

大阪労働局発表
令和7年7月31日（木）

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

労働局長による助言・指導活用件数は、3年連続で全国1位！

－「令和6年度紛争解決制度の施行状況」等の公表－

大阪労働局（局長 高橋 秀誠）は、このたび、「令和6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6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 149,968件（前年度比 1.1%減）[P 4(1)]
- 個別労働紛争解決援助制度
 - 民事上の個別労働紛争※⁶相談件数 28,146件（同 8.9%増）[P 4(1)]
 - 労働局長による助言・指導活用件数 935件（同 同数）[P 8(1)]
 - 紛争調整委員会によるあっせん活用件数 303件（同 14.3%増）[P11(1)]
- 均等法等による紛争解決援助制度
 - ハラスメントに関する相談件数 5,046件（同 2.1%減）[P 7(6)]
 - ハラスメントに関する援助・調停活用件数 165件（同 36.2%減）[P15]

《令和6年度紛争解決制度の施行状況のポイント》

- 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 2,650件（前年度比＋98.5%）[P5(3)]
 - 助言・指導活用件数 141件（前年度比＋15.6%）[P9(3)]
 - あっせん活用件数 26件（前年度比＋8.3%）[P12(3)]。
 といずれも増加している。

※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対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6年度における同法に関する相談件数等

相談件数：4,414件

紛争解決の援助申立件数：99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：56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6年度紛争解決制度等の運用状況

別添3：令和6年度の助言・指導、あっせん、援助、調停の事例

（参考1）大阪労働局による個別労働紛争解決制度のイメージ

（参考2）個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律の概要

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6年度 総合労働相談件数 14万9,968件

うち、

- ※1
- ① 法制度の問い合わせ (11万229件)
 - ② 労働基準法等の違反の疑いがあるもの (2万106件)
 - ①②のうち
均等法等の相談 (1万8,286件)
うちハラスメントに関する相談 (5,046件)
 - ③ 民事上の個別労働紛争相談 ※1 (2万8,146件)
 - ① いじめ・嫌がらせ …… 5,155件
 - ② 解雇 …… 3,853件
 - ③ 労働条件の引き下げ …… 3,683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

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 (935件)

- 内訳
- ① 雇用管理等 …… 141件
 - ② 労働条件の引き下げ …… 124件
 - ③ 解雇 …… 79件

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 (303件)

- 内訳
- ① 解雇 …… 62件
 - ② 雇止め …… 34件
 - ③ 自己都合退職 …… 30件

● 処理件数 (919件) ※2

助言・指導の実施 (857件)
取り下げ (22件) ・打ち切り (40件)
その他 (0件)

● 処理件数 (291件) ※2

合意の成立 (93件) ・制度対象外事案 (1件)
取り下げ (10件) ・打ち切り (187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 (126件)

- ① パワーハラスメント (99件)
- ② セクシュアルハラスメント (4件)
- ③ 育休等不利益取扱い (14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 (67件)

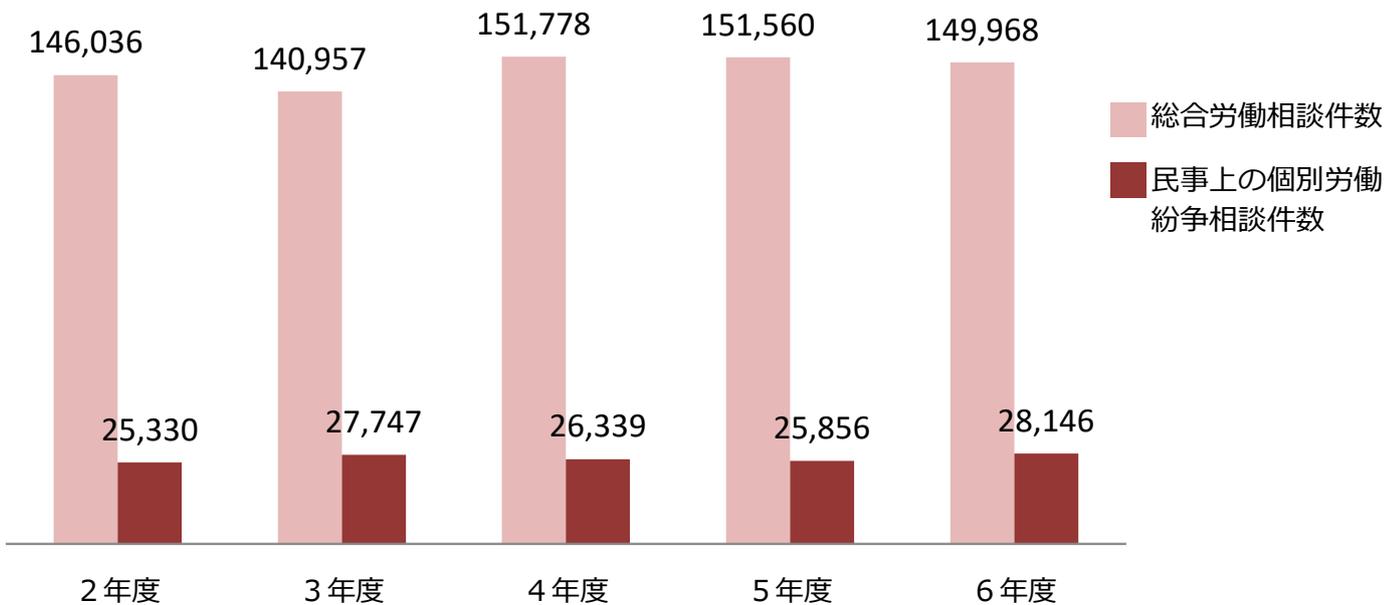
- ① パワーハラスメント (56件)
- ② セクシュアルハラスメント (6件)

※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。

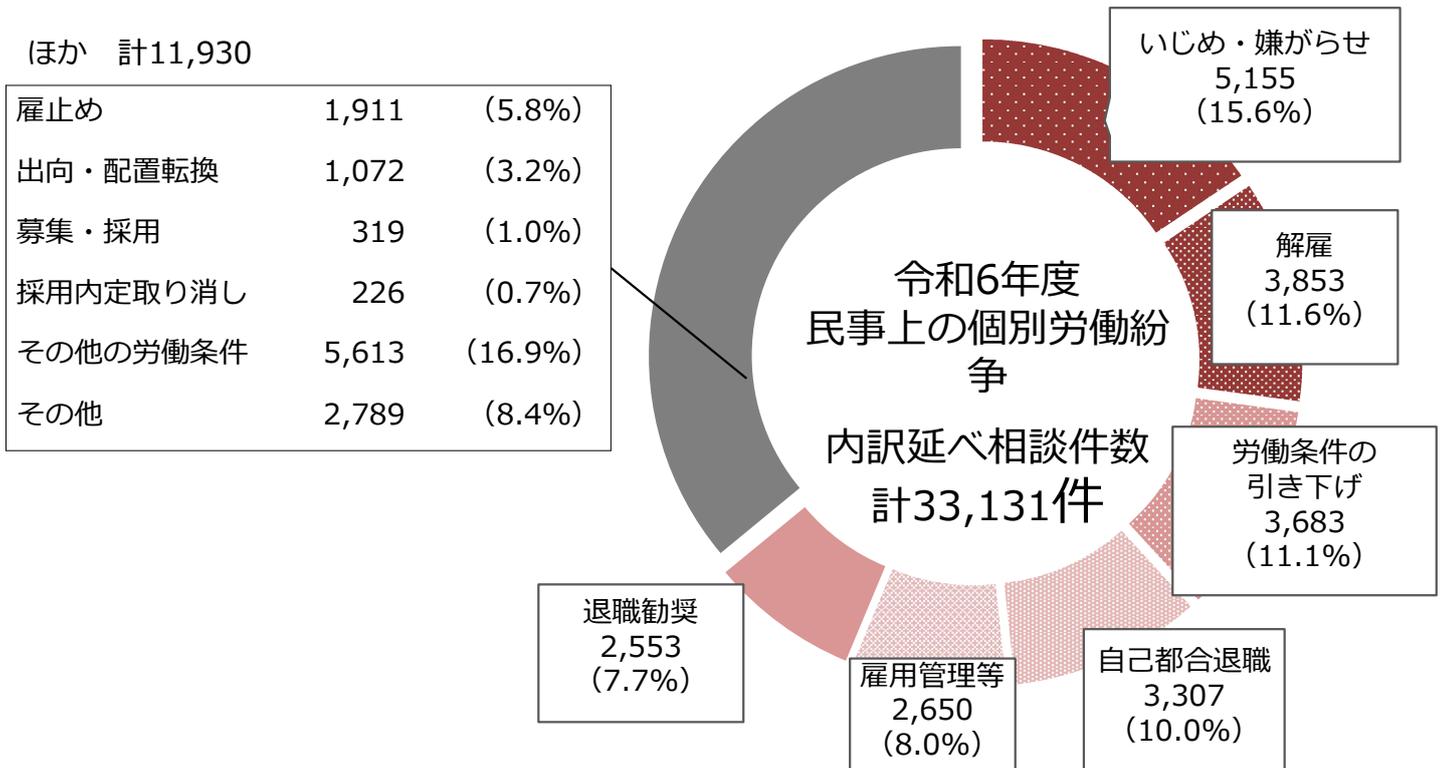
※2 それぞれの処理件数は、年度内に処理が完了した件数で、当該年度以前に申出または申請があったものを含む。

1 総合労働相談

(1) 相談件数の推移（5年間）

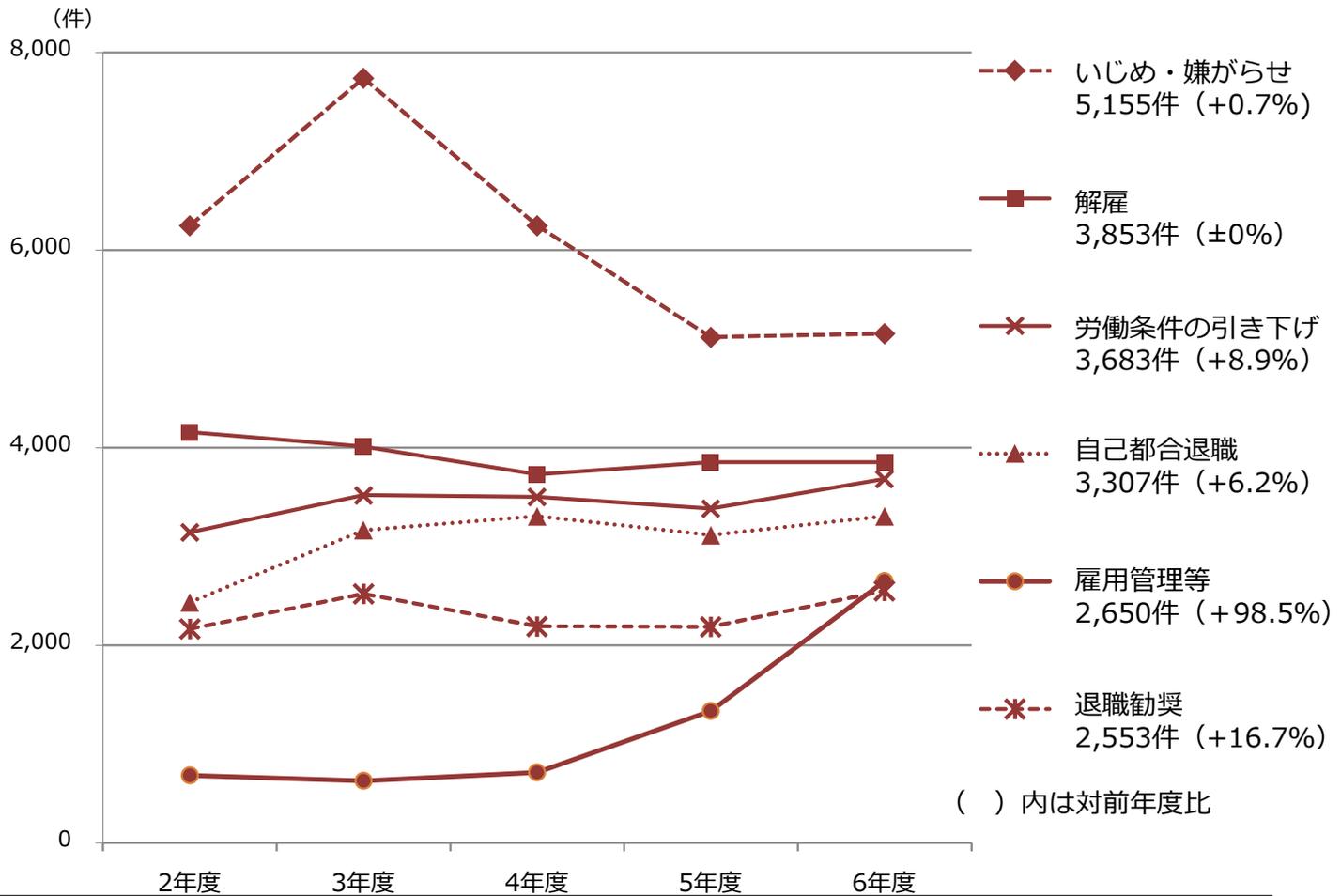


(2) 民事上の個別労働紛争 | 相談内容別の件数



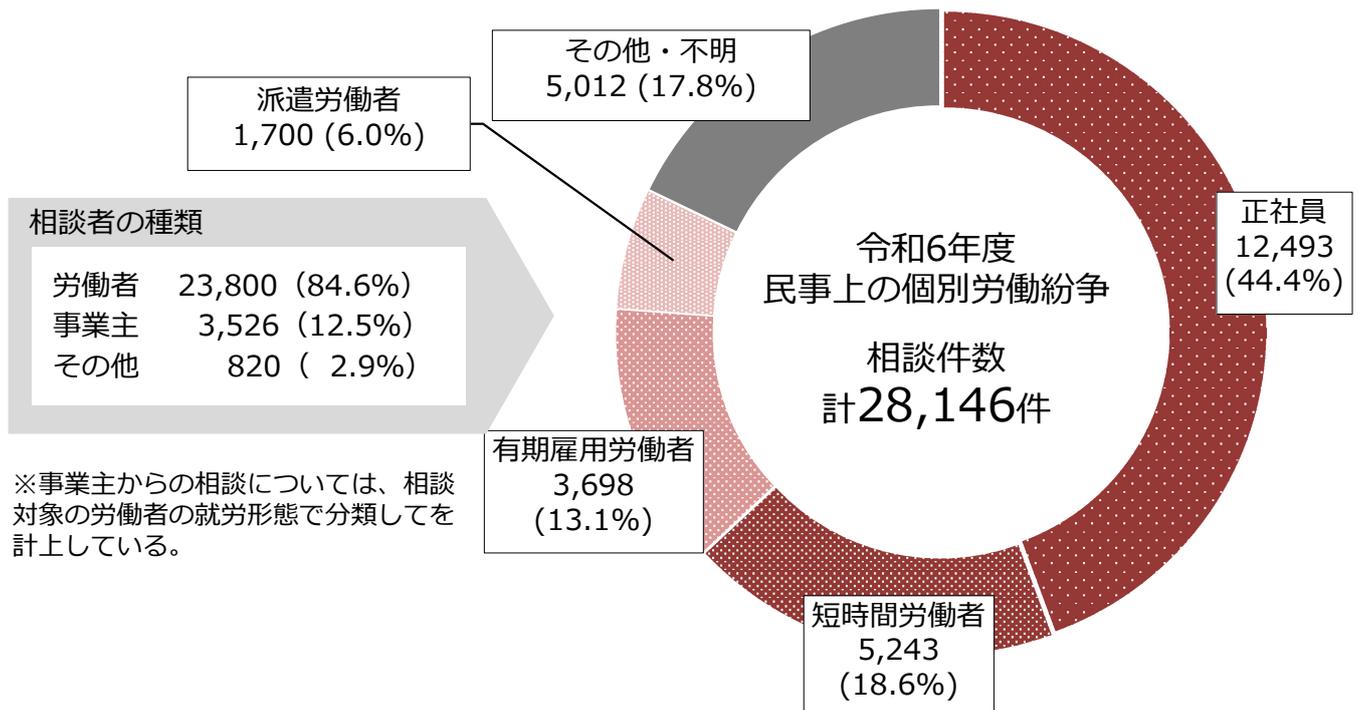
※ ()内は、内訳延べ相談件数に占める割合。四捨五入により端数処理しているため、割合の合計は、100%にならないことがある。なお、内訳延べ相談件数は、1回の相談で複数の内容にまたがる相談が行われた場合に、複数の相談内容を件数として計上したもの。

(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※8を参照。

(4) 民事上の個別労働紛争 | 就労形態別の件数



※ () 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
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	182	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
6年度	3,853	1,911	2,553	226	3,307	1,072	3,683	5,613	5,155	2,650	319	2,789	33,131
	11.6	5.8	7.7	0.7	10.0	3.2	11.1	16.9	15.6	8.0	1.0	8.4	100

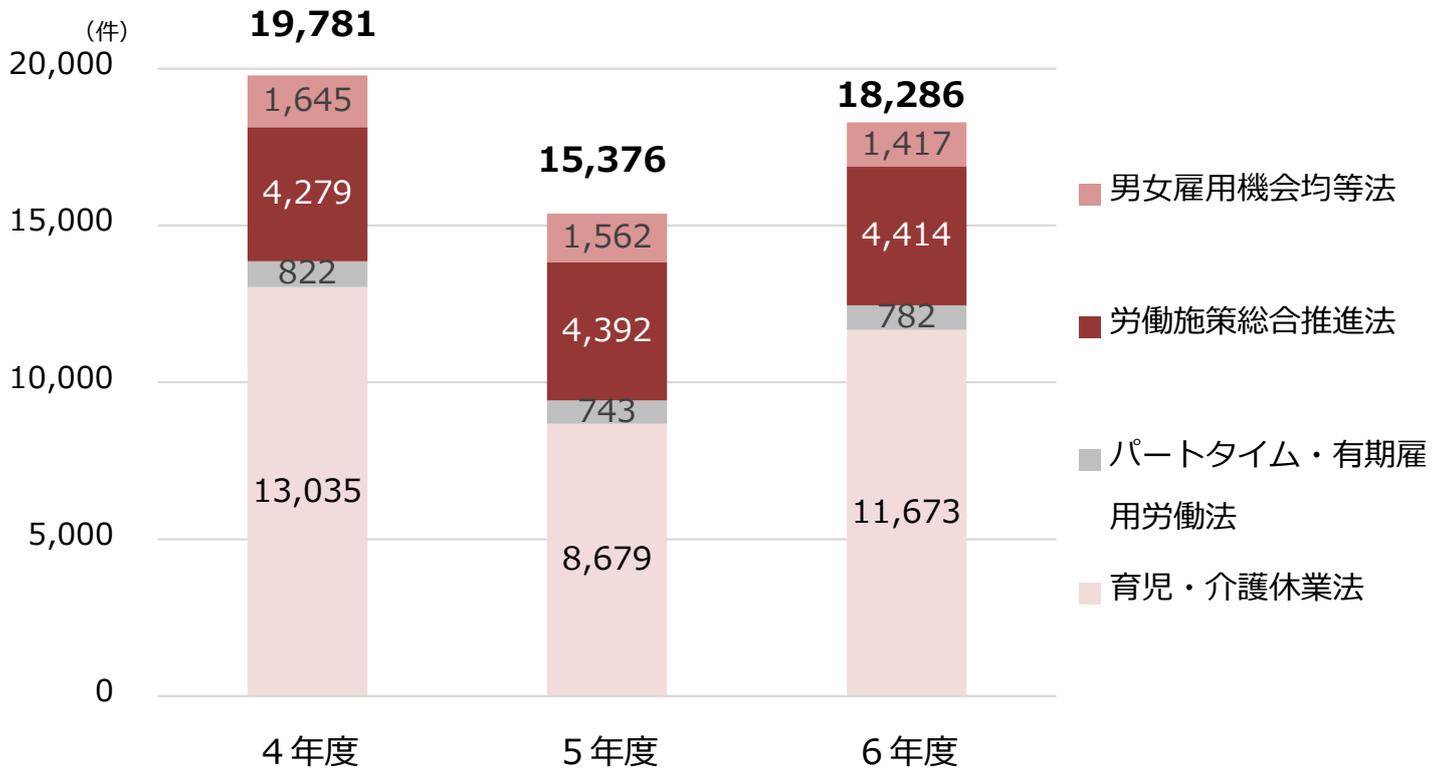
※ 年度ごとに上段が件数（単位：件）、下段が相談内容の内訳延べ件数に占める割合（単位：%）。四捨五入により端数処理しているため、割合の合計は100%にならないことがある。なお、内訳延べ件数は、1回の相談で複数の内容にまたがる相談が行われた場合に、複数の相談内容を件数として計上したもの。

【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）

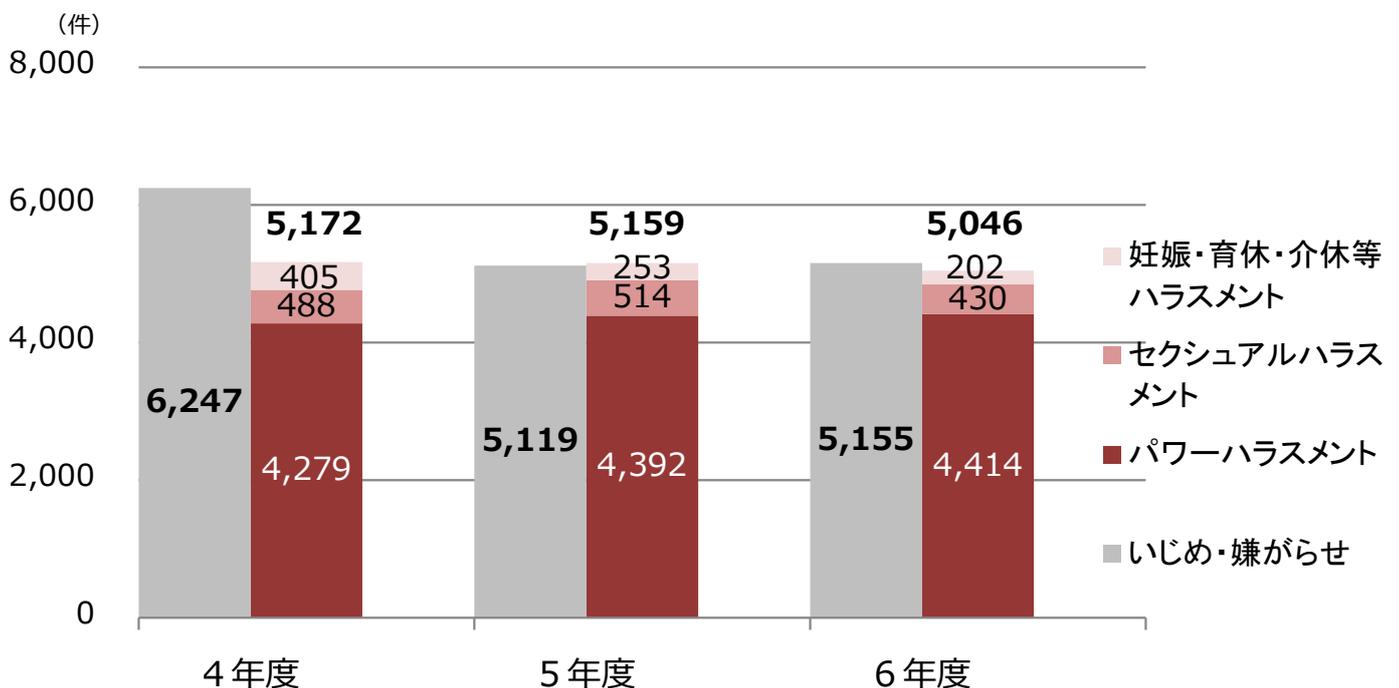
	正社員	短時間 労働者	派遣労働者	有期雇用 労働者	その他・ 不明	合計件数
27年度	8,094	3,771	1,131	2,286	3,901	19,183
	42.2	19.7	5.9	11.9	20.3	100
28年度	9,493	3,915	1,467	2,797	3,696	21,368
	44.4	18.3	6.9	13.1	17.3	100
29年度	8,675	3,603	1,416	2,659	3,915	20,268
	42.8	17.8	7.0	13.1	19.3	100
30年度	8,586	3,370	1,319	2,459	4,051	19,785
	43.4	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
6年度	12,493	5,243	1,700	3,698	5,012	28,146
	44.4	18.6	6.0	13.1	17.8	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）

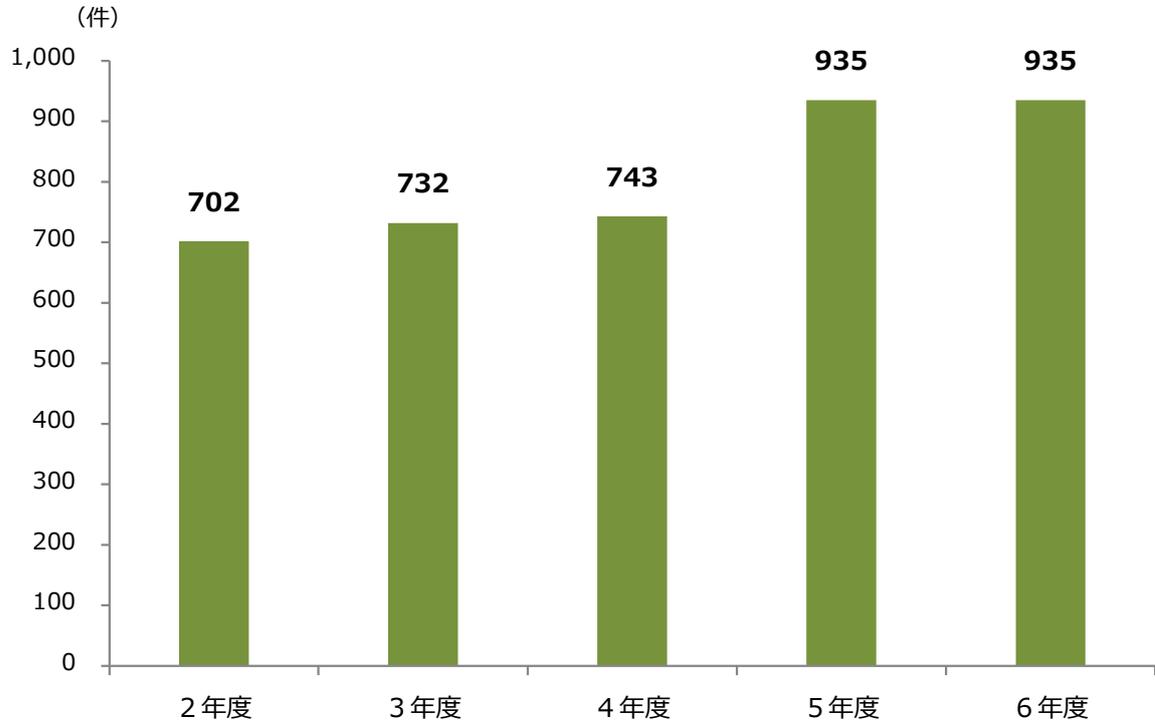


(6) 「パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊娠・育休・介休等ハラスメント」と「いじめ・嫌がらせ」に係る相談件数の推移（3年間）

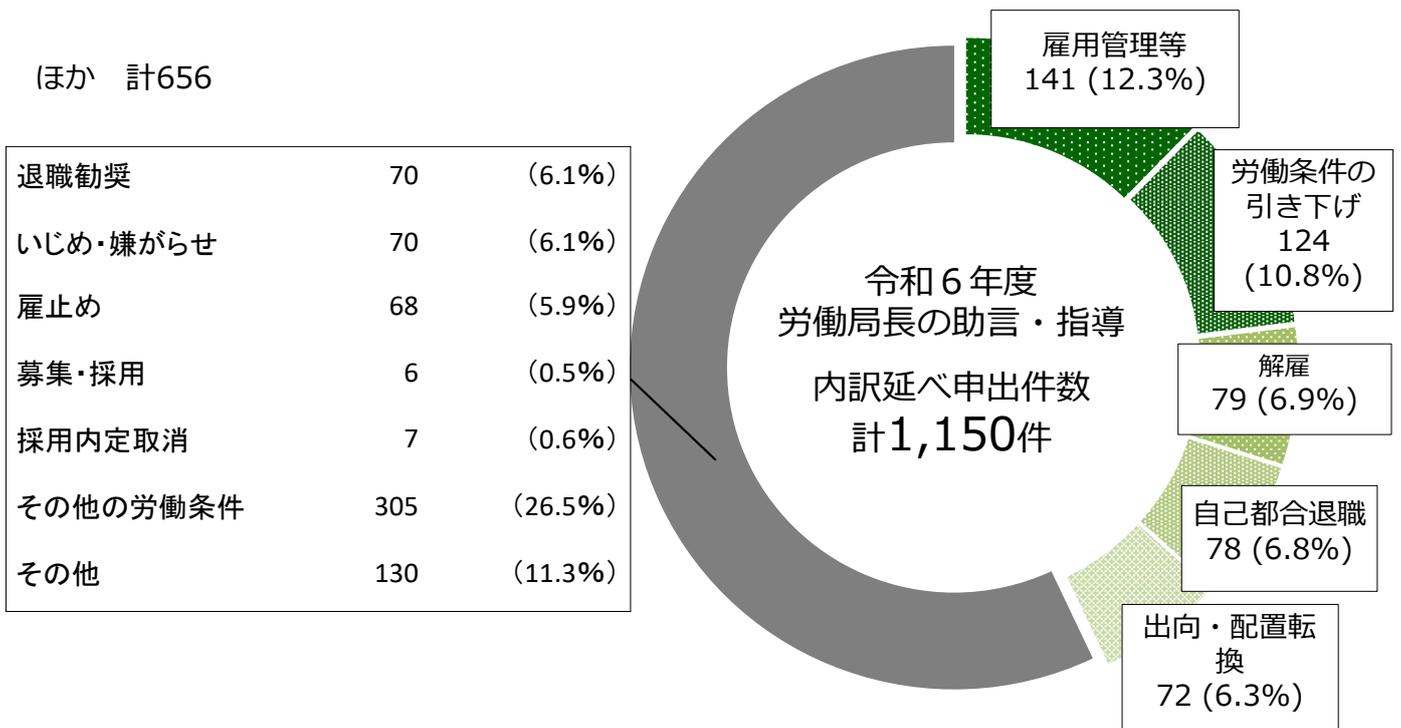


2 大阪労働局長による助言・指導（個紛法）

（1）申出件数の推移（5年間）



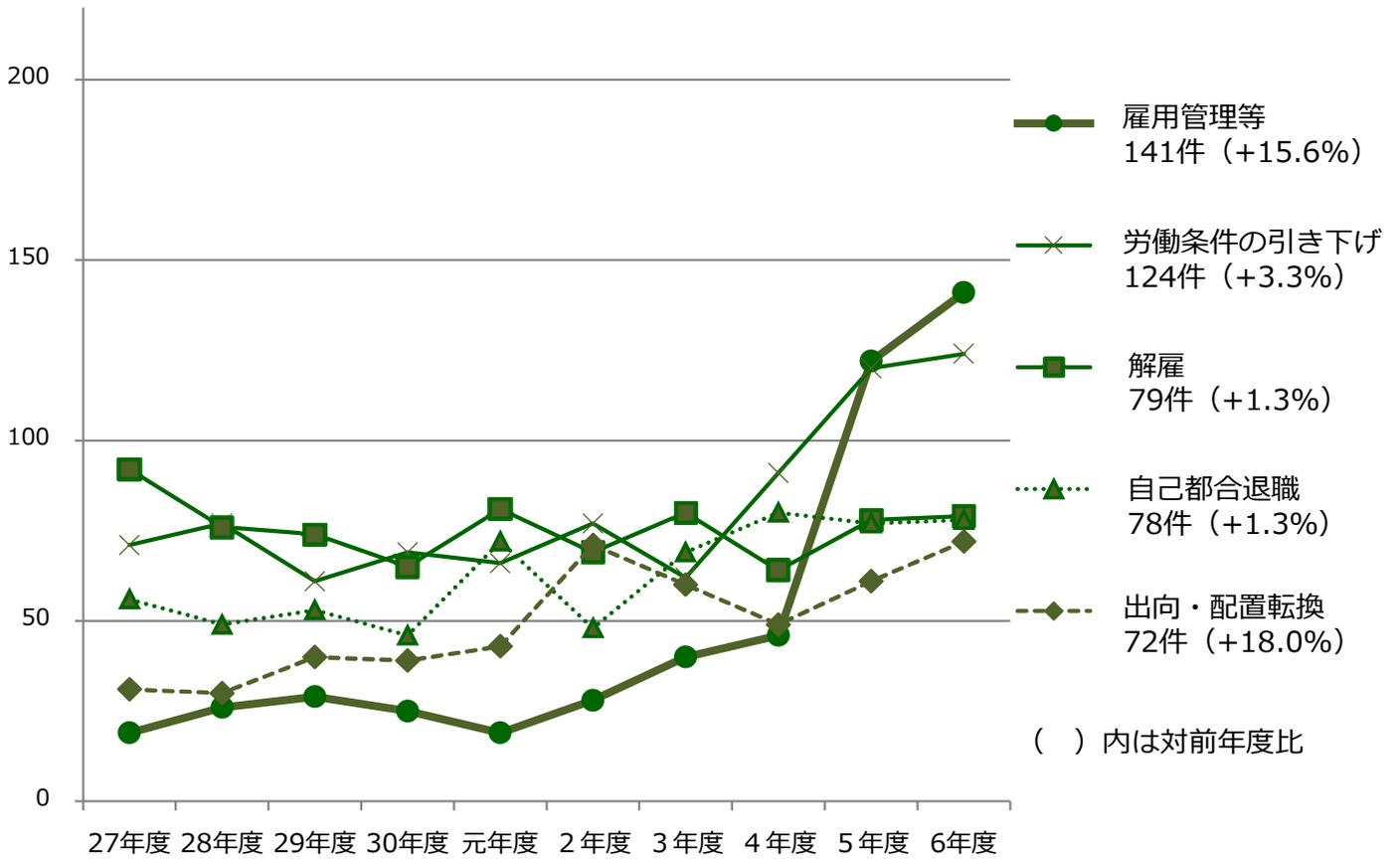
（2）申出内容別の件数



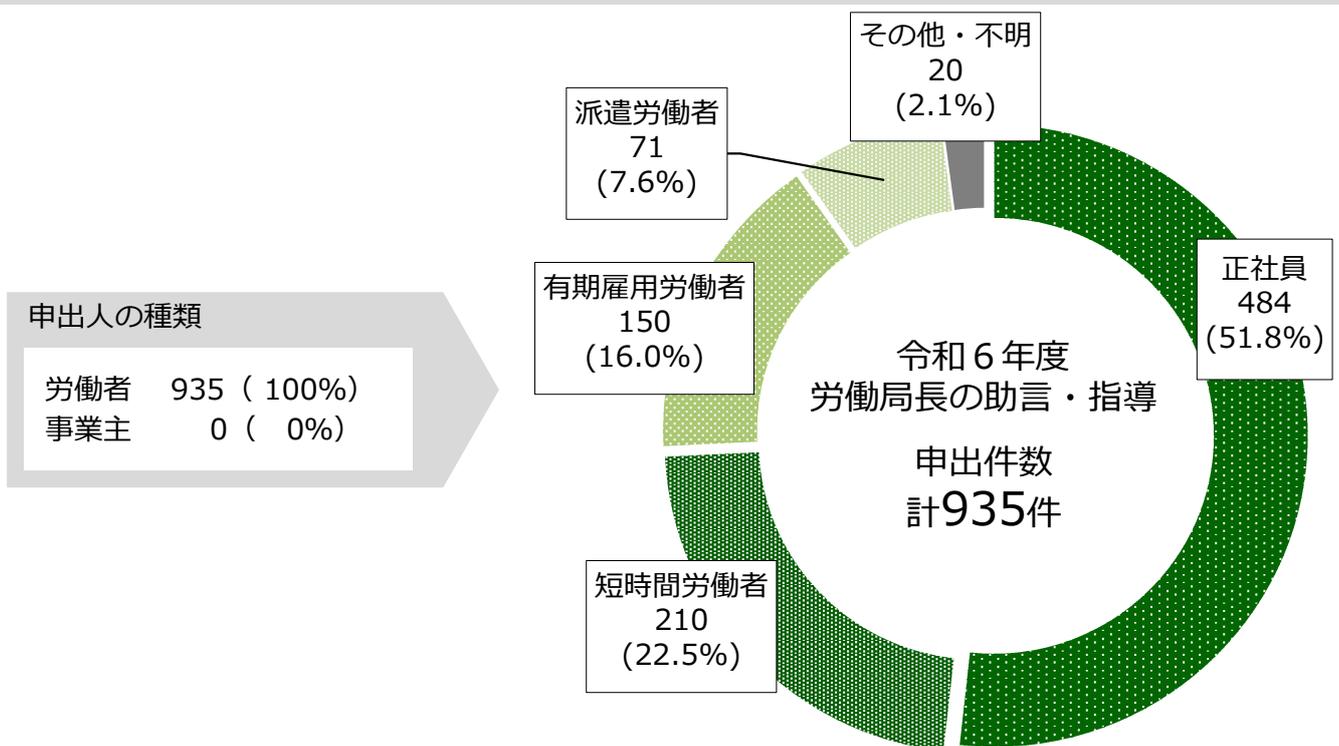
※ ()内は内訳延べ申出件数に占める割合。四捨五入により端数処理しているため、割合の合計は100%にならないことがある。なお、内訳延べ申出件数は、1件の申出で複数の内容にまたがる申出が行われた場合に、複数の申出内容を件数として計上したものの。

(3) 主な申出内容別の件数推移 (10年間)

(件)



(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919件に占める比率

助言・指導 の申出	処理終了件数 919件			
	うち1か月以内に処理917件 (99.7%)			
	助言・指導の実施	取り下げ	打ち切り	その他
	857件 (93.3%)	22件 (2.3%)	40件 (4.4%)	0件 (0%)

【参考】第3表 助言・指導申出件数の推移（申出内容別）

	解雇	雇止め	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
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	777
	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
6年度	79	68	70	7	78	72	124	305	70	141	6	130	1150
	6.9	5.9	6.1	0.6	6.8	6.3	10.8	26.5	6.1	12.3	0.5	11.3	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。

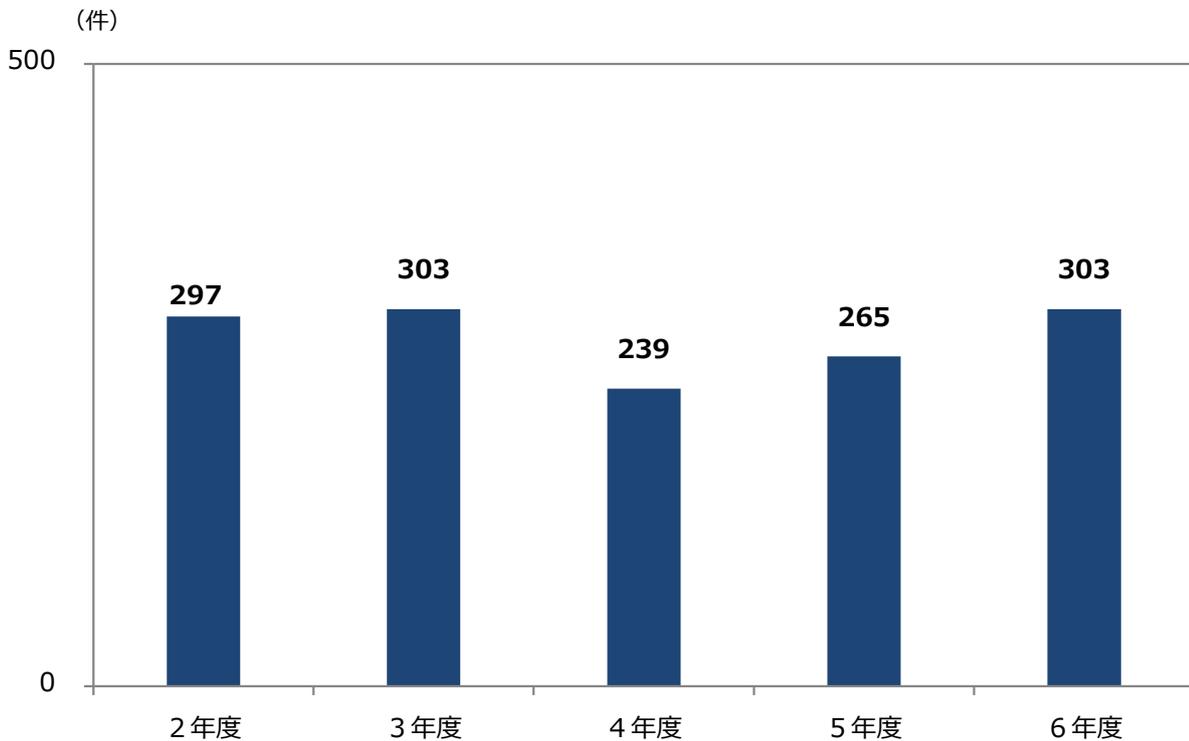
【参考】第4表 助言・指導申出件数の推移（就労形態別）

	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
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
6年度	484	210	71	150	20	935
	51.8	22.5	7.6	16.0	2.1	100

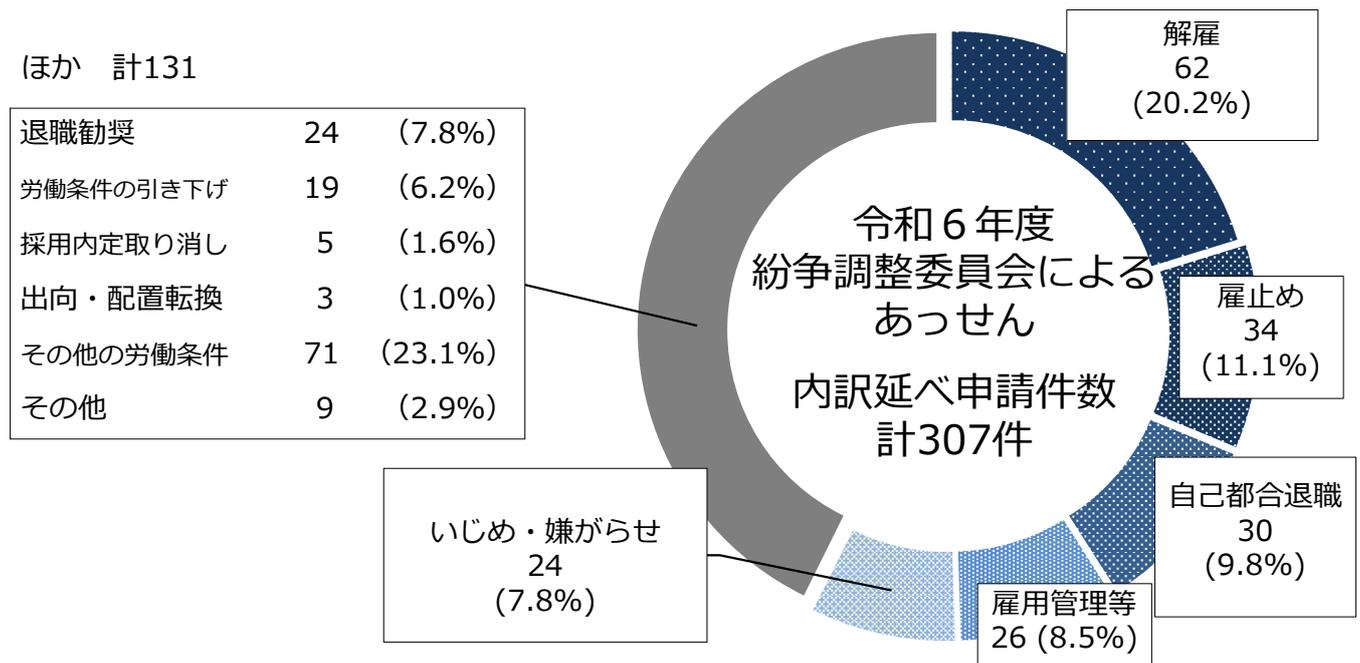
※ 年度ごとに上段が件数（単位：件）、下段が合計件数に占める割合（単位：％）。四捨五入により端数処理しているため、割合の合計は100%にならないことがある。

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）

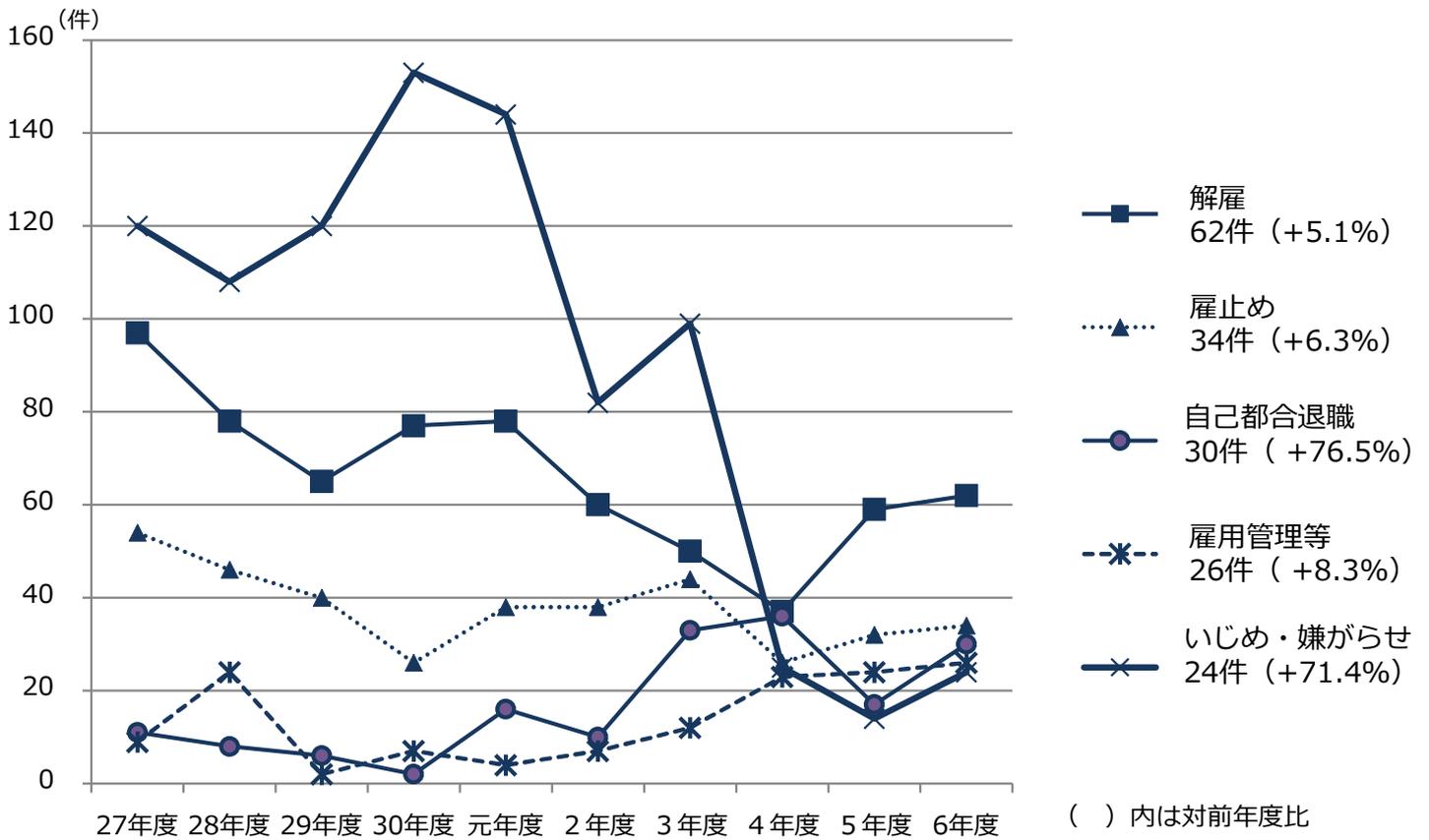


（2）あっせん申請内容別の件数

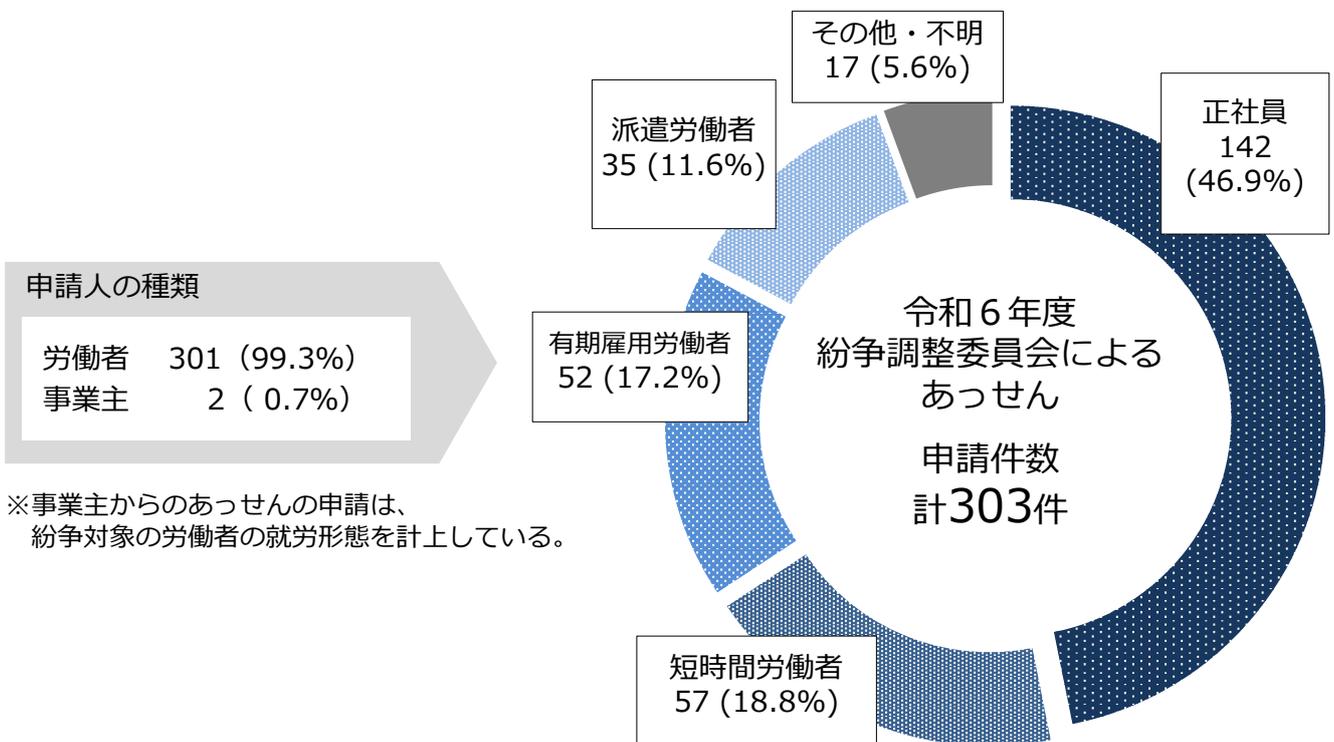


※ ()内は内訳延べ申請件数に占める割合。四捨五入により端数処理しているため、割合の合計は100%にならないことがある。なお、内訳延べ申請件数は、1件の申請で複数の内容にまたがる申請が行われた場合に、複数の申請内容を件数として計上したもの。

(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
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
6年度	62	34	24	5	30	3	19	71	24	26	9	307
	20.2	11.1	7.8	1.6	9.8	1.0	6.2	23.1	7.8	8.5	2.9	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。

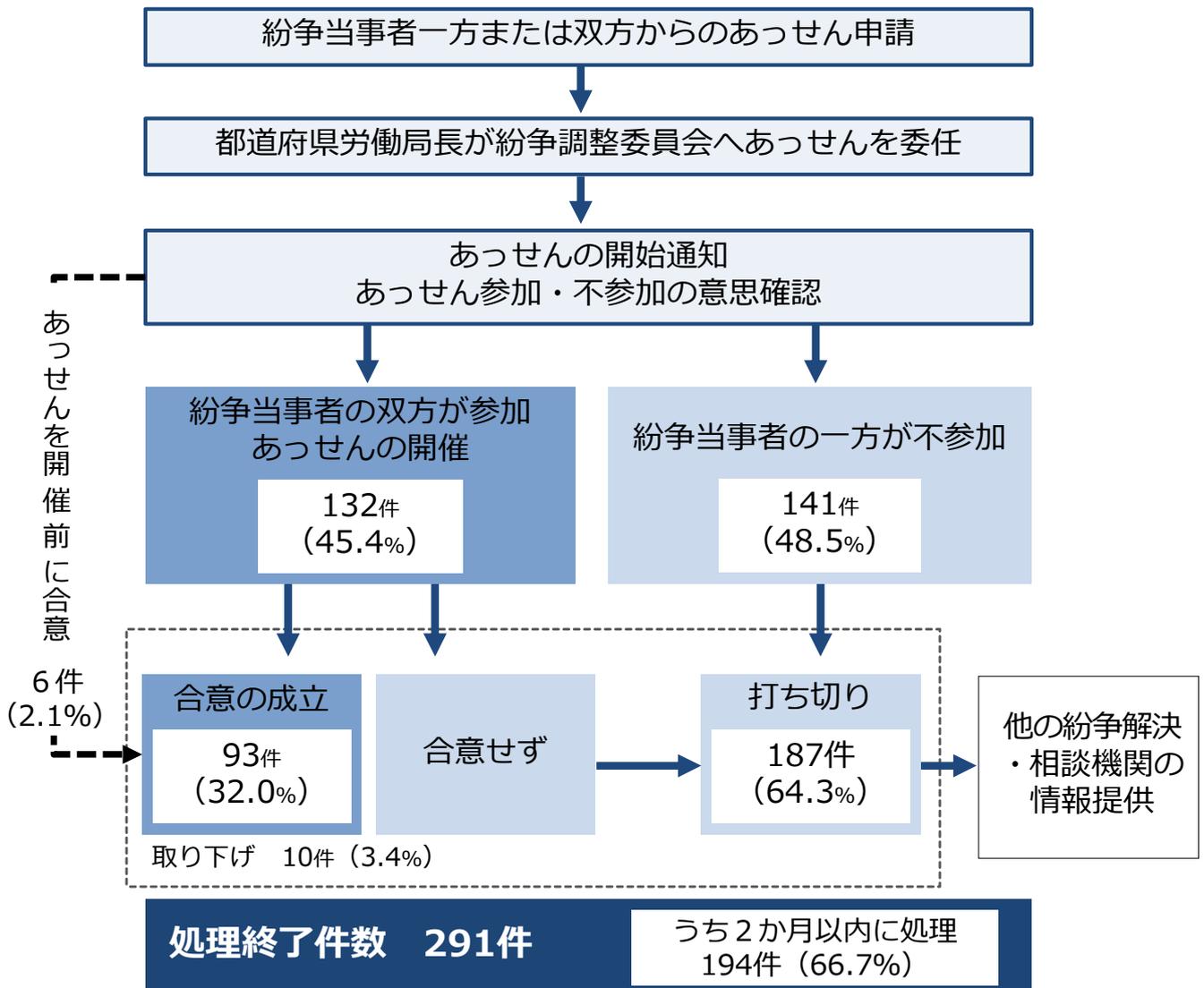
【参考】第6表 あっせん申請件数の推移（就労形態別）

	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
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
6年度	142	57	35	52	17	303
	46.9	18.8	11.6	17.2	5.6	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291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

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	6年度
48.6%	54.3%	50.3%	50.3%	48.4%	47.0%	50.7%	49.0%	45.8%	45.4%

【参考】第8表 あっせんにおける合意率の推移（10年間）

■ あっせん合意成立件数／紛争当事者双方のあっせん参加件数

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	6年度
64.3%	70.5%	59.9%	64.7%	63.6%	60.8%	64.0%	63.1%	65.3%	70.5%

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

	4年度	5年度	6年度
妊娠・出産等不利益取扱い	8	4	8
育休等不利益取扱い	6	7	14

(2) ハラスメントに関する紛争解決援助申立件数の推移

	4年度	5年度	6年度
セクシュアルハラスメント	9	10	4
パワーハラスメント	168	149	98
パワハラ相談を理由とした不利益取扱い	4	4	1

(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

	4年度	5年度	6年度
妊娠・出産等不利益取扱い	2	0	0
育休等不利益取扱い	3	1	1

(4) ハラスメントに関する調停申請件数の推移

	4年度	5年度	6年度
セクシュアルハラスメント	3	11	6
パワーハラスメント	67	84	55
パワハラ相談を理由とした不利益取扱い	8	1	1

令和6年度処理件数

合意の成立 25件

打ち切り 41件

取下げ 0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

	4年度	5年度	6年度
紛争解決援助申出件数	1	5	1
調停申請件数	0	3	4

令和6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
<p>事案の概要</p>	<p>申出人は、接客業務に従事しており、入社以降、顧客から様々なカスタマーハラスメントを受けていたが、事業主に相談しても対応してくれなかった。</p> <p>申出人は、カスタマーハラスメント対策をしてほしいことについて、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。</p> <p>カスタマーハラスメントの定義は、次の3要素を全て満たすものです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う ②社会通念上許容される範囲を超えた言動により ③労働者の就業環境を害すること
<p>助言・指導の内容・結果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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、申出人と何度も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。 <p>※カスタマーハラスメントは、労働施策総合推進法の改正により雇用管理上必要な防止措置を講じることが事業主の義務となります。 （施行日：公布後1年6か月以内の政令で定める日）</p>
事例2	労働条件の引き下げに関する助言・指導
<p>事案の概要</p>	<p>申出人は、求人票に「退職金制度あり」と記載されていたのを見て入社し、10年以上勤務して退職したが、退職金が支給されなかった。今まで退職金があると思って働いてきたので、「退職金を支払ってほしい」と事業主に伝えたが、「確かに申出人の入社時点は退職金規定があったが、その後間もなく経営状態が悪くなり、廃止した。退職金を払う義務はない」と拒否された。申出人は、退職金の支払いについて話し合いを求めたいとして、助言を申し出たもの。</p>
<p>助言・指導の内容・結果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業主に対し、労働契約法第8条（労働条件の不利益変更には労働者の同意が必要であること）、退職金制度を廃止する場合には、廃止時点までの既得権を守るためその時点で清算するか、または対象者の退職時点で既得権分を清算する等の手続きをすることが多いことについて説明し、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、申出人に退職金が支払わ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	<p>申出人は、前年から職場の上司に退職する意向を何度も伝えていたが、人員不足もあり、毎回慰留されていた。具体的に退職日を記載した退職届を提出したが、上司は、退職届を受け取らず、「現在勤務している職場の環境が悪いなら異動を考えるため継続して勤務してほしい」と強く勧めて来た。</p> <p>申出人は「人手不足は全社的な問題なので、職場を異動するだけでは問題解決にはならない」と伝えるも、上司との意見は変わらず、円満な退職を求めるが応じてもらえなかった。退職についての話し合いを求めて助言を申し出たもの。</p>
助言・指導の内容・結果	<ul style="list-style-type: none">● 事業主に対し、やみくもに慰留しても解決するものではなく、申出人の希望どおり職場環境を改善する（人員不足の解消）か、それができな時は賃金等の労働条件の改善等をもとに話し合わないと申出人の退職の意思を変えることはできない旨説明した。事業主は「そのようなことはできない」と述べたため、労働者にも権利があり、民法627条（期間の定めのない雇用契約はいつでも解約の申入れをすることができ、解約の申入れの日から2週間を経過することによって終了する）を説明し、話し合いにより解決を図るよう助言した。● 助言に基づき、紛争当事者間で話し合いが行われ、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 退職勧奨に関する助言・指導	
事案の概要	<p>申出人は、フルタイムのアルバイトで、新しく入社した外国人アルバイトに仕事のことで注意したが、言葉が通じないことで揉めた。それを理由に事業主から「明日から来なくていい。半月分の賃金の6割は出すが、来月のシフトには入れない」と言われた。</p> <p>突然のことで納得できなかったが、「事実上の解雇ではないか。もっと補償が必要なのではないか」と考え、会社との話し合いを求めて助言を申し出たもの。</p>
助言・指導の内容・結果	<ul style="list-style-type: none">● 事業主に対し、いきなり「明日から来るな」と言うのではなく、きちんと事実確認をして指導を行い、何度指導しても改善されなければ就業規則の懲戒規定に基づく処分を段階的に行い、それでも改善されなければ退職勧奨、それに応じない場合は解雇を検討する等段階を踏まえる必要があったことを説明した。申出人は辞めることは応じるが、解雇が退職かについて労使間で理解に食い違いが生じているため申出人と話し合うよう助言した。また、解雇する場合は労働契約法第16条（客観的に合理的な理由と社会通念上の相当性が必要であること）、労働基準法第20条（解雇の要件を満たしていても解雇する場合は解雇予告が必要となること）についても説明を行った。● 助言に基づき、紛争当事者間で話し合いが行われ、会社都合による退職とするが補償金を多く支払うことで合意した。

あっせんの例

事例 1	いじめ・嫌がらせ、雇用管理改善等に関するあっせん
事案の概要	<p>申請人は、特定の同僚から理不尽な嫌がらせを受け、それが理由で持病が悪化し、出勤することができなくなった。 上司に相談しても対応してもらえず、退職せざるを得なかった。 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の。</p>
あっせんのポイント・結果	<ul style="list-style-type: none">● 事業主は、特定の同僚が申請人だけでなく、他の労働者にもハラスメントを行っていたことから、会社として嚴重注意をした。● 申請人には申し訳ないことをしたと思っているが、申請人が投稿したと思われるインターネットの匿名の書き込みがある。当社を誹謗中傷する内容で、会社としても損害を被っており、この投稿は看過できない。削除してくれるなら、いくらか解決金の支払いに応じる。● 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、申請人がインターネットの書き込みを削除すること、事業主が申請人が求めた額の約 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	<p>申請人は、正社員として長年勤務し、定年退職した。その1年毎の有期雇用契約で継続雇用をされていたが、65歳を数年過ぎた頃、契約期間途中で突然解雇された。 解雇理由を事業主に尋ねたところ、「新入社員を採用したので、あなたは必要なくなった。」と言われた。 今まで年次有給休暇もほとんど使用せず、会社のために頑張っていたのに、この仕打ちはない。事業主からは新入社員を採用する話も聞いていなかった。 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の。</p>
あっせんのポイント・結果	<ul style="list-style-type: none">● 事業主は、労働条件通知書や年次有給休暇、解雇について認識不足であったこと、今まで諦めていた若い正社員を突然採用することができ、本来であれば申請人に事前に事情を説明した上で契約期間満了まで働いてもらえば良かったが、同時に2人も雇うことができなかつたので、長年会社に貢献してくれた申請人を突然解雇してしまい、本当に申し訳ないことをしたと主張し、解決金の支払いに応じる意向を示した。● 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 4 割を解決金として支払うことで合意した。

事例 3	雇止めに関するあっせん
<p>事案の概要</p>	<p>申請人は、契約社員として働いていたが、同僚からの嫌がらせを受けたため、上司に相談したところ、数か月後に雇止めを言い渡された。</p> <p>今まで雇止めをされた契約社員がいなかったため、上司に理由を尋ねたところ、「今までの勤務状況から判断した」と言われた。具体的にどのような事実で雇止めを判断したのか本社に確認したが、事実ではないことを言われたり、「問題があった」と言いながら一度も注意を受けたこともなく、納得できない。</p> <p>申請人は、勤務継続の意思はあったが、かなわなくなったため、経済的・精神的損害に対する慰謝料を求めたいとしてあっせんで申請したものの。</p>
<p>あっせんのポイント・結果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業主は、申請人が同僚からの嫌がらせの相談をしたことと雇止めとしたことに関係性はなく、あくまでも申請人の勤務状況で判断したと主張した。しかし、申請人の問題行動について、一度も注意や指導をしていなかったことを認め、解決金の支払いに応じる旨主張した。 ● 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6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
<p>事案の概要</p>	<p>申請人は、アルバイトとして働いていたが、髪の毛の色等がきっかけで、ある日突然シフトを入れてもらえなくなった。事業主に何度も「シフトに入れて欲しい」と話をしたが、改善策の提案もないまま、最終的に退職扱いにされた。</p> <p>申請人は、働き続ける気持ちは既になくなっており、円満に退職するため、シフトを減らされたことによる経済的損害・精神的損害に対する慰謝料、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、あっせんで申請したものの。</p>
<p>あっせんのポイント・結果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業主は、シフトに入れなくなった原因は、申出人の髪の毛の色等の外見からではなく、無断欠勤や勤務態度が悪いことが原因であること、退職扱いにした理由は、申出人からのシフト希望が1か月以上も無く、連絡も取れないかったことである旨主張した。 しかし、申出人に対してきちんと注意や指導をしていなかったこと、改善策の提案をしていないこと、一方的に退職扱いにしたことを認め、解決金の支払いに応じる旨主張した。 ● 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。

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
<p>事案の概要</p>	<p>申立者（女性・正社員）は、上司より人格を否定する発言や皆の前で大声で叱責されるという行為を受けるようになり、これらの行為が上司からのパワハラ行為であると施設長に相談するも「言っても仕方ない」と言われ取り合ってもらえず、事業所の相談窓口にも相談したが何の対応もなかった。</p> <p>事業主に対して<u>事実関係の確認や行為者である上司の処分など適切な対応を求める</u>として、援助を申立てたもの。</p>
<p>援助の内容・結果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●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に助言を行った。 ●援助の結果、申立者と事業主の間で話し合いが行われ、<u>事業主より事実関係を確認するなどの調査を実施して、事業所として適切に対応すると回答が得られ</u>、申立者が納得したため、援助は終了とした。

育児・介護休業法の調停の例

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
<p>事案の概要</p>	<p>申請人（女性・パート社員）は第三子について育児休業の取得を希望したが、事業主に育児休業の取得を拒否するような言動があり、話し合いを重ねたが結果的に退職せざるを得なくなった。</p> <p>これらの状況が<u>育児休業の申出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</u>と、調停を申請したもの。</p>
<p>調停のポイント・結果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●事業主は、申請人の第二子の育児休業も取得させた実績があり育児休業に関して一定の理解はあったものの、申請人に対して本件紛争の発端となる言動を行った事業主が高齢のため事実関係が確認できなかったこともあり、不利益な取扱いにつながる言動をしていないとも言い切れないと認め、迅速な解決のために一定の解決金を支払うという意向を示した。 ●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、<u>申請人が求めた金額の3割（1年間の育児休業給付金相当分）を解決金として支払う</u>ことで合意した。

個別労働紛争解決制度のイメージ

日常の労働の困りごと

解雇予告手当	未払賃金
セクハラ	いじめ・嫌がらせ 5,155件
マタハラ	退職勧奨
労働条件 引下げ 3,683件	バウハラ
カスハラ	就活セクハラ
配置転換	同一労働同一賃金
残業代	長時間労働
	労働災害
	失業給付
	内定取消
	育休不利益
	解雇 3,853件
	罰金
	最低賃金

- ※ 1 緑の部分は民事の個別労働紛争
- ※ 2 緑枠内の□枠は法制度の問い合わせ例
- ※ 3 青の部分は紛争解決制度
- ※ 4 件数は令和6年度の数値

紛争解決制度利用のメリット

- 個々のトラブルの早期解決を図ることができる
- 事業主側には人材の維持・確保等の日々の労務管理の大切さに気付いてもらうきっかけになる
- 労働者も区切りをつけて次のステップに向かう後押しとなる

法律の問い合わせ

まずは相談したい



大阪府内14か所で受付

総合労働相談コーナー
相談件数 14万9,968件

ワンストップサービス

法律等の情報提供

会社と話し合いたい



対応希望

法違反疑等 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

早く手軽に
金銭解決したい

対応希望

助言・指導 申請件数(個紛)935件
+ (ハラスメント)126件

相談員(社労士等の資格のある)・指導員がすぐ電話

当事者間での話し合い

※次のページ参照

あっせん・調停 申請件数(個紛)303件
+ (ハラスメント)67件

専門家(弁護士・大学教授・特定社労士)を交えて会社と歩み寄る

裁判と比べ無料・簡単・迅速

大阪労働局以外の紛争
解決手続き機関

- 大阪府 労働相談センター 労働委員会
- 裁判所 ● 法テラス等

案内希望



- 大阪で一番人気な裁判外紛争解決手続き (ADR)
- 助言件数は全国1位
- あっせん合意率は7割

大阪局が積極的に実施している 局長による助言・指導のイメージ



解決を強制するものではなく、労使間の話し合いと歩み寄りによる解決を目指します



口頭の申し出であり、早ければ、総合労働相談コーナーに相談をしたその日に援助を開始することも可能

相談員が被申出人に電話によるアプローチを行う

速い



中立

労働局所属の相談員が対応
紛争の問題点を指摘し、解決の方向を示しつつ、中立の立場
で双方に話し合いを促す等により解決をサポート



※発表資料P16～17
助言例参照



解決

話し合いの結果、歩み寄りが出来た場合の他、話し合うことが出来て申出人が納得して解決に至る場合もある



解決せず終了

サポート

引き続き、紛争解決を望む方には他の紛争解決機関を説明・紹介

援助結果が得られたことを一区切りとする方には、就活など新たなステップに進むことを後押し

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る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

(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。

(3) 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。

(4) 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。

(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。