

# 職場におけるトラブルの解決を手助けします！



～ 個別労働関係紛争における「労働相談」「助言指導」「あっせん」のご案内 ～

ひとが育つ奈良

ひとへの投資  
育児をしながら働きやすい奈良(第2期)



ひと、くらし、みらいのために  
厚生労働省  
Ministry of Health, Labour and Welfare

奈良労働局

葛城労働基準監督署  
葛城総合労働相談コーナー

奈良労働局では、職場における個別労働関係紛争(以下、「労使紛争」という。)( )の解決に向けた援助として、「総合労働相談コーナー」を設け、「労働相談」「助言指導」「あっせん」の各制度をご用意しています。

労働条件その他労働関係に関して、事業主と労働者個人との間で生じた紛争のことを言います。なお、労働者同士のトラブル、労働組合による紛争は除きます。

(厚生労働省ホームページ)



(パンフレット)



(あっせん申請書)



厚生労働省HPにはワード版  
もあります

## (1) 労働相談(相談、情報提供)

- ・ 労使紛争が発生する原因の中には、単に法令を知らなかったり、誤解に基づいたりするものが多くみられます。そこで、正しい知識・情報を入手することは、深刻な労使紛争に発展することを未然に防止し、または労使紛争を早期に解決することにつながります。
- ・ そこで、労働条件の一方的な不利益変更、突然の解雇など労働条件をめぐり労使紛争が生じた(生じそうな)ときに、「法令ではどうなっているか」「解決するためには、これからどうすればいいか」という不安や疑問に対し、総合労働相談員ほか労働行政職員が労働契約法等の労働関係法令の内容や、労使紛争を解決するための制度をアドバイスします。

(注意点)

相談内容によっては、別の部署をご案内する場合や、回答できない場合もあります。

## (2) 助言指導

紛争当事者(労働者、事業主)に対し、労使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、紛争当事者が自主的に紛争を解決することを促進する制度です。なお、電話による対応が基本となります。

具体的には、次のような相談者(労働者)の意向を相手方(事業主)に伝え、必要に応じて話合などを促します。例えば、

- ・ 相談者自身の不満・言いたいこと、関係法令の内容や裁判例などを相手方(事業主)に伝えてほしい。
- ・ 相談者の不満・言いたいこと、関係法令の内容や裁判例などを相手方

(事業主)に伝えてもらった上で、話し合いの場を設けるよう伝えてほしい。 など

(注意点)

行政権限の行使ではなく、あくまでも任意の制度なので、相手方(使用者)に対し一定の行為を強制することはできません。

### (3) あっせん

労使紛争に関し、紛争当事者(労働者、事業主)の間に、公平・中立な第三者として労働問題の専門家(弁護士、大学教授、社会保険労務士等)が入り、双方の主張の要点を確かめ、双方から求められた場合には両者が採るべき具体的な「あっせん案」を提示するなど、紛争当事者間の調整を行い、話し合いを促進することにより、紛争の解決を図る制度です(「別添」参照)。

(注意点)

行政権限の行使ではなく、あくまでも任意の制度なので、相手方(使用者)に対し一定の行為を強制することはできません。

### ～ それぞれの制度のメリット、デメリット ～

	メリット(利点)	デメリット(欠点)
労働相談	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 無料</li><li>・ 非公開</li><li>・ その場で即時に対応</li></ul>	
助言指導	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 無料</li><li>・ 非公開</li><li>・ その場で即時に対応可能</li><li>・ 弁護士不要</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 強制力がないので、希望通りの解決に至らない場合がある</li></ul>
あっせん	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 無料</li><li>・ 2か月程度で処理</li><li>・ 非公開</li><li>・ 専門家が担当(自身で弁護士を依頼する必要はない)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 強制力がないので、開催に至らず、また、開催しても希望通りの解決に至らない場合がある</li><li>・ 金銭解決の場合、和解金額が低くなる傾向がある</li></ul>
労働審判	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 証拠調べを行った上で、然るべき判断を仰げる</li><li>・ しっかりとした証拠があれば、相応の和解に持ち込める</li><li>・ 非公開</li><li>・ 裁判官を含む専門家が担当</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 処理に3か月程度を要する(事案による)</li><li>・ 訴訟費用が発生</li><li>・ 手続きが難しく弁護士に依頼することが多い(弁護士費用が発生)</li></ul>
通常裁判	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 証拠調べを行った上で、然るべき判断を仰げる。</li><li>・ しっかりとした証拠があれば、勝訴できる(相当の和解に持ち込める)</li><li>・ 裁判官が担当</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 処理に6か月から1年以上を要する(事案による)</li><li>・ 訴訟費用が発生</li><li>・ 手続きが難しく弁護士に依頼することが多い(弁護士費用が発生)</li><li>・ 原則として公開</li></ul>

(注)上記内容は一例を示したものであって、すべての事案に当てはまるものではありません。具体的には事案によって異なります。

# ～ 利用者の声 ～

## 【 「労働相談」事例 】

突然解雇されて、何が何だか分からないまま相談したところ、労働基準法と労働契約法の内容をかみ砕いて説明していただき、その上で解決するための方法（制度）も説明してもらい、自身の頭の整理もでき、とても助かりました（20代女性）

## 【 「助言指導」事例 】

突然解雇され、その理由を訊くも教えてくれませんでした。そこで、助言指導をお願いし、話合の場を要求したところ、会社側も一転して話合の場を設けてくれ、解雇理由を説明してくれました。なお、解雇理由が事実誤認であることも判明し、和解により復職することができました（40代男性）

助言指導していただきましたが、結果的に会社側と話し合うには至りませんでした。行政機関の職員が私の話を丁寧に聞いていただき、また、すぐに会社へ電話して私の気持ちを伝えてくれたことに心が救われました（30代女性）

## 【 「あっせん」事例 】

一方的な賃金の引下げがあり、会社に撤回を求めましたが応じてくれませんでした。弁護士への相談や訴訟（裁判）も考えましたが、費用や手続きのこともあり躊躇していたところ、総合労働相談員の方から「費用もかかりませんので、一度、あっせんでやってみましょうか」とアドバイスをもらい、あっせんで申請しました。1か月という速さであっせんの開催にこぎつけたことに驚くとともに、あっせん委員から丁寧な説明を受け、あっせん案を提示してもらうことができ、会社側との間で合意するに至りました（50代男性）

突然解雇され途方に暮れていたところ、あっせんにより3か月分賃金の補償で和解に至りました。金額的には十分ではありませんでしたが、2か月もかからず解決に至り、また、あっせん申請書を提出するだけで処理は進み、弁護士への相談や難しい手続きも無かったことがよかったです（40代女性）

助言指導、あっせんなど各制度のお問合せ・ご質問は、「葛城総合労働相談コーナー」または「奈良労働局総合労働相談コーナー」までお尋ねください。

**葛城総合労働相談コーナー**（葛城労働基準監督署内）

大和高田市大中393

電話（0745）40-4500

**奈良労働局総合労働相談コーナー**（雇用環境・均等室内）

奈良市法蓮町387 奈良第三地方合同庁舎2階

電話（0742）32-0202

（奈良労働局のあっせん会場）



# 「あっせん」とは……

## 「あっせん」の特徴（通常の民事裁判との違い）

### （１）手続きが迅速・簡便

被申請人（多くの場合、事業主ですが）には、申請人から提出されたあっせん申請書に対し、「意見書」（反論書）を提出していただくことになり、また、関係する書類（給料明細書など）の提出をお願いすることもあります。裁判のような緻密かつ膨大な書面（証拠書類等）を準備していただく必要はありません。

紛争当事者と日程調整を図りながら処理を進め、あっせん自体は1日（実際は半日程度）で、また、申請書受理から概ね2か月程度を目途に処理（終了）できるよう努力します。

### （２）費用は無料

あっせん自体には費用はかかりません。

### （３）非公開

あっせん及び関係手続きはすべて非公開であり、また、あっせんの場では、「あっせん委員と申請人」の面談と「あっせん委員と被申請人」の面談を交互に行いますので、原則として申請人と被申請人が直接、顔を合わせることはありません。

### （４）柔軟な解決

申請人と被申請人の双方が主張する「事実」に隔たりがある場合（水掛け論）は、裁判のように証拠を出し合って自身の主張の正当性を裁判官に認めてもらうような事実認定を行いません。つまり、対立する点是对立する点として棚上げし、その上で、双方で合意できる内容（落としどころ）を探り、紛争の解決を図ります。

### （５）合意の効力

紛争当事者間で歩み寄ることができたら、あっせんの場で「合意書」（和解書）を作成します。この合意書は、民法上の和解契約の効力を持ちます。

## 「あっせん」の「なるほど！」

労働分野の専門家であるあっせん委員が間に入ることにより、**公平・中立**な視点で、**冷静**に話し合うことができます。

裁判する場合、通常は弁護士を依頼することになりますが、弁護士費用は相当の金額になる可能性があり、また、裁判の手続き費用もかかりますので、仮に**裁判結果が勝訴であっても、そこに至るまでの諸費用は相当なもの**になる可能性があります。

労働関係の民事通常訴訟では、（事案により異なりますが）終了するまでに概ね**1年**近くの時間を要する場合があります。

裁判で勝訴するためには、自身の主張の正当性を裁判官に認めてもらうため、緻密かつ膨大な書面（証拠を含めて）を準備する必要があります。そのため、事業主や担当者は**弁護士との打合せや資料収集のために膨大な時間を割かざるを得ない**ことが予想されます。結果として勝訴しても、それをヨシと考えられるでしょうか。

## 「あっせん」の注意点

あっせんへの参加は強制されるものではなく、相手方が参加しなかった場合でも不利益を課されることはありません。また、あっせんに参加したものの、残念ながら合意に至らなかった場合は、「打ち切り」として処理を終了することになります。