



報道関係者 各位

令和3年7月29日

【照会先】

兵庫労働局雇用環境・均等部指導課

課長 原 俊司

課長補佐 内田 雅英

労働紛争調整官 吉永 栄二

(直通電話) 078(367)0820

「令和2年度個別労働紛争解決制度の施行状況」を公表します ～「いじめ・嫌がらせ」の「相談件数」が9年連続、「助言・指導」が8年連続トップ～

兵庫労働局（局長 荒木祥一）では、労働局及び各労働基準監督署内に設置した合計12ヶ所の総合労働相談コーナーにおいて、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に関する労働紛争の解決を図るための制度を運用していますが、このたび「令和2年度個別労働紛争解決制度の施行状況」を取りまとめましたので、公表します。

【令和2年度の相談、助言・指導、あっせん件数】

総合労働相談件数	51,450件（前年比 8.7%増）
民事上の個別労働紛争相談件数	13,969件（前年比 0.5%増）
うち、「いじめ・嫌がらせ」に関する相談件数	3,484件（前年比14.7%減）
助言・指導申出件数	918件（前年比 4.9%減）
あっせん申請受理件数	224件（前年比 3.2%増）

1 総合労働相談件数は増加、民事上の個別労働紛争に係る相談件数は微増

総合労働相談件数は51,450件で前年度より8.7%増となり、そのうち、民事上の個別労働紛争に係る相談件数は13,969件で前年度より0.5%増となっている。相談内容は「いじめ・嫌がらせ」が3,484件（相談全体の22.1%）で前年度より14.7%減となっているが、9年連続でトップである。次いで「解雇」が1,849件（相談全体の11.7%）となっている。

2 「助言・指導」の申出は微減、内容は「いじめ・嫌がらせ」が8年連続でトップ

労使トラブルの解決を図るための「助言・指導」の申出件数は918件で前年度より4.9%減となっている。申出内容は「いじめ・嫌がらせ」が161件（申出全体の17.5%）で次いで「解雇」が112件（申出全体の12.2%）となっている。

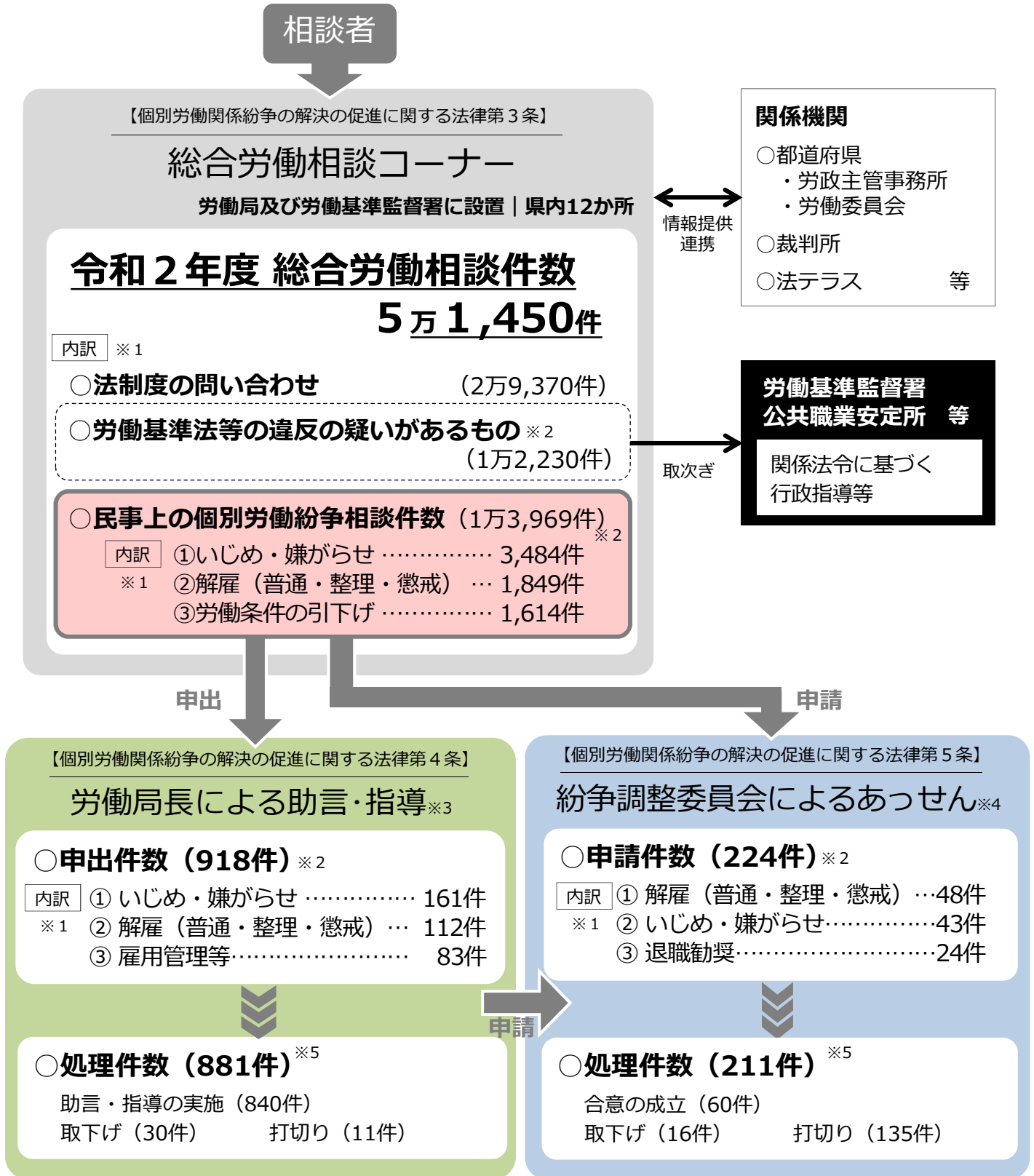
3 「あっせん」申請は微増、内容は「解雇」がトップ

紛争調整委員会によるあっせんの申請件数は224件で前年度より3.2%増となっている。申請の内容は「解雇」が48件（申請全体の21.4%）でトップであり、次いで「いじめ・嫌がらせ」が43件（申請全体の19.2%）となっている。

4 兵庫労働局の取り組み

兵庫労働局では、施行状況を踏まえ、総合労働相談コーナーにおいて、関係法令や裁判例などの情報提供等適切な相談対応に努めるとともに、助言・指導及びあっせんの運用を的確に行うなど、引き続き個別労働紛争の未然防止と迅速な解決に向けて取り組んでいく。また、令和2年6月1日から改正労働施策総合推進法が施行され、職場のパワーハラスメント防止対策を講じることが事業主の義務となっている（中小企業は令和4年3月31日までの間は努力義務）ことから、実効性のある防止対策が講じられるよう大企業への指導及び中小企業への周知に努める。

個別労働紛争解決制度の枠組み

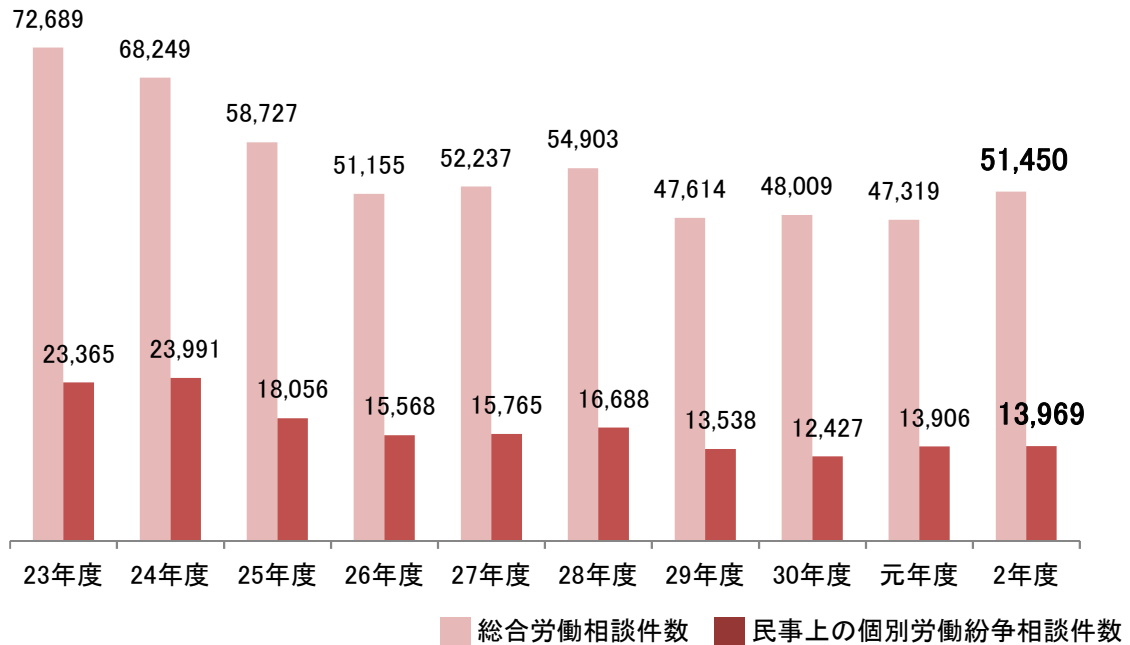


- ※ 1 1回において複数の内容にまたがる相談等が行われた場合には、複数の内容を件数に計上している。
- ※ 2 令和2年6月、労働施策総合推進法が施行され、大企業の職場におけるパワーハラスメントに関する個別労働紛争は同法に基づき対応することとなったため、同法施行以降の大企業の当該紛争に関するものはいじめ・嫌がらせに計上していない。なお、同法違反の疑いのある相談は「労働基準法等の違反の疑いがあるもの」として計上している。
- <参考>
同法に関する相談件数：791件
同法に基づく紛争解決の援助申立件数：33件
同法に基づく調停申請受理件数：5件
- ※ 3 助言・指導：民事上の個別労働紛争について、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。助言は、当事者の話し合いを促進するよう口頭又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。
- ※ 4 あっせん：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。
- ※ 5 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2年度個別労働紛争解決制度の運用状況

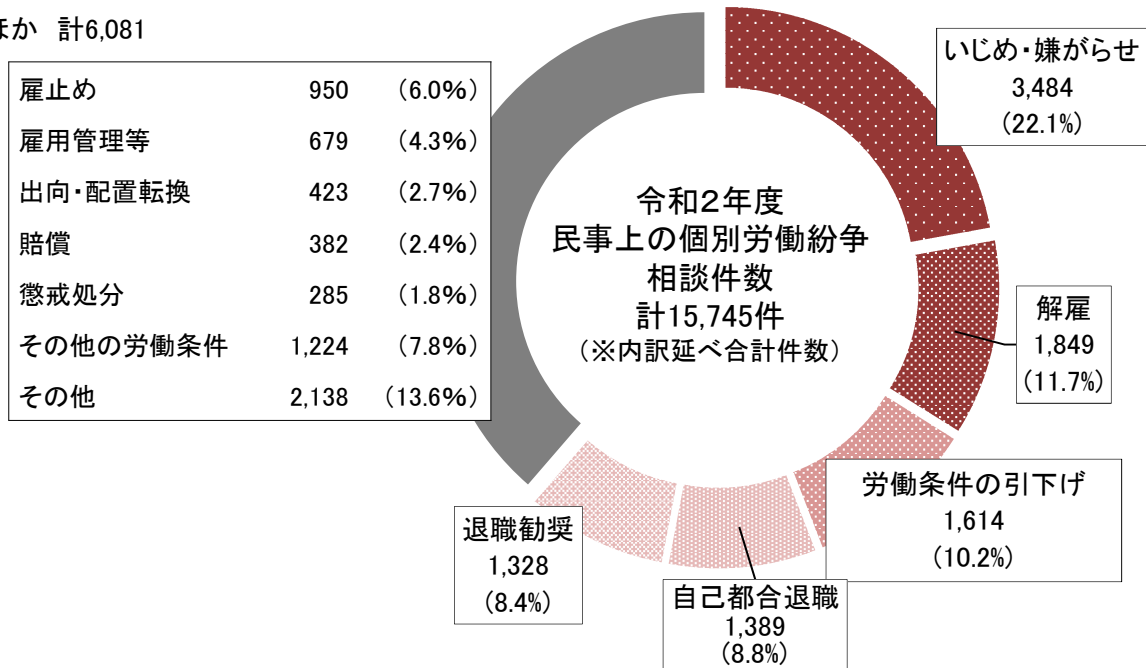
1 総合労働相談

(1) 相談件数の推移



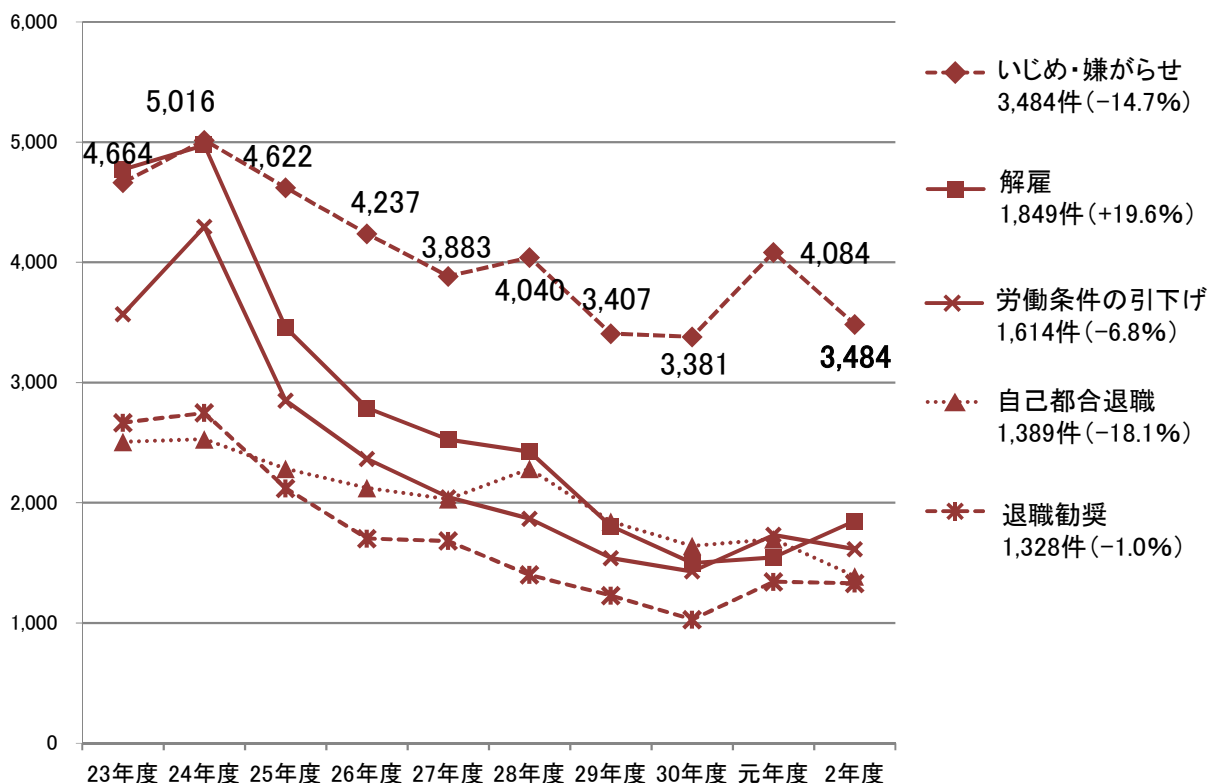
(2) 民事上の個別労働紛争 | 相談内容別の件数

ほか 計6,081



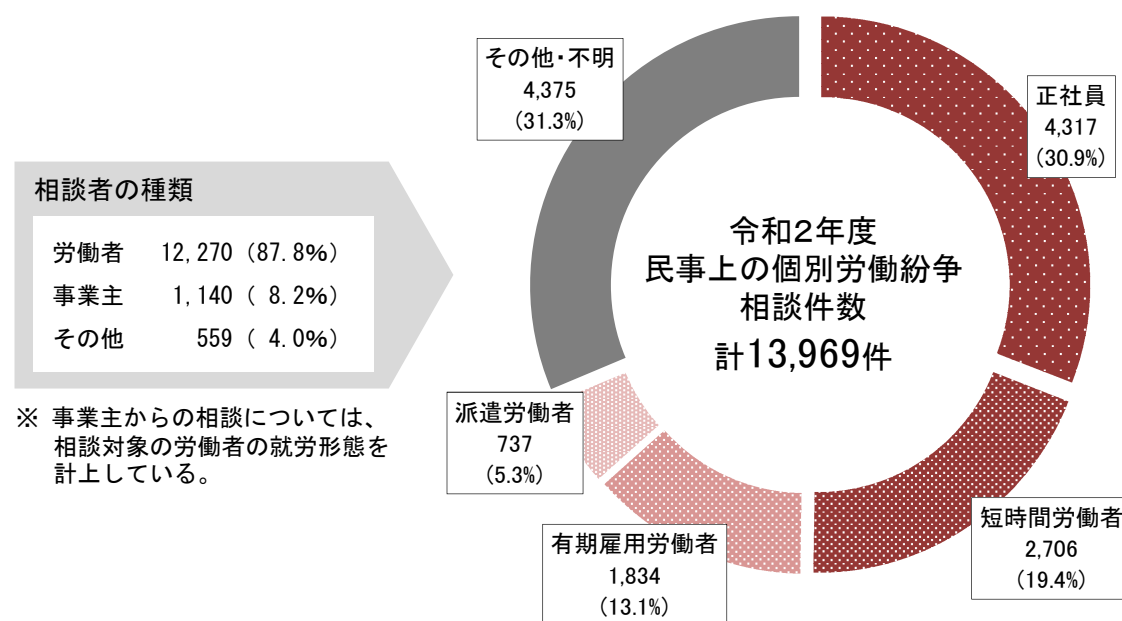
※ %は相談内容の全体（内訳延べ合計件数）に占める割合。合計値は、四捨五入による端数処理の関係で100%にならないことがある。なお、内訳延べ合計件数は、1回の相談において複数の内容にまたがる相談が行われた場合には、複数の相談内容を件数として計上したもの。

(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。

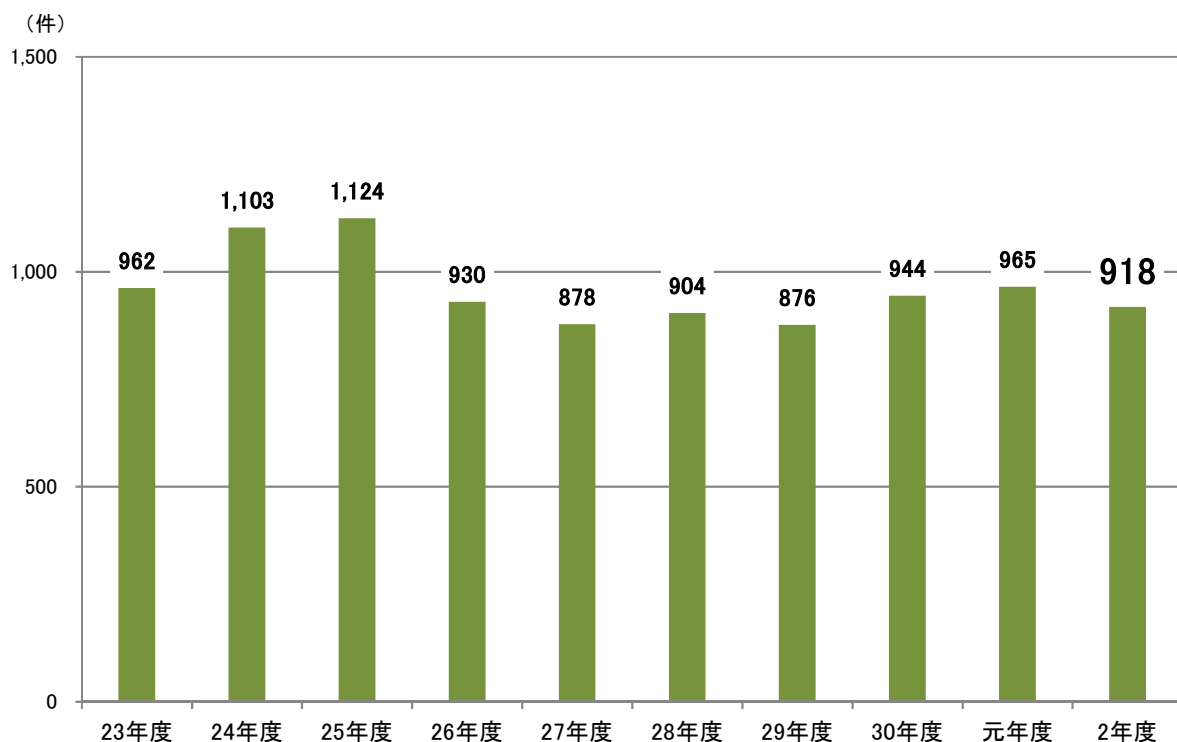
(4) 民事上の個別労働紛争 | 就労形態別の件数



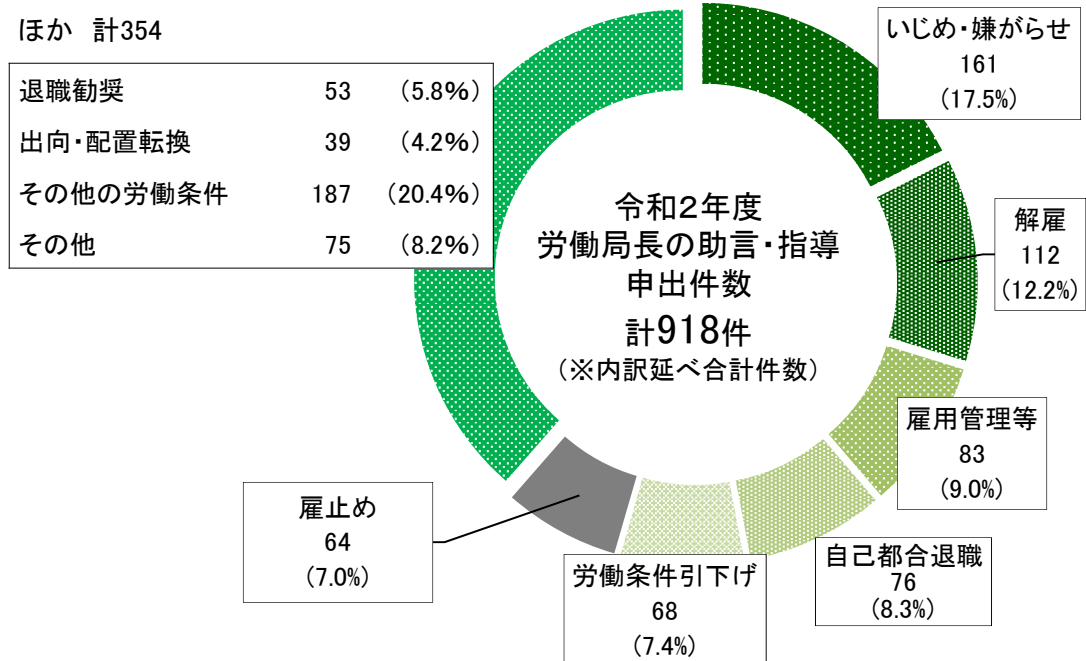
※ ()内は相談対象となる労働者の就労形態の全体(合計件数)に占める割合。合計値は、四捨五入による端数処理の関係で100%にならないことがある。

2 都道府県労働局長による助言・指導

(1) 申出件数の推移

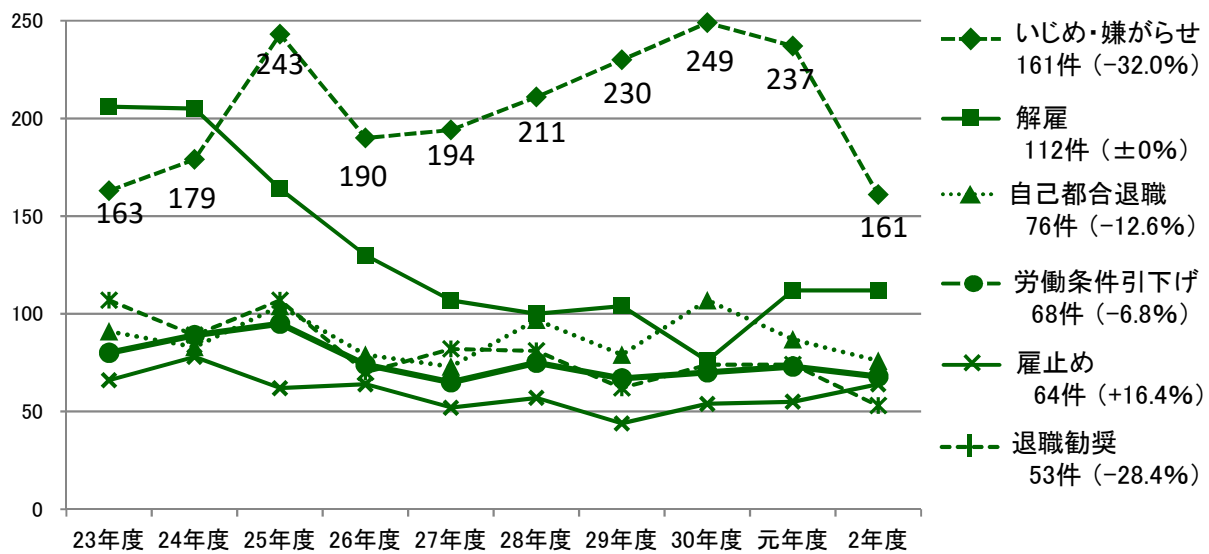


(2) 申出内容別の件数



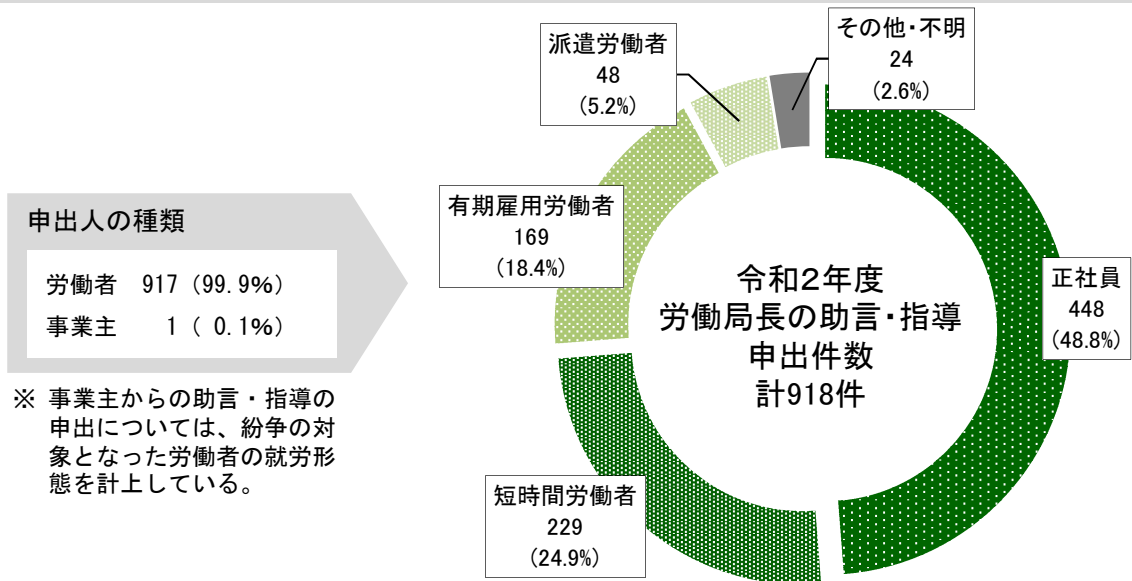
※ ()内は申出内容の全体(内訳延べ合計件数)に占める割合。合計値は、四捨五入による端数処理の関係で100%にならないことがある。なお、1件の助言・指導申出で複数の内容にまたがる申出が行われた場合には、内訳延べ合計件数は、複数の申出内容を件数として計上したもの。

(3) 主な申出内容別の件数推移（10年間）



※ ()内は対前年度比。

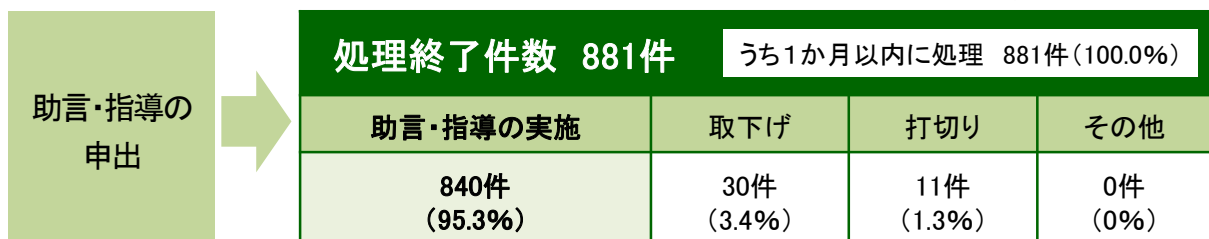
(4) 就労形態別の申出件数



※ ()内は紛争の対象となる労働者の就労形態の全体（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。

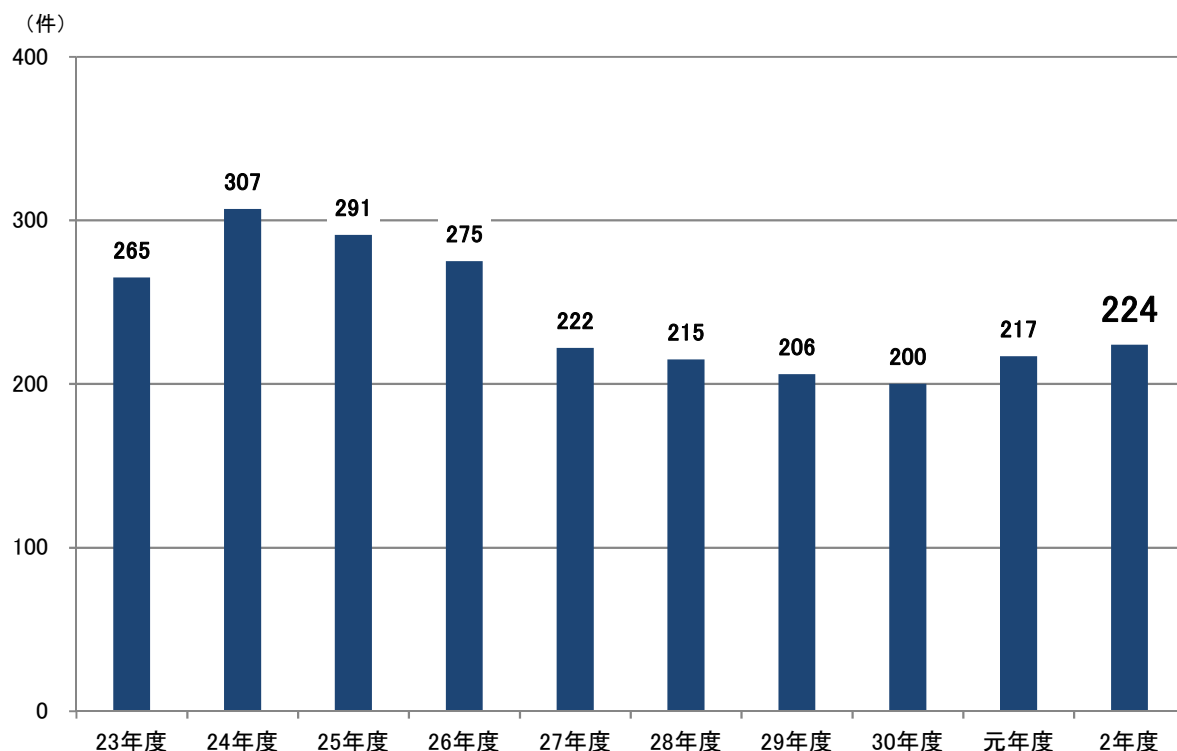
(5) 助言・指導の流れ及び処理状況

※ ()内は処理終了件数881件に占める比率

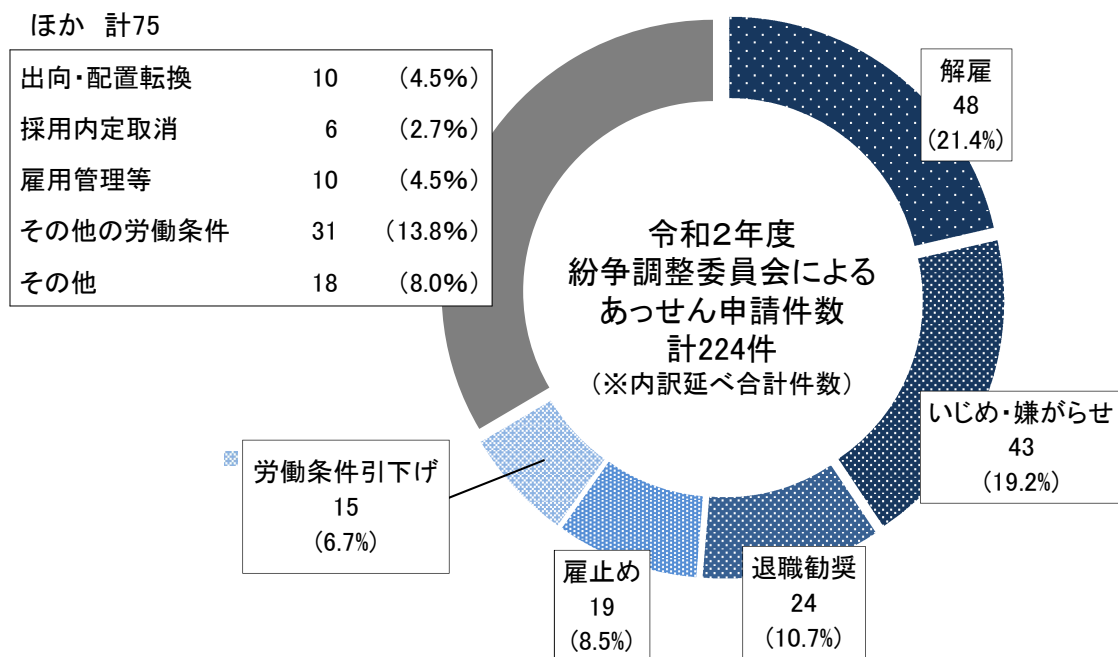


3 紛争調整委員会によるあっせん

(1) 申請件数の推移

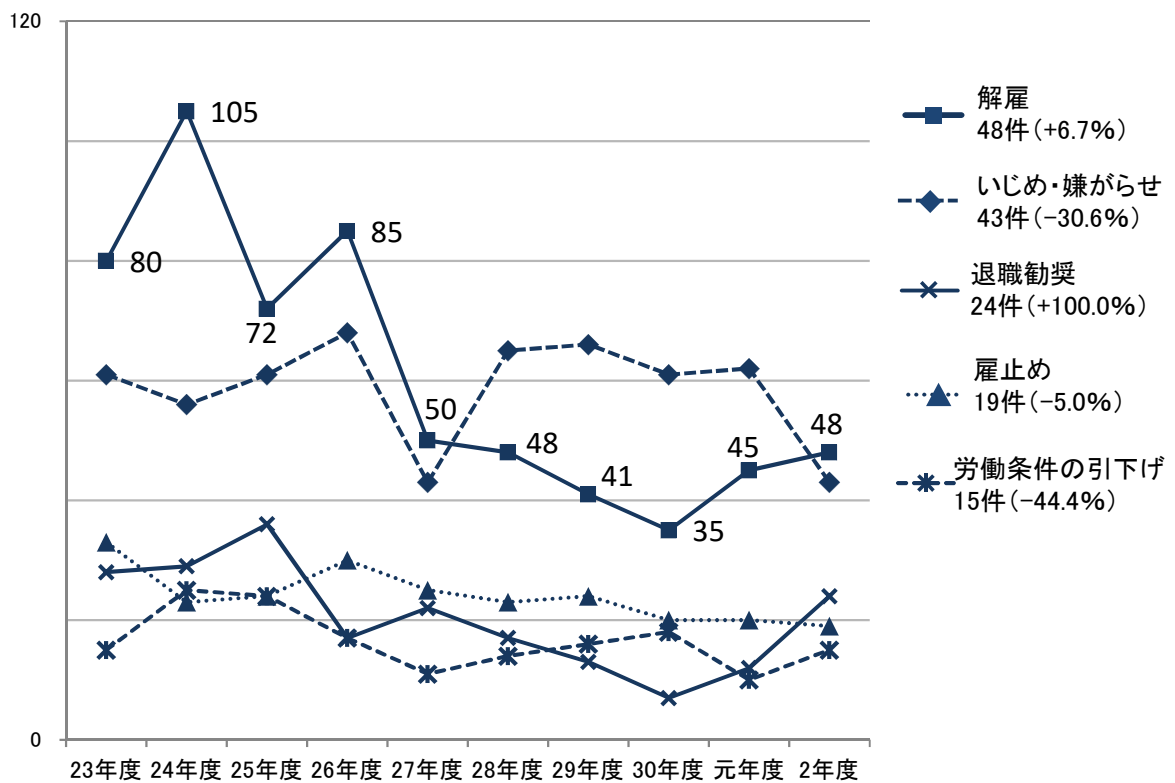


(2) 申請内容別の件数



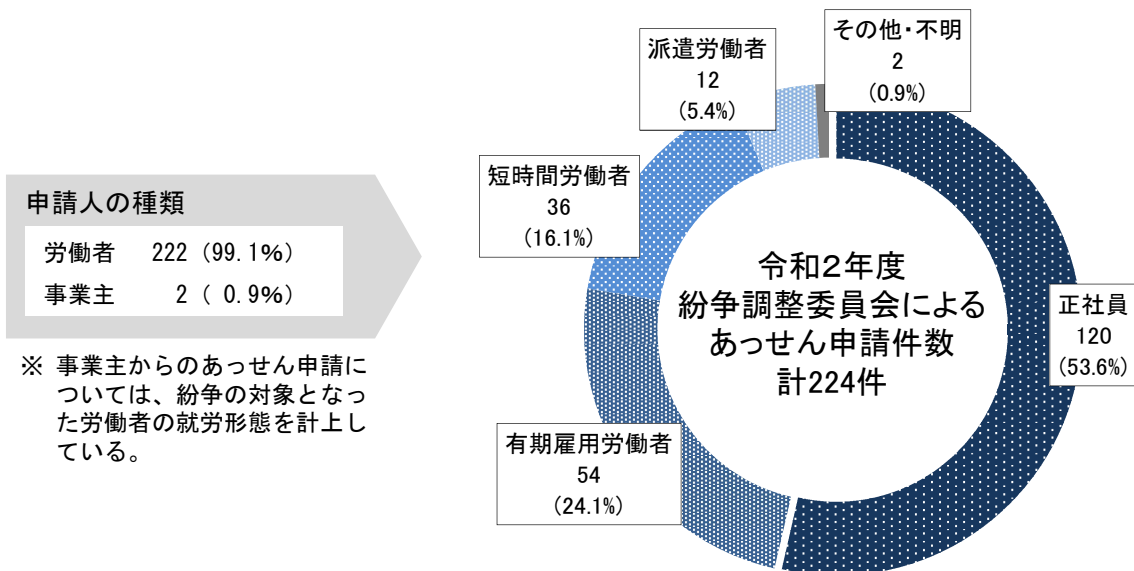
※ ()内は申請内容の全体(内訳延べ合計件数)に占める割合。合計値は、四捨五入による端数処理の関係で100%にならないことがある。なお、1件のあっせん申請で複数の内容にまたがる申請が行われた場合には、内訳延べ合計件数は、複数の申請内容を件数として計上したもの。

(3) 主な申請内容別の件数推移（10年間）



※ ()内は対前年度比。

(4) 就労形態別の申請件数

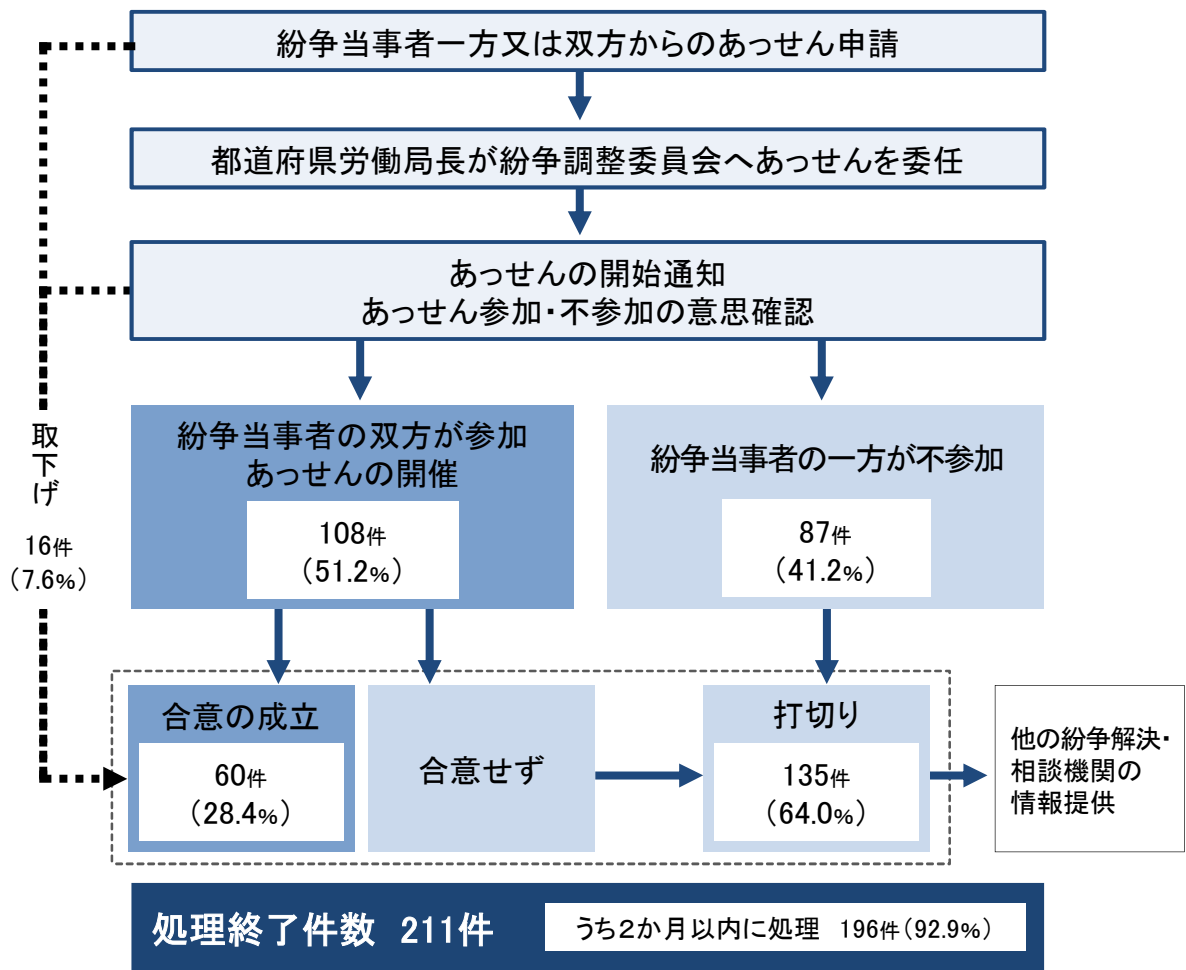


※ ()内は紛争の対象となる労働者の就労形態の全体（合計件数）に占める割合。合計値は、四捨五入による端数処理の関係で100%にならないことがある。

※ 事業主からのあっせん申請については、紛争の対象となった労働者の就労形態を計上している。

(5) あっせん手続きの流れ及び処理状況

※()内は処理終了件数211件に占める比率



4 令和2年度個別労働紛争解決制度 総括表

(令和2年4月1日～令和3年3月31日)

1 総合労働相談コーナーに寄せられた相談の件数					51,450件
相談者の種類					
労働者	30,067件	事業主	16,986件	その他	4,397件
2 民事上の個別労働紛争に係る相談の件数					13,969件
(1) 相談者の種類					
労働者	12,270件	事業主	1,140件	その他	559件
(2) 紛争の内容 (※内訳が複数にまたがる事案もあるため、計は総数とは一致しない。)					
普通解雇	1,269件	整理解雇	354件	懲戒解雇	226件
労働条件引下げ(賃金)	937件	労働条件引下げ(退職金)	122件	労働条件引下げ(他)	555件
出向・配置転換	423件	退職勧奨	1,328件	懲戒処分	285件
採用内定取消	129件	雇止め	950件	昇給・昇格	96件
自己都合退職	1,389件	その他の労働条件	1,224件	募集・採用	164件
定年・年齢差別	62件	雇用管理改善等	679件	労働契約の承継	29件
いじめ・嫌がらせ	3,484件	教育訓練	86件	人事評価	141件
賠償	382件	その他	1431件		
3 都道府県労働局長による助言・指導の件数					
(1) 助言・指導の申出の受付を行った件数					918件
【紛争の内容】					
普通解雇	83件	整理解雇	21件	懲戒解雇	8件
労働条件引下げ(賃金)	37件	労働条件引下げ(退職金)	3件	労働条件引下げ(他)	28件
出向・配置転換	39件	退職勧奨	53件	懲戒処分	16件
採用内定取消	14件	雇止め	64件	昇給・昇格	2件
自己都合退職	76件	その他の労働条件	187件	募集・採用	9件
定年・年齢差別	1件	雇用管理改善等	83件	労働契約の承継	0件
いじめ・嫌がらせ	161件	教育訓練	0件	人事評価	10件
賠償	11件	その他	12件		
(2) 助言・指導の手続を終了した件数					881件
解決したもの	490件				
【終了区分】					
助言を実施	840件	指導を実施	0件	取下げ	30件
打ち切り	11件	制度対象外事案	0件	その他	0件
4 紛争調整委員会によるあっせんの件数					
(1) あっせんの申請の受理を行った件数					224件
【紛争の内容】					
普通解雇	35件	整理解雇	6件	懲戒解雇	7件
労働条件引下げ(賃金)	6件	労働条件引下げ(退職金)	3件	労働条件引下げ(他)	6件
在籍出向・配置転換	10件	退職勧奨	24件	懲戒処分	4件
採用内定取消	6件	雇止め	19件	昇給・昇格	0件
自己都合退職	5件	その他の労働条件	31件	定年・年齢差別	0件
雇用管理改善等	10件	労働契約の承継	0件	いじめ・嫌がらせ	43件
教育訓練	0件	人事評価	3件	賠償	4件
その他	2件				
(2) あっせんの手続を終了した件数					211件
あっせんを開催したもの	108件				
解決したもの	60件				
【終了区分】					
当事者間の合意の成立	60件	申請の取下げ	16件	打ち切り	135件
制度対象外事案	0件	その他	0件		

5 都道府県別の件数一覧

(令和2年4月1日～令和3年3月31日)

労働局	総合労働 相談件数	民事上の 個別労働紛争 相談件数	労働局長による 助言・指導 申出件数	紛争調整委員会による あっせん 申請件数
1 北海道	41,846	8,275	257	209
2 青森	8,659	2,870	71	33
3 岩手	11,759	3,633	62	32
4 宮城	21,357	5,271	192	77
5 秋田	12,076	2,816	73	20
6 山形	9,724	2,455	109	4
7 福島	17,164	5,873	80	79
8 茨城	24,433	5,723	204	137
9 栃木	14,921	3,881	61	41
10 群馬	21,366	6,236	96	42
11 埼玉	59,813	11,690	372	166
12 千葉	53,450	7,963	537	181
13 東京都	171,488	28,300	383	794
14 神奈川県	64,865	14,749	374	245
15 新潟	18,349	4,886	225	49
16 富山	12,531	3,494	88	15
17 石川	10,449	2,879	98	24
18 福井	10,731	2,735	30	31
19 山梨	8,923	1,608	40	15
20 長野	20,890	6,453	103	84
21 岐阜	20,324	4,030	81	64
22 静岡	35,522	6,431	426	127
23 愛知	97,670	16,136	711	345
24 三重	16,687	4,119	151	61
25 滋賀	15,379	3,481	246	63
26 京都	29,184	10,839	245	62
27 大阪	146,036	25,330	702	297
28 兵庫県	51,450	13,969	918	224
29 奈良	11,601	2,209	87	87
30 和歌山	9,221	2,307	72	15
31 鳥取	7,220	2,323	80	28
32 島根	7,408	1,464	36	24
33 岡山	19,348	4,519	164	71
34 広島	32,088	6,315	171	56
35 山口	15,154	3,098	137	30
36 徳島	4,741	1,482	110	14
37 香川	10,353	2,104	58	12
38 愛媛	14,970	3,479	127	32
39 高知	5,461	1,552	25	10
40 福岡	44,062	9,515	318	87
41 佐賀	9,205	1,530	71	37
42 長崎	11,487	3,484	106	13
43 熊本	18,269	4,886	309	43
44 大分	8,291	3,150	94	8
45 宮崎	11,015	2,475	46	39
46 鹿児島	13,740	4,683	77	29
47 沖縄	10,102	2,078	107	99
合 計	1,290,782	278,778	9,130	4,255

令和2年度における助言・指導及びあっせんの事例

助言・指導の例

事例 1	新型コロナウイルスに係る助言・指導
事案の概要	申出人は飲食店に勤務する有期労働契約の労働者である。 兵庫県に発出された1回目の緊急事態宣言を受け、当該飲食店は営業を一時休止することとなった。申出人には、給与の60%の休業手当が支給されていたが、宣言の解除を待たず、有期労働契約の途中で解雇された。 正社員については雇用が維持される一方で、相談者のような有期雇用労働者やパート・アルバイトは解雇されることとなったことに納得できず、解雇撤回を求めて助言を申し出たもの。
助言・指導の内容・結果	- 事業主に対し、申出人が解雇の撤回を求めていることを伝え、有期労働契約はやむを得ない事由がある場合でなければ、契約期間の途中で労働者を解雇することはできないこと及び雇用調整助成金の活用を検討されてはどうかと助言した。 - 助言後、事業主と申出人等で話し合いを行った結果、事業主は解雇を撤回、休業期間については休業手当を支給することとし、最終的に雇用契約は維持されることとなった。

事例 2	いじめ・嫌がらせに係る助言・指導
事案の概要	申出人は清掃業務に従事するパート労働者であるが、毎日上司から「言うことを聞け」「生きてて恥ずかしいのか」などの暴言を吐かれ、仕事の出来に満足できないときは、「お前はバカか」とやり直しを命じられた。申出人は人事担当宛てに当該上司の言動の改善を求めて要望書を提出したが、調査も行われず、改善策も講じられていないため、改善策を講じるよう求めて助言を申し出たもの。
助言・指導の内容・結果	- 事業主に対し、申出人が上司の言動に精神的苦痛を感じていることを伝え、会社として職場の実態の調査及び改善策を検討してはどうかと助言した。 - 助言に基づき、会社は調査を実施し、関係者から事情聴取を行った。その結果、上司の言動は改められ、職場環境は改善された。

あっせんの例

事例 1	いじめ・嫌がらせに係るあっせん
事案の概要	申請人は、パートタイム労働者として勤務していたが、店長から自分のミスでないことで叱責されたり、申請人が使用しているロッカーが汚い等の注意を受けた。また、同僚からも仕事を押し付けられる等の嫌がらせを受け、精神的に追い込まれて休職。そのまま退職することとなった。 このため、事業主に対して、店長からの謝罪と精神的苦痛に対する補償金50万円の支払いを求めたいとして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聞き、事業主に対し、解決に向けた考えを確認したところ、事業主は、社内でいじめ・嫌がらせの事実関係を調査したが、店長は業務上必要な範囲内で申請人に注意していたものであり、同僚が申請人に対して仕事を押し付けていたという事実もなく、申請人が主張するようないじめ・嫌がらせは認められなかったものの、申請人が精神的に追い込まれたことに対して、金銭による解決の考えを示したもの。 ・ あっせん委員が解決金として双方譲歩可能な金額を確認し、調整した結果、申請人の給与約1か月相当額に当たる10万円を支払うことで合意が成立し、解決した。

事例 2	退職勧奨に係るあっせん
事案の概要	申請人は、医療業務の補助業務を行っていた。ある日、上司から給料3か月分支払うから退職して欲しいと言われた。その理由は申請人が精神的に不安定だからとのこと。これまで問題行動を起こしたこともないし、納得が出来ない。今後も継続して就業することを望むが、それが出来ないのなら精神的・経済的損失に対する補償として550万円の支払いを求めたい。
あっせんのポイント・結果	・ 事業主からは次のような主張があった。申請人には精神的に問題があり、顧客や同僚に対しても問題発言をして、しばしば職場を混乱させることがあったため、当社で就労を継続させるのは困難であると考えている。申請人には、退職に応じて欲しい。 ・ あっせん委員が、両者の間に入って主に金額面での調整を行い、最終的に事業主が申請人に対し和解金300万円を支払い、申請人が退職することで合意が成立し、解決した。

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。