

連合「なんでも労働相談ダイヤル」にみる 個別労働紛争の現状と今後の課題

まるた 丸田
みつる 満

●連合・非正規労働センター・次長

1. はじめに

連合「なんでも労働相談ダイヤル」は、連合結成の翌年（1990年）に開設した「中小企業・パート労働者のための『なんでも相談ダイヤル』」にさかのぼる。

当時は連合本部のみで受けていたが、1994年には最初の全国一斉集中労働相談である「中小全国キャンペーン『相談ダイヤル』」を実施。1998年には統一ブランド「0120-154-052（フリーダイヤル、行こうよ、連合に）」による自動転送方式（電話をかけた都道府県の地方連合会につながる）フリーダイヤルを導入。現在では全国47都道府県の地方連合会や最寄りの地域協議会で、専門のアドバイザーや役職員が年間16,000件を超える労働相談に日々対応している。もちろん相談無料・秘密厳守である。

この連合「なんでも労働相談ダイヤル」には、大きく3つの役割がある。

- ①問題解決。寄せられた労働相談を受け、相談者の利益を第一に問題解決を図ることである。
- ②組合結成。寄せられた労働相談を契機に「つ

くろう！入ろう！労働組合」を進め、集团的労使関係をつくっていくことである。この点については、後で述べたい。

- ③実態把握と政策反映。どの地域の、どの産業・企業の、どのような雇用形態で働く人が、どのような問題を抱え、どのような解決を求めているのか、その状況や実態を把握すること。および、組合員だけにとどまらず、すべての働く人のための労働組合ナショナルセンターとして、寄せられたナマの声を政策に活かすことである。

この役割を果たすため、寄せられた労働相談は、その概況や件数、傾向などを連合の中央執行委員会に報告し、情報共有を図っている。連合のウェブサイトでも情報公開をしている<http://www.jtuc-rengo.or.jp/soudan/soudan_report/index.html>。当然、相談者が特定されない状態にした上で、である。

今回、連合「なんでも労働相談ダイヤル」の集計結果や寄せられた相談事例を取り上げながら、そこから垣間見える個別労働紛争の現状と労働組合の課題について触れたい。

2. 過去3年間（2011～2013年）の特徴

(1) 相談件数・男女比率

相談件数はいずれも16,000件超。なお、従来の電話による労働相談に加え、メールによる労働相談が増加傾向にある。

男女比は男性が50%台後半、女性が40%台前半で推移してきたが、2013年は女性の比率が若干上昇した。これは2013年5月に実施した「働く女性の労働相談キャンペーン」が影響しているものと思われる。

	件数	男性	女性
2011年	16,436件	57.5%	42.5%
2012年	16,492件	57.1%	42.9%
2013年	16,073件	55.8%	44.2%

(2) 相談内容別

2011年と2012年は「雇用関係」（解雇、退職強要、雇い止め、契約打ち切りなど）が第1位、「賃金関係」（不払い残業、未払い賃金、最低賃金など）が第2位であったが、2013年はこの順位が逆転した。

なお、第3位以下ではその比率も含め、ほぼ不動の状態である。

第3位「労働契約関係」（雇用契約、就業規則など）

第4位「差別等」（セクハラ、パワハラ、いじめ・嫌がらせなど）

第5位「労働時間関係」（労働時間、休日・休憩など）

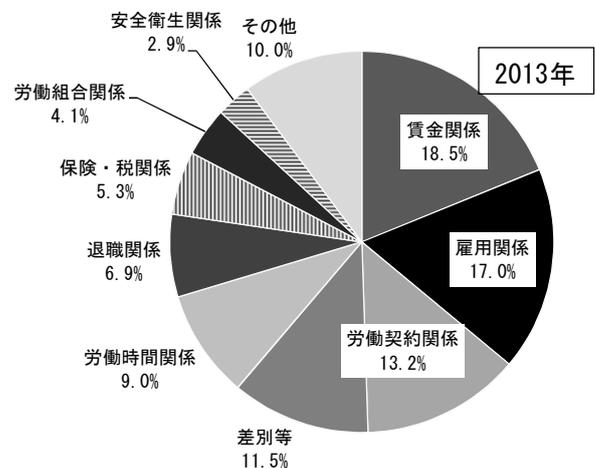
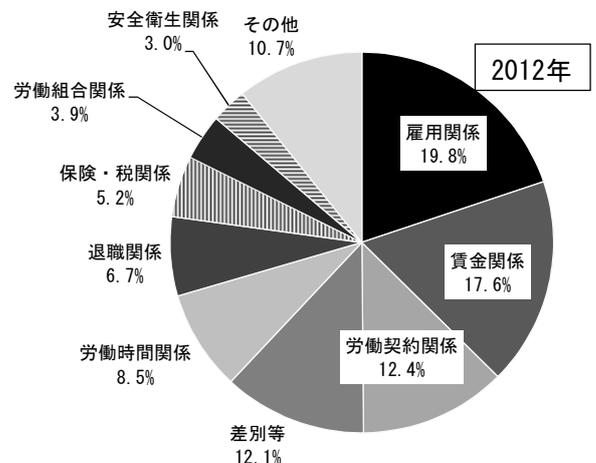
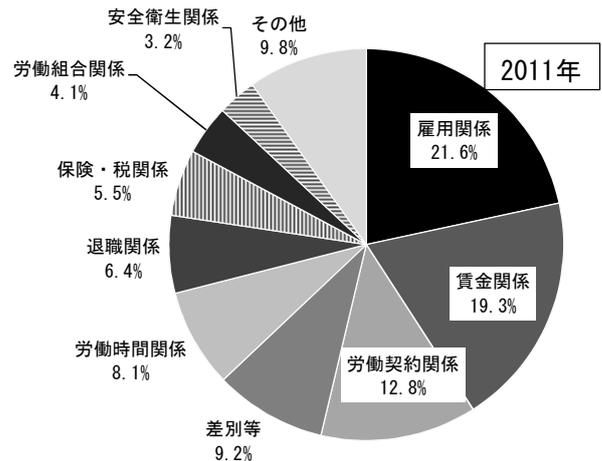
第6位「退職関係」（退職手続き、退職金、再雇用など）

第7位「保険・税関係」（社会・労働保険、税

金など）

第8位「労働組合関係」（労働組合結成、不当労働行為など）

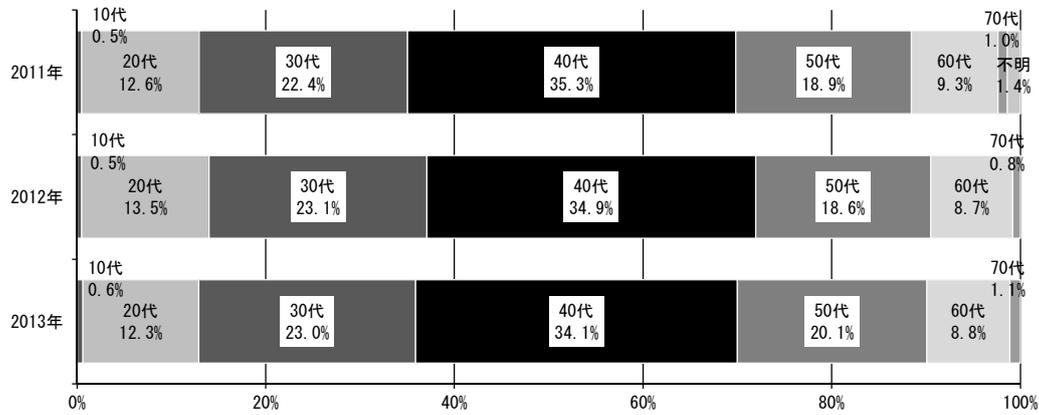
第9位「安全衛生関係」（安全衛生、労働災害など）



(3) 年代別

40代が最多層で全体の約3分の1。次に30代、

50代、20代、60代の順で多く、その比率も含め、
ほぼ不動の状態である。



(4) 雇用形態別

「正社員」が最多層、ただし、その比率が2011年と2012年では50%を超えていたのに対し、2013年では50%を下回った。その他、以下の通り、雇用形態別での順位には変動がみられない（※「その他」は除く）。

- 第1位「正社員」
- 第2位「パート」

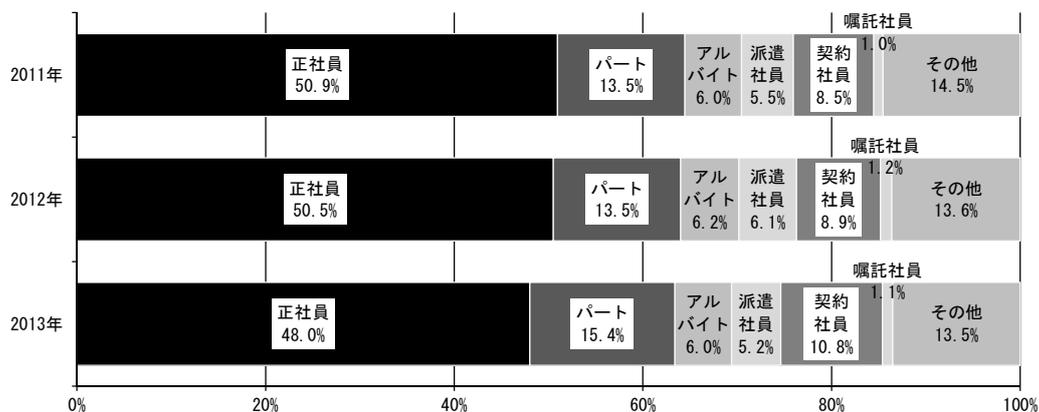
第3位「契約社員」

第4位「アルバイト」

第5位「派遣社員」

第6位「嘱託社員」

なお、2013年では「パート」「契約社員」が増加。これは2013年2月に実施した「非正規労働ホットライン」の影響と思われる。



3. テーマ別での事例と特徴

すでに述べた通り、連合はこの「なんでも労働相談ダイヤル」を日常活動として取り組んでいる。

一方、時宜に応じた課題に焦点を当てる、まだ社会的に知られていない問題を浮かび上がらせることなどを目的に、統一テーマでの全国一斉集中労働相談を年3回程度、実施している。

この中からいくつか、取り組みを通じて浮かび上がった問題に触れてみたい。

(1) パワーハラスメント

パワーハラスメント（パワハラ）。すでによく知られた言葉であろう（もちろん、よいことではないが）。厚生労働省の都道府県労働局が窓口である総合労働相談のうち、民事上の個別労働紛争では「いじめ・嫌がらせ」関連の労働相談が増加。2012年と2013年には2年連続で相談件数第1位を記録している。

連合もパワハラ関連の労働相談が増えていることを受け、2012年12月11日（火）～12日（水）、「職場のパワーハラスメント」年末一斉労働相談を実施した。

2日間での相談件数は計528件。相談内容は従来の「いじめ・嫌がらせ」から正味の「パワハラ」まで幅広く、多種多様である。それらを大別すると以下の3類型になろうかと思われる。

- ①身体的な暴力を伴うもの…文字通り「殴る、蹴る」の部類である。もっとも、この部類はパワハラどころではなく、れっきとした刑事事件である。
- ②暴言、叱責など…「お前何歳なんだ」「こんなこともできないのか」「仕事できなくて辞めた奴と同じことやっているぞ」などが実際

の相談事例である。

- ③無視、排除など…「会議の時間を教えてもらえず、回覧も回ってこない」「挨拶しても帰ってこない」などが実際の相談事例である。

一方で、「部下を叱りたいが、『パワハラだ』と逆ギレされても困る。どこまで指導しても大丈夫か？」という労働相談も寄せられた。パワハラという言葉の認知度に反し、その具体的な内容や対処方法が浸透していないことがわかる。

パワハラ関連の労働相談のうち、身体的な暴力を明らかに伴うものは、警察や弁護士へ向かうよう助言するケースもある。

一方、身体的な暴力を伴わないものは、明確にその違法性を断言しきれない側面がある。そのため、いつ、どこで、誰から、どのような対応を受けたのか、時系列での記録・メモを取り、まずは企業別労働組合を含めた社内の窓口を利用するよう説明することが多い。

しかし、セクハラと同様、本来はパワハラを発生させるような職場全体の問題として取り組むべきなのだが、個人的な事情が絡むことも多く、実際には明確な解決が難しい側面がある。

いずれにしても、パワハラ関連の労働相談からは、コミュニケーションの欠落など、職場のすさんだ人間関係が垣間見えることが多い。

(2) 有期契約雇い止め

連合「なんでも労働相談ダイヤル」に寄せられる労働相談の中には、解雇、退職強要、雇い止め、契約打ち切りなど「辞めさせられる、辞めさせられた」系のものは依然として多い。

改正労働契約法の施行（2013年4月）から半年以上が経過したこと、年度末には有期契約労働者の解雇や雇い止めに関する問題が多いことから、連合は2014年2月5日（水）～7日（金）、「年度末直前 解雇・雇い止めトラブル労働相談」を実

施した。このときは民間職場の契約社員だけでなく、公務職場の臨時・非常勤職員の雇い止めについても焦点を当てることを目的とした。

3日間での相談件数は計978件。通常の雇い止めの他、改正労働契約法第18条（有期労働契約の期間の定めのない労働契約への転換）を意識したと思われる労働相談が見受けられた。「会社から、5年経過した契約社員は正社員にはしない。そして契約更新はしないと言われた」などがその一例である。

本来は有期雇用契約で働く人の雇用安定をめざしたものを逆手に取り、無期雇用契約への転換について期待権を持たせないようにする動きのあることがあらためて明らかになった。

また、公務職場の臨時・非常勤職員では、民間職場での改正労働契約法を先回りするような動きの他、「自治体直営から民間委託への切り替え後、契約更新しないと示された」「指定管理施設が他の業者に落札された結果、雇用が打ち切られた」などの事例が寄せられた。

この種の労働相談に関しては、法律面での対応に限界があるのが実情である。特に公務職場の臨時・非常勤職員は労働契約法が適用除外であるなど、法の谷間に置かれている、もともと割を食っている存在である点はもっと強く理解を求めている必要がある。

なお、有期契約雇い止めに関しては今後、改正労働契約法第18条に伴う無期雇用契約転換が本格的に始まる時期（2018年4月）に向けて、引き続き対応が必要であろう。

(3) 働く女性の労働相談

6月が「男女平等月間」（連合）、「男女雇用機会均等月間」（厚生労働省）であること、男女雇用機会均等法の見直し議論が進んでいたことから、2013年は6月直前の5月27日（月）～28日（火）、

女性を対象とした連合初の「働く女性の労働相談キャンペーン」を実施。2014年は6月10日（火）～11日（水）、「女性のための全国一斉労働相談」を2013年に続いて実施した。

相談件数は2013年が677件、2014年は676件で、通常の労働相談内容以外に、セクハラ・パワハラ関連の労働相談が多く寄せられた。これは兩年とも「セクハラ、パワハラ、嫌がらせ」関連の相談内容が期間中最多であった点で顕著である。

また、兩年ともその直前、女性が妊娠・出産をきっかけに職場で精神的・肉体的な嫌がらせを受けたり、妊娠・出産を理由に解雇などの不利益を被る「マタニティハラスメント（マタハラ）」に関する意識調査結果を公表したことから、マタハラ関連の相談内容が多かった点も特徴的であった。

事実、寄せられた労働相談には「産休・育休の制度はなく、過去に妊娠した先輩は全員退職した」「産休後に職場復帰したい旨を男性上司に伝えたところ、『子どもを産んでからも働くの?』と言われ、精神的に追い込まれた」「会社から『前例がないため育児休業は取れない』と言われ、産休後すぐに復職するか、仕事を辞めるかの選択を求められた」「上司からは『妊婦だからといって仕事をしない』と言われる。同僚も無理解で辞めてしまう人が多い」「管理職で産休・育休後に職場復帰した前例がないため、会社は退職を望んでいるようだ。降格もほのめかされている」など、妊娠・出産・育児に関連する内容のものが多くみられた。

中には「妊娠中は短時間勤務だったが、上司からの命令で顧客からの苦情電話の対応で残業させられた。精神的に参ってしまい、それが原因かどうかはわからないが死産となった」という深刻な内容のものもあった。

一方、「産休中の女性に、それを理由に辞めてもらうのは違法か。職場の女性が産休をとったた

め同僚の仕事量が増えている。逆差別ではないか」といった声も寄せられた。

この間、働く女性の妊娠・出産・育児に関連する法律や制度そのものは整備が進んできている。それだけに、労働組合としての取り組みに加え、労使双方に対する法律や制度の周知を通じた、安心して妊娠・出産・育児をできる環境づくりが求められる。

(4) 求人票・求人広告トラブル

公共職業安定所（ハローワーク）の求人票や民間の求人広告に記載の労働条件と実際の労働条件が違っていたとの労働相談も数多い。

社会的な注目度はまだ低かったが、連合ではこの問題に焦点を当てるべく2013年12月10日（火）～11日（水）、「就職後に泣かないための、就活応援ホットライン」を実施した。

2日間での相談件数は計430件。「求人票には週休2日とあったが、実際は週休1日（日曜日）のみ」「求人票には社会保険ありとなっていたが、実際は加入していない」「事務職で採用されたはずが、実際は営業職。契約獲得ノルマを要求されている」「求人票には正社員とあったが、実際は契約社員」などが相談内容の一例である。

また、これ以外に「残業時間に関係なく残業手当は毎月固定」「求人票に記載の月給は基本給ではなく残業代を含んだもの」など、いわゆる「固定残業代」に関係する労働相談も寄せられた。この固定残業代とは、「基本給30万円」となっていたところが実際には「基本給20万円＋残業代10万円」であり、この「残業代10万円」も実際の労働時間とは無関係に金額が固定されているような場合である。

これら求人票・求人広告に記載の労働条件に関しては、労働者側に有利な判例もあるが、裁判まで持ち込むことは労働者側にとって現実問題、相

当に敷居の高い話である。

また、求人票・求人広告に記載の労働条件は、あくまでも「誘因」「広告」の位置付けであるなど、現在の法律では十分に対応しきれない側面がある。

そのため、今後は規制も含めた求人票・求人広告の記載方法やあり方など、政策面での対応を模索していくことが必要であろう。

(5) 辞めたいのに

辞められない（辞めさせてくれない）

連合「なんでも労働相談ダイヤル」に寄せられる労働相談の中には、解雇、退職強要、雇い止め、契約打ち切りなど「辞めさせられる、辞めさせられた」系のものは依然として多い。この点はすでに触れた通りである。

しかし、ここ1～2年に増えてきたものがその正反対、「辞めたいのに辞められない（辞めさせてくれない）」系である。

労働条件や人間関係の悪さなどを理由に退職届を出した労働者に対し、会社が就業規則を盾に「退職は退職日の3カ月前までに申し出なければならない」といった事例。さらには「一方的に退職した場合は損害賠償を請求する」といった事例などである。円満退職ならいざしらず、わざわざ労働相談を寄せるような職場ならば、退職届を出してから3カ月も勤務させること自体が「パワハラ、いじめ・嫌がらせ」といっても過言ではないであろう。

また、正社員に限らず、アルバイトの学生が「辞めたい」と申し出たところ、「今すぐに辞められると穴が空く。次の人が決まるまで辞めないでほしい」と引き留められたあげく、辞められないまま勤務し続けているというものもある。

これら「辞めたいのに辞められない（辞めさせてくれない）」系の労働相談については比較的、

対応が容易である。

相談者の雇用形態が期間の定めのない場合は、民法第627条第1項（期間の定めのない雇用の解約の申入れ）を基に、会社に「退職届」を出すように説明する。なお、このときに「退職願」とすると、「私は退職したいと思いますので、退職を認めていただけますでしょうか」という意味に取られ、会社の承諾なしには辞められなくなる可能性があることも考慮し、会社の承諾を必要としない「退職届」とすることもあわせて説明する。

一方、相談者の雇用形態が期間の定めのある場合は、詳細な状況を確認した上で民法第628条（やむを得ない事由による雇用の解除）に基づいて対応する。状況によっては明示された労働条件の相違を事由とする労働契約の解除に関する労働基準法第15条第2項を持ち出すこともある。

「辞めたいのに辞められない（辞めさせてくれない）」。その背景には、労働者には退職の自由があるという、働くことに関する基本的な知識が労使双方で不足していることが推測される。

人手不足が叫ばれる今日、「辞めたいのに辞められない（辞めさせてくれない）」系の労働相談がこれから増えることも懸念される。

4. 連合「なんでも労働相談ダイヤル」の強み

現在、労働相談を受け付ける窓口としては、官民間問わず幅広く、さまざまなものが展開されている。

これら各種さまざまな労働相談窓口と連合「なんでも労働相談ダイヤル」との相違点は何か。連合「なんでも労働相談ダイヤル」の最大の強みは何か。それはズバリ、実施主体が労働組合であり、連合であることに尽きる。

ここまで紹介した相談事例からもわかる通り、

働く者を取り巻く状況は日本国憲法や労働諸法による労働者の権利が十分に守られているとはいえない状態である。働く者にとっての最低条件を定めているはずの労働基準法ですら、満足に守られていないと言わざるを得ない職場があることもまた実情である。

こんな問題が職場で起こったとき、働く者はどうすればいいのか？

第1の選択肢は退職である。「こんな会社、辞めてやる！」と言って退職届を突き付ければ、気持ちはスッキリ、目の前の問題も消滅。即効性抜群である。しかし、代償も大きい。失業し、収入も絶たれる。地域や年齢などを考慮した場合、なかなか次の仕事が見つからないことも少なくない。困ったことになる。子どもなど、扶養しなければならない家族がいればなおさらである。

それではどうするか。第2の選択肢は退職せず、ただひたすら我慢して、耐え抜くことである。そうすれば、会社とトラブルも起こらず、失業もせず、収入も保証される。が、本当にそれでいいのか。疑問が残る選択である。

そこで第3の選択肢が登場する。「労働組合をつくろう、労働組合に入ろう」、これである。職場に労働組合があれば、会社との交渉を通じて職場の問題を解決することができる。職場に労働組合があれば、賃金の額も労働時間も、会社から一方的に決められるのではなく、会社との交渉で決められるようになる。冗談のような話だが、「労働組合をつくったときのメリットは何か？」と問われたときの答えが「労働諸法がきちんと守られるようになる」というのも、あながち的外れではない。

連合「なんでも労働相談ダイヤル」は、この第3の選択肢に直結できることが最大の強みである。目前の問題を個別的に解決するのではなく、労働組合が持つ法律上の権利・能力・機能を発揮して

解決する。集団的労使関係を通じて、将来に向けても解決していける持続的な仕組みをつくることである。

当初の連合「なんでも労働相談ダイヤル」は、寄せられた労働相談への個別対応にとどまる、労働組合ナショナルセンターによる一種の社会的サービスとしての性格が強かった。しかし、1996年の「組織拡大実行計画」と1998年のフリーダイヤル全国展開以降は、その性格を変えている。労働相談を単なる指導・助言にとどめず、問題解決と労働組合の結成・加入にもつなげるものとしている。

これは「1000万人連合」をめざす連合全体の運動方針とともに、2010年の春季生活闘争から開始した非正規労働者の組織化と処遇改善の2本柱からなる「職場から始めよう運動」にも合致するものである。

5. 今後の課題

最後に、連合「なんでも労働相談ダイヤル」の活動を通じて実感する課題について3つの観点から述べたい。

(1) 本人面談に至らないケース

何か問題が発生し、その問題に直面した人が相談を寄せた。このような場合、相談する側と相談を受ける側、この両者が面と面を合わせて意思疎通を図り、歩調を合わせて進んでいく、これが問題解決への王道である。これは労働問題でも例外ではない。また、そうしなければうまく解決しないのが通常である。

すでに触れた通り、連合「なんでも労働相談ダイヤル」が持つ役割の1つは「問題解決」である。そのため、連合でも単純な説明・助言どまりのものを除けば、相談者と可能な限り直接面談するこ

とを旨としている。

しかし、残念ながら面談には至らず、電話の場合は電話口でのやりとりのみに終始することも少なくない。メールの場合は相談メールと返信メールの1往復だけで完結することが圧倒的に多い。当然、法律や制度の説明・助言しかできず、実質的な問題解決には至っていないであろう。

相談を受ける側としては、相談する側に「この人だったら詳しく話しても、直に会っても大丈夫」と安心してもらうことができなかつたのか？と悩んでしまう。「コミュニケーション力」が求められるのは労働相談の世界でも同様なのである。

(2) 組合結成に至らないケース

すでに前項「4.」で触れた通り、連合「なんでも労働相談ダイヤル」最大の強みは、集団的労使関係を通じて、将来に向けても問題解決していける持続的な仕組みをつくることのできる点である。当然、労働組合なくして集団的労使関係はありえない。

そのため、連合では常に労働相談に際しては、労働組合の結成を念頭に置いて対応するようにしている。

しかし、こちらも残念ながら、職場で起こっている問題を職場全体、同じ職場で働くみんなの問題として捉え、解決しようとする動き（＝組合結成）にはなかなか至らない。さしあたり自分の問題を解決できればOKという相談者の思いもあるのである。

ただ、ここで一考する必要があると思われる。労働組合業界ではよく「組織拡大」という言葉を使う。しかし、「組織拡大」とは「組織する側」、すなわち既存の労働組合側の言葉であり、発想である。「組織される側」のものではない。問題に直面している相談者は別に「組織拡大されたい」と思っている訳ではない。

まずは自分の問題を何とかしたいと思っている相談者に対し、「あなたの問題はみんなの問題。みんなの問題はみんなで解決。そのために労働組合をつくろう、労働組合に入ろう」と口説くことができる。上記(1)のコミュニケーション力に加えて、オルガナイザー力も身に付ける。そのためには「組織する側」からの発想転換も必要なのではないか。

(3) 職場における労働組合の存在感向上

連合「なんでも労働相談ダイヤル」に寄せられる労働相談の中には、連合加盟組織がある職場に働く人や連合加盟組合員からの労働相談もある。その中には、職場段階で早いうちに適切な対応をしていけば事が大きくなり済んだと思われるものもある。

無論、価値観が多様化した今日、働く人が求めるもの、働く人が抱える問題も多様化している。

【参考文献】

日本労働組合総連合会（2014）「連合『なんでも労働相談ダイヤル』相談集計報告」

<http://www.jtuc-rengo.or.jp/soudan/soudan_report/index.html>

村上陽子（2014）「連合『なんでも労働相談ダイヤル』に寄せられた労働相談－2013年の集計報告から－」

『月刊労委労協（2014年2月号）』（34～42頁）

厚生労働省（2014）「平成25年度個別労働紛争解決制度施行状況」

<<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000047179.html>>

そのすべてを労働組合で受け止めるというのは無理難題と言われるかもしれない。

しかし、釈迦に説法だが、労働組合の日常活動は「相談、世話焼き、苦情処理」である。今こそ労働組合はあらためて、職場で何が起きているのか、どうすれば職場で働く人の声を集められるのか考える必要がある。地道な日常活動を通じて、職場で働く人に「何か困ったら、職場の労働組合に相談してみよう」と思ってもらえること。そんな存在感の向上が求められる。

末筆であるが、労働者・組合員全体に関わる集団的な課題だけでなく、個々人が抱える個別的な課題にも目を向けられる組織であること。これが、日本の労働組合がこれからも引き続き役割を發揮していく上で必要不可欠なのではないだろうか。

拙文が今後の取り組みにおいて何らかの一助になれば幸いである。

