

労働相談及びあっせんの概要

(令和5年度)



東京都産業労働局

ま え が き

東京都では、都内5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5年4月から令和6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5年度の労働相談件数は、42,642件となり、前年度より3,627件（△7.8%）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257件で、前年度より69件（△21.2%）減少しました。

相談内容では、最多項目が「職場の嫌がらせ」（10,280項目）となり、以下、「退職」7,516項目、「労働契約」6,917項目、「休職・復職」4,558項目、「解雇」4,329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。各事務所での来所相談とともに、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。

令和4年度には、PCやスマートフォン等から行えるオンライン相談、多摩地域の自治体等5か所に設置の労働相談専用端末から行える遠隔相談、24時間自動応答で労働問題の疑問に答える「労働相談チャットボット」をそれぞれ開設しました。また、令和5年度からは、LINEの通話機能を利用した電話相談を開始しました。

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

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

令和6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
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	25
1	パート・アルバイト労働相談	27
2	派遣労働相談	31
3	外国人労働相談	35
4	職場の嫌がらせに関する労働相談	40
5	セクシュアルハラスメントに関する労働相談	43
6	マタニティハラスメントに関する労働相談	46
7	メンタルヘルスに関する労働相談	48
8	心の健康相談	51
IV	統 計 表	57
	労働相談情報センターのご案内	63

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42,642件で、前年度より3,627件（△7.8%）減少した。
年間の相談件数は令和3年度以降5万件を下回っている。

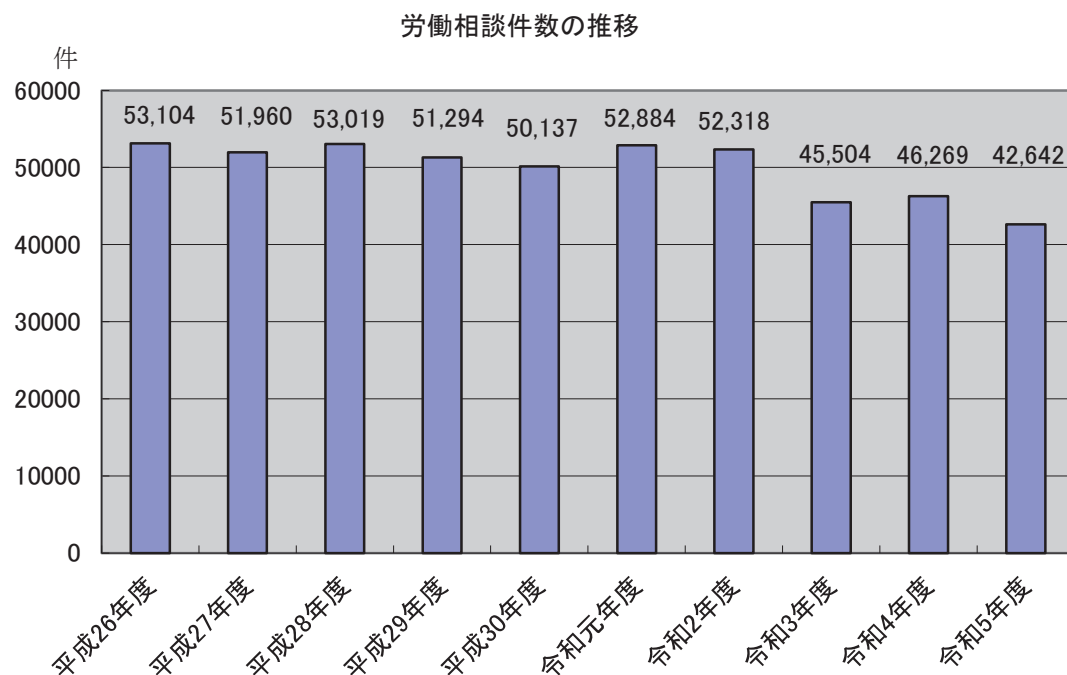


表1 年度別労働相談件数

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
合 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%

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80%を占めており、使用者からの相談は約16%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
合 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%
労働者	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%	34,884件 △0.3% 75.4%	33,711件 △3.4% 79.1%
使用者	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%	9,395件 10.1% 20.3%	6,943件 △26.1% 16.3%
その他	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%	1,990件 △0.2% 4.3%	1,988件 △0.1% 4.7%

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	40,654件		33,711件		6,943件	
労組有	3,518件	8.7%	3,144件	7.7%	374件	0.9%
労組無	37,136件	91.3%	30,567件	75.2%	6,569件	16.2%

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
合 計	90.4%	90.4%	92.1%	92.3%	92.8%	91.3%

(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
合 計	50,137件	52,884件	52,318件	45,504件	46,269件	42,642件
男性からの相談	23,365件 46.6%	24,666件 46.6%	23,606件 45.1%	21,357件 46.9%	21,412件 46.3%	19,656件 46.1%
女性からの相談	26,772件 53.4%	28,218件 53.4%	28,712件 54.9%	24,147件 53.1%	24,843件 53.7%	22,966件 53.9%

各欄下段は構成比（％） 令和4年度より男女別の合計は一致しない

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 19,656件	14,053件 33.0%	4,663件 10.9%	940件 2.2%
女性からの相談 22,966件	19,648件 46.1%	2,277件 5.3%	1,041件 2.4%

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12,276件で、契約形態が分かった相談の約36%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
42,642件	21,420件 50.2%	4,292件 10.1%	5,894件 13.8%	328件 0.8%	2,090件 4.9%	392件 0.9%	8,226件 19.3%
34,416件	62.2%	12.5%	17.1%	1.0%	6.1%	1.1%	

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5,676件（13.3%）と最も多く、次いで「30人未満」の企業の労使からの相談が5,144件（12.1%）となっている。

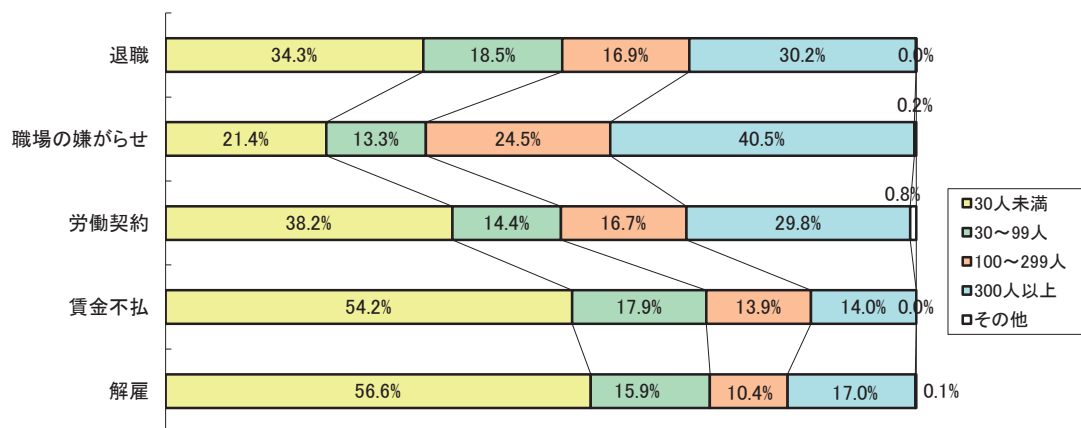
表8 企業規模別年度別労働相談件数

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
合 計	50,137件	52,884件	52,318件	45,504件	46,269件	42,642件
30人未満	8,798件 17.5%	8,896件 16.8%	6,766件 12.9%	5,627件 12.4%	6,672件 14.4%	5,144件 12.1%
30～99人	3,971件 7.9%	4,144件 7.8%	2,910件 5.6%	3,178件 7.0%	2,867件 6.2%	3,663件 8.6%
100～ 299人	2,769件 5.5%	3,239件 6.1%	2,931件 5.6%	2,327件 5.1%	2,688件 5.8%	2,871件 6.7%
300人 以上	7,454件 14.9%	7,348件 13.9%	7,292件 13.9%	5,635件 12.4%	5,595件 12.1%	5,676件 13.3%
そ の 他 ・ 不 明	27,145件 54.1%	29,257件 55.3%	32,419件 62.0%	28,737件 63.2%	28,447件 61.5%	25,288件 59.3%

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」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おり、「職場の嫌がらせ」の相談は「300人以上」の規模で高くなっている。



(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6,875件(16.1%)と最も多く、次いで「医療、福祉」が5,525件(13.0%)、「情報通信業」3,113件(7.3%)となっている。

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
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%
	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%

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
合 計	50,137件	52,884件	52,318件	45,504件	46,269件	42,642件
建設業	1,245件 2.5%	1,762件 3.3%	1,634件 3.1%	1,121件 2.5%	1,174件 2.5%	1,060件 2.5%
製造業	3,678件 7.3%	3,543件 6.7%	3,078件 5.9%	2,347件 5.2%	2,563件 5.5%	2,728件 6.4%
情報通信業	3,052件 6.1%	3,045件 5.8%	3,362件 6.4%	2,501件 5.5%	2,514件 5.4%	3,113件 7.3%
運輸業、郵便業	1,532件 3.1%	1,601件 3.0%	1,839件 3.5%	1,451件 3.2%	1,209件 2.6%	1,028件 2.4%
卸売業、小売業	4,622件 9.2%	4,263件 8.1%	4,006件 7.7%	3,354件 7.4%	3,582件 7.7%	3,084件 7.2%
金融業、保険業	1,378件 2.7%	993件 1.9%	613件 1.2%	675件 1.5%	729件 1.6%	728件 1.7%
不動産業、物品賃貸業	812件 1.6%	1,039件 2.0%	528件 1.0%	495件 1.1%	443件 1.0%	567件 1.3%
宿泊業、飲食サービス業	1,765件 3.5%	1,966件 3.7%	2,819件 5.4%	1,548件 3.4%	1,262件 2.7%	1,430件 3.4%
教育、学習支援	2,297件 4.6%	1,792件 3.4%	1,581件 3.0%	1,847件 4.1%	1,880件 4.1%	2,161件 5.1%
医療、福祉	5,641件 11.3%	5,977件 11.3%	6,346件 12.1%	6,342件 13.9%	7,052件 15.2%	5,525件 13.0%
サービス業 (他に分類されないもの)	7,838件 15.6%	8,776件 16.6%	7,641件 14.6%	7,444件 16.4%	6,982件 15.1%	6,875件 16.1%
そ の 他 不 明	16,277件 32.5%	18,127件 34.3%	18,871件 36.1%	16,379件 36.0%	16,879件 36.5%	14,343件 33.6%

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、77,908項目で、「職場の嫌がらせ」が最多の10,280項目（13.2％）。以下、「退職」7,516項目（9.6％）、「労働契約」6,917項目（8.9％）、「休職・復職」4,558項目（5.9％）、「解雇」4,329項目（5.6％）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
総項目数	87,747項目	95,128項目	89,938項目	80,012項目	83,093項目	77,908項目
1 位	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%	職場の嫌がらせ 9,532項目 11.5%	職場の嫌がらせ 10,280項目 13.2%
2 位	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%	退 職 7,869項目 9.5%	退 職 7,516項目 9.6%
3 位	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%	労働契約 7,650項目 9.2%	労働契約 6,917項目 8.9%
4 位	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%	解 雇 6,102項目 7.3%	休職・復職 4,558項目 5.9%
5 位	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%	健保・年金 4,384項目 5.3%	解 雇 4,329項目 5.6%

各欄下段は構成比（％）

●相談の多い項目の細分類

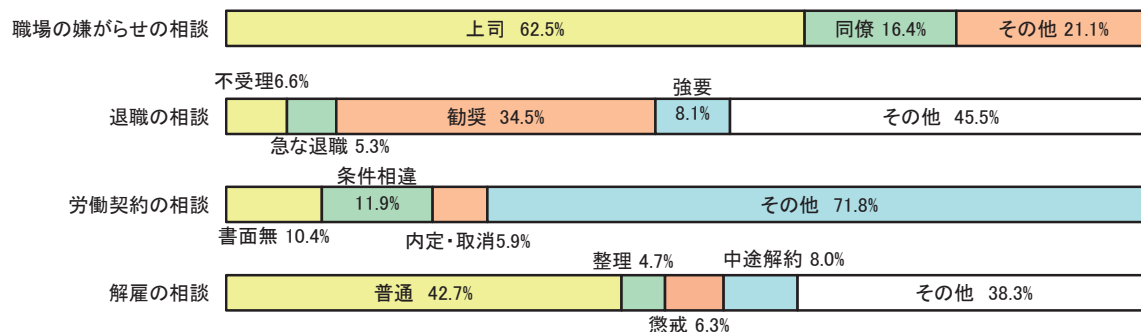


表12 労使別相談内容項目（重複あり）

労 使 別	計 [構成比%]	労働者	使用者	その他
合 計	77,908	61,353	13,061	3,494
労働組合及び労使関係	2,113 [2.7%]	1,821	172	120
労働 条 件	47,645 [61.2%]	37,169	8,306	2,170
就 業 規 則	1,308 [1.7%]	841	322	145
労 働 契 約	6,917 [8.9%]	5,369	1,084	464
労 働 条 件 変 更	4,029 [5.2%]	3,289	612	128
配 転 ・ 出 向	1,789 [2.3%]	1,404	317	68
賃 金 情 報	351 [0.5%]	177	121	53
賃 金 不 払	2,915 [3.7%]	2,522	286	107
賃 金 そ の 他	1,578 [2.0%]	1,242	259	77
退 職 金	651 [0.8%]	483	138	30
労 働 時 間	1,961 [2.5%]	1,490	394	77
休 日	124 [0.2%]	83	27	14
休 暇	2,280 [2.9%]	1,931	267	82
休 業	1,011 [1.3%]	752	242	17
休 職 ・ 復 職	4,558 [5.9%]	3,457	979	122
安 全 衛 生	802 [1.0%]	515	221	66
服 務 ・ 懲 戒	852 [1.1%]	652	144	56
解 雇	4,329 [5.6%]	3,298	923	108
雇 止 め	1,612 [2.1%]	1,287	297	28
退 職	7,516 [9.6%]	6,341	983	192
定 年 制	75 [0.1%]	71	2	2
女 性	1,447 [1.9%]	839	382	226
育 児 休 業	649 [0.8%]	409	172	68
介 護 休 業	167 [0.2%]	102	55	10
そ の 他	724 [0.9%]	615	79	30
労働 福 祉	7,243 [9.3%]	5,631	1,326	286
雇 用 保 険	2,491 [3.2%]	1,950	460	81
労 災 保 険	1,246 [1.6%]	930	235	81
健 保 ・ 年 金	3,365 [4.3%]	2,633	620	112
教 育 ・ 訓 練	39 [0.1%]	37	2	0
福 利 厚 生	32 [0.0%]	27	4	1
そ の 他	70 [0.1%]	54	5	11
人 間 関 係	14,825 [19.0%]	11,905	2,438	482
職 場 の 嫌 が ら せ	10,280 [13.2%]	8,411	1,569	300
セクシュアルハラスメント	1,250 [1.6%]	833	357	60
マタニティハラスメント	847 [1.1%]	598	169	80
そ の 他	2,448 [3.1%]	2,063	343	42
そ の 他 の 問 題	6,082 [7.8%]	4,827	819	436
雇 用 関 連	1,368 [1.8%]	1,172	106	90
企 業 再 編	121 [0.2%]	107	7	7
企 業 倒 産	75 [0.1%]	73	1	1
偽 装 請 負	22 [0.0%]	19	0	3
損 害 賠 償 ・ 慰 謝 料	973 [1.2%]	768	150	55
税 金	371 [0.5%]	243	113	15
障 害 者	801 [1.0%]	648	73	80
高 年 齢 者	338 [0.4%]	263	60	15
派 遣 関 連	703 [0.9%]	501	179	23
そ の 他	1,310 [1.7%]	1,033	130	147

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25,917件（60.8%）と最も多く、来所相談は7,311件（17.1%）となっている。

なお、令和5年度から「東京都LINE電話労働相談」を開始した（令和5年5月から施行的に実施、10月から本格実施）。LINE電話労働相談による相談件数は1,800件（電話による相談25,917件の内数）であった。

表13 受理形態別労働相談件数

合 計	来 所	電 話	出 張	そ の 他
42,642件	7,311件 17.1%	25,917件 60.8%	1,233件 2.9%	8,009件 18.8%
	遠隔	オンライン		
	5件 0.0%	167件 0.4%		

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。
 - ・「遠隔相談」は、多摩地域の自治体等5か所に設置の「テレビ会議システム」を用いて受けた相談。
 - ・「オンライン相談」は、WEB会議システム（Zoom）によりオンラインで受けた相談
- ※ 遠隔相談、オンライン相談の詳細は、TOKYOはたらくネットを参照ください。

（参考：LINE電話労働相談件数） ※電話による相談 25,917件の内数

合計	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1,800件	20件	99件	77件	83件	89件	167件	224件	156件	159件	154件	572件

(2) 所要時間

労働相談1件当たりの平均所要時間は約17分となっており、30分未満の相談が全体の約8割である。所要時間が1時間以上に及ぶ相談は約6%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
42,642件	35,528件 83.3%	4,498件 10.5%	2,616件 6.1%

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」及び「東京都LINE電話労働相談」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8,334件）		
	労働者	使用者	その他	職場の嫌がらせ	退職	労働契約
4,324件	3,595件 83.1%	581件 13.4%	148件 3.4%	1,404件 16.8%	932件 11.2%	732件 8.8%

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、労働相談情報センター（飯田橋）と多摩事務所に窓口を設置して、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
1,339件	1,273件 95.1%	50件 3.7%	16件 1.2%	242件 18.1%	1,009件 75.4%	1件 0.1%	87件 6.5%

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、上半期5月と下半期10月を中心に、ターミナル駅頭など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。
実施結果は以下のとおりである。

表17 街頭労働相談件数

合計	実施時期	実施実績
991件	上半期	348件
	下半期	643件

表18 街頭労働相談実施状況

担当事務所	実施日時	実施場所
池袋事務所	5月17日(水) 11:00～15:00	池袋駅西口 東武ホープセンター 地下1階通路
大崎事務所	5月25日(木) 12:00～17:00	JR大崎駅南口改札前 夢さん橋
亀戸事務所	5月26日(金) 11:00～15:00	北千住マルイ1階入り口前
多摩事務所	5月26日(金) 11:00～14:30	小田急町田駅東口 カリヨン広場
亀戸事務所	10月5日(木) 11:00～15:30	都営大江戸線上野御徒町駅構内
大崎事務所	10月19日(木) 12:00～17:00	JR大崎駅南口改札前 夢さん橋
労働相談情報 センター(飯田橋)	10月20日(金) 12:00～17:00	新宿駅西口イベントコーナー
多摩事務所	10月20日(金) 11:00～15:00	JR立川駅北口 伊勢丹立川店2階正面玄関横
池袋事務所	10月24日(火) 11:00～15:00	JR日暮里駅前イベント広場
労働相談情報 センター(飯田橋)	11月12日(日) 14:00～16:00	東京ウィメンズプラザ (東京ウィメンズプラザフォーラム)

(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	労働契約	税金	労働条件変更	休暇	雇用保険	その他
39件	67項目	13項目 19.4%	11項目 16.4%	7項目 10.4%	4項目 6.0%	4項目 6.0%	4項目 6.0%	24項目 35.8%

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16日(木)	13:30～15:30	15:30～16:30	中央・城北職業能力開発センター多目的実習室
	11月17日(金)			
大崎事務所	11月17日(金)	13:30～15:30	15:30～16:30	東京都南部労政会館
	11月22日(水)			
池袋事務所	11月22日(水)	13:00～15:00	15:00～16:00	池袋事務所セミナー室
	11月29日(水)			
亀戸事務所	11月10日(金)	14:00～16:00	16:00～17:00	江東区亀戸文化センター
	11月17日(金)			
多摩事務所	11月21日(火)	13:30～15:30	15:30～16:30	多摩事務所セミナー室
	11月28日(火)			
	11月16日(木)	13:30～15:30	15:30～16:30	
	11月30日(木)			

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	賃金不払	職場の嫌がらせ	労働契約	休職・復職	その他
87件	123 項目	19 項目 15.4%	10 項目 8.1%	10 項目 8.1%	9 項目 7.3%	8 項目 6.5%	67 項目 54.5%

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・契約社員等電話総合相談 実施状況

実施日	時 間	実施場所	相談件数
11月8日(水)	9:00～17:00	労働相談情報センター	87件
11月9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
労働問題と再就職に関する年末特別相談	12月6日(水) 12月7日(木)	9:30～20:00 (※)	労働相談情報センター	122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)

(3) 「労働相談チャットボット」による労働法の普及啓発

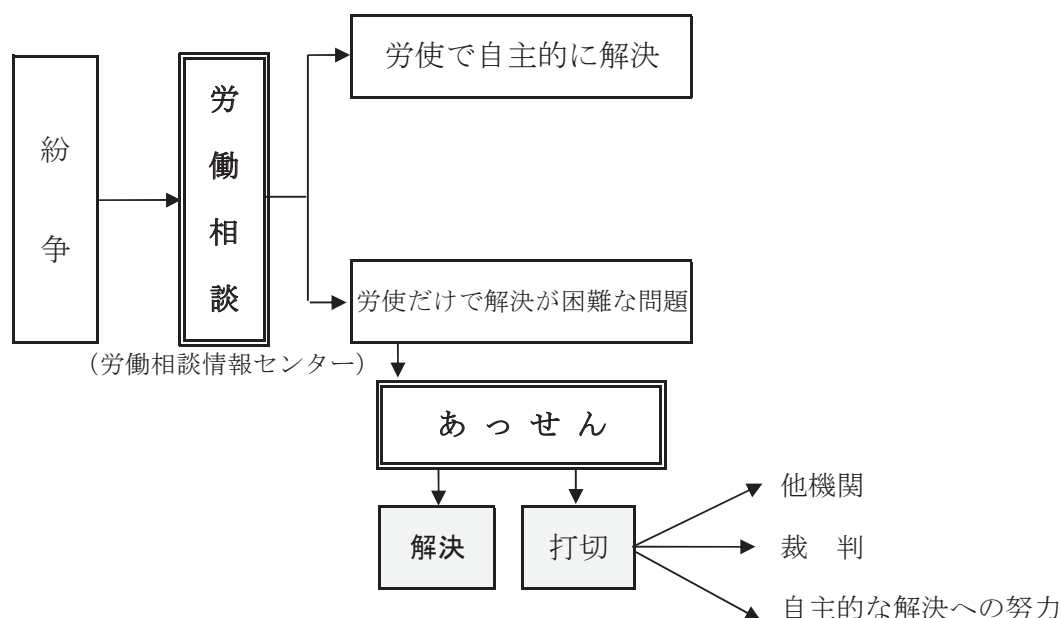
令和4年10月から、チャットボットを使用して、労働法の普及啓発に資する情報を提供している。TOKYOはたらくネット内にチャットボットへのリンク及びチャットボタンを設定しているほか、令和6年3月から東京都公式ホームページの「チャットボット総合案内」へチャットボット搭載を開始している（これに伴い、チャットボットシステムを変更）。
令和5年度の実績は、変更前システムは利用数8,999件、変更後システムはアクション数6,557件となっている。

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、257件（前年度比△21.2％）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、164件（解決率63.8％）である。

表24 年度別あっせん件数及び解決率

	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
あっせん 件数	402件 △2.2%	388件 △3.5%	274件 △29.4%	292件 6.6%	326件 11.6%	257件 △21.2%
解決件数	295件	284件	201件	212件	235件	164件
解決率	73.4%	73.2%	73.4%	72.6%	72.1%	63.8%

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42.1%で最も多い。
また、打切要因では、労使双方の「主張不一致」が、全体の78.5%と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
164件	69件 42.1%	10件 6.1%	11件 6.7%	63件 38.4%	5件 3.0%	73件 44.5%

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。

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
93件	73件 78.5%	6件 6.5%	6件 6.5%	16件 17.2%

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58.4%である。

表27 男女別あっせん件数

合 計	男 性	女 性
257件	107件 41.6%	150件 58.4%

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」48件（18.7%）と「30～99人」29件（11.3%）を合わせた「100人未満」の企業が全体の3割である一方、「300人以上」も50件（19.5%）と2割弱を占めている。

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
257件	48件 18.7%	29件 11.3%	24件 9.3%	50件 19.5%	106件 41.2%

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61件（23.7%）と最も多く、次いで「医療、福祉」が46件（17.9%）、「情報通信業」が36件（14.0%）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
257件	9件 3.5%	15件 5.8%	36件 14.0%	5件 1.9%	27件 10.5%	8件 3.1%	7件 2.7%
	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
	11件 4.3%	17件 6.6%	46件 17.9%	61件 23.7%		8件 3.1%	7件 2.7%

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28.8%、「10～19日」が10.1%、「20日～29日」が13.6%となっており、概ね4週間以内に案件の5割強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11.7%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
257件	74件 28.8%	26件 10.1%	35件 13.6%	26件 10.1%	14件 5.4%	52件 20.2%	30件 11.7%

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69項目（13.3%）と最も多く、次いで「職場の嫌がらせ」が62項目（11.9%）、「解雇」が49項目（9.4%）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
総項目数	718項目	740項目	536項目	537項目	673項目	519項目
1 位	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%	退 職 87項目 12.9%	退 職 69項目 13.3%
2 位	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%	職場の嫌がらせ 83項目 12.3%	職場の嫌がらせ 62項目 11.9%
3 位	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%	解 雇 69項目 10.3%	解 雇 49項目 9.4%

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	519		
労働組合・労使関係	5	1.0%	
労働 条 件	357	68.8%	
就業規則	1	0.2%	
労働契約	23	4.4%	
労働条件変更	31	6.0%	
配転・出向	13	2.5%	
賃金不払	34	6.6%	
賃金情報/賃金その他	11	2.1%	
退職金	6	1.2%	
労働時間	8	1.5%	
休日	1	0.2%	
休暇	17	3.3%	
休業	12	2.3%	
退職・復職	41	7.9%	
安全衛生	4	0.8%	
服務・懲戒	9	1.7%	
解雇	49	9.4%	
雇止め	17	3.3%	
退職	69	13.3%	
定年制	0	0.0%	
女性	3	0.6%	
			育 児 休 業 3 0.6%
			介 護 休 業 0 0.0%
			そ の 他 5 1.0%
			労働 福 祉 49 9.4%
			雇用保険 21 4.0%
			労災保険 3 0.6%
			健保・年金 24 4.6%
			教育・訓練/その他 1 0.2%
			人 間 関 係 85 16.4%
			職場の嫌がらせ 62 11.9%
			セクシュアルハラスメント 10 1.9%
			マタニティハラスメント 3 0.6%
			そ の 他 10 1.9%
			そ の 他 の 問 題 23 4.4%
			雇用関連 0 0.0%
			企業再編 1 0.2%
			損害賠償・慰謝料 3 0.6%
			税金 3 0.6%
			障害者 4 0.8%
			高齢者 1 0.2%
			派遣関連 8 1.5%
			そ の 他 3 0.6%

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 賞与の査定結果への不満と査定理由の開示

○内 容

相談者は、倉庫管理業務をする正社員である。これまで賞与の支給額が大きく減少することはなかったが、直近の賞与では3割ほど減額された。賞与には業績評価部分があるため、自分に対する査定結果が影響したものと考えた相談者は、上司に相談のうえ人事担当に査定結果の開示を求めた。しかし会社は、相談者の求めに対し「査定結果の開示は行わないことになっている。査定理由の説明もできない」と通知した。相談者は、恣意的に査定が行われているとの疑念を持ち、査定理由の説明を再三求めたが、話が前に進まないことから、センターに来所した。

○あっせん結果

センターが会社事情を聞いたところ、会社は「当人への今期の査定理由は、協調性に欠けるところがいくつかあったもので、恣意的評価ではない」との理由を示した。センターが、会社としてこの理由を当人に提示することを助言したところ、後日相談者に査定理由の説明が行われた。相談者は、理由に納得できない部分が含まれているが、正式に理由が示されたことは満足であるとしたため、あっせんは終了した。

2 育児中の社員の通勤時間が長い職場への配転

○内 容

正社員として10年以上勤務していた相談者は、会社から、部門統合を理由に通勤に2時間以上かかる事業所への配置転換を命じられた。相談者は子育て中であり、自宅から遠い事業所での勤務では両立が困難と考え、会社に配転命令の取り消しかリモート勤務の実施を求めたが、会社からは配転を拒否するなら自主退職するしかないと迫られた、としてセンターに来所した。

○あっせん結果

センターが会社事情を聞いたところ、相談者は異動先事業所で中核的な役割を期待する人材であるとして、配転の必要性を主張した。

センターは、配転の必要性と相談者が被る不利益に均衡を欠いている可能性があることを指摘するとともに、育児・介護休業法第26条で定める労働者の配置に関する配慮義務について説明し、再検討を促した。しかし、会社は他の社員との公平性を欠くため相談者の配転命令の取消はできないとの回答であったため、あっせんを打ち切った。

3 病氣療養中の定年退職

○内 容

相談者は、メンタル疾患で休職中であるが、まもなく定年を迎えることになっていた。しかし、会社からは定年退職にあたっての手続きや継続雇用（再雇用）について、何ら説明も連絡もないため、不安に思っていた。これらの件につき上司や人事担当と直接話し合いをすることは、精神的な負担が大きいとして、センターによる仲立ちを求めて相談に訪れた。

○あっせん結果

センターが、会社側と相談者との間に入って話し合いすることを会社に提案したところ、定年に伴う事務手続きを行うことについて会社は了承した。話し合いの仲立ちをするなかで、これまで伝えられなかった相談者の要望が人事担当の理解するところとなり、継続雇用（再雇用）が行われることも確認できたことから、あっせんを終了した。

4 退職予定者に対する賞与の減額

○内 容

相談者は、サービス業で勤務する正社員である。就業規則上の賃金制度は、月例給与のほか、賞与が7月、12月に支給されることとなっている。相談者は、6月中旬に、8月末で退職することを会社の上司に申し出た。上司から退職理由を聞かれたため、相談者は「転職を考えている」と伝えた。その後、7月の賞与の支給を受けたが、前年の支給額から6割減額されていた。相談者は、事前の通告もなく、いきなり6割も減額するのは納得できないとして、センターに来所した。

○あっせん結果

センターが会社に事情を聴いたところ、これまでも退職予定者に対しては、賞与は不支給か減額としており、本件も過去の例にならったものだと主張であった。そこで、センターは、就業規則でそのことが周知されているのかを確認したところ、「賞与支給の内規で決めてある」とのことであった。センターは、裁判例を示しながら、減額には問題があることを説明したところ、会社は、減額幅について1割減に見直して差額を追給すると申し出た。相談者もこの会社の提案に応じたことからあっせんを終了した。

5 小規模企業における傷病休職期間

○内 容

相談者は、従業員10人未満の小規模企業で勤務する正社員である。入社から1年ほど経過したが職場環境になじむことができず、徐々に出社が困難になった。相談者は、職場環境について会社と交渉を進めようと考えていたが、精神的にも自力での交渉は難しいと考え、センターに相談に訪れた。

○あっせん結果

センターが相談者の要望を確認したところ、療養のために休職したいとのことであった。センターが会社に事情を聴いたところ、会社には就業規則がなく休職規程が存在しないが、過去には病気で休んだ社員もいたとのことであった。センターは、会社に対し、過去の事例に照らして一定期間の休職を認めてはどうかと助言した。会社が考える休職期間と、相談者の希望する休職期間には大きく乖離があったが、センターが調整した結果、3か月の休職をとることで双方折り合うことができたため、あっせんを終了した。

6 採用内定通知後の経歴詐称を理由とした内定取消

○内 容

相談者は、応募書類の提出と採用面接という一般的な採用経過をたどり、採用内定通知を受けた。ところが、内定通知から数日後、会社から採用内定を取り消すとの連絡がきた。相談者は会社に理由を聴いたところ、提出された応募書類に記載があった過去の経歴の真実性に疑念を持ったためとの回答があった。会社は相談者に対し、疑念を晴らしたければ証明書類を提出するようにと求めたことから、これに納得できない相談者はセンター来所した。

○あっせん結果

センターが会社に事情を聴いたところ、会社としても、内定取消にするほどの明確な理由はないことがわかった。センターは、内定取消に関わる過去の事例や裁判例などを示しつつ、内定取消について再考するよう助言した。会社は、内定取消は変更できないとの回答であったが、問題解決に向けて、遺憾の意の表明と金銭和解の提案があった。相談者もこれを受け入れたため、あっせんを終了した。

7 産業医面談がきっかけとなった退職勧奨

○内 容

相談者は、メーカーの技術者として4年間勤務していた。入社時の上司との折り合いが悪かったことから、1年で配転となっていた。数か月前に上司が変わってから、コミュニケーション不足で仕事がうまくいかなくなり、体調を崩すようになった。相談者は、体調不良を上司に訴えたところ、産業医面談が設定された。相談者としては、産業医面談の場で、体調不良の原因となっている上司との関係を聴いてもらいたかったが、産業医からは相談者自身のコミュニケーション能力に問題があると受け止められる発言がなされ、人事からは退職勧奨が行われるようになったことから、センターに相談に訪れた。

○あっせん結果

センターが、相談者に意向・要望を確認したところ、退職勧奨に至るきっかけになった産業医面談に問題があったことを追及したい、というものだった。

センターは、会社に対し、退職勧奨に至る経過などを確認したが、明確な回答はなかった。相談者は会社の対応や回答に不満を募らせ、任意での交渉では解決は困難であり、今後は弁護士に依頼したいとの意向が示されたため、あっせんで打ち切った。

8 退職月の賃金算定方法の相違とペナルティ

○内 容

相談者は、学習塾で勤務する講師であった。退職にあたって、特にトラブルなくスムーズに辞めたと認識していたが、給料日に賃金が大きく減らされ、さらにペナルティ分が差し引かれていた。会社に説明を求めたところ、給料明細書に記載のとおりだと言うだけで、具体的な説明はなかった。こうした対応に不満を抱き、センターに相談に訪れた。

○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「退職月は月給計算から日給（時給）計算に変更すると契約書にも書いている。相談者が減額されたと感じるのはわからなくもないが、これは契約上のルールである」、「ペナルティについては、退職日までに報告書などを提出できなかった者に課しているものである」とした。

センターは、会社に対し、退職月の賃金トラブルについて、契約書の記載内容を退職前に改めて当人に提示・説明することでトラブル防止になること、また、ペナルティについては当人の同意なく一方的に差し引くことは法的に問題があることを助言・指摘した。センターが退職月の賃金算定に関する会社側の説明を相談者に伝えたところ「不満はあるが理解した」として、これ以上の交渉は望まないとのことだったため、あっせんで終了した。なお、差し引かれたペナルティについては後日相談者に返金された。

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5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5,894件で、令和4年度より163件（2.8%）増加した（第1表）。
- (2) 男女別では、男性1,720件（29.2%）、女性4,170件（70.7%）と女性からの相談が多い（第2表）。
- (3) 産業別では、「医療・福祉」が1,123件（19.1%）と最も多く、次いで、「サービス業（他に分類されないもの）」1,068件（18.1%）、「宿泊業、飲食サービス業」940件（15.9%）となっている（第4表）。
- (4) 相談内容では、「職場の嫌がらせ」（1,327項目）が最も多く、以下、「労働契約」（1,242項目）、「退職」（988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	50,137件	52,884件	52,318件	45,504件	46,269件	42,642件
総 計	△2.3%	5.5%	△1.1%	△13.0%	1.7%	△7.8%
パート・	7,006件	7,676件	8,304件	6,029件	5,731件	5,894件
アルバイト	△16.5%	9.6%	8.2%	△27.4%	△4.9%	2.8%
相談件数	14.0%	14.5%	15.9%	13.2%	12.4%	13.8%

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	42,642件	19,656件 46.1%	22,966件 53.9%	33,711件 79.1%	6,943件 16.3%	1,988件 4.7%
パート・ アルバイト 相談件数	5,894件	1,720件 29.2%	4,170件 70.7%	4,970件 84.3%	775件 13.1%	149件 2.5%

各欄下段は構成比（％） 男女別の合計は一致しない

第3表 規模別・パート・アルバイト労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：パート・アルバイト労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他 ・不明
労働相談 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%
パート・ アルバイト 相談件数	5,894件	952件 16.2%	326件 5.5%	86件 1.5%	705件 12.0%	3,825件 64.9%

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
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%
パート・ アルバイト 相 談 件 数 5,894件	38件 0.6%	83件 1.4%	172件 2.9%	143件 2.4%	610件 10.3%	108件 1.8%	222件 3.8%
	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
	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%
	940件 15.9%	233件 4.0%	1,123件 19.1%	1,068件 18.1%		136件 2.3%	1,018件 17.3%

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	10,935	9,183	1,460	292
労働組合及び労使関係	80 [0.7%]	79	1	0
労働 条 件	6,838 [62.5%]	5,718	961	159
就 業 規 則	44 [0.4%]	40	3	1
労働 契 約	1,242 [11.4%]	1,108	94	40
労働 条 件 変 更	778 [7.1%]	621	139	18
配 転 ・ 出 向	223 [2.0%]	175	46	2
賃 金 情 報	22 [0.2%]	16	2	4
賃 金 不 払	582 [5.3%]	502	71	9
賃 金 そ の 他	145 [1.3%]	136	8	1
退 職 金	23 [0.2%]	21	2	0
労働 時 間	162 [1.5%]	156	6	0
休 日	5 [0.0%]	5	0	0
休 暇	463 [4.2%]	417	38	8
休 業	224 [2.0%]	193	26	5
休 職 ・ 復 職	361 [3.3%]	269	92	0
安 全 衛 生	138 [1.3%]	86	12	40
服 務 ・ 懲 戒	137 [1.3%]	108	28	1
解 雇	912 [8.3%]	670	229	13
雇 止 め	195 [1.8%]	188	3	4
退 職	988 [9.0%]	833	145	10
定 年 制	1 [0.0%]	1	0	0
女 性	25 [0.2%]	23	2	0
育 児 休 業	36 [0.3%]	34	1	1
介 護 休 業	7 [0.1%]	7	0	0
そ の 他	125 [1.1%]	109	14	2
労働 福 祉	1,125 [10.3%]	964	144	17
雇 用 保 険	443 [4.1%]	357	81	5
労 災 保 険	144 [1.3%]	135	5	4
健 保 ・ 年 金	481 [4.4%]	418	56	7
教 育 ・ 訓 練	4 [0.0%]	3	1	0
福 利 厚 生	5 [0.0%]	4	0	1
そ の 他	48 [0.4%]	47	1	0
人 間 関 係	2,138 [19.6%]	1,778	295	65
職 場 の 嫌 が ら せ	1,327 [12.1%]	1,160	125	42
セクシュアルハラスメント	163 [1.5%]	110	50	3
マタニティハラスメント	8 [0.1%]	7	0	1
そ の 他	640 [5.9%]	501	120	19
そ の 他 の 問 題	754 [6.9%]	644	59	51
雇 用 関 連	212 [1.9%]	206	5	1
企 業 再 編	2 [0.0%]	2	0	0
企 業 倒 産	14 [0.1%]	14	0	0
偽 装 請 負	0 [0.0%]	0	0	0
損 害 賠 償 ・ 慰 謝 料	232 [2.1%]	193	34	5
税 金	48 [0.4%]	47	1	0
障 害 者	138 [1.3%]	83	14	41
高 年 齢 者	34 [0.3%]	32	2	0
派 遣 関 連	11 [0.1%]	10	0	1
そ の 他	63 [0.6%]	57	3	3

[] は構成比 (%)

＜パート・アルバイト関連のあっせん事例＞

【事例１】 シフトを入れてもらえないことが解雇であると受け止めた事例

相談者は、小売業で働くパート従業員で、外国人労働者である。風邪を悪化させてしまい５日ほど欠勤したところ、同じく外国人労働者の同僚のＡさんが「店長があなたのことを怒っている。急な休みで職場に迷惑をかけているので、このあとのシフトもキャンセルさせると言っていた」と知らせてきた。それを聞いた相談者は店長に「自分はクビなのか」と聞いたが返事はない。急な解雇で困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、「相談者はこれまでも急に休んでしまうことが多かったので、このままではシフトを入れられなくなるとは言ったが、解雇する意図はない。同僚のＡさんの言い方に問題があったのではないか」とのことだった。

センターは、日本語による意思疎通に不安のある外国人労働者の雇用管理では丁寧な対応が求められることを助言した。センターは、労使双方の意向を確認しつつ解決条件を調整したところ、会社から相談者の退職にあたり解決金を支払うとの提案があり、相談者もこれを受け入れたことからあっせんを終了した。

【事例２】 長年運用で続けている勤務形態の不利益変更

相談者は、本業の傍ら長年続けているパート勤務先で、勤務形態が不利益に変更されたとしてセンターに相談に訪れた。相談者によると、自分の本業は、春から夏にかけて繁忙シーズンであり、長年にわたり、繁忙シーズンはパート勤務先では月に２回ほどのごく少ないシフトで働き、それ以外の時期は週５回のシフトが入ることになっていた。しかし、店長が人事異動で変わってから、こうした長年のシフトの形態を一方的に変更されるようになった。自分は以前の勤務形態に戻してほしいと要望したが「契約書では週３回勤務となっているので応じられない」と言われたという。

センターが会社に事情を聴いたところ、「多くのパート従業員がおり、相談者だけを特別扱いすることはできない、契約書どおりのシフトに応じてもらわないといけない」とした。

センターは、長年にわたり運用されてきた勤務形態やシフトは、労働契約の一部になっている可能性があるもので、これを一方的に変更するのはシフト決定権の濫用にもなりかねないものであるとして、再考を促した。しかし、会社としては、すでに他の従業員のシフトでも同様の対応をして納得してもらっているので、相談者の要望に応じることはできないとの回答であった。センターとしては、これ以上の調整は困難と判断し、相談者の了解を得たうえであっせんを打ち切った。

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5年度の派遣労働相談の傾向＞

- (1) 派遣に関する労働相談は2,090件で、令和4年度より38件（△1.8%）減少した（第6表）。
- (2) 男女別では、男性861件（41.2%）、女性1,229件（58.8%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者1,710件（81.8%）、使用者340件（16.3%）、その他40件（1.9%）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485件（23.2%）と最も多く、次いで「医療、福祉」205件（9.8%）、「製造業」153件（7.3%）となっている（第8表）。
- (5) 相談内容では、「職場の嫌がらせ」（584項目）が最も多く、以下、「派遣関連」（539項目）、「労働契約」（444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%
派遣 相談件数	2,880件 5.5%	2,457件 △14.7%	2,950件 20.1%	2,245件 △23.9%	2,128件 △5.2%	2,090件 △1.8%
	5.7%	4.6%	5.6%	4.9%	4.6%	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	42,642件 12.1%	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%
派遣 相談件数	2,090件 1.9%	39件 1.9%	19件 0.9%	98件 4.7%	75件 3.6%	1,859件 88.9%

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
42,642件 2.5%	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%
派遣 相談件数 2,090件	31件 1.5%	153件 7.3%	51件 2.4%	41件 2.0%	57件 2.7%	56件 2.7%	9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
	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%
	57件 2.7%	17件 0.8%	205件 9.8%	485件 23.2%		21件 1.0%	907件 43.4%

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	4,210	3,173	954	83
労働組合及び労使関係	20 [0.5%]	17	0	3
労働条件	2,067 [49.1%]	1,583	454	30
就業規則	22 [0.5%]	20	1	1
労働契約	444 [10.5%]	363	71	10
労働条件変更	113 [2.7%]	81	31	1
配転・出向	11 [0.3%]	10	0	1
賃金情報	0 [0.0%]	0	0	0
賃金不払	84 [2.0%]	77	3	4
賃金その他	117 [2.8%]	73	42	2
退職金	6 [0.1%]	6	0	0
労働時間	68 [1.6%]	54	13	1
休日	0 [0.0%]	0	0	0
休暇	85 [2.0%]	84	1	0
休業	328 [7.8%]	191	133	4
休職・復職	41 [1.0%]	41	0	0
安全衛生	18 [0.4%]	18	0	0
服務・懲戒	9 [0.2%]	8	1	0
解雇	271 [6.4%]	182	87	2
雇止め	197 [4.7%]	155	42	0
退職	199 [4.7%]	170	28	1
定年制	0 [0.0%]	0	0	0
女性	13 [0.3%]	11	1	1
育児休業	16 [0.4%]	15	0	1
介護休業	2 [0.0%]	2	0	0
その他	23 [0.5%]	22	0	1
労働福祉	440 [10.5%]	295	136	9
雇用保険	230 [5.5%]	145	79	6
労災保険	17 [0.4%]	17	0	0
健保・年金	193 [4.6%]	133	57	3
教育・訓練	0 [0.0%]	0	0	0
福利厚生	0 [0.0%]	0	0	0
その他	0 [0.0%]	0	0	0
人間関係	760 [18.1%]	608	134	18
職場の嫌がらせ	584 [13.9%]	442	134	8
セクシュアルハラスメント	41 [1.0%]	37	0	4
マタニティハラスメント	29 [0.7%]	23	0	6
その他	106 [2.5%]	106	0	0
その他の問題	923 [21.9%]	670	230	23
雇用関連	34 [0.8%]	33	1	0
企業再編	0 [0.0%]	0	0	0
企業倒産	1 [0.0%]	1	0	0
偽装請負	1 [0.0%]	1	0	0
損害賠償・慰謝料	302 [7.2%]	203	87	12
税金	4 [0.1%]	4	0	0
障害者	8 [0.2%]	8	0	0
高年齢者	2 [0.0%]	2	0	0
派遣関連	539 [12.8%]	387	141	11
その他	32 [0.8%]	31	1	0

[] は構成比 (%)

＜派遣労働関連のあっせん事例＞

【事例１】 労働条件の相違と中途解約

相談者は飲食店のホールスタッフとして派遣先会社での就労を開始したが、勤務時間帯が当初の説明と異なっていた。このことについて、派遣先責任者に相談したところ、「当初の説明と異なる事実はない。希望と異なるのであれば就労継続は困難だろう」と言われ、派遣先会社での勤務が打ち切られた、としてセンターに来所した。

センターが派遣元会社に事情を確認したところ、派遣先責任者が相談者に解雇を言い渡した事実はなく、相談者が出勤を拒否したとの主張であった。

相談者は派遣元会社の主張に納得せず、契約残期間の賃金相当額の補償を求めたいとの意向であった。そこで、センターは労使双方の意向を確認しつつ、解決条件を調整したところ、派遣元会社から相談者に解決金を支払うこと等を内容とする合意が成立し、あっせんを終了した。

【事例２】 契約業務とは別の業務を担当させられた事例

相談者は、海外営業事務として派遣先会社で就労を開始したが、職場での主な業務は内部管理事務ばかりであった。相談者としては、キャリアアップにもつながることを期待してこの派遣就労を決めたものであったため、派遣元会社に対し、契約業務への従事を派遣先会社に要望するよう申し出た。派遣元会社の担当者は派遣先会社にその旨を伝えたが改善がなされなかったことから、相談者は「別業務をやらせるのは契約違反である」として出勤を拒み、センターに相談に訪れた。

センターが派遣元会社に事情を聴いたところ、派遣先会社へは伝えているが、派遣先会社からは当人のスキルの問題があるとも言われており、要望どおりの解決はなかなか難しい状況である、とした。

センターは、派遣元会社の説明を相談者に伝え、現実的な解決についても検討するよう助言した。相談者は、予定していた契約期間中の休業補償を行うことを条件に契約解除するとの意向を示し、センターが調整した結果、派遣元会社も条件を承諾したことから、あっせんは終了した。

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。

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たところ、令和5年度は1万件に上った。

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）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5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10,280件で、令和4年度より748件（7.8%）増加した（第15表）。

(2) 男女別では、男性4,804件（46.7%）、女性5,470件（53.2%）であった（第16表）。

(3) 労使別では、労働者8,411件（81.8%）、使用者1,569件（15.3%）、その他300件（2.9%）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2,567件（25.0%）と最も多く、以下、「医療、福祉」1,240件（12.1%）、「教育、学習支援」1,075件（10.5%）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	50,137件	52,884件	52,318件	45,504件	46,269件	42,642件
総 計	△2.3%	5.5%	△1.1%	△13.0%	1.7%	△7.8%
職 場 の 嫌がらせ 相談件数	9,631件 7.2%	9,572件 △0.6%	7,851件 △18.0%	8,742件 11.3%	9,532件 9.0%	10,280件 7.8%
	19.2%	18.1%	15.0%	19.2%	20.6%	24.1%

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	42,642件	19,656件 46.1%	22,966件 53.9%	33,711件 79.1%	6,943件 16.3%	1,988件 4.7%
職 場 の 嫌がらせ 相談件数	10,280件	4,804件 46.7%	5,470件 53.2%	8,411件 81.8%	1,569件 15.3%	300件 2.9%

各欄下段は構成比（％） 男女別の合計は一致しない

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 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%
職 場 の 嫌がらせ 相談件数	10,280件	1,209件 11.8%	749件 7.3%	1,383件 13.5%	2,286件 22.2%	4,653件 45.3%

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
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%
職 場 の 嫌 が ら せ 相 談 件 数 10,280件	307件 3.0%	512件 5.0%	793件 7.7%	322件 3.1%	711件 6.9%	272件 2.6%	84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
	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%
	324件 3.2%	1,075件 10.5%	1,240件 12.1%	2,567件 25.0%		328件 3.2%	1,745件 17.0%

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】 上司のハラスメントによる労働環境の悪化

相談者は、医療機関の管理部門で勤務している。上司が日常的に攻撃的な言動をしていることで労働環境が悪化しているとして、法人のハラスメント相談窓口に対し職場調査を行うよう要望した。法人は、職場調査を行い、その結果について「職場環境を悪化させかねない言動があったことは認められるが、パワーハラスメントではなかった」と相談者に説明した。相談者としては、ハラスメントであることがうやむやにされ、このままでは労働環境が改善しないおそれがあり、調査結果には納得できないとして、センターに来所した。

センターが法人に事情を聴いたところ、職場調査に不十分な点が見受けられたことから、再調査を含めた丁寧な対応をとるよう助言した。法人は、再度調査を行い、上司が行った相談者に対する言動について厳重注意処分を行った。また、席替えなどの労働環境改善策も実施した。相談者としては、自身の訴えがすべて受け入れられたものではないが、一定程度安心して働ける労働環境が整ったことから、あっせんで終了した。

【事例２】 同僚からの嫌がらせを原因とする休職

相談者は半年前に総合職の正社員として採用された。相談者は、配属された職場で、同僚から悪口を言われたり無視をされる、チャットで叱責される等の嫌がらせを受けた。人事部門に相談し、異動を申し出たが、「この程度のことで異動は認められない」と言われた。専門医を受診したところ、抑うつ状態で2か月の療養が必要との診断を受けて休職中であるが、会社から復職に向けた具体的な提案等がないとして、センターに相談に訪れた。

センターから会社に事情を聴いたところ、「相談者がパワハラと主張する事実については関係者に聞き取り調査を行ったうえで、適正な業務の範囲内の言動であると判断している。悪口や無視の事実は確認できなかったが、同僚が私的なチャットで業務時間外に連絡した事実は確認できたので、この点については当該社員に指導を行った」とのことであった。また、相談者の復職先については、本人の希望を踏まえて検討中であるとの回答があった。

調整の結果、会社から、相談者へのフォローを行いながら別の部署へ復職させるとの提案があり、相談者もこれを受け入れたことから、あっせんで終了した。

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5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1,250件で、令和4年度より327件(35.4%)増加した(第19表)。
- (2) 男女別では、女性819件(65.5%)、男性429件(34.3%)となっている。
- (3) 労使別では、労働者833件(66.6%)、使用者357件(28.6%)、その他60件(4.8%)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)」454件(36.3%)、「医療、福祉」320件(25.6%)、「卸売業、小売業」127件(10.2%)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(704件)、次いで「環境型」の訴え(331件)、「対価型」の訴え(208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		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		52,318件 △1.1%	45,504件 △13.0%	46,269件 1.7%	42,642件 △7.8%
セクシュアルハラスメント 労働相談件数		1,050件 △50.0% 2.0%	945件 △10.0% 2.1%	923件 △2.3% 2.0%	1,250件 35.4% 2.9%
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	268	259	114	208
	環境型セクシュアルハラスメントの相談	213	182	228	331
	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	115	39	51	12
	その他	460	519	533	704

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	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%
セクシュアルハラスメント 相談件数	1,250件	84件 6.7%	188件 15.0%	234件 18.7%	118件 9.4%	626件 50.1%

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
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%
セ ク シ ュ ア ル ハ ラ ス メ ン ト 相 談 件 数 1,250件	20件 1.6%	13件 1.0%	11件 0.9%	21件 1.7%	127件 10.2%	12件 1.0%	6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
	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%
	53件 4.2%	10件 0.8%	320件 25.6%	454件 36.3%		18件 1.4%	185件 14.8%

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】 上司からのセクシュアルハラスメントで体調不良に

相談者は、就職して間もなく、上司から卑猥な言動を受けるようになった。人事部門に相談し、調査の結果、相談者の訴えが事実であると認定され、当面は、相談者が上司と異なる部署に異動して勤務することになった。しかし、もともと業務を限定して採用された経緯がある相談者は、元の職場に戻れない状況が続いたことから、次第に心身に不調をきたすようになり、療養が必要との診断を受けた。しかし、会社から、就職から間もないため就業規則で定められた休職制度は使えないと言われた、としてセンターに相談に至った。

センターが会社に事情を聴いたところ、上司への懲戒処分は検討しているものの、専門職であり配置換えは困難とのことであったが、相談者が療養を要する期間については休職制度の適用を認めることとなった。

一方、相談者は元の部署に戻れない状況では勤務継続できないとして休職期間満了での退職を希望した。

センターは、労使双方の意向を確認しつつ解決条件を調整したところ、休職期間満了での退職にあたり、会社から相談者に解決金を支払うこと等を内容とする合意が成立し、あっせんを終了した。

【事例２】 同僚からのセクシュアルハラスメントと使用者責任

相談者は大学生アルバイトとして入社した。入社当初から、ベテランアルバイト社員からしつこく飲みを誘う、体を寄せてくる等の行為を受け、精神的苦痛を感じていた。さらに、感情的に怒鳴られたり無視や舌打ちをされたことから、相談者は恐怖を感じ、出勤できなくなったとしてセンターに来所した。

センターが会社に連絡したところ、問題行為を行った社員は日頃から同僚や上司への言動に問題があったが、口頭注意を行ったところ、逆に「パワーハラスメントで訴える」等と言われ、対処できずにいたとのことであった。

センターから会社に対し、ハラスメントの予防措置等をとっていなかった会社にも責任がある旨説明したところ、会社は理解を示し、相談者に謝罪するとともに、体調不良で勤務できない期間の賃金の補償を行うことで労使が合意した。また、センターの助言を受け、会社は従業員を対象として、セクハラを含むハラスメント防止研修を実施する運びとなり、あっせんを終了した。

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5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847件で、令和4年度より635件（299.5%）増加した。（第22表）。

(2) 男女別では、女性624件（73.7%）、男性222件（26.2%）となっている。

(3) 労使別では、労働者598件（70.6%）、使用者169件（20.0%）、その他80件（9.4%）となっている。

(4) 産業別では、「製造業」が551件と最も多く、「医療、福祉」89件、「サービス業（他に分類されないもの）」56件と続いている（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」699件、「言動」76件、「不利益取扱い」66件、「人事管理」9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		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		52,318件 △1.1%	45,504件 △13.0%	46,269件 1.7%	42,642件 △7.8%
マタニティハラスメント 労働相談件数		670件 79.6% 1.3%	231件 △65.5% 0.5%	212件 △8.2% 0.5%	847件 299.5% 2.0%
相 談 （ 重 複 あ り ） 内 容	不利益な取扱いによるマタニティハラスメントの相談	97件	55件	61件	66件
	言動によるマタニティハラスメントの相談	11件	7件	6件	76件
	マタニティハラスメントに関する人事管理上の相談	21件	31件	16件	9件
	その他	547件	140件	130件	699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	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%
マタニティ ハラスメント 相 談 件 数	847件	24件 2.8%	551件 65.1%	108件 12.8%	36件 4.3%	128件 15.1%

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
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%
マ タ ニ テ ィ ハ ラ ス メ ン ト 相 談 件 数 847件	7件 0.8%	551件 65.1%	5件 0.6%	1件 0.1%	21件 2.5%	3件 0.4%	3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
	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%
	1件 0.1%	23件 2.7%	89件 10.5%	56件 6.6%		7件 0.8%	80件 9.4%

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5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2,616件で、令和4年度より327件（14.3%）増加した（第25表）。

(2) 男女別では、男性1,088件（41.6%）、女性1,527件（58.4%）となっている。

(3) 労使別では、労働者2,034件（77.8%）、使用者441件（16.9%）、その他141件（5.4%）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）」437件（16.7%）が最も多く、以下、「製造業」328件（12.5%）、「医療、福祉」321件（12.3%）となっている（第27表）。

(5) 相談内容では、「職場の嫌がらせ」（1,161項目）が最も多く、以下、「休職・復職」（1,061項目）、「退職」（699項目）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%
メンタル ヘルス 相談件数	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%	2,289件 △40.1% 4.9%	2,616件 14.3% 6.1%

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	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%
メンタル ヘルス 相談件数	2,616件	286件 10.9%	503件 19.2%	386件 14.8%	498件 19.0%	943件 36.0%

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
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%
メンタル ヘルス 相談件数	120件 4.6%	328件 12.5%	277件 10.6%	68件 2.6%	244件 9.3%	81件 3.1%	16件 0.6%
	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
2,616件	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%
	34件 1.3%	228件 8.7%	321件 12.3%	437件 16.7%		53件 2.0%	409件 15.6%

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	6,338	4,921	1,119	298
労働組合及び労使関係	29 [0.5%]	25	1	3
労働条件	3,320 [52.4%]	2,600	578	142
就業規則	222 [3.5%]	178	40	4
労働契約	152 [2.4%]	120	22	10
労働条件変更	117 [1.8%]	92	22	3
配転・出向	31 [0.5%]	29	0	2
賃金情報	5 [0.1%]	2	3	0
賃金不払	124 [2.0%]	109	10	5
賃金その他	33 [0.5%]	25	7	1
退職金	39 [0.6%]	36	3	0
労働時間	125 [2.0%]	116	4	5
休日	1 [0.0%]	1	0	0
休暇	128 [2.0%]	109	15	4
休業	22 [0.3%]	14	8	0
休職・復職	1,061 [16.7%]	788	244	29
安全衛生	115 [1.8%]	80	29	6
服務・懲戒	30 [0.5%]	22	2	6
解雇	117 [1.8%]	84	28	5
雇止め	30 [0.5%]	22	8	0
退職	699 [11.0%]	581	82	36
定年制	0 [0.0%]	0	0	0
女性	248 [3.9%]	177	47	24
育児休業	5 [0.1%]	2	3	0
介護休業	2 [0.0%]	1	1	0
その他	14 [0.2%]	12	0	2
労働福祉	933 [14.7%]	731	167	35
雇用保険	249 [3.9%]	188	51	10
労災保険	95 [1.5%]	71	13	11
健保・年金	587 [9.3%]	470	103	14
教育・訓練	0 [0.0%]	0	0	0
福利厚生	1 [0.0%]	1	0	0
その他	1 [0.0%]	1	0	0
人間関係	1,702 [26.9%]	1,312	297	93
職場の嫌がらせ	1,161 [18.3%]	870	243	48
セクシュアルハラスメント	116 [1.8%]	89	11	16
マタニティハラスメント	233 [3.7%]	170	39	24
その他	192 [3.0%]	183	4	5
その他の問題	354 [5.6%]	253	76	25
雇用関連	24 [0.4%]	20	2	2
企業再編	1 [0.0%]	1	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	138 [2.2%]	89	45	4
税金	43 [0.7%]	30	11	2
障害者	81 [1.3%]	61	13	7
高齢者	4 [0.1%]	3	1	0
派遣関連	11 [0.2%]	9	1	1
その他	52 [0.8%]	40	3	9

[] 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5年度の心の健康相談の傾向＞

- (1) 心の健康相談は、179件と令和4年度より57件（24.2%）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8割弱を占める（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割弱を占める（第36表）。

第29表 年度別・心の健康相談件数

年 度	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
飯田橋	157件 △19.5%	137件 △12.7%	98件 △28.5%	40件 △59.2%	90件 125.0%	56件 △37.8%
大 崎	52件 △7.1%	64件 23.1%	74件 15.6%	86件 16.2%	54件 △37.2%	37件 △31.5%
池 袋	13件 △60.6%	18件 38.5%	5件 △72.2%	24件 380.0%	11件 △54.2%	4件 △63.6%
亀 戸	25件 △30.6%	13件 △48.0%	10件 △23.1%	7件 △30.0%	10件 42.9%	9件 △10.0%
多摩（国分寺＋八王子）※	40件 △21.6%	48件 20.0%	58件 20.8%	35件 △39.7%	71件 36.5%	73件 2.8%
	45件 18.4%	38件 △15.6%	16件 △57.9%	17件 6.3%		
計	332件 △18.8%	318件 △4.2%	261件 △17.9%	209件 △19.9%	236件 12.9%	179件 △24.2%

斜体文字は対前年度比（%）

※ 令和4年10月に、国分寺・八王子の両事務所を統合し多摩事務所を開設したことから、令和3年度までは上段を国分寺、下段を八王子とし、令和4年度は令和4年4月から9月までの数値を2所合算したうえで多摩事務所の年度の数値とした。

第30表 相談者の区分

合 計	本 人	家 族	職場関係者	そ の 他
179件	154件 86.0%	1件 0.6%	1件 0.6%	23件 12.8%

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
179件	116件 64.8%	22件 12.3%	41件 22.9%

各欄下段は構成比（％）

第32表 性 別

合 計	男 性	女 性
179件	65件 36.3%	114件 63.7%

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
179件	0件 0.0%	19件 10.6%	34件 19.0%	51件 28.5%	56件 31.3%	12件 6.7%	7件 3.9%

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
179件	5件 2.8%	14件 7.8%	22件 12.3%	6件 3.4%	21件 11.7%	8件 4.5%	3件 1.7%
	宿泊業、飲 食サービス業	教育、学 習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）		その他 （無職等）	不 明
	3件 1.7%	8件 4.5%	14件 7.8%	51件 28.5%		10件 5.6%	14件 7.8%

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
179件	67件 37.4%	17件 9.5%	5件 2.8%	28件 15.6%	23件 12.8%
	労務作業	管理職・ 事業主	その他	不 明	無職・失業
	5件 2.8%	4件 2.2%	13件 7.3%	1件 0.6%	16件 8.9%

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
308項目	123項目 39.9%	89項目 28.9%	47項目 15.3%	2項目 0.6%	21項目 6.8%	26項目 8.4%

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：不眠などから仕事のミスが増え退職勧奨を受けた30代男性

相談者は、不規則な勤務時間の影響で、慢性的な不眠状態に陥っており、睡眠不足から仕事のミスをしばしば指摘されるようになった。ついには、退職勧奨を受けるに至り、自信を喪失し、将来に不安を感じて心の健康相談に来所した。

相談者は、会社から受けた否定的な言葉に傷付くとともに、自身の体調悪化に不安を募らせていた。心の健康相談を通して、これまでの働き方と、それに伴う体調の変化を振り返り、安定した睡眠が得られる環境で生活のリズムを整えることが大切だと気付いた。相談者は、気持ちを整理することができ、まずはしっかり療養し、再就職に向けて心身を整えていくことになった。

ケース 2：仕事のストレスから体調を崩した20代女性

相談者は、正社員として入社した。希望していた業務内容で、前向きに仕事に取り組んでいた。しかし、採用時の契約以外の業務を要求されることや、上司の暴言が許されている職場環境に次第にストレスを感じるようになり、過呼吸発作などの身体症状も現れるようになったため、心の健康相談に来所した。

心の健康相談では、心療内科の受診と会社の休職規程の確認を助言した。診断の結果、自宅療養のためしばらく休職することになった。相談者は、仕事に活かせる資格取得を目指して勉強中であり、現在の会社で働きたいという意向であったことから、ストレスや発作への対処法を助言し、復職に向けて心身ともに整えていくことになった。

ケース 3：クレームを受けたことで上司から叱責され、精神的に不安定になった40代男性

福祉施設で勤務する相談者は、利用者からの苦情が入ったことを理由に上司から厳しく叱責された。その日から仕事を辞めさせられるのではないかと不安で、夜も眠れなくなり、精神的に追い詰められているとして心の健康相談に来所した。

叱責後も解雇や退職勧奨等の具体的な話は出ていなかったものの、相談者の不安や恐怖心は強く、体調を崩していた。そこで、心の健康相談では、心療内科の受診を勧めると共に、診断結果によっては会社の休職制度を活用して療養に専念するという選択肢もあると助言した。相談者は相談して気持ちが楽になったと語り、まずは体調の回復を優先していくことになった。

ケース 4：退職勧奨され、業務から外されたことで自信を失った40代女性

フリーランスとして働いていた相談者は、転職し正社員となった。転職先はフルリモート勤務で、上司や同僚との情報共有やコミュニケーションも十分になされない中、会社が求める水準に達しないことを理由に退職勧奨を受けた。相談者は退職勧奨には応じず、仕事を続けることを選択したが、担当していた業務や権限を一方的に外されたことで、自信を失い、心身ともに疲れてしまったとして心の健康相談に来所した。

相談者は抑うつ状態が疑われたため受診を勧めたが、拒否感が強かった。心の健康相談で会社から受けた対応により傷ついた気持ちや、家族の問題などを話すうちに、相談者は、周囲を頼らず一人で解決しようと頑張りすぎていたことに気付いた。休養をとり心身の回復を図ったことで、新しい環境で前に進みたいという気持ちになり、転職活動を開始した。

ケース5：スキルアップを求めて転職した先で嫌がらせを受けた30代男性

I T分野で働いてきた相談者は、スキルアップを求めて転職した。転職先では好待遇で迎えられ、順調に仕事をこなしていたが、上司が変わったことをきっかけに、職場内の人間関係が悪化し、同僚から暴言を吐かれるなどの嫌がらせを受けるようになった。このままではストレスが重なり心身のバランスを崩すのではないかと不安になり、心の健康相談に来所した。

相談者は、自らのキャリアプランを考えると転職することは望んでおらず、現在の部署で仕事を続けることを希望した。そのため、心の健康相談では、問題点を整理し、社内で味方になってくれる人の確認、攻撃的な同僚への対処方法、ストレスの発散等、自身を守る方法について助言した。相談者はこれらを実践しながら、気持ちを切り替えて仕事に臨むことになった。

ケース6：昇進をきっかけに適用障害を発症し、復職するか迷っている50代女性

相談者は、在宅勤務が続く中で昇進をしたが、初めての部署での仕事と面識がない部下へのオンラインでの対応に疲弊し、頭痛、胃痛、睡眠障害などの症状が出るようになった。心療内科を受診した結果、適応障害との診断を受け、1か月の病気休暇を取得したが、仕事へのモチベーションを失いかけており、復職への不安も大きいとして心の健康相談に来所した。

相談者は、退職も考えていたが、心の健康相談員との対話を通じて、長年真面目に働き続けた自分を誇りに思えるようになり、適切な自己評価が出来るようになった。上司にも自身の悩みや解決策を相談することができ、復職への不安が解消された。心身の状態も回復し、仕事に追われていた時にはできないと思っていたことにも前向きに取り組んでみようという気持ちになり、復職することができた。

ケース7：ストレスの高い職場で定年後も嘱託で働き続けるか悩む60代女性

相談者は、定年後、嘱託社員として65歳まで働こうと考えていた。しかし、嘱託社員になると給与が減額される一方で業務負担は減らないことや、業務が体系化されていないという職場の課題もあり、日々のストレスが積み重なっていた。さらに、若い同僚との人間関係によるストレスが加わり、体調にも影響が出るようになったため、心の健康相談を利用した。

相談者は、職場の状況を自身で改善することへの限界を感じていた。心の健康相談を通して、プライベートの時間で自分がやりたいことを意識できるようになり、転職の可能性を探る意欲が出てきた。思い切って転職活動を始めたところ、希望する企業での採用が決まり、将来の展望を描けるようになった。

ケース 8：パワーハラスメントと退職勧奨を受け休職中の50代男性

相談者は、経営者の交代を機にパワーハラスメントや退職勧奨を受けるようになった。徐々に、胃腸の不調や睡眠がとれない等の症状が現れ、体調を崩して休職している。会社で理不尽な対応をされたことや、休職後の収入減により生活が困難になっていることから、会社への憤りと不安感が強くなり、相談に来所した。

相談者は、心の健康相談と並行して、あっせんを視野に入れて労働相談を利用した。休職したことで体調は回復した一方、家賃の支払いをはじめ生活費の問題が深刻化し、不安や焦りの気持ちが大きくなっていたことから、心の健康相談員は相談者と一緒に優先順位を整理した。相談者は、あっせんを通じて会社側に自身の主張を伝え、気持ちに区切りをつけることで、転職という選択肢に目を向けられるようになった。

ケース 9：セクハラ相談後の職場環境、人間関係の変化に悩んだ30代女性

相談者は、工作中に同僚男性からかけられたセクシャルハラスメント発言に恐怖を感じ、会社に相談した。会社は事実関係の調査を行い、同僚男性は異動となった。問題は解決したように思えるが、現在も職場環境に対する不安を感じるとして、相談に来所した。

相談者は、同僚男性の異動に関して詮索するような周囲の様子への戸惑いや、後任が決まらずに仕事量が増加していることへの不公平感を感じていた。そこで、心の健康相談では、職場の同僚との距離の取り方や会社に要望したい業務改善の方向などを一緒に話し合った。漠然とした不安を具体的課題として捉え直すことができるようになり、職場環境への不安感も小さくなった。

ケース10：経済的不安から無理して働こうとして疲弊してしまった50代女性

相談者は小規模な事業所に就職したが、上司に大声で怒鳴られたり、突然口を聞いてくれなくなったりして、次第に疲弊し、数ヵ月で退職せざるを得ない状況となった。経済的な不安から、すぐに転職して再び働き始めたが、「疲れた。休みたい。安心したい。」と感じている自分に気付き、相談に至った。

相談者は、自身が育った家庭環境の影響もあり、仕事を休むことに強い不安を感じ、働き続けてきた。相談の中で現在の経済状況を確認したところ、働き続けないと立ち行かないほど困窮しているわけではないことがわかった。心の健康相談員からの助言で、今まで囚われていた考えから解放され、自分の状況を客観的に見るできるようになり、今はゆっくり休養をとって良いということに気付くことができた。

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	42,642	5,144	3,663	2,871	5,676	25,288
	労	33,711	3,897	2,801	2,298	4,557	20,158
	使	6,943	1,034	675	486	832	3,916
	その他	1,988	213	187	87	287	1,214
建設業	計	1,060	220	277	24	115	424
	労	811	169	196	21	88	337
	使	189	44	69	2	22	52
	その他	60	7	12	1	5	35
製造業	計	2,728	163	1,118	208	666	573
	労	2,025	145	750	147	566	417
	使	541	15	265	54	70	137
	その他	162	3	103	7	30	19
情報通信業	計	3,113	625	377	324	861	926
	労	2,479	472	350	259	617	781
	使	515	143	20	57	177	118
	その他	119	10	7	8	67	27
運輸業、郵便業	計	1,028	44	67	148	211	558
	労	886	42	63	131	174	476
	使	112	2	2	8	34	66
	その他	30	0	2	9	3	16
卸売業、小売業	計	3,084	624	481	196	435	1,348
	労	2,374	462	322	167	380	1,043
	使	593	128	140	23	39	263
	その他	117	34	19	6	16	42
金融業、保険業	計	728	24	22	95	355	232
	労	587	22	20	87	261	197
	使	88	0	1	8	47	32
	その他	53	2	1	0	47	3
不動産業、物品賃貸業	計	567	261	21	42	41	202
	労	430	183	21	40	35	151
	使	125	74	0	1	6	44
	その他	12	4	0	1	0	7
宿泊業、飲食サービス業	計	1,430	161	93	15	117	1,044
	労	1,237	137	81	15	80	924
	使	157	21	12	0	35	89
	その他	36	3	0	0	2	31
教育、学習支援	計	2,161	64	42	735	478	842
	労	1,751	57	31	580	403	680
	使	305	6	7	149	51	92
	その他	105	1	4	6	24	70
医療、福祉	計	5,525	702	354	487	711	3,271
	労	4,447	577	266	386	543	2,675
	使	944	106	79	88	157	514
	その他	134	19	9	13	11	82
サービス業（他に分類されないもの）	計	6,875	1,359	578	466	1,238	3,234
	労	5,421	998	489	347	1,021	2,566
	使	1,061	295	67	89	168	442
	その他	393	66	22	30	49	226
その他 不 明	計	14,343	897	233	131	448	12,634
	労	11,263	633	212	118	389	9,911
	使	2,313	200	13	7	26	2,067
	その他	767	64	8	6	33	656

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	77,908	2,516	5,333	6,548	2,044	6,029	1,456	1,156	2,667	4,436	11,388	14,312	20,023
労働組合・労使関係	2,113	75	106	112	105	108	36	173	23	477	161	194	543
労働組合の結成	276	18	9	15	6	8	0	5	5	77	22	51	60
組合組織・活動	689	21	46	44	19	13	24	57	8	148	72	50	187
労働協約	160	0	7	3	15	11	3	3	2	5	3	18	90
団体交渉	495	8	20	29	34	59	2	52	6	94	30	44	117
不当労働行為	241	5	17	18	26	9	0	53	1	75	6	9	22
争議行為	26	5	2	0	0	3	5	0	1	0	4	6	0
その他	226	18	5	3	5	5	2	3	0	78	24	16	67
労働条件	47,645	1,546	3,469	4,486	1,316	4,170	751	769	1,779	1,911	7,166	8,258	12,024
就業規則	1,308	152	54	34	35	76	23	10	13	19	162	238	492
労働契約	6,917	120	248	450	184	439	47	144	426	198	621	1,312	2,728
労働条件変更	4,029	155	234	376	186	302	31	32	190	80	968	811	664
配転・出向	1,789	13	366	142	10	302	11	80	108	95	283	186	193
賃金情報	351	13	37	6	6	38	21	3	5	3	10	78	131
賃金不払	2,915	116	73	198	93	363	9	44	195	160	401	509	754
賃金その他	1,578	95	104	195	30	43	60	18	31	36	253	170	543
退職金	651	8	37	73	24	42	57	11	10	5	71	78	235
労働時間	1,961	136	129	118	60	39	12	6	107	39	485	261	569
休日	124	36	5	4	0	5	4	0	7	1	19	12	31
休暇	2,280	80	74	165	26	255	14	15	60	100	427	309	755
休業	1,011	11	80	88	128	63	1	0	62	27	282	139	130
休職・復職	4,558	237	367	582	100	479	106	11	10	506	657	922	581
安全衛生	802	13	50	118	11	134	79	4	8	38	45	66	236
服務・懲戒	852	19	45	158	21	43	5	0	6	15	125	219	196
解雇	4,329	127	348	500	130	486	48	227	203	53	623	709	875
雇止め	1,612	17	37	50	71	197	40	2	11	138	183	540	326
退職	7,516	174	415	1,145	170	724	167	142	305	250	1,293	1,273	1,458
定年制	75	1	2	3	1	2	1	0	0	22	12	9	22
女性	1,447	8	660	11	4	22	3	7	4	31	109	170	418
育児休業	649	8	67	8	7	23	1	5	8	49	47	62	364
介護休業	167	1	10	3	5	5	1	1	0	30	10	26	75
その他	724	6	27	59	14	88	10	7	10	16	80	159	248
労働福祉	7,243	412	276	783	75	441	173	61	197	194	1,178	1,273	2,180
雇用保険	2,491	160	101	358	20	181	70	31	77	61	328	411	693
労災保険	1,246	66	58	43	23	41	13	7	48	81	170	220	476
健保・年金	3,365	184	105	380	31	173	89	23	71	51	667	628	963
教育・訓練	39	0	6	2	1	1	0	0	0	1	2	7	19
福利厚生	32	2	6	0	0	4	1	0	1	0	3	3	12
その他	70	0	0	0	0	41	0	0	0	0	8	4	17
人間関係	14,825	367	1,148	905	388	998	323	116	533	1,482	2,180	3,464	2,921
職場の嫌がらせ	10,280	307	512	793	322	711	272	84	324	1,075	1,240	2,567	2,073
セクハラ	1,250	20	13	11	21	127	12	6	53	10	320	454	203
マタハラ	847	7	551	5	1	21	3	3	1	23	89	56	87
その他	2,448	33	72	96	44	139	36	23	155	374	531	387	558
その他の問題	6,082	116	334	262	160	312	173	37	135	372	703	1,123	2,355
雇用関連	1,368	17	35	17	23	68	6	6	34	148	211	211	592
企業再編	121	0	9	62	2	5	8	1	3	2	8	6	15
企業倒産	75	0	2	9	4	5	0	2	3	5	7	6	32
偽装請負	22	2	0	2	0	1	0	1	1	3	1	8	3
損害賠償・慰謝料	973	21	16	35	26	49	13	5	28	42	198	127	413
税金	371	42	11	44	3	14	8	2	4	5	25	30	183
障害者	801	1	125	23	9	74	87	1	5	111	24	202	139
高年齢者	338	10	19	21	15	21	1	3	1	7	26	98	116
派遣関連	703	5	27	12	2	26	3	2	25	8	117	244	232
その他	1,310	18	90	37	76	49	47	14	31	41	86	191	630

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		77,908	11,225	7,576	6,756	12,483	39,868
労働組合・労使関係		2,113	342	102	114	772	783
	労働組合の結成	276	37	32	16	113	78
	組合組織及び活動	689	79	36	54	231	289
	労働協約	160	14	9	7	32	98
	団体交渉	495	125	15	22	154	179
	不当労働行為	241	64	5	9	129	34
	争議行為	26	5	1	1	14	5
	その他	226	18	4	5	99	100
労働条件		47,645	7,580	4,602	3,791	7,166	24,506
	就業規則	1,308	166	216	171	127	628
	労働契約	6,917	1,020	385	446	796	4,270
	労働条件変更	4,029	674	413	367	711	1,864
	配転・出向	1,789	104	367	70	592	656
	賃金情報	351	88	32	38	32	161
	賃金不払	2,915	637	210	164	165	1,739
	賃金その他	1,578	87	117	179	243	952
	退職金	651	279	38	26	91	217
	労働時間	1,961	154	164	69	460	1,114
	休日	124	7	43	8	3	63
	休暇	2,280	441	159	107	238	1,335
	休業	1,011	132	56	55	52	716
	休職・復職	4,558	688	286	871	952	1,761
	安全衛生	802	120	46	31	239	366
	服務・懲戒	852	82	96	59	216	399
	解雇	4,329	1,247	350	228	374	2,130
	雇止め	1,612	117	82	114	391	908
	退職	7,516	1,323	714	652	1,163	3,664
	定年制	75	4	11	2	26	32
	女性	1,447	87	654	92	96	518
	育児休業	649	50	96	20	57	426
	介護休業	167	13	17	9	46	82
	その他	724	60	50	13	96	505
労働福祉		7,243	1,066	833	485	772	4,087
	雇用保険	2,491	454	360	133	192	1,352
	労災保険	1,246	91	92	86	169	808
	健保・年金	3,365	516	376	265	401	1,807
	教育・訓練	39	2	0	1	2	34
	福利厚生	32	2	4	0	8	18
	その他	70	1	1	0	0	68
人間関係		14,825	1,830	1,667	2,144	2,752	6,432
	職場の嫌がらせ	10,280	1,209	749	1,383	2,286	4,653
	セクハラ	1,250	84	188	234	118	626
	マタハラ	847	24	551	108	36	128
	その他	2,448	513	179	419	312	1,025
その他の問題		6,082	407	372	222	1,021	4,060
	雇用関連	1,368	60	86	17	249	956
	企業再編	121	11	60	3	15	32
	企業倒産	75	15	3	1	2	54
	偽装請負	22	2	0	0	2	18
	損害賠償・慰謝料	973	75	49	42	44	763
	税金	371	61	41	13	35	221
	障害者	801	24	49	37	423	268
	高年齢者	338	16	32	15	42	233
	派遣関連	703	12	4	7	33	647
	その他	1,310	131	48	87	176	868

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
	42,642	33,711	6,943	1,988	77,908	257
雇用就業部	193	139	34	20	243	—
セ ン タ ー (飯田橋)	19,227	15,912	2,624	691	35,190	119
大崎事務所	8,167	5,618	2,000	549	15,042	36
池袋事務所	4,040	3,411	480	149	9,362	13
亀戸事務所	3,377	2,753	543	81	5,049	29
多摩事務所	7,638	5,878	1,262	498	13,022	60

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5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。

◎相談日など最新情報はホームページ「TOKYOはたらくネット」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）＞

東京都LINE電話労働相談

月～金曜日の午前9時～午後8時

＜祝日及び12月29日～1月3日を除く＞



左記コードを読み取り、友だち登録してください。

【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)	平日夜間の 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 ・ 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ー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	火曜日
多 摩	〒190-0023 立川市柴崎町3-9-2 6階	042-595-8004	多摩地域の市町村全域 八王子市、立川市、武蔵野市、三鷹市、青梅市、府中市、昭島市、調布市、町田市、小金井市、小平市、日野市、東村山市、国分寺市、国立市、福生市、狛江市、東大和市、清瀬市、東久留米市、武蔵村山市、多摩市、稲城市、羽村市、あきる野市、西東京市、西多摩郡	月曜日 ・ 水曜日

★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)

★夜間は、各事務所が担当曜日に20時まで実施しています。

★土曜日は飯田橋（毎週）と多摩（第1・第3土曜）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。

***オンライン相談、遠隔相談など他の相談方式に関する詳細は、ホームページ「TOKYOはたらくネット」にてご確認ください。**

***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 6 年 6 月印刷
令和 6 年 6 月発行

登録番号06(41)

労働相談及びあっせんの概要
(令和 5 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。

