

報道関係者各位

令和4年8月29日

【照会先】

山口労働局雇用環境・均等室
雇用環境改善・均等推進監理官
赤尾 裕一郎
労働紛争調整官
杉山 朋子
電話 (083) 995-0390

「令和3年度個別労働紛争解決制度の施行状況」を公表します

～ 「いじめ・嫌がらせ」に関する相談が4年連続千件超え ～

山口労働局（局長 名田 裕）は、このたび、「令和3年度個別労働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。

「個別労働紛争解決制度」は、個々の労働者と事業主との間の労働条件や職場環境などをめぐるトラブルを未然に防止し、早期に解決を図るための制度で、「総合労働相談※1」、労働局長による「助言・指導※2」、紛争調整委員会による「あっせん※3」の3つの方法があります。

山口労働局においては、引き続き総合労働相談コーナーに寄せられる労働相談への適切な対応に努めるとともに、助言・指導及びあっせんの運用を的確に行うなど、個別労働紛争の未然防止と迅速な解決に向けて取り組んでまいります。

また、令和4年4月1日から中小事業主に義務化された労働施策総合推進法（令和2年6月1日改正法施行）に基づく「職場におけるパワーハラスメントの雇用管理上の措置」について、引き続き周知啓発を行います。

<ポイント>

1 「個別労働紛争解決制度」の施行状況

総合労働相談件数は13,626件、前年度に比べて10.1%減少。[別添資料P4. 1(1)]

助言・指導申出件数は122件、前年度に比べて10.9%減少。[同P6. 2(1)]

あっせん申請件数は30件、前年度に比べて増減なし。[同P8. 3(1)]

総合労働相談、助言・指導及びあっせんの状況

内容	件数	前年度比
総合労働相談	13,626件	10.1%減
(注) 法制度の問い合わせ	9,311件	16.5%減
労働基準法等の違反の疑いがあるもの	1,197件	11.6%減
民事上の個別労働紛争※4の相談件数	3,300件	6.5%増
助言・指導申出	122件	10.9%減
あっせん申請	30件	±0

(注) 総合労働相談の内訳は、1回で複数の内容にまたがる相談等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 民事上の個別労働紛争の相談件数、助言・指導申出件数及びあっせん申請件数のすべてで「いじめ・嫌がらせ」の件数が最多※5

・民事上の個別労働紛争の相談では、1,165件（11.2%増）で、4年連続で千件を超え、9年連続最多。[同P5. 1(3)]

・助言・指導の申出内容では、40件（17.6%増）で最多。[同P7. 2(3)]

・あっせんの申請内容では、13件（7.1%減）で最多。[同P9. 3(3)]

※1 「総合労働相談」

あらゆる労働問題に関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県内8か所に設置し、専門の相談員が対応。

※2 「助言・指導」

民事上の個別労働紛争について、都道府県労働局長が、紛争当事者に対して解決の方向を示すことにより、紛争当事者の自主的な解決を促進する制度。助言は、当事者の話し合いを促進するよう口頭又は文書で行うものであり、指導は、当事者のいずれかに問題がある場合に問題点を指摘し、解決の方向性を文書で示すもの。

※3 「あっせん」

都道府県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（弁護士や特定社労士等労働問題の専門家）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 「民事上の個別労働紛争」

労働条件その他の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係るものを除く）。

※5 「いじめ・嫌がらせ」の件数について

令和2年6月、労働施策総合推進法が施行され、大企業の職場におけるパワーハラスメントに関する個別労働紛争は同法に基づき対応することとなったため、同法施行以降の大企業の当該紛争に関するものは「いじめ・嫌がらせ」に計上していない。なお、同法違反の疑いのある相談は「労働基準法等の違反の疑いのあるもの」として計上している。（以下、本資料において同じ。）

<参考>

同法に基づく相談件数：359件

同法に基づく紛争解決援助の申立件数：2件

同法に基づく調停申請受理件数：0件

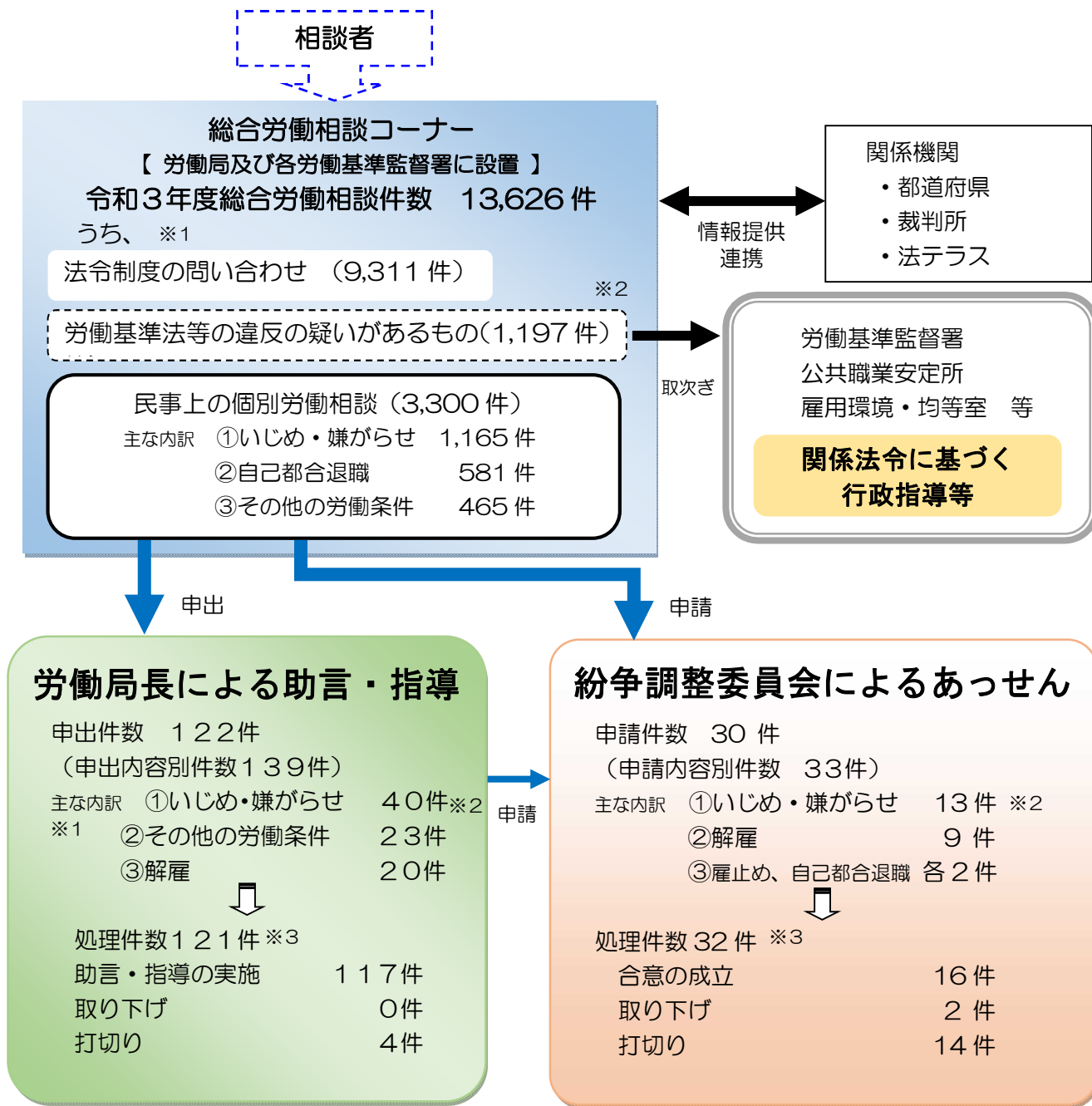
【別添資料】

別添1 個別労働紛争解決制度の枠組み

別添2 令和3年度個別労働紛争解決制度の施行状況

【参考資料】 労働施策総合推進法に基づく「パワーハラスメント防止措置」が中小企業の事業主にも義務化されました！

個別労働紛争解決制度の枠組み



※1 1回で複数の内容にまたがる相談等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 令和2年6月、労働施策総合推進法が施行され、大企業の職場におけるパワーハラスメントに関する個別労働紛争は同法に基づき対応することとなったため、同法施行以降の大企業の当該紛争に関するものは「いじめ・嫌がらせ」に計上していない。なお、同法違反の疑いのある相談は「労働基準法等の違反の疑いのあるもの」として計上している。

＜参考＞ 同法に基づく相談件数：359件、同法に基づく紛争解決援助の申立件数：2件

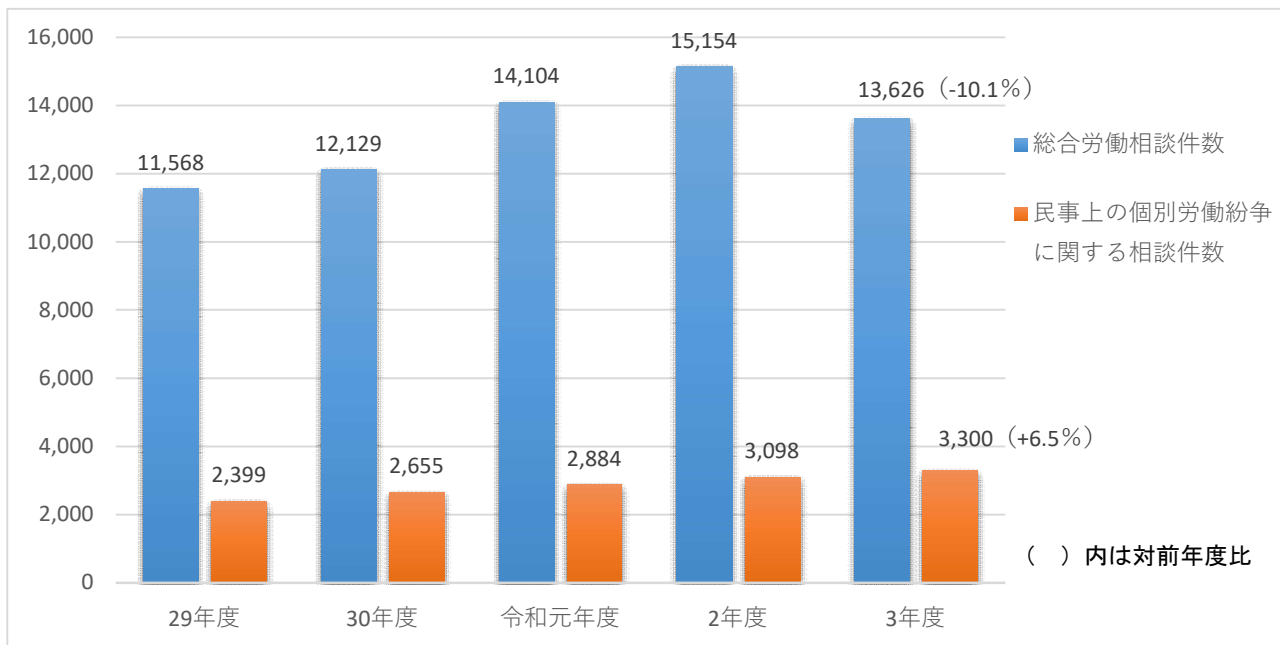
同法に基づく調停申請受理件数：0件

※3 労働局長による助言・指導の処理件数と紛争調整委員会によるあっせんの処理件数は、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。

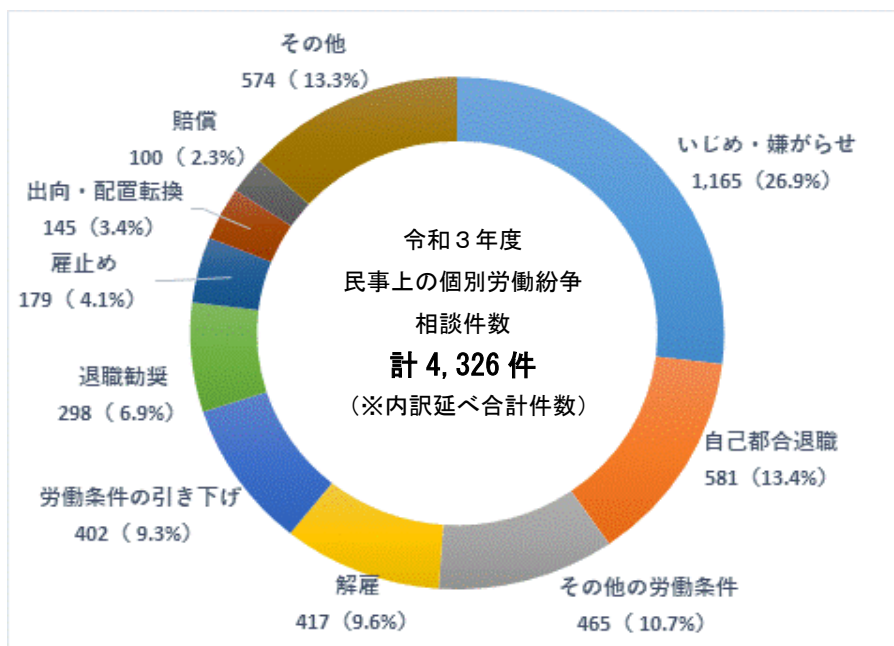
令和3年度 個別労働紛争解決制度の施行状況

1 総合労働相談

(1) 相談件数の推移 (5年間)

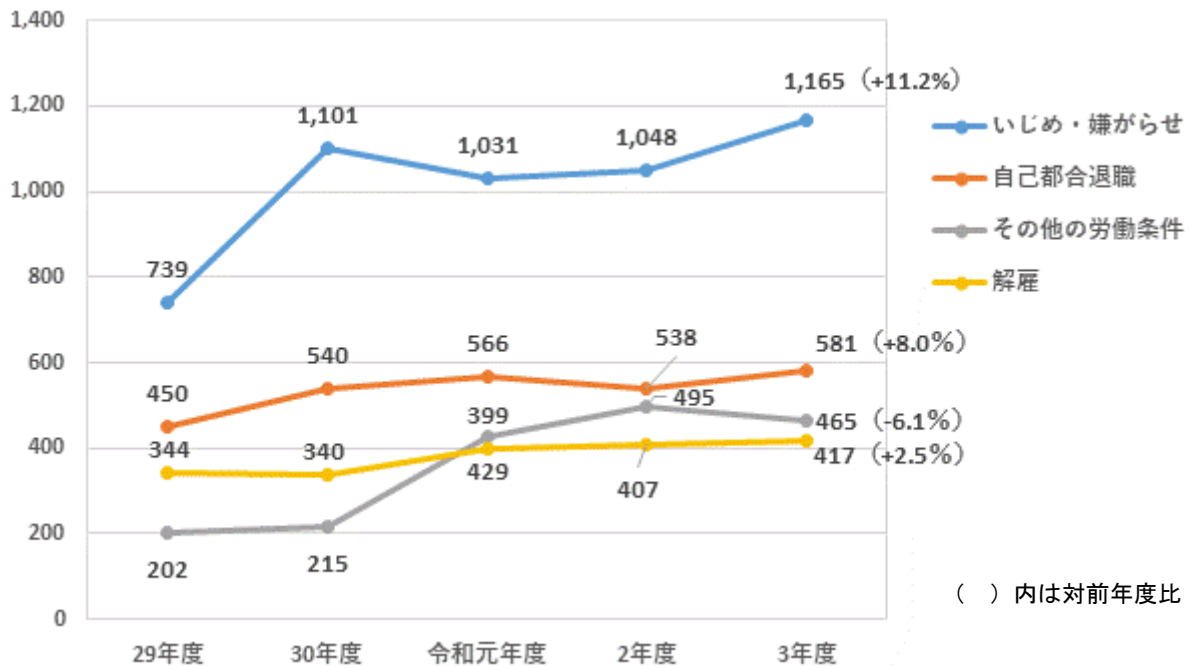


(2) 民事上の個別労働紛争 相談内容別の件数



※ %は相談内容の全体(内訳延べ合計件数)に占める割合。合計値は、四捨五入による端数処理のため100%にならないことがある。なお、内訳延べ合計件数は、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は複数の相談内容を件数として計上したものの。

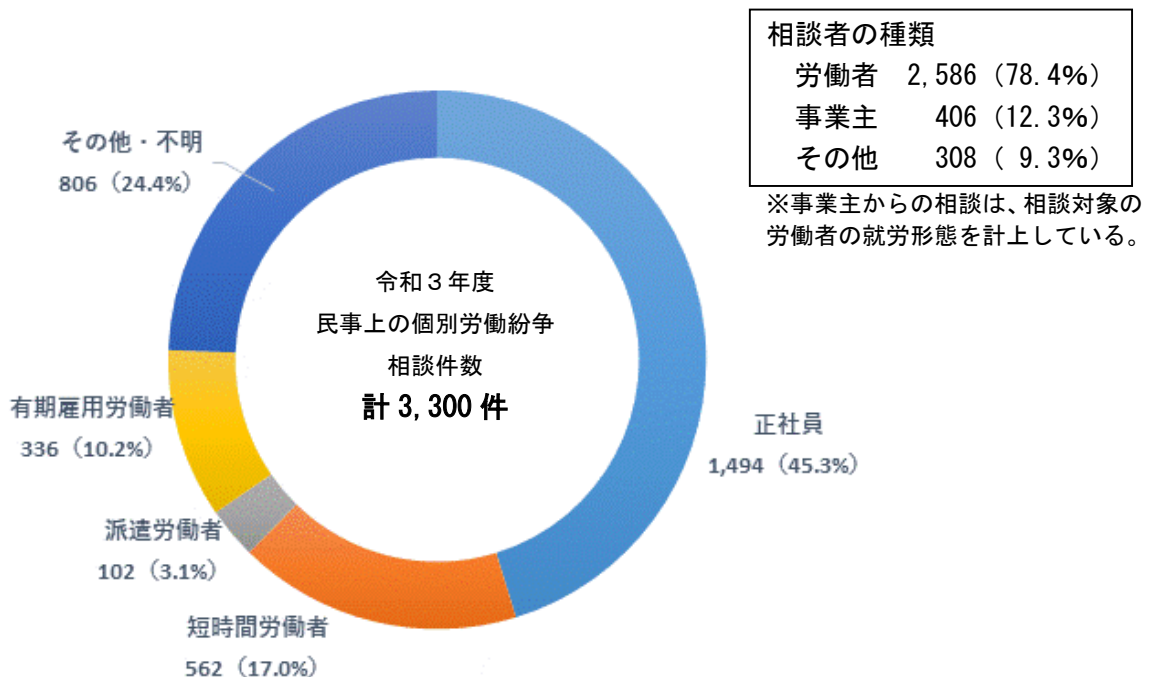
(3) 民事上の個別労働紛争に関する主な相談内容別件数の推移（5年間）



※1 令和2年6月、労働施策総合推進法が施行され、大企業の職場におけるパワーハラスメントに関する個別労働紛争は同法に基づき対応することとなったため、同法施行以降の大企業の当該紛争に関するものは「いじめ・嫌がらせ」に計上していない。 <参考> 同法に基づく相談件数：359件

※2 「その他の労働条件」は労働条件に関するもののうち、「労働条件の引下げ」「出向・配転」等他の区分に該当しない、労働時間、勤務シフト、休暇、休職、福利厚生等に関するもの。

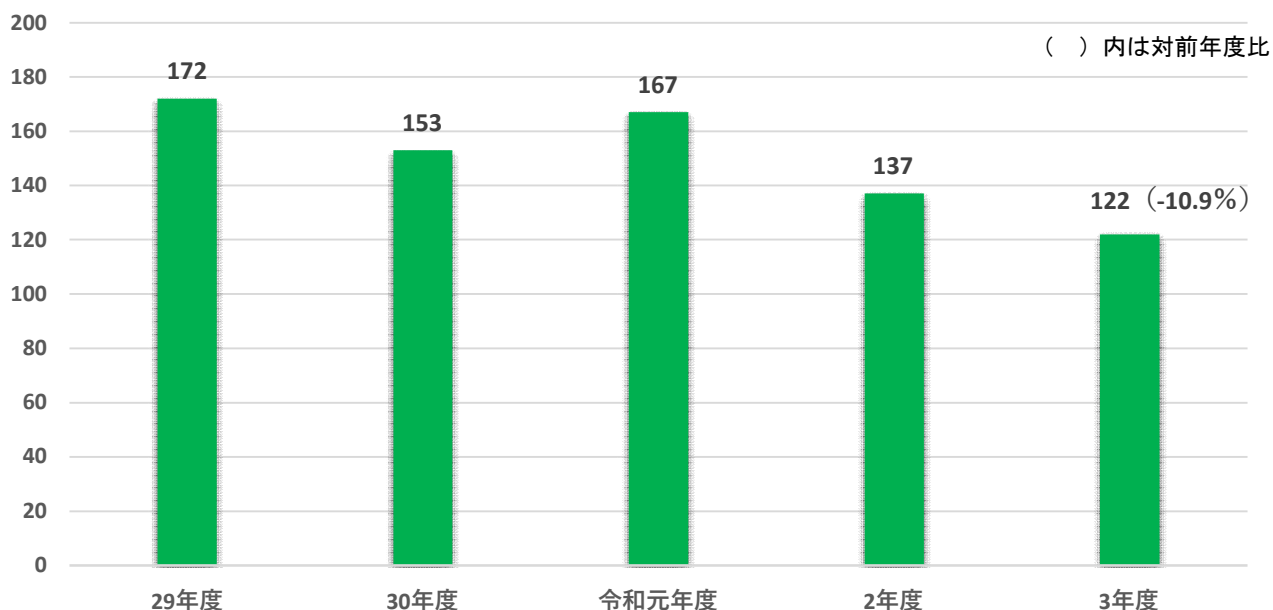
(4) 民事上の個別労働紛争 就労形態別の件数



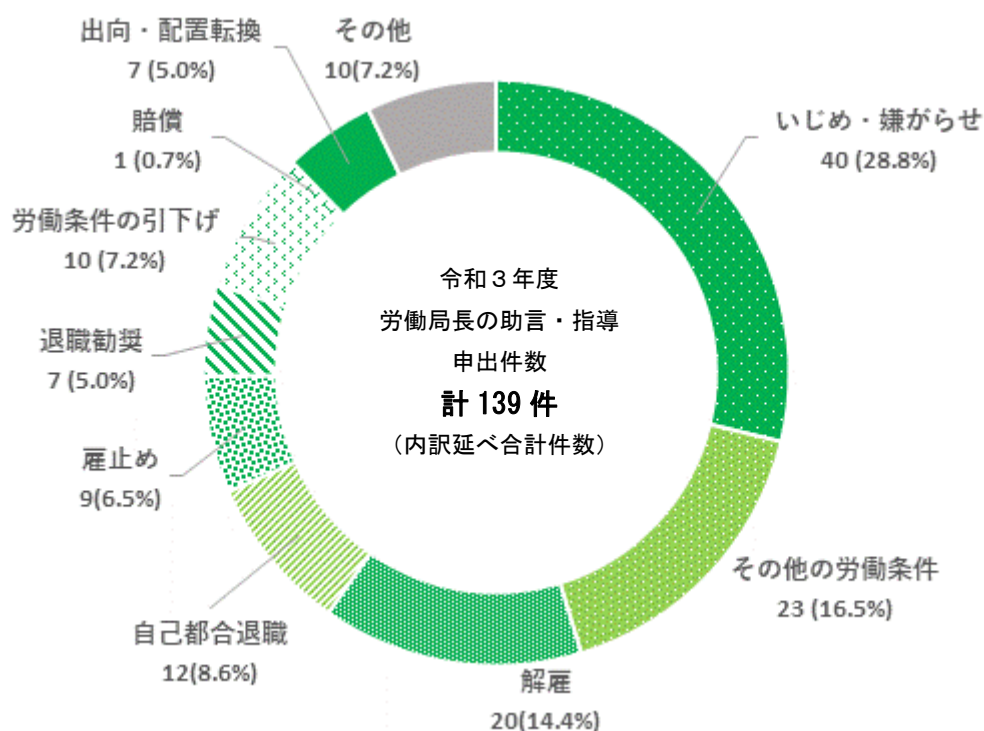
※ () 内は相談対象となる労働者の就業形態の全体（合計件数）に占める割合。合計値は、四捨五入による端数処理のため100%にならないことがある。

2 労働局長による助言・指導

(1) 申出件数の推移（5年間）

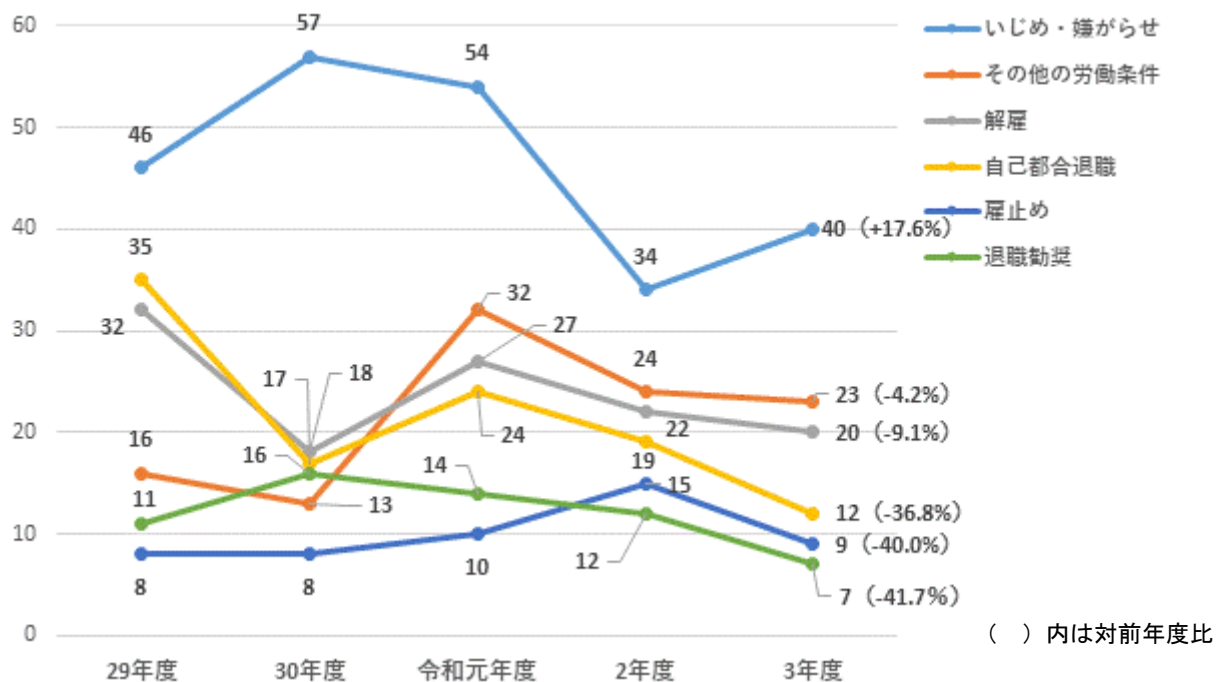


(2) 申出内容別の件数



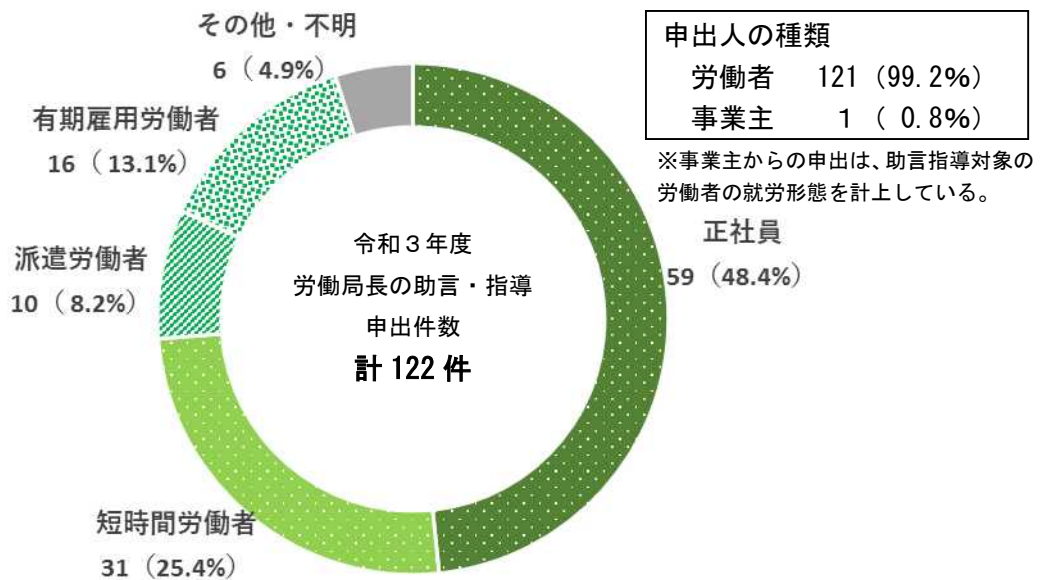
※ ()内は申出内容の全体(内訳延べ合計件数)に占める割合。合計値は、四捨五入による端数処理のため100%にならないことがある。なお、内訳延べ合計件数は、1回の助言・指導申出で複数の内容にまたがる申出が行われた場合には、複数の相談内容を件数として計上したもの。

(3) 主な申出内容別件数の推移 (5年間)



※ 令和2年6月、労働施策総合推進法が施行され、大企業の職場におけるパワーハラスメントに関する個別労働紛争は同法に基づき対応することとなったため、同法施行以降の大企業の当該紛争に関するものはいじめ・嫌がらせに計上していない。 <参考> 同法に基づく紛争解決援助の申立件数：2

(4) 就労形態別の申出件数



※ () 内は紛争の対象となる労働者の就業形態の全体 (合計件数) に占める割合。合計値は、四捨五入による端数処理のため100%にならないことがある。

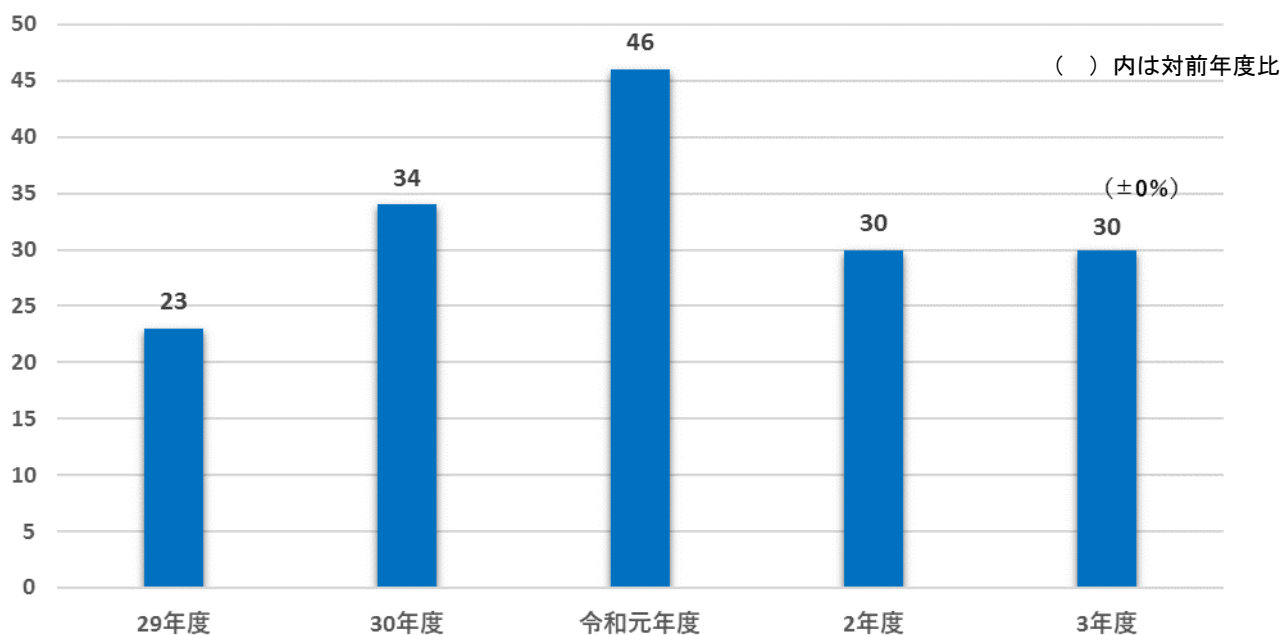
(5) 助言・指導の流れと処理状況

※ () 内は処理終了件数121件に占める割合

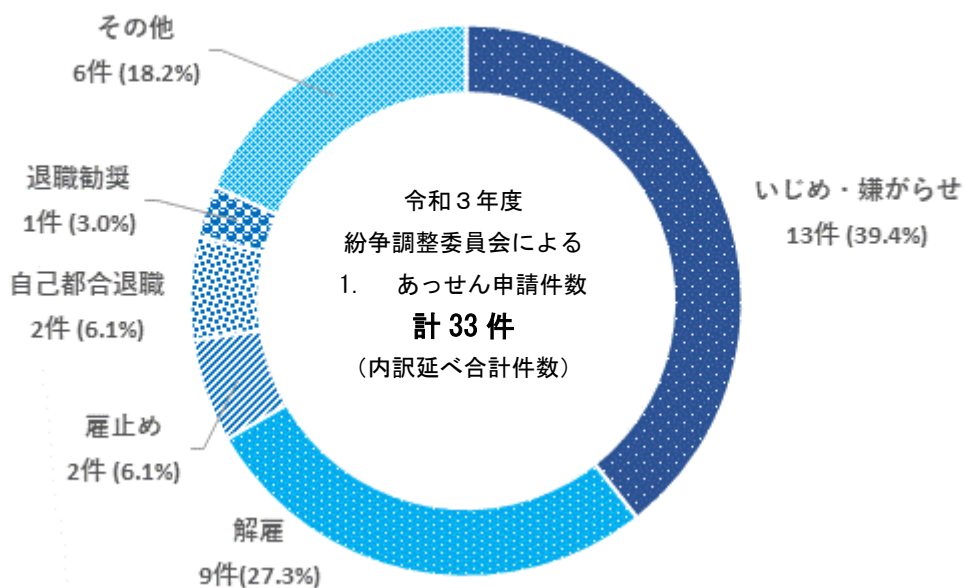
処理終了件数 121件		うち1か月以内に処理 121件 (100%)	
助言・指導の実施 117件 (96.7%)	取り下げ 0件 (0%)	打ち切り 4件 (3.3%)	

3 紛争調整委員会によるあっせん

(1) 申請件数の推移

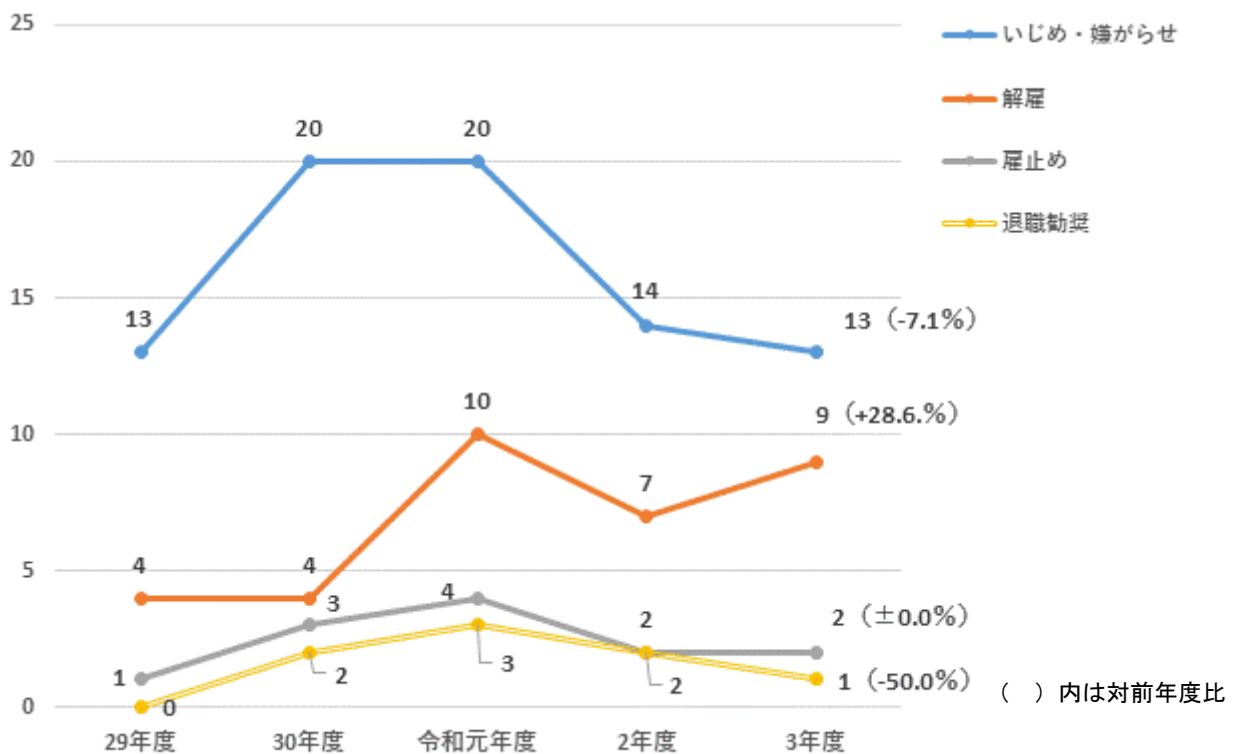


(2) 申請内容別の件数



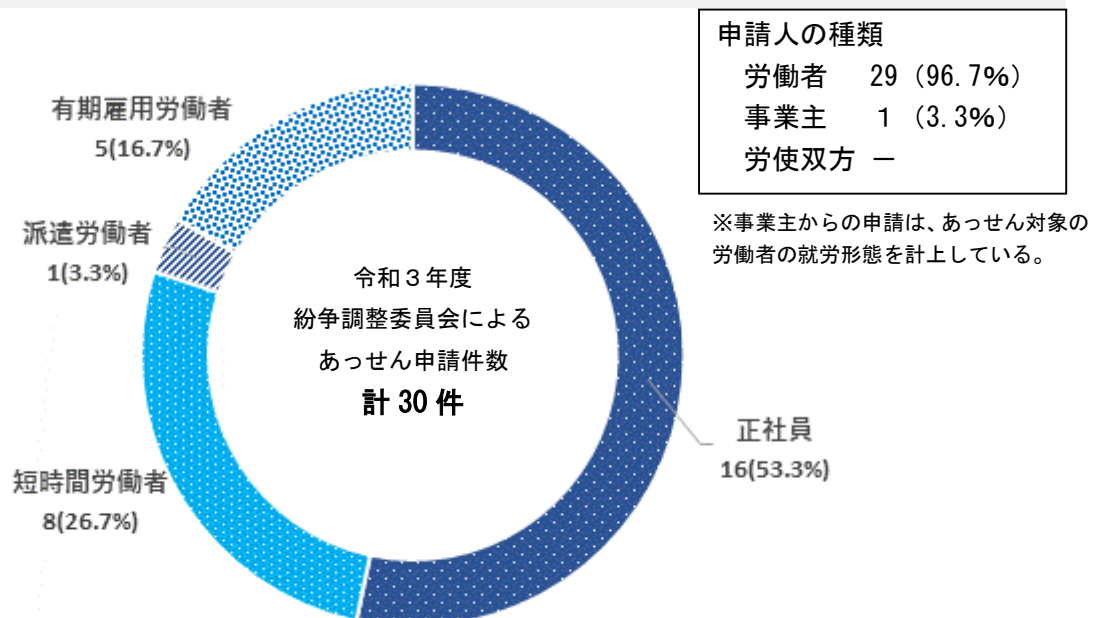
※ () 内は申請内容の全体(内訳延べ合計件数)に占める割合。合計値は、四捨五入による端数処理のため100%にならないことがある。なお、内訳延べ合計件数は、1回のあっせん申請で複数の内容にまたがる申出が行われた場合には、複数の相談内容を件数として計上したもの。

(3) 主な申請内容別の件数の推移（5年間）



※ 令和2年6月、労働施策総合推進法が施行され、大企業の職場におけるパワーハラスメントに関する個別労働紛争は同法に基づき対応することとなったため、同法施行以降の大企業の当該紛争に関するものはいじめ・嫌がらせに計上していない。 <参考> 同法に基づく調停申請受理件数：0件

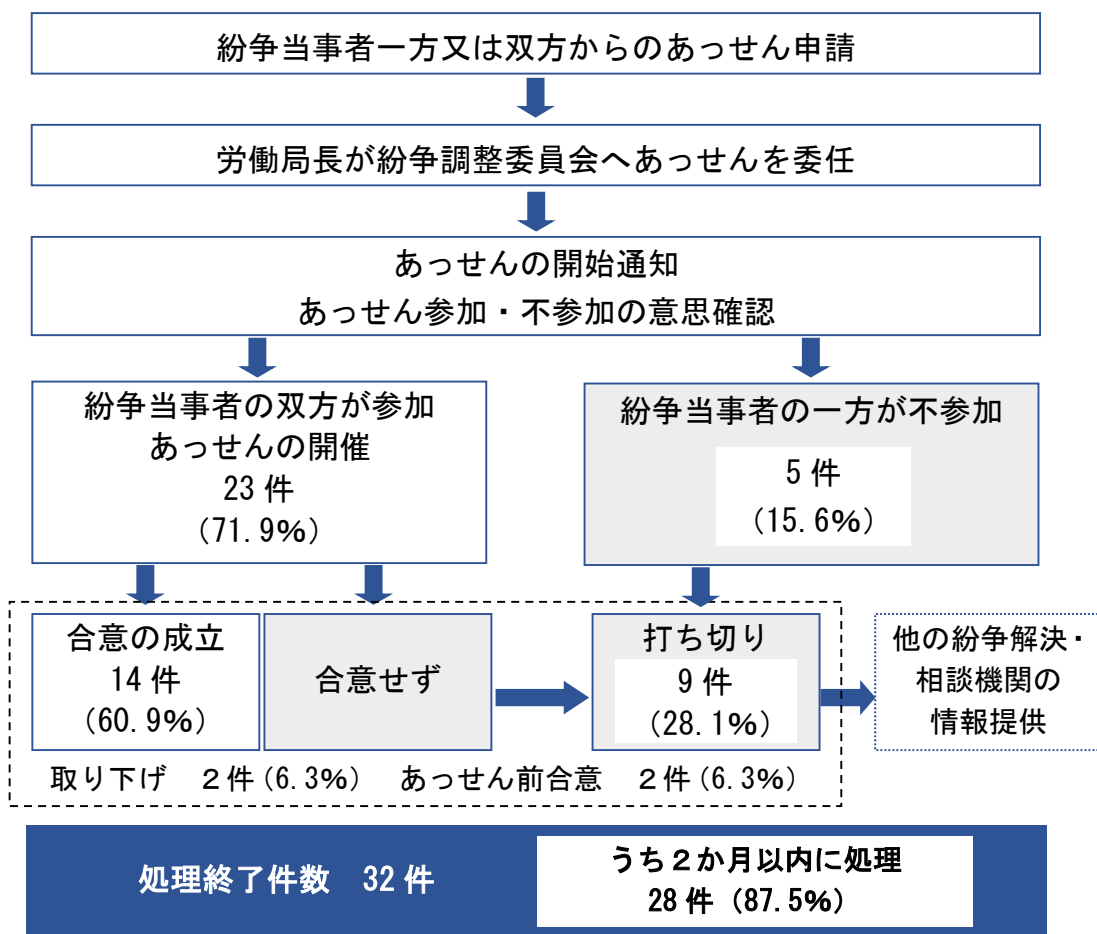
(4) 就労形態別の申請件数



※ () 内は紛争の対象となる労働者の就業形態の全体（合計件数）に占める割合。合計値は、四捨五入による端数処理のため100%にならないことがある。

(5) あっせんの手続きの流れと処理状況

※ () 内は処理終了件数32件に占める割合



【参考】紛争当事者双方のあっせん参加率の推移

参加率	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
紛争当事者双方のあっせん参加件数 ／手続き終了件数	54.2%	55.9%	61.0%	45.5%	71.9%

【参考】あっせんにおける合意率の推移

参加率	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
合意成立件数 ／手続き終了件数	16.7%	41.2%	31.7%	21.2%	50.0%
あっせん開催による合意成立件数 ／紛争当事者双方のあっせん参加件数	30.8%	73.7%	54.2%	46.7%	60.9%

4 令和3年度の助言・指導とあっせんの事例

助言・指導の例

【事例1】いじめ・嫌がらせに係る助言・指導

【事案の概要】

申出人は有期雇用労働者として勤務していた。申出人の在職中、正社員Aから人格否定と取れるような発言を含めたいじめ・嫌がらせを毎日受けていた。上司に相談したが、改善が図られなかったため退職した。退職間際も正社員Aから理不尽な言葉を浴びせられ、退職後も、電話が入るなどの迷惑行為を受けた。

正社員Aに対して今後いじめ・嫌がらせを二度と起こさないよう勤務先に対して助言を求めたいとして、助言・指導の申出があったもの。

【助言・指導の内容・結果】

勤務先責任者に対し、労推法(※)で課せられた事業主に対するパワーハラスメントに係る雇用管理上の措置等が来年度中小企業にも適用されることから、この点を踏まえた今後の管理について検討するよう助言した。

助言に基づき、勤務先責任者は申出人が求めるいじめ・嫌がらせの再発防止について検討するとともに、今後は細心の注意を払って対応していくことの回答を得て、解決した。

※労推法とは、「労働施策総合推進法」を指す。

【事例2】有期雇用契約の期間満了による退職に係る助言・指導

【事案の概要】

申出人は有期雇用労働者として勤務していたが、店舗運営、申出人の労働条件変更を巡って事業主との信頼関係が崩れ、次回労働契約の更新を希望せず退職することとした。事業主から人員不足を理由に退職を慰留されたものの、申出人の退職の意志に変わりなかった。その後、事業主は退職に係る話し合いに応じなかったため、申出人は、退職についての話し合いを希望したいとして、助言・指導の申出があったもの。

【助言・指導の内容・結果】

事業主に対し、民法の規定により労働者には退職の申入れを行う自由があること等踏まえて解決に向けて検討し、申出人と話し合うよう助言した。

助言に基づき、当事者間で話し合いが行われた結果、雇用契約の期間満了日で退職が決定し、解決した。

あっせんの例

【事例1】いじめ・嫌がらせに関するあっせん

【事案の概要】

申請人は、日頃より上司から暴言や大声で怒鳴る、机を叩く蹴るなどの行為を受けてきた。勤務先に職場環境の改善を求めたものの返答がなかった。その後も上司からの暴言は続き、精神的限界を感じて、心療内科を受診し適応障害と診断された。年次有給休暇を取得し、復職先も提示されたが、職場改善が見込めないと判断して退職した。

在職中の精神的苦痛に対して50万円の慰謝料を求めたいとしてあっせんを申請したものの。

【あっせんの内容・結果】

あっせん委員が被申請人（事業主）の主張を確認したところ、被申請人は、上司の発言の一部に問題があったことを認め、紛争を迅速に解決する観点から、申請人が請求した金銭の半額25万円を解決金として支払うことで合意が成立し、解決した。

【事例2】解雇に関するあっせん

【事案の概要】

申請人は、A勤務（日勤）を条件に採用されたと認識していたが、被申請人（事業主）から、B勤務（夕方からの勤務）を条件に採用したにも関わらず、B勤務に従事できないとの申し出を行ったことを理由として、解雇を通告された。

申請人は、解雇されたことに納得できないとして、解雇による経済的損害等に対して48万円の補償金を求めたいとしてあっせんを申請したものの。

【あっせんの内容・結果】

あっせん委員が被申請人（事業主）の主張を確認したところ、被申請人は、「採用面接時にB勤務が可能と受け止めたことから採用した、採用面接時に申請人からB勤務はできないと申し出があれば採用には至らなかった。」と主張した。

しかし、本件解決に向け、当初、申請人に対し金銭補償をする意向はあったものの、申請人が希望する金額での補償金の支払いは拒否した。

これを受けて、あっせん委員が迅速な解決に向け双方が譲歩可能な解決策を調整した結果、解決金として24万円を支払うことで合意した。

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っせん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 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及び自主的な解決の促進のため、労働者又は事業主に対し、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及び指導（第4条）

都道府県労働局長は、個別労働関係紛争に関し、当事者の双方又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、必要な助言又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条）

イ 都道府県労働局長は、個別労働関係紛争について、当事者の双方又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、労働者又は事業主に対し、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、必要な助言又は指導をすることができるものとする。

令和4年
4月1日より

労働施策総合推進法に基づく 「パワーハラスメント防止措置」が 中小企業の事業主にも義務化されました！

令和2年6月1日に「改正 労働施策総合推進法」が施行されました。
中小企業に対する職場のパワーハラスメント防止措置は、令和4年4月1日から義務化されます（令和4年3月31日までは努力義務）。

職場における「パワーハラスメント」の定義

職場で行われる、①～③の要素全てを満たす行為をいいます。

- ① 優越的な関係を背景とした言動
- ② 業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの
- ③ 労働者の就業環境が害されるもの

※客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導は該当しません。

職場におけるパワーハラスメントの代表的な言動の類型、該当すると考えられる例

代表的な言動の6つの類型	該当すると考えられる例
1 身体的な攻撃 暴行・傷害	● 殴打、足蹴りを行う。 ● 相手に物を投げつける。
2 精神的な攻撃 脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言	● 人格を否定するような言動を行う。 相手の性的指向・性自認に関する侮辱的な言動を含む。 ● 業務の遂行に必要な以上に長時間にわたる厳しい叱責を繰り返す。
3 人間関係からの切り離し 隔離・仲間外し・無視	● 1人の労働者に対して同僚が集団で無視をし、職場で孤立させる。
4 過大な要求 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	● 新卒採用者に対し、必要な教育を行わないまま到底対応できないレベルの業績目標を課し、達成できなかったことに対し厳しく叱責する。
5 過小な要求 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	● 管理職である労働者を退職させるため、誰でも遂行可能な業務を行わせる。 ● 気に入らない労働者に対して嫌がらせのために仕事を与えない。
6 個の侵害 私的なことに過度に立ち入ること	● 労働者の性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の労働者に暴露する。

※個別の事案について、パワハラに該当するのかの判断に際しては、当該言動の目的、言動が行われた経緯や状況等、様々な要素を総合的に考慮することが必要です。

また、相談窓口の担当者等が相談者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止めなど、その認識にも配慮しながら、相談者と行為者の双方から丁寧に事実確認を行うことも重要です。

「職場におけるパワーハラスメントを防止するために講ずべき措置」とは？

事業主が必ず講じなければならない具体的な措置の内容は以下のとおりです。

事業主の方針等の 明確化および周知・啓発	① 職場におけるパワハラの内容・パワハラを行ってはならない旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発すること ② 行為者について、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等文書に規定し、労働者に周知・啓発すること
相談に応じ、適切に 対応するために 必要な体制の整備	③ 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること ④ 相談窓口担当者が、相談内容や状況に応じ、適切に対応できるようにすること
職場におけるパワハラ に関する事後の 迅速かつ適切な対応	⑤ 事実関係を迅速かつ正確に確認すること ⑥ 速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと ⑦ 事実関係の確認後、行為者に対する措置を適正に行うこと ⑧ 再発防止に向けた措置を講ずること (事実確認ができなかった場合も含む)
併せて講ずべき措置	⑨ 相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、その旨労働者に周知すること ⑩ 相談したこと等を理由として、解雇その他不利益取り扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること ※労働者が事業主に相談したこと等を理由として、 事業主が解雇その他の不利益な取り扱いを行うことは、労働施策総合推進法において禁止されています。

職場におけるパワーハラスメント防止等のための望ましい取り組み

以下の望ましい取り組みについても、積極的な対応をお願いします。

- パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントは、単独ではなく複合的に生じることも想定し、**一元的に相談に応じることのできる体制**を整備すること
- 職場におけるパワーハラスメントの**原因や背景となる要因を解消するための取り組み**を行うこと
(コミュニケーションの活性化のための研修や適正な業務目標の設定等)
- 職場におけるパワーハラスメントを行ってはならない旨の方針を行う際に、自ら雇用する労働者以外に、以下の対象者に対しても**同様の方針を併せて示す**こと
 - ・他の事業主が雇用する労働者 ・就職活動中の学生等の求職者
 - ・労働者以外の者(個人事業主などのフリーランス、インターンシップを行う者、教育実習生等)
- **カスタマーハラスメント**に関し以下の取り組みを行うこと
 - ・相談体制の整備
 - ・被害者への配慮のための取り組み
(メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等)
 - ・被害防止のための取り組み(マニュアルの作成や研修の実施等)

職場におけるパワーハラスメント防止措置に関する詳しい情報・お問い合わせ

山口労働局雇用環境・均等室

TEL : 083-995-0390

社内の体制整備に活用できる情報・資料

- 事業主・労働者向けパンフレットや社内研修用資料
厚生労働省のホームページからダウンロードできます。

職場におけるハラスメント防止のために

- ポータルサイト「あかるい職場応援団」
職場におけるハラスメントに関する情報を発信しています。

あかるい職場応援団 HP