

**【重点分野－3】連合「なんでも労働相談ホットライン」
2023年 年間集計報告**

I. 集計期間：2023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【表1】

- 2023年年間の相談件数は、電話（15,887件）、メール（2,053件）、LINE（738件）合計18,678件となり、前年比969件減となった。
- 電話相談（15,887件）は、前年比851件減、コロナ禍前2019年比1,635件増となった。
- 連合本部ホームページ経由のメール相談（2,053件）は、前年比46件減、2019年比約3倍となった。
- 無料通信アプリ「LINE」による相談（738件）は、期間限定で6回11日間実施し、前年比72件減となった。
- Web会議ツール「ZOOM」によるオンライン組合づくり相談会（12月開催）の相談対応件数は3件であった。
- 連合本部ホームページから利用できるAIチャットボット「ゆにボ」の返答数（20,594件：「ゆにボ」からの質問に回答したのべ件数）は、前年比540件減となった。

【表1】相談件数

	①電話	②メール	③LINE (回数)	合計 (①+②+③)	オンライン (ZOOM)	チャットボット 「ゆにボ」 (返答数)
2023年	15,887件	2,053件	738件 (6回11日間)	18,678件	3件 (1回)	20,594件
2022年	16,738件	2,099件	810件 (6回11日間)	19,647件	—	21,134件
2021年	15,735件	1,566件	306件 (3回6日間)	17,607件	5件 (1回)	4,403件 (10～12月)
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	—	—

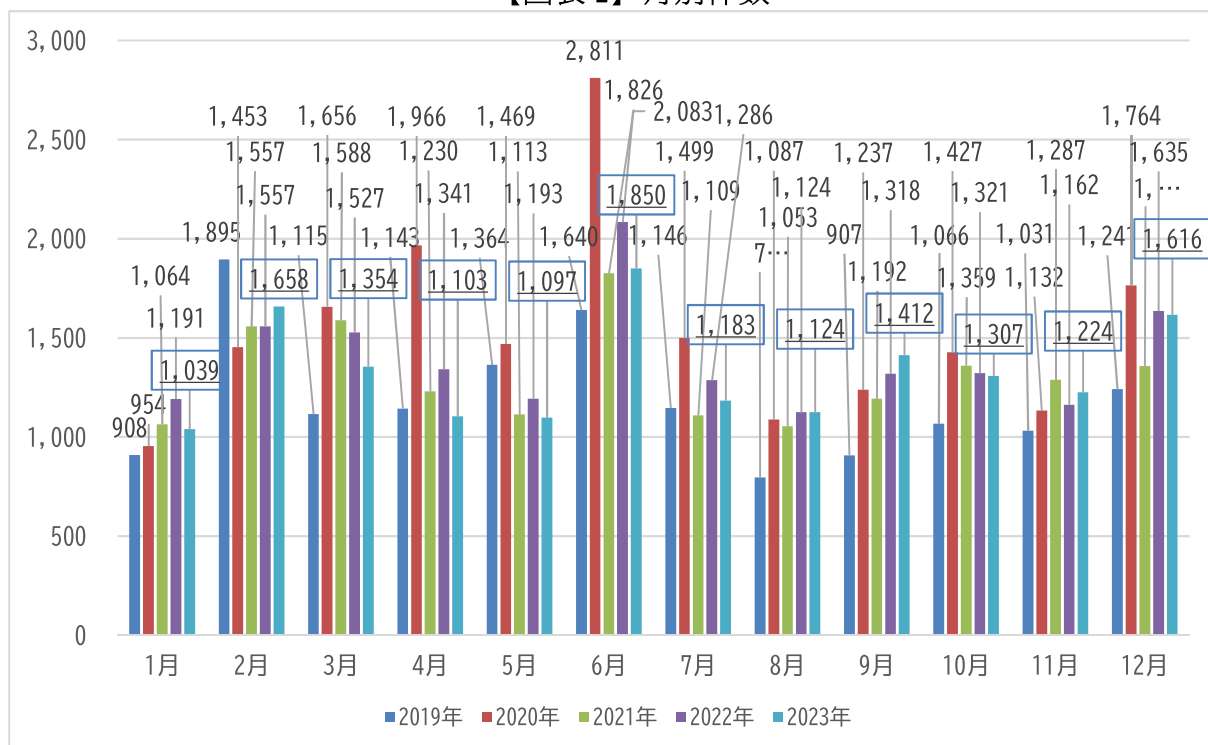
IV. 電話相談の分析

1. 月別件数【図表 2】

- 6月(1,850件)が最も多く、次いで、2月(1,658件)、12月(1,616件)の順となった。

上記3か月は、全国一斉集中労働相談キャンペーン開催月であり、通常より広報活動に力を入れていることが多かった要因と考えられる。

【図表 2】 月別件数

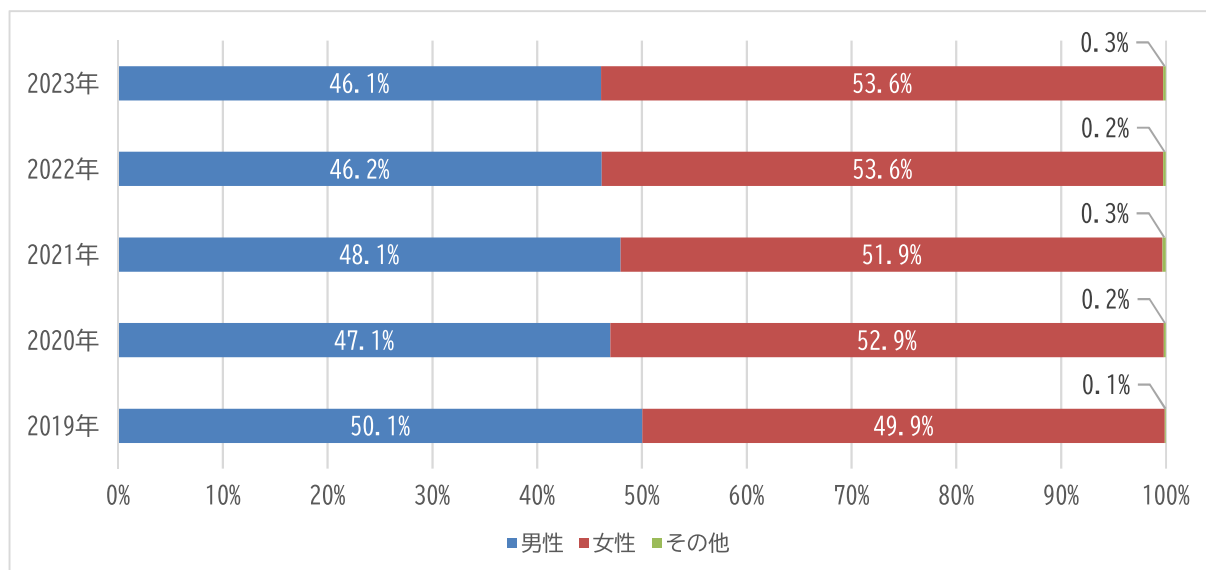


	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	計
2023年	1,039	1,658	1,354	1,103	1,097	1,850	1,183	1,124	1,412	1,307	1,224	1,616	15,887
2022年	1,191	1,557	1,527	1,341	1,193	2,083	1,286	1,124	1,318	1,321	1,162	1,635	16,738
2021年	1,064	1,557	1,588	1,230	1,113	1,826	1,109	1,053	1,192	1,359	1,287	1,357	15,735
2020年	954	1,453	1,656	1,966	1,469	2,811	1,499	1,087	1,237	1,427	1,132	1,764	18,455
2019年	908	1,895	1,115	1,143	1,364	1,640	1,146	796	907	1,066	1,031	1,241	14,252

2. 性別割合（不明分除く）【図表 3】

- 性別割合では、2020年から4年連続で女性が男性を上回った。

【図表 3】性別割合（不明分を除く）

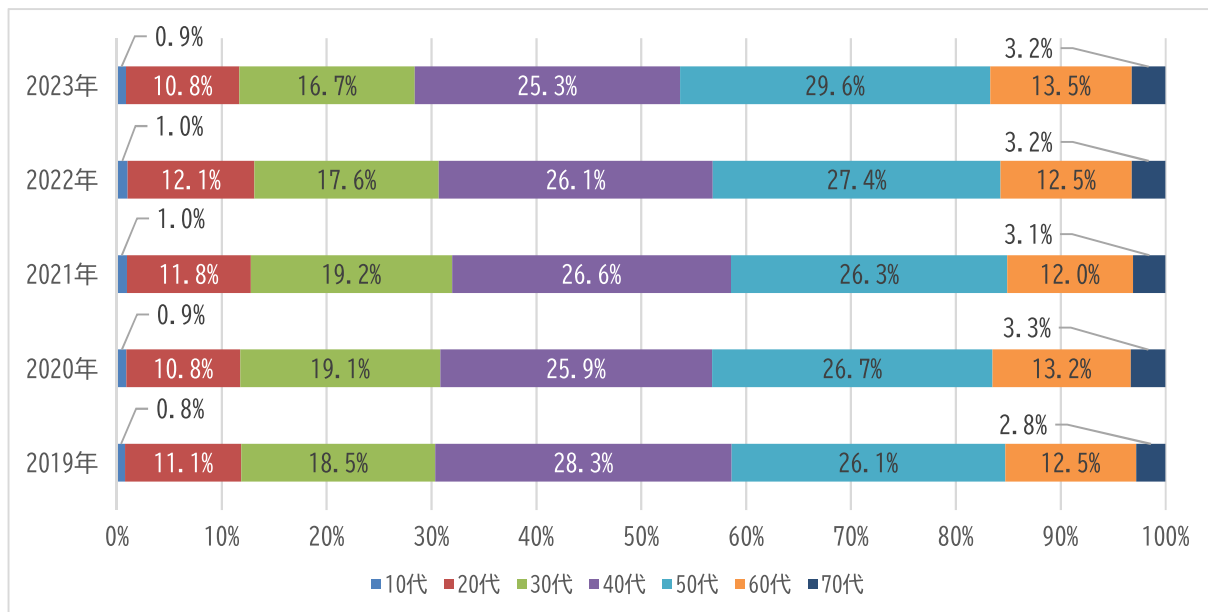


	男性	女性	その他
2023年	46.1%	53.6%	0.3%
2022年	46.2%	53.6%	0.2%
2021年	48.1%	51.9%	0.3%
2020年	47.1%	52.9%	0.2%
2019年	50.1%	49.9%	0.1%

3. 年代別割合（不明分除く）【図表 4】

- 年代別割合では、50代（29.6%・前年比2.2ポイント増）からの相談が最も多く、次いで40代（25.3%）、30代（16.7%）の順となった。40代以上からの相談が7割を超えた。

【図表 4】年代別割合（不明分除く）

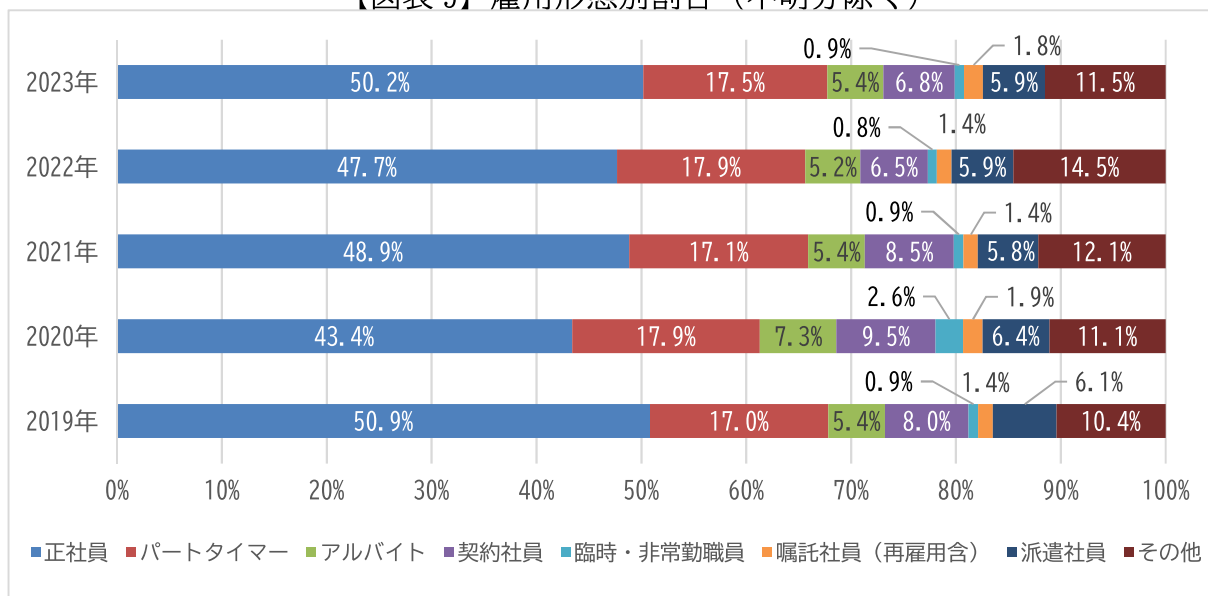


	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代
2023年	0.9%	10.8%	16.7%	25.3%	29.6%	13.5%	3.2%
2022年	1.0%	12.1%	17.6%	26.1%	27.4%	12.5%	3.2%
2021年	1.0%	11.8%	19.2%	26.6%	26.3%	12.0%	3.1%
2020年	0.9%	10.8%	19.1%	25.9%	26.7%	13.2%	3.3%
2019年	0.8%	11.1%	18.5%	28.3%	26.1%	12.5%	2.8%

4. 雇用形態別割合（不明分除く）【図表 5】

- 雇用形態別割合では、正社員（50.2%・前年比 2.5 ポイント増）、次いで、パートタイマー（17.5%）、契約社員（6.8%）の順となった。

【図表 5】雇用形態別割合（不明分除く）

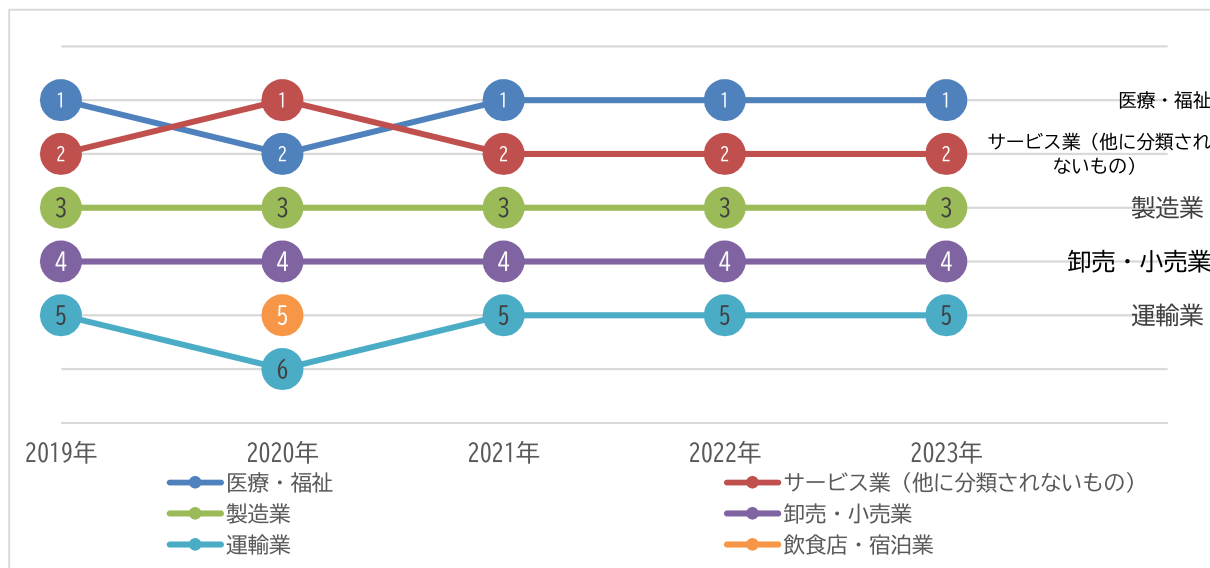


	正社員	パートタイマー	アルバイト	契約社員	臨時・非常勤職員	嘱託社員 (再雇用含)	派遣社員	その他
2023年	50.2%	17.5%	5.4%	6.8%	0.9%	1.8%	5.9%	11.5%
2022年	47.7%	17.9%	5.2%	6.5%	0.8%	1.4%	5.9%	14.5%
2021年	48.9%	17.1%	5.4%	8.5%	0.9%	1.4%	5.8%	12.1%
2020年	43.4%	17.9%	7.3%	9.5%	2.6%	1.9%	6.4%	11.1%
2019年	50.9%	17.0%	5.4%	8.0%	0.9%	1.4%	6.1%	10.4%

5. 業種別割合・上位5位（不明分除く）【図表6】

- 業種別割合では、「医療・福祉」（21.7%・前年比0.3ポイント減）が最も多く、次いで「サービス業（他に分類されないもの）」（18.8%）、「製造業」（13.2%）、「卸売・小売業」（9.5%）、「運輸業」（9.2%）の順となった。
2021年以降、3年連続で同列順位となっている。

【図表6】業種別割合・上位5位（不明分除く）



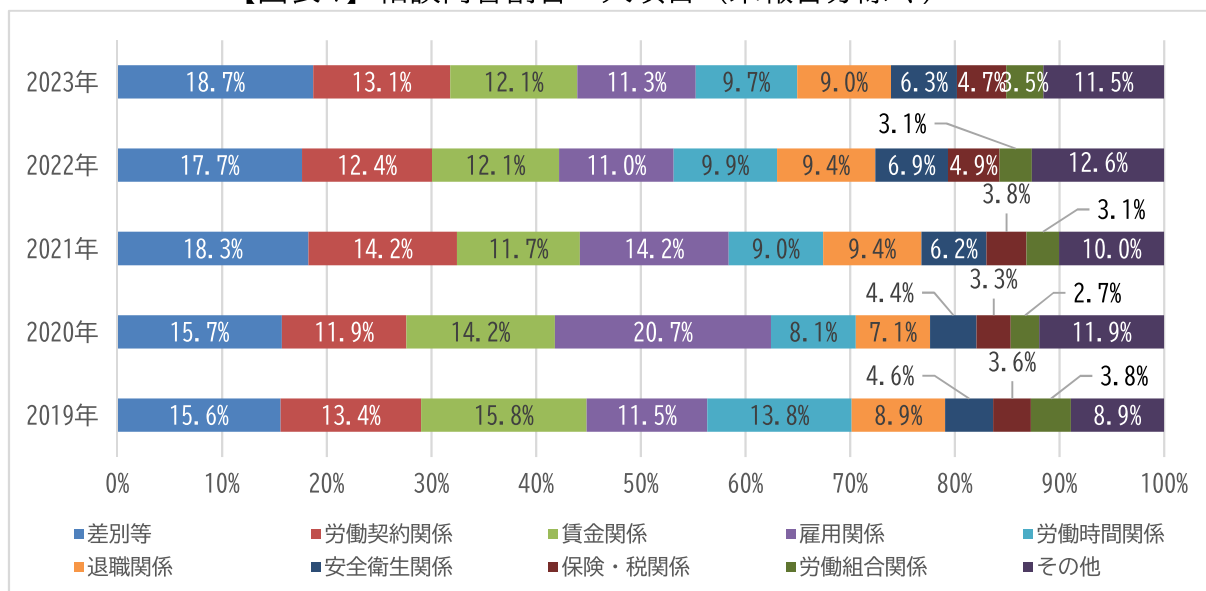
	2023年		2022年		2021年		2020年		2019年	
1位	医療・福祉	21.7%	医療・福祉	22.0%	医療・福祉	20.9%	サービス業（他に分類されないもの）	18.1%	医療・福祉	19.2%
2位	サービス業（他に分類されないもの）	18.8%	サービス業（他に分類されないもの）	17.6%	サービス業（他に分類されないもの）	18.5%	医療・福祉	17.6%	サービス業（他に分類されないもの）	17.7%
3位	製造業	13.2%	製造業	13.5%	製造業	13.9%	製造業	13.5%	製造業	14.4%
4位	卸売・小売業	9.5%	卸売・小売業	10.0%	卸売・小売業	11.6%	卸売・小売業	11.7%	卸売・小売業	11.5%
5位	運輸業	9.2%	運輸業	8.9%	運輸業	7.9%	飲食店・宿泊業	8.4%	運輸業	9.2%

6. 相談内容別割合（未報告分除く）

● 相談内容別割合を大項目（【図表 7】）でみると、パワハラ・嫌がらせやセクハラなどに関する「差別等」（18.7%・前年比 1.0%増）、次いで雇用契約、雇用形態、配置転換などに関する「労働契約関係」（13.1%）、賃金未払い、不払い残業、休日手当・割増賃金未払などに関する「賃金関係」（12.1%）の順となった。

「差別等」は、2018 年以降 6 年連続で最も多い相談となった。

【図表 7】 相談内容割合 大項目（未報告分除く）

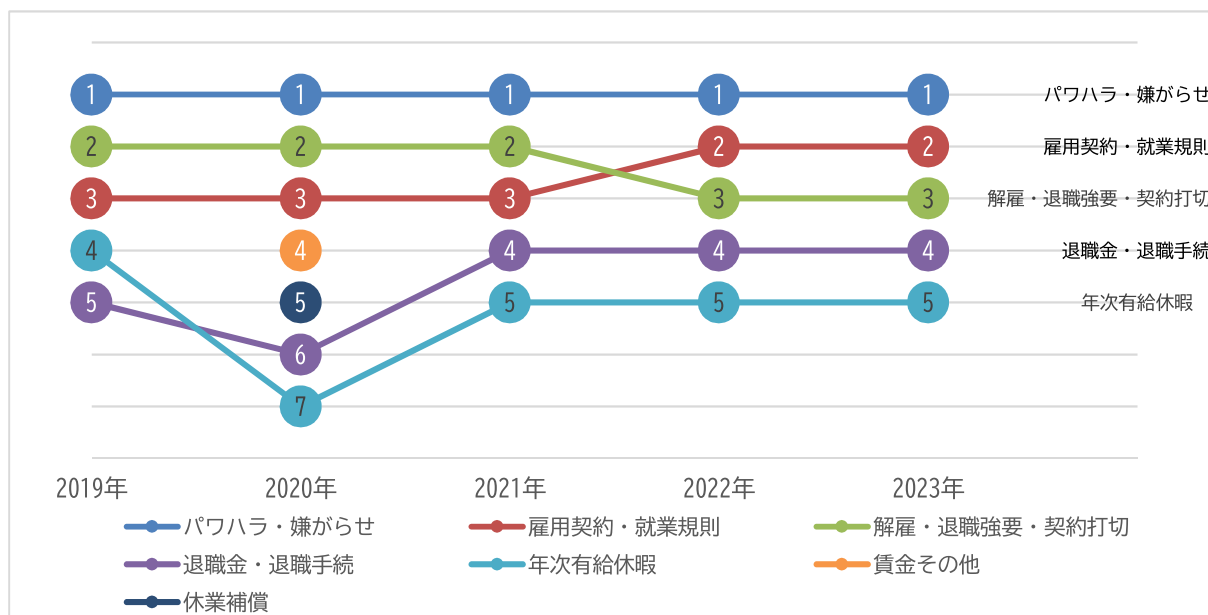


	差別等	労働契約関係	賃金関係	雇用関係	労働時間関係	退職関係	安全衛生関係	保険・税関係	労働組合関係	その他
2023年	18.7%	13.1%	12.1%	11.3%	9.7%	9.0%	6.3%	4.7%	3.5%	11.5%
2022年	17.7%	12.4%	12.1%	11.0%	9.9%	9.4%	6.9%	4.9%	3.1%	12.6%
2021年	18.3%	14.2%	11.7%	14.2%	9.0%	9.4%	6.2%	3.8%	3.1%	10.0%
2020年	15.7%	11.9%	14.2%	20.7%	8.1%	7.1%	4.4%	3.3%	2.7%	11.9%
2019年	15.6%	13.4%	15.8%	11.5%	13.8%	8.9%	4.6%	3.6%	3.8%	8.9%

大項目	小項目
労働組合関係	組合結成、組合運営、上部団体加盟/不当労働行為/労使関係/その他
労働契約関係	雇用契約・就業規則/雇用形態/配置転換・出向・転籍/その他
賃金関係	賃金未払/不払い残業、休日手当・割増賃金未払/一時金/最低賃金/昇給関連/その他
労働時間関係	週 40 時間/休日・休憩/年次有給休暇/その他
雇用関係	解雇・退職強要・契約打切/合理化・倒産・閉鎖/解雇予告手当/休業補償/その他
退職関係	定年/退職手続/再雇用/その他
保険・税関係	雇用保険・労災保険/健康保険・年金/税金/その他
安全衛生関係	労働災害/職業病/安全衛生/メンタルヘルス/その他
差別等	男女差別/母性保護(マタハラ)/セクハラ/パワハラ・嫌がらせ/その他
その他	経営問題・労務管理/その他

- 相談内容別割合を小項目（【図表 8】）で見ると、「パワハラ・嫌がらせ」（16.8%・前年比 1.0 ポイント増）、「雇用契約・就業規則」（9.5%）、「解雇・退職強要・契約打切」（8.5%）の順となった。

【図表 8】相談内容別割合 小項目（未報告分除く）



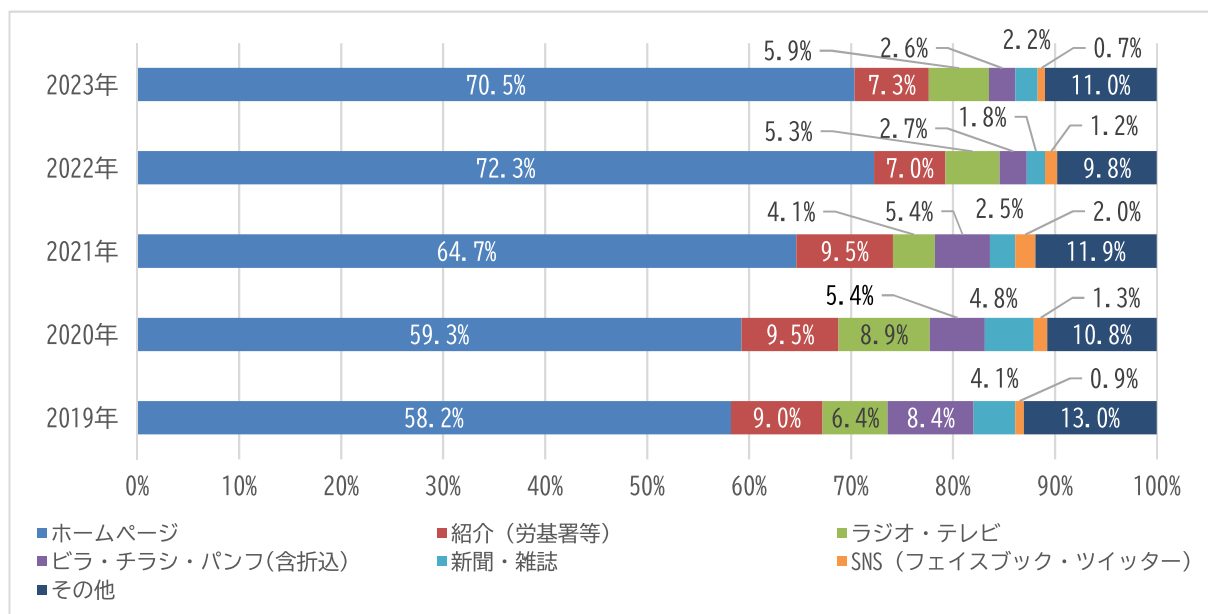
	2023年		2022年		2021年		2020年		2019年	
1位	パワハラ・嫌がらせ	16.8%	パワハラ・嫌がらせ	15.8%	パワハラ・嫌がらせ	16.2%	パワハラ・嫌がらせ	13.8%	パワハラ・嫌がらせ	12.7%
2位	雇用契約・就業規則	9.5%	雇用契約・就業規則	8.8%	解雇・退職強要・契約打切	10.5%	解雇・退職強要・契約打切	12.0%	解雇・退職強要・契約打切	8.7%
3位	解雇・退職強要・契約打切	8.5%	解雇・退職強要・契約打切	7.9%	雇用契約・就業規則	10.0%	雇用契約・就業規則	8.0%	雇用契約・就業規則	8.6%
4位	退職金・退職手続	7.5%	退職金・退職手続	7.8%	退職金・退職手続	7.4%	賃金その他	6.1%	年次有給休暇	7.8%
5位	年次有給休暇	5.5%	年次有給休暇	5.5%	年次有給休暇	5.2%	休業補償	5.9%	退職金・退職手続	7.1%

7. 情報源・ルート別割合（不明分除く）【図表 9】

- 相談に対する情報源・ルート別割合は、連合の「ホームページ」（70.5%・前年比1.8ポイント減）が最も多く、次いで「紹介（労基署等）」（7.3%）、「ラジオ・テレビ」（5.9%）、「ビラ・チラシ・パンフ（含折込）」（2.6%）、「新聞・雑誌」（2.2%）の順となった。

「ホームページ」が圧倒的に多く、「ビラ・チラシ・パンフ（含折込）」は減少傾向にある。

【図表 9】情報源・ルート割合（不明分除く）



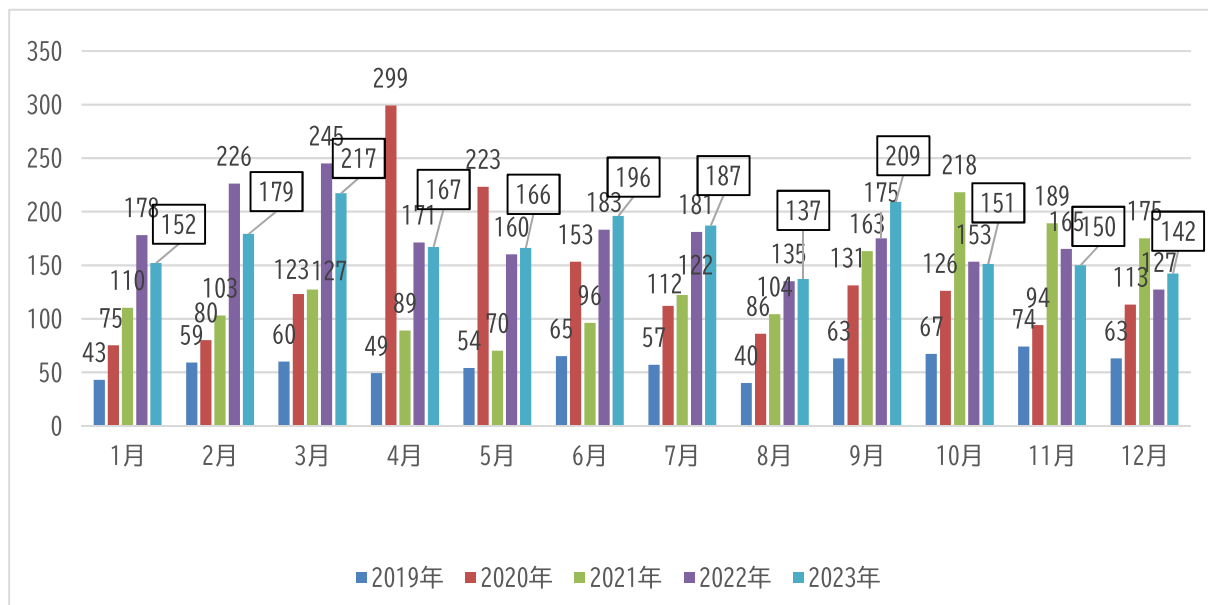
	ホームページ	紹介 (労基署等)	ラジオ ・テレビ	ビラ ・チラシ ・パンフ (含折込)	新聞 ・雑誌	SNS (フェイブック ・ツイッター)	その他
2023年	70.5%	7.3%	5.9%	2.6%	2.2%	0.7%	11.0%
2022年	72.3%	7.0%	5.3%	2.7%	1.8%	1.2%	9.8%
2021年	64.7%	9.5%	4.1%	5.4%	2.5%	2.0%	11.9%
2020年	59.3%	9.5%	8.9%	5.4%	4.8%	1.3%	10.8%
2019年	58.2%	9.0%	6.4%	8.4%	4.1%	0.9%	13.0%

V. メール相談の分析

1. 月別件数【図表 10】

- 3月（217件）が最も多く、次いで、9月（209件）、6月（196件）の順となった。

【図表 10】 月別件数

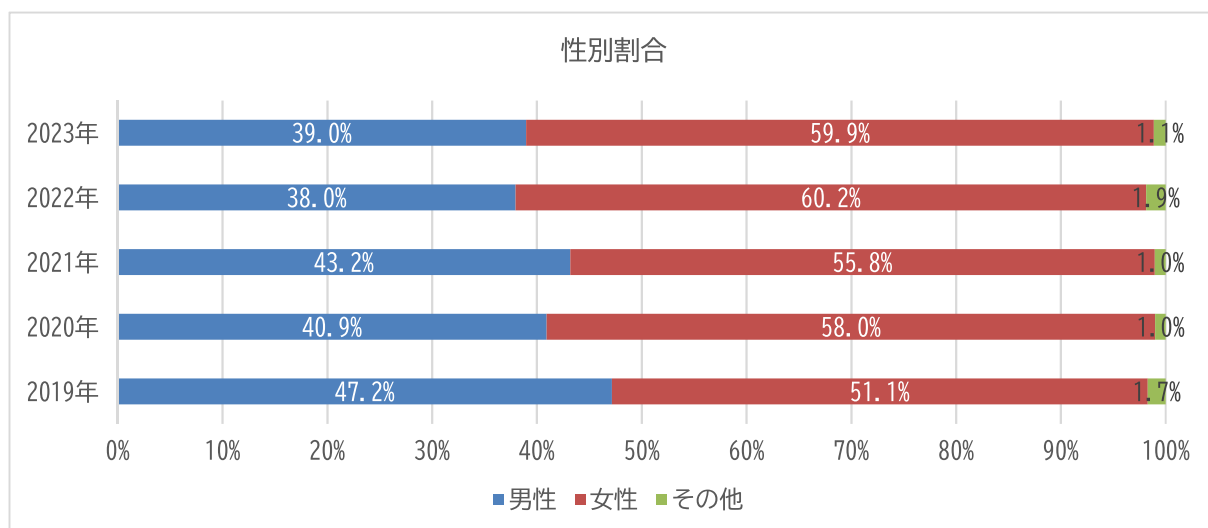


	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	計
2023年	152	179	217	167	166	196	187	137	209	151	150	142	2,053
2022年	178	226	245	171	160	183	181	135	175	153	165	127	2,099
2021年	110	103	127	89	70	96	122	104	163	218	189	175	1,566
2020年	75	80	123	299	223	153	112	86	131	126	94	113	1,615
2019年	43	59	60	49	54	65	57	40	63	67	74	63	694

2. 性別割合【図表 11】

- 性別割合では、女性からの相談が約6割（59.9%・前年比0.3ポイント減）となり、2019年から5年連続で男性を上回っている。

【図表 11】 性別割合

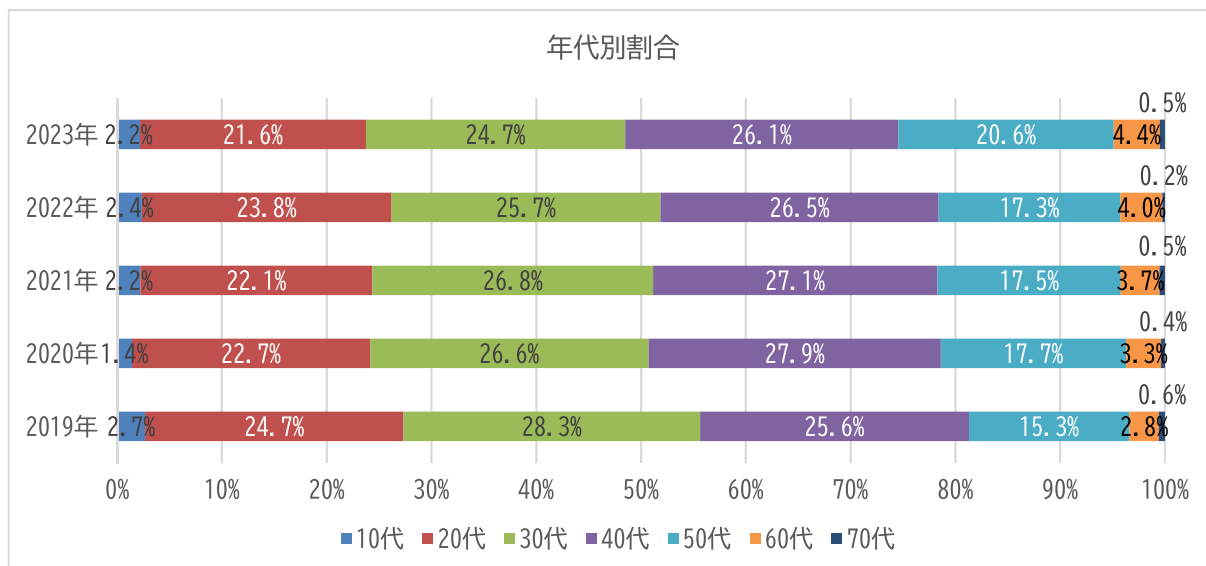


	男性	女性	その他
2023年	39.0%	59.9%	1.1%
2022年	38.0%	60.2%	1.9%
2021年	43.2%	55.8%	1.0%
2020年	40.9%	58.0%	1.0%
2019年	47.2%	51.1%	1.7%

3. 年代別割合【図表 12】

- 年代別割合では、40代（26.1%・前年比0.4%減）が最も多くなり、次いで30代（24.7%）、20代（21.6%）の順となった。40代以上の相談が、初めて半数を超えた。

【図表 12】年代別割合

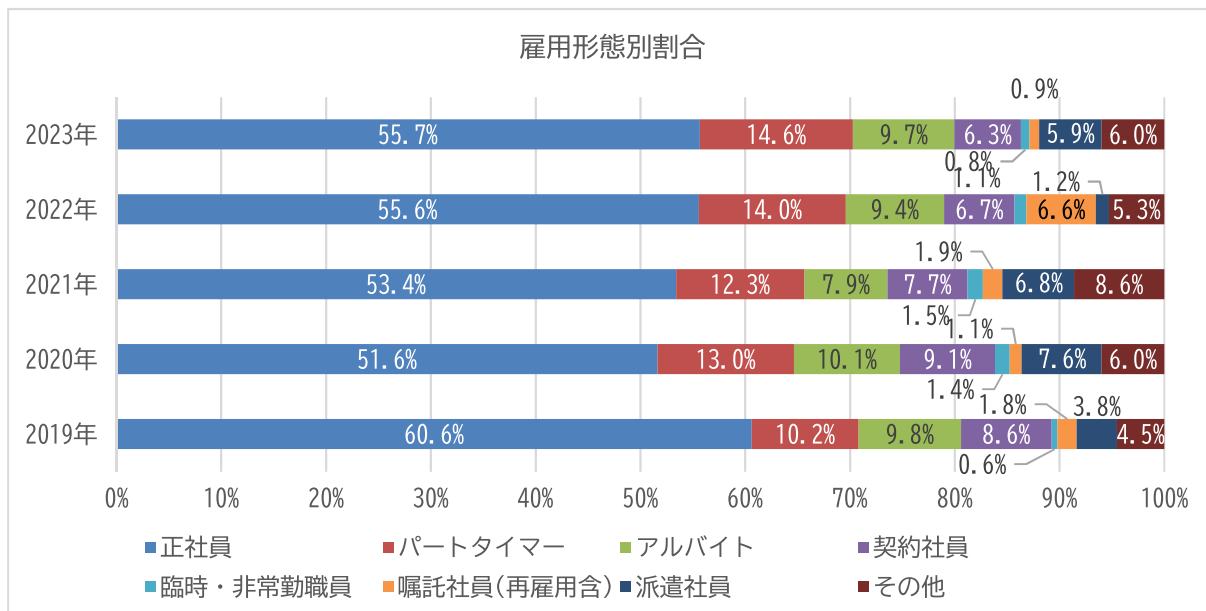


	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代
2023年	2.2%	21.6%	24.7%	26.1%	20.6%	4.4%	0.5%
2022年	2.4%	23.8%	25.7%	26.5%	17.3%	4.0%	0.2%
2021年	2.2%	22.1%	26.8%	27.1%	17.5%	3.7%	0.5%
2020年	1.4%	22.7%	26.6%	27.9%	17.7%	3.3%	0.4%
2019年	2.7%	24.7%	28.3%	25.6%	15.3%	2.8%	0.6%

4. 雇用形態別割合【図表 13】

- 雇用形態別割合では、正社員（55.7%・前年比 0.1%増）、次いでパートタイマー（14.6%）アルバイト（9.7%）の順となった。電話相談と比べ、アルバイトからの相談割合が契約社員を上回った。

【図表 13】雇用形態別割合



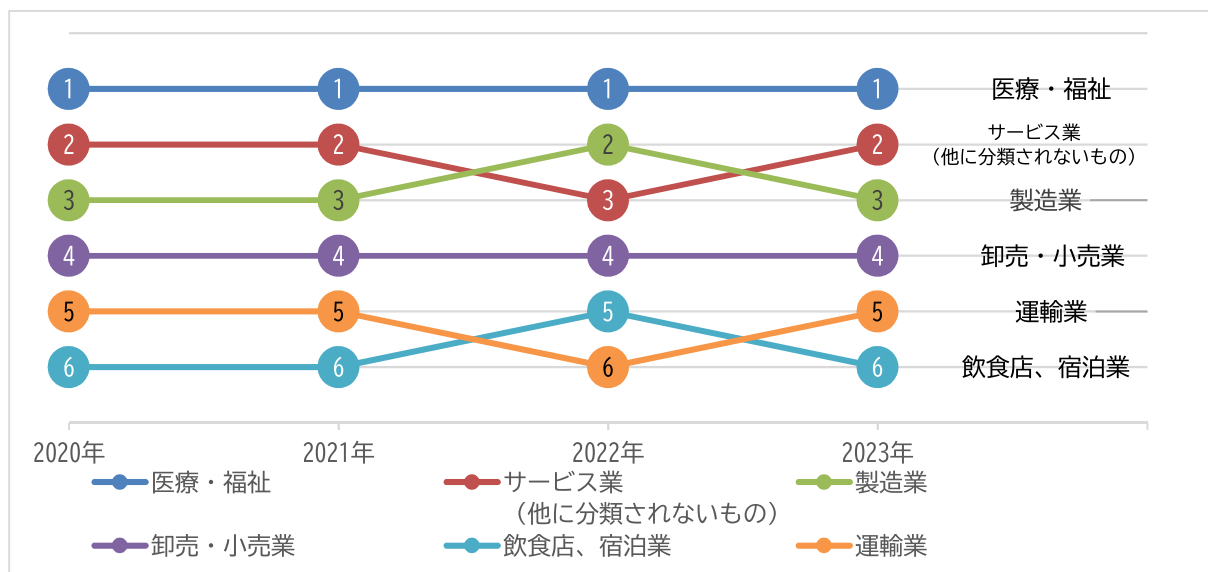
	正社員	パートタイマー	アルバイト	契約社員	臨時 非常勤職員	嘱託社員 (再雇用含)	派遣社員	その他
2023年	55.7%	14.6%	9.7%	6.3%	0.8%	0.9%	5.9%	6.0%
2022年	55.6%	14.0%	9.4%	6.7%	1.1%	6.6%	1.2%	5.3%
2021年	53.4%	12.3%	7.9%	7.7%	1.5%	1.9%	6.8%	8.6%
2020年	51.6%	13.0%	10.1%	9.1%	1.4%	1.1%	7.6%	6.0%
2019年	60.6%	10.2%	9.8%	8.6%	0.6%	1.8%	3.8%	4.5%

※メール相談の業種・相談内容は、システム上2019年分の入力がないため2020年以降の記載。相談内容（詳細項目）は、2020年・2021年分は「のべ集計」にて算出した数字で記載。

5. 業種別割合（不明分除く）【図表14】

- 業種別割合では、「医療・福祉」（17.8%・前年比0.4ポイント減）と最も多く、次いで「サービス業（他に分類されないもの）」（13.0%）、「製造業」（12.5%）、「卸売・小売業」（9.1%）、「運輸業」（5.9%）の順となった。

【図表14】業種別割合（不明分除く）



順位	2023年		2022年		2021年		2020年	
	業種	割合	業種	割合	業種	割合	業種	割合
1位	医療・福祉	17.8%	医療・福祉	18.2%	医療・福祉	16.5%	医療・福祉	16.4%
2位	サービス業（他に分類されないもの）	13.0%	製造業	15.7%	サービス業（他に分類されないもの）	14.6%	サービス業（他に分類されないもの）	15.2%
3位	製造業	12.5%	サービス業（他に分類されないもの）	14.2%	製造業	14.0%	製造業	14.8%
4位	卸売・小売業	9.1%	卸売・小売業	11.0%	卸売・小売業	11.0%	卸売・小売業	11.9%
5位	運輸業	5.9%	飲食店、宿泊業	0.9%	運輸業	6.5%	運輸業	8.2%

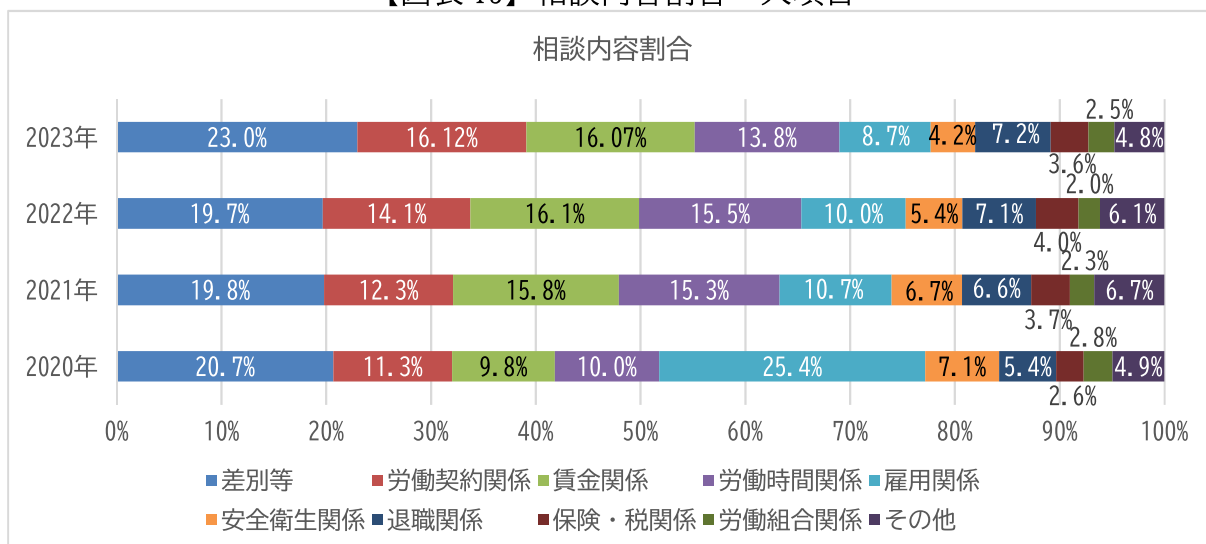
※【6位】飲食店、宿泊業：2020年4.9%、2021年5.7%、2023年5.4%
 運輸業：2022年6.3%

6. 相談内容別割合

- 相談内容別割合を大項目（【図表 15】）でみると、「差別等」（23.0%、前年比 3.3%増）、次いで休日・休憩、年次有給休暇などに関する「労働時間関係」（16.12%）、賃金未払い、不払い残業、休日手当・割増賃金未払などに関する「賃金関係」（16.07%）と続いた。

解雇・退職強要・契約打切、休業補償などに関する「雇用関係」（8.7%）は、コロナ禍の2020年と比べると、16.7ポイント減となった。

【図表 15】 相談内容割合 大項目

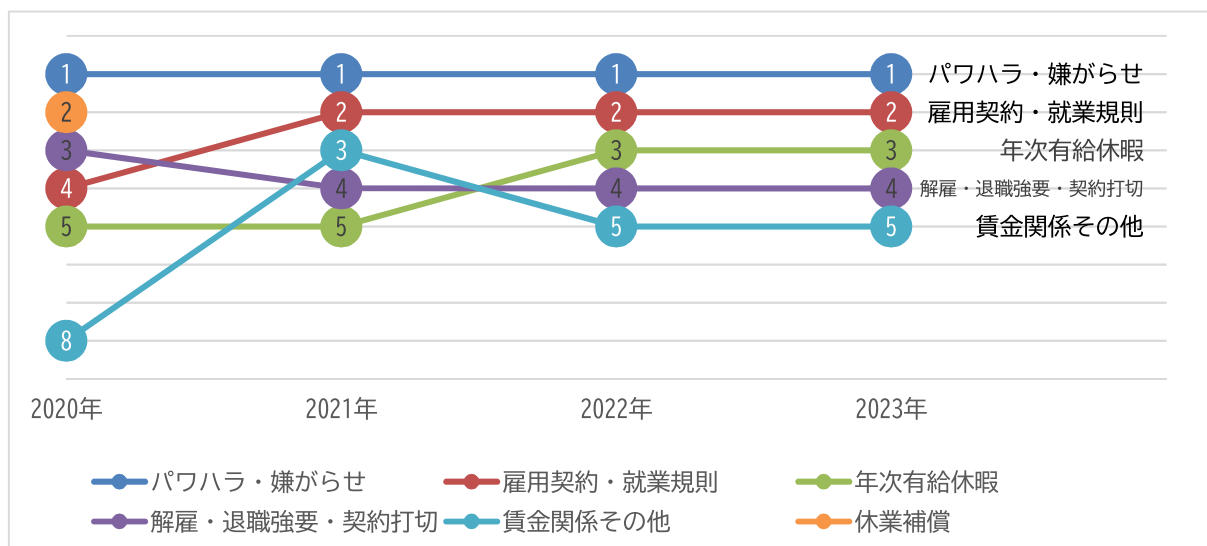


	差別等	労働契約	賃金	労働時間	雇用	安全衛生	退職	保険・税	労働組合	その他
2023年	23.0%	16.12%	16.07%	13.8%	8.7%	4.2%	7.2%	3.6%	2.5%	4.8%
2022年	19.7%	14.1%	16.1%	15.5%	10.0%	5.4%	7.1%	4.0%	2.0%	6.1%
2021年	19.8%	12.3%	15.8%	15.3%	10.7%	6.7%	6.6%	3.7%	2.3%	6.7%
2020年	20.7%	11.3%	9.8%	10.0%	25.4%	7.1%	5.4%	2.6%	2.8%	4.9%

大項目	小項目
労働組合関係	組合結成、組合運営、上部団体加盟/不当労働行為/労使関係/その他
労働契約関係	雇用契約・就業規則/雇用形態/配置転換・出向・転籍/その他
賃金関係	賃金未払/不払い残業、休日手当・割増賃金未払/一時金/最低賃金/昇給関連/その他
労働時間関係	週 40 時間/休日・休憩/年次有給休暇/その他
雇用関係	解雇・退職強要・契約打切/合理化・倒産・閉鎖/解雇予告手当/休業補償/その他
退職関係	定年/退職手続/再雇用/その他
保険・税関係	雇用保険・労災保険/健康保険・年金/税金/その他
安全衛生関係	労働災害/職業病/安全衛生/メンタルヘルス/その他
差別等	男女差別/母性保護(マタハラ)/セクハラ/パワハラ・嫌がらせ/その他
その他	経営問題・労務管理/その他

- 相談内容別割合を小項目（【図表 16】）で見ると、「パワハラ・嫌がらせ」（20.0%・前年比 2.9%増）、次いで「雇用契約・就業規則」（11.3%）、「年次有給休暇」（6.9%）、「解雇・退職強要・契約打切」（6.2%）、「賃金関係その他」（5.4%）の順となった。
上位 5 位までは、前年と同順位となった。

【図表 16】 相談内容別割合 小項目



	2023年		2022年		2021年		2020年	
1位	パワハラ・嫌がらせ	20.0%	パワハラ・嫌がらせ	17.1%	パワハラ・嫌がらせ	16.5%	パワハラ・嫌がらせ	16.5%
2位	雇用契約・就業規則	11.3%	雇用契約・就業規則	10.2%	雇用契約・就業規則	7.6%	休業補償	12.3%
3位	年次有給休暇	6.9%	年次有給休暇	6.90%	賃金関係その他	6.5%	解雇・退職強要・契約打切	11.6%
4位	解雇・退職強要・契約打切	6.2%	解雇・退職強要・契約打切	6.90%	解雇・退職強要・契約打切	6.2%	雇用契約・就業規則	7.4%
5位	賃金関係その他	5.4%	賃金関係その他	6.2%	年次有給休暇	5.6%	年次有給休暇	4.7%

※2022年 3位「年次有給休暇」、4位「解雇・退職強要・契約打切」は相談件数の差により順位づけ。

以上