

令和3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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
合 計	51,294件 (△3.3) [100.0]	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]
労働者	39,996件 (△2.9) [78.0]	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]
使用者	8,239件 (△6.5) [16.1]	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]
その他	3,059件 (1.4) [6.0]	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]

( ) 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

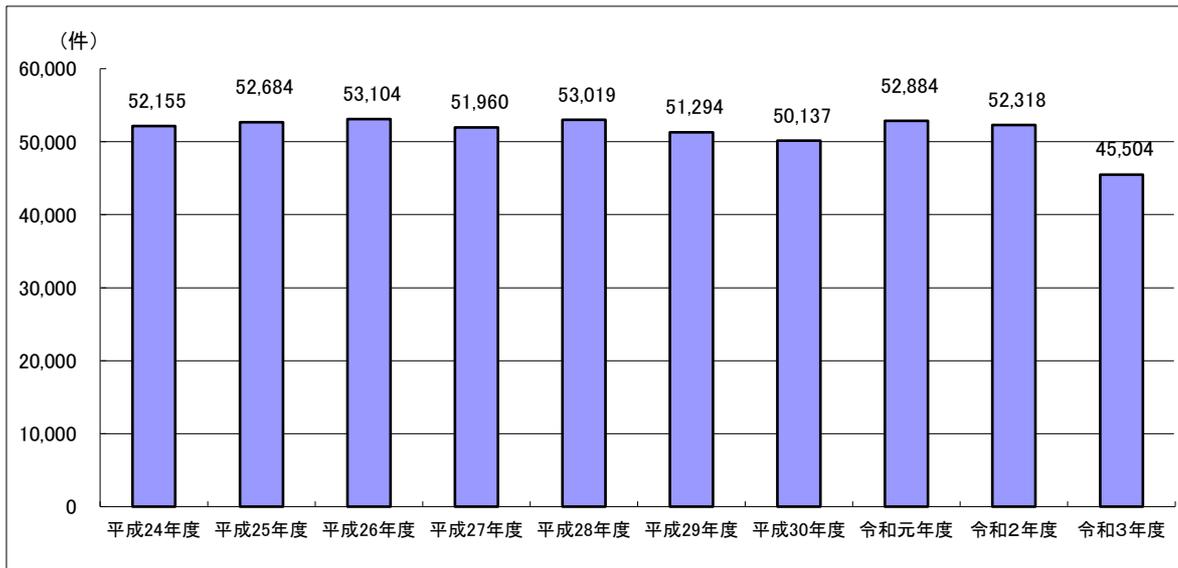


表2 非正規労働者に係る労働相談件数

項目	令和3年度[構成比%]	令和2年度[構成比%]	増減 (率%)	
労働相談件数	45,504件 [100.0]	52,318件 [100.0]	△ 6,814 (△13.0)	
正規労働相談件数	23,818件 [ 52.3]	26,371件 [ 50.4]	△ 2,553 (△ 9.7)	
非正規労働相談件数	13,386件 [ 29.4]	17,696件 [ 33.8]	△ 4,310 (△24.4)	
契約形態	パート・アルバイト	6,029件 [ 13.2]	8,304件 [ 15.9]	△ 2,275 (△27.4)
	派遣	2,245件 [ 4.9]	2,950件 [ 5.6]	△ 705 (△23.9)
	契約社員	5,112件 [ 11.2]	6,442件 [ 12.3]	△ 1,330 (△20.6)
	その他	8,300件 [ 18.2]	8,251件 [ 15.8]	49 ( 0.6)

「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		増減 (率%)
	令和3年度 [構成比%]	令和2年度 [構成比%]	
	80,012 [ 100.0 ]	89,938 [ 100.0 ]	△ 9,926 ( △11.0)
労働組合及び労使関係	3,255 [ 4.1 ]	2,568 [ 2.9 ]	687 ( 26.8)
労働条件	48,836 [ 61.0 ]	57,182 [ 63.6 ]	△ 8,346 (△14.6)
退職	7,855 [ 9.8 ]	8,241 [ 9.2 ]	△ 386 (△ 4.7)
労働契約	6,906 [ 8.6 ]	7,566 [ 8.4 ]	△ 660 (△ 8.7)
休業	2,783 [ 3.5 ]	7,008 [ 7.8 ]	△ 4,225 (△60.3)
解雇	4,693 [ 5.9 ]	5,717 [ 6.4 ]	△ 1,024 (△17.9)
労働条件変更	3,910 [ 4.9 ]	4,143 [ 4.6 ]	△ 233 (△ 5.6)
賃金不払	2,944 [ 3.7 ]	3,356 [ 3.7 ]	△ 412 (△12.3)
雇止め	2,479 [ 3.1 ]	3,112 [ 3.5 ]	△ 633 (△20.3)
休暇	2,084 [ 2.6 ]	2,946 [ 3.3 ]	△ 862 (△29.3)
休職・復職	3,228 [ 4.0 ]	2,732 [ 3.0 ]	496 ( 18.2)
その他	11,954 [ 14.9 ]	12,361 [ 13.7 ]	△ 407 (△ 3.3)
労働福祉	8,734 [ 10.9 ]	9,662 [ 10.7 ]	△ 928 (△ 9.6)
健保・年金	3,914 [ 4.9 ]	3,965 [ 4.4 ]	△ 51 (△ 1.3)
雇用保険	3,070 [ 3.8 ]	3,328 [ 3.7 ]	△ 258 (△ 7.8)
労災保険	1,373 [ 1.7 ]	1,935 [ 2.2 ]	△ 562 (△29.0)
その他	377 [ 0.5 ]	434 [ 0.5 ]	△ 57 (△13.1)
人間関係	12,006 [ 15.0 ]	12,768 [ 14.2 ]	△ 762 (△ 6.0)
職場の嫌がらせ	8,742 [ 10.9 ]	7,851 [ 8.7 ]	891 ( 11.3)
セクシュアルハラスメント	945 [ 1.2 ]	1,050 [ 1.2 ]	△ 105 (△10.0)
マタニティハラスメント	231 [ 0.3 ]	670 [ 0.7 ]	△ 439 (△65.5)
その他	2,088 [ 2.6 ]	3,197 [ 3.6 ]	△ 1,109 (△34.7)
その他	7,181 [ 9.0 ]	7,758 [ 8.6 ]	△ 577 (△ 7.4)

表4 年度別相談項目上位5位

区分	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
相談項目総数	91,887項目	87,747項目	95,128項目	89,938項目	80,012項目
1位	退職 10,205項目 [11.1]	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]
2位	職場の嫌がらせ 8,982項目 [9.8]	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]
3位	労働契約 8,219項目 [8.9]	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]
4位	解雇 6,786項目 [7.4]	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]
5位	賃金不払 5,742項目 [6.2]	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]

※「休業」(令和2年度7,008項目)は、令和3年度には2,783項目へと60.3%減少した。

[ ]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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
あっせん件数	411件 (△7.8)	402件 (△2.2)	388件 (△3.5)	274件 (△29.4)	292件 ( 6.57)
解決件数	303件	295件	284件	201件	212件
解決率	73.7%	73.4%	73.2%	73.4%	72.6%

( )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	雇止め	健保・年金
537項目 [100.0]	72項目 [13.4]	61項目 [11.4]	58項目 [10.8]	32項目 [6.0]	29項目 [5.4]

[ ]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
292件	63件	41件	19件	44件	125件
[100.0]	[21.6]	[14.0]	[6.5]	[15.1]	[42.8]

[ ]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
292件	84件	50件	45件	29件	17件	42件	25件
[100.0]	[28.8]	[17.1]	[15.4]	[9.9]	[5.8]	[14.4]	[8.6]

[ ]は構成比(%)

## あっせん事例

### 【事例1】 上司のパワーハラスメント的言動により休職

相談者は、サービス業に従事する正社員である。前職で同業に勤務していたが担当業務は未経験であった。会社本部からは、先輩社員のOJT指導で仕事に慣れるよう、との指示がされた。しかし、先輩社員の指導の言葉がきつく（「もう辞めろ」「無能」など）体調を悪化させてしまった。相談者は、心療内科を受診したところ休職指示が出された。相談者は、先輩社員の言動はパワーハラスメントに該当するはずであり会社にその事実を知ってもらいたい、そして同じことが繰り返さぬよう対処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きつつ、ハラスメントの訴えがあった際に求められる使用者の基本的対応について説明したところ、センターの助言に基づいて事実確認調査を実施したいと表明した。会社のハラスメント調査に対し、当該行為者（先輩社員）は「厳しい言葉で指導したことは事実である」と、ハラスメント的言動を行ったことを認めた。この結果を受けて会社は、行為者を異動（指導業務のない職場へ）させることとした。

その後会社は、都のハラスメント防止のための普及啓発資料等を利用して、従業員研修を行うこととなった。更に、相談者に対しては、会社及び行為者から、ハラスメントに対する謝罪の言葉を伝えるに及んだ。

相談者は、引き続き療養中ではあったが、これら会社の対応により「回復後は復職に向かいたい」としたことで、解決した。

### 【事例2】 休業支援金申請手続きと事業主証明

相談者は、東南アジアから来日した調理人で、1年の有期雇用契約である。コロナによる緊急事態宣言を受けて店舗が休業となり、相談者も自宅待機を命じられた。店舗は再開されたが、相談者の自宅待機は続いていた。相談者は、民間の外国人サポート団体の協力を得て、遡及して休業支援金の申請を行い支給を受けた。その後も店舗からの復帰指示が出されずにいたことから、2回目の休業支援金の申請を行うために会社に事業主証明を求めたところ休業の証明をしてもらえず、結果、申請も不支給処分となった。そこで、団体のボランティア職員とともに、センターに来所した。

センターは、相談者の雇用契約書、1回目の休業支援金の申請書類の写し、支給決定通知、2回目の申請書類などを確認したうえで、会社に事情を聴いたところ、会社は「復帰指示をしていないことは事実だが、会社としてはすでに退職した者として処理している」との回答であった。センターは、雇用契約書は1年間であり、当人から退職届などの提出がなされていない以上、一方的な退職処理は問題があることを助言した。会社は、「改めて社内で検討する」とし、結果、退職処理を取消し当該1年雇用契約は続いていることを認めた。そこで、相談者から再度休業支援金申請に係る事業主証明を求めたところ、証明が訂正された。なお、その後相談者側から、「2回目の申請に係る不支給処分が取り消され、無事に支給された」との報告を受けた。

### 【事例3】 オフィス内監視カメラの設置

相談者は、事務職として働いていた。社内にはエレベータや玄関ホール、廊下などに監視カメラが設置されていたが、最近になってオフィス内にも設置された。相談者は、廊下やエレベーターならば理解はできるが、オフィス内の監視カメラ設置は目的も性質も違い、労働者の人格権にも影響するものであるとして、会社に設置理由の説明を求めた。

しかし、会社からは設置理由の説明がなされないとして、センターに来所した。

センターが会社総務担当から事情を聞いたところ、オフィス内の盗難事故を防止するために設置したことなどの説明があった。センターが、会社として従業員側に設置理由を説明してはどうかとアドバイスしたところ、会社は「説明の必要はないと考えている」と回答した。センターは会社に対し、過去には裁判で争われたような事例もあるので、対象となる従業員には説明を行っておくべきではないかとあらためて助言した。その後会社から「設置理由、映像記録の保存などについて、対象従業員に対し説明していく」との回答があり、相談者もそれを受け入れたため解決した。

### 【事例4】 業務委託契約労働者の契約時負担金の返還請求

相談者は、デリバリーの業務委託契約労働者（個人事業主扱い）である。契約締結時に、車両使用に係る負担金として10万円を支払った。実際の業務を開始する直前、相談者は、契約書と実際の業務の相違などを理由として辞退を申し出た。その際に、負担金10万円の返還を求めたところ、会社は7万5千円を返還すると回答した。

しかし、その7万5千円も振り込まれなかったことから、センターに来所した。

センターが会社に事情を聞いたところ、全額返還できないことについては契約締結時にも説明している、とのことであった。また未払については、本人が全額返還にこだわっていたので7万5千円についても振込みを見送ったと説明した。

その後、センターが相談者の意向を確認したところ、「会社側の一方的な減額であり、7万5千円という金額には不満が残るが、これ以上の争いは望まない」とのことであったため、会社にその旨を伝えたと、会社から相談者に振込みが行われ解決した。

### 【事例5】 小規模企業における代表者からのセクシュアルハラスメント

相談者は、小規模企業で営業と代表のアシスタントを行っていた。入社から1年余りが過ぎたある日、酒席において「君が好きだ」などの発言と手を握られるなどの身体接触があった。相談者は、相手が代表ということでこのことを誰にも相談できず、ついにメンタルに支障を来し出勤できなくなった。小規模企業のため、代表者と関わらないことは困難で、復職は事実上不可能となったが、このまま補償もなく辞めてしまうのはあまりに無念であるとして、センターに来所した。

センターが代表から事情を聞いたところ、酒席当日の記憶ははっきりしない、としていたが、自分がそのような言動をしてしまい本人を傷つけてしまったのだとすれば、センターの調整により和解したいとした。

センターは、相談者が代表の言動によって復職が事実上不可能となってしまったことなどから、一定の金銭補償で解決をすることを打診し検討を依頼した。代表は、本件について遺憾の意を表するとともに金銭補償にも応ずると回答した。それを受けて、センターは相談者と調整した結果、相談者の納得する条件で折り合ったことで解決した。