医療、 福祉	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]	4,759件 [9.1]
サービス業 （他に分類さ れないもの）	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]	10,955件 [20.9]
そ の 他 不 明	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]	12,444件 [23.8]

[ ] 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、99,261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」10,634項目（10.7%）となっている。以下、「解雇」9,773項目（9.8%）、「職場の嫌がらせ」7,346項目（7.4%）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（42.3%）及び強要（10.5%））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18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
総項目数	92,597項目 [100.0]	94,955項目 [100.0]	92,644項目 [100.0]	95,271項目 [100.0]	93,872項目 [100.0]	99,261項目 [100.0]
1位	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]	退職 10,634項目 [10.7]
2位	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]	解雇 9,773項目 [9.8]
3位	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]	職場の嫌がらせ 7,346項目 [7.4]
4位	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]	賃金不払 7,182項目 [7.2]
5位	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]	労働契約 7,109項目 [7.2]

※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 colspan="2">勧奨 42.3%</td> <td colspan="2">強要 10.5%</td> <td>6.4%</td> <td>6.1%</td> <td>その他 34.6%</td> </tr> <tr> <td colspan="7" style="text-align: center;">急な退職</td> </tr> <tr> <td colspan="7" style="text-align: center;">不受理</td> </tr> </table>					勧奨 42.3%		強要 10.5%		6.4%	6.1%	その他 34.6%	急な退職							不受理						
勧奨 42.3%		強要 10.5%		6.4%	6.1%	その他 34.6%																				
急な退職																										
不受理																										
解雇の相談	<table border="1"> <tr> <td colspan="3">普通 53.0%</td> <td>10.8%</td> <td>10.6%</td> <td>4.2%</td> <td>その他 21.4%</td> </tr> <tr> <td colspan="7" style="text-align: center;">中途解約 整理</td> </tr> <tr> <td colspan="7" style="text-align: center;">懲戒</td> </tr> </table>					普通 53.0%			10.8%	10.6%	4.2%	その他 21.4%	中途解約 整理							懲戒						
普通 53.0%			10.8%	10.6%	4.2%	その他 21.4%																				
中途解約 整理																										
懲戒																										
職場の嫌がらの相談	上司 64.5%		同僚 21.3%		その他 14.2%																					
賃金不払の相談	定期49.6%		30.9%		その他 19.5%																					
労働契約の相談	書面無 13.7%		12.3%		その他 68.8%																					
	条件相違 内定・取消 5.2%																									

（項目ごとに四捨五入したため、構成比合計が100%に一致しない）

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	99,261 [ 100.0 ]	74,944	18,811	5,506
労働組合及び労使関係	3,744 [ 3.8 ]	2,826	632	286
労働条件	65,142 [ 65.6 ]	49,194	12,630	3,318
就業規則	3,004 [ 3.0 ]	1,838	728	438
労働契約	7,109 [ 7.2 ]	5,158	1,271	680
労働条件変更	4,001 [ 4.0 ]	3,333	581	87
配転・出向	1,458 [ 1.5 ]	1,234	192	32
賃金情報	738 [ 0.7 ]	313	254	171
賃金不払	7,182 [ 7.2 ]	5,898	1,117	167
賃金その他	2,529 [ 2.5 ]	1,863	587	79
退職金	2,190 [ 2.2 ]	1,469	543	178
労働時間	1,817 [ 1.8 ]	1,347	314	156
休日	177 [ 0.2 ]	125	43	9
休暇	2,917 [ 2.9 ]	2,371	471	75
休業	713 [ 0.7 ]	601	101	11
休職・復職	2,608 [ 2.6 ]	1,978	501	129
安全衛生	522 [ 0.5 ]	409	85	28
服務・懲戒	1,101 [ 1.1 ]	818	240	43
解雇	9,773 [ 9.8 ]	7,180	2,389	204
雇止め	2,302 [ 2.3 ]	1,735	514	53
退職	10,634 [ 10.7 ]	8,551	1,861	222
定年制	97 [ 0.1 ]	80	13	4
女性	1,514 [ 1.5 ]	890	349	275
育児休業	906 [ 0.9 ]	601	185	120
介護休業	247 [ 0.2 ]	136	61	50
その他	1,603 [ 1.6 ]	1,266	230	107
労働福祉	9,887 [ 10.0 ]	7,418	1,827	642
雇用保険	4,307 [ 4.3 ]	3,373	782	152
労災保険	1,747 [ 1.8 ]	1,217	319	211
健保・年金	3,397 [ 3.4 ]	2,505	645	247
教育・訓練	191 [ 0.2 ]	138	44	9
福利厚生	187 [ 0.2 ]	136	30	21
その他	58 [ 0.1 ]	49	7	2
人間関係	11,558 [ 11.6 ]	9,021	2,036	501
職場の嫌がらせ	7,346 [ 7.4 ]	5,951	1,122	273
セクシュアルハラスメント	2,418 [ 2.4 ]	1,588	661	169
その他	1,794 [ 1.8 ]	1,482	253	59
その他の問題	8,930 [ 9.0 ]	6,485	1,686	759
雇用関連	2,313 [ 2.3 ]	1,674	420	219
企業再編	134 [ 0.1 ]	110	19	5
企業倒産	153 [ 0.2 ]	142	7	4
偽装請負	204 [ 0.2 ]	138	61	5
損害賠償・慰謝料	2,121 [ 2.1 ]	1,614	448	59
税金	370 [ 0.4 ]	305	55	10
障害者	462 [ 0.5 ]	334	47	81
高年齢者	338 [ 0.3 ]	255	71	12
派遣関連	973 [ 1.0 ]	662	220	91
その他	1,862 [ 1.9 ]	1,251	338	273

[ ]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

受理形態は、電話による相談が34,134件（65.2%）と最も多く、次いで直接訪れての来所相談が11,572件（22.1%）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
52,363件	11,572件	34,134件	2,168件	4,489件
[100.0]	[22.1]	[65.2]	[4.1]	[8.6]

[ ] 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
52,363件	41,127件	6,450件	4,786件
[100.0]	[78.5]	[12.3]	[9.1]

[ ] は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、構成比が100.0と一致しない）

#### (3) 夜間（平日の午後5時～午後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（なお、23年度は、労働相談情報センター[飯田橋]及び国分寺、八王子事務所で実施）。

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
5,248件	4,299件	787件	162件	640件	3,885件	41件	682件
[100.0]	[81.9]	[15.0]	[3.1]	[12.2]	[74.0]	[0.8]	[13.0]

[ ] 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23年度の受理件数は、2,005件となった。

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
2,005件 [100.0]	1,858件 [92.7]	78件 [3.9]	69件 [3.4]	378件 [18.9]	1,572件 [78.4]	55件 [2.7]

[ ] 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。なお、東日本大震災に対応するため、5月は「震災関連特別街頭労働相談」として実施した。

表17 街頭労働相談件数

合計	実施時期	実施実績
1,411件	5月	537件
	10月	874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(水)	12:00~17:00	新宿駅西口イベントコーナー
大崎事務所	5月11日(水)	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12日(木)	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(木)	12:00~15:30	榎松坂屋上野店南館正面
国分寺事務所	5月13日(金)	11:30~15:30	コピス吉祥寺 コピスふれあいデッキこもれび
八王子事務所	5月12日(木)	11:00~15:00	小田急線町田駅カリヨン広場
労働相談情報センター(飯田橋)	10月6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31日(月)	12:00~17:00	新宿駅西口イベントコーナー
大崎事務所	10月5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13日(木)	11:00~15:00	JR赤羽駅北改札口構内
亀戸事務所	10月14日(金)	10:00~17:00	城東地域中小企業振興センター
	10月15日(土)	10:00~17:00	
	10月16日(日)	10:00~15:30	
国分寺事務所	10月21日(金)	11:30~15:30	JR昭島駅北口モリタウン前通路
八王子事務所	10月14日(金)	12:00~15:30	京王線調布駅南口

## (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&amp;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	雇用保険	雇用関連	就業規則	その他
61件	117 項目 [100.0]	14 項目 [12.0]	13 項目 [11.1]	11 項目 [9.4]	10 項目 [8.5]	7 項目 [6.0]	62 項目 [53.0]

[ ] 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&amp;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1日(火)	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4日(金)	14:00~16:00	16:00~17:00	
大崎事務所	11月16日(水)	13:30~15:30	15:30~16:30	東京都南部労政会館
	11月29日(火)	13:30~15:30	15:30~16:30	
池袋事務所	11月8日(火)	14:00~16:00	16:00~17:00	池袋事務所セミナー室
	11月21日(月)	14:00~16:00	16:00~17:00	
亀戸事務所	11月9日(水)	13:30~15:30	15:30~16:30	台東区立男女平等推進プラザ
	11月15日(火)	13:30~15:30	15:30~16:30	足立区シアター1010
国分寺事務所	11月17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22日(火)	13:30~15:30	15:30~16:30	多摩市関戸公民館
	11月28日(月)			
	11月17日(木)	13:30~15:30	15:30~16:30	町田市民ホール
	11月29日(火)			

表21 パート・派遣・契約社員等電話総合相談 件数・相談項目

相談件数	相談項目数	退職	職場の嫌がらせ	賃金不払	雇用保険	解雇労働契約	その他
79件	110 項目 [100.0]	14 項目 [12.7]	10 項目 [9.1]	9 項目 [8.2]	9 項目 [8.2]	各 6項目 各 [5.5]	56 項目 [50.9]

[ ] 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9日(水)	10:00~19:00	労働相談情報センター	79件
11月10日(木)			

## 5 関連事業

### (1) 特別相談会の実施

9月、12月、3月に、それぞれテーマを設定し、特別相談会を実施した。

表23 特別相談会 実施状況・相談件数

事業名	実施日	時間	実施場所	相談件数
「仕事の悩み」 特別相談会	9月7日(水) 9月8日(木)	9:30～19:00	労働相談情報センター	102件
「解雇・退職、再就職 等」年末特別相談会	12月7日(水) 12月8日(木)	9:30～17:00	労働相談情報センター " 国分寺事務所	145件
「雇止め・解雇、再就 職等」特別相談会	3月7日(水) 3月8日(木)	9:30～17:00	労働相談情報センター	106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、震災に関連する相談がセンター及び各事務所に数多く寄せられたため、平成23年3月30日「震災関連特別労働相談窓口」を飯田橋に設置し、都内への避難者を含め、被災地からの相談にも対応した。震災関連労働相談は、総計1,357件が寄せられた。【設置期間：平成23年3月30日～平成24年3月30日】

表24 「震災関連」の労働相談件数

年度/区分	相談件数	労使別			男女別	
		労働者	使用者	その他	男性	女性
平成22年度(3月)	295件	232件	56件	7件	146件	149件
平成23年度	1,062件	713件	313件	36件	594件	468件
うち4月～6月	737件	515件	193件	29件	425件	312件
22年度及び23年度合計	1,357件	945件	369件	43件	740件	617件
うち平成23年3月～6月	1,032件	747件	249件	36件	571件	461件

表25 「震災関連」の相談内容 (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)

年度/区分	総項目数	解雇	退職	休業	賃金不払	労働契約	その他
平成22年度(3月)	415項目	75項目	35項目	79項目	23項目	33項目	170項目
平成23年度	2,159項目	336項目	284項目	136項目	154項目	120項目	1,129項目
うち4月～6月	1,568項目	239項目	186項目	121項目	89項目	67項目	866項目
22/23合計	2,574項目	411項目	319項目	215項目	177項目	153項目	1,299項目
うち23.3～6	1,983項目	314項目	221項目	200項目	112項目	100項目	1,036項目

### (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)

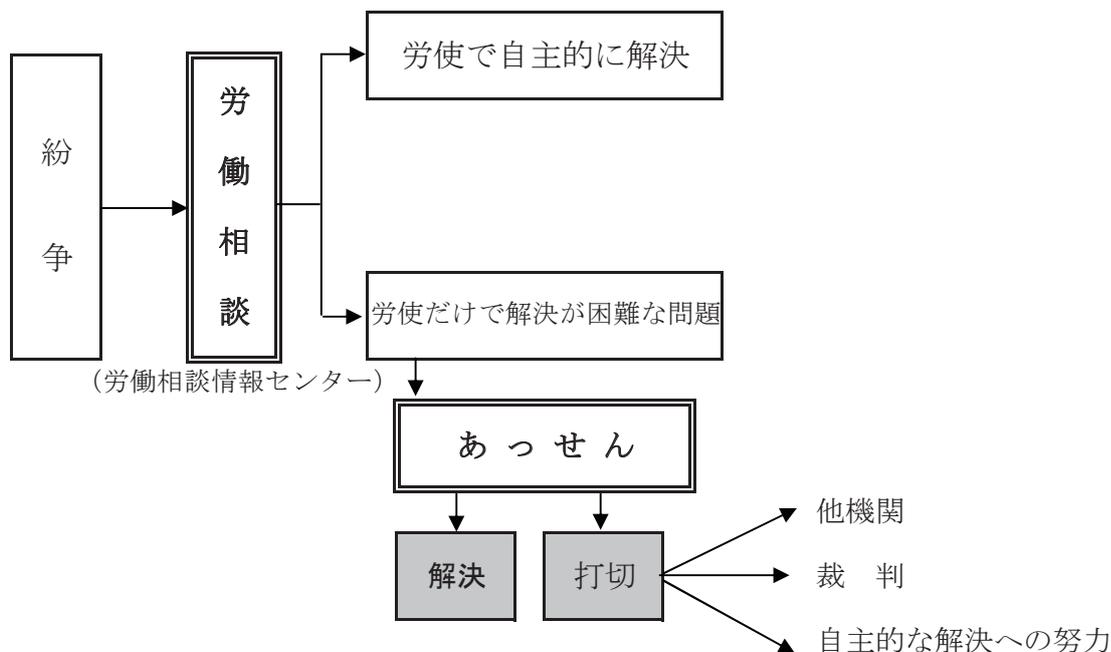


## Ⅱ あっせんの状況



# 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、602件（前年度比5.8%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、404件（解決率67.1%）である。

表26 年度別あっせん件数及び解決率

	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	平成23年度
あっせん 件数	918件 (5.3)	839件 (△8.6)	677件 (△19.3)	729件 (7.7)	639件 (△12.3)	602件 (△5.8)
解決件数	698件	617件	464件	489件	460件	404件
解決率	76.0%	73.5%	68.5%	67.1%	72.0%	67.1%

( ) 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58.9%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割近くを占める。

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
404件	238件	21件	12件	117件	21件	127件
[100.0]	[58.9]	[5.2]	[3.0]	[29.0]	[5.2]	[31.4]

[ ] 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
198件	134件	20件	24件	32件
[100.0]	[67.7]	[10.1]	[12.1]	[16.2]

[ ] 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のそれを上回っている。

表29 男女別あっせん件数

合 計	男 性	女 性
602件	269件	333件
[100.0]	[44.7]	[55.3]

[ ] 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227件（37.7%）と4割弱で、「30～99人」82件（13.6%）を合わせた「100人未満」の企業が全体の5割を超えている。

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
602件	227件	82件	50件	115件	128件
[100.0]	[37.7]	[13.6]	[8.3]	[19.1]	[21.3]

[ ] 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170件（28.2%）と最も多く、次いで「卸売業、小売業」85件（14.1%）、「医療、福祉」67件（11.1%）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」「医療、福祉」「宿泊業、飲食サービス業」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
602件	22件	58件	43件	27件	85件	18件	14件
[100.0]	[3.7]	[9.6]	[7.1]	[4.5]	[14.1]	[3.0]	[2.3]
	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	
	64件	21件	67件	170件	3件	10件	
	[10.6]	[3.5]	[11.1]	[28.2]	[0.5]	[1.7]	

[ ] 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34.4%、「10～19日」が16.6%となっており、おおむね3週間以内に約半数が一定の決着を見ている。91日以上長期案件は1割（44件、7.3%）に満たない。

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
602件	207件	100件	87件	62件	24件	78件	44件
[100.0]	[34.4]	[16.6]	[14.5]	[10.3]	[4.0]	[13.0]	[7.3]

[ ] 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）

### 3 あっせんの内容

「あっせん」の内容では、「解雇」が197項目（16.8%）と最も多く、次いで「退職」147項目（12.6%）、「賃金不払」139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3位

区分	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	平成23年度
総項目数	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]	1,170項目 [100.0]
1位	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]	解雇 197項目 [16.8]
2位	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]	退職 147項目 [12.6]
3位	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]	賃金不払 139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	1,170 [100.0]
労働組合・労使関係	23 [2.0]
労働条件	842 [72.0]
就業規則	16 [1.4]
労働契約	71 [6.1]
労働条件変更	33 [2.8]
配転・出向	16 [1.4]
賃金不払	139 [11.9]
賃金その他	22 [1.9]
退職金	19 [1.6]
労働時間	8 [0.7]
休日	1 [0.1]
休暇	39 [3.3]
休業	15 [1.3]
退職・復職	25 [2.1]
安全衛生	3 [0.3]
サービス・懲戒	14 [1.2]
解雇	197 [16.8]
雇止め	44 [3.8]
退職	147 [12.6]
定年制	0 [0.0]
女性	11 [0.9]
育児休業	9 [0.8]
介護休業	2 [0.2]
その他	11 [0.9]
労働福祉	109 [9.3]
雇用保険	58 [5.0]
労災保険	11 [0.9]
健保・年金	36 [3.1]
福利厚生	2 [0.2]
その他	2 [0.2]
人間関係	121 [10.3]
職場の嫌がらせ	70 [6.0]
セクシュアルハラスメント	28 [2.4]
その他	23 [2.0]
その他の問題	75 [6.4]
雇用関連	10 [0.9]
企業再編	1 [0.1]
企業倒産	1 [0.1]
損害賠償・慰謝料	26 [2.2]
税金	5 [0.4]
障害者	5 [0.4]
高齢者	5 [0.4]
派遣関連	6 [0.5]
その他	16 [1.4]

[ ] 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）

## 4 あっせん事例

### 1. 東日本大震災による経営悪化に伴う退職勧奨

#### ○内 容

相談者は正社員として勤務していたが、東日本大震災が発生し、東北にある事業所が閉鎖された上、計画停電の影響もあって、勤務先は休業状態に陥った。暫くして、会社から「経営状況が危ない」との説明があり、「一身上の都合」による退職届を提出するよう求められた。相談者は、「東北の実家が被災し、家族が東京に避難しており、相談者の収入が途絶えると家族も含め生活に困窮してしまう」と相談に来所した。

#### ○あっせん結果

センターが会社に事情を聞いたところ、社長は「次の職が決まるまでは働き続けてよい」とのことであった。しかし、所属の上司から「退職届を出さない」ことで恫喝されるなど、様々な圧力を受けていたことから、恐怖感で職場には戻れない、とのことであった。

センターから、一定の条件の下での「勧奨退職」の方向で調整を進めたところ、①休業中の休業手当の支払い②休業中の諸手当の支払い③残余有給休暇分の支払いを条件に、相談者が「勧奨退職」に応じ、円満に退職することで合意した。

### 2. 退職届の不受理

#### ○内 容

相談者は、正社員として採用されたが、仕事に馴染めず、試用期間中に仕事を続けることが無理と判断し、会社の上司に「試用期間終了時点で退職したい」ことを伝えた。ところが、上司からは反対に「（退職は）無理だ」と説得されてしまった。どうしても辞めたかったので、「明日から入社しない」ことを伝え、翌日から入社していない。

ところが、暫くすると、会社から健康保険証が届いた。今後の対応をどうたらよいか分からなくなり、相談に訪れた。

#### ○あっせん結果

センターから会社に事情聴取を行うと、会社は、別の勤務先を提示したい意向を持っており、「別の勤務先でも仕事が合わない場合には、退職の手続きを取る」とのことであった。

センターが相談者に確認をしたところ、本人は一旦了承したものの、暫くして、「やはり勤務できない」と答えたため、センターが、再調整を行った。その結果、労使間の退職に関して、労使双方が合意に達した。

### 3. 有期雇用契約途中での解雇

#### ○内 容

相談者は、有期雇用契約で働いており、つい最近、契約を更新したところであった。ところが、契約更新直後、契約期間の途中にもかかわらず、経営不振による事業所の閉鎖を通告された。

その際、上司からどこの事業所への異動を希望をするかどうか、決めておくように指示されたが、暫くすると「異動可能な事業所はない」と再び告げられた上、「明日までに退職届を提出すること」と言われた。

会社の一方的なやり方でこのまま退職するのは納得できない、と相談に来所した。

#### ○あっせん結果

センターが会社に事情を聞いたところ、会社側は、「事業所閉鎖に伴う有期労働契約の中途解約は、法律上可能」と主張した。

センターが、「今回の事業所閉鎖に伴う有期労働契約の中途解約は、必ずしも整理解雇の要件には該当するとは言いきれない」こと等について説明を行い、会社に再検討を依頼した。

その後、会社側から、①雇用保険等の遡及加入②残余有給休暇分の支払い③慰労金の支払い、等の退職条件の提案がなされ、相談者もこれを了承した。

また、会社側は、今後の適正な労務管理の徹底のため、社内で労働法の研修を実施することとした。

### 4. 在職中の賃金から一方的に差し引かれた制裁金

#### ○内 容

相談者は、勤続数年となる正社員。暫く前から退職の意向を示してはいたものの、その都度、慰留されて勤務を続けていたが、年末に合意の上で退職した。

しかし、相談者は、在職中、風邪等で欠勤すると、欠勤控除のほかにペナルティーとして1回につき、数万円が引かれていた（数回にわたった）。在職時には年休制度自体が十分に浸透しておらず、相談者自身も就業規則を確認したこともなかった。退職後、相談者は、これらに疑問を持ち、来所相談するに至った。

#### ○あっせん結果

センターは会社に、制裁としての減給に関する一般論を説明しつつ、事情聴取を行った。

会社は、「就業規則上にも定めがあり、減給に際しても本人に伝えた上で行っており、不満であれば、なぜ、その時点で異議を申し出なかったのか」と主張したが、同時に、「専門家に相談して回答したい」とも述べた。

その後、会社からセンターに、「賃金台帳等を確認しながら本人と話し合いの上で、減給分は返還する」との連絡があり、相談者もこれを了承した。後日、相談者に確認したところ、減給分は支払われたとの回答を得た。

## 5. 東日本大震災に起因する業績悪化から勧奨退職に発展

### ○内 容

相談者は、採用内定を受けて、3月初旬から勤務する予定であったが、震災の影響で採用が延期されてしまい、約1か月後に勤務を始めた。しかし、震災の影響で、会社の業績が悪化し回復の見通しが立たず、上司から口頭で「辞めてもらいたい」旨を告げられた。相談者はこれを即日解雇と理解し、「分かりました」と回答して、翌日以降入社しなかった。

その後、給料は振り込まれたが解雇予告手当が未払いであったため支払いを求めたところ、「勧奨退職」の旨の通知が送られてきた。相談者は、会社の対応に疑問を感じ、相談に来所した。

### ○あっせん結果

センターから、会社に事情等を聴取したところ、「解雇ということではない」「賃金は通常よりも数万円多く支払っている」「職場に復帰させることはできない」と述べた。

センターが、数回に渡り調整を重ねたところ、最終的に、会社と相談者は、①会社都合退職②会社からの解決金支払い等で合意に達した。

## 6. 継続雇用されず雇止めを通告された社員に関する団体交渉

### ○内 容

相談者は定年を迎え、引き続き継続雇用制度のもと1年契約で働き始めた。1回目は契約更新されたが、2回目の更新はされず、雇止めを通告された。会社が主張する雇止めの理由は、同僚や上司とのトラブルがあり、継続雇用者として必要な能力を満たしていないというものであった。

相談者は労働組合に加入し、継続雇用、それが実現できない場合は、残り数年分の賃金を求めて団体交渉を行った。しかし、交渉は難航したため、相談に来所した。

### ○あっせん結果

相談者の相談と前後して、会社及び労働組合からも相談があり、センターがあっせんに着手した。センターの中立的立場からの立会いのもと、団体交渉が行われ、その後、センターが、数回に渡り労使の主張の調整を行った。

その結果、相談者の継続雇用は困難であるが、①解決金の支払い②契約満了日付けの退職で労使が合意に達した。

## 7. 「積極性欠如」を理由とした勧奨退職

### ○内 容

相談者は営業担当として入社した。会社役員に呼ばれ、「あなたは積極性がないので会社には置いておけない」と告げられた。相談者は辞めたくないと言ったが、「会社が決めたことだから」と言われた。

その際、会社からは①当月末までの在籍（出勤不要）②会社都合退職が提示された。辞めなくなかったが、会社との関係が悪化したので辞める意思を固めた。ただ、辞めるにあたり、①給与数か月分の補償を求めたい②会社から書面での労働条件の明示はなく、朝夕の時間外労働に対する残業代の支払いがない③約束していた週休2日も守られていないとのことで、相談に来所した。

### ○あっせん結果

センターから会社に事情を聴取したところ、退職勧奨を行った理由は、①コスト削減及び②相談者の資質（積極性がない）であり、残業代不払いに関しては、「事業場外のみなし労働時間制を採用している」との返答であった。

センターからは、会社が示した理由で仮に解雇した場合、①解雇理由として客観的に合理的な理由とは必ずしも言いきれないことや②労働条件の明示義務違反等の問題を指摘した。

また、事業場外のみなし労働時間制については、①判例では事業場外労働の要件を厳しく判断する傾向にあることや②勤務終了時に報告義務を課していること等を鑑みると、のみなし労働時間制の要件を満たしているとは必ずしも言いきれないこと、を説明した。

その結果、①会社都合退職②1か月相当分給与と解決金の支払い等で双方が合意に至った。

## 8. 勤務中の傷病を契機に不本意な退職に追い込まれた

### ○内 容

相談者によると、荷物運搬の際、膝を痛め、上司に医師の診断書を提出し勤務軽減を求めた。しかしながら、会社側から「一人だけ勤務を軽くすることは不公平になるのでできない」と言われ、通常のとおり勤務させられたところ膝の痛みが悪化してしまったとのことであった。

その後も、膝痛があり、これでは体がもたないと思い、上司に数日間の勤務の短縮及び身体に負担がかからない業務への従事の希望を申し出た。しかし、これを拒否された上、「この仕事をする覚悟が足りなかったのではないか」と詰め寄られた。相談者は、このままだと体を壊すと思い、不本意ながらも退職した。

現在は、常時、体が痛い状態である。今後の仕事にも支障があるのではないかと心配であり、会社の処遇にも納得がいけないこともあって、相談に来所した。

## ○あっせん結果

センターから会社に事情を聴取したところ、使用者側は、「相談者は、無断で職場離脱し休憩するなど、上司との意思疎通がうまくいっていなかったようだ。作業に関する教育や研修は行われており、退職手続についても会社として特に落ち度はないと思う」と主張した。

センターから、相談者は人との意思疎通がうまくできずサポートが必要な可能性があったかもしれないこと等を指摘しつつ、退職日を相手の合意できる日に変更し、治療で仕事ができない期間の欠勤について傷病手当金の支給をしてはどうかと助言した。

その後、会社から退職日の変更及び傷病手当金の支給の提案がなされ、相談者も了承した。

## 9. 介護休暇の取得を拒否された

### ○内 容

相談者は、介護福祉施設の正規職員として勤務している。相談者は実母の介護のため数か月間介護休業を取得し、その後、復職した。

復職後しばらくしてから、相談者は、実母を自宅で介護するため介護休暇の取得を申し出た。しかし、上司から「介護休暇の取得は認めない、休むなら年休を取るように」と言われた。納得いかないと、相談に来所した。

### ○あっせん結果

相談者の持参した就業規則を確認したところ、記載内容に不明な点や不適切な点があることを確認した。センターは相談者の職場を訪問し、「育児介護休業法を読んだだけでは正しく理解し、また運用することは難しいと思われる。法の成立趣旨、関連諸法令を正しく理解したうえで就業規則の見直しをして欲しい」と依頼した。施設側はセンターに対し、制度の運用について見直しを行なうことを表明した。

その後、相談者から連絡があり、「介護休暇が以前に比べ申請しやすくなった」との報告があった。

## 10. 勤続年数に比較し低額な退職金

### ○内 容

相談者は、入社から数十年となる。会社に退職金規程はないものの、退職した従業員には一定の退職金が支給されていた。相談者は、年末での退職を申し出たところ、社長から言われた退職金額は、自分の希望とは大きく開きがあった。これまで退職金を受領して退職していった従業員の事情を知っていた相談者は、これに納得がいかず、来所相談に至った。

## ○あっせん結果

会社に退職金規程はないものの、センターは、これまで退職した従業員の勤続年数に応じた金額を請求根拠とするため、その資料の取りまとめからはじめてみてはどうかと相談者に助言した。

その後、相談者は、社長から「経営が悪化しているため、退職金は少なくなる」と言われた上、金額について了承していないにもかかわらず、退職所得申告書の提出を求められたとのことで、センターは、会社に事情聴取を行った。

会社は、「退職所得申告書は所得税控除のためのもので退職金額が確定しているということではない。引き続き本人と話し合っていく」と述べた。その後、当事者間で話し合いが行われ、相談者から了承できる金額が示されたとの連絡があった。

## 11. 現場のチーフの嫌がらせが契機の解雇通知

### ○内 容

相談者は、入社以来、現場のチーフから、仕事の指示がなかったり、仕事を一方的に押し付けてきたり、一日中話をしてくれなかったり、様々な嫌がらせを受けてきた。それらがストレスとなって、最近体調を崩してしまい、暫く会社を休んでいたが、突然、会社から「即日解雇」を通告された。何らかの補償を求めたい、と相談に来所した。

### ○あっせん結果

センターが、会社から事情を聴取したところ、会社は「即日解雇を通告した者は、相談者の上司ではあるが、人事上の採用権限がない者である。よって、その者が行った即日解雇の通告は無効である」と主張した。

センターから「外形的には採用権限があると見受けられる者が行った解雇通知であり、会社側から無効を主張するのは難しいのではないか」と助言した。

その後、会社はセンターの助言を受け入れ、会社から解決金を支払うこととなり、相談者もこれを了承した。

(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一段と進み、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。

「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23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8,311件で、22年度より644件（8.4%）増加した。（第1表）
- (2) 男女別では、男性3,152件（37.9%）、女性5,159件（62.1%）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」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、「解雇」（22年度1,503項目→23年度2,102項目）が最も多く、以下、「賃金不払」（22年度1,541項目→23年度1,484項目）、「労働契約」（22年度942項目→23年度1,460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18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
労働相談	55,700件	54,669件	54,933件	55,082件	52,196件	52,363件
総 計	(14.2)	(△1.9)	(0.5)	(0.3)	(△5.2)	(0.3)
パート・ アルバイト	4,493件	3,921件	7,672件	7,384件	7,667件	8,311件
相談件数	(17.9)	(△12.7)	(95.7)	(△3.8)	(3.8)	(8.4)
	[8.1]	[7.2]	[14.0]	[13.4]	[14.7]	[15.9]

( )内は対前年度比 [ ]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	52,363件	27,929件	24,434件	40,348件	9,174件	2,841件
総計	[100.0]	[53.3]	[46.7]	[77.1]	[17.5]	[5.4]
パート・アルバイト 相談件数	8,311件	3,152件	5,159件	6,623件	1,451件	237件
	[100.0]	[37.9]	[62.1]	[79.7]	[17.5]	[2.9]

[ ] 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	52,363件	12,462件	5,709件	4,165件	8,609件	21,418件
総計	[100.0]	[23.8]	[10.9]	[8.0]	[16.4]	[40.9]
パート・アルバイト 相談件数	8,311件	2,107件	639件	674件	1,044件	3,847件
	[100.0]	[25.4]	[7.7]	[8.1]	[12.6]	[46.3]

[ ] 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
52,363件	1,552件	4,367件	3,749件	2,123件	5,421件	1,342件	1,008件
[100.0]	[3.0]	[8.3]	[7.2]	[4.1]	[10.4]	[2.6]	[1.9]
パート・ アルバイト 相談件数	93件	366件	264件	156件	1,761件	27件	105件
8,311件	[1.1]	[4.4]	[3.2]	[1.9]	[21.2]	[0.3]	[1.3]
[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
	2,851件	1,792件	4,759件	10,955件		1,418件	11,026件
	[5.4]	[3.4]	[9.1]	[20.9]		[2.7]	[21.1]
	1,073件	233件	749件	1,965件		82件	1,437件
	[12.9]	[2.8]	[9.0]	[23.6]		[1.0]	[17.3]

[ ] 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	14,257 [100.0]	11,170	2,639	448
労働組合及び労使関係	278 [2.0]	196	36	46
労働条件	10,095 [70.8]	7,797	1,996	302
就業規則	203 [1.4]	143	35	25
労働契約	1,460 [10.2]	1,126	238	96
労働条件変更	562 [3.9]	505	47	10
配転・出向	91 [0.6]	72	18	1
賃金情報	32 [0.2]	17	6	9
賃金不払	1,484 [10.4]	1,195	275	14
賃金その他	499 [3.5]	394	94	11
退職金	70 [0.5]	61	5	4
労働時間	165 [1.2]	144	19	2
休日	18 [0.1]	14	3	1
休暇	700 [4.9]	600	88	12
休業	174 [1.2]	157	17	0
休職・復職	79 [0.6]	71	6	2
安全衛生	50 [0.4]	45	3	2
服務・懲戒	107 [0.8]	77	30	0
解雇	2,102 [14.7]	1,464	607	31
雇止め	543 [3.8]	408	128	7
退職	1,314 [9.2]	1,016	286	12
定年制	7 [0.0]	6	1	0
女性	227 [1.6]	131	61	35
育児休業	51 [0.4]	31	9	11
介護休業	28 [0.2]	14	4	10
その他	129 [0.9]	106	16	7
労働福祉	1,533 [10.8]	1,243	269	21
雇用保険	835 [5.9]	665	162	8
労災保険	234 [1.6]	210	17	7
健保・年金	440 [3.1]	346	88	6
教育・訓練	11 [0.1]	11	0	0
福利厚生	7 [0.1]	7	0	0
その他	6 [0.0]	4	2	0
人間関係	1,487 [10.4]	1,196	236	55
職場の嫌がらせ	814 [5.7]	721	75	18
セクシュアルハラスメント	279 [2.0]	186	71	22
その他	394 [2.8]	289	90	15
その他の問題	864 [6.1]	738	102	24
雇用関連	288 [2.0]	225	49	14
企業再編	3 [0.0]	3	0	0
企業倒産	23 [0.2]	23	0	0
偽装請負	9 [0.1]	9	0	0
損害賠償・慰謝料	265 [1.9]	230	31	4
税金	77 [0.5]	69	7	1
障害者	10 [0.1]	9	1	0
高年齢者	29 [0.2]	27	2	0
派遣関連	35 [0.2]	29	4	2
その他	125 [0.9]	114	8	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】 賃金計算を巡り最終的に退職したが、賃金が未払いに

相談者は、パート社員として小売店で勤務していた。初めて支給された賃金が予想に反して少なかったため、会社に説明を求めたところ、「賃金計算は15分刻み。その間の打刻は無効」と言われた。しかし、相談者は、事前に何の説明も受けていなかったため納得できず、改めて上司と面談する約束をしたが、上司が面談日に来なかったため、相談者は、「辞める」と言って即日退社し、以降、入社しなかった。その後、賃金が支払われなかったことから、相談者はセンターに来所した。

センターが、会社に電話で事情等を聴取したところ、会社は、「最後の給料は手渡しとなる。説明不足はあったかもしれない。契約書はまだ出していないが（いずれ出すつもりだった）。賃金計算は15分刻みなものでそれに合わせて打刻・就労については伝えていたはず。話をしないまま一方的に即日退職されて、会社は大変迷惑している。」と主張した。

その後、センターが、労使間の主張・意向について数回にわたり調整を重ねるとともに、会社に赴き、立会いで話し合いを持った。

その結果、会社の態度も次第に軟化。賃金については会社が再計算を行い、後日、給料全額を相談者の口座に送金し、相談者もこの対応に納得した。

### 【事例2】 勤務外傷病を契機とした契約期間中の雇止め

相談者は有期契約のパート社員。勤務時間外に転倒、右手を打撲捻挫したため、会社に診断書を提出して休んでいた。しかし、上司から「月末までに完治し出勤できないければ、それ以降の雇用はできない」と言われたとセンターに相談があった。

その際、センターから、①契約書の発行②月末以降も働きたい旨の意思表示③傷病手当金の請求等、諸要望を整理し、再度、会社と話し合いを行うよう助言したが、解決への進展が見込めず、再相談のため、来所した。

センターから、会社に事情を聞いたところ、会社側は、「解雇とは言っていない。通常の勤務ができない場合は、一旦休んでみては、と提案したまで。併せて、勤務時間軽減についても話した。会社としては、復職ができる旨の診断書があれば復職を認める用意がある。」と回答した。また、併せて、上記①契約書の発行、②月末以降も働きたい旨の意思表示、③傷病手当金の請求について、会社として了解する旨の回答もあったため、相談者は今までどおりの職場で勤務できることとなった。

### 【事例3】 育児休業を申し出たが会社はこれを拒否

相談者は、アルバイト社員として入社し、1日8時間、週5日働いてきた。6か月契約の更新を繰り返し、勤続3年程であった。社会保険にも加入していた。また、アルバイト社員とは言え、上級ランクで、職場でリーダー的役割を務めていた。

そうした中、相談者は妊娠し、産休を目前にしたところで人事と相談したところ、「産休は良いが、育児休業は駄目」と言われた。そのため、センターに来所し、相談を行った。

相談者の希望としては、「子どもは保育園に入れたいと考えているので、契約期間内だけでも育児休業を認めてほしい」とのことであった。

会社を訪問し、会社に人材育成策としての再検討を依頼した。

会社側は、「個別に育児休業を与える訳にはいかない。与えたとすれば、内規の変更が必要になり、時間がかかる。仮に育児休業が取れなくても、年度末までは契約は存在している。産休明け頃に入園できれば、雇用は継続できるのでは。」との回答であった。

その後、再検討期間を経て、会社から回答があった。「当社として、年度初めに職場復帰することを前提に、年度末まで育児休業を認めることとし、また、内規の変更はせず、運用で対応する」とのこととなり、相談者の希望が概ね了承されたこととなった。

### 【事例4】 雇用保険加入を求めるがこれを拒否された上、退職勧奨に発展

相談者は、小売会社のパート社員として勤務し始めた。当初から社長に雇用保険加入を要望してきたが未加入のままのため、社長と話すと、社長からは「これから入るなら考えるが、遡って入るのは負担も大きいし困る」と言われた。その後、諸事情のため、相談者は辞めざるを得ない状況になってしまい、年末での退職及びそれまでの残余有給休暇取得という方向で離職の話が進み始めてしまった。

そのため、相談者はセンターに相談に来所。「仕事を辞めると収入がない」「雇用保険に遡及加入してほしい」「辞めるなら雇用保険を会社都合で受給したい」としてあつせんを希望した。

センターが会社側から事情を聴取し、調整を重ねたところ、後日、会社から、雇用保険の遡及加入・会社都合退職とする旨の連絡があり、相談者もこれを了承した。

## 2 派遣労働相談

### 【派遣関連の職場トラブルの特徴】

派遣労働者を取り巻く状況は年々変化している。

平成11年に派遣対象業務が従来の26業務から原則自由化（一部を除く）され、平成12年には紹介予定派遣制度が導入された。こうした流れの中、平成16年3月には派遣期間の延長（26業務については制限撤廃）が行われ、物の製造業務への派遣も解禁されたが、その一方で、会社側から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、24年3月、可決・成立した。

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23年度の派遣労働相談の傾向〉

- (1) 派遣に関する労働相談は2,442件で、22年度より249件（△9.3%）減少した。  
（第6表）
- (2) 男女別では、男性935件（38.3%）、女性1,507件（61.7%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者1,914件（78.4%）、使用者469件（19.2%）、その他59件（2.4%）となっている。
- (4) 産業別では、「サービス業」で857件（35.1%）が最も多く、次いで、「情報通信業」384件（15.7%）となっており、2つで全体の5割を超えている。  
（第8表）
- (5) 相談内容では、「労働契約」（22年度729項目→23年度390項目）が最も多く、以下、「退職」（22年度144項目→23年度364項目）、「損害賠償、慰謝料」（22年度94項目→23年度360項目）、「職場の嫌がらせ」（22年度422項目→23年度355項目）、「解雇」（22年度275項目→23年度324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18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
労働相談 総 計	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)	52,363件 (0.3)
派 遣 労働相談 件 数	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]	2,442件 (△9.3) [4.7]

( ) 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	52,363件 [100.0]	12,462件 [23.8]	5,709件 [10.9]	4,165件 [ 8.0]	8,609件 [16.4]	21,418件 [40.9]
派 遣 労働相談	2,442件 [100.0]	117件 [4.8]	56件 [2.3]	161件 [6.6]	431件 [17.6]	1,677件 [68.7]

[ ] 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
52,363件 [100.0]	1,552件 [3.0]	4,367件 [8.3]	3,749件 [7.2]	2,123件 [4.1]	5,421件 [10.4]	1,342件 [2.6]	1,008件 [1.9]
派 遣 労働相談 件 数 2,442件 [100.0]	35件 [1.4]	102件 [4.2]	384件 [15.7]	43件 [1.8]	129件 [5.3]	132件 [5.4]	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
	2,851件 [5.4]	1,792件 [3.4]	4,759件 [9.1]	10,955件 [20.9]		1,418件 [2.7]	11,026件 [21.1]
	7件 [0.3]	18件 [0.7]	74件 [3.0]	857件 [35.1]		52件 [2.1]	606件 [24.8]

[ ] 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	4,475 [100.0]	3,462	898	115
労働組合及び労使関係	78 [1.7]	55	19	4
労働条件	2,551 [57.0]	1,974	506	71
就業規則	51 [1.1]	32	13	6
労働契約	390 [8.7]	327	49	14
労働条件変更	111 [2.5]	83	28	0
配転・出向	3 [0.1]	2	0	1
賃金情報	3 [0.1]	1	0	2
賃金不払	133 [3.0]	110	21	2
賃金その他	161 [3.6]	112	46	3
退職金	4 [0.1]	4	0	0
労働時間	26 [0.6]	26	0	0
休日	3 [0.1]	3	0	0
休暇	100 [2.2]	92	8	0
休業	151 [3.4]	112	39	0
休職・復職	115 [2.6]	64	41	10
安全衛生	41 [0.9]	32	5	4
服務・懲戒	8 [0.2]	8	0	0
解雇	324 [7.2]	247	71	6
雇止め	276 [6.2]	227	45	4
退職	364 [8.1]	233	120	11
定年制	1 [0.0]	1	0	0
女性	137 [3.1]	124	11	2
育児休業	118 [2.6]	105	9	4
介護休業	3 [0.1]	1	0	2
その他	28 [0.6]	28	0	0
労働福祉	246 [5.5]	200	38	8
雇用保険	124 [2.8]	103	18	3
労災保険	49 [1.1]	27	19	3
健保・年金	70 [1.6]	67	1	2
教育・訓練	2 [0.0]	2	0	0
福利厚生	1 [0.0]	1	0	0
その他	0 [0.0]	0	0	0
人間関係	509 [11.4]	380	121	8
職場の嫌がらせ	355 [7.9]	278	72	5
セクシュアルハラスメント	95 [2.1]	47	45	3
その他	59 [1.3]	55	4	0
その他の問題	1,091 [24.4]	853	214	24
雇用関連	84 [1.9]	80	3	1
企業再編	1 [0.0]	1	0	0
企業倒産	1 [0.0]	1	0	0
偽装請負	2 [0.0]	2	0	0
損害賠償・慰謝料	360 [8.0]	242	109	9
税金	18 [0.4]	14	4	0
障害者	1 [0.0]	1	0	0
高年齢者	2 [0.0]	2	0	0
派遣関連	556 [12.4]	462	81	13
その他	66 [1.5]	48	17	1

[ ] 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】 雇用期限の到来と産前産後休業の取得

相談者は3か月更新の雇用契約を結んでいる。相談者は出産予定であり、産前産後休業及び1年間の育児休業を取得したいと考えていたが、派遣先会社の所属部署が出産前に遠隔地へ移転する予定であり、かつ派遣元会社との雇用契約も同時期に終了するため、取得できるか不安に思い、派遣元会社に取得できるか尋ねた。

派遣元担当者からは、「次回更新時には派遣元会社との雇用契約は更新しないため、産前産後休業等は取得できない」との返答があり、相談者はなんとかして産前産後休業等を取得したいと、相談に来所した。

センターから、派遣元会社に事情を聴取したところ、「派遣先会社の別の部署への配属が可能かどうか、派遣先会社と交渉する」との返答があった。

その後、派遣元会社から、①現雇用契約は年度終了時まで延長する②産前産後休業等は取得可能③次年度月以降の業務は現時点で用意されておらず、実際に業務がない場合は、出勤せずに年次有給休暇を取得してもらうなどの提案がなされた。当面、雇用契約の打ち切りは回避されることとなり、相談者もこの派遣元会社の提案に応じた。

### 【事例2】 派遣労働者の雇用契約中の雇止め

相談者は、派遣社員として勤務を開始。暫くして体調不良で派遣先へ出勤できなくなった。その際、派遣元社長より今後の出勤が可能かどうか聞かれ、出勤はできないと回答したところ、契約の途中にもかかわらず、即日かつ自己都合で契約を終了する旨を通知され、相談者も了解してしまった。

しかし、相談者は、「回答は、体調不良で的確な判断ができない中での意思表示であり、しかも、自己都合の退職では納得がいかない。会社都合の退職にして欲しい。」と要望して、相談に来所した。

センターが派遣元に事情を聞いたところ、派遣元は、「相談者本人が、体調不良で派遣先へ出勤できないと言ったため、契約を終了し退職手続きをしたが、（関係者と）トラブルになっており、対処法に苦慮している」と、センターのあっせんでの解決を希望した。

センターより、退職勧奨による会社都合の退職にしたいといった相談者の希望を伝えたところ、使用者側は相談者の希望を受け入れた。

### 【事例3】 会社への批判的言動を要因とした事実上の更新拒否（雇止め）

相談者は、3か月更新の派遣契約で事務用機器操作業務に従事。派遣元の営業担当から契約更新時の面談の際に、複数回パワハラを受けた。また、契約更新の面談の際には、今後、派遣元で仕事を続けるのかと強い口調で言われた上、退職を誘導された。

更に、以前の会社に対する批判的な言動を問題とされ、派遣元の営業担当から大声で罵声を浴びせられ、そのショックから、相談者は、出勤できなくなってしまった。

派遣先からは、更新の意味も確認され、今後も仕事をする前提で最近、新しい部署へも異動したのに、このまま会社へ行けなくて退職するのは納得いかない、と相談に来所した。

センターが派遣元と面談・事情聴取したところ、会社側には、相談者の派遣元の対応を批判する発言について納得がいかない点があり、それが、「営業担当から相談者への強い口調に繋がったようである」ことが判明した。発言内容については、当時の営業担当も事実を認めた。

その後、派遣元から「派遣元としては、パワハラの発言であったと認識しているのでセンターのあっせんで解決したい」との申出があった。

センターが調整を進めた結果、派遣元から①会社都合退職②会社都合での離職票発行③契約満了月までの賃金保障④治療費の保障、といった退職条件が提示され、両者が合意した。

### 【事例4】 業務多忙による体調不調から、一方的に退職の覚書に署名させられた

相談者は派遣元で2か月から3か月ごとに、契約更新を繰り返し勤務していた。更新直後の契約途中に、メンタル面で不調となったため、診断書持参で派遣元に休養したいと相談したところ、その場で即日契約解除の覚書を提示されたうえ、体調不良だったこともあり言われるまま署名してしまった。後日考えてみると契約解除には納得いかない、せめて傷病手当金を受給したい、とのことで来所した。

センターから、署名した事実は重いので法的には厳しいと相談者に説明しつつ、派遣元にも事情を聴いたところ、派遣元としては覚書を読み上げたうえ自由意思で署名してもらっており、ルールを逸脱しているとは考えていないとのことであった。

センターが調整を進めた結果、派遣元は最終的に、①覚書を訂正し契約期間満了時付け退職とする②退職日までは無給の休職扱いとして就労はさせない③傷病手当金の手続きに着手する、という対応をとることに同意した。

この対応に、相談者も納得し、派遣元との間で事務手続きを進めることとなった。

### 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、過去5年間（平成17年度～平成21年度）、2千件を超える水準で推移していた。平成22年度は、大幅に減少したものの、平成23年度は増加して、1,759件となった。

相談者の国籍は様々だが、言語の問題、気質、習慣及び考え方の違い、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、外国人の在留長期化もあり、「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23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〉

なお、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、ハンガール語、タイ語、ペルシャ語の原則5か国語であり、その他の言語については、必要性に応じて対処することになっている。

#### 〈平成23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1,759件で、22年度より470件（36.5%）増加した。  
（第10表）
- (2) 産業別では、一般の相談に比べると、「宿泊業、飲食サービス業」、「製造業」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、「解雇」（22年度253項目→23年度456項目）が最も多く、以下、「賃金不払」（22年度212項目→23年度423項目）、「退職」（22年度380項目→23年度397項目）となっている。（第13表）
- (4) 国籍別では、「中国」（22年度361件→23年度566件）が最も多く、以下、「他のアジア」（22年度123件→23年度167件）、「フィリピン」（22年度24件→23年度139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18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
労働相談 総 計	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)	52,363件 (0.3)
外 国 人 相談件数	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]	1,759件 (36.5) [3.4]

( ) 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	52,363件 [100.0]	12,462件 [23.8]	5,709件 [10.9]	4,165件 [ 8.0]	8,609件 [16.4]	21,418件 [40.9]
外 国 人 相談件数	1,759件 [100.0]	659件 [37.5]	240件 [13.6]	97件 [5.5]	141件 [8.0]	622件 [35.4]

[ ] 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
52,363件 [100.0]	1,552件 [3.0]	4,367件 [8.3]	3,749件 [7.2]	2,123件 [4.1]	5,421件 [10.4]	1,342件 [2.6]	1,008件 [1.9]
外 国 人 相談件数 1,759件 [100.0]	79件 [4.5]	224件 [12.7]	195件 [11.1]	13件 [0.7]	107件 [6.1]	23件 [1.3]	5件 [0.3]
	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	
	2,851件 [5.4]	1,792件 [3.4]	4,759件 [9.1]	10,955件 [20.9]	1,418件 [2.7]	11,026件 [21.1]	
	292件 [16.6]	179件 [10.2]	176件 [10.0]	221件 [12.6]	14件 [0.8]	231件 [13.1]	

[ ] 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）

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	2,960 [ 100.0 ]	1,969	833	158
労働組合及び労使関係	77 [ 2.6 ]	49	21	7
労働条件	1,877 [ 63.4 ]	1,296	497	84
就業規則	21 [ 0.7 ]	12	5	4
労働契約	152 [ 5.1 ]	111	28	13
労働条件変更	59 [ 2.0 ]	47	9	3
配転・出向	46 [ 1.6 ]	41	5	0
賃金情報	6 [ 0.2 ]	3	2	1
賃金不払	423 [ 14.3 ]	294	120	9
賃金その他	69 [ 2.3 ]	30	32	7
退職金	15 [ 0.5 ]	13	1	1
労働時間	14 [ 0.5 ]	10	2	2
休日	1 [ 0.0 ]	1	0	0
休暇	68 [ 2.3 ]	58	8	2
休業	9 [ 0.3 ]	8	1	0
休職・復職	26 [ 0.9 ]	23	3	0
安全衛生	1 [ 0.0 ]	1	0	0
服務・懲戒	15 [ 0.5 ]	9	6	0
解雇	456 [ 15.4 ]	294	137	25
雇止め	24 [ 0.8 ]	22	1	1
退職	397 [ 13.4 ]	263	129	5
定年制	0 [ 0.0 ]	0	0	0
女性	22 [ 0.7 ]	14	2	6
育児休業	40 [ 1.4 ]	30	5	5
介護休業	2 [ 0.1 ]	1	1	0
その他	11 [ 0.4 ]	11	0	0
労働福祉	347 [ 11.7 ]	237	92	18
雇用保険	254 [ 8.6 ]	166	78	10
労災保険	56 [ 1.9 ]	40	11	5
健保・年金	35 [ 1.2 ]	29	3	3
教育・訓練	0 [ 0.0 ]	0	0	0
福利厚生	1 [ 0.0 ]	1	0	0
その他	1 [ 0.0 ]	1	0	0
人間関係	376 [ 12.7 ]	231	117	28
職場の嫌がらせ	291 [ 9.8 ]	182	94	15
セクシュアルハラスメント	6 [ 0.2 ]	5	0	1
その他	79 [ 2.7 ]	44	23	12
その他の問題	283 [ 9.6 ]	156	106	21
雇用関連	111 [ 3.8 ]	56	42	13
企業再編	0 [ 0.0 ]	0	0	0
企業倒産	1 [ 0.0 ]	1	0	0
偽装請負	7 [ 0.2 ]	5	2	0
損害賠償・慰謝料	52 [ 1.8 ]	23	28	1
税金	7 [ 0.2 ]	7	0	0
障害者	1 [ 0.0 ]	0	0	1
高齢者	0 [ 0.0 ]	0	0	0
派遣関連	23 [ 0.8 ]	16	3	4
その他	81 [ 2.7 ]	48	31	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）

第14表 国籍別・外国人相談者の内訳

国籍	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
中国	510件[23.5] (△26.6)	613件[27.8] (20.2)	361件[28.0] (△41.1)	566件[32.2] (56.8)
韓国	327件[15.1] (11.6)	183件[8.3] (△44.0)	98件[7.6] (△46.4)	61件[3.5] (△37.8)
フィリピン	88件[4.1] (183.9)	104件[4.7] (18.2)	24件[1.9] (△76.9)	139件[7.9] (479.2)
インド	25件[1.2] (-)	22件[1.0] (△12.0)	19件[1.5] (△13.6)	20件[1.1] (5.3)
他のアジア	169件[7.8] (-)	247件[11.2] (46.2)	123件[9.5] (△50.2)	167件[9.5] (35.8)
アメリカ	294件[13.5] (14.0)	191件[8.7] (△35.0)	90件[7.0] (△52.9)	106件[6.0] (17.8)
カナダ	55件[2.5] (△52.2)	63件[2.9] (14.5)	45件[3.5] (△28.6)	18件[1.0] (△60.0)
中南米の国	43件[2.0] (-)	72件[3.3] (67.4)	19件[1.5] (△73.6)	63件[3.6] (231.6)
イギリス	104件[4.8] (79.3)	37件[1.7] (△64.4)	28件[2.2] (△24.3)	16件[0.9] (△42.9)
欧州	197件[9.1] (-)	305件[13.8] (54.8)	83件[6.4] (△72.8)	82件[4.7] (△1.2)
アフリカ	28件[1.3] (-)	76件[3.4] (171.4)	2件[0.2] (△97.4)	16件[0.9] (700.0)
オセアニア	21件[1.0] (-)	15件[0.7] (△28.6)	12件[0.9] (△20.0)	38件[2.2] (216.7)
国籍未確認	311件[14.3] (△7.4)	277件[12.6] (△10.9)	385件[29.9] (39.0)	467件[26.5] (21.3)
計	2,172件 [100.0] (△17.2)	2,205件 [100.0] (1.5)	1,289件 [100.0] (△41.5)	1,759件 [100.0] (36.5)

上段[ ]は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、計と一致しない年度がある）下段( )は対前年度比

## <外国人労働相談のあっせん事例>

### 【事例1】 勤務中の携帯電話使用を理由とした即日解雇

相談者は、サービス業に従事していたが、勤務時間中に携帯電話で話していたことを上司に注意され、口論に発展。その場で「即日解雇」を通告された。

残業しても割増賃金は支払われず、有給休暇も無い中、頑張ってきたのに納得いかない、解雇撤回を求めたいとして、相談に来所した。

センターから、会社に事情を聞いたところ、「相談者は、たびたび母国に帰国する上、遅刻・早退が多い。しかも、勤務態度もおしゃべりをしたり、勝手に休憩をとったりする。暫く前に注意喚起したところであり、職場復帰は認められない。賃金は最低賃金以上は払っている。また、外国人なので、雇用保険、社会保険は加入していない。」との回答であった。

センターから、①解雇予告手当支払義務及び②雇用保健等の加入等について伝え、再検討できないか打診したところ、最終的に会社から「解雇予告手当等として和解金の提示」があり、相談者も合意した。

### 【事例2】 妊娠の報告を契機とした退職勧奨

相談者は、自分が妊娠したことを社長に伝えたところ、「妊娠したなら会社を辞めて欲しい」と通告された。相談者は外国人であることから、日本の法律をよく知らず、妊娠したら退職しなければならないと勘違いし、「3か月後に辞める」と答えてしまった。

後から、妊娠しても退職する必要はないと聞き、確認のため、相談に来所。「せめて育児休業を取りたい」としてあっせんで希望した。

会社から事情を聴取したところ、社長は、「（相談者は）既に退職することが決まっている。復職を前提としない育児休業は違法ではないか。」と主張した。

そのため、センターから「復職の判断は育児休業終了時に再度考えることにして、相談者にまず取得させてはどうか」と依頼・提案したところ、社長からは「相談者が外国人で苦勞しているのは分かるので、検討する」との回答があった。

最終的に、会社は、相談者の育児休業取得を認めることとなった。

### 【事例3】 東日本大震災に起因する一時帰国を理由とした賃金不払

相談者は外国人留学生。東日本大震災の後、原発問題等で日本にすることが不安になり、会社の許可を得て、一時的に帰国した。数か月後再び来日し、会社に連絡をすると、「今はとても給料を払えない。」と一方的に言われた。今後、給料がどうなるのか不安になり、相談に来所した。

センターが社長に事情を聞いたところ、社長は「相談者の帰国で、仕事の段取りが大変だった。他の人が頑張っているときに、勝手に帰ってしまう無責任さが許せない。少し反省を促したい。給料を払う必要があるのは理解している。」と延べた。

センターの助言を聞くうち、社長は次第に冷静さを取り戻していった。後日、給料の振込みがあった。

## 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「退職に追い込まれた」「体調不良になった」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、職場環境面及び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23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7,346件で、22年度より297件（4.2%）増加した。（第15表）
- (2) 男女別では、男性3,164件（43.1%）、女性4,182件（56.9%）であった。（第16表）
- (3) 労使別では、労働者5,951件（81.0%）、使用者1,122件（15.3%）、その他273件（3.7%）であった。（第16表）
- (4) 産業別では、「サービス業」が1,878件（25.6%）と最も多く、以下、「情報通信業」858件（11.7%）、「製造業」742件（10.1%）、「医療、福祉」737件（10.0%）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18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
労働相談 総 計	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)	52,363件 (0.3)
職場の 嫌がらせ 相談件数	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]	7,346件 (4.2) [14.0]

( ) 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	52,363件	27,929件	24,434件	40,348件	9,174件	2,841件
総計	[100.0]	[53.3]	[46.7]	[77.1]	[17.5]	[5.4]
職場の嫌がらせ相談件数	7,346件	3,164件	4,182件	5,951件	1,122件	273件
	[100.0]	[43.1]	[56.9]	[81.0]	[15.3]	[3.7]

[ ] 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	52,363件	12,462件	5,709件	4,165件	8,609件	21,418件
総計	[100.0]	[23.8]	[10.9]	[8.0]	[16.4]	[40.9]
職場の嫌がらせ相談件数	7,346件	1,376件	1,076件	774件	2,134件	1,986件
	[100.0]	[18.7]	[14.6]	[10.5]	[29.0]	[27.0]

[ ] 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
52,363件	1,552件	4,367件	3,749件	2,123件	5,421件	1,342件	1,008件
[100.0]	[3.0]	[8.3]	[7.2]	[4.1]	[10.4]	[2.6]	[1.9]
職場の嫌がらせ相談件数	299件	742件	858件	124件	582件	437件	210件
7,346件	[4.1]	[10.1]	[11.7]	[1.7]	[7.9]	[5.9]	[2.9]
[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
	2,851件	1,792件	4,759件	10,955件		1,418件	11,026件
	[5.4]	[3.4]	[9.1]	[20.9]		[2.7]	[21.1]
	146件	379件	737件	1,878件		147件	807件
	[2.0]	[5.2]	[10.0]	[25.6]		[2.0]	[11.0]

[ ] 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	11,163 [100.0]	8,715	2,030	418
労働組合及び労使関係	545 [4.9]	402	108	35
労働条件	7,295 [65.3]	5,896	1,175	224
就業規則	539 [4.8]	408	102	29
労働契約	553 [5.0]	439	83	31
労働条件変更	477 [4.3]	390	78	9
配転・出向	272 [2.4]	237	34	1
賃金情報	13 [0.1]	9	1	3
賃金不払	520 [4.7]	446	63	11
賃金その他	243 [2.2]	191	49	3
退職金	48 [0.4]	38	7	3
労働時間	304 [2.7]	261	37	6
休日	3 [0.0]	3	0	0
休暇	261 [2.3]	220	38	3
休業	70 [0.6]	51	19	0
休職・復職	516 [4.6]	405	87	24
安全衛生	132 [1.2]	107	20	5
服務・懲戒	221 [2.0]	186	14	21
解雇	800 [7.2]	603	186	11
雇止め	192 [1.7]	167	20	5
退職	1,742 [15.6]	1,432	281	29
定年制	8 [0.1]	8	0	0
女性	107 [1.0]	74	16	17
育児休業	98 [0.9]	78	13	7
介護休業	41 [0.4]	34	4	3
その他	135 [1.2]	109	23	3
労働福祉	1,199 [10.7]	954	209	36
雇用保険	605 [5.4]	483	112	10
労災保険	81 [0.7]	75	1	5
健保・年金	508 [4.6]	395	94	19
教育・訓練	4 [0.0]	1	1	2
福利厚生	1 [0.0]	0	1	0
その他	0 [0.0]	0	0	0
人間関係	1,210 [10.8]	824	299	87
職場の嫌がらせ	(7,346)	(5,951)	(1,122)	(273)
セクシュアルハラスメント	950 [8.5]	622	257	71
その他	260 [2.3]	202	42	16
その他の問題	914 [8.2]	639	239	36
雇用関連	65 [0.6]	55	8	2
企業再編	0 [0.0]	0	0	0
企業倒産	0 [0.0]	0	0	0
偽装請負	81 [0.7]	32	49	0
損害賠償・慰謝料	428 [3.8]	337	81	10
税金	13 [0.1]	9	4	0
障害者	38 [0.3]	28	3	7
高年齢者	55 [0.5]	43	11	1
派遣関連	194 [1.7]	98	83	13
その他	40 [0.4]	37	0	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)

## <職場の嫌がらせ相談のあっせん事例>

### 【事例1】 退職勧告を独断で解雇通告に変更する上司からの嫌がらせ

相談者は、正社員の事務職として勤務していたが、上司と折り合いが悪く、何年も会話がなかった状況であった。一方、会社は、業務縮小で、拠点事業所への集約化を進め、その過程で、相談者に対して、社長から直接に退職勧告がなされた。

相談者はこれを受け入れ、上司に退職届の提出と残余有給休暇の申請を行ったが、上司は、独断で退職勧告を解雇通告に変更し、残余有給休暇の取得にも、条件を課してきた。

そのため、相談者は、納得いかな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、「相談者は、業務指示無視、勤務成績不良など問題があった。また、解雇扱いの提示であって、解雇発令ではない。」「詳しい内容を伝えられていなかったので適切な対応が出来なかった。しかし、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。」と説明した。

その後、センターが調整を重ねた結果、労使間で、①会社都合退職 ②申請有給休暇の承認で合意した。

### 【事例2】 上司からのパワハラを契機に退職に追い込まれ、傷病手当金も不支給

新卒入社した相談者は、上司からのパワーハラスメントにより体調を崩した。社長もこれを認めて、上司に謝罪させ、ハラスメント行為はおさまっていたが、相談者は再び体調が悪化し、診断書を提出して会社を休んだ。

会社には病気休職制度はなく、相談者の意思確認なしに一方向的に退職手続きが行われた。また、社会保険に加入していなかったため、傷病手当金が受けられなかった。

相談者は、退職は受け入れるものの治癒の見通しが不透明な中で何らかの生活保障が必要である、として相談に来所した。

センターでの助言により、相談者は、再度会社に社会保険の遡及加入を求めたが、受け入れられなかった。

その後、センターが調整を行い、会社が当面の生活費相当分の退職一時金を支払って相談者が退職することで両者が合意した。

### 【事例3】 職場の同僚からの嫌がらせ

相談者は、小売業の契約社員として働き始めた。求人票とは異なる部署に配属されると、その部署の同僚から、罵声を浴びせられたり、自己のロッカーを傷つけられるなど、嫌がらせ行為を繰り返す。上司に話をし、他の部署への異動希望についても伝えたが、反対に、「あなたにもミスが多い」などと言われた上、「現在は、他部署には空きポストがない」と異動希望についても拒否された。

相談者は、今後の改善が見込めなかったため、途方にくれて、相談に来所した。

センターが会社側に相談内容を伝えたところ、会社側は、「早急に相談者からヒアリングを行うとともに、当該の部署に事実確認する。本人には長く勤めてほしいと考えている。」とのことであった。

その後、会社から、「①早急に本人の異動の受け皿を考える②加害者の社員の異動を行う③全社的にこうした問題への対処法を検討する。」との意向が示された。

最終的には、①本人の他部署への異動②加害者の異動③管理職教育及び就業規則の検討、が行われることとなった。

## 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ふ、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、想像以上に、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も多い。また、会社側もあっせん段階に至って、初めて事実の深刻さを知り、頭を抱えることもしばしば見られる。

#### 〈平成23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2,418件で、22年度より471件(24.2%)増加した。(第20表)
- (2) 男女別では、女性1,528件(63.2%)、男性890件(36.8%)となっている。
- (3) 労使別では、労働者1,588件(65.7%)、使用者661件(27.3%)、その他169件(7.0%)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」など業種での相談割合が高くなっている。(第22表)
- (5) セクハラ相談内容をさらに細分類すると、「環境型」の訴えが(22年度790件→23年度931件)が7年連続の増加で、最も多くなっており、一方「対価型」(22年度471件→23年度647件)も、2年連続で増加した。(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ケースが多く、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20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
労働相談 総 計		54,933件 (0.5)	55,082件 (0.3)	52,196件 (△5.2)	52,363件 (0.3)
セクシュアルハラスメント 労働相談件数		2,091件 (△23.2) [3.8]	1,895件 (△9.4) [3.4]	1,947件 (2.7) [3.7]	2,418件 (24.2) [4.6]
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	846件	429件	471件	647件
	環境型セクシュアルハラスメントの相談	682件	752件	790件	931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	173件	111件	355件	346件
	その他・不明	555件	635件	591件	658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	52,363件 [100.0]	12,462件 [23.8]	5,709件 [10.9]	4,165件 [ 8.0]	8,609件 [16.4]	21,418件 [40.9]
セクシュアルハラスメント 相談件数	2,418件 [100.0]	789件 [32.6]	305件 [12.6]	162件 [ 6.7]	603件 [24.9]	559件 [23.1]

[ ] 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	
52,363件 [100.0]	1,552件 [3.0]	4,367件 [8.3]	3,749件 [7.2]	2,123件 [4.1]	5,421件 [10.4]	1,342件 [2.6]	1,008件 [1.9]	
セクシュアルハラスメント 相談件数	167件 [6.9]	130件 [5.4]	335件 [13.9]	6件 [0.2]	239件 [9.9]	159件 [6.6]	120件 [5.0]	
	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	
	2,418件 [100.0]	2,851件 [5.4]	1,792件 [3.4]	4,759件 [9.1]	10,955件 [20.9]		1,418件 [2.7]	11,026件 [21.1]
		70件 [2.9]	148件 [6.1]	225件 [9.3]	587件 [24.3]		49件 [2.0]	183件 [7.6]

[ ] 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）

## <セクシュアルハラスメント関連のあっせん事例>

### 【事例1】 派遣先社員からのセクシュアルハラスメント

相談者によると、派遣先の同僚より宴席でセクハラを受け休職した。その後、職場へ復帰するが、派遣先社員の上司からセクハラを受けたり、職場内で事実無根の噂などを流された。

また、派遣先でパワハラも受け、メンタル不調になり再度休職。復職を希望するが拒否された上、併せて、派遣契約が終了する旨も通告された。派遣先の社員からセクハラ及びパワハラ被害に遭い働けなくなったのに一方的に契約終了されるのは納得いかない、と行って来所した。

センターが会社側（派遣元）に事情聴取すると、会社は、「上司からのセクハラは社内調査でも事実を確認できない。復職について拒否はしておらず、相談者に、現在の契約終了後の別の派遣先を打診したが、『他の派遣先での就業は希望していない』とのことだった。相談者は、入社当時より勤怠等に問題があり、職場へ戻すことはできない。」と主張した。

センターから、事務用機器操作の種別で相談者を派遣し実際は一般事務の業務をさせていたこと等は不適切であり、また、解雇には合理的な理由が必要であることなどを説明。併せて、勧奨退職の検討を助言・依頼した。

その後、会社側が「勧奨退職」での調整を希望し、相談者からも退職条件の提示がなされ会社もそれを受諾。両者が合意した。

### 【事例2】 社長からのセクシュアルハラスメント

相談者は、事務職で入社。他に誰もいなくなると、社長が、肩や顔をさわったり、手をにぎったりしてくる。やんわりとやめてほしいといっても、やめてくれない。それ以上は怖くてはっきりと拒絶できない。そのため、ストレス性の胃腸炎等で体調が悪化し、薬を飲みながら出勤していた。しかし、最近になって更に体調が一層悪化、出社できなくなった。会社に行くのが怖くてたまらない。これ以上、会社とかかわりたくないの、退職する方向で考えたいが、社長にはセクハラをしたことを認めて謝罪してほしいと相談に来所した。

当初、相談者が精神的に不安定な状況等であったため、センターは、社長にまず本人の病状を伝え、センターがあっせんに入ることに協力をお願いした。

その後、社長から事情聴取。社長は当初セクハラの意味は否定したが、肩等に触ったことなど行為の一部を認めた。その後のやりとりで、相談者の主張や当所の説明を受け入れ、自分の行為がセクハラであったことを認め、文書での謝罪に合意した。

また、社長からは、相談者に対し慰留があったが、最終的には、相談者の体調回復を最優先に、傷病手当の手続きをとること、会社都合扱いで退職することで、両者が合意した。

### 【事例3】 セクシュアルハラスメント再発防止の徹底

企業内のセクシュアルハラスメント対応に関する相談。相談者は情報関係会社の社員である。特定の営業担当からの依頼を多く受け、その仕事の割合が相談者の業務として多いため、その担当との性的交渉の有無について、社長から宴会の席で言われた。

これに抗議したところ、社長からひととおりの謝罪があったが、その後も社内の雰囲気は変わらず朝から卑猥な話をする、また、取引先業者の担当が女性であるところにも性的な言動をするなど、社内全体で不適切な言動が散見される。とても見てられない。何とか社内の雰囲気を向上させられないかと来所相談。

センターから会社に対し、セクシュアルハラスメント防止に関する法的根拠等を説明した。

その後、会社はこれを受けて、社内のコンプライアンス委員会に諮るとともに役員会でも議題として取り上げて、解消に向けた対応を開始した。併せて、社内研修も実施することとなった。

相談者もこの対応に一定の理解・評価を示した。

### 【事例4】 セクシュアルハラスメントへの抗議を契機とした解雇

相談者は正社員として入社。職場は社長と二人だけだった。入社直後から、社長より、マッサージの練習だとして、関係ないところまで触られたり、口頭でも、性的な質問をされたりしてきたと言う。

これに抗議したところ、「接客態度に問題がある」との理由で解雇された。納得がいかないとして、相談に来所した。

センターが事情聴取したところ、社長はセクハラ行為及び解雇処分について不適切だったことを認めた。

その後、謝罪の意味を込めて、相談者に慰謝料を支払うことで双方が合意した。

## 6 メンタルヘルスに関する労働相談

### 【メンタルヘルス関連の職場トラブルの特徴】

現代社会では、様々な原因で職場の余裕が失われ、そこで働く人々のストレスが心や体の不調となって現れることも少なくない。

労働相談情報センターにもメンタルヘルスに関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23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5,311件で、22年度より8件（0.2%）増加した。（第23表）
- (2) 男女別では、女性2,751件（51.8%）、男性2,560件（48.2%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者4,001件（75.3%）、使用者1,048件（19.7%）、その他262件（4.9%）となっている。（項目ごとに四捨五入したため、構成比は100%に一致しない）
- (4) 産業別では、「サービス業」で1,371件（25.8%）が最も多く、以下、「情報通信業」678件（12.8%）、「医療、福祉」533件（10.0%）、「製造業」500件（9.4%）となっている。（第25表）
- (5) 相談内容では、「職場の嫌がらせ」2,157件（18.2%）が最も多く、以下、「休職・復職」1,551項目（13.1%）、「退職」1,335項目（11.2%）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18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
労働相談 総 計	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)	52,363件 (0.3)
メンタル ヘルス 相談件数	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]	5,311件 (0.2) [10.1]

( ) は対前年度比 [ ] は構成比

第24表 規模別・メンタルヘルス労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：メンタルヘルス労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他 ・不明
労働相談 総 計	52,363件 [100.0]	12,462件 [23.8]	5,709件 [10.9]	4,165件 [ 8.0]	8,609件 [16.4]	21,418件 [40.9]
メンタル ヘルス 相談件数	5,311件 [100.0]	1,002件 [18.9]	977件 [18.4]	714件 [13.4]	1,713件 [32.3]	905件 [17.0]

[ ] 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
52,363件 [100.0]	1,552件 [3.0]	4,367件 [8.3]	3,749件 [7.2]	2,123件 [4.1]	5,421件 [10.4]	1,342件 [2.6]	1,008件 [1.9]
メンタル ヘルス 相談件数	283件 [5.3]	500件 [9.4]	678件 [12.8]	207件 [3.9]	488件 [9.2]	361件 [6.8]	172件 [3.2]
5,311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
	2,851件 [5.4]	1,792件 [3.4]	4,759件 [9.1]	10,955件 [20.9]		1,418件 [2.7]	11,026件 [21.1]
	109件 [2.1]	50件 [0.9]	533件 [10.0]	1,371件 [25.8]		205件 [3.9]	354件 [6.7]

[ ] 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	11,874 [100.0]	8,666	2,642	566
労働組合及び労使関係	366 [ 3.1]	257	90	19
労働条件	5,942 [ 50.0]	4,318	1,363	261
就業規則	229 [ 1.9]	165	55	9
労働契約	151 [ 1.3]	131	15	5
労働条件変更	263 [ 2.2]	199	51	13
配転・出向	170 [ 1.4]	143	23	4
賃金情報	5 [ 0.0]	4	1	0
賃金不払	182 [ 1.5]	173	7	2
賃金その他	159 [ 1.3]	120	35	4
退職金	58 [ 0.5]	47	11	0
労働時間	77 [ 0.6]	72	0	5
休日	2 [ 0.0]	2	0	0
休暇	188 [ 1.6]	136	49	3
休業	48 [ 0.4]	35	13	0
休職・復職	1,551 [ 13.1]	1,109	360	82
安全衛生	183 [ 1.5]	144	26	13
服務・懲戒	295 [ 2.5]	185	91	19
解雇	714 [ 6.0]	493	196	25
雇止め	123 [ 1.0]	90	28	5
退職	1,335 [ 11.2]	901	372	62
定年制	0 [ 0.0]	0	0	0
女性	19 [ 0.2]	11	3	5
育児休業	9 [ 0.1]	4	3	2
介護休業	1 [ 0.0]	1	0	0
その他	180 [ 1.5]	153	24	3
労働福祉	1,271 [ 10.7]	949	254	68
雇用保険	298 [ 2.5]	219	73	6
労災保険	279 [ 2.4]	182	66	31
健保・年金	670 [ 5.6]	527	115	28
教育・訓練	1 [ 0.0]	1	0	0
福利厚生	23 [ 0.2]	20	0	3
その他	0 [ 0.0]	0	0	0
人間関係	3,463 [ 29.2]	2,532	750	181
職場の嫌がらせ	2,157 [ 18.2]	1,610	446	101
セクシュアルハラスメント	841 [ 7.1]	527	256	58
その他	465 [ 3.9]	395	48	22
その他の問題	832 [ 7.0]	610	185	37
雇用関連	215 [ 1.8]	188	21	6
企業再編	0 [ 0.0]	0	0	0
企業倒産	1 [ 0.0]	1	0	0
偽装請負	0 [ 0.0]	0	0	0
損害賠償・慰謝料	299 [ 2.5]	213	75	11
税金	23 [ 0.2]	19	3	1
障害者	99 [ 0.8]	79	13	7
高齢者	12 [ 0.1]	9	3	0
派遣関連	131 [ 1.1]	58	66	7
その他	52 [ 0.4]	43	4	5

[ ] 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23年度の心の健康相談の傾向〉

- (1) 心の健康相談は、359件と22年度より66件（22.5%）増加した。（第27表）
- (2) 年齢別では、30代～40代の相談が多く、全体の5割を超える。（第31表）
- (3) 相談内容は、「心身の不調」「人間関係」の2項目で約7割を占める。（第34表）

第27表 年度別・心の健康相談件数

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	平成23年度
飯田橋	167 件 (39.2)	144 件 (△3.8)	144 件 (0.0)	160 件 (11.1)	139 件 (△13.1)	160 件 (15.1)
大 崎	50 件 (78.8)	66 件 (32.0)	29 件 (△56.1)	29 件 (0.0)	24 件 (△17.2)	36 件 (50.0)
池 袋	11 件 (－)	15 件 (36.4)	23 件 (53.3)	34 件 (47.8)	23 件 (△32.4)	18 件 (△21.7)
亀 戸	9 件 (－)	8 件 (△11.1)	5 件 (△37.5)	11 件 (120.0)	20 件 (81.8)	27 件 (35.0)
国分寺	82 件 (△10.9)	76 件 (△7.3)	88 件 (15.8)	94 件 (6.8)	76 件 (△19.2)	69 件 (△9.2)
八王子	15 件 (－)	2 件 (△86.7)	16 件 (700.0)	19 件 (18.8)	11 件 (△42.1)	49 件 (345.5)
計	334 件 (39.2)	311 件 (△6.9)	305 件 (△1.9)	347 件 (13.8)	293 件 (△15.6)	359 件 (22.5)

( ) は対前年度比

※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
359 件	305 件	0 件	5 件	49 件
[100.0]	[85.0]	[0.0]	[ 1.4]	[ 13.6]

[ ] 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
359 件	168 件	48 件	143 件
[100.0]	[46.8]	[13.4]	[39.8]

[ ] は構成比

第30表 性 別

合 計	男 性	女 性
359 件	157 件	202 件
[100.0]	[43.7]	[56.3]

[ ] 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
359件	0 件	45 件	96 件	104 件	63 件	3 件	48 件
[100.0]	[ 0.0]	[12.5]	[26.7]	[29.0]	[17.5]	[ 0.8]	[13.4]

[ ] 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
359 件	22 件	29 件	56 件	12 件	29 件	14 件	1 件
[100.0]	[ 6.1]	[ 8.1]	[15.6]	[ 3.3]	[ 8.1]	[ 3.9]	[ 0.3]
	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 （無職等）		不 明
	5 件	6 件	38 件	70 件	24 件	53 件	
	[ 1.4]	[ 1.7]	[10.6]	[19.5]	[ 6.7]	[14.8]	

[ ] 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
359 件 [100.0]	117 件 [32.6]	17 件 [ 4.7]	25 件 [ 7.0]	35 件 [ 9.7]	40 件 [11.1]
	労務作業	管理職・ 事業主	その他	不 明	無職・失業
	21 件 [ 5.8]	1 件 [ 0.3]	37 件 [10.3]	15 件 [ 4.2]	51 件 [14.2]

[ ] 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
574項目 [100.0]	250項目 [43.6]	156項目 [27.2]	84項目 [14.6]	1項目 [ 0.2]	17項目 [ 3.0]	66項目 [ 11.5]

[ ] 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：職場で嫌がらせ行為を受け続けた50代男性

学卒後、現在の会社に勤続している男性。先輩同僚に怒鳴られるという事態が続いている。体調を崩して医師の診療を受診したところ、心因性うつ病と診断された。通院して服薬とカウンセリングを続け、家族とも、職場での場面を想定して対応策を考え練習したが、実際に怒鳴られる場面に遭遇すると頭が真っ白になって何も考えられなくなってしまう、と苦しさを訴える。職場環境の改善を求めてこれまで複数の相談機関を訪ねてきたが事態の改善は実現せず、あっせんに可能性を求めての来所であった。

心の健康相談では、同僚からの攻撃への対処法を考慮・実践している相談者の試みを支持し、今後どうしてゆくかについて労働相談を続けながら考えていくことになった。

## ケース 2：退職勧告を受けて来所した20代女性

仕事のスピードが遅い、先輩達とうまくやれない、との理由で退職勧告を受けて来所した。労働相談で、会社都合による退職を受け入れることを決断し、その結果を踏まえて、心の健康相談で今後を考えてゆくことになった。

心の健康相談では、人間関係がうまくゆかずに辞めることを繰り返してきた経緯や、希望する職種で予想される困難などを話し合った。職業適性検査を受け、キャリアアカウンセラーからのアドバイスも受けて将来を考えた結果、適性を考慮した職業訓練コースに参加することになった。

## ケース 3：会社に対する客観的な意見が聞きたいと悩む20代女性

心の健康相談を受ける以前に、他の相談機関で相談を重ねてきた。一番相談したいことは、自分の勤務する会社が客観的にみて、対応がおかしいかどうか意見を聞きたいということであった。自律神経失調症の診断を受けて休職中での相談で、傷病手当の支給が遅れていることも会社に対しての不信感が増す一因であった。

相談者にとって不満となっている状況を整理し、確認する作業を行った。労働相談で傷病手当についての不安が解消したこともあいまって、療養しながら今後のことを考えていくことになった。

## ケース 4：挫折体験から自分にあった職場が見つかった20代男性

新卒で入社したが、配置転換が繰り返され、会社に対する不信感も募り転職した。転職先では、社風になじめず、同僚との付き合いもしなかったが、そつなく仕事はこなしていた。暫くして厳しい上司に変わり、今まで受けたこともない暴言を吐かれ、食欲減退、不眠、少しのことで不安になる。仕事も意欲が減退し、ミスが増えるとともに益々叱責を受けた。その結果、入社拒否になり相談のため来所した。

初めての挫折を通して、自分の仕事の仕方を振り返り、いかに自分が殻に閉じこもって人の価値観を見下していたかに気付く。仕事においては人間関係も大事にすることが必要だと理解するようになる。就職面接でも、今までより人と共にいる感触を味わい、経験を生かした仕事のビジョンも見えてきて、希望をもって再就職した。

## ケース 5：転職後、安定した就職先が見つからず不安を抱えた30代男性

営業関係職として十数年勤務した後、会社都合による解雇で転職を余儀なくされた。これまで培った人脈を見込まれて、未経験の分野の仕事に再就職できてほっとしたのもつかの間、入社後、給与待遇が低くなる実態や、安易に解雇される契約内容が明らかになった。同じ業界内でもう一度転職したが、経済的な不安と先がない不安を抱えている。再度の転職を考えているが、不安で心の整理ができないとして来所した。

不安と不満を抱えながらも、今後は過去の経験にこだわらずに、業界の幅を広げて仕事を探し、自分の趣味を続けられる働き方を考えていきたいと、気持ちを整理した。

### ケース6：退職した会社のことで気持ちの整理がつかない30代女性

数年間、福祉施設の専門的職務をしてきた。上司が怖い人でなかなか仕事を教わることができなかったが、無理難題を押しつけられても、文句をいわずに実行してきた。ところが、暫くして上司がウソをつく人であることがわかった。会社の役職者に自分のありもしない情報を報告して、やめさせるように仕向けていた。

不愉快な気持ちになり、憤りを感じた。上司の性格をわかっていて知らせてくれなかったまわりの職員にも腹が立った。ずっと、自分の力が足りないと努力してきたのに。やりきれず、吐き出したくて相談に来所した。

「よく、がんばってこられたと思う。これから働くときは、人間関係を活用して情報を得るとよい。あれ？と感じたら人に相談してみる」とアドバイスすると、涙を流し、感謝された。

### ケース7：職場でミスや失敗をくり返し気分障害を生じた40代男性

福祉介護関連の仕事をしている。考えられないようなミスをくり返し、周囲からの信頼を失ってしまったと嘆く。言われたことを忘れる、段取りがわるいなど。以前に働いていた職場でも同様であり「統合失調症じゃないのか」と揶揄されたという。

最近では憂鬱で倦怠感がとれず、熟睡できない。早朝に目が覚める。心療内科にはすでに受診している。よく尋ねると、人のいったことを勘ぐり、わざといているのかと悪く取りやすい。何かにひどく没頭してしまうところが伺えた。また、どこか、年齢相応の社会性や対人態度を伴わない印象も見受けられた。

「今の職場は理解があると思う」と伝え、メモをとったり、やる前に手順を頭に浮かべたり、自分の書いた文章を読み返すなど、ミスを避けるために最善の工夫をするようにアドバイスした。

### ケース8：人間関係が苦手で転職を繰り返す20代女性

人間関係が苦手で、職場の人とのことで苦しくなり、仕事が長続きしない。求職活動したいが、またできなくなるのではないかと心配で、一步が踏み出せない。人に気を使ってしまって、言いたいことがいえない、小さなまちがいでクヨクヨしてしまう。友だちができるのに時間がかかるほうだという。家族とはいろいろなことを話せており、いい関係とも話した。

仕事や人間関係に問題があるのではなく、本人が気を使いすぎて疲れて辞めてしまうことがわかる。心療内科を受診し軽い安定剤を処方してもらったらどうか。不安を和らげて楽な気持ちで仕事ができるのが大切と伝えると、「来てよかった」と笑顔になった。

### ケース 9：異動後に心身の不調が出現し、転職を考えている50代男性

上司から、パワハラを受け、頭重感、吐き気、不眠などの症状がでて、本人は精神科を受診しようと考えている。しかし、以前から今の仕事は自分に合わないという思いもあり、長年考えてきた転職をしようという気になった。精神科を受診すると転職にさし障るのではないかと気になって受診できないという。いろいろ考えると不安になり、職場でも仕事に集中出来なくなったという。

そこで、本人のペースでゆっくり話をしてもらった上で、心身の健康を回復するための手立てについて話し合った。転職については健康を取りもどしてから考えるようにアドバイスした。また、上司から受けるストレスを多少なりとも軽くするため、本人が実践できるやり方をいくつか提案した。

### ケース 10：同僚からいじめを受けていると訴え続ける30代男性

本人ではなく職場の上司からの相談。本人は「同僚からいじめられている」と訴えるので、その都度相談にのり、同僚の配置転換を含めて対応してきたという。それにも拘わらず、本人は同僚への不満、体調不良を訴え続けている。受診を進めても、医者にはかかろうとしない。話し合いだけでは問題が解決しないように思えてきたが、他に何か良い方法があればやってみたいということであった。

本人は精神疾患の可能性もあると思われるが、被害妄想的な症状を改善する第一の選択肢は医療である。しかし、本人には自覚がなく治療へ結びつけるのは簡単ではない。

今後は本人の訴えを鵜呑みにせず、事実関係を把握し、本人を特別扱いせずに、会社の基本的なルールに基づいて対応するようアドバイスした。また、「本人には機会をとらえて受診を促すこと」を助言した。

## IV 統計表



付表1 産業別・企業規模別・労使別労働相談件数

		計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他・不明
合 計	計	52,363	12,462	5,709	4,165	8,609	21,418
	労	40,348	9,058	4,424	3,140	6,629	17,097
	使	9,174	2,621	1,120	884	1,702	2,847
	その他	2,841	783	165	141	278	1,474
建設業	計	1,552	585	182	57	189	539
	労	1,167	453	139	43	153	379
	使	323	119	38	12	31	123
	その他	62	13	5	2	5	37
製造業	計	4,367	1,027	684	495	1,269	892
	労	3,288	757	513	385	985	648
	使	910	239	141	89	222	219
	その他	169	31	30	21	62	25
情報通信業	計	3,749	702	961	706	672	708
	労	2,932	534	751	543	541	563
	使	708	140	179	147	118	124
	その他	109	28	31	16	13	21
運輸業、 郵便業	計	2,123	452	303	251	505	612
	労	1,661	318	236	205	383	519
	使	385	122	58	36	100	69
	その他	77	12	9	10	22	24
卸売業、 小売業	計	5,421	1,811	659	644	1,068	1,239
	労	4,173	1,385	526	462	760	1,040
	使	1,151	397	126	174	293	161
	その他	97	29	7	8	15	38
金融業、 保険業	計	1,342	165	121	39	721	296
	労	1,118	140	102	31	613	232
	使	173	16	19	7	77	54
	その他	51	9	0	1	31	10
不動産業、 物品賃貸業	計	1,008	576	26	31	193	182
	労	736	394	24	25	153	140
	使	228	149	2	6	38	33
	その他	44	33	0	0	2	9
宿泊業、 飲食サービス業	計	2,851	1,036	197	188	411	1,019
	労	2,071	646	136	140	317	832
	使	617	262	59	43	80	173
	その他	163	128	2	5	14	14
教育、 学習支援	計	1,792	311	216	118	513	634
	労	1,397	236	131	91	425	514
	使	326	59	69	24	82	92
	その他	69	16	16	3	6	28
医療、福祉	計	4,759	1,485	661	528	537	1,548
	労	3,713	1,134	481	404	407	1,287
	使	927	321	159	105	120	222
	その他	119	30	21	19	10	39
サービス業 (他に分類され ないもの)	計	10,955	3,289	1,349	906	2,031	3,380
	労	8,043	2,241	1,081	642	1,464	2,615
	使	2,190	670	237	219	501	563
	その他	722	378	31	45	66	202
その他 不 明	計	12,444	1,023	350	202	500	10,369
	労	10,049	820	304	169	428	8,328
	使	1,236	127	33	22	40	1,014
	その他	1,159	76	13	11	32	1,027

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	99,261	3,151	9,295	8,624	4,688	11,021	2,864	2,293	5,416	3,788	9,241	21,281	17,599
労働組合・労使関係	3,744	98	356	520	534	148	141	147	61	246	115	674	704
労働組合の結成	470	7	19	19	47	12	25	5	4	22	15	165	130
組合組織・活動	948	20	79	125	91	73	64	2	13	102	23	140	216
労働協約	438	7	48	39	98	13	2	3	3	16	11	90	108
団体交渉	815	21	105	175	90	29	2	118	22	26	40	93	94
不当労働行為	431	5	54	121	97	5	21	17	1	34	2	25	49
争議行為	178	33	23	18	28	1	21	0	16	9	3	10	16
その他	464	5	28	23	83	15	6	2	2	37	21	151	91
労働条件	65,142	1,782	5,860	5,432	2,831	7,976	1,568	1,568	3,790	2,614	6,493	13,900	11,328
就業規則	3,004	58	184	269	211	193	84	40	32	255	303	763	612
労働契約	7,109	174	353	400	227	609	169	92	241	405	623	2,004	1,812
労働条件変更	4,001	130	326	342	171	481	84	159	161	197	425	941	584
配転・出向	1,458	80	157	181	70	207	69	35	26	33	160	269	171
賃金情報	738	29	100	19	12	63	15	11	5	12	29	197	246
賃金不払	7,182	379	399	551	309	675	128	189	1,047	225	597	1,504	1,179
賃金その他	2,529	41	145	225	121	455	26	182	169	81	328	358	398
退職金	2,190	70	316	104	16	383	20	87	237	14	170	487	286
労働時間	1,817	62	145	106	98	176	9	64	118	215	133	284	407
休日	177	10	12	7	8	11	0	1	4	22	19	32	51
休暇	2,917	38	226	171	167	417	53	42	124	69	335	531	744
休業	713	19	37	76	86	63	4	4	46	19	73	157	129
休職・復職	2,608	63	452	464	32	223	124	27	51	52	197	630	293
安全衛生	522	31	31	54	31	45	5	8	6	47	44	137	83
服務・懲戒	1,101	5	72	47	152	102	115	10	84	58	186	183	87
解雇	9,773	211	1,081	624	476	1,845	197	214	778	425	918	1,986	1,018
雇止め	2,302	13	220	193	106	383	64	17	53	205	196	551	301
退職	10,634	275	1,138	1,359	283	1,360	298	354	482	169	1,409	1,940	1,567
定年制	97	22	6	7	7	7	7	0	2	0	6	12	21
女性	1,514	20	83	38	141	72	44	13	17	38	115	428	505
育児休業	906	11	69	84	62	31	4	10	5	41	69	211	309
介護休業	247	7	10	6	3	8	1	2	2	7	50	70	81
その他	1,603	34	298	105	42	167	48	7	100	25	108	225	444
労働福祉	9,887	348	1,209	783	670	1,172	201	155	656	175	823	1,744	1,951
雇用保険	4,307	200	419	304	144	639	66	81	187	97	321	888	961
労災保険	1,747	57	326	97	226	175	6	46	192	51	153	101	317
健保・年金	3,397	86	227	347	288	344	109	25	273	24	342	736	596
教育・訓練	191	0	127	11	4	2	1	2	2	2	2	5	33
福利厚生	187	1	106	23	3	5	19	0	2	1	4	4	19
その他	58	4	4	1	5	7	0	1	0	0	1	10	25
人間関係	11,558	487	994	1,296	199	1,056	636	337	372	546	1,234	3,002	1,399
職場の嫌がらせ	7,346	299	742	858	124	582	437	210	146	379	737	1,878	954
セクハラ	2,418	167	130	335	6	239	159	120	70	148	225	587	232
その他	1,794	21	122	103	69	235	40	7	156	19	272	537	213
その他の問題	8,930	436	876	593	454	669	318	86	537	207	576	1,961	2,217
雇用関連	2,313	30	214	102	80	192	93	18	179	64	222	469	650
企業再編	134	18	13	31	14	7	1	0	1	0	1	29	19
企業倒産	153	13	17	17	5	17	1	2	13	0	2	24	42
偽装請負	204	12	7	27	14	1	2	1	2	2	0	89	47
損害賠償・慰謝料	2,121	70	209	171	137	209	86	21	154	70	161	581	252
税金	370	5	4	13	6	45	4	12	53	11	42	65	110
障害者	462	0	287	8	3	12	16	2	16	1	21	48	48
高年齢者	338	25	20	11	11	7	7	9	4	11	10	162	61
派遣関連	973	132	18	129	33	29	53	4	4	9	21	266	275
その他	1,862	131	87	84	151	150	55	17	111	39	96	228	713

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	99,261	25,714	12,726	10,065	18,386	32,370
労働組合・労使関係	3,744	683	690	478	784	1,109
労働組合の結成	470	93	79	38	99	161
組合組織及び活動	948	135	184	76	279	274
労働協約	438	71	46	51	97	173
団体交渉	815	239	148	138	107	183
不当労働行為	431	62	81	128	74	86
争議行為	178	44	63	10	47	14
その他	464	39	89	37	81	218
労働条件	65,142	17,571	8,520	6,880	10,859	21,312
就業規則	3,004	698	396	506	528	876
労働契約	7,109	1,610	633	326	1,207	3,333
労働条件変更	4,001	1,047	459	267	903	1,325
配転・出向	1,458	76	278	308	479	317
賃金情報	738	250	95	77	68	248
賃金不払	7,182	2,942	683	296	390	2,871
賃金その他	2,529	837	250	422	244	776
退職金	2,190	723	332	256	488	391
労働時間	1,817	454	167	95	364	737
休日	177	23	21	12	15	106
休暇	2,917	746	237	324	359	1,251
休業	713	137	48	116	95	317
休職・復職	2,608	378	546	563	745	376
安全衛生	522	92	49	66	155	160
服務・懲戒	1,101	165	219	152	263	302
解雇	9,773	3,451	1,365	1,170	1,408	2,379
雇止め	2,302	306	336	190	576	894
退職	10,634	2,693	1,878	1,122	1,995	2,946
定年制	97	19	21	10	20	27
女性	1,514	451	93	194	192	584
育児休業	906	209	57	91	142	407
介護休業	247	59	13	55	22	98
その他	1,603	205	344	262	201	591
労働福祉	9,887	2,841	1,225	1,024	1,742	3,055
雇用保険	4,307	1,504	417	404	471	1,511
労災保険	1,747	378	109	125	504	631
健保・年金	3,397	911	556	458	667	805
教育・訓練	191	8	132	4	4	43
福利厚生	187	33	6	27	94	27
その他	58	7	5	6	2	38
人間関係	11,558	2,582	1,645	1,129	3,157	3,045
職場の嫌がらせ	7,346	1,376	1,076	774	2,134	1,986
セクハラ	2,418	789	305	162	603	559
その他	1,794	417	264	193	420	500
その他の問題	8,930	2,037	646	554	1,844	3,849
雇用関連	2,313	530	157	142	583	901
企業再編	134	40	12	1	37	44
企業倒産	153	69	15	6	1	62
偽装請負	204	30	16	20	89	49
損害賠償・慰謝料	2,121	479	204	118	460	860
税金	370	130	25	10	40	165
障害者	462	75	22	15	273	77
高年齢者	338	67	75	18	54	124
派遣関連	973	98	25	91	155	604
その他	1,862	519	95	133	152	963

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
		52,363 (100.0%)	40,348 (77.1%)	9,174 (17.5%)	2,841 (5.4%)	99,261
雇用就業部	323	215	56	52	508	—
センター (飯田橋)	21,768	17,597	3,403	768	36,654	217
大崎事務所	9,470	6,902	2,096	472	22,448	128
池袋事務所	5,571	4,284	1,056	231	11,095	85
亀戸事務所	6,690	5,261	935	494	12,629	68
国分寺事務所	4,232	3,042	680	510	7,409	52
八王子事務所	4,309	3,047	948	314	8,518	52

## 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	月曜及び 金曜
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
池袋	〒170-0013 豊島区東池袋4-23-9	03-5954-6110	文京区、豊島区、北区、 荒川区、板橋区、練馬区	木曜
亀戸	〒136-0071 江東区亀戸2-19-1 カメラアプラザ7F	03-3637-6110	台東区、墨田区、江東区、 足立区、葛飾区、江戸川区	火曜
国分寺	〒185-0021 国分寺市南町3-22-10	042-321-6110	立川市、武蔵野市、三鷹市、 青梅市、昭島市、小金井市、 小平市、東村山市、 国分寺市、国立市、福生市、 東大和市、清瀬市、 東久留米市、武蔵村山市、 羽村市、あきる野市、 西東京市、西多摩郡	月曜
八王子	〒192-0046 八王子市明神町3-5-1	042-645-6110	八王子市、府中市、調布市、 町田市、日野市、狛江市、 多摩市、稲城市	水曜

★担当地域に応じて、各事務所が、月～金曜日の9時～17時まで実施しています。  
(祝日及び12月29日～1月3日を除く)

★平日の20時まで、飯田橋、大崎、池袋、亀戸、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24年7月印刷  
平成24年7月発行

登録番号(24)41

労働相談及びあっせんの概要  
(平成23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。