別紙１

令和5年度　労働相談及びあっせんの状況

表１　労使別・年度別労働相談件数

年度 / 労使別	令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度
合　計	52,884件 (5.5) [100.0]	52,318件 (△1.1) [100.0]	45,504件 (△13.0) [100.0]	46,269件 (1.7) [100.0]	42,642件 (△7.8) [100.0]
労働者	40,562件 (2.0) [76.7]	40,210件 (△0.9) [76.9]	34,973件 (△13.0) [76.9]	34,884件 (△0.3) [75.4]	33,711件 (△3.4) [79.1]
使用者	9,280件 (21.5) [17.5]	9,734件 (4.9) [18.6]	8,537件 (△12.3) [18.8]	9,395件 (10.1) [20.3]	6,943件 (△26.1) [16.3]
その他	3,042件 (11.3) [5.8]	2,374件 (△22.0) [4.5]	1,994件 (△16.0) [4.4]	1,990件 (△0.2) [4.3]	1,988件 (△0.1) [4.7]

（　）は対前年度比(%)　［　］は構成比(%)

※項目ごとに四捨五入を行ったため、合計と一致しない場合がある（以下同様）

図１●労働相談件数の推移

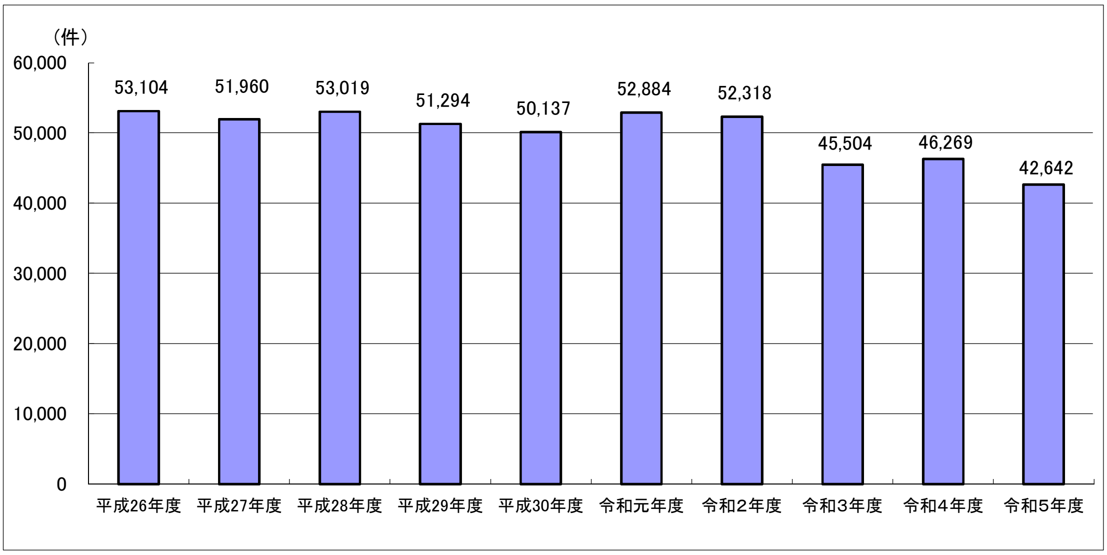

表２　非正規労働者に係る労働相談件数

項　　目		令和５年度[構成比%]	令和４年度[構成比%]	増減　(率%)
労働相談件数		42,642件　[100.0]	46,269件 [100.0]	△ 3,627　(△7.8%)
正規労働相談件数		21,420件　[50.2]	24,324件　[52.6]	△ 2,904 (△11.9%)
非正規労働相談件数		12,276件　[28.8]	13,365件　[28.9]	△ 1,089　(△8.1%)
契約形態	ﾊﾟｰﾄ・ｱﾙﾊﾞｲﾄ	5,894件　[13.8]	5,731件　[12.4]	163　(2.8%)
	派遣	2,090件　[4.9]	2,128件　[4.6]	△ 38　(△1.8%)
	契約社員	4,292件　[10.1]	5,506件　[11.9]	△ 1,214 (△22.0%)
その他		8,946件　[21.0]	8,580件　[18.5]	366　(4.3%)

「その他」の内訳は、「再雇用」、「業務請負」及び「不明・その他」

表３　相談項目（１件の相談で、複数項目にわたる相談があるため相談件数を上回る。）

項目 ＼ 合計		令和５年度［構成比%］	令和４年度［構成比%］	増減　率%
		77,908［ 100.0 ］	83,093［ 100.0 ］	△ 5,185　(△6.2%)
労働組合及び労使関係		2,113［ 2.7 ］	2,916［ 3.5 ］	△ 803　(△27.5%)
労働条件		47,645［ 61.2 ］	49,879［ 60.0 ］	△ 2,234　(△4.5%)
	退職	7,516［ 9.6 ］	7,869［ 9.5 ］	△ 353　(△4.5%)
	労働契約	6,917［ 8.9 ］	7,650［ 9.2 ］	△ 733　(△9.6%)
	休業	1,011［ 1.3 ］	1,209［ 1.5 ］	△ 198　(△16.4%)
	解雇	4,329［ 5.6 ］	6,102［ 7.3 ］	△ 1,773　(△29.1%)
	労働条件変更	4,029［ 5.2 ］	3,377［ 4.1 ］	652　(19.3%)
	賃金不払	2,915［ 3.7 ］	3,294［ 4.0 ］	△ 379　(△11.5%)
	雇止め	1,612［ 2.1 ］	1,964［ 2.4 ］	△ 352　(△17.9%)
	休暇	2,280［ 2.9 ］	2,312［ 2.8 ］	△ 32　(△1.4%)
	休職・復職	4,558［ 5.9 ］	3,832［ 4.6 ］	726　(18.9%)
	その他	12,478［ 16.0 ］	12,270［ 14.8 ］	208　(1.7%)
労働福祉		7,243［ 9.3 ］	9,596［ 11.5 ］	△ 2,353　(△24.5%)
	健保・年金	3,365［ 4.3 ］	4,384［ 5.3 ］	△ 1,019　(△23.2%)
	雇用保険	2,491［ 3.2 ］	2,893［ 3.5 ］	△ 402　(△13.9%)
	労災保険	1,246［ 1.6 ］	1,798［ 2.2 ］	△ 552　(△30.7%)
	その他	141［ 0.2 ］	521［ 0.6 ］	△ 380　(△72.9%)
人間関係		14,825［ 19.0 ］	13,289［ 16.0 ］	1,536　(11.6%)
	職場の嫌がらせ	10,280［ 13.2 ］	9,532［ 11.5 ］	748　(7.8%)
	セクシュアルハラスメント	1,250［ 1.6 ］	923［ 1.1 ］	327　(35.4%)
	マタニティハラスメント	847［ 1.1 ］	212［ 0.3 ］	635　(299.5%)
	その他	2,448［ 3.1 ］	2,622［ 3.2 ］	△ 174　(△6.6%)
その他		6,082［ 7.8 ］	7,413［ 8.9 ］	△ 1,331　(△18.0%)

表４　年度別相談項目上位５位

区　分	令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度
相談項目総数	95,128項目	89,938項目	80,012項目	83,093項目	77,908項目
１　位	退　　職 10,101項目 [10.6]	退　　職 8,241項目 [9.2]	職場の嫌がらせ 8,742項目 [10.9]	職場の嫌がらせ 9,532項目 [11.5]	職場の嫌がらせ 10,280項目 [13.2]
２　位	職場の嫌がらせ 9,572項目 [10.1]	職場の嫌がらせ 7,851項目 [8.7]	退　　職 7,855項目 [9.8]	退　　職 7,869項目 [9.5]	退　　職 7,516項目 [9.6]
３　位	労働契約 7,692項目 [8.1]	労働契約 7,566項目 [8.4]	労働契約 6,906項目 [8.6]	労働契約 7,650項目 [9.2]	労働契約 6,917項目 [8.9]
４　位	解　　雇 6,025項目 [6.3]	休　業(※) 7,008項目 [7.8]	解　　雇 4,693項目 [5.9]	解　　雇 6,102項目 [7.3]	休職・復職 4,558項目 [5.9]
５　位	賃金不払 4,932項目 [5.2]	解　　雇 5,717項目 [6.4]	健保・年金 3,914項目 [4.9]	健保・年金 4,384項目 [5.3]	解　　雇 4,329項目 [5.6]

※令和２年度の「休業」（7,008項目）は、コロナ関連による増である

［　］は相談項目総数に対する構成比(%)

表５　年度別あっせん件数及び解決率

	令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度
あっせん件数	388件 (△3.5)	274件 (△29.4)	292件 (6.6)	326件 (11.6)	257件 (△21.2)
解決件数	284件	201件	212件	235件	164件
解決率	73.2%	73.4%	72.6%	72.1%	63.8%

（　）は対前年度比(%)

表６　あっせんの内容（１件で複数項目にわたるあっせんがあるためあっせん件数を上回る）

あっせん項目総数	あっせん項目上位５位				
	１　位	２　位	３　位	４　位	５　位
	退　　職	職場の嫌がらせ	解　　雇	休職・復職	賃金不払
519項目 [100.0]	69項目 [13.3]	62項目 [11.9]	49項目 [9.4]	41項目 [7.9]	34項目 [6.6]

［　］は構成比(%)

表７　企業規模別あっせん件数

合　計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他・不明
257件 [100.0]	48件 [18.7]	29件 [11.3]	24件 [9.3]	50件 [19.5]	106件 [41.2]

［　］は構成比(%)

表８　あっせんに要した日数別あっせん件数

合　計	10日未満	10～19日	20～29日	30～39日	40～49日	50～90日	91日以上
257件 [100.0]	74件 [28.8]	26件 [10.1]	35件 [13.6]	26件 [10.1]	14件 [5.4]	52件 [20.2]	30件 [11.7]

［　］は構成比(%)

あっせん事例

プライバシー保護のため事例は個人が特定できないようにしてあります

【事例１】　退職予定者に対する賞与の減額

相談者は、サービス業で勤務する正社員である。就業規則上の賃金制度は、月例給与のほか、賞与が７月、１２月に支給されることとなっている。相談者は、６月中旬に、８月末で退職することを会社の上司に申し出た。上司から退職理由を聞かれたため、相談者は「転職を考えている」と伝えた。その後、７月の賞与の支給を受けたが、前年の支給額から６割減額されていた。相談者は、事前の通告もなく、いきなり６割も減額するのは納得できないとして、センターに来所した。

センターが会社に事情を聴いたところ、これまでも退職予定者に対しては、賞与は不支給か減額としており、本件も過去の例にならったものだとの主張であった。そこで、センターは、就業規則でそのことが周知されているのかを確認したところ、「賞与支給の内規で決めてある」とのことであった。センターは、裁判例を示しながら、減額には問題があることを説明したところ、会社は、減額幅について１割減に見直して差額を追給すると申し出た。相談者もこの会社の提案に応じたことからあっせんを終了した。

【事例２】　上司のハラスメントによる労働環境の悪化

相談者は、医療機関の管理部門で勤務している。上司が日常的に攻撃的な言動をしていることで労働環境が悪化しているとして、法人のハラスメント相談窓口に対し職場調査を行うよう要望した。法人は、職場調査を行い、その結果について「職場環境を悪化させかねない言動があったことは認められるが、パワーハラスメントではなかった」と相談者に説明した。相談者としては、ハラスメントであることがうやむやにされ、このままでは労働環境が改善しないおそれがあり、調査結果には納得できないとして、センターに来所した。

センターが法人に事情を聴いたところ、職場調査に不十分な点が見受けられたことから、再調査を含めた丁寧な対応をとるよう助言した。法人は、再度調査を行い、上司が行った相談者に対する言動について厳重注意処分を行った。また、席替えなどの労働環境改善策も実施した。相談者としては、自身の訴えがすべて受け入れられたものではないが、一定程度安心して働ける労働環境が整ったことから、あっせんを終了した。

【事例３】　小規模企業における傷病休職期間

　相談者は、従業員10人未満の小規模企業で勤務する正社員である。入社から１年ほど経過したが職場環境になじむことができず、徐々に出社が困難になった。相談者は、職場環境について会社と交渉を進めようと考えていたが、精神的にも自力での交渉は難しいと考え、センターに相談に訪れた。

　センターが相談者の要望を確認したところ、療養のために休職したいとのことであった。センターが会社に事情を聴いたところ、会社には就業規則がなく休職規程が存在しないが、過去には病気で休んだ社員もいたとのことであった。センターは、会社に対し、過去の事例に照らして一定期間の休職を認めてはどうかと助言した。会社が考える休職期間と、相談者の希望する休職期間には大きく乖離があったが、センターが調整した結果、３か月の休職をとることで双方折り合うことができたため、あっせんを終了した。

【事例４】　退職月の賃金算定方法の相違とペナルティ

　相談者は、学習塾で勤務する講師であった。退職にあたって、特にトラブルなくスムーズに辞めたと認識していたが、給料日に賃金が大きく減らされ、さらにペナルティ分が差し引かれていた。会社に説明を求めたところ、給料明細書に記載のとおりだと言うだけで、具体的な説明はなかった。こうした対応に不満を抱き、センターに相談に訪れた。

　センターが会社に事情を聴いたところ、会社は「退職月は月給計算から日給（時給）計算に変更すると契約書にも書いている。相談者が減額されたと感じるのはわからなくもないが、これは契約上のルールである」、「ペナルティについては、退職日までに報告書などを提出できなった者に課しているものである」とした。
　センターは、会社に対し、退職月の賃金トラブルについて、契約書の記載内容を退職前に改めて当人に提示・説明することでトラブル防止になること、また、ペナルティについては当人の同意なく一方的に差し引くことは法的に問題があることを助言・指摘した。センターが退職月の賃金算定に関する会社側の説明を相談者に伝えたところ「不満はあるが理解した」として、これ以上の交渉は望まないとのことだったため、あっせんを終了した。なお、差し引かれたペナルティについては後日相談者に返金された。

【事例５】　外国人同士の職場トラブルと会社の対応

　相談者は、ホテル清掃の請負会社でアルバイト清掃員として勤務する外国人労働者である。以前から折り合いの悪い同僚の外国人労働者と、仕事のやり方で口論となり、それがエスカレートして掴み合いのけんかになった。更にけんかの間に入ってきた会社責任者から暴行とひどい暴言を浴びせられ、それをきっかけに職場に出勤できなくなった。相談者はその日のうちに本社の人事担当者に状況説明はしていたが、それに対し具体的な指示はなかった。仕事は続けたい意思だが今後どうしたらいいかわからないとしてセンターに相談に訪れた。

　センターが会社に事情を聴いたところ、会社としても状況把握のためにこの責任者に調査・聴取を行ったが、双方の言い分が異なり事実関係がはっきりせずに困っている、とのことだった。また、相談者の日頃の勤務態度に問題があったことが今回のトラブルの原因であるとして、責任者の暴言はやむを得ないものであったと主張した。
　センターは、暴力・暴言はどのような事情であっても決して許されないことを丁寧に説明し、相談者の復職に向けた対応を適切に行うよう助言した。会社側の検討の結果、責任者を別の職場に異動させるとともに、相談者が仕事を休んだ期間の一部賃金を補償すると回答した。相談者もこれを受け入れ、復職できたため、あっせんを終了した。