

報道関係者各位

令和5年8月28日

【照会先】

山口労働局雇用環境・均等室

室長補佐（指導） 鈴木 愛

労働紛争調整官 杉山 朋子

電話（083）995-0390

「令和4年度個別労働紛争解決制度の施行状況」を公表します

～ 紛争に係る相談のうち「自己都合退職」が2年連続で増加 ～

山口労働局（局長 なだ ゆたか 名田 裕）は、このたび、「令和4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、迅速な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。

山口労働局では、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、引き続き、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いきます。

【ポイント】

1 「個別労働紛争解決制度」の施行状況

内容	件数	前年度比
総合労働相談	13,486件	1.0%減
(注) 法制度の問い合わせ	9,494件	2.0%増
労働基準法等の違反の疑いがあるもの	1,171件	2.2%減
民事上の個別労働紛争の相談件数	2,920件	11.5%減
助言・指導申出	107件	12.3%減
あっせん申請	17件	43.3%減

(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^{※4}の相談件数及び助言・指導申出件数で、「自己都合退職」「退職勧奨が前年度より増加、「いじめ・嫌がらせ」の件数が引き続き最多

<自己都合退職>

・相談件数は627件、前年度に比べて7.9%増加、前々年度に比べて89件増で16.5%増加

[別添資料P5(3)]

・助言・指導の申出件数は21件、前年度に比べて75.0%増加 [同P7(3)]

<退職勧奨>

・相談件数は379件、前年度に比べて27.2%増加 [同P5(3)]

・助言・指導の申出件数は13件、前年度に比べて85.7%増加 [同P7(3)]

<いじめ・嫌がらせ>

・相談件数は662件（前年度比43.2%減）で11年連続で最も多くの割合を占めた。

[同P5(3)]

(注) 「いじめ・嫌がらせ」のうち、パワーハラスメントについては別の法律で対応し、民事上の個別労働紛争の相談件数には計上していない。※5

※1～5については次頁をご参照ください

※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（弁護士や特定社会保険労務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 令和4年4月の改正労働施策総合推進法の全面施行に伴い、同法に規定する職場におけるパワーハラスメント^注に関する相談については同法に基づき対応するため、「総合労働相談」のうち「法制度の問い合わせ」や「労働基準法等の違反の疑いがあるもの」として計上し、「民事上の個別労働紛争（のいじめ・嫌がらせ）」の相談件数には計上していない。同じく、同法に規定する紛争について、その解決の援助の申立や調停の申請があった場合には、同法に基づき対応するため、「個別労働紛争解決制度」の「助言・指導」「調停」の件数として計上していない。

注) 職場におけるパワーハラスメントとは、職場において行われる、以下①～③の要素を全て満たすものをいう。

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

<参考>

令和4年度の同法に関する相談等の状況

同法に基づく相談件数：840件（前年度 359件）

同法に基づく紛争解決援助の申立件数：24件（前年度 2件）

同法に基づく調停申請受理件数：2件（前年度 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4年度個別労働紛争解決制度の施行状況（山口労働局）

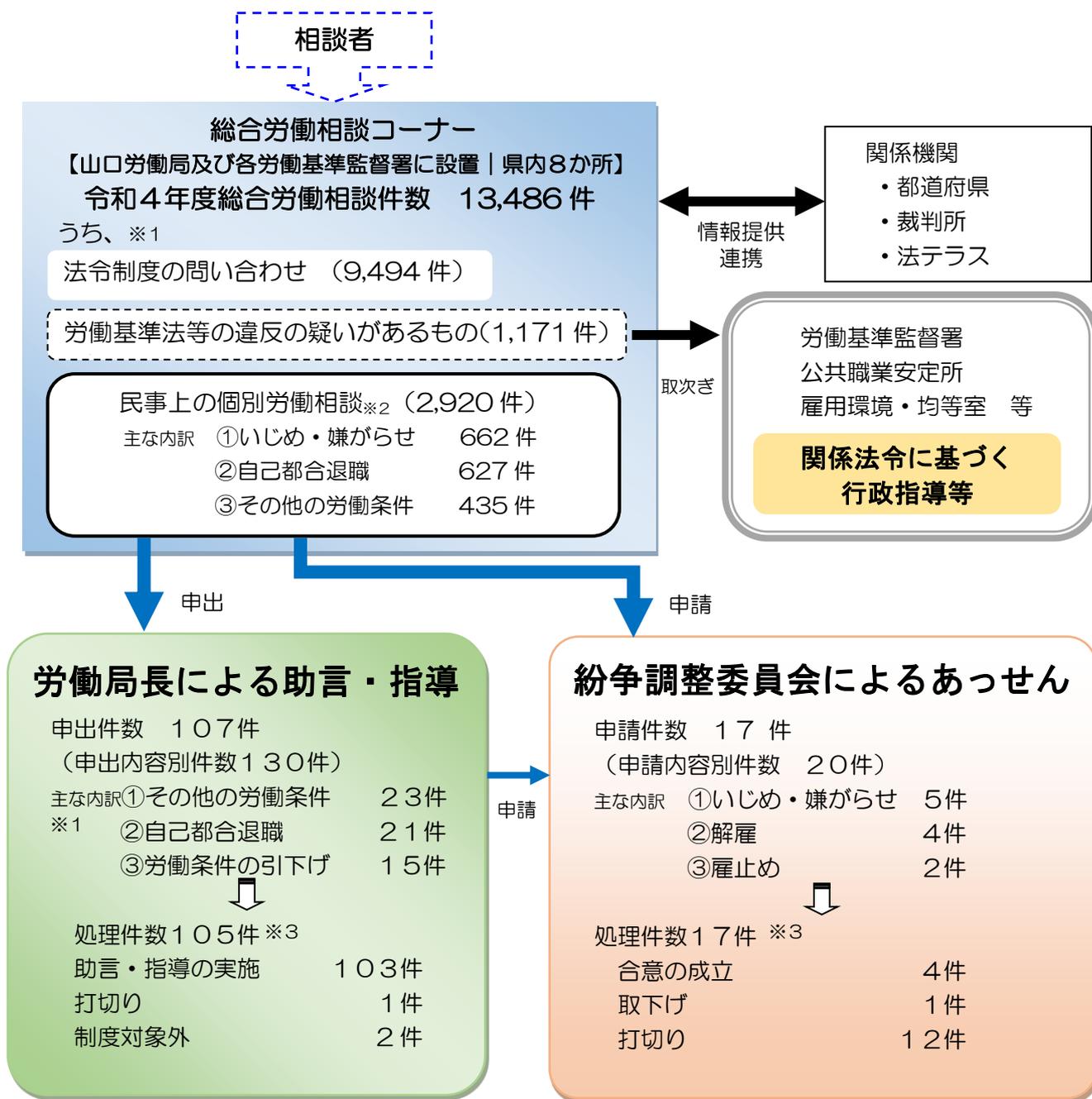
【参考資料】

個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律の概要

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

別添 1



※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4年4月の改正労働施策総合推進法の全面施行に伴い、同法に規定する職場におけるパワーハラスメントに関する相談については同法に基づき対応するため、「民事上の個別労働紛争（のいじめ・嫌がらせ）」の相談件数には計上していない。同じく、同法に規定する紛争について、その解決の援助の申立や調停の申請があった場合には、同法に基づき対応するため、「個別労働紛争解決制度」の「助言・指導」「あっせん」の件数として計上していない。

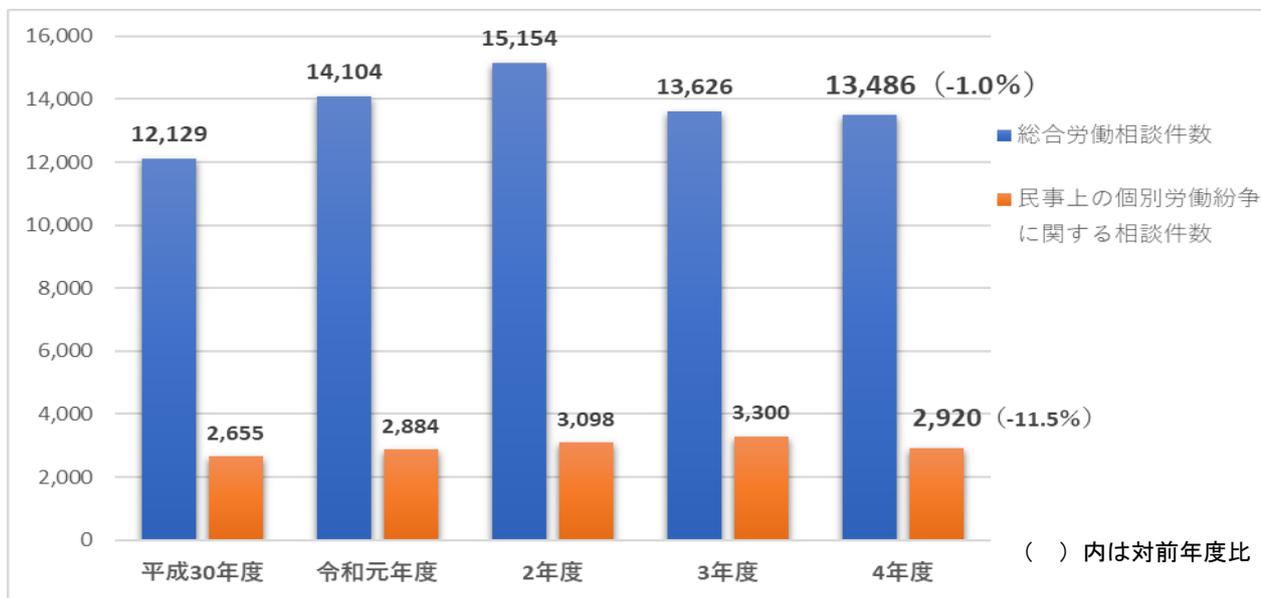
同法に基づく相談件数：840件 同法に基づく紛争解決援助の申立件数：24件

同法に基づく調停申請受理件数：2件

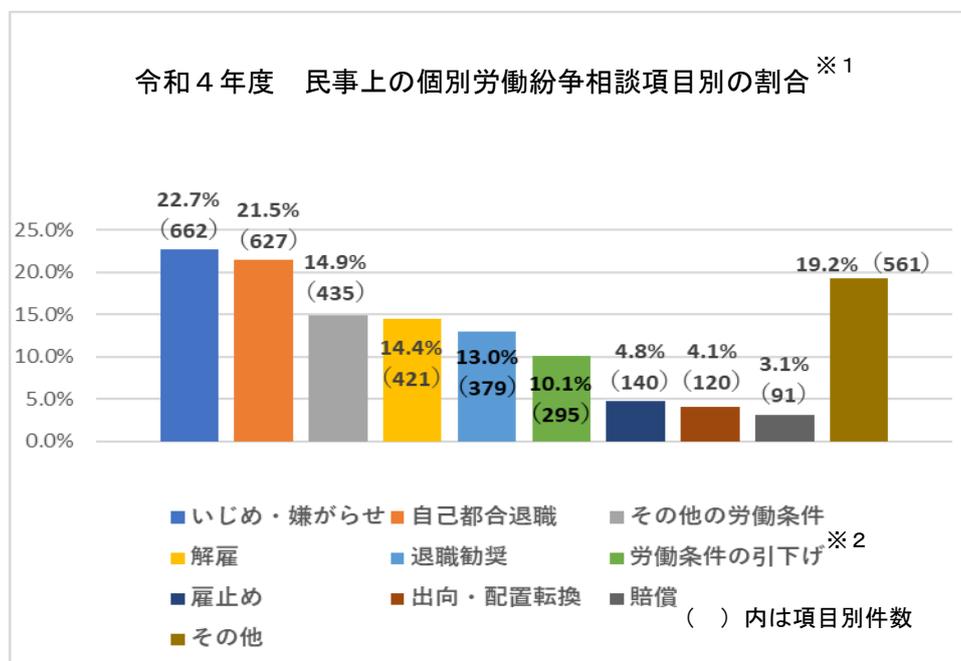
※3 労働局長による助言・指導の処理件数と紛争調整委員会によるあっせんの処理件数は、年度内に処理が完了した件数で、当該年度以前に申出または申請があったものを含む。

1 総合労働相談

(1) 相談件数の推移（5年間）



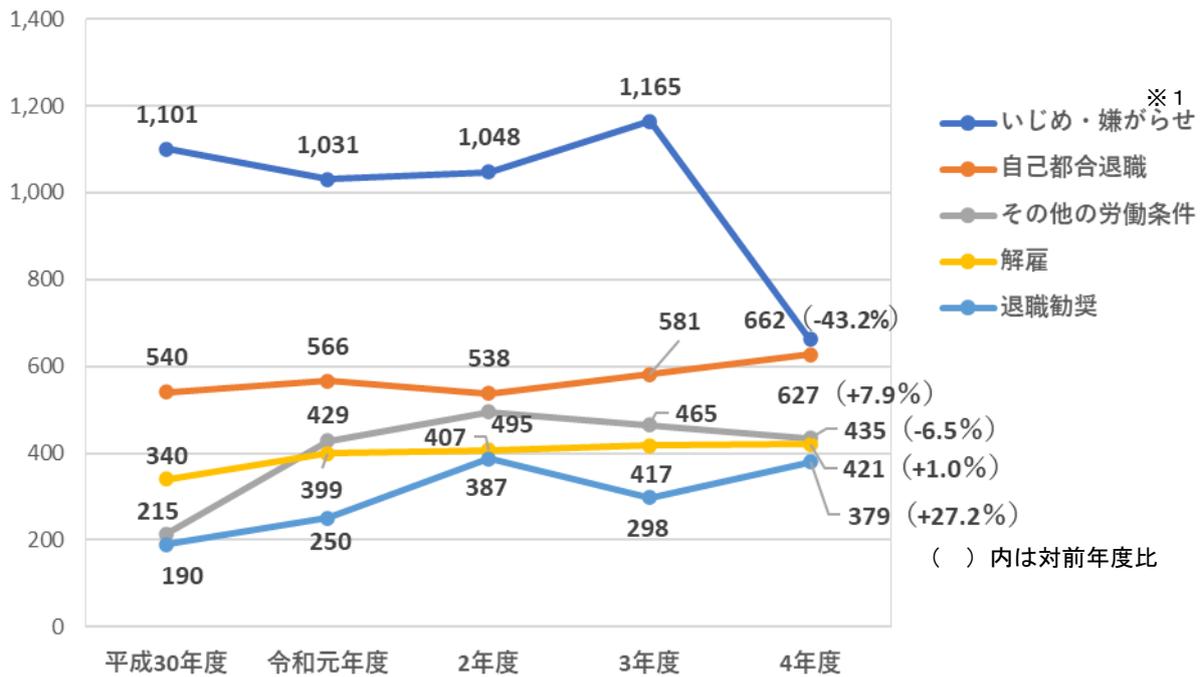
(2) 民事上の個別労働紛争 相談項目別の割合



※1 %の分母は総相談件数の2,920件である。また、1回の相談で複数の項目を含む場合があることから、項目別合計件数は総相談件数(2,920件)と一致しない。項目別合計件数は3,731件である。

※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である。

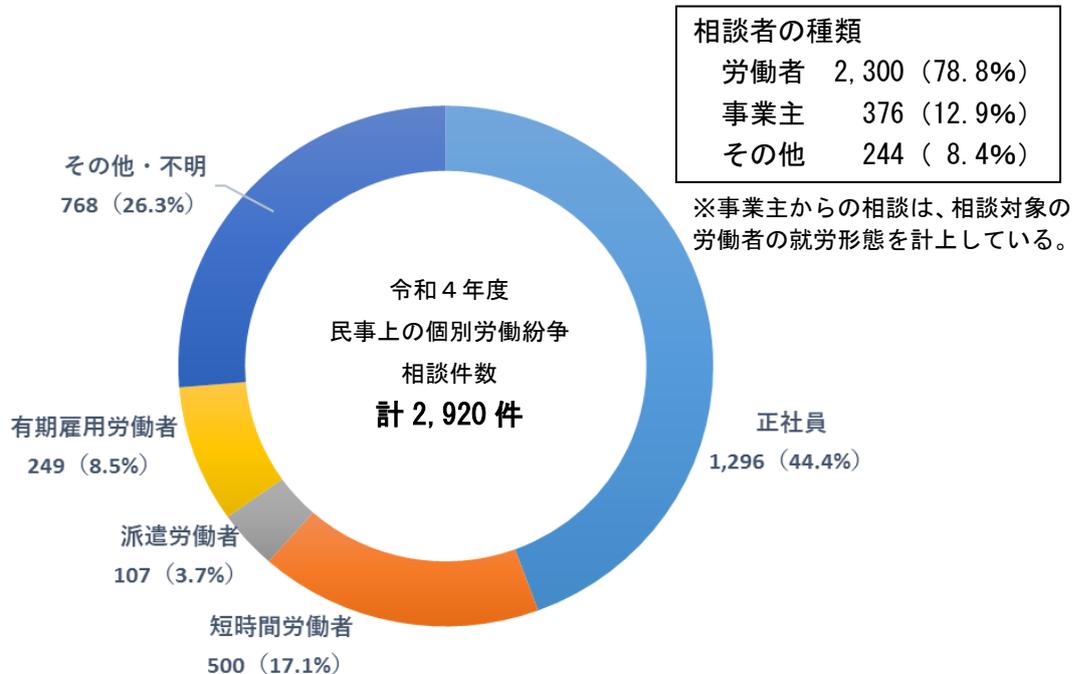
(3) 民事上の個別労働紛争に関する主な相談内容別件数の推移（5年間）



※1 令和4年4月の改正労働施策総合推進法の全面施行に伴い、これまで「いじめ・嫌がらせ」に含まれていた同法上のパワーハラスメントに関する相談は全て別途集計することとなったため、令和3年度以前と令和4年度では集計対象に大きな差異がある。

同法に基づく相談件数：840件（令和3年度：359件）

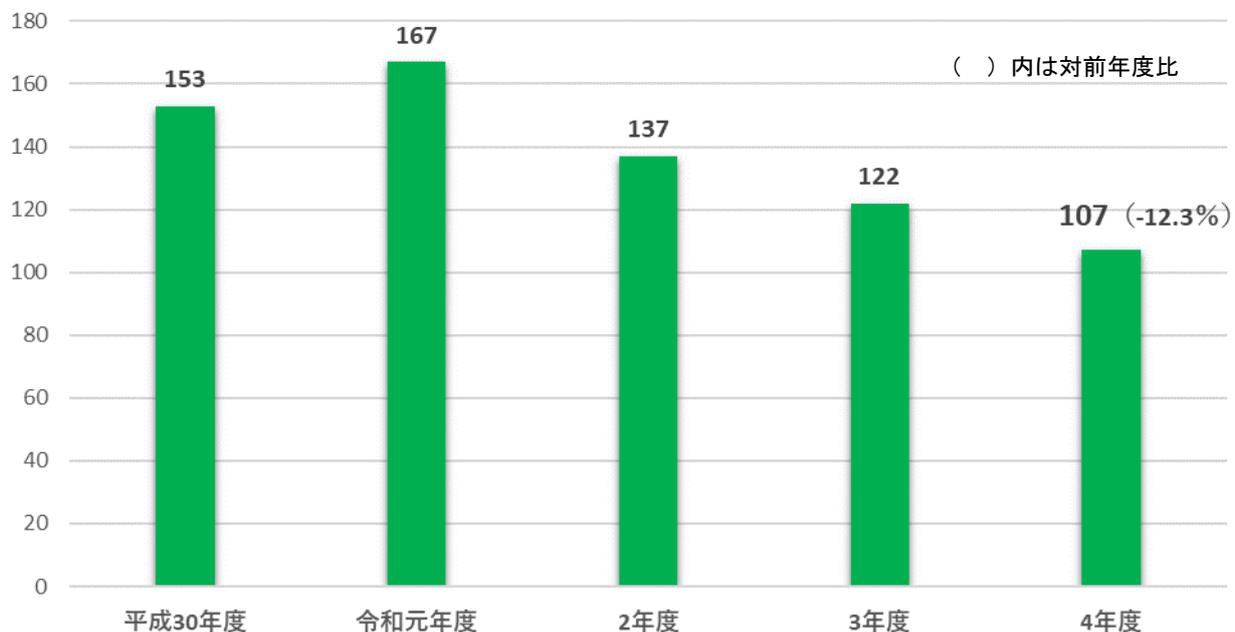
(4) 民事上の個別労働紛争 就労形態別の件数



※（ ）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。

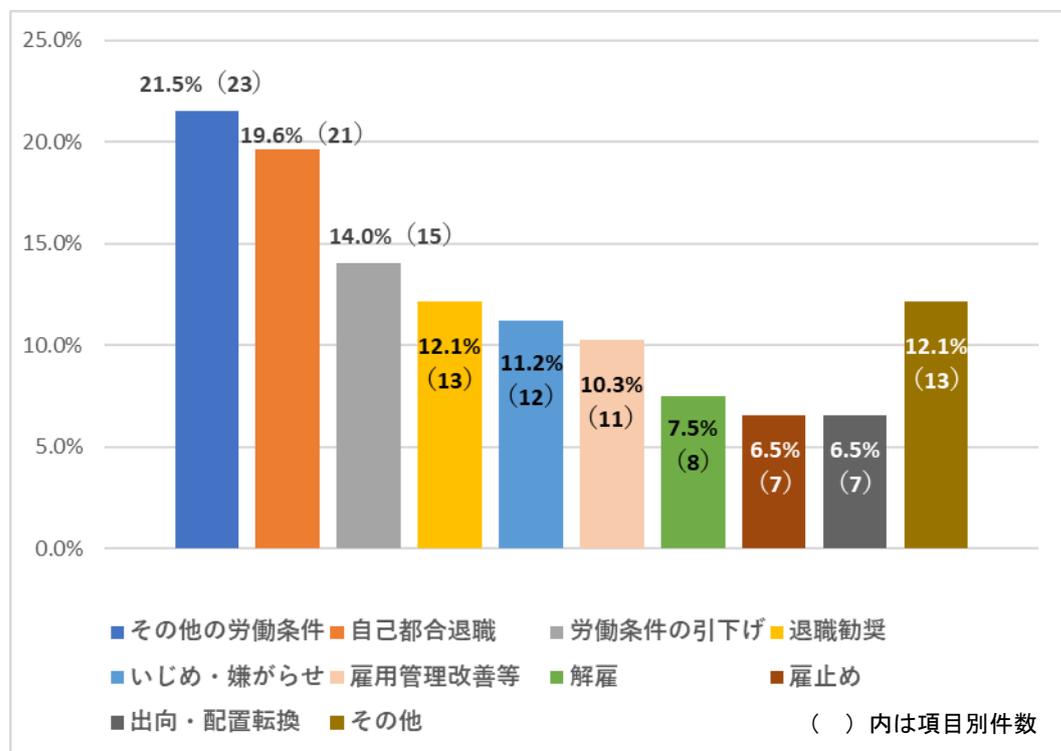
2 労働局長による助言・指導

(1) 申出件数の推移（5年間）



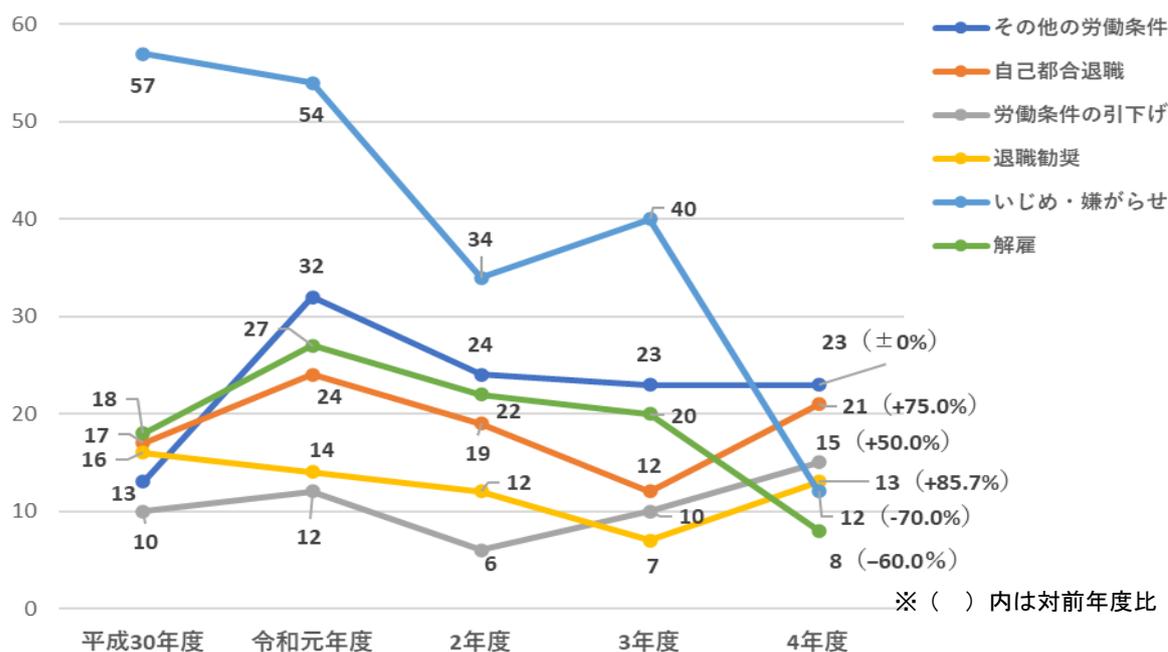
(2) 申出項目別の割合

令和4年度 労働局長の助言・指導申出項目別の割合



※ %の分母は総申出件数の107件である。また、1回の申出で複数の項目を含む場合があることから、項目別合計件数は総申出件数（107件）と一致しない。項目別合計件数は130件である。

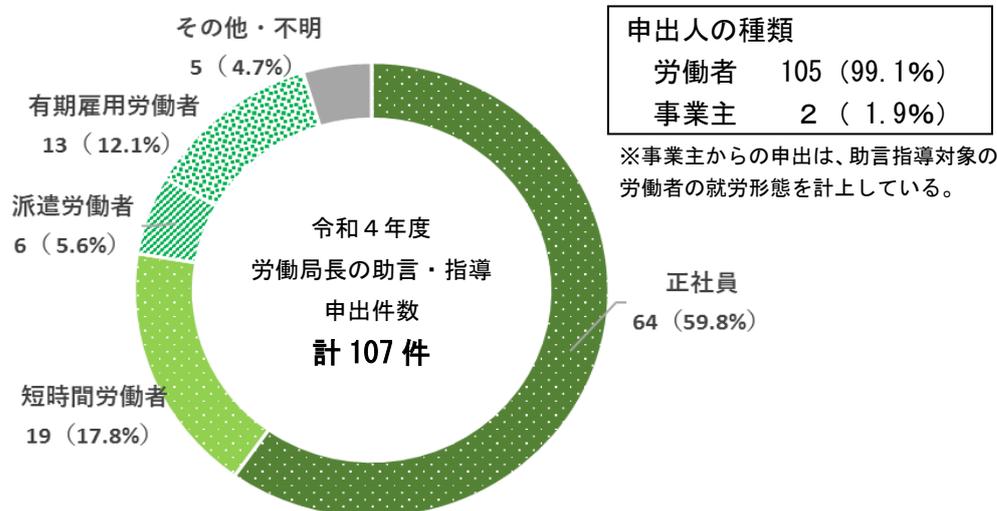
(3) 主な申出内容別件数の推移（5年間）



※ 令和4年4月の改正労働施策総合推進法の全面施行に伴い、これまで「いじめ・嫌がらせ」に含まれていた同法上のパワーハラスメントに関する紛争は全て別途集計することとなったため、令和3年度以前と令和4年度では集計対象に大きな差異がある。

同法に基づく申立件数：24件（令和3年度：2件）

(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。

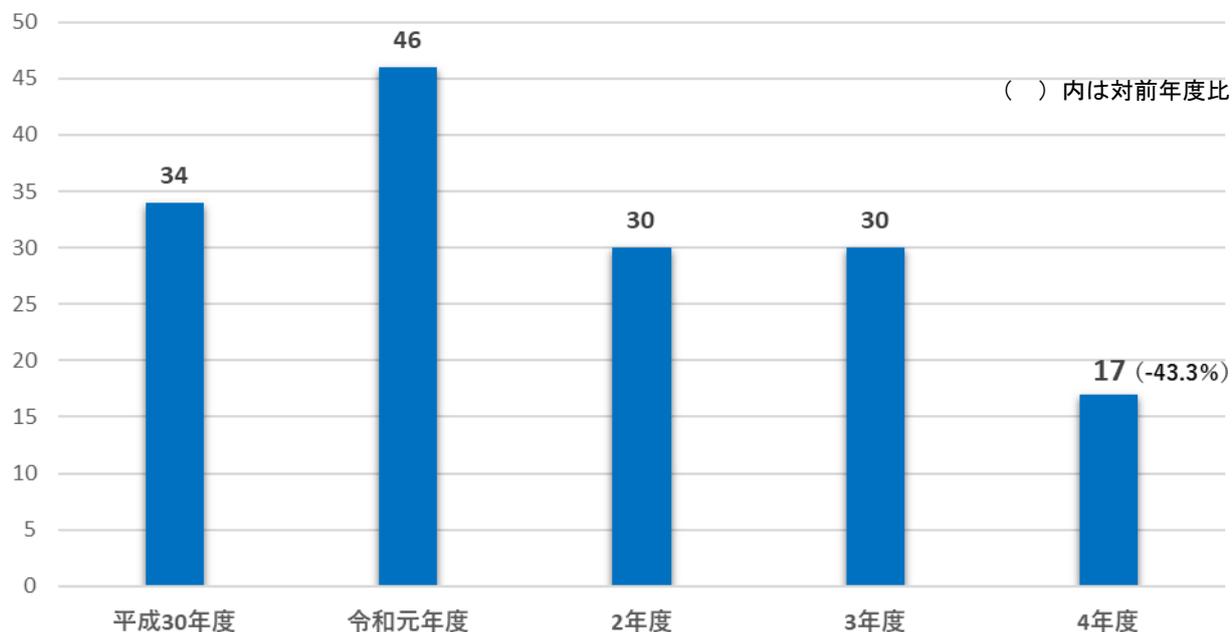
(5) 助言・指導の流れと処理状況

※ () 内は処理終了件数105件に占める割合

処理終了件数 105件	うち1か月以内に処理 103件 (98.1%)	
助言・指導の実施 102件 (97.1%)	打切り 1件 (1.0%)	制度対象外 2件 (2.0%)

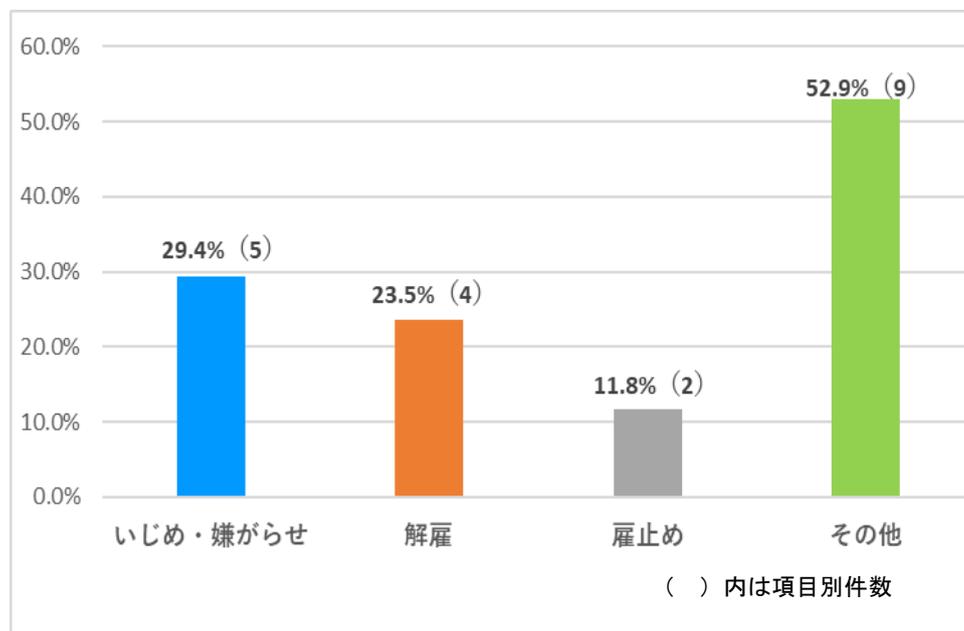
3 紛争調整委員会によるあっせん

(1) 申請件数の推移



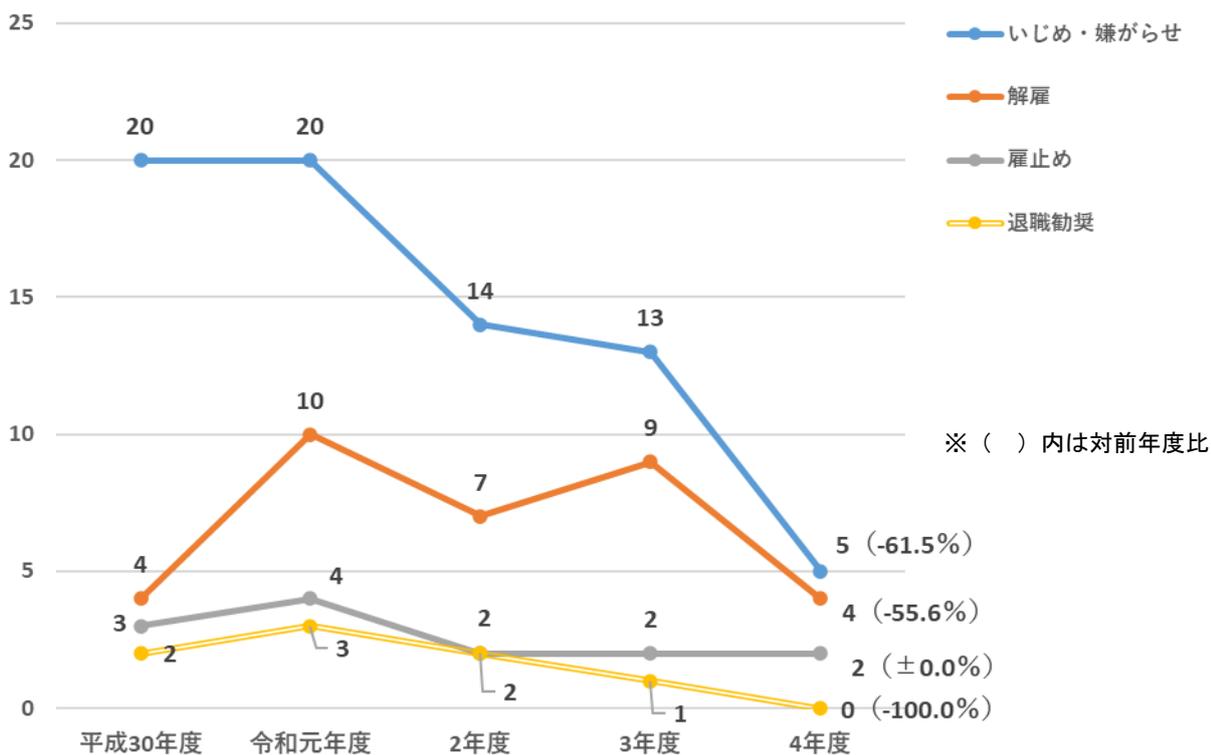
(2) 申請項目別の割合

令和4年度紛争調整委員会によるあっせん申請項目別の割合



※ %の分母は総申請件数の17件である。また、1回の申請で複数の項目を含む場合があることから、項目別合計件数は総申請件数（17件）と一致しない。項目別合計件数は20件である。

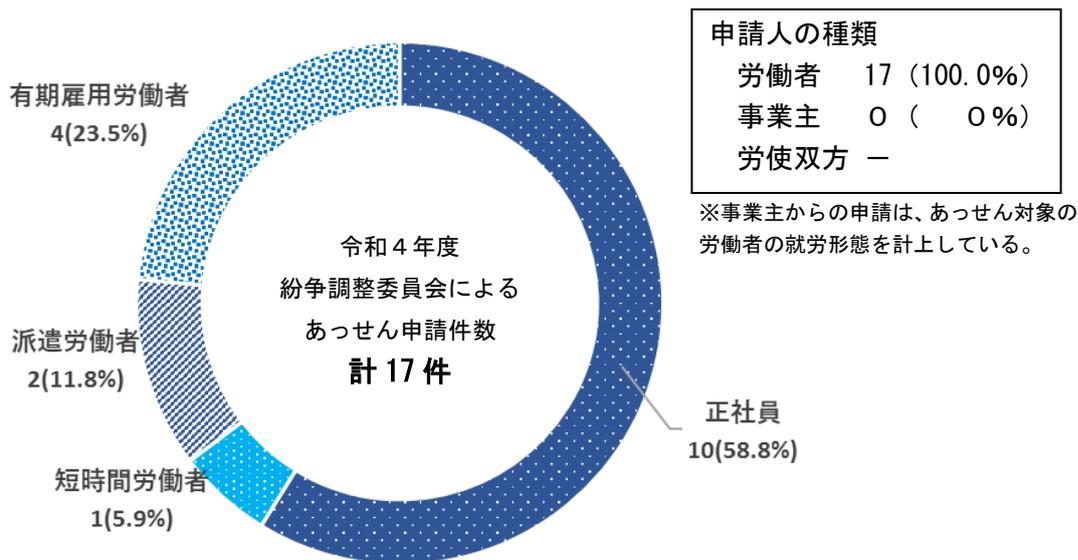
(3) 主な申請内容別の件数の推移（5年間）



※ 令和4年4月の改正労働施策総合推進法の全面施行に伴い、これまで「いじめ・嫌がらせ」に含まれていた同法上のパワーハラスメントに関する紛争は全て別途集計することとなったため、令和3年度以前と令和4年度では集計対象に大きな差異がある。

同法に基づく調停受理件数：2件（令和3年度：0件）

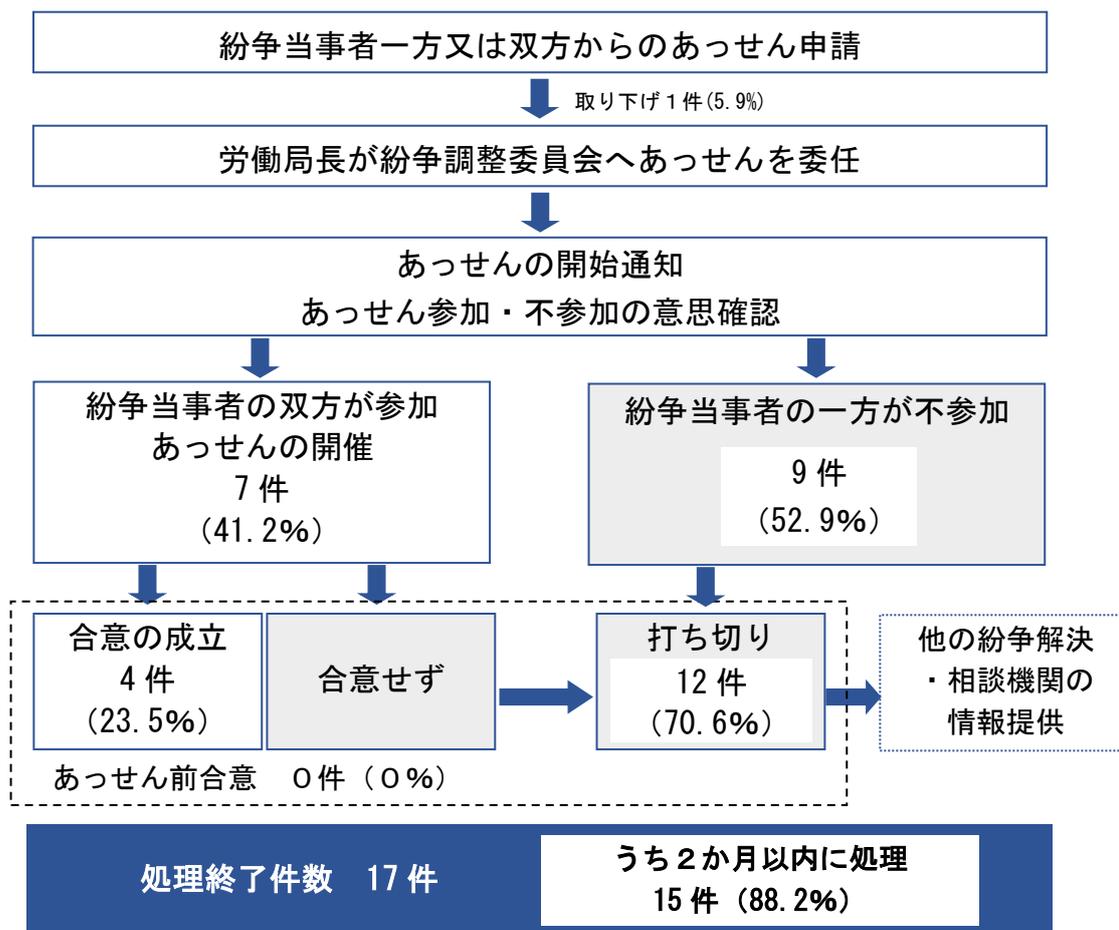
(4) 就労形態別の申請件数



※ () 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 17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	平成30年度	令和元年度	2年度	3年度	4年度
紛争当事者双方のあっせん参加件数 ／手続終了件数	55.9%	61.0%	45.5%	71.9%	41.2%

【参考】あっせんにおける合意率の推移

参加率	平成30年度	令和元年度	2年度	3年度	4年度
合意成立件数 ／手続終了件数	41.2%	31.7%	21.2%	50.0%	23.5%
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	73.7%	54.2%	46.7%	60.9%	57.1%

4 令和4年度の助言・指導とあっせんの事例

助言・指導の例

【事例1】自己都合退職に係る助言・指導

【事案の概要】

申出人は介護職の正社員として勤務していた。施設の運営方法等に疑問を感じたため退職を決意し、上司に退職届を提出したところ、人手不足を理由に退職を拒否された。その後、退職日について勤務先と交渉を続けたものの、退職を先送りするよう求められた。申出人は、再度、退職届を施設長に提出するも拒否された。

このままでは退職できないとして、円満に退職できるよう勤務先に対して助言を求めたいとして、助言の申出・指導を申し出たもの。

【助言・指導の内容・結果】

事業主に対し、労働者には退職の申入れを行う自由があること、申入れの期限は事業場の定めによること、定めがなければ、民法第627条に基づき、期間の定めがない雇用契約は原則として退職の申し入れから2週間を経過することによって終了する旨等を説明し、紛争の解決を図るよう助言を行った。

助言に基づき、事業主は、申出人の希望した退職日をもって雇用契約を終了することで申出人と合意した。

【事例2】退職勧奨に係る助言・指導

【事案の概要】

申出人は営業所で正社員として勤務していた。点呼係に従事していたが、点呼業務縮小のため、正社員からアルバイトへの身分変更の上、本社への異動を打診された。また、身分変更、異動の打診に応じなければ求職活動を行うよう言われ、退職勧奨を受けた。

申出人に退職の意思はないにもかかわらずその後も退職勧奨が続いたため、申出人は、退職勧奨を止めて欲しいとの希望で、助言・指導を申し出たもの。

【助言・指導の内容・結果】

事業主に対し、判例を説明し、社会通念上相当と認められる限度を超えた退職勧奨は不法行為として賠償責任が問われることがあること等踏まえて、紛争の解決に向けて申出人と話し合うよう助言した。

助言に基づき、紛争当事者間で話し合いが行われた結果、退職勧奨は解消され、本社への異動となったものの、身分は今まで通りの正社員として勤務が継続されることで解決した。

あっせんの例

【事例1】解雇に関するあっせん

【事案の概要】

申請人は、入社後3か月間は研修期間として設定され、先輩従業員に付いて様々な業務経験を積んでいた。研修期間後に独り立ちして業務に従事できると思っていたものの、研修期間が終了する数日前に解雇を通告された。

解雇に納得いかないとして、経済的・精神的損害に対する補償金として、40万円の支払いを求めたいとして、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、解雇予告手当の支払いを行ったことから、これ以上の金銭補償を行う意向はないと主張した。

双方が譲歩可能な解決策を調整した結果、解決金として10万円を支払うことで合意が成立し、解決した。

【事例2】雇止めに関するあっせん

【事案の概要】

申請人は10年前から、1年間の有期労働契約を更新され、契約社員として勤務していた。契約期間満了日の2か月弱前に、被申請人から継続勤務を希望するのであればアルバイトとして雇用すると言われた。しかし、数日後、期間満了日をもって契約更新をしないとする書面の交付を受けた。勤務を継続すると言われたにも関わらず、唐突に雇止めを通告されたことに納得ができない。

不合理な雇止めをされたとして、経済的・精神的損害に対する補償金として、50万円の支払を求めたいとして、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、申請人の勤務態度に改善がみられないことを理由に雇止めをしたと主張した。

双方が譲歩可能な解決策を調整した結果、解決金として20万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。

(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に防止し、及び自主的な解決の促進のため、労働者、求職者又は事業主に対し、労働関係に関する事項並びに労働者の募集及び採用に関する事項についての情報の提供、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、6、12条）

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。

都道府県労働局に、紛争調整委員会を置く。

あっせん委員は、紛争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。

(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した（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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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

検索

- 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

検索

