

1 労働相談件数は、51,960件、10年連続で5万件を超える

（表1、図1）

○労働相談件数は、51,960件で、前年度に比べ1,144件（2.2%）減少

○平成18年度以降、10年連続で5万件を超える状況

2 相談内容

(1) 相談内容は6年連続で「退職」が最多、以下「職場の嫌がらせ」、「労働契約」

（表4～表6）

○労働相談項目総数は、100,143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873項目（0.9%）減少

○「退職」11,491項目（相談項目全体の11.5%）が6年連続で最多

以下、「職場の嫌がらせ」9,282項目（同9.3%）、「労働契約」7,968項目（同8.0%）、「解雇」（※注1）7,787項目（同7.8%）、「賃金不払」6,586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2.0%増加し、前年度に引き続いて2位

○「損害賠償・慰謝料」の相談が2,326項目で、前年度（1,812項目）に比べて28.4%増加

○「労働時間」の相談が2,645項目で、前年度（2,182項目）に比べて21.2%増加

※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) 非正規労働者からの相談が、前年度に比べて1.3%増加

（表3）

○雇用形態別で見ると、正規労働者からの相談が、前年度に比べて0.5%減少する一方、非正規労働者からの相談は1.3%増加

3 「あっせん」（※注2）件数は520件、うち72.7%が解決

（表7～表10）

○労働相談のうち「あっせん」に移行したものは、520件（前年度比で16.8%減少）

○調整により紛争当事者間で合意し、解決したのは378件。解決率は72.7%

○「あっせん」の内容（総項目数998項目）は、「解雇」が125項目（あっせん項目総数の12.5%）と最多。以下、「退職」124項目（同12.4%）、「職場の嫌がらせ」102項目（10.2%）、「賃金不払」99項目（9.9%）、「労働契約」72項目（同7.2%）と続く。

○あっせんに要した期間は、約6割（58.3%）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23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
合計	52,363件 (0.3) [100.0]	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]
労働者	40,348件 (1.8) [77.1]	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]
使用者	9,174件 (△3.0) [17.5]	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]
その他	2,841件 (△8.5) [5.4]	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]

() 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

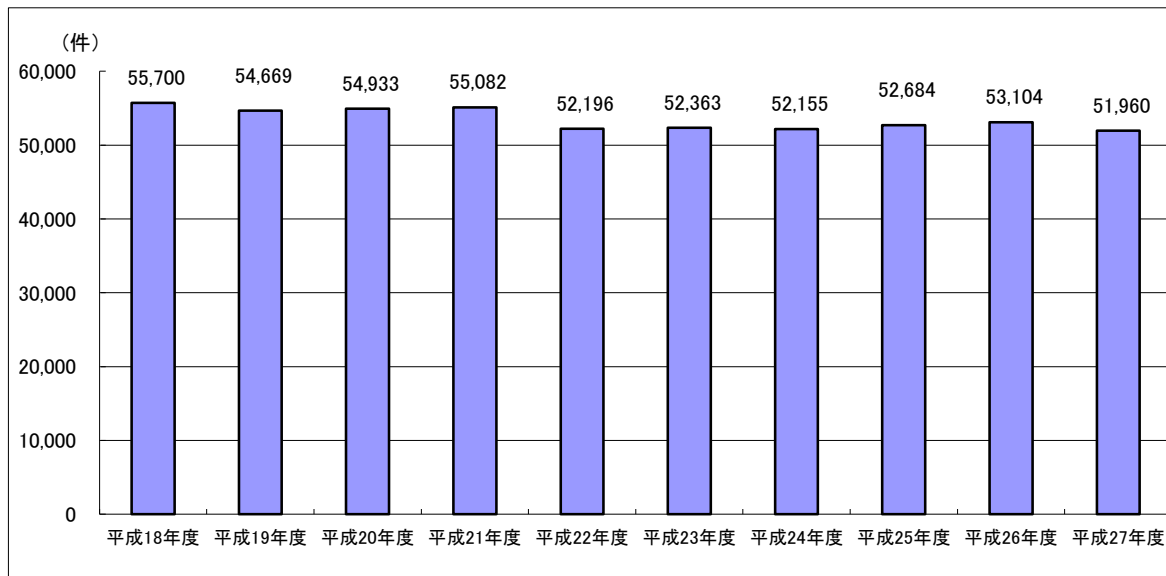


表2 企業規模別・年度別労働相談件数

年度 規模別	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
合計	52,363件 [100.0]	52,155件 [100.0]	52,684件 [100.0]	53,104件 [100.0]	51,960件 [100.0]
30人未満	12,462件 [23.8]	12,093件 [23.2]	11,530件 [21.9]	12,245件 [23.1]	12,226件 [23.5]
30~99人	5,709件 [10.9]	5,536件 [10.6]	4,848件 [9.2]	4,617件 [8.7]	4,861件 [9.4]
100~ 299人	4,165件 [8.0]	3,811件 [7.3]	3,078件 [5.8]	3,562件 [6.7]	3,795件 [7.3]
300人以上	8,609件 [16.4]	8,778件 [16.8]	8,097件 [15.4]	8,960件 [16.9]	9,044件 [17.4]
その他	21,418件 [40.9]	21,937件 [42.1]	25,131件 [47.7]	23,720件 [44.7]	22,034件 [42.4]

[] は構成比(%)

表3 非正規労働者に係る労働相談件数

項目	平成27年度[構成比%]	平成26年度[構成比%]	増(△)減(率%)	
労働相談件数	51,960件 [100.0]	53,104件 [100.0]	△ 1,144 (△ 2.2)	
正規労働相談件数	27,297件 [52.5]	27,432件 [51.7]	△ 135 (△ 0.5)	
非正規労働相談件数	18,000件 [34.6]	17,766件 [33.5]	234 (1.3)	
契約形態	パート・アルバイト	8,198件 [15.8]	8,026件 [15.1]	172 (2.1)
	派遣	2,626件 [5.1]	3,052件 [5.7]	△ 426 (△14.0)
	契約社員	7,176件 [13.8]	6,688件 [12.6]	488 (7.3)
	その他	6,663件 [12.8]	7,906件 [14.9]	△ 1,243 (△15.7)

「その他」の内訳は、「再雇用」、「業務請負」及び「不明・その他」

表4 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27年度 [構成比%]	平成26年度 [構成比%]	増減 (率%)
			100,143 [100.0]	101,016 [100.0]	△ 873 (△ 0.9)
労働組合及び労使関係			2,600 [2.6]	2,978 [2.9]	△ 378 (△12.7)
労働条件			63,844 [63.8]	66,172 [65.5]	△ 2,328 (△ 3.5)
	退職		11,491 [11.5]	10,470 [10.4]	1,021 (9.8)
	解雇		7,787 [7.8]	8,104 [8.0]	△ 317 (△ 3.9)
	労働契約		7,968 [8.0]	7,580 [7.5]	388 (5.1)
	賃金不払		6,586 [6.6]	6,958 [6.9]	△ 372 (△ 5.3)
	労働条件変更		4,037 [4.0]	3,831 [3.8]	206 (5.4)
	休暇		2,824 [2.8]	3,636 [3.6]	△ 812 (△22.3)
	退職・復職		3,619 [3.6]	3,539 [3.5]	80 (2.3)
	その他		19,532 [19.5]	22,054 [21.8]	△ 2,522 (△11.4)
労働福祉			9,399 [9.4]	9,269 [9.2]	130 (1.4)
	雇用保険		3,714 [3.7]	3,727 [3.7]	△ 13 (△ 0.3)
	健保・年金		3,746 [3.7]	4,015 [4.0]	△ 269 (△ 6.7)
	その他		1,939 [1.9]	1,527 [1.5]	412 (27.0)
人間関係			13,814 [13.8]	13,586 [13.4]	228 (1.7)
	職場の嫌がらせ		9,282 [9.3]	9,102 [9.0]	180 (2.0)
	その他		4,532 [4.5]	4,484 [4.4]	48 (1.1)
その他			10,486 [10.5]	9,011 [8.9]	1,475 (16.4)

表5 年度別相談項目上位3位

区分	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
相談項目総数	99,261項目	100,271項目	95,414項目	101,016項目	100,143項目
1位	退職 10,634項目 [10.7]	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]
2位	解雇 9,773項目 [9.8]	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]
3位	職場の嫌がらせ 7,346項目 [7.4]	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]

[] は相談項目総数に対する構成比(%)

●平成27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、退職強要、退職届の不受理、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6 年度別職場の嫌がらせに関する労働相談件数

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
労働相談件数 (対前年度比)	52,363件 (0.3)	52,155件 (△0.4)	52,684件 (1.0)	53,104件 (0.8)	51,960件 (△2.2)
職場の嫌がらせ相談件数 (対前年度比)	7,346件 (4.2)	7,962件 (8.4)	7,632件 (△4.1)	9,102件 (19.3)	9,282件 (2.0)
(構成比)	[14.0]	[15.3]	[14.5]	[17.1]	[17.9]

() 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

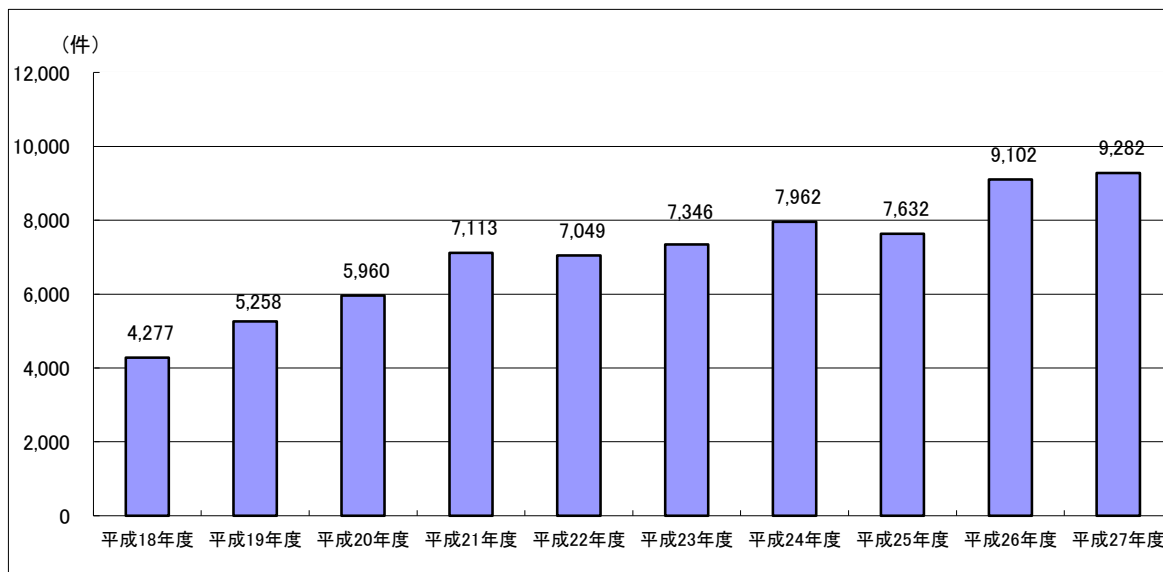


表7 年度別あっせん件数及び解決率

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
あっせん 件数	602件 (△5.8)	561件 (△6.8)	531件 (△5.3)	625件 (17.7)	520件 (△16.8)
解決件数	404件	394件	388件	444件	378件
解決率	67.1%	70.2%	73.1%	71.0%	72.7%

() 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
	解雇	退職	職場の嫌がらせ	賃金不払	労働契約
998項目 [100.0]	125項目 [12.5]	124項目 [12.4]	102項目 [10.2]	99項目 [9.9]	72項目 [7.2]

[] 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
520件	170件	74件	62件	99件	115件
[100.0]	[32.7]	[14.2]	[11.9]	[19.0]	[22.1]

[] 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
520件	141件	87件	75件	40件	39件	75件	63件
[100.0]	[27.1]	[16.7]	[14.4]	[7.7]	[7.5]	[14.4]	[12.1]

[] は構成比(%)

相 談 事 例

<退 職>

事例 1 (退職勧奨)

相談者は、通信販売会社でコールセンター業務に従事していた契約社員。配属先は相談者を含めて全員新入社員で構成されていたが、相談者以外はコールセンター業務の経験者だったため、相談者は、他の社員と同じように仕事をこなすことができず、仕事を外された。相談者は、「実際に電話を取って経験を積ませてほしい」と申し出ると、「1週間でできるようにならなければ進退を考えるように」と言われた。

相談者は、今後の対応に不安を抱き、来所に至った。

<職場の嫌がらせ>

事例 2 (上司からの嫌がらせ)

相談者は、医療機関で医療事務に従事していた正規職員。相談者は、日頃から院長より些細なことで物を投げつけられたり、机を叩くなどの態度を取られていた。相談者は、母子家庭でもあり、勤務を続けてきたが、「お前なんて辞めちまえ」と怒鳴られたため、出勤が困難となって、来所に至った。

<労働契約>

事例 3 (労働条件の相違)

相談者は、ハローワーク経由で運輸会社に入社し、配送業務に従事していた正社員。入社の際、書面、口頭での労働条件の明示はなかったが、「日給7,500円」と記載された求人票を見て応募したため、相談者は、1日7,500円はもらえるものと考えていた。労働時間は、8時間以内の日もあれば、15時間を超える日もあり、深夜から仕事を開始する日もあった。

相談者は、体力的に限界を感じ、2週間勤務した後、退職を申し出た。退職は了承されたが、働いた分の賃金が1日3,500円分で計算されていたため、不満を抱いて来所に至った。

<解 雇>

事例 4 (本採用拒否)

相談者は、外資系製造業でコンプライアンス業務に従事していた正社員。相談者は、3か月間の試用期間中に、風邪をこじらせて9日間休んだ。すると、会社からは、欠勤が多く、業務に支障をきたすことを理由に本採用しない旨を告げられた。

相談者は、健康状態を理由に本採用されないことに不満を抱き、来所に至った。

<賃金不払>

事例 5 (欠勤控除、手当の不支給)

相談者は、介護施設で勤務していた正社員。ワンマンで高圧的な社長のもとで働くことに嫌気がさして退職を決意した。給料が15日締めであったことから、退職日を15日とし、その2か月前には社長に退職を申し出て、割り振られたシフト表に基づいて退職日まで勤務した。しかし、最後の給料につき、給与明細を確認すると、退職日の分が欠勤扱いとされ、皆勤手当も減額されていた。相談者は、これに納得がいかず、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。)