

令和4年度 労働相談及びあっせんの状況

表 1 労使別・年度別労働相談件数

年度 労使別	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
合 計	50,137件 (△2.3) [100.0]	52,884件 (5.5) [100.0]	52,318件 (△1.1) [100.0]	45,504件 (△13.0) [100.0]	46,269件 (1.7) [100.0]
労働者	39,767件 (△0.6) [79.3]	40,562件 (2.0) [76.7]	40,210件 (△0.9) [76.9]	34,973件 (△13.0) [76.9]	34,884件 (△0.3) [75.4]
使用者	7,636件 (△7.3) [15.2]	9,280件 (21.5) [17.5]	9,734件 (4.9) [18.6]	8,537件 (△12.3) [18.8]	9,395件 (10.1) [20.3]
その他	2,734件 (△10.6) [5.5]	3,042件 (11.3) [5.8]	2,374件 (△22.0) [4.5]	1,994件 (△16.0) [4.4]	1,990件 (△0.2) [4.3]

() 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

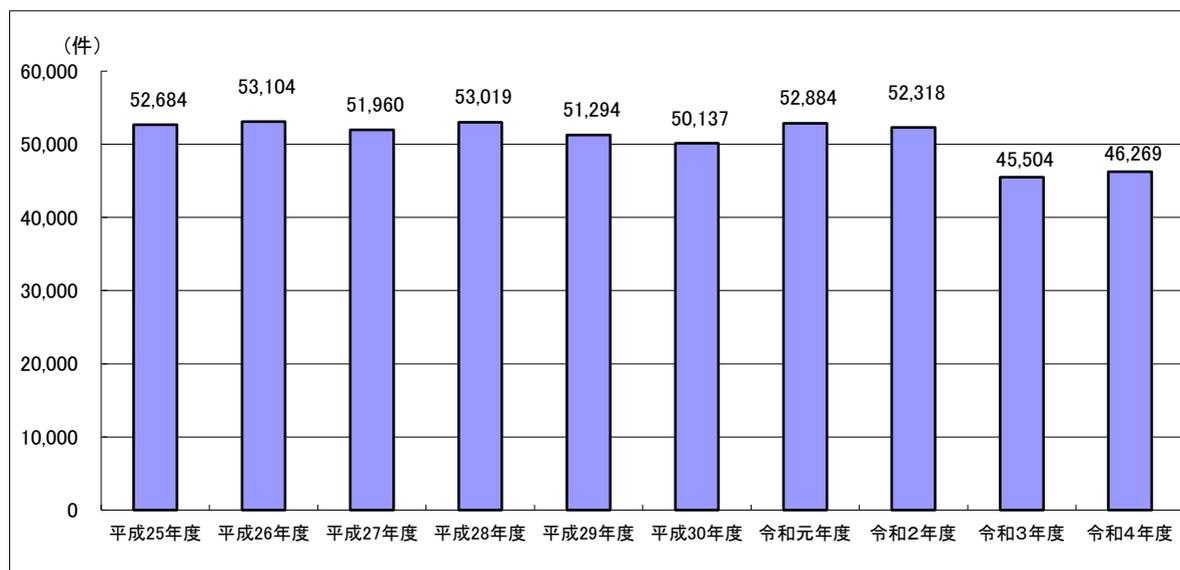


表2 非正規労働者に係る労働相談件数

項目	令和4年度[構成比%]	令和3年度[構成比%]	増減 (率%)	
労働相談件数	46,269件 [100.0]	45,504件 [100.0]	765 1.7%	
正規労働相談件数	24,324件 [52.6]	23,818件 [52.3]	506 2.1%	
非正規労働相談件数	13,365件 [28.9]	13,386件 [29.4]	△ 21 -0.2%	
契約形態	パート・アルバイト	5,731件 [12.4]	6,029件 [13.2]	△ 298 -4.9%
	派遣	2,128件 [4.6]	2,245件 [4.9]	△ 117 -5.2%
	契約社員	5,506件 [11.9]	5,112件 [11.2]	394 7.7%
	その他	8,580件 [18.5]	8,300件 [18.2]	280 3.4%

「その他」の内訳は、「再雇用」、「業務請負」及び「不明・その他」

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		令和4年度 [構成比%]	令和3年度 [構成比%]	増減	率%
			83,093 [100.0]	80,012 [100.0]	3,081	3.9%
労働組合及び労使関係			2,916 [3.5]	3,255 [4.1]	△ 339	-10.4%
労働条件			49,879 [60.0]	48,836 [61.0]	1,043	2.1%
退職			7,869 [9.5]	7,855 [9.8]	14	0.2%
労働契約			7,650 [9.2]	6,906 [8.6]	744	10.8%
休業			1,209 [1.5]	2,783 [3.5]	△ 1,574	-56.6%
解雇			6,102 [7.3]	4,693 [5.9]	1,409	30.0%
労働条件変更			3,377 [4.1]	3,910 [4.9]	△ 533	-13.6%
賃金不払			3,294 [4.0]	2,944 [3.7]	350	11.9%
雇止め			1,964 [2.4]	2,479 [3.1]	△ 515	-20.8%
休暇			2,312 [2.8]	2,084 [2.6]	228	10.9%
休職・復職			3,832 [4.6]	3,228 [4.0]	604	18.7%
その他			12,270 [14.8]	11,954 [14.9]	316	2.6%
労働福祉			9,596 [11.5]	8,734 [10.9]	862	9.9%
健保・年金			4,384 [5.3]	3,914 [4.9]	470	12.0%
雇用保険			2,893 [3.5]	3,070 [3.8]	△ 177	-5.8%
労災保険			1,798 [2.2]	1,373 [1.7]	425	31.0%
その他			521 [0.6]	377 [0.5]	144	38.2%
人間関係			13,289 [16.0]	12,006 [15.0]	1,283	10.7%
職場の嫌がらせ			9,532 [11.5]	8,742 [10.9]	790	9.0%
セクシュアルハラスメント			923 [1.1]	945 [1.2]	△ 22	-2.3%
マタニティハラスメント			212 [0.3]	231 [0.3]	△ 19	-8.2%
その他			2,622 [3.2]	2,088 [2.6]	534	25.6%
その他			7,413 [8.9]	7,181 [9.0]	232	3.2%

表4 年度別相談項目上位5位

区分	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
相談項目総数	87,747項目	95,128項目	89,938項目	80,012項目	83,093項目
1位	職場の嫌がらせ 9,631項目 [11.0]	退職 10,101項目 [10.6]	退職 8,241項目 [9.2]	職場の嫌がらせ 8,742項目 [10.9]	職場の嫌がらせ 9,532項目 [11.5]
2位	退職 9,333項目 [10.6]	職場の嫌がらせ 9,572項目 [10.1]	職場の嫌がらせ 7,851項目 [8.7]	退職 7,855項目 [9.8]	退職 7,869項目 [9.5]
3位	労働契約 8,037項目 [9.2]	労働契約 7,692項目 [8.1]	労働契約 7,566項目 [8.4]	労働契約 6,906項目 [8.6]	労働契約 7,650項目 [9.2]
4位	解雇 5,883項目 [6.7]	解雇 6,025項目 [6.3]	休業(※) 7,008項目 [7.8]	解雇 4,693項目 [5.9]	解雇 6,102項目 [7.3]
5位	賃金不払 4,935項目 [5.6]	賃金不払 4,932項目 [5.2]	解雇 5,717項目 [6.4]	健保・年金 3,914項目 [4.9]	健保・年金 4,384項目 [5.3]

※令和2年度の「休業」(7,008項目)は、コロナ関連による増である

[] は相談項目総数に対する構成比(%)

表5 年度別あっせん件数及び解決率

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
あっせん件数	402件 (△2.2)	388件 (△3.5)	274件 (△29.4)	292件 (6.6)	326件 (11.6)
解決件数	295件	284件	201件	212件	235件
解決率	73.4%	73.2%	73.4%	72.6%	72.1%

() は対前年度比(%)

表6 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
	退職	職場の嫌がらせ	解雇	労働契約	賃金不払
673項目 [100.0]	87項目 [12.9]	83項目 [12.3]	69項目 [10.3]	55項目 [8.2]	54項目 [8.0]

[] は構成比(%)

表7 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
326件	69件	39件	26件	62件	130件
[100.0]	[21.2]	[12.0]	[8.0]	[19.0]	[39.9]

[] は構成比(%)

表8 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
326件	82件	60件	31件	42件	18件	56件	37件
[100.0]	[25.2]	[18.4]	[9.5]	[12.9]	[5.5]	[17.2]	[11.3]

[] は構成比(%)

あっせん事例

プライバシー保護のため事例は個人が特定できないようにしてあります

【事例1】 社内でのコミュニケーション不足と経営者との信頼関係悪化

相談者は、スタイリストとしてサロンに勤務している正社員である。サロン側と相談者には、コミュニケーション不足から発生した処遇や給与面での齟齬があり、またオーナーから嫌がらせを受けるなどのハラスメントも散発していた。相談者は、状況の変化を求めて別の店舗への異動を希望したが受け入れられず、処遇の話し合いなども行われず、相談者と経営者の信頼関係は悪化の一途をたどっていった。そこで相談者は、これ以上の信頼関係悪化は勤務継続を困難にさせ、退職も検討せざるを得ないとして、センターのあっせんによる話し合いを求めて来所した。

センターが会社に事情を聴いたところ、会社は、ハラスメントについては認識の違いであるとしたが、処遇に関し相談者と協議を行うことと信頼関係悪化については認め、話し合いのしやすい環境の整備と社内の風通しをよくすることに最大限の努力をしていくことを示した。この会社側の提示に対し、相談者も「一旦は会社側の提示を受け入れて、職場環境が改善されていくか見ていく」として、引き続き勤務を継続していくこととなり、あっせんは終了した。

【事例2】 会社が第三者によるパワーハラ相談窓口を設置することに

相談者は、物流倉庫で10年以上勤務している。直属の上司から長年パワーハラスメント（乱暴な叱責、無視など）を受け、そのことを直接社長に訴えたが会社の対応は十分ではなかった。一方で、相談者自身には、パワーハラスメント加害者としての訴えが出されているとして総務担当者から調査のための聴き取り・注意警告までされるに及んだ。自身の訴えは不十分な対応で終わってしまっており、このままでは納得ができないとして、センターに来所した。

センターが会社に事情を聴いたところ、会社としてあらためて直属上司への調査を行うとの回答がなされた。再調査の結果、パワーハラスメントに準ずる行為があったことが確認できたとし、本人も含め不利益のあった複数の部下には順次回復措置を行うことと「パワーハラスメント相談窓口」を近々に設置（第三者の相談員を置く）することが示された。これらの会社側提示については相談者も「納得できる」として受け入れた。また、相談者自身が加害者であると訴えがあった件では、会社が「指導」などの手続きを踏まらずに拙速に警告を発出したことは誤りであったと認め、これによる不利益処分を行わないことが示された。さらに会社は、相談者と上司の接触機会を減らすべく業務の配置を変更することを提案した。このことについても相談者が了解したことから、あっせん終了した。

【事例3】 会社再生下での営業所閉鎖に伴う整理解雇

相談者は、雑貨・宝飾関係の小売業の営業所に勤務する正社員であった。会社の売上の減少による経営悪化で会社再生となり相談者の勤務する営業所が閉鎖されることとなった。それからほどなくして会社から相談者に整理解雇通知が送られてきた。経営悪化は事実であるが、会社はマネージャークラスやスタッフの求人も行っており、自分への整理解雇は納得がいかないとして、会社と補償に関する任意交渉を行ったが、会社側に譲歩の姿勢がなくちが明かないとして、センターに来所した。

センターが、状況確認のため会社から事情を聴いたところ、「解雇予告は行った。売上急減で経営が立ちいかない状態で大規模リストラ中である。不当な解雇ではない。マネージャーの求人については経営立て直しに必要な最小限の者である」との主張であった。センターは、再生下にあってもすべての整理解雇が認められるものではないことや、整理解雇回避のための手続きが行われていなかったことなどを説明した。その後会社は、訴訟などの法的争いになることは避けたいので金銭和解を検討したいと回答した。センターで労使双方の希望を調整した結果、合意に達したため確認書を交わし解決した。

【事例4】 アルバイト社員の社内ルール違反による懲戒処分

相談者は、大学生アルバイトである。会社の生産施設内ではスマートフォンの職場持ち込みは厳に禁止されていた。相談者がある日、ポケットに入れたまま生産作業をしているときにアラームが鳴動してしまい、管理者から「ルール違反で即刻クビだ」と通告された。相談者は、他の従業員でスマートフォンを操作している者を見かけたこともあり、自分はただアラームが鳴っただけであるのにクビにされるのは納得がいかない、また会社から「懲戒解雇通知書」が送られてきており撤回をしてほしいとしてセンターに来所した。

センターが会社から事情を聴いたところ、生産施設には顧客の個人情報を含む情報があるのでスマートフォン持ち込みは禁止しているものであり、そのことは貼り紙までして周知している、他の従業員でスマートフォンを操作していたとすればそれは社用スマホである、相談者は解雇通告の翌日総務部門に押しかけてきたため正式に懲戒解雇通知を送付したものである、とのことであった。センターは、禁止事項違反による懲戒処分はあり得ることであるが、懲戒解雇処分は重過ぎることなどを助言し、また解雇予告期間について労働基準法の手続きを行わねばならないことを指摘した。これに対し会社は、すでに相談者に提示している以降のシフトを特別休暇として賃金を支払い、懲戒解雇を撤回して退職勧奨によることとしたいと提案した。これを受けてセンターが相談者に打診したところ、相談者も会社提案を受け入れたことから、解決となった。

【事例5】 上司からのハラスメントと業績評価

相談者は、本社事業部に勤務する正社員である。上司から、日常的に暴言を吐かれることや業務に必要な情報を共有されないなどのハラスメントを受けてきた。また、業績評価を低下させられ賞与・昇給で不利益を被った。これらの件について社内のハラスメント相談窓口にも相談したが、自身の希望するような進展（上司への適切な処分と公正な業績評価をやり直すこと）の見込みが薄いとして、センターに来所した。

センターが会社に社内調査等を要請したところ、会社は社内調査を進め、ハラスメント事実の一部を認めることとなった。当該上司については、懲戒に準じた処分を行う予定であること及びハラスメントについて1年間の研修プログラムを課すことが示された。また、業績評価が公正に行われていなかった可能性があるとして、社内の苦情処理委員会に付議したこと（その後、業績評価は誤りであったことが判明し、賞与等の不利益が回復した）などが示された。

これらを受けて相談者も了承し、あっせんを終了した。