



令和2年7月30日（木）  
午前11:00 解禁

令和2年7月30日

【照会先】

神奈川県労働局 雇用環境・均等部 指導課  
指導課長 小沼 みち子  
労働紛争調整官 野口 研  
(電話) 045 (211) 7380

報道関係者 各位

## 「令和元年度 個別労働紛争解決制度の施行状況」を公表します

### ～相談の内容別では、「いじめ・嫌がらせ」が8年連続でトップ～

神奈川県労働局（局長 園田 宝）では、令和元年度の個別労働紛争解決制度（個々の労働者と事業者間のトラブルを対象とした「総合労働相談※1」、「助言・指導※2」、「あっせん※3」）の施行状況を取りまとめましたので、公表します。

神奈川県労働局では、今後とも個別労働紛争解決制度の円滑な施行に努めるとともに、令和2年6月1日から改正された労働施策総合推進法が施行され、パワーハラスメント対策が法制化されたことから、その円滑な施行に向けて改正内容の周知に努めることとしています。

#### 【ポイント】

#### 1 総合労働相談件数、助言・指導申出の件数は前年度より増加。あっせん申請の件数は減少。

- ・総合労働相談件数 57,143件（前年度比 5.0%増）  
→うち 民事上の個別労働紛争相談件数※4 14,031件（前年度比 2.3%減）
- ・助言・指導申出件数 339件（前年度比 21.5%増）
- ・あっせん申請件数 259件（前年度比 19.6%減）

#### 2 「民事上の個別労働紛争」の相談内容は「いじめ・嫌がらせ」が8年連続でトップ

- ・民事上の個別労働紛争相談件数のうち、「いじめ・嫌がらせ」の相談件数は5,067件（前年度比 ±0%）で、相談内容別では8年連続でトップでした。

#### 3 あっせん参加件数のうち6割強で合意が成立

- ・紛争当事者双方があっせんに参加した場合には、63.4%で合意が成立し、紛争が終了しました。

※1 「総合労働相談」：県内14か所（神奈川県労働局、各労働基準監督署内、横浜駅西口STビル内）に、あらゆる労働問題に関する相談にワンストップで対応するための総合労働相談コーナーを設置し、専門の相談員が対応。

※2 「助言・指導」：民事上の個別労働紛争について、都道府県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。

※3 「あっせん」：紛争当事者間に弁護士などの労働問題の専門家である紛争調整委員が入り、話し合いを促進することにより、紛争の解決を図る制度。

※4 「民事上の個別労働紛争」：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間の紛争（労働基準法等の違反に係るものは除く。）

#### 【別添資料】

別添1 「令和元年度 個別労働紛争解決制度の運用状況」

別添2 「令和元年度における助言・指導及びあっせんの事例」

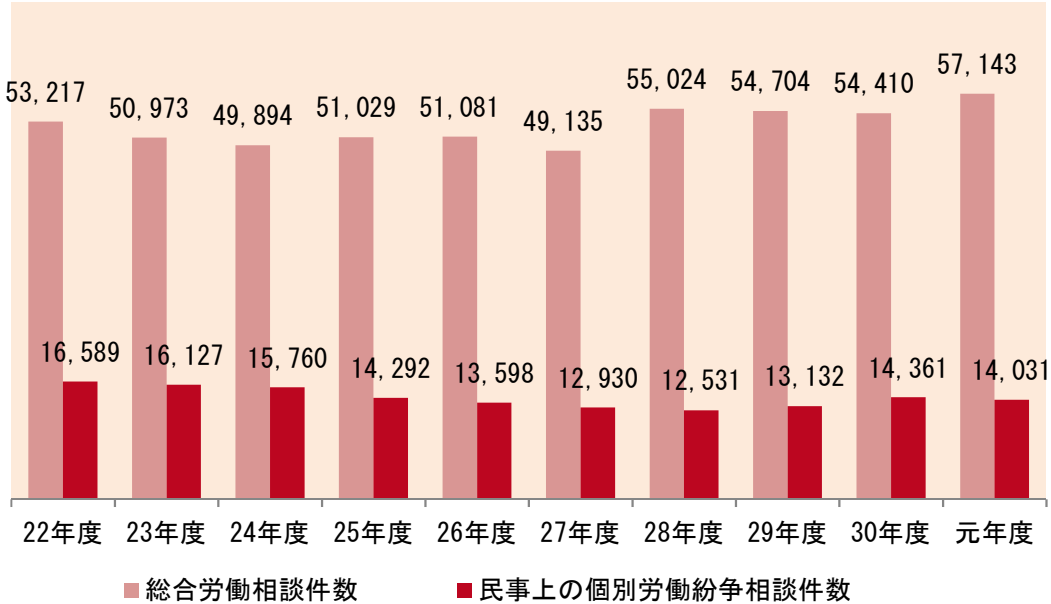
別添3 「神奈川労働局管内総合労働相談コーナー 一覧」

別添4 リーフレット「2020年（令和2年）6月1日から、職場におけるハラスメント防止対策が強化されました！」

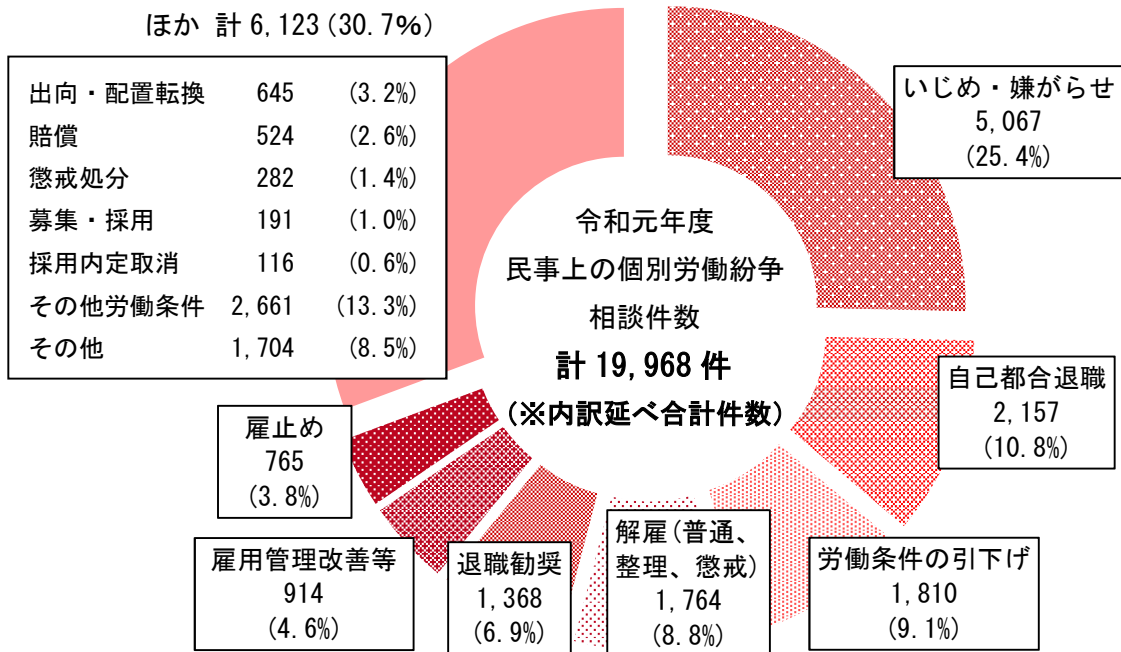
# 令和元年度個別労働紛争解決制度の運用状況

## 1 総合労働相談

### (1) 相談件数の推移

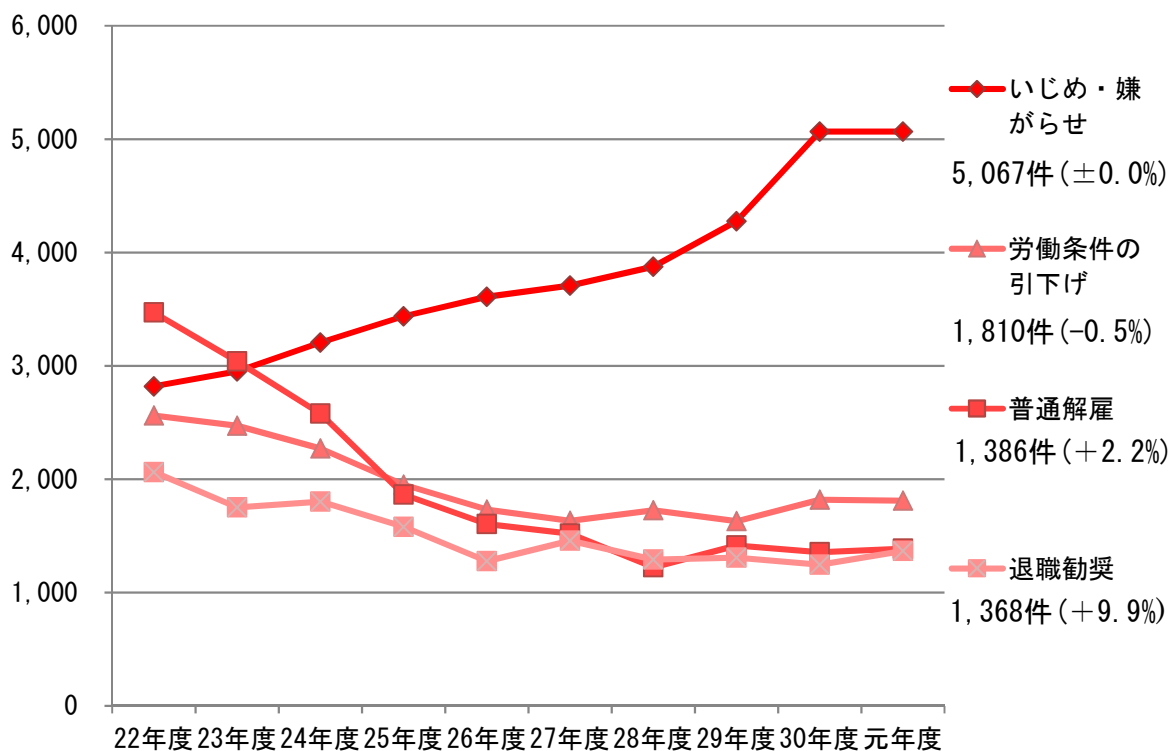


### (2) 民事上の個別労働紛争 | 相談内容別の件数



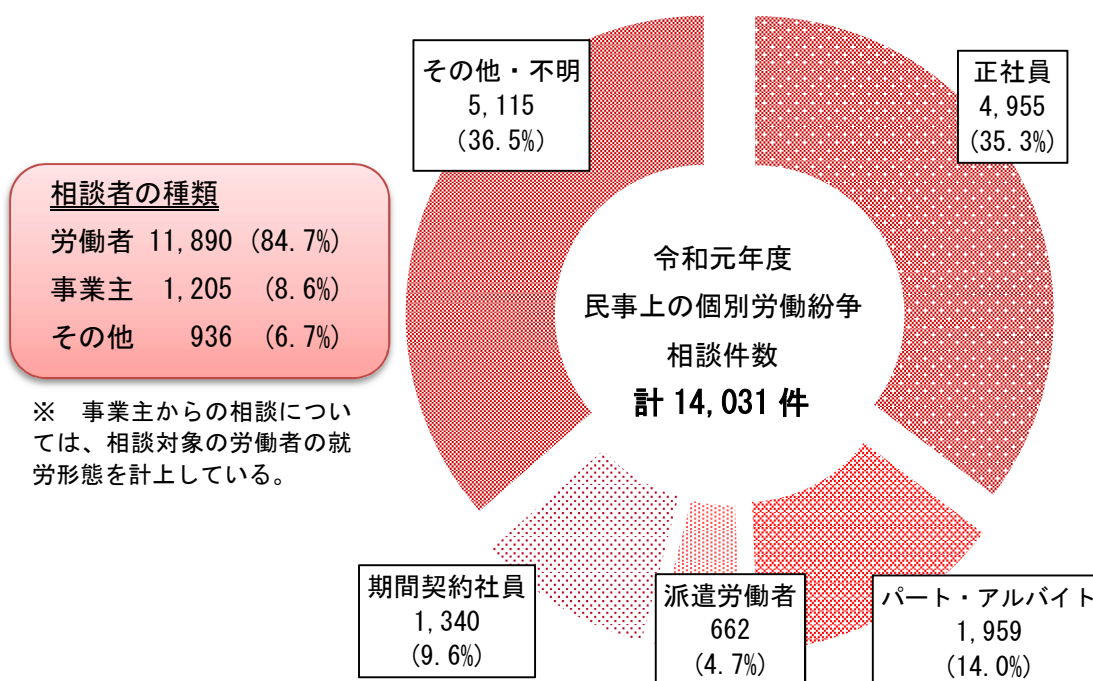
※ %は相談内容の全体(内訳延べ合計件数)に占める割合。合計値は四捨五入による端数処理の関係で100%にならないことがある。なお、内訳延べ合計件数は、1回の相談において複数の内容にまたがる相談が行われた場合には、複数の相談内容を件数として計上したものの。

### (3) 民事上の個別労働紛争 | 主な相談内容別の件数推移



※ ( ) 内は対前年度比。

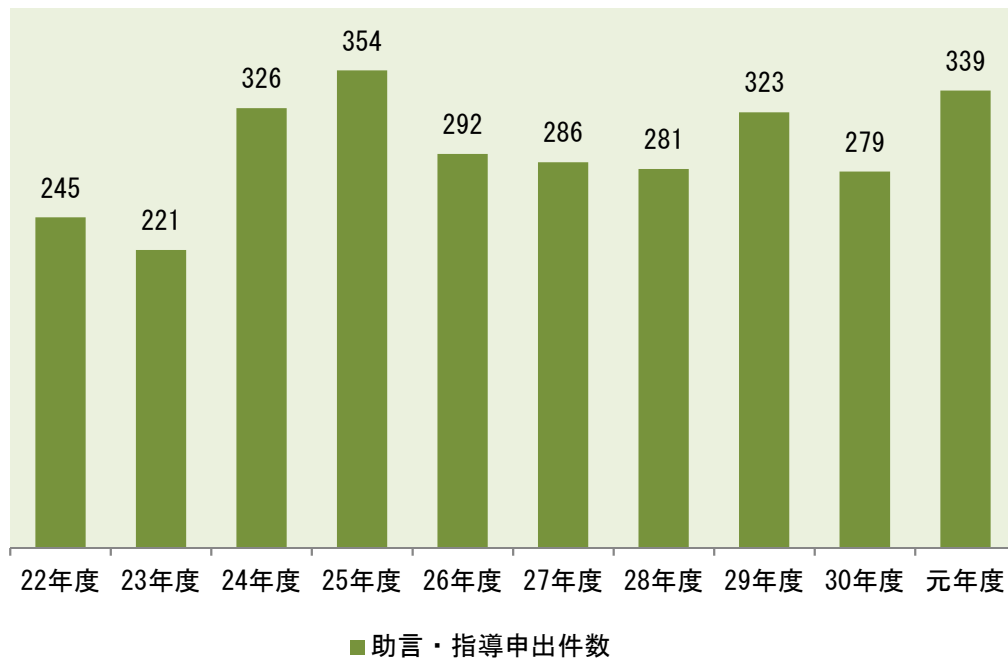
### (4) 民事上の個別労働紛争 | 就労形態別の件数



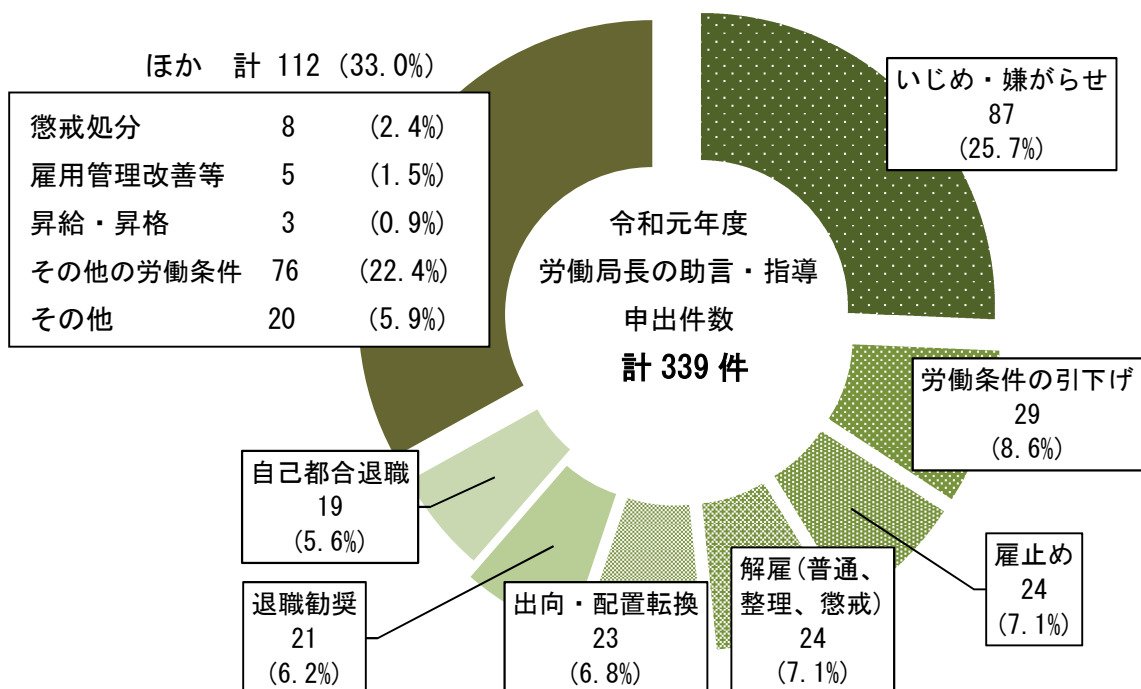
※ ( ) 内は相談対象となる労働者の就労形態の全体 (合計件数) における割合。合計値は、四捨五入による端数処理の関係で 100%にならないことがある。

## 2 都道府県労働局長による助言・指導

### (1) 申出件数の推移

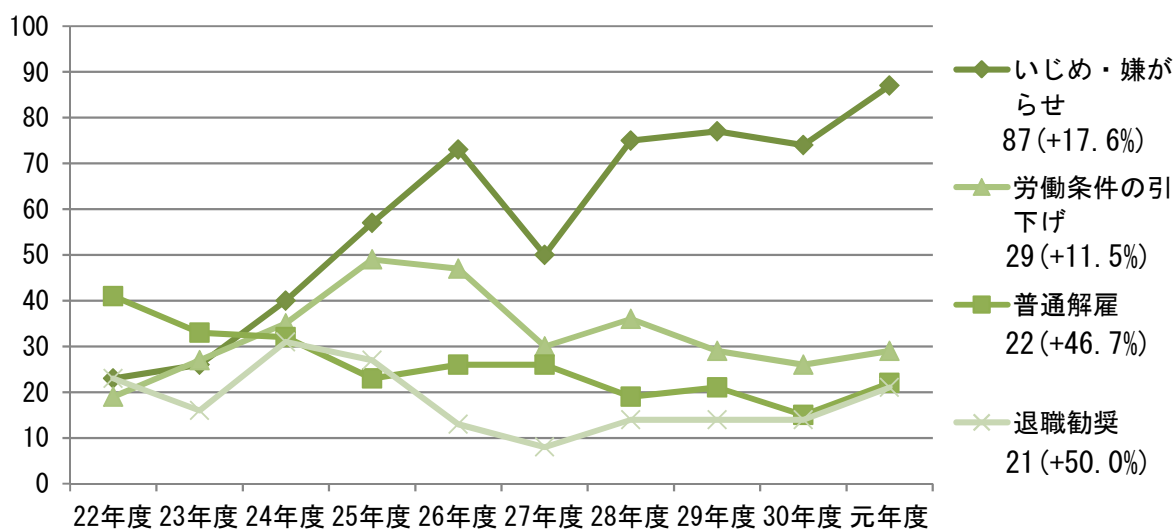


### (2) 申出内容別の件数



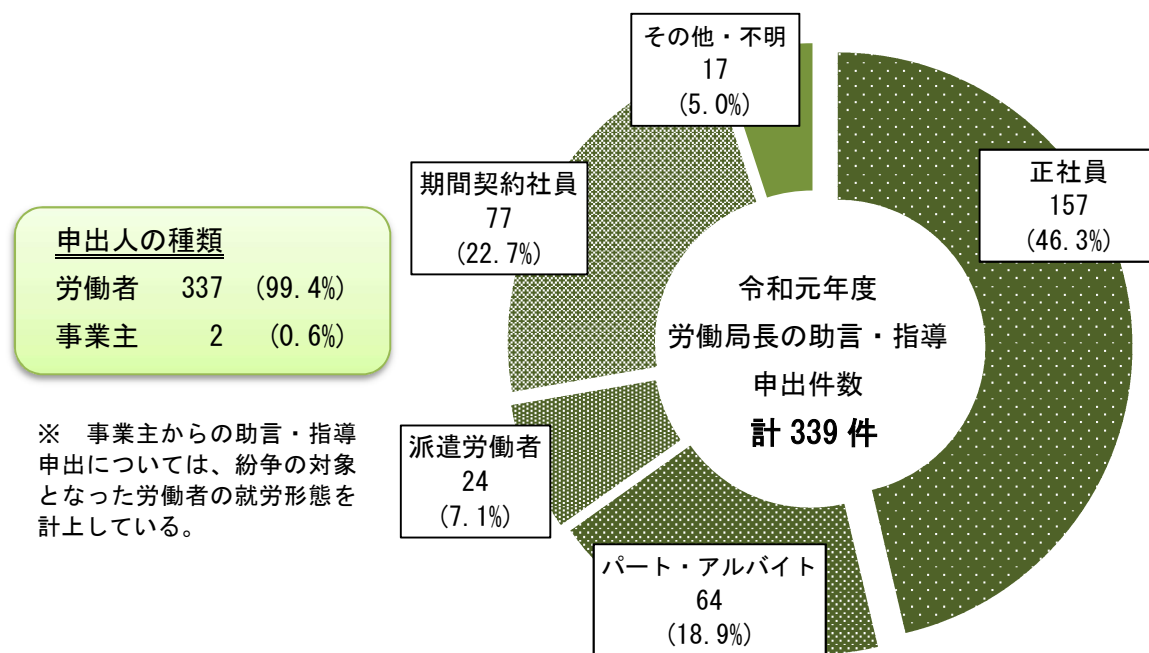
※ ( ) 内は申出内容の全体(内訳延べ合計件数)に占める割合。合計値は、四捨五入による端数処理の関係で100%にならないことがある。

### (3) 主な申出内容別の件数推移



※ ( ) 内は対前年度比。

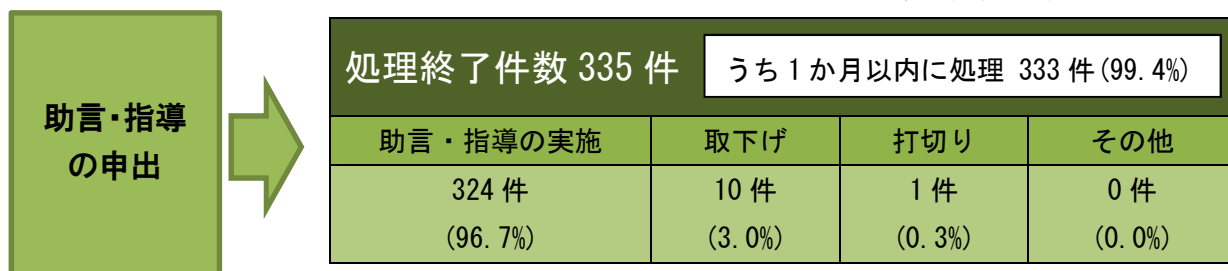
### (4) 就労形態別の申出件数



※ ( ) 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。

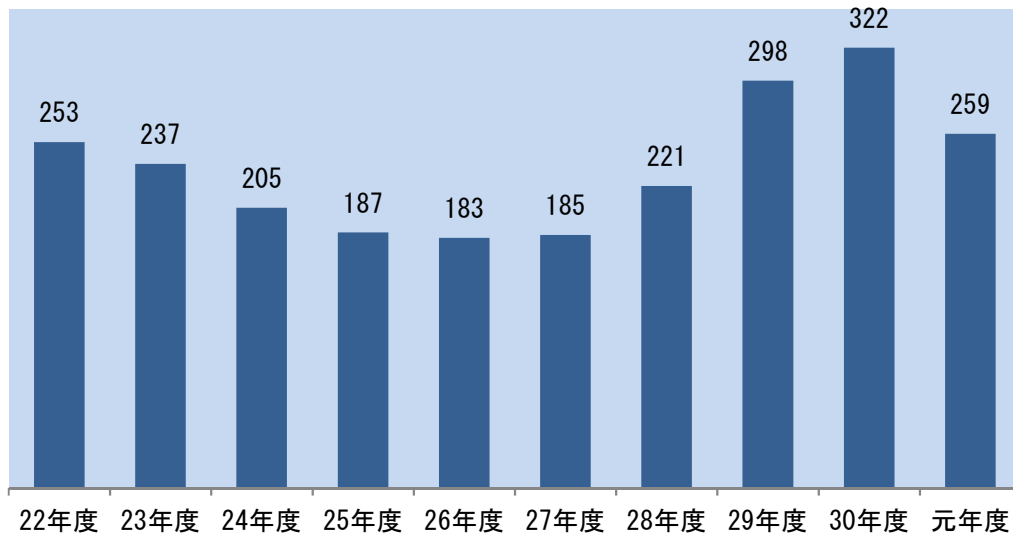
### (5) 助言・指導の流れ及び処理状況

※ ( ) 内は処理終了件数 335 件に占める比率

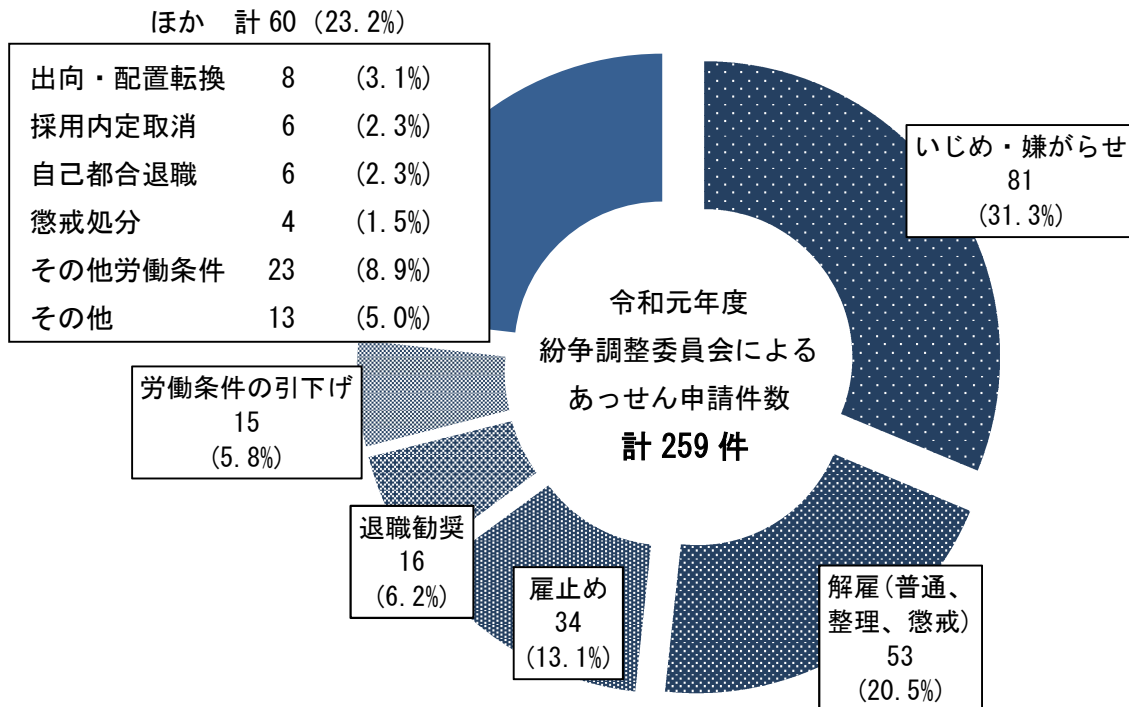


### 3 紛争調整委員会によるあっせん

#### (1) 申請件数の推移

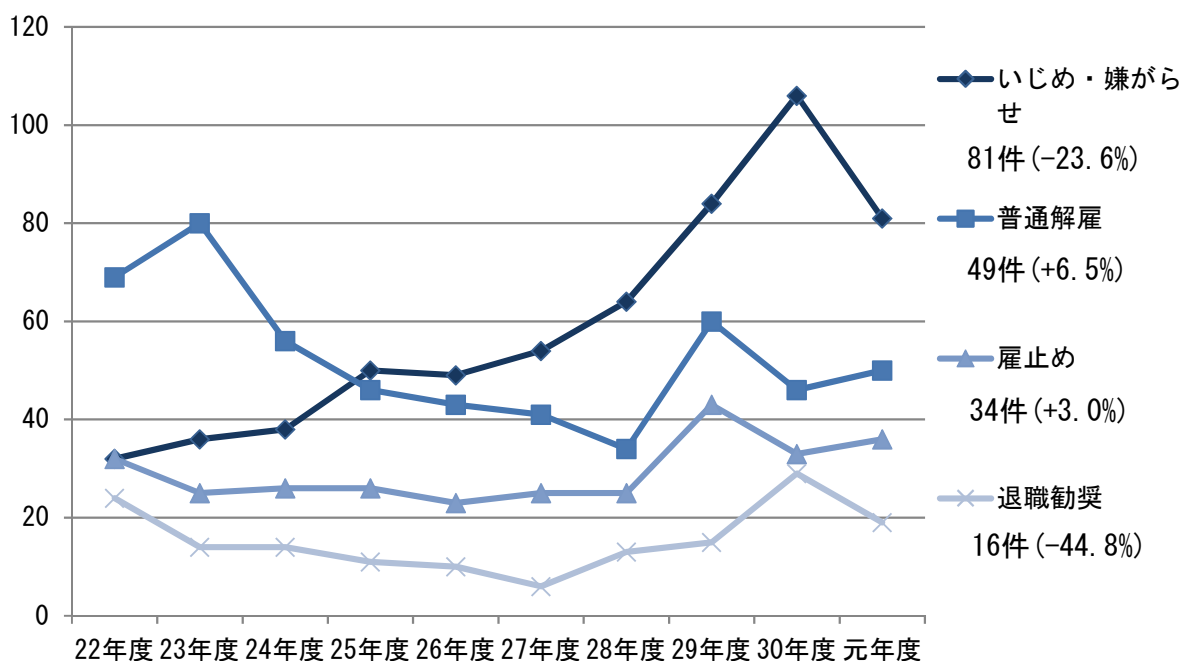


#### (2) 申請内容別の件数



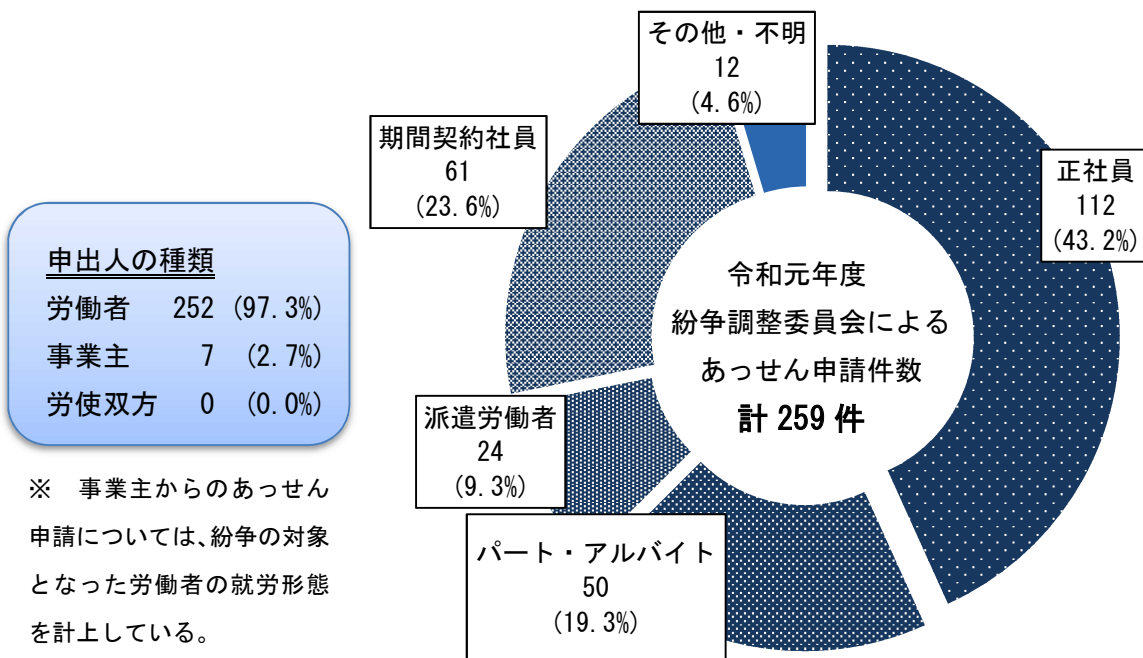
※ ( ) 内は申請内容の全体(合計件数)に占める割合。合計値は、四捨五入による端数処理の関係で 100%にならないことがある。

### (3) 主な申請内容別の件数推移



※ ( ) 内は対前年度比。

### (4) 就労形態別の申請件数



申出人の種類	
労働者	252 (97.3%)
事業主	7 (2.7%)
労使双方	0 (0.0%)

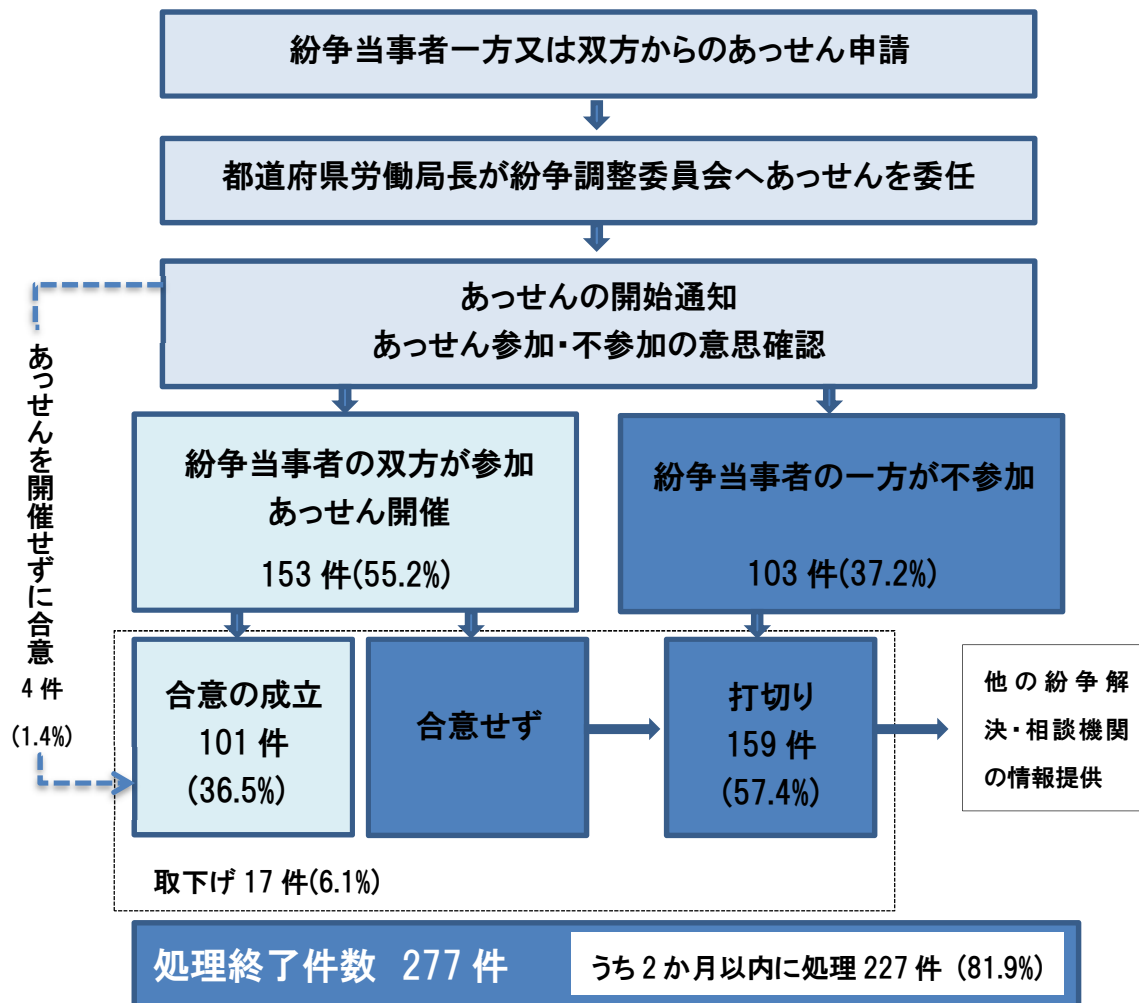
※ 事業主からのあっせん申請については、紛争の対象となった労働者の就労形態を計上している。

※ ( ) 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) あっせん手続きの流れ及び処理状況

※( )内は処理終了件数 277 件に占める比率



### (6) 紛争当事者双方のあっせん参加率の推移

参加率	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度
紛争当事者双方のあっせん参加件数 ／処理終了件数	51.9%	56.6%	58.3%	64.2%	60.4%	55.2%

### (7) あっせんにおける合意率の推移

合意率	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度
合意成立件数 ／処理終了件数	33.5%	37.9%	42.7%	41.0%	38.4%	36.5%
あっせん開催による合意成立件数 ／紛争当事者双方のあっせん参加件数	60.8%	63.3%	72.4%	62.7%	63.0%	63.4%

## 令和元年度における助言・指導及びあっせんの事例

## 助言・指導の例

事例1	いじめ・嫌がらせに係る助言・指導
<p>事案の概要</p>	<p>申出人はパート労働者として勤務していたが、上司（正社員）から暴言等のいじめ・嫌がらせを日常的に受けており、繁忙期にはトイレに行くことも控えるよう指示された。申出人はこうしたいじめ・嫌がらせに耐えきれず休職し、会社に実態調査を要求した。しかし、会社の調査結果はいじめ・嫌がらせは認められないとの内容であり、納得がいかなかったため、再調査等を求めて助言・指導を申し出たもの。</p>
<p>助言・指導の内容・結果</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業主に対し、申出人が上司の言動について精神的苦痛に感じていることを伝え、会社として職場実態の再調査及び改善策を検討してはどうかと助言した。</li> <li>・ 助言に基づき、会社は再調査を実施し、より多くの関係者から事情聴取を行った。その結果、上司は申出人に対していじめ・嫌がらせを行う意図はなかったが、結果的に申出人を傷つけたことは否定できないという内容となった。再調査の結果を踏まえ、申出人は本社の人事担当者、店長、上司と話し合いを行い、当該上司から申立人に対して謝罪が行われた。</li> </ul>

事例2	解雇に係る助言・指導
<p>事案の概要</p>	<p>申出人は、事業主から解雇日の30日以上前に解雇の予告を受けたが、解雇の理由が抽象的であり、納得がいかないものであった。このため、申出人は解雇の理由について詳細な説明を求めたいとして助言・指導を申し出たもの。</p>
<p>助言・指導の内容・結果</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業主に対し、申出人が解雇理由の具体的な説明を求めていることを伝え、申出人と改めて解雇について話し合いを行うことを助言した。</li> <li>・ 助言の後、事業主と申出人が話し合いを行った結果、解雇は撤回されて申出人の雇用は継続されることになった。</li> </ul>

## 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	<p>申請人は、有期雇用労働者（契約社員）として中途採用されたが、指導的立場の正社員から大声で怒鳴られる等の叱責を受け続けたことが原因で自律神経失調症を発症して退職した。退職に追い込まれた精神的な苦痛及び経済的損失に対し、<u>80万円の補償金を求めたい</u>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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• あっせん委員が被申請人の主張を確認したところ、被申請人は社内調査の結果、申請人に対して言葉足らずのまま大声で指導を行った等の事実があり、業務上必要かつ相当な範囲ではあるが感情的な発言と受け取られた可能性があることが明らかとなった。</li> <li>• これを受けて、あっせん委員が迅速な解決に向け双方譲歩可能な解決策を調整した結果、<u>解決金として30万円を支払うこと</u>で合意した。</li> </ul>

事例 2	派遣労働者の雇止めに係るあっせん
事案の概要	<p>申請人は、派遣労働者として派遣先の製造業で就労していた。雇用契約期間（3箇月）を複数回更新していたが、派遣先の労働者との人間関係が悪くなったことをきっかけに雇用契約期間の満了で雇止めとなった。申請人は雇止めにより生じた<u>精神的・経済的損害</u>に対し、<u>派遣元に200万円の補償金を求めたい</u>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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• あっせん委員から双方にあっせん制度の概要について説明した後、双方から紛争の経緯および主張を聞き、双方に本件紛争の解決に向けた歩み寄りの意思があることを確認した。</li> <li>• これを受けて、あっせん委員が迅速な解決に向け双方譲歩可能な解決策を調整した結果、<u>解決金として60万円を支払うこと</u>で合意した。</li> </ul>

## 神奈川労働局管内総合労働相談コーナー 一覧

名 称	郵便番号	所 在 地	電話番号
神奈川労働局総合労働相談コーナー	231-8434	横浜市中区北仲通 5-57 横浜第 2 合同庁舎 13 階 神奈川労働局 雇用環境・均等部指導課内	045-211-7358
横浜駅西口総合労働相談コーナー (相談時間：11:00 から 18:30 まで)	220-0004	横浜市西区北幸 1-11-15 横浜 S T ビル 11 階	045-317-7830
横浜南総合労働相談コーナー	231-0003	横浜市中区北仲通 5-57 横浜第 2 合同庁舎 9 階 横浜南労働基準監督署内	045-211-7374
横浜北総合労働相談コーナー	222-0033	横浜市港北区新横浜 3-24-6 横浜港北地方合同庁舎 3 階 横浜北労働基準監督署内	045-474-1251
横浜西総合労働相談コーナー	240-0023	横浜市保土ヶ谷区岩井町 1-7 保土ヶ谷駅ビル 4 階 横浜西労働基準監督署内	045-332-9311
鶴見総合労働相談コーナー	230-0051	横浜市鶴見区鶴見中央 2-6-18 鶴見労働基準監督署内	045-501-4968
川崎南総合労働相談コーナー	210-0012	川崎市川崎区宮前町 8-2 川崎南労働基準監督署内	044-244-1271
川崎北総合労働相談コーナー	213-0001	川崎市高津区溝口 1-21-9 川崎北労働基準監督署内	044-382-3190
横須賀総合労働相談コーナー	238-0005	横須賀市新港町 1-8 横須賀地方合同庁舎 5 階 横須賀労働基準監督署内	046-823-0858
藤沢総合労働相談コーナー	251-0054	藤沢市朝日町 5-12 藤沢労働総合庁舎 3 階 藤沢労働基準監督署内	0466-23-6753
平塚総合労働相談コーナー	254-0041	平塚市浅間町 10-22 平塚地方合同庁舎 3 階 平塚労働基準監督署内	0463-43-8615
小田原総合労働相談コーナー	250-0004	小田原市浜町 1-7-11 小田原労働基準監督署内	0465-22-7151
厚木総合労働相談コーナー	243-0018	厚木市中町 3-2-6 厚木 T ビル 5 階 厚木労働基準監督署内	046-401-1641
相模原総合労働相談コーナー	252-0236	相模原市中央区富士見 6-10-10 相模原地方合同庁舎 4 階 相模原労働基準監督署内	042-752-2051

(令和2年4月1日現在)

2020年（令和2年）6月1日から、

# 職場におけるハラスメント防止対策が強化されました！

## パワーハラスメント防止措置が事業主の義務※となりました！

※中小事業主は、2022年（令和4年）4月1日から義務化されます（それまでは努力義務）。早めの対応をお願いします！

職場における「パワーハラスメント」とは、職場において行われる

- ① **優越的な関係を背景とした言動であって、**
- ② **業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、**
- ③ **労働者の就業環境が害されるもの**であり、

①～③までの要素を全て満たすものをいいます。

※客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については、該当しません。

## 職場におけるパワーハラスメントの防止のために講ずべき措置

事業主は、以下の措置を必ず講じなければなりません（義務）。

### ◆ 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ① 職場におけるパワハラの内容・パワハラを行ってはならない旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発すること
- ② 行為者について、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等の文書に規定し、労働者に周知・啓発すること

### ◆ 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- ③ 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること
- ④ 相談窓口担当者が、相談内容や状況に応じ、適切に対応できるようにすること

### ◆ 職場におけるパワーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

- ⑤ 事実関係を迅速かつ正確に確認すること
- ⑥ 速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと（注1）
- ⑦ 事実関係の確認後、行為者に対する措置を適正に行うこと（注1）
- ⑧ 再発防止に向けた措置を講ずること（注2）

（注1）事実確認ができた場合（注2）事実確認ができなかった場合も同様

### ◆ そのほか併せて講ずべき措置

- ⑨ 相談者・行為者等のプライバシー（注3）を保護するために必要な措置を講じ、その旨労働者に周知すること  
（注3） 性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報も含む
- ⑩ 相談したこと等を理由として、解雇その他不利益取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること

## 事業主に相談等をした労働者に対する不利益取扱いの禁止

事業主は、労働者が職場におけるパワーハラスメントについての相談を行ったことや雇用管理上の措置に協力して事実を述べたことを理由とする解雇その他不利益な取扱いをすることは、法律上禁止されています。

- ポータルサイト「あかるい職場応援団」で職場におけるハラスメントに関する情報を発信しております。社内の体制整備に是非ご活用ください。

あかるい職場応援団 HP

検索



- ホームページから事業主・労働者向けパンフレットや社内研修用資料のダウンロードができます。社内の体制整備に是非ご活用ください。

職場におけるハラスメント防止のために

検索



お問い合わせ先



都道府県労働局 雇用環境・均等部（室）

受付時間8時30分～17時15分（土・日・祝日・年末年始を除く）

<https://www.mhlw.go.jp/content/000177581.pdf>



## 望ましい取組

**望ましい取組**についても、責務の趣旨も踏まえ、**積極的な対応をお願いします！**

※【★】の事項については、**セクシュアルハラスメント、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントについても同様**に望ましい取組とされています。

### 職場におけるパワーハラスメントを防止するための望ましい取組

- セクハラ、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント等と一元的に相談に応じることのできる体制の整備【★】
- 職場におけるパワハラの原因や背景となる要因を解消するための取組
- 必要に応じて、労働者や労働組合等の参画を得つつ、アンケート調査や意見交換等を実施するなどにより、雇用管理上の措置の運用状況の的確な把握や必要な見直しの検討等に努めること【★】

### 自らの雇用する労働者以外の者に対する言動に関し行うことが望ましい取組【★】 ～就活生などの求職者や個人事業主などのフリーランス等～

- 職場におけるパワハラを行ってはならない旨の方針の明確化等を行う際に、他の事業主が雇用する労働者、就職活動中の学生等の求職者、労働者以外の者（個人事業主などのフリーランス、インターンシップを行う者、教育実習生等）に対しても同様の方針を併せて示すこと
- 雇用管理上の措置全体も参考にしつつ、適切な相談対応等に努めること

- ・ 特に就職活動中の学生に対するセクシュアルハラスメント等については、正式な採用活動のみならず、OB・OG訪問等の場においても問題化しています。
- ・ 企業としての責任を自覚し、OB・OG訪問等の際も含めて、セクシュアルハラスメント等は行ってはならないものであり厳正な対応を行う旨などを研修等の実施により社員に対して周知徹底すること、OB・OG訪問等を含めて学生と接する際のルールをあらかじめ定めること等により、未然の防止に努めましょう。

### 他の事業主の雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関し行うことが望ましい取組

（雇用管理上の配慮として行うことが望ましい取組の例）

- 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- 被害者への配慮のための取組  
（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等）
- 被害防止のための取組  
（マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組）

## 職場におけるセクシュアルハラスメント、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの防止対策も強化されました※！

※中小事業主も対象となります。

職場におけるセクシュアルハラスメント、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントについては、**男女雇用機会均等法、育児・介護休業法により、雇用管理上の措置を講じることが既に義務付けられています。今回の法改正により、以下のとおり、防止対策が強化されました。**

（①・②の内容は職場におけるパワーハラスメントも同様です。）

- ① **事業主及び労働者の責務を法律上明記**
- ② **事業主に相談等をした労働者に対する不利益取扱いの禁止**
- ③ **自社の労働者が他社の労働者にセクシュアルハラスメントを行った場合の協力対応**

※セクシュアルハラスメントのみ