

労働相談及びあっせんの概要

(令和6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6年4月から令和7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6年度の労働相談件数は、44,440件となり、前年度より1,798件(4.2%)増加しました。また、労働相談から「あっせん」に移行した件数は268件で、前年度より11件(4.3%)増加しました。

相談内容では、最多項目が「職場の嫌がらせ」(10,113項目)となり、以下、「退職」9,102項目、「労働契約」6,710項目、「解雇」4,948項目、「休職・復職」4,681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、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。また、令和6年度からは、9月に開設した労働相談情報センター青山事務所(はたらく女性スクエア)において、女性に関する労働相談を受け付けています。

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

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

令和7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44,440件で、前年度より1,798件（4.2%）増加した。
 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。

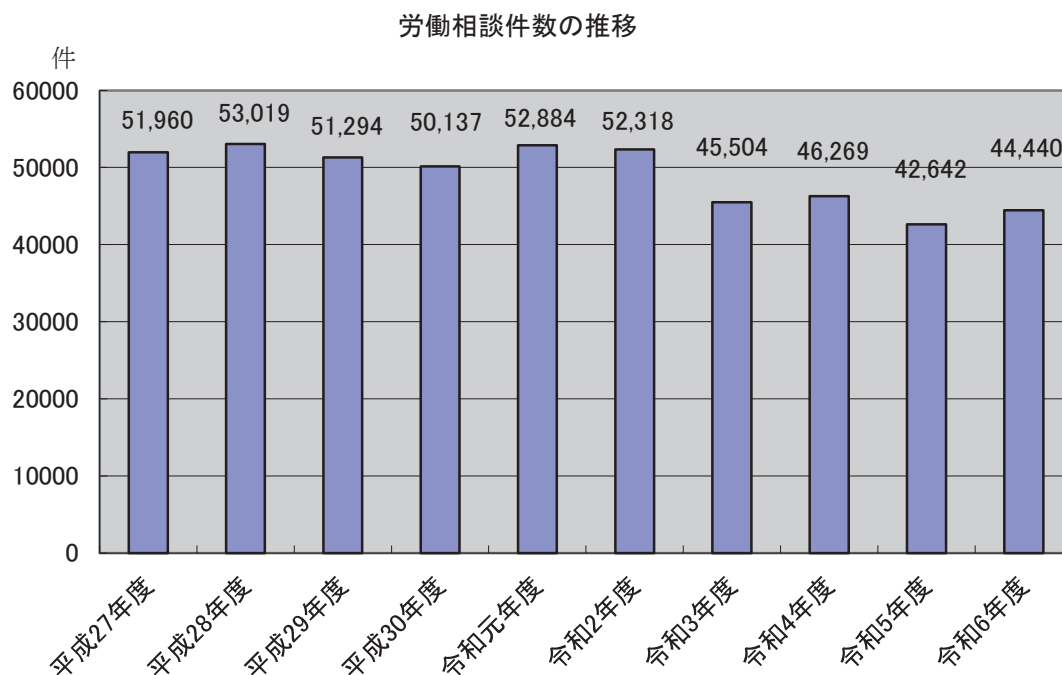


表1 年度別労働相談件数

区分	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	令和6年度
合計	52,884件	52,318件	45,504件	46,269件	42,642件	44,440件
	<i>5.5%</i>	<i>△1.1%</i>	<i>△13.0%</i>	<i>1.7%</i>	<i>△7.8%</i>	<i>4.2%</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80%を占めている。

表2 労使別年度別労働相談件数

年度 労使別	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	令和6年度
合 計	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%	44,440件 4.2%
労働者	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%	35,774件 6.1% 80.5%
使用者	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%	6,910件 △0.5% 15.5%
その他	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%	1,756件 △11.7% 4.0%

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	42,684件		35,774件		6,910件	
労組有	2,718件	6.4%	2,314件	5.4%	404件	0.9%
労組無	39,966件	93.6%	33,460件	78.4%	6,506件	15.2%

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	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	令和6年度
合 計	90.4%	92.1%	92.3%	92.8%	91.3%	93.6%

(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	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	令和6年度
合 計	52,884件	52,318件	45,504件	46,269件	42,642件	44,440件
男性からの相談	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%	19,027件 42.8%
女性からの相談	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%	25,372件 57.1%

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	13,641件	4,542件	844件
19,027件	30.7%	10.2%	1.9%
女性からの相談	22,101件	2,368件	903件
25,372件	49.7%	5.3%	2.0%

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11,955件で、契約形態が分かった相談の3分の1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
44,440件	22,416件 50.4%	4,189件 9.4%	5,635件 12.7%	441件 1.0%	2,131件 4.8%	553件 1.2%	9,075件 20.4%
35,365件	63.4%	11.8%	15.9%	1.2%	6.0%	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、「30人未満」の企業の労使からの相談が6,316件（14.2%）と最も多く、次いで「300人以上」の企業の労使からの相談が5,513件（12.4%）となっている。

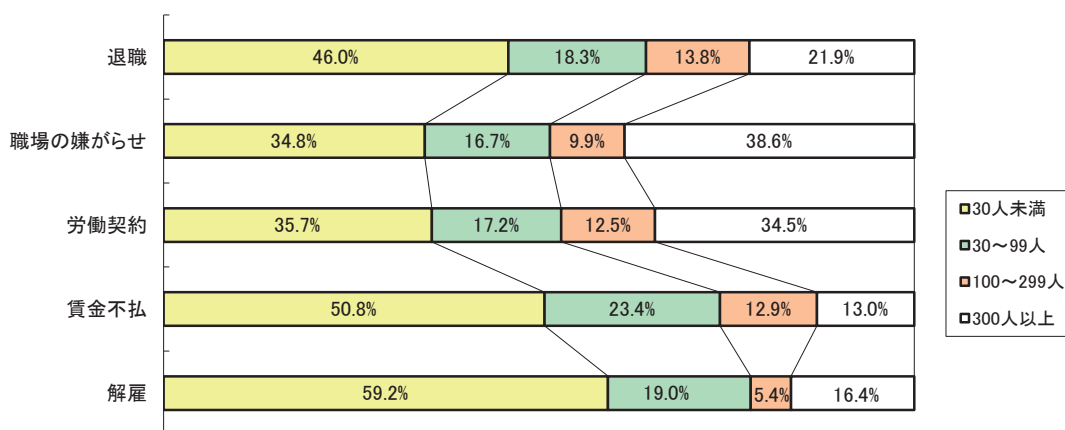
表8 企業規模別年度別労働相談件数

年度 規模別	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	令和6年度
合計	52,884件	52,318件	45,504件	46,269件	42,642件	44,440件
30人未満	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%	6,316件 14.2%
30～99人	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%	2,885件 6.5%
100～ 299人	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%	2,317件 5.2%
300人 以上	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%	5,513件 12.4%
その他 ・不明	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%	27,409件 61.7%

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7,195件(16.2%)と最も多く、次いで「医療、福祉」が5,975件(13.4%)、「情報通信業」3,246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
44,440件	1,106件 2.5%	2,144件 4.8%	3,246件 7.3%	1,219件 2.7%	2,891件 6.5%	616件 1.4%	586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
	1,562件 3.5%	1,522件 3.4%	5,975件 13.4%	7,195件 16.2%		1,363件 3.1%	15,015件 33.8%

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	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	令和6年度
合 計	52,884件	52,318件	45,504件	46,269件	42,642件	44,440件
建設業	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%	1,106件 2.5%
製造業	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%	2,144件 4.8%
情報通信業	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%	3,246件 7.3%
運輸業、郵便業	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%	1,219件 2.7%
卸売業、小売業	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%	2,891件 6.5%
金融業、保険業	993件 1.9%	613件 1.2%	675件 1.5%	729件 1.6%	728件 1.7%	616件 1.4%
不動産業、物品賃貸業	1,039件 2.0%	528件 1.0%	495件 1.1%	443件 1.0%	567件 1.3%	586件 1.3%
宿泊業、飲食サービス業	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%	1,562件 3.5%
教育、学習支援	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%	1,522件 3.4%
医療、福祉	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%	5,975件 13.4%
サービス業(他に分類されないもの)	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%	7,195件 16.2%
その他 不 明	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%	16,378件 36.9%

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、81,302項目で、「職場の嫌がらせ」が最多の10,113項目(12.4%)。以下、「退職」9,102項目(11.2%)、「労働契約」6,710項目(8.3%)、「解雇」4,948項目(6.1%)、「休職・復職」4,681項目(5.8%)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	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	令和6年度
総項目数	95,128項目	89,938項目	80,012項目	83,093項目	77,908項目	81,302項目
1位	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%	職場の嫌がらせ 10,113項目 12.4%
2位	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%	退職 9,102項目 11.2%
3位	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%	労働契約 6,710項目 8.3%
4位	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%	解雇 4,948項目 6.1%
5位	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%	休職・復職 4,681項目 5.8%

各欄下段は構成比(%)

●相談の多い項目の細分類

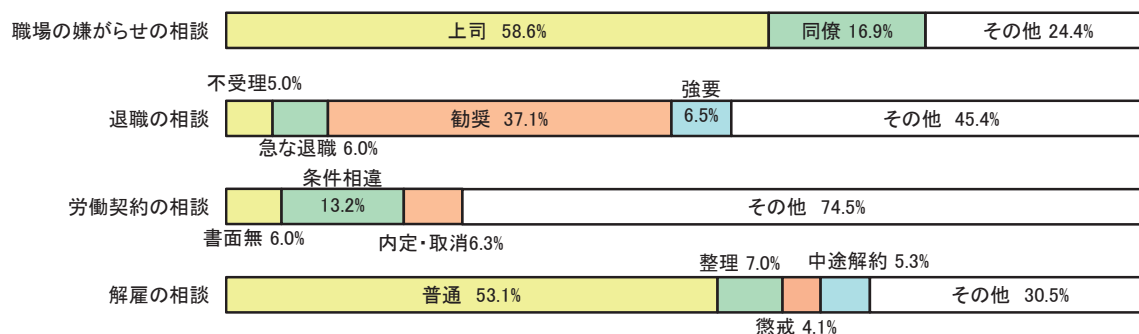


表12 労使別相談内容項目（重複あり）

労使別	計 [構成比%]	労働者	使用者	その他
合計	81,302	63,747	14,406	3,149
労働組合及び労使関係	1,901 [2.3%]	1,664	156	81
労働条件	51,217 [63.0%]	39,726	9,586	1,905
就業規則	1,312 [1.6%]	838	405	69
労働契約	6,710 [8.3%]	5,226	1,099	385
労働条件変更	3,422 [4.2%]	2,916	423	83
配転・出向	1,128 [1.4%]	981	116	31
賃金情報	456 [0.6%]	211	171	74
賃金不払	4,004 [4.9%]	3,221	664	119
賃金その他	1,965 [2.4%]	1,501	398	66
退職金	823 [1.0%]	652	131	40
労働時間	1,686 [2.1%]	1,387	235	64
休日	185 [0.2%]	152	28	5
休暇	2,781 [3.4%]	2,232	468	81
休業	919 [1.1%]	661	223	35
休職・復職	4,681 [5.8%]	3,552	987	142
安全衛生	995 [1.2%]	662	285	48
服務・懲戒	1,216 [1.5%]	968	191	57
解雇	4,948 [6.1%]	3,688	1,140	120
雇止め	2,029 [2.5%]	1,549	435	45
退職	9,102 [11.2%]	7,199	1,690	213
定年制	66 [0.1%]	49	12	5
女性	883 [1.1%]	583	188	112
育児休業	804 [1.0%]	588	154	62
介護休業	396 [0.5%]	278	92	26
その他	706 [0.9%]	632	51	23
労働福祉	8,813 [10.8%]	6,619	1,827	367
雇用保険	2,760 [3.4%]	2,113	542	105
労災保険	1,268 [1.6%]	1,058	127	83
健保・年金	4,595 [5.7%]	3,297	1,126	172
教育・訓練	101 [0.1%]	78	21	2
福利厚生	55 [0.1%]	47	7	1
その他	34 [0.0%]	26	4	4
人間関係	13,547 [16.7%]	11,157	2,002	388
職場の嫌がらせ	10,113 [12.4%]	8,178	1,663	272
セクシュアルハラスメント	1,045 [1.3%]	829	176	40
マタニティハラスメント	449 [0.6%]	331	92	26
その他	1,940 [2.4%]	1,819	71	50
その他の問題	5,824 [7.2%]	4,581	835	408
雇用関連	1,347 [1.7%]	1,035	230	82
企業再編	69 [0.1%]	66	2	1
企業倒産	169 [0.2%]	99	52	18
偽装請負	75 [0.1%]	67	2	6
損害賠償・慰謝料	1,012 [1.2%]	828	135	49
税金	293 [0.4%]	244	38	11
障害者	580 [0.7%]	503	46	31
高齢者	166 [0.2%]	134	19	13
派遣関連	701 [0.9%]	497	185	19
その他	1,412 [1.7%]	1,108	126	178

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26,265件（59.1%）と最も多く、来所相談は6,524件（14.7%）となっている。
 なお、令和5年度から開始した「東京都LINE電話労働相談」による相談件数は3,794件（8.5%）であった。

表13 受理形態別労働相談件数

合 計	来 所	電 話	LINE電話	出 張
44,440件	6,524件 14.7%	26,265件 59.1%	3,794件 8.5%	1,338件 3.0%
	遠隔	オンライン	そ の 他	
	8件 0.0%	286件 0.6%	6,225件 14.0%	

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。

(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8割強を占める。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
44,440件	37,335件 84.0%	4,573件 10.3%	2,532件 5.7%

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7,333件）		
	労働者	使用者	その他	職場の嫌がらせ	退職	労働契約
4,266件	3,620件 84.9%	554件 13.0%	92件 2.2%	1,062件 14.5%	918件 12.5%	545件 7.4%

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
1,477件	1,397件 94.6%	58件 3.9%	22件 1.5%	291件 19.7%	1,081件 73.2%	25件 1.7%	80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、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
974件	上半期	417件
	下半期	557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
亀戸事務所	5月17日(金) 11:00～15:00	北千住マルイ1階入り口前
大崎事務所	5月22日(水) 12:00～17:00	JR大崎駅南口改札前 夢さん橋
多摩事務所	5月24日(金) 11:00～14:30	小田急町田駅東口 カリヨン広場
池袋事務所	5月28日(火) 11:00～15:00	池袋駅西口 東武ホープセンター 地下1階通路
労働相談情報 センター(飯田橋)	8月26日(月) 13:00～16:00	東京オペラシティ コンサートホール
労働相談情報 センター(飯田橋)	10月15日(火) 12:00～17:00	新宿駅西口イベントコーナー
亀戸事務所	10月18日(金) 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23日(水) 12:00～17:00	JR大崎駅南口改札前 夢さん橋
多摩事務所	10月24日(木) 11:00～15:00	京王線 仙川駅前
池袋事務所	10月29日(火) 11:00～15:00	JR日暮里駅前イベント広場

(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	労働時間	退職	雇用保険	雇用関連	その他
26件	47項目	7項目 14.9%	7項目 14.9%	4項目 8.5%	3項目 6.4%	3項目 6.4%	3項目 6.4%	3項目 6.4%	17項目 36.2%

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12日(火)	13:30~15:30	15:30~16:30	労働相談情報センター セミナー室
	11月15日(金)			
大崎事務所	11月21日(木)	13:30~15:30	15:30~16:30	東京都南部労政会館
	11月26日(火)			
池袋事務所	11月19日(火)	13:00~15:00	15:00~16:00	池袋事務所セミナー室
	11月21日(木)			
亀戸事務所	11月1日(金)	14:00~16:00	16:00~17:00	江東区亀戸文化センター
	11月8日(金)			
多摩事務所	11月14日(木)	13:30~15:30	15:30~16:30	多摩事務所セミナー室
	11月19日(火)			
	11月22日(金)	13:30~15:30	15:30~16:30	
	11月29日(金)			

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	職場の嫌がらせ	健保・年金	退職	労働契約	賃金不払	その他
80件	122項目	15項目 12.3%	10項目 8.2%	9項目 7.4%	8項目 6.6%	8項目 6.6%	72項目 59.0%

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6日(水)	9:00~17:00	労働相談情報センター	80件
11月7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4日(水) 12月5日(木)	9:30～20:00 (※)	労働相談情報センター	208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。(https://www.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。(https://www.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

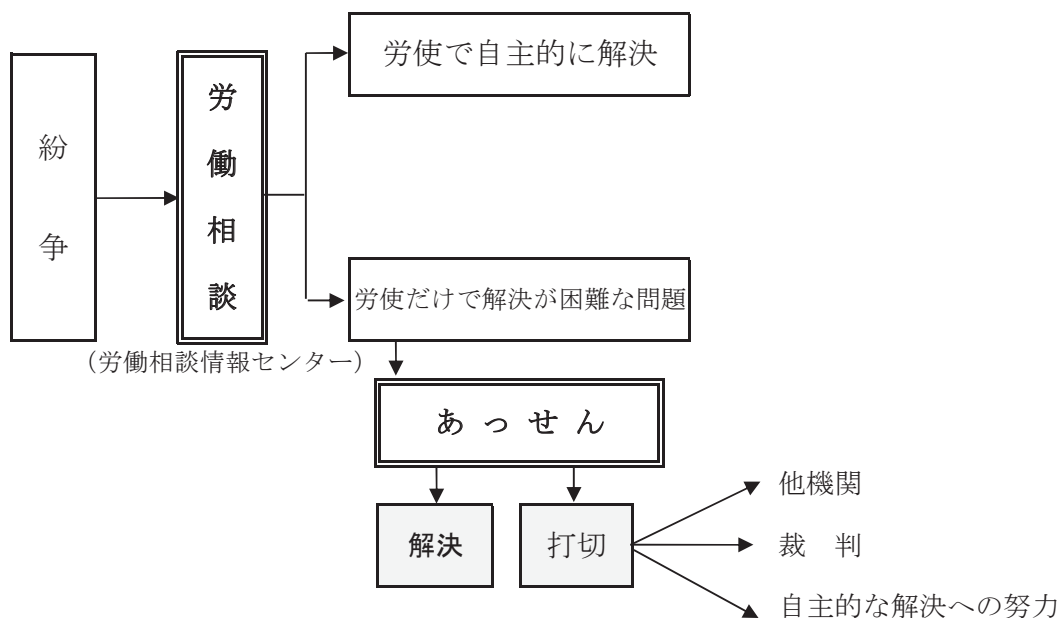
令和4年10月から、チャットボットを使用して、労働法の普及啓発に資する情報を提供している。TOKYOはたらくネット内にチャットボットへのリンク及びチャットボタンを設定しているほか、令和6年3月から東京都公式ホームページの「チャットボット総合案内」へチャットボット搭載を開始している。
令和6年度の実績は、アクション数165,143件となっている。

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、268件（前年度比+4.3%）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、174件（解決率64.9%）である。

表24 年度別あっせん件数及び解決率

	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	令和6年度
あっせん 件数	388件 <i>△3.5%</i>	274件 <i>△29.4%</i>	292件 <i>6.6%</i>	326件 <i>11.6%</i>	257件 <i>△21.2%</i>	268件 <i>4.3%</i>
解決件数	284件	201件	212件	235件	164件	174件
解決率	73.2%	73.4%	72.6%	72.1%	63.8%	64.9%

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38.5%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74.5%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
174件	67件 38.5%	9件 5.2%	5件 2.9%	62件 35.6%	7件 4.0%	72件 41.4%

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
94件	70件 74.5%	4件 4.3%	8件 8.5%	21件 22.3%

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60.1%となっている。

表27 男女別あっせん件数

合 計	男 性	女 性
268件	107件 39.9%	161件 60.1%

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」66件（24.6%）と「30～99人」24件（9.0%）を合わせた「100人未満」の企業が全体の3割強を占める一方、「300人以上」も64件（23.9%）と2割強を占めている。

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
268件	66件 24.6%	24件 9.0%	22件 8.2%	64件 23.9%	92件 34.3%

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72件（26.9%）と最も多く、次いで「医療、福祉」が51件（19.0%）、「情報通信業」が30件（11.2%）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
268件	13件 4.9%	17件 6.3%	30件 11.2%	10件 3.7%	28件 10.4%	4件 1.5%	6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
	16件 6.0%	10件 3.7%	51件 19.0%	72件 26.9%		7件 2.6%	4件 1.5%

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30.2%、「10～19日」が14.9%、「20日～29日」が7.1%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15.3%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
268件	81件 30.2%	40件 14.9%	19件 7.1%	26件 9.7%	15件 5.6%	46件 17.2%	41件 15.3%

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86項目（15.7%）と最も多く、次いで「職場の嫌がらせ」が73項目（13.3%）、「解雇」が56項目（10.2%）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	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	令和6年度
総項目数	740項目	536項目	537項目	673項目	519項目	547項目
1 位	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%	退職 86項目 15.7%
2 位	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%	職場の嫌がらせ 73項目 13.3%
3 位	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%	解 雇 56項目 10.2%

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	547		
労働組合・労使関係	5	0.9%	
労働条件	366	66.9%	
就業規則	6	1.1%	
労働契約	31	5.7%	
労働条件変更	21	3.8%	
配転・出向	10	1.8%	
賃金不払	38	6.9%	
賃金情報/賃金その他	17	3.1%	
退職金	5	0.9%	
労働時間	2	0.4%	
休日	0	0.0%	
休暇	14	2.6%	
休業	6	1.1%	
退職・復職	36	6.6%	
安全衛生	3	0.5%	
服務・懲戒	9	1.6%	
解雇	56	10.2%	
雇止め	20	3.7%	
退職	86	15.7%	
定年制	0	0.0%	
女性	2	0.4%	
			育児休業 1 0.2%
			介護休業 0 0.0%
			その他 3 0.5%
			労働福祉 69 12.6%
			雇用保険 27 4.9%
			労災保険 6 1.1%
			健保・年金 36 6.6%
			教育・訓練/その他 0 0.0%
			人間関係 88 16.1%
			職場の嫌がらせ 73 13.3%
			セクシュアルハラスメント 8 1.5%
			マタニティハラスメント 1 0.2%
			その他 6 1.1%
			その他の問題 19 3.5%
			雇用関連 0 0.0%
			企業再編・企業倒産 2 0.4%
			損害賠償・慰謝料 6 1.1%
			税金 1 0.2%
			障害者 2 0.4%
			高年齢者 0 0.0%
			派遣関連 6 1.1%
			その他 2 0.4%

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 契約更新時の大幅な労働条件変更

○内 容

相談者は専門職の正社員として長年に渡って勤務し、定年後は有期の再雇用社員として働いていた。契約更新の際に、会社から、受注減少を理由として勤務日数の減少や事務職への変更、給料の大幅カットの条件が提示され、到底受け入れられないとして、センターに相談に来所した。

○あっせん結果

センターが会社に事情を聞いたところ、業務量の大幅減少により従来の条件では継続できないため、労働条件の変更を打診したとのことであった。センターから会社に対し、大幅な労働条件引き下げを伴う契約更新提示については、労働者が応じず退職に至った場合、事実上の雇止めと判断されるリスクがあることを説明したところ、会社も一定の理解を示した。

センターが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、相談者の退職にあたり、離職票に業務減少による給料引き下げを伴う大幅な労働条件の変更により離職した旨の明記と、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。

2 試用期間としての有期労働契約と本採用拒否

○内 容

相談者は学習塾講師の正社員求人に応募した。入社時に、試用期間中は契約社員として1年間勤務した後、問題がなければ正社員に契約変更するという説明を受け、1年契約を締結して業務を開始した。しかし、契約期間満了の2週間前に、指導力不足を理由に本採用を拒否され、雇止めとなった。相談者は、授業について注意を受けたのは1度だけでその後は特段の指導などはなく、突然の雇止めには納得できない、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聞いたところ、「本人の適性や能力の不足から本採用できないと判断した。授業や生徒への影響を避けるため、本人には直前の通告となった」とのことであった。センターは、試用期間としての有期契約の終了は本採用拒否であり、合理的な理由が必要であることを説明し、改めて注意や指導の機会を設けたうえで雇用延長することはできないか検討を打診したところ、会社から正社員としての雇用継続はできないが、金銭解決については検討するとの意向が示された。これを相談者に伝えたところ、一定期間雇用延長されれば金銭解決に応じるとの意向を示したため、センターが雇用延長と退職条件について調整し、労使双方が合意に至ったため、あっせんを終了した。

3 時短勤務への変更合意と有給休暇取得日の賃金の取扱い

○内 容

有期の派遣社員として勤務していた相談者は、育児休業を取得し、まもなく復職予定であった。しかし、復職に適した派遣先がなかったことから、有給休暇を取得した上で、契約期間満了により退職する意向である旨を会社に伝えたところ、会社から「有給休暇の取得日の賃金は時短勤務扱いで計算する」と言われた。相談者は、復職にあたって、派遣元担当者に「派遣先によってフルタイム勤務が難しい場合は時短勤務も選択肢の一つとして考えている」と伝えたことはあったが、時短勤務への変更に合意したことはなく、会社の言い分に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、「時短勤務への変更について相談者と口頭で合意がなされている」と述べた。センターから、時短勤務への変更について労働者からの申出や書面での合意なく、一方的に有給休暇取得時の賃金を時短勤務扱いとして支払った場合、賃金の一部未払いと判断されるリスクがあることを説明した。これを受け、会社側は、有給休暇取得時の賃金はフルタイム勤務による計算方法で支給することとし、履行が確認されたので、あっせんを終了した。

4 過払い給与の返還請求

○内 容

相談者は正社員のITエンジニアとして入社したが、1年経たずに退職したところ、会社から賃金の返金を要求された。相談者が会社に説明を求めたところ、「会社のルールで試用期間中の賃金は基本給の7割支給とし、1年以上勤務した場合は試用期間中の減額分を追加支給することになっている。相談者の経済的な事情を考慮して、試用期間中も満額を支払っていたので、過払い分を返還するように」とのことであった。しかし、相談者はそのようなルールは知らされておらず、納得できないとして相談に来所した。

○あっせん結果

センターから会社に事情を聴いたところ、試用期間中でも減額せず支払っていたのは会社の善意であり、相談者だけ特別扱いをすることはできず、請求を撤回する意思はないと主張した。センターから、減額ルールは就業規則のように明記されたものではないことや、考え方によっては退職の自由を制限することにもなりかねないことを説明し、再考を促したが、会社は主張を変えなかった。会社回答を相談者へ伝えたところ、今後は弁護士に依頼したいとの意向が示されたため、あっせんを打ち切った。

5 ダブルワーク労働者の雇止めと割増賃金の未払い

○内 容

相談者は副業で夜間のアルバイトとして勤務していたが、会社から突然、契約期間満了での退職届の提出を求められた。相談者は、上司に「日中の業務が忙しく、シフトに入るのは難しくなりそうだ」と話をしたことはあったが、退職の意向はなかったという。会社側からも当面のシフトが提示されたため、契約更新されたものと認識していた相談者は、会社に対して雇止めの撤回を求めたが応じてもらえなかった。また、ダブルワークの労働時間通算による割増賃金も支払われていないとして、センターに相談に来所した。

○あっせん結果

センターが使用者に事情を聴いたところ、「相談者に退職の意思や退職日を確認済みで、再雇用の提案としてシフトを提示したが合意に至らなかった。既に後任者も採用しているため、勤務継続は難しい」とのことであった。一方、入社前からの他社でのダブルワークは把握していたものの、勤務先や勤務時間の確認はしておらず、労働時間通算による割増賃金支払いについて認識不足であったことを認めた。

退職をめぐる経緯について労使の認識は大きく異なっていたが、両者とも問題の早期解決を望むようになり、センターの調整によって、雇用期間満了の確認とダブルワークに係る割増賃金相当額を含む解決金の支払い等を内容とする合意が成立し、あっせんで終了した。

6 障害のある労働者への合理的配慮

○内 容

相談者は障害者雇用枠で法人に採用され、契約社員として2年間勤務してきたが、業務能力不足を理由に雇止めの通告を受けたとしてセンターに相談に来所した。

相談者によると、毎日違う人から業務を教わっており、人によって説明や指示が異なるため混乱してしまうが、決まったマニュアル等があれば業務に対応できるので配慮を求めたい、その上で自身の働きぶりを見て雇用を継続するか判断してほしいとの意向であった。

○あっせん結果

センターは法人に事情を聴いたところ、入社当初に配属された職場で対人業務に対応できなかったため事務系の職場に配置換えをしたが、現在の職場でも自分の判断で勝手に業務を進めてしまい、再三注意しても改まらず、周囲の職員との軋轢も大きくなったことから、雇止めの判断に至ったとのことであった。

センターから法人に対し、障害者に対する合理的配慮提供義務について説明し、相談者の契約更新の希望を伝えたところ、法人側からは、別の部署への異動となるが、指導役を一人に特定するなど配慮を行った上で、3か月契約を更新し、問題なく勤務できればさらに更新するとの回答を得た。その後、契約更新手続きが行われ、あっせんで終了した。

7 マイナス査定と労働環境の悪化

○内 容

管理職である相談者は、部下が問題行為を行ったとして管理責任を問われ、マネジメント能力不足を理由に、評価を大きく下げられた。相談者は、部下の問題行為については部門トップが適正な手続きを踏まずに独断で認定したものであり、こうした一連の部門トップの行為がハラスメントに当たるとして、会社のコンプライアンス窓口にご相談したが、数か月経過しても動きがなかった。この間、部門トップからきつく当たられ、自身の労働環境が悪化しているとしてセンターに相談に訪れた。

○あっせん結果

センターが会社に事情を確認したところ、相談者の申出を受け、部下の問題行為の認定や相談者の査定に関する調査と、相談者へのハラスメントについて並行して対応中とのことであった。相談者の異動も含めて、能力を發揮できる環境整備を優先に進めていくとの会社回答をセンターから相談者に伝えた。

相談者は当初、会社側の調査や対応に時間を要していることに不信感を抱いていたが、センターの事情聴取を契機に、労使で労働環境の改善に向けた話し合いが順調に進んでいるという報告があったため、あっせんを終了した。

8 無期転換の申込拒否

○内 容

相談者は有期契約を更新し、清掃員として勤務している。直近の契約更新で通算5年を超えたため、会社に無期労働契約への転換を申し込んだところこれを拒否され、現在の契約期間満了後は更新しないとされたとして、センターに相談に来所した。

○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、65歳を超える労働者については就業規則で一律1年契約にすると定めており、相談者だけを特別扱いすることはできない、とのことであった。

センターから、相談者は無期転換の要件を満たしており、申込みがあった場合には会社は拒否できないことを説明し、再考を促した。また、無期転換に関する労働条件明示ルールの改正等について情報提供し、適正な運用について助言した。会社は法律の理解が不足していたとして相談者の契約を無期労働契約に転換することとなり、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6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5,635件で、令和5年度より259件（△4.4%）減少した（第1表）。

(2) 男女別では、男性1,772件（31.4%）、女性3,862件（68.5%）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1006件（17.9%）と最も多く、次いで、「サービス業（他に分類されないもの）」851件（15.1%）、「宿泊業、飲食サービス業」797件（14.1%）となっている（第4表）。

(4) 相談内容では、「職場の嫌がらせ」（1,347項目）が最も多く、以下、「退職」（1,343項目）、「労働契約」（1,078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	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	令和6年度
労働相談 総計	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%	44,440件 4.2%
パート・ アルバイト 相談件数	7,676件 9.6%	8,304件 8.2%	6,029件 △27.4%	5,731件 △4.9%	5,894件 2.8%	5,635件 △4.4%
	14.5%	15.9%	13.2%	12.4%	13.8%	12.7%

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	44,440件	19,027件 42.8%	25,372件 57.1%	35,774件 80.5%	6,910件 15.5%	1,756件 4.0%
パート・ アルバイト 相談件数	5,635件	1,772件 31.4%	3,862件 68.5%	4,824件 85.6%	687件 12.2%	124件 2.2%

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	44,440件	6,316件 14.2%	2,885件 6.5%	2,317件 5.2%	5,513件 12.4%	27,409件 61.7%
パート・ アルバイト 相談件数	5,635件	772件 13.7%	380件 6.7%	181件 3.2%	582件 10.3%	3,720件 66.0%

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
44,440件	1,106件 2.5%	2,144件 4.8%	3,246件 7.3%	1,219件 2.7%	2,891件 6.5%	616件 1.4%	586件 1.3%
パート・ アルバイト 相談件数 5,635件	70件 1.2%	193件 3.4%	78件 1.4%	241件 4.3%	665件 11.8%	50件 0.9%	90件 1.6%
	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
	1,562件 3.5%	1,522件 3.4%	5,975件 13.4%	7,195件 16.2%		1,363件 3.1%	15,015件 33.8%
	797件 14.1%	227件 4.0%	1,006件 17.9%	851件 15.1%		69件 1.2%	1,298件 23.0%

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	11,151	9,093	1,799	259
労働組合及び労使関係	131 [1.2%]	123	1	7
労働条件	7,102 [63.7%]	5,722	1,226	154
就業規則	54 [0.5%]	50	3	1
労働契約	1,078 [9.7%]	945	115	18
労働条件変更	426 [3.8%]	396	26	4
配転・出向	24 [0.2%]	23	1	0
賃金情報	37 [0.3%]	34	1	2
賃金不払	618 [5.5%]	508	91	19
賃金その他	336 [3.0%]	281	50	5
退職金	14 [0.1%]	14	0	0
労働時間	324 [2.9%]	309	10	5
休日	19 [0.2%]	18	1	0
休暇	626 [5.6%]	490	121	15
休業	141 [1.3%]	123	15	3
休職・復職	377 [3.4%]	246	123	8
安全衛生	285 [2.6%]	184	93	8
服務・懲戒	49 [0.4%]	41	4	4
解雇	807 [7.2%]	631	159	17
雇止め	354 [3.2%]	259	78	17
退職	1,343 [12.0%]	991	330	22
定年制	13 [0.1%]	10	2	1
女性	34 [0.3%]	31	1	2
育児休業	20 [0.2%]	19	1	0
介護休業	8 [0.1%]	8	0	0
その他	115 [1.0%]	111	1	3
労働福祉	1,287 [11.5%]	982	260	45
雇用保険	508 [4.6%]	375	117	16
労災保険	110 [1.0%]	91	9	10
健保・年金	654 [5.9%]	501	134	19
教育・訓練	1 [0.0%]	1	0	0
福利厚生	9 [0.1%]	9	0	0
その他	5 [0.0%]	5	0	0
人間関係	2,134 [19.1%]	1,804	292	38
職場の嫌がらせ	1,347 [12.1%]	1,081	245	21
セクシュアルハラスメント	162 [1.5%]	124	35	3
マタニティハラスメント	25 [0.2%]	25	0	0
その他	600 [5.4%]	574	12	14
その他の問題	497 [4.5%]	462	20	15
雇用関連	166 [1.5%]	158	7	1
企業再編	7 [0.1%]	5	1	1
企業倒産	9 [0.1%]	9	0	0
偽装請負	22 [0.2%]	21	0	1
損害賠償・慰謝料	96 [0.9%]	87	6	3
税金	75 [0.7%]	72	2	1
障害者	42 [0.4%]	35	1	6
高齢者	12 [0.1%]	9	2	1
派遣関連	1 [0.0%]	1	0	0
その他	67 [0.6%]	65	1	1

[] は構成比 (%)

<パート・アルバイト関連のあっせん事例>

【事例1】 使用者からの一方的なシフト削減

相談者は、医療法人でパートタイムの看護師として就労を開始した。勤務はシフト制で、前々月末までに法人に希望を提出し、前月末にシフトが決定されていたが、診療の予約状況によって勤務予定日の前日にシフトが一方的に変更・削減されることが続いた。院長に改善を求めたが対応がなされず、2か月間で40時間以上のシフトが削減され、働くはずだった分の給料も支払ってもらえないとして、センターに相談に来所した。

センターは法人に事情を確認し、一方的なシフト削減は使用者の都合による休業に該当することや、シフト制運用の留意点を説明し、問題解決に向けた対応と今後の運用改善を要請した。その結果、法人側から相談者に対し、シフト削減分の休業手当を支払うとともに、今後はシフト制を適切に運用していく旨の説明があった。相談者も「しばらく様子を見ていく」として勤務を継続することとなり、あっせんで終了した。

【事例2】 有期雇用契約期間途中の契約解除

相談者はフランチャイズ経営のコンビニエンスストアで勤務する学生アルバイトである。入社時に労働条件を記載した書面は交付されなかったが、親の会社に相談者の勤務証明書を提出する必要があるため、店長に作成を依頼したところ、交付された証明書には雇用期間6か月と記載されていた。しかし、勤務開始から3か月が経過した頃、店長からコスト削減を理由に翌月末で辞めてほしいと言われたとして、相談に来所した。

センターが使用者に事情を聴いたところ、「当店では短期間で辞めてしまうアルバイトもいるため、雇用契約書は一定期間勤務して仕事を覚えた頃に渡している。入社から3か月は研修期間とし、働きぶりを見て本採用を決定している。コスト削減の必要性は本人にも説明している」とのことであった。

センターは会社に対し、労働条件の明示義務について説明し、適切に対応するよう助言した。また、整理解雇の要件等を説明し、契約解除について再考を促したところ、会社は契約期間満了まで雇用を継続することとなり、相談者もこれを受け入れたため、あっせんで終了した。

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6年度の派遣労働相談の傾向>

- (1) 派遣に関する労働相談は2,131件で、令和5年度より41件（2.0%）増加した（第6表）。
- (2) 男女別では、男性723件（33.9%）、女性1,407件（66.0%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者1,787件（83.9%）、使用者312件（14.6%）、その他32件（1.5%）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466件（21.9%）と最も多く、次いで「医療、福祉」304件（14.3%）、「卸売業、小売業」105件（4.9%）となっている（第8表）。
- (5) 相談内容では、「派遣関連」（605項目）が最も多く、以下、「雇止め」（470項目）、「職場の嫌がらせ」（309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	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	令和6年度
労働相談 総 計	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%	44,440件 4.2%
派遣 相談件数	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%	2,131件 2.0%
	4.6%	5.6%	4.9%	4.6%	4.9%	4.8%

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	44,440件	6,316件 14.2%	2,885件 6.5%	2,317件 5.2%	5,513件 12.4%	27,409件 61.7%
派遣 相談件数	2,131件	89件 4.2%	51件 2.4%	118件 5.5%	132件 6.2%	1,741件 81.7%

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
44,440件	1,106件 2.5%	2,144件 4.8%	3,246件 7.3%	1,219件 2.7%	2,891件 6.5%	616件 1.4%	586件 1.3%
派 遣 相 談 件 数	25件 1.2%	37件 1.7%	45件 2.1%	22件 1.0%	105件 4.9%	44件 2.1%	1件 0.0%
2,131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	
	1,562件 3.5%	1,522件 3.4%	5,975件 13.4%	7,195件 16.2%	1,363件 3.1%	15,015件 33.8%	
	10件 0.5%	35件 1.6%	304件 14.3%	466件 21.9%	23件 1.1%	1,014件 47.6%	

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	4,300	3,286	924	90
労働組合及び労使関係	4 [0.1%]	2	1	1
労働条件	2,312 [53.8%]	1,767	501	44
就業規則	5 [0.1%]	3	1	1
労働契約	298 [6.9%]	269	26	3
労働条件変更	69 [1.6%]	66	3	0
配転・出向	27 [0.6%]	16	11	0
賃金情報	2 [0.0%]	2	0	0
賃金不払	206 [4.8%]	129	75	2
賃金その他	46 [1.1%]	43	2	1
退職金	4 [0.1%]	4	0	0
労働時間	115 [2.7%]	63	46	6
休日	5 [0.1%]	5	0	0
休暇	185 [4.3%]	133	49	3
休業	234 [5.4%]	171	57	6
休職・復職	158 [3.7%]	95	57	6
安全衛生	14 [0.3%]	11	2	1
服務・懲戒	3 [0.1%]	3	0	0
解雇	182 [4.2%]	156	25	1
雇止め	470 [10.9%]	353	111	6
退職	250 [5.8%]	209	36	5
定年制	1 [0.0%]	1	0	0
女性	8 [0.2%]	7	0	1
育児休業	13 [0.3%]	12	0	1
介護休業	4 [0.1%]	3	0	1
その他	13 [0.3%]	13	0	0
労働福祉	465 [10.8%]	355	97	13
雇用保険	166 [3.9%]	126	37	3
労災保険	48 [1.1%]	48	0	0
健保・年金	247 [5.7%]	177	60	10
教育・訓練	1 [0.0%]	1	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	670 [15.6%]	538	118	14
職場の嫌がらせ	309 [7.2%]	270	36	3
セクシュアルハラスメント	40 [0.9%]	27	9	4
マタニティハラスメント	128 [3.0%]	63	60	5
その他	193 [4.5%]	178	13	2
その他の問題	849 [19.7%]	624	207	18
雇用関連	55 [1.3%]	52	2	1
企業再編	0 [0.0%]	0	0	0
企業倒産	2 [0.0%]	2	0	0
偽装請負	1 [0.0%]	1	0	0
損害賠償・慰謝料	156 [3.6%]	99	52	5
税金	4 [0.1%]	4	0	0
障害者	7 [0.2%]	7	0	0
高齢者	0 [0.0%]	0	0	0
派遣関連	605 [14.1%]	441	153	11
その他	19 [0.4%]	18	0	1

[] は構成比 (%)

<派遣労働関連のあっせん事例>

【事例1】 派遣労働契約の中途解約

相談者は派遣先での人間関係の悪化により体調を崩し、休みがちになった。派遣元担当者に派遣先での就業環境について相談したところ、「辛いのであれば契約終了にする」と言われた。相談者は、契約期間途中で突然終了と言われたことに納得できず、契約期間満了までの賃金補償を派遣元に求めたが、支払いを拒否され、「体調不良による自己都合退職」との書面が届いたとして、センターに相談に来所した。

センターから派遣元会社に事情を確認したところ、「担当者が相談者の体調を優先し契約終了の話をしたものであるが、契約の中途解約には本人の合意が前提であることが徹底されておらず、相談者への対応に配慮が足りていなかった」とのことであった。

センターの調整の結果、派遣元は、契約期間満了までの残期間について、新たな派遣先を探して本人へ紹介すること、また、派遣先が決まるまでの期間は休業手当を支払うこととなり、相談者もこれを受け入れたため、あっせんで終了した。

【事例2】 派遣労働者の雇止めと雇用保険遡及加入手続き

相談者は有期契約を更新し、同一の派遣先で2年近く勤務していた。契約期間の満了1か月前に、派遣元担当者から今回の契約で終了と言われた。相談者は雇止めの理由を聞いても教えてもらえず納得できないとして、センターに相談に訪れた。

センターから派遣元会社に事情を聴いたところ、派遣先から勤務成績が悪いとの報告があり、面談で本人への注意指導を重ねたが改善されず、派遣先からこれ以上の勤務継続は困難との話を受けて雇止めに至ったとのことであった。

センターは相談者に対し派遣元会社の説明を伝えたところ、勤務継続は望まないとの意向が示されたが、周辺事情を聴くなかで、相談者の入社後一定期間、雇用保険が未加入であったことが判明した。

センターから派遣元会社に対し、労働者から請求があった場合は、雇止め理由証明書を遅滞なく交付する必要があることを説明するとともに、雇用保険の遡及加入手続きを取るよう働きかけた。派遣元会社から雇止め理由証明書及び離職票が発行され、相談者が雇用保険の受給資格を得られたことが確認できたため、あっせんで終了した。

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件前後で推移している。

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、入管法改正により、技能実習制度に代わる新たな在留資格「育成就労」が創設されるなど、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が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6年度の外国人労働相談の傾向〉

- (1) 外国人関連の労働相談は1,970件で、令和5年度より771件（△28.1%）減少した（第10表）
- (2) 産業別では、「情報通信業」が578件（29.3%）と最も多く、以下、「サービス業（他に分類されないもの）」349件（17.7%）、「製造業」227件（11.5%）と続いている（第12表）。
- (3) 相談内容では、「職場の嫌がらせ」（763項目）が最も多く、以下、「解雇」（473項目）、「退職」（472項目）となっている（第13表）。
- (4) 国籍別では、「中国」（373件）が最も多く、以下、「アフリカ」（279件）、「他の欧州」（252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	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	令和6年度
労働相談 総 計	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%	44,440件 4.2%
外 国 人 相 談 件 数	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%	1,970件 △28.1% 4.4%

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	44,440件	6,316件 14.2%	2,885件 6.5%	2,317件 5.2%	5,513件 12.4%	27,409件 61.7%
外 国 人 相 談 件 数	1,970件	533件 27.1%	227件 11.5%	21件 1.1%	268件 13.6%	921件 46.8%

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
44,440件	1,106件 2.5%	2,144件 4.8%	3,246件 7.3%	1,219件 2.7%	2,891件 6.5%	616件 1.4%	586件 1.3%
外 国 人 相 談 件 数	6件 0.3%	227件 11.5%	578件 29.3%	8件 0.4%	70件 3.6%	5件 0.3%	31件 1.6%
1,970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	
	1,562件 3.5%	1,522件 3.4%	5,975件 13.4%	7,195件 16.2%	1,363件 3.1%	15,015件 33.8%	
	40件 2.0%	52件 2.6%	123件 6.2%	349件 17.7%	74件 3.8%	407件 20.7%	

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	3,638	2,208	1,214	216
労働組合及び労使関係	9 [0.2%]	8	1	0
労働条件	2,285 [62.8%]	1,443	701	141
就業規則	12 [0.3%]	4	5	3
労働契約	245 [6.7%]	121	85	39
労働条件変更	308 [8.5%]	229	73	6
配転・出向	12 [0.3%]	11	0	1
賃金情報	4 [0.1%]	2	0	2
賃金不払	130 [3.6%]	112	13	5
賃金その他	169 [4.6%]	85	84	0
退職金	0 [0.0%]	0	0	0
労働時間	9 [0.2%]	6	3	0
休日	4 [0.1%]	4	0	0
休暇	38 [1.0%]	33	4	1
休業	17 [0.5%]	13	0	4
休職・復職	157 [4.3%]	75	82	0
安全衛生	2 [0.1%]	1	1	0
服務・懲戒	12 [0.3%]	12	0	0
解雇	473 [13.0%]	286	149	38
雇止め	131 [3.6%]	76	52	3
退職	472 [13.0%]	303	139	30
定年制	7 [0.2%]	7	0	0
女性	55 [1.5%]	41	9	5
育児休業	11 [0.3%]	8	0	3
介護休業	0 [0.0%]	0	0	0
その他	17 [0.5%]	14	2	1
労働福祉	337 [9.3%]	210	121	6
雇用保険	135 [3.7%]	89	44	2
労災保険	15 [0.4%]	11	3	1
健保・年金	180 [4.9%]	103	74	3
教育・訓練	7 [0.2%]	7	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	820 [22.5%]	449	328	43
職場の嫌がらせ	763 [21.0%]	405	317	41
セクシュアルハラスメント	4 [0.1%]	3	0	1
マタニティハラスメント	47 [1.3%]	37	9	1
その他	6 [0.2%]	4	2	0
その他の問題	187 [5.1%]	98	63	26
雇用関連	116 [3.2%]	43	62	11
企業再編	1 [0.0%]	0	0	1
企業倒産	1 [0.0%]	1	0	0
偽装請負	0 [0.0%]	0	0	0
損害賠償・慰謝料	14 [0.4%]	14	0	0
税金	6 [0.2%]	5	0	1
障害者	1 [0.0%]	1	0	0
高齢者	0 [0.0%]	0	0	0
派遣関連	7 [0.2%]	6	0	1
その他	41 [1.1%]	28	1	12

[] 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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
中国	707件[28.1] (10.6)	587件[26.4] (△17.0)	790件[36.2] (34.6)	777件[28.3] (△1.6)	373件[18.9] (△52.0)
フィリピン	158件[6.3] (△41.3)	137件[6.2] (△13.3)	62件[2.8] (△54.7)	117件[4.3] (88.7)	160件[8.1] (36.8)
インド	60件[2.4] (150.0)	47件[2.1] (△21.7)	27件[1.2] (△42.6)	16件[0.6] (△40.7)	61件[3.1] (281.3)
韓国	316件[12.6] (69.0)	245件[11.0] (△22.5)	227件[10.4] (△7.3)	99件[3.6] (△56.4)	37件[1.9] (△62.6)
他のアジア	407件[16.2] (△11.9)	314件[14.1] (△22.9)	347件[15.9] (10.5)	804件[29.3] (131.7)※	224件[11.4] (△72.1)
アメリカ	92件[3.7] (△80.9)	161件[7.3] (75.0)	152件[7.0] (△5.6)	137件[5.0] (△9.9)	69件[3.5] (△49.6)
カナダ	24件[1.0] (380.0)	22件[1.0] (△8.3)	12件[0.6] (△45.5)	25件[0.9] (108.3)	2件[0.1] (△92.0)
中南米の国	19件[0.8] (△83.5)	23件[1.0] (21.1)	28件[1.3] (21.7)	68件[2.5] (142.9)	14件[0.7] (△79.4)
イギリス	99件[3.9] (160.5)	66件[3.0] (△33.3)	26件[1.2] (△60.6)	73件[2.7] (180.8)	109件[5.5] (49.3)
他の欧州	183件[7.3] (5.2)	161件[7.3] (△12.0)	108件[5.0] (△32.9)	132件[4.8] (22.2)	252件[12.8] (90.9)
アフリカ	108件[4.3] (61.2)	191件[8.6] (76.9)	32件[1.5] (△83.2)	7件[0.3] (△78.1)	279件[14.2] (3885.7)
オセアニア	20件[0.8] (△37.5)	28件[1.3] (40.0)	141件[6.5] (403.6)	9件[0.3] (△93.6)	4件[0.2] (△55.6)
国籍未確認	319件[12.7] (4.2)	238件[10.7] (△25.4)	229件[10.5] (△3.8)	477件[17.4] (108.3)	386件[19.6] (△19.1)
計	2,512件 (△10.3)	2,220件 (△11.6)	2,181件 (△1.8)	2,741件 (25.7)	1,970件 (△28.1)

[]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をめぐるトラブル

相談者は飲食店で勤務していたが、在留期限を迎えるため、現在の勤務先を退職し、帰国することとなった。退職にあたり、年次有給休暇の残日数の消化と、帰国前の賃金の早期支払いを希望し、会社と話し合っていたが、「規定通りに対応する」というだけで、明確な回答を得られずにいた。退職日が迫り帰国日まで日数もなく困っているとして、センターに相談に来所した。

センターが会社に事情を確認したところ、「有給休暇については当然取得させるつもりである。会社としては、残った有給休暇の代わりに多額の金銭を要求され、対応に困っていた。給与は当社が定めた支給日に支払うのが原則だが、相談者の事情も考慮し、改めて協議したい」とのことであった。

センターが調整した結果、有給休暇取得分を含め、退職日までの賃金を最終出勤日にまとめて支払うこととなり、あっせんを終了した。

【事例2】 外国人労働者の正社員から有期雇用への変更と雇止め

相談者は正社員として採用され、3か月間の試用期間を経て、本採用となった。しかし、その後、一方的に3か月契約に変更されたうえ、契約期間満了で雇止めの通知を受け納得できないとして、センターに相談に来所した。

センターが会社に事情を聞いたところ、会社としては相談者の能力や勤務態度から継続雇用は難しいと判断し、相談者に説明の上で3か月の契約に変更したものであり、契約期間満了で円満に退社したと思っていたが、後から復帰したいと言い出して困っている、とのことであった。

センターは、日本語での意思疎通に不安を抱える労働者の雇用管理には丁寧な対応が必要であることや、一方的な契約変更や雇止めについての法的リスク等を説明したところ、一定の条件での合意退職を前提に調整する方向となった。

調整の結果、会社は雇止め通知を撤回の上、別途労使で合意した退職日付けで勧奨退職とし、退職日までは出勤不要とするとの提案があり、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年度に続き、令和6年度も1万件を上回った。

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、令和2年6月（中小企業においては令和4年4月）からは、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、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6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10,113件で、令和5年度より167件（△1.6%）減少した（第15表）。

(2) 男女別では、男性4,298件（42.5%）、女性5,809件（57.4%）であった（第16表）。

(3) 労使別では、労働者8,178件（80.9%）、使用者1,663件（16.4%）、その他272件（2.7%）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1,725件（17.1%）と最も多く、以下、「医療、福祉」1,664件（16.5%）、「情報通信業」1,083件（10.7%）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	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	令和6年度
労働相談	52,884件	52,318件	45,504件	46,269件	42,642件	44,440件
総計	5.5%	△1.1%	△13.0%	1.7%	△7.8%	4.2%
職場の嫌がらせ相談件数	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%	10,113件 △1.6%
	18.1%	15.0%	19.2%	20.6%	24.1%	22.8%

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	44,440件	19,027件 42.8%	25,372件 57.1%	35,774件 80.5%	6,910件 15.5%	1,756件 4.0%
職場の 嫌がらせ 相談件数	10,113件	4,298件 42.5%	5,809件 57.4%	8,178件 80.9%	1,663件 16.4%	272件 2.7%

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	44,440件	6,316件 14.2%	2,885件 6.5%	2,317件 5.2%	5,513件 12.4%	27,409件 61.7%
職場の 嫌がらせ 相談件数	10,113件	1,891件 18.7%	906件 9.0%	538件 5.3%	2,096件 20.7%	4,682件 46.3%

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
44,440件	1,106件 2.5%	2,144件 4.8%	3,246件 7.3%	1,219件 2.7%	2,891件 6.5%	616件 1.4%	586件 1.3%
職場の 嫌がらせ 相談件数	170件 1.7%	602件 6.0%	1,083件 10.7%	367件 3.6%	971件 9.6%	191件 1.9%	306件 3.0%
	宿泊業、飲 食サービス業	教育、学 習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）		その他	不明
	10,113件	1,562件 3.5%	1,522件 3.4%	5,975件 13.4%	7,195件 16.2%	1,363件 3.1%	15,015件 33.8%
	369件 3.6%	422件 4.2%	1,664件 16.5%	1,725件 17.1%	196件 1.9%	2,047件 20.2%	

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】 上司からのハラスメントを原因とする休職

相談者は正社員として勤務していたが、上司から攻撃的な言動をされたり、同僚の前で長時間にわたり大声で罵倒されたことで、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て休職するに至った。相談者は上司の言動について社内のハラスメント相談窓口で相談したが、会社はハラスメントの事実は認めたものの、調査内容の詳細や上司への処分等について一切説明してもらえなかったことから、会社の対応に納得できず、復職後もまたハラスメントを受けるのではないかと不安であるとして相談に来所した。

センターが会社に事情を聞いたところ、会社として調査を実施し、上司から相談者に対し人格を否定する発言があったことを確認したため、当該上司には厳重注意処分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り、上司についても別部署への異動とし、相談者との接触がないように勤務場所も変える方向で対応予定であるとの回答であった。

センターが相談者に会社回答を伝えたところ、完全に納得できるものではないものの、一定程度安心して働ける環境が整ったため、復職して頑張っていきたいとの意向が示され、あっせんを終了した。

【事例2】 小規模事業所におけるハラスメント

相談者は小規模事業所で勤務する正社員である。以前から社長からのハラスメント的な言動に悩んでいたが、ある日厳しく叱責されたことから体調不良となり、以降出勤できなくなった。専門医を受診したところ、2週間の自宅療養を要する旨の診断書が出された。相談者は、療養に専念した上で、退職も含めて今後のことを考えたいが、精神的にも自力で会社とやり取りするのが困難で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確認したところ、相談者がハラスメントと主張する内容は、適正な業務上の指示や指導の範囲内の言動である、というのが会社の認識であった。また、相談者が周囲と協力して業務を進めることができないことなど、会社としても対応に困っているとの話があった。

センターが労使の意向を確認する中で、双方から退職の方向で検討したいとの意向が示された。センターが退職条件を調整した結果、退職勧奨による会社都合退職、退職前の有給休暇取得、相談者の体調に配慮した引継ぎ方法等で労使が折り合ったため、あっせんを終了した。

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6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1,045件で、令和5年度より205件（△16.4%）減少した（第19表）。
- (2) 男女別では、女性880件（84.2%）、男性165件（15.8%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者829件（79.3%）、使用者176件（16.8%）、その他40件（3.8%）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）」334件（32.0%）、「宿泊業、飲食サービス業」136件（13.0%）、「医療、福祉」111件（10.6%）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（628件）、次いで「環境型」の訴え（269件）、「対価型」の訴え（147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3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
労働相談総計		45,504件 △13.0%	46,269件 1.7%	42,642件 △7.8%	44,440件 4.2%
セクシュアルハラスメント 労働相談件数		945件 △10.0% 2.1%	923件 △2.3% 2.0%	1,250件 35.4% 2.9%	1,045件 △16.4% 2.4%
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	259	114	208	147
	環境型セクシュアルハラスメントの相談	182	228	331	269
	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	39	51	12	11
	その他	519	533	704	628

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：全体の労働相談件数

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	44,440件	6,316件 14.2%	2,885件 6.5%	2,317件 5.2%	5,513件 12.4%	27,409件 61.7%
セクシュアル ハラスメント 相談件数	1,045件	85件 8.1%	252件 24.1%	60件 5.7%	140件 13.4%	508件 48.6%

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：全体の労働相談件数

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
44,440件	1,106件 2.5%	2,144件 4.8%	3,246件 7.3%	1,219件 2.7%	2,891件 6.5%	616件 1.4%	586件 1.3%
セ ク シ ュ ア ル ハ ラ ス メ ン ト 相 談 件 数	38件 3.6%	33件 3.2%	29件 2.8%	11件 1.1%	41件 3.9%	18件 1.7%	25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
	1,045件	1,562件 3.5%	1,522件 3.4%	5,975件 13.4%	7,195件 16.2%	1,363件 3.1%	15,015件 33.8%
		136件 13.0%	19件 1.8%	111件 10.6%	334件 32.0%	20件 1.9%	230件 22.0%

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と退職勧奨

相談者は、日頃から上司からの性的な言動を不快に感じていた。ある日、上司が体を寄せてきたため、とっさに上司の体を軽く叩いてしまった。相談者は上司の言動について社内の相談窓口相談したところ、後日、窓口担当者から上司への暴力について責められ、退職届の提出を求められたとしてセンターに来所した。

センターが会社に事情を聞いたところ、当該上司はセクハラを否定しており、会社としては相談者が上司の体を叩いたことや反抗的態度を問題視していることがわかった。センターは、社内調査に不十分な点が見受けられたことから、会社に対し、再調査を含めて丁寧に対応するよう依頼した。

会社は再度当該上司及び職場内のヒアリングを実施した。その結果、決定的なセクハラの実実は確認できなかったものの、上司が相談者に対し不快な思いをさせたことについて謝罪があり、相談者も謝罪を受け入れたことから、あっせんで終了した。

【事例2】 同僚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、試用期間中の正社員である。仕事中心に同僚からしつこくプライベートなことを聞かれたり、体を触られるなどの行為を受け、会社にセクハラ被害を申し出た。次第に心身に不調をきたすようになり、出勤できなくなった。さらに、会社から試用期間の延長を通知されたとしてセンターに来所した。

センターが会社に事情を聞いたところ、相談者からのセクハラ申し出を受け、当該行為者や同僚社員に事実関係の確認を行った結果、会社としては事実があったものと考えており、行為者への処分や相談者と接触させないための在宅勤務等の対応を検討するとのことであった。一方、試用期間の延長については、相談者が本採用の基準に達していないと判断して通知したもので、以前から検討していたことであり、今回の申出や休職が原因ではないとの説明であった。

相談者は当該行為者と一緒の職場での継続勤務は望まなかったため、センターが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、相談者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、あっせんで終了した。

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6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449件で、令和5年度より398件（△47.0%）減少した。（第22表）。

(2) 男女別では、女性287件（63.9%）、男性162件（36.1%）となっている。

(3) 労使別では、労働者331件（73.7%）、使用者92件（20.5%）、その他26件（5.8%）となっている。

(4) 産業別では、「医療、福祉」が148件と最も多く、「製造業」49件、「運輸業、郵便業」44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、「不利益取扱い」181件、「その他」180件、「言動」57件、「人事管理」50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3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
労働相談総計		45,504件 △13.0%	46,269件 1.7%	42,642件 △7.8%	44,440件 4.2%
マタニティハラスメント労働相談件数		231件 △65.5% 0.5%	212件 △8.2% 0.5%	847件 299.5% 2.0%	449件 △47.0% 1.0%
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	55件	61件	66件	181件
	言動によるマタニティハラスメントの相談	7件	6件	76件	57件
	マタニティハラスメントに関する人事管理上の相談	31件	16件	9件	50件
	その他	140件	130件	699件	180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：全体の労働相談件数

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	44,440件	6,316件 14.2%	2,885件 6.5%	2,317件 5.2%	5,513件 12.4%	27,409件 61.7%
マタニティ ハラスメント 相談件数	449件	16件 3.6%	51件 11.4%	5件 1.1%	37件 8.2%	340件 75.7%

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：全体の労働相談件数

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
44,440件	1,106件 2.5%	2,144件 4.8%	3,246件 7.3%	1,219件 2.7%	2,891件 6.5%	616件 1.4%	586件 1.3%
マタニティ ハラスメント 相談件数	0件 0.0%	49件 10.9%	11件 2.4%	44件 9.8%	3件 0.7%	4件 0.9%	3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
	449件	1,562件 3.5%	1,522件 3.4%	5,975件 13.4%	7,195件 16.2%	1,363件 3.1%	15,015件 33.8%
		2件 0.4%	12件 2.7%	148件 33.0%	35件 7.8%	9件 2.0%	129件 28.7%

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6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4,966件で、令和5年度より2,350件(89.8%)増加した(第25表)。
- (2) 男女別では、男性1,802件(36.3%)、女性3,162件(63.7%)となっている。
- (3) 労使別では、労働者3,718件(74.9%)、使用者1,018件(20.5%)、その他230件(4.6%)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)」996件(20.1%)が最も多く、以下、「医療、福祉」907件(18.3%)、「卸売業、小売業」540件(10.9%)となっている(第27表)。
- (5) 相談内容では、「職場の嫌がらせ」(2,648項目)が最も多く、以下、「休職・復職」(1,784項目)、「健保・年金」(1,240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	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	令和6年度
労働相談 総 計	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%	44,440件 4.2%
メンタル ヘルス 相談件数	4,852件 5.2%	4,349件 △10.4%	3,824件 △12.1%	2,289件 △40.1%	2,616件 14.3%	4,966件 89.8%
	9.2%	8.3%	8.4%	4.9%	6.1%	11.2%

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	44,440件	6,316件 14.2%	2,885件 6.5%	2,317件 5.2%	5,513件 12.4%	27,409件 61.7%
メンタル ヘルス 相談件数	4,966件	1,154件 23.2%	677件 13.6%	308件 6.2%	1,055件 21.2%	1,772件 35.7%

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
44,440件	1,106件 2.5%	2,144件 4.8%	3,246件 7.3%	1,219件 2.7%	2,891件 6.5%	616件 1.4%	586件 1.3%
メンタル ヘルス 相談件数	80件 1.6%	453件 9.1%	509件 10.2%	184件 3.7%	540件 10.9%	113件 2.3%	135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
4,966件	1,562件 3.5%	1,522件 3.4%	5,975件 13.4%	7,195件 16.2%	1,363件 3.1%	15,015件 33.8%	
	191件 3.8%	244件 4.9%	907件 18.3%	996件 20.1%	59件 1.2%	555件 11.2%	

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	12,237	8,673	3,094	470
労働組合及び労使関係	49 [0.4%]	41	7	1
労働条件	6,327 [51.7%]	4,475	1,588	264
就業規則	144 [1.2%]	126	13	5
労働契約	463 [3.8%]	282	166	15
労働条件変更	212 [1.7%]	171	35	6
配転・出向	147 [1.2%]	143	2	2
賃金情報	7 [0.1%]	1	6	0
賃金不払	106 [0.9%]	99	4	3
賃金その他	119 [1.0%]	97	19	3
退職金	57 [0.5%]	54	0	3
労働時間	85 [0.7%]	81	3	1
休日	1 [0.0%]	1	0	0
休暇	320 [2.6%]	193	117	10
休業	184 [1.5%]	85	84	15
休職・復職	1,784 [14.6%]	1,347	351	86
安全衛生	530 [4.3%]	274	228	28
服務・懲戒	278 [2.3%]	249	9	20
解雇	296 [2.4%]	147	141	8
雇止め	223 [1.8%]	133	83	7
退職	1,211 [9.9%]	857	304	50
定年制	1 [0.0%]	1	0	0
女性	66 [0.5%]	50	15	1
育児休業	47 [0.4%]	45	2	0
介護休業	5 [0.0%]	4	1	0
その他	41 [0.3%]	35	5	1
労働福祉	1,922 [15.7%]	1,276	586	60
雇用保険	388 [3.2%]	249	130	9
労災保険	240 [2.0%]	189	38	13
健保・年金	1,240 [10.1%]	803	399	38
教育・訓練	54 [0.4%]	35	19	0
福利厚生	0 [0.0%]	0	0	0
その他	0 [0.0%]	0	0	0
人間関係	3,542 [28.9%]	2,562	853	127
職場の嫌がらせ	2,648 [21.6%]	1,819	738	91
セクシュアルハラスメント	387 [3.2%]	276	95	16
マタニティハラスメント	94 [0.8%]	83	9	2
その他	413 [3.4%]	384	11	18
その他の問題	397 [3.2%]	319	60	18
雇用関連	112 [0.9%]	82	26	4
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	73 [0.6%]	65	0	8
税金	13 [0.1%]	10	1	2
障害者	60 [0.5%]	59	1	0
高齢者	7 [0.1%]	6	1	0
派遣関連	78 [0.6%]	46	31	1
その他	53 [0.4%]	50	0	3

[] 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6年度の心の健康相談の傾向〉

- (1) 心の健康相談は、277件と令和5年度より98件（54.7%）増加した（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割強を占める（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6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	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	令和6年度
飯田橋	137件 <i>△12.7%</i>	98件 <i>△28.5%</i>	40件 <i>△59.2%</i>	90件 <i>125.0%</i>	56件 <i>△37.8%</i>	88件 <i>57.1%</i>
大 崎	64件 <i>23.1%</i>	74件 <i>15.6%</i>	86件 <i>16.2%</i>	54件 <i>△37.2%</i>	37件 <i>△31.5%</i>	38件 <i>2.7%</i>
池 袋	18件 <i>38.5%</i>	5件 <i>△72.2%</i>	24件 <i>380.0%</i>	11件 <i>△54.2%</i>	4件 <i>△63.6%</i>	13件 <i>225.0%</i>
亀 戸	13件 <i>△48.0%</i>	10件 <i>△23.1%</i>	7件 <i>△30.0%</i>	10件 <i>42.9%</i>	9件 <i>△10.0%</i>	12件 <i>33.3%</i>
多摩（国分寺+八王子）※1	48件 <i>20.0%</i>	58件 <i>20.8%</i>	35件 <i>△39.7%</i>	71件 <i>36.5%</i>	73件 <i>2.8%</i>	104件 <i>42.5%</i>
	38件 <i>△15.6%</i>	16件 <i>△57.9%</i>	17件 <i>6.3%</i>			
青 山 ※2						22件 -
計	318件 <i>△4.2%</i>	261件 <i>△17.9%</i>	209件 <i>△19.9%</i>	236件 <i>12.9%</i>	179件 <i>△24.2%</i>	277件 <i>54.7%</i>

斜体文字は対前年度比（%）

※1 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。

※2 令和6年9月、青山事務所を開設。

第30表 相談者の区分

合 計	本 人	家 族	職場関係者	そ の 他
277件	227件 81.9%	0件 0.0%	2件 0.7%	48件 17.3%

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
277件	158件 57.0%	13件 4.7%	106件 38.3%

各欄下段は構成比 (%)

第32表 性 別

合 計	男 性	女 性
277件	55件 19.9%	222件 80.1%

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
277件	0件 0.0%	31件 11.2%	45件 16.2%	88件 31.8%	93件 33.6%	4件 1.4%	16件 5.8%

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
277件	6件 2.2%	33件 11.9%	18件 6.5%	11件 4.0%	39件 14.1%	2件 0.7%	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 （無職等）	不 明
	3件 1.1%	24件 8.7%	56件 20.2%	33件 11.9%		9件 3.2%	42件 15.2%

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
277件	96件 34.7%	18件 6.5%	10件 3.6%	27件 9.7%	27件 9.7%
	労務作業	管理職・ 事業主	その他	不 明	無職・失業
	12件 4.3%	4件 1.4%	29件 10.5%	15件 5.4%	39件 14.1%

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
479項目	189項目 39.5%	119項目 24.8%	63項目 13.2%	2項目 0.4%	33項目 6.9%	73項目 15.2%

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：発達障害の診断を受け、不安を抱えながらも状況改善に取り組んだ20代男性

相談者は、新卒で正社員として就職したが、業務が多忙になると混乱してしまうなど、仕事に対する自らの対処能力に不安を感じて受診した結果、発達障害と診断された。上司に障害を伝え配慮を求めたが、上司との関係が悪化して体調不良となり、心の健康相談に来所した。

相談者は、適切な配慮をしてくれない上司に対する怒りの気持ちや、職場での孤立感を抱えていた。心の健康相談員との対話を通じて、相談者は職場の状況や自身の気持ちを整理し、同僚とのコミュニケーションの機会を作るよう心がけ、自分の気持ちの負担を軽くするための工夫ができるようになった。また、あらためて上司に自身の特性を説明し、話し合った結果、発達障害への一定の理解を得ることができ、仕事を続けることになった。

ケース 2：睡眠バランスの崩れから仕事のミスが増えた40代女性

相談者は、業務多忙で生活リズムと睡眠のバランスが崩れてしまい、仕事のミスが目立つようになった。夢を抱いて就いた職だったが、度々のミスを上司に叱責され、ついには退職勧奨を受けるに至り、心身の不調が顕著となり、心の健康相談に来所した。

相談者は、退職して体調回復に努めることを選択したが、退職後も心の健康相談を継続し、家族の介護問題や前職の上司の言葉に傷ついた思いを整理した。家族とそれぞれの事情を共有し、生活リズムを整えていく中で、気持ちを切り替えて前に進みたいと考えることができるようになった。

ケース 3：人手不足による業務過多で精神的に追い詰められている50代男性

相談者の勤める会社では、経営者の交代を機に会社の規則や方針が変わり、不満を感じる社員の退職が相次いでいた。相談者は、退職した社員の業務を肩代わりしなければならず業務過多に陥り、心身共に疲れ切ってしまったとして、心の健康相談に来所した。

相談者は、いずれは転職したいと考えているが、持病が回復途上であることに加え、人手不足により日々の業務をこなすことで精一杯の状況であり、転職活動に向ける体力も気力も残っていなかった。心の健康相談を通して優先順位を整理し、いずれ転職するにしても「健康維持」が第一であることを確認した。まずは心身を整え、転職を含め、環境を変えることを目的として今後のライフプランを検討することにした。

ケース 4：職場の要求に応えようと無理を重ねて体調不良になった50代女性

相談者は、会社からの要求に応えるため無理を重ねて体調を崩し、適応障害と診断されて休職していた。復職を望んで上司等と面談を重ねたが、会社からは復職後の配慮等が提示されなかったため復職に踏み切れず、体調の回復にも支障が出る状況となり、心の健康相談に来所した。

相談者は、心の健康相談を通じて状況を整理し問題を見つめなおす中で、生い立ち等から身に着けた自分の思考パターンに気付くことができた。心身の健康と自分の思いを大切にしながら今後の人生を築きたいと考えるようになり、今の会社にこだわらず新しい道を探していくことを決心した。

ケース5：働く意欲を持てなくなっていた40代女性

相談者は、生活に困っていながらも、就職活動をする気力がでてこない心と健康相談に来所した。仕事を任せられ、忙しくもやりがいをもって楽しく働いていた会社で、直属の上司が突然亡くなり、ショックを受けるとともに、職場の変化に順応できず退職した。別の会社で働いてみたが長続きせず、短期間で辞めることを繰り返し、働く気力を失ってしまった状態であった。

心の健康相談において、相談者は過去の職場での思い出を振り返る中で、働き甲斐があったが、無理をしていた面にも気づき、今までよく働いてきたと自分で自分を認め、評価できるようになった。愛着があった職場に対する喪失感を乗り越え、これからの働き方を落ち着いて考えられるようになり、本来の積極的な性格を取り戻して就職活動を始め、ほどなく働き始めることができた。

ケース6：過去の失敗を繰り返し責められ心身不調に陥った40代男性

相談者は、営業職として中途採用されたが、顧客とのトラブルの責任を問われて内勤職に配置転換された。以来、経営者から些細なミスに対し、ことある毎に過去の失敗を引き合いに出され責められるようになり、気分の落ち込みと不安を感じ、心の健康相談に来所した。

相談者は、怒りを理不尽に向けられるたびに、一人で我慢してきたが、ついに出勤が怖いと感じるに至った。仕事を続けることに限界を感じながらも、年齢など転職に対する不安から退職に踏み切れない葛藤を抱えていた。心の健康相談員との対話を通じて、心配して声をかけてくれる同僚や身近に気持ちを話せる存在があることに気づくとともに、事態をより客観的に見ることができるようになり、心身を整えながら、今後のことを冷静に考えていく気持ちになった。

ケース7：セクシュアルハラスメントによって休職し、今後のキャリアに不安を抱いた30代女性

相談者は、職場の同僚男性からのセクシュアルハラスメントを受けた。職場に相談した結果、当該男性と直接接触する機会は減少するなど対応は行われたが、ハラスメントにより心身に不調をきたし休職となった。相談者は復職するか転職するかなど、今後のキャリアに不安を抱き、心の健康相談に来所した。

相談者は、心身の不調は回復したが、今回の出来事がなければ継続して勤務したかったという思いや職場への不満、転職した場合にもまたハラスメントに遭遇するのではないかという不安が高まっていた。心の健康相談で、相談者の思いを傾聴し、優先順位について整理することで、相談者は転職について前向きに検討できるようになった。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、新たな一歩を踏み出すことができた。

ケース8：職場での人間不信を解消し、社会支援を受け入れるようになった30代女性

相談者は、転職を繰り返しており、仕事が覚えられない、注意される内容が理解できないことが多かった。直近の勤務先では、上司からのひどい叱責が続き、適応障害の診断を受けて退職を余儀なくされた。相談者は労働相談に来所したが、職場で不当な扱いを受けたことへの悔しさで涙があふれ、睡眠もとれない状況であったため、心の健康相談を並行して利用した。

相談者は、当初、他者への不信感が強く何事にも疑心暗鬼であったが、心の健康相談員が相談者の思いを傾聴し、まずは治療に専念できる環境を整えるよう助言した。相談者は、持病の手術や転居等、環境が変化する中、気持ちを整理し、これまでとは異なる職種も視野に入れるようになった。また、主治医をはじめとする支援者との意思疎通が上手く図れるようになったと相談者自身が実感することができた。

ケース9：キャリアアップのために転職するか悩む30代男性

相談者は、長年不明瞭な指示や理不尽な批判をする上司の下で勤務している。このままでは自身の成長やキャリアアップにつながらないのではないかと不安になり、転職すべきか悩んで心の健康相談に来所した。

相談者は、心の健康相談員の助言により、上司の傾向を理解し、上司の言動によって不必要に傷ついたり、ストレスを抱え込まないように境界線が引けるようになった。また今回の経験を通して自分が苦手な人との関わり方を見直すことができるようになり、生活全般のストレスが軽減した。相談者は、転職も考えたが、組織体制の変化に伴い指示系統も変わることから、気持ちを切り替えて現在の会社で働き続けることを決意した。

ケース10：同僚と気軽に話すことができないと悩む20代女性

相談者は、事務職として勤務しており、すでに転職が決まっている。これまで、仕事で困ることはなかったが、同僚と気軽に話すことができず、世間話でも構えてしまうため、うまくコミュニケーションをとれずにいた。同僚として、ずっと人間関係を続けていくと思うと、緊張してしまい、適当に話を合わせられず、変なことを言ってしまうたり、浮いてしまったりすることに悩んで、心の健康相談に来所した。

相談者は、私生活では相手の言葉の真の意味を理解することができ、普通にコミュニケーションができていたが、職場では過剰な対人緊張があり、人間関係にこだわっていることが悩みの原因と思われた。心の健康相談員から、業務上必要なコミュニケーションをとり、目の前の仕事をきちんとこなしていけばよいと助言し、相談者はこれを実践しながら、新しい職場で仕事に臨むことになった。

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	44,440	6,316	2,885	2,317	5,513	27,409
	労	35,774	4,531	2,200	1,848	4,394	22,801
	使	6,910	1,509	608	399	933	3,461
	その他	1,756	276	77	70	186	1,147
建設業	計	1,106	373	118	27	178	410
	労	863	274	94	25	137	333
	使	177	77	21	2	36	41
	その他	66	22	3	0	5	36
製造業	計	2,144	472	433	150	492	597
	労	1,627	298	258	134	442	495
	使	477	168	167	11	43	88
	その他	40	6	8	5	7	14
情報通信業	計	3,246	730	443	475	751	847
	労	2,363	476	380	314	510	683
	使	748	211	45	155	207	130
	その他	135	43	18	6	34	34
運輸業、 郵便業	計	1,219	46	175	80	335	583
	労	980	42	110	66	247	515
	使	191	3	52	4	80	52
	その他	48	1	13	10	8	16
卸売業、 小売業	計	2,891	630	175	159	642	1,285
	労	2,251	464	146	143	477	1,021
	使	568	151	27	13	138	239
	その他	72	15	2	3	27	25
金融業、 保険業	計	616	24	14	86	281	211
	労	540	21	14	74	257	174
	使	59	3	0	12	19	25
	その他	17	0	0	0	5	12
不動産業、 物品賃貸業	計	586	102	31	21	233	199
	労	472	85	30	18	162	177
	使	106	13	0	3	69	21
	その他	8	4	1	0	2	1
宿泊業、 飲食サービス業	計	1,562	268	52	13	110	1,119
	労	1,322	213	50	13	90	956
	使	199	50	2	0	13	134
	その他	41	5	0	0	7	29
教育、 学習支援	計	1,522	103	79	198	254	888
	労	1,257	86	74	163	231	703
	使	213	5	4	32	21	151
	その他	52	12	1	3	2	34
医療、福祉	計	5,975	1,268	318	663	553	3,173
	労	4,640	898	270	489	398	2,585
	使	1,141	322	38	142	137	502
	その他	194	48	10	32	18	86
サービス業（他 に分類されない もの）	計	7,195	1,730	803	330	1,142	3,190
	労	5,668	1,278	570	297	956	2,567
	使	1,272	378	215	23	142	514
	その他	255	74	18	10	44	109
その他 不 明	計	16,378	570	244	115	542	14,907
	労	13,791	396	204	112	487	12,592
	使	1,759	128	37	2	28	1,564
	その他	828	46	3	1	27	751

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	81,302	2,415	4,280	5,721	2,390	6,800	1,096	1,408	3,391	2,902	13,669	13,972	23,258
労働組合・労使関係	1,901	14	260	83	145	122	25	8	13	298	144	310	479
労働組合の結成	253	0	13	11	4	19	0	3	2	94	14	39	54
組合組織・活動	488	4	51	25	52	33	23	1	4	63	38	69	125
労働協約	173	1	6	28	18	6	2	1	2	0	17	33	59
団体交渉	456	4	81	14	20	42	0	1	3	53	33	66	139
不当労働行為	227	1	82	3	35	12	0	1	0	42	8	16	27
争議行為	33	0	9	0	4	1	0	1	1	0	6	6	5
その他	271	4	18	2	12	9	0	0	1	46	28	81	70
労働条件	51,217	1,545	2,729	3,784	1,369	4,396	675	870	2,197	1,481	8,418	9,190	14,563
就業規則	1,312	59	154	58	33	52	6	9	12	21	288	173	447
労働契約	6,710	194	373	239	103	384	73	157	297	184	675	1,271	2,760
労働条件変更	3,422	36	227	230	116	221	93	37	196	92	553	835	786
配転・出向	1,128	100	65	49	18	53	13	59	15	14	161	367	214
賃金情報	456	37	39	21	5	39	12	8	3	9	28	82	173
賃金不払	4,004	180	54	217	182	264	16	25	268	173	797	642	1,186
賃金その他	1,965	107	58	262	46	71	9	22	139	67	250	345	589
退職金	823	19	77	66	14	144	67	4	4	11	117	60	240
労働時間	1,686	127	57	77	46	88	9	13	194	38	302	206	529
休日	185	6	3	6	6	14	1	3	9	4	14	25	94
休暇	2,781	153	98	85	48	246	14	20	177	86	664	226	964
休業	919	12	32	38	63	179	4	4	19	36	229	91	212
休職・復職	4,681	95	323	506	116	236	95	128	60	129	1,101	878	1,014
安全衛生	995	10	22	86	19	250	30	3	9	9	353	40	164
服務・懲戒	1,216	20	77	62	130	66	5	5	8	38	224	423	158
解雇	4,948	69	276	718	62	587	70	172	268	81	598	1,020	1,027
雇止め	2,029	28	14	28	127	124	18	90	26	264	278	532	500
退職	9,102	255	664	941	144	906	103	96	463	187	1,474	1,625	2,244
定年制	66	0	4	1	9	1	1	0	1	3	3	14	29
女性	883	9	68	29	19	14	4	4	11	13	148	147	417
育児休業	804	9	19	32	43	193	6	4	10	5	62	73	348
介護休業	396	8	14	6	3	191	16	2	5	5	18	28	100
その他	706	12	11	27	17	73	10	5	3	12	81	87	368
労働福祉	8,813	399	394	468	177	743	114	144	384	290	1,988	1,060	2,652
雇用保険	2,760	37	83	144	65	185	18	27	101	88	726	350	936
労災保険	1,268	87	43	30	63	60	41	11	33	73	186	161	480
健保・年金	4,595	273	264	289	46	431	54	105	248	129	1,054	525	1,177
教育・訓練	101	0	1	0	3	58	0	0	1	0	15	13	10
福利厚生	55	2	3	3	0	8	1	1	0	0	4	8	25
その他	34	0	0	2	0	1	0	0	1	0	3	3	24
人間関係	13,547	316	706	1,160	575	1,190	225	352	671	625	2,225	2,393	3,109
職場の嫌がらせ	10,113	170	602	1,083	367	971	191	306	369	422	1,664	1,725	2,243
セクハラ	1,045	38	33	29	11	41	18	25	136	19	111	334	250
マタハラ	449	0	49	11	44	3	4	3	2	12	148	35	138
その他	1,940	108	22	37	153	175	12	18	164	172	302	299	478
その他の問題	5,824	141	191	226	124	349	57	34	126	208	894	1,019	2,455
雇用関連	1,347	14	57	85	18	110	11	7	27	78	176	202	562
企業再編	69	1	3	8	2	6	1	2	2	0	6	7	31
企業倒産	169	11	3	7	1	3	0	0	1	0	97	13	33
偽装請負	75	2	0	11	0	1	0	1	1	4	3	34	18
損害賠償・慰謝料	1,012	46	29	51	42	53	9	12	21	5	302	180	262
税金	293	9	9	8	10	11	2	1	4	7	16	28	188
障害者	580	4	36	16	6	40	5	1	50	74	65	115	168
高年齢者	166	2	11	0	1	17	9	1	1	8	8	27	81
派遣関連	701	15	15	13	2	89	1	0	4	6	99	254	203
その他	1,412	37	28	27	42	19	19	9	15	26	122	159	909

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	81,302	14,642	5,691	4,913	11,901	44,155
労働組合・労使関係	1,901	215	132	215	700	639
労働組合の結成	253	24	21	9	80	119
組合組織及び活動	488	24	23	47	190	204
労働協約	173	12	13	31	23	94
団体交渉	456	61	52	61	177	105
不当労働行為	227	13	12	31	144	27
争議行為	33	10	5	1	7	10
その他	271	71	6	35	79	80
労働条件	51,217	9,663	3,700	2,975	6,698	28,181
就業規則	1,312	277	64	146	74	751
労働契約	6,710	859	414	300	830	4,307
労働条件変更	3,422	789	267	229	482	1,655
配転・出向	1,128	115	112	75	279	547
賃金情報	456	84	33	23	37	279
賃金不払	4,004	803	370	204	205	2,422
賃金その他	1,965	129	70	118	411	1,237
退職金	823	162	59	21	279	302
労働時間	1,686	281	78	153	80	1,094
休日	185	14	8	6	3	154
休暇	2,781	772	137	64	122	1,686
休業	919	73	94	92	172	488
退職・復職	4,681	1,203	201	402	1,105	1,770
安全衛生	995	203	92	46	292	362
服務・懲戒	1,216	147	91	86	349	543
解雇	4,948	1,234	396	112	342	2,864
雇止め	2,029	186	141	179	401	1,122
退職	9,102	2,098	837	628	1,002	4,537
定年制	66	16	3	1	10	36
女性	883	109	140	41	88	505
育児休業	804	44	34	24	60	642
介護休業	396	16	12	13	40	315
その他	706	49	47	12	35	563
労働福祉	8,813	2,118	390	511	1,188	4,606
雇用保険	2,760	685	151	49	304	1,571
労災保険	1,268	100	75	124	182	787
健保・年金	4,595	1,323	162	332	693	2,085
教育・訓練	101	5	0	1	1	94
福利厚生	55	3	2	4	6	40
その他	34	2	0	1	2	29
人間関係	13,547	2,213	1,261	807	2,514	6,752
職場の嫌がらせ	10,113	1,891	906	538	2,096	4,682
セクハラ	1,045	85	252	60	140	508
マタハラ	449	16	51	5	37	340
その他	1,940	221	52	204	241	1,222
その他の問題	5,824	433	208	405	801	3,977
雇用関連	1,347	70	37	42	288	910
企業再編	69	9	3	2	5	50
企業倒産	169	25	9	1	43	91
偽装請負	75	8	1	0	26	40
損害賠償・慰謝料	1,012	101	34	151	34	692
税金	293	34	6	2	33	218
障害者	580	26	37	12	154	351
高年齢者	166	24	7	22	15	98
派遣関連	701	83	8	91	81	438
その他	1,412	53	66	82	122	1,089

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
		44,440	35,774	6,910	1,756	81,302
雇用就業部	151	63	76	12	270	—
センター (飯田橋)	19,835	16,985	2,318	532	33,550	117
大崎事務所	6,495	4,625	1,493	377	11,746	48
池袋事務所	3,702	3,170	420	112	7,339	14
亀戸事務所	3,316	2,536	692	88	5,216	25
多摩事務所	9,917	7,423	1,895	599	21,580	64
青山事務所	1,024	972	16	36	1,601	—

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

東京都LINE電話労働相談



左記コードを読み取り、友だち登録してください。

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トタワー2F	03-3495-6110	港区、品川区、目黒区、大田区、世田谷区	火曜日
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
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
青山 (はたらく 女性 スクエア)	〒150-0001 渋谷区神宮前 5-53-67 コスモス青山地下1階 EAST-A2	03-6803-8941 (総合相談)	詳細は「はたらく女性スクエア」HPへ https://www.joseisquare.metro.tokyo.lg.jp/	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、労使・都民を対象にした労働セミナーを定期的を開催しています。

令和7年6月印刷
令和7年6月発行

登録番号07(44)

労働相談及びあっせんの概要
(令和6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。

