

1	年	保	存
機	密	性	2

基監発 0414 第 1 号
平成 27 年 4 月 14 日

都道府県労働局労働基準部長 殿

厚生労働省労働基準局監督課長
(契 印 省 略)

外国人労働者向け相談ダイヤルの実施について

外国人労働者向け相談ダイヤル（以下「相談ダイヤル」という。）については、平成 27 年 2 月 16 日付け基発 0216 第 1 号「監督指導業務の運営に当たって留意すべき事項について」により指示されたところであるが、当該相談ダイヤルの概要等は下記のとおりであるので、了知のうえ適切に対応されたい。

記

1 相談ダイヤルの概要

相談ダイヤルは、都道府県労働局（以下「局」という。）に設置されている外国人労働者相談コーナー（以下、「相談コーナー」という。）で対応可能な言語のうち、主たる言語について、ナビダイヤル（電話料金は発信側負担）を用いて、相談者が希望する言語の代表電話番号（言語毎に一つの番号）に架電すると、あらかじめ曜日ごとに設定された当該言語に対応できる相談コーナーに自動的に着信させる仕組みであること（別添参照）。

2 運用開始日

平成 27 年 6 月 1 日

3 開設曜日

- | | |
|-------------------|---------------|
| (1) 英語、中国語、ポルトガル語 | 毎週月曜日～金曜日 |
| (2) スペイン語 | 毎週火曜日、木曜日、金曜日 |
| (3) タガログ語 | 毎週火曜日、水曜日 |

4 開設時間

各言語ともに、午前10時から午後3時とする。

5 相談ダイヤルの番号

- | | |
|------------|-------------|
| (1) 英語 | 0570-001701 |
| (2) 中国語 | 0570-001702 |
| (3) ポルトガル語 | 0570-001703 |
| (4) スペイン語 | 0570-001704 |
| (5) タガログ語 | 0570-001705 |

6 実施体制

実施体制については、年度ごとの相談コーナーの外国人労働者労働条件相談員の配置状況等を踏まえて決定するため、別途通知するところによること。

7 受け付けた相談の処理等

相談ダイヤルで受け付けた相談については、相談コーナーで受け付けた他の相談と同様、必要に応じ管轄局署に情報提供する等適切に対応すること。

なお、相談コーナーの設置されていない局署において外国人労働者からの相談があった場合は、適宜同ダイヤルを活用して差し支えないこと。

8 相談ダイヤルの周知

全局において、局ホームページに案内を掲載するほか、外国人労働者を使用する事業場等に監督指導等の機会を捉えて、パンフレットにより、積極的な周知を図ること。

外国人労働者向け相談ダイヤル

【概要】

増加を続ける技能実習生を含む外国人労働者(約79万人:平成26年10月現在)からの相談に的確に対応するため、現行の外国人労働者相談コーナーを活用し、平成27年度第1・四半期を目途に、5か国語(中国語、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語、英語)に対応する「外国人労働者向け相談ダイヤル(仮称)」を整備する。

【フロー図】

【設定例】

○転送先

中国語:A局(月・木)、B局(火)、C(水・金)

スペイン語:D局(火)、E局(木)、F局(金)

※監督課長補佐事務連絡記の1のとおり。

○受付時間:10時~15時

○受付時間外には時間外ガイダンスを流す。

○着信後一定時間応答しなければ掛け直しガイダンスを流す。

外国人労働者



※希望言語の代表番号に電話(HP掲載)

英語 0570-001701

中国語 0570-001702

ポルトガル語 0570-001703

スペイン語 0570-001704

タガログ語 0570-001705

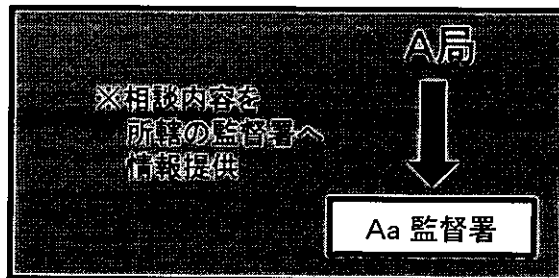
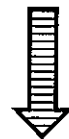
ナビダイヤル

※事前に設定された該当局の局内線
外国人労働者相談コーナーへ自動転送

⇨ 相談

⇨ 情報

外国人労働者
相談コーナー(局)



※必要に応じ、相談内容を
所轄の局へ情報提供

