

## LINE コール(音声通話機能)を活用した労働相談試行実施結果 について(2023年8月31日現在)

### 1 実施状況

#### (1)実施概要

2023年5月25日から2023年8月31日まで \*1回線で実施  
月曜日から金曜日(祝日除く)の9時から17時まで(12時から13時を除く)

#### (2)友だち登録数

786人

#### (3)相談件数

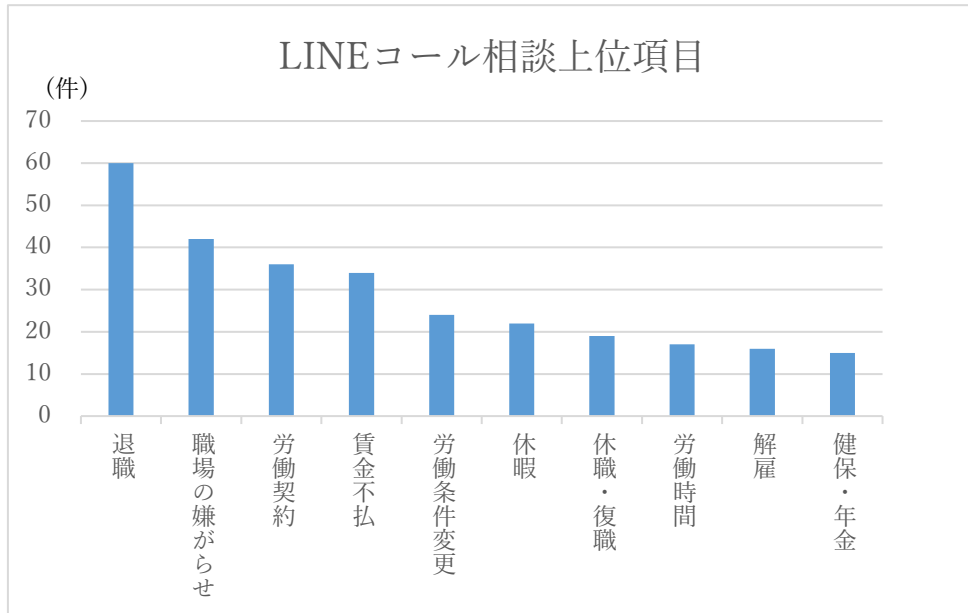
279件

### 2 相談の概要

#### (1)相談者のプロフィール(相談者から聴き取りができたもの)

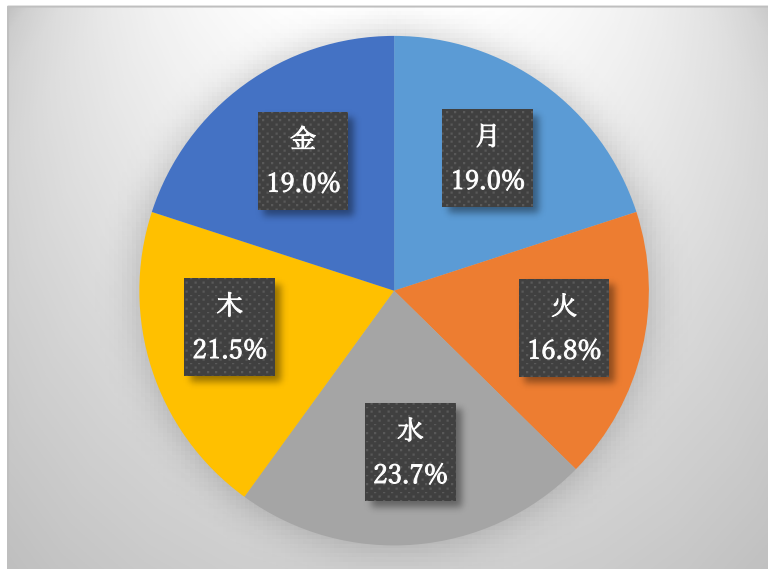
年 代	20代から70代まで、年代による特定の偏りは無いが、50代の利用が比較的多い傾向にある
性 別	男112 / 女167 女性が全体の約6割を占めている
雇 用 形 態	正社員が約5割、正社員以外の非正規雇用(契約、派遣、パート、アルバイト等)が約4割となっている
業 種	「医療・福祉」(23.3%)、「サービス業」(22.0%)の割合が高く、次いで「情報通信業」(12.6%)、「卸・小売業」(11.3%)となっている
企 業 規 模	「300人以上」(27.0%)と「10人未満」(27.0%)の割合が高くなっている
利用したきっかけ	「HP(東京都、はたらくネット)を見た」、「検索サイトで『労働相談』と入力」などインターネット経由によるものがほとんどであった。他に「知人からの紹介」も数件見られた

## (2) 相談項目



相談項目をみると、「退職」「職場の嫌がらせ」「労働契約」の順で多くなっているが、通常の相談（電話相談、来所相談）で最も多いのが「職場の嫌がらせ」であり、LINE コール相談では傾向に違いが見られた。また、「賃金不払」は第4位（構成比約8%）であるが、通常の相談では第7位（構成比約4%）であり、同様に傾向の違いが見られた。

## (3) 曜日別相談件数



曜日による相談数の大きな偏りは見られなかった。

### 3 検証結果

#### (1) 相談者の反応・感想

「電話番号を押す必要がなくボタン一つで相談できるのは便利である」

「通話料の心配をする必要が無く気軽に相談できる」

「チャットではなく、直接話せるほうが細かいニュアンスが伝わりやすいと思った」

「都内企業にフルリモート(完全在宅勤務)で働いているが、自宅は海外であるためSNSでの相談窓口があって助かった」

など、概ね良好な反応であった。

#### (2) 架電集中の可能性

電話が集中する夕方の時間帯では、切電後、間を置かずに入電となることがしばしばあったことから、話し中のため、複数回の架電を余儀なくされた相談者が一定程度いたことが推測される。

#### (3) LINE コールの効果と本格実施に向けた方向性

「(1) 相談者の反応・感想」から、LINE コールの活用は、SNS 利用が一般的となった現在の状況に即した新たな相談ツールとして効果があることが認められた。

今後、「(2) 架電集中の可能性」も踏まえ、回線数を増加させるとともに、より多くの方に利用して頂けるよう、周知活動の強化を図っていく。

#### 【問い合わせ先】

労働相談情報センター相談調査課

電話 03(5211)2347