

【重点分野－３】連合「なんでも労働相談ホットライン」 (☎0120-154-052)
2020 年 年間集計報告

I. 集計期間：2020 年 1 月 1 日～12 月 31 日

II. 集計対象：47 地方連合会、連合本部

III. 相談件数：

1. 相談総数

●2020 年（1 月～12 月）の年間労働相談受付件数は電話 18,455 件（前年比＋4,203 件）、メール 1,615 件（同＋921 件）、L I N E 労働相談は 758 件で合計 20,828 件となり、昨年比で 36%増となった。【表 1】

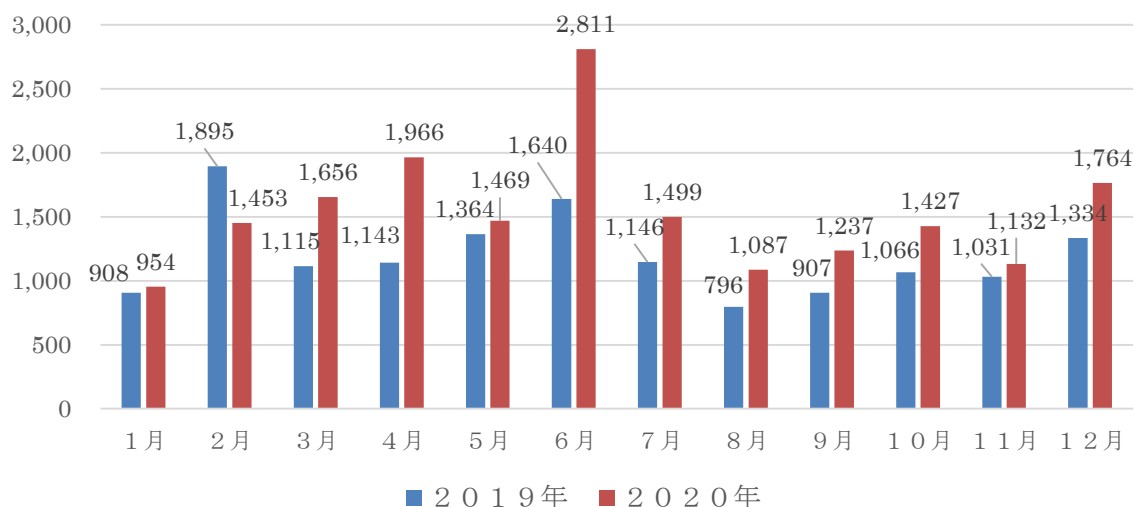
【表 1】相談総数（2019 年、2020 年）

集計期間	電話	メール	L I N E (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

2. 電話による相談件数推移比較（2019 年、2020 年）

●2020 年、全国の地方連合会で対応した電話におけ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（1,656 件）からは昨年を大幅に上回る労働相談が寄せられ、6 月（2,811 件）においては昨年同時期（1,640 件）より 1,000 件以上の増加がみられた。6 月をピークに減少しつつも毎月 1,000 件台から 1,400 件台で推移、12 月（1,764 件）には再び上昇した。【表 2】

【表 2】電話による相談件数推移比較（2019 年、2020 年）



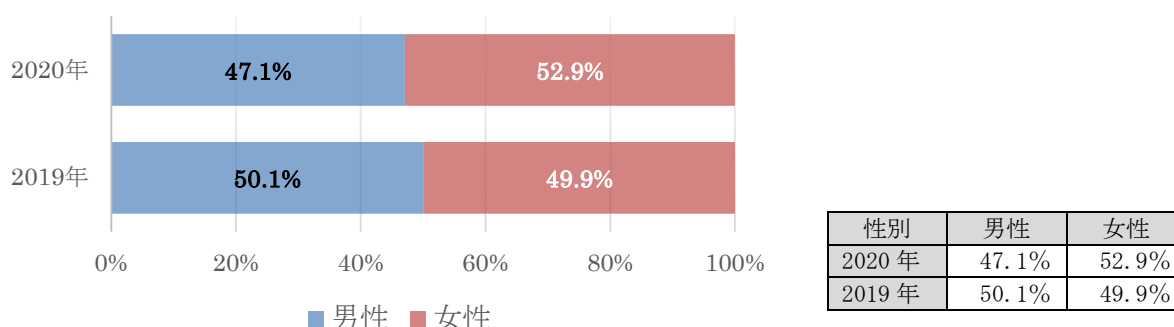
- 連合本部のホームページを通じ受付をしているインターネット労働相談（メール方式）の件数は1,615件で、前年（694件）から急増した。地方における電話での労働相談体制の縮小に伴いメール相談への誘導が影響している。
- 無料通信アプリ「LINE」を活用した労働相談（期間限定で受付）を7回、計11日開催（2019年は6回計10日）、受付件数は合計758件となった。7月の緊急相談を除く件数（651件）と比較しても倍増した。

IV. 電話での労働相談内容分析

1. 性別割合（不明分除く）

- 昨年に比べ女性の割合が男性を上回り5割を超えた。【表3】

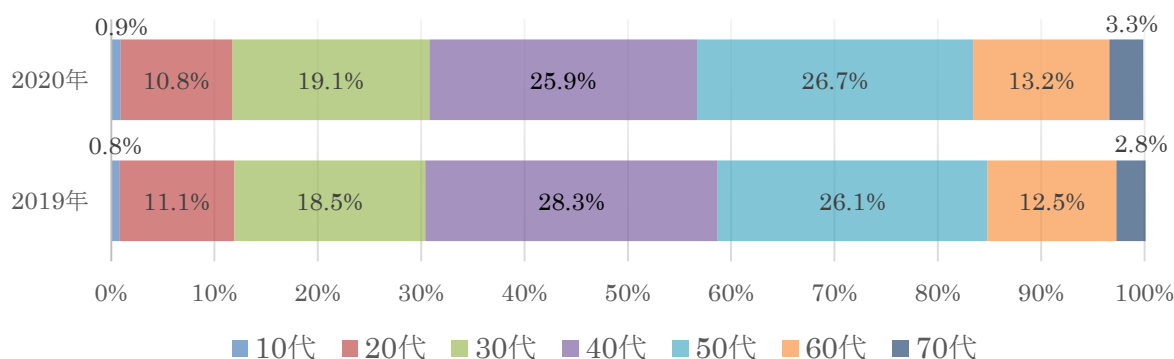
【表3】性別割合（不明分を除く）



2. 年代別割合（不明除く）

- 年代別割合では50代（26.7%、前年比+0.6ポイント）からの相談が最も多く、次いで40代（25.9%、同-2.4ポイント）、30代（19.1%、同+0.6ポイント）の順となっている。40代から70代の相談が全体の69.1%（同-0.6ポイント）を占めている。【表4】
- 60代・70代の割合は、年々増加傾向にある。
 （60代：2015年9.6%、2017年10.9%、2019年12.5%、2020年13.2%）
 （70代：2015年1.6%、2017年2.1%、2019年2.8%、2020年3.3%）

【表4】年代別割合（不明除く）



年代別	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代
2020年	0.9%	10.8%	19.1%	25.9%	26.7%	13.2%	3.3%
2019年	0.8%	11.1%	18.5%	28.3%	26.1%	12.5%	2.8%

3. 業種別割合・上位5位（不明分除く）

- 業種別割合では、「サービス業（他に分類されないもの）」が18.1%（前年比+0.4ポイント）と最も多くなった。次いで「医療・福祉」が17.6%（同一1.6ポイント）、「製造業」が13.5%（同-0.9ポイント）、卸売・小売業が11.7%（同+0.2ポイント）の順となっている。1位と2位が昨年とは逆転し、5位は、昨年の「運輸業」（2020年は8.3%、-0.9ポイント）を抜いて「飲食店・宿泊業」が8.4%（2019年は6.1%、+2.3ポイント）となった。

【表5】

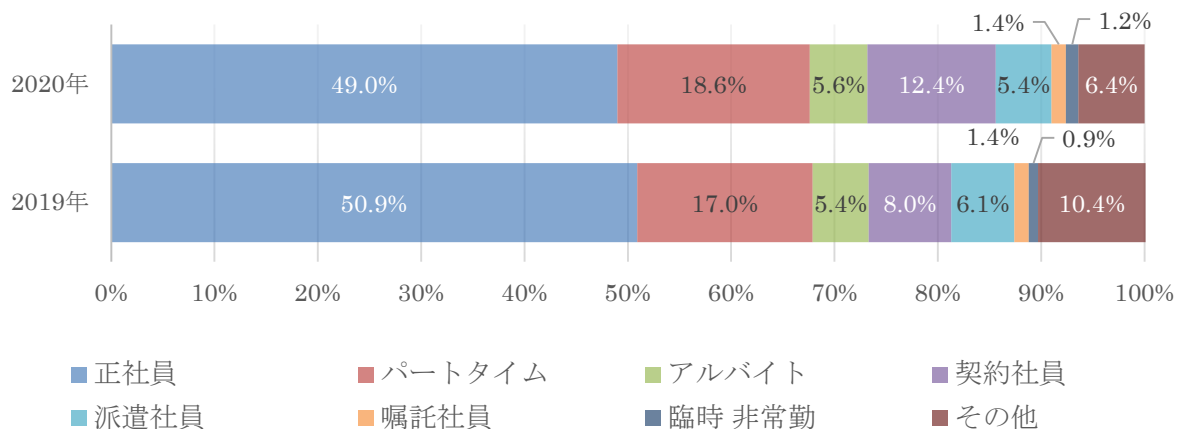
【表5】業種別割合・上位5位（不明分除く）

	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%

4. 雇用形態別割合（不明除く）

- 雇用形態別では、正社員からの相談は49.0%と前年に比べやや減少し（-1.9ポイント）、パート、アルバイト、派遣社員などの正社員以外の雇用形態で働く人からの相談は44.6%と前年に比べて増加した（+5.9ポイント）。「その他」には求職者や生活困難者等からの生活相談が含まれている。

【表6】雇用形態別割合（不明除く）

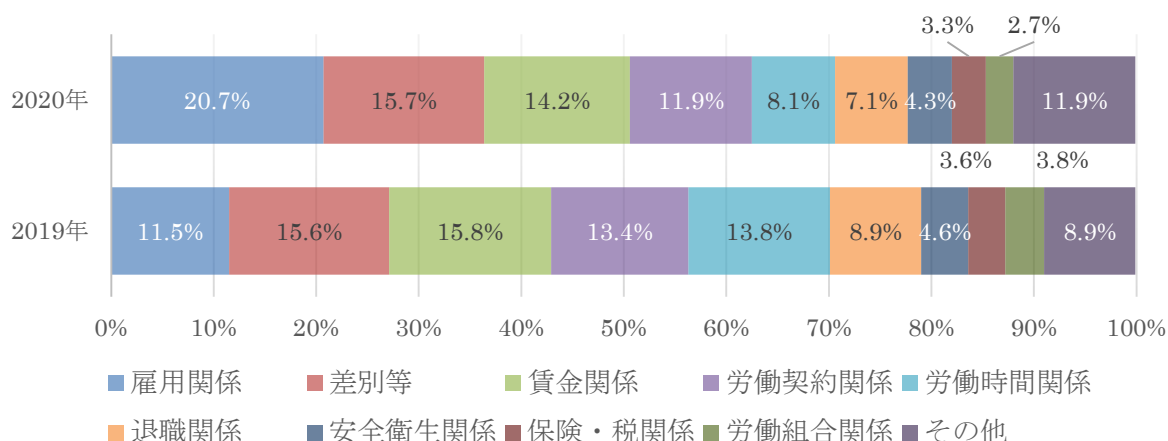


	正社員	パート タイム	アルバ イト	契約社 員	派遣社 員	嘱託社 員	臨時 非常勤	その他
2020年	49.0%	18.6%	5.6%	12.4%	5.4%	1.4%	1.2%	6.4%
2019年	50.9%	17.0%	5.4%	8.0%	6.1%	1.4%	0.9%	10.4%

5. 相談内容割合（未報告除く）

- 相談内容の割合は、解雇・退職強要・契約打切、休業補償などに関する「雇用関係」が20.7%（+9.2ポイント）と最も多くなった。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」が15.7%（+0.1ポイント）、賃金未払い、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」が14.2%（-1.6ポイント）となった。【表7】

【表7】相談内容割合（未報告除く）



	雇用	差別	賃金	労働契約	労働時間	退職	安全衛生	保険税	労働組合	その他
2020年	20.7%	15.7%	14.2%	11.9%	8.1%	7.1%	4.3%	3.3%	2.7%	11.9%
2019年	11.5%	15.6%	15.8%	13.4%	13.8%	8.9%	4.6%	3.6%	3.8%	8.9%

- 相談内容を詳細項目別でみると、「パワハラ・嫌がらせ」は13.8%（+1.1ポイント）、「解雇・退職強要・契約打ち切り」は12.0%（+0.7ポイント）、「雇用契約・就業規則」は8.0%（-3.6ポイント）の順となった。【表8】

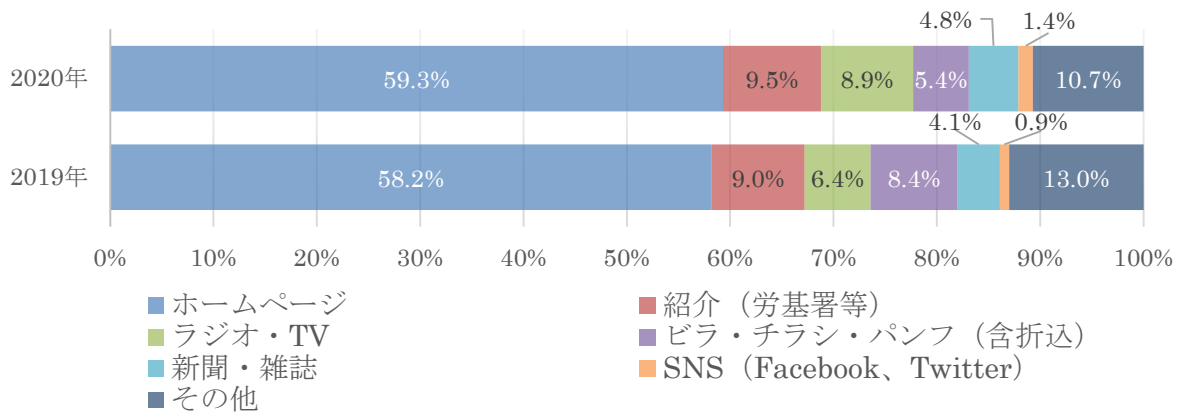
【表8】相談内容詳細項目上位5位

	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%

6. 相談の情報源・ルート割合（不明分除く）

- 相談の情報源・ルートは、連合の「ホームページ」が59.3%（+1.1ポイント）と圧倒的に多く、その他を除くと、次いで「紹介」が9.5%（+0.5ポイント）、「ラジオ・テレビ」は8.4%（+2.5ポイント）の順となった。【表9】

【表9】相談の情報源・ルート割合（不明分除く）



	ホームページ	紹介	ラジオ・TV	ビラ等	新聞・雑誌	SNS	その他
2020年	59.3%	9.5%	8.9%	5.4%	4.8%	1.4%	10.7%
2019年	58.2%	9.0%	6.4%	8.4%	4.1%	0.9%	13.0%

以 上