

## 働く人に寄り添う相談活動を推進

## ——連合の2020年労働相談集計

## 前年比36%増の相談が

連合（神津里季生会長）はコロナ禍での政策要請や経済団体等との対話などの取り組みを進める一方で、働く人たちに寄り添い現場の実情を把握するための労働相談活動を推進している。2020年3月以後は、常設の労働相談に加えて新型コロナウイルス感染症に関する緊急電話相談や無料通信アプリ「LINE」による集中労働相談を数次にわたって実施した。

2020年に寄せられた年間の相談件数は、電話1万8,455件（前年比4,203件増）、メール1,615件（同921件増）、LINE758件で合計2万8,282件となり、件数は前年に比べ36%増加した（表1）。

そのうち、全国の地方連合会で対応した電話による労働相談ダイヤルには、コロナ禍の影響が出始めた3月から前年を大きく上回る相談が寄せられ、特に6月には前年同時期比で1,000件以上多い2,811件の相談があった。その後も毎月1,000～1,400件

台で推移し、昨年12月には1,700件超になっている（図）。

一方、連合本部のホームページを通じて受け付けているインターネットでの労働相談（メール方式）の件数も、

地方での電話相談体制の縮小に伴うメール相談への誘導の影響もあって、前年の2倍強に急増。期間限定で7回（計11日間）開催したLINEの相談も倍増している。

## サービス業の相談がトップに

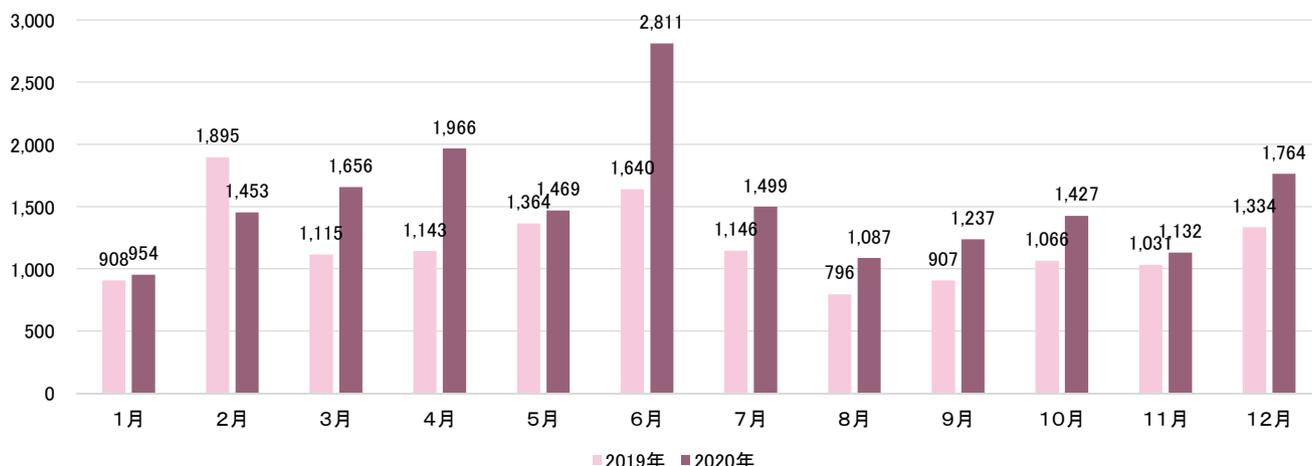
電話での労働相談の内容を詳しく見ると、まず性別は2019年の相談は男性（50.1%）が女性（49.9%）より僅かに多かったが、2020年は女性（52.9%）が男性（47.1%）を上回った。年齢別では、50歳代（26.7%、前年比0.6ポイント増）からの相談が最も多く、次いで40歳代（25.9%、同2.4ポイント減）、30歳代（19.1%、同0.6ポイント増）、などとなっている。

業種別では、「サービス業(他に分類されないもの)」

表1 相談総数（2019年、2020年）

集計期間	電話	メール	LINE(回数)	合計
2020年	18,455件	1,615件	758件（7回12日間）	20,828件
2019年	14,252件	694件	314件（6回11日間）	15,260件

図 電話による相談件数推移比較（2019年、2020年）



(18.1%、前年比0.4ポイント増)がトップ。以下、「医療・福祉」(17.6%、1.6ポイント減)、「製造業」(13.5%、0.9ポイント増)、「卸売・小売業」(11.7%、同0.2ポイント増)などが続く(表2)。1位と2位が前年と入れ替わったほか、2019年は5番目に多かったのは「運輸業」(2020年は8.3%、0.9ポイント減)だったが、2020年には「飲食店・宿泊業」が8.4%(2019年は6.1%、2.3ポイント増)で5位になったのが特徴だ。

### 正社員以外の雇用形態で働く人からの相談も

雇用形態別では、正社員からの相談(49.0%)が多いものの、前年に比べると1.9ポイント減少。パートタイム(18.6%)やアルバイト(5.6%)、契約社員(12.4%)、「派遣社員」(5.4%)、「嘱託社員」(1.4%)、「臨時非常勤」(1.2%)といった正社員以外の雇用形態で働く人からの相談は合わせて44.6%となり、前年より5.9ポイント増えている。なお、雇用形態別の相談には、「その他」も6.4%あった。連合によると、「『その他』の相談には、求職者や生活困窮者等からの生活相談が含まれている」という。

### 多い「雇用関係」や「差別等」の相談

相談内容を見ると、解雇・退職強要・契約打ち切・休業補償などに関する「雇用関係」(20.7%、前年比9.2ポイント増)が最も高く、次いでパワハラ・嫌がらせやセクハラなどに関する「差別等」(15.7%、同0.1ポイント増)、賃金未払いや不払い残業・休日手当・割増賃金未払いなどに関する「賃金関係」(14.2%、同1.6ポイント減)などとなった。

これを詳細項目別で見ると、最も割合が高かったの

表2 業種別割合上位5位(不明分除く)

	2020年		2019年	
1位	サービス業 (他に分類されないもの)	18.1%	医療・福祉	19.2%
2位	医療・福祉	17.6%	サービス業 (他に分類されないもの)	17.7%
3位	製造業	13.5%	製造業	14.4%
4位	卸売・小売業	11.7%	卸売・小売業	11.5%
5位	飲食店・宿泊業	8.4%	運輸業	9.2%

表3 相談内容詳細項目上位5位

	2020年		2019年	
1位	パワハラ・嫌がらせ	13.8%	パワハラ・嫌がらせ	12.7%
2位	解雇・退職強要・契約打ち切	12.0%	雇用契約・就業規則	11.6%
3位	雇用契約・就業規則	8.0%	解雇・退職強要・契約打ち切	11.3%
4位	休業補償	5.9%	退職金・退職手続き	7.1%
5位	退職金・退職手続き	5.3%	年次有給休暇	5.7%

は、「パワハラ・嫌がらせ」(13.8%、1.1ポイント増)で、以下、「解雇・退職強要・契約打ち切」(12.0%、0.7ポイント増)、「雇用契約・就業規則」(8.0%、3.6ポイント減)などの順となっている(表3)。

### 雇用と生活を守る役割を一層果たす

こうした結果を踏まえ、連合のフェアワーク推進センターは、「今後、契約時期の更新時期にあたる3月末までにさらに雇用の悪化が予想される」ことを懸念。「様々な相談が寄せられているが、全ての相談者に共通するのは『働き続けたい』『働かなければならない』『生きていくためにどうしても働きたい』という思いが伝わって来る。そういった人の相談の窓口になるよう、コロナ禍においては働く人々の雇用と生活を守る労働相談の役割をより一層果たすよう取り組んでいく」などと話している。