



平成 30 年 8 月 31 日

【照会先】

埼玉労働局雇用環境・均等室

監理官 馬場 一明

室長補佐 上野 由佳

(代表電話)048(600)6210

**職場における「いじめ・嫌がらせ」の相談が引き続きトップ。  
「労働条件の引下げ」に関するあっせん(\*)が 66.0%減少。**

《平成 29 年度個別労働紛争解決制度の施行状況》

		(対前年度比)
1 総合労働相談件数	58,264 件	(3.9%減)
うち 民事上の個別労働紛争件数	12,278 件	(3.7%減)
2 助言・指導申出受付件数	586 件	(16.8%減)
3 あっせん申請受理件数	267 件	(7.3%減)

〈ポイント〉

- 平成 29 年度に県内 10 か所の「総合労働相談コーナー」に寄せられた総合労働相談の件数は前年度比で 3.9%減少（→図 1）。  
民事上の個別労働紛争件数も前年度比で 3.7%減少。民事上の個別労働紛争の相談内訳をみると、平成 25 年度以来「いじめ・嫌がらせ」がトップで、相談内容のほぼ 4 分の 1 (24.0%) を占めている。平成 28 年度と 29 年度を比較すると、自己都合退職、その他の労働条件の相談件数が増加し、解雇、労働条件の引下げの件数は減少（→図 2、図 3-1、3-2）。
- 助言・指導申出受付件数は前年度比で 16.8%減少しているが、内訳は順に「その他の労働条件（年休など）」、「いじめ・嫌がらせ」、「解雇」、「自己都合退職」（→図 5、図 6）。
- あっせん申請受理件数は 7.3%減少。内訳をみると、「労働条件の引下げ」が前年度より 66.0%減少（→図 7、図 8）。

\* 個別労働紛争解決制度とは、労使間の紛争に関し当事者の自主的な解決を図るよう相談や情報提供を行い、当事者から解決についての援助を求められた場合には、労働局長による助言・指導または紛争調整委員会のあっせんにより、円満に紛争を解決しようとする制度です。

## 1 総合労働相談受付状況

### ◇ 総合労働相談とは

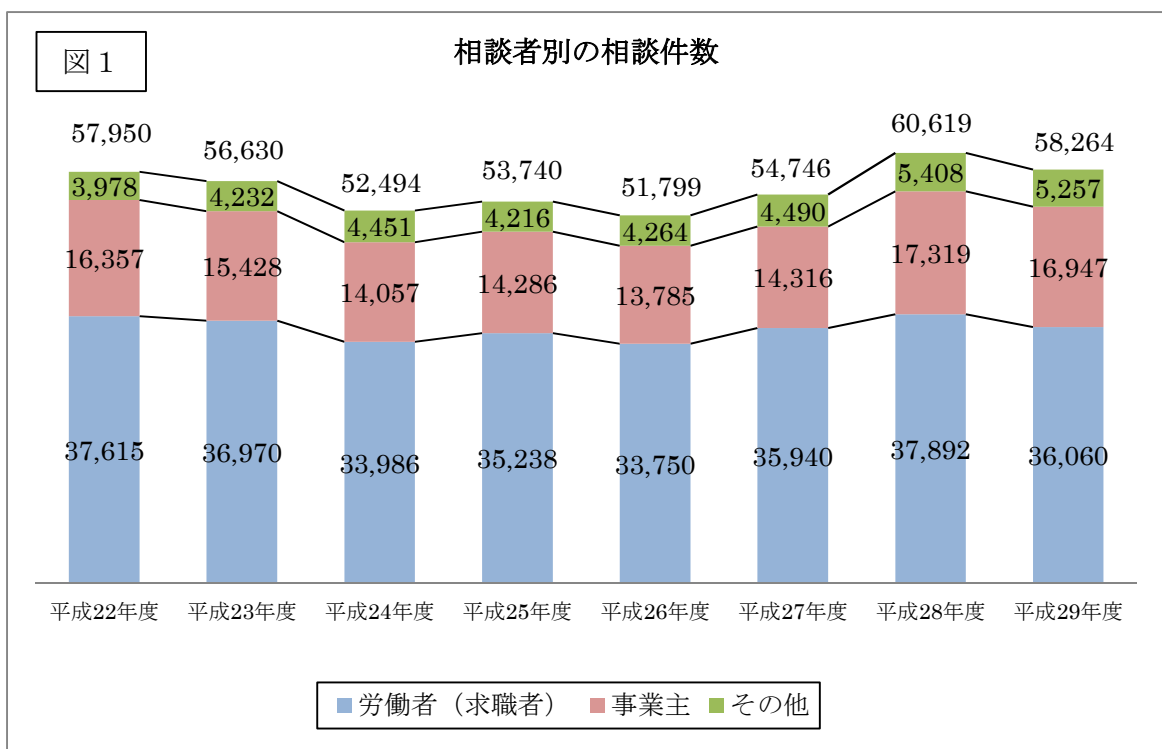
総合労働相談とは、労働条件、募集・採用、いじめ・嫌がらせ等、労働問題に関するあらゆる分野についての労働者、事業主からの相談のことです。

埼玉労働局では、あらゆる労働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」を労働局雇用環境・均等室を含め県内10か所に設け、専門の総合労働相談員が面談又は電話で相談を受け付けています（別紙1）。

### ◇ 総合労働相談件数

平成29年度に寄せられた労働相談件数は、58,264件（前年同期比3.9%減）でしたが、都道府県別では昨年度に引き続き全国4番目の件数でした（別紙2）。

相談者の内訳は、労働者が36,060件（61.9%）、使用者が16,947件（29.1%）、友人・家族など当事者以外が5,257件（9.0%）でした（図1）。



### ◇ 民事上の個別労働紛争に関する相談

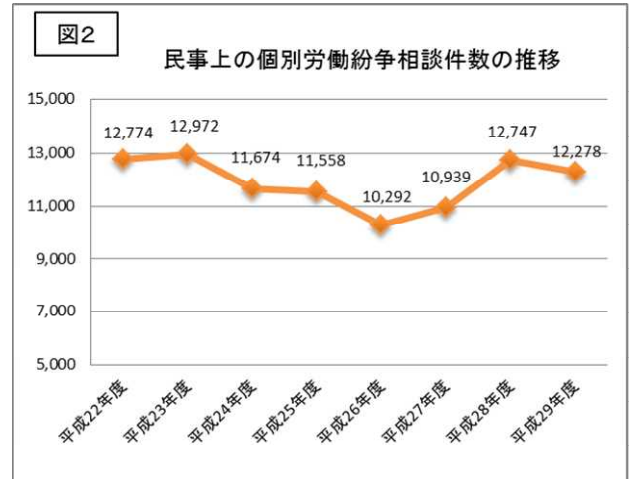
民事上の個別労働紛争に関する相談とは、総合労働相談のうち、労働基準監督署で扱う労働基準法違反に係る事案やハローワークで取り扱う雇用保険法に係る事案等と違い、当該相談内容に対し調査・指導する機関がないもので、個別労働関係紛争の状態にあるものです。

なお、個別労働関係紛争とは、解雇や労働条件の引下げ、退職勧奨、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のことです。

◇ 民事上の個別労働紛争の件数と内容

平成 29 年度の総合労働相談のうち、民事上の紛争件数は 12,278 件（前年同期比 3.7%減）でしたが（図 2）、都道府県別では全国 6 番目の件数でした。

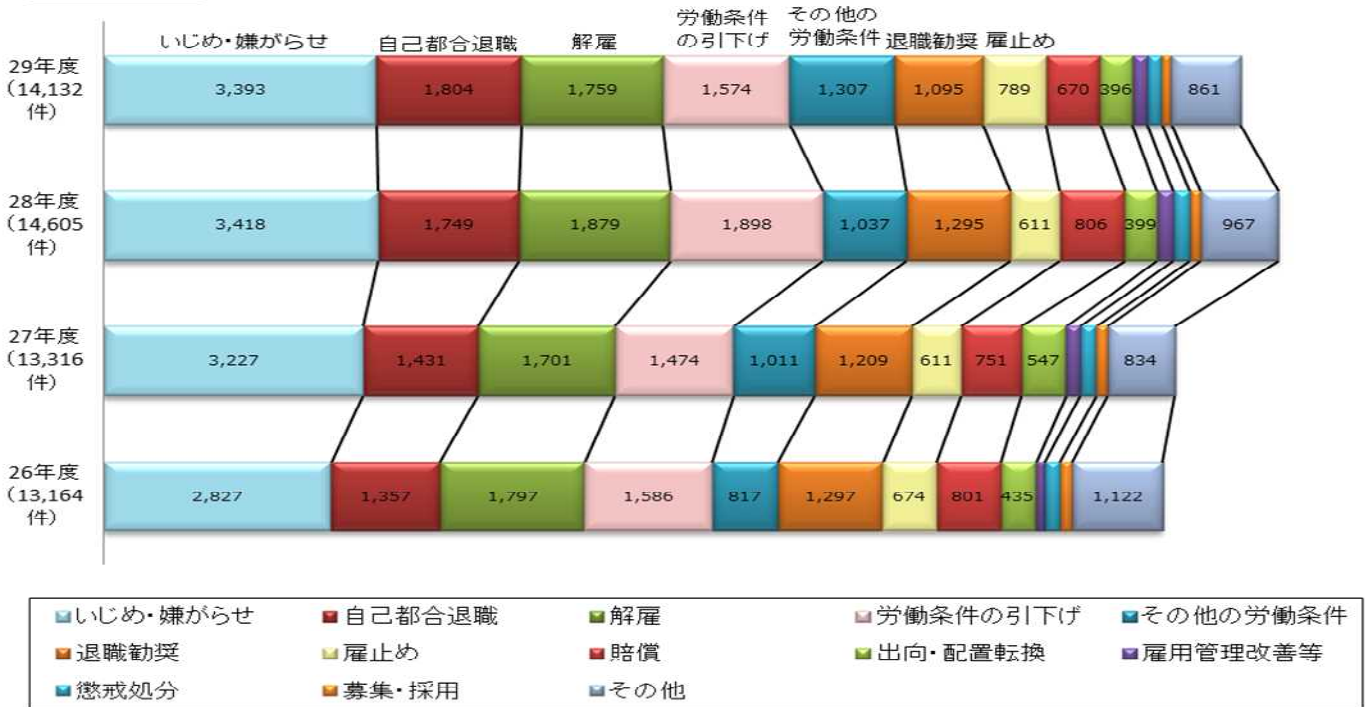
相談内容別では、「いじめ・嫌がらせ」が 3,393 件（全体の 24.0%）と最も多く、以下、「自己都合退職」が 1,804 件（同 12.8%）、「解雇」の 1,759 件（12.4%）、「労働条件の引下げ」の 1,574 件（同 11.1%）、と続いています（図 3-1）。



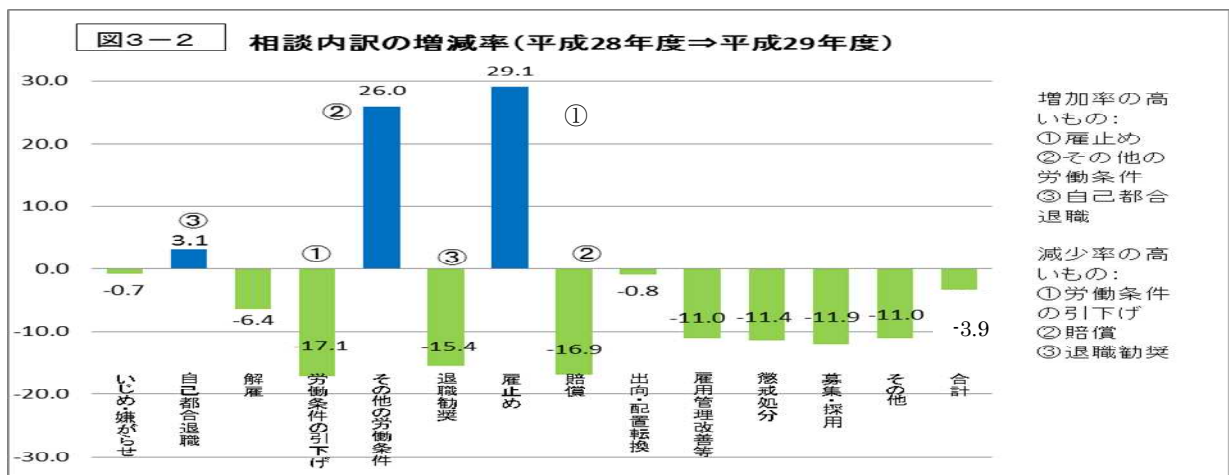
トップ

図3-1

民事上の個別労働紛争の内容別件数

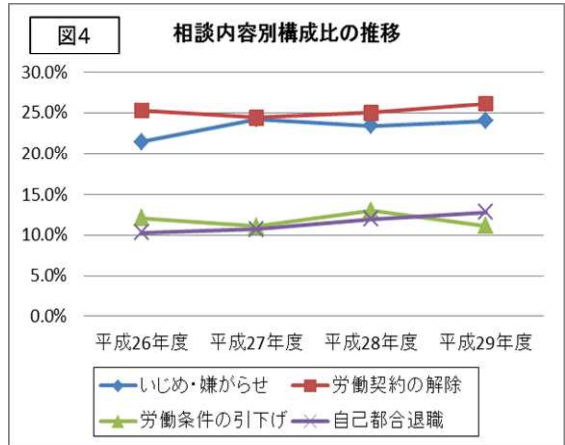


平成 28 年から 29 年度の相談の「増減率」をみると、増加率の高いものは、①雇止め、②その他の労働条件、③自己都合退職であり、減少率の高いものは、①労働条件の引下げ、②賠償、③退職勧奨でした（図 3-2）。



主な相談内容別の最近の構成比の推移をみると、解雇、退職勧奨及び雇止めといった「労働契約の解除」に関するものが全体の25.8% (3,643件)、「いじめ・嫌がらせ」が全体の24.0% (3,393件)を占めています。一方で、「労働条件の引下げ」は全体の11.1% (1,574件)で、自己都合退職を下回りました(図4)。

注) 1件の相談で複数の内容にわたる事案もあるため、構成比は相談内容別に計上した件数(14,132件)を母数とした。



## 2 助言・指導申出状況

### ◇ 助言・指導とは

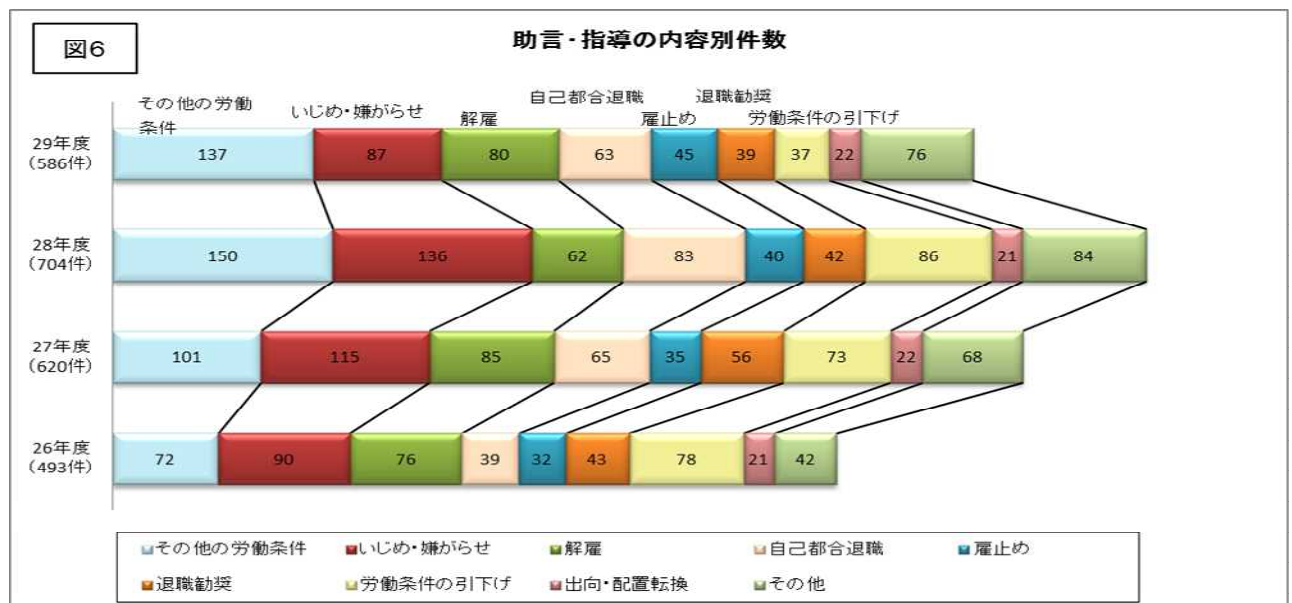
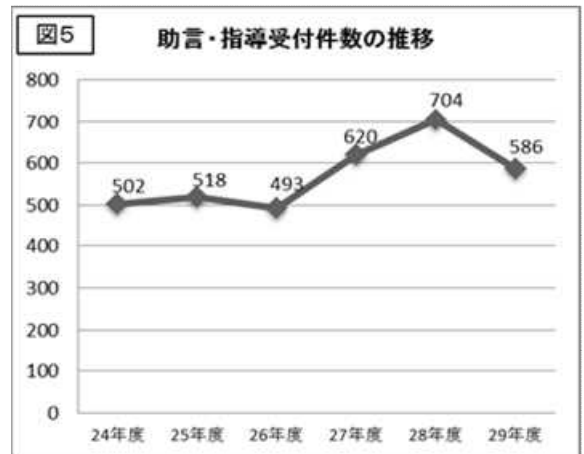
助言・指導とは、当事者間による自主的な解決を促進するために、紛争当事者に対し問題点を指摘し、都道府県労働局長が解決の方向性を示唆する制度です。

### ◇ 助言・指導の件数と内容

平成29年度の助言・指導の申出受付件数は586件(前年同期比16.8%減)で、都道府県別では全国5番目の件数でした(図5)。このうち、労働者からの申請は583件(平成28年度703件)、事業主からの申請は3件(同1件)でした。

正社員からの申出が270件、パート・アルバイトや派遣労働者などの非正規労働者からの申出が267件、その他が49件でした。

助言・指導の申出の内訳は、有給休暇等に関する「その他の労働条件」に関するものが137件(23.4%)と最も多く、以下、「いじめ・嫌がらせ」が87件(14.8%)、「解雇」が80件(13.7%)。「自己都合退職」が63件(10.8%)でした(図6)。





◇ 助言・指導の実施状況

平成 29 年度に助言・指導の処理が終了した事案は 592 件です。このうち、申出の取り下げ等により処理を終了した 42 件を除く 550 件全てについて助言・指導を実施し、うち、234 件が解決に至りました。

### 3 紛争調整委員会によるあっせん

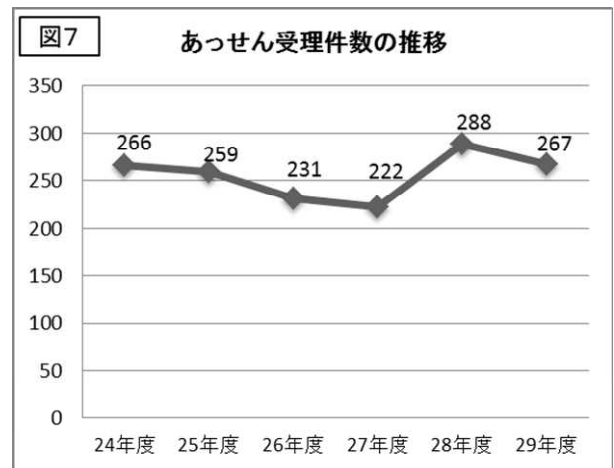
◇ あっせんとは

紛争当事者の間に公平・中立な第三者として学識経験者（弁護士、大学教授等）が入り、双方の主張を確かめ、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等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。

◇ あっせん件数の推移

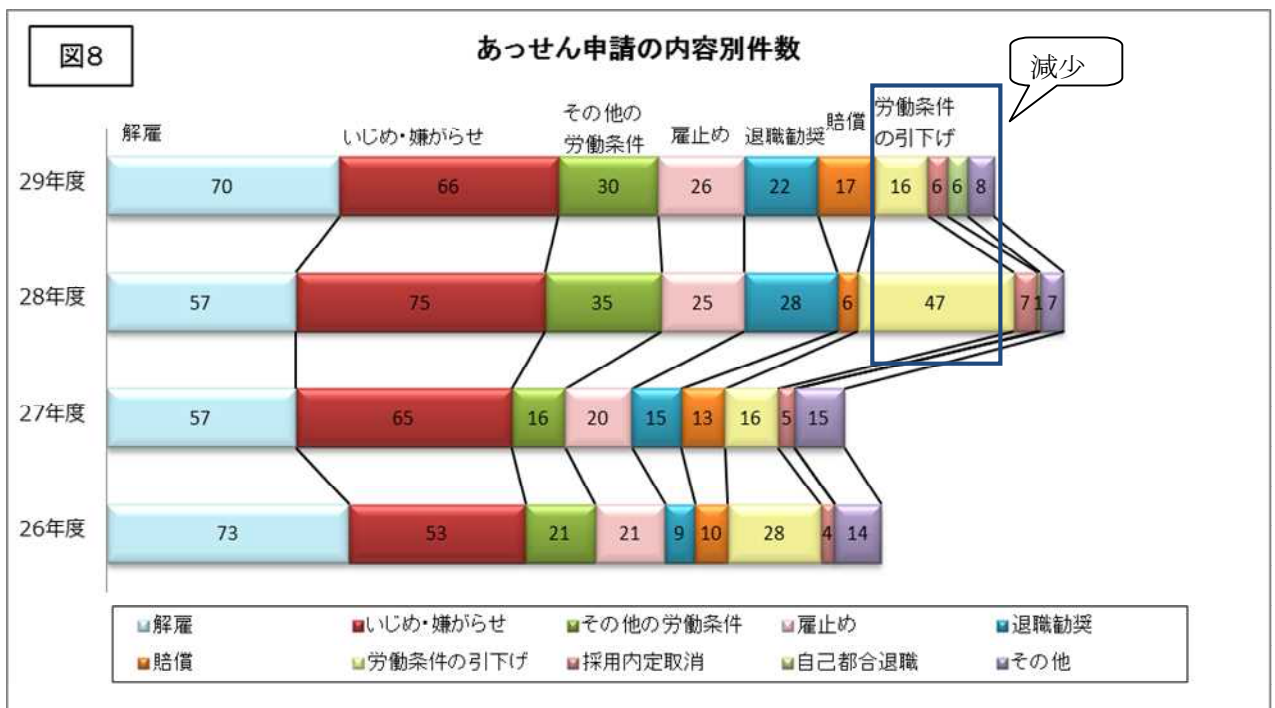
平成 29 年度のあっせん申請受理件数は 267 件（前年同期比 7.3%減）で、都道府県別では全国 5 番目の件数でした（図 7）。このうち、労働者からの申請は 257 件（平成 28 年度 282 件）、事業主からの申請は 10 件（同 6 件）でした。

正社員からの申出が 84 件、パート・アルバイトや派遣労働者などの非正規労働者からの申出が 116 件、その他が 67 件でした。



◇ あっせん申請の主な内容

あっせん申請 267 件の主な内容は、「解雇」が 70 件（26.2%）が最も多く、以下、「いじめ・嫌がらせ」が 66 件（24.7%）、「その他労働条件に関するもの」が 30 件（11.2%）でした（図 8）。あっせん件数の減少は「労働条件の引下げ」が主な要因となっています（-66.0%）。



◇ あっせんの実施状況

平成 29 年度にあっせんを終了した事案は 242 件です。このうち、

- ① 合意が成立したもの 81 件（解決率 33.5%、当事者間和解 3 件を含む）

参考：平成 28 年度にあっせんを終了した事案は 284 件で、このうち合意が成立したものは 70 件（24.6%）でした。

- ② 申請が取り下げられたもの 10 件

- ③ その他 151 件

参考：「その他」の 151 件は、被申請人が手続きに参加しなかったため、あっせんが開始されなかったものが大半を占めています。

被申請人があっせんに参加した場合、63.6%が合意成立（平成 29 年度に開催されたあっせん 124 件中 78 件）しています。

◇ 処理に要した期間

平成 29 年度にあっせんを終了した 242 件について、処理に要した期間は、申請から 1 か月以内が 41.7%、1 か月超え 2 か月以内が 21.1%、2 か月超え 3 か月以内が 18.2%でした。

申請から 2 か月以内に処理を終えたものが全体の 62.8%となっておりますが、今後も早期解決に努めることとしています。

## ～助言解決事例～

### いじめ・嫌がらせ（暴言等）に関する紛争

申出人は、正社員であるが、上司からの暴言が続いたため、社内相談窓口にご相談し、社内調査や話し合い行われた。しかし、その後、上司から「ひっぱたくぞ。」等の発言を受けるなど暴言がエスカレートしたため、精神的にまいり、体調を崩してしまった。生活のため今後も勤務を続けたいので、配置転換などにより、いじめ・嫌がらせのない職場環境で働けるようにしてほしい、として助言を申し出た。

#### 助言の処理経過

労働局から会社の本社に連絡し、事業主には、労働者の職場環境に配慮する必要があり早期に対応して解決につなげることを促した。これに対し会社の担当者は、社内調査の上、いじめ・嫌がらせが悪化しているのであれば、再発防止対策を徹底するとともに、配置転換も含めた必要な対応をすると回答した。

#### 結果

労働局の助言を受け、いじめ・嫌がらせの再発防止対策に向けた話し合いが行われ、また、申出人の希望に沿い、申出人を別の営業所へ配置転換することとなった。

## ～あっせん解決事例～

### 解雇に関する紛争

申請人（労働者）は、正社員として約7年間業務に従事してきたが、申請人が顧客に対して暴言や不適切な言動をすることが多いとして事実上の解雇を通告された。申請人によれば、申請人の意見をまったく聞かず暴言と決めつけており、解雇には納得できない。しかし、解雇をするのであれば、精神的・経済的損害に対し3か月分賃金相当額以上の補償の支払いを求めて、あっせんを申請したものの。

#### あっせんの結果

あっせん委員が会社側の主張を聞いたところ、解雇と受け止められてもやむを得ないが、申請人に対しては退職勧奨を行ったものであるとの認識を示した。

あっせん委員から、解雇、退職勧奨に関する認識に齟齬はあるものの、紛争の早期解決のため譲歩が可能か会社側に確認したところ、会社側は一定の解決金を支払う意向を示した。

あっせん委員が双方に対し譲歩可能な解決策を調整した結果、解決金として1か月分賃金相当額を支払うことで、和解が成立し、解決した。

### 添付資料

別紙1 埼玉労働局「総合労働相談コーナー」連絡先

別紙2 個別労働紛争解決制度の運用状況（全国）

パンフレット 「職場のトラブル解決 サポートします」

## 埼玉労働局 「総合労働相談コーナー」所在地一覧

	名称	所在地	電話番号
☆	埼玉労働局 総合労働相談コーナー	〒330-6016 さいたま市中央区新都心11-2 ランド・ アクシス・タワー16階	048-600-6262
☆	さいたま労働局 浦和駅西口 総合労働 相談コーナー 労働なんでも相談室	〒330-0063 さいたま市浦和区高砂1-5-1 浦和 IS ビル7階	048-822-0717
☆	さいたま 総合労働相談コーナー	〒330-6016 さいたま市中央区新都心11-2 ランド・ アクシス・タワー14階 さいたま労働基準監督署内	048-614-9977
☆	川口 総合労働相談コーナー	〒332-0015 川口市川口2-10-2 川口労働基準監督署内	048-498-6648
☆	熊谷 総合労働相談コーナー	〒360-0856 熊谷市大字別府5-95 熊谷労働基準監督署内	048-533-3611
	川越 総合労働相談コーナー	〒350-1118 川越市豊田本1-19-8 川越合同庁舎2階 川越労働基準監督署内	049-210-9334
☆	春日部 総合労働相談コーナー	〒344-8506 春日部市南3-10-13 春日部労働基準監督署内	048-614-9968
☆	所沢 総合労働相談コーナー	〒359-0042 所沢市並木6-1-3 所沢合同庁舎 所沢労働基準監督署内	04-2995-2582
	行田 総合労働相談コーナー	〒361-8504 行田市桜町2-6-14 行田労働基準監督署内	048-556-4195
	秩父 総合労働相談コーナー	〒368-0024 秩父市上宮地町23-24 秩父労働基準監督署内	0494-22-3725

相談受付時間: 月～金 9:00～16:30(土・日・祝日、年末年始はお休みします。)

☆…女性相談員が配置されているコーナー



## 都道府県別の件数一覧

(平成29年4月1日～平成30年3月31日)

労働局	総合労働 相談件数	民事上の 個別労働紛争 相談件数	労働局長による 助言・指導 申出件数	紛争調整委員会による あっせん 申請件数
1 北海道	33,928	7,694	255	256
2 青森	8,627	2,542	113	26
3 岩手	10,712	3,043	102	51
4 宮城	20,122	4,623	164	78
5 秋田	6,941	2,830	90	42
6 山形	8,474	2,811	185	24
7 福島	17,254	5,696	57	55
8 茨城	19,874	5,667	172	61
9 栃木	13,135	3,447	105	76
10 群馬	15,640	5,370	124	53
11 埼玉	58,264	12,278	586	267
12 千葉	46,243	7,156	351	151
13 東京	154,712	30,483	769	1,153
14 神奈川	54,704	13,132	323	298
15 新潟	14,861	4,109	125	41
16 富山	8,066	2,196	62	28
17 石川	8,570	2,376	135	44
18 福井	6,516	2,329	45	23
19 山梨	6,130	1,454	49	27
20 長野	17,259	6,173	106	119
21 岐阜	16,721	4,112	83	51
22 静岡	36,454	6,528	511	253
23 愛知	84,466	16,243	817	331
24 三重	15,858	3,787	134	47
25 滋賀	14,448	3,137	229	72
26 京都	24,823	9,446	321	95
27 大阪	114,492	20,268	657	339
28 兵庫	47,614	13,538	876	206
29 奈良	9,807	1,913	72	92
30 和歌山	7,799	1,683	57	14
31 鳥取	4,986	1,787	48	24
32 島根	6,151	1,470	37	28
33 岡山	15,095	3,833	66	41
34 広島	25,338	6,668	143	48
35 山口	11,568	2,399	172	23
36 徳島	8,263	1,980	49	19
37 香川	7,920	1,787	79	18
38 愛媛	11,621	2,570	104	40
39 高知	4,076	1,351	46	22
40 福岡	45,131	5,769	131	109
41 佐賀	9,144	1,968	37	25
42 長崎	10,083	3,119	109	18
43 熊本	9,856	2,588	168	55
44 大分	6,943	2,116	60	10
45 宮崎	9,092	2,287	45	43
46 鹿児島	8,419	3,224	80	30
47 沖縄	8,558	2,025	136	95
合計	1,104,758	253,005	9,185	5,021