

報道関係者 各位

令和6年8月14日発表

【照会先】

三重労働局雇用環境・均等室

室 長 田中 千晴

労働紛争調整官 内田 憲

電話 059-226-2110

「令和5年度個別労働紛争解決制度の施行状況」を公表します ～相談内容は「いじめ・嫌がらせ」が14年連続で最多～

三重労働局（局長：石田 聡）は、このたび「令和5年度個別労働紛争解決制度の施行状況」をまとめましたので、公表します。

「個別労働紛争解決制度」は、個々の労働者と事業主との間の労働条件や職場環境などをめぐるトラブルを未然に防止し、迅速に解決を図るための制度で、「総合労働相談（※1）」、都道府県労働局長による「助言・指導（※2）」、紛争調整委員会による「あっせん（※3）」の3つの方法があります。

今回の施行状況を受けて、三重労働局は、総合労働相談コーナーに寄せられる労働相談への適切な対応に努めるとともに、助言・指導およびあっせんの運用を的確に行うなど、引き続き、個別労働関係紛争の未然防止と迅速な解決に向けて取り組んでいきます。

【ポイント】

- 総合労働相談件数は高止まり。助言・指導の申出件数、あっせんの申請件数は前年度より増加。

内 容		件 数	前年度比
総合労働相談		15,688件	0.9%減
内 訳 延べ数	法制度の問い合わせ	10,870件	9.0%増
	労働基準法等の違反の疑いがあるもの	2,107件	17.1%増
	民事上の個別労働関係紛争相談	4,486件	16.6%減
助言・指導申出		125件	25.0%増
あっせん申請		41件	17.1%増

- 民事上の個別労働関係紛争（※4）の総合労働相談、助言・指導では「**いじめ・嫌がらせ**」の件数が**引き続き最多**。
「いじめ・嫌がらせ」の相談件数は、819件（前年度比15.3%減）となり**14年連続最多**。
「いじめ・嫌がらせ」の助言・指導申出件数は、23件（前年度同数）となり**14年連続最多**。
- 民事上の個別労働関係紛争における助言・指導の申出で、「出向・配置転換」の件数が18件となり前年度の6倍に増加。あっせんの申請では「解雇」が14件と最も多く、他の項目の2倍超となっている。

※1 「総合労働相談」

三重労働局および県内労働基準監督署の計7か所に、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している。

総合労働 相談コーナー	所在地	電話番号
三重労働局	津市島崎町327-2 (三重労働局雇用環境・均等室内)	059-226-2110
四日市	四日市市新正2-5-23 (四日市労働基準監督署内)	059-351-1662
松阪	松阪市高町493-6 (松阪労働基準監督署内)	0598-51-0015
津	津市島崎町327-2 (津労働基準監督署内)	059-291-6788
伊勢	伊勢市船江1-12-16 (伊勢労働基準監督署内)	0596-28-2164
伊賀	伊賀市緑ヶ丘本町1507-3 (伊賀労働基準監督署内)	0595-21-0802
熊野	熊野市井戸町672-3 (熊野労働基準監督署内)	0597-85-2277

総合労働相談コーナーのご利用時間は、9時30分から16時30分までです。

相談員不在等の理由により、相談員以外の職員が対応する場合があります。

※2 「助言・指導」

民事上の個別労働関係紛争について、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で、紛争当事者の自主的な解決を促進する制度。助言は、当事者の話し合いを促進するよう口頭または文書で行うものであり、指導は、当事者のいずれかに問題がある場合に問題点を指摘し、解決の方向性を文書で示すもの。

※3 「あっせん」

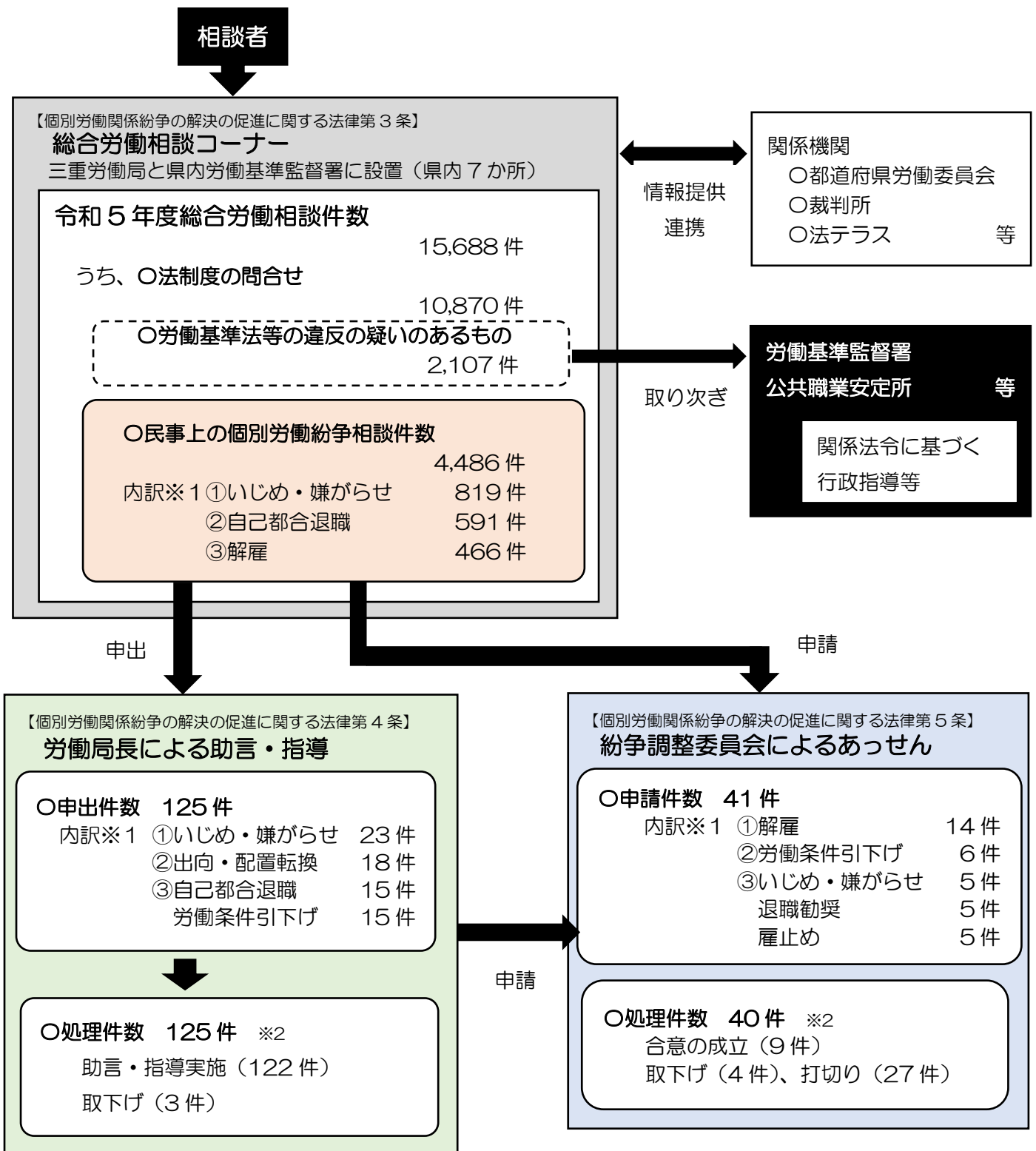
都道府県労働局に設置されている紛争調整委員会のあっせん委員（弁護士や社会保険労務士などの専門家）が紛争当事者の間に入って話し合いを促進することにより、紛争の解決を図る制度。

※4 「民事上の個別労働関係紛争」

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関するものを除く）。

※5 令和4年4月の改正労働施策総合推進法の全面施行に伴い、同法に規定する職場におけるパワーハラスメント（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）に関する相談については同法に基づき対応されるため、「総合労働相談」のうち「法制度の問い合わせ」や「労働基準法等の違反の疑いがあるもの」として計上され、「民事上の個別関係労働紛争（のいじめ・嫌がらせ）」の相談件数には計上されていない。同じく、同法に規定する紛争について、その解決の援助の申立や調停の申請があった場合には、同法に基づき対応している。令和5年度の相談件数は1,092件。

個別労働紛争解決制度の枠組み



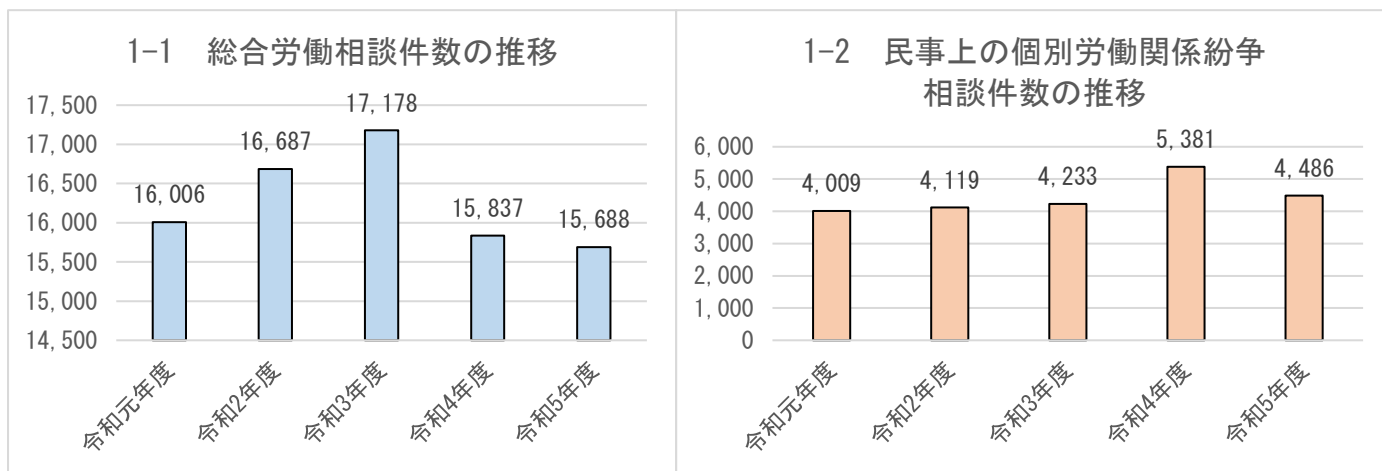
※1 1回で複数の内容にまたがる相談等が行われた場合には、複数の内容を件数に計上している。

※2 労働局長による助言・指導の処理件数と紛争調整委員会によるあっせんの処理件数は、年度内に処理が完了した件数で、当該年度以前に申出又は申請があったものを含む

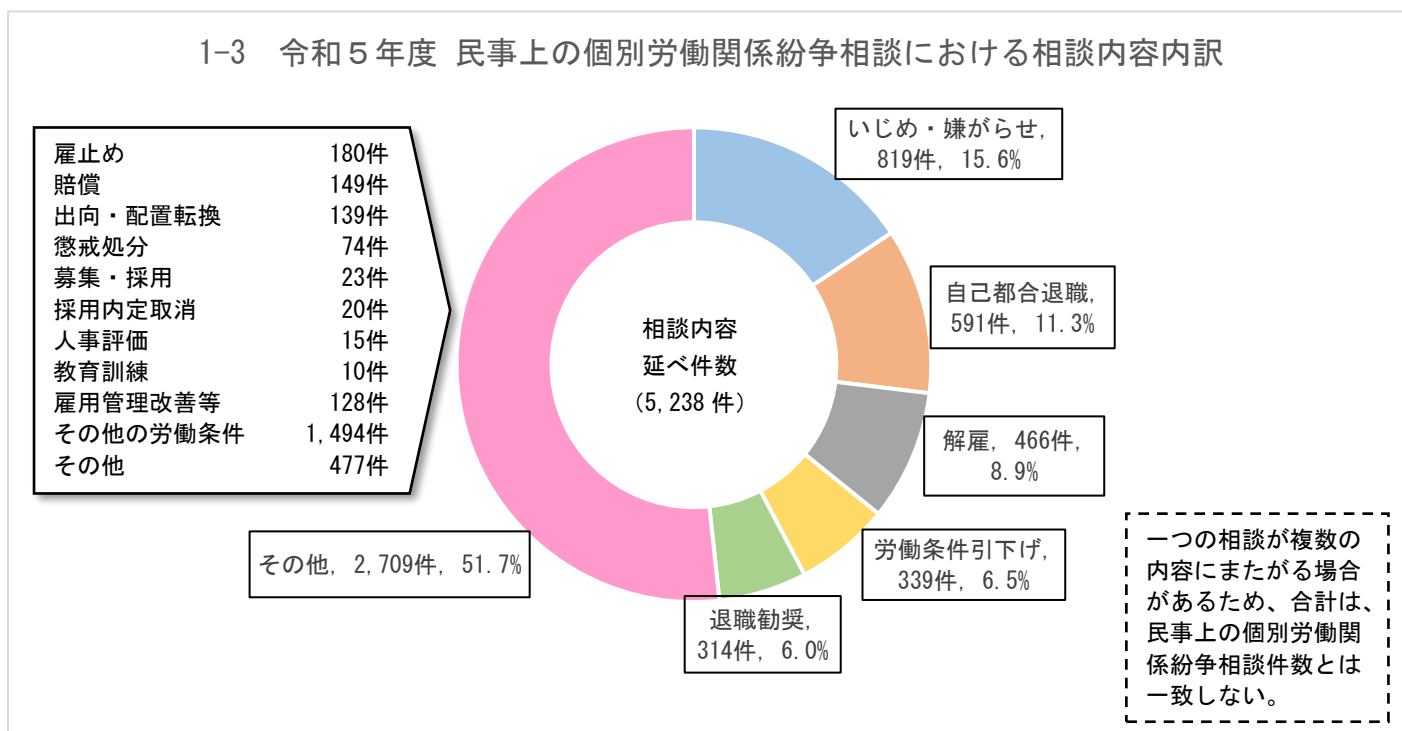
個別労働紛争解決制度の運用状況

1 総合労働相談

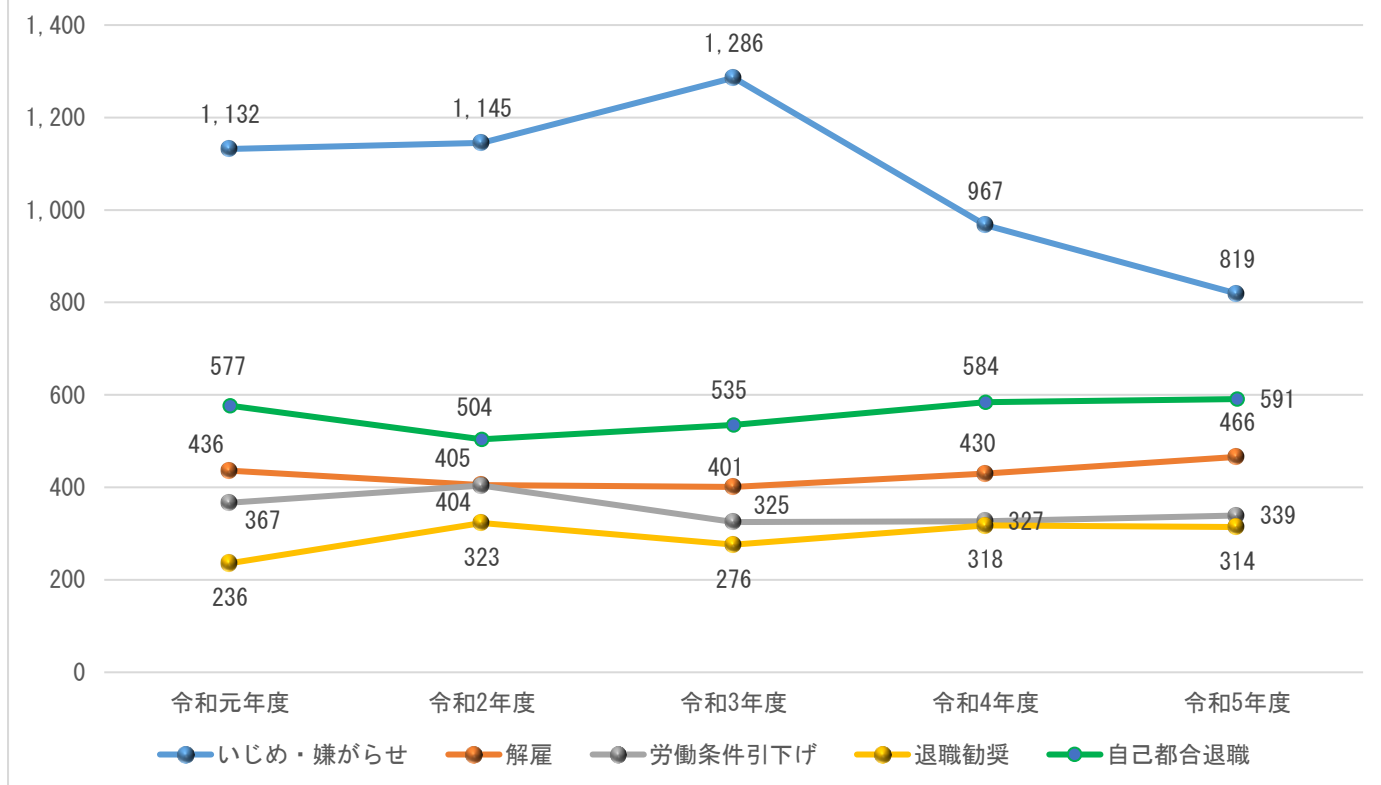
(1) 相談件数の推移



(2) 民事上の個別労働関係紛争相談における相談内容



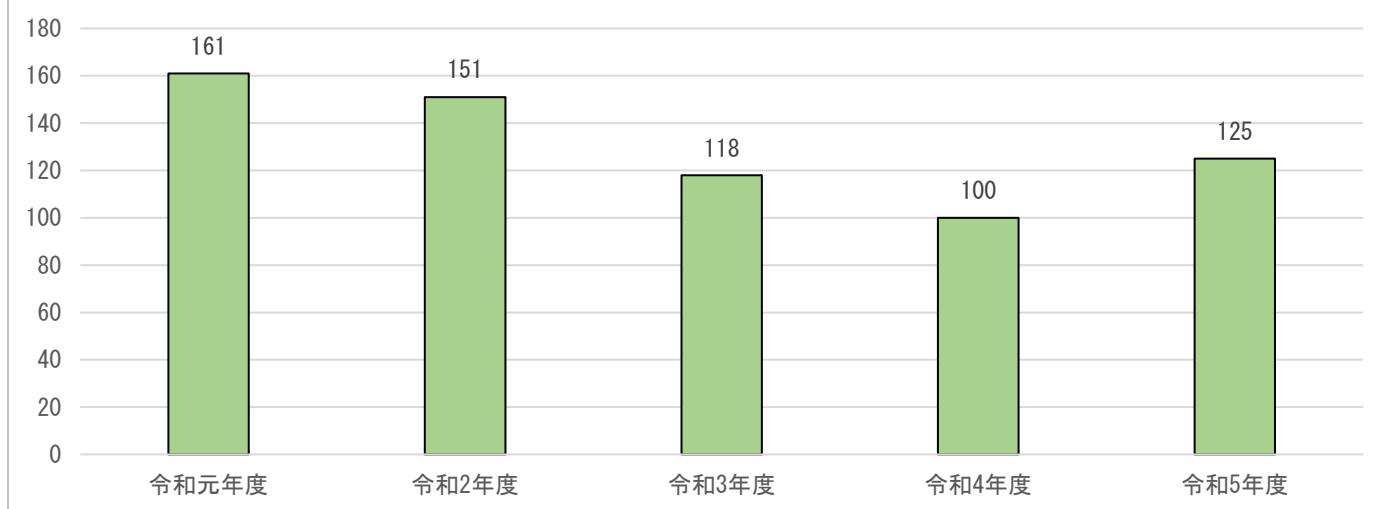
1-4 民事上の個別労働関係紛争相談における主な相談内容件数推移



2 労働局長による助言・指導

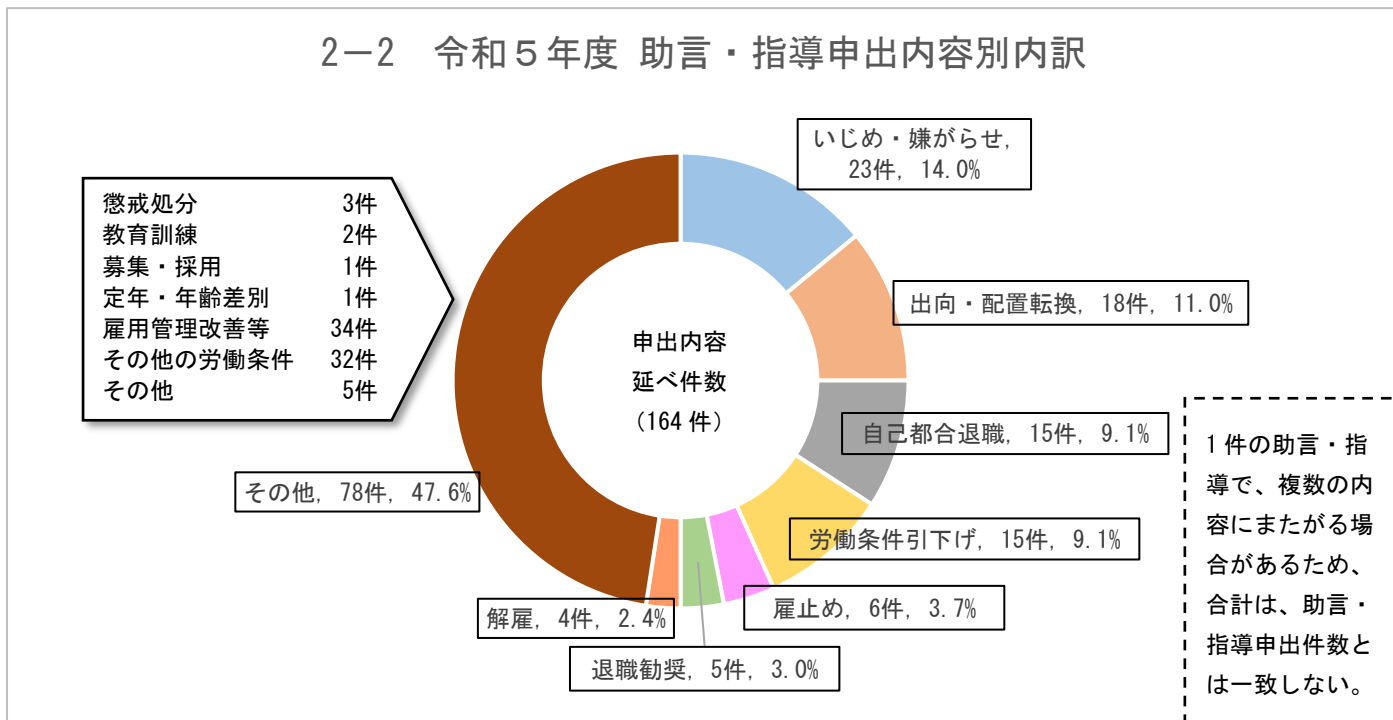
(1) 助言・指導申出件数

2-1 助言・指導申出件数の推移

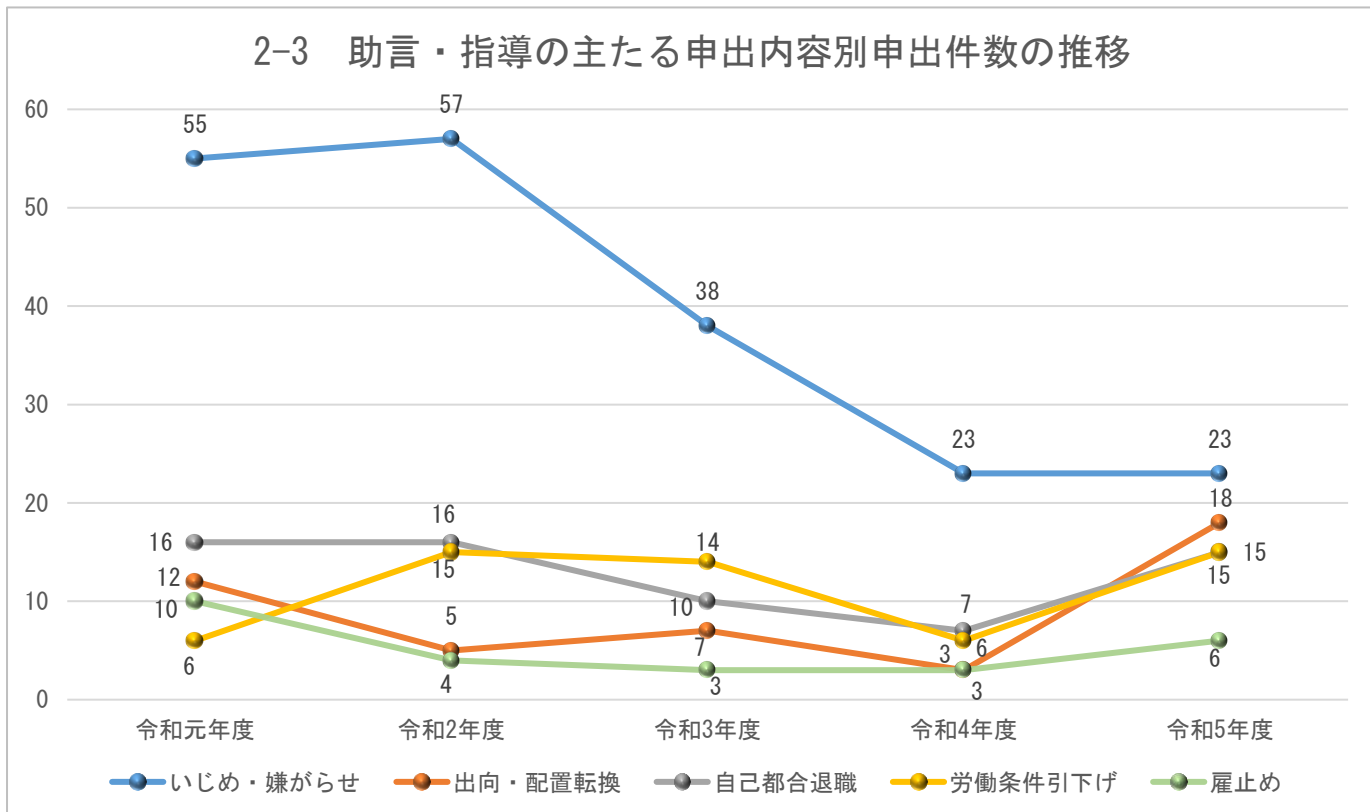


(2) 助言・指導申出内容

2-2 令和5年度 助言・指導申出内容別内訳

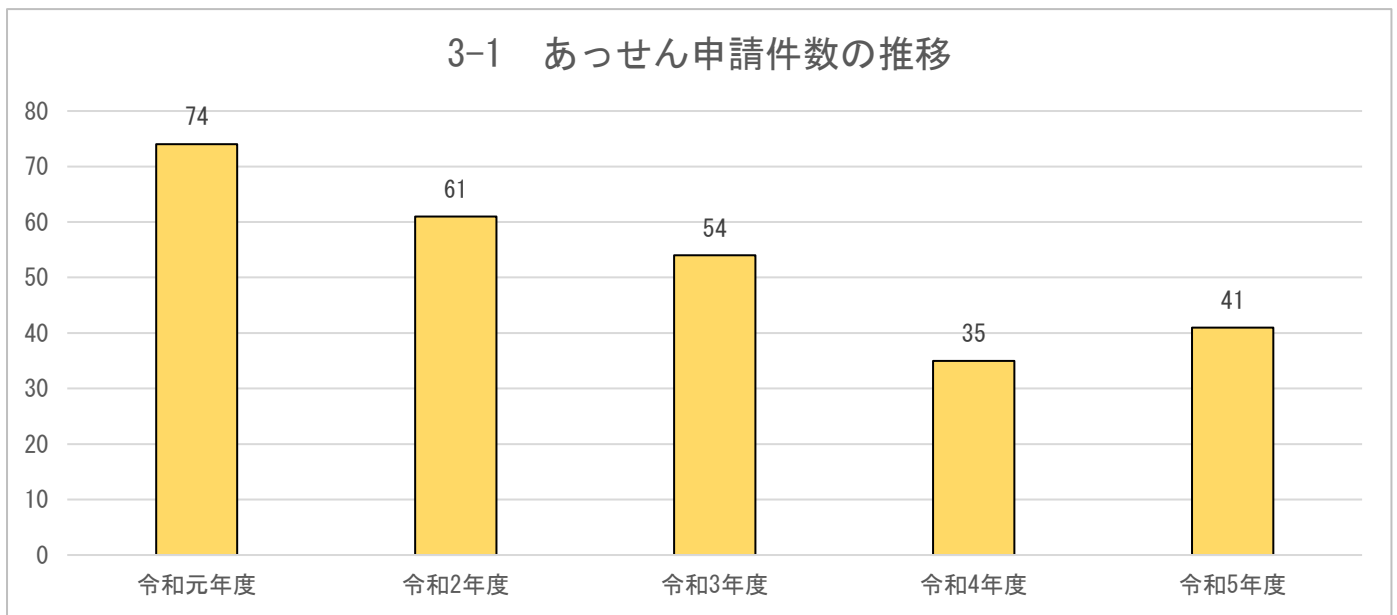


2-3 助言・指導の主たる申出内容別申出件数の推移

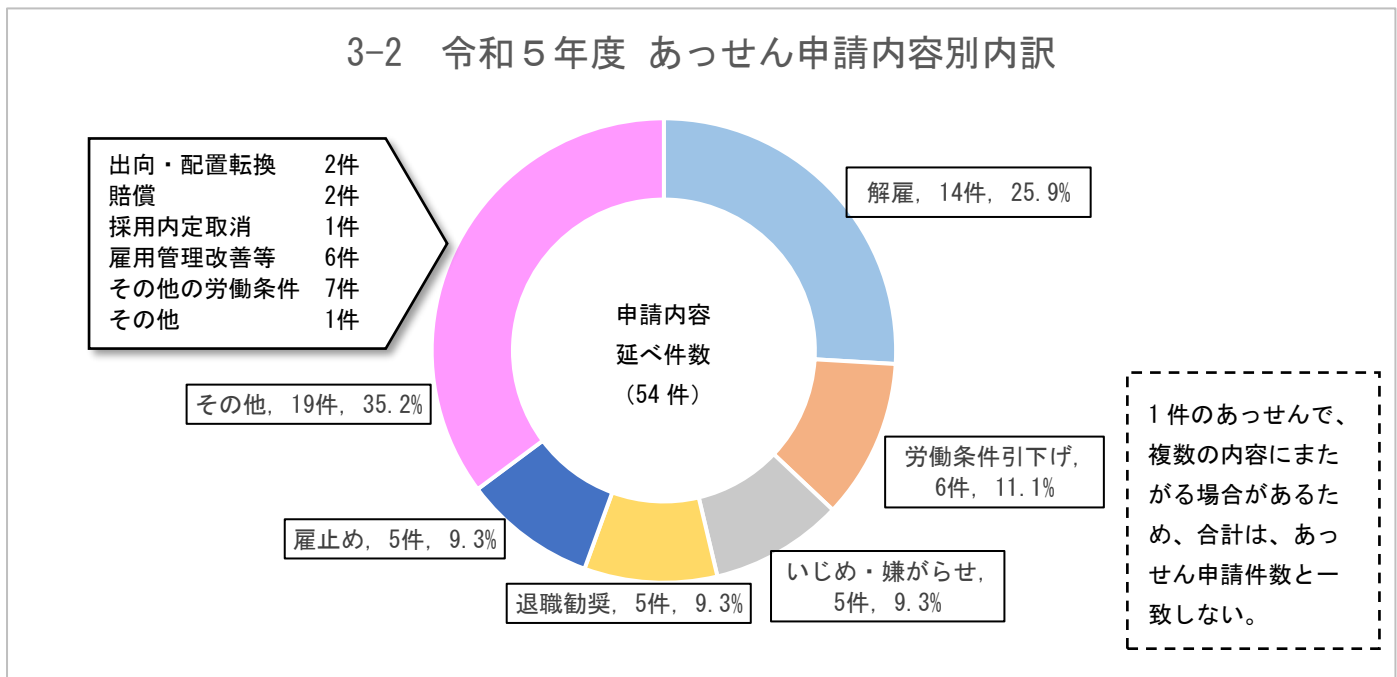


3 紛争調整委員会によるあっせん

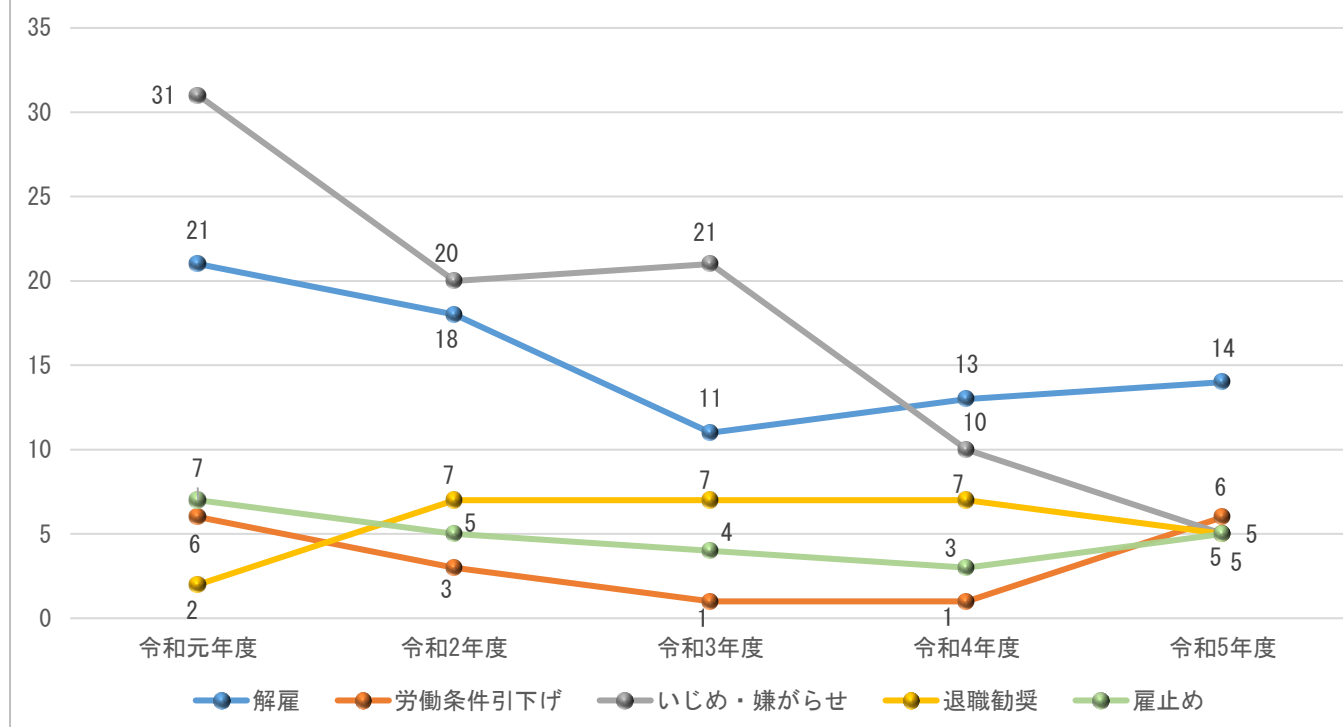
(1) あっせん申請件数



(2) 申請内容



3-3 あっせんの主たる申請内容別申請件数の推移



4 令和5年度 助言・指導とあっせんの事例

《助言・指導の事例》

事例 1	カスタマーハラスメントに関する助言・指導
事案の概要	申立人は清掃員として勤務していたが、清掃先の職員から、携帯で時間を確認しただけで「さぼっている」と言われるなど、些細なことでクレームを受けていた。会社に相談したが、状況が改善せず体調を崩したとして、適切な対応を求めて助言・指導を申し出たもの。
助言・指導の内容・結果	○ 会社に対し、カスタマーハラスメントへの対応および労働契約上の安全配慮義務について説明し、事実関係を確認のうえ対応してはどうかと助言した。 ○ 助言の結果、申出人の主張する事実が認められ、不適切な行為であったと清掃先から謝罪があり、当該職員に対し指導等必要な処置が行われることになった。

事例 2	出向・配置転換に関する助言・指導
事案の概要	申立人は、心無い言葉をかけられたことがきっかけで同僚と喧嘩になった。その後上司からトラブルが大きくなってはいけないからと、申立人に異動の打診があった。異動先で新しい仕事ができるか不安があり、現部署で勤務したいと答えたが、聞き入れられなかったとして、現部署での勤務を求め助言・指導を申し出たもの。
助言・指導の内容・結果	○ 会社に対し、現部署で勤務継続できないか検討のうえ、異動が不可避であれば、異動の不安を解消するサポート体制を考えてはどうかと助言した。 ○ 助言の結果、異動自体は変えられないが、異動先で必要なサポートが行われることとなり、申立人も納得して異動先で勤務することになった。

《あっせんの事例》

事例 1	解雇に関するあっせん
事案の概要	<p>仕事の不満から事業主と言い合いになったところ、今日で終わりと言われ、解雇になった。このことに対する経済的、精神的損害に対し、50万円の支払いを求め、あっせん申請を行ったもの。</p>
あっせんのポイント・結果	<p>○ あっせん委員が会社から事情を聞いたところ、申請人と言い合いになった後、申請人から退職を申し出たという認識だったと主張。ただし言い合いの原因は会社にもあるとして、金銭的解決に応じたいとの意向を示した。</p> <p>○ あっせん委員が会社に対し解雇および解雇する場合の合理性・相当性の要件について説明。そのうえで、歩み寄り可能な解決策を調整した結果、会社は申請人を解雇したことを認めたとうえで、解決金20万円を支払うことで合意が成立した。</p>

事例 2	雇止め、いじめ・嫌がらせに関するあっせん
事案の概要	<p>1年契約のパートで入社したが、職場に馴染めていないことを理由に、契約更新しないと告げられた。この理由に納得できない。また、同僚等から嫌がらせも受けており、これらに関し、経済的・精神的損害に対する補償として50万円の支払いを求め、あっせん申請を行ったもの。</p>
あっせんのポイント・結果	<p>○ あっせん委員が会社から事情を聞いたところ、以下のことを主張した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申請人はコミュニケーションがうまく取れず、作業にも支障が出たため、注意等を行ったが改善しなかった。 ・契約更新前の評価で点数が基準を満たさず、更新できなかった。 ・同僚等が嫌がらせをした事実はなく、申出人のコミュニケーション不足が原因である。 ・紛争解決のため、ある程度の金銭的解決には応じる。 <p>○ あっせん委員が双方の歩み寄り可能な解決策を調整した結果、会社が申請人に対して、解決金22万円余りを支払うことで合意し解決した。</p>