

厚生労働省岩手労働局発表  
平成 24 年 6 月 13 日

【照会先】  
岩手労働局総務部企画室  
室長 陣ヶ岡 勉  
労働紛争調整官 千田 成人  
(電話) 019-604-3002

## 平成 23 年度 個別労働紛争解決制度運用状況

職場における労働者と事業主間の個々の紛争（トラブル）を円満、迅速に解決するための「個別労働紛争解決制度」は、平成 13 年 10 月の法律施行から 10 年の節目を経過し、紛争解決に大きな役割を果たしてきました。

このほど、この制度を取扱う「総合労働相談コーナー」の平成 23 年度の相談状況等について取りまとめましたので公表します。

### **1 総合労働相談件数は過去最高 11,398 件（対前年度比 10.2%増）**

東日本大震災や円高の影響による厳しい経済、雇用情勢を反映し、総合労働相談件数は、前年度から 10.2%増加し、1 万 1 千件を超え過去最高となった。

このうち民事上の個別労働紛争に関する相談も、前年度から 10.7%増加し、2,396 件となった。

### **2 「解雇」「いじめ・嫌がらせ」の相談が多くを占めている。**

個別労働紛争の相談のうち「解雇」「いじめ・嫌がらせ」に関する相談を合わせると 30%を超え、「労働条件引下げ」「自己都合退職」の相談も含めると全体の 50%を超えた。

また、事業縮小等に伴う「整理解雇」の相談が昨年の約 2.5 倍に増加した。

### **3 非正規労働者からの相談が増加（全体の約 3 割）している。**

個別労働紛争の相談のうち労働者（求職者を含む。）からの相談が 83.3%を占め、うち非正規労働者からの相談は年々増加している。

### **4 助言・指導等による高い解決率、迅速な処理を実現**

助言・指導<sup>\*1</sup>は、約 9 割が解決し、全てが 1 か月以内に手続きを終了している。また、あっせん<sup>\*2</sup>は、約 7 割が解決（合意）し、その 9 割以上が 1 か月以内に手続きを終了している。

なお、助言指導は、正社員、非正規労働者の割合がほぼ同じであるのに対し、あっせんでは、正社員からの申請受付が約 65%と多くを占めた。

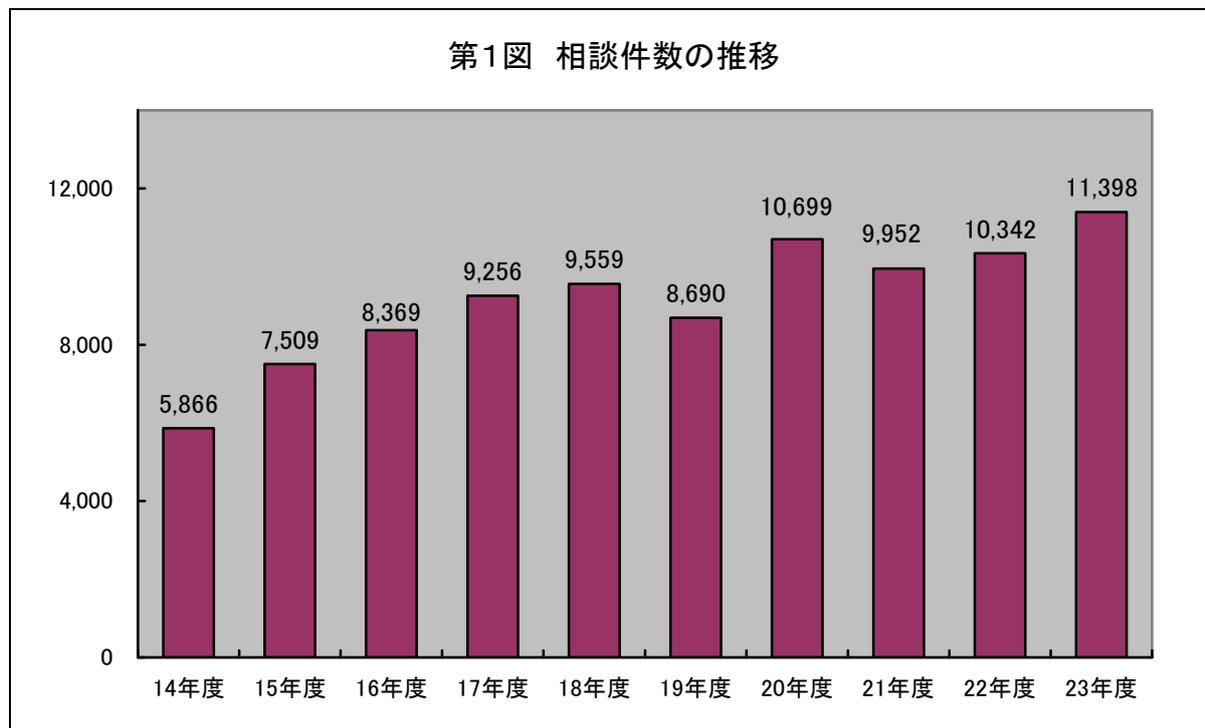
※1 「助言・指導」とは、労働者等の申出に基づき労働局長が紛争当事者（相手側）に助言・指導し、解決を促す制度です。

※2 「あっせん」とは、弁護士などの公平・中立な立場にあるあっせん委員が当事者間の話し合いの調整を行い解決を図る制度です。

# 1 相談受付状況

## (1) 総合労働相談件数

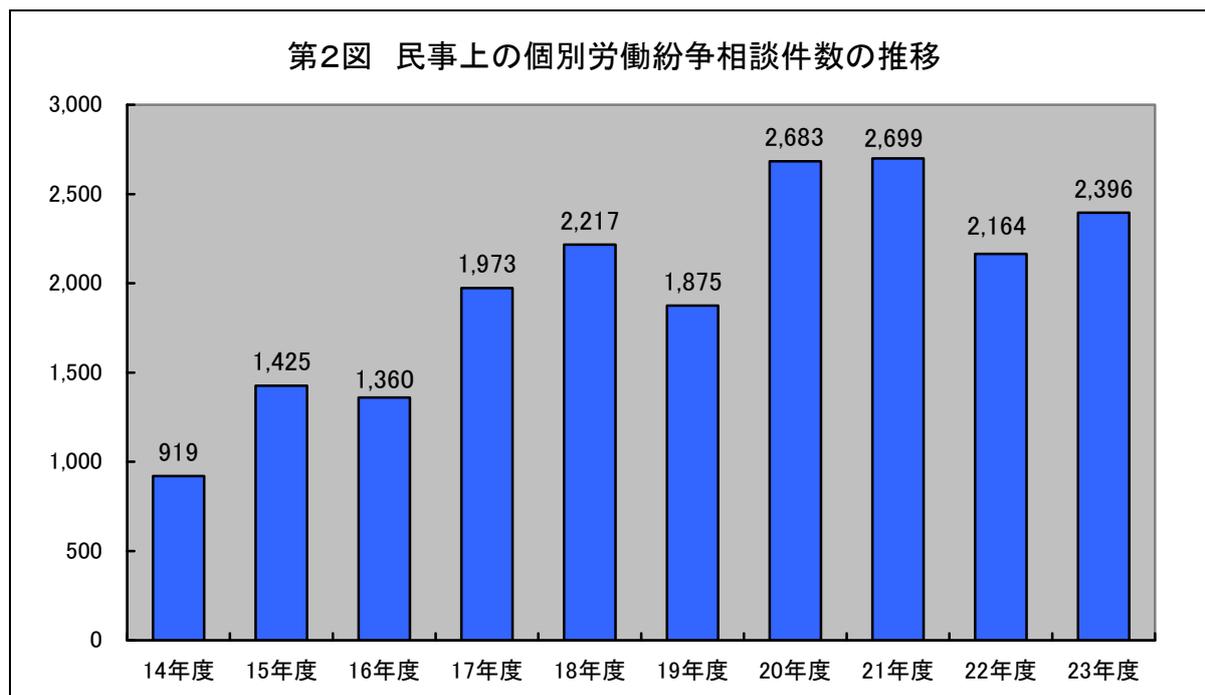
平成 23 年度の相談件数は 11,398 件で 1,056 件（前年度比 10.2%増）増加し、過去最高の相談件数となった（第 1 図）。



## (2) 民事上の個別労働紛争に関する相談件数と内容

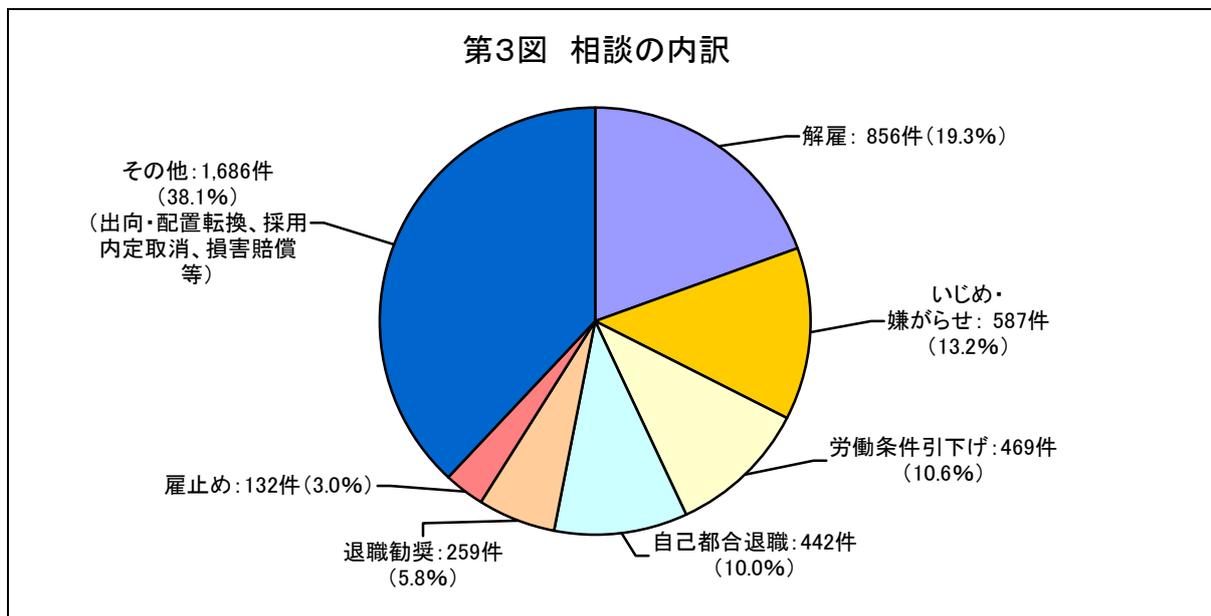
### ① 相談件数

相談件数は 2,396 件で、232 件（前年度比 10.7%増）の増加となった（第 2 図）。



## ② 相談の内訳

「解雇」が856件(構成比19.3%)、「いじめ・嫌がらせ」が587件(同13.2%)、「労働条件の引下げ」が469件(同10.6%)、「自己都合退職」が442件(同10.0%)となり、それらの相談で約5割を占めた。(第3図)。

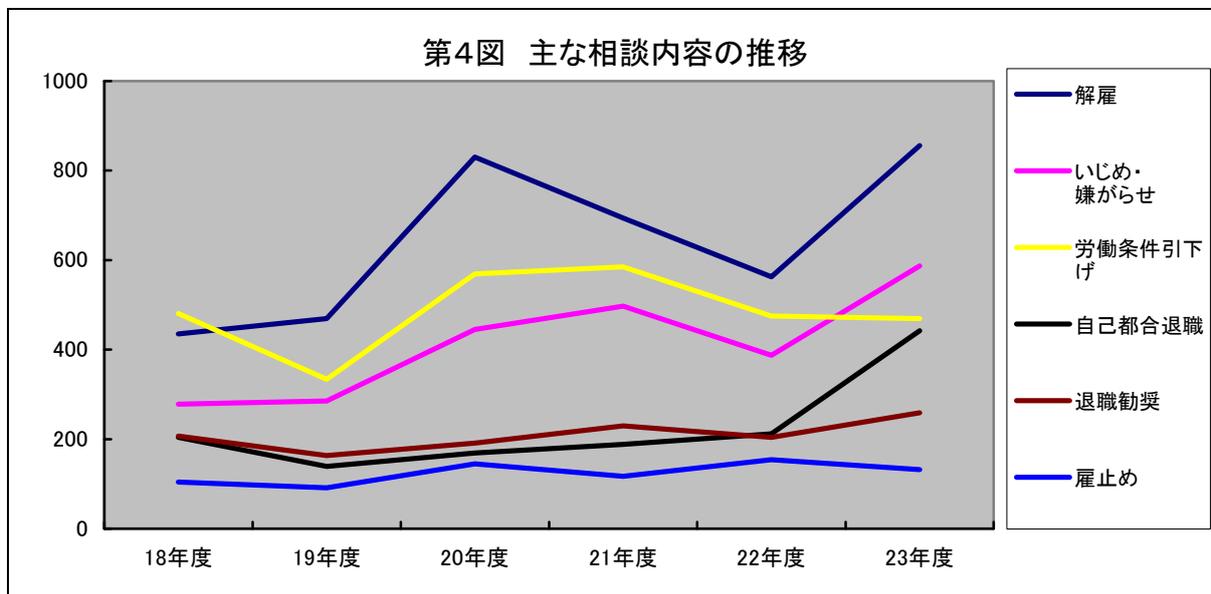


(注) 1件の相談で複数の項目の相談があった場合には、重複計上しているため、各項目の総計は相談件数とは一致しません。以下、③(第4図)、④(第5図)、2(2)①(第8図)、②(第9図)において同じです。

## ③ 主な相談内容の推移

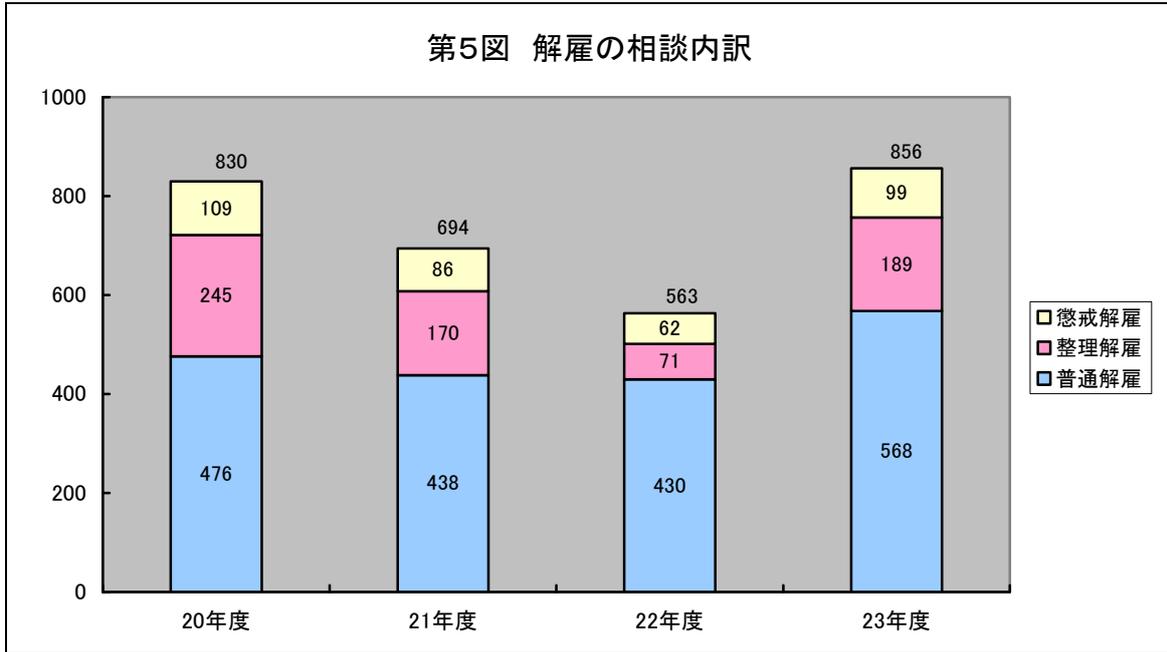
「解雇」が856件で、293件(前年度比52.0%増)増加し、「いじめ・嫌がらせ」が587件で、200件(同51.7%増)増加し、「自己都合退職」は442件で、230件(同108.5%増)増加した(第4図)。

「いじめ・嫌がらせ」は相談の中で毎年、その割合を増やしている。特に、「自己都合退職」が前年の2倍となっているが、これは、災害復旧・復興の本格化や国内消費の持ち直しによる生産拡大に伴い、より良い労働条件での就業を目指して、転職する者が増加したことによるものと考えられる。



#### ④ 解雇の相談内訳

「解雇」に関する相談内訳を見ると、事業縮小等に伴う「整理解雇」が、円高、タイの洪水等のサプライチェーンの問題等による影響を受けて189件で、118件（約2.5倍）増加した（第5図）。

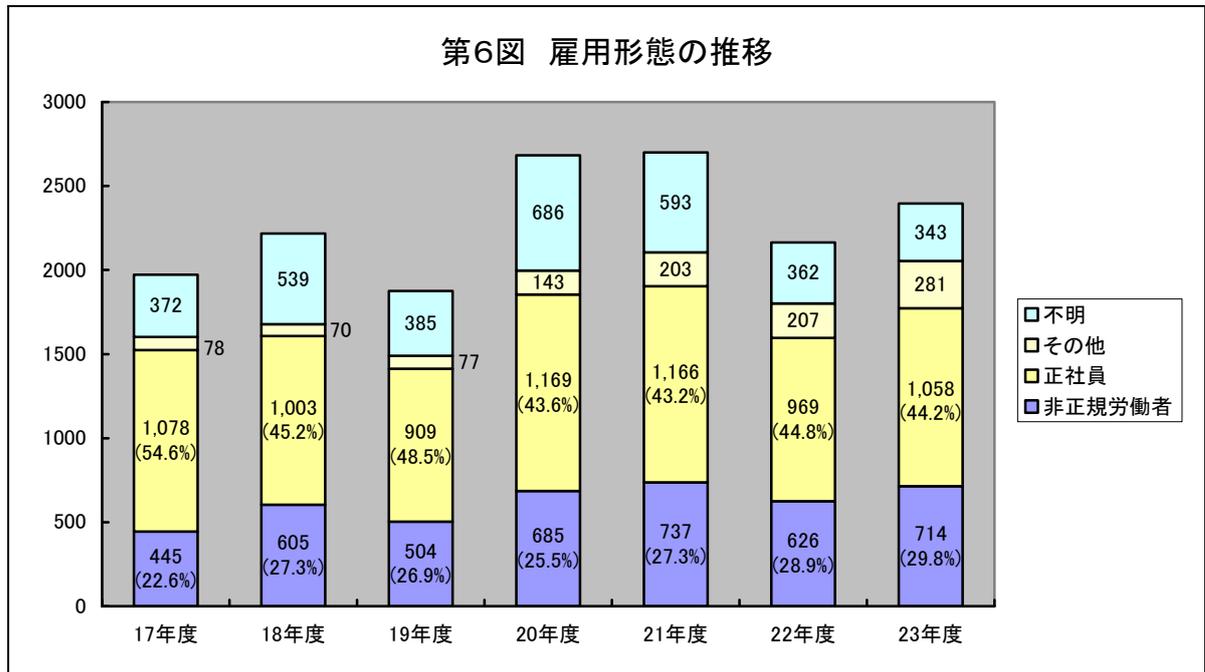


#### ⑤ 相談者（労働者）の雇用形態別の推移等

労働者（求職者を含む）からの相談が83.3%（1,995人）と大半を占め、事業主からの相談は9.8%（236人）であった。

雇用形態別に見ると、正社員からの相談が44.2%（1,058人）に対し、非正規労働者（パート、期間契約及び派遣労働者等）からの相談は合計29.8%（714人）であった。

非正規労働者からの相談は、714人と平成17年度の445人から年々増加する傾向が認められる（第6図）。

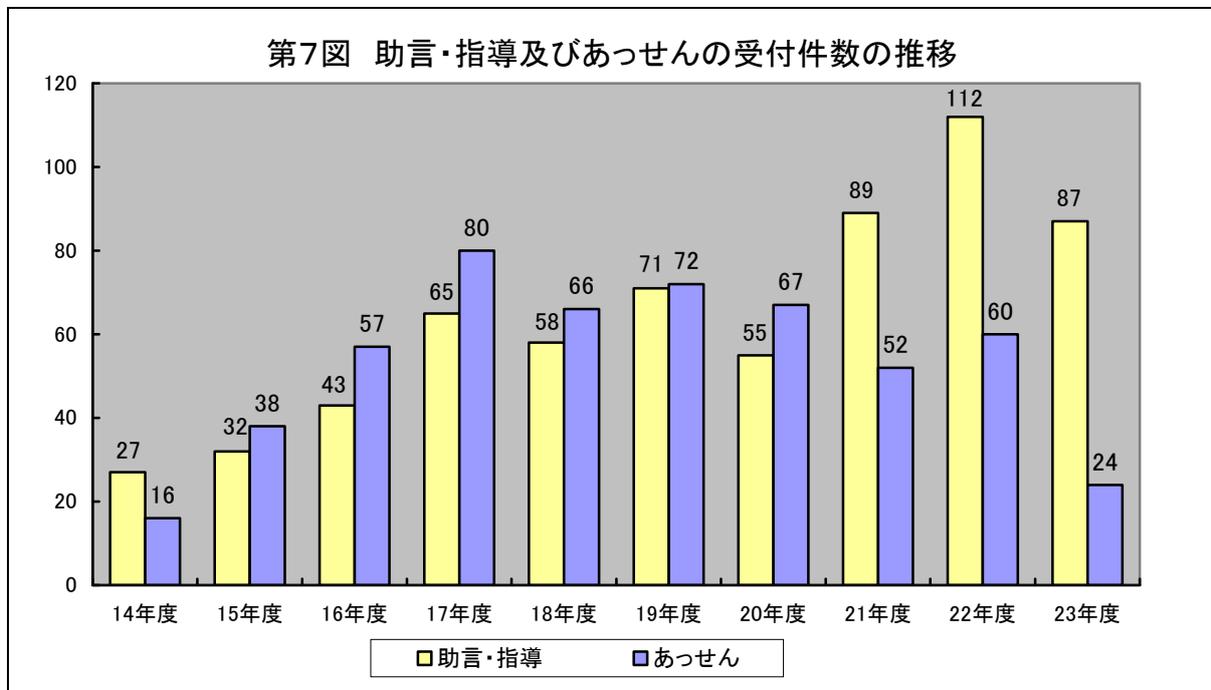


## 2 労働局長による助言・指導及び紛争調整委員会によるあっせんの状況

### (1) 受付件数

助言・指導の受付件数は87件で、25件（前年度比22.3%減）減少し、あっせんの受付件数も24件で、36件（同60.0%減）減少した。

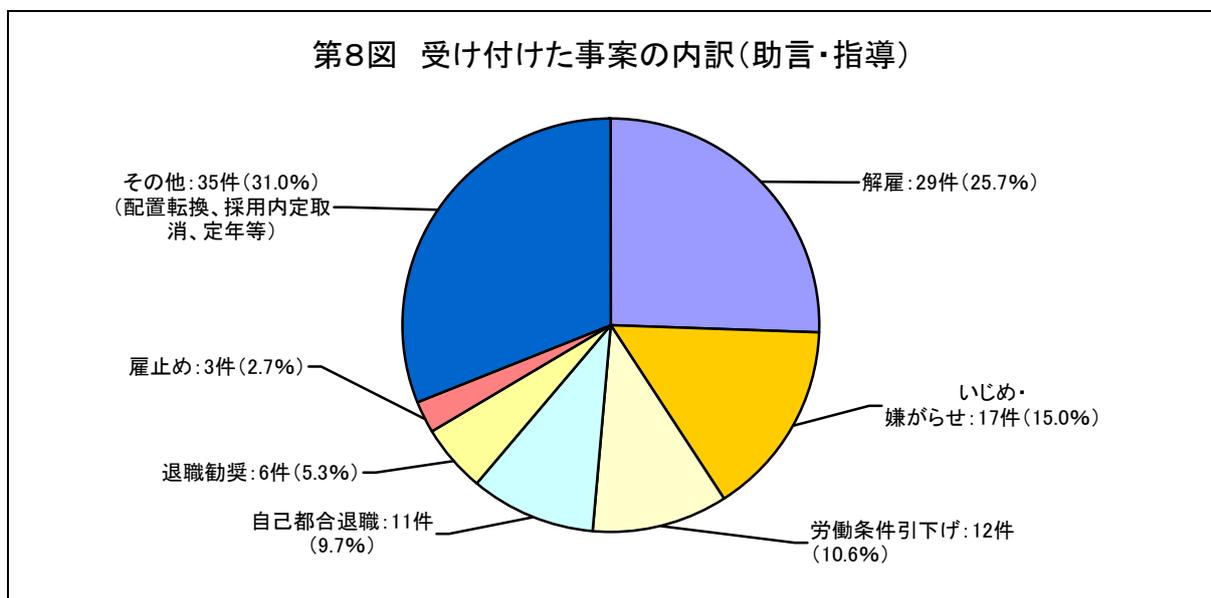
助言・指導により早期に個別労働紛争の解決に向け援助することによって、あっせん申出受付に至らずに解決している事案が増加している（第7図）。



### (2) 受け付けた事案の内容の内訳

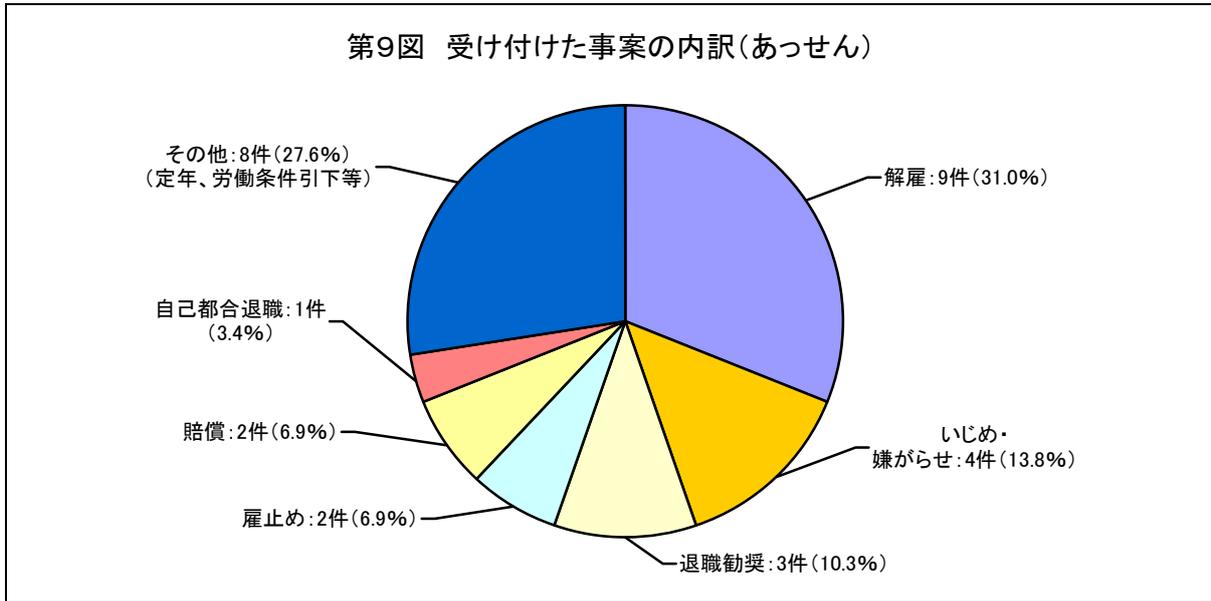
#### ① 助言・指導について

助言・指導の受付の内訳は、「解雇」が25.7%（29件）で最多、次いで「いじめ・嫌がらせ」が15.0%（17件）、「労働条件引下げ」が10.6%（12件）となり、それらの合計で5割を超えた（第8図）。



## ② あっせんについて

あっせんの受付の内訳は、「解雇」が31.0%（9件）で最多、次いで「いじめ・嫌がらせ」が13.8%（4件）、「退職勧奨」が10.3%（3件）となり、それらの合計で5割を超えた（第9図）。

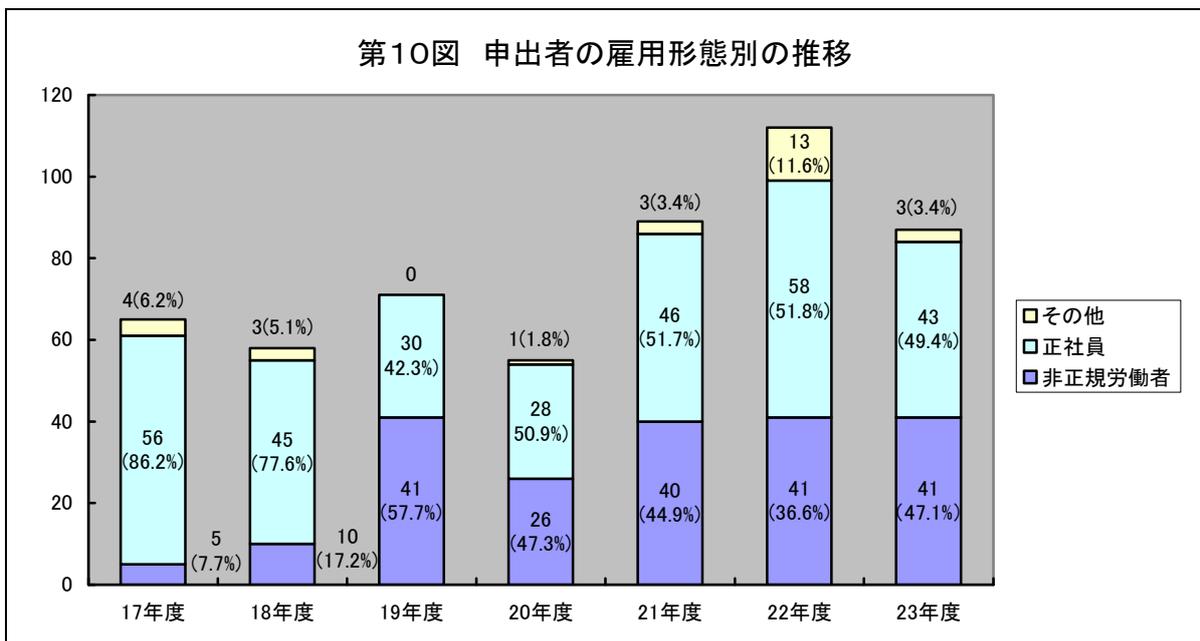


## (2) 申出者の雇用形態の推移等

### ① 助言・指導について

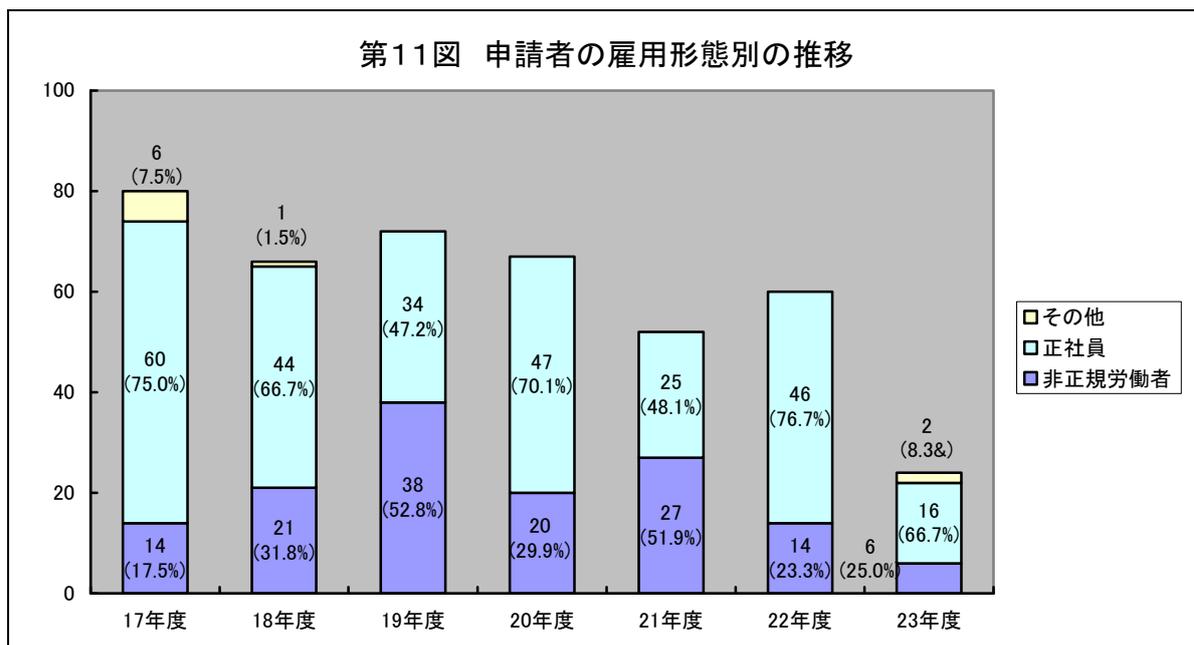
雇用形態別に見ると正社員からの申出受付が49.4%（43人）であり、非正規労働者（パート、期間契約、派遣労働者等）からの申出受付も47.1%（41人）で、正社員と非正規労働者の割合はほぼ同じであった。

平成17年度以降、徐々に非正規労働者からの申出受付の件数が増加し、平成19年度以降、概ね正社員と非正規労働者の割合はほぼ同じとなっている（第10図）。



## ② あっせんについて

雇用形態別に見ると、あっせんでは、正社員からの申請受付が 66.7%（16人）と多くを占め、この傾向は平成 17 年以降続いている（第 11 図）。

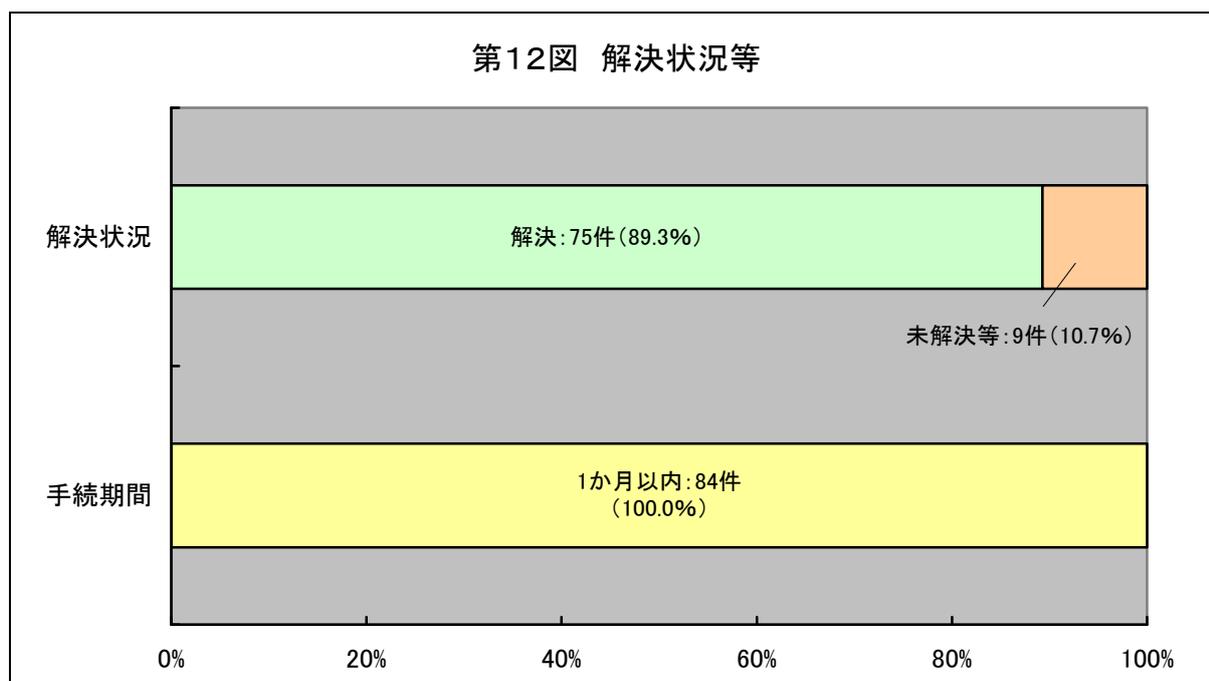


## (3) 解決状況等

### ① 助言・指導について

平成 23 年度中に手続を終了した助言・指導件数は 84 件で、そのうち 75 件が解決し、解決率が 89.3%であった。

また、1 か月以内に全ての手続が終了している（第 12 図）。

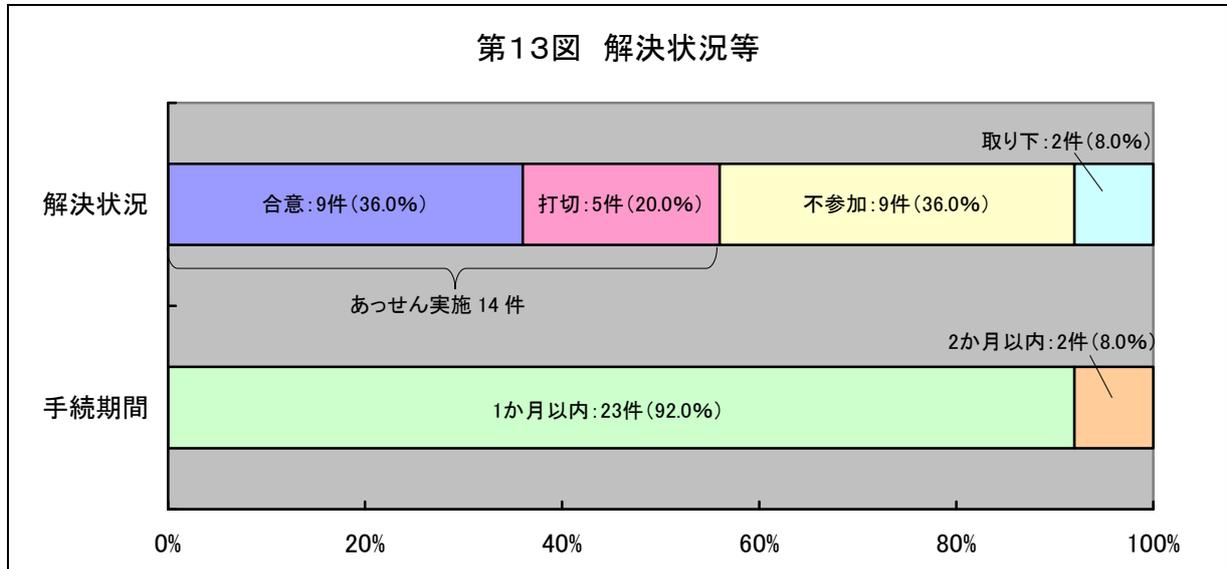


※ 助言・指導の事例は、別添1参照

## ② あっせんについて

平成 23 年度中にあっせんの手続を終了したものは 25 件で、そのうちあっせん実施が 14 件、その結果解決（合意）が 9 件（解決率 64.3%）であった。

なお、1 か月以内に 92.0%の手続が終了し、「簡易・迅速・無料」という制度の特徴が活かされた結果となっている（第 13 図）。



※ あっせんの事例は、別添2参照

## 労働局長の「助言・指導」の事例

事例1： 退職勧奨（勧奨の撤回、職場復帰）	
事案の概要	<p>所長の了解を得て、私用のため、1時間程度職場を離れ、その後帰社したところ、その事実を知った社長から「円満退職するよう」指示された。</p> <p>このような中抜けを行ったのは、はじめてであり、社長に上司の了解も得ていたことを説明し謝罪したが取り合ってくれず、出社停止となった。</p> <p>申出人は十分反省しており、社長に再度その気持ちを伝えたいが、その機会が得られないことから助言・指導を申し出たもの。</p>
助言・指導の内容・結果	<p>事業主（社長）に対し、就業規則に基づいた適正な判断を行うよう教示するとともに、労使双方でよく話し合うよう助言した。</p> <p>事業主（社長）と申出人との話し合いの機会が持たれ、今後は気持ちを入れ替え仕事に励むとの意思が伝わったため、今までどおり勤務することで解決が図られたもの。</p>

事例2： いじめ・嫌がらせ（加害労働者への注意、職場環境の改善）	
事案の概要	<p>同じ職場で働く先輩から、理由もなくいつも怒鳴られ、先輩のミスを自分の責任にされ、さらには、自分の勤務状況を逐一チェックされるなどのいやがらせが原因で、精神的に追い詰められ夜も眠れなくなった。</p> <p>このようないやがらせを止めさせてほしいと、助言指導を申し出たもの。</p>
助言・指導の内容・結果	<p>事業主に対し、実態調査と必要な改善を行うよう助言したところ、申出人や他の労働者から聞き取りを行うとともに、いやがらせを行ったとする加害労働者からも同様に聞き取りを行った結果、一定の事実確認がなされたことから、加害労働者に対し厳重注意を行い、職場環境も改善され解決が図られたもの。</p>

## 紛争調整委員会による「あっせん」の事例

事例1：解雇（解決金（2か月の賃金相当額）の支払）	
事案の概要	<p>申請人は、アルバイト社員として入社し、小売店の販売員をしていたが、入社後約1か月が経過したときに即時解雇を通告された。</p> <p>お客様からの苦情が解雇理由と言われたが、そのような苦情を受けたことはなく、また、社長から具体的な苦情内容の説明もされなかった。</p> <p>経済的損失・精神的苦痛に対して補償金として、賃金の4か月分の支払いを求めたいとしてあっせん申請したもの。</p>
あっせんのポイント・結果	<p>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、解決金として解雇予告手当を含め約2か月分の賃金相当額を支払うことで合意し、解決した。</p>

事例2：いじめ・嫌がらせ（本人に対する謝罪、職場環境の改善）	
事案の概要	<p>申請者は、約10年前に正社員として入社し、工場で製造業務に就いていたが、数年前から工場長より日常的に暴言や暴力を受け、退職せざるを得なかった。</p> <p>在籍期間中に何度か役員にいじめの相談をしたが、一向に取り合ってくれなかったため、生活費及び慰謝料として、約100万円の支払いを求めるとしてあっせんを申請したもの。</p>
あっせんのポイント・結果	<p>会社は労働者の訴えに基づき実態調査をしたところ、過度な指導があったことを認め、申請人に対し謝罪するとともに、今後の職場環境の改善を図ることを確約し解決した。</p>

## 個別労働紛争の解決に向けたシステム

