

各種調査から見た労働紛争と処理・解決の現状

—いま、職場で何が起きているのか—

(調査・解析部)

個別労働紛争解決制度の利用が引き続き拡大

—相談件数が約100万件に、二〇〇七年度の利用状況(厚労省)



創設から今年で七年目を迎える、個別労働紛争解決制度の利用が拡大し続けている。厚生労働省がこのほど発表した、個別労働紛争解決制度の二〇〇七年度の利用状況によると、全国約三〇〇カ所の総合労働相談コーナーに寄せられた、総合労働相談は約一〇〇万件、民事上の個別労働紛争相談は約二〇万件にのぼった。

民事上の個別労働紛争相談の内容を五年前と比較すると、厳しい経済・雇用情勢を反映し、当時三割を占めた解雇案件は徐々に減りつつあるものの、いじめ・嫌がらせ案件のウェイトが増。個別労働紛争解決制度は、情勢に

応じその相談内容を変化させながら、着実に認知度を高めてきたようすがうかがえる。

こうした相談に対し、都道府県労働局長が行った、事業主に対する助言・指導申出受付は六六〇〇件を超え、紛争調整委員会によるあつせん申請受理は七〇〇〇件超にのぼった。全国地方裁判所の二〇〇七年のまとめによると、労働関係民事通常訴訟事件の新受件数は二二四六件で、労働審判制度の新受件数は一四九四件。個別労働紛争解決制度はこれらをはるかにしのいでおり、労働者により身近な労働分野のADR(裁判外紛争処理)システムの一つとして、着実に根付いてきたようだ。

五年で一・五倍に膨らんだ相談件数

個別労働紛争解決制度は、〇一年一〇月に、「個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律」が施行されたことに伴い、創設されたものだ。企業組織の再編や人事労務管理の個別化、雇用形態の変化——等を反映し、個々の労働者と事業主の間の紛争が増えてきたことから、労働分野のあらゆる相談に広がる身近な窓口を設け、都道府県労働局長の助言・指導や紛争調整委員会のあつせんを利用して、それらを迅速か

つ適切に解決することを狙った(P3参照)。

創設から七年目を迎え、厚労省が明らかにした〇七年度一年間の同制度の利用状況によれば、各都道府県労働局、主要労働基準監督署内、駅近隣の建物——等に置かれた、全国約三〇〇カ所の総合労働相談コーナーに寄せられた相談件数は、九万七二三七件にのぼった。五年前の〇二年度と比較すると、六二万五五七二件から、実に一・五倍超に増えた計算になる(P3参照)。

約一〇〇万件の相談のうち、労働関係法上の違反を伴わない解雇や労働条件の切り下げ、また、まだ紛争化していないものの、法ルールや周辺情報を知りたいといった、民事上の個別労働紛争に関するものは一九万七九〇四件だった。これも、五年前に比べると一〇万三一九四件からほぼ倍増した形だ。

相談内容はいじめ・嫌がらせが急増中

民事上の個別労働紛争に係る相談内容の内訳は、解雇に関するものもつとも多く二二・九%。これに、いじめ・嫌がらせに関するものと、労働条件の引き下げに関するものが、ともに二二・五%で続く。前年度と比べた増減をみると、解雇が占める割合は二三・八%

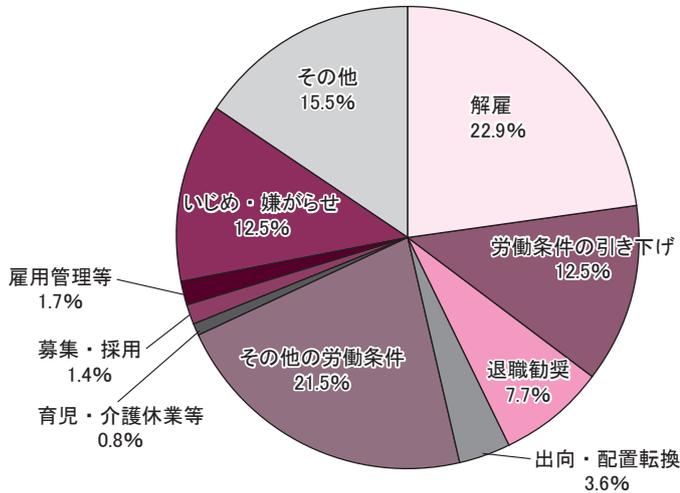
から約一ポイント減少（ただし、件数は五万二〇二八件から、今年度は五万七四九件へ増加）。また、労働条件引き下げの割合も、二二・八％から〇・三ポイント微減（ただし、件数は二万七三二二件から、二万八二三五件へ増加）している。

一方、いじめ・嫌がらせが占める割合は、前年度の一〇・三％から二二・二ポイントの増加となった。件数でみても、二万二一五三件から二万八三三五件へと、二七・九％の伸びだ。

民事上の個別労働紛争に絡む相談内容の変容をみるため、五年前の〇二年度まとめと比較すると、当時の厳しい経済・雇用情勢を反映し、解雇、労働条件の引き下げがそれぞれ二八・六％、一六・五％でトップ二を占めたが、その後はともに漸減。現在でも解雇がもっとも多い点は変わらないものの、いじめ・嫌がらせが当時の五・八％から、〇七年は一・二・五％とほぼ倍増した。相談内容も、徐々に変容してきたことが分かる。

なお、民事上の個別労働紛争に係る相談者は、労働者（求職者含む）が八〇・八％、事業主が一・七％等。また、労働者の就労状況は、正社員が四八・〇％ともっとも多いが、パート・アルバイトが一七・二％、派遣労働者・期間契約社員が一三・八％——で、いわゆる非正規雇用の比重が増してきている。

民事上の個別労働紛争相談の内訳



助言・指導、あっせんの受付も一割超の伸び

一方、そうした相談に対し、二〇〇七年度中に、都道府県労働局長により行われた助言・指導申出件数は六六五二件で、前年度比一五・五％の増加となった。また、紛争調整委員会によるあっせんの申請受理件数は七一四六件で、同三・二％と微増している。これらについても五年前の〇二年度と比べると、助言・指導申出は二二三二件から三倍弱、あっせん申請受理については三〇三六件から二・五倍超と、いずれも大幅に増えたことが分かる。

助言・指導申出の主な内容は、解雇が二四・〇％、労働条件の引き下げが一・九％、いじめ・嫌がらせが一・

【助言・指導の例】

事例：配置転換に係る助言・指導	
事案の概要	申出人は、上司から職種の変更を告げられ、それが嫌なら退職届を出すよう勧奨を受けたが、あくまでも現在の職種として雇い入れられており、また、今まで他の職種に配置転換した同僚を見たことがなく、配置転換に納得できないことから、従来の職種での勤務を希望して、労働局長の助言・指導を申し出たもの。 労働局長の助言・指導を踏まえ、申出人と会社とで話し合った結果、配置転換は行われず、これまでの職種で勤務することとなった。
助言・指導の内容	就業規則等に業務上の都合による配置転換の規定がなく、雇入れ時に他の職種への配置転換について提示されおらず、また、過去にこのような配置転換が行われた例がないことからすると、労働者の同意なしに配置転換を命ずることができないことから、当事者間でよく話し合うこと。

【あっせんの例】

事例：いじめ・嫌がらせに係るあっせん	
事案の概要	申請人は、顧客からクレームがあった際、上司から人格的価値、社会的評価・名誉を害する発言を受け、会社に職場環境の改善を求めたが聞き入れてもらえず、逆に会社からも言葉の暴力等により精神的に追い詰められ、退職を余儀なくされたとして、精神的苦痛及び経済的損害に対する補償を求めて、あっせん申請を行ったもの。
あっせんのポイント	あっせん委員が双方の主張を確かめ、当事者間の調整を行った結果、解決金〇〇万円を支払うことで双方の合意が成立した。

二％——等。また、あっせん申請の主な内容は、解雇が三七・四％、いじめ・嫌がらせが一五・一％、労働条件の切り下げが八・六％——等となった。

また、あっせん申請を受理した事案の、都道府県労働局における処理状況については、〇七年度一年間に手続きを終了したものの集計で、七〇三四件だった。このうち、合意が成立したものは二七〇〇件（三八・四％）、都合により申請取り下げは五三二件（七・四％）、紛争当事者の一方が手続きに参加しない等の理由によるあっせん打ち切りは三七七件（五三・七％）——などとなっている（事例参照）。

処理に要した期間は、一カ月以内が三五七・九％、一カ月超二カ月以内が四・三％。申請人は、労働者が九八・

三％で大半を占め、その就労状況は、正社員が五七・五％、派遣労働者・期間契約社員が一九・〇％、パート・アルバイトが一八・四％——だった。

事業所の規模は一〇〇〜四九人が三一・八％ともっとも多く、次いで一〇人未満が一九・七％、一〇〇〜二九九人が一一・八％——等で、労働組合のない事業所の労働者が七二・七％を占めた。

（調査・解析部 渡辺木綿子）

深刻化する職場のいじめ、パワハラがトップに

——日本産業カウンセラー協会の調査

職場のいじめが深刻だ。職場のいじめは、当事者の心的損傷のみならず、職場全体の能率低下や雰囲気悪化につながりかねない。また、個別労使紛争に発展するケースもあることから、発生時の適切な対応と、未然の予防が肝心だ。職場のいじめに直面したとき、企業はどのように対応し、また、これを未然に防ぐ有効な手立てをどう考えているのか——。日本産業カウンセラー協会がこのほど実施した、アンケート調査結果から読み解く。

産業カウンセラーの約八割が職場のいじめ事例に遭遇

企業・団体の人事・労務管理部門などで、カウンセリング業務を行っている産業カウンセラーの約八割が、自社内で実際にいじめ相談に遭遇したり、いじめの発生事例を見聞きした経験がある——。日本産業カウンセラー協会が、昨年一二月に実施したアンケート調査で、こんな深刻な職場の実態が浮き彫りになった。

産業カウンセラー（管理職・経営者含む）四四〇人の回答をまとめた結果によると、職場でいじめの事例発生を見聞きしたり、実際にいじめの相談を受けた経験のある産業カウンセラーは八一％と、実に八割を超えた。その内

容（複数回答）は、「パワハラ」が七八％でトップ。次いで、「人間関係の対立・悪化に起因したいじめ」が五九％、「仕事のミスに対するいじめ」が四四％、「セクハラ」が三六％——などと続く。その形態は、「罵る・怒鳴る・威嚇する」が六八％でもっとも多く、「無視・仲間外れ（五四％）や、「嫌がらせ」（五〇％）を上回る。いじめが生じる人間関係は「上司から部下に対して」が八五％で圧倒的に多い。「社員間」（五六％）や「同性間（四三％）」を大きく引き離している。

社員間コミュニケーションや管理職の指導力が不足している職場は要注意

こうした結果を受け、同協会は本年四月、同産業カウンセラーを対象に、職場のいじめの解決に向けた取り組みや、職場のいじめを未然に防ぐための方策などについて、さらに踏み込んだアンケート調査を実施した。その結果、一七七人から得た回答をまとめ、このほど明らかにした。

それによると、七四・〇％が「自社内で職場のいじめが起こったことがある」と回答。その頻度については「たまに起こる」が約八割だったが、「しばしば起こる」との回答も二割あった。職場のいじめが常態化し、深刻化しているようすがわかる。

実際にいじめが発生した職場の特徴について聞いた問い（複数回答）では、「社員同士のコミュニケーションが少なかった」が六六％、「管理職の指導力が欠如していた」が六四％で多い。これ以外では、「チームでなく個人による業務が多い職場だった」（三六％）、「成果主義・能力主義を導入した」（二八％）、「過重労働／過重労働気味だった」（二四％）、「退職・異動などにより社員の入れ替わりが激しかった」（二二％）——など、勤務の環境要因を指摘する回答が目立つ。

産業カウンセラーが職場のいじめに気づくきっかけとなった事柄について（複数回答）は、「被害者からの訴え」が半数超の五五％。これに「被害者以外のスタッフからの訴え」が三九％、「加害者に性格的な問題がある／加害者がいじめを以前にもしていた」が三三％、「部署全体の日頃と変わった雰囲気から」が二七％——などとなっている。

職場のいじめの発生原因と対応策

発覚した職場のいじめに対し、解決した／しなかった別に、具体的にどのような対応策をとったか聞くと（複数回答、表1）、いずれも「被害者または加害者の配置転換を行った」（解決した場合四〇％が実施、解決しなかった場合は二八％が実施）がもっとも多い。次いで「被害者へのメンタルサポートを行った」（同三二％、一八％）、「管理職トップへの報告と意思統一を行った」（同二五％、一九％）——が上位三位

までを占め、解決した／しなかったに問わず、とった対応策そのものにはあまり差がなく、決め手に欠ける事情も浮かび上がった。

そこで、職場のいじめが解決した場合としなかった場合の対応策の違いを詳しくみると、しなかった場合はいじめの対応策の実施率も総じて低く、「未回答」も三四％と多い。企業サイドが積極的なアクションを起こさず放置したことが、職場のいじめの温存につながっている可能性がうかがえる。他方、解決した場合は総じて、さま



表1 職場のいじめが解決した事例でとられた対策

未回答	9.2%	その他	9.2%	いじめに関する社内規定を作成し、社内周知した	3.1%	外部専門機関を利用した	3.8%	社内報などで社内周知した	6.1%	加害者教育を行った	10.7%	時間の経過により自然に解消した	13.0%	社内でのハラスメント研修を開催した	13.7%	社内調査・実態調査を実施した	20.6%	当事者の退職により解消	23.7%	管理職、トップへの報告と意思統一を行った	25.2%	被害者へのメンタルサポートを行った	31.3%	被害者または加害者の配置転換を行った	39.7%
-----	------	-----	------	------------------------	------	-------------	------	--------------	------	-----------	-------	-----------------	-------	-------------------	-------	----------------	-------	-------------	-------	----------------------	-------	-------------------	-------	--------------------	-------

解決しなかった事例でとられた対策

未回答	33.6%	その他	12.2%	いじめに関する社内規定を作成し、社内周知した	6.9%	外部専門機関を利用した	7.6%	社内報などで社内周知した	7.6%	加害者教育を行った	11.5%	社内でのハラスメント研修を開催した	14.5%	被害者へのメンタルサポートを行った	17.6%	管理職、トップへの報告と意思統一を行った	19.1%	被害者または加害者の配置転換を行った	28.2%
-----	-------	-----	-------	------------------------	------	-------------	------	--------------	------	-----------	-------	-------------------	-------	-------------------	-------	----------------------	-------	--------------------	-------

表2 いじめの発生予防に有効な対策

未回答	0.8%	その他	4.6%	社外の相談施設との利用契約	24.4%	社内ガイドライン作成とその周知	32.1%	仕事と責任範囲の明確化	35.1%	公正な評価・処遇	42.0%	社員対象のハラスメント研修	45.0%	「いじめ」に関する社内相談窓口／担当者の設置・充実	45.0%	管理職対象のハラスメント研修	60.3%	社内コミュニケーションの活性化への取り組み	62.6%	「いじめ」を発生させない土づくり	70.2%
-----	------	-----	------	---------------	-------	-----------------	-------	-------------	-------	----------	-------	---------------	-------	---------------------------	-------	----------------	-------	-----------------------	-------	------------------	-------

こうした職場のいじめを、未然に防ぐ手立てはないのだろうか。回答では、「いじめを発生させない・容認しない社内風土作り」が七〇%でもっと

職場のいじめを未然に防ぐには？

一方、職場のいじめが発生したこと、どのような損失が生じたかを聞く（複数回答）、「社内・部署内の雰囲気／人間関係が悪くなった」が七五%、「社員や部署のモチベーションが低下した」が七四%も多い。これに、「心の健康を害する社員が出た」（五一%）、「職場の生産性が低下した」（四五%）、「人材が流出した」（三一%）——と続く。

いじめは当事者間の問題にとどまらず、職場の生産性に及ぶマイナスの影響が避けられない。こうした悪影響を及ぼす、職場のいじめへの対応が難しい点については（複数回答）、約六割の産業カウンセラーが、「加害者の性格は変えられない」「隠れたいじめはなかなか発見できない」——ことを指摘。また、「社内風土による限界を感じる」や「セクハラのように明確な指標がないため認定が難しい」が約四割、「一つに対処しても同じような問題が断続的に起こってくる」や「トップが無理解」が三割超となっている。いったん職場のいじめが発生してしまえば、デリケートな問題だけに対応は困難を極める様子が浮き彫りになる。

「職場のいじめは対応が難しいが、放置すると損失も大きい」

「加害者がいじめ行為を認めなかった」が三〇%、「会社トップ、管理職が解決に非協力的だった」が二九%と多く、次いで「被害者がメンタルな問題を抱えてしまった」（二四%）、「被害者と加害者の話の内容が食い違ってしまった」（二四%）——などとなっている。

こうした結果を踏まえ、日本産業カウンセラー協会は、本年九月に見込まれる法務省の認証取得後（申請書は五月に正式受理済み）に、裁判外紛争解決手続き（ADR）事業をスタートさせる方針を明らかにした。

ADR事業スタートへ

同協会では、「職場のいじめをはじめセクハラ・パワハラなど深刻な問題が増えるなか、産業カウンセラーが培ったカウンセリング機能を重視した『対話促進』型の紛争解決を行いたい」と話す。弁護士の関わり方を間接的・最小限に抑えることで、リーズナブルでより身近な相談窓口を作りたい意向だ。（調査・解析部 渡辺木綿子）

も多くの、これに「社内コミュニケーションの活性化」（六三%）、「管理職対象のハラスメント研修」（六〇%）——が続く（表2）。また、「公正な評価・処遇」（四二%）や「仕事と責任範囲の明確化」（三五%）——等も、職場のいじめの予防策として有効と指摘されている。また、職場のいじめへの対応に、産業カウンセラーを活用することで、「当事者が事実確認をするとき、気持ちを汲んだ聴き方ができる」効果や、「企業からより多くの解決に向けた選択肢を示す」効果、「周囲に与える動揺やモチベーション低下にまで配慮した方策を提示する」効果——等が期待できるため、結果として当事者の心の軋轢の軽減や、適切な対応につながった事例も少なくないことが報告されている。

さまざまな対応策の実施率が総じて高い。企業の積極的な取り組み姿勢いかに、自主的な解決成功の一つのカギになっているとみられる。

ただ、解決した場合の対応策には、「当事者の退職により解消した」（二四%）や、「時間の経過により自然に解消した」（一三%）——も目立つことから、いじめが解決した企業でも、必ずしも十分な対応策が取られているわけではない現状も見え隠れする。

職場のいじめが解決しなかった場合

の原因を聞いた問い（複数回答）では、「加害者がいじめ行為を認めなかった」が三〇%、「会社トップ、管理職が解決に非協力的だった」が二九%と多く、次いで「被害者がメンタルな問題を抱えてしまった」（二四%）、「被害者と加害者の話の内容が食い違ってしまった」（二四%）——などとなっている。

労働争議は長期的に低下傾向

——06年の半日以上のストは46件(厚生労働省)

半日以上のストライキを伴う労働争議の件数は、戦後、増え続け、高度成長期が終わった一九七四年に五二〇〇件のピークに達した。しかし、その後、

急激に減少し、最近は一ケタ台で推移している。戦後高度成長期までは争議が大規模だったので、参加人数は、一貫して多かったものの、高度成長期の後半からは小規模化し、件数に比べて、参加人数は減少の一途をたどっている(図)。

「争議行為を伴う争議」を行為形態別にみると、「半日以上同盟罷業(スト)」の件数は四六六件、参加人員は五七六六人、労働損失日数は七九一四日となっており、前年に比べ、件数が四件(八・〇%)減、行為参加人員が一六四七人(四〇・〇%)増、労働損失日数が二二八五日(四〇・六%)増となった。

医療・福祉、運輸、製造の順で多い争議

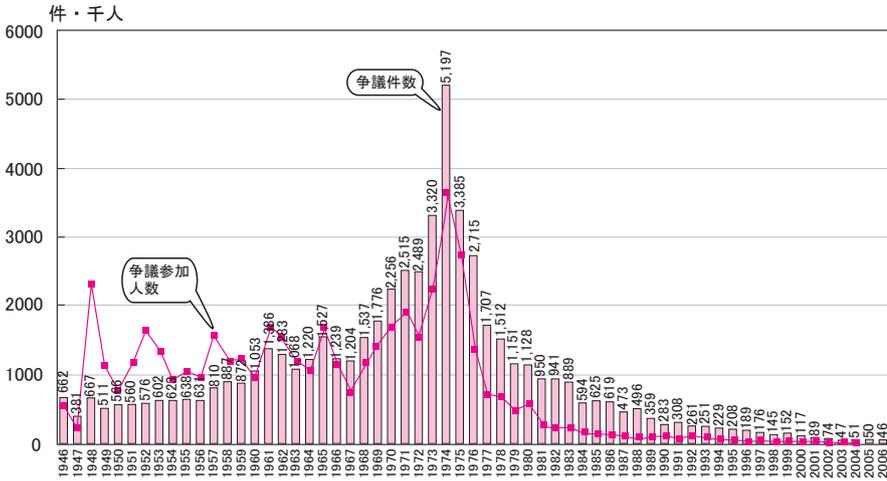
「争議行為を伴う争議」を産業別にみると、件数は「医療、福祉」、「運輸業」、「製造業」の順に多く、行為参加人員

要求別では「賃金」が五割

「総争議」を主要要求事項別にみると、「賃金及び手当」に関する事項が三三二件で、全体の五〇・二%ともっとも多くなっており、その内訳をみると、「その他の賃金手当」が一四一件、「臨時給与金」が一三一件と多くなっている。

また、「組合保障及び労働協約」に関する事項のうち、「組合保障及び組合活動」が一三二件、「経営及び人事」に関する事項のうち、「解雇反対・被解雇者の復職」が一二九件と多くなっている。

労働争議(半日以上のスト)件数・参加人数の推移



(注) ここでの労働争議は半日以上同盟罷業(ストライキ)を指す。
(資料) 厚生労働省「労働争議統計調査」

このうち、「争議行為を伴う争議」の件数は一一一件、行為参加人員は三万九〇〇〇人となっており、前年に比べ、件数が一八件(一四・〇%)減、行為参加人員が一万一〇〇〇人(四一・四%)増となった。

「争議行為を伴う争



労働争議の解決件数の推移

(単位：件)

年次	総争議	解決又は解決扱い		労使直接交渉による解決	第三者		労働委員会			その他(解決扱い)		翌年へ繰越
					第三者関与あり	第三者関与による解決	労使委員会関与	あっせん	調停	仲裁	その他(解決扱い)	
2001	884	694		169	39	305	302	290	4	8	220	190
2002	1,002	792		201	52	338	326	313	4	9	253	210
2003	872	711		152	58	344	338	304	27	7	215	161
2004	737	595		118	44	299	296	291	5	-	178	142
2005	708	551		128	63	222	221	218	3	-	201	157
2006	662	542		160	100	216	214	213	1	-	166	120
構成比(%)	100	81.9	-100	-29.5	-18.5	-39.9	-39.5	-39.3	-0.2	(-)	-30.6	18.1

注： 1) 「その他(解決扱い)」には、不当労働行為事件として労働委員会に救済申し立てがなされた労働争議、労働争議の当事者である労使間では解決方法がないような労働争議(例えば、支援スト、政治スト等もここに区分される。)及び解決の事情が明らかでないような労働争議が含まれる。
 2) 「労使直接交渉」のうち、「第三者関与あり」とは、解決に至る過程においてあっせんや調停等の第三者関与があったが、労使の直接交渉によって解決したものをいう。
 3) ()内は「解決又は解決扱い」に占める解決方法別構成比である。

労働争議の解決方法と期間

二〇〇六年の「総争議」六六二件のうち、年中に「解決又は解決扱い」になった件数は五四二件(労働争議全体

の八一・九%)となっており、「翌年へ繰越」は二二〇件(同一八・一%)であった。

解決方法をみると、「労使直接交渉による解決」が一六〇件(解決件数の二九・五%)、「第三者関与による解決」が二一六件(同三九・九%)、「その他(解決扱い)」が一六六件(同三〇・六%)となっている。

なお、「第三者関与による解決」をみると、労働委員会関与の「あっせん」が二二三件(同三九・三%)でもっとも多くなっている。(表)

労働争議の解決状況を継続期間(争議発生から解決に至るまでの日数をいう)別にみると、三〇日以内で解決した件数は一四四件となっており、全体の二六・六%となっている。

春季賃上げ争議の状況

二〇〇六年春季賃上げ争議(二)五月に発生し、主要要求事項に「賃金増額」を含む労働争議をいう)の「総争議」の件数は四八件、総参加人員は四万一〇四人となっており、前年に比べ、件数二一件(三〇・四%)減、総参加人員七四三人(二三・九%)増となった。

総争議のうち、「争議行為を伴う争議」の件数は四一件、行為参加人員は一万五九〇九

人となっており、前年に比べ、件数が四一件(二五・五%)減、行為参加人員が一〇九九人(七・四%)増となった。

「争議行為を伴う争議」のうち、「半日以上同盟罷業」の件数は一八件、

行為参加人員は二八一〇人、労働損失日数は三二四日となっており、前年に比べ、行為参加人員は増加、労働損失日数は減少した。また、「半日未満の同盟罷業」は、件数三〇件、行為参加人員一万四一八二人となっている。

労働審判制スタートからの申立件数が二二〇〇件を突破(昨年末現在)

司法制度改革の一環として、企業と労働者間の紛争を迅速に解決するために、〇六年四月から開始された「労働審判制度」。この制度を利用した地方裁判所への労働審判事件申立件数が、最高裁判所の集計によると〇七年一二月末時点で二二七一件にのぼっている。

そして、この九割弱に当たる二〇五六件で審理が終了していた。このうち調停の成立による解決が一四二四件で約七割を占めている。一方、労働審判に移行しての解決が四一三件だった(うち六割程度が異議申立により訴訟に移行)。事件の種類別に見ると、地位確認(解雇等)が九四四件、賃金・退職金等の金銭請求が九六七件となっている。

労働審判制度は、職業裁判官であ

る労働審判官一人と、労使の代表である審判員二人で構成される労働審判委員会が、審理する。委員会は原則三回の期日で、まず民事訴訟の和解に相当する調停を試み、調停が不成立の場合、一般事件の判決に相当する公的な審判で解決を図ることになる。調停案や審判を当事者が受け入れれば解決するが、異議を申し立てると審判は失効し、そのまま地方裁判所での民事訴訟に移る。

最高裁判所の集計によると、申立てから審理終了までの平均日数は七四・九日、期日は二回目までに約五割が解決している。平均審理期間は、当初目標としていた「三カ月以内」をほぼクリアし、早期救済という制度の趣旨にかなう結果となっている。