

図1 苦情相談総件数の推移(常勤・非常勤計)

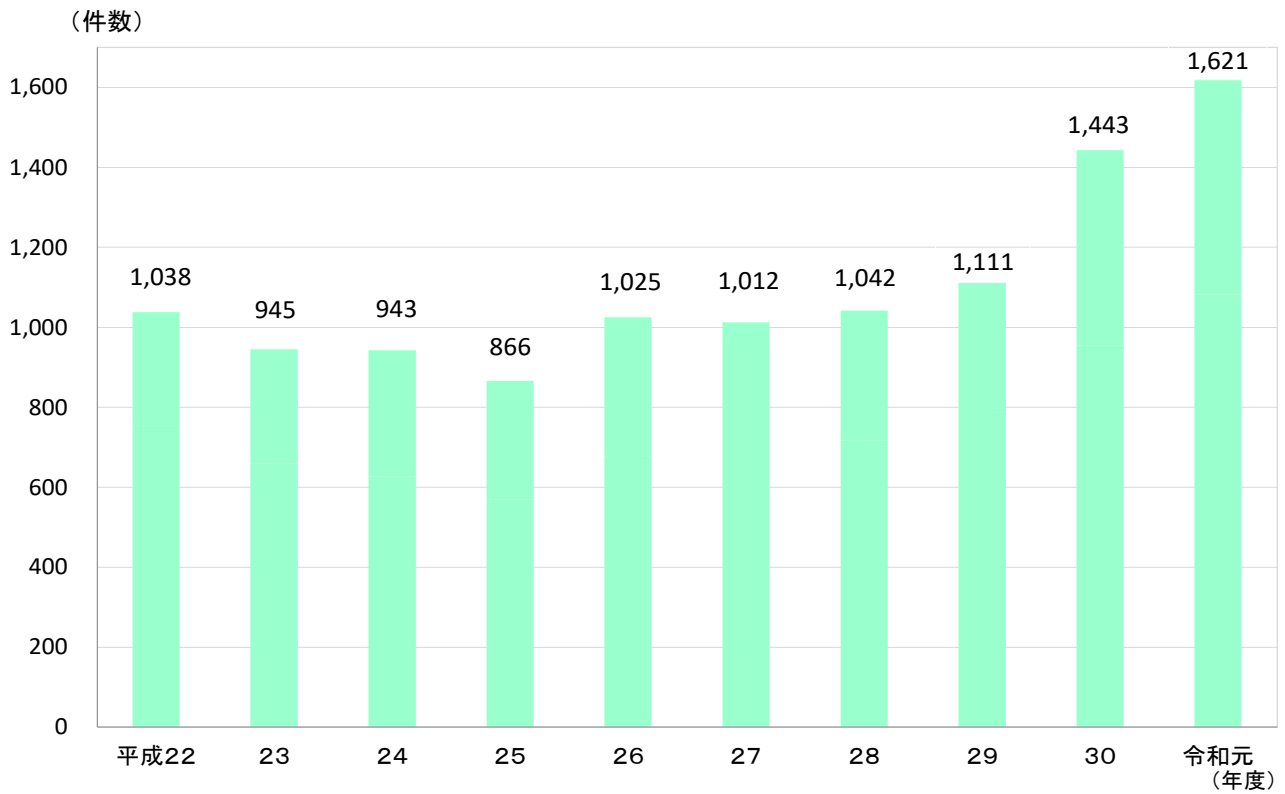


図2 苦情相談事案数の推移(常勤・非常勤計)

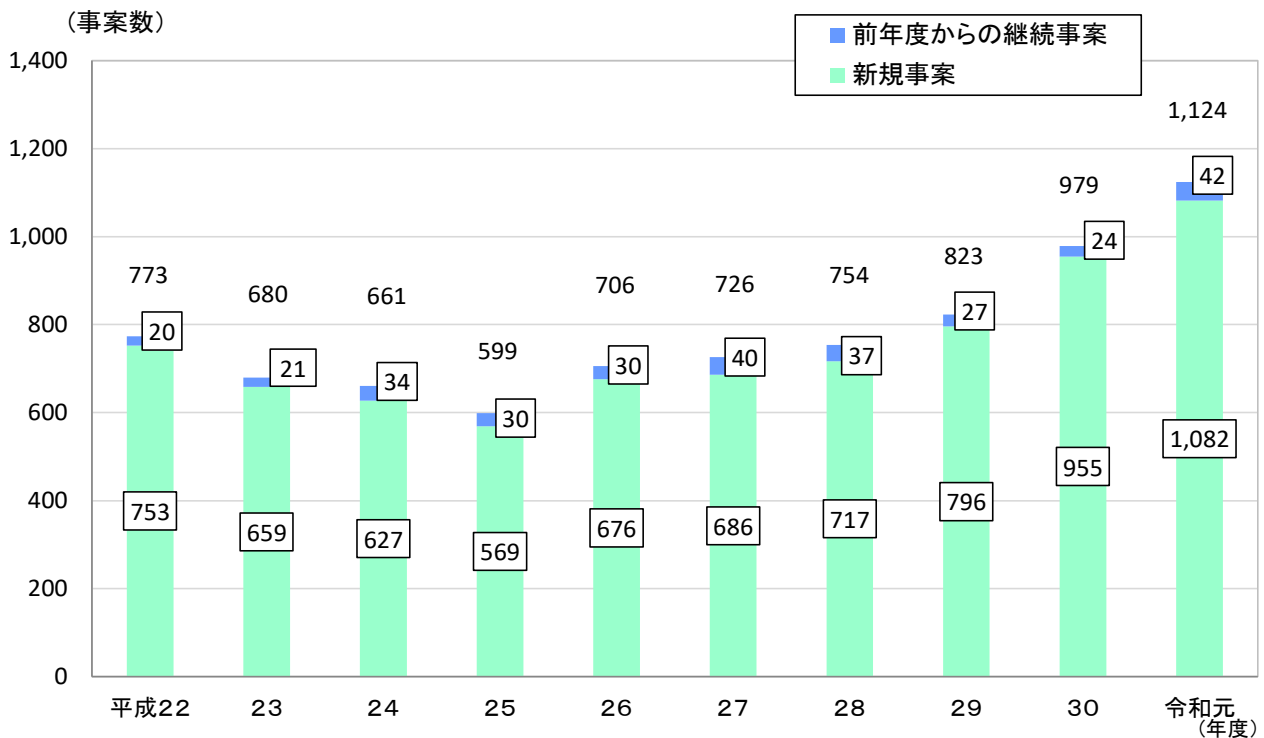


図3 苦情相談の常勤・非常勤別事案数の推移

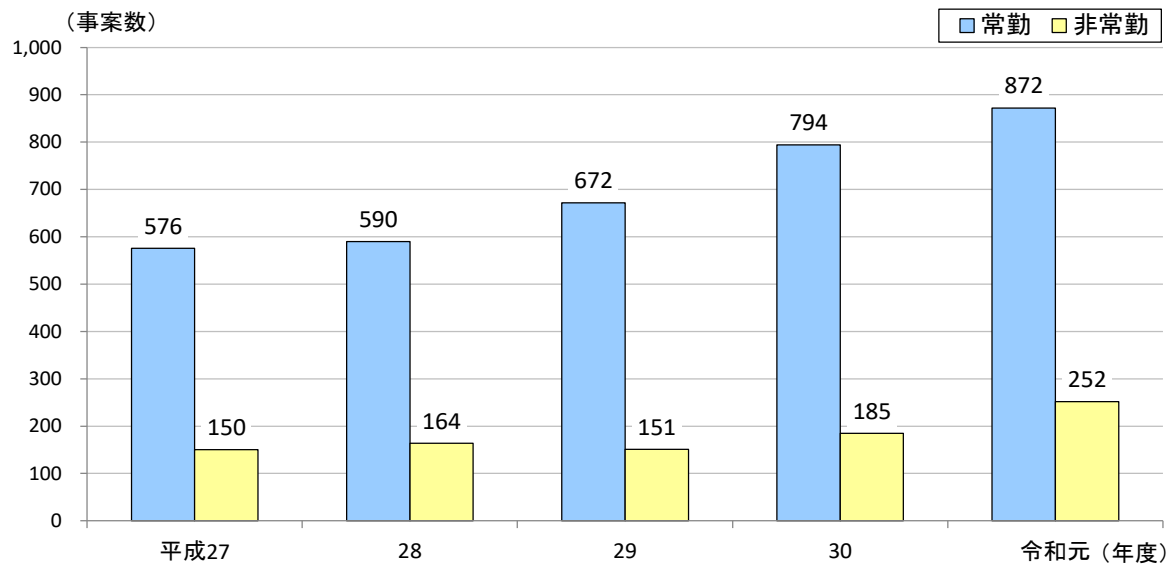


図4 苦情相談の内容区分別事案数及び割合(常勤・非常勤計)

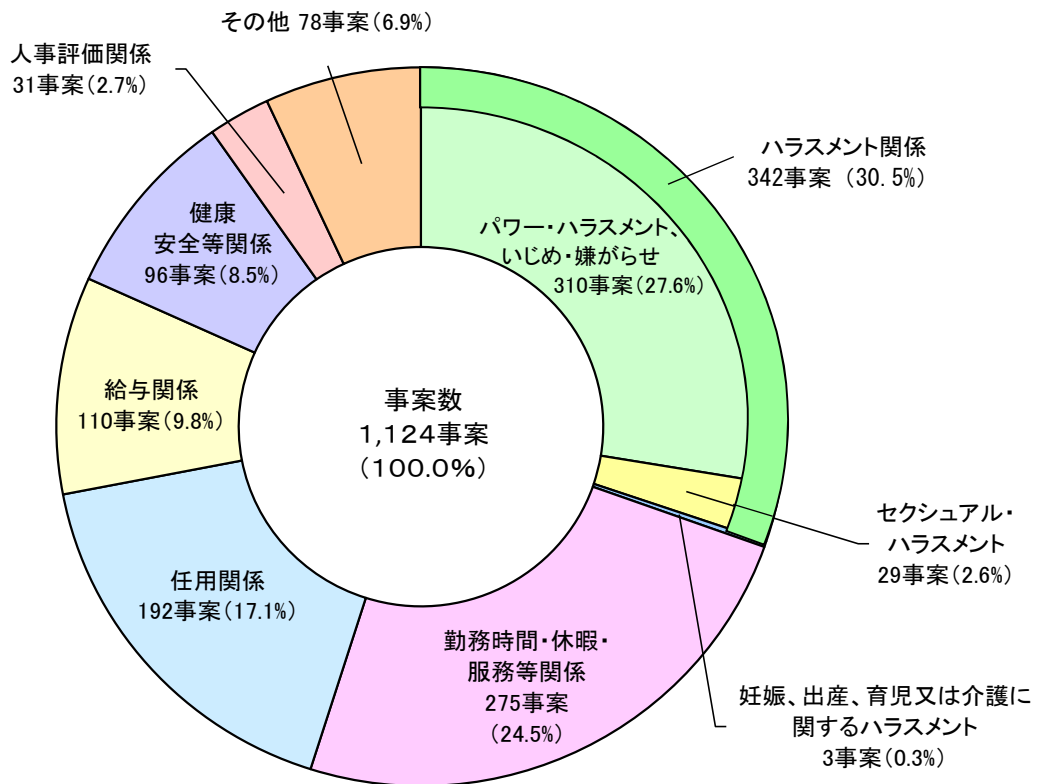


図5-1 苦情相談の内容区別事案数の推移(常勤)

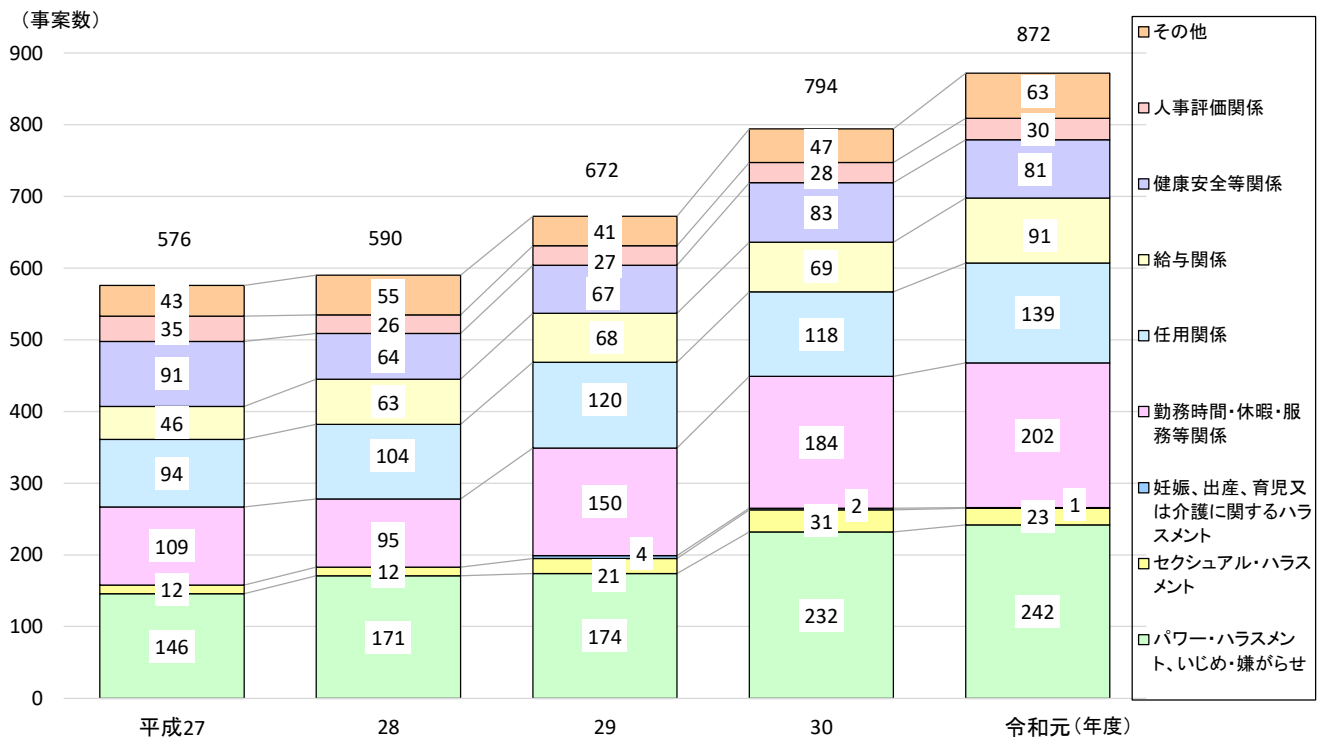


図5-2 苦情相談の内容区別事案数の推移(非常勤)

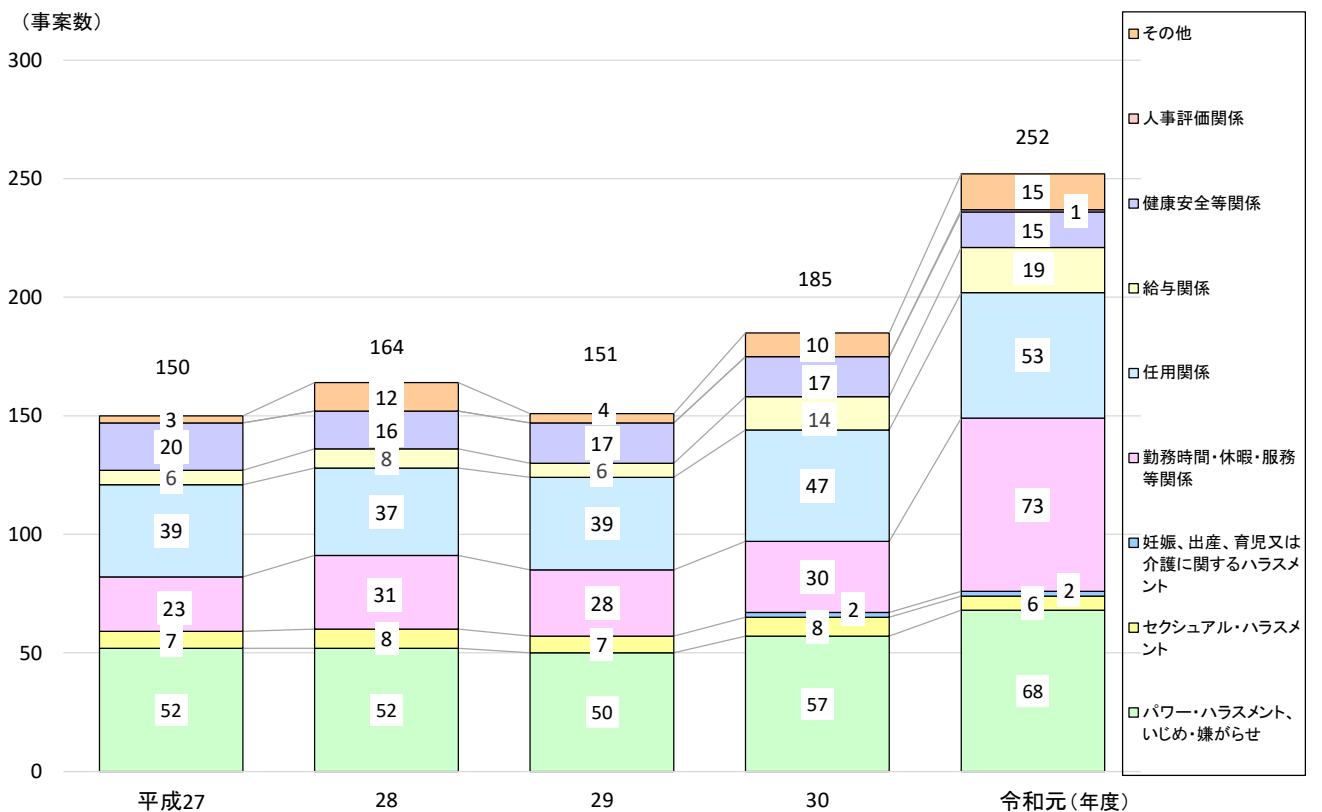
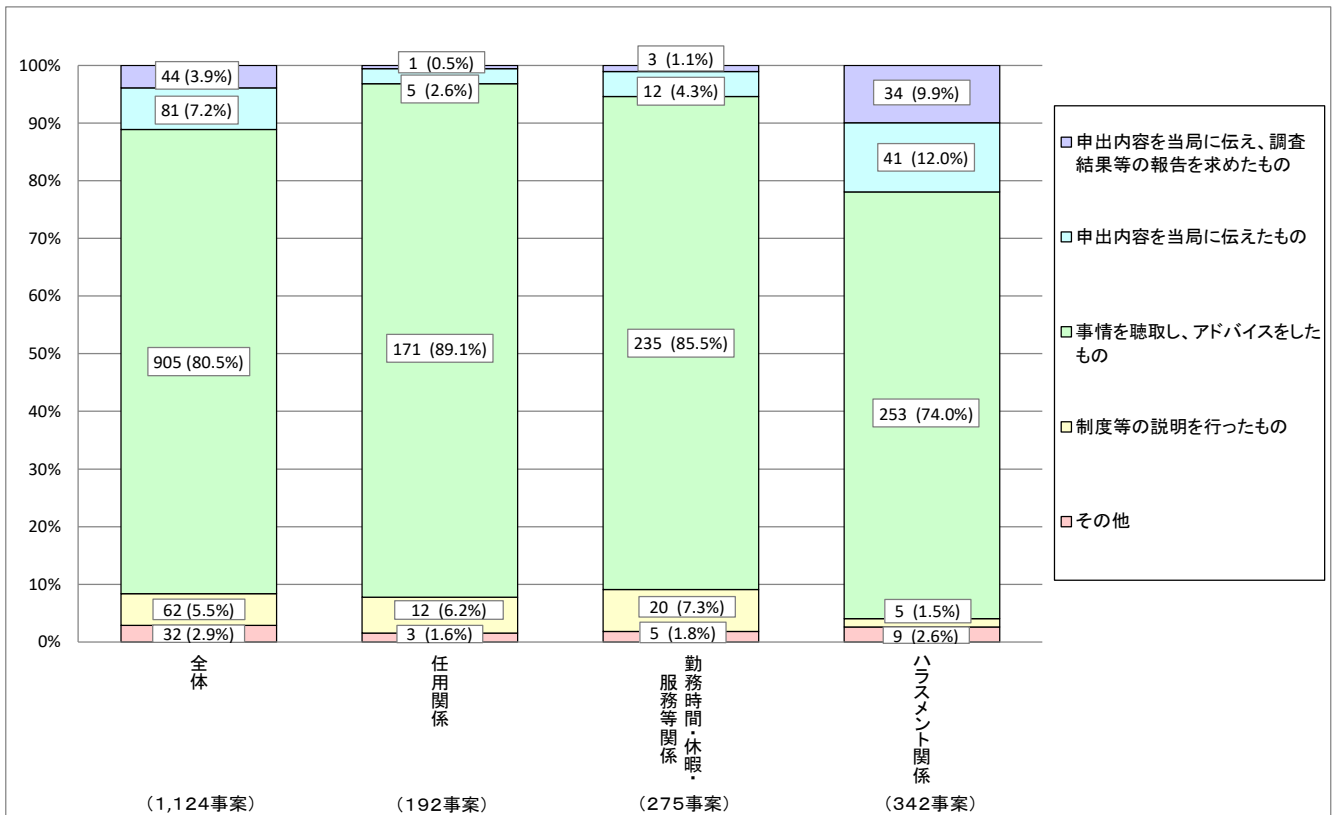


図6 主な苦情相談の内容区分別、対応方法別事案数及び割合  
(常勤・非常勤計)



(注) ハラスメント関係とは、「パワー・ハラスメント、いじめ・嫌がらせ」、「セクシュアル・ハラスメント」、「妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント」を合わせた数である。

(参考) 苦情相談への対応について

職員からの苦情相談があったときは、相談内容に応じて人事院の職員相談員が、制度の説明やアドバイスを行います。場合によっては、相談者の了解の下に、相談者の所属する府省（本府省又は所属機関）へ相談内容を伝達し、必要に応じ、事実関係等について調査等の対応を求める等の方法により、相談に係る問題の迅速かつ適切な解決を図ります。

別表 苦情相談の府省別事案数(常勤・非常勤)

| 府省名      | 項目 | 平成29年度 |     | 平成30年度 |     | 令和元年度 |     |
|----------|----|--------|-----|--------|-----|-------|-----|
|          |    | 常勤     | 非常勤 | 常勤     | 非常勤 | 常勤    | 非常勤 |
| 会計検査院    |    |        |     | 1      |     | 3     |     |
| 人事院      |    |        | 1   | 1      |     | 1     |     |
| 内閣官房     |    | 2      | 2   | 2      |     | 8     | 2   |
| 内閣法制局    |    | 1      |     |        |     |       | 1   |
| 内閣府      |    | 2      | 6   | 10     | 5   | 5     | 5   |
| 宮内庁      |    | 3      | 1   | 3      |     | 1     |     |
| 公正取引委員会  |    |        | 2   | 1      | 2   | 2     | 2   |
| 警察庁      |    | 7      |     | 13     | 4   | 21    |     |
| カジノ管理委員会 |    | -      | -   | -      | -   | 1     |     |
| 金融庁      |    | 3      | 5   | 5      | 2   | 3     | 3   |
| 消費者庁     |    | 1      | 1   | 2      | 7   | 1     | 3   |
| 復興庁      |    |        |     | 2      | 1   | 1     |     |
| 総務省      |    | 12     | 2   | 19     | 5   | 9     | 5   |
| 公害等調整委員会 |    | 1      |     |        |     |       |     |
| 消防庁      |    |        | 1   | 1      |     | 2     |     |
| 法務省      |    | 202    | 6   | 197    | 11  | 200   | 22  |
| 出入国在留管理庁 |    | -      | -   | -      | -   | 38    | 6   |
| 公安調査庁    |    |        |     | 2      |     | 5     |     |
| 外務省      |    | 7      |     | 10     | 2   | 13    | 8   |
| 財務省      |    | 21     | 2   | 26     | 2   | 34    | 14  |
| 国税庁      |    | 34     | 8   | 54     | 12  | 55    | 18  |
| 文部科学省    |    | 6      |     | 10     | 3   | 6     | 5   |
| 文化庁      |    | 2      |     | 1      |     | 1     |     |
| 厚生労働省    |    | 90     | 47  | 106    | 52  | 116   | 41  |
| 中央労働委員会  |    |        |     | 1      |     |       | 1   |
| 農林水産省    |    | 23     | 6   | 42     | 5   | 29    | 10  |
| 林野庁      |    | 8      | 4   | 1      |     | 8     | 3   |
| 水産庁      |    | 1      | 1   | 2      |     | 3     |     |
| 経済産業省    |    | 9      | 2   | 14     | 4   | 10    | 6   |
| 特許庁      |    | 2      | 3   | 1      | 5   | 3     | 3   |
| 中小企業庁    |    |        |     | 2      |     | 1     |     |
| 国土交通省    |    | 65     | 27  | 79     | 25  | 84    | 41  |
| 観光庁      |    | 1      |     |        |     |       |     |
| 気象庁      |    | 15     |     | 15     |     | 9     | 2   |
| 運輸安全委員会  |    |        |     |        |     | 2     |     |
| 海上保安庁    |    | 13     |     | 21     |     | 22    |     |
| 環境省      |    | 5      | 7   | 7      | 8   | 8     | 7   |
| 原子力規制庁   |    | 2      |     | 5      | 1   | 5     | 4   |
| 不明・その他   |    | 134    | 17  | 138    | 29  | 162   | 40  |
| 合計       |    | 672    | 151 | 794    | 185 | 872   | 252 |

(注)平成29年度から令和元年度までの間に相談事案のない府省は省略した。