



茨城労働局発表  
平成27年6月15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 座光寺 謙吾  
【直通電話】029-224-6212

## 相談件数は10年連続2万件超 個別労働紛争に係る相談内容トップは「いじめ・嫌がらせ」 ～平成26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（局長 中屋敷勝也）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26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26年度の相談、助言・指導、あっせん件数】

・総合労働相談件数	20,432件	（前年度比0.6%減）
→うち民事上の個別労働紛争相談件数	5,588件	（同 3.4%減）
・助言・指導申出件数	185件	（同 9.8%減）
・あっせん申請件数	109件	（同 4.8%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（過去最高）

- ・総合労働相談件数は、平成17年度以降10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、5,588件となりました（第1図参照）。
- ・「いじめ・嫌がらせ」に関する相談件数は、1,455件（前年度比7.9%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8年連続で増加し、平成25年度に初めて解雇を上回り平成26年度は過去最高の相談件数となっています（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。

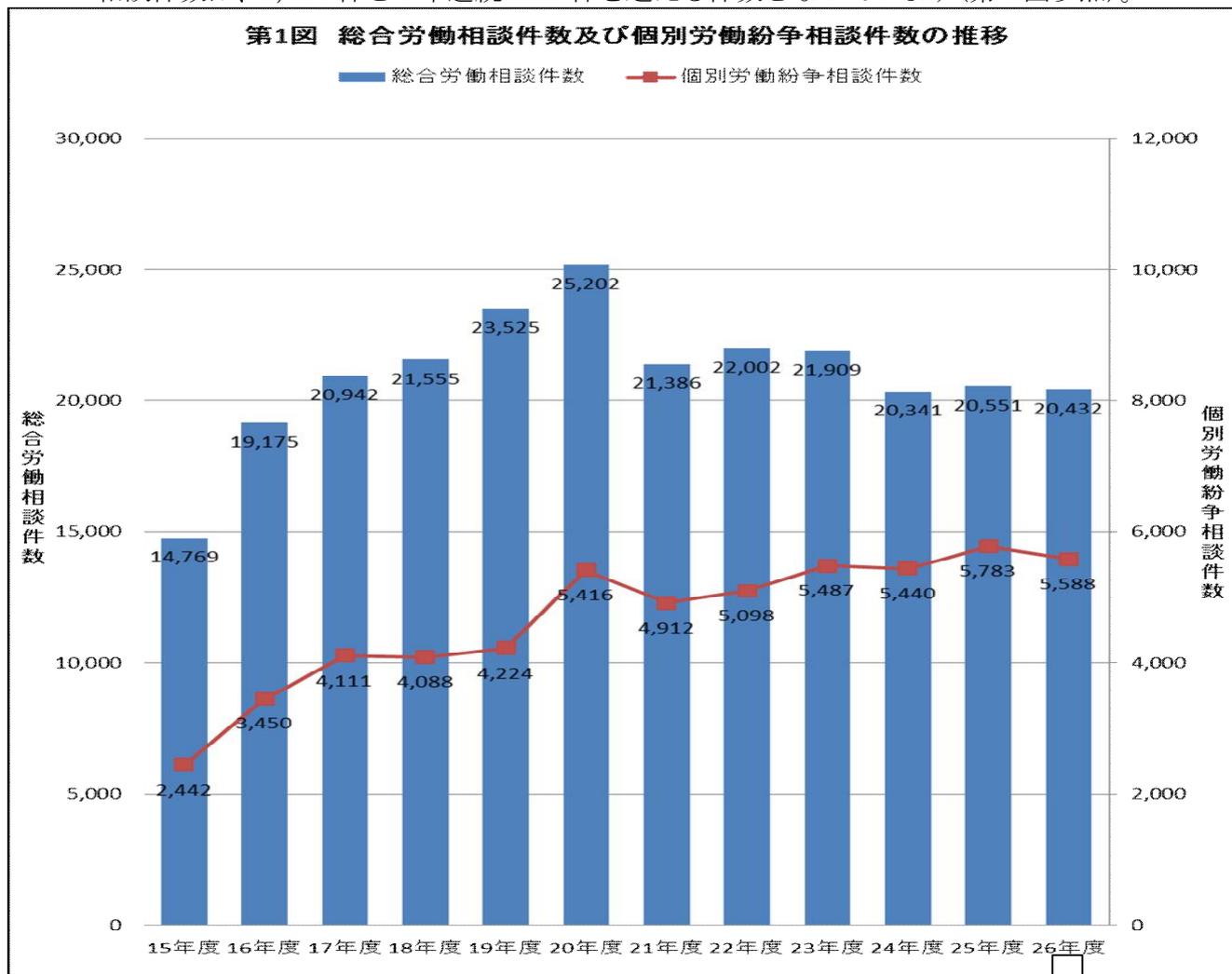
# 1. 相談受付状況

## (1) 相談件数の推移

平成 26 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 **20,432 件**
- うち個別労働紛争に係る相談件数 **5,588 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 10 年連続で 2 万件を超えて推移しています。このうち個別労働紛争に係る相談件数は、5,588 件と 5 年連続 5000 件を超える件数となっています(第 1 図参照)。



第1-2図 平成26年度総合労働相談の内訳

## (2) 相談の区分

平成 26 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 47.1% を占め、次いで個別労働紛争に関する相談が 23.8%、労働基準法等に違反の疑いのある相談が 21.1% となっています(第 1-2 図参照)。

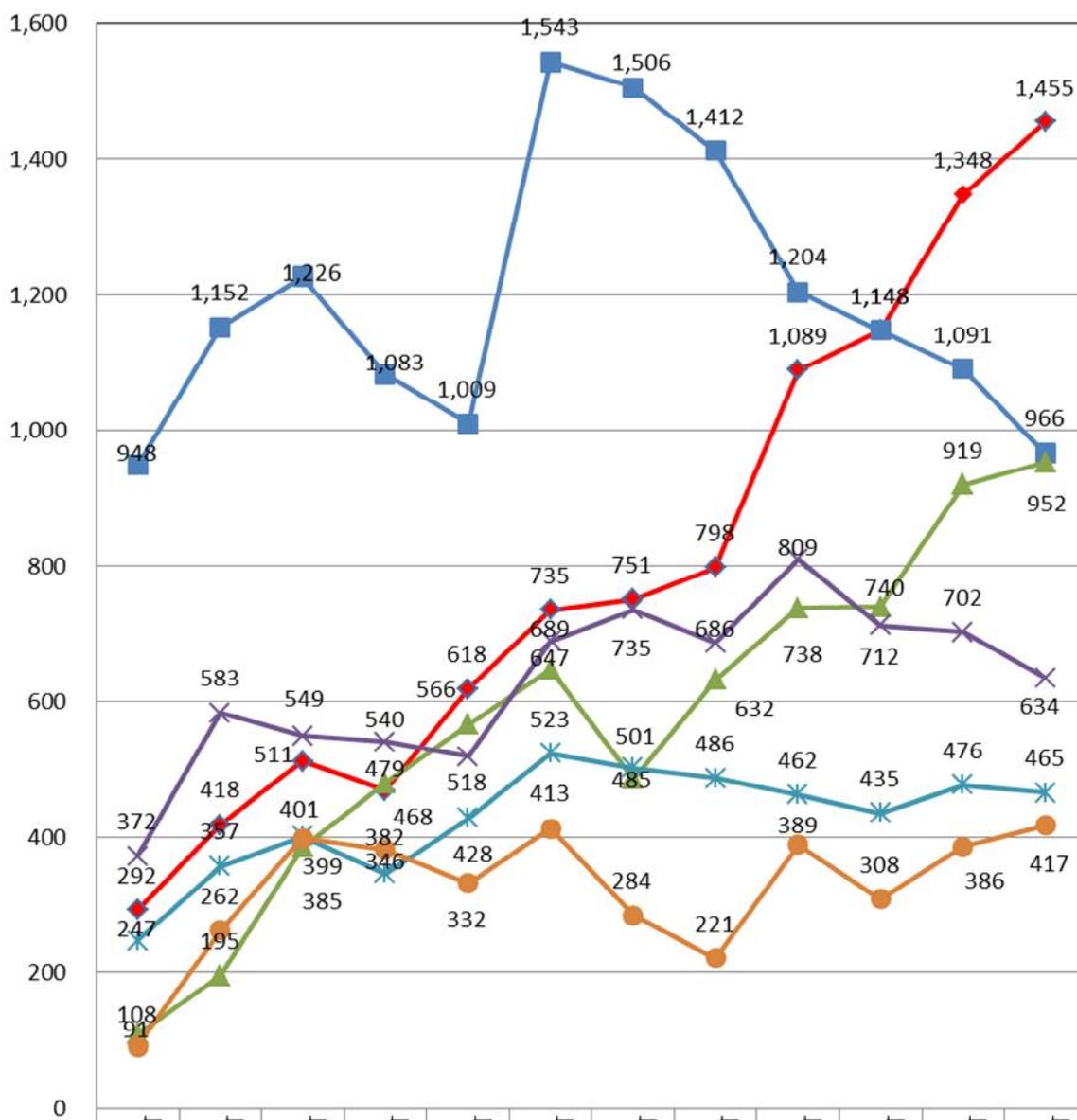


※ 1件の労働相談が複数の内容にまたがる場合があるため、内訳の合計は、23,467件となります。

### (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」が過去最高を記録した前年度から 107 件 (7.9%) 増加し、1,455 件で過去最高を更新しました。「いじめ・嫌がらせ」は、平成 18 年度以降 8 年連続で増加し、平成 26 年度に初めて解雇を上回り、一方で、解雇については、平成 20 年度をピークに減少しています。また、自己都合退職が増加傾向で、平成 26 年度は前年度から 33 件 (3.6%) の増加となりました (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)



いじめ・嫌がらせ	292	418	511	468	618	735	751	798	1,089	1,148	1,348	1,455
解雇	948	1,152	1,226	1,083	1,009	1,543	1,506	1,412	1,204	1,148	1,091	966
自己都合退職	108	195	385	479	566	647	485	632	738	740	919	952
労働条件引下げ	372	583	549	540	518	689	735	686	809	712	702	634
退職勧奨	247	357	401	346	428	523	501	486	462	435	476	465
賠償	91	262	399	382	332	413	284	221	389	308	386	417

## 2. 助言・指導及びあっせんの状況

### (1) 助言・指導申出件数は185件、あっせん申請件数は109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

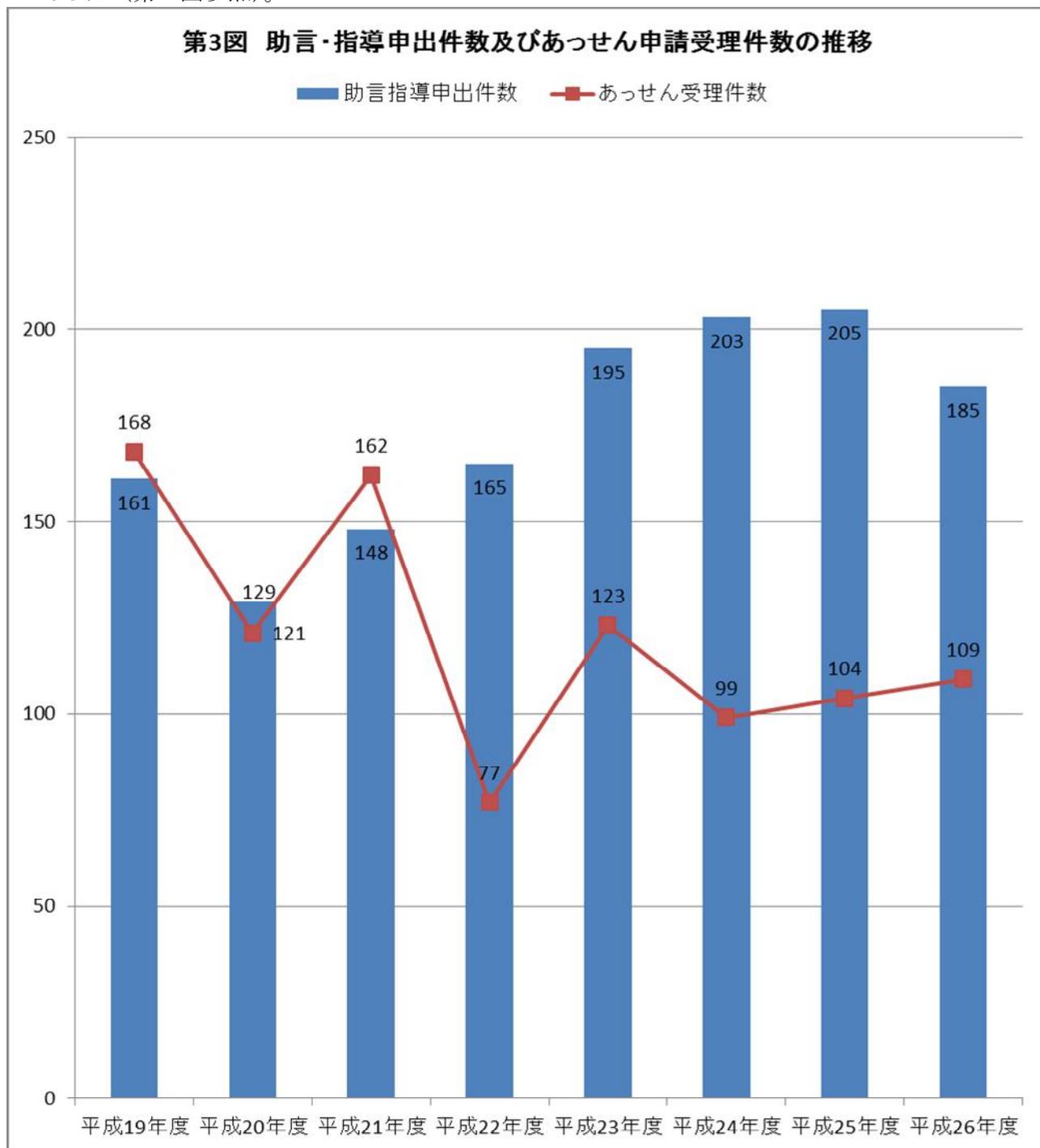
②茨城労働局長が委任した紛争調整委員会によるあっせん

を運用しており、これらの平成26年度の運用状況は、

・助言・指導申出件数 185件

・あっせん申請件数 109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26年度の助言・指導申出内容の内訳は、「いじめ・嫌がらせ」が35件（16.7%）と最も多く、次いで「解雇」と「労働条件引下げ」が同数の25件（11.9%）となりました（第4図参照）。

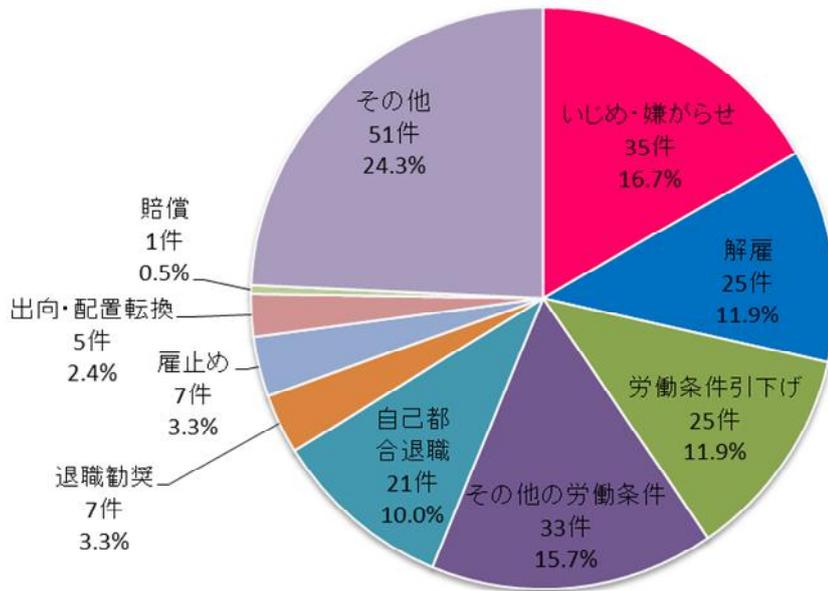
### ② 解決状況

助言・指導による解決状況は、解決が67件（36.2%）、一定の改善ありが73件（39.5%）、未解決が45件（24.3%）となりました（第5図参照）。

### ③ 処理期間

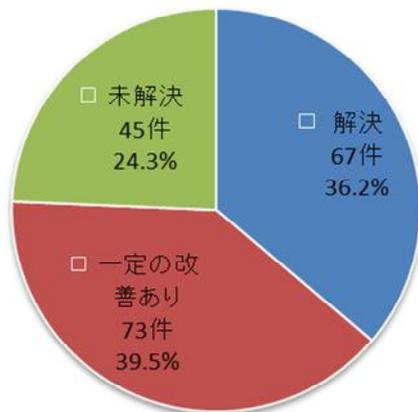
助言・指導による処理期間については、10日以内が181件（97.8%）、1ヵ月以内が3件（1.6%）でした（第6図参照）。

第4図 平成26年度助言・指導申出内容の内訳

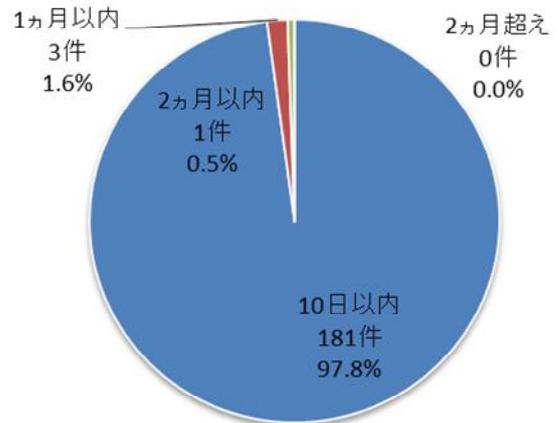


※1件の申出が複数の内容にまたがる事案があるため、内容別件数の合計は210件となります。

第5図 平成26年度助言・指導による解決状況



第6図 平成26年度助言・指導の処理期間



### (3) あっせんについて

#### ① 申請内容の内訳

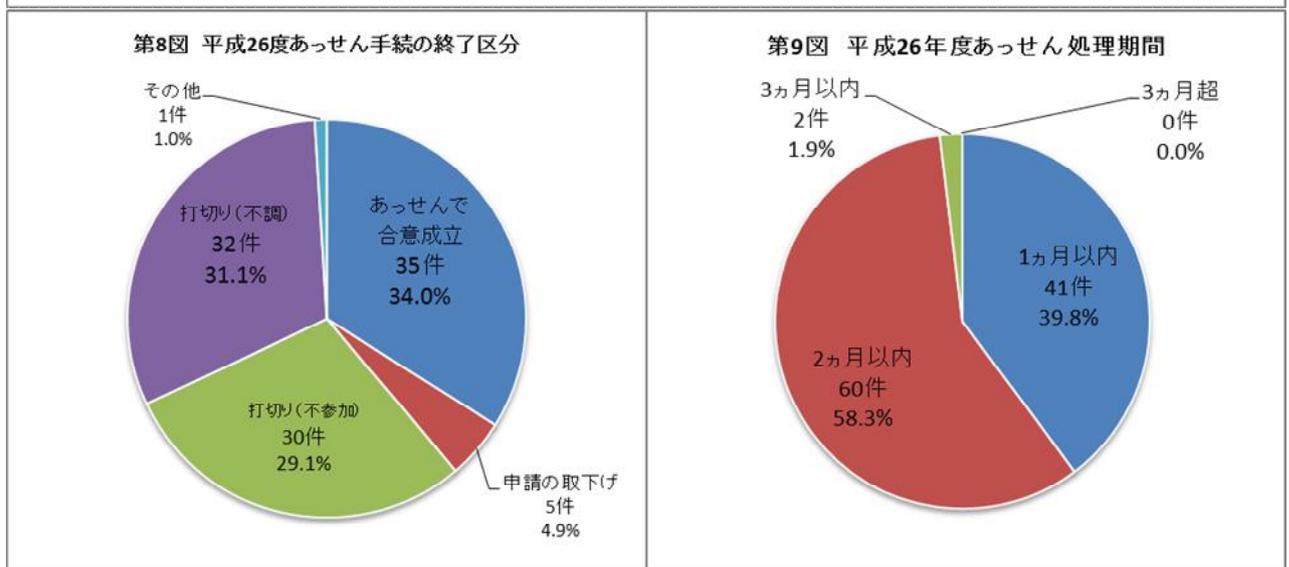
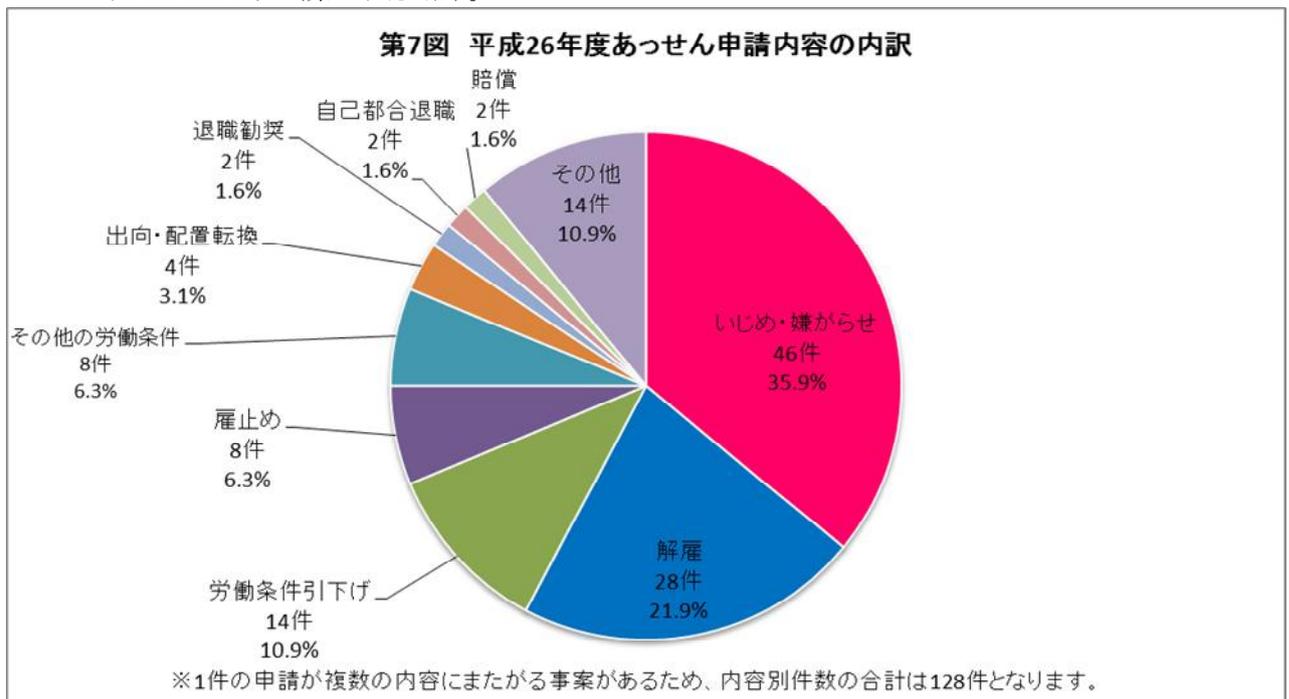
平成26年度のあっせん申請内容の内訳は、「いじめ・嫌がらせ」が46件(35.9%)で最も多く、次いで「解雇」が28件(21.9%)となっており、これらが全体の半数以上を占めました(第7図参照)。

#### ② 手続の終了区分

平成26年度にあっせんの手続を終了した件数は103件ですが、そのうち「あっせんで合意成立」が35件(34.0%)、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30件(29.1%)、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32件(31.1%)でした。あっせんを開催した場合の合意率は、50.0%でした(第8図参照)。

#### ③ 処理期間

平成26年度にあっせん手続を終了した103件のうち、1ヵ月以内に処理を終了したものが41件(39.8%)、2ヵ月以内が60件(58.3%)で、全体の98.1%が2ヵ月以内に手続を終了しています(第9図参照)。



※平成26年度に手続を終えたものの合計は103件となり、受理件数と一致しません。

**【別添資料】**

- 別添 1 個別労働紛争解決制度の運用状況（平成 26 年度）
- 別添 2 いじめ・嫌がらせに係る相談事例（平成 26 年度）
- 別添 3 助言・指導及びあっせんの事例（平成 26 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26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 20,432 件	労働者（求職者） 12,652 件	事業主 4,963 件	その他 2,817 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 5,588 件	労働者（求職者） 4,526 件	事業主 502 件	その他 560 件
(2) 相談者の就労状況 計 5,588 件	正社員 1,379 件	パート・アルバイト 739 件	派遣労働者 185 件
	期間契約社員 433 件	その他 115 件	不明・未確認 2,737 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6,631件となります。	1. いじめ・嫌がらせ 1,455 件	2. 解雇 966 件	3. 自己都合退職 952 件
	4. 労働条件引下げ 634 件	5. 退職勧奨 465 件	6. 賠償 417 件
	7. 雇止め 240 件	8. 出向・配置転換 197 件	9. その他の労働条件 321 件
	10. その他 984 件		

3 助言・指導申出の件数

(1) 申出件数 計 185 件	労働者（求職者） 184 件	事業主 1 件	その他 0 件
(2) 労働者の就労状況 計 185 件	正社員 54 件	パート・アルバイト 45 件	派遣労働者 7 件
	期間契約社員 26 件	その他・不明 53 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210件となります。	1. いじめ・嫌がらせ 35 件	2. 解雇 25 件	3. 労働条件引下げ 25 件
	4. 自己都合退職 21 件	5. 退職勧奨 7 件	6. 雇止め 7 件
	7. 出向・配置転換 5 件	8. 賠償 1 件	9. その他の労働条件 33 件
	10. その他 51 件		

4 あっせん申請を受理した件数

(1) 受理件数 計 109 件	労働者（求職者） 107 件	事業主 2 件	労使双方 0 件
(2) 労働者の就労状況 計 109 件	正社員 60 件	パート・アルバイト 20 件	派遣労働者 4 件
	期間契約社員 17 件	その他・不明 8 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128件となります。	1. いじめ・嫌がらせ 46 件	2. 解雇 28 件	3. 労働条件引下げ 14 件
	4. 雇止め 8 件	5. 出向・配置転換 4 件	6. 退職勧奨 2 件
	7. 自己都合退職 2 件	8. 賠償 2 件	9. その他の労働条件 8 件
	10. その他 14 件		
(4) 手続きを終了した件数 計 103 件	あっせん案の受諾、その他紛争当事者間の合意の成立 35 件		
	申請の取り下げ 5 件		
	打切り（不調、不参加） 62 件		
	その他 1 件		

## いじめ・嫌がらせに係る相談事例（平成26年度）

**事例1.** 製造工場にアルバイトとして勤務していた際、担当社員から「ポンコツ、お前はいらぬ、必要ない、人間のクズだ」と暴言を吐かれ、人事担当者に社員から受けた暴言の事実を伝えたが口先だけの謝罪で対応を何らしなかった会社に対し慰謝料を請求したい。

(対応) ⇒あっせん制度を利用した結果、会社側でも担当社員が不適切な暴言を発した事実を認め、金銭解決により合意した。

**事例2.** 機械入力作業が間に合わなかったところ、上司から「来年は契約しない。」「その年で雇ってもらえるところはない。」などの暴言を受け、ショックから出勤できなくなった。

その上司は会社から処分されたがその処分も納得できず、被害者である自らが転居を伴う異動を示唆された。これらの会社の対応に対し、慰謝料を請求したい。

(対応) ⇒あっせん制度を利用。会社内の調査の結果、問題となっている上司について感情的に大声で怒鳴るなど一部不適切な言動があったことを認め、金銭解決に合意した。

**事例3.** 工場に勤務していたが、上司や周囲からの無視などの嫌がらせを受け精神的に追い込まれ休職することになった。

職場復帰するにあたり、職場復帰プログラムが提示されているが、元職場では同じような問題が生じることも考えられるため、別部署で復職させて欲しい。

(対応) ⇒あっせん制度を利用し、会社側と話し合いをするが、双方の意見に隔たりがあり、また、職場復帰については、双方が中長期的に向き合いながら解決していくもので、早期解決を目的としたあっせんにおける解決は困難と判断し不調とした。しかしながら、委員の示した解決の方向性について、双方十分な理解を示し、当事者間で協議を継続することになった。

**事例4.** 職場の先輩から身体的に暴行を受けるなどいじめを受け、上司にその事実を相談したが、取り合ってもらえないとして、助言・指導を申し出たもの。

(対応) ⇒事業主に対して申出内容を伝え、関係者から事実関係などを確認の上、使用者として必要な対応を行うよう助言したところ、加害者を異動させるなどの対応がとられ、問題が収束した。

**事例5.** ベテラン社員2名から言葉等による日常的に嫌がらせを受けていたため、上司に実態を訴えて改善を要求してきたが、一向に改善されないとして、助言・指導を申し出たもの。

(対応) ⇒事業主に対し、申出内容を伝え、話し合いの場を設ける等必要な対応を行うよう助言したところ、加害者には制裁処分が下され、再発防止のため社内体制が整備されることとなった。

**事例6.** パートとして働いていたが、社員から執拗に高圧的な態度で怒鳴りつけられるなどのいじめを受け、同僚も同様の被害を受け退職してしまった。上司にも相談したが、見て見ぬふりで会社対応に対し継続して働くことに限界を感じ退職した。会社が対応するよう助言・指導を申し出たもの。

(対応) ⇒事業主に対し申出内容を伝え、同様の苦情が出ないよう職場での融和を図り、今後同様の問題が生じないよう助言したところ、再発防止策が図られるようになった。

## 助言・指導及びあっせんの事例（平成26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	申出人は、主任から「仕事がなくなるので辞めてもらう」と通知を受けたが、会社からは退職届を出すよう言われ、退職届は出せないと伝えたものの、聞き入れてもらえないことから、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、話し合いが行われ、申出人の解雇は撤回され、継続して業務に従事することとなった。</u>
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、パートとして清掃業務に従事していたが、先輩パートから仕事ぶりなどを監視されるなどのいじめを受けていた。リーダーに相談したが対応してもらえないとして、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、使用者側の責任等を説明し、 <u>当事者間で話し合ったうえで、早期解決を図るよう助言したところ、「環境改善に努めたい」と回答が得られ、管理職が注意する等の体制が整えられ解決した。</u>
事例 3: 「自己都合退職」に係る助言・指導	
事案の概要	申出人は、体調を崩して休むことが多くなったため、退職を決意。上司に退職の意向を伝えたが、聞き入れてもらえず話し合いを打診されたが、応じることはできないため、会社に退職を認めるよう助言・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、併せて <u>自己都合退職に関する法令（民法等）を説明し、双方で話し合うよう助言したところ、退職手続きがとられることとなり、解決した。</u>
事例 4: 「その他労働条件」に係る助言・指導	
事案の概要	会社に退職する意思を伝えたところ、「異動させるので、異動先が決まるまで待ってくれ。」と自宅待機を命じられ休んでいるが、一向に連絡がないことから異動先などを連絡するよう助言・指導を申し出たもの。
助言・指導の内容・結果	事業場に対し、申出内容を伝え、 <u>早急に解決に向けた話し合いの場を設けるよう伝えたところ、責任者から直ぐに本人宛に連絡するとの回答が得られた。</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、社員として勤務していたが、上司・同僚から執拗ないじめ・嫌がらせを受け、それに加え、脅迫まがいの言動で退職届を出すよう強要され、精神的に追い込まれた。これらの行為に対し、書面による謝罪と精神的苦痛に対する慰謝料〇万円の支払を求めたい、としてあっせんを申請したもの。
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:「解雇(整理解雇)」についてのあっせん	
事案の概要	事業場開設に伴い誘いを受けたが、突然の事業場撤退になり、具体的理由もなく解雇を言い渡され、不当である。事業場の撤退取消と解雇の取り消しを望み、それでも解雇するのであれば <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> 、としてあっせんを申請したもの。
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、3年以上勤務で退職金支給とされていたが、支払いを規定する就業規則が変更され、退職金が退職時に支給されなくなってしまった。会社は変更により一定の緩和措置も設けず一方的な不利益な変更であり、これらの会社の対応及び経済的損失に対し、 <u>退職金相当額の支払を求めたい。</u>
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 4:「その他(事業主側)」についてのあっせん	
事案の概要	申請人(事業主)は、被申請人(労働者)を採用したが、病気を理由に依願退職したが、本来、本人が負担すべき私的な部分について、会社所有カードで支払いした事実が発覚し、 <u>本人が負担すべき金額の弁償とカードの返却を求めたい。</u>
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、被申請人が事実を認め、 <u>解決金〇万円を支払うことで合意が成立した。</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。

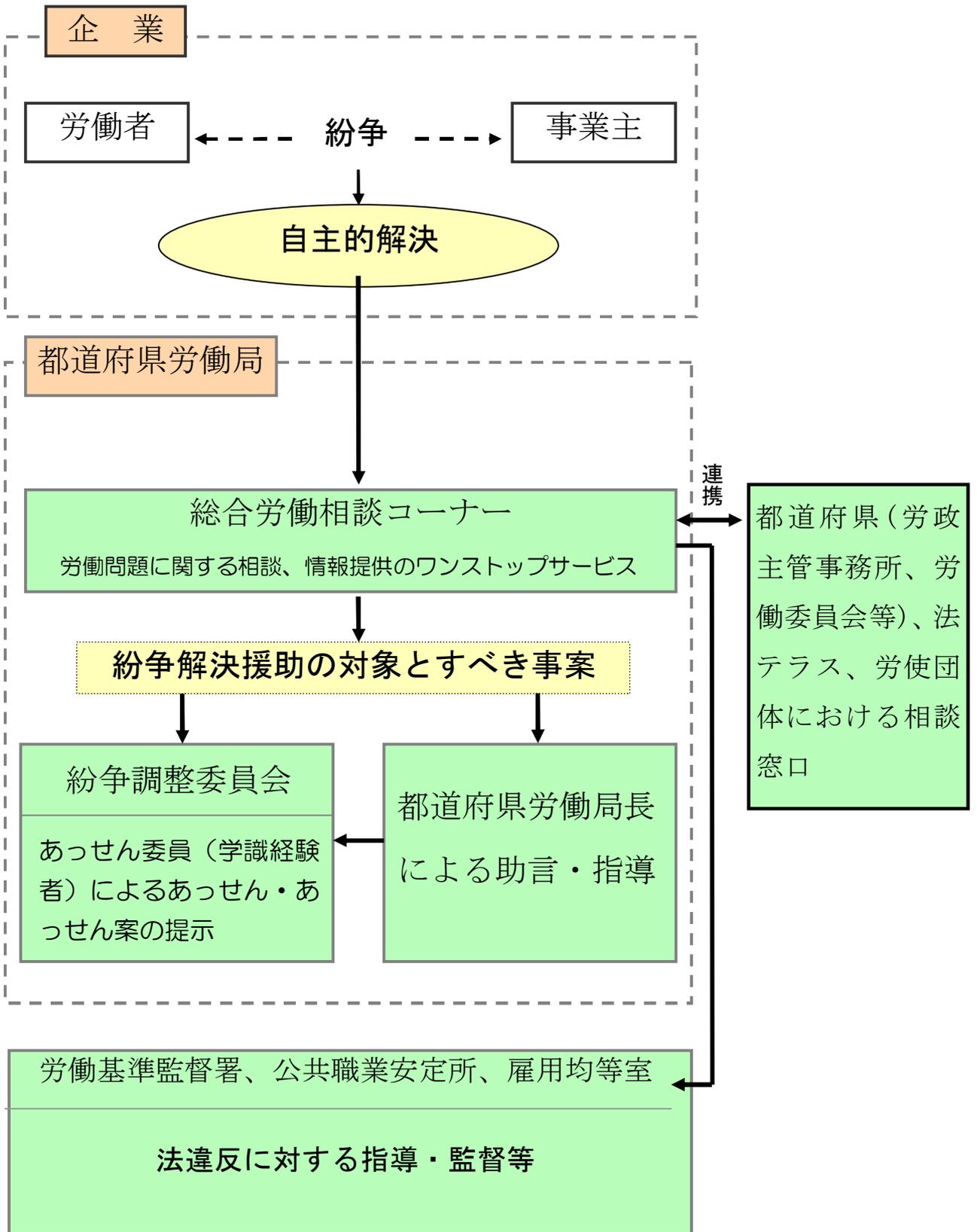
ニ あっせん委員は、当事者等から意見を聴取し、事件の解決に必要なあっせん案を作成し、これを当事者に提示することができるものとする。

#### (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
	龍ヶ崎市川原代町四区 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	