

## 平成28年度における労働相談及びあっせん状況（概要）

### 1 労働相談件数は、53,019件、11年連続で5万件を超える

（表1、図1）

○労働相談件数は、53,019件で、前年度に比べ1,059件（2.0%）増加

○平成18年度以降、11年連続で5万件を超える状況

### 2 相談内容

#### (1) 相談内容は7年連続で「退職」が最多、以下「職場の嫌がらせ」、「労働契約」

（表2～5、図2）

○労働相談項目総数は、96,628項目（1件の相談で、複数項目にわたる相談があるため、相談件数を上回る）、前年度比で3,515項目（3.5%）減少

○「退職」10,004項目（相談項目全体の10.4%）が7年連続で最多

以下、「職場の嫌がらせ」9,623項目（同10.0%）、「労働契約」8,106項目（同8.4%）、「解雇」（※注1）6,478項目（同6.7%）、「賃金不払」6,365項目（同6.6%）と続く。

○「職場の嫌がらせ」の相談が、前年度に比べて3.7%増加し、3年連続の2位

※注1 「解雇」は、使用者の一方的な意思により雇用契約を終了するもの。「退職」は、使用者からの働きかけ（勧奨や強要）も多いが、労使合意に基づき雇用契約を終了するもの。

#### (2) 外国人労働者に関する相談が、前年度に比べて44.4%増加

（表6、図3）

○外国人労働者に関する相談が、2,597件と前年度に比べて44.4%増加

### 3 「あっせん」（※注2）件数は446件、うち69.1%が解決

（表7～10）

○労働相談のうち「あっせん」に移行したものは、446件（前年度比で14.2%減少）

○調整により紛争当事者間で合意し、解決したのは308件。解決率は69.1%

○「あっせん」の内容（総項目数901項目）は、「賃金不払」が111項目（あっせん項目総数の12.3%）と最多。以下、「職場の嫌がらせ」103項目（同11.4%）、「退職」103項目（11.4%）、「解雇」94項目（10.4%）、「労働契約」54項目（同6.0%）と続く。

○あっせんに要した期間は、5割以上（54.5%）が30日未満

※注2 「あっせん」：紛争の当事者間では自主的な解決が困難な案件について、当事者からの要請を踏まえ、東京都として関与が必要との判断とその関与に係る双方の了解に基づき示唆、助言、解決策の提案等を通じて自主的な解決に向けて双方の合意形成を図ることを援助する行為

表1 労使別・年度別労働相談件数

年度 労使別	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
合計	52,155件 (△0.4) [100.0]	52,684件 (1.0) [100.0]	53,104件 (0.8) [100.0]	51,960件 (△2.2) [100.0]	53,019件 (2.0) [100.0]
労働者	40,064件 (△0.7) [76.8]	40,601件 (1.3) [77.1]	40,497件 (△0.3) [76.3]	40,101件 (△1.0) [77.2]	41,191件 (2.7) [77.7]
使用者	9,469件 (3.2) [18.2]	9,214件 (△2.7) [17.5]	9,896件 (7.4) [18.6]	9,159件 (△7.4) [17.6]	8,811件 (△3.8) [16.6]
その他	2,622件 (△7.7) [5.0]	2,869件 (9.4) [5.4]	2,711件 (△5.5) [5.1]	2,700件 (△0.4) [5.2]	3,017件 (11.7) [5.7]

( ) は対前年度比(%) [ ] は構成比(%)

※項目ごとに四捨五入を行ったため、合計と一致しない場合がある(以下同様)。

図1 ●労働相談件数の推移

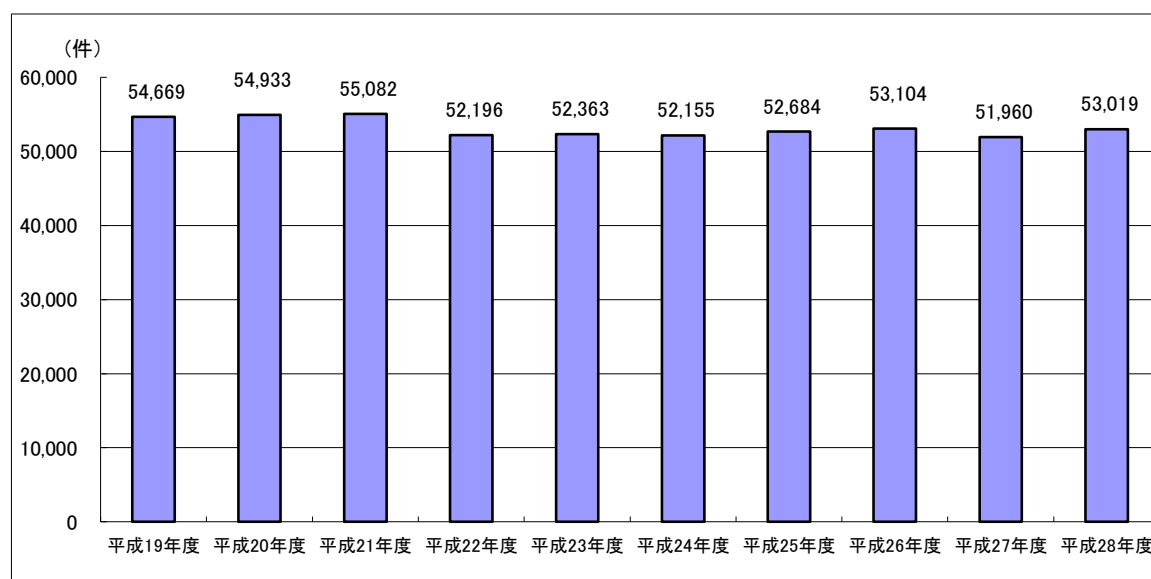


表2 企業規模別・年度別労働相談件数

年度 規模別	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
合計	52,155件 [100.0]	52,684件 [100.0]	53,104件 [100.0]	51,960件 [100.0]	53,019件 [100.0]
30人未満	12,093件 [23.2]	11,530件 [21.9]	12,245件 [23.1]	12,226件 [23.5]	10,166件 [19.2]
30~99人	5,536件 [10.6]	4,848件 [9.2]	4,617件 [8.7]	4,861件 [9.4]	4,525件 [8.5]
100~ 299人	3,811件 [7.3]	3,078件 [5.8]	3,562件 [6.7]	3,795件 [7.3]	2,996件 [5.7]
300人以上	8,778件 [16.8]	8,097件 [15.4]	8,960件 [16.9]	9,044件 [17.4]	8,730件 [16.5]
その他	21,937件 [42.1]	25,131件 [47.7]	23,720件 [44.7]	22,034件 [42.4]	26,602件 [50.2]

[ ] は構成比(%)

表3 相談項目（1件の相談で、複数項目にわたる相談があるため相談件数を上回る。）

項目	合計	平成28年度 [構成比%]	平成27年度 [構成比%]	増減 (率%)
		96,628 [ 100.0 ]	100,143 [ 100.0 ]	△ 3,515 ( △ 3.5)
労働組合及び労使関係		2,776 [ 2.9 ]	2,600 [ 2.6 ]	176 ( 6.8)
労働条件		61,005 [ 63.1 ]	63,844 [ 63.8 ]	△ 2,839 (△ 4.4)
	退職	10,004 [ 10.4 ]	11,491 [ 11.5 ]	△ 1,487 (△12.9)
	解雇	6,478 [ 6.7 ]	7,787 [ 7.8 ]	△ 1,309 (△16.8)
	労働契約	8,106 [ 8.4 ]	7,968 [ 8.0 ]	138 ( 1.7)
	賃金不払	6,365 [ 6.6 ]	6,586 [ 6.6 ]	△ 221 (△ 3.4)
	労働条件変更	4,306 [ 4.5 ]	4,037 [ 4.0 ]	269 ( 6.7)
	休暇	3,107 [ 3.2 ]	2,824 [ 2.8 ]	283 ( 10.0)
	退職・復職	3,253 [ 3.4 ]	3,619 [ 3.6 ]	△ 366 (△10.1)
	その他	19,386 [ 20.1 ]	19,532 [ 19.5 ]	△ 146 (△ 0.7)
労働福祉		9,400 [ 9.7 ]	9,399 [ 9.4 ]	1 ( 0.0)
	雇用保険	3,196 [ 3.3 ]	3,714 [ 3.7 ]	△ 518 ( △13.9)
	健保・年金	4,075 [ 4.2 ]	3,746 [ 3.7 ]	329 (△ 8.8)
	その他	2,129 [ 2.2 ]	1,939 [ 1.9 ]	190 ( 9.8)
人間関係		14,571 [ 15.1 ]	13,814 [ 13.8 ]	757 ( 5.5)
	職場の嫌がらせ	9,623 [ 10.0 ]	9,282 [ 9.3 ]	341 ( 3.7)
	その他	4,948 [ 5.1 ]	4,532 [ 4.5 ]	416 ( 9.2)
その他		8,876 [ 9.2 ]	10,486 [ 10.5 ]	△ 1,610 (△15.4)

表4 年度別相談項目上位3位

区分	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
相談項目総数	100,271項目	95,414項目	101,016項目	100,143項目	96,628項目
1位	退職 10,743項目 [10.7]	退職 10,695項目 [11.2]	退職 10,470項目 [10.4]	退職 11,491項目 [11.5]	退職 10,004項目 [10.4]
2位	解雇 8,800項目 [8.8]	解雇 7,854項目 [8.2]	職場の嫌がらせ 9,102項目 [9.0]	職場の嫌がらせ 9,282項目 [9.3]	職場の嫌がらせ 9,623項目 [10.0]
3位	職場の嫌がらせ 7,962項目 [ 7.9]	職場の嫌がらせ 7,632項目 [ 8.0]	解雇 8,104項目 [ 8.0]	労働契約 7,968項目 [8.0]	労働契約 8,106項目 [8.4]

[ ] は相談項目総数に対する構成比(%)

●平成28年度に相談の多かった項目の主な内訳

退職の相談：退職勧奨、退職届の不受理、退職強要、急な退職など

職場の嫌がらせの相談：上司からの嫌がらせ、同僚からの嫌がらせなど

労働契約の相談：労働条件の相違、契約書等書面なし、内定取消など

表5 年度別職場の嫌がらせに関する労働相談件数

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
労働相談件数 (対前年度比)	52,155件 (△0.4)	52,684件 (1.0)	53,104件 (0.8)	51,960件 (△2.2)	53,019件 (2.0)
職場の嫌がらせ相談件数 (対前年度比)	7,962件 (8.4)	7,632件 (△4.1)	9,102件 (19.3)	9,282件 (2.0)	9,623件 (3.7)
(構成比)	[15.3]	[14.5]	[17.1]	[17.9]	[18.2]

( ) は対前年度比(%) [ ] は労働相談件数に対する構成比(%)

図2 ●職場の嫌がらせに関する労働相談件数の推移

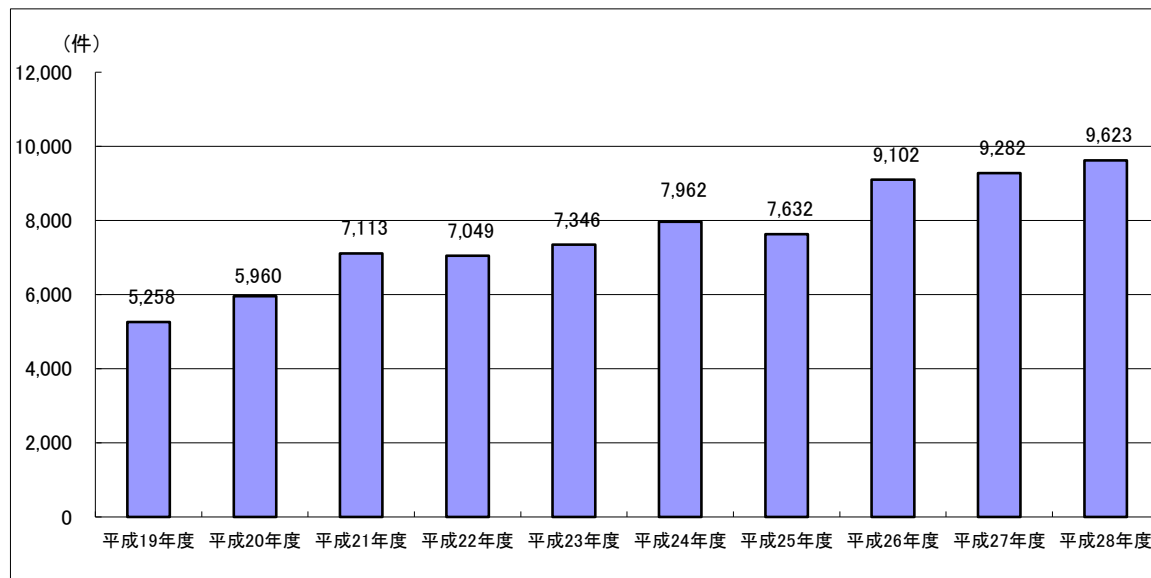


表6 年度別外国人労働者に関する労働相談件数

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
労働相談件数 (対前年度比)	52,155件 (△0.4)	52,684件 (1.0)	53,104件 (0.8)	51,960件 (△2.2)	53,019件 (2.0)
外国人労働者相談件数 (対前年度比)	1,786件 (1.5)	2,110件 (18.1)	2,485件 (17.8)	1,799件 (△27.6)	2,597件 (44.4)
(構成比)	[3.4]	[4.0]	[4.7]	[3.5]	[4.9]

( ) は対前年度比(%) [ ] は労働相談件数に対する構成比(%)

図3 ●外国人労働者に関する労働相談件数の推移

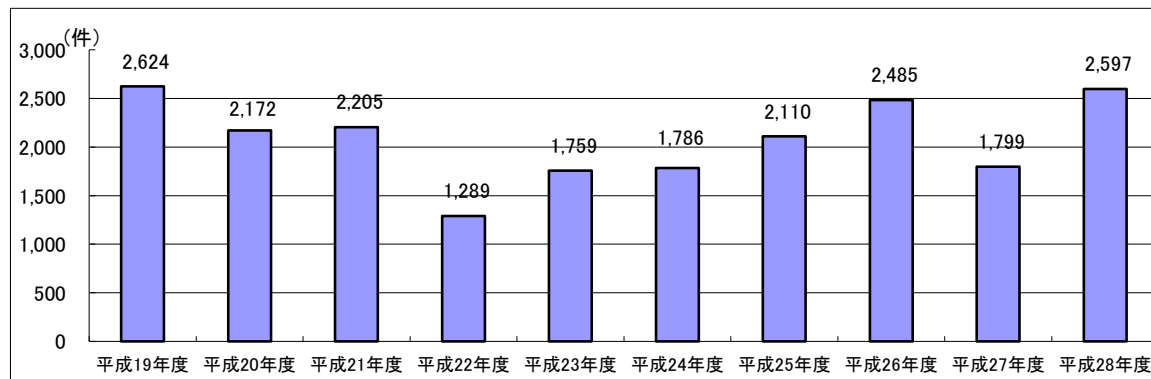


表7 年度別あっせん件数及び解決率

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
あっせん 件数	561件 (△6.8)	531件 (△5.3)	625件 (17.7)	520件 (△16.8)	446件 (△14.2)
解決件数	394件	388件	444件	378件	308件
解決率	70.2%	73.1%	71.0%	72.7%	69.1%

( ) は対前年度比(%)

表8 あっせんの内容 (1件で複数項目にわたるあっせんがあるためあっせん件数を上回る)

あっせん項目総数	あっせん項目上位5位				
	1位	2位	3位	4位	5位
	賃金不払	職場の嫌がらせ	退職	解雇	労働契約
901項目 [100.0]	111項目 [12.3]	103項目 [11.4]	103項目 [11.4]	94項目 [10.4]	54項目 [6.0]

[ ] は構成比(%)

表9 企業規模別あっせん件数

合計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他・不明
446件 [100.0]	140件 [31.4]	52件 [11.7]	38件 [8.5]	89件 [20.0]	127件 [28.5]

[ ] は構成比(%)

表10 あっせんに要した日数別あっせん件数

合計	10日未満	10～19日	20～29日	30～39日	40～49日	50～90日	91日以上
446件 [100.0]	112件 [25.1]	67件 [15.0]	64件 [14.3]	41件 [9.2]	34件 [7.6]	76件 [17.0]	52件 [11.7]

[ ] は構成比(%)

## 相 談 事 例

### <退 職>

#### 事例 1（同僚からの嫌がらせを契機とする退職勧奨）

相談者は、飲食店のアルバイト社員。

同僚のアルバイト社員から継続して暴言を受けていたが、ある日、暴言に抗議したところ、体を引っ張られるなどの暴行を受けた。

その後、両者のいさかいを知ったマネージャーから、「身を守るためにも辞めたほうがいい」などと退職勧奨を受けた。

相談者は、会社の対応に不信感を抱き、来所に至った。

### <職場の嫌がらせ>

#### 事例 2（上司及び同僚からの嫌がらせ）

相談者は、正社員の社長秘書。

社長から事実確認もされず一方的に叱責されたり、同僚から無視されたりすることが続いたため、入社から約4か月の短期間で退職せざるを得なくなった。

相談者は、会社に嫌がらせの問題を認識してもらいたいとの意向で、来所に至った。

### <労働契約>

#### 事例 3（妊娠を契機とする労働条件変更）

相談者は、正社員の技術者として採用された。

採用後約2か月経過した時点で妊娠が判明し、社長にその事実を告げたところ、業務能力不足を理由に給料を約60%に減額する契約書の締結を強要され、また、当分の間の休業を命じられた。

相談者は、会社の一方的な態度に納得できず、来所に至った。

### <解 雇>

#### 事例 4（病気休職中の普通解雇）

相談者は、正社員のシステムエンジニア。

上司からの心無い発言が原因でメンタル疾患を発症し、休職に入った。

主治医から、時短勤務での復職が可能との診断を得たため、会社に報告したところ、普通解雇を通告された。

相談者は、会社が面談等を一切行うことなく解雇を通告してきたことに困惑し、来所に至った。

### <賃金不払>

#### 事例 5（外国人労働者の賃金不払）

相談者は、接客飲食店のアルバイト社員。

給料は日払いであるが、その一部が差し引かれ、毎月1回まとめて支払われる仕組みであった。

退職後に月払い部分の給料を店舗に受け取りに行ったところ、急退職を理由に支払いを拒否されたため、来所に至った。

（プライバシー保護のため、事例は個人等が特定できないようにしてあります。）