

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や多国籍化が見込まれており、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

〈テレビ電話通訳制度〉

外国人相談者の多国籍化に対応するため、タブレット端末を利用したテレビ電話通訳制度を令和2年度から新たに導入した。

タブレット端末は、労働相談情報センター（飯田橋）及び同国分寺事務所に配置している。テレビ電話通訳制度の対応言語は、英語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、フランス語、ロシア語、韓国語、タイ語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語、タガログ語及びヒンディー語の13か国語である。

〈令和元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2,799件で、平成30年度より633件（29.2%）増加した（第10表）。

(2) 産業別では、「製造業」が327件（11.7%）と最も高く、以下、「教育、学習支援」313件（11.2%）、「情報通信業」310件（11.1%）と続いている（第12表）。

(3) 相談内容では、「退職」（平成30年度327項目→令和元年度516項目）が最も多く、以下、「解雇」（30年度463項目→元年度489項目）、「職場の嫌がらせ」（30年度220項目→元年度421項目）となっている（第13表）。

(4) 国籍別では、「中国」（平成30年度292件→令和元年度639件）が最も多く、以下、「アメリカ」（30年度285件→元年度481件）、「他アジア」（30年度413件→元年度462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26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
労働相談 総 計	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%	52,884件 5.5%
外 国 人 相 談 件 数	2,485件 17.8% 4.7%	1,799件 △27.6% 3.5%	2,597件 44.4% 4.9%	2,312件 △11.0% 4.5%	2,166件 △6.3% 4.3%	2,799件 29.2% 5.3%

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 総 計	52,884件	8,896件 16.8%	4,144件 7.8%	3,239件 6.1%	7,348件 13.9%	29,257件 55.3%
外 国 人 相 談 件 数	2,799件	460件 16.4%	205件 7.3%	56件 2.0%	564件 20.2%	1,514件 54.1%

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
52,884件	1,762件 3.3%	3,543件 6.7%	3,045件 5.8%	1,601件 3.0%	4,263件 8.1%	993件 1.9%	1,039件 2.0%
外 国 人 相 談 件 数	122件 4.4%	327件 11.7%	310件 11.1%	159件 5.7%	232件 8.3%	85件 3.0%	73件 2.6%
2,799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	
	1,966件 3.7%	1,792件 3.4%	5,977件 11.3%	8,776件 16.6%	2,100件 4.0%	16,027件 30.3%	
	235件 8.4%	313件 11.2%	40件 1.4%	306件 10.9%	65件 2.3%	532件 19.0%	

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	3,777	2,504	905	368
労働組合及び労使関係	19 [0.5%]	17	1	1
労働条件	2,448 [64.8%]	1,713	544	191
就業規則	10 [0.3%]	8	1	1
労働契約	409 [10.8%]	216	145	48
労働条件変更	136 [3.6%]	111	11	14
配転・出向	62 [1.6%]	62	0	0
賃金情報	7 [0.2%]	5	1	1
賃金不払	323 [8.6%]	250	44	29
賃金その他	71 [1.9%]	46	17	8
退職金	11 [0.3%]	9	1	1
労働時間	21 [0.6%]	15	4	2
休日	5 [0.1%]	4	1	0
休暇	46 [1.2%]	42	3	1
休業	108 [2.9%]	61	31	16
休職・復職	15 [0.4%]	15	0	0
安全衛生	3 [0.1%]	3	0	0
服務・懲戒	16 [0.4%]	15	0	1
解雇	489 [12.9%]	325	140	24
雇止め	109 [2.9%]	72	24	13
退職	516 [13.7%]	393	105	18
定年制	0 [0.0%]	0	0	0
女性	23 [0.6%]	16	3	4
育児休業	44 [1.2%]	35	3	6
介護休業	3 [0.1%]	1	1	1
その他	21 [0.6%]	9	9	3
労働福祉	410 [10.9%]	272	105	33
雇用保険	88 [2.3%]	57	23	8
労災保険	235 [6.2%]	154	61	20
健保・年金	87 [2.3%]	61	21	5
教育・訓練	0 [0.0%]	0	0	0
福利厚生	0 [0.0%]	0	0	0
その他	0 [0.0%]	0	0	0
人間関係	446 [11.8%]	300	102	44
職場の嫌がらせ	421 [11.1%]	278	99	44
セクシュアルハラスメント	7 [0.2%]	5	2	0
マタニティハラスメント	0 [0.0%]	0	0	0
その他	18 [0.5%]	17	1	0
その他の問題	454 [12.0%]	202	153	99
雇用関連	281 [7.4%]	98	111	72
企業再編	2 [0.1%]	2	0	0
企業倒産	2 [0.1%]	0	2	0
偽装請負	3 [0.1%]	2	0	1
損害賠償・慰謝料	82 [2.2%]	53	19	10
税金	34 [0.9%]	14	17	3
障害者	1 [0.0%]	1	0	0
高年齢者	0 [0.0%]	0	0	0
派遣関連	11 [0.3%]	5	2	4
その他	38 [1.0%]	27	2	9

[] 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27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
中 国	486件[27.0] (△53.1)	702件[27.0] (44.4)	515件[22.3] (△26.6)	292件[13.5] (△43.3)	639件[22.8] (118.8)
フィリピン	166件[9.2] (71.1)	342件[13.2] (106.0)	74件[3.2] (△78.4)	124件[5.7] (67.6)	269件[9.6] (116.9)
イ ン ド	69件[3.8] (1.5)	84件[3.2] (21.7)	182件[7.9] (116.7)	21件[1.0] (△88.5)	24件[0.9] (14.3)
韓 国	69件[3.8] (86.5)	31件[1.2] (△55.1)	66件[2.9] (112.9)	157件[7.2] (137.9)	187件[6.7] (19.1)
他のアジア	243件[13.5] (△5.4)	329件[12.7] (35.4)	484件[20.9] (47.1)	413件[19.1] (△14.7)	462件[16.5] (11.9)
アメリカ	228件[12.7] (△48.9)	191件[7.4] (△16.2)	147件[6.4] (△23.0)	285件[13.2] (93.9)	481件[17.2] (68.8)
カナダ	17件[0.9] (△69.1)	51件[2.0] (200.0)	40件[1.7] (△21.6)	40件[1.8] (0.0)	5件[0.2] (△87.5)
中南米の国	130件[7.2] (83.1)	227件[8.7] (74.6)	26件[1.1] (△88.5)	156件[7.2] (500.0)	115件[4.1] (△26.3)
イギリス	38件[2.1] (△43.3)	146件[5.6] (284.2)	190件[8.2] (30.1)	29件[1.3] (△84.7)	38件[1.4] (31.0)
他の欧州	110件[6.1] (93.0)	140件[5.4] (27.3)	204件[8.8] (45.7)	242件[11.2] (18.6)	174件[6.2] (△28.1)
アフリカ	55件[3.1] (△36.0)	28件[1.1] (△49.1)	135件[5.8] (382.1)	52件[2.4] (△61.5)	67件[2.4] (28.8)
オセアニア	11件[0.6] (57.1)	40件[1.5] (263.6)	15件[0.6] (△62.5)	77件[3.6] (413.3)	32件[1.1] (△58.4)
国籍未確認	177件[9.8] (△11.9)	286件[11.0] (61.6)	234件[10.1] (△18.2)	278件[12.8] (18.8)	306件[10.9] (10.1)
計	1,799件 (△27.6)	2,597件 (44.4)	2,312件 (△11.0)	2,166件 (△6.3)	2,799件 (29.2)

[]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】 上司とのトラブルを発端とした退職勧奨

相談者は、金融業の会社の渉外担当。上司が相談者について快く思っておらず、評価を下げるような噂をたびたび吹聴されたことから、体調不良に陥った。そこで、人事部門へ異動希望を伝えたところ、上司から無視されたり、仕事を取り上げられたりするなどの嫌がらせを受けるようになった。その後、会社から、担当させる仕事が無くなったとの理由で出勤停止を命じられ、退職勧奨を受けた。相談者は、新たな就職先が決まっているため、退職することには異存はないが、上司が社内外へ相談者の評価を下げるような噂を吹聴することで、今後の仕事に悪影響が生じることを懸念して、来所した。

センターが会社から事情を聞いたところ、相談者には勤務態度等で問題があったため指導を尽くしたものの、改善が見られなかったことから、出勤停止とし退職勧奨をしたとの回答があった。また、会社側も、相談者が会社の不利益となる情報を拡散するのではないかと懸念を持っていた。そこで、センターは、業務上知りえた情報を公開しないこと等を内容とする合意の締結を提案したところ、労使ともこれに同意したため、合意書の内容の調整を行い、解決した。

【事例2】 同僚とのいさかいを原因とする出勤停止

相談者は、飲食チェーン店に勤務しているパート従業員。ある日、社内で同僚と言い争いになり、上司から帰宅するよう命じられた。その後、別の同僚らから、問題が解決するまで出社はできないらしいとの話は聞いたものの、会社から直接の連絡が全くなく、出勤できず困っているとして来所した。

センターが会社から事情を聞いたところ、現在、懲罰委員会で処分を検討しているところであり、処分が決定するまでの間については休業手当を支払う、また、会社としては相談者に復職してもらいたいと考えているが、連絡が取れなくなっており困っているとの回答があった。センターの事情聴取を契機として、相談者と会社との間の意思疎通が促進され、最終的に相談者は復職することができた。

【事例3】 退職時の書類返却等

相談者は、知人の紹介で貿易関係の会社に就職したものの、給料等の労働条件が悪いことから、採用から間もなく転職を決意し、退職届を提出したところ受理された。相談者は、入社時に会社に渡した大学の卒業証明書等の重要な書類の返却、就職のための来日費用や最後の給料の支払いが円滑に行われるか不安を抱き、来所した。

センターが会社から事情を聞いたところ、相談者が採用から短期間で退職してしまうことへの不満について言及はあったものの、卒業証明書等の書類の返却は確実にを行う、その他の問題についても相談者との直接の話合いで円満に解決したいとの回答があった。

その後、労使間の話合いが行われた結果、相談者は給料等を受領して円満に退職することができ、間もなく再就職を果たした。

【事例4】 退職を巡るトラブル

相談者は、教育関連の会社の正社員であったが、上司からのハラスメントが続いたことから転職を決意し、上司に強く退職を慰留されたものの退職届を提出して退職した。その後、転職先での手続きのため源泉徴収票を会社に請求したが、会社に取りに来るようにとの回答しかなかった。退職に至るまでの間、上司から退職につき責められ続けていた相談者は、なぜ郵送ができないのかとの疑問を抱き、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、本人は退職手続きを取っておらず勤務態度等にも問題があった、既に書類は送付しているはずであるとの回答があった。センターから会社に対し、所得税法の内容を説明しつつ、適切な対応を求めたところ、後日会社から相談者に源泉徴収票が郵送され、解決した。