

労働相談及びあっせんの概要（平成二十八年度）

労働相談及びあっせんの概要

（平成28年度）

東京都産業労働局

 東京都産業労働局

ま え が き

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

この冊子は、平成28年4月から平成29年3月までの1年間に受けた労働相談及びあっせんの状況をご理解いただくために作成したものです。

平成28年度の労働相談件数は53,019件となり、前年度より1,059件(2.0%)増加しました。平成18年度以降、5万件を超える状況となっています。また、労働相談から「あっせん」に移行した件数は446件で、前年度より74件減少しました(△14.2%)。

相談内容では、最多項目は7年連続で「退職」(10,004項目)となり、以下、「職場の嫌がらせ」9,623項目、「労働契約」8,106項目、「解雇」6,478項目、「賃金不払」6,365項目が上位5項目となっています。

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

現在では、都民の方々が気軽に相談できる窓口として、労働問題の電話相談専用ダイヤル『東京都ろうどう110番』を開設しています。

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

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

平成29年7月

東京都産業労働局雇用就業部労働環境課

目 次

I	労働相談の状況	1
1	労働相談の状況	3
2	労働相談の内容	8
3	労働相談の受理形態等の状況	10
4	街頭労働相談等	12
5	関連事業	14
II	あっせんの状況	15
1	あっせんの状況	17
2	あっせんに要した日数	19
3	あっせんの内容	20
4	あっせん事例	21
III	労働相談のテーマ別状況	27
1	パート・アルバイト労働相談	29
2	派遣労働相談	34
3	外国人労働相談	39
4	職場の嫌がらせに関する労働相談	45
5	セクシュアルハラスメントに関する労働相談	50
6	マタニティハラスメントに関する労働相談	53
7	メンタルヘルスに関する労働相談	56
8	心の健康相談	59
IV	統計表	65
	労働相談情報センターのご案内	71

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53,019件で、前年度より1,059件（2.0%）増加した。平成18年度以降、5万件を超える状況となっている。

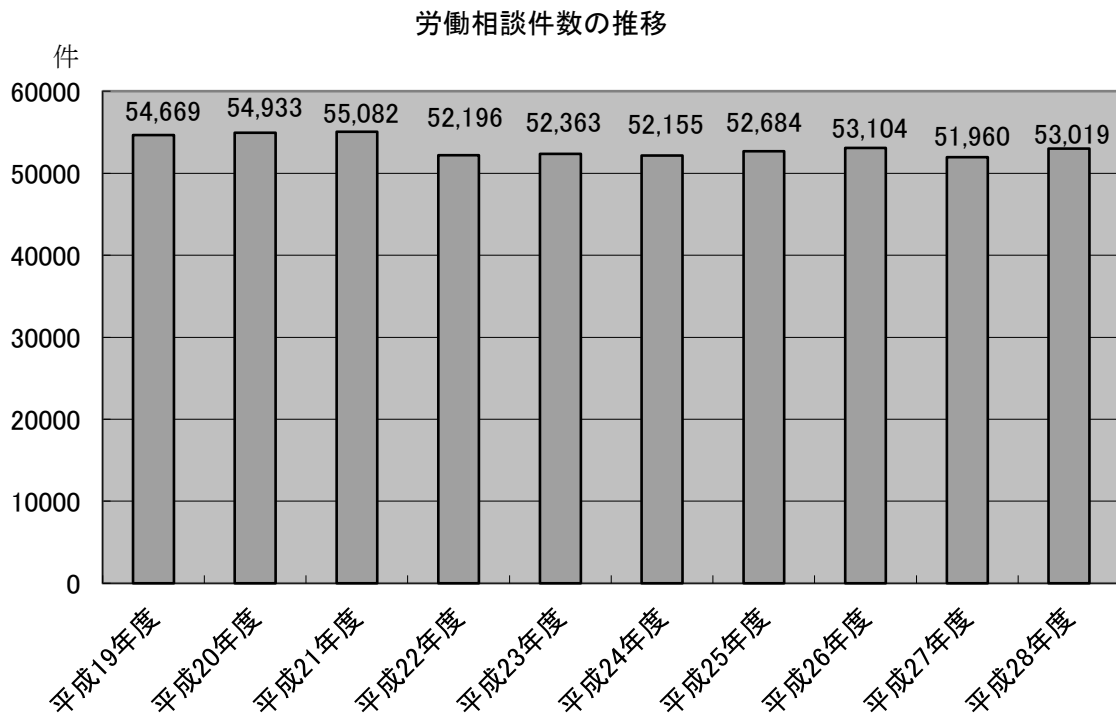


表1 年度別労働相談件数

区分	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
合計	52,363件 (0.3)	52,155件 (△0.4)	52,684件 (1.0)	53,104件 (0.8)	51,960件 (△2.2)	53,019件 (2.0)

() は対前年度比 (%)

(2) 労使別にみた労働相談件数

労働者からの相談が全体の4分の3を超え、使用者からの相談が2割弱となっている。

表2 労使別年度別労働相談件数

年度 労使別	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
合 計	52,363件 (0.3) [100.0]	52,155件 (△0.4) [100.0]	52,684件 (1.0) [100.0]	53,104件 (0.8) [100.0]	51,960件 (△2.2) [100.0]	53,019件 (2.0) [100.0]
労働者	40,348件 (1.8) [77.1]	40,064件 (△0.7) [76.8]	40,601件 (1.3) [77.1]	40,497件 (△0.3) [76.3]	40,101件 (△1.0) [77.2]	41,191件 (2.7) [77.7]
使用者	9,174件 (△3.0) [17.5]	9,469件 (3.2) [18.2]	9,214件 (△2.7) [17.5]	9,896件 (7.4) [18.6]	9,159件 (△7.4) [17.6]	8,811件 (△3.8) [16.6]
その他	2,841件 (△8.5) [5.4]	2,622件 (△7.7) [5.0]	2,869件 (9.4) [5.4]	2,711件 (△5.5) [5.1]	2,700件 (△0.4) [5.2]	3,017件 (11.7) [5.7]

() は対前年度比 (%) [] 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、労働組合のない企業の労使からの相談割合は、約9割である。

表3 労働組合の有無別労働相談件数

区 分	計	労働者	使用者
合 計	50,002件 [100.0]	41,191件 [100.0]	8,811件 [100.0]
労組有	4,986件 [10.0]	4,258件 [10.3]	728件 [8.3]
労組無	45,016件 [90.0]	36,933件 [89.7]	8,083件 [91.7]

[] は構成比 (%)

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23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
合 計	88.3%	89.2%	89.9%	89.8%	87.8%	90.0%

(4) 男女別にみた労働相談件数

男性からの相談が女性を上回っているが、その差は縮小し、ほぼ同じになった。

表5 男女別年度別労働相談件数

年度 男女別	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
合 計	52,363件 [100.0]	52,155件 [100.0]	52,684件 [100.0]	53,104件 [100.0]	51,960件 [100.0]	53,019件 [100.0]
男性からの相談	27,929件 [53.3]	27,791件 [53.3]	27,757件 [52.7]	28,153件 [53.0]	26,448件 [50.9]	26,572件 [50.1]
女性からの相談	24,434件 [46.7]	24,364件 [46.7]	24,927件 [47.3]	24,951件 [47.0]	25,512件 [49.1]	26,447件 [49.9]

[] は構成比 (%)

表6 男女別労使別労働相談件数

区 分	労働者	使用者	その他
男性からの相談 26,572件 [100.0]	18,381件 [69.2]	6,622件 [24.9]	1,569件 [5.9]
女性からの相談 26,447件 [100.0]	22,810件 [86.2]	2,189件 [8.3]	1,448件 [5.5]

[] は構成比 (%)

(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17,243件で、契約形態の分かった相談の約33%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
53,019件 [100.0]	26,402件 [49.8]	6,782件 [12.8]	7,627件 [14.4]	209件 [0.4]	2,834件 [5.3]	981件 [1.9]	8,184件 [15.4]
(44,835件)	(58.9)	(15.1)	(17.0)	(0.5)	(6.3)	(2.2)	—

[] は構成比 (%)

() は「不明・その他」を除いた構成比 (%)

(6) 企業規模別にみた労働相談件数

企業の規模からみると、「30人未満」の小規模企業の労使からの相談が10,166件と最も多く、相談全体の2割弱を占めている。

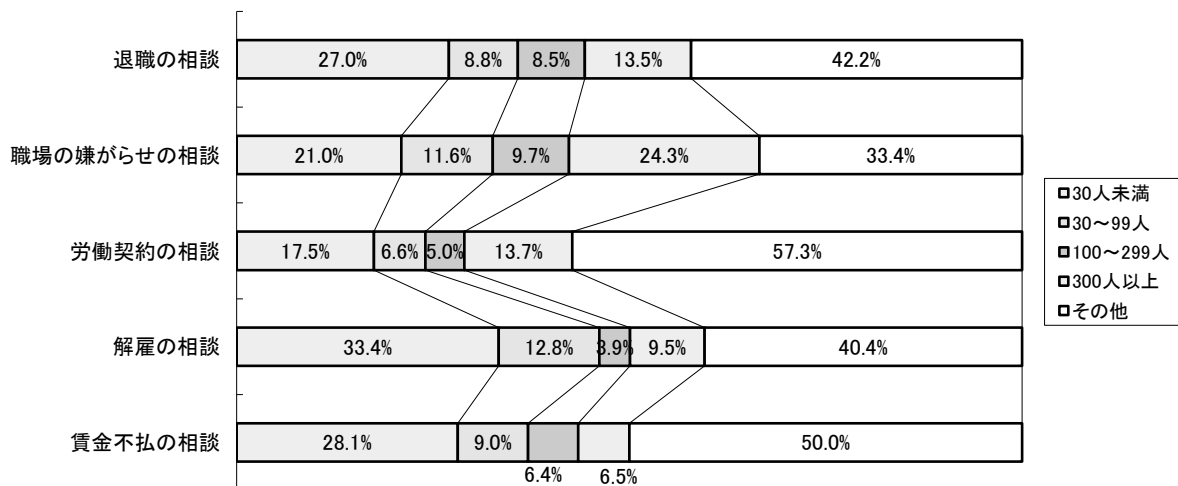
表8 企業規模別年度別労働相談件数

年度 規模別	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
合 計	52,363件 [100.0]	52,155件 [100.0]	52,684件 [100.0]	53,104件 [100.0]	51,960件 [100.0]	53,019件 [100.0]
30人未満	12,462件 [23.8]	12,093件 [23.2]	11,530件 [21.9]	12,245件 [23.1]	12,226件 [23.5]	10,166件 [19.2]
30～99人	5,709件 [10.9]	5,536件 [10.6]	4,848件 [9.2]	4,617件 [8.7]	4,861件 [9.4]	4,525件 [8.5]
100～ 299人	4,165件 [8.0]	3,811件 [7.3]	3,078件 [5.8]	3,562件 [6.7]	3,795件 [7.3]	2,996件 [5.7]
300人以上	8,609件 [16.4]	8,778件 [16.8]	8,097件 [15.4]	8,960件 [16.9]	9,044件 [17.4]	8,730件 [16.5]
その他 ・ 不明	21,418件 [40.9]	21,937件 [42.1]	25,131件 [47.7]	23,720件 [44.7]	22,034件 [42.4]	26,602件 [50.2]

[] は構成比 (%)

●企業規模による相談内容の差

企業規模の分かった相談でみると、「退職」、「労働契約」、「解雇」及び「賃金不払」のいずれの相談も「30人未満」の規模の企業の割合が高くなっている。「職場の嫌がらせ」の相談については、「300人以上」の規模の企業の割合が高い。



(7) 産業別にみた労働相談件数

産業別の相談割合は、「教育、学習支援」や「宿泊業、飲食サービス業」等が増加し、「サービス業（他に分類されないもの）」、「製造業」、「建設業」等が減少した。

表9 産業別労働相談件数

合 計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
53,019件 [100.0]	1,773件 [3.3]	3,866件 [7.3]	3,804件 [7.2]	1,742件 [3.3]	4,802件 [9.1]	1,051件 [2.0]	1,115件 [2.1]
	宿泊業、 飲食サービス業	教育、 学習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）		その他	不 明
	2,610件 [4.9]	2,563件 [4.8]	5,725件 [10.8]	9,812件 [18.5]		2,674件 [5.0]	11,482件 [21.7]

[] 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23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
合 計	52,363件 [100.0]	52,155件 [100.0]	52,684件 [100.0]	53,104件 [100.0]	51,960件 [100.0]	53,019件 [100.0]
建設業	1,552件 [3.0]	2,143件 [4.1]	1,630件 [3.1]	1,817件 [3.4]	2,107件 [4.1]	1,773件 [3.3]
製造業	4,367件 [8.3]	4,892件 [9.4]	4,887件 [9.3]	4,879件 [9.2]	4,365件 [8.4]	3,866件 [7.3]
情報 通信業	3,749件 [7.2]	3,483件 [6.7]	3,619件 [6.9]	3,732件 [7.0]	3,944件 [7.6]	3,804件 [7.2]
運輸業、 郵便業	2,123件 [4.1]	2,109件 [4.0]	1,724件 [3.3]	2,094件 [3.9]	1,886件 [3.6]	1,742件 [3.3]
卸売業、 小売業	5,421件 [10.4]	6,086件 [11.7]	6,156件 [11.7]	5,844件 [11.0]	5,051件 [9.7]	4,802件 [9.1]
金融業、 保険業	1,342件 [2.6]	1,303件 [2.5]	1,169件 [2.2]	1,374件 [2.6]	1,368件 [2.6]	1,051件 [2.0]
不動産業、 物品賃貸業	1,008件 [1.9]	672件 [1.3]	581件 [1.1]	872件 [1.6]	1,016件 [2.0]	1,115件 [2.1]
宿泊業、 飲食サービス業	2,851件 [5.4]	2,365件 [4.5]	2,306件 [4.4]	2,038件 [3.8]	2,221件 [4.3]	2,610件 [4.9]
教育、 学習支援	1,792件 [3.4]	1,641件 [3.1]	1,712件 [3.2]	2,055件 [3.9]	1,652件 [3.2]	2,563件 [4.8]
医療、 福祉	4,759件 [9.1]	5,562件 [10.7]	5,596件 [10.6]	5,685件 [10.7]	5,972件 [11.5]	5,725件 [10.8]
サービス業 (他に分類さ れないもの)	10,955件 [20.9]	10,115件 [19.4]	9,971件 [18.9]	11,075件 [20.9]	11,564件 [22.3]	9,812件 [18.5]
そ の 他 不 明	12,444件 [23.8]	11,784件 [22.6]	13,333件 [25.3]	11,639件 [21.9]	10,814件 [20.8]	14,156件 [26.7]

[] は構成比 (%)

2 労働相談の内容

労働相談項目総数は96,628項目で、最多項目は「退職」10,004項目(10.4%)。以下、「職場の嫌がらせ」9,623項目(10.0%)、「労働契約」8,106項目(8.4%)の順となっている。

上位の相談項目の内訳を見ると、「退職」の相談では、「不受理」の件数が前年度比で約15%増加している一方、「勧奨」は約23%、「強要」は約45%前年度比で減少している。

また、「職場の嫌がらせ」の相談では、「上司から」が最も多いが、前年度比約5%減少している一方で、「同僚から」が前年度比約70%増加している。

※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23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
総項目数	99,261項目 [100.0]	100,271項目 [100.0]	95,414項目 [100.0]	101,016項目 [100.0]	100,143項目 [100.0]	96,628項目 [100.0]
1位	退職 10,634項目 [10.7]	退職 10,743項目 [10.7]	退職 10,695項目 [11.2]	退職 10,470項目 [10.4]	退職 11,491項目 [11.5]	退職 10,004項目 [10.4]
2位	解雇 9,773項目 [9.8]	解雇 8,800項目 [8.8]	解雇 7,854項目 [8.2]	職場の嫌がらせ 9,102項目 [9.0]	職場の嫌がらせ 9,282項目 [9.3]	職場の嫌がらせ 9,623項目 [10.0]
3位	職場の嫌がらせ 7,346項目 [7.4]	職場の嫌がらせ 7,962項目 [7.9]	職場の嫌がらせ 7,632項目 [8.0]	解雇 8,104項目 [8.0]	労働契約 7,968項目 [8.0]	労働契約 8,106項目 [8.4]
4位	賃金不払 7,182項目 [7.2]	賃金不払 7,302項目 [7.3]	労働契約 7,611項目 [8.0]	労働契約 7,580項目 [7.5]	解雇 7,787項目 [7.8]	解雇 6,478項目 [6.7]
5位	労働契約 7,109項目 [7.2]	労働契約 6,865項目 [6.8]	賃金不払 7,287項目 [7.6]	賃金不払 6,958項目 [6.9]	賃金不払 6,586項目 [6.6]	賃金不払 6,365項目 [6.6]

[]は構成比(%)

●相談の多い項目の細分類

退職の相談	不受理 13.8%	急な退職 6.4%	勧奨 31.7%	強要 7.9%	その他 40.2%
職場の嫌がらせの相談	上司 60.4%		同僚 22.0%	その他 17.6%	
労働契約の相談	書面無 10.9%	条件相違 18.8%	内定・取消 6.3%	その他 64.0%	
解雇の相談	普通 44.1%		整理 6.9%	懲戒 3.7%	中途解約 11.9%
賃金不払の相談	定期 38.6%		時間外 38.0%	その他 23.3%	

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	96,628 [100.0]	73,522	17,536	5,570
労働組合及び労使関係	2,776 [2.9]	2,156	370	250
労働条件	61,005 [63.1]	46,108	11,476	3,421
就業規則	1,713 [1.8]	941	532	240
労働契約	8,106 [8.4]	6,150	1,375	581
労働条件変更	4,306 [4.5]	3,458	725	123
配転・出向	1,476 [1.5]	1,232	201	43
賃金情報	623 [0.6]	287	219	117
賃金不払	6,365 [6.6]	4,942	1,103	320
賃金その他	2,141 [2.2]	1,513	411	217
退職金	1,432 [1.5]	970	353	109
労働時間	2,991 [3.1]	2,095	538	358
休日	233 [0.2]	171	50	12
休暇	3,107 [3.2]	2,611	449	47
休業	510 [0.5]	398	93	19
休職・復職	3,253 [3.4]	2,452	643	158
安全衛生	619 [0.6]	487	104	28
服務・懲戒	1,317 [1.4]	1,005	274	38
解雇	6,478 [6.7]	4,643	1,643	192
雇止め	2,661 [2.8]	1,827	734	100
退職	10,004 [10.4]	8,347	1,410	247
定年制	151 [0.2]	130	17	4
女性	1,149 [1.2]	755	206	188
育児休業	800 [0.8]	557	129	114
介護休業	512 [0.5]	343	103	66
その他	1,058 [1.1]	794	164	100
労働福祉	9,400 [9.7]	6,971	1,815	614
雇用保険	3,196 [3.3]	2,386	608	202
労災保険	1,812 [1.9]	1,282	394	136
健保・年金	4,075 [4.2]	3,038	778	259
教育・訓練	216 [0.2]	175	27	14
福利厚生	68 [0.1]	62	4	2
その他	33 [0.0]	28	4	1
人間関係	14,571 [15.1]	11,398	2,646	527
職場の嫌がらせ	9,623 [10.0]	7,477	1,812	334
セクシュアルハラスメント	1,555 [1.6]	1,088	370	97
マタニティハラスメント	382 [0.4]	282	74	26
その他	3,011 [3.1]	2,551	390	70
その他の問題	8,876 [9.2]	6,889	1,229	758
雇用関連	1,770 [1.8]	1,497	135	138
企業再編	99 [0.1]	93	4	2
企業倒産	111 [0.1]	96	5	10
偽装請負	185 [0.2]	162	20	3
損害賠償・慰謝料	1,693 [1.8]	1,296	253	144
税金	359 [0.4]	310	37	12
障害者	1,116 [1.2]	865	161	90
高齢者	510 [0.5]	361	106	43
派遣関連	1,176 [1.2]	831	274	71
その他	1,857 [1.9]	1,378	234	245

[]は構成比 (%)

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35,143件（66.3%）と最も多く、次いで直接訪れての来所相談が9,474件（17.9%）となっている。

表13 受理形態別労働相談件数

合 計	来 所	電 話	出 張	そ の 他
53,019件	9,474件	35,143件	2,643件	5,759件
[100.0]	[17.9]	[66.3]	[5.0]	[10.9]

[]は構成比（%）

※「出張」は、街頭労働相談や定例出張相談などで担当職員が出張して受けた相談。
「その他」は、手紙・ファックス等による相談。

(2) 所要時間

労働相談1件当たりの平均所要時間は約19分となっており、約8割の相談が30分未満で終了しているが、所要時間が「1時間以上」に及ぶ相談も約8%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
53,019件	43,172件	5,613件	4,234件
[100.0]	[81.4]	[10.6]	[8.0]

[]は構成比（%）

(3) 夜間（平日の午後5時～午後8時）労働相談

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

表15 労使別・受理形態別夜間労働相談件数

合 計	労 使 別			受 理 形 態 別			
	労働者	使用者	その他	来 所	電 話	出 張	そ の 他
6,228件	5,046件	1,001件	181件	619件	4,373件	38件	1,198件
[100.0]	[81.0]	[16.1]	[2.9]	[9.9]	[70.2]	[0.6]	[19.2]

[]は構成比（%）

(4) 土曜労働相談

平日に労働相談を受けられない利用者のために、飯田橋に窓口を設置して、土曜労働相談を実施している。
この土曜労働相談の28年度の受理件数は、2,258件であった。

表16 労使別・受理形態別土曜労働相談件数

合 計	労 使 別			受 理 形 態 別		
	労働者	使用者	その他	来 所	電 話	その他
2,258件 [100.0]	2,073件 [91.8]	68件 [3.0]	117件 [5.2]	326件 [14.4]	1,664件 [73.7]	268件 [11.9]

[]は構成比 (%)

4 街頭労働相談等

(1) 街頭労働相談

毎年5月と10月を「労働相談強調月間」と定め、駅などの街頭で他の行政機関とも連携して相談を受けている。日頃、労働問題の悩みや疑問を抱えながらも相談窓口に来ることを躊躇している都民に、気軽に立ち寄ることができる場を提供することを目的としたものであり、実施結果は以下のとおりとなっている。

表17 街頭労働相談件数

合 計	実施時期	実施実績
1,952件	5月	774件
	10月	1,178件

表18 街頭労働相談実施状況

担当所	実施日	時 間	場 所
労働相談情報センター(飯田橋)	5月31日(火)	12:00~17:00	新宿駅西口イベントコーナー
大崎事務所	5月20日(金)	11:00~15:00	世界貿易センタービル2階コンコース
池袋事務所	5月17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
亀戸事務所	5月26日(木)	12:00~15:30	都営大江戸線上野御徒町駅構内
国分寺事務所	5月27日(金)	11:00~15:00	伊勢丹立川店2階正面玄関屋外右横
八王子事務所	5月20日(金)	11:00~14:30	小田急町田駅東口カリヨン広場
労働相談情報センター(飯田橋)	10月6日(木)	12:00~17:00	新宿駅西口イベントコーナー
	10月27日(木)	11:00~15:00	渋谷駅東急百貨店 東横店ハチ公前広場
大崎事務所	10月10日(月)	10:00~16:00	しながわ夢さん橋2016 (大崎駅南口東西自由通路)
池袋事務所	10月15日(土)	12:00~16:00	板橋区民まつり (板橋区立グリーンホール)
	10月16日(日)	10:00~16:00	
亀戸事務所	10月21日(金)	10:00~17:00	葛飾区産業フェア (テクノプラザかつしか)
	10月22日(土)	10:00~17:00	
	10月23日(日)	10:00~15:00	
国分寺事務所	10月21日(金)	11:30~15:30	J R昭島駅北口駅前
八王子事務所	10月20日(木)	11:30~15:30	京王線調布駅南口広場

(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。

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	雇用保険	休暇	税金	その他
49件	94項目 [100.0]	17項目 [18.1]	12項目 [12.8]	11項目 [11.7]	7項目 [7.4]	5項目 [5.3]	42項目 [44.7]

[] 内は構成比 (%)

表20 「パート・派遣・契約社員等労働月間」セミナー&相談会 実施状況

担当所	実施日	セミナー	相談会	場 所
労働相談情報センター (飯田橋)	11月10日(木)	14:00~16:00	16:00~17:00	労働相談情報センター セミナー室
	11月25日(金)			
大崎事務所	11月8日(火)	13:30~15:30	15:30~16:30	東京都南部労政会館
	11月9日(水)			
池袋事務所	11月15日(火)	13:00~15:00	15:00~16:00	池袋事務所セミナー室
	11月16日(水)			
亀戸事務所	11月7日(月)	13:30~15:30	15:30~16:30	江東区亀戸文化センター
	11月21日(月)			
国分寺事務所	11月21日(月)	13:30~15:30	15:30~16:30	東京都国分寺労政会館
	11月24日(木)			
八王子事務所	11月15日(火)	13:30~15:30	15:30~16:30	多摩市立関戸公民館
	11月17日(木)			

表21 パート・派遣・契約社員等電話特別相談 件数・相談項目

相談件数	相談項目数	退職	賃金不払	人間関係	労働契約	嫌がらせ・休暇・雇用保険	その他
81件	130項目 [100.0]	17項目 [13.1]	11項目 [8.5]	8項目 [6.2]	7項目 [5.4]	6項目 [4.6]	69項目 [53.1]

[] は構成比 (%)

表22 パート・派遣・契約社員等電話特別相談 実施状況

実施日	時 間	実施場所	相談件数
11月8日(火)	9:00~17:00	労働相談情報センター	81件
11月9日(水)			

5 関連事業

(1) 特別相談会の実施

9月、12月、3月に、それぞれテーマを設定し、特別相談会を実施した。

表23 特別相談会 実施状況・相談件数

事業名	実施日	時間	実施場所	相談件数
「仕事の悩み」特別相談	9月13日(火) 9月14日(水)	9:00～17:00	労働相談情報センター	98件
長時間労働・過重労働防止等に関する年末特別相談	12月7日(水) 12月8日(木)	9:30～21:00 (※)		142件
年度末特別労働相談	3月7日(火) 3月8日(水)	9:30～21:00 (※)		167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

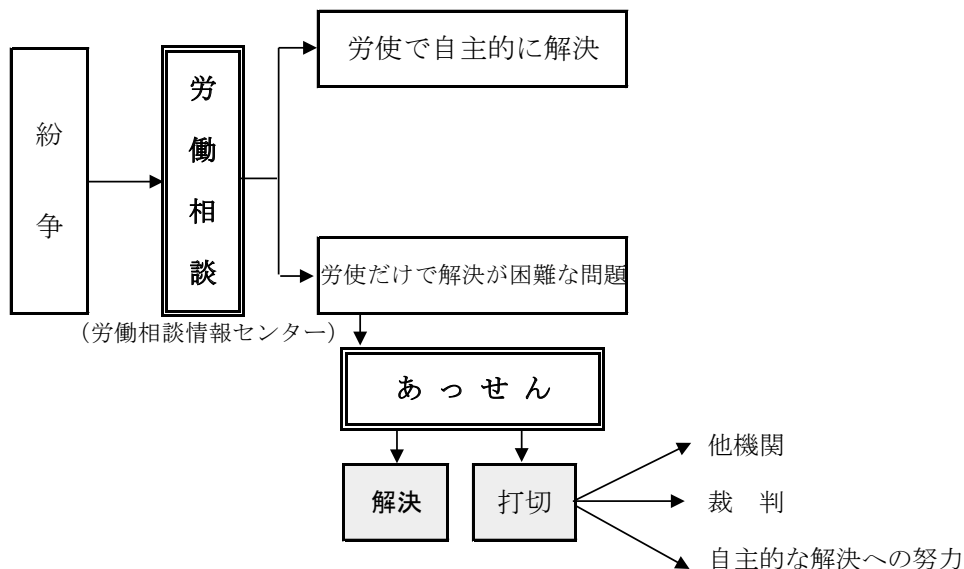
インターネット上のサイト「TOKYOはたらくネット」の一部を利用し、労働関係の情報を提供している。(http://www.hataraku.metro.tokyo.jp/)
また、東京都労働相談情報センターも、別のサイトにて情報提供を行っている。(http://www.hataraku.metro.tokyo.jp/soudan-c/center/)

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、446件（前年度比△14.2％）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、308件（解決率69.1％）である。

表24 年度別あっせん件数及び解決率

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
あっせん 件数	602件 (△5.8)	561件 (△6.8)	531件 (△5.3)	625件 (17.7)	520件 (△16.8)	446件 (△14.2)
解決件数	404件	394件	388件	444件	378件	308件
解決率	67.1%	70.2%	73.1%	71.0%	72.7%	69.1%

() 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54.9％となっており、全体の半数以上を占め、また、打切要因では、労使双方の「主張不一致」が、全体の8割以上を占める。

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
308件	169件	8件	2件	115件	8件	122件
[100.0]	[54.9]	[2.6]	[0.6]	[37.3]	[2.6]	[39.6]

[] 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
138件	116件	6件	12件	18件
[100.0]	[84.1]	[4.3]	[8.7]	[13.0]

[] 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、女性のあっせん件数が男性のそれを上回っている。

表27 男女別あっせん件数

合 計	男 性	女 性
446件	189件	257件
[100.0]	[42.4]	[57.6]

[] は構成比 (%)

(4) 規模別あっせん件数

規模別では、「30人未満」が140件（31.4%）と3分の1弱で、「30～99人」52件（11.7%）を合わせた「100人未満」の企業が全体の4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
446件	140件	52件	38件	89件	127件
[100.0]	[31.4]	[11.7]	[8.5]	[20.0]	[28.5]

[] 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110件（24.7%）と最も多く、次いで「医療、福祉」が66件（14.8%）、「卸売業、小売業」が49件（11.0%）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
446件 [100.0]	14件 [3.1]	38件 [8.5]	46件 [10.3]	16件 [3.6]	49件 [11.0]	10件 [2.2]	16件 [3.6]
	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
	39件 [8.7]	22件 [4.9]	66件 [14.8]	110件 [24.7]		17件 [3.8]	3件 [0.7]

[] 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25.1%、「10～19日」が15.0%、「20日～29日」が14.3%となっており、概ね4週間以内に案件の5割以上が一定の決着をみている一方、91日以上長期案件も11.7%（52件）を占めている。

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
446件 [100.0]	112件 [25.1]	67件 [15.0]	64件 [14.3]	41件 [9.2]	34件 [7.6]	76件 [17.0]	52件 [11.7]

[] は構成比 (%)

3 あっせんの内容

「あっせん」の内容では、「賃金不払」が111項目（12.3%）と最も多く、次いで「職場の嫌がらせ」と「退職」がいずれも103項目（11.4%）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23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
総項目数	1,170項目 [100.0]	1,187項目 [100.0]	980項目 [100.0]	1,169項目 [100.0]	998項目 [100.0]	901項目 [100.0]
1 位	解 雇 197項目 [16.8]	解 雇 187項目 [15.8]	解 雇 140項目 [14.3]	解 雇 172項目 [14.7]	解 雇 125項目 [12.5]	賃金不払 111項目 [12.3]
2 位	退 職 147項目 [12.6]	退 職 126項目 [10.6]	退 職 129項目 [13.2]	賃金不払 142項目 [12.1]	退 職 124項目 [12.4]	職場の嫌がらせ 103項目 [11.4]
3 位	賃金不払 139項目 [11.9]	賃金不払 108項目 [9.1]	賃金不払 109項目 [11.1]	退 職 132項目 [11.3]	職場の嫌がらせ 102項目 [10.2]	退 職 103項目 [11.4]

[] は構成比 (%)

表32 あっせんの内容項目（重複あり）

合 計	901 [100.0]	介 護 休 業	2 [0.2]
労働組合・労使関係	13 [1.4]	そ の 他	6 [0.7]
労働条件	604 [67.0]	労働福祉	84 [9.3]
就業規則	3 [0.3]	雇用保険	40 [4.4]
労働契約	54 [6.0]	労災保険	9 [1.0]
労働条件変更	43 [4.8]	健保・年金	34 [3.8]
配転・出向	12 [1.3]	福利厚生	0 [0.0]
賃金不払	111 [12.3]	教育・訓練/その他	1 [0.1]
賃金情報/賃金その他	23 [2.6]	人間関係	138 [15.3]
退職金	18 [2.0]	職場の嫌がらせ	103 [11.4]
労働時間	10 [1.1]	セクシュアルハラスメント	11 [1.2]
休日	2 [0.2]	マタニティハラスメント	3 [0.3]
休暇	23 [2.6]	そ の 他	21 [2.3]
休業	9 [1.0]	その他の問題	62 [6.9]
休職・復職	34 [3.8]	雇用関連	4 [0.4]
安全衛生	4 [0.4]	企業再編・倒産	0 [0.0]
服務・懲戒	6 [0.7]	偽装請負	1 [0.1]
解雇	94 [10.4]	損害賠償・慰謝料	22 [2.4]
雇止め	35 [3.9]	税金	5 [0.6]
退職	103 [11.4]	障害者	8 [0.9]
定年制	3 [0.3]	高年齢者	8 [0.9]
女性	6 [0.7]	派遣関連	12 [1.3]
育児休業	3 [0.3]	そ の 他	2 [0.2]

[] 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 業務への適性不足を理由とする解雇

○内 容

相談者は、福祉施設に専門職として採用されたが、6か月の試用期間を2か月延長された上で、試用期間途中で適性不足を理由に解雇を告げられた。

相談者は、法人の指摘する相談者の「対応の不備」や「問題行動」は事実でなく入所者の申し出を鵜呑みにしている、改善指導の内容も抽象的であったなどの不満を抱き、来所に至った。

○あっせん結果

センターが法人に事情を聴いたところ、相談者に対応の不備や問題行動について指摘し相談者自身から確認のサインを得ている、施設での勤務に必要な資質が不足しており、今後大きな問題が起こる可能性があるかと判断し、解雇したという趣旨の回答があった。

センターから法人に対して、法人の主張はやや具体性を欠いており、相談者がこれまでに大きな問題を起こしていない事からすると解雇の合理性は容易に認められない可能性があることを説明した。これに対し、法人は、金銭解決の方向で検討するとの態度に変化した。

一方、相談者は、あくまで復職を求めたいとの意向であったため、センターが法人に再検討を依頼したところ、解雇を撤回し、一旦原職に復職させた上で、他所に異動させるとの回答があった。相談者は、基本給与の変更を伴わない異動であった事から、この条件を受け入れ、復職が叶った。

2 退職手続きの遅延

○内 容

相談者は、福祉施設の正職員として採用されたが、施設長からパワハラを受けたため休職し、その後復帰の目途が立たないまま試用期間満了を迎え、法人から解雇通知を受け取った。

相談者から、解雇はやむを得ないが、退職に関する事務手続き等が滞っており困っているとの来所相談があった。

○あっせん結果

センターが法人に事情を聴いたところ、相談者が業務命令に従わず何度か注意したが改善が見られなかった、相談者から退職の申し出があり手続きを説明しようとしていたところ休んでしまった、試用期間中の勤務状況を勘案して解雇に踏み切ったとの回答があった。

その後、センターの仲介により、離職票・源泉徴収票の発行、健康保険の資格喪失手続き、傷病手当金の受給手続きなどの手続きが遅滞なく行われ、解決した。

3 長期間雇用された契約社員の雇止め

○内 容

相談者は、製造業の会社の専門職として1年契約を更新して約2.5年勤続していたが、担当業務が海外に移転するとの理由で雇止めを通告された。

相談者は、同一の業務を担当していた同僚が会社に残留すること、契約書上は退職金の支給はないとされているが、以前リストラされた同僚が退職金を受け取った前例があるにもかかわらず、自分は退職金が受け取れないことに納得がいかず、来所に至った。

○あっせん結果

センターが会社に事情を聞いたところ、業務の性質等から正社員ではなく契約社員として雇用しているが、業務内容の専門性が高く技術力も求められるため、長期間勤務してもらっており、正社員に準じる処遇をしていたとの説明があり、事情を考慮して対応を検討するとの回答があった。

センターが労使の意向を踏まえて条件を調整した結果、会社から相談者に対して退職慰労金等の支払いがなされるとともに、長年の会社への貢献につき表彰が行われ、相談者は円満に退職した。

4 体調不良により休職したことを理由とする雇止め

○内 容

相談者は、現場管理を担当する契約社員として入社し、1年契約を3回更新して働いていた。月60～100時間の時間外労働が続いた結果、体調を崩し、精神疾患を発症して断続的に休職する状況となった。そして、3度目の休職に入ったところ、会社から雇止めを通告された上で、契約期間満了までの給料相当額の支払いを条件に退職届を出すよう求められた。

相談者は、職場復帰と契約更新を求めて来所に至った。

○あっせん結果

センターが会社から事情を聞いたところ、会社として相談者の病状に配慮し、相談者の希望に基づき簡易業務や大規模な現場への異動等の対応をしてきたが、出勤率が5割に満たない状況のため契約更新は困難と判断した、労働時間だけで見ると労災認定基準を下回っており認定される可能性は低いと判断しているなどとの回答があった。

センターから会社に対し、労災認定された場合、雇止めが無効と判断される可能性が高いことを説明し、契約更新につき再度検討するよう助言したところ、就業規則の定めにより休職可能な期間まで契約更新することとなった。

5 契約社員の育児休業取得

○内 容

相談者は、サービス業の会社の契約社員で、1年契約を更新し、8年勤務していた。妊娠したことを周囲に話したところ、上司や同僚から契約更新して働き続けた方がよいと言われ、会社の産休・育休の制度を調べ始めたが、本社人事部門から契約社員に育休は無いと言われた。

相談者は、インターネットなどの情報によると、自分も育休を取得できるのではないかと思い、来所に至った。

センターは、相談者に対して育休制度につき説明し、育休取得の可否について所属長を通じて本社に問い合わせることを勧めた。しかし、相談者が本社に問い合わせても回答が無かったことから、あっせんに着手した。

○あっせん結果

センターが会社に事情を聴いたところ、契約社員が育休を取得した前例はない、29年1月の育児・介護休業法改正も踏まえ規程の整備中であるが育児休業は取得可能、所属長を通じて相談者にその旨を伝えたようだが、内容がうまく相談者に伝わらず、育休が取れると認識されなかった模様との回答であった。

センターは、所属長を通じて相談者に確実にその旨を伝えるよう依頼した。その後、相談者に所属長から適切な説明がなされ、相談者は納得することができた。

6 労働者性が疑われる業務委託契約の解除と残業代請求

○内 容

相談者は、業務委託契約によりマスコミ関係の業務に従事していた。求人情報はフルタイムの雇用契約とのことだったが、面接に行ってみると業務委託契約の締結を求められ、やむなく契約した。しかし、働き始めてから約2か月が経過した時点で、納得のいかない理由で契約解除を言い渡された。

相談者は、会社にはほぼ毎日出勤し、事務仕事も厭わず残業もこなしたのに、残業代も支払われないのは納得できないとして来所に至った。

○あっせん結果

センターが会社に事情を聴いたところ、業務委託契約として労使で合意しており残業代の支払いには応じられない、相談者には会社の信用を棄損する言動が見られたため契約を解除したとの回答があった。

センターから会社に対して、業務委託契約に関する会社の主張を否定するわけではないと前置きした上で、求人情報との契約内容の相違の問題や、労働者性の問題につき相談者と長期に争うことのデメリットを説明し、早期解決の方向で強く説得を行った。その結果、会社が解決金を支払うこととなり、解決した。

7 急な退職による給料の減額

○内 容

相談者は、清掃作業を担当するパート社員。持病が悪化したため急に退職を申し出たところ、マネジャーから最後の給料が半分になるがそれでいいなら辞めてくださいと言われ、納得がいかなかったものの退職を優先するためやむを得ず了解した。

相談者は、給料日になっても最後の給料の振込みがなかったため、来所に至った。

なお、会社の規則には、無断退職者は時給を50%カットし原則として手渡しで支給するとの記載があった。

○あっせん結果

センターは、相談者に対し、給料のカットには納得できないこと、体調不良のため給料の受取りに行けないので振込みにしてほしいことを会社に主張するよう助言し、相談者はそれを実行したが、会社からは相談者は合意したはずであり応じられないとの回答だった。

そこで、センターは会社に事前に連絡した上で、給料の受取りのため相談者と共に会社に赴き、マネジャーに対して急な退職であっても給料を半額にすることはできない旨を説明した。すると、会社から円満に給料全額が手渡しで支払われた。

8 退職合意を巡るトラブル

○内 容

相談者は、情報通信業の会社のマネジャー。社長から、会社が提案する契約に合意しなければ1か月後の解雇となると言われ、現在遂行中の業務で利益が出なければ5か月後に退職するとの内容の合意文書にやむを得ずサインしてしまった。そして、実際に社長から、業務で利益が出ていないため退職せよと迫られた。

相談者は、業務で利益が出ているか否かの判断が恣意的に可能な合意はアンフェアであるとの主張で来所に至った。

○あっせん結果

センターが会社に事情を聴いたところ、相談者が退職合意文書の有効性自体を争うのであれば受け入れられないが、合意の存在を前提とした再交渉を行いたいということであれば、相談者の主張を踏まえて再検討するとの回答であった。

一方、センターが相談者に意向を確認したところ、現在遂行している業務を継続することが最も重要なポイントであり、それが可能であれば解決条件は柔軟に検討する用意があるとのことであった。

そこで、センターは、労使双方に直接交渉を行うよう勧めたところ、当事者間の交渉が進展し、相談者が一旦退職した上で、現在遂行している業務を委託契約に整理して継続することで合意に達した。

9 採用条件相違のトラブル

○内 容

相談者は、小売業の会社の正社員採用面接を受けた際、勤務時間の希望を出すよう言われたため、10時から18時までと回答し、採用内定を得た。しかし、出勤初日の2日前になり、突如会社から、勤務時間は9時から18時か、10時から19時まででなければならぬとの話があり、応じられないと回答したところ、一方的に内定を取り消された。

相談者は、不当な内定取消しに対する補償として給料3か月分の支払いを求めているが、会社から一切回答が来ないとして、来所に至った。

○あっせん結果

センターが会社から事情を聞いたところ、正社員の所定労働時間は9時から18時までか10時から19時までの2パターンしかなく、相談者の要求している所定労働時間では契約社員としてしか採用できない、可能な限り勤務時間は配慮しようと考え面接で希望を聞いただけであり、採用内定は募集条件の内容で出しているとの回答であった。

センターが労使双方の意向を確認したところ、譲歩の姿勢が見られたため、解決金額の調整をしたところ、合意に至り、解決した。

10 業務委託契約の一方的解約

○内 容

相談者は、5か月間の業務委託契約により働くシステムエンジニア。契約を結んでいる会社とは別の会社に常駐して働いている。作業はチームで行われ、常駐先の責任者から業務指示を受けていた。ところが、働き始めてから約3か月経過したところ、突然「スキル不足」を理由に仕事を打ち切られた。

相談者は、責任者からの作業指示自体に問題があり業務に支障が出ていただけなので納得できない、約2か月後の契約期間満了までの報酬の支払いを求めるとして、来所に至った。

○あっせん結果

センターが会社に対して事情を聞いたところ、相談者が契約時に示した業務経歴書の内容は高度なスキルが求められるものであったため契約したが、実際にはそのようなスキルを持っておらず経歴詐称である、やむを得ず他の作業を行ってもらっていたが、コミュニケーション能力に問題がありそれも不可能であったため契約解除したとの回答であった。

センターが会社に対し、問題が長期化すれば労働者派遣法に関わる問題にも展開しかねないことなどを説明し、譲歩を求めたところ、解決金の支払いを内容とする合意が当事者間で締結され、解決した。

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・アルバイト関連の職場トラブルの特徴】

就業構造の変化・雇用形態の多様化が一段と進み、非正規労働者の割合が増加している中、パートタイム労働者の占める割合は依然として高い。

パートタイム労働者の勤続年数の長期化や就業意識の変化から、既に企業においては、パートタイム労働者を基幹的な戦力として活用しているケースも見受けられる。「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場合も多い。

このような中、正規雇用と非正規雇用の処遇、特に賃金格差が問題となり、平成20年4月に「短時間労働者の雇用管理の改善等に関する法律（パートタイム労働法）」は大きく改正された。さらに、パートタイム労働者の均等・均衡処遇を強化する改正法が27年4月1日から施行されたところである。

しかし、その一方で、労働相談情報センターの労働相談では、法知識の理解不足、適正な雇用管理及び担当業務に相応しい処遇がなされていないこと等に関するトラブルも目立っている。

〈平成28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7,627件で、27年度より571件（△7.0%）減少した（第1表）。
- (2) 男女別では、男性2,632件（34.5%）、女性4,995件（65.5%）と女性からの相談が多い（第2表）。
- (3) 産業別では、「サービス業（他に分類されないもの）」「医療・福祉」「卸売業、小売業」など、対人サービスを中心とする分野からの相談が上位を占める（第4表）。
- (4) 相談内容では、「退職」（27年度1,878項目→28年度1,552項目）が最も多く、以下「労働契約」（27年度1,466項目→28年度1,482項目）、「賃金不払」（27年度1,104項目→28年度1,246項目）となっている（第5表）。

第1表 年度別・パート・アルバイト労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：パート・アルバイト労働相談件数

年 度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
労働相談	52,363件	52,155件	52,684件	53,104件	51,960件	53,019件
総 計	(0.3)	(△0.4)	(1.0)	(0.8)	(△2.2)	(2.0)
パート・	8,311件	8,000件	9,000件	8,026件	8,198件	7,627件
アルバイト	(8.4)	(△3.7)	(12.5)	(△10.8)	(2.1)	(△7.0)
相談件数	[15.9]	[15.3]	[17.1]	[15.1]	[15.8]	[14.4]

() は対前年度比 (%) [] 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	53,019件	26,572件	26,447件	41,191件	8,811件	3,017件
総計	[100.0]	[50.1]	[49.9]	[77.7]	[16.6]	[5.7]
パート・ アルバイト 相談件数	7,627件	2,632件	4,995件	6,312件	1,098件	217件
	[100.0]	[34.5]	[65.5]	[82.8]	[14.4]	[2.8]

[] 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）。

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	53,019件	10,166件	4,525件	2,996件	8,730件	26,602件
総計	[100.0]	[19.2]	[8.5]	[5.7]	[16.5]	[50.2]
パート・ アルバイト 相談件数	7,627件	1,515件	481件	226件	926件	4,479件
	[100.0]	[19.9]	[6.3]	[3.0]	[12.1]	[58.7]

[] 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
53,019件	1,773件	3,866件	3,804件	1,742件	4,802件	1,051件	1,115件
[100.0]	[3.3]	[7.3]	[7.2]	[3.3]	[9.1]	[2.0]	[2.1]
パート・ アルバイト 相談件数 7,627件	164件	214件	202件	204件	1,001件	82件	161件
	[2.2]	[2.8]	[2.6]	[2.7]	[13.1]	[1.1]	[2.1]
	宿泊業、飲 食サービス業	教育、学 習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）		その他	不明
[100.0]	2,610件	2,563件	5,725件	9,812件		2,674件	11,482件
	[4.9]	[4.8]	[10.8]	[18.5]		[5.0]	[21.7]
	1,139件	343件	1,005件	1,665件		160件	1,287件
	[14.9]	[4.5]	[13.2]	[21.8]		[2.1]	[16.9]

[] 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	13,312 [100.0]	10,937	1,961	414
労働組合及び労使関係	87 [0.7]	77	10	0
労働条件	8,948 [67.2]	7,310	1,404	234
就業規則	89 [0.7]	68	19	2
労働契約	1,482 [11.1]	1,264	185	33
労働条件変更	865 [6.5]	700	148	17
配転・出向	93 [0.7]	69	21	3
賃金情報	34 [0.3]	26	7	1
賃金不払	1,246 [9.4]	992	240	14
賃金その他	250 [1.9]	224	23	3
退職金	49 [0.4]	42	4	3
労働時間	327 [2.5]	309	13	5
休日	14 [0.1]	10	4	0
休暇	672 [5.0]	592	75	5
休業	97 [0.7]	78	18	1
休職・復職	137 [1.0]	96	6	35
安全衛生	147 [1.1]	112	27	8
服務・懲戒	41 [0.3]	39	2	0
解雇	1,195 [9.0]	861	289	45
雇止め	345 [2.6]	249	81	15
退職	1,552 [11.7]	1,295	225	32
定年制	29 [0.2]	26	3	0
女性	111 [0.8]	103	5	3
育児休業	84 [0.6]	71	6	7
介護休業	22 [0.2]	20	1	1
その他	67 [0.5]	64	2	1
労働福祉	1,647 [12.4]	1,328	221	98
雇用保険	698 [5.2]	534	143	21
労災保険	226 [1.7]	175	7	44
健保・年金	622 [4.7]	526	70	26
教育・訓練	85 [0.6]	78	0	7
福利厚生	5 [0.0]	5	0	0
その他	11 [0.1]	10	1	0
人間関係	1,573 [11.8]	1,351	190	32
職場の嫌がらせ	1,044 [7.8]	894	126	24
セクシュアルハラスメント	88 [0.7]	78	9	1
マタニティハラスメント	37 [0.3]	29	5	3
その他	404 [3.0]	350	50	4
その他の問題	1,057 [7.9]	871	136	50
雇用関連	251 [1.9]	233	7	11
企業再編	0 [0.0]	0	0	0
企業倒産	14 [0.1]	13	0	1
偽装請負	0 [0.0]	0	0	0
損害賠償・慰謝料	324 [2.4]	249	57	18
税金	87 [0.7]	81	4	2
障害者	152 [1.1]	100	37	15
高齢者	74 [0.6]	61	13	0
派遣関連	20 [0.2]	20	0	0
その他	135 [1.0]	114	18	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】 育児休業の取得可否を巡るトラブル

相談者は、医療機関のパート従業員。1年契約で入社後、約7か月経過した時点で出産のため産前産後休業を取得した。産後休業が満了した時点では入社から1年未満であったため育児休業を取得できず、使用者から退職か休職かの選択を迫られたため、休職した。そして、約半年休職した後に復職したところ、法人から休職期間中の社会保険料を請求された。

相談者は、入社から1年経過して以降は育児休業を取得でき、社会保険料も免除されるはずであると法人に反論したものの、受け入れられなかったため、来所に至った。

センターが東京労働局雇用環境・均等部に問い合わせたところ、入社から1年を経過した時点以降に労働者が請求すれば育児休業を取得できるとの回答であった。

そこで、センターは、法人に対し、東京労働局の見解を説明したところ、法人の理解が得られ、社会保険料を免除するとの回答があった。

【事例2】 解雇か欠勤かを巡るトラブル

相談者は、ビル管理会社のパート従業員。現場責任者の嫌がらせを受けていた。そして、採用から約2週間後に適性・能力不足を理由に「来なくていい」と言われたため帰宅した。その後、相談者は、これが解雇であると判断して出勤せず、会社のマネージャーから電話があったが出勤できない旨回答した。

相談者は、嫌がらせについての謝罪と解雇撤回を求めて、来所に至った。

センターが会社から事情を聴いたところ、解雇はしておらず相談者が欠勤状態にある、作業内容が不十分だったため指導したが相談者はそれを認めず他人のせいにした、指示通りやってももらえないと困ると伝えたところ相談者が「もう行けない」などと述べたとの回答があった。また、会社に相談者の継続勤務につき意向を確認したところ、相談者に働く気持ちがあるなら面談の上で勤務を継続してもらって構わないとの回答であった。

そのため、センターは、相談者とマネージャーとの間で面談日程等をやり取りするよう労使の意向を調整し、最終的に相談者は復職することができた。

【事例3】 突然の配置転換を告げられたパート従業員

相談者は、有期契約の更新を重ね、会社の受託する某社の現場で約5年勤務していた調理担当のパート従業員。利用客からのクレームがあったが、会社の指導に従って改善に取り組み、会社からも「改善された」と聞き安心していた。ところが、後日になって突然会社からやはり問題の改善がなされていないと指摘され、他の現場で調理補助となるよう告げられた。

相談者は、この通告に納得できず、来所に至った。

センターが会社から事情を聞いたところ、某社からの人員交代の要望が強く早急に従わざるを得ない、就業規則には規定があり配置転換は可能であるとの回答であった。

一方、相談者は、現在の現場への愛着が強く、急な配置転換は受け入れられない、期間満了まで元の現場で勤務して退職したい、会社の一貫性のない対応に到底納得できない、との主張だった。

そこで、センターの提案により、有給休暇消化と会社からの自宅待機命令により、契約期間満了までの期間につき相談者の給料を保障した上で、雇用保険受給上の離職理由が特定理由離職者に該当することを労使間で確認した。これにより、相談者は円満に会社を退職した。

【事例4】 同僚との喧嘩が理由の雇止め

相談者は、倉庫会社で約12年間アルバイト勤務をしていた。雇用保険には未加入のままであった。ある日、同僚のアルバイト従業員から一方的に暴力を振るわれたが、当日帰宅を命じられ、その後雇止めを通告された。

相談者は、会社と自主交渉したが、会社は「相談者が同僚を挑発した」などと事実でないことを主張し、雇止めは正当との見解であったため、来所に至った。

センターが会社から事情を聞いたところ、相談者は以前から同僚を睨みつける癖があり、当日もそれが原因で同僚が相談者に殴り掛かった模様である、喧嘩両成敗の意味で、契約期間満了まで賃金補償することで既に両者から口頭で退職合意を取り付けているとの回答であった。

センターが、労使双方の意向を踏まえ調整したところ、会社が雇用保険につき2年間の遡及加入手続きを取った上で、事件当日での勧奨退職を確認し、解決金を支払うことで当事者間の合意に達し、解決した。

2 派遣労働相談

【派遣関連の職場トラブルの特徴】

派遣労働者を取り巻く状況は年々変化している。

平成11年に派遣対象業務が従来の26業務から原則自由化（一部を除く）され、平成12年には紹介予定派遣制度が導入された。こうした流れの中、平成16年3月には派遣期間の延長（26業務については制限撤廃）が行われ、物の製造業務への派遣も解禁されたが、その一方で、会社側から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案が国会に提出され平成24年3月可決・成立した。平成24年10月から施行され、派遣労働者の保護強化のためのルールが整備されてきた。

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

平成27年9月、派遣労働という働き方、その利用は、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の改正が行われた。改正法は、同月30日から施行されている。

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

＜平成28年度の派遣労働相談の傾向＞

- (1) 派遣に関する労働相談は2,834件で、27年度より208件（7.9%）増加した（第6表）。
- (2) 男女別では、男性1,459件（51.5%）、女性1,375件（48.5%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者2,285件（80.6%）、使用者477件（16.8%）、その他72件（2.5%）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）」で763件（26.9%）が最も多く、次いで「情報通信業」386件（13.6%）、「製造業」238件（8.4%）である（第8表）。
- (5) 相談内容では、「派遣関連」（27年度818項目→28年度736項目）が最も多く、以下、「労働契約」（27年度582項目→28年度658項目）、「雇止め」（27年度381項目→28年度524項目）、「職場の嫌がらせ」（27年度280項目→28年度373項目）、「退職」（27年度244項目→28年度329件）となっている（第9表）。

第6表 年度別・派遣労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：派遣労働相談件数

年 度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
労働相談	52,363件	52,155件	52,684件	53,104件	51,960件	53,019件
総 計	(0.3)	(△0.4)	(1.0)	(0.8)	(△2.2)	(2.0)
派遣相談	2,442件	2,535件	2,657件	3,052件	2,626件	2,834件
件 数	(△9.3)	(3.8)	(4.8)	(14.9)	(△14.0)	(7.9)
	[4.7]	[4.9]	[5.0]	[5.7]	[5.1]	[5.3]

() は対前年度比 (%) [] は構成比 (%)

第7表 規模別・派遣労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：派遣労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他 ・不明
労働相談	53,019件	10,166件	4,525件	2,996件	8,730件	26,602件
総 計	[100.0]	[19.2]	[8.5]	[5.7]	[16.5]	[50.2]
派遣相談	2,834件	137件	34件	25件	596件	2,042件
件 数	[100.0]	[4.8]	[1.2]	[0.9]	[21.0]	[72.1]

[] 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
53,019件 [100.0]	1,773件 [3.3]	3,866件 [7.3]	3,804件 [7.2]	1,742件 [3.3]	4,802件 [9.1]	1,051件 [2.0]	1,115件 [2.1]
派遣相談 件 数	186件 [6.6]	238件 [8.4]	386件 [13.6]	41件 [1.4]	163件 [5.8]	84件 [3.0]	6件 [0.2]
2,834件 [100.0]	宿泊業、飲 食サービス業	教育、学 習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）	その他	不 明	
	2,610件 [4.9]	2,563件 [4.8]	5,725件 [10.8]	9,812件 [18.5]	2,674件 [5.0]	11,482件 [21.7]	
	24件 [0.8]	39件 [1.4]	66件 [2.3]	763件 [26.9]	76件 [2.7]	762件 [26.9]	

[] は構成比 (%)

第9表 派遣労働相談の内容項目

労使別	計	労働者	使用者	その他
合計	5,079 [100.0]	3,988	978	113
労働組合及び労使関係	12 [0.2]	11	1	0
労働条件	2,628 [51.7]	2,068	495	65
就業規則	8 [0.2]	7	1	0
労働契約	658 [13.0]	508	146	4
労働条件変更	62 [1.2]	60	0	2
配転・出向	8 [0.2]	8	0	0
賃金情報	5 [0.1]	4	1	0
賃金不払	86 [1.7]	81	4	1
賃金その他	90 [1.8]	71	18	1
退職金	5 [0.1]	5	0	0
労働時間	57 [1.1]	56	1	0
休日	10 [0.2]	10	0	0
休暇	137 [2.7]	132	4	1
休業	106 [2.1]	90	16	0
休職・復職	75 [1.5]	65	7	3
安全衛生	29 [0.6]	27	2	0
服務・懲戒	3 [0.1]	3	0	0
解雇	327 [6.4]	230	84	13
雇止め	524 [10.3]	348	164	12
退職	329 [6.5]	263	45	21
定年制	1 [0.0]	0	1	0
女性	36 [0.7]	30	0	6
育児休業	29 [0.6]	28	1	0
介護休業	3 [0.1]	3	0	0
その他	40 [0.8]	39	0	1
労働福祉	686 [13.5]	498	167	21
雇用保険	158 [3.1]	124	25	9
労災保険	222 [4.4]	149	69	4
健保・年金	259 [5.1]	178	73	8
教育・訓練	43 [0.8]	43	0	0
福利厚生	2 [0.0]	2	0	0
その他	2 [0.0]	2	0	0
人間関係	784 [15.4]	591	185	8
職場の嫌がらせ	373 [7.3]	309	60	4
セクシュアルハラスメント	126 [2.5]	69	56	1
マタニティハラスメント	14 [0.3]	11	0	3
その他	271 [5.3]	202	69	0
その他の問題	969 [19.1]	820	130	19
雇用関連	36 [0.7]	35	0	1
企業再編	0 [0.0]	0	0	0
企業倒産	1 [0.0]	1	0	0
偽装請負	8 [0.2]	8	0	0
損害賠償・慰謝料	81 [1.6]	71	7	3
税金	11 [0.2]	11	0	0
障害者	11 [0.2]	9	0	2
高齢者	1 [0.0]	1	0	0
派遣関連	736 [14.5]	602	121	13
その他	84 [1.7]	82	2	0

[] は構成比 (%)

〈派遣労働関連のあっせん事例〉

【事例1】 退職前の有給休暇消化を会社に告げたところ解雇された

相談者は、無期雇用のシステムエンジニアとして派遣勤務していた。転職先は決まったが採用日が明確には決定していないこと、1か月間勤務したのち有給休暇を消化して退職する予定であることを会社に告げたところ、会社から相談者の要望に沿った短期の派遣先を紹介することはできないとの理由で即日解雇を通告された。

相談者は、会社が賞与や年休取得分の賃金の支払いを回避するために解雇したのだろうと推測し、来所に至った。

センターが会社に事情を聞いたところ、短期の派遣先は存在せず、就労を前提としない社内待機を命じることできない、本来は自己都合退職であるが、勤続年数から会社都合退職でなければ退職金が出ないため、恩情措置で解雇を通告したと述べた。

センターは、会社に対し、少なくとも口頭では退職と年休取得の意向が示されていたことから、相談者の希望した退職日まで在職していたのであれば得られた賃金相当額を退職金に上乗せすることができるかどうか検討を依頼したところ、会社から受け入れるとの回答が得られ、相談者は円満に退職した。

【事例2】 採用手続きに関するトラブル

相談者は、海外勤務となる3年契約の派遣社員の採用試験を受験。2次試験まで通過し、その後に設定されている健康診断の受診時期を待たず、持病の件を会社に告げたところ、不採用を通知された。

相談者は、会社に募集要項どおりの手順で可否を決定することを求めたが、会社から要求を拒否されたため、来所に至った。

センターが会社から事情を聞いたところ、そもそも相談者から現職の退職につき早く決断する必要があるとの理由で持病につき連絡があったこと、相談者の持病は採用後の業務内容や就労環境から判断して就労が困難との見解を産業医から得たため、正式な採用手続きとは異なる時期に不採用の判断をしたとの回答があった。

センターから会社に対して、募集要項どおりの手順で可否を決定すること、産業医が相談者と面談した上で可否を判断することが望ましいとの助言を行ったところ、会社はこれに従った。

一方、センターは、相談者に対して、会社から聴取した採用後の業務内容や就労環境を説明した上で、採用につき法的に争うのは現状の判例傾向をみる限り困難を伴うことを説明した。

その後、相談者は、会社の産業医面談を受け、不採用となったものの、これ以上の争いは望まないとの申し出があった。

【事例3】 自己都合退職か否かを巡る退職問題

相談者は、事務職の派遣社員。派遣先から、業務量の減少等を理由として月末の契約期間満了での雇止めを告げられた。その際、派遣先からは、月の半ば以降は出勤不要、派遣会社には派遣先から説明するので連絡不要などとの説明を受けた。しかし、派遣会社から、自己都合退職との連絡を受けた。

相談者は、派遣会社に事実と異なると反論し、契約期間満了までの賃金補償を要求したものの、派遣会社から支払いを拒絶されたため、来所に至った。

センターが派遣会社に事情を聞いたところ、相談者の側から退職の申し出があったと派遣先からは聞いているが、どちらの主張が真実なのか判断に苦慮しているとのことであった。

センターは、派遣会社に対し、書面による明確な退職の意思表示がない状況で、相談者の自己都合退職として処理することの法的リスクを説明したところ、一定の譲歩が得られ、契約期間満了による退職、欠勤期間の一部の賃金支払い等を内容とする合意の締結に至り、解決した。

3 外国人労働相談

【外国人関連の職場トラブルの特徴】

外国人関連の労働相談は、平成21年度以前は2,000件台で推移していたが、平成22年度から平成24年度までは1,000件台となった。しかし、平成25年度からは再び2,000件台となった。平成27年度は前年度比で27.6%減少したが、平成28年度は2,597件となり、前年度比で44.4%増加した。

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

〈平成28年度に外国人労働相談窓口の設置されている労働相談情報センター〉

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

英語対応相談・・・飯田橋、大崎、国分寺
中国語対応相談・・・飯田橋

〈多言語通訳派遣制度〉

外国人相談者の国籍の広がりに対応するため、多言語の通訳を派遣する制度を導入している。

各事務所からの要請を受け、労働相談情報センター（飯田橋）が、委託契約した会社から通訳が派遣される。通訳派遣制度での対応言語は、スペイン語、ポルトガル語、韓国語、タイ語、ペルシャ語の原則5か国語であり、その他の言語については、必要に応じて対処している。

〈平成28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2,597件で、27年度より798件（44.4%）増加した（第10表）。
- (2) 産業別では、一般とは異なり、「教育・学習支援」の割合が、509件と最も高く、以下、「宿泊業、飲食サービス業」447件、「情報通信業」368件と続いている（第12表）。
- (3) 相談内容では、「解雇」（27年度464項目→28年度760項目）が最も多く、以下、「賃金不払」（27年度477項目→28年度424項目）、「退職」（27年度313項目→28年度368項目）となっている（第13表）。
- (4) 国籍別では、「中国」（27年度486件→28年度702件）が最も多く、以下、「フィリピン」（27年度166件→28年度342件）、「他アジア」（27年度243件→28年度329件）となっている（第14表）。

第10表 年度別・外国人労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：外国人労働相談件数

年 度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
労働相談 総 計	52,363件 (0.3)	52,155件 (△0.4)	52,684件 (1.0)	53,104件 (0.8)	51,960件 (△2.2)	53,019件 (2.0)
外 国 人 相談件数	1,759件 (36.5) [3.4]	1,786件 (1.5) [3.4]	2,110件 (18.1) [4.0]	2,485件 (17.8) [4.7]	1,799件 (△27.6) [3.5]	2,597件 (44.4) [4.9]

() は対前年度比 (%) [] は構成比 (%)

第11表 規模別・外国人労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：外国人労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他 ・不明
労働相談 総 計	53,019件 [100.0]	10,166件 [19.2]	4,525件 [8.5]	2,996件 [5.7]	8,730件 [16.5]	26,602件 [50.2]
外 国 人 相談件数	2,597件 [100.0]	599件 [23.1]	270件 [10.4]	53件 [2.0]	370件 [14.2]	1,305件 [50.3]

[] は構成比 (%)

第12表 産業別・外国人労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：外国人労働相談件数

合 計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
53,019件 [100.0]	1,773件 [3.3]	3,866件 [7.3]	3,804件 [7.2]	1,742件 [3.3]	4,802件 [9.1]	1,051件 [2.0]	1,115件 [2.1]
外 国 人 相談件数	102件 [3.9]	201件 [7.7]	368件 [14.2]	13件 [0.5]	339件 [13.1]	50件 [1.9]	51件 [2.0]
2,597件 [100.0]	宿泊業、飲 食サービス業	教育、学 習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）	その他	不 明	
	2,610件 [4.9]	2,563件 [4.8]	5,725件 [10.8]	9,812件 [18.5]	2,674件 [5.0]	11,482件 [21.7]	
	447件 [17.2]	509件 [19.6]	4件 [0.2]	168件 [6.5]	45件 [1.7]	300件 [11.6]	

[] 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	3,910 [100.0]	2,433	1,070	407
労働組合及び労使関係	1 [0.0]	1	0	0
労働条件	2,750 [70.3]	1,710	817	223
就業規則	12 [0.3]	5	5	2
労働契約	366 [9.4]	232	92	42
労働条件変更	200 [5.1]	124	59	17
配転・出向	39 [1.0]	29	0	10
賃金情報	3 [0.1]	0	3	0
賃金不払	424 [10.8]	266	120	38
賃金その他	33 [0.8]	18	8	7
退職金	33 [0.8]	23	10	0
労働時間	22 [0.6]	20	1	1
休日	4 [0.1]	2	2	0
休暇	154 [3.9]	94	53	7
休業	24 [0.6]	23	1	0
休職・復職	7 [0.2]	5	1	1
安全衛生	42 [1.1]	25	14	3
服務・懲戒	30 [0.8]	30	0	0
解雇	760 [19.4]	460	245	55
雇止め	138 [3.5]	67	64	7
退職	368 [9.4]	226	119	23
定年制	0 [0.0]	0	0	0
女性	32 [0.8]	15	14	3
育児休業	18 [0.5]	9	5	4
介護休業	26 [0.7]	26	0	0
その他	15 [0.4]	11	1	3
労働福祉	405 [10.4]	237	114	54
雇用保険	176 [4.5]	97	72	7
労災保険	58 [1.5]	42	2	14
健保・年金	105 [2.7]	63	21	21
教育・訓練	56 [1.4]	25	19	12
福利厚生	9 [0.2]	9	0	0
その他	1 [0.0]	1	0	0
人間関係	368 [9.4]	232	111	25
職場の嫌がらせ	319 [8.2]	202	98	19
セクシュアルハラスメント	9 [0.2]	6	0	3
マタニティハラスメント	2 [0.1]	2	0	0
その他	38 [1.0]	22	13	3
その他の問題	386 [9.9]	253	28	105
雇用関連	83 [2.1]	51	18	14
企業再編	3 [0.1]	3	0	0
企業倒産	10 [0.3]	6	2	2
偽装請負	0 [0.0]	0	0	0
損害賠償・慰謝料	183 [4.7]	105	4	74
税金	15 [0.4]	11	2	2
障害者	0 [0.0]	0	0	0
高齢者	1 [0.0]	1	0	0
派遣関連	5 [0.1]	4	0	1
その他	86 [2.2]	72	2	12

[] は構成比 (%)

第14表 国籍別・外国人労働相談者の内訳

国 籍	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
中 国	579件[32.4] (2.3)	502件[23.8] (△13.3)	1,036件[41.7] (106.4)	486件[27.0] (△53.1)	702件[27.0] (44.4)
フィリピン	217件[12.2] (56.1)	265件[12.6] (22.1)	97件[3.9] (△63.4)	166件[9.2] (71.1)	342件[13.2] (106.0)
イ ン ド	168件[9.4] (740.0)	212件[10.0] (26.2)	68件[2.7] (△67.9)	69件[3.8] (1.5)	84件[3.2] (21.7)
韓 国	104件[5.8] (70.5)	57件[2.7] (△45.2)	37件[1.5] (△35.1)	69件[3.8] (86.5)	31件[1.2] (△55.1)
他のアジア	205件[11.5] (22.8)	379件[18.0] (84.9)	257件[10.3] (△32.2)	243件[13.5] (△5.4)	329件[12.7] (35.4)
アメリカ	131件[7.3] (23.6)	151件[7.2] (15.3)	446件[17.9] (195.4)	228件[12.7] (△48.9)	191件[7.4] (△16.2)
カナダ	1件[0.1] (△94.4)	23件[1.1] (2200.0)	55件[2.2] (139.1)	17件[0.9] (△69.1)	51件[2.0] (200.0)
中南米の国	25件[1.4] (△60.3)	5件[0.2] (△80.0)	71件[2.9] (1320.0)	130件[7.2] (83.1)	227件[8.7] (74.6)
イギリス	13件[0.7] (△18.8)	24件[1.1] (84.6)	67件[2.7] (179.2)	38件[2.1] (△43.3)	146件[5.6] (284.2)
他の欧州	129件[7.2] (57.3)	74件[3.5] (△42.6)	57件[2.3] (△23.0)	110件[6.1] (93.0)	140件[5.4] (27.3)
アフリカ	24件[1.3] (50.0)	171件[8.1] (612.5)	86件[3.5] (△49.7)	55件[3.1] (△36.0)	28件[1.1] (△49.1)
オセアニア	8件[0.4] (△78.9)	28件[1.3] (250.0)	7件[0.3] (△75.0)	11件[0.6] (57.1)	40件[1.5] (263.6)
国籍未確認	182件[10.2] (△61.0)	219件[10.4] (20.3)	201件[8.1] (△8.2)	177件[9.8] (△11.9)	286件[11.0] (61.6)
計	1,786件 [100.0] (1.5)	2,110件 [100.0] (18.1)	2,485件 [100.0] (17.8)	1,799件 [100.0] (△27.6)	2,597件 [100.0] (44.4)

[]は構成比 (%) ()は対前年度比 (%)

<外国人労働相談のあっせん事例>

【事例1】 P I P（業務改善計画）実施後の退職勧奨

相談者は、保険会社の正社員。マネジャーとして入社し、入社直後に大きなプロジェクトを任された。ところが、上司との人間関係が悪く、様々な嫌がらせを受けた。その後、P I P（業務改善計画）が実施されたが、コミュニケーション・マネジメント能力などという抽象的な内容であった。そして、P I Pにより改善は見られたが会社の求めるレベルに達しなかったとの理由で、退職条件を提示され、退職勧奨を受けた。

相談者は、自分を狙い撃ちにしたパワハラであり納得がいかないとして、来所に至った。

センターは相談者に対し、上司のパワハラについて会社に事実関係の調査を求めるよう助言したところ、相談者は会社と自主交渉を行って、調査開始を約束させた。しかし、会社の調査結果は、ハラスメント行為は無かったというものであった。

その時点で相談者からあっせんの希望があったため、センターが会社から事情を聞いたところ、相談者にマネジャーとしての能力が不足しており、P I Pを実施したが改善が見られなかったため、退職勧奨を行ったもので、これを受け入れない場合、解雇も視野に入れているとの回答があった。

センターは、相談者の意向を踏まえ、退職条件を調整した結果、相談者が有給休暇を消化した上で退職し、退職時に会社が金銭補償を行うことで合意に達し、解決した。

【事例2】 退職に伴う社宅からの退去猶予

相談者は、製造業の会社の正社員として、東京支社に約5年勤務していた。長期の海外出張を命じられていたところ突如帰国を命じられ、東京支社に出勤したところ、上司から「ここではやってもらう仕事はない。」と告げられ、大阪本社か工場への異動の二者択一を迫られたため、やむなく有給休暇消化後の退職を申し出た。

相談者は、不本意ながら退職は受け入れるが、次の就職先が決まるまで、退職日を繰り延べ、退職まで社宅の居住を認めてほしいとの思いで来所に至った。

センターが会社から事情を聞いたところ、相談者はこれまでに何度も辞意を周囲に漏らしており、帰国後の話合いでも自ら退職を申し出て、速やかに退職届が提出されたのであって、退職日の繰り延べは認められないとの回答であった。しかし、センターが相談者の窮状を説明したところ、会社は理解を示し、相談者の要求につき検討を約束した。

その後、会社から、退職後1か月半の間はこれまで通り社宅への居住を認めるとの回答があった。その間に、相談者は再就職を決めることができ、円満に社宅を退去した。

【事例3】 体調不良による欠勤を原因とする退職勧奨

相談者は、飲食店の正社員の調理担当。親族の死去にショックを受けて体調を崩し、欠勤を続けていた。会社から連絡を督促する文書が届き、会社に電話したところ、マネージャーから「あなたの働くところはない」と言われたとして来所相談に至った。

センターが会社に事情を聴いたところ、繁忙期に相談者に無断欠勤され多大な迷惑を被ったので解雇も検討したが、問題を穏便に解決したいので退職を勧奨したいとの回答があった。一方、相談者に意向を確認したところ、会社都合の離職となるのであれば早急に退職したいとのことであった。

そこで、センターは、相談者が有給休暇を消化した上で、会社からの退職勧奨を受け入れて退職する方向で調整を行い、相談者は円満に退職した。

【事例4】 組織改正及び業務量減少を理由とする退職勧奨

相談者は、海外企業の日本法人に正社員として勤務していた。業務内容は翻訳及び通訳だったが、実際には経理、通関、行政機関への届出、営業などさまざまな業務を行ってきた。しかし、新人が入社した直後に、組織改正と業務量の減少を理由に、給料2か月分支給するとの条件で本社から退職勧奨を受けた。

相談者は、約4年半の間、会社に貢献してきたにもかかわらず、退職に追い込まれたことに衝撃を受け、来所に至った。

センターが日本法人へ連絡したことを契機として、本社が日本の弁護士に交渉を委任することとなった。センターから相談者に対し、現在の退職勧奨に応じなかった結果、仮に整理解雇となった場合の今後の展開につき助言を行いつつ、相談者と会社代理人弁護士の間での自主交渉の推移を見守った。

その結果、相談者と会社の間で、会社都合退職の確認、解決金の支払いを要旨とする退職合意書の締結に至り、解決した。

4 職場の嫌がらせに関する労働相談

【職場の嫌がらせ関連の職場トラブルの特徴】

職場における「嫌がらせ」問題がクローズアップされて久しく、労働相談情報センターへの相談も平成21年度以降、7千件台で推移していたところ、平成26年度からは9千件台に上っている。

相談内容も、職場の嫌がらせから「不本意な退職に追い込まれた」、「体調を崩し、勤務継続が困難になった」など多岐にわたる。

「職場の嫌がらせ」は、当事者間の労働問題、メンタル面、職場環境並びに生産性・効率性及び人権問題での影響等、多くの問題を含んでいる。

労働相談情報センターでは、労働相談として対応する他に、各事務所に専門相談員を配置し、必要に応じ「心の健康相談」を実施している。

〈平成28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9,623件で、27年度より341件（3.7%）増加した（第15表）。
- (2) 男女別では、男性3,876件（40.3%）、女性5,747件（59.7%）であった（第16表）。
- (3) 労使別では、労働者7,477件（77.7%）、使用者1,812件（18.8%）、その他334件（3.5%）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1,676件（17.4%）と最も多く、以下、「医療、福祉」1,609件（16.7%）、「卸売業、小売業」987件（10.3%）、「製造業」875件（9.1%）となっている（第18表）。

第15表 年度別・職場の嫌がらせ労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：職場の嫌がらせ労働相談件数

年 度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
労働相談 総 計	52,363件 (0.3)	52,155件 (△0.4)	52,684件 (1.0)	53,104件 (0.8)	51,960件 (△2.2)	53,019件 (2.0)
職 場 の 嫌がらせ 相談件数	7,346件 (4.2) [14.0]	7,962件 (8.4) [15.3]	7,632件 (△4.1) [14.5]	9,102件 (19.3) [17.1]	9,282件 (2.0) [17.9]	9,623件 (3.7) [18.2]

() は対前年度比 (%) [] は構成比 (%)

第16表 男女別／労使別・職場の嫌がらせ労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：職場の嫌がらせ労働相談件数

	計	男性	女性	労働者	使用者	その他
労働相談	53,019件	26,572件	26,447件	41,191件	8,811件	3,017件
総計	[100.0]	[50.1]	[49.9]	[77.7]	[16.6]	[5.7]
職場の嫌がらせ相談件数	9,623件	3,876件	5,747件	7,477件	1,812件	334件
	[100.0]	[40.3]	[59.7]	[77.7]	[18.8]	[3.5]

[] は構成比 (%)

第17表 規模別・職場の嫌がらせ労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：職場の嫌がらせ労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他・不明
労働相談	53,019件	10,166件	4,525件	2,996件	8,730件	26,602件
総計	[100.0]	[19.2]	[8.5]	[5.7]	[16.5]	[50.2]
職場の嫌がらせ相談件数	9,623件	2,018件	1,118件	936件	2,334件	3,217件
	[100.0]	[21.0]	[11.6]	[9.7]	[24.3]	[33.4]

[] 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
53,019件	1,773件	3,866件	3,804件	1,742件	4,802件	1,051件	1,115件
[100.0]	[3.3]	[7.3]	[7.2]	[3.3]	[9.1]	[2.0]	[2.1]
職場の嫌がらせ相談件数	265件	875件	723件	206件	987件	345件	314件
	[2.8]	[9.1]	[7.5]	[2.1]	[10.3]	[3.6]	[3.3]
9,623件	宿泊業、飲食サービス業	教育、学習支援	医療、福祉	サービス業（他に分類されないもの）	その他	不明	
[100.0]	2,610件	2,563件	5,725件	9,812件	2,674件	11,482件	
	[4.9]	[4.8]	[10.8]	[18.5]	[5.0]	[21.7]	
	653件	593件	1,609件	1,676件	431件	946件	
	[6.8]	[6.2]	[16.7]	[17.4]	[4.5]	[9.8]	

[] は構成比 (%)

第19表 職場の嫌がらせ労働相談の内容項目

労使別	計	労働者	使用者	その他
合計	15,687 [100.0]	11,649	3,385	653
労働組合及び労使関係	320 [2.0]	246	46	28
労働条件	10,344 [65.9]	7,668	2,289	387
就業規則	153 [1.0]	111	24	18
労働契約	734 [4.7]	530	177	27
労働条件変更	788 [5.0]	627	151	10
配転・出向	370 [2.4]	288	73	9
賃金情報	23 [0.1]	8	6	9
賃金不払	1,089 [6.9]	808	222	59
賃金その他	211 [1.3]	161	38	12
退職金	100 [0.6]	64	23	13
労働時間	542 [3.5]	364	113	65
休日	9 [0.1]	9	0	0
休暇	718 [4.6]	608	106	4
休業	75 [0.5]	63	8	4
休職・復職	1,159 [7.4]	803	327	29
安全衛生	121 [0.8]	99	16	6
服務・懲戒	283 [1.8]	197	85	1
解雇	781 [5.0]	541	233	7
雇止め	495 [3.2]	311	177	7
退職	2,247 [14.3]	1,780	419	48
定年制	11 [0.1]	8	3	0
女性	210 [1.3]	130	50	30
育児休業	62 [0.4]	33	12	17
介護休業	91 [0.6]	58	23	10
その他	72 [0.5]	67	3	2
労働福祉	2,336 [14.9]	1,708	529	99
雇用保険	588 [3.7]	410	154	24
労災保険	613 [3.9]	465	124	24
健保・年金	1,113 [7.1]	811	251	51
教育・訓練	12 [0.1]	12	0	0
福利厚生	10 [0.1]	10	0	0
その他	0 [0.0]	0	0	0
人間関係	1,438 [9.2]	1,095	258	85
職場の嫌がらせ	(9,623) [/]	(7,477)	(1,812)	(334)
セクシュアルハラスメント	749 [4.8]	525	157	67
マタニティハラスメント	61 [0.4]	47	6	8
その他	628 [4.0]	523	95	10
その他の問題	1,249 [8.0]	932	263	54
雇用関連	138 [0.9]	127	3	8
企業再編	8 [0.1]	8	0	0
企業倒産	0 [0.0]	0	0	0
偽装請負	11 [0.1]	11	0	0
損害賠償・慰謝料	432 [2.8]	292	129	11
税金	48 [0.3]	47	0	1
障害者	295 [1.9]	185	88	22
高齢者	29 [0.2]	25	3	1
派遣関連	121 [0.8]	107	7	7
その他	167 [1.1]	130	33	4

[] は構成比 (%)

<職場の嫌がらせ相談のあっせん事例>

【事例1】 社長と同僚からの嫌がらせを原因とする退職

相談者は、小売業の会社の正社員。社長から、私的な行事に頻繁に同行を求められたり、事実関係の確認もされず一方的に叱責されたりした。また、同僚からは無視されたりすることが続いたため、入社から約4か月の短期間で退職せざるを得なくなった。

相談者は、会社に嫌がらせの問題を認識してもらいたいとの意向で、来所に至った。

センターが会社から事情を聴いたところ、相談者から申し出があったため、第三者委員会を設置し、相談者からヒアリングを行った上で対応を検討していたところ、相談者から退職の申し出があったとの回答があった。

センターが調整したところ、会社が社長の言動より相談者が退職せざるを得なくなったことにつき遺憾の意を表した上で、相談者に解決金を支払うことなどを内容とする合意が相談者と会社との間で成立し、解決した。

【事例2】 上司からの不適切な言動による精神疾患発症

相談者は、製造業の会社の正社員。当初は経理部門に配属されたが、試用期間の延長とともにコールセンターに配置換えとなった。その後、相談者は、部長から頭を叩かれたり、人格を否定する発言をされたりしたことから適応障害を発症し、医師の勧めを受けて休職に入った。その際、相談者は、部長の言動等につき文書を作成し、社長らに郵送した。

約1か月後、相談者は会社に命じられたため出勤したところ、会社の調査報告書を手交されたが、部長の言動についての記載は無く、相談者自身の仕事ぶりに問題がある旨を同僚から聞き取った内容が記されており、衝撃を受けた。

相談者は、部長の言動につき会社が適切に対応してくれるか否かと、復職の可能性につき確認したいとの思いで来所に至った。

センターが会社から事情を聴いたところ、会社は、部長の不適切な言動につき把握しており、今後、注意・指導していくとのことであった。センターからは、職場のパワハラ的行為類型や問題点につき説明し、今回の部長の言動に非常に問題があることにつき会社の理解を得た。また、センターは、精神疾患で休職している社員に対して、報告書のような内容をあえて知らせることは何の必要性もなく、著しく配慮に欠けていることを説明した。そして、センターは、同様の言動が再発しないよう、社員研修を行うことを助言した。

相談者は、会社が部長の言動が不適切であることを理解したのなら、相談した意味があり満足したとの意向を示し、自主退職した。

【事例3】 同僚からの嫌がらせを契機とする会社からの退職勧奨

相談者は、飲食店のアルバイト社員。同僚のアルバイト社員から継続して暴言を受けていたが、ある日、暴言に抗議したところ、体を引っ張られるなどの暴行を受けた。その後、相談者は、両者のいさかいを知ったマネージャーから、「身を守るためにも辞めたほうがいい」などと退職勧奨を受けた。

相談者は、会社の対応に不信感を抱き、治療費・慰謝料の支払いと有給休暇消化後の退職を求めて来所に至った。

センターが会社から事情を聴いたところ、会社は、同僚は言葉遣いがきついただけであり暴言や暴行の事実はない、慰謝料は同僚に直接請求すべきもので会社が支払うことはできないとの回答であった。しかし、センターが説得したところ、会社は、マネージャーらが同僚の問題について注意・指導を行っていなかったことや、両者の関係を仲裁できなかったことにつき使用者として責任があるとの認識を持つに至った。

その後、会社が相談者に対して退職一時金を支払うことで合意に至り、相談者は退職した。

【事例4】 上司から事実でない降格等を告げられたことによる精神疾患発症

相談者は、小売業の会社の事務職で、部の次長であった。相談者は、家庭の事情で長時間の残業ができない状況であったところ、取締役から「部下より残業できない人がこのポストにいるのはおかしい」などと言われ、その数日後にも、係長に降格し減給7万円と決定されたなどと告げられたことから、体調不良となり欠勤。病院で精神疾患と診断され、休職に入った。

相談者は、休職中に会社と話し合い、一方的な降格はパワハラであると主張したが、会社は、降格は決定してないと主張する一方で、退職金銭解決を提案するなどしてきた。

相談者は、会社がパワハラの実事を認めないことに納得がいかず、慰謝料の支払いを求めるとして来所に至った。

センターが会社から事情を聴いたところ、相談者の業務水準は会社の求めるレベルに達しておらず、取締役は叱咤激励の発言をしたようだなどと回答した。しかし、相談者が取締役の発言を録音しており、センターがその内容を慎重に会社に伝えたところ、会社は取締役の発言が不適切であったことを認め、解決に協力する態度へと変化した。

その後、センターが調整した結果、会社が相談者の休職期間を延長した上で、相談者は休職期間満了により退職し、退職時に会社が金銭補償を行うことなどを内容とする合意が成立した。

5 セクシュアルハラスメントに関する労働相談

【セクシュアルハラスメント関連の職場トラブルの特徴】

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

会合での性的な発言・冗談及び職場での噂話等も、加害者が気付かないうちに、想像以上に、相手方や話題の対象とされた人に深いダメージを与えていることがある。

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

労働相談情報センターでは、必要に応じ適宜「心の健康相談」も併せて実施している。

＜平成28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1,555件で、27年度より357件(29.8%)増加した(第20表)。
- (2) 男女別では、女性991件(63.7%)、男性564件(36.3%)となっている。
- (3) 労使別では、労働者1,088件(70.0%)、使用者370件(23.8%)、その他97件(6.2%)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)」711件(45.7%)、「医療、福祉」157件(10.1%)での相談割合が高くなっている(第22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」の訴えが最も多く(27年度496件→28年度869件)、次いで「対価型」の訴え(27年度216件→28年度389件)、「環境型」(27年度511件→28年度265件)となっている(第20表)。

※ セクシュアルハラスメントの相談件数は、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20表 年度別・セクシュアルハラスメント労働相談件数とその内容別件数

年 度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
労働相談総計		52,684件 (1.0)	53,104件 (0.8)	51,960件 (△2.2)	53,019件 (2.0)
セクシュアルハラスメント 労働相談件数		1,397件 (△18.2) [2.7]	1,162件 (△16.8) [2.2]	1,198件 (3.1) [2.3]	1,555件 (29.8) [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	331件	213件	216件	389件
	環境型セクシュアルハラスメントの相談	394件	256件	511件	265件
	セクシュアルハラスメントに関する人事労務管理上の相談	151件	83件	152件	63件
	その他・不明	575件	631件	496件	869件

() は対前年度比 (%) [] は構成比 (%)

第21表 規模別・セクシュアルハラスメント労働相談件数

上段：全体の相談件数

下段：セクシュアルハラスメント労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他・不明
労働相談 総 計	53,019件 [100.0]	10,166件 [19.2]	4,525件 [8.5]	2,996件 [5.7]	8,730件 [16.5]	26,602件 [50.2]
セクシュアル ハラスメント 相談件数	1,555件 [100.0]	523件 [33.6]	102件 [6.6]	122件 [7.8]	445件 [28.6]	363件 [23.3]

[] は構成比 (%)

第22表 産業別・セクシュアルハラスメント労働相談件数

上段：全体の相談件数

下段：セクシュアルハラスメント労働相談件数

合 計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
53,019件 [100.0]	1,773件 [3.3]	3,866件 [7.3]	3,804件 [7.2]	1,742件 [3.3]	4,802件 [9.1]	1,051件 [2.0]	1,115件 [2.1]
セクシュアルハラスメント 相談件数 1,555件 [100.0]	25件 [1.6]	70件 [4.5]	150件 [9.6]	19件 [1.2]	87件 [5.6]	35件 [2.3]	3件 [0.2]
	宿泊業、飲食サービス業	教育、 学習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分類されないもの）		その他	不明
	2,610件 [4.9]	2,563件 [4.8]	5,725件 [10.8]	9,812件 [18.5]		2,674件 [5.0]	11,482件 [21.7]
	24件 [1.5]	48件 [3.1]	157件 [10.1]	711件 [45.7]		64件 [4.1]	162件 [10.4]

[] 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

相談者は、サービス業の会社で営業に従事していた正社員。体調不良のため休職中に上司から食事に誘われ、その後、上司の自宅に連れ込まれた。相談者は、会社に事実を伝えたが、復職が困難であると考え、退職した。

相談者は、退職後も心身が不調で就労不能であるため、加害者に慰謝料等を請求したいとして来所に至った。

センターは、会社から状況確認を行ったところ、上司は、相談者と食事をし、その後自宅に宿泊させたが、相談者から拒否する言動はなかった、また、相談者と上司はそもそも親しい関係だったなどの回答があった。これに対し、センターは、会社に対して、相談者本人からの明確な拒絶がなくとも、上司のとった行動は不適切ではないかとの助言を行った。

その後、センターが調整を行った結果、会社が解決金の支払いと上司への懲戒処分を行うことなどを内容とする合意が当事者間で成立し、解決した。

6 マタニティハラスメントに関する労働相談

【マタニティハラスメント関連の職場トラブルの特徴】

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ふ難い複雑な案件も多い。

〈平成28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把握は今年度から開始し、382件であった（第23表）。
- (2) 男女別では、女性284件（74.3%）、男性98件（25.7%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者282件（73.8%）、使用者74件（19.4%）、その他26件（6.8%）となっている。
- (4) 産業別では、「情報通信業」で141件（36.9%）と最も高く、「医療・福祉」72件（18.8%）、「サービス業（他に分類されないもの）」28件（7.3%）となっている（第25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」169件、「その他」166件、「言動」29件、「人事管理」26件の順となっている（第23表）。

第23表 年度別・マタニティハラスメント労働相談件数とその内容別件数

年 度		平成28年度
労働相談総計		53,019件 (2.0)
マタニティハラスメント 労働相談件数		382件 [0.7]
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	169件
	言動によるマタニティハラスメントの相談	29件
	マタニティハラスメントに関する人事管理上の相談	26件
	その他・不明	166件

() は対前年度比 (%) [] は構成比 (%)

第24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	53,019件 [100.0]	10,166件 [19.2]	4,525件 [8.5]	2,996件 [5.7]	8,730件 [16.5]	26,602件 [50.2]
マタニティ ハラスメント 相談件数	382件 [100.0]	71件 [18.6]	29件 [7.6]	28件 [7.3]	123件 [32.2]	131件 [34.3]

[] は構成比 (%)

第25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
53,019件 [100.0]	1,773件 [3.3]	3,866件 [7.3]	3,804件 [7.2]	1,742件 [3.3]	4,802件 [9.1]	1,051件 [2.0]	1,115件 [2.1]
マタニティ ハラスメント 相談件数 382件 [100.0]	9件 [2.4]	4件 [1.0]	141件 [36.9]	0件 [0.0]	12件 [3.1]	8件 [2.1]	2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
	2,610件 [4.9]	2,563件 [4.8]	5,725件 [10.8]	9,812件 [18.5]		2,674件 [5.0]	11,482件 [21.7]
	19件 [5.0]	6件 [1.6]	72件 [18.8]	28件 [7.3]		18件 [4.7]	63件 [16.5]

[] は構成比 (%)

<マタニティハラスメント関連のあっせん事例>

【事例1】 センターの仲介により産前産後休業の取得に至った事例

相談者は、病院に勤務する看護師。病院に妊娠の事実を告げるとともに、出産後も仕事を続けたいと申し出たところ、病院から産前産後休業や育児休業の取得を認めず、退職を勧められたと相談者は認識し、来所した。

センターが病院から事情を聞いたところ、相談者と様々な話し合いをしている中で、相談者が退職の意向を示していると認識していたとのことで、育児休業の希望があるならば産前産後休業・育児休業とも取得してもらうことに異論はないとの説明があった。

その後、相談者と病院との間で直接の話し合いが進展し、相談者は勤務を継続した後、産前休業に入ることができた。

【事例2】 妊娠の事実を告げたところ減給され休業を命じられた事例

相談者は、正社員の技術者として採用された。採用から約2か月が経過した時点で妊娠が判明し、社長にその事実を告げたところ、業務能力不足を理由に給料を約60%に減額する契約書の締結を強要され、また、当分の間の休業を命じられた。

相談者は、会社の一方的な態度に納得できず、来所に至った。

センターが会社に事情を聞いたところ、経験者として採用したにもかかわらず能力・適性に欠けるため、試用期間の延長または解雇を検討していたところ、妊娠の事実を知ったに過ぎず、給料の減額や休業は妊娠を理由とするものではないとの主張であった。これに対し、センターは、本人の同意がなく労働条件を不利益に変更することはできないこと、本人の希望や医師の診断によることなく休業を命じるのは妊娠出産等を理由とする不利益変更と受け取られかねないことを説明した。

会社が、相談者を技術職として復帰させる考えがないとの態度であったことから、相談者の意向も踏まえ、センターは退職を前提とした話し合いを進めることとした。調整の結果、会社は、相談者に金銭補償を行い、相談者は、合意退職した。

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には大きく分けて2つの種類がある。一つは、会社が従業員の自主的な退職を迫るあまり、それが「いじめ」に繋がり、精神的に追いつめられて発症する場合。もう一つは、職場の人員削減や成果主義の浸透が一段と進む過程で、特定の従業員に多くの仕事量、責任及び肉体的・精神的負荷が積み重ねられ、その重圧に耐えかねて心身の不調を訴える場合である。

〈平成28年度のメンタルヘルスに関する労働相談の傾向〉

- (1) メンタルヘルスに関する労働相談は5,737件で、27年度より345件（△5.7%）減少した（第26表）。
- (2) 男女別では、男性2,679件（46.7%）、女性3,058件（53.3%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者4,372件（76.2%）、使用者1,066件（18.6%）、その他299件（5.2%）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）」の1,157件（20.2%）が最も多く、以下「医療、福祉」792件（13.8%）、「卸売業、小売業」681件（11.9%）「情報通信業」580件（10.1%）となっている（第28表）。
- (5) 相談内容では、「職場の嫌がらせ」2,460項目（19.4%）が最も多く、以下、「休職・復職」1,531項目（12.1%）、「退職」1,238項目（9.8%）となっている（第29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26表 年度別・メンタルヘルス労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：メンタルヘルス労働相談件数

年 度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
労働相談	52,363件	52,155件	52,684件	53,104件	51,960件	53,019件
総 計	(0.3)	(△0.4)	(1.0)	(0.8)	(△2.2)	(2.0)
メンタルヘルス相談件数	5,311件 (0.2) [10.1]	5,857件 (10.3) [11.2]	5,483件 (△6.4) [10.4]	5,835件 (6.4) [11.0]	6,082件 (4.2) [11.7]	5,737件 (△5.7) [10.8]

() は対前年度比 (%) [] は構成比 (%)

第27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	53,019件	10,166件	4,525件	2,996件	8,730件	26,602件
総 計	[100.0]	[19.2]	[8.5]	[5.7]	[16.5]	[50.2]
メンタルヘルス相談件数	5,737件 [100.0]	1,264件 [22.0]	656件 [11.4]	556件 [9.7]	1,698件 [29.6]	1,563件 [27.2]

[] は構成比 (%)

第28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
53,019件 [100.0]	1,773件 [3.3]	3,866件 [7.3]	3,804件 [7.2]	1,742件 [3.3]	4,802件 [9.1]	1,051件 [2.0]	1,115件 [2.1]
メンタルヘルス相談件数	140件 [2.4]	324件 [5.6]	580件 [10.1]	163件 [2.8]	681件 [11.9]	290件 [5.1]	219件 [3.8]
5,737件 [100.0]	宿泊業、飲食サービス業	教育、学習支援	医療、福祉	サービス業（他に分類されないもの）	その他	不明	
	2,610件 [4.9]	2,563件 [4.8]	5,725件 [10.8]	9,812件 [18.5]	2,674件 [5.0]	11,482件 [21.7]	
	253件 [4.4]	268件 [4.7]	792件 [13.8]	1,157件 [20.2]	397件 [6.9]	473件 [8.2]	

[] は構成比 (%)

第29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	12,673 [100.0]	9,376	2,616	681
労働組合及び労使関係	124 [1.0]	75	30	19
労働条件	6,199 [48.9]	4,505	1,356	338
就業規則	89 [0.7]	42	36	11
労働契約	303 [2.4]	185	97	21
労働条件変更	294 [2.3]	244	43	7
配転・出向	322 [2.5]	279	32	11
賃金情報	19 [0.1]	4	10	5
賃金不払	581 [4.6]	405	127	49
賃金その他	65 [0.5]	46	13	6
退職金	59 [0.5]	33	16	10
労働時間	383 [3.0]	263	72	48
休日	12 [0.1]	12	0	0
休暇	393 [3.1]	328	61	4
休業	23 [0.2]	18	0	5
休職・復職	1,531 [12.1]	1,072	389	70
安全衛生	64 [0.5]	59	5	0
服務・懲戒	150 [1.2]	90	60	0
解雇	311 [2.5]	215	76	20
雇止め	137 [1.1]	91	45	1
退職	1,238 [9.8]	971	217	50
定年制	0 [0.0]	0	0	0
女性	100 [0.8]	52	32	16
育児休業	27 [0.2]	12	12	3
介護休業	78 [0.6]	68	9	1
その他	20 [0.2]	16	4	0
労働福祉	1,655 [13.1]	1,285	285	85
雇用保険	177 [1.4]	136	26	15
労災保険	351 [2.8]	281	52	18
健保・年金	1,080 [8.5]	824	206	50
教育・訓練	47 [0.4]	44	1	2
福利厚生	0 [0.0]	0	0	0
その他	0 [0.0]	0	0	0
人間関係	3,806 [30.0]	2,781	846	179
職場の嫌がらせ	2,460 [19.4]	1,730	606	124
セクシュアルハラスメント	461 [3.6]	292	150	19
マタニティハラスメント	10 [0.1]	5	0	5
その他	875 [6.9]	754	90	31
その他の問題	889 [7.0]	730	99	60
雇用関連	254 [2.0]	237	5	12
企業再編	3 [0.0]	3	0	0
企業倒産	0 [0.0]	0	0	0
偽装請負	0 [0.0]	0	0	0
損害賠償・慰謝料	80 [0.6]	62	9	9
税金	47 [0.4]	46	0	1
障害者	398 [3.1]	312	69	17
高齢者	5 [0.0]	1	2	2
派遣関連	26 [0.2]	12	10	4
その他	76 [0.6]	57	4	15

[] 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。

＜平成28年度の心の健康相談の傾向＞

- (1) 心の健康相談は、392件と27年度より64件（△14.0%）減少した（第30表）。
- (2) 年齢別では、30代から40代の相談が多く、全体の60%に達する（第34表）。
- (3) 相談内容は、「心身の不調」「人間関係」の2項目で約7割となる（第37表）。

第30表 年度別・心の健康相談件数

年 度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
飯田橋	160 件 (15.1)	161 件 (0.6)	153 件 (△5.0)	188 件 (22.9)	200 件 (6.4)	186 件 (△7.0)
大 崎	36 件 (50.0)	88 件 (144.4)	86 件 (△2.3)	82 件 (△4.7)	88 件 (7.3)	56 件 (△36.4)
池 袋	18 件 (△21.7)	18 件 (0.0)	12 件 (△33.3)	34 件 (183.3)	32 件 (△5.9)	24 件 (△25.0)
亀 戸	27 件 (35.0)	15 件 (△44.4)	18 件 (20.0)	9 件 (△50.0)	30 件 (233.3)	19 件 (△36.7)
国分寺	69 件 (△9.2)	72 件 (4.3)	48 件 (△33.3)	63 件 (31.3)	59 件 (△6.3)	63 件 (6.8)
八王子	49 件 (345.5)	33 件 (△32.7)	26 件 (△21.2)	49 件 (88.5)	47 件 (△4.1)	44 件 (△6.4)
計	359 件 (22.5)	387 件 (7.8)	343 件 (△11.4)	425 件 (23.9)	456 件 (7.3)	392 件 (△14.0)

() は対前年度比 (%)

第31表 相談者の区分

合 計	本 人	家 族	職場関係者	そ の 他
392 件	333 件	8 件	2 件	49 件
[100.0]	[84.9]	[2.0]	[0.5]	[12.5]

[] は構成比 (%)

第32表 相談経路別

合 計	労働相談から	リーフレット	そ の 他
392 件	240 件	68 件	84 件
[100.0]	[61.2]	[17.3]	[21.4]

[] は構成比 (%)

第33表 性 別

合 計	男 性	女 性
392 件	134 件	258 件
[100.0]	[34.2]	[65.8]

[] は構成比 (%)

第34表 年齢別

合 計	～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60歳～	不明
392 件	2 件	61 件	115 件	120 件	71 件	13 件	10 件
[100.0]	[0.5]	[15.6]	[29.3]	[30.6]	[18.1]	[3.3]	[2.6]

[] は構成比 (%)

第35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
392 件	4 件	9 件	44 件	11 件	41 件	8 件	11 件
[100.0]	[1.0]	[2.3]	[11.2]	[2.8]	[10.5]	[2.0]	[2.8]
	宿泊業、飲 食サービス業	教育、学 習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）	その他 （無職等）	不 明	
	22 件	21 件	34 件	62 件	64 件	61 件	
	[5.6]	[5.4]	[8.7]	[15.8]	[16.3]	[15.6]	

[] は構成比 (%)

第36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
392 件 [100.0]	153 件 [39.0]	8 件 [2.0]	6 件 [1.5]	52 件 [13.3]	39 件 [9.9]
	労務作業	管理職・ 事業主	その他	不 明	無職・失業
	6 件 [1.5]	5 件 [1.3]	42 件 [10.7]	8 件 [2.0]	73 件 [18.6]

[] は構成比 (%)

第37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
657項目 [100.0]	225項目 [34.2]	218項目 [33.2]	109項目 [16.6]	12項目 [1.8]	33項目 [5.0]	60項目 [9.1]

[] 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：自分の特性を生かした働き方へ変えた40代女性

相談者は、これまで派遣先を転々としつつ、どうにか仕事を続けてきたが、初めて失業手当の給付を受けた。

心の健康相談において、相談者は、今までの自分の振り返りを行った。相談者には、コミュニケーションの問題など認知の歪みはあったが軽度だったこともあり、親や周りにその大変さを理解してもらうこともなく、どうにか頑張ってきた自分をねぎらうことができた。そして、これまで親の価値観に縛られて苦しかったことに気づき、自分の特性を生かし、自分の価値観を大事にして、新たな仕事に就くことができた。

ケース2：転職前提のリワークプログラムに取り組むことにした30代男性

相談者は、身内が亡くなったことを契機に気持ちがどんどん内向きになり、元々苦手だった人間関係もわずらわしくなり、被害妄想も出てきてうつ病を発症し、休職した。クリニックのリワークプログラムの参加を保留にしている間に、休職期間満了が近づいたため、来所相談した。

心の健康相談で、相談者は、職場での緊張感が強く、人のことばかり見て生きてきたこと、また、業務内容がどんどん高度になりついていけなかったことに気づき、逆に前向きに学ぶ意欲が出てきた。そして、転職前提のリワークプログラムのあるクリニックを何か所か吟味し、通所することとなった。

ケース 3：復職を控えて不安になった30代男性

相談者は、新規事業の立上げで多忙になったことを契機に、心身の不調を感じ、追い詰められるような気持ちのなか、孤立感を深め、体調が悪化して休職に入った。しかし、復職が近づいてくると不安が高まり、転職した方がいいのかと悩むようになった。

心の健康相談を通じ、相談者は、自らの不安の内容や働く意味を考え、前にも苦しかったことを乗り越えた経験を思い出し、今の会社で頑張りたい気持ちが大きくなった。その後、相談者は、会社の先輩に会って話を聞き、復職後の勤務について希望を伝えて調整してもらおうなどのやりとりをするなかで、自分は一人ではない、困ったら相談しながらやってゆけば大丈夫と思えるようになり、復職を決意した。

ケース 4：体調不良を理由に退職した前職について悩む30代女性

相談者は、介護施設の職員として就労していたが、肩を負傷した。長引く治療をめぐる職場とのやり取りに疲れ、うつ状態となり休職した末に退職した。

相談者に会社に迷惑をかけたという自責の気持ちが強かったため、心の健康相談において相談員は、仕事を失った不安と家族や友人への相談者の思いを聴きながら、心身の回復に向けて気持ちの整理をゆっくり進めるようアドバイスした。

ケース 5：仕事に悩み退職を考えてしまう40代女性

相談者は、保育所の給食調理に正社員として採用され、1か月ほど勤務しているが、作業を要領よく進めることができず焦ってしまう結果、さらに周囲の同僚から注意されるため、気分が落ち込んで毎日辞めたいと思ってしまうと来所した。

相談員は、相談者が作業のどのような場面で焦ってしまったのか状況を振り返ってもらい、業務の進め方やスピードなど、職場に慣れるための課題を一緒に整理した。

ケース 6：上司の言動により出勤がままならなくなった30代女性

相談者は、教育機関に勤務している。上司が精神主義的考えの持ち主で言い回しもきつく、日々、上司から指導方針や生徒への対応を冷たく批判されたため、出勤することに恐怖を感じるようになり休職した。

相談者は、上司の言葉の迫力に委縮し、自信を失いかけていたが、心の健康相談において、相談員は、相談者が仕事への姿勢として大事にしてきたことを改めて言葉にしてもらおうとともに、復職に向け、職場での支え合える仲間づくりについて助言した。

ケース7：退職したいが社長による様々な妨害を心配している50代女性

相談者は、長年にわたって社長から横暴な対応や誹謗中傷を受け、また、入社時に提示された賞与の支給と昇給を行ってもらえなかったため退職を決意した。しかし、その一方で、退職を申し出ても認められなかったり、退職金が減額されたり、有休消化の取得が妨害されたりしないかが不安で、行動に移せず心の健康相談を利用するに至った。

心の健康相談において、相談者は、退職についての葛藤と社長の理不尽な言動への怒りが強く、体の震えや吐き気を訴えており、勤務の継続自体が危惧されたが、労働者側からの申出で退職が可能なことを知り不安が抑制され、退職届を提出することができた。さらに、相談者は、社長からの嫌がらせがエスカレートするのではないかと不安を抱いていたが、問題が発生した場合は労働相談で対応するとの方針を立て、準備することで心身の安定を取り戻した。その後、相談者は、退職までの間は以前よりストレスが少ない状態で勤務することができ、退職した。

ケース8：複数の上司によるハラスメント被害で適応障害を発症し、就職活動が困難になっている20代女性

相談者は、退職後も適応障害のため電車に乗れないなど就職活動が難しく、週に数回、状況を理解してくれている知り合いの店で夜のアルバイトをしてなんとか生活していた。しかし、夜働くことで昼夜逆転の生活となり、睡眠にも問題が生じ、昼間の仕事を得たくても就職活動ができず悪循環に陥っていたため心の健康相談を利用することとなった。

相談員は、あっせんによりハラスメント被害について金銭解決したことを機に夜のバイトを控えること、さらに遠方にいる友人のところではばらく過ごすことで昼夜逆転の改善を試みることを提案した。相談者は、生活リズムを取り戻してから就職活動を再開することになった。

ケース9：再就職を前に不安を抱いた40代男性

相談者は、上司との関係の不調から体調不良に陥り、適応障害と診断されて休職に入った。休職期間満了時に退職となり、労働審判を経て金銭解決した。その後、体調が回復して再就職先が決まったが、主治医から時短勤務を勧められたものの、実現が難しいと考え、不安を抱えて相談に訪れた。

相談員は、相談者の不安とストレス、仕事への基本姿勢を聞いて、不安やストレスへの対処について話し合った。また、初めに頑張りすぎて後が苦しくなるという相談者の働き方のパターンについて理解を共有し、今後に役立てていくことになった。

ケース10：会社から突然解雇された20代男性

相談者は、新卒で入った会社から突然解雇を告げられ、理由を聞いたが納得のいく回答を得られなかった。在庫の管理をしていたが、「営業や事務が向いているよ。辞めさせるのは親心だ。」などと言われた。

相談員が会社の事情を聴いてみたところ、若い人がおらず、年配の人間ばかりであり、最近、大口の取引がなくなって経営状況が深刻であるという。「それが理由でしょう」と相談員が告げると相談者もそう思うと話した。問題は、休職しても不採用ばかりで、食欲がなく、酒量も増え、時々、死んでしまおうかと考えることであるという。相談者に元気がなく、問題点が見えたので、心療内科の受診を勧めた。

ケース11：上司のパワハラによって休職、仕事を取り上げられた40代女性

相談者は、20年近く働いてきた会社で転勤し、事務のトップになったが、支店長から罵倒を浴びせられ、やむなく休職することになった。その後、復職してみると、指導する立場を他の社員に奪われ、ろくに仕事を与えられない状況になった。相談者の指導が厳しいので、最近の若い女性社員から煙たがられているとのこと。まじめで仕事を手を抜かずやるのが裏目に出ている。

しかし、相談者の着実な仕事ぶりを評価する別の支店長がおり、相談者に来てほしいという希望をもっているという。相談員が、その支店長に事情を話して転勤させてもらうように相談してみてもどうかと提案したところ、相談者は意思を固めて支店長に相談した。相談者は、支店長から「大船に乗った気持ちで来てほしい。」という返事をもらうことができ、別の支店へ転勤することができた。

ケース12：仕事がうまくいかない20代女性

相談者は、求職中だが、なかなか職が見つからず、いらいらしている。ショッピングセンターで2年間働いていたが、上司やパートの人たちとうまくいかず、退職することになった。無視されたり、ことばの暴力があったりしたと話す。相談者がこの様な職場の事情を祖母に話すので、祖母が職場に乗り込んで店長に怒鳴ってしまったという。それから職場で口をきいてもらえなくなった。祖母は自分が正しく、意見を通さずにはいられない性格だという。

相談員が「祖母には職場のことは伝えず、『もう20歳をこえているのだから、自分ですべてやります』と宣言してみても」と助言して精神的な自立を促したところ、相談者にも思うところがあり、納得した。

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	53,019	10,166	4,525	2,996	8,730	26,602
	労	41,191	7,425	3,332	2,195	6,646	21,593
	使	8,811	2,235	983	665	1,731	3,197
	その他	3,017	506	210	136	353	1,812
建設業	計	1,773	632	210	70	149	712
	労	1,377	502	159	55	108	553
	使	311	114	35	14	30	118
	その他	85	16	16	1	11	41
製造業	計	3,866	780	427	291	1,358	1,010
	労	2,993	579	343	224	1,057	790
	使	710	165	68	51	250	176
	その他	163	36	16	16	51	44
情報通信業	計	3,804	1,123	869	296	582	934
	労	2,737	778	529	269	415	746
	使	876	290	287	21	125	153
	その他	191	55	53	6	42	35
運輸業、 郵便業	計	1,742	290	122	91	526	713
	労	1,392	184	101	77	437	593
	使	264	78	11	13	76	86
	その他	86	28	10	1	13	34
卸売業、 小売業	計	4,802	1,221	733	345	632	1,871
	労	3,724	958	501	216	521	1,528
	使	903	241	182	115	98	267
	その他	175	22	50	14	13	76
金融業、 保険業	計	1,051	37	164	90	505	255
	労	872	30	154	84	382	222
	使	152	7	7	6	109	23
	その他	27	0	3	0	14	10
不動産業、 物品賃貸業	計	1,115	290	138	145	237	305
	労	837	210	107	95	162	263
	使	254	70	31	49	70	34
	その他	24	10	0	1	5	8
宿泊業、 飲食サービス業	計	2,610	544	114	227	381	1,344
	労	1,897	359	82	124	303	1,029
	使	579	155	29	56	62	277
	その他	134	30	3	47	16	38
教育、 学習支援	計	2,563	539	187	208	453	1,176
	労	1,830	345	150	134	261	940
	使	570	173	32	66	177	122
	その他	163	21	5	8	15	114
医療、福祉	計	5,725	1,445	383	392	886	2,619
	労	4,632	1,095	334	266	720	2,217
	使	919	299	40	118	138	324
	その他	174	51	9	8	28	78
サービス業（他 に分類されない もの）	計	9,812	2,162	912	601	2,001	4,136
	労	7,403	1,575	653	446	1,453	3,276
	使	1,915	459	224	131	455	646
	その他	494	128	35	24	93	214
その他 不 明	計	14,156	1,103	266	240	1,020	11,527
	労	11,497	810	219	205	827	9,436
	使	1,358	184	37	25	141	971
	その他	1,301	109	10	10	52	1,120

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	96,628	3,397	8,453	6,650	3,642	9,177	1,965	2,487	4,833	4,608	11,574	18,802	21,040
労働組合・労使関係	2,776	51	252	119	518	217	17	26	35	231	238	298	774
労働組合の結成	304	7	24	2	19	3	3	16	3	32	39	52	104
組合組織・活動	668	10	76	55	64	60	6	4	3	45	41	65	239
労働協約	455	2	62	40	77	17	3	3	2	12	35	58	144
団体交渉	837	27	46	3	259	130	2	2	11	104	68	68	117
不当労働行為	191	0	3	5	77	1	1	0	1	31	20	15	37
争議行為	32	0	6	0	1	0	1	0	1	3	1	4	15
その他	289	5	35	14	21	6	1	1	14	4	34	36	118
労働条件	61,005	2,237	5,394	4,675	2,188	6,047	1,136	1,637	3,395	2,687	6,944	11,804	12,861
就業規則	1,713	51	138	104	47	105	24	26	24	84	186	373	551
労働契約	8,106	364	411	471	272	663	93	114	375	335	683	1,936	2,389
労働条件変更	4,306	168	370	226	117	561	101	265	273	213	541	726	745
配転・出向	1,476	25	257	74	16	89	21	45	80	199	213	229	228
賃金情報	623	33	67	19	14	43	13	11	6	10	34	137	236
賃金不払	6,365	417	325	433	147	760	27	152	925	201	623	1,329	1,026
賃金その他	2,141	65	94	147	233	145	23	20	100	142	250	319	603
退職金	1,432	33	104	130	41	225	8	41	19	41	224	195	371
労働時間	2,991	91	190	301	241	168	31	25	326	73	211	592	742
休日	233	15	13	4	7	17	1	2	23	4	28	63	56
休暇	3,107	82	307	107	61	316	68	209	134	82	356	669	716
休業	510	14	33	88	45	15	8	3	17	16	57	99	115
休職・復職	3,253	30	534	338	189	503	192	186	16	193	345	314	413
安全衛生	619	38	97	15	34	41	22	15	33	2	84	136	102
服務・懲戒	1,317	26	78	61	123	224	20	31	30	161	140	164	259
解雇	6,478	373	644	858	74	737	89	154	520	267	696	1,149	917
雇止め	2,661	11	433	342	56	86	156	46	44	255	258	622	352
退職	10,004	243	995	833	397	1,047	185	263	412	284	1,653	1,951	1,741
定年制	151	1	42	1	2	13	1	0	0	4	4	33	50
女性	1,149	17	87	53	22	138	19	12	13	24	97	250	417
育児休業	800	5	51	27	13	69	17	8	8	60	62	127	353
介護休業	512	5	64	16	8	20	6	5	3	18	81	112	174
その他	1,058	130	60	27	29	62	11	4	14	19	118	279	305
労働福祉	9,400	290	994	417	241	676	254	296	272	510	1,291	1,723	2,436
雇用保険	3,196	93	246	89	60	255	44	76	112	266	403	668	884
労災保険	1,812	111	361	211	67	116	53	9	91	13	168	280	332
健保・年金	4,075	65	359	109	111	245	155	208	65	206	667	724	1,161
教育・訓練	216	20	27	3	1	50	2	1	2	15	48	25	22
福利厚生	68	1	1	4	1	7	0	1	1	10	4	24	14
その他	33	0	0	1	1	3	0	1	1	0	1	2	23
人間関係	14,571	452	1,212	1,099	296	1,470	442	419	778	774	2,559	2,932	2,138
職場の嫌がらせ	9,623	265	875	723	206	987	345	314	653	593	1,609	1,676	1,377
セクハラ	1,555	25	70	150	19	87	35	3	24	48	157	711	226
マタハラ	382	9	4	141	0	12	8	2	19	6	72	28	81
その他	3,011	153	263	85	71	384	54	100	82	127	721	517	454
その他の問題	8,876	367	601	340	399	767	116	109	353	406	542	2,045	2,831
雇用関連	1,770	18	111	59	23	103	32	16	46	90	141	335	796
企業再編	99	1	17	10	1	10	1	2	9	1	19	9	19
企業倒産	111	3	29	2	1	12	0	3	11	1	3	11	35
偽装請負	185	1	0	18	112	2	0	1	1	10	5	17	18
損害賠償・慰謝料	1,693	130	81	63	135	166	16	55	107	150	128	394	268
税金	359	9	20	3	4	13	3	3	19	11	18	84	172
障害者	1,116	3	114	21	14	88	14	13	100	39	97	359	254
高年齢者	510	2	36	5	26	178	9	3	9	30	16	65	131
派遣関連	1,176	157	76	81	20	87	20	1	13	28	28	340	325
その他	1,857	43	117	78	63	108	21	12	38	46	87	431	813

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	96,628	20,839	8,911	6,341	18,101	42,436
労働組合・労使関係	2,776	595	329	188	670	994
労働組合の結成	304	57	43	32	62	110
組合組織及び活動	668	109	105	52	161	241
労働協約	455	75	52	26	154	148
団体交渉	837	310	76	32	169	250
不当労働行為	191	24	31	12	78	46
争議行為	32	2	9	0	3	18
その他	289	18	13	34	43	181
労働条件	61,005	13,750	5,747	4,186	9,704	27,618
就業規則	1,713	486	219	129	263	616
労働契約	8,106	1,417	531	403	1,113	4,642
労働条件変更	4,306	1,044	513	357	486	1,906
配転・出向	1,476	53	94	182	647	500
賃金情報	623	187	83	48	65	240
賃金不払	6,365	1,791	571	406	415	3,182
賃金その他	2,141	679	88	149	309	916
退職金	1,432	468	246	81	95	542
労働時間	2,991	572	180	347	445	1,447
休日	233	40	16	8	33	136
休暇	3,107	757	324	137	355	1,534
休業	510	107	16	12	96	279
休職・復職	3,253	371	516	360	1,150	856
安全衛生	619	67	35	46	148	323
服務・懲戒	1,317	127	246	47	316	581
解雇	6,478	2,162	829	255	613	2,619
雇止め	2,661	138	63	109	1,042	1,309
退職	10,004	2,701	881	854	1,351	4,217
定年制	151	14	19	37	58	23
女性	1,149	222	128	78	290	431
育児休業	800	107	95	62	153	383
介護休業	512	55	25	50	174	208
その他	1,058	185	29	29	87	728
労働福祉	9,400	2,218	794	453	2,065	3,870
雇用保険	3,196	891	267	152	521	1,365
労災保険	1,812	439	97	114	389	773
健保・年金	4,075	845	407	171	1,131	1,521
教育・訓練	216	32	20	5	17	142
福利厚生	68	6	3	10	5	44
その他	33	5	0	1	2	25
人間関係	14,571	3,238	1,421	1,163	3,845	4,904
職場の嫌がらせ	9,623	2,018	1,118	936	2,334	3,217
セクハラ	1,555	523	102	122	445	363
マタハラ	382	71	29	28	123	131
その他	3,011	626	172	77	943	1,193
その他の問題	8,876	1,038	620	351	1,817	5,050
雇用関連	1,770	234	57	24	354	1,101
企業再編	99	16	7	8	14	54
企業倒産	111	47	9	2	1	52
偽装請負	185	12	12	4	110	47
損害賠償・慰謝料	1,693	310	172	101	208	902
税金	359	43	4	6	58	248
障害者	1,116	36	91	93	498	398
高年齢者	510	92	202	6	80	130
派遣関連	1,176	59	29	67	216	805
その他	1,857	189	37	40	278	1,313

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
		53,019 (100.0%)	41,191 (77.2%)	8,811 (17.6%)	3,017 (5.2%)	96,628
雇用就業部	337	229	84	24	450	—
センター (飯田橋)	25,411	20,157	4,058	1,196	42,734	192
大崎事務所	9,403	6,983	1,915	505	17,117	106
池袋事務所	3,853	3,217	517	119	6,423	30
亀戸事務所	4,876	3,664	772	440	10,104	54
国分寺事務所	4,910	3,710	782	418	11,939	32
八王子事務所	4,229	3,231	683	315	7,861	32

労働相談情報センターのご案内

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

【電話相談】

東京都ろうどう110番 0570-00-6110

月～金曜日の午前9時～午後8時、土曜日の午前9時～午後5時
 <祝日及び12月29日～1月3日を除く（土曜日相談は、祝日及び12月28日～1月4日を除く）>

【来所相談（予約制）】

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

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

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

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

★来所相談は、予約制になります。

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

平成29年7月印刷

登録番号 (29) 88

平成29年7月発行

労働相談及びあっせんの概要
(平成28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 株式会社キタジマ

電話 03 (3635) 4510

はたらく



TOKYO



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。

