

紛争が生じた際の相談窓口等

現状・課題

「雇用類似の働き方に関する検討会」報告書（抄） （平成30年3月30日公表）

6. 雇用類似の働き方に関する保護等の在り方及び今後の検討課題等

（2）検討会で挙げられた保護の内容等

5のとおり、本検討会で把握した雇用関係によらない働き方の者の現状等を踏まえ、本検討会においては、以下のように課題等を整理した。これらに対する労働政策に関する方策について、その必要性も含め、今後検討を進めていくことが考えられる。

なお、労働者以外の役務提供者との取引については、独占禁止法や下請法の対象となり得ることから、雇用類似の働き方の者の保護の必要性を検討するに当たっては、これら経済法との関係にも留意する必要がある。

＜紛争が生じた際の相談窓口等＞

雇用労働者については、労働基準法等の違反がある場合には労働基準監督署等に申告することができる。また、個別労働関係紛争の解決の促進のための法律（平成13年法律第112号）に基づき、民事上の個別労働紛争について、都道府県労働局等に設置された総合労働相談コーナーに相談することができ、当事者の申出により都道府県労働局長が事業主に対して助言・指導を行うほか、当事者の申請により紛争調整委員会によるあっせんを行うこととしている。

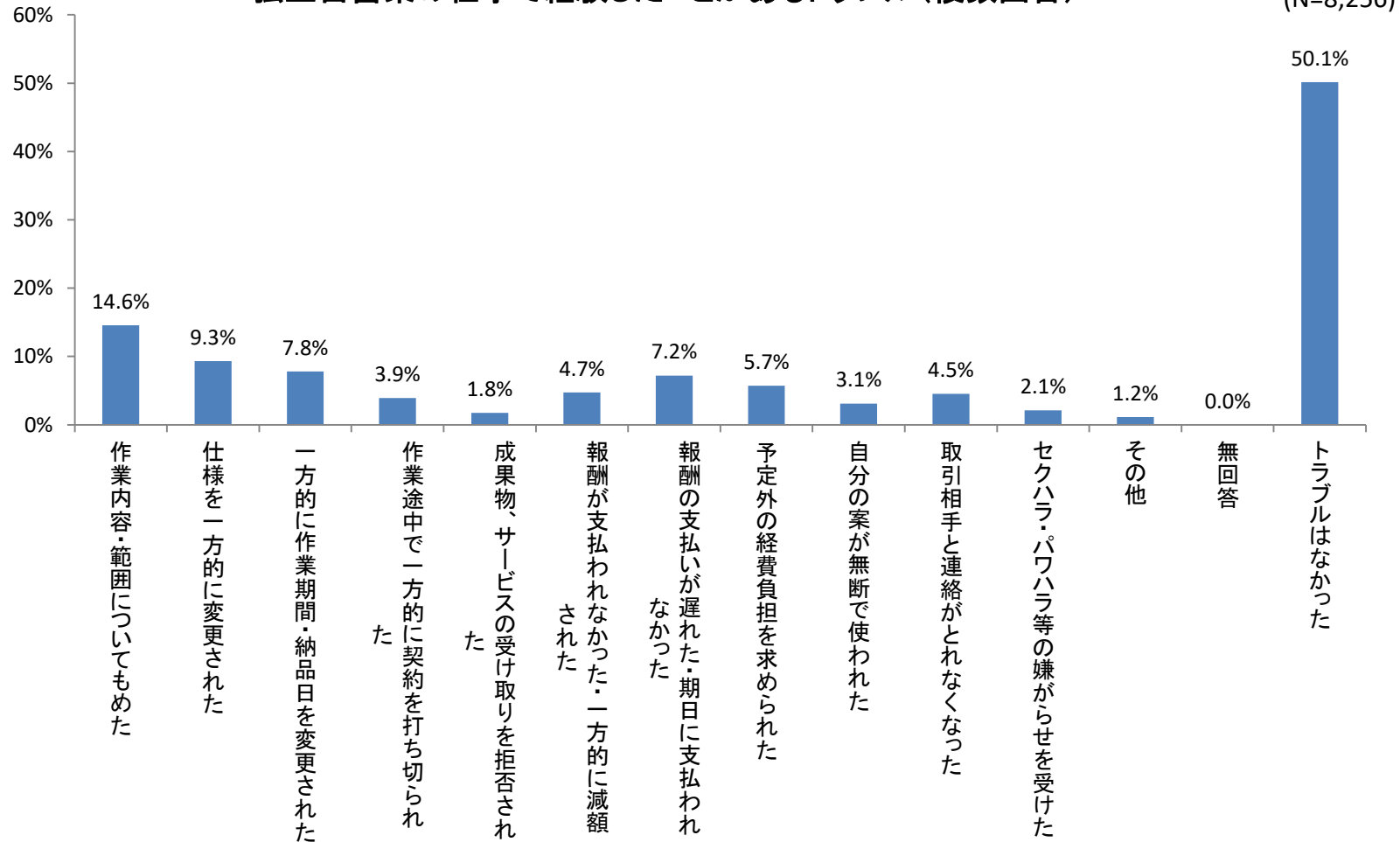
雇用関係によらない働き方の者については、下請法の対象となる取引において、発注者が同法に違反すると考えられるときは公正取引委員会又は中小企業庁に申告することができる。また、家内労働法が適用される場合には、委託者が家内労働法に違反する場合に都道府県労働局や労働基準監督署に申告することができる。

このような点も踏まえ、雇用類似の働き方に関する保護等の在り方自体の検討と合わせ、相談窓口等についても、その必要性を含めて検討することが考えられる。

トラブルについて①

○1年間で独立自営業の仕事で経験したトラブルについては、「トラブルはなかった」との回答が50.1%で最も多い。経験したトラブルの中では、「作業内容・範囲についてもめた」が14.6%で最も多く、次いで「仕様を一方的に変更された」(9.3%)、「一方的に作業期間・納品日を変更された」(7.8%)の順に多い。

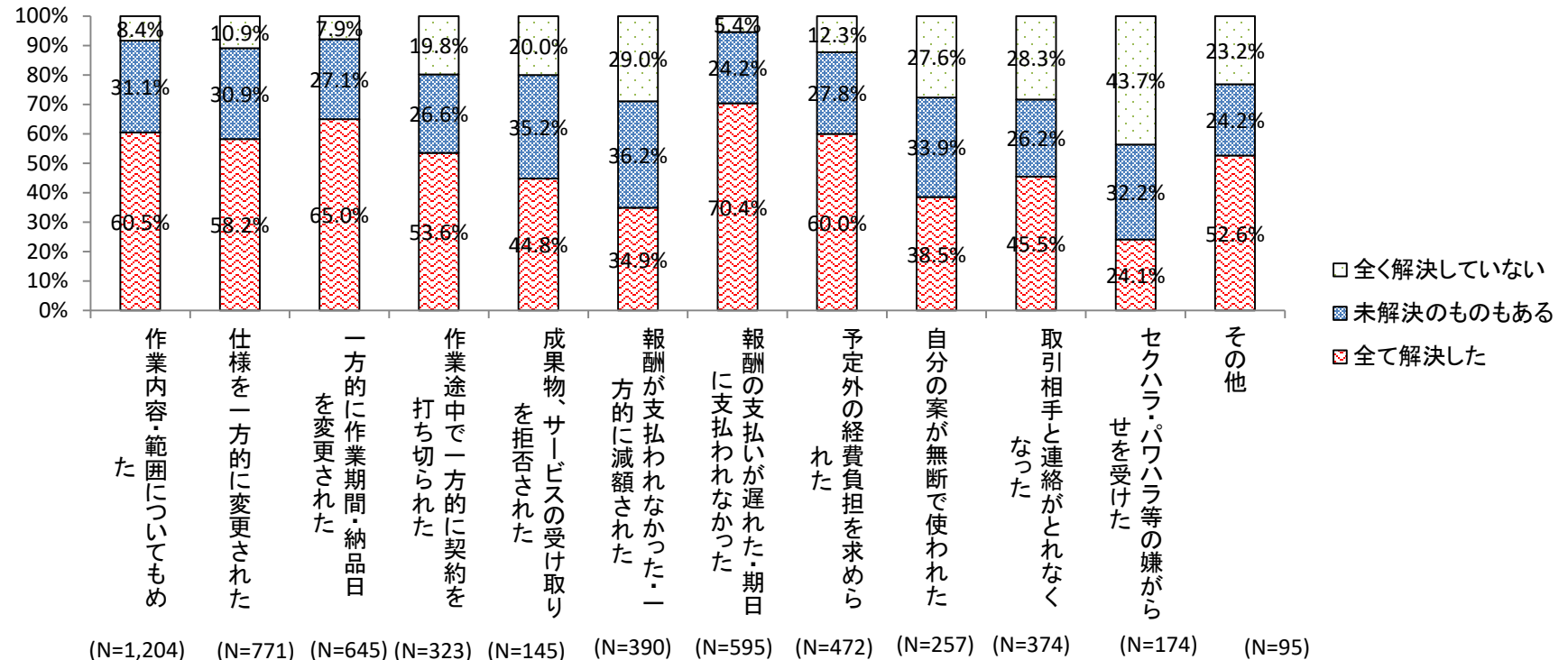
独立自営業の仕事で経験したことがあるトラブル(複数回答)



トラブルについて②

○トラブル別に、経験のあったトラブルは解決したかを見ると、「全て解決した」との回答が「報酬の支払いが遅れた・期日に支払われなかった」(70.4%)、「一方的に作業期間・納品日を変更された」(65.0%)、「作業内容・範囲についてもめた」(60.5%)、「予定外の経費負担を求められた」(60.0%)では6割を超えていた。一方、「セクハラ・パワハラ等の嫌がらせを受けた」では24.1%と他の類型よりも低くなっている。

経験のあったトラブルの解決の状況



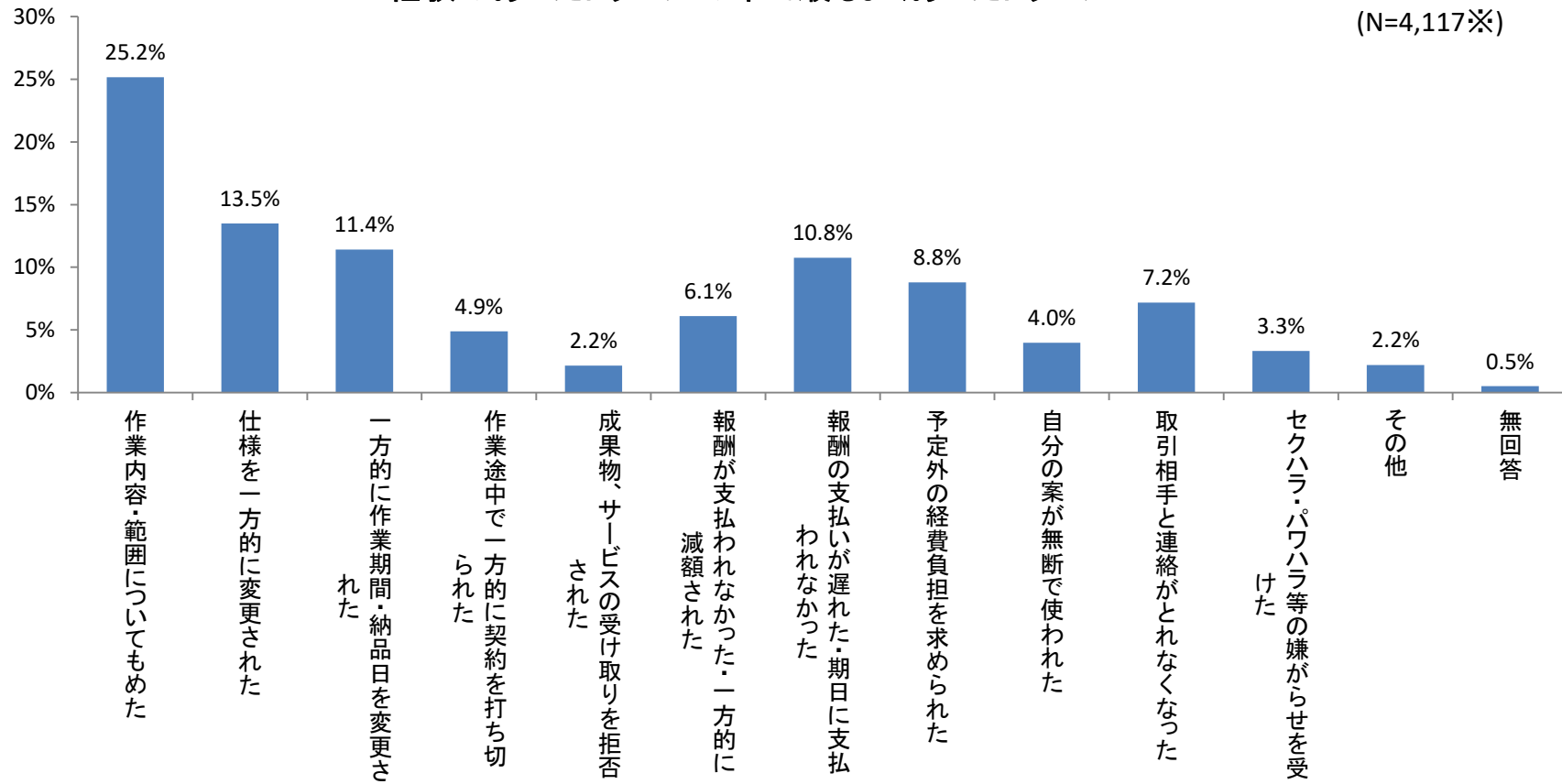
※N値は、前ページの設問に対するそれぞれの選択肢に回答した者

トラブルについて③

○経験のあったトラブルで最もよくあったトラブルについて、「作業内容・範囲についてもめた」との回答が25.2%で最も多く、次いで「仕様を一方的に変更された」(13.5%)、「一方的に作業期間・納品日を変更された」(11.4%)の順に回答が多い。

経験のあったトラブルの中で最もよくあったトラブル

(N=4,117※)

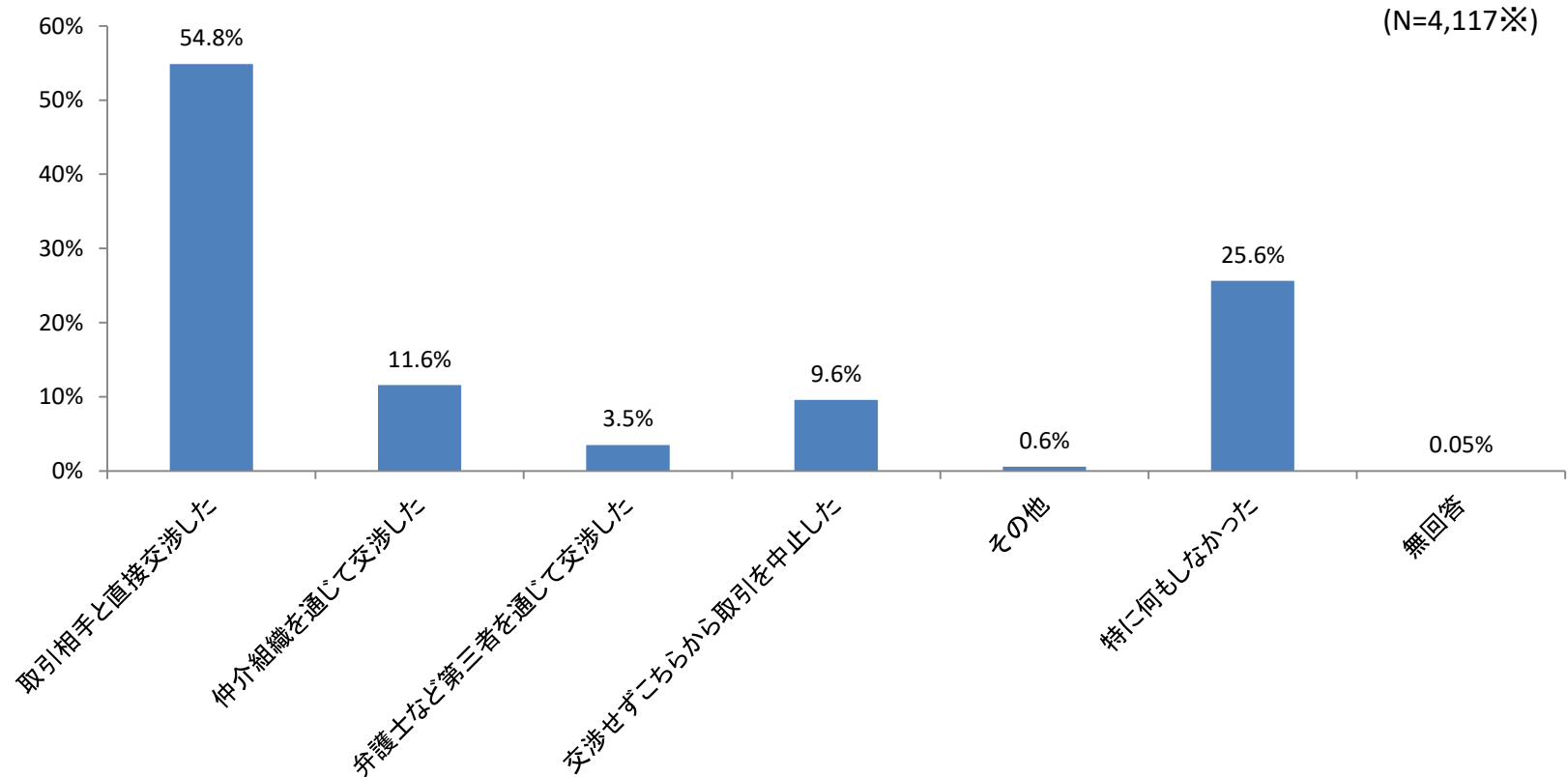


※3ページの設問について、「トラブルはなかった」と回答した者を除く。

トラブルについて④

○仕事でトラブルが起こった際、どのような対処したかについては、「取引相手と直接交渉した」との回答が54.8%と最も多い。一方で、「特に何もなかった」との回答も25.6%と一定割合あった。

独立自営業の仕事でトラブルが起こった際の対処方法（複数回答）

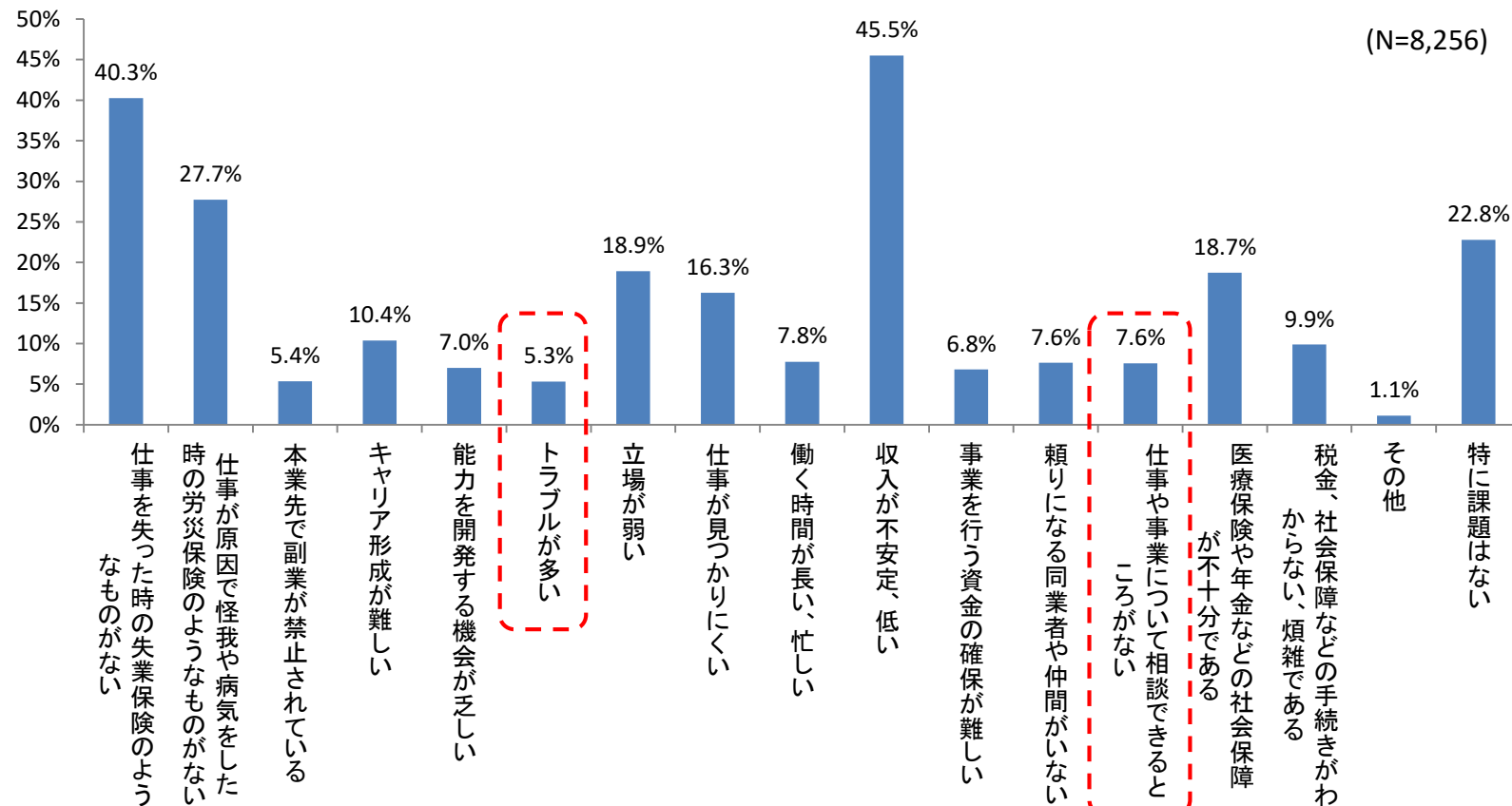


※3ページの設問について、「トラブルはなかった」と回答した者を除く。

独立自営業者を続ける上での問題点

○独立自営業者を続ける上での問題点について、「収入が不安定、低い」との回答が45.5%で最も多く、次いで「仕事を失ったときの失業保険のようなものがない」(40.3%)、「仕事が原因で怪我や病気をした時の労災保険のようなものがない」(27.7%)の順に回答が多い。

独立自営業者を続ける上での問題点(複数回答)

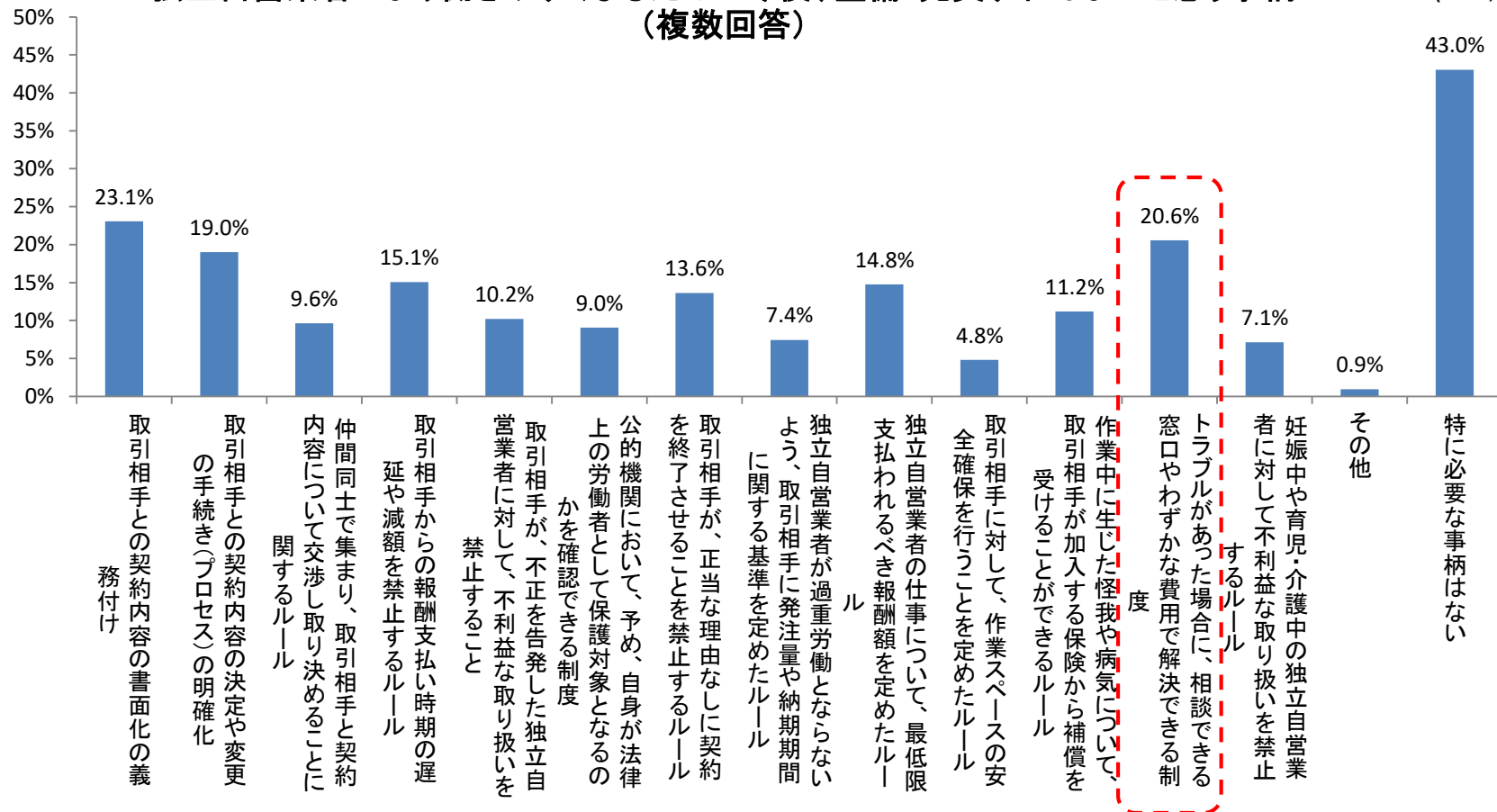


独立自営業者がより働きやすくなるために整備等を望む事柄①

○独立自営業者がより働きやすくなるために今後、整備・充実すればよいと思う事柄について、「特に必要な事柄はない」との回答が43.0%で最も多い。整備・充実すればよいと思う事柄がある者については、「取引相手との契約内容の書面化の義務付け」との回答が23.1%で最も多く、次いで「トラブルがあった場合に、相談できる窓口やわずかな費用で解決できる制度」(20.6%)、「取引相手との契約内容の決定や変更の手続き(プロセス)の明確化」(19.0%)の順に回答が多い。

独立自営業者がより働きやすくなるために今後、整備・充実すればよいと思う事柄
(複数回答)

(N=8,256)

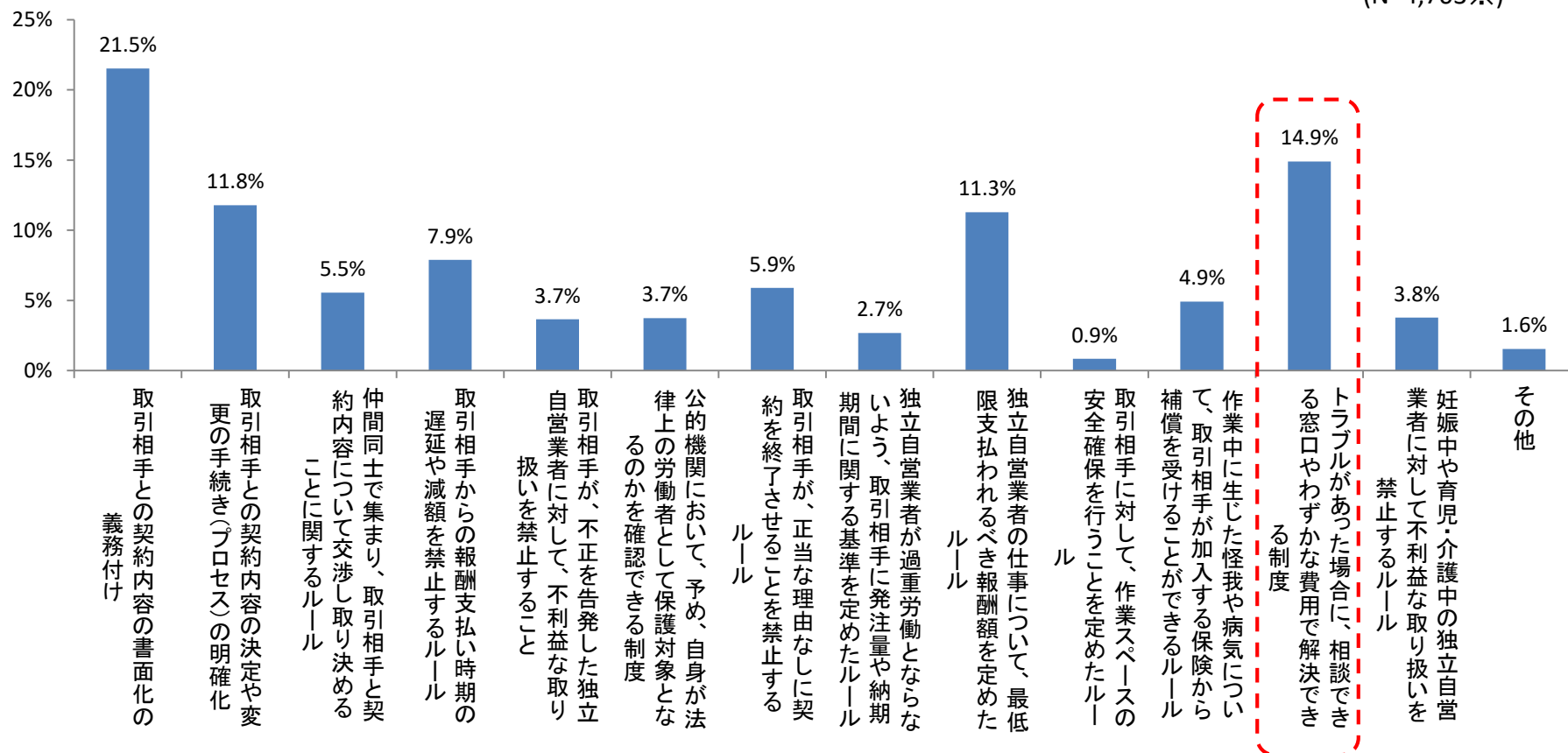


独立自営業者がより働きやすくなるために整備等を望む事柄②

○独立自営業者がより働きやすくなるために最も整備・充実して欲しいと考えている事柄について、「取引相手との契約内容の書面化の義務付け」との回答が21.5%で最も多く、次いで「トラブルがあった場合に、相談できる窓口やわずかな費用で解決できる制度」(14.9%)、「取引相手との契約内容の決定や変更の手続き(プロセス)の明確化」(11.8%)の順に回答が多い。

独立自営業者がより働きやすくなるために最も整備・充実して欲しいと考えている事柄

(N=4,703※)



※前ページの設問について、「特に必要な事柄はない」と回答した者を除く。

検討会等におけるヒアリング結果

＜雇用類似の働き方に係る論点整理等に関する検討会＞ ※第2回検討会関係者ヒアリング（第3回参考資料1）

【IT業界／ワーカー】

- トラブルの相談ができる相手というのがいない。まずどこに相談したらいいんだろうなというところから始まる。

【一般社団法人 日本リラクゼーション業協会】

- 紛争解決の窓口については、現状、協会の事務局が窓口になって対応している。

【協同組合 日本イラストレーション協会】

- 下請法の適用対象外である資本金1千万円以下の事業者からの受注も多く、また、被害者の相談先が限定的なのが現実。
- クリエイターのために特化した、紛争解決相談窓口の存在は承知していない。ただし、下請法適用外の個人同士の口約束レベルの取引も一定数あり、専門家と提携するなど、協会でも今後何らかの対策を検討したいと考えている。
- 法知識の欠如によって、各種ハラスメントや仕事上の紛争は枚挙に暇がない。フリーランスを対象とした公的な紛争解決相談窓口がないため、是非設置に向けて検討いただきたい。

【一般社団法人 日本アニメーター・演出協会】

- 紛争が生じた際の相談窓口等について、日本アニメーター・演出協会に相談が来ることはあるが、積極的に受け付けているわけではない。ただ、他に相談窓口があるわけでもない。

【一般社団法人 日本民間放送連盟】

- 紛争相談について、対応窓口がある局もある。

＜雇用類似の働き方に係る論点整理等に関する検討会＞

※厚生労働省による雇用類似の働き方に関するヒアリング結果（第4回参考資料2）

- 局員であれば労働組合に相談できるが、キャスターなどは契約を切られたら次の道を考えなければならない。そういう世界でもある（放送／関係団体）。
- 相談機関のようなものはない。フリーランスだからしょうがないという暗黙の了解的なものがある（放送／受注者）。
- 相談窓口については、フリーランスの場合、弁護士しかないとの認識。そういう窓口があれば便利だが（IT／受注者）。
- トラブル等の防止方法、解決方法として、一つは当協会に相談すること、もう一つは、世の中にある各種の無料相談を利用する等が考えられる（デザイン／関係団体）。

検討会等におけるヒアリング結果

＜雇用類似の働き方に関する検討会＞ ※「雇用類似の働き方に関する検討会」報告書 参考資料

- トラブルの解決方法としては、団体交渉又は任意の話し合いの方法があるが、多くは交渉を通じた譲歩で解決する。交渉で解決しない場合は、労働委員会のあっせんや下請かけこみ寺、裁判を活用することもある（出版／関係団体）。
- 例えば本来雇用であるべきにも関わらず偽装フリーランスになっているような場合や、不当に契約を踏み倒されてしまった場合に相談できる窓口や、ハローワークのようなジョブマッチング機能が自治体ごとにあると良い（フリーランス協会）。
- 仕事に関する相談先がない（放送／受注者）。
- トラブルが発生した時の、交渉の後ろ盾になってくれる公的機関があるとありがたい。法人と交渉するための知識と経験が個人にはない。（放送／受注者）。
- 契約等についての相談先がない。フリーランス同士で仕事について相談することはあっても、契約内容や報酬については触れにくい（放送／受注者）。
- 報酬の未払いや支払い遅延に関するトラブルが多い。特に少額だと、勝訴しても、弁護士に頼むとその費用で赤字になってしまうため、提訴せず泣き寝入りすることが多い（出版／関係団体）。
- トラブルが生じた際も、雇用労働者と違って相談窓口は少ない。下請かけこみ寺に相談することはあり、事案によってはハローワークや労働委員会に行くこともある。しかし、肝心の下請法は、適用対象外となってしまうケースが多い。出版業界は、発注者も小規模なところが多く資本金要件を満たさないためだ。また、校正はそもそも下請法の対象にならないことが多い（出版／関係団体）。
- 雇用者として働いた経験がない若いフリーランスは、知識がないままBtoBの世界に飛び込むため、勉強会などの開催や相談窓口の設置が必要ではないか（映像制作・アニメーション制作／受注者）。
- 発注先のハラスメントの相談窓口は発注者に雇用されている正社員以外にも目につく形で紹介されている（映像制作／受注者）。
- 社会に出てからの勉強会などの開催、相談窓口の設置が必要ではないか（映像制作／受注者）。
- トラブルが生じた際の相談窓口がない。現在は下請法を所管する公正取引委員会が窓口と認識しているが、個人の相談を受けてくれる印象がなくハードルが高い。気軽に相談できる窓口があると良い（アニメーション制作／受注者）。
- 業界では芸能プロダクションの移籍時に、初期の専属契約により実演家の自由意思が反映されない、パワハラ、セクハラが問題化している。悩みを相談する窓口が少ない（芸能／関係団体）。

検討会等におけるヒアリング結果（トラブルの内容等）

＜雇用類似の働き方に係る論点整理等に関する検討会＞ ※第2回検討会関係者ヒアリング（第3回参考資料1）

【協同組合 日本イラストレーション協会】

- トラブルの具体例として、下請法の対象外の取引で、支払期間が2か月を超えても支払われないケースや約束の範疇を超えた作業、工程をこなさなければ集金ができないケース等が散見される。また、関係性で強弱関係がどうしてもでてきてしまうため、発注側の要求が過度になるにも関わらず、値段の要望等が労働基準法からかなり離れた状況のものも散見される。
- アンケートでは、下請法関連のトラブルは減少しているものの、クライアントが下請法の適用回避を図っていることが読み取れるほか、その他の回答、例えば、「制作中の中止」、「無理なスケジュールの強要」、「連絡の遅延」、「恐喝行為」、「ネットワークビジネスへの勧誘」、「セクハラ」、「パワハラ」などのように、トラブルは種類が多様化している。

＜雇用類似の働き方に係る論点整理等に関する検討会＞

※厚生労働省による雇用類似の働き方に関するヒアリング結果（第4回参考資料2）

- 音声・照明以外の契約外の仕事を依頼されることがある。契約内容には入っていないが、局員から頼まれると、断れない。人がいない場合にはやらなければならないような雰囲気になる。断ると現場が動かないことになり、また、今後、仕事する際の指名が入らなくなる（放送／受注者）。
- 経費関係でのトラブルについて、以前契約していた会社の社長が、局から出張のたびに支払われる宿泊日当について説明をせず搾取していたということがあった。この点について言及した結果、少ないながら日当が出るようになった（放送／受注者）。
- 契約書がないことによるトラブルとしては、デザインを目的外使用されているとか、形をすこし変えて使われているとかは聞いたことがある。また、仕事が突然キャンセルされたときにそれまでの履行した仕事についての報酬はどうするのかといった電話相談もある（デザイン／関係団体）。
- 報酬に関しては、追加の作業があったとき（に報酬がでないこと）や、注文者側から「正式な依頼はしていない」と主張されることなどがある（デザイン／関係団体）。
- 報酬に絡むトラブルもある。低価格での買ったたきや支払いの遅延等の問題。また、平気でやり直して貰えるという認識があるためか、やり直し作業も多い（デザイン／関係団体）。

検討会等におけるヒアリング結果（トラブルの内容等）

＜雇用類似の働き方に関する検討会＞ ※「雇用類似の働き方に関する検討会」報告書 参考資料

- トラブルとしては、報酬の不払い、支払い遅延、事故等による怪我や解約（運送／関係団体）。
- あらかじめ報酬額等を明確にしないため、仕事が終わってから、「思っていた報酬と違う」という食い違いのトラブルが生じることがある（出版／関係団体）。
- 相談で多いものは代金・報酬の未払い、支払遅延、減額。発注者が未払いや減額を正当化するためという不条理なクレームをつけられることもある。その他、発注者の都合による一方的な出版中止や仕事の打ち切り、契約条件の不利益変更等がある（出版／関係団体）。
- ハラスメントを受けても、仕事をもらっている立場上、発注者に言いたいことが言えない（放送／受注者）。
- 報酬の未払いや支払い遅延に関するトラブルが多い。特に少額だと、勝訴しても、弁護士に頼むとその費用で赤字になってしまうため、提訴せず泣き寝入りすることが多い（出版／関係団体）。
- 怪我の補償や交通費の支払いについて、契約書を作成し、あらかじめ取り決めないと、契約後にトラブルとなる（出版／関係団体）。
- 契約内容の食い違いが起き、発注者から報酬を支払わないと言われたことがあった。発注者が提示している内容が契約書に記載されていないこと、契約通り報酬を支払わないのであれば訴訟も辞さないこと等を話したら契約どおりの額が支払われ解決した（アニメーション制作／受注者）。
- 発注者の事情で仕事が突然なくなることがある。
契約時に聞いていたデータと異なる、約束していた仕事が急になくなる、追加料金が支払われない、報酬の明細が出されない等の問題を経験している（アニメーション制作／受注者）。
- トラブルとして多いのは、成果物が思っていたものと異なっている、という仕事の成果が、発注者が求める水準に達していなかったというもの。そのほか、ワーカーが納期を遅延することもある（クラウドソーシング／仲介事業者）。

現行制度

各個別労働紛争解決制度の特徴

※赤囲み箇所は労働者以外も利用可能なもの

実施主体	行政機関【国・都道府県】				民間機関	司法機関【裁判所】			
	①【国】都道府県労働局 (紛争調整委員会)		②【都道府県】 ※自治体により名称、 実施概要等が異なる場合があります。		③【民間団体】 弁護士会、 社会保険労務士会、 司法書士会、 日本産業カウンセラー協会 等	④民事調停 (簡易裁判所)	⑤少額訴訟 (簡易裁判所) ※60万円以下の金銭支払	⑥労働審判 (地方裁判所)	⑦民事訴訟 (地方裁判所・ 簡易裁判所) ※140万円以下の金銭支払は簡裁、140万円超の金銭支払は地裁
	あっせん ※解雇、いじめ 等の労働紛争	調停 ※性差別、 セクハラ等	労働委員会の あっせん	労働相談 センター等の あっせん					
実施体制	あっせん委員	調停委員	公労使のあっせん員	職員 等	弁護士、社会保険労務士、司法書士、産業カウンセラー 等	調停委員会	裁判官	労働審判委員会	裁判官
主な手続	話し合いによる合意	話し合いによる合意 (加えて、調停案の受諾勧告等)	話し合いによる合意	話し合いによる合意	話し合いによる合意	話し合いによる合意	裁判所の判決 (話し合いによる解決も可能)	話し合いによる合意 (不調の場合は労働審判委員会の審判)	裁判所の判決 (話し合いによる解決も可能)
相手方の 手続参加	任意 (不参加の場合には手続終了)				任意 (不参加の場合には手続終了)	正当な理由なく不出頭の場合、過料	主張書面を提出せず不出頭の場合、原告の主張を認めたものとみなされる可能性あり	正当な理由なく不出頭の場合、過料	主張書面を提出せず不出頭の場合、原告の主張を認めたものとみなされる可能性あり
合意・裁判の内容の効力	合意内容は民法上の和解契約と同じ効力 (強制執行不可)				合意内容は民法上の和解契約と同じ効力 (強制執行不可)	合意内容は裁判上の和解と同じ効力 (強制執行可能)	和解・判決 (強制執行可能)	合意内容や審判は裁判上の和解と同じ効力 (強制執行可能)	和解・判決 (強制執行可能)
費用	無料				有料 (一部無料)	有料		有料	有料
公開の有無	非公開				非公開	非公開	公開	非公開	公開

個別労働紛争解決制度の枠組み

相談者

【個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律第3条】

総合労働相談コーナー 都道府県労働局雇用環境・均等部（室）及び
労働基準監督署等に設置 | 全国380か所

平成29年度 総合労働相談件数 110万4,758件

うち、○法制度の問い合わせ (69万8,650件)

○労働基準法等の違反の疑いがあるもの (19万8,260件)

○民事上の個別労働紛争相談件数 (25万3,005件)

- | | |
|----|-----------------------|
| 内訳 | ① いじめ・嫌がらせ …… 72,067件 |
| ※ | ② 自己都合退職 …… 38,954件 |
| | ③ 解雇 …… 33,269件 |

関係機関

- 都道府県
 - ・労政主管事務所
 - ・労働委員会
- 裁判所
- 法テラス 等

情報提供
連携

**労働基準監督署
公共職業安定所 等**

取次ぎ

関係法令に基づく
行政指導等

申出

申請

【個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律第4条】

労働局長による助言・指導

○申出件数 (9,185件)

- | | |
|----|---------------------|
| 内訳 | ① いじめ・嫌がらせ … 2,249件 |
| ※ | ② 解雇 …… 990件 |
| | ③ 自己都合退職 …… 864件 |

・話合いの促進
・解決の方向性
示唆

申請

【個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律第5条】

紛争調整委員会によるあっせん

○申請件数 (5,021件)

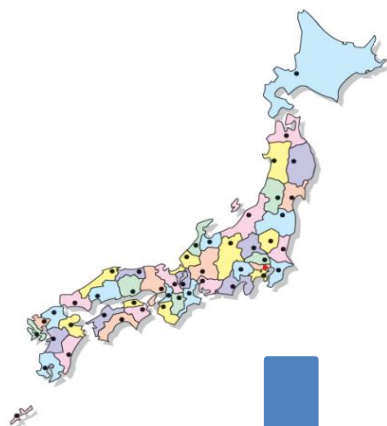
- | | |
|----|---------------------|
| 内訳 | ① いじめ・嫌がらせ … 1,529件 |
| ※ | ② 解雇 …… 1,181件 |
| | ③ 雇止め …… 545件 |

あっせん委員
(弁護士等)に
よる紛争当事
者の合意形成

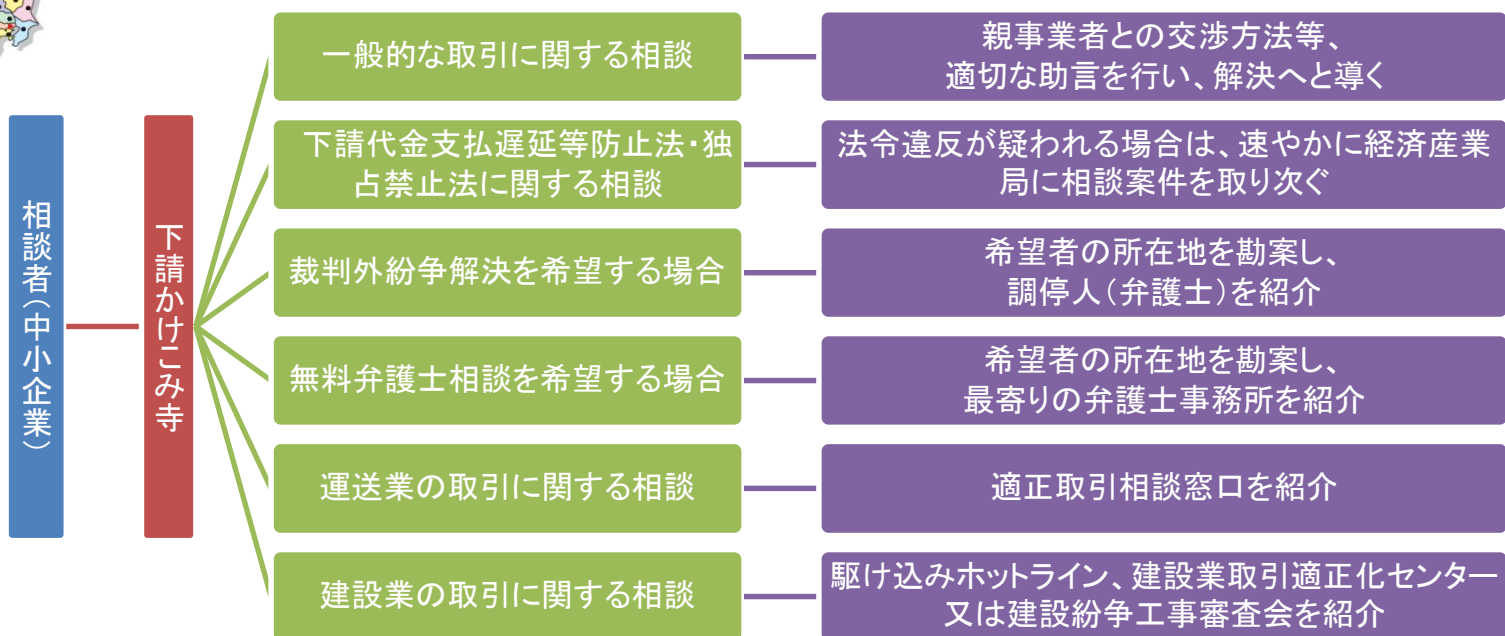
※ 1回において複数の内容にまたがる相談等が行われた場合には、複数の内容を件数に計上している。

下請かけこみ寺①

- 消費税の転嫁など企業間取引に係る各種相談への対応や裁判外紛争解決手続を行うため、各都道府県の下請企業振興協会の協力を得て、本部及び全国47都道府県に「下請かけこみ寺」を設置しています。



企業間取引に関する様々な相談に相談員等が応じます。
裁判外紛争解決（ADR）手続により簡易・迅速な紛争解決を行います。
相談費用や調停費用は無料です。



下請かけこみ寺②

●相談員等による相談対応件数

	下請代金法 関係	建設業関係	運送業関係 (代金法除く)	その他	消費税関係	合計
平成25年度	858	1,075	153	2,896	-	4,982
平成26年度	898	1,170	159	3,149	97	5,473
平成27年度	678	1,295	175	3,613	64	5,825
平成28年度	812	1,395	204	4,130	42	6,583
平成29年度	997	1,560	211	4,055	15	6,838

※「その他」には、下請代金支払遅延等防止法が適用されない中小企業同士のトラブルの他、法令等に関する一般的な質問等も含まれる。

●弁護士無料相談件数

相談者の所在地に最も近い弁護士（全国に400名超の弁護士を登録）を紹介、弁護士が踏み込んだ相談対応を実施。

■相談件数

平成25年度：711件 平成26年度：681件
 平成27年度：743件 平成28年度：627件
 平成29年度：601件

●裁判外紛争解決(ADR)手続き

取引関連の企業間トラブルを、裁判ではなく、専門的な知識を有する公正な第三者（弁護士）による調停によって、簡易迅速に紛争を解決

全国に約170名の弁護士を登録し、調停費用も無料で実施

■ADRの実績件数

平成25年度：32件 平成26年度：9件
 平成27年度：17件 平成28年度：21件
 平成29年度：14件

