

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34,289件（64.8%）と最も多く、次いで来所相談が9,558件（18.1%）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
52,884件	9,558件 18.1%	34,289件 64.8%	2,104件 4.0%	6,933件 13.1%

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17分となっており、8割以上の相談が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7%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
52,884件	44,299件 83.8%	5,148件 9.7%	3,437件 6.5%

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
5,860件	4,827件 82.4%	890件 15.2%	143件 2.4%	455件 7.8%	3,810件 65.0%	33件 0.6%	1,562件 26.7%

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
2,162件	1,864件 86.2%	61件 2.8%	237件 11.0%	269件 12.4%	1,450件 67.1%	443件 20.5%

各欄下段は合計に占める構成比 (%)