

連載 労働相談の現場から



第13回

東京都労働相談情報センター

東京都では、飯田橋にある労働相談情報センターと都内5カ所の事務所で、賃金等の労働条件や労使関係等の労働問題全般にわたる相談に応じている。専用ダイヤルでの電話相談のほか、予約制の来所相談も用意。相談のみで自主的な解決が難しい場合は、あっせんに移行するケースもある。同センターで日夜、相談業務に励む横山美華・相談調査課課長代理に最近の相談内容の特徴について話を聞いた。

夜間や土曜日にも相談に応じる

東京都の労働相談は、専用ダイヤルでの電話相談は、祝祭日を除く平日の午前9時～午後8時までと、土曜日の午前9時～午後5時までに行っている。また、来所相談（予約制）は、祝祭日を除く平日の午前9時～午後5時までと、各事務所が担当曜日を決めて午後8時まで夜間相談を行っているほか、飯田橋では土曜日（午前9時～午後5時）も相談に対応している。なお、こうした通常の相談に加え、全事務所が周知・PRも兼ねた街頭労働相談を年2回実施。労働相談情報センターでは年3回の特別相談会も行う。

通常の労働相談では、最初に電話で話を聞き、「雇用契約書などの必要書類が相談者の手元にある場合、実際に見ながらの方がより具体的な話ができる」こともあり、結果として来所相談になるケースが多い。相談は問題が解決するまで継続的に受けるのが基本だが、「来所相談するなかで解決が難しい場合、頃合いを見てあっせんへの移行を促していく」。

あっせんは当事者双方の合意が条件になるが、拒否されるケースは減多にないという。「われわれには何の権限もないが、それを強みに変えて『ひとまず、話を伺えないか』などと敷居を低くしたうえで、第三者として話を聞かせてもらい、労使双方が折り合いを付けられるよう手伝う立場であることをわかってもらう」よう心掛けていく。

同センターが平成27年度（2015年度）に受け付けた相談件数は、5万1,960件。属性を見ていくと、4分の3が労働者側からの相談だが、使用者側の相談も2割弱ある。性別で見れば男女ほぼ同じ。企業規模は30人未満（23.5%）が最も多く、労組の有無別では無組合企業の労使からの相談が約9割を占める。産業別では「サービス業（他に分類されないもの）」や「医療、福祉」、「卸売業・小売業」が目立つ。

女性労働者からの相談が男性を上回る

「相談件数は、ここ10年ぐらい5万件超。男女別では、使用者も含めると男性2万6,448件、女性2万5,512件でほぼ半々だが、労働者からの相談に特化すると男性の1万7,893件に対し、女性は2万2,208件で女性からの相談が多く、働く女性が抱える問題の多さが数字に出ている」

「相談件数は、ここ10年ぐらい5万件超。男女別では、使用者も含めると男性2万6,448件、女性2万5,512件でほぼ半々だが、労働者からの相談に特化すると男性の1万7,893件に対し、女性は2万2,208件で女性からの相談が多く、働く女性が抱える問題の多さが数字に出ている」

「小規模企業では、社内に労務担当者がいない場合や、使用者側の法律上の知識不足に起因する相談が多い。『わが社は社会保険労務士に任せている』という場合もあるが、従業員が10人未満の場合は就業規則の作成義務もないため、何も措置していないケースも少なくない。労働相談情報センターでは、このような使用者からの相談にも応じている」

「相談の大部分が無組合企業労使からの相談なのは、組合員である人はまず組合に相談しているからだと思う。」

「相談の大部分が無組合企業労使からの相談なのは、組合員である人はまず組合に相談しているからだと思う。」



通常相談に加え、周知を兼ねた街頭労働相談も実施している。

（東京都労働相談情報センター提供）

ただ、組合があるのに自分が組合員であることをわかっていなかったり、組合が困った時に相談する場であるとの意識が薄い人もいます。話を聞かなかで、企業内組合があるとわかった場合には、『会社の事情もわかっている労組に相談してみてもどうか』と話すこともある

最近多い「辞めさせてくれない」相談

労働相談の内容については「退職」が一番多いほか、近年は「職場の嫌がらせ」が増加傾向にあるのが特徴的。また、人手不足が言われているなかで、「解雇」の相談も上位にある(表)。その背景には、取り巻く環境や職場の変容が見え隠れする。

「『退職』相談の一定数は『不受理』。これは以前はあまり受けたことがなく、売り手市場のなかで『退職届を出しても辞めさせてくれない』というものだ。この数年、『新しい人が決まったら辞めてもいい』『この顧客への対応を終えるまではダメ』などと引き留められたり、仕事の引き継ぎをきちんと行ったのに『引き継ぎが十分でないから辞めさせない』とか、『引き継ぎがまだ足りない』と言われたり、あの手この手で理由付けて辞めさせないようにする話をよく聞く」

その一方で、「辞めさせられる」相談も依然としてある。「使用者側が解雇ルールを熟知して、自ら辞めたいと思うように仕向けるケースもある。最初は『辞めてもらえないか』と勧奨し、辞めないと退職を強要してくる。それも通じなければ、辞めなくなるように嫌がらせする。こうしたなかには、解雇と同等の言われ方をされている事案も見受けられる」という。「相談内容で『退職』と『嫌がらせ』が多い背景には、そういった流れもあるように感

表 年度別相談項目上位5項目

区分	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
総項目数	93,872項目 [100.0]	99,261項目 [100.0]	100,271項目 [100.0]	95,414項目 [100.0]	101,016項目 [100.0]	100,143項目 [100.0]
1位	退職 9,208項目 [9.8]	退職 10,634項目 [10.7]	退職 10,743項目 [10.7]	退職 10,695項目 [11.2]	退職 10,470項目 [10.4]	退職 11,491項目 [11.5]
2位	解雇 8,303項目 [8.8]	解雇 9,773項目 [9.8]	解雇 8,800項目 [8.8]	解雇 7,854項目 [8.2]	職場の嫌がらせ 9,102項目 [9.0]	職場の嫌がらせ 9,282項目 [9.3]
3位	賃金不払 7,280項目 [7.8]	職場の嫌がらせ 7,346項目 [7.4]	職場の嫌がらせ 7,962項目 [7.9]	職場の嫌がらせ 7,632項目 [8.0]	解雇 8,104項目 [8.0]	労働契約 7,968項目 [8.0]
4位	労働契約 7,063項目 [7.5]	賃金不払 7,182項目 [7.2]	賃金不払 7,302項目 [7.3]	労働契約 7,611項目 [8.0]	労働契約 7,580項目 [7.5]	解雇 7,787項目 [7.8]
5位	職場の嫌がらせ 7,049項目 [7.5]	労働契約 7,109項目 [7.2]	労働契約 6,865項目 [6.8]	賃金不払 7,287項目 [7.6]	賃金不払 6,958項目 [6.9]	賃金不払 6,586項目 [6.6]

[]は構成比(%)

じる」そうだ。

少なくない改正内容をはき違えた相談

そういった上位項目以外に、昨今の労働法制等の改正に伴う相談にも一定の特徴があるようだ。

「例えば、改正高年齢者雇用安定法の成立時には『再雇用してもらえない』との相談が中心だったが、今は『再雇用はされるけど、条件が悪くなり、やっていけない』といった内容に変わった。改正労働契約法も実際に無期転換権の発生時期になれば具体的な相談が来るだろうが、今は『次回の更新はない』などと、その前段で雇い止めされる動きが出ている。その内容を聞いていると、法律の解釈をはき違えている事業主もいそうなので、改正法の内容説明に努めている。最低賃金についても『最低賃金=時給』になっている事業所が少なくないなかで、契約更新時に改定すれば良いと思っている勘違いの相談は労使双方に結構ある」

当事者だけでは難しい 職場の問題解決

いまは、様々な雇用形態の人や異なる働き方の人が同じ職場で働かなかで、労働者同士のトラブルも複雑化しており、そうした環境の変化が「嫌がらせ」相談の増加につながる一因とも考えられる。そういった点を含めた今後の展望について聞くと、「ハラスメント一つとっても様々な形があるし、昔であれば上司が何かしら対応するなかで解決策が見えていたような職場の問題が、今は当事者同士だけでは解決が難しく、社外の機関に相談しなくてはならなくなっている。実際、使用者側からの相談にも社員同士のトラブルに悩む声は少なからずある」と指摘したうえで、「困った時に携われる第三者機関は必要不可欠。困った時に頼れる住民サービスの組織として、頑張って継続していきたい」との答えが返ってきた。

(新井栄三)