

平成 24 年 5 月 29 日

【照会先】

大臣官房地方課 労働紛争処理業務室

室 長 山本 博之

室長補佐 浅野 茂充

(代表電話) 03-5253-1111(内線 7738)

(直通電話) 03-3502-6679

『平成23年度個別労働紛争解決制度施行状況』

～民事上の個別労働紛争相談件数、助言・指導申出件数が過去最高～

労働関係についての個々の労働者と事業主との間の紛争を円満に解決するための「個別労働紛争解決制度」は、平成13年10月の法律施行から今年で11年を迎えるが、職場での紛争解決に大きな役割を果たしている。このほど平成23年度の状況をまとめたので公表する。

【平成23年度の相談、助言・指導、あっせん件数】

・総合労働相談件数	110万 9,454 件 (前年度比 1.8 % 減)
・民事上の個別労働紛争相談件数	25万 6,343 件 (同 3.8 % 増)
・助言・指導申出件数	9,590 件 (同 24.7% 増)
・あっせん申請受理件数	6,510 件 (同 1.9% 増)

(1) 民事上の個別労働紛争相談件数、助言・指導申出件数が過去最高

・総合労働相談件数は、前年度比で減少したものの、4年連続で100万件を超えて推移しており、高水準を維持している。また、民事上の個別労働紛争に係る相談、助言・指導申出件数は、制度施行以来増加傾向にあり、いずれも過去最高を記録した。また、あっせん申請受理件数は昨年度と較べて微増した。

(2) 紛争内容は『いじめ・嫌がらせ』が増加するなど、多様化の傾向

・『いじめ・嫌がらせ』などが増加し、『解雇』に関する相談が減少するなど、紛争内容は多様化した。

(3) 迅速な手続を実現

・助言・指導は1カ月以内に96.8%、あっせんは2カ月以内に94.5%が手続を終了しており、『簡易・迅速・無料』という制度の特徴を活かした運用がなされている。

※『いじめ・嫌がらせ』には、職場のパワーハラスメントに関するものを含む。

1 相談受付状況

～ 総合労働相談件数は100万件を超えており、高止まりの状況 ～

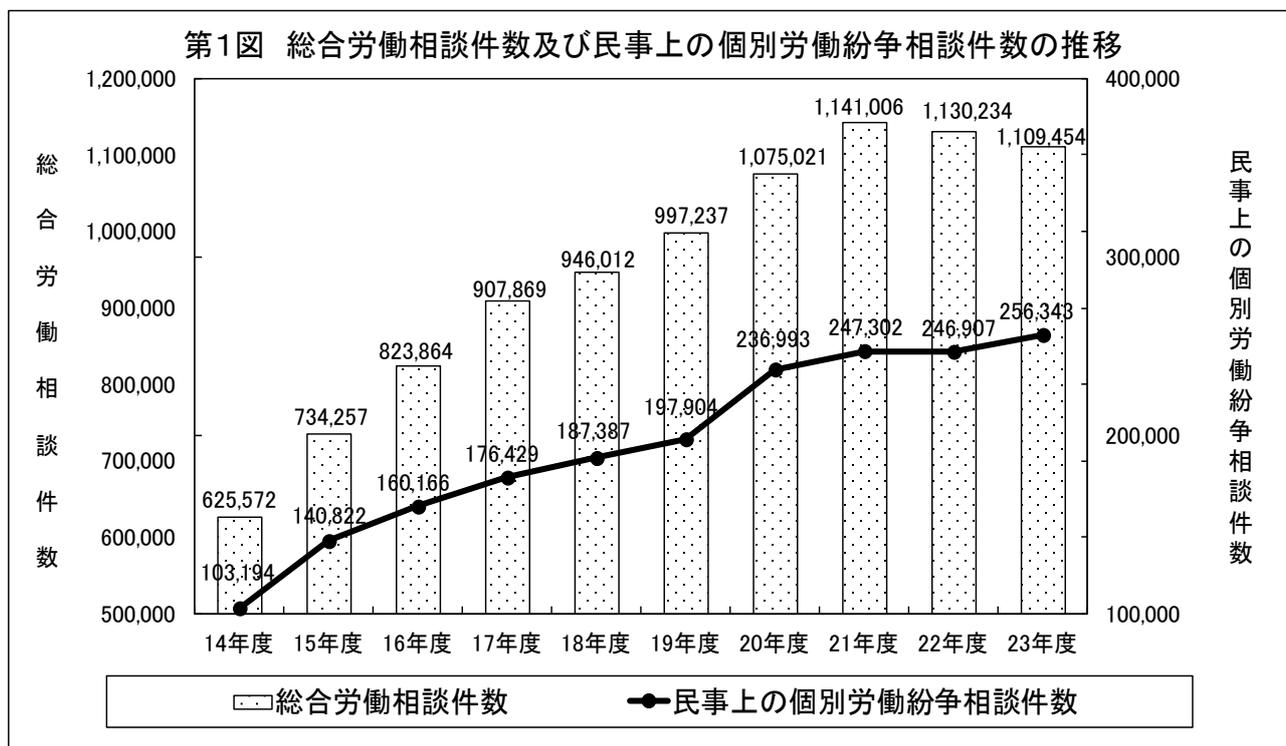
(1) 総合労働相談件数は高止まり、民事上の個別労働紛争相談件数は過去最高

厚生労働省では、各都道府県労働局、各労働基準監督署内、駅近隣の建物などに労働問題に関する相談に対応するための総合労働相談コーナーを設置している。

平成23年度に寄せられた相談件数は、

- ・ 総合労働相談件数 1,109,454 件
- ・ 民事上の個別労働紛争相談件数 256,343 件

であった。総合労働相談件数は前年度に比べて20,780件（前年度比1.8%減）減少したものの、民事上の個別労働紛争相談件数は前年度に比べて9,436件（同3.8%増）増加した。件数の推移に関しては、第1図に示すとおりである。



※民事上の個別労働紛争とは、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である。

(2) 内容は『いじめ・嫌がらせ』が大幅に増加し、紛争内容は更に多様化

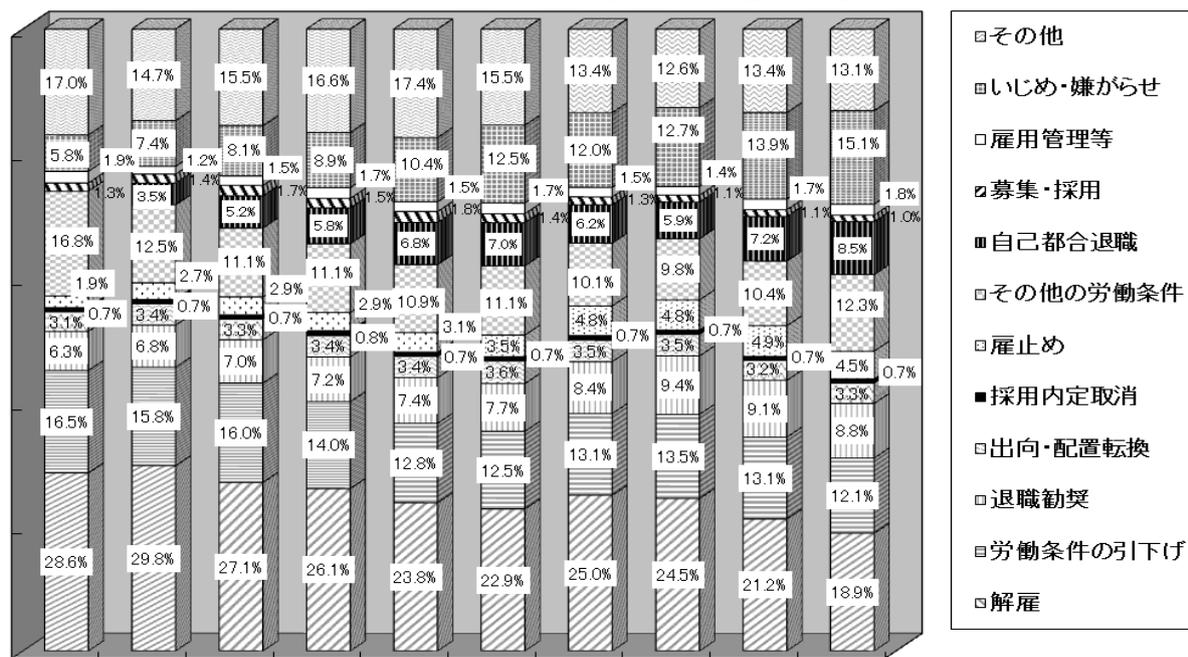
平成23年度の民事上の個別労働紛争相談の内訳は、第2図に示すとおりであり、『解雇』が18.9%、『いじめ・嫌がらせ』が15.1%、『労働条件の引下げ』が12.1%となっている。

前年度と比べると、これまで高水準であった『解雇』に関する件数は減少（前年度比3.9%減）し、『いじめ・嫌がらせ』（同16.6%増）、『退職勧奨』（同3.6%増）、『自己都合退職』（同28.1%増）などが増加している。

なお、詳細に分類することが困難な『その他の労働条件』が12.3%となるなど、紛争内容が多様化している。

（別添1 最近3カ年度の主な紛争の動向）

第2図 民事上の個別労働紛争相談の内訳



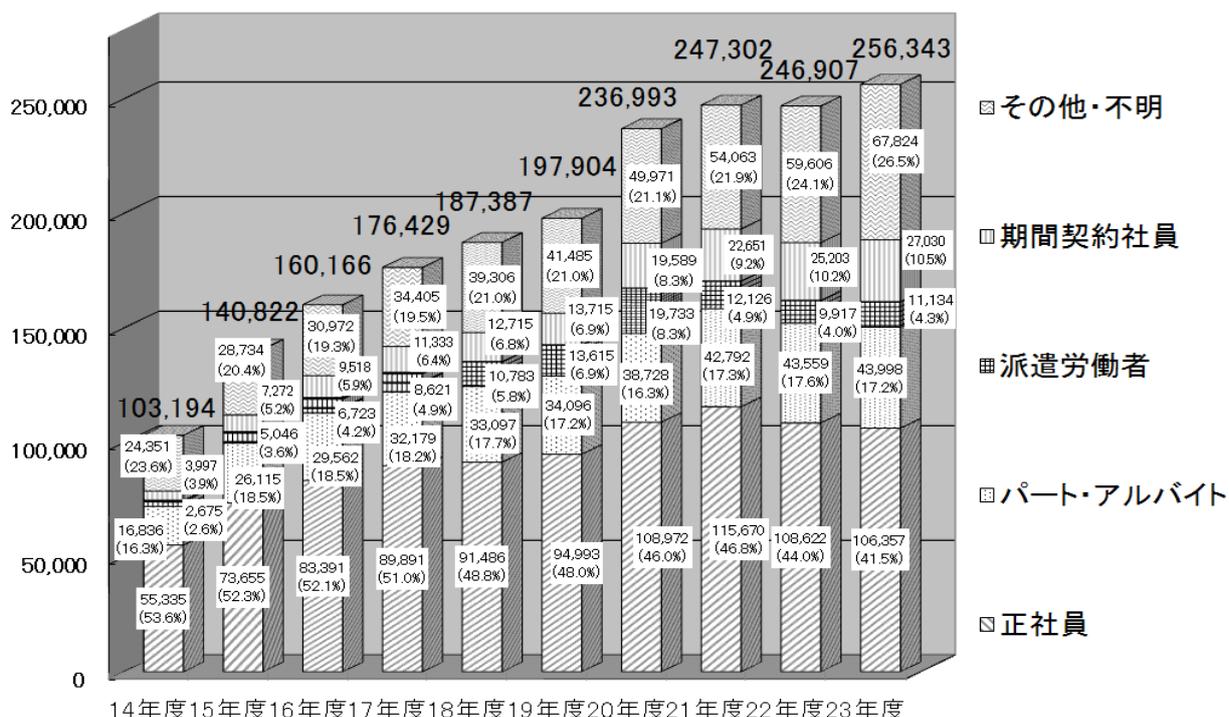
14年度15年度16年度17年度18年度19年度20年度21年度22年度23年度

(3) 相談者は正社員が減り、非正規雇用社員が増加

平成23年度の民事上の個別労働紛争相談の相談者は、労働者（求職者を含む）が80.6%と大半を占めており、事業主からの相談は11.8%であった。

紛争の当事者である労働者の就労形態は、第3図のとおり、『正社員』が41.5%と最も多く、『パート・アルバイト』が17.2%、『期間契約社員』が10.5%、『派遣労働者』が4.3%となっている。前年度と比べて、『正社員』の相談件数が減少し、『派遣労働者』、『期間契約社員』の件数は増加した。

第3図 民事上の個別労働紛争相談件数の推移(就労形態別)



2. 都道府県労働局長による助言・指導および紛争調整委員会によるあっせんの状況

～ 助言・指導申出件数は過去最高、あっせん申請受理件数も前年より増加 ～

(1) 助言・指導申出件数、あっせん申請受理件数ともに前年より増加

民事上の個別労働紛争の解決を図るため、この制度では、

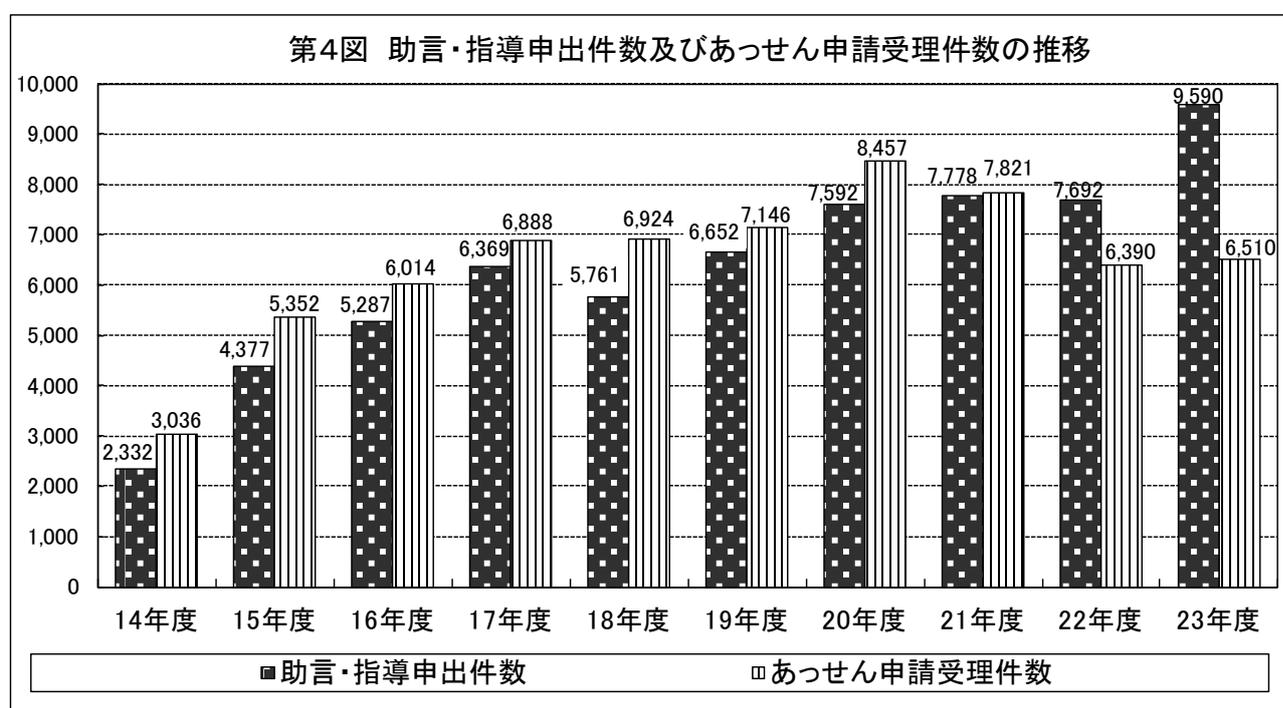
①都道府県労働局長による助言・指導

②紛争調整委員会（7頁備考参照）によるあっせん

を運用しており、これらの平成23年度の運用状況は、

- ・助言・指導申出件数 9,590件
- ・あっせん申請受理件数 6,510件

であった。助言・指導申出受付件数は前年度に比べて1,898件（前年度比24.7%増）と大幅に増加し、あっせん申請受理件数は前年度に比べて120件（同1.9%増）増加した。件数の推移に関しては、第4図に示すとおりである。



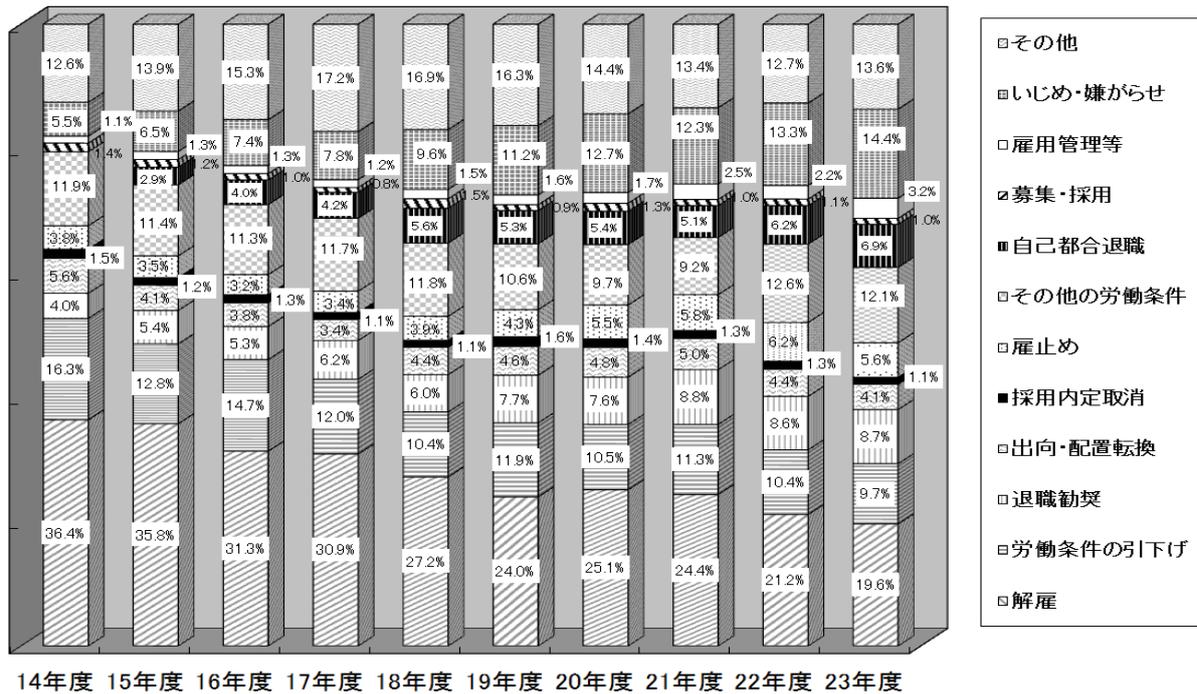
(2) 内容は『解雇』に関するものが減少し、『いじめ・嫌がらせ』が増加するなど紛争内容は多様化

【助言・指導】（第5図）

平成23年度の助言・指導申出内容の内訳を見ると、『解雇』に関するものが2,006件（19.6%）と最も多く、次いで『いじめ・嫌がらせ』が1,466件（14.4%）、『労働条件の引下げ』988件（9.7%）と続いている。前年度と比べて、件数は全ての項目で増加している。増加割合が高いのは『いじめ・嫌がらせ』、『雇用管理等』となっている。なお、詳細に分類することが困難な『その他の労働条件』は12.1%となっている。

申出人は労働者が98.7%と大半を占め、事業主は1.3%であった。事業所の規模は、『10～49人』が29.5%と最も多く、次いで『10人未満』が19.7%、『100～299人』が11.1%となっており、労働組合のない事業所の労働者が64.4%である。

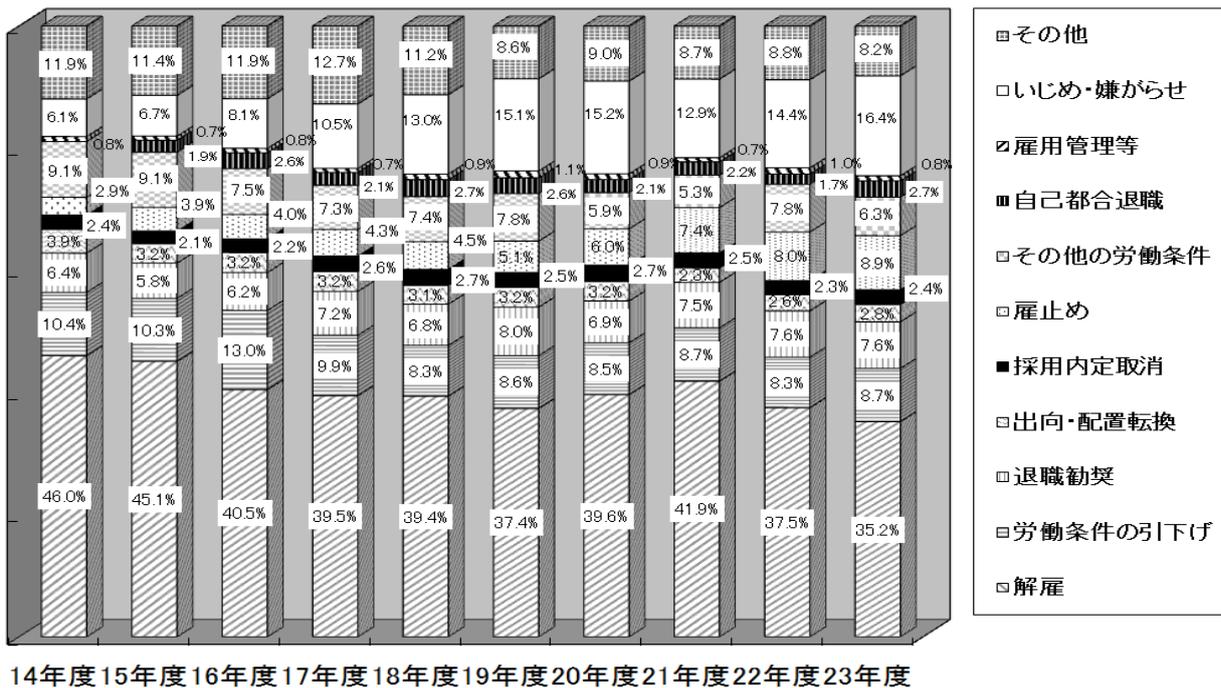
第5図 助言指導申出件数の内訳



【あっせん】（第6図）

平成23年度のあっせん申請内容の内訳を見ると、『解雇』に関するものが2,415件(35.2%)と最も多く、『いじめ・嫌がらせ』が1,121件(16.4%)、『雇止め』が609件(8.9%)と続いている。申請件数に占める割合としては、『解雇』に関するものが減少、『いじめ・嫌がらせ』などが増加した。申請人は労働者が98.1%と大半を占め、事業主は1.8%、労使双方からの申請は0.2%であった。事業所の規模は、『10～49人』が29.8%と最も多く、次いで『10人未満』が19.3%、『300人以上』が15.1%となっており、労働組合のない事業所の労働者が73.7%である。

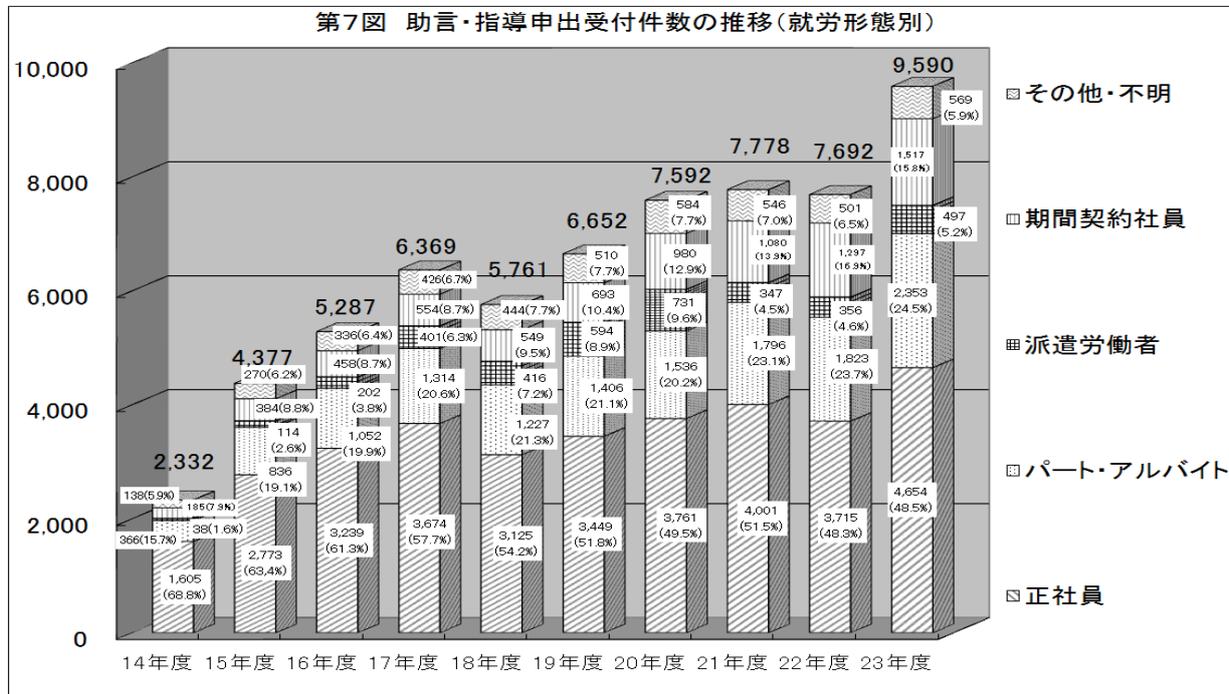
第6図 あっせん申請内容の内訳



(3) 制度の利用者について

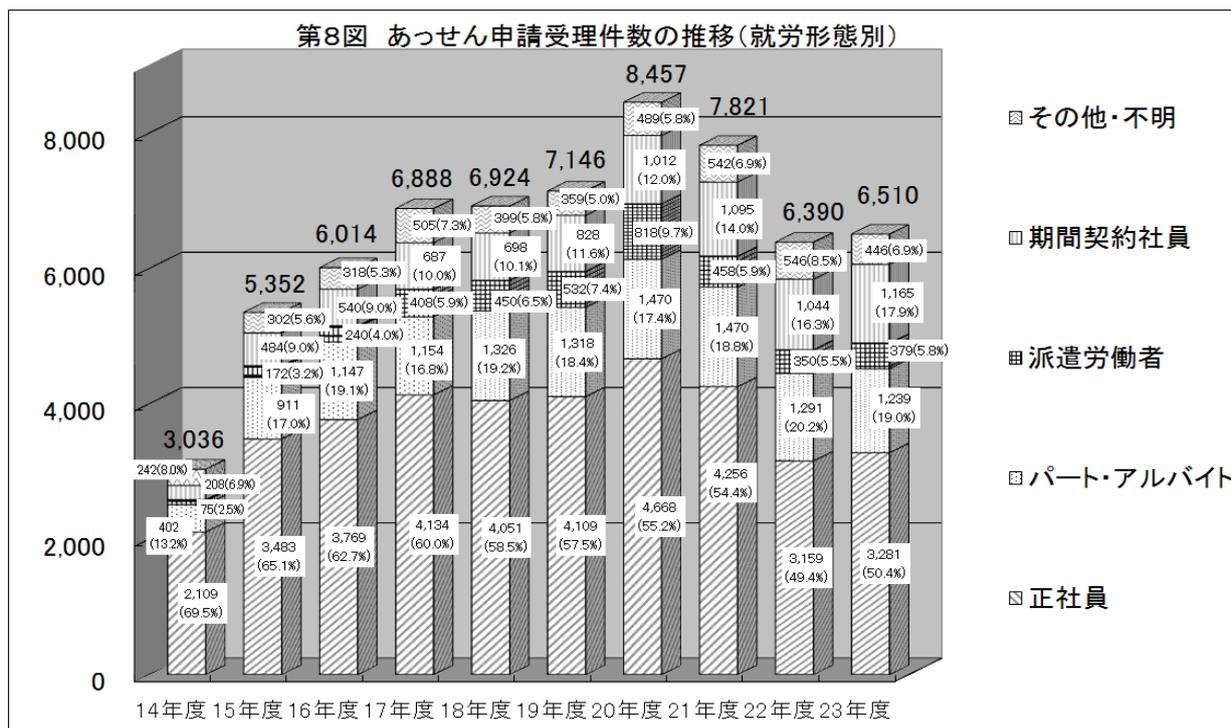
【助言・指導】（第7図）

平成23年度の助言・指導申出人の労働者の就労状況は、『正社員』が4,654件（48.5%）と最も多く、『パート・アルバイト』が2,353件（24.5%）、『期間契約社員』が1,517件（15.8%）、『派遣労働者』が497件（5.2%）である。



【あっせん】（第8図）

平成23年度のあっせん申請人の労働者の就労状況は、『正社員』が3,281件（50.4%）と最も多く、『パート・アルバイト』が1,239件（19.0%）、『期間契約社員』が1,165件（17.9%）、『派遣労働者』が379件（5.8%）である。



(4) 助言・指導は1カ月以内に96.8%、あっせんは2カ月以内に94.5%手続を終了しており、迅速な対応を実施

【助言・指導】

平成23年度に助言・指導申出を受け付けたものは、9,590件、手続を終了したものは、9,580件であった。手続を終了した9,580件のうち、9,325件（97.3%）について助言・指導を実施し、また、申出が取り下げられたものは182件（1.9%）、手続が打ち切られたものは47件（0.5%）である。

平成23年度の助言・指導の手続を終了するまでの期間は、1カ月以内が96.8%（前年度比0.8%減）であり、概ね1カ月以内に手続が終了した。

【助言・指導の手続終了の推移】

	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
1か月以内 (全体の割合)	3,909 (90.1%)	4,957 (93.9%)	6,063 (95.6%)	5,372 (93.4%)	6,295 (95.5%)	7,250 (96.1%)	7,405 (95.6%)	7,490 (97.6%)	9,270 (96.8%)

【あっせん】

平成23年度にあっせん申請を受理したものは、6,510件、手続を終了したものは、6,362件であった。手続を終了した6,362件のうち合意が成立したものは2,438件（38.3%）、申請人の都合により取り下げられたものは361件（5.7%）、紛争当事者の一方が手続に参加しないなどの理由で、あっせんが打ち切られたものは3,550件（55.8%）となった。

平成23年度のおっせんの手続を終了するまでの期間は1カ月以内が54.4%、1カ月を超え2カ月以内が40.1%であり、2カ月以内に終了したものが94.5%（前年度比0.9%増）となっている。

【あっせんの手続終了の推移】

	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
2か月以内 (全体の割合)	4,706 (92.3%)	5,462 (92.9%)	6,270 (91.4%)	6,396 (94.2%)	6,484 (92.2%)	7,299 (92.2%)	7,325 (90.5%)	6,005 (93.6%)	6,014 (94.5%)

【備考】

【紛争調整委員会とは】

弁護士、大学教授等の労働問題の専門家である学識経験者によりあっせんを行うために組織された委員会であり、都道府県労働局ごとに設置されている。この紛争調整委員会の委員（約380名）のうちから事案ごとに指名される3名のあっせん委員が、紛争解決に向けてあっせんを実施するものである。

【参考】

平成23年労働関係民事通常訴訟事件の新受件数 3,170 件（平成22年 3,127件）

平成23年労働審判事件の新受件数 3,586 件（平成22年 3,375 件）

【 最高裁行政局調べ 】

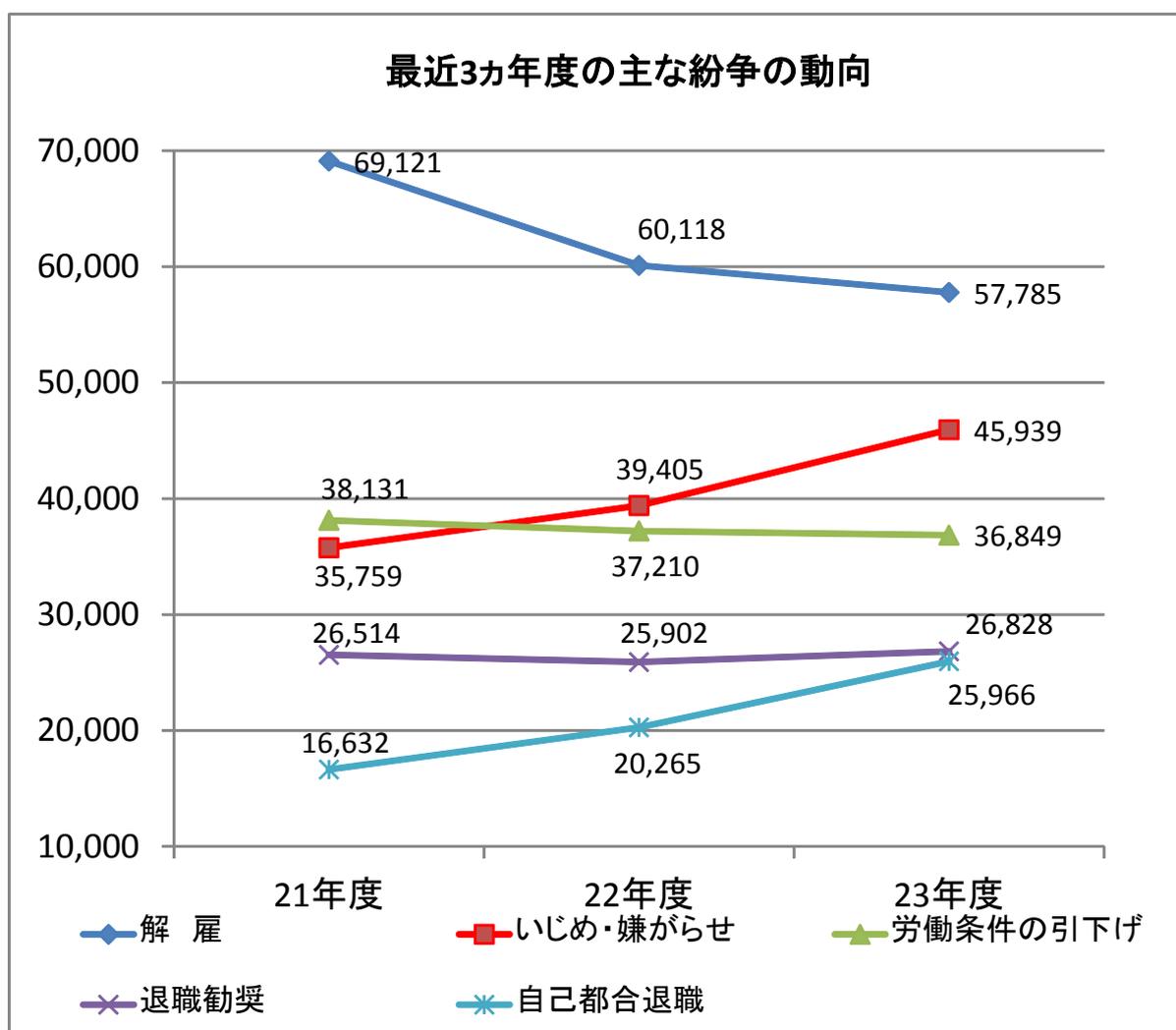
【別添資料】

- 別添1 最近3ヵ年度の主な紛争の動向
- 別添2 平成23年度個別労働紛争解決制度の運用状況（概要）
- 別添3 平成23年度都道府県別個別労働紛争解決制度の運用状況について
- 別添4 平成23年度助言・指導及びあっせんの事例
- 別添5 個別労働紛争の解決の促進に関する法律の概要
- 別添6 個別労働紛争解決システム

最近3カ年度の主な紛争の動向 (民事上の個別労働紛争に係る相談件数)

	21年度	22年度	23年度
解 雇	69,121 (+2.8%)	60,118 (-13.0%)	57,785 (-3.9%)
いじめ・嫌がらせ	35,759 (+10.9%)	39,405 (+10.2%)	45,939 (+16.6%)
労働条件の引下げ	38,131 (+8.3%)	37,210 (-2.4%)	36,849 (-1.0%)
退職勧奨	26,514 (+18.2%)	25,902 (-2.3%)	26,828 (+3.6%)
自己都合退職	16,632 (+0.6%)	20,265 (+21.8%)	25,966 (+28.1%)

※1 ()内は対前年度比



平成23年度個別労働紛争解決制度の運用状況(概要)

(平成23年4月1日～平成24年3月31日)

※()内は平成22年度、《 》内は平成21年度の実績

1. 総合労働相談コーナーに寄せられた相談		1,109,454 件 (1,130,234)《1,141,006》			
相談者の種類					
労働者	659,285 件 (665,945) 《689,779》	事業主	329,383 件 (348,985) 《339,859》	その他	120,786 件 (115,304) 《111,368》
2. 民事上の個別労働紛争に係る相談の件数		256,343 件 (246,907)《247,302》			
① 相談者の種類					
労働者	206,516 件 (200,490) 《200,651》	事業主	30,166 件 (28,129) 《29,035》	その他	19,661 件 (18,288) 《17,616》
② 労働者の就労状況					
正社員	106,357 件 (108,622) 《115,670》	パート・アルバイト	43,998 件 (43,559) 《42,792》	派遣労働者	11,134 件 (9,917) 《12,126》
期間契約社員	27,030 件 (25,203) 《22,651》	その他	67,824 件 (59,606) 《54,063》		
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305,124 件になる。)					
普通解雇	43,677 件 (45,813) 《49,522》	整理解雇	8,061 件 (8,320) 《13,202》	懲戒解雇	6,047 件 (5,985) 《6,397》
労働条件の引下げ	36,849 件 (37,210) 《38,131》	退職勧奨	26,828 件 (25,902) 《26,514》	出向・配置転換	9,946 件 (9,051) 《9,790》
採用内定取消	2,010 件 (1,861) 《1,933》	雇止め	13,675 件 (13,892) 《13,610》	その他の労働条件	37,575 件 (29,488) 《27,765》
自己都合退職	25,966 件 (20,265) 《16,632》	募集・採用	3,180 件 (3,108) 《3,139》	雇用管理等	5,361 件 (4,834) 《3,877》
いじめ・嫌がらせ	45,939 件 (39,405) 《35,759》	その他	40,010 件 (38,007) 《35,630》		
3. 都道府県労働局長による助言・指導の件数					
(1) 助言・指導の申出の受付を行った件数		9,590 件 (7,692)《7,778》			
① 労働者の就労状況					
正社員	4,654 件 (3,715) 《4,006》	パート・アルバイト	2,353 件 (1,823) 《1,796》	派遣労働者	497 件 (356) 《348》
期間契約社員	1,517 件 (1,297) 《1,080》	その他	569 件 (501) 《548》		
② 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10,210 件になる。)					
普通解雇	1,602 件 (1,384) 《1,506》	整理解雇	242 件 (208) 《336》	懲戒解雇	162 件 (118) 《144》
労働条件の引下げ	988 件 (840) 《918》	退職勧奨	890 件 (696) 《719》	出向・配置転換	414 件 (353) 《408》
採用内定取消	116 件 (104) 《102》	雇止め	567 件 (504) 《472》	その他の労働条件	1,237 件 (1,018) 《749》
自己都合退職	707 件 (500) 《418》	募集・採用	98 件 (86) 《80》	雇用管理等	329 件 (177) 《204》
いじめ・嫌がらせ	1,466 件 (1,072) 《1,000》	その他	1,392 件 (1,024) 《1,093》		

(2) 助言・指導の 절차를終了した件数		9,580 件 (7,673)《7,743》			
終了の区分					
助言を実施	9,324 件 (7,486) 《7,537》	指導を実施	1 件 (0) 《0》		
取下げ	182 件 (106) 《154》	打切り	47 件 (60) 《33》	その他	26 件 (21) 《19》
4. 紛争調整委員会によるあっせんの件数					
(1) あっせんの申請の受理を行った件数		6,510 件 (6,390)《7,821》			
① 労働者の就労状況					
正社員	3,281 件 (3,159) 《4,256》	パート・アルバイト	1,239 件 (1,291) 《1,470》	派遣労働者	379 件 (350) 《458》
期間契約社員	1,165 件 (1,044) 《1,095》	その他	446 件 (546) 《542》		
② 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 6,855 件になる。)					
普通解雇	1,852 件 (1,950) 《2,410》	整理解雇	424 件 (441) 《837》	懲戒解雇	139 件 (119) 《157》
労働条件の引下げ	597 件 (554) 《709》	退職勧奨	523 件 (507) 《607》	出向・配置転換	194 件 (177) 《190》
採用内定取消	165 件 (154) 《202》	雇止め	609 件 (533) 《603》	その他の労働条件	432 件 (523) 《433》
自己都合退職	182 件 (111) 《176》			雇用管理等	58 件 (69) 《56》
いじめ・嫌がらせ	1,121 件 (965) 《1,045》	その他	559 件 (588) 《707》		
(2) あっせんの 절차를終了した件数		6,362 件 (6,416)《8,096》			
終了の区分					
当事者間の合意の成立	2,438 件 (2,362) 《2,837》	申請の取下げ	361 件 (394) 《517》		
打切り	3,550 件 (3,629) 《4,705》	その他	13 件 (31) 《37》		

平成23年度都道府県別個別労働紛争解決制度の運用状況について

(平成23年4月1日～平成24年3月31日)

労働局名	総合労働相談件数	民事上の 個別労働紛争 相談件数	労働局長の 助言・指導 申出受付件数	紛争調整委員会の あっせん 申請受理件数
1 北海道	38,808	7,108	234	247
2 青森	10,531	3,013	88	28
3 岩手	11,398	2,396	87	24
4 宮城	22,338	3,320	59	44
5 秋田	8,108	2,540	101	90
6 山形	10,927	2,951	99	105
7 福島	17,206	5,166	47	51
8 茨城	21,909	5,487	195	123
9 栃木	12,352	2,715	149	137
10 群馬	16,797	5,311	108	73
11 埼玉	56,630	12,972	478	316
12 千葉	42,937	6,376	702	213
13 東京都	128,401	28,563	520	1,381
14 神奈川県	50,973	16,127	221	237
15 新潟	12,015	2,958	115	93
16 富山	9,399	1,631	54	48
17 石川	8,109	2,464	197	50
18 福井	6,987	2,140	102	59
19 山梨	5,690	1,884	55	34
20 長野	18,321	5,350	291	215
21 岐阜	14,696	3,599	111	73
22 静岡県	39,122	5,071	330	120
23 愛知県	78,116	14,090	625	425
24 三重	14,743	3,962	174	98
25 滋賀	11,161	2,475	157	74
26 京都	32,102	7,394	197	153
27 大阪	117,686	23,275	664	491
28 兵庫	72,689	23,365	962	265
29 奈良	9,047	2,779	117	148
30 和歌山	8,468	1,310	140	53
31 鳥取	4,508	1,141	36	53
32 島根	4,665	1,144	51	27
33 岡山	13,322	2,861	76	83
34 広島	34,260	6,738	197	113
35 山口	4,413	1,272	140	43
36 徳島	11,805	1,627	147	45
37 香川	6,950	1,557	59	20
38 愛媛	11,689	2,428	104	69
39 高知	3,825	1,097	16	36
40 福岡	43,371	8,875	505	125
41 佐賀	7,642	2,065	70	81
42 長崎	10,025	2,520	129	21
43 熊本	11,030	3,897	156	54
44 大分	6,435	2,404	88	44
45 宮崎	8,767	1,797	58	78
46 鹿児島	9,347	4,206	113	64
47 沖縄	9,734	2,922	266	86
計	1,109,454	256,343	9,590	6,510

平成23年度助言・指導およびあっせんの事例

【助言・指導の例】

事例1： 契約更新後に退職勧奨を受けたことに係る助言・指導	
事案の概要	<p>申出人は、〇〇会社に半年間の有期契約社員として勤務していたが、第1回目の契約更新をした直後に、業務中の軽微なミスを理由として、自宅で待機するよう申し渡された。</p> <p>さらに、上司から「契約更新したけど、ミスも多いし、やっぱり辞めた方がいいんじゃないか」と退職願を提出するよう求められたが、申出人は自ら退職する意思はないため、雇用の継続を求めたいとして助言・指導を申し出たもの。</p>
助言・指導の内容・結果	<p>労働局長の助言・指導により、事業主に対し、判例、労働契約法について説明し、労使双方での話し合いによる解決を促した。</p> <p>事業主と申出人との話し合いの結果、雇用の継続はできないものの、会社都合による退職とすること、約1ヶ月分の賃金補償を行うこと、申出人が希望する条件の仕事を紹介することにより、お互いに合意し、解決が図られたもの。</p>
事例2： いじめ・嫌がらせに係る助言・指導	
事案の概要	<p>申出人は、同僚の労働者より、不必要な雑用をさせられたり、許可するまでトイレに行かせない等の嫌がらせを受けた。また、仕事がないからという理由で勤務シフトを組まれないこともあった。</p> <p>このような、いじめ・嫌がらせを止めさせて欲しいこと、適切な勤務シフトを組んで欲しいことを求めて、助言指導を申し出たもの。</p>
助言・指導の内容・結果	<p>労働局長による助言・指導により、当事者による話し合いによる解決を促したところ、迅速に話し合いがもたれた。</p> <p>その結果、事業主側は申出人の言う、いじめ・嫌がらせがあったことを認め、謝罪するとともに、今後は、申出人の意向を考慮した勤務シフトを組むようにすることになった。</p>

【あっせんの例】

事例1：整理解雇に係るあっせん	
事案の概要	<p>申請人は、5年前から〇〇会社△△営業所の正社員として勤務していたが、業績不振を理由に△△営業所が閉鎖となり、解雇を通告された。</p> <p>業績不振というが、近隣の地域の他の営業所に配置転換となった同僚が何人もいて、申請人は、自分が整理解雇される理由がわからず、また解雇に関する説明を求めても「あなたに働いてもらう場所がないから」と言われるだけであった。</p> <p>申請人としては、〇〇会社が解雇を回避する努力を十分に行ったとは思えず、経済的損失・精神的苦痛に対して補償金として、半年分の給料を求めたいとしてあっせん申請したものの。</p>
あっせんのポイント・結果	<p>あっせん委員が双方の主張を聴き、当事者間での調整を図ったところ、解決金として25万円を支払うことで合意し、解決した。</p>
事例2：いじめ・嫌がらせに係るあっせん	
事案の概要	<p>社内の同僚などから嫌がらせを受け、抑うつ状態になった休業中の労働者に対して、雇用期間満了のため、退職手続きを行ったところ、休業中の労働者より、「自分が抑うつ状態となったのは、会社の配慮がたりなかったからだ。生活費・慰謝料として、給料3ヶ月分(約100万円)を請求する。」と申し立てられたことを受け、会社側があっせん申請したものの。</p>
あっせんのポイント・結果	<p>会社は労働者の訴えに基づき調査を実施したところ、同僚の嫌がらせがあったことを確認し、あっせん委員の調整により、解決金として50万円を支払うことにより、解決した。</p>

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等に伴い、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」という。）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つせん制度の創設等により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

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に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

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

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つせん

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つ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つ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 あつせん委員は、当事者間をあつせんし、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 あつせん委員は、当事者等から意見を聴取し、事件の解決に必要なあつせん案を作成し、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

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、あつ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。

個別労働紛争解決システム

