



経済・府政記者クラブ同時資料配布
京都労働局発表
平成28年7月1日(金)
午前10時解禁

担当	京都労働局 雇用環境・均等室
	室長 金井 陽子
	室長補佐 福井 雅代
	電話 075-241-3212

《平成27年度 個別労働関係紛争解決制度の運用状況》 ～いじめ・嫌がらせ等の個別労働関係紛争相談が過去最高～

京都労働局（局長 井内雅明）は平成27年度の個別労働関係紛争解決制度（下記〈参考〉及び別添1参照）の実施状況を取りまとめた。
概要とポイントは、以下のとおり。

【運用状況の概要】

- | | | | |
|---|---------------------------|---------|----------|
| 1 | 総合労働相談件数（労働分野に関する全ての相談件数） | 22,633件 | (0.7%減) |
| 2 | 1のうち民事上の個別労働関係紛争相談件数 | 7,991件 | (20.0%増) |
| 3 | 助言・指導申出受付件数 | 261件 | (26.0%増) |
| 4 | あっせん申請受理件数 | 95件 | (22.8%減) |

(※ 増減率は、平成26年度実績との比較である)

【運用状況のポイント】※詳細な内容や図表は3ページ以降をご参照ください。

- ① **総合労働相談件数は3年連続で減少するも、民事上の紛争に関する相談は増加（過去最高）**
 京都府内9カ所の総合労働相談コーナー（別添2参照）を含め京都労働局に寄せられた労働分野に関するすべての相談件数は、平成13年の個別労働関係紛争解決促進法の施行以降高水準で推移し、平成27年度においては22,000件を超えたが、前年度比で見ると4年連続の減少となった（3ページ 図1-1）。
 しかしながら、**民事上の個別労働関係紛争**（労働基準法等の法令違反を伴わない、いわゆる民事上の個別的な労働関係の紛争）に係る相談は、前年度から**1,332件増加（20%増）**しており、平成24年からの景気回復を背景として、解雇の予告、賃金不払い等労働基準法に直接抵触するようなトラブルの発生は減少したものの、合理的理由のない解雇・雇止め、退職時のトラブル、上司・同僚等との人間関係などに悩む労働者が依然として多いものと考えられる。
- ② **「パワハラ」（いじめ・嫌がらせ）に係る相談件数が多く、良好な職場環境の形成が急務**
 個別労働関係紛争に係る相談のうち、パワハラ関係（「いじめ・嫌がらせ」）の相談は、平成20年度から急激に増加したが、平成27年度においても、過去最高となった前年度の件数をさらに上回り、5年前（平成22年度）と比べて**587件増加（57%増）**している（5ページ 図2-3）。
 増加の原因として、**パワハラが、労働者の尊厳や人格を侵害する許されない行為として社会的に認知される一方、パワハラの背景要因である職場内のコミュニケーションの希薄化や問題解決機能の低下、上司の価値観と部下の価値観の相違の拡大等**は依然として解消されていないため、これまで潜在化していたトラブルが顕在化し、労働相談につながったものと考えられる。

また、「自己都合退職」に関しては、前年度は増加からいったん減少に転じたが、本年度は、増加に転じている。これは、労働者がより良い労働条件を求める等の理由で労働市場の流動化がすすみ、転職の機会が増加する一方で、使用者からは人手不足による引き止め等がなされた結果、トラブルとなり相談が増加したものと考えられる。

③ 労働局長の助言・指導の申出受付件数は過去最高

平成 27 年度の助言・指導の件数は、前年度に比べ 54 件増（26%増）の 261 件であり、過去最高の件数となった（6 ページ 図 3-1）。

助言・指導を求める内容において、最も多いものは、パワハラ関係（「いじめ・嫌がらせ」）であった（6 ページ 図 3-2、助言・指導の事例は別添 3 のとおり）。

④ 紛争調整委員会によるあっせんは、前年度から減少

あっせん申請の件数は、平成 21 年度から 5 年連続して減少した後、平成 26 年度は増加に転じたが、平成 27 年度は前年度と比べ、28 件減（22.8%減）の 95 件となった（8 ページ 図 4-1）。

あっせん申請が減少した原因としては、助言・指導制度が充実してきたことにより、あっせん申請に至る前に個別労働関係紛争が自主的に解決されるケースが出てきたこと、地方裁判所等のあっせん以外の各種裁判外紛争解決制度（ADR）が広く浸透してきたこと等が考えられる。

<参考>

【 個別労働紛争解決制度について 】

様々な労使トラブルのうち、労働基準法、労働安全衛生法、最低賃金法等の労働関係法令違反が認められる場合は、労働基準監督官が監督指導によりその是正に当たっているが、これら強行法規に規定のない民事上の労使トラブルにおいては、個別労働関係紛争解決制度による問題解決を図っている。

これらのトラブルに対応するため、京都労働局は京都府内 9 ヶ所に総合労働相談コーナーを設置し、幅広く労働相談を行っている。

労働相談は、①一般的な労働関係法令の解釈や関係判例の動向についての問い合わせ、②具体的な個別労働関係紛争に関する事案に即した解決策の問い合わせ等に区分される。後者の場合でも、法令違反に当たらない場合は、まず、当事者間での自主的な問題解決を援助すべく、解決に向けての適切なアドバイスと情報提供を行っている。

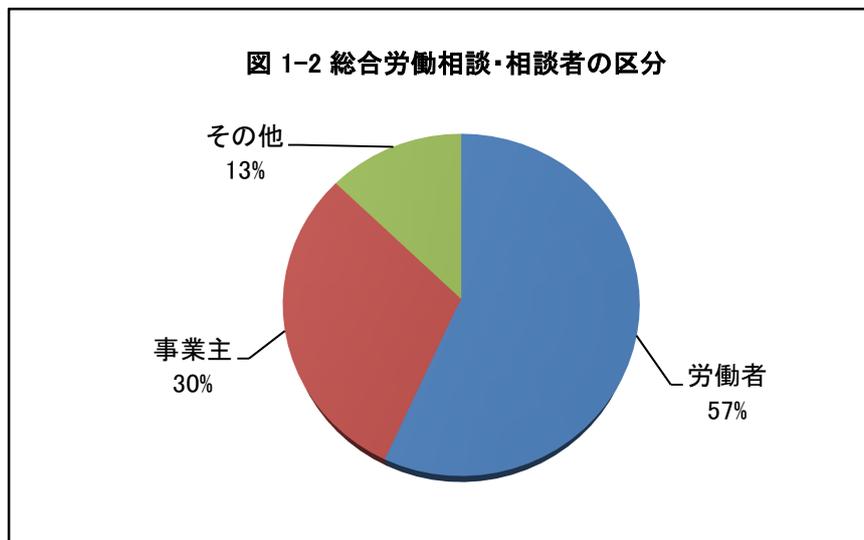
しかし、当事者間だけでは解決しない場合には、簡易、迅速、無料の裁判外の紛争解決手段（ADR）として、「労働局長の助言・指導」や学識経験者等で構成される紛争調整委員会によるあっせん」の制度を設け、紛争の円満な解決の支援を行っている。

1 総合労働相談関係

(1) 京都労働局をはじめ府内9ヵ所に設けている総合労働相談コーナー等において、平成27年度に寄せられた総合労働相談（個別労働関係紛争相談をはじめ法令・制度の問い合わせ、法違反の是正を求める等労働分野に関する相談）の件数は、前年度からは減少したものの22,000件を超え、高水準で推移している（図1-1）。



(2) 総合労働相談における相談者の区分をみると、労働者からの相談57%、事業主からの相談30%、その他（労働者や事業主の家族、友人、知人等の周辺にいる人々）からの相談13%であり、本制度は労働者だけでなく事業主等からも広く活用されている（図1-2）。



(3) 相談内容では、「法違反の是正や行政指導の実施を求めるもの」がもっとも多く、次いで、「民事上の個別労働関係紛争」、「法令・制度の問い合わせ」であった。

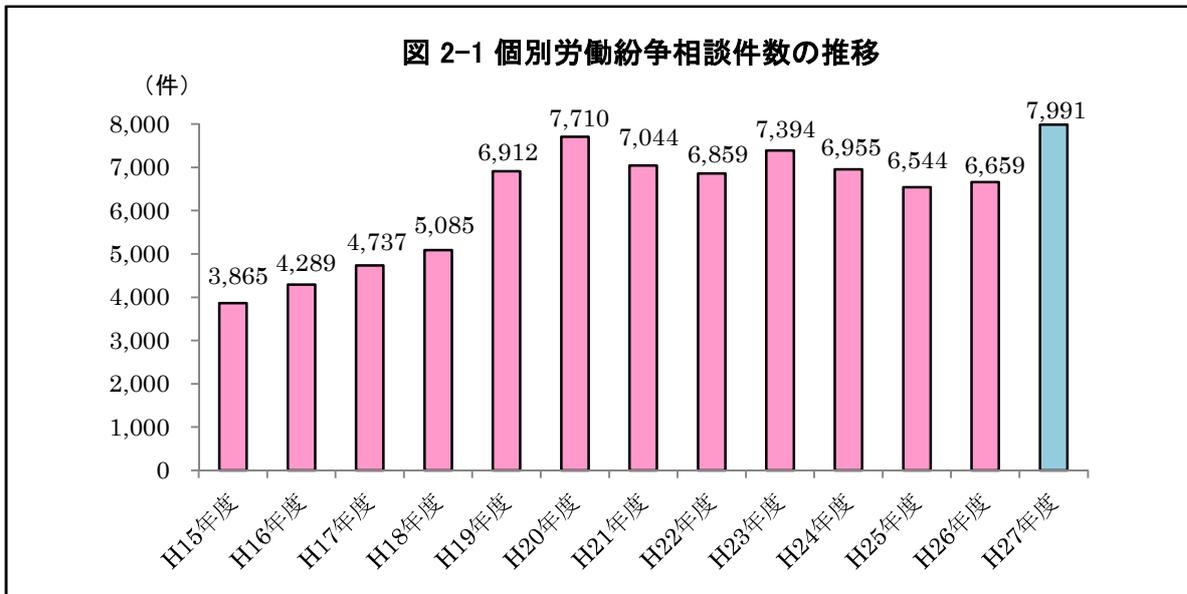
表1 総合労働相談の相談内容の区分

総合労働相談 の区分	区分	割合 ※
	法違反の是正や行政指導の実施を求めるもの	52%
	民事上の個別労働関係紛争	35%
	法令・制度の問い合わせ	15%
	その他	2%

※複数の区分項目を含む相談内容があるため合計は100%にならない。

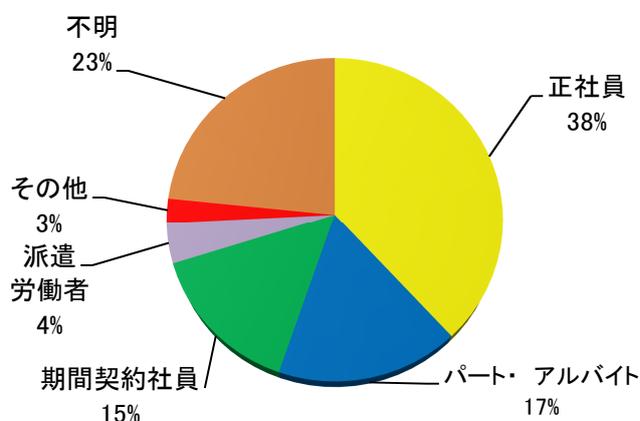
2 個別労働関係紛争相談（労働基準法等の法令違反を伴わない、いわゆる民事上の個別的な労働関係の紛争に関する相談）関係

(1) 個別労働関係紛争相談は、平成19年度以降6,500件以上の件数で高水準のまま推移しているが、平成27年度は前年度から1,332件増加（20%増）している（図2-1）。



(2) 個別労働関係紛争相談における労働者の就労区分をみると、正社員からの相談が38%、パート・アルバイト、期間契約社員、派遣労働者といった非正規社員からの相談が36%となった(図2-2)。性別では、男性52%、女性48%となった。

図 2-2 個別労働紛争相談・労働者の就労区分



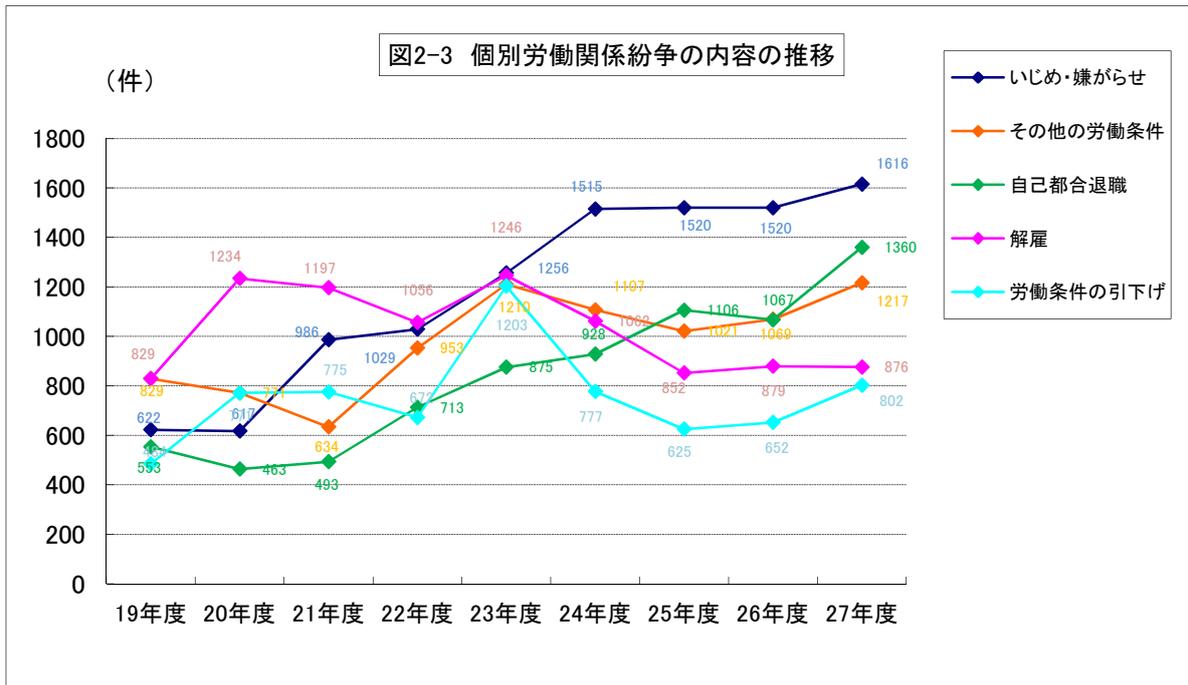
(3) 相談内容を種類別にみると、いじめ・嫌がらせ(1,616 件)が最多を占め、次いで、自己都合退職(1,360 件) その他の労働条件(1,217 件)、解雇(876 件)、定期賃金・退職金等労働条件の引下げ(802 件)、退職勧奨 (568 件)、雇止め(425 件)の順となった (表 2 参照)。

「いじめ・嫌がらせ」の相談件数は、過去最高であった前年度の件数をさらに上回り、相談内容別では 4 年連続でトップとなっている。また、「自己都合退職」は前年度から 27%増加している (図 2-3)。

表 2 個別労働関係紛争相談内容の内訳

	平成 26 年度		平成 27 年度	
	件数	割合	件数	割合
いじめ・嫌がらせ	1,520 件	22.8%	1,616 件	20.2%
自己都合退職	1,067 件	16.0%	1,360 件	17.0%
その他の労働条件	1,069 件	16.1%	1,217 件	15.2%
解雇	879 件	13.2%	876 件	10.9%
労働条件の引下げ	652 件	9.8%	802 件	10.3%
退職勧奨	377 件	5.7%	568 件	7.1%
雇止め	409 件	6.1%	425 件	5.3%
賠償	342 件	5.1%	386 件	4.8%
配置転換	257 件	3.9%	239 件	2.9%
懲戒処分	150 件	2.3%	158 件	1.9%
その他	1,481 件	22.2%	2,321 件	29.0%
合計※	6,659 件		7,991 件	

※複数の区分項目を含む相談内容があるため各項目の合計と一致しない。



3 労働局長の助言・指導制度

(1) 「労働局長の助言・指導」とは、都道府県労働局長が、関係法令や判例等を参考に個別労働関係紛争の問題点を指摘し、解決の方向を示唆することにより、紛争当事者に対して自主的に紛争を解決することを促進する制度である。

この制度は、法違反の是正を図るために行われる行政指導とは性格が異なり、労働基準法等の法違反の事実がない事案について、紛争当事者に対して話し合いによる自主的解決を促すものであって、一定の措置の実施を強制するものではない。したがって、法違反の事実がある場合には、まず法令等に基づき指導権限を持つ機関がそれぞれ行政指導を実施することになる。

(2) 平成27年度の助言・指導申出受付件数は261件であり、前年度の207件から54件(26%)の増加となった(図3-1)。紛争の内容は、いじめ・嫌がらせが最も多く、次いで、自己都合退職、その他の労働条件、解雇、労働条件の引下げ、雇止め、配置転換、退職勧奨の順となった(別添3、図3-2)。

図3-1 助言・指導申出受付件数

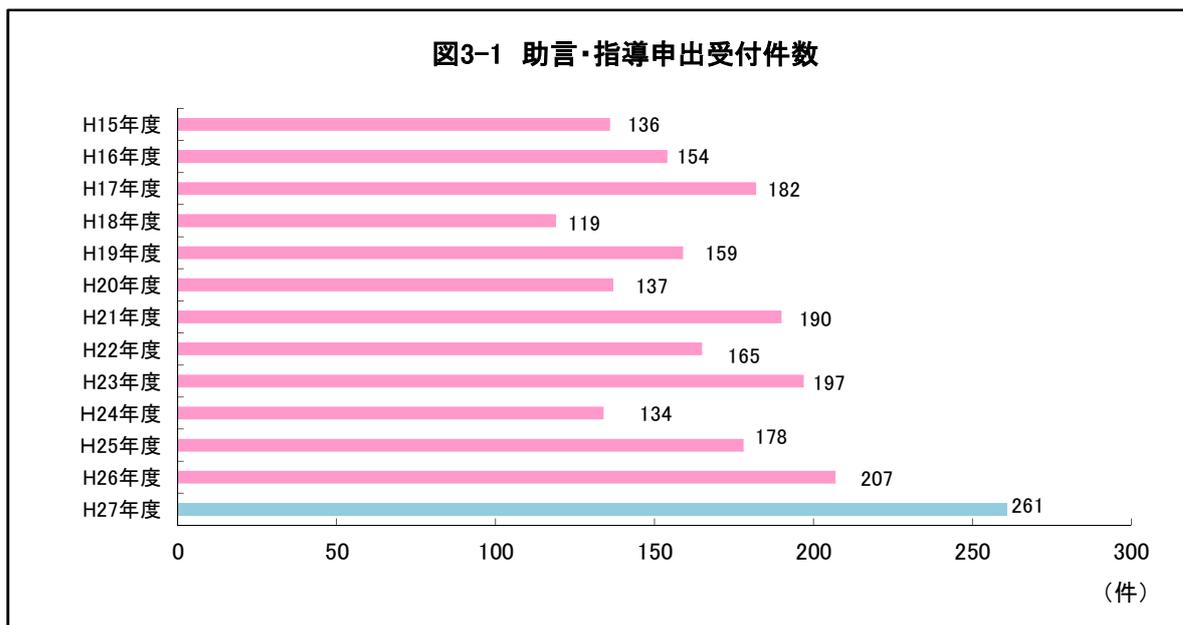
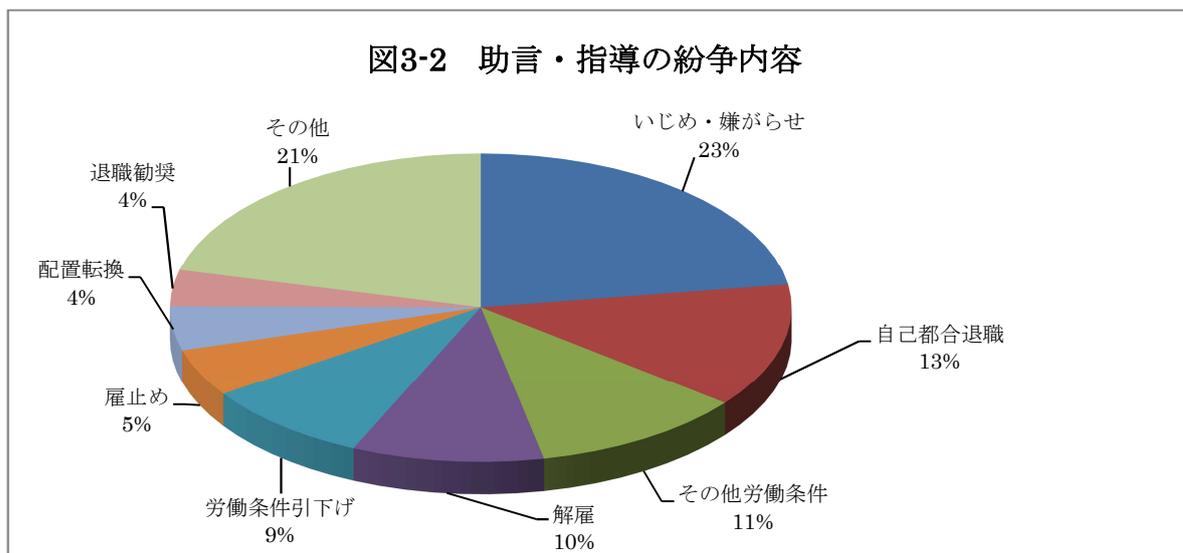
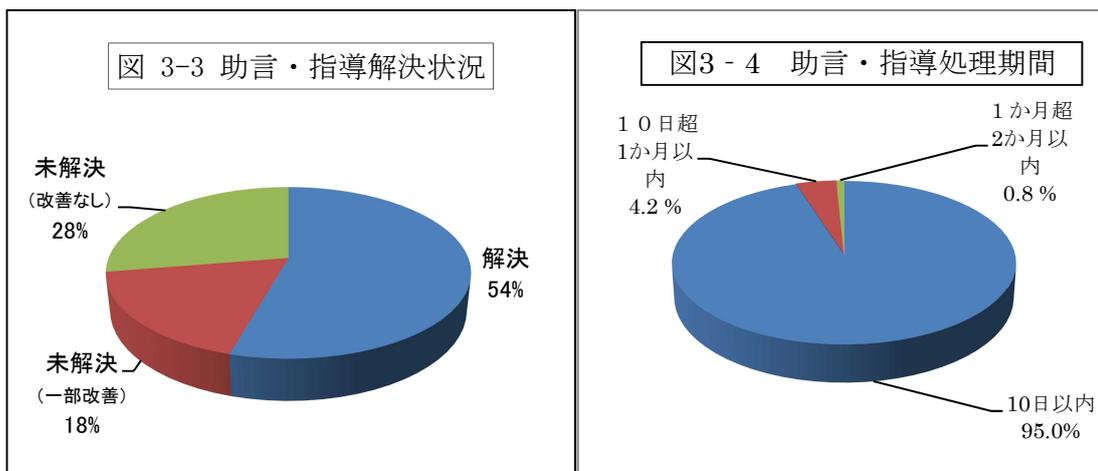


図3-2 助言・指導の紛争内容



(3) 平成27年度中に助言・指導を終了した261件のうち、54%に当たる142件の解決を確認し、全体の約72%において何らかの改善を認めた(図3-3)。

助言・指導の処理期間は、10日以内が95%であり迅速な処理が図られている(図3-4)。



(4) 助言・指導を申し出た者の就労状況は、正社員 50%、期間契約社員 24%、パート・アルバイト 18%であった。

4 紛争調整委員会によるあっせん制度

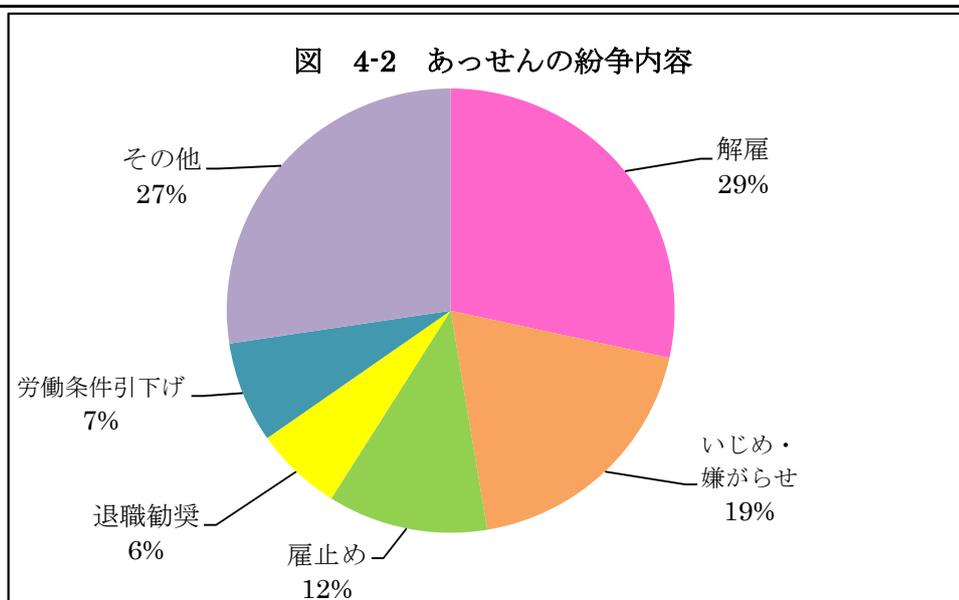
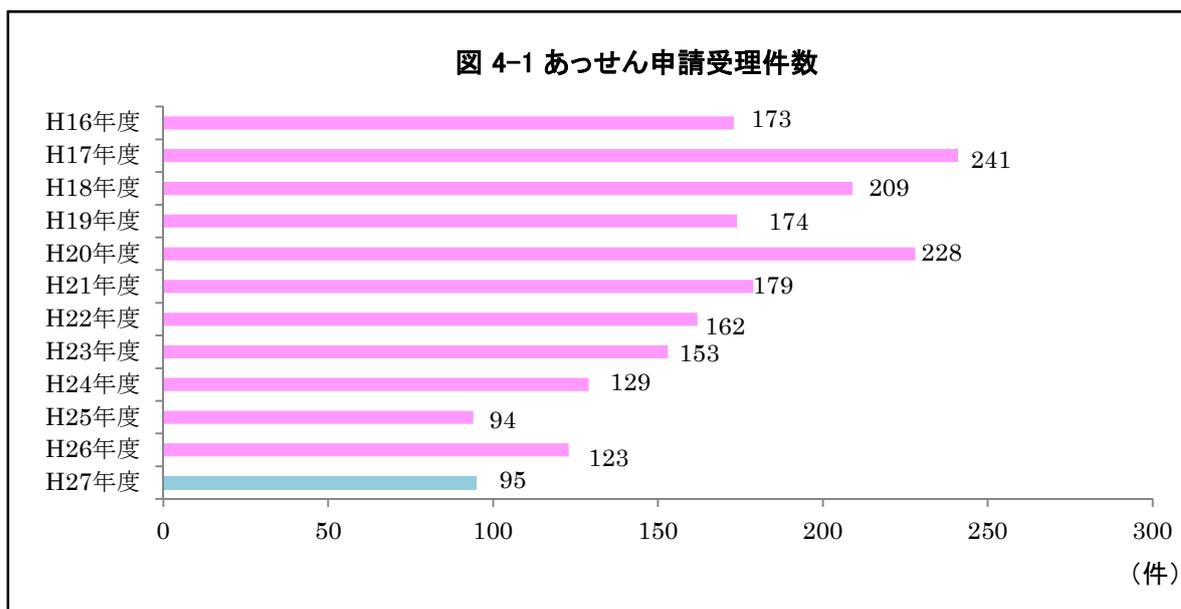
(1) 「紛争調整委員会(※注2)によるあっせん」とは、紛争当事者の間に学識経験者であるあっせん委員が入り、双方の主張の要点を確かめ、事案によっては両者が採るべき具体的なあっせん案を提示するなど当事者間の話し合いを促進・調整することにより紛争の解決を目指す制度であり、実際には多くの事案において解決金、和解金等の支払いによる金銭解決が図られている。

また、あっせんは、労使間の民事問題に関する任意の制度であるため、あっせん開始の通知を受けた相手方(被申請者)が、あっせん手続きに参加する意思がない旨を表明したときは、あっせんを実施せず処理を打ち切ることとなる。

なお、紛争当事者の双方があっせん内容に合意し和解に達した場合には、合意内容は民法上の和解契約の効力をもつことになる。

(2) 平成27年度におけるあっせん申請受理件数は95件であり、前年度の123件から28件(23%)の減少となった(図4-1)。

あっせん申請における紛争内容は、解雇が29%(27件)と最も多く、次いで、いじめ・嫌がらせに係るものが19%(18件)を占めている(図4-2)。



(3) あっせん申請における要求内容をみると、補償金の支払いを求めるものが最も多く、その他には、解雇・雇止め撤回、復職、謝罪を求める事案などであった(表3)。

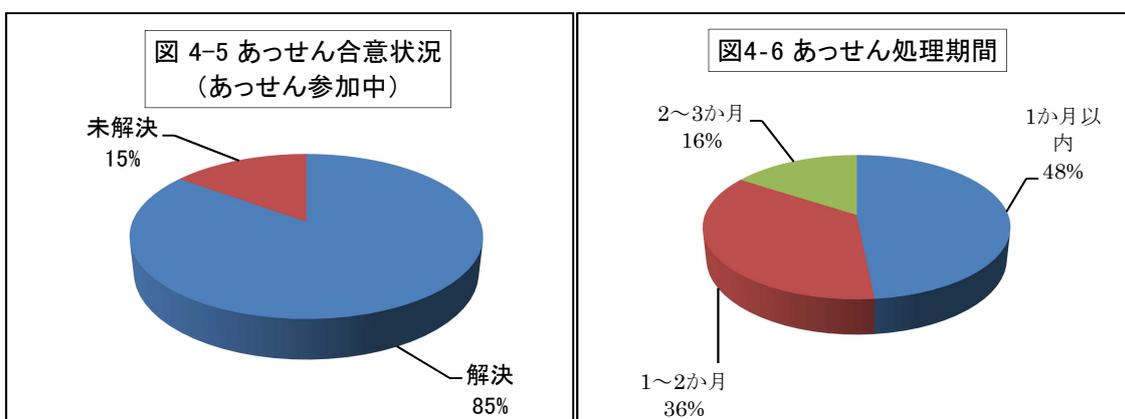
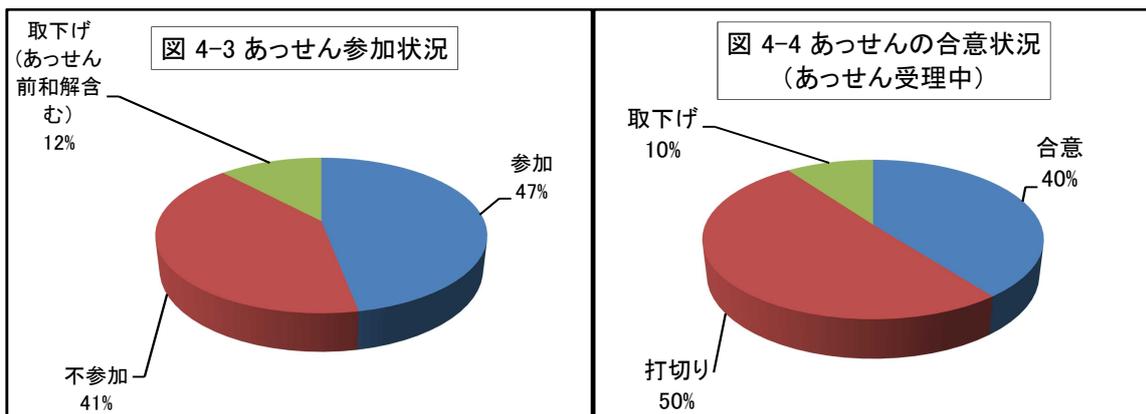
あっせん参加率は47%であり、前年度から7%増加した(図4-3)。

また、あっせんでの合意状況をみると、平成27年度中にあっせんが実施された事案47件における和解率は85%であった(前年度86%) (図4-5)。

一方、53件の事案については、事業主のあっせん不参加やあっせんにおける合意不成立等により手続きを打ち切った(図4-3、4-4、表4)。

なお、あっせん手続きの処理期間については、1か月以内(48%)、1か月超2か月以内(36%)、2か月超3か月以内(16%)であり、全体の84%が受理から2か月以内に処理を終了し、すべての事案が3か月以内に処理を終了している(図4-6)。

(※注2) 紛争調整委員会とは、大学教授、弁護士等労働問題の専門家である学識経験者により組織された委員会であり、都道府県労働局ごとに設置されている。現在、京都紛争調整委員会には9名の委員がおり、この委員のうちから指名されるあっせん委員が、紛争解決に向けてあっせんを実施するものである。



【表 3】 あっせん申請における要求内容(平成 27 年度 受理事案 95 件分)

要求内容	補償金	解雇・雇止め撤回、復職	謝罪	その他	合計
件数	90	2	3	3	98

(※注 3) 1 事案において複数の要求を求める事案については、各項目に計上しているため、合計数 98 件は平成 27 年度のあっせん申請受理件数 95 件と一致しない。

【表4】 あっせん申請の和解状況（平成27年度 処理終了事案100件分）

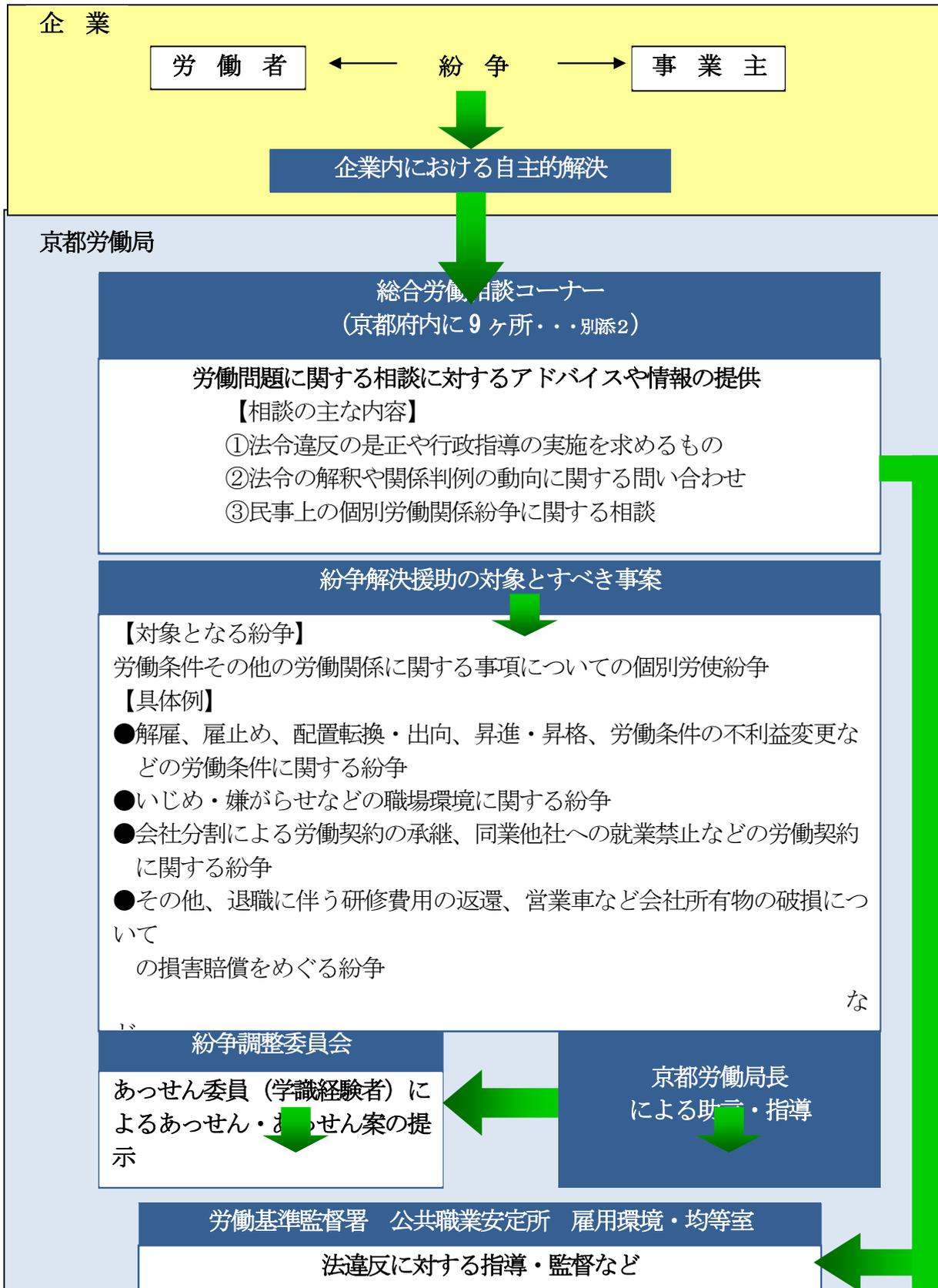
項目	① 処理終了件数 (全数)	② あっせん和解 成立件数	打切り			⑥ 取下げ 件数	和解率(※注5)	
			③あっせん 和解不成立 件数	④あっせん 前和解	⑤あっせん 不参加 件数		⑦処理終了 件数に対す る和解率	⑧あっせん 実施事案中 の和解率
件数又 は比率	100 件	40件	7件	5件	41件	7件	40%	85%

(※注4) ⑦「処理終了件数に対する和解率」は、②あっせん和解成立件数／①処理終了件数により算出した。

⑧「あっせん実施事案中の和解率」は、②あっせん和解成立件数／(②あっせん和解成立件数＋③あっせん和解不成立件数)により算出した。

個別労働紛争解決システムの概要

別添 1



京都府内の総合労働相談コーナー

名称	所在地	電話番号
京都駅前 総合労働相談コーナー	(〒600-8216) 京都市下京区西洞院通塩小路上ル 東塩小路町608-9 日本生命京都三哲ビル8階	075-342-3553 0120-829-100 フリーダイヤル・京都府内限定
京都労働局 総合労働相談コーナー	(〒604-0846) 京都市中京区両替町通御池上ル金吹町451 京都労働局内	075-241-3221
京都上 総合労働相談コーナー	(〒604-8467) 京都市中京区西ノ京大炊御門町19-19 京都上労働基準監督署内	075-462-5112
京都下 総合労働相談コーナー	(〒600-8007) 京都市下京区四条通東洞院東入立売西町60 日本生命四条ビル5階 京都下労働基準監督署内	075-254-3196
京都南 総合労働相談コーナー	(〒612-8108) 京都市伏見区奉行前町6 京都南労働基準監督署内	075-601-8322
福知山 総合労働相談コーナー	(〒620-0035) 福知山市内記1丁目10-29 福知山地方合同庁舎4階 福知山労働基準監督署内	0773-22-2181
舞鶴 総合労働相談コーナー	(〒624-0946) 舞鶴市字下福井901舞鶴港湾合同庁舎6階 舞鶴労働基準監督署内	0773-75-0680
丹後 総合労働相談コーナー	(〒627-0012) 京丹後市峰山町杉谷147-14 丹後労働基準監督署内	0772-62-1214
園部 総合労働相談コーナー	(〒622-0003) 南丹市園部町新町118-13 園部労働基準監督署内	0771-62-0567

いじめ・嫌がらせに係る助言・指導の事例

事例①				
業種	病院	申出人	女性	パート
<p>看護助手をしているが、女性指導者から人格を否定するような発言を受け、うつ病を発症した。上司の看護師長、看護部長に相談したが一向に改善されないまま、診断書を出して休職している。自分と同じ被害に遭っている労働者が数名いることがわかったので、今後のために助言してほしい。専務理事に電話したところ、専務理事は状況を把握しておらず、病院側の管理不足を認め、事実確認を含めてパワハラ防止対策を講じたいとの返答があったため、申出人に伝え、助言を終了した。</p>				
事例②				
業種	販売	申出人	女性	パート
<p>1年前から販売店のパート従業員として勤務したが、店舗の上司から暴言によるパワハラを受けていた。ミスをするごとにさらに暴言がエスカレートしたことから、体調を崩し、休職している。社長は店にいないため、このような状況を知らない。申出人は精神的に参っており、社長にパワハラを訴える気力もないため、助言してほしいとの申し出があったもの。社長へ電話し、事実確認とパワハラ相談窓口の設置を促したところ、「労働者がそのような状況であることは知らなかった。すぐに事実確認し、職場環境を改善したい。相談窓口についても設置する。」と話した。申出人からも社長から連絡があり、職場環境が改善される見通しになったと報告があったことから助言を終了した。</p>				

自己都合退職に係る助言・指導の事例

事例①				
業種	介護	申出人	女性	正社員
<p>1年6か月間、社会福祉施設においてヘルパーの仕事をしていましたが、遅番、夜勤のシフトが多く家庭生活に支障が出たため、2月末に、3月末日での退職を申し出たところ、施設長から、「退職の申し出は2か月以上前と規定されている。人手不足であることはわかるだろう。その話は、また話しあおう。」と言われ先延ばしにされた。申出人は、3月末は無理でも4月末付けでの退職を希望しているが、また施設長から退職の話を先延ばしにされる恐れがあるため、助言の申し出があったもの。施設長に電話し、退職の手続きについて民法上の規定を説明し、速やかに退職手続きをとるよう助言したところ、「了承した。4月末での退職で本人と調整したい。」との回答があったことから、申出人に伝え助言を終了した。</p>				