



厚生労働省福島労働局発表  
平成25年5月31日

担当

福島労働局総務部企画室  
企画室長 新国 誠  
労働紛争調整官 松尾 眞由美  
電話 024-536-4600 (直通)

## 《 平成24年度個別労働紛争解決制度施行状況 》

# 労働相談は減少、「いじめ・嫌がらせ」は過去最多

～ 相談内容が多様化、「自己都合退職」が著しい増加、「解雇」は減少 ～

福島労働局では、個別労働紛争解決促進法に基づき、局及び県内9ヶ所の労働基準監督署に設置した「総合労働相談コーナー」において、様々な労働関係紛争の相談を受け付けている。また、同法に基づく個別労働紛争解決制度は、平成13年10月の法律施行以降、労使間の個別の民事的な紛争（**民事上の個別労働紛争※**）について、「相談・情報提供」「助言・指導」「あっせん」により、職場のトラブルの未然防止と職場環境を踏まえた円満・迅速な解決を図ることを目的とする制度である。

用語

※ **民事上の個別労働紛争**とは「個々の労働者と事情主との間の民事上の労働関係に関する事項に係る紛争」であり、「解雇の合理性」「雇止め」「労働条件の変更」「いじめ・嫌がらせ」「パワハラ」「賠償」等がある。なお、労働組合と事業主、労働者同士の紛争は該当しない。

### 【 制度運用状況の概況 】

- 労働相談件数 14,634件（15.0%減）  
（うち民事上の個別労働紛争※相談件数 4,714件（8.8%減））
- 助言・指導申出受付件数 50件（6.4%増）
- あっせん申請受理件数 39件（23.5%減）

【 カッコ内は、平成23年度実績との比較 】

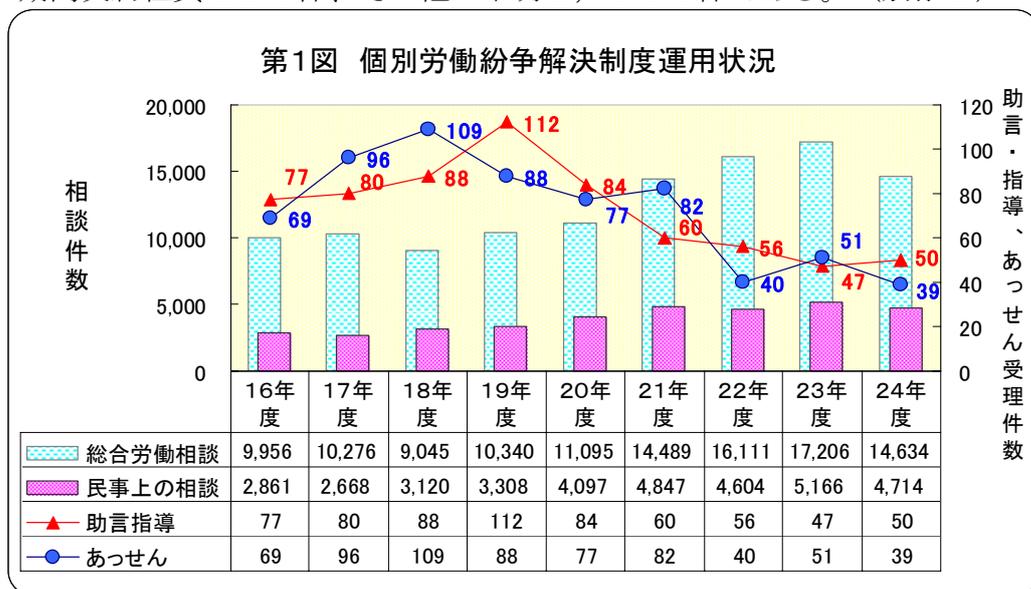
- 労働相談件数、民事上の個別労働紛争相談件数、あっせん申請受理件数とも減少し、助言・指導申出受付件数は増加した。
- 相談内容は多様化し、「いじめ・嫌がらせ」は微増、「自己都合退職」は大幅に増加し過去最多となった。「解雇」「退職勧奨」「雇止め」は減少した。
- 「簡易・迅速・無料」という特徴を活かした紛争解決援助制度の運用をした。
  - 助言指導 解決率 36.0%  
1ヶ月以内に全数終了
  - あっせん 取下げ等を除く申請全数に対する解決率 37.5%  
労使の参加があった事案に対する解決率 63.2%  
2ヶ月以内に全数終了（うち1ヶ月以内に終了は60.0%）
- 除染関連の相談は567件（参考値）。除染作業従事労働者が当事者となった民事上の個別労働紛争のうち、10件について助言・指導申出、あっせん申請があった。

## 1. 個別労働紛争解決制度の運用状況

- ◎ 平成23年度と比べ、労働相談件数(-15.0%)、民事上の個別労働紛争相談(-8.8%)ともに減少した。
- ◎ 「あっせん」は減少傾向にあるが、「助言・指導」は平成23年度と比べ若干増加(+6.4%)に転じた。

第1図のとおり、総合労働相談コーナーに寄せられた相談14,634件の相談者内訳は、労働者7,981件、事業主4,156件、その他2,497件である。

また、このうち、民事上の個別労働関係紛争に係る相談は4,714件であり、この相談者内訳は、労働者3,397件、事業主724件、その他593件である。相談にかかる労働者の就労状況は、正社員1,371件、パート・アルバイト4,224件、派遣労働者157件、期間契約社員428件、その他・不明2,334件である。(別添1)



## 2. 「民事上の個別労働関係紛争」に関する相談の受付状況の推移（年度別）

- ◎ 平成23年度と比べ、「いじめ・嫌がらせ」が微増で過去最多となった。
- ◎ 平成23年度と比べ、「自己都合退職」が大幅に増加した。
- ◎ 平成23年度と比べ、「解雇」「雇止め」「退職勧奨」は減少した。

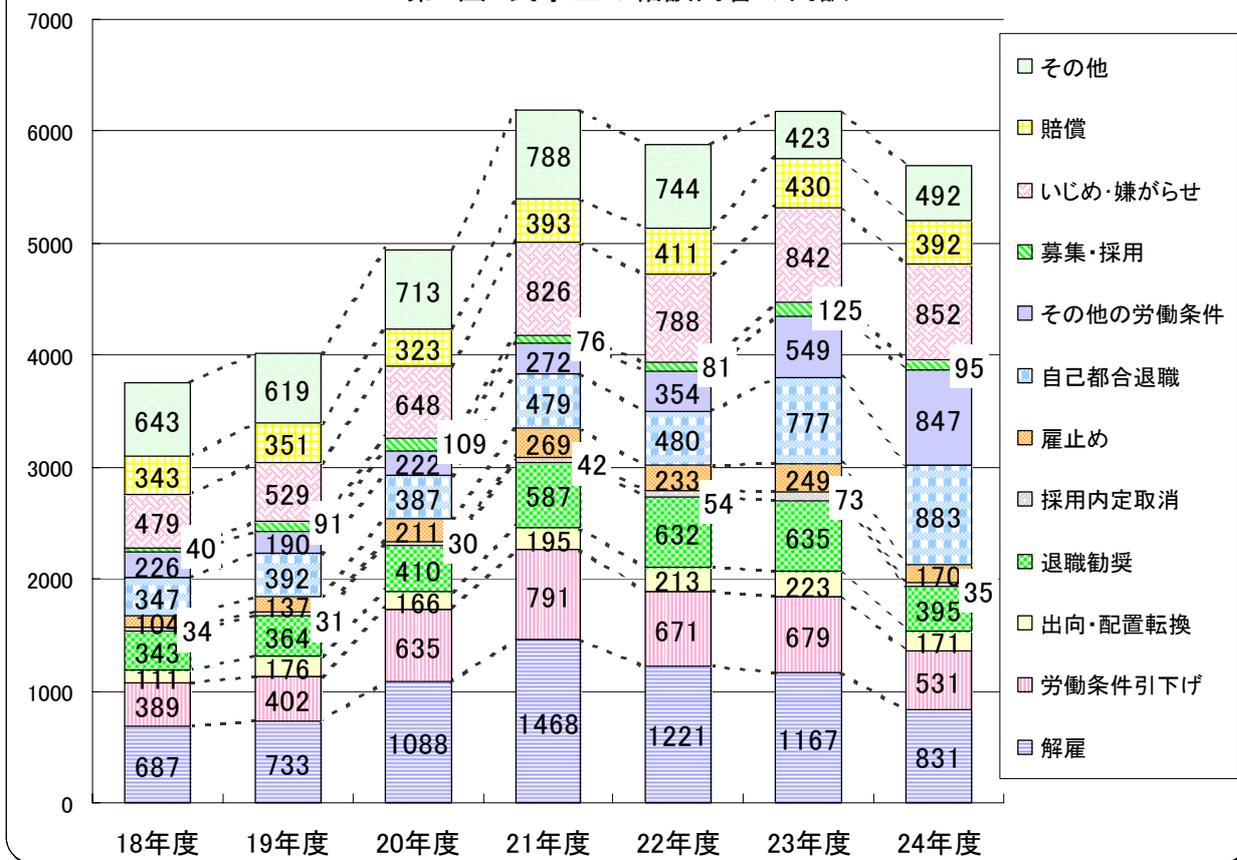
第2図のとおり、全国的に増加している「いじめ・嫌がらせ」に関する相談は、年々増加の一途をたどってきた。相談件数は平成23年度842件、平成24年度852件で+1.2%と微増ではあるが、相談件数総数が減少している中での増加であり、「いじめ・嫌がらせ」に関する相談の占める割合は増加した。

また、「自己都合退職」に関する相談は、平成22年度480件であったのが、平成23年度777件(前年度比+61.9%)、平成24年度883件(前年度比+13.6%)と大きく増加した。この相談は、主に「辞めたいのに辞めさせてくれない」といった内容が多数を占めた。

「その他労働条件」に関する相談も平成23年度549件、平成24年度847件で+54.2%と著しく増加している。この相談は「退職で消滅する年休を買い取ってほしい」、「休業させられた日について賃金相当を補償してほしい」、「労働契約での取決めはないが、手当を払ってほしい」、「退職金規定はないが、退職金を払ってほしい」等様々な内容であり、相談内容が多様化している。

一方、ここ数年増加していた「退職勧奨」に関する相談は-37.8%、また、平成21年度にピークであった「解雇」「雇止め」「労働条件引下げ」に関する相談も減少した。

第2図 民事上の相談内容の内訳



※ 複数の項目について相談があった場合は重複計上しているため、件数は一致しない

### 3. 「福島労働局長による助言・指導」及び「紛争調整委員会によるあっせん」の状況

#### (1) 助言・指導の運用概況

- ◎ 平成23年度と比べ、申出件数は微増となった。(+6.4%)
- ◎ 「いじめ・嫌がらせ」「その他労働条件」に係る申出が多数を占めた。
- ◎ 「解雇」に係る助言・指導の申出は減少から横ばいへととなった。
- ◎ 制度の特性を活かした迅速な運用により1ヶ月以内に全数が終了した。
- ◎ 解決率36.0%となった。

#### ① 申出状況

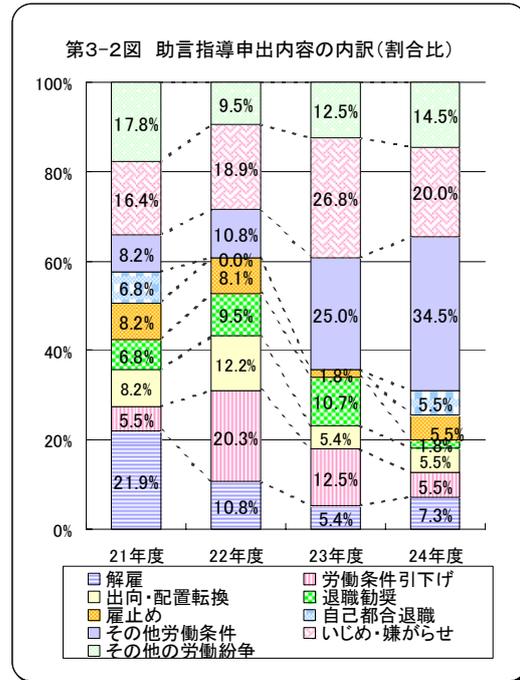
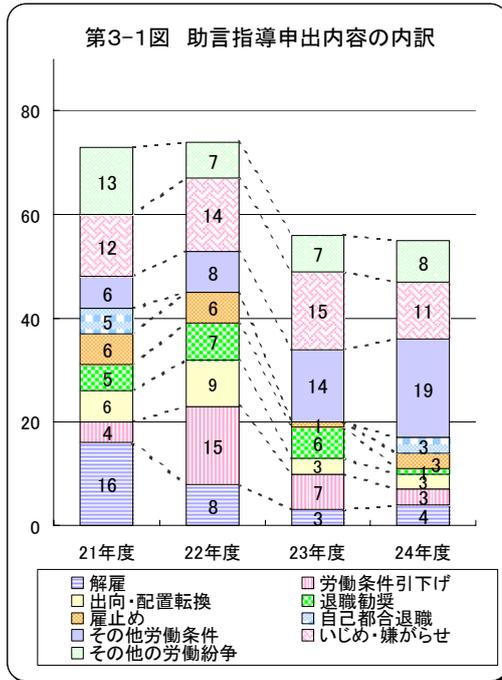
第1図のとおり、助言・指導の申出は平成19年度をピークに減少傾向が続いたが、平成24年度は+6.4%と微増した。

#### ② 申出内容

「退職勧奨」「労働条件引下げ」に関しては申出が大幅減、「解雇」に関しては申出が横ばいである一方、「自己都合退職」については増加、「いじめ・嫌がらせ」については減少した。

また、「その他労働条件」に係る申出が大幅に増加した。この具体的な内容は、「退職で消滅する年休を買い取ってほしい」、「休業させられた日について賃金相当を補償してほしい」、「労働契約での取決めはないが、手当を払ってほしい」等である。

(第3-1、3-2図)



③ 処理状況

処理数 50件

内訳 新規受理数 50件 平成23年度からの繰越し0件

処理終了数 50件 (平成25年度への繰越し0件)

処理終了までの所要期間 全件1ヶ月以内

終了状況

解決	18件	解決率	36.0%
未解決	32件		
取下げ	0件		

(2) あっせんの運用概況

- ◎ 平成23年度と比べ、申請件数は減少した。(23.5%減)
- ◎ 「解雇」に係る申請は平成21年度以降、大幅減少している。
- ◎ 「いじめ・嫌がらせ」に関する申請の占める割合が増加した。
- ◎ 制度の特性を活かした迅速な運用により2ヶ月以内に全数を終了した。
- ◎ 解決率は37.5% (参加した事案の解決率は63.1%) となった。

① 申請状況

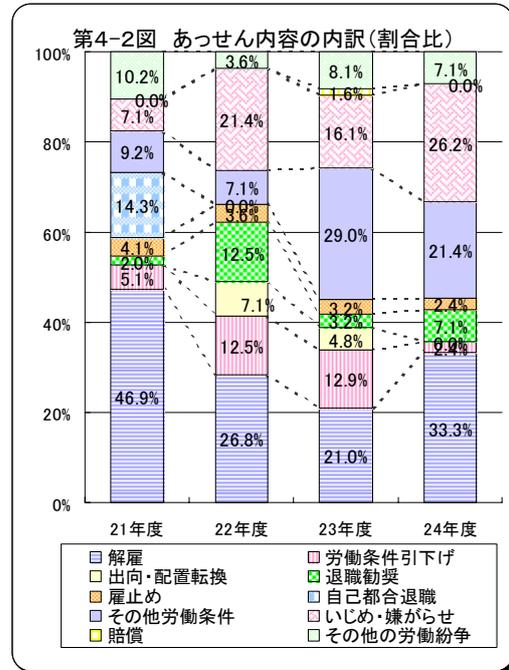
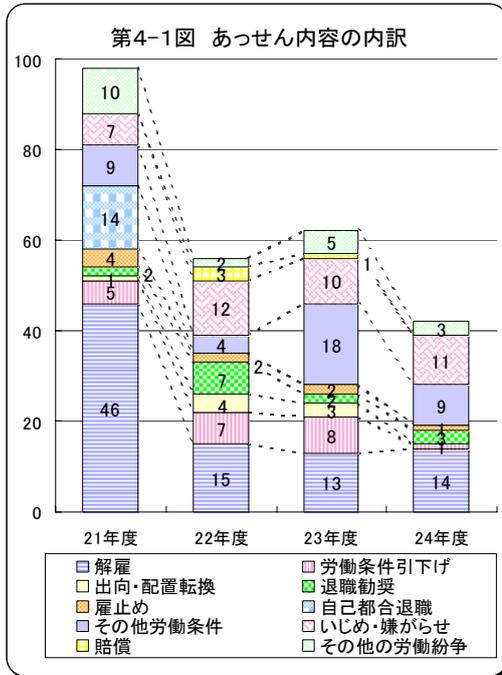
第1図のとおり、申請件数は平成19年度をピークに減少傾向が続き、平成23年度に増加したが、平成24年度は-23.5%減少した。

② 申請内容

「解雇」、「いじめ・嫌がらせ」に係る申請は、いずれも件数は横ばい傾向となったが割合は増加した。

また、平成23年度に増加した「その他労働条件」に係る申請は、件数、全体に占める割合とも減少した。この具体的な内容は、「退職で消滅する年休を買い取ってほしい」、「休業させられた日について賃金相当を補償してほしい」、「労働契約での取決めはないが、手当を払ってほしい」等である。

(第4-1図、4-2図)



③ 処理状況

受理数 内訳 新規受理数 39件 平成23年度からの繰越し 3件

処理終了数 40件 (平成25年度への繰越し 2件)

あっせんへの参加数 19件

処理が終了した40件の処理状況

処理終了までの所要期間 2ヶ月以内に終了 40件 (100.0%)

終了状況

解決 12件

未解決 20件

取下げ等による終了※ 8件

(※ 取下げ、訴訟中であることが判明した等により終了)

解決率

申請全数に対する解決率 30.0%

取下げ等を除く申請数に対する解決率 37.5%

参加した事案数に対する解決率 63.2%

4. 「解雇」「労働条件引下げ」「いじめ・嫌がらせ」事案の解決状況

個別労働関係紛争において、多くを占める「解雇」「労働条件引下げ」「いじめ・嫌がらせ」について、福島労働局における平成22年度～24年度の3カ年における助言・指導、あっせんの解決状況は表1のとおりである。

【表1 個別労働関係紛争 内容別解決状況】

左欄は3カ年度の解決件数/各項目の総件数。右欄は解決率。

	全事案 ※1		解雇 ※2		労働条件引下げ ※2		いじめ・嫌がらせ ※2	
	件数	解決率	件数	解決率	件数	解決率	件数	解決率
助言・指導	53/149	35.6%	4/14	28.6%	9/22	40.9%	18/40	45.0%
あっせん	38/116	32.8%	10/34	29.4%	6/16	37.5%	13/29	44.8%

※1 平成22～24年度に終了した全事案の件数及び解決率 (取下げ等による終了事案を除く)

※2 平成22～24年度受理のうち、「解雇」「労働条件引下げ」「いじめ・嫌がらせ」の各事案の件数及び解決率 (取下げ等による終了事案を除く)

## 5. 除染関係の相談状況、民事上の個別労働関係紛争事案

除染関係の相談状況は、相談件数567件（参考値）であり、概況は表2のとおりである。また、除染作業従事労働者が当事者となった民事上の個別労働紛争のうち、10件について助言・指導、あっせんを実施した。

※ 除染関係の相談件数は、年度途中から集計を開始したため、参考値となっている。

【表2 除染関係の相談にかかる概況】 ※ 個別労働関係紛争以外も含む

除染関係の相談件数		567件	
	危険手当にかかる相談	212件	※ 複数の項目について相談があった場合は重複計上しているため、件数は一致しない
	危険手当以外の相談	373件	
相談者の内訳			
労働者	386件	男	504件
	94件	女	55件
使用者	87件	不明	8件
その他	279件	正社員	12件
建設業	6件	パート・アルバイト	9件
清掃業	21件	期間雇用	83件
派遣業	11件	派遣	18件
警備業	88件	その他	4件
その他	162件	不明・未確認	260件
不明・未確認			

## 6. 個別労働紛争解決制度の運用の活性化に向けた取り組み

平成25年5月7日より、企画室相談コーナーでのフリーダイヤル（Tel 0800-8004611）を設置し、相談者の負担を軽減した。

最近の傾向として複雑な相談事案が増えていることから、法テラス等他の相談機関との連携を図った。

また、「いじめ・嫌がらせ」等の相談しにくい事案が増えていることから、総合労働相談コーナーやハローワークで周知用チラシを配付するとともに、福島労働局ホームページを活用して周知・広報を図っており、今般の発表内容を踏まえて掲載内容の更新を予定している。

### 【別添資料】

- 別添1 福島労働局 平成24年度個別労働紛争解決制度 運用状況（概況）
- 別添2 個別労働紛争解決制度 周知用チラシ
- 別添3 平成24年度助言・指導及びあっせんの事例
- 別添4 全国 平成24年度個別労働紛争解決制度の運用状況（概要）
- 別添5 平成24年度都道府県別個別労働紛争解決制度の運用状況
- 別添6 個別労働紛争の解決の促進に関する法律の概要
- 別添7 個別労働紛争解決システム

## 福島労働局 個別労働紛争解決制度の運用状況（概要）

（平成 24 年 4 月 1 日～平成 25 年 3 月 31 日分）

### 1 総合労働相談コーナーに寄せられた相談 合計 14,634 件

(1) 相談者内訳	①労働者（求職者） 7,981 件	②事業主 4,156 件	③その他 2,497 件
-----------	-------------------	--------------	--------------

### 2 上記のうち民事上の個別労働関係紛争に係る相談 合計 4,714 件

(1) 相談者内訳	①労働者（求職者） 3,397 件	②事業主 724 件	③その他 593 件
(2) 労働者の 就労状況	①正社員 1,371 件	②パート・アルバイト 424 件	③派遣労働者 157 件
	④期間契約社員 428 件	⑤その他・不明 2,334 件	
(3) 紛争の内容  計 5,694 件 注)	1. 普通解雇 624 件	2. 整理解雇 77 件	3. 懲戒解雇 130 件
	4. 労働条件引下げ 531 件	5. 出向・配置転換 171 件	6. 退職勧奨 395 件
	7. 雇止め 170 件	8. 自己都合退職 883 件	9. その他の労働条件 882 件
	10. いじめ・嫌がらせ 852 件	11. 賠償 392 件	12. その他の労働紛争 587 件

### 3 福島労働局長の助言・指導の運用状況

(1) H23年度 申出受付件数 50 件 (内訳) ①労働者 50 件 ②事業主 0 件			
(i) 労働者の 就労状況	①正社員 23 件	②パート・アルバイト 10 件	③派遣労働者 1 件
	④期間契約社員 11 件	⑤その他・不明 5 件	
(ii) 紛争の内容  計 55 件 注)	1. 普通解雇 2 件	2. 整理解雇 1 件	3. 懲戒解雇 1 件
	4. 労働条件引下げ 3 件	5. 出向・配置転換 3 件	6. 退職勧奨 1 件
	7. 雇止め 3 件	8. 自己都合退職 3 件	9. その他労働条件 19 件
	10. いじめ・嫌がらせ 11 件	11. 賠償 1 件	12. その他の労働紛争 7 件

(2) H23年度 対応終了件数 50 件			
(i) 終了区分	①助言・指導を実施した件数 50 件	②取り下げ 0 件	③移送・その他 0 件
	(①のうち 解決 18 件 未解決 32 件)		
(ii) 終了までの期間	①1ヶ月以内 50 件	②1ヵ月超え 0 件	

### 4 福島県紛争調整委員会によるあっせんの運用状況

(1) H23年度 申請件数 39 件				①労働者 39 件	②事業主 0 件	③労使双方 0 件
(i) 労働者の 就労状況	①正社員 18 件	②パート・アルバイト 9 件	③派遣労働者 2 件			
	④期間契約社員 9 件	⑤その他・不明 1 件				
(ii) 紛争の内容  計 42 件 注)	1. 普通解雇 9 件	2. 整理解雇 4 件	3. 懲戒解雇 1 件			
	4. 労働条件引下げ 1 件	5. 出向・配置転換 0 件	6. 退職勧奨 3 件			
	7. 雇止め 1 件	8. 自己都合退職 0 件	9. その他の労働条件 9 件			
	10. いじめ・嫌がらせ 11 件	11. 賠償 0 件	12. その他の労働紛争 3 件			

(2) H23年度 手続き終了状況 終了件数 40 件				うちあっせんを開催したもの 19 件		
(i) 終了区分	①あっせん案の受諾その他紛争当事者間の合意の成立 12 件 (うち解決したもの 12 件)					
	(うちあっせん期日を開催せず合意 0 件)		②申請の取下げ 6 件	③打切り 20 件		
(ii) 終了までの期間	①1ヶ月以内 24 件	②2ヶ月以内 16 件	③3ヶ月以内 0 件	④3ヶ月超 0 件		

注) 相談・申立・申請内容が複数にわたる事案があるため、相談・申立・申請件数より多い。

# 会社とのトラブル あきらめないで相談を！

～ 福島労働局 企画室・各監督署内総合労働相談コーナー ～

ひょっとしたら解決できるかも。お役に立てるかも。

会社での悩み事、困りごと、大丈夫ですか。

もし、あなたが困っていたら・・・ 一人で抱えないでください。

職場のトラブル、相談先はいろいろあるかと思えます。

例えば、家族・友人に相談もしかり。お堅いところでは、弁護士等の法律相談や、法テラス、労働基準監督署、総合労働相談コーナー その他いろいろあります。

家族や友人にはまだ言えないとか、どこに相談したらいいのか、どの相談先がよりいいのかと悩んだ時には、よろしければ労働局内・監督署内の労働相談コーナーに相談してみませんか。

労働相談コーナーは、お話を伺い、一緒に考えたり、アドバイスしたり、個別労働紛争解決制度によって解決を図っていくこともできます。制度自体は、残念ながら「万能な魔法使い」ではありませんが、一人で悩みを抱えるよりは、まずはご相談ください。

**対象 一般に民事上の労働問題が対象。幅広く捉えてご相談承ります。**

**対象外の事柄： 他の省庁が取り扱う法律にかかる問題。この場合、相談先を案内します。**

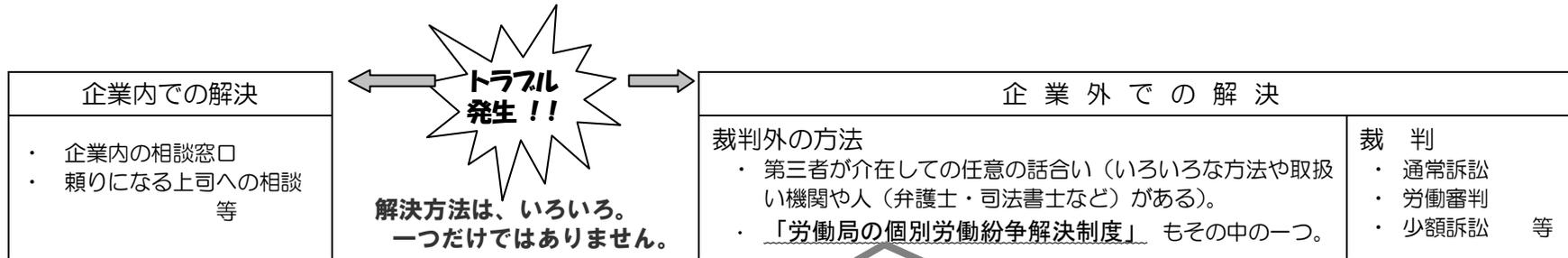
- (例
- ・ 源泉徴収票をもらえない → 税務署
  - ・ 社会保険の資格取得手続きをしてもらえない→年金事務所)

なお、「労働基準法」、「最低賃金法」など労働基準監督署が取り扱う法律のかかる問題については、民事上の問題ではありませんが、お話を伺って監督署担当部署に取り次ぎをします。

## ～ こんなトラブルは、ここへご相談を ～

- ☆ 「賃金をもらえない。」「サービス残業をさせられた。」  
→ 監督署(コーナーで相談を受け、監督署担当部署に取り次ぎすることも可能)
- ☆ 「解雇された」、「懲戒解雇された」
  - 「離職票には『自己都合』。おかしいのでは」 → ハローワーク
  - 「離職票の『懲戒解雇』だが、身に覚えがないので納得いかない」 → ハローワーク
  - 「急に言われた。解雇予告手当を支払ってほしい」 → 監督署(コーナーから取次ぎ可能)
  - 「解雇理由に納得できない。解雇を撤回してほしい」 → コーナー
  - 「 」。解雇予告手当に加えて、補償してほしい。」 → コーナー
- ☆ 「求人票を見て応募したが、話が違う」
  - 「そんな求人票を出さないでほしい」 → ハローワーク
  - 「求人票どおりに労働条件を変えてほしい」 → コーナー
  - 「求人票を信じて、他を断ったのに。謝罪してほしい・補償してほしい」 → コーナー
- ☆ 「職場でパワハラ、いじめ・嫌がらせを受けた」
  - 「離職票には『自己都合』。給付は早めに何とかならないか」 → ハローワーク
  - 「パワハラ、いじめがないように職場環境を整えてもらい、復職したい」 → コーナー
  - 「パワハラ、いじめに対する謝罪、金銭的な補償を求めたい」 → コーナー

局企画室コーナー	024-536-4600	※ 月～金曜日 9:00～16:30 相談可能。(祝祭、年末年始を除く)			
福島コーナー	024-536-4610	郡山コーナー	024-922-1370	いわきコーナー	0246-23-2255
会津コーナー	0242-26-6494	須賀川コーナー	0248-75-3519	白河コーナー	0248-24-1391
喜多方コーナー	0241-22-4211	相馬コーナー	0244-36-4175	富岡コーナー	0246-35-0050



**こんな制度です**

		助 言 ・ 指 導	あ つ せ ん
内容は？		<p>労働局が第三者中立の立場で「双方話し合って解決を図ること」をお勧めし、双方話し合うに当たって「一般論としてのポイントや判例・道義」を説く制度。</p> <p>一言で言うと「<u>話し合いで解決するためのタネまき</u>」の制度。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☆ 物事の白黒つける制度ではない。（担当者が感想を言うことがあるが、行政としての判断ではない）</li> <li>☆ 「一方的に労働者の援護射撃をする制度」ではない。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 第三者中立の立場で「一般論として考えるポイント」をアドバイスするからこそ、相手方も一応話は聞く。</li> </ul> </li> <li>☆ 任意で強制力はない。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 話を聞くも自由・聞かぬも自由。</li> <li>・ 話し合いなどの措置をするも自由・しないも自由。</li> </ul> </li> </ul>	<p>第三者中立の「あっせん委員」が間に入っの「話し合いのテーブル」を労働局が用意立て、「事実とはもあれ、双方が妥協し合って合意点を見出すこと」で解決を図る制度。</p> <p>一言で言うと「<u>手軽な話し合いの場</u>」を設ける制度。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☆ 物事の白黒つける制度ではない。（証拠調べは行わない。事実認定権もない。あっせん委員が「意見」を言うことはあるが、証拠調べ・事実認定権限に基いての「判決」ではない。）</li> <li>☆ 任意の制度。（参加・不参加は自由。不参加のペナルティはない。参加しても、どこまで妥協するか、合意するか否かも自由。）</li> <li>☆ 相手方と顔を合わせないことも可能。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 通常の前め方は、あっせん委員が入替で双方から交互に事情を尋ね、調整を図る。両当事者の直接対決はない。</li> <li>・ 開始時の冒頭のみ、参加者確認と説明のため、一同顔合わせするが、困る場合は冒頭の顔合わせをしない進行も可。</li> </ul> </li> </ul>
メリットは？	安い 早い うまい	<ul style="list-style-type: none"> <li>☆ 利用は無料</li> <li>☆ 電話1本で相手方に助言・指導を行なう「口頭助言」では、<b>申出日当日～1週間以内に実施する。</b></li> <li>☆ 手間要らず。二次的効果で、双方での誤解や言葉足らずによる行き違いで生じた「わだかまり」が解けることもある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☆ 双方とも無料（訴訟は裁判所手数料、弁護士費用などが必要）</li> <li>☆ 申請以降、書面のやり取りがあり、<b>申請より平均1ヶ月前後。</b>（通常訴訟（労働）：平均約10ヶ月強。労働審判：平均3～4ヶ月）</li> <li>☆ 訴訟と比べ、<b>双方ともが手間要らず。</b>訴訟と違って「非公開」と、<b>一般に解決相場が低い</b>ことは、企業にとってのメリット。</li> </ul>
実績は？		解決率 H23年度 34.0% H24年度 36.0% ※ 助言・指導で解決しない場合、あっせんは可能。逆は不可。	H23年度 参加率 46.8% 解決率 29.8% (参加事案の解決率 54.5%) H24年度 " 59.4% " 37.5% ( " 63.2%)
課題は？		<ul style="list-style-type: none"> <li>☆ 制度の周知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☆ 制度の周知</li> <li>☆ 参加率の向上 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 参加が任意であるので、いかにあっせん制度による解決のメリットを理解してもらえるかが課題。</li> </ul> </li> </ul>

## 平成24年度助言・指導およびあっせんの事例

## 【助言・指導の例】

事例1: いじめ・嫌がらせに係る助言・指導	
事案の概要	申出人は、直属上司から度々言葉や物を投げられるパワハラを受け、さらに「辞めろ」と怒鳴られて「辞めます」と言ったが、本意ではなく、いじめ・嫌がらせのないようにしてもらい、働きたいとして、助言・指導を申し出たもの。
助言・指導の内容・結果	労働局長による助言・指導により、労働契約法、安全配慮義務について説明し、申出人との話し合いと企業側の対応による解決を促した。 その結果、事業主側から、双方に調査が行われ、直属上司に指導、申出人にもその旨の連絡と復職意向の確認、直属上司からの謝罪があり、解決が図られた。
事例2: 自己都合退職に係る助言・指導	
事案の概要	申出人は、寮の同室の同僚たちから度重なる嫌がらせを受けたことが原因で、部屋替えを願い出たところ拒否され、さらには翌日、他の同僚に漏れ伝わっていたことから、同室の同僚に伝わったの報復を恐れ、早急な退職を申し出たところ、拒否されたことから、いじめ、退職に関しての助言・指導を申し出たもの。
助言・指導の内容・結果	労働局長の助言・指導により、事業主に対し、申出人の状況を伝え、労働契約法、安全配慮義務、退職にかかる民事上の扱いについて説明し、労使双方での話し合いによる解決を促した。 事業主と申出人との話し合いの結果、申出人の状況と意向を理解し、退職を認めることでの解決が図られた。

## 【あっせんの例】

事例1: 普通解雇に係るあっせん	
事案の概要	申請人は、身に覚えがない理由での解雇を通告され、真の解雇理由が「仕事上の支障が生じないようにするために社長に話した個人的な事情を他の労働者に漏らしたことについて、外部に相談をしたこと」と判断し、解雇不当として、経済的・精神的補償を求め、あっせん申請したもの。
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、当事者間での調整を図ったところ、解決金を支払うことで合意し、解決した。
事例2: いじめ・嫌がらせに係るあっせん	
事案の概要	申請人は、ある日を境に店長からパワハラを受けるようになり、退職を余儀なくされたとして、経済的補償を求めてあっせん申請したもの。
あっせんのポイント・結果	事業主側では、仕事上の指導の域を超えずパワハラには当たらないとの判断ではあったが、店長の不適切な発言の事実を認め、これに限定した謝罪と解決金を支払うことで双方合意し、解決した。

## 平成24年度個別労働紛争解決制度の運用状況(過去3カ年分・概要)

(平成24年4月1日～平成25年3月31日)

※( )内は平成23年度、《 》内は平成22年度の実績

<b>1. 総合労働相談コーナーに寄せられた相談</b> <b>1,067,210 件</b> (1,109,454)《1,130,234》					
相談者の種類					
労働者	<b>631,355 件</b> (659,285) 《665,945》	事業主	<b>316,684 件</b> (329,383) 《348,985》	その他	<b>119,171 件</b> (120,786) 《115,304》
<b>2. 民事上の個別労働紛争に係る相談の件数</b> <b>254,719 件</b> (256,343)《246,907》					
① 相談者の種類					
労働者	<b>204,005 件</b> (206,516) 《200,490》	事業主	<b>30,612 件</b> (30,166) 《28,129》	その他	<b>20,102 件</b> (19,661) 《18,288》
② 労働者の就労状況					
正社員	<b>101,472 件</b> (106,357) 《108,622》	パート・アルバイト	<b>42,309 件</b> (43,998) 《43,559》	派遣労働者	<b>10,827 件</b> (11,134) 《9,917》
期間契約社員	<b>27,094 件</b> (27,030) 《25,203》	その他	<b>73,017 件</b> (67,824) 《59,606》		
③ 紛争の内容 (※内訳が複数にまたがる事案もあるため、合計が <b>304,058 件</b> になる。)(305,124)《283,141》					
普通解雇	<b>39,674 件</b> (43,677) 《45,813》	整理解雇	<b>6,102 件</b> (8,061) 《8,320》	懲戒解雇	<b>5,739 件</b> (6,047) 《5,985》
雇止め	<b>13,432 件</b> (13,675) 《13,892》	退職勧奨	<b>25,838 件</b> (26,828) 《25,902》	採用内定取消	<b>1,896 件</b> (2,010) 《1,861》
自己都合退職	<b>29,763 件</b> (25,966) 《20,265》	出向・配置転換	<b>9,783 件</b> (9,946) 《9,051》	労働条件の引下げ	<b>33,955 件</b> (36,849) 《37,210》
その他の労働条件	<b>37,842 件</b> (37,575) 《29,488》	いじめ・嫌がらせ	<b>51,670 件</b> (45,939) 《39,405》	雇用管理等	<b>6,136 件</b> (5,361) 《4,834》
募集・採用	<b>3,322 件</b> (3,180) 《3,108》	その他	<b>38,906 件</b> (40,010) 《38,007》		
<b>3. 都道府県労働局長による助言・指導の件数</b>					
(1) 助言・指導の申出件数 <b>10,363 件</b> (9,590)《7,692》					
① 労働者の就労状況					
正社員	<b>5,027 件</b> (4,654) 《3,715》	パート・アルバイト	<b>2,404 件</b> (2,353) 《1,823》	派遣労働者	<b>658 件</b> (497) 《356》
期間契約社員	<b>1,682 件</b> (1,517) 《1,297》	その他	<b>592 件</b> (569) 《501》		
② 紛争の内容 (※内訳が複数にまたがる事案もあるため、合計が <b>11,089 件</b> になる。)(10,210)《8,084》					
普通解雇	<b>1,487 件</b> (1,602) 《1,384》	整理解雇	<b>193 件</b> (242) 《208》	懲戒解雇	<b>131 件</b> (162) 《118》
雇止め	<b>601 件</b> (567) 《504》	退職勧奨	<b>900 件</b> (890) 《696》	採用内定取消	<b>127 件</b> (116) 《104》
自己都合退職	<b>843 件</b> (707) 《500》	出向・配置転換	<b>443 件</b> (414) 《353》	労働条件の引下げ	<b>1,084 件</b> (988) 《840》
その他の労働条件	<b>1,693 件</b> (1,237) 《1,018》	いじめ・嫌がらせ	<b>1,735 件</b> (1,466) 《1,072》	雇用管理等	<b>344 件</b> (329) 《177》
募集・採用	<b>123 件</b> (98) 《86》	その他	<b>1,385 件</b> (1,392) 《1,024》		

(2)	年度内に助言・指導の申出を処理した件数	<b>10,290 件</b> (9,580)《7,673》			
	処理の区分				
	助言を実施	<b>9,978 件</b> (9,324) 《7,486》	指導を実施	<b>1 件</b> (1) 《0》	
	取下げ	<b>249 件</b> (182) 《106》	打切り	<b>43 件</b> (47) 《60》	その他 <b>16 件</b> (26) 《21》
<b>4 .</b>	<b>紛争調整委員会によるあっせんの件数</b>				
(1)	あっせんの申請件数	<b>6,047 件</b> (6,510)《6,390》			
	① 労働者の就労状況				
	正社員	<b>3,007 件</b> (3,281) 《3,159》	パート・アルバイト	<b>1,182 件</b> (1,239) 《1,291》	派遣労働者 <b>327 件</b> (379) 《350》
	期間契約社員	<b>1,063 件</b> (1,165) 《1,044》	その他	<b>468 件</b> (446) 《546》	
	② 紛争の内容	(※ 内訳が複数にまたがる事案もあるため、合計が <b>6,419 件</b> になる。) (6,855)《6,691》			
	普通解雇	<b>1,598 件</b> (1,852) 《1,950》	整理解雇	<b>211 件</b> (424) 《441》	懲戒解雇 <b>95 件</b> (139) 《119》
	雇止め	<b>515 件</b> (609) 《533》	退職勧奨	<b>574 件</b> (523) 《507》	採用内定取消 <b>150 件</b> (165) 《154》
	自己都合退職	<b>174 件</b> (182) 《111》	出向・配置転換	<b>178 件</b> (194) 《177》	労働条件の引下げ <b>515 件</b> (597) 《554》
	その他の労働条件	<b>599 件</b> (432) 《523》	いじめ・嫌がらせ	<b>1,297 件</b> (1,121) 《965》	雇用管理等 <b>90 件</b> (58) 《69》
	その他	<b>423 件</b> (559) 《588》			
(2)	年度内にあっせんの申請を処理した件数	<b>6,059 件</b> (6,362)《6,416》			
	処理の区分				
	当事者間の合意の成立	<b>2,272 件</b> (2,438) 《2,362》	申請の取下げ	<b>363 件</b> (361) 《394》	その他 <b>21 件</b> (13) 《31》
	打切り	<b>3,403 件</b> (3,550) 《3,629》	【うち不参加による打切り	<b>2,383 件】</b> (2,426)	

【参考】

平成24年労働関係民事通常訴訟事件の新受件数3,358 件 (平成23年3,170件)

平成24年労働審判事件の新受件数 3,719 件 (平成23年 3,586件)

【 最高裁行政局調べによる 】

## 平成24年度都道府県別個別労働紛争解決制度の運用状況について

(平成24年4月1日～平成25年3月31日)

労働局名	総合労働相談件数	民事上の 個別労働紛争 相談件数	労働局長の 助言・指導 申出件数	紛争調整委員会の あっせん 申請件数
1 北海道	38,761	7,441	238	195
2 青森	11,351	2,999	108	22
3 岩手	9,787	2,479	135	43
4 宮城	20,520	4,523	138	44
5 秋田	8,029	3,114	72	57
6 山形	10,552	3,226	165	96
7 福島	14,634	4,714	50	39
8 茨城	20,341	5,440	203	99
9 栃木	12,947	3,062	147	133
10 群馬	15,346	5,154	138	91
11 埼玉	52,494	11,674	502	266
12 千葉	36,188	5,037	443	153
13 東京都	114,958	25,942	651	1,365
14 神奈川県	49,894	15,760	326	205
15 新潟	11,994	3,252	153	66
16 富山	6,961	1,895	49	52
17 石川	6,772	2,197	196	48
18 福井	6,855	2,286	149	49
19 山梨	6,188	1,757	41	39
20 長野	18,004	5,821	245	204
21 岐阜	14,083	3,282	128	68
22 静岡	38,916	5,484	425	133
23 愛知	77,909	14,673	757	460
24 三重	13,863	4,002	173	82
25 滋賀	11,366	2,305	193	73
26 京都	27,373	6,955	134	129
27 大阪	121,804	22,687	726	456
28 兵庫	68,249	23,991	1,103	307
29 奈良	9,038	2,674	121	121
30 和歌山	8,675	1,392	145	46
31 鳥取	4,229	1,101	40	42
32 島根	4,551	1,263	48	40
33 岡山	13,979	3,227	105	81
34 広島	33,122	6,613	164	103
35 山口	10,897	2,541	277	33
36 徳島	10,146	1,596	123	46
37 香川	6,487	1,230	43	17
38 愛媛	9,702	2,223	101	48
39 高知	4,426	1,033	30	34
40 福岡	44,779	9,027	494	85
41 佐賀	7,218	2,111	86	74
42 長崎	10,525	2,491	117	10
43 熊本	9,757	3,075	110	49
44 大分	6,436	2,687	97	31
45 宮崎	8,986	1,597	73	66
46 鹿児島	8,512	4,296	103	66
47 沖縄	9,606	3,390	298	81
計	1,067,210	254,719	10,363	6,047

## 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。

# ○ 個別労働紛争解決制度の枠組み

相談者

## 総合労働相談コーナー

(都道府県労働局及び労働基準監督署に設置)

民事上の個別労働相談

労働基準法等の違反にかかるもの、法制度の問い合わせ等

労働基準監督署、公共職業安定所、雇用均等室等

関係法令に基づく行政指導等

労働局長による  
助言・指導

紛争調整委員会による  
あっせん

・話し合いの促進  
・解決の方向性示唆

あっせん委員(弁護士等)による紛争当事者の合意形成

### ※<紛争例>

- 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(労基法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)