静岡労働局　オンライン説明会

本日はオンライン説明会にご参加いただきありがとうございます。
下記内容をご説明いたしますので、お時間までしばらくお待ちください。

〈本日の内容〉
１０：００～
　労使トラブルには早めの対応を！

※以下も併せてご確認ください
・通信状況の不具合が解消できない場合は、一旦Zoomからご退出いただき、再度入室をお願いいたします。
・セミナー時間中は、チャットによる質問はお受けできませんので、お手数ですが、ご質問はセミナー終了後に雇用環境・均等室までお問い合わせください。

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

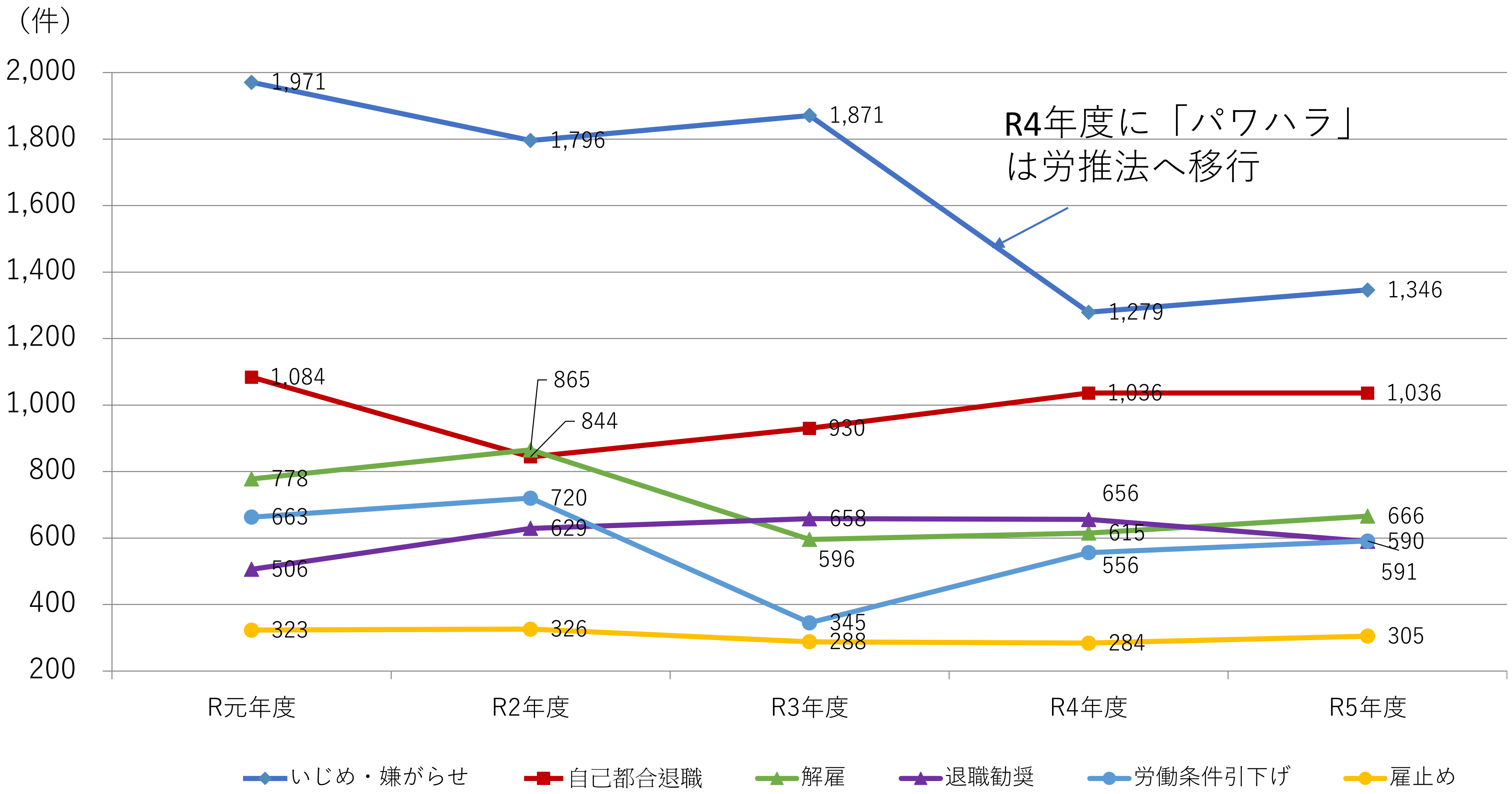
令和６年１２月１９日
働きやすい職場づくりのための「オンライン説明会」

労使トラブルには早めの対応を！

～労使紛争の実例と対策～

静岡労働局雇用環境・均等室

静岡労働局内　民事上の個別労働紛争 ／主な相談内容別の件数推移



個別労働紛争解決援助制度について

民事上の個別労働紛争とは？

「労働条件その他労働関係に関する事項について<u>個々の労働者と事業主との間の紛争</u>」

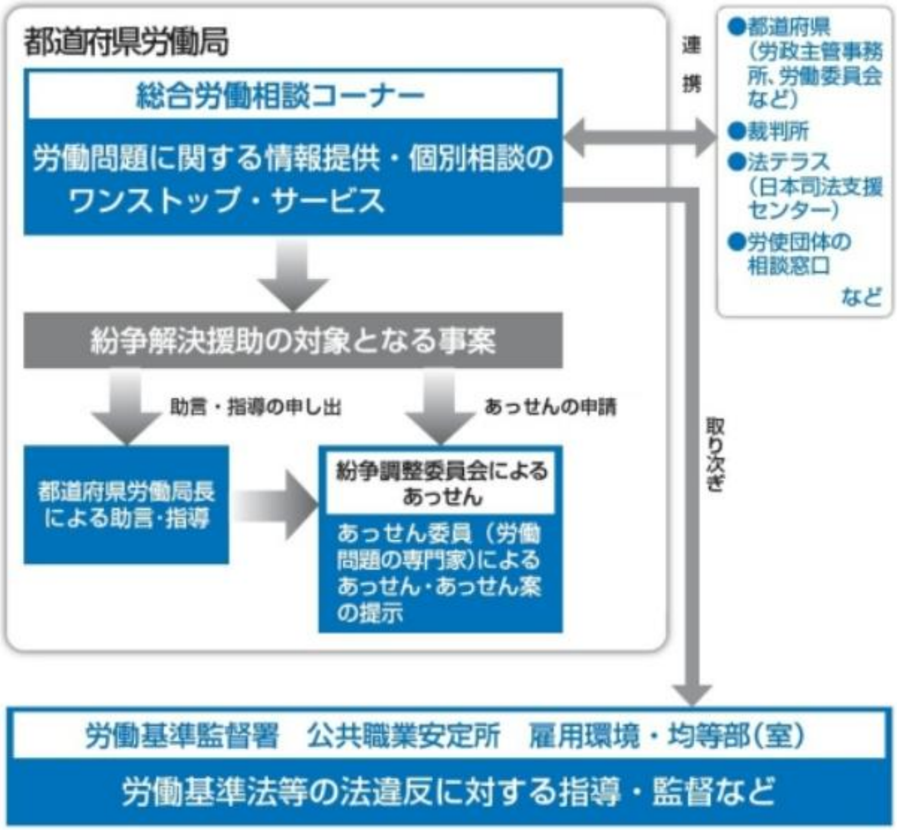
このため、例えば「同僚と」「上司と」の個人間のトラブルである場合は「労働紛争」ではない。

※紛争とは、「双方の一方の当事者の主張に対し、他方の当事者がそれに同意せず、紛争当事者双方の主張が一致していない状態をいう」。

●個別労働紛争解決援助制度●

都道府県労働局では、「個別労働紛争解決援助制度」を運用しています。労働者側だけではなく、事業者側からの相談等も受け付けています。
以下の３つの方法があります。

①労働相談
②労働局長の助言・指導
③あっせん



労使トラブルの兆候について（労働者の目線）

労働相談の中でよくある

「こんなセリフが出てきたら要注意」

自分の話を
聞いてくれない

相談しても
無駄だった

社長・上司には
何も見えてない

指導や処分に
納得できない
不当だ

会社に切り捨て
られた、裏切ら
れた

どうせ
もみ消される

ちゃんと説明
してくれない

うちの会社は
法律を守って
いない

労働条件に関する相談（商業）

　相談者は有期のパート労働者。
　店長と来年度からの時間給アップとシフト増を約束していたが、急に「そんな約束はしていない」と言われてしまった。
　約束が違うと思ったが、面談の際に口頭で話した程度で、書面などでは記録が残っていない。

店長に騙されたような気持ちになっている。
収入アップが見込めないなら、転職も考えている。
有給休暇を全部消化して退職できるか。

法律上の注意点

・労働基準法第15条【労働条件の明示】
・労働基準法第39条【年次有給休暇】
・労働契約法第８条【労働条件の変更】
・就業規則等の記載と運用

対応のポイント

・「言った」「言わない」論争は決着がつかないので、労働条件に関することなど、重要な内容は口頭にとどめず、記録を残す。
　また、複数で対応することが望ましい。
・労働者側と、時期や程度などについて認識のずれがあると、「話が違う」となりやすい。
　昇給や昇格などに何らかの条件があるなら、具体的に、事前に十分説明する。
・退職日が決まっている場合、時季変更権の行使の余地はないため、申請のあった年次有給休暇は取得させなければならない。

いじめ、嫌がらせに関する助言（派遣・飲食店）

法律上の注意点
・「労推法」のパワハラ防止措置
・安全配慮義務

相談者は派遣社員。

派遣先の先輩から、無視されたり、わざと誤った方法を教えられ、上司に注意されるように陥れられたりといったいじめ・嫌がらせを受けた。

会社内部の相談窓口に電話したが、何ら対応してくれなかった。

嫌がらせは改善せず、精神的に不調をきたしたので先週から出勤していない。

こうなったのは自分の訴えを放置した会社の責任であり、調査と謝罪を求める。

労働局から会社を指導してもらいたい。

➡　助言を実施したところ、「社内で関係者にヒアリングをしたが、嫌がらせの事実は確認できなかった」として、未解決で終了。

対応のポイント
・「いじめ・嫌がらせ」について、当事者の認識の差異に要注意
被害者は悪意を主張するが、行為者は
「無視した覚えはない」
「そんな指示はしていない」
と、事実関係の争いになるケースは少なくない。
証拠がなければ事実の立証も不可能。
・一方で、最初から勘違いや被害妄想だと決めつけるべきではない。問題の放置は信頼関係を損なう。
・責任者等に、教育・研修を受講させる
（パワハラ類型等の認識をもつことで、現場での言動がハラスメントに当たりうるか、注意することができる）

雇止めに関するあっせん（介護施設）

　３か月の有期契約で介護士として入職した労働者から、以下のようなあっせんが申請された。

・問題なければ原則として更新すると説明されていたのに、契約期間満了の1か月前に雇止め通告を受けた
・雇止めの理由は能力不足と言われたが、教育が十分でなかったので、会社側に責任がある
・雇用の継続を求めるが、それがだめなら６か月分の月給相当額を、精神的・経済的な損害賠償として支払ってもらいたい

➡事業主側があっせんに応じ、期日開催。双方の主張を調整した結果、解決金の支払いで合意し、あっせんを終了した。

法律上の注意点

・労基法第１５条【労働条件の書面通知義務】
・就業規則の記載（試用期間、有期契約等）

対応のポイント

・当初の契約内容は、具体的かつ明瞭に労働条件通知書に記載されているか
・「能力」の判断について、採用時点で労使の認識に食い違いはなかったか
・期待する到達度、現時点の能力の程度、教育の段取り、評価基準などは本人と共有できていたか
・説明は一貫しているか

労使トラブルの防止のために

①信頼関係をつくる
トラブルの原因はほとんどの場合、人間関係とコミュニケーション不全

・５Ｗ１Hの情報共有（「言わなくてもわかる」？➡前提条件の共有がなければ伝わらない）
・人それぞれの認識の違いがあることを前提におく
・指示や説明の理解度を確認
・複数の人が絡むときは、共通認識を
・指導や注意、話し合いなどの実績は記録をつける
・普段から円滑な関係性をつくる

②丁寧に対応する（会社が真摯に対応していることが伝わることも重要）
・傾聴
（「思い込みでは？」「気にするな」「うまくやってよ」など言いたくなっても、まず聞く）
（相談した人の事実認識や感じ方を否定しない。必要なら、質問して掘り下げる）
・具体的に「事実」を聞く
・担当者の／会社側の考えを伝える
・対応する場合、行動や時期の目安を説明
・対応しない、保留する場合も、根拠を説明（相談しても無駄、相談したのに何もしてくれない、と捉えられてしまうと、不信感やあきらめが募りやすい）

③労働関係法の理解、履行
・労働基準法、労働規約法、労推法（パワハラ防止措置）の基礎知識を踏まえた労務管理

ご清聴ありがとうございました。

○画面の**<u>退出ボタン</u>**から退出してください。

〇次回のオンライン説明会は12月23日です。

○ご質問･お問い合わせは、下記までお願いいたします。
・雇用環境･均等室：054-252-1212（5310）