



担 当	平成28年6月17日
	徳島労働局雇用環境・均等室
	雇用環境・均等室長 佐藤真理子
	雇用環境改善・均等推進監理官 渡辺敬太
	労働紛争調整官 四宮功章
(電話) 088(652)2718	

## 職場での「いじめ・嫌がらせ」相談は引き続き増加し、過去最多

職場環境・勤務条件での相談が大きく増加  
 助言・指導、あっせんの利用件数は半減

～平成27年度徳島労働局個別労働紛争解決制度の運用状況～

徳島労働局（局長 飯野弘仁）は、このたび、平成27年度の個別労働紛争解決制度における相談、助言・指導、あっせんの運用状況を取りまとめましたので、公表します。

・総合労働相談件数	9,873件(前年度比 3.1%減)
・民事上の個別労働関係紛争相談件数	1,623件(同 10.3%増)
・助言・指導申出件数	73件(同 50.3%減)
・あっせん申請受理件数	18件(同 41.9%減)

(1) 総合労働相談件数 (\*1)

◎ 緩やかな減少傾向が続き、6年ぶりに1万件を下回った。(第1図)

(2) 民事上の個別労働関係紛争相談件数 (\*2)

◎ 民事上の個別労働関係紛争の相談件数は前年度より約1割増加している。(第3図)

◎ 「いじめ・嫌がらせ」に関する相談は引き続き増加し、前年度比4.7%増の**488件**、全体の**21.0%**を占め、過去最多となった。(表・第4図)

◎ 賃金条件・休暇・懲戒などの「その他の労働条件」に関する相談が前年度比27.4%増の511件で最多となり、相談内容の多様化が一層進んでいることが窺える。(表・第4図)

◎ 「解雇、雇止め」に関する相談の減少傾向に対して、「自己都合退職」に関する相談が増加傾向にあり、前年度比44.2%増と大幅に増加している。(表・第4図)

(3) 助言・指導、あっせん(\*3、\*4)

◎ 助言・指導の申出は、73件で前年度比50.3%の減少により半減となった。申出の内訳としては、「いじめ・嫌がらせ」に関するものが最も多く、「その他の労働条件」に関するものが続いている。(第6図、第7図)

◎ あっせん申請件数は、18件で前年度比41.9%の減少となった。(第6図、第8図)

◎ 個別労働関係紛争の増加に関わらず、助言・指導、あっせんが大幅な減少となって

いるのは、もっぱら助言・指導及びあっせんの申出・申請を行うことが多い労働者からの相談件数が減少していること、相談される労働者に対して解決のためのアドバイスをしたところ再び相談がなされないものが増加していること、事業主からの相談件数が増加しており、事業主が自主的に紛争を解決しようと努力している状況が窺えること、などが要因と考えられる。（第2図、第6図、別添1）

（4）「いじめ・嫌がらせ」に係る徳島労働局の対策

総合労働相談での懇切・丁寧かつ適切な対応と、助言・指導及びあっせんの利用によって事案の解決を図るほか、説明会・会合等あらゆる機会において、「職場のパワーハラスメント」の予防・解決に向けた労使の自主的な取組の促進のための啓発を図ることとしている。

- \*1 「総合労働相談」 : 都道府県労働局、各労働基準監督署内などに設置された総合労働相談コーナーで、専門の相談員が対応するもの。
- \*2 「個別労働関係紛争」 : 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。  
なお、紛争とは、紛争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。単に不満を持っているに留まり、紛争の相手方に対し自らの主張を伝えていない状態は該当しない。
- \*3 「助言・指導」 : 民事上の個別労働関係紛争について、紛争当事者に対して解決の方向を示すことにより、自主的な解決を促進する制度。
- \*4 「あっせん」 : 紛争当事者の間に、弁護士や特定社会保険労務士など労働問題の専門家である紛争調整委員が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。

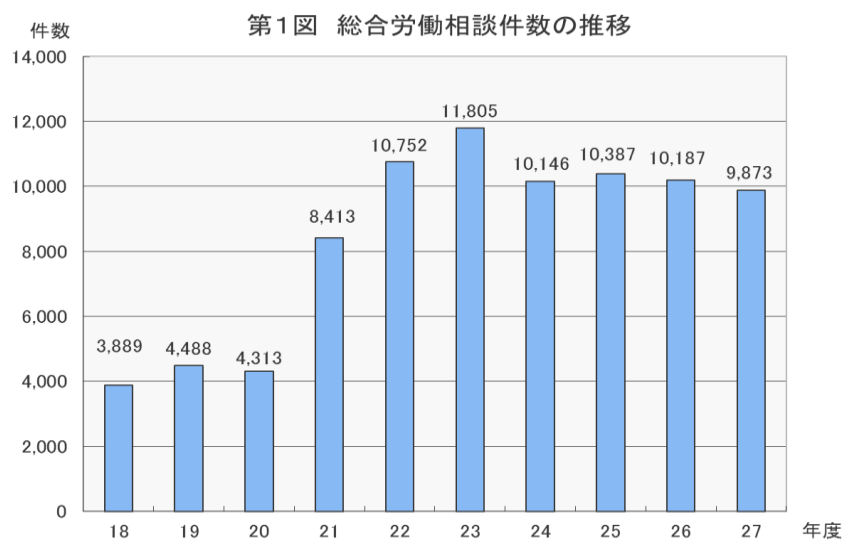
[参考] 平成27年度に処理された徳島労働局における個別労働紛争解決制度の運用状況

## 平成27年度に処理された 徳島労働局における個別労働紛争解決制度の運用状況

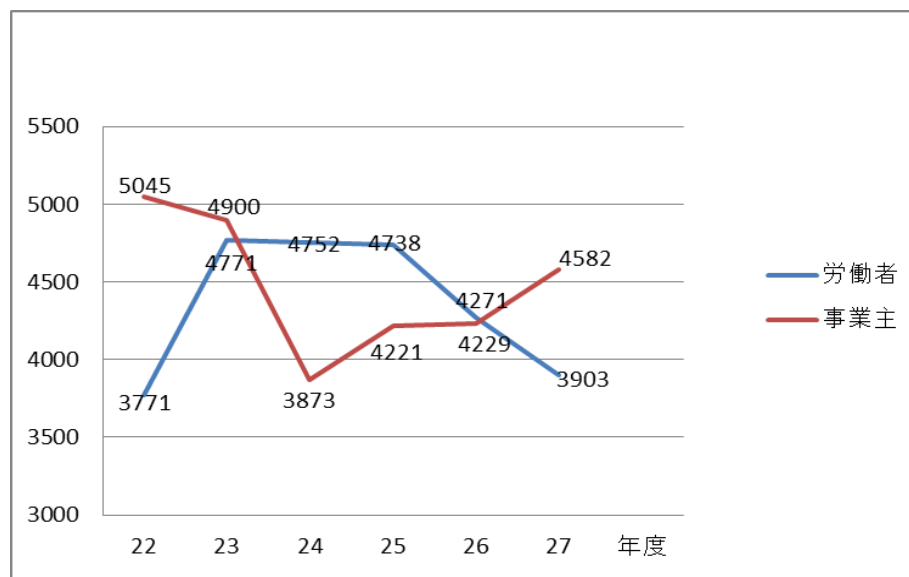
### 1 総合労働相談件数（相談コーナー等窓口での相談総数）

平成27年度に徳島労働局及び各労働基準監督署に設置されている総合労働相談コーナー等窓口寄せられた総合労働相談は緩やかな減少傾向が続き、前年度比で-314件、3.1%減少し、6年ぶりに1万件を下回った。（第1図、別添2参照）

なお、全国統計では平成27年度はわずかに増加しているものの、全体的には緩やかな減少傾向にある。（別添3参照）

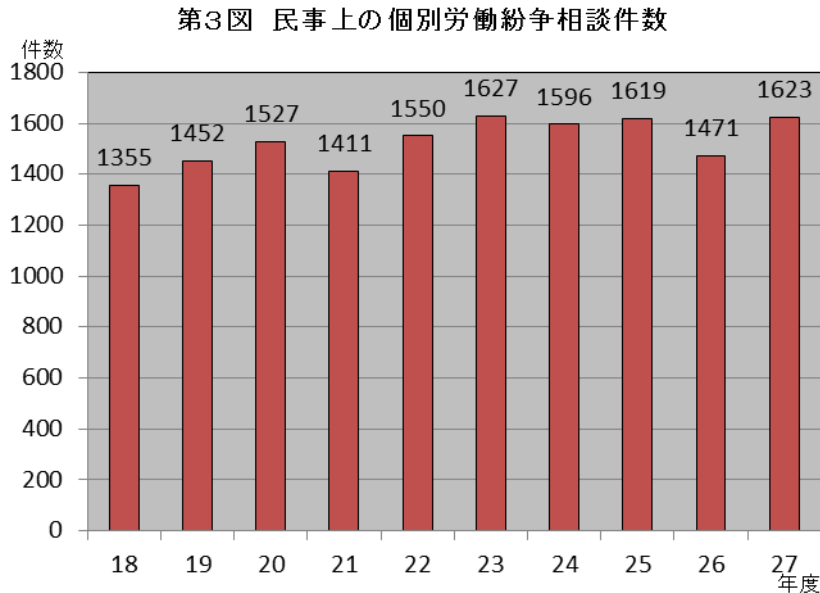


第2図 総合労働相談における相談者数内訳の推移



## 2 民事上の個別労働紛争に関する相談件数

総合労働相談のうち、労働条件（労働基準法上の違反を伴わないもの）、解雇・雇止め、いじめ・嫌がらせ、労働条件の引下げなど、いわゆる民事上の個別労働紛争に関する相談件数は、前年度比で+152件、10.3%増加した。（第3図参照）



### (1) 民事上の個別労働紛争に関する相談内容の内訳1 ～「いじめ・嫌がらせ」の状況～

平成27年度の民事上の個別労働紛争に関する相談内容の内訳は、相談件数全体が増加したことに併せて各相談内容もそれぞれ増加している。その中で、「いじめ・嫌がらせ」に関するものは、488件（4.7%増）と全体の増加率（20.7%）ほどは増加していないものの増加が続いており、平成24年度には減少したが全体的には増加傾向である。

「いじめ・嫌がらせ」は、いわゆる「職場におけるパワーハラスメント」を含む区分であり、前年度にも大幅に増加している。（表、第4図及び第5図参照）

「職場におけるパワーハラスメント」に関しては、平成24年3月に「職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議」においてとりまとめられた「職場のパワーハラスメントの予防・解決に向けた提言」により、その概念（\*1）と典型的なものとして六つの行為類型（\*2）が示され、その後の各機関の周知・啓発によってその言葉自体は一般化しているものの、その概念と行為類型までは労使とも十分に理解されているとはまでは言えない。

徳島労働局としては引き続き、今後とも相談には懇切・丁寧かつ適切に対応し、必要に応じて助言・指導、あっせんの利用によってその解決を図るほか、上記提言を踏まえて、各種説明会・会合等あらゆる機会を用いて、職場のパワーハラスメントの概念と行為類型の周知を行い、予防・解決に向けた労使の自主的な取組を促進させるための対策導入の啓発を図ることとしている。

## (2) 民事上の個別労働紛争に関する相談内容の内訳2 ～トラブルの多様化～

平成 27 年度の民事上の個別労働紛争に関する相談件数では、「その他の労働条件」に関するものが+110 件、27.4%と大幅に増加して最多となった。「その他の労働条件」とは、労働基準法違反に当たらない年次有給休暇制度（取得制限や事後買い上げなど）、休業、各種手当・賞与・退職金、勤務シフト、過重労働による身体的・精神的損失、懲戒など多岐にわたっている。

平成 27 年度の件数はやや増加しているものの「解雇、雇止め」など事業主都合による離職に関する紛争が減少傾向であることに対して、「いじめ・嫌がらせ」に関する紛争とともに、在職中の職場の就労環境・勤務条件に関する紛争が増加し、紛争内容の多様化が一層進んでいる。

各相談内容がそれぞれ増加しているなか、相談件数全体の増加率（20.7%）以上の増加があるのは、「その他の労働条件」に関するもの以外に「自己都合退職」に関するものがあり、前年度比+87 件、44.2%増と他と比較して大きく増加している。その内容は、就労したものの当初明示された労働条件と違う、パワーハラスメント・勤務条件・過重労働などによって退職せざるを得ない、退職したいが認めてもらえない、など勤務条件や職場の就労環境とともに相談される場合が多い。また逆に、就職したもののすぐに安易に退職を選択することによる相談も多く見られる。（表、第 4 図及び第 5 図参照）

## (3) 民事上の個別労働紛争に関する相談内容の傾向

平成 27 年度の民事上の個別労働紛争に関する相談件数はやや増加しているものの、景気の回復基調や人手不足感により、引き続き、解雇、雇止めなど事業主都合による離職に関するトラブルは比較的少ない状況が続いているとみられる。

一方で、労働条件、いじめ・嫌がらせなど、職場の就労環境に関する相談の割合がさらに増加しており、職場の就労環境のさらなる悪化が懸念される。

なお、「いじめ・嫌がらせ」に関しては、労働者からの相談内容の傾向から見ると、職場において行われる業務遂行上の指導・注意であっても、適正な範囲を超えればパワーハラスメントとなり、これは許されないものであるという認識の浸透が進んでいるものと考えられる。これらの中には、注意・指導に対してパワーハラスメントではないかと過敏に反応している事案も見られ、職場のパワーハラスメントの概念と行為類型のさらなる周知が今後とも必要と考えられる。

### \*1 職場のパワーハラスメントの概念（定義）

同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの職場内の優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与える又は職場環境を悪化させる行為

## \*2 職場のパワーハラスメントの行為類型

(典型的なものであり、すべてを網羅するものではないことに留意する必要がある)

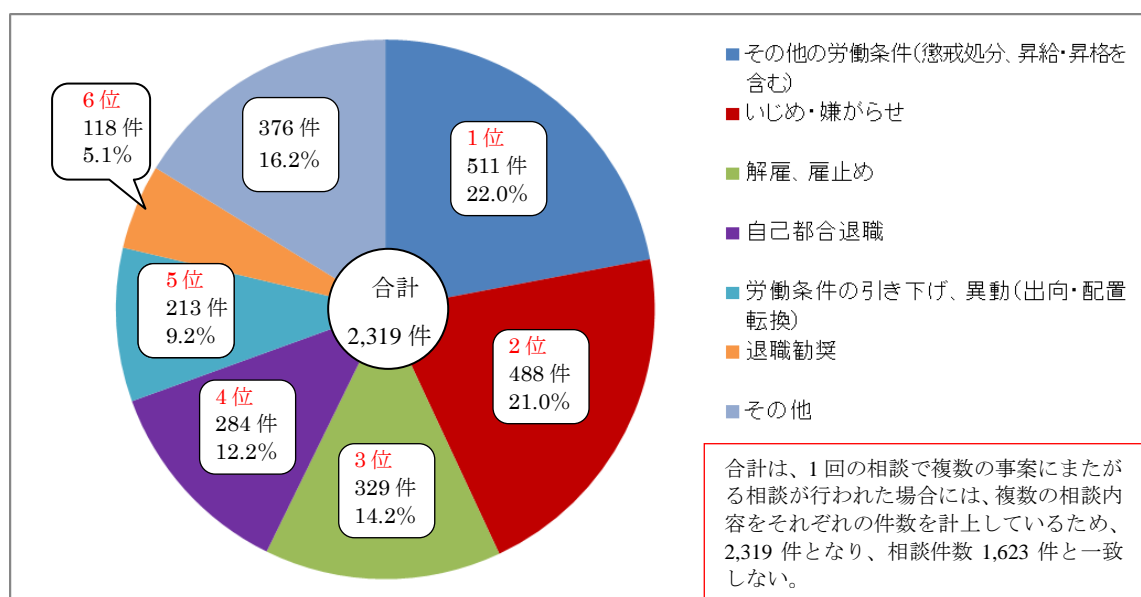
- ① 暴行・障害 (身体的な攻撃)
- ② 脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言 (精神的な攻撃)
- ③ 隔離・仲間外し・無視 (人間関係からの切り離し)
- ④ 業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害 (過大な要求)
- ⑤ 業務上の合理性なく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと (過小な要求)
- ⑥ 私的なことに過度に立ち入ること (個の侵害)

(表) 民事上の個別労働紛争の内訳における相談の増加状況

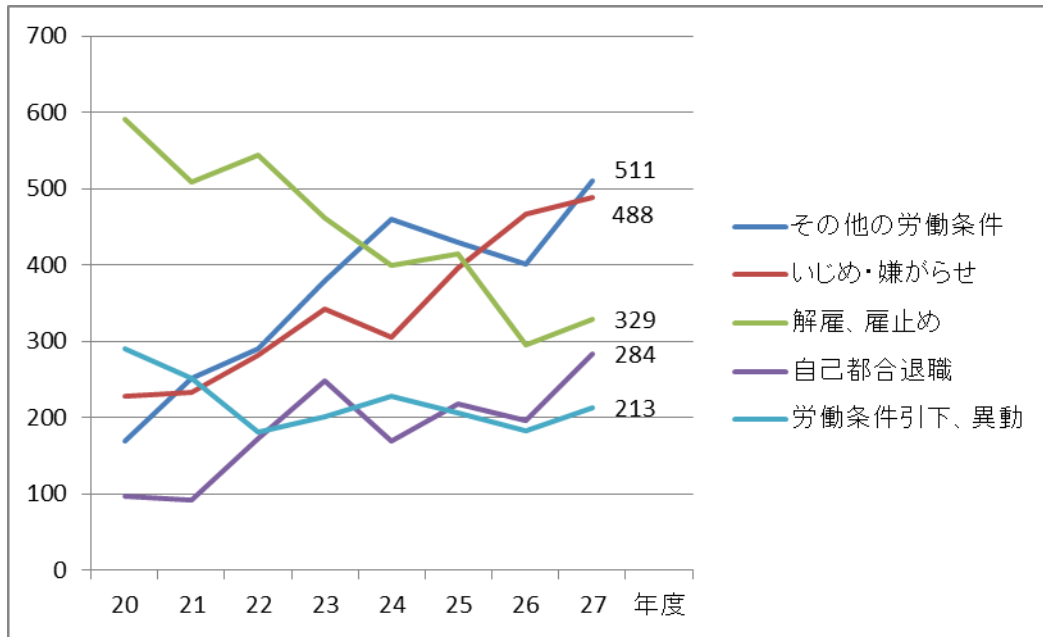
紛争の内容	年度	23	24	25	26	27
「その他の労働条件」(懲戒処分、昇給・昇格を含む)に関する相談	件数	385	460	430	401	511
	割合(%)	19.1	23.9	20.0	20.9	22.0
「いじめ・嫌がらせ」に関する相談	件数	343	305	396	466	488
	割合(%)	17.0	15.9	18.5	24.2	21.0
「解雇・雇止め」に関する相談	件数	461	399	414	296	329
	割合(%)	22.9	20.8	19.3	15.4	14.2
「解雇」(「雇止め」を除いたもの)	件数	393	339	362	233	261
	割合(%)	17.5	17.6	16.9	12.1	11.3
「自己都合退職」に関する相談	件数	249	170	219	197	284
	割合(%)	4.6	8.8	10.2	10.2	12.2
「労働条件の引下げ、異動(在籍出向、配置転換)」に関する相談	件数	202	228	206	183	213
	割合(%)	10.0	11.9	9.6	9.5	9.2
「退職勧奨」に関する相談	件数	91	113	189	92	118
	割合(%)	4.5	5.9	8.8	4.8	5.1
合計	件数	2,015	1,921	2,145	1,922	2,319

割合(%) = 件数 / 民事上の個別労働紛争の内訳の合計数 × 100  
 「民事上の個別労働紛争の内訳」の合計数は、1回の相談において複数の内容にまたがる相談が行われた場合には、複数の相談内容をそれぞれ件数として計上しているものであり、これを母数として上記(表)の割合を算出している。

第4図 平成27年度中に寄せられた民事上の個別労働紛争件数の内訳



第5図 民事上の個別労働紛争件数の推移



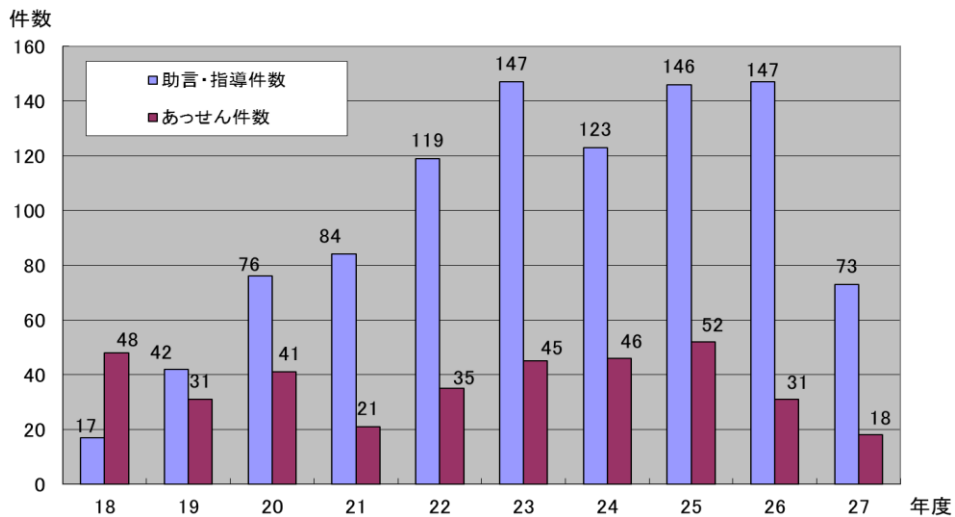


### 3 助言・指導及びあっせんの受付状況

平成 27 年度の助言・指導申出件数は前年度比で－50.3%の半減で 73 件となり、あっせん申請受理件数も前年度比で－41.9%の減少で 18 件となった。(第 6 図参照)

個別労働紛争に関する相談件数が増加しているにも関わらず、助言・指導及びあっせんの利用者数が減少したのは、もっぱら助言・指導及びあっせんの申出・申請を行うことが多い労働者からの相談件数が減少していること、相談される労働者に対して解決のためのアドバイスをしたところ再び相談がなされないものが増加していること、事業主からの相談件数が増加しており、事業主が自主的に紛争を解決しようと努力している状況が窺えること、などが要因と考えられる。

第 6 図 助言・指導申出件数及びあっせん申請受理件数の推移



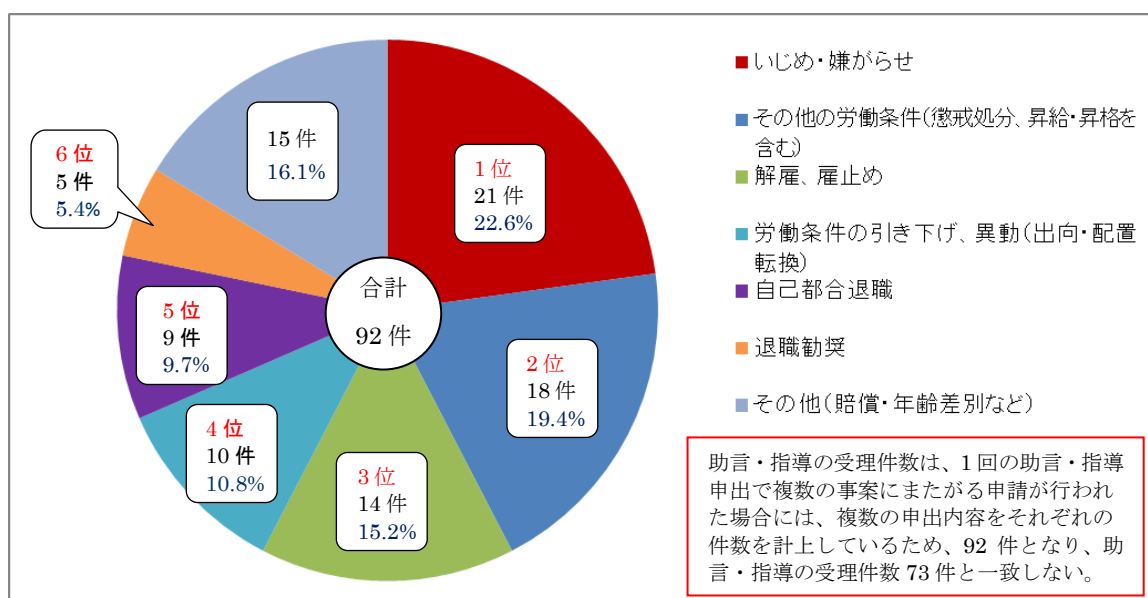
## (1) 助言・指導の申出内容の内訳と傾向

助言・指導の申出の主な内容は、「いじめ・嫌がらせ」に関するものが21件で22.6%を占め、次いで「その他の労働条件（懲戒処分、昇給・昇格を含む）」に関するものが18件、19.4%、「解雇・雇止め」に関するものが14件、15.2%と続いている。

助言・指導の申出までに至る事案としては「いじめ・嫌がらせ」に関する申出が前年同様に最も多かったが、「いじめ・嫌がらせ」に耐えられず、事業主の対応もないため、ひとこと言っただけというものが多い。(第7図参照)

平成27年度中において実際に助言・指導を実行した73件のうち、解決が確認されたものが58件(解決率79.5%)であった。なお、全件1か月以内に処理を終了している。

第7図 平成27年度に助言・指導の申出の受付を行った件数の内訳



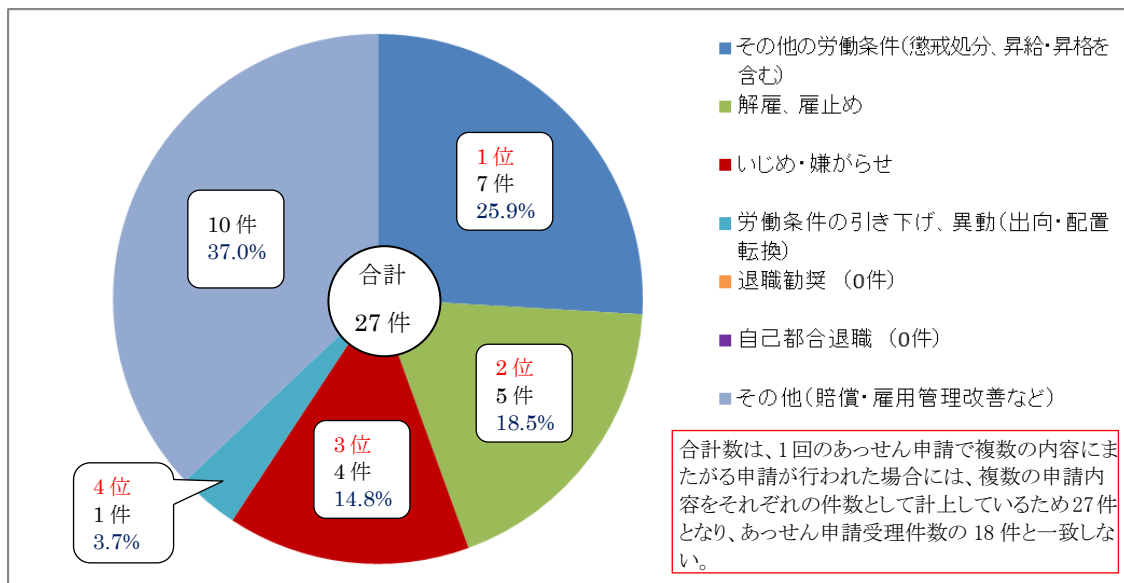
## (2) あっせんの申請内容の内訳と傾向

あっせんの申請の主な内容は、個別労働紛争の多様化を受けて「その他の労働条件（懲戒処分、昇給・昇格を含む。）」に関するものが7件、25.9%で最多であり、次いで「解雇・雇止め」に関するものが5件、18.5%、「いじめ・嫌がらせ」に関するものが4件、14.8%と続いている。（第8図参照）

あっせん手続きが平成27年度中に終了したのは24件であり、取下げとなった4件を除いた20件のうち、解決が確認されたものは2件であった。当事者の一方があっせんに参加した件数は11件であっせん参加率は55.0%であり、あっせんに参加した場合の合意率は18.2%であった。

あっせん終了までの平均処理日数は32.6日であった。

第8図 平成27年度にあっせんの申請の受理を行った件数の内訳



## 徳島県の個別労働紛争解決制度の運用状況(概要)

(平成 27 年 4 月 1 日～平成 28 年 3 月 31 日) ※( )内は平成 26 年度の実績

<b>1 総合労働相談コーナーに寄せられた相談</b>	9,873 件(10,187)				
相談者の種類					
労働者	3,903 件(4,271)	事業主	4,582 件(4,229)	その他	1,388 件(1,687)
<b>2 民事上の個別労働紛争に係る相談の件数</b>	1,623 件(1,471)				
① 相談者の種類					
労働者	1,317 件(1,176)	事業主	157 件(117)	その他	149 件(178)
② 労働者の就労状況					
正社員	528 件(445)	パート・アルバイト	237 件(200)	派遣労働者	30 件(36)
期間契約社員	170 件(159)	その他	658 件(631)		
③ 紛争の内容 (※内訳が複数にまたがる事案もあるため、合計は 2,319 件となる。)					
普通解雇	226 件(198)	整理解雇	18 件(14)	懲戒解雇	17 件(21)
雇止め	68 件(63)				
労働条件の引下げ(賃金)	63 件(66)				
労働条件の引下げ(退職金)	9 件(8)				
労働条件の引下げ(その他)	66 件(59)				
在籍出向	1 件(2)				
配置転換	74 件(48)				
懲戒処分	38 件(25)				
昇給・昇格	4 件(5)				
その他の労働条件	469 件(371)				
退職勧奨	118 件(92)				
自己都合退職	284 件(197)				
いじめ・嫌がらせ	488 件(466)				
採用内定取消	16 件(7)				
募集	6 件(6)				
採用	12 件(11)				
定年等	4 件(7)				
年齢差別	2 件(0)				
障害者差別	13 件(3)				
雇用管理改善・その他	43 件(34)				
労働契約の承継	0 件(2)				
教育・訓練	1 件(1)				
人事評価	4 件(4)				
賠償	105 件(99)				
その他	170 件(113)				
<b>3 都道府県労働局長による助言・指導の件数</b>					
(1) 助言・指導の申出の受付を行った件数	73 件(147)				
① 労働者の就労状況					
正社員	40 件(66)	パート・アルバイト	15 件(31)	派遣労働者	1 件(6)
期間契約社員	14 件(14)	その他	3 件(3)		
② 紛争の内容 (※内訳が複数にまたがる事案もあるため、計が 190 件となる。)					
普通解雇	8 件(18)				
整理解雇	0 件(0)				
懲戒解雇	1 件(3)				
雇止め	5 件(2)				
労働条件の引下げ(賃金)	2 件(6)				
労働条件の引下げ(退職金)	1 件(0)				
労働条件の引下げ(その他)	4 件(6)				
在籍出向	0 件(0)				
配置転換	3 件(4)				
懲戒処分	3 件(5)				
昇給・昇格	1 件(0)				
その他の労働条件	14 件(40)				
退職勧奨	5 件(7)				
自己都合退職	9 件(12)				
いじめ・嫌がらせ	21 件(55)				
採用内定取消	1 件(1)				
募集	0 件(0)				
採用	0 件(2)				
定年等	0 件(0)				
年齢差別	2 件(0)				
障害者差別	1 件(1)				
雇用管理改善・その他	1 件(6)				
労働契約の承継	0 件(0)				
教育・訓練	0 件(0)				
人事評価	0 件(0)				
賠償	2 件(5)				
その他	8 件(17)				
(2) 助言・指導の手続を終了した件数	75 件(144)				
終了の区分					
助言を実施	73 件(134)	解決したもの	58 件(93)	指導を実施	0 件(0)
取下げ	2 件(10)	打切り	0 件(0)	制度対象外	0 件(0)
				その他	0 件(0)

4 紛争調整委員会によるあっせんの件数	
(1) あっせんの申請の受理を行った件数	18 件(31)
① 労働者の就労状況	正社員 7 件(18)    パート・アルバイト 1 件(6)    派遣労働者 0 件(1) 期間契約社員 8 件(5)    その他 2 件(1)
② 紛争の内容 (※内訳が複数にまたがる事案もあるため、計が27 件となる。)	普通解雇 2 件(5)    整理解雇 0 件(1)    懲戒解雇 0 件(0)    雇止め 3 件(1) 労働条件の引下げ(賃金) 1 件(1)    労働条件の引下げ(退職金) 0 件(0) 労働条件の引下げ(その他) 0 件(2)    在籍出向 0 件(0)    配置転換 0 件(1) 懲戒処分 0 件(1)    昇給・昇格 0 件(0)    その他の労働条件 7 件(10) 退職勧奨 0 件(2)    自己都合退職 0 件(0)    いじめ・嫌がらせ 4 件(10) 採用内定取消 0 件(1)    定年等 0 件(0)    年齢差別 0 件(0)    障害者差別 0 件(0) 雇用管理改善・その他 4 件(2)    労働契約の承継 0 件(0)    教育・訓練 0 件(0) 人事評価 0 件(0)    賠償 6 件(1)    その他 0 件(1)
(2) あっせんの手続を終了した件数	24 件(29)
終了の区分	あっせんを開催せずに合意成立 0 件(1)    申請の取下げ 4 件(2)    打切り(不参加) 9 件(6) あっせん開催 11 件(20)    あっせんで合意成立 2 件(12)    打切り(不参加以外) 9 件(8)

徳島労働局の記者発表文では、「その他の労働条件(懲戒処分、昇格・昇給を含む)」、「いじめ・嫌がらせ」、「解雇、雇止め」、「自己都合退職」、「労働条件の引き下げ、異動(出向・配置転換)」、「退職勧奨」、「その他」の7形態に分類した。

上記2の③及び3の(1)の②における27分類、ならびに4の(1)の②における25分類が、厚生労働省本省が示している正式な分類型である。

## ◎ 総合労働相談コーナー

名称	所在地	電話番号
徳島労働局 総合労働相談コーナー ☆	徳島市徳島町城内 6-6 徳島地方合同庁舎 4 階 徳島労働局雇用環境・均等室内	088-652-9142
徳島 総合労働相談コーナー ☆	徳島市万代町 3 丁目 5 徳島第 2 地方合同庁舎 1 階 徳島労働基準監督署内	088-622-8138
鳴門 総合労働相談コーナー	鳴門市撫養町南浜字東浜字馬目木 119-6 鳴門労働基準監督署内	088-686-5164
三好 総合労働相談コーナー	三好市池田町マチ 2429-12 三好労働基準監督署内	0883-72-1105
阿南 総合労働相談コーナー	阿南市領家町本荘ヶ内 120-6 阿南労働総合庁舎 3 階 阿南労働基準監督署内	0884-22-0890

☆印のコーナーには女性相談員がいます。