

# 労働相談及びあっせんの概要

(令和4年度)



東京都産業労働局



## ま え が き

東京都では、都内5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、令和4年4月から令和5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。

令和4年度の労働相談件数は、46,269件となり、前年度より765件(1.7%)増加しました。また、労働相談から「あっせん」に移行した件数は326件で、前年度より34件(11.6%)増加しました。

相談内容では、最多項目が「職場の嫌がらせ」(9,532項目)となり、以下、「退職」7,869項目、「労働契約」7,650項目、「解雇」6,102項目、「健保・年金」4,384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。各事務所での来所相談とともに、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。

昨年度には、PCやスマートフォン等から行えるオンライン相談、多摩地域の自治体等5か所に設置の労働相談専用端末から行える遠隔相談、24時間自動応答で労働問題の疑問に答える「労働相談チャットボット」をそれぞれ開設しました。また、今年度からは、LINEの通話機能を利用した電話相談を開始しました。

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。

令和5年6月

東京都産業労働局雇用就業部労働環境課



## 目 次

I	労働相談の状況	1
1	労働相談の状況	3
2	労働相談の内容	8
3	労働相談の受理形態等の状況	10
4	街頭労働相談等	12
5	関連事業	14
6	「新型コロナウイルスに関する緊急労働相談ダイヤル」の状況	15
II	あっせんの状況	19
1	あっせんの状況	21
2	あっせんに要した日数	23
3	あっせんの内容	24
4	あっせん事例	25
III	労働相談のテーマ別状況	29
1	パート・アルバイト労働相談	31
2	派遣労働相談	35
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	44
5	セクシュアルハラスメントに関する労働相談	47
6	マタニティハラスメントに関する労働相談	50
7	メンタルヘルスに関する労働相談	52
8	心の健康相談	55
IV	統計表	61
	労働相談情報センターのご案内	67



## 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46,269件で、前年度より765件（1.7%）増加した。  
 年間の相談件数は昨年につき5万件を下回ったが、一方、相談者が労働相談情報センターの相談窓口に来て面談する来所相談は9,675件となり（第13表）、前年から2,058件（21.3%）増加した。

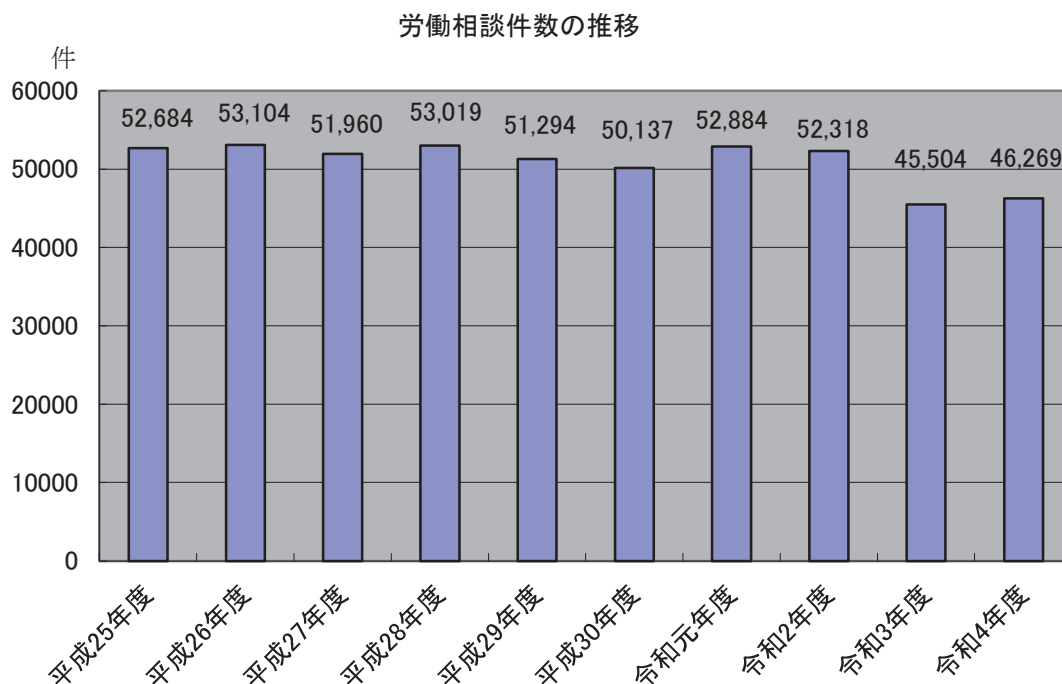


表1 年度別労働相談件数

区分	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
合計	51,294件	50,137件	52,884件	52,318件	45,504件	46,269件
	<i>△3.3%</i>	<i>△2.3%</i>	<i>5.5%</i>	<i>△1.1%</i>	<i>△13.0%</i>	<i>1.7%</i>

斜体文字は対前年度比（%）

(2) 労使別にみた労働相談件数

労働者からの相談が全体の約75%を占めており、使用者からの相談は約20%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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
合 計	51,294件 △3.3%	50,137件 △2.3%	52,884件 5.5%	52,318件 △1.1%	45,504件 △13.0%	46,269件 1.7%
労働者	39,996件 △2.9% 78.0%	39,767件 △0.6% 79.3%	40,562件 2.0% 76.7%	40,210件 △0.9% 76.9%	34,973件 △13.0% 76.9%	34,884件 △0.3% 75.4%
使用者	8,239件 △6.5% 16.1%	7,636件 △7.3% 15.2%	9,280件 21.5% 17.5%	9,734件 4.9% 18.6%	8,537件 △12.3% 18.8%	9,395件 10.1% 20.3%
その他	3,059件 1.4% 6.0%	2,734件 △10.6% 5.5%	3,042件 11.3% 5.8%	2,374件 △22.0% 4.5%	1,994件 △16.0% 4.4%	1,990件 △0.2% 4.3%

斜体文字は対前年度比(%) 各欄下段は構成比(%)

※項目ごとに四捨五入を行ったため、合計と一致しない場合がある(以下同様)。

(3) 労働組合の有無別にみた労働相談件数

労使別が判明している相談件数について、労働組合の有無別についてみると、労働組合のある企業の労使からの相談割合は1割に満たない。

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	44,279件		34,884件		9,395件	
労組有	3,204件	7.2%	2,666件	6.0%	538件	1.2%
労組無	41,075件	92.8%	32,218件	72.8%	8,857件	20.0%

各欄右は合計に占める構成比(%)

表4 労働組合のない企業の労使からの相談比率の推移

区 分	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
合 計	89.3%	90.4%	90.4%	92.1%	92.3%	92.8%

(4) 男女別にみた労働相談件数

かつては男性からの相談件数が女性を上回る状況が続いていた。平成28年度と29年度はほぼ同割合となり、30年度以降は女性からの相談件数が上回っている。

表5 男女別年度別労働相談件数

年度 男女別	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
合 計	51,294件	50,137件	52,884件	52,318件	45,504件	46,269件
男性からの相談	25,576件 49.9%	23,365件 46.6%	24,666件 46.6%	23,606件 45.1%	21,357件 46.9%	21,412件 46.3%
女性からの相談	25,718件 50.1%	26,772件 53.4%	28,218件 53.4%	28,712件 54.9%	24,147件 53.1%	24,843件 53.7%

各欄下段は構成比 (%) 令和4年度より男女別の合計は一致しない

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	14,234件	6,329件	849件
21,412件	30.8%	13.7%	1.8%
女性からの相談	20,643件	3,066件	1,134件
24,843件	44.6%	6.6%	2.5%

各欄下段は相談件数全体での構成比 (%)

(5) 契約形態別にみた労働相談件数

労働契約の形態別にみると、非正規労働者（契約社員、パート・アルバイト、派遣）関連の相談が13,365件で、契約形態の分かった相談の約35%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
46,269件	24,324件 52.6%	5,506件 11.9%	5,731件 12.4%	328件 0.7%	2,128件 4.6%	460件 1.0%	7,792件 16.8%
38,477件	63.2%	14.3%	14.9%	0.9%	5.5%	1.2%	

中段は構成比 (%)

下段は「不明・その他」を除いた構成比 (%)

(6) 企業規模別にみた労働相談件数

企業の規模からみると、「30人未満」の小規模企業の労使からの相談が6,672件（14.4%）で、「300人以上」の企業の労使からの相談が5,595件（12.1%）となっている。

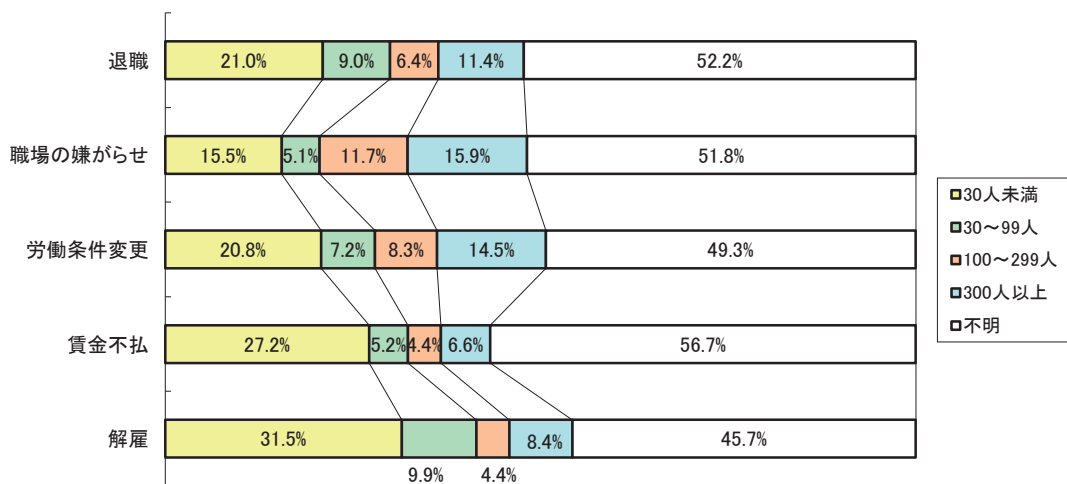
表8 企業規模別年度別労働相談件数

年度 規模別	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
合 計	51,294件	50,137件	52,884件	52,318件	45,504件	46,269件
30人未満	7,825件 15.3%	8,798件 17.5%	8,896件 16.8%	6,766件 12.9%	5,627件 12.4%	6,672件 14.4%
30～99人	4,358件 8.5%	3,971件 7.9%	4,144件 7.8%	2,910件 5.6%	3,178件 7.0%	2,867件 6.2%
100～ 299人	2,593件 5.1%	2,769件 5.5%	3,239件 6.1%	2,931件 5.6%	2,327件 5.1%	2,688件 5.8%
300人 以上	8,456件 16.5%	7,454件 14.9%	7,348件 13.9%	7,292件 13.9%	5,635件 12.4%	5,595件 12.1%
その 他 ・ 不 明	28,062件 54.7%	27,145件 54.1%	29,257件 55.3%	32,419件 62.0%	28,737件 63.2%	28,447件 61.5%

各欄下段は構成比（%）

●相談項目でみる企業規模別の割合

企業規模の分かった相談でみると、「解雇」、「賃金不払」、「退職」の相談は「30人未満」の規模の企業で、相対的な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、「医療・福祉」が7,052件(15.2%)と最も多く、次いで、「サービス業(他に分類されないもの)」6,982件(15.1%)、「卸売業・小売業」3,582件(7.7%)となっている。「医療・福祉」の占める割合の増傾向が続いている。

表9 産業別労働相談件数

合 計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
46,269件	1,174件 2.5%	2,563件 5.5%	2,514件 5.4%	1,209件 2.6%	3,582件 7.7%	729件 1.6%	443件 1.0%
	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
	1,262件 2.7%	1,880件 4.1%	7,052件 15.2%	6,982件 15.1%		1,393件 3.0%	15,486件 33.5%

各欄下段は構成比(%)

表10 産業別年度別労働相談件数

年度 産業別	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
合 計	51,294件	50,137件	52,884件	52,318件	45,504件	46,269件
建設業	1,392件 2.7%	1,245件 2.5%	1,762件 3.3%	1,634件 3.1%	1,121件 2.5%	1,174件 2.5%
製造業	3,936件 7.7%	3,678件 7.3%	3,543件 6.7%	3,078件 5.9%	2,347件 5.2%	2,563件 5.5%
情報 通信業	3,746件 7.3%	3,052件 6.1%	3,045件 5.8%	3,362件 6.4%	2,501件 5.5%	2,514件 5.4%
運輸業、 郵便業	2,037件 4.0%	1,532件 3.1%	1,601件 3.0%	1,839件 3.5%	1,451件 3.2%	1,209件 2.6%
卸売業、 小売業	3,962件 7.7%	4,622件 9.2%	4,263件 8.1%	4,006件 7.7%	3,354件 7.4%	3,582件 7.7%
金融業、 保険業	974件 1.9%	1,378件 2.7%	993件 1.9%	613件 1.2%	675件 1.5%	729件 1.6%
不動産業、 物品賃貸業	791件 1.5%	812件 1.6%	1,039件 2.0%	528件 1.0%	495件 1.1%	443件 1.0%
宿泊業、 飲食サービス業	2,937件 5.7%	1,765件 3.5%	1,966件 3.7%	2,819件 5.4%	1,548件 3.4%	1,262件 2.7%
教育、 学習支援	1,735件 3.4%	2,297件 4.6%	1,792件 3.4%	1,581件 3.0%	1,847件 4.1%	1,880件 4.1%
医療、 福祉	5,873件 11.4%	5,641件 11.3%	5,977件 11.3%	6,346件 12.1%	6,342件 13.9%	7,052件 15.2%
サービス業 (他に分類さ れないもの)	9,518件 18.6%	7,838件 15.6%	8,776件 16.6%	7,641件 14.6%	7,444件 16.4%	6,982件 15.1%
そ の 他 不 明	14,393件 28.1%	16,277件 32.5%	18,127件 34.3%	18,871件 36.1%	16,379件 36.0%	16,879件 36.5%

各欄下段は構成比(%)

## 2 労働相談の内容

労働相談項目総数は、83,093項目で、「職場の嫌がらせ」が最多の9,532項目(11.5%)。以下、「退職」7,869項目(9.5%)、「労働契約」7,650項目(9.2%)、「解雇」6,102項目(7.3%)、「健保・年金」4,384項目(5.3%)の順となっている。

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

表11 年度別相談項目上位5項目

区分	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
総項目数	91,887項目	87,747項目	95,128項目	89,938項目	80,012項目	83,093項目
1位	退職 10,205項目 11.1%	職場の嫌がらせ 9,631項目 11.0%	退職 10,101項目 10.6%	退職 8,241項目 9.2%	職場の嫌がらせ 8,742項目 10.9%	職場の嫌がらせ 9,532項目 11.5%
2位	職場の嫌がらせ 8,982項目 9.8%	退職 9,333項目 10.6%	職場の嫌がらせ 9,572項目 10.1%	職場の嫌がらせ 7,851項目 8.7%	退職 7,855項目 9.8%	退職 7,869項目 9.5%
3位	労働契約 8,219項目 8.9%	労働契約 8,037項目 9.2%	労働契約 7,692項目 8.1%	労働契約 7,566項目 8.4%	労働契約 6,906項目 8.6%	労働契約 7,650項目 9.2%
4位	解雇 6,786項目 7.4%	解雇 5,883項目 6.7%	解雇 6,025項目 6.3%	休業 7,008項目 7.8%	解雇 4,693項目 5.9%	解雇 6,102項目 7.3%
5位	賃金不払 5,742項目 6.2%	賃金不払 4,935項目 5.6%	賃金不払 4,932項目 5.2%	解雇 5,717項目 6.4%	健保・年金 3,914項目 4.9%	健保・年金 4,384項目 5.3%

各欄下段は構成比(%)

### ●相談の多い項目の細分類

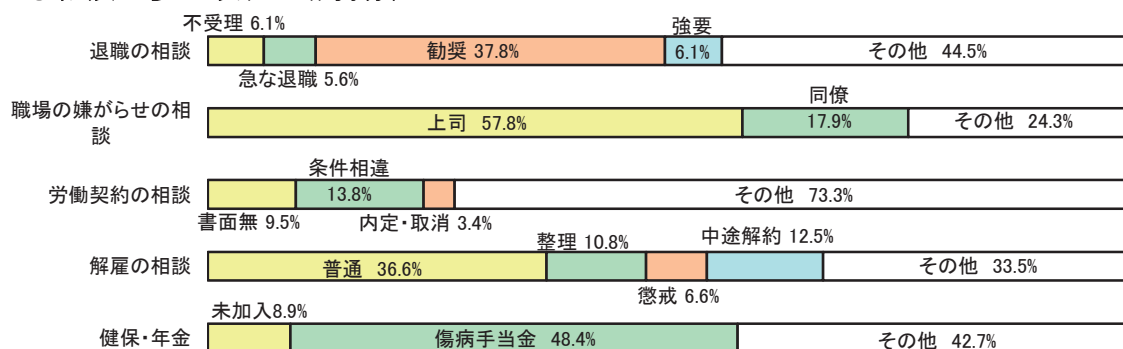


表12 労使別相談内容項目（重複あり）

労使別	計 [構成比%]	労働者	使用者	その他
合計	83,093	62,378	16,984	3,731
労働組合及び労使関係	2,916 [ 3.5%]	2,454	370	92
労働条件	49,879 [ 60.0%]	37,354	10,484	2,041
就業規則	1,086 [ 1.3%]	653	350	83
労働契約	7,650 [ 9.2%]	5,620	1,619	411
労働条件変更	3,377 [ 4.1%]	2,808	474	95
配転・出向	1,546 [ 1.9%]	1,329	184	33
賃金情報	496 [ 0.6%]	274	172	50
賃金不払	3,294 [ 4.0%]	2,542	675	77
賃金その他	1,423 [ 1.7%]	1,113	246	64
退職金	708 [ 0.9%]	494	148	66
労働時間	1,808 [ 2.2%]	1,277	478	53
休日	183 [ 0.2%]	136	44	3
休暇	2,312 [ 2.8%]	1,910	338	64
休業	1,209 [ 1.5%]	907	260	42
休職・復職	3,832 [ 4.6%]	2,960	724	148
安全衛生	1,070 [ 1.3%]	650	368	52
服務・懲戒	1,171 [ 1.4%]	857	240	74
解雇	6,102 [ 7.3%]	4,331	1,644	127
雇止め	1,964 [ 2.4%]	1,490	434	40
退職	7,869 [ 9.5%]	6,345	1,284	240
定年制	158 [ 0.2%]	119	29	10
女性	879 [ 1.1%]	481	261	137
育児休業	911 [ 1.1%]	463	333	115
介護休業	330 [ 0.4%]	166	136	28
その他	501 [ 0.6%]	429	43	29
労働福祉	9,596 [ 11.5%]	6,791	2,199	606
雇用保険	2,893 [ 3.5%]	1,990	723	180
労災保険	1,798 [ 2.2%]	1,295	371	132
健保・年金	4,384 [ 5.3%]	3,085	1,047	252
教育・訓練	63 [ 0.1%]	46	12	5
福利厚生	118 [ 0.1%]	114	2	2
その他	340 [ 0.4%]	261	44	35
人間関係	13,289 [ 16.0%]	10,330	2,571	388
職場の嫌がらせ	9,532 [ 11.5%]	7,542	1,739	251
セクシュアルハラスメント	923 [ 1.1%]	573	294	56
マタニティハラスメント	212 [ 0.3%]	144	59	9
その他	2,622 [ 3.2%]	2,071	479	72
その他の問題	7,413 [ 8.9%]	5,449	1,360	604
雇用関連	2,096 [ 2.5%]	1,556	366	174
企業再編	113 [ 0.1%]	99	10	4
企業倒産	74 [ 0.1%]	62	6	6
偽装請負	39 [ 0.0%]	29	5	5
損害賠償・慰謝料	1,072 [ 1.3%]	807	208	57
税金	399 [ 0.5%]	211	174	14
障害者	1,185 [ 1.4%]	817	243	125
高齢者	316 [ 0.4%]	246	49	21
派遣関連	725 [ 0.9%]	537	142	46
その他	1,394 [ 1.7%]	1,085	157	152

### 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28,773件（62.2%）と最も多く、次いで来所相談が9,675件（20.9%）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
46,269件	9,675件 20.9%	28,773件 62.2%	1,132件 2.4%	6,589件 14.2%
	遠隔	オンライン	・遠隔相談、オンライン相談は、令和4年10月より多摩事務所にて開始。詳細は、TOKYOはたらくネットを参照ください。	
	8件 0.0%	92件 0.2%		

各欄下段は構成比（%）

※「出張」は、街頭労働相談などで担当職員が出張して受けた相談。

「その他」は、ファックス・郵便などによる相談。

#### (2) 所要時間

労働相談1件当たりの平均所要時間は約16分となっており、30分未満の相談が全体の約8割である。所要時間が1時間以上に及ぶ相談は約6%である。

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
46,269件	38,963件 84.2%	4,594件 9.9%	2,712件 5.9%

各欄下段は構成比（%）



(3) 夜間（平日の午後5時～午後8時）労働相談

月曜日から金曜日の平日午後8時まで、「東京都ろうどう110番」による電話相談に加え、労働相談情報センター（飯田橋）及び各事務所ごとに曜日を設定し、事前予約制による来所相談を実施している。

表15 労使別・上位3項目 夜間労働相談件数

合 計	労 使 別			上位3項目（総項目数8,258件）		
	労働者	使用者	その他	職場の嫌がらせ	解雇	退職
4,691件	3,605件 76.8%	973件 20.7%	113件 2.4%	1,153件 13.4%	791件 9.2%	779件 9.0%

各欄下段は合計に占める構成比（%）

各欄下段は総項目数構成比（%）

(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、労働相談情報センター（飯田橋）と多摩事務所※に窓口を設置して、土曜労働相談を実施している。

※令和4年10月より開始

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	出 張	その他
1,526件	1,439件 94.3%	70件 4.6%	17件 1.1%	186件 12.2%	1,243件 81.5%	2件 0.1%	95件 6.2%

各欄下段は合計に占める構成比（%）

## 4 街頭労働相談等

### (1) 街頭労働相談

毎年、上半期5月と下半期10月を中心に、ターミナル駅頭などで他の行政機関とも連携して街頭労働相談を実施している。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ている。なお、令和4年度は、新型コロナウイルス感染防止策を徹底し実施した。

表17 街頭労働相談件数

合計	実施時期	実施実績
912件	上半期	299件
	下半期	613件

表18 街頭労働相談実施状況

担当事務所	実施日時	実施場所
亀戸事務所	5月13日(金) 11:00～15:00	北千住マルイ一階入り口前
池袋事務所	5月18日(水) 11:00～15:00	池袋駅西口 東武ホープ センター地下1階通路
国分寺事務所※	5月19日(木) 11:30～15:30	国分寺駅北口駅前広場
八王子事務所※	5月20日(金) 11:00～14:30	小田急町田駅東口 カリヨン広場
大崎事務所	5月26日(木) 12:00～17:00	JR大崎駅南口改札前 しながわ夢さん橋
労働相談情報センター(飯田橋)	10月13日(木) 12:00～17:00	新宿駅西口イベントコーナー
大崎事務所	10月13日(木) 12:00～17:00	JR大崎駅南口改札前 しながわ夢さん橋
多摩事務所	10月20日(木) 11:30～15:00	調布駅前広場
池袋事務所	10月21日(金) 11:00～15:00	日暮里駅前イベント広場
亀戸事務所	10月21日(金) 12:00～15:30	都営大江戸線上野御徒町駅構内
労働相談情報センター(飯田橋)	1月16日(月) 17:30～19:30	東京オペラシティ (都民コンサート)

※令和4年10月に国分寺・八王子の両事務所が統合し多摩事務所を開設

(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である。

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

相談件数	相談項目数	労働契約	健保・年金	休暇	税金	その他
28件	47項目	9項目 19.1%	7項目 14.9%	4項目 8.5%	4項目 8.5%	23項目 48.9%

各欄下段は相談項目数合計に占める構成比 (%)

表20 「パート・派遣・契約社員等労働月間」セミナー&相談会 実施状況

担当所	実施日	セミナー	相談会	場 所
労働相談情報センター (飯田橋)	11月25日(金)	14:00～16:00	16:00～17:00	東京テレワーク推進センターセミナー室
	11月29日(火)			
大崎事務所	11月10日(木)	13:30～15:30	15:30～16:30	東京都南部労政会館
	11月22日(火)			
池袋事務所	11月8日(火)	13:00～15:00	15:00～16:00	池袋事務所セミナー室
	11月22日(火)			
亀戸事務所	11月11日(金)	14:00～16:00	16:00～17:00	江東区亀戸文化センター
	11月18日(金)			
多摩事務所	11月22日(火)	13:30～15:30	15:30～16:30	多摩事務所セミナー室
	11月28日(月)			
	11月16日(水)	13:30～15:30	15:30～16:30	
	11月30日(水)			

表21 パート・派遣・契約社員等電話特別相談 件数・相談項目

相談件数	相談項目数	労働契約	雇止め	健保・年金	休暇	退職	その他
73件	100項目	10項目 10.0%	10項目 10.0%	8項目 8.0%	7項目 7.0%	7項目 7.0%	58項目 58.0%

各欄下段は相談項目数合計に占める構成比 (%)

表22 パート・派遣・契約社員等電話特別相談 実施状況

実施日	時 間	実施場所	相談件数
11月9日(水)	9:00～17:00	労働相談情報センター	73件
11月10日(木)			

## 5 関連事業

### (1) 特別相談会の実施

12月に、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
労働問題と再就職に関する年末特別相談	12月6日(火) 12月7日(水)	9:30～20:00 (※)	労働相談情報センター	84件

(※) 来所による相談は17時まで

### (2) 「TOKYOはたらくネット」による情報提供

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

### (3) 「労働相談チャットボット」による労働法の普及啓発

令和4年10月から、チャットボットを使用して、労働法の普及啓発に資する情報を提供している。TOKYOはたらくネット内にチャットボットへのリンク及びチャットボタンを設定している。  
なお、令和4年10月から令和5年3月までのチャットボット利用数は854件となっている。

## 6 「新型コロナウイルスに関する緊急労働相談ダイヤル」の状況

令和2年2月27日から労働相談情報センターに「新型コロナウイルスに関する緊急労働相談ダイヤル」を設置し、新型コロナウイルス感染症に関する解雇・雇止め・内定取消し、休暇や休業とそれに伴う賃金の取扱い等に関する相談に対応している。

なお、「緊急労働相談ダイヤル」の相談件数・項目数は、労働相談情報センターの相談件数・項目数の内数である。

### (1) 労使別にみた労働相談件数

令和5年3月まで約3年間の新型コロナウイルス感染症に関する労働相談件数は、12,304件であった。  
 労使別にみると、全体では労働者からの相談が8割を超えている。

表1 労使別・年度別労働相談件数

年度 労使別	合 計	年度		
		令和2年度まで (R2年2月27日～)	令和3年度	令和4年度
合 計	12,304件 [ 100 ]	9,523件 [ 100 ]	1,948件 [ 100 ]	833件 [ 100 ]
労働者	10,087件 [ 82.0 ]	7,833件 [ 82.3 ]	1,548件 [ 79.5 ]	706件 [ 84.8 ]
使用者	1,728件 [ 14.0 ]	1,337件 [ 14.0 ]	299件 [ 15.3 ]	92件 [ 11.0 ]
その他	489件 [ 4.0 ]	353件 [ 3.7 ]	101件 [ 5.2 ]	35件 [ 4.2 ]

[ ]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）

### (2) 契約形態別にみた労働相談件数

パート・アルバイト、派遣、契約社員のいわゆる非正規労働者に関する相談が約4割を占める。

表2 契約形態別・年度別労働相談件数

年度 契約形態別	合 計	年度		
		令和2年度まで (R2年2月27日～)	令和3年度	令和4年度
労働相談件数	12,304件 [ 100 ]	9,523件 [ 100 ]	1,948件 [ 100 ]	833件 [ 100 ]
正規労働者	4,276件 [ 34.8 ]	3,203件 [ 33.6 ]	769件 [ 39.5 ]	304件 [ 36.5 ]
非正規労働者	4,590件 [ 37.3 ]	3,902件 [ 41.0 ]	485件 [ 24.9 ]	203件 [ 24.4 ]
パート・ アルバイト	2,868件 [ 23.3 ]	2,437件 [ 25.6 ]	315件 [ 16.2 ]	116件 [ 13.9 ]
派 遣	937件 [ 7.6 ]	810件 [ 8.5 ]	81件 [ 4.2 ]	46件 [ 5.5 ]
契約社員	785件 [ 6.4 ]	655件 [ 6.9 ]	89件 [ 4.6 ]	41件 [ 4.9 ]
その他	3,438件 [ 27.9 ]	2,418件 [ 25.4 ]	694件 [ 35.6 ]	326件 [ 39.1 ]

「その他」の内訳は、「再雇用」、「業務請負」及び「不明・その他」

[ ]は構成比(%)

(3) 産業別にみた労働相談件数

産業別では、「サービス業（他に分類されないもの）」が1,727件と最も多く、次いで、「医療、福祉」1,320件、「宿泊業、飲食サービス業」1,290件、「卸売業、小売業」854件となっている。

表3 産業別・年度別労働相談件数

産業別	年度	合 計	令和2年度まで	令和3年度	令和4年度
			(R2年2月27日～)		
合 計		12,304件 [ 100 ]	9,523件 [ 100 ]	1,948件 [ 100 ]	833件 [ 100 ]
建設業		286件 [ 2.3 ]	238件 [ 2.5 ]	33件 [ 1.7 ]	15件 [ 1.8 ]
製造業		342件 [ 2.8 ]	273件 [ 2.9 ]	48件 [ 2.5 ]	21件 [ 2.5 ]
情報通信業		273件 [ 2.2 ]	217件 [ 2.3 ]	38件 [ 2.0 ]	18件 [ 2.2 ]
運輸業、 郵便業		393件 [ 3.2 ]	332件 [ 3.5 ]	37件 [ 1.9 ]	24件 [ 2.9 ]
卸売業、 小売業		854件 [ 6.9 ]	738件 [ 7.7 ]	82件 [ 4.2 ]	34件 [ 4.1 ]
金融業、 保険業		116件 [ 0.9 ]	94件 [ 1.0 ]	11件 [ 0.6 ]	11件 [ 1.3 ]
不動産業、 物品賃貸業		120件 [ 1.0 ]	95件 [ 1.0 ]	14件 [ 0.7 ]	11件 [ 1.3 ]
宿泊業、 飲食サービス業		1,290件 [ 10.5 ]	1,094件 [ 11.5 ]	152件 [ 7.8 ]	44件 [ 5.3 ]
教育、 学習支援		417件 [ 3.4 ]	351件 [ 3.7 ]	56件 [ 2.9 ]	10件 [ 1.2 ]
医療、福祉		1,320件 [ 10.7 ]	897件 [ 9.4 ]	271件 [ 13.9 ]	152件 [ 18.2 ]
サービス業 (他に分類され ないもの)		1,727件 [ 14.0 ]	1,382件 [ 14.5 ]	268件 [ 13.8 ]	77件 [ 9.2 ]
その他		160件 [ 1.3 ]	130件 [ 1.4 ]	16件 [ 0.8 ]	14件 [ 1.7 ]
不明		5,006件 [ 40.7 ]	3,682件 [ 38.7 ]	922件 [ 47.3 ]	402件 [ 48.3 ]

[ ]は構成比(%)

(4) 相談の内容項目

相談項目数は、19,073項目で、「休業」が5,328項目（27.9%）と最も多く、次いで、「安全衛生」1,816項目（9.5%）、「解雇」973項目（5.1%）、「退職」891項目（4.7%）、「休暇」842項目（4.4%）となっている。

表4 相談項目（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。）

相談項目 \ 年度	合 計	令和2年度まで (R2年2月27日～)	令和3年度	令和4年度
合計	19,073件 [ 100 ]	14,693件 [ 100 ]	3,026件 [ 100 ]	1,354件 [ 100 ]
労働組合及び 労使関係	288件 [ 1.5 ]	208件 [ 1.4 ]	72件 [ 2.4 ]	8件 [ 0.6 ]
労働条件	14,115件 [ 74.0 ]	11,153件 [ 75.9 ]	2,105件 [ 69.6 ]	857件 [ 63.3 ]
就業規則	74件 [ 0.4 ]	48件 [ 0.3 ]	20件 [ 0.7 ]	6件 [ 0.4 ]
労働契約	714件 [ 3.7 ]	579件 [ 3.9 ]	99件 [ 3.3 ]	36件 [ 2.7 ]
労働条件変更	808件 [ 4.2 ]	733件 [ 5.0 ]	59件 [ 1.9 ]	16件 [ 1.2 ]
配転・出向	103件 [ 0.5 ]	80件 [ 0.5 ]	20件 [ 0.7 ]	3件 [ 0.2 ]
賃金情報	15件 [ 0.1 ]	11件 [ 0.1 ]	3件 [ 0.1 ]	1件 [ 0.1 ]
賃金不払	582件 [ 3.1 ]	495件 [ 3.4 ]	59件 [ 1.9 ]	28件 [ 2.1 ]
賃金その他	675件 [ 3.5 ]	507件 [ 3.5 ]	110件 [ 3.6 ]	58件 [ 4.3 ]
退職金	18件 [ 0.1 ]	12件 [ 0.1 ]	4件 [ 0.1 ]	2件 [ 0.1 ]
労働時間	154件 [ 0.8 ]	116件 [ 0.8 ]	21件 [ 0.7 ]	17件 [ 1.3 ]
休日	11件 [ 0.1 ]	10件 [ 0.1 ]	0件 [ 0.0 ]	1件 [ 0.1 ]
休暇	842件 [ 4.4 ]	593件 [ 4.0 ]	141件 [ 4.7 ]	108件 [ 8.0 ]
休業	5,328件 [ 27.9 ]	4,473件 [ 30.4 ]	664件 [ 21.9 ]	191件 [ 14.1 ]
休職・復職	287件 [ 1.5 ]	130件 [ 0.9 ]	75件 [ 2.5 ]	82件 [ 6.1 ]
安全衛生	1,816件 [ 9.5 ]	1,189件 [ 8.1 ]	455件 [ 15.0 ]	172件 [ 12.7 ]
服務・懲戒	112件 [ 0.6 ]	67件 [ 0.5 ]	24件 [ 0.8 ]	21件 [ 1.6 ]
解雇	973件 [ 5.1 ]	784件 [ 5.3 ]	167件 [ 5.5 ]	22件 [ 1.6 ]
雇止め	340件 [ 1.8 ]	302件 [ 2.1 ]	29件 [ 1.0 ]	9件 [ 0.7 ]
退職	891件 [ 4.7 ]	715件 [ 4.9 ]	122件 [ 4.0 ]	54件 [ 4.0 ]
定年制	6件 [ 0.0 ]	5件 [ 0.0 ]	1件 [ 0.0 ]	0件 [ 0.0 ]
女性	96件 [ 0.5 ]	84件 [ 0.6 ]	9件 [ 0.3 ]	3件 [ 0.2 ]
育児休業	72件 [ 0.4 ]	65件 [ 0.4 ]	3件 [ 0.1 ]	4件 [ 0.3 ]
介護休業	15件 [ 0.1 ]	10件 [ 0.1 ]	3件 [ 0.1 ]	2件 [ 0.1 ]
その他	183件 [ 1.0 ]	145件 [ 1.0 ]	17件 [ 0.6 ]	21件 [ 1.6 ]
労働福祉	1,685件 [ 8.8 ]	1,061件 [ 7.2 ]	335件 [ 11.1 ]	289件 [ 21.3 ]
雇用保険	736件 [ 3.9 ]	667件 [ 4.5 ]	43件 [ 1.4 ]	26件 [ 1.9 ]
労災保険	194件 [ 1.0 ]	59件 [ 0.4 ]	58件 [ 1.9 ]	77件 [ 5.7 ]
健保・年金	665件 [ 3.5 ]	280件 [ 1.9 ]	204件 [ 6.7 ]	181件 [ 13.4 ]
教育・訓練	18件 [ 0.1 ]	18件 [ 0.1 ]	0件 [ 0.0 ]	0件 [ 0.0 ]
福利厚生	30件 [ 0.2 ]	9件 [ 0.1 ]	21件 [ 0.7 ]	0件 [ 0.0 ]
その他	42件 [ 0.2 ]	28件 [ 0.2 ]	9件 [ 0.3 ]	5件 [ 0.4 ]
人間関係	661件 [ 3.5 ]	437件 [ 3.0 ]	141件 [ 4.7 ]	83件 [ 6.1 ]
職場の 嫌がらせ	479件 [ 2.5 ]	298件 [ 2.0 ]	117件 [ 3.9 ]	64件 [ 4.7 ]
セクシュアル ハラスメント	19件 [ 0.1 ]	16件 [ 0.1 ]	2件 [ 0.1 ]	1件 [ 0.1 ]
マタニティ ハラスメント	25件 [ 0.1 ]	23件 [ 0.2 ]	0件 [ 0.0 ]	2件 [ 0.1 ]
その他	138件 [ 0.7 ]	100件 [ 0.7 ]	22件 [ 0.7 ]	16件 [ 1.2 ]
その他	2,324件 [ 12.2 ]	1,834件 [ 12.5 ]	373件 [ 12.3 ]	117件 [ 8.6 ]

[ ]は構成比(%)





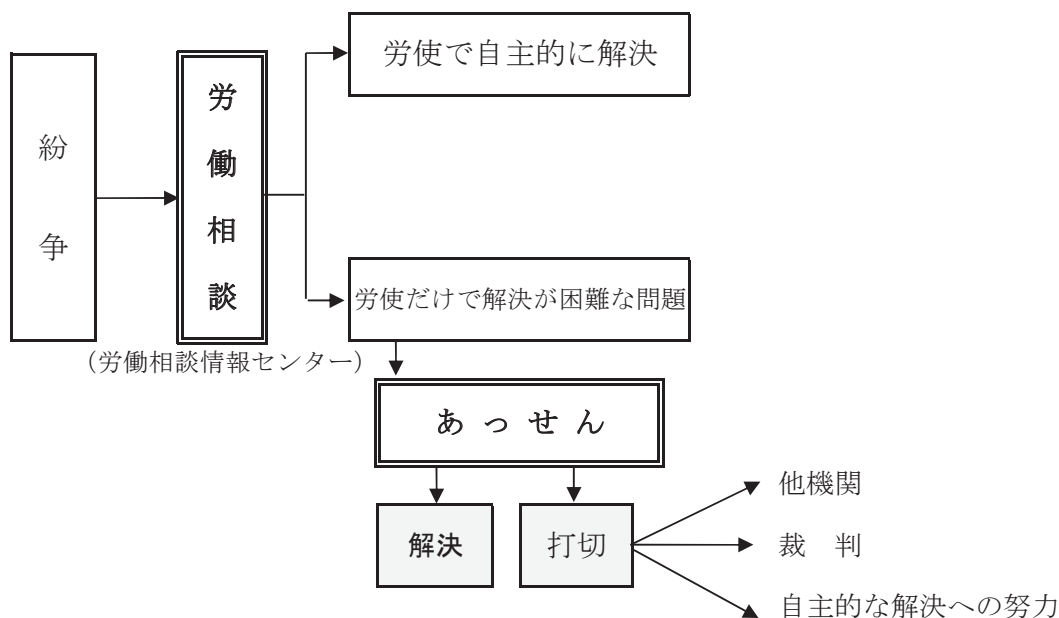
## Ⅱ あっせんの状況



## 1 あっせんの状況

労働相談情報センターが行っている「あっせん」は、労働問題をめぐる労使間のトラブルに係る労働相談を受ける中で、労使だけでは自主的な解決が難しい問題について、労使から調整してほしいとの要請を東京都が受けた場合に、労働相談情報センターが第三者としての中立的立場で労使間の自主的な解決に向けて手助けを行うことをいう。

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



### (1) 年間あっせん件数及び解決率

労働相談のうち「あっせん」に移行したものは、326件（前年度比+11.6%）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、235件（解決率72.1%）である。

表24 年度別あっせん件数及び解決率

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
あっせん 件数	411件 <i>△7.8%</i>	402件 <i>△2.2%</i>	388件 <i>△3.5%</i>	274件 <i>△29.4%</i>	292件 <i>6.6%</i>	326件 <i>11.6%</i>
解決件数	303件	295件	284件	201件	212件	235件
解決率	73.7%	73.4%	73.2%	73.4%	72.6%	72.1%

斜体文字は対前年度比（%）

(2) あっせんの解決内容及び打切要因

あっせんの解決内容をみると、「金銭」が38.7%で最も多い。  
また、打切要因では、労使双方の「主張不一致」が、全体の78.8%と8割弱を占めている。

表25 解決内容別あっせん解決件数（重複あり）

合 計	金 銭	復 職	休 業	解雇・退職	謝 罪	その他
235件	91件 38.7%	10件 4.3%	10件 4.3%	81件 34.5%	5件 2.1%	87件 37.0%

各欄下段は構成比（%）

※1件のあっせんで複数にわたる項目があるため、構成比の計は100を超える。

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
85件	67件 78.8%	3件 3.5%	9件 10.6%	11件 12.9%

各欄下段は構成比（%）

※1件のあっせんで複数にわたる項目があるため、構成比の計は100を超える。

(3) 男女別あっせん件数

男女別のあっせん件数は、女性が55.5%である。

表27 男女別あっせん件数

合 計	男 性	女 性
326件	145件 44.5%	181件 55.5%

各欄下段は構成比（%）

(4) 規模別あっせん件数

規模別では、「30人未満」69件（21.2%）と「30～99人」39件（12.0%）を合わせた「100人未満」の企業で33.1%である。

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
326件	69件 21.2%	39件 12.0%	26件 8.0%	62件 19.0%	130件 39.9%

各欄下段は構成比（%）

※項目ごとに四捨五入を行ったため、合計と一致しない場合がある（以下同様）。

(5) 産業別あっせん件数

産業別では、「サービス業（他に分類されないもの）」が95件（29.1%）と最も多く、次いで「医療、福祉」が66件（20.2%）、「卸売業、小売業」が40件（12.3%）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
326件	10件 3.1%	24件 7.4%	29件 8.9%	16件 4.9%	40件 12.3%	6件 1.8%	2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
	18件 5.5%	13件 4.0%	66件 20.2%	95件 29.1%		1件 0.3%	6件 1.8%

各欄下段は構成比（%）

2 あっせんに要した日数

あっせんに要した日数をみると、「10日未満」が25.2%、「10～19日」が18.4%、「20日～29日」が9.5%となっており、概ね4週間以内に案件の5割強が一定の決着をみている。その一方で、91日以上の長期案件も11.3%ある。

表30 日数別あっせん件数

合 計	10日未満	10～19日	20～29日	30～39日	40～49日	50～90日	91日以上
326件	82件 25.2%	60件 18.4%	31件 9.5%	42件 12.9%	18件 5.5%	56件 17.2%	37件 11.3%

各欄下段は構成比（%）

### 3 あっせんの内容

「あっせん」の内容では、「退職」が87項目（12.9%）と最も多く、次いで「職場の嫌がらせ」が83項目（12.3%）、「解雇」が69項目（10.3%）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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
総項目数	748項目	718項目	740項目	536項目	537項目	673項目
1 位	解 雇 94項目 12.6%	退 職 117項目 16.3%	退 職 107項目 14.5%	解 雇 69項目 12.9%	退 職 72項目 13.4%	退 職 87項目 12.9%
2 位	退 職 92項目 12.3%	解 雇 83項目 11.6%	職場の嫌がらせ 81項目 10.9%	退 職 61項目 11.4%	職場の嫌がらせ 61項目 11.4%	職場の嫌がらせ 83項目 12.3%
3 位	職場の嫌がらせ 81項目 10.8%	職場の嫌がらせ 71項目 9.9%	解 雇 79項目 10.7%	職場の嫌がらせ 52項目 9.7%	解 雇 58項目 10.8%	解 雇 69項目 10.3%

各欄下段は構成比（%）

表32 あっせんの内容項目（重複あり）

合 計	673		
労働組合・労使関係	4	0.6%	
労働条件	439	65.2%	
就業規則	3	0.4%	
労働契約	55	8.2%	
労働条件変更	21	3.1%	
配転・出向	8	1.2%	
賃金不払	54	8.0%	
賃金情報/賃金その他	17	2.5%	
退職金	5	0.7%	
労働時間	5	0.7%	
休 暇	17	2.5%	
休 業	9	1.3%	
休職・復職	34	5.1%	
安全衛生	3	0.4%	
サービス・懲戒	10	1.5%	
解 雇	69	10.3%	
雇 止 め	33	4.9%	
退 職	87	12.9%	
定 年 制	1	0.1%	
女 性	2	0.3%	
			育 児 休 業 2 0.3%
			介 護 休 業 0 0.0%
			そ の 他 4 0.6%
			労働福祉 67 10.0%
			雇用保険 19 2.8%
			労災保険 9 1.3%
			健保・年金 35 5.2%
			教育・訓練/その他 4 0.6%
			人間関係 120 17.8%
			職場の嫌がらせ 83 12.3%
			セクシュアルハラスメント 11 1.6%
			マタニティハラスメント 2 0.3%
			そ の 他 24 3.6%
			その他の問題 43 6.4%
			雇用関連 6 0.9%
			損害賠償・慰謝料 9 1.3%
			税 金 3 0.4%
			障 害 者 9 1.3%
			高 年 齢 者 2 0.3%
			派 遣 関 連 7 1.0%
			そ の 他 7 1.0%

各欄右は構成比（%）

## 4 あっせん事例

※プライバシー保護のため、事例は個人などが特定できないようにしてあります。

### 1 社内でのコミュニケーション不足と経営者との信頼関係悪化

#### ○内 容

相談者は、スタイリストとしてサロンに勤務している正社員である。サロン側と相談者には、コミュニケーション不足から発生した処遇や給与面での齟齬があり、またオーナーから嫌がらせを受けるなどのハラスメントも散発していた。相談者は、状況の変化を求めて別の店舗への異動を希望したが受け入れられず、処遇の話し合いなども行われず、相談者と経営者の信頼関係は悪化の一途をたどっていった。そこで相談者は、これ以上の信頼関係悪化は勤務継続を困難にさせ、退職も検討せざるを得ないとして、センターのあっせんによる話し合いを求めて来所した。

#### ○あっせん結果

センターが会社に事情を聴いたところ、会社は、ハラスメントについては認識の違いであるとしたが、処遇に関し相談者と協議を行うことと信頼関係悪化については認め、話し合いのしやすい環境の整備と社内の風通しをよくすることに最大限の努力をしていくことを示した。この会社側の提示に対し、相談者も「一旦は会社側の提示を受け入れて、職場環境が改善されていくか見ていく」として、引き続き勤務を継続していくこととなり、あっせんは終了した。

### 2 小規模企業における新入社員教育とベテラン社員

#### ○内 容

相談者は、顧客管理業務の正社員として中途採用入社した。会社は10人ほどの企業であり、新入社員教育などを特別実施することではなく、すべて先輩社員からのOJTであった。あるとき相談者が、仕事を教える立場の先輩社員に意見を言ったことで先輩との人間関係が悪化してしまった。そのことがきっかけになったか、職場全体の雰囲気も悪くなった。また、別の先輩社員が退職者することとなったことの原因の一つが相談者の態度にあるとして解雇を通告された。相談者は、解雇には到底納得できないとしてセンターに相談に訪れた。

#### ○あっせん結果

センターが会社から見解を聴いたところ、相談者のOJTを受ける態度に問題があり、指導担当者がさじを投げてしまったもので、また職場の雰囲気が悪くなってきた原因が相談者にあるというものだった。センターは、解雇権濫用法理や入社間もない従業員への教育指導の必要性などを説明し、今回の解雇には問題があることについて会社の理解を得ることができた。相談者は、当社での勤務継続を強く望んではおらず、特に「解雇」という処分に不満があったことから、解雇を撤回させたいうえで「会社都合による退職勧奨」に切り替えるという内容で和解合意した。

本件のような小規模企業においては、入社間もない者への研修は、先輩社員の経験値に比重を置いたOJTが中心となることが多く、この相談者のようにそれになじむことができない場合、勤務継続が困難になるなどの影響が出ることがある。

### 3 会社が第三者によるパワーハラ相談窓口を設置することに

#### ○内 容

相談者は、物流倉庫で10年以上勤務している。直属の上司から長年パワーハラメント（乱暴な叱責、無視など）を受け、そのことを直接社長に訴えたが会社の対応は十分ではなかった。一方で、相談者自身には、パワーハラメント加害者としての訴えが出されているとして総務担当者からの調査聴き取り・注意警告までされるに及んだ。自身の訴えは不十分な対応で終わってしまっており、このままでは納得ができないとして、センターに来所した。

#### ○あっせん結果

センターが会社に事情を聞いたところ、会社としてあらためて直属上司への調査を行うとの回答がなされた。再調査の結果、パワーハラメントに準ずる行為があったことが確認できたとし、本人も含め不利益のあった複数の部下には順次回復措置を行うことと「パワーハラメント相談窓口」を近々に設置（第三者の相談員を置く）することが示された。これらの会社側提示については相談者も「納得できる」として受け入れた。また、相談者自身が加害者であると訴えがあった件では、会社が「指導」などの手続きを踏まずに拙速に警告を発出したことは誤りであったと認め、これによる不利益処分を行わないことが示された。さらに会社は、相談者と上司の接触機会を減らすべく業務の配置を変更することを提案した。このことについても相談者が了解したことから、あっせん終了した。

### 4 就労支援事業所での実習期間中の賃金

#### ○内 容

相談者は、就労支援事業所において、受付業務等で1ヶ月弱の現場実習を行い、その後同所にて入職した。相談者は、実習期間中も入職後も業務内容・拘束時間はほぼ同じであるから、実習期間中にも賃金が発生していたと主張し賃金請求書を送付した。これに対し、会社は、請求には応じられないと回答したことから、センターに来所するに至った。

#### ○あっせん結果

センターでは相談者に対し、本件の制度的な問題として賃金請求することは困難であることなどを説明した。相談者からは、会社側に事情だけでも聴いてほしいとの強い要望があったため、会社の人事担当者から事情を聴くこととなった。

センターは相談者の主張（時間的・場所的拘束、作業内容は、実習中とほぼ同じであるから賃金は発生している）を伝えたところ、人事担当者からは「退職時に締結した退職合意書により本件に限らず相談者との間に何らの債権債務も存在しないものであるから、要求には応じられない」との回答で、和解・調整に応ずる姿勢もなかったことからあっせんを打ち切った。



## 5 衝動的に提出した退職届の撤回

### ○内 容

相談者は、長期に勤続する正社員である。あるとき上司から業務上のミスを指摘されたことをきっかけに「衝動的に」退職届を提出した。しかし、よくよく思い直し翌日撤回を申し出た。ところがその日には回答がもらえず、数日待ってくれと言われ、その後に人事担当から「すでに社内の決裁が終わっている」として撤回不可との回答がよこされた。相談者によると、社内でパワハラ被害にあい長くメンタルを病んだ状態であること、それは会社も承知していることなどの背景があるとのことだった。

### ○あっせん結果

センターが会社から事情を聴いたところ、会社回答は相談者に対して出したものと同じく「すでに社内決裁が完了しているので撤回には応じられない」というものだった。

会社回答を相談者に伝えたところ、相談者は、任意での交渉では解決が難しいと考えており法的手段を含めて代理人に委任して決着をつけたい、との意向が示されたため、調整を終了してあっせん打ち切りとした。

## 6 契約期間途中で通勤時間の長い職場への配転

### ○内 容

相談者は、1年更新の契約社員として委託先Aのアシスタント業務を行っていた。会社から「上司との人間関係が悪化しているので、期間途中ではあるが委託先Bに異動するよう」と通告された。委託先Bは委託先Aよりもかなり遠方であった。そして委託先Bはこれまでより拘束時間が長くなるというものであった。一方的に不利益な配転の指示をしたこと、そもそも人間関係の悪化は上司の自分へのパワハラに端を発したもので納得できないとして、センターに来所した。

### ○あっせん結果

相談者は、委託先Aへの復帰を第一とし、処遇の悪化がないなら異動もやむを得ないという希望であった。センターが会社から事情を聴いたところ、元の職場のほうには新たな人間を配置してしまっており復帰はできない、異動先については現在の処遇と同等のものを改めて探してみるとのことであった。これらを受けて相談者も会社提案を検討したが、「新たな提案でも通勤時間が長くなってしまう」として提案を拒んだ。そのうえで相談者から、解決までの給与補償を条件に自己都合退職することを提案したところ、会社側もこれを受け入れたため解決した。

## 7 コロナ禍の休業による休業支援金申請

### ○内 容

相談者は、外国人の個人経営治療院で1年契約のもと勤務していた。コロナ禍による治療の臨時休業があり、相談者も休業させられた。そのため、相談者は、国の休業支援金の申請を経営者に相談した。経営者は、休業支援金の申請を行う相談者を快く思わず、その後しばらく経って「退職を考えるよう」と相談者に打診した。相談者は、次の仕事を見つけるまでの期間として2か月の猶予を与えてもらえるなら退職に応じてもいいと回答した。しかし経営者は認めず契約を解除したことから、センターに来所した。

### ○あっせん結果

センターは、経営者に事情を聴きつつ、契約の中途解除はやむを得ない理由がなければ残余期間の損害賠償責任が発生することなどを説明した。経営者も、退職条件に付いては検討する、と回答した。調整の結果、過去の未払残業代や有給残などを清算することで双方合意したため解決した。なお、経営者との日本語でのコミュニケーションが難しかったことから、センターで事前に用意した書面を示しながら調整を行った。

## 8 会社再生下での営業所閉鎖に伴う整理解雇

### ○内 容

相談者は、雑貨・宝飾関係の小売業の営業所に勤務する正社員であった。会社の売上の減少による経営悪化で会社再生となり相談者の勤務する営業所が閉鎖されることとなった。それからほどなくして会社から相談者に整理解雇通知が送られてきた。経営悪化は事実であるが、会社はマネージャークラスやスタッフの求人も行っており、自分への整理解雇は納得がいかないとして、会社と補償に関する任意交渉を行ったが、会社側に譲歩の姿勢がなくがちが明かないとして、センターに来所した。

### ○あっせん結果

センターが、状況確認のため会社から事情を聞いたところ、「解雇予告は行った。売上急減で経営が立ちいかない状態で大規模リストラ中である。不当な解雇ではない。マネージャーの求人については経営立て直しに必要な最小限の者である」との主張であった。センターは、再生下にあってもすべての整理解雇が認められるものではないことや、整理解雇回避のための手続きが行われていなかったことなどを説明した。その後会社は、訴訟などの法的争いになることは避けたいので金銭和解を検討したいと回答した。センターで労使双方の希望を調整した結果、合意に達したため確認書を交わし解決した。

### Ⅲ 労働相談のテーマ別状況

プライバシー保護のため、事例は個人などが特定できないようにしてあります。



# 1 パート・アルバイト労働相談

## 【パート・アルバイト労働者をめぐる状況】

就業構造の変化・雇用形態の多様化が一段と進み、非正規労働者の割合が増加している中、パートタイム労働者の占める割合は依然として高い。小売業などでは、パートタイム労働者が現場で欠くことのできない基幹的な労働力として活用されている。大手企業を中心として雇用管理の改善は一般的には進んでいるが、その一方で、「パート」と呼ばれていても、勤務時間の長さや裁量の範囲、職責等、現実には正社員と何ら変わるところがないという場合もある。

パートタイム労働者については、適正な労働条件の確保、通常の労働者への転換の推進、職業能力の開発及び向上等を目的として、パートタイム労働法が定められていたが、働き方改革関連法により労働契約法に定められていた有期雇用労働者に関する規定と一本化され、「短時間労働者及び有期雇用労働者の雇用管理の改善等に関する法律（有期・パートタイム労働法）」となった。

令和2年4月には、公正な待遇の確保（いわゆる同一労働同一賃金）に関する規定が施行されたことから（中小企業については令和3年4月施行）、今後、パートタイム労働者の待遇改善がどのように進むのか注目される場所である。

### 〈令和4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5,731件で、令和3年度より298件（△4.9%）減少した（第1表）。
- (2) 男女別では、男性1,896件（33.1%）、女性3,834件（66.9%）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）」が1,195件（20.9%）と最も多く、次いで「医療・福祉」1,135件（19.8%）、「卸売・小売業」733件（12.8%）となっている（第4表）。
- (4) 相談内容では、「労働契約」（1,510項目）が最も多く、以下、「職場の嫌がらせ」（1,178項目）、「退職」（803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

区 分	下段：パート・アルバイト労働相談件数					
	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
労働相談 総 計	51,294件 △3.3%	50,137件 △2.3%	52,884件 5.5%	52,318件 △1.1%	45,504件 △13.0%	46,269件 1.7%
パート・ アルバイト 相談件数	8,393件 10.0% 16.7%	7,006件 △16.5% 13.2%	7,676件 9.6% 14.7%	8,304件 8.2% 18.2%	6,029件 △27.4% 13.0%	5,731件 △4.9% 12.4%

斜体文字は対前年度比（%） 欄下段は構成比（%）

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

下段：パート・アルバイト労働相談件数

	計	男性	女性	労働者	使用者	その他
労働相談 総計	46,269件	21,412件 46.3%	24,843件 53.7%	34,884件 75.4%	9,395件 20.3%	1,990件 4.3%
パート・ アルバイト 相談件数	5,731件	1,896件 33.1%	3,834件 66.9%	4,861件 84.8%	748件 13.1%	122件 2.1%

各欄下段は構成比（%） 男女別の合計は一致しない

第3表 規模別・パート・アルバイト労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：パート・アルバイト労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他 ・不明
労働相談 総計	46,269件	6,672件 14.4%	2,867件 6.2%	2,688件 5.8%	5,595件 12.1%	28,447件 61.5%
パート・ アルバイト 相談件数	5,731件	590件 10.3%	172件 3.0%	238件 4.2%	649件 11.3%	4,082件 71.2%

各欄下段は構成比（%）

第4表 産業別・パート・アルバイト労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：パート・アルバイト労働相談件数

合計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
46,269件	1,174件 2.5%	2,563件 5.5%	2,514件 5.4%	1,209件 2.6%	3,582件 7.7%	729件 1.6%	443件 1.0%
パート・ アルバイト 相談件数  5,731件	17件 0.3%	130件 2.3%	74件 1.3%	162件 2.8%	733件 12.8%	18件 0.3%	60件 1.0%
	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
	1,262件 2.7%	1,880件 4.1%	7,052件 15.2%	6,982件 15.1%		1,393件 3.0%	15,486件 33.5%
	545件 9.5%	179件 3.1%	1,135件 19.8%	1,195件 20.9%		77件 1.3%	1,406件 24.5%

各欄下段は構成比（%）

第5表 パート・アルバイト労働相談の内容項目

労使別	計	労働者	使用者	その他
合計	10,468	8,856	1,395	217
労働組合及び労使関係	90 [ 0.9% ]	71	17	2
労働条件	6,609 [ 63.1% ]	5,525	970	114
就業規則	110 [ 1.1% ]	93	10	7
労働契約	1,510 [ 14.4% ]	1,271	213	26
労働条件変更	464 [ 4.4% ]	431	26	7
配転・出向	19 [ 0.2% ]	18	0	1
賃金情報	91 [ 0.9% ]	87	3	1
賃金不払	548 [ 5.2% ]	423	119	6
賃金その他	309 [ 3.0% ]	251	52	6
退職金	30 [ 0.3% ]	19	10	1
労働時間	268 [ 2.6% ]	239	20	9
休日	22 [ 0.2% ]	20	2	0
休暇	648 [ 6.2% ]	552	87	9
休業	206 [ 2.0% ]	177	25	4
休職・復職	158 [ 1.5% ]	133	23	2
安全衛生	76 [ 0.7% ]	68	6	2
服務・懲戒	74 [ 0.7% ]	56	16	2
解雇	671 [ 6.4% ]	548	115	8
雇止め	397 [ 3.8% ]	264	124	9
退職	803 [ 7.7% ]	704	93	6
定年制	3 [ 0.0% ]	2	1	0
女性	27 [ 0.3% ]	25	0	2
育児休業	32 [ 0.3% ]	29	1	2
介護休業	11 [ 0.1% ]	8	3	0
その他	132 [ 1.3% ]	107	21	4
労働福祉	1,044 [ 10.0% ]	926	73	45
雇用保険	238 [ 2.3% ]	228	5	5
労災保険	183 [ 1.7% ]	141	28	14
健保・年金	514 [ 4.9% ]	463	27	24
教育・訓練	25 [ 0.2% ]	18	7	0
福利厚生	27 [ 0.3% ]	26	0	1
その他	57 [ 0.5% ]	50	6	1
人間関係	1,685 [ 16.1% ]	1,470	202	13
職場の嫌がらせ	1,178 [ 11.3% ]	1,032	138	8
セクシュアルハラスメント	85 [ 0.8% ]	71	12	2
マタニティハラスメント	6 [ 0.1% ]	5	1	0
その他	416 [ 4.0% ]	362	51	3
その他の問題	1,040 [ 9.9% ]	864	133	43
雇用関連	365 [ 3.5% ]	340	19	6
企業再編	2 [ 0.0% ]	2	0	0
企業倒産	12 [ 0.1% ]	12	0	0
偽装請負	15 [ 0.1% ]	12	2	1
損害賠償・慰謝料	241 [ 2.3% ]	183	48	10
税金	33 [ 0.3% ]	33	0	0
障害者	192 [ 1.8% ]	124	47	21
高齢者	22 [ 0.2% ]	17	2	3
派遣関連	12 [ 0.1% ]	12	0	0
その他	146 [ 1.4% ]	129	15	2

[ ] は構成比 (%)

## <パート・アルバイト関連のあっせん事例>

### 【事例1】 アルバイト社員の社内ルール違反による懲戒処分

相談者は、大学生アルバイトである。会社の生産施設内ではスマートフォンの職場持ち込みは厳に禁止されていた。相談者がある日、ポケットに入れたまま生産作業をしているときにアラームが鳴動してしまい、管理者から「ルール違反で即刻クビだ」と通告された。相談者は、他の従業員でスマートフォンを操作している者を見かけたこともあり、自分はただアラームが鳴っただけであるのにクビにされるのは納得いかない、また会社から「懲戒解雇通知書」が送られてきており撤回をしてほしいとしてセンターに来所した。

センターが会社から事情を聴いたところ、生産施設には顧客の個人情報を含む情報があるのでスマートフォン持ち込みは禁止しているものであり、そのことは貼り紙までして周知している、他の従業員でスマートフォンを操作していたとすればそれは社用スマホである、相談者は解雇通告の翌日総務部門に押しかけてきたため正式に懲戒解雇通知を送付したものである、とのことであった。センターは、禁止事項違反による懲戒処分はあり得ることであるが、懲戒解雇処分は重過ぎることなどを助言し、また解雇予告期間について労働基準法の手続きを行わねばならないことを指摘した。これに対し会社は、すでに相談者に提示している以降のシフトを特別休暇として賃金を支払い、懲戒解雇を撤回して退職勧奨によることとしたいと提案した。これを受けてセンターが相談者に打診したところ、相談者も会社提案を受け入れたことから、解決となった。

### 【事例2】 アルバイトの通勤災害と休職手続き

相談者は、アルバイトとして勤務していた。出勤中に交通事故被害による通勤災害に見舞われ1か月ほどの休職が必要なかげを負った。会社からは、アルバイトであっても休職のためには社内手続きが必要であるので診断書を提出するよう求められた。また、通勤災害の手続きには事故証明書を労働基準監督署に提出する必要があるとの説明を受けた。そのため、相談者は、診断書及び事故証明書を取得しそれぞれに提出した。相談者としては、会社の求めに応じて診断書・事故証明書を取得したという認識であった。しかしその後会社から、取得に係る費用は自己負担であると言われ、なぜそのことを事前に言ってくれなかったのか、納得がいけないとして、センターに来所した。

センターが会社に相談者の主張を伝えつつ事情を聴いたところ、正社員・アルバイトに関わらず休職する際はすべての従業員に診断書の提出を義務付けているが、今回の件では費用が自己負担であることは事前説明していなかった、とのことであった。また、労働基準監督署に提出する事故証明書についても、取得費用が労災保険の対象外になることを事前説明していなかった、ということだった。会社として事前説明が足らなかったことは反省し、相談者には会社として謝罪し、今後は社内休職マニュアルを見直すことを約した。

相談者は、会社の謝罪があったこと及び自分が主張したことで今後の社内改善につながったことは満足であるとしたため、あっせん解決した。



## 2 派遣労働相談

### 【派遣労働をめぐる状況】

派遣労働については、昭和60年の法の制定以降、改正が施され、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。平成16年3月には派遣期間の延長（26業務については制限撤廃）が行われ、物の製造業務への派遣も解禁されたが、その一方で、会社側から雇用申込みの働きかけを行うことも更に強く要請されることとなった。その後、日雇派遣労働者の雇用問題や、平成20年秋以降の景気悪化の影響から、いわゆる『派遣切り』等の問題に対応するため、主に派遣指針が制定・改正されたが、労働者派遣を取り巻く社会情勢の大きな変化を受け、労働者派遣法の大幅な改正が行われ、平成24年10月から施行された。このように、派遣労働の範囲の拡大と、派遣労働者の保護強化に関する制度とが段階的に整備されてきた。

こうしたなか、派遣労働という働き方は、臨時的・一時的なものであることを原則とするという考え方のもと、常用代替を防止するとともに、派遣労働者のより一層の雇用の安定、キャリアアップを図るため、有期雇用の派遣労働者について派遣先事業所単位・派遣労働者個人単位での派遣期間の上限の設定や、派遣事業者の許可制への一本化などを柱とする労働者派遣法の改正が行われ、平成27年9月30日から施行された。

また、派遣労働者についても令和2年4月から均等・均衡待遇（いわゆる同一労働同一賃金）の規定が施行されており、派遣期間の上限設定ともあいまって、派遣労働をとりまく情勢にどのような変化が表れてくるのかを注視する必要がある。

#### <令和4年度の派遣労働相談の傾向>

- (1) 派遣に関する労働相談は2,128件で、令和3年度より117件（△5.2%）減少した（第6表）。
- (2) 男女別では、男性768件（36.1%）、女性1,360件（63.9%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者1,703件（80.0%）、使用者361件（17.0%）、その他64件（3.0%）となっている。
- (4) 産業別では、「サービス業（他に分類されないもの）」が443件（20.8%）と最も多く、次いで「製造業」230件（10.8%）、「情報通信業」202件（9.5%）となっている（第8表）。
- (5) 相談内容では、「解雇」（487項目）が最も多く、以下、「派遣関連」（484項目）、「労働契約」（305項目）となっている（第9表）。

第6表 年度別・派遣労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：派遣労働相談件数

区 分	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
労働相談 総 計	51,294件 △3.3%	50,137件 △2.3%	52,884件 5.5%	52,318件 △1.1%	45,504件 △13.0%	46,269件 1.7%
派遣 相談件数	2,729件 △3.7%	2,880件 5.5%	2,457件 △14.7%	2,950件 20.1%	2,245件 △23.9%	2,128件 △5.2%
	5.4%	5.4%	4.7%	6.5%	4.9%	4.6%

斜体文字は対前年度比（％） 欄下段は構成比（％）

第7表 規模別・派遣労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：派遣労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他 ・不明
労働相談 総 計	46,269件	6,672件 14.4%	2,867件 6.2%	2,688件 5.8%	5,595件 12.1%	28,447件 61.5%
派遣 相談件数	2,128件	8件 0.4%	25件 1.2%	8件 0.4%	257件 12.1%	1,830件 86.0%

各欄下段は構成比（％）

第8表 産業別・派遣労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：派遣労働相談件数

合 計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
46,269件	1,174件 2.5%	2,563件 5.5%	2,514件 5.4%	1,209件 2.6%	3,582件 7.7%	729件 1.6%	443件 1.0%
派 遣 相 談 件 数	55件 2.6%	230件 10.8%	202件 9.5%	29件 1.4%	49件 2.3%	141件 6.6%	1件 0.0%
2,128件	宿泊業、飲 食サービス業	教育、学 習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）	その他	不 明	
	1,262件 2.7%	1,880件 4.1%	7,052件 15.2%	6,982件 15.1%	1,393件 3.0%	15,486件 33.5%	
	1件 0.0%	23件 1.1%	68件 3.2%	443件 20.8%	62件 2.9%	824件 38.7%	

各欄下段は構成比（％）

第9表 派遣労働相談の内容項目

労使別	計	労働者	使用者	その他
合計	3,550	2,798	648	104
労働組合及び労使関係	22 [ 0.6% ]	21	1	0
労働条件	2,092 [ 58.9% ]	1,634	409	49
就業規則	10 [ 0.3% ]	4	1	5
労働契約	305 [ 8.6% ]	259	38	8
労働条件変更	128 [ 3.6% ]	124	0	4
配転・出向	5 [ 0.1% ]	5	0	0
賃金情報	5 [ 0.1% ]	5	0	0
賃金不払	91 [ 2.6% ]	72	19	0
賃金その他	43 [ 1.2% ]	36	2	5
退職金	12 [ 0.3% ]	9	3	0
労働時間	23 [ 0.6% ]	20	2	1
休日	5 [ 0.1% ]	5	0	0
休暇	115 [ 3.2% ]	84	28	3
休業	251 [ 7.1% ]	189	57	5
休職・復職	37 [ 1.0% ]	34	3	0
安全衛生	30 [ 0.8% ]	23	1	6
服務・懲戒	19 [ 0.5% ]	15	4	0
解雇	487 [ 13.7% ]	322	161	4
雇止め	164 [ 4.6% ]	143	19	2
退職	283 [ 8.0% ]	232	45	6
定年制	0 [ 0.0% ]	0	0	0
女性	58 [ 1.6% ]	33	25	0
育児休業	5 [ 0.1% ]	5	0	0
介護休業	1 [ 0.0% ]	1	0	0
その他	15 [ 0.4% ]	14	1	0
労働福祉	301 [ 8.5% ]	235	63	3
雇用保険	104 [ 2.9% ]	88	15	1
労災保険	29 [ 0.8% ]	28	1	0
健保・年金	157 [ 4.4% ]	109	46	2
教育・訓練	7 [ 0.2% ]	7	0	0
福利厚生	1 [ 0.0% ]	1	0	0
その他	3 [ 0.1% ]	2	1	0
人間関係	476 [ 13.4% ]	385	73	18
職場の嫌がらせ	283 [ 8.0% ]	230	39	14
セクシュアルハラスメント	62 [ 1.7% ]	38	21	3
マタニティハラスメント	3 [ 0.1% ]	3	0	0
その他	128 [ 3.6% ]	114	13	1
その他の問題	659 [ 18.6% ]	523	102	34
雇用関連	32 [ 0.9% ]	29	1	2
企業再編	1 [ 0.0% ]	1	0	0
企業倒産	0 [ 0.0% ]	0	0	0
偽装請負	2 [ 0.1% ]	2	0	0
損害賠償・慰謝料	84 [ 2.4% ]	60	21	3
税金	5 [ 0.1% ]	5	0	0
障害者	26 [ 0.7% ]	16	0	10
高齢者	3 [ 0.1% ]	3	0	0
派遣関連	484 [ 13.6% ]	385	80	19
その他	22 [ 0.6% ]	22	0	0

[ ] は構成比 (%)

## <派遣労働関連のあっせん事例>

### 【事例1】 派遣労働者の退職金規程の適用解釈

相談者は、短期の派遣契約更新を繰り返し4年弱勤務したところで退職することとなった。会社は2年前に派遣社員にも退職金を支給するという規程を制定していた。派遣契約書にも「退職金制度あり」との記載があった。相談者が認識していた退職金規程は「3年以上の勤務の場合に支給する」というものだった。

相談者が退職後に会社担当者に退職金のことを問い合わせたところ、会社からは「あなたは対象外である」という回答を受けた。相談者は、会社回答が本当に正しいのか、公的機関での調整を求めたいとして、センターに来所した。

センターが派遣元会社から事情を聴いたところ、「退職金規程には確かに勤続3年以上と定めているが、勤続期間算定に当たっては制定日（2年前）以降としている。相談者に関しては、退職金規程の算定期間では2年勤務となり、支給要件を満たしていない」ということだった。センターが、会社の実際の退職金規程も見たところ会社の説明どおりの記載となっていた。このことをもってセンターが相談者に説明したところ、相談者も「了解」ということであっせんで終了した。

### 【事例2】 契約外業務従事に端を発した自宅待機命令

相談者は、営業事務として派遣先の就労を開始したが、事前の説明がない契約外の業務にも従事することを強いられた。相談者が、派遣先の担当者に、契約外の業務であることを指摘し、またそのことを派遣元にも確認した。その後、自宅待機を命じられた。相談者は、契約外の業務に関し確認をただけであるのに、自宅待機を命じられたのは納得ができない、としてセンターに来所した。

センターが派遣元会社に事実関係を確認したところ、「派遣先でコミュニケーションに支障があったという報告を受けている。自宅待機命令期間は休業手当の最低補償は行う」とのことだった。これを相談者に伝えたところ、自宅待機命令は不当な指示であり、休業手当でなく賃金の全額補償を求めたいとの意向であった。センターが金銭補償に関して派遣会社・相談者との間を調整したが、金銭的な前進はなかった。なお、相談者は、このほかに資格取得に関わる手続きについても要望を出していたが、こちらについては派遣会社のほうも代替手段を講ずるということで了解があった。金銭補償の問題は労使の歩み寄りがなかったが、事務手続きについては進展があり、一部解決としてあっせんで終了した。

### 3 外国人労働相談

#### 【外国人労働相談の状況】

外国人関連の労働相談は、平成25年度以降、概ね2,000件台で推移している。相談者の国籍は様々で、言語の違いによる意思疎通の問題、気質及び労働慣行等の相違を発端としてトラブルとなっているケースも見られる。近年では、ビジネスのグローバル化や外国人の在留長期化等から、「労働者が日本人で、使用者が外国人」、「労使ともに外国人」「労働者（使用者）が海外に所在する」というケース等、様々なケースが見受けられる。

また、平成31年4月の在留資格「特定技能」の新設により、今後、外国人労働者の増加や多国籍化が見込まれており、外国人労働相談の質・量ともにどのような変化が生じていくかを注視していく必要がある。

#### 〈外国人労働相談窓口の設置されている労働相談情報センター〉

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

英語対応相談・・・飯田橋、大崎、多摩（立川）  
中国語対応相談・・・飯田橋

#### 〈テレビ電話通訳制度〉

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

タブレット端末は、労働相談情報センター（飯田橋）及び同多摩事務所（立川）に配置している。テレビ電話通訳制度の対応言語は、英語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、フランス語、ロシア語、韓国語、タイ語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語、タガログ語、ヒンディー語、ミャンマー語の14か国語である。

#### 〈令和4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2,181件で、令和3年度より39件（△1.8%）減少した（第10表）
- (2) 産業別では、「サービス業（他に分類されないもの）」386件（17.7%）と最も多く、以下、「情報通信業」351件（16.1%）、「卸売業、小売業」335件（15.4%）、「教育、学習支援業」が257件（11.8%）と続いている（第12表）。
- (3) 相談内容では、「解雇」（718項目）が最も多く、以下、「職場の嫌がらせ」（470項目）、「労働条件変更」（386項目）となっている（第13表）。
- (4) 国籍別では、「中国」（790件）が最も多く、以下、「他のアジア」（347件）、「韓国」（227件）、「アメリカ」（152件）となっている（第14表）。

第10表 年度別・外国人労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：外国人労働相談件数

区 分	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
労働相談 総 計	51,294件 2.0%	50,137件 △3.3%	52,884件 △2.3%	52,318件 5.5%	45,504件 △1.1%	46,269件 1.7%
外 国 人 相 談 件 数	2,312件 △11.0% 4.6%	2,166件 △6.3% 4.1%	2,799件 29.2% 5.3%	2,512件 △10.3% 5.5%	2,220件 △11.6% 4.8%	2,181件 △1.8% 4.7%

斜体文字は対前年度比（%） 欄下段は構成比（%）

第11表 規模別・外国人労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：外国人労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他 ・不明
労働相談 総 計	46,269件	6,672件 14.4%	2,867件 6.2%	2,688件 5.8%	5,595件 12.1%	28,447件 61.5%
外 国 人 相 談 件 数	2,181件	681件 31.2%	126件 5.8%	42件 1.9%	237件 10.9%	1,095件 50.2%

各欄下段は構成比（%）

第12表 産業別・外国人労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：外国人労働相談件数

合 計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
46,269件	1,174件 2.5%	2,563件 5.5%	2,514件 5.4%	1,209件 2.6%	3,582件 7.7%	729件 1.6%	443件 1.0%
外 国 人 相 談 件 数	27件 1.2%	158件 7.2%	351件 16.1%	40件 1.8%	335件 15.4%	6件 0.3%	9件 0.4%
2,181件	宿泊業、飲 食サービス業	教育、学 習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）	その他	不 明	
	1,262件 2.7%	1,880件 4.1%	7,052件 15.2%	6,982件 15.1%	1,393件 3.0%	15,486件 33.5%	
	200件 9.2%	257件 11.8%	91件 4.2%	386件 17.7%	19件 0.9%	302件 13.8%	

各欄下段は構成比（%）

第13表 外国人労働相談の内容項目

労使別	計	労働者	使用者	その他
合計	3,931	2,388	1,324	219
労働組合及び労使関係	71 [ 1.8% ]	25	46	0
労働条件	2,708 [ 68.9% ]	1,681	891	136
就業規則	8 [ 0.2% ]	7	1	0
労働契約	343 [ 8.7% ]	244	83	16
労働条件変更	386 [ 9.8% ]	231	141	14
配転・出向	10 [ 0.3% ]	10	0	0
賃金情報	0 [ 0.0% ]	0	0	0
賃金不払	274 [ 7.0% ]	167	101	6
賃金その他	72 [ 1.8% ]	43	25	4
退職金	1 [ 0.0% ]	1	0	0
労働時間	101 [ 2.6% ]	64	34	3
休日	0 [ 0.0% ]	0	0	0
休暇	51 [ 1.3% ]	34	16	1
休業	116 [ 3.0% ]	60	30	26
休職・復職	77 [ 2.0% ]	59	17	1
安全衛生	20 [ 0.5% ]	13	7	0
服務・懲戒	42 [ 1.1% ]	19	23	0
解雇	718 [ 18.3% ]	412	282	24
雇止め	55 [ 1.4% ]	34	21	0
退職	365 [ 9.3% ]	237	97	31
定年制	0 [ 0.0% ]	0	0	0
女性	13 [ 0.3% ]	9	3	1
育児休業	38 [ 1.0% ]	22	10	6
介護休業	5 [ 0.1% ]	2	0	3
その他	13 [ 0.3% ]	13	0	0
労働福祉	436 [ 11.1% ]	282	125	29
雇用保険	182 [ 4.6% ]	106	65	11
労災保険	45 [ 1.1% ]	35	1	9
健保・年金	208 [ 5.3% ]	140	59	9
教育・訓練	1 [ 0.0% ]	1	0	0
福利厚生	0 [ 0.0% ]	0	0	0
その他	0 [ 0.0% ]	0	0	0
人間関係	545 [ 13.9% ]	286	232	27
職場の嫌がらせ	470 [ 12.0% ]	252	193	25
セクシュアルハラスメント	3 [ 0.1% ]	3	0	0
マタニティハラスメント	1 [ 0.0% ]	1	0	0
その他	71 [ 1.8% ]	30	39	2
その他の問題	171 [ 4.4% ]	114	30	27
雇用関連	53 [ 1.3% ]	23	18	12
企業再編	2 [ 0.1% ]	2	0	0
企業倒産	0 [ 0.0% ]	0	0	0
偽装請負	0 [ 0.0% ]	0	0	0
損害賠償・慰謝料	64 [ 1.6% ]	44	10	10
税金	6 [ 0.2% ]	6	0	0
障害者	4 [ 0.1% ]	3	0	1
高齢者	0 [ 0.0% ]	0	0	0
派遣関連	7 [ 0.2% ]	7	0	0
その他	35 [ 0.9% ]	29	2	4

[ ] 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30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
中国	292件[13.5] (△26.6)	639件[22.8] (△43.3)	707件[28.1] (118.8)	587件[26.4] (△17.0)	790件[36.2] (34.6)
フィリピン	124件[5.7] (△78.4)	269件[9.6] (67.6)	158件[6.3] (116.9)	137件[6.2] (△13.3)	62件[2.8] (△54.7)
インド	21件[1.0] (116.7)	24件[0.9] (△88.5)	60件[2.4] (14.3)	47件[2.1] (△21.7)	27件[1.2] (△42.6)
韓国	157件[7.2] (112.9)	187件[6.7] (137.9)	316件[12.6] (19.1)	245件[11.0] (△22.5)	227件[10.4] (△7.3)
他のアジア	413件[19.1] (47.1)	462件[16.5] (△14.7)	407件[16.2] (11.9)	314件[14.1] (△22.9)	347件[15.9] (10.5)※
アメリカ	285件[13.2] (△23.0)	481件[17.2] (93.9)	92件[3.7] (68.8)	161件[7.3] (75.0)	152件[7.0] (△5.6)
カナダ	40件[1.8] (△21.6)	5件[0.2] (0.0)	24件[1.0] (△87.5)	22件[1.0] (△8.3)	12件[0.6] (△45.5)
中南米の国	156件[7.2] (△88.5)	115件[4.1] (500.0)	19件[0.8] (△26.3)	23件[1.0] (21.1)	28件[1.3] (21.7)
イギリス	29件[1.3] (30.1)	38件[1.4] (△84.7)	99件[3.9] (31.0)	66件[3.0] (△33.3)	26件[1.2] (△60.6)
他の欧州	242件[11.2] (45.7)	174件[6.2] (18.6)	183件[7.3] (△28.1)	161件[7.3] (△12.0)	108件[5.0] (△33.0)
アフリカ	52件[2.4] (382.1)	67件[2.4] (△61.5)	108件[4.3] (28.8)	191件[8.6] (76.9)	32件[1.5] (△83.2)
オセアニア	77件[3.6] (△62.5)	32件[1.1] (413.3)	20件[0.8] (△58.4)	28件[1.3] (40.0)	141件[6.5] (504.6)
国籍未確認	278件[12.8] (△18.2)	306件[10.9] (18.8)	319件[12.7] (10.1)	238件[10.7] (△25.4)	229件[10.5] (△3.8)
計	2,166件 (△6.3)	2,799件 (29.2)	2,512 (△10.3)	2,220 (△11.6)	2,181 (△1.8)

[ ]は構成比(%) ( )は対前年度比(%)

※令和4年度「他のアジア」内訳(ネパール20件、ベトナム17件ほか)



## <外国人労働相談のあっせん事例>

### 【事例1】 職場トラブルに端を発した解雇と雇用保険遡及加入手続き

相談者は、中国料理店の調理人として勤務していた。あるとき同僚の調理人との間に業務上のトラブルが発生し、人間関係が悪化したところ、オーナーから退職勧奨を受けるに至った。さらに、賃金減額などの不利益を受けたのち、解雇を通告された。そこで、相談者は解雇は不当であると主張してセンターに来所した。

センターがオーナーに事情を聴いたところ、かつて相談者の同僚で人間関係悪化を理由に退職する者がいたことがあり、これ以上の勤務継続は不可能であると判断した、と説明した。センターが周辺事情なども聴くなかで、相談者の雇用保険が未加入であることも判明した。あらためて相談者に勤務継続の意思などを尋ねると、転職・再就職を考えたいとした。センターが、雇用保険を遡及加入させ受給資格を得ることと一部未払いとなっていた残業代の支払での解決を相談者に提案したところ、その方向で解決したいとの意向が示された。センターが、オーナーに対し、遡及加入手続き等打診したところ了解を得られ、会社都合による離職票の発行等が行われたため、あっせんを終了した。

### 【事例2】 ハラスメントの訴えは否定され、服務規律違反で処分

相談者は、インターナショナルスクールの教員として勤務している。長期間にわたって校長からハラスメントを受けていたとして、ハラスメント対応窓口にそのことを訴えた。ハラスメント窓口が調査をおこなったが、調査結果はハラスメントはなかったというものであった。相談者は引き続き調査を求め、窓口とも話し合いを継続していたが平行線に終わった。一方、相談者の生徒指導業務に問題があったとして、服務規律違反を理由とした処分が行われた。

相談者は、この問題は、自主交渉での解決は困難であるとして、センターに来所した。

センターが学校に事情を聴いたところ、ハラスメントについては周辺の職員にも聴き取り調査を行ったが、しかし校長が相談者に対しハラスメントを行っていたする確証は得られなかった、とした。また、服務規律違反についても弁明の機会を与えて公正に手続きを行っているもので問題ないと考えている、とした。

そして学校側は「相談者と校長との関係は非常に険悪であることから、退職条件を提示して退職勧奨を行いたい考えである」とした。

センターが相談者に学校の考えを伝えたところ、退職条件及び書面での謝罪の内容次第では受け入れる、としたことから、センターが学校側との調整に入った。その結果、相談者の受け入れられる退職条件が示され、また合意書内に「遺憾の意」を表明する内容が含まれることになったことから、解決の運びとなった。

## 4 職場の嫌がらせに関する労働相談

### 【職場の嫌がらせに関する労働相談の状況】

職場における「嫌がらせ」の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においても、平成26年度からは9千件前後の高い水準で推移している。

相談内容は、単に職場の嫌がらせの問題にとどまらず、心身の不調による休職や退職といった様々な問題が絡んだものが多い。

「職場の嫌がらせ」は、当事者間の人間関係、メンタル面、職場環境並びに生産性・効率性及び人権問題での影響等、多くの問題を含んでおり、単に法律的な知見による助言のみでは適切な解決に結びつかないケースが多い。そこで、労働相談情報センターでは、労働相談として対応するほか、各事務所に専門相談員を配置し、必要に応じ「心の健康相談」を実施している。

また、労働施策総合推進法の改正により、セクシュアルハラスメントやマタニティハラスメントと同様に、パワーハラスメントへの適切な対応が雇用主に義務付けられた。この法改正は、令和2年6月から施行（中小企業における施行は令和4年4月からであり、それまでの間は努力義務）されたことから、今後も相談件数が増加することが見込まれる。

### 〈令和4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9,532件で、令和3年度より790件（9.0%）増加した（第15表）。
- (2) 男女別では、男性3,877件（40.7%）、女性5,654件（59.3%）であった（第16表）。
- (3) 労使別では、労働者7,542件（79.1%）、使用者1,739件（18.2%）、その他251件（2.6%）であった（第16表）。
- (4) 産業別では、「医療、福祉」2,246件（23.6%）と最も多く、以下、「サービス業（他に分類されないもの）」が2,073件（21.7%）、「卸売業、小売業」669件（7.0%）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

区 分	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
労働相談	51,294件	50,137件	52,884件	52,318件	45,504件	46,269件
総 計	△3.3%	△2.3%	5.5%	△1.1%	△13.0%	1.7%
職 場 の 嫌がらせ 相談件数	8,982件 △6.7%	9,631件 7.2%	9,572件 △0.6%	7,851件 △18.0%	8,742件 11.3%	9,532件 9.0%
	17.9%	18.2%	18.3%	17.3%	18.9%	20.6%

斜体文字は対前年度比（%） 欄下段は構成比（%）

第16表 男女別／労使別・職場の嫌がらせ労働相談件数 上段：全体の労働相談件数

下段：職場の嫌がらせ労働相談件数

	計	男性	女性	労働者	使用者	その他
労働相談 総計	46,269件	21,412件 46.3%	24,843件 53.7%	34,884件 75.4%	9,395件 20.3%	1,990件 4.3%
職場の 嫌がらせ 相談件数	9,532件	3,877件 40.7%	5,654件 59.3%	7,542件 79.1%	1,739件 18.2%	251件 2.6%

各欄下段は構成比（％） 男女別の合計は一致しない

第17表 規模別・職場の嫌がらせ労働相談件数 上段：全体の労働相談件数

下段：職場の嫌がらせ労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他 ・不明
労働相談 総計	46,269件	6,672件 14.4%	2,867件 6.2%	2,688件 5.8%	5,595件 12.1%	28,447件 61.5%
職場の 嫌がらせ 相談件数	9,532件	1,478件 15.5%	483件 5.1%	1,115件 11.7%	1,520件 15.9%	4,936件 51.8%

各欄下段は構成比（％）

第18表 産業別・職場の嫌がらせ労働相談件数 上段：全体の労働相談件数

下段：職場の嫌がらせ労働相談件数

合計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
46,269件	1,174件 2.5%	2,563件 5.5%	2,514件 5.4%	1,209件 2.6%	3,582件 7.7%	729件 1.6%	443件 1.0%
職場の 嫌がらせ 相談件数	148件 1.6%	555件 5.8%	494件 5.2%	204件 2.1%	669件 7.0%	199件 2.1%	131件 1.4%
	宿泊業、飲 食サービス業	教育、学 習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）		その他	不明
	9,532件	1,262件 2.7%	1,880件 4.1%	7,052件 15.2%	6,982件 15.1%	1,393件 3.0%	15,486件 33.5%
	200件 2.1%	653件 6.9%	2,246件 23.6%	2,073件 21.7%	203件 2.1%	1,757件 18.4%	

各欄下段は構成比（％）

## <職場の嫌がらせ相談のあっせん事例>

### 【事例1】 業務改善提案を行ったところ、上司らのパワーハラスメント的言動と雇止め通告

相談者は、アルバイト従業員として入社した。業務は財務・総務部門のアシスタントであった。入社当初から、アルバイト従業員のアシスタント業務としては過大な内容を指示され、不満を募らせていた折、セキュリティ対策で気になった問題について業務改善提案を上司に行ったところ、上司らに呼び出され個室でパワーハラスメント的な叱責をされ、さらにその後に雇止めを通告された。次の日から相談者は出勤できなくなり、センターに来所した。

センターが会社から事情を聞いたところ、会社は、当該やりとりをパワーハラスメントであったとは認識していないというものであった。相談者は、休業に至った原因は会社にあるとして賃金補償とハラスメントに対する慰謝料を求めていたが、会社側からは相応な回答が得られなかった。相談者は、任意の交渉では長引くだけで納得いく解決ができないとして、代理人を通じた訴訟での解決に移行するとの意思が示されたため、調整を打ち切ってあっせんを終了した。

### 【事例2】 上司からのハラスメントと業績評価

相談者は、本社事業部に勤務する正社員である。上司から、日常的に暴言を吐かれることや業務に必要な情報を共有されないなどのハラスメントを受けてきた。また、業績評価を低下させられ賞与・昇給で不利益を被った。これらの件について、社内のハラスメント相談窓口にも相談したが、自身の希望するような進展（上司への適切な処分と公正な業績評価をやり直すこと）の見込みが薄いとして、センターに来所した。

センターが会社に社内調査等を要請したところ、会社は社内調査を進め、ハラスメント事実の一部を認めることとなった。当該上司については、懲戒に準じた処分を行う予定であること及びハラスメントについて1年間の研修プログラムを課すことが示された。また、業績評価が公正に行われていなかった可能性があるとして、社内の苦情処理委員会に付議したこと（その後、業績評価は誤りであったことが判明し、賞与等の不利益が回復した）などが示された。

これらを受けて相談者も了承し、あっせんを終了した。

## 5 セクシュアルハラスメントに関する労働相談

### 【セクシュアルハラスメントに関する労働相談の状況】

セクシュアルハラスメントの相談には、上司としての優越的な地位を利用して部下に性的関係を迫ったり、身体的接触行為に及ぶ「対価型」の案件と、会合での性的な発言・冗談及び職場での噂話等により、同僚の就業環境が阻害される「環境型」の案件に大別されるが、近年は、そのどちらの類型にも当てはまりにくい相談内容が増加している。その一方で、刑法犯に属するとも考えられる悪質な内容のセクシュアルハラスメントも依然として存在する。

セクシュアルハラスメントは、人間の尊厳を脅かす重大な問題であり、被害者は大きな心の傷を負って、精神疾患に陥るケースも多い。労働相談情報センターでは、必要に応じて「心の健康相談」も活用するなど、単なる法律相談にとどまらない幅広い対応を行っている。

#### 〈令和4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923件で、令和3年度より22件（△2.3%）減少した（第19表）。
- (2) 男女別では、女性486件（52.7%）、男性437件（47.3%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者573件（62.1%）、使用者294件（31.9%）、その他56件（6.1%）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）」309件（33.5%）、「医療、福祉」105件（11.4%）、「宿泊業、飲食サービス業」86件（9.3%）での相談割合が高くなっている（第21表）。
- (5) セクシュアルハラスメントの相談内容をさらに細分類すると、「その他」が最も多く（533件）、次いで「環境型」の訴え（228件）、「対価型」の訴え（114件）となっている（第19表）。

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

第19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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
労働相談総計		52,884件 5.5%	52,318件 △1.1%	45,504件 △13.0%	46,269件 1.7%
セクシュアルハラスメント 労働相談件数		2,099件 3.1%	1,050件 △50.0%	945件 △10.0%	923件 △2.3%
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	747	268	259	114
	環境型セクシュアルハラスメントの相談	239	213	182	228
	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	354	115	39	51
	その他・不明	796	460	519	533

斜体文字は対前年度比 (%) 欄下段は構成比 (%)

第20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	46,269件	6,672件 14.4%	2,867件 6.2%	2,688件 5.8%	5,595件 12.1%	28,447件 61.5%
セクシュアルハラスメント 相談件数	923件	192件 20.8%	128件 13.9%	109件 11.8%	132件 14.3%	362件 39.2%

各欄下段は構成比 (%)

第21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
46,269件	1,174件 2.5%	2,563件 5.5%	2,514件 5.4%	1,209件 2.6%	3,582件 7.7%	729件 1.6%	443件 1.0%
セ ク シ ュ ア ル ハ ラ ス メ ン ト 相 談 件 数	1件 0.1%	49件 5.3%	27件 2.9%	37件 4.0%	38件 4.1%	15件 1.6%	11件 1.2%
	宿泊業、飲 食サービス業	教育、学 習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）		その他	不 明
	923件	1,262件 2.7%	1,880件 4.1%	7,052件 15.2%	6,982件 15.1%		1,393件 3.0%
	86件 9.3%	9件 1.0%	105件 11.4%	309件 33.5%		24件 2.6%	212件 23.0%

各欄下段は構成比 (%)

## 〈セクシュアルハラスメント関連のあっせん事例〉

### 【事例1】 上司からの環境型セクハラで体調不良による休職

相談者は、イベント関係企業で3年ほど勤務している。少し前に直属の上司から卑猥な性的表現のある書籍を渡され、自宅で見ると言われた。それ以来、その上司に恐怖を感じるようになった。そしてまた、別の先輩社員から大声で叱責される事件があった。セクハラ・パワハラの連続で精神的にぎりぎりの状態で持ち堪えていたが、先日とうとう職場内で倒れてしまったという。その後は病気休職となって現在に至るが、このままだと自分が退職になって有耶無耶のまま終わることになるかもしれない。それでは納得がいかないし、会社にはセクハラ・パワハラをきちんと認識してもらいたい、としてセンターに来所した。

センターは会社に対し、本人の状況を説明したうえで、事実関係の確認等を要請した。要請を受けて内部調査を行った結果、会社は「環境型セクハラに該当する不適切な言動があったことを確認した」「行き過ぎた激しい叱責についても確認した」という2点を回答した。そのうえで、今後社内で同様な事件が起きぬよう積極的に取り組んでいくということも示された。

このあと相談者は、数か月の休職期間を経て健康を取り戻し、以前の職場とは関係性がない別の事業所へ異動して、無事復帰を果たしたことで、あっせんを終了した。

### 【事例2】 代表者からのセクシュアルハラスメントにより退職

相談者は、入社して間もなくから、SNSで代表者から好意を示すメッセージが届くようになった。また、日常的に肩を触れられることもあって、こうしたことの積み重ねから徐々に精神的苦痛が高まっていった。その後も、代表者からメッセージが届き続け、とうとう出勤できなくなってしまった。当人を心配をした同僚に付き添われ、今後の対応のためにセンターに来所した。

センターが代表者から事情を聞いたところ、自らの認識が甘かったもので責任はすべてこちらにあるとし、相談者の望む形で解決を図っていきたいとのことだった。センターから代表者に対し、セクハラの実態、使用者という立場での発言や行動には十分配慮すべきであったこと、小規模会社内でセクハラ事件が起これば当事者のみならず他の従業員への影響も大きい、そしてその責任は重い、ということの説明をした。

相談者は、未だ出勤ができない状況でもあったため退職を希望し、休職期間満了までの賃金補償と会社都合退職などの条件で合意し、あっせんは終了した。

## 6 マタニティハラスメントに関する労働相談

### 【マタニティハラスメントに関する労働相談の状況】

いわゆるマタニティハラスメントの問題は、男女雇用機会均等法及び育児・介護休業法においては、妊娠・出産・育児休業・介護休業等を理由とする不利益取扱いと、妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関して、上司・同僚が就業環境を害する言動を行うこと（ハラスメント）に大別される。

平成28年3月の男女雇用機会均等法及び育児・介護休業法の改正により、妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントを防止する措置が事業主に義務付けられたことに伴い、マタニティハラスメントに関する相談項目を新設した。

相談内容としては、不利益取扱いに当たるものが多いが、明確に不利益取扱いや嫌がらせといい難い複雑な案件も増えている。

#### 〈令和4年度のマタニティハラスメントに関する労働相談の傾向〉

- (1) マタニティハラスメントに関する労働相談の件数は212件で、令和3年度より19件（△8.2%）減少した。（第22表）。
- (2) 男女別では、女性162件（76.4%）、男性50件（23.6%）となっている。
- (3) 労使別では、労働者144件（67.9%）、使用者59件（27.8%）、その他9件（4.2%）となっている。
- (4) 産業別では、「建設業」33件と「医療、福祉」30件で多く、「卸売業、小売業」17件、「サービス業（他に分類されないもの）」17件と続いている（第24表）。
- (5) マタニティハラスメントの相談内容をさらに細分類すると、「その他」130件、「不利益取扱い」61件、「人事管理」16件、「言動」6件の順となっている（第22表）。

第22表 年度別・マタニティハラスメント労働相談件数とその内容別件数

年 度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
労働相談総計		52,884件 <i>5.5%</i>	52,318件 <i>△1.1%</i>	45,504件 <i>△13.0%</i>	46,269件 <i>1.7%</i>
マタニティハラスメント労働相談件数		<b>373件</b> <i>0.0%</i> 0.7%	<b>670件</b> <i>79.6%</i> 1.5%	<b>231件</b> <i>△65.5%</i> 0.5%	<b>212件</b> <i>△8.2%</i> 0.5%
相 談 内 容  (重複あり)	不利益な取扱いによるマタニティハラスメントの相談	131件	97件	55件	61件
	言動によるマタニティハラスメントの相談	13件	11件	7件	6件
	マタニティハラスメントに関する人事管理上の相談	18件	21件	31件	16件
	その他・不明	225件	547件	140件	130件

斜体文字は対前年度比（%） 欄下段は構成比（%）



第23表 規模別・マタニティハラスメント労働相談件数

上段：全体の相談件数

下段：マタニティハラスメント労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他・不明
労働相談 総計	46,269件	6,672件 14.4%	2,867件 6.2%	2,688件 5.8%	5,595件 12.1%	28,447件 61.5%
マタニティ ハラスメント 相談件数	212件	29件 13.7%	9件 4.2%	10件 4.7%	21件 9.9%	143件 67.5%

各欄下段は構成比 (%)

第24表 産業別・マタニティハラスメント労働相談件数

上段：全体の相談件数

下段：マタニティハラスメント労働相談件数

合計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
46,269件	1,174件 2.5%	2,563件 5.5%	2,514件 5.4%	1,209件 2.6%	3,582件 7.7%	729件 1.6%	443件 1.0%
マタニティ ハラスメント 相談件数	33件 15.6%	7件 3.3%	9件 4.2%	0件 0.0%	17件 8.0%	0件 0.0%	1件 0.5%
	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
	212件	1,262件 2.7%	1,880件 4.1%	7,052件 15.2%	6,982件 15.1%	1,393件 3.0%	15,486件 33.5%
	0件 0.0%	2件 0.9%	30件 14.2%	17件 8.0%	10件 4.7%	86件 40.6%	

各欄下段は構成比 (%)

## 7 メンタルヘルスに関する労働相談

### 【メンタルヘルス関連の職場トラブルの特徴】

現代社会では、様々な原因で職場の余裕が失われ、そこで働く人々のストレスが心や体の不調となって現れることも少なくない。

労働相談情報センターにもメンタルヘルスに関連する相談が寄せられている。

心の健康を損ねる原因は様々だが、労働問題となるケースとしては、会社による退職勧奨に端を発するケース、職場の人員削減・長時間労働や成果主義の浸透などによる肉体的・精神的負荷が原因のケース、パワハラなどの職場環境や人間関係の悪化によるケースなどである。

### 〈令和4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2,289件で、令和3年度より1,535件（△40.1%）減少した（第25表）。

(2) 男女別では、男性857件（37.4%）、女性1,432件（62.6%）となっている。

(3) 労使別では、労働者1,809件（79.0%）、使用者344件（15.0%）、その他136件（5.9%）となっている。

(4) 産業別では、「情報通信業」372件（16.3%）が最も多く、以下、「医療、福祉」365件（15.9%）、「サービス業（他に分類されないもの）」240件（10.5%）となっている（第27表）。

(5) 相談内容では、「職場の嫌がらせ」の907項目（19.3%）が最も多く、以下、「休職・復職」845項目（18.0%）、「退職」651項目（13.8%）となっている（第28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25表 年度別・メンタルヘルス労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：メンタルヘルス労働相談件数

区 分	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
労働相談 総 計	51,294件 △3.3%	50,137件 △2.3%	52,884件 5.5%	52,318件 △1.1%	45,504件 △13.0%	46,269件 1.7%
メンタル ヘルス 相談件数	<b>5,613件</b> △2.2% 11.2%	<b>4,610件</b> △17.9% 8.7%	<b>4,852件</b> 5.2% 9.3%	<b>4,349件</b> △10.4% 9.6%	<b>3,824件</b> △12.1% 8.3%	<b>2,289件</b> △40.1% 4.9%

斜体文字は対前年度比（％） 欄下段は構成比（％）

第26表 規模別・メンタルヘルス労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：メンタルヘルス労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他 ・不明
労働相談 総 計	46,269件	6,672件 14.4%	2,867件 6.2%	2,688件 5.8%	5,595件 12.1%	28,447件 61.5%
メンタル ヘルス 相談件数	<b>2,289件</b>	<b>272件</b> 11.9%	<b>232件</b> 10.1%	<b>236件</b> 10.3%	<b>708件</b> 30.9%	<b>841件</b> 36.7%

各欄下段は構成比（％）

第27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
46,269件	1,174件 2.5%	2,563件 5.5%	2,514件 5.4%	1,209件 2.6%	3,582件 7.7%	729件 1.6%	443件 1.0%
メンタル ヘルス 相談件数	<b>120件</b> 5.2%	<b>239件</b> 10.4%	<b>372件</b> 16.3%	<b>60件</b> 2.6%	<b>136件</b> 5.9%	<b>63件</b> 2.8%	<b>65件</b> 2.8%
	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
	<b>2,289件</b>	1,262件 2.7%	1,880件 4.1%	7,052件 15.2%	6,982件 15.1%	1,393件 3.0%	15,486件 33.5%
	<b>22件</b> 1.0%	<b>150件</b> 6.6%	<b>365件</b> 15.9%	<b>240件</b> 10.5%	<b>75件</b> 3.3%	<b>382件</b> 16.7%	

各欄下段は構成比（％）

第28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	4,701	3,546	811	344
労働組合及び労使関係	24 [ 0.5% ]	19	0	5
労働条件	2,476 [ 52.7% ]	1,835	479	162
就業規則	11 [ 0.2% ]	3	6	2
労働契約	92 [ 2.0% ]	56	18	18
労働条件変更	62 [ 1.3% ]	57	5	0
配転・出向	272 [ 5.8% ]	203	65	4
賃金情報	2 [ 0.0% ]	1	0	1
賃金不払	21 [ 0.4% ]	20	0	1
賃金その他	16 [ 0.3% ]	16	0	0
退職金	5 [ 0.1% ]	5	0	0
労働時間	36 [ 0.8% ]	30	3	3
休日	4 [ 0.1% ]	4	0	0
休暇	84 [ 1.8% ]	64	16	4
休業	116 [ 2.5% ]	66	29	21
休職・復職	845 [ 18.0% ]	652	166	27
安全衛生	54 [ 1.1% ]	34	13	7
服務・懲戒	15 [ 0.3% ]	6	1	8
解雇	71 [ 1.5% ]	64	5	2
雇止め	44 [ 0.9% ]	33	4	7
退職	651 [ 13.8% ]	472	137	42
定年制	0 [ 0.0% ]	0	0	0
女性	21 [ 0.4% ]	12	3	6
育児休業	13 [ 0.3% ]	3	5	5
介護休業	27 [ 0.6% ]	23	2	2
その他	14 [ 0.3% ]	11	1	2
労働福祉	721 [ 15.3% ]	550	90	81
雇用保険	147 [ 3.1% ]	105	23	19
労災保険	156 [ 3.3% ]	121	9	26
健保・年金	410 [ 8.7% ]	318	57	35
教育・訓練	2 [ 0.0% ]	1	1	0
福利厚生	3 [ 0.1% ]	3	0	0
その他	3 [ 0.1% ]	2	0	1
人間関係	1,183 [ 25.2% ]	938	176	69
職場の嫌がらせ	907 [ 19.3% ]	749	112	46
セクシュアルハラスメント	88 [ 1.9% ]	47	26	15
マタニティハラスメント	6 [ 0.1% ]	5	1	0
その他	182 [ 3.9% ]	137	37	8
その他の問題	297 [ 6.3% ]	204	66	27
雇用関連	18 [ 0.4% ]	15	1	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	0 [ 0.0% ]	0	0	0
損害賠償・慰謝料	73 [ 1.6% ]	52	14	7
税金	6 [ 0.1% ]	6	0	0
障害者	89 [ 1.9% ]	64	14	11
高齢者	7 [ 0.1% ]	5	0	2
派遣関連	3 [ 0.1% ]	0	2	1
その他	99 [ 2.1% ]	60	35	4

[ ] は構成比 (%)

## 8 心の健康相談

### 【心の健康相談の特徴】

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

このため、労働相談を支援する機能として、東京都では、労働相談情報センター及び各事務所に専門相談員による「心の健康相談」の窓口を設けている。

### 〈令和4年度の心の健康相談の傾向〉

- (1) 心の健康相談は、236件と令和3年度より27件（12.9%）増加した（第29表）。
- (2) 年齢別では、30代から50代の相談が多く、全体の8割以上を占める（第33表）。
- (3) 相談内容は、「心身の不調」「人間関係」の2項目で全体の6割を超えている（第36表）。

第29表 年度別・心の健康相談件数

年 度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
飯田橋	195件 4.8%	157件 △19.5%	137件 △12.7%	98件 △28.5%	40件 △59.2%	90件 125.0%
大 崎	56件 0.0%	52件 △7.1%	64件 23.1%	74件 15.6%	86件 16.2%	54件 △37.2%
池 袋	33件 37.5%	13件 △60.6%	18件 38.5%	5件 △72.2%	24件 380.0%	11件 △54.2%
亀 戸	36件 89.5%	25件 △30.6%	13件 △48.0%	10件 △23.1%	7件 △30.0%	10件 42.9%
多摩（国分寺+八王子）※	51件 △19.0%	40件 △21.6%	48件 20.0%	58件 20.8%	35件 △39.7%	71件 36.5%
	38件 △13.6%	45件 18.4%	38件 △15.6%	16件 △57.9%	17件 6.3%	
計	409件 △14.0%	332件 △18.8%	318件 △4.2%	261件 △17.9%	209件 △19.9%	236件 12.9%

斜体文字は対前年度比（%）

※ 令和4年10月に、国分寺・八王子の両事務所が統合し多摩事務所を開設したことから、令和3年度までは上段を国分寺、下段を八王子とし、令和4年度は令和4年4月から9月までの数値を2所合算したうえで多摩事務所の年度の数値とした。

第30表 相談者の区分

合 計	本 人	家 族	職場関係者	そ の 他
236件	185件 78.4%	4件 1.7%	2件 0.8%	45件 19.1%

各欄下段は構成比 (%)

第31表 相談経路別

合 計	労働相談から	リーフレット	そ の 他
236件	113件 47.9%	26件 11.0%	97件 41.1%

各欄下段は構成比 (%)

第32表 性 別

合 計	男 性	女 性
236件	74件 31.4%	162件 68.6%

各欄下段は構成比 (%)

第33表 年齢別

合 計	～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60歳～	不明
236件	0件 0.0%	15件 6.4%	77件 32.6%	71件 30.1%	46件 19.5%	12件 5.1%	15件 6.4%

各欄下段は構成比 (%)

第34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
236件	4件 1.7%	8件 3.4%	37件 15.7%	6件 2.5%	12件 5.1%	8件 3.4%	8件 3.4%
	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
	0件 0.0%	19件 8.1%	49件 20.8%	34件 14.4%		16件 6.8%	35件 14.8%

各欄下段は構成比 (%)

第35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
236件	86件 36.4%	14件 5.9%	9件 3.8%	20件 8.5%	31件 13.1%
	労務作業	管理職・ 事業主	その他	不 明	無職・失業
	12件 5.1%	1件 0.4%	13件 5.5%	4件 1.7%	46件 19.5%

各欄下段は構成比 (%)

第36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
401項目	154項目 38.4%	95項目 23.7%	82項目 20.4%	5項目 1.2%	21項目 5.2%	44項目 11.0%

各欄下段は構成比 (%)

【専門相談員による「心の健康相談」の事例】

ケース1：異動を希望するにあたり上司への対応に悩む30代女性

相談者は、業務上都合が悪いことがあると部下のせいにする上司の言動に悩み、以前に心の健康相談に来所したことがあった。その際、相談を受けることで、同じ部署に居続けなければいけないという不安感から解放され、上司の特性を理解できたこともあり、勤務を継続することにした。今後、異動希望を出すにあたって、上司から引き留められる可能性が高いとの不安から、再度相談に来所した。

相談者は、問題となっていた上司の異動後も相談者の心身の状態が十分に回復していなかった。そこで、心の健康相談員は、相談者の意向を踏まえ、異動理由と異動のタイミングについて整理したところ、相談者は自身の心身の状態が維持できる時期を見極めて異動希望を出す決断ができるようになった。

## ケース 2：新しい上司との関係がうまくいかず悩む営業歴 25 年のキャリア女性

営業職で 25 年のキャリアをもつ女性だが、新しい上司との関係性に悩んでいた。上司の言動に違和感を覚える日々に、次第に疲弊し、営業成績も伸び悩む中で、家族にも苛立ちを感じるまでになった。相談者は、上司との関係性におけるストレスを軽減し、勤務継続できる方法があれば探りたいと、相談に来所した。

心の健康相談を通して、自己肯定感を回復したことにより、仕事を続ける決心がついた。持病で受診はしていたが、薬に頼るだけでなく、体調に応じた働き方を工夫するなど身体とも上手く付き合えるようになった。また、数字にこだわり過ぎて空回りしていたが、目の前の仕事をきちんとこなしていくことで、前向きな気持ちで仕事に取り組めるようになった。

## ケース 3：上司の暴言により強い恐怖心を持つようになった 20 代女性

相談者は、数年前に中途採用で入社した。会社も仕事内容も、自分に合っていると感じており、今の会社で長く働きたいと思っているが、直属の上司の暴言に悩んでいた。暴言は次第にエスカレートし、職場で上司と顔を合わせることに恐怖心を感じるようになったため、会社側に相談したところ、当面在宅勤務をすることとなった。しかし、在宅勤務であっても上司からのメールが届くと怖くて涙が出てくるようになり、全く仕事が手につかなくなったため、精神的なサポートが必要と考えて来所した。

相談者は、心療内科の受診に否定的であったが、心の健康相談を通して、その必要性を認識し、受診に踏み切った。診断の結果、しばらく休職し、最低限の投薬と自宅療養で復職を目指すこととなった。心の健康相談を通してこれまでの働き方も振り返り、キャリアアップを上司に急かされ、頑張り過ぎて疲れてしまっていたことにも気づいた。新年度には他部署へ異動することが決まったため、まずはしっかり休養をとり、新しい環境で前向きに勤務できるよう、心身ともに整えていくことになった。

## ケース 4：適応障害との診断を受け休職するか迷っている 50 代女性

相談者は、気力・体力の低下を実感しており、以前と同様の業務量や役割に負担を感じていた。動悸などの身体症状が出てきたため心療内科を受診したところ、医師から適応障害と診断された。相談者は、休職を視野に入れて検討しているものの、休職することで業務上必要な能力のさらなる低下を招き、退職勧奨に追い込まれるのではないかと考えるなど、不安感が強くなり、相談に来所した。

心の健康相談では、まずは会社の休職規程やリハビリ勤務の有無などを確認することを助言した。相談者は、上長との面談後、1 カ月間有給休暇を利用して休んでみたところ、休むことで心身の状態が思っていたほど不安定にはならないことを実感し、休職を申請した。服薬の効果もあり体調が改善に向かっていることが確認でき、リワークプログラムにも申し込むことで不安も小さくなった。



### ケース5：会社への不信感が強くなり心身のバランスを崩した20代女性

相談者は、上司から怒鳴られたり、挨拶をしても無視されるため会社に書面で報告を上げたところ、相談者に対するヒアリングやフィードバック、進捗報告もないままに対応が進んでしまった。最終的に上司への処分が下されたが、この間の会社の対応に不安感と不信感が強くなり、心身のバランスを崩してしまった。相談者は、自身の精神状態は精神科受診を必要とする状態なのか、どのタイミングで受診すればよいのかが分からないとのことで、心の健康相談に来所した。

相談者が会社側との面談を控えていたことから、心の健康相談では、会社がハラスメント問題への対応に不慣れである可能性を理解した上で、会社の対応に関して自身が抱いた不安感について具体的に伝えられるように内容を整理した。また、精神科の受診については、服薬への抵抗があるとのことから、まずは心理療法（カウンセリング）から始めてみることを助言した。

### ケース6：職場の人間関係に悩みつつも自分を見つめなおし努力を始めた20代男性

相談者は、上司から自分がないがしろにされていると感じながら仕事を続けてきたが、不満を表明することはなく、自分が我慢をするか相手と距離をおくことで対処してきた。しかし、次第に不安感が高まり、ついには心に大きな不調を感じたため、来所相談した。

心の健康相談において、相談者は、状況を整理して問題を見つめなおす作業をする中で、自らの生い立ちの影響で、怒りを感じてもそれを表現してはならないと考える思考の癖や、NOと言えない行動パターンがあることに気づき、それを修正したいと考えようになった。そこで、心の健康相談員は、怒りの健全性や自分の意見を主張する方法等について助言したところ、相談者は会社で少しずつ実践してみる気持ちになった。

### ケース7：メンタルヘルス相談窓口への相談をきっかけに上司との関係が悪化し体調不良に陥った30代男性

相談者は専門職として勤務を続けていたが、ストレスが重なり、仕事に対する不安が増していった。不安軽減のため、会社が委託で設置していたメンタルヘルス相談窓口を利用したところ、そのことが相談者の了解なしに会社に伝わり、それを聞いて気分を害した上司から出勤停止を命じられて自宅待機となった。相談者は復職を望んだが受け入れられず、次第に気分が落ち込んで体調が悪化し、心療内科を受診してしばらく休職することになった。

相談者は、体調不良に陥ったことについて、自分を責める気持ちを持っていた。心の健康相談員との対話を通じて経緯を振り返る中で、会社の対応が理不尽なものであることを認識し、事態をより客観的に見ることができるようになった。そこで、体調の回復を優先しながら、今後のことを冷静に考えてゆく気持ちになった。

### ケース8：納得いかない理由で雇止めになった30代の男性

相談者は、職場で上司とのコミュニケーションに苦労しながらも自分なりに工夫をしつつ誠意をもって働いていたが、ある日、職場から雇止めを言い渡された。職場に戻るつもりはないものの、それとは別に自分自身の気持ちの整理をしたいと考え、心の健康相談に来所した。

相談者は、仕事のやり方などについて積極的に提案を行う存在だったので、古参の上司たちに疎まれたのだろうと感じ、傷ついていたことから、心の健康相談員は、雇止めの理由は到底合理的とはいえないと考えられ、正確かつ円滑に業務のために取り組んだ努力を相談者自身が前向きに評価してよいのだと助言した。相談者は、心の健康相談をしたことでネガティブな気持ちを切り替え、前に進みたいという気持ちになった。

### ケース9：職に就けず今後の見通しが見い出せない20代女性

相談者は、現在仕事をしておらず、将来の見通しが立たない。フリーターとして働いたこともあったが、職場で休日の付き合いを求められ、嫌で辞めてしまった。生活は厳しいが、積極的に働きたいという気持ちになれず、人と一緒に作業をしたくない。しかし、何もしていないとゆううつな気分になり、社会とつながっていない今の状態では生きている意味がないと感じ、来所に至った。

他人と積極的に関わることを避け、一人でいる方が楽という相談者の特性は発達障害の可能性があった。そこで、心の健康相談員は、発達障害と診断されれば、障害者手帳を取得し、就労支援などの援助を受けることもできることを丁寧に説明し、精神科受診を勧めた。相談者自身も現在の状態に困っており、心の健康相談員の助言により気持ちを整理し、近隣の心療内科・病院を受診することになった。

### ケース10：保育士をめざしたが、情熱を失い仕事を続けるか悩む40代女性

子どもが独り立ちして時間ができたので、未経験の仕事にチャレンジしたいと思い、資格を取り、希望を持って保育士の仕事に就いた。しかし、実際に仕事してみると、雑務に時間を取られ、子どもとの関わりをきつく注意されることも多い。園長からは年齢や適性に問題はない、長く働いてほしいと言われているが、次第に心身が消耗し、休日は動くことさえできない。子どもは好きだが、仕事に対する情熱や希望を失いかけており、相談に来所した。

相談者が落涙し、深く傷ついていることがみてとれたので、心の健康相談員は当時の思いを傾聴した。相談の中で、子どもが好きで希望の仕事に就けたことは幸せと話す一方で、相談者自身も現在の状況に限界を感じていることがわかった。そこで、保育士の仕事にこだわらず、子どもや育児に関連する仕事を調べ直して、無理のない形で就労してみたらどうかと提案したところ、相談者の年齢や心身の状態に合った仕事を探してみる気持ちになった。

## IV 統計表



付表1 産業別・企業規模別・労使別労働相談件数

		計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他・不明
合 計	計	46,269	6,672	2,867	2,688	5,595	28,447
	労	34,884	4,602	2,101	1,981	4,305	21,895
	使	9,395	1,749	658	617	1,068	5,303
	その他	1,990	321	108	90	222	1,249
建設業	計	1,174	354	153	25	140	502
	労	850	235	106	23	95	391
	使	243	98	40	2	45	58
	その他	81	21	7	0	0	53
製造業	計	2,563	468	414	453	638	590
	労	1,878	324	272	318	500	464
	使	623	131	132	122	130	108
	その他	62	13	10	13	8	18
情報通信業	計	2,514	437	448	126	589	914
	労	1,836	313	302	103	392	726
	使	582	111	137	21	162	151
	その他	96	13	9	2	35	37
運輸業、 郵便業	計	1,209	69	110	162	403	465
	労	982	50	74	142	311	405
	使	185	16	24	19	78	48
	その他	42	3	12	1	14	12
卸売業、 小売業	計	3,582	990	253	360	631	1,348
	労	2,555	634	158	259	480	1,024
	使	915	307	92	96	121	299
	その他	112	49	3	5	30	25
金融業、 保険業	計	729	34	28	17	232	418
	労	597	21	26	12	203	335
	使	102	9	1	0	21	71
	その他	30	4	1	5	8	12
不動産業、 物品賃貸業	計	443	155	23	43	44	178
	労	343	109	16	35	42	141
	使	84	36	7	8	2	31
	その他	16	10	0	0	0	6
宿泊業、 飲食サービス業	計	1,262	158	171	14	50	869
	労	999	98	111	12	40	738
	使	235	55	52	1	9	118
	その他	28	5	8	1	1	13
教育、 学習支援	計	1,880	47	43	191	476	1,123
	労	1,540	42	29	166	398	905
	使	263	3	14	15	63	168
	その他	77	2	0	10	15	50
医療、福祉	計	7,052	1,552	445	661	766	3,628
	労	5,490	1,148	327	430	611	2,974
	使	1,315	365	81	209	142	518
	その他	247	39	37	22	13	136
サービス業（他 に分類されない もの）	計	6,982	1,738	507	453	994	3,290
	労	5,115	1,103	432	322	705	2,553
	使	1,563	518	62	118	245	620
	その他	304	117	13	13	44	117
その他 不 明	計	16,879	670	272	183	632	15,122
	労	12,699	525	248	159	528	11,239
	使	3,285	100	16	6	50	3,113
	その他	895	45	8	18	54	770

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	83,093	1,957	5,191	4,699	2,196	7,111	1,493	913	2,609	4,109	15,208	13,591	24,016
労働組合・労使関係	2,916	105	217	67	218	125	23	70	17	709	224	356	785
労働組合の結成	403	23	28	11	5	13	0	14	7	114	46	48	94
組合組織・活動	699	28	63	17	97	24	7	14	8	138	28	88	187
労働協約	308	2	22	3	8	18	2	14	1	12	18	40	168
団体交渉	692	12	49	8	51	27	6	13	1	203	103	58	161
不当労働行為	343	10	25	23	41	20	5	13	0	124	9	29	44
争議行為	90	9	13	1	0	3	0	0	0	3	3	15	43
その他	381	21	17	4	16	20	3	2	0	115	17	78	88
労働条件	49,879	1,231	3,298	2,851	1,295	4,500	908	481	1,817	2,056	9,048	8,126	14,268
就業規則	1,086	54	48	50	13	66	15	9	13	30	144	185	459
労働契約	7,650	143	212	373	196	330	64	108	450	340	672	1,478	3,284
労働条件変更	3,377	25	124	244	148	536	33	32	44	275	485	684	747
配転・出向	1,546	76	261	112	24	103	50	3	15	71	324	184	323
賃金情報	496	18	45	13	9	25	14	5	114	0	55	65	133
賃金不払	3,294	105	125	95	71	199	14	40	97	176	891	848	633
賃金その他	1,423	23	49	80	86	64	18	13	28	87	217	233	525
退職金	708	91	29	14	17	37	38	3	35	9	125	102	208
労働時間	1,808	23	47	75	48	102	23	21	131	50	206	262	820
休日	183	10	3	4	4	4	0	0	5	13	14	19	107
休暇	2,312	54	151	60	75	160	28	16	73	72	532	425	666
休業	1,209	27	22	155	16	30	77	1	37	168	111	268	297
休職・復職	3,832	219	444	239	55	549	93	23	25	49	1,219	283	634
安全衛生	1,070	22	31	33	21	187	7	13	21	27	134	79	495
服務・懲戒	1,171	13	89	37	15	236	12	10	26	5	357	193	178
解雇	6,102	124	656	421	253	917	85	34	417	54	1,073	821	1,247
雇止め	1,964	7	79	144	46	294	35	4	17	177	109	631	421
退職	7,869	177	743	602	172	595	273	124	218	315	2,144	887	1,619
定年制	158	0	9	37	2	6	1	2	1	1	23	28	48
女性	879	3	88	25	4	11	3	6	13	36	56	181	453
育児休業	911	7	17	11	7	17	5	6	15	37	102	131	556
介護休業	330	2	15	10	2	3	17	4	0	50	15	24	188
その他	501	8	11	17	11	29	3	4	22	14	40	115	227
労働福祉	9,596	276	673	713	155	665	201	112	257	175	2,084	1,127	3,158
雇用保険	2,893	53	254	168	42	181	58	29	179	69	468	434	958
労災保険	1,798	129	40	22	55	187	15	34	15	15	530	113	643
健保・年金	4,384	75	320	513	38	262	100	44	60	85	992	466	1,429
教育・訓練	63	16	0	0	0	1	7	1	1	0	2	24	11
福利厚生	118	1	23	4	1	1	15	0	0	0	27	9	37
その他	340	2	36	6	19	33	6	4	2	6	65	81	80
人間関係	13,289	225	725	746	284	1,168	265	154	388	863	2,900	2,755	2,816
職場の嫌がらせ	9,532	148	555	494	204	669	199	131	200	653	2,246	2,073	1,960
セクハラ	923	1	49	27	37	38	15	11	86	9	105	309	236
マダハラ	212	33	7	9	0	17	0	1	0	2	30	17	96
その他	2,622	43	114	216	43	444	51	11	102	199	519	356	524
その他の問題	7,413	120	278	322	244	653	96	96	130	306	952	1,227	2,989
雇用関連	2,096	25	96	41	54	84	6	10	24	36	298	392	1,030
企業再編	113	0	1	2	3	4	0	2	0	2	68	5	26
企業倒産	74	4	1	1	12	11	0	1	6	0	6	8	24
偽装請負	39	1	0	20	1	0	2	0	1	0	0	4	10
損害賠償・慰謝料	1,072	27	94	33	74	154	8	41	57	51	155	205	173
税金	399	4	2	3	0	5	0	10	0	6	96	84	189
障害者	1,185	2	41	25	28	301	31	4	6	162	170	144	271
高年齢者	316	7	11	47	1	13	13	0	2	3	13	114	92
派遣関連	725	25	7	27	17	8	6	0	3	4	18	126	484
その他	1,394	25	25	123	54	73	30	28	31	42	128	145	690

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	83,093	13,946	5,694	5,703	12,129	45,621
労働組合・労使関係	2,916	497	232	190	1,008	989
労働組合の結成	403	55	33	8	172	135
組合組織及び活動	699	35	87	71	243	263
労働協約	308	40	34	11	57	166
団体交渉	692	242	39	28	187	196
不当労働行為	343	29	14	48	185	67
争議行為	90	14	7	3	7	59
その他	381	82	18	21	157	103
労働条件	49,879	9,216	3,360	3,149	6,327	27,827
就業規則	1,086	318	63	42	88	575
労働契約	7,650	819	419	178	959	5,275
労働条件変更	3,377	701	242	280	489	1,665
配転・出向	1,546	28	40	155	659	664
賃金情報	496	138	45	19	44	250
賃金不払	3,294	895	170	145	216	1,868
賃金その他	1,423	175	119	43	140	946
退職金	708	247	69	20	49	323
労働時間	1,808	268	70	39	114	1,317
休日	183	11	25	7	1	139
休暇	2,312	422	104	251	175	1,360
休業	1,209	60	41	21	281	806
休職・復職	3,832	801	330	473	717	1,511
安全衛生	1,070	92	90	97	95	696
服務・懲戒	1,171	175	61	176	109	650
解雇	6,102	1,924	605	269	513	2,791
雇止め	1,964	109	36	341	367	1,111
退職	7,869	1,650	707	506	895	4,111
定年制	158	42	6	10	34	66
女性	879	164	46	32	154	483
育児休業	911	112	46	27	93	633
介護休業	330	34	17	9	90	180
その他	501	31	9	9	45	407
労働福祉	9,596	1,314	924	594	1,286	5,478
雇用保険	2,893	494	292	112	191	1,804
労災保険	1,798	139	70	237	349	1,003
健保・年金	4,384	623	537	201	601	2,422
教育・訓練	63	13	1	0	22	27
福利厚生	118	5	10	22	36	45
その他	340	40	14	22	87	177
人間関係	13,289	2,172	829	1,421	2,159	6,708
職場の嫌がらせ	9,532	1,478	483	1,115	1,520	4,936
セクハラ	923	192	128	109	132	362
マタハラ	212	29	9	10	21	143
その他	2,622	473	209	187	486	1,267
その他の問題	7,413	747	349	349	1,349	4,619
雇用関連	2,096	244	104	49	344	1,355
企業再編	113	76	3	4	1	29
企業倒産	74	20	1	0	8	45
偽装請負	39	0	2	2	1	34
損害賠償・慰謝料	1,072	120	83	102	168	599
税金	399	85	13	1	12	288
障害者	1,185	30	77	110	481	487
高年齢者	316	46	30	21	52	167
派遣関連	725	13	23	3	38	648
その他	1,394	113	13	57	244	967

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
		46,269	34,884	9,395	1,990	83,093
雇用就業部	196	120	33	43	285	—
センター (飯田橋)	18,427	14,568	3,245	614	32,519	125
大崎事務所	10,638	6,924	3,194	520	17,455	49
池袋事務所	4,862	3,928	828	106	8,885	63
亀戸事務所	3,081	2,559	448	74	6,013	27
多摩寺事務所 (9月までの国分寺、八 王子両事務所の合計を含 む)	9,065	6,785	1,647	633	17,936	62
国分寺(4月～ 9月)	2,306	1,893	283	130	3,837	—
八王子(4月～ 9月)	2,303	1,793	383	127	4,987	—

( ) は構成比 (%)



## 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5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。

◎相談日など最新情報はホームページ「TOKYOはたらくネット」でご確認ください。

### 【電話相談】

**東京都ろうどう110番 0570-00-6110**

月～金曜日の午前9時～午後8時、土曜日の午前9時～午後5時

＜祝日及び12月29日～1月3日を除く（土曜日相談は祝日及び12月28日～1月4日を除く）＞

### 【来所相談（予約制）】

窓口	所在地	電話番号	担当区域 (会社所在地)	平日20時 までの 担当曜日
センター (飯田橋)	〒102-0072 千代田区飯田橋3-10-3 東京しごとセンター	03-3265-6110	千代田区、中央区、新宿区、渋谷区、中野区、杉並区、島しょ	月曜日及び金曜日
		【LINEコールによる相談】(通話機能のみ) LINEのホームの検索から公式アカウント「労働相談情報センター」を探し、友だち登録してください		
大崎	〒141-0032 品川区大崎1-11-1 ゲートシティ大崎ウエストタワー2F	03-3495-6110	港区、品川区、目黒区、大田区、世田谷区	火曜日
池袋	〒170-0013 豊島区東池袋4-23-9	03-5954-6110	文京区、豊島区、北区、荒川区、板橋区、練馬区	木曜日
亀戸	〒136-0071 江東区亀戸2-19-1 カメラプラザ7F	03-3637-6110	台東区、墨田区、江東区、足立区、葛飾区、江戸川区	火曜日
多摩	〒190-0023 立川市柴崎町3-9-2 6階	042-595-8004	<b>多摩地域の市町村全域</b> 八王子市、立川市、武蔵野市、三鷹市、青梅市、府中市、昭島市、調布市、町田市、小金井市、小平市、日野市、東村山市、国分寺市、国立市、福生市、狛江市、東大和市、清瀬市、東久留米市、武蔵村山市、多摩市、稲城市、羽村市、あきる野市、西東京市、西多摩郡	月曜日及び水曜日

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

★平日の20時まで、飯田橋、大崎、池袋、亀戸、多摩（立川）が担当曜日に実施しています。

★土曜日は飯田橋と多摩（多摩事務所は第1・第3土曜）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。

\*遠隔相談、オンライン相談など他の相談方式に関する詳細は、ホームページ「TOKYOはたらくネット」にてご確認ください。

\*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。



令和5年6月印刷

登録番号 (5) 60

令和5年6月発行

労働相談及びあっせんの概要  
(令和4年度)

編集発行 東京都産業労働局雇用就業部労働環境課

所在地 東京都新宿区西新宿2-8-1

電話 03(5320)4650

印刷 東京都同胞援護会事業局

電話 03(5669)0261



古紙配合率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



この印刷物は、印刷用の紙へ  
リサイクルできます。

