

長崎労働局発表
平成30年6月28日

担 当	長崎労働局 雇用環境・均等室 室長 新納 広子 労働紛争調整官 中川 征治
	電話 095-801-0023 095-801-0050

民事上の個別労働紛争相談件数は過去最多、内容は「自己都合退職」がトップ

～平成29年度「個別労働紛争解決制度の施行状況」～

長崎労働局（局長 小玉 剛）は、このたび、当労働局及び当労働局が設置する総合労働相談コーナー（P3.2）における「個別労働紛争（P3.1）解決制度の施行状況」をとりまとめましたので、公表します。

長崎労働局では、今回の施行状況を受けて、労働相談への適切な対応に努め、各紛争解決制度の運用を的確に行うなど、引き続き個別労働紛争の未然防止と迅速な解決に向けて取り組みます。

【ポイント】

1 総合労働相談、民事上の個別労働紛争相談件数は、いずれも前年度と比べ増加。

民事上の個別労働紛争相談件数は平成13年度の制度創設以来最多。

助言・指導（P3.3）申出、あっせん（P3.4）申請の件数はいずれも前年度と比べ減少。

- ・ 総合労働相談件数 10,083件（前年度比 0.8%増）
→うち民事上の個別労働紛争相談件数 3,119件（前年度比 3.9%増）
- ・ 助言・指導申出件数 109件（前年度比 18.0%減）
- ・ あっせん申請件数 18件（前年度比 52.6%減）

2 民事上の個別労働紛争相談件数では2年ぶりに「自己都合退職」がトップ。

助言・指導の申出件数、あっせんの申請件数では「いじめ・嫌がらせ」がトップ。

- ・ 民事上の個別労働紛争の相談件数では、「自己都合退職」が761件（前年度比12.4%増）で2年ぶりトップ。
- ・ 助言・指導の申出では、「いじめ・嫌がらせ」が27件（前年度比6.9%減）で3年連続トップ。
- ・ あっせんの申請では、「いじめ・嫌がらせ」が8件（前年度比50.0%減）で2年連続トップ。

【別添資料】

別添1 個別労働紛争解決制度の枠組み（P 4）

別添2 平成29年度個別労働紛争解決制度の運用状況（P 5～P 14）

別添3 平成29年度における助言・指導及びあっせんの事例（P 15, P 16）

【用語解説】

1 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（労働者の募集及び採用に関する事項についての個々の求職者と事業主との間の紛争を含む）のことをいう。このうち、労働基準法等の違反にかかるものを除く紛争を「民事上の個別労働紛争」という。

個別労働紛争は、個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律により「個別労働関係紛争が生じたときは、当該個別労働関係紛争の当事者は、早期に、かつ、誠意をもって、自主的な解決を図るように努めなければならない。」と規定されている。

2 総合労働相談コーナー

個別労働紛争の中には、単に法令や判例を知らなかったり誤解に基づいて発生したものが多く、こうした場合には労働問題に関する情報を入手したり専門家に相談することで、紛争に発展することを未然に防止したり紛争を早期に解決できることも多い。

このため、各都道府県労働局では総合労働相談コーナーを設置し、総合労働相談員を配置し、職場でのハラスメント、労働条件、いじめ・嫌がらせ、募集・採用、など、労働問題に関するあらゆる分野についての労働者、事業主からの相談を面談、電話で受けている（事案の内容により担当行政機関を案内する場合もある）。また、相談者が希望する場合には、裁判所、地方公共団体等、他の紛争解決機関の情報を提供している。長崎労働局管内においては、

- ①長崎労働局雇用環境・均等室 ②長崎労働基準監督署 ③佐世保労働基準監督署
- ④江迎労働基準監督署 ⑤島原労働基準監督署 ⑥諫早労働基準監督署
- ⑦対馬労働基準監督署壱岐駐在事務所

に総合労働相談コーナーを設置しており、①②③⑤については、女性の総合労働相談員を配置している。

なお、平成28年度から、労働局の組織見直しにより「雇用環境・均等室」が設置され、これまで「総務部企画室」で対応していた総合労働相談と「雇用均等室」で対応していた男女雇用機会均等法等に関する相談を一体的に労働相談として対応している。

3 助言・指導

民事上の個別労働紛争について、長崎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。助言は、当事者の話し合いを促進するよう口頭又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。

4 あっせん

長崎労働局に設置されている長崎紛争調整委員会のあっせん委員（弁護士や大学教授など労働問題の専門家）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。

個別労働紛争解決制度の枠組み

相談者

【個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律第3条】

総合労働相談コーナー

労働局及び労働基準監督署に設置 | 県内7か所

平成29年度 総合労働相談件数
10,083件

うち、○法制度の問い合わせ
(6,352件)

○労働基準法等の違反の疑いがあるもの
(1,069件)

○民事上の個別労働紛争相談件数
(3,119件)

内訳 ① 自己都合退職 761件
※1 ② いじめ・嫌がらせ 704件
③ 解雇 375件

情報提供
連携

関係機関

- 県労働相談情報センター
- 裁判所
- 法テラス

等

取次ぎ

労働基準監督署
公共職業安定所 等

関係法令に基づく
行政指導等

申出

申請

【個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律第4条】

労働局長による助言・指導

○申出件数 (109件)

内訳 ① いじめ・嫌がらせ 27件
※1 ② 自己都合退職 14件
③ 雇止め 10件

○処理件数 (111件) ※2

助言・指導の実施 (109件)
取下げ (2件)
打切り (0件)

【個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律第5条】

紛争調整委員会によるあっせん

○申請件数 (18件)

内訳 ① いじめ・嫌がらせ 8件
※1 ② 退職勧奨 2件
② 雇止め 2件
② 解雇 2件

○処理件数 (18件) ※2

合意の成立 (13件)
取下げ (0件)
打切り (5件)

申請

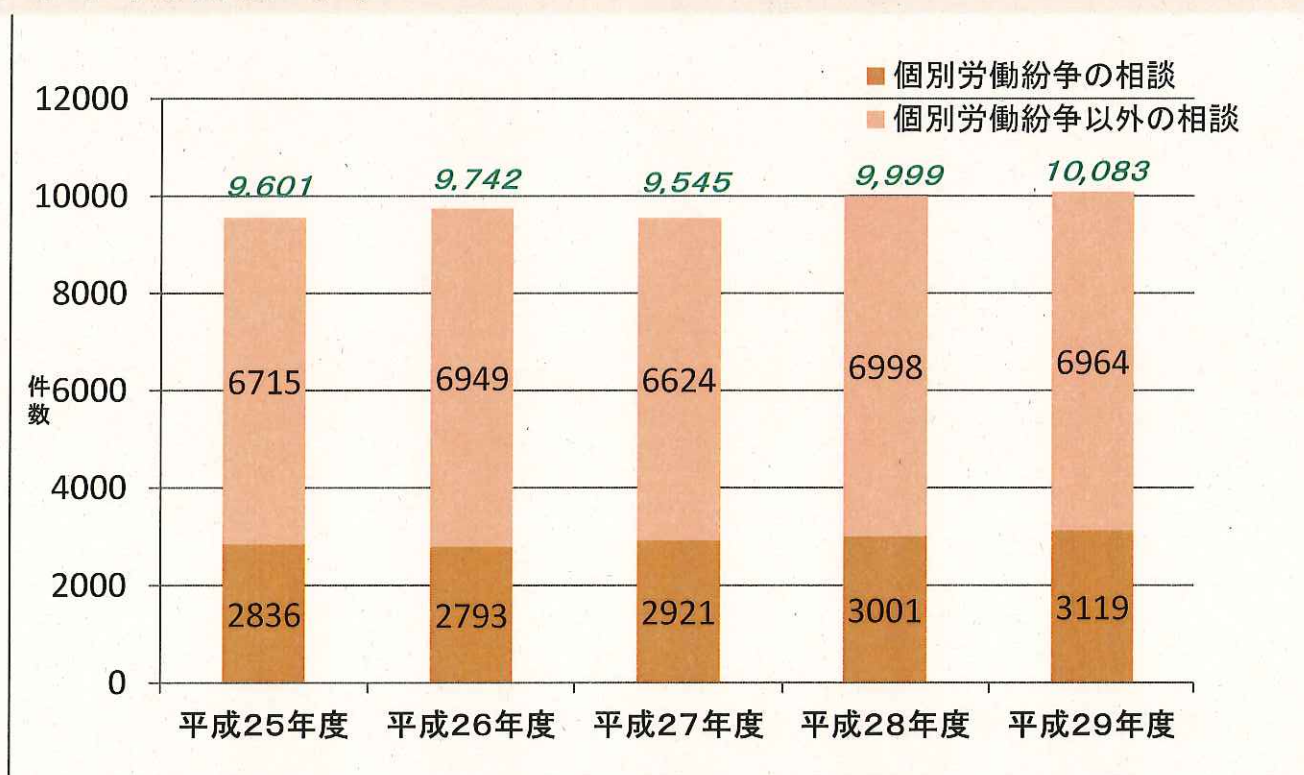
※1 1回において複数の内容にまたがる相談等が行われた場合には、複数の内容ごとに内訳の件数に計上している。

※2 労働局長による助言・指導の処理件数及び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。

平成29年度個別労働紛争解決制度の運用状況

1 総合労働相談

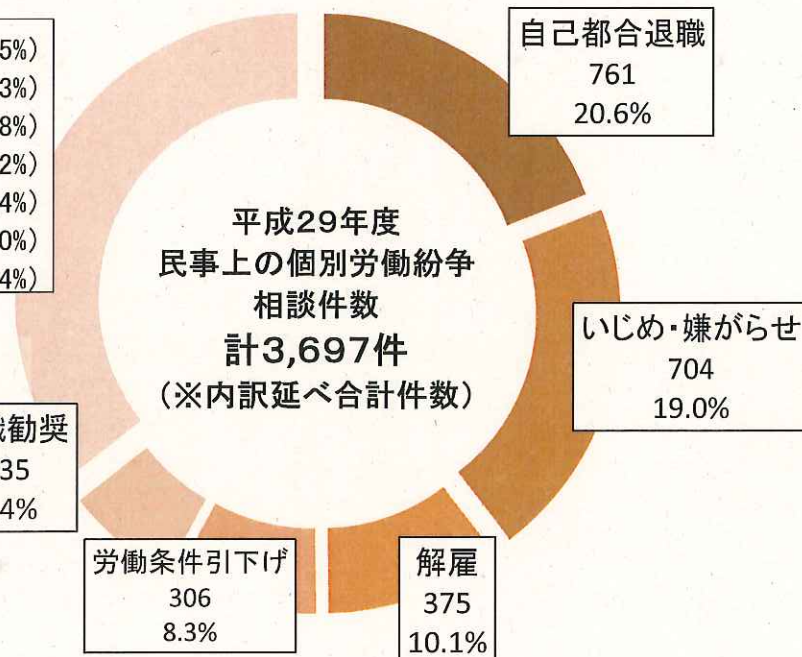
(1) 相談件数の推移



(2) 民事上の個別労働紛争 | 相談内容別の件数

ほか 計1,316

雇止め	128	(3.5%)
出向・配置転換	86	(2.3%)
雇用管理等	103	(2.8%)
募集・採用	43	(1.2%)
採用内定取消	16	(0.4%)
その他の労働条件	444	(12.0%)
その他	496	(13.4%)



相談内容例

【自己都合退職】

- ・退職を申し出ても辞めさせてくれない
- ・退職しようとしたら、代わりを見つけるよう言われた

【雇用管理等】

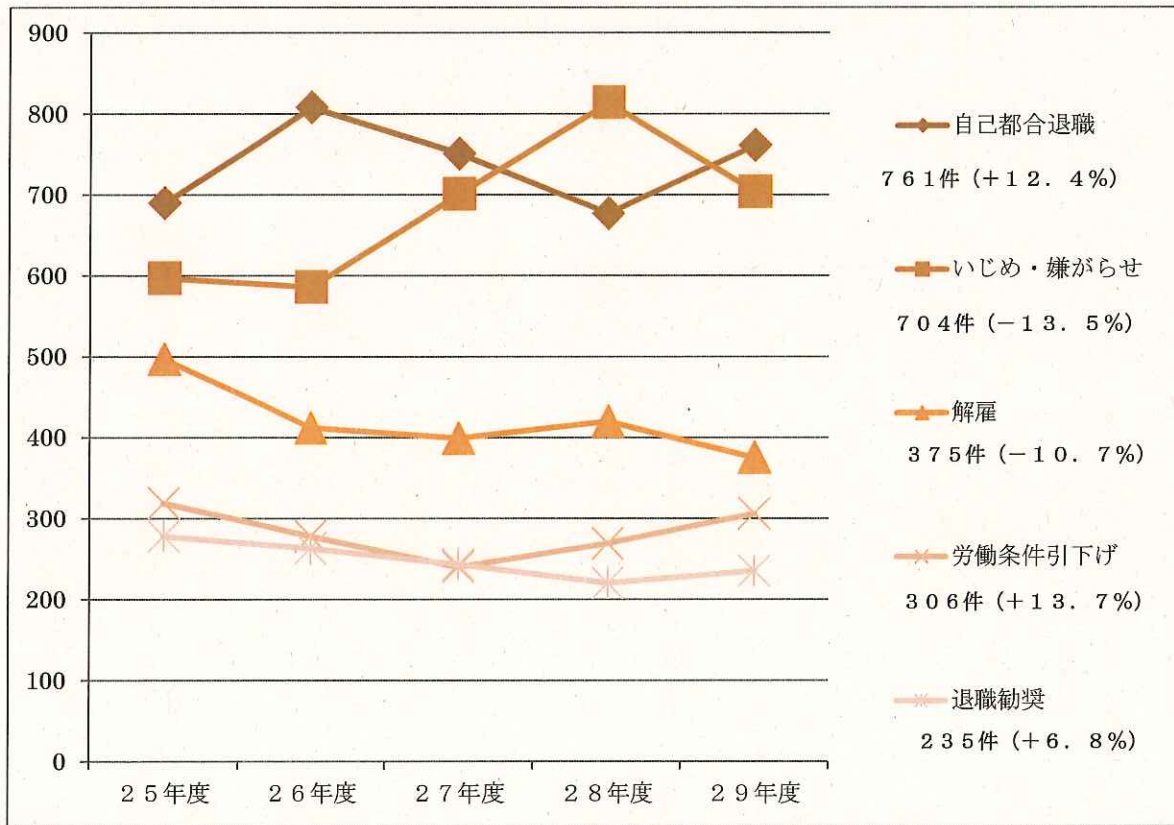
- ・約束したのに昇給してくれない
- ・懲戒処分が重すぎないか

【その他の労働条件】

- ・多忙だが、人を増やしてくれない
- ・有給休暇を買い取ってもらえない

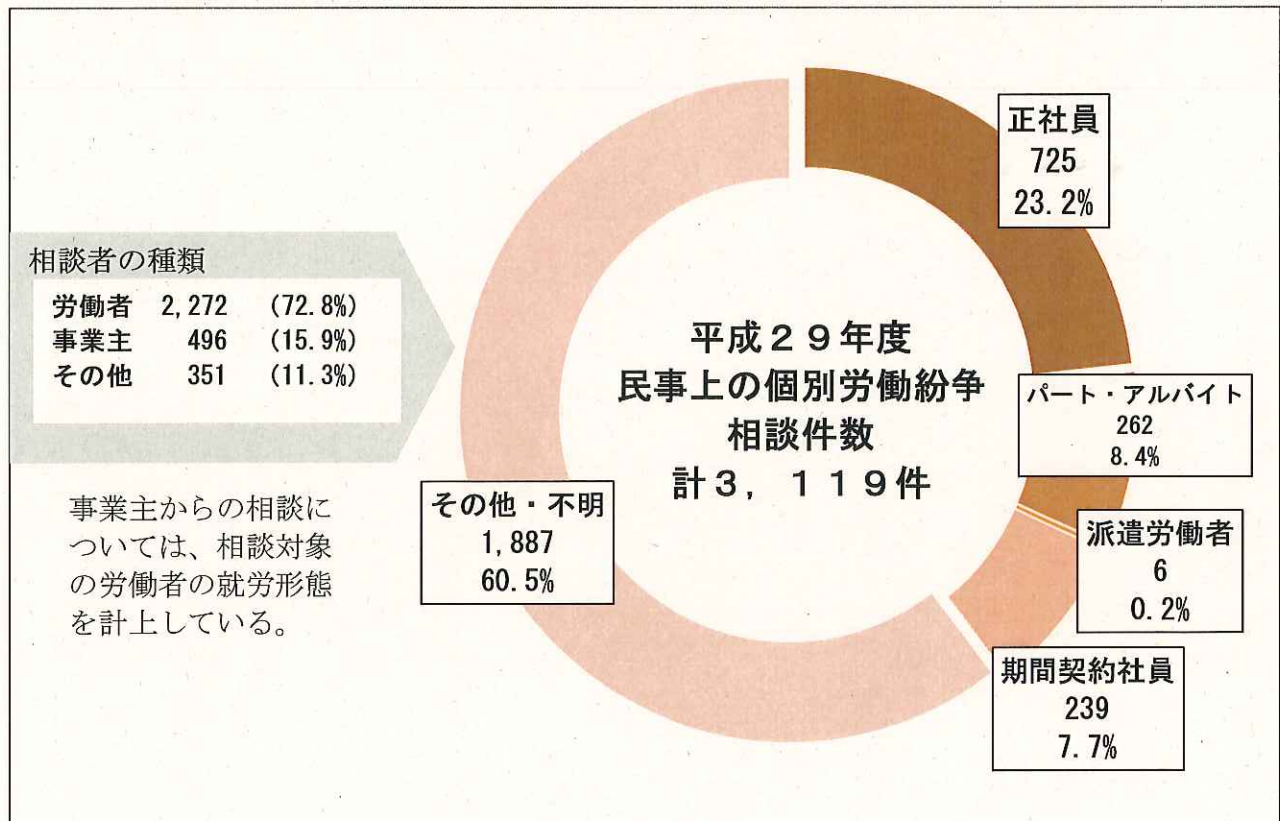
※ %は相談内容の全体（内訳延べ合計件数）に占める割合。合計値は、四捨五入による端数処理の関係で100%にならないことがある。なお、内訳延べ合計件数は、1回の相談において複数の内容にまたがる相談が行われた場合には、複数の相談内容ごとに件数として計上したもの。

(3) 民事上の個別労働紛争 | 主な相談内容別の件数推移 (5年間)



※ () 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



※ %は相談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。

【参考】第1表 民事上の個別労働紛争相談件数の推移（申請内容別）

	解雇	雇止め	退職勧奨	採用内定 取消	自己都合 退職	出向・ 配置転換	労働条件 の引下げ	その他の 労働条件	いじめ・ 嫌がらせ	雇用管理 等	募集・ 採用	その他	内訳延べ 合計件数
25年度	497	118	278	13	690	104	319	257	597	79	45	665	3590
	13.8%	3.3%	7.7%	0.4%	19.2%	2.9%	8.9%	7.2%	16.6%	2.2%	1.3%	18.5%	100.0%
26年度	412	100	263	14	808	112	278	196	586	79	52	506	3406
	12.1%	2.9%	7.7%	0.4%	23.7%	3.3%	8.2%	5.8%	17.2%	2.3%	1.5%	14.9%	100.0%
27年度	399	154	243	4	751	103	240	222	701	89	43	500	3449
	11.6%	4.5%	7.0%	0.1%	21.8%	3.0%	7.0%	6.4%	20.3%	2.6%	1.2%	14.5%	100.0%
28年度	420	106	220	16	677	92	269	287	814	79	38	619	3637
	11.5%	2.9%	6.0%	0.4%	18.6%	2.5%	7.4%	7.9%	22.4%	2.2%	1.0%	17.0%	100.0%
29年度	375	128	235	16	761	86	306	444	704	103	43	496	3697
	10.1%	3.5%	6.4%	0.4%	20.6%	2.3%	8.3%	12.0%	19.0%	2.8%	1.2%	13.4%	100%

※ 年度ごとに上段が件数、下段が相談内容の全体（内訳延べ合計件数）に占める割合。下段の合計値は、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、複数の相談内容ごとに件数として計上したもの。

【参考】第2表 民事上の個別労働紛争相談件数の推移（就労形態別）

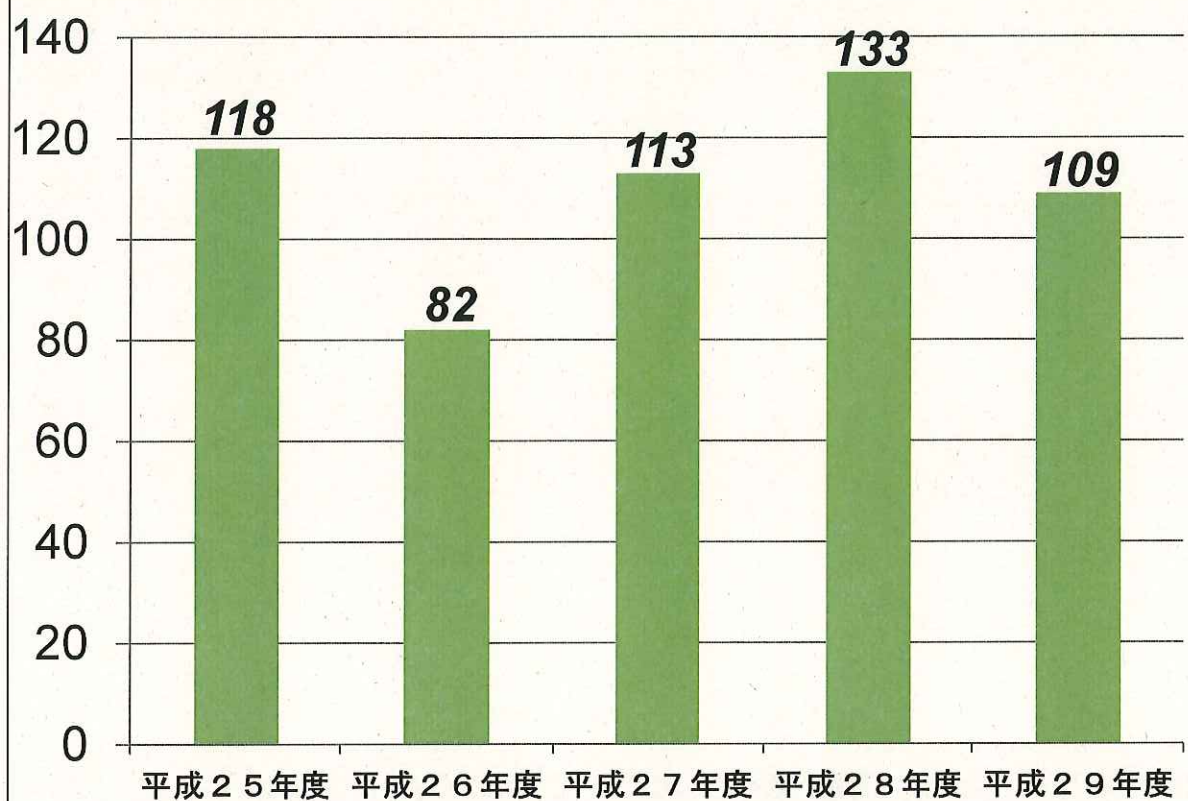
	正社員	パート・ アルバイト	派遣労働者	期間契約 社員	その他・ 不明	合計件数
25年度	598	371	30	237	1650	2886
	20.7%	12.9%	1.0%	8.2%	57.2%	100.0%
26年度	722	344	37	193	1497	2793
	25.9%	12.3%	1.3%	6.9%	53.6%	100.0%
27年度	782	327	46	252	1514	2921
	26.8%	11.2%	1.6%	8.6%	51.8%	100.0%
28年度	768	332	9	212	1680	3001
	25.6%	11.1%	0.3%	7.1%	56.0%	100.0%
29年度	725	262	6	239	1887	3119
	23.2%	8.4%	0.2%	7.7%	60.5%	100%

※ 年度ごとに上段が件数、下段が相談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。下段の合計値は、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。

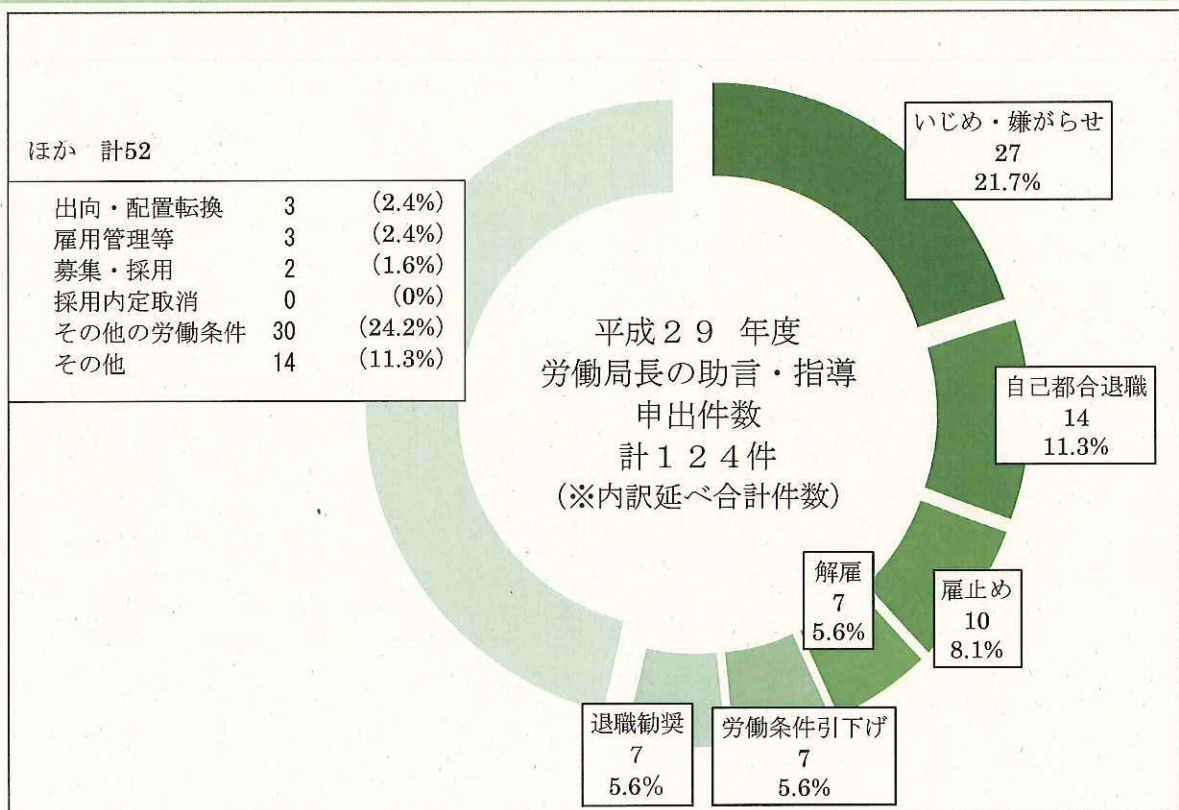
※ 事業主からの相談については、相談対象となった労働者の就労形態を計上している。

2 長崎労働局長による助言・指導

(1) 申出件数の推移

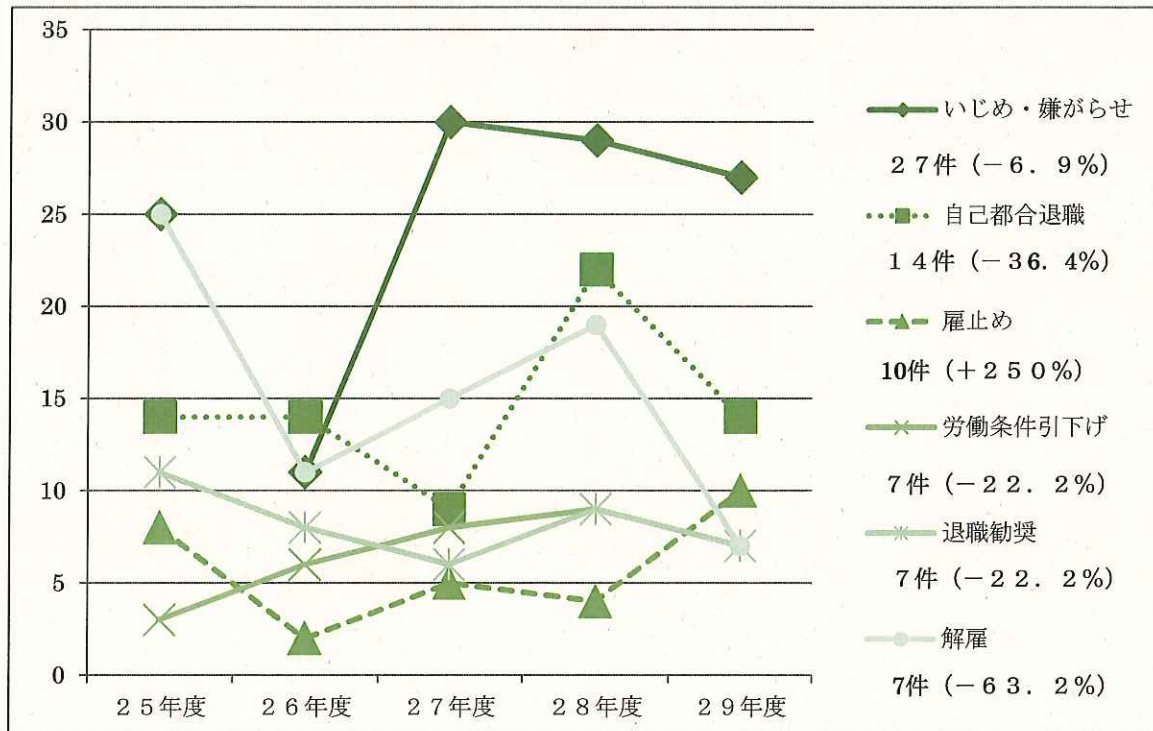


(2) 申出内容別の件数



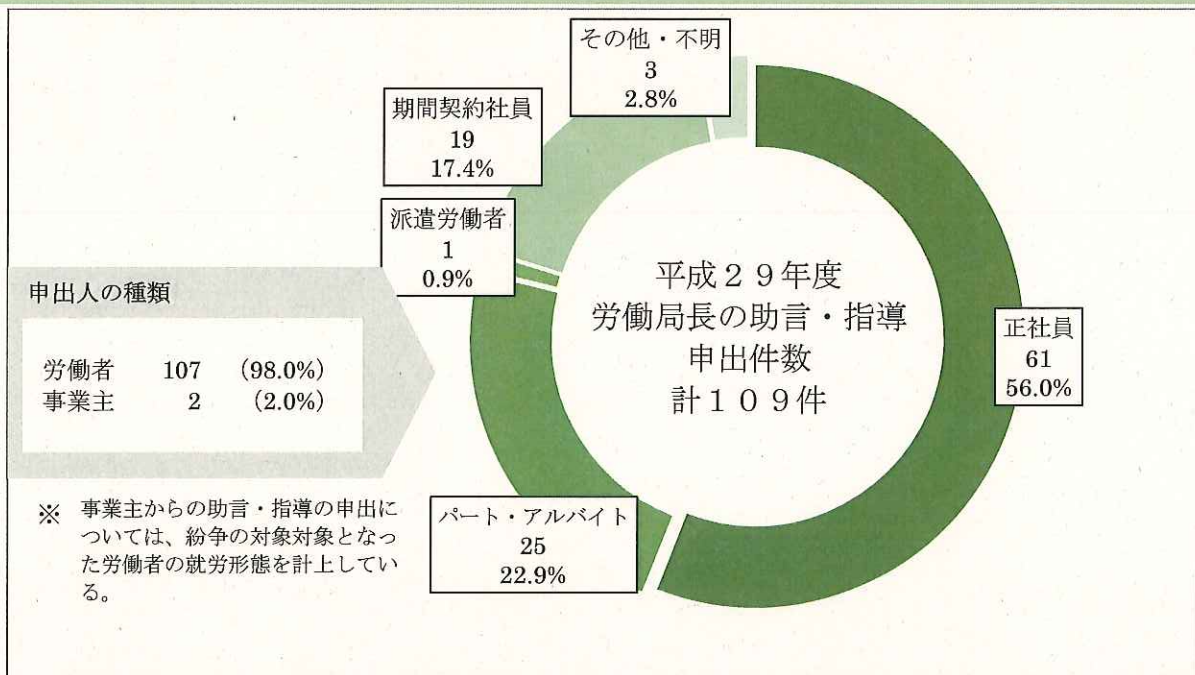
※ %は申出内容の全体（内訳延べ合計件数）に占める割合。合計値は、四捨五入による端数処理の関係で100%にならないことがある。なお、内訳延べ合計件数は、1件の助言・指導申出で複数の内容にまたがる申出が行われた場合には、複数の申出内容ごとに件数として計上したもの。

(3) 主な申出内容別の件数推移 (5年間)



※ () 内は対前年度比。

(4) 就労形態別の申出件数



※ %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



【参考】第3表 助言・指導申出件数の推移（申請内容別）

	解雇	雇止め	退職勧奨	採用内定 取消	自己都合 退職	出向・ 配置転換	労働条件 の引下げ	その他の 労働条件	いじめ・ 嫌がらせ	雇用管理 等	募集・ 採用	その他	内訳延べ 合計件数
25年度	25	8	11	2	14	5	3	9	25	2	0	35	139
	18.0%	5.8%	7.9%	1.4%	10.1%	3.6%	2.2%	6.5%	18.0%	1.4%	0.0%	25.2%	100.0%
26年度	11	2	8	1	14	6	6	17	11	4	0	6	86
	12.8%	2.3%	9.3%	1.2%	16.3%	7.0%	7.0%	19.8%	12.8%	4.7%	0.0%	7.0%	100.0%
27年度	15	5	6	2	9	8	8	32	30	0	1	13	129
	11.6%	3.9%	4.7%	1.6%	7.0%	6.2%	6.2%	24.8%	23.3%	0.0%	0.8	10.1%	100.0%
28年度	19	4	9	2	22	5	9	25	29	3	0	13	140
	13.6%	2.9%	6.4%	1.4%	15.7%	3.6%	6.4%	17.9%	20.7%	2.1%	0.0%	9.3%	100.0%
29年度	7	10	7	0	14	3	7	30	27	3	2	14	124
	5.6	8.1%	5.6%	0%	11.3%	2.4%	5.6%	24.2%	21.8%	2.4%	1.7%	11.3%	100%

※ 年度ごとに上段が件数、下段が申出内容の全体（内訳延べ合計件数）に占める割合。下段の合計値は、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件の申出において複数の内容にまたがる申出が行われた場合には、複数の申出内容ごとに件数として計上したもの。

【参考】第4表 助言・指導申出件数の推移（就労形態別）

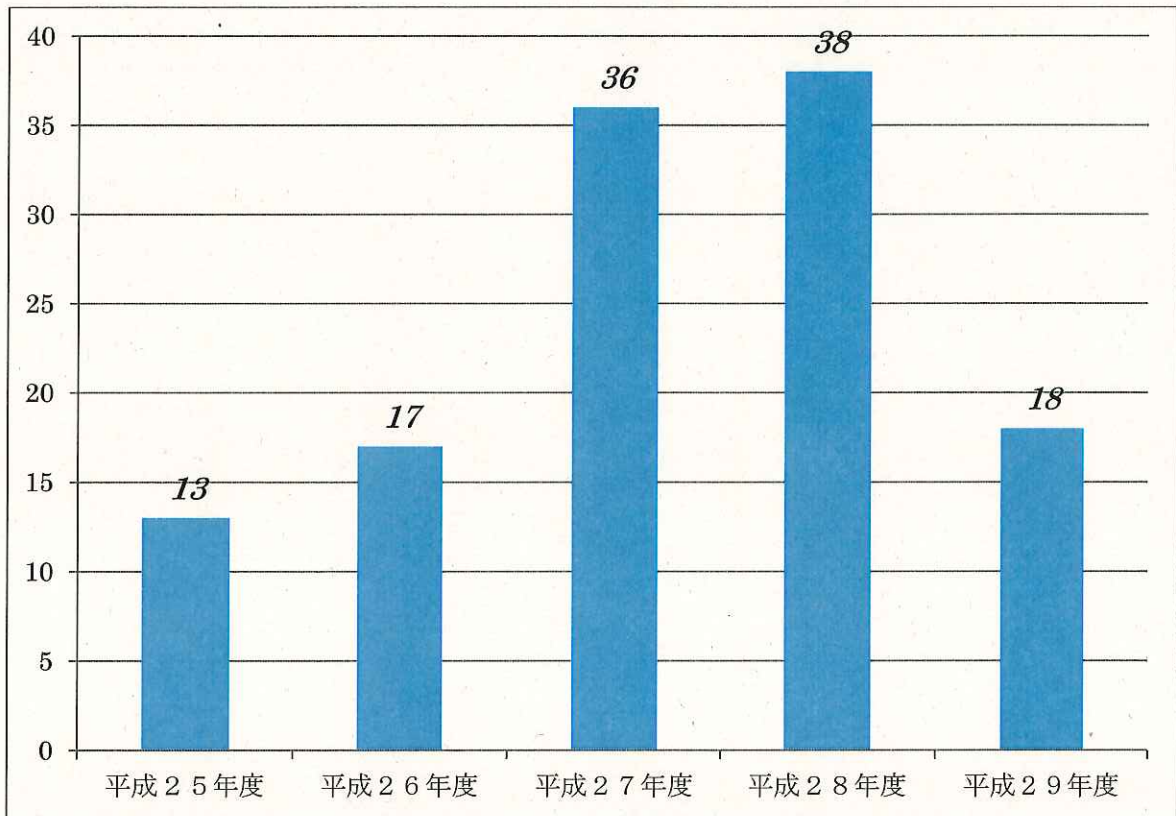
	正社員	パート・ アルバイト	派遣労働者	期間契約 社員	その他・ 不明	合計件数
25年度	51	39	4	23	1	118
	43.2%	33.1%	3.4%	19.5%	0.8%	100.0%
26年度	51	15	1	14	1	82
	62.2%	18.3%	1.2%	17.1%	1.2%	100.0%
27年度	48	41	3	21	0	113
	42.5%	36.3%	2.7%	18.6%	0.0%	100.0%
28年度	72	32	2	26	1	133
	54.1%	24.1%	1.5%	19.5%	0.8%	100.0%
29年度	61	25	1	19	3	109
	55.9%	22.9%	1%	17.4%	2.8%	100%

※ 年度ごとに上段が件数、下段が紛争の対象となった労働者の就労形態の全体（合計件数）に占める割合。下段の合計値は、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。

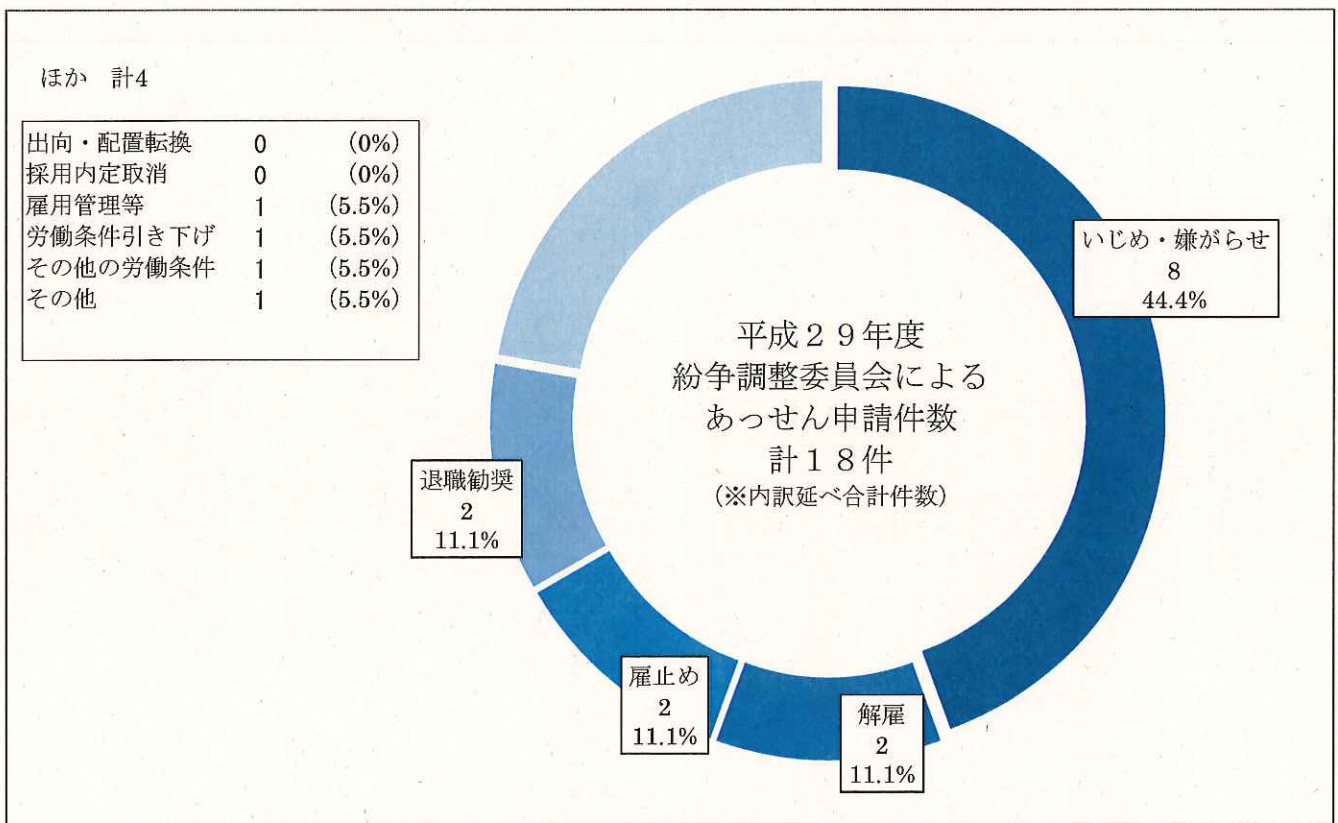
※ 事業主からの助言・指導の申出については、紛争の対象となった労働者の就労形態を計上している。

3 長崎紛争調整委員会によるあっせん

(1) 申請件数の推移

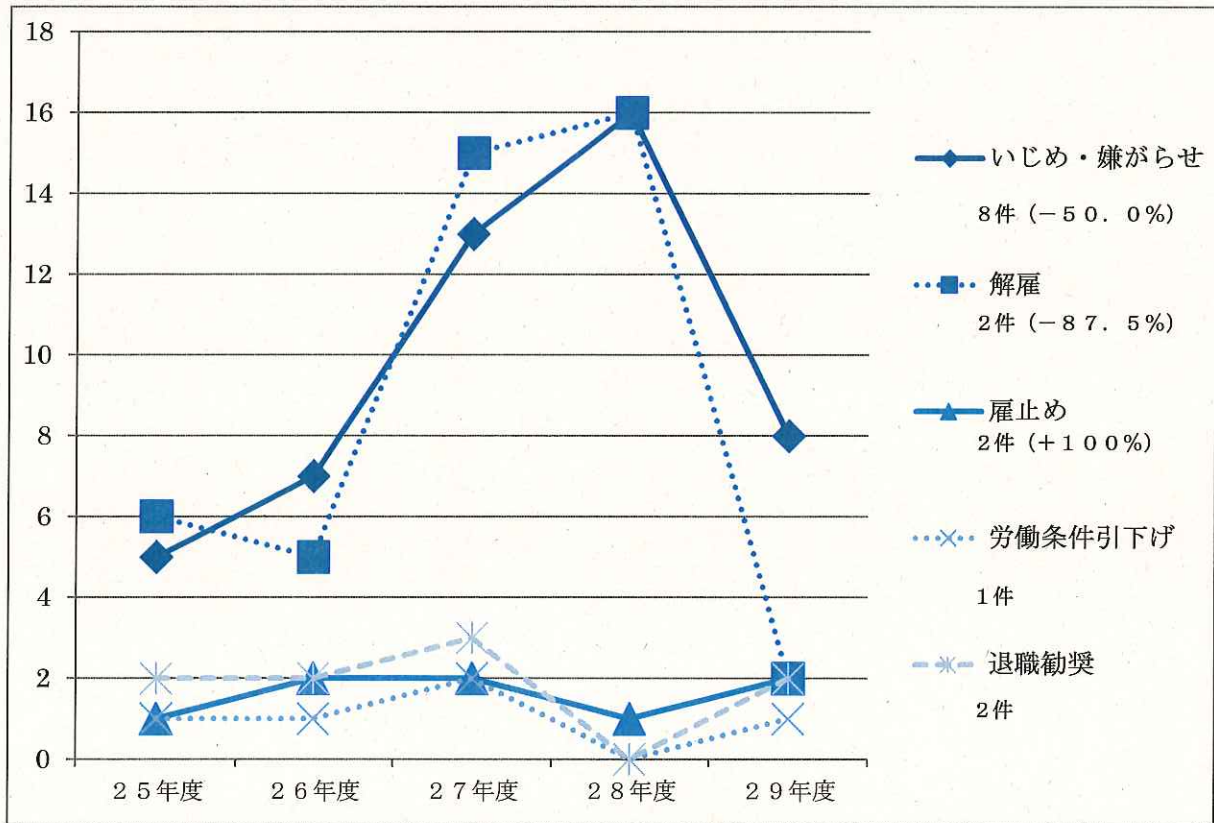


(2) 申請内容別の件数



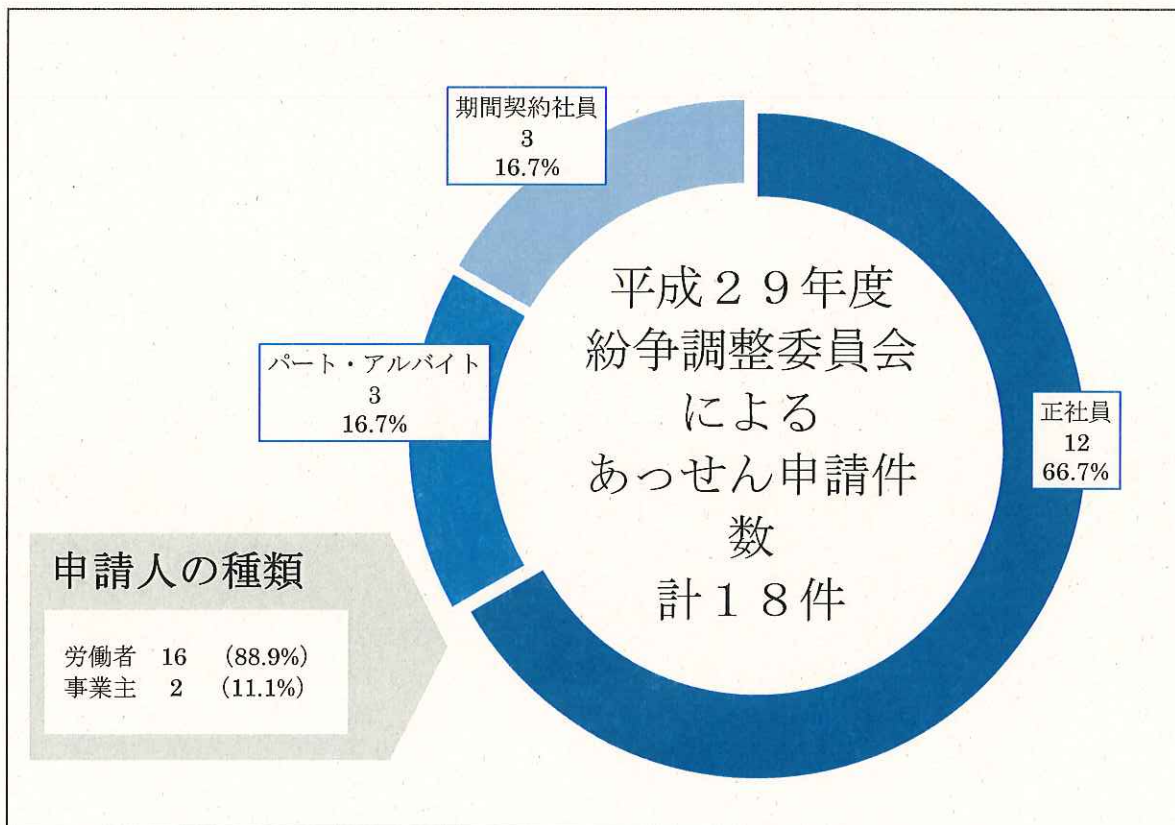
※ %は申出内容の全体（内訳延べ合計件数）に占める割合。合計値は、四捨五入による端数処理の関係で100%にならないことがある。なお、内訳延べ合計件数は、1件の助言・指導申出で複数の内容にまたがる申出が行われた場合には、複数の申出内容ごとに件数として計上したもの。

(3) 主な申請内容別の件数推移 (5年間)



※ () 内は対前年度比。

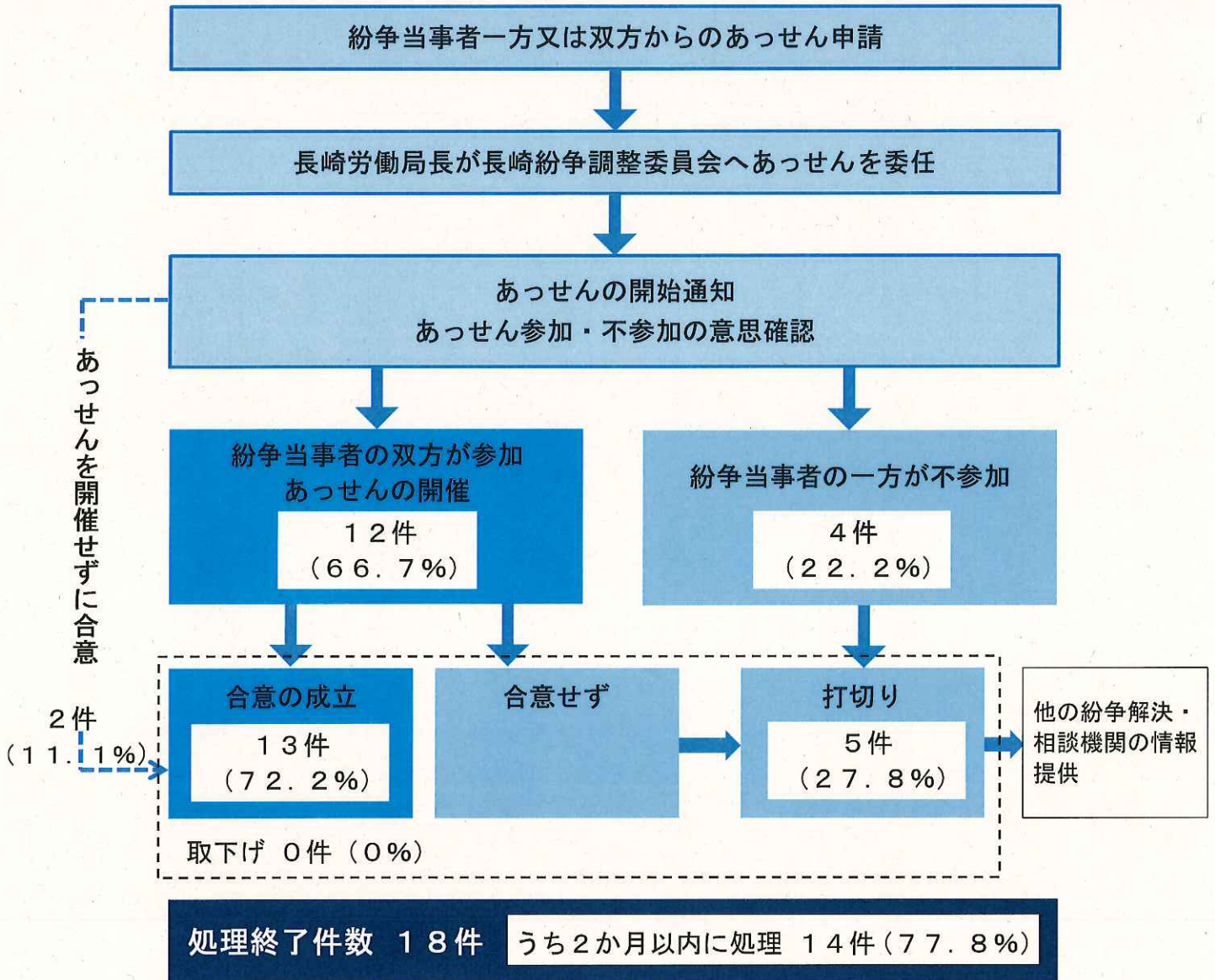
(4) 就労形態別の申出件数



※ %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37件に占める比率



【参考】第5表 紛争当事者双方のあっせん参加率の推移

参加率	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
紛争当事者双方のあっせん参加件数 ／手続き終了件数	40.0%	31.6%	56.3%	56.8%	66.7%

【参考】第6表 あっせんにおける合意率の推移

参加率	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
合意成立件数 ／手続き終了件数	40.0%	36.8%	50.0%	45.9%	72.2%
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	75.0%	100.0%	77.8%	76.2%	91.6%

【参考】第7表 あっせん申請件数の推移（申請内容別）

	解雇	雇止め	退職勧奨	採用内定 取消	自己都合 退職	出向・ 配置転換	労働条件 の引下げ	その他の 労働条件	いじめ・ 嫌がらせ	雇用管理 等	その他	内訳延べ 合計件数
25年度	6	1	2	0	1	0	1	1	5	0	0	17
	35.3%	5.9%	11.8%	0.0%	5.9%	0.0%	5.9%	5.9%	29.4%	0.0%	0.0%	100.0%
26年度	5	2	2	1	2	1	1	0	7	0	0	21
	23.8%	9.5%	9.5%	4.8%	9.5%	4.8%	4.8%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	100.0%
27年度	15	2	3	0	2	1	2	1	13	1	1	41
	36.6%	4.9%	7.3%	0.0%	4.9%	2.4%	4.9%	2.4%	31.7%	2.4%	2.4%	100.0%
28年度	16	1	0	1	0	1	0	5	16	0	1	41
	39.0%	2.4%	0.0%	2.4%	0.0%	2.4%	0.0%	12.2%	39.0%	0.0%	2.4%	100.0%
29年度	2	2	2	0	0	0	1	1	8	1	1	18
	11.1%	11.1%	11.1%	0%	0%	0%	5.6%	5.6%	44.4%	5.6%	5.6%	100%

※ 年度ごとに上段が件数、下段が申請内容の全体（内訳延べ合計件数）に占める割合。下段の合計値は、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件の申請において複数の内容にまたがる申請が行われた場合には、複数の申請内容を件数として計上したもの。

【参考】第8表 あっせん申請件数の推移（就労形態別）

	正社員	パート・ アルバイト	派遣労働者	期間契約 社員	その他・ 不明	合計件数
25年度	8	3	0	2	0	13
	61.5%	23.1%	0.0%	15.4%	0.0%	100.0%
26年度	6	4	0	7	0	17
	35.3%	23.5%	0.0%	41.2%	0.0%	100.0%
27年度	28	0	0	8	0	36
	77.8%	0.0%	0.0%	22.2%	0.0%	100.0%
28年度	26	3	0	9	0	38
	68.4%	7.9%	0.0%	23.7%	0.0%	100.0%
29年度	12	3	0	3	0	18
	66.6%	16.7%	0%	16.7%	0%	100%

※ 年度ごとに上段が件数、下段が紛争の対象となった労働者の就労形態の全体（合計件数）に占める割合。下段の合計値は、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。

※ 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。

平成29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・嫌がらせにかかる助言・指導
<p>事案の概要</p> <p>助言・指導の内容及び結果</p>	<p>申請人は仕事でミスをした際に先輩職員からひどい暴言を吐かれる。同先輩職員は一部の者にだけ暴言を吐き、自身が気に入っている者には暴言を吐かない。</p> <p>管理者に相談し、管理者から同先輩職員に対し指摘してもらったが、全く暴言は止まらない。</p> <p><u>職場環境の改善を求め、先輩職員の暴言を止めさせてほしいとして、助言・指導を申し出たもの。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>事業主に対し、パワーハラスメントを含めたあらゆるハラスメントがない働きやすい職場環境を整備する必要性について助言した。</u> ・ 助言に基づき、事業場による調査、同先輩職員への指導が実施され、暴言行為はなくなった。また、申請人の異動希望を認め、申請人と同先輩職員が直接関わらなくて済む対応を行った。
事例 2	自己都合退職にかかる助言・指導
<p>事案の概要</p> <p>助言・指導の内容及び結果</p>	<p>申出人は、家庭の理由により退職を申し出たが、会社側は様々な理由を付けて退職することを認めてくれなかった。</p> <p><u>退職できるようにしてほしいとして、助言・指導を申し出たもの。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>事業主に対して、労働者には会社を退職する自由というものがある等の説明を行い、円満な解決に向けて申出人と話し合うよう助言した。</u> ・ 助言に基づき、紛争当事者間で話し合いが行われ、申出人の希望どおり円満退職することとなった。

事 例 1

いじめ・嫌がらせにかかるあっせん

事案の概要

申請人は、入社して半年を過ぎるころから、仕事にミスがあった際に上司から長時間に及ぶ叱責を受けたり、書類を投げ付けられたりされ精神的に限界を感じていた。

上司のこうしたパワハラを理由に退職するに至ったが、会社は何ら改善策を講じることはなかった。

パワハラによって退職せざるを得なくなったことに納得できない。精神的苦痛に対する補償として50万円の支払いを求めたいとして、あっせんを申請した。

あっせんの
ポイント・結果

- ・ あっせん委員が双方の主張を聞き歩み寄りを促したところ、被申請人は早期に問題解決したいとの意向を示した。
- ・ あっせん委員が双方の意見を調整したところ、解決金として30万円の支払いを行うこと、また、申請人が退職するに至った経緯、本件紛争に関する経緯、及び本件解決金を支払うに至った経緯を会社の役員会で説明を行うことで合意が成立し、解決した。

事 例 2

雇止めにかかるあっせん

事案の概要

申請人は、被申請人より「勤務状況等を総合的に検討したところ契約の更新はしない。」旨告げられたが、一方的に契約を更新しない判断を下されたことに納得がいかなかった。職場への不信感を払拭することはできないため契約の更新は望まない。

雇止めされることによる経済的損失と精神的苦痛に対する補償として、160万円の支払いを求めたいとしてあっせんを申請した。

あっせんの
ポイント・結果

- ・ あっせん委員が双方の主張を聞き歩み寄りを促したところ、被申請人は早期解決の意向を示した。
- ・ あっせん委員が双方の意見を調整したところ、解決金として15万円を支払うことで合意が成立し、解決した。