

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も見られる。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、入管法改正（技能実習制度に代わる新たな在留資格「育成就労」を創設）により、外国人労働者の増加や多国籍化等も見込まれ、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、多摩
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）及び同多摩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言語である。

〈令和5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2,741件で、令和4年度より560件（25.7%）増加した（第10表）
- (2) 産業別では、「製造業」が824件（30.1%）と最も多く、以下、「情報通信業」543件（19.8%）、「サービス業（他に分類されないもの）」326件（11.9%）と続いている（第12表）。
- (3) 相談内容では、「女性」（625項目）が最も多く、以下、「マタニティハラスメント」（588項目）、「解雇」（575項目）、「退職」（462項目）となっている（第13表）。
- (4) 国籍別では、「他のアジア」（804件）が最も多く、以下、「中国」（777件）、「アメリカ」（137件）、「他の欧州」（132件）となっている。なお、「他のアジア」のうち、「ネパール」が609件であった（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30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5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%	46,269件 1.7%	42,642件 △7.8%
外 国 人 相 談 件 数	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%	2,181件 △1.8% 4.7%	2,741件 25.7% 6.4%

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	42,642件	5,144件 12.1%	3,663件 8.6%	2,871件 6.7%	5,676件 13.3%	25,288件 59.3%
外 国 人 相 談 件 数	2,741件	345件 12.6%	874件 31.9%	92件 3.4%	314件 11.5%	1,116件 40.7%

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
42,642件	1,060件 2.5%	2,728件 6.4%	3,113件 7.3%	1,028件 2.4%	3,084件 7.2%	728件 1.7%	567件 1.3%
外 国 人 相 談 件 数	57件 2.1%	824件 30.1%	543件 19.8%	72件 2.6%	237件 8.6%	16件 0.6%	14件 0.5%
2,741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
	1,430件 3.4%	2,161件 5.1%	5,525件 13.0%	6,875件 16.1%		1,482件 3.5%	12,861件 30.2%
	36件 1.3%	120件 4.4%	58件 2.1%	326件 11.9%		70件 2.6%	368件 13.4%

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	4,965	3,621	845	499
労働組合及び労使関係	6 [0.1%]	6	0	0
労働 条 件	3,530 [71.1%]	2,549	616	365
就 業 規 則	11 [0.2%]	6	3	2
労働 契 約	331 [6.7%]	198	46	87
労働 条 件 変 更	380 [7.7%]	317	42	21
配 転 ・ 出 向	121 [2.4%]	95	2	24
賃 金 情 報	2 [0.0%]	2	0	0
賃 金 不 払	196 [3.9%]	130	56	10
賃 金 そ の 他	167 [3.4%]	114	35	18
退 職 金	4 [0.1%]	3	1	0
労働 時 間	11 [0.2%]	9	0	2
休 日	6 [0.1%]	4	0	2
休 暇	161 [3.2%]	117	22	22
休 業	15 [0.3%]	14	0	1
休 職 ・ 復 職	139 [2.8%]	111	22	6
安 全 衛 生	11 [0.2%]	10	0	1
服 務 ・ 懲 戒	99 [2.0%]	77	3	19
解 雇	575 [11.6%]	406	148	21
雇 止 め	34 [0.7%]	30	1	3
退 職	462 [9.3%]	366	64	32
定 年 制	0 [0.0%]	0	0	0
女 性	625 [12.6%]	420	121	84
育 児 休 業	99 [2.0%]	73	16	10
介 護 休 業	1 [0.0%]	1	0	0
そ の 他	80 [1.6%]	46	34	0
労働 福 祉	211 [4.2%]	159	47	5
雇 用 保 険	57 [1.1%]	42	13	2
労 災 保 険	17 [0.3%]	14	3	0
健 保 ・ 年 金	135 [2.7%]	102	30	3
教 育 ・ 訓 練	2 [0.0%]	1	1	0
福 利 厚 生	0 [0.0%]	0	0	0
そ の 他	0 [0.0%]	0	0	0
人 間 関 係	1,026 [20.7%]	757	165	104
職 場 の 嫌 が ら せ	339 [6.8%]	262	35	42
セクシュアルハラスメント	26 [0.5%]	22	0	4
マタニティハラスメント	588 [11.8%]	421	111	56
そ の 他	73 [1.5%]	52	19	2
そ の 他 の 問 題	192 [3.9%]	150	17	25
雇 用 関 連	38 [0.8%]	27	4	7
企 業 再 編	59 [1.2%]	53	6	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	43 [0.9%]	32	1	10
税 金	20 [0.4%]	15	3	2
障 害 者	2 [0.0%]	0	1	1
高 年 齢 者	0 [0.0%]	0	0	0
派 遣 関 連	6 [0.1%]	3	0	3
そ の 他	24 [0.5%]	20	2	2

[] は構成比 (%)

第14表 国籍別・外国人労働相談者の内訳

国 籍	令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度
中 国	639件[22.8] (118.8)	707件[28.1] (10.6)	587件[26.4] (△17.0)	790件[36.2] (34.6)	777件[28.3] (△1.6)
フィリピン	269件[9.6] (116.9)	158件[6.3] (△41.3)	137件[6.2] (△13.3)	62件[2.8] (△54.7)	117件[4.3] (88.7)
イ ン ド	24件[0.9] (14.3)	60件[2.4] (150.0)	47件[2.1] (△21.7)	27件[1.2] (△42.6)	16件[0.6] (△40.7)
韓 国	187件[6.7] (19.1)	316件[12.6] (69.0)	245件[11.0] (△22.5)	227件[10.4] (△7.3)	99件[3.6] (△56.4)
他のアジア	462件[16.5] (11.9)	407件[16.2] (△11.9)	314件[14.1] (△22.9)	347件[15.9] (10.5)	804件[29.3] (131.7)※
アメリカ	481件[17.2] (68.8)	92件[3.7] (△80.9)	161件[7.3] (75.0)	152件[7.0] (△5.6)	137件[5.0] (△9.9)
カ ナ ダ	5件[0.2] (△87.5)	24件[1.0] (380.0)	22件[1.0] (△8.3)	12件[0.6] (△45.5)	25件[0.9] (108.3)
中南米の国	115件[4.1] (△26.3)	19件[0.8] (△83.5)	23件[1.0] (21.1)	28件[1.3] (21.7)	68件[2.5] (142.9)
イギリス	38件[1.4] (31.0)	99件[3.9] (160.5)	66件[3.0] (△33.3)	26件[1.2] (△60.6)	73件[2.7] (180.8)
他の欧州	174件[6.2] (△28.1)	183件[7.3] (5.2)	161件[7.3] (△12.0)	108件[5.0] (△32.9)	132件[4.8] (22.2)
アフリカ	67件[2.4] (28.8)	108件[4.3] (61.2)	191件[8.6] (76.9)	32件[1.5] (△83.2)	7件[0.3] (△78.1)
オセアニア	32件[1.1] (△58.4)	20件[0.8] (△37.5)	28件[1.3] (40.0)	141件[6.5] (403.6)	9件[0.3] (△93.6)
国籍未確認	306件[10.9] (10.1)	319件[12.7] (4.2)	238件[10.7] (△25.4)	229件[10.5] (△3.8)	477件[17.4] (108.3)
計	2,799件 (29.2)	2,512件 (△10.3)	2,220件 (△11.6)	2,181件 (△1.8)	2,741件 (25.7)

[]は構成比(%) ()は対前年度比(%)

※令和５年度「他のアジア」内訳（ネパール609件、ベトナム65件ほか）

＜外国人労働相談のあっせん事例＞

【事例1】 外国人労働者の退職要望とその手続き

相談者は、福祉施設において正社員として4年間働いている外国人労働者である。日本語での日常会話は可能であるが、文書の判読は困難であった。相談者は体調不良となり、数か月にわたる休職を繰り返すこととなった。休職期間中は傷病手当金を申請したが、言葉の問題から受給の有無について不安を持っていた。また、このまま勤務を続けることは体調のためにならないと考え、施設側に退職の相談をしたところ、「急に辞めるならば給料を返納しなければならない」と言われたとして、センターに相談に訪れた。

センターは、まず、相談者の退職の意思を確認したところ、「どうしても退職したい」という意向であった。そのため、センターは、退職届の見本を示し、書面で意思表示をするよう助言した。そのうえで、退職に向けた話し合いの調整を行うため、センターが施設側にあっせんを打診した。

センターが施設側に事情を確認したところ、「退職することは当人のためにならないと考え、不安にさせてしまう発言を安易にしてしまった」とのことであった。センターは、日本語での意思疎通に端を発したトラブルが多いことやその防止策を会社側にアドバイスするとともに、相談者に会社の事情を説明した。あらためて相談者の退職意思が強いことを確認し、退職の手続きを整理してあっせんを終了した。

【事例2】 外国人同士の職場トラブルと会社の対応

相談者は、ホテル清掃の請負会社でアルバイト清掃員として勤務する外国人労働者である。以前から折り合いの悪い同僚の外国人労働者と、仕事のやり方で口論となり、それがエスカレートして掴み合いのけんかになった。更にけんかの間に入ってきた会社責任者から暴行とひどい暴言を浴びせられ、それをきっかけに職場に出勤できなくなった。相談者はその日のうちに本社の人事担当者に状況説明はしていたが、それに対し具体的な指示はなかった。仕事は続けたい意思だが今後どうしたらいいかわからないとしてセンターに相談に訪れた。

センターが会社に事情を聴いたところ、会社としても状況把握のためにこの責任者に調査・聴取を行ったが、双方の言い分が異なり事実関係がはっきりせずに困っている、とのことだった。また、相談者の日頃の勤務態度に問題があったことが今回のトラブルの原因であるとして、責任者の暴言はやむを得ないものであったと主張した。

センターは、暴力・暴言はどのような事情であっても決して許されないことを丁寧に説明し、相談者の復職に向けた対応を適切に行うよう助言した。会社側の検討の結果、責任者を別の職場に異動させるとともに、相談者が仕事を休んだ期間の一部賃金を補償すると回答した。相談者もこれを受け入れ、復職できたため、あっせんを終了した。