

労働相談及びあっせんの概要

(令和3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、令和3年4月から令和4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。

令和3年度の労働相談件数は、45,504件となり、前年度より6,814件（△13.0%）減少しました。また、労働相談から「あっせん」に移行した件数は292件で、前年度より18件増加しました（6.6%）。

相談内容では、最多項目が「職場の嫌がらせ」（8,742項目）となり、以下、「退職」7,855項目、「労働契約」6,906項目、「解雇」4,693項目、「健保・年金」3,914項目が上位5項目となっています。

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

現在では、都民の方々が気軽に相談できる窓口として、労働問題の電話相談専用ダイヤル『東京都ろうどう110番』を開設しています。また今年度から、労働相談オンライン化とTV会議システムを活用した遠隔相談、24時間簡易に皆様の労働問題の疑問にお答えする「労働相談チャットボット」を開設いたします。

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。

令和4年6月

東京都産業労働局雇用就業部労働環境課

目 次

I	労働相談の状況	1
1	労働相談の状況	3
2	労働相談の内容	8
3	労働相談の受理形態等の状況	10
4	街頭労働相談等	12
5	関連事業	14
6	「新型コロナウイルスに関する緊急労働相談ダイヤル」の状況	15
II	あっせんの状況	19
1	あっせんの状況	21
2	あっせんに要した日数	23
3	あっせんの内容	24
4	あっせん事例	25
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	35
3	外国人労働相談	39
4	職場の嫌がらせに関する労働相談	44
5	セクシュアルハラスメントに関する労働相談	47
6	マタニティハラスメントに関する労働相談	50
7	メンタルヘルスに関する労働相談	52
8	心の健康相談	55
IV	統計表	61
	労働相談情報センターのご案内	67

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45,504件で、前年度より6,814件（13.0%）減少した。
 年間の相談件数が5万件を下回ったのは平成17年度以来となる。この減少の要因の一つに電話相談件数(表13)の減が挙げられる。全体のうち29,564件が電話による相談であったが、前年度電話相談件数（36,609件）からは7,045件の減少となった。

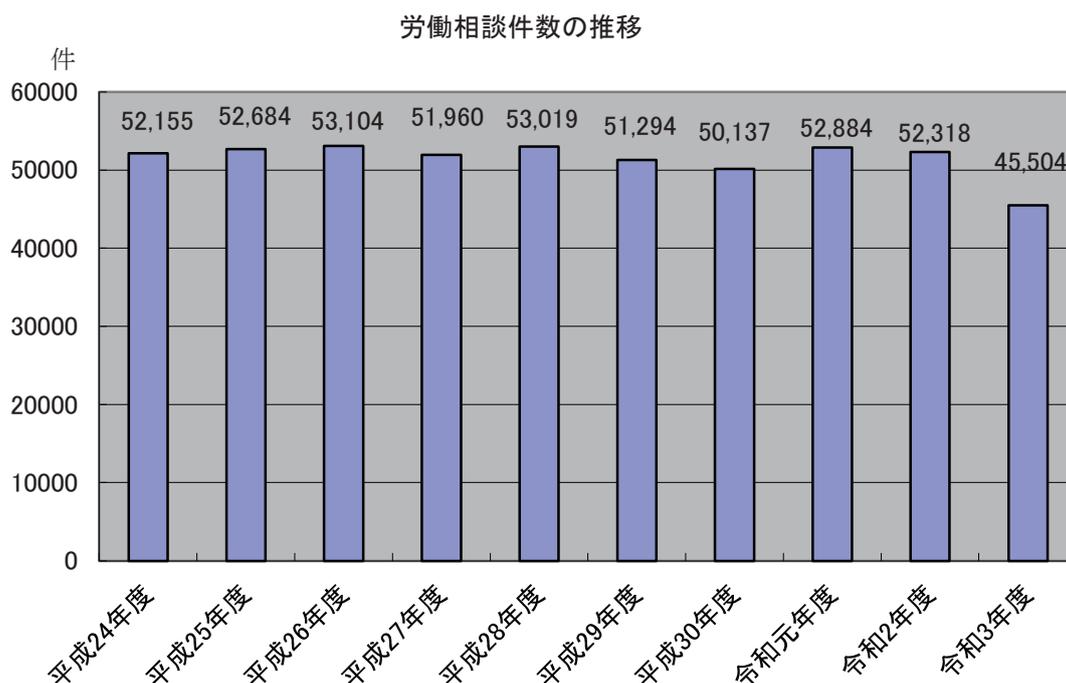


表1 年度別労働相談件数

区分	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
合計	53,019件	51,294件	50,137件	52,884件	52,318件	45,504件
		<i>△3.3%</i>	<i>△2.3%</i>	<i>5.5%</i>	<i>△1.1%</i>	<i>△13.0%</i>

斜体文字は対前年度比 (%)

(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約77%を占めており、使用者からの相談は約19%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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
合 計	53,019件 2.0%	51,294件 △3.3%	50,137件 △2.3%	52,884件 5.5%	52,318件 △1.1%	45,504件 △13.0%
労働者	41,191件 2.7% 77.7%	39,996件 △2.9% 78.0%	39,767件 △0.6% 79.3%	40,562件 2.0% 76.7%	40,210件 △0.9% 76.9%	34,973件 △13.0% 76.9%
使用者	8,811件 △3.8% 16.6%	8,239件 △6.5% 16.1%	7,636件 △7.3% 15.2%	9,280件 21.5% 17.5%	9,734件 4.9% 18.6%	8,537件 △12.3% 18.8%
その他	3,017件 11.7% 5.7%	3,059件 1.4% 6.0%	2,734件 △10.6% 5.5%	3,042件 11.3% 5.8%	2,374件 △22.0% 4.5%	1,994件 △16.0% 4.4%

斜体文字は対前年度比(%) 各欄下段は構成比(%)

※項目ごとに四捨五入を行ったため、合計と一致しない場合がある(以下同様)。

(3) 労働組合の有無別にみた労働相談件数

労使別が判明している相談件数について、労働組合の有無別についてみると、労働組合のある企業の労使からの相談割合は1割に満たない。

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	43,506件		34,973件		8,533件	
労組有	3,330件	7.7%	2,925件	6.7%	405件	0.9%
労組無	40,176件	92.3%	32,048件	73.7%	8,128件	18.7%

各欄右は合計に占める構成比(%)

表4 労働組合のない企業の労使からの相談比率の推移

区 分	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
合 計	90.0%	89.3%	90.4%	90.4%	92.1%	92.3%

(4) 男女別にみた労働相談件数

かつては男性からの相談件数が女性を上回る状況が続いていた。平成28年度と29年度はほぼ同割合となり、30年度以降は女性からの相談件数が上回っている。

表5 男女別年度別労働相談件数

年度 男女別	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
合 計	53,019件	51,294件	50,137件	52,884件	52,318件	45,504件
男性からの相談	26,572件 50.1%	25,576件 49.9%	23,365件 46.6%	24,666件 46.6%	23,606件 45.1%	21,357件 46.9%
女性からの相談	26,447件 49.9%	25,718件 50.1%	26,772件 53.4%	28,218件 53.4%	28,712件 54.9%	24,147件 53.1%

各欄下段は構成比 (%)

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 21,357件	14,296件 31.4%	6,124件 13.5%	937件 2.1%
女性からの相談 24,147件	20,677件 45.4%	2,413件 5.3%	1,057件 2.3%

各欄下段は相談件数全体での構成比 (%)

(5) 契約形態別にみた労働相談件数

労働契約の形態別にみると、非正規労働者（契約社員、パート・アルバイト、派遣）関連の相談が13,386件で、契約形態の分かった相談の約35%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
45,504件	23,818件 52.3%	5,112件 11.2%	6,029件 13.2%	311件 0.7%	2,245件 4.9%	599件 1.3%	7,390件 16.2%
38,114件	62.5%	13.4%	15.8%	0.8%	5.9%	1.6%	

中段は構成比 (%)

下段は「不明・その他」を除いた構成比 (%)

(6) 企業規模別にみた労働相談件数

企業の規模からみると、「300人以上」の企業の労使からの相談が5,635件（12.4%）で「30人未満」の企業の労使からの相談が5,627件（12.4%）でほぼ同数となっている。

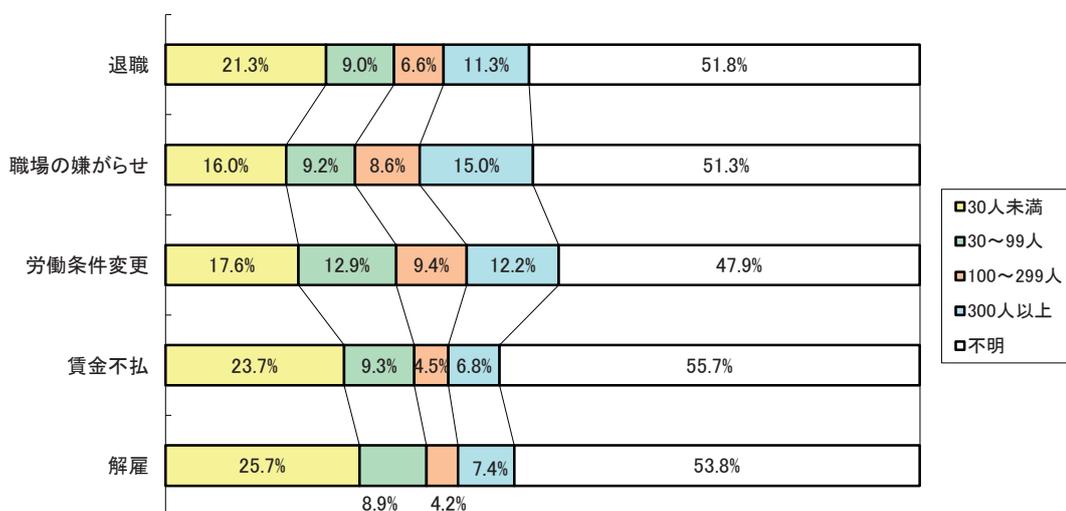
表8 企業規模別年度別労働相談件数

年度 規模別	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
合計	53,019件	51,294件	50,137件	52,884件	52,318件	45,504件
30人未満	10,166件 19.2%	7,825件 15.3%	8,798件 17.5%	8,896件 16.8%	6,766件 12.9%	5,627件 12.4%
30～99人	4,525件 8.5%	4,358件 8.5%	3,971件 7.9%	4,144件 7.8%	2,910件 5.6%	3,178件 7.0%
100～ 299人	2,996件 5.7%	2,593件 5.1%	2,769件 5.5%	3,239件 6.1%	2,931件 5.6%	2,327件 5.1%
300人 以上	8,730件 16.5%	8,456件 16.5%	7,454件 14.9%	7,348件 13.9%	7,292件 13.9%	5,635件 12.4%
その他 ・不明	26,602件 50.2%	28,062件 54.7%	27,145件 54.1%	29,257件 55.3%	32,419件 62.0%	28,737件 63.2%

各欄下段は構成比（%）

●相談項目でみる企業規模別の割合

企業規模の分かった相談でみると、「解雇」、「賃金不払」、「退職」の相談は「30人未満」の規模の企業で、相対的な割合が高くなっている。



(7) 産業別にみた労働相談件数

産業別の相談割合は、「サービス業(他に分類されないもの)」が7,444件(16.4%)と最も多く、次いで「医療・福祉」6,342件(13.9%)、「卸売業・小売業」3,354件(7.4%)となっている。「医療・福祉」の占める割合の増傾向が続いている。

表9 産業別労働相談件数

合 計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
45,504件	1,121件 2.5%	2,347件 5.2%	2,501件 5.5%	1,451件 3.2%	3,354件 7.4%	675件 1.5%	495件 1.1%
	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
	1,548件 3.4%	1,847件 4.1%	6,342件 13.9%	7,444件 16.4%		1,178件 2.6%	15,201件 33.4%

各欄下段は構成比(%)

表10 産業別年度別労働相談件数

年度 産業別	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
合 計	53,019件	51,294件	50,137件	52,884件	52,318件	45,504件
建設業	1,773件 3.3%	1,392件 2.7%	1,245件 2.5%	1,762件 3.3%	1,634件 3.1%	1,121件 2.5%
製造業	3,866件 7.3%	3,936件 7.7%	3,678件 7.3%	3,543件 6.7%	3,078件 5.9%	2,347件 5.2%
情報 通信業	3,804件 7.2%	3,746件 7.3%	3,052件 6.1%	3,045件 5.8%	3,362件 6.4%	2,501件 5.5%
運輸業、 郵便業	1,742件 3.3%	2,037件 4.0%	1,532件 3.1%	1,601件 3.0%	1,839件 3.5%	1,451件 3.2%
卸売業、 小売業	4,802件 9.1%	3,962件 7.7%	4,622件 9.2%	4,263件 8.1%	4,006件 7.7%	3,354件 7.4%
金融業、 保険業	1,051件 2.0%	974件 1.9%	1,378件 2.7%	993件 1.9%	613件 1.2%	675件 1.5%
不動産業、 物品賃貸業	1,115件 2.1%	791件 1.5%	812件 1.6%	1,039件 2.0%	528件 1.0%	495件 1.1%
宿泊業、 飲食サービス業	2,610件 4.9%	2,937件 5.7%	1,765件 3.5%	1,966件 3.7%	2,819件 5.4%	1,548件 3.4%
教育、 学習支援	2,563件 4.8%	1,735件 3.4%	2,297件 4.6%	1,792件 3.4%	1,581件 3.0%	1,847件 4.1%
医療、 福祉	5,725件 10.8%	5,873件 11.4%	5,641件 11.3%	5,977件 11.3%	6,346件 12.1%	6,342件 13.9%
サービス業 (他に分類さ れないもの)	9,812件 18.5%	9,518件 18.6%	7,838件 15.6%	8,776件 16.6%	7,641件 14.6%	7,444件 16.4%
そ の 他 不 明	14,156件 26.7%	14,393件 28.1%	16,277件 32.5%	18,127件 34.3%	18,871件 36.1%	16,379件 36.0%

各欄下段は構成比(%)

2 労働相談の内容

労働相談項目総数は、80,012項目で、「職場の嫌がらせ」が最多の8,742項目(10.9%)。以下、「退職」7,855項目(9.8%)、「労働契約」6,906項目(8.6%)、「解雇」4,693項目(5.9%)、「健保・年金」3,914項目(4.9%)の順となっている。

※相談項目は、1件の相談で複数項目にわたる相談があるため、相談件数を上回る(以下同様)。

表11 年度別相談項目上位5項目

区分	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
総項目数	96,628項目	91,887項目	87,747項目	95,128項目	89,938項目	80,012項目
1位	退職 10,004項目 10.4%	退職 10,205項目 11.1%	職場の嫌がらせ 9,631項目 11.0%	退職 10,101項目 10.6%	退職 8,241項目 9.2%	職場の嫌がらせ 8,742項目 10.9%
2位	職場の嫌がらせ 9,623項目 10.0%	職場の嫌がらせ 8,982項目 9.8%	退職 9,333項目 10.6%	職場の嫌がらせ 9,572項目 10.1%	職場の嫌がらせ 7,851項目 8.7%	退職 7,855項目 9.8%
3位	労働契約 8,106項目 8.4%	労働契約 8,219項目 8.9%	労働契約 8,037項目 9.2%	労働契約 7,692項目 8.1%	労働契約 7,566項目 8.4%	労働契約 6,906項目 8.6%
4位	解雇 6,478項目 6.7%	解雇 6,786項目 7.4%	解雇 5,883項目 6.7%	解雇 6,025項目 6.3%	休業 7,008項目 7.8%	解雇 4,693項目 5.9%
5位	賃金不払 6,365項目 6.6%	賃金不払 5,742項目 6.2%	賃金不払 4,935項目 5.6%	賃金不払 4,932項目 5.2%	解雇 5,717項目 6.4%	健保・年金 3,914項目 4.9%

各欄下段は構成比(%)

●相談の多い項目の細分類

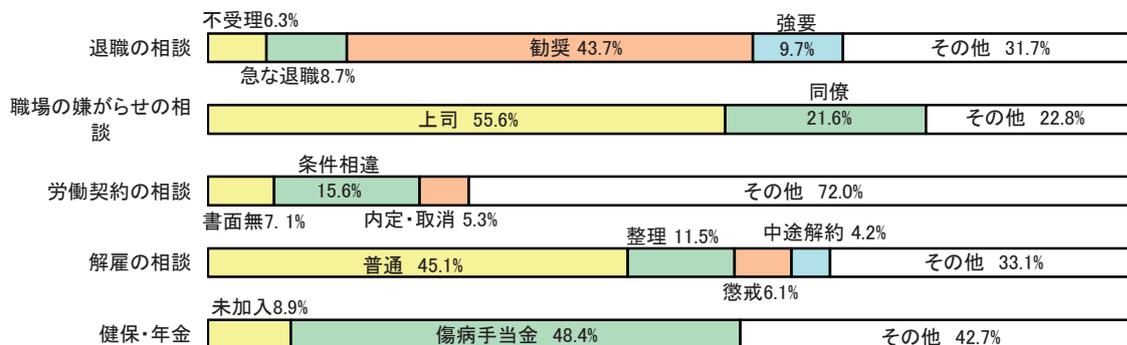


表12 労使別相談内容項目（重複あり）

労使別	計 [構成比%]	労働者	使用者	その他
合計	80,012	61,202	15,146	3,664
労働組合及び労使関係	3,255 [4.1%]	2,755	352	148
労働条件	48,836 [61.0%]	37,089	9,714	2,033
就業規則	1,139 [1.4%]	759	279	101
労働契約	6,906 [8.6%]	5,175	1,373	358
労働条件変更	3,910 [4.9%]	3,160	619	131
配転・出向	1,345 [1.7%]	1,201	124	20
賃金情報	441 [0.6%]	192	193	56
賃金不払	2,944 [3.7%]	2,388	476	80
賃金その他	1,798 [2.2%]	1,325	364	109
退職金	517 [0.6%]	372	110	35
労働時間	1,839 [2.3%]	1,286	479	74
休日	98 [0.1%]	64	30	4
休暇	2,084 [2.6%]	1,688	340	56
休業	2,783 [3.5%]	2,148	510	125
休職・復職	3,228 [4.0%]	2,453	649	126
安全衛生	1,391 [1.7%]	885	452	54
服務・懲戒	805 [1.0%]	601	184	20
解雇	4,693 [5.9%]	3,483	1,046	164
雇止め	2,479 [3.1%]	1,794	599	86
退職	7,855 [9.8%]	6,268	1,322	265
定年制	427 [0.5%]	303	108	16
女性	681 [0.9%]	390	238	53
育児休業	457 [0.6%]	332	87	38
介護休業	142 [0.2%]	118	18	6
その他	874 [1.1%]	704	114	56
労働福祉	8,734 [10.9%]	6,537	1,642	555
雇用保険	3,070 [3.8%]	2,333	617	120
労災保険	1,373 [1.7%]	1,036	211	126
健保・年金	3,914 [4.9%]	2,878	763	273
教育・訓練	100 [0.1%]	97	2	1
福利厚生	115 [0.1%]	86	17	12
その他	162 [0.2%]	107	32	23
人間関係	12,006 [15.0%]	9,475	2,102	429
職場の嫌がらせ	8,742 [10.9%]	6,965	1,489	288
セクシュアルハラスメント	945 [1.2%]	655	224	66
マタニティハラスメント	231 [0.3%]	171	39	21
その他	2,088 [2.6%]	1,684	350	54
その他の問題	7,181 [9.0%]	5,346	1,336	499
雇用関連	1,685 [2.1%]	1,323	244	118
企業再編	86 [0.1%]	81	1	4
企業倒産	67 [0.1%]	56	8	3
偽装請負	28 [0.0%]	24	3	1
損害賠償・慰謝料	1,020 [1.3%]	763	200	57
税金	489 [0.6%]	367	101	21
障害者	1,101 [1.4%]	861	158	82
高齢者	483 [0.6%]	327	136	20
派遣関連	866 [1.1%]	491	352	23
その他	1,356 [1.7%]	1,053	133	170

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29,564件（65.0%）と最も多く、次いで来所相談が7,617件（16.7%）となっている。

表13 受理形態別労働相談件数

令和3年度

合 計	来 所	電 話	出 張	そ の 他
45,504件	7,617件 16.7%	29,564件 65.0%	1,265件 2.8%	7,058件 15.5%

令和2年度

合 計	来 所	電 話	出 張	そ の 他
52,318件	8,027件 15.3%	36,609件 70.0%	812件 1.6%	6,870件 13.1%

各欄下段は構成比（%）

※「出張」は、街頭労働相談などで担当職員が出張して受けた相談。

「その他」は、ファックス・郵便などによる相談。

(2) 所要時間

労働相談1件当たりの平均所要時間は約16分となっており、8割以上の相談が30分未満で終了している。所要時間が1時間以上に及ぶ相談は約5%である。

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
45,504件	38,923件 85.5%	4,137件 9.1%	2,444件 5.4%

各欄下段は構成比（%）

(3) 夜間（平日の午後5時～午後8時）労働相談

月曜日から金曜日の平日午後8時まで、「東京都ろうどう110番」による電話相談に加え、労働相談情報センター（飯田橋）及び各事務所ごとに曜日を設定し、事前予約制による来所相談を実施している。

表15 労使別・上位3項目 夜間労働相談件数

合 計	労 使 別			上位3項目（総項目数8,258件）		
	労働者	使用者	その他	職場の嫌がらせ	退職	健保・年金
4,435件	3,668件 82.7%	671件 15.1%	96件 2.2%	1,111件 13.5%	962件 11.6%	579件 7.0%

各欄下段は合計に占める構成比（%）

各欄下段は総項目数構成比（%）

(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。

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	出 張	その他
1,526件	1,445件 94.7%	58件 3.8%	23件 1.5%	138件 9.0%	1,303件 85.4%	2件 0.1%	83件 5.4%

各欄下段は合計に占める構成比（%）

4 街頭労働相談等

(1) 街頭労働相談

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て、毎年、5月と10月を中心に、駅などの街頭で他の行政機関とも連携して街頭労働相談を実施しているが、令和3年度は、前年度に続き、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、実施を取り止めた。

そのため、街頭労働相談に代替する取組として、令和3年6月3日～4日及び10月21日～22日に「新型コロナウイルスの影響による解雇・雇止め等に関する電話特別労働相談」を実施した。実施結果は下記のとおりである。

表17 新型コロナウイルスの影響による解雇・雇止め等に関する
電話特別労働相談 相談項目

相談 項目数	職場 の嫌 がら せ	退職	休業	労働 契約	解雇	労働 条件 変更	賃金 その 他	休暇	雇止 め	労働 時間	その 他
299	34	31	23	18	15	14	13	13	12	12	114
項目	項目	項目	項目	項目	項目	項目	項目	項目	項目	項目	項目
	11.4%	10.4%	7.7%	6.0%	5.0%	4.7%	4.3%	4.3%	4.0%	4.0%	38.1%

各欄下段は相談項目数合計に占める構成比 (%)

表18 新型コロナウイルスの影響による解雇・雇止め等に関する
電話特別労働相談 実施状況

実施日	時 間	実施場所	相談件数
6月3日(木)	9:30～20:00	労働相談情報センター	206件
6月4日(金)			
10月21日(木)			
10月22日(金)			

(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である。

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

相談件数	相談項目数	健保・年金	雇用保険	労働契約	労働時間	税金	その他
39件	66項目	12項目 18.2%	11項目 16.7%	11項目 16.7%	4項目 6.1%	4項目 6.1%	24項目 36.4%

各欄下段は相談項目数合計に占める構成比 (%)

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22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24日(水)			
大崎事務所	11月9日(火)	13:30～15:30	15:30～16:30	東京都南部労政会館
	11月16日(火)			
池袋事務所	11月18日(木)	13:00～15:00	15:00～16:00	池袋事務所セミナー室
	11月25日(木)			
亀戸事務所	11月17日(水)	14:00～16:00	16:00～17:00	江東区亀戸文化センター
	11月19日(金)			
国分寺事務所	11月24日(水)	13:30～15:30	15:30～16:30	東京都国分寺労政会館
	11月29日(月)			
八王子事務所	11月18日(木)	13:30～15:30	15:30～16:30	東京都八王子労政会館
	11月19日(金)			

表21 パート・派遣・契約社員等電話特別相談 件数・相談項目

相談件数	相談項目数	職場の嫌がらせ	退職	休暇	賃金その他	健保・年金	その他
98件	133項目	22項目 16.5%	15項目 11.3%	12項目 9.0%	10項目 7.5%	9項目 6.8%	65項目 48.9%

各欄下段は相談項目数合計に占める構成比 (%)

表22 パート・派遣・契約社員等電話特別相談 実施状況

実施日	時 間	実施場所	相談件数
11月10日(水)	9:00～17:00	労働相談情報センター	98件
11月11日(木)			

5 関連事業

(1) 特別相談会の実施

12月に、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
新型コロナウイルス感染症の影響による解雇・雇止め等に関する年末特別相談	12月9日(木) 12月10日(金)	9:30~20:00 (※)	労働相談情報センター	107件

(※) 来所による相談は17時まで

(2) 「TOKYOはたらくネット」による情報提供

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

6 「新型コロナウイルスに関する緊急労働相談ダイヤル」の状況

令和2年2月27日から労働相談情報センターに「新型コロナウイルスに関する緊急労働相談ダイヤル」を設置し、新型コロナウイルス感染症に関する解雇・雇止め・内定取消し、休暇や休業とそれに伴う賃金の取扱い等に関する相談に対応している。

なお、「緊急労働相談ダイヤル」の相談件数・項目数は、労働相談情報センターの相談件数・項目数の内数である。

(1) 労使別にみた労働相談件数

令和4年3月まで約2年間の新型コロナウイルス感染症に関する労働相談件数は、11,471件であった。
 労使別にみると、全体では労働者からの相談が8割を超えている。

表1 労使別・年度別労働相談件数

年度 労使別	合 計	令和2年度まで (R2年2月27日～)	
		令和2年度まで (R2年2月27日～)	令和3年度
合 計	11,471件 [100]	9,523件 [100]	1,948件 [100]
労働者	9,381件 [81.8]	7,833件 [82.3]	1,548件 [79.5]
使用者	1,636件 [14.3]	1,337件 [14.0]	299件 [15.3]
その他	454件 [4.0]	353件 [3.7]	101件 [5.2]

[] は構成比(%)

※項目ごとに四捨五入を行ったため、合計と一致しない場合がある (以下同様)

(2) 男女別にみた労働相談件数

女性からの相談が約6割を占める。

表2 男女別・年度別労働相談件数

年度 男女別	合 計	令和2年度まで (R2年2月27日～)	
		令和2年度まで (R2年2月27日～)	令和3年度
合 計	11,471件 [100]	9,523件 [100]	1,948件 [100]
男性	4,620件 [40.3]	3,736件 [39.2]	884件 [45.4]
女性	6,851件 [59.7]	5,787件 [60.8]	1,064件 [54.6]

[] は構成比(%)

(3) 契約形態別にみた労働相談件数

パート・アルバイト、派遣、契約社員のいわゆる非正規労働者に関する相談が約4割を占める。

表3 契約形態別・年度別労働相談件数

契約形態別	年度		
	合 計	令和2年度まで (R2年2月27日～)	令和3年度
労働相談件数	11,471件 [100]	9,523件 [100]	1,948件 [100]
正規労働者	3,972件 [34.6]	3,203件 [33.6]	769件 [39.5]
非正規労働者	4,387件 [38.2]	3,902件 [41.0]	485件 [24.9]
パート・ アルバイト	2,752件 [24.0]	2,437件 [25.6]	315件 [16.2]
派 遣	891件 [7.8]	810件 [8.5]	81件 [4.2]
契約社員	744件 [6.5]	655件 [6.9]	89件 [4.6]
その他	3,112件 [27.1]	2,418件 [25.4]	694件 [35.6]

[] は構成比(%)

「その他」の内訳は、「再雇用」、「業務請負」及び「不明・その他」

(4) 産業別にみた労働相談件数

産業別では、「サービス業（他に分類されないもの）」が1,650件と最も多く、次いで、「宿泊業、飲食サービス業」1,246件、「医療、福祉」1,168件、「卸売業、小売業」820件となっている。

表4 産業別・年度別労働相談件数

産業別	年度		
	合 計	令和2年度まで (R2年2月27日～)	令和3年度
合 計	11,471件 [100]	9,523件 [100]	1,948件 [100]
建設業	271件 [2.4]	238件 [2.5]	33件 [1.7]
製造業	321件 [2.8]	273件 [2.9]	48件 [2.5]
情報通信業	255件 [2.2]	217件 [2.3]	38件 [2.0]
運輸業、 郵便業	369件 [3.2]	332件 [3.5]	37件 [1.9]
卸売業、 小売業	820件 [7.1]	738件 [7.7]	82件 [4.2]
金融業、 保険業	105件 [0.9]	94件 [1.0]	11件 [0.6]
不動産業、 物品賃貸業	109件 [1.0]	95件 [1.0]	14件 [0.7]
宿泊業、 飲食サービス業	1,246件 [10.9]	1,094件 [11.5]	152件 [7.8]
教育、 学習支援	407件 [3.5]	351件 [3.7]	56件 [2.9]
医療、福祉	1,168件 [10.2]	897件 [9.4]	271件 [13.9]
サービス業 (他に分類され ないもの)	1,650件 [14.4]	1,382件 [14.5]	268件 [13.8]
その他	146件 [1.3]	130件 [1.4]	16件 [0.8]
不明	4,604件 [40.1]	3,682件 [38.7]	922件 [47.3]

[] は構成比(%)

(5) 相談の内容項目

相談項目数は、17,719項目で、「休業」が5,137項目（29.0%）と最も多く、次いで、「安全衛生」1,644項目（9.3%）、「解雇」951項目（5.4%）、「退職」837項目（4.7%）、「労働条件変更」792項目（4.5%）となっている。

表5 相談項目（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。）

年度 相談項目	合 計	令和2年度まで (R2年2月27日～)	令和3年度
合計	17,719件 [100]	14,693件 [100]	3,026件 [100]
労働組合及び 労使関係	280件 [1.6]	208件 [1.4]	72件 [2.4]
労働条件	13,258件 [74.8]	11,153件 [75.9]	2,105件 [69.6]
就業規則	68件 [0.4]	48件 [0.3]	20件 [0.7]
労働契約	678件 [3.8]	579件 [3.9]	99件 [3.3]
労働条件変更	792件 [4.5]	733件 [5.0]	59件 [1.9]
配転・出向	100件 [0.6]	80件 [0.5]	20件 [0.7]
賃金情報	14件 [0.1]	11件 [0.1]	3件 [0.1]
賃金不払	554件 [3.1]	495件 [3.4]	59件 [1.9]
賃金その他	617件 [3.5]	507件 [3.5]	110件 [3.6]
退職金	16件 [0.1]	12件 [0.1]	4件 [0.1]
労働時間	137件 [0.8]	116件 [0.8]	21件 [0.7]
休日	10件 [0.1]	10件 [0.1]	0件 [0.0]
休暇	734件 [4.1]	593件 [4.0]	141件 [4.7]
休業	5,137件 [29.0]	4,473件 [30.4]	664件 [21.9]
休職・復職	205件 [1.2]	130件 [0.9]	75件 [2.5]
安全衛生	1,644件 [9.3]	1,189件 [8.1]	455件 [15.0]
服務・懲戒	91件 [0.5]	67件 [0.5]	24件 [0.8]
解雇	951件 [5.4]	784件 [5.3]	167件 [5.5]
雇止め	331件 [1.9]	302件 [2.1]	29件 [1.0]
退職	837件 [4.7]	715件 [4.9]	122件 [4.0]
定年制	6件 [0.0]	5件 [0.0]	1件 [0.0]
女性	93件 [0.5]	84件 [0.6]	9件 [0.3]
育児休業	68件 [0.4]	65件 [0.4]	3件 [0.1]
介護休業	13件 [0.1]	10件 [0.1]	3件 [0.1]
その他	162件 [0.9]	145件 [1.0]	17件 [0.6]
労働福祉	1,396件 [7.9]	1,061件 [7.2]	335件 [11.1]
雇用保険	710件 [4.0]	667件 [4.5]	43件 [1.4]
労災保険	117件 [0.7]	59件 [0.4]	58件 [1.9]
健保・年金	484件 [2.7]	280件 [1.9]	204件 [6.7]
教育・訓練	18件 [0.1]	18件 [0.1]	0件 [0.0]
福利厚生	30件 [0.2]	9件 [0.1]	21件 [0.7]
その他	37件 [0.2]	28件 [0.2]	9件 [0.3]
人間関係	578件 [3.3]	437件 [3.0]	141件 [4.7]
職場の 嫌がらせ	415件 [2.3]	298件 [2.0]	117件 [3.9]
セクシュアル ハラスメント	18件 [0.1]	16件 [0.1]	2件 [0.1]
マタニティ ハラスメント	23件 [0.1]	23件 [0.2]	0件 [0.0]
その他	122件 [0.7]	100件 [0.7]	22件 [0.7]
その他	2,207件 [12.5]	1,834件 [12.5]	373件 [12.3]

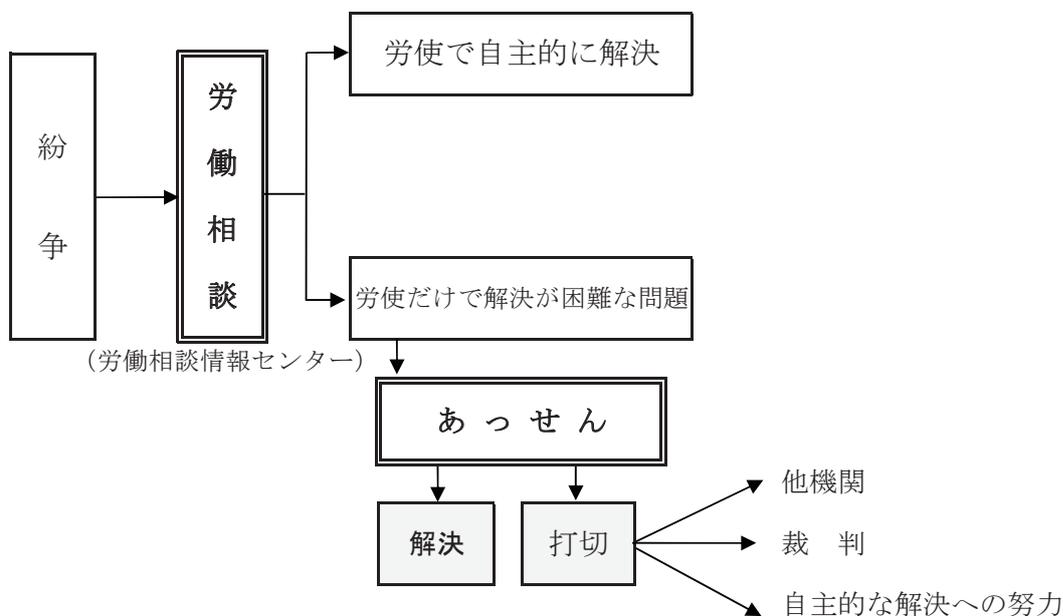
[] は構成比(%)

Ⅱ あっせんの状況

1 あっせんの状況

労働相談情報センターが行っている「あっせん」は、労働問題をめぐる労使間のトラブルに係る労働相談を受ける中で、労使だけでは自主的な解決が難しい問題について、労使から調整してほしいとの要請を東京都が受けた場合に、労働相談情報センターが第三者としての中立的立場で労使間の自主的な解決に向けて手助けを行うことをいう。

よって、労働関係調整法に基づき労働委員会が行う「斡旋」とは異なるものである。



(1) 年間あっせん件数及び解決率

労働相談のうち「あっせん」に移行したものは、292件（前年度比+6.6%）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、212件（解決率72.6%）である。

表24 年度別あっせん件数及び解決率

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
あっせん 件数	446件 △14.2%	411件 △7.8%	402件 △2.2%	388件 △3.5%	274件 △29.4%	292件 6.6%
解決件数	308件	303件	295件	284件	201件	212件
解決率	69.1%	73.7%	73.4%	73.2%	73.4%	72.6%

斜体文字は対前年度比（%）

(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」が約45%となっており、全体の約半数を占めている。また、打切要因では、労使双方の「主張不一致」が、全体の8割弱を占めている。

表25 解決内容別あっせん解決件数（重複あり）

合 計	金 銭	復 職	休 業	解雇・退職	謝 罪	その他
212件	96件 45.3%	9件 4.2%	5件 2.4%	87件 41.0%	5件 2.4%	73件 34.4%

各欄下段は構成比（%）

※1件のあっせんで複数にわたる項目があるため、構成比の計は100を超える。

表26 打切要因別あっせん打切り件数（重複あり）

合 計	主張不一致	法令無視	連絡不能	その他
80件	63件 78.8%	5件 6.3%	3件 3.8%	18件 22.5%

各欄下段は構成比（%）

※1件のあっせんで複数にわたる項目があるため、構成比の計は100を超える。

(3) 男女別あっせん件数

男女別のあっせん件数は、女性が約6割を超えている。

表27 男女別あっせん件数

合 計	男 性	女 性
292件	110件 37.7%	182件 62.3%

各欄下段は構成比（%）

(4) 規模別あっせん件数

規模別では、「30人未満」63件（21.6%）と「30～99人」19件（6.5%）を合わせた「100人未満」の企業で35.6%である。

表28 規模別あっせん件数

合 計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	不 明
292件	63件 21.6%	41件 14.0%	19件 6.5%	44件 15.1%	125件 42.8%

各欄下段は構成比（%）

※項目ごとに四捨五入を行ったため、合計と一致しない場合がある（以下同様）。

(5) 産業別あっせん件数

産業別では、「サービス業（他に分類されないもの）」が87件（29.8%）と最も多く、次いで「医療、福祉」が52件（17.8%）、「卸売業、小売業」が30件（10.3%）となっている。

表29 産業別あっせん件数

合 計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
292件	12件 4.1%	19件 6.5%	18件 6.2%	15件 5.1%	30件 10.3%	6件 2.1%	7件 2.4%
	宿泊業、 飲食サービス業	教育、 学習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）		その他	不 明
	15件 5.1%	17件 5.8%	52件 17.8%	87件 29.8%		4件 1.4%	10件 3.4%

各欄下段は構成比（%）

2 あっせんに要した日数

あっせんに要した日数をみると、「10日未満」が28.4%、「10～19日」が16.9%、「20日～29日」が16.6%となっており、概ね4週間以内に案件の約6割が一定の決着をみている。その一方で、91日以上長期案件も8.4%ある。

表30 日数別あっせん件数

合 計	10日未満	10～19日	20～29日	30～39日	40～49日	50～90日	91日以上
292件	84件 28.8%	50件 17.1%	45件 15.4%	29件 9.9%	17件 5.8%	42件 14.4%	25件 8.6%

各欄下段は構成比（%）

3 あっせんの内容

「あっせん」の内容では、「退職」が72項目（13.4%）と最も多く、次いで「職場の嫌がらせ」が61項目（11.4%）、「解雇」が58項目（10.8%）となっている。
また、労働相談の内容が多様化する中で、「あっせん」の内容も多岐にわたっている。

表31 年度別あっせん項目上位3項目

区 分	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
総項目数	901項目	748項目	718項目	740項目	536項目	537項目
1 位	賃金不払 111項目 12.3%	解 雇 94項目 12.6%	退 職 117項目 16.3%	退 職 107項目 14.5%	解 雇 69項目 12.9%	退 職 72項目 13.4%
2 位	職場の嫌がらせ 103項目 11.4%	退 職 92項目 12.3%	解 雇 83項目 11.6%	職場の嫌がらせ 81項目 10.9%	退 職 61項目 11.4%	職場の嫌がらせ 61項目 11.4%
3 位	退 職 103項目 11.4%	職場の嫌がらせ 81項目 10.8%	職場の嫌がらせ 71項目 9.9%	解 雇 79項目 10.7%	職場の嫌がらせ 52項目 9.7%	解 雇 58項目 10.8%

各欄下段は構成比（%）

表32 あっせんの内容項目（重複あり）

合 計	537		
労働組合・労使関係	11	2.0%	
労働条件	343	63.9%	
就業規則	2	0.4%	
労働契約	25	4.7%	
労働条件変更	28	5.2%	
配転・出向	5	0.9%	
賃金不払	26	4.8%	
賃金情報/賃金その他	14	2.6%	
退職金	5	0.9%	
労働時間	3	0.6%	
休 暇	9	1.7%	
休 業	19	3.5%	
休職・復職	26	4.8%	
安全衛生	2	0.4%	
サービス・懲戒	8	1.5%	
解 雇	58	10.8%	
雇 止 め	32	6.0%	
退 職	72	13.4%	
定 年 制	3	0.6%	
女 性	2	0.4%	
育 児 休 業	2	0.4%	
介 護 休 業	0	0.0%	
そ の 他	2	0.4%	
労働福祉	59	11.0%	
雇用保険	22	4.1%	
労災保険	5	0.9%	
健保・年金	29	5.4%	
教育・訓練/その他	3	0.6%	
人間関係	81	15.1%	
職場の嫌がらせ	61	11.4%	
セクシュアルハラスメント	6	1.1%	
マタニティハラスメント	1	0.2%	
そ の 他	13	2.4%	
その他の問題	43	8.0%	
雇用関連	3	0.6%	
損害賠償・慰謝料	13	2.4%	
税 金	6	1.1%	
障 害 者	8	1.5%	
高 年 齢 者	4	0.7%	
派遣関連	3	0.6%	
そ の 他	6	1.1%	

各欄右は構成比（%）

4 あっせん事例

※プライバシー保護のため、事例は個人などが特定できないようにしてあります。

1 コロナの影響でシフトがなくなり、休業支援金申請

○内 容

相談者は、小売店に勤務するアルバイト社員であり、週4日の勤務シフトで稼働していた。緊急事態宣言等の影響により会社業績が悪化してきたことを理由として、5月に会社から退職を勧奨され、話し合いの結果8月末までで雇用契約を終了とすることで合意した。しかし、会社の業績が予想を超えて更に悪化し、7月以降のシフトを全てキャンセルされたため、賃金補償を求めてセンターに来所した。

○あっせん結果

センターが会社に事情を聴いたところ、会社は、週4日の勤務シフトであることや8月末までの雇用の約束をしたことなどを認めた。しかし、現在の経営は非常に厳しく、他のアルバイトのシフトも大きく減らしてもらっている状況で、資金繰りも苦しいと述べた。また、賃金補償が必要であることは理解できるが、当社には払える体力がない、とした。センターは、休業手当などの法的一般論を説明しつつ、何らかの補償について検討するよう対応を求めたが、会社は「困難である」との回答であった。センターが相談者に会社の状況を伝えたと、相談者も会社の苦境に理解を示した。そこでセンターは、今回のシフトのキャンセルに関しては、国の休業支援金の申請が可能であることを労使に提示したところ、双方とも申請によってその間の補償に充てたいという意向を示した。センターが休業支援金制度の説明、申請方法などを教示したところ、相談者が申請書類を作成、また会社が休業の証明を行って実際に申請につながったことで解決した。

2 退職時期の賞与査定をめぐるトラブル

○内 容

相談者は、入社4年目の正社員。転職のため退職を申し出たところ同時期の賞与支給で大幅減額の査定を受けた。相談者としては、これまでの職務成果は同僚と同等であり、大幅な減額査定は納得できないとして会社と交渉するも、会社は「退職により今後の会社業績への貢献がゼロになるのであるから大幅減額は当然である」という回答で、交渉の進展が見込めないとしてセンターに相談に訪れた。

○あっせん結果

センターが会社から事情を聴いたところ、賞与支給規程に基づくものであるとの回答であった。それを受けて、相談者が、過去の退職者に問い合わせたところ、同様に退職時期の賞与で評価に関係なく大幅減額査定が行われたことを聞くこととなった。センターは会社に対し、過去の裁判例、公正評価義務、人事権の濫用の法理などを説明し再考を促した。会社は再考し、退職により今後の貢献がなくなることのマイナス考課を前回査定時の1/4に縮小して再査定することを表明し、それを相談者も了解したため解決した。

3 親族による退職意思表示

○内 容

相談者は、営業職として入社したが、ほどなくして、病気により意識不明で倒れ緊急入院となった。会社は、相談者の親族と話し合いをし、入院当日を以て退職することとした。数か月後、相談者は意識を取り戻した。

会社と親族とで自分の退職を決めたことは納得できない、待期期間中（健康保険の傷病手当金を受給するために必要な判定期間。療養開始から最初の3日間）の退職日処理で傷病手当金申請もできないとして、センターに来所した。

○あっせん結果

センターが会社に事情を聴いたところ、退職については相談者の親族が熟慮のうえ出した結論で、そうした親族の希望に沿う形で会社も誠意を以て対応したものである、との回答だった。センターは会社に対し、雇用契約の特性や退職の意思表示の重要性などについて説明し、退職日の変更等について検討を要望した。会社は、検討の結果、やはり退職手続きをやり直すことはできないと回答してきた。

相談者は、これ以上の任意の話し合いは問題の解決を長引かせるだけであるとして、裁判に移行すると表明したことから、あっせんで打ち切った。

4 メンタル不調者の休職手続き

○内 容

相談者は、現場作業員として3年勤務の正社員である。メンタル不調をきたしたことから、欠勤が続く状態となった。心療内科を受診し診断書を送付したところ、会社から退職を迫られたため、休職と勤務継続を求めてセンターに来所した。なお、相談者は同僚らから暴言を受けることがあり、そのことがメンタル不調の遠因であるとのことだったが、今般は休職の件に絞った相談を希望した。

○あっせん結果

センターが会社の上司から事情を聴いたところ、現場責任者には休職を判断する権限がないので本社人事部を通してほしいとのことだった。あらためて本社人事部に対し、退職を求められている件と休職についての事情を聴き、調整した結果、会社が、休職処理を行うこと、傷病手当金申請を行うこと、退職を求めることはしないことなどが示され、相談者は「休職届」を提出し、また傷病手当金申請もスムーズに進んだことで解決した。

5 社内旅行中止（コロナ影響）に伴う積立金返還請求

○内 容

相談者は、正社員として勤務し、自己都合退職した。会社には「旅行会」と「親睦会」があり、毎月8千円を旅行積立金として徴収されていた。コロナの影響で社員旅行を自粛していたが、相談者に旅行積立金は返還されなかった。相談者は会社に対し、返還されないことの説明を求めたが明確な回答がなかったことから、納得できないとしてセンターに来所した。

○あっせん結果

センターが会社から事情を聞いたところ、親睦会規約に基づいてすべて処理している。規約には「いかなる事情においても返還しない」と記載があるので、返還はできないとの回答であった。センターは、旅行会費の性質などをあげながら再考を求めたが、会社側の回答は変わらなかった。

相談者は、会社の説明には納得はできないが、任意の話し合いでは限界があることも理解する、として調整の終了を申し出たため打ち切りとした。

6 オフィス内監視カメラの設置

○内 容

相談者は、事務職として働いていた。社内にはエレベータや玄関ホール、廊下などに監視カメラが設置されていたが、最近になってオフィス内にも設置された。相談者は、廊下やエレベーターならば理解はできるが、オフィス内の監視カメラ設置は目的も性質も違い、労働者の人格権にも影響するものであるとして、会社に設置理由の説明を求めた。

しかし、会社からは設置理由の説明がなされないとして、センターに来所した。

○あっせん結果

センターが会社総務担当から事情を聞いたところ、オフィス内の盗難事故を防止するために設置したことなどの説明があった。センターが、会社として従業員側に設置理由を説明してはどうかとアドバイスしたところ、会社は「説明の必要はないと考えている」と回答した。センターは会社に対し、過去には裁判で争われたような事例もあるので、対象となる従業員には説明を行っておくべきではないかとあらためて助言した。その後会社から「設置理由、映像記録の保存などについて、対象従業員に対し説明していく」との回答があり、相談者もそれを受け入れたため解決した。

7 業務委託契約労働者の契約時負担金の返還請求

○内 容

相談者は、デリバリーの業務委託契約労働者（個人事業主扱い）である。契約締結時に、車両使用に係る負担金として10万円を支払った。実際の業務を開始する直前、相談者は、契約書と実際の業務の相違などを理由として辞退を申し出た。その際に、負担金10万円の返還を求めたところ、会社は7万5千円を返還すると回答した。

しかし、その7万5千円も振り込まれなかったことから、センターに来所した。

○あっせん結果

センターが会社に事情を聞いたところ、全額返還できないことについては契約締結時にも説明している、とのことであった。また未払については、本人が全額返還にこだわっていたので7万5千円についても振込みを見送ったと説明した。

その後、センターが相談者の意向を確認したところ、「会社側の一方的な減額であり、7万5千円という金額には不満が残るが、これ以上の争いは望まない」とのことであったため、会社にその旨を伝えたと、会社から相談者に振込みが行われ解決した。

8 育児休業取得が認められない

○内 容

相談者は、小規模福祉事業所で勤務する女性職員であった。妊娠3か月の時点で、産休・育休を取得し復職したいとの意向を使用者に伝えた。使用者は、過去に産休を取得した職員はいるが、育休を取得した者はおらず制度整備もされていないので認められない、とした。さらに、相談者は、産休取得まで数か月となったところで改めて育休取得の申出をしたが、使用者の考えは変わらず取得が認められないとして、センターに来所した。

○あっせん結果

センターが、状況確認のため使用者から事情を聞いたところ、法律をしっかりと理解していなかったので取得を認めなかったと述べ、センターに法的助言を求めた。センターは、育児休業法など制度一般論、育休中に使用者に求められる対応などの説明を行った。これを受けて使用者は、センターの助言に従って、相談者が育休取得と職場復帰に向けて準備する、とした。センターは使用者に対し引き続き法の遵守を要望した。その後使用者は、育休取得を認めること及び育休中復職までのサポート、復職にあたっては事前に相談者に連絡して希望を確認することなどを約束した。また、相談者も、特段の問題なく産休に入れたとセンターに報告してきたことで、あっせんを終了した。

Ⅲ 労働相談のテーマ別状況

プライバシー保護のため、事例は個人などが特定できないようにしてあります。

1 パート・アルバイト労働相談

【パート・アルバイト労働者をめぐる状況】

就業構造の変化・雇用形態の多様化が一段と進み、非正規労働者の割合が増加している中、パートタイム労働者の占める割合は依然として高い。小売業などでは、パートタイム労働者が現場で欠くことのできない基幹的な労働力として活用されている。大手企業を中心として雇用管理の改善は一般的には進んでいるが、その一方で、「パート」と呼ばれていても、勤務時間の長さや裁量の範囲、職責等、現実には正社員と何ら変わるところがないという場合もある。

パートタイム労働者については、適正な労働条件の確保、通常の労働者への転換の推進、職業能力の開発及び向上等を目的として、パートタイム労働法が定められていたが、働き方改革関連法により労働契約法に定められていた有期雇用労働者に関する規定と一本化され、「短時間労働者及び有期雇用労働者の雇用管理の改善等に関する法律（有期・パートタイム労働法）」となった。

令和2年4月には、公正な待遇の確保（いわゆる同一労働同一賃金）に関する規定が施行されたことから（中小企業については令和3年4月施行）、今後、パートタイム労働者の待遇改善がどのように進むのか注目される場所である。

<令和3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6,029件で、令和2年度より2,275件（△27.4%）減少した（第1表）。

(2) 男女別では、男性2,324件（38.6%）、女性3,705件（61.5%）と女性からの相談が多い（第2表）。

(3) 産業別では、「サービス業（他に分類されないもの）」が1,400件（23.2%）と最も多く、次いで「医療・福祉」943件（15.6%）「卸売・小売業」899件（14.9%）、となっている（第4表）。

(4) 相談内容では、「労働契約」（1,132項目）が最も多く、以下、「退職」（1,106項目）、「職場の嫌がらせ」（1,033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

区分	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
労働相談 総計	53,019件 2.0%	51,294件 △3.3%	50,137件 △2.3%	52,884件 5.5%	52,318件 △1.1%	45,504件 △13.0%
パート・ アルバイト 相談件数	7,627件 △7.0% 14.4%	8,393件 10.0% 16.4%	7,006件 △16.5% 14.0%	7,676件 9.6% 14.5%	8,304件 8.2% 15.9%	6,029件 △27.4% 13.2%

斜体文字は対前年度比（%） 欄下段は構成比（%）

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

下段：パート・アルバイト労働相談件数

	計	男性	女性	労働者	使用者	その他
労働相談 総計	45,504件	21,357件 46.9%	24,147件 53.1%	34,973件 76.9%	8,537件 18.8%	1,994件 4.4%
パート・ アルバイト 相談件数	6,029件	2,324件 38.5%	3,705件 61.5%	4,950件 82.1%	876件 14.5%	203件 3.4%

各欄下段は構成比 (%)

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 総計	45,504件	5,627件 12.4%	3,178件 7.0%	2,327件 5.1%	5,635件 12.4%	28,737件 63.2%
パート・ アルバイト 相談件数	6,029件	516件 8.6%	269件 4.5%	186件 3.1%	785件 13.0%	4,273件 70.9%

各欄下段は構成比 (%)

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
45,504件	1,121件 2.5%	2,347件 5.2%	2,501件 5.5%	1,451件 3.2%	3,354件 7.4%	675件 1.5%	495件 1.1%
パート・ アルバイト 相談件数 6,029件	121件 2.0%	179件 3.0%	58件 1.0%	87件 1.4%	899件 14.9%	19件 0.3%	134件 2.2%
	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
	1,548件 3.4%	1,847件 4.1%	6,342件 13.9%	7,444件 16.4%		1,178件 2.6%	15,201件 33.4%
	590件 9.8%	334件 5.5%	943件 15.6%	1,400件 23.2%		114件 1.9%	1,151件 19.1%

各欄下段は構成比 (%)

第5表 パート・アルバイト労働相談の内容項目

労使別	計	労働者	使用者	その他
合計	10,675	8,765	1,528	382
労働組合及び労使関係	364 [3.4%]	312	52	0
労働条件	6,751 [63.2%]	5,499	1,031	221
就業規則	108 [1.0%]	92	14	2
労働契約	1,132 [10.6%]	1,018	94	20
労働条件変更	500 [4.7%]	411	76	13
配転・出向	70 [0.7%]	61	8	1
賃金情報	66 [0.6%]	62	3	1
賃金不払	594 [5.6%]	476	110	8
賃金その他	166 [1.6%]	150	11	5
退職金	20 [0.2%]	18	2	0
労働時間	195 [1.8%]	180	6	9
休日	7 [0.1%]	3	3	1
休暇	378 [3.5%]	329	32	17
休業	547 [5.1%]	482	52	13
休職・復職	152 [1.4%]	118	19	15
安全衛生	168 [1.6%]	135	33	0
服務・懲戒	72 [0.7%]	64	3	5
解雇	810 [7.6%]	618	169	23
雇止め	516 [4.8%]	363	138	15
退職	1,106 [10.4%]	794	241	71
定年制	5 [0.0%]	5	0	0
女性	25 [0.2%]	21	4	0
育児休業	16 [0.1%]	12	4	0
介護休業	7 [0.1%]	5	2	0
その他	91 [0.9%]	82	7	2
労働福祉	1,312 [12.3%]	1,069	141	102
雇用保険	408 [3.8%]	359	40	9
労災保険	195 [1.8%]	150	29	16
健保・年金	599 [5.6%]	458	66	75
教育・訓練	64 [0.6%]	63	1	0
福利厚生	1 [0.0%]	1	0	0
その他	45 [0.4%]	38	5	2
人間関係	1,409 [13.2%]	1,139	237	33
職場の嫌がらせ	1,033 [9.7%]	823	186	24
セクシュアルハラスメント	27 [0.3%]	24	2	1
マタニティハラスメント	20 [0.2%]	15	2	3
その他	329 [3.1%]	277	47	5
その他の問題	839 [7.9%]	746	67	26
雇用関連	308 [2.9%]	299	8	1
企業再編	1 [0.0%]	1	0	0
企業倒産	9 [0.1%]	6	1	2
偽装請負	1 [0.0%]	1	0	0
損害賠償・慰謝料	182 [1.7%]	143	30	9
税金	98 [0.9%]	95	3	0
障害者	97 [0.9%]	68	18	11
高齢者	63 [0.6%]	55	5	3
派遣関連	2 [0.0%]	2	0	0
その他	78 [0.7%]	76	2	0

[] は構成比 (%)

<パート・アルバイト関連のあっせん事例>

【事例1】 高齢のアルバイト社員の雇止め

相談者は、建物管理等業務の1年雇用契約を3回更新してきた。次の更新をすると70歳となることを理由として、会社から雇止め通告を受けた。相談者は、納得がいらず、会社に雇止め理由書の交付を求めた。その理由書には「加齢により職務能力が低下したため」と記載された。相談者は「社内には、最高で73歳のアルバイト社員もいるのに自分だけ雇止めされるのはおかしい」としてセンターに来所した。

センターが会社から事情を聴いたところ、職務能力の低下について具体的事実が示されず、またこれまで、業務指導や注意、研修などをほとんど実施してこなかったことも明らかとなった。センターは、能力低下という理由で雇止めをするための客観的材料が乏しいこと、法的争いになれば会社の主張が認められる可能性が低いことなどを助言した。これらを受けて再検討した会社は、「あと6か月だけ雇用を継続することでセンターが相談者と調整してほしい」との要望を出した。センターが相談者の意向を確認したところ、6か月の延長を受け入れたうえでの雇止めに同意するとして解決した。

【事例2】 勤務シフト減に伴う社会保険資格喪失

相談者は、情報通信系企業のアパート従業員として約5年間働いていた。勤務は希望制のシフトではあったが、相談者は月から金のフルタイムシフト希望であったため、社会保険加入であった。しかし、上司からのハラスメント的言動などをきっかけに体調を崩し、勤務シフトを欠勤がちとなった。そして会社では、欠勤が多くなったことを理由として、希望どおりのシフトを割り振らなくなり、社会保険資格未満の週間労働時間となった。このことにより会社は、社会保険資格喪失手続きを行った。相談者は、その後も体調不良が続き、いよいよ休職することになったことで、センターに来所した。

相談者の主張は、社会保険の資格喪失の原因を作ったのはシフトを一方向的に減らした会社の責任であり、そもそも労働日数などの契約変更もしていないもので喪失手続きは誤った対応である、というものであった。センターが会社から事情を聴いたところ、勤務シフト減は相談者が欠勤がちになったことで希望シフトどおり入れられないという判断であり、会社対応はやむを得ないものである、とのことであった。センターは、社会保険資格喪失は、アルバイト社員にとっては非常に重要な問題であり、当人と話し合いを丁寧にしたうえで手続きを行うなど、もっと慎重な対応が必要であったことを助言し、再考を促した。しかし、会社は、全社的にこれまでも同様の対応をしてきたものであり、今回だけ違う処理はできないとして、資格喪失手続きの取り消しを拒んだ。

相談者は、任意のあっせん調整ではこれ以上の進展は見込めない、個人加盟労組に加入して団交等での解決を図りたいとして、あっせん終了の申し出てきたことで打ち切った。

2 派遣労働相談

【派遣労働をめぐる状況】

派遣労働については、昭和60年の法の制定以降、改正が施され、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。平成16年3月には派遣期間の延長（26業務については制限撤廃）が行われ、物の製造業務への派遣も解禁されたが、その一方で、会社側から雇用申込みの働きかけを行うことも更に強く要請されることとなった。その後、日雇派遣労働者の雇用問題や、平成20年秋以降の景気悪化の影響から、いわゆる『派遣切り』等の問題に対応するため、主に派遣指針が制定・改正されたが、労働者派遣を取り巻く社会情勢の大きな変化を受け、労働者派遣法の大幅な改正が行われ、平成24年10月から施行された。このように、派遣労働の範囲の拡大と、派遣労働者の保護強化に関する制度とが段階的に整備されてきた。

こうしたなか、派遣労働という働き方は、臨時的・一時的なものであることを原則とするという考え方のもと、常用代替を防止するとともに、派遣労働者のより一層の雇用の安定、キャリアアップを図るため、有期雇用の派遣労働者について派遣先事業所単位・派遣労働者個人単位での派遣期間の上限の設定や、派遣事業者の許可制への一本化などを柱とする労働者派遣法の改正が行われ、平成27年9月30日から施行された。

また、派遣労働者についても令和2年4月から均等・均衡待遇（いわゆる同一労働同一賃金）の規定が施行されており、派遣期間の上限設定ともあいまって、派遣労働をとりまく情勢にどのような変化が表れてくるのかを注視する必要がある。

〈令和3年度の派遣労働相談の傾向〉

- (1) 派遣に関する労働相談は2,245件で、令和2年度より705件（△23.9%）減少した（第6表）。
- (2) 男女別では、男性810件（36.1%）、女性1,435件（63.9%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者1,851件（82.5%）、使用者326件（14.5%）、その他68件（3.0%）となっている。
- (4) 産業別では、「サービス業（他に分類されないもの）」が527件（23.5%）と最も多く、次いで「金融・保険業」176件（7.8%）、「情報通信業」151件（6.7%）となっている（第8表）。
- (5) 相談内容では、「労働契約」（551項目）が最も多く、以下、「派遣関連」（466項目）、「職場の嫌がらせ」（383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

区 分	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
労働相談 総 計	53,019件 2.0%	51,294件 △3.3%	50,137件 △2.3%	52,884件 5.5%	52,318件 △1.1%	45,504件 △13.0%
派遣 相談件数	2,834件 7.9%	2,729件 △3.7%	2,880件 5.5%	2,457件 △14.7%	2,950件 20.1%	2,245件 △23.9%
	5.3%	5.3%	5.7%	4.6%	5.6%	4.9%

斜体文字は対前年度比（％） 欄下段は構成比（％）

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	45,504件	5,627件 12.4%	3,178件 7.0%	2,327件 5.1%	5,635件 12.4%	28,737件 63.2%
派遣 相談件数	2,245件	22件 1.0%	22件 1.0%	6件 0.3%	394件 17.6%	1,801件 80.2%

各欄下段は構成比（％）

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
45,504件	1,121件 2.5%	2,347件 5.2%	2,501件 5.5%	1,451件 3.2%	3,354件 7.4%	675件 1.5%	495件 1.1%
派 遣 相 談 件 数	83件 3.7%	59件 2.6%	151件 6.7%	88件 3.9%	96件 4.3%	176件 7.8%	21件 0.9%
2,245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
	1,548件 3.4%	1,847件 4.1%	6,342件 13.9%	7,444件 16.4%		1,178件 2.6%	15,201件 33.4%
	6件 0.3%	65件 2.9%	56件 2.5%	527件 23.5%		60件 2.7%	857件 38.2%

各欄下段は構成比（％）

第9表 派遣労働相談の内容項目

労使別	計	労働者	使用者	その他
合計	4,053	3,162	762	129
労働組合及び労使関係	40 [1.0%]	36	2	2
労働条件	2,252 [55.6%]	1,757	411	84
就業規則	12 [0.3%]	9	2	1
労働契約	551 [13.6%]	399	141	11
労働条件変更	181 [4.5%]	174	4	3
配転・出向	11 [0.3%]	11	0	0
賃金情報	4 [0.1%]	4	0	0
賃金不払	105 [2.6%]	92	10	3
賃金その他	76 [1.9%]	58	6	12
退職金	0 [0.0%]	0	0	0
労働時間	13 [0.3%]	12	1	0
休日	0 [0.0%]	0	0	0
休暇	50 [1.2%]	49	1	0
休業	365 [9.0%]	237	106	22
休職・復職	58 [1.4%]	46	10	2
安全衛生	28 [0.7%]	25	2	1
服務・懲戒	14 [0.3%]	13	1	0
解雇	287 [7.1%]	217	57	13
雇止め	247 [6.1%]	199	36	12
退職	187 [4.6%]	164	20	3
定年制	0 [0.0%]	0	0	0
女性	35 [0.9%]	21	14	0
育児休業	4 [0.1%]	4	0	0
介護休業	2 [0.0%]	2	0	0
その他	22 [0.5%]	21	0	1
労働福祉	496 [12.2%]	360	126	10
雇用保険	198 [4.9%]	142	55	1
労災保険	42 [1.0%]	41	1	0
健保・年金	240 [5.9%]	170	65	5
教育・訓練	0 [0.0%]	0	0	0
福利厚生	12 [0.3%]	4	5	3
その他	4 [0.1%]	3	0	1
人間関係	572 [14.1%]	494	63	15
職場の嫌がらせ	383 [9.4%]	356	24	3
セクシュアルハラスメント	30 [0.7%]	28	1	1
マタニティハラスメント	28 [0.7%]	15	13	0
その他	131 [3.2%]	95	25	11
その他の問題	693 [17.1%]	515	160	18
雇用関連	46 [1.1%]	42	2	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	1 [0.0%]	1	0	0
損害賠償・慰謝料	124 [3.1%]	90	30	4
税金	7 [0.2%]	6	1	0
障害者	9 [0.2%]	9	0	0
高齢者	2 [0.0%]	2	0	0
派遣関連	466 [11.5%]	332	124	10
その他	38 [0.9%]	33	3	2

[] は構成比 (%)

<派遣労働関連のあっせん事例>

【事例1】 派遣先への苦情相談に端を発した雇止め

相談者は、無期転換した派遣労働者で、長期にわたって同一の派遣先で勤務している。なお相談時にはすでに定年を迎えたため、継続雇用扱いの有期雇用契約に戻っている。派遣先において同僚とのトラブルが起これ、相談者は派遣先相談窓口相談した。すると派遣元が、派遣先相談窓口相談したことを理由として、次期以降の不更新を通知してきた。相談者は、従来どおりの派遣先若しくは同等の派遣先での勤務を求め、センターに来所した。

センターが派遣元会社から事情を聴いたところ、通常の有期雇用契約の不更新である、とした。センターは、無期転換後の定年到達による再雇用であれば、65歳までの措置が求められるものであること、長期に更新を繰り返した有期契約の雇止めには「雇止めの法理」が適用されることなどを助言した。会社はセンターの助言を受け入れ、引き続き従来派遣先での勤務を考えた。しかし、その派遣先から受け入れを拒否されたため、会社は別の派遣先を紹介することとし、相談者も新たに紹介された派遣先を受け入れたことで解決した。なお、このトラブルを受けて会社は相談者に対し「就業規則に基づく解雇相当事由の存しない限り65歳までの更新を約す」とする書面を提示した。

【事例2】 妊娠報告を機に契約更新されず育休取得できない

相談者は、派遣元及び派遣先に妊娠報告したところ、派遣先が受け入れを拒否（次期不更新）したため、契約が終了してしまった。離職票発行について派遣元に相談したところ、派遣元担当者から「離職票を発行してしまうと退職扱いとなって産休・育休が取得できなくなる」との説明を受けた。そこで一旦センターを訪れた。相談者は育休取得意向であったことから、派遣元と相談して契約更新する形で継続してもらおうよう助言した。しかし、派遣元から退職手続き書類が送付されたことから、再度センターに来所した。

センターが派遣元会社に事情聴取の打診をしたところ、派遣会社の本部から迅速に対応する旨連絡が入った。派遣元の説明によると、相談者と担当者との意思疎通がうまくいっておらず、本人希望とは違う退職手続きを進めてしまっていた、とのことだった。そして「早急に派遣先を調整したい」との回答があった。その翌週に実際に新たな派遣先が紹介され、相談者もすぐに了解したため、解決した。なお、その後、相談者から「新たな派遣先で問題なく勤務できている。このあとは産休・育休を取得させていただききちんと復職したい」という報告を受けた。

3 外国人労働相談

【外国人労働相談の状況】

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

相談者の国籍は様々で、言語の違いによる意思疎通の問題、気質及び労働慣行等の相違を発端としてトラブルとなっているケースが数多く見られる。近年では、ビジネスのグローバル化や外国人の在留長期化等から、「労働者が日本人で、使用者が外国人」、「労使ともに外国人」、「労働者（使用者）が海外に所在する」というケース等、様々なケースが見受けられる。

また、平成31年4月の在留資格「特定技能」の新設により、今後、外国人労働者の増加や多国籍化が見込まれており、外国人労働相談の質・量ともにどのような変化が生じていくかを注視していく必要がある。

〈外国人労働相談窓口の設置されている労働相談情報センター〉

東京都は外国人労働者の労働問題の解決及びトラブルの未然防止のため、労働相談情報センターに外国人労働相談窓口を設けるとともに、「日本で働く外国人労働者ハンドブック」（隔年で英語・中国語）を発行するなど、外国人労働相談の充実を図っている。

英語対応相談・・・飯田橋、大崎、国分寺
中国語対応相談・・・飯田橋

〈テレビ電話通訳制度〉

外国人相談者の多国籍化に対応するため、タブレット端末を利用したテレビ電話通訳制度を令和2年度から新たに導入した。

タブレット端末は、労働相談情報センター（飯田橋）及び同国分寺事務所に配置している。テレビ電話通訳制度の対応言語は、英語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、フランス語、ロシア語、韓国語、タイ語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語、タガログ語、ヒンディー語、ミャンマー語の14か国語である。

〈令和3年度の外国人労働相談の傾向〉

- (1) 外国人関連の労働相談は2,220件で、令和2年度より292件（△11.6%）減少した（第10表）
- (2) 産業別では、「教育、学習支援業」が439件（19.8%）と最も高く、以下、「製造業」321件（14.5%）、「サービス業（他に分類されないもの）」314件（14.1%）、「情報通信業」225件（10.1%）と続いている（第12表）。
- (3) 相談内容では、「解雇」（443項目）が最も多く、以下、「職場の嫌がらせ」（424項目）、「雇用保険」（371項目）となっている（第13表）。
- (4) 国籍別では、「中国」（587件）が最も多く、以下、「他のアジア」（314件）、「韓国」（245件）、「アフリカ」（191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

区 分	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
労働相談 総 計	53,019件 2.0%	51,294件 △3.3%	50,137件 △2.3%	52,884件 5.5%	52,318件 △1.1%	45,504件 △13.0%
外 国 人 相 談 件 数	2,597件 44.4% 4.9%	2,312件 △11.0% 4.5%	2,166件 △6.3% 4.3%	2,799件 29.2% 5.3%	2,512件 △10.3% 4.8%	2,220件 △11.6% 4.9%

斜体文字は対前年度比（％） 欄下段は構成比（％）

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	45,504件	5,627件 12.4%	3,178件 7.0%	2,327件 5.1%	5,635件 12.4%	28,737件 63.2%
外 国 人 相 談 件 数	2,220件	435件 19.6%	62件 2.8%	125件 5.6%	253件 11.4%	1,345件 60.6%

各欄下段は構成比（％）

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
45,504件	1,121件 2.5%	2,347件 5.2%	2,501件 5.5%	1,451件 3.2%	3,354件 7.4%	675件 1.5%	495件 1.1%
外 国 人 相 談 件 数	111件 5.0%	321件 14.5%	225件 10.1%	22件 1.0%	127件 5.7%	11件 0.5%	8件 0.4%
2,220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	
	1,548件 3.4%	1,847件 4.1%	6,342件 13.9%	7,444件 16.4%	1,178件 2.6%	15,201件 33.4%	
	162件 7.3%	439件 19.8%	83件 3.7%	314件 14.1%	31件 1.4%	366件 16.5%	

各欄下段は構成比（％）

第13表 外国人労働相談の内容項目

労使別	計	労働者	使用者	その他
合計	3,901	2,749	846	306
労働組合及び労使関係	7 [0.2%]	3	4	0
労働条件	2,435 [62.4%]	1,774	493	168
就業規則	9 [0.2%]	6	2	1
労働契約	152 [3.9%]	116	23	13
労働条件変更	208 [5.3%]	160	39	9
配転・出向	152 [3.9%]	147	4	1
賃金情報	3 [0.1%]	2	1	0
賃金不払	339 [8.7%]	254	62	23
賃金その他	66 [1.7%]	43	11	12
退職金	2 [0.1%]	2	0	0
労働時間	28 [0.7%]	26	0	2
休日	2 [0.1%]	2	0	0
休暇	98 [2.5%]	62	34	2
休業	343 [8.8%]	238	76	29
休職・復職	9 [0.2%]	8	0	1
安全衛生	55 [1.4%]	22	4	29
服務・懲戒	9 [0.2%]	9	0	0
解雇	443 [11.4%]	300	114	29
雇止め	99 [2.5%]	67	28	4
退職	345 [8.8%]	259	74	12
定年制	2 [0.1%]	2	0	0
女性	38 [1.0%]	24	14	0
育児休業	30 [0.8%]	22	7	1
介護休業	0 [0.0%]	0	0	0
その他	3 [0.1%]	3	0	0
労働福祉	724 [18.6%]	505	147	72
雇用保険	371 [9.5%]	263	90	18
労災保険	45 [1.2%]	27	1	17
健保・年金	306 [7.8%]	215	55	36
教育・訓練	0 [0.0%]	0	0	0
福利厚生	2 [0.1%]	0	1	1
その他	0 [0.0%]	0	0	0
人間関係	520 [13.3%]	320	173	27
職場の嫌がらせ	424 [10.9%]	248	153	23
セクシュアルハラスメント	11 [0.3%]	11	0	0
マタニティハラスメント	31 [0.8%]	18	13	0
その他	54 [1.4%]	43	7	4
その他の問題	215 [5.5%]	147	29	39
雇用関連	101 [2.6%]	56	18	27
企業再編	0 [0.0%]	0	0	0
企業倒産	0 [0.0%]	0	0	0
偽装請負	1 [0.0%]	1	0	0
損害賠償・慰謝料	25 [0.6%]	19	1	5
税金	33 [0.8%]	25	3	5
障害者	0 [0.0%]	0	0	0
高齢者	3 [0.1%]	3	0	0
派遣関連	11 [0.3%]	10	0	1
その他	41 [1.1%]	33	7	1

[] は構成比 (%)

第14表 国籍別・外国人労働相談者の内訳

国籍	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
中国	515件[22.3] (△26.6)	292件[13.5] (△26.6)	639件[22.8] (△43.3)	707件[28.1] (118.8)	587件[26.4] (△17.0)
フィリピン	74件[3.2] (△78.4)	124件[5.7] (△78.4)	269件[9.6] (67.6)	158件[6.3] (116.9)	137件[6.2] (△13.3)
インド	182件[7.9] (116.7)	21件[1.0] (116.7)	24件[0.9] (△88.5)	60件[2.4] (14.3)	47件[2.1] (△21.7)
韓国	66件[2.9] (112.9)	157件[7.2] (112.9)	187件[6.7] (137.9)	316件[12.6] (19.1)	245件[11.0] (△22.5)
他のアジア	484件[20.9] (47.1)	413件[19.1] (47.1)	462件[16.5] (△14.7)	407件[16.2] (11.9)	314件[14.1] (△22.9)
アメリカ	147件[6.4] (△23.0)	285件[13.2] (△23.0)	481件[17.2] (93.9)	92件[3.7] (68.8)	161件[7.3] (75.0)
カナダ	40件[1.7] (△21.6)	40件[1.8] (△21.6)	5件[0.2] (0.0)	24件[1.0] (△87.5)	22件[1.0] (△8.3)
中南米の国	26件[1.1] (△88.5)	156件[7.2] (△88.5)	115件[4.1] (500.0)	19件[0.8] (△26.3)	23件[1.0] (21.1)
イギリス	190件[8.2] (30.1)	29件[1.3] (30.1)	38件[1.4] (△84.7)	99件[3.9] (31.0)	66件[3.0] (△33.3)
他の欧州	204件[8.8] (45.7)	242件[11.2] (45.7)	174件[6.2] (18.6)	183件[7.3] (△28.1)	161件[7.3] (△12.0)
アフリカ	135件[5.8] (382.1)	52件[2.4] (382.1)	67件[2.4] (△61.5)	108件[4.3] (28.8)	191件[8.6] (76.9)
オセアニア	15件[0.6] (△62.5)	77件[3.6] (△62.5)	32件[1.1] (413.3)	20件[0.8] (△58.4)	28件[1.3] (40.0)
国籍未確認	234件[10.1] (△18.2)	278件[12.8] (△18.2)	306件[10.9] (18.8)	319件[12.7] (10.1)	238件[10.7] (△25.4)
計	2,312件 (△11.0)	2,166件 (△6.3)	2,799件 (29.2)	2,512 (△10.3)	2,220 (△11.6)

[]は構成比(%) ()は対前年度比(%)

<外国人労働相談のあっせん事例>

【事例1】 休業支援金申請手続きと事業主証明

相談者は、東南アジアから来日した調理人で、1年の有期雇用契約である。コロナによる緊急事態宣言を受けて店舗が休業となり、相談者も自宅待機を命じられた。店舗は再開されたが、相談者の自宅待機は続いていた。相談者は、民間の外国人サポート団体の協力を得て、遡及して休業支援金の申請を行い支給を受けた。その後も店舗からの復帰指示が出されずにいたことから、2回目の休業支援金の申請を行うために会社に事業主証明を求めたところ休業の証明をしてもらえず、結果、申請も不支給処分となった。そこで、団体のボランティア職員とともに、センターに来所した。

センターは、相談者の雇用契約書、1回目の休業支援金の申請書類の写し、支給決定通知、2回目の申請書類などを確認したうえで、会社に事情を聴いたところ、会社は「復帰指示をしていないことは事実だが、会社としてはすでに退職した者として処理している」との回答であった。センターは、雇用契約書は1年間であり、本人から退職届などの提出がなされていない以上、一方的な退職処理は問題があることを助言した。会社は、「改めて社内で検討する」とし、結果、退職処理を取消し当該1年雇用契約は続いていることを認めた。そこで、相談者から再度休業支援金申請に係る事業主証明を求めたところ、証明が訂正された。なお、その後相談者側から、「2回目の申請に係る不支給処分が取り消され、無事に支給された」との報告を受けた。

【事例2】 離職後の雇用保険等の遡及手続き

相談者は、外国語講師として勤務するアラブ諸国出身の正社員である。会社は、指導方針などが合わないとして、勤務開始後6カ月で相談者を解雇した。離職後、社会保険料、雇用保険料控除がされていたにもかかわらず、加入手続きがされていなかったことが判り、また自宅待機期間の賃金の一部が未払いになっているとして、センターに来所した。

センターが会社に事情を聴いたところ、社会保険の手続きがなされていなかったのは、本人が必要な書類を提出しなかったため遅延したものであるとのことだった。また、遅延はしたものの遡及加入手続きはすでに終了しているとのことだった。しかし、雇用保険については遡及手続きを行っていないことが判明した。これに対し会社は、至急遡及手続きを行う、とした。更に、解雇日までの自宅待機期間中の賃金については休業手当相当を支払う、とした。相談者は、これらの会社対応すべてを了解したため解決した。

その後、相談者からセンターに再度相談の連絡が入った。社会保険制度をよく理解していなかったために、遡及加入した期間について本来必要のない国保料を区役所に納めてしまったということだった。相談者は、還付手続き書類の日本語が分からないため、センター担当職員が還付手続きのサポートを行い、還付が完了した。

4 職場の嫌がらせに関する労働相談

【職場の嫌がらせに関する労働相談の状況】

職場における「嫌がらせ」の問題がクローズアップされて久しく、労働相談情報センターへの相談においても、平成26年度からは9千件前後の高い水準で推移している。

相談内容は、単に職場の嫌がらせの問題にとどまらず、心身の不調による休職や退職といった様々な問題が絡んだものが多い。

「職場の嫌がらせ」は、当事者間の人間関係、メンタル面、職場環境並びに生産性・効率性及び人権問題での影響等、多くの問題を含んでおり、単に法律的な知見による助言のみでは適切な解決に結びつかないケースが多い。そこで、労働相談情報センターでは、労働相談として対応するほか、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。

また、労働施策総合推進法の改正により、セクシュアルハラスメントやマタニティハラスメントと同様に、パワーハラスメントへの適切な対応が雇用主に義務付けられた。この法改正は、令和2年6月から施行（中小企業における施行は令和4年4月からであり、それまでの間は努力義務）されたことから、今後も相談件数が増加することが見込まれる。

〈令和3年度の職場の嫌がらせに関する労働相談の傾向〉

(1) 職場の嫌がらせに関する労働相談は8,742件で、令和2年度より891件（11.3%）増加した（第15表）。

(2) 男女別では、男性3,500件（40.0%）、女性5,242件（60.0%）であった（第16表）。

(3) 労使別では、労働者6,965件（79.7%）、使用者1,489件（17.0%）、その他288件（3.3%）であった（第16表）。

(4) 産業別では、「サービス業（他に分類されないもの）」が1,817件（20.8%）と最も多く、以下、「医療、福祉」1,786件（20.4%）、「情報通信業」636件（7.3%）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

区 分	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
労働相談	53,019件	51,294件	50,137件	52,884件	52,318件	45,504件
総 計	2.0%	△3.3%	△2.3%	5.5%	△1.1%	△13.0%
職 場 の 嫌がらせ 相談件数	9,623件 3.7%	8,982件 △6.7%	9,631件 7.2%	9,572件 △0.6%	7,851件 △18.0%	8,742件 11.3%
	18.2%	17.5%	19.2%	18.1%	15.0%	19.2%

斜体文字は対前年度比（%） 欄下段は構成比（%）

第16表 男女別／労使別・職場の嫌がらせ労働相談件数 上段：全体の労働相談件数

下段：職場の嫌がらせ労働相談件数

	計	男性	女性	労働者	使用者	その他
労働相談 総計	45,504件	21,357件 46.9%	24,147件 53.1%	34,973件 76.9%	8,537件 18.8%	1,994件 4.4%
職場の 嫌がらせ 相談件数	8,742件	3,500件 40.0%	5,242件 60.0%	6,965件 79.7%	1,489件 17.0%	288件 3.3%

各欄下段は構成比（％）

第17表 規模別・職場の嫌がらせ労働相談件数 上段：全体の労働相談件数

下段：職場の嫌がらせ労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他 ・不明
労働相談 総計	45,504件	5,627件 12.4%	3,178件 7.0%	2,327件 5.1%	5,635件 12.4%	28,737件 63.2%
職場の 嫌がらせ 相談件数	8,742件	1,397件 16.0%	801件 9.2%	749件 8.6%	1,313件 15.0%	4,482件 51.3%

各欄下段は構成比（％）

第18表 産業別・職場の嫌がらせ労働相談件数 上段：全体の労働相談件数

下段：職場の嫌がらせ労働相談件数

合計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
45,504件	1,121件 2.5%	2,347件 5.2%	2,501件 5.5%	1,451件 3.2%	3,354件 7.4%	675件 1.5%	495件 1.1%
職場の 嫌がらせ 相談件数	198件 2.3%	618件 7.1%	636件 7.3%	375件 4.3%	581件 6.6%	119件 1.4%	69件 0.8%
	宿泊業、飲 食サービス業	教育、学 習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）		その他	不明
	8,742件	1,548件 3.4%	1,847件 4.1%	6,342件 13.9%	7,444件 16.4%	1,178件 2.6%	15,201件 33.4%
	501件 5.7%	608件 7.0%	1,786件 20.4%	1,817件 20.8%	134件 1.5%	1,300件 14.9%	

各欄下段は構成比（％）

<職場の嫌がらせ相談のあっせん事例>

【事例1】 上司のパワーハラスメント的言動により休職

相談者は、サービス業に従事する正社員である。前職で同業に勤務していたが担当業務は未経験であった。会社本部からは、先輩社員のOJT指導で仕事に慣れるよう、との指示がされた。しかし、先輩社員の指導の言葉がきつく（「もう辞めろ」「無能」など）体調を悪化させてしまった。相談者は、心療内科を受診したところ休職指示が出された。相談者は、先輩社員の言動はパワーハラスメントに該当するはずであり会社にその事実を知ってもらいたい、そして同じことが繰り返さぬよう対処してほしいとしてセンターに来所した。

センターが会社から事情を聴きつつ、ハラスメントの訴えがあった際に求められる使用者の基本的対応について説明したところ、センターの助言に基づいて事実確認調査を実施したいと表明した。会社のハラスメント調査に対し、当該行為者（先輩社員）は「厳しい言葉で指導したことは事実である」と、ハラスメント的言動を行ったことを認めた。この結果を受けて会社は、行為者を異動（指導業務のない職場へ）させることとした。

その後会社は、都のハラスメント防止のための普及啓発資料等を利用して、従業員研修を行うこととなった。更に、相談者に対しては、会社及び行為者から、ハラスメントに対する謝罪の言葉を伝えるに及んだ。

相談者は、引き続き療養中ではあったが、これら会社の対応により「回復後は復職に向かいたい」としたことで、解決した。

【事例2】 同僚との折り合い悪く、暴行沙汰をきっかけに退職勧奨に

相談者は、清掃業務のアルバイトとして採用され1年半ほど勤務している。入社直後から同じ現場の先輩アルバイトとの折り合いが悪く、業務の進め方で口論になることがたびたびあった。ある日、日常業務の引継ぎの件でとうとう口論に留まらず先輩アルバイトから肩を突かれるなどの暴行沙汰が起こった。会社は、このことが起こったあと、相談者に対し退職勧奨を行った。相談者は、その同僚の個人責任までを追及するつもりもないが、この状況を放置し、最終的に退職勧奨してくる会社の不誠実な対応には大いに不満があるとして、センターに来所した。

センターが会社に事情を聴いたところ、これまでに何度か改善をしてほしいとする要望はあったが、本人は遅刻や欠勤が多く、そのことで同僚にも少なからず迷惑をかけていたのであり、そもそも本人の責任が大きい問題だと考えている、とのことだった。センターは、労働者からのハラスメントに関する相談・苦情があった場合、会社は適切に対処し、職場環境改善に対応する義務があることを説明した。

その後も会社は、相談・苦情対応に落ち度はなかったとの主張を繰り返したが、センターがこの問題を長く引きずることは労使双方にとって益のないことを幾度か説明した結果、会社は、相談者が退職することを条件に退職慰労金名目で解決金を支払うことを提示した。これに対し相談者は、会社の提示する金額に不満があるとして、会社提案を拒否した。

その後も引き続き労使間の調整を続けた結果、相談者が「これ以上の長期化は自分にとって得することはない」として、会社提示の退職条件を受け入れ、解決した。

5 セクシュアルハラスメントに関する労働相談

【セクシュアルハラスメントに関する労働相談の状況】

セクシュアルハラスメントの相談には、上司としての優越的な地位を利用して部下に性的関係を迫ったり、身体的接触行為に及ぶ「対価型」の案件と、会合での性的な発言・冗談及び職場での噂話等により、同僚の就業環境が阻害される「環境型」の案件に大別されるが、近年は、そのどちらの類型にも当てはまりにくい相談内容が増加している。その一方で、刑法犯に属するとも考えられる悪質な内容のセクシュアルハラスメントも依然として存在する。

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

〈令和3年度のセクシュアルハラスメントに関する労働相談の傾向〉

- (1) セクシュアルハラスメントに関する労働相談は945件で、令和2年度より105件（△10.0%）減少した（第19表）。
- (2) 男女別では、女性644件（68.2%）、男性301件（31.9%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者655件（69.3%）、使用者224件（23.7%）、その他66件（7.0%）となっている。
- (4) 産業別では、「運輸」224件（23.7%）、「サービス業（他に分類されないもの）」183件（19.4%）、「情報通信業」132件（14.0%）での相談割合が高くなっている（第21表）。
- (5) セクシュアルハラスメントの相談内容をさらに細分類すると、「その他」が最も多く（519件）、次いで「対価型」の訴え（259件）、「環境型」の訴え（182件）となっている（第19表）。

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

第19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30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
労働相談総計		50,137件 △2.3%	52,884件 5.5%	52,318件 △1.1%	45,504件 △13.0%
セクシュアルハラスメント 労働相談件数		2,036件 29.8% 4.1%	2,099件 3.1% 4.0%	1,050件 △50.0% 2.0%	945件 △10.0% 2.1%
相 談 内 容 (重複あり)	対価型、地位利用型セクシュアルハラスメントの相談	806	747	268	259
	環境型セクシュアルハラスメントの相談	374	239	213	182
	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	104	354	115	39
	その他・不明	888	796	460	519

斜体文字は対前年度比(%) 欄下段は構成比(%)

第20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	45,504件	5,627件 12.4%	3,178件 7.0%	2,327件 5.1%	5,635件 12.4%	28,737件 63.2%
セクシュアル ハラスメント 相談件数	945件	196件 20.7%	370件 39.2%	18件 1.9%	37件 3.9%	324件 34.3%

各欄下段は構成比(%)

第21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
45,504件	1,121件 2.5%	2,347件 5.2%	2,501件 5.5%	1,451件 3.2%	3,354件 7.4%	675件 1.5%	495件 1.1%
セ ク シ ュ ア ル ハ ラ ス メ ン ト 相 談 件 数	25件 2.6%	25件 2.6%	132件 14.0%	224件 23.7%	83件 8.8%	3件 0.3%	5件 0.5%
	宿泊業、飲食サービス業	教育、学習支援	医療、福祉	サービス業（他に分類されないもの）		その他	不明
	945件	1,548件 3.4%	1,847件 4.1%	6,342件 13.9%	7,444件 16.4%		1,178件 2.6%
	7件 0.7%	7件 0.7%	47件 5.0%	183件 19.4%		30件 3.2%	174件 18.4%

各欄下段は構成比(%)

〈セクシュアルハラスメント関連のあっせん事例〉

【事例1】 上司から性的暴行を受け出勤困難に

相談者は、就業後に上司から性的暴行を受け、翌日以降出勤できなくなった。職場にはそのことを知られたくないため、本社人事に対し「上司から精神的苦痛を受けた。しばらく休む」とだけ電話で伝えた。また、警察へはすでに被害届を提出していた。センターは、相談者に対し、取り急ぎ目の前の課題である現在の欠勤状態の整理だけでも会社とやりとりする必要があるので、あっせんによってセンターが会社との間に入ることを提案したところ、受け入れられた。

センターは、会社に、本人の状況を説明したうえで、会社の休職規程に準ずる扱いで当面欠勤を認めるよう要請した。会社は、センターの要請に応じて、欠勤を認めるとした。

相談者の精神状態が悪化している様子が見てとれたため、センターは、精神科・心療内科の早めの受診を勧め、診断書を取得するよう助言した。そして相談者は、診断書を取得し、会社に対し休職届とともに提出したことで手続きが整った。

この間に相談者は、家族とともに弁護士に相談した。今後、加害者や会社とのやりとりなど一切を弁護士に任せることにした、との報告があり、あっせんで終了した。

【事例2】 小規模企業における代表者からのセクシュアルハラスメント

相談者は、小規模企業で営業と代表のアシスタントを行っていた。入社から1年余りが過ぎたある日、酒席において「君が好きだ」などの発言と手を握られるなどの身体接触があった。相談者は、相手が代表ということでこのことを誰にも相談できず、ついにメンタルに支障を来し出勤できなくなった。小規模企業のため、代表者と関わらないことは困難で、復職は事実上不可能となったが、このまま補償もなく辞めてしまうのはあまりに無念であるとして、センターに来所した。

センターが代表から事情を聴いたところ、酒席当日の記憶ははっきりしない、とされていたが、自分がそのような言動をしてしまい本人を傷つけてしまったのだとすれば、センターの調整により和解したいとした。

センターは、相談者が代表の言動によって復職が事実上不可能となってしまったことなどから、一定の金銭補償で解決をすることを打診し検討を依頼した。代表は、本件について遺憾の意を表するとともに金銭補償にも応ずると回答した。それを受けて、センターは相談者と調整した結果、相談者の納得する条件で折り合ったことで解決した。

6 マタニティハラスメントに関する労働相談

【マタニティハラスメントに関する労働相談の状況】

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

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

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

〈令和3年度のマタニティハラスメントに関する労働相談の傾向〉

(1) マタニティハラスメントに関する労働相談の件数は231件で、令和2年度より439件（△65.5%）減少した。（第22表）。

(2) 男女別では、女性176件（76.2%）、男性55件（23.8%）となっている。

(3) 労使別では、労働者171件（74.0%）、使用者39件（16.9%）、その他21件（9.1%）となっている。

(4) 産業別では、「医療、福祉」で53件と最も高く、次いで、「卸売・小売業」45件、「サービス業（他に分類されないもの）」30件、「教育、学習支援業」27件となっている（第24表）。

(5) マタニティハラスメントの相談内容をさらに細分類すると、「その他」140件、「不利益取扱い」55件、「人事管理」31件、「言動」7件の順となっている（第22表）。

第22表 年度別・マタニティハラスメント労働相談件数とその内容別件数

年 度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
労働相談総計		50,137件 △2.3%	52,884件 5.5%	52,318件 △1.1%	45,504件 △13.0%
マタニティハラスメント労働相談件数		373件 △8.4% 0.7%	373件 0.0% 0.7%	670件 79.6% 1.3%	231件 △65.5% 0.5%
相 談 内 容 (重複あり)	不利益な取扱いによるマタニティハラスメントの相談	112件	131件	97件	55件
	言動によるマタニティハラスメントの相談	6件	13件	11件	7件
	マタニティハラスメントに関する人事管理上の相談	54件	18件	21件	31件
	その他・不明	242件	225件	547件	140件

斜体文字は対前年度比（%） 欄下段は構成比（%）

第23表 規模別・マタニティハラスメント労働相談件数

上段：全体の相談件数

下段：マタニティハラスメント労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他・不明
労働相談 総計	45,504件	5,627件 12.4%	3,178件 7.0%	2,327件 5.1%	5,635件 12.4%	28,737件 63.2%
マタニティ ハラスメント 相談件数	231件	34件 14.7%	4件 1.7%	7件 3.0%	46件 19.9%	140件 60.6%

各欄下段は構成比 (%)

第24表 産業別・マタニティハラスメント労働相談件数

上段：全体の相談件数

下段：マタニティハラスメント労働相談件数

合計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
45,504件	1,121件 2.5%	2,347件 5.2%	2,501件 5.5%	1,451件 3.2%	3,354件 7.4%	675件 1.5%	495件 1.1%
マタニティ ハラスメント 相談件数	16件 6.9%	3件 1.3%	1件 0.4%	1件 0.4%	45件 19.5%	1件 0.4%	1件 0.4%
	宿泊業、飲 食サービス業	教育、学 習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）		その他	不明
	231件	1,548件 3.4%	1,847件 4.1%	6,342件 13.9%	7,444件 16.4%	1,178件 2.6%	15,201件 33.4%
	0件 0.0%	27件 11.7%	53件 22.9%	30件 13.0%	12件 5.2%	41件 17.7%	

各欄下段は構成比 (%)

7 メンタルヘルスに関する労働相談

【メンタルヘルス関連の職場トラブルの特徴】

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

労働相談情報センターにもメンタルヘルスに関連する相談が寄せられている。

心の健康を損ねる原因は様々だが、労働問題となるケースとしては、会社による退職勧奨に端を発するケース、職場の人員削減・長時間労働や成果主義の浸透などによる肉体的・精神的負荷が原因のケース、パワハラなどの職場環境や人間関係の悪化によるケースなどである。

〈令和3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3,824件で、令和2年度より525件（△12.1%）減少した（第25表）。
- (2) 男女別では、男性1,549件（40.5%）、女性2,275件（59.5%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者2,908件（76.0%）、使用者754件（19.7%）、その他162件（4.2%）となっている。
- (4) 産業別では、「医療、福祉」の735件（19.2%）が最も多く、以下「サービス業（他に分類されないもの）」569件（14.9%）、「情報通信業」485件（12.7%）となっている（第27表）。
- (5) 相談内容では、「職場の嫌がらせ」の1,433項目（16.8%）が最も多く、以下、「休職・復職」1,197項目（14.1%）、「退職」1,066項目（12.5%）となっている（第28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25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

区 分	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
労働相談 総 計	53,019件 2.0%	51,294件 △3.3%	50,137件 △2.3%	52,884件 5.5%	52,318件 △1.1%	45,504件 △13.0%
メンタル ヘルス 相談件数	5,737件 △5.7% 10.8%	5,613件 △2.2% 10.9%	4,610件 △17.9% 9.2%	4,852件 5.2% 9.2%	4,349件 △10.4% 8.3%	3,824件 △12.1% 8.4%

斜体文字は対前年度比 (%) 欄下段は構成比 (%)

第26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	45,504件	5,627件 12.4%	3,178件 7.0%	2,327件 5.1%	5,635件 12.4%	28,737件 63.2%
メンタル ヘルス 相談件数	3,824件	601件 15.7%	735件 19.2%	99件 2.6%	1,134件 29.7%	1,255件 32.8%

各欄下段は構成比 (%)

第27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
45,504件	1,121件 2.5%	2,347件 5.2%	2,501件 5.5%	1,451件 3.2%	3,354件 7.4%	675件 1.5%	495件 1.1%
メンタル ヘルス 相談件数	49件 1.3%	445件 11.6%	485件 12.7%	281件 7.3%	416件 10.9%	77件 2.0%	25件 0.7%
	宿泊業、飲 食サービス業	教育、学 習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）		その他	不 明
3,824件	1,548件 3.4%	1,847件 4.1%	6,342件 13.9%	7,444件 16.4%		1,178件 2.6%	15,201件 33.4%
	32件 0.8%	172件 4.5%	735件 19.2%	569件 14.9%		60件 1.6%	478件 12.5%

各欄下段は構成比 (%)

第28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	8,512	6,261	1,896	355
労働組合及び労使関係	156 [1.8%]	138	18	0
労働条件	3,970 [46.6%]	2,928	903	139
就業規則	15 [0.2%]	11	4	0
労働契約	108 [1.3%]	94	6	8
労働条件変更	124 [1.5%]	112	11	1
配転・出向	219 [2.6%]	174	45	0
賃金情報	3 [0.0%]	1	1	1
賃金不払	168 [2.0%]	109	58	1
賃金その他	45 [0.5%]	45	0	0
退職金	14 [0.2%]	10	1	3
労働時間	163 [1.9%]	136	23	4
休日	3 [0.0%]	2	0	1
休暇	87 [1.0%]	82	1	4
休業	103 [1.2%]	81	19	3
休職・復職	1,197 [14.1%]	857	293	47
安全衛生	52 [0.6%]	33	17	2
服務・懲戒	24 [0.3%]	14	8	2
解雇	273 [3.2%]	203	67	3
雇止め	109 [1.3%]	73	31	5
退職	1,066 [12.5%]	753	261	52
定年制	137 [1.6%]	80	57	0
女性	3 [0.0%]	2	0	1
育児休業	2 [0.0%]	2	0	0
介護休業	47 [0.6%]	47	0	0
その他	8 [0.1%]	7	0	1
労働福祉	1,358 [16.0%]	965	311	82
雇用保険	334 [3.9%]	213	109	12
労災保険	199 [2.3%]	162	7	30
健保・年金	819 [9.6%]	584	195	40
教育・訓練	3 [0.0%]	3	0	0
福利厚生	2 [0.0%]	2	0	0
その他	1 [0.0%]	1	0	0
人間関係	2,482 [29.2%]	1,851	533	98
職場の嫌がらせ	1,433 [16.8%]	1,134	241	58
セクシュアルハラスメント	332 [3.9%]	177	124	31
マタニティハラスメント	0 [0.0%]	0	0	0
その他	717 [8.4%]	540	168	9
その他の問題	546 [6.4%]	379	131	36
雇用関連	46 [0.5%]	37	0	9
企業再編	3 [0.0%]	3	0	0
企業倒産	0 [0.0%]	0	0	0
偽装請負	0 [0.0%]	0	0	0
損害賠償・慰謝料	159 [1.9%]	96	58	5
税金	7 [0.1%]	7	0	0
障害者	161 [1.9%]	125	14	22
高齢者	138 [1.6%]	80	58	0
派遣関連	10 [0.1%]	9	1	0
その他	22 [0.3%]	22	0	0

[] は構成比 (%)

8 心の健康相談

【心の健康相談の特徴】

労働相談の窓口は、労働問題解決のための相談・あっせんの機能を有している。しかし、心の問題を抱えた相談者の場合、睡眠障害やうつ症状等の心身の不調・不安定さを持ち、単なる労使トラブルとして解決できないケースや、解決できたとしても、その後の入念なケアや慎重な取扱いが必要とされるケースが少なくない。

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

〈令和3年度の心の健康相談の傾向〉

- (1) 心の健康相談は、209件と令和2年度より52件（△19.9%）減少した（第29表）。
- (2) 年齢別では、30代から50代の相談が多く、全体の4分の3を占める（第33表）。
- (3) 相談内容は、「心身の不調」「人間関係」の2項目で全体の7割を超えている（第36表）。

第29表 年度別・心の健康相談件数

年 度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
飯田橋	186件 △7.0%	195件 4.8%	157件 △19.5%	137件 △12.7%	98件 △28.5%	40件 △59.2%
大 崎	56件 △36.4%	56件 0.0%	52件 △7.1%	64件 23.1%	74件 15.6%	86件 16.2%
池 袋	24件 △25.0%	33件 37.5%	13件 △60.6%	18件 38.5%	5件 △72.2%	24件 380.0%
亀 戸	19件 △36.7%	36件 89.5%	25件 △30.6%	13件 △48.0%	10件 △23.1%	7件 △30.0%
国分寺	63件 6.8%	51件 △19.0%	40件 △21.6%	48件 20.0%	58件 20.8%	35件 △39.7%
八王子	44件 △6.4%	38件 △13.6%	45件 18.4%	38件 △15.6%	16件 △57.9%	17件 6.3%
計	392件 △14.0%	409件 4.3%	332件 △18.8%	318件 △4.2%	261件 △17.9%	209件 △19.9%

斜体文字は対前年度比（%）

第30表 相談者の区分

合 計	本 人	家 族	職場関係者	そ の 他
209件	175件 83.7%	4件 1.9%	1件 0.5%	29件 13.9%

各欄下段は構成比 (%)

第31表 相談経路別

合 計	労働相談から	リーフレット	そ の 他
209件	120件 57.4%	29件 13.9%	60件 28.7%

各欄下段は構成比 (%)

第32表 性 別

合 計	男 性	女 性
209件	55件 26.3%	154件 73.7%

各欄下段は構成比 (%)

第33表 年齢別

合 計	～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60歳～	不明
209件	0件 0.0%	17件 8.1%	66件 31.6%	56件 26.8%	33件 15.8%	6件 2.9%	31件 14.8%

各欄下段は構成比 (%)

第34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
209件	5件 2.4%	5件 2.4%	15件 7.2%	9件 4.3%	10件 4.8%	6件 2.9%	2件 1.0%
	宿泊業、飲 食サービス業	教育、学 習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）		その他 （無職等）	不 明
	8件 3.8%	23件 11.0%	23件 11.0%	41件 19.6%		14件 6.7%	48件 23.0%

各欄下段は構成比 (%)

第35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
209件	62件 29.7%	12件 5.7%	6件 2.9%	23件 11.0%	31件 14.8%
	労務作業	管理職・ 事業主	その他	不 明	無職・失業
	4件 1.9%	0件 0.0%	12件 5.7%	48件 23.0%	11件 5.3%

各欄下段は構成比 (%)

第36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
305項目	143項目 46.9%	74項目 24.3%	38項目 12.5%	5項目 1.6%	15項目 4.9%	30項目 9.8%

各欄下段は構成比 (%)

【専門相談員による「心の健康相談」の事例】

ケース1：職場の人間関係に悩みながらも勤務継続のために努力する20代男性

相談者は、上司との関係性に悩んでいた。上司の言動に不信感を持ち、次第に出勤時に億劫感を覚えるなど、体調不良が出現するようになっていた。しかし、相談者は仕事にやりがいを感じており、現在の会社で勤務を続けたいという気持ちを強く持っている。そのため、上司との関係性におけるストレスを軽減し、勤務継続できる方法を探りたいと、相談に来所した。

心の健康相談において、職場環境や自分自身について何か改善できることがないかを相談員とともに探った。相談者はまず、職場環境の改善を望み、センターのあっせんを利用することにした。また相談員から、上司とのかかわり方について、自分自身の気の持ち方を見直したり、アンガーマネジメントを取り入れることなどを助言したところ、相談者自身でも主体的に工夫を試みながら、仕事を継続する決心ができたとのことであった。

ケース 2：上司の暴言と過度なキャリアアップ要求に疲弊し、休職を経て、前向きに復職を目指す 40代男性

相談者は、数年前に中途採用で入社した。会社も仕事内容も、自分に合っていると感じており、長期的な勤続意思があるが、直属の上司の暴言に悩んでいた。暴言は次第にエスカレートし、職場で上司と顔を合わせることに恐怖心を感じるようになったため、会社側に相談したところ、当面在宅勤務をすることとなった。しかし、在宅勤務であっても上司からのメールが届くと怖くて涙が出てくるようになり、全く出社できなくなったため、精神的なサポートが必要と考えて来所した。

相談者は、心療内科の受診に対して疑心暗鬼であったが、心の健康相談を通して、その必要性を認識し、受診に踏み切った。診断の結果、しばらく休職し、最低限の投薬と自宅療養で復職を目指すこととなった。面談を通してこれまでの働き方も振り返り、キャリアアップを上司に急かされ、頑張り過ぎて疲れてしまっていたことにも気づいた。新年度には他部署へ異動することが決まり、まずはしっかり休養をとり、新しい環境で前向きに勤務できるよう、心身ともに整えていくことになった。

ケース 3：職場環境の変化にコロナ禍の不安が重なり、対人関係に過敏になった 30代男性の派遣社員

相談者は、派遣社員として働いている。働きやすい職場であると感じており、問題なく勤務していたが、しばらくして組織の改編によって上司や同僚が変わり、環境ががらりと変わってしまった。発達障害の特性を持つと思われる人とも一緒に仕事をすることになり、加えてコロナ禍によるストレスも重なり、仕事に対する不安が増していった。不安軽減のため、会社側に環境調整を要望したが、やりとりで齟齬が生じて進退の問題にまで発展しそうになってしまい、対応に苦慮して来所した。

心の健康相談で、職場に対する不満から人間関係に過敏になり、転職を繰り返してきた自分自身を振り返るようになった。コロナ禍での先行きの不安についても、話しながら気持ちの整理をつけ、さらに人間関係の改善に向けてできることは何かと考え始めた。やがて正社員と適切な心理的距離をとれるようになり、気の合う派遣仲間もでき、人間関係はよくなってきている。心配していた契約も無事更新が決まり、前向きに働いている。

ケース 4：長時間労働で体調を崩し退職したものの、その後も不調に悩む 20代男性

相談者は、経験したことのない業務を担当することとなり、連日長時間労働を求められた。無理な働き方が続いていることを何度か上司に相談したが、精神論を説かれるばかりで、業務の体制や労働時間管理を改善してもらうことはできなかった。ついに体調を崩し会社を退社したが、その後も当時のことがしばしば思い起こされ、その度に強い不安感を感じる状態が続いてしまい、相談に来所した。

心の健康相談では、まず気持ちを落ち着かせるため、思うままに語ってもらい、傾聴した。退職後も、前職での働き方の影響で、睡眠障害や涙があふれるほか、強い悲しみや劣等感に襲われるなど、就労はもとより日常生活にも支障を来していることを語った。まずは健康な日常生活を取り戻せるよう、昼夜逆転してしまった生活リズムの立て直すこと、また回復に向けての自分なりのイメージを持って行動することの大切さを助言し、相談者もその必要性に納得した様子であった。

ケース5：小規模の職場での人間関係のストレスから自己肯定感を失った30代男性

相談者は、社長と数人の社員で構成される小規模の会社で働いている。社長の不的確な業務指示に日々振り回され、理不尽な叱責や批判を受けることも多く、ストレスが高い状態で働き続けていた。さらに、主要業務に関わらせてもらえないまま3年が経ち、自分の仕事に自信が持てず、今の職場で働き続けることに不安を抱くようになり、心の健康相談に来所した。

初めは、不安な気持ちから自己肯定感も低くなっており、転職への意欲も失っていた。しかし、心の健康相談を通して、社長の言動の問題まで自身の問題であるかのように捉えるなど、自身の思考が極端になっていることに気づき、社長との関わりの中での「境界」を意識できるようになった。相談を継続する中で、徐々に転職の可能性や仕事以外での活動に目を向けられるようになり、自己肯定感を取り戻すことで、職場でのストレスも軽減傾向に向かった。

ケース6：ノルマのプレッシャーや雇用継続の不安から心身のバランスを崩した40代男性

相談者は、有期雇用の営業職をしており、厳しいノルマとノルマ達成が雇用継続の条件になっていることによるストレスを抱えながら働いていた。コロナ禍の影響下で転職活動し、苦労してやっと採用された職場であるため、心身の不調に気づきながらも、辞めずに勤め続けようとしてきた。しかし、次第に動悸、吐き気、不眠などの症状が強くなり、家族の勧めで相談に来所した。

相談者は、過去にコロナ禍での転職活動に苦戦した経験から、再び転職活動することに強い不安を抱いていた。そのため自身の健康よりも、今の仕事を手放さずに継続することを優先すべきという考えが強いようであった。しかし、心の健康相談の面談を通じて、休職制度の利用という選択肢も視野に入れることができるようになった。その後実際に休職し、冷静に今の仕事が自分には合わないことを認識できるようになり、次のステップに進む具体的なイメージが描けるようになった。

ケース7：自分を見つめなおして再就職活動を始めた40代男性

相談者は、意欲的に仕事に取り組んでキャリアを積み上げてきた。しかしある時から体調を崩し、ついには仕事を辞めるに至った。退職してからしばらく経ち、再就職を見据えて自分を見つめなおしたいと考え、相談に訪れた。相談者からは、前職の会社を辞めたことや人間関係がうまくいかなかったことに対して自責の念が強く、再就職への不安が大きいことが語られた。これまでの働き方を振り返りながら、気持ちの整理を行いたいとのことであった。

心の健康相談において、相談者の過去の仕事への取り組み方や職場での人間関係を振り返る作業を進めた。その過程で相談者は、自分の思考にある一定のパターンがあることに気づいた。その思考パターンを獲得した経緯について検証を行っていく中で、過去に深く傷ついた経験が大きく影響していることがわかった。その後、つらい経験だけでなく、人に助けてもらった体験も思い起こし、自分に対しても人に対しても新しい視点で向き合いたいと考えるようになり、就職活動を始めることを決断した。

**ケース8：顧客クレーム対応に追われる日々に悩み、体調不良を抱える
30代女性**

相談者は、数年来、クレーム処理を担当している。顧客から罵倒されることも日常茶飯事であり、大きなストレスを抱えながら仕事に取り組む毎日であるが、自分なりに工夫をしながら頑張ってきた。少し前に体調不良から仕事を一定期間休み、療養生活を経て職場復帰したが、その後、仕事に対するモチベーションの低下や動悸、不眠などの不調が相次ぎ、精神面、体調面において不安を感じ来所相談に至った。

心の健康相談を通して、相談者に不調を来している原因を探った。クレーム対応や面倒な仕事を頼まれる誠実な人柄であることや、その努力を評価し顧みてくれる人が職場にいないこと、また、家族に心配をかけたくないという気持ちで一人でストレスを抱え込んでいることなどに気づいた。さらに現在は、コロナ禍も重なって余計にストレスを抱え込んでしまっている。心の健康相談など第三者への相談を活用することで、心の整理に役立つと伝えたところ、安心して気を持ち直したようであった。

**ケース9：トラウマとなった過去の記憶から脱却しようと試み、今後の
進路を見いだした30代女性**

相談者は学生時代に、ある教員から人格を否定されるようなキャンパス・ハラスメントを受けた。精神的に深く傷つき、休学して心療内科で治療を受けたが、復帰できずに中退し、就職活動もできなくなった。その後契約社員として働いていたが、就労日数が減ってパートタイマー扱いになるのを機に、今後のことを相談しに来所した。相談者は涙ぐみながらこれまでの経緯を語り、「就職活動をしようとするとう情緒不安定になる」と話した。

来所した時点ではもう通院しておらず、今の職場からは「よければ勤め続けてほしい」といわれていた。心の健康相談の中で気持ちを整理し、今の仕事をずっと続ける気はなく、通信制大学で大学時代の専門科目を学びなおし、将来は専門職として働きたいということがわかってきた。相談員からは「無理に転職活動せず、今の仕事を続けながら勉強し、専門職についたらどうか」と提案した。相談者は、「自分の気持ちや方向性がはっきりした」と笑顔でうなずき、今後の進路を見いだすことができた。

**ケース10：理由に覚えのない解雇について振り返り、洞察を得た30代
男性**

5年間働いた会社を突然解雇された。解雇されて1年以上経ったが、次の就労への意欲がわからない状態が続いていた。事務を担当していたが、さまざまな業務を頼まれ、精力的に仕事をしてきた。しかし、ある資格を取得してから、担当業務を次々に外され、会社にもする仕事がなくなってしまった。有給休暇でしばらく休んでいる間に解雇通知が届き、話し合う間もなく解雇になった。理由が明らかにされないままの解雇であったため、改めてその理由をについて考え、自分に問題があるなら改善したいと考え、相談に来所した。

相談者は、面談の中で、会社は社長のワンマン経営であり、上司は勤務歴が長く、相談者が取得したのと同じ資格を持つ人であった、と回顧した。もともと有資格者であった上司が、自分をねたんだのかもしれないと推測した。相談員からは、推測に過ぎないが、「相談者は社長に能力を見込まれ、重要な業務を任されてきた。その資格を取るにいたってますます上司の脅威になったため、社長に何か働きかけたのかもしれない。」と見解を伝えたところ、相談者は気づかされたようにうなずき「溜飲の下がる思いです」と述べ、洞察を得ることができたようだった。

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	45,504	5,627	3,178	2,327	5,635	28,737
	労	34,973	4,026	2,351	1,848	4,519	22,229
	使	8,537	1,343	686	402	900	5,206
	その他	1,994	258	141	77	216	1,302
建設業	計	1,121	201	77	47	156	640
	労	892	162	65	42	125	498
	使	187	38	10	4	24	111
	その他	42	1	2	1	7	31
製造業	計	2,347	447	345	345	601	609
	労	1,782	300	238	272	521	451
	使	462	122	99	67	49	125
	その他	103	25	8	6	31	33
情報通信業	計	2,501	453	690	166	283	909
	労	1,967	359	482	136	231	759
	使	474	83	193	24	51	123
	その他	60	11	15	6	1	27
運輸業、 郵便業	計	1,451	45	211	149	334	712
	労	1,154	41	145	119	294	555
	使	213	3	31	25	23	131
	その他	84	1	35	5	17	26
卸売業、 小売業	計	3,354	473	507	341	880	1,153
	労	2,604	403	403	267	631	900
	使	581	48	96	45	175	217
	その他	169	22	8	29	74	36
金融業、 保険業	計	675	11	18	2	231	413
	労	543	10	18	2	201	312
	使	104	1	0	0	21	82
	その他	28	0	0	0	9	19
不動産業、 物品賃貸業	計	495	85	145	18	30	217
	労	389	78	83	15	27	186
	使	94	5	60	3	2	24
	その他	12	2	2	0	1	7
宿泊業、 飲食サービス業	計	1,548	274	67	21	269	917
	労	1,184	190	55	20	204	715
	使	322	72	12	1	55	182
	その他	42	12	0	0	10	20
教育、 学習支援	計	1,847	76	144	138	223	1,266
	労	1,468	61	103	114	200	990
	使	293	11	35	24	19	204
	その他	86	4	6	0	4	72
医療、福祉	計	6,342	1,117	328	231	951	3,715
	労	5,012	761	267	193	759	3,032
	使	1,108	291	49	32	183	553
	その他	222	65	12	6	9	130
サービス業（他 に分類されない もの）	計	7,444	1,733	468	573	1,168	3,502
	労	5,494	1,169	352	442	856	2,675
	使	1,604	490	68	116	280	650
	その他	346	74	48	15	32	177
その他 不 明	計	16,379	712	178	296	509	14,684
	労	12,484	492	140	226	470	11,156
	使	3,095	179	33	61	18	2,804
	その他	800	41	5	9	21	724

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	80,012	2,101	4,750	5,049	2,690	6,430	1,268	892	2,916	4,229	12,119	14,301	23,267
労働組合・労使関係	3,255	34	163	178	217	538	80	29	16	515	119	698	668
労働組合の結成	523	11	17	3	17	104	25	6	1	58	19	141	121
組合組織・活動	867	10	78	49	85	141	26	4	7	123	22	125	197
労働協約	251	2	10	12	24	37	0	5	0	10	12	43	96
団体交渉	817	1	26	90	26	161	1	4	6	193	29	172	108
不当労働行為	388	1	13	15	45	45	1	2	2	70	15	131	48
争議行為	63	1	0	2	6	19	1	1	0	1	10	7	15
その他	346	8	19	7	14	31	26	7	0	60	12	79	83
労働条件	48,836	1,273	2,552	3,227	1,284	3,915	662	586	1,742	2,180	7,392	8,957	15,066
就業規則	1,139	22	58	49	31	142	7	9	12	47	167	148	447
労働契約	6,906	229	191	463	94	194	136	89	150	214	889	1,046	3,211
労働条件変更	3,910	51	100	283	80	340	22	44	169	185	678	1,176	782
配転・出向	1,345	32	215	141	45	170	43	16	8	65	132	280	198
賃金情報	441	12	53	5	14	34	8	1	48	2	11	58	195
賃金不払	2,944	152	58	87	107	323	22	25	171	186	311	700	802
賃金その他	1,798	24	113	39	50	125	37	53	57	67	379	353	501
退職金	517	11	64	16	4	38	4	22	11	4	104	108	131
労働時間	1,839	106	112	165	40	87	4	10	27	51	109	282	846
休日	98	3	8	3	5	5	0	0	5	7	15	5	42
休暇	2,084	38	68	47	61	165	7	21	89	70	428	297	793
休業	2,783	70	96	208	123	141	5	22	240	237	233	496	912
休職・復職	3,228	50	431	304	166	264	34	15	102	88	797	351	626
安全衛生	1,391	21	49	32	28	80	15	12	28	30	114	163	819
服務・懲戒	805	6	27	47	37	146	6	8	19	34	176	133	166
解雇	4,693	143	166	275	37	529	116	73	253	187	927	983	1,004
雇止め	2,479	46	59	297	33	168	85	5	47	340	230	721	448
退職	7,855	230	608	712	298	850	98	120	260	238	1,234	1,315	1,892
定年制	427	2	5	5	6	6	0	18	0	1	265	80	39
女性	681	3	19	10	6	39	6	1	3	9	49	62	474
育児休業	457	3	13	8	1	23	1	6	14	40	42	49	257
介護休業	142	2	1	0	1	4	2	0	0	51	11	11	59
その他	874	17	38	31	17	42	4	16	29	27	91	140	422
労働福祉	8,734	223	484	527	274	765	229	120	367	533	1,207	1,354	2,651
雇用保険	3,070	59	189	185	114	122	111	49	132	295	358	361	1,095
労災保険	1,373	68	50	8	90	110	13	27	43	15	299	228	422
健保・年金	3,914	90	227	329	51	496	91	42	190	220	416	691	1,071
教育・訓練	100	0	1	1	0	2	13	1	0	0	56	20	6
福利厚生	115	5	2	0	0	2	1	0	0	0	58	26	21
その他	162	1	15	4	19	33	0	1	2	3	20	28	36
人間関係	12,006	282	826	911	624	905	238	87	562	784	2,446	2,378	1,963
職場の嫌がらせ	8,742	198	618	636	375	581	119	69	501	608	1,786	1,817	1,434
セクハラ	945	25	25	132	224	83	3	5	7	7	47	183	204
マタハラ	231	16	3	1	1	45	1	1	0	27	53	30	53
その他	2,088	43	180	142	24	196	115	12	54	142	560	348	272
その他の問題	7,181	289	725	206	291	307	59	70	229	217	955	914	2,919
雇用関連	1,685	37	160	47	40	53	13	8	15	67	243	139	863
企業再編	86	1	3	1	8	6	0	2	8	2	6	32	17
企業倒産	67	0	15	5	0	3	0	0	7	0	0	20	17
偽装請負	28	5	0	4	0	1	1	2	0	1	0	7	7
損害賠償・慰謝料	1,020	75	39	49	182	29	15	11	91	67	108	169	185
税金	489	30	10	5	2	15	0	2	12	30	230	27	126
障害者	1,101	68	441	26	12	80	14	13	42	5	72	53	275
高年齢者	483	23	18	4	21	37	1	20	2	2	171	36	148
派遣関連	866	4	13	50	3	6	7	0	0	8	15	251	509
その他	1,356	46	26	15	23	77	8	12	52	35	110	180	772

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	80,012	11,995	6,765	5,426	11,477	44,349
労働組合・労使関係	3,255	184	518	609	866	1,078
労働組合の結成	523	32	102	61	144	184
組合組織及び活動	867	51	138	128	256	294
労働協約	251	14	14	32	58	133
団体交渉	817	50	196	153	184	234
不当労働行為	388	25	30	159	99	75
争議行為	63	6	23	6	10	18
その他	346	6	15	70	115	140
労働条件	48,836	7,939	4,033	2,981	5,761	28,122
就業規則	1,139	253	158	64	105	559
労働契約	6,906	612	331	203	850	4,910
労働条件変更	3,910	689	506	366	477	1,872
配転・出向	1,345	60	35	263	470	517
賃金情報	441	79	35	33	38	256
賃金不払	2,944	697	274	133	200	1,640
賃金その他	1,798	424	133	68	101	1,072
退職金	517	228	66	23	23	177
労働時間	1,839	274	90	93	184	1,198
休日	98	6	16	2	2	72
休暇	2,084	429	80	86	174	1,315
休業	2,783	345	163	180	255	1,840
休職・復職	3,228	299	636	214	733	1,346
安全衛生	1,391	72	40	82	120	1,077
服務・懲戒	805	115	66	133	76	415
解雇	4,693	1,208	416	196	349	2,524
雇止め	2,479	320	185	191	389	1,394
退職	7,855	1,673	706	516	890	4,070
定年制	427	9	30	8	146	234
女性	681	46	26	52	51	506
育児休業	457	50	14	52	38	303
介護休業	142	10	3	8	54	67
その他	874	41	24	15	36	758
労働福祉	8,734	1,340	577	488	1,466	4,863
雇用保険	3,070	580	152	91	401	1,846
労災保険	1,373	87	48	203	173	862
健保・年金	3,914	632	372	190	777	1,943
教育・訓練	100	16	2	0	50	32
福利厚生	115	12	2	2	28	71
その他	162	13	1	2	37	109
人間関係	12,006	1,793	1,390	978	2,006	5,839
職場の嫌がらせ	8,742	1,397	801	749	1,313	4,482
セクハラ	945	196	370	18	37	324
マタハラ	231	34	4	7	46	140
その他	2,088	166	215	204	610	893
その他の問題	7,181	739	247	370	1,378	4,447
雇用関連	1,685	74	37	39	332	1,203
企業再編	86	12	3	7	22	42
企業倒産	67	32	0	3	0	32
偽装請負	28	4	1	1	0	22
損害賠償・慰謝料	1,020	180	98	15	54	673
税金	489	167	15	2	80	225
障害者	1,101	138	11	200	406	346
高年齢者	483	26	45	18	230	164
派遣関連	866	11	7	39	194	615
その他	1,356	95	30	46	60	1,125

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
		45,504	34,973	8,537	1,994	80,012
雇用就業部	96	68	14	14	152	—
センター (飯田橋)	18,649	15,179	2,807	663	32,780	119
大崎事務所	9,970	6,671	2,795	504	17,888	41
池袋事務所	5,378	4,308	916	154	8,228	44
亀戸事務所	3,674	2,873	709	92	7,012	35
国分寺事務所	3,456	2,760	432	264	5,742	21
八王子事務所	4,281	3,114	864	303	8,210	32

労働相談情報センターのご案内

東京都労働相談情報センターでは、都内6か所に窓口を置き、賃金・労働時間等の労働条件や労使関係などの労働問題全般にわたり相談に応じています。

◎相談日などの最新情報はホームページでご確認ください。

【電話相談】

東京都ろうどう110番 0570-00-6110

月～金曜日の午前9時～午後8時、土曜日の午前9時～午後5時

＜祝日及び12月29日～1月3日を除く（土曜日相談は、祝日及び12月28日～1月4日を除く）＞

【来所相談（予約制）】

窓口	所在地	電話番号	担当区域 (会社所在地)	平日20時 までの 担当曜日
センター (飯田橋)	〒102-0072 千代田区飯田橋3-10-3 東京しごとセンター9F	03-3265-6110	千代田区、中央区、新宿区、 渋谷区、中野区、杉並区、島 しょ	月曜日及 び金曜日
大崎	〒141-0032 品川区大崎1-11-1 ゲートシティ大崎ウエスタワ-2F	03-3495-6110	港区、品川区、目黒区、大田 区、世田谷区	火曜日
池袋	〒170-0013 豊島区東池袋4-23-9	03-5954-6110	文京区、豊島区、北区、荒川 区、板橋区、練馬区	木曜日
亀戸	〒136-0071 江東区亀戸2-19-1 カメリアプラザ7F	03-3637-6110	台東区、墨田区、江東区、足 立区、葛飾区、江戸川区	火曜日
国分寺 ※	〒185-0021 国分寺市南町3-22-10	042-321-6110	立川市、武蔵野市、三鷹市、 青梅市、昭島市、小金井市、 小平市、東村山市、国分寺 市、国立市、福生市、東大和 市、清瀬市、東久留米市、武 蔵村山市、羽村市、あきる野 市、西東京市、西多摩郡	月曜日
八王子 ※	〒192-0046 八王子市明神町3-5-1	042-645-6110	八王子市、府中市、調布市、 町田市、日野市、狛江市、多 摩市、稲城市	水曜日

※国分寺事務所と八王子事務所は移転・統合され、令和4年10月に新たに多摩事務所(仮称)となります。

多摩事務所(仮称) 立川市柴崎町3-9-2 立川駅南口 東京都・立川市合同施設内

★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。

令和4年6月印刷

登録番号04(045)

令和4年6月発行

労働相談及びあっせんの概要
(令和3年度)

編集発行 東京都産業労働局雇用就業部労働環境課

所在地 東京都新宿区西新宿2-8-1

電話 03(5320)4650

印刷 東京都同胞援護会事業局

電話 03(5669)0261



古紙配合率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



この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。

