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

大 阪 労 働 局 発 表
令和６年７月29日（月）

【照会先】
大阪労働局雇用環境・均等部指導課
電　　話　　06（6949）6050

「令和５年度紛争解決制度の施行状況」等を公表します

～総合労働相談件数は、２年連続で15万件を超え、高止まり～

大阪労働局（局長　志村　幸久）は、このたび、「令和５年度の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。

大阪労働局では、「個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律」（以下「個紛法」という。）に基づく、個別労働紛争解決制度（総合労働相談※1 、助言・指導※2 、あっせん※3）並びに「男女雇用機会均等法」「労働施策総合推進法」「パートタイム・有期雇用労働法」及び「育児・介護休業法」（以下「均等法等」という。）に基づく個別労働紛争の解決を図る制度（労働局長による紛争解決の援助※4 、調停※5）を施行しています。

《令和５年度紛争解決制度の施行状況の概要について》

●総合労働相談件数　151,560件（前年度比 0.1%減）[P 4(1)]

●個別労働紛争解決援助制度

〇民事上の個別労働紛争※6相談件数　25,856件（　同　1.8%減）[P 4(1)]

〇労働局長による助言・指導申出件数　935件（　同　25.8%増）[P 8(1)]

〇紛争調整委員会によるあっせん申請件数　265件（　同　10.9%増）[P11(1)]

●均等法等による紛争解決援助制度

〇ハラスメントに関する相談件数　5,159件（　同　0.3%減）[P 7(6)]

〇ハラスメントに関する援助・調停申請件数　259件（前年度比増減なし）[P15]

➢ 相談は「いじめ・嫌がらせ」[P4（2）]、助言・指導は「雇用管理等※7」[P8（2）]、あっせんは「解雇」[P11（2）]に関するものが最も多い。

➢ 個別労働紛争解決援助制度の内容別に見ると、「雇用管理等」の相談件数、助言・指導申出件数、あっせん申請件数が増加。

➢ 「雇用管理等」の相談件数は1,335件（前年度比＋87.2%）[P5（3）]、助言・指導申出件数は122件（前年度比＋165.2%）[P9（3）]、あっせん申請件数は24件（＋4.3%）[P12（3）]。

➢ パワーハラスメントに関する相談※8は、個別労働紛争相談件数ではなく、ハラスメントに関する相談件数に含まれる。

※１　「総合労働相談」

大阪労働局及び各労働基準監督署（13署）にあらゆる労働問題に対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。

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「雇用環境・均等（部）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、大阪労働局長が、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。

※３　「あっせん」

大阪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　「紛争解決の援助」

大阪労働局長が、労働者と事業主との間の紛争を法に忠実かつ客観的な立場から、当事者双方の意見を聴取し、双方の意見を尊重しつつ法律の趣旨に沿って問題解決に必要な具体策を提示（助言・指導・勧告）することにより紛争の解決を図る制度。

※５　「調停」

大阪労働局に設置されている紛争調整委員会の調停委員（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。

※６　「民事上の個別労働紛争」

総合労働相談のうち、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）。

※７　「雇用管理等」

会社の人事・労務管理、同僚や顧客とのトラブルや業務量、長時間労働、年次有給休暇が取得しにくい等の職場環境の問題について改善を求めるもの。［P16 助言事例１、P18 あっせん事例１］

※８　「パワーハラスメントに関する相談」

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注）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。

注）職場におけるパワーハラスメントとは、職場において行われる、以下①～③の要素を全て満たすものをいう。

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

［参考］令和５年度における同法に関する相談件数等

相談件数：4,392件
紛争解決の援助申立件数：153件（パワハラ相談を理由とした不利益取扱いも含む）
調停申請受理件数：85件（パワハラ相談を理由とした不利益取扱いも含む）

【別添】

別添１：紛争解決制度の枠組み
別添２：令和５年度紛争解決制度等の運用状況
別添３：令和５年度の助言・指導、あっせん、援助、調停の事例
（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

紛争解決制度の枠組み

別添１

総合労働相談コーナー

大阪労働局と労働基準監督署等に設置｜大阪府下14か所

相談者

令和５年度 総合労働相談件数
15万1,560件

うち、

※1 **①法制度の問い合わせ**（11万2,472件）

②労働基準法等の違反の疑いがあるもの
（2万1,113件）

①②のうち
均等法等の相談（1万5,376件）
うちハラスメントに関する相談（5,159件）

③民事上の個別労働紛争相談 ※1
(2万5,856件)
① いじめ・嫌がらせ …… 5,119件
② 解雇…… …… 3,853件
③ 労働条件の引下げ …… 3,383件

情報提供 連携

関係機関
- 大阪府
  - ・労働相談センター
  - ・労働委員会
- 裁判所
- 法テラス　等

取り次ぎ

労働基準監督署
公共職業安定所
雇用環境・均等部
関係法令に基づく行政指導等

申出

申出

【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（935件）

内訳
① 雇用管理等…… 122件
② 労働条件の引き下げ … 120件
③ いじめ・嫌がらせ ……91件

●処理件数（901件） ※2
助言・指導の実施（847件）
取り下げ（21件）・打ち切り（31件）
その他（2件）

申請

申請

【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（265件）

内訳
① 解雇 …… 59件
② 雇止め …… 32件
③ 雇用管理等 …… 24件

●処理件数（264件） ※2
合意の成立（79件）
取り下げ（9件）・打ち切り（176件）

【均等法等に基づく】

労働局長による紛争解決の援助

●申出件数（179件）
①パワーハラスメント（153件）
②セクシュアルハラスメント（10件）
③育休等不利益取扱い（7件）

申請

【均等法等に基づく】

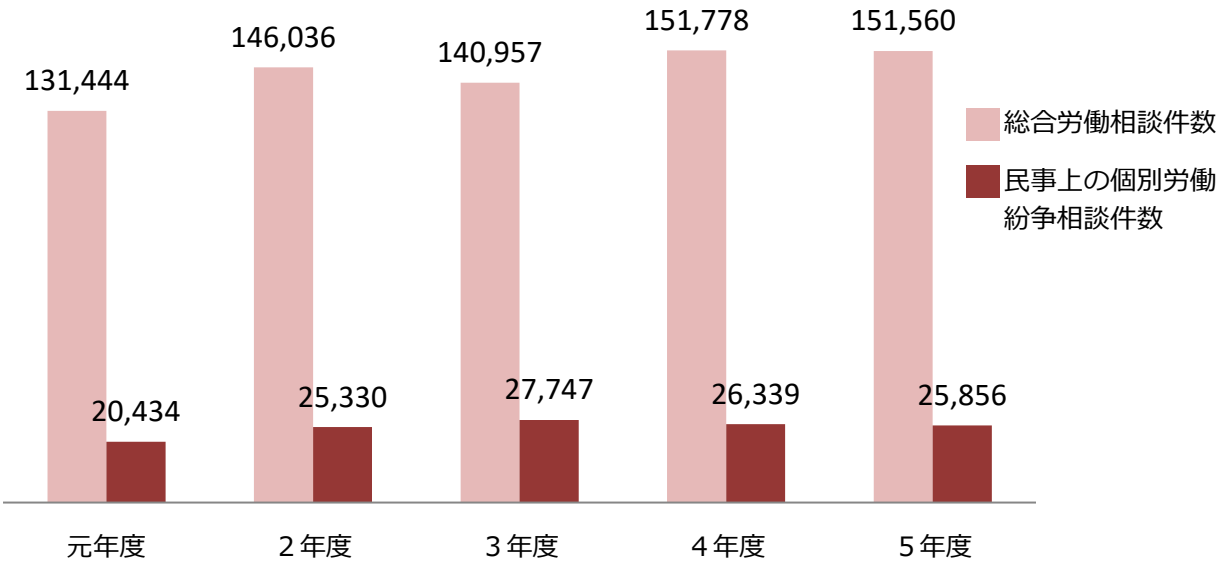
紛争調整委員会による調停

●申請件数（100件）
①パワーハラスメント（85件）
②セクシュアルハラスメント（11件）

※１　１回で複数の内容にまたがる相談、申出、申請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　それぞれの処理件数は、年度内に処理が完了した件数で、当該年度以前に申出または申請があったものを含む。

１　総合労働相談

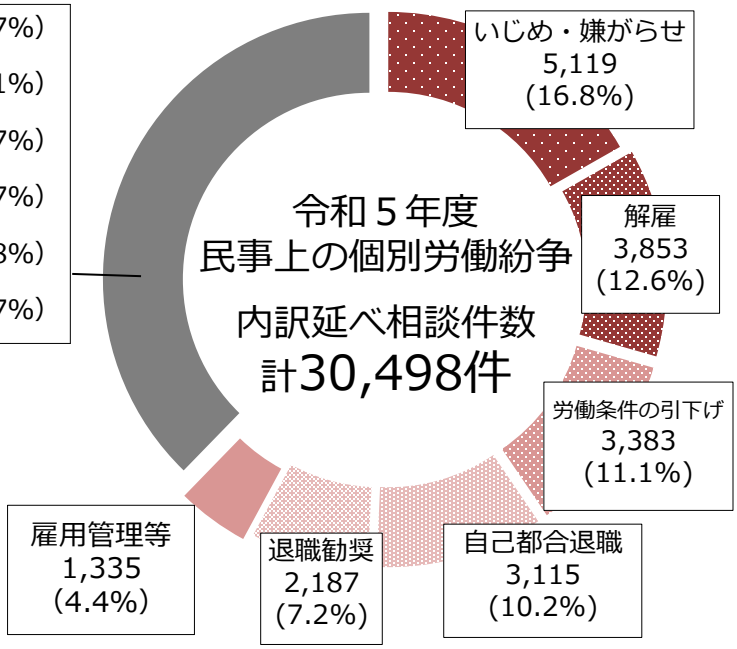
（１）相談件数の推移（５年間）



（２）民事上の個別労働紛争｜相談内容別の件数

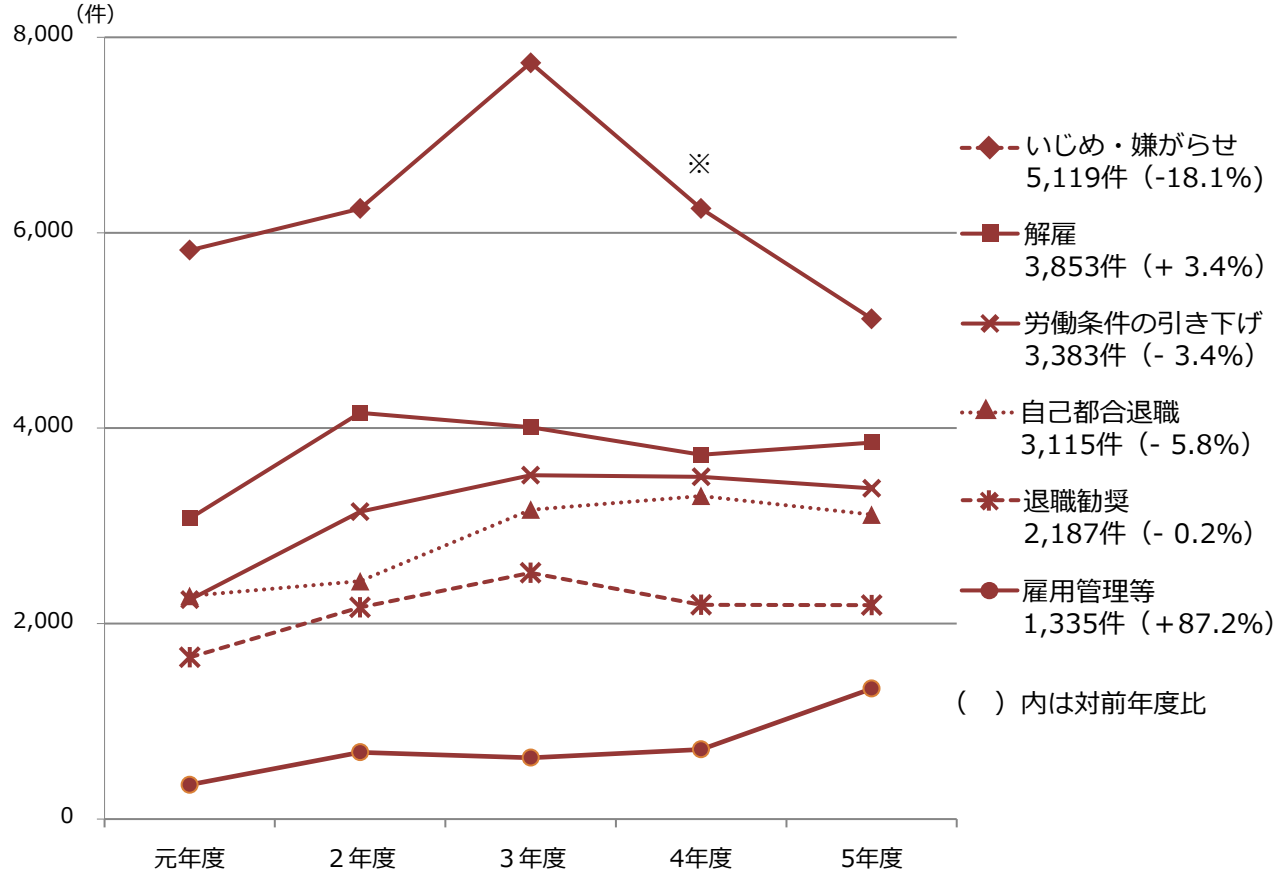
ほか　計11,506

雇い止め	1,738	（5.7%）
出向・配置転換	948	（3.1%）
募集・採用	218	（0.7%）
採用内定取り消し	215	（0.7%）
その他の労働条件	5,748	（18.8%）
その他	2,639	（8.7%）



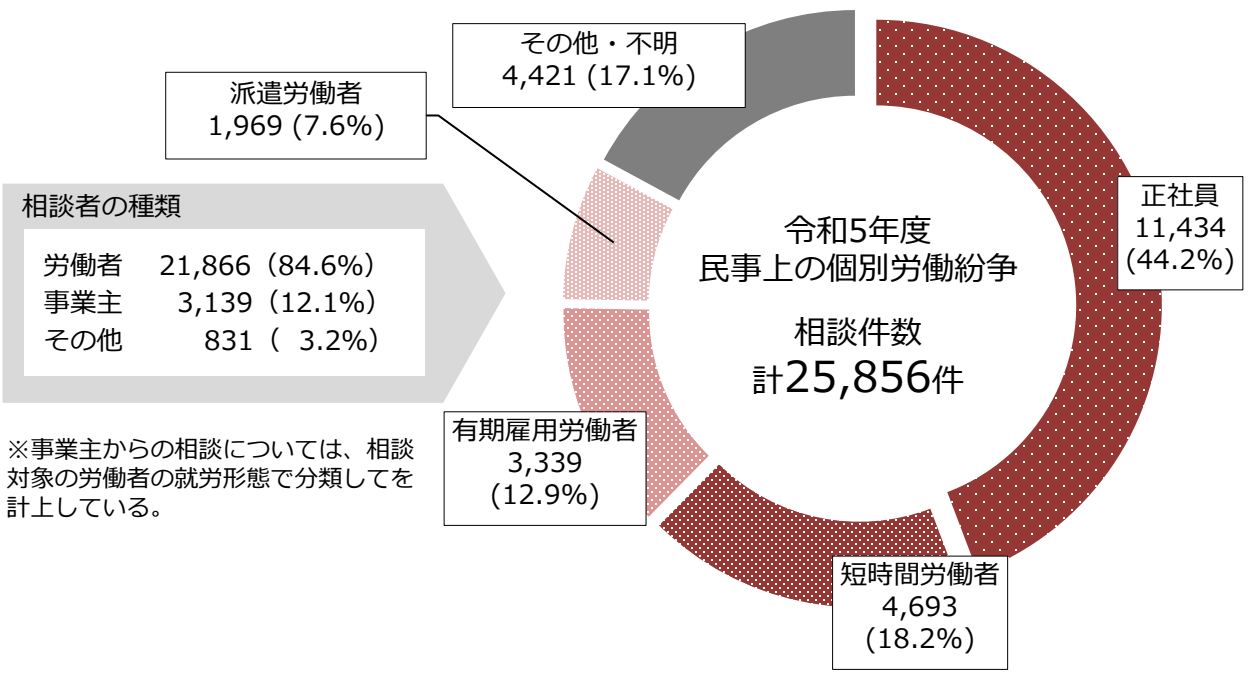
※　（　）内は、内訳延べ相談件数に占める割合。四捨五入により端数処理しているため、割合の合計は、100%にならないことがある。なお、内訳延べ相談件数は、１回の相談で複数の内容にまたがる相談が行われた場合に、複数の相談内容を件数として計上したもの。

（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)



※　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、（これまで「いじめ・嫌がらせ」に含まれていた）同法上のパワーハラスメントに関する相談は全て（同法に基づく対応となり）別途集計することとなったため、令和３年度以前と令和４年度以降では集計対象に大きな差異がある。労働施策総合推進法に関する相談件数は、Ｐ２の※7を参照。

（４）民事上の個別労働紛争｜就労形態別の件数



※事業主からの相談については、相談対象の労働者の就労形態で分類してを計上している。

※　（　）内は合計件数に占める割合。四捨五入により端数処理しているため、割合の合計は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（相談内容別）

	解雇	雇い止め	退職勧奨	採用内定取り消し	自己都合退職	出向・配置転換	労働条件の引き下げ	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	内訳延べ件数
26年度	3,474	1,311	1,867	162	2,204	774	2,495	2,506	4,433	426	182	1,753	21,587
	16.1	6.1	8.6	0.8	10.2	3.6	11.6	11.6	20.5	2.0	0.8	8.1	100
27年度	3,416	1,222	1,826	162	2,460	845	2,171	2,623	4,670	400	159	1,808	21,762
	15.7	5.6	8.4	0.7	11.3	3.9	10.0	12.1	21.5	1.8	0.7	8.3	100
28年度	3,593	1,281	1,765	215	3,166	743	2,613	3,319	5,049	471	236	2,094	24,545
	14.6	5.2	7.2	0.9	12.9	3.0	10.6	13.5	20.6	1.9	1.0	8.5	100
29年度	3,155	1,240	1,703	182	2,763	715	2,231	3,341	5,118	568	246	1,991	23,253
	13.6	5.3	7.3	0.8	11.9	3.1	9.6	14.4	22.0	2.4	1.1	8.6	100
30年度	2,857	1,064	1,693	145	2,440	635	2,043	3,772	5,599	596	156	1,534	22,534
	12.7	4.7	7.5	0.6	10.8	2.8	9.1	16.7	24.8	2.6	0.7	6.8	100
元年度	3,076	1,312	1,656	174	2,283	693	2,245	3,759	5,822	350	195	2,342	23,907
	12.9	5.5	6.9	0.7	9.5	2.9	9.4	15.7	24.4	1.5	0.8	9.8	100
２年度	4,156	1,687	2,166	309	2,434	1,011	3,145	4,982	6,247	683	171	1,788	28,779
	14.4	5.9	7.5	1.1	8.5	3.5	10.9	17.3	21.7	2.4	0.6	6.2	100
３年度	4,010	2,052	2,521	228	3,165	877	3,518	5,965	7,740	627	181	2,383	33,267
	12.1	6.2	7.6	0.7	9.5	2.6	10.6	17.9	23.3	1.9	0.5	7.2	100
４年度	3,728	1,717	2,192	187	3,306	835	3,502	5,537	6,247	713	209	2,879	31,047
	12.0	5.5	7.1	0.6	10.6	2.7	11.3	17.8	20.1	2.3	0.7	9.3	100
5年度	3,853	1,738	2,187	215	3,115	948	3,383	5,748	5,119	1,335	218	2,639	30,498
	12.6	5.7	7.2	0.7	10.2	3.1	11.1	18.8	16.8	4.4	0.7	8.7	100

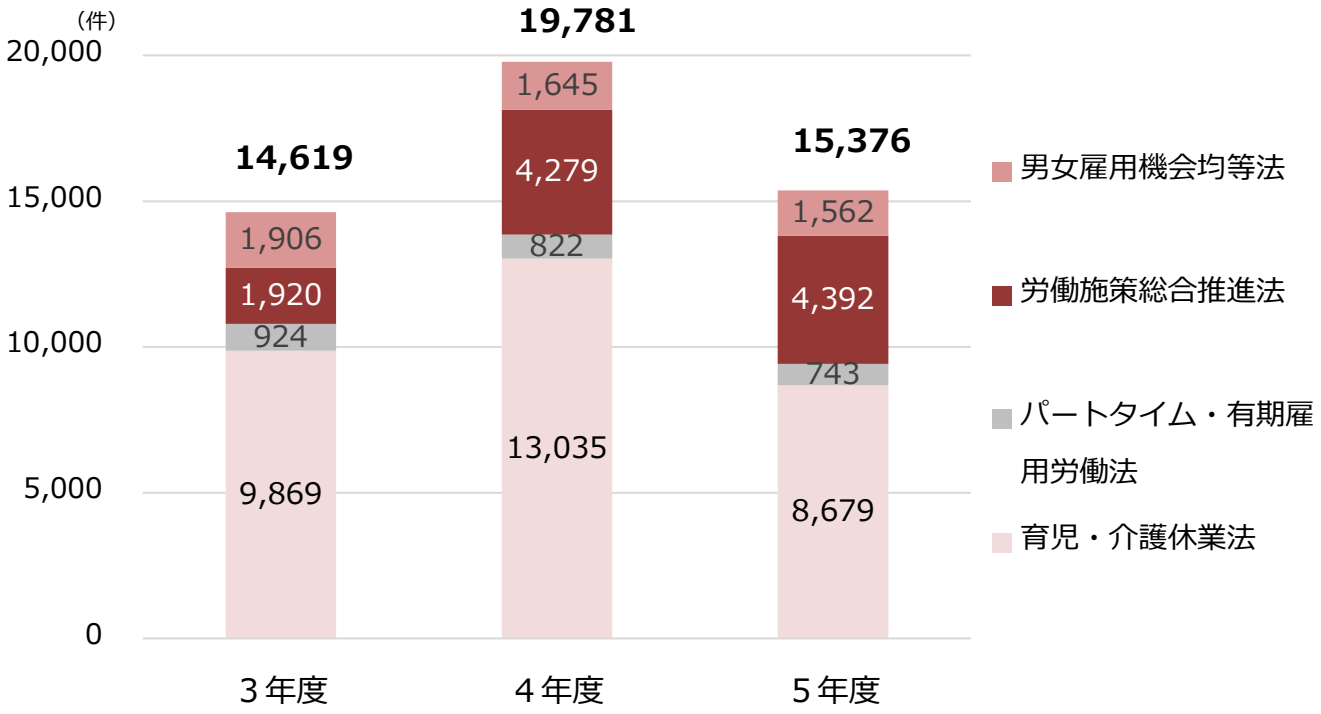
※　年度ごとに上段が件数（単位：件）、下段が相談内容の内訳延べ件数に占める割合（単位：%）。四捨五入により端数処理しているため、割合の合計は100%にならないことがある。なお、内訳延べ件数は、１回の相談で複数の内容にまたがる相談が行われた場合に、複数の相談内容を件数として計上したもの。

【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）

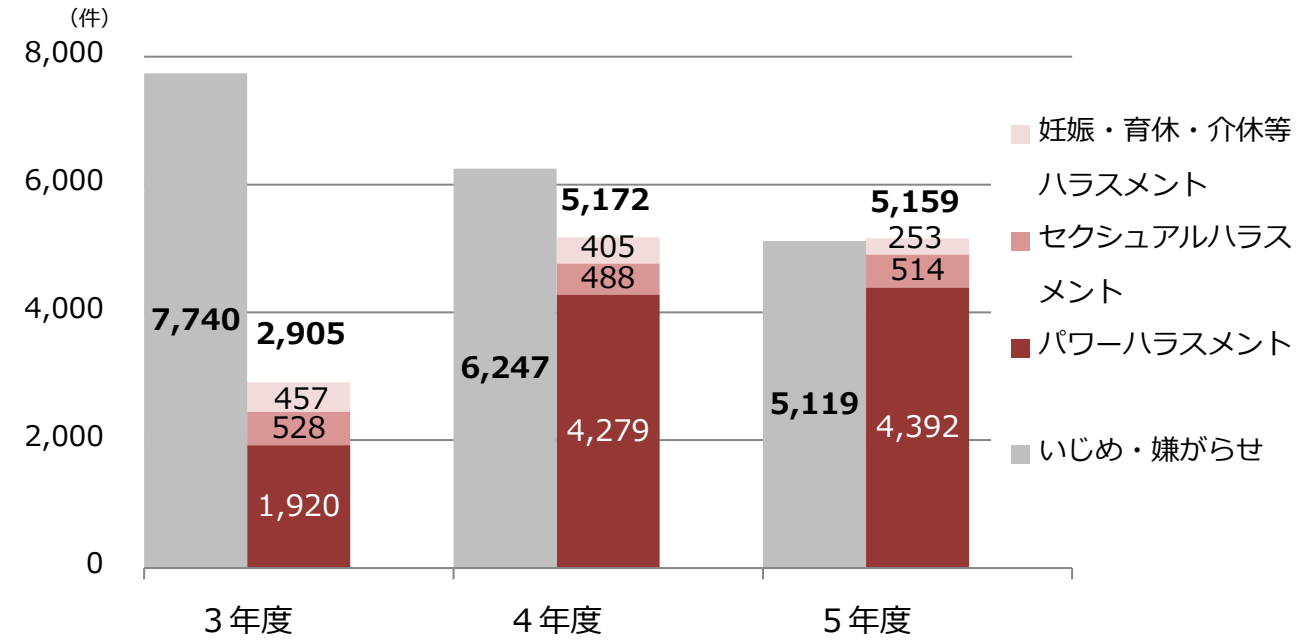
	正社員	短時間労働者	派遣労働者	有期雇用労働者	その他・不明	合計件数
26年度	8,090	3,611	1,259	2,408	3,961	19,329
	41.9	18.7	6.5	12.5	20.5	100
27年度	8,094	3,771	1,131	2,286	3,901	19,183
	42.2	19.7	5.9	11.9	20.3	100
28年度	9,493	3,915	1,467	2,797	3,696	21,368
	44.4	18.3	6.9	13.1	17.3	100
29年度	8,675	3,603	1,416	2,659	3,915	20,268
	42.8	17.8	7.0	13.1	19.3	100
30年度	8,586	3,370	1,319	2,459	4,051	19,785
	43.4	17.0	6.7	12.4	20.5	100
元年度	9,167	3,460	1,539	2,566	3,702	20,434
	44.9	16.9	7.5	12.6	18.1	100
2年度	11,022	4,214	1,940	3,366	4,788	25,330
	43.5	16.6	7.7	13.3	18.9	100
３年度	12,035	4,949	1,976	3,987	4,800	27,747
	43.4	17.8	7.1	14.4	17.3	100
４年度	11,422	4,919	1,976	3,392	4,630	26,339
	43.4	18.7	7.5	12.9	17.6	100
５年度	11,434	4,693	1,969	3,339	4,421	25,856
	44.2	18.2	7.6	12.9	17.1	100

※　年度ごとに上段が件数（単位：件）、下段が合計件数に占める割合（単位：%）。四捨五入により端数処理しているため、割合の合計は100%にならないことがある。

（５）男女雇用機会均等法、労働施策総合推進法、パートタイム・有期雇用労働法及び育児・介護休業法に係る相談件数の推移（３年間）

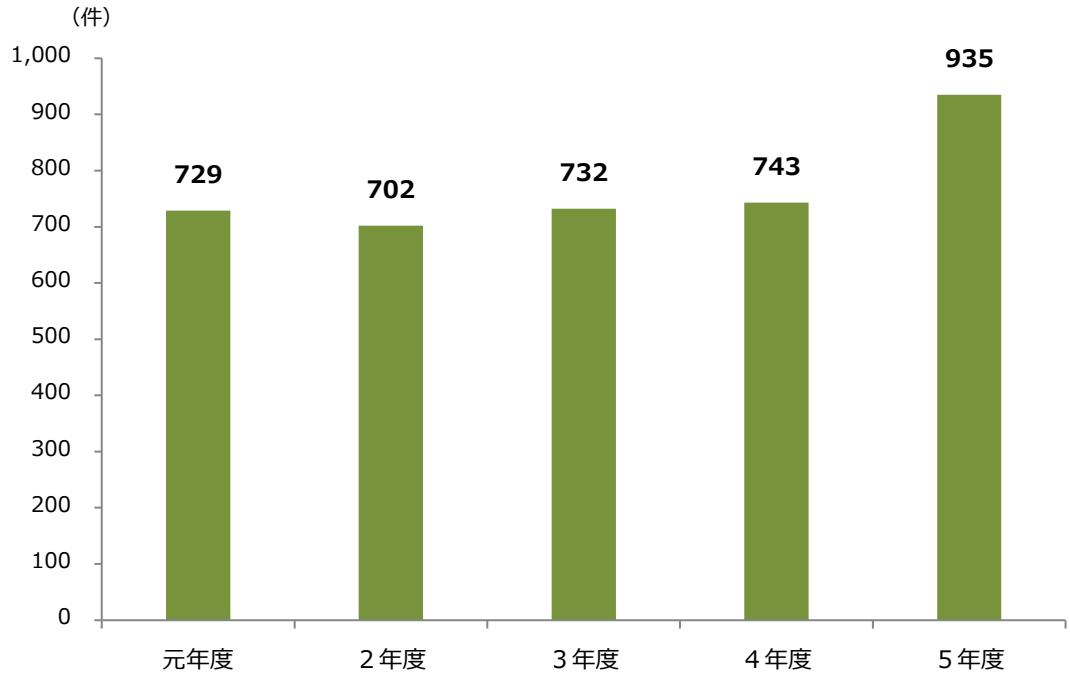


（６）「パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊娠・育休・介休等ハラスメント」と「いじめ・嫌がらせ」に係る相談件数の推移（３年間）



2　大阪労働局長による助言・指導（個紛法）

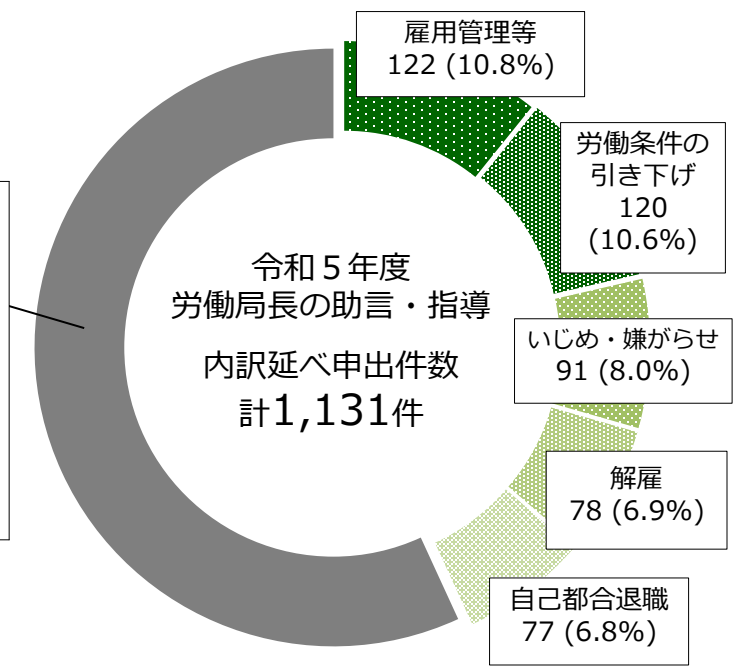
（１）申出件数の推移（５年間）



（２）申出内容別の件数

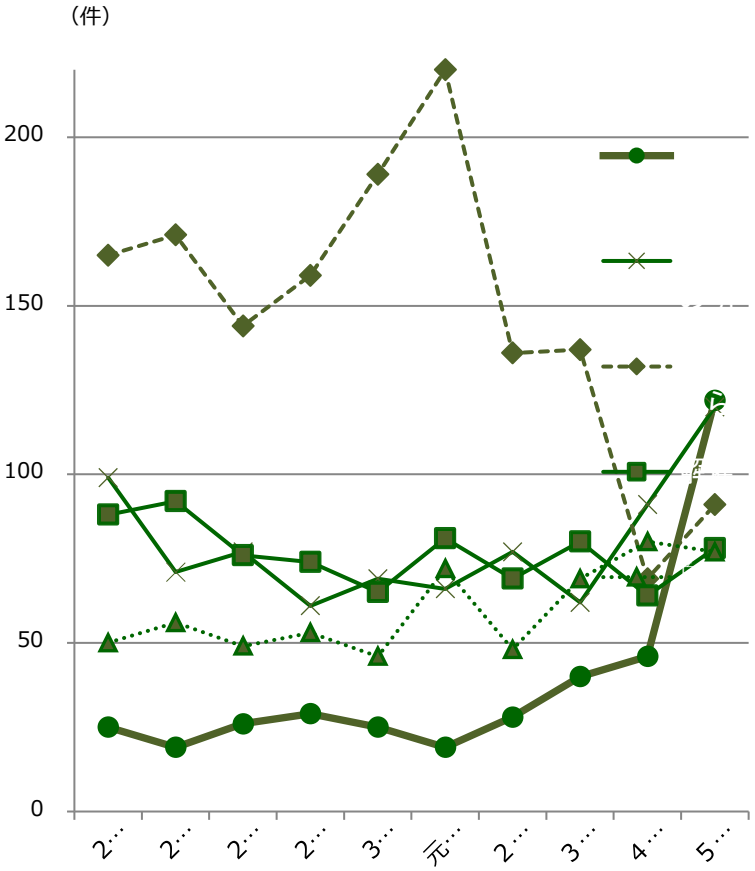
その他　計643（56.8%）

退職勧奨	73	（6.5%）
雇い止め	72	（6.4%）
出向・配置転換	61	（5.4%）
採用内定取り消し	6	（0.5%）
募集・採用	4	（0.4%）
その他の労働条件	337	（29.8%）
その他	90	（8.0%）



※　(　)内は内訳延べ申出件数に占める割合。四捨五入により端数処理しているため、割合の合計は100%にならないことがある。なお、内訳延べ申出件数は、１件の申出で複数の内容にまたがる申出が行われた場合に、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）



雇用管理等
122件（+165.2%）

労働条件の引き下げ
120件（+31.9%）

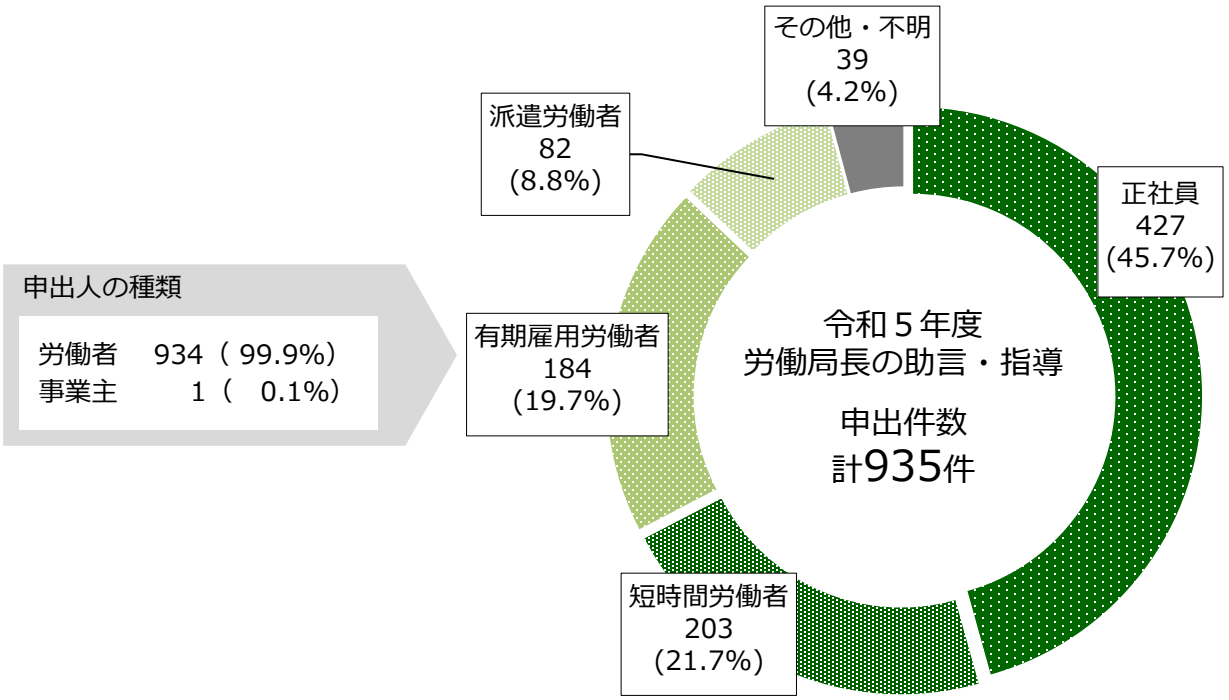
いじめ・嫌がらせ
91件（+31.9%）

解雇
78件（+21.9%）

自己都合退職
77件（-3.8%）

（　）内は対前年度比

（４）就労形態別の申出件数



※　(　)内は合計件数に占める割合。四捨五入により端数処理しているため、合計は100%にならないことがある。

（５）助言・指導の流れと処理状況

※（　）内は処理終了件数901件に占める比率

助言・指導の申出

処理終了件数　901件	うち１か月以内に処理898件（99.7%）		
助言・指導の実施	取り下げ	打ち切り	その他
847件（94.0%）	21件（2.3%）	31件（3.4%）	2件（0.2%）

【参考】第３表　助言・指導申出件数の推移（申出内容別）

	解雇	雇い止め	退職勧奨	採用内定取り消し	自己都合退職	出向・配置転換	労働条件の引き下げ	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	内訳延べ件数
26年度	88	50	78	11	50	50	99	120	165	25	6	99	841
	10.5	5.9	9.3	1.3	5.9	5.9	11.8	14.3	19.6	3.0	0.7	11.8	100
27年度	92	51	56	11	56	31	71	117	171	19	2	100	777
	11.8	6.6	7.2	1.4	7.2	4.0	9.1	15.1	22.0	2.4	0.3	12.9	100
28年度	76	42	49	7	49	30	77	130	144	26	3	74	707
	10.7	5.9	6.9	1.0	6.9	4.2	10.9	18.4	20.4	3.7	0.4	10.5	100
29年度	74	39	54	8	53	40	61	143	159	29	8	80	748
	9.9	5.2	7.2	1.1	7.1	5.3	8.2	19.1	21.3	3.9	1.1	10.7	100
30年度	65	41	62	9	46	39	69	180	189	25	6	63	794
	8.2	5.2	7.8	1.1	5.8	4.9	8.7	22.7	23.8	3.1	0.8	7.9	100
元年度	81	48	45	2	72	43	66	195	220	19	4	80	875
	9.3	5.5	5.1	0.2	8.2	4.9	7.5	22.3	25.1	2.2	0.5	9.1	100
２年度	69	48	71	10	48	71	77	213	136	28	5	70	846
	8.2	5.7	8.4	1.2	5.7	8.4	9.1	25.2	16.1	3.3	0.6	8.3	100
３年度	80	57	61	8	69	60	62	263	137	40	8	63	908
	8.8	6.3	6.7	0.9	7.6	6.6	6.8	29.0	15.1	4.4	0.9	6.9	100
４年度	64	48	56	5	80	49	91	235	69	46	4	120	867
	7.4	5.5	6.5	0.6	9.2	5.7	10.5	27.1	8.0	5.3	0.5	13.8	100
5年度	78	72	73	6	77	61	120	337	91	122	4	90	1131
	6.9	6.4	6.5	0.5	6.8	5.4	10.6	29.8	8.0	10.8	0.4	8.0	100

※　年度ごとに上段が件数（単位：件）、下段が申出内容の内訳延べ件数に占める割合（単位：%）。四捨五入により端数処理しているため、割合の合計は100%にならないことがある。なお、内訳延べ件数は、１回の申出で複数の内容にまたがる申出が行われた場合に、複数の申出内容を件数として計上したもの。

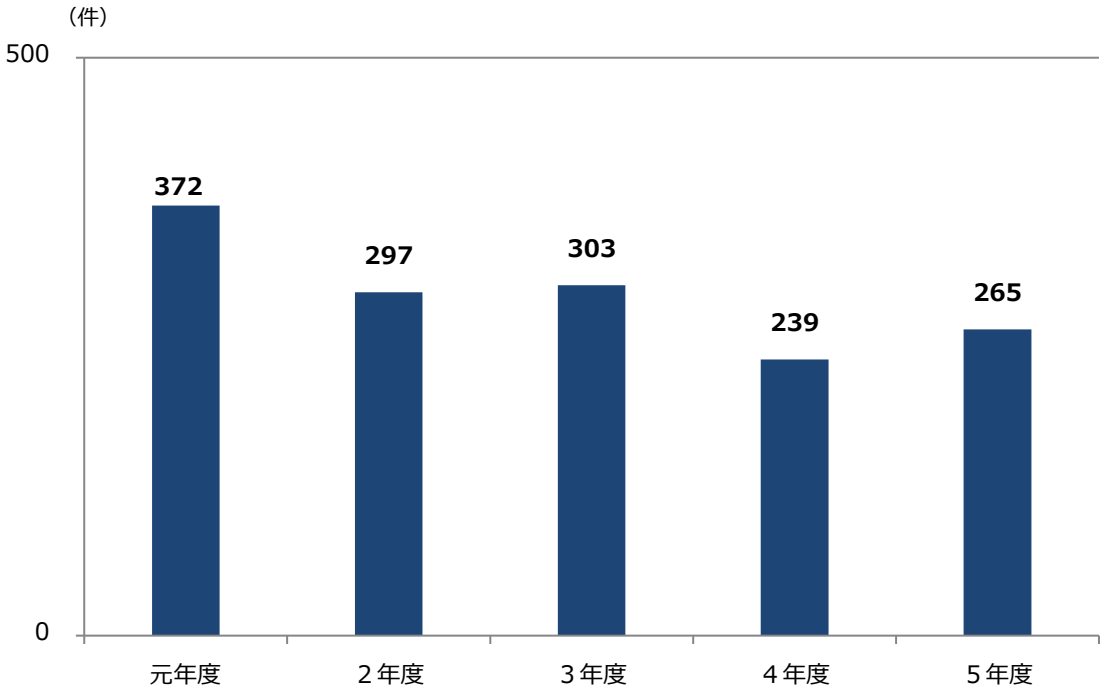
【参考】第４表　助言・指導申出件数の推移（就労形態別）

	正社員	短時間労働者	派遣労働者	有期雇用労働者	その他・不明	合計件数
26年度	325	188	46	128	21	708
	45.9	26.6	6.5	18.1	3.0	100
27年度	277	177	47	136	2	657
	42.2	26.9	7.2	20.7	3.0	100
28年度	290	108	55	128	21	602
	48.2	17.9	9.1	21.3	3.5	100
29年度	321	145	45	121	25	657
	48.9	22.1	6.8	18.4	3.8	100
30年度	358	118	42	130	39	687
	52.1	17.2	6.1	18.9	5.7	100
元年度	339	162	68	124	36	729
	46.5	22.2	9.3	17.0	4.9	100
2年度	336	147	67	117	35	702
	47.9	20.9	9.5	16.7	5.0	100
３年度	337	137	62	160	36	732
	46.0	18.7	8.5	21.9	4.9	100
４年度	357	166	53	138	29	743
	48.0	22.3	7.1	18.6	3.9	100
5年度	427	203	82	184	39	935
	45.7	21.7	8.8	19.7	4.2	100

※　年度ごとに上段が件数（単位：件）、下段が合計件数に占める割合（単位：%）。四捨五入により端数処理しているため、割合の合計は100%にならないことがある。

3　紛争調整委員会によるあっせん（個紛法）

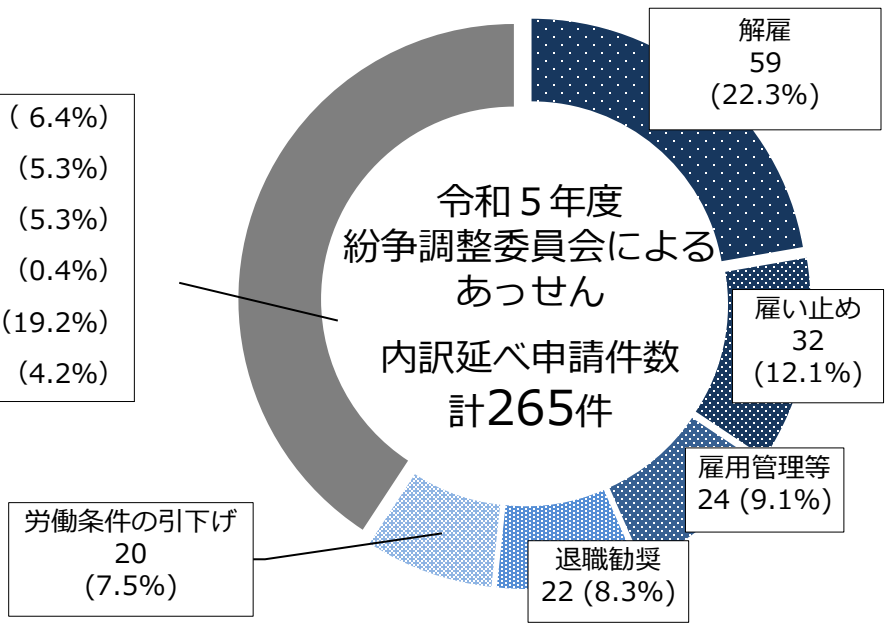
（１）あっせん申請件数の推移（５年間）



（２）あっせん申請内容別の件数

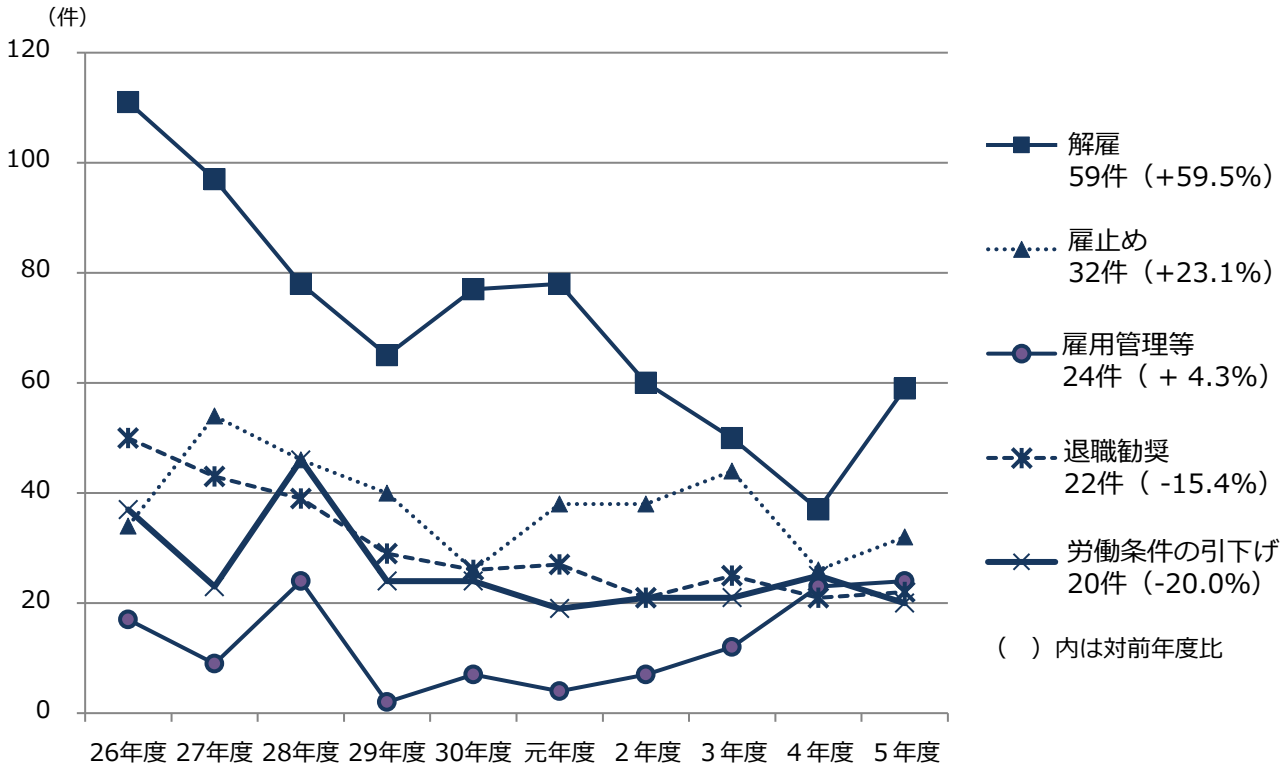
その他　計108　（41%）

自己都合退職	17	（ 6.4%）
出向・配置転換	14	（5.3%）
いじめ・嫌がらせ	14	（5.3%）
採用内定取り消し	1	（0.4%）
その他の労働条件	51	（19.2%）
その他	11	（4.2%）

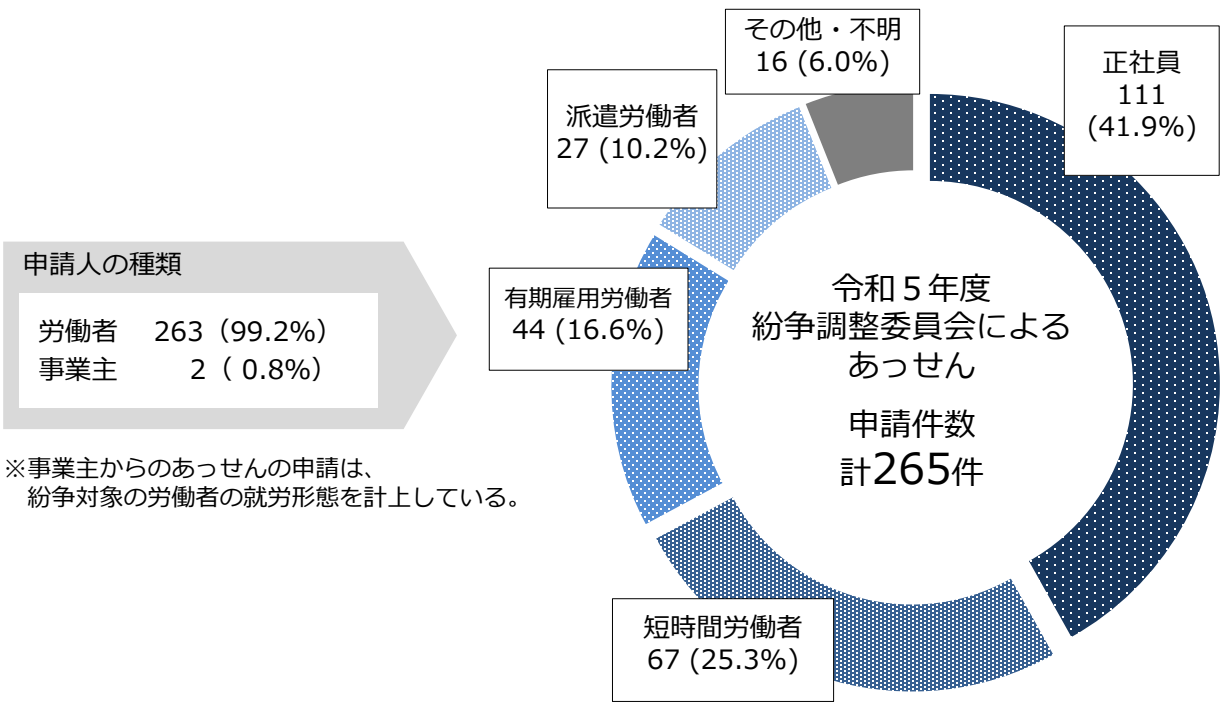


※　(　)内は内訳延べ申請件数に占める割合。四捨五入により端数処理しているため、割合の合計は100%にならないことがある。なお、内訳延べ申請件数は、１件の申請で複数の内容にまたがる申請が行われた場合に、複数の申請内容を件数として計上したもの。

（３）主な申請内容別の件数推移（10年間）



（４）就労形態別の申請件数



※　(　)内は合計件数に占める割合。四捨五入により端数処理しているため、割合の合計が100%にならないことがある。

【参考】第5表　あっせん申請件数の推移（申請内容別）

	解雇	雇い止め	退職勧奨	採用内定取り消し	自己都合退職	出向・配置転換	労働条件の引き下げ	その他の労働条件	いじめ・嫌がらせ	雇用管理等	その他	内訳延べ件数
26年度	111	34	43	10	6	14	37	45	104	17	24	445
	24.9	7.6	9.7	2.2	1.3	3.1	8.3	10.1	23.4	3.8	5.4	100
27年度	97	54	39	12	11	13	23	48	120	9	40	466
	20.8	11.6	8.4	2.6	2.4	2.8	4.9	10.3	25.8	1.9	8.6	100
28年度	78	46	29	15	8	9	46	66	108	24	27	456
	17.1	10.1	6.4	3.3	1.8	2.0	10.1	14.5	23.7	5.3	5.9	100
29年度	65	40	26	9	6	11	24	69	120	2	15	387
	16.8	10.3	6.7	2.3	1.6	2.8	6.2	17.8	31.0	0.5	3.9	100
30年度	77	26	27	11	2	8	24	84	153	7	6	425
	18.1	6.1	6.4	2.6	0.5	1.9	5.6	19.8	36.0	1.6	1.4	100
元年度	78	38	21	6	16	9	19	79	144	4	12	426
	18.3	8.9	4.9	1.4	3.8	2.1	4.5	18.5	33.8	0.9	2.8	100
2年度	60	38	25	9	10	12	21	70	82	7	6	340
	17.6	11.2	7.4	2.6	2.9	3.5	6.2	20.6	24.1	2.1	1.8	100
3年度	50	44	21	3	33	22	21	61	99	12	3	369
	13.6	11.9	5.7	0.8	8.9	6.0	5.7	16.5	26.8	3.3	0.8	100
4年度	37	26	26	5	36	12	25	56	25	23	21	292
	12.7	8.9	8.9	1.7	12.3	4.1	8.6	19.2	8.6	7.9	7.2	100
5年度	59	32	22	1	17	14	20	51	14	24	11	265
	22.3	12.1	8.3	0.4	6.4	5.3	7.5	19.2	5.3	9.1	4.2	100

※　年度ごとに上段が件数（単位：件）、下段が申請内容の内訳延べ件数に占める割合（単位：%）。四捨五入により端数処理しているため、割合の合計は100%にならないことがある。なお、内訳延べ件数は、１件の申請で複数の内容にまたがる申請が行われた場合に、複数の申請内容を件数として計上したもの。

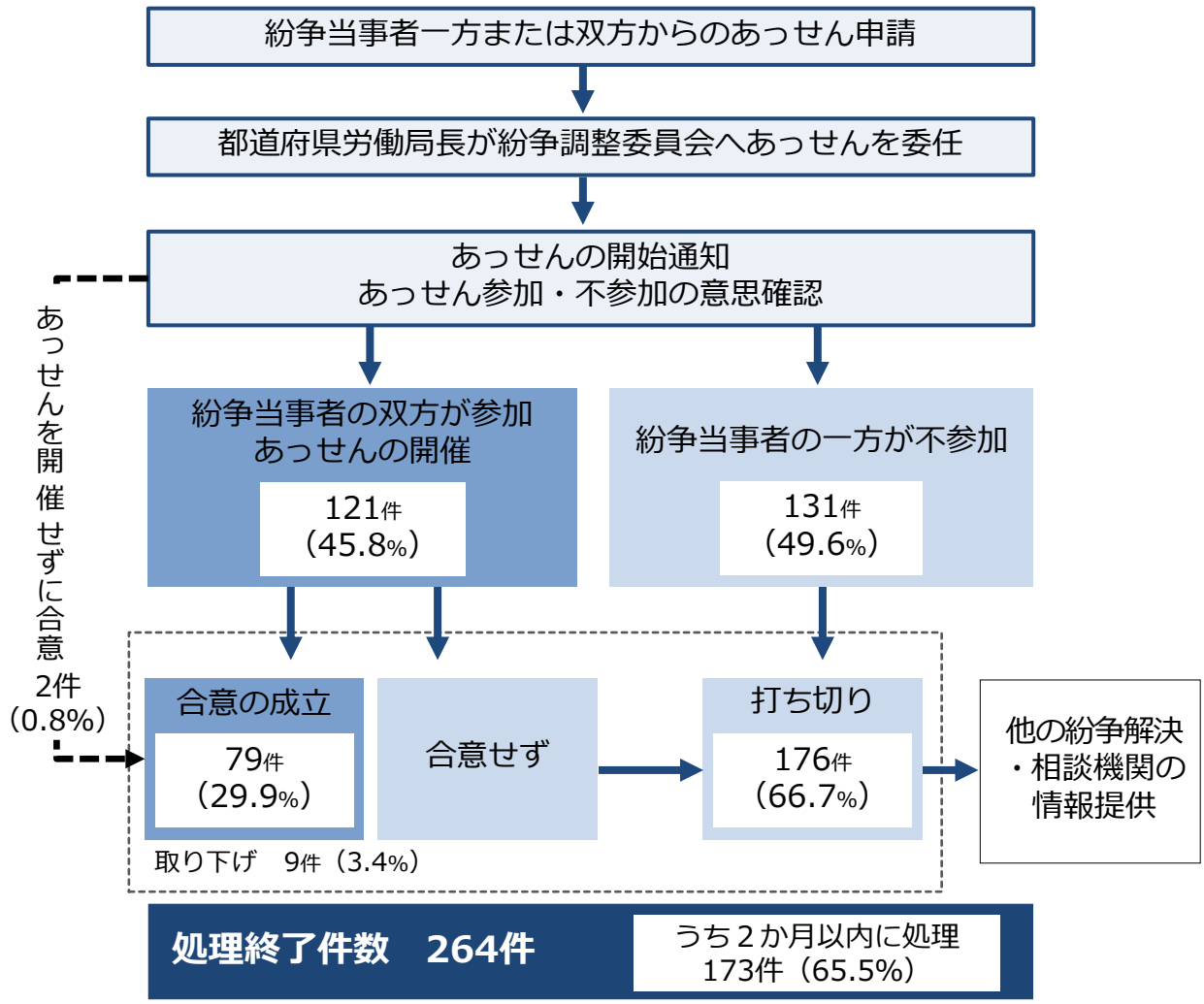
【参考】第6表　あっせん申請件数の推移（就労形態別）

	正社員	短時間労働者	派遣労働者	有期雇用労働者	その他・不明	合計件数
26年度	164	84	35	69	41	393
	41.7	21.4	8.9	17.6	10.4	100
27年度	167	73	27	76	65	408
	40.9	17.9	6.6	18.6	15.9	100
28年度	139	82	38	76	49	384
	36.2	21.4	9.9	19.8	12.8	100
29年度	125	60	37	84	33	339
	36.9	17.7	10.9	24.8	9.7	100
30年度	176	71	38	69	33	387
	45.5	18.3	9.8	17.8	8.5	100
元年度	166	76	43	61	26	372
	44.6	20.4	11.6	16.4	7.0	100
2年度	122	55	38	49	33	297
	41.1	18.5	12.8	16.5	11.1	100
3年度	135	65	26	61	16	303
	44.6	21.5	8.6	20.1	5.3	100
4年度	98	55	26	41	19	239
	41.0	23.0	10.9	17.2	7.9	100
5年度	111	67	27	44	16	265
	41.9	25.3	10.2	16.6	6.0	100

※　年度ごとに上段が件数（単位：件）、下段が合計件数に占める割合（単位：%）。四捨五入により端数処理しているため、割合の合計は100%にならないことがある。

（５）あっせん手続きの流れと処理状況

※（　）内は処理終了件数264件に占める割合



【参考】第7表　紛争当事者双方のあっせん参加率の推移（10年間）

■紛争当事者双方のあっせん参加件数／処理終了件数

26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
50.0%	48.6%	54.3%	50.3%	50.3%	48.4%	47.0%	50.7%	49.0%	45.8%

【参考】第8表　あっせんにおける合意率の推移（10年間）

■合意成立件数／処理終了件数

26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
31.2%	31.3%	38.3%	30.1%	32.5%	30.8%	28.6%	32.4%	30.9%	29.9%

■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

26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
62.4%	64.3%	70.5%	59.9%	64.7%	63.6%	60.8%	64.0%	63.1%	65.3%

4　大阪労働局長による紛争解決の援助、紛争調整委員会による調停（均等法等）

（1）妊娠・育休等を理由とする不利益取扱いに関する紛争解決援助申立件数の推移

	３年度	４年度	５年度
妊娠・出産等不利益取扱い	8	8	4
育休等不利益取扱い	13	6	7

（2）ハラスメントに関する紛争解決援助申立件数の推移

	３年度	４年度	５年度
セクシュアルハラスメント	2	9	10
パワーハラスメント	44	168	149
パワハラ相談を理由とした不利益取扱い	7	4	4

（3）妊娠・育休等を理由とする不利益取扱いに関する調停申請件数の推移

	３年度	４年度	５年度
妊娠・出産等不利益取扱い	2	2	0
育休等不利益取扱い	2	3	1

（4）ハラスメントに関する調停申請件数の推移

	３年度	４年度	５年度
セクシュアルハラスメント	4	3	11
パワーハラスメント	27	67	84
パワハラ相談を理由とした不利益取扱い	2	8	1

令和５年度

合意の成立　35件
打ち切り　57件
取下げ　4件

（5）パートタイム・有期雇用労働法に基づく紛争解決援助申立件数及び調停申請件数の推移

	３年度	４年度	５年度
紛争解決援助申出件数	2	1	5
調停申請件数	3	0	3

令和５年度の助言・指導、あっせん、援助、調停の事例

助言・指導の例

事例１	雇用管理等に関する助言・指導
事案の概要	申出人は、接客業務に従事しているが、特定の顧客から、他の顧客がいる前で質問攻めにされたり、怒鳴られたり、威圧されたり、個人的な謝罪を執拗に迫られたり、時間外の対応を求められたりする日々が続いており、他の従業員も含め、対応に苦慮している。**明らかに通常業務に支障をきたしているため、迷惑行為を行う顧客の対応について事業主との話し合いを求めたい**として、助言を申し出たもの。
助言・指導の内容・結果	● 事業主に対して、**労働契約法第５条（安全配慮義務）、パワーハラスメント指針におけるカスタマーハラスメント対策（労働者の相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、被害者への配慮のための取組、顧客等から著しい迷惑行為による被害を防止するための取組）について説明**し、話し合いによる解決を図るよう助言した。 ● 助言に基づき、事業主は、申出人と話し合いを行った結果、**事業主が今後適切にカスタマーハラスメント対策を行うことで合意した。**

事例２	労働条件の引き下げに関する助言・指導
事案の概要	申出人は、ケアマネージャーとして在宅介護支援施設に勤務していたが、利用者の家族からクレームがあり、事業主に相談しようとしていたところ、相談する前に事業主から「クレームを放置した」と叱責され、能力不足を指摘された。それが原因で、事業主にケアマネージャーではない職種に変更すること、勤務日数や労働時間を減らすことを告げられ、早急に返事を迫られたため、申出人は思わず「わかりました」と返事をしてしまった。 申出人は、合意の返事をした訳ではなく、納得できないため、**ケアマネージャーとして今までと同じ労働条件で雇用してもらいたいとして**、助言を申し出たもの。
助言・指導の内容・結果	● 事業主に対し、**労働契約法第８条の主旨、労働条件は合意により変更することができるが、本件の場合、自由意志によるものであるとは考え難い旨説明**し、話し合いによる解決を図るよう助言した。 ● 助言を受けて、事業主と申出人は話し合いを行った結果、申出人は**ケアマネージャーとして今までと同じ労働条件で雇用されることで合意した**。

助言・指導の例

事例３	自己都合退職に関する助言・指導
事案の概要	申出人は、清掃業務に従事しているが、体力的に仕事を続けることは無理だと感じるようになってきたため、現場責任者に退職する旨を伝えたが、拒否された。 その後、退職届を書いて提出したが、受け取ってもらえなかったため、**退職についての話し合いを求めて**助言を申し出たもの。
助言・指導の内容・結果	● 事業主に対し、**民法627条を説明**し、話合いにより解決を図るよう助言した。 ● 助言に基づき、紛争当事者間で話合いが行われ、**申出人が指定した日に退職することで事業主と合意**した。

事例４	解雇に関する助言・指導
事案の概要	申出人は、有期雇用労働者として勤務しているが、レジでの接遇で顧客と２回トラブルを起こしたため、店長から「勤務態度を改めるのは難しいので退職届を出せ。」と言われた。 申出人は退職理由に「クビを宣告されたので。」と記載した退職届を出したが、これは一方的で不当な解雇にあたるのではないかと考え、**解雇の撤回を求めて**助言を申し出たもの。
助言・指導の内容・結果	● 事業主に対し、**本件は本人の意思で退職を決めたものではないこと、会社が解雇する場合でも労働契約法第16条に基づき、客観的に合理的な理由と社会通念上の相当性が認められなければ無効となることを説明**し、解雇（退職）の撤回に向けて申出人と話し合うよう助言した。 ● 事業主は申出人の就労態度には以前から問題があり、指導はしてきた旨を主張したが、退職届は保留しており、今後申出人との話し合いで態度を改める意思が確認できれば撤回すると述べた。 ● 助言に基づき、紛争当事者間で話合いが行われ、事業主は**解雇（退職）を撤回するとともに、レジ業務なしで引き続き勤務することで合意**した。

あっせんの例

事例１	雇用管理改善等に関するあっせん
事案の概要	申請人は、社会福祉施設で勤務していたが、突然明確な理由もなくシフトに入れてもらえず、シフト希望を出しても一切聞き入れられなかった。その後、管理者から申請人の問題点を指摘されたが、全く心当たりのない内容で、とても傷ついた。 申請人は、**経済的損失・精神的苦痛に対する金銭的補償を求めたい**として、あっせんを申請したもの。
あっせんのポイント・結果	● 事業主は、管理者の発言や申請人に対する態度について、会社として遺憾に思っている。解決案として、給与１か月分に加え、未消化の年休分を支払う譲歩案を提示した。 ● あっせん委員が双方の主張を受けて譲歩可能な解決策を調整した結果、**申請人が求めた額の５割の解決金を支払う**ことで合意した。

事例２	解雇に関するあっせん
事案の概要	申請人は、事務員として勤務していたが、面接の際の労働条件と入社してからの条件がかなり違っていたので、上司に面談の時に申し出たところ、後日、勤務態度が悪いとして一方的に病院側から解雇を通告された。 申請人は、**経済的・精神的苦痛に対する金銭的補償を求めたい**として、あっせんを申請したもの。
あっせんのポイント・結果	● 事業主は、申請人は勤務成績等に問題はなかったが、面談時に勤務条件の不平不満を述べていたこと、申出人が周囲に「新しい就職先が決まったらすぐ辞める」と転職活動をほのめかす発言をし、職場に悪影響を及ぼしていたことから、就業規則の解雇事由に該当すると判断し、解雇したと主張した。ただし、解決に向けて、申請人が求める３割程度の解決金を支払う譲歩案を提示した。 ● あっせん委員が双方の主張を受けて譲歩可能な解決策を調整した結果、**申請人が求めた額の約６割を解決金として支払う**ことで合意した。

あっせんの例

事例３	雇止めに関するあっせん
事案の概要	申請人（派遣労働者）は、派遣会社と「最終的に３か月を超える契約をするが、最初は３か月間の有期労働契約を締結する」という約束で、派遣先で事務作業に従事していたが、３か月後にスキル不足を理由に雇止めとなった。その後も、別の派遣先を紹介してもらえない状態が続いていた。 **申請人は当初約束していた期間に支払われるはずだった賃金相当額の補償を求めたい**としてあっせんを申請したもの。
あっせんのポイント・結果	● 事業主の主張を確認したところ、３か月を超える契約期間は約束しておらず、正社員の補充があれば契約を終了する旨説明しており、補充を確認したため雇止めをした旨を申し立てた。ただし、解決に向けて申請人が求める金額の約１割を支払う譲歩案を提示した。 ● あっせん委員が双方の主張を受けて譲歩可能な解決策を調整した結果、**申請人が求めた額の約３割を解決金として支払う**ことで合意した。

事例４	その他の労働条件に関するあっせん
事案の概要	申請人は、コールセンターでアルバイトをしていたが、年次有給休暇を取ることができないまま退職した。労働基準法で定めた年５日の年次有給休暇も取ることができなかった。 申請人は、労働者としての権利を奪われたとして、**在籍中に取得できなかった年次有給休暇の賃金相当額の支払いを求めたい**として、あっせんを申請したもの。
あっせんのポイント・結果	● 事業主は、申請人から在籍中に年次有給休暇の申出や問い合わせがなかった旨を申し立てた。ただし、労働基準法で定めた年５日の年次有給休暇を使用させていなかったことは事実であるため、解決に向けて、勤続年数×５日の賃金相当額（申請人が求める金額の約４割）を支払う譲歩案を提示した。 ● あっせん委員が双方の主張を受けて譲歩可能な解決策を調整した結果、**申請人が求めた額の約５割を解決金として支払う**ことで合意した。

労働施策総合推進法における紛争解決援助の例

事例１	パワーハラスメントの相談対応に関する援助
事案の概要	アルバイトとして働いている申立者は、人格を否定する発言や長時間に及ぶ叱責などのパワハラを店長から受け、耐えられず、直接店長にパワハラであることを指摘したところ、一層パワハラはひどくなった。事業主に相談するも「昔はこんなもの普通、もう少し辛抱して」等言われ取り合ってもらえなかった。 **事業主と話し合いの場を設けてほしい**として、援助を申立てたもの。
援助の内容・結果	●労働施策総合推進法及び指針において職場におけるパワハラ防止措置及び相談があった際には適切に対応することが義務付けられていることを事業主に説明し、再度申立者と話し合いの場を設け解決を図るよう助言を行った。 ●援助の結果、話し合いの場が設けられ、事業主から申立者に対しパワハラの聞き取りが行われた。結果、**事業主から行為者へ注意が行われ、パワハラ行為が収まり**、援助は終了した。

調停の例

事例１	育児休業を理由とする不利益取り扱いに関する調停
事案の概要	申請者（女性・正社員）は、育児休業中に勤務していた営業所が他法人に事業譲渡されたため、復帰後は片道２時間以上離れた別の営業所への配置転換を打診されたが、遠方への通勤には到底応じられず、退職を余儀なくされた。 元の営業所の他の従業員には、事前に事業譲渡の説明があり、そのまま譲受法人に採用されたが、**育児休業中の申請者には何らの説明もなかったことから、育児休業を理由とする不利益取扱いに当たるとして、経済的・精神的損失に対する解決金の支払いを求めたい**と、調停を申請したもの。
調停のポイント・結果	●事業主は申請者に対して勤務可能な営業所を提示していること、事業譲渡の説明会の実施日程等を全社員が閲覧できるシステムにおいて発信していることを主張し（申請人に対する個別の周知はなし）、育児休業を理由とする不利益取扱いではないと主張した。ただし解決に向けて、申請人が求める金額の約１割を支払う譲歩案を提示した。 ●調停委員より、双方の主張を受けて譲歩可能な解決策を調整した結果、**申請人が求めた金額の約3割を解決金として支払う**ことで合意した。

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　規定の概要

⑴　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。

⑵　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および自主的解決の促進のため、労働者または事業主に対し、情報の提供、相談その他の援助を行うものとする。

⑶　都道府県労働局長による助言および指導（第４条）

都道府県労働局長は、個別労働関係紛争（労働関係調整法に規定する労働争議に当たる紛争等を除く）に関し、当事者の双方また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、必要な助言または指導をすることができるものとする。

⑷　紛争調整委員会によるあっせん（第５・６・12・13条）

イ　都道府県労働局長は、 前条に規定する個別労働関係紛争について、当事者の双方また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。

⑸　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、労働者または事業主に対し、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、必要な助言または指導をすることができるものとする。