

## 「令和 3 年度個別労働紛争解決制度の施行状況」を公表します

～民事上の個別労働紛争において、「いじめ・嫌がらせ」が引き続き最多、「解雇」は前年度より減少～

福島労働局（局長 河西直人）は、このたび、令和 3 年度の「個別労働紛争解決制度の施行状況」をまとめましたので、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を未然に防止し、迅速に解決を図るための制度で、「総合労働相談※1」、都道府県労働局長による「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。

### 「令和 3 年度個別労働紛争解決制度の施行状況」のポイント

→詳細は別添 1 へ

**総合労働相談件数は 1 万 6,142 件で、9 年連続で 1 万 5,000 件超えで高止まり。民事上の個別労働紛争※4の相談件数は 5,754 件。相談内容は「いじめ・嫌がらせ※5」が引き続き最多。**

1. 総合労働相談件数	16,142 件	（前年度比 -6.0%）
→うち、民事上の個別労働紛争相談件数	5,754 件	（同 -2.0%）
2. 助言・指導申出件数	44 件	（同 -45.0%）
3. あっせん申請件数	63 件	（同 -20.3%）

※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。なお、平成 28 年度から、都道府県労働局の組織見直しにより、「雇用環境・均等（部）室」が設置され、それまで「雇用均等室」で対応していた男女雇用機会均等法等に関しても一体的に労働相談として対応することになったため、それらの相談件数も計上されている。

- ※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性を示すことにより、紛争当事者の自主的な解決を促進する制度。助言は、当事者の話し合いを促進するよう口頭または文書で行うものであり、指導は、当事者のいずれかに問題がある場合に問題点を指摘し、解決の方向性を文書で示すもの。
- ※3 あっせん：都道府県労働局に設置されている紛争調整委員会のあっせん委員（弁護士や大学教授など労働問題の専門家）が紛争当事者の間に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。
- ※4 民事上の個別労働紛争：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）。
- ※5 令和2年6月、改正労働施策総合推進法が施行され、大企業の職場におけるパワーハラスメントに関する個別労働紛争は同法に基づき対応することになったため、同法施行以降の大企業の当該紛争に関するものはいじめ・嫌がらせに計上していない。なお、同法違反の疑いのある相談は、「労働基準法等の違反の疑いのあるもの」として計上している。

#### 【別添資料】

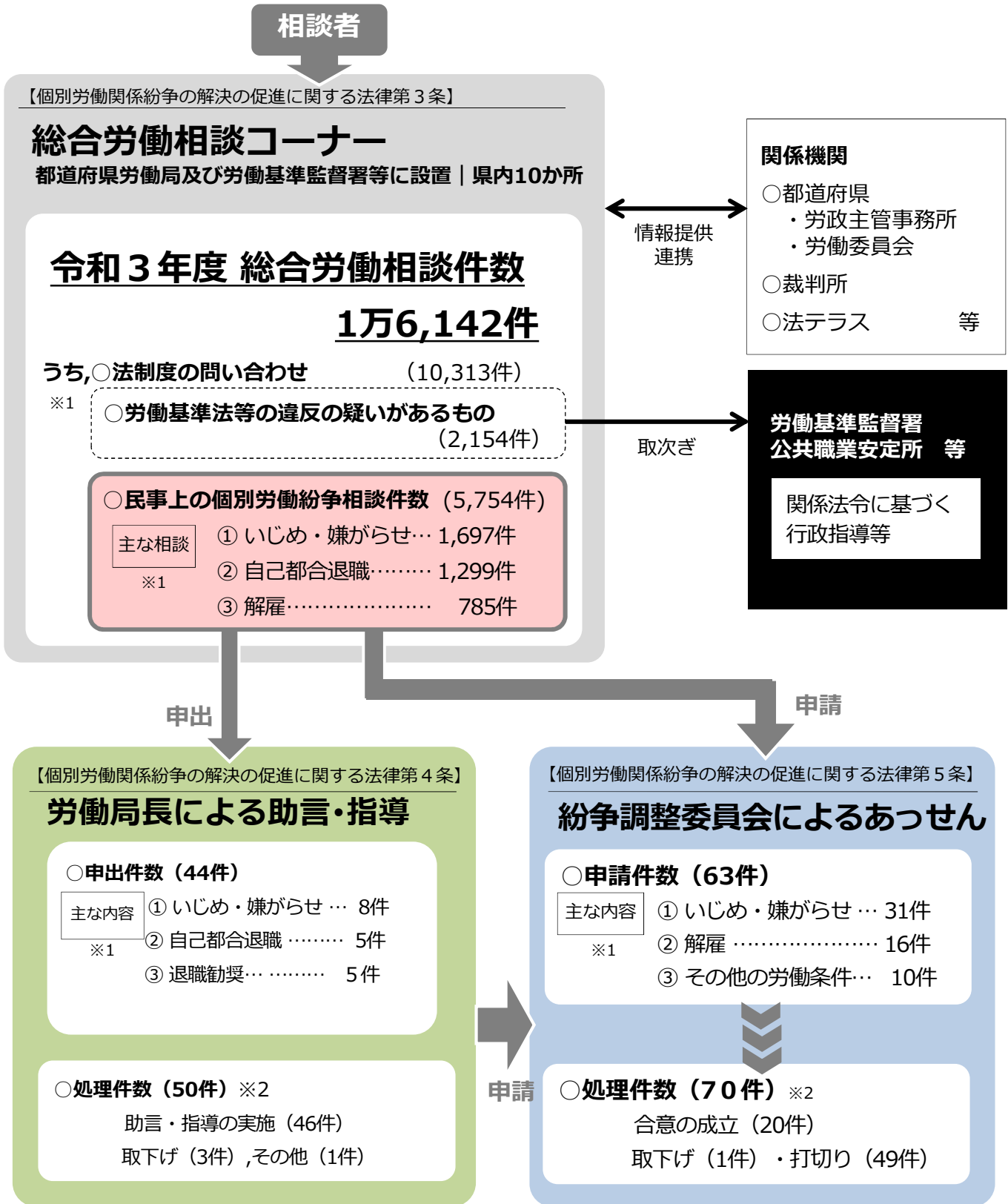
別添1：個別労働紛争解決制度の枠組み

別添2：令和3年度個別労働紛争解決制度の運用状況

(参考) 個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律の概要

労働施策総合推進法に基づく「パワーハラスメント防止措置」は全ての事業主の義務になりました！

# 個別労働紛争解決制度の枠組み

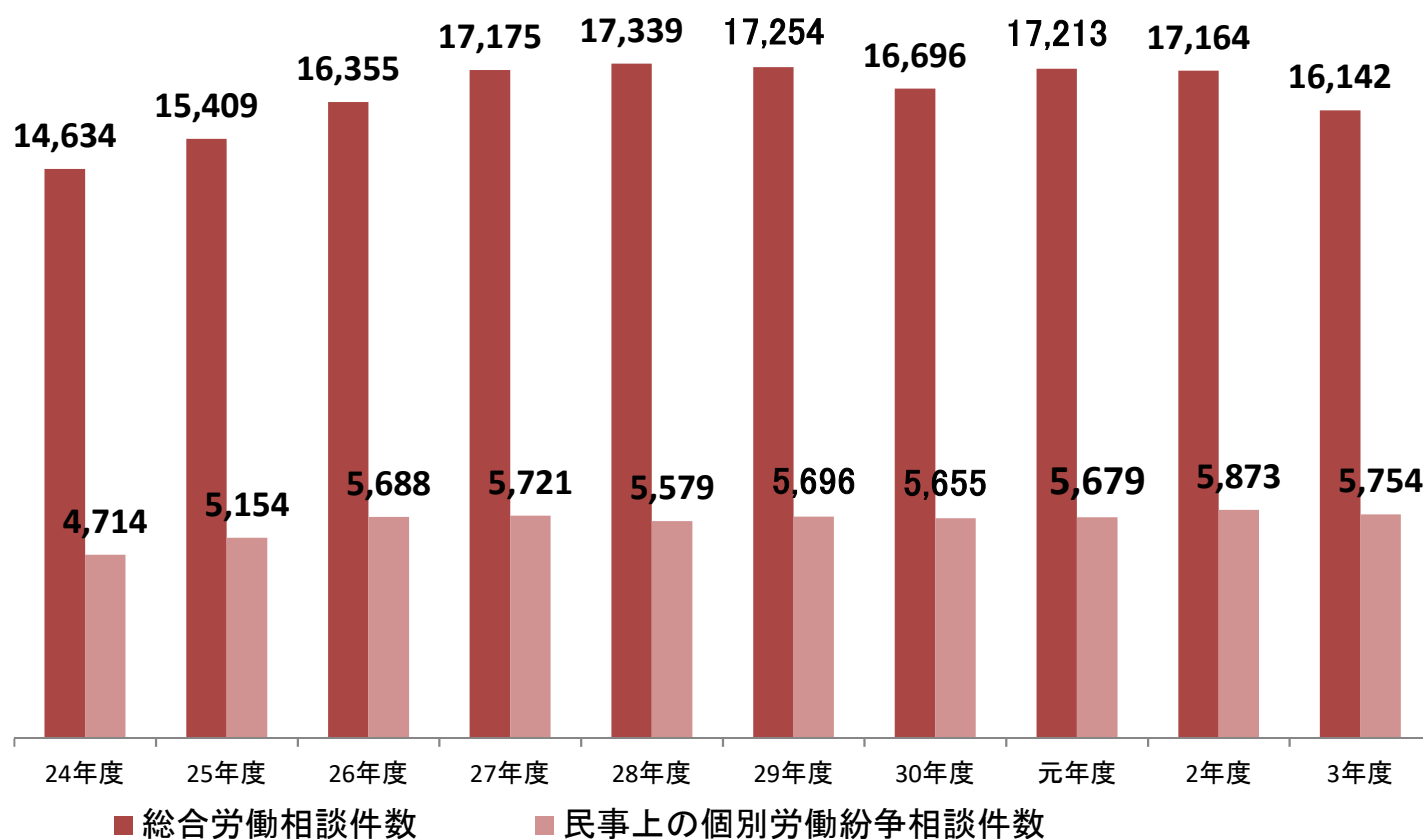


※1 1回において複数の内容にまたがる相談等が行われた場合には、複数の内容を件数に計上している。  
 ※2 労働局長による助言・指導の処理件数及び紛争調整委員会によるあっせんの処理件数は、年度内に処理が完了した件数で、当該年度以前に申出又は申請があったものを含む。

## 令和3年度 個別労働紛争解決制度の運用状況

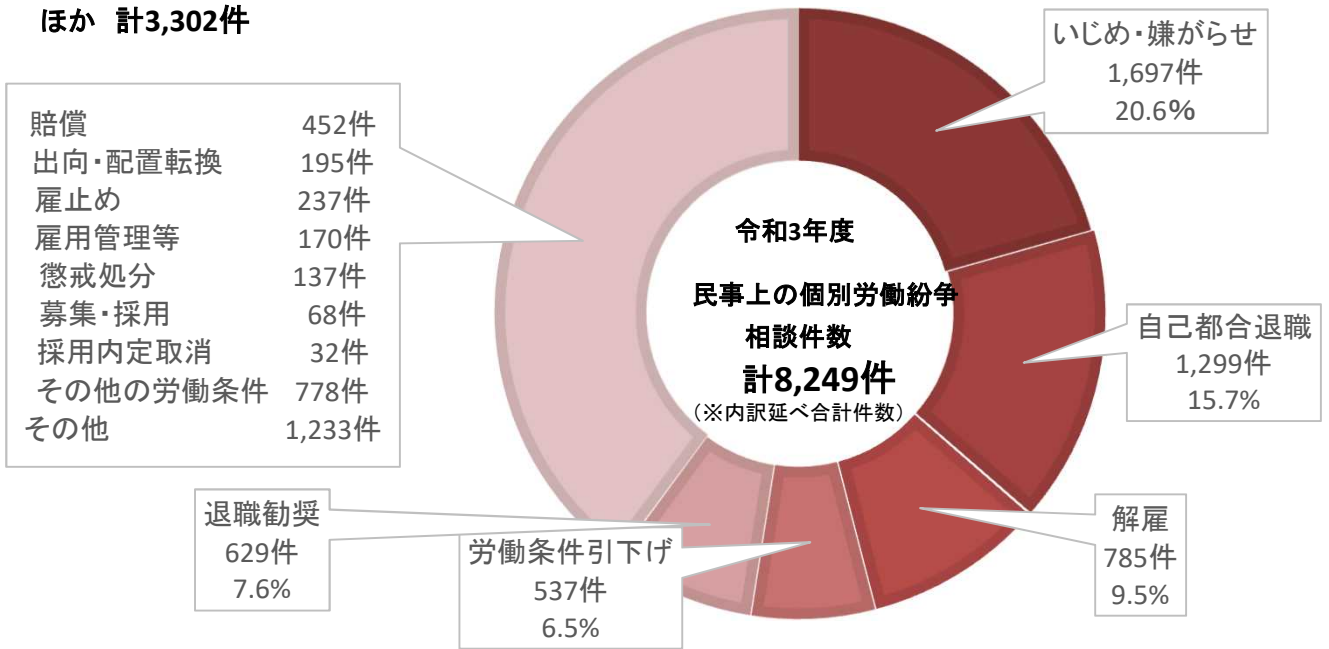
## 1 総合労働相談

(1) 相談件数の推移



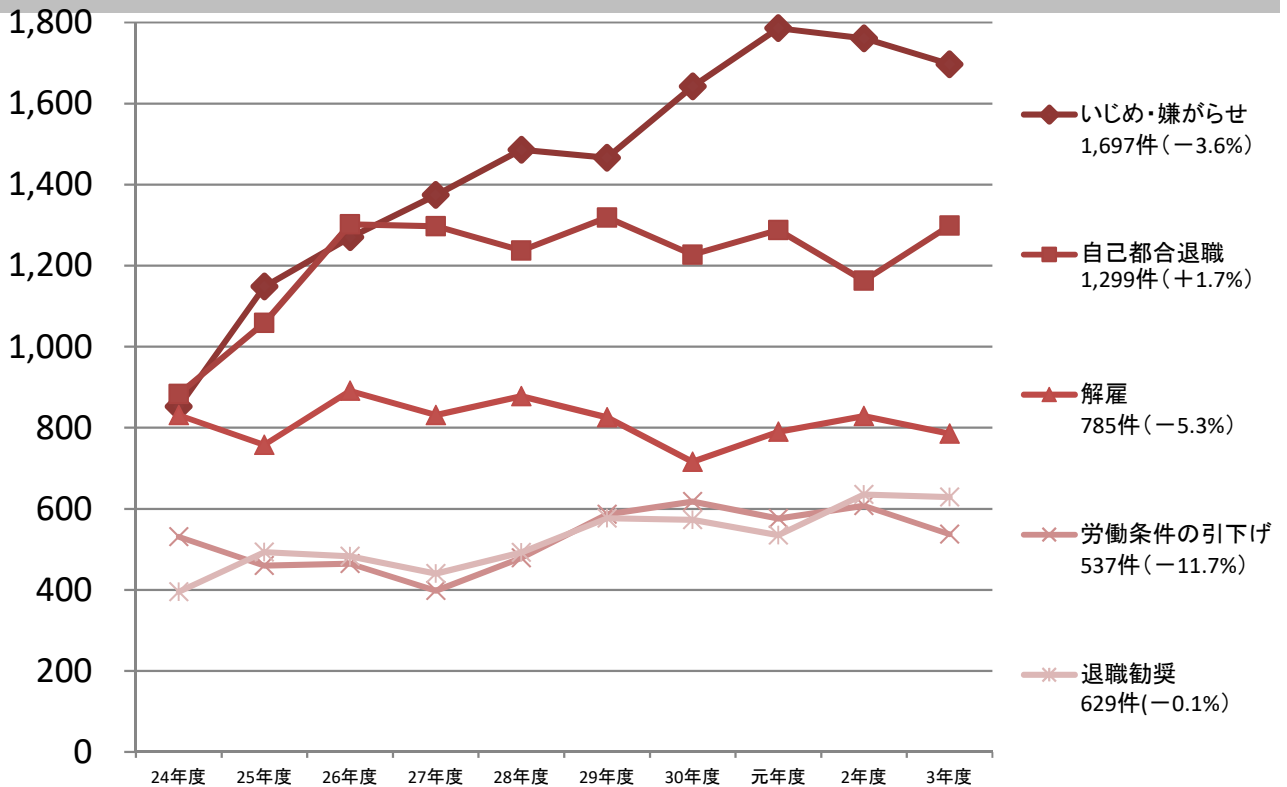
## (2) 民事上の個別労働紛争 | 相談内容別の件数

ほか 計3,302件



※ %は相談内容の全体（内訳延べ合計件数）に占める割合。合計値は、四捨五入による端数処理の関係で100%にならないことがある。なお、内訳延べ合計件数は、1回の相談において複数の内容にまたがる相談が行われた場合には、複数の相談内容を件数として計上したもの。

## (3) 民事上の個別労働紛争 | 主な相談内容別の件数推移（10年間）



※ ( )内は対前年度比。

【参考】第1表 民事上の個別労働紛争相談件数の推移（相談内容別）

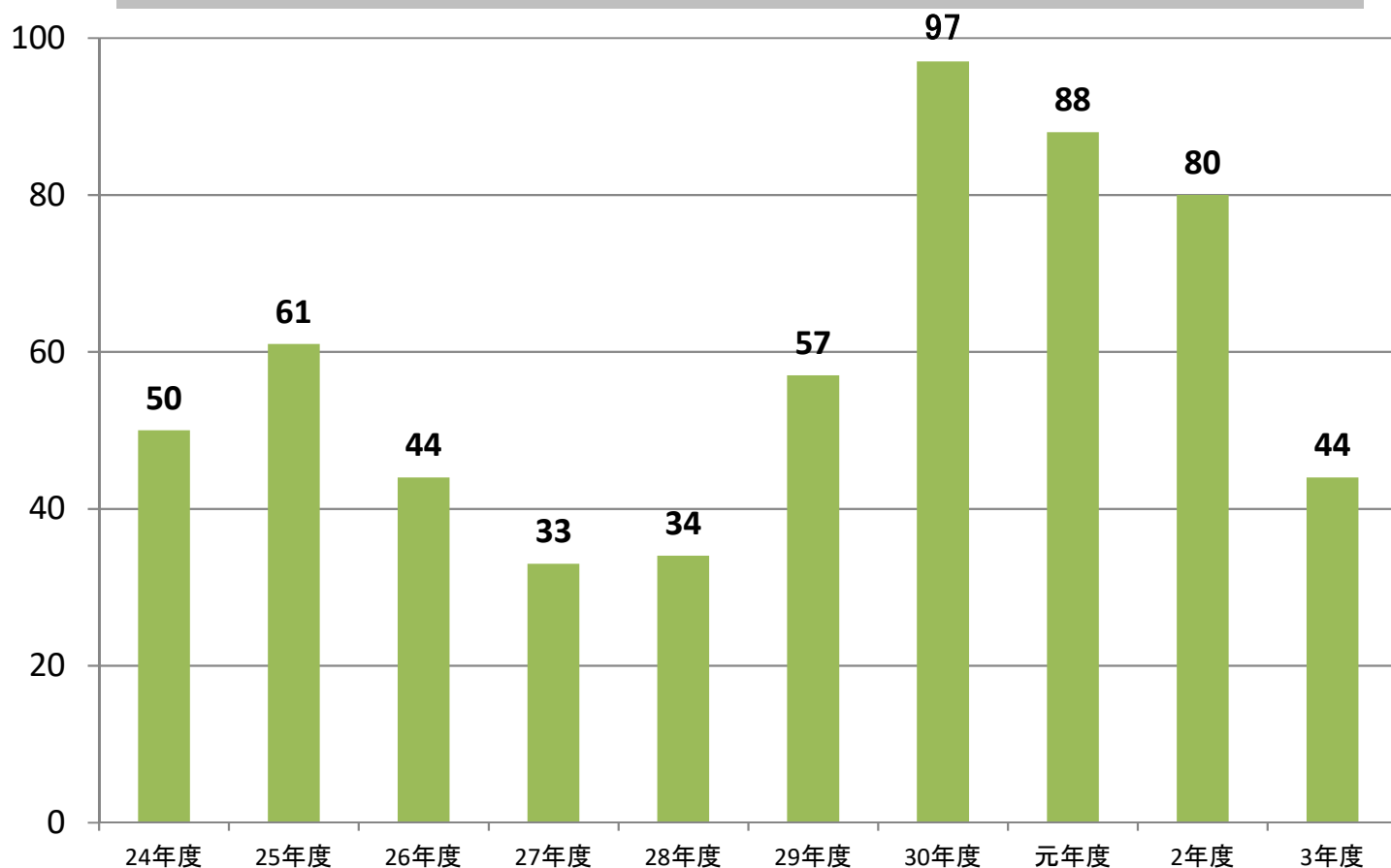
	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	令和2年度	令和3年度
解雇	831	758	891	831	878	826	716	790	829	785
	14.6%	12.3%	13.1%	12.2%	12.4%	11.4%	10.3%	10.9%	11.0%	9.5%
雇止め	170	179	171	184	163	252	142	143	196	237
	3.0%	2.9%	2.5%	2.7%	2.3%	3.5%	2.0%	2.0%	2.6%	2.8%
退職勧奨	395	493	483	440	492	577	573	535	635	629
	6.9%	8.0%	7.1%	6.5%	7.0%	7.9%	8.2%	7.4%	8.4%	7.6%
採用内定 取消	35	34	38	31	44	34	35	34	44	32
	0.6%	0.6%	0.6%	0.5%	0.6%	0.5%	0.5%	0.5%	0.6%	0.3%
自己都合 退職	883	1,059	1,302	1,297	1,237	1,319	1,227	1,288	1,163	1,299
	15.5%	17.1%	19.1%	19.0%	17.5%	18.1%	17.6%	17.7%	15.4%	15.7%
出向・ 配置転換	171	188	222	238	197	215	227	216	225	195
	3.0%	3.0%	3.3%	3.5%	2.8%	3.0%	3.3%	3.0%	3.0%	2.3%
労働条件の 引下げ	531	460	465	398	479	586	618	576	608	537
	9.3%	7.4%	6.8%	5.8%	6.8%	8.1%	8.8%	7.9%	8.0%	6.5%
その他の 労働条件	847	715	705	784	635	645	718	771	749	778
	14.9%	11.6%	10.4%	11.5%	9.0%	8.9%	10.3%	10.6%	9.9%	9.4%
いじめ・ 嫌がらせ	852	1,148	1,270	1,374	1,486	1,466	1,642	1,786	1,761	1,697
	15.0%	18.6%	18.7%	20.2%	21.0%	20.2%	23.5%	24.5%	23.3%	20.6%
募集・採用	95	129	138	118	91	103	79	75	70	68
	1.7%	2.1%	2.0%	1.7%	1.3%	1.4%	1.1%	1.0%	0.9%	0.8%
賠償	392	489	552	498	453	467	437	385	408	452
	6.9%	7.9%	8.1%	7.3%	6.4%	6.4%	6.3%	5.3%	5.4%	5.4%
その他	492	528	565	616	905	778	570	676	722	1,233
	8.6%	8.5%	8.3%	9.0%	12.8%	10.7%	8.2%	9.3%	9.6%	14.9%
内訳延べ 合計件数	5,694	6,180	6,802	6,809	7,060	7,268	6,984	7,275	7,557	8,249
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

※ 相談内容別ごとに上段が件数,下段が相談内容の全体（内訳延べ合計件数）に占める割合。下段の合計値は,四捨五入による端数処理の関係で100%にならないことがある。なお,内訳延べ合計件数は,1回の相談において複数の内容にまたがる相談が行われた場合には,複数の相談内容を件数として計上したものの。

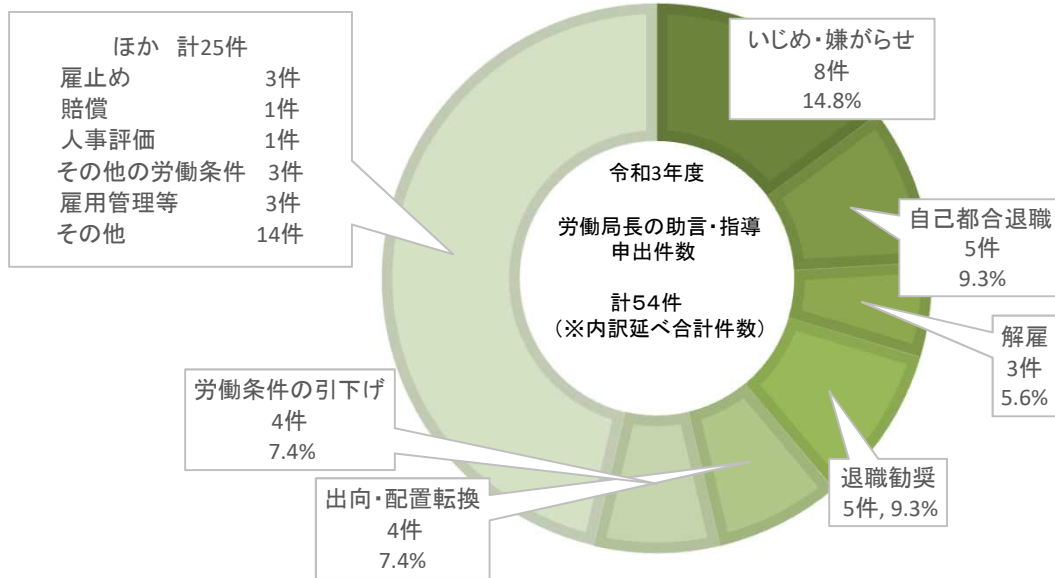
# 令和3年度 個別労働紛争解決制度の運用状況

## 2 助言・指導

(1) 申出件数の推移

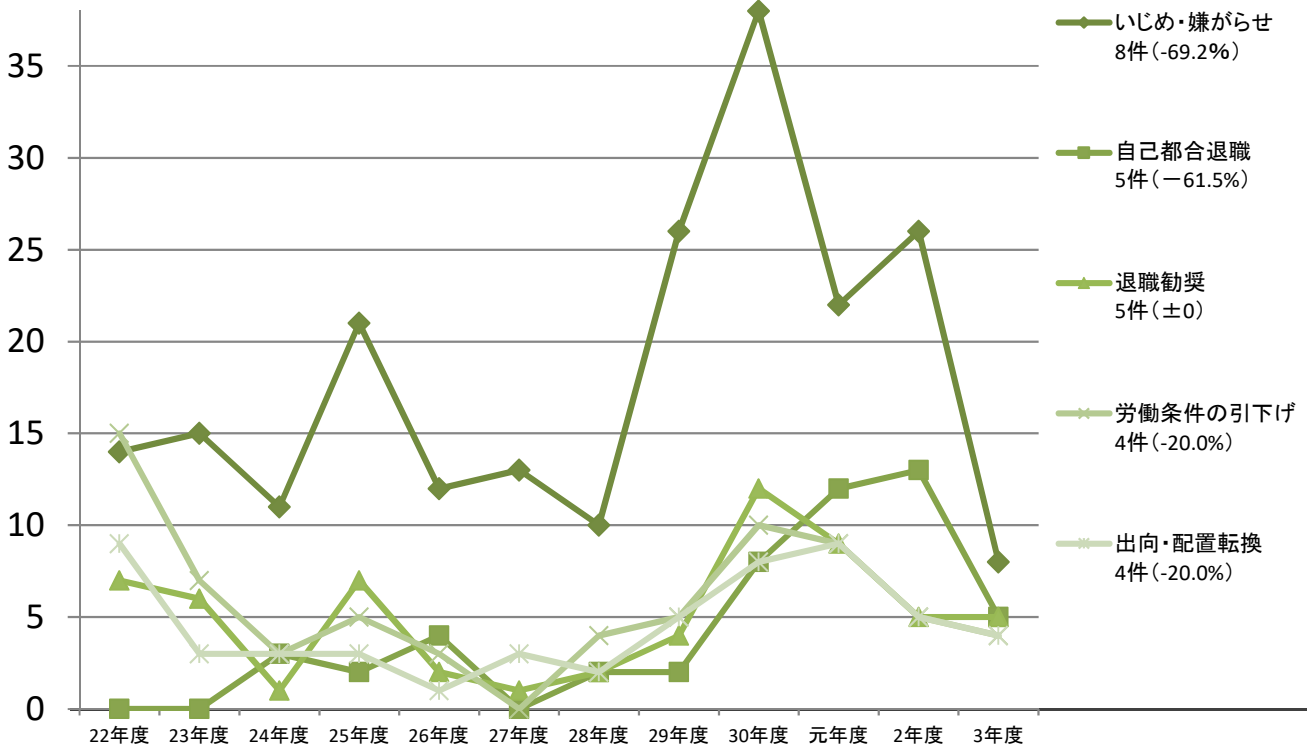


## (2) 申出内容別の件数



※ ( )内は申出内容の全体（内訳延べ合計件数）に占める割合。合計値は、四捨五入による端数処理の関係で100%にならないことがある。なお、1件の助言・指導申出で複数の内容にまたがる申出が行われた場合には、内訳延べ合計件数は、複数の申出内容を件数として計上したものの。

## (3) 主な申出内容別の件数推移（10年間）



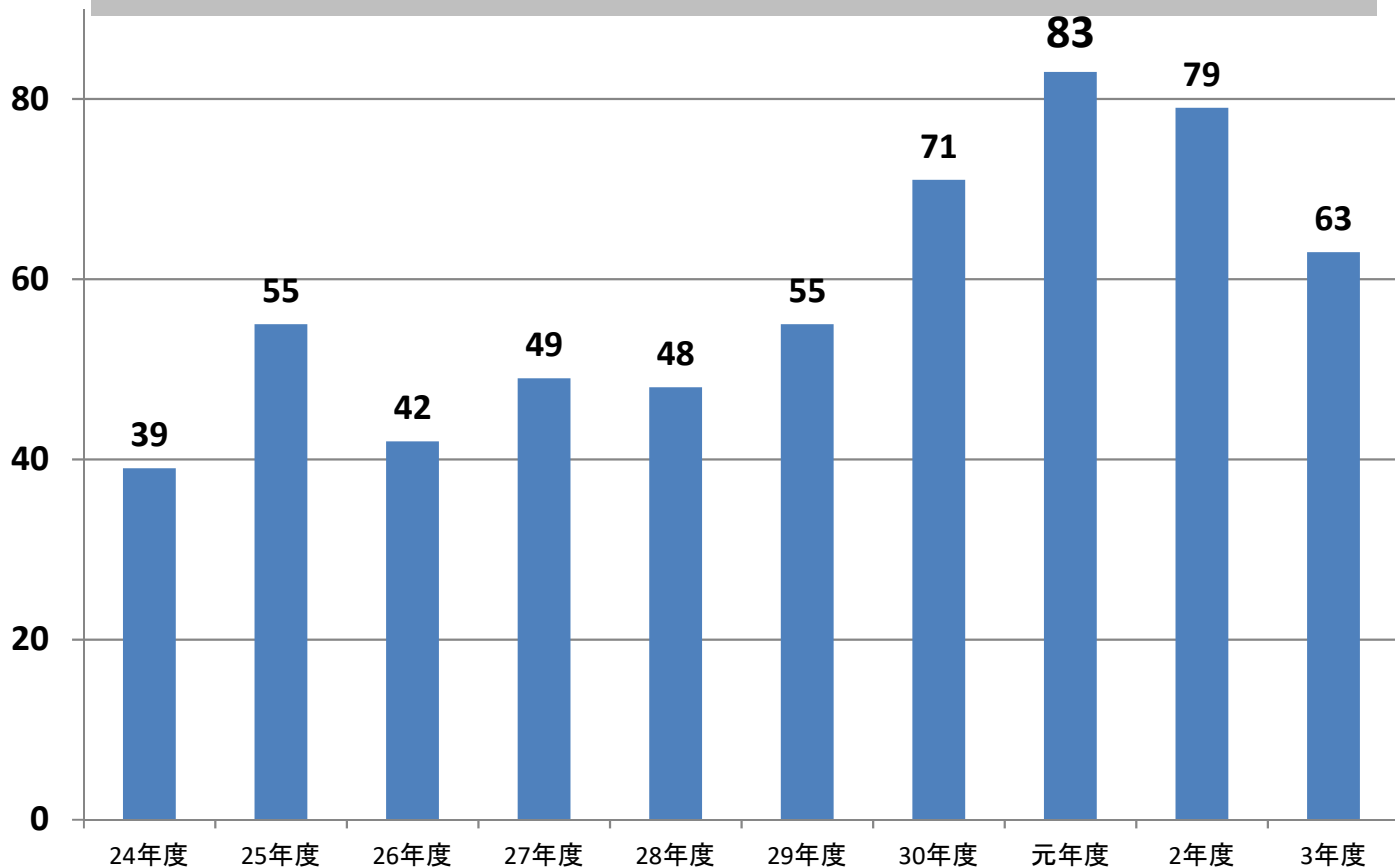


事例1	いじめ・嫌がらせに係る助言・指導
<p>事案の概要</p>	<p>申出人は、正社員として勤務していたが、部署の上司から「バカ」、「ふざけるな」と怒鳴られたり、道具を投げつけられるなどいじめ、嫌がらせの被害を受けていた。</p> <p>その後、事業主は、申出人からの相談を受け、申出人を部署異動させるとともに、当該上司に対して申出人に対する言動を注意するなど対応を取ったが、改善されなかった。申出人は再度事業主に対応を求めたものの事業主による対応はなかった。いじめ、嫌がらせの防止による職場環境の改善を求めて助言・指導を申し出た。</p>
<p>助言・指導の内容・結果</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業主に対し、上司の申出人に対する言動等は労働施策総合推進法に基づくパワハラと認定される可能性があること、事業場内のトラブルを放置すると民事上会社の責任が問われる可能性もあることを説明した。</li> <li>・ また、令和4年4月1日から中小企業にも労働施策総合推進法に基づくパワハラ防止措置が義務化されることも併せて説明した。</li> <li>・ 助言に基づき、事業主が再度上司に注意を行ったところ、申出人に対する嫌がらせがなくなり、職場環境が改善された。</li> </ul>
事例2	退職時の年次有給休暇使用に係る助言・指導
<p>事案の概要</p>	<p>申出人は、技能実習生として勤務していたところ、雇用期間満了日が近づいたため、事業場に対して、10日間の年次有給休暇を申請したが、事業場は年次有給休暇の申請を拒否しており、その理由の説明も行わなかった。</p> <p>申出人は雇用期間が満了して退職するまでの間で、年次有給休暇を使用できるように助言・指導を申し出た。</p>
<p>助言・指導の内容・結果</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業主に対し、年次有給休暇の法的性質として一定期間の勤続及び所定労働日の8割以上の勤務により、年次有給休暇を付与しなくてはならないこと、労働者の時季指定権及び使用者の時季変更権の考え方を説明し、本件の申出人のように退職日が決まっている場合には時季変更権の行使は事実上制限されることを説明し、申出人とよく話し合うよう助言した。</li> <li>・ 助言に基づき、紛争当事者間で話し合いが行われ、雇用期間満了日までの間で労働義務がある日に年次有給休暇を取得することができた。</li> </ul>

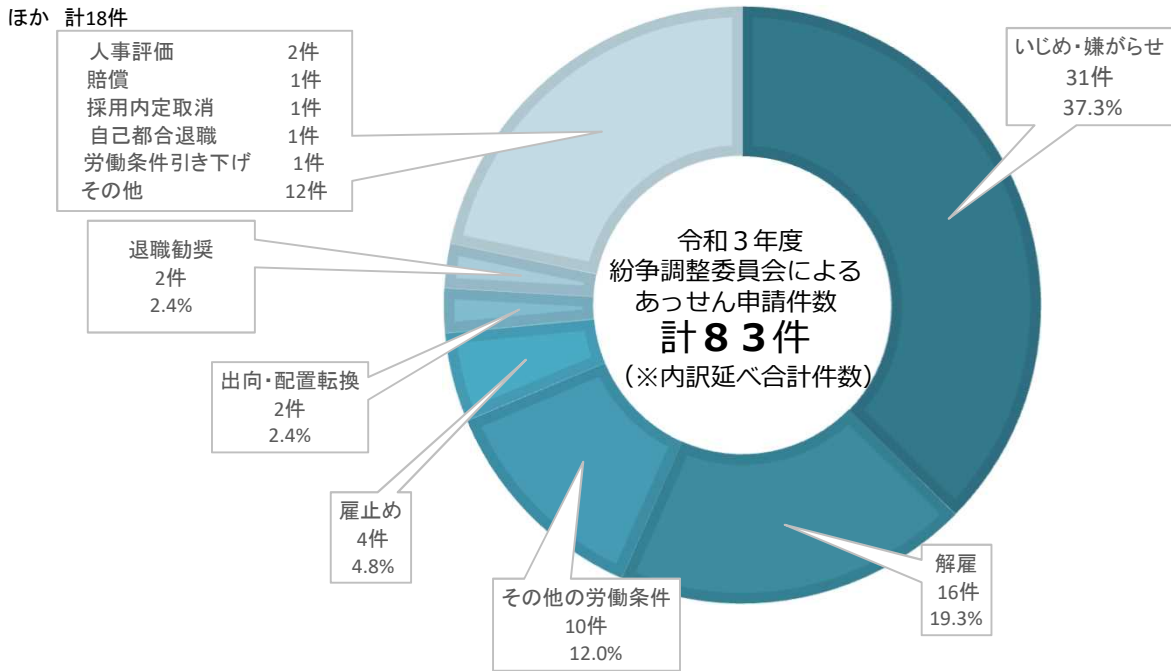
## 令和3年度 個別労働紛争解決制度の運用状況

### 3 あっせん

(1) 申請件数の推移

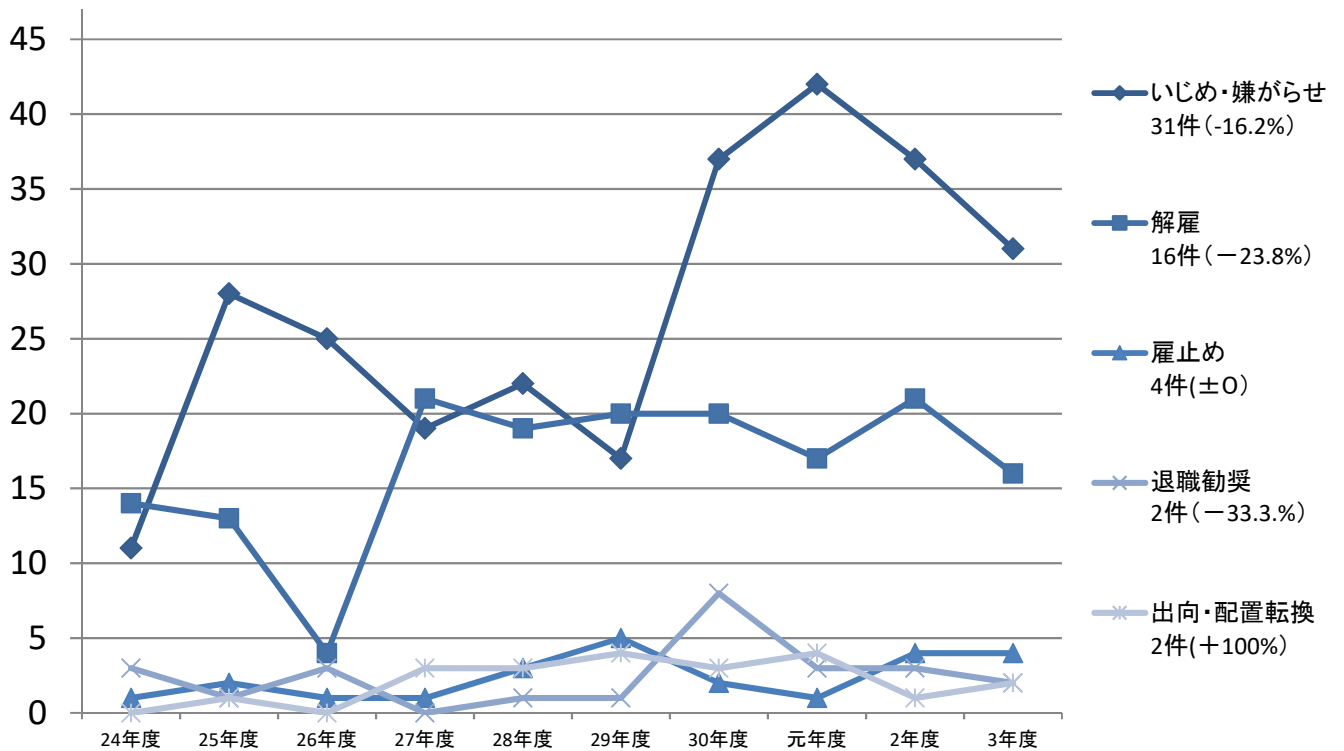


## (2) 申請内容別の件数



※ ( )内は申請内容の全体(内訳延べ合計件数)に占める割合。合計値は、四捨五入による端数処理の関係で100%にならないことがある。なお、1件のあっせん申請で複数の内容にまたがる申請が行われた場合には、内訳延べ合計件数は、複数の申請内容を件数として計上したものの。

## (3) 主な申請内容別の件数推移(10年間)



※ ( )内は対前年度比。

#### (4) あっせんの事例

事例1	解雇に係るあっせん
事案の概要	<p>申請人は、正社員として勤務していたが、被申請人から業務命令違反を理由に懲戒解雇となる旨の解雇通知書を渡された。ところが、その後に懲戒解雇の理由を事業場側から変更されるなど納得いかない点があった。懲戒理由の変更により離職票の発行が遅れたこともあり、<b>経済的・精神的損害に対する補償として100万円の支払を求めたい</b>として、あっせんを申請した。</p>
あっせんのポイント・結果	<ul style="list-style-type: none"><li>・ あっせん委員が被申請人の主張を聞いたところ、被申請人は、即時解雇したのは手続き上早計だったかもしれないと認め、このままトラブルが続くことを望まないことを確認した。</li><li>・ あっせん委員から、早期解決のため双方譲歩可能な解決策を調整した結果、<b>解決金として20万円</b>支払うことで合意が成立し、解決した。</li></ul>

事例2	いじめ・嫌がらせに伴う雇い止めに係るあっせん
事案の概要	<p>申請人は、契約の更新予定のある有期契約により勤務したが、上司から無視されたり、他の同僚の前で強い口調での注意を受けたりするなどパワハラに該当すると思われる行為を受けた。本社や相談窓口にご相談したところ、上司に厳重注意が行われたが、結局改善には至らず、申請人は欠勤があったことで雇止めとなった。</p> <p><b>上司からのいじめ・嫌がらせ及び雇い止めによる精神的・経済的損害に対し、約50万円の慰謝料を求めたい</b>として、あっせんを申請した。</p>
あっせんのポイント・結果	<ul style="list-style-type: none"><li>・ あっせん委員が双方の主張を聞いたところ、被申請人も上司のいじめ・嫌がらせがあった事実を認めたが、被申請人としては上司に対して注意を行ったことや勤務シフトを調整するなど対応はしたと主張した。</li><li>・ あっせん委員は、被申請人は上司が申請人に対してのいじめ・嫌がらせをした事実を確認しており、裁判では慰謝料として請求金額と同額又はそれ以上を認めた判例があることを説明した。</li></ul> <p>これを受けて被申請人は、紛争の長期化を避けるため、一定の解決金を支払う意向を示した。双方譲歩可能な解決策を調整した結果、<b>解決金として40万円</b>支払うことで合意が成立し、解決した。</p>

## 総合労働相談コーナーのご案内

受付時間：9:00～16:30

福島総合労働相談コーナー	〒960-8021 福島市霞町1-46 (福島労働基準監督署内)	TEL 024-503-4859
郡山総合労働相談コーナー	〒963-8025 郡山市桑野2-1-18 (郡山労働基準監督署内)	TEL 024-900-9609
いわき総合労働相談コーナー	〒970-8026 いわき市平字堂根町4-11 (いわき労働基準監督署内)	TEL 0246-81-0068
会津総合労働相談コーナー	〒965-0803 会津若松市城前2-10 (会津労働基準監督署内)	TEL 0242-26-6495
須賀川総合労働相談コーナー	〒962-0834 須賀川市旭町204-1 (須賀川労働基準監督署内)	TEL 0248-75-3519
白河総合労働相談コーナー	〒961-0074 白河市郭内1-136 (白河労働基準監督署内)	TEL 0248-24-1391
喜多方総合労働相談コーナー	〒966-0896 喜多方市諏訪91 (喜多方労働基準監督署内)	TEL 0241-22-4211
相馬総合労働相談コーナー	〒976-0042 相馬市中村字桜ヶ丘68 (相馬労働基準監督署内)	TEL 0244-36-4175
富岡総合労働相談コーナー	〒979-1112 双葉郡富岡町中央2丁目104 (富岡労働基準監督署内)	TEL 0240-22-3003
福島労働局総合労働相談コーナー	〒960-8021 福島市霞町1-46 (福島労働局雇用環境・均等室内)	TEL 024-536-4600 フリーダイヤル(労働者のみ) 0800-8004611

# 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などに伴い、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」）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などによって、総合的な個別労働関係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（第2条）

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（第3条）

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（第4条）

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（第5条）

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（第20条）

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。

# 労働施策総合推進法に基づく 「パワーハラスメント防止措置」は 全ての事業主の義務になりました！

令和4年  
4月1日より

令和2年6月1日に「改正 労働施策総合推進法」が施行されました。  
職場におけるパワーハラスメント防止措置は、令和4年4月1日から企業の義務です。

## 職場における「パワーハラスメント」の定義

職場で行われる、①～③の要素全てを満たす行為をいいます。

- ① 優越的な関係を背景とした言動
- ② 業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの
- ③ 労働者の就業環境が害されるもの

※客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導は該当しません。

## 職場におけるパワーハラスメントの代表的な言動の類型、該当すると考えられる例

代表的な言動の6つの類型	該当すると考えられる例
<b>1 身体的な攻撃</b> 暴行・傷害	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 殴打、足蹴りを行う。</li> <li>● 相手に物を投げつける。</li> </ul>
<b>2 精神的な攻撃</b> 脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 人格を否定するような言動を行う。 相手の性的指向・性自認に関する侮辱的な言動を含む。</li> <li>● 業務の遂行に必要な以上に長時間にわたる厳しい叱責を繰り返す。</li> </ul>
<b>3 人間関係からの切り離し</b> 隔離・仲間外し・無視	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 1人の労働者に対して同僚が集団で無視をし、職場で孤立させる。</li> </ul>
<b>4 過大な要求</b> 業務上明らかに不要なことや 遂行不可能なことの強制・仕事の妨害	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 新卒採用者に対し、必要な教育を行わないまま到底対応できないレベルの業績目標を課し、達成できなかったことに対し厳しく叱責する。</li> </ul>
<b>5 過小な要求</b> 業務上の合理性なく能力や経験と かけ離れた程度の低い仕事を命じること や仕事を与えないこと	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 管理職である労働者を退職させるため、誰でも遂行可能な業務を行わせる。</li> <li>● 気に入らない労働者に対して嫌がらせのために仕事を与えない。</li> </ul>
<b>6 個の侵害</b> 私的なことに過度に立ち入ること	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 労働者の性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の労働者に暴露する。</li> </ul>

※個別の事案について、パワハラに該当するのかの判断に際しては、当該言動の目的、言動が行われた経緯や状況等、様々な要素を総合的に考慮することが必要です。

また、相談窓口の担当者等が相談者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止めなど、その認識にも配慮しながら、相談者と行為者の双方から丁寧に事実確認を行うことも重要です。



# 「職場におけるパワーハラスメントを防止するために講ずべき措置」とは？

事業主が必ず講じなければならない具体的な措置の内容は以下のとおりです。

事業主の方針等の 明確化および周知・啓発	① 職場におけるパワハラの内容・パワハラを行ってはならない旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発すること ② 行為者について、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等文書に規定し、労働者に周知・啓発すること
相談に応じ、適切に 対応するために 必要な体制の整備	③ 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること ④ 相談窓口担当者が、相談内容や状況に応じ、適切に対応できるようにすること
職場におけるパワハラ に関する事後の 迅速かつ適切な対応	⑤ 事実関係を迅速かつ正確に確認すること ⑥ 速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと ⑦ 事実関係の確認後、行為者に対する措置を適正に行うこと ⑧ 再発防止に向けた措置を講ずること (事実確認ができなかった場合も含む)
併せて講ずべき措置	⑨ 相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、その旨労働者に周知すること ⑩ 相談したこと等を理由として、解雇その他不利益取り扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること ※労働者が事業主に相談したこと等を理由として、 <b>事業主が解雇その他の不利益な取り扱いを行うことは、労働施策総合推進法において禁止されています。</b>

## 職場におけるパワーハラスメント防止等のための望ましい取り組み

以下の望ましい取り組みについても、積極的な対応をお願いします。

- パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントは、単独ではなく複合的に生じることも想定し、**一元的に相談に応じることのできる体制**を整備すること
- 職場におけるパワーハラスメントの**原因や背景となる要因を解消するための取り組み**を行うこと  
(コミュニケーションの活性化のための研修や適正な業務目標の設定等)
- 職場におけるパワーハラスメントを行ってはならない旨の方針を行う際に、自ら雇用する労働者以外に、以下の対象者に対しても**同様の方針を併せて示す**こと
  - ・他の事業主が雇用する労働者 ・就職活動中の学生等の求職者
  - ・労働者以外の者(個人事業主などのフリーランス、インターンシップを行う者、教育実習生等)
- **カスタマーハラスメント**に関し以下の取り組みを行うこと
  - ・相談体制の整備
  - ・被害者への配慮のための取り組み  
(メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等)
  - ・被害防止のための取り組み(マニュアルの作成や研修の実施等)

## 職場におけるパワーハラスメント防止措置に関する詳しい情報・お問い合わせ

都道府県労働局雇用環境・均等部(室) <https://www.mhlw.go.jp/content/000177581.pdf>



### 社内の体制整備に活用できる情報・資料

- 事業主・労働者向けパンフレットや社内研修用資料

厚生労働省のホームページからダウンロードできます。

職場におけるハラスメント防止のために

- ポータルサイト「あかるい職場応援団」

職場におけるハラスメントに関する情報を発信しています。

あかるい職場応援団 HP

