

3 外国人労働相談

【外国人労働相談の状況】

外国人関連の労働相談は、平成25年度以降、概ね2,000件台で推移している。

相談者の国籍は様々で、言語の違いによる意思疎通の問題、気質及び労働慣行等の相違を発端としてトラブルとなっているケースが数多く見られる。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。

また、平成31年4月の在留資格「特定技能」の新設により、今後、外国人労働者の増加・多国籍化が進むと見込まれており、外国人労働相談の質・量ともにどのような変化が生じていくかを注視していく必要がある。

〈外国人労働相談窓口の設置されている労働相談情報センター〉

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

英語対応相談・・・飯田橋、大崎、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、従来のスペイン語、ポルトガル語、韓国語、タイ語、ベトナム語に加え、平成31年4月からはネパール語、インドネシア語、タガログ語を追加した原則8か国語に対応することとしている。

〈平成30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2,166件で、29年度より146件（6.3%）減少した（第10表）。
- (2) 産業別では、「教育、学習支援」が530件（24.5%）と最も高く、以下、「情報通信業」231件（10.7%）、「宿泊業、飲食サービス業」177件（8.2%）と続いている（第12表）。
- (3) 相談内容では、「賃金不払」（29年度356項目→30年度521項目）が最も多く、以下、「解雇」（29年度633項目→30年度463項目）、「退職」（29年度713項目→30年度327項目）となっている（第13表）。
- (4) 国籍別では、「他アジア」（29年度484件→30年度413件）が最も多く、以下、「中国」（29年度515件→30年度292件）、「アメリカ」（29年度147件→30年度285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 | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 |
|-------------|-----------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------|-----------------|
| 労働相談 | 52,684件 | 53,104件 | 51,960件 | 53,019件 | 51,294件 | 50,137件 |
| 総 計 | 1.0% | 0.8% | △2.2% | 2.0% | △3.3% | △2.3% |
| 外国人 相談件数 | 2,110件 18.1% | 2,485件 17.8% | 1,799件 △27.6% | 2,597件 44.4% | 2,312件 △11.0% | 2,166件 △6.3% |
| | 4.0% | 4.7% | 3.5% | 4.9% | 4.5% | 4.3% |

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 | | 8,798件 | 3,971件 | 2,769件 | 7,454件 | 27,145件 |
| 総 計 | 50,137件 | 17.5% | 7.9% | 5.5% | 14.9% | 54.1% |
| 外国人 相談件数 | 2,166件 | 456件 21.1% | 175件 8.1% | 129件 6.0% | 309件 14.3% | 1,097件 50.6% |

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 |
|-------------|-----------------|----------------|-----------------|-----------------------|----------------|----------------|------------------|
| 50,137件 | 1,245件 2.5% | 3,678件 7.3% | 3,052件 6.1% | 1,532件 3.1% | 4,622件 9.2% | 1,378件 2.7% | 812件 1.6% |
| 外国人 相談件数 | 57件 2.6% | 163件 7.5% | 231件 10.7% | 24件 1.1% | 137件 6.3% | 82件 3.8% | 60件 2.8% |
| 2,166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 |
| | 1,765件 3.5% | 2,297件 4.6% | 5,641件 11.3% | 7,838件 15.6% | | 1,785件 3.6% | 14,492件 28.9% |
| | 177件 8.2% | 530件 24.5% | 150件 6.9% | 132件 6.1% | | 15件 0.7% | 408件 18.8% |

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 | 3,384 | 2,543 | 616 | 225 |
| 労働組合及び労使関係 | 30 [0.9%] | 13 | 13 | 4 |
| 労働条件 | 2,449 [72.4%] | 1,826 | 480 | 143 |
| 就業規則 | 13 [0.4%] | 7 | 4 | 2 |
| 労働契約 | 297 [8.8%] | 218 | 64 | 15 |
| 労働条件変更 | 173 [5.1%] | 131 | 37 | 5 |
| 配転・出向 | 70 [2.1%] | 63 | 4 | 3 |
| 賃金情報 | 0 [0.0%] | 0 | 0 | 0 |
| 賃金不払 | 521 [15.4%] | 382 | 105 | 34 |
| 賃金その他 | 144 [4.3%] | 105 | 29 | 10 |
| 退職金 | 7 [0.2%] | 4 | 2 | 1 |
| 労働時間 | 22 [0.7%] | 18 | 2 | 2 |
| 休日 | 12 [0.4%] | 5 | 7 | 0 |
| 休暇 | 91 [2.7%] | 73 | 16 | 2 |
| 休業 | 31 [0.9%] | 29 | 2 | 0 |
| 休職・復職 | 43 [1.3%] | 42 | 1 | 0 |
| 安全衛生 | 2 [0.1%] | 2 | 0 | 0 |
| 服務・懲戒 | 10 [0.3%] | 10 | 0 | 0 |
| 解雇 | 463 [13.7%] | 299 | 130 | 34 |
| 雇止め | 105 [3.1%] | 77 | 20 | 8 |
| 退職 | 327 [9.7%] | 269 | 38 | 20 |
| 定年制 | 1 [0.0%] | 1 | 0 | 0 |
| 女性 | 15 [0.4%] | 13 | 1 | 1 |
| 育児休業 | 52 [1.5%] | 45 | 2 | 5 |
| 介護休業 | 2 [0.1%] | 1 | 1 | 0 |
| その他 | 48 [1.4%] | 32 | 15 | 1 |
| 労働福祉 | 302 [8.9%] | 244 | 37 | 21 |
| 雇用保険 | 137 [4.0%] | 111 | 17 | 9 |
| 労災保険 | 55 [1.6%] | 40 | 12 | 3 |
| 健保・年金 | 106 [3.1%] | 89 | 8 | 9 |
| 教育・訓練 | 2 [0.1%] | 2 | 0 | 0 |
| 福利厚生 | 1 [0.0%] | 1 | 0 | 0 |
| その他 | 1 [0.0%] | 1 | 0 | 0 |
| 人間関係 | 293 [8.7%] | 240 | 40 | 13 |
| 職場の嫌がらせ | 220 [6.5%] | 172 | 38 | 10 |
| セクシュアルハラスメント | 11 [0.3%] | 11 | 0 | 0 |
| マタニティハラスメント | 24 [0.7%] | 21 | 0 | 3 |
| その他 | 38 [1.1%] | 36 | 2 | 0 |
| その他の問題 | 310 [9.2%] | 220 | 46 | 44 |
| 雇用関連 | 99 [2.9%] | 71 | 15 | 13 |
| 企業再編 | 3 [0.1%] | 2 | 1 | 0 |
| 企業倒産 | 0 [0.0%] | 0 | 0 | 0 |
| 偽装請負 | 2 [0.1%] | 1 | 1 | 0 |
| 損害賠償・慰謝料 | 42 [1.2%] | 35 | 6 | 1 |
| 税金 | 58 [1.7%] | 30 | 19 | 9 |
| 障害者 | 7 [0.2%] | 7 | 0 | 0 |
| 高年齢者 | 19 [0.6%] | 19 | 0 | 0 |
| 派遣関連 | 27 [0.8%] | 23 | 2 | 2 |
| その他 | 53 [1.6%] | 32 | 2 | 19 |

[] 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26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 |
|-------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 中 国 | 1,036件[41.7] (106.4) | 486件[27.0] (△53.1) | 702件[27.0] (44.4) | 515件[22.3] (△26.6) | 292件[13.5] (△43.3) |
| フィリピン | 97件[3.9] (△63.4) | 166件[9.2] (71.1) | 342件[13.2] (106.0) | 74件[3.2] (△78.4) | 124件[5.7] (67.6) |
| イ ン ド | 68件[2.7] (△67.9) | 69件[3.8] (1.5) | 84件[3.2] (21.7) | 182件[7.9] (116.7) | 21件[1.0] (△88.5) |
| 韓 国 | 37件[1.5] (△35.1) | 69件[3.8] (86.5) | 31件[1.2] (△55.1) | 66件[2.9] (112.9) | 157件[7.2] (137.9) |
| 他のアジア | 257件[10.3] (△32.2) | 243件[13.5] (△5.4) | 329件[12.7] (35.4) | 484件[20.9] (47.1) | 413件[19.1] (△14.7) |
| アメリカ | 446件[17.9] (195.4) | 228件[12.7] (△48.9) | 191件[7.4] (△16.2) | 147件[6.4] (△23.0) | 285件[13.2] (93.9) |
| カナダ | 55件[2.2] (139.1) | 17件[0.9] (△69.1) | 51件[2.0] (200.0) | 40件[1.7] (△21.6) | 40件[1.8] (0.0) |
| 中南米の国 | 71件[2.9] (1320.0) | 130件[7.2] (83.1) | 227件[8.7] (74.6) | 26件[1.1] (△88.5) | 156件[7.2] (500.0) |
| イギリス | 67件[2.7] (179.2) | 38件[2.1] (△43.3) | 146件[5.6] (284.2) | 190件[8.2] (30.1) | 29件[1.3] (△84.7) |
| 他の欧州 | 57件[2.3] (△23.0) | 110件[6.1] (93.0) | 140件[5.4] (27.3) | 204件[8.8] (45.7) | 242件[11.2] (18.6) |
| アフリカ | 86件[3.5] (△49.7) | 55件[3.1] (△36.0) | 28件[1.1] (△49.1) | 135件[5.8] (382.1) | 52件[2.4] (△61.5) |
| オセアニア | 7件[0.3] (△75.0) | 11件[0.6] (57.1) | 40件[1.5] (263.6) | 15件[0.6] (△62.5) | 77件[3.6] (413.3) |
| 国籍未確認 | 201件[8.1] (△8.2) | 177件[9.8] (△11.9) | 286件[11.0] (61.6) | 234件[10.1] (△18.2) | 278件[12.8] (18.8) |
| 計 | 2,485件 (17.8) | 1,799件 (△27.6) | 2,597件 (44.4) | 2,312件 (△11.0) | 2,166件 (△6.3) |

[]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】 労使間の意思疎通が不十分だったことによるトラブル

相談者は、小売チェーン店で勤務し始めたが、初回の給料日に給料の振込みがなかった。店長に確認したもののきちんと対応してもらえなかったため、退職することとし、制服を返却しに行ったが、店長は不在で、副店長は給料の件は分からないとのことだった。その後、店長に何度電話しても、電話に出てくれないとのことでした。

相談者は、日本語がほとんどできなかったため、センターでは筆談も交えて事情を確認した。また、相談者は、直接の雇用主も分からない状況であったため、センターがフランチャイズ本社に確認したところ、会社を特定することができた。会社から事情を聞いたところ、銀行口座等について相談者と行き違いがあったため振込ができなかったこと、速やかに口座振込みの手続きをすることが確認でき、解決した。

【事例2】 同僚間のいさかい

相談者は、飲食店勤務。同じ国の出身の同僚と人間関係が悪かった。ある日、エアコンの設定温度を巡っていさかいとなり、同僚から叩かれ、その後、客の面前で挑発するような発言をされた。相談者は、店長に顛末を報告したが、同僚は近日中に退職する見込みなので事を荒立てないようにと言われたため、一刻も早く同僚を辞めさせてほしいとの意向で来所した。

センターは、相談者に対して、人事権は会社にあるため、同僚を辞めさせるように会社に助言することはできないが、勤務の環境を調えるよう配慮してほしいと伝えることならば可能であると説明した。その上で、センターが店長から事情を聞いたところ、当該同僚は普段はおとなしい人だが何かのきっかけで感情的になることもあり、相談者が焚き付けたりしなければ何も問題は起きないこと、同僚には他の店舗への異動を勧めたが断られたこと、同僚には客のいる場所で喧嘩しないよう厳重に注意したことなどの説明があった。センターが相談者に店長から聴き取った内容を説明しつつ、店長が同僚に相談者と接触しないよう注意しているそうなので、相談者も同僚と接触しないよう助言したところ、相談者は納得した。

【事例3】 契約期間途中での解雇

相談者は、1年間の雇用契約を結び、語学塾で派遣就労していた。契約期間満了まで3か月を残した時点で、教師としての知識・技術不足と欠勤・有休休暇取得を理由として解雇を通知された。相談者は、採用時に模擬講義を実施した上で採用が決まっており、会社から授業内容につき問題を指摘されたこともなかったこと、帰郷のため年末年始に欠勤したが、派遣先と相談の上欠勤しており、授業への支障はなかったと認識していたことから、会社との信頼関係はないので勤務継続は求めないものの、契約残期間の給与の請求をしたいとの意向で来所した。

センターが会社から事情を聞いたところ、相談者の指導能力には入社当初から疑問があり、会社として授業内容を確認した上で改善のアドバイスをしたが、状態は改善しなかったこと、帰省のため年末年始の長期欠勤を強行したため授業に支障が生じたこと、それらが原因で労働者派遣契約自体が解約されたため会社に損害が生じていることなどにつき説明があった。センターは、会社に対し、有期雇用契約の解雇に関する法律上の考え方を説明した上で、解決条件を調整した結果、会社が解雇を撤回した上で相談者が合意退職すること、会社が解決金を支払うことなどを内容とする合意が成立し、解決した。

【事例4】 営業成績不良による賃金引下げ

相談者は、営業職の正社員。営業成績が悪いことを理由に給料を5万円引き下げられ、会社と自主交渉を行ったものの解決しなかったことから来所した。

センターが会社から事情を聞いたところ、給料は毎年の予算会議で検討し、最終的に社長が決めることになっていること、成果を出した従業員と出していない従業員の待遇が同じではおかしいので給料を下げたとの説明があったが、その一方で、給料の引下げについての就業規則上の根拠は存在しないことも明らかとなった。センターは、会社に対し、就業規則上の根拠がない以上、労働条件の一方的な変更は合理性が認められないと判断される可能性が高いことを助言した。その後、翌月の給料日に、減額分の給料が相談者に追給され、解決した。