



平成29年8月30日

【照会先】

埼玉労働局雇用環境・均等室
 監理官 小林 雅彦
 室長補佐 上野 由佳
 (代表電話)048(600)6210

労働相談件数が、初めて6万件超

～「いじめ・嫌がらせ」に係る相談が4年連続トップ～

《平成28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	60,619件	(10.7%増)
うち 民事上の個別労働紛争件数	12,747件	(16.5%増)
2 助言・指導申出受付件数	704件	(13.5%増)
3 あっせん申請受理件数	288件	(29.7%増)

〈ポイント〉

- 平成28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10.7%増加し、総合労働相談コーナーが開設されて年間の統計を取り始めた平成14年度以降初めて6万件を超えました(→図1)。
 民事上の個別労働紛争件数は前年度比で16.5%増加しています。この内訳をみると、4年連続「いじめ・嫌がらせ」がトップで、相談内容のほぼ4分の1(23.4%)を占めるほか、「労働条件の引下げ」、「自己都合退職」が大幅に増えています(→図2、図3)。
- 助言・指導申出受付件数は前年度比で13.5%増加しており、内容別では「その他の労働条件(年休など)」、「いじめ・嫌がらせ」、「労働条件の引下げ」、「自己都合退職」が増加しています(→図5、図6)。
- あっせん申請受理件数は29.7%増加し、内容別では、前年度同様「いじめ・嫌がらせ」がトップで、「労働条件の引下げ」、「その他の労働条件(年休など)」、「退職勧奨」が大幅に増えています(→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(別紙1)。

1 総合労働相談受付状況

◇ 総合労働相談とは

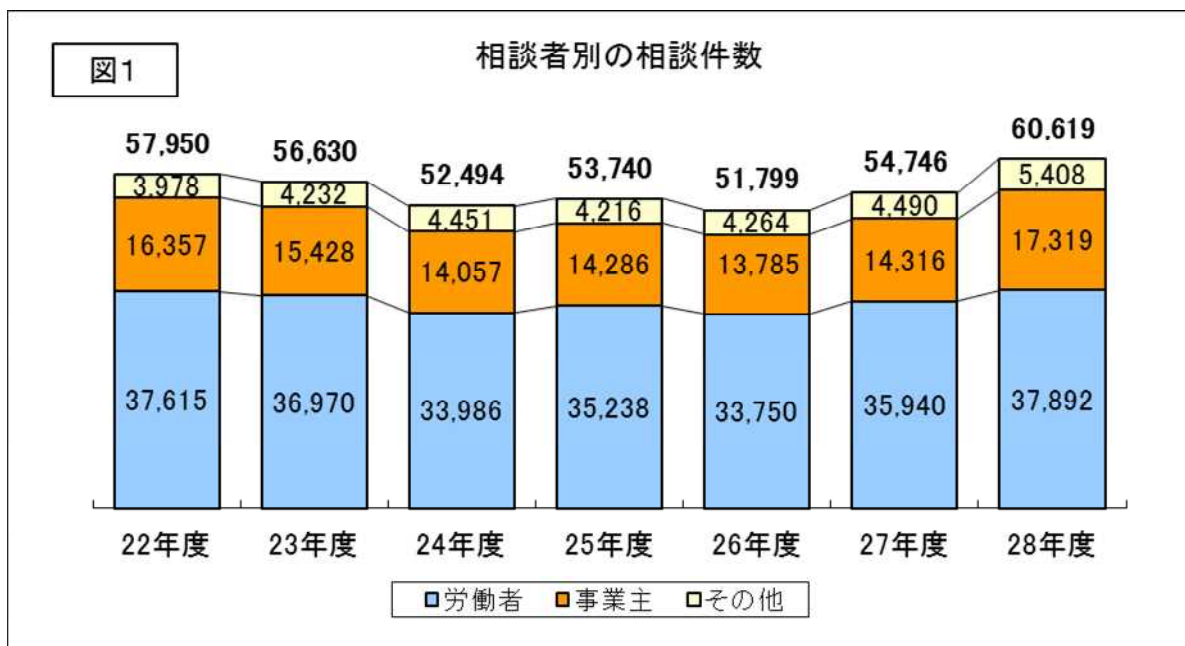
総合労働相談とは、労働条件、募集・採用、いじめ・嫌がらせ等、労働問題に関するあらゆる分野についての労働者、事業主からの相談のことです。

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 2）。

◇ 総合労働相談件数

平成 28 年度に寄せられた労働相談件数は、60,619 件（前年同期比 10.7%増）で、都道府県別では全国 4 番目の件数でした。

相談者の内訳は、労働者が 37,892 件（62.5%）、使用者が 17,319 件（28.6%）、友人・家族など当事者以外が 5,408 件（8.9%）でした（図 1）。



◇ 民事上の個別労働紛争に関する相談

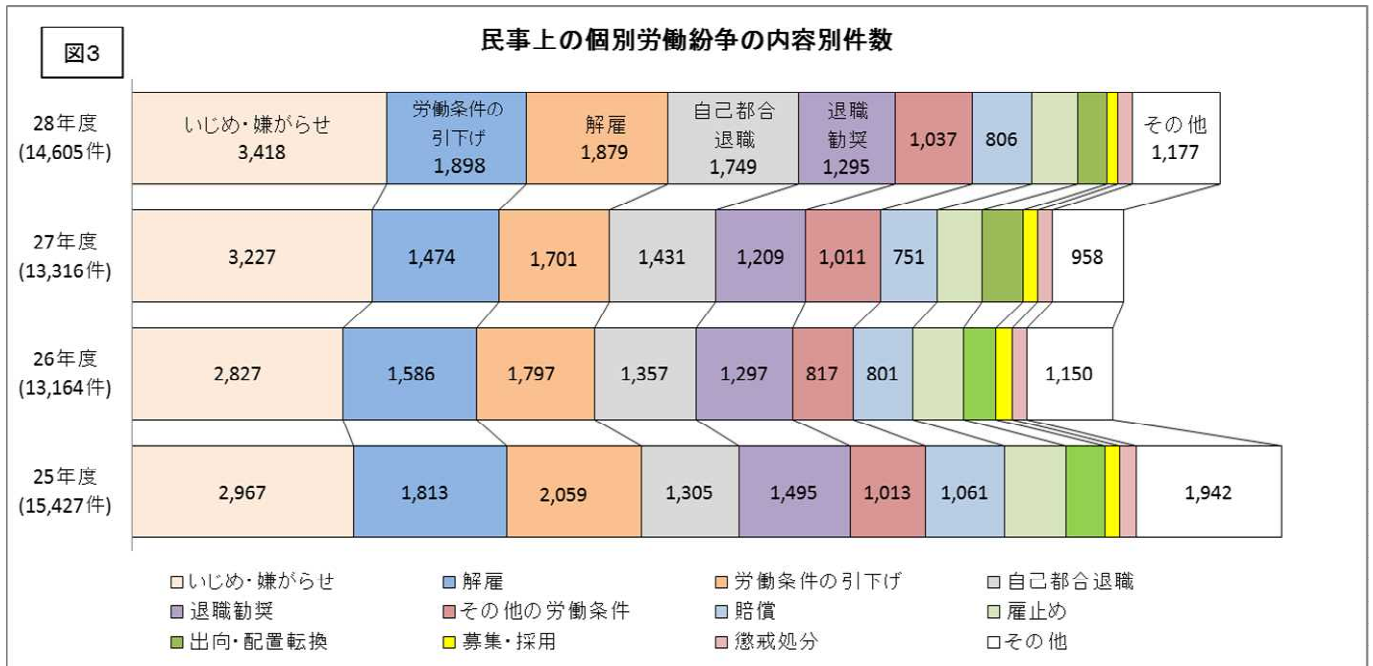
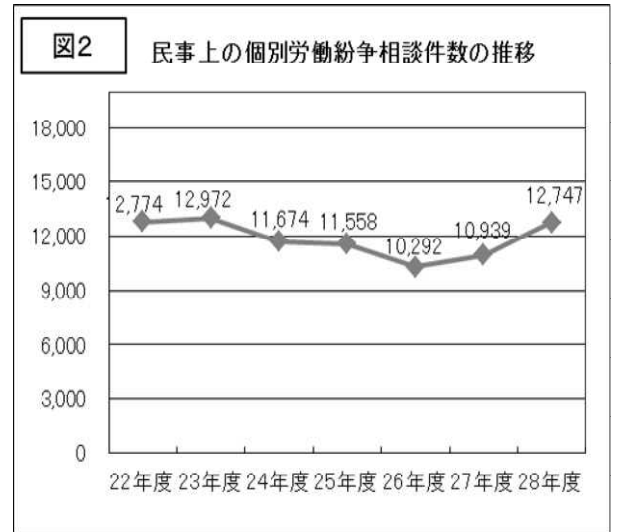
民事上の個別労働紛争に関する相談とは、総合労働相談のうち、労働基準監督署で扱う労働基準法違反に係る事案やハローワークで取り扱う雇用保険法に係る事案等と違い、当該相談内容に対し調査・指導する機関がないもので、個別労働関係紛争の状態にあるものです。

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

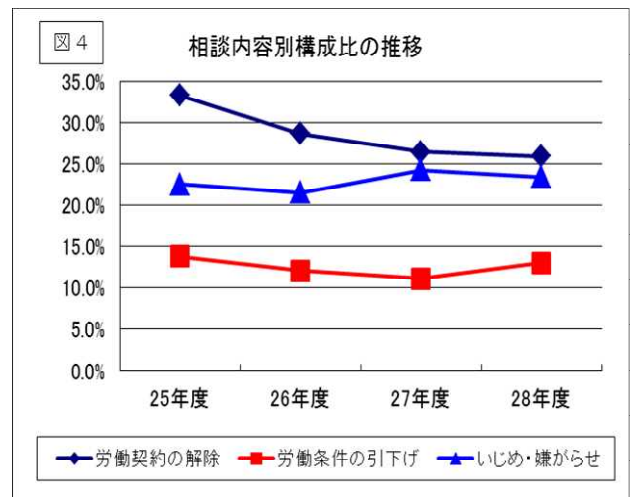
平成28年度の総合労働相談のうち、民事上の紛争件数は12,747件（前年同期比16.5%増）で（図2）、都道府県別では全国5番目の件数でした。

相談内容別では、「いじめ・嫌がらせ」が3,418件（全体の23.4%）と最も多く、以下「労働条件の引下げ」の1,898件（同13.0%）、「解雇」（普通・整理・懲戒解雇）の1,879件（同12.9%）、「自己都合退職」の1,749件（同12.0%）と続いています（図3）。



主な相談内容別（労働契約の解除・労働条件の引下げ・いじめ嫌がらせ）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25.9%（3,785件）を占め減少傾向にあります。一方で、「いじめ・嫌がらせ」は全体の23.4%（3,418件）、「労働条件の引下げ」は全体の13.0%（1,898件）で比率は横ばいです（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（14,605件）を母数とした。



2 助言・指導申出状況

◇ 助言・指導とは

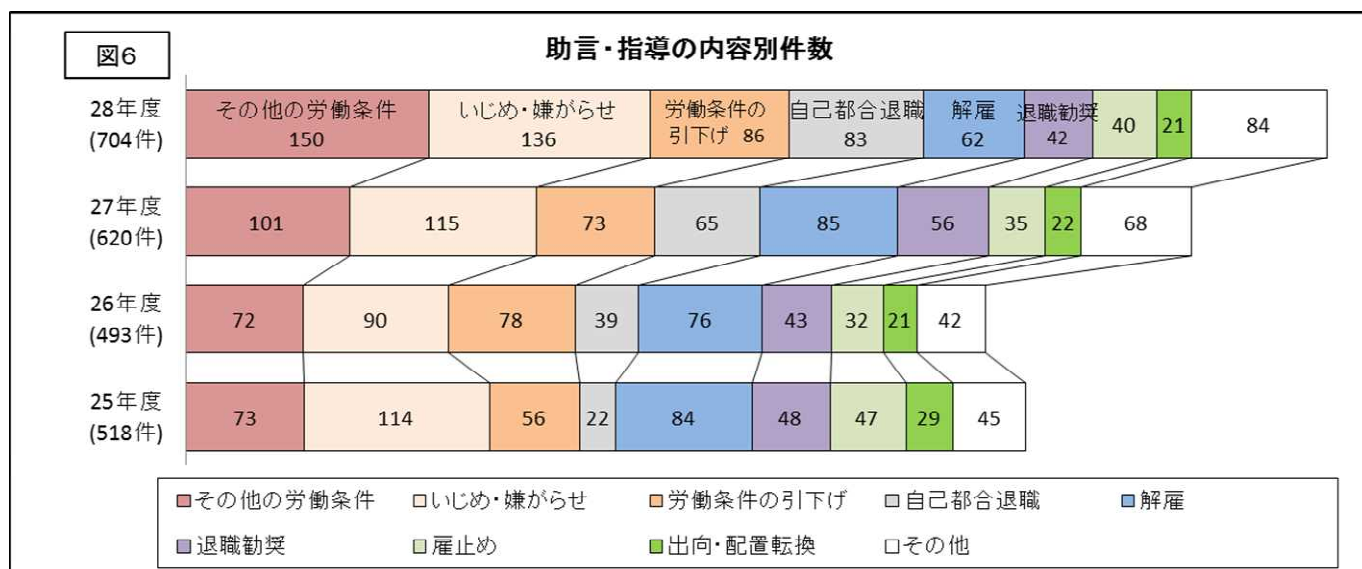
助言・指導とは、当事者間による自主的な解決を促進するために、紛争当事者に対し問題点を指摘し、都道府県労働局長が解決の方向性を示唆する制度です。

◇ 助言・指導の件数と内容

平成 28 年度の助言・指導の申出受付件数は 704 件（前年同期比 13.5%増）で、都道府県別では全国 4 番目の件数でした（図 5）。このうち、労働者からの申請は 703 件（平成 27 年度 618 件）、事業主からの申請は 1 件（同 2 件）でした。

正社員からの申出が 310 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 310 件、その他が 84 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 150 件（21.3%）と最も多く、以下、「いじめ・嫌がらせ」が 136 件（19.3%）、「労働条件の引下げ」が 86 件（12.2%）。「自己都合退職」が 83 件（11.8%）「解雇」が 62 件（8.8%）でした（図 6）。



助言・指導の実施状況

平成 28 年度に助言・指導の処理が終了した事案は 693 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 29 件を除く 664 件全てについて助言・指導を実施し、うち、249 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

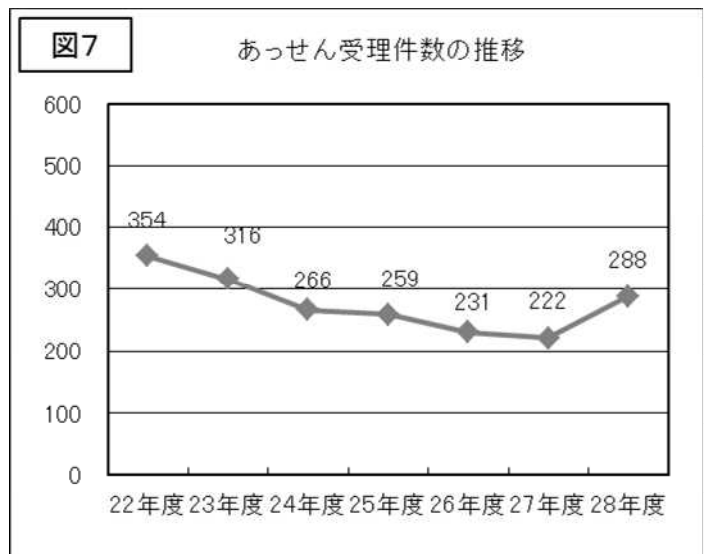
◇ あっせんとは

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。

◇ あっせん件数の推移

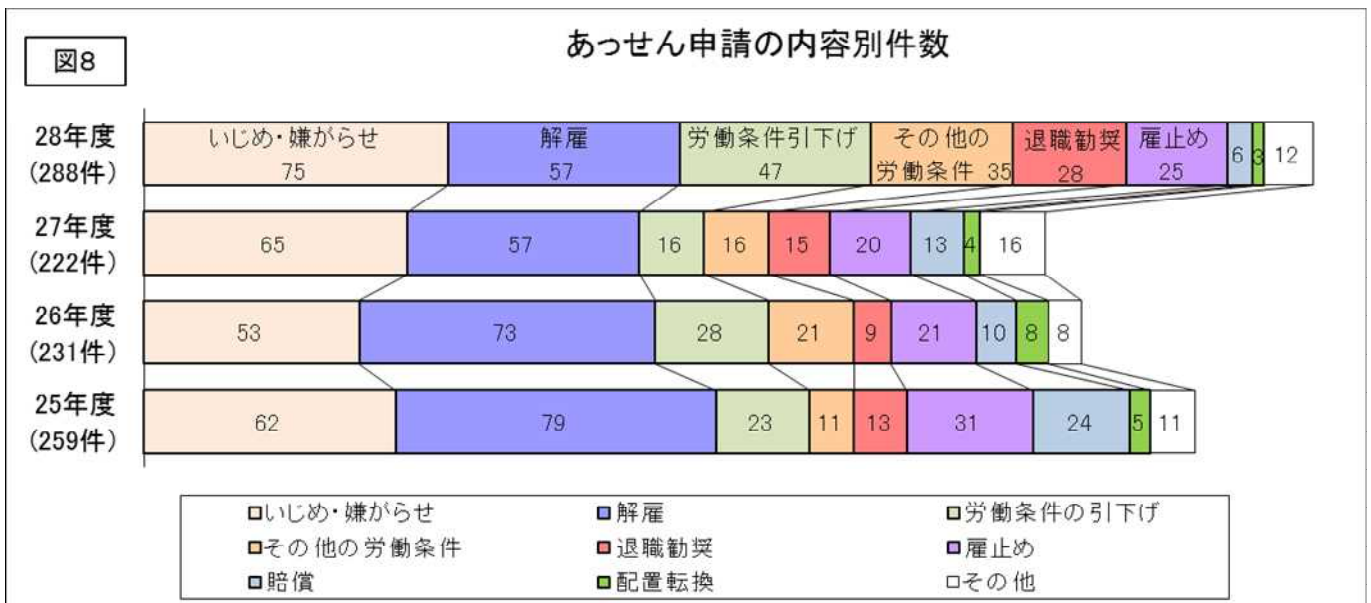
平成 28 年度のあっせん申請受理件数は288件(前年同期比29.7%増)で、都道府県別では全国4番目の件数でした(図7)。このうち、労働者からの申請は282件(平成27年度210件)、事業主からの申請は6件(同12件)でした。

正社員からの申出が143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134件、その他が11件でした。



◇ あっせん申請の主な内容

あっせん申請288件の主な内容は、「いじめ・嫌がらせ」が75件(26.0%)と最も多く、以下、順に「解雇」が57件(19.8%)、「労働条件の引下げ」が47件(16.3%)でした(図8)。



◇ あっせんの実施状況

平成 28 年度にあっせんで終了した事案は 284 件です。このうち、

- ① 合意が成立したもの 70 件（解決率 24.6%、当事者間和解 6 件を含む）

参考：平成 27 年度にあっせんで終了した事案は 207 件で、このうち合意が成立したものは 64 件（30.9%）でした。

- ② 申請が取り下げられたもの 17 件

- ③ その他 197 件

参考：「その他」の 197 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、55.7%が合意成立（平成 28 年度に開催されたあっせん 115 件中 64 件）しています（同 27 年度 71.8%）。

◇ 処理に要した期間

平成 28 年度にあっせんで終了した 284 件について、処理に要した期間は、申請から 1 か月以内が 49.6%、1 か月超え 2 か月以内が 26.8%、2 か月超え 3 か月以内が 15.1% 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 76.4%を占めており、概ね早期解決が図られていると言えます。

～助言解決事例～

いじめ・嫌がらせ（暴言等）に関する紛争

入社して間もなく申出人は、店長から大声での暴言等の嫌がらせを頻繁に受けるようになった。勤務店舗で、他の同僚からは見て見ぬふりをされ、次第に店長の嫌がらせがエスカレートして肩や背中をたたくようになってきた。精神的にまいって体調を崩し、医療機関にも通院している。生活のため今後も勤務を続けたいので、いじめ・嫌がらせのない職場環境にしてほしい、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総務部に連絡し、申出人は精神的にダメージがあり医療機関にも通院していること、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、事実関係を調査した上で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、総務部長から社内調査を実施した結果が申出人に伝えられ、店長はいじめ・嫌がらせの事実を認めて退職を申し出たこと、会社側から申出人に対し反省の言葉があった、とのことであった。

～あっせん解決事例～

雇止めに関する紛争

申請人（労働者）は、契約更新（契約期間 3 か月）をしながら、約 3 年間業務に従事してきたが、契約期間満了をもって、更新しない旨の雇止め通知を受けた。申請人が思うに、他の有期契約社員は更新されており、雇止めに納得できないことから、契約の更新もしくは約 1 年分の生活補償金の支払いを求めて、あっせを申請したものの。

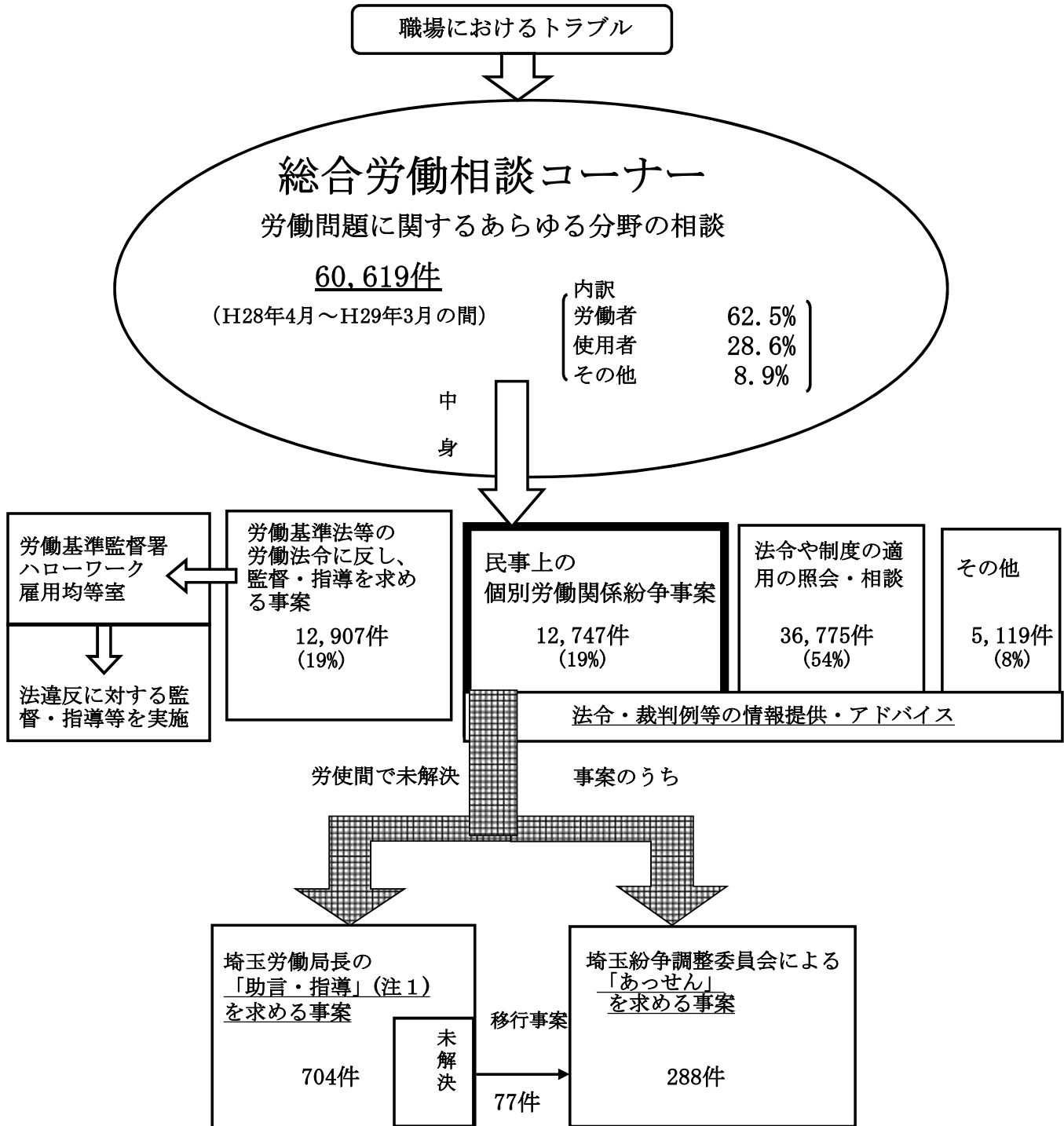
あっせの結果

会社は、申請人が入社してからの勤務状況や勤務時間中の業務態度に対し、再三注意するも改善が見られないことから、総合的に判断し契約更新しないことにしたと主張した。あっせん委員から、会社の契約更新しない理由についての問題点を、裁判になった場合等今後のことも説明した上で、検討をするよう会社側に求めた。一方、申請人は、未解決の場合には裁判を行うという意向であったが、あっせん委員から、裁判になったときのポイントを説明した。あっせん委員の調整の結果、最終的に 3 か月分賃金相当額を支払うことで、和解が成立した。

添付資料

- 別紙 1 総合労働相談の流れ
- 別紙 2 埼玉労働局「総合労働相談コーナー」所在地一覧
- 別紙 3 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」

総合労働相談の流れ



(注1) 判例に照らし、問題点と解決の方向を示す。

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
☆	埼玉労働局 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 I Sビル7階	048-822-0717
☆	さいたま 総合労働相談コーナー	〒330-6014 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	048-600-4801
☆	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	048-252-3773
☆	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	049-242-0892
☆	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	048-735-5227
☆	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 3階 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

☆は女性相談員が配置されている相談コーナー

個別労働紛争解決制度の運用状況(全国)

(平成28年4月1日～平成29年3月31日)

労働局名	総合労働相談件数	民事上の 個別労働紛争 相談件数	助言・指導申出 受付件数	あっせん申請 受理件数
北海道	35,323	8,139	279	262
青森	8,254	2,587	131	47
岩手	10,940	2,858	118	49
宮城	22,661	5,419	184	81
秋田	6,405	2,488	46	44
山形	9,826	2,490	195	79
福島	17,339	5,579	34	48
茨城	20,456	5,656	169	57
栃木	13,377	3,217	115	103
群馬	16,274	5,079	97	43
埼玉	60,619	12,747	704	288
千葉	43,089	7,088	355	110
東京	154,809	29,028	738	1,150
神奈川	55,024	12,531	281	221
新潟	15,559	4,209	139	65
富山	8,884	2,124	44	25
石川	9,719	3,030	123	34
福井	6,422	1,920	57	31
山梨	6,196	1,406	41	23
長野	17,644	6,317	109	137
岐阜	16,835	4,043	61	45
静岡	36,054	6,109	521	197
愛知	80,927	16,031	710	332
三重	15,523	3,949	143	35
滋賀	13,734	3,000	289	76
京都	23,353	8,214	266	91
大阪	119,651	21,368	602	384
兵庫	54,903	16,688	904	215
奈良	9,683	1,881	79	97
和歌山	6,568	1,239	37	18
鳥取	4,933	1,732	54	17
島根	6,448	1,694	76	28
岡山	16,229	3,299	69	68
広島	27,288	6,771	114	69
山口	12,170	2,563	179	27
徳島	8,781	1,917	52	24
香川	8,376	1,943	71	12
愛媛	11,285	2,587	94	41
高知	4,876	1,231	34	32
福岡	49,443	7,044	118	116
佐賀	8,718	2,139	32	23
長崎	9,999	3,001	133	38
熊本	12,966	3,366	190	53
大分	7,195	2,148	48	8
宮崎	9,877	2,510	27	59
鹿児島	7,297	3,053	63	35
沖縄	8,809	2,028	51	86
計	1,130,741	255,460	8,976	5,123