

労働相談及びあっせんの概要（平成二十一年度）

# 労働相談及びあっせんの概要

（平成21年度）

東京都産業労働局

 東京都産業労働局

## ま え が き

東京都では、都内6か所の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21年4月から平成22年3月までの1年間の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。

21年度の労働相談件数は、55,082件となり、前年度を149件（0.3%）上回り、平成18年度以降高い水準で推移しています。また、労働相談から「あっせん」に移行した件数は729件で、前年度より52件（7.7%）増加しました。

相談内容では、最多項目は「解雇」10,870項目、次いで「退職」10,485項目で、ともに1万項目を超えています。以下、「職場の嫌がらせ」7,113項目、「賃金不払」7,065項目、「労働契約」6,299項目の順となっています。

労働問題で悩みを抱える労使双方に対し、東京都は長年に渡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。

また、平成21年4月には、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』を開設しました。

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。

平成22年7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 .....         | 1 0 |
| 4   | 街頭労働相談等 .....               | 1 2 |
| 5   | 関連事業 .....                  | 1 4 |
| II  | あっせんの状況 .....               | 1 5 |
| 1   | あっせんの状況 .....               | 1 7 |
| 2   | あっせんに要した日数 .....            | 1 9 |
| 3   | あっせんの内容 .....               | 2 0 |
| 4   | あっせん事例 .....                | 2 1 |
| III | 労働相談のテーマ別状況 .....           | 2 7 |
| 1   | パートタイム労働相談 .....            | 2 9 |
| 2   | 派遣労働相談 .....                | 3 4 |
| 3   | 外国人労働相談 .....               | 3 9 |
| 4   | 職場の嫌がらせに関する労働相談 .....       | 4 5 |
| 5   | セクシュアル・ハラスメントに関する労働相談 ..... | 5 0 |
| 6   | メンタルヘルスに関する労働相談 .....       | 5 4 |
| 7   | 心の健康相談 .....                | 5 7 |
| IV  | 統 計 表 .....                 | 6 3 |
|     | 労働相談情報センターの案内 .....         | 6 9 |

---

## 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55,082件で、前年度より149件(0.3%)増加し、引き続き高い水準となっている。

図1 労働相談件数の推移

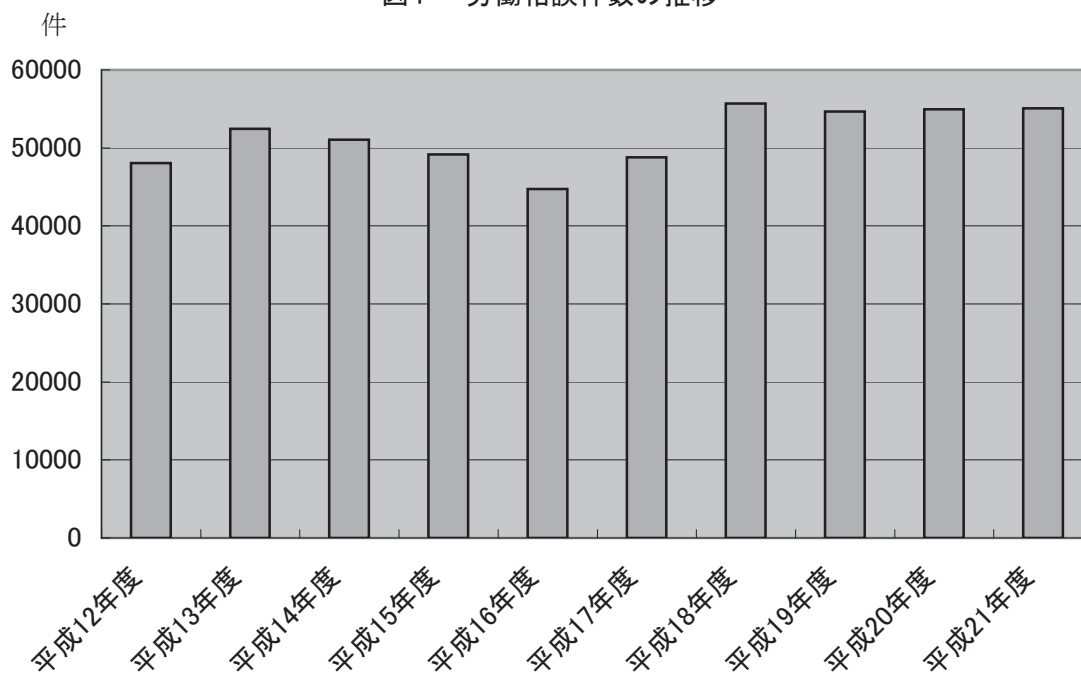


表1 年度別労働相談件数

| 区 分 | 平成16年度            | 平成17年度           | 平成18年度            | 平成19年度            | 平成20年度           | 平成21年度           |
|-----|-------------------|------------------|-------------------|-------------------|------------------|------------------|
| 合 計 | 44,737件<br>(△9.0) | 48,792件<br>(9.1) | 55,700件<br>(14.2) | 54,669件<br>(△1.9) | 54,933件<br>(0.5) | 55,082件<br>(0.3) |

( ) 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4分の3、使用者からの相談が2割弱となっている。

表2 労使別年度別労働相談件数

| 年度<br>労使別 | 平成16年度                       | 平成17年度                      | 平成18年度                       | 平成19年度                       | 平成20年度                       | 平成21年度                      |
|-----------|------------------------------|-----------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| 合 計       | 44,737件<br>(△9.0)<br>[100.0] | 48,792件<br>(9.1)<br>[100.0] | 55,700件<br>(14.2)<br>[100.0] | 54,669件<br>(△1.9)<br>[100.0] | 54,933件<br>(0.5)<br>[100.0]  | 55,082件<br>(0.3)<br>[100.0] |
| 労働者       | 33,295件<br>(△3.9)<br>[74.4]  | 35,977件<br>(8.1)<br>[73.7]  | 40,710件<br>(13.2)<br>[73.1]  | 39,342件<br>(△3.4)<br>[72.0]  | 40,471件<br>(2.9)<br>[73.7]   | 41,506件<br>(2.6)<br>[75.4]  |
| 使用者       | 8,963件<br>(△3.5)<br>[20.0]   | 9,647件<br>(7.6)<br>[19.8]   | 11,824件<br>(22.6)<br>[21.2]  | 12,048件<br>(1.9)<br>[22.0]   | 10,618件<br>(△11.9)<br>[19.3] | 9,988件<br>(△5.9)<br>[18.1]  |
| その他       | 2,479件<br>(△52.5)<br>[5.6]   | 3,168件<br>(27.8)<br>[6.5]   | 3,166件<br>(△0.1)<br>[5.7]    | 3,279件<br>(3.6)<br>[6.0]     | 3,844件<br>(17.2)<br>[7.0]    | 3,588件<br>(△6.7)<br>[6.5]   |

( ) は対前年度比 [ ] は構成比

(3) 労働組合の有無別にみた労働相談件数

労働組合の無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 | 51,494件 [100.0] | 41,506件 [100.0] | 9,988件 [100.0] |
| 労組有 | 5,853件 [ 11.4]  | 4,593件 [ 11.1]  | 1,260件 [ 12.6] |
| 労組無 | 45,641件 [ 88.6] | 36,913件 [ 88.9] | 8,728件 [ 87.4] |

[ ] は構成比

表4 労働組合の無い企業の労使からの相談比率の推移

| 区 分 | 平成16年度 | 平成17年度 | 平成18年度 | 平成19年度 | 平成20年度 | 平成21年度 |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 合 計 | 88.5%  | 91.6%  | 90.3%  | 89.1%  | 90.0%  | 88.6%  |

(4) 男女別にみた労働相談件数

男女別の相談割合では、男性からの相談が女性を上回っている。

表5 男女別年度別労働相談件数

| 年度<br>男女別 | 平成16年度             | 平成17年度             | 平成18年度             | 平成19年度             | 平成20年度             | 平成21年度             |
|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 合 計       | 44,737件<br>[100.0] | 48,792件<br>[100.0] | 55,700件<br>[100.0] | 54,669件<br>[100.0] | 54,933件<br>[100.0] | 55,082件<br>[100.0] |
| 男性からの相談   | 25,007件<br>[55.9]  | 27,362件<br>[56.1]  | 30,813件<br>[55.3]  | 30,191件<br>[55.2]  | 30,144件<br>[54.9]  | 31,451件<br>[57.1]  |
| 女性からの相談   | 19,730件<br>[44.1]  | 21,430件<br>[43.9]  | 24,887件<br>[44.7]  | 24,478件<br>[44.8]  | 24,789件<br>[45.1]  | 23,631件<br>[42.9]  |

[ ] 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<br>31,451件 [100.0] | 21,398件<br>[68.0] | 7,918件<br>[25.2] | 2,135件<br>[6.8] |
| 女性からの相談<br>23,631件 [100.0] | 20,108件<br>[85.1] | 2,070件<br>[8.8]  | 1,453件<br>[6.1] |

[ ] は構成比

(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、契約社員、パート・アルバイト、派遣等の非正規労働者関連の相談が15,705件で、契約形態の分かった相談の33.2%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・<br>アルバイト    | 再雇用           | 派 遣             | 業務請負          | 不明・その他           |
|--------------------|-------------------|-----------------|------------------|---------------|-----------------|---------------|------------------|
| 55,082件<br>[100.0] | 30,931件<br>[56.2] | 5,173件<br>[9.4] | 7,384件<br>[13.4] | 372件<br>[0.7] | 2,776件<br>[5.0] | 671件<br>[1.2] | 7,775件<br>[14.1] |
| (47,307件)          | (65.4)            | (10.9)          | (15.6)           | (0.8)         | (5.9)           | (1.4)         | —                |

[ ] は構成比、( ) 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」の小規模企業の労使からの相談が11,882件と最も多く、次いで「300人以上」が10,081件となっている。

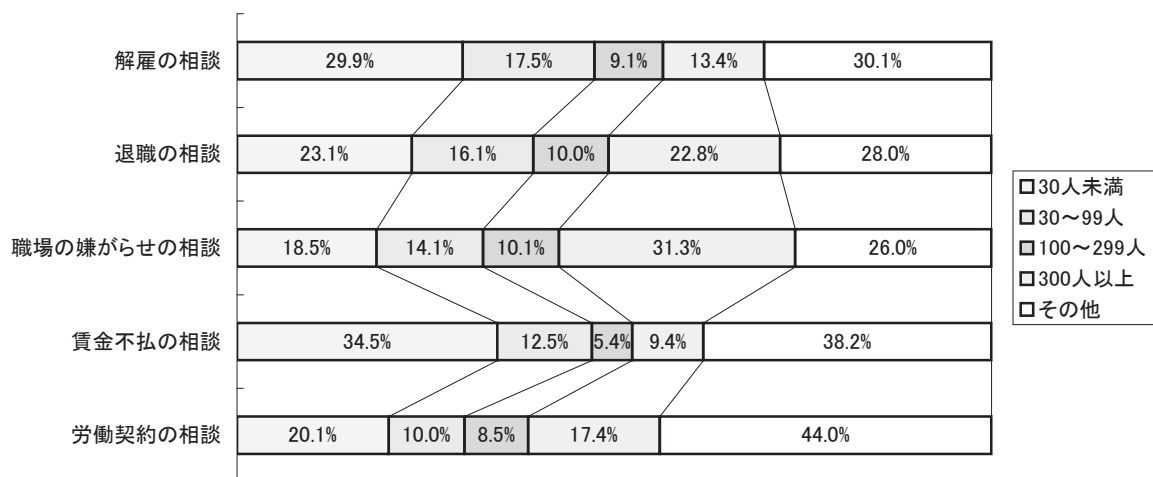
表8 企業規模別年度別労働相談件数

| 年度<br>規模別    | 平成16年度             | 平成17年度             | 平成18年度             | 平成19年度             | 平成20年度             | 平成21年度             |
|--------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 合 計          | 44,737件<br>[100.0] | 48,792件<br>[100.0] | 55,700件<br>[100.0] | 54,669件<br>[100.0] | 54,933件<br>[100.0] | 55,082件<br>[100.0] |
| 30人未満        | 17,028件<br>[38.0]  | 16,960件<br>[34.8]  | 17,651件<br>[31.7]  | 17,029件<br>[31.2]  | 13,544件<br>[24.6]  | 11,882件<br>[21.6]  |
| 30～99人       | 6,702件<br>[15.0]   | 7,750件<br>[15.9]   | 9,163件<br>[16.4]   | 8,715件<br>[15.9]   | 7,180件<br>[13.1]   | 7,067件<br>[12.8]   |
| 100～<br>299人 | 5,004件<br>[11.2]   | 5,078件<br>[10.4]   | 6,313件<br>[11.3]   | 6,585件<br>[12.0]   | 5,257件<br>[9.6]    | 4,821件<br>[8.8]    |
| 300人以上       | 6,662件<br>[14.9]   | 7,584件<br>[15.5]   | 9,833件<br>[17.7]   | 10,380件<br>[19.0]  | 10,042件<br>[18.3]  | 10,081件<br>[18.3]  |
| そ の 他        | 9,341件<br>[20.9]   | 11,420件<br>[23.4]  | 12,740件<br>[22.9]  | 11,960件<br>[21.9]  | 18,910件<br>[34.4]  | 21,231件<br>[38.5]  |

[ ] は構成比

●企業規模による相談内容の差

賃金不払の相談は小規模企業の割合が高く、職場の嫌がらせの相談は大規模企業の割合が高くなっている。



## (7) 産業別にみた労働相談件数

産業別の相談割合は、「情報通信業」や「医療、福祉」が増加し、「製造業」や「サービス業（他に分類されないもの）」などが減少した。

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        |
|--------------------|-----------------|-----------------|------------------|-------------------|------------------|-----------------|-------------------|
| 55,082件<br>[100.0] | 1,734件<br>[3.1] | 4,718件<br>[8.6] | 6,092件<br>[11.1] | 2,282件<br>[4.1]   | 5,525件<br>[10.0] | 1,451件<br>[2.6] | 698件<br>[1.3]     |
|                    | 宿泊業、<br>飲食サービス業 | 教育、<br>学習支援     | 医療、<br>福祉        | サービス業（他に分類されないもの） |                  | その他             | 不 明               |
|                    | 2,124件<br>[3.9] | 2,156件<br>[3.9] | 4,225件<br>[7.7]  | 10,698件<br>[19.4] |                  | 1,579件<br>[2.9] | 11,800件<br>[21.4] |

[ ] は構成比

表10 産業別年度別労働相談件数

| 年度<br>産業別         | 平成16年度             | 平成17年度             | 平成18年度             | 平成19年度             | 平成20年度             | 平成21年度             |
|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 合 計               | 44,737件<br>[100.0] | 48,792件<br>[100.0] | 55,700件<br>[100.0] | 54,669件<br>[100.0] | 54,933件<br>[100.0] | 55,082件<br>[100.0] |
| 建設業               | 2,184件<br>[ 4.9]   | 2,332件<br>[ 4.8]   | 2,087件<br>[ 3.8]   | 1,897件<br>[ 3.5]   | 1,787件<br>[ 3.3]   | 1,734件<br>[ 3.1]   |
| 製造業               | 5,033件<br>[11.3]   | 4,975件<br>[10.2]   | 5,832件<br>[10.5]   | 6,722件<br>[12.3]   | 5,682件<br>[10.3]   | 4,718件<br>[ 8.6]   |
| 情報通信業             | 3,129件<br>[ 7.0]   | 3,035件<br>[ 6.2]   | 4,304件<br>[ 7.7]   | 3,564件<br>[ 6.5]   | 5,209件<br>[ 9.5]   | 6,092件<br>[11.1]   |
| 運輸業、郵便業           | 1,856件<br>[ 4.1]   | 1,824件<br>[ 3.7]   | 2,100件<br>[ 3.8]   | 2,121件<br>[ 3.9]   | 2,163件<br>[ 3.9]   | 2,282件<br>[ 4.1]   |
| 卸売業、小売業           | 5,569件<br>[12.4]   | 5,819件<br>[11.9]   | 6,480件<br>[11.6]   | 7,169件<br>[13.1]   | 5,505件<br>[10.0]   | 5,525件<br>[10.0]   |
| 金融業、保険業           | 1,532件<br>[ 3.4]   | 1,594件<br>[ 3.3]   | 1,912件<br>[ 3.4]   | 1,871件<br>[ 3.4]   | 1,801件<br>[ 3.3]   | 1,451件<br>[ 2.6]   |
| 不動産業、物品賃貸業        | 673件<br>[ 1.5]     | 535件<br>[ 1.1]     | 917件<br>[ 1.7]     | 631件<br>[ 1.2]     | 1,094件<br>[ 2.0]   | 698件<br>[ 1.3]     |
| 宿泊業、飲食サービス業       | 1,893件<br>[ 4.2]   | 2,372件<br>[ 4.9]   | 2,766件<br>[ 5.0]   | 2,359件<br>[ 4.3]   | 2,416件<br>[ 4.4]   | 2,124件<br>[ 3.9]   |
| 教育、学習支援           | 1,543件<br>[ 3.5]   | 1,891件<br>[ 3.9]   | 1,857件<br>[ 3.3]   | 1,972件<br>[ 3.6]   | 1,884件<br>[ 3.4]   | 2,156件<br>[ 3.9]   |
| 医療、福祉             | 2,855件<br>[ 6.4]   | 3,265件<br>[ 6.7]   | 3,474件<br>[ 6.2]   | 3,613件<br>[ 6.6]   | 3,452件<br>[ 6.3]   | 4,225件<br>[ 7.7]   |
| サービス業（他に分類されないもの） | 10,791件<br>[24.1]  | 11,827件<br>[24.2]  | 13,706件<br>[24.6]  | 13,021件<br>[23.8]  | 12,142件<br>[22.1]  | 10,698件<br>[19.4]  |
| そ の 他<br>不 明      | 7,679件<br>[17.2]   | 9,323件<br>[19.1]   | 10,265件<br>[18.4]  | 9,729件<br>[17.8]   | 11,798件<br>[21.5]  | 13,379件<br>[24.3]  |

[ ] は構成比

## 2 労働相談の内容

労働相談項目総数は、95,271項目（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）で、最多項目は「解雇」10,870項目（11.4%）となっている。以下、「退職」10,485項目（11.0%）、「職場の嫌がらせ」7,113項目（7.5%）などの順となっている。

また、平成20年秋以降、厳しい雇用情勢が続く中、「退職」の相談が、前年度比で23.9%（2,025項目）増と大幅に増加している。

表11 年度別相談項目上位5位

| 区 分  | 平成16年度                       | 平成17年度                       | 平成18年度                     | 平成19年度                    | 平成20年度                       | 平成21年度                       |
|------|------------------------------|------------------------------|----------------------------|---------------------------|------------------------------|------------------------------|
| 総項目数 | 72,654項目<br>[100.0]          | 83,734項目<br>[100.0]          | 92,597項目<br>[100.0]        | 94,599項目<br>[100.0]       | 92,644項目<br>[100.0]          | 95,271項目<br>[100.0]          |
| 1 位  | 解 雇<br>8,439項目<br>[11.6]     | 解 雇<br>8,879項目<br>[10.6]     | 解 雇<br>10,216項目<br>[11.0]  | 賃金不払<br>9,208項目<br>[ 9.7] | 解 雇<br>10,625項目<br>[11.5]    | 解 雇<br>10,870項目<br>[11.4]    |
| 2 位  | 賃金不払<br>8,044項目<br>[11.1]    | 賃金不払<br>8,158項目<br>[ 9.7]    | 賃金不払<br>10,157項目<br>[11.0] | 解 雇<br>9,124項目<br>[ 9.6]  | 退 職<br>8,460項目<br>[ 9.1]     | 退 職<br>10,485項目<br>[11.0]    |
| 3 位  | 労働契約<br>6,300項目<br>[ 8.7]    | 労働契約<br>7,417項目<br>[ 8.9]    | 労働契約<br>8,232項目<br>[ 8.9]  | 労働契約<br>8,178項目<br>[ 8.6] | 賃金不払<br>7,733項目<br>[ 8.3]    | 職場の嫌がらせ<br>7,113項目<br>[ 7.5] |
| 4 位  | 退 職<br>4,278項目<br>[ 5.9]     | 退 職<br>5,026項目<br>[ 6.0]     | 人間関係<br>6,042項目<br>[ 6.5]  | 人間関係<br>7,197項目<br>[ 7.6] | 労働契約<br>6,377項目<br>[ 6.9]    | 賃金不払<br>7,065項目<br>[ 7.4]    |
| 5 位  | 職場の嫌がらせ<br>4,012項目<br>[ 5.5] | 職場の嫌がらせ<br>4,916項目<br>[ 5.9] | 退 職<br>5,630項目<br>[ 6.1]   | 退 職<br>6,063項目<br>[ 6.4]  | 職場の嫌がらせ<br>5,960項目<br>[ 6.4] | 労働契約<br>6,299項目<br>[ 6.6]    |

※平成18年度及び19年度は、「人間関係」に「職場の嫌がらせ」が含まれる。 [ ]は構成比

### ●相談の多い項目の細分類

|            |                                         |  |         |                     |  |          |
|------------|-----------------------------------------|--|---------|---------------------|--|----------|
| 解雇の相談      | 普通43.3%                                 |  | 整理17.9% | 懲戒中途解約<br>4.9% 7.2% |  | その他26.7% |
| 退職の相談      | 不受理<br>4.3% 4.1%                        |  | 勧奨41.6% | 強要20.2%             |  | その他29.8% |
|            | 急な退職                                    |  |         |                     |  |          |
| 職場の嫌がらせの相談 | 上司58.7%                                 |  |         | 同僚20.8%             |  | その他20.5% |
| 賃金不払の相談    | 定期45.6%                                 |  |         | 時間外31.2%            |  | その他23.2% |
| 労働契約の相談    | 内定<br>書面無14.4% 条件相違13.9% 7.3%  その他64.4% |  |         |                     |  |          |

表12 労使別相談内容項目（重複あり）

| 労 使 別        | 計                | 労働者    | 使用者    | その他   |
|--------------|------------------|--------|--------|-------|
| 合 計          | 95,271 [ 100.0 ] | 70,692 | 19,075 | 5,504 |
| 労働組合及び労使関係   | 3,343 [ 3.5 ]    | 2,416  | 701    | 226   |
| 労働 条 件       | 63,586 [ 66.8 ]  | 47,662 | 12,762 | 3,162 |
| 就業規則         | 2,443 [ 2.6 ]    | 1,437  | 755    | 251   |
| 労働契約         | 6,299 [ 6.6 ]    | 4,690  | 1,150  | 459   |
| 労働条件変更       | 3,992 [ 4.2 ]    | 3,204  | 675    | 113   |
| 配転・出向        | 1,562 [ 1.6 ]    | 1,299  | 225    | 38    |
| 賃金情報         | 692 [ 0.7 ]      | 292    | 254    | 146   |
| 賃金不払         | 7,065 [ 7.4 ]    | 5,614  | 1,190  | 261   |
| 賃金その他        | 2,447 [ 2.6 ]    | 1,860  | 487    | 100   |
| 退職金          | 1,649 [ 1.7 ]    | 1,166  | 376    | 107   |
| 労働時間         | 1,852 [ 2.0 ]    | 1,347  | 397    | 108   |
| 休日           | 314 [ 0.3 ]      | 231    | 57     | 26    |
| 休暇           | 2,704 [ 2.8 ]    | 2,103  | 541    | 60    |
| 休業           | 811 [ 0.9 ]      | 622    | 166    | 23    |
| 休職           | 2,516 [ 2.6 ]    | 1,792  | 651    | 73    |
| 安全衛生         | 664 [ 0.7 ]      | 456    | 146    | 62    |
| 服務・懲戒        | 927 [ 1.0 ]      | 629    | 270    | 28    |
| 解雇           | 10,870 [ 11.4 ]  | 8,207  | 2,418  | 245   |
| 雇止め          | 2,289 [ 2.4 ]    | 1,779  | 459    | 51    |
| 退職           | 10,485 [ 11.0 ]  | 8,282  | 1,762  | 441   |
| 定年制          | 260 [ 0.3 ]      | 170    | 78     | 12    |
| 女性           | 958 [ 1.0 ]      | 627    | 182    | 149   |
| 育児休業         | 523 [ 0.6 ]      | 363    | 118    | 42    |
| 介護休業         | 93 [ 0.1 ]       | 69     | 18     | 6     |
| その他          | 2,171 [ 2.3 ]    | 1,423  | 387    | 361   |
| 労働 福 祉       | 9,373 [ 9.8 ]    | 6,864  | 1,880  | 629   |
| 雇用保険         | 4,286 [ 4.5 ]    | 3,352  | 748    | 186   |
| 労災保険         | 1,384 [ 1.4 ]    | 987    | 237    | 160   |
| 健保・年金        | 3,030 [ 3.2 ]    | 2,123  | 726    | 181   |
| 教育・訓練        | 146 [ 0.1 ]      | 119    | 14     | 13    |
| 福利厚生         | 267 [ 0.3 ]      | 156    | 90     | 21    |
| その他          | 260 [ 0.3 ]      | 127    | 65     | 68    |
| 人 間 関 係      | 10,611 [ 11.1 ]  | 7,928  | 2,240  | 443   |
| 職場の嫌がらせ      | 7,113 [ 7.5 ]    | 5,542  | 1,341  | 230   |
| セクシュアルハラスメント | 1,895 [ 2.0 ]    | 1,176  | 599    | 120   |
| その他          | 1,603 [ 1.6 ]    | 1,210  | 300    | 93    |
| そ の 他 の 問 題  | 8,358 [ 8.8 ]    | 5,822  | 1,492  | 1,044 |
| 雇用関連         | 1,744 [ 1.8 ]    | 1,384  | 204    | 156   |
| 企業再編         | 178 [ 0.2 ]      | 139    | 34     | 5     |
| 企業倒産         | 377 [ 0.4 ]      | 329    | 28     | 20    |
| 偽装請負         | 228 [ 0.2 ]      | 183    | 41     | 4     |
| 損害賠償・慰謝料     | 2,335 [ 2.5 ]    | 1,504  | 613    | 218   |
| 税金           | 378 [ 0.4 ]      | 267    | 78     | 33    |
| 派遣関連         | 694 [ 0.7 ]      | 485    | 150    | 59    |
| その他          | 2,424 [ 2.6 ]    | 1,531  | 344    | 549   |

[ ] 内は構成比

### 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35,089件（63.7%）と最も多く、次いで直接訪れての来所相談が13,523件（24.5%）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           |
|--------------------|-------------------|-------------------|-----------------|-----------------|
| 55,082件<br>[100.0] | 13,523件<br>[24.5] | 35,089件<br>[63.7] | 2,360件<br>[4.3] | 4,110件<br>[7.5] |

[ ] は構成比

※「出張相談は、街頭労働相談や定例出張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

1件当たりの平均所要時間は約22分となっているが、労働相談の所要時間が「1時間以上」に及ぶ件数も1割を占める。

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            |
|--------------------|-------------------|------------------|------------------|
| 55,082件<br>[100.0] | 42,377件<br>[76.9] | 7,200件<br>[13.1] | 5,505件<br>[10.0] |

[ ] は構成比

#### (3) 夜間（平日の5時～8時）労働相談

月曜～金曜の毎日午後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）及び国分寺、八王子事務所で、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            |
| 3,693件<br>[100.0] | 3,018件<br>[81.7] | 517件<br>[14.0] | 158件<br>[4.3] | 637件<br>[17.3] | 2,570件<br>[69.6] | 34件<br>[0.9] | 452件<br>[12.2] |

[ ] は構成比

(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。  
この土曜労働相談の21年度の受理件数は、1,751件となり、前年度（1,680件）より4.2%増加した。

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          |
| 1,751件<br>[100.0] | 1,638件<br>[93.5] | 49件<br>[2.8] | 64件<br>[3.7] | 309件<br>[17.6] | 1,423件<br>[81.3] | 19件<br>[1.1] |

[ ] は構成比

(5) 定例出張労働相談

各区市町村からの要請に応じ、月例の出張相談を実施した。  
なお、「府中市役所」への出張相談は、平成22年3月末をもって終了した。

表17 平成21年度出張労働相談実施状況

| 事 務 所 名     | 出 張 相 談 の 場 所 | 相 談 日 |
|-------------|---------------|-------|
| 池 袋 事 務 所   | 西武百貨店池袋本店     | 第3水曜日 |
| 八 王 子 事 務 所 | 府中市役所（予約制）    | 第4木曜日 |

## 4 街頭労働相談等

### (1) 街頭労働相談

毎年5月と10月を「労働相談強調月間」と定め、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。

表18 街頭労働相談件数

| 合 計    | 実施時期 | 実施実績 |
|--------|------|------|
| 1,650件 | 5月   | 924件 |
|        | 10月  | 726件 |

表19 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29日(金)  | 12:00～19:00 | 新宿駅西口地下イベントコーナー   |
|                 | 30日(土)    | 10:00～16:00 |                   |
| 労働相談情報センター(飯田橋) | 10月15日(木) | 11:00～15:00 | 東急東横店渋谷駅コンコース     |
| 大崎事務所           | 10月8日(木)  | 12:00～15:30 | ゆりかもめ新橋駅改札下コンコース  |
| 池袋事務所           | 10月16日(金) | 12:00～15:30 | J R 赤羽駅北改札口構内     |
| 亀戸事務所           | 10月16日(金) | 10:00～17:00 | 城東地域中小企業振興センター    |
|                 | 10月17日(土) |             |                   |
| 国分寺事務所          | 10月16日(金) | 11:30～15:30 | J R 昭島駅北口モリタウン前通路 |
| 八王子事務所          | 10月16日(金) | 12:00～15:30 | 京王線仙川駅前           |

### (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20 「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            | 健保・年金          | 雇用保険           | 労働契約          | 休 暇          | 賃金不払         | 派遣関連         | その他            |
|------|------------------|----------------|----------------|---------------|--------------|--------------|--------------|----------------|
| 74件  | 101項目<br>[100.0] | 17項目<br>[16.8] | 16項目<br>[15.9] | 10項目<br>[9.9] | 7項目<br>[6.9] | 6項目<br>[5.9] | 5項目<br>[5.0] | 40項目<br>[39.6] |

[ ] は構成比

表21 「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<br>(飯田橋) | 11月10日(火) | 14:00～16:00 | 16:00～17:00 | 労働相談情報センター<br>セミナー室 |
|                     | 11月17日(火) | 14:00～16:00 | 16:00～17:00 |                     |
| 大崎事務所               | 11月11日(水) | 14:00～16:00 | 16:00～17:00 | 東京都南部労政会館           |
|                     |           | 18:00～20:00 |             |                     |
| 池袋事務所               | 11月10日(火) | 14:00～16:00 | 16:00～18:00 | 池袋事務所セミナー室          |
|                     | 12月1日(火)  | 14:30～16:30 | 16:30～18:30 | 北とぴあ                |
| 亀戸事務所               | 11月18日(水) | 13:30～15:30 | 15:30～16:30 | 足立区シアター1010         |
|                     | 11月19日(木) | 13:30～15:30 | 15:30～16:30 |                     |
| 国分寺事務所              | 11月26日(木) | 10:00～12:00 | 15:30～16:30 | 東京都国分寺労政会館          |
|                     |           | 13:30～15:30 |             |                     |
| 八王子事務所              | 11月5日(木)  | 13:30～15:30 |             | 多摩市関戸公民館            |
|                     | 11月9日(月)  |             | 15:30～16:30 |                     |
|                     | 11月19日(木) | 18:30～20:30 |             | 町田市民ホール             |
|                     | 11月25日(水) | 18:00～20:00 | 20:00～21:00 |                     |

表22 パート・派遣・契約社員等電話総合相談 件数・相談項目

| 相談件数 | 相談項目数            | 退 職            | 賃金不払           | 解 雇           | 健保・<br>年金     | 労働契約・休暇・<br>職場の嫌がらせ・雇用保険 | その他            |
|------|------------------|----------------|----------------|---------------|---------------|--------------------------|----------------|
| 80件  | 128項目<br>[100.0] | 16項目<br>[12.5] | 13項目<br>[10.2] | 11項目<br>[8.6] | 10項目<br>[7.8] | 各8項目<br>[6.3]            | 46項目<br>[35.9] |

[ ] は構成比

表23 パート・派遣・契約社員等電話総合相談 実施状況

| 実施日      | 時 間         | 実施場所       | 相談件数 |
|----------|-------------|------------|------|
| 11月4日(水) | 10:00～19:00 | 労働相談情報センター | 80件  |
| 11月5日(木) |             |            |      |



## 5 関連事業

### (1) 特別相談会の実施

9月、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24 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 |
|------------------------|------------------------|------------|------------|------|
| 「仕事の悩み」<br>特別相談会       | 9月10日(木)<br>9月11日(金)   | 9:00～19:00 | 労働相談情報センター | 200件 |
| 「解雇・退職・再就職」<br>特別相談会   | 12月15日(火)<br>12月16日(水) | 9:00～19:00 | 労働相談情報センター | 201件 |
| 「解雇・雇止め、再就<br>職等」特別相談会 | 3月9日(火)<br>3月10日(水)    | 9:30～19:00 | 労働相談情報センター | 220件 |

### (2) 年末臨時相談窓口の開設

年末に向け、大量離職等の発生等が懸念される中で、解雇・退職等に関する相談に対応するため、平成20年度に引き続き、年末臨時労働相談窓口を開設した。

表26 年末臨時相談窓口開設日・相談件数

| 実施日       | 時間         | 実施場所           | 相談件数 |     |     |     |
|-----------|------------|----------------|------|-----|-----|-----|
|           |            |                | 来所   | 電話等 | 計   | 総計  |
| 12月29日(火) | 9:00～17:00 | 労働相談情報<br>センター | 7件   | 21件 | 28件 | 41件 |
| 12月30日(水) |            |                | 2件   | 11件 | 13件 |     |

### (3) 「TOKYOはたらくネット」による情報提供

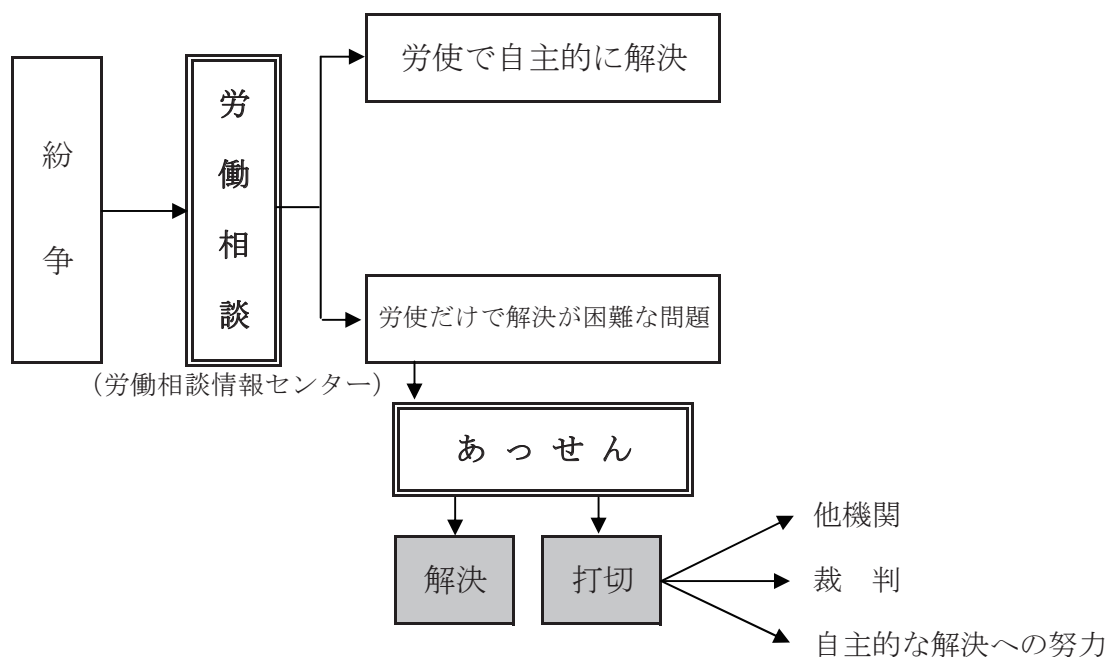
インターネット上のサイト「TOKYOはたらくネット」の一部を利用し、労働関係の情報を提供している。(http://www.hataraku.metro.tokyo.jp/)  
また、東京都労働相談情報センターも、独自のサイトにて情報提供を行っている。(http://www.hataraku.metro.tokyo.jp/soudan-c/center/index.html)

## 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、労使からの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い、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、729件（前年度比7.7%増）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、489件（解決率67.1%）である。

表29 年度別あっせん件数及び解決率

|            | 平成16年度        | 平成17年度          | 平成18年度        | 平成19年度         | 平成20年度          | 平成21年度        |
|------------|---------------|-----------------|---------------|----------------|-----------------|---------------|
| あっせん<br>件数 | 969件<br>(2.5) | 872件<br>(△10.0) | 918件<br>(5.3) | 839件<br>(△8.6) | 677件<br>(△19.3) | 729件<br>(7.7) |
| 解決件数       | 709件          | 627件            | 698件          | 617件           | 464件            | 489件          |
| 解決率        | 73.2%         | 71.9%           | 76.0%         | 73.5%          | 68.5%           | 67.1%         |

( ) 内は対前年度比

(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53.2%となっており、全体の半数を超えている。  
また、打切要因では、労使双方の「主張不一致」が、全体の6割を超えている。

表30 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            |
|-----------------|----------------|--------------|--------------|---------------|--------------|----------------|
| 489件<br>[100.0] | 260件<br>[53.2] | 26件<br>[5.3] | 15件<br>[3.1] | 77件<br>[15.7] | 11件<br>[2.2] | 163件<br>[33.3] |

[ ] 内は構成比（重複があるため、構成比は合計と一致しない）

表31 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           |
|-----------------|----------------|---------------|--------------|---------------|
| 240件<br>[100.0] | 155件<br>[60.5] | 32件<br>[12.5] | 23件<br>[9.0] | 46件<br>[18.0] |

[ ] 内は構成比（重複があるため、構成比は合計と一致しない）

(3) 男女別あっせん件数

男女別のあっせん件数は、男性のあっせん件数が女性を上回っている。

表32 男女別あっせん件数

| 合 計             | 男 性            | 女 性            |
|-----------------|----------------|----------------|
| 729件<br>[100.0] | 382件<br>[52.4] | 347件<br>[47.6] |

[ ] 内は構成比

(4) 規模別あっせん件数

規模別では、「30人未満」が226件（31.0%）と3割を超え、次いで「300人以上」の177件（24.3%）となっている。

表33 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            |
|-----------------|----------------|----------------|---------------|----------------|----------------|
| 729件<br>[100.0] | 226件<br>[31.0] | 116件<br>[15.9] | 77件<br>[10.6] | 177件<br>[24.3] | 133件<br>[18.2] |

[ ] 内は構成比

## (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181件（24.8%）と最も多く、次いで「卸売業、小売業」104件（14.3%）、「情報通信業」94件（12.9%）となっている。

また、「卸売業、小売業」「宿泊業、飲食サービス業」「教育・学習支援」「医療、福祉」を加えたサービス関連業種が「あっせん」全体の6割以上を占める。

表34 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   |
|-----------------|--------------|---------------|---------------|-------------------|----------------|--------------|--------------|
| 729件<br>[100.0] | 32件<br>[4.4] | 76件<br>[10.4] | 94件<br>[12.9] | 40件<br>[5.5]      | 104件<br>[14.3] | 18件<br>[2.5] | 12件<br>[1.7] |
|                 | 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          |
|                 | 51件<br>[7.0] | 36件<br>[4.9]  | 76件<br>[10.4] | 181件<br>[24.8]    |                | 6件<br>[0.8]  | 3件<br>[0.4]  |

[ ] 内は構成比

## 2 あっせんに要した日数

あっせん期間別にみると、「10日未満」が34.4%、「10～19日」が20.9%となっており、おおむね3週間以内に半数以上が一定の決着を見ているが、91日以上長期案件も7.7%あった。

表35 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        |
|-----------------|----------------|----------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 729件<br>[100.0] | 251件<br>[34.4] | 148件<br>[20.3] | 92件<br>[12.6] | 71件<br>[9.8] | 43件<br>[5.9] | 68件<br>[9.3] | 56件<br>[7.7] |

[ ] は構成比

### 3 あっせんの内容

「あっせん」の内容では、「解雇」が252項目（19.3%）と最も多く、次いで「賃金不払」164項目（12.6%）、「退職」145項目（11.1%）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36 年度別あっせん項目上位5位

| 区 分  | 平成16年度                  | 平成17年度                  | 平成18年度                  | 平成19年度                     | 平成20年度                  | 平成21年度                  |
|------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 総項目数 | 1,038項目<br>[100.0]      | 1,081項目<br>[100.0]      | 1,278項目<br>[100.0]      | 1,208項目<br>[100.0]         | 1,034項目<br>[100.0]      | 1,306項目<br>[100.0]      |
| 1 位  | 賃金不払<br>288項目<br>[27.7] | 賃金不払<br>302項目<br>[27.9] | 賃金不払<br>325項目<br>[25.4] | 賃金不払<br>246項目<br>[20.4]    | 解 雇<br>212項目<br>[20.5]  | 解 雇<br>252項目<br>[19.3]  |
| 2 位  | 解 雇<br>257項目<br>[24.8]  | 解 雇<br>280項目<br>[25.9]  | 解 雇<br>254項目<br>[19.9]  | 解 雇<br>241項目<br>[20.0]     | 賃金不払<br>153項目<br>[14.8] | 賃金不払<br>164項目<br>[12.6] |
| 3 位  | 労働条件<br>122項目<br>[11.8] | 労働条件<br>122項目<br>[11.3] | 退 職<br>127項目<br>[ 9.9]  | いじめ・嫌がらせ<br>97項目<br>[ 8.0] | 退 職<br>116項目<br>[11.2]  | 退 職<br>145項目<br>[11.1]  |

[ ] は構成比

表37 あっせんの内容項目（重複あり）

|           |               |                        |
|-----------|---------------|------------------------|
| 合 計       | 1,306 [100.0] |                        |
| 労働組合・労使関係 | 20 [ 1.5]     |                        |
| 労働 条 件    | 966 [74.0]    |                        |
| 就業規則      | 13 [ 1.0]     |                        |
| 労働契約      | 68 [ 5.2]     |                        |
| 労働条件変更    | 61 [ 4.7]     |                        |
| 配転・出向     | 17 [ 1.3]     |                        |
| 賃金不払      | 164 [12.6]    |                        |
| 賃金その他     | 28 [ 2.1]     |                        |
| 退職金       | 19 [ 1.4]     |                        |
| 労働時間      | 11 [ 0.8]     |                        |
| 休 日       | 3 [ 0.2]      |                        |
| 休 暇       | 34 [ 2.6]     |                        |
| 休 業       | 13 [ 1.0]     |                        |
| 休 職       | 38 [ 2.9]     |                        |
| 安全衛生      | 10 [ 0.8]     |                        |
| 服務・懲戒     | 14 [ 1.1]     |                        |
| 解 雇       | 252 [19.3]    |                        |
| 雇 止 め     | 43 [ 3.3]     |                        |
| 退 職       | 145 [11.1]    |                        |
| 定 年 制     | 1 [ 0.1]      |                        |
| 女 性       | 10 [ 0.8]     |                        |
|           |               | 育 児 休 業 5 [ 0.4]       |
|           |               | そ の 他 17 [ 1.3]        |
|           |               | 労働 福 祉 110 [ 8.4]      |
|           |               | 雇用保険 55 [ 4.2]         |
|           |               | 労 災 保 険 17 [ 1.3]      |
|           |               | 健保・年金 31 [ 2.4]        |
|           |               | 福利厚生 4 [ 0.3]          |
|           |               | そ の 他 3 [ 0.2]         |
|           |               | 人 間 関 係 137 [10.5]     |
|           |               | 職場の嫌がらせ 94 [ 7.2]      |
|           |               | セクシュアルハラスメント 20 [ 1.5] |
|           |               | そ の 他 23 [ 1.8]        |
|           |               | そ の 他 の 問 題 73 [ 5.6]  |
|           |               | 雇用関連 7 [ 0.5]          |
|           |               | 企業倒産 2 [ 0.2]          |
|           |               | 偽装請負 3 [ 0.2]          |
|           |               | 損害賠償・慰謝料 37 [ 2.8]     |
|           |               | 税 金 5 [ 0.4]           |
|           |               | 派遣関連 8 [ 0.6]          |
|           |               | そ の 他 11 [ 0.9]        |

[ ] 内は構成比

## 「あっせん」事例

### 1. 有期契約社員の契約期間の中途での解雇

#### ○内 容

相談者は、メーカーに1年間の有期契約社員として勤務していたが、半年を経過したとき、会社から「事業部門を縮小するために1か月後に解雇する」との通告を受けた。

相談者は、契約期間中途での解雇に納得できないと相談に来所した。

#### ○あっせん結果

センターが会社側に事情を聞いたところ、会社は「相談者の能力不足もあり、担当させた新規事業の業績が上がらず、事業縮小せざるを得ない。地方事務所も閉鎖するなど、業績が悪化しており、相談者を配転する余裕がなく、解雇せざるを得ない。また、相談者の勤務態度にも問題がある。1か月以上前に解雇通告を行っており問題はない」と主張したが、センターから①有期雇用契約は1か月前の解雇通告で常に解雇できる訳ではないこと、②司法手続きにより争われた場合のリスク等について説明したところ、会社側は、解雇を撤回した。

その後、双方で話し合った結果、残期間の賃金相当額の支給を条件として合意退職することとなった。

### 2. 経営難を理由とする即日解雇

#### ○内 容

相談者は、経営難との理由から即日解雇（数名同時に）された。社長に解雇予告手当を請求したが、「支払うつもりはない」と言われ、取り合ってもらえないとして相談に来所した。

#### ○あっせん結果

センターから、社長に、労働基準法（解雇等）の説明をしたところ、社長は「法律をよく知らなかった。法律は遵守するので、早急に解雇予告手当を支払う」との回答を受けた。

その後、相談者から「解雇予告手当が口座に振込まれた」との連絡がセンターにあった。



### 3. 経営不振を理由とした退職勧奨

#### ○内 容

相談者は、3年6か月勤務した会社からの経営不振を理由とする退職勧奨を受け入れ退職した。その際に会社は「離職理由を会社都合にする」と約束した。確かに離職票の離職理由は会社都合であったが、退職金は自己都合の計算で支給されたことに、納得できないと相談に来所した。

#### ○あっせん結果

センターから会社側に事情を聞いたところ、会社は「退職勧奨をした時に会社都合にすると約束したが、退職金を自己都合で支払うことは、相談者も同意している」とのことだった。

しかし、相談者は、そのような同意はしていないと主張したため、センターから再度会社側に相談者の主張を伝え、離職票と退職金の取扱いについて調整したところ、会社側が早期解決に向け「会社都合による退職金を支払う」ことを約束し解決した。

### 4. 過重労働による病気休職者への退職勧奨

#### ○内 容

相談者は、過重労働によりうつ病を発症したため、2か月の休職をとっていたところ、上司から、退職プログラムを持参の上、「戻っても働くところがない」と言われたが、半年後には定年退職となる病気休職中の者に対して退職勧奨を行われたことに納得できないとして相談に来所した。

その後、相談者は、病気が悪化したため、3か月間入院することになった。

#### ○あっせん結果

センターでは、会社から事情を聴取したところ、「コストの適正化及び見直しを行うための組織改正を行うため、相談者の職場がなくなる。相談者の休職とは関係がない」とのことだった。

センターから、病気休職中に、退職プログラムを提案しないよう要請したところ、会社は了承した。

## 5. 業務上のミスを理由とした退職強要

### ○内 容

相談者は、ビル管理業務に従事しているが、仕事で再三ミスをしてしまったことから、上司に「懲戒解雇か自己都合退職か、どちらかを選択」することを迫られた。

辞めさせられることは仕方がないが、雇用保険の離職理由は会社都合としてほしい、と相談に来所した。

### ○あっせん結果

センターから「上司の発言は退職強要とも受け取れる」ことを指摘し、会社側に事情を聞いたところ、会社は「上司がそのような発言をしたとしたら、注意したい、会社として、そのような考えはなく、相談者には、退職を前提に就職活動をして欲しいと言っている」とのことだった。

このため、センターから「離職票の離職理由を勧奨退職」として処理できないか、会社側に尋ねたところ、了解が得られ、相談者も了承し解決となった。

## 6. 産休、育児休業の請求からの退職強要

### ○内 容

相談者は、正社員として勤務していたが、妊娠したため、産休を取ることを会社に報告したところ、新たに産休の予定日までの有期契約への変更を求められた。相談者は、新たな契約を拒否しつつ、産休等の請求を行ってきたが、会社から「産休、育児休業は一切認められない」として退職を強要されたとして、相談に来所した。

### ○あっせん結果

センターでは、会社から事情を聴取したところ、会社は「零細事業者のため、代替要員の手当もあり、1年以上後の雇用を保証することが困難と判断し退職を求めた」と主張した。

センターから、産休及び育児休業の拒絶や、これを理由とした退職強要は、労働基準法等の規定に明確に違反することを説明したところ、会社は、法の定めを理解し、産休及び育児休業の取得を認めることになった。

## 7. 知的障害者の雇止め

### ○内 容

相談者は、知的障害があり、1年更新により18年間勤務していた。契約更新を2か月後に控え、突然、常務から「業績悪化により仕事がなくなったので、現在の契約の満了で退職になる」と通告された。退職金について尋ねると、「契約社員には適用されない」と言われたが、18年間働いていたのに納得できないと相談に来所した。

### ○あっせん結果

センターでは、会社側に事情を聴取したところ、「嘱託社員契約を結び、入社時に就業規則も渡してあり、退職金が適用されないことは知っているはず。仕事は軽作業しかさせることが出来ず、他部署への異動も試みたが、相談者は適応できなかった。会社として18年も面倒を見てきたのに残念だ」と主張した。

センターから、会社側に「1年契約ではあるが、18年間更新されており、当然次も更新されると思っている。雇止めによる期待感の喪失に対する代償措置が必要ではないか」と進言したところ、会社から、規定にはない退職慰労金を支払うことが提示され、これを相談者は受諾した。

## 8. 資金繰りの悪化による賃金不払

### ○内 容

相談者は、運送業者で運転業務に従事しているが、2か月間給料が支払われなため、社長に再三催促しているが、「今は会社が苦しい」言うばかりで払ってもらえない。極端に受注量が減った印象もなく、このままでは生活が成り立たないとして相談に来所した。

### ○あっせん結果

センターでは、社長から事情を聴取したところ、未払いの事実を認め「資金繰りが思うようにいかず、相談者には待ってもらっていた。現在の会社の事情は本人に説明していたはずだが、今ようやく目処が立ったので速やかに支払う」ことを約束した。

その後、相談者から、約束の期日に賃金が支払われたとの連絡があった。

## 9. 短期の退職による研修費の未払い

### ○内 容

相談者は、職安の紹介により採用されたが、10日間程働いただけで辞めさせられた。求人票では、研修（4日間）の受講とその間の研修費を支払うことが明記されていたが、会社に請求しても支払ってもらえないとして相談に来所した。

### ○あっせん結果

センターでは、会社側から事情を聴取したところ、「働いて直ぐ辞められたので、支払わないと言った」とのことだった。

センターから、会社側に「職安の求人票に明記されているので、支払わないことは問題である」旨、説明したところ、会社は内容を理解し、約束された研修費が支払われることになった。

## 10. 病気休職

### ○内 容

相談者は、入社半年後に「うつ病、自律神経失調症」の診断を受け、休職していたところ、会社から「2か月で復帰できない場合は、辞めてもらう」との話があったことから、相談に来所した。

### ○あっせん結果

センターでは、会社側から事情を聴取したところ、「相談者は、よくやっていたので、出来るだけのことはしたい」とのことだった。

センターから、休職期間の延長について、再検討を依頼したところ、会社から「3か月の病欠と、その後3か月の休職を認めるが、その時点で復帰できない場合は、会社都合退職にする」との意向が示された。

相談者も、短期間で復帰は難しいと考えており、傷病手当金の受給を継続できることとなる会社の提案を受け入れ、様子を見ることになった。

## 11. 正社員からアルバイトへの身分変更

### ○内 容

相談者は、従業員のミーティングにおいて多数決で社員からアルバイトに降格になり、ストレスで働けなくなったとして相談に来所した。

### ○あっせん結果

センターでは、会社から事情を聴取したところ、「自薦して周囲が賛同すれば昇格が認められ、降格については本人の反論の機会があり、かつ従業員の過半数が賛成しない限り降格はしないオープンな会社である」と主張した。また、「まだ反論の機会を与えていないので、相談者は社員のままとしている」とのことだった。

センターから、本人の了解なしに従業員の身分変更は認められないことを説明し、検討を依頼したところ、会社は、相談者の降格を撤回した。相談者は、降格のショックで体調を崩し出社できなくなったが、社員の処遇を受けられるのであれば出社するとの意思表示があり、労使での話し合いの結果、出社することとなった。

## 12. 業務中の災害に伴う休業損害証明書の発行拒否

### ○内 容

相談者は、タクシー乗務中に飲酒運転の車に追突され頸椎炎になった。受傷後直ぐに会社に労災認定を申請したが手続きが進んでいない。また、加害者側保険代理店から休業保証手続きに必要な「休業損害証明書」の提出を求められているが、会社が発行を拒否しており、このまま無給状態では生活出来ないので、早く証明書を発行してもらいたいと相談に来所した。

### ○あっせん結果

センターでは、会社から事情を聴取したところ、「相談者の診断書に疑問があり、保険代理店から『事故に起因するものか調査が必要』との話があったため、発行していないが、再度、保険代理店に確認して回答したい」とのことだった。

同日中に、会社から「本日中に証明書を相談者宛に郵送する」との連絡があり、相談者に伝えた。

その後、相談者から「保険会社から休業保証金が振込まれた」との連絡があった。

(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。)

### 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・アルバイト関連の職場トラブルの特徴】

就業構造の変化・雇用形態の多様化が進み、非正規労働者の割合が増加しているが、とりわけ、パート労働者の占める割合が高くなっている。企業においては、パート労働者の勤続年数の長期化や就業意識の変化から、基幹的な戦力として活用する動きも出ている。こうした中、平成20年4月には、「短時間労働者の雇用管理の改善等に関する法律（パート労働法）」が改正施行され、パート労働者の処遇改善や適正な雇用管理が一層求められている。

しかし、労働相談情報センターの労働相談では、法知識の不足や、適正な雇用管理がなされていないことでのトラブルも目立っている。また、職場のいじめ、セクハラなど、深刻な相談もある。

「パート」と呼ばれても、勤務時間の長さや裁量の範囲など、現実には正社員と何ら変わるところがない場合も多い。

### ＜平成21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7,384件で、20年度より288件（△3.8％）減少した。（第1表）
- (2) 男女別では、女性4,479件（60.7％）、男性2,905件（39.3％）と女性からの相談が多い。（第2表）
- (3) 産業別では、「サービス業」「卸売業、小売業」「宿泊業、飲食サービス業」「医療、福祉」など、対人サービスを主とする産業分野からの相談比率が高い。（第4表）
- (4) 相談内容では、「解雇」（20年度1,451項目→21年度1,697項目）が最も多く、以下、「賃金不払」（20年度1,584項目→21年度1,462項目）、「労働契約」（20年度1,225項目→21年度1,150項目）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

| 年 度                   | 平成16年度                     | 平成17年度                   | 平成18年度                    | 平成19年度                     | 平成20年度                     | 平成21年度                     |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------|---------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 労働相談<br>総 計           | 44,737件<br>(△9.0)          | 48,792件<br>(9.1)         | 55,700件<br>(14.2)         | 54,669件<br>(△1.9)          | 54,933件<br>(0.5)           | 55,082件<br>(0.3)           |
| パート・<br>アルバイト<br>相談件数 | 3,468件<br>(△18.6)<br>[7.8] | 3,811件<br>(9.9)<br>[7.8] | 4,493件<br>(17.9)<br>[8.1] | 3,921件<br>(△12.7)<br>[7.2] | 7,672件<br>(95.7)<br>[14.0] | 7,384件<br>(△3.8)<br>[13.4] |

( ) は対前年度比 [ ] は全体に占める割合(%)



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                  | 55,082件 | 31,451件 | 23,631件 | 41,506件 | 9,988件 | 3,588件 |
| 総 計                   | [100.0] | [57.1]  | [42.9]  | [75.4]  | [18.1] | [6.5]  |
| パート・<br>アルバイト<br>相談件数 | 7,384件  | 2,905件  | 4,479件  | 5,803件  | 1,361件 | 220件   |
|                       | [100.0] | [39.3]  | [60.7]  | [78.6]  | [18.4] | [ 3.0] |

[ ] は全体に占める割合 (%)

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     |
|-----------------------|---------|---------|--------|----------|---------|---------|
| 労働相談                  | 55,082件 | 11,882件 | 7,067件 | 4,821件   | 10,081件 | 21,231件 |
| 総 計                   | [100.0] | [21.6]  | [12.8] | [ 8.8]   | [18.3]  | [38.5]  |
| パート・<br>アルバイト<br>相談件数 | 7,384件  | 1,792件  | 909件   | 519件     | 740件    | 3,424件  |
|                       | [100.0] | [24.3]  | [12.3] | [ 7.0]   | [10.0]  | [46.4]  |

[ ] 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<br>通信業 | 運輸業、<br>郵便業           | 卸売業、<br>小売業 | 金融業、<br>保険業 | 不動産業、<br>物品賃貸業 |
|---------------|-----------------|-------------|-----------|-----------------------|-------------|-------------|----------------|
| 55,082件       | 1,734件          | 4,718件      | 6,092件    | 2,282件                | 5,525件      | 1,451件      | 698件           |
| [100.0]       | [3.1]           | [8.6]       | [11.1]    | [4.1]                 | [10.0]      | [2.6]       | [1.3]          |
| パート・<br>アルバイト | 99件             | 453件        | 166件      | 172件                  | 1,170件      | 44件         | 73件            |
|               | [1.3]           | [6.1]       | [2.3]     | [2.3]                 | [15.9]      | [0.6]       | [1.0]          |
| 相談件数          | 宿泊業、<br>飲食サービス業 | 教育、<br>学習支援 | 医療、<br>福祉 | サービス業（他に分<br>類されないもの） |             | その他         | 不 明            |
| 7,384件        |                 |             |           |                       |             |             |                |
| [100.0]       |                 |             |           |                       |             |             |                |
|               | 2,124件          | 2,156件      | 4,225件    | 10,698件               |             | 1,579件      | 11,800件        |
|               | [3.9]           | [3.9]       | [7.7]     | [19.4]                |             | [2.9]       | [21.4]         |
|               | 999件            | 289件        | 620件      | 1,950件                |             | 131件        | 1,218件         |
|               | [13.5]          | [3.9]       | [8.4]     | [26.4]                |             | [1.8]       | [16.5]         |

[ ] 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           | 11,909 [100.0] | 9,272 | 2,332 | 305 |
| 労働組合及び労使関係    | 144 [ 1.2]     | 124   | 19    | 1   |
| 労働 条 件        | 8,645 [ 72.6]  | 6,624 | 1,812 | 209 |
| 就 業 規 則       | 159 [ 1.3]     | 118   | 36    | 5   |
| 労働 契 約        | 1,150 [ 9.7]   | 942   | 181   | 27  |
| 労働 条 件 変 更    | 524 [ 4.4]     | 434   | 85    | 5   |
| 配 転 ・ 出 向     | 135 [ 1.1]     | 91    | 44    | 0   |
| 賃 金 情 報       | 37 [ 0.3]      | 17    | 19    | 1   |
| 賃 金 不 払       | 1,462 [ 12.3]  | 1,099 | 282   | 81  |
| 賃 金 そ の 他     | 412 [ 3.5]     | 336   | 64    | 12  |
| 退 職 金         | 77 [ 0.6]      | 50    | 26    | 1   |
| 労働 時 間        | 229 [ 1.9]     | 186   | 38    | 5   |
| 休 日           | 46 [ 0.4]      | 38    | 2     | 6   |
| 休 暇           | 648 [ 5.4]     | 500   | 141   | 7   |
| 休 業           | 171 [ 1.4]     | 115   | 54    | 2   |
| 休 職           | 32 [ 0.3]      | 21    | 11    | 0   |
| 安 全 衛 生       | 33 [ 0.3]      | 25    | 8     | 0   |
| 服 務 ・ 懲 戒     | 140 [ 1.2]     | 92    | 47    | 1   |
| 解 雇           | 1,697 [ 14.2]  | 1,235 | 440   | 22  |
| 雇 止 め         | 411 [ 3.5]     | 329   | 77    | 5   |
| 退 職           | 911 [ 7.6]     | 721   | 178   | 12  |
| 定 年 制         | 11 [ 0.1]      | 9     | 2     | 0   |
| 女 性           | 81 [ 0.7]      | 59    | 20    | 2   |
| 育 児 休 業       | 19 [ 0.2]      | 16    | 2     | 1   |
| 介 護 休 業       | 3 [ 0.0]       | 2     | 1     | 0   |
| そ の 他         | 257 [ 2.2]     | 189   | 54    | 14  |
| 労働 福 祉        | 1,072 [ 9.0]   | 912   | 112   | 48  |
| 雇 用 保 険       | 517 [ 4.3]     | 445   | 41    | 31  |
| 労 災 保 険       | 175 [ 1.5]     | 140   | 29    | 6   |
| 健 保 ・ 年 金     | 280 [ 2.4]     | 238   | 34    | 8   |
| 教 育 ・ 訓 練     | 63 [ 0.5]      | 62    | 1     | 0   |
| 福 利 厚 生       | 19 [ 0.2]      | 14    | 5     | 0   |
| そ の 他         | 18 [ 0.1]      | 13    | 2     | 3   |
| 人 間 関 係       | 1,307 [ 11.0]  | 1,026 | 268   | 13  |
| 職 場 の 嫌 が ら せ | 915 [ 7.7]     | 696   | 210   | 9   |
| セクシュアルハラスメント  | 123 [ 1.0]     | 86    | 34    | 3   |
| そ の 他         | 269 [ 2.3]     | 244   | 24    | 1   |
| そ の 他 の 問 題   | 741 [ 6.2]     | 586   | 121   | 34  |
| 雇 用 関 連       | 143 [ 1.2]     | 115   | 21    | 7   |
| 企 業 再 編       | 7 [ 0.1]       | 7     | 0     | 0   |
| 企 業 倒 産       | 51 [ 0.4]      | 47    | 1     | 3   |
| 偽 装 請 負       | 1 [ 0.0]       | 1     | 0     | 0   |
| 損害賠償・慰謝料      | 226 [ 1.9]     | 161   | 56    | 9   |
| 税 金           | 90 [ 0.7]      | 74    | 12    | 4   |
| 派 遣 関 連       | 9 [ 0.1]       | 8     | 1     | 0   |
| そ の 他         | 214 [ 1.8]     | 173   | 30    | 11  |

[ ] 内は構成比

## 〈パート・アルバイト関連のあっせん事例〉

### 【事例１】 勤務態度を理由とした解雇

相談者は、遊技場で９か月勤務していたが、ホールの責任者から、口頭で解雇の通告を受けた。理由を聞いても、「勤務態度に難あり」と言われ、具体的な理由は聞けなかった。翌日、解雇理由書の交付を求めたが、交付されなかったとして相談に来所した。また、解雇理由書を求めた際、店のルールを守らないとの発言があった

センターでは、ホール責任者から事情を聴取したところ、「相談者の就業態度に問題があり、また、コインのカウンターで不正が行われた」と主張した。

センターから、①労働者に指導の必要がある場合、適宜に教育すべきこと、②不正と指摘された点については、使用者の責任で改善する必要がある、ことの説明を行った結果、誠実に勤務することを約束する誓約書の提出をもって、解雇が撤回された。

### 【事例２】 会社の移転に伴う整理解雇

相談者は、パートで働いていた会社の他県への移転に伴い、人員削減の対象にされた。何故自分が解雇の対象となったのか、会社から納得できる説明を受けていないとして相談に来所した。ただし、職務を継続することは困難と思われるので、金銭解決を望んでいるとのことだった。

センターでは、社長から事情を聴取したところ、「不況が当社を直撃し、厳しい経営環境にあり、リストラを進めている。会社を移転するが、相談者の在籍する部門を減員することになり、やむを得ず相談者を整理解雇することとした。整理解雇の要件は満たしているはずであり、違法な解雇ではない」と主張した。

センターから、整理解雇の４要件について判例等を示して説明し、金銭解決を図れないか打診した。その後、会社から検討結果として、解決金の提案があり、相談者がこれを了解した。

### 【事例３】 売り場面積縮小に伴う雇止め

相談者は、百貨店内の店舗でアルバイトをしていたが、店舗の売り場面積が縮小されたため、アルバイト５名の内、１人だけ雇止めになった。何故自分だけが雇止めになるのか納得できないとして相談に来所した。

センターでは、人事課長から事情を聴取したところ、「他にも雇止めを了解してもらった人がおり、他の１名は配転した。相談者にも、配転先を提示したが、労働時間が少ない等の理由で断られている。他に紹介できる店舗はない」とのことだった。

センターから、会社に、「年次有給休暇の残日数分の補償を含め、何らかの措置はとれないか」との検討を依頼したところ、会社から「退職慰労金を支払う」ことが提案され、相談者は会社の提案を了承した。

### 【事例４】 急な退職による賃金不払い

相談者は、ホテルのベッドメイク要員のパートとして採用された。契約時に示された業務量が一方的に増やされ、今後更にノルマを上げると言われたため、採用後１か月弱で退職した。これに対して上司から「急に辞める職員には賃金は払えない」との通告を受けたため、自身で支払い請求を続けてきたが払ってもらえないとして相談に来所した。

センターでは、支配人から事情を聴取したところ、「ホテル側としては、急に退職されて困っている。ただし、会社として支払う必要のある賃金については、会社規定の手続きをとってもらえれば全額支払う」とのことだった。

このため、相談者が、所定の手続きをとり請求したところ、賃金及び交通費の全額が支払われた。

## 2 派遣労働相談

### 【派遣関連の職場トラブルの特徴】

派遣労働者を取り巻く状況は年々変化している。

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、会社側からの雇用申込みへの働きかけもさらに強く要請されるようになった。

また、有期雇用全般に対しては「1年を超える有期雇用契約を更新しない場合は30日前の予告が必要」とする厚生労働省告示が施行（平成16年1月）されている。

さらに、平成20年秋の金融不安に端を発した世界的な景気後退から、「派遣切り」や「派遣村」が社会問題となったため、派遣労働者の中途解約を規制する「派遣元・派遣先指針」が21年3月に改正された。

現在、派遣労働者の保護の強化に向けた「労働者派遣法」の改正案が国会において審議されている。

派遣労働の種類も様々であり、担当する業務内容は、単純な事務や業務から高度な専門的知識を必要とするものまで広範囲にわたる。

名目上は「業務請負契約」であるが、現実には仕事先の完全な指揮命令下に置かれるという「偽装請負」もある。

### ＜平成21年度の派遣労働相談の傾向＞

- (1) 派遣に関する労働相談は2,776件で、20年度より1,317件（△32.2%）減少した。  
（第6表）
- (2) 男女別では、男性1,433件（51.6%）、女性1,343件（48.4%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者2,216件（79.8%）、使用者493件（17.8%）、その他67件（2.4%）となっている。
- (4) 産業別では、「サービス業」で790件（28.5%）が最も多く、次いで、「情報通信業」787件（28.3%）となっており、2業種で全体の6割近くを占めている。  
（第8表）
- (5) 相談内容では、「職場の嫌がらせ」（20年度525項目→21年度627項目）が最も多く、以下、「派遣関連」（20年度761項目→21年度474項目）、「解雇」（20年度763項目→21年度384項目）、「労働契約」（20年度667項目→21年度374項目）、「雇止め」（20年度564項目→21年度363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

| 年 度                | 平成16年度                    | 平成17年度                    | 平成18年度                    | 平成19年度                    | 平成20年度                    | 平成21年度                     |
|--------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------------|
| 労働相談<br>総 計        | 44,737件<br>(△9.0)         | 48,792件<br>(9.1)          | 55,700件<br>(14.2)         | 54,669件<br>(△1.9)         | 54,933件<br>(0.5)          | 55,082件<br>(0.3)           |
| 派 遣<br>労働相談<br>件 数 | 1,874件<br>(△8.2)<br>[4.2] | 2,557件<br>(36.4)<br>[5.2] | 4,653件<br>(82.0)<br>[8.4] | 4,307件<br>(△7.4)<br>[7.9] | 4,093件<br>(△5.0)<br>[7.5] | 2,776件<br>(△32.2)<br>[5.0] |

( ) は対前年度比 [ ] は全体に占める割合 (%)

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               |
|-------------|--------------------|-------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|
| 労働相談<br>総 計 | 55,082件<br>[100.0] | 11,882件<br>[21.6] | 7,067件<br>[12.8] | 4,821件<br>[ 8.8] | 10,081件<br>[18.3] | 21,231件<br>[38.5] |
| 派 遣<br>労働相談 | 2,776件<br>[100.0]  | 148件<br>[5.3]     | 214件<br>[7.7]    | 89件<br>[3.2]     | 847件<br>[30.5]    | 1,478件<br>[53.3]  |

[ ] 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<br>通信業        | 運輸業、<br>郵便業           | 卸売業、<br>小売業      | 金融業、<br>保険業     | 不動産業、<br>物品賃貸業    |
|-----------------------------------------|-----------------|-----------------|------------------|-----------------------|------------------|-----------------|-------------------|
| 55,082件<br>[100.0]                      | 1,734件<br>[3.1] | 4,718件<br>[8.6] | 6,092件<br>[11.1] | 2,282件<br>[4.1]       | 5,525件<br>[10.0] | 1,451件<br>[2.6] | 698件<br>[1.3]     |
| 派 遣<br>労働相談<br>件 数<br>2,776件<br>[100.0] | 19件<br>[0.7]    | 123件<br>[4.4]   | 787件<br>[28.3]   | 90件<br>[3.2]          | 66件<br>[2.4]     | 89件<br>[3.2]    | 6件<br>[0.2]       |
|                                         | 宿泊業、<br>飲食サービス業 | 教育、<br>学習支援     | 医療、<br>福祉        | サービス業（他に分<br>類されないもの） |                  | その他             | 不 明               |
|                                         | 2,124件<br>[3.9] | 2,156件<br>[3.9] | 4,225件<br>[7.7]  | 10,698件<br>[19.4]     |                  | 1,579件<br>[2.9] | 11,800件<br>[21.4] |
|                                         | 8件<br>[0.3]     | 60件<br>[2.2]    | 83件<br>[3.0]     | 790件<br>[28.5]        |                  | 35件<br>[1.3]    | 620件<br>[22.3]    |

[ ] 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           | 5,420 [100.0] | 4,132 | 1,186 | 102 |
| 労働組合及び労使関係    | 119 [ 2.2]    | 111   | 8     | 0   |
| 労働 条 件        | 2,526 [ 46.6] | 2,087 | 381   | 58  |
| 就 業 規 則       | 19 [ 0.4]     | 16    | 3     | 0   |
| 労働 契 約        | 374 [ 6.9]    | 326   | 40    | 8   |
| 労働 条 件 変 更    | 310 [ 5.7]    | 208   | 96    | 6   |
| 配 転 ・ 出 向     | 8 [ 0.1]      | 6     | 2     | 0   |
| 賃 金 情 報       | 1 [ 0.0]      | 0     | 1     | 0   |
| 賃 金 不 払       | 254 [ 4.7]    | 204   | 39    | 11  |
| 賃 金 そ の 他     | 88 [ 1.6]     | 77    | 9     | 2   |
| 退 職 金         | 7 [ 0.1]      | 5     | 2     | 0   |
| 労働 時 間        | 96 [ 1.8]     | 69    | 21    | 6   |
| 休 日           | 14 [ 0.3]     | 11    | 0     | 3   |
| 休 暇           | 164 [ 3.0]    | 142   | 19    | 3   |
| 休 業           | 79 [ 1.5]     | 70    | 6     | 3   |
| 休 職           | 11 [ 0.2]     | 11    | 0     | 0   |
| 安 全 衛 生       | 45 [ 0.8]     | 36    | 6     | 3   |
| 服 務 ・ 懲 戒     | 8 [ 0.1]      | 6     | 2     | 0   |
| 解 雇           | 384 [ 7.1]    | 331   | 49    | 4   |
| 雇 止 め         | 363 [ 6.7]    | 293   | 66    | 4   |
| 退 職           | 148 [ 2.7]    | 133   | 12    | 3   |
| 定 年 制         | 1 [ 0.0]      | 1     | 0     | 0   |
| 女 性           | 53 [ 1.0]     | 50    | 3     | 0   |
| 育 児 休 業       | 46 [ 0.9]     | 44    | 2     | 0   |
| 介 護 休 業       | 0 [ 0.0]      | 0     | 0     | 0   |
| そ の 他         | 53 [ 1.0]     | 48    | 3     | 2   |
| 労働 福 祉        | 651 [ 12.0]   | 460   | 178   | 13  |
| 雇 用 保 険       | 245 [ 4.5]    | 203   | 40    | 2   |
| 労 災 保 険       | 68 [ 1.2]     | 51    | 14    | 3   |
| 健 保 ・ 年 金     | 298 [ 5.5]    | 181   | 109   | 8   |
| 教 育 ・ 訓 練     | 4 [ 0.1]      | 4     | 0     | 0   |
| 福 利 厚 生       | 31 [ 0.6]     | 16    | 15    | 0   |
| そ の 他         | 5 [ 0.1]      | 5     | 0     | 0   |
| 人 間 関 係       | 1,172 [ 21.6] | 754   | 407   | 11  |
| 職 場 の 嫌 が ら せ | 627 [ 11.6]   | 448   | 175   | 4   |
| セクシュアルハラスメント  | 291 [ 5.3]    | 165   | 123   | 3   |
| そ の 他         | 254 [ 4.7]    | 141   | 109   | 4   |
| そ の 他 の 問 題   | 952 [ 17.6]   | 720   | 212   | 20  |
| 雇 用 関 連       | 88 [ 1.6]     | 63    | 24    | 1   |
| 企 業 再 編       | 1 [ 0.0]      | 1     | 0     | 0   |
| 企 業 倒 産       | 18 [ 0.3]     | 16    | 2     | 0   |
| 偽 装 請 負       | 53 [ 1.0]     | 44    | 9     | 0   |
| 損害賠償・慰謝料      | 251 [ 4.6]    | 167   | 80    | 4   |
| 税 金           | 10 [ 0.2]     | 9     | 0     | 1   |
| 派 遣 関 連       | 474 [ 8.8]    | 370   | 95    | 9   |
| そ の 他         | 57 [ 1.1]     | 50    | 2     | 5   |

[ ] 内は構成比



## ＜派遣労働関連のあっせん事例＞

### 【事例１】 派遣先正社員への採用内定の取り消し

相談者は、派遣社員として６年間勤務していた派遣先の本部長から「契約期間後の社員への採用内定」を受けた。その後、同本部長から「不況のため、採用できない」ことを通告された。内定通知文書は交付されていないが、社員採用の約束の履行を求めて相談に来所した。

センターでは、派遣先企業から事情を聴取したところ、派遣先は「社内規定で派遣社員から社員に登用する場合の手続きが決められているが、今回は必要な社内手続きを踏まずに内定を出してしまった。ありえないことで、穏便に解決したい」とのことだった。

センターから、６か月間の契約社員（試用期間の位置づけ）として採用し、その後、正社員に登用することを提案したところ、労使ともに合意が得られ解決した。

### 【事例２】 派遣労働者の中途解約

相談者は、３か月契約で派遣先のライン作業に従事していたが、契約書はなく、労働条件も口頭での通知のみだった。２か月が経過する頃、派遣元から、派遣先の都合だとして、突然の契約終了を告げられた。解雇予告手当を請求したが、派遣元に拒否されたとして相談に来所した。

また、「契約書が無いのに、役所に申し出ても相手にされない」とも言われた。

センターでは、派遣元から事情を聴取したところ、「解雇予告手当は、アルバイトであれば支払わなくて良いと思っていた。支払う必要があれば対応する」とのことだったので、センターからアルバイトであっても解雇予告の手続きが必要なことを説明したところ、派遣元の理解が得られ、相談者に対して解雇予告手当が支払われた。

また、労働基準法の「労働条件明示」及び労働者派遣法の「就業条件明示」について、書面による明示が必要なことを指摘し、改善するよう説明した。



### 【事例3】 経営不振を理由とした退職金の減額

相談者は、常用型派遣で6年間勤務してきたが、経営不振を理由とする退職勧奨に応じた。退職までの2か月間は自宅待機となり、休業手当が支払われたが、賃金規定に定められている退職金の支給については、会社の回答がその都度異なり、その後、「経営が厳しいので減額して支払う」との回答があり、納得できず相談に来所した。

センターでは、会社側から事情を聴取したところ、「賃金規程は承知しているが、経営状態が厳しく、直ぐに全額支払うことが出来ないため、減額を提案した。支払う義務のあることは認識しており、社内で検討し回答したい」とのことだった。

その後、検討結果として、会社から「一括払い出来ないが、3回に分割して支払う」との回答があり、相談者が提案を受け入れた。

### 【事例4】 病気休暇の取得を理由とする退職の勧奨

相談者は、医師の指示による治療のため病気休暇を申請したところ、何度か休んでいることを理由に退職を求められ、会社のルールという説明を聞いて、求められるまま退職届を出してしまったが、このまま自己都合退職にされてしまうことに納得できないとして相談に来所した。

センターでは、派遣元支店長から事情を聴取したところ、「無理に退職届を出させたわけではない。」と主張した。

センターが調べたところ年次有給休暇が残っており、病気休暇とする必要はなく、したがって、退職を求める理由がないことを説明したところ、支店長から「年次有給休暇の日数について会社は誤解していた。話し合いによる解決を希望する」との発言があったので、相談者の要望（①離職理由を会社都合とすること、②年次有給休暇の残日数分の補償）を伝え、検討を依頼したところ、支店長が要望を受け入れた。

### 3 外国人労働相談

#### 【外国人関連の職場トラブルの特徴】

外国人関連の相談は、年間2千件前後で推移している。

相談者の国籍は様々だが、会話の問題、習慣や考え方の違い、労働慣行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。

最近では「労働者が日本人で、使用者が外国人」というケースも見かけられるようになってきた。資格外活動許可を受けてアルバイトをする留学生が、賃金不払に遭うという案件も少なくない。

#### 〈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およ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〉

なお、平成9年度からは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た。

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。対応言語は、スペイン語、ポルトガル語、ハングル、タイ語、ペルシャ語の原則5か国語であり、その他の言語については、必要性に応じて対処することになっている。

#### 〈平成21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2,205件で、20年度より33件（1.5%）増加した。  
（第10表）
- (2) 産業別では、一般の相談に比べると、「教育・学習支援」「情報通信業」「宿泊業、飲食サービス業」「金融業、保険業」での割合が高くなっている。  
（第12表）
- (3) 相談内容では、「退職」（20年度208項目→21年度565項目）が最も多く、以下、「賃金不払」（20年度696項目→21年度477項目）、「解雇」（20年度336項目→21年度322項目）となっている。（第13表）
- (4) 国籍別では、「中国」（20年度510件→21年度613件）が最も多く、以下、「アメリカ」（20年度294件→21年度191件）、「韓国」（20年度327件→20年度183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

| 年 度           | 平成16年度                     | 平成17年度                    | 平成18年度                    | 平成19年度                    | 平成20年度                     | 平成21年度                   |
|---------------|----------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------------|--------------------------|
| 労働相談<br>総 計   | 44,737件<br>(△9.0)          | 48,792件<br>(9.1)          | 55,700件<br>(14.2)         | 54,669件<br>(△1.9)         | 54,933件<br>(0.5)           | 55,082件<br>(0.3)         |
| 外 国 人<br>相談件数 | 1,995件<br>(△10.1)<br>[4.5] | 2,356件<br>(18.1)<br>[4.8] | 2,157件<br>(△8.4)<br>[3.9] | 2,624件<br>(21.7)<br>[4.8] | 2,172件<br>(△17.2)<br>[4.0] | 2,205件<br>(1.5)<br>[4.0] |

( ) は対前年度比 [ ] は全体に占める割合(%)

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               |
|---------------|--------------------|-------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|
| 労働相談<br>総 計   | 55,082件<br>[100.0] | 11,882件<br>[21.6] | 7,067件<br>[12.8] | 4,821件<br>[ 8.8] | 10,081件<br>[18.3] | 21,231件<br>[38.5] |
| 外 国 人<br>相談件数 | 2,205件<br>[100.0]  | 346件<br>[15.7]    | 428件<br>[19.4]   | 93件<br>[ 4.2]    | 450件<br>[20.4]    | 888件<br>[40.3]    |

[ ] 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<br>通信業        | 運輸業、<br>郵便業           | 卸売業、<br>小売業      | 金融業、<br>保険業     | 不動産業、<br>物品賃貸業    |
|--------------------|-----------------|-----------------|------------------|-----------------------|------------------|-----------------|-------------------|
| 55,082件<br>[100.0] | 1,734件<br>[3.1] | 4,718件<br>[8.6] | 6,092件<br>[11.1] | 2,282件<br>[4.1]       | 5,525件<br>[10.0] | 1,451件<br>[2.6] | 698件<br>[1.3]     |
| 外 国 人<br>相談件数      | 20件<br>[0.9]    | 220件<br>[10.0]  | 452件<br>[20.5]   | 4件<br>[0.2]           | 213件<br>[9.7]    | 157件<br>[7.1]   | 1件<br>[0.1]       |
| 2,205件<br>[100.0]  | 宿泊業、<br>飲食サービス業 | 教育、<br>学習支援     | 医療、<br>福祉        | サービス業（他に分<br>類されないもの） |                  | その他             | 不 明               |
|                    | 2,124件<br>[3.9] | 2,156件<br>[3.9] | 4,225件<br>[7.7]  | 10,698件<br>[19.4]     |                  | 1,579件<br>[2.9] | 11,800件<br>[21.4] |
|                    | 172件<br>[7.8]   | 530件<br>[24.0]  | 7件<br>[0.3]      | 210件<br>[9.5]         |                  | 27件<br>[1.2]    | 192件<br>[8.7]     |

[ ] 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             | 3,363 [ 100.0 ] | 1,915 | 960 | 488 |
| 労働組合及び労使関係      | 30 [ 0.9 ]      | 21    | 1   | 8   |
| 労働 条 件          | 2,186 [ 65.0 ]  | 1,327 | 650 | 209 |
| 就 業 規 則         | 12 [ 0.3 ]      | 10    | 1   | 1   |
| 労 働 契 約         | 200 [ 5.9 ]     | 126   | 54  | 20  |
| 労 働 条 件 変 更     | 238 [ 7.1 ]     | 140   | 90  | 8   |
| 配 転 ・ 出 向       | 13 [ 0.4 ]      | 9     | 1   | 3   |
| 賃 金 情 報         | 4 [ 0.1 ]       | 1     | 0   | 3   |
| 賃 金 不 払         | 477 [ 14.2 ]    | 265   | 161 | 51  |
| 賃 金 そ の 他       | 30 [ 0.9 ]      | 25    | 4   | 1   |
| 退 職 金           | 8 [ 0.2 ]       | 8     | 0   | 0   |
| 労 働 時 間         | 16 [ 0.5 ]      | 10    | 4   | 2   |
| 休 日             | 2 [ 0.1 ]       | 2     | 0   | 0   |
| 休 暇             | 90 [ 2.7 ]      | 68    | 20  | 2   |
| 休 業             | 40 [ 1.2 ]      | 21    | 16  | 3   |
| 休 職             | 2 [ 0.1 ]       | 2     | 0   | 0   |
| 安 全 衛 生         | 1 [ 0.0 ]       | 1     | 0   | 0   |
| 服 務 ・ 懲 戒       | 59 [ 1.7 ]      | 35    | 24  | 0   |
| 解 雇             | 322 [ 9.6 ]     | 205   | 107 | 10  |
| 雇 止 め           | 57 [ 1.7 ]      | 41    | 15  | 1   |
| 退 職             | 565 [ 16.8 ]    | 326   | 145 | 94  |
| 定 年 制           | 2 [ 0.1 ]       | 2     | 0   | 0   |
| 女 性             | 8 [ 0.2 ]       | 5     | 1   | 2   |
| 育 児 休 業         | 6 [ 0.2 ]       | 3     | 1   | 2   |
| 介 護 休 業         | 0 [ 0.0 ]       | 0     | 0   | 0   |
| そ の 他           | 34 [ 1.0 ]      | 22    | 6   | 6   |
| 労働 福 祉          | 478 [ 14.2 ]    | 215   | 112 | 151 |
| 雇 用 保 険         | 115 [ 3.4 ]     | 82    | 18  | 15  |
| 労 災 保 険         | 97 [ 2.9 ]      | 20    | 4   | 73  |
| 健 保 ・ 年 金       | 192 [ 5.7 ]     | 101   | 85  | 6   |
| 教 育 ・ 訓 練       | 2 [ 0.1 ]       | 0     | 2   | 0   |
| 福 利 厚 生         | 7 [ 0.2 ]       | 5     | 0   | 2   |
| そ の 他           | 65 [ 1.9 ]      | 7     | 3   | 55  |
| 人 間 関 係         | 212 [ 6.3 ]     | 113   | 82  | 17  |
| 職 場 の 嫌 が ら せ   | 192 [ 5.7 ]     | 103   | 74  | 15  |
| セクシュアルハラスメント    | 14 [ 0.4 ]      | 5     | 7   | 2   |
| そ の 他           | 6 [ 0.2 ]       | 5     | 1   | 0   |
| そ の 他 の 問 題     | 457 [ 13.6 ]    | 239   | 115 | 103 |
| 雇 用 関 連         | 212 [ 6.3 ]     | 134   | 61  | 17  |
| 企 業 再 編         | 5 [ 0.2 ]       | 3     | 0   | 2   |
| 企 業 倒 産         | 20 [ 0.6 ]      | 19    | 1   | 0   |
| 偽 装 請 負         | 15 [ 0.4 ]      | 11    | 4   | 0   |
| 損 害 賠 償 ・ 慰 謝 料 | 98 [ 2.9 ]      | 26    | 15  | 57  |
| 税 金             | 51 [ 1.5 ]      | 20    | 18  | 13  |
| 派 遣 関 連         | 7 [ 0.2 ]       | 4     | 3   | 0   |
| そ の 他           | 49 [ 1.5 ]      | 22    | 13  | 14  |

[ ] 内は構成比

第14表 国籍別・外国人相談者の内訳

| 国 籍     | 平成17年度                      | 平成18年度                      | 平成19年度                      | 平成20年度                       | 平成21年度                     |
|---------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|----------------------------|
| 中 国     | 558件[23.7]<br>(△16.9)       | 559件[25.9]<br>(0.2)         | 695件[26.5]<br>(24.3)        | 510件[23.5]<br>(△26.6)        | 613件[27.8]<br>(20.2)       |
| 韓 国     | 155件[ 6.6]<br>(182.4)       | 160件[ 7.4]<br>(3.2)         | 293件[11.2]<br>(83.1)        | 327件[15.1]<br>(11.6)         | 183件[ 8.3]<br>(△44.0)      |
| フィリピン   | 120件[ 5.1]<br>(140.0)       | 147件[ 6.8]<br>(22.5)        | 31件[ 1.2]<br>(△78.9)        | 88件[ 4.0]<br>(183.9)         | 104件[ 4.7]<br>(18.2)       |
| イ ン ド   |                             |                             |                             | 25件[ 1.1]<br>(－)             | 22件[ 1.0]<br>(△12.0)       |
| イ ラ ン   | 17件[ 0.7]<br>(△66.7)        | 3件[ 0.1]<br>(△82.4)         | 7件[ 0.3]<br>(133.3)         |                              |                            |
| バングラデシュ | 19件[ 0.8]<br>(171.4)        | 61件[ 2.8]<br>(221.1)        | 17件[ 0.7]<br>(△72.1)        |                              |                            |
| マレーシア   | 1件[ 0.0]<br>(0.0)           | 3件[ 0.1]<br>(200.0)         | 0件[ 0.0]<br>(△100.0)        |                              |                            |
| パキスタン   | 46件[ 2.0]<br>(820.0)        | 2件[ 0.1]<br>(△95.7)         | 33件[ 1.2]<br>(1,550.0)      |                              |                            |
| 他のアジア   |                             |                             |                             | 169件[ 7.8]<br>(－)            | 247件[11.2]<br>(46.2)       |
| アメリカ    | 295件[12.5]<br>(221.8)       | 169件[ 7.8]<br>(△42.7)       | 258件[ 9.8]<br>(52.7)        | 294件[13.5]<br>(14.0)         | 191件[ 8.7]<br>(△35.0)      |
| カ ナ ダ   | 81件[ 3.4]<br>(△25.7)        | 42件[ 2.0]<br>(△48.1)        | 115件[ 4.4]<br>(173.8)       | 55件[ 2.5]<br>(△52.2)         | 63件[ 2.8]<br>(14.5)        |
| 中南米の国   |                             |                             |                             | 43件[ 2.0]<br>(－)             | 72件[ 3.3]<br>(67.4)        |
| イギリス    | 76件[ 3.2]<br>(△25.5)        | 113件[ 5.2]<br>(48.7)        | 58件[ 2.2]<br>(△48.7)        | 104件[ 4.8]<br>(79.3)         | 37件[ 1.7]<br>(△64.4)       |
| 欧 州     |                             |                             |                             | 197件[ 9.1]<br>(－)            | 305件[13.8]<br>(54.8)       |
| アフリカ    |                             |                             |                             | 28件[ 1.3]<br>(－)             | 76件[ 3.4]<br>(171.4)       |
| オセアニア   |                             |                             |                             | 21件[ 1.0]<br>(－)             | 15件[ 0.7]<br>(△28.6)       |
| その他の国   | 192件[ 8.2]<br>(△34.9)       | 387件[18.0]<br>(101.6)       | 475件[18.1]<br>(22.7)        |                              |                            |
| 国籍未確認   | 98件[ 4.2]<br>(11.3)         | 247件[11.5]<br>(152.0)       | 336件[12.8]<br>(36.0)        | 311件[14.3]<br>(△7.4)         | 277件[12.6]<br>(△10.9)      |
| そ の 他   | 698件[29.6]<br>(74.4)        | 264件[12.3]<br>(△62.2)       | 306件[11.6]<br>(15.9)        |                              |                            |
| 計       | 2,356件<br>[100.0]<br>(18.1) | 2,157件<br>[100.0]<br>(△8.4) | 2,624件<br>[100.0]<br>(21.7) | 2,172件<br>[100.0]<br>(△17.2) | 2,205件<br>[100.0]<br>(1.5) |

上段[ ]は構成比 下段( )は対前年度比  
平成20年度から、国籍の集計区分を整理した

## ＜外国人労働相談のあっせん事例＞

### 【事例１】 景気悪化を理由とした賃金の引下げ

相談者は、常用型派遣労働者（３年契約）として勤務し、今年契約を更新したが、新たな契約期間に入った直後に、会社から賃金の引下げが提示された。この１年ほど仕事がなく、社内研修を受けている状況だが、引下げ後の賃金では生活できない。退職も考えているが、契約期間中の退職にはペナルティがあり困っているとして相談に来所した。

センターでは、会社から事情を聴取したところ、「国籍に関係なく同じ条件で雇用してきたが、景気悪化に伴い仕事が無くなった。解雇を避けるため、社内研修を受けさせることで雇用を維持してきたが、ベースとなる賃金が高すぎるので、賃金の引下げを提示した。会社として解雇はしないが、自分から退職するのであれば認める」と主張した。

センターが調整した結果、①賃金の引下げは行わない、②２か月間は在籍扱いとし賃金を支払う、③退職理由を会社都合とする、ことで双方が合意した。

### 【事例２】 有期契約の中途解約通告の撤回

相談者は、２年契約で、日本語の出来ない上司の通訳も兼ねて仕事をしていたが、徐々に上司との折り合いが悪くなり、仕事をさせてもらえなくなった。また、上司にメールで業務上の提案を幾つかしたが、提案部分は無視され、「この状態だと雇用契約の継続が難しい」という部分のみが人事担当に伝わり、退職の申し出と解釈され、退職の手続きが進められた。人事担当との面談において、就業継続の意思表示をしており、これは契約期間中の解雇にあたり無効であるとして相談に来所した。

センターでは、人事担当から事情を聴取したところ、「解雇はしていない。相談者の希望で労働契約を終了しようとしているだけである」と主張した。

センターから、相談者の意向や上司との関係などを説明し、相談者との直接の話し合いを勧めた。その結果、相談者と上司の折り合いが悪く、相談者の真意に関わらず退職の手続きが進められたことが判明し、人事担当も誤解があったことを認め、相談者の希望どおり復職することとなった。

### 【事例3】 事業所閉鎖に伴う即日解雇

相談者は、パートで働いていたが、事業所閉鎖を理由として、複数の従業員が即日解雇された。解雇予告手当については、支払われた人もいたようだが、外国人の自分たちには払われないので、支払いを求めたいとして相談に来所した。

センターでは、会社側から事情を聴取したところ、「経営状況が悪く事業縮小するため、日頃の勤怠の悪い相談者たちを解雇した。会社の就業規則には、事業所閉鎖の場合は解雇予告手当を支払わなくて良いと規定しており、支払いの義務はない」と主張した。

センターから、労働基準法（解雇規定）の内容を説明し、会社の就業規則が労働基準法に抵触することを指摘したところ、会社は内容を理解し、法律を遵守するとして速やかに解雇予告手当を支払うことを約束した。

### 【事例4】 短期での退職による賃金不払

相談者は、最初の1か月は研修期間の条件で入社したが、雇用契約書の内容の不備や配属先の突然の変更、時給額があいまいであったりするため、勤務を継続することに不安を感じ、研修期間の途中で退職した。退職後、振込まれた賃金が不足しているため、会社に請求したところ、会社は「研修中に退職した場合、交通費と昼食代しか払わない」と言われ、納得できず相談に来所した。

センターでは、会社側から事情を聴取したところ、「研修では、会社の経費を使い教育を行っており、研修期間だけで退職した場合には、交通実費と昼食代だけしか支給しない」と主張した。

センターから、①採用後、参加を義務付けたものであれば、名称如何にかかわらず賃金の対象になること、②労働条件の明示も文書で行う必要があること、などを説明した結果、会社から未払いの賃金が支払われた。



## 4 職場の嫌がらせに関する労働相談

### 【職場の嫌がらせ関連の職場トラブルの特徴】

職場における「嫌がらせ」問題がクローズアップされるようになり、労働相談情報センターへの相談も年々増加し、平成21年度は、7,000件を超える相談があった。

相談内容も、職場の嫌がらせから「体調不良になった」「会社が対応しない」など多岐にわたる。

「職場の嫌がらせ」は、労働問題、メンタル面、人権問題での影響等、多くの問題を含んでいると考えられる。

労働相談情報センターでは、労働相談として対応する他に、各事務所に専門相談員を配置し、「心の健康相談」を実施している。

### ＜平成21年度の職場の嫌がらせ労働相談の傾向＞

- (1) 職場の嫌がらせに関する労働相談は7,113件で、20年度より1,153件（19.4％）増加した。（第15表）
- (2) 男女別では、男性3,526件（49.6％）、女性3,587件（50.4％）であった。（第16表）
- (3) 労使別では、労働者5,542件（77.9％）、使用者1,341件（18.9％）、その他230件（3.2％）であった。（第16表）
- (4) 産業別では、「情報通信業」が1,278件（18.0％）と最も多く、以下、「サービス業」1,245件（17.5％）、「医療、福祉」801件（11.3％）、「卸売業、小売業」790件（11.1％）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

| 年 度                 | 平成16年度                    | 平成17年度                     | 平成18年度                     | 平成19年度                    | 平成20年度                     | 平成21年度                     |
|---------------------|---------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 労働相談<br>総 計         | 44,737件<br>(△9.0)         | 48,792件<br>(9.1)           | 55,700件<br>(14.2)          | 54,669件<br>(△1.9)         | 54,933件<br>(0.5)           | 55,082件<br>(0.3)           |
| 職場の<br>嫌がらせ<br>相談件数 | 4,012件<br>(40.7)<br>[9.0] | 4,916件<br>(22.5)<br>[10.1] | 4,277件<br>(△13.0)<br>[7.7] | 5,258件<br>(22.9)<br>[9.6] | 5,960件<br>(13.4)<br>[10.8] | 7,113件<br>(19.3)<br>[12.9] |

( ) は対前年度比 [ ] は全体に占める割合(%)



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：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        | 55,082件 | 31,451件 | 23,631件 | 41,506件 | 9,988件 | 3,588件 |
| 総 計         | [100.0] | [57.1]  | [42.9]  | [75.4]  | [18.1] | [6.5]  |
| 職場の嫌がらせ相談件数 | 7,113件  | 3,526件  | 3,587件  | 5,542件  | 1,341件 | 230件   |
|             | [100.0] | [49.6]  | [50.4]  | [77.9]  | [18.9] | [3.2]  |

( ) は対前年度比 [ ] は全体に占める割合(%)

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     |
|-------------|---------|---------|--------|----------|---------|---------|
| 労働相談        | 55,082件 | 11,882件 | 7,067件 | 4,821件   | 10,081件 | 21,231件 |
| 総 計         | [100.0] | [21.6]  | [12.8] | [ 8.8]   | [18.3]  | [38.5]  |
| 職場の嫌がらせ相談件数 | 7,113件  | 1,321件  | 1,002件 | 717件     | 2,225件  | 1,848件  |
|             | [100.0] | [18.5]  | [14.1] | [10.1]   | [31.3]  | [26.0]  |

[ ] 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<br>通信業        | 運輸業、<br>郵便業       | 卸売業、<br>小売業      | 金融業、<br>保険業     | 不動産業、<br>物品賃貸業    |
|----------------------------------|-----------------|-----------------|------------------|-------------------|------------------|-----------------|-------------------|
| 55,082件<br>[100.0]               | 1,734件<br>[3.1] | 4,718件<br>[8.6] | 6,092件<br>[11.1] | 2,282件<br>[4.1]   | 5,525件<br>[10.0] | 1,451件<br>[2.6] | 698件<br>[1.3]     |
| 職場の嫌がらせ相談件数<br>7,113件<br>[100.0] | 167件<br>[2.3]   | 605件<br>[8.5]   | 1,278件<br>[18.0] | 277件<br>[3.9]     | 790件<br>[11.1]   | 272件<br>[3.8]   | 70件<br>[1.0]      |
|                                  | 宿泊業、<br>飲食サービス業 | 教育、<br>学習支援     | 医療、<br>福祉        | サービス業（他に分類されないもの） |                  | その他             | 不 明               |
|                                  | 2,124件<br>[3.9] | 2,156件<br>[3.9] | 4,225件<br>[7.7]  | 10,698件<br>[19.4] |                  | 1,579件<br>[2.9] | 11,800件<br>[21.4] |
|                                  | 294件<br>[4.1]   | 437件<br>[6.1]   | 801件<br>[11.3]   | 1,245件<br>[17.5]  |                  | 146件<br>[2.1]   | 731件<br>[10.3]    |

[ ] 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          | 9,698 [100.0] | 7,144   | 2,292   | 262   |
| 労働組合及び労使関係   | 322 [ 3.3]    | 267     | 51      | 4     |
| 労働 条 件       | 6,821 [ 70.4] | 5,116   | 1,525   | 180   |
| 就 業 規 則      | 140 [ 1.4]    | 94      | 40      | 6     |
| 労働 契 約       | 447 [ 4.6]    | 323     | 112     | 12    |
| 労働 条 件 変 更   | 605 [ 6.2]    | 444     | 127     | 34    |
| 配 転 ・ 出 向    | 403 [ 4.2]    | 321     | 66      | 16    |
| 賃 金 情 報      | 9 [ 0.1]      | 7       | 2       | 0     |
| 賃 金 不 払      | 419 [ 4.3]    | 329     | 85      | 5     |
| 賃 金 そ の 他    | 194 [ 2.0]    | 163     | 28      | 3     |
| 退 職 金        | 74 [ 0.8]     | 55      | 18      | 1     |
| 労働 時 間       | 221 [ 2.3]    | 176     | 40      | 5     |
| 休 日          | 11 [ 0.1]     | 11      | 0       | 0     |
| 休 暇          | 196 [ 2.0]    | 151     | 43      | 2     |
| 休 業          | 75 [ 0.8]     | 46      | 25      | 4     |
| 休 職          | 907 [ 9.4]    | 633     | 248     | 26    |
| 安 全 衛 生      | 84 [ 0.9]     | 76      | 7       | 1     |
| 服 務 ・ 懲 戒    | 164 [ 1.7]    | 120     | 43      | 1     |
| 解 雇          | 871 [ 9.0]    | 621     | 234     | 16    |
| 雇 止 め        | 356 [ 3.7]    | 260     | 94      | 2     |
| 退 職          | 1,369 [14.1]  | 1,074   | 265     | 30    |
| 定 年 制        | 1 [ 0.0]      | 1       | 0       | 0     |
| 女 性          | 34 [ 0.3]     | 24      | 5       | 5     |
| 育 児 休 業      | 11 [ 0.1]     | 10      | 0       | 1     |
| 介 護 休 業      | 2 [ 0.0]      | 1       | 0       | 1     |
| そ の 他        | 228 [ 2.4]    | 176     | 43      | 9     |
| 労働 福 祉       | 806 [ 8.3]    | 597     | 178     | 31    |
| 雇 用 保 険      | 301 [ 3.1]    | 217     | 74      | 10    |
| 労 災 保 険      | 135 [ 1.4]    | 107     | 22      | 6     |
| 健 保 ・ 年 金    | 352 [ 3.6]    | 257     | 80      | 15    |
| 教 育 ・ 訓 練    | 11 [ 0.1]     | 10      | 1       | 0     |
| 福 利 厚 生      | 6 [ 0.1]      | 5       | 1       | 0     |
| そ の 他        | 1 [ 0.0]      | 1       | 0       | 0     |
| 人 間 関 係      | 1,011 [10.4]  | 620     | 360     | 31    |
| 職場の嫌がらせ      | (7,113)       | (5,542) | (1,341) | (230) |
| セクシュアルハラスメント | 533 [ 5.5]    | 328     | 188     | 17    |
| そ の 他        | 478 [ 4.9]    | 292     | 172     | 14    |
| そ の 他 の 問 題  | 738 [ 7.6]    | 544     | 178     | 16    |
| 雇 用 関 連      | 50 [ 0.5]     | 43      | 7       | 0     |
| 企 業 再 編      | 4 [ 0.0]      | 4       | 0       | 0     |
| 企 業 倒 産      | 1 [ 0.0]      | 1       | 0       | 0     |
| 偽 装 請 負      | 10 [ 0.1]     | 5       | 5       | 0     |
| 損害賠償・慰謝料     | 533 [ 5.5]    | 383     | 137     | 13    |
| 税 金          | 8 [ 0.1]      | 8       | 0       | 0     |
| 派 遣 関 連      | 91 [ 1.0]     | 66      | 24      | 1     |
| そ の 他        | 41 [ 0.4]     | 34      | 5       | 2     |

[ ] 内は構成比

## ＜職場の嫌がらせ相談のあっせん事例＞

### 【事例１】 顧客対応でのトラブルをきっかけとした配置転換

相談者は、１年更新の契約社員として販売業務を担当していたが、フロアで起こした顧客対応でのトラブルをきっかけに、バックヤードでの業務に移され、机や作業場所を与えられない状況で、３か月間仕事をさせられた。不要と思える作業のやり直しや、懲罰のように放置されたことが影響し、下痢や不眠、足の痺れなどの症状を覚え体調を壊した。これは職場の嫌がらせだとして、相談に来所した。

センターから会社側に事情を聞いたところ、会社は「職場は相談者の真面目な仕事ぶりを評価しつつも、独断で行動することから顧客や同僚とトラブルを起こす傾向にあり、この点を改善して欲しいとの思惑があった。懲戒等の処分を行う予定はなく、就業場所の変更も相談者の合意を得ていた」と主張した。

センターでは、会社側に対しては「会社の行為には、傍から見れば、パワハラと受け取られかねないものがあつた」こと等を指摘するとともに、相談者には、会社側の真意を丁寧に伝えた。

その後、両者が直接面談を行った結果、誤解が解けたことにより、相談者は、円満に職場復帰することができた。

### 【事例２】 親睦会の会計処理でのトラブルからの退職勧告

相談者は、社内の親睦会会計も担当しているが、誤って私的な領収書分の支払いを受けてしまった。このことが同僚に知られたことから、「ドロボー」などと騒がれ、勤務先の詰め所でも同様のことがあり、イメージ低下を心配した会社から業務を外された。親睦会には間違いに気付いた時点で返金しているが、所長から「騒ぎが大きくなったので辞めてもらう」と言われ相談に来所した。

センターでは、所長から事情を聴取したところ、「会社として辞めろとは言っていない。もともと親睦会での揉め事で、会社が介入することではないが、相談者が落ち込んでおり、クライアント先でミスをするのを心配し業務から外すなどの対応をした。これまでどおり業務に従事させるようにする」とのことだった。

センター同席で、相談者と所長が話し合いを行った結果、相談者は、業務に復帰し、勤務を継続することになった。

### 【事例3】 退職申出による上司からの嫌がらせ

相談者は、転職が決まり退職を申出たところ、上司が相談者に辛く当たるようになった。このために体調を崩し、拒食過食を繰り返すようになったため、本社は相談者の早期退職を認めたが、最後の業務引継ぎに出社できなかったことで、上司から嫌がらせの電話やメールが日に何十件と入るようになった。

本社には、引継ぎに行ける状態にないことを訴え、了解されたと思っていたが、今は本社も信じられず、連絡できないとして相談に来所した。

センターでは、本社の担当課長に相談者に送付されたメールなどを確認してもらい、事情を聴取したところ、「相談者の上司には、引継ぎの必要がないことを伝えていたにも関わらず、このようなことになり申し訳なく思う。当人に厳重に注意を与え、嫌がらせの連絡は直ちにやめさせる」ことが約束された。

また、本社では相談者の体調を気遣い、「引継ぎは不要であり退職日までゆっくり休んで欲しい」とも言っていたことを、相談者に伝えると大変安堵した様子だった。

### 【事例4】 病気による退職申出の拒否

相談者は、常用型の派遣社員として働いているが、派遣先が変わり、新たな業務へのプレッシャーなどから、うつ病が再発し、仕事が出来なくなった。このため、上司に診断書を添えて退職を申し出たが拒否された。その後、上司からの罵倒や脅迫電話を受け、更にうつ病が悪化したため、年休を取得し早期に退職したいとして相談に来所した。

センターでは、会社から事情を聴取したところ、「新たな会社へ派遣されたばかりでの退職希望なので認めなかった」とのことだった。

センターから会社側に「①うつ病により休養が必要との診断書が提出されているにも係らず無理に働かせることは、人権無視の可能性があること、②期間の定めがない雇用契約なので、民法上14日前の申出で辞められること」を説明し、「相談者の希望どおり、年休を取得し、退職することを認められないか」と提案したところ、会社はこれを受け入れた。

## 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関連の職場トラブルの特徴】

セクシュアルハラスメントの相談には、上司としての社会的な地位を利用して部下に性的関係を迫るという、いわゆる対価型の案件がある。加害者とされた男性は、当座は事実を否認し、証拠を突きつけられると「あれは純粋な恋愛感情だった」と言い訳をする。こうしたやり取りを続ける中で、セクハラをした側もされた側も、傷を深めていく。

職場での噂話なども、加害者の気がつかないうちに、話題の対象とされた人に深いダメージを与えていることがある。

こうした結果、「出社しようとするが、身体が言うことをきかない」という心身の症状を訴える相談者がおり、会社側は「ただの無断欠勤」として、これを処理する。あっせん段階に至って事実を知った会社側が、事の深刻さに頭を抱えることも、しばしばある。

### ＜平成21年度のセクシュアルハラスメント労働相談の傾向＞

- (1) セクシュアルハラスメントに関する労働相談は1,895件で、20年度より196件（△9.4%）減少した。（第20表）
- (2) 男女別では、男性793件（41.8%）、女性1,102件（58.2%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者1,176件（62.1%）、使用者599件（31.6%）、その他120件（6.3%）となっている。
- (4) 産業別では、一般の相談に比べ「サービス業」「建設業」「製造業」「情報通信業」「金融業、保険業」での相談割合が高くなっている。（第22表）
- (5) セクハラの内容をさらに細分類すると、「環境型」の訴えが（20年度682件→21年度752件）が5年連続で増加し、最も多くなっており、一方「対価型」（20年度846件→21年度429件）は、大幅に減少している。（第20表）

※セクシュアルハラスメントの相談の件数は、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、セクハラ行為に対する意識が高く、なお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、わずかな相談者増でも、相談件数に与える影響が大きい。

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18年度                   | 平成19年度                   | 平成20年度                     | 平成21年度                    |
|----------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|---------------------------|
| 労働相談 総 計                   |                            | 55,700件<br>(14.2)        | 54,669件<br>(△1.9)        | 54,933件<br>(0.5)           | 55,082件<br>(0.3)          |
| セクシュアルハラスメント<br>労働相談件数     |                            | 2,556件<br>(9.9)<br>[4.6] | 2,723件<br>(6.5)<br>[5.0] | 2,091件<br>(△23.2)<br>[3.8] | 1,895件<br>(△9.4)<br>[3.4] |
| 相<br>談<br>内<br>容<br>(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   | 1,220件                   | 1,321件                   | 846件                       | 429件                      |
|                            | 環境型セクシュアルハラスメントの相談         | 464件                     | 520件                     | 682件                       | 752件                      |
|                            | 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 | 450件                     | 361件                     | 173件                       | 111件                      |
|                            | その他・不明                     | 422件                     | 521件                     | 555件                       | 635件                      |

( ) は対前年度比 [ ] は全体に占める割合(%)

第21表 企業規模別・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               |
|----------------------|--------------------|-------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|
| 労働相談<br>総 計          | 55,082件<br>[100.0] | 11,882件<br>[21.6] | 7,067件<br>[12.8] | 4,821件<br>[ 8.8] | 10,081件<br>[18.3] | 21,231件<br>[38.5] |
| セクシュアルハラスメント<br>相談件数 | 1,895件<br>[100.0]  | 503件<br>[26.5]    | 98件<br>[5.2]     | 265件<br>[14.0]   | 736件<br>[38.8]    | 293件<br>[15.5]    |

[ ] 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<br>通信業        | 運輸業、<br>郵便業       | 卸売業、<br>小売業      | 金融業、<br>保険業     | 不動産業、<br>物品賃貸業    |
|-------------------------------------------|-----------------|-----------------|------------------|-------------------|------------------|-----------------|-------------------|
| 55,082件<br>[100.0]                        | 1,734件<br>[3.1] | 4,718件<br>[8.6] | 6,092件<br>[11.1] | 2,282件<br>[4.1]   | 5,525件<br>[10.0] | 1,451件<br>[2.6] | 698件<br>[1.3]     |
| セクシュアルハラスメント<br>相談件数<br>1,895件<br>[100.0] | 97件<br>[5.1]    | 206件<br>[10.9]  | 345件<br>[18.2]   | 109件<br>[5.7]     | 149件<br>[7.9]    | 106件<br>[5.6]   | 8件<br>[0.4]       |
|                                           | 宿泊業、<br>飲食サービス業 | 教育、<br>学習支援     | 医療、<br>福祉        | サービス業（他に分類されないもの） |                  | その他             | 不 明               |
|                                           | 2,124件<br>[3.9] | 2,156件<br>[3.9] | 4,225件<br>[7.7]  | 10,698件<br>[19.4] |                  | 1,579件<br>[2.9] | 11,800件<br>[21.4] |
|                                           | 46件<br>[2.4]    | 19件<br>[1.0]    | 58件<br>[3.1]     | 462件<br>[24.4]    |                  | 43件<br>[2.3]    | 247件<br>[13.0]    |

[ ] 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】 先輩社員からのセクシュアルハラスメント

相談者は、先輩社員から携帯電話に卑猥な内容のメッセージを何回も送られた。勤務先は少人数の職場のため、加害者と一緒に仕事をすることは精神的に耐えられない。加害者を異動してもらえないかと相談に来所した。

センターにおいて、会社側と相談者、相談員の３者で、携帯電話に記録された内容を確認した。会社側は「本来であれば解雇したいところであるが、報復が怖いという相談者の強い要望もあるので、業務上の理由により加害者を配転する形で対処したい」とのことだった。

その後、会社側から、加害者に異動を命じ、加害者もこれを受け入れたとの連絡があった。

### 【事例２】 同僚からのセクシュアルハラスメント

相談者は、２年程前、同僚から髪や首などを触られたり、後をつけられるなどのセクシュアルハラスメントを受け、本社に相談した。会社が加害者に注意した結果、身体に触ることは無くなったが、つきまとい行為は続いている。本社に再度相談したが、何も対応してもらえない。このままでは安心して働けないので、加害者を他の職場に配転して欲しいとして相談に来所した。

センターでは、会社側から事情を聴取したところ、「相談者の訴えを受け、一度加害者を呼び注意した結果、その後は問題はなくなったと認識していた」とのことだった。センターから再調査を依頼したところ、会社から「目撃者から事情聴取を行ったところ、加害者が相談者の身体に触っていたことや周辺をうろついていたとの証言を得た。一方、加害者は全面否定しており、『目撃者は信用できない、配転するなら会社を訴える』と主張しているため、会社として対応できない状況」との連絡があった。

その後、新たに加害者が相談者への性的中傷を行っていることが確認されたため、会社は配転を行うこととした。併せて、加害者から誓約書（①相談者への性的中傷などの発言をしない、②就業規則を遵守し誠実に勤務する）を提出させることで、相談者も了解した。

### 【事例3】 社長からのセクシュアルハラスメント

相談者は、社長から創立記念の祝いにと二人だけの食事に誘われたが、家庭の用事もあり、また、創立記念ならば社員皆で行くのが通常だと思い断った。翌日から、社長の態度が変わり、相談者とは会話せず無視されるようになった。2週間ほど無視の状態が続いたため、原因などを考えこんでしまい、体調不良となり3日間仕事を休んだ。休み明けに出社したところ、社長から「次の仕事は見つからないのか。裏切られてショックだ」などと言われ、解雇なのか確認したが曖昧にされた。翌日から、また体調不良で出社できなくなったと相談に来所した。

センターでは、社長から事情を聴取したところ、食事の誘いを断られたことから、相談者を無視し、解雇をほのめかしたことについても、事実を認めた。ただ、「相談者をどうこうするつもりはなかった。謝罪もするし、欠勤分の賃金も保証するので、相談者には復職して欲しい」と主張した。

相談者は、「社長との信頼関係を回復できない」との考えだったことから、退職条件について調整を行った結果、社長からの謝罪と解決金を支払うことで双方が合意した。

### 【事例4】 過去のセクハラ加害者の人事異動

相談者は、3年前、同僚に誘われ、ホテルのバーで飲んでいる最中に意識不明になった。翌日気が付くとセクハラを受けたような状態にあり、直後に会社に訴えたところ、同僚は国外の支店に異動になった。

最近、その同僚が帰国するとの噂を聞き、会社に自分と違う支店への異動を要請した結果、同僚は他の支店に配属されたが、今後も安心して働き続けるため、自分とは絶対に同じ職場にならないような保証が欲しいとして相談に来所した。

センターでは、会社から事情を聴取したところ、「3年前にはセクハラの実態調査は行っていない」ことを認め、改めて調査の実施と調査結果に基づく処分を行うことを約束した。

その後、会社として調査を行っていたところ、親会社が、子会社を含めた統一的な対応基準を策定し、懲戒処分の指針が施行された。

同指針に基づき、同僚に対する処分が決定され、併せて、同僚を相談者と同じ支店には異動させないことが確約された。



## 6 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係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、職場の人員削減が進み、特定の従業員に多くの仕事と責任が積み重ねられ、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21年度のメンタルヘルス労働相談の傾向＞

- (1) メンタルヘルスに関する労働相談は5,179件で、20年度より569件（△9.9%）減少した。（第23表）
- (2) 男女別では、男性2,699件（52.1%）、女性2,480件（47.9%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者3,692件（71.3%）、使用者1,192件（23.0%）、その他295件（5.7%）となっている。
- (4) 産業別では、「情報通信業」で1,078件（20.8%）が最も多く、以下、「医療、福祉」838件（16.2%）、「サービス業」701件（13.5%）、「製造業」631件（12.2%）となっている。（第25表）
- (5) 相談内容では、「職場の嫌がらせ」2,371（20.5%）が最も多く、以下、「休職」1,466項目（12.7%）、「退職」1,169項目（10.1%）となっている。（第26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23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

| 年 度                 | 平成16年度                    | 平成17年度                   | 平成18年度                    | 平成19年度                      | 平成20年度                     | 平成21年度                    |
|---------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------------|---------------------------|
| 労働相談<br>総 計         | 44,737件<br>(△9.0)         | 48,792件<br>(9.1)         | 55,700件<br>(14.2)         | 54,669件<br>(△1.9)           | 54,933件<br>(0.5)           | 55,082件<br>(0.3)          |
| メンタル<br>ヘルス<br>相談件数 | 1,765件<br>(83.3)<br>[3.9] | 1,810件<br>(2.5)<br>[3.7] | 2,891件<br>(59.7)<br>[5.2] | 5,946件<br>(105.7)<br>[10.9] | 5,748件<br>(△3.3)<br>[10.5] | 5,179件<br>(△9.9)<br>[9.4] |

( ) は対前年度比 [ ] は全体に占める割合(%)

第24表 企業規模別・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               |
|---------------------|--------------------|-------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|
| 労働相談<br>総 計         | 55,082件<br>[100.0] | 11,882件<br>[21.6] | 7,067件<br>[12.8] | 4,821件<br>[ 8.8] | 10,081件<br>[18.3] | 21,231件<br>[38.5] |
| メンタル<br>ヘルス<br>相談件数 | 5,179件<br>[100.0]  | 1,009件<br>[19.5]  | 771件<br>[14.9]   | 538件<br>[10.4]   | 1,723件<br>[33.2]  | 1,138件<br>[22.0]  |

[ ] は構成比

第25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<br>通信業        | 運輸業、<br>郵便業           | 卸売業、<br>小売業      | 金融業、<br>保険業     | 不動産業、<br>物品賃貸業    |
|---------------------|-----------------|-----------------|------------------|-----------------------|------------------|-----------------|-------------------|
| 55,082件<br>[100.0]  | 1,734件<br>[3.1] | 4,718件<br>[8.6] | 6,092件<br>[11.1] | 2,282件<br>[4.1]       | 5,525件<br>[10.0] | 1,451件<br>[2.6] | 698件<br>[1.3]     |
| メンタル<br>ヘルス<br>相談件数 | 176件<br>[3.4]   | 631件<br>[12.2]  | 1,078件<br>[20.8] | 175件<br>[3.4]         | 386件<br>[7.5]    | 225件<br>[4.3]   | 69件<br>[1.3]      |
| 5,179件<br>[100.0]   | 宿泊業、<br>飲食サービス業 | 教育、<br>学習支援     | 医療、<br>福祉        | サービス業（他に分<br>類されないもの） |                  | その他             | 不 明               |
|                     | 2,124件<br>[3.9] | 2,156件<br>[3.9] | 4,225件<br>[7.7]  | 10,698件<br>[19.4]     |                  | 1,579件<br>[2.9] | 11,800件<br>[21.4] |
|                     | 64件<br>[1.2]    | 255件<br>[4.9]   | 838件<br>[16.2]   | 701件<br>[13.5]        |                  | 158件<br>[3.1]   | 423件<br>[8.2]     |

[ ] は構成比

第26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           | 11, 584 [100. 0] | 7, 956 | 3, 133 | 495 |
| 労働組合及び労使関係    | 420 [ 3. 6]      | 286    | 111    | 23  |
| 労働 条 件        | 5, 351 [ 46. 2]  | 3, 781 | 1, 372 | 198 |
| 就 業 規 則       | 163 [ 1. 4]      | 78     | 83     | 2   |
| 労働 契 約        | 258 [ 2. 2]      | 192    | 63     | 3   |
| 労働 条 件 変 更    | 278 [ 2. 4]      | 162    | 82     | 34  |
| 配 転 ・ 出 向     | 207 [ 1. 8]      | 151    | 39     | 17  |
| 賃 金 情 報       | 3 [ 0. 0]        | 3      | 0      | 0   |
| 賃 金 不 払       | 231 [ 2. 0]      | 166    | 53     | 12  |
| 賃 金 そ の 他     | 72 [ 0. 6]       | 57     | 14     | 1   |
| 退 職 金         | 77 [ 0. 7]       | 55     | 22     | 0   |
| 労働 時 間        | 155 [ 1. 3]      | 121    | 27     | 7   |
| 休 日           | 11 [ 0. 1]       | 5      | 0      | 6   |
| 休 暇           | 169 [ 1. 5]      | 128    | 40     | 1   |
| 休 業           | 106 [ 0. 9]      | 85     | 17     | 4   |
| 休 職           | 1, 466 [ 12. 7]  | 1, 009 | 417    | 40  |
| 安 全 衛 生       | 160 [ 1. 4]      | 137    | 20     | 3   |
| 服 務 ・ 懲 戒     | 74 [ 0. 6]       | 47     | 26     | 1   |
| 解 雇           | 346 [ 3. 0]      | 250    | 90     | 6   |
| 雇 止 め         | 248 [ 2. 2]      | 147    | 94     | 7   |
| 退 職           | 1, 169 [ 10. 1]  | 868    | 258    | 43  |
| 定 年 制         | 1 [ 0. 0]        | 1      | 0      | 0   |
| 女 性           | 5 [ 0. 0]        | 3      | 2      | 0   |
| 育 児 休 業       | 5 [ 0. 0]        | 4      | 1      | 0   |
| 介 護 休 業       | 2 [ 0. 0]        | 2      | 0      | 0   |
| そ の 他         | 145 [ 1. 3]      | 110    | 24     | 11  |
| 労働 福 祉        | 1, 555 [ 13. 4]  | 1, 038 | 446    | 71  |
| 雇 用 保 険       | 465 [ 4. 0]      | 294    | 148    | 23  |
| 労 災 保 険       | 163 [ 1. 4]      | 122    | 34     | 7   |
| 健 保 ・ 年 金     | 901 [ 7. 8]      | 603    | 257    | 41  |
| 教 育 ・ 訓 練     | 9 [ 0. 1]        | 8      | 1      | 0   |
| 福 利 厚 生       | 10 [ 0. 1]       | 7      | 3      | 0   |
| そ の 他         | 7 [ 0. 0]        | 4      | 3      | 0   |
| 人 間 関 係       | 3, 530 [ 30. 5]  | 2, 382 | 969    | 179 |
| 職 場 の 嫌 が ら せ | 2, 371 [ 20. 5]  | 1, 716 | 553    | 102 |
| セクシュアルハラスメント  | 554 [ 4. 8]      | 299    | 238    | 17  |
| そ の 他         | 605 [ 5. 2]      | 367    | 178    | 60  |
| そ の 他 の 問 題   | 728 [ 6. 3]      | 469    | 235    | 24  |
| 雇 用 関 連       | 99 [ 0. 9]       | 92     | 5      | 2   |
| 企 業 再 編       | 2 [ 0. 0]        | 2      | 0      | 0   |
| 企 業 倒 産       | 0 [ 0. 0]        | 0      | 0      | 0   |
| 偽 装 請 負       | 9 [ 0. 1]        | 4      | 5      | 0   |
| 損害賠償・慰謝料      | 481 [ 4. 1]      | 287    | 183    | 11  |
| 税 金           | 31 [ 0. 3]       | 20     | 11     | 0   |
| 派 遣 関 連       | 48 [ 0. 4]       | 26     | 22     | 0   |
| そ の 他         | 58 [ 0. 5]       | 38     | 9      | 11  |

[ ] 内は構成比

## 7 心の健康相談

### 【心の健康相談の特徴】

労働相談を支援する機能として、東京都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。

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が、心の問題を抱えた相談者の場合、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が必要とされるケースが少なくないため、こうした体制となっている。

### ＜平成21年度の心の健康相談の傾向＞

- (1) 心の健康相談は、347件と20年度より42件（18.3％）増加した。（第27表）
- (2) 年齢別では、30代の相談が最も多く、4割弱を占める。（第31表）
- (3) 相談内容は、「心身の不調」と「人間関係」の2項目で6割を超える。（第34表）

第27表 年度別・心の健康相談件数

| 年 度 | 平成16年度          | 平成17年度          | 平成18年度          | 平成19年度          | 平成20年度          | 平成21年度          |
|-----|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 飯田橋 | 89 件<br>(△6.3)  | 120 件<br>(34.8) | 167 件<br>(39.2) | 144 件<br>(△3.8) | 144 件<br>(0.0)  | 160 件<br>(11.1) |
| 大 崎 | —               | 28 件<br>( — )   | 50 件<br>(78.8)  | 66 件<br>(32.0)  | 29 件<br>(△56.1) | 29 件<br>(0.0)   |
| 池 袋 | —               | —               | 11 件<br>( — )   | 15 件<br>(36.4)  | 23 件<br>(53.3)  | 34 件<br>(47.8)  |
| 亀 戸 | —               | —               | 9 件<br>( — )    | 8 件<br>(△11.1)  | 5 件<br>(△37.5)  | 11 件<br>(120.0) |
| 国分寺 | 85 件<br>(△11.5) | 92 件<br>(8.2)   | 82 件<br>(△10.9) | 76 件<br>(△7.3)  | 88 件<br>(15.8)  | 94 件<br>(6.8)   |
| 八王子 | —               | —               | 15 件<br>( — )   | 2 件<br>(△86.7)  | 16 件<br>(700.0) | 19 件<br>(18.8)  |
| 計   | 174 件<br>(△8.9) | 240 件<br>(37.9) | 334 件<br>(39.2) | 311 件<br>(△6.9) | 305 件<br>(△1.9) | 347 件<br>(13.8) |

( ) は対前年度比

※大崎事務所は平成17年6月、池袋・亀戸・八王子事務所は18年4月より「心の健康相談」を開始した。

第28表 相談者の区分

| 合 計              | 本 人             | 家 族           | 職場関係者         | そ の 他          |
|------------------|-----------------|---------------|---------------|----------------|
| 347 件<br>[100.0] | 317 件<br>[91.4] | 8 件<br>[ 2.3] | 8 件<br>[ 2.3] | 14 件<br>[ 4.0] |

[ ] は構成比

第29表 相談経路別

| 合 計              | 労働相談から          | リーフレット         | そ の 他           |
|------------------|-----------------|----------------|-----------------|
| 347 件<br>[100.0] | 152 件<br>[43.8] | 80 件<br>[23.1] | 115 件<br>[33.1] |

[ ] は構成比

第30表 性 別

| 合 計              | 男 性             | 女 性             |
|------------------|-----------------|-----------------|
| 347 件<br>[100.0] | 168 件<br>[48.4] | 179 件<br>[51.6] |

[ ] は構成比

第31表 年齢別

| 合 計              | ～19歳          | 20～29歳         | 30～39歳          | 40～49歳         | 50～59歳         | 60歳～           | 不明             |
|------------------|---------------|----------------|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| 347 件<br>[100.0] | 0 件<br>[ 0.0] | 40 件<br>[11.5] | 128 件<br>[36.9] | 82 件<br>[23.6] | 51 件<br>[14.7] | 15 件<br>[ 4.3] | 31 件<br>[ 9.0] |

[ ] は構成比

第32表 産業別

| 合 計              | 建設業             | 製造業            | 情報<br>通信業      | 運輸業、<br>郵便業           | 卸売業、<br>小売業    | 金融業、<br>保険業    | 不動産業、<br>物品賃貸業 |
|------------------|-----------------|----------------|----------------|-----------------------|----------------|----------------|----------------|
| 347 件<br>[100.0] | 10 件<br>[ 2.9]  | 37 件<br>[10.7] | 39 件<br>[11.2] | 18 件<br>[ 5.2]        | 34 件<br>[ 9.8] | 5 件<br>[ 1.4]  | 2 件<br>[0.6]   |
|                  | 宿泊業、<br>飲食サービス業 | 教育、<br>学習支援    | 医療、<br>福祉      | サービス業（他に分<br>類されないもの） |                | その他<br>（無職等）   | 不 明            |
|                  | 4 件<br>[ 1.2]   | 6 件<br>[ 1.7]  | 17 件<br>[ 4.9] | 53 件<br>[15.3]        |                | 23 件<br>[ 6.6] | 99 件<br>[28.5] |

[ ] は構成比

第33表 職務別

| 合 計              | 事 務            | 技術・研究          | 情報処理<br>技術者    | 販売・営業          | サービス           |
|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| 347 件<br>[100.0] | 86 件<br>[24.8] | 25 件<br>[ 7.2] | 15 件<br>[ 4.3] | 46 件<br>[13.3] | 22 件<br>[ 6.3] |
|                  | 労務作業           | 管理職・<br>事業主    | その他            | 不 明            | 無職・失業          |
|                  | 9 件<br>[ 2.6]  | 11 件<br>[ 3.2] | 34 件<br>[ 9.8] | 17 件<br>[ 4.9] | 82 件<br>[23.6] |

[ ] は構成比

第34表 内容別（重複あり）

| 合 計              | 心身の不調           | 人間関係            | 労働条件・<br>仕事内容   | 家族として<br>の対応   | 企業として<br>の対応   | その他            |
|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|----------------|----------------|
| 581項目<br>[100.0] | 221項目<br>[38.0] | 142項目<br>[24.5] | 136項目<br>[23.4] | 11項目<br>[ 1.9] | 11項目<br>[ 1.9] | 60項目<br>[10.3] |

[ ] 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：障害者枠で働くことにした３０代男性

10年前にパニック障害で電車に乗れなくなった。その後、気分障害の診断を受け、薬を飲みながらアルバイトを続けた。１年前から念願の正社員として働くようになるが、単純な作業はできたが、細々とした仕事になるとミスが多くなり、上司に厳しく注意され、休むようになり来所した。間もなく成人型ADHD（注意欠陥・多動性障害）と診断されて、長年の様々な苦労を自ら理解、納得できほっとした。しかし障害をオープンにすることには躊躇があった。面接の中で自分の特性を理解してもらいながら就労することの意義をじっくり話し合い、やがて障害者支援センター職員の付き添いで、障害者枠の新しい仕事を探し始めた。

## ケース 2：更年期のつまずきを通して職業観を変えた 40 代女性

新卒で就職し勤めていた職場で、今までになくヒステリックになり上司とトラブルを起こした。睡眠や食欲も不調となりうつ病の診断を受け休職した。面接で、いつの間にか自信を失い仕事に依存的になっていた自分を振り返る中、会社の体制が変わったこともあり、復職希望を取り下げ退職した。会社と離れると被害者意識が薄れ、もろもろのつまずきを更年期の問題として捉えられるようになった。人生後半は、のんびりした生活が好きな自分を大切に、こころ豊かに生きていきたいと考え、通勤距離が短く残業のない職場の正社員として働くことになった。

## ケース 3：上司との関係がこじれて体調を崩した 30 代男性

会社への批判を訴えたことをきっかけに、上司との関係がこじれ、心身にダメージを受けた。仕事をまわされなくなるなど、追い詰められて体調が悪化し、心療内科を受診した。いずれ会社を辞める気持ちは強かったものの、在職している現在の辛さや転職活動への不安が強く、現実面で次の一步を踏み出すことが困難であった。

その後、医師など周囲の勧めを受け入れて休職を決意したことで余裕を取り戻し、自分の過去を振り返りつつ、これからのことを考えてゆくことになった。

## ケース 4：配転先の職場になじめず休業した 40 代女性

体調を崩し、負担の軽い部署に配転してもらったが、職場になじめずに休業した。今の仕事を続けるべきか、転職した方がいいかを悩み来所した。

相談者は、職場での雑談や付き合いなどが苦手であったが、新しい職場に合わせようと努めたが辛くてしょうがなく、また、先々への不安で押しつぶされるような気持ちになっていた。

面接の中で、人間関係の作り方は決して一様ではなく、人と比べて自分を責める必要はないこと、今後自分がやりたい仕事・職場について前向きに考えるためには、仕事を休み体調を整えることに専念することが必要なことを確認した。

## ケース 5：うつ病からの復職の難しさを実感した 20 代男性

大学卒業後、就職したが、過労と職場での人間関係が原因となり、うつ病を発症したため退職した。療養後、新しい就職先を見つけたが、治療のための通院と残業との折り合いがつかず、間もなくその会社も退職せざるをえなかったから、復職の難しさを実感し、来所した。

面接の中で、生活を支えるための仕事も大事だが、うつ病からの復帰過程では定期的な通院とこまめなストレス調整が必須となるため、まずは自分のために必要な治療を優先し、新たに気持ちを切り替えて進もうと再確認した。



#### ケース6：転職先でパワハラ被害を受け退職した30代男性

転職先で、本人の責任ではない事柄について、複数の管理者から非難・罵倒されたことをきっかけにうつ病を発症し、休職を経て退職することになった。

相談の中で、起きた出来事を整理し、怒りをはじめとする様々な感情を表現し、受けた傷を抱えつつ前に進んでいくことを話合った。

また、自分の課題と今後について、さらに理解を深めるため、専門のクリニックで継続的なカウンセリングをしていくことになった。

#### ケース7：退職を決意し納得できる道を選んだ40代女性

創業まもない小規模な会社に就職し、社長とともに会社を育ててきた。自身の昇進も会社の成長も順調であったが、組織が大きくなるにつれて、自分の考えと会社の方針に不一致が生じ、体調を崩して休職することになった。

会社を離れて過去を振り返る作業をするうち、自分と会社を一体化して考えていたことから、自分を見失っていたことに気づくようになった。これからの人生は、無理に会社に残り、性に合わないことをするよりも、自分でハンドルをきりながら切り盛りしていきたい気持ちを確認し、退職を決め、資格取得のための勉強を開始した。

#### ケース8：自信をなくし、抑うつ状態に陥った40代女性

福祉用具を扱う店に1年間勤務したが、「今月で辞めてほしい」といわれた。経験のある仕事であったが、細かいことを一つ一つ叱責され、「仕事ができない。ダメな人だ」とみなされ続けた。事務だけでなく、倉庫、営業などをさせられ、それなりに業績を上げ、頑張ったが、認めてもらえず、会社の人からダメなところばかりを強調されたことから自信をなくし「仕事のできないダメな自分」が嫌になってしまった。

これまでに働いてきたところで、「仕事ができない」とか「ダメだ」と言われたことはない。この会社は、同族会社で人の出入りが激しく、自分はまだ長くもったほうだった。夜、寝つけず、寝ても明け方に目が覚め、日中、眠くてつらい。食欲がわかず、体重がひどく減り、何をしても楽しくないという。専門医への受診を勧め、薬物療法で十分に眠れるようになり、自信を回復できるはず、と励ました。



### ケース 9：社会不安障害で休職を続け、将来に迷う 20 代男性

印刷会社に 10 年勤務しているが、ここ 2 年間は、社会不安障害（対人恐怖症）のため休職している。なかなか治らず、このまま復帰しなければ解雇になる。

職場の同僚とは仲よくなれたが、派遣社員とは良好な関係が築けなかった。どの部署でも派遣社員を指導する必要があるが、派遣社員の人たちの輪の中に入れず、仲間はずれようになってしまう。人前でしゃべる場面がたくさんあるが、全然しゃべれず、他の人が自分をどう思っているのか、気になり、恐くなる。この会社で働き続けるのか、と思うと絶望的になる。

ただ、自分は目標があれば頑張れる。2 年間、職人の修行をした際、有名な職人から、「才能があり、成功できる」と太鼓判を押された。店を出す資金もある。

相談員から「解雇までの残りの期間、自分の気持ちをよく見きわめ、会社が無理そうであれば、好きな職人としての道を選んだほうが、あなたの性格には向いていると思う」と話すと、力強くうなずく。本人もそう考えているようであった。

### ケース 10：採用内定取消しを受け、不安定になった 30 代男性

1 か月ほど前に採用の内定を取り消されてから、急に眠れなくなり心療内科を受診した。今は普通に生活できるまで体調は改善しているが、採用面接時に「緊張して思うようにしゃべれなかったらどうしよう」という不安がある。来週面接を受ける予定だが、どのような心構えで臨んだらよいか知りたいと来所した。

普段の生活ではほとんど問題がないと言うとおり、相談面接の場面でも普通に話ができている。特定の場面に限って緊張するとのことなので、緊張を緩和するために、リラクゼーションの実際のやり方について説明した。また、不安を軽減するために、“思い込み”など、ものの見方の偏りに気づき修正することが有効なため、自ら気づき修正するコツなどについてもアドバイスした。

## 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    |
|---------------------------|-----|--------|--------|--------|----------|--------|--------|
| 合 計                       | 計   | 55,082 | 11,882 | 7,067  | 4,821    | 10,081 | 21,231 |
|                           | 労   | 41,506 | 8,740  | 5,099  | 3,472    | 7,410  | 16,785 |
|                           | 使   | 9,988  | 2,552  | 1,665  | 1,157    | 2,098  | 2,516  |
|                           | その他 | 3,588  | 590    | 303    | 192      | 573    | 1,930  |
| 建設業                       | 計   | 1,734  | 722    | 294    | 68       | 210    | 440    |
|                           | 労   | 1,299  | 513    | 213    | 56       | 163    | 354    |
|                           | 使   | 356    | 176    | 72     | 11       | 41     | 56     |
|                           | その他 | 79     | 33     | 9      | 1        | 6      | 30     |
| 製造業                       | 計   | 4,718  | 1,034  | 892    | 763      | 1,360  | 669    |
|                           | 労   | 3,385  | 787    | 641    | 497      | 957    | 503    |
|                           | 使   | 1,077  | 202    | 233    | 191      | 317    | 134    |
|                           | その他 | 256    | 45     | 18     | 75       | 86     | 32     |
| 情報通信業                     | 計   | 6,092  | 1,116  | 1,367  | 747      | 1,915  | 947    |
|                           | 労   | 4,444  | 796    | 1,003  | 594      | 1,284  | 767    |
|                           | 使   | 1,354  | 284    | 318    | 136      | 480    | 136    |
|                           | その他 | 294    | 36     | 46     | 17       | 151    | 44     |
| 運輸業、<br>郵便業               | 計   | 2,282  | 299    | 194    | 440      | 681    | 668    |
|                           | 労   | 1,762  | 217    | 153    | 319      | 520    | 553    |
|                           | 使   | 437    | 73     | 32     | 105      | 141    | 86     |
|                           | その他 | 83     | 9      | 9      | 16       | 20     | 29     |
| 卸売業、<br>小売業               | 計   | 5,525  | 1,674  | 829    | 692      | 1,226  | 1,104  |
|                           | 労   | 4,174  | 1,290  | 633    | 471      | 903    | 877    |
|                           | 使   | 1,170  | 346    | 180    | 192      | 278    | 174    |
|                           | その他 | 181    | 38     | 16     | 29       | 45     | 53     |
| 金融業、<br>保険業               | 計   | 1,451  | 119    | 150    | 96       | 831    | 255    |
|                           | 労   | 1,217  | 82     | 110    | 82       | 709    | 234    |
|                           | 使   | 186    | 29     | 38     | 13       | 93     | 13     |
|                           | その他 | 48     | 8      | 2      | 1        | 29     | 8      |
| 不動産業、<br>物品賃貸業            | 計   | 698    | 233    | 120    | 51       | 160    | 134    |
|                           | 労   | 538    | 190    | 83     | 38       | 116    | 111    |
|                           | 使   | 133    | 36     | 32     | 13       | 39     | 13     |
|                           | その他 | 27     | 7      | 5      | 0        | 5      | 10     |
| 宿泊業、<br>飲食サービス業           | 計   | 2,124  | 814    | 225    | 81       | 197    | 807    |
|                           | 労   | 1,672  | 626    | 165    | 62       | 162    | 657    |
|                           | 使   | 393    | 167    | 55     | 18       | 31     | 122    |
|                           | その他 | 59     | 21     | 5      | 1        | 4      | 28     |
| 教育、<br>学習支援               | 計   | 2,156  | 240    | 403    | 111      | 582    | 820    |
|                           | 労   | 1,419  | 175    | 209    | 86       | 378    | 571    |
|                           | 使   | 523    | 58     | 114    | 20       | 146    | 185    |
|                           | その他 | 214    | 7      | 80     | 5        | 58     | 64     |
| 医療、福祉                     | 計   | 4,225  | 1,311  | 722    | 536      | 510    | 1,146  |
|                           | 労   | 3,245  | 1,042  | 507    | 379      | 416    | 901    |
|                           | 使   | 821    | 251    | 165    | 147      | 68     | 190    |
|                           | その他 | 159    | 18     | 50     | 10       | 26     | 55     |
| サービス業<br>(他に分類され<br>ないもの) | 計   | 10,698 | 3,298  | 1,456  | 1,007    | 1,845  | 3,092  |
|                           | 労   | 7,828  | 2,303  | 1,051  | 705      | 1,333  | 2,436  |
|                           | 使   | 2,202  | 752    | 367    | 282      | 413    | 388    |
|                           | その他 | 668    | 243    | 38     | 20       | 99     | 268    |
| その他<br>不 明                | 計   | 13,379 | 1,022  | 415    | 229      | 564    | 11,149 |
|                           | 労   | 10,523 | 719    | 331    | 183      | 469    | 8,821  |
|                           | 使   | 1,336  | 178    | 59     | 29       | 51     | 1,019  |
|                           | その他 | 1,520  | 125    | 25     | 17       | 44     | 1,309  |

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 | 95,271 | 3,135 | 8,915 | 12,241 | 3,825 | 10,544 | 2,582 | 1,266    | 3,571 | 3,779   | 7,184 | 19,816 | 18,413 |
| 労働組合・労使関係 | 3,343  | 58    | 282   | 341    | 170   | 413    | 161   | 21       | 56    | 190     | 203   | 543    | 905    |
| 労働組合の結成   | 396    | 12    | 51    | 25     | 26    | 20     | 4     | 3        | 10    | 15      | 17    | 82     | 131    |
| 組合組織・活動   | 864    | 17    | 73    | 33     | 43    | 132    | 64    | 5        | 17    | 44      | 61    | 138    | 237    |
| 労働協約      | 389    | 6     | 41    | 10     | 33    | 32     | 31    | 1        | 3     | 17      | 17    | 43     | 155    |
| 団体交渉      | 1,108  | 15    | 81    | 208    | 21    | 192    | 57    | 11       | 10    | 73      | 88    | 183    | 169    |
| 不当労働行為    | 200    | 5     | 15    | 25     | 26    | 4      | 2     | 0        | 15    | 20      | 10    | 33     | 45     |
| 争議行為      | 31     | 1     | 5     | 3      | 1     | 2      | 0     | 0        | 0     | 17      | 0     | 1      | 1      |
| その他       | 355    | 2     | 16    | 37     | 20    | 31     | 3     | 1        | 1     | 4       | 10    | 63     | 167    |
| 労働条件      | 63,586 | 2,046 | 5,905 | 8,224  | 2,531 | 7,304  | 1,647 | 927      | 2,727 | 2,490   | 4,694 | 13,609 | 11,482 |
| 就業規則      | 2,443  | 36    | 306   | 196    | 102   | 345    | 36    | 40       | 61    | 54      | 153   | 524    | 590    |
| 労働契約      | 6,299  | 170   | 467   | 638    | 369   | 504    | 119   | 65       | 217   | 224     | 409   | 1,678  | 1,439  |
| 労働条件変更    | 3,992  | 121   | 213   | 630    | 165   | 477    | 112   | 46       | 180   | 177     | 426   | 835    | 610    |
| 配転・出向     | 1,562  | 13    | 148   | 242    | 98    | 227    | 111   | 30       | 93    | 84      | 62    | 277    | 177    |
| 賃金情報      | 692    | 23    | 99    | 21     | 10    | 70     | 19    | 12       | 6     | 15      | 24    | 182    | 211    |
| 賃金不払      | 7,065  | 432   | 388   | 894    | 253   | 701    | 76    | 131      | 788   | 365     | 369   | 1,525  | 1,143  |
| 賃金その他     | 2,447  | 77    | 154   | 245    | 242   | 281    | 54    | 29       | 88    | 108     | 128   | 455    | 586    |
| 退職金       | 1,649  | 104   | 275   | 193    | 64    | 178    | 33    | 24       | 18    | 81      | 76    | 271    | 332    |
| 労働時間      | 1,852  | 43    | 105   | 229    | 125   | 109    | 32    | 85       | 153   | 78      | 149   | 324    | 420    |
| 休日        | 314    | 4     | 64    | 11     | 20    | 16     | 0     | 3        | 17    | 6       | 42    | 58     | 73     |
| 休暇        | 2,704  | 91    | 260   | 223    | 109   | 337    | 35    | 28       | 95    | 85      | 190   | 645    | 606    |
| 休業        | 811    | 61    | 87    | 130    | 18    | 22     | 11    | 41       | 41    | 33      | 67    | 160    | 140    |
| 休職        | 2,516  | 91    | 260   | 454    | 125   | 330    | 88    | 21       | 12    | 53      | 453   | 355    | 274    |
| 安全衛生      | 664    | 10    | 81    | 90     | 28    | 142    | 16    | 2        | 4     | 63      | 27    | 98     | 103    |
| 服務・懲戒     | 927    | 7     | 123   | 145    | 19    | 222    | 10    | 13       | 50    | 15      | 72    | 159    | 92     |
| 解雇        | 10,870 | 407   | 1,285 | 1,419  | 288   | 1,623  | 262   | 152      | 567   | 213     | 810   | 2,291  | 1,553  |
| 雇止め       | 2,289  | 12    | 151   | 256    | 129   | 152    | 65    | 46       | 59    | 293     | 88    | 663    | 375    |
| 退職        | 10,485 | 293   | 1,060 | 1,907  | 243   | 1,198  | 430   | 108      | 231   | 454     | 910   | 2,107  | 1,544  |
| 定年制       | 260    | 1     | 34    | 21     | 6     | 9      | 2     | 2        | 3     | 4       | 11    | 133    | 34     |
| 女性        | 958    | 4     | 111   | 27     | 11    | 107    | 53    | 15       | 7     | 36      | 70    | 215    | 302    |
| 育児休業      | 523    | 4     | 36    | 31     | 8     | 81     | 26    | 13       | 2     | 11      | 41    | 109    | 161    |
| 介護休業      | 93     | 1     | 5     | 2      | 1     | 4      | 17    | 4        | 1     | 1       | 2     | 31     | 24     |
| その他       | 2,171  | 41    | 193   | 220    | 98    | 169    | 40    | 17       | 34    | 37      | 115   | 514    | 693    |
| 労働福祉      | 9,373  | 424   | 954   | 1,055  | 404   | 1,014  | 126   | 132      | 206   | 345     | 724   | 2,070  | 1,919  |
| 雇用保険      | 4,286  | 153   | 374   | 456    | 191   | 407    | 55    | 47       | 126   | 92      | 280   | 1,140  | 965    |
| 労災保険      | 1,384  | 119   | 205   | 45     | 62    | 206    | 21    | 37       | 32    | 41      | 139   | 163    | 314    |
| 健保・年金     | 3,030  | 142   | 244   | 517    | 124   | 363    | 42    | 43       | 37    | 79      | 276   | 642    | 521    |
| 教育・訓練     | 146    | 1     | 11    | 5      | 2     | 5      | 1     | 1        | 2     | 2       | 10    | 64     | 42     |
| 福利厚生      | 267    | 7     | 51    | 8      | 14    | 23     | 5     | 4        | 4     | 71      | 16    | 40     | 24     |
| その他       | 260    | 2     | 69    | 24     | 11    | 10     | 2     | 0        | 5     | 60      | 3     | 21     | 53     |
| 人間関係      | 10,611 | 276   | 1,051 | 1,965  | 406   | 1,093  | 415   | 86       | 370   | 474     | 1,078 | 1,965  | 1,432  |
| 職場の嫌がらせ   | 7,113  | 167   | 605   | 1,278  | 277   | 790    | 272   | 70       | 294   | 437     | 801   | 1,245  | 877    |
| セクハラ      | 1,895  | 97    | 206   | 345    | 109   | 149    | 106   | 8        | 46    | 19      | 58    | 462    | 290    |
| その他       | 1,603  | 12    | 240   | 342    | 20    | 154    | 37    | 8        | 30    | 18      | 219   | 258    | 265    |
| その他の問題    | 8,358  | 331   | 723   | 656    | 314   | 720    | 233   | 100      | 212   | 280     | 485   | 1,629  | 2,675  |
| 雇用関連      | 1,744  | 21    | 105   | 48     | 45    | 127    | 81    | 18       | 49    | 27      | 171   | 219    | 833    |
| 企業再編      | 178    | 1     | 26    | 14     | 9     | 50     | 10    | 3        | 2     | 5       | 5     | 24     | 29     |
| 企業倒産      | 377    | 11    | 20    | 49     | 6     | 17     | 3     | 1        | 33    | 12      | 5     | 92     | 128    |
| 偽装請負      | 228    | 66    | 4     | 85     | 44    | 0      | 2     | 1        | 0     | 1       | 0     | 11     | 14     |
| 損害賠償・慰謝料  | 2,335  | 135   | 376   | 265    | 109   | 315    | 60    | 32       | 57    | 97      | 122   | 550    | 217    |
| 税金        | 378    | 6     | 34    | 14     | 25    | 13     | 0     | 12       | 12    | 37      | 48    | 76     | 101    |
| 派遣関連      | 694    | 10    | 19    | 85     | 11    | 8      | 43    | 4        | 2     | 10      | 18    | 269    | 215    |
| その他       | 2,424  | 81    | 139   | 96     | 65    | 190    | 34    | 29       | 57    | 91      | 116   | 388    | 1,138  |

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    |
|-----------|--------|--------|--------|----------|--------|--------|
| 労働相談項目数合計 | 95,271 | 21,568 | 13,213 | 9,359    | 19,396 | 31,735 |
| 労働組合・労使関係 | 3,343  | 509    | 382    | 470      | 765    | 1,217  |
| 労働組合の結成   | 396    | 63     | 75     | 47       | 58     | 153    |
| 組合組織及び活動  | 864    | 123    | 72     | 112      | 277    | 280    |
| 労働協約      | 389    | 54     | 46     | 40       | 82     | 167    |
| 団体交渉      | 1,108  | 183    | 114    | 207      | 258    | 346    |
| 不当労働行為    | 200    | 27     | 26     | 38       | 47     | 62     |
| 争議行為      | 31     | 7      | 5      | 3        | 3      | 13     |
| その他       | 355    | 52     | 44     | 23       | 40     | 196    |
| 労働条件      | 63,586 | 15,282 | 9,589  | 6,091    | 11,933 | 20,691 |
| 就業規則      | 2,443  | 559    | 368    | 388      | 465    | 663    |
| 労働契約      | 6,299  | 1,266  | 633    | 534      | 1,096  | 2,770  |
| 労働条件変更    | 3,992  | 1,043  | 925    | 300      | 682    | 1,042  |
| 配転・出向     | 1,562  | 147    | 351    | 181      | 526    | 357    |
| 賃金情報      | 692    | 231    | 108    | 71       | 70     | 212    |
| 賃金不払      | 7,065  | 2,438  | 885    | 378      | 666    | 2,698  |
| 賃金その他     | 2,447  | 499    | 292    | 226      | 464    | 966    |
| 退職金       | 1,649  | 598    | 242    | 160      | 295    | 354    |
| 労働時間      | 1,852  | 411    | 277    | 150      | 303    | 711    |
| 休日        | 314    | 62     | 40     | 17       | 63     | 132    |
| 休暇        | 2,704  | 559    | 400    | 283      | 477    | 985    |
| 休業        | 811    | 135    | 152    | 41       | 181    | 302    |
| 休職        | 2,516  | 533    | 188    | 541      | 622    | 632    |
| 安全衛生      | 664    | 117    | 44     | 100      | 202    | 201    |
| 服務・懲戒     | 927    | 147    | 248    | 223      | 157    | 152    |
| 解雇        | 10,870 | 3,252  | 1,899  | 988      | 1,455  | 3,276  |
| 雇止め       | 2,289  | 190    | 247    | 147      | 937    | 768    |
| 退職        | 10,485 | 2,427  | 1,692  | 1,045    | 2,387  | 2,934  |
| 定年制       | 260    | 24     | 140    | 21       | 36     | 39     |
| 女性        | 958    | 196    | 146    | 69       | 188    | 359    |
| 育児休業      | 523    | 110    | 95     | 28       | 99     | 191    |
| 介護休業      | 93     | 19     | 25     | 5        | 18     | 26     |
| その他       | 2,171  | 319    | 192    | 195      | 544    | 921    |
| 労働福祉      | 9,373  | 2,098  | 1,312  | 1,025    | 1,589  | 3,349  |
| 雇用保険      | 4,286  | 1,068  | 637    | 393      | 653    | 1,535  |
| 労災保険      | 1,384  | 201    | 158    | 171      | 249    | 605    |
| 健保・年金     | 3,030  | 772    | 466    | 344      | 468    | 980    |
| 教育・訓練     | 146    | 13     | 18     | 7        | 3      | 105    |
| 福利厚生      | 267    | 33     | 20     | 29       | 127    | 58     |
| その他       | 260    | 11     | 13     | 81       | 89     | 66     |
| 人間関係      | 10,611 | 2,143  | 1,199  | 1,138    | 3,513  | 2,618  |
| 職場の嫌がらせ   | 7,113  | 1,321  | 1,002  | 717      | 2,225  | 1,848  |
| セクハラ      | 1,895  | 503    | 98     | 265      | 736    | 293    |
| その他       | 1,603  | 319    | 99     | 156      | 552    | 477    |
| その他の問題    | 8,358  | 1,536  | 731    | 635      | 1,596  | 3,860  |
| 雇用関連      | 1,744  | 228    | 82     | 101      | 271    | 1,062  |
| 企業再編      | 178    | 67     | 28     | 21       | 23     | 39     |
| 企業倒産      | 377    | 95     | 49     | 22       | 56     | 155    |
| 偽装請負      | 228    | 3      | 115    | 0        | 51     | 59     |
| 損害賠償・慰謝料  | 2,335  | 540    | 151    | 343      | 646    | 655    |
| 税金        | 378    | 113    | 62     | 8        | 34     | 161    |
| 派遣関連      | 694    | 57     | 33     | 33       | 223    | 348    |
| その他       | 2,424  | 433    | 211    | 107      | 292    | 1,381  |

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<br>件数         | 労働者               | 使用者              | その他              | 労働相談<br>項目数 | あっせん<br>件数 |
|------------------|--------------------|-------------------|------------------|------------------|-------------|------------|
|                  | 55,082<br>(100.0%) | 41,506<br>(73.7%) | 9,988<br>(19.3%) | 3,588<br>( 7.0%) | 95,271      | 729        |
| 雇用就業部            | 558                | 401               | 73               | 84               | 724         | —          |
| セ ン タ ー<br>(飯田橋) | 29,717             | 22,990            | 4,836            | 1,891            | 52,158      | 300        |
| 大崎事務所            | 6,773              | 4,887             | 1,529            | 357              | 12,304      | 132        |
| 池袋事務所            | 6,154              | 4,434             | 1,407            | 313              | 11,712      | 103        |
| 亀戸事務所            | 4,785              | 3,690             | 882              | 213              | 8,146       | 82         |
| 国分寺事務所           | 4,069              | 2,908             | 692              | 469              | 5,591       | 55         |
| 八王子事務所           | 3,026              | 2,196             | 569              | 261              | 4,636       | 57         |

## 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労働問題全般にわたり相談に応じています。

### 【電話相談】

ろうどう110ばん

**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)

### 【来所相談（予約制）】

| 窓口            | 所在地                                           | 電話番号         | 担当区域<br>(会社所在地)                                                                                                      | 平日20時<br>までの<br>担当曜日 |
|---------------|-----------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| センター<br>(飯田橋) | 〒102-0072<br>千代田区飯田橋3-10-3<br>東京しごとセンター9F     | 03-5211-2346 | 千代田区、中央区、新宿区、<br>渋谷区、中野区、杉並区、<br>島しょ                                                                                 | 月曜～<br>金曜            |
| 大 崎           | 〒141-0032<br>品川区大崎1-11-1<br>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、<br>大田区、世田谷区                                                                                              |                      |
| 池 袋           | 〒170-0013<br>豊島区東池袋4-23-9                     | 03-5954-6110 | 文京区、豊島区、北区、<br>荒川区、板橋区、練馬区                                                                                           |                      |
| 亀 戸           | 〒136-0071<br>江東区亀戸2-19-1<br>カメラiapラザ7F        | 03-3637-6110 | 台東区、墨田区、江東区、<br>足立区、葛飾区、江戸川区                                                                                         |                      |
| 国分寺           | 〒185-0021<br>国分寺市南町3-22-10                    | 042-321-6110 | 立川市、武蔵野市、三鷹市、<br>青梅市、昭島市、小金井市、<br>小平市、東村山市、<br>国分寺市、国立市、福生市、<br>東大和市、清瀬市、<br>東久留米市、武蔵村山市、<br>羽村市、あきる野市、<br>西東京市、西多摩郡 | 月曜                   |
| 八王子           | 〒192-0046<br>八王子市明神町3-5-1                     | 042-645-6110 | 八王子市、府中市、調布市、<br>町田市、日野市、狛江市、<br>多摩市、稲城市                                                                             | 水曜                   |

- ★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日を除く)
- ★平日の20時まで、飯田橋、国分寺、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日を除く)
- ★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を開催しています。



平成22年7月印刷  
平成22年7月発行

登録番号(22)56

労働相談及びあっせんの概要  
(平成21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 (3251) 9441



古紙配合率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。