



神奈川県労働局発表
平成29年6月29日

担当	神奈川県労働局雇用環境・均等部 指導課長 河野 治子 労働紛争調整官 二瓶 紀章 電話 045-211-7380
----	---

神奈川県労働局における平成28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5年連続でトップ～

神奈川県労働局（局長 姉崎 猛）では、平成28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。

【ポイント】

1 前年度に比べて、総合労働相談の件数は1割強の増加、あっせんの件数は2割弱の増加。

- ・総合労働相談件数 55,024件（前年度比12.0%増）
→うち民事上の個別労働紛争相談件数 12,531件（前年度比 3.1%減）
- ・助言・指導申出件数 281件（前年度比 1.7%減）
- ・あっせん申請件数 221件（前年度比19.5%増）

2 「民事上の個別労働紛争※4」の相談内容は「いじめ・嫌がらせ」が5年連続トップ

- ・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3,876件（前年度件、2.7%増）で、平成15年から増加の一途を辿り、相談内容別では5年連続でトップでした。

3 あっせん参加件数のうち7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、72.4%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。なお、平成28年度から都道府県労働局の組織見直しにより「雇用環境・均等部」が設置され、これまで「雇用均等室」で対応していた男女雇用機会均等法等に関しても一体的に労働相談として対応することになったため、それらの相談件数も計上されている。

※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。）

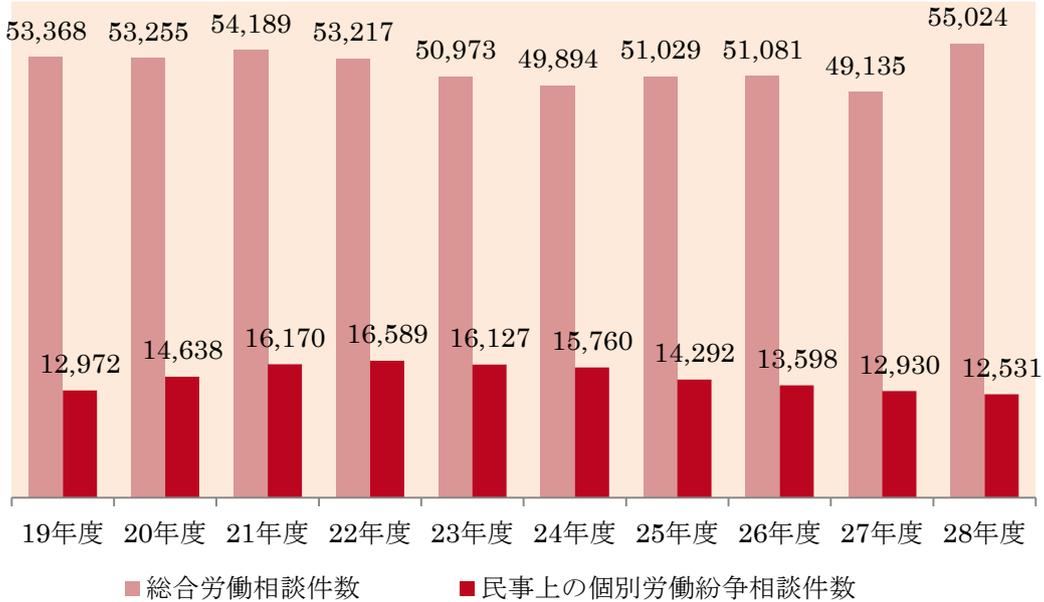
【別添資料】

- 別添1 「平成28年度個別労働紛争解決制度の運用状況」
- 別添2 「平成28年度における助言・指導及びあっせんの事例」
- 別添3 「用語説明」
- 別添4 「神奈川県労働局管内総合労働相談コーナー一覧」

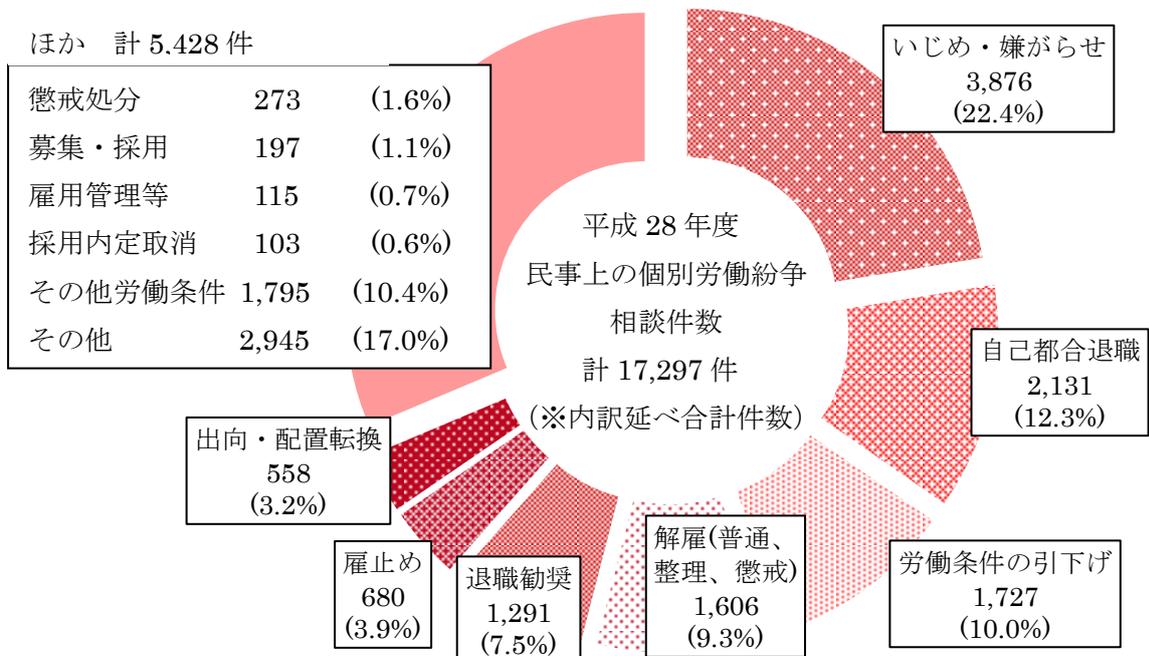
平成 28 年度個別労働紛争解決制度の運用状況

1 総合労働相談

(1) 相談件数の推移

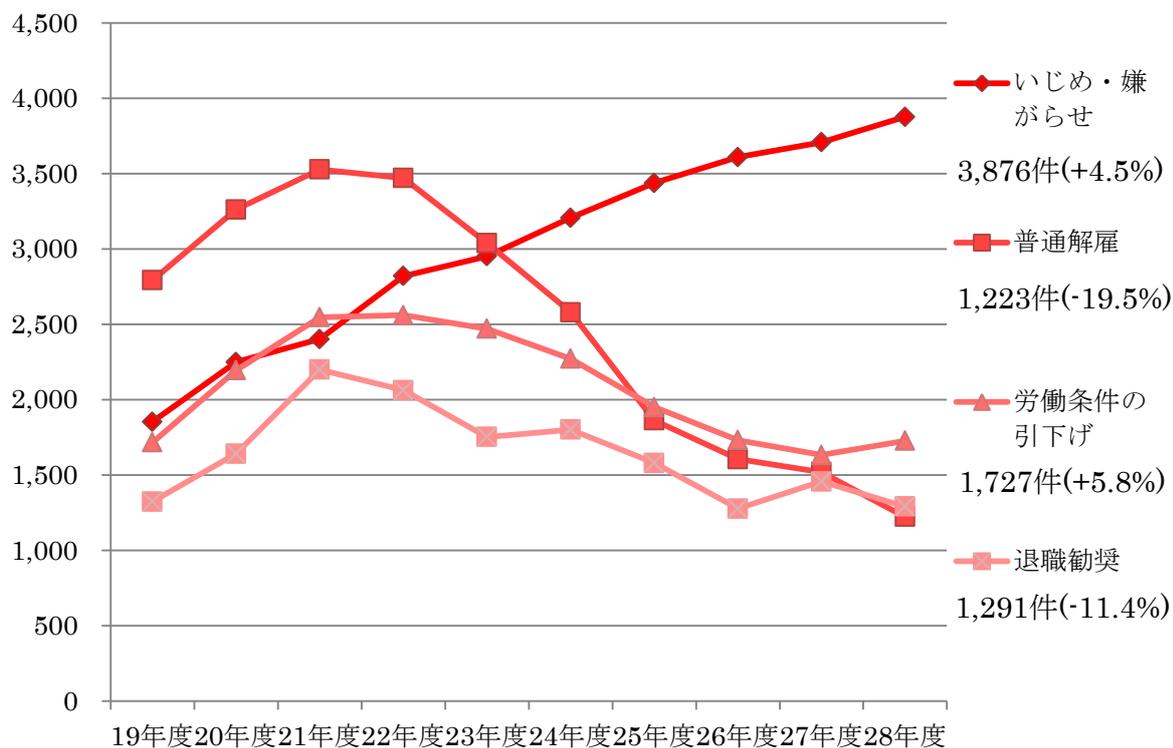


(2) 民事上の個別労働紛争 | 相談内容別の件数



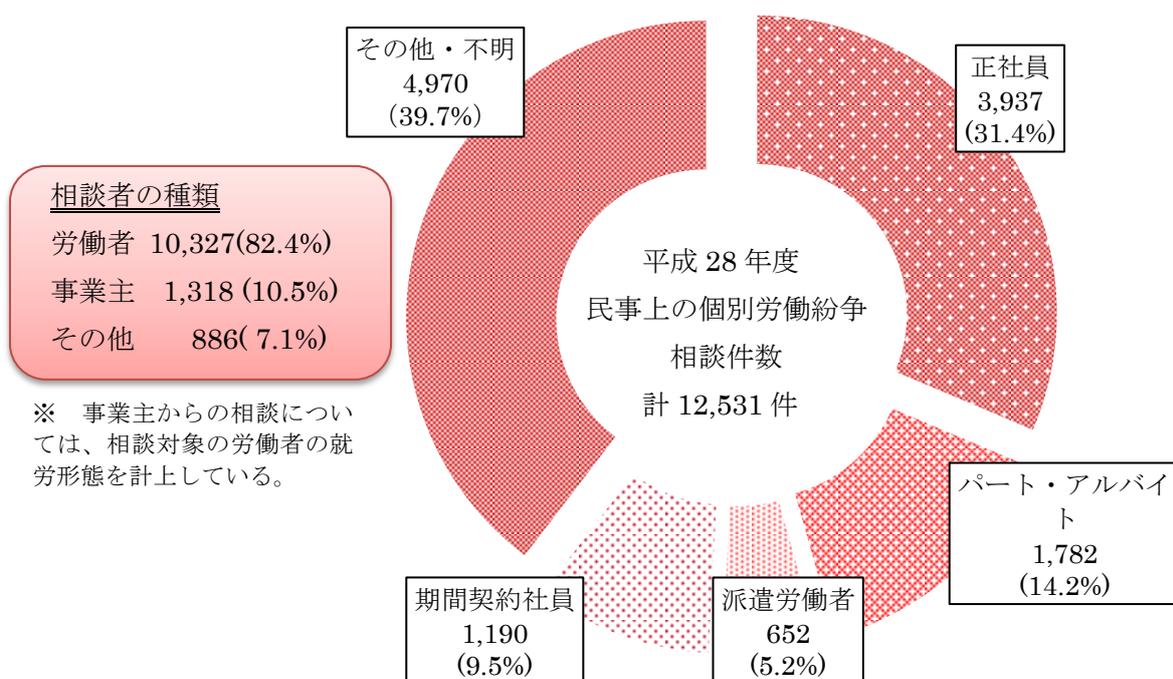
※ %は相談内容の全体（内訳延べ合計件数）に占める割合。合計値は、四捨五入による端数処理の関係で 100%にならないことがある。なお、内訳延べ合計件数は、1回の相談において複数の内容にまたがる相談が行われた場合には、複数の相談内容を件数として計上したもの。

(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



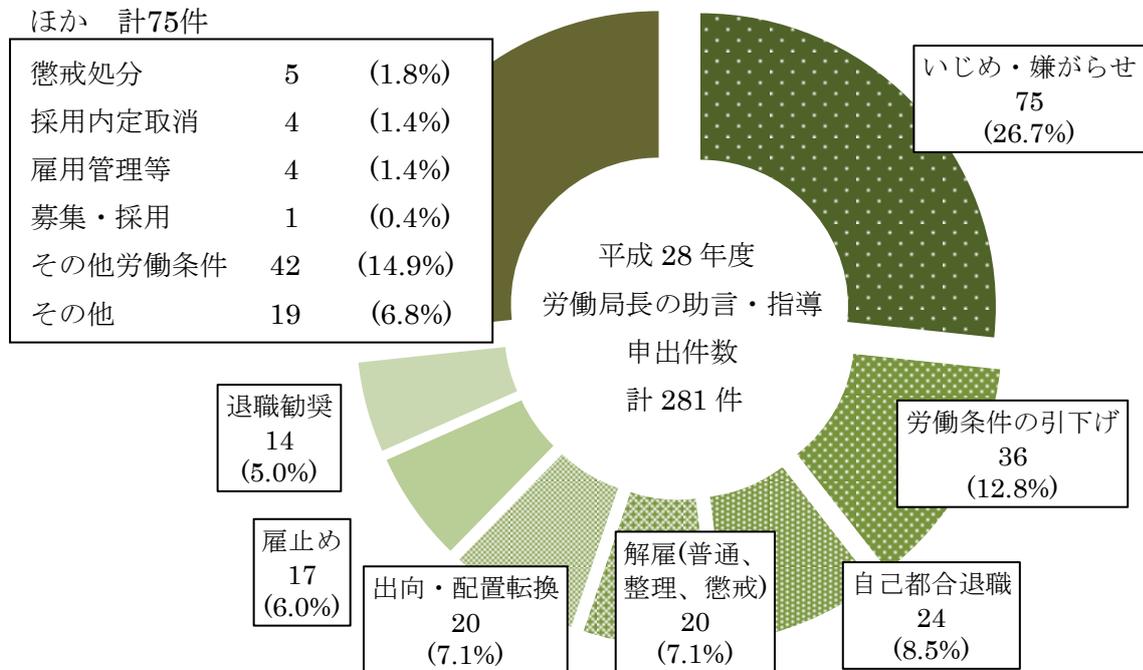
※ ()内は相談対象となる労働者の就労形態の全体 (合計件数) における割合。合計値は、四捨五入による端数処理の関係で 100%にならないことがある。

2 都道府県労働局長による助言・指導

(1) 申出件数の推移

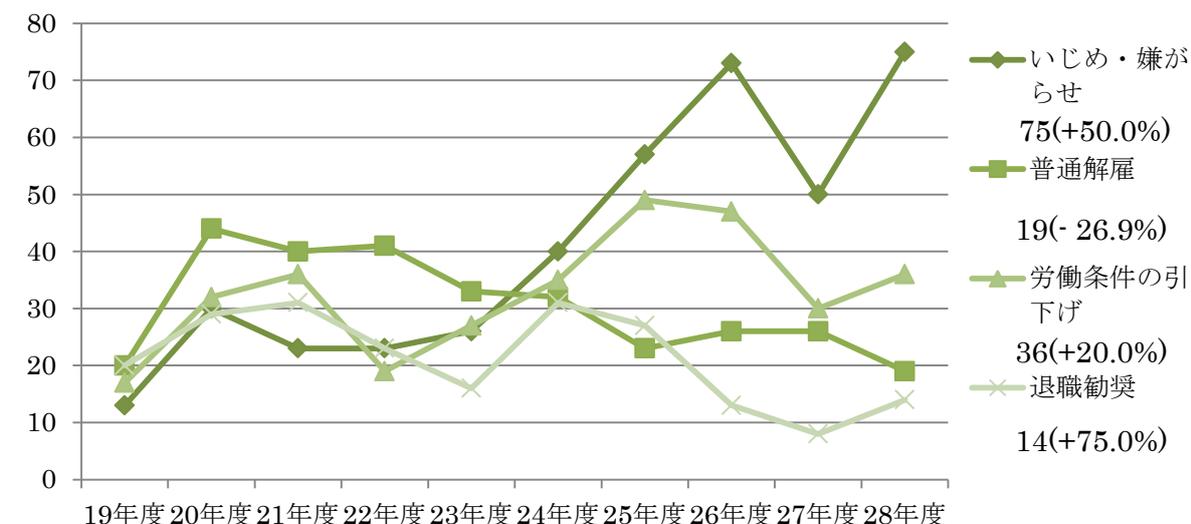


(2) 申出内容別の推移



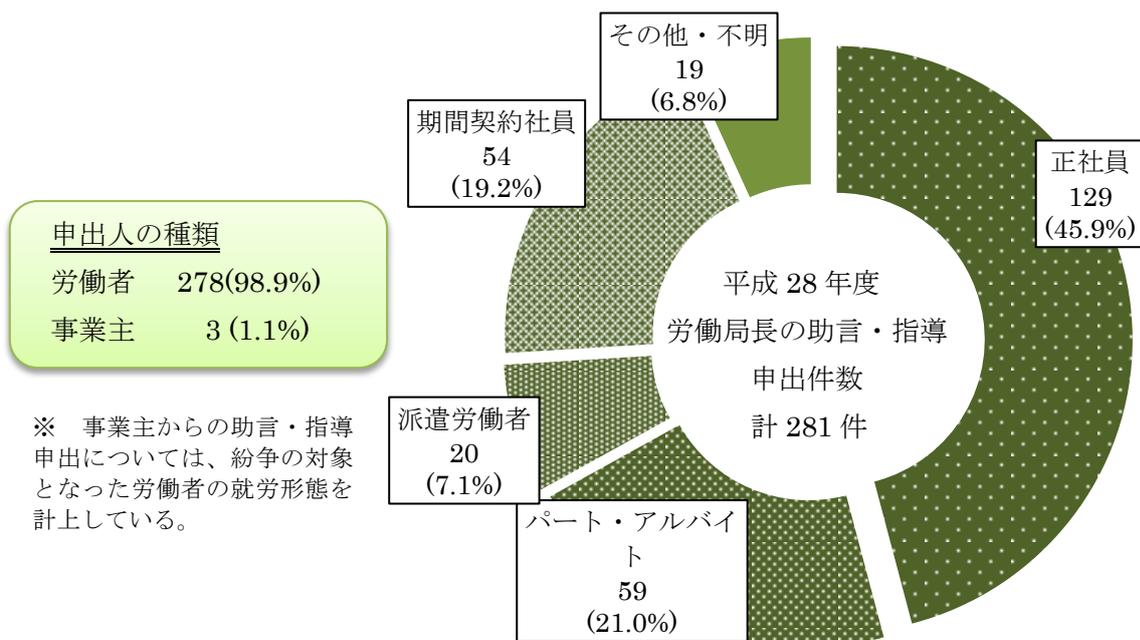
※ () 内は申出内容の全体(内訳延べ合計件数)に占める割合。合計値は、四捨五入による端数処理の関係で100%にならないことがある。

(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 280 件に占める比率

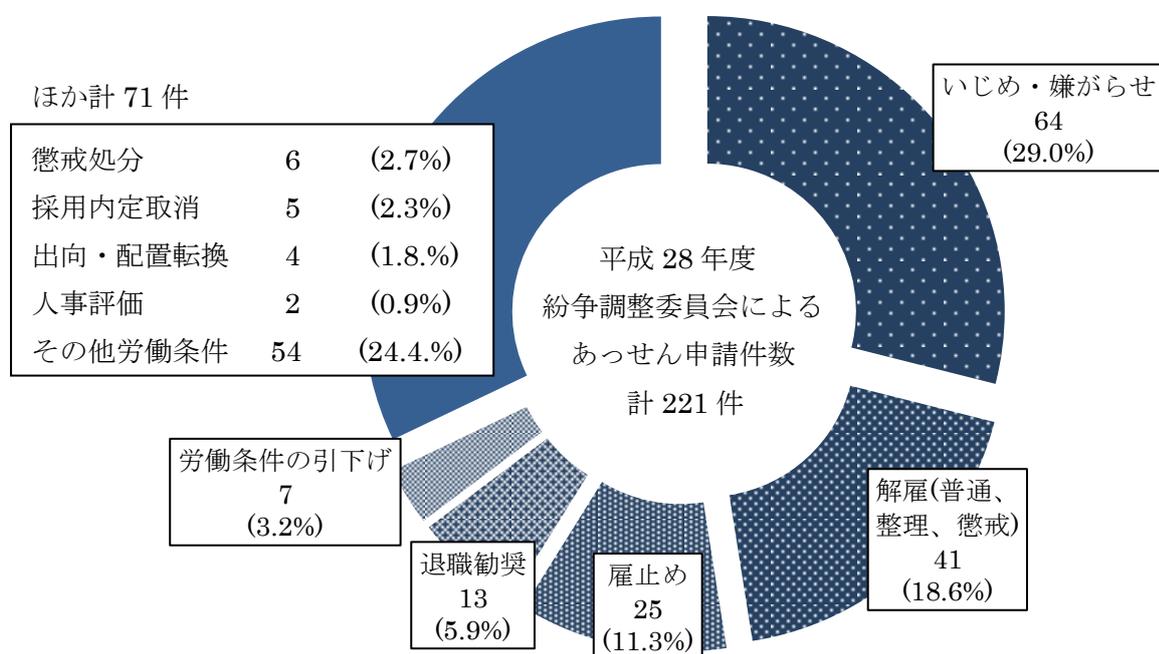


3 紛争調整委員会によるあっせん

(1) 申請件数の推移

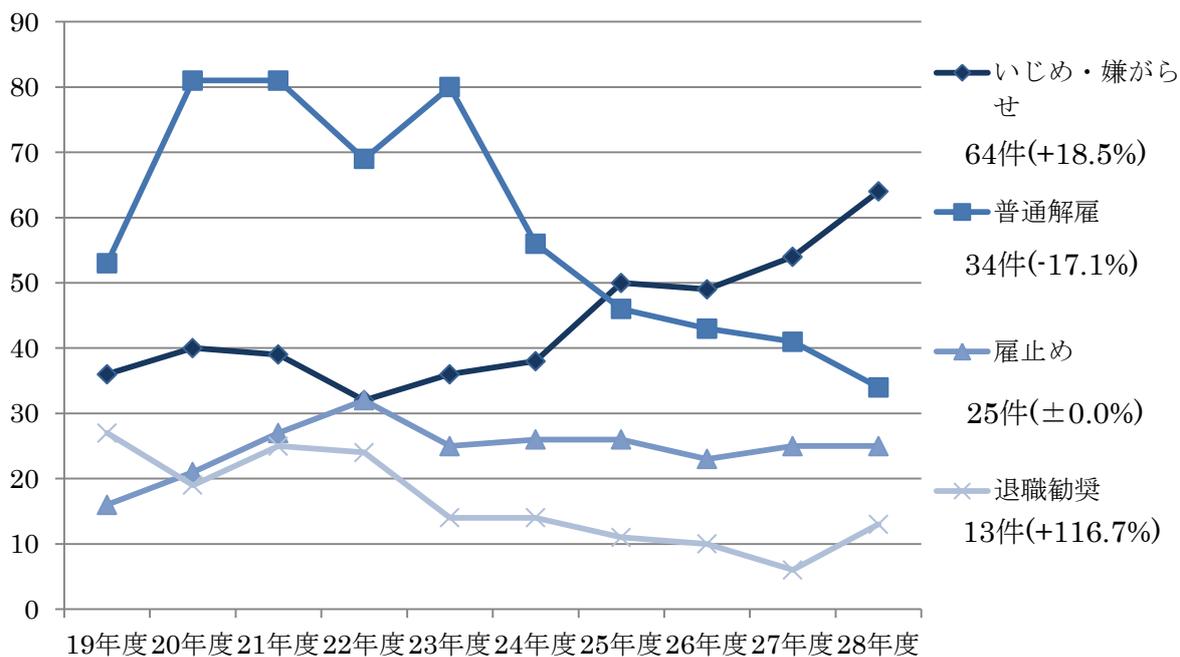


(2) 申請内容別の件数



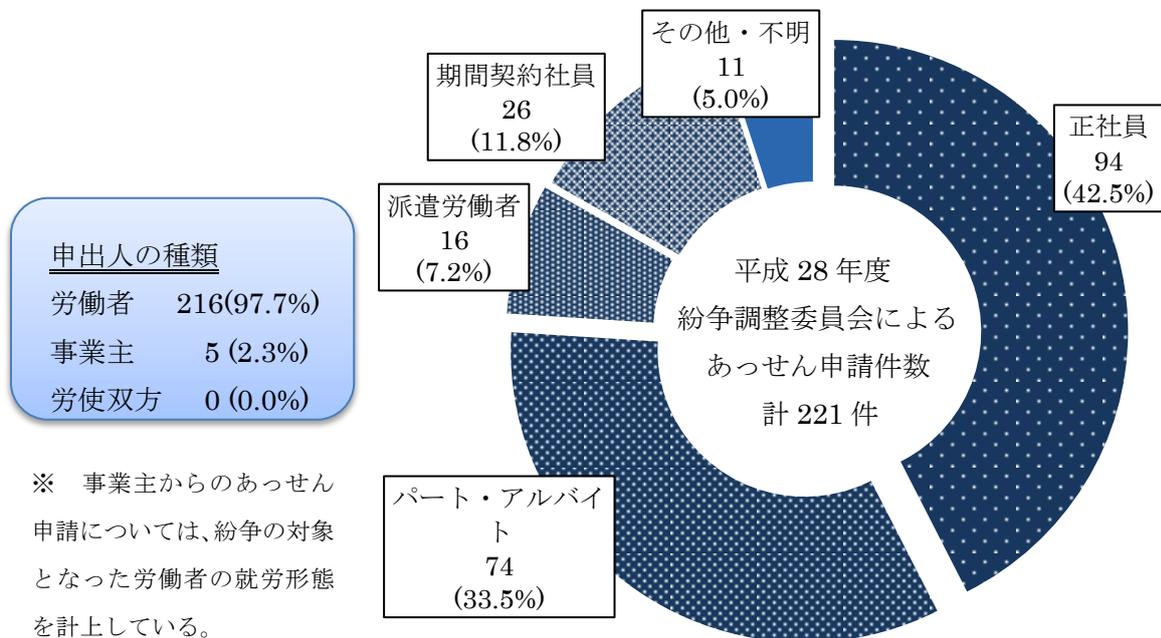
※ () 内は申請内容の全体 (合計件数) に占める割合。合計値は、四捨五入による端数処理の関係で 100%にならないことがある。

(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

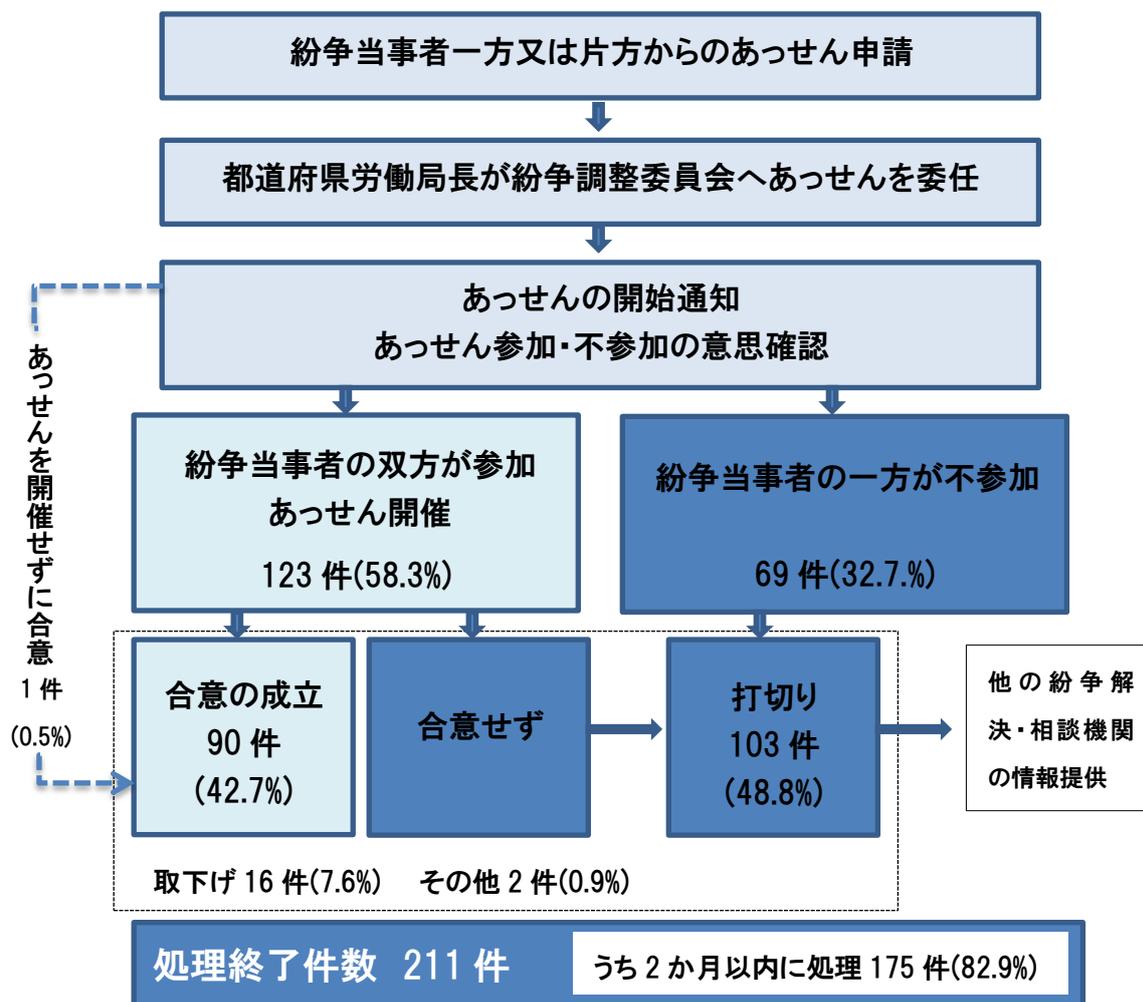


※ 事業主からのあっせん申請については、紛争の対象となった労働者の就労形態を計上している。

※ () 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 211 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	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
紛争当事者双方のあっせん参加件数 ／処理終了件数	53.5%	50.2%	61.7%	51.9%	56.6%	58.3%

(7) あっせんにおける合意率の推移

合意率	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
合意成立件数 ／処理終了件数	40.9%	30.9%	44.0%	33.5%	37.9%	42.7%
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	76.4%	61.5%	71.4%	60.8%	63.3%	72.4%

平成28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
事案の概要	<p>申出人は、パート労働者として勤務しているが、日常的に特定の上司から暴言を受けてきた。社長にこのことを相談しようとするも、社長とは話し合いの機会を設けてもらうことができず、状況も変わらないことから、社長と直接この件について話し合いの機会を持ちたいとして、助言・指導を申し出たもの。</p>
助言・指導の内容・結果	<ul style="list-style-type: none"> 事業主に対して、職場のいじめ・嫌がらせに関する円卓会議で作成された「職場のパワーハラスメントの予防・解決に向けた提言」を説明した上で、提言で示されている類型（精神的な攻撃）に該当する可能性があることから、申出人と話し合いの機会を持った上で、必要な取り組みの検討を促す助言を行った。 助言に基づき、申出人と社長が話し合いの機会を持ち、社内でパワーハラスメントに関する調査が行われることになった。

事例2	労働条件引下げに係る助言指導
事案の概要	<p>申出人は、有期雇用労働者として入社し、雇入れに際して、口頭で賃金額が通知されたが、勤務開始月の賃金を受け取ったところ、口頭で通知された金額よりも少ない金額であった。</p> <p>申出人が、事業主に対して、通知された金額との差額の支払いを求めたところ、申出人が行った業務は、通知した賃金額の適用外の業務であり、労働条件の引下げは行っておらず、賃金の不足はないとの回答があった。申出人としては、当初通知された賃金額により勤務をしたいとして、助言・指導を申し出たもの。</p>
助言・指導の内容・結果	<ul style="list-style-type: none"> 事業主に対して、雇入れ時の労働条件明示方法を説明するとともに、労働契約の内容については、労働者の合意なく一方的に変更できないことを説明し、労働条件の明示方法に不備があったことから、あらためて申出人と契約内容についてよく話し合いを行うよう助言した。 助言に基づき、紛争当事者間により話し合いが行われ、労働契約内容に関して合意形成が図られた。

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	<p>申請人は、正社員として入社したところ、入社当初より社長から人格を否定されるような暴言を繰り返し受け、体調不良となり、退職せざるを得ない状況に追い込まれて退職した。</p> <p>繰り返された暴言により退職せざるを得なくなったことに対し、経済的・精神的損害に対する補償金として60万円を支払うよう求めたいとしてあっせん申請をした。</p>
あっせんのポイント・結果	<ul style="list-style-type: none">あっせん委員が被申請人の主張を聞いたところ、パワーハラスメントとは意識してはいなかったが、申請人に対する言い方に配慮を欠いていたとして、歩み寄りの意向を示した。あっせん委員が双方譲歩可能な金額を調整した結果、解決金として50万円を支払うことで合意が成立し、解決した。

事例2	解雇に係るあっせん
事案の概要	<p>申請人は、正社員として勤務していたが、客から申請人に関するクレームが入ったことを理由に解雇された。申請人としては、接客において配慮に欠けていた点がまったくなかったとは思っていないものの、解雇されるまでのことは行っていないと考え、損害賠償として200万円の支払いを求めてあっせん申請をした。</p>
あっせんのポイント・結果	<ul style="list-style-type: none">あっせん委員が双方の主張を聞いたところ、お互いに、歩み寄りをする用意があり、迅速な解決を望んでいるとの意向が示された。あっせん委員が双方譲歩可能な金額を調整した結果、賃金2か月分相当額を支払うことで合意が成立し、解決した。

(用語説明)

※ 個別労働関係紛争

個別労働関係紛争の範囲は、「労働条件その他労働関係に関する事項について」の紛争で、労働関係に関する事項についての個別の労働者と事業主との紛争であれば、分野、内容に関係なく、すべての個別労働関係紛争に含まれる。ただ、労働組合と事業主との間の紛争や、労働者と労働者の間の紛争は、個々の労働者と事業主との間の紛争ではないので、個別労働関係には含まれない。

※ 神奈川労働局長による助言・指導制度

神奈川労働局長による助言・指導制度は、紛争当事者に対して、問題点を指摘し、解決の方向性を示唆することにより、紛争の解決の促進を図るものである。

具体的には、事実関係を調査・整理した上で、労働関係法令や関係判例等に基づき、さらに、必要に応じて大学教授、弁護士等専門家の意見を参考にしながら、都道府県労働局長が助言・指導を行っている。

※ 神奈川紛争調整委員会によるあっせん制度

神奈川労働局長が委任している神奈川紛争調整委員会によるあっせん制度は、あっせん委員が紛争当事者の間に立って、当事者間の話し合いを促進することにより、紛争の解決を促進する制度である。具体的には、双方の主張の要点を確かめ、必要に応じて参考人からの意見を聴取する等により、事実の調査を行った上で、紛争当事者間の話し合いを促進し、その間を仲介して、双方または一方の譲歩を求めたり、具体的な解決の方策を打診している。

なお、あっせんにより、当事者間に合意が成立した場合において、当該成立した合意は、民法上の和解契約となる。

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	★

(平成 29 年 4 月 1 日現在)

★印は、女性相談員がいる総合労働相談コーナーです。