

報道資料

平成23年8月12日

平成22年度における国家公務員の苦情相談の概要

人事院では、各府省の一般職非現業の国家公務員を対象として、勤務条件やパワー・ハラスメント（以下「パワハラ」という。）、セクシュアル・ハラスメント（以下「セクハラ」という。）など人事管理全般に関する悩みや苦情について、広く相談に応じており、その総件数はこのところ毎年千件を超える水準で推移しています（各府省が行っている苦情相談の件数は含みません）。

平成22年度に人事院が行った苦情相談の概要は、次のとおりです。

以下の用語は、次のとおりです。

- 1) 「新規相談」とは、平成22年度に初めて申し出があった相談をいう。
- 2) 「継続相談」とは、年度にかかわらず、複数回対応した同一内容の相談のうち、2回目以降の相談をいう。
- 3) 「事案数」とは、同一年度内における同じ職員からの同一内容の相談を、相談回数にかかわらず1事案としてとらえた数をいう。
- 4) 「相談件数」は、特に記載のない限り常勤職員及び非常勤職員の男女計の事案数である。

苦情相談の概要

1 苦情相談総件数は1,038件で前年度より減少

- 苦情相談総件数は1,038件で、前年度より306件（22.8%）減少（図1）。
- 新規相談件数は94件、継続相談件数は212件それぞれ前年度より減少。
- 事案数は773件で、111件（12.6%）減少（図2）。

【減少の要因として考えられること】

- ・人間関係に起因する相談について、まずは、所属府省等の苦情相談窓口等、職場における解決努力を促す対応による継続相談の減少。
- ・人事評価制度の導入等に伴う各府省等の苦情相談体制の整備。

2 パワハラ、いじめなど人間関係に起因する相談が全体の1/4（図3）

- 相談の内容別構成比は、多い順に、「任用関係（転任、辞職など）」22.4%、「勤務時間、休暇等関係」19.7%、「パワハラ」14.4%、「健康安全等関係（職場復帰対応など）」10.0%。
- 「パワハラ」、「パワハラ以外のいじめ等」、「セクハラ」の合計は186件（構成比24.1%）。「パワハラ」の件数は前年度と同程度だが、構成比（14.4%）は増加傾向。

### 3 法務省、厚生労働省、国土交通省の3省で全体のほぼ半数

- 府省等別の相談件数は、14府省等で10件以上。
- 法務省156件（構成比20.2%）、厚生労働省120件（同15.5%）、国土交通省102件（同13.2%）の3省の合計で全体の約半数近くを占める（図4）。
- 府省等別に常勤職員千人当たりの相談件数をみると、全府省等平均1.87件を上回るのは7府省等。多い順に、内閣府3.48件、法務省3.14件、特許庁2.80件、厚生労働省2.73件、経済産業省2.60件など（図5）。

### 4 非常勤職員からの相談は約2割、「任用関係」や「セクハラ」の相談が多い（図6）

- 常勤職員からの相談は635件（構成比82.1%）で前年度より減少。非常勤職員からの相談は138件（同17.9%）で、前年度とほぼ変わらず。
- 非常勤職員の相談の内容別の構成比を常勤職員と比較すると、非常勤職員の方が高いのは「任用関係」、「セクハラ」、「パワハラ」。

### 5 女性からの相談は1/3、常勤職員千人当たりの相談件数は女性が多い（図7）

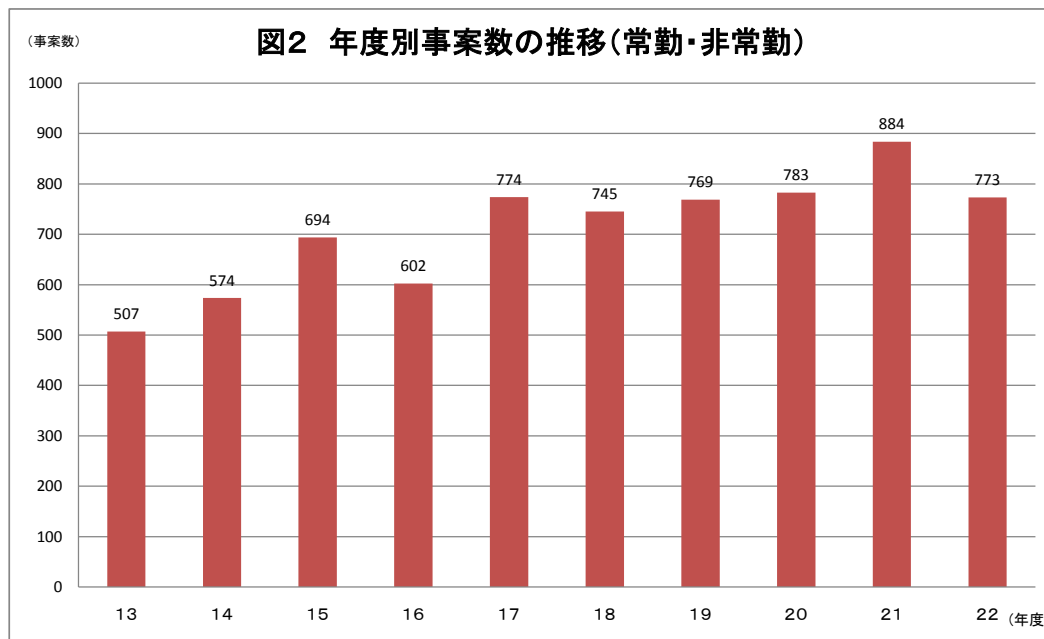
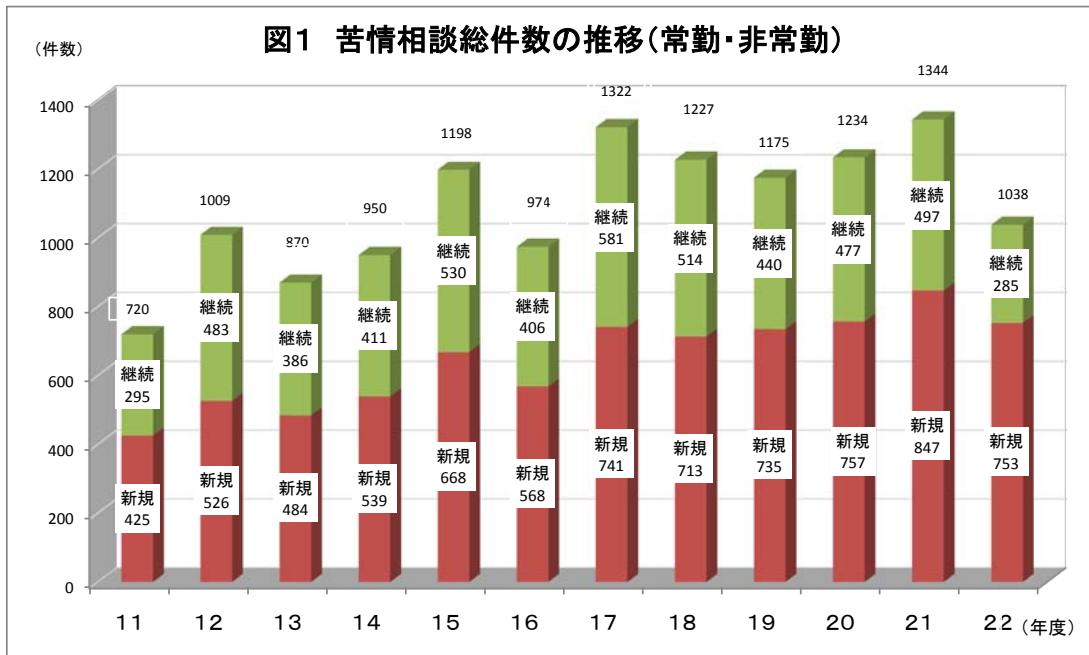
- 苦情相談の申出人を性別にみると、男性472件（構成比61.1%）、女性259件（同33.5%）。
- 常勤職員千人当たりの相談件数は、女性2.23件（男性1.61件）。
- 常勤職員について相談内容の構成比を性別に比較すると、女性の方が高いのは「勤務時間、休暇等関係」、「健康安全等関係」、「セクハラ」、「パワハラ以外のいじめ等」など。

### 6 苦情の処理では、問題解決に向けての助言を行ったものが約75%（図8）

- 苦情相談の処理方法の内訳をみると、「事情を聴取し、アドバイスをしたもの」が75.9%と最も多い。
- 各府省当局に申出内容を伝達したり、調査等の対応を求めたものは10.7%。

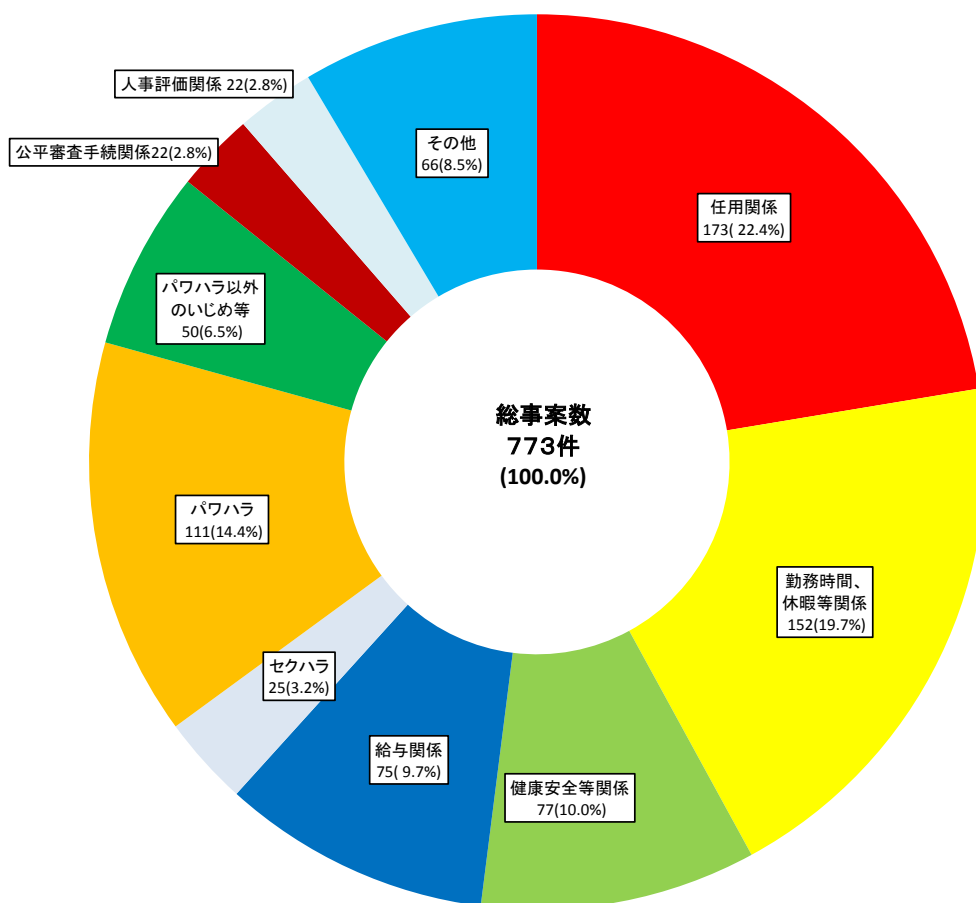
以 上

問 合 せ 先	人事院公平審査局職員相談課長	池田 吉朗
	職員相談官	増永 利実
	電話(03)3581-5311 (内線2741)	
	(03)3581-3486 (直通)	



(注) 各年度の事案数は、当該年度の新規件数と以前からの相談件数の合計を示す。  
 (平成22年度の場合:新規相談753件と以前からの相談20件の合計)

図3 苦情相談の内容別内訳(常勤・非常勤)



(注)「その他」は、旅費、退職金、共済関係、情報提供(告発等)等に関するものをいう。

図4 苦情相談の府省等別相談件数  
(事案数10件以上の府省等)

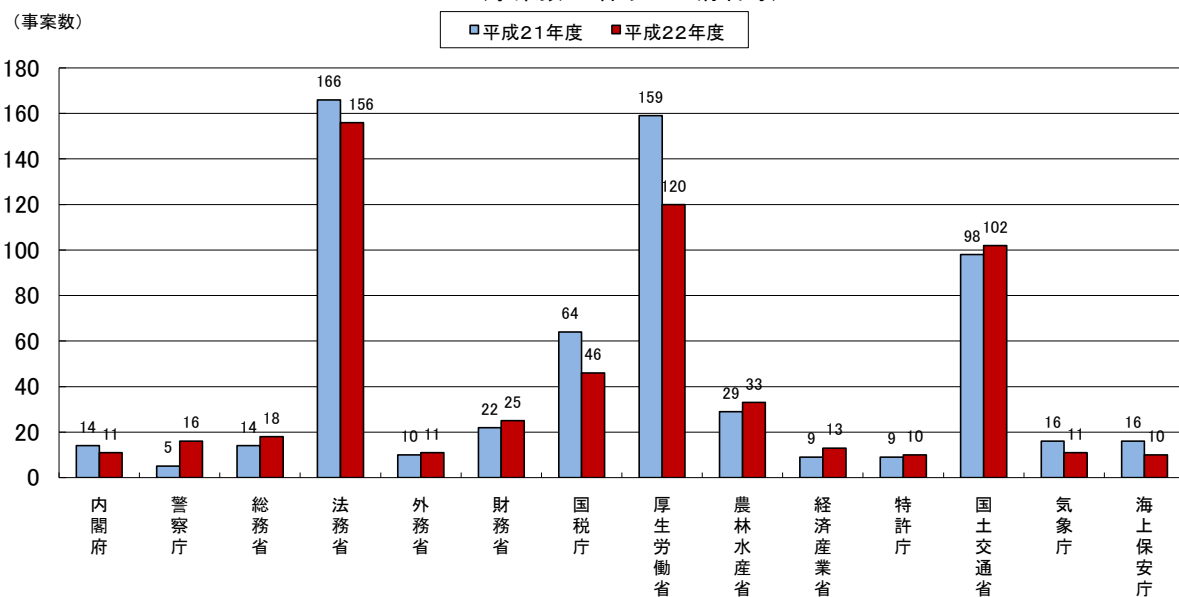


図5 職員千人当たりの府省等別苦情相談事案数(常勤)  
(事案数10件以上の府省等)

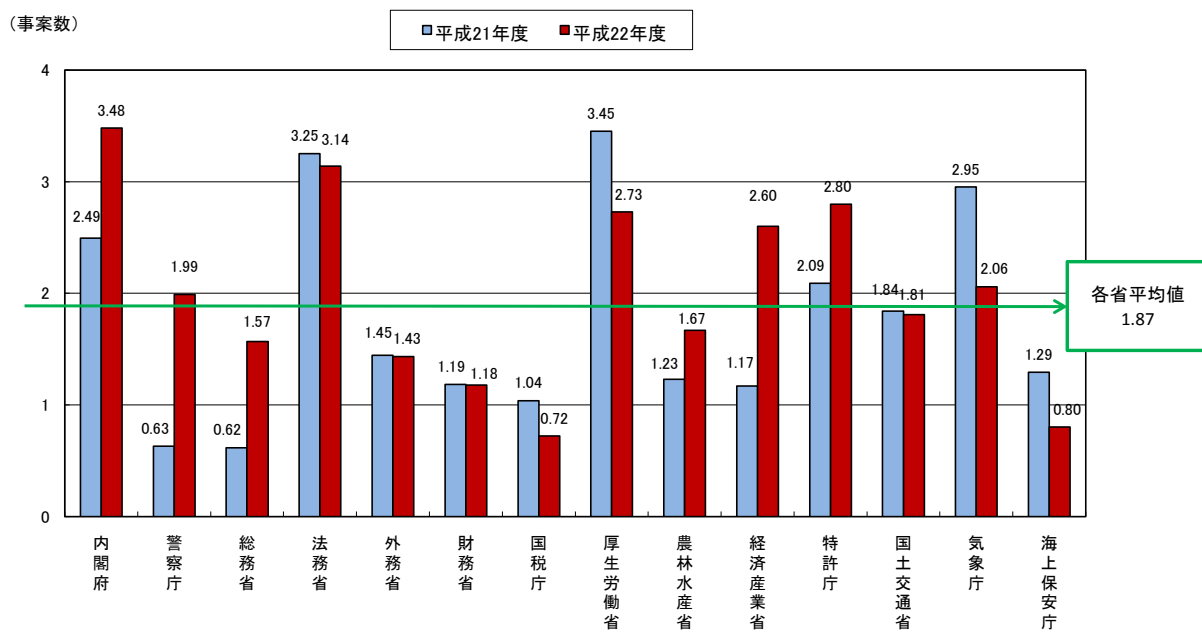


図6-1 苦情相談の内容別内訳(常勤)

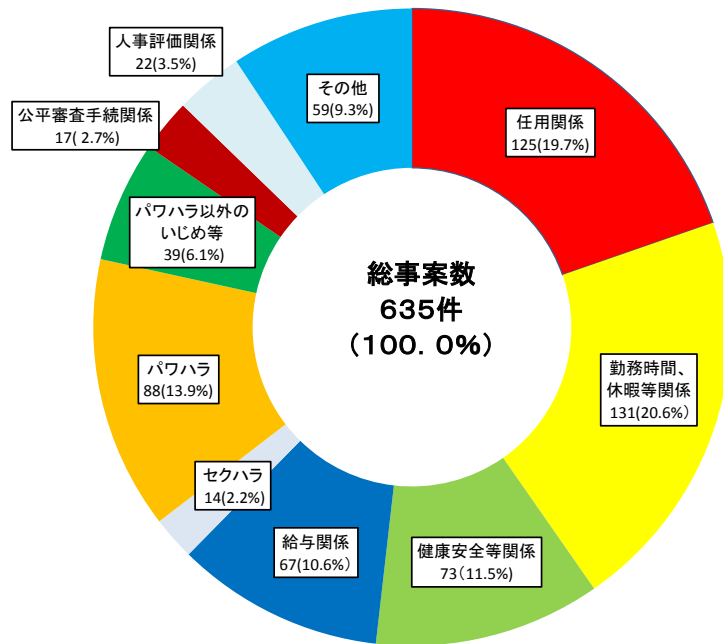
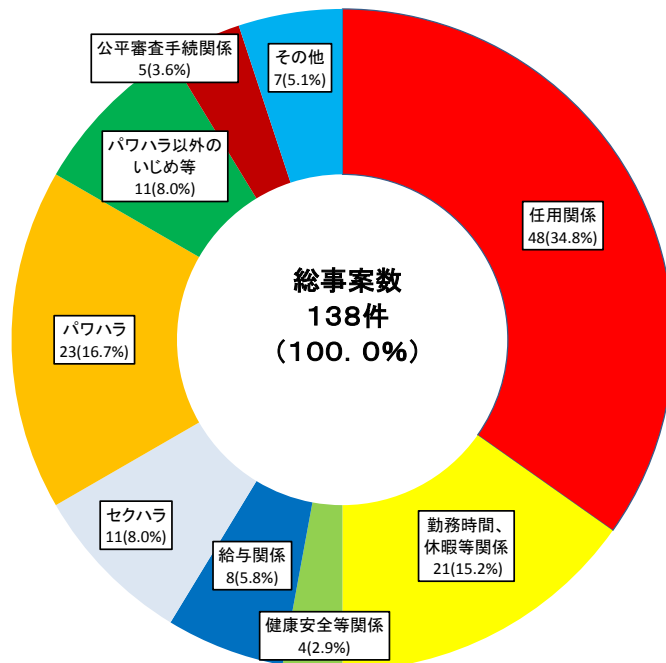


図6-2 苦情相談の内容別内訳(非常勤)



(注) 任用関係の相談の多くは雇い止めに関するもので、当局が行った雇用契約時の口約束がほごにされた、制度変更により採用・任期基準が明確化されたことに伴い任期更新されないなどが代表的。

図7 苦情相談(事案数)の男女別内訳(常勤・非常勤)

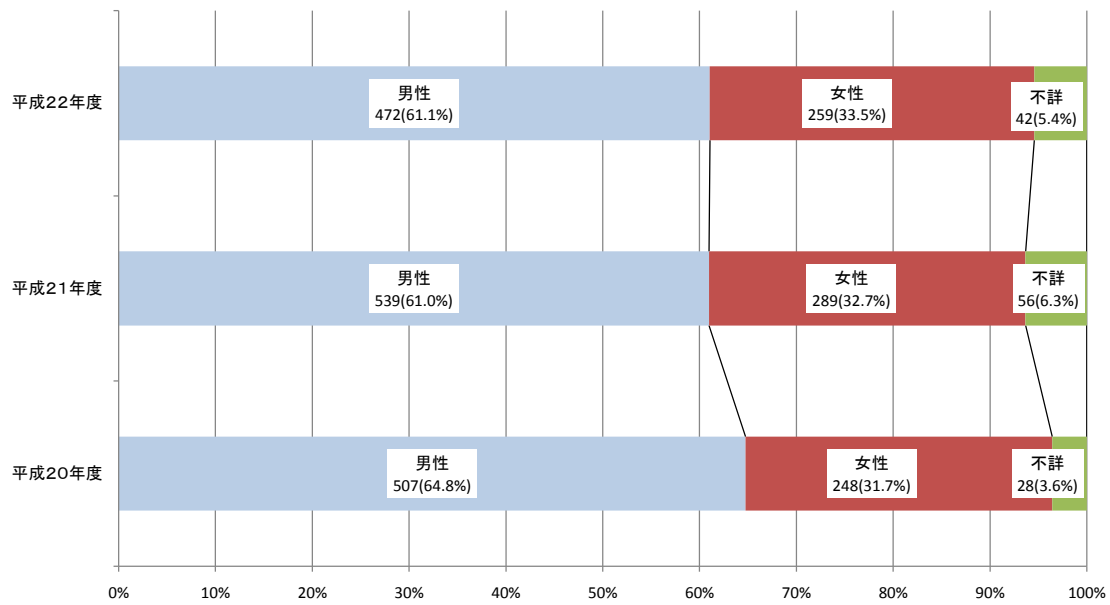


図8 苦情相談(事案数)の処理方法別割合の推移(常勤・非常勤)

