

# 労働相談及びあっせんの概要

(平成26年度)



東京都産業労働局



## まえがき

東京都では、都内6か所に設置した労働相談情報センターで、労使や都民の皆様から、常時、労働問題全般についての相談を受けております。また、労働相談を受ける中で、当事者間での自主的な問題解決が困難な場合、当事者である労働者及び使用者の要請を受けて、労使間の問題解決の手助けをする「あっせん」を行っています。

この冊子は、平成26年4月から平成27年3月までの1年間に受けた労働相談及びあっせんの状況をご理解いただくために作成したものです。

平成26年度の労働相談件数は、53,104件となり、前年度より420件増加(0.8%)、平成18年度以降、9年連続で5万件を超え、依然として高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625件で、前年度より94件増加しました(17.7%)。

相談内容では、最多項目は5年連続で「退職」(10,470項目)となり、以下、「職場の嫌がらせ」9,102項目、「解雇」8,104項目、「労働契約」7,580項目、「賃金不払」6,958項目が上位5項目となっています。

労働問題で悩みを抱える労使双方に対し、東京都は長年にわたり問題解決のための助言や適切な示唆等を行ってきました。

現在では、都民の方々が気軽に相談できる窓口として、労働問題の電話相談専用ダイヤル『東京都ろうどう110番』を開設しています。

今後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27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	10
4	街頭労働相談等	12
5	関連事業	14
II	あっせんの状況	15
1	あっせんの状況	17
2	あっせんに要した日数	19
3	あっせんの内容	20
4	あっせん事例	21
III	労働相談のテーマ別状況	27
1	パート・アルバイト労働相談	29
2	派遣労働相談	34
3	外国人労働相談	39
4	職場の嫌がらせに関する労働相談	45
5	セクシュアルハラスメントに関する労働相談	50
6	メンタルヘルスに関する労働相談	54
7	心の健康相談	57
IV	統計表	63
	労働相談情報センターのご案内	69



## 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53,104件で、前年度より420件増加した(0.8%)。平成18年度以降、9年連続で5万件を超え、依然として高水準で推移している。

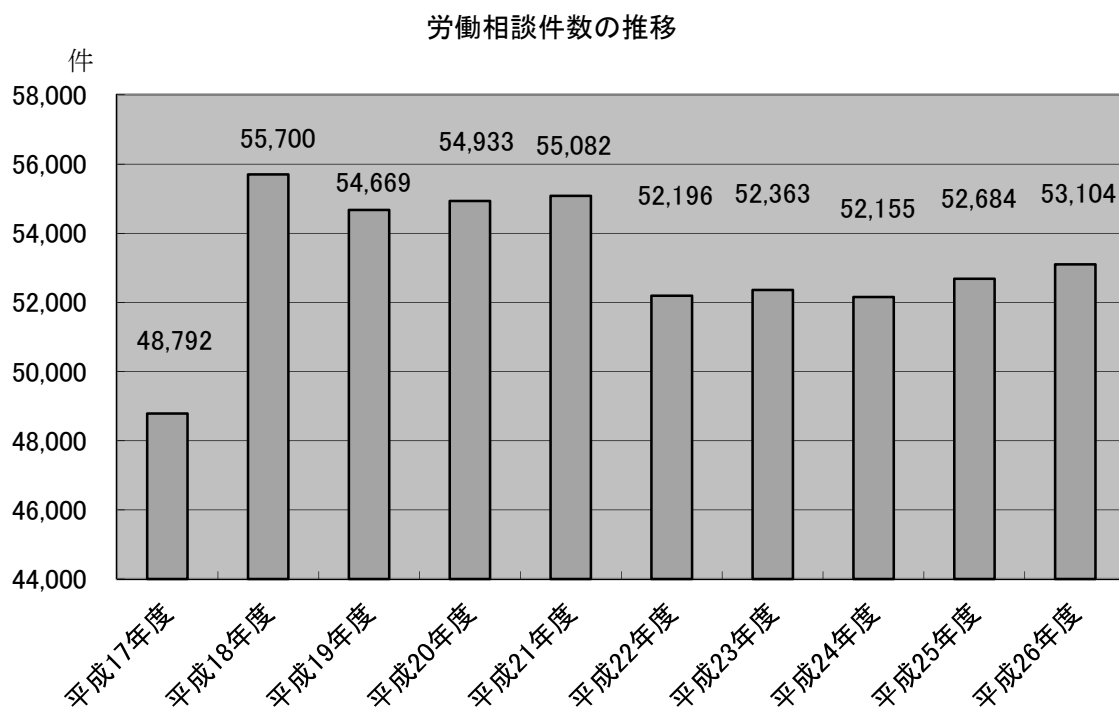


表1 年度別労働相談件数

区分	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
合計	55,082件 (0.3)	52,196件 (△5.2)	52,363件 (0.3)	52,155件 (△0.4)	52,684件 (1.0)	53,104件 (0.8)

( ) 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を超え、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 労使別	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
合 計	55,082件 (0.3) [100.0]	52,196件 (△5.2) [100.0]	52,363件 (0.3) [100.0]	52,155件 (△0.4) [100.0]	52,684件 (1.0) [100.0]	53,104件 (0.8) [100.0]
労働者	41,506件 (2.6) [75.4]	39,635件 (△4.5) [75.9]	40,348件 (1.8) [77.1]	40,064件 (△0.7) [76.8]	40,601件 (1.3) [77.1]	40,497件 (△0.3) [76.3]
使用者	9,988件 (△5.9) [18.1]	9,455件 (△5.3) [18.1]	9,174件 (△3.0) [17.5]	9,469件 (3.2) [18.2]	9,214件 (△2.7) [17.5]	9,896件 (7.4) [18.6]
その他	3,588件 (△6.7) [6.5]	3,106件 (△13.4) [6.0]	2,841件 (△8.5) [5.4]	2,622件 (△7.7) [5.0]	2,869件 (9.4) [5.4]	2,711件 (△5.5) [5.1]

( ) は対前年度比 (%) [ ] は構成比 (%)

※項目ごとに四捨五入を行ったため、合計と一致しない場合がある (以下同様)。

(3) 労働組合の有無別にみた労働相談件数

労使別が判明している相談件数について、労働組合の有無別にみると、労働組合のない企業の労使からの相談割合は、約9割である。

表3 労働組合の有無別労働相談件数

区 分	計	労働者	使用者
合 計	50,393件 [100.0]	40,497件 [100.0]	9,896件 [100.0]
労組有	5,139件 [ 10.2]	4,339件 [ 10.7]	800件 [ 8.1]
労組無	45,254件 [ 89.8]	36,158件 [ 89.3]	9,096件 [ 91.9]

[ ] は構成比 (%)

表4 労働組合のない企業の労使からの相談比率の推移

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
合 計	88.6%	88.2%	88.3%	89.2%	89.9%	89.8%

(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 男女別	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
合 計	55,082件 [100.0]	52,196件 [100.0]	52,363件 [100.0]	52,155件 [100.0]	52,684件 [100.0]	53,104件 [100.0]
男性からの相談	31,451件 [57.1]	28,168件 [54.0]	27,929件 [53.3]	27,791件 [53.3]	27,757件 [52.7]	28,153件 [53.0]
女性からの相談	23,631件 [42.9]	24,028件 [46.0]	24,434件 [46.7]	24,364件 [46.7]	24,927件 [47.3]	24,951件 [47.0]

[ ] 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 28,153件 [100.0]	19,213件 [68.2]	7,440件 [26.4]	1,500件 [5.3]
女性からの相談 24,951件 [100.0]	21,284件 [85.3]	2,456件 [9.8]	1,211件 [4.9]

[ ] 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、非正規労働者（契約社員、パート・アルバイト、派遣）関連の相談が17,766件で、契約形態の分かった相談の38.5%を占めている。

表7 契約形態別労働相談件数

合 計	正社員	契 約	パート・ アルバイト	再雇用	派 遣	業務請負	不明・その他
53,104件 [100.0]	27,432件 [51.7]	6,688件 [12.6]	8,026件 [15.1]	280件 [0.5]	3,052件 [5.7]	691件 [1.3]	6,935件 [13.1]
46,169件	(59.4)	(14.5)	(17.4)	(0.6)	(6.6)	(1.5)	—

[ ] 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12,245件と最も多く、相談全体の2割強を占めている。

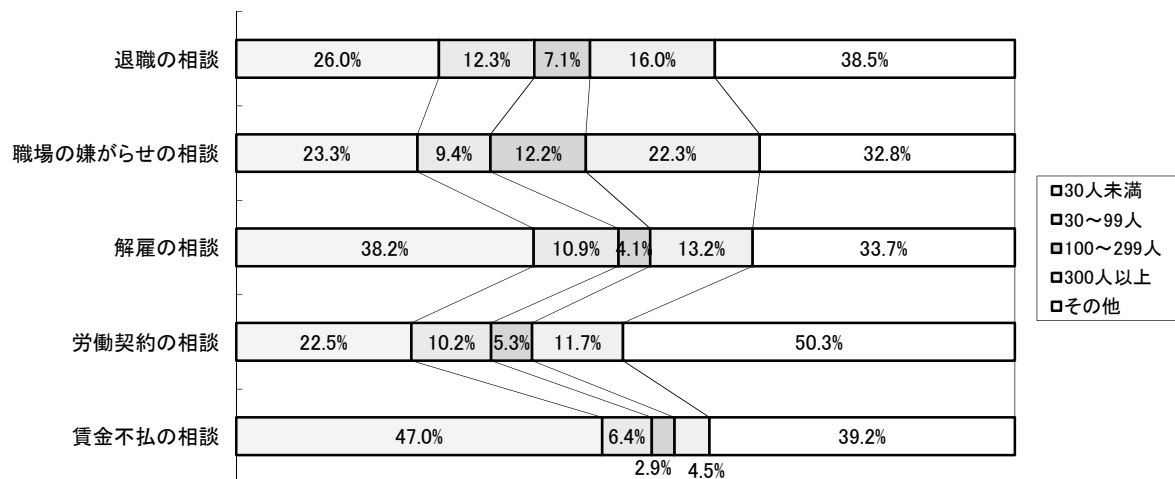
表8 企業規模別年度別労働相談件数

年度 規模別	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
合 計	55,082件 [100.0]	52,196件 [100.0]	52,363件 [100.0]	52,155件 [100.0]	52,684件 [100.0]	53,104件 [100.0]
30人未満	11,882件 [21.6]	12,797件 [24.5]	12,462件 [23.8]	12,093件 [23.2]	11,530件 [21.9]	12,245件 [23.1]
30～99人	7,067件 [12.8]	5,767件 [11.0]	5,709件 [10.9]	5,536件 [10.6]	4,848件 [9.2]	4,617件 [8.7]
100～ 299人	4,821件 [ 8.8]	4,440件 [ 8.5]	4,165件 [ 8.0]	3,811件 [ 7.3]	3,078件 [ 5.8]	3,562件 [6.7]
300人以上	10,081件 [18.3]	8,326件 [16.0]	8,609件 [16.4]	8,778件 [16.8]	8,097件 [15.4]	8,960件 [16.9]
そ の 他 ・ 不 明	21,231件 [38.5]	20,866件 [40.0]	21,418件 [40.9]	21,937件 [42.1]	25,131件 [47.7]	23,720件 [44.7]

[ ] は構成比 (%)

●企業規模による相談内容の差

企業規模の分かった相談でみると、退職、職場の嫌がらせ、解雇、労働契約及び賃金不払のいずれの相談も「30人未満」の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、「不動産業、物品賃貸業」や「運輸業」等が増加し、「宿泊業、飲食サービス業」や「卸売業、小売業」等が減少した。

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
53,104件 [100.0]	1,817件 [3.4]	4,879件 [9.2]	3,732件 [7.0]	2,094件 [3.9]	5,844件 [11.0]	1,374件 [2.6]	872件 [1.6]
	宿泊業、 飲食サービス業	教育、 学習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）		その他	不 明
	2,038件 [3.8]	2,055件 [3.9]	5,685件 [10.7]	11,075件 [20.9]		1,831件 [3.4]	9,808件 [18.5]

[ ] は構成比 (%)

表10 産業別年度別労働相談件数

年度 産業別	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
合 計	55,082件 [100.0]	52,196件 [100.0]	52,363件 [100.0]	52,155件 [100.0]	52,684件 [100.0]	53,104件 [100.0]
建設業	1,734件 [3.1]	1,680件 [3.2]	1,552件 [3.0]	2,143件 [4.1]	1,630件 [3.1]	1,817件 [3.4]
製造業	4,718件 [8.6]	4,449件 [8.5]	4,367件 [8.3]	4,892件 [9.4]	4,887件 [9.3]	4,879件 [9.2]
情報 通信業	6,092件 [11.1]	3,565件 [6.8]	3,749件 [7.2]	3,483件 [6.7]	3,619件 [6.9]	3,732件 [7.0]
運輸業、 郵便業	2,282件 [4.1]	1,793件 [3.4]	2,123件 [4.1]	2,109件 [4.0]	1,724件 [3.3]	2,094件 [3.9]
卸売業、 小売業	5,525件 [10.0]	5,613件 [10.8]	5,421件 [10.4]	6,086件 [11.7]	6,156件 [11.7]	5,844件 [11.0]
金融業、 保険業	1,451件 [2.6]	1,170件 [2.2]	1,342件 [2.6]	1,303件 [2.5]	1,169件 [2.2]	1,374件 [2.6]
不動産業、 物品賃貸業	698件 [1.3]	626件 [1.2]	1,008件 [1.9]	672件 [1.3]	581件 [1.1]	872件 [1.6]
宿泊業、 飲食サービス業	2,124件 [3.9]	2,594件 [5.0]	2,851件 [5.4]	2,365件 [4.5]	2,306件 [4.4]	2,038件 [3.8]
教育、 学習支援	2,156件 [3.9]	1,281件 [2.5]	1,792件 [3.4]	1,641件 [3.1]	1,712件 [3.2]	2,055件 [3.9]
医療、 福祉	4,225件 [7.7]	3,948件 [7.6]	4,759件 [9.1]	5,562件 [10.7]	5,596件 [10.6]	5,685件 [10.7]
サービス業 (他に分類さ れないもの)	10,698件 [19.4]	11,842件 [22.7]	10,955件 [20.9]	10,115件 [19.4]	9,971件 [18.9]	11,075件 [20.9]
そ の 他 不 明	13,379件 [24.3]	13,635件 [26.1]	12,444件 [23.8]	11,784件 [22.6]	13,333件 [25.3]	11,639件 [21.9]

[ ] は構成比 (%)

## 2 労働相談の内容

労働相談項目総数は、101,016項目で、最多項目は「退職」10,470項目(10.4%)。以下、「職場の嫌がらせ」9,102項目(9.0%)、「解雇」8,104項目(8.0%)の順となっている。

また、「退職」の相談では、使用者からの働きかけによる「勧奨(33.5%)」及び「強要(7.1%)」ほか、「急な退職(7.1%)」の件数が前年度比で減少する一方、退職の「不受理(11.7%)」の件数が2割増となっている。「職場の嫌がらせ」の相談では、「上司から(62.1%)」が最も多くなっている。

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

表11 年度別相談項目上位5項目

区分	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
総項目数	95,271項目 [100.0]	93,872項目 [100.0]	99,261項目 [100.0]	100,271項目 [100.0]	95,414項目 [100.0]	101,016項目 [100.0]
1位	解雇 10,870項目 [11.4]	退職 9,208項目 [9.8]	退職 10,634項目 [10.7]	退職 10,743項目 [10.7]	退職 10,695項目 [11.2]	退職 10,470項目 [10.4]
2位	退職 10,485項目 [11.0]	解雇 8,303項目 [8.8]	解雇 9,773項目 [9.8]	解雇 8,800項目 [8.8]	解雇 7,854項目 [8.2]	職場の嫌がらせ 9,102項目 [9.0]
3位	職場の嫌がらせ 7,113項目 [7.5]	賃金不払 7,280項目 [7.8]	職場の嫌がらせ 7,346項目 [7.4]	職場の嫌がらせ 7,962項目 [7.9]	職場の嫌がらせ 7,632項目 [8.0]	解雇 8,104項目 [8.0]
4位	賃金不払 7,065項目 [7.4]	労働契約 7,063項目 [7.5]	賃金不払 7,182項目 [7.2]	賃金不払 7,302項目 [7.3]	労働契約 7,611項目 [8.0]	労働契約 7,580項目 [7.5]
5位	労働契約 6,299項目 [6.6]	職場の嫌がらせ 7,049項目 [7.5]	労働契約 7,109項目 [7.2]	労働契約 6,865項目 [6.8]	賃金不払 7,287項目 [7.6]	賃金不払 6,958項目 [6.9]

[ ]は構成比(%)

### ●相談の多い項目の細分類

退職の相談	<table border="1"> <tr> <td>勧奨33.5%</td> <td>不受理 11.7%</td> <td>急な退職 7.1%</td> <td>強要 7.1%</td> <td>その他 40.6%</td> </tr> </table>					勧奨33.5%	不受理 11.7%	急な退職 7.1%	強要 7.1%	その他 40.6%
勧奨33.5%	不受理 11.7%	急な退職 7.1%	強要 7.1%	その他 40.6%						
職場の嫌がらせの相談	上司 62.1%			同僚 20.8%	その他 17.0%					
解雇	<table border="1"> <tr> <td>普通 51.6%</td> <td>中途解約 12.0%</td> <td>懲戒 7.9%</td> <td>整理 7.8%</td> <td>その他 20.8%</td> </tr> </table>					普通 51.6%	中途解約 12.0%	懲戒 7.9%	整理 7.8%	その他 20.8%
普通 51.6%	中途解約 12.0%	懲戒 7.9%	整理 7.8%	その他 20.8%						
労働契約の相談	<table border="1"> <tr> <td>条件相違 16.8%</td> <td>書面無 9.4%</td> <td>内定・取消 6.1%</td> <td colspan="2">その他 67.8%</td> </tr> </table>					条件相違 16.8%	書面無 9.4%	内定・取消 6.1%	その他 67.8%	
条件相違 16.8%	書面無 9.4%	内定・取消 6.1%	その他 67.8%							
賃金不払の相談	定期 42.2%		時間外 39.5%		その他 18.3%					

表12 労使別相談内容項目（重複あり）

労使別	計 [構成比%]	労働者	使用者	その他
合計	101,016 [ 100.0 ]	76,045	19,512	5,459
労働組合及び労使関係	2,978 [ 2.9 ]	2,339	458	181
労働条件	66,172 [ 65.5 ]	49,348	13,593	3,231
就業規則	2,248 [ 2.2 ]	1,217	710	321
労働契約	7,580 [ 7.5 ]	5,609	1,332	639
労働条件変更	3,831 [ 3.8 ]	3,223	499	109
配転・出向	1,677 [ 1.7 ]	1,362	266	49
賃金情報	1,079 [ 1.1 ]	304	626	149
賃金不払	6,958 [ 6.9 ]	5,355	1,453	150
賃金その他	2,596 [ 2.6 ]	1,883	601	112
退職金	1,522 [ 1.5 ]	1,126	318	78
労働時間	2,182 [ 2.2 ]	1,678	325	179
休日	402 [ 0.4 ]	305	67	30
休暇	3,636 [ 3.6 ]	2,836	731	69
休業	875 [ 0.9 ]	648	204	23
休職・復職	3,539 [ 3.5 ]	2,686	688	165
安全衛生	736 [ 0.7 ]	597	83	56
服務・懲戒	1,015 [ 1.0 ]	765	227	23
解雇	8,104 [ 8.0 ]	5,618	2,327	159
雇止め	2,549 [ 2.5 ]	1,911	586	52
退職	10,470 [ 10.4 ]	8,700	1,549	221
定年制	141 [ 0.1 ]	87	52	2
女性	1,686 [ 1.7 ]	1,037	361	288
育児休業	1,298 [ 1.3 ]	890	255	153
介護休業	281 [ 0.3 ]	174	53	54
その他	1,767 [ 1.7 ]	1,337	280	150
労働福祉	9,269 [ 9.2 ]	6,804	1,774	691
雇用保険	3,727 [ 3.7 ]	2,766	723	238
労災保険	1,255 [ 1.2 ]	943	184	128
健保・年金	4,015 [ 4.0 ]	2,898	827	290
教育・訓練	89 [ 0.1 ]	67	7	15
福利厚生	67 [ 0.1 ]	52	14	1
その他	116 [ 0.1 ]	78	19	19
人間関係	13,586 [ 13.4 ]	10,546	2,372	668
職場の嫌がらせ	9,102 [ 9.0 ]	7,120	1,597	385
セクシュアルハラスメント	1,162 [ 1.2 ]	803	254	105
その他	3,322 [ 3.3 ]	2,623	521	178
その他の問題	9,011 [ 8.9 ]	7,008	1,315	688
雇用関連	2,205 [ 2.2 ]	1,871	204	130
企業再編	237 [ 0.2 ]	202	31	4
企業倒産	216 [ 0.2 ]	172	40	4
偽装請負	72 [ 0.1 ]	68	1	3
損害賠償・慰謝料	1,812 [ 1.8 ]	1,420	323	69
税金	299 [ 0.3 ]	256	35	8
障害者	1,180 [ 1.2 ]	948	127	105
高齢者	459 [ 0.5 ]	305	71	83
派遣関連	1,132 [ 1.1 ]	806	251	75
その他	1,399 [ 1.4 ]	960	232	207

### 3 労働相談の受理形態等の状況

#### (1) 受理形態

受理形態は、電話による相談が34,098件（64.2%）と最も多く、次いで直接訪れての来所相談が10,470件（19.7%）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
53,104件	10,470件	34,098件	2,321件	6,215件
[100.0]	[19.7]	[64.2]	[4.4]	[11.7]

[ ]は構成比（%）

※「出張」は、街頭労働相談や随時出張相談等で担当職員が出張して受けた相談  
「その他」は、手紙・ファックス等による相談

#### (2) 所要時間

労働相談1件当たりの平均所要時間は約20分となっており、約8割の相談が30分未満で終了しているが、所要時間が「1時間以上」に及ぶ相談も9%近くある。

表14 所要時間別労働相談件数

合 計	30分未満	30分～1時間未満	1時間以上
53,104件	42,500件	6,002件	4,602件
[100.0]	[80.0]	[11.3]	[ 8.7]

[ ]は構成比（%）

#### (3) 夜間（平日の午後5時～午後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）及び各事務所ごとに曜日を設定し、事前予約制による来所相談を実施している。

表15 労使別・受理形態別夜間労働相談件数

合 計	労 使 別			受 理 形 態 別			
	労働者	使用者	その他	来 所	電 話	出 張	そ の 他
6,226件	5,126件	923件	177件	599件	4,483件	35件	1,109件
[100.0]	[82.3]	[14.8]	[2.8]	[9.6]	[72.0]	[0.6]	[17.8]

[ ]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26年度の受理件数は、2,407件となった。

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
2,407件 [100.0]	2,200件 [91.4]	66件 [2.7]	141件 [5.9]	300件 [12.5]	1,723件 [71.6]	384件 [16.0]

[ ]は構成比 (%)

## 4 街頭労働相談等

### (1) 街頭労働相談

毎年5月と10月を「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となっている。

表17 街頭労働相談件数

合 計	実施時期	実施実績
1,890件	5月	567件
	10月	1,323件

表18 街頭労働相談実施状況

担当所	実施日	時 間	場 所
労働相談情報センター(飯田橋)	5月13日(火)	12:00~17:00	新宿駅西口イベントコーナー
大崎事務所	5月22日(木)	11:00~15:00	世界貿易センタービル2階コンコース
池袋事務所	5月13日(火)	11:00~15:00	池袋駅西口 東武ホープセンター地下1階通路
亀戸事務所	5月23日(金)	12:00~15:30	都営大江戸線上野御徒町駅構内
国分寺事務所	5月9日(金)	11:30~15:30	コピス吉祥寺A館 コピスふれあいデッキこもれび
八王子事務所	5月16日(金)	11:00~14:30	ぽっぽ町田
労働相談情報センター(飯田橋)	10月3日(金)	12:00~17:00	新宿駅西口イベントコーナー
	10月16日(木)	11:00~15:00	渋谷駅 東急百貨店東横店2階
大崎事務所	10月18日(土)	10:00~17:00	おおた商い観光展(大田区産業プラザPiO)
	10月19日(日)	10:00~16:00	
池袋事務所	10月18日(土)	12:00~16:00	板橋区民まつり地域文化のひろば
	10月19日(日)	10:00~16:00	
亀戸事務所	10月12日(日)	9:00~16:00	江戸川区民まつり(都立篠崎公園)
国分寺事務所	10月17日(金)	11:30~15:30	JR昭島駅北口モリタウン前通路
八王子事務所	10月24日(金)	11:30~15:30	京王線調布駅南口

(2) パート・派遣・契約社員等労働月間

11月を非正規労働者を対象とした「パート・派遣・契約社員等の労働月間」と定め、セミナー&相談会や電話総合相談などを実施した。  
実施結果は以下のとおり。

表19 「パート・派遣・契約社員等労働月間」セミナー&相談会 件数・相談項目

相談件数	相談項目数	健保・年金	労働契約	休暇	派遣関連	税金	その他
62件	84 項目 [100.0]	9 項目 [10.7]	9 項目 [10.7]	9 項目 [10.7]	9 項目 [10.7]	7 項目 [8.3]	41 項目 [48.8]

[ ] 内は構成比 (%)

表20 「パート・派遣・契約社員等労働月間」セミナー&相談会 実施状況

担当所	実施日	セミナー	相談会	場 所
労働相談情報センター (飯田橋)	11月25日(火)	14:30~16:30		労働相談情報センター セミナー室
	11月28日(金)		16:30~17:30	
大崎事務所	11月7日(金)	14:00~16:00	16:00~17:00	東京都南部労政会館
	11月14日(金)			
池袋事務所	11月17日(月)	13:30~15:30	15:30~16:30	池袋事務所セミナー室
	11月19日(水)			
亀戸事務所	11月11日(火)	13:30~15:30		江東区亀戸文化センター
	11月18日(火)		15:30~16:30	
国分寺事務所	11月20日(木)	14:00~16:00		東京都国分寺労政会館
	11月26日(水)	13:30~15:30	15:30~16:30	
八王子事務所	11月13日(木)	13:30~15:30		多摩市関戸公民館
	11月20日(木)		15:30~16:30	

表21 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	解雇	退職	賃金不払	労働契約	職場の嫌がらせ	その他
92件	140 項目 [100.0]	14 項目 [10.0]	13 項目 [9.3]	12 項目 [8.6]	11 項目 [7.9]	11 項目 [7.9]	79 項目 [56.4]

[ ] は構成比 (%)

表22 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6日(木)	10:00~17:00	労働相談情報センター	92件
11月7日(金)			

## 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23 特別相談会 実施状況・相談件数

事業名	実施日	時間	実施場所	相談件数
「仕事の悩み」特別相談会	9月8日(月) 9月9日(火)	9:30～17:00	労働相談情報センター	110件
「解雇・退職、再就職等」 年末特別相談会	12月9日(火) 12月10日(水)	9:30～17:00		94件
春の特別労働相談会	3月3日(火) 3月4日(水)	9:30～17:00		136件

### (2) 「TOKYOはたらくネット」による情報提供

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

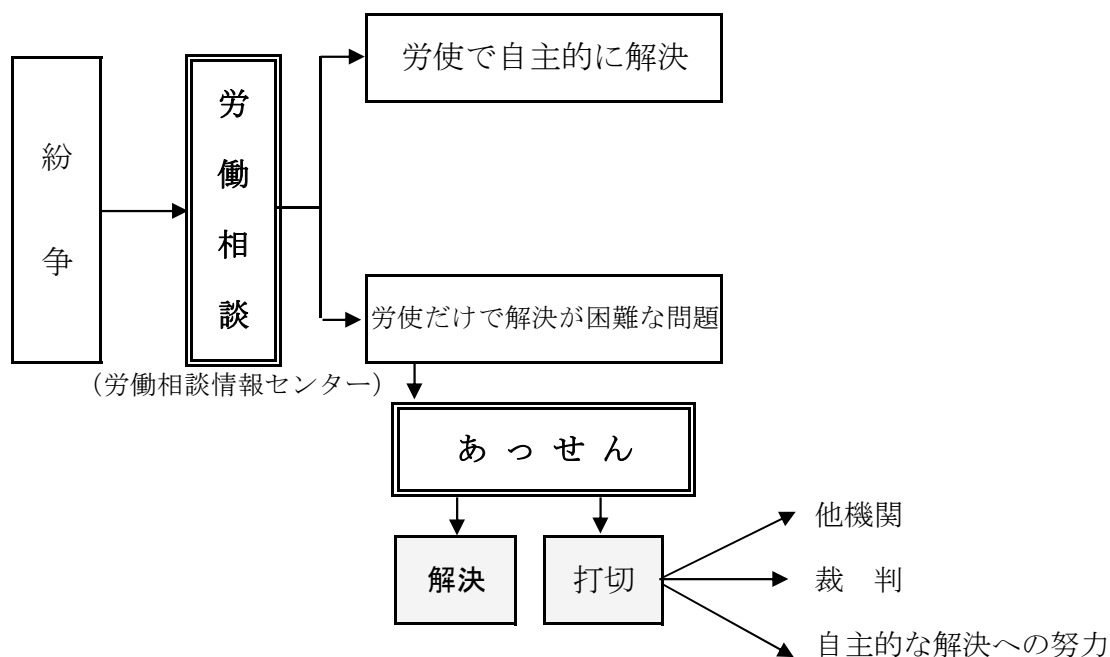
## Ⅱ あっせんの状況



## 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中立的立場で労使間の自主的な解決に向けて手助けを行うことをいう。

よって、労働関係調整法に基づき労働委員会が行う「斡旋」とは異なるものである。



### (1) 年間あっせん件数及び解決率

労働相談のうち「あっせん」に移行したものは、625件（前年度比17.7%）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、444件（解決率71.0%）である。

表24 年度別あっせん件数及び解決率

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
あっせん 件数	729件 (7.7)	639件 (△12.3)	602件 (△5.8)	561件 (△6.8)	531件 (△5.3)	625件 (17.7)
解決件数	489件	460件	404件	394件	388件	444件
解決率	67.1%	72.0%	67.1%	70.2%	73.1%	71.0%

( ) は対前年度比 (%)

(2) あっせんの解決内容及び打切要因

あっせんの解決内容をみると、「金銭」が49.8%となっており、全体の半数近くに及ぶ。また、打切要因では、労使双方の「主張不一致」が、全体の7割を占める。

表25 解決内容別あっせん解決件数（重複あり）

合 計	金 銭	復 職	休 業	解雇・退職	謝 罪	その他
444件	221件	13件	14件	120件	15件	167件
[100.0]	[49.8]	[2.9]	[3.2]	[27.0]	[3.4]	[37.6]

[ ] は構成比 (%)

※1件のあっせんで複数にわたる項目があるため、構成比の計は100を超える。

表26 打切要因別あっせん打切り件数（重複あり）

合 計	主張不一致	法令無視	連絡不能	その他
181件	127件	20件	17件	33件
[100.0]	[70.2]	[11.0]	[9.4]	[18.2]

[ ] は構成比 (%)

※1件のあっせんで複数にわたる項目があるため、構成比の計は100を超える。

(3) 男女別あっせん件数

男女別のあっせん件数は、女性のあっせん件数が男性のそれを上回っている。

表27 男女別あっせん件数

合 計	男 性	女 性
625件	300件	325件
[100.0]	[48.0]	[52.0]

[ ] は構成比 (%)

(4) 規模別あっせん件数

規模別では、「30人未満」が216件（34.6%）と3分の1強で、「30～99人」79件（12.6%）を合わせた「100人未満」の企業が全体の5割弱を占めている。



表28 規模別あっせん件数

合 計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	不 明
625件	216件	79件	51件	115件	164件
[100.0]	[34.6]	[12.6]	[8.2]	[18.4]	[26.2]

[ ] は構成比 (%)

※項目ごとに四捨五入を行ったため、合計と一致しない場合がある（以下同様）。

(5) 産業別あっせん件数

産業別では、「サービス業（他に分類されないもの）」が172件（27.5%）と最も多く、次いで「卸売業、小売業」が98件（15.7%）、「医療、福祉」が78件（12.5%）となっている。

表29 産業別あっせん件数

合 計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
625件	25件	59件	55件	27件	98件	14件	11件
[100.0]	[4.0]	[9.4]	[8.8]	[4.3]	[15.7]	[2.2]	[1.8]
	宿泊業、 飲食サービス業	教育、 学習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）	その他	不 明	
	39件	30件	78件	172件	12件	5件	
	[6.2]	[4.8]	[12.5]	[27.5]	[1.9]	[0.8]	

[ ] は構成比 (%)

2 あっせんに要した日数

あっせんに要した日数をみると、「10日未満」が31.8%、「10～19日」が21.1%となっており、概ね3週間以内に案件の5割以上が一定の決着を見ているが、91日以上の長期案件も7.4%（46件）を占めている。

表30 日数別あっせん件数

合 計	10日未満	10～19日	20～29日	30～39日	40～49日	50～90日	91日以上
625件	199件	132件	83件	58件	21件	86件	46件
[100.0]	[31.8]	[21.1]	[13.3]	[9.3]	[3.4]	[13.8]	[7.4]

[ ] は構成比 (%)

### 3 あっせんの内容

「あっせん」の内容では、「解雇」が172項目（14.7%）と最も多く、次いで「賃金不払」142項目（12.1%）、「退職」132項目（11.3%）となっている。  
また、労働相談の内容が多様化する中で、「あっせん」の内容も多岐にわたっている。

表31 年度別あっせん項目上位3項目

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
総項目数	1,306項目 [100.0]	1,173項目 [100.0]	1,170項目 [100.0]	1,187項目 [100.0]	980項目 [100.0]	1,169項目 [100.0]
1 位	解 雇 252項目 [19.3]	解 雇 182項目 [15.5]	解 雇 197項目 [16.8]	解 雇 187項目 [15.8]	解 雇 140項目 [14.3]	解 雇 172項目 [14.7]
2 位	賃金不払 164項目 [12.6]	賃金不払 141項目 [12.0]	退 職 147項目 [12.6]	退 職 126項目 [10.6]	退 職 129項目 [13.2]	賃金不払 142項目 [12.1]
3 位	退 職 145項目 [11.1]	退 職 140項目 [11.9]	賃金不払 139項目 [11.9]	賃金不払 108項目 [9.1]	賃金不払 109項目 [11.1]	退 職 132項目 [11.3]

[ ] は構成比 (%)

表32 あっせんの内容項目（重複あり）

合 計	1,169 [100.0]		
労働組合・労使関係	11 [0.9]	介 護 休 業	0 [0.0]
労働条件	815 [69.7]	そ の 他	3 [0.3]
就業規則	9 [0.8]	労働福祉	106 [9.1]
労働契約	66 [5.6]	雇用保険	49 [4.2]
労働条件変更	37 [3.2]	労災保険	7 [0.6]
配転・出向	18 [1.5]	健保・年金	48 [4.1]
賃金不払	142 [12.1]	福利厚生	1 [0.1]
賃金情報/賃金その他	31 [2.7]	教育・訓練/その他	1 [0.1]
退職金	20 [1.7]	人間関係	152 [13.0]
労働時間	7 [0.6]	職場の嫌がらせ	107 [9.2]
休 日	2 [0.2]	セクシュアルハラスメント	13 [1.1]
休 暇	47 [4.0]	そ の 他	32 [2.7]
休 業	14 [1.2]	その他の問題	85 [7.3]
休職・復職	34 [2.9]	雇用関連	5 [0.4]
安全衛生	4 [0.3]	企業再編・倒産	7 [0.6]
服務・懲戒	9 [0.8]	偽装請負	1 [0.1]
解 雇	172 [14.7]	損害賠償・慰謝料	31 [2.7]
雇 止 め	53 [4.5]	税 金	3 [0.3]
退 職	132 [11.3]	障 害 者	15 [1.3]
定 年 制	1 [0.1]	高 年 齢 者	3 [0.3]
女 性	8 [0.7]	派 遣 関 連	11 [0.9]
育 児 休 業	6 [0.5]	そ の 他	9 [0.8]

[ ] は構成比 (%)

## 4 あっせん事例

※プライバシー保護のため、事例は個人などが特定できないようにしてあります。

### 1 人手不足を理由とする若者への退職拒否

#### ○内 容

相談者は大学生で、小売店で勤務するアルバイト店員。学業に支障が出ない範囲でアルバイトをするつもりでいたが、実際に働き始めると、同僚から身に覚えのないレジの釣銭誤差の補てんを求められた。結局、不満ながらも半額を同僚に手渡したが、相談者は、今後も釣銭誤差の補てんを要求されることに不安を感じ、店長に退職を申し出た。

しかし、店長から、「人手が足りないから、辞めるなら他の人を連れてこい。しばらく勤務しろ。」などと言われたため、相談者は、来所に至った。

#### ○あっせん結果

センターは、店長から事情聴取を行った。店長は、「まだ10日くらいしか勤務していないのに、突然、掛け持ちしている居酒屋のシフトが増えるから辞めたいと言われた。急に辞められては代替の派遣要員を手配しなければならず、会社の費用負担が発生する。入社時に、退職は1か月前に申し出ることを伝えている。」と述べた。センターは、店長に対し、退職及び損害賠償について説明しながら調整を行った。すると相談者の不安も解消に向かった。

調整の結果、店長は、すみやかに代替要員の確保に努め、相談者は、退職申し出から2週間経過した時点で退職することで合意に達した。

### 2 侮蔑的な発言などによる上司からの嫌がらせ

#### ○内 容

相談者は、警備会社で巡視業務に従事する正社員。相談者は、上司から、通りすがりに侮蔑的な言葉を投げられたり、巡視の際の汚れ物の後始末など他の警備員が嫌がる仕事ばかりを押し付けられたため、精神的に不安定となった。

社内に相談窓口はあるが、かつて別の社員が窓口を利用したところ、相談内容が筒抜けとなったことから不安を感じ、相談者は、来所に至った。

#### ○あっせん結果

センターは、会社から事情聴取を行った。会社は、上司は気質が荒いところがあるとの認識を示す一方、相談者が希望している配置転換を行うことも容易ではないことを述べた。センターは、会社に対し、相談者が社内で相談することができず、やむなく公的機関に相談した点を指摘したところ、会社は、できる限りのサポートをしていきたいとの意向を示した。このため、センターは、相談者に状況を確認しながら、しばらく推移を見守ることとした。

その後、相談者から、「新しい人も入ってきて職場の雰囲気は若干変わってきた。今のところ落ち着いている。」との返答があった。

### 3 試用期間延長後の解雇

#### ○内 容

相談者は、教育関連事業を営む会社で営業事務に従事する契約社員。相談者は、マネージャー候補として3か月契約で就労を開始し、契約更新を経て正社員となった。3か月の試用期間後、相談者は、上司からマネージャーには相応しくないとわれ、試用期間を1か月延長することを告げられた。その後、相談者は、勤務成績や勤務態度不良を理由とする解雇通知を受けた。このため、相談者は、来所に至った。

#### ○あっせん結果

センターは、会社から事情聴取を行った。会社は、「業務上のミスも多く、マネージャーとしての職責を全うできなかった。再三にわたって文書による注意、指導をしたが改まらなかったため、顧問弁護士と相談の上で解雇した。」と述べた。センターは、解雇法理について説明し、解雇理由の合理性をめぐる争いに発展しかねないことを伝えた。一方、相談者は、会社の解雇理由に納得がいかないものの、継続勤務の意向を有していなかったことから、センターは、退職を前提とした調整を行った。

調整の結果、会社は、解雇を撤回し、相談者は、会社都合退職することで合意に達した。

### 4 能力不足を理由とした一方的な賃金の引き下げ

#### ○内 容

相談者は、建設業で営業に従事する正社員。相談者は、上司から能力不足を理由に基本給を1割引き下げる提案をされ、一旦はこれに同意した。その後、相談者は、退職勧奨を受けるとともに、さらに基本給を2割引き下げる提案をされたが、これには応じなかった。相談者は、翌日から有給休暇の申請を行い、来所に至った。

#### ○あっせん結果

センターは、会社から事情聴取を行った。総務部長は、「相談者は、全ての仕事が中途半端で能力不足が明らかである。減給の件は、直接、社長と話し合うことを勧めたが、相談者は、一方的に有給休暇の申請を行って、以後、出勤しなくなった。社長と率直な話し合いをしていれば本来の給料が支払われたと思う。」と述べた。

センターは、相談者に対し、センター立会いの下での話し合いを提案したところ、相談者もこれを了承した。

相談者は、退職する意向を示しており、話し合いの結果、最後の給料は2割の引き下げをせずに支払われることを確認して退職した。

## 5 残業代の不払い

### ○内 容

相談者は、幼稚園で園児の教育指導に従事していた正規職員。相談者は、教育指導に従事してからまもなく、体調不良となり、医療機関を受診したところ、適応障害と診断された。相談者は、園に診断書を提出し、以後自宅で療養していた。相談者は、退職する意思を固めていたが、在職時の未払い残業代の件で、来所に至った。

### ○あっせん結果

センターは、園長から事情聴取を行った。園長は、「時間外の記録はタイムカードで管理しているが、すべて残業を命じたわけではない。翌日にできる仕事は翌日に回し、残業はなるべくしないように日頃から指導をしていた。他の職員はほとんど残業をしていない。」と述べた。センターは、園長に対し、時間外労働に関する指示が徹底されていたのかどうか質したうえで、タイムカード上の記録は一定の重みがあることを助言した。

調整の結果、相談者は、一身上の都合を理由とする退職届を提出し、園は、一定額の残業代を支払うことで合意に達した。

## 6 不資格等を理由とする退職勧奨

### ○内 容

相談者は、医療機関の医事業務を受託する会社の契約社員。相談者は、これまで社内で数回、勤務先の医療機関を変えており、先々で「仕事が遅い。この仕事に向いていない。」などと言われていた。上司からは、今後の身の振り方について考えるように言われたため、相談者は、「辞めます。」と返答した。相談者は、契約期間内であったが、一身上の都合を理由とする退職届の提出を考えた。しかし、そのまま提出していいのかどうか疑問を感じ、相談者は、来所に至った。

センターは、相談者に対し、退職勧奨について説明した。辞めなければならないと考えていた相談者は、考えた末に会社に対し、辞める意向がないことを伝えた。すると、相談者は、会社から「能力不足のため契約解除に同意してほしい。条件として1か月分の賃金を補償する。」と言われた。

### ○あっせん結果

センターは、会社から事情聴取を行った。会社は、「理解が遅く、これまで指導や面談を何度もしてきたが、改まらなかった。」と述べた。センターは、有期契約と解雇法理について説明したところ、会社は、異動の上、雇用継続を検討することを述べた。

その後、センターは、相談者から、異動が決まり、継続勤務となった旨の連絡を受けた。

## 7 出勤日も決まっていた若者の採用内定取り消し

### ○内 容

アルバイトをしていた相談者は、不動産業で営業事務の採用面接を受けた。その場で採用が決まり、労働条件や勤務日も決まった。しかし、相談者のアルバイト先のオーナーと退職日の折り合いがつかなかったため、内定先に相談をしたところ、アルバイト先を退職した後に勤務を開始することで折り合いがついた。ところが、その後、相談者は、内定先から「辞める予定となっていた従業員が仕事を続けることとなったため、採用を見送りたい。」との連絡を受けた。このため、相談者は、来所に至った。

### ○あっせん結果

センターは、会社から事情聴取を行った。会社は、話し合っただけで決めたはずの勤務開始日を、勝手な都合で変えた姿勢が気に入らなかったことを理由に挙げた。センターは、会社に対し、勤務開始日の変更については双方の合意であり、内定取り消しの理由とするのは一般的には困難であることを助言した。すると、会社からは一定の理解が示された。相談者は、別の就職先の見通しが立っていたことから、調整の結果、会社が金銭補償することで合意に達した。

## 8 組合員の解雇問題に関する団体交渉拒否

### ○内 容

相談者は、ユニオンの組合員で、飲食店に勤務する従業員。相談者と店長は、折り合いが悪く、しばしば言い争いが生じていた。

そんな中、相談者は、店長から口頭で解雇を告げられたが、解雇日等が不明であったため、解雇理由書の交付を求めた。店から受領した解雇理由書では、解雇日等が判然とせず、解雇予告手当も支払われなかったため、相談者は、加入しているユニオンに相談した。ユニオンは、店に対して団体交渉を申し入れたが、店側はこれに応じなかった。このため、ユニオン及び相談者は、来所に至った。

### ○あっせん結果

センターは、店側から事情聴取を行った。店側は、「相談者は、店長の指示に従わず、自説を曲げないため、口論が絶えなかった。人格を否定するような暴言もしばしばあった。このような態度であっても解雇予告手当の支払いが必要となるのか。」と述べた。センターは、店側に対し、解雇法理をはじめとした労働法について説明したところ、店側は、「法的に義務のあることはきちんと対処する。」と述べた。一方、ユニオン及び相談者からは、解雇撤回までは求めず、勤務中に支払われていなかった残業代等、支払われるべきものを支払ってほしいとの要望があった。

調整の結果、店側は、未払い残業代があったことを認めた上で、解雇予告手当のほか残業代等を支払うことで、合意に達した。

## 9 勤務日の変更を伴う配転

### ○内 容

相談者は、正社員として勤務しており、2年前に、原則として土日祝日は休みという職場からシフト制の職場に転勤となった。その際、相談者は、上司に、家庭の事情で土日祝日の勤務は困難であることを伝え、話し合いの結果、土曜日は出勤するもの、日曜日は休みとなった。しかし、上司の交代を契機に、日曜出勤も求められるようになった。相談者は、精神的な負担を感じるようになり、医療機関を受診すると、1か月間の自宅療養を要する診断を受けた。相談者は、自宅療養中、会社に対して転勤前の職場に復帰したいことを要望したが、話し合いは進まず、来所に至った。

### ○あっせん結果

センターは、会社から事情聴取を行った。会社は、「シフト制の職場もあることは面接の際に説明している。家庭の事情には配慮はしている。異動を希望していることは聞いているが、相談者一人を特別扱いとすることもできない。」と述べた。

センターは、会社に対し、改めて相談者の意向を伝えながら対応を促した。すると会社は、相談者の負担が軽減する部署へ異動させることとし、相談者は、復職した。

## 10 希望退職募集後の整理解雇

### ○内 容

相談者は、外資系卸売小売業で営業職に従事する正社員。相談者を含む全従業員は、会社から、業績不振を理由に希望退職を募り、希望退職者が一定数に達しない場合には整理解雇に踏み切るとの説明を受けた。あわせて、規定はないが、希望退職に応じた場合には一定の退職金を支給することも伝えられた。

相談者は、希望退職に応じずにいたところ、会社から給与減額を伴う配置転換の打診を受け、これに応じなければ整理解雇する旨を告げられた。相談者は、給与減額を伴う配置転換の打診を拒否したところ、整理解雇通知を受けたため、来所に至った。

### ○あっせん結果

センターは、会社から事情聴取を行った。会社は、「売り上げが25%落ちている中、人件費が会社再建のネックとなっている。役員を含めた全従業員の給与を30%減とし、継続勤務を希望する従業員には配置転換するなどして雇用維持に努めたが、相談者は配置転換にも応じなかった。」と述べた。

センターは、会社に対し、解雇回避努力を含む整理解雇の要件に照らして十分であるとはいえないことを伝えたと、会社からは一定の理解が示された。

相談者は、継続勤務の意向を有していなかったことから、調整の結果、会社が、整理解雇を撤回した上で金銭補償を行い、相談者が、勧奨退職することなどで合意に達した。

## 11 査定による給与の減額

### ○内 容

相談者は、情報通信業で労務部門に従事する正社員。入社後、1 か月経たないうちに広報部門に異動となり、その2年後には営業部門に異動となった。

就業規則上、給与は年俸制で、人事考課によって変動する定めとなっているが、評価は標準であったものの、相談者は、次年度の年俸が減額となることや他社への転職を勧める話をされた。

相談者は、年俸減額を告げられた年度内から月給が減額となったため、減額理由等について数回説明を求めた。しかし、会社からは、「決まったこと」と言われるのみであったため、相談者は、来所に至った。

### ○あっせん結果

センターは、会社から事情聴取を行った。会社は、給与は人事考課によるものであることを述べるにとどまった。センターは、一方的な賃金の減額は争いに発展する可能性があることや人事考課制度の合理性について助言した。

調整の結果、会社は、人事考課に基づいた新賃金について年度内は据え置き、減額分を返却、相談者は、継続勤務することとなった。



### Ⅲ 労働相談のテーマ別状況

プライバシー保護のため、事例は個人などが特定できないようにしてあります。



## 1 パート・アルバイト労働相談

### 【パート・アルバイト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一段と進み、非正規労働者の割合が増加している中、パート労働者の占める割合は依然として高い。

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、既に企業においては、パート労働者を基幹的な戦力として活用しているケースも見受けられる。このような中、正規雇用と非正規雇用の処遇、特に賃金格差が問題となり、「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）」は大きく改正され、平成20年4月より施行された。さらに、パートタイム労働者の均等・均衡待遇を強化する改正法が平成27年4月1日から施行されたところである。

しかし、その一方で、労働相談情報センターの労働相談では、法知識の理解不足、適正な雇用管理及び担当業務に相応しい処遇がなされていないこと等に関するトラブルも目立っている。

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

### 〈平成26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8,026件で、25年度より974件（△10.8%）減少した。（第1表）
- (2) 男女別では、男性3,131件（39.0%）、女性4,895件（61.0%）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（他に分類されないもの）」「卸売業、小売業」「医療・福祉」など、対人サービスを中心とする分野からの相談が上位を占める。（第4表）
- (4) 相談内容では、「退職」（25年度1,643項目→26年度1,701項目）が最も多く、以下「職場の嫌がらせ」（25年度1,332項目→26年度1,512項目）、「賃金不払」（25年度1,811項目→26年度1,274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21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
労働相談 総 計	55,082件 (0.3)	52,196件 (△5.2)	52,363件 (0.3)	52,155件 (△0.4)	52,684件 (1.0)	53,104件 (0.8)
パート・ アルバイト 相談件数	7,384件 (△3.8) [13.4]	7,667件 (3.8) [14.7]	8,311件 (8.4) [15.9]	8,000件 (△3.7) [15.3]	9,000件 (12.5) [17.1]	8,026件 (△10.8) [15.1]

( ) は対前年度比 (%) [ ] は構成比 (%)

第2表 男女別／労使別・パート・アルバイト労働相談件数 上段：全体の労働相談件数

下段：パート・アルバイト労働相談件数

	計	男性	女性	労働者	使用者	その他
労働相談	53,104件	28,153件	24,951件	40,497件	9,896件	2,711件
総計	[100.0]	[53.0]	[47.0]	[76.3]	[18.6]	[5.1]
パート・ アルバイト 相談件数	8,026件	3,131件	4,895件	6,403件	1,414件	209件
	[100.0]	[39.0]	[61.0]	[79.8]	[17.6]	[2.6]

[ ] は構成比 (%)

※項目ごとに四捨五入を行ったため、合計と一致しない場合がある（以下同様）。

第3表 規模別・パート・アルバイト労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：パート・アルバイト労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他 ・不明
労働相談	53,104件	12,245件	4,617件	3,562件	8,960件	23,720件
総計	[100.0]	[23.1]	[8.7]	[6.7]	[16.9]	[44.7]
パート・ アルバイト 相談件数	8,026件	1,803件	620件	425件	1,202件	3,976件
	[100.0]	[22.5]	[7.7]	[5.3]	[15.0]	[49.5]

[ ] は構成比 (%)

第4表 産業別・パート・アルバイト労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：パート・アルバイト労働相談件数

合計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
53,104件 [100.0]	1,817件 [3.4]	4,879件 [9.2]	3,732件 [7.0]	2,094件 [3.9]	5,844件 [11.0]	1,374件 [2.6]	872件 [1.6]
パート・ アルバイト 相談件数 8,026件 [100.0]	135件 [1.7]	382件 [4.8]	263件 [3.3]	252件 [3.1]	1,406件 [17.5]	33件 [0.4]	52件 [0.6]
	宿泊業、飲 食サービス業	教育、学 習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）		その他	不明
	2,038件 [3.8]	2,055件 [3.9]	5,685件 [10.7]	11,075件 [20.9]		1,831件 [3.4]	9,808件 [18.5]
	834件 [10.4]	267件 [3.3]	928件 [11.6]	2,209件 [27.5]		141件 [1.8]	1,124件 [14.0]

[ ] 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	14,654 [ 100.0 ]	11,390	2,793	471
労働組合及び労使関係	184 [ 1.3 ]	159	15	10
労働条件	9,613 [ 65.6 ]	7,415	1,941	257
就業規則	156 [ 1.1 ]	114	33	9
労働契約	1,270 [ 8.7 ]	1,060	168	42
労働条件変更	897 [ 6.1 ]	719	145	33
配転・出向	144 [ 1.0 ]	106	32	6
賃金情報	23 [ 0.2 ]	15	4	4
賃金不払	1,274 [ 8.7 ]	1,015	238	21
賃金その他	369 [ 2.5 ]	296	67	6
退職金	56 [ 0.4 ]	40	13	3
労働時間	265 [ 1.8 ]	227	32	6
休日	37 [ 0.3 ]	33	3	1
休暇	932 [ 6.4 ]	720	192	20
休業	111 [ 0.8 ]	87	22	2
休職・復職	77 [ 0.5 ]	54	21	2
安全衛生	56 [ 0.4 ]	44	10	2
服務・懲戒	68 [ 0.5 ]	50	18	0
解雇	1,214 [ 8.3 ]	842	352	20
雇止め	353 [ 2.4 ]	231	111	11
退職	1,701 [ 11.6 ]	1,322	354	25
定年制	100 [ 0.7 ]	52	47	1
女性	199 [ 1.4 ]	149	32	18
育児休業	63 [ 0.4 ]	56	4	3
介護休業	31 [ 0.2 ]	30	0	1
その他	217 [ 1.5 ]	153	43	21
労働福祉	1,080 [ 7.4 ]	919	137	24
雇用保険	462 [ 3.2 ]	395	59	8
労災保険	222 [ 1.5 ]	187	29	6
健保・年金	371 [ 2.5 ]	312	49	10
教育・訓練	13 [ 0.1 ]	13	0	0
福利厚生	7 [ 0.0 ]	7	0	0
その他	5 [ 0.0 ]	5	0	0
人間関係	2,448 [ 16.7 ]	1,830	520	98
職場の嫌がらせ	1,512 [ 10.3 ]	1,131	336	45
セクシュアルハラスメント	177 [ 1.2 ]	129	45	3
その他	759 [ 5.2 ]	570	139	50
その他の問題	1,329 [ 9.1 ]	1,067	180	82
雇用関連	364 [ 2.5 ]	327	21	16
企業再編	36 [ 0.2 ]	24	12	0
企業倒産	56 [ 0.4 ]	35	19	2
偽装請負	3 [ 0.0 ]	3	0	0
損害賠償・慰謝料	292 [ 2.0 ]	230	53	9
税金	101 [ 0.7 ]	91	9	1
障害者	216 [ 1.5 ]	156	23	37
高齢者	78 [ 0.5 ]	56	15	7
派遣関連	41 [ 0.3 ]	35	4	2
その他	142 [ 1.0 ]	110	24	8

[ ] は構成比 (%)

## 〈パート・アルバイト関連のあっせん事例〉

### 【事例1】 労使ともに法律知識が十分でない状況での解雇通知

相談者は、教育関連事業を行っている会社に土日のみ従事しているアルバイト。相談者は、勤務開始2か月後に、ミスが多いことやウェブ上で職場について記載したことを理由にメールで解雇通告を受けた。相談者は、ショックのあまり、しばらく具体的な対応を起こせず、解雇通告後、3か月経過した時点で来所に至った。

センターは、相談者に解雇法理について説明したところ、相談者は、自ら会社に解雇予告手当などの請求を行った。しかし、労使とも労働法令の知識が十分でないこともあり、労使間のやり取りも次第に感情的となって自主解決が困難となったため、センターが調整に入ることとなった。

センターは、会社から事情聴取を行った。会社は、相談者の業務能力が低く、求める水準に達しなかったことや、ウェブ上で社内情報を拡散したため、退職を勧めたことを述べるにとどまった。

センターは、会社に対し、解雇法理や退職勧奨について説明した上で調整を行った。調整の結果、会社は、相談者を退職扱いとした上で、解雇予告手当相当分の金銭補償を行うこととし、相談者もこれを了承した。

### 【事例2】 一方的な契約解除と特別休暇

相談者は、飲食店で勤務する6か月契約のパート従業員。数回、契約更新をされていたところ、相談者は、現行契約の期間満了1か月前に店長から、次回の契約更新はしないことを告げられた。その数日後、相談者は、店長から「今日が最終出勤日となる。明日からは公休扱いで無給となる。」と言われた。このため、相談者は、来所に至った。

相談者からは、上司から基本行動がなっていないとして注意を受けていたこと、辞めることとなったとしても、契約残期間の賃金は補償して欲しいとの話を受けた。

センターは、会社から事情聴取を行った。会社は、「相談者は、遅刻が多い上、業務指示にも従わない。改善を促したが改まらなかったため、退職してもらう予定で公休扱いとした。」と述べた。

センターは、会社に対し、労働契約の内容を一方的に変えることはできないこと、契約期間中の解雇はやむを得ない事由がなければ行うことができないことを助言した。

調整の結果、会社は、公休扱いとした期間は特別休暇を付与するなどして、契約残期間の賃金を補償し、相談者は、契約期間満了によって退職することで合意に達した。

### 【事例3】 契約内容の相違による賃金不払い

相談者は、定年退職後、元同僚が起業した会社で勤務をはじめた。相談者は、時給1,000円、1日8時間、週5日勤務とする契約書を交わした。しかし、実際の賃金は、1年以上にわたって時給500円で計算され、残りは後で支払うと言われた。数年後、相談者は、仕事上の意見の対立から社長との関係が悪化し、辛くて出勤ができなくなった。相談者は、社長に話し合いを求めたが、社長は、無断欠勤を理由に退職扱いとした。このため、相談者は、来所に至った。

相談者は、センターの助言を受けて、時給500円しか支払われていなかった時期の賃金差額相当を請求したが、社長は、これに応じなかった。

このため、センターは、社長から事情聴取を行った。社長は、「契約上の時間は会社の営業時間で、実際の労働時間は4時間、時給1,000円で支払っていたため未払いはない。年金受給者に自由度を持たせて働いてもらうという考え方で、勤務時間の管理はしていなかった。仮に未払いがあったとしても、その後の賃金を古い債権に充当する合意はなく時効が成立するはず。」と述べた。これに対し、相談者は、「たまに早く帰ることもあったが、ほとんど8時間勤務で残業もあった。」と反論した。

センターは、会社に対し、契約上の時間表記は所定労働時間ととれること、労働時間管理は会社の責務であること、実労働時間の客観的証拠はないが、労使の主張が相違していても和解は可能であることを説明した。すると、会社から、金銭解決の申し出があり、センターで調整の結果、会社が、退職一時金を支払うことで、合意が成立した。

## 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更に強く要請されることとなった。

その後、日雇派遣労働者の雇用問題や、平成20年秋以降の景気悪化の影響から、いわゆる『派遣切り』等の問題に対応するため、主に派遣指針が制定・改正されたが、労働者派遣を取り巻く社会情勢の大きな変化を受け、労働者派遣法の大幅な改正案が国会に提出され平成24年3月可決・成立した。平成24年10月から施行され、派遣労働者の保護強化のためのルールが整備されてきた。

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日目の予告が必要」とする厚生労働省告示が施行（平成16年1月）され、その後の平成24年8月には、有期労働契約の適正な運用を促進することを目的とした改正労働契約法が可決・成立し、平成25年4月から施行された。

現在、平成24年改正時の附帯決議等を踏まえ、派遣労働者の一層の雇用の安定、保護等を図るため、全ての労働者派遣事業を許可制とするとともに、派遣労働者の正社員化を含むキャリアアップ、雇用継続を推進し、派遣先の事業所等ごとの派遣期間制限を設けることなどを内容とする労働者派遣法改正案が議論されている。

派遣労働の種類は様々であり、担当する業務内容は、単純な事務や定型的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。また、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26年度の派遣労働相談の傾向＞

(1) 派遣に関する労働相談は3,052件で、25年度より395件（14.9%）増加した。

（第6表）

(2) 男女別では、男性1,203件（39.4%）、女性1,849件（60.6%）となっている。

(3) 労使別では、労働者2,442件（80.0%）、使用者567件（18.6%）、その他43件（1.4%）となっている。

(4) 産業別では、「サービス業（他に類されないもの）」で931件（30.5%）が最も多く、次いで「情報通信業」231件（7.6%）、「製造業」211件（6.9%）となっている。

（第8表）

(5) 相談内容では、「派遣関連」（25年度897項目→26年度764項目）が最も多く、以下、「解雇」（25年度518項目→26年度683項目）、「雇止め」（25年度294項目→26年度546項目）、「労働契約」（25年度483項目→26年度508項目）、「職場の嫌がらせ」（25年度418項目→26年度482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21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
労働相談 総 計	55,082件 (0.3)	52,196件 (△5.2)	52,363件 (0.3)	52,155件 (△0.4)	52,684件 (1.0)	53,104件 (0.8)
派遣相談 件 数	2,776件 (△32.2) [5.0]	2,691件 (△3.1) [5.2]	2,442件 (△9.3) [4.7]	2,535件 (3.8) [4.9]	2,657件 (4.8) [5.0]	3,052件 (14.9) [5.7]

( ) は対前年度比 (%) [ ] は構成比 (%)

第7表 規模別・派遣労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：派遣労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他 ・不明
労働相談 総 計	53,104件 [100.0]	12,245件 [23.1]	4,617件 [ 8.7]	3,562件 [ 6.7]	8,960件 [16.9]	23,720件 [44.7]
派遣相談 件 数	3,052件 [100.0]	68件 [2.2]	89件 [2.9]	194件 [6.4]	277件 [9.1]	2,424件 [79.4]

[ ] は構成比 (%)

第8表 産業別・派遣労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：派遣労働相談件数

合 計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
53,104件 [100.0]	1,817件 [3.4]	4,879件 [9.2]	3,732件 [7.0]	2,094件 [3.9]	5,844件 [11.0]	1,374件 [2.6]	872件 [1.6]
派遣相談 件 数 3,052件 [100.0]	61件 [2.0]	211件 [6.9]	231件 [7.6]	101件 [3.3]	207件 [6.8]	112件 [3.7]	20件 [0.7]
	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
	2,038件 [3.8]	2,055件 [3.9]	5,685件 [10.7]	11,075件 [20.9]		1,831件 [3.4]	9,808件 [18.5]
	37件 [1.2]	82件 [2.7]	116件 [3.8]	931件 [30.5]		46件 [1.5]	897件 [29.4]

[ ] 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	5,940 [ 100.0 ]	4,626	1,219	95
労働組合及び労使関係	128 [ 2.2 ]	62	66	0
労働条件	3,697 [ 62.2 ]	2,934	706	57
就業規則	131 [ 2.2 ]	58	72	1
労働契約	508 [ 8.6 ]	450	52	6
労働条件変更	92 [ 1.5 ]	92	0	0
配転・出向	53 [ 0.9 ]	38	15	0
賃金情報	5 [ 0.1 ]	4	0	1
賃金不払	130 [ 2.2 ]	109	16	5
賃金その他	82 [ 1.4 ]	77	5	0
退職金	2 [ 0.0 ]	1	0	1
労働時間	66 [ 1.1 ]	58	6	2
休日	4 [ 0.1 ]	3	0	1
休暇	387 [ 6.5 ]	337	48	2
休業	194 [ 3.3 ]	144	49	1
休職・復職	55 [ 0.9 ]	48	5	2
安全衛生	22 [ 0.4 ]	21	0	1
服務・懲戒	10 [ 0.2 ]	10	0	0
解雇	683 [ 11.5 ]	431	251	1
雇止め	546 [ 9.2 ]	461	76	9
退職	476 [ 8.0 ]	394	75	7
定年制	0 [ 0.0 ]	0	0	0
女性	131 [ 2.2 ]	101	21	9
育児休業	78 [ 1.3 ]	56	14	8
介護休業	5 [ 0.1 ]	5	0	0
その他	37 [ 0.6 ]	36	1	0
労働福祉	387 [ 6.5 ]	309	58	20
雇用保険	169 [ 2.8 ]	146	14	9
労災保険	38 [ 0.6 ]	30	6	2
健保・年金	176 [ 3.0 ]	129	38	9
教育・訓練	2 [ 0.0 ]	2	0	0
福利厚生	0 [ 0.0 ]	0	0	0
その他	2 [ 0.0 ]	2	0	0
人間関係	709 [ 11.9 ]	511	190	8
職場の嫌がらせ	482 [ 8.1 ]	350	126	6
セクシュアルハラスメント	89 [ 1.5 ]	56	31	2
その他	138 [ 2.3 ]	105	33	0
その他の問題	1,019 [ 17.2 ]	810	199	10
雇用関連	61 [ 1.0 ]	58	3	0
企業再編	1 [ 0.0 ]	1	0	0
企業倒産	1 [ 0.0 ]	1	0	0
偽装請負	19 [ 0.3 ]	19	0	0
損害賠償・慰謝料	136 [ 2.3 ]	94	39	3
税金	4 [ 0.1 ]	4	0	0
障害者	1 [ 0.0 ]	1	0	0
高齢者	1 [ 0.0 ]	1	0	0
派遣関連	764 [ 12.9 ]	605	153	6
その他	31 [ 0.5 ]	26	4	1

[ ] は構成比 (%)

## <派遣労働関連のあっせん事例>

### 【事例1】 勤務時間の変更から生じた自宅待機命令

相談者は、1年契約で、旅客機内のメンテナンス業務を請け負っている会社に派遣され、清掃業務に従事している派遣社員。

給与は、時給制で、勤務時間が原則9時30分から18時30分の実働8時間であるが、旅客機の到着予定の変更が見込まれる場合には始業時間が30分程度前後することがあった。始業時間は、前日に派遣会社からメールで通知されていた。

翌日の旅客機の到着の遅れが見込まれたため、相談者は、派遣会社から勤務日の前日に、翌日の始業時間を12時30分とすることを伝えられた。相談者は、勤務時間が3時間短くなるため、派遣会社に対し、契約違反であることを告げたところ、派遣会社から、「それじゃ来るな」「自宅待機」と言われた。このため、以後、相談者は、出勤せずに自宅待機していた。

派遣会社から指示がないまま自宅待機の状況が数日続き、決まっていたシフトからも外されたため、相談者は、来所に至った。

センターは、派遣会社から事情聴取を行った。派遣会社は、「相談者から、契約違反であるから出勤しませんと言われた。相談者は、勤務先で同僚にあいさつもせず、派遣先からも困ると言われていた。」などと述べた。

センターは、派遣会社に対し、やむを得ない事由でなければ一方的な契約解除は困難であることを説明した。一方、相談者は、契約期間中であつたが、継続勤務の意向を有していなかったこともあり、調整の結果、派遣会社と相談者とは、労働契約を合意解約し、派遣会社は、相談者に対し、自宅待機中の賃金等含めた金銭補償をすることなどで合意に達した。

### 【事例2】 十数年にわたって契約更新を続けてきた派遣社員の雇止め問題

相談者は、3か月契約を十数年にわたって更新を続けている派遣社員。相談者は、扶養の範囲内での就労を希望して勤務していた。ところが、相談者は、派遣会社から、繁忙期のみフルタイムでの勤務を求められ、相談者もこれに応じてきた。その後、相談者は、今後はフルタイムで勤務するか、もしくは現行契約で終了となるかの二者択一を迫られた。このため、相談者は、来所に至った。

センターは、派遣会社から事情聴取を行った。派遣会社は、「派遣先から人員確保の要望を受けている。他の派遣社員は全員フルタイムにて派遣先で就労しており、相談者の隙間を補うために無理をしている。フルタイムで契約更新をするか、別の派遣先で扶養の範囲内で勤務をするか相談者に話をしているが回答がなかった。」と述べた。

相談者は、もう1回、3か月契約を更新し、有給休暇を取得して期間満了により退職する意向を示した。センターは、派遣会社と調整を行ったところ、派遣会社は、派遣ではなく、派遣会社のアルバイトとして3か月契約を締結することは可能であることを述べた。相談者もこれを了承した。

### 【事例3】 気の合わない派遣社員同士による所属、契約問題

相談者は、3か月契約で、不動産関連業のウェブディレクターとして勤務する派遣社員。相談者は、派遣先で、別の派遣会社からきている派遣社員と顔見知りで、その派遣社員とはかつて別の就業場所でトラブルがあった。このため、相談者は、その派遣社員と接触することがないように、派遣会社を通じて派遣先に配慮を申し出た。この申し出を受けて、派遣先は、接触を避ける配属を行った。しかし、配慮にも限界があるとして、派遣会社は、相談者との契約を期間満了で更新をしなかった。このため、相談者は、来所に至った。

センターは、派遣会社から事情聴取を行った。派遣会社は、「相談者から別の派遣社員とのいきさつを聞き接触することのないよう配慮した。完全には不可能なため、相談者と話をしたところ、相談者から退職の申し出があった。期間途中の退職は支障が生じるため、期間満了で契約を終了とした。」と述べた。

相談者は、雇止めであるとして金銭補償を求め、これに対し、派遣会社は、応じなければならない義務はないとして平行線となった。

センターは、粘り強く調整を行った結果、派遣会社は一定の金銭補償を行うことを受け入れ、相談者も金額面です承し、合意に達した。

### 【事例4】 難病を抱えていた相談者に対するハラスメント

相談者は、3か月契約で、金融・保険業でデータ作業に従事している派遣社員。相談者は、派遣先上司から「化粧の臭いが強いから化粧品を使うな。」などと言われ、精神的な苦痛によって休みがちとなった。その後、相談者は、雇止めを通告されたため、来所に至った。

センターは、相談者の体調を考慮し、しばらく休むことを勧めつつ、派遣会社からは事情聴取を行った。派遣会社は、「母親の介護が欠勤理由であることは聞いていたが、派遣先上司からのハラスメントについては聞いていない。派遣先に事実関係を確認するが、体調が気がかりなため、まずは医療機関への受診を勧めてほしい。」と述べた。後日、派遣会社が行った事実確認につき、センターは、派遣会社より、「派遣先上司は、必要な指導を行ったにすぎず、ハラスメントの事実は確認できなかった。」と報告を受けた。一方、相談者は、別な難病を抱えており、体調不良の原因は難病の再発による可能性があることを主治医から指摘された。

センターは、派遣会社に対し、傷病手当金受給手続きを促したところ、派遣会社は、これを了承した。最終的には、相談者は、契約期間満了に伴う退職を了承した。

### 3 外国人労働相談

#### 【外国人関連の職場トラブルの特徴】

外国人関連の労働相談は、平成21年度以前は2,000件台で推移していたが、平成22年度から平成24年度までは1,000件台となった。平成25年度からは、再び2,000件台となり、平成26年度も17.8%増加して2,485件となった。

相談者の国籍は様々で、言語による意思疎通の問題、気質及び労働慣行等の相違を発端としてトラブルとなっているケースが数多く見られる。近年では、ビジネスのグローバル化や外国人の在留長期化等から、「労働者が日本人で、使用者が外国人」、「労使ともに外国人」「労働者（使用者）が海外に所在する」というケース等、様々なケースが見受けられる。

#### 〈平成26年度に外国人労働相談窓口の設置されている労働相談情報センター〉

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

英語対応相談・・・飯田橋、大崎、国分寺  
中国語対応相談・・・飯田橋

#### 〈多言語通訳派遣制度〉

外国人相談者の国籍の広がりに対応するため、多言語の通訳を派遣する制度を導入している。

各事務所からの要請を受け、労働相談情報センター（飯田橋）が、委託契約した会社から通訳が派遣される。通訳派遣制度での対応言語は、スペイン語、ポルトガル語、ハンガール語、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、必要に応じて対処している。

#### 〈平成26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2,485件で、25年度より375件（17.8%）増加した。

（第10表）

(2) 産業別では、一般の相談同様、「サービス業（他に分類されないもの）」の割合が高く、以下、「宿泊業、飲食サービス業」、「教育・学習支援業」と続いている。

（第12表）

(3) 相談内容では、「解雇」（25年度534項目→26年度865項目）が最も多く、以下、「賃金不払」（25年度712項目→26年度616項目）、「退職」（25年度182項目→26年度322項目）となっている。（第13表）

(4) 国籍別では、「中国」（25年度502件→26年度1,036件）が最も多く、以下、「アメリカ」（25年度151件→26年度446件）、「他アジア」（25年度379件→26年度257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21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
労働相談 総 計	55,082件 (0.3)	52,196件 (△5.2)	52,363件 (0.3)	52,155件 (△0.4)	52,684件 (1.0)	53,104件 (0.8)
外 国 人 相談件数	2,205件 (1.5) [4.0]	1,289件 (△41.5) [2.5]	1,759件 (36.5) [3.4]	1,786件 (1.5) [3.4]	2,110件 (18.1) [4.0]	2,485件 (17.8) [4.7]

( ) は対前年度比 (%) [ ] は構成比 (%)

第11表 規模別・外国人労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：外国人労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他 ・不明
労働相談 総 計	53,104件 [100.0]	12,245件 [23.1]	4,617件 [8.7]	3,562件 [6.7]	8,960件 [16.9]	23,720件 [44.7]
外 国 人 相談件数	2,485件 [100.0]	647件 [26.0]	215件 [8.7]	174件 [7.0]	303件 [12.2]	1,146件 [46.1]

[ ] は構成比 (%)

第12表 産業別・外国人労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：外国人労働相談件数

合 計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
53,104件 [100.0]	1,817件 [3.4]	4,879件 [9.2]	3,732件 [7.0]	2,094件 [3.9]	5,844件 [11.0]	1,374件 [2.6]	872件 [1.6]
外 国 人 相談件数	189件 [7.6]	86件 [3.5]	194件 [7.8]	31件 [1.2]	205件 [8.2]	47件 [1.9]	13件 [0.5]
2,485件 [100.0]	宿泊業、飲 食サービス業	教育、学 習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）	その他	不 明	
	2,038件 [3.8]	2,055件 [3.9]	5,685件 [10.7]	11,075件 [20.9]	1,831件 [3.4]	9,808件 [18.5]	
	422件 [17.0]	306件 [12.3]	79件 [3.2]	694件 [27.9]	27件 [1.1]	192件 [7.7]	

[ ] 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	3,905 [ 100.0 ]	2,469	1,235	201
労働組合及び労使関係	20 [ 0.5 ]	13	2	5
労働条件	2,727 [ 69.8 ]	1,704	894	129
就業規則	12 [ 0.3 ]	3	3	6
労働契約	193 [ 4.9 ]	117	63	13
労働条件変更	133 [ 3.4 ]	92	28	13
配転・出向	43 [ 1.1 ]	20	17	6
賃金情報	4 [ 0.1 ]	3	1	0
賃金不払	616 [ 15.8 ]	371	226	19
賃金その他	65 [ 1.7 ]	47	16	2
退職金	96 [ 2.5 ]	52	42	2
労働時間	27 [ 0.7 ]	17	7	3
休日	2 [ 0.1 ]	2	0	0
休暇	58 [ 1.5 ]	47	8	3
休業	5 [ 0.1 ]	4	1	0
休職・復職	61 [ 1.6 ]	43	16	2
安全衛生	10 [ 0.3 ]	3	7	0
服務・懲戒	26 [ 0.7 ]	8	18	0
解雇	865 [ 22.2 ]	504	336	25
雇止め	66 [ 1.7 ]	37	27	2
退職	322 [ 8.2 ]	248	54	20
定年制	1 [ 0.0 ]	1	0	0
女性	35 [ 0.9 ]	23	5	7
育児休業	70 [ 1.8 ]	48	19	3
介護休業	1 [ 0.0 ]	1	0	0
その他	16 [ 0.4 ]	13	0	3
労働福祉	417 [ 10.7 ]	279	109	29
雇用保険	148 [ 3.8 ]	92	44	12
労災保険	68 [ 1.7 ]	56	4	8
健保・年金	167 [ 4.3 ]	112	47	8
教育・訓練	2 [ 0.1 ]	2	0	0
福利厚生	0 [ 0.0 ]	0	0	0
その他	32 [ 0.8 ]	17	14	1
人間関係	400 [ 10.2 ]	235	150	15
職場の嫌がらせ	273 [ 7.0 ]	168	99	6
セクシュアルハラスメント	37 [ 0.9 ]	19	15	3
その他	90 [ 2.3 ]	48	36	6
その他の問題	341 [ 8.7 ]	238	80	23
雇用関連	53 [ 1.4 ]	31	16	6
企業再編	1 [ 0.0 ]	1	0	0
企業倒産	1 [ 0.0 ]	1	0	0
偽装請負	1 [ 0.0 ]	1	0	0
損害賠償・慰謝料	103 [ 2.6 ]	76	24	3
税金	33 [ 0.8 ]	21	11	1
障害者	24 [ 0.6 ]	17	6	1
高齢者	66 [ 1.7 ]	52	9	5
派遣関連	36 [ 0.9 ]	21	11	4
その他	23 [ 0.6 ]	17	3	3

[ ] は構成比 (%)

第14表 国籍別・外国人労働相談者の内訳

国 籍	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
中 国	361件[28.0] (△41.1)	566件[32.2] ( 56.8)	579件[32.4] ( 2.3)	502件[23.8] (△13.3)	1,036件[41.7] (106.4)
フィリピン	24件[ 1.9] (△76.9)	139件[ 7.9] (479.2)	217件[12.2] (56.1)	265件[12.6] (22.1)	97件[3.9] (△63.4)
イ ン ド	19件[ 1.5] (△13.6)	20件[ 1.1] (5.3)	168件[ 9.4] (740.0)	212件[10.0] (26.2)	68件[2.7] (△67.9)
韓 国	98件[ 7.6] (△46.4)	61件[ 3.5] (△37.8)	104件[ 5.8] (70.5)	57件[ 2.7] (△45.2)	37件[1.5] (△35.1)
他のアジア	123件[ 9.5] (△50.2)	167件[ 9.5] (35.8)	205件[11.5] (22.8)	379件[18.0] (84.9)	257件[10.3] (△32.2)
アメリカ	90件[ 7.0] (△52.9)	106件[ 6.0] (17.8)	131件[ 7.3] (23.6)	151件[ 7.2] (15.3)	446件[17.9] (195.4)
カナダ	45件[ 3.5] (△28.6)	18件[ 1.0] (△60.0)	1件[ 0.1] (△94.4)	23件[ 1.1] (2200.0)	55件[2.2] (139.1)
中南米の国	19件[ 1.5] (△73.6)	63件[ 3.6] (231.6)	25件[ 1.4] (△60.3)	5件[ 0.2] (△80.0)	71件[2.9] (1320.0)
イギリス	28件[ 2.2] (△24.3)	16件[ 0.9] (△42.9)	13件[ 0.7] (△18.8)	24件[ 1.1] (84.6)	67件[2.7] (179.2)
他の欧州	83件[ 6.4] (△72.8)	82件[ 4.7] (△1.2)	129件[ 7.2] (57.3)	74件[ 3.5] (△42.6)	57件[2.3] (△23.0)
アフリカ	2件[ 0.2] (△97.4)	16件[ 0.9] (700.0)	24件[ 1.3] (50.0)	171件[ 8.1] (612.5)	86件[3.5] (△49.7)
オセアニア	12件[ 0.9] (△20.0)	38件[ 2.2] (216.7)	8件[ 0.4] (△78.9)	28件[ 1.3] (250.0)	7件[0.3] (△75.0)
国籍未確認	385件[29.9] (39.0)	467件[26.5] (21.3)	182件[10.2] (△61.0)	219件[10.4] (20.3)	201件[8.1] (△8.2)
計	1,289件 [100.0] (△41.5)	1,759件 [100.0] (36.5)	1,786件 [100.0] (1.5)	2,110件 [100.0] (18.1)	2,485件 [100.0] (17.8)

[ ]は構成比(%) ( )は対前年度比(%)



## <外国人労働相談のあっせん事例>

### 【事例1】 突然の退職を理由とする店長の賃金不払い

相談者は、小売業でアルバイト勤務する外国人労働者。相談者は、約3週間勤務したが、その間の賃金及び交通費が支払われなかった。相談者は、店長に何度も支払いの催促をするも店長からは、「忙しい」と言われるのみであった。このため、相談者は、来所に至った。

センターは、店から事情聴取を行った。店長は、「突然、辞めたことに対して困惑している。そうであっても支払わなければならないのか。」と述べた。これに対し、センターは、賃金支払いの原則を粘り強く説明すると、店長から理解が得られた。店長は、受け取り日時が決まれば用意しておく。」と述べた。センターが、賃金の受け取り日時を調整したところ、賃金が支払われた。

### 【事例2】 高額な賃金を理由とする賃金の減額と退職勧奨

相談者は、外資系メーカーでマネージャー職として勤務する外国人労働者。相談者は、正社員で、3か月の試用期間中の評価は「A」であった。

試用期間経過後、給与が高額であることを理由に、相談者は、会社から、①30%の減給を伴うオペレーターへの配置転換か、②数か月分の賃金補償をした上での勧奨退職するかを打診を受けた。このため、相談者は、来所相談に至った。

相談者は、モチベーションも下がり、継続勤務の意向は有していないものの生活があるため、賃金補償の提案について検討したい意向を示した。

センターは、会社から事情聴取を行った。会社は、「試用期間中の評価「A」は、会社では5段階中3番目の評価である。相談者の回答如何によっては解雇に踏み切らざるを得ない。」と述べた。センターは、会社に対し、解雇法理について説明しながら、退職条件を整理した上での合意退職を示唆した。以後、センターは、賃金補償の月数と退職日の調整を行った。

調整の結果、会社は、相談者に対し、当初より上積みした月数の金銭補償を行い、相談者は、勧奨退職することで合意に達した。

### 【事例3】 退職拒否と業務上使用していた携帯電話料金の負担問題

相談者は、新聞販売店でアルバイトをしている大学生の外国人労働者。相談者は、学業の関係で、退職を考え、店長に退職届を提出したところ、店長からは、「人がいないのでしばらくやってほしい。」などと言われ、退職届は受理されなかった。集金時等、顧客との連絡に携帯電話が必要であったことから、相談者は、面接時に店長から携帯電話所有の有無を聞かれたが、来日早々であったため契約ができずに所持していないことを伝えた。すると、店から携帯電話が用意され、相談者は、業務上、用意された携帯電話を使用していた。しかし、月々の電話料金は、相談者が自己負担していた。退職の際には、2年契約の中途解約料も自己負担するよう言われ、相談者は、来所に至った。

センターは、店長から事情聴取を行った。店長は、「退職の話が急だったため、後任を募集する間だけ待ってほしいとお願いしたところ、相談者から『わかりました』と返事があったため、納得してもらえたと思っていた。携帯電話は、相談者から携帯がないと困ると言われたため、緊急連絡用として会社で契約したものである。顧客へは事務所の固定電話からかけるよう伝えており、基本的に業務で携帯を使用することはないはずである。携帯料金の大半は私用で、相談者自身もそれを認めていた。」と述べた。

センターは、店長に対し、辞めさせないことはできないこと、携帯電話を事実上、業務で使用していたことから、電話料金を相談者に負担させていたことには問題があること伝えた。

調整の結果、店は、退職を認めた上で、相談者に携帯電話の中途解約料を負担させることなく、又、これまで相談者が支払っていた電話料金の半分以上を相談者に支払うこととなり、相談者もこれを了承した。

### 【事例4】 同僚からの暴行により負傷した技能実習生

相談者は、製造業に技能実習生として来日した外国人労働者。相談者は、同僚の日本人から暴行を受けて眼底骨折し、全治約1か月の怪我を負った。相談者は、会社から金銭解決による示談を持ちかけられたため、来所に至った。

センターは、会社から事情聴取を行った。会社は、「加害者は書類送検となったが、相談者が製品を意図的に倒したことが発端で、警察の見解は不起訴もしくは起訴猶予の可能性が高いとのこと。会社は、相談者が治癒後、継続勤務を希望すれば拒まず、勤務しなければ無給の休職として取り扱うこととなる。」と述べた。

相談者は、この事件を契機に、帰国の意思を固めたこともあり、調整の結果、会社が、相談者が休んでいた間の賃金補償のほか、負傷に伴う金銭補償を行うことで合意に達した。

## 4 職場の嫌がらせに関する労働相談

### 【職場の嫌がらせ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て久しく、労働相談情報センターへの相談も平成21年度以降、7千件台で推移していたところ、平成26年度は9千件台に上った。

相談内容も、職場の嫌がらせから「不本意な退職に追い込まれた」、「体調を崩し、勤務継続が困難になった」など多岐にわたる。

「職場の嫌がらせ」は、当事者間の労働問題、メンタル面、職場環境並びに生産性・効率性及び人権問題での影響等、多くの問題を含んでいる。

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、必要に応じ「心の健康相談」を実施している。

### ＜平成26年度の職場の嫌がらせに関する労働相談の傾向＞

- (1) 職場の嫌がらせに関する労働相談は9,102件で、25年度より1,470件（19.3%）増加した。（第15表）
- (2) 男女別では、男性4,016件（44.1%）、女性5,086件（55.9%）であった。（第16表）
- (3) 労使別では、労働者7,120件（78.2%）、使用者1,597件（17.5%）、その他385件（4.2%）であった。（第16表）
- (4) 産業別では、「サービス業（他に分類されないもの）」が2,078件（22.8%）と最も多く、以下、「医療、福祉」1,229件（13.5%）、「卸売業、小売業」1,095件（12.0%）、「情報通信業」914件（10.0%）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21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
労働相談 総 計	55,082件 (0.3)	52,196件 (△5.2)	52,363件 (0.3)	52,155件 (△0.4)	52,684件 (1.0)	53,104件 (0.8)
職 場 の 嫌がらせ 相談件数	7,113件 (19.3) [12.9]	7,049件 (△0.9) [13.5]	7,346件 (4.2) [14.0]	7,962件 (8.4) [15.3]	7,632件 (△4.1) [14.5]	9,102件 (19.3) [17.1]

( ) は対前年度比 (%) [ ] は構成比 (%)

第16表 男女別／労使別・職場の嫌がらせ労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：職場の嫌がらせ労働相談件数

	計	男性	女性	労働者	使用者	その他
労働相談	53,104件	28,153件	24,951件	40,497件	9,896件	2,711件
総計	[100.0]	[53.0]	[47.0]	[76.3]	[18.6]	[5.1]
職場の嫌がらせ相談件数	9,102件	4,016件	5,086件	7,120件	1,597件	385件
	[100.0]	[44.1]	[55.9]	[78.2]	[17.5]	[4.2]

[ ] は構成比 (%)

第17表 規模別・職場の嫌がらせ労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：職場の嫌がらせ労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他・不明
労働相談	53,104件	12,245件	4,617件	3,562件	8,960件	23,720件
総計	[100.0]	[23.1]	[8.7]	[6.7]	[16.9]	[44.7]
職場の嫌がらせ相談件数	9,102件	2,121件	853件	1,114件	2,033件	2,981件
	[100.0]	[23.3]	[9.4]	[12.2]	[22.3]	[32.8]

[ ] は構成比 (%)

第18表 産業別・職場の嫌がらせ労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：職場の嫌がらせ労働相談件数

合計	建設業	製造業	情報通信業	運輸業、郵便業	卸売業、小売業	金融業、保険業	不動産業、物品賃貸業
53,104件	1,817件	4,879件	3,732件	2,094件	5,844件	1,374件	872件
[100.0]	[3.4]	[9.2]	[7.0]	[3.9]	[11.0]	[2.6]	[1.6]
職場の嫌がらせ相談件数	246件	806件	914件	438件	1,095件	306件	232件
9,102件	[2.7]	[8.9]	[10.0]	[4.8]	[12.0]	[3.4]	[2.5]
[100.0]	宿泊業、飲食サービス業	教育、学習支援	医療、福祉	サービス業（他に分類されないもの）	その他	不明	
	2,038件	2,055件	5,685件	11,075件	1,831件	9,808件	
	[3.8]	[3.9]	[10.7]	[20.9]	[3.4]	[18.5]	
	366件	242件	1,229件	2,078件	227件	923件	
	[4.0]	[2.7]	[13.5]	[22.8]	[2.5]	[10.1]	

[ ] 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	15,447 [100.0]	11,508	3,039	900
労働組合及び労使関係	439 [ 2.8]	380	35	24
労働条件	10,438 [ 67.6]	7,817	2,074	547
就業規則	311 [ 2.0]	167	112	32
労働契約	772 [ 5.0]	597	108	67
労働条件変更	486 [ 3.1]	397	69	20
配転・出向	342 [ 2.2]	289	41	12
賃金情報	32 [ 0.2]	13	13	6
賃金不払	761 [ 4.9]	598	135	28
賃金その他	578 [ 3.7]	390	152	36
退職金	80 [ 0.5]	66	10	4
労働時間	464 [ 3.0]	350	68	46
休日	28 [ 0.2]	26	2	0
休暇	646 [ 4.2]	456	171	19
休業	393 [ 2.5]	268	117	8
休職・復職	1,139 [ 7.4]	882	218	39
安全衛生	339 [ 2.2]	267	40	32
服務・懲戒	141 [ 0.9]	110	31	0
解雇	774 [ 5.0]	512	238	24
雇止め	363 [ 2.3]	307	54	2
退職	1,883 [ 12.2]	1,532	313	38
定年制	2 [ 0.0]	2	0	0
女性	219 [ 1.4]	132	35	52
育児休業	103 [ 0.7]	58	11	34
介護休業	33 [ 0.2]	17	6	10
その他	549 [ 3.6]	381	130	38
労働福祉	1,964 [ 12.7]	1,386	468	110
雇用保険	598 [ 3.9]	443	140	15
労災保険	377 [ 2.4]	263	75	39
健保・年金	924 [ 6.0]	643	241	40
教育・訓練	4 [ 0.0]	3	1	0
福利厚生	16 [ 0.1]	8	8	0
その他	45 [ 0.3]	26	3	16
人間関係	1,337 [ 8.7]	949	241	147
職場の嫌がらせ	(9,102)	(7,120)	(1,597)	(385)
セクシュアルハラスメント	593 [ 3.8]	391	126	76
その他	744 [ 4.8]	558	115	71
その他の問題	1,269 [ 8.2]	976	221	72
雇用関連	125 [ 0.8]	116	5	4
企業再編	39 [ 0.3]	39	0	0
企業倒産	0 [ 0.0]	0	0	0
偽装請負	2 [ 0.0]	2	0	0
損害賠償・慰謝料	407 [ 2.6]	346	41	20
税金	3 [ 0.0]	3	0	0
障害者	328 [ 2.1]	234	62	32
高年齢者	65 [ 0.4]	42	22	1
派遣関連	229 [ 1.5]	136	84	9
その他	71 [ 0.5]	58	7	6

[ ] は構成比 (%)

## <職場の嫌がらせ相談のあっせん事例>

### 【事例1】 部下から嫌がらせを受けた管理職

相談者は、製造業で勤続十数年の課長職。業務多忙から、うつを発症し、数週間休んだ。復職後、部下数人から無視をされたり、電話の取次ぎをしないなどの嫌がらせを受けるようになった。会社は、人間関係のトラブルと認識し、席替えなどを行った。しかし、嫌がらせはエスカレートし、相談者は、再びうつを発症した。相談者は、会社に休職を申し出ると、退職勧奨を受けた。相談者は、一度はこれを口頭で了承したが、家族の勧めを受け、来所に至った。

センターの助言を受けて、相談者は、会社に対し、退職の同意の撤回と就業規則に則った病気休職の手続きを申し出た。相談者は、一定期間の休職を経ると体調も回復し、休職期間満了前に主治医の了承を得た上で会社に復職希望を申し出た。しかし、相談者は、会社から休職期間満了による自然退職となる旨を通知された。

センターは、会社から事情聴取を行った。会社は、「部下とのトラブルは認識していたが、嫌がらせであるとか休職の原因になったとは考えていなかった。むしろ、相談者には、自分勝手な言動や業務に対する消極的な姿勢があり、辞めてもらいたいと考えていた。」と述べた。

センターが、会社に対し、体調が回復している状況で自然退職とすることや、明確な注意指導もない中で勤務態度を理由に解雇とすることには無理があることを説明すると、会社は、理解を示した。

調整の結果、会社は、相談者に金銭補償を行うことなどの退職条件を提示し、相談者がこれに合意した。

### 【事例2】 上司からの嫌がらせにより休職した契約社員の復職問題

相談者は、飲食業でエリアマネージャーとして勤務する契約社員。新しく来た上司から、相談者は、他の従業員の前で、「誰よりも仕事へのとりかかりが遅い。」と叱責された。相談者は、業務の多忙も相まって、体調を崩し、1日休んだところ、上司から、「体調管理が悪い。仕事の進め方のせいで時間内に終わらない。」と叱責された。相談者は、過呼吸を起こして2週間入院した。復職の際、主治医から勤務軽減が必要であると言われていたため、相談者は、復職前に上司との面談で週3日の勤務を要望した。しかし、会社は、これを認めなかったため、相談者は、来所に至った。

相談者は、勧奨退職を希望し、退職を前提としたあっせんで退職を希望したが、センターは、会社が退職の話を持ち出していない以上、勧奨退職という形は困難であることと、会社が復職を拒んだ場合、会社側に休業手当の支払いが生じることを説明した。

センターは、会社から事情聴取を行った。センターは、会社に対し、会社には従業員に対する健康配慮義務や職場環境配慮義務があること、また、復職を認めない場合には休業手当の支払いが生じることなどについて説明した。これに対し、会社は、相談者をエリアマネージャー職から解き、受付業務にて週3日の勤務を認める提案を行った。センターは、エリアマネージャー職を解いても、賃金の引下げには本人同意が必要であることなどを説明した。

調整の結果、相談者は、勧奨退職し、会社は、契約残期間の賃金補償を行うことなどで合意に達した。

### 【事例3】 職場での付届の慣習をめぐる嫌がらせ

相談者は、清掃会社に従事するパート従業員。職場の休憩室には従業員が持ち寄った菓子などが常備されていたが、相談者も入社以降、上司が好む菓子を付届として渡していた。相談者は、これに疑問を感じ、届けるのをやめた途端、上司から意地悪をされ、現場で罵倒されるようになり、体調を崩した。現行契約は数か月残っていたが、上司から退職届の提出を求められたため、相談者は、退職届を提出した。相談者は、辞めざるを得なかった原因は会社にあると考え、来所に至った。

センターは、会社から事情聴取を行った。センターは、会社に対し、付届の慣習があるとすれば問題であることを指摘すると、会社は、相談者と上司の関係を含め、付届に関する社内調査を実施することを述べた。

その後、会社が行った調査結果につき、センターは、会社より、「上司を含めて、全従業員に聞き取り調査を行ったが、付届の慣習も退職を強要した事実も確認できなかった。相談者が異動を希望するようであれば検討する。」と回答を受けた。

双方の主張が正反対であったが、センターは、会社に対し、話し合いで解決ができない場合、争いが続くこととなることを伝え、粘り強く調整を行った。

調整の結果、会社が契約残期間の賃金補償を行うことで労使が合意に達した。

### 【事例4】 同僚からの嫌がらせにより休職した正社員

相談者は、情報通信業に従事する正社員。相談者は、数年前より同僚から事実無根の噂を流されたり、これ見よがしに避けられたりするなどの嫌がらせを受け、後輩もこれに同調するようになっていたとのこと。嫌がらせについて、上司に相談するも対処するどころか解雇をほのめかされ、また、取引先とのトラブルを理由に仕事を切り上げられているとのことで、相談者は、来所に至った。

相談者は、体調を崩し、医師から要休職の診断を受けていたため、センターは、一旦、休職し、傷病手当金を受給しながら療養に専念することを助言した。

同時にセンターは、会社から事情聴取を行った。会社は、「職場で言い合いになることはあっても、一方的に言われる状況ではなく、いじめの事実は確認できない。相談者は、取引先との連絡においてトラブルが多く、取引先から担当者の交代を求められていた状況である。」と述べた。

相談者は、同僚に対しては強い反発を抱いていたが、会社や上司に対する悪感情はあっせん手続きの進展に伴って和らいでいった。最終的に、相談者は、退職する意向を固めた。就業規則上、休職期間を超えていたため自然退職扱いとなっていたところ、調整の結果、相談者は、勧奨退職し、会社は、相談者に会社都合退職による退職金等を支給することで合意に達した。

## 5 セクシュアルハラスメントに関する労働相談

### 【セクシュアルハラスメント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、上司としての優越的な地位を利用して部下に性的関係を迫ったり身体的接触行為に及ぶ、いわゆる対価型の案件がある。

会合での性的な発言・冗談及び職場での噂話等も、加害者が気付かないうちに、想像以上に、相手方や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、「眠れない」「出社しようとするが、身体が言うことをきかない」「うつ病になった」という心身不調の症状を訴える相談者も多い。また、会社側もあつせん段階に至って、初めて事実の深刻さを知り、対応に苦慮する場合が見受けられる。

労働相談情報センターでは、必要に応じ適宜「心の健康相談」も併せて実施している。

### ＜平成26年度のセクシュアルハラスメントに関する労働相談の傾向＞

- (1) セクシュアルハラスメントに関する労働相談は1,162件で、25年度より235件（△16.8%）減少した。（第20表）
- (2) 男女別では、女性706件（60.8%）、男性456件（39.2%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者803件（69.1%）、使用者254件（21.9%）、その他105件（9.0%）となっている。
- (4) 産業別では、一般の相談同様、「サービス業（他に分類されないもの）」「卸売業・小売業」での相談割合が高くなっている。（第22表）
- (5) セクシュアルハラスメントの相談内容をさらに細分類すると、「その他」（25年度575件→26年度631件）が最も多く、次いで「環境型」（25年度394件→26年度256件）、「対価型」（25年度331件→26年度213件）となっている。（第20表）

※ セクシュアルハラスメントの相談件数は、発生の多い少ないという理由だけでなく、問題が顕在化しやすいかどうかによって左右される側面がある。職場内で、セクシュアルハラスメント行為に対する意識が高く、かつ、申し立てしやすい環境があれば、件数は上昇する。逆に、泣き寝入りせざるを得ない状況が強ければ、労働問題として顕在化しない。また、セクシュアルハラスメントの相談は長期化するケースが多く、相談者のわずかな増加でも、相談件数に与える影響が大きい。そのため、各年度の数値の比較には注意を要する。



第20表 年度別・セクシュアルハラスメント労働相談件数とその内容別件数

年 度		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
労働相談総計		52,363件 (0.3)	52,155件 (△0.4)	52,684件 (1.0)	53,104件 (0.8)
セクシュアルハラスメント 労働相談件数		2,418件 (24.2) [4.6]	1,707件 (△29.4) [3.3]	1,397件 (△18.2) [2.7]	1,162件 (△16.8) [2.2]
相 談 内 容 (重複あり)	対価型、地位利用型セクシュアルハラスメントの相談	647件	461件	331件	213件
	環境型セクシュアルハラスメントの相談	931件	720件	394件	256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	346件	287件	151件	88件
	その他・不明	658件	404件	575件	631件

( ) は対前年度比 (%) [ ] は構成比 (%)

第21表 規模別・セクシュアルハラスメント労働相談件数

上段：全体の相談件数

下段：セクシュアルハラスメント労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他・不明
労働相談 総 計	53,104件 [100.0]	12,245件 [23.1]	4,617件 [ 8.7]	3,562件 [ 6.7]	8,960件 [16.9]	23,720件 [44.7]
セクシュアル ハラスメント 相談件数	1,162件 [100.0]	200件 [17.2]	138件 [11.9]	141件 [12.1]	285件 [24.5]	398件 [34.3]

[ ] は構成比 (%)

第22表 産業別・セクシュアルハラスメント労働相談件数

上段：全体の相談件数

下段：セクシュアルハラスメント労働相談件数

合 計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
53,104件 [100.0]	1,817件 [3.4]	4,879件 [9.2]	3,732件 [7.0]	2,094件 [3.9]	5,844件 [11.0]	1,374件 [2.6]	872件 [1.6]
セクシュアルハラスメント 相談件数	14件 [1.2]	116件 [10.0]	80件 [6.9]	49件 [4.2]	233件 [20.1]	12件 [1.0]	7件 [0.6]
1,162件 [100.0]	宿泊業、飲食サービス業	教育、学習支援	医療、福祉	サービス業（他に分類されないもの）		その他	不明
	2,038件 [3.8]	2,055件 [3.9]	5,685件 [10.7]	11,075件 [20.9]		1,831件 [3.4]	9,808件 [18.5]
	81件 [7.0]	27件 [2.3]	74件 [6.4]	263件 [22.6]		60件 [5.2]	146件 [12.6]

[ ] 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】 社長からのセクシュアルハラスメント

相談者は、サービス業に従事する正社員。相談者は、社長と出張した際、飲食をともにし、帰りの駅のホームで手をなで回されたり、肩を抱かれたりした。

以後、社長から、勤務終了後に頻繁に電話がかかってくるようになったため、他の従業員に伝えたところ、電話は止んだ。しかし、相談者は、勤務中に自然と涙が出てきたり、過呼吸を発症したため、医療機関を受診したところ、うつ病と診断された。

相談者は、出社が困難となり、欠勤していた。相談者は、退職の意向を固めたものの、社長に対し、責任を問いたいとのことで、来所に至った。

センターは、会社の会長から事情聴取を行った。会長は、「社長は、酔った勢いで手を握ったが、電話については弁明のためであった。」と述べた。センターは、会長に対し、社長のとった行動で相談者が出勤できなくなるにいたった責任は重いことを指摘した。

調整の結果、会社は、相談者に金銭補償を行うことなどで退職条件が整った。

### 【事例2】 上司からのセクシュアルハラスメント

相談者は、営業所に入社した20代女性。勤務時間終了後、直属の上司は、ほぼ毎日、部下と飲食をともにし、相談者も連日付き合わされていた。相談者は、強引にホテルに誘われ、断りきれないでいたところ、相談者への誘いはその後も続いた。相談者は、会社のハラスメント窓口申し出たが、会社は、個人的な問題であるとして具体的な対応をとらなかった。その後、相談者は、体調不良となり、休職に入った。

復職の際、相談者は、上司への処分がなく、調査結果の報告もないため、会社の対応に不満を抱き、本社にあらためて申し出を行った。しかし、ハラスメントとは認められず、相談者は、来所に至った。

センターは、会社から事情聴取を行った。当初、会社側は、二人の関係は合意の上であったと述べ、センターは、上司と部下との立場の違いなどについての説明を行った。その後、会社が再調査を行った結果、加害者が不利な事実を伏せていたことが判明し、会社は、上司と部下の関係を利用したセクシュアルハラスメントであったことを認めた。このため、会社は、加害者に対し、懲戒処分を行った。相談者は、体調が回復傾向にあったものの、主治医のアドバイスもあり、退職を決意した。

調整の結果、相談者は、会社都合退職し、会社は、セクシュアルハラスメントの対応が不十分であり、ハラスメントの防止に努めることなどの事項で合意に達した。

### 【事例3】 同僚からのセクシュアルハラスメント

相談者は、人材紹介会社で勤務する契約社員。3か月契約で勤務を開始したが、入社直後から同僚の男性から性的な発言のほか退社後の行動を執拗に確認されるようになった。相談者が、このことを会社に申し出ると、会社からは受け流すよう言われるのみであった。そんな中、契約期間終了時に、会社から必要な英語力、コミュニケーション能力に問題があることを理由に、契約を終了することを告げられた。相談者は、同僚からの行為が原因で心療内科に通院するようになり、来所に至った。

センターは、会社から事情聴取を行った。会社は、契約不更新理由について、相談者が、外国人である社長の指示を理解できず、ミスも生じていることなどを挙げた。また、同僚からのセクシュアルハラスメントについては、調査の上、加害者から始末書をとって指導済みであることを述べた。

相談者は、会社の見解に納得せず、弁護士に相談するなどして争う姿勢を示していたが、調整の結果、会社が金銭補償し、相談者が期間満了によって退職することで合意に達した。

## 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連する相談が寄せられている。

心の健康を損ねる原因は様々だが、労働問題となるケースには大きく分けて2つの種類がある。一つは、会社が従業員の自主的な退職を迫るあまり、それが「いじめ」に繋がり、精神的に追いつめられて発症する場合。もう一つは、職場の人員削減や成果主義の浸透が一段と進む過程で、特定の従業員に多くの仕事量、責任及び肉体的・精神的負荷が積み重ねられ、その重圧に耐えかねて心身の不調を訴える場合である。

#### 〈平成26年度のメンタルヘルスに関する労働相談の傾向〉

- (1) メンタルヘルスに関する労働相談は5,835件で、25年度より352件（6.4%）増加した。（第23表）
- (2) 男女別では、男性2,885件（49.4%）、女性2,950件（50.6%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者4,488件（76.9%）、使用者1,025件（17.6%）、その他322件（5.5%）となっている。
- (4) 産業別では、「サービス業（他に分類されないもの）」の1,313件（22.5%）が最も多く、以下、「医療、福祉」762件（13.1%）、「情報通信業」703件（12.0%）、「製造業」689件（11.8%）となっている。（第25表）
- (5) 相談内容では、「職場の嫌がらせ」2,859項目（20.6%）が最も多く、以下、「休職・復職」1,914項目（13.8%）、「退職」1,335項目（9.6%）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21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
労働相談	55,082件	52,196件	52,363件	52,155件	52,684件	53,104件
総 計	(0.3)	(△5.2)	(0.3)	(△0.4)	(1.0)	(0.8)
メンタルヘルス相談件数	5,179件 (△9.9) [9.4]	5,303件 (2.4) [10.2]	5,311件 (0.2) [10.1]	5,857件 (10.3) [11.2]	5,483件 (△6.4) [10.4]	5,835件 (6.4) [11.0]

( ) は対前年度比 (%) [ ] は構成比 (%)

第24表 規模別・メンタルヘルス労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：メンタルヘルス労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他・不明
労働相談	53,104件	12,245件	4,617件	3,562件	8,960件	23,720件
総 計	[100.0]	[23.1]	[ 8.7]	[ 6.7]	[16.9]	[44.7]
メンタルヘルス相談件数	5,835件 [100.0]	1,259件 [21.6]	611件 [10.5]	830件 [14.2]	1,819件 [31.2]	1,316件 [22.6]

[ ] 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
53,104件 [100.0]	1,817件 [3.4]	4,879件 [9.2]	3,732件 [7.0]	2,094件 [3.9]	5,844件 [11.0]	1,374件 [2.6]	872件 [1.6]
メンタルヘルス相談件数	155件 [2.7]	689件 [11.8]	703件 [12.0]	334件 [5.7]	565件 [9.7]	288件 [4.9]	138件 [2.4]
5,835件 [100.0]	宿泊業、飲食サービス業	教育、学習支援	医療、福祉	サービス業（他に分類されないもの）	その他	不明	
	2,038件 [3.8]	2,055件 [3.9]	5,685件 [10.7]	11,075件 [20.9]	1,831件 [3.4]	9,808件 [18.5]	
	99件 [1.7]	143件 [2.5]	762件 [13.1]	1,313件 [22.5]	235件 [4.0]	411件 [7.0]	

[ ] 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	13,866 [100.0]	10,381	2,827	658
労働組合及び労使関係	179 [ 1.3]	157	10	12
労働条件	6,961 [ 50.2]	5,257	1,417	287
就業規則	69 [ 0.5]	51	14	4
労働契約	421 [ 3.0]	307	101	13
労働条件変更	287 [ 2.1]	231	53	3
配転・出向	235 [ 1.7]	176	44	15
賃金情報	7 [ 0.1]	2	4	1
賃金不払	301 [ 2.2]	260	35	6
賃金その他	285 [ 2.1]	207	76	2
退職金	96 [ 0.7]	78	15	3
労働時間	293 [ 2.1]	241	45	7
休日	14 [ 0.1]	12	2	0
休暇	292 [ 2.1]	188	90	14
休業	299 [ 2.2]	196	91	12
休職・復職	1,914 [ 13.8]	1,456	363	95
安全衛生	183 [ 1.3]	172	7	4
服務・懲戒	45 [ 0.3]	39	5	1
解雇	401 [ 2.9]	288	84	29
雇止め	100 [ 0.7]	73	25	2
退職	1,335 [ 9.6]	1,006	286	43
定年制	0 [ 0.0]	0	0	0
女性	82 [ 0.6]	51	21	10
育児休業	12 [ 0.1]	8	2	2
介護休業	10 [ 0.1]	4	0	6
その他	280 [ 2.0]	211	54	15
労働福祉	1,878 [ 13.5]	1,331	471	76
雇用保険	471 [ 3.4]	337	116	18
労災保険	244 [ 1.8]	177	55	12
健保・年金	1,129 [ 8.1]	793	292	44
教育・訓練	19 [ 0.1]	17	0	2
福利厚生	13 [ 0.1]	6	7	0
その他	2 [ 0.0]	1	1	0
人間関係	4,029 [ 29.1]	2,974	833	222
職場の嫌がらせ	2,859 [ 20.6]	2,104	617	138
セクシュアルハラスメント	227 [ 1.6]	181	27	19
その他	943 [ 6.8]	689	189	65
その他の問題	819 [ 5.9]	662	96	61
雇用関連	205 [ 1.5]	195	8	2
企業再編	9 [ 0.1]	9	0	0
企業倒産	0 [ 0.0]	0	0	0
偽装請負	3 [ 0.0]	3	0	0
損害賠償・慰謝料	219 [ 1.6]	160	51	8
税金	10 [ 0.1]	6	3	1
障害者	294 [ 2.1]	237	20	37
高齢者	9 [ 0.1]	2	1	6
派遣関連	27 [ 0.2]	23	3	1
その他	43 [ 0.3]	27	10	6

[ ] 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、東京都では、労働相談情報センター及び各事務所に専門相談員による「心の健康相談」の窓口を設けている。

労働相談の窓口は、労働問題解決のための相談・あっせんの機能を有している。しかし、心の問題を抱えた相談者の場合、睡眠障害やうつ症状等の心身の不調・不安定さを持ち、単なる労使トラブルとして解決できないケースや、解決できたとしても、その後の入念なケアや慎重な取扱いが必要とされるケースが少なくない。そのため、こうした体制をとっている。

### ＜平成26年度の心の健康相談の傾向＞

- (1) 心の健康相談は、425件と25年度より82件（23.9%）増加した。（第27表）
- (2) 年齢別では、30代から40代の相談が多く、全体の6割に迫る。（第31表）
- (3) 相談内容は、「心身の不調」「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21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
飯田橋	160 件 (11.1)	139 件 (△13.1)	160 件 (15.1)	161 件 (0.6)	153 件 (△5.0)	188 件 (22.9)
大 崎	29 件 (0.0)	24 件 (△17.2)	36 件 (50.0)	88 件 (144.4)	86 件 (△2.3)	82 件 (△4.7)
池 袋	34 件 (47.8)	23 件 (△32.4)	18 件 (△21.7)	18 件 (0.0)	12 件 (△33.3)	34 件 (183.3)
亀 戸	11 件 (120.0)	20 件 (81.8)	27 件 (35.0)	15 件 (△44.4)	18 件 (20.0)	9 件 (△50.0)
国分寺	94 件 (6.8)	76 件 (△19.1)	69 件 (△9.2)	72 件 (4.3)	48 件 (△33.3)	63 件 (31.3)
八王子	19 件 (18.8)	11 件 (△42.1)	49 件 (345.5)	33 件 (△32.7)	26 件 (△21.2)	49 件 (88.5)
計	347 件 (13.8)	293 件 (△15.6)	359 件 (22.5)	387 件 (7.8)	343 件 (△11.4)	425 件 (23.9)

( ) は対前年度比 (%)

第28表 相談者の区分

合 計	本 人	家 族	職場関係者	そ の 他
425 件	340 件	5 件	7 件	73 件
[100.0]	[80.0]	[ 1.2]	[1.6]	[17.2]

[ ] 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
425 件	193 件	78 件	154 件
[100.0]	[45.4]	[18.4]	[36.2]

[ ] は構成比 (%)

第30表 性 別

合 計	男 性	女 性
425 件	143 件	282 件
[100.0]	[33.6]	[66.4]

[ ] 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
425 件	0 件	69 件	161 件	85 件	79 件	11 件	20 件
[100.0]	[ 0.0]	[16.2]	[37.9]	[20.0]	[18.6]	[ 2.6]	[ 4.7]

[ ] は構成比 (%)

第32表 産業別

合 計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
425 件	6 件	67 件	34 件	11 件	38 件	11 件	10 件
[100.0]	[ 1.4]	[15.8]	[ 8.0]	[ 2.6]	[ 8.9]	[ 2.6]	[ 2.4]
	宿泊業、飲 食サービス業	教育、学 習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）	その他 （無職等）	不 明	
	11 件	4 件	37 件	79 件	50 件	67 件	
	[ 2.6]	[ 0.9]	[8.7]	[18.6]	[11.8]	[15.8]	

[ ] は構成比 (%)



第33表 職務別

合 計	事 務	技術・研究	情報処理 技術者	販売・営業	サービス
425 件 [100.0]	185 件 [ 43.5]	12 件 [ 2.8]	19 件 [ 4.5]	41 件 [ 9.6]	32 件 [ 7.5]
	労務作業	管理職・ 事業主	その他	不 明	無職・失業
	27 件 [ 6.4]	0 件 [ 0.0]	33 件 [ 7.8]	10 件 [ 2.4]	66 件 [ 15.5]

[ ] は構成比 (%)

第34表 内容別

合 計	心身の不調	人間関係	労働条件・ 仕事内容	家族として の対応	企業として の対応	その他
718項目 [100.0]	244項目 [ 34.0]	218項目 [ 30.4]	125項目 [ 17.4]	21項目 [ 2.9]	38項目 [ 5.3]	72項目 [ 10.0]

[ ] 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：退職した会社の同僚の対応に傷ついた40代女性

相談者は、退職したが、在職当時、同僚から冷たい対応をされたことに傷つき、再就職に不安を抱いていた。

心の健康相談において、相談者から、他の社員より仕事が遅いことや、職場において一部の人たちから理不尽な対応をされて人との関わり方で不安を抱いている話を受けた。相談者は、発達障害の不安も抱いていたため、相談員は、発達障害の特性や対処法などについて助言した。

相談者は、自分の性格を認識し、休養を取り入れつつ、気分転換をはかりながら仕事を進めていくことで気持ちの整理がつき、短期の仕事を見つけて働き始めた。

ケース 2：異動先の上司との関係に悩んだ50代女性

相談者は、長年、安定して仕事をこなしていたベテランであったが、異動先での上司との関係に悩んでいた。上司は、感情に任せて怒ったり、一貫性のない指示を出すなどして職場を混乱させていた。相談者は、自らの経験と判断に自信を持っていたが、上司と仕事をしているうちに次第に自信をなくし、精神的に不安定となり、うつ状態に陥った。

心の健康相談において、相談員は、動揺しているときには第三者に相談して自分を取り戻すことなどを助言した。その結果、相談者は、客観的な視点で職場を振り返るようになり、気持ちも安定し、上司に対して自分の考えを伝えることができるようになった。

### ケース3：パワーハラスメントを受けて退職後、アルバイトを経て正社員となった30代女性

相談者は、身につけた技術で約10年間、体を動かす業務に従事していたが、体力的に限界を感じて転職した。相談者は、これまでの職務を活かした営業職に就いたものの、ワンマン社長のパワーハラスメントによって自信を喪失していた。どうにか1年間続けたものの、相談者は、ストレス障害を発症し、休職した後に退職することを決意した。

心の健康相談において、相談者は、職場では言いたいことも言えず、言いなりになっていたことなどの話をする中で、これまでの働き方について振り返った。すると、相談者は、気持ちの整理がつき、しばらく避けていた家族や友人とも話ができるようになった。その後、相談者は、アルバイトで事務職の仕事に就き、2か月後には正社員となった。

### ケース4：業務量の負担増により体調を崩したが、考え方を整理して復職した30代男性

相談者は、意欲的に仕事に取り組んでいたが、担当外の仕事もせざるを得なくなったため、業務量が増大した。相談者は、上司からのパワーハラスメントにも悩まされて体調を崩した。相談者は、休職した上で、働き方などについて振り返ろうと考えた。

心の健康相談を経て、相談者は、自分で工夫できるものとそうでないものを区分しながら業務を整理した。相談者は、自分の理想とする生き方を基本に働き方を見つめ直し、会社との話し合いを経て復職した。

### ケース5：長時間労働により体調を崩して退職したが、同種の専門職を希望するも自信をなくした30代女性

相談者は、専門職の正社員であったが、長時間労働が続き、数か月でうつ病となって退職した。相談者は、長年、勉強して取得した資格を活かすため、引き続き同種の業務に従事することを希望していたが、退職を契機に不安を抱いていた。相談者は、正社員としての勤務に自信をなくし、非正規でこれまでと同種の業務に応募をしたところ、会社から、資格があるにもかかわらず、正社員で応募しなかったことに疑問を抱かれた。相談者は、体調が十分ではないとも言えず、対応に苦慮した。

心の健康相談において、業種にこだわることなく、一時的にアルバイトや残業のない短期の仕事をしながらか体調の回復を優先させることとした。面接での対応について、相談員と練りながら臨んだ結果、同業種の非常勤として転職した。

### ケース6：入社後、過酷な労働環境により退職の意思を固めたが、辞めさせてもらえずに追い込まれた20代男性

相談者は、同業種で転職したが、入社後、引き継ぎや周囲からのサポートがない状態で業務を行っていた。相談者は、朝から晩まで仕事をしていても終わらないため、帰宅後や休日も自宅で仕事をするなど長時間労働を強いられていた。

相談者は、家族に愚痴を聞いてもらいながら3か月間働いたが、結局、退職する決意を固めた。しかし、その後も仕事を振られ続け、相談者は、退職の申し出のタイミングをつかめないでいた。すると、支えとなっていた家族が精神疾患となり、相談者は、精神的に追い込まれ、誰にも相談できずにいた。

心の健康相談において、相談員は、従事している仕事はさておき、直ちに退職の意思を伝えるよう助言した。相談者は、会社に退職の意思を伝えたところ、2か月後に退職することとなり、気持ちの整理がついた。

### ケース7：長年、従事してきた業務の変更を契機にうつ病となった40代男性

相談者は、約20年間、サービス業で営業職に従事してきたが、管理職となり、業務内容がデスクワークとなった。相談者は、デスクワークになじめず、体調を崩し、心療内科を受診したところ、うつ病と診断された。相談者は、1年間休職した後に退職した。

その後、相談者は、介護の仕事に就いたが、試用期間が終わる頃になると激しい腰痛に見舞われるようになり、再び休職に入った。相談者は、自信を失い、復職に不安を感じていた。

心の健康相談において、相談員は、これまで前向きに取り組んできた相談者に対し、「頑張りすぎることなく、楽な仕事も検討してみてもどうか。」と助言した。すると、相談者は、「スッキリした。具体的な相談に来たのではなく、聞いてほしかった。」とうなずきながら述べ、気持ちの整理がついた。

### ケース8：思いもよらない業務指示を受けたために退職したが、そのショックで再就職活動に不安を抱く50代女性

相談者は、10年間、真摯に勤務していた職場で突然、誰もが嫌がる雑用をしてくれと言われて出勤できなくなった。相談者は、職場に迷惑をかけることのないようにと考えて退職したが、最後に職場で受けた処遇にショックを受け、再就職活動に不安を抱いていた。

相談者は、再就職に向けて介護の勉強を行っているが、引っ込み思案という性格もあり、自分にできるのか不安を感じていた。相談者は、履歴書を書くこともできず、無気力な状態でテレビを観るなどして現実逃避をする日々を送り、心療内科を受診すべきか判断に迷っていた。

心の健康相談において、相談員は、性格に合った無理のない仕事を選ぶとよいこと、心療内科の受診は必ず必要という程ではないが、役に立つだろうと助言をした。

### ケース9：契約期間満了で再就職を余儀なくされた30代女性

契約社員であった相談者は、期間満了により契約終了となった。相談者は、懸命に仕事をしてきたため、これに納得できず、また、次の仕事を見つけなければという不安から落ち込み、いらだち、不眠となった。

相談者は、就職活動中、定期的に心の健康相談で面談を行った結果、仕事への向き合い方などを見直し、新しい職場でトライする気持ちとなった。

### ケース10：病気治療と復職に不安を抱く40代男性

相談者は、大病を患い手術を受けた。抗がん剤治療が予定され、完治しても従来のような働き方ができるか、また治療に対する会社の配慮につき、不安を抱いていた。

相談員は、治療や復職に関する相談者の不安に傾聴し、不安を和らげるための一つとして、同じ病を経験した患者の会での支えあい、分かちあいの場の紹介などを行った。

## IV 統計表



付表1 産業別・企業規模別・労使別労働相談件数

		計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他・不明
合 計	計	53,104	12,245	4,617	3,562	8,960	23,720
	労	40,497	8,727	3,375	2,597	6,838	18,960
	使	9,896	3,059	1,075	823	1,676	3,263
	その他	2,711	459	167	142	446	1,497
建設業	計	1,817	701	227	53	177	659
	労	1,350	505	174	42	131	498
	使	403	175	45	10	39	134
	その他	64	21	8	1	7	27
製造業	計	4,879	1,055	651	500	1,653	1,020
	労	3,520	723	476	383	1,246	692
	使	1,177	304	158	96	318	301
	その他	182	28	17	21	89	27
情報通信業	計	3,732	1,111	321	629	661	1,010
	労	2,795	740	265	465	552	773
	使	809	347	52	103	88	219
	その他	128	24	4	61	21	18
運輸業、 郵便業	計	2,094	242	278	422	416	736
	労	1,618	185	164	294	349	626
	使	398	44	86	123	50	95
	その他	78	13	28	5	17	15
卸売業、 小売業	計	5,844	2,007	735	385	925	1,792
	労	4,459	1,486	537	280	710	1,446
	使	1,264	483	183	88	193	317
	その他	121	38	15	17	22	29
金融業、 保険業	計	1,374	87	72	38	783	394
	労	1,108	80	65	32	592	339
	使	231	4	6	4	170	47
	その他	35	3	1	2	21	8
不動産業、 物品賃貸業	計	872	343	36	36	282	175
	労	656	223	30	28	232	143
	使	195	114	4	6	47	24
	その他	21	6	2	2	3	8
宿泊業、 飲食サービス業	計	2,038	728	124	80	199	907
	労	1,498	491	80	62	123	742
	使	441	228	39	17	34	123
	その他	99	9	5	1	42	42
教育、 学習支援	計	2,055	408	314	197	290	846
	労	1,554	277	245	137	214	681
	使	412	118	58	52	56	128
	その他	89	13	11	8	20	37
医療、福祉	計	5,685	1,817	668	330	970	1,900
	労	4,517	1,379	496	244	783	1,615
	使	980	414	149	78	101	238
	その他	188	24	23	8	86	47
サービス業（他 に分類されない もの）	計	11,075	2,857	972	732	2,113	4,401
	労	8,009	2,043	660	487	1,483	3,336
	使	2,586	647	274	233	549	883
	その他	480	167	38	12	81	182
その他 不 明	計	11,639	889	219	160	491	9,880
	労	9,413	595	183	143	423	8,069
	使	1,000	181	21	13	31	754
	その他	1,226	113	15	4	37	1,057

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	101,016	3,414	9,795	7,509	4,091	11,762	3,002	1,591	3,847	4,358	11,625	22,190	17,832
労働組合・労使関係	2,978	54	498	56	249	285	42	80	48	201	186	671	608
労働組合の結成	365	8	24	5	47	24	6	2	2	27	27	96	97
組合組織・活動	944	16	192	18	82	84	12	4	17	71	58	205	185
労働協約	345	10	31	13	39	27	2	4	2	18	17	54	128
団体交渉	806	9	187	12	53	90	14	68	24	45	37	188	79
不当労働行為	242	3	53	2	15	1	3	1	0	10	27	104	23
争議行為	12	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	8	2
その他	264	7	11	6	13	59	5	1	3	29	20	16	94
労働条件	66,172	2,380	6,515	4,928	2,359	7,836	2,042	956	2,642	3,047	7,566	14,865	11,036
就業規則	2,248	52	245	71	111	148	28	23	33	84	312	595	546
労働契約	7,580	291	462	355	266	782	165	100	334	441	845	1,633	1,906
労働条件変更	3,831	102	444	229	92	439	107	48	157	314	542	894	463
配転・出向	1,677	34	323	62	21	314	51	45	35	110	283	229	170
賃金情報	1,079	59	246	19	58	117	11	19	13	13	45	256	223
賃金不払	6,958	538	574	567	233	939	38	139	699	365	621	1,342	903
賃金その他	2,596	68	168	285	191	267	214	17	69	119	216	552	430
退職金	1,522	59	214	96	93	382	23	16	36	38	104	236	225
労働時間	2,182	61	227	142	66	202	34	15	91	46	381	475	442
休日	402	8	15	10	39	33	33	8	8	10	135	41	62
休暇	3,636	64	224	169	111	465	34	26	159	128	530	902	824
休業	875	13	107	204	15	78	5	2	15	58	42	224	112
休職・復職	3,539	83	348	326	210	425	359	47	80	84	476	772	329
安全衛生	736	17	141	23	12	15	80	5	29	6	46	275	87
服務・懲戒	1,015	50	100	88	162	194	16	8	9	35	67	167	119
解雇	8,104	364	1,147	449	203	1,018	80	140	373	341	917	2,282	790
雇止め	2,549	42	152	425	40	184	181	116	14	82	165	712	436
退職	10,470	378	1,072	762	297	1,448	518	132	416	497	1,293	2,066	1,591
定年制	141	0	6	98	2	6	0	2	1	1	9	7	9
女性	1,686	48	106	97	42	135	24	23	42	106	232	326	505
育児休業	1,298	18	40	83	12	83	12	13	10	88	96	537	306
介護休業	281	3	15	15	8	12	5	3	3	28	17	72	100
その他	1,767	28	139	353	75	150	24	9	16	53	192	270	458
労働福祉	9,269	270	780	648	614	1,089	186	148	319	481	1,036	1,954	1,744
雇用保険	3,727	90	352	177	243	505	72	98	189	172	388	740	701
労災保険	1,255	78	96	80	77	89	30	9	23	17	147	351	258
健保・年金	4,015	99	316	383	260	435	73	38	103	288	452	847	721
教育・訓練	89	1	5	6	9	5	10	1	1	3	6	11	31
福利厚生	67	2	10	0	13	11	0	0	2	1	7	3	18
その他	116	0	1	2	12	44	1	2	1	0	36	2	15
人間関係	13,586	309	1,316	1,281	524	1,778	370	253	594	386	2,107	2,996	1,672
職場の嫌がらせ	9,102	246	806	914	438	1,095	306	232	366	242	1,229	2,078	1,150
セクハラ	1,162	14	116	80	49	233	12	7	81	27	74	263	206
その他	3,322	49	394	287	37	450	52	14	147	117	804	655	316
その他の問題	9,011	401	686	596	345	774	362	154	244	243	730	1,704	2,772
雇用関連	2,205	68	88	55	20	148	114	13	35	28	289	354	993
企業再編	237	43	43	3	0	40	38	4	1	2	11	29	23
企業倒産	216	50	13	5	6	20	0	2	12	20	22	13	53
偽装請負	72	1	2	30	2	0	1	1	0	0	4	22	9
損害賠償・慰謝料	1,812	156	145	180	96	225	68	27	59	56	106	465	229
税金	299	4	24	7	8	38	2	15	9	2	18	58	114
障害者	1,180	3	119	88	74	162	77	4	81	2	152	158	260
高年齢者	459	13	50	29	15	42	6	7	5	62	18	47	165
派遣関連	1,132	23	74	62	67	40	45	12	11	48	34	333	383
その他	1,399	40	128	137	57	59	11	69	31	23	76	225	543



付表3 企業規模別労働相談項目数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他・不明
労働相談項目数合計	101,016	26,967	9,043	7,460	18,910	38,636
労働組合・労使関係	2,978	643	292	413	782	848
労働組合の結成	365	57	66	46	85	111
組合組織及び活動	944	205	67	132	314	226
労働協約	345	55	31	45	66	148
団体交渉	806	205	81	131	220	169
不当労働行為	242	53	10	40	68	71
争議行為	12	6	1	1	0	4
その他	264	62	36	18	29	119
労働条件	66,172	18,498	6,214	4,556	11,420	25,484
就業規則	2,248	691	240	155	292	870
労働契約	7,580	1,707	776	399	884	3,814
労働条件変更	3,831	983	376	232	856	1,384
配転・出向	1,677	179	106	147	742	503
賃金情報	1,079	281	129	145	100	424
賃金不払	6,958	3,270	444	203	312	2,729
賃金その他	2,596	452	193	376	643	932
退職金	1,522	792	114	110	132	374
労働時間	2,182	462	232	146	481	861
休日	402	172	40	16	51	123
休暇	3,636	944	273	228	407	1,784
休業	875	221	14	47	157	436
休職・復職	3,539	622	348	478	1,230	861
安全衛生	736	69	30	40	360	237
服務・懲戒	1,015	172	142	74	356	271
解雇	8,104	3,096	882	332	1,067	2,727
雇止め	2,549	293	169	185	683	1,219
退職	10,470	2,725	1,285	747	1,679	4,034
定年制	141	5	7	6	5	118
女性	1,686	415	186	171	290	624
育児休業	1,298	398	109	79	326	386
介護休業	281	87	28	20	52	94
その他	1,767	462	91	220	315	679
労働福祉	9,269	2,789	874	701	1,486	3,419
雇用保険	3,727	1,260	398	188	490	1,391
労災保険	1,255	199	75	135	319	527
健保・年金	4,015	1,269	381	358	606	1,401
教育・訓練	89	10	4	2	30	43
福利厚生	67	11	4	18	6	28
その他	116	40	12	0	35	29
人間関係	13,586	3,140	1,169	1,477	3,460	4,340
職場の嫌がらせ	9,102	2,121	853	1,114	2,033	2,981
セクハラ	1,162	200	138	141	285	398
その他	3,322	819	178	222	1,142	961
その他の問題	9,011	1,897	494	313	1,762	4,545
雇用関連	2,205	405	101	53	489	1,157
企業再編	237	77	50	4	51	55
企業倒産	216	149	5	3	4	55
偽装請負	72	13	2	2	3	52
損害賠償・慰謝料	1,812	487	141	108	206	870
税金	299	71	14	14	25	175
障害者	1,180	85	28	27	706	334
高年齢者	459	123	22	37	94	183
派遣関連	1,132	85	44	53	115	835
その他	1,399	402	87	12	69	829

付表4 事務所別・労使別労働相談件数・労働相談項目数及びあっせん件数

所名	労働相談 件数	労働者	使用者	その他	労働相談 項目数	あっせん 件数
		53,104 (100.0%)	40,497 (76.3%)	9,896 (18.6%)	2,711 (5.1%)	101,016
雇用就業部	322	174	59	89	446	—
センター (飯田橋)	23,923	19,480	3,518	925	42,348	227
大崎事務所	10,852	7,662	2,432	758	23,139	137
池袋事務所	4,391	3,556	752	83	9,064	68
亀戸事務所	4,686	3,401	1,059	226	7,322	80
国分寺事務所	4,998	3,692	961	345	11,825	69
八王子事務所	3,932	2,532	1,115	285	6,872	44

## 労働相談情報センターのご案内

東京都労働相談情報センターでは、都内6か所に窓口を置き、賃金・労働時間等の労働条件や労使関係などの労働問題全般にわたり相談に応じています。

### 【電話相談】

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（土曜日相談は、祝日及び12月28日～1月4日を除く） >

### 【来所相談（予約制）】

窓口	所在地	電話番号	担当区域 (会社所在地)	平日20時 までの 担当曜日
センター (飯田橋)	〒102-0072 千代田区飯田橋3-10-3 東京しごとセンター9F	03-3265-6110	千代田区、中央区、新宿区、渋谷区、中野区、杉並区、島しょ	月曜及び 金曜
大崎	〒141-0032 品川区大崎1-11-1 ゲートシティ大崎ウエストタワー2F	03-3495-6110	港区、品川区、目黒区、大田区、世田谷区	火曜
池袋	〒170-0013 豊島区東池袋4-23-9	03-5954-6110	文京区、豊島区、北区、荒川区、板橋区、練馬区	木曜
亀戸	〒136-0071 江東区亀戸2-19-1 カメラプラザ7F	03-3637-6110	台東区、墨田区、江東区、足立区、葛飾区、江戸川区	火曜
国分寺	〒185-0021 国分寺市南町3-22-10	042-321-6110	立川市、武蔵野市、三鷹市、青梅市、昭島市、小金井市、小平市、東村山市、国分寺市、国立市、福生市、東大和市、清瀬市、東久留米市、武蔵村山市、羽村市、あきる野市、西東京市、西多摩郡	月曜
八王子	〒192-0046 八王子市明神町3-5-1	042-645-6110	八王子市、府中市、調布市、町田市、日野市、狛江市、多摩市、稲城市	水曜

★担当地域に応じて、各事務所が、月～金曜日の9時～17時まで実施しています。  
 （祝日及び12月29日～1月3日を除きます）

★平日の20時まで、飯田橋、大崎、池袋、亀戸、国分寺及び八王子が担当曜日に実施しています。

★土曜日は、飯田橋で、9時～17時に実施しています。  
 （祝日及び12月28日～1月4日を除きます）

★来所相談は、予約制になります。

また、相談内容に適した資料の無料提供、貸し出しのほか、地域ごとに労使・都民を対象にした労働セミナーを定期的を開催しています。



平成27年7月印刷

登録番号 (27) 76

平成27年7月発行

労働相談及びあっせんの概要  
(平成26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 株式会社キタジマ

電話 03 (3635) 4510



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。

