



報道関係者 各位

令和3年8月20日

【照会先】

奈良労働局 雇用環境・均等室

雇用環境改善・均等推進監理官 今西 昭男  
労働紛争調整官 生地 廣行  
(電話) 0742-32-0210

## 「令和2年度個別労働紛争解決制度の施行状況」を公表します ～総合労働相談件数は増加、「いじめ・嫌がらせ」の件数は7年連続最多～

奈良労働局（局長 鈴木伸宏）は、このたび「令和2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、早期に解決を図るための制度で、「総合労働相談※<sup>1</sup>」、都道府県労働局長による「助言・指導※<sup>2</sup>」、紛争調整委員会による「あっせん※<sup>3</sup>」の3つの方法があります。

奈良労働局では、今回の施行状況を受けて、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・指導及びあっせん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んでいきます。

### 【ポイント】 ※[ ]内は、別添資料の該当ページ

- 1 総合労働相談件数は前年度より増加。助言・指導申出の件数は前年度並み。あっせん申請の件数は前年度より減少。総合労働相談件数は1万1,601件で、2年連続で1万件超え[P. 4 1-(1)]

内容		件数	前年度比
総合労働相談		1万1,601件	11.7%増
	法制度の問い合わせ	8,719件	15.3%増
	労働基準法等の違反の疑いがあるもの	1,429件	5.4%減
	民事上の個別労働紛争※ <sup>4</sup> 相談件数	2,209件	3.3%増
助言・指導申出		87件	2.2%減
あっせん申請		87件	13.9%減

- 2 民事上の個別労働紛争の相談件数、助言・指導の申出件数、あっせんの申請件数の全項目で、「いじめ・嫌がらせ」の件数が引き続き最多※<sup>5</sup>

- 民事上の個別労働紛争の相談件数では、602件（同2.7%減）で7年連続最多。[P. 5 1-(3)]
- 助言・指導の申出では、22件（同46.7%増）で7年連続最多。[P. 7 2-(3)]
- あっせんの申請では、37件（同5.7%増）で5年連続最多。[P. 9 3-(3)]

※1 「総合労働相談」

奈良労働局では、労働局内、各労働基準監督署内の計5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。

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奈良労働局に「雇用環境・均等室」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。

※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を除く）。

※5 令和2年6月、労働施策総合推進法が施行され、大企業の職場におけるパワーハラスメントに関する個別労働紛争は同法に基づき対応することとなったため、同法施行以降の大企業の当該紛争に関するものはいじめ・嫌がらせに計上していない。なお、同法違反の疑いのある相談は「労働基準法等の違反の疑いがあるもの」として計上している（以下、本資料において同じ）。

<参考>

同法に関する相談件数：348件

同法に基づく紛争解決の援助申立件数：2件

同法に基づく調停申請受理件数：0件

【別添資料】

別添1 個別労働紛争解決制度の枠組み

別添2 令和2年度個別労働紛争解決制度の運用状況

別添3 令和2年度における助言・指導及びあっせんの事例

(参考) 民事上の個別労働紛争／主な相談内容別の件数推移

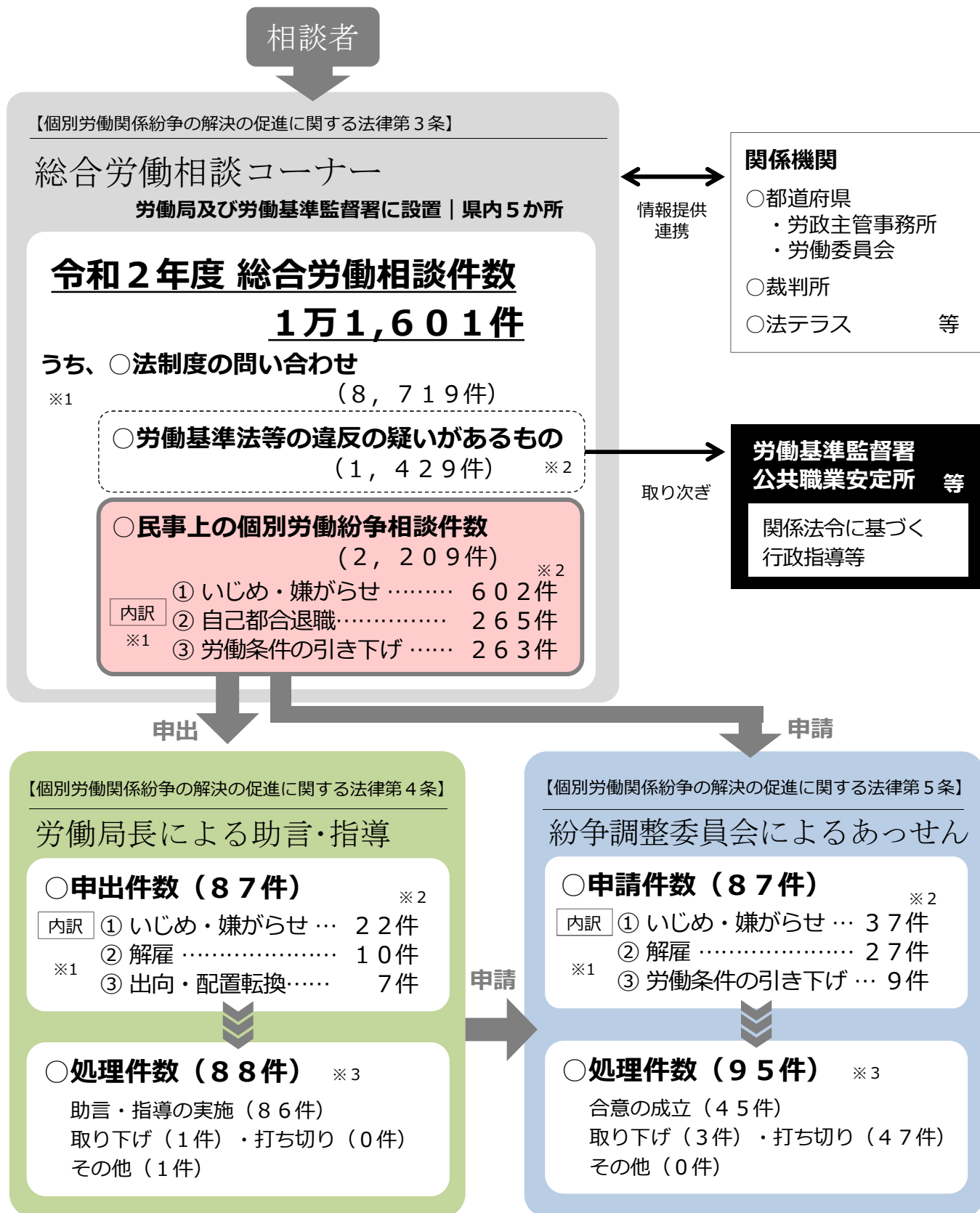
(参考) 助言・指導／主な申出内容別の件数推移

(参考) あっせん／主な申請内容別の件数推移

(参考) 奈良労働局総合労働相談コーナー所在地一覧

(参考) 個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律の概要

# 個別労働紛争解決制度の枠組み



申出

申請

※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。

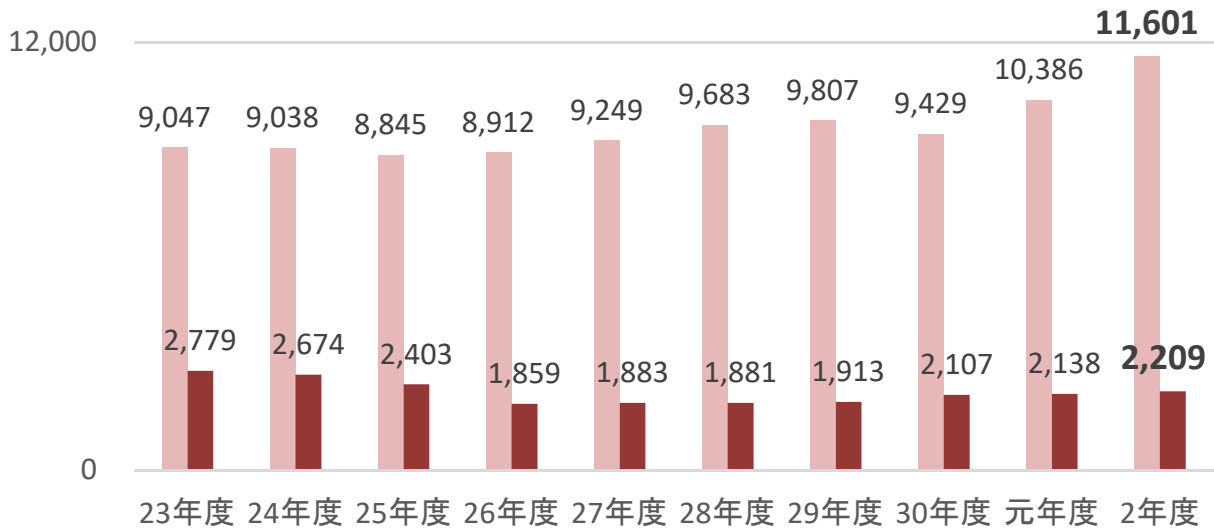
※2 令和2年6月、労働施策総合推進法が施行され、大企業の職場におけるパワーハラスメントに関する個別労働紛争は同法に基づき対応することとなったため、同法施行以降の大企業の当該紛争に関するものはいじめ・嫌がらせに計上していない。なお、同法違反の疑いのある相談は「労働基準法等の違反の疑いがあるもの」として計上している。【参考】同法に関する相談件数：348件

※3 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。

# 令和2年度個別労働紛争解決制度の運用状況

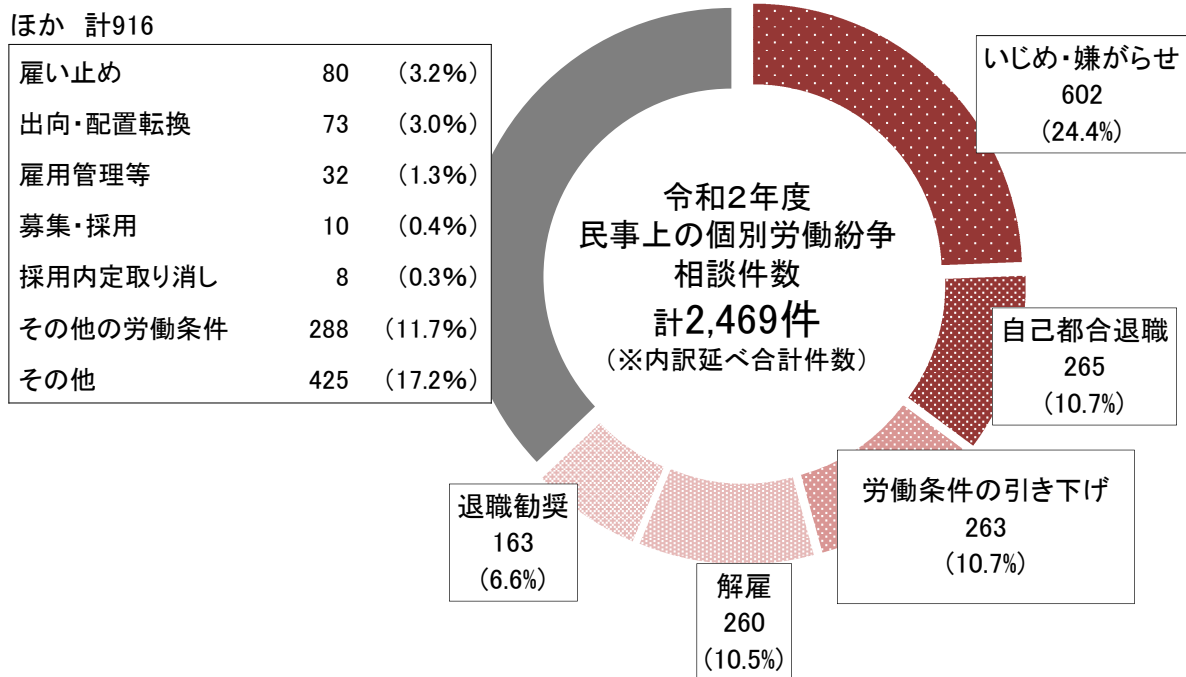
## 1 総合労働相談

### (1) 相談件数の推移



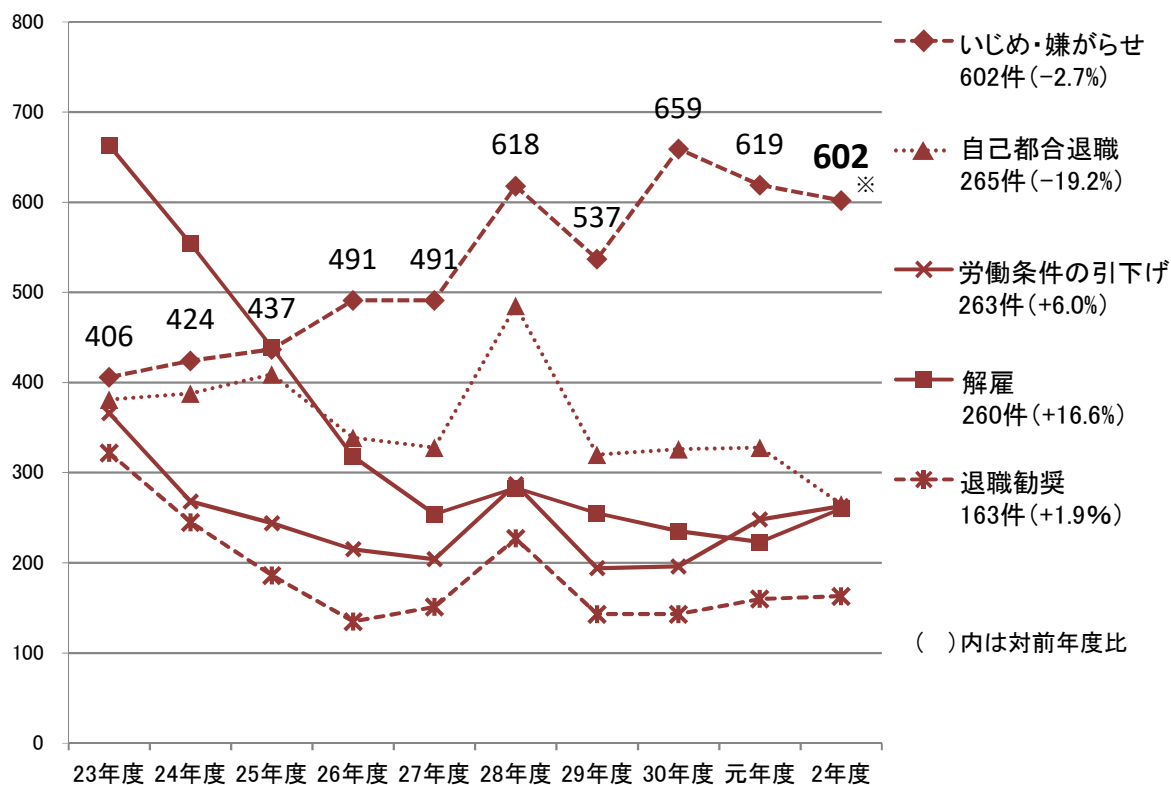
■ 総合労働相談件数 ■ 民事上の個別労働紛争相談件数

### (2) 民事上の個別労働紛争 | 相談内容別の件数



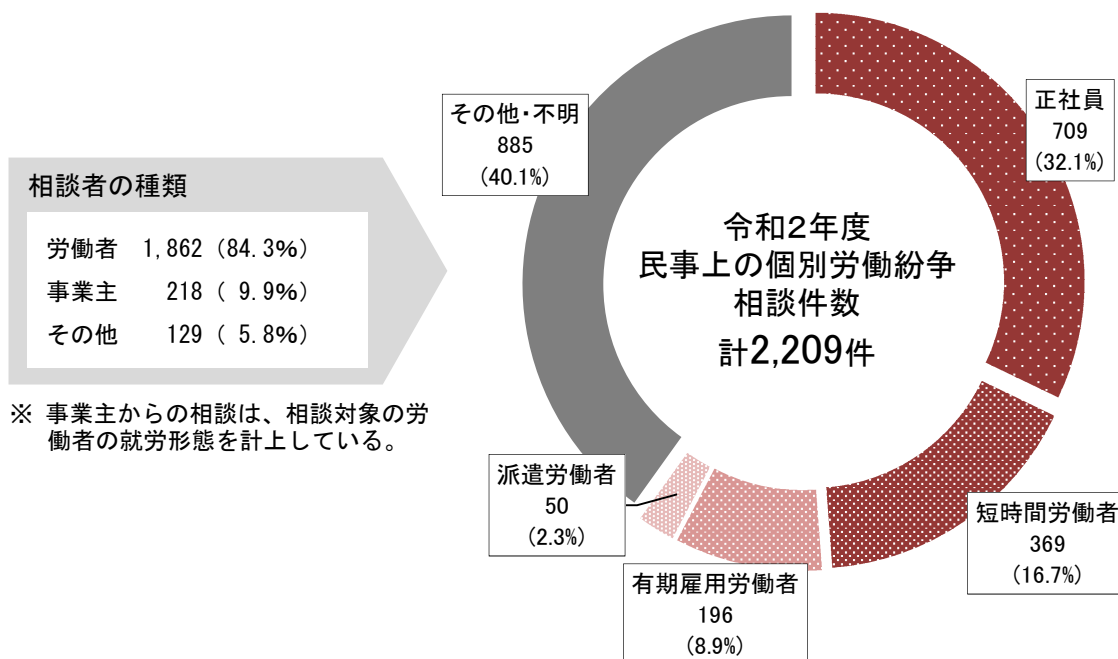
※ %は相談内容の全体（内訳延べ合計件数）に占める割合。合計値は、四捨五入による端数処理の関係で100%にならないことがある。なお、内訳延べ合計件数は、1回の相談で複数の内容にまたがる相談が行われた場合には、複数の相談内容を件数として計上したものの。

### (3) 民事上の個別労働紛争 | 主な相談内容別の件数推移 (10年間)



※ 令和2年6月、労働施策総合推進法が施行され、大企業の職場におけるパワーハラスメントに関する個別労働紛争は同法に基づき対応することとなったため、同法施行以降の大企業の当該紛争に関するものはいじめ・嫌がらせに計上していない。【参考】同法に関する相談件数：348件

### (4) 民事上の個別労働紛争 | 就労形態別の件数

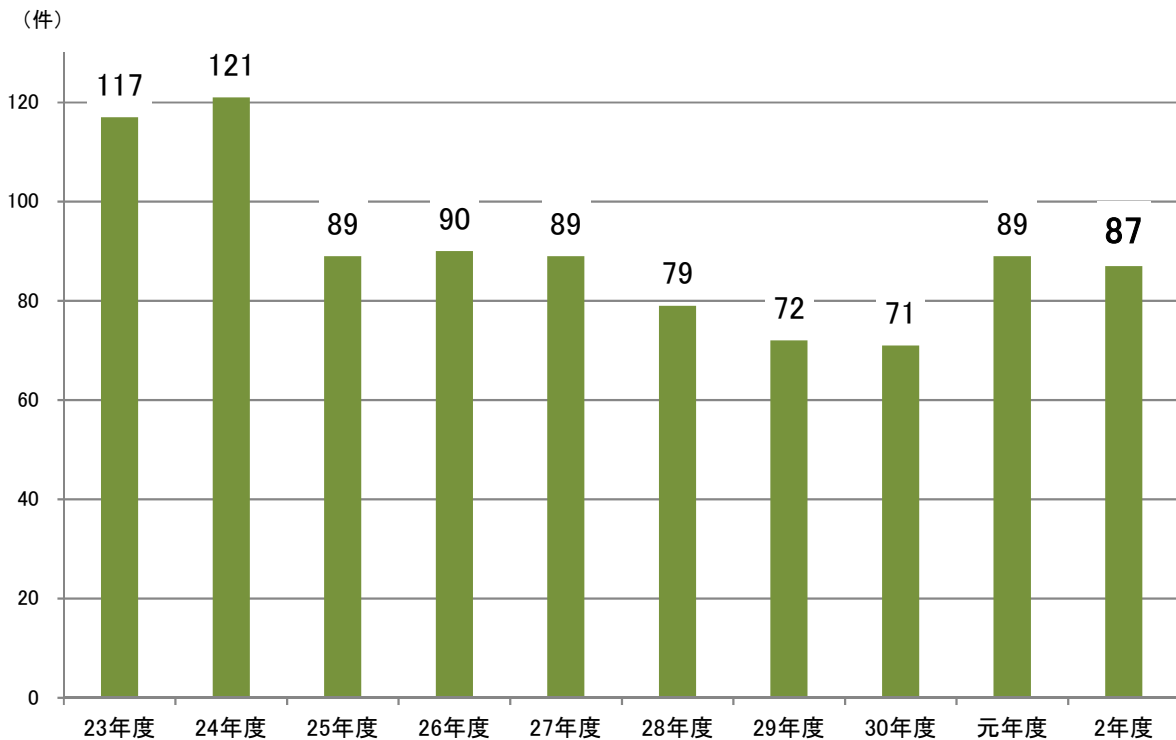


※ 事業主からの相談は、相談対象の労働者の就労形態を計上している。

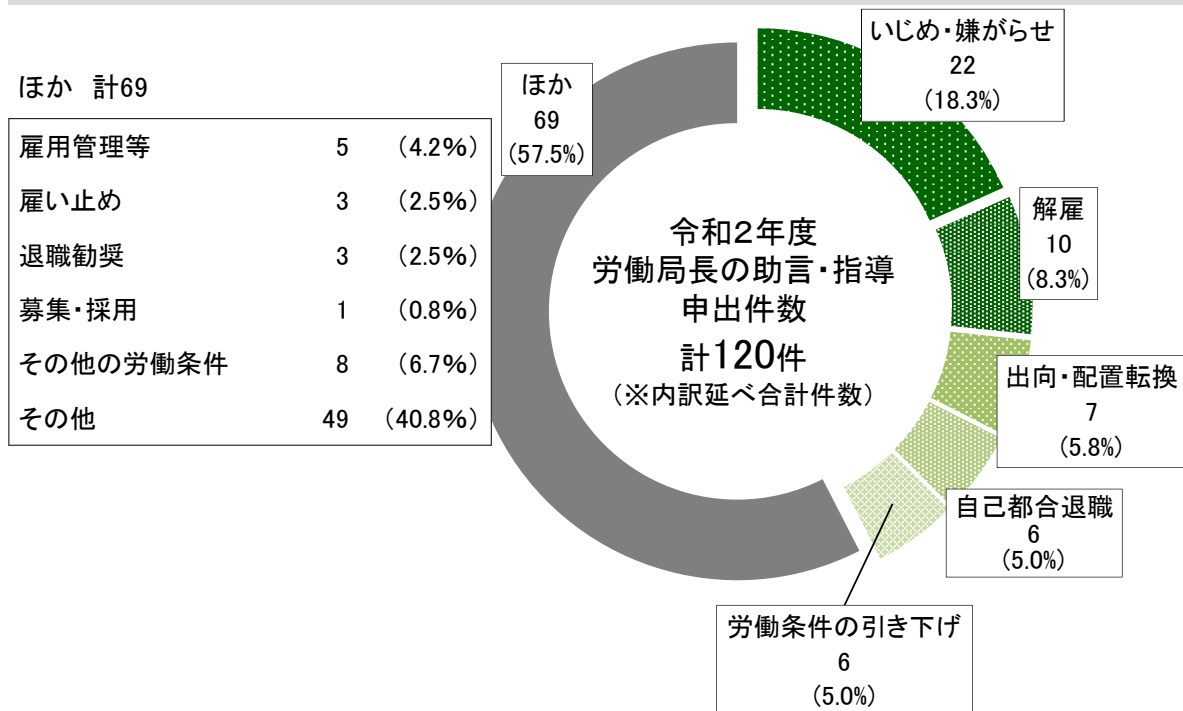
※ ( )内は相談対象となる労働者の就労形態の全体(合計件数)に占める割合。合計値は、四捨五入による端数処理の関係で100%にならないことがある。

## 2 都道府県労働局長による助言・指導

### (1) 申出件数の推移

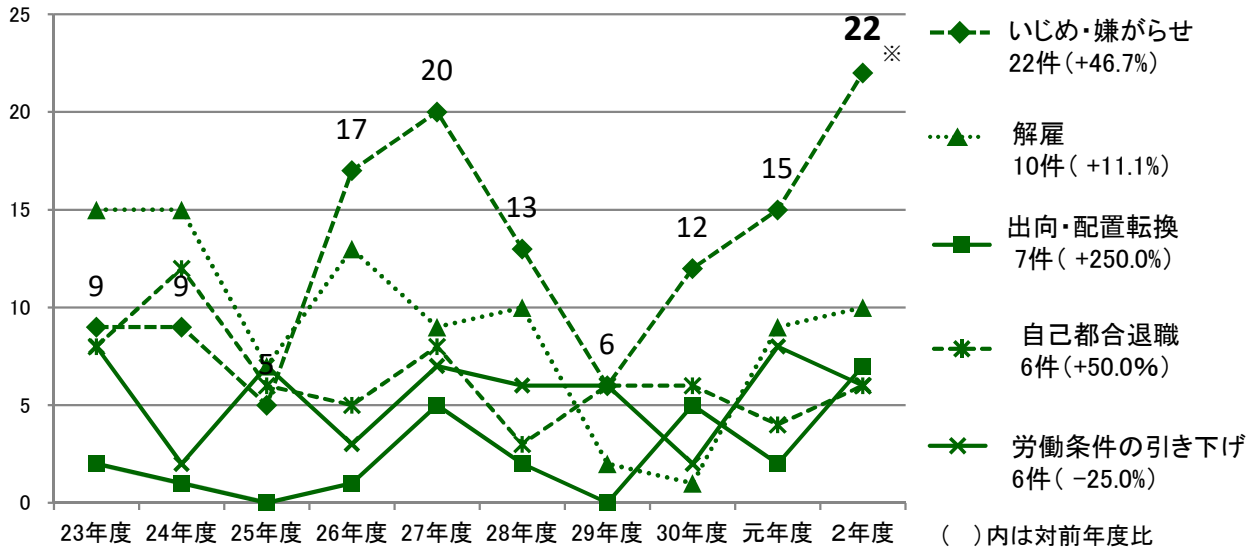


### (2) 申出内容別の件数



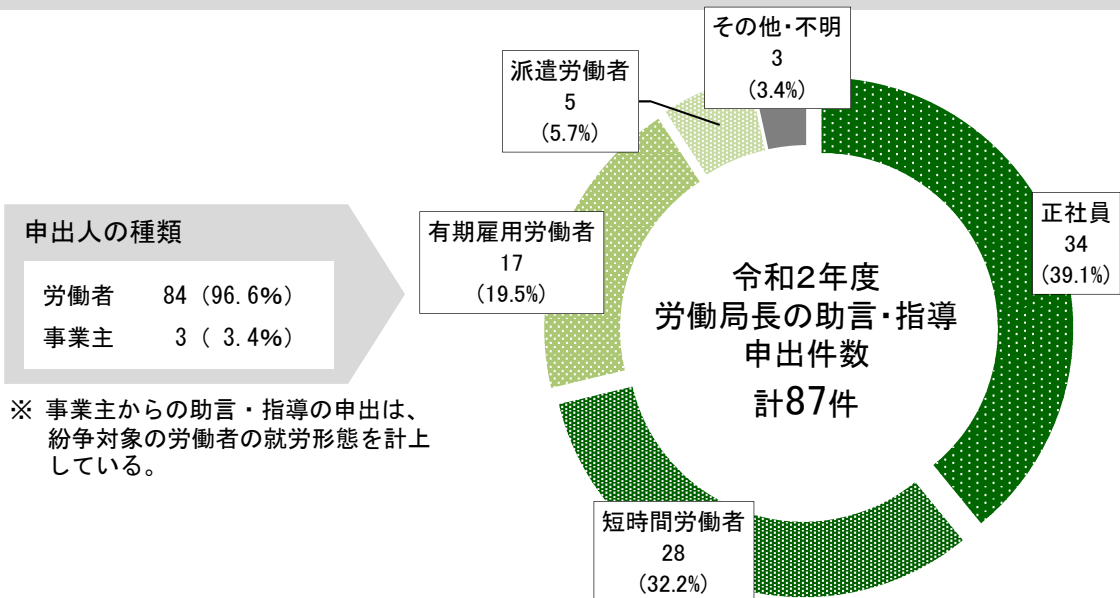
※ ( )内は申出内容の全体(内訳延べ合計件数)に占める割合。合計値は、四捨五入による端数処理の関係で100%にならないことがある。なお、1件の助言・指導申出で複数の内容にまたがる申出が行われた場合には、内訳延べ合計件数は、複数の申出内容を件数として計上したもの。

### (3) 主な申出内容別の件数推移 (10年間)



※ 令和2年6月、労働施策総合推進法が施行され、大企業の職場におけるパワーハラスメントに関する個別労働紛争は同法に基づき対応することとなったため、同法施行以降の大企業の当該紛争に関するものはいじめ・嫌がらせに計上していない。【参考】同法に基づく紛争解決の援助申立件数：2件

### (4) 就労形態別の申出件数



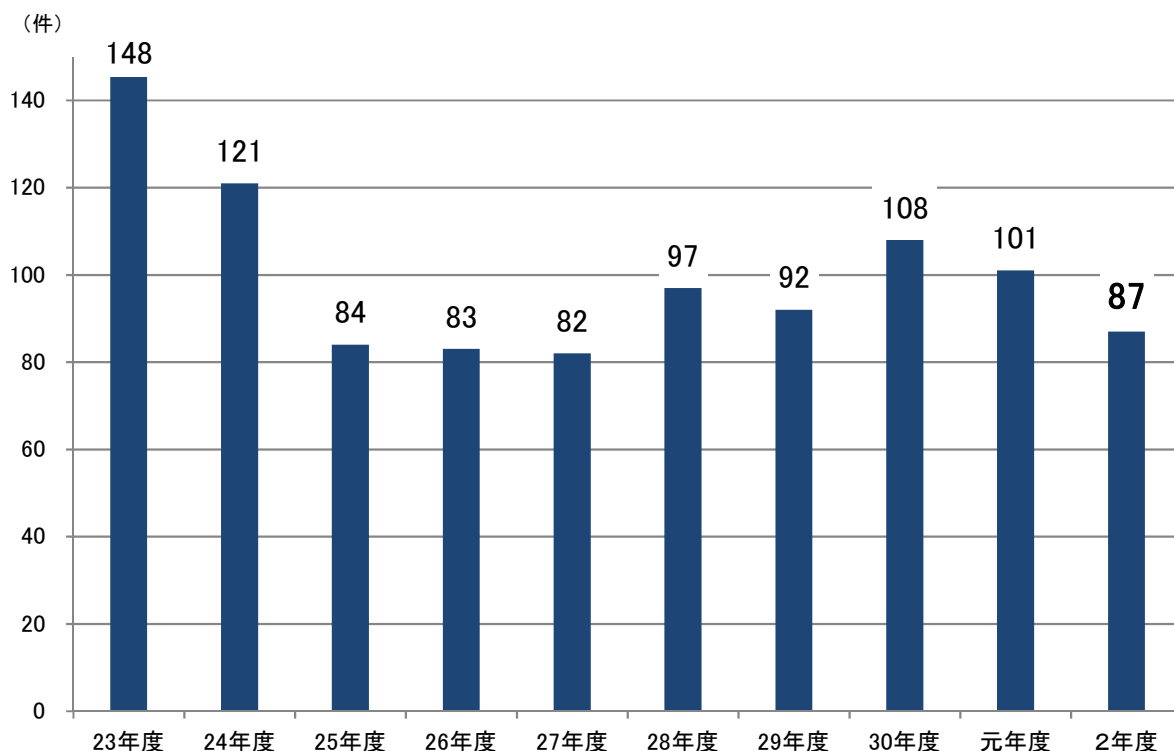
※ ( )内は紛争の対象となる労働者の就労形態の全体(合計件数)に占める割合。合計値は、四捨五入による端数処理の関係で100%にならないことがある。

### (5) 助言・指導の流れ及び処理状況

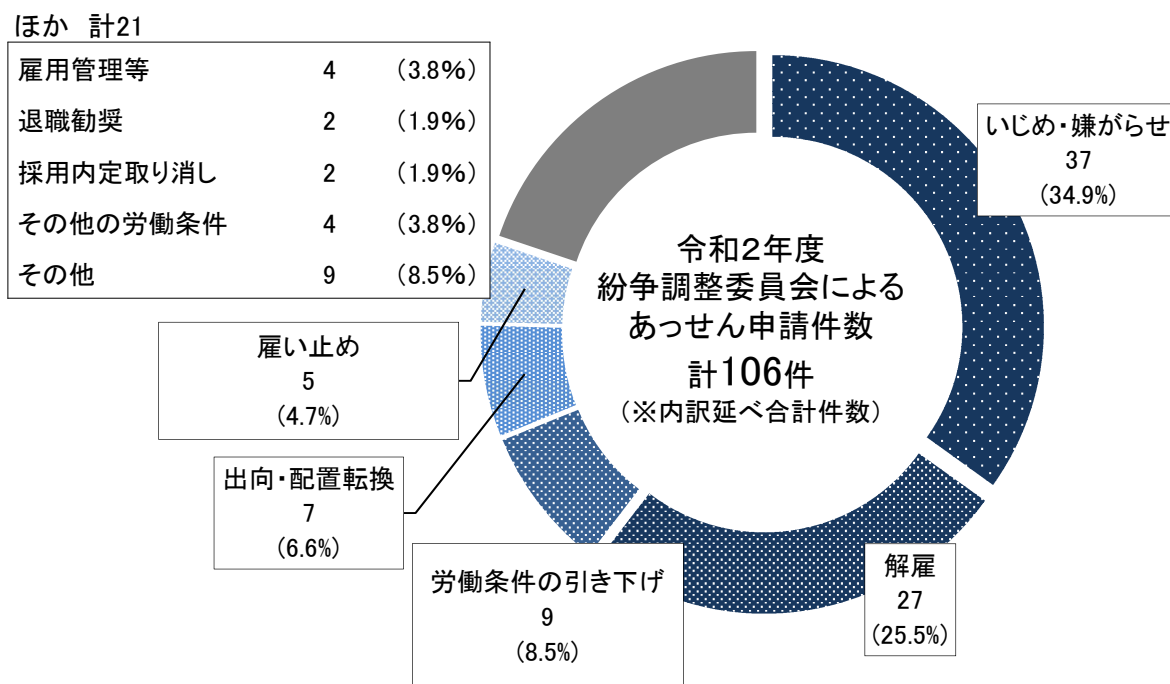


### 3 紛争調整委員会によるあっせん

#### (1) 申請件数の推移



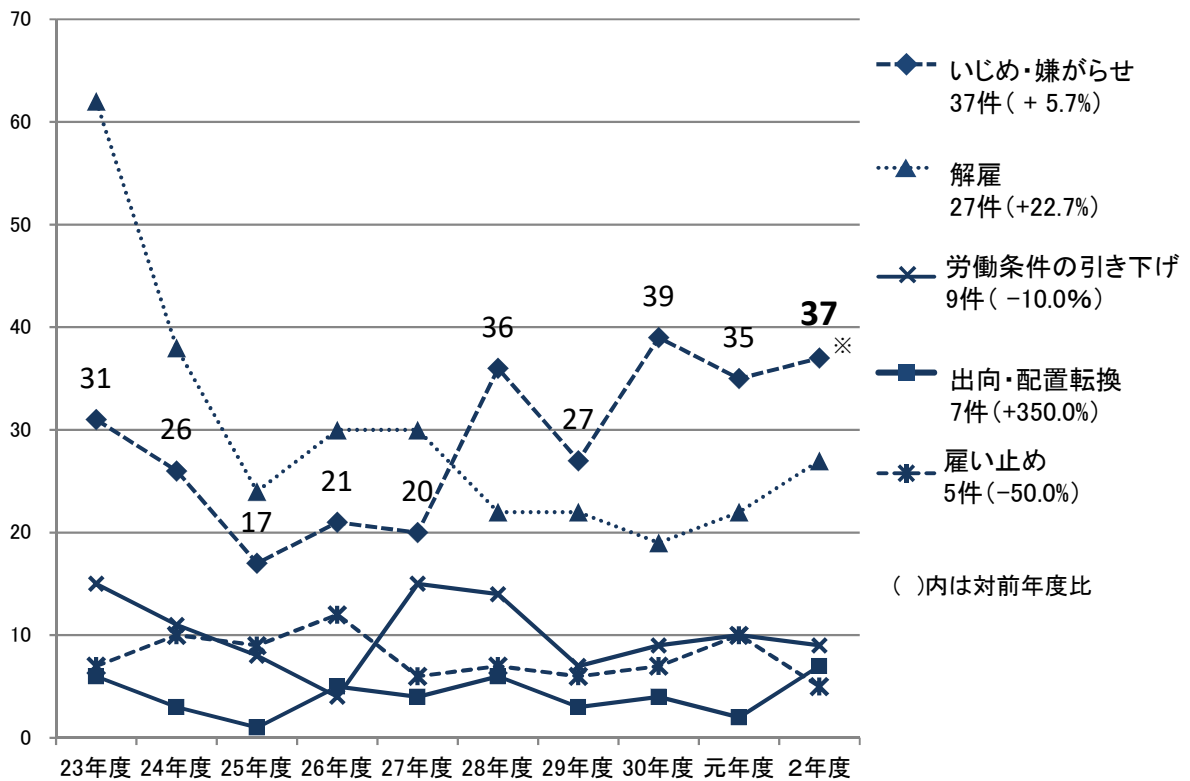
#### (2) 申請内容別の件数



※ ( )内は申請内容の全体(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、1件のあっせん申請で複数の内容にまたがる申請が行われた場合には、内訳延べ合計件数は、複数の申請内容を件数として計上したもの。

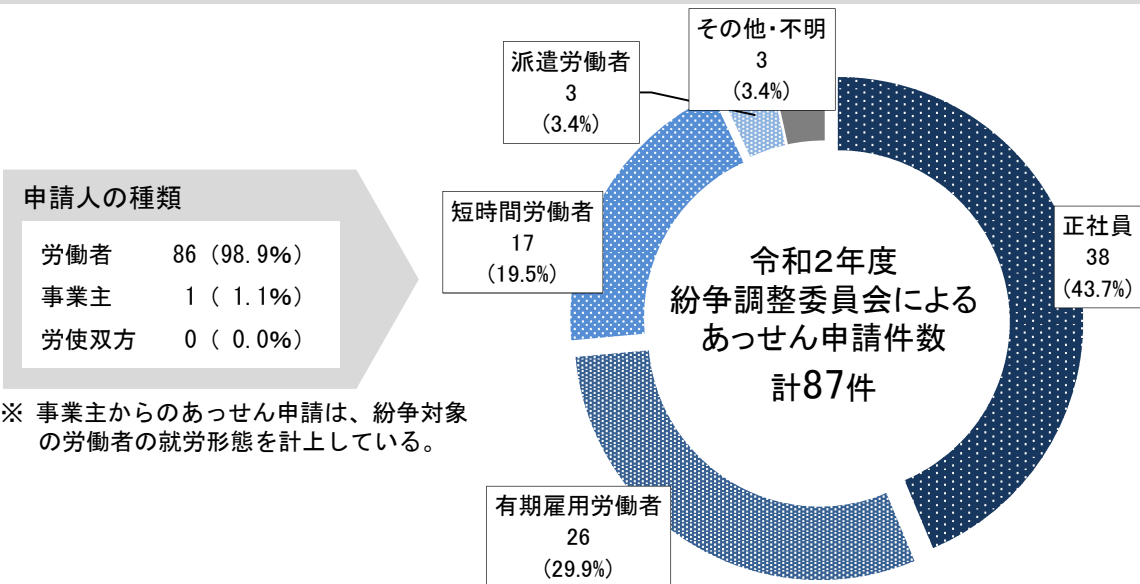


### (3) 主な申請内容別の件数推移（10年間）



※ 令和2年6月、労働施策総合推進法が施行され、大企業の職場におけるパワーハラスメントに関する個別労働紛争は同法に基づき対応することとなったため、同法施行以降の大企業の当該紛争に関するものはいじめ・嫌がらせに計上していない。【参考】同法に基づく調停申請受理件数：0件

### (4) 就労形態別の申請件数



#### 申請人の種類

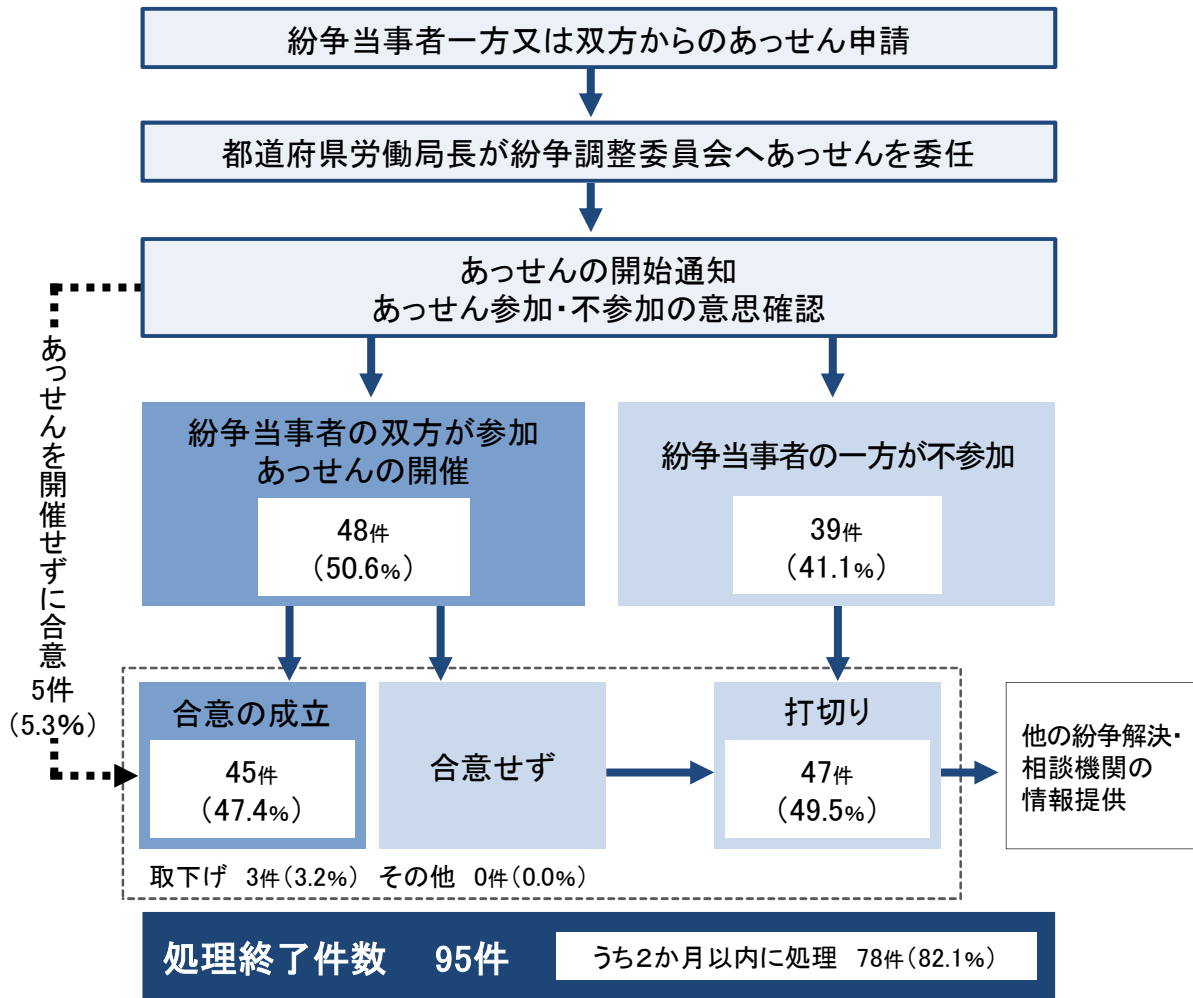
労働者	86 (98.9%)
事業主	1 (1.1%)
労使双方	0 (0.0%)

※ 事業主からのあっせん申請は、紛争対象の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95件に占める比率



# 4 令和2年度個別労働紛争解決制度 総括表

(令和2年4月1日～令和3年3月31日)

<b>1. 総合労働相談コーナーに寄せられた相談</b>		<b>11,601 件</b>	
①相談者の種類			
労働者	<u>5,900</u> 件 ( 50.9% )	事業主	<u>3,983</u> 件 ( 34.3% )
		その他	<u>1,718</u> 件 ( 14.8% )
[ 相談者のうち、外国人	<u>15</u> 件 ( 0.13% )	外国人のうち、 技能実習生・その他	<u>4</u> 件 ( 0.03% )
②相談の内訳		※ 内訳が複数にまたがる事案もあるため、合計が	<b>13,284</b> 件になる。
法制度の問い合わせ	<u>8,719</u> 件 ( 65.6% )	労働基準法等の違反 の疑いがあるもの	<u>1,429</u> 件 ( 10.8% )
民事上の個別労働相談	<u>2,209</u> 件 ( 16.6% )	その他	<u>927</u> 件 ( 7.0% )
<b>2. 民事上の個別労働紛争に係る相談の件数</b>		<b>2,209 件</b>	
①相談者の種類			
労働者	<u>1,862</u> 件 ( 84.3% )	事業主	<u>218</u> 件 ( 9.9% )
		その他	<u>129</u> 件 ( 5.8% )
②労働者の就労状況			
正社員	<u>709</u> 件 ( 32.1% )	短時間労働者	<u>369</u> 件 ( 16.7% )
有期雇用労働者	<u>196</u> 件 ( 8.9% )	その他・不明	<u>885</u> 件 ( 40.1% )
③紛争の内容		※ 内訳が複数にまたがる事案もあるため、合計が	<b>2,469</b> 件になる。
普通解雇	<u>197</u> 件 ( 8.0% )	整理解雇	<u>41</u> 件 ( 1.7% )
雇い止め	<u>80</u> 件 ( 3.2% )	退職勧奨	<u>163</u> 件 ( 6.6% )
自己都合退職	<u>265</u> 件 ( 10.7% )	出向・配置転換	<u>73</u> 件 ( 3.0% )
その他の労働条件	<u>288</u> 件 ( 11.7% )	いじめ・嫌がらせ	<u>602</u> 件 ( 24.4% )
募集・採用	<u>10</u> 件 ( 0.4% )	その他	<u>425</u> 件 ( 17.2% )
<b>3. 都道府県労働局長による助言・指導の件数</b>			
<b>(1) 申出件数</b>		<b>87 件</b>	
①申出人の種類			
労働者	<u>84</u> 件 ( 96.6% )	事業主	<u>3</u> 件 ( 3.4% )
②労働者の就労状況			
正社員	<u>34</u> 件 ( 39.1% )	短時間労働者	<u>28</u> 件 ( 32.2% )
有期雇用労働者	<u>17</u> 件 ( 19.5% )	その他・不明	<u>3</u> 件 ( 3.4% )
③紛争の内容		※ 内訳が複数にまたがる事案もあるため、合計が	<b>120</b> 件になる。
普通解雇	<u>9</u> 件 ( 7.5% )	整理解雇	<u>1</u> 件 ( 0.8% )
雇い止め	<u>3</u> 件 ( 2.5% )	退職勧奨	<u>3</u> 件 ( 2.5% )
自己都合退職	<u>6</u> 件 ( 5.0% )	出向・配置転換	<u>7</u> 件 ( 5.8% )
その他の労働条件	<u>8</u> 件 ( 6.7% )	いじめ・嫌がらせ	<u>22</u> 件 ( 18.3% )
募集・採用	<u>1</u> 件 ( 0.8% )	その他	<u>49</u> 件 ( 40.8% )
<b>(2) 処理件数</b>		<b>88 件</b>	
①処理の区分			
助言を実施	<u>86</u> 件 ( 97.7% )	指導を実施	<u>0</u> 件 ( 0.0% )
取り下げ	<u>1</u> 件 ( 1.1% )	打ち切り	<u>0</u> 件 ( 0.0% )
		その他	<u>1</u> 件 ( 1.1% )
②処理の期間			
1か月以内	<u>88</u> 件 ( 100.0% )	1ヶ月を超えて 2か月以内	<u>0</u> 件 ( 0.0% )
		2か月超	<u>0</u> 件 ( 0.0% )

4. 紛争調整委員会によるあっせんの件数				
(1) 申請件数 <b>87 件</b>				
①申請人の種類				
労働者	<u>86</u> 件 ( 98.9% )	事業主	<u>1</u> 件 ( 1.1% )	労使双方 <u>0</u> 件 ( 0.0% )
②労働者の就労状況				
正社員	<u>38</u> 件 ( 43.7% )	短時間労働者	<u>17</u> 件 ( 19.5% )	派遣労働者 <u>3</u> 件 ( 3.4% )
有期雇用労働者	<u>26</u> 件 ( 29.9% )	その他・不明	<u>3</u> 件 ( 3.4% )	
③紛争の内容	※ 内訳が複数にまたがる事案もあるため、合計が <b>106</b> 件になる。			
普通解雇	<u>22</u> 件 ( 20.8% )	整理解雇	<u>4</u> 件 ( 3.8% )	懲戒解雇 <u>1</u> 件 ( 0.9% )
雇い止め	<u>5</u> 件 ( 4.7% )	退職勧奨	<u>2</u> 件 ( 1.9% )	採用内定取り消し <u>2</u> 件 ( 1.9% )
自己都合退職	<u>0</u> 件 ( 0.0% )	出向・配置転換	<u>7</u> 件 ( 6.6% )	労働条件の引き下げ <u>9</u> 件 ( 8.5% )
その他の労働条件	<u>4</u> 件 ( 3.8% )	いじめ・嫌がらせ	<u>37</u> 件 ( 34.9% )	雇用管理等 <u>4</u> 件 ( 3.8% )
その他	<u>9</u> 件 ( 8.5% )			
(2) 処理件数 <b>95 件</b> (うち、当事者双方があっせんに参加し、あっせんを開催したもの 48 件)				
①処理の区分				
当事者間の合意の成立	<u>45</u> 件 ( 47.4% )	うちあっせんを開催せずに合意したもの	<u>5</u> 件 ( 5.3% )	
申請の取り下げ	<u>3</u> 件 ( 3.2% )	その他	<u>0</u> 件 ( 0.0% )	
打ち切り	<u>47</u> 件 ( 49.5% )	うち不参加による打ち切り	<u>39</u> 件 ( 41.1% )	
②処理の期間				
1か月以内	<u>47</u> 件 ( 49.5% )	1ヶ月を超えて2か月以内	<u>31</u> 件 ( 32.6% )	2か月超 <u>17</u> 件 ( 17.9% )

※ ( )内は各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。

## 令和2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	いじめ・嫌がらせに関する助言・指導
事案の概要	<p>申出人は有期雇用労働者として勤務していたところ、職場の先輩から無視され、仕事の内容も教えてもらえないため、上司に相談したが解決の道筋が見えない状況であった。</p> <p>申出人は、今後とも働き続けたいと考えていたため、<b>職場環境の改善を求めたい</b>として、助言・指導を申し出たもの。</p>
助言・指導の内容・結果	<p>○ <b>いじめ・嫌がらせに係る事案を放置した場合に労働契約法に基づく労働者の安全配慮義務に違反するおそれがあることから、早急に実態を把握の上、必要に応じ対策を講じる必要がある旨を助言した。</b></p> <p>○ 助言に基づき、詳細な実態調査及び申出人との話し合いが行われることとなり、申出人に意向に沿った解決方法が模索されることとなった。</p>

### あっせんの例

事例	解雇に関するあっせん
事案の概要	<p>申請人は、有期雇用労働者として勤務していたところ、事業主から、人員削減を理由とする整理解雇を通告された。</p> <p>申請人は、解雇回避努力も見られず、正当な理由のない解雇であることに納得できないため、<b>解雇による経済的損害に対して100万円の補償金を求めたい</b>として、あっせん申請を申請したもの。</p>
あっせんのポイント・結果	<p>○ あっせん委員が被申請人（事業主）の主張を確認したところ、業務量減少に伴う経営悪化のための解雇であり、人選にも合理的理由がある等、整理解雇の四要件は満たしていることを理由に、申請人が主張する金額の補償金の支払いを拒否した。</p> <p>○ 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、<b>補償料として60万円を支払うこと</b>で合意した。</p>

【参考】民事上の個別労働紛争/主な相談内容別の件数推移

内容	内訳	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度
いじめ・嫌がらせ	件数	618	537	659	619	602
	割合	19.3%	24.1%	28.4%	26.0%	24.4%
自己都合退職	件数	485	320	326	328	265
	割合	15.1%	14.4%	14.0%	13.8%	10.7%
労働条件の引き下げ	件数	287	194	196	248	263
	割合	9.0%	8.7%	8.4%	10.4%	10.7%
解雇	件数	283	255	235	223	260
	割合	8.8%	11.5%	10.1%	9.4%	10.5%
退職勧奨	件数	227	143	143	160	163
	割合	7.1%	6.4%	6.2%	6.7%	6.6%
その他の労働条件	件数	325	168	178	199	288
	割合	10.1%	7.6%	7.7%	8.3%	11.7%

【参考】助言・指導/主な申出内容別の件数推移

内容	内訳	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度
いじめ・嫌がらせ	件数	13	6	12	15	22
	割合	13.4%	7.2%	15.4%	13.8%	18.3%
解雇	件数	10	2	1	9	10
	割合	10.3%	2.4%	1.3%	8.3%	8.3%
出向・配置転換	件数	2	0	5	2	7
	割合	2.1%	0.0%	6.4%	1.8%	5.8%
自己都合退職	件数	3	6	6	4	6
	割合	3.1%	7.2%	7.7%	3.7%	5.0%
労働条件の引き下げ	件数	6	6	2	8	6
	割合	6.2%	7.2%	2.6%	7.3%	5.0%
その他の労働条件	件数	8	6	6	5	8
	割合	8.2%	7.2%	7.7%	4.6%	6.7%

【参考】あっせん/主な申請内容別の件数推移

内容	内訳	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度
いじめ・嫌がらせ	件数	36	27	39	35	37
	割合	30.0%	28.4%	31.5%	31.3%	34.9%
解雇	件数	22	22	19	22	27
	割合	18.3%	23.2%	15.3%	19.6%	25.5%
労働条件の引き下げ	件数	14	7	9	10	9
	割合	11.7%	7.4%	7.3%	8.9%	8.5%
出向・配置転換	件数	6	3	4	2	7
	割合	5.0%	3.2%	3.2%	1.8%	6.6%
雇止め	件数	7	6	7	10	5
	割合	5.8%	6.3%	5.6%	8.9%	4.7%
その他の労働条件	件数	4	4	4	1	4
	割合	3.3%	4.2%	3.2%	0.9%	3.8%

## 奈良労働局総合労働相談コーナー所在地一覧

名称	所在地	電話番号
奈良労働局 総合労働相談コーナー	〒630-8570 奈良市法蓮町387 奈良第三地方合同庁舎 (奈良労働局雇用環境・均等室内)	0742-32-0202
奈良総合労働相談コーナー	〒630-8301 奈良市高畑町552 奈良第二地方合同庁舎 (奈良労働基準監督署内)	0742-85-6437
葛城総合労働相談コーナー	〒635-0095 大和高田市大中393 (葛城労働基準監督署内)	0745-52-5891
桜井総合労働相談コーナー	〒633-0062 桜井市粟殿1012 (桜井労働基準監督署内)	0744-42-6901
大淀総合労働相談コーナー	〒638-0821 吉野郡大淀町下淵364-1 (大淀労働基準監督署内)	0747-52-0261

# 個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律の概要

## 1 趣旨

企業組織の再編や人事労務管理の個別化などに伴い、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（以下「個別労働関係紛争」）が増加していることにかんがみ、これらの紛争の実情に即した迅速かつ適正な解決を図るため、都道府県労働局長の助言・指導制度、紛争調整委員会のあっせん制度の創設などによって、総合的な個別労働関係紛争解決システムの整備を図る。

## 2 概要

### (1) 紛争の自主的解決（第2条）

個別労働関係紛争が生じたときは、紛争の当事者は、自主的な解決を図るように努めなければならないものとする。

### (2) 都道府県労働局長による情報提供、相談等（第3条）

都道府県労働局長は、個別労働関係紛争の未然防止及び自主的な解決の促進のため、労働者又は事業主に対し、情報の提供、相談その他の援助を行うものとする。

### (3) 都道府県労働局長による助言及び指導（第4条）

都道府県労働局長は、個別労働関係紛争に関し、当事者の双方又は一方からその解決につき援助を求められた場合には、当事者に対し、必要な助言又は指導をすることができるものとする。

### (4) 紛争調整委員会によるあっせん（第5条）

イ 都道府県労働局長は、個別労働関係紛争について、当事者の双方又は一方からあっせんの申請があった場合において、当該紛争の解決のために必要があると認めるときは、紛争調整委員会にあっせんを行わせるものとする。

ロ 都道府県労働局に、紛争調整委員会を置くものとする。

ハ あっせん委員は、当事者間をあっせんし、双方の主張の要点を確かめ、実情に即して事件が解決されるように努めなければならないものとする。

ニ あっせん委員は、当事者等から意見を聴取し、事件の解決に必要なあっせん案を作成し、これを当事者に提示することができるものとする。

### (5) 地方公共団体の施策等（第20条）

地方公共団体は、国の施策と相まって、地域の実情に応じ、労働者又は事業主に対し、情報提供、相談、あっせんその他の必要な施策を推進するように努めるものとし、国は、地方公共団体の施策を支援するため、情報の提供その他の必要な措置を講ずるものとする。

また、当該施策として都道府県労働委員会が行う場合には、中央労働委員会が、当該都道府県労働委員会に対し、必要な助言又は指導をすることができるものとする。