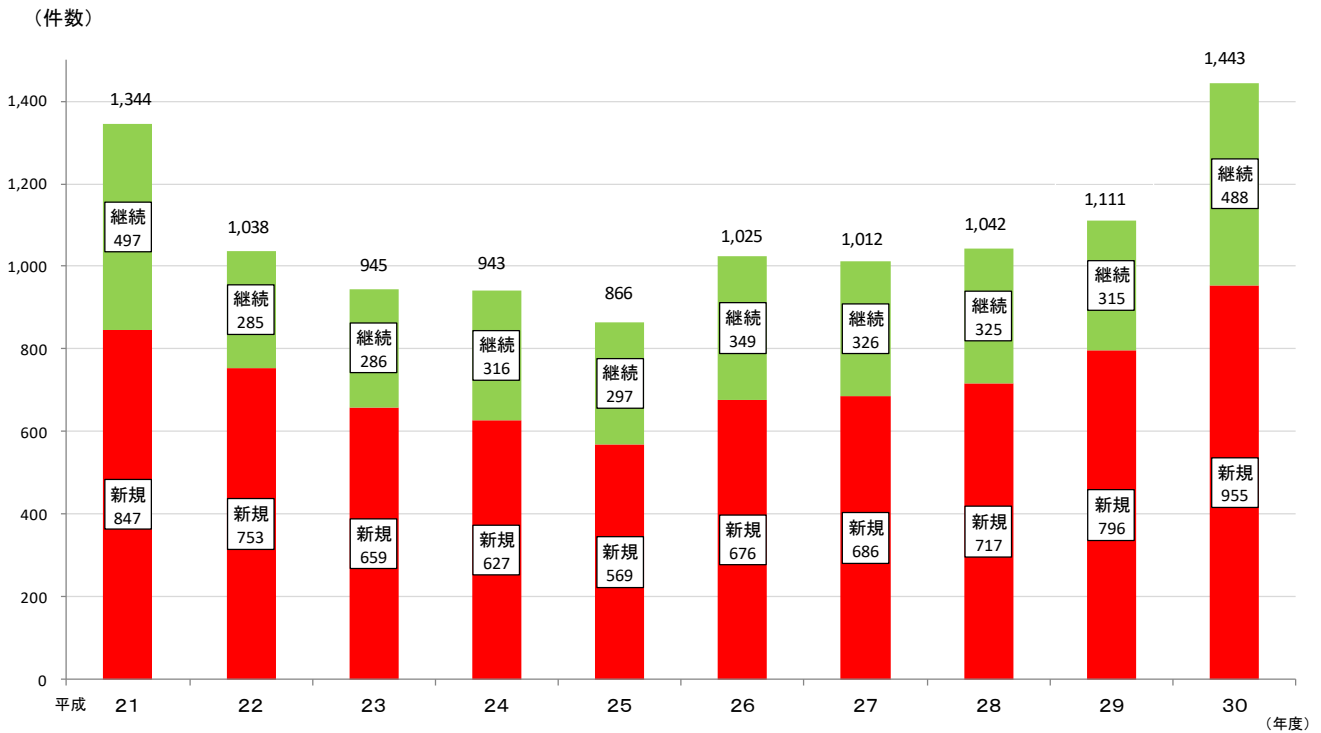


図1 苦情相談総件数の推移(常勤・非常勤計)



- (注) 1 新規とは、当該年度に初めて申出があった相談をいう。
 2 継続とは、同一事案についての第2回目以降の相談をいう。

図2 苦情相談事案数の推移(常勤・非常勤計)

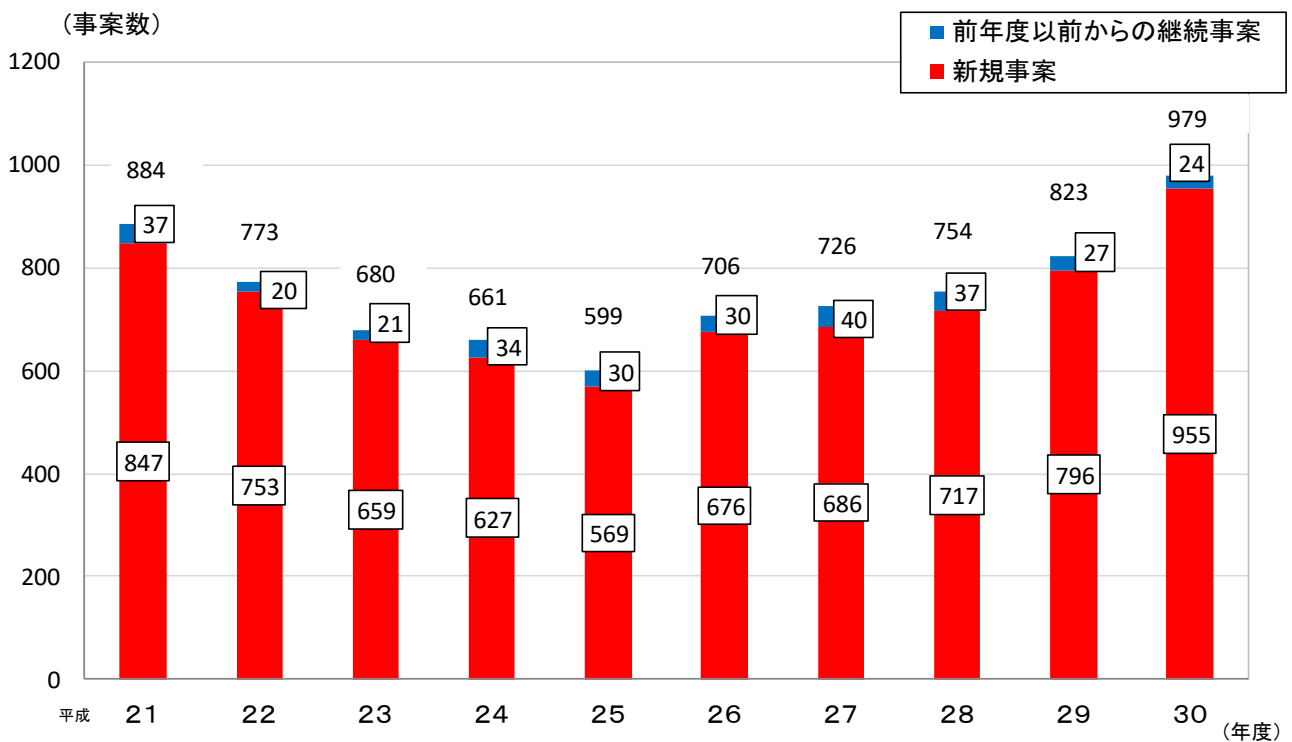
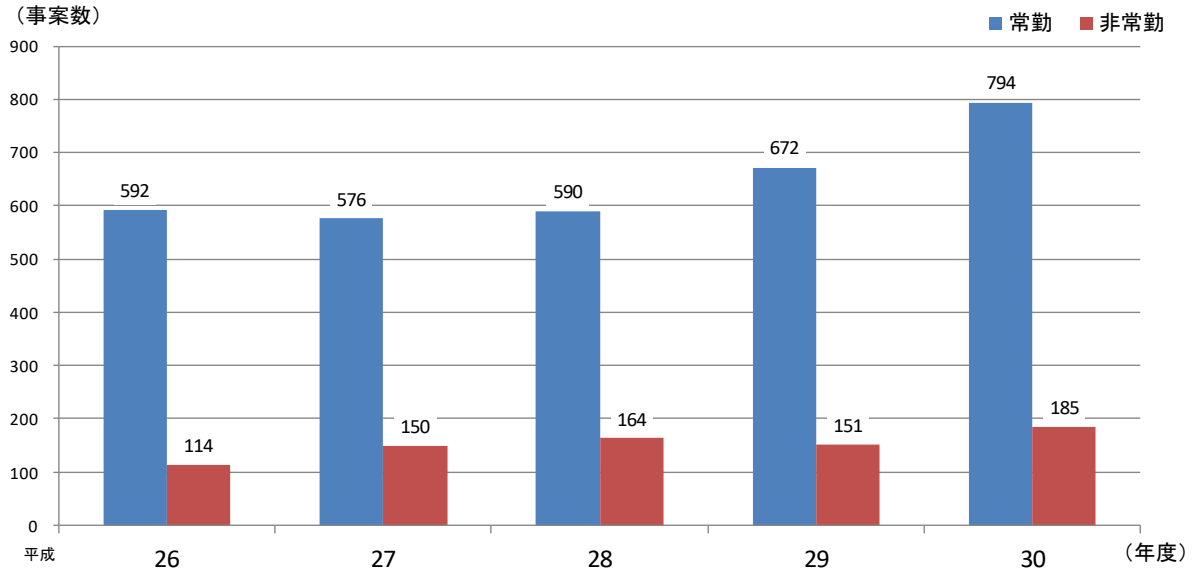


図3 苦情相談の常勤・非常勤別事案数の推移



(注) 常勤・非常勤の別が明確でない場合は、常勤職員に含めている。

図4 苦情相談の内容区別事案数及び割合(常勤・非常勤計)

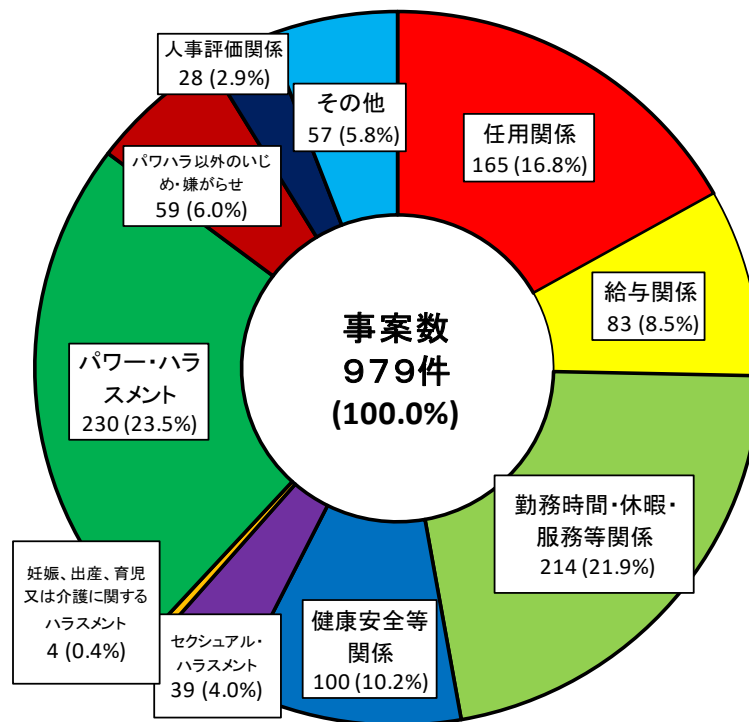


図5-1 苦情相談の内容区別事案数の推移(常勤)

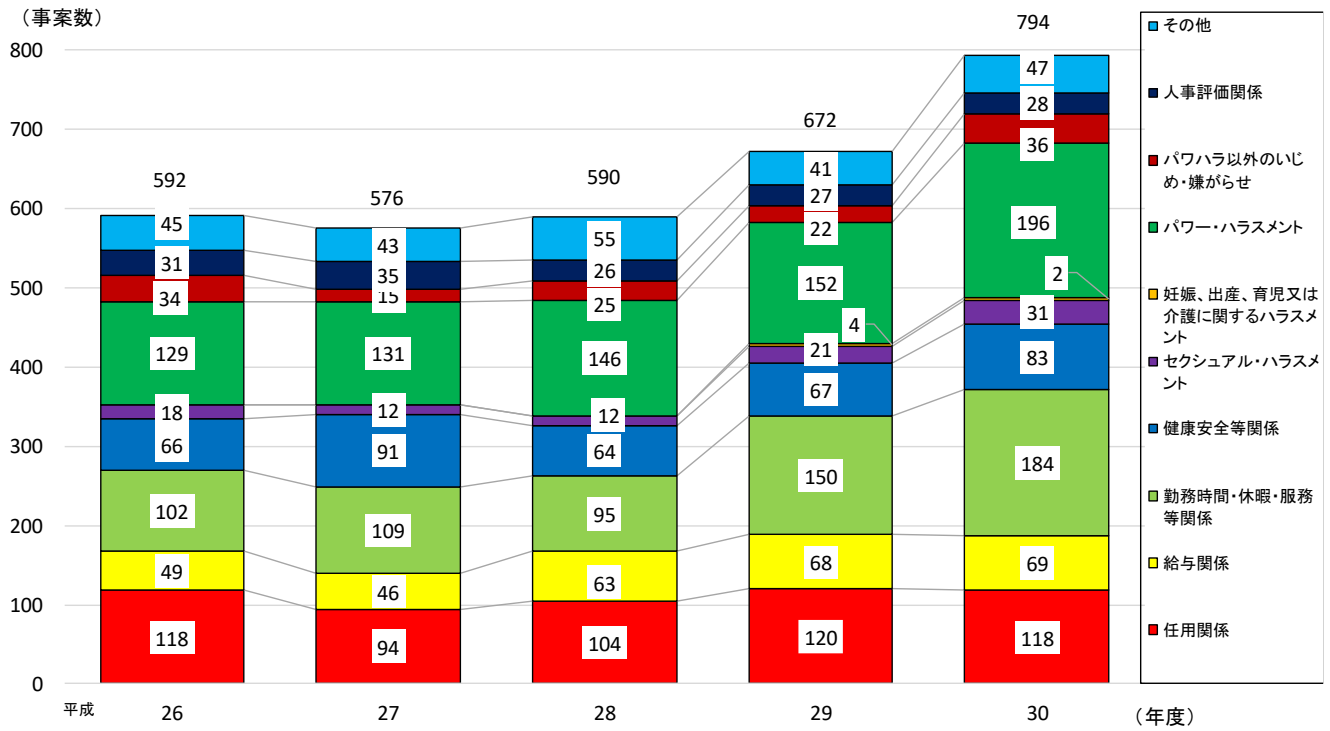


図5-2 苦情相談の内容区別事案数の推移(非常勤)

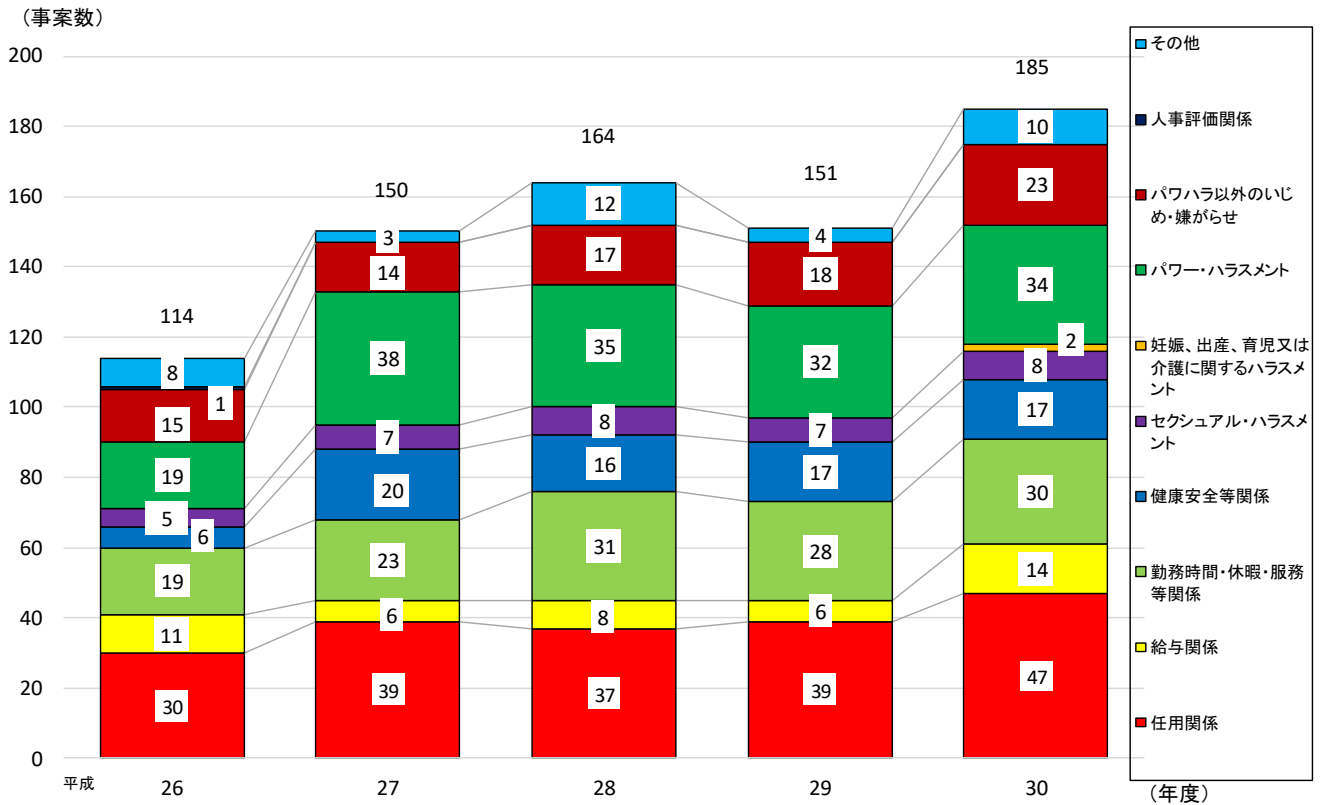
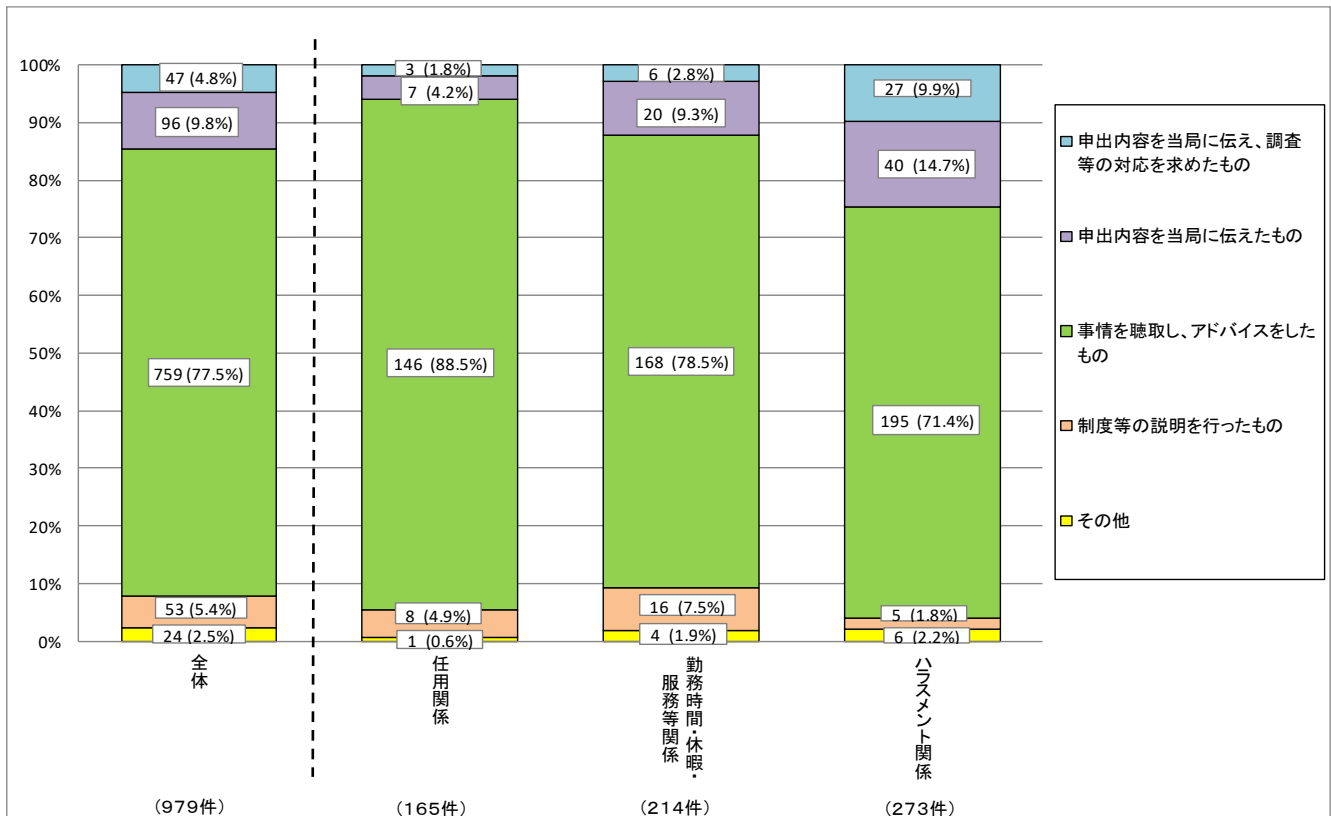


図6 主な苦情相談の内容区分別、対応方法別事案数及び割合
(常勤・非常勤計)



(注) ハラスメント関係とは、パワー・ハラスメント、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28年度 | | 平成29年度 | | 平成30年度 | |
|----------|----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|
| | | 常勤 | 非常勤 | 常勤 | 非常勤 | 常勤 | 非常勤 |
| 会計検査院 | | | | | | 1 | |
| 人事院 | | | | | 1 | 1 | |
| 内閣官房 | | 4 | | 2 | 2 | 2 | |
| 内閣法制局 | | | | 1 | | | |
| 内閣府 | | 5 | 5 | 2 | 6 | 10 | 5 |
| 宮内庁 | | | | 3 | 1 | 3 | |
| 公正取引委員会 | | 2 | 2 | | 2 | 1 | 2 |
| 警察庁 | | 5 | 1 | 7 | | 13 | 4 |
| 金融庁 | | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 |
| 消費者庁 | | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 7 |
| 復興庁 | | | 2 | | | 2 | 1 |
| 総務省 | | 12 | 1 | 12 | 2 | 19 | 5 |
| 公害等調整委員会 | | 1 | 1 | 1 | | | |
| 消防庁 | | | | | 1 | 1 | |
| 法務省 | | 137 | 15 | 202 | 6 | 197 | 11 |
| 公安調査庁 | | 1 | | | | 2 | |
| 外務省 | | 10 | 1 | 7 | | 10 | 2 |
| 財務省 | | 18 | 4 | 21 | 2 | 26 | 2 |
| 国税庁 | | 35 | 10 | 34 | 8 | 54 | 12 |
| 文部科学省 | | | 1 | 6 | | 10 | 3 |
| 文化庁 | | 1 | | 2 | | 1 | |
| 厚生労働省 | | 103 | 31 | 90 | 47 | 106 | 52 |
| 中央労働委員会 | | | | | | 1 | |
| 農林水産省 | | 20 | 5 | 23 | 6 | 42 | 5 |
| 林野庁 | | 1 | 2 | 8 | 4 | 1 | |
| 水産庁 | | | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 経済産業省 | | 9 | 6 | 9 | 2 | 14 | 4 |
| 特許庁 | | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 5 |
| 中小企業庁 | | | | | | 2 | |
| 国土交通省 | | 74 | 24 | 65 | 27 | 79 | 25 |
| 観光庁 | | 1 | | 1 | | | |
| 気象庁 | | 12 | | 15 | | 15 | |
| 海上保安庁 | | 17 | | 13 | | 21 | |
| 環境省 | | 5 | 10 | 5 | 7 | 7 | 8 |
| 原子力規制庁 | | 2 | | 2 | | 5 | 1 |
| 不明・その他 | | 108 | 32 | 134 | 17 | 138 | 29 |
| 合計 | | 590 | 164 | 672 | 151 | 794 | 185 |

(注)平成28年度から30年度まで相談事案のない府省は省略した。