

労働相談及びあっせんの概要

(平成24年度)



東京都産業労働局

ま え が き

東京都では、都内6か所に設置した労働相談情報センターで、労使や都民の皆様から、常時、労働問題全般についての相談を受けております。また、労働相談を受ける中で、当事者間での自主的な問題解決が困難な場合、当事者である労働者及び使用者の要請を受けて、労使間の問題解決の手助けをする「あっせん」を行っています。

この冊子は、平成24年4月から平成25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24年度の労働相談件数は、52,155件となり、前年度より208件減少しましたが（△0.4%）、平成18年度以降、7年連続で5万件を超え、依然として高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561件で、前年度より41件減少しました（△6.8%）。また、解決率は70.2%となっています。

相談内容では、最多項目は3年連続で「退職」（10,743項目）となっています。以下、「解雇」8,800項目、「職場の嫌がらせ」7,962項目、「賃金不払」7,302項目、「労働契約」6,865項目が上位5項目となっています。

労働問題で悩みを抱える労使双方に対し、東京都は長年に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月以降は、都民の方々が気軽に相談できる窓口として、労働問題の電話相談専用ダイヤル『東京都ろうどう110番』を開設しています。

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

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

平成25年7月

東京都産業労働局雇用就業部労働環境課

目 次

I	労働相談の状況	1
1	労働相談の状況	3
2	労働相談の内容	8
3	労働相談の受理形態等の状況	10
4	街頭労働相談等	12
5	関連事業	14
II	あっせんの状況	15
1	あっせんの状況	17
2	あっせんに要した日数	19
3	あっせんの内容	20
4	あっせん事例	21
III	労働相談のテーマ別状況	27
1	パート・アルバイト労働相談	29
2	派遣労働相談	34
3	外国人労働相談	39
4	職場の嫌がらせに関する労働相談	45
5	セクシュアルハラスメントに関する労働相談	50
6	メンタルヘルスに関する労働相談	54
7	心の健康相談	57
IV	統 計 表	63
	労働相談情報センターのご案内	69

I 労働相談の状況

1 労働相談の状況

(1) 年間労働相談件数

労働相談件数は52,155件で、前年度より208件減少した（△0.4％）が、平成18年度以降、7年連続で5万件を超え、依然として高水準となっている。

図1 労働相談件数の推移

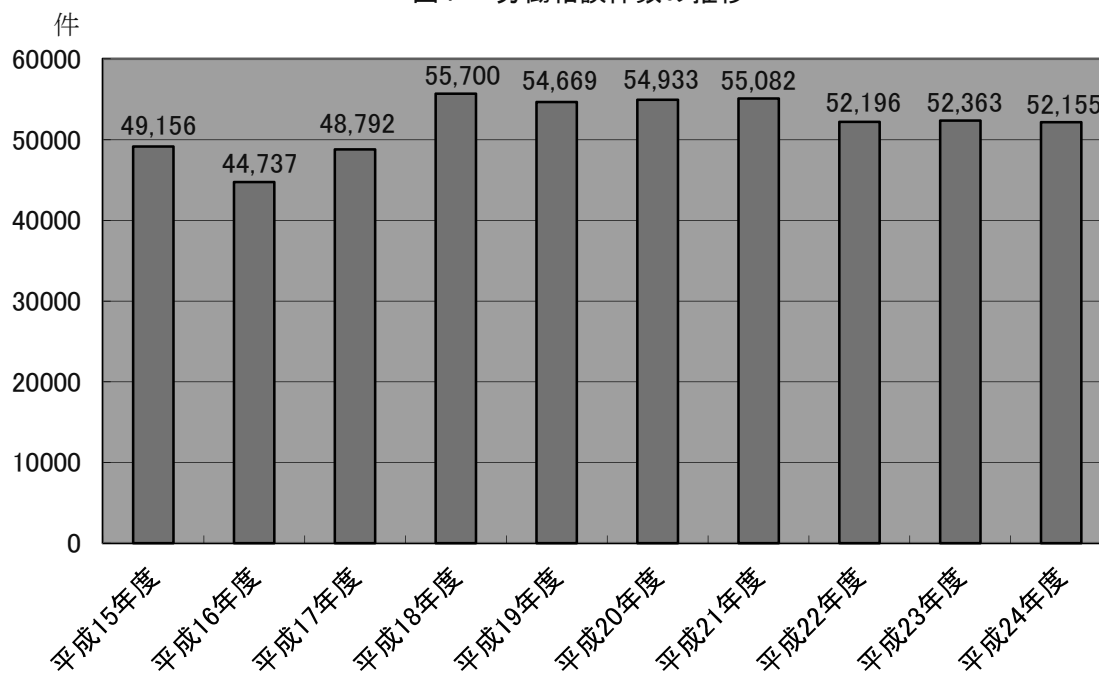


表1 年度別労働相談件数

区 分	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
合 計	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)	52,155件 (△0.4)

() 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19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
合 計	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]	52,155件 (△0.4) [100.0]
労働者	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]	40,064件 (△0.7) [76.8]
使用者	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]	9,469件 (3.2) [18.2]
その他	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]	2,622件 (△7.7) [5.0]

() 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	49,533件 [100.0]	40,064件 [100.0]	9,469件 [100.0]
労組有	5,343件 [10.8]	4,204件 [10.5]	1,139件 [12.0]
労組無	44,190件 [89.2]	35,860件 [89.5]	8,330件 [88.0]

[] 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19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
合 計	89.1%	90.0%	88.6%	88.2%	88.3%	89.2%

(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19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
合 計	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]	52,155件 [100.0]
男性からの相談	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]	27,791件 [53.3]
女性からの相談	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]	24,364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 27,791件 [100.0]	18,858件 [67.9]	7,537件 [27.1]	1,396件 [5.0]
女性からの相談 24,364件 [100.0]	21,206件 [87.0]	1,932件 [7.9]	1,226件 [5.0]

[] は構成比(※項目ごとに四捨五入したため、その合計が100.0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16,140件で、契約形態の分かった相談の35.3%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
52,155件 [100.0]	28,556件 [54.8]	5,605件 [10.7]	8,000件 [15.3]	205件 [0.4]	2,535件 [4.9]	811件 [1.6]	6,443件 [12.4]
(45,712件)	(62.5)	(12.3)	(17.5)	(0.4)	(5.5)	(1.8)	—

[] 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。）、また、（ ）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12,093件と最も多く、相談全体の4分の1弱を占めている。

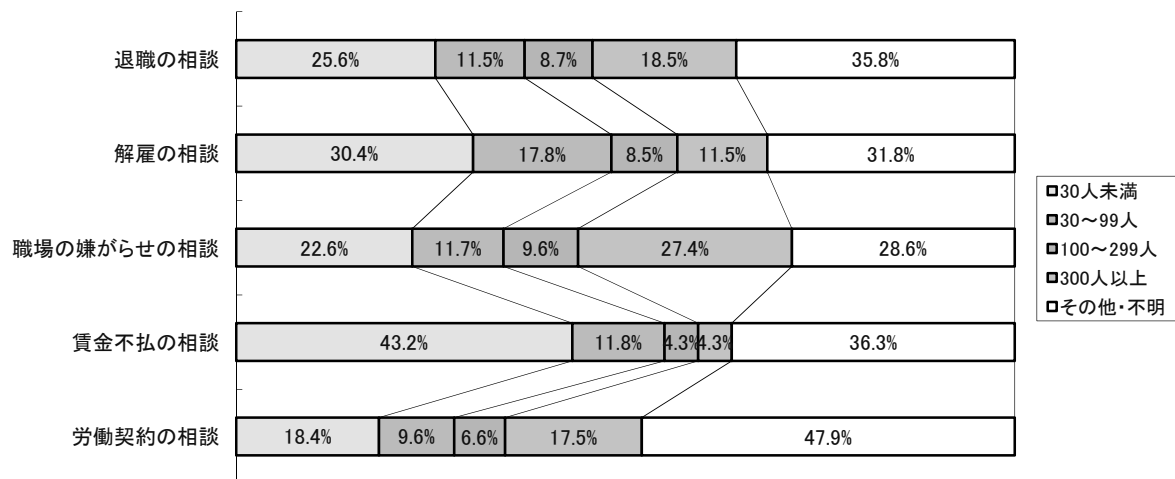
表8 企業規模別年度別労働相談件数

年度 規模別	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
合 計	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]	52,155件 [100.0]
30人未満	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]	12,093件 [23.2]
30～99人	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]	5,536件 [10.6]
100～ 299人	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]	3,811件 [7.3]
300人以上	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]	8,778件 [16.8]
そ の 他 ・ 不 明	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]	21,937件 [42.1]

[] 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）

●企業規模による相談内容の差

企業規模の分かった相談のうち、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」の規模企業の割合が高い。



（※項目ごとに四捨五入したため、構成比合計が100%にならない相談項目がある）

(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「卸売業、小売業」等が増加し、「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」等が減少した。

表9 産業別労働相談件数

合 計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
52,155件 [100.0]	2,143件 [4.1]	4,892件 [9.4]	3,483件 [6.7]	2,109件 [4.0]	6,086件 [11.7]	1,303件 [2.5]	672件 [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
	2,365件 [4.5]	1,641件 [3.1]	5,562件 [10.7]	10,115件 [19.4]		1,760件 [3.4]	10,024件 [19.2]

[] 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19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
合 計	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]	52,155件 [100.0]
建設業	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]	2,143件 [4.1]
製造業	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]	4,892件 [9.4]
情報 通信業	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]	3,483件 [6.7]
運輸業、 郵便業	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]	2,109件 [4.0]
卸売業、 小売業	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]	6,086件 [11.7]
金融業、 保険業	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]	1,303件 [2.5]
不動産業、 物品賃貸業	631件 [1.2]	1,094件 [2.0]	698件 [1.3]	626件 [1.2]	1,008件 [1.9]	672件 [1.3]
宿泊業、 飲食サービス業	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]	2,365件 [4.5]
教育、 学習支援	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]	1,641件 [3.1]
医療、 福祉	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]	5,562件 [10.7]
サービス業 (他に分類さ れないもの)	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]	10,115件 [19.4]
そ の 他 不 明	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]	11,784件 [22.6]

[] は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、合計と一致しない年度がある）

2 労働相談の内容

労働相談項目総数は、100,271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」10,743項目（10.7%）となっている。以下、「解雇」8,800項目（8.8%）、「職場の嫌がらせ」7,962項目（7.9%）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（37.0%）及び強要（10.6%）〕に対する相談が過半数近くを占めている。

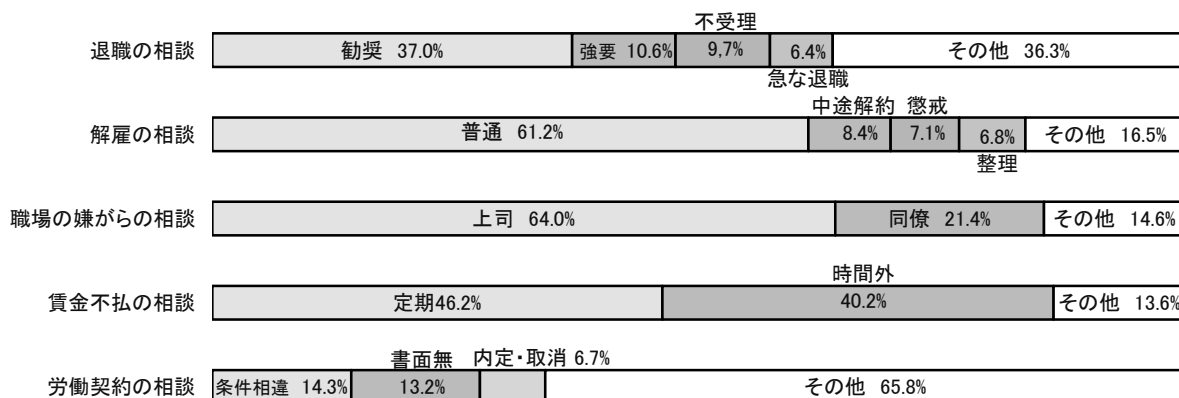
「職場の嫌がらせ」の相談では、「上司から」が最も多くなっている（64.0%）。

表11 年度別相談項目上位5項目

区 分	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	平成24年度
総項目数	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]	100,271項目 [100.0]
1 位	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]	退 職 10,743項目 [10.7]
2 位	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]	解 雇 8,800項目 [8.8]
3 位	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]	職場の嫌がらせ 7,962項目 [7.9]
4 位	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]	賃金不払 7,302項目 [7.3]
5 位	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]	労働契約 6,865項目 [6.8]

※平成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



（※項目ごとに四捨五入したため、構成比合計が100%にならない相談項目がある）

表12 労使別相談内容項目（重複あり）

労 使 別	計 [構成比%]	労働者	使用者	その他
合 計	100,271 [100.0]	74,651	20,660	4,960
労働組合及び労使関係	3,037 [3.0]	2,150	727	160
労働条件	64,053 [63.9]	47,819	13,381	2,853
就業規則	2,457 [2.5]	1,439	764	254
労働契約	6,865 [6.8]	5,051	1,202	612
労働条件変更	4,126 [4.1]	3,193	858	75
配転・出向	1,601 [1.6]	1,259	307	35
賃金情報	887 [0.9]	221	555	111
賃金不払	7,302 [7.3]	5,816	1,280	206
賃金その他	2,455 [2.4]	1,865	509	81
退職金	2,099 [2.1]	1,416	597	86
労働時間	2,095 [2.1]	1,511	465	119
休日	241 [0.2]	163	72	6
休暇	3,034 [3.0]	2,420	552	62
休業	865 [0.9]	638	155	72
休職・復職	2,288 [2.3]	1,797	414	77
安全衛生	624 [0.6]	461	114	49
服務・懲戒	1,008 [1.0]	813	176	19
解雇	8,800 [8.8]	6,475	2,144	181
雇止め	2,484 [2.5]	1,875	533	76
退職	10,743 [10.7]	8,751	1,670	322
定年制	57 [0.1]	44	12	1
女性	1,343 [1.3]	835	332	176
育児休業	1,051 [1.0]	677	263	111
介護休業	178 [0.2]	99	35	44
その他	1,450 [1.4]	1,000	372	78
労働福祉	10,775 [10.7]	7,665	2,277	833
雇用保険	4,734 [4.7]	3,499	956	279
労災保険	1,562 [1.6]	1,123	265	174
健保・年金	4,092 [4.1]	2,815	930	347
教育・訓練	126 [0.1]	89	32	5
福利厚生	195 [0.2]	99	72	24
その他	66 [0.1]	40	22	4
人間関係	12,209 [12.2]	9,539	2,264	406
職場の嫌がらせ	7,962 [7.9]	6,427	1,301	234
セクシュアルハラスメント	1,707 [1.7]	1,177	433	97
その他	2,540 [2.5]	1,935	530	75
その他の問題	10,197 [10.2]	7,478	2,011	708
雇用関連	2,479 [2.5]	1,954	384	141
企業再編	249 [0.2]	188	51	10
企業倒産	217 [0.2]	193	11	13
偽装請負	308 [0.3]	224	73	11
損害賠償・慰謝料	2,232 [2.2]	1,607	515	110
税金	462 [0.5]	342	112	8
障害者	827 [0.8]	560	189	78
高齢者	390 [0.4]	260	114	16
派遣関連	1,129 [1.1]	799	274	56
その他	1,904 [1.9]	1,351	288	265

[]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34,175件（65.5%）と最も多く、次いで直接訪れての来所相談が10,250件（19.7%）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
52,155件 [100.0]	10,250件 [19.7]	34,175件 [65.5]	2,167件 [4.2]	5,563件 [10.7]

[] 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）

※「出張相談は、街頭労働相談や定例出張相談等で担当職員が出張して受けた相談。

「その他」は、ファックス・手紙等による相談。

(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
52,155件 [100.0]	41,004件 [78.6]	6,432件 [12.3]	4,719件 [9.0]

[] 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）

(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。

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
6,256件 [100.0]	5,190件 [83.0]	882件 [14.1]	184件 [2.9]	612件 [9.8]	4,451件 [71.1]	27件 [0.4]	1,166件 [18.6]

[] 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）

(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24年度の受理件数は、2,185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
2,185件 [100.0]	2,005件 [91.8]	52件 [2.4]	128件 [5.9]	358件 [16.4]	1,658件 [75.9]	169件 [7.7]

[] 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）

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、駅等の街頭で他の行政機関とも連携して相談を受けている。日頃、労働問題の悩みや疑問を抱えながらも相談窓口に来ることを躊躇している都民に、気軽に立ち寄ることができる場を提供することを目的としたものであり、実施結果は以下のとおりとなっている。

表17 街頭労働相談件数

合 計	実施時期	実施実績
1,654件	5 月	615件
	10月	1,039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23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9日(水)	11:00～15:00	世界貿易センタービル2階コンコース
池袋事務所	5月10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17日(木)	12:00～15:30	NTT上野ビル正面玄関
国分寺事務所	5月11日(金)	11:30～15:30	コピス吉祥寺A館 コピスふれあいデッキこもれび
八王子事務所	5月10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2日(火)	11:00～15:00	渋谷駅 東急百貨店東横店2階コンコース
	10月16日(火)	12:00～17:00	新宿駅西口イベントコーナー
大崎事務所	10月11日(木)	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11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	10月19日(金)	10:00～17:00	城東地域中小企業振興センター
	10月20日(土)	10:00～17:00	
	10月21日(日)	10:00～15:00	
国分寺事務所	10月19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12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等を実施した。
実施結果は以下のとおり。

表19 「パート・派遣・契約社員等労働月間」セミナー&相談会 件数・相談項目

相談件数	相談項目数	労働契約	健保・年金	賃金不払	雇用保険	休暇・雇止め ・雇用関連 ・派遣関連	その他
53件	94 項目 [100.0]	11 項目 [11.7]	12 項目 [12.8]	6 項目 [6.4]	9 項目 [9.6]	各5項目 [各5.3]	36 項目 [38.3]

[] 内は構成比

表20 「パート・派遣・契約社員等労働月間」セミナー&相談会 実施状況

担当所	実施日	セミナー	相談会	場 所
労働相談情報 センター (飯田橋)	11月5日(月)	14:00～16:00	16:00～17:00	労働相談情報センター セミナー室
	11月6日(火)			
大崎事務所	11月9日(金)	14:00～16:00	16:00～17:00	東京都南部労政会館
	11月13日(火)			
池袋事務所	11月21日(水)	14:00～16:00	16:00～17:00	池袋事務所セミナー室
	11月27日(火)			
亀戸事務所	11月13日(火)	14:00～16:00		江東区商工情報センター カメラアブラザ
	11月16日(金)	13:30～15:30	15:30～16:30	
国分寺事務所	11月19日(月)	14:30～16:30		東京都国分寺労政会館
	11月20日(火)	13:30～15:30	15:30～16:30	
八王子事務所	11月9日(金)	13:30～15:30		多摩市関戸公民館
	11月16日(金)	13:30～15:30	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	退 職	休暇	労働契約	職場の嫌が らせ	雇用関連	その他
128件	207 項目 [100.0]	29 項目 [14.0]	17 項目 [8.2]	16 項目 [7.7]	12 項目 [5.8]	12 項目 [5.8]	121 項目 [58.5]

[] 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 7日(水)	10:00～19:00	労働相談情報センター	128件
11月 8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5日(水) 9月6日(木)	9:30～17:00	労働相談情報センター	100件
「解雇・退職、再就職 等」年末特別相談会	12月4日(火) 12月5日(水)	9:30～17:00	労働相談情報センター " 国分寺事務所	121件
「雇止め・解雇、再就 職等」特別相談会	3月6日(水) 3月7日(木)	9:30～17:00	労働相談情報センター	140件

(2) 「TOKYOはたらくネット」による情報提供

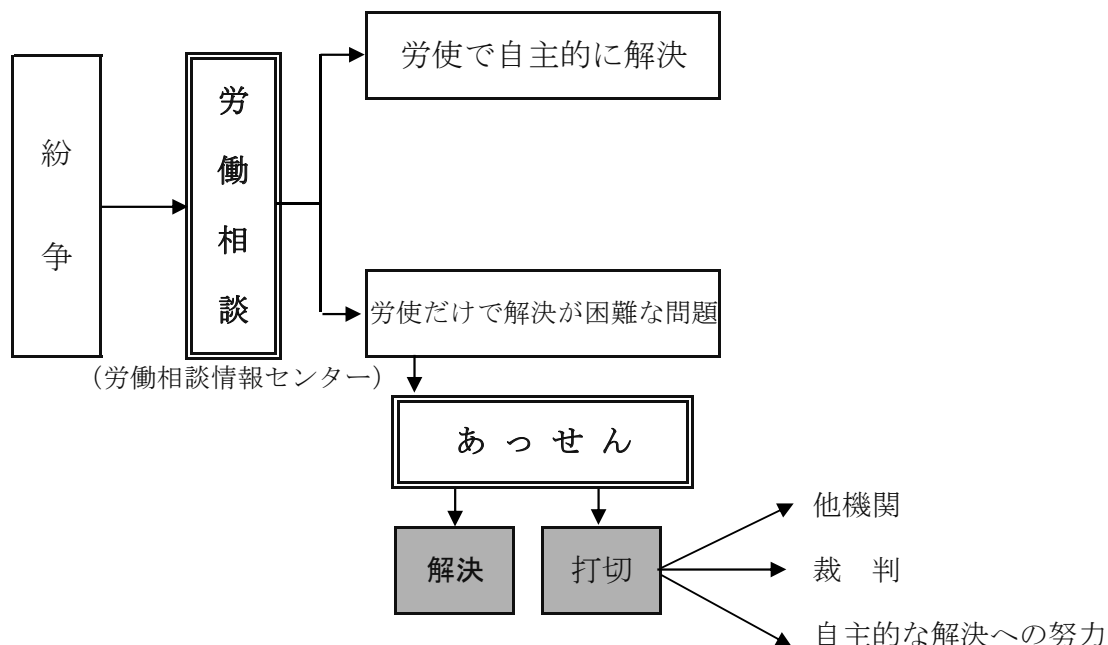
インターネット上のサイト「TOKYOはたらくネット」の一部を利用し、労働関係の情報を提供している。(http://www.hataraku.metro.tokyo.jp/)
また、東京都労働相談情報センターも、独自のサイトにて情報提供を行っている。(http://www.hataraku.metro.tokyo.jp/soudan-c/center/index.html)

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中立的立場で労使間の自主的な解決に向けて手助けを行うことをいう。

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。



(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、561件（前年度比△6.8％）で、そのうち「あっせん」により紛争当事者間の合意ができたのは、394件（解決率70.2％）である。

表26 年度別あっせん件数及び解決率

	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	平成24年度
あっせん 件数	839件 (△8.6)	677件 (△19.3)	729件 (7.7)	639件 (△12.3)	602件 (△5.8)	561件 (△6.8)
解決件数	617件	464件	489件	460件	404件	394件
解決率	73.5％	68.5％	67.1％	72.0％	67.1％	70.2％

() 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59.4%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74.9%と、全体の4分の3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
394件	234件	19件	17件	128件	20件	142件
[100.0]	[59.4]	[4.8]	[4.3]	[32.5]	[5.1]	[36.0]

[] 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
167件	125件	22件	13件	21件
[100.0]	[74.9]	[13.2]	[7.8]	[12.6]

[] 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
561件	247件	314件
[100.0]	[44.0]	[56.0]

[] 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191件（34.0%）と3分の1強で、「30～99人」89件（15.9%）を合わせた「100人未満」の企業が全体の約5割弱を占めている。

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
561件 [100.0]	191件 [34.0]	89件 [15.9]	63件 [11.2]	114件 [20.3]	104件 [18.5]

[] 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)

(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143件（25.5%）と最も多く、次いで「卸売業、小売業」及び「医療、福祉」が、各々76件(13.5%)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
561件 [100.0]	23件 [4.1]	69件 [12.3]	47件 [8.4]	21件 [3.7]	76件 [13.5]	14件 [2.5]	12件 [2.1]
	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
	49件 [8.7]	20件 [3.6]	76件 [13.5]	143件 [25.5]		10件 [1.8]	1件 [0.2]

[] 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）

2 あっせんに要した日数

あっせんに要した日数をみると、「10日未満」が28.7%、「10～19日」が15.0%となっており、概ね3週間以内に約4割強が一定の決着を見ているが、「91日以上」の長期案件も1割弱（55件、9.8%）を占めている。

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
561件 [100.0]	161件 [28.7]	84件 [15.0]	83件 [14.8]	51件 [9.1]	35件 [6.2]	92件 [16.4]	55件 [9.8]

[] 内は構成比

3 あっせんの内容

「あっせん」の内容では、「解雇」が187項目（15.8%）と最も多く、次いで「退職」126項目（10.6%）、「賃金不払」108項目（9.1%）となっている。
また、労働相談の内容が多様化する中、「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項目

区 分	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	平成24年度
総項目数	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]	1,187項目 [100.0]
1 位	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]	解 雇 187項目 [15.8]
2 位	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]	退 職 126項目 [10.6]
3 位	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]	賃金不払 108項目 [9.1]

[] は構成比

表34 あっせんの内容項目（重複あり）

合 計	1,187 [100.0]	
労働組合・労使関係	22 [1.9]	
労働 条 件	803 [67.6]	
就業規則	16 [1.3]	
労働契約	58 [4.9]	
労働条件変更	61 [5.1]	
配転・出向	17 [1.4]	
賃金不払	108 [9.1]	
賃金その他	29 [2.4]	
退職金	19 [1.6]	
労働時間	16 [1.3]	
休日	1 [0.1]	
休暇	25 [2.1]	
休業	19 [1.6]	
退職・復職	36 [3.0]	
安全衛生	2 [0.2]	
服務・懲戒	9 [0.8]	
解雇	187 [15.8]	
雇止め	41 [3.5]	
退職	126 [10.6]	
定年制	1 [0.1]	
女性	7 [0.6]	
育児休業	9 [0.8]	
		介 護 休 業 0 [0.0]
		そ の 他 16 [1.3]
		労働 福 祉 114 [9.6]
		雇用保険 54 [4.5]
		労災保険 12 [1.0]
		健保・年金 42 [3.5]
		福利厚生 3 [0.3]
		教育・訓練 3 [0.3]
		人 間 関 係 139 [11.7]
		職場の嫌がらせ 88 [7.4]
		セクシュアルハラスメント 14 [1.2]
		そ の 他 37 [3.1]
		そ の 他 の 問 題 109 [9.2]
		雇用関連 11 [0.9]
		企業再編 4 [0.3]
		企業倒産 0 [0.0]
		損害賠償・慰謝料 35 [2.9]
		税金 5 [0.4]
		障害者 9 [0.8]
		高齢者 5 [0.4]
		派遣関連 18 [1.5]
		そ の 他 22 [1.9]

[] 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）

4 あっせん事例

1. 理由が明示されない突然の更新拒否

○内 容

相談者は、不動産業で、企画・営業・事務に従事する1年間の契約社員である。更新期限1か月前の面談時に更新希望を提出した。当然に契約更新されるものと思っていたが、面談終了後まもなく、上司から突然に、理由の説明も無く、「更新しないことになった」と通告された。

相談者は、「更新されないことに納得できない」「どうしても離職せざるを得ないなら出来るだけ有利な条件で辞めたい」として、相談に来所した。

○あっせん結果

センターが、会社から事情聴取を行った。会社は、「契約期間満了での退職であり、他に適任者が見つかったので更新しないこととなった」と回答した。

その後、センターが双方の意向・主張等に留意しつつ、合意に向けて助言・調整を行った。その結果、会社から、①契約満了日から1か月経過後での会社都合退職 ②会社都合扱いでの離職票発行 ③退職届提出 ④退職日まで特段の出勤は不要でその期間の賃金相当分全額支給、の条件が提案され、双方が合意に達した。

2. 有期雇用契約期間途中の退職勧奨

○内 容

相談者は、介護施設で、調理業務に従事する通算勤続年数が十年余になる契約社員。年度当初から1年間の契約を締結して勤務していたところ、数か月経過後の時点で、会社から、突然「辞めてもらいたい」と告げられた。予想外の会社の発言に相談者は困惑し、直ちに返答しないでした。

すると、相談者は「廃止された他事業所から次の従業員が転属してくる」こと等を理由に、契約期間途中にも関わらず、会社から一方的に退職を促された。

会社から、退職条件として、①給与2か月相当分支給 ②残余年休買取の話を受けたが、相談者は会社の対応に疑問を抱き、相談に来所した。

○あっせん結果

センターから、会社へ事情聴取したところ、会社は、退職勧奨の理由について、他事業所廃止により生じた法人全体での配転の必要性及び同僚との折り合いの悪さを挙げた。併せて、相談者の意向次第では継続勤務も可能である、とも述べた。

センターが相談者に継続勤務の意思確認をしたところ、「継続勤務の意向はない」とのことだった。センターがこの点を踏まえつつ調整を行った結果、①会社から相談者への慰労金の支払及び②相談者の自己都合退職で、双方が合意に達した。

後日、慰労金の入金が確認された。

3. 試用期間中の解雇予告

○内 容

相談者は、製造関係の会社に試用期間3か月で入社した。試用期間中は、雇用保険及び社会保険に加入させてもらえず、また、上司から日常的に暴言を吐かれる等の嫌がらせがあった。我慢して働いていたが、約2か月経過後、上司から本採用はしないと通告された。

相談者自身は、勤務態度に問題はなかったと認識しており、当該解雇予告に納得できない気持ちはあるが特段争う意思はない、とのことであった。しかし、解雇予告手当の支払と雇用保険及び社会保険の遡及加入を求めたいとした。

○あっせん結果

センターから会社に事情聴取。会社は解雇に関して、①PC作業の習得が遅くそのために経費が余計にかさんでいたこと②経験者として採用したにも関わらずその経験が業務に十分に活かされていないこと等を理由として挙げた。

センターが、①試用期間の本採用拒否であっても解雇であることに変わりはなく解雇理由には合理性が必要であること②相談者自身は解雇自体を争う意思がないこと、を伝えるとともに、会社の解雇予告手当支払義務及び雇用保険並びに社会保険への加入義務についても説明した。

その結果、会社からの解雇予告手当支払等で双方が合意に達した。

4. 理由が曖昧で納得できない解雇予告通知

○内 容

相談者は、製造販売業の会社にアルバイトで入社し、その後正社員に転じた在籍十数年の社員。年度初めに、会社から、1か月後の日付を解雇日とする解雇予告通知を受けた。解雇理由は「今後の資質の向上が期待できない」といった内容であった。

相談者は、「自分としてはきちんと仕事をしており、解雇理由が曖昧であり納得できない」と職場への復帰を希望して、相談に来所した。

○あっせん結果

センターから会社に事情聴取。会社は、「真面目だがコミュニケーションが粗く、周囲との連絡調整が出来ない。数年前に製造部門が地方移転して納品等に仕事内容が変わってから、業務上も支障が出ている。」と回答した。

センターが、会社が具体的で明確な改善指導を行っておらず、現段階での解雇理由の合理性は十分でないおそれがあることを説明。相談者に再度の改善指導を試みることを勧めた。また、職場でのコミュニケーションの実態等を巡って、労使主張が相違していたため、センター立会いでの労使面談も行った。

会社は、解雇理由が不十分であることは認めたが、現職復帰については難色を示し、地方の製造部門への転勤を提案してきた。

相談者が、転居を伴う転勤は受け入れられない、と回答したところ、会社は勧奨退職に向けての条件調整を希望。センターが調整を行った結果、最終的には、再就職支度金支払い及び残余年休買取で、双方に勧奨退職の合意が成立した。

5. 労働条件明示書が無い中生じた労働条件の相違

○内 容

相談者は福祉関連施設に勤務するパート労働者。労働条件も曖昧で、労働条件明示書も無いまま勤務していたが、ある日、突然に勤務シフトの一部から外された。相談者は驚き、その対応に不満を抱きつつ、相談に来所した。

○あっせん結果

センターから会社に事情聴取を行なった。会社は、利用者への対応の中で、問題が少なからずあったこと等を挙げ、「新たな人員を雇い入れ、社員の組み合わせを変えて今の職場を変えたかった」と回答した。

相談者には労働条件明示書交付もなく、その労働条件も曖昧だったことから、センターの提案により、会社は、労働条件明示書を整備して、個々各々に提示することとした。

また、会社は相談者に、深夜手当の精算相当分及び未消化残余有給休暇相当分の賃金を支払うとし、最終的に双方が合意に達した。

6. 未払い残業代に関する団体交渉

○内 容

相談者は、小売業に新卒で入社した正社員。相談者の所定労働時間は、8時から17時までであるが、長時間勤務が常態化していた。しかし、固定残業代として月額2万円程度のみしか支払われていなかったため、相談者は組合に加入した。

会社と組合との間で、数回の団体交渉が行われた。しかし、残業時間に関して双方の合意形成が難航したため、労使双方からセンターに対して、相談があった。

○あっせん結果

相談を受け、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、労使交渉が行われた。

当初、労使の意向には大きな隔たりがあった。しかし、センター立会いの下、数回に亘る労使間の調整が行われた結果、未払い残業代については、会社が組合に対し口頭による遺憾表明の上で一定の解決金を支払うことで、労使が合意に達した。

数日後、支払いが確認された。

7. 「売上不振」を理由とする賃金不払

○内 容

相談者は、出版業に勤務する勤続十余年の正社員。勤務先には、従業員が数名いた時期もあったが、近年、社長及び相談者以外は、アルバイト社員数名で業務を行っていた。

約1年ほど前から、相談者の給料が遅配するようになった。社長からは、「売上げが上がれば支払う」と言われるのみであったが、最近になって未払額が数百万単位に膨らんだ。このような状況下、相談者が出勤し続けることは事実上難しくなったことから、相談者は、センターに来所相談するに至った。

○あっせん結果

センターは会社に来所を願って事情聴取を行った。その後、センターを入れて相談者の未払賃金及び今後の雇用問題について話し合いが行なわれた。

数回の話し合いを行った結果、「相談者は会社都合により退職し、会社は、相談者に対し未払賃金及び一定額の餞別金を支払う」内容で最終的な合意に達した。

その後、支払金の入金が確認された。

8. 採用内定の取消

○内 容

相談者は、医療機関に勤務する正社員。転職のため他医療機関の採用面接を受け、数日後には内定通知が届いた。そのため、前職場を新職場採用予定日の前日付で退職することを決め、新職場で着用する服や靴の寸法確認を所属長と行い、転職の準備を進めていた。

しかし、採用予定日の目前になって、医療機関から「以前勤務していた社員が戻って来るようになったため、相談者を採用できなくなった」との連絡が届いた。相談者は驚き、「納得いかない」旨の意思を伝え、自ら会社と話し合いを行った。

しかし、思うような回答が得られず、対応に苦慮した相談者はセンターに来所した。

○あっせん結果

センターから医療機関に事情聴取を行った。医療機関は、「内定を取り消したのは申し訳ない。しかし、相談者が希望する金額は難しい」と述べた上、「一度専門家に相談したい」として、回答を一旦保留した。

その後暫くして、所属長より和解金として給与数か月分の支払いの提案があり、相談者がこれに合意した。

9. 退職届の不受理

○内 容

相談者は契約社員として福祉施設に入所し勤務を開始。ところが、所属長の意に沿わないと、土下座させられたり、小突かれたりすることから、入社翌日には「仕事に向いていない」と退職を申し出た。しかし、労働契約書上は30日前申出が規定されており、1か月後の日付での退職願提出を求められたため、その場で30日後退職の退職願を提出した。

その後、数日間はお勤したものの、ある日の朝、出勤したくない気持ちから吐き気等に襲われた。そのため、相談者は体調不良を理由に欠勤を申し出たが、反対に、所属長からは「明日以降は絶対に出社しないと家に行く、訴える」と出社を要請された。

相談者は、トラブル無く早期に退職することを希望し、相談に来所した。

○あっせん結果

センターから会社に事情聴取を行った。その中で、相談者の体調面を考慮し、会社に対して、相談者の早期退社への理解を求めた。

社長は、相談者が今後出勤できないことについて了解したものの、退職手続きについては、当事者で行う意向を示したため、センターは、暫く当事者間の話し合いの動向を見守ることとした。

後日、相談者から報告があり、その後、雇用保険・社会保険等を含む退職手続きが完了したことが確認された。

10. 病気休職中の遠隔地への配転通告

○内 容

相談者は、職場内の先輩社員からの嫌がらせによりうつ状態となった病気休職中の正社員である。主治医から復職可能との診断書が出たため、会社に職場復帰を申し出たところ、相談者は会社から、主治医の見解を無視する形で、①遠隔地営業所への配転又は②退職の何れかを選択をするよう言い渡された。相談者は、体調面を考慮して配偶者を通じ会社に「納得いかない」旨を申し出た。

しかし、会社の対応が変わらなかったため、相談者は不安を感じ、相談に来所した。

○あっせん結果

センターから会社に事情聴取。会社は、「①発病から休業までの経過②職場内人間関係③会社全体の人員配置④主治医の診断等、諸々を勘案しての提案である」と回答した。

また、「会社として、嫌がらせや退職強要の意図は全く無く、むしろ病気再発防止の観点から、配置転換を検討・提案したもの」とも述べた。

センターから、会社に対して、メンタルヘルスに関する法律及び指針等についての情報提供を行い、「メンタル不調を克服し十分に能力が発揮できるようになる」という労使双方の共通目標を実現する方向で、再検討を要請した。併せて、職場復帰支援プログラム及び職場復帰支援プランを作成し、計画的に復帰支援を進めることを依頼した。

その結果、会社が相談者の意向に配慮し、近接事業所での職場復帰を了承することとなり、双方が合意に達した。

11. 雇用契約途中での中途解約

○内 容

相談者は、登録型で勤務する派遣労働者。最近では、情報関係の業務に従事していた。派遣契約期限は年末までであったが、その1か月前で仕事が打ち切れ、12月は自宅待機となった。

相談者は、打切り理由及び派遣元の対応に納得がいかず、理由明示と、12月分賃金相当分の補償を希望し、センターに相談した。

○あっせん結果

センターから会社に事情聴取を行った。会社は、「中途解約は、相談者の担当職務が廃止されたため、就業規則に沿った休業手当の補償を行う予定」「他の派遣先も紹介する」「説明の機会も持つが、対応に拙い点があったかも知れないので離職手続きでは本人に配慮したい」と回答した。

相談者は、会社が問題点を認め、謝罪の意思を示した点を評価。労使が合意した。

(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中、パート労働者の占める割合は依然として高い。

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、既に企業においては、パート労働者を基幹的な戦力として活用しているケースも見受けられる。このような中、平成20年4月に「短時間労働者の雇用管理の改善等に関する法律（パート労働法）」が改正・施行済みであり、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、法知識の理解不足、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及び職責の範囲等、現実には正社員と何ら変わるところがない場合も多い。

＜平成24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8,000件で、23年度より311件（△3.7％）減少した。（第1表）
- (2) 男女別では、男性3,015件（37.7％）、女性4,985件（62.3％）と女性からの相談が多い。（第2表）
- (3) 産業別では、「サービス業（他に分類されないもの）」「卸売業、小売業」「医療、福祉」「宿泊業、飲食サービス業」など、対人サービスを中心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」（23年度2,102項目→24年度1,715項目）が最も多く、以下、「労働契約」（23年度1,460項目→24年度1,427項目）、「賃金不払」（23年度1,484項目→24年度1,314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19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
労働相談	54,669件	54,933件	55,082件	52,196件	52,363件	52,155件
総 計	(△1.9)	(0.5)	(0.3)	(△5.2)	(0.3)	(△0.4)
パート・	3,921件	7,672件	7,384件	7,667件	8,311件	8,000件
アルバイト	(△12.7)	(95.7)	(△3.8)	(3.8)	(8.4)	(△3.7)
相談件数	[7.2]	[14.0]	[13.4]	[14.7]	[15.9]	[15.3]

() 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	52,155件	27,791件	24,364件	40,064件	9,469件	2,622件
総 計	[100.0]	[53.3]	[46.7]	[76.8]	[18.2]	[5.0]
パート・ アルバイト 相談件数	8,000件	3,015件	4,985件	6,370件	1,404件	226件
	[100.0]	[37.7]	[62.3]	[79.6]	[17.6]	[2.8]

[] 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	52,155件	12,093件	5,536件	3,811件	8,778件	21,937件
総 計	[100.0]	[23.2]	[10.6]	[7.3]	[16.8]	[42.1]
パート・ アルバイト 相談件数	8,000件	1,587件	741件	389件	1,064件	4,219件
	[100.0]	[19.8]	[9.3]	[4.9]	[13.3]	[52.7]

[] 内は構成比

第4表 産業別・パート・アルバイト労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：パート・アルバイト労働相談件数

合 計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
52,155件	2,143件	4,892件	3,483件	2,109件	6,086件	1,303件	672件
[100.0]	[4.1]	[9.4]	[6.7]	[4.0]	[11.7]	[2.5]	[1.3]
パート・ アルバイト	155件	669件	160件	208件	1,317件	33件	90件
	[1.9]	[8.4]	[2.0]	[2.6]	[16.5]	[0.4]	[1.1]
相談件数 8,000件	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
[100.0]	2,365件	1,641件	5,562件	10,115件		1,760件	10,024件
	[4.5]	[3.1]	[10.7]	[19.4]		[3.4]	[19.2]
	924件	236件	1,113件	1,645件		174件	1,276件
	[11.6]	[3.0]	[13.9]	[20.6]		[2.2]	[16.0]

[] 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	14,202 [100.0]	10,983	2,748	471
労働組合及び労使関係	245 [1.7]	181	49	15
労働条件	9,497 [66.9]	7,403	1,811	283
就業規則	156 [1.1]	100	37	19
労働契約	1,427 [10.0]	1,111	247	69
労働条件変更	707 [5.0]	561	136	10
配転・出向	187 [1.3]	130	57	0
賃金情報	31 [0.2]	12	9	10
賃金不払	1,314 [9.3]	1,107	182	25
賃金その他	323 [2.3]	281	34	8
退職金	50 [0.4]	34	13	3
労働時間	225 [1.6]	199	21	5
休日	25 [0.2]	23	1	1
休暇	633 [4.5]	559	67	7
休業	160 [1.1]	122	38	0
休職・復職	160 [1.1]	126	33	1
安全衛生	91 [0.6]	78	12	1
服務・懲戒	75 [0.5]	62	13	0
解雇	1,715 [12.1]	1,192	493	30
雇止め	775 [5.5]	527	229	19
退職	1,178 [8.3]	1,003	153	22
定年制	1 [0.0]	1	0	0
女性	108 [0.8]	70	13	25
育児休業	60 [0.4]	38	8	14
介護休業	26 [0.2]	7	7	12
その他	70 [0.5]	60	8	2
労働福祉	1,547 [10.9]	1,183	273	91
雇用保険	754 [5.3]	588	133	33
労災保険	196 [1.4]	148	23	25
健保・年金	551 [3.9]	420	98	33
教育・訓練	38 [0.3]	21	17	0
福利厚生	6 [0.0]	5	1	0
その他	2 [0.0]	1	1	0
人間関係	1,804 [12.7]	1,365	393	46
職場の嫌がらせ	1,063 [7.5]	848	190	25
セクシュアルハラスメント	334 [2.4]	203	117	14
その他	407 [2.9]	314	86	7
その他の問題	1,109 [7.8]	851	222	36
雇用関連	215 [1.5]	146	58	11
企業再編	6 [0.0]	5	1	0
企業倒産	43 [0.3]	34	6	3
偽装請負	6 [0.0]	6	0	0
損害賠償・慰謝料	385 [2.7]	275	102	8
税金	133 [0.9]	109	23	1
障害者	63 [0.4]	56	4	3
高齢者	28 [0.2]	17	10	1
派遣関連	5 [0.0]	5	0	0
その他	225 [1.6]	198	18	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】 有期雇用契約期間途中の即日解雇

相談者は、小売業に従事する１年間の有期契約パート労働者。会社から、改善指導を受けるとともに、周囲への配慮不足等を指摘された後、即日解雇を通告された。

解雇理由は能力不足。解雇予告手当は給与の３０日相当分が支払われたが、雇用保険未加入及び労働条件通知書未交付についての調整を求め、相談に訪れた。

センターから会社に事情聴取を行った。会社は、「①社長や同僚の指導を素直に受入れない上、②能力に比較して要求が高いため解雇せざるを得ない」と説明した。

センターが①会社には雇用保険加入義務があること、②契約期間中の即日解雇であるため相当厳密な合理的解雇理由が必要なこと、③解雇理由の主張・立証責任は使用者が負うこと、を助言したところ、会社から雇用保険加入と解決金支払いの提案があった。

相談者もこれを了承し、双方が合意に達した。

【事例２】 労働契約変更を申し出たところ退職勧奨に発展

相談者は、卸売・小売業に従事する数回の更新経験があるパート労働者。

今回の雇用契約更新に合意した後、相談者は、口頭で直属上司に、「都合により、暫くしたら週５日勤務を週２日勤務に変更してほしい」旨を願い出た。

その後、相談者は、直属上司から「稼動減少分を充当するため人員を探してみろが、もし見つからなければ、週５日で勤務できる者を入れざるを得ず、その際には退職になる」と告げられ、相談者はこれを了承した。

暫くして、相談者が、業務内容についても直属上司に改善を申し出たところ、「週５日で勤務できる者が入るので、この月末の２日間で引継ぎをするように」と退職を示唆された。

驚いた相談者は、会社と話し合いを持ったが、進展がなかったため、相談者は相談に来所した。

センターが会社に来所を求め事実経過及び事情を聴取した。会社は、「月末の退職合意は成立しており、改善申出への報復的な退職勧奨ではない」と回答した。また、「他に紹介できる職場は無く、金銭解決なら応じる用意がある」とも述べた。

相談者に会社の意向を伝え、その後、退職を前提とした金銭解決の方向で調整を重ねたが、調整は難航した。

しかし、センターが粘り強く調整を進めた結果、①解決金支払い、②月末日付期間満了退職等で双方が合意に達した。

【事例3】 上司との確執を契機に労働条件が大幅に低下

相談者は、飲食業のチェーン店で5年以上勤務するアルバイト社員。上司との折り合いが悪く、上司の連絡ミスに起因する顧客トラブルで相談者の時給が減額された。また、上司から相談者へのマニュアル変更周知不足等から、相談者の顧客対応での苦情が発生したこともあった。その後、相談者の勤務時間が大幅にカットされ、相談者はこれを「退職勧奨」という嫌がらせと認識し、退職する気持ちに傾いたが、このまま退職するのは納得いかない、と相談に来所した。

センターが会社に事情聴取。会社は時給減額に関しての上司の連絡ミスを認め、その差額を支給するとともに、雇用保険未加入であった相談者を、雇用保険にも加入させた。

また、会社は、今回のセンターへの相談を契機とし、雇用保険について、数千人が在籍するアルバイト社員の点検・見直しを行い、未加入であった対象者について遡及加入を実施した。

この会社の対応を、相談者は、「自分の意向がセンターを通じ会社に伝わった」と評価し、両者間の問題は終息するに至った。

【事例4】 業務上の指導を巡る口論から配転に発展

相談者は、体育施設の指導員として勤務するアルバイト社員。6か月の契約を基本に、更新を続けて勤務してきた。しかし、ある日、指導方法を巡って正社員と口論となり、その後、上司から口頭で即日解雇を通告された。

暫くして、会社は解雇を取り下げたものの、遠隔地への配転を命じられた。通勤時間を理由に相談者はこれを断ったが、会社も配転を撤回しなかったため、相談者は相談に来所した。

センターから会社に事情聴取を行った。会社は「解雇は行き過ぎと考えて取下げたが、相談者の配転を撤回することは難しく、もし、配転を拒否するのであれば雇止めとなる」と回答した。

センターが、就業規則の更新規定について指摘し、相談者の継続更新が妥当では、と助言した。また、対応策として「相談者に一定の反省をさせた上での現職場復帰」を提案した。

その後センターが調整を行った結果、相談者が反省の意を示した書類を提出した上で現職に復帰すること等で労使が最終的に合意した。

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更に強く要請されることとなった。

その後、日雇派遣労働者の雇用問題や、平成20年秋以降の景気悪化の影響から、いわゆる『派遣切り』等の問題に対応するため、主に派遣指針が制定・改正されたが、労働者派遣を取り巻く社会情勢の大きな変化を受け、労働者派遣法の大幅な改正案が国会に提出され平成24年3月可決・成立した。平成24年10月から施行され、派遣労働者の保護強化のためのルールが整備されてきた。

また、有期雇用全般に対しては「1年を超える有期雇用契約を更新しない場合は30日前の予告が必要」とする厚生労働省告示が施行（平成16年1月）され、その後の平成24年8月には、有期労働契約の適正な運用を促進することを目的とした改正労働契約法が可決・成立し、平成25年4月から施行されている。

派遣労働の種類は様々であり、担当する業務内容は、単純な事務や定型的業務から高度な専門的知識を必要とするものまで広範囲にわたる。また、名目上は「業務請負契約」であるが、現実には仕事先の完全な指揮命令下に置かれるという「偽装請負」もある。

＜平成24年度の派遣労働相談の傾向＞

- (1) 派遣に関する労働相談は2,535件で、23年度より93件（3.8%）増加した。
（第6表）
- (2) 男女別では、男性962件（37.9%）、女性1,573件（62.1%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者2,018件（79.6%）、使用者445件（17.6%）、その他72件（2.8%）となっている。
- (4) 産業別では、「サービス業」で898件（35.4%）が最も多く、次いで、「情報通信業」298件（11.8%）、「製造業」143件（5.6%）となっており、この3つで全体の過半数を超えている。（第8表）
- (5) 相談内容では、「派遣関連」（23年度556項目→24年度933項目）が最も多く、以下、「労働契約」（23年度390項目→24年度402項目）、「雇止め」（23年度276項目→24年度364項目）、「雇用保険」（23年度124項目→24年度354項目）、「退職」（23年度364項目→24年度301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19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24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)	52,363件 (0.3)	52,155件 (△0.4)
派 遣 労働相談 件 数	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]	2,535件 (3.8) [4.9]

() 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	52,155件 [100.0]	12,093件 [23.2]	5,536件 [10.6]	3,811件 [7.3]	8,778件 [16.8]	21,937件 [42.1]
派 遣 労働相談	2,535件 [100.0]	147件 [5.8]	98件 [3.9]	54件 [2.1]	538件 [21.2]	1,698件 [67.0]

[] は構成比

第8表 産業別・派遣労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：派遣労働相談件数

合 計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
52,155件 [100.0]	2,143件 [4.1]	4,892件 [9.4]	3,483件 [6.7]	2,109件 [4.0]	6,086件 [11.7]	1,303件 [2.5]	672件 [1.3]
派 遣 労働相談 件 数 2,535件 [100.0]	52件 [2.1]	143件 [5.6]	298件 [11.8]	38件 [1.5]	129件 [5.1]	91件 [3.6]	6件 [0.2]
	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
	2,365件 [4.5]	1,641件 [3.1]	5,562件 [10.7]	10,115件 [19.4]		1,760件 [3.4]	10,024件 [19.2]
	7件 [0.3]	59件 [2.3]	95件 [3.7]	898件 [35.4]		70件 [2.8]	649件 [25.6]

[] 内は構成比

第9表 派遣労働相談の内容項目

労 使 別	計	労働者	使用者	その他
合 計	5, 073 [100. 0]	3, 903	1, 048	122
労働組合及び労使関係	34 [0. 7]	23	11	0
労働 条 件	2, 716 [53. 5]	2, 170	496	50
就 業 規 則	19 [0. 4]	16	3	0
労働 契 約	402 [7. 9]	344	47	11
労働 条 件 変 更	131 [2. 6]	96	34	1
配 転 ・ 出 向	4 [0. 1]	4	0	0
賃 金 情 報	5 [0. 1]	2	3	0
賃 金 不 払	160 [3. 2]	111	44	5
賃 金 そ の 他	178 [3. 5]	133	44	1
退 職 金	1 [0. 0]	1	0	0
労働 時 間	63 [1. 2]	47	15	1
休 日	5 [0. 1]	5	0	0
休 暇	290 [5. 7]	207	76	7
休 業	133 [2. 6]	117	14	2
休 職 ・ 復 職	33 [0. 7]	17	16	0
安 全 衛 生	14 [0. 3]	12	0	2
服 務 ・ 懲 戒	7 [0. 1]	6	1	0
解 雇	297 [5. 9]	243	50	4
雇 止 め	364 [7. 2]	302	54	8
退 職	301 [5. 9]	241	57	3
定 年 制	1 [0. 0]	1	0	0
女 性	140 [2. 8]	131	7	2
育 児 休 業	124 [2. 4]	108	14	2
介 護 休 業	9 [0. 2]	8	0	1
そ の 他	35 [0. 7]	18	17	0
労働 福 祉	552 [10. 9]	390	138	24
雇 用 保 険	354 [7. 0]	260	79	15
労 災 保 険	62 [1. 2]	37	23	2
健 保 ・ 年 金	129 [2. 5]	88	34	7
教 育 ・ 訓 練	2 [0. 0]	2	0	0
福 利 厚 生	5 [0. 1]	3	2	0
そ の 他	0 [0. 0]	0	0	0
人 間 関 係	453 [8. 9]	351	94	8
職 場 の 嫌 が ら せ	219 [4. 3]	190	29	0
セクシュアルハラスメント	101 [2. 0]	64	33	4
そ の 他	133 [2. 6]	97	32	4
そ の 他 の 問 題	1, 318 [26. 0]	969	309	40
雇 用 関 連	138 [2. 7]	126	11	1
企 業 再 編	1 [0. 0]	0	0	1
企 業 倒 産	0 [0. 0]	0	0	0
偽 装 請 負	10 [0. 2]	10	0	0
損 害 賠 償 ・ 慰 謝 料	108 [2. 1]	76	28	4
税 金	43 [0. 8]	28	15	0
障 害 者	28 [0. 6]	15	13	0
高 年 齢 者	2 [0. 0]	1	1	0
派 遣 関 連	933 [18. 4]	664	236	33
そ の 他	55 [1. 1]	49	5	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】 雇用契約途中での契約内容変更

相談者は派遣労働者として、３か月の契約を結び勤務していた。

しかし、派遣元から「契約途中で契約を終了してほしい」と言われ、その数日後には、派遣元が作成した契約期間変更同意覚書に不本意ながら署名してしまった。

相談者は、派遣先の都合なので仕方ないとは同意したものの、２か月分の補償をお願いした上での上の了承であると認識しており、派遣元に対して補償の話をするため連絡を取った。しかし、派遣元の対応が期待に応えるものではなく、センターに相談するに至った。

センターから派遣元に事情聴取。会社は、「相談者に関しては、派遣先から能力不足及び勤務態度不良を指摘されており、やむを得ず契約変更に至ったもの」「契約期間変更前から新規派遣先の打診をしていたが、相談者がそれに難色を示していた」と回答した。

加えて、「派遣元としては、まず、雇用維持を念頭において、補償のことを検討したいと思っている」とも述べた。

センターから派遣元に対し、「労働者が十分理解していないにも関わらず、労働契約を一方的に変更することは、好ましい事とは言えない」と問題点を指摘、派遣元に対して具体的補償の検討を依頼した。

その後、派遣元から、１か月の給与相当分の６割補償の回答があった。これを相談者に伝えたところ、相談者もこれを評価し、双方が合意した。

【事例２】 雇用契約の雇止め

相談者は、３か月契約（自動更新）の登録型の派遣労働者として、財団法人で事務補助業務に５年余勤務してきたが、突然、派遣先の財団法人が年度末で解散することを聞かされ、派遣元から、年度末で期間満了退職となると通知された。

派遣元から他の派遣先を紹介されたが、財団法人での業務都合上、これを断った。すると、派遣元から「次の紹介先を断ったのだから離職理由は自己都合扱い」「離職票発行は５月」と通告された。

相談者は、「雇用保険は会社都合扱いで受給したい」との希望を持ち、来所相談した。

センターが派遣元に電話で経過及び事情聴取を行った。会社は、「当方が用意した確認書に署名してもらえれば、離職理由は事業主都合の雇止めになるが、会社都合扱いで雇用保険受給が可能か否かは職安の判断次第」「離職票発行時期については、人事に確認し本人に伝える」と回答し、相談者の会社都合扱いでの雇用保険受給に、配慮を示唆する姿勢を示した。

会社の見解を相談者に伝えたところ、相談者は、「会社に確認書（会社様式）を提出、離職票をもらうことにする」と回答したため、その旨を派遣元に伝え、本件は終息した。

【事例3】 派遣先での時間外勤務手当が未払いの上、雇用保険も未加入

相談者は特定派遣事業を行う情報関係会社において、派遣労働者として勤務を開始。プロジェクト終了の目処までの3か月契約で、製品点検作業に従事していた。契約途中からは、遠隔地での残業を伴う作業にも携わっていた。

契約期間中のある日、相談者は作業を終えた時点で、プロジェクトに目処がついたことを派遣先の責任者から伝え聞き、同時に、今後の仕事が無いようなことも言われた。そのため、退職を派遣先に申し出て、それ以降は出勤しなかった。

相談者は、遠隔地での残業分の手当と出張手当の未払い及び雇用保険未加入の相談のため、センターを訪れた。

センターが相談者の話を聞く過程で、二重派遣の可能性が浮上。センターが派遣元に事情聴取を行ったところ、派遣元は二重派遣を認めたことから、センターから、二重派遣が職安法及び労働者派遣法に抵触することを説明し、派遣元に対し今後の自主的な事業改善を助言した。また、相談者には派遣元に連絡せずに自分の判断で退職したことは問題であることを指摘し、注意を喚起した。

相談者の求める未払いの残業代は、精算・支給されることとなり、出張手当については、手当としては確約されたものではないことを双方が認めたため見送ることとなった。

雇用保険加入は、調整の過程で、派遣元の加入手続不備が判明、派遣元による修正手続きが取られることとなり、労使が合意に達した。

3 外国人労働相談

【外国人関連の職場トラブルの特徴】

外国人関連の労働相談は、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。平成24年度は1,786件であり、平成23年度から27件増加した。

相談者の国籍は様々だが、言語の問題、気質、習慣及び労働観の違い、労働慣行等の相違を発端としてトラブルとなっているケースが数多く見られる。近年では、ビジネスのグローバル化や外国人の在留長期化等から、「労働者が日本人で、使用者が外国人」や「労使ともに外国人」というケースも見受けられるようになってきた。また、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依然として少なくない。

〈平成24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）を発行する等、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、ハンガリー語、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、必要性に応じて対応することになっている。

〈平成24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1,786件で、23年度より27件（1.5%）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」「金融業、保険業」等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」（23年度456項目→24年度626項目）が最も多く、以下、「賃金不払」（23年度423項目→24年度497項目）、「退職」（23年度397項目→24年度325項目）となっている。（第13表）
- (4) 国籍別では、「中国」（23年度566件→24年度579件）が最も多く、以下、「フィリピン」（23年度139件→24年度217件）、「他のアジア」（23年度167件→24年度205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19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24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)	52,363件 (0.3)	52,155件 (△0.4)
外 国 人 労働相談 件 数	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]	1,786件 (1.5) [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	52,155件 [100.0]	12,093件 [23.2]	5,536件 [10.6]	3,811件 [7.3]	8,778件 [16.8]	21,937件 [42.1]
外 国 人 労働相談 件 数	1,786件 [100.0]	482件 [27.0]	299件 [16.7]	147件 [8.2]	246件 [13.8]	612件 [34.3]

[] 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
52,155件 [100.0]	2,143件 [4.1]	4,892件 [9.4]	3,483件 [6.7]	2,109件 [4.0]	6,086件 [11.7]	1,303件 [2.5]	672件 [1.3]
外 国 人 労働相談 件 数 1,786件 [100.0]	62件 [3.5]	347件 [19.4]	124件 [6.9]	32件 [1.8]	231件 [12.9]	139件 [7.8]	58件 [3.2]
	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
	2,365件 [4.5]	1,641件 [3.1]	5,562件 [10.7]	10,115件 [19.4]		1,760件 [3.4]	10,024件 [19.2]
	305件 [17.1]	97件 [5.4]	23件 [1.3]	205件 [11.5]		22件 [1.2]	141件 [7.9]

[] 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）

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	2,850 [100.0]	1,894	692	264
労働組合及び労使関係	22 [0.8]	14	1	7
労働 条 件	2,126 [74.6]	1,406	526	194
就 業 規 則	14 [0.5]	9	1	4
労働 契 約	126 [4.4]	80	23	23
労働 条 件 変 更	119 [4.2]	75	44	0
配 転 ・ 出 向	7 [0.2]	7	0	0
賃 金 情 報	0 [0.0]	0	0	0
賃 金 不 払	497 [17.4]	318	142	37
賃 金 そ の 他	27 [0.9]	27	0	0
退 職 金	60 [2.1]	34	26	0
労働 時 間	9 [0.3]	9	0	0
休 日	0 [0.0]	0	0	0
休 暇	100 [3.5]	68	28	4
休 業	42 [1.5]	32	0	10
休 職 ・ 復 職	3 [0.1]	3	0	0
安 全 衛 生	5 [0.2]	5	0	0
服 務 ・ 懲 戒	5 [0.2]	4	0	1
解 雇	626 [22.0]	411	193	22
雇 止 め	104 [3.6]	63	15	26
退 職	325 [11.4]	220	46	59
定 年 制	0 [0.0]	0	0	0
女 性	14 [0.5]	12	0	2
育 児 休 業	11 [0.4]	9	0	2
介 護 休 業	0 [0.0]	0	0	0
そ の 他	32 [1.1]	20	8	4
労働 福 祉	254 [8.9]	184	46	24
雇 用 保 険	142 [5.0]	97	38	7
労 災 保 険	56 [2.0]	42	7	7
健 保 ・ 年 金	53 [1.9]	43	0	10
教 育 ・ 訓 練	2 [0.1]	1	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	229 [8.0]	133	71	25
職 場 の 嫌 が ら せ	111 [3.9]	84	8	19
セクシュアルハラスメント	4 [0.1]	3	1	0
そ の 他	114 [4.0]	46	62	6
そ の 他 の 問 題	219 [7.7]	157	48	14
雇 用 関 連	41 [1.4]	26	13	2
企 業 再 編	1 [0.0]	1	0	0
企 業 倒 産	3 [0.1]	3	0	0
偽 装 請 負	2 [0.1]	2	0	0
損 害 賠 償 ・ 慰 謝 料	31 [1.1]	30	1	0
税 金	12 [0.4]	12	0	0
障 害 者	1 [0.0]	1	0	0
高 年 齢 者	6 [0.2]	6	0	0
派 遣 関 連	81 [2.8]	47	27	7
そ の 他	41 [1.4]	29	7	5

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

第14表 国籍別・外国人労働相談者の内訳

国 籍	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
中 国	613件[27.8] (20.2)	361件[28.0] (△41.1)	566件[32.2] (56.8)	579件[32.4] (2.3)
フィリピン	104件[4.7] (18.2)	24件[1.9] (△76.9)	139件[7.9] (479.2)	217件[12.2] (56.1)
イ ン ド	22件[1.0] (△12.0)	19件[1.5] (△13.6)	20件[1.1] (5.3)	168件[9.4] (740.0)
韓 国	183件[8.3] (△44.0)	98件[7.6] (△46.4)	61件[3.5] (△37.8)	104件[5.8] (70.5)
他のアジア	247件[11.2] (46.2)	123件[9.5] (△50.2)	167件[9.5] (35.8)	205件[11.5] (22.8)
アメリカ	191件[8.7] (△35.0)	90件[7.0] (△52.9)	106件[6.0] (17.8)	131件[7.3] (23.6)
カ ナ ダ	63件[2.9] (14.5)	45件[3.5] (△28.6)	18件[1.0] (△60.0)	1件[0.1] (△94.4)
中南米の国	72件[3.3] (67.4)	19件[1.5] (△73.6)	63件[3.6] (231.6)	25件[1.4] (△60.3)
イギリス	37件[1.7] (△64.4)	28件[2.2] (△24.3)	16件[0.9] (△42.9)	13件[0.7] (△18.8)
他の欧州	305件[13.8] (54.8)	83件[6.4] (△72.8)	82件[4.7] (△1.2)	129件[7.2] (57.3)
アフリカ	76件[3.4] (171.4)	2件[0.2] (△97.4)	16件[0.9] (700.0)	24件[1.3] (50.0)
オセアニア	15件[0.7] (△28.6)	12件[0.9] (△20.0)	38件[2.2] (216.7)	8件[0.4] (△78.9)
国籍未確認	277件[12.6] (△10.9)	385件[29.9] (39.0)	467件[26.5] (21.3)	182件[10.2] (△61.0)
計	2,205件 [100.0] (1.5)	1,289件 [100.0] (△41.5)	1,759件 [100.0] (36.5)	1,786件 [100.0] (1.5)

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】 能力不足を理由とした即日解雇

相談者は、製造業での仕事に従事する約６か月の有期雇用外国人労働者である。契約途中のある日、会社から、「当日欠勤が多いため時給を引き下げる。これに応じられないのなら、明日から来なくてもいい」と通告された。相談者は驚き、センターに来所した。

センターから会社に事情聴取。会社は、「時給引き下げの提案理由は、当日欠勤ではなく能力不足を理由とするもの。また、相談者が話し合いを一方的に打ち切り、退職の意思を表明して離席したものであり、会社から『来なくてもいい』とは発言していない」と述べた。

その後センターが労使の意見を調整した結果、１か月給与相当分の補償とその早期支払い等で労使双方が合意した。

【事例２】 長期休暇取得を契機とした雇止め

相談者は、勤続十余年以上の有期雇用外国人労働者。現在は、６か月の契約で働いている。契約期間中に、母国で暮らす親類の介護のため、約１か月間の休暇を取得した。すると、契約更新時に、上司から契約を更新しない旨を通告された。

相談者が「雇止めに納得出来ない」と反論したが、上司の発言は変わらなかったため、センターを訪れた。

センターから会社に事情聴取を行なった。会社は、「近年では従業員の能力向上を進めている。相談者は日本語の理解能力が不十分で職務能力が限界と判断した。また、長期休暇申請では、直前申請であった上、繁忙期でもあって対応が大変だった。しかし、法律のことは知らなかったなので、対応について検討し後日回答する。」と述べた。

センターから、契約内容及び長期にわたり契約更新を繰り返していることから、雇止めに当たっては合理的理由が必要であると思われること、現時点ではその理由の合理性が十分でないと思われる旨を説明した。

その後、会社は雇止めを撤回し、前回と同じ契約を更新する旨を回答した。センターは、今までと違う仕事をする場合は是非丁寧に教えて欲しいと助言、会社もこれを了承し、双方が合意した。

【事例3】 業務指示への無返答が賃金不払に発展

相談者は飲食業で調理師として数年間勤務する外国人労働者。勤務中、職場の上司に指示を受けたが、たまたま返答をしなかったところ、上司が怒って相談者を殴った上に、即時解雇を通告した。

相談者もその日以降出勤しなかった。しかし、数日後に賃金を受け取りに行ったところ、会社は賃金の支払いを拒否したため、センターに来所した。

センターから会社に事情聴取を行った。会社は、賃金を払う気はあるが相談者の勤務態度がどうしても許せず、怒りが収まらないとのことであった。

センターが社長の話を聞き、相談者の勤務態度にも問題があったことに理解を示すとともに、センターから相談者に社長が指摘した点を反省するよう伝える、と話したところ、社長は納得し、翌日相談者が店に来たら賃金を支払うことを約束した。

翌日、相談者が会社に行ったところ、会社から賃金の支払いがあった。

【事例4】 上司からの暴言を契機に出勤が不可能に

相談者は製造業に勤務する勤続数年のパート外国人労働者。

先月から給料の一部不払いがある上、上司の対応が急に厳しくなり、パワーハラスメントではないかとストレスに感じている。また、工場のクリーンルームへの出入りの際、突然上司から腕をつかまれ大声で暴言を浴びせられたので、会社に出勤できなくなったとセンターに相談のため来所した。

センターでは、相談者から日本語で具体的事情を聞くことが困難であると思われたため、外国人労働相談通訳を通じて事情を聞くこととした。

その過程で、数か月前の製品異物混入事故を契機とし、衛生管理方法が特段に厳しくなったことが判明した。今回の上司が腕をつかみ大声を出した事件は、衛生管理規程の徹底について、外国人従業員に十分な説明をしなかったために発生したトラブルである可能性が浮上してきた。

センターの立会いの下、労使双方が面談を行った。最終的には、双方の誤解が解かれ、労使双方が謝罪。相談者は職場に復帰した。

4 職場の嫌がらせに関する労働相談

【職場の嫌がらせ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、4年連続で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」「体調不調、病気休職になった」等多岐にわたる。

「職場の嫌がらせ」は、当事者間の労働問題、メンタル面、職場環境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、必要に応じ「心の健康相談」を実施している。

＜平成24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7,962件で、23年度より616件（8.4%）増加した。（第15表）
- (2) 男女別では、男性3,707件（46.6%）、女性4,255件（53.4%）であった。（第16表）
- (3) 労使別では、労働者6,427件（80.7%）、使用者1,301件（16.3%）、その他234件（2.9%）であった。（第16表）
- (4) 産業別では、「サービス業」が1,547件（19.4%）と最も多く、以下、「医療、福祉」1,104件（13.9%）、「卸売業、小売業」948件（11.9%）、「製造業」858件（10.8%）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19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24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)	52,363件 (0.3)	52,155件 (△0.4)
職場の 嫌がらせ 相談件数	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]	7,962件 (8.4) [15.3]

() 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	52,155件	27,791件	24,364件	40,064件	9,469件	2,622件
総 計	[100.0]	[53.3]	[46.7]	[76.8]	[18.2]	[5.0]
職場の嫌がらせ相談件数	7,962件	3,707件	4,255件	6,427件	1,301件	234件
	[100.0]	[46.6]	[53.4]	[80.7]	[16.3]	[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	52,155件	12,093件	5,536件	3,811件	8,778件	21,937件
総 計	[100.0]	[23.2]	[10.6]	[7.3]	[16.8]	[42.1]
職場の嫌がらせ相談件数	7,962件	1,802件	931件	766件	2184件	2,279件
	[100.0]	[22.6]	[11.7]	[9.6]	[27.4]	[28.6]

[] 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
52,155件 [100.0]	2,143件 [4.1]	4,892件 [9.4]	3,483件 [6.7]	2,109件 [4.0]	6,086件 [11.7]	1,303件 [2.5]	672件 [1.3]
職場の嫌がらせ相談件数 7,962件 [100.0]	513件 [6.4]	858件 [10.8]	620件 [7.8]	171件 [2.1]	948件 [11.9]	289件 [3.6]	165件 [2.1]
	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
	2,365件 [4.5]	1,641件 [3.1]	5,562件 [10.7]	10,115件 [19.4]		1,760件 [3.4]	10,024件 [19.2]
	392件 [4.9]	473件 [5.9]	1,104件 [13.9]	1,547件 [19.4]		133件 [1.7]	749件 [9.4]

[] 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19表 職場の嫌がらせ労働相談の内容項目

労 使 別	計	労働者	使用者	その他
合 計	13, 344 [100.0]	10, 299	2, 618	427
労働組合及び労使関係	741 [5.6]	567	144	30
労働条件	8, 685 [65.1]	6, 811	1, 636	238
就業規則	482 [3.6]	364	103	15
労働契約	731 [5.5]	546	161	24
労働条件変更	574 [4.3]	453	110	11
配転・出向	391 [2.9]	367	22	2
賃金情報	22 [0.2]	10	7	5
賃金不払	642 [4.8]	504	120	18
賃金その他	299 [2.2]	211	84	4
退職金	108 [0.8]	77	28	3
労働時間	237 [1.8]	173	55	9
休日	4 [0.0]	4	0	0
休暇	191 [1.4]	169	19	3
休業	124 [0.9]	102	8	14
休職・復職	552 [4.1]	454	78	20
安全衛生	115 [0.9]	99	13	3
服務・懲戒	159 [1.2]	140	17	2
解雇	806 [6.0]	585	207	14
雇止め	395 [3.0]	295	96	4
退職	2, 297 [17.2]	1, 865	395	37
定年制	17 [0.1]	10	7	0
女性	111 [0.8]	69	19	23
育児休業	52 [0.4]	34	5	13
介護休業	29 [0.2]	16	4	9
その他	347 [2.6]	264	78	5
労働福祉	1, 537 [11.5]	1, 113	342	82
雇用保険	626 [4.7]	456	148	22
労災保険	184 [1.4]	122	40	22
健保・年金	699 [5.2]	512	151	36
教育・訓練	19 [0.1]	16	2	1
福利厚生	5 [0.0]	3	1	1
その他	4 [0.0]	4	0	0
人間関係	1, 253 [9.4]	937	280	36
職場の嫌がらせ	(7, 962)	(6, 427)	(1, 301)	(234)
セクシュアルハラスメント	539 [4.0]	422	93	24
その他	714 [5.4]	515	187	12
その他の問題	1, 128 [8.5]	871	216	41
雇用関連	278 [2.1]	217	48	13
企業再編	4 [0.0]	4	0	0
企業倒産	2 [0.0]	2	0	0
偽装請負	44 [0.3]	24	20	0
損害賠償・慰謝料	376 [2.8]	278	92	6
税金	9 [0.1]	9	0	0
障害者	191 [1.4]	148	27	16
高齢者	81 [0.6]	60	21	0
派遣関連	30 [0.2]	28	2	0
その他	113 [0.8]	101	6	6

[] 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】 上司からの嫌がらせ

相談者は、サービス業に勤務する正社員である。上司は相談者に対し、名前を呼ばない、情報を廻さない、書類を投げつける、事務処理承認を行わない等の対応をしていた。更に、相談者は上司からの暴言及び暴力等で、非常に困っているとして、センターに来所した。

当初、相談者は匿名で会社のコンプライアンス部門に相談していたが解決に至らず、会社上層部に悩みを訴えた。しかし、会社の対応が相談者の期待に応えるものではなく、相談に訪れた。

センターから会社に事情聴取を行った。会社は、「上司の嫌がらせは認識しており、一度上司を注意し謝罪させた経緯もあるが、上司は有能であり、職場も小規模で異動も困難であるため、処遇に苦慮している」と回答した。

センターは、厚生労働省のパワーハラスメントに関する提言及び労災の認定基準について説明し、会社のとるべき対応について助言した。

その結果、会社は、必要な人事権の行使を行い、相談者も会社の判断を尊重することになった。

【事例２】 上司の嫌がらせが契機となった退職勧奨

相談者は金融業に勤務する正社員。暫く前から、上司による著しく低い勤務評価、社内会議からの排除、電話による執拗な誹謗中傷等の度重なる嫌がらせを受けた。そのため、他の上司や人事部に相談した。しかし、上司との関係は一向に改善せず、反対に悪化してしまった。

その後、相談者は吐き気や不眠で体調を崩し、病気欠勤するに至った。しかし、それにも関わらず、相談者は更に会社から「退職合意書への署名」を命じられた。

相談者は、会社の対応に不信感を募らせ、センターに来所した。

センターから会社に事情聴取を行った。会社は、「両者に対して適宜助言・忠告をしている上、相談者と元上司の直接のやり取りの回避のために他の者が間に入る等、様々な配慮をしている」との返答があった。

センターからは、使用者の法的責任（職場環境配慮義務・債務不履行責任による損害賠償責任）を説明。相談者が、会社の対応を評価しておらず、不誠実な対応への謝罪と退職条件の引き上げを希望していることを話した。

その後、センターが調整を続け、最終的に会社は、転職支援サービスを活用し一部を金銭化して支払うことに応じるとした。相談者は、次の就職先も決まっていたため、問題の長期化を望まないとして、相談者も納得の上退職合意書に署名し、双方が合意に達した。

【事例3】 同僚からの嫌がらせを契機にストレス性疾患を発症

相談者は、不動産業に従事する正社員である。勤務歴の長い同僚達により、暫く前から、相談者の更衣室使用後に消臭スプレーを使用される等、様々な嫌がらせを受け続けているとのことで、センターに来所相談した。相談者は、相談時に、既に精神科で「精神性疾患」の診断を受けており、自宅療養中であった。

最初、センターは、相談者に対して、嫌がらせを受けた具体的事実を書面化し、会社に文書で通知してみてはどうかと助言した。その後、センターは、会社に来所を依頼、事情聴取を行った。

会社は、「相談者からの申し出を受けて関係者から聞き取り調査を行ったが申し出のような事実は確認できなかった」と回答した。しかし、「相談者の体調が回復すれば復職を拒むものではない」とも述べた。

相談者は、当初から退職意向を示しており、センターの調整過程では、退職条件の整理に重点を置いた。しかし、相談者は、嫌がらせの事実の存否や離職理由について、強い思い入れを持っており、調整は難航した。

労使双方に、数回にわたって来所を依頼しながら慎重に調整を行った結果、相談者は、次第に心を整理。自己都合退職するものの、会社が解決金及び欠勤扱いとなっていた2か月分賃金相当分の別途支払うこと等で合意に達した。

【事例4】 個人情報流出による精神的苦痛

相談者は、卸売・小売業に勤務する病気休職から復職したパート労働者である。本社社員が、相談者のプライバシーに関わる個人情報を、相談者と直接関係ない店舗の社員に漏洩していることが相談者の耳に入った。

相談者は精神的苦痛を受けた、と本社に事情を訴えたが、期待した対応がなされない上、情報漏洩元が会社上層部の者である可能性が浮上したため、今後の対応に苦慮し、センターを訪れた。

センターから会社に事情聴取を行った。会社が事実関係を調査した結果、明確な事実確認までは出来なかった。しかし、本社から全店舗に送付した通知に、相談者が病気休職を取得したことが分かるような記載があった事実が確認される等、会社全体の個人情報保護への意識が希薄であるという問題点が浮かび上がった。

調整の結果、会社は、個人情報を漏洩したとされる社員への処分は行わないものの、セクシュアルハラスメント及びパワーハラスメント防止研修実施等今後の再発防止対策を徹底することを約束した。相談者もこの回答に納得した。

5 セクシュアルハラスメントに関する労働相談

【セクシュアルハラスメント関連の職場トラブルの特徴】

セクシュアルハラスメントの相談には、上司としての優越的な地位を利用して部下に性的関係を迫ったり身体的接触行為に及ぶという、いわゆる対価型の案件がある。

加害者とされた男性は、当初は事実を否認し、証拠や証言等を突きつけられると「あれは純粋な恋愛感情だった。合意の上であった。」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。

会合での卑猥な発言・冗談や職場での噂話なども、加害者が気付かないうち、想像以上に、相手方や話題の対象とされた人に深いダメージを与えていることがある。

こうした結果、「眠れない」「出社しようとするが、身体が言うことをきかない」という心身不調の症状を訴える相談者も多い。また、会社側もあっせん段階に至って、初めて事実の深刻さを知り、対応に苦慮することもしばしば見られる。

＜平成24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1,707件で、23年度より711件（△29.4%）減少した。（第20表）
- (2) 男女別では、女性1,064件（62.3%）、男性643件（37.7%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者1,177件（69.0%）、使用者433件（25.4%）、その他97件（5.7%）となっている。
- (4) 産業別では、一般の相談に比べ「情報通信業」「医療、福祉」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（23年度931件→24年度720件）が最も多く、次いで「対価型」の訴えが（23年度647件→24年度461件）となっている。（第20表）

※ セクシュアルハラスメントの相談の件数は、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。そのため、数値の比較には注意を要する。

第20表 年度別・セクシュアルハラスメント労働相談件数と、その内容別件数

年 度		平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
労働相談 総 計		55,082件 (0.3)	52,196件 (△5.2)	52,363件 (0.3)	52,155件 (△0.4)
セクシュアルハラスメント 労働相談件数		1,895件 (△9.4) [3.4]	1,947件 (2.7) [3.7]	2,418件 (24.2) [4.6]	1,707件 (△29.4) [3.3]
相 談 内 容 (重複あり)	対価型、地位利用型セクシュアルハラスメントの相談	429件	471件	647件	461件
	環境型セクシュアルハラスメントの相談	752件	790件	931件	720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	111件	355件	346件	287件
	その他・不明	635件	591件	658件	404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	52,155件 [100.0]	12,093件 [23.2]	5,536件 [10.6]	3,811件 [7.3]	8,778件 [16.8]	21,937件 [42.1]
セクシュアルハラスメント労働 相談件数	1,707件 [100.0]	474件 [27.8]	208件 [12.2]	156件 [9.1]	232件 [13.6]	637件 [37.3]

[] 内は構成比

第22表 産業別・セクシュアルハラスメント労働相談件数

上段：全体の相談件数

下段：セクシュアルハラスメント労働相談件数

合 計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
52,155件 [100.0]	2,143件 [4.1]	4,892件 [9.4]	3,483件 [6.7]	2,109件 [4.0]	6,086件 [11.7]	1,303件 [2.5]	672件 [1.3]
セクシュアル ハラスメント 労働相談件数	15件 [0.9]	149件 [8.7]	356件 [20.9]	103件 [6.0]	156件 [9.1]	12件 [0.7]	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
	1,707件 [100.0]	2,365件 [4.5]	1,641件 [3.1]	5,562件 [10.7]	10,115件 [19.4]	1,760件 [3.4]	10,024件 [19.2]
		15件 [0.9]	38件 [2.2]	272件 [15.9]	323件 [18.9]	139件 [8.1]	124件 [7.3]

[] 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

相談者は、派遣契約で事務系業務に従事。社内での宴席の帰りに、派遣先社員から突然キスをされた。その後、加害者から謝罪され、このことは無かったことにして欲しいと言われたが、ショックで会社へ出勤できなくなった。

相談者に対しては、これまでも同僚や管理職から社内での宴席や旅行への参加を執拗に誘われる等、数々のセクシュアルハラスメントがあった。本事件を契機にうつ病を発症し、暫く仕事ができない状況になった上、加害者に生活をめちゃくちゃにされた、と相談に訪れた。

センターから派遣先及び派遣元に事情を聞いたところ、派遣先及び派遣元ともに、相談者の要望について誠実に対応しセンターのあっせんで解決したいと希望したため、相談者に要望を確認。まず、賃金補償及びセクシュアルハラスメントの再発防止について相談者と派遣元が合意し、続いて相談者と派遣先との面談を設定した。

その結果、派遣先は①再発防止策の提示、②センターと加害者の面談設定、③４月以降の賃金補償の加算・治療費・慰謝料請求について加害者とセンターとの間を仲介する、ことについて了承した。

その後、センターと加害者が面談。相談者の相談経緯、現状、要望内容を伝えたところ、加害者がそれを受け入れ、支払いに関する合意が成立し和解となった。

【事例２】 上司等からのセクシュアルハラスメント

相談者は新卒で採用され、福祉施設で勤務していた。

上司等から、飲み会の席で卑猥な発言・冗談を受けたり、髪の毛や腕、腰等身体への接触をされるセクシュアルハラスメントを受け、相談者はうつ状態となり休職するに至った。

その後、相談者は、休職期間満了時期が直前に迫り、復職するか退職するかの判断を迫られて、対応に苦慮。センターへの相談に至った。

センターから会社に事情聴取を行った。当初、会社は、相談者の体調悪化は他のことが要因ではないか、と対応に消極的姿勢であったが、センターと事態の内容を把握・協議する中で、セクシュアルハラスメントの内容が深刻であるとの認識を持つに至った。

センターの調整の結果、加害者からの謝罪と慰謝料の支払い、加害者に対する処分等の対応がなされた。

【事例3】 上司からのセクシュアルハラスメント

相談者は製造業勤務のアルバイト社員。職場の送別会の席上で上司からセクシュアルハラスメントを受けたショックで出社できない状況に陥ったとして相談に来所した。

しかし、その際、「被害後、眠れない」等、精神的に不安定な状態であったため、気持ちの整理をしながら、落ち着いて今後の対応を検討するよう促し、暫く経過を見守った。

その後、相談者は改めて、センターを訪れ、あっせんの意向を表明した。

センターから、会社事情を説明、事実確認を依頼した。

当初、会社は「送別会は業務時間外の出来事である」と関与に慎重な態度を示した。

しかし、センターが、使用者責任及び環境配慮義務等の観点から、当事者だけでなく会社の問題として向き合ってもらえるよう対応を促した。その結果、会社は、加害者及び関係者への聞き取り調査を経て事実関係を認識した様子で、加害者に対する人事上の処遇及び処分を決定した。

相談者に対しては、気持ちが落ち着き、具体的な要求が整理されるまで、慎重なやり取りを要した。要求事項が具体的にまとまるのを待ちながら、退職条件の調整を進め、①欠勤中の賃金補償、②加害者本人からの謝罪文及び慰謝料等で、双方が合意に達した。

【事例4】 社長からのセクシュアルハラスメント

相談者は、小規模事業所に勤務する事務職パート労働者。

週のうち1日、社長と二人きりになるが、体を近づけてきたり、手を握ったり、旅行に誘ったりする。会議終了後、玄関近くで突然手首をつかまれた。恐怖を感じ「やめてください」と大声で言った。その後、怖くて出勤できなくなり、現在、体調が悪化し休業中であると相談に来所した。

センターから事業所に事情聴取を行った。センターは、業務上の必要もないのに手に触ったり性的な話をするのは、本人が苦痛に感じていた以上、セクシュアルハラスメントに当たる行為であると説明した。

社長は高齢でセクシュアルハラスメントについての理解が乏しく納得を得るのは困難だったが、同席した役員の説得もあり、センターで調整を図ることについては了解が得られた。

調整の過程で、相談者の体調が不安定になり、労使の合意形成に時間を要した。しかし、最終的には、社長の謝罪と和解金の支払い及び合意退職等で両者が和解した。

6 メンタルヘルスに関する労働相談

【メンタルヘルス関連の職場トラブルの特徴】

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

労働相談情報センターにもメンタルヘルスに関連する相談が寄せられている。

心の健康を損ねる原因は様々だが、労働問題となるケースには大きく分けて2つの種類がある。一つは、会社が従業員の自主的な退職を迫るあまり、それが「いじめ」に繋がり、精神的に追いつめられて発症する場合。もう一つは、職場の人員削減や成果主義が進み、特定の従業員に多くの仕事量、責任及び精神的負荷が積み重ねられ、その重圧に耐えかねて心身の不調を訴える場合である。

〈平成24年度のメンタルヘルスに関する労働相談の傾向〉

- (1) メンタルヘルスに関する労働相談は5,857件で、23年度より546件（10.3%）増加した。（第23表）
- (2) 男女別では、女性3,225件（55.1%）、男性2,632件（44.9%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者4,342件（74.1%）、使用者1,166件（19.9%）、その他349件（6.0%）となっている。
- (4) 産業別では、「サービス業」で942件（16.1%）が最も多く、以下、「卸売業、小売業」836件（14.3%）、「製造業」803件（13.7%）、「医療、福祉」693件（11.8%）となっている。（第25表）
- (5) 相談内容では、「職場の嫌がらせ」2,168項目（14.5%）が最も多く、以下、「退職」1,785項目（11.9%）、「休職・復職」1,317項目（8.8%）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19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24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)	52,363件 (0.3)	52,155件 (△0.4)
メンタル ヘルス 労働相談 件 数	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]	5,857件 (10.3) [11.2]

() 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	52,155件 [100.0]	12,093件 [23.2]	5,536件 [10.6]	3,811件 [7.3]	8,778件 [16.8]	21,937件 [42.1]
メンタル ヘルス 労働相談 件 数	5,857件 [100.0]	859件 [14.7]	665件 [11.4]	679件 [11.6]	2,189件 [37.4]	1,465件 [25.0]

[] 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)

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
52,155件 [100.0]	2,143件 [4.1]	4,892件 [9.4]	3,483件 [6.7]	2,109件 [4.0]	6,086件 [11.7]	1,303件 [2.5]	672件 [1.3]
メンタル ヘルス 労働相談 件 数	432件 [7.4]	803件 [13.7]	677件 [11.6]	244件 [4.2]	836件 [14.3]	263件 [4.5]	43件 [0.7]
5,857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
	2,365件 [4.5]	1,641件 [3.1]	5,562件 [10.7]	10,115件 [19.4]		1,760件 [3.4]	10,024件 [19.2]
	166件 [2.8]	195件 [3.3]	693件 [11.8]	942件 [16.1]		167件 [2.9]	396件 [6.8]

[] 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)

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	14,957 [100.0]	10,495	3,603	859
労働組合及び労使関係	410 [2.7]	268	129	13
労働条件	8,015 [53.6]	5,508	2,006	501
就業規則	280 [1.9]	208	68	4
労働契約	387 [2.6]	272	102	13
労働条件変更	164 [1.1]	135	25	4
配転・出向	220 [1.5]	157	48	15
賃金情報	3 [0.0]	2	1	0
賃金不払	328 [2.2]	241	81	6
賃金その他	362 [2.4]	235	102	25
退職金	204 [1.4]	97	81	26
労働時間	444 [3.0]	276	134	34
休日	75 [0.5]	39	36	0
休暇	367 [2.5]	241	109	17
休業	160 [1.1]	111	24	25
休職・復職	1,317 [8.8]	1,001	257	59
安全衛生	266 [1.8]	157	75	34
服務・懲戒	204 [1.4]	140	50	14
解雇	938 [6.3]	614	272	52
雇止め	281 [1.9]	201	67	13
退職	1,785 [11.9]	1,218	421	146
定年制	2 [0.0]	2	0	0
女性	28 [0.2]	24	4	0
育児休業	10 [0.1]	5	0	5
介護休業	1 [0.0]	1	0	0
その他	189 [1.3]	131	49	9
労働福祉	1,996 [13.3]	1,402	461	133
雇用保険	441 [2.9]	324	103	14
労災保険	301 [2.0]	216	56	29
健保・年金	1,226 [8.2]	846	291	89
教育・訓練	20 [0.1]	11	8	1
福利厚生	5 [0.0]	2	3	0
その他	3 [0.0]	3	0	0
人間関係	3,373 [22.6]	2,585	647	141
職場の嫌がらせ	2,168 [14.5]	1,729	368	71
セクシュアルハラスメント	520 [3.5]	378	114	28
その他	685 [4.6]	478	165	42
その他の問題	1,163 [7.8]	732	360	71
雇用関連	249 [1.7]	193	50	6
企業再編	1 [0.0]	1	0	0
企業倒産	0 [0.0]	0	0	0
偽装請負	106 [0.7]	52	54	0
損害賠償・慰謝料	366 [2.4]	214	122	30
税金	57 [0.4]	30	27	0
障害者	217 [1.5]	130	70	17
高齢者	5 [0.0]	4	0	1
派遣関連	27 [0.2]	18	7	2
その他	135 [0.9]	90	30	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。しかし、心の問題を抱えた相談者の場合、不眠やうつ症状等の心身障害を持ち、単なる労使トラブルとして解決できないケースや、解決できたとしても、その後の入念なケアや慎重な取扱いが必要とされるケースが少なくない。そのため、こうした体制となっている。

＜平成24年度の心の健康相談の傾向＞

- (1) 心の健康相談は、387件と23年度より28件（7.8％）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19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
飯田橋	144 件 (△3.8)	144 件 (0.0)	160 件 (11.1)	139 件 (△13.1)	160 件 (15.1)	161 件 (0.6)
大 崎	66 件 (32.0)	29 件 (△56.1)	29 件 (0.0)	24 件 (△17.2)	36 件 (50.0)	88 件 (144.4)
池 袋	15 件 (36.4)	23 件 (53.3)	34 件 (47.8)	23 件 (△32.4)	18 件 (△21.7)	18 件 (0.0)
亀 戸	8 件 (△11.1)	5 件 (△37.5)	11 件 (120.0)	20 件 (81.8)	27 件 (35.0)	15 件 (△44.4)
国分寺	76 件 (△7.3)	88 件 (15.8)	94 件 (6.8)	76 件 (△19.2)	69 件 (△9.2)	72 件 (4.3)
八王子	2 件 (△86.7)	16 件 (700.0)	19 件 (18.8)	11 件 (△42.1)	49 件 (345.5)	33 件 (△32.7)
計	311 件 (△6.9)	305 件 (△1.9)	347 件 (13.8)	293 件 (△15.6)	359 件 (22.5)	387 件 (7.8)

() は対前年度比

第28表 相談者の区分

合 計	本 人	家 族	職場関係者	そ の 他
387 件 [100.0]	328 件 [84.8]	10 件 [2.6]	7 件 [1.8]	42 件 [10.9]

[] 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）

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
387 件 [100.0]	204 件 [52.7]	43 件 [11.1]	140 件 [36.2]

[] は構成比

第30表 性 別

合 計	男 性	女 性
387 件 [100.0]	149 件 [38.5]	238 件 [61.5]

[] 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
387 件 [100.0]	0 件 [0.0]	61 件 [15.8]	135 件 [34.9]	89 件 [23.0]	66 件 [17.1]	10 件 [2.6]	26 件 [6.7]

[] 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）

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
387 件 [100.0]	8 件 [2.1]	45 件 [11.6]	73 件 [18.9]	14 件 [3.6]	52 件 [13.4]	14 件 [3.6]	7 件 [1.8]
	宿泊業、 飲食サービス 業	教育、 学習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）		その他 （無職等）	不 明
	2 件 [0.5]	23 件 [5.9]	34 件 [8.8]	28 件 [7.2]		22 件 [5.7]	65 件 [16.8]

[] 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
387 件 [100.0]	124 件 [32.0]	19 件 [4.9]	20 件 [5.2]	60 件 [15.5]	22 件 [5.7]
	労務作業	管理職・ 事業主	その他	不 明	無職・失業
	19 件 [4.9]	9 件 [2.3]	25 件 [6.5]	38 件 [9.8]	51 件 [13.2]

[] は構成比

第34表 内容別

合 計	心身の不調	人間関係	労働条件・ 仕事内容	家族としての 対応	企業としての 対応	その他
633項目 [100.0]	290項目 [45.8]	163項目 [25.8]	88項目 [13.9]	21項目 [3.3]	26項目 [4.1]	45項目 [7.1]

[] 内は構成比

【専門相談員による「心の健康相談」の事例】

ケース 1：休職中の転職活動に行き詰まり来所した40代男性

職場でイライラしてカーッとなることが多く、上司と口論になり早退することも増え休職。復職条件が納得できず、転職活動を始めた。職業適性検査を受けて助言をもらうが、今後どうすればいいかわからない、と来所した。

相談の過程で、相談者は20代、30代は一生懸命ではあったが、理想を追って融通がきかず、自分のペースでがむしゃらに働いてしまうところがあった、と振り返った。

また、仕事から距離がとれ、読書やボランティアを通しての気付きもあり、これからは組織の流れや白黒つかないことも大事にし、うまくいかないことに耐えることが大切だと思えるようになった、とも述べた。

最終的に、相談者は、希望の職種に転職が決まり、新たなスタートを切った。

ケース 2：ストレスにより退職した後、仕事が長続きしなかった20代女性

新卒として非常に多忙な会社へ就職し、求められるままにどんな仕事もこなしていたが、数年後に身体に異常を感じて退職した。その後は再就職しても長続きせず悩んでおり、病院で検査の結果、発達障害の疑いありと診断されて来所した。

仕事を振り返ると、ストレスの高い状態であったにもかかわらず、相談者は何がストレスかよくわからないので、ストレスを自覚できなかった。そのためストレスを発散することもなく、これまで生活してきたことが明らかになった。

日々の仕事を自分がどう受け止めているかを記録を取り、自己の観察を行うことになった。

ケース 3：パワーハラスメントに遭い退職に追い込まれ、うつ症状と自殺念慮が深刻な20代女性

職場のパワーハラスメントと嫌がらせによりうつ症状を発症、その後解雇され、労働相談のため来所した。

自分以外にも同じように悔しい思いをして辞めた従業員が複数いたこともあり、職場のパワーハラスメントと嫌がらせを放置できないとの正義感から、相談者は会社の不当な対応への抗議を切望しており、自らの命を断つことで、家族に会社を訴えてもらうことを期待していた。

相談の過程で、その職場に命を懸けるほどの価値がないことと、相談者の家族が相談者の自殺を望まないことを繰り返し確認した。その後、髪を切ったり、化粧をしたり、食事を摂るようになり、徐々に自殺念慮はおさまっていった。

ケース 4：上司から攻撃され、退職を決意した30代男性

中途採用で入社後、上司から仕事の成果が出ないことを理由に「仕事ができないなら辞めてほしい」等、執拗に言われ続け、体調を崩してしまった。

不本意ではあったが退職届を提出し、医療機関を受診して体調は少し改善したが、前の職場でも上司から攻撃されてうつ病を発症した経緯があり、自己理解を深めるために来所した。

元同僚たちの意見等を共に検討し、相談者の状況を客観的に整理して、気持ちが落ち着いたところで就職活動を始めて再就職した。また、不安への対応を話し合い、新しい職場で頑張っていくことになった。

ケース 5：人間関係で傷つき、再就職をためらう20代女性

相談者は、派遣社員として働いたが、上司に嫌がらせを受けて退職した経験があり、改めて仕事を探そうとすると、また嫌がらせを受けるのではないかと恐怖を感じ、一步を踏み出せないでいた。

これまでの生活を振り返ると、職場に限らずどこに行っても人間関係でのつまずきがあつて長続きせず、失敗すると暫く引きこもるパターンを繰り返していた。

相談者は、仕事を長く続けられない自分を低く自己評価し、自分にはコミュニケーション能力が欠けていると自信喪失状態であつたが、過去を整理する作業をしていくうちに、「仕事をしたい、人と関わる時間を持ちたい」との気持ちが強まり、職業能力開発センターに入校を申し込んだ。

また、若者向けのグループ活動にも参加して、少しずつ動き出すことが出来るようになった。

ケース 6：うつ病を発症して休職し、復職した30代男性

相談者は、社内試験に合格して異動後にうつ病を発症。その後休職し、リハビリ出勤を試みたが、うまくいかないと来所した。

真面目な性格で、「上司の期待に応えたいとの気持ちから焦りが生まれ体調不良に陥る」と自己分析していた。話し合いを続けるなかで、リハビリ出勤中であっても成果を出さなくてはいけないと考える等、周囲の何気ない会話に気分が左右される相談者の傾向が明らかになっていった。

相談の過程で、睡眠等の身体面の調整をすることと、頑張り過ぎず、自分のペースで仕事を配分するよう心がけることを話し合い、出勤を続けていくことになった。

ケース 7：発達障害が疑われる50代男性

相談者は建設業に従事している。会社から自分のしていることが年齢的なものなのか、病的なものなのか、相談をすることを示唆された。数年前、半年ほど心療内科に通院したことがある。人とコミュニケーションを取らない、何かをするときに相談も話し合いもせずにしてしまう。それを周囲の人から責められた。

物事がうまく行かないとき、自分一人で解決しようとして勝手なことをしてしまい、結果的にそれが会社の損失になる。厳しく注意されると、誰とも話さなくなり、どんどん引きこもってしまう。どうしてもいいと思ってしまう。

軽度の発達障害が疑われることから、そのことを伝え、周囲の人達が注意すべきこと、本人が注意すべきことを説明した。「このように話せる機会が無かったのでよかった」と話した。

ケース 8：配置転換が繰り返されて抑うつ状態になり、退職した30代女性

相談者は、十数年勤めた会社でこの1年間配置転換が繰り返され、ストレスから睡眠障害になり、抑うつ状態で退職。すっかり自信を喪失し転職の意欲も出てこない状態で来所した。

相談の過程で相談者は、職場では主に男性との人間関係がうまくいかず、横柄な態度をとられたり、見下されることが多かったと振り返った。

自分が本来持っている能力もうまく発揮できなくなっていたことを確認すると、専門能力を身につける意欲が出てくるとともに、職業能力開発センターの選考にも合格し、再就職に向けて準備を始めた。

ケース 9：同僚の雑談が嫌で頻繁に離席する30代男性

「同僚の雑談がうるさくて仕事に集中できない」という理由で離席が多い社員について、その社員の上司が労働相談に来所した。

事情を聴くと、この職場では他の社員からの雑談に関する訴えはないという。相談員は、まず本人の気持ちや精神的な状態を把握するために、本人を心の健康相談へ誘導することを勧めた。

上司の勧めに応じて、本人は心の健康相談に来所。この相談の中で、頻繁な離席行為は「会社では静かにまじめに仕事をするべきである」という、強い信念から来ていることが分かった。そこで相談員は、「仕事続けるには自分とは違う考えの人と付き合うことが必要であり、これを機会に自分を少し変えてみることを勧めた。

後日、偶然に話しかけられたことをきっかけに、同僚と話ができるようになり、相談者から、「同僚は自分とは違う人間、と考えたら気持ちが楽になった」と報告があった。

ケース 10：会社への不満から精神的に不安定になった30代女性

相談者は、自分に対する会社の評価、処遇及び異動に不満を抱えていたが、ずっと我慢して仕事をしてきたという。今回の異動を契機に、我慢してきた気持ちを上司に訴えたところ、これまでの不満を抑えきれなくなり、この状況を何とかしたいという気持ちになり労働相談に来所した。

相談員は本人の考えていることが漠然としており、どうしたいのかははっきりしないので、まずは精神的な安定が必要と判断し、心の健康相談を勧めた。

心の健康相談では、本人の不安の根底にある会社への憤りを受け止めつつも、状況を客観的に捉える力の弱さに気づくように助言した。

何回か面接を重ねる中で本人の気持ちが安定し、思考力や判断力が改善していった。

ケース 11：ストレスだらけの職場で体調不良に不安を感じた30代女性

相談者は、過重労働や長時間労働等から、疲労感、頭痛、不眠等を不安に感じ、相談に来所した。また、「職場で理不尽な言葉を浴びせかけられる等も日常的で、日々、ストレスを感じ続けている」とも話した。

職場を離れたプライベートな時間・空間でも、なかなか気分の切り替えができない様子から、リラックス方法を話し合った。

相談者は、「必要に応じた医療機関の受診も考えたい」と、改めて「健康が何より大事」との思いを強く実感した様子であった。

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	52,155	12,093	5,536	3,811	8,778	21,937
	労	40,064	8,890	3,984	2,772	6,628	17,790
	使	9,469	2,633	1,380	928	1,808	2,720
	その他	2,622	570	172	111	342	1,427
建設業	計	2,143	833	170	117	547	476
	労	1,533	588	118	78	383	366
	使	544	233	47	37	149	78
	その他	66	12	5	2	15	32
製造業	計	4,892	874	1,110	581	1,364	963
	労	3,426	676	703	407	972	668
	使	1,265	171	336	159	335	264
	その他	201	27	71	15	57	31
情報通信業	計	3,483	749	695	568	508	963
	労	2,611	561	521	458	404	667
	使	744	170	168	103	84	219
	その他	128	18	6	7	20	77
運輸業、郵便業	計	2,109	395	266	189	683	576
	労	1,557	266	194	118	481	498
	使	472	115	62	67	177	51
	その他	80	14	10	4	25	27
卸売業、小売業	計	6,086	2,154	796	450	1,172	1,514
	労	4,788	1,734	610	339	933	1,172
	使	1,118	373	171	101	203	270
	その他	180	47	15	10	36	72
金融業、保険業	計	1,303	111	81	151	679	281
	労	1,070	101	54	100	569	246
	使	126	8	26	5	59	28
	その他	107	2	1	46	51	7
不動産業、物品賃貸業	計	672	297	44	57	105	169
	労	530	213	42	44	84	147
	使	136	81	2	13	20	20
	その他	6	3	0	0	1	2
宿泊業、飲食サービス業	計	2,365	907	116	55	200	1,087
	労	1,793	665	67	54	158	849
	使	495	206	48	1	39	201
	その他	77	36	1	0	3	37
教育、学習支援	計	1,641	268	272	61	325	715
	労	1,297	212	207	50	232	596
	使	252	45	55	9	73	70
	その他	92	11	10	2	20	49
医療、福祉	計	5,562	1,612	549	512	877	2,012
	労	4,280	1,196	394	358	675	1,657
	使	1,146	369	143	148	186	300
	その他	136	47	12	6	16	55
サービス業 (他に分類されないもの)	計	10,115	2,988	1,159	885	1,808	3,275
	労	7,300	1,981	839	602	1,285	2,593
	使	2,242	727	288	277	456	494
	その他	573	280	32	6	67	188
その他 不 明	計	11,784	905	278	185	510	9,906
	労	9,879	697	235	164	452	8,331
	使	929	135	34	8	27	725
	その他	976	73	9	13	31	850

付表２ 産業別労働相談項目数

	計	建設	製造	情報通信	運輸、郵便	卸売、小売	金融、保険	不動産、物品賃貸	宿泊、飲食	教育、学習支援	医療、福祉	サービス	その他不明
労働相談項目数合計	100,271	3,972	10,634	8,334	4,847	11,509	2,571	1,217	5,131	3,172	10,893	20,765	17,226
労働組合・労使関係	3,037	60	344	349	247	264	32	11	57	176	158	737	602
労働組合の結成	327	12	31	23	32	17	9	1	3	26	13	78	82
組合組織・活動	1,005	28	110	92	65	94	13	5	29	52	48	287	182
労働協約	331	7	44	39	41	17	2	1	3	13	16	43	105
団体交渉	682	5	72	72	42	100	4	4	22	54	57	163	87
不当労働行為	273	3	28	91	26	17	2	0	0	5	7	47	47
争議行為	142	0	20	2	14	1	0	0	0	16	1	68	20
その他	277	5	39	30	27	18	2	0	0	10	16	51	79
労働条件	64,053	2,472	6,618	5,181	2,955	7,809	1,517	888	3,621	1,930	7,123	13,464	10,475
就業規則	2,457	42	210	322	103	276	47	21	39	95	213	648	441
労働契約	6,865	196	431	343	144	801	133	79	308	256	732	1,607	1,835
労働条件変更	4,126	154	324	326	139	472	42	27	355	159	659	966	503
配転・出向	1,601	54	194	143	91	196	63	20	68	28	202	357	185
賃金情報	887	45	248	33	57	71	11	7	24	14	31	202	144
賃金不払	7,302	511	553	516	285	640	110	79	874	93	686	1,924	1,031
賃金その他	2,455	61	221	190	61	212	40	20	155	68	373	584	470
退職金	2,099	75	196	177	49	644	43	14	28	22	134	449	268
労働時間	2,095	51	146	267	104	150	11	22	191	71	192	528	362
休日	241	8	14	5	4	8	3	4	11	10	14	109	51
休暇	3,034	106	347	171	190	313	41	98	186	84	321	531	646
休業	865	9	155	80	12	117	7	40	56	9	99	168	113
休職・復職	2,288	127	376	145	299	169	125	31	87	61	267	306	295
安全衛生	624	20	36	157	36	66	19	14	15	13	43	120	85
服務・懲戒	1,008	6	118	136	130	57	33	5	47	40	147	176	113
解雇	8,800	287	1,244	618	344	1,622	136	122	626	366	951	1,416	1,068
雇止め	2,484	46	242	198	185	315	94	9	37	114	254	624	366
退職	10,743	329	1,258	1,013	275	1,462	450	240	461	344	1,338	2,011	1,562
定年制	57	3	2	1	0	21	2	0	1	1	3	7	16
女性	1,343	22	76	79	216	81	15	8	18	37	149	279	363
育児休業	1,051	21	71	44	208	44	50	8	5	20	134	189	257
介護休業	178	3	15	10	2	8	3	2	2	6	15	56	56
その他	1,450	296	141	207	21	64	39	18	27	19	166	207	245
労働福祉	10,775	498	1,073	1,000	821	1,086	286	67	582	270	947	2,019	2,126
雇用保険	4,734	192	476	383	282	423	73	25	285	139	499	951	1,006
労災保険	1,562	87	170	47	209	208	55	13	95	18	81	272	307
健保・年金	4,092	218	354	531	306	420	145	28	164	110	353	705	758
教育・訓練	126	1	9	2	8	5	11	0	1	2	0	66	21
福利厚生	195	0	53	28	7	30	2	1	35	0	7	14	18
その他	66	0	11	9	9	0	0	0	2	1	7	11	16
人間関係	12,209	685	1,390	1,051	300	1,455	381	194	447	587	1,725	2,584	1,410
職場の嫌がらせ	7,962	513	858	620	171	948	289	165	392	473	1,104	1,547	882
セクハラ	1,707	15	149	356	103	156	12	5	15	38	272	323	263
その他	2,540	157	383	75	26	351	80	24	40	76	349	714	265
その他の問題	10,197	257	1,209	753	524	895	355	57	424	209	940	1,961	2,613
雇用関連	2,479	30	362	80	39	80	137	10	80	64	338	327	932
企業再編	249	1	34	27	15	39	52	1	2	1	34	19	24
企業倒産	217	14	26	3	7	30	2	3	33	1	26	28	44
偽装請負	308	4	3	57	30	6	0	8	0	2	2	161	35
損害賠償・慰謝料	2,232	81	129	286	175	313	19	12	230	44	181	494	268
税金	462	12	40	38	10	19	0	2	16	16	22	134	153
障害者	827	2	380	27	6	54	56	1	0	4	65	85	147
高年齢者	390	12	41	6	28	14	12	2	5	10	98	69	93
派遣関連	1,129	41	66	145	22	45	56	4	2	33	56	398	261
その他	1,904	60	128	84	192	295	21	14	56	34	118	246	656

付表 3 企業規模別労働相談項目数

		計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他・不明
労働相談項目数合計		100,271	25,579	11,634	8,919	18,798	35,341
労働組合・労使関係		3,037	600	290	628	783	736
	労働組合の結成	327	57	40	46	71	113
	組合組織及び活動	1,005	180	147	224	230	224
	労働協約	331	30	14	46	141	100
	団体交渉	682	188	34	166	170	124
	不当労働行為	273	33	23	108	66	43
	争議行為	142	75	11	14	19	23
	その他	277	37	21	24	86	109
労働条件		64,053	16,765	7,912	5,781	10,825	22,770
	就業規則	2,457	491	268	452	551	695
	労働契約	6,865	1,260	662	451	1,204	3,288
	労働条件変更	4,126	1,153	537	352	609	1,475
	配転・出向	1,601	108	244	299	464	486
	賃金情報	887	217	131	107	143	289
	賃金不払	7,302	3,152	865	316	316	2,653
	賃金その他	2,455	790	198	177	456	834
	退職金	2,099	949	391	107	312	340
	労働時間	2,095	409	198	215	307	966
	休日	241	35	8	76	26	96
	休暇	3,034	684	281	225	564	1,280
	休業	865	159	140	95	82	389
	休職・復職	2,288	212	205	383	942	546
	安全衛生	624	76	28	64	125	331
	服務・懲戒	1,008	210	234	88	213	263
	解雇	8,800	2,678	1,562	748	1,016	2,796
	雇止め	2,484	150	292	263	863	916
	退職	10,743	2,747	1,234	937	1,984	3,841
	定年制	57	3	7	7	24	16
	女性	1,343	389	140	126	214	474
	育児休業	1,051	283	149	116	173	330
	介護休業	178	60	12	21	37	48
	その他	1,450	550	126	156	200	418
労働福祉		10,775	2,994	1,323	882	1,660	3,916
	雇用保険	4,734	1,412	666	329	556	1,771
	労災保険	1,562	258	109	98	408	689
	健保・年金	4,092	1,209	492	440	603	1,348
	教育・訓練	126	49	6	6	28	37
	福利厚生	195	44	40	7	56	48
	その他	66	22	10	2	9	23
人間関係		12,209	2,666	1,468	1,061	3,516	3,498
	職場の嫌がらせ	7,962	1,802	931	766	2,184	2,279
	セクハラ	1,707	474	208	156	232	637
	その他	2,540	390	329	139	1,100	582
その他の問題		10,197	2,554	641	567	2,014	4,421
	雇用関連	2,479	548	164	94	589	1,084
	企業再編	249	82	30	3	102	32
	企業倒産	217	107	18	3	2	87
	偽装請負	308	65	13	108	6	116
	損害賠償・慰謝料	2,232	657	122	155	347	951
	税金	462	98	42	57	52	213
	障害者	827	183	64	15	374	191
	高年齢者	390	114	28	56	61	131
	派遣関連	1,129	149	63	34	323	560
	その他	1,904	551	97	42	158	1,056

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
	52,155 (100.0%)	40,064 (76.8%)	9,469 (18.2%)	2,622 (5.0%)	100,271	561
雇用就業部	162	78	29	55	341	—
セ ン タ ー (飯田橋)	22,673	18,921	2,826	926	40,841	172
大崎事務所	10,537	7,353	2,752	432	24,029	153
池袋事務所	4,627	3,279	1,087	261	8,769	82
亀戸事務所	4,745	3,690	742	313	8,817	55
国分寺事務所	5,349	3,858	1,060	431	10,698	61
八王子事務所	4,062	2,885	973	204	6,776	38

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等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（土曜日相談は、祝日及び12月28日～1月4日を除く）＞

【来所相談（予約制）】

窓口	所在地	電話番号	担当区域 (会社所在地)	平日20時 までの 担当曜日
センター (飯田橋)	〒102-0072 千代田区飯田橋3-10-3 東京しごとセンター9F	03-3265-6110	千代田区、中央区、新宿区、 渋谷区、中野区、杉並区、 島しょ	月曜及び 金曜
大 崎	〒141-0032 品川区大崎1-11-1 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iapラザ7F	03-3637-6110	台東区、墨田区、江東区、 足立区、葛飾区、江戸川区	火曜
国分寺	〒185-0021 国分寺市南町3-22-10	042-321-6110	立川市、武蔵野市、三鷹市、 青梅市、昭島市、小金井市、 小平市、東村山市、 国分寺市、国立市、福生市、 東大和市、清瀬市、 東久留米市、武蔵村山市、 羽村市、あきる野市、 西東京市、西多摩郡	月曜
八王子	〒192-0046 八王子市明神町3-5-1	042-645-6110	八王子市、府中市、調布市、 町田市、日野市、狛江市、 多摩市、稲城市	水曜

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

★平日の20時まで、飯田橋、大崎、池袋、亀戸、国分寺及び八王子が担当曜日に実施しています。

★土曜日は、飯田橋で、9時～17時に実施しています。
(祝日及び12月28日～1月4日を除きます)

★来所相談は、予約制になります。

また、相談内容に適した資料の無料提供、貸し出しのほか、地域ごとに労使・都民を対象にした労働セミナーを定期的に開催しています。

平成 2 5 年 7 月印刷

登録番号 (25) 27

平成 2 5 年 7 月発行

労働相談及びあっせんの概要
(平成24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務局

電話 03 (3251) 9441



古紙パルプ配合率70%再生紙を使用しています
石油系溶剤を含まないインキを使用しています

