



厚生労働省茨城労働局発表
平成26年5月30日

【照会先】

茨城労働局総務部企画室
室長 下河邊 英一
労働紛争調整官 矢島 進介
【直通電話】029-224-6212

相談件数のトップは「いじめ・嫌がらせ」 ～平成25年度個別労働紛争解決制度施行状況について～

茨城労働局では、平成13年10月の法施行以来、労働関係について個々の労働者と事業主との間の紛争を円滑に解決するため「個別労働紛争解決制度」を運用しております。このほど、茨城労働局における平成25年度の同施行状況を取りまとめましたので公表します。

【平成25年度の相談、助言・指導、あっせん件数】

・総合労働相談件数	20,551件	(前年度比1.0%増)
→うち民事上の個別労働紛争相談件数	5,783件	(同6.3%増)
・助言・指導申出件数	205件	(同1.0%増)
・あっせん申請件数	104件	(同5.1%増)

※「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紛争（労働基準法等の違反に係るものを除く。）のことであり、以下「個別労働紛争」と言います。

1. 相談内容は、「いじめ・嫌がらせ」がトップ（平成25年度に初めて解雇を上回る。）

- ・総合労働相談件数は、平成17年度以降9年連続で2万件を超えており、また、総合労働相談のうち、個別労働紛争に係る相談件数は、5,783件で過去最多となりました（第1図参照）。
- ・「いじめ・嫌がらせ」に関する相談件数は、1,348件（前年度比17.4%増加）となり、個別労働紛争に係る相談の中で最多となりました。「いじめ・嫌がらせ」に関する相談件数は、平成18年度以降7年連続で増加し、平成25年度に初めて解雇を上回りました（第2図参照）。

2. 職場のトラブル解決をサポートします

- ・茨城労働局では、労働局内及び県内8つの労働基準監督署内に総合労働相談コーナーを設け、以下の個別労働紛争解決制度を運用しております。
 - ① 総合労働相談・・・コーナーにおける情報提供・個別相談を行います。
 - ② 助言・指導・・・紛争当事者に対し、紛争解決に向けた助言を行います。手続が簡易・迅速です。
 - ③ あっせん・・・ADR（裁判外紛争解決制度）の一つです。学識経験者（弁護士など）が紛争当事者間の話し合いによる解決を仲介します。裁判手続と比べ簡易・迅速・柔軟・無料・非公開です。

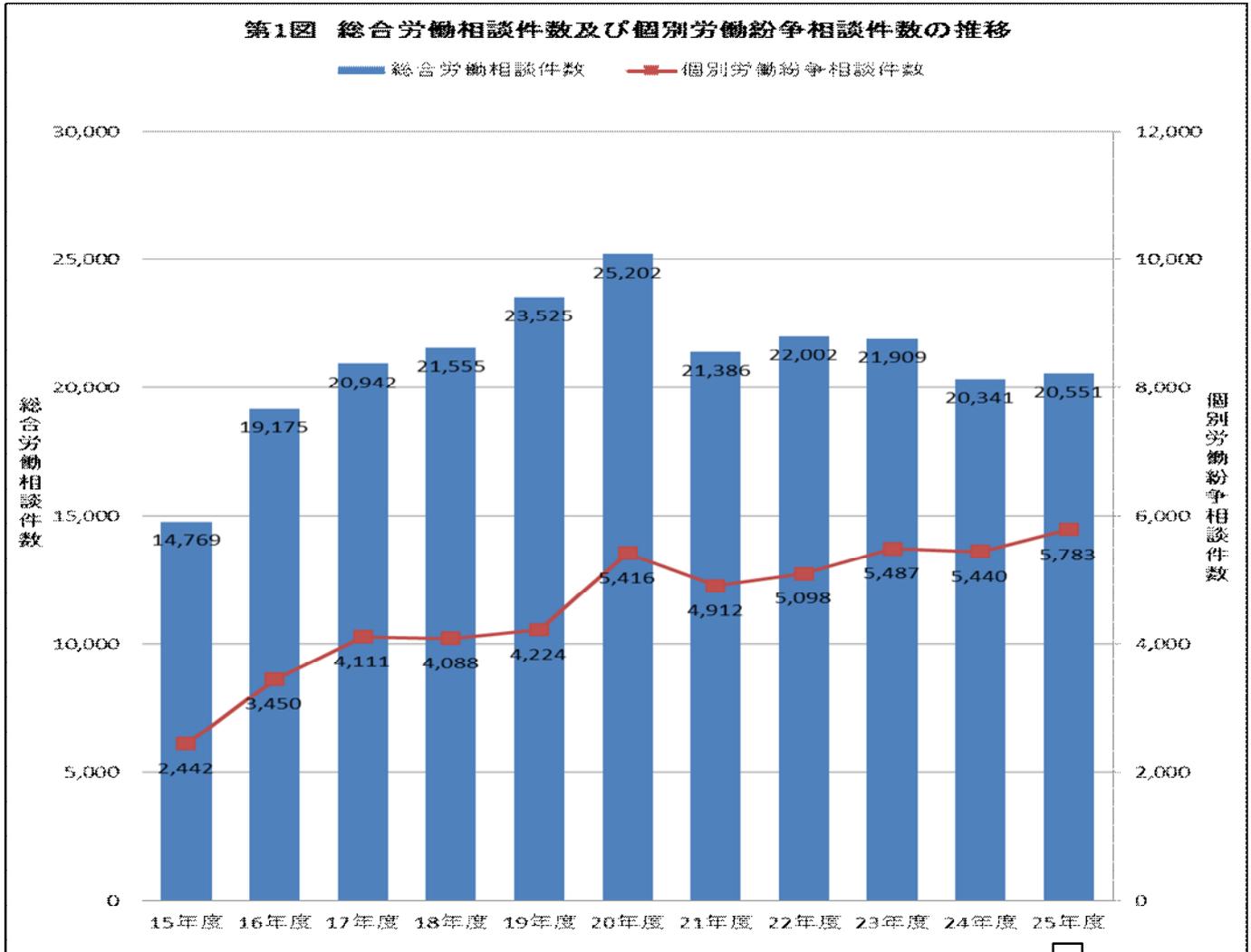
1. 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

平成 25 年度に各総合労働相談コーナーへ寄せられた相談件数は、

- ・総合労働相談件数 20,551 件
- うち個別労働紛争に係る相談件数 5,783 件

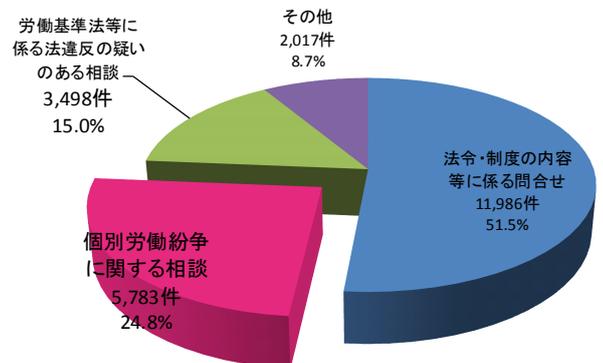
でした。総合労働相談件数については、ピークだった平成 20 年度からは減少していますが、平成 17 年度以降 9 年連続で 2 万件を超えて推移しており、高止まりの状態です。このうち個別労働紛争に係る相談件数は前年度より 343 件 (6.3%) 増加し、5,783 件で過去最多となりました(第 1 図参照)。



(2) 相談の区分

平成 25 年度の総合労働相談を相談の区分別にみると、法令・制度の内容等についての問い合わせが最も多く全体の 51.5% を占め、次いで個別労働紛争に関する相談が 24.8%、労働基準法等に違反の疑いのある相談の 15.0% となっています(第 1-2 図参照)。

第1-2図 平成25年度総合労働相談の内訳

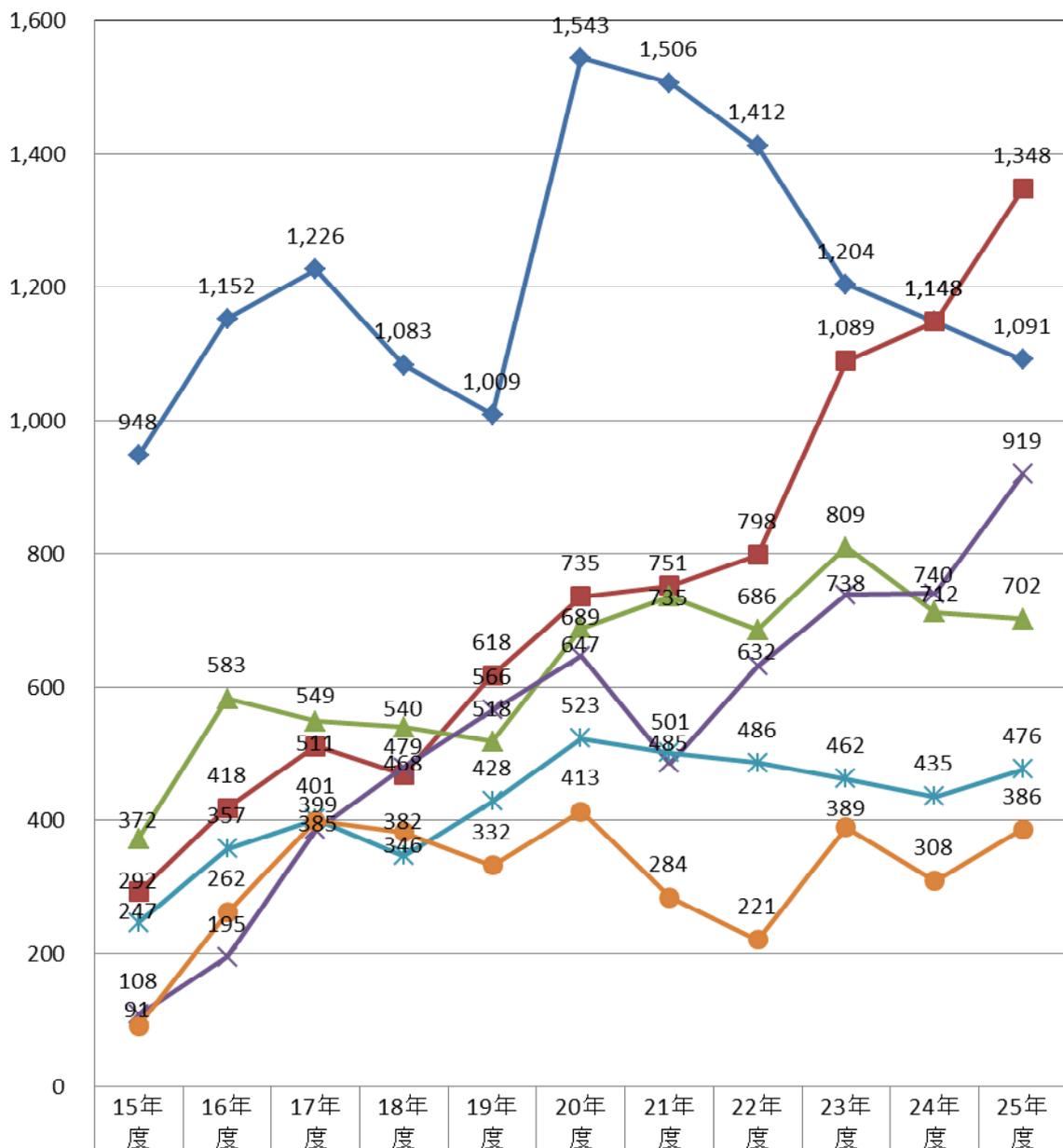


※ 1件の労働相談が複数の内容にまたがる場合があるため、内訳の合計は、23,284件となります。

(3) 内容別では「いじめ・嫌がらせ」がトップ

個別労働紛争に係る相談内容の内訳では、「いじめ・嫌がらせ」が前年度から200件(17.4%)増加し、1,348件で過去最多となりました。「いじめ・嫌がらせ」は、平成18年度以降7年連続で増加し、平成25年度に初めて解雇を上回りました。一方、解雇については、平成20年度をピークに5年連続で減少しています。また、自己都合退職が近年増加傾向になり、平成25年度は前年度から179件(24.2%)の大幅増加となりました(第2図参照)。

第2図 個別労働紛争に係る主な相談内容の動向(件)



◆ 解雇	948	1,152	1,226	1,083	1,009	1,543	1,506	1,412	1,204	1,148	1,091
■ いじめ・嫌がらせ	292	418	511	468	618	735	751	798	1,089	1,148	1,348
▲ 労働条件引下げ	372	583	549	540	518	689	735	686	809	712	702
✕ 自己都合退職	108	195	385	479	566	647	485	632	738	740	919
✱ 退職勧奨	247	357	401	346	428	523	501	486	462	435	476
● 賠償	91	262	399	382	332	413	284	221	389	308	386

2. 助言・指導及びあっせんの状況

(1) 助言・指導申出件数は205件で過去最多、あっせん申請件数は104件

個別労働紛争の解決を図るため、

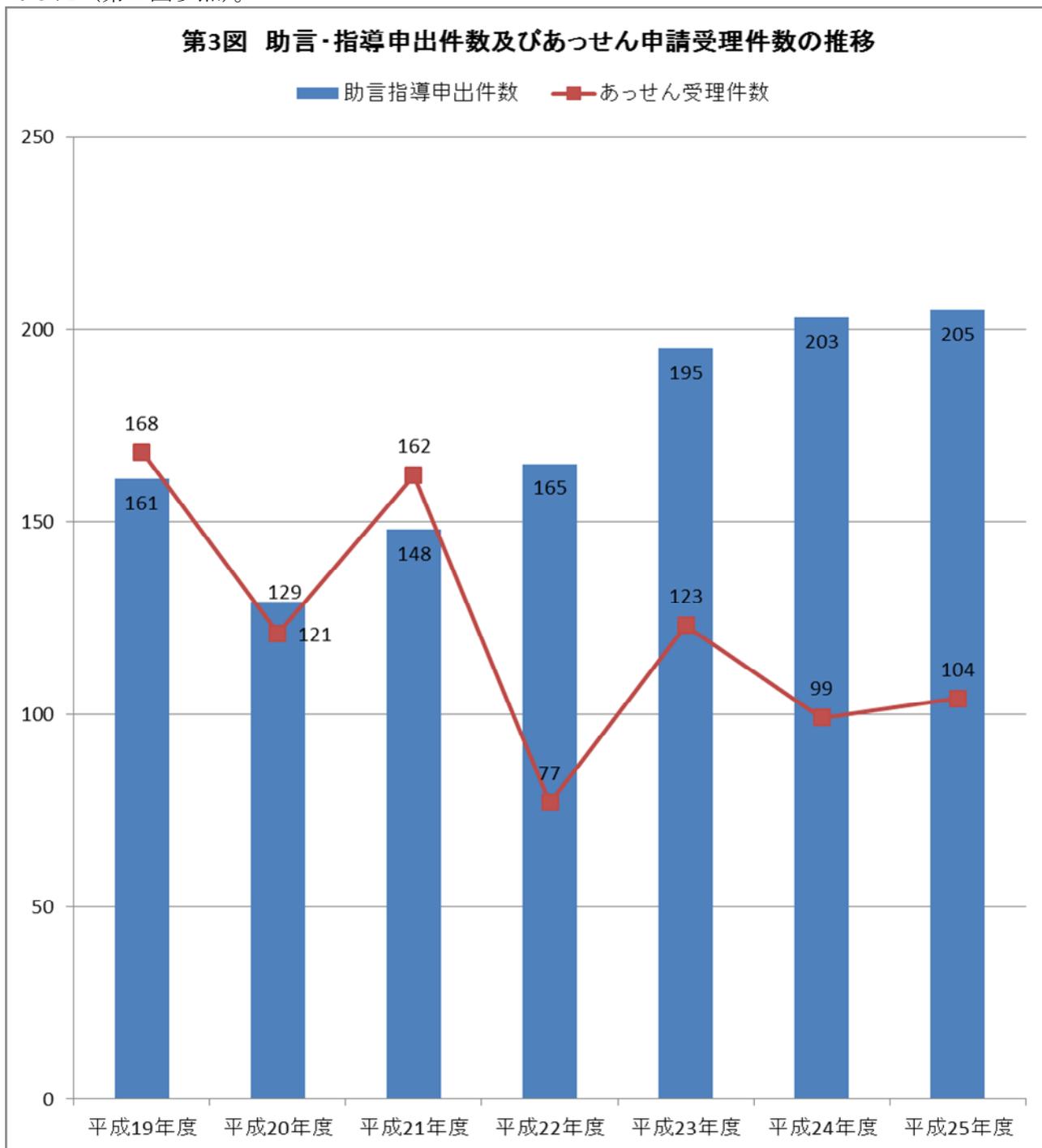
①茨城労働局長による助言・指導

②茨城労働局長が委任した紛争調整委員会によるあっせん

を運用しており、これらの平成25年度の運用状況は、

- ・助言・指導申出件数 205件（過去最多）
- ・あっせん申請件数 104件

でした（第3図参照）。



(2) 助言・指導について

① 申出内容の内訳

平成 25 年度の助言・指導申出内容の内訳は、「解雇」が 45 件(17.9%)と最も多く、次いで「労働条件引下げ」が 37 件(14.7%)「いじめ・嫌がらせ」が 36 件(14.3%) となりました(第 4 図参照)。

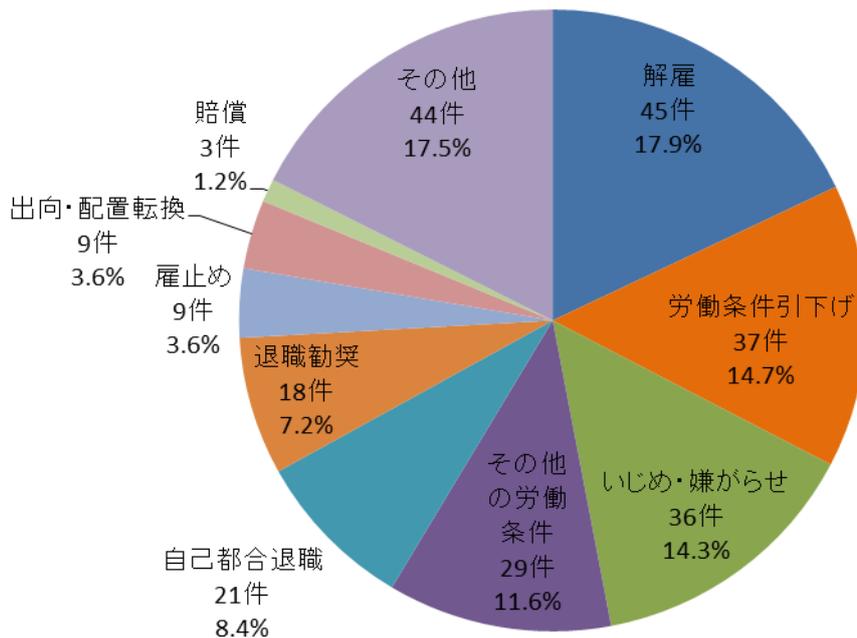
② 解決状況

助言・指導による解決状況は、解決が 107 件(52.7%)、一定の改善ありが 45 件(22.2%)、未解決が 51 件(25.1%) となりました(第 5 図参照)。

③ 処理期間

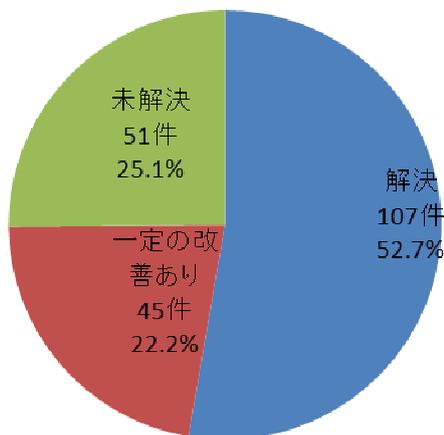
助言・指導による処理期間については、10 日以内が 130 件(64.0%)、1 ヶ月以内が 56 件(27.6%) であり、全体の 91.6%が受付から 1 ヶ月以内に手続きを終了しています(第 6 図参照)。

第4図 平成25年度助言・指導申出内容の内訳

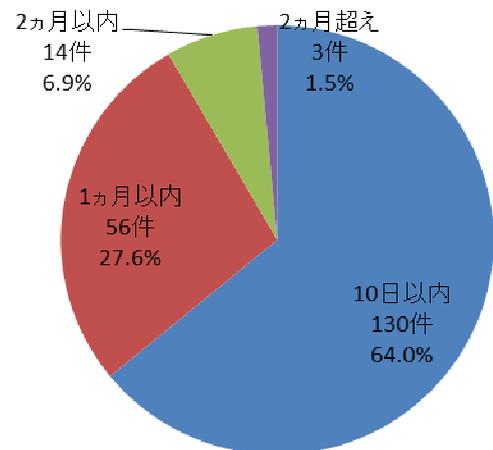


※1件の申出が複数の内容にまたがる事案があるため、内容別件数の合計は251件となります。

第5図 平成25年度助言・指導による解決状況



第6図 平成25年度助言・指導の処理期間



※ 平成 25 年度に手続きを終了したものを計上していることから合計件数は 203 件となり申出件数の 205 件とは一致しません。

(3) あっせんについて

① 申請内容の内訳

平成 25 年度のあっせん申請内容の内訳は、「いじめ・嫌がらせ」が 40 件 (31.0%) で最も多く、次いで「解雇」が 31 件 (24.0%) となっており、これらが全体の半数以上を占めました (第 7 図参照)。

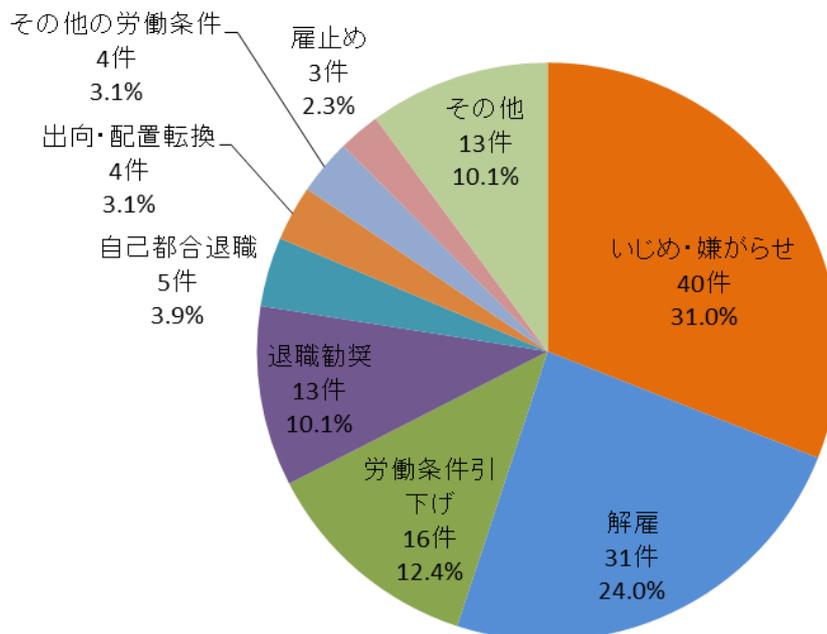
② 手続の終了区分

平成 25 年度にあっせんの手続を終了した件数は 109 件ですが、そのうち「あっせんで合意成立」が 39 件 (35.8%)、「あっせんを開催せずに合意」が 8 件、紛争当事者の一方があっせんに不参加であった「打切り (不参加)」が 33 件 (30.3%)、あっせんを開催したものの合意に至らなかった「打切り (不調)」が 24 件 (22.0%) でした。双方で合意に達したのは合計 47 件で全体の 43.1% でした。また、あっせんを開催した場合の合意率は、62.0% でした (第 8 図参照)。

③ 処理期間

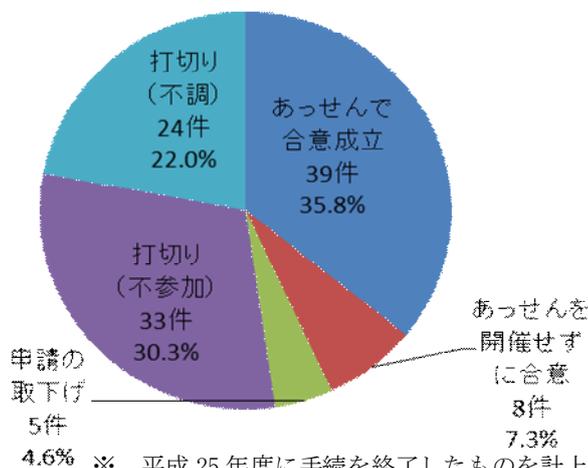
平成 25 年度にあっせん手続を終了した 109 件のうち、1 ヶ月以内に処理を終了したものが 35 件 (32.1%)、2 ヶ月以内が 65 件 (59.6%) で、全体の 91.7% が 2 ヶ月以内に手続を終了しています (第 9 図参照)。

第7図 平成25年度あっせん申請内容の内訳



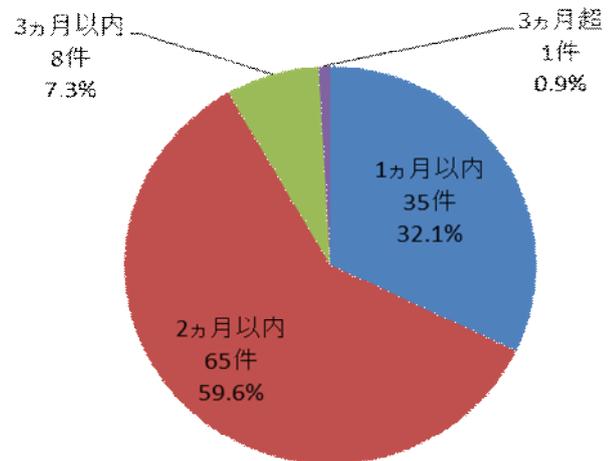
※1件の申請が複数の内容にまたがる事案があるため、内容別件数の合計は129件となります。

第8図 平成25年度あっせん手続の終了区分



※ 平成 25 年度に手続を終了したものを計上していることから合計件数は 109 件となり申請件数の 104 件とは一致しません。

第9図 平成25年度あっせん処理期間



【別添資料】

- 別添 1 個別労働紛争解決制度の運用状況（平成 25 年度）
- 別添 2 いじめ・嫌がらせに係る相談事例（平成 25 年度）
- 別添 3 助言・指導及びあっせんの事例（平成 25 年度）
- 別添 4 個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律の概要
- 別添 5 個別労働紛争解決システム
- 別添 6 県内の総合労働相談コーナーの所在地・連絡先

個別労働紛争解決制度の運用状況（平成 25 年度）

別添 1

1 総合労働相談に関する事項

(1) 相談者の種類 計 20,551 件	労働者（求職者） 12,640 件	事業主 5,072 件	その他 2,839 件
--------------------------	----------------------	----------------	----------------

2 民事上の個別労働関係紛争に係る相談件数

(1) 相談者の種類 計 5,783 件	労働者（求職者） 4,573 件	事業主 579 件	その他 631 件
(2) 相談者の 就労状況 計 5,783 件	正社員 1,421 件	パート・アルバイト 849 件	派遣労働者 175 件
	期間契約社員 578 件	その他 72 件	不明・未確認 2,811 件
(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 6,575 件となります。	1. 解雇 1,091 件	2. いじめ・嫌がらせ 1,348 件	3. 労働条件引下げ 702 件
	4. 自己都合退職 919 件	5. 退職勧奨 476 件	6. 賠償 386 件
	7. 雇止め 235 件	8. 出向・配置転換 197 件	9. その他の労働条件 381 件
	10. その他 840 件		

3 助言・指導申出の件数

(1) 申出件数 計 205 件	労働者（求職者） 205 件	事業主 0 件	その他 0 件
(2) 労働者の 就労状況 計 205 件	正社員 67 件	パート・アルバイト 44 件	派遣労働者 13 件
	期間契約社員 29 件	その他・不明 52 件	
(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 251 件となります。	1. 解雇 45 件	2. いじめ・嫌がらせ 36 件	3. 労働条件引下げ 37 件
	4. 自己都合退職 21 件	5. 退職勧奨 18 件	6. 賠償 3 件
	7. 雇止め 9 件	8. 出向・配置転換 9 件	9. その他の労働条件 29 件
	10. その他 44 件		

4 あっせん申請を受理した件数

(1) 受理件数 計 104 件	労働者（求職者） 104 件	事業主 0 件	労使双方 0 件
(2) 労働者の 就労状況 計 104 件	正社員 52 件	パート・アルバイト 24 件	派遣労働者 7 件
	期間契約社員 18 件	その他・不明 3 件	
(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 129 件となります。	1. 解雇 31 件	2. いじめ・嫌がらせ 40 件	3. 労働条件引下げ 16 件
	4. 自己都合退職 5 件	5. 退職勧奨 13 件	6. 賠償 0 件
	7. 雇止め 3 件	8. 出向・配置転換 4 件	9. その他の労働条件 4 件
	10. その他 13 件		
(4) 手続きを終了した件数 計 109 件	あっせん案の受諾その他紛争当事者間の合意の成立 47 件		
	申請の取り下げ 5 件		
	打切り 57 件		
	その他 0 件		

いじめ・嫌がらせに係る相談事例（平成 25 年度）

- 事例1.** 商品のロスや棚卸の在庫が合わないことに対して、全く身に覚えがないのに、店長から犯人扱いされ、繰り返し、暴言を吐かれた。また、防犯カメラをレジ方向に向けられるなどあたかも監視されているような状態にされたため、精神的苦痛を感じ、退職せざるを得なくなった。どうしても納得いかないので、慰謝料を請求したい。
 (対応) ⇒あっせん制度を利用した結果、会社側でも行き過ぎがあった可能性は否定できないとして、金銭解決により解決した。
- 事例2.** 店長から「時給が高いのに動きが遅い」と怒鳴られたり、「お客様に迷惑がかかる」からとシフトを減らされるなどの仕打ちを受け、退職せざるを得なくなった。パワハラ被害について、慰謝料を請求したい。
 (対応) ⇒あっせん制度を利用。会社側が謝罪し、金銭解決で合意した。
- 事例3.** 書類を提出するたびに、上司から「お前は頭悪いな、使えない。こんな事も出来ないのか」などと侮辱的な言動を受けたり、時には書類を投げつけられることもあった。また、上司より早く仕事を上がろうとするとねちねちと嫌味を言われる。もう退職しようと考えているが、パワハラ被害について慰謝料を請求したい。
 (対応) ⇒あっせん制度を利用し、会社側と話し合いを行ったが、会社側にはパワハラの認識がなく、不調に終わった。
- 事例4.** 上司からのパワハラが酷く、心身に不調を来たすようになってため、退職を申し出たところ、「今年の年末までは駄目だ。引き継ぎをちゃんとやれ。バカでも分かるように文書にしろ。やらなかったら損害賠償を請求することも出来る」などと言われ、希望の退職日に辞めさせてもらえない。
 (対応) ⇒ 退職手続や賠償責任について民法の規定等を教示。また、今後も紛争が解決しない場合には、当局による助言・指導やあっせんの利用が可能であることを教示した。相談者、了解し、その後は連絡なし。
- 事例5.** 支店長から過大なノルマを突き付けられ、「達成できない場合には〇月で退職する」旨の誓約書を書かされた。また、同僚のいる前で、「バカ、いつ辞めるんだ。いつ結果出すんだ」と大声で罵倒され、営業担当なのに、「ゴミ捨てやシュレッターかけなどの雑用」をさせられる。退職するつもりはないが、他の支店への異動を希望している。
 (対応) ⇒パワーハラスメントの概念や企業が負う安全配慮義務及び職場環境調整義務等について教示し、まずは本社の担当部署に、実態を伝え対応を仰いではどうかと助言するとともに、当局においては、事業場に対する助言・指導又はあっせんの利用が可能であることを教示した。相談者からはその後、連絡等がなく、状況は不明。
- 事例6.** グループリーダーから「気が利かない」、「大学を出ているのにこんな簡単な仕事を何故出来ない」などと毎日言われ続けている。退職を申し出たが、後任がないからと認めてくれない。
 (対応) ⇒退職については、民法の規定が適用されるため、会社側の承諾は不要であることを教示。また、パワハラ被害については、助言指導やあっせんの利用が可能であること、また、その制度の概要等を説明した。相談者からは「検討する」旨の回答がなされた。

助言・指導及びあっせんの事例（平成25年度）

【助言・指導の事例】

事例 1: 「解雇」に係る助言・指導	
事案の概要	申請人が、退職を申し出たところ、一度は慰留されたが、後日になり、今度は突然、解雇を通告された。解雇には納得がいかないため、話し合いの場を設けたいとして、助言・指導を申し出たもの。
助言・指導の内容・結果	事業主に対して、申出内容を伝え、 <u>申出人と話し合うよう助言したところ</u> 、話し合いが行われ、申出人の解雇は撤回され、当初、申し出た退職日まで就労できた。
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、上司から暴力、暴言などパワハラ行為を受け、精神的に限界に達したため、 <u>配置転換や職場環境改善を求め、会社との話し合いの場を設けたいとして</u> 、助言・指導を申し出たもの。
助言・指導の内容・結果	事業主に対して、申出内容を伝え、 <u>事実関係を確認の上、申出人の要望を踏まえて、話し合うよう助言したところ</u> 、話し合いが行われ、 <u>配置転換によって</u> 、解決した。
事例 3: 「退職勧奨」に係る助言・指導	
事案の概要	申出人は、事業主から突然、明確な理由の説明もなく、退職届を提出するよう自己都合退職を強要された。そのまま退職すると、雇用保険の受給などでも不利になるため、自己都合退職はしたくない。 <u>退職について、話し合いの場を設けたいとして</u> 、助言・指導を申し出たもの。
助言・指導の内容・結果	事業主に対して、申出内容を伝え、申出人の退職について、双方で話し合うよう助言したところ、話し合いが行われ、その結果、申請人は、 <u>会社都合による退職</u> と扱われることになった。
事例 4: 「自己都合退職」に係る助言・指導	
事案の概要	上司に対し、何度も退職の意思を伝えていたが認めてもらえず、退職届も受理してもらえない。 <u>会社側に退職を認めるよう</u> 、助言・指導を申し出たもの。
助言・指導の内容・結果	事業主に対して、申出内容を伝えるとともに、民法の規定（雇用契約解約に係る規定）について説明し、双方で話し合うよう助言したところ、話し合いが行われ、 <u>申出人の希望どおり退職届が受理された</u> 。

【あっせんの事例】

事例 1: 「いじめ・嫌がらせ」についてのあっせん	
事案の概要	申請人は、パートとして勤務していたが、上司からの日常的な無視、暴言等により、精神的に追い詰められ、出勤することが出来なくなった。復職は望まないが、 <u>精神的苦痛に対する慰謝料〇万円の支払を求めたい</u> 、としてあっせんで申請したもの。
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、調整を図ったところ、 <u>解決金〇万円を支払うことで合意が成立し、解決した。</u>
事例 2: 「整理解雇」についてのあっせん	
事案の概要	申請人は、製造部門のリーダーとして勤務していたが、突然、部門縮小に伴う人員整理による解雇を通告された。整理解雇は、あまりに突然で、合理的な説明もなかったことは不当である、 <u>経済的損失等に伴う補償として〇万円の支払を求めたい</u> 、としてあっせんで申請したもの。
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、調整を図ったところ、申請人からの請求金額どおりの <u>解決金〇万円を支払うことで合意が成立し、解決した。</u>
事例 3: 「労働条件の引下げ(退職金)」についてのあっせん	
事案の概要	契約書上は、パート社員として勤務してきた申請人への退職金はパート社員規定に基づいて計算されたものだったが、申請人は正社員と同等以上の勤務に従事してきたこと、また、パート社員規定の存在は周知されていなかったことから、 <u>正社員と同等の退職金の支払を求めたい</u> 、としてあっせんで申請したもの。
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、調整を図ったところ、 <u>解決金〇円を支払うことで合意が成立し、解決した。</u>
事例 4: 「配置転換」についてのあっせん	
事案の概要	申請人は、A工場勤務していたが、班長とトラブルを起こしたことを理由にB工場への異動を命じられた。しかし、遠方のB工場への異動には到底応じられないため <u>配置転換の撤回を求めたい</u> 、としてあっせんで申請したもの。
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、調整を図ったところ、双方が申請人の退職を前提に <u>解決金〇万円を支払うことで合意が成立し、解決した。</u>

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。

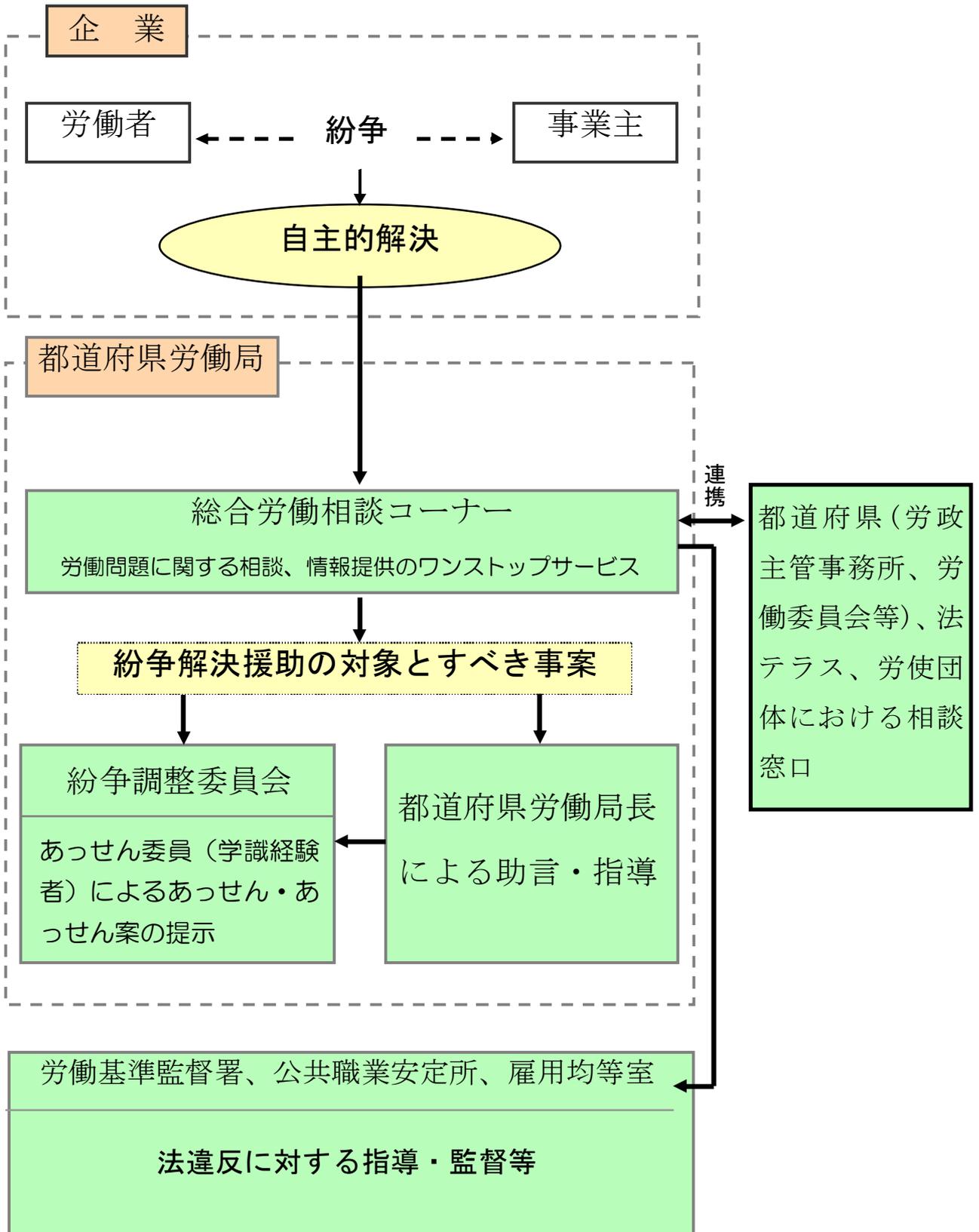
ニ あっせん委員は、当事者等から意見を聴取し、事件の解決に必要なあっせん案を作成し、これを当事者に提示することができるものとする。

(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。

個別労働紛争解決システム



県内の総合労働相談コーナーの所在地・連絡先

コーナー名	所在地	電話番号
茨城労働局 総合労働相談コーナー	〒310-8511	029-224-6212
	水戸市宮町 1-8-31 4 F	
	茨城労働局総務部企画室内	
水戸 総合労働相談コーナー	〒310-0015	029-226-2237
	水戸市宮町 1-8-31 3 F	
	水戸労働基準監督署内	
日立 総合労働相談コーナー	〒317-0073	0294-22-5187
	日立市幸町 2-9-4	
	日立労働基準監督署内	
土浦 総合労働相談コーナー	〒300-0043	029-821-5127
	土浦市中央 2-14-11	
	土浦労働基準監督署内	
筑西 総合労働相談コーナー	〒308-0825	0296-22-4564
	筑西市下中山 581-2	
	筑西労働基準監督署内	
古河 総合労働相談コーナー	〒306-0011	0280-32-3232
	古河市東 3-7-32	
	古河労働基準監督署内	
常総 総合労働相談コーナー	〒303-0022	0297-22-0264
	常総市水海道淵頭町 3114-4	
	常総労働基準監督署内	
龍ヶ崎 総合労働相談コーナー	〒301-0005	0297-62-3331
	龍ヶ崎市川原代町 4 区 6336-1	
	龍ヶ崎労働基準監督署内	
鹿嶋 総合労働相談コーナー	〒314-0031	0299-83-8461
	鹿嶋市宮中 1995-1	
	鹿嶋労働基準監督署内	