

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32,971件（65.8%）と最も多く、次いで来所相談が8,430件（16.8%）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
50,137件	8,430件 16.8%	32,971件 65.8%	2,229件 4.4%	6,507件 13.0%

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、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18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
50,137件	41,251件 82.3%	5,121件 10.2%	3,765件 7.5%

各欄下段は構成比（%）

(3) 夜間（平日の午後5時～午後8時）労働相談

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

表15 労使別・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
5,731件	4,804件 83.8%	802件 14.0%	125件 2.2%	538件 9.4%	3,753件 65.5%	21件 0.4%	1,419件 24.8%

各欄下段は合計に占める構成比（%）

(4) 土曜労働相談

平日に労働相談を受けられない利用者のために、飯田橋に窓口を設置して、土曜労働相談を実施している。

表16 労使別・受理形態別土曜労働相談件数

合 計	労 使 別			受 理 形 態 別		
	労働者	使用者	その他	来 所	電 話	その他
2,210件	1,896件	85件	229件	287件	1,514件	409件
	85.8%	3.8%	10.4%	13.0%	68.5%	18.5%

各欄下段は合計に占める構成比 (%)