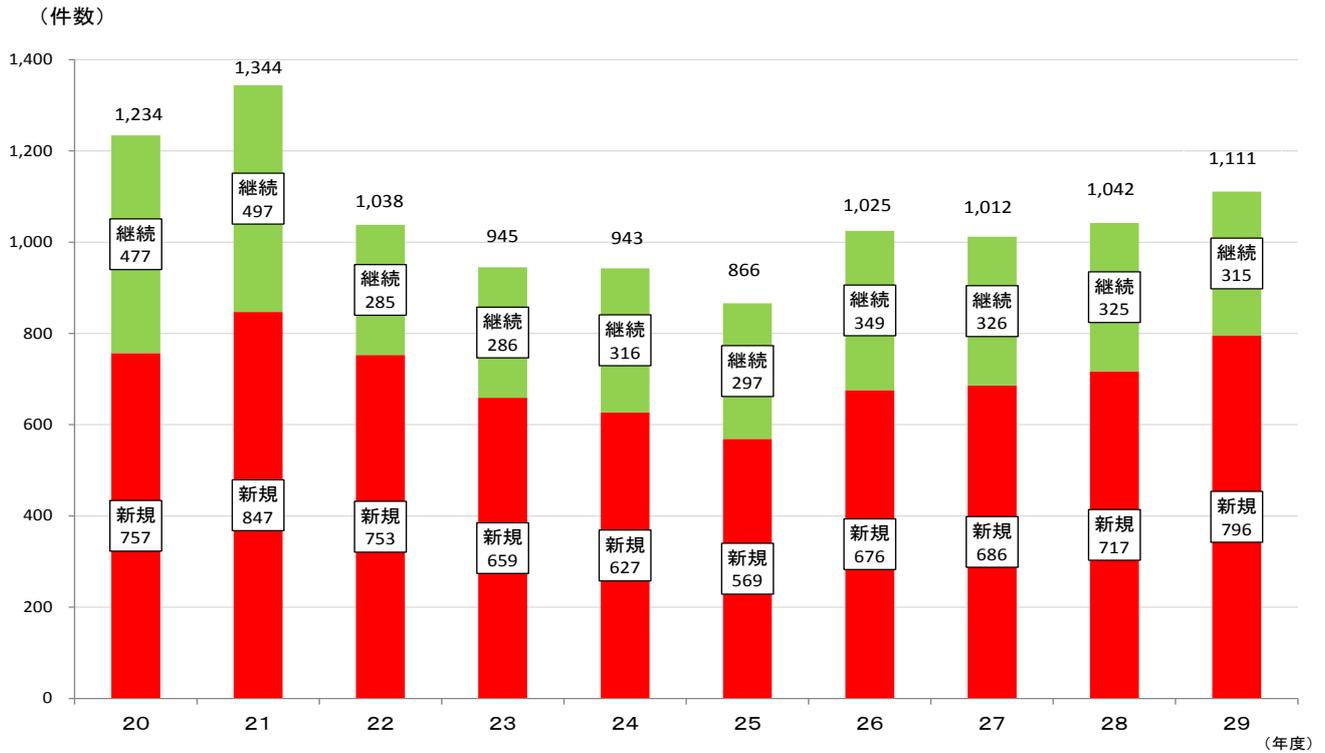


図1 苦情相談総件数の推移(常勤・非常勤計)



- (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)

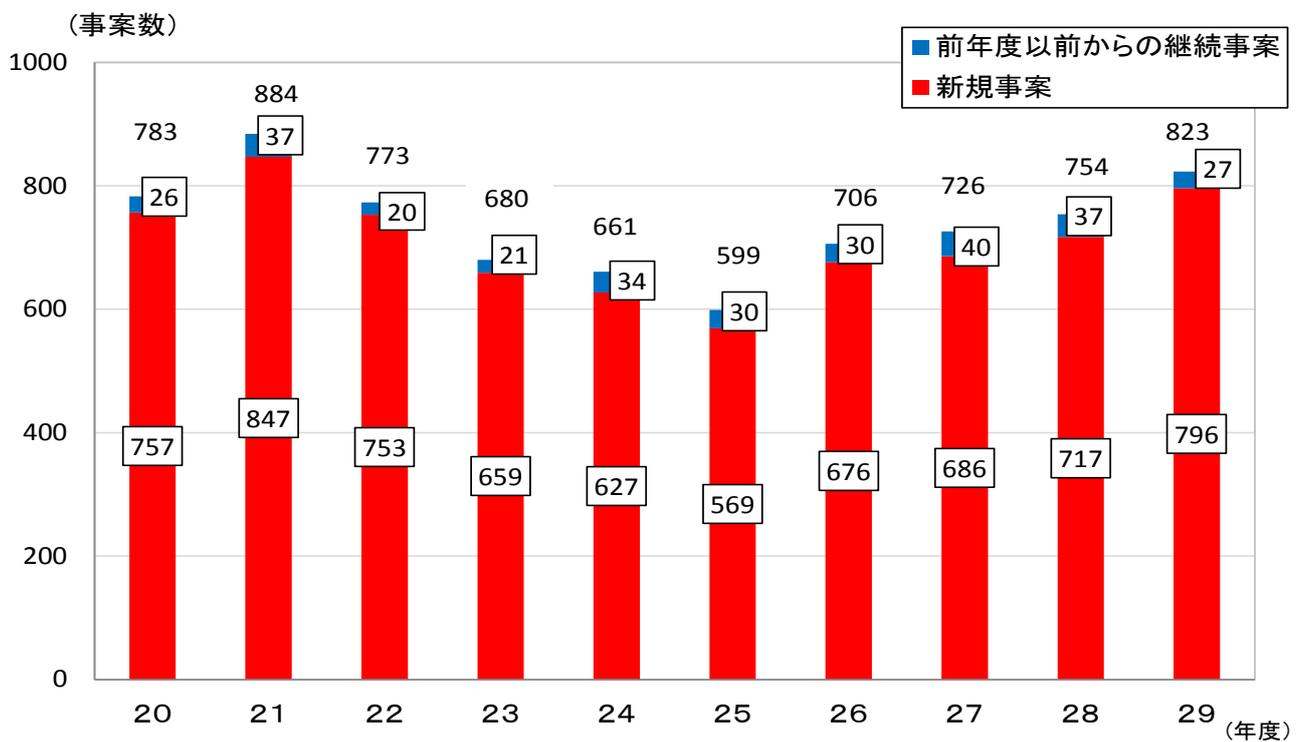
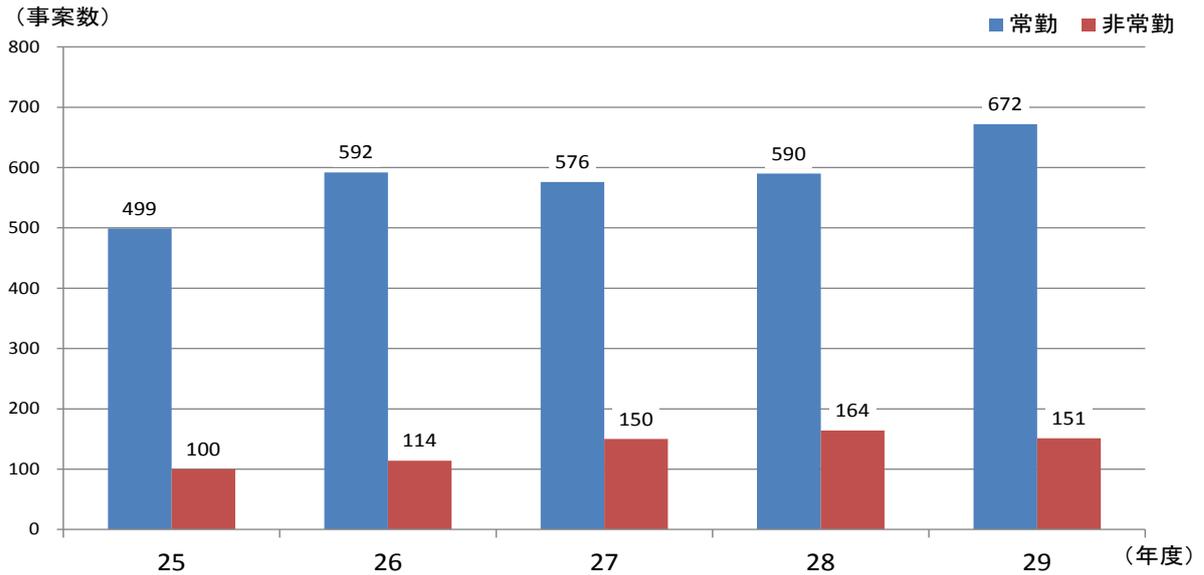


図3 苦情相談の常勤・非常勤別事案数の推移



(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)

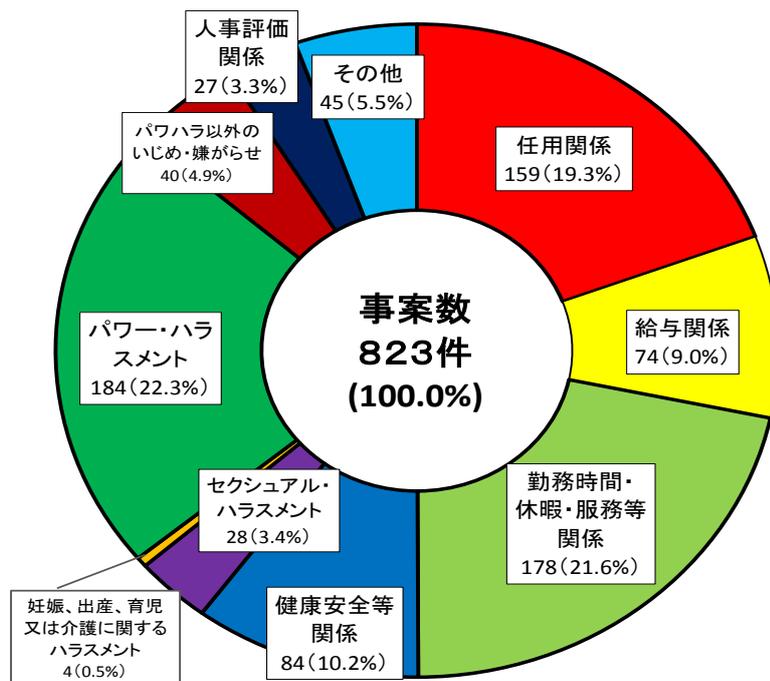


図5-1 苦情相談の内容区別事案数の推移(常勤)

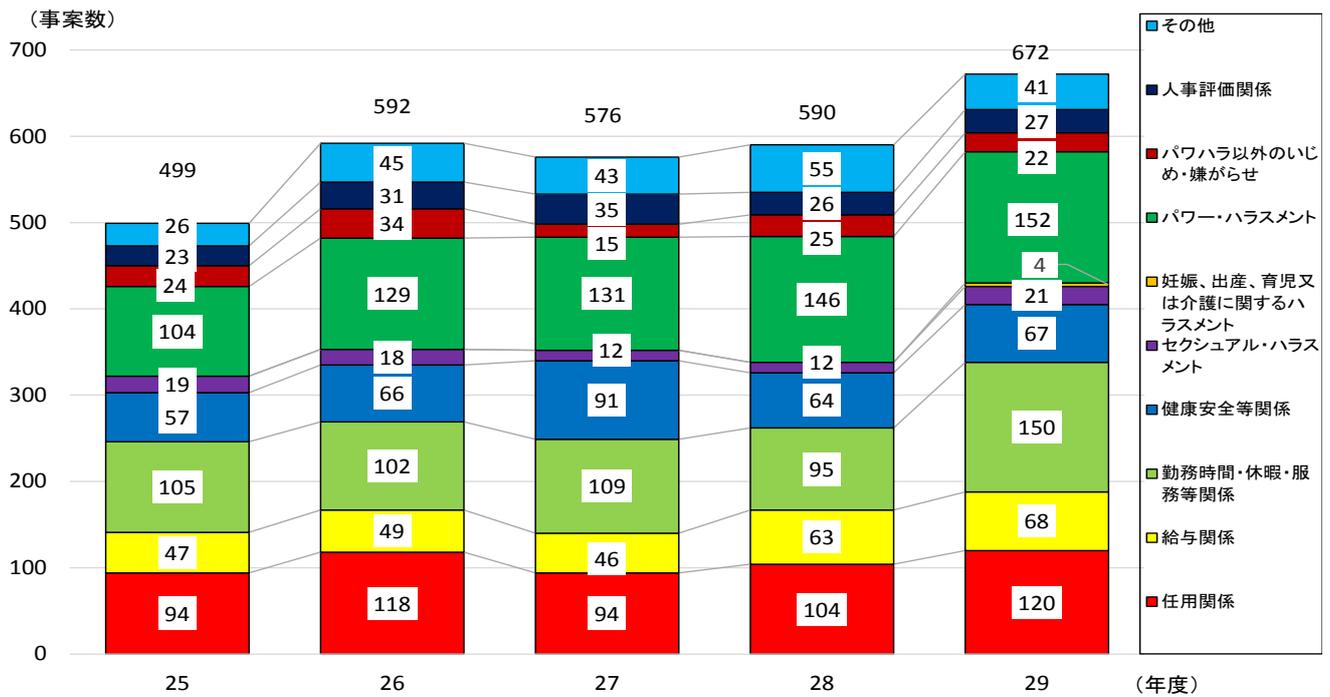


図5-2 苦情相談の内容区別事案数の推移(非常勤)

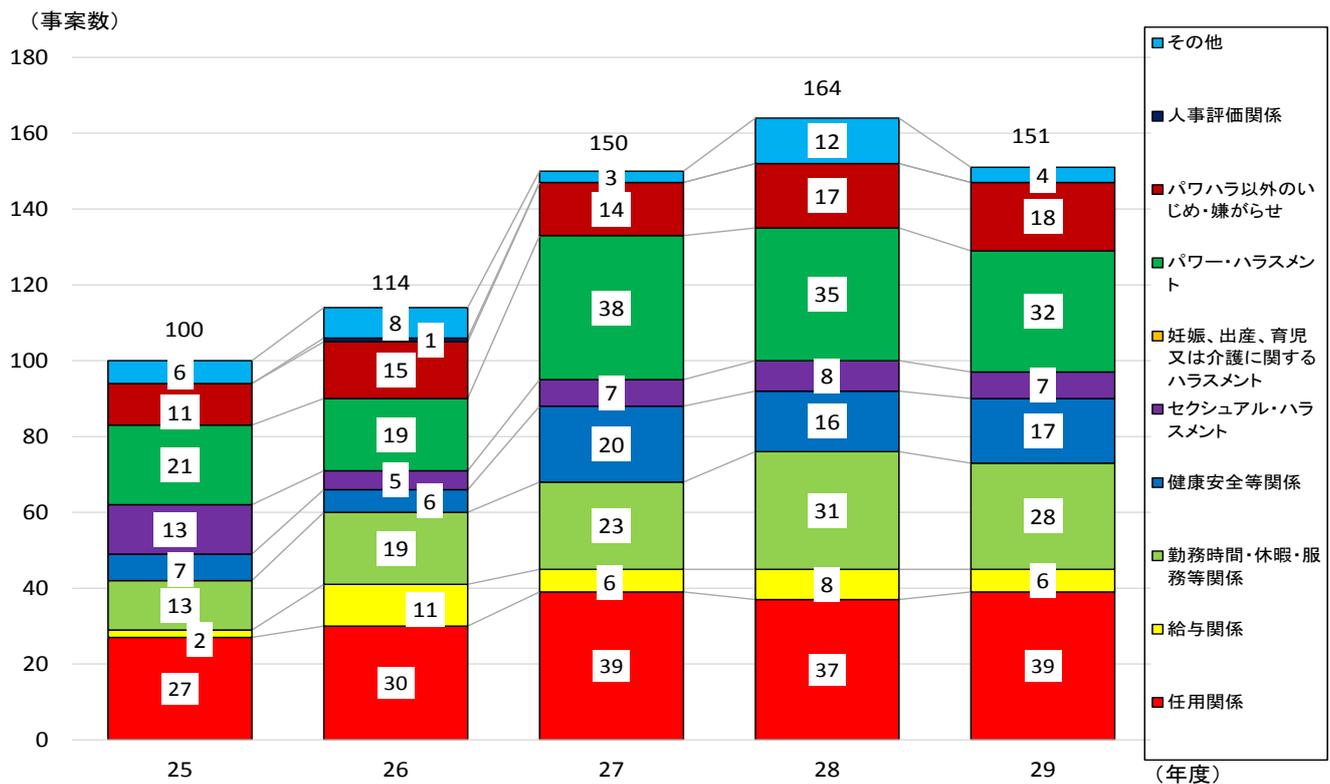
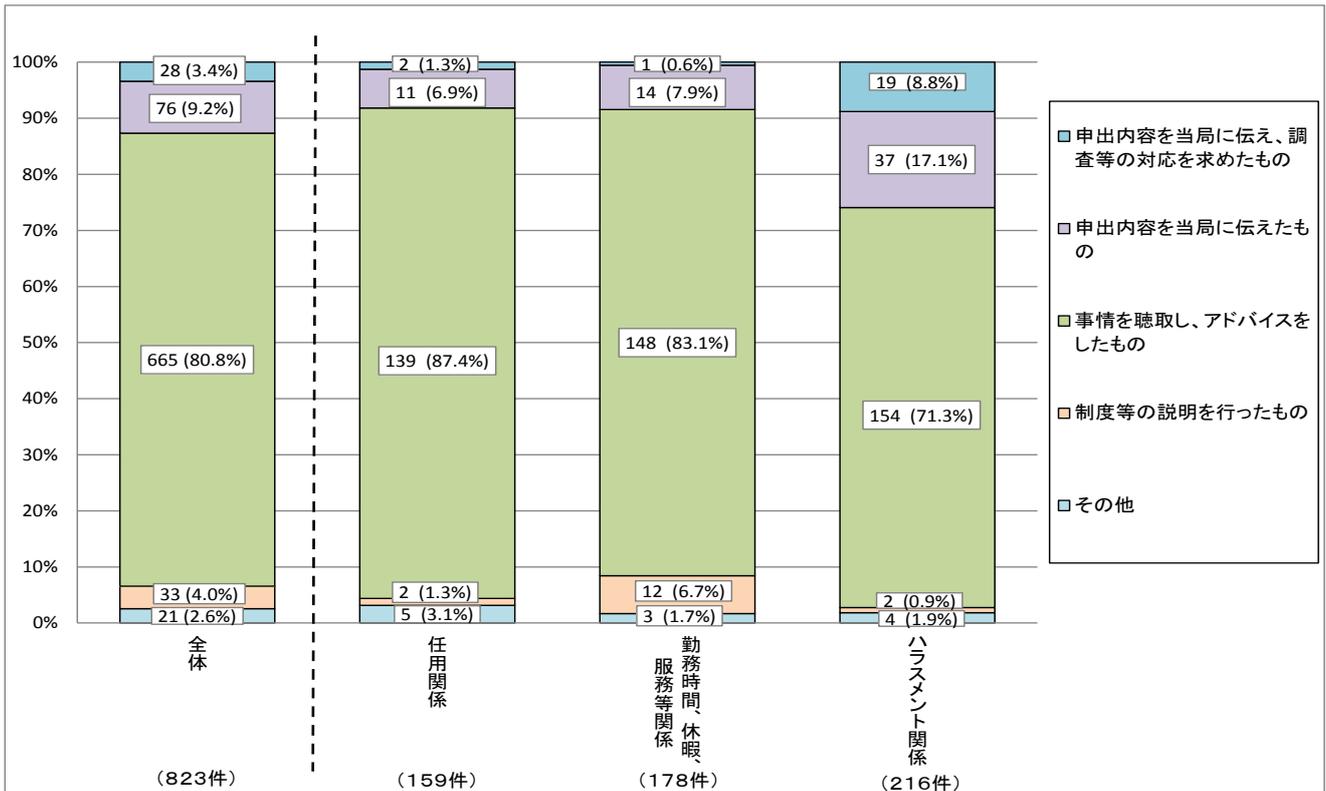


図6 主な苦情相談の内容区分別、対応方法別事案数及び割合  
(常勤・非常勤計)



(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、その結果に基づき、関係当事者に対するあっせんなどの方法により、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27年度		平成28年度		平成29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		2	3	4		2	2
内閣法制局						1	
内閣府		5	9	5	5	2	6
宮内庁		3				3	1
公正取引委員会		1		2	2		2
警察庁		11		5	1	7	
金融庁		3	2	1	3	3	5
消費者庁			2	2	4	1	1
復興庁			1		2		
総務省		11	2	12	1	12	2
公害等調整委員会		3	1	1	1	1	
消防庁		1					1
法務省		118	8	137	15	202	6
公安調査庁		4		1			
外務省		8	4	10	1	7	
財務省		21	3	18	4	21	2
国税庁		46	11	35	10	34	8
文部科学省		1	5		1	6	
スポーツ庁							
文化庁				1		2	
厚生労働省		85	33	103	31	90	47
中央労働委員会							
農林水産省		31	4	20	5	23	6
林野庁		4		1	2	8	4
水産庁		2	2		1	1	1
経済産業省		7	8	9	6	9	2
資源エネルギー庁		2	3				
特許庁		6	1	4	3	2	3
中小企業庁							
国土交通省		66	21	74	24	65	27
観光庁				1		1	
気象庁		13		12		15	
運輸安全委員会							
海上保安庁		17		17		13	
環境省		6	2	5	10	5	7
原子力規制庁		3		2		2	
不	明	94	25	108	32	134	17
合計		576	150	590	164	672	151