

I .労働相談の状況

(1) 概況

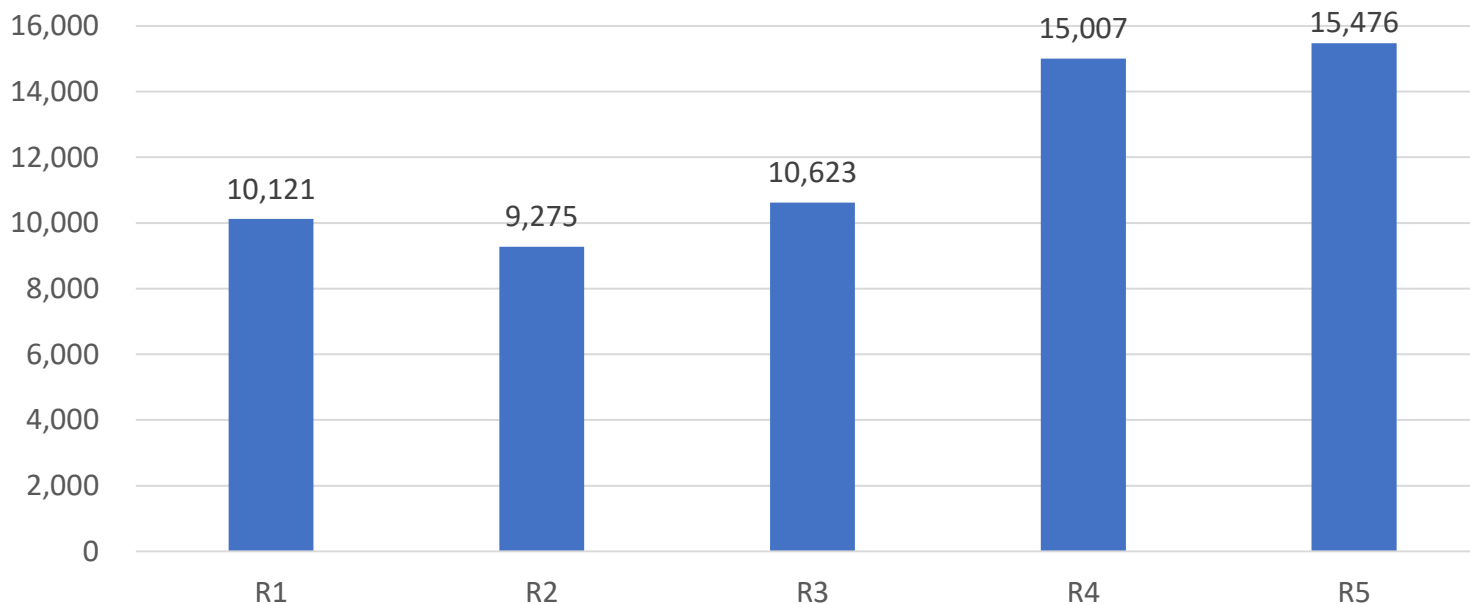
令和5年度に大阪府に寄せられた労働相談全体の状況を簡単にまとめた。
(※チャットボットによる質問回数は含まない。)

① 相談件数

相談件数は、2年連続で15,000件を上回った。

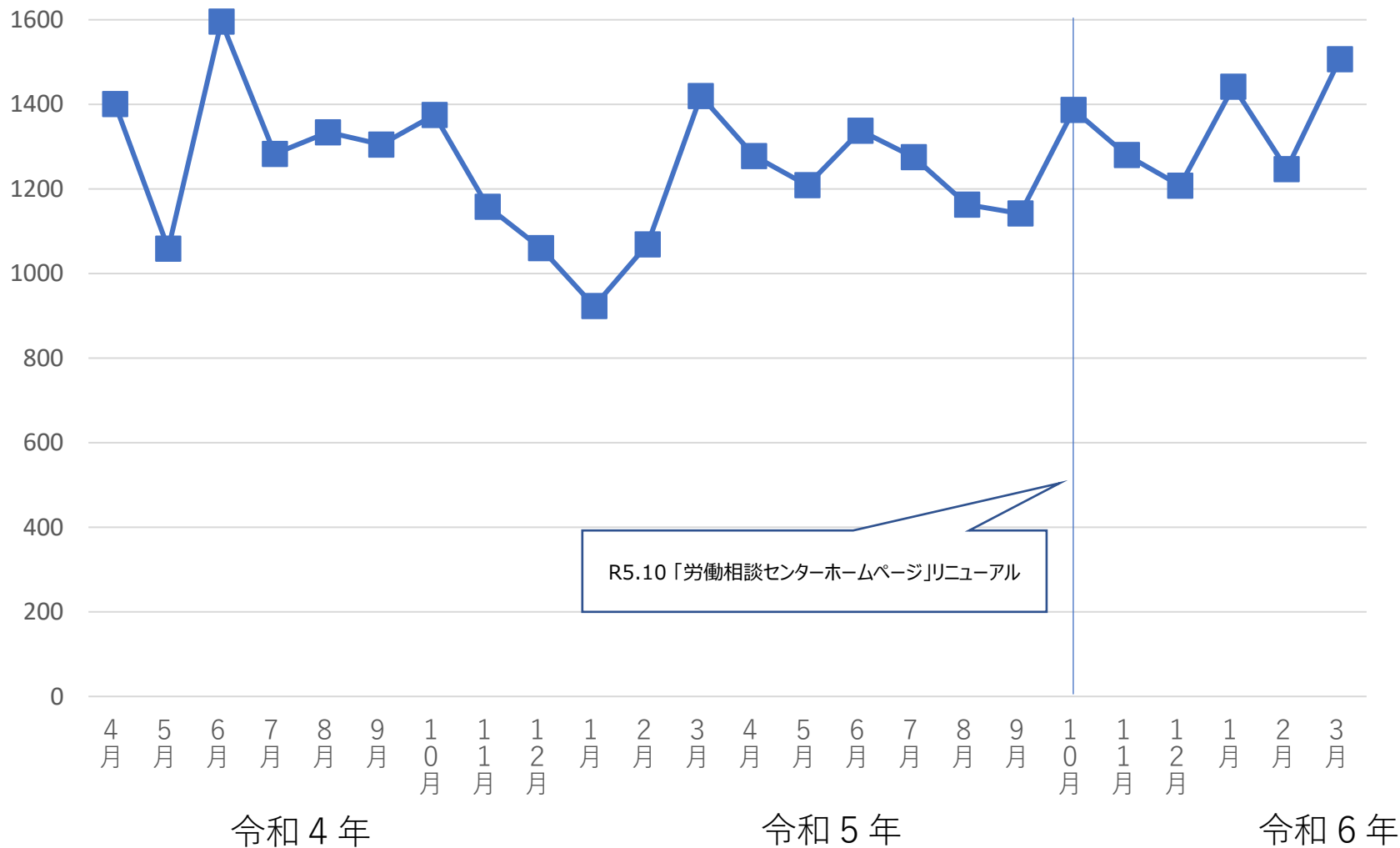
特に、令和5年度の相談件数は、延べ15,476件となり、前年度より3.1%増加。記録が残っている平成16年度（2004年度）以降では最多となった。

	R1	R2	R3	R4	R5
相談件数	10,121	9,275	10,623	15,007	15,476
対前年度	▲9.3%	▲8.4%	14.5%	41.3%	3.1%



② 月別相談件数の推移

令和5年度の月毎の相談件数は、おおむね1,200件から1,400件で推移している。
なお、令和5年10月に大阪府労働相談センターのホームページをリニューアルした。



③ 上位相談内容別件数の変遷

令和5年度の相談内容では、「職場の人間関係」、「職場のいじめ」、「退職」や「労働契約」の相談割合が高かった。

例年、「職場の人間関係」が上位となり、相談件数も増加している。

R5

順位	内容	件数	割合
1	職場の人間関係	1,385	(8.9%)
2	職場のいじめ	1,253	(8.1%)
3	退職	1,242	(8.0%)
4	労働契約	1,079	(7.0%)
5	解雇	715	(4.6%)
6	有給休暇	677	(4.4%)
7	労働時間	503	(3.3%)
8	休業・休職に関すること	489	(3.2%)
9	賃金未払い	486	(3.1%)
10	社会保険	468	(3.0%)

R4 (参考)

順位	内容	件数	割合
1	職場の人間関係	1,245	(8.3%)
2	退職	1,242	(8.3%)
3	労働契約	1,223	(8.1%)
4	解雇	1,215	(8.1%)
5	職場のいじめ	1,198	(8.0%)
6	休業・休職に関すること	1,049	(7.0%)
7	賃金に関すること	712	(4.7%)
8	有給休暇	661	(4.4%)
9	社会保険	593	(4.0%)
10	賃金未払い	546	(3.6%)

④ 労使別相談内容

労働者側では「職場の人間関係」、「職場のいじめ」が上位となった。一方、使用者側では「団体交渉」、「不当労働行為」といった労働組合に関する相談が上位となった。

労働者側 13,514件			
1	職場の人間関係	1,332	(9.9%)
2	職場のいじめ	1,228	(9.1%)
3	退職	1,189	(8.8%)
4	労働契約	972	(7.2%)
5	解雇	655	(4.8%)
6	有給休暇	627	(4.6%)
7	賃金未払い	473	(3.5%)
8	休業・休職に関する事	470	(3.5%)
9	労働時間	451	(3.3%)
10	社会保険	431	(3.2%)

使用者側 906件			
1	団体交渉	75	(8.3%)
2	労働契約	71	(7.8%)
3	不当労働行為	66	(7.3%)
4	就業規則	60	(6.6%)
5	解雇	58	(6.4%)
6	有給休暇	49	(5.4%)
7	労働時間	44	(4.9%)
8	退職	43	(4.7%)
9	賃金に関する事	41	(4.5%)
10	職場の人間関係	40	(4.4%)

⑤ 相談方法別相談件数

相談方法においては、2年連続で電話での相談が10,000件を上回った。

	令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
電話	6,963	68.8%	7,565	81.6%	8,538	80.4%	11,432	76.2%	12,122	78.3%
面談	2,982	29.5%	1,544	16.6%	1,537	14.5%	2,387	15.9%	2,287	14.8%
メール	155	1.5%	111	1.2%	321	3.0%	892	5.9%	740	4.8%
※その他	21	0.2%	55	0.6%	227	2.1%	296	2.0%	327	2.2%

※「その他」にはオンラインによる相談（令和2年度から実施）が含まれる

(2) 職場のいじめ・セクハラに関する相談状況

令和2年6月1日に、改正労働施策総合推進法が施行された。これに伴い、職場のパワーハラスメント防止措置が、大企業においては令和2年6月1日に、中小企業においては令和4年4月1日に義務化された。

(以下リンクを参照)

厚生労働省、「労働施策総合推進法に基づく「パワーハラスメント防止措置」が中小企業の事業主にも義務化されます！」. [mhlw.go.jp/content/11900000/000855268.pdf](https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000855268.pdf)

大阪府の労働相談では、例年職場のいじめとセクハラを合わせた相談件数が全体の上位を占めている。

次頁より、職場のいじめ・セクハラに関する相談の状況をとりとまとめている。

(※チャットボットによる質問回数には含まない。)

① 職場のいじめ・セクハラ相談件数の推移

職場のいじめ・セクハラに関する相談件数は3年連続で増加している。
令和5年度は、相談件数が1,500件を超えた。

相談内容	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
職場のいじめ	739	721	723	1,198	1,253
セクシュアルハラスメント	120	68	106	174	256
合計	859	789	829	1,372	1,509

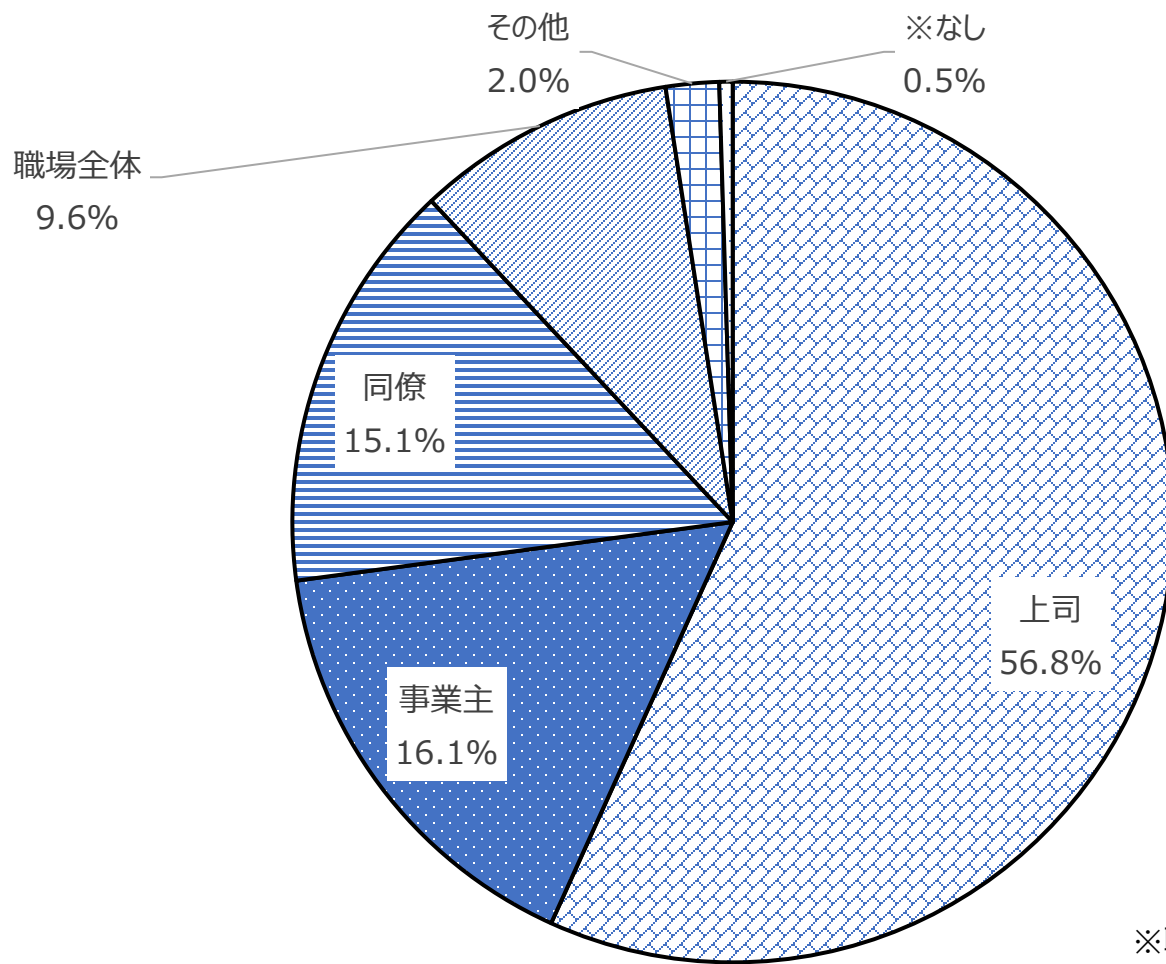
②職場のいじめの相談者内訳・件数

	相談者						合計
	被害者		行為者※1		その他※2		
令和元年度	706	95.5%	16	2.2%	17	2.3%	739
令和2年度	704	97.6%	5	0.7%	12	1.7%	721
令和3年度	709	98.0%	4	0.6%	10	1.4%	723
令和4年度	1,122	93.6%	31	2.6%	45	3.8%	1,198
令和5年度	1,195	95.4%	30	2.4%	28	2.2%	1,253

※1 行為者と疑われた人を含む

※2 職場のいじめの考え方に関する問い合わせ等

③ 相談者が「職場のいじめ」の行為者として挙げた人物の内訳



※職場のいじめの考え方に関する問い合わせ等で、行為者がいないもの

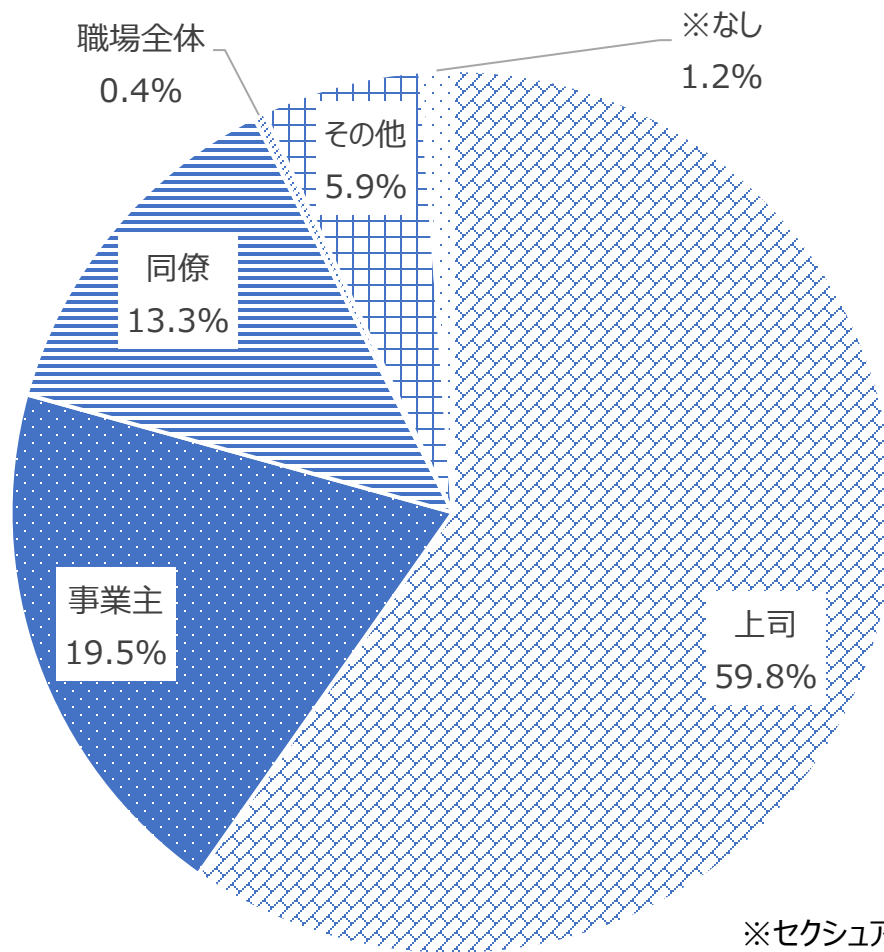
④セクシュアルハラスメントの相談者内訳・件数

	相談者						合計
	被害者		行為者※1		その他 ※2		
令和元年度	112	93.4%	1	0.8%	7	5.8%	120
令和2年度	62	91.2%	6	8.8%	0	0.0%	68
令和3年度	98	92.5%	5	4.7%	3	2.8%	106
令和4年度	140	80.5%	18	10.3%	16	9.2%	174
令和5年度	235	91.8%	9	3.5%	12	4.7%	256

※1 行為者と疑われた人を含む

※2 セクシュアルハラスメントの考え方に関する問い合わせ等

⑤ 相談者が「セクシュアルハラスメント」の行為者として挙げた人物の内訳



※セクシュアルハラスメントの考え方に関する問い合わせ等で、行為者がいないもの

(3) 個別労使紛争処理実施状況

※大阪府の個別労使紛争処理とは

① 紛争の当事者である個々の労働者と使用者との間における労働条件等をめぐる事案に関し、府が労働者と使用者との間に入り、双方から事情を聴取し、問題点を整理した上で、その主張・利害を調整することにより、事案の実情に即した迅速かつ適正な紛争解決を支援するもの。

「個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律」に基づき、大阪府の作成した「個別労使紛争の解決の促進に関する要綱」並びに「個別労使紛争に係る調整等に関する要領」及び「個別労使紛争に係るあっせんに関する要領」により、個別労使紛争解決支援制度として実施している。

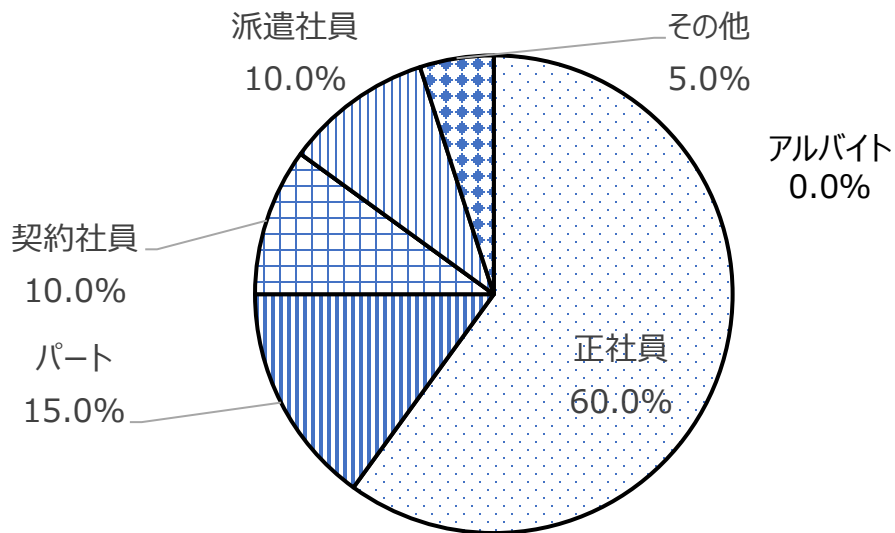
② 処理方法には、大阪府労働環境課の調整員（職員）が実施する「調整」と、大阪府労働委員会の公益側、労働者側、使用者側の三者を代表するあっせん員が実施する「あっせん」とがある。この制度を利用するに当たっては、事前に労働相談を受ける必要があり、原則として、相談者が一定の取り組み（相手方への働きかけ等）を行ったにもかかわらず、紛争当事者間では解決困難な場合に実施している。

① 個別労使紛争処理申請状況

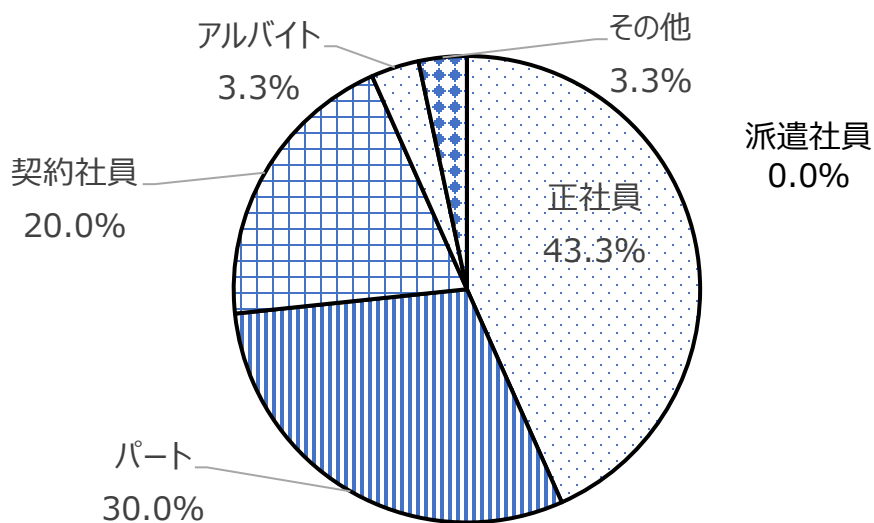
令和5年度は、前年度に比べ派遣社員からの申請件数が増加した。

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
労働者	20	13	19	30	20
使用者	2	0	0	0	0

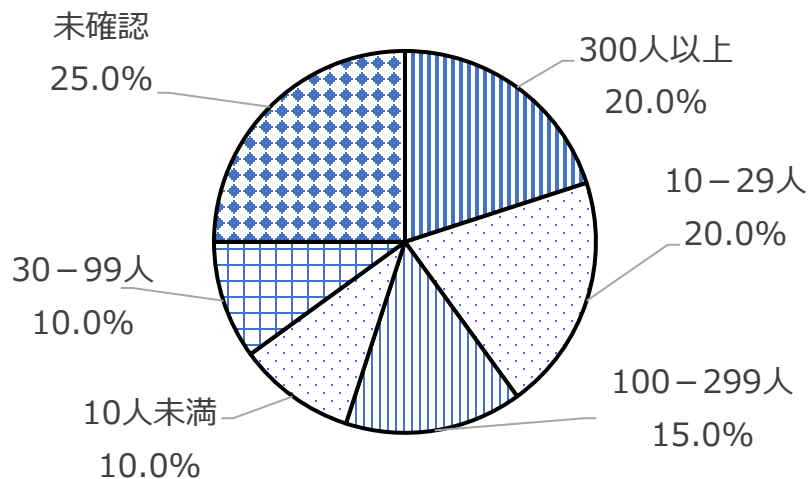
R 5 個別労使紛争処理申請者就労状況内訳



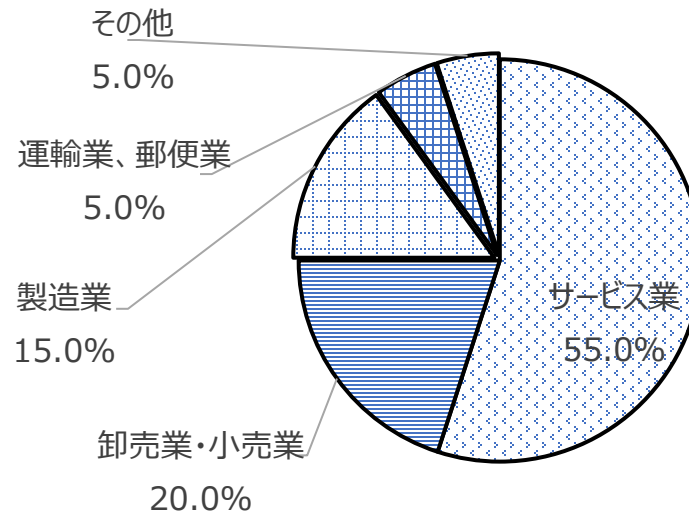
R 4 個別労使紛争処理申請者就労状況内訳 (参考)



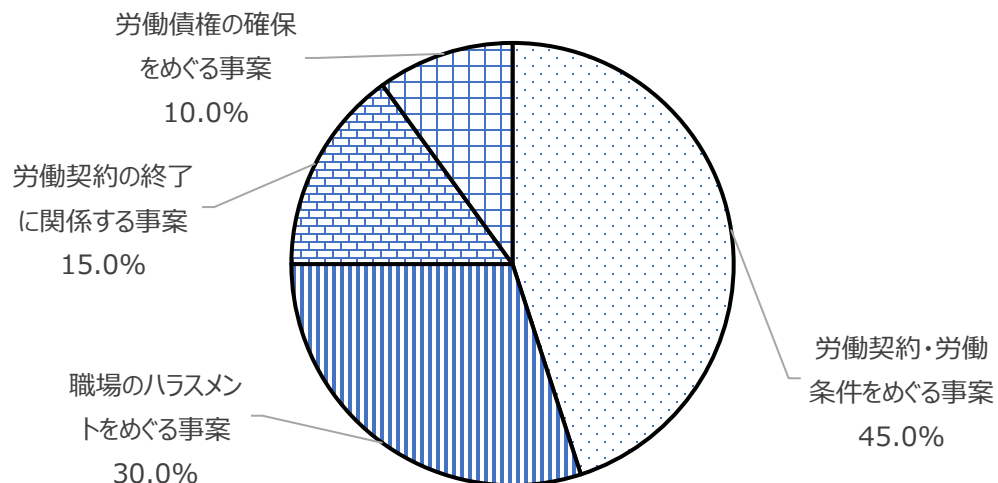
**②企業規模別
個別労使紛争処理実施状況**



**③産業別
個別労使紛争処理実施状況**



**④事案内容別
個別労使紛争処理実施状況**



⑤個別労使紛争処理取扱状況

(単位：件)

	令和元年度			令和2年度			令和3年度			令和4年度			令和5年度		
不開始	1	調整	0	7	調整	5	9	調整	9	10	調整	7	12	調整	8
		あっせん	1		あっせん	2		あっせん	0		あっせん	3		あっせん	4
開始前 取下げ	1	調整	0	0	調整	0	1	調整	1	2	調整	0	0	調整	0
		あっせん	1		あっせん	0		あっせん	0		あっせん	2		あっせん	0
開始	19	調整	15	6	調整	4	7	調整	7	19	調整	16	8	調整	7
		あっせん	4		あっせん	2		あっせん	0		あっせん	3		あっせん	1
次年度繰越	2	調整	0	2	調整	2	4	調整	4	3	調整	2	3	調整	1
		あっせん	2		あっせん	0		あっせん	0		あっせん	1		あっせん	2

不開始：相手方当事者が「調整」又は「あっせん」に応じなかったため開始することができなかったもの

開始前取下げ：「調整」又は「あっせん」を開始する前に申請者の都合で取り下げられたもの

開始：実際に「調整」又は「あっせん」を開始したもの

次年度繰越：年度末現在で開始を調整中及び「調整」又は「あっせん」が継続中のもの

※掲載している数値は、前年度からの繰り越し事案を含む。

※調整事案のうち、調整開始後、あっせんに移行した事案については、「調整」欄に（ ）で内数として表示している。

⑥ 開始事案の取扱状況

		令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度	
開始後 取下げ	調整	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.3%	0	0.0%
	あつせん	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	計	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.3%	0	0.0%
解決	調整	10	52.6%	3	75.0%	5	71.4%	11	57.9%	7	87.5%
	あつせん	3	15.8%	0	0.0%	0	0.0%	3	15.8%	0	0.0%
	計	13	68.4%	3	75.0%	5	71.4%	14	73.7%	7	87.5%
打切り	調整	5	26.3%	1	25.0%	2	28.6%	4	21.0%	0	0.0%
	あつせん	1	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%
	計	6	31.6%	1	25.0%	2	28.6%	4	21.0%	1	12.5%
終結事案数 合計		19	100.0%	4	100.0%	7	100.0%	19	100.0%	8	100.0%

⑦平均処理日数

(単位：日)

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
不開始		10.0	12.9	21.9	17.6	26.0
開始前取り下げ		56.0	－	9.0	19.0	－
開始後取り下げ	調整	－	－	－	38.0	－
	あっせん	－	－	－	－	－
解決	調整	44.8	21.3	51.2	52.2	74.1
	あっせん	75.3	124.0	－	99.0	－
打切り	調整	52.8	17.0	26.0	36.5	－
	あっせん	44.0	－	－	－	123.0

(4) 外国人労働者からの相談状況

大阪府では、働く外国人労働者からの職場の悩みや困りごと、トラブルについて、労働相談を行っている。また、大阪府国際交流財団（OFIX）と連携し、外国語の通訳による労働相談を実施している。令和5年10月より、大阪府労働相談センターのホームページを多言語対応にリニューアルした。

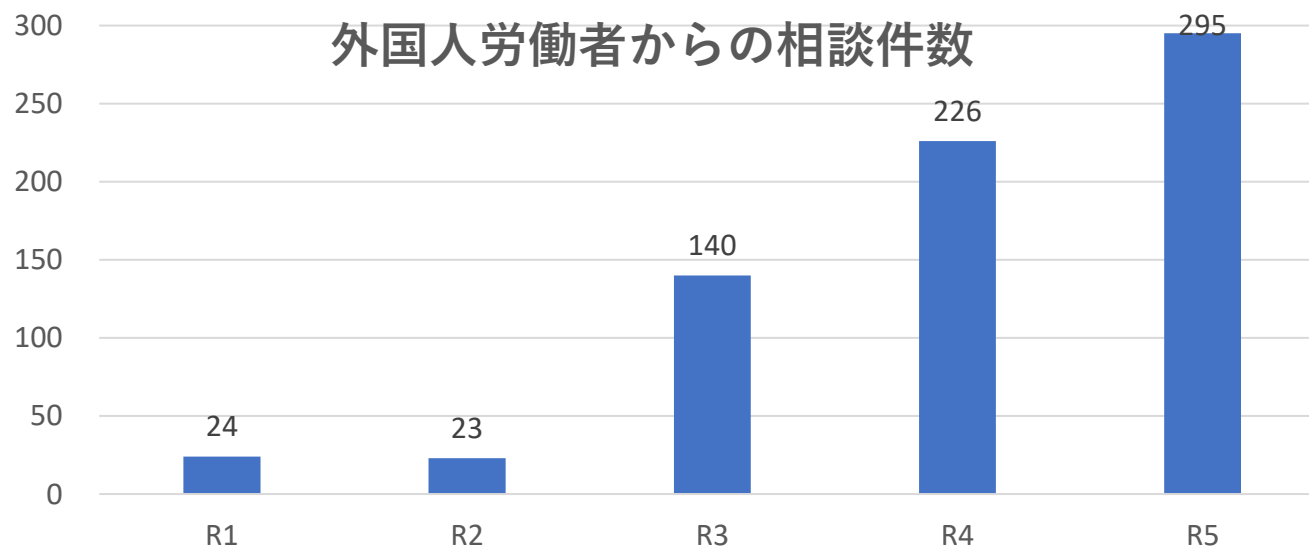
次頁より、外国人労働者からの相談の状況を取りまとめている。
（※チャットボットによる質問回数は含まない。）

① 相談件数

令和5年度の相談件数は、前年度より30.5%増加。2年連続で200件を上回った。

全体の相談件数（P3：I（1）①）における対前年度と比較すると、令和3年度から外国人労働者の相談件数がより増加している。

	R1		R2		R3		R4		R5	
	全 相談者	うち 外国人労働者	全 相談者	うち 外国人労働者	全 相談者	うち 外国人労働者	全 相談者	うち 外国人労働者	全 相談者	うち 外国人労働者
相談件数	10,121	23	9,257	23	10,623	140	15,007	226	15,476	295
対前年度	▲9.3%	▲ 65.7%	▲8.4%	▲ 4.2%	14.5%	508.7%	41.3%	61.4%	3.1%	30.5%



② 上位相談内容別件数

令和5年度の外国人労働者からの相談件数は、295件となり、前年度と比較して69件（30.5%）増加した。

相談内容では、「解雇」、「外国人労働者に関すること」、「労働契約」、「賃金未払い」の相談割合が高く、2年連続で「解雇」が最も高くなっている。

R5：295件

順位	内容	件数	割合
1	解雇	37	(12.5%)
2	外国人労働者に関すること	27	(8.1%)
3	労働契約	23	(8.0%)
4	賃金未払い	21	(7.0%)
5	有給休暇	17	(4.6%)
6	解雇予告手当	16	(4.4%)
	職場のいじめ	16	(3.3%)
8	退職	12	(3.2%)
	雇用保険	12	(3.1%)
10	休業・休職に関すること	10	(3.0%)

R4：226件（参考）

順位	内容	件数	割合
1	解雇	30	(13.3%)
2	外国人労働者に関すること	24	(10.6%)
3	退職	19	(8.4%)
4	職場の人間関係	18	(8.0%)
	職場のいじめ	18	(8.0%)
6	労働契約	17	(7.5%)
7	賃金未払い	13	(5.8%)
8	賃金に関すること	9	(4.0%)
9	労災保険	8	(3.5%)
	雇用保険	8	(3.5%)
	社会保険	8	(3.5%)

Ⅱ.労働相談チャットボットの利用状況

令和5年10月より、24時間、365日、6言語（英語、中国語、ベトナム語、インドネシア語、ネパール語、日本語）による労働相談が可能なチャットボットの運用を開始した。

（以下リンク参照）

大阪府 労働相談チャットボット：

<https://embed.chatbot.digital.ricoh.com/shokorodo/app/index.html>

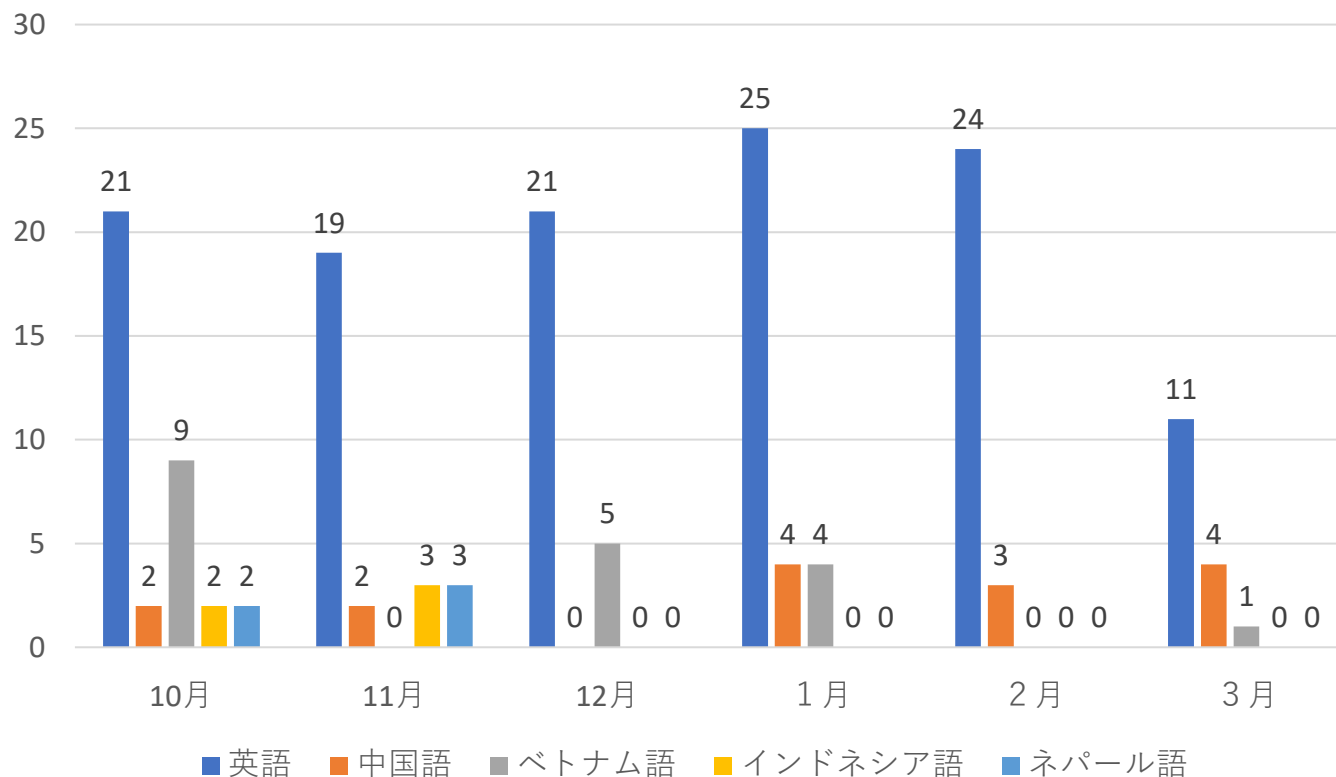
次頁より、労働相談チャットボットの利用状況をとりまとめている。

① 言語別アクセス回数

チャットボットへのアクセス（運用開始の令和5年10月から令和6年3月）は、合計2,141回であり、日本語を除くと英語が最も多かった。

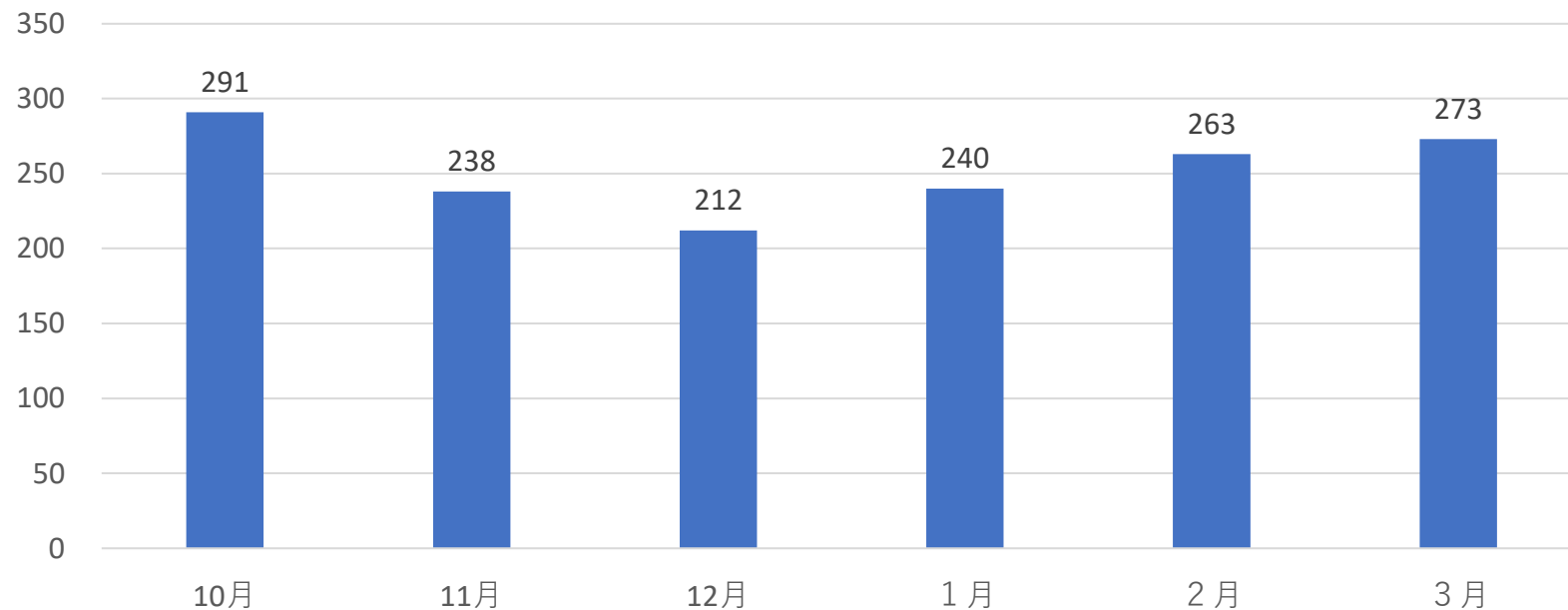
	日本語	英語	中国語	ベトナム語	インドネシア語	ネパール語	合計
アクセス回数	1,976	121	15	19	5	5	2,141

日本語を除く言語別月別アクセス回数



②労働相談チャットボット月別質問回数

令和5年度の質問回数（運用開始の令和5年10月から令和6年3月）は、合計1,517回であり、月ごとの質問回数は200回を上回った。



③ 質問内容別回数

「職場のいじめ」が最も多く、次いで、「労働契約」、「賃金に関すること」、「有給休暇」が多かった。
また、職員による労働相談の上位相談内容（P5: I (1)③）と比べ、「外国人労働者に関すること」が上位10項目に入っている（職員による労働相談では、「外国人労働者に関すること」40位）。

労働相談チャットボット 上位相談内容別回数

順位	内容	回数	割合
1	職場のいじめ	297	(19.6%)
2	労働契約	156	(10.3%)
3	賃金に関すること	69	(4.5%)
	有給休暇	69	(4.5%)
5	退職	51	(3.4%)
6	労働時間	47	(3.1%)
7	解雇	45	(3.0%)
8	休業・休職に関すること	39	(2.6%)
9	セクハラ	29	(1.9%)
10	外国人労働者に関すること	25	(1.6%)

(参考) 再掲 労働相談 上位相談内容別件数 (p5)
(チャットボットによる質問回数は含まない。)

順位	内容	件数	割合
1	職場の人間関係	1,385	(8.9%)
2	職場のいじめ	1,253	(8.1%)
3	退職	1,242	(8.0%)
4	労働契約	1,079	(7.0%)
5	解雇	715	(4.6%)
6	有給休暇	677	(4.4%)
7	労働時間	503	(3.3%)
8	休業・休職に関すること	489	(3.2%)
9	賃金未払い	486	(3.1%)
10	社会保険	468	(3.0%)
11	賃金に関すること	457	(3.0%)
⋮			
15	セクハラ	256	(1.7%)
⋮			
⋮			
40	外国人労働者に関すること	36	(0.2%)