ひと、くらし、みらいのために
厚生労働省
Ministry of Health , Labour and Welfare

Press Release

平成 25 年 5 月 31 日
【照会先】
大臣官房地方課 労働紛争処理業務室
室　　長　　田中　仁志
室長補佐　　吉谷　真治
（代表電話）03(5253)1111(内線 7738)
（直通電話）03(3502)6679

報道関係者　各位

「平成24年度個別労働紛争解決制度施行状況」

相談件数のトップは「いじめ・嫌がらせ」、
助言・指導申出件数は初めて１万件超えて過去最多

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滑に解決するための「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12年を迎えます。このほど平成24年度の状況をまとめたので公表します。

【平成24年度の相談、助言・指導、あっせんの概況】

- **総合労働相談件数　106万 7,210 件（前年度比3.8% 減）**
  - **→うち民事上の個別労働紛争相談件数　25万 4,719 件（ 同 0.6% 減）**
- **助言・指導申出件数　10,363 件（ 同 8.1% 増）**
- **あっせん申請件数　6,047 件（ 同 7.1% 減）**

○ 相談内容は『いじめ・嫌がらせ』がトップ

- **総合労働相談件数は、5年連続で100万件を超え**ており、**民事上の個別労働紛争に係る相談件数は、高止まりである**。
- **『いじめ・嫌がらせ』に関する相談は、増加傾向**にあり、**51,670件**。民事上の個別労働紛争相談の中で**最も多かった**。

○ 助言・指導申出件数が過去最多

- **助言・指導申出件数は、制度施行以来増加傾向**にあり、**初めて1万件を超えた**。
- あっせん申請件数はやや減少した。

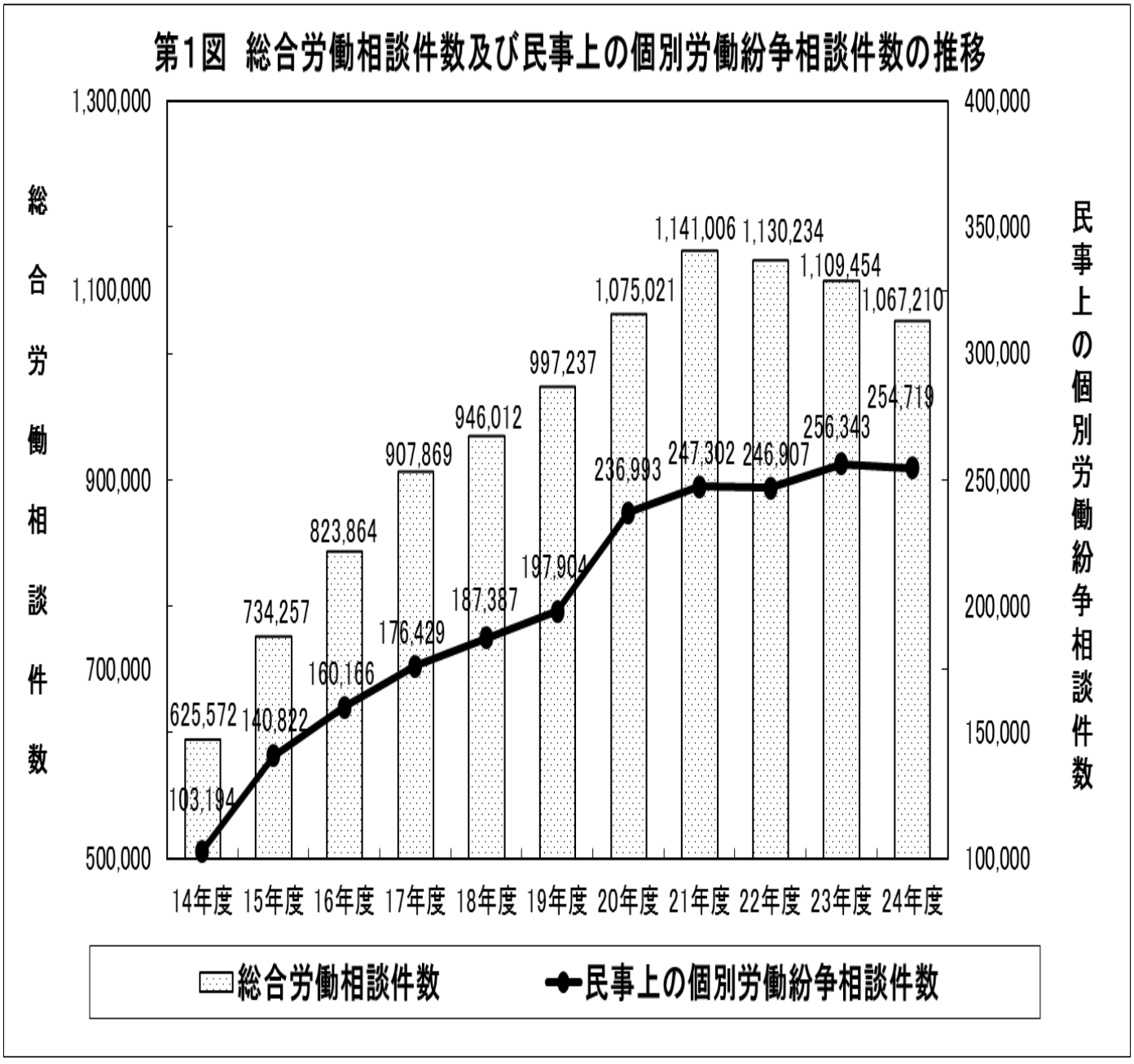
○ 迅速な対応

- **助言・指導は１カ月以内に97.4%、あっせんは２カ月以内に93.8%を処理。**

※ 「個別労働紛争解決制度」は、個々の労働者と事業主間での労働条件や職場環境などをめぐる紛争の未然防止や早期解決を促進するための制度で、幅広い分野の労働問題を対象とする「総合労働相談」、個別労働紛争の解決につき援助を求められた場合に行う都道府県労働局長による「助言・指導」、あっせんの申請を受けた場合に労働局長が紛争調整委員会に委任して行う「あっせん」の３つの方法があります。

1　総合労働相談の状況

（1） 件数の推移（第１図参照）



※　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。

※　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（労働基準法等の違反に係るものを除く。）である。

（２）内容は『いじめ・嫌がらせ』が増加

○ 平成24年度の民事上の個別労働紛争相談の内訳は、第１、２表に示すとおりであり、多いものから**『いじめ・嫌がらせ』が 51,670件（17.0%）**、前年まで一番多かった**『解雇』が 51,515件（16.9%）、『労働条件の引下げ』が 33,955件（11.2%）**となっている。

○ 近年は、**『解雇』に関する件数は減少傾向**にあり、**『いじめ・嫌がらせ』は、増加傾向**。

○ 相談者は、労働者（求職者を含む。）が 204,005件（80.1 %）と大半を占めており、事業主からの相談は 30,612件（12.0%）であった。

紛争の当事者である労働者の就労形態は、第３表のとおり、**『正社員』が 101,472件（39.8%）、『パート・アルバイト』が 42,309件（16.6%）、『期間契約社員』が 27,094件（10.6%）、『派遣労働者』が 10,827件（4.3%）**となっている。

第1表　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）

	22年度	23年度	24年度
いじめ・嫌がらせ	39,405	45,939	51,670
	(+10.2%)	(+16.6%)	(+12.5%)
解　雇	60,118	57,785	51,515
	(−13.0%)	(−3.9%)	(−10.9%)
労働条件の引下げ	37,210	36,849	33,955
	(−2.4%)	(−1.0%)	(−7.9%)
退職勧奨	25,902	26,828	25,838
	(−2.3%)	(+3.6%)	(−3.7%)

※（ ）内は対前年度比

第2表　民事上の個別労働紛争相談の内訳

	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
14年度	32,454	2,114	7,137	800	0	3,550	18,699	19,098	6,627	2,133	1,492	19,318	113,422
	28.6%	1.9%	6.3%	0.7%	0.0%	3.1%	16.5%	16.8%	5.8%	1.9%	1.3%	17.0%	100%
15年度	47,177	4,270	10,744	1,060	5,540	5,451	25,070	19,837	11,697	1,958	2,296	23,278	158,378
	29.8%	2.7%	6.8%	0.7%	3.5%	3.4%	15.8%	12.5%	7.4%	1.2%	1.4%	14.7%	100%
16年度	49,031	5,242	12,614	1,233	9,378	5,997	28,887	20,022	14,665	2,736	3,045	28,057	180,907
	27.1%	2.9%	7.0%	0.7%	5.2%	3.3%	16.0%	11.1%	8.1%	1.5%	1.7%	15.5%	100%
17年度	52,385	5,877	14,425	1,621	11,562	6,818	28,062	22,173	17,859	3,424	3,084	33,326	200,616
	26.1%	2.9%	7.2%	0.8%	5.8%	3.4%	14.0%	11.1%	8.9%	1.7%	1.5%	16.6%	100%
18年度	51,028	6,719	15,738	1,529	14,521	7,276	27,312	23,558	22,153	3,303	3,749	37,318	214,204
	23.8%	3.1%	7.3%	0.7%	6.8%	3.4%	12.8%	10.9%	10.3%	1.5%	1.8%	17.4%	100%
19年度	51,749	7,886	17,410	1,555	15,746	8,188	28,235	25,203	28,335	3,888	3,255	35,010	226,460
	22.9%	3.5%	7.7%	0.7%	7.0%	3.6%	12.5%	11.1%	12.5%	1.7%	1.4%	15.5%	100%
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%

※　年度毎に上段が件数、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ているものであり、これを母数として相談内容の全体に占める割合を算出。

第3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	パート･アルバイト	派遣労働者	期間契約社員	その他･不明	合計件数
14年度	55,335	16,836	2,675	3,997	24,351	103,194
	53.6%	16.3%	2.6%	3.9%	23.6%	100%
15年度	73,655	26,115	5,046	7,272	28,734	140,822
	52.3%	18.5%	3.6%	5.2%	20.4%	100%
16年度	83,391	29,562	6,723	9,518	30,972	160,166
	52.1%	18.5%	4.2%	5.9%	19.3%	100%
17年度	89,891	32,179	8,621	11,333	34,405	176,429
	51.0%	18.2%	4.9%	6.4%	19.5%	100%
18年度	91,486	33,097	10,783	12,715	39,306	187,387
	48.8%	17.7%	5.8%	6.8%	21.0%	100%
19年度	94,993	34,096	13,615	13,715	41,485	197,904
	48.0%	17.2%	6.9%	6.9%	21.0%	100%
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%

※　年度毎に上段が件数、下段が就労形態の全体（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。

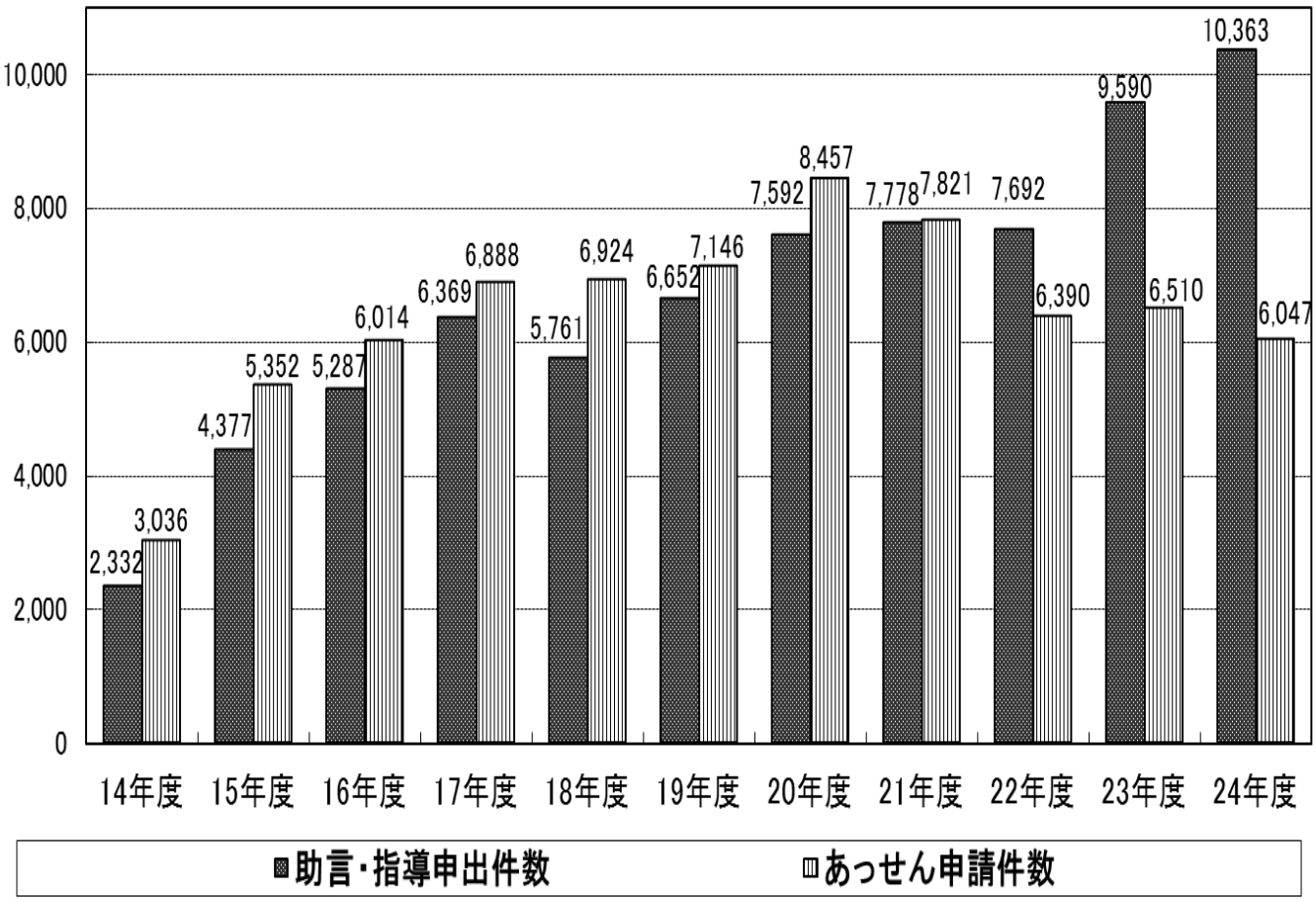
２　都道府県労働局長による助言･指導及び紛争調整委員会によるあっせんの状況

（１）助言・指導申出件数は増加、あっせん申請件数は前年より減少

○　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（※）によるあっせん
を運用している。

○　助言･指導申出件数は前年度に比べて **773件増加（前年度比8.1%増）し10,363件**、あっせん申請件数は前年度に比べて **463件減少（同7.1%減）し6,047件**。件数の推移に関しては、第２図参照。

第2図　助言･指導申出件数及びあっせん申請件数の推移



※　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（総計381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。

（２）内容は、『いじめ・嫌がらせ』等が増加し、『解雇』に関するものが減少

【助言・指導】（第４～６表）

○ 平成24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1,811件（16.3%）と最も多く**、次いで**『いじめ・嫌がらせ』が 1,735件（15.6%）**、**『労働条件の引下げ』が 1,084件（9.8%）**と続いている。前年度と比べて、**申出件数は、『解雇』に関するものが減少し、それ以外の項目で増加**している。

○ 近年、相談件数と同様、**『いじめ・嫌がらせ』が増加傾向**にある。

○ 申出人は労働者が99.0%と大半を占め、事業主は1.0%であった。
紛争の当事者である労働者の就労形態は、**『正社員』が 5,027件（48.5%）**、**『パート・アルバイト』が 2,404件（23.2%）**、**『期間契約社員』が 1,682件（16.2%）**、**『派遣労働者』が 658件（6.3%）**である。

第４表　最近３カ年度の主な紛争の動向
（助言・指導申出件数）

	22年度	23年度	24年度
解雇	1,710	2,006	1,811
	(-13.9%)	(+17.3%)	(-9.7%)
いじめ・嫌がらせ	1,072	1,466	1,735
	(+7.2%)	(+36.8%)	(+18.3%)
労働条件の引下げ	840	988	1,084
	(-8.5%)	(+17.6%)	(+9.7%)
退職勧奨	696	890	900
	(-3.2%)	(+27.9%)	(+1.1%)

※（ ）内は対前年度比

第5表　助言・指導申出件数の内訳

	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
14年度	881	91	98	36	0	136	395	288	132	27	34	304	2,422
	36.4%	3.8%	4.0%	1.5%	0.0%	5.6%	16.3%	11.9%	5.5%	1.1%	1.4%	12.6%	100%
15年度	1,606	157	241	55	128	182	577	513	293	58	55	626	4,491
	35.8%	3.5%	5.4%	1.2%	2.9%	4.1%	12.8%	11.4%	6.5%	1.3%	1.2%	13.9%	100%
16年度	1,736	179	294	73	219	210	817	624	410	72	57	849	5,540
	31.3%	3.2%	5.3%	1.3%	4.0%	3.8%	14.7%	11.3%	7.4%	1.3%	1.0%	15.3%	100%
17年度	2,044	228	413	74	275	222	795	777	514	82	52	1141	6,617
	30.9%	3.4%	6.2%	1.1%	4.2%	3.4%	12.0%	11.7%	7.8%	1.2%	0.8%	17.2%	100%
18年度	1,593	226	352	65	328	258	611	690	564	88	89	991	5,855
	27.2%	3.9%	6.0%	1.1%	5.6%	4.4%	10.4%	11.8%	9.6%	1.5%	1.5%	16.9%	100%
19年度	1,632	295	521	107	363	315	809	721	759	107	64	1,108	6,801
	24.0%	4.3%	7.7%	1.6%	5.3%	4.6%	11.9%	10.6%	11.2%	1.6%	0.9%	16.3%	100%
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%

※　年度毎に上段が件数、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件の助言・指導申出で複数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であり、これを母数として申出内容の全体に占める割合を算出。

第6表　助言・指導申出件数の推移（就労形態別）

	正社員	パート･アルバイト	派遣労働者	期間契約社員	その他･不明	合計件数
14年度	1,605	366	38	185	138	2,332
	68.8%	15.7%	1.6%	7.9%	5.9%	100%
15年度	2,773	836	114	384	270	4,377
	63.4%	19.1%	2.6%	8.8%	6.2%	100%
16年度	3,239	1,052	202	458	336	5,287
	61.3%	19.9%	3.8%	8.7%	6.4%	100%
17年度	3,674	1,314	401	554	426	6,369
	57.7%	20.6%	6.3%	8.7%	6.7%	100%
18年度	3,125	1,227	416	549	444	5,761
	54.2%	21.3%	7.2%	9.5%	7.7%	100%
19年度	3,449	1,406	594	693	510	6,652
	51.8%	21.1%	8.9%	10.4%	7.7%	100%
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%

※　年度毎に上段が件数、下段が就労形態の全体（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。

【あっせん】（第７～９表）

○ 平成24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1,904件(29.7%)と最も多く、『いじめ・嫌がらせ』が 1,297件(20.2%)、『退職勧奨』が 574件（8.9%）**と続いている。**申請件数は、『解雇』に関するものが減少し、『いじめ・嫌がらせ』、『退職勧奨』等が増加した。**

○ 近年、**『解雇』に関するものが減少傾向**にある。

○ 申請人は労働者が 5,925件（98.0%）と大半を占め、事業主は 113件（1.9%）、労使双方からの申請は 9件（0.1%）であった。

紛争の当事者である労働者の就労形態は、**『正社員』が 3,007件(49.7%)『パート・アルバイト』が 1,182件（19.5%）、『期間契約社員』が 1,063件（17.6%）、『派遣労働者』が 327件（5.4%）**である。

第７表　最近３カ年度の主な紛争の動向
（あっせん申請件数）

	22年度	23年度	24年度
解　雇	2,510	2,415	1,904
	(-26.3%)	(-3.8%)	(-21.2%)
いじめ・嫌がらせ	965	1,121	1,297
	(-7.7%)	(+16.2%)	(+15.7%)
退職勧奨	507	523	574
	(-16.5%)	(+3.2%)	(+9.8%)
労働条件の引下げ	554	597	515
	(-21.9%)	(+7.8%)	(-13.7%)

※（ ）内は対前年度比

第８表　あっせん申請内容の内訳

	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
14年度	1,439	91	201	74	0	121	324	285	192	30	369	3,126
	46.0%	2.9%	6.4%	2.4%	0.0%	3.9%	10.4%	9.1%	6.1%	1.0%	11.8%	100%
15年度	2,471	213	317	113	106	173	566	496	365	38	622	5,480
	45.1%	3.9%	5.8%	2.1%	1.9%	3.2%	10.3%	9.1%	6.7%	0.7%	11.4%	100%
16年度	2,519	249	387	140	160	202	807	467	505	47	740	6,223
	40.5%	4.0%	6.2%	2.2%	2.6%	3.2%	13.0%	7.5%	8.1%	0.8%	11.9%	100%
17年度	2,838	312	517	185	150	231	710	521	758	48	916	7,186
	39.5%	4.3%	7.2%	2.6%	2.1%	3.2%	9.9%	7.3%	10.5%	0.7%	12.7%	100%
18年度	2,823	323	484	190	197	219	595	531	931	66	805	7,164
	39.4%	4.5%	6.8%	2.7%	2.7%	3.1%	8.3%	7.4%	13.0%	0.9%	11.2%	100%
19年度	2,771	380	590	182	189	238	641	578	1,118	84	640	7,411
	37.4%	5.1%	8.0%	2.5%	2.6%	3.2%	8.6%	7.8%	15.1%	1.1%	8.6%	100%
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%

※　年度毎に上段が件数、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、複数の申請内容を件数として計上したものであり、これを母数として申請内容の全体に占める割合を算出。

第９表　あっせん申請件数の推移（就労形態別）

	正社員	パート･アルバイト	派遣労働者	期間契約社員	その他･不明	合計件数
14年度	2,109	402	75	208	242	3,036
	69.5%	13.2%	2.5%	6.9%	8.0%	100%
15年度	3,483	911	172	484	302	5,352
	65.1%	17.0%	3.2%	9.0%	5.6%	100%
16年度	3,769	1,147	240	540	318	6,014
	62.7%	19.1%	4.0%	9.0%	5.3%	100%
17年度	4,134	1,154	408	687	505	6,888
	60.0%	16.8%	5.9%	10.0%	7.3%	100%
18年度	4,051	1,326	450	698	399	6,924
	58.5%	19.2%	6.5%	10.1%	5.8%	100%
19年度	4,109	1,318	532	828	359	7,146
	57.5%	18.4%	7.4%	11.6%	5.0%	100%
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%

※　年度毎に上段が件数、下段が就労形態の全体（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。

（３）助言・指導は１カ月以内に 97.4%、あっせんは２カ月以内に 93.8%を処理しており、迅速に対応

【助言・指導】

助言・指導の申出があったものの中で、平成24年度内に処理したものは10,290件であった。この10,290件のうち、9,979件（97.0%）について助言・指導を実施した。なお、申出が取り下げられたものは 249件（2.4%）、手続が打ち切られたものは 43件（0.4%）である。

この10,290件のうち、**１カ月以内に処理したものは 10,019件（97.4%）であり、概ね１カ月以内に処理している。**

【1カ月以内に処理した助言･指導申出件数の推移】

	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	24年度
件数	3,909	4,957	6,063	5,372	6,295	7,250	7,405	7,490	9,270	10,019
(全体に占める割合)	(90.1%)	(93.9%)	(95.6%)	(93.4%)	(95.5%)	(96.1%)	(95.6%)	(97.6%)	(96.8%)	(97.4%)

【あっせん】

あっせんの申請があったものの中で、平成24年度内に処理したものは6,059件であった。この6,059件のうち**合意が成立したものは 2,272件(37.5%)**、申請人の都合により**取り下げられたものは 363件（6.0%）**、あっせんが**打ち切られたものは 3,403件（56.2%）**である。打ち切られた3,403件のうち、紛争当事者の**一方が不参加であったものは 2,383件（39.3%）**。

平成24年度内に処理した6,059件のうち、**１カ月以内に処理したものが 3,381件(55.8%）、**1カ月を超えて2カ月以内に処理したものが2,302件（38.0%）であり、**2カ月以内に 5,683件（93.8%）処理している。**

【2カ月以内に処理したあっせん申請件数の推移】

	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	24年度
件数	4,706	5,462	6,270	6,396	6,484	7,299	7,325	6,005	6,014	5,683
(全体に占める割合)	(92.3%)	(92.9%)	(91.4%)	(94.2%)	(92.2%)	(92.2%)	(90.5%)	(93.6%)	(94.5%)	(93.8%)

【別添資料】

別添１　平成24年度個別労働紛争解決制度の運用状況（概要）
別添２　平成24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３　平成24年度助言・指導及びあっせんの事例
別添４　個別労働紛争の解決の促進に関する法律の概要
別添５　個別労働紛争解決システム
別添６　個別労働紛争解決システム（件数記載）

平成24年度個別労働紛争解決制度の運用状況（過去3カ年分・概要）

（平成24年4月1日～平成25年3月31日）

※（ ）内は平成23年度、《 》内は平成22年度の実績

1. 総合労働相談コーナーに寄せられた相談　1,067,210 件（1,109,454）《1,130,234》

相談者の種類

労働者	**631,355** 件 （659,285） 《665,945》	事業主	**316,684** 件 （329,383） 《348,985》	その他	**119,171** 件 （120,786） 《115,304》

2. 民事上の個別労働紛争に係る相談の件数　254,719 件（256,343）《246,907》

① 相談者の種類

労働者	**204,005** 件 （206,516） 《200,490》	事業主	**30,612** 件 （30,166） 《28,129》	その他	**20,102** 件 （19,661） 《18,288》

② 労働者の就労状況

正社員	**101,472** 件 （106,357） 《108,622》	パート・アルバイト	**42,309** 件 （43,998） 《43,559》	派遣労働者	**10,827** 件 （11,134） 《9,917》
期間契約社員	**27,094** 件 （27,030） 《25,203》	その他	**73,017** 件 （67,824） 《59,606》		

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 **304,058** 件になる。）（305,124）《283,141》

普通解雇	**39,674** 件 （43,677） 《45,813》	整理解雇	**6,102** 件 （8,061） 《8,320》	懲戒解雇	**5,739** 件 （6,047） 《5,985》
雇止め	**13,432** 件 （13,675） 《13,892》	退職勧奨	**25,838** 件 （26,828） 《25,902》	採用内定取消	**1,896** 件 （2,010） 《1,861》
自己都合退職	**29,763** 件 （25,966） 《20,265》	出向・配置転換	**9,783** 件 （9,946） 《9,051》	労働条件の引下げ	**33,955** 件 （36,849） 《37,210》
その他の労働条件	**37,842** 件 （37,575） 《29,488》	いじめ・嫌がらせ	**51,670** 件 （45,939） 《39,405》	雇用管理等	**6,136** 件 （5,361） 《4,834》
募集・採用	**3,322** 件 （3,180） 《3,108》	その他	**38,906** 件 （40,010） 《38,007》		

3. 都道府県労働局長による助言・指導の件数

（1）　助言・指導の申出件数　**10,363 件**（9,590）《7,692》

① 労働者の就労状況

正社員	**5,027** 件 （4,654） 《3,715》	パート・アルバイト	**2,404** 件 （2,353） 《1,823》	派遣労働者	**658** 件 （497） 《356》
期間契約社員	**1,682** 件 （1,517） 《1,297》	その他	**592** 件 （569） 《501》		

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 **11,089** 件になる。）（10,210）《8,084》

普通解雇	**1,487** 件 （1,602） 《1,384》	整理解雇	**193** 件 （242） 《208》	懲戒解雇	**131** 件 （162） 《118》
雇止め	**601** 件 （567） 《504》	退職勧奨	**900** 件 （890） 《696》	採用内定取消	**127** 件 （116） 《104》
自己都合退職	**843** 件 （707） 《500》	出向・配置転換	**443** 件 （414） 《353》	労働条件の引下げ	**1,084** 件 （988） 《840》
その他の労働条件	**1,693** 件 （1,237） 《1,018》	いじめ・嫌がらせ	**1,735** 件 （1,466） 《1,072》	雇用管理等	**344** 件 （329） 《177》
募集・採用	**123** 件 （98） 《86》	その他	**1,385** 件 （1,392） 《1,024》		

(2)　年度内に助言・指導の申出を処理した件数　**10,290 件** (9,580)《7,673》

処理の区分

助言を実施	**9,978** 件 (9,324) 《7,486》	指導を実施	**1** 件 (1) 《0》		
取下げ	**249** 件 (182) 《106》	打切り	**43** 件 (47) 《60》	その他	**16** 件 (26) 《21》

4．紛争調整委員会によるあっせんの件数

(1)　あっせんの申請件数　**6,047 件** (6,510)《6,390》

① 労働者の就労状況

正社員	**3,007** 件 (3,281) 《3,159》	パート・アルバイト	**1,182** 件 (1,239) 《1,291》	派遣労働者	**327** 件 (379) 《350》
期間契約社員	**1,063** 件 (1,165) 《1,044》	その他	**468** 件 (446) 《546》		

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 **6,419** 件になる。) (6,855)《6,691》

普通解雇	**1,598** 件 (1,852) 《1,950》	整理解雇	**211** 件 (424) 《441》	懲戒解雇	**95** 件 (139) 《119》
雇止め	**515** 件 (609) 《533》	退職勧奨	**574** 件 (523) 《507》	採用内定取消	**150** 件 (165) 《154》
自己都合退職	**174** 件 (182) 《111》	出向・配置転換	**178** 件 (194) 《177》	労働条件の引下げ	**515** 件 (597) 《554》
その他の労働条件	**599** 件 (432) 《523》	いじめ・嫌がらせ	**1,297** 件 (1,121) 《965》	雇用管理等	**90** 件 (58) 《69》
その他	**423** 件 (559) 《588》				

(2)　年度内にあっせんの申請を処理した件数　**6,059 件** (6,362)《6,416》

処理の区分

当事者間の合意の成立	**2,272** 件 (2,438) 《2,362》	申請の取下げ	**363** 件 (361) 《394》	その他	**21** 件 (13) 《31》
打切り	**3,403** 件 (3,550) 《3,629》	【うち不参加による打切り	**2,383** 件】 (2,426)		

【参考】

平成24年労働関係民事通常訴訟事件の新受件数　3,358 件 (平成23年 3,170件)

平成24年労働審判事件の新受件数　3,719 件 (平成23年 3,586件)

【　最高裁行政局調べによる　】

別添２

平成24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24年4月1日～平成25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・指導申出件数	紛争調整委員会のあっせん申請件数
1	北海道	38,761	7,441	238	195
2	青森	11,351	2,999	108	22
3	岩手	9,787	2,479	135	43
4	宮城	20,520	4,523	138	44
5	秋田	8,029	3,114	72	57
6	山形	10,552	3,226	165	96
7	福島	14,634	4,714	50	39
8	茨城	20,341	5,440	203	99
9	栃木	12,947	3,062	147	133
10	群馬	15,346	5,154	138	91
11	埼玉	52,494	11,674	502	266
12	千葉	36,188	5,037	443	153
13	東京	114,958	25,942	651	1,365
14	神奈川	49,894	15,760	326	205
15	新潟	11,994	3,252	153	66
16	富山	6,961	1,895	49	52
17	石川	6,772	2,197	196	48
18	福井	6,855	2,286	149	49
19	山梨	6,188	1,757	41	39
20	長野	18,004	5,821	245	204
21	岐阜	14,083	3,282	128	68
22	静岡	38,916	5,484	425	133
23	愛知	77,909	14,673	757	460
24	三重	13,863	4,002	173	82
25	滋賀	11,366	2,305	193	73
26	京都	27,373	6,955	134	129
27	大阪	121,804	22,687	726	456
28	兵庫	68,249	23,991	1,103	307
29	奈良	9,038	2,674	121	121
30	和歌山	8,675	1,392	145	46
31	鳥取	4,229	1,101	40	42
32	島根	4,551	1,263	48	40
33	岡山	13,979	3,227	105	81
34	広島	33,122	6,613	164	103
35	山口	10,897	2,541	277	33
36	徳島	10,146	1,596	123	46
37	香川	6,487	1,230	43	17
38	愛媛	9,702	2,223	101	48
39	高知	4,426	1,033	30	34
40	福岡	44,779	9,027	494	85
41	佐賀	7,218	2,111	86	74
42	長崎	10,525	2,491	117	10
43	熊本	9,757	3,075	110	49
44	大分	6,436	2,687	97	31
45	宮崎	8,986	1,597	73	66
46	鹿児島	8,512	4,296	103	66
47	沖縄	9,606	3,390	298	81
計		1,067,210	254,719	10,363	6,047

助言・指導及びあっせんの事例（平成24年度）

【助言・指導の例】

事例１： 顧客から苦情を受けたことを理由に解雇されたことに係る助言・指導	
事案の概要	申出人は、〇〇会社にアルバイトとして勤務していたが、上司より顧客から苦情があったと説明を受け、１週間の自宅待機を命じられた。 １週間後に出勤してみると、翌月のシフトに名前がなかったため、上司に確認したところ、「もう使えないからクビにする。」といわれた。 顧客からの苦情について詳細な説明がなく、解雇の撤回を求めるため、話し合いの場を設けたいとして助言・指導を申し出たもの。
助言・指導の内容・結果	・事業主に対し、労働契約法等について説明し、申出人と話し合うよう助言した。 ・助言に基づき、事業主と申出人の話し合いが行われ、結果、解雇が撤回されたもの。
事例２： 操業の低下を理由に整理解雇されたことに係る助言・指導	
事案の概要	申出人は、派遣先社員とトラブルになり、派遣元会社より操業の低下を事由として解雇通告を受けた。 解雇理由が操業の低下となっているが、派遣元会社と派遣先会社は、解雇日以降も派遣契約を結んでいることから、解雇に納得がいかないため、話し合いの場を設けたいとして助言・指導を申し出たもの。
助言・指導の内容・結果	・派遣元事業主に対し、労働契約法について説明し、申出人と話し合うよう助言した。 ・助言に基づき、派遣元事業主と申出人の話し合いが行われ、結果、申出人に対して補償金が支払われること及び申出人が解雇されることで双方が合意したもの。

事例3： いじめ・嫌がらせ（作業内容）に係る助言・指導	
事案の概要	申出人は、業務中に腰を負傷した。 申出人の勤務内容は上司が割り振りを行っているが、負傷後も他のラインのスタッフと比較して過酷な作業が割り振られ、負傷箇所に悪影響を与えている。 上司に作業の割り振りの見直しを求めるも、改善がなされなかったことから、作業内容の改善を図るよう助言・指導を申し出たもの。
助言・指導の内容・結果	・事業主に対し、事実関係をよく確認し、申出人と話し合うよう助言した。 ・助言に基づき、事業主は主治医への意見聴取や、割り振りを行った上司への聴取を行った上で、申出人と話し合い、結果、申出人の業務について見直しがなされ、比較的軽易な作業を割り与えられることになったもの。
事例4： いじめ・嫌がらせ（暴言、暴力）に係る助言・指導	
事案の概要	申出人は、店長より業務のことで馬鹿呼ばわりされ、大声で叱責された。また、出社した際に、店長に挨拶をしたところ、直後に頭を叩かれた。抗議すると更に叩かれ、謝罪を求めても応じなかった。 就労環境の改善を求めて、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、店長の指導に行き過ぎた部分があるかもしれないので、事実確認し、就労環境の改善について当事者も交えて話し合うよう助言した。 ・助言に基づき、調査等が行われ、申出人に対し店長から謝罪があり、今後の暴言、暴力を行わないことについて誓約した。

事例5： 労働条件引下げに係る助言・指導	
事案の概要	申出人は、平成23年12月頃より期間契約社員として勤務しており、募集要項には「週3日～、1日4時間以上」とあり、書面では具体的な労働日数、時間等の記載はなかったものの、採用時に最低でも週3日以上の勤務として口約束を得ていた。最初のうちは、週3、1日4時間以上の勤務ができていたが、徐々に勤務日数、勤務時間が減らされてきた。 申出人は、入社時の労働契約を遵守するよう伝えてもらいたいとして、助言・指導を申出たもの。
助言・指導の内容・結果	・事業主に対し、労働契約の変更にあたっては、合意の原則が基本となることを説明し、合意の原則を考慮した上で申出人と話し合うよう助言。 ・助言に基づき、当事者による話し合いがなされ、今まで通りの労働条件で継続雇用されることになったもの。

事例6： 退職勧奨に係る助言・指導	
事案の概要	申出人は、〇カ月の有期契約を結び勤務していたが、店長よりミスを申出人の責任にされることや、言葉のパワハラを受けるようになった。 その後、〇月〇日に店長より「契約期間の最後まで一緒に働くことは難しいので辞めてもらいたい。」と言われ、退職届の提出を求められた。 申出人は、本社に電話するも納得のいく対応がとられなかったため、話し合いの場を設けてもらいたいとして、助言・指導を求めたもの。
助言・指導の内容・結果	・事業主に対し、申出人との話し合いの場を設けるよう助言。 ・助言に基づき、当事者による話し合いがなされ、申出人が退職すること及び賃金の 30 日分相当の解決金を支払うことで、双方が合意した。

【あっせんの例】

事例1： 解雇に係るあっせん	
事案の概要	申請人は、作業の配置を担当する上司より「枠がないので辞めてくれ」と言われ解雇された。解雇の理由について説明を求めるも、会社側は解雇ではないと主張したため、その主張に納得できない。 このため、謝罪と精神的損害に対する補償金として 25 万円の支払いを求めたいとしてあっせん申請したもの。
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き、調整を図ったところ、解決金として 10 万円を支払うことで合意が成立し、解決した。
事例2：整理解雇に係るあっせん	
事案の概要	申請人は、業績悪化による部門閉鎖を理由として解雇された。解雇の理由を業績悪化としているが、解雇された後に正社員を採用しているため、本当に整理解雇が必要だったのか、納得ができず、解雇が不当だったと主張するもの。 このため、経済的、精神的損害に対する補償金として 450 万円の支払いを求めたいとしてあっせん申請したもの。
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き、調整を図ったところ、被申請人は解決金として一定額の支払いに理解を示し、申請人は解決金額について歩み寄り、解決金として 210 万円を分割で支払うことで合意が成立し、解決した。

事例3： 職場の上司によるいじめ・嫌がらせ（暴言等）に係るあっせん	
事案の概要	申請人は、採用されてから現在に至るまで、職場の上司より暴言、差別等を受けており、精神的に限界状態にある。 このため、暴言等により体調を崩し退職せざるを得ないことから、50 万円の慰謝料の支払いを求めたいとしてあっせん申請したもの。
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き、調整を図ったところ、当事者間の歩み寄りにより、解決金として 20 万円を支払うことで合意が成立し、解決した。
事例4： いじめ・嫌がらせに係るあっせん（事業主からの申請）	
事案の概要	申請人（事業主）は、退職した労働者から在職中にパワハラを受けたことによる慰謝料として 100 万円の支払いを求める旨の書面を受けた。社内調査の結果、机を叩く等の行為があったことは事実であったが、退職した労働者に対して、事実関係の聴取を経た上で、謝罪と円満な解決に向けた話し合いの開催を打診したところ、断られてしまったもの。このため、適切な金額での解決を求めたいとしてあっせん申請したもの。
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き、調整を図ったところ、解決金として 60 万円を支払うことで合意し、解決した。

事例5： 労働条件の引下げ（賃金の引下げ）に係るあっせん	
事案の概要	申請人が勤務していた〇〇会社は、平成〇年〇月より業績不振による給与削減を実施し、削減した分は将来賞与等で返金していく旨の通告を従業員に行った。 申請人は引下げに同意していなかったものの、一方的に給与削減がなされたことにより、生活困窮のためやむなく退職した。 このため、本来もらえたはずの給料及び精神的苦痛に対する慰謝料の合計 180 万円の支払いを求めたいとしてあっせん申請したもの。
あっせんのポイント・結果	あっせん委員が双方の主張の聞き、調整を図ったところ、当初は双方の主張する解決金額に開きがあったものの、解決に向けて歩み寄りがなされたことにより、解決金として賃金減額分 70 万円（直近 1 年 6 ヶ月分）を支払うことで合意し、解決した。

事例6： 退職勧奨に係るあっせん	
事案の概要	申請人は、上司より退職届の提出を指示され、提出しない場合には、無断欠勤扱いをする等の方法により支店にいられないような措置をとるとして、退職を強要されたため、やむなく退職届を提出した。一旦は、退職届を提出したものの、自身の意思に反していると思い、退職の撤回を求めるも、認められなかった。 このため、不当な退職勧奨による補償として年収相当の 350 万円の支払いを求めたいとしてあっせん申請したもの。
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き、調整を図った。被申請人は当初から解決金の支払いの意思があったことから、あっせん委員が、紛争解決に向けて解決金額について双方の歩み寄りを促したところ、解決金として 60 万円を支払うことで合意し、解決した。

別添４

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っ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

⑴　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。

⑵　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。

⑶　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。

⑷　紛争調整委員会によるあっせん

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。

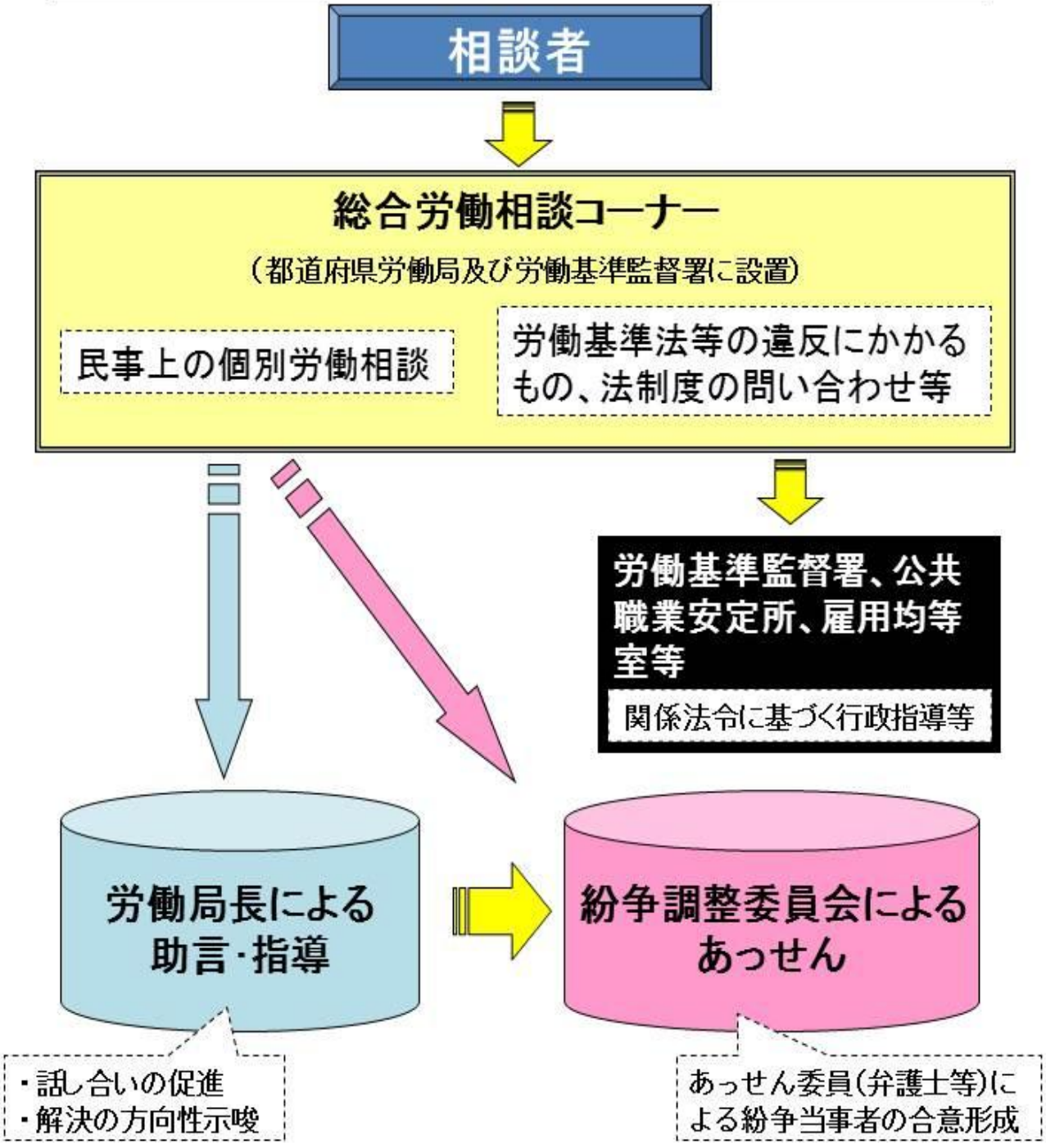
ニ　あっせん委員は、当事者等から意見を聴取し、事件の解決に必要なあっせん案を作成し、これを当事者に提示することができるものとする。

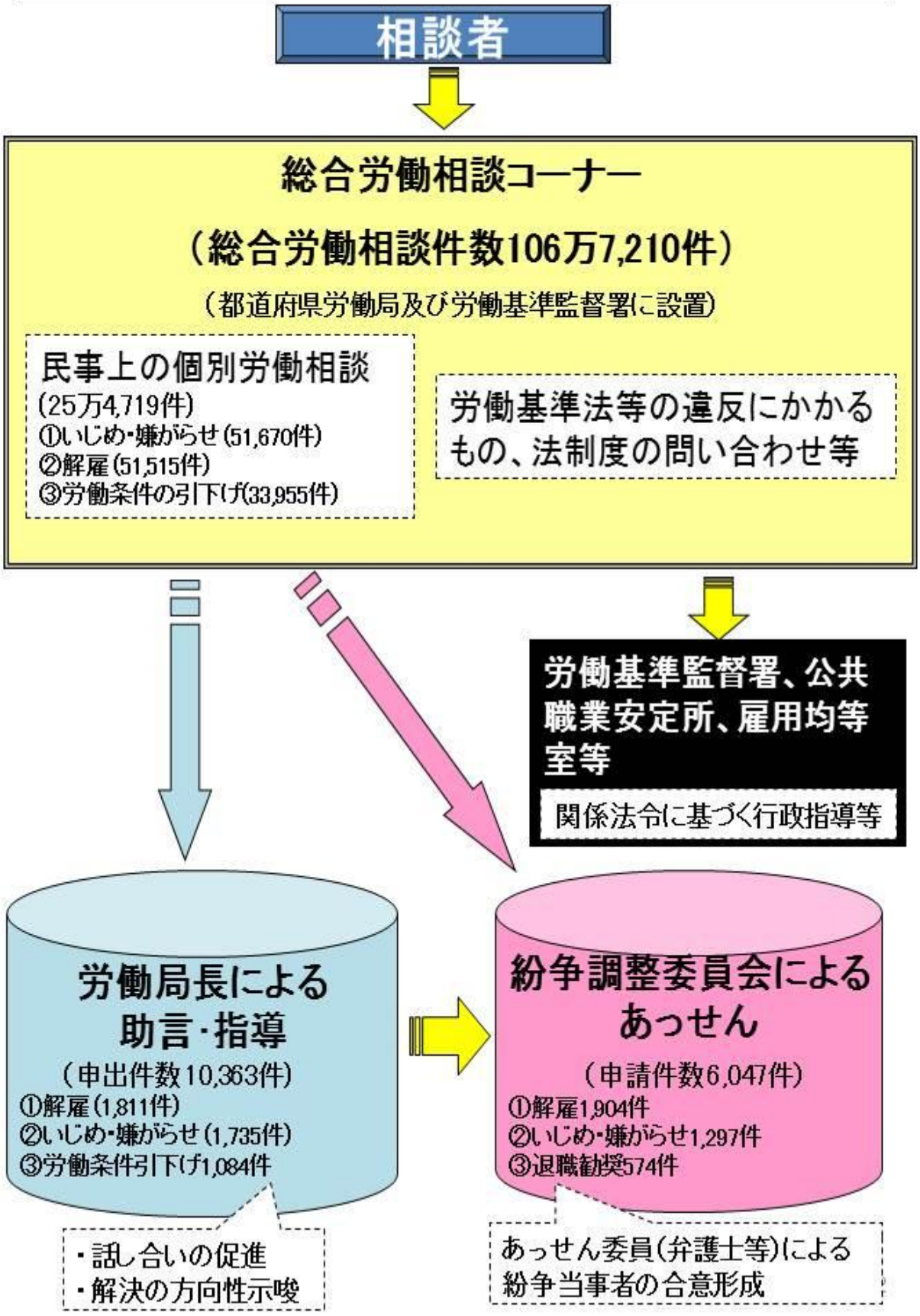
⑸　地方公共団体の施策等

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。

○ 個別労働紛争解決制度の枠組み



※＜紛争例＞
① 解雇・雇止め、配置転換・出向、昇進・昇格、労働条件の不利益変更等の労働条件に関する紛争（労基法違反に該当するもの以外）
② いじめ・嫌がらせ等職場環境に関する紛争
③ 募集・採用に関する紛争（※あっせんの対象外）

○ 個別労働紛争解決制度の枠組み