

資 料 提 供	
令和6年6月4日	
担当課	労働委員会事務局
電話	088-821-4645

令和5年度個別労働紛争解決制度（労働相談・あっせん）利用状況

高知県労働委員会では、「労働問題解決のコンシェルジュ」として、労使それぞれが解決への一歩を踏み出す手助けとなるよう、「労働相談」と「あっせん」により「個別労働紛争」（労働条件など労働関係に関する労働者個人と事業主の間の紛争）の解決のお手伝いをしています。

今回、令和5年度の取組の成果について取りまとめましたので、お知らせします。

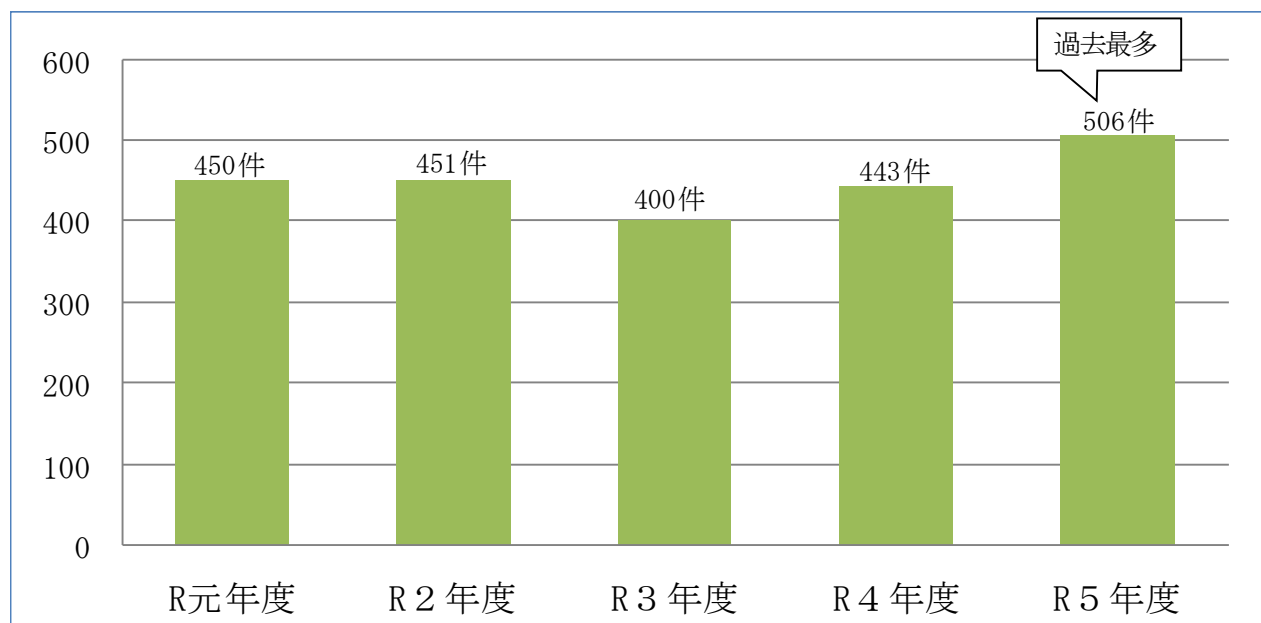
1 労働相談

高知県では、平成13年4月より、全国に先駆けて労働相談を行っており、県民の方から労働問題に関する相談を受けた場合は、事務局職員が問題点を整理し、解決のための対応方法の助言や法令等の情報提供、適切な機関の紹介などを行っています。職場の悩みは一人で抱えこまずに相談していただきたいと考えます。

（1）労働相談件数

令和5年度に取り扱った労働相談の件数は**506件**で、昨年度から63件（14.2%）の増加となりました。【第1表参照】

第1表 労働相談件数の推移



(2) 相談内容

「パワハラ・嫌がらせ」に関する相談が167件（全体の19.8%）で11年連続で最も多く、次いで「退職」が93件（同11.0%）、「賃金未払」が69件（同8.2%）、「解雇」が51件（同6.0%）、「年次有給休暇」が45件（同5.3%）でした。【第2表参照】

第2表 相談内容上位

順位	R3年度		R4年度		R5年度	
1位	パワハラ	120件(19.7%)	パワハラ	115件(16.9%)	パワハラ	167件(19.8%)
2位	退職	77件(12.6%)	退職	75件(11.0%)	退職	93件(11.0%)
3位	解雇	51件(8.4%)	年次有給休暇	56件(8.2%)	賃金未払	69件(8.2%)
4位	賃金未払	35件(5.7%)	解雇	46件(6.7%)	解雇	51件(6.0%)
5位	労働時間	32件(5.2%)	賃金未払	40件(5.9%)	年次有給休暇	45件(5.3%)
相談内容計		610件(100%)		682件(100%)		844件(100%)

※1件の相談で複数の相談内容に該当する場合、それぞれの内容で計上しており、相談件数の合計と一致しない。

(3) 相談契機

「インターネット」によるものが210件（全体の41.5%）で最も多く、次いで「過去の利用者」が76件（同15.0%）、「口コミ」が29件（同5.7%）でした。【第3表参照】

インターネット検索が相談契機として多いのは、個人的な悩みについて相談できる所や解決方法をインターネットで検索することが多くなっているという背景があると思われます。

第3表 相談契機上位

順位	R3年度		R4年度		R5年度	
1位	インターネット	116件(29.0%)	インターネット	207件(46.7%)	インターネット	210件(41.5%)
2位	過去の利用者	85件(21.3%)	過去の利用者	77件(17.4%)	過去の利用者	76件(15.0%)
3位	雑誌広告	26件(6.5%)	雑誌広告	23件(5.2%)	口コミ	29件(5.7%)
4位	口コミ	22件(5.5%)	口コミ	21件(4.7%)	雑誌広告	27件(5.3%)
5位	ステッカー・カード	13件(3.3%)	テレビ	19件(4.3%)	ポスター・チラシ	11件(2.2%)
相談合計		400件(100%)		443件(100%)		506件(100%)

(4) 相談者（当事者）の内訳

「正社員」が228件（54.2%）で、「正社員以外の労働者」は153件（36.3%）でした。【第4表参照】

正社員からの相談が半数以上を占めていますが、パート、契約社員等の非正規労働者は不安定な立場で悩んでいる人も多いものと思われます。

第4表 相談者（当事者）の雇用形態内訳

※構成割合は不明を除く

	R3年度		R4年度		R5年度	
正社員	167件	49.7%	207件	53.1%	228件	54.2%
正社員以外	136件	40.5%	159件	40.8%	153件	36.3%
パート	51件	15.1%	64件	16.4%	95件	22.5%
アルバイト	20件	6.0%	40件	10.3%	28件	6.6%
契約社員・嘱託社員等	62件	18.5%	51件	13.1%	26件	6.2%
派遣労働者	3件	0.9%	4件	1.0%	4件	1.0%
使用者	8件	2.4%	8件	2.0%	22件	5.2%
その他	25件	7.4%	16件	4.1%	18件	4.3%
相談小計	336件	100%	390件	100%	421件	100%
不明	64件	—	53件	—	85件	—
相談合計	400件		443件		506件	

(5) 相談者（当事者）の年齢内訳

「50代」の方からの相談が120件（31.7%）で最も多く、次いで、「40代」が84件（22.2%）、「30代」が69件（18.3%）、「20代」が62件（16.4%）でした。【第5表参照】

第5表 相談者（当事者）の年齢内訳

※構成割合は不明を除く

年齢	R3年度		R4年度		R5年度	
20歳未満	5件	2.1%	6件	1.7%	1件	0.3%
20歳代	33件	13.5%	53件	15.1%	62件	16.4%
30歳代	47件	19.3%	80件	22.8%	69件	18.3%
40歳代	72件	29.5%	108件	30.8%	84件	22.2%
50歳代	53件	21.7%	69件	19.6%	120件	31.7%
60歳以上	34件	13.9%	35件	10.0%	42件	11.1%
相談小計	244件	100%	351件	100%	378件	100%
不明	156件	—	92件	—	128件	—
相談合計	400件		443件		506件	

(6) 相談方法

「電話」によるものが342件（全体の67.6%）で最も多く、次いで「メール」が91件（同18.0%）、「来所」が73件（同14.4%）で、「電話」「メール」「来所」による相談がいずれも前年度より増加しています。【第6表参照】

メールによる相談は、手軽で、相談窓口が開いていない時間帯でも送ることができるため、相談者にとって利便性が高い方法です。しかし、相談者の詳細な情報が分からないため、回答が一般的にならざるを得ない場合もあります。

また、当労委に寄せられる労働相談のうちよくある質問など392問をAI-FAQシステムに掲載しています。これらをご覧になって参考にいただければと思います。

メール相談やAI-FAQでは悩みが解決されなかった方は、一人で抱え込まず、お気軽に電話相談や来所相談を利用していただきたいと思います。

なお、相談窓口が開いていない時間帯でも、留守番電話に連絡先を入れていただければ、折り返し連絡させていただきます。

また、来所相談の場合は、できるだけ事前にお電話をいただくようお願いします。

【参考】

労働委員会事務局電話番号：(088) 821-4645

（相談受付：月～金（祝日・年末年始除く）8:30～12:00、13:00～17:00）

労働相談メール送信フォーム：<https://www.pref.kochi.lg.jp/form/240101/mailform/>

AI-FAQ システム「労働相談」：

高知県庁ホームページの右下のアイコン「質問に答えます！くろしおくん」をクリックします。

表示される項目から「労働相談」を選択するか、下部の入力欄に調べたいことを直接入力して送信すると、よくある質問と回答が表示されます。



第6表 相談方法

	R3年度		R4年度		R5年度	
電 話	247 件	61.8%	297 件	67.0%	342 件	67.6%
来 所	89 件	22.3%	65 件	14.7%	73 件	14.4%
メール	64 件	16.0%	81 件	18.3%	91 件	18.0%
その他	0 件	0.0%	0 件	0.0%	0 件	0.0%
相談合計	400 件	100%	443 件	100%	506 件	100%

2 個別労働紛争のあっせん

あっせんは、労働相談の相談者などからの申請に基づいて行っており、公益、労働者、使用者のそれぞれの立場を代表する専門的な知識を持った労働委員会の委員があっせん員となり、公平中立な立場から当事者双方の主張を整理し、お互いの歩み寄りを促して、紛争解決を図ります。紛争のスピード解決ができるあっせんを是非利用していただきたいと考えます。

令和5年度は、平成13年度の制度開始以来初めて、新規申請はありませんでした。【第1表参照】

第1表 あっせん新規申請件数の推移

年度	R3年度	R4年度	R5年度
申請件数	2	4	0

第2表 あっせん新規申請内容上位

順位	R3年度		R4年度		R5年度	
1位	配置転換	1件(14.3%)	解雇	1件(20.0%)		
	懲戒処分	1件(14.3%)	懲戒処分	1件(20.0%)		
	人事	1件(14.3%)	退職	1件(20.0%)		
	賃金未払	1件(14.3%)	その他人事	1件(20.0%)		
	賃金減額	1件(14.3%)	パワハラ	1件(20.0%)		
	労働時間	1件(14.3%)				
2位						
3位						
申請内容計		7件		5件		0件

※1件のあっせん申請で複数のあっせん内容に該当する場合、それぞれの内容で計上しており、あっせん申請件数の合計と一致しない（あっせん内容区分のその他を順位から除外しているため、R3はあっせん内容別の件数の計と申請内容計は一致しない。）。

第3表 終結処理区分及び平均所要日数

年度 区分		R3年度			R4年度			R5年度		
		件数	平均所要日数	構成比	件数	平均所要日数	構成比	件数	平均所要日数	構成比
取扱件数		2件	—		5件	—		0件	—	
終 結	解決	0件	0.0日	0.0%	4件	43.8日	80%	0件	0.0日	0.0%
	打切	0件	0.0日	0.0%	0件	0.0日	0.0%	0件	0.0日	0.0%
	不参加	1件	20.0日	100%	1件	56.0日	20%	0件	0.0日	0.0%
	取下	0件	0.0日	0.0%	0件	0.0日	0.0%	0件	0.0日	0.0%
	不開始	0件	0.0日	0.0%	0件	0.0日	0.0%	0件	0.0日	0.0%
	計	1件	20.0日	—	5件	46.2日	—	0件	0.0日	—
翌年度繰越		1件	—	—	0件	—	—	0件	—	—
解決率		0.0%			80%			—		

※解決率＝解決÷（終結計－取下－不開始）