ひと、くらし、みらいのために
厚生労働省
秋田労働局

Press Release

報道関係者　各位

平成27年6月15日
【照会先】
秋田労働局総務部企画室
室　長　　町田　良則
労働紛争調整官　　佐々木 真也
（電話）018（883）4254 内線443

「平成 26 年度個別労働紛争解決制度施行状況」

～ 秋田労働局のあっせん解決率が全国１位となる ～

秋田労働局（局長 小林 泰樹）では、「平成26年度個別労働紛争解決制度施行状況」を取りまとめましたので公表します。

「個別労働紛争解決制度」は、個々の労働者と事業主との間の労働条件や職場環境などをめぐるトラブルの未然防止や早期解決を支援するもので、「総合労働相談*1」、労働局長による「助言・指導*2」、紛争調整委員会による「あっせん*3」の３つの方法があります。

本制度は、平成13年10月の法施行から今年で14年を迎え、労働関係について個々の労働者と事業主との紛争を円満に解決するために、大きな役割を果たしています。

１ 概要

【平成 26 年度の相談、助言・指導、あっせんの概況】

・総合労働相談件数	7，257件	（ 前年度比 1.0%増 ）
→ うち民事上の個別労働紛争相談件数	2，947件	（ 同上 3.3%増 ）
・助言・指導申出件数	82件	（ 同上 9.3%増 ）
・あっせん申請件数	57件	（ 同上 1.8%増 ）

○ 総合労働相談件数をはじめ、いずれも件数が増加した。

・総合労働相談件数、助言・指導申出件数、あっせん申請件数のいずれも増加。

・総合労働相談件数は2年連続で7千件台。

○「いじめ・嫌がらせ」に関する相談が２年連続相談項目のトップとなった。

・「いじめ・嫌がらせ」に関する相談が2年連続相談項目のトップ。「いじめ・嫌がらせ」に関する相談件数は 805 件（前年度 723 件）、あっせん申請では 20 件（同 13 件）といずれも増加。

○ あっせんの解決率が全国１位となった。

・あっせんの解決率は64．0%。全国の労働局の平均解決率の37．6%に比べ26．4ポイントも高く、秋田労働局の解決率が全国１位。

*1「総合労働相談」：都道府県労働局、各労働基準監督署内に、あらゆる労働問題に関する相談にワンストップで対応するための総合労働相談コーナーを設置し、専門の相談員が対応。

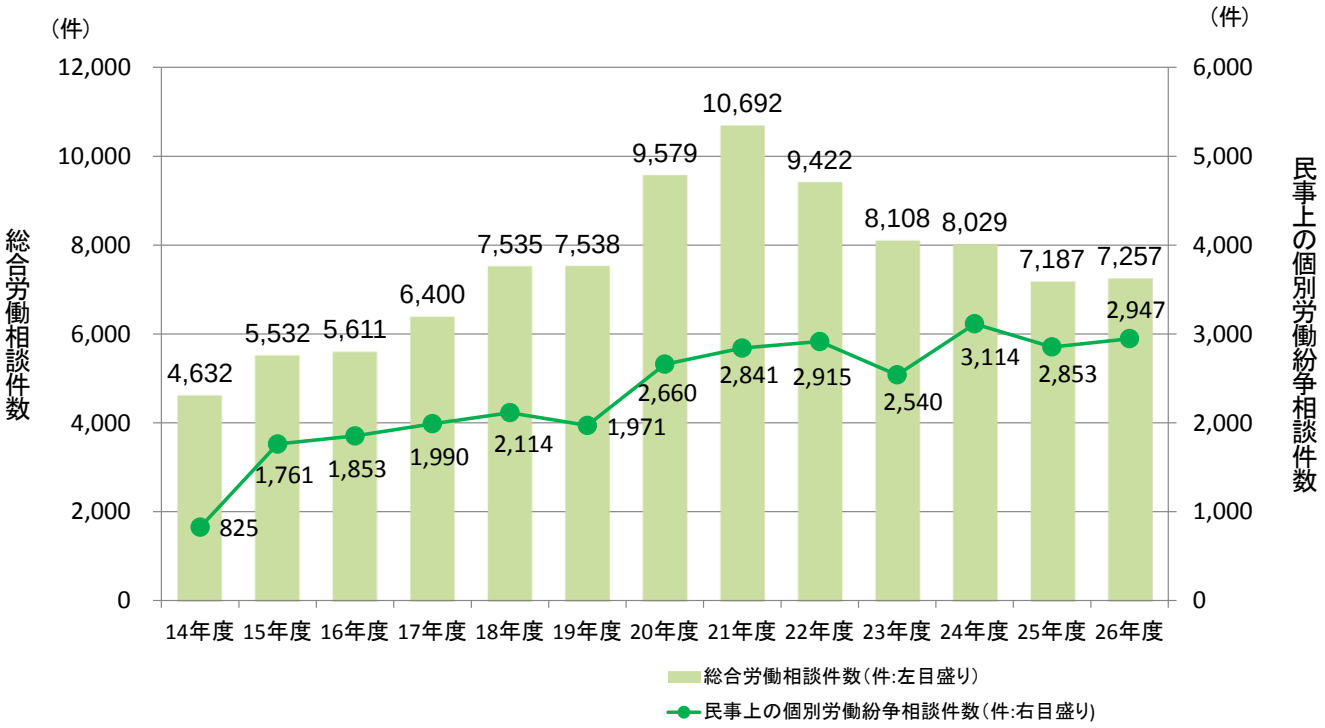
*2「助言・指導」：民事上の個別労働紛争について、都道府県労働局長が、紛争当事者に対して解決の方向を示すことにより、紛争当事者の自主的な解決を促進する制度。

*3「あっせん」：紛争当事者の間に、弁護士や大学教授など労働問題の専門家である紛争調整委員が入って話し合いを促進することにより、紛争の解決を図る制度。双方から求められた場合には、両者が採るべき具体的なあっせん案を提示する。

2 状況詳細

（1） 相談件数の状況

【図1】総合労働相談件数及び民事上の個別労働紛争相談件数の推移



※「民事上の個別労働紛争」とは、労働条件その他労働関係に関する事項についての個々の労働者と事業主との間の紛争（労働基準法等の違反に係るものを除く。）。

① 総合労働相談件数について

平成 26年度に秋田労働局、労働基準監督署に設置している総合労働相談コーナーで取り扱った総合労働相談件数は7，257件、前年度に比べ70件増加している（図1）。

また、相談者は、労働者が約6割となっている(61.8%)。

※労働者 4,484 件(61.8%)、事業主 1,559 件(21.5%)、その他（家族等）1,214 件(16.7%)

② 民事上の個別労働紛争相談件数について

①の総合労働相談のうち、労働基準法等の違反を伴わない解雇、労働条件の引下げ、職場のいじめ・嫌がらせなどの民事上の個別労働紛争に関する相談件数は、前年度から94件増加し2，947件となった。また、相談者は、労働者が7割を超えている(76.5%)。

※労働者 2,255 件(76.5%)、事業主 404 件(13.7%)、その他（家族等）288 件(9.8%)

相談者の就労状況については、正社員からの相談が960件で約3割(32.6%)を占め、次いで、非正規雇用であるパートタイマー・アルバイトと期間契約社員がそれぞれ約 1 割となっている。

※正社員 960 件(32.6%)、パート・アルバイト 339 件(11.5%)、期間契約社員 327 件(11.1%)、派遣労働者 37 件など。

③ 民事上の個別労働紛争相談内容について

（ア） 相談項目別件数

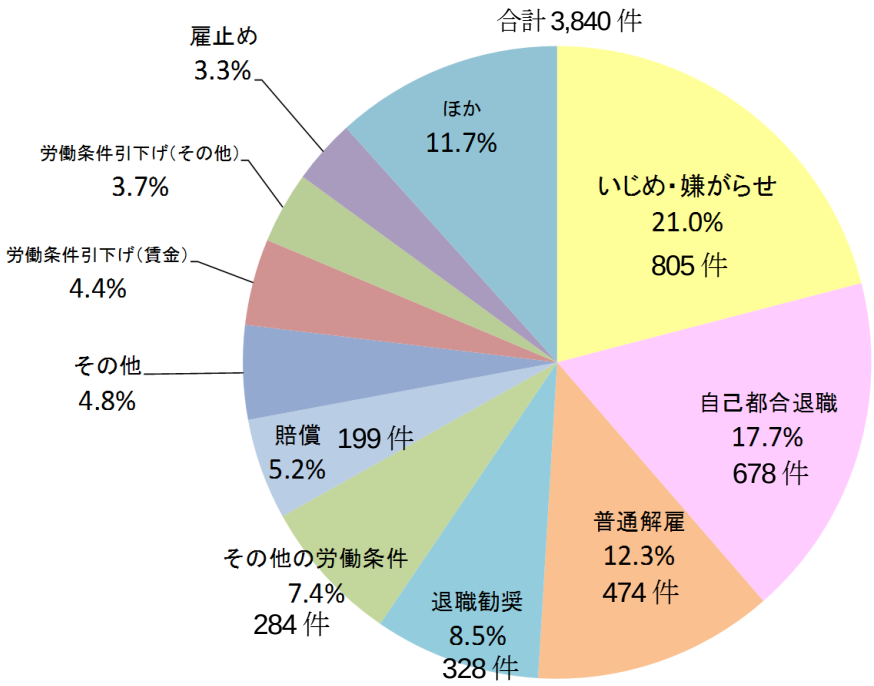
民事上の個別労働紛争の相談件数は2，947件であるが、相談項目別に計上すると、項目計で3，840件となる。項目別では「いじめ・嫌がらせ」が805件（21.0%）と相談件数のトップ（図2）で、

前年度より0．3ポイント増加した。

次いで多かったのは「自己都合退職」の678件（17．7%）で、前年度で「いじめ・嫌がらせ」の次に多かった「普通解雇」は474件（12．3%）と、3番目に後退している。

「自己都合退職」が相談件数の2位に増加した理由としては、景気の回復による転職時のトラブルや、人手不足からくる求人業種への転職などにかかるトラブル、「いじめ・嫌がらせ」に耐えられず退職することのトラブルが増加したことなどが考えられる。

【図2】民事上の個別労働紛争相談項目別の状況



（イ） 主要な相談の動向

相談では、以前は多かった「解雇」に関する相談を抜いて、2年連続で「いじめ・嫌がらせ」の相談が最も多くなった。また、「自己都合退職」の 678 件、「退職勧奨」の 328 件は、個別労働紛争解決制度発足以来、それぞれ最大の相談件数となっている。

【表１】主な相談の推移［過去７年］（件）

は、その年度の最大件数

項目＼(件)	20 年度	21 年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度	26 年度
解　雇	841	939	926	694	814	645	619
自己都合退職	235	253	352	304	550	515	678
いじめ・嫌がらせ	430	401	434	457	494	723	805
労働条件引下げ	408	397	366	310	295	315	321
退職勧奨	193	275	280	292	304	266	328
全　数（上記以外を含む）	3,148	3,245	3,425	3,018	3,493	3,487	3,840

（注意）これは相談項目別の件数である。１件の労働相談で「いじめ・嫌がらせ」と「解雇」の相談がされた場合、それぞれ１件と計上している。

解雇＝「普通解雇」＋「整理解雇」＋「懲戒解雇」

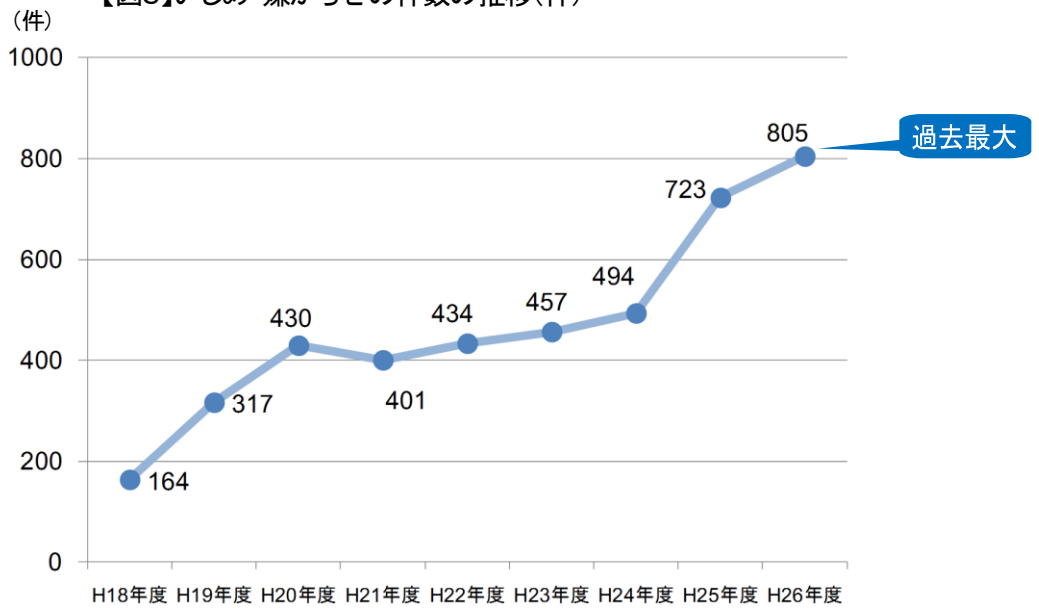
労働条件引下げ＝「労働条件引下げ（賃金）」＋「労働条件引下げ（退職金）」＋「労働条件引下げ（その他）」

（ウ）「いじめ・嫌がらせ」の相談

「いじめ・嫌がらせ」の相談件数は、平成22年度から増加し続け、平成26年度は過去最高の805件となった（図3）。

近年「いじめ・嫌がらせ」の相談件数が増加した理由としては、教育環境や家庭環境などの違いによって、上司の指導が育成に感じられず、パワーハラスメント（以下「パワハラ」という。）と感じるといった価値観の違いや、平成24年に厚生労働省の「職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議ワーキング・グループ」がパワハラの定義を示したことによって、これまではパワハラと思わなかったものがパワハラと認識されるようになったこと、インターネットによってパワハラの認識が広まったことなどが考えられる。

【図3】いじめ・嫌がらせの件数の推移（件）

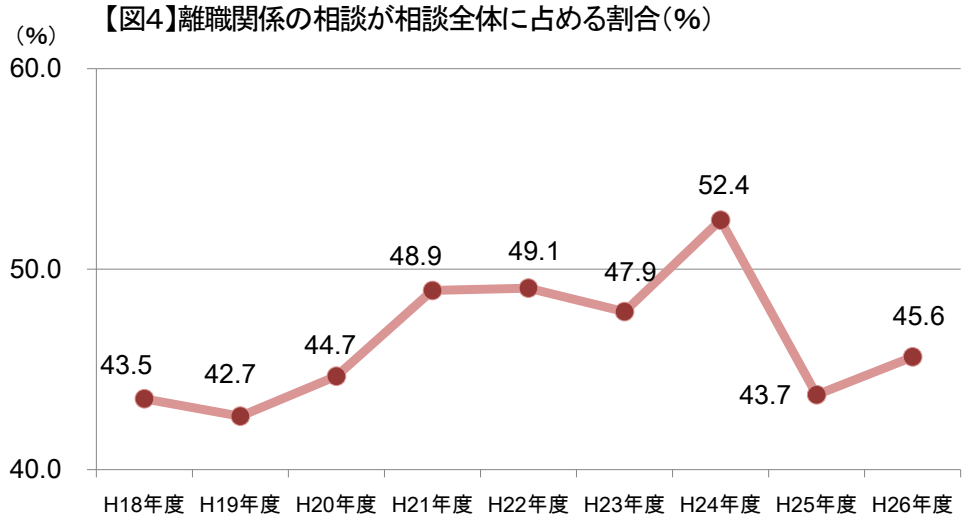


（エ）離職関係（解雇・自己都合退職・退職勧奨・雇止め）の相談

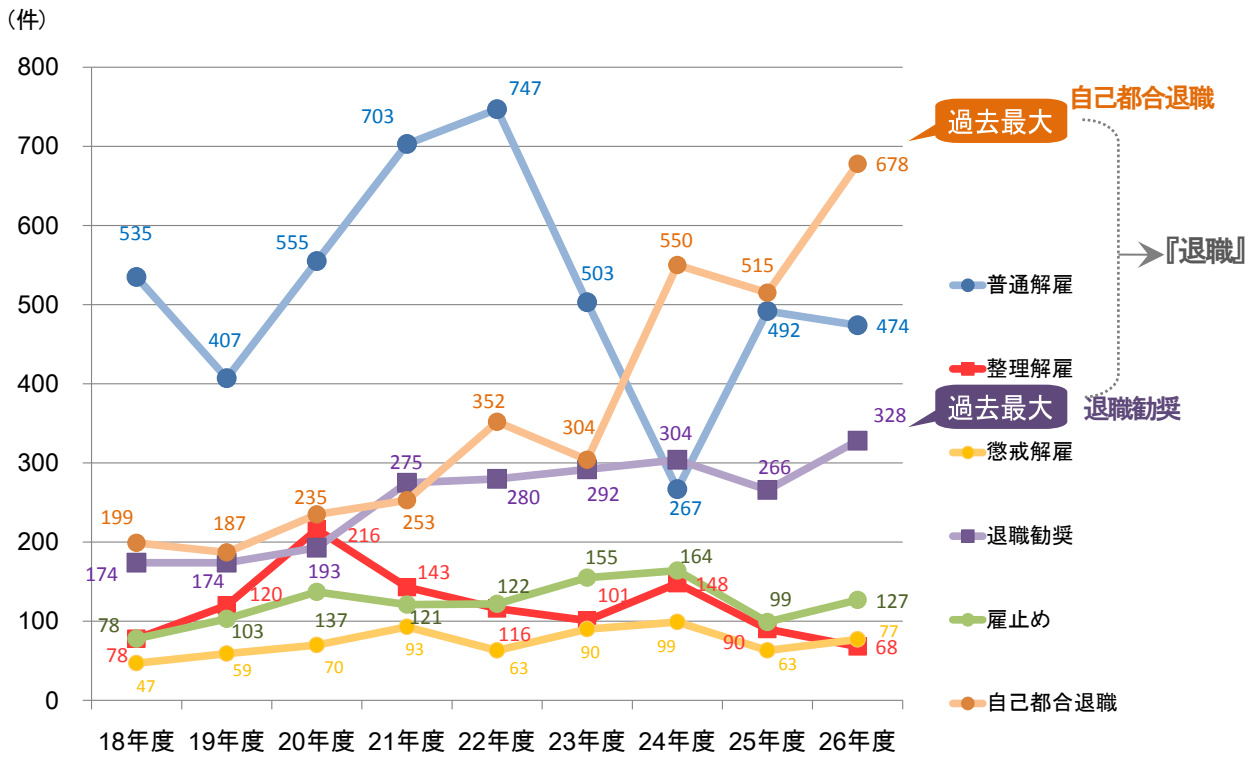
民事上の個別労働紛争相談のうち、離職となる解雇（「普通解雇」、「整理解雇」、「懲戒解雇」）、「自己都合退職」、「退職勧奨」、「雇止め」の相談の合計は1,752件と、4割（45.6%）を超えている。

離職に関わる相談は、経年的に見ても相談件数全体の5割から4割程度あり（図4）、職場におけるトラブルが最終的には離職に至っている場合が多いことがわかる。

【図4】離職関係の相談が相談全体に占める割合（%）



【図5】離職関係の相談項目別件数の推移（件）



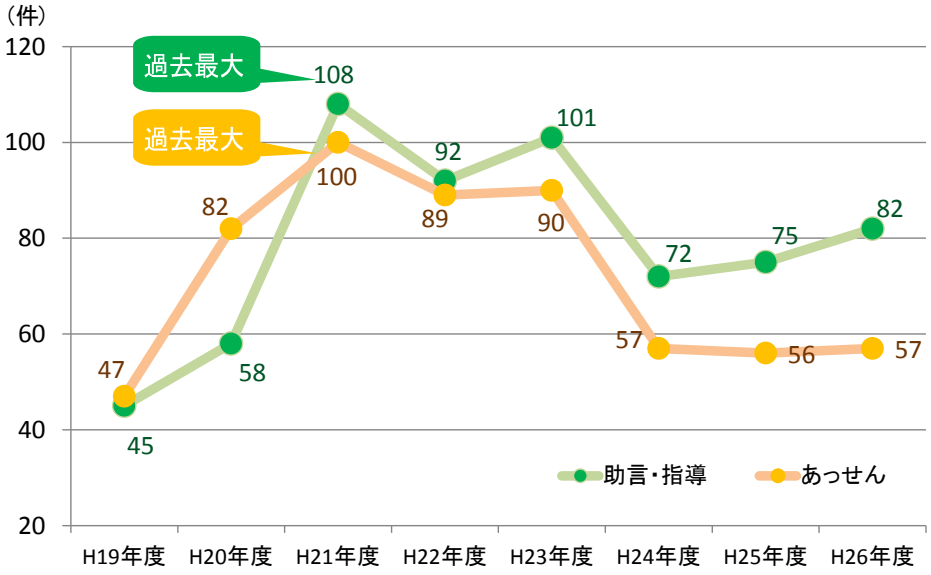
平成26年度は、離職のうち、特に、「自己都合退職」や「退職勧奨」といった「退職」に関する相談が増加した。また、「普通解雇」、「整理解雇」、「懲戒解雇」といった「解雇」に関する相談は、横ばい若しくは減少している。このような状況は、景気の影響などによるものと考えられる（図5）。

（2） 助言・指導、あっせんの実施状況

① 助言・指導、あっせんの実施件数

平成26年度に実施した「労働局長の助言・指導」、「あっせん」の実施件数は、助言・指導が2年連続の増加で82件（前年度比 9.3%増）、あっせんは前年度から横ばいの57件（1件増、前年度比 1.8%増）となった（図6）。

【図6】助言・指導、あっせん実施件数の推移（件）

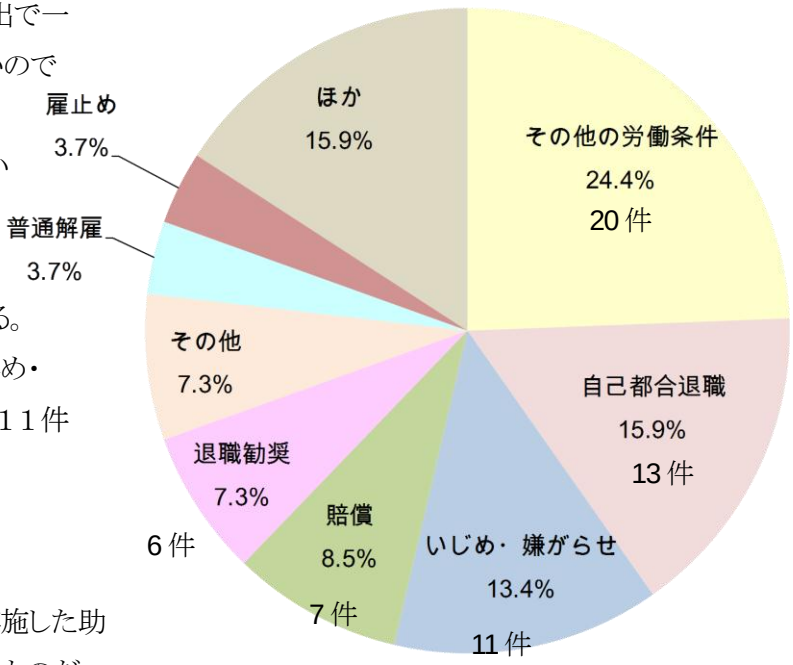


② 労働局長の助言・指導

（ア） 助言・指導の申出内容

平成26年度の助言・指導の申出で一番多かったものは、勤務が合わないので異動を希望したが叶わない、年次有給休暇の請求の話し合いをしたいなどといった「その他の労働条件」の20件(24.4%)、次いで「自己都合退職」の13件(15.9%)となっている。前年度に申出が一番多かった「いじめ・嫌がらせ」は、平成２６年度は１１件(13.4%)と3番目の多さとなった。

【図7】助言指導の申出項目内訳

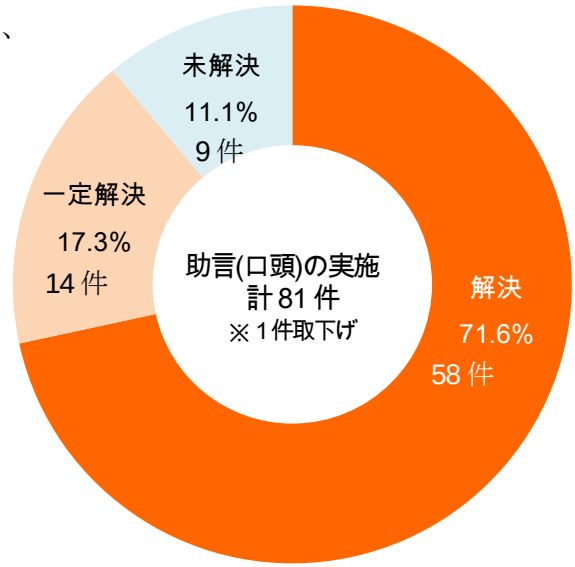


（イ） 助言・指導の解決状況

秋田労働局が平成26年度に実施した助言・指導は、全てが口頭助言によるものだった。

口頭助言の結果、解決したものは58件(71.6%)、申出のうち一部が解決して終了したものが14件(17.3%)、未解決だったものが9件(11.1%)となった。

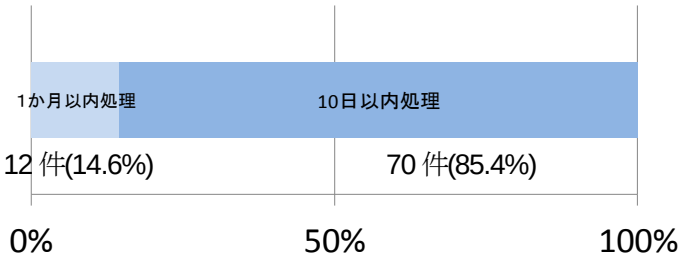
【図８】助言（口頭）の解決状況



（ウ） 助言・指導の処理期間の状況

助言・指導の処理期間は、助言実施82件中、10日以内に助言・指導の結果を確認できたものが70件（85.4%）、1か月以内に助言・指導の結果を確認できたものが12件(14.6%)だった。申出の全数が申出後1か月以内に確認され迅速処理がなされている。

【図9】助言・指導の処理期間



＊「労働局長の助言・指導」
総合労働相談員等が口頭で助言を行う場合が多いが、学識経験者で構成する労働参与会の意見を聞き、文書で行われる場合がある。

③ あっせん

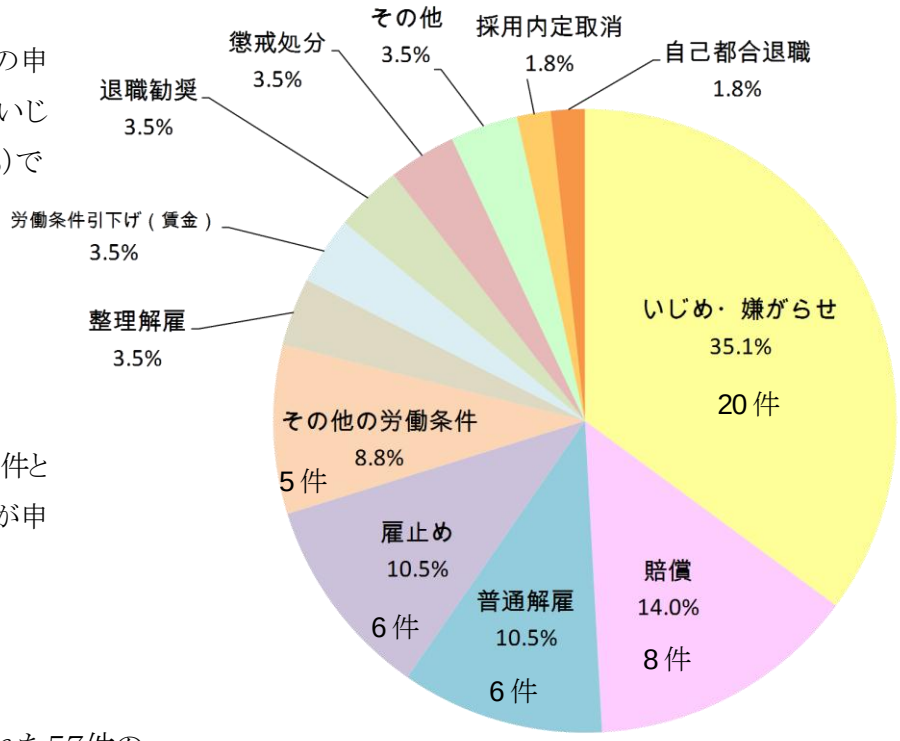
（ア）あっせんの申請内容

平成26年度のあっせんの申請で一番多かったのは、「いじめ・嫌がらせ」の20件(35.1%)で2年ぶりに「いじめ・嫌がらせ」が最多となった。

※平成24年度 11 件(19.3%)で最多。

前年度で最多だった「普通解雇」は3番目に多い6件となり、「賠償」の8件(14.0%)が申請では2番目に多くなった。

【図 10】あっせんの申請項目内訳



（イ）あっせんの解決状況

平成26年度内に処理された57件のあっせんのうち、解決したものが37件となっている。

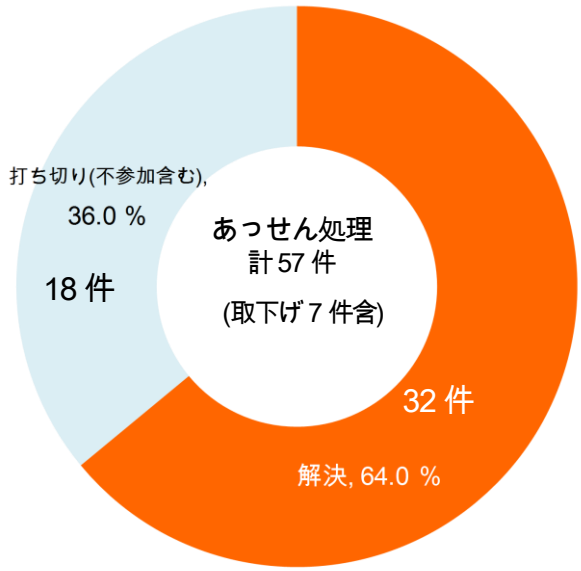
また、申請後に取下げが行われたものを除いたあっせんの解決率は64．0%と、前年度の解決率から20．1ポイントも増加した(前年度解決率 43.9%)。

<u>この解決率６４．０%は、全国の労働局が実施しているあっせんの解決率の中で１位となった（表２）。</u>

秋田労働局以外の局での解決率は、５０%台以下で、全国平均のあっせん解決率は３７．６%となっており、秋田労働局の解決率は、平均の解決率からみて２６．４ポイントも高くなっている（表３）。

【図 11】あっせんの解決状況

（※解決率算出の母数は、取下げを除く）



【表2】労働局の解決率上位

労働局	解決率
秋田局	64.0
長野局	53.9
奈良局	51.8
高知局	50.0
岩手局	48.9

【表3】秋田労働局と全国とのあっせん比較　　※取下げ件数を除く

	処理終了件数（件）	合意成立件数（件）	取下げ件数（件）	解決率(%)※
秋田局	57	32	7	64.0
全国	5,045	1,895	277	37.6

あっせんの解決率が高くなった理由は、申請前に総合労働相談コーナーに労働相談に来ることが多く、対応をする総合労働相談員等があっせんに移行すると判断される事案では、相談時点で争点整理の徹底を行い、「あっせん」事務局となる秋田労働局が引き続き事情聴取を行うことにより、あっせん移行時に争点が明確になっていること、また秋田紛争調整委員があっせんで解決を図るために、多方面からの情報や判例など和解の手法を当事者に示すなどの秋田紛争調整委員の努力によるところが大きいと考えている。

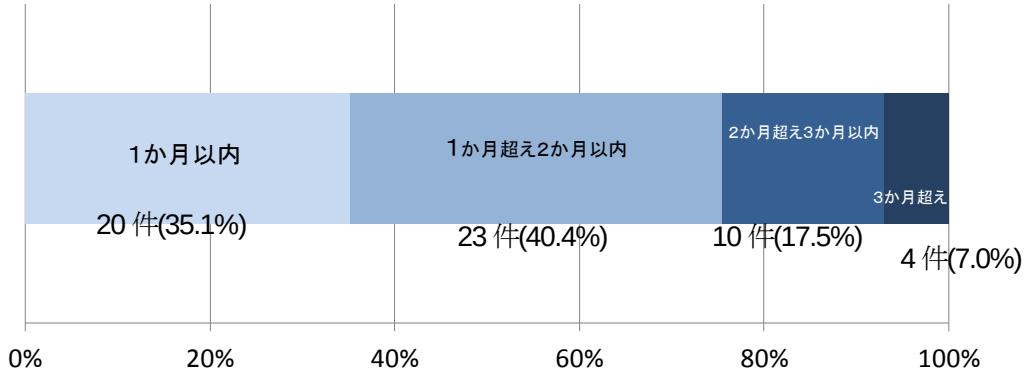
（ウ）あっせんの処理期間の状況

あっせんの処理期間は、1か月以内に処理終了が20件（35.1%）、1か月超え2か月以内に処理終了が23件（40.4%）、2か月超え3か月以内に処理終了が10件（17.5%）、3か月超えの処理終了が4件（7.0%）となっている。

処理期間は前年度より長くなっている。

※前年度、1か月以内に処理終了が 60.7%、1か月超え2か月以内 30.4%。

【図 12】あっせんの処理期間



3 平成26年度の特徴

平成26年度の総合労働相談件数、助言・指導申出件数、あっせん申請件数などについて分析すると、次の特徴がある。

（1） 総合労働相談件数、民事上の個別労働紛争件数は増加した。また、労働局長による助言・指導の申出も増加し、紛争調整委員会へのあっせんの申請は横ばい状態となった。

（2） 紛争内容では、2年連続、「いじめ・嫌がらせ」がトップとなり、「自己都合退職」、「退職勧奨」が増加している。

（3） 「助言・指導」は1か月以内に100%、「あっせん」は2か月以内に75.4%の事案が処理を終了し、迅速な紛争解決が図られている。

(4) 「あっせん」では、「いじめ・嫌がらせ」事案が2年ぶりのトップとなった。

解決率は、全国の労働局に設置された紛争調整委員会で1位の64．0%となった。

4 紛争の未然防止及び助言・指導、あっせん制度の利用促進について

総合労働相談の内容を見てみると、法定事項の遵守はもとより、判例等に関する知識や労使の合意形成に向けた話し合いの努力等が不足し、個別労働紛争に至ってしまう事例が多い。

また、解雇・退職等の離職に関する問題から、「いじめ・嫌がらせ」問題などの相談が増加していることから、これらの適切な対応を行うことが必要となっている。

秋田労働局では、このような多くの労働相談が基本的な労働関係法令の不知や判例の考え方の理解不足等に起因していることなどから、労使紛争の未然防止のため、労働関係法令をまとめた「労働関係法令に係るコンプライアンス・チェックテキスト」（秋田労働局HP掲載済み）を作成し、市町村、関係団体（商工会議所等）に配布する予定である。

また、業界団体等の要請に基づき「個別労働紛争解決制度の出前講座」を行うほか、県内の大学、短大、各種専門学校等の学生を対象とする臨時講義の開催、秋田県高校教育課と連携した県内高校生を対象とする講話の実施などによって、労働関係法令の周知に努めているところである。

このほか、平成27年7月24日には労働紛争解決に関する「労働紛争解決支援セミナー」をサンパル秋田で開催するほか、10月には秋田県等と連携した個別労働紛争解決制度の周知と合同労働相談会をイオンモール秋田で実施することとしている。

平成２６年度 「労働局長の助言・指導」及び「あっせん」の事例

【 労働局長による助言・指導の例 】

事例1： いじめ・嫌がらせに関する助言・指導 （申出人：労働者）	
事案の概要	・日頃、上司から罵声を浴びせられ続けたため、上司の暴言、態度を改めてもらい、働きやすい職場環境に努めることの話し合いの場を設けることについて助言してほしい。
助言・指導の内容・結果	・口頭助言により、話し合いの場がもたれ、上司からは、今後、職場の環境改善に努める旨の説明がなされ、解決が図られた。
事例2： 自己都合退職に関する助言・指導 （申出人：労働者）	
事案の概要	・同僚と合わないことなどで体調を崩したので退職を希望した。ところが、人手が足りないのでもう少し働いて欲しいと言われ、仕方なく勤務していたが、同僚とは合わず、再度退職願を申し出たところ、診断書がなければ認めない等々言われ退職届を受け取ってくれない。退職届の受理について会社に働きかけて欲しい。
助言・指導の内容・結果	後任者が決まるまでは、退職は認められないとしていた会社であったが、口頭助言により、退職届が受理され解決が図られた。

【 紛争調整委員会によるあっせんの例 】

事例1：賠償についてのあっせん （申請人：労働者）	
事案の概要	・従業員が、車の運転中に交通事故（物損）を発生させ、会社の車を壊してしまった。この修理代全額を会社から請求されている。業務で運転をしたものであり、しかも、会社は、損害保険に加入している。せめて損害の半額までの支払いとして欲しいと要望したものの、それを断られたため、あっせんをした。
あっせんのポイント・結果	・あっせん委員が双方の主張を聴き、当事者間で調整を図った結果、修理代は、折半することで合意し解決した。
事例2：いじめ・嫌がらせについてのあっせん （申請人：労働者）	
事案の概要	・ボードに「代休」と記載すれば代休取得できるが、なぜか、自分が書いても上司から無断欠勤扱いにされた。また、他の社員は、上司が給料明細書を「ご苦労様」と言って手渡されるが、自分には机の上に明細書が置かれるだけなど、無視が続いた。上司から「やる気があるのか。明日から来なくていい。退職届を出せ。」と言われ、退職せざるを得なかった。この経済的・精神的な損害の慰謝料を請求する。
あっせんのポイント・結果	・あっせん委員が双方の主張を聴き、申請内容にあるいじめが行われた可能性を全部否定できないこと、いじめと判断できないものもあるが、和解をすべきではないかとのあっせん委員の提案に対し、被申請人が、和解金として数十万円を労働者に支払うことで合意し解決した。

◇総合労働相談窓口一覧◇

名称・電話番号	所在地
秋田労働局 総合労働相談コーナー ℡ 018－883－4254	秋田市山王 7-1-3 秋田合同庁舎4階 秋田労働局総務部企画室内
秋田総合労働相談コーナー ℡ 018－865－3671	秋田市山王 7-1-4 秋田第二合同庁舎2階 秋田労働基準監督署内
能代総合労働相談コーナー ℡ 0185－52－6151	能代市末広町 4-20 能代労働基準監督署内
大館総合労働相談コーナー ℡ 0186－42－4033 （※女性相談員）	大館市字三の丸 6-2 大館労働基準監督署内
横手総合労働相談コーナー ℡ 0182－32－3111 （※女性相談員）	横手市旭川 1-2-23 横手労働基準監督署内
大曲総合労働相談コーナー ℡ 0187－63－5151 （※女性相談員）	大仙市大曲日の出町 1-20-12 大曲労働基準監督署内
本荘総合労働相談コーナー ℡ 0184－22－4124 （※女性相談員）	由利本荘市水林 428 本荘労働基準監督署内

※　一般的相談に当たって、女性相談員を希望する場合には、大館・横手・大曲・本荘コーナーへお問い合わせください。なお、労働局長の助言指導、あっせんを求める相談となる場合には、管轄するコーナーとなる場合があります。

参考資料 1

『個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律』の概要

1　趣旨

企業組織の再編や人事労務管理の個別化等に伴い、労働関係に関する事項についての個々の労働者と事業主との間の紛争（以下「個別労働関係紛争」という。）が増加していることにかんがみ、これらの紛争の実情に即した迅速かつ適正な解決を図るため、都道府県労働局長の助言・指導制度、紛争調整委員会のあっせん制度の創設等により総合的な個別労働紛争解決システムの整備を図る。

2　概要

（1）紛争の自主的解決

個別労働関係紛争が生じたときは、紛争の当事者は、自主的な解決を図るように努めなければならないものとする。

（2）都道府県労働局長による情報提供、相談等

都道府県労働局長は、個別労働関係紛争の未然防止及び自主的な解決の促進のため、労働者又は事業主に対し、情報の提供、相談その他の援助を行うものとする。

（3）都道府県労働局長による助言及び指導

都道府県労働局長は、個別労働関係紛争に関し、当事者の双方又は一方からその解決につき援助を求められた場合には、当事者に対し、必要な助言又は指導をすることができるものとする。

（4）紛争調整委員会によるあっせん

イ　都道府県労働局長は、個別労働関係紛争について、当事者の双方又は一方からあっせんの申請があった場合において、当該紛争の解決のために必要があると認めるときは、紛争調整委員会にあっせんを行わせるものとする。

ロ　都道府県労働局に、紛争調整委員会を置くものとする。

ハ　あっせん委員は、当事者間をあっせんし、双方の主張の要点を確かめ、実情に即して事件が解決されるように努めなければならないものとする。

ニ　あっせん委員は、当事者等から意見を聴取し、事件の解決に必要なあっせん案を作成し、これを当事者に提示することができるものとする。

（5）地方公共団体の施策等

地方公共団体は、国の施策と相まって、地域の実情に応じ、労働者又は事業主に対し、情報提供、相談、あっせんその他の必要な施策を推進するように努めるものとし、国は、地方公共団体の施策を支援するため、情報の提供その他の必要な措置を講ずるものとする。

また、当該施策として都道府県労働委員会が行う場合には、中央労働委員会が、当該都道府県労働委員会に対し、必要な助言又は指導をすることができるものとする。

参考資料 2

【個別労働紛争解決制度の概要】

1　個別労働紛争に対処するため、平成13年10月に施行された「個別労働紛争の解決促進に関する法律」により、労働局及び県内各労働基準監督署に総合労働相談コーナーを設置し、無料で迅速な労働紛争解決制度を運営している。

当該制度は、労働問題に関するあらゆる相談にワンストップで対応する総合労働相談コーナーで相談を受理し、労働基準法等の違反事項は労働基準監督署へ取次ぎ、違反を伴わないいわゆる民事上の紛争について、「労働局長の助言・指導」、「紛争調整委員会のあっせんの制度」を運用して解決を目指す。

2　労働局長の助言・指導は、民事上の個別労働紛争について、労働局長が紛争当事者に対し、個別労働紛争の問題点を指摘し、解決の方向を示唆することにより、紛争当事者が自主的に民事上の個別労働紛争を解決することを促進する制度。

3　あっせんは、紛争当事者の間に公平・中立な第三者として学識経験者等が入り、双方の主張の要点を確かめ、双方から求められた場合には両者が採るべき具体的なあっせん案を提示するなど、紛争当事者間の調整を行い、話合いを促進することにより紛争の解決を図る制度。

4　秋田労働局では、秋田紛争調整委員会を設置していて秋田労働局企画室が事務局となっている。

【 特 徴 】

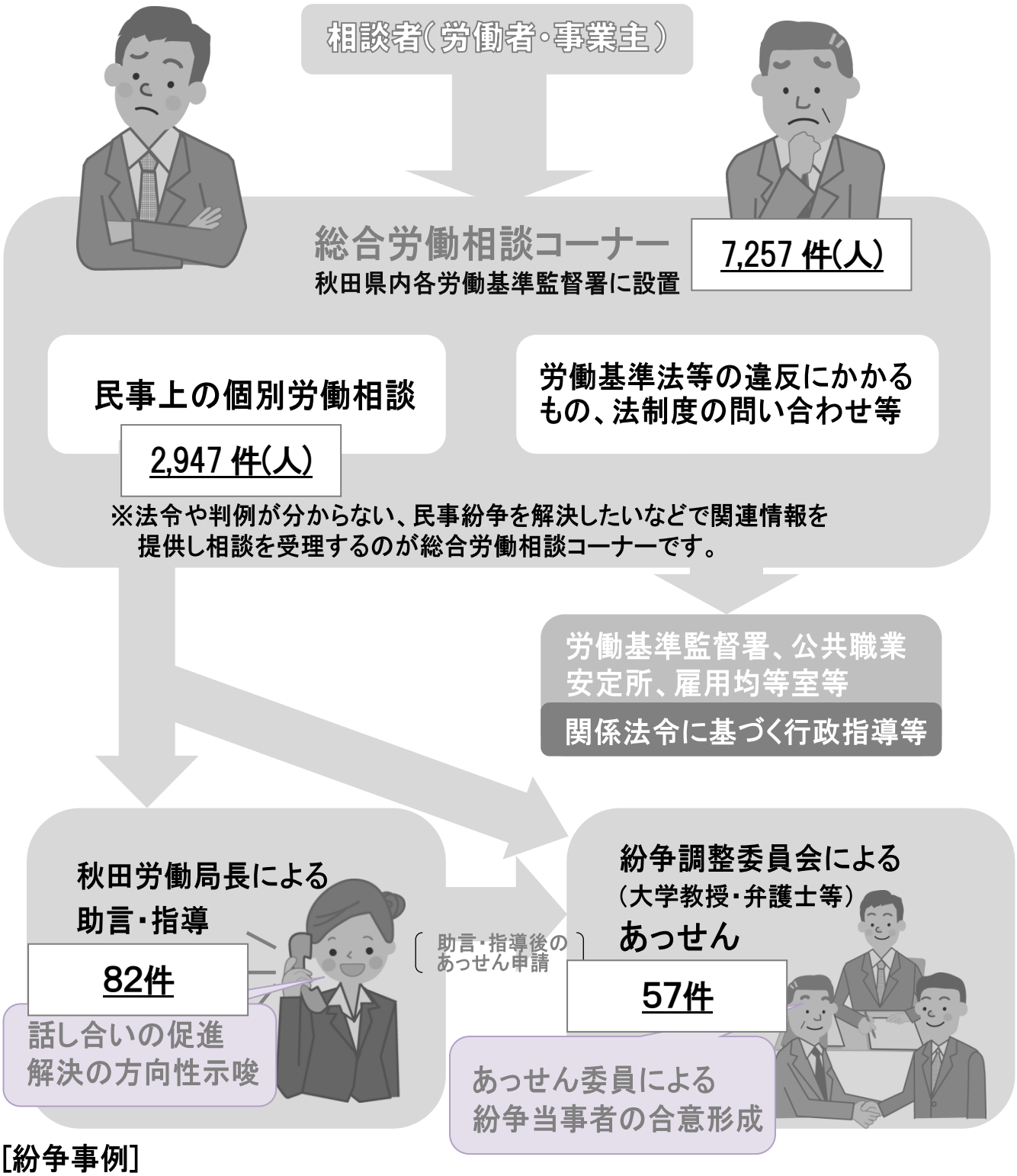
① 多くの時間と費用を要する**裁判に比べ、手続きが迅速かつ簡便**であり**無料**であること

② **弁護士、大学教授等の労働問題の専門家**である紛争調整委員会の委員が**担当**すること

③ あっせんの手続きは**非公開であり、紛争当事者のプライバシーが保護**されること

参考資料 3

平成26年度秋田労働局個別労働紛争解決制度実施結果



[紛争事例]

①解雇・雇止め、配置転換・出向、昇進・昇格、労働条件の不利益変更等の労働条件に関する紛争（労働基準法等の法令違反に該当するもの以外）

②いじめ・嫌がらせ等職場環境に関する紛争

③募集・採用に関する紛争（※あっせんの対象外）