

報道関係者 各位

平成30年 6月27日

【照会先】

雇用環境・均等局総務課 労働紛争処理業務室

室長 田村 雅<sup>まさ</sup>

室長補佐 佐保 隆

(代表電話) 03(5253)1111(内線7738)

(直通電話) 03(3502)6679

## 「平成29年度個別労働紛争解決制度の施行状況」を公表します ～総合労働相談は10年連続100万件超、内容は「いじめ・嫌がらせ」が6年連続トップ～

厚生労働省は、このたび、「平成29年度個別労働紛争解決制度の施行状況」をまとめましたので、公表します。

「個別労働紛争解決制度」は、個々の労働者と事業主との間の労働条件や職場環境などをめぐるトラブルを未然に防止し、早期に解決を図るための制度で、「総合労働相談※<sup>1</sup>」、労働局長による「助言・指導※<sup>2</sup>」、紛争調整委員会による「あっせん※<sup>3</sup>」の3つの方法があります。

厚生労働省では、今回の施行状況を受けて、総合労働相談コーナーに寄せられる労働相談への適切な対応に努めるとともに、助言・指導及びあっせんの運用を的確に行うなど、引き続き、個別労働紛争の未然防止と迅速な解決に向けて取り組んでいきます。

### 【ポイント】

- 1 総合労働相談、あっせん申請の件数はいずれも前年度と比べ減少、助言・指導申出の件数は増加。  
総合労働相談件数は110万4,758件で、10年連続で100万件を超え、高止まり[P. 3 1-(1)]
  - ・総合労働相談件数 110万4,758件 (前年度比 2.3%減)
  - うち民事上の個別労働紛争※<sup>4</sup>相談件数 25万3,005件 (同 1.0%減)
  - ・助言・指導申出件数 9,185件 (同 2.3%増)
  - ・あっせん申請件数 5,021件 (同 2.0%減)
- 2 民事上の個別労働紛争の相談件数、助言・指導の申出件数、あっせんの申請件数の全てで、「いじめ・嫌がらせ」が引き続きトップ
  - ・民事上の個別労働紛争の相談件数では、72,067件(同1.6%増)で6年連続トップ。[P. 4 1-(3)]
  - ・助言・指導の申出では、2,249件(同1.9%増)で5年連続トップ。[P. 7 2-(3)]
  - ・あっせんの申請では、1,529件(同6.9%減)で4年連続トップ。[P. 10 3-(3)]

※1 「総合労働相談」：都道府県労働局、各労働基準監督署内、駅近隣の建物など380か所(平成30年4月1日現在)に、あらゆる労働問題に関する相談にワンストップで対応するための総合労働相談コーナーを設置し、専門の相談員が対応。なお、平成28年度から、都道府県労働局の組織見直しにより「雇用環境・均等(部)室」が設置され、これまで「雇用均等室」で対応していた男女雇用機会均等法等に関しても一体的に労働相談として対応することになったため、それらの相談件数も計上されている。

※2 「助言・指導」：民事上の個別労働紛争について、都道府県労働局長が、紛争当事者に対して解決の方向を示すことにより、紛争当事者の自主的な解決を促進する制度。助言は、当事者の話し合いを促進するよう口頭又は文書で行うものであり、指導は、当事者のいずれかに問題がある場合に問題点を指摘し、解決の方向性を文書で示すもの。

※3 「あっせん」：都道府県労働局に設置されている紛争調整委員会のあっせん委員(弁護士や大学教授など労働問題の専門家)が紛争当事者の間に入って話し合いを促進することにより、紛争の解決を図る制度。

※4 「民事上の個別労働紛争」：労働条件その他労働関係に関する事項についての個々の労働者と事業主との間の紛争(労働基準法等の違反に係るものを除く)。

### 【別添資料】

別添1 個別労働紛争解決制度の枠組み

別添2 平成29年度個別労働紛争解決制度の運用状況

別添3 平成29年度における助言・指導及びあっせんの事例

(参考) 個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律の概要

# 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

都道府県労働局及び労働基準監督署に設置 | 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  
※1 (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
※1	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
※1	② 解雇	990件
	③ 自己都合退職	864件

○処理件数 (9,134件) ※2

助言・指導の実施 (8,745件)  
取下げ (250件) ・打切り (109件)  
その他 (30件)

【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
※1	② 解雇	1,181件
	③ 雇止め	545件

○処理件数 (4,952件) ※2

合意の成立 (1,899件)  
取下げ (228件) ・打切り (2,816件)  
その他 (9件)

申請

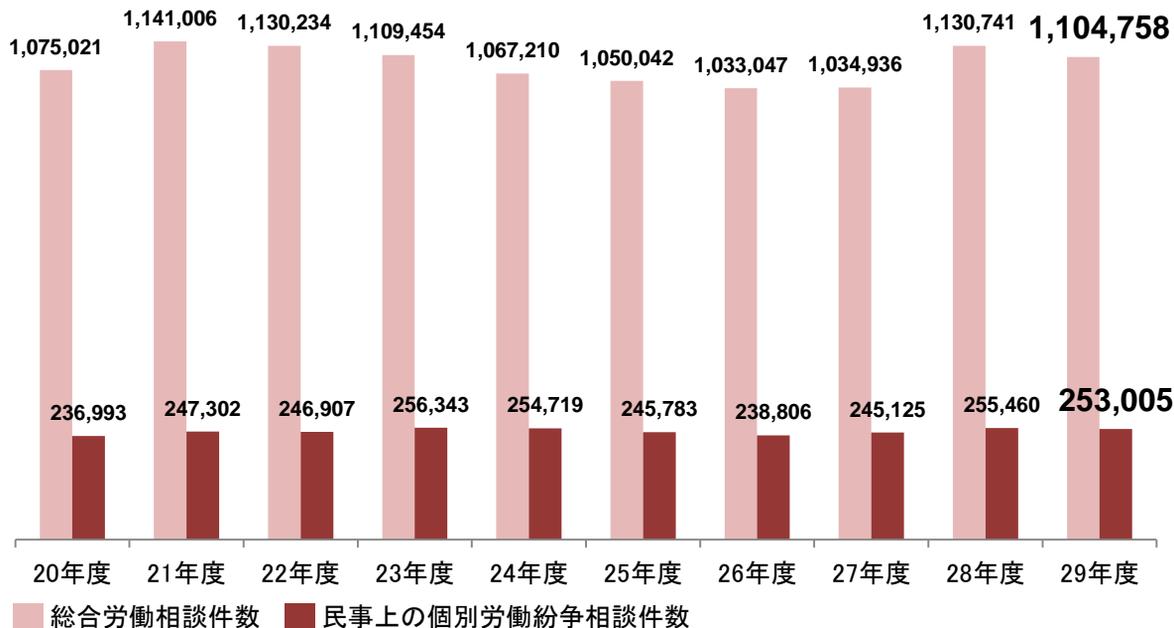
※1 1回において複数の内容にまたがる相談等が行われた場合には、複数の内容を件数に計上している。

※2 労働局長による助言・指導の処理件数及び紛争調整委員会によるあっせんの処理件数は、年度内に処理が完了した件数で、当該年度以前に申出又は申請があったものを含む。

# 平成29年度個別労働紛争解決制度の運用状況

## 1 総合労働相談

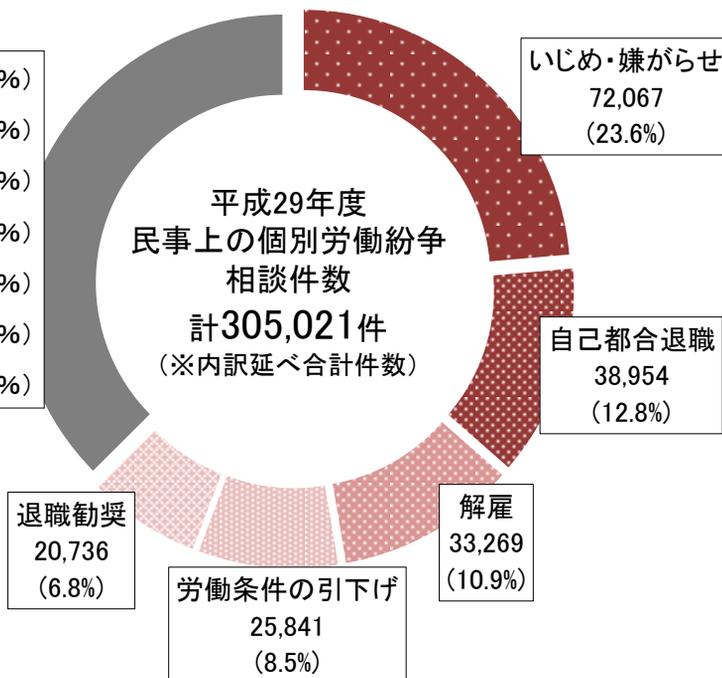
### (1) 相談件数の推移



### (2) 民事上の個別労働紛争 | 相談内容別の件数

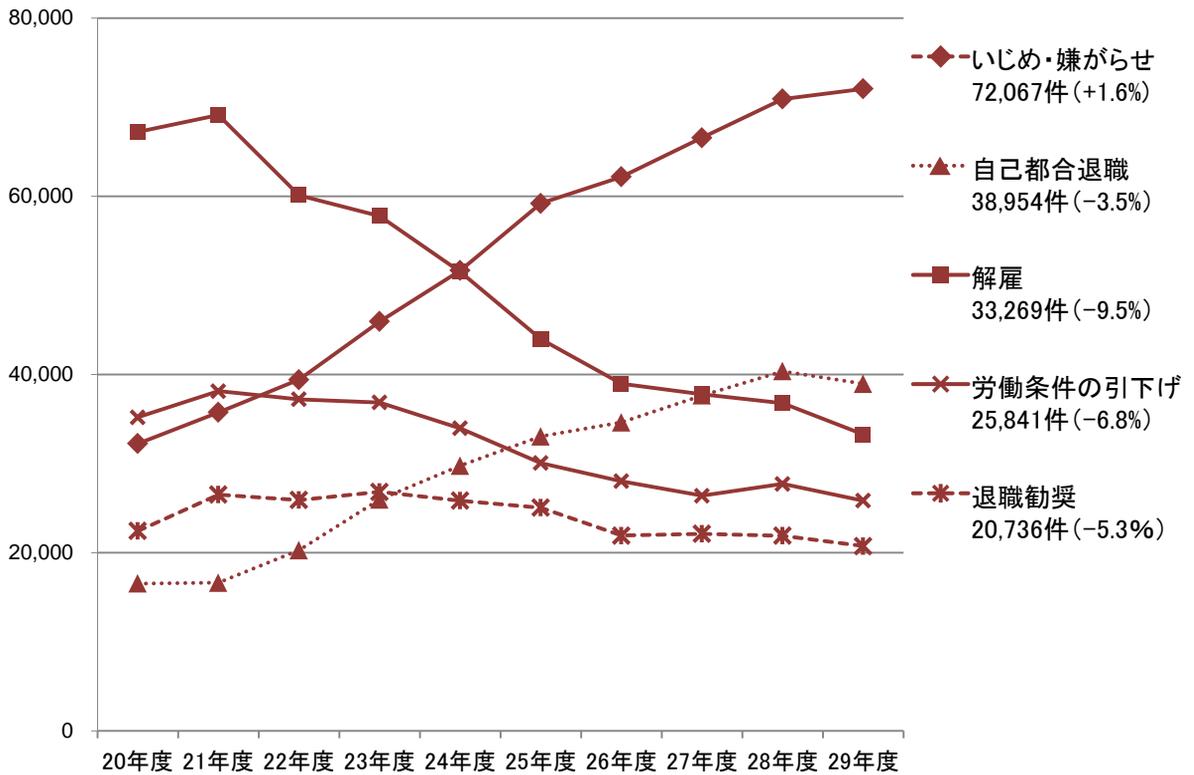
ほか 計114,154

雇止め	14,442	(4.7%)
出向・配置転換	9,075	(3.0%)
雇用管理等	6,436	(2.1%)
募集・採用	2,748	(0.9%)
採用内定取消	1,916	(0.6%)
その他の労働条件	39,201	(12.9%)
その他	40,336	(13.2%)



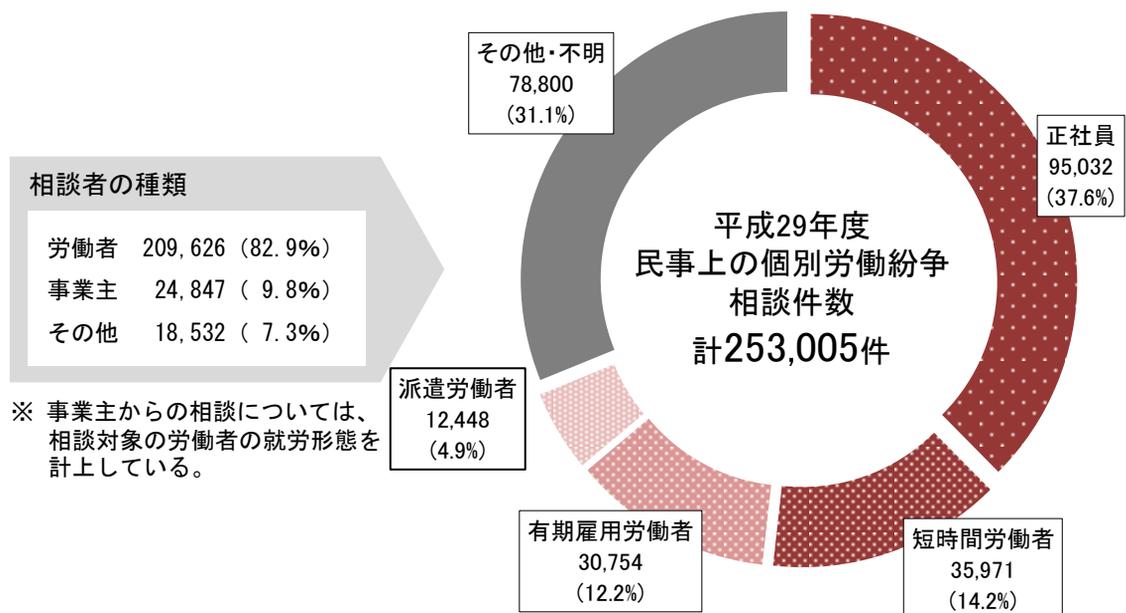
※ %は相談内容の全体（内訳延べ合計件数）に占める割合。合計値は、四捨五入による端数処理の関係で100%にならないことがある。なお、内訳延べ合計件数は、1回の相談において複数の内容にまたがる相談が行われた場合には、複数の相談内容を件数として計上したものの。

### (3) 民事上の個別労働紛争 | 主な相談内容別の件数推移 (10年間)



※ ( )内は対前年度比。

### (4) 民事上の個別労働紛争 | 就労形態別の件数



※ ( )内は相談対象となる労働者の就労形態の全体(合計件数)に占める割合。合計値は、四捨五入による端数処理の関係で100%にならないことがある。

【参考】第1表 民事上の個別労働紛争相談件数の推移（相談内容別）

	解雇	雇止め	退職勧奨	採用内定 取消	自己都合 退職	出向・ 配置転換	労働条件 の引下げ	その他の 労働条件	いじめ・ 嫌がらせ	雇用管理 等	募集・ 採用	その他	内訳延べ 合計件数
20年度	67,230	12,797	22,433	2,007	16,533	9,262	35,194	27,086	32,242	4,098	3,433	36,086	268,401
	25.0%	4.8%	8.4%	0.7%	6.2%	3.5%	13.1%	10.1%	12.0%	1.5%	1.3%	13.4%	100%
21年度	69,121	13,610	26,514	1,933	16,632	9,790	38,131	27,765	35,759	3,877	3,139	35,630	281,901
	24.5%	4.8%	9.4%	0.7%	5.9%	3.5%	13.5%	9.8%	12.7%	1.4%	1.1%	12.6%	100%
22年度	60,118	13,892	25,902	1,861	20,265	9,051	37,210	29,488	39,405	4,834	3,108	38,007	283,141
	21.2%	4.9%	9.1%	0.7%	7.2%	3.2%	13.1%	10.4%	13.9%	1.7%	1.1%	13.4%	100%
23年度	57,785	13,675	26,828	2,010	25,966	9,946	36,849	37,575	45,939	5,361	3,180	40,010	305,124
	18.9%	4.5%	8.8%	0.7%	8.5%	3.3%	12.1%	12.3%	15.1%	1.8%	1.0%	13.1%	100%
24年度	51,515	13,432	25,838	1,896	29,763	9,783	33,955	37,842	51,670	6,136	3,322	38,906	304,058
	16.9%	4.4%	8.5%	0.6%	9.8%	3.2%	11.2%	12.4%	17.0%	2.0%	1.1%	12.8%	100%
25年度	43,956	12,780	25,041	1,813	33,049	9,748	30,067	37,811	59,197	5,928	3,025	37,698	300,113
	14.6%	4.3%	8.3%	0.6%	11.0%	3.2%	10.0%	12.6%	19.7%	2.0%	1.0%	12.6%	100%
26年度	38,966	12,163	21,928	1,639	34,626	9,458	28,015	36,026	62,191	5,127	2,819	37,667	290,625
	13.4%	4.2%	7.5%	0.6%	11.9%	3.3%	9.6%	12.4%	21.4%	1.8%	1.0%	13.0%	100%
27年度	37,787	11,997	22,110	1,604	37,648	9,864	26,392	37,177	66,566	5,422	3,041	37,969	297,577
	12.7%	4.0%	7.4%	0.5%	12.7%	3.3%	8.9%	12.5%	22.4%	1.8%	1.0%	12.8%	100%
28年度	36,760	12,472	21,901	1,961	40,364	9,244	27,723	39,096	70,917	6,314	3,162	40,606	310,520
	11.8%	4.0%	7.1%	0.6%	13.0%	3.0%	8.9%	12.6%	22.8%	2.0%	1.0%	13.1%	100%
29年度	33,269	14,442	20,736	1,916	38,954	9,075	25,841	39,201	72,067	6,436	2,748	40,336	305,021
	10.9%	4.7%	6.8%	0.6%	12.8%	3.0%	8.5%	12.9%	23.6%	2.1%	0.9%	13.2%	100%

※ 年度ごとに上段が件数、下段が相談内容の全体（内訳延べ合計件数）に占める割合。下段の合計値は、四捨五入による端数処理の関係で100%にならないことがある。なお、内訳延べ合計件数は、1回の相談において複数の内容にまたがる相談が行われた場合には、複数の相談内容を件数として計上したものの。

【参考】第2表 民事上の個別労働紛争相談件数の推移（就労形態別）

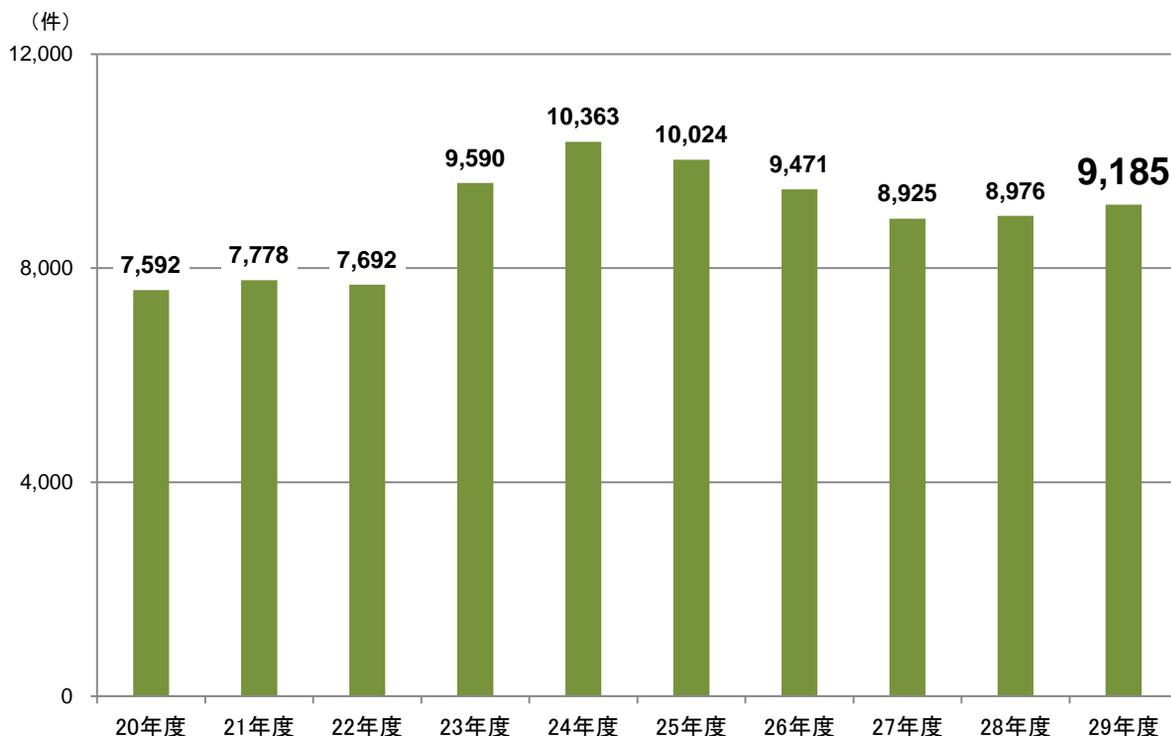
	正社員	短時間 労働者	派遣労働者	有期雇用 労働者	その他・ 不明	合計件数
20年度	108,972	38,728	19,733	19,589	49,971	236,993
	46.0%	16.3%	8.3%	8.3%	21.1%	100%
21年度	115,670	42,792	12,126	22,651	54,063	247,302
	46.8%	17.3%	4.9%	9.2%	21.9%	100%
22年度	108,622	43,559	9,917	25,203	59,606	246,907
	44.0%	17.6%	4.0%	10.2%	24.1%	100%
23年度	106,357	43,998	11,134	27,030	67,824	256,343
	41.5%	17.2%	4.3%	10.5%	26.5%	100%
24年度	101,472	42,309	10,827	27,094	73,017	254,719
	39.8%	16.6%	4.3%	10.6%	28.7%	100%
25年度	97,573	40,604	10,031	26,696	70,879	245,783
	39.7%	16.5%	4.1%	10.9%	28.8%	100%
26年度	91,111	38,583	10,399	26,128	72,585	238,806
	38.2%	16.2%	4.4%	10.9%	30.4%	100%
27年度	92,624	39,841	10,549	25,732	76,379	245,125
	37.8%	16.3%	4.3%	10.5%	31.2%	100%
28年度	96,120	37,269	12,239	28,814	81,018	255,460
	37.6%	14.6%	4.8%	11.3%	31.7%	100%
29年度	95,032	35,971	12,448	30,754	78,800	253,005
	37.6%	14.2%	4.9%	12.2%	31.1%	100%

※ 年度ごとに上段が件数、下段が相談対象となる労働者の就労形態の全体（合計件数）に占める割合。下段の合計値は、四捨五入による端数処理の関係で100%にならないことがある。

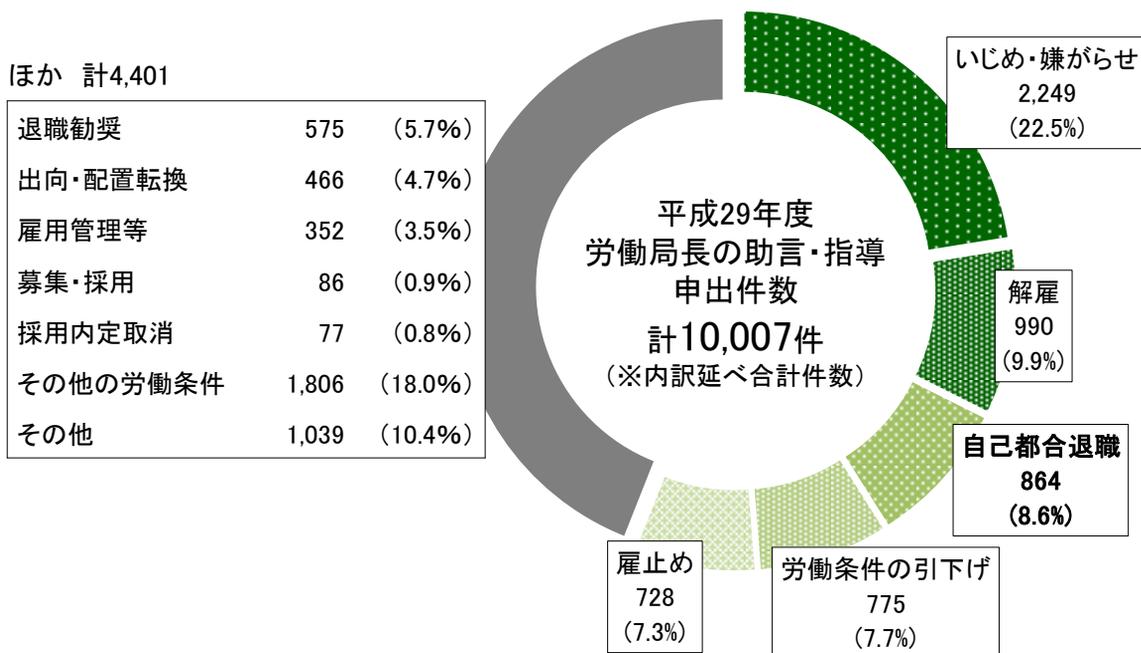
※ 事業主からの相談については、相談対象となった労働者の就労形態を計上している。

## 2 都道府県労働局長による助言・指導

### (1) 申出件数の推移

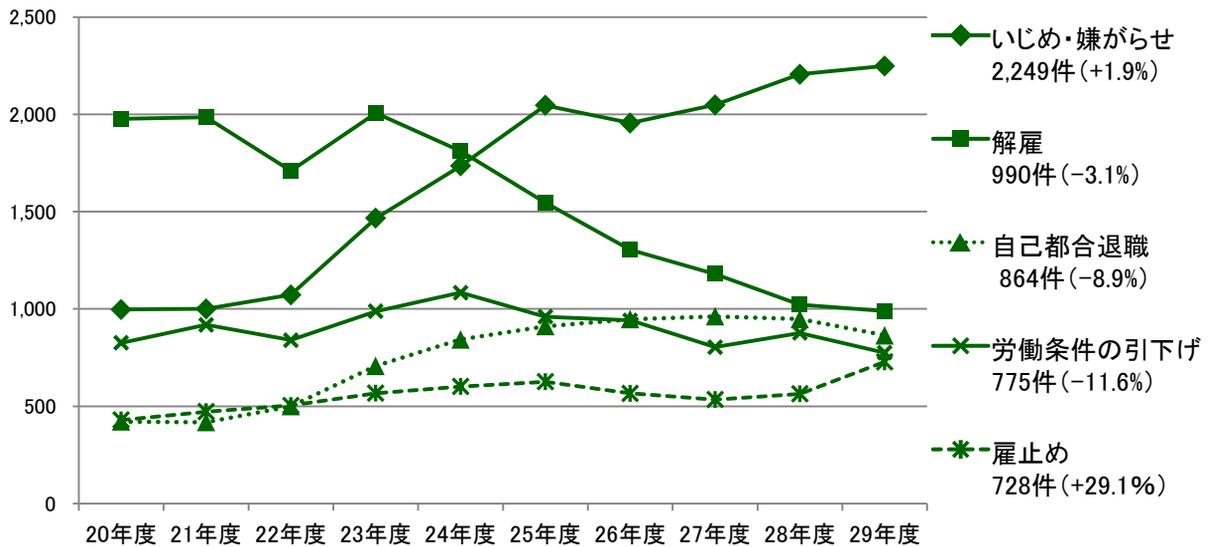


### (2) 申出内容別の件数



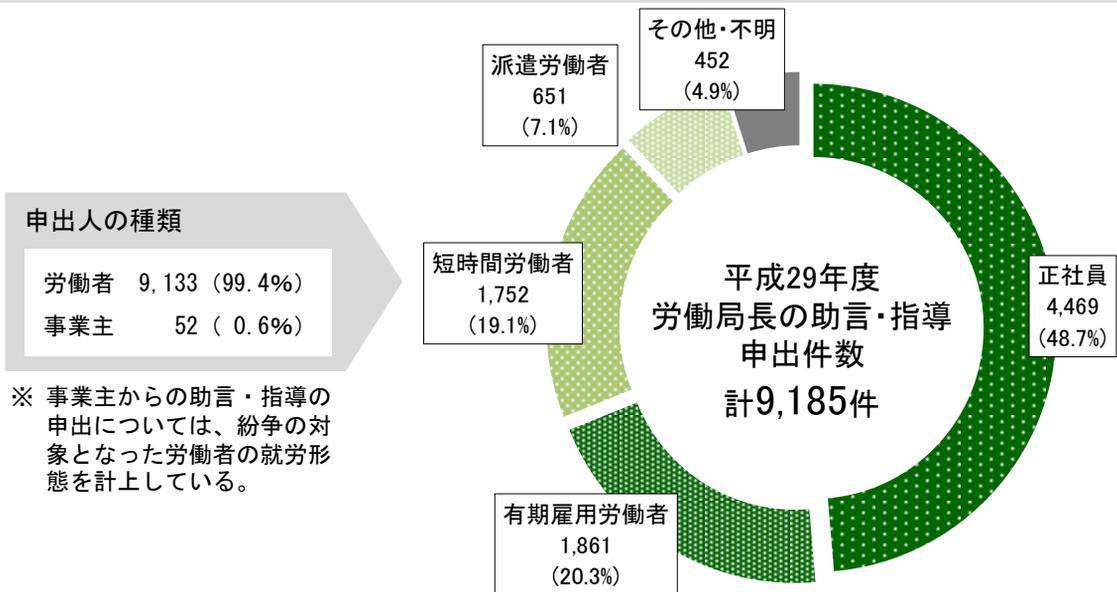
※ ( )内は申出内容の全体(内訳延べ合計件数)に占める割合。合計値は、四捨五入による端数処理の関係で100%にならないことがある。なお、1件の助言・指導申出で複数の内容にまたがる申出が行われた場合には、内訳延べ合計件数は、複数の申出内容を件数として計上したもの。

### (3) 主な申出内容別の件数推移 (10年間)



※ ( )内は対前年度比。

### (4) 就労形態別の申出件数



#### 申出人の種類

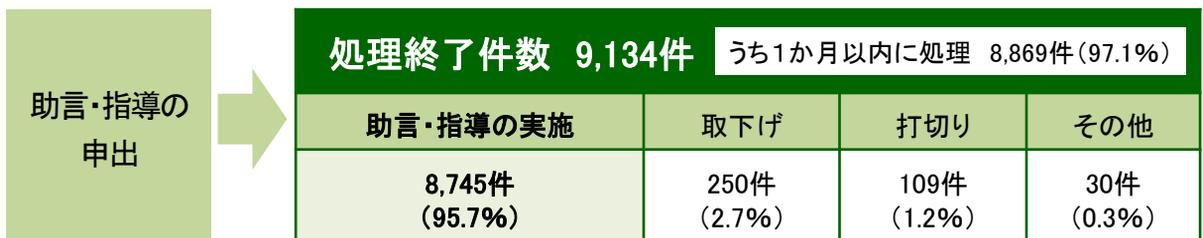
労働者 9,133 (99.4%)  
事業主 52 (0.6%)

※ 事業主からの助言・指導の申出については、紛争の対象となった労働者の就労形態を計上している。

※ ( )内は紛争の対象となる労働者の就労形態の全体(合計件数)に占める割合。合計値は、四捨五入による端数処理の関係で100%にならないことがある。

### (5) 助言・指導の流れ及び処理状況

※ ( )内は処理終了件数9,134件に占める比率



**【参考】第3表 助言・指導申出件数の推移（申出内容別）**

	解雇	雇止め	退職勧奨	採用内定取消	自己都合退職	出向・配置転換	労働条件の引下げ	その他の労働条件	いじめ・嫌がらせ	雇用管理等	募集・採用	その他	内訳延べ合計件数
20年度	1,977	429	598	109	421	375	826	764	997	135	102	1,132	7,865
	25.1%	5.5%	7.6%	1.4%	5.4%	4.8%	10.5%	9.7%	12.7%	1.7%	1.3%	14.4%	100%
21年度	1,986	472	719	102	418	408	918	749	1,000	204	80	1,093	8,149
	24.4%	5.8%	8.8%	1.3%	5.1%	5.0%	11.3%	9.2%	12.3%	2.5%	1.0%	13.4%	100%
22年度	1,710	504	696	104	500	353	840	1,018	1,072	177	86	1,024	8,084
	21.2%	6.2%	8.6%	1.3%	6.2%	4.4%	10.4%	12.6%	13.3%	2.2%	1.1%	12.7%	100%
23年度	2,006	567	890	116	707	414	988	1,237	1,466	329	98	1,392	10,210
	19.6%	5.6%	8.7%	1.1%	6.9%	4.1%	9.7%	12.1%	14.4%	3.2%	1.0%	13.6%	100%
24年度	1,811	601	900	127	843	443	1,084	1,693	1,735	344	123	1,385	11,089
	16.3%	5.4%	8.1%	1.1%	7.6%	4.0%	9.8%	15.3%	15.6%	3.1%	1.1%	12.5%	100%
25年度	1,547	626	858	111	911	465	960	1,561	2,046	378	90	1,215	10,768
	14.4%	5.8%	8.0%	1.0%	8.5%	4.3%	8.9%	14.5%	19.0%	3.5%	0.8%	11.3%	100%
26年度	1,303	566	745	102	947	467	941	1,610	1,955	331	99	1,282	10,348
	12.6%	5.5%	7.2%	1.0%	9.2%	4.5%	9.1%	15.6%	18.9%	3.2%	1.0%	12.4%	100%
27年度	1,180	534	662	93	962	450	804	1,471	2,049	414	106	1,017	9,742
	12.1%	5.5%	6.8%	1.0%	9.9%	4.6%	8.3%	15.1%	21.0%	4.2%	1.1%	10.4%	100%
28年度	1,022	564	614	85	948	427	877	1,659	2,206	362	105	1,023	9,892
	10.3%	5.7%	6.2%	0.9%	9.6%	4.3%	8.9%	16.8%	22.3%	3.7%	1.1%	10.3%	100%
29年度	990	728	575	77	864	466	775	1,806	2,249	352	86	1,039	10,007
	9.9%	7.3%	5.7%	0.8%	8.6%	4.7%	7.7%	18.0%	22.5%	3.5%	0.9%	10.4%	100%

※ 年度ごとに上段が件数、下段が申出内容の全体（内訳延べ合計件数）に占める割合。下段の合計値は、四捨五入による端数処理の関係で100%にならないことがある。なお、内訳延べ合計件数は、1回の申出において複数の内容にまたがる申出が行われた場合には、複数の申出内容を件数として計上したものの。

**【参考】第4表 助言・指導申出件数の推移（就労形態別）**

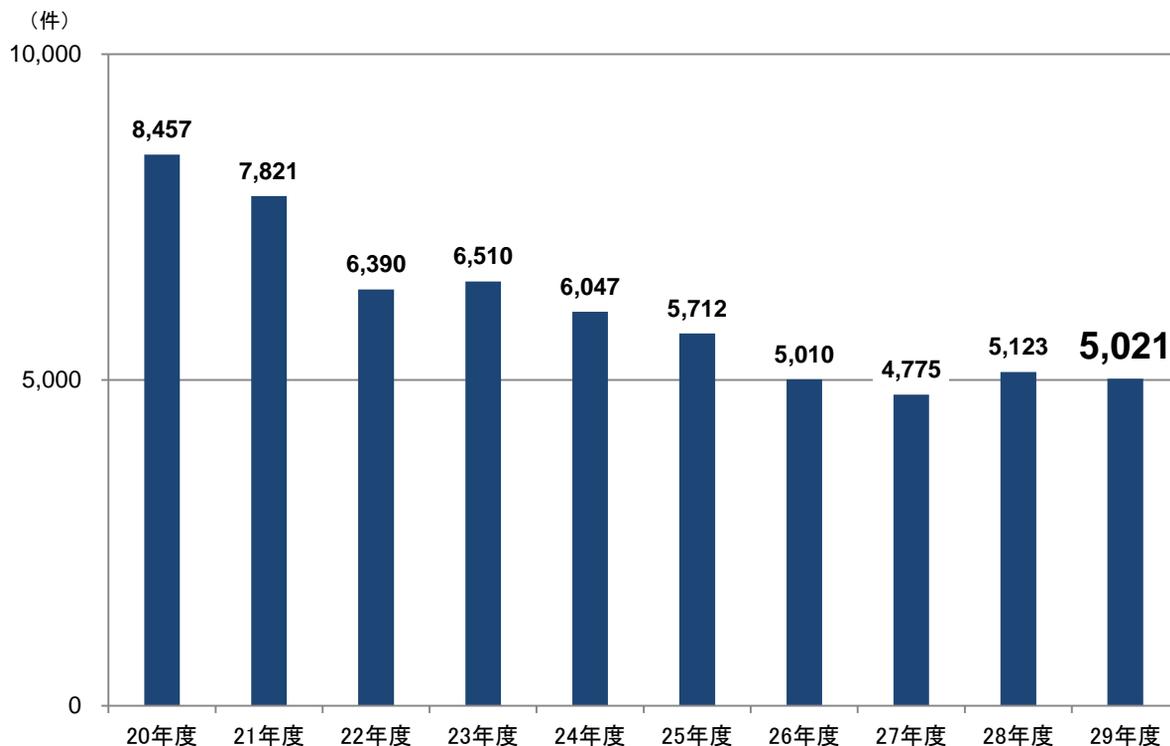
	正社員	短時間労働者	派遣労働者	有期雇用労働者	その他・不明	合計件数
20年度	3,761	1,536	731	980	584	7,592
	49.5%	20.2%	9.6%	12.9%	7.7%	100%
21年度	4,006	1,796	348	1,080	548	7,778
	51.5%	23.1%	4.5%	13.9%	7.0%	100%
22年度	3,715	1,823	356	1,297	501	7,692
	48.3%	23.7%	4.6%	16.9%	6.5%	100%
23年度	4,654	2,353	497	1,517	569	9,590
	48.5%	24.5%	5.2%	15.8%	5.9%	100%
24年度	5,027	2,404	658	1,682	592	10,363
	48.5%	23.2%	6.3%	16.2%	5.7%	100%
25年度	4,895	2,392	557	1,685	495	10,024
	48.8%	23.9%	5.6%	16.8%	4.9%	100%
26年度	4,630	2,171	570	1,590	510	9,471
	48.9%	22.9%	6.0%	16.8%	5.4%	100%
27年度	4,219	2,117	561	1,548	480	8,925
	47.3%	23.7%	6.3%	17.3%	5.4%	100%
28年度	4,420	1,831	605	1,641	479	8,976
	49.2%	20.4%	6.7%	18.3%	5.3%	100%
29年度	4,469	1,752	651	1,861	452	9,185
	48.7%	19.1%	7.1%	20.3%	4.9%	100%

※ 年度ごとに上段が件数、下段が紛争の対象となった労働者の就労形態の全体（合計件数）に占める割合。下段の合計値は、四捨五入による端数処理の関係で100%にならないことがある。

※ 事業主からの助言・指導の申出については、紛争の対象となった労働者の就労形態を計上している。

### 3 紛争調整委員会によるあっせん

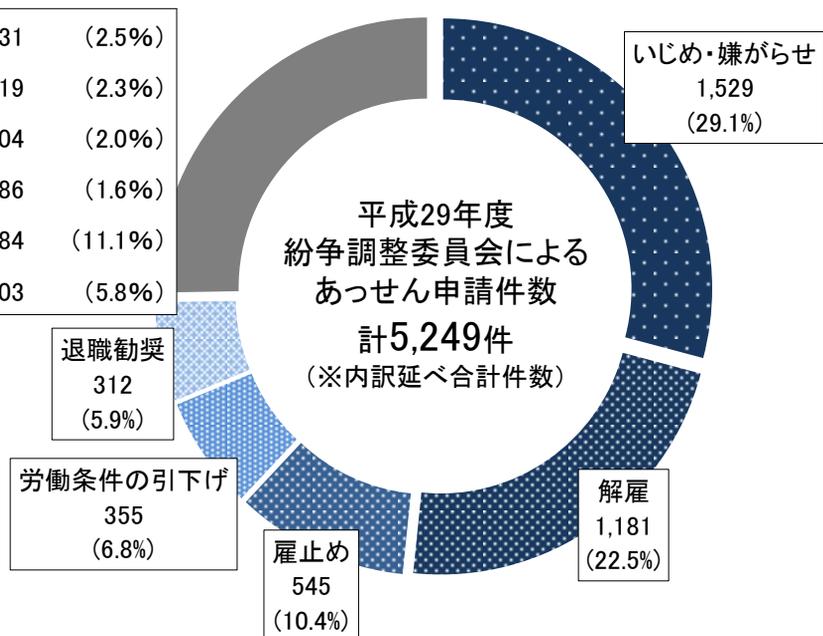
#### (1) 申請件数の推移



#### (2) 申請内容別の件数

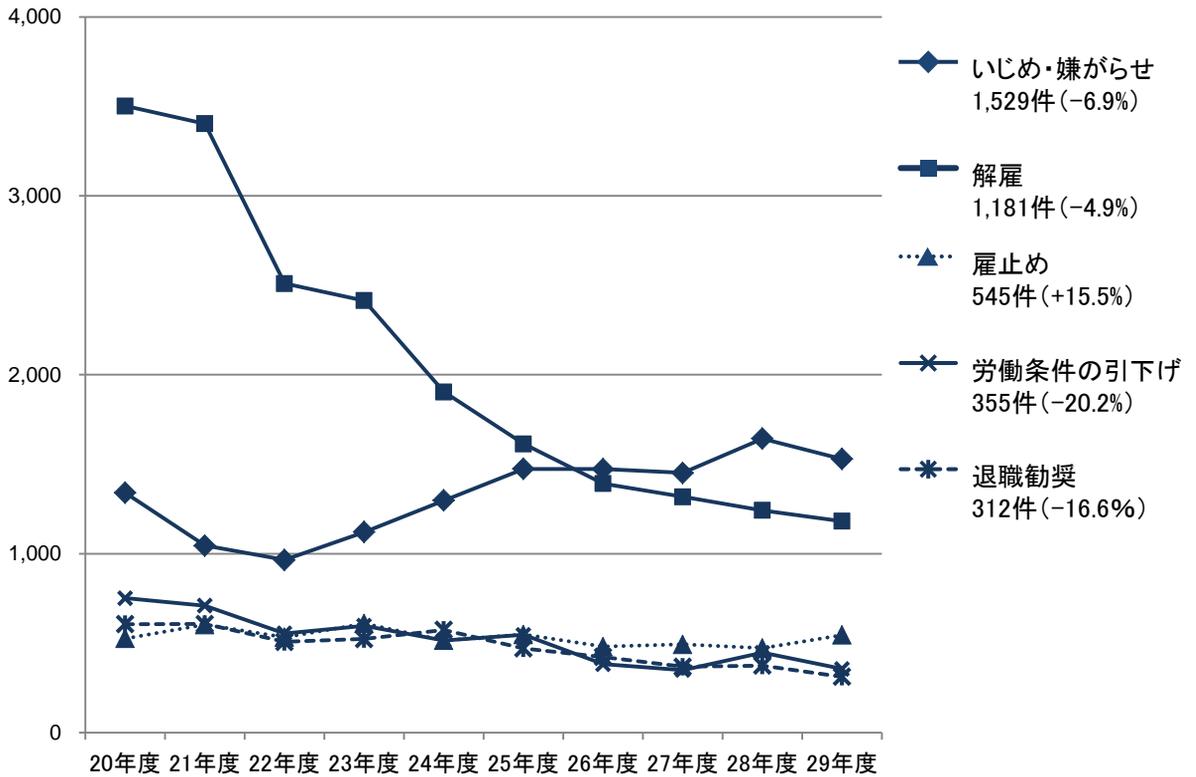
ほか 計1,327

自己都合退職	131	(2.5%)
出向・配置転換	119	(2.3%)
採用内定取消	104	(2.0%)
雇用管理等	86	(1.6%)
その他の労働条件	584	(11.1%)
その他	303	(5.8%)



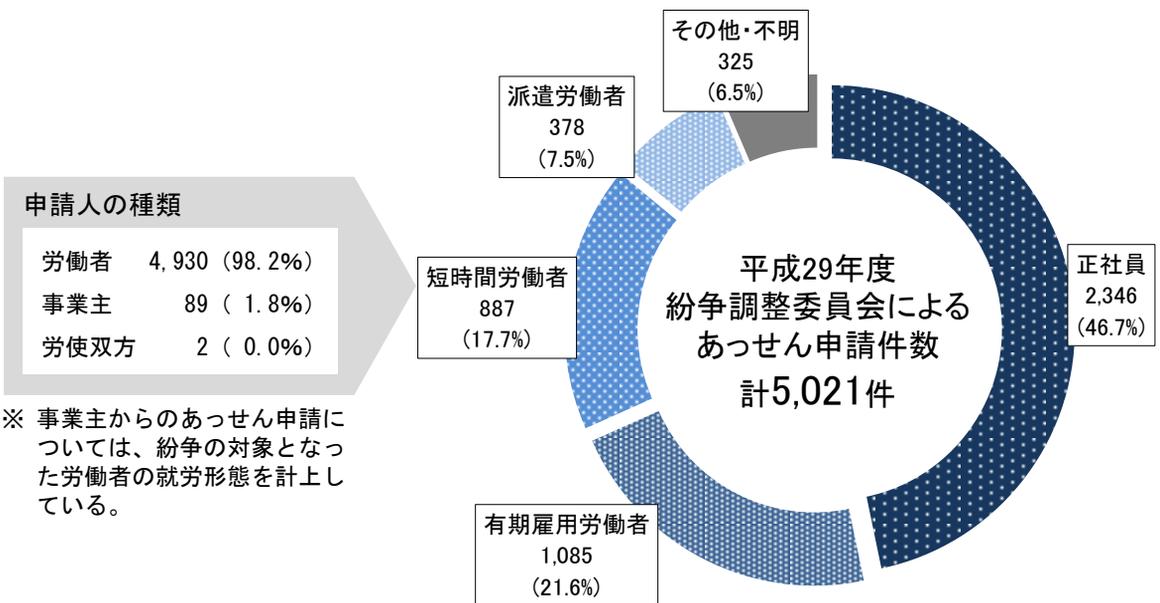
※ ( )内は申請内容の全体(内訳延べ合計件数)に占める割合。合計値は、四捨五入による端数処理の関係で100%にならないことがある。なお、1件のあっせん申請で複数の内容にまたがる申請が行われた場合には、内訳延べ合計件数は、複数の申請内容を件数として計上したものの。

### (3) 主な申請内容別の件数推移 (10年間)



※ ( )内は対前年度比。

### (4) 就労形態別の申請件数

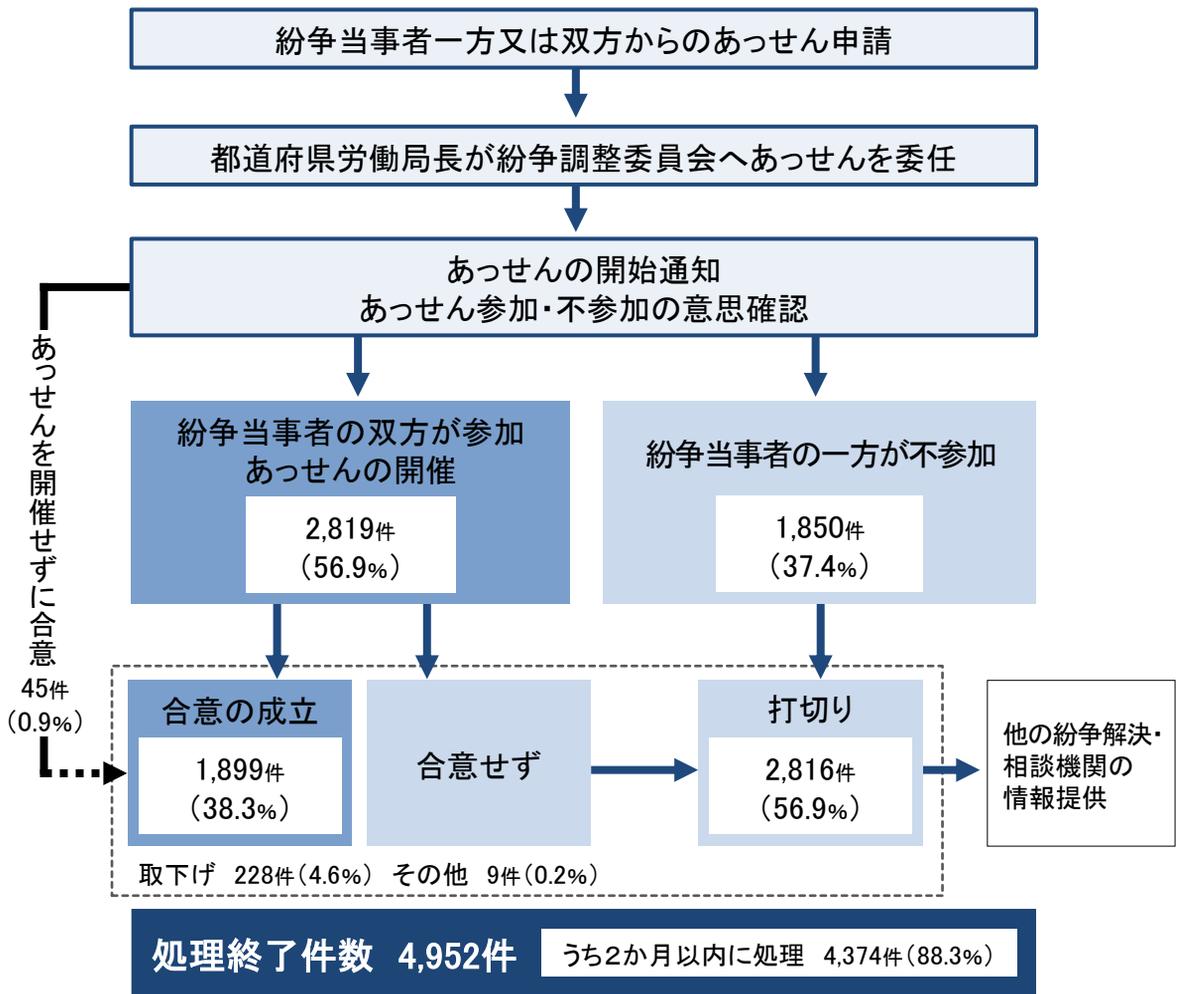


※ ( )内は紛争の対象となる労働者の就労形態の全体 (合計件数) に占める割合。合計値は、四捨五入による端数処理の関係で100%にならないことがある。

※ 事業主からのあっせん申請については、紛争の対象となった労働者の就労形態を計上している。

## (5) あっせん手続きの流れ及び処理状況

※( )内は処理終了件数4,952件に占める比率



### 【参考】第5表 紛争当事者双方のあっせん参加率の推移

参加率	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
紛争当事者双方のあっせん参加件数 ／手続き終了件数	53.0%	52.3%	55.0%	54.2%	57.0%	56.8%	56.9%

### 【参考】第6表 あっせんにおける合意率の推移

合意率	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
合意成立件数 ／手続き終了件数	38.3%	37.5%	39.1%	37.6%	39.3%	39.4%	38.3%
あっせん開催による合意成立件数 ／紛争当事者双方のあっせん参加件数	66.7%	67.8%	67.1%	66.0%	64.5%	66.4%	65.8%

## 【参考】第7表 あっせん申請件数の推移（申請内容別）

	解雇	雇止め	退職勧奨	採用内定 取消	自己都合 退職	出向・ 配置転換	労働条件 の引下げ	その他の 労働条件	いじめ・ 嫌がらせ	雇用管理 等	その他	内訳延べ 合計件数
20年度	3,503	526	606	235	189	281	751	525	1,340	82	798	8,836
	39.6%	6.0%	6.9%	2.7%	2.1%	3.2%	8.5%	5.9%	15.2%	0.9%	9.0%	100%
21年度	3,404	603	607	202	176	190	709	433	1,045	56	707	8,132
	41.9%	7.4%	7.5%	2.5%	2.2%	2.3%	8.7%	5.3%	12.9%	0.7%	8.7%	100%
22年度	2,510	533	507	154	111	177	554	523	965	69	588	6,691
	37.5%	8.0%	7.6%	2.3%	1.7%	2.6%	8.3%	7.8%	14.4%	1.0%	8.8%	100%
23年度	2,415	609	523	165	182	194	597	432	1,121	58	559	6,855
	35.2%	8.9%	7.6%	2.4%	2.7%	2.8%	8.7%	6.3%	16.4%	0.8%	8.2%	100%
24年度	1,904	515	574	150	174	178	515	599	1,297	90	423	6,419
	29.7%	8.0%	8.9%	2.3%	2.7%	2.8%	8.0%	9.3%	20.2%	1.4%	6.6%	100%
25年度	1,614	548	470	146	109	175	546	548	1,474	77	355	6,062
	26.6%	9.0%	7.8%	2.4%	1.8%	2.9%	9.0%	9.0%	24.3%	1.3%	5.9%	100%
26年度	1,392	480	422	114	149	135	382	496	1,473	83	387	5,513
	25.2%	8.7%	7.7%	2.1%	2.7%	2.4%	6.9%	9.0%	26.7%	1.5%	7.0%	100%
27年度	1,318	493	368	107	151	152	349	544	1,451	64	338	5,335
	24.7%	9.2%	6.9%	2.0%	2.8%	2.8%	6.5%	10.2%	27.2%	1.2%	6.3%	100%
28年度	1,242	472	374	120	215	130	445	679	1,643	72	271	5,663
	21.9%	8.3%	6.6%	2.1%	3.8%	2.3%	7.9%	12.0%	29.0%	1.3%	4.8%	100%
29年度	1,181	545	312	104	131	119	355	584	1,529	86	303	5,249
	22.5%	10.4%	5.9%	2.0%	2.5%	2.3%	6.8%	11.1%	29.1%	1.6%	5.8%	100%

※ 年度ごとに上段が件数、下段が申請内容の全体（内訳延べ合計件数）に占める割合。下段の合計値は、四捨五入による端数処理の関係で100%にならないことがある。なお、内訳延べ合計件数は、1件の申請において複数の内容にまたがる申請が行われた場合には、複数の申請内容を件数として計上したもの。

## 【参考】第8表 あっせん申請件数の推移（就労形態別）

	正社員	短時間 労働者	派遣労働者	有期雇用 労働者	その他・ 不明	合計件数
20年度	4,668	1,470	818	1,012	489	8,457
	55.2%	17.4%	9.7%	12.0%	5.8%	100%
21年度	4,256	1,470	458	1,095	542	7,821
	54.4%	18.8%	5.9%	14.0%	6.9%	100%
22年度	3,159	1,291	350	1,044	546	6,390
	49.4%	20.2%	5.5%	16.3%	8.5%	100%
23年度	3,281	1,239	379	1,165	446	6,510
	50.4%	19.0%	5.8%	17.9%	6.9%	100%
24年度	3,007	1,182	327	1,063	468	6,047
	49.7%	19.5%	5.4%	17.6%	7.7%	100%
25年度	2,823	1,211	339	1,059	280	5,712
	49.4%	21.2%	5.9%	18.5%	4.9%	100%
26年度	2,381	1,010	335	983	301	5,010
	47.5%	20.2%	6.7%	19.6%	6.0%	100%
27年度	2,273	950	300	967	285	4,775
	47.6%	19.9%	6.3%	20.3%	6.0%	100%
28年度	2,461	1,002	359	1,032	269	5,123
	48.0%	19.6%	7.0%	20.1%	5.3%	100%
29年度	2,346	887	378	1,085	325	5,021
	46.7%	17.7%	7.5%	21.6%	6.5%	100%

※ 年度ごとに上段が件数、下段が紛争の対象となった労働者の就労形態の全体（合計件数）に占める割合。下段の合計値は、四捨五入による端数処理の関係で100%にならないことがある。

※ 事業主からのあっせん申請については、紛争の対象となった労働者の就労形態を計上している。

# 4 平成29年度個別労働紛争解決制度 総括表

(平成29年4月1日～平成30年3月31日)

<b>1. 総合労働相談コーナーに寄せられた相談 1,104,758件</b>				
①相談者の種類				
労働者	630,879件 (57.1%)	事業主	331,768件 (30.0%)	その他 142,111件 (12.9%)
②相談の内訳	※ 内訳が複数にまたがる事案もあるため、合計が 1,221,705 件になる。			
法制度の問い合わせ	698,650件 (57.2%)	労働基準法等の違反の疑いがあるもの	198,260件 (16.2%)	
民事上の個別労働相談	253,005件 (20.7%)	その他	71,790件 (5.9%)	
<b>2. 民事上の個別労働紛争に係る相談の件数 253,005件</b>				
①相談者の種類				
労働者	209,626件 (82.9%)	事業主	24,847件 (9.8%)	その他 18,532件 (7.3%)
②労働者の就労状況				
正社員	95,032件 (37.6%)	短時間労働者	35,971件 (14.2%)	派遣労働者 12,448件 (4.9%)
有期雇用労働者	30,754件 (12.2%)	その他・不明	78,800件 (31.1%)	
③紛争の内容	※ 内訳が複数にまたがる事案もあるため、合計が 305,021 件になる。			
普通解雇	26,584件 (8.7%)	整理解雇	3,026件 (1.0%)	懲戒解雇 3,659件 (1.2%)
雇止め	14,442件 (4.7%)	退職勧奨	20,736件 (6.8%)	採用内定取消 1,916件 (0.6%)
自己都合退職	38,954件 (12.8%)	出向・配置転換	9,075件 (3.0%)	労働条件の引下げ 25,841件 (8.5%)
その他の労働条件	39,201件 (12.9%)	いじめ・嫌がらせ	72,067件 (23.6%)	雇用管理等 6,436件 (2.1%)
募集・採用	2,748件 (0.9%)	その他	40,336件 (13.2%)	
<b>3. 都道府県労働局長による助言・指導の件数</b>				
<b>(1) 申出件数 9,185件</b>				
①申出人の種類				
労働者	9,133件 (99.4%)	事業主	52件 (0.6%)	
②労働者の就労状況				
正社員	4,469件 (48.7%)	短時間労働者	1,752件 (19.1%)	派遣労働者 651件 (7.1%)
期間契約社員	1,861件 (20.3%)	その他・不明	452件 (4.9%)	
③紛争の内容	※ 内訳が複数にまたがる事案もあるため、合計が 10,007 件になる。			
普通解雇	833件 (8.3%)	整理解雇	80件 (0.8%)	懲戒解雇 77件 (0.8%)
雇止め	728件 (7.3%)	退職勧奨	575件 (5.7%)	採用内定取消 77件 (0.8%)
自己都合退職	864件 (8.6%)	出向・配置転換	466件 (4.7%)	労働条件の引下げ 775件 (7.7%)
その他の労働条件	1,806件 (18.0%)	いじめ・嫌がらせ	2,249件 (22.5%)	雇用管理等 352件 (3.5%)
募集・採用	86件 (0.9%)	その他	1,039件 (10.4%)	
<b>(2) 処理件数 9,134件</b>				
①処理の区分				
助言を実施	8,741件 (95.7%)	指導を実施	4件 (0%)	
取下げ	250件 (2.7%)	打ち切り	109件 (1.2%)	その他 30件 (0.3%)
②処理の期間				
1か月以内	8,869件 (97.1%)	1ヶ月を超えて2か月以内	195件 (2.1%)	2か月超 70件 (0.8%)

4. 紛争調整委員会によるあっせんの件数					
(1) 申請件数		5,021件			
①申請人の種類					
労働者	4,930件 (98.2%)	事業主	89件 (1.8%)	労使双方	2件 (0%)
②労働者の就労状況					
正社員	2,346件 (46.7%)	短時間労働者	887件 (17.7%)	派遣労働者	378件 (7.5%)
有期雇用労働者	1,085件 (21.6%)	その他・不明	325件 (6.5%)		
③紛争の内容	※ 内訳が複数にまたがる事案もあるため、合計が 5,249 件になる。				
普通解雇	1,005件 (19.1%)	整理解雇	121件 (2.3%)	懲戒解雇	55件 (1.0%)
雇止め	545件 (10.4%)	退職勧奨	312件 (5.9%)	採用内定取消	104件 (2.0%)
自己都合退職	131件 (2.5%)	出向・配置転換	119件 (2.3%)	労働条件の引下げ	355件 (6.8%)
その他の労働条件	584件 (11.1%)	いじめ・嫌がらせ	1,529件 (29.1%)	雇用管理等	86件 (1.6%)
その他	303件 (5.8%)				
(2) 処万件数		4,952件			
(うち、当事者双方があっせんに参加し、あっせんを開催したもの 2,819 件)					
①処理の区分					
当事者間の合意の成立	1,899件 (38.3%)	うちあっせんを開催せず に合意したもの	45件 (0.9%)		
申請の取下げ	228件 (4.6%)	その他	9件 (0.2%)		
打ち切り	2,816件 (56.9%)	うち不参加による 打ち切り	1,850件 (37.4%)		
②処理の期間					
1か月以内	2,164件 (43.7%)	1ヶ月を超えて 2か月以内	2,210件 (44.6%)	2か月超	578件 (11.7%)

※ ( )内は各合計件数に占める割合。合計値は、四捨五入による端数処理の関係で100%にならないことがある。

## 参考

○ 平成29年労働関係民事通常訴訟事件の新受件数 3,526件 (平成28年 3,392件)

○ 平成29年労働審判事件の新受件数 3,369件 (平成28年 3,414件)

※ 最高裁判所調べ。ただし、平成29年の数値は速報値。

○平成29年労働委員会による個別労働紛争あっせんの新規係属件数 271件 (平成28年 310件)  
(東京都、兵庫県、福岡県の労働委員会を除く。)

## 5 都道府県別の件数一覧

(平成29年4月1日～平成30年3月31日)

労働局	総合労働 相談件数	民事上の 個別労働紛争 相談件数	労働局長による 助言・指導 申出件数	紛争調整委員会による あっせん 申請件数
1 北海道	33,928	7,694	255	256
2 青森	8,627	2,542	113	26
3 岩手	10,712	3,043	102	51
4 宮城	20,122	4,623	164	78
5 秋田	6,941	2,830	90	42
6 山形	8,474	2,811	185	24
7 福島	17,254	5,696	57	55
8 茨城	19,874	5,667	172	61
9 栃木	13,135	3,447	105	76
10 群馬	15,640	5,370	124	53
11 埼玉	58,264	12,278	586	267
12 千葉	46,243	7,156	351	151
13 東京	154,712	30,483	769	1,153
14 神奈川	54,704	13,132	323	298
15 新潟	14,861	4,109	125	41
16 富山	8,066	2,196	62	28
17 石川	8,570	2,376	135	44
18 福井	6,516	2,329	45	23
19 山梨	6,130	1,454	49	27
20 長野	17,259	6,173	106	119
21 岐阜	16,721	4,112	83	51
22 静岡	36,454	6,528	511	253
23 愛知	84,466	16,243	817	331
24 三重	15,858	3,787	134	47
25 滋賀	14,448	3,137	229	72
26 京都	24,823	9,446	321	95
27 大阪	114,492	20,268	657	339
28 兵庫	47,614	13,538	876	206
29 奈良	9,807	1,913	72	92
30 和歌山	7,799	1,683	57	14
31 鳥取	4,986	1,787	48	24
32 島根	6,151	1,470	37	28
33 岡山	15,095	3,833	66	41
34 広島	25,338	6,668	143	48
35 山口	11,568	2,399	172	23
36 徳島	8,263	1,980	49	19
37 香川	7,920	1,787	79	18
38 愛媛	11,621	2,570	104	40
39 高知	4,076	1,351	46	22
40 福岡	45,131	5,769	131	109
41 佐賀	9,144	1,968	37	25
42 長崎	10,083	3,119	109	18
43 熊本	9,856	2,588	168	55
44 大分	6,943	2,116	60	10
45 宮崎	9,092	2,287	45	43
46 鹿児島	8,419	3,224	80	30
47 沖縄	8,558	2,025	136	95
合計	1,104,758	253,005	9,185	5,021

# 平成29年度における助言・指導及びあっせんの事例

## 助言・指導の例

### 事例 1

### いじめ・嫌がらせに係る助言・指導

#### 事案の概要

申出人は、派遣労働者として勤務しているが、派遣先の上司から「ふざけてんじゃねえぞ」や「お前はこの地域の恥だ」等の人格を否定するような暴言を日常的に受けた。派遣元は派遣先の仕事を多く請け負っているため、今後の契約のことを考えて嫌がらせをやめるよう派遣先に働きかけてくれない。今後も働きたいと考えているため、職場環境の改善を求めたいとして、助言・指導を申し出たもの。

#### 助言・指導の内容・結果

- ・ 派遣先の事業主に対し、上司の行為はパワーハラスメントの提言で示されている類型（精神的な攻撃）に該当する可能性があり、会社の責任が問われる可能性があることから、パワーハラスメントの有無について調査し必要な対応を行うことについて助言した。
- ・ 助言に基づき、派遣先の事業主が調査を実施したところ、実際に上司による激しい言動があったことが判明したため指導が行われ、上司は今後申出人の人格を否定するような言動は行わないと反省し、パワーハラスメントはなくなった。また、派遣先事業場において、再発防止に向けた取組を行うと回答があった。

### 事例 2

### 解雇に係る助言・指導

#### 事案の概要

申出人はパート労働者として勤務しているが、突然社長から、事業の効率化と経営上の問題を理由に時給を下げ、シフトも減らすと言われた。経営上の理由と言われたものの、同僚の時給に変更はないため不公平だと思い社長に抗議した。すると社長より、1ヶ月後に辞めてくれと言われ、解雇予告を受けた。

解雇されることに納得ができないため、解雇予告を取り消してほしいとして助言・指導を申し出たもの。

#### 助言・指導の内容・結果

- ・ 事業主に対し、労働契約法第16条において、解雇は客観的に合理的な理由を欠き、社会通念上相当であると認められない場合は、権利濫用として無効になることを説明し、法令に沿った解決に向けて申出人と話し合うなどの対応をとるよう助言した。
- ・ 助言に基づき、紛争当事者間で話し合いが行われ、解雇予告を撤回し、労働条件についても変更することなく継続勤務することとなった。

### 事例 3

### 自己都合退職に係る助言・指導

#### 事案の概要

申出人は、正社員として勤務していたが、体調を崩し、有給休暇を取得した上で退職するため、会社の就業規則に従って、上司に退職の意思を伝えたが、「代替りの人がいないので無理です」と言われ、受け入れてもらえなかった。退職の意思は強かったので退職日の1ヶ月前に退職届を提出したが、受け取ってもらえなかった。希望の退職日に退職できるように話し合いを行いたいとして、助言・指導を申し出たもの。

#### 助言・指導の内容・結果

- ・ 事業主に対して、申出人は会社の規程に基づき退職の意思表示を行った上で退職届を提出していること、過度の引き留めは適切ではないこと、解約の申し入れから2週間を経過することによって雇用は終了するという民法第627条第1項等について説明し、法令等に沿った解決に向けて申出人と話し合うよう助言した。
- ・ 助言に基づき、紛争当事者間で話し合いが行われ、有給休暇を取得した上で、申出人の希望通りの退職日とすることとなった。

### 事例 4

### 労働条件の引下げに係る助言・指導

#### 事案の概要

正社員として働いていたが、他部署の人員不足を理由に配置転換となり、会社の経費削減のために昇給のない準社員に変更された。準社員となることに納得できないと考えたため撤回を求めたが、応じてもらえなかった。これまで長年正社員として働いてきたことや、今後の生活のためにも従来通りの労働条件で働きたいとして助言・指導を申し出たもの。

#### 助言・指導の内容・結果

- ・ 事業主に対して、正社員から準社員への転換については、労働者の合意なく一方的に変更することは労働契約法第8条に抵触する可能性があることを説明し、申出人とよく話し合うよう助言した。
- ・ 助言に基づき、紛争当事者間で話し合いが行われ、業務の内容が変更となるため、給与体系は一部変更となるが、これまでどおり正社員として勤務することとなった。

## 事例5

## 雇止めに係る助言・指導

### 事案の概要

申出人は1年の有期労働契約及び6ヶ月の有期労働契約を更新し、合計15年以上勤務していたが、平成29年に有期労働契約を更新した際の雇用契約書において、新たに契約期間の上限が示され、事業主から、平成25年4月以降の契約期間が5年を超えると無期契約に転換しなければならないが、今後業務縮小予定であることを考えると無期契約に転換することは困難なため、平成30年3月31日で雇止めにすると説明を受けた。業務縮小予定とのことであるが、新たに労働者を雇い入れている部署もあるため、今後も働き続けるため、雇止めの撤回を求めたいとして助言・指導を申し出たもの。

### 助言・指導の内容・結果

- ・ 事業主に対し、労働契約法第19条（有期労働契約の更新等）の説明を行い、①長年にわたり契約更新を続けていることや平成29年の契約更新時まで契約期間の上限について雇用契約書に記載はないこと等から、労働契約が更新されるものと期待することについて合理的理由があると認められる可能性が否定できないものと思われること、②労働契約期間の上限の設定が労働契約法の無期転換ルールの適用を意図的に避けることを理由としているのであれば、雇止めは、客観的に合理的な理由を欠き、社会通念上相当であると認められない可能性は否定できないと考えられることから、雇止めについて改めて話し合うよう助言した。併せて、無期転換ルールの意図的に避けることを目的として、無期転換申込権が発生する前に雇止めすることは、労働契約法の趣旨に照らして望ましいものではないため、慎重な対応を求めた。
- ・ 助言に基づき、紛争当事者が再度話し合いを行い、事業主が雇止めを撤回し、雇用が継続されることとなった。

## 事例 1

## いじめ・嫌がらせに係るあっせん

## 事案の概要

申請人は、正社員として勤務していたが、職場の上司が申請人に業務を教えてくれないことや、体力のいる仕事を申請人1人に行わせること、上司と仲の悪い同僚のことを無視するよう強要する等のいやがらせを受けていた。複数の責任者に相談し、上司への指導を求めたが何の対策も行われなかった。その結果、精神的に耐えられなくなり、退職せざるを得なくなった。

会社が改善策を講じてくれなかったこと及び上司からの嫌がらせによる精神的苦痛等に対し、60万円の慰謝料を求めたいとしてあっせんで申請した。

## あっせんのポイント・結果

- ・ あっせん委員が双方の主張を聞いたところ、被申請人は申請人からのあっせん申請を受けて社内調査をした結果、上司の対応は配慮に欠ける事項があったことを認めるとともに、再発防止のための教育等を実施すると説明した。
- ・ あっせん委員が会社としての安全配慮義務等について説明したところ、被申請人が謝罪し、申請人の求める事項を可能な限り受け入れる意向を示したところから、解決金として60万円を支払うことで合意が成立し、解決した。

## 事例 2

## 解雇に係るあっせん

## 事案の概要

申請人は、正社員として入社したが、勤務開始当初から業務の引継ぎ時間が短く、業務内容を教えてくれる人もいない状況で勤務を行っていたところ、社長から能力不足を理由に解雇された。業務の引継ぎがされていないにもかかわらず、責任の重い仕事を急に任せられ、精神的に苦痛であったが努力していたため、会社に対して解雇による経済的・精神的損害に対する補償金として60万円の支払いを求めたいとしてあっせんで申請した。

## あっせんのポイント・結果

- ・ あっせん委員が双方の主張を聞いたところ、被申請人は、当該業務ができるということで申請人を雇用したものであり、引継ぎも業務経験者用の引継ぎを行い、基本的な業務処理の教育も行ったが、勤務を継続してもらう能力に達していなかったことを理由に、解雇の正当性を主張した。
- ・ これを受けて、あっせん委員が被申請人に対し、教育の記録等はなく事実関係は判断できないが、迅速な解決に向けて歩み寄りを促したところ、解決金として30万円を支払うことで合意が成立し、解決した。

### 事例 3

### 雇止めに係るあっせん

#### 事案の概要

申請人は、1年の有期労働契約により、パート労働者として勤務していた。一度契約が更新されており、二度目の契約期間満了となる1ヶ月前に突然上司に呼ばれ、社内会議の結果、契約の更新はしないことに決定したと言われ、雇止めの理由については詳細な説明が行われなかった。

業務内容にやりがいを感じており、当然更新されるものと考えていたにも関わらず、適切な説明もないまま雇止めされることは納得できないため、雇止めによる経済的・精神的損害に対する補償金として賃金3ヶ月分の支払いを求めたいとしてあっせんに申請した。

#### あっせんのポイント・結果

- ・ あっせん委員が被申請人の主張を聞いたところ、申請人は事業所内でのルールに関し、トラブルを発生させていた。今後の業務運営のことを検討して申請人を雇止めすることを決定したため問題ないと考えているが、紛争の長期化を避けるため、一定の解決金を支払う意向を示した。
- ・ あっせん委員が双方譲歩可能な解決策を調整した結果、解決金として15万円支払うことで合意が成立し、解決した。

### 事例 4

### 退職勧奨に係るあっせん

#### 事案の概要

申請人は、正社員として勤務していたところ、突然、複数の上司に呼ばれ、能力不足と業務命令に反したことを理由に自主退職を迫られ、自主退職しないようであれば転勤させて賃金も10万円下げると強く言われたため、退職を余儀なくされた。

業務命令に反した記憶はなく、会社の退職強要に納得できないため、経済的、精神的損害に対する補償として150万円の支払いを求めたいとしてあっせんに申請したもの。

#### あっせんのポイント・結果

- ・ あっせん委員が双方の主張を聞いたところ、被申請人は、申請人の対応により顧客からクレームが来ることが多く、業務改善の指導をしたが改められなかったため、人事異動の提案と人事異動を受け入れられないようなら雇用継続は難しいという説明をしたものの、退職を強要したつもりはなく、合意の上での退職であったと認識しているが、紛争の早期解決を図りたいとの見解を示した。
- ・ あっせん委員より、退職に至る経緯に双方の認識に齟齬があるが、早期解決のため双方に譲歩が可能か確認したところ、解決金として46万円支払うことで合意が成立し、解決した。

# 個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律の概要

## 1 趣旨

企業組織の再編や人事労務管理の個別化などに伴い、労働関係に関する事項についての個々の労働者と事業主との間の紛争（以下「個別労働関係紛争」）が増加していることにかんがみ、これらの紛争の実情に即した迅速かつ適正な解決を図るため、都道府県労働局長の助言・指導制度、紛争調整委員会のあっせん制度の創設などによって、総合的な個別労働紛争解決システムの整備を図る。

## 2 概要

### (1) 紛争の自主的解決（第2条）

個別労働関係紛争が生じたときは、紛争の当事者は、自主的な解決を図るよう努めなければならないものとする。

### (2) 都道府県労働局長による情報提供、相談等（第3条）

都道府県労働局長は、個別労働関係紛争の未然防止及び自主的な解決の促進のため、労働者又は事業主に対し、情報の提供、相談その他の援助を行うものとする。

### (3) 都道府県労働局長による助言及び指導（第4条）

都道府県労働局長は、個別労働関係紛争に関し、当事者の双方又は一方からその解決につき援助を求められた場合には、当事者に対し、必要な助言又は指導をすることができるものとする。

### (4) 紛争調整委員会によるあっせん（第5条）

イ 都道府県労働局長は、個別労働関係紛争について、当事者の双方又は一方からあっせんの申請があった場合において、当該紛争の解決のために必要があると認めるときは、紛争調整委員会にあっせんを行わせるものとする。

ロ 都道府県労働局に、紛争調整委員会を置くものとする。

ハ あっせん委員は、当事者間をあっせんし、双方の主張の要点を確かめ、実情に即して事件が解決されるように努めなければならないものとする。

ニ あっせん委員は、当事者等から意見を聴取し、事件の解決に必要なあっせん案を作成し、これを当事者に提示することができるものとする。

### (5) 地方公共団体の施策等（第20条）

地方公共団体は、国の施策と相まって、地域の実情に応じ、労働者又は事業主に対し、情報提供、相談、あっせんその他の必要な施策を推進するように努めるものとし、国は、地方公共団体の施策を支援するため、情報の提供その他の必要な措置を講ずるものとする。

また、当該施策として都道府県労働委員会が行う場合には、中央労働委員会が、当該都道府県労働委員会に対し、必要な助言又は指導をすることができるものとする。