

労働相談及びあっせんの概要

(平成30年度)

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30年4月から平成31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30年度の労働相談件数は、50,137件となり、前年度より1,157件（△2.3%）減少しました。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402件で、前年度より9件減少しました（△2.2%）。

相談内容では、最多項目が初めて「職場の嫌がらせ」（9,631項目）となり、以下、「退職」9,333項目、「労働契約」8,037項目、「解雇」5,883項目、「賃金不払」4,935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。

令和元年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	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	67
	労働相談情報センターのご案内	73

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50,137件で、前年度より1,157件（△2.3%）減少した。
平成18年度以降、5万件を超える状況が続いている。

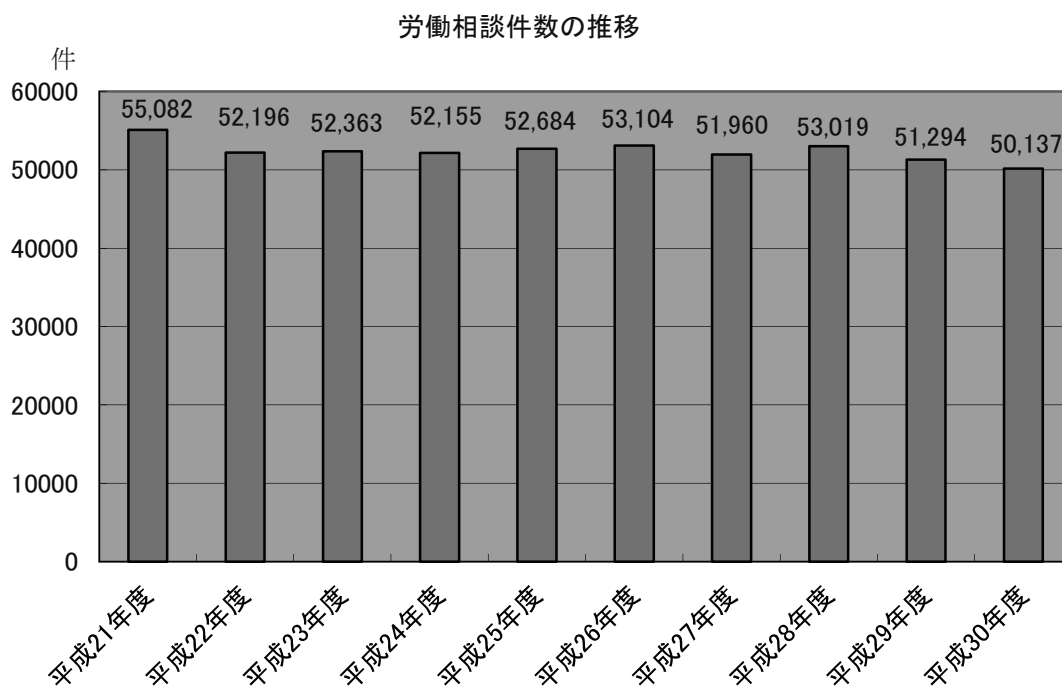


表1 年度別労働相談件数

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
合計	52,684件	53,104件	51,960件	53,019件	51,294件	50,137件
	<i>1.0%</i>	<i>0.8%</i>	<i>△2.2%</i>	<i>2.0%</i>	<i>△3.3%</i>	<i>△2.3%</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%を占めており、使用者からの相談は約15%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
合 計	52,684件 1.0%	53,104件 0.8%	51,960件 △2.2%	53,019件 2.0%	51,294件 △3.3%	50,137件 △2.3%
労働者	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%	39,996件 △2.9% 78.0%	39,767件 △0.6% 79.3%
使用者	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%	8,239件 △6.5% 16.1%	7,636件 △7.3% 15.2%
その他	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%	3,059件 1.4% 6.0%	2,734件 △10.6% 5.5%

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	47,403件		39,767件		7,636件	
労組有	4,532件	9.6%	3,958件	8.3%	574件	1.2%
労組無	42,871件	90.4%	35,809件	75.5%	7,062件	14.9%

各欄右は合計に占める構成比(%)

表4 労働組合のない企業の労使からの相談比率の推移

区 分	平成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
合 計	89.9%	89.8%	87.8%	90.0%	89.3%	90.4%

(4) 男女別にみた労働相談件数

男性からの相談件数が女性を上回る状況が続いていたが、平成28年度と29年度はほぼ同割合となり、30年度に女性の相談件数が上回った。

表5 男女別年度別労働相談件数

年度 男女別	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
合 計	52,684件	53,104件	51,960件	53,019件	51,294件	50,137件
男性からの相談	27,757件 52.7%	28,153件 53.0%	26,448件 50.9%	26,572件 50.1%	25,576件 49.9%	23,365件 46.6%
女性からの相談	24,927件 47.3%	24,951件 47.0%	25,512件 49.1%	26,447件 49.9%	25,718件 50.1%	26,772件 53.4%

各欄下段は構成比 (%)

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	16,536件	5,547件	1,282件
23,365件	33.0%	11.1%	2.6%
女性からの相談	23,231件	2,089件	1,452件
26,772件	46.3%	4.2%	2.9%

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15,832件で、契約形態の分かった相談の約37%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
50,137件	25,744件 51.3%	5,946件 11.9%	7,006件 14.0%	361件 0.7%	2,880件 5.7%	595件 1.2%	7,605件 15.2%
42,532件	60.5%	14.0%	16.5%	0.8%	6.8%	1.4%	

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8,798件（約18%）と最も多く、次いで「300人以上」の企業の労使からの相談が7,454件（約15%）となっている。

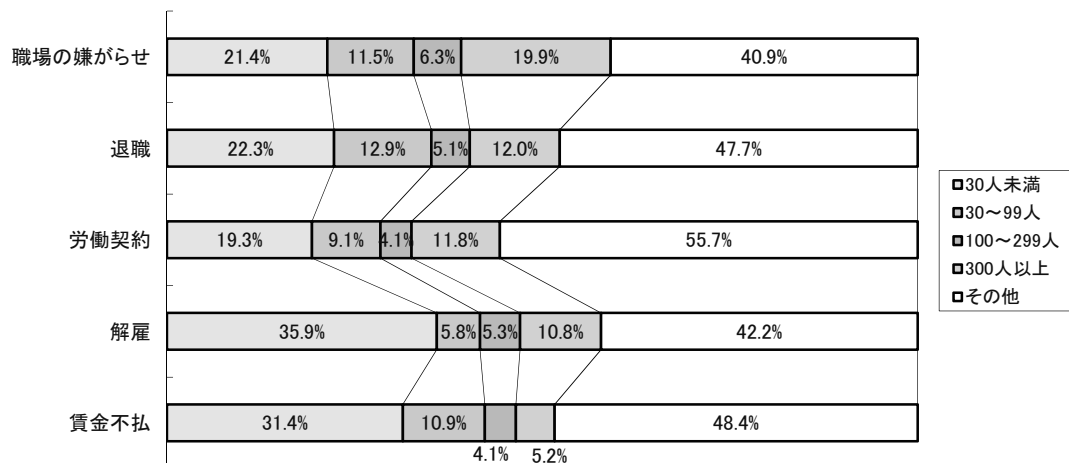
表8 企業規模別年度別労働相談件数

年度 規模別	平成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
合 計	52,684件	53,104件	51,960件	53,019件	51,294件	50,137件
30人未満	11,530件 21.9%	12,245件 23.1%	12,226件 23.5%	10,166件 19.2%	7,825件 15.3%	8,798件 17.5%
30～99人	4,848件 9.2%	4,617件 8.7%	4,861件 9.4%	4,525件 8.5%	4,358件 8.5%	3,971件 7.9%
100～ 299人	3,078件 5.8%	3,562件 6.7%	3,795件 7.3%	2,996件 5.7%	2,593件 5.1%	2,769件 5.5%
300人 以上	8,097件 15.4%	8,960件 16.9%	9,044件 17.4%	8,730件 16.5%	8,456件 16.5%	7,454件 14.9%
そ の 他 ・ 不 明	25,131件 47.7%	23,720件 44.7%	22,034件 42.4%	26,602件 50.2%	28,062件 54.7%	27,145件 54.1%

各欄下段は構成比（%）

●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、「サービス業(他に分類されないもの)」が7,838件(15.6%)と最も多く、次いで「医療・福祉」5,641件(11.3%)、「卸売・小売業」4,622件(9.2%)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
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%
	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%

各欄下段は構成比(%)

表10 産業別年度別労働相談件数

年度 産業別	平成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
合 計	52,684件	53,104件	51,960件	53,019件	51,294件	50,137件
建設業	1,630件 3.1%	1,817件 3.4%	2,107件 4.1%	1,773件 3.3%	1,392件 2.7%	1,245件 2.5%
製造業	4,887件 9.3%	4,879件 9.2%	4,365件 8.4%	3,866件 7.3%	3,936件 7.7%	3,678件 7.3%
情報 通信業	3,619件 6.9%	3,732件 7.0%	3,944件 7.6%	3,804件 7.2%	3,746件 7.3%	3,052件 6.1%
運輸業、 郵便業	1,724件 3.3%	2,094件 3.9%	1,886件 3.6%	1,742件 3.3%	2,037件 4.0%	1,532件 3.1%
卸売業、 小売業	6,156件 11.7%	5,844件 11.0%	5,051件 9.7%	4,802件 9.1%	3,962件 7.7%	4,622件 9.2%
金融業、 保険業	1,169件 2.2%	1,374件 2.6%	1,368件 2.6%	1,051件 2.0%	974件 1.9%	1,378件 2.7%
不動産業、 物品賃貸業	581件 1.1%	872件 1.6%	1,016件 2.0%	1,115件 2.1%	791件 1.5%	812件 1.6%
宿泊業、 飲食サービス業	2,306件 4.4%	2,038件 3.8%	2,221件 4.3%	2,610件 4.9%	2,937件 5.7%	1,765件 3.5%
教育、 学習支援	1,712件 3.2%	2,055件 3.9%	1,652件 3.2%	2,563件 4.8%	1,735件 3.4%	2,297件 4.6%
医療、 福祉	5,596件 10.6%	5,685件 10.7%	5,972件 11.5%	5,725件 10.8%	5,873件 11.4%	5,641件 11.3%
サービス業 (他に分類さ れないもの)	9,971件 18.9%	11,075件 20.9%	11,564件 22.3%	9,812件 18.5%	9,518件 18.6%	7,838件 15.6%
そ の 他 不 明	13,333件 25.3%	11,639件 21.9%	10,814件 20.8%	14,156件 26.7%	14,393件 28.1%	16,277件 32.5%

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、87,747項目で、「職場の嫌がらせ」が初めて最多項目となり9,631項目(11.0%)。以下、「退職」9,333項目(10.6%)、「労働契約」8,037項目(9.2%)、「解雇」5,883項目(6.7%)、「賃金不払」4,935項目(5.6%)の順となっている。

※相談項目は、1件の相談で複数項目にわたる相談があるため、相談件数を上回る(以下同様)。

表11 年度別相談項目上位5項目

区分	平成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
総項目数	95,414項目	101,016項目	100,143項目	96,628項目	91,887項目	87,747項目
1位	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%	退職 10,205項目 11.1%	職場の嫌がらせ 9,631項目 11.0%
2位	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%	職場の嫌がらせ 8,982項目 9.8%	退職 9,333項目 10.6%
3位	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%	労働契約 8,219項目 8.9%	労働契約 8,037項目 9.2%
4位	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%	解雇 6,786項目 7.4%	解雇 5,883項目 6.7%
5位	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%	賃金不払 5,742項目 6.2%	賃金不払 4,935項目 5.6%

各欄下段は構成比(%)

●相談の多い項目の細分類

退職の相談	<table border="1"> <tr> <td>不受理 15.1%</td> <td>急な退職 7.2%</td> <td>勧奨 28.7%</td> <td>強要 6.0%</td> <td>その他 43.0%</td> </tr> </table>	不受理 15.1%	急な退職 7.2%	勧奨 28.7%	強要 6.0%	その他 43.0%
不受理 15.1%	急な退職 7.2%	勧奨 28.7%	強要 6.0%	その他 43.0%		
職場の嫌がらせの相談	<table border="1"> <tr> <td>上司 54.4%</td> <td>同僚 20.8%</td> <td>その他 24.7%</td> </tr> </table>	上司 54.4%	同僚 20.8%	その他 24.7%		
上司 54.4%	同僚 20.8%	その他 24.7%				
労働契約の相談	<table border="1"> <tr> <td>書面無 10.8%</td> <td>条件相違 20.0%</td> <td>内定・取消 8.4%</td> <td>その他 60.8%</td> </tr> </table>	書面無 10.8%	条件相違 20.0%	内定・取消 8.4%	その他 60.8%	
書面無 10.8%	条件相違 20.0%	内定・取消 8.4%	その他 60.8%			
解雇の相談	<table border="1"> <tr> <td>普通 46.4%</td> <td>整理 4.0%</td> <td>懲戒 2.7%</td> <td>中途解約 9.4%</td> <td>その他 37.5%</td> </tr> </table>	普通 46.4%	整理 4.0%	懲戒 2.7%	中途解約 9.4%	その他 37.5%
普通 46.4%	整理 4.0%	懲戒 2.7%	中途解約 9.4%	その他 37.5%		
賃金不払の相談	<table border="1"> <tr> <td>定期 47.8%</td> <td>時間外 34.4%</td> <td>その他 17.8%</td> </tr> </table>	定期 47.8%	時間外 34.4%	その他 17.8%		
定期 47.8%	時間外 34.4%	その他 17.8%				

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	87,747	68,736	14,229	4,782
労働組合及び労使関係	1,846 [2.1%]	1,496	214	136
労働条件	55,069 [62.8%]	42,742	9,332	2,995
就業規則	1,130 [1.3%]	686	333	111
労働契約	8,037 [9.2%]	6,049	1,350	638
労働条件変更	3,521 [4.0%]	2,990	435	96
配転・出向	1,377 [1.6%]	1,170	175	32
賃金情報	546 [0.6%]	250	195	101
賃金不払	4,935 [5.6%]	4,152	648	135
賃金その他	1,772 [2.0%]	1,264	231	277
退職金	944 [1.1%]	643	228	73
労働時間	2,974 [3.4%]	2,021	433	520
休日	228 [0.3%]	170	50	8
休暇	3,257 [3.7%]	2,623	549	85
休業	685 [0.8%]	574	83	28
休職・復職	3,360 [3.8%]	2,521	751	88
安全衛生	405 [0.5%]	343	48	14
服務・懲戒	1,307 [1.5%]	991	289	27
解雇	5,883 [6.7%]	4,248	1,480	155
雇止め	2,163 [2.5%]	1,700	378	85
退職	9,333 [10.6%]	7,969	1,175	189
定年制	113 [0.1%]	84	25	4
女性	903 [1.0%]	627	135	141
育児休業	887 [1.0%]	640	140	107
介護休業	496 [0.6%]	364	76	56
その他	813 [0.9%]	663	125	25
労働福祉	7,638 [8.7%]	5,939	1,194	505
雇用保険	2,799 [3.2%]	2,205	446	148
労災保険	1,301 [1.5%]	1,020	158	123
健保・年金	3,033 [3.5%]	2,289	530	214
教育・訓練	351 [0.4%]	318	30	3
福利厚生	105 [0.1%]	65	28	12
その他	49 [0.1%]	42	2	5
人間関係	14,926 [17.0%]	11,967	2,466	493
職場の嫌がらせ	9,631 [11.0%]	7,831	1,553	247
セクシュアルハラスメント	2,036 [2.3%]	1,397	527	112
マタニティハラスメント	373 [0.4%]	307	36	30
その他	2,886 [3.3%]	2,432	350	104
その他の問題	8,268 [9.4%]	6,592	1,023	653
雇用関連	1,522 [1.7%]	1,242	140	140
企業再編	178 [0.2%]	153	22	3
企業倒産	116 [0.1%]	110	3	3
偽装請負	100 [0.1%]	73	24	3
損害賠償・慰謝料	1,589 [1.8%]	1,290	218	81
税金	422 [0.5%]	326	78	18
障害者	1,422 [1.6%]	1,150	159	113
高齢者	522 [0.6%]	408	94	20
派遣関連	978 [1.1%]	745	164	69
その他	1,419 [1.6%]	1,095	121	203

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 (%)

4 街頭労働相談等

(1) 街頭労働相談

毎年、5月と10月を中心に、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
2,039件	5月	793件
	10月	1,246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25日(金)	12:00~17:00	新宿駅西口イベントコーナー
大崎事務所	5月27日(日)	10:00~15:00	しながわecoフェスティバル2018 (しながわ中央公園)
池袋事務所	5月16日(水)	11:00~15:00	池袋駅西口 東武ホープセンター地下1階通路
亀戸事務所	5月25日(金)	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25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15日(火)	11:00~14:30	ぼっぼ町田屋外広場
労働相談情報センター(飯田橋)	10月16日(火)	12:00~17:00	新宿駅西口イベントコーナー
大崎事務所	11月9日(金)	11:00~15:00	世界貿易センタービルディング 2階コンコース
池袋事務所	10月20日(土) 10月21日(日)	12:00~16:00 10:00~16:00	板橋区民まつり (板橋区立グリーンホール)
亀戸事務所	10月26日(金) 10月27日(土) 10月28日(日)	10:00~17:00 10:00~17:00 10:00~15:00	葛飾区産業フェア (テクノプラザかつしか)
国分寺事務所	10月19日(金)	11:30~15:00	JR昭島駅北口駅前及び モリタウン光の広場
八王子事務所	10月25日(木)	11:30~15:30	京王線調布駅前広場

(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	労働契約	雇用保険	就業規則	健保・年金	休暇	その他
51件	99 項目	15 項目 15.2%	10 項目 10.1%	9 項目 9.1%	8 項目 8.1%	7 項目 7.1%	50 項目 50.5%

各欄下段は相談項目数合計に占める構成比 (%)

表20 「パート・派遣・契約社員等労働月間」セミナー&相談会 実施状況

担当所	実施日	セミナー	相談会	場 所
労働相談情報センター (飯田橋)	11月16日(金)	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30日(金)			
大崎事務所	11月12日(月)	13:30~15:30	15:30~16:30	東京都南部労政会館
	11月14日(水)			
池袋事務所	11月14日(水)	13:00~15:00	15:00~16:00	池袋事務所セミナー室
	11月22日(木)			
亀戸事務所	11月21日(水)	13:30~15:30	15:30~16:30	江東区亀戸文化センター
	11月22日(木)			
国分寺事務所	11月21日(水)	13:30~15:30	15:30~16:30	東京都国分寺労政会館
	11月28日(水)			
八王子事務所	11月20日(火)	13:30~15:30	15:30~16:30	多摩市立関戸公民館
	11月22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	労働契約	職場の嫌がらせ	賃金不払	人間関係 その他	その他
94件	145 項目	14 項目 9.7%	13 項目 9.0%	12 項目 8.3%	10 項目 6.9%	7 項目 4.8%	89 項目 61.4%

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・契約社員等電話特別相談 実施状況

実施日	時 間	実施場所	相談件数
11月6日(火)	9:00~17:00	労働相談情報センター	94件
11月7日(水)			

5 関連事業

(1) 特別相談会の実施

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
長時間労働・過重労働防止等に関する年末特別相談	12月4日(火) 12月5日(水)	9:30～20:00 (※)	労働相談情報センター	131件
「働き方改革関連法」に関する電話特別労働相談	3月7日(木) 3月8日(金)	9:00～17:00		96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

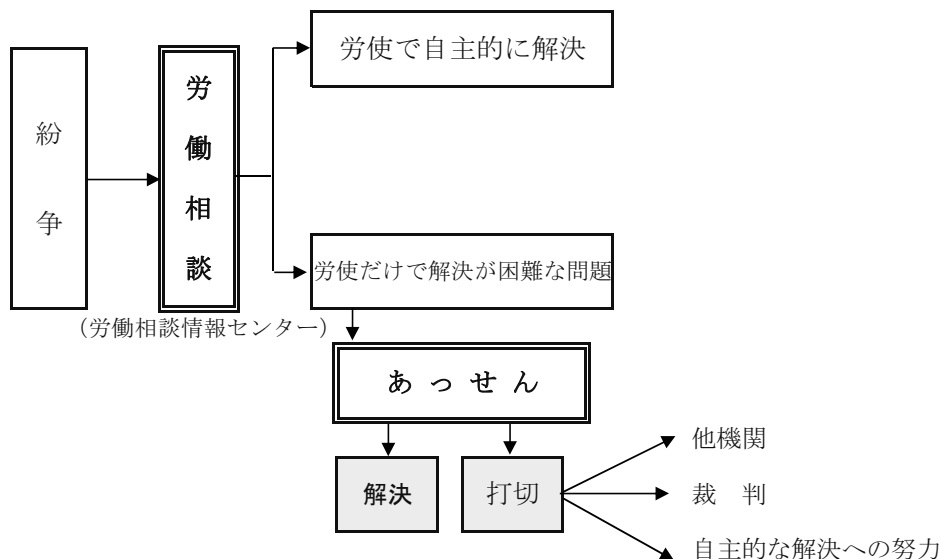
インターネット上のサイト「TOKYOはたらくネット」の一部を利用し、労働関係の情報を提供している。(http://www.hataraku.metro.tokyo.jp/)
また、東京都労働相談情報センターも、別のサイトにて情報提供を行っている。(http://www.hataraku.metro.tokyo.jp/soudan-c/center/)

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、402件（前年度比△2.2%）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、295件（解決率73.4%）である。

表24 年度別あっせん件数及び解決率

	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
あっせん 件数	531件 △5.3%	625件 17.7%	520件 △16.8%	446件 △14.2%	411件 △7.8%	402件 △2.2%
解決件数	388件	444件	378件	308件	303件	295件
解決率	73.1%	71.0%	72.7%	69.1%	73.7%	73.4%

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49.2%となっており、全体の約半数を占めている。また、打切要因では、労使双方の「主張不一致」が、全体の7割を超えている。

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
295件	145件 49.2%	7件 2.4%	9件 3.1%	104件 35.3%	20件 6.8%	96件 32.5%

各欄下段は構成比（%）

※1件のあっせんで複数にわたる項目があるため、構成比の計は100を超える。

表26 打切要因別あっせん打切り件数（重複あり）

合 計	主張不一致	法令無視	連絡不能	その他
107件	81件 75.7%	7件 6.5%	14件 13.1%	16件 15.0%

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、女性が約6割を占めている。

表27 男女別あっせん件数

合 計	男 性	女 性
402件	151件 37.6%	251件 62.4%

各欄下段は構成比（%）

(4) 規模別あっせん件数

規模別では、「30人未満」が113件（28.1%）と3割弱で、「30～99人」42件（10.4%）を合わせた「100人未満」の企業が全体の4割弱である一方、「300人以上」も88件（21.9%）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
402件	113件 28.1%	42件 10.4%	29件 7.2%	88件 21.9%	130件 32.3%

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84件（20.9%）と最も多く、次いで「医療、福祉」が55件（13.7%）、「卸売業、小売業」が51件（12.7%）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
402件	10件 2.5%	49件 12.2%	37件 9.2%	14件 3.5%	51件 12.7%	15件 3.7%	11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
	32件 8.0%	24件 6.0%	55件 13.7%	84件 20.9%		7件 1.7%	13件 3.2%

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27.1%、「10～19日」が16.4%、「20日～29日」が13.7%となっており、概ね4週間以内に案件の6割弱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1割強ある。

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
402件	109件 27.1%	66件 16.4%	55件 13.7%	48件 11.9%	23件 5.7%	60件 14.9%	41件 10.2%

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117項目（16.3%）と最も多く、次いで「解雇」が83項目（11.6%）、「職場の嫌がらせ」が71項目（9.9%）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
総項目数	980項目	1,169項目	998項目	901項目	748項目	718項目
1 位	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%	解 雇 94項目 12.6%	退 職 117項目 16.3%
2 位	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%	退 職 92項目 12.3%	解 雇 83項目 11.6%
3 位	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%	職場の嫌がらせ 81項目 10.8%	職場の嫌がらせ 71項目 9.9%

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	718								
労働組合・労使関係	3	0.4%							
労働条件	502	69.9%	労働福祉	60	8.4%	介護休業	0	0.0%	
就業規則	2	0.3%	雇用保険	30	4.2%	その他	5	0.7%	
労働契約	45	6.3%	労災保険	5	0.7%	労働関係	108	15.0%	
労働条件変更	29	4.0%	健保・年金	23	3.2%	職場の嫌がらせ	71	9.9%	
配転・出向	9	1.3%	福利厚生	1	0.1%	セクシュアルハラスメント	16	2.2%	
賃金不払	60	8.4%	教育・訓練/その他	1	0.1%	マタニティハラスメント	2	0.3%	
賃金情報/賃金その他	11	1.5%	人間関係	19	2.6%	その他	45	6.3%	
退職金	10	1.4%	雇用関連	1	0.1%	雇用関連	1	0.1%	
労働時間	6	0.8%	企業再編・倒産	3	0.4%	企業再編・倒産	3	0.4%	
休日	7	1.0%	偽装請負	1	0.1%	偽装請負	1	0.1%	
休暇	29	4.0%	損害賠償・慰謝料	17	2.4%	損害賠償・慰謝料	17	2.4%	
休業	7	1.0%	税金	5	0.7%	税金	5	0.7%	
休職・復職	32	4.5%	障害者	7	1.0%	障害者	7	1.0%	
安全衛生	1	0.1%	高年齢者	2	0.3%	高年齢者	2	0.3%	
服務・懲戒	14	1.9%	派遣関連	7	1.0%	派遣関連	7	1.0%	
解雇	83	11.6%	その他	2	0.3%	その他	2	0.3%	
雇止め	28	3.9%							
退職	117	16.3%							
定年制	1	0.1%							
女性	1	0.1%							
育児休業	5	0.7%							

各欄右は構成比（%）

4 あっせん事例

※プライバシー保護のため、事例は個人などが特定できないようにしてあります。

1 賞与額をめぐるトラブル

○内 容

相談者は、勤続10年の正社員の技術者。賞与の支給基準日後に退職したため、賞与を受給することができたものの、想定より大幅に金額が低かった。会社にその理由を確認したところ、賞与支給の根拠となる評価が「評価外」とされていたことが判明した。在職時に、直属の上司からは上から二番目の評価で上申すると伝えられていたことから、納得がいかず来所した。

○あっせん結果

センターが会社から事情を聞いたところ、会社の賞与支給に係る評価は、相対評価であり、役員までの数段階の管理職が評価し、評価項目も業務の質や量などの数項目に分かれたものであることが分かった。その一方で、会社への貢献意欲や業務への取組姿勢を評価する際に、相談者が退職した後の代替従業員の採用・研修に要する費用の問題や、相談者の面接時のネガティブな発言が相当程度考慮されたことも判明した。

センターは、社員の採用や育成に関する費用は会社が負担すべきであり評価内容として適切ではないこと、労働者の発言の断片を主観的に判断することも適切ではないこと、直属上司の一次評価と最終評価とのかい離が大きすぎることを指摘し、再考を助言した。その後、解決条件を調整した結果、会社が一定の和解金を支払うことで合意に達し、解決した。

2 内定取消し

○内 容

相談者は、介護事業所の正職員募集に応募し、内定通知を受けたため、現在の勤務先に退職届を提出した。ところが、その直後に、介護事業所を運営する法人から経営状態の悪化を理由として内定を取り消す旨の文書による通知があったため、来所した。

○あっせん結果

センターが法人から事情を聞いたところ、経営状態の悪化を理由に挙げ、他の職場の紹介を検討しているとのことであった。センターは、法人に対して、雇用契約が成立したと判断される場合には内定取消といえども解雇と同様の客観的かつ合理的な理由が必要であることを説明した。一方、相談者は、当該事業所に勤務する意思が薄らいでいたため、労使双方の意向を踏まえて調整した結果、法人が内定取消を撤回した上で雇用契約を合意解約することと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。

3 会社からの損害賠償請求等

○内 容

相談者は、印刷会社の正社員の技術職。上司や同僚からのパワーハラスメントにより体調が悪化し、休職に入り、そのまま退職した。退職に当たり、会社のパソコンに保存していた個人用のファイルを消去したところ、後日、会社から懲戒処分や損害賠償請求を求められ、また、退職金も支払われず、対応に苦慮したため来所した。

○あっせん結果

センターが会社から事情を聞いたところ、相談者からは何の説明も引継ぎもなく退職届だけ提出され、しかも、業務で使用する必要があるデータが全て消去されていることがわかり、取引先への対応に具体的な支障が生じている、相談者が自身の行為の意味を解ってくれるのなら損害賠償はしない考えだが、社長に一言謝ってほしいとのことであった。一方、相談者は、業務に必要なデータは保存しており、しかも、これまで退職した人も同様に全ての個人用データを消去していたのに自分だけ問題にされるのは納得できないと主張した。センターは、双方の心情も含めて条件の調整を行った上で、センターが同席して、相談者と社長との短時間の面談を実施した。後日、相談者に退職金が満額支払われ、解決した。

4 「裁量労働」と残業代請求

○内 容

相談者は、人材派遣会社の営業職として約1年勤務。直近3か月の残業が100時間程度となった結果、体調不良に陥った。会社都合での退職を希望するとともに、未払残業代の支払いを請求したが、会社は裁量労働制であることを理由に残業代の支払いを拒んだとのことで来所した。

○あっせん結果

センターが会社から事情を聞いたところ、在宅勤務も認めるなど実態としてフレキシブルな働き方であったため裁量労働であるとの主張であったが、採用時に裁量労働制を適用する旨の労働条件明示がなされていない上に、そもそも裁量労働制が適用できない業務内容であった。センターは、労働基準法の裁量労働制につき説明を行った上で、法的な争いとなった場合、会社の主張が認められる可能性は極めて低いことを説明したところ、会社は問題解決のために一定の金額であれば支払ってもよいとの態度に変化した。一方、相談者の実際の労働時間の把握は困難という事情もあった。そこで、センターは、労使双方の意向を踏まえて調整を行ったところ、未払残業代に相当する額を解決金として支払うことで合意に達し、解決した。

5 私傷病により労務提供が困難となった労働者への退職勧奨

○内 容

相談者は、医療機関の正職員の技師。業務外の交通事故により網膜剥離となり、失明は免れたものの、メンタル疾患を発症した。法人の就業規則上の休職期間の上限である1年半の休職を経て復職したものの、十全の労務提供ができず、産業医の面談を経て、法人から退職勧奨を受けた。両親が対応に苦慮し、相談者を同伴して来所した。

○あっせん結果

センターが法人から事情を聞いたところ、相談者の復職後は常に職員の補助を付けて勤務させており、通常のコミュニケーションもとれないため、雇用の継続は無理だと判断し、通常退職金に功労金を上乘せするという条件を提示して退職を勧奨したとのことであった。センターは、労使双方の意向を踏まえて、退職条件を調整する一方で、相談者の生活を考慮して、居住する地方公共団体の障害者福祉センターに同行し、専門家のアドバイスを受けた上で、障がい者手帳の交付申請に助力した。その後、相談者は、就労訓練施設に入所しながら、新たな就労先を探す道を選択した。

6 退職代行業者を介した退職の意思表示

○内 容

相談者は、メンタル不調に陥り、勤務継続は困難と考え退職を決意したものの、退職の意思を直接会社に伝えることができず、退職代行業者を利用した。しかし、退職代行業者は、相談者の退職の意思のみ伝えたため、会社はこれに対し、引継ぎを終えない限り退職関係の手続きはできないと回答し、労使のやり取りが暗礁に乗り上げていた。相談者は事態を打開したいとの意向で来所した。

○あっせん結果

センターが会社に事情を聞いたところ、退職代行業者からの連絡では本人の意思が確認ができず対応に苦慮していたので、センターを介して退職に向けた調整を依頼したいとの回答であった。そこで、センターは、退職日、退職関係書類のやり取り、年次有給休暇の取扱い、業務引継ぎ等につき、双方の意向を確認した上で調整を行った結果、相談者は円満に退職することができた。

7 メンタル疾患による休職からの復職

○内 容

相談者は、設計事務所の正社員。メンタル疾患により約6か月休職したが、主治医から復職可との診断が出たため、会社に復職を申し出た。しかし、会社からは産業医を探しているという連絡があっただけで、1か月以上事態が進展しないことに不安を抱き、来所した。

○あっせん結果

センターが会社から事情を聞いたところ、産業医を確保でき、近日中に面談を設定する予定とのことであったが、会社の就業規則を確認したところ、休職期間が最大で6か月となっているため、形式上は休職期間を満了している状態であることも判明した。センターは、会社に対し、遡及して自然退職との取扱いをしても、必ずしも合理的と判断されるわけではないことを説明したところ、会社は、体調の維持ができるなら勤務継続に向けて柔軟に取り組むとの判断に至った。その後、相談者は、産業医面談を経て復職し、短時間勤務等の配慮を受けながら、徐々にフルタイム勤務へと復帰し、最終的には通常勤務へ移行することができた。

8 真意でなかった退職届の提出

○内 容

相談者は、約1年前に介護事業所の正職員として入職。先輩の同僚からパワーハラスメントを受けたためメンタル疾患を発症した。徐々に出勤が困難となり、主治医から自宅療養が必要との診断を受けた。法人に病気休暇を取得したいと話したところ、復帰の可能性について聞かれ、難しいかもと回答したところ、退職する話にされてしまい、その場で退職届にもサインしてしまった。退職は自分の本意ではなく、退職に誘導されたとのことで来所した。

○あっせん結果

センターが法人から事情を聞いたところ、退職に誘導したことはなく、相談者が自らが祖母の介護を理由に退職を希望したと話していたとのことであった。センターは、自宅療養の診断書が出ていること、相談者が退職届の撤回を希望していることから、退職を取り消し、病休として処理できないか検討を依頼したところ、労働者の希望通り病休として処理され、解決した。

9 残業代の未払い

○内 容

相談者は、飲食店の調理士。長年に渡って残業代が支払われていなかったため、会社に支払いを求めたが、会社が対応してくれないとのことで来所した。

○あっせん結果

センターが会社から事情を聞いたところ、残業時間の把握が困難であるし、本人の勤務態度にも問題があり、始業時間になっても仕事を始めなかったり、他の職員にパワーハラスメントまがいのことをしている事情もあるとの回答があった。センターは、会社に対し、労働時間の把握義務が使用者側にあることを説明した上で、会社が労務管理に苦心している事情は理解できるが、残業代を支払わない合理的な理由にはならず、万一訴訟等に発展した場合のリスクが大きいことを助言した。その後、会社から相談者に対し謝罪があり、今後は適正に勤務時間を把握した上で残業代を支払うとの説明があり、解決した。

10 突然、勤怠不良に陥った従業員

○内 容

労働者は、大学を卒業後に小売業の会社に入社して2年目の正社員。本社に1年勤務した後、初めての定期異動で店舗に転勤となった直後から、体調不良を理由に当日申請の有給休暇、遅刻、早退が頻発するようになり、会社の人事担当が労働者から事情を聴こうとしたが、労働者が、まずは第三者への相談を求めたことから、労働者を伴って来所した。

○あっせん結果

センターが相談者から事情を聞いたところ、異動後、環境が激変したことが原因と思うが、朝起きた時に体が重く感じ出社が困難となることが増えた、睡眠もよくとれず食欲もないとのことであった。現在の状況につき労働者の理解が不足していたため、センター同席の上で、会社の人事担当から、体調不良が原因であるならば病院を受診し診断書を提出した上で病気休職の制度が利用できること、病気休職中の所得保障として健康保険の傷病手当金の制度があることなどを説明してもらった。その結果、労働者は状況を理解し、病院を受診することとなった。

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。

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、「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）」が定められており、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。

直近の動きとしては、平成30年6月に成立した「働き方改革関連法」により、公正な待遇の確保（いわゆる同一労働同一賃金）が令和2年4月から施行（中小企業については令和3年4月施行）されることとなっており、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。

〈平成30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7,006件で、29年度より1,387件（16.5%）減少した（第1表）。
- (2) 男女別では、男性2,383件（34.0%）、女性4,623件（66.0%）と女性からの相談が多い（第2表）。
- (3) 産業別では、「医療、福祉」が1,265件（18.1%）と最も多く、次いで「サービス業（他に分類されないもの）」1,107件（15.8%）、「卸売業、小売業」976件（13.9%）となっている（第4表）。
- (4) 相談内容では、「退職」（29年度1,605項目→30年度1,326件）が最も多く、以下、「労働契約」（29年度1,650項目→30年度1,230件）、「職場の嫌がらせ」（29年度1,591項目→30年度1,051件）となっている（第5表）。

第1表 年度別・パート・アルバイト労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：パート・アルバイト労働相談件数

区分	平成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 総計	52,684件 1.0%	53,104件 0.8%	51,960件 △2.2%	53,019件 2.0%	51,294件 △3.3%	50,137件 △2.3%
パート・ アルバイト 相談件数	9,000件 12.5% 17.1%	8,026件 △10.8% 15.1%	8,198件 2.1% 15.8%	7,627件 △7.0% 14.4%	8,393件 10.0% 16.4%	7,006件 △16.5% 14.0%

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	50,137件	23,365件 46.6%	26,772件 53.4%	39,767件 79.3%	7,636件 15.2%	2,734件 5.5%
パート・ アルバイト 相談件数	7,006件	2,383件 34.0%	4,623件 66.0%	5,844件 83.4%	997件 14.2%	165件 2.4%

各欄下段は構成比 (%)

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	50,137件	8,798件 17.5%	3,971件 7.9%	2,769件 5.5%	7,454件 14.9%	27,145件 54.1%
パート・ アルバイト 相談件数	7,006件	1,325件 18.9%	510件 7.3%	178件 2.5%	785件 11.2%	4,208件 60.1%

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
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%
パート・ アルバイト 相談件数	66件 0.9%	354件 5.1%	144件 2.1%	179件 2.6%	976件 13.9%	36件 0.5%	129件 1.8%
	宿泊業、飲 食サービス業	教育、学 習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）		その他	不明
	7,006件	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%
	690件 9.8%	290件 4.1%	1,265件 18.1%	1,107件 15.8%	161件 2.3%	1,609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	12,003	9,860	1,831	312
労働組合及び労使関係	87 [0.7%]	64	21	2
労働条件	7,751 [64.6%]	6,312	1,250	189
就業規則	39 [0.3%]	24	13	2
労働契約	1,230 [10.2%]	1,074	135	21
労働条件変更	664 [5.5%]	541	107	16
配転・出向	70 [0.6%]	56	12	2
賃金情報	41 [0.3%]	33	7	1
賃金不払	987 [8.2%]	820	144	23
賃金その他	345 [2.9%]	262	74	9
退職金	62 [0.5%]	35	26	1
労働時間	284 [2.4%]	235	35	14
休日	55 [0.5%]	38	16	1
休暇	694 [5.8%]	547	135	12
休業	144 [1.2%]	126	12	6
休職・復職	89 [0.7%]	81	8	0
安全衛生	64 [0.5%]	62	1	1
服務・懲戒	109 [0.9%]	64	38	7
解雇	954 [7.9%]	686	245	23
雇止め	325 [2.7%]	279	45	1
退職	1,326 [11.0%]	1,112	172	42
定年制	42 [0.3%]	26	15	1
女性	63 [0.5%]	59	2	2
育児休業	61 [0.5%]	52	7	2
介護休業	18 [0.1%]	17	0	1
その他	85 [0.7%]	83	1	1
労働福祉	1,340 [11.2%]	1,089	189	62
雇用保険	498 [4.1%]	381	93	24
労災保険	148 [1.2%]	132	14	2
健保・年金	459 [3.8%]	341	82	36
教育・訓練	223 [1.9%]	223	0	0
福利厚生	4 [0.0%]	4	0	0
その他	8 [0.1%]	8	0	0
人間関係	1,909 [15.9%]	1,606	267	36
職場の嫌がらせ	1,051 [8.8%]	924	105	22
セクシュアルハラスメント	468 [3.9%]	320	139	9
マタニティハラスメント	12 [0.1%]	12	0	0
その他	378 [3.1%]	350	23	5
その他の問題	916 [7.6%]	789	104	23
雇用関連	319 [2.7%]	300	11	8
企業再編	2 [0.0%]	2	0	0
企業倒産	8 [0.1%]	8	0	0
偽装請負	5 [0.0%]	3	2	0
損害賠償・慰謝料	182 [1.5%]	155	23	4
税金	109 [0.9%]	90	17	2
障害者	54 [0.4%]	42	11	1
高年齢者	89 [0.7%]	64	21	4
派遣関連	11 [0.1%]	9	2	0
その他	137 [1.1%]	116	17	4

[] は構成比 (%)

<パート・アルバイト関連のあっせん事例>

【事例1】 急退職と賃金支払いの遅延

相談者は、学生であり、小売店でアルバイトとして勤務していたが、家庭の事情等により即日退職を申し出て、以後出勤しなかった。

その後、最後の給料が支払われず、退職関係書類のやり取りを行おうとしても、経営者と全く連絡がつかないことから来所した。

センターが経営者から事情を聞いたところ、退職関係書類を提出してもらえれば給料は支払うが、相談者の急退職により業務に支障が出て損害が生じているとの主張であった。

センターは、経営者に対しては、賃金支払いが遅延していることによる法的なリスクや、損害賠償請求の法的な実現可能性につき粘り強く説明しつつ、相談者に対しては、急退職により店舗に迷惑をかけた点についての反省を促したところ、未払いであった賃金が支払われるに至った。

【事例2】 雇用保険料の誤控除

相談者は、現在75歳であり、運送会社のドライバーとして約30年勤務してきた。会社の労働条件が悪化しそうなことから退職を決意し、ハローワークに相談に行ったところ、過去に満64歳以降支払いが不要であった（※）雇用保険料が誤って控除されていたことを指摘された。相談者は、会社に誤控除の全額の返還を求めたが、過去2年分だけは返還すると言われ、納得できず来所した。

※平成29年1月以降は、65歳以上の労働者についても「高年齢被保険者」として雇用保険の適用があり、令和2年4月から64歳以上の保険料免除制度も廃止となる。

センターが会社から事情を聞いたところ、専門家から過去2年分だけ返還すればよいと言われたとの主張であった。センターは、会社に対し、労働基準法の賃金に関する消滅時効は2年であるが、不当利得であるとするれば消滅時効は民法上10年であることになると助言した上で、解決条件を調整したところ、会社が過去10年間の誤控除であった雇用保険料相当額を解決金として支払うとの内容で合意に達し、解決した。

【事例3】 労働条件通知書の未交付

相談者は、小売店で日雇雇用契約により就労を開始した。当初の数日間は、当日の勤務開始前に労働条件通知書が交付されたが、その後、労働条件通知書の交付がないまま勤務を開始した。勤務終了後に現場責任者らしき社員に労働条件通知書はもらえないのか尋ねたところ、「うちではそういうものは用意していない」との回答だったため、相談者は、法律で義務付けられていることは実行してほしいとの思いで来所した。

センターが会社から事情を聴いたところ、人事関係事務を他社に委託しており、本来は勤務開始前に労働条件通知書を交付する必要があったのだが現場で徹底されていなかった模様であるとのことであった。センターは、会社に対し、改めて労働条件通知書の交付義務を説明するとともに、社内に労働条件通知書が残っているならば相談者に交付するよう助言したところ、会社から相談者に労働条件通知書が交付され、解決した。

【事例4】 源泉徴収票の誤記入

相談者は、食品工場のパートタイム労働者であったが、昨年の秋に退職した。退職までの給料から源泉徴収で所得税が控除されていたが、交付された源泉徴収票では税額が0円になっていた。そこで、会社に所得税の還付を求めたが、役所で相談するようと言うだけで対応してくれず、労働基準監督署、税務署、市役所等に相談したが、どこも取り合ってくれなかったとして来所した。

センターは、会社に連絡し、源泉徴収票の税額と実際に控除された税額の差異について確認を依頼したところ、手違いがあり源泉徴収票の内容が誤っていたため、修正して相談者に送付するとの回答があった。その後、会社から相談者に正しい内容の源泉徴収票が交付され、解決した。

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、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とが段階的に整備されてきた。

このような中、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、平成30年6月に「働き方改革関連法」が成立し、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）の規定が施行されることとなっており、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。

〈平成30年度の派遣労働相談の傾向〉

- (1) 派遣に関する労働相談は2,880件で、29年度より151件（5.5%）増加した（第6表）。
- (2) 男女別では、男性1,054件（36.6%）、女性1,826件（63.4%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者2,345件（81.4%）、使用者488件（16.9%）、その他47件（1.6%）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）」が422件（14.7%）と最も多く、次いで「情報通信業」311件（10.8%）、「卸売業、小売業」223件（7.7%）となっている（第8表）。
- (5) 相談内容では、「派遣関連」（29年度728項目→30年度673件）が最も多く、以下、「職場の嫌がらせ」（29年度459項目→30年度511件）、「解雇」（29年度260項目→30年度446項目）となっている（第9表）。

第6表 年度別・派遣労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：派遣労働相談件数

区 分	平成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 総 計	52,684件 1.0%	53,104件 0.8%	51,960件 △2.2%	53,019件 2.0%	51,294件 △3.3%	50,137件 △2.3%
派遣 相談件数	2,657件 4.8%	3,052件 14.9%	2,626件 △14.0%	2,834件 7.9%	2,729件 △3.7%	2,880件 5.5%
	5.0%	5.7%	5.1%	5.3%	5.3%	5.7%

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	50,137件	8,798件 17.5%	3,971件 7.9%	2,769件 5.5%	7,454件 14.9%	27,145件 54.1%
派遣 相談件数	2,880件	62件 2.2%	17件 0.6%	55件 1.9%	425件 14.8%	2,321件 80.6%

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
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%
派 遣 相 談 件 数	33件 1.1%	127件 4.4%	311件 10.8%	94件 3.3%	223件 7.7%	174件 6.0%	8件 0.3%
2,880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%
	65件 2.3%	72件 2.5%	134件 4.7%	422件 14.7%		36件 1.3%	1,181件 41.0%

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	4,696	3,827	782	87
労働組合及び労使関係	8 [0.2%]	8	0	0
労働条件	2,548 [54.3%]	2,114	395	39
就業規則	10 [0.2%]	10	0	0
労働契約	428 [9.1%]	385	37	6
労働条件変更	98 [2.1%]	93	4	1
配転・出向	5 [0.1%]	5	0	0
賃金情報	3 [0.1%]	2	0	1
賃金不払	85 [1.8%]	83	2	0
賃金その他	93 [2.0%]	73	20	0
退職金	4 [0.1%]	4	0	0
労働時間	34 [0.7%]	29	5	0
休日	8 [0.2%]	8	0	0
休暇	179 [3.8%]	149	26	4
休業	161 [3.4%]	137	22	2
休職・復職	141 [3.0%]	90	50	1
安全衛生	32 [0.7%]	24	7	1
服務・懲戒	11 [0.2%]	10	1	0
解雇	446 [9.5%]	310	132	4
雇止め	367 [7.8%]	300	61	6
退職	281 [6.0%]	265	11	5
定年制	0 [0.0%]	0	0	0
女性	51 [1.1%]	47	2	2
育児休業	59 [1.3%]	47	6	6
介護休業	7 [0.1%]	7	0	0
その他	45 [1.0%]	36	9	0
労働福祉	463 [9.9%]	380	73	10
雇用保険	187 [4.0%]	162	17	8
労災保険	102 [2.2%]	72	29	1
健保・年金	155 [3.3%]	129	25	1
教育・訓練	10 [0.2%]	8	2	0
福利厚生	3 [0.1%]	3	0	0
その他	6 [0.1%]	6	0	0
人間関係	696 [14.8%]	510	177	9
職場の嫌がらせ	511 [10.9%]	375	128	8
セクシュアルハラスメント	95 [2.0%]	46	49	0
マタニティハラスメント	24 [0.5%]	24	0	0
その他	66 [1.4%]	65	0	1
その他の問題	981 [20.9%]	815	137	29
雇用関連	56 [1.2%]	56	0	0
企業再編	9 [0.2%]	9	0	0
企業倒産	0 [0.0%]	0	0	0
偽装請負	5 [0.1%]	5	0	0
損害賠償・慰謝料	182 [3.9%]	132	42	8
税金	8 [0.2%]	8	0	0
障害者	5 [0.1%]	5	0	0
高年齢者	0 [0.0%]	0	0	0
派遣関連	673 [14.3%]	557	95	21
その他	43 [0.9%]	43	0	0

[] は構成比 (%)

<派遣労働関連のあっせん事例>

【事例1】 派遣労働者への退職勧奨

相談者は、常用型の派遣社員として勤務していたところ、就労条件にない業務を命じられた。そして、業務上のミスが1回発生させたことを理由に、派遣先との契約が打ち切れ、それを理由に退職勧奨を受けた。雇用の継続か、退職するのであれば相応の補償を求め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、本人に業務上の問題があったわけではないが、話し合いで退職の合意がなされたと主張した。センターは、会社に対し、現状では退職合意の成立を示す証拠が存在しておらず、訴訟等に発展した場合、会社の主張が認められる可能性が低いことを助言した。その後、労使双方の意向を踏まえて解決条件を調整した結果、会社の退職勧奨に相談者が応じること、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2】 紹介予定派遣を経て雇用された労働者の解雇

相談者は、紹介予定派遣で入社したシステムエンジニア。試用期間満了時に、会社から能力不足を理由に解雇を告げられた。相談者は、業務上のミスや知識不足は自分でも認識しているが、会社に解雇の理由だけでも確認してもらい、納得した上で退職を考え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、紹介予定派遣の段階から業務上のミスや知識不足を認識していたが、直接雇用することで業務に責任を持ち成長することを期待した。しかし、その後もミスが多く、勤務態度や意欲も向上しなかったため、他の業務への異動を命じたものの、拒否されたため解雇したとのことであった。また、会社は、紹介予定派遣での採用は初めてであり、派遣期間内で判断するべきであったと反省していた。センターが、職業訓練の活用も勧めつつ、会社から聞き取った内容を説明したところ、既に転職活動を始めていた相談者は、会社都合での退職で納得し、解決した。

【事例3】 派遣先でのセクシュアルハラスメント

相談者は、3か月契約で派遣先での就労を開始した。職場の宴席で、同僚から猥褻な発言をされたため、派遣元に相談したところ、派遣先は当該同僚を懲戒処分したが、相談者の希望した当該同僚の異動はなされなかった。相談者は、当該同僚の異動が行われなければ、現在の派遣先で働き続けることはできないので、既に契約更新が決まっている次期契約期間の満了までの賃金保証を求めたい、それが不可能であるなら、当該同僚と接触する業務は免除してもらいたいとの意向で来所した。

センターが派遣元から事情を聴いたところ、本件については相談者の就労環境を整える方向で派遣先と調整中であり、金銭による解決は現在のところ考えていないとのことであった。その後、派遣先で当該同僚の異動が行われ、派遣元、派遣先、相談者の三者で相談者の就労再開に向けた話し合いが行われることになり、解決した。

【事例4】 派遣就労期間の短縮を巡るトラブル

相談者は、3か月契約で派遣先での就労を開始したが、就業時間が契約書の記載内容と異なっていたため、契約書どおりの就労時間で働きたいと派遣元に述べたところ、派遣先から派遣期間を2週間短縮したいとの提案がなされた。相談者は、派遣元と相談した結果、会社都合退職扱いとすることを条件に、派遣先の提案に応じた。ところが、離職後に派遣元から交付された離職票が自己都合退職として処理されていたため、相談者は、当初の契約期間満了までの賃金を請求したいとして来所した。

センターが派遣元から事情を聴いたところ、派遣先の都合による期間短縮にあたるので、休業手当として平均賃金の6割を支払うとの説明があった。センターは、今回の派遣就労期間の短縮が相談者に全く非がない中で提案されたという事情も考慮して、民法に基づく賃金全額の請求は不合理とは思われないことを助言した。センターが調整を行ったところ、派遣元が賃金全額を支払うことで合意に達し、解決した。

3 外国人労働相談

【外国人労働相談の状況】

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

相談者の国籍は様々で、言語の違いによる意思疎通の問題、気質及び労働慣行等の相違を発端としてトラブルとなっているケースが数多く見られる。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	50,137件	8,798件	3,971件	2,769件	7,454件	27,145件
総 計		17.5%	7.9%	5.5%	14.9%	54.1%
外国人 相談件数	2,166件	456件	175件	129件	309件	1,097件
		21.1%	8.1%	6.0%	14.3%	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	3,678件	3,052件	1,532件	4,622件	1,378件	812件
	2.5%	7.3%	6.1%	3.1%	9.2%	2.7%	1.6%
外国人 相談件数	57件	163件	231件	24件	137件	82件	60件
	2.6%	7.5%	10.7%	1.1%	6.3%	3.8%	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	2,297件	5,641件	7,838件	1,785件	14,492件	
	3.5%	4.6%	11.3%	15.6%	3.6%	28.9%	
	177件	530件	150件	132件	15件	408件	
	8.2%	24.5%	6.9%	6.1%	0.7%	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。

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」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9千件前後の水準で推移し、平成30年度には初めて相談項目数で1位となった。

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、令和元年5月に労働施策総合推進法が改正され、セクシュアルハラスメントやマタニティハラスメントと同様に、パワーハラスメントへの適切な対応が雇用主に義務付けられたことから、今後も相談件数が増加することが見込まれる、

〈平成30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9,631件で、29年度より649件（7.2%）増加した（第15表）。

(2) 男女別では、男性3,657件（38.0%）、女性5,974件（62.0%）であった（第16表）。

(3) 労使別では、労働者7,831件（81.3%）、使用者1,553件（16.1%）、その他247件（2.6%）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1,802件（18.7%）と最も多く、以下、「医療、福祉」1,418件（14.7%）、「卸売業、小売業」1,184件（12.3%）となっている（第18表）。

第15表 年度別・職場の嫌がらせ労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：職場の嫌がらせ労働相談件数

区分	平成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 総計	52,684件 1.0%	53,104件 0.8%	51,960件 △2.2%	53,019件 2.0%	51,294件 △3.3%	50,137件 △2.3%
職場の 嫌がらせ 相談件数	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%	8,982件 △6.7% 17.5%	9,631件 7.2% 19.2%

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	50,137件	23,365件 46.6%	26,772件 53.4%	39,767件 79.3%	7,636件 15.2%	2,734件 5.5%
職場の 嫌がらせ 相談件数	9,631件	3,657件 38.0%	5,974件 62.0%	7,831件 81.3%	1,553件 16.1%	247件 2.6%

各欄下段は構成比（％）

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 総計	50,137件	8,798件 17.5%	3,971件 7.9%	2,769件 5.5%	7,454件 14.9%	27,145件 54.1%
職場の 嫌がらせ 相談件数	9,631件	2,057件 21.4%	1,109件 11.5%	607件 6.3%	1,917件 19.9%	3,941件 40.9%

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
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%
職場の 嫌がらせ 相談件数 9,631件	204件 2.1%	786件 8.2%	720件 7.5%	342件 3.6%	1,184件 12.3%	587件 6.1%	276件 2.9%
	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%
	269件 2.8%	447件 4.6%	1,418件 14.7%	1,802件 18.7%		313件 3.2%	1,283件 13.3%

各欄下段は構成比（％）

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	23,057	18,248	4,086	723
労働組合及び労使関係	173 [0.8%]	157	9	7
労働条件	9,667 [41.9%]	7,505	1,934	228
就業規則	75 [0.3%]	41	23	11
労働契約	830 [3.6%]	567	236	27
労働条件変更	616 [2.7%]	523	67	26
配転・出向	462 [2.0%]	371	85	6
賃金情報	32 [0.1%]	18	7	7
賃金不払	571 [2.5%]	462	104	5
賃金その他	126 [0.5%]	108	9	9
退職金	75 [0.3%]	40	27	8
労働時間	576 [2.5%]	419	127	30
休日	4 [0.0%]	4	0	0
休暇	582 [2.5%]	472	105	5
休業	113 [0.5%]	98	5	10
休職・復職	1,433 [6.2%]	1,085	336	12
安全衛生	56 [0.2%]	55	0	1
服務・懲戒	377 [1.6%]	258	113	6
解雇	872 [3.8%]	593	271	8
雇止め	406 [1.8%]	348	53	5
退職	2,143 [9.3%]	1,813	313	17
定年制	0 [0.0%]	0	0	0
女性	88 [0.4%]	59	15	14
育児休業	74 [0.3%]	50	12	12
介護休業	86 [0.4%]	67	11	8
その他	70 [0.3%]	54	15	1
労働福祉	1,228 [5.3%]	988	147	93
雇用保険	403 [1.7%]	339	45	19
労災保険	338 [1.5%]	268	21	49
健保・年金	414 [1.8%]	331	58	25
教育・訓練	66 [0.3%]	43	23	0
福利厚生	5 [0.0%]	5	0	0
その他	2 [0.0%]	2	0	0
人間関係	11,212 [48.6%]	8,972	1,883	357
職場の嫌がらせ	9,631 [41.8%]	7,831	1,553	247
セクシュアルハラスメント	728 [3.2%]	493	171	64
マタニティハラスメント	130 [0.6%]	85	23	22
その他	723 [3.1%]	563	136	24
その他の問題	777 [3.4%]	626	113	38
雇用関連	63 [0.3%]	54	4	5
企業再編	13 [0.1%]	12	1	0
企業倒産	8 [0.0%]	8	0	0
偽装請負	0 [0.0%]	0	0	0
損害賠償・慰謝料	332 [1.4%]	251	71	10
税金	11 [0.0%]	10	0	1
障害者	134 [0.6%]	125	3	6
高年齢者	26 [0.1%]	22	2	2
派遣関連	110 [0.5%]	72	31	7
その他	80 [0.3%]	72	1	7

[] は構成比 (%)

<職場の嫌がらせ相談のあっせん事例>

【事例1】 上司の暴力

相談者は、機械部品製造会社の製造ラインのパートタイム労働者。上司から、些細なミスを咎められ、頭を叩かれた。会社に対処を求めたが、適切な対応がなされないため、上司の謝罪と処分、再発防止策の実施を求めたいとして来所した。

センターが会社から事情を聞いたところ、上司は軽く注意するための冗談のつもりだったと言っており、会社は口頭で嚴重注意したが、相談者の態度が強硬で話が進まないなどとの主張であった。センターは、パワーハラスメントや事業主の安全配慮義務について説明するとともに、正確な事実確認と対応の必要性を助言した。

その後、会社は、当事者や目撃者から事情聴取し、事実確認をする一方、就業規則にハラスメント防止に関する規定を整備した。また、センター立合いの下で、会社が相談者に対して事実確認の結果と会社の対応を説明した結果、相談者が納得して解決した。

【事例2】 同僚の不適切な発言とその後の会社の対応によるトラブル

相談者は、研究機関の職員であった。同僚の男性から「女性は論理的に物事を考えられない」などと言われたため、上司に相談したところ、同僚が別グループに異動となったが、次の定期異動でまた同じグループに配属となってしまった。再度、上司に相談したが、相談者を異動させることができるだけの回答であったため、相談者は不本意ながら自主退職した。退職後、納得できない気持ちを整理するため、会社がどのような再発防止策をとっているのか確認したいとの意向で来所した。

センターは会社から、加害者へは上司から速やかに指導したものの業務上の理由から同じグループにせざるを得なかったこと、専門分野の違いから業務上関わらないと判断し同じグループに配属したこと、異動以外の対応も検討していたが組織が大きいため意思決定に時間がかかったこと、会社としては本件を遺憾に思っていること、今後、上司には厳しい指導を行うこと、また、再発防止策として本件を踏まえたより実践的な研修を実施することなどを聞き取った。センターから相談者に対して、会社から聞き取った内容を説明したところ、相談者は概ね納得することができた。

【事例3】 上司との人間関係の悪化と雇止め

相談者は、65歳であり、1年契約を更新して会社が受託している窓口対応業務に副責任者として従事していたところ、上司から、65歳以上は契約更新しない方針であると告げられ、また、業務上のトラブルがあることも指摘された。相談者は、年齢制限があることなど聞いたこともなく、指摘されたトラブルも自分に原因がないことから、雇用継続を希望するとして来所した。

センターが会社から事情を聴いたところ、当初は年齢制限はなかったが、今年度から現場の若返りを図るため年齢制限を設けたとの説明がある一方で、上司のいう「業務上のトラブル」が、業務処理についての責任者と相談者との間の意見の相違であり、会社としては現場でよく話し合っ解決するよう指導したとの説明があった。

センターは、歩み寄り解決のため、会社の同種の受託業務での勤務の可能性がないか確認したところ、やや遠方にはなるが、欠員の生じている同種の受託業務での採用の可能性があると回答があった。相談者はこの提案に応じ、新たな勤務先で働き始めた。

【事例4】 同僚からの嫌がらせによるメンタル疾患発症

相談者は、レストランの調理部門で契約社員として働いていた。同僚から悪口やデマを流されるなどのいじめを受け続け、上司に相談したものの適切な対応をしてもらえなかったことから、本社のコンプライアンス部門に相談していたが、メンタル疾患を発症し、自分ひとりでは精神的に対処できないため行政機関の助力を得たいとの意向で来所した。

センターが会社から事情を聴いたところ、相談者から既に証拠の音声の提供を受けており、関係者への聞き取り調査を実施する準備を進めているとのことであった。その後、会社による調査が行われ、相談者の訴えが事実であることが確認された。相談者の要望により、関係者による話合いの場がもたれ、当該同僚から謝罪がなされたほか、今後相談者が別の現場で勤務できるよう会社が配転先を検討することとなった。しかし、相談者は、会社のどこの現場で勤務しても、流布されたデマが影響するのではないかと懸念がぬぐえず、結果的に退職したいとの意向を示すに至った。センターが調整した結果、会社都合退職の離職票を発行することで合意し、解決した。

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。

〈平成30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2,036件で、29年度より467件(29.8%)増加した(第20表)。
- (2) 男女別では、女性1,396件(68.6%)、男性640件(31.4%)となっている。
- (3) 労使別では、労働者1,397件(68.6%)、使用者527件(25.9%)、その他112件(5.5%)となっている。
- (4) 産業別では、「卸売業、小売業」521件(25.6%)、「製造業」444件(21.8%)、「サービス業(他に分類されないもの)」211件(10.4%)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」が最も多く(29年度686件→30年度888件)、次いで「対価型」の訴え(29年度488件→30年度806件)、「環境型」(29年度357件→30年度374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27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
労働相談総計		51,960件 △2.2%	53,019件 2.0%	51,294件 △3.3%	50,137件 △2.3%
セクシュアルハラスメント 労働相談件数		1,198件 3.1% 2.3%	1,555件 29.8% 2.9%	1,569件 0.9% 3.1%	2,036件 29.8% 4.1%
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	216	389	488	806
	環境型セクシュアルハラスメントの相談	511	265	357	374
	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	152	63	115	104
	その他・不明	496	869	686	888

斜体文字は対前年度比(%) 欄下段は構成比(%)

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	50,137件	8,798件 17.5%	3,971件 7.9%	2,769件 5.5%	7,454件 14.9%	27,145件 54.1%
セクシュアル ハラスメント 相談件数	2,036件	407件 20.0%	135件 6.6%	416件 20.4%	322件 15.8%	756件 37.1%

各欄下段は構成比(%)

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
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%
セ ク シ ユ ア ル ハ ラ ス メ ン ト 相 談 件 数	46件 2.3%	444件 21.8%	124件 6.1%	20件 1.0%	521件 25.6%	17件 0.8%	8件 0.4%
	宿泊業、飲 食サービス業	教育、学 習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）		その他	不 明
	2,036件	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%
	161件 7.9%	23件 1.1%	135件 6.6%	211件 10.4%	94件 4.6%	232件 11.4%	

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】 同僚及び取引先からのセクシュアルハラスメント

相談者は、会社の営業職。先輩社員や取引先との宴席で度々抱きしめられるなどの不適切な行為を受けていたが、周囲との軋轢を回避するために耐えていた。ストレスから体調不良に陥ったため、上司に被害を申し出たが、適切な対応がなされなかったため、さらに体調が悪化し、休職に入った。その後、親族の勧めでセンターへの来所相談に至った。

センターが会社から事情を聞いたところ、相談者からの被害の申し出があった後に、人事部が主導して面談や聞き取り調査を行っていたものの、具体的な対応は行われていなかった。センターの助言により、会社は企業風土やハラスメント対応の不備が本件の原因の一つであったことを認識し、相談者の要望に真摯に対応する姿勢へと変化した。相談者の意向も踏まえて解決条件を調整した結果、会社都合による退職、加害者の謝罪文の交付、解決金の支払い等を骨子とする合意に至り、解決した。また、会社は、本件を契機として、相談窓口の整備や社内研修の強化などの全社的なハラスメント対策に取り組み始めた。

【事例2】 社長からのセクシュアルハラスメント

相談者は、飲食店のパートタイム労働者。日常、社長からハグされていたが、社長も相談者も海外で暮らしていた経験があったため、挨拶程度のものであると認識していた。ところが、ある日、社長から抱きつかれ、キスをされるという被害に遭った。相談者は、メンタル不全に陥って出勤不能となり、来所相談に至った。

センターが社長に事情を聞いたところ、事実関係を認めた上で、謝罪の意思を示し、相談者の希望する解決に応じる考えがあることを述べた。相談者に解決条件を確認したところ、店舗での継続勤務は望まず、退職後の当分の間の生活資金を補償してほしいとの意向であったため、金銭解決の方向で調整を進めた結果、円満退職と解決金の支払い等を内容とする合意が成立し、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難しい複雑な案件も増えている。

＜平成30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373件で、29年度より34件(8.4%)減少した(第23表)。
- (2) 男女別では、女性287件(76.9%)、男性86件(23.1%)となっている。
- (3) 労使別では、労働者307件(82.3%)、使用者36件(9.7%)、その他30件(8.0%)となっている。
- (4) 産業別では、「医療、福祉」で52件(13.9%)と最も高く、次いで、「卸売業、小売業」51件(13.7%)、「その他」40件(10.7%)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、「その他」242件、「不利益取扱い」112件、「人事管理」54件、「言動」6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	平成29年度	平成30年度
労働相談総計		53,019件 <i>2.0%</i>	51,294件 <i>△3.3%</i>	50,137件 <i>△2.3%</i>
マタニティハラスメント 労働相談件数		382件 - 0.7%	407件 <i>6.5%</i> 0.8%	373件 <i>△8.4%</i> 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	123件	112件
	言動によるマタニティハラスメントの相談	29件	70件	6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	49件	54件
	その他・不明	166件	220件	242件

斜体文字は対前年度比(%) 欄下段は構成比(%)

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	50,137件	8,798件 17.5%	3,971件 7.9%	2,769件 5.5%	7,454件 14.9%	27,145件 54.1%
マタニティ ハラスメント 相談件数	373件	46件 12.3%	50件 13.4%	36件 9.7%	65件 17.4%	176件 47.2%

各欄下段は構成比 (%)

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
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%
マタニティ ハラスメント 相談件数	8件 2.1%	17件 4.6%	24件 6.4%	16件 4.3%	51件 13.7%	12件 3.2%	1件 0.3%
	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
373件	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%
	8件 2.1%	21件 5.6%	52件 13.9%	33件 8.8%		40件 10.7%	90件 24.1%

各欄下段は構成比 (%)

<マタニティハラスメント関連のあっせん事例>

【事例1】 育児休業中の雇止め

相談者は、専門サービス業の会社でパートタイム労働者として1年契約を更新して約5年間勤務していた。育児休業を取得し、半年経過した時点で、会社から契約期間満了での雇止めを通告された。雇止め理由通知書に、業務閑散期が到来したためと記載されていたため、相談者は納得がいかず来所した。

センターが会社から事情を聞いたところ、業績不振で相談者と同種の業務に従事する他の従業員全員を他の業務に配置転換したとのことであった。センターは、会社に対し、育児介護休業法の内容を説明しつつ、現在の会社の雇止めの理由は、社会通念上相当な理由とは認められない可能性が高いと考えられること、また、育休中の雇止めは不利益取扱いにあたることを助言した。

その結果、相談者と会社との間で再度話し合いがもたれ、雇用契約が更新された。

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30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4,610件で、29年度より1,003件（17.9%）減少した（第26表）。

(2) 男女別では、男性2,114件（45.9%）、女性2,496件（54.1%）となっている。

(3) 労使別では、労働者3,724件（80.8%）、使用者703件（15.2%）、その他183件（4.0%）となっている。

(4) 産業別では、「卸売業、小売業」の960件（20.8%）が最も多く、以下「医療、福祉」679件（14.7%）、「サービス業（他に分類されないもの）」545件（11.8%）となっている（第28表）。

(5) 相談内容では、「職場の嫌がらせ」の1,977項目（20.6%）が最も多く、以下、「休職・復職」1,314項目（13.7%）、「人間関係（その他）」829項目（8.6%）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

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 総 計	52,684件 1.0%	53,104件 0.8%	51,960件 △2.2%	53,019件 2.0%	51,294件 △3.3%	50,137件 △2.3%
メンタル ヘルス 相談件数	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%	5,613件 △2.2% 10.9%	4,610件 △17.9% 9.2%

斜体文字は対前年度比 (%) 欄下段は構成比 (%)

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 総 計	50,137件	8,798件 17.5%	3,971件 7.9%	2,769件 5.5%	7,454件 14.9%	27,145件 54.1%
メンタル ヘルス 相談件数	4,610件	957件 20.8%	581件 12.6%	514件 11.1%	1,311件 28.4%	1,247件 27.0%

各欄下段は構成比 (%)

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
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%
メンタル ヘルス 相談件数	73件 1.6%	456件 9.9%	362件 7.9%	213件 4.6%	960件 20.8%	226件 4.9%	32件 0.7%
4,610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%	
	108件 2.3%	195件 4.2%	679件 14.7%	545件 11.8%	116件 2.5%	645件 14.0%	

各欄下段は構成比 (%)

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	9,608	7,555	1,712	341
労働組合及び労使関係	185 [1.9%]	182	0	3
労働条件	4,653 [48.4%]	3,584	948	121
就業規則	38 [0.4%]	29	6	3
労働契約	165 [1.7%]	116	44	5
労働条件変更	141 [1.5%]	114	12	15
配転・出向	418 [4.4%]	338	73	7
賃金情報	13 [0.1%]	9	2	2
賃金不払	95 [1.0%]	86	5	4
賃金その他	32 [0.3%]	30	0	2
退職金	15 [0.2%]	7	8	0
労働時間	358 [3.7%]	259	91	8
休日	13 [0.1%]	4	7	2
休暇	128 [1.3%]	99	22	7
休業	114 [1.2%]	85	21	8
休職・復職	1,314 [13.7%]	966	331	17
安全衛生	31 [0.3%]	26	3	2
服務・懲戒	422 [4.4%]	306	110	6
解雇	234 [2.4%]	170	61	3
雇止め	117 [1.2%]	101	15	1
退職	782 [8.1%]	648	113	21
定年制	1 [0.0%]	1	0	0
女性	36 [0.4%]	27	5	4
育児休業	18 [0.2%]	13	3	2
介護休業	106 [1.1%]	103	1	2
その他	62 [0.6%]	47	15	0
労働福祉	696 [7.2%]	538	107	51
雇用保険	115 [1.2%]	98	10	7
労災保険	267 [2.8%]	184	61	22
健保・年金	304 [3.2%]	246	36	22
教育・訓練	8 [0.1%]	8	0	0
福利厚生	2 [0.0%]	2	0	0
その他	0 [0.0%]	0	0	0
人間関係	3,235 [33.7%]	2,534	625	76
職場の嫌がらせ	1,977 [20.6%]	1,487	443	47
セクシュアルハラスメント	423 [4.4%]	332	79	12
マタニティハラスメント	6 [0.1%]	5	1	0
その他	829 [8.6%]	710	102	17
その他の問題	839 [8.7%]	717	32	90
雇用関連	125 [1.3%]	88	2	35
企業再編	1 [0.0%]	1	0	0
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	106 [1.1%]	79	22	5
税金	6 [0.1%]	6	0	0
障害者	527 [5.5%]	481	2	44
高齢者	7 [0.1%]	7	0	0
派遣関連	16 [0.2%]	11	2	3
その他	50 [0.5%]	43	4	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。

〈平成30年度の心の健康相談の傾向〉

- (1) 心の健康相談は、332件と29年度より77件（18.8%）減少した（第30表）。
- (2) 年齢別では、40代から50代の相談が多く、全体の約55%に達する（第34表）。
- (3) 相談内容は、「心身の不調」「人間関係」の2項目で全体の6割を超えている（第37表）。

第30表 年度別・心の健康相談件数

年 度	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
飯田橋	153件 <i>△5.0%</i>	188件 <i>22.9%</i>	200件 <i>6.4%</i>	186件 <i>△7.0%</i>	195件 <i>4.8%</i>	157件 <i>△19.5%</i>
大 崎	86件 <i>△2.3%</i>	82件 <i>△4.7%</i>	88件 <i>7.3%</i>	56件 <i>△36.4%</i>	56件 <i>0.0%</i>	52件 <i>△7.1%</i>
池 袋	12件 <i>△33.3%</i>	34件 <i>183.3%</i>	32件 <i>△5.9%</i>	24件 <i>△25.0%</i>	33件 <i>37.5%</i>	13件 <i>△60.6%</i>
亀 戸	18件 <i>20.0%</i>	9件 <i>△50.0%</i>	30件 <i>233.3%</i>	19件 <i>△36.7%</i>	36件 <i>89.5%</i>	25件 <i>△30.6%</i>
国分寺	48件 <i>△33.3%</i>	63件 <i>31.3%</i>	59件 <i>△6.3%</i>	63件 <i>6.8%</i>	51件 <i>△19.0%</i>	40件 <i>△21.6%</i>
八王子	26件 <i>△21.2%</i>	49件 <i>88.5%</i>	47件 <i>△4.1%</i>	44件 <i>△6.4%</i>	38件 <i>△13.6%</i>	45件 <i>18.4%</i>
計	343件 <i>△11.4%</i>	425件 <i>23.9%</i>	456件 <i>7.3%</i>	392件 <i>△14.0%</i>	409件 <i>4.3%</i>	332件 <i>△18.8%</i>

斜体文字は対前年度比（%）

第31表 相談者の区分

合 計	本 人	家 族	職場関係者	そ の 他
332件	286件 86.1%	5件 1.5%	2件 0.6%	39件 11.7%

各欄下段は構成比 (%)

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
332件	200件 60.2%	53件 16.0%	79件 23.8%

各欄下段は構成比 (%)

第33表 性 別

合 計	男 性	女 性
332件	102件 30.7%	230件 69.3%

各欄下段は構成比 (%)

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
332件	0件 0.0%	43件 13.0%	74件 22.3%	94件 28.3%	89件 26.8%	8件 2.4%	24件 7.2%

各欄下段は構成比 (%)

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
332件	8件 2.4%	30件 9.0%	27件 8.1%	30件 9.0%	24件 7.2%	29件 8.7%	4件 1.2%
	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 （無職等）	不 明	
	2件 0.6%	23件 6.9%	25件 7.5%	33件 9.9%	35件 10.5%	62件 18.7%	

各欄下段は構成比 (%)

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
332件	85件 25.6%	30件 9.0%	8件 2.4%	37件 11.1%	19件 5.7%
	労務作業	管理職・ 事業主	その他	不 明	無職・失業
	12件 3.6%	4件 1.2%	72件 21.7%	7件 2.1%	58件 17.5%

各欄下段は構成比 (%)

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
635項目	230項目 36.2%	168項目 26.5%	111項目 17.5%	21項目 3.3%	65項目 10.2%	40項目 6.3%

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：子供時代のいじめや、両親の介護を経験したが、資格取得し再出発した50代女性

相談者は20年事務職の仕事を続けた後、親の介護をしながら介護施設で働くことになった。しかし、施設では虐待に近い状況を目撃したり、パワーハラスメントを受けたりして、上司の言動に脅え、妄想的になり退職した。両親を看取った後、新たな資格の勉強に励んでいたが、親とのことで後悔もあり前に進めない状態で来所した。

心の健康相談で、職場での人間関係を振り返り、子供時代のいじめや両親とのしがらみについても触れながら、こころの整理をした。初めて自分の意志で選択した資格試験に合格することができ、念願の資格を生かせる仕事で就職し、再出発することができた。

**ケース2：うつ病で退職したが、受け身だった性格を認識して、
転職にチャレンジした40代男性**

相談者は、単身赴任中にうつ病を発症し休職したが、復職せずに退職した。うつ状態は改善しているが、再発に対する不安で就職活動に踏み出せないと来所した。

心の健康相談で、これまでの働き方を振り返り、求められること以上のことをやって認められようと頑張り過ぎていたことに気付いた。相談者は、聞き役になることが多く、はっきり自己主張することが苦手だった。職場でも家でも流されて逃げ腰になっていたことに思い至り、就職活動では立ち止まって向き合うことにチャレンジした。うつ病だったことも開示して、条件の合うところに転職できた。

**ケース3：転職をきっかけに体調を崩し、働くことの意味を改めて考えた
50代男性**

相談者は、長年勤めた会社を人間関係の悪化を理由に退職した。転職先で仕事内容や給料額が求人票の提示と異なるという経験をし、改善を求めて行動したが、要望は実現しなかった。再度転職活動を始めたが、体調を崩したため来所相談した。

心の健康相談で、体調不良について専門医受診の必要性を話し合った。相談者は、医療機関を受診し、現在の職場の労働条件について、弁護士等、第三者の意見を参考にしながら、客観的に現状を分析した。自分の生いたちを振り返りながら、自分にとって大切なものは何かを整理し、働くことの意味を改めて見つめ直した。転職の可能性を踏まえつつ、今の立場で与えられたものを大事にしながら働いていく決意をした。

**ケース4：管理職昇進をきっかけに自信を失ったが、自分の役割と強みを
発見した50代女性**

相談者は、営業の分野で実績をあげ、その能力を評価されて管理職に昇進した。しかし、管理職になったことで、会社から営業以外の様々な能力を求められることになり、自信を失くして来所相談した。

心の健康相談で、現在の状況を客観的に整理した。その結果、会社上層部からの期待に圧倒されていたがゆえに、管理職としての自らの役割をうまくとらえられずに自責の念にかられ、苦しんでいる現状に気がついた。相談することで、あらためて自分の持つ強みと役割を確認した。今後は、自らの強みを活かしながら、仕事を進めようと前向きな気持ちになった。

ケース5：育休からの復帰に不安があった30代女性

相談者は育休中だが、現場の女性上司からいじめを受けて、体調を崩しがちだったことで、復職に向けての不安が強くと来所した。

心の健康相談員は、上司の言動によって傷ついた当時の思いを傾聴した。また、復職に向けて会社に対して配置などの配慮を求めたり、仕事の相談の進め方などを話し合った。

**ケース6：職場のハラスメントをコンプライアンス窓口へ訴えることに
迷い来所した50代女性**

相談者は、直属の上司からのパワーハラスメントと、同僚からのいじめによる業務過多で体調を崩した。会社のコンプライアンス窓口相談したが、「正式に訴えれば調査する」との回答があった。コンプライアンス窓口が上司や同僚への聴取をする、それをきっかけに報復行為が発生し、さらに職場環境が悪化することを恐れ、正式に訴えることができずにいたが、新たな業務を負わされることになり精神的に追い込まれて来所した。

心の健康相談で、ハラスメント問題よりも、業務超過の改善を図ることに焦点を置くことを話し合った。コンプライアンス窓口の担当者とは引き続き情報共有をしつつ、新しく着任した部長に業務過多の状況を相談したところ、徐々に周りから業務のサポートを受けられるようになった。パワハラ言動が目立つ上司の所管も換わり、少しずつではあるが変化が見られ始めたことで、相談者は落ち着きを取り戻した。

**ケース7：健常者の社員との関係悪化により転職を希望していた障害者
雇用の60代女性**

相談者は、健常者の社員に挨拶をしてもらえなかったり、指導の仕方や注意の仕方などで自分だけ差別的に扱われていると感じていた。職場で感情的になってしまい居づらくなり、転属または転職をしたいと考えていたものの、就労支援や生活支援の担当者や家族から、年齢的に転職が難しいので、現在の職場で定年まで働くように言われた。日々の通勤が苦痛になっていても、自分の考えや気持ちをうまく伝えることもできず、誰にも理解してもらえないことがストレスになっていた。職場は自宅から遠く、通勤だけでも体力的負担が大きく、仕事を休みがちになり来所した。

心の健康相談で、就労支援や生活支援の担当者や家族に伝えたいことを一緒に整理して、メモを作成することで具体的に説明できるようにサポートした。その後、担当者会議が開かれ、自分の気持ちを伝えることができ、働き続けることになった。また、新しい環境でゼロから始めるよりも、負担やリスクが少ないことも理解できた。健常者の社員の態度も第三者の目が入ることで改善され、気持ちが楽になった。今後は、職場内で感情的になってしまう前に来所し、早めに考えや気持ちを整理して定年まで働き続けることを確認した。

**ケース8：業務で孤軍奮闘した結果、仕事を休まざるを得なくなった
40代男性**

相談者は、システムエンジニアとして客先企業に派遣されたが、前任者から引継ぎをほとんどしてもらえず、大人数の現場で孤軍奮闘するなか、体調不良となり一時休業した。現場に戻るべきか否かを思案して来所した。

心の健康相談員と話すうちに、客先での業務内容に強く惹かれており、できるなら周囲の理解を得て業務を続けたいという自分の気持ちに気づいた。これまでの自分の置かれた事情を現場で話すことで、周囲の理解・協力を得て復帰することができた。

ケース9：コミュニケーション不足から退職を考えて来所した50代女性

相談者は、現場でスタッフに指示を出す立場だが、他のスタッフの方が経験豊富なため指示がしづらい上に、他のスタッフから「要領が悪い、無駄な動きが多い」などと言われ、コミュニケーションが悪化した。仕事を続けるべきか辞めるべきか悩んで来所した。

心の健康相談で、現場の事情を整理し、退職する前にできることを話し合った。スタッフと当事者が互いの苦情や悩みを直接話し合えない事態を改善するため、上席の立会いを得て、業務の進め方について話し合いの場を持つことを検討した結果、前向きに行動する気持ちを持てるようになった。

ケース10：転職を繰り返すパターンの根本に発達障害が疑われた50代男性

相談者は、技術職で仕事をしているが、転職が多く自分でも困って悩んでいる。相手から頼まれると、嫌といえずに引き受け、仕事がどんどん増えていく。朝早く出勤したり、休憩時間にも仕事をしたり、残業をするはめにもなる。自分の仕事ができなくなり、最終的に相手を恨むようになって爆発してしまう。引き止められても嫌になって辞めてしまい、次のところを探すということを繰り返していると来所した。

心の健康相談で、経緯を確かめると、相談者は他人が手際悪く仕事をしていることにイライラし、自分から仕事を引き受けてしまうということが分かった。もともと能力はあるが、落ち着いて待つことができず、相手に手を貸してしまう。「人の仕事は自分から引き受けないこと」とアドバイスするが、根本に発達障害があると考えられた。自分で調べてみるようにすすめ、通院中の心療内科の主治医にも相談するように伝えた。

ケース11：パワハラによって自信を失い働くことが恐くなった30代女性

相談者は、大学を出ていくつかの職場で働いたが、理不尽な男性上司からことあるごとに叱責されることが多く、人の顔色をうかがうようになり、自分が悪いと考えるようになっていった。人事担当に訴えても「あなたが悪い」と逆に注意を受け、働くことが恐くなり、数年仕事に就かずいた。少し意欲がわいてきたが、自信を持って仕事をするにはどうしたらよいかと来所した。

これまでの経緯から、相談員として次のようにアドバイスした。我慢しすぎないこと、つらい状況になったら専門家でもよいので誰かに相談すること、孤立しないよう周りの人とよい人間関係を築いておくこと、自分が悪いと決めつけないこと。アドバイスの内容は相談者のことばから拾ったので、話すうちに自分でも気づくことがあった様子で「少し心が軽くなった」と感謝された。

ケース12：嫌がらせに対してしっかりと対応した40代女性

相談者は、数年前から量販店でアルバイトとして勤務している。これまでいろいろな立場の人から嫌がらせを受けてきたが、最近では正社員や管理職からも嫌がらせをされるようになり、つらくなってきた。その管理職を交え店長に相談した。店長がきつくいうと、彼は「反省している」と謝るが、「あなたは変わっていない」と相談者は反論した。最近になって複数の正社員が女性を守るようにそばにいろようになり、嫌がらせは少なくなってきた。仕事を辞めるべきかどうか悩んでいる。

相談者は自分に厳しく仕事は手を抜かないタイプの人であり、それをよく思わない人たちから嫌がらせをされてきたと想像できた。相談者の仕事ぶりを店長が認めるからこそ、嫌がらせをさせない対策をとってくれたのだろうと判断材料を伝えたところ、「私もそう思う」と答え、様子を見ることで働き続けることになった。

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	50,137	8,798	3,971	2,769	7,454	27,145
	労	39,767	6,247	3,078	2,169	6,021	22,252
	使	7,636	2,158	752	461	1,085	3,180
	その他	2,734	393	141	139	348	1,713
建設業	計	1,245	422	89	89	163	482
	労	942	307	70	69	126	370
	使	240	102	15	13	23	87
	その他	63	13	4	7	14	25
製造業	計	3,678	626	482	548	1,052	970
	労	2,709	447	348	384	810	720
	使	785	164	105	141	178	197
	その他	184	15	29	23	64	53
情報通信業	計	3,052	860	567	188	575	862
	労	2,337	614	421	165	427	710
	使	620	225	125	13	127	130
	その他	95	21	21	10	21	22
運輸業、 郵便業	計	1,532	176	65	168	576	547
	労	1,245	148	59	127	407	504
	使	210	25	5	35	118	27
	その他	77	3	1	6	51	16
卸売業、 小売業	計	4,622	1,238	386	632	1,021	1,345
	労	3,705	902	317	512	832	1,142
	使	741	311	50	85	132	163
	その他	176	25	19	35	57	40
金融業、 保険業	計	1,378	222	71	23	538	524
	労	1,038	118	51	19	441	409
	使	301	101	19	2	84	95
	その他	39	3	1	2	13	20
不動産業、 物品賃貸業	計	812	175	74	23	157	383
	労	670	140	52	19	149	310
	使	108	21	20	0	4	63
	その他	34	14	2	4	4	10
宿泊業、 飲食サービス業	計	1,765	504	53	61	308	839
	労	1,412	349	48	41	245	729
	使	299	142	5	10	54	88
	その他	54	13	0	10	9	22
教育、 学習支援	計	2,297	454	125	121	247	1,350
	労	1,814	327	96	89	218	1,084
	使	362	80	28	31	20	203
	その他	121	47	1	1	9	63
医療、福祉	計	5,641	1,133	680	267	819	2,742
	労	4,525	823	535	198	682	2,287
	使	990	290	132	54	113	401
	その他	126	20	13	15	24	54
サービス業（他 に分類されない もの）	計	7,838	2,221	1,040	447	1,311	2,819
	労	6,069	1,467	795	377	1,061	2,369
	使	1,405	606	214	53	198	334
	その他	364	148	31	17	52	116
その他 不 明	計	16,277	767	339	202	687	14,282
	労	13,301	605	286	169	623	11,618
	使	1,575	91	34	24	34	1,392
	その他	1,401	71	19	9	30	1,272

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	87,747	2,247	6,992	5,314	3,012	9,173	2,245	1,649	3,463	4,105	10,339	14,791	24,417
労働組合・労使関係	1,846	35	127	46	343	184	18	23	19	69	123	309	550
労働組合の結成	225	4	18	5	24	36	1	3	4	8	20	44	58
組合組織・活動	461	17	34	14	63	44	7	5	5	19	32	81	140
労働協約	334	7	35	3	93	19	4	0	1	11	11	40	110
団体交渉	352	2	15	6	41	51	4	6	7	16	43	76	85
不当労働行為	193	1	7	10	79	26	0	3	2	5	5	34	21
争議行為	19	0	2	0	2	2	0	3	0	2	1	2	5
その他	262	4	16	8	41	6	2	3	0	8	11	32	131
労働条件	55,069	1,388	4,083	3,675	1,560	5,081	1,327	993	2,427	2,780	6,646	9,381	15,728
就業規則	1,130	56	57	94	26	66	54	7	25	27	82	164	472
労働契約	8,037	176	312	454	172	617	243	66	240	390	1,217	1,269	2,881
労働条件変更	3,521	77	194	291	105	235	51	131	192	204	548	633	860
配転・出向	1,377	43	139	68	58	263	40	78	23	77	101	219	268
賃金情報	546	31	68	11	21	57	7	5	6	11	18	116	195
賃金不払	4,935	230	216	450	113	397	17	134	614	324	439	843	1,158
賃金その他	1,772	15	100	147	84	87	8	21	30	151	136	193	800
退職金	944	32	159	96	16	55	9	9	46	42	114	114	252
労働時間	2,974	45	153	307	153	188	23	21	85	108	156	396	1,339
休日	228	5	13	3	8	40	1	2	15	16	18	16	91
休暇	3,257	76	200	151	107	180	12	54	302	88	516	550	1,021
休業	685	5	40	56	11	131	11	0	16	38	94	129	154
休職・復職	3,360	27	556	196	102	426	89	8	57	56	554	545	744
安全衛生	405	6	90	8	25	25	1	2	9	8	60	38	133
服務・懲戒	1,307	50	79	44	74	278	63	10	16	79	94	328	192
解雇	5,883	229	474	405	77	827	283	80	212	340	611	1,214	1,131
雇止め	2,163	8	244	227	89	113	74	119	67	243	136	440	403
退職	9,333	230	750	559	271	847	267	224	380	446	1,472	1,678	2,209
定年制	113	5	56	8	5	1	0	1	7	5	1	3	21
女性	903	11	72	23	23	74	9	6	12	39	78	130	426
育児休業	887	23	37	43	5	100	23	5	20	29	80	100	422
介護休業	496	4	24	7	5	38	7	4	3	51	57	55	241
その他	813	4	50	27	10	36	35	6	50	8	64	208	315
労働福祉	7,638	209	555	342	237	665	150	157	352	360	782	1,317	2,512
雇用保険	2,799	104	245	106	54	159	91	63	157	187	176	475	982
労災保険	1,301	55	106	33	50	229	10	28	24	71	179	103	413
健保・年金	3,033	44	197	194	126	244	47	53	162	100	178	665	1,023
教育・訓練	351	1	1	4	2	10	1	12	4	1	227	65	23
福利厚生	105	3	6	5	2	10	1	1	3	1	21	4	48
その他	49	2	0	0	3	13	0	0	2	0	1	5	23
人間関係	14,926	426	1,368	948	502	2,476	676	314	526	685	1,851	2,624	2,530
職場の嫌がらせ	9,631	204	786	720	342	1,184	587	276	269	447	1,418	1,802	1,596
セクハラ	2,036	46	444	124	20	521	17	8	161	23	135	211	326
マタハラ	373	8	17	24	16	51	12	1	8	21	52	33	130
その他	2,886	168	121	80	124	720	60	29	88	194	246	578	478
その他の問題	8,268	189	859	303	370	767	74	162	139	211	937	1,160	3,097
雇用関連	1,522	27	126	38	36	68	19	9	28	54	303	245	569
企業再編	178	7	26	4	1	37	9	2	0	2	12	33	45
企業倒産	116	2	27	5	2	14	0	10	6	3	5	10	32
偽装請負	100	7	1	23	5	1	0	1	1	1	1	36	23
損害賠償・慰謝料	1,589	40	186	94	82	173	10	72	32	18	287	219	376
税金	422	1	28	25	3	5	0	50	32	46	23	36	173
障害者	1,422	9	184	11	146	382	10	3	5	9	89	202	372
高年齢者	522	7	116	7	23	16	5	5	6	4	63	89	181
派遣関連	978	23	92	51	21	27	12	2	4	16	47	152	531
その他	1,419	66	73	45	51	44	9	8	25	58	107	138	795

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	87,747	17,679	8,571	5,880	14,354	41,263
労働組合・労使関係	1,846	211	200	311	444	680
労働組合の結成	225	47	46	26	26	80
組合組織及び活動	461	47	54	77	123	160
労働協約	334	38	13	62	119	102
団体交渉	352	29	41	82	56	144
不当労働行為	193	21	35	31	64	42
争議行為	19	4	0	2	0	13
その他	262	25	11	31	56	139
労働条件	55,069	12,024	5,656	3,621	7,194	26,574
就業規則	1,130	197	91	110	213	519
労働契約	8,037	1,551	734	331	946	4,475
労働条件変更	3,521	611	481	245	487	1,697
配転・出向	1,377	222	121	157	369	508
賃金情報	546	180	80	56	39	191
賃金不払	4,935	1,551	538	204	255	2,387
賃金その他	1,772	316	103	188	146	1,019
退職金	944	259	206	69	95	315
労働時間	2,974	566	162	219	304	1,723
休日	228	18	17	11	44	138
休暇	3,257	772	294	164	409	1,618
休業	685	33	116	80	48	408
休職・復職	3,360	707	425	283	795	1,150
安全衛生	405	40	31	78	37	219
服務・懲戒	1,307	331	134	285	144	413
解雇	5,883	2,114	340	313	634	2,482
雇止め	2,163	121	221	92	603	1,126
退職	9,333	2,078	1,208	479	1,119	4,449
定年制	113	8	11	25	3	66
女性	903	140	73	74	118	498
育児休業	887	120	70	99	134	464
介護休業	496	47	35	42	150	222
その他	813	42	165	17	102	487
労働福祉	7,638	1,414	674	543	1,178	3,829
雇用保険	2,799	651	217	142	267	1,522
労災保険	1,301	88	56	78	289	790
健保・年金	3,033	592	382	312	383	1,364
教育・訓練	351	60	0	3	224	64
福利厚生	105	7	18	7	13	60
その他	49	16	1	1	2	29
人間関係	14,926	3,143	1,549	1,177	3,406	5,651
職場の嫌がらせ	9,631	2,057	1,109	607	1,917	3,941
セクハラ	2,036	407	135	416	322	756
マタハラ	373	46	50	36	65	176
その他	2,886	633	255	118	1,102	778
その他の問題	8,268	887	492	228	2,132	4,529
雇用関連	1,522	139	44	40	532	767
企業再編	178	18	6	9	51	94
企業倒産	116	42	18	1	3	52
偽装請負	100	22	21	1	1	55
損害賠償・慰謝料	1,589	275	236	27	231	820
税金	422	118	12	3	33	256
障害者	1,422	55	36	74	929	328
高年齢者	522	101	59	21	113	228
派遣関連	978	37	30	25	125	761
その他	1,419	80	30	27	114	1,168

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
	50,137	39,767	7,636	2,734	87,747	402
雇用就業部	242	127	62	53	334	—
センター (飯田橋)	22,111	18,464	2,865	782	39,089	141
大崎事務所	10,506	7,777	2,144	585	18,641	115
池袋事務所	4,563	3,675	715	173	7,112	47
亀戸事務所	5,208	3,782	835	591	8,984	44
国分寺事務所	3,519	2,798	440	281	6,767	23
八王子事務所	3,988	3,144	575	269	6,820	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。

令和元年 6 月印刷

登録番号 (31) 54

令和元年 6 月発行

労働相談及びあっせんの概要
(平成30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



古紙パルプ配合率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

