

令和7年度における 苦情相談の状況

～悩みの早期解消に向けて～

令和8年7月

令和7年度における苦情相談の概要

令和7年度における苦情相談の概要

ポイント

1 相談事案数

相談事案数は、前年度からほぼ横ばい(図1)

11年ぶりに減少に転じた前年度から減少は鈍化

令和7年度1,158事案、前年度よりも27事案の減少:減少率2.3%

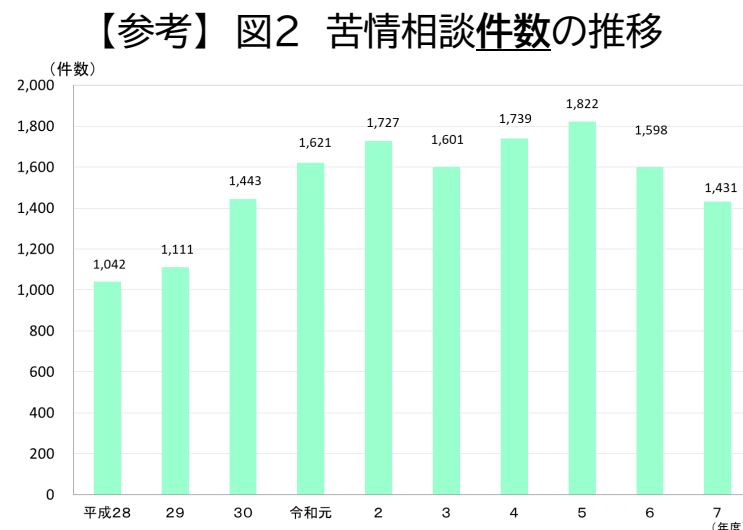
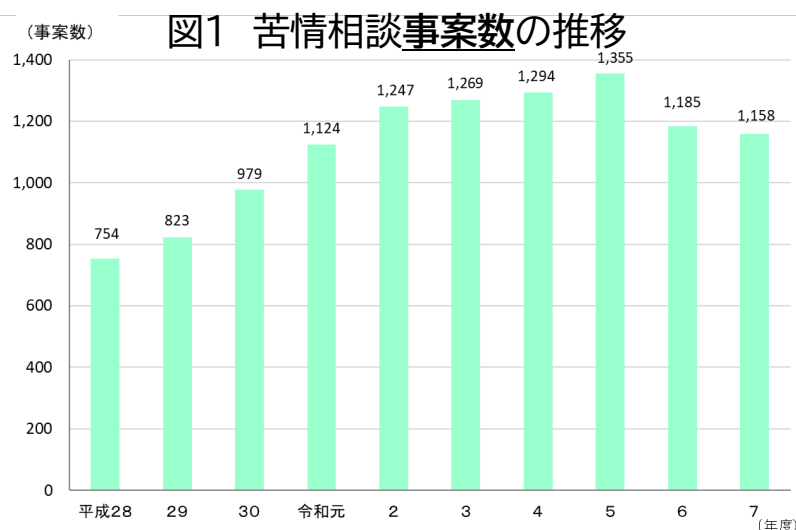
令和6年度の減少率は12.5%

【参考】相談件数は、前年度から10.5%の減少であり、2年連続の減少傾向(図2)

令和7年度1,431件、前年度よりも167件の減少:減少率10.5%

令和6年度の減少率は12.3%

注:相談事案数とは、人事院が受け付けた事案の総数。相談件数とは、人事院が受け付けた苦情相談の総数であり、同一人物から同一内容の相談が複数回あった場合には、それぞれ1件として複数件を計上したもの。



令和7年度における苦情相談の概要

ポイント

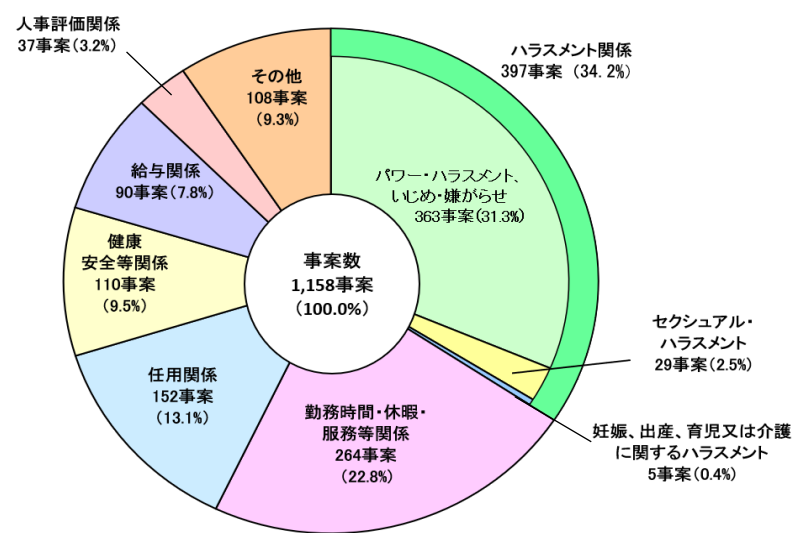
2 事案の内容

内訳については前年度からほぼ同じ傾向
状況を踏まえつつ、必要な取組を実施（次ページ参照）

- ①「ハラスメント関係」(*) 397事案(令和6年度:406事案)
- ②「勤務時間・休暇・服務等関係」 264事案(令和6年度:252事案)
- ③「任用関係」 152事案(令和6年度:159事案)

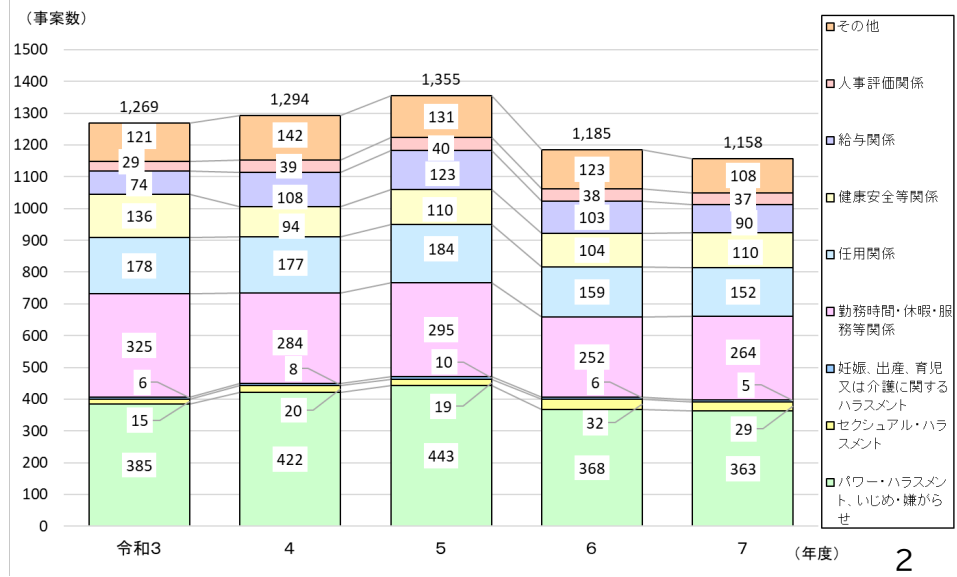
(※)「ハラスメント関係」には、「パワー・ハラスメント、いじめ・嫌がらせ」(363事案)、「セクシュアル・ハラスメント」(29事案)、「妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント」(5事案)の三つを含む。

図3 苦情相談の内容区分別事案数及び割合



端数処理の関係で総計が100%にならない場合がある。(以下同じ)。

図4 苦情相談の内容区分別事案数の推移



令和7年度における苦情相談の概要

ポイント

3 最近の人事院の苦情相談に関する取組の強化

I 相談者の悩み(不安・不満・疑問等)の早期解消の取組

苦情相談ページ・メール相談申込みページのFAQ新設(令和6年3月)

【内容】

- ・よくある相談と回答の提示
- ・相談例ごとの具体的に取得する対応のアドバイス
- ・適切な相談窓口案内 → 各府省の窓口案内
- ・関連制度の説明
- ・相談時の留意点の明示

【閲覧数】

苦情相談ページ	令和6年度	51,225件
	令和7年度	61,229件
メール相談申込みページ	令和7年度	9,398件

II 各府省相談窓口との連携

各府省との連絡会議等における意見交換などを実施

III 相談員の能力向上

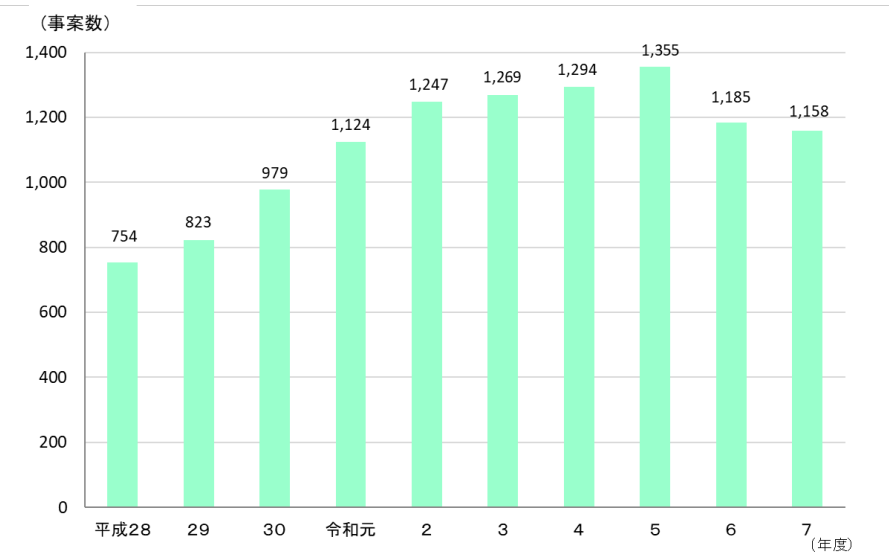
実践的な動画教材の新規作成・提供(令和6・7年度)、相談対応のための研修の実施

→ 今後も、ゼロ・ハラスメントの実現等安心して働ける環境づくりに向けた取組をすすめるとともに、相談者の悩み(不安・不満・疑問等)の解消の迅速化のため、各府省と連携しつつ苦情相談体制の充実強化を図る

参考資料（図表）

令和7年度における苦情相談の概要

図1 苦情相談事案数の推移



【参考】図2 苦情相談件数の推移

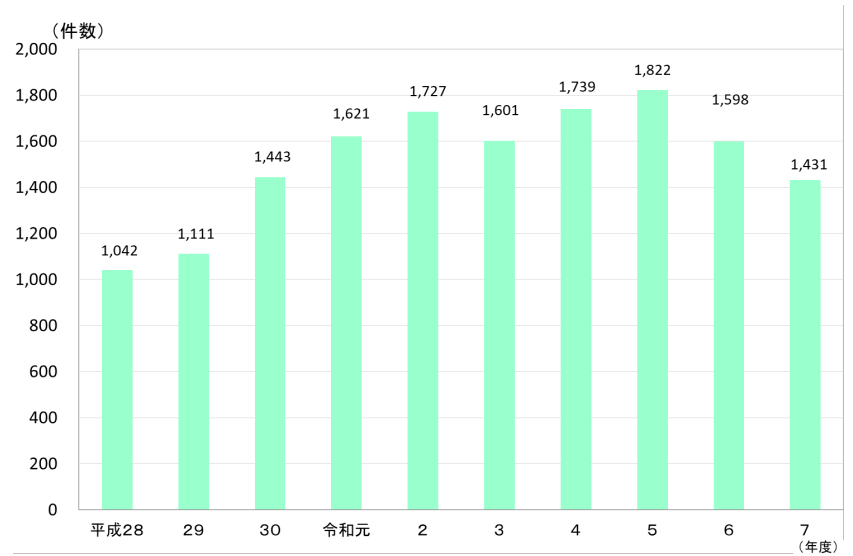


図3 苦情相談の内容区分別事案数及び割合

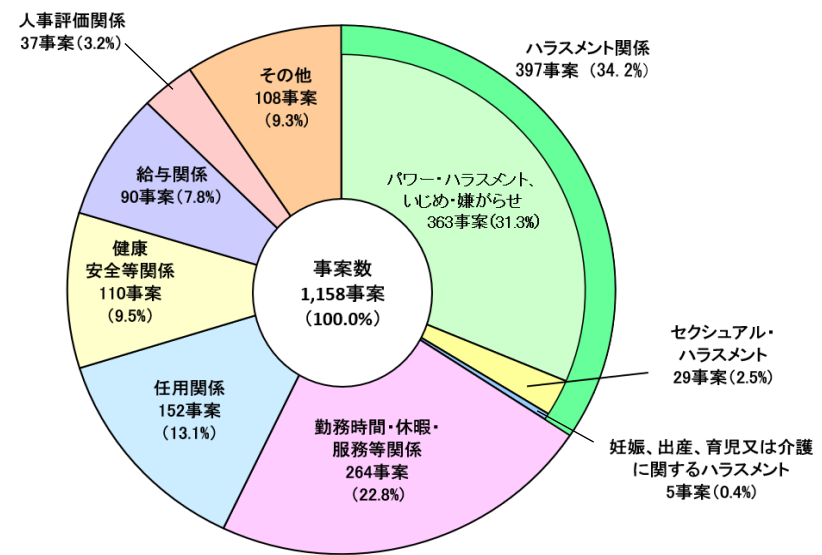
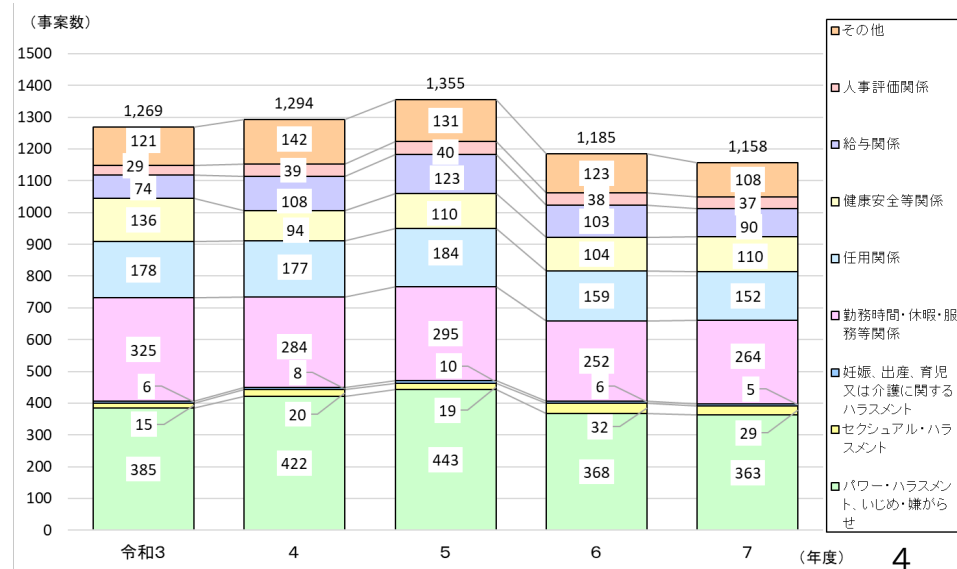


図4 苦情相談の内容区分別事案数の推移



令和7年度における苦情相談の概要

図5 苦情相談の常勤職員・非常勤職員別事案数の推移

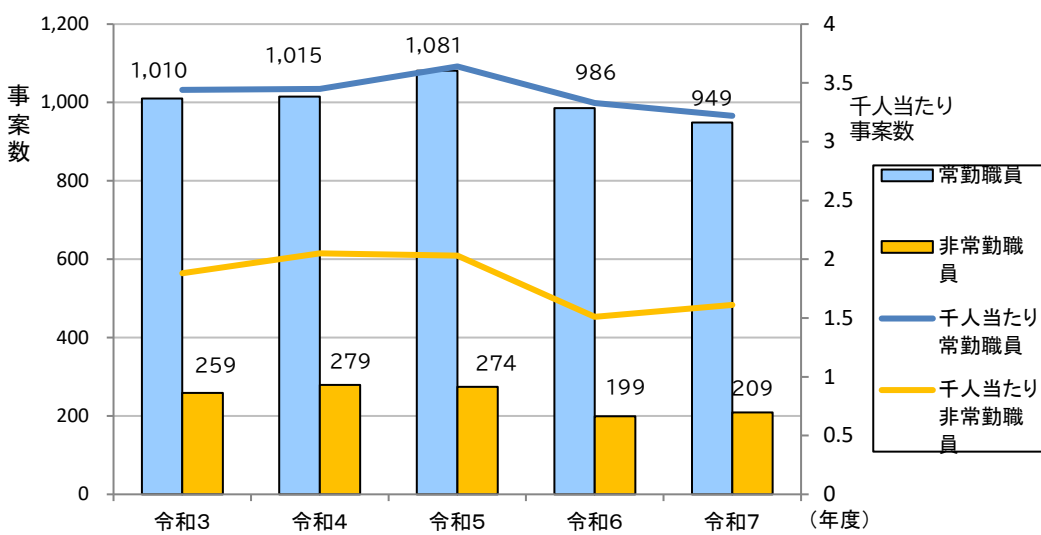


図6-1 苦情相談の内容区分別事案数の推移(常勤職員)

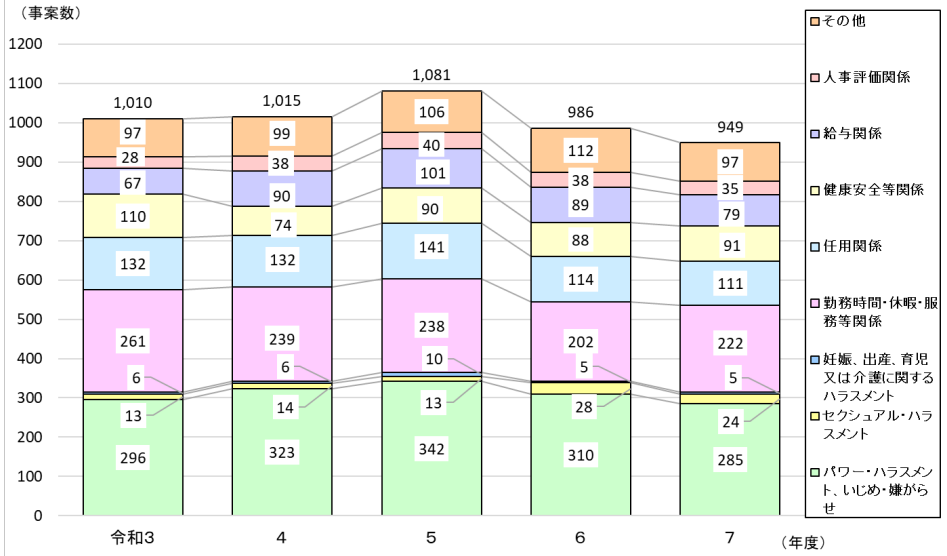


図6-2 苦情相談の内容区分別事案数の推移(非常勤職員)

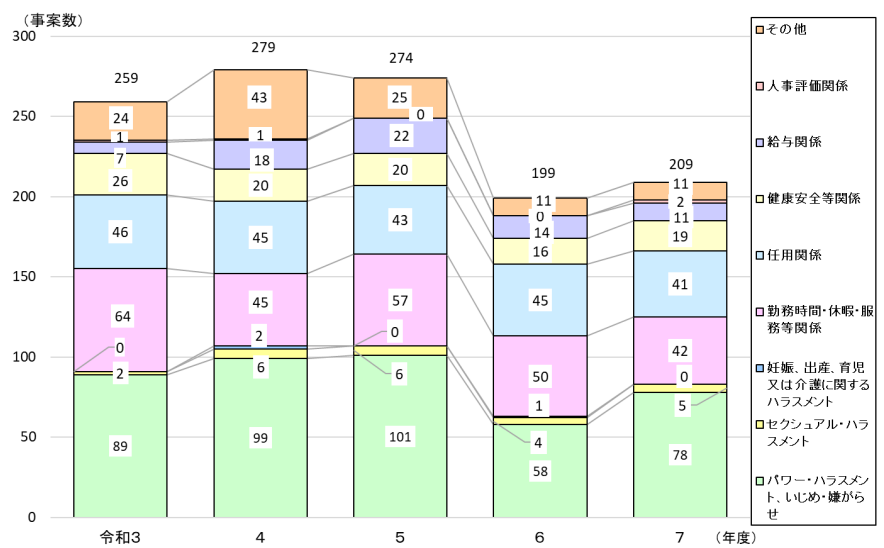
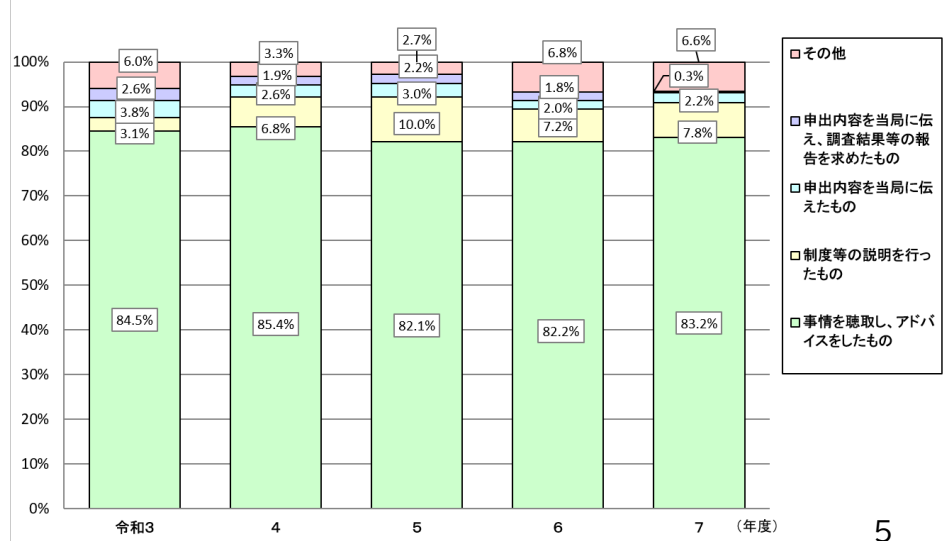


図7 苦情相談の対応方法別割合



令和7年度における苦情相談の概要

別表 苦情相談の府省別事案数(常勤・非常勤)

府省名 \ 項 目		(件数)					
		令和5年度		令和6年度		令和7年度	
		常勤職員	非常勤職員	常勤職員	非常勤職員	常勤職員	非常勤職員
会 計 検 査 院		5		4	1		
人 事 院			1	2		1	
内 閣 官 房		7	1	5		4	4
内 閣 府		16	7	8	3	9	6
宮 内 庁		9	2	6	1	3	1
公 正 取 引 委 員 会		2	3	1	1		
警 察 庁		11	1	26	2	23	
個 人 情 報 保 護 委 員 会		2	1	4	1	6	3
カ ジ ノ 管 理 委 員 会			1	1	1	1	2
金 融 庁			3	3	1	2	1
消 費 者 庁		2	3	2	3	1	4
こ ど も 家 庭 庁		4	1	1	5	1	
デ ジ タ ル 庁		3	2	1	1	3	4
総 務 省		15	3	10	4	15	3
消 防 庁		1					
法 務 省		228	15	209	12	229	11
出 入 国 在 留 管 理 庁		38	2	24	5	45	1
公 安 調 査 庁		9		6		2	
外 務 省		19	4	19	6	18	4
財 務 省		19	7	13	6	18	2

(注) 令和5年度から令和7年度までの間に相談事案のない府省は省略した。
省略した府省: 内閣法制局、復興庁、公害等調整委員会、中央労働委員会

府省名 \ 項 目		(件数)					
		令和5年度		令和6年度		令和7年度	
		常勤職員	非常勤職員	常勤職員	非常勤職員	常勤職員	非常勤職員
国 税 庁		98	24	53	19	84	19
文 部 科 学 省		5	8	5	4	3	7
ス ポ ー ツ 庁		1		1			
文 化 庁		1	1		1		
厚 生 労 働 省		151	75	156	36	136	58
農 林 水 産 省		54	11	44	5	27	12
林 野 庁		13	1	10	1	16	4
水 産 庁		5		2	3	2	2
経 済 産 業 省		2	3	9	6	4	1
資 源 エ ネ ル ギ ー 庁							1
特 許 庁		6	3	3	2	1	2
中 小 企 業 庁				4			1
国 土 交 通 省		117	26	97	17	83	25
観 光 庁		2		1		1	
気 象 庁		11	4	16	5	15	2
運 輸 安 全 委 員 会		1			1	2	
海 上 保 安 庁		32		23	1	34	
環 境 省		10	5	11	5	11	7
原 子 力 規 制 庁		1		3	1	5	1
防衛省(一般職国家公務員)				1			
不 明 ・ そ の 他		181	56	202	39	144	21
合 計		1,081	274	986	199	949	209