

【重点分野－3】連合「なんでも労働相談ホットライン」
2021年 年間集計報告

I. 集計期間：2021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

●2021年（1月～12月）の年間労働相談受付件数は電話 15,735 件（前年比 2,720 件の減）、メール 1,566 件（同 49 件の減）、LINE 労働相談は 306 件となり合計 17,607 件、昨年比で 15.5% 減となった。なお、オンライン相談は 5 件、チャットボット（愛称：ゆにボ）の返答数は 4,403 件であった【表 1】

【表 1】相談件数

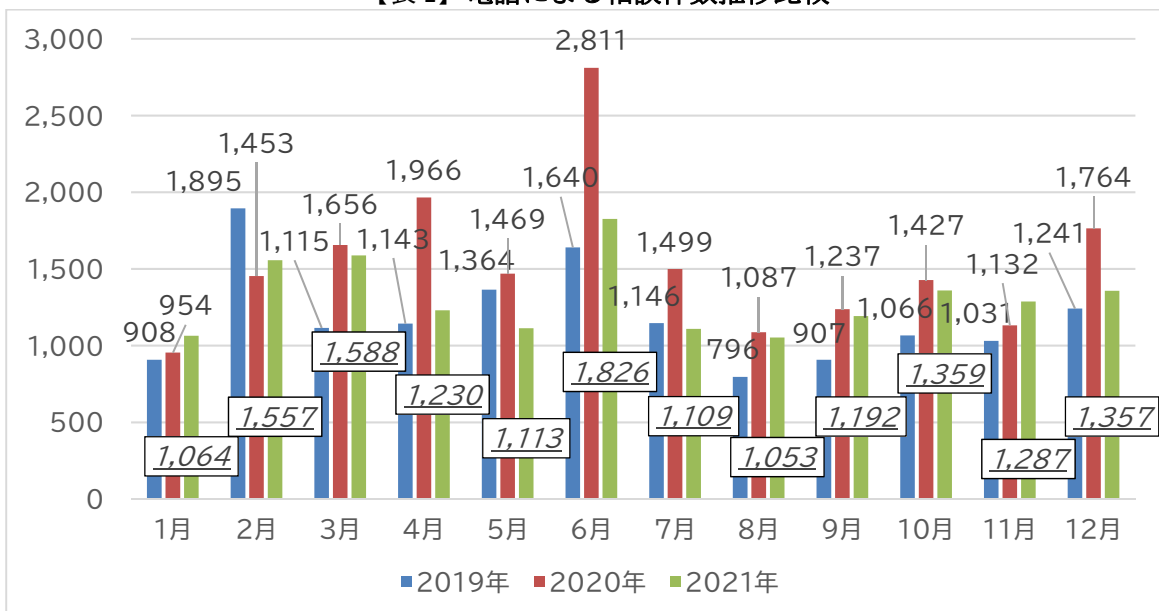
集計期間	①電話	②メール	③LINE (回数)	合計 (①+②+③)	オンライン*	チャットボット (愛称：ゆにボ) (返答数)
2021年	15,735件	1,566件	306件 (3回6日間)	17,607件	5件	4,403件
2020年	18,455件	1,615件	758件 (7回12日間)	20,828件	-	-
2019年	14,252件	694件	314件 (6回11日間)	15,260件	-	-

※ZOOMによるオンライン相談

2. 電話による相談件数推移比較

●2021年に全国の地方連合会で対応した労働相談ダイヤルは 15,735 件。前年（18,455 件）より 2,720 件減少したものの、コロナ禍前の 2019 年（14,345 件）と比べると 1,390 件の増となった。【表 2】

【表 2】電話による相談件数推移比較



集計期間	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
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	1,5735
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

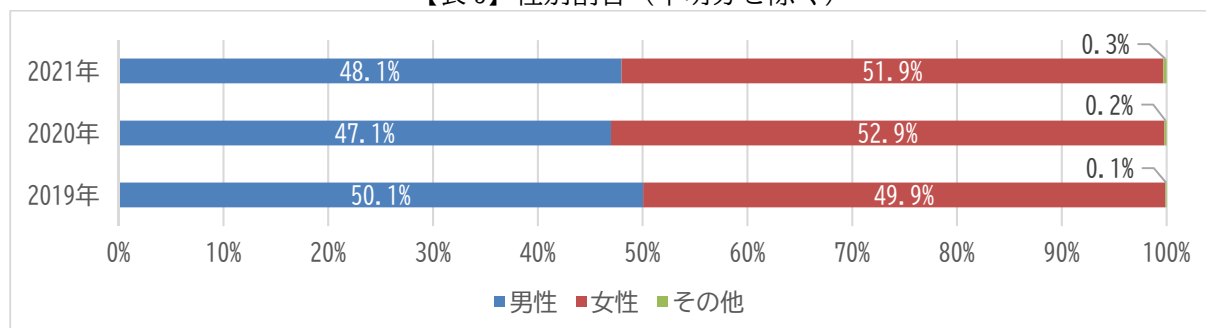
- 連合本部ホームページ経由のメール労働相談件数は1,566件で、前年(1,615件)から49件減少し、コロナ禍前の2019年(694件)より872件の増となった。
- 無料通信アプリ「LINE」による労働相談(期間限定)を3回計6日間実施し、306件の労働相談を受け付けた。(2020年は7回計12日間・758件、2019年は6回計11日間・314件)
- 新たな取り組みとして、クラウドミーティングプログラム「ZOOM」を用いたオンライン労働相談(2021年6月8~9日)を開催し、5件の相談を受け付けた。また、連合HPから利用可能なチャットボット(愛称:ゆにボ、2021年10月7日運用開始)を開始。4,403件の返答数(ゆにボからの質問に応答したのべ人数)であった。

IV. 電話での労働相談内容分析

1. 性別割合(不明分除く)

- 女性の相談割合が2年連続で男性を上回り5割を超えた。2019年以前は、男性からの相談が5割超を占めていた。【表3】

【表3】性別割合(不明分を除く)

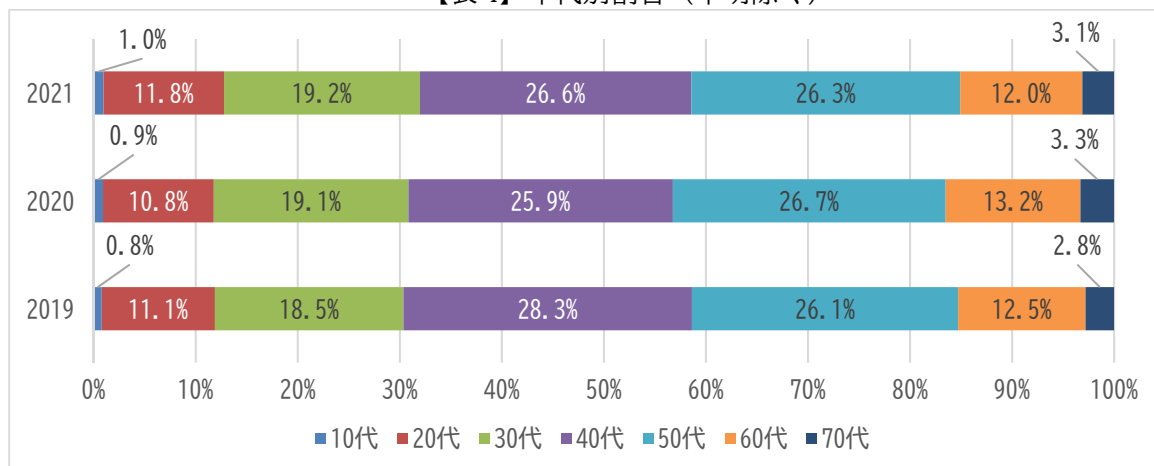


	男性	女性	その他
2021年	48.1%	51.9%	0.3%
2020年	47.1%	52.9%	0.2%
2019年	50.1%	49.9%	0.1%

2. 年代別割合（不明除く）

●年代別割合では前年まで50代からの相談がトップであったが、2021年は40代（26.6%、前年比0.7ポイント増）からの相談が最も多くなった。次いで50代（26.3%、同0.4ポイント減）、30代（19.2%、0.1ポイント増）の順となった。【表4】

【表4】年代別割合（不明除く）

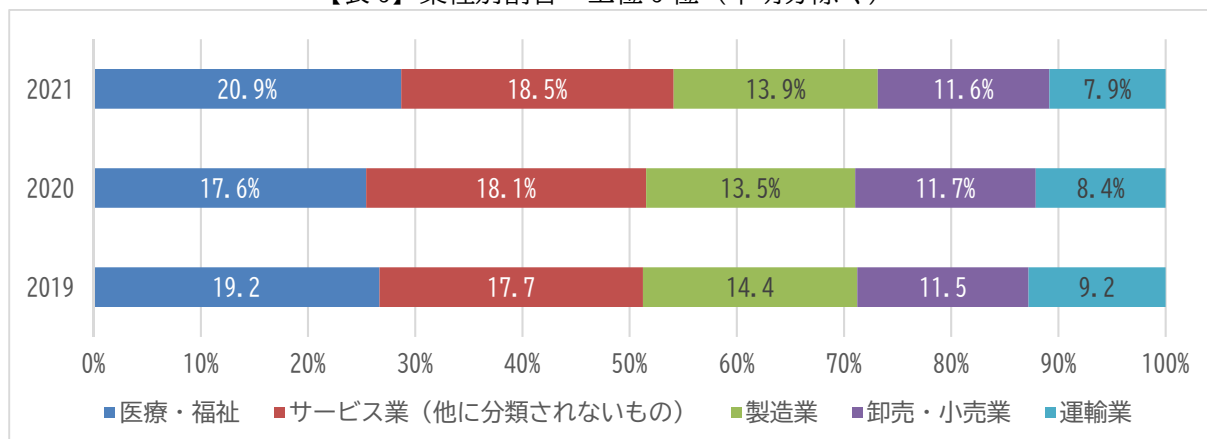


年代別	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代
2021年	1.0%	11.8%	19.2%	26.6%	26.3%	12.0%	3.1%
2020年	0.9%	10.8%	19.1%	25.9%	26.7%	13.2%	3.3%
2019年	0.8%	11.1%	18.5%	28.3%	26.1%	12.5%	2.8%

3. 業種別割合・上位5位（不明分除く）

- 業種別割合では、「医療・福祉」が20.9%（前年比3.3ポイント増）と最も多くなった。次いで「サービス業（他に分類されないもの）」が18.5%（同0.4ポイント増）、「製造業」が13.9%（同0.4ポイント増）、「卸売・小売業」が11.6%（同0.1ポイント減）の順となっている。1位と2位が昨年とは逆転し、5位は、「飲食店・宿泊業」が7.9%（2020年は6.1%、2.3ポイント増）となった。【表5】

【表5】業種別割合・上位5位（不明分除く）



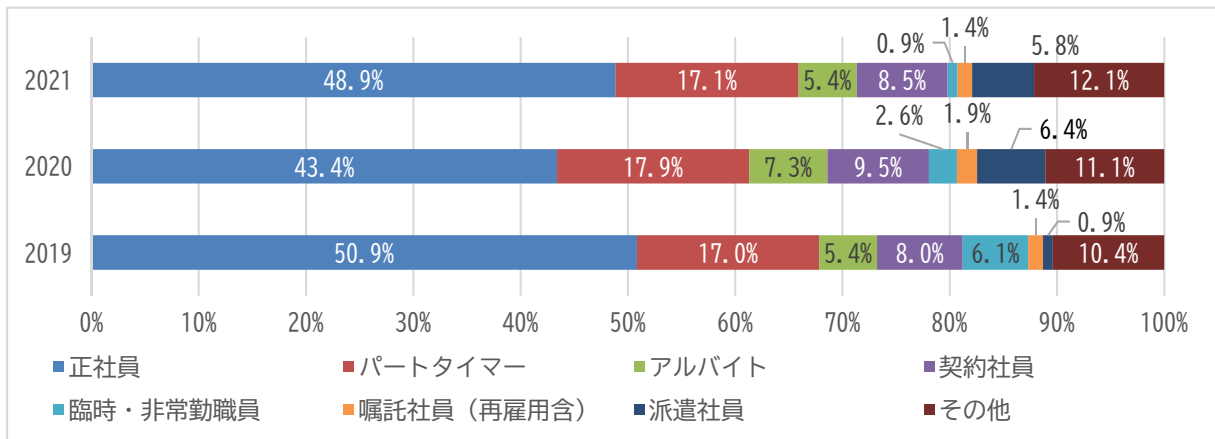
	2021年		2020年		2019年	
1位	医療・福祉	20.9%	サービス業 （他に分類され ないもの）	18.1%	医療・福祉	19.2%
2位	サービス業 （他に分類され ないもの）	18.5%	医療・福祉	17.6%	サービス業 （他に分類され ないもの）	17.7%
3位	製造業	13.9%	製造業	13.5%	製造業	14.4%
4位	卸売・小売業	11.6%	卸売・小売業	11.7%	卸売・小売業	11.5%
5位	飲食店・宿泊業	7.9%	飲食店・宿泊業	8.4%	運輸業	9.2%

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48.9%と前年に比べ5.5ポイント増加した。パートタイマー、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（その他を除く）は39.1%に比べて6.5ポイント減少した。2019年と比較すると正社員は2.0ポイント減、正社員以外は0.3ポイント増となった。

「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】

【表6】雇用形態別割合（不明除く）

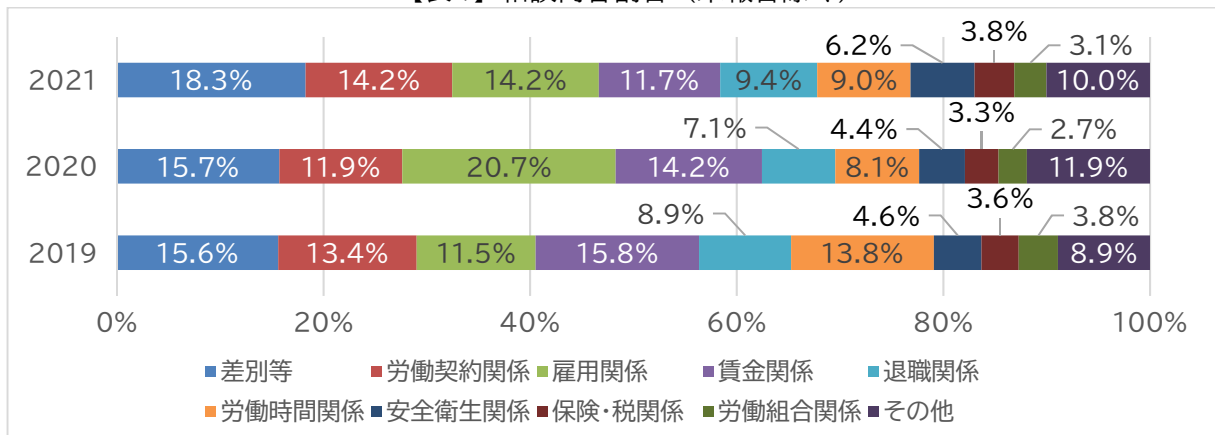


	正社員	パートタイム	アルバイト	契約社員	臨時・非常勤職員	嘱託社員（再雇用含）	派遣社員	その他
2021年	48.9%	17.1%	5.4%	8.5%	0.9%	1.4%	5.8%	12.1%
2020年	43.4%	17.9%	7.3%	9.5%	2.6%	1.9%	6.4%	11.1%
2019年	50.9%	17.0%	5.4%	8.0%	6.1%	1.4%	0.9%	10.4%

5. 相談内容割合（未報告除く）

●相談内容の割合は、パワハラ・嫌がらせやセクハラなどに関する「差別等」が18.3%（2.6ポイント増）、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」および解雇・退職強要・契約打切、休業補償などに関する「雇用関係」がともに14.2%（「労働契約関係」2.3ポイント増、「雇用関係」6.5ポイント減）となった。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11.7%（2.5ポイント減）となり、週40時間、休日・休憩、年次有給休暇などの「労働時間関係」を上回った。【表7】

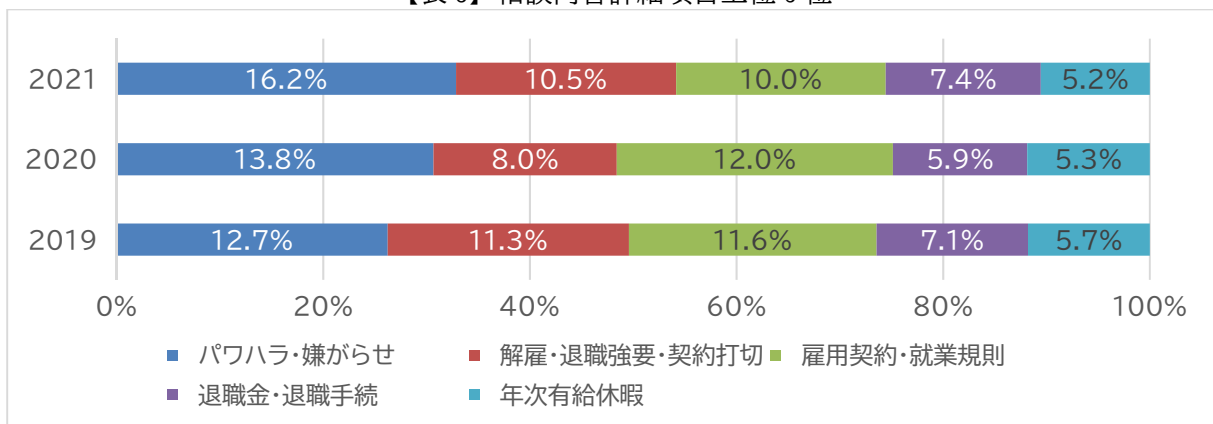
【表7】相談内容割合（未報告除く）



	差別	労働契約	雇用	賃金	退職	労働時間	安全衛生	保険税	労働組合	その他
2021年	18.3%	14.2%	14.2%	11.7%	9.4%	9.0%	6.2%	3.8%	3.1%	10.0%
2020年	15.7%	11.9%	20.7%	14.2%	7.1%	8.1%	4.4%	3.3%	2.7%	11.9%
2019年	15.6%	13.4%	11.5%	15.8%	8.9%	13.8%	4.6%	3.6%	3.8%	8.9%

●相談内容を詳細項目別で見ると、「パワハラ・嫌がらせ」は16.2%（2.4ポイント増）、「解雇・退職強要・契約打ち切り」は10.5%（2.5ポイント増）、「雇用契約・就業規則」は10.0%（2.0ポイント減）となり、「パワハラ・嫌がらせ」は2019年より3.5ポイント増、「解雇・退職強要・契約打ち切り」は0.8ポイント減、「雇用契約・就業規則」は1.6ポイント減となった。【表8】

【表8】相談内容詳細項目上位5位

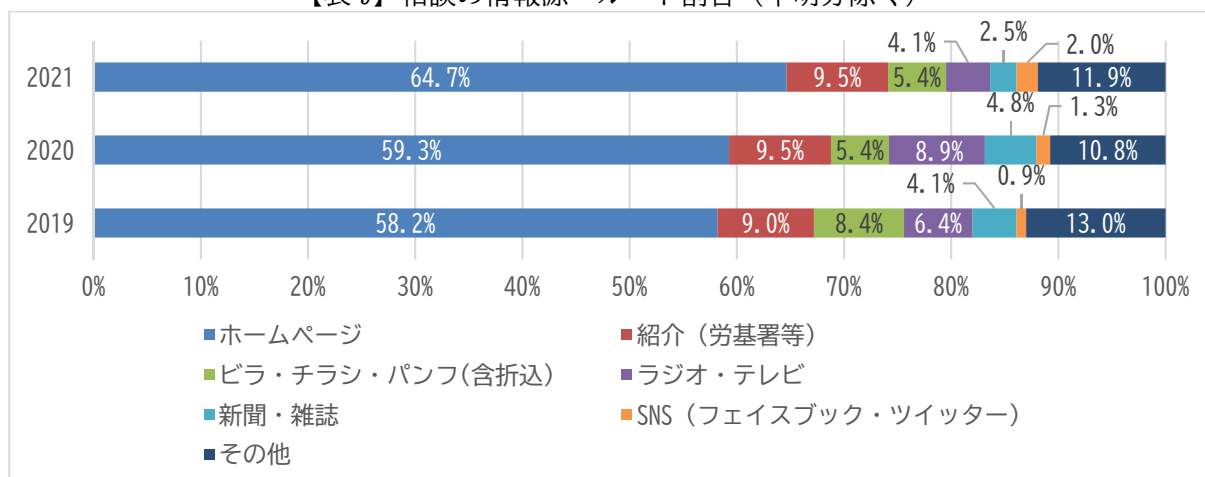


	2021年		2020年		2019年	
1位	パワハラ・嫌がらせ	16.2%	パワハラ・嫌がらせ	13.8%	パワハラ・嫌がらせ	12.7%
2位	解雇・退職強要・契約打ち切り	10.5%	解雇・退職強要・契約打ち切り	12.0%	雇用契約・就業規則	11.6%
3位	雇用契約・就業規則	10.0%	雇用契約・就業規則	8.0%	解雇・退職強要・契約打ち切り	11.3%
4位	退職金・退職手続き	7.4%	休業補償	5.9%	退職金・退職手続き	7.1%
5位	年次有給休暇	5.2%	退職金・退職手続き	5.3%	年次有給休暇	5.7%

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64.7%（5.4ポイント増）と圧倒的に多く、その他を除くと、次いで「紹介」が9.5%（増減なし）、「ビラ・チラシ・パンフ（含折込）」5.4%（増減なし）となり、「ラジオ・テレビ」は2.5%（2.3ポイント減）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	ビラ等	ラジオ・TV	新聞・雑誌	SNS	その他
2021年	64.7%	9.5%	5.4%	4.1%	2.5%	2.0%	11.9%
2020年	59.3%	9.5%	5.4%	8.9%	4.8%	1.4%	10.8%
2019年	58.2%	9.0%	8.4%	6.4%	4.1%	0.9%	13.0%

以 上