



担 当	東京労働局総務部企画室 室長 石原 亘 統括労働紛争調整官 柴田 昌志 電話 03-3512-1609

## 平成24年度 個別労働紛争解決制度の施行状況について

東京労働局（局長 伊岐典子）では、「個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律」に基づき、都内21カ所の総合労働相談コーナーを基点とした労働紛争解決援助サービスを行っています。

この制度は、民事上の労使紛争について話し合いによる早期解決を図ることを目的としており、平成24年度における事業の実施状況を取りまとめたのでお知らせします。

当労働局では、今後とも複雑・困難化してきている個別労働紛争について、裁判外紛争解決制度としての役割を果たすため、本制度のさらなる周知に努めるとともに、懇切丁寧な相談に取り組んでまいります。

### 《東京労働局における平成24年度個別労働紛争解決制度の概要》

#### 【相談、助言・指導、あっせん件数】

○総合労働相談件数	114,958件(前年度比 10.5%減)
うち民事上の個別労働紛争相談件数	25,942件(同 9.2%減)
○労働局長による助言・指導の申出受付件数	651件(同 25.2%増)
○紛争調整委員会によるあっせん申請受理件数	1,365件(同 1.2%減)

#### 【平成24年度の特徴】

- リーマンショックの平成20年度以降、高止まりで推移していた総合労働相談件数は、前年度比10.5%減少するなど落ち着きがみられる。
- また、総合労働相談のうち個別労働紛争に係る相談件数も同様に落ち着きがみられるが、内容的には「解雇」、「退職」等に関する相談が減少する一方、「いじめ・嫌がらせ」に関する相談が増加するなど多様化する傾向にある。
- これらの相談と併せて、労働局長による助言・指導を求める事案の件数は、リーマンショック直後に急増した後、平成22年度にはいったん減少したものの平成23年度から大幅に増加した。

紛争調整委員会によるあっせんの申請事案についても、同様に平成23年度に増加し、平成24年度についてもほぼ同水準にある。あっせん実施事案のうち合意が成立したものの割合は、概ね7割を維持した。

# 平成 24 年度個別労働紛争解決制度施行状況

## 1. 相談件数

平成 24 年度において、都内 21 か所の総合労働相談コーナーに寄せられた相談件数は、114,958 件で前年度と比べ 10.5% 減少した。

これら総合労働相談件数のうち労働関係法上の違反を伴わない民事上の個別労働紛争に関する相談は、25,942 件で 22.6% を占めている。

### 【個別労働紛争相談の内容】

○ 解雇	20.9%
○ いじめ・嫌がらせ	19.5%
○ 労働条件の引き下げ	12.4%
○ 退職勧奨	10.6%
○ 雇止め	7.4%
○ その他	29.2%

\* 個別労働紛争相談全体に占める「いじめ・嫌がらせ」に関する相談の割合が拡大しているなど、近年相談内容が複雑困難化の度を増してきていることから、東京労働局総合労働相談コーナーでは、平成 24 年度から、特に困難な事案に対応する総合労働相談員を配置するなど、相談体制の充実を図っている。



総合労働相談コーナーにおける相談対応風景

## 2. 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

相談によっても、紛争の自主的解決に至らなかった事案については、民事上の労使間個別労働紛争の解決を図るための裁判外紛争処理制度として、

- (1) 東京労働局長による助言・指導
- (2) 東京紛争調整委員会によるあっせん

を運用しているところであるが、各制度の利用状況は以下のとおり。

### (1) 東京労働局長による助言・指導の申出 651件（前年度比25.2%増）

#### 【申出の内容（上位抜粋）】

○ 解雇	110件（16.9%）
○ いじめ・嫌がらせ	102件（15.7%）
○ 労働条件の引下げ	92件（14.1%）
○ 雇止め	72件（11.1%）
○ 退職勧奨	62件（9.5%）

- 平成24年度中に、労働局長が助言・指導を実施したものは558件。  
（差は取下げ、打切り、次年度繰越など）

### (2) 東京紛争調整委員会によるあっせんの申請 1,365件（前年度比1.2%減）

#### 【申出の内容（上位抜粋）】

○ 解雇	450件（33.0%）
○ いじめ・嫌がらせ	230件（16.8%）
○ 退職勧奨	158件（11.6%）
○ 雇止め	155件（11.4%）

- 平成24年度中に、東京紛争調整委員会によるあっせんを実施したものは797件。（差は相手不参加、取下げ、次年度繰越など）
- あっせんを実施した結果、当事者間の合意が成立したものは551件。  
（合意成立／あっせん実施＝69.1%）

助言・指導及びあっせんの具体的な事例は参考資料3のとおり。

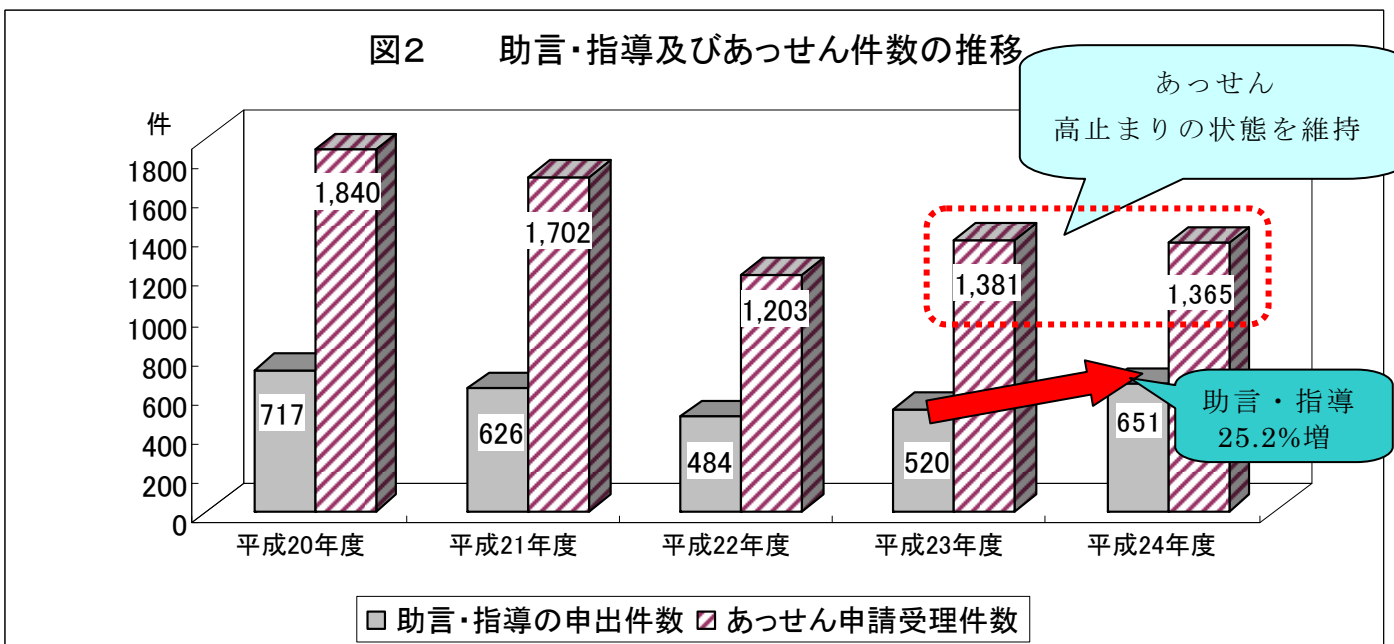
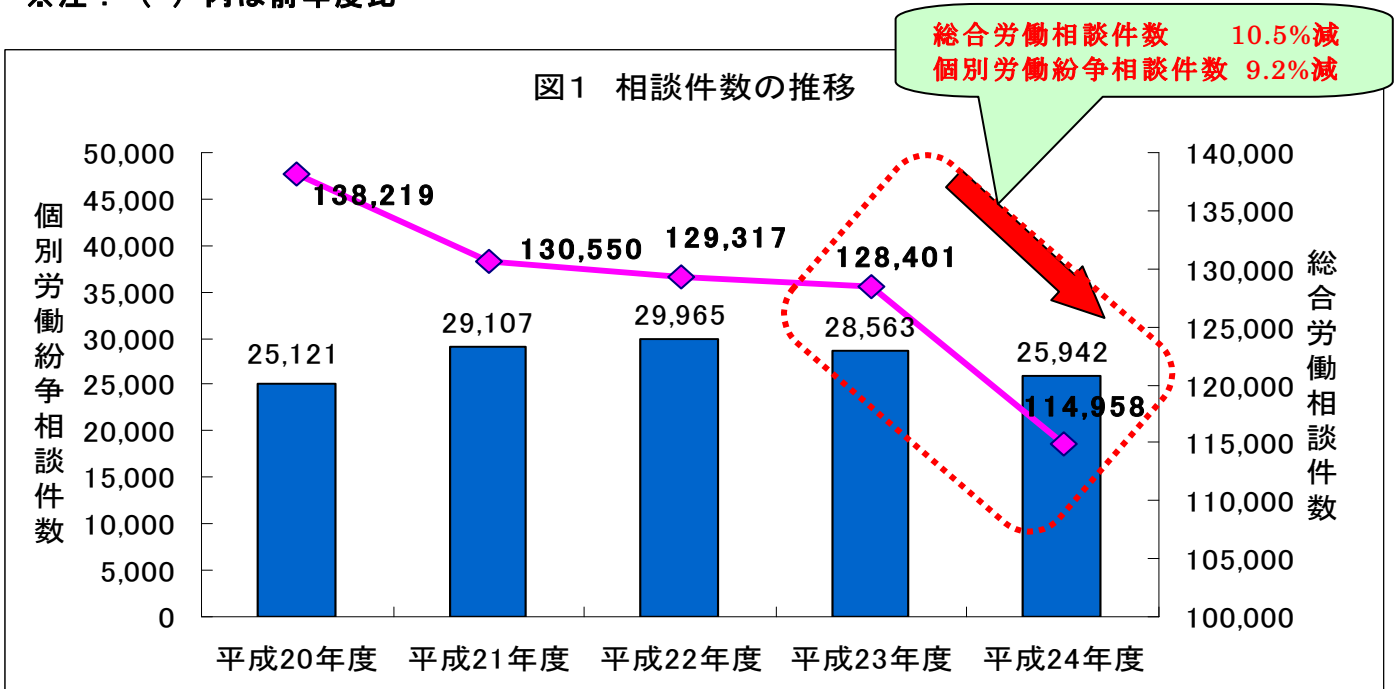
# 個別労働紛争解決制度利用状況の推移 (参考資料 1)

表 1

(単位：件)

	総合労働 相談件数	個別労働紛争 相談件数	労働局長による 助言・指導の申出件数	紛争調整委員会による あっせん申請件数
平成 20 年度合計	138,219 ( 4.3%)	25,121 (25.8%)	717 ( 28.0%)	1,840 ( 28.7%)
平成 21 年度合計	130,550 (-5.5%)	29,107 (15.9%)	626 (-12.7%)	1,702 ( -7.5%)
平成 22 年度合計	129,317 (-0.9%)	29,965 ( 2.9%)	484 (-22.7%)	1,203 (-29.3%)
平成 23 年度合計	128,401 (-0.7%)	28,563 (-4.7%)	520 ( 7.4%)	1,381 ( 14.8%)
平成 24 年度合計	114,958 (-10.5%)	25,942 (-9.2%)	651 ( 25.2%)	1,365 ( -1.2%)

※注：( ) 内は前年度比



## 個別労働紛争解決制度の利用状況

(参考資料2)

図1 総合労働相談の内容 (平成24年度)

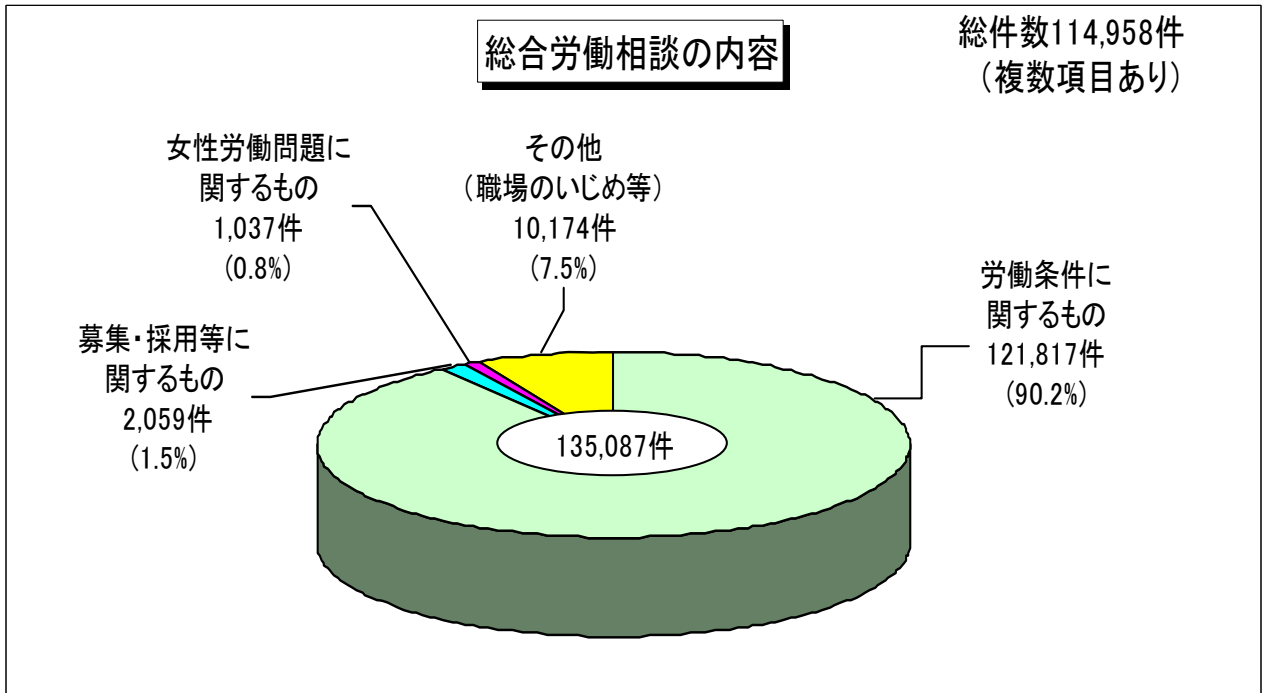
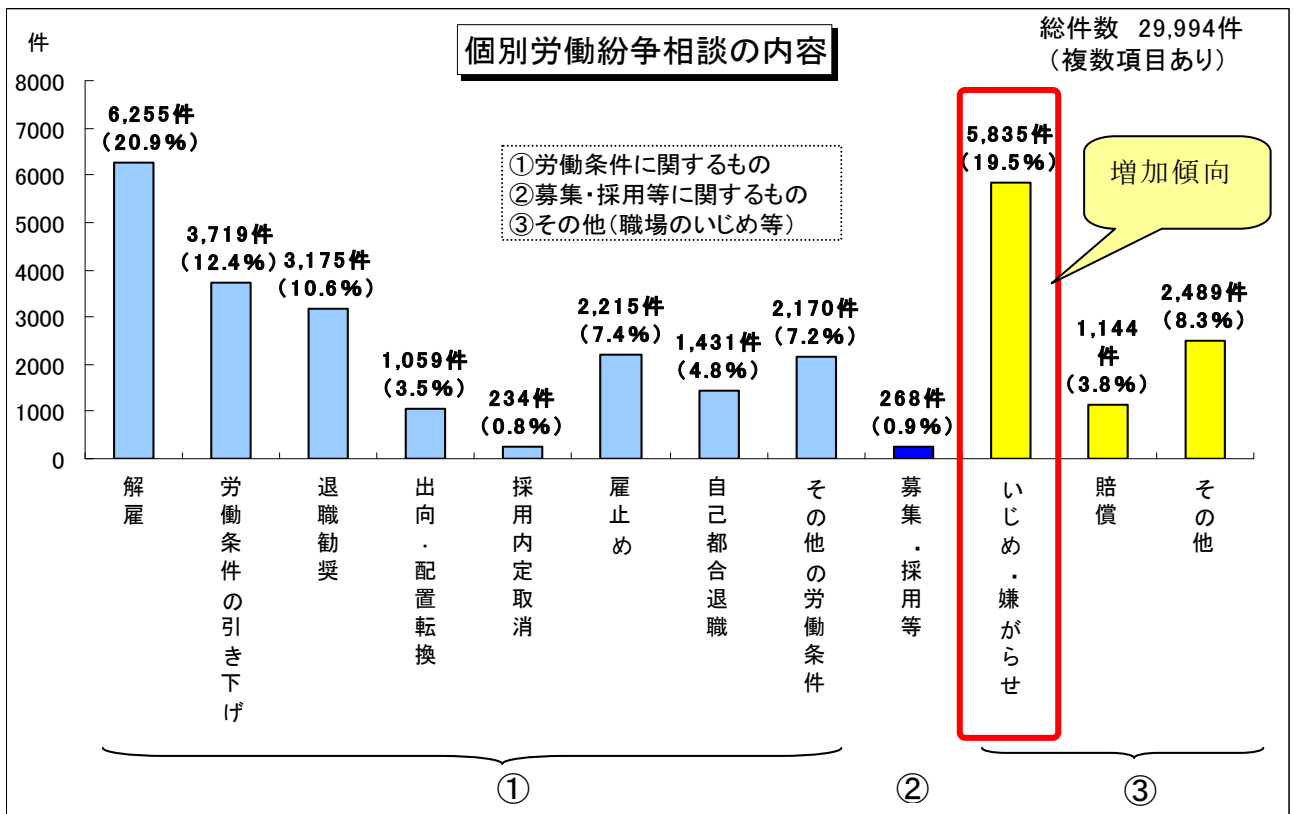
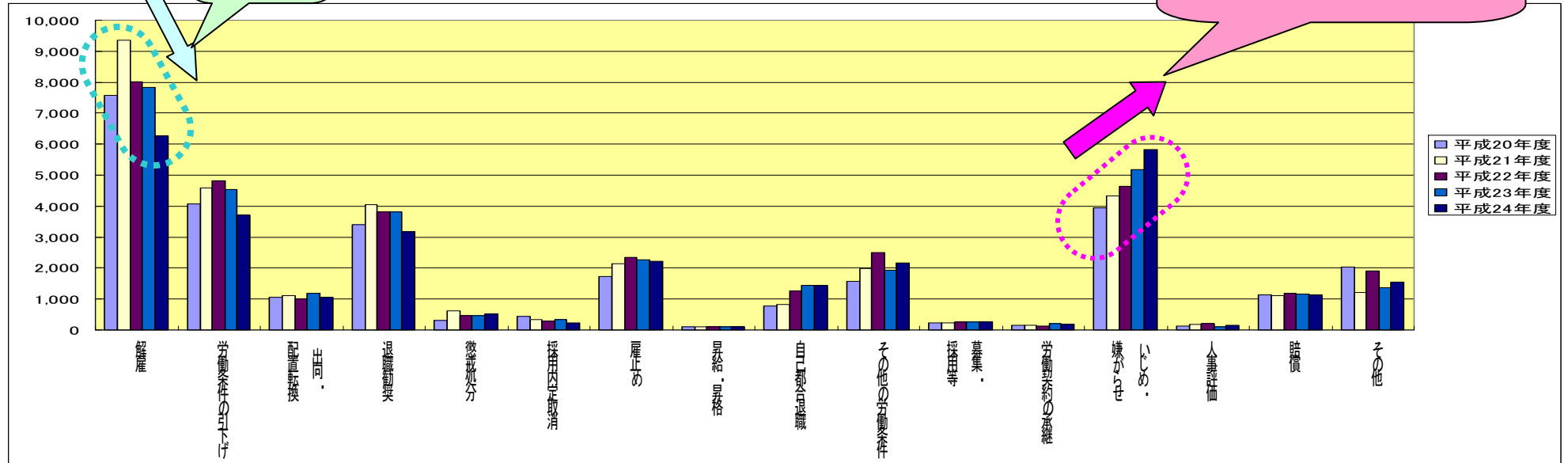


図2 個別労働紛争相談の内容 (平成24年度)



### 図3 個別労働紛争相談の内容 (平成20年度～平成24年度)

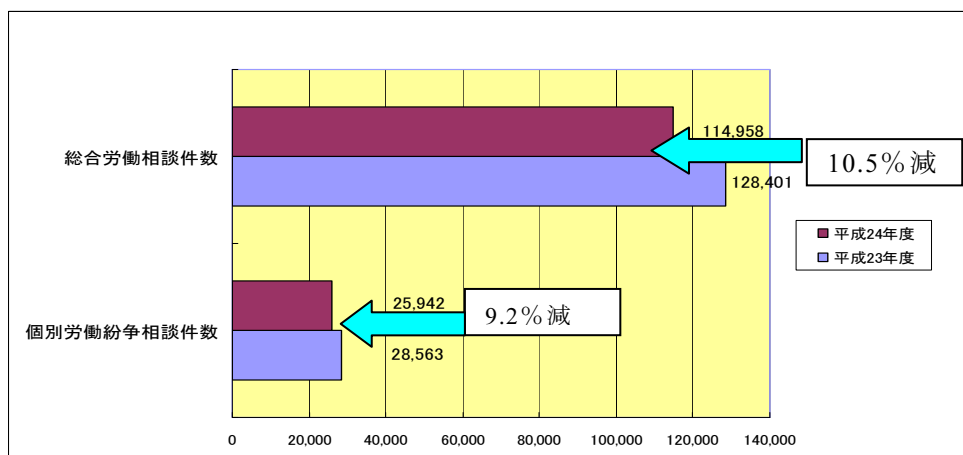
※注:1つの案件に複数の内容を含む場合あり



9

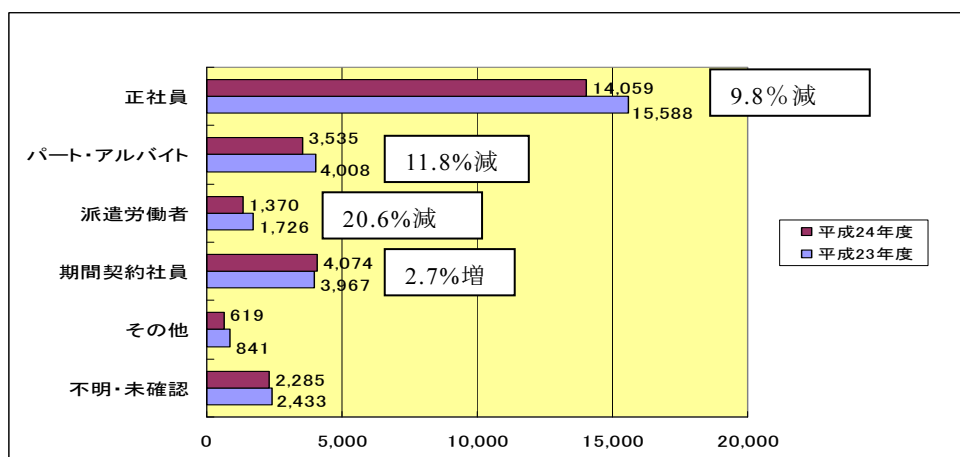
	解雇	労働条件の引下げ	出向・配置転換	退職勧奨	懲戒処分	採用内定取消	雇止め	昇給・昇格	自己都合退職	その他の労働条件	募集・採用等	労働契約の承継	いじめ・嫌がらせ	人事評価	賠償	その他	合計
平成20年度	7,570	4,062	1,062	3,392	321	429	1,715	110	762	1,578	237	142	3,937	127	1,124	2,037	28,605
構成比 (%)	26.4	14.1	3.7	11.8	1.1	1.5	6.0	0.4	2.7	5.5	0.8	0.5	13.7	0.4	3.9	7.1	100.0
平成21年度	9,360	4,577	1,103	4,038	618	327	2,145	97	827	1,985	241	155	4,319	189	1,120	1,205	32,306
構成比 (%)	28.9	14.1	3.4	12.5	1.9	1.0	6.6	0.3	2.5	6.1	0.7	0.5	13.3	0.6	3.5	3.7	100.0
平成22年度	8,007	4,824	1,003	3,816	455	287	2,343	92	1,273	2,504	267	139	4,651	210	1,177	1,900	32,948
構成比 (%)	24.3	14.6	3.0	11.6	1.4	0.9	7.1	0.3	3.9	7.6	0.8	0.4	14.1	0.6	3.6	5.8	100.0
平成23年度	7,824	4,535	1,193	3,822	458	331	2,272	115	1,448	1,939	268	201	5,188	104	1,158	1,360	32,216
構成比 (%)	24.3	14.1	3.7	11.9	1.4	1.0	7.1	0.4	4.5	6.0	0.8	0.6	16.1	0.3	3.6	4.2	100.0
平成24年度	6,255	3,719	1,059	3,175	503	234	2,215	101	1,431	2,170	268	187	5,835	157	1,144	1,541	29,994
構成比 (%)	20.9	12.4	3.5	10.6	1.7	0.8	7.4	0.3	4.8	7.2	0.9	0.6	19.5	0.5	3.8	5.1	100.0

図4 相談件数 (前年度比較)



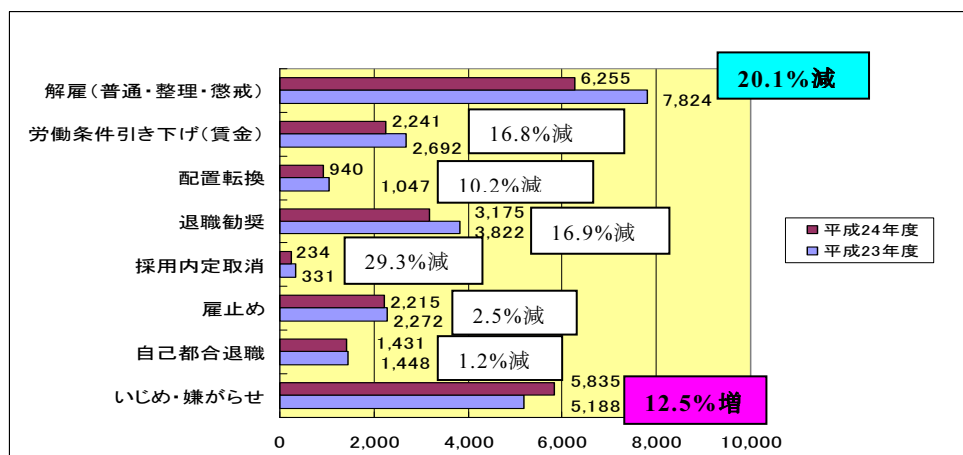
総合労働相談、個別労働紛争相談とも平成23年度と比べ約1割減少

図5 個別労働紛争相談における労働者の種別 (前年度比較)



全体が減少するなか期間契約社員が増加

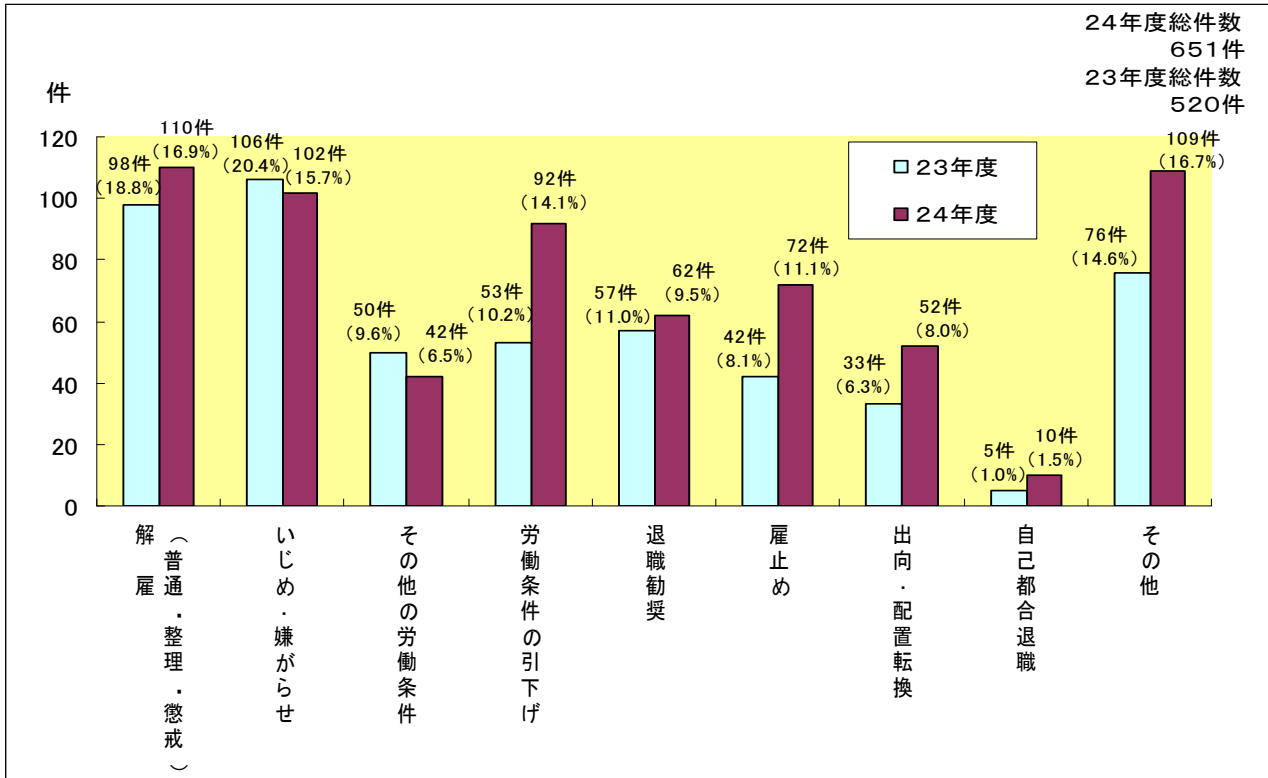
図6 個別労働紛争相談の内容 (前年度比較)



「解雇」に関する相談は減少。「いじめ・嫌がらせ」が増加しほぼ同件数に。



図 7 東京労働局長による助言・指導の内容



〔詳細区分〕

(1) 助言・指導の申出の受付件数 651件

《紛争の内容》

普通解雇	81件	}	解雇 計110件
整理解雇	9件		
懲戒解雇	20件		
いじめ・嫌がらせ	102件		
その他の労働条件	42件		
労働条件の引下げ	92件		
退職勧奨	62件		
雇止め	72件		
出向・配置転換	52件		
自己都合退職	10件		
その他	109件		

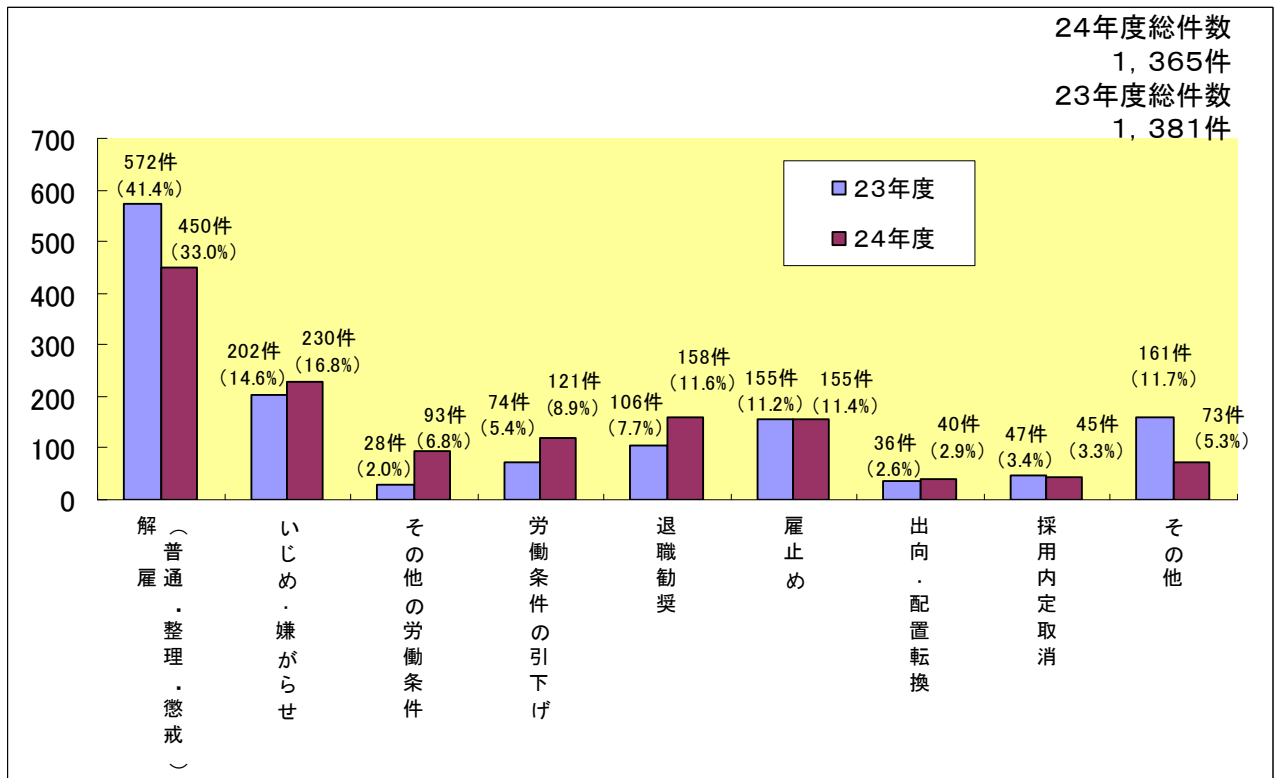
(2) 助言・指導の手続を終了した件数 636件

《終了の区分》

助言を実施	558件
文書指導の実施	0件
取下げ	69件
打切り (助言・指導すべきと判断されないもの)	5件
制度対象外事案・その他	4件



図8 東京紛争調整委員会によるあっせん申請の内容



〔詳細区分〕

(1) あっせん申請の受理件数 1,365件

《紛争の内容》

普通解雇	390件	} 解雇 計450件
整理解雇	39件	
懲戒解雇	21件	
いじめ・嫌がらせ	230件	
その他の労働条件	93件	
労働条件の引下げ	121件	
退職勧奨	158件	
雇止め	155件	
出向・配置転換	40件	
採用内定取消	45件	
その他	73件	

(2) あっせん手続を終了した件数 1,373件 (前年度繰り越し分含む)

あっせん不参加の件数	494件
あっせん取下げ等の件数	82件
実際にあっせんを実施した件数	797件

《終了の区分》

当事者間の合意が成立したもの	551件
不参加・合意不成立により打ち切りとなったもの	740件

## 東京労働局長による助言・指導の事例 (参考資料3)

### 事例1 パワーハラスメントを理由として配置転換を求めたケース

#### (事案の概要)

■ 申出人：勤続20年の女性労働者A

所属長からの恫喝・見せしめのパワーハラスメント行為を受け精神的疲労が蓄積。心療内科へ通うまでになった。管理者へ状況を訴えたことで一旦改善したものの再び圧迫を受けるようになる。管理者に配置転換を申し出たが拒否された。配置転換に応じてほしい。

□ 会社

職務上厳しく指導することはあるが、パワーハラスメント行為は無いと認識している。



#### (助言・指導) 労働局 ⇒ 会社

パワーハラスメントについて双方の認識が異なるが、申出人の精神状態が限界にきていることも事実。労働契約法で、使用者に労働者の安全配慮義務を課していることを指摘。



#### (結果)

会社として申出人の人事異動を検討。次期定期異動において配置転換を行うとして解決。

### 事例2

### 雇止めの撤回を求めたケース

#### (事案の概要)

■ 申出人：有期雇用契約を繰り返してきた男性労働者A

3ヶ月間の有期雇用契約を6回更新してきたが、7回目の契約更新時に、次回は1ヶ月の契約期間としその後は更新しない旨通告された。特段の理由が無いいため、撤回を求める。

□ 会社

申出人は同僚へ暴言を吐くことがあり、その都度注意してきたが改善が見られないことが次回更新しない理由である。



#### (助言・指導) 労働局 ⇒ 会社

申出人はこれまで会社から何ら注意を受けたことが無いと主張しており、会社としても注意した際に始末書等とはっていないことを確認したうえで問題点を整理。雇止めに関する判例を示すとともに、会社側にこれまで注意・指導等を行ってきた経過を立証する必要があることを指摘。本件は合理性がある雇止めであるのか十分検討するよう指導した。



#### (結果)

会社として申出人の契約更新について再検討。別事業場へ配置換えのうえ雇用継続することとなり解決。

## 東京紛争調整委員会によるあっせんの事例

### 事例 1

### 雇止めをめぐる紛争

#### (紛争の概要)

■申請人：男性労働者 A

平成 19 年 10 月から派遣労働者として勤務し、平成 24 年 4 月より 1 年更新の期間契約社員（直接雇用）として勤務してきたが、平成 25 年 3 月 31 日付での雇止めを通告された。勤務態度及び業務遂行能力に問題あるためとの理由だが、派遣社員として 4 年半勤務してきており全く納得できない。雇止め撤回を求めるが、撤回しないのであれば賃金の 6 ヶ月分の支払いを求める。

□会社

1 年前、申請人の派遣元事業場が派遣法違反の指導を受けたため直接雇用したものの、その後当社も業績不振で余剰人員の整理を行わざるを得ない。雇止めは撤回しない。

#### (あっせんのポイント)

あっせん委員は、会社側に雇止め回避努力が求められることを指摘。どうしても雇止めの撤回に応じられないのであれば、金銭解決を行うよう促した。

#### (結果)

申請人の主張どおり、会社が 6 ヶ月分の賃金相当額を支払うことで双方が合意した。

### 事例 2

### パワーハラスメント行為をめぐる紛争

#### (紛争の概要)

■申請人：准看護師として 20 年以上の経験を有する女性労働者 A

平成 24 年 4 月から就職したが、上司及び先輩看護師からパワーハラスメント行為を受け勤務が出来なくなり、退職願を提出するも受理してもらえず、結局、医長に宛てて平成 25 年 1 月末日付の退職願を郵送してその後は出勤しないまま退職。パワーハラスメント行為を放置した病院の責任を認め、誠意として 1 ヶ月分の賃金相当額の支払いを求める。

□病院

パワーハラスメント行為の事実を確認していないが、申請人の上司の言動は問題であったことは想像できる。少なくとも、申請人が不快な気持ちのまま退職したことは認める。

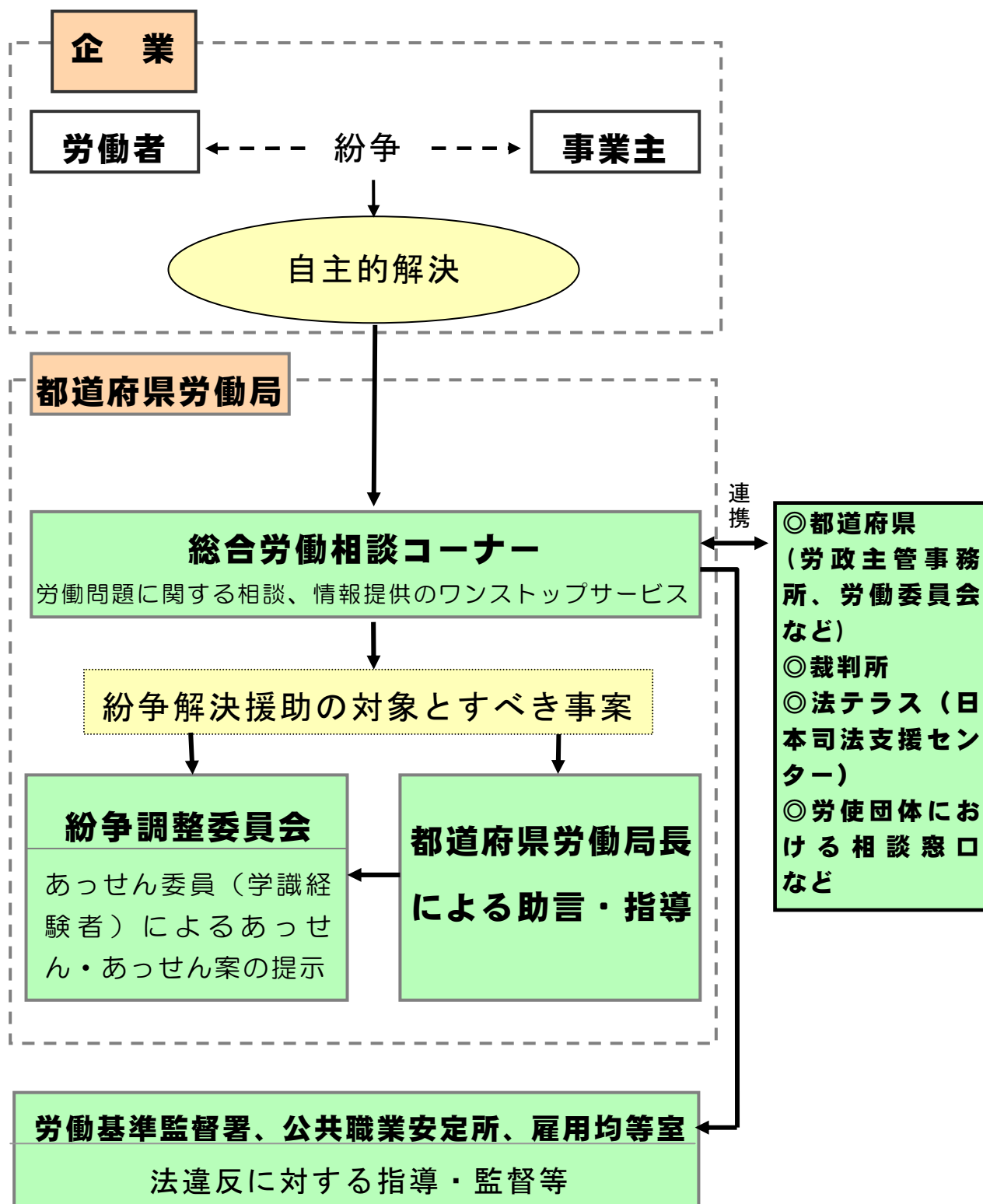
#### (あっせんのポイント)

あっせん委員は、あっせんの場ではパワーハラスメント行為があったか否かの事実確認は行わないことを双方に説明。病院に対して、申請人に不快な思いをさせたことについて、申請人が言うところの誠意を示して本件の解決を図るよう提案した。

#### (結果)

病院は申請人に対して、解決金として賃金 1 ヶ月分相当額の解決金を支払うことで双方が合意した。

## ○ 労働局における個別労働紛争解決システム



## ○ 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

#### (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。

#### (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。