

## 人事院会議議事録

会議日

令和5年6月22日 木曜日

会議の出席者

川本総裁 古屋人事官 伊藤人事官  
(幹事) 柴崎事務総長、幸総括審議官  
(説明員) (公平審査局)  
荒井局長、鈴木審議官、木下職員相談課長

議題

- 令和4年度における苦情相談の概要

議事の概要

- 議題「令和4年度における苦情相談の概要」について、担当局から、令和4年度の一般職国家公務員の苦情相談の状況について報告があった。
- これに対し、以下のような意見があった。
  - ・ 苦情相談は公務の職場環境を良くしていく上で重要な業務であり、施策の改善にもつながる貴重な情報である。
  - ・ 相談事案数の多い府省等との意見交換など、引き続き積極的に行ってほしい。
  - ・ 苦情相談を担当する職員のケアについてもよろしく願いたい。

# 令和4年度における 苦情相談の概要

---

公平審査局職員相談課

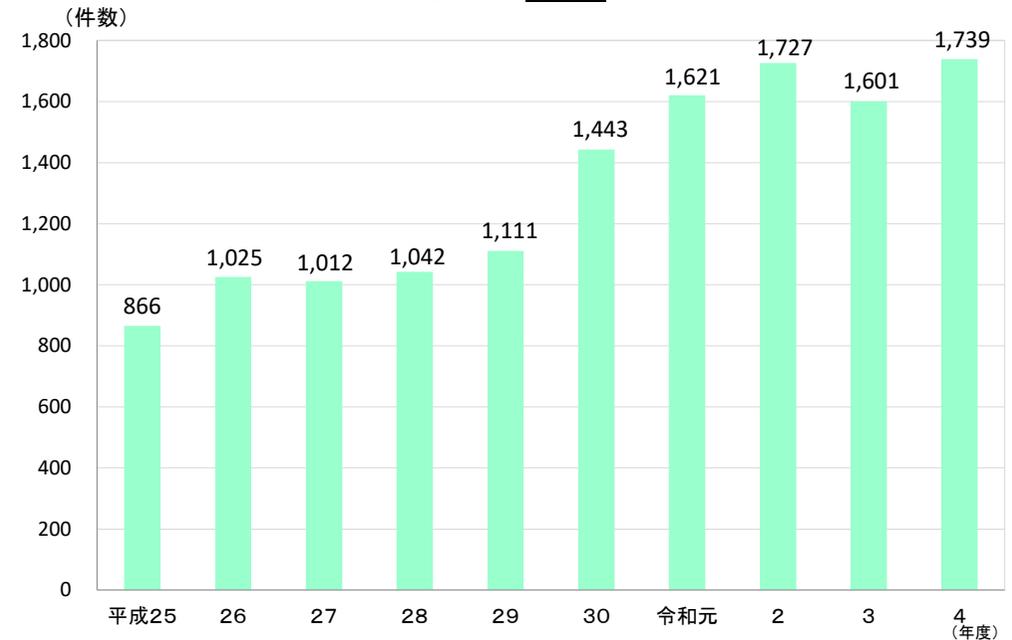
## <ポイント>

- 1 相談件数、相談事案数ともに、過去最多。  
(相談件数 1,739件、相談事案数 1,294事案)
- 2 相談の内容区分は、「パワハラ、いじめ・嫌がらせ」が33%で最多。  
次いで、「勤務時間・休暇・サービス等関係(※)」22%、「任用関係(※※)」14%の順。  
(※)例:年次休暇を承認してもらえない。  
(※※)例:親の介護の為、転居を伴う異動を拒否したい。
- 3 相談の際の対応は、「事情を聴取し、アドバイスをしたもの」が最多。  
ただし、「ハラスメント関係」の事案では、他の相談区分より、「申出内容を当局に伝えたもの」、「申出内容を当局に伝え、調査結果等の報告を求めたもの」の占める割合が高い。
- 4 府省別(相談事案数10件以上)の職員千人当たり事案数(常勤職員)は、出入国在留管理庁(5.65)、法務省(4.23)、厚生労働省(4.15)の順。

# 令和4年度における苦情相談の概要

- 1 相談件数は1,739件で、過去最多。  
(前年度:1,601件)

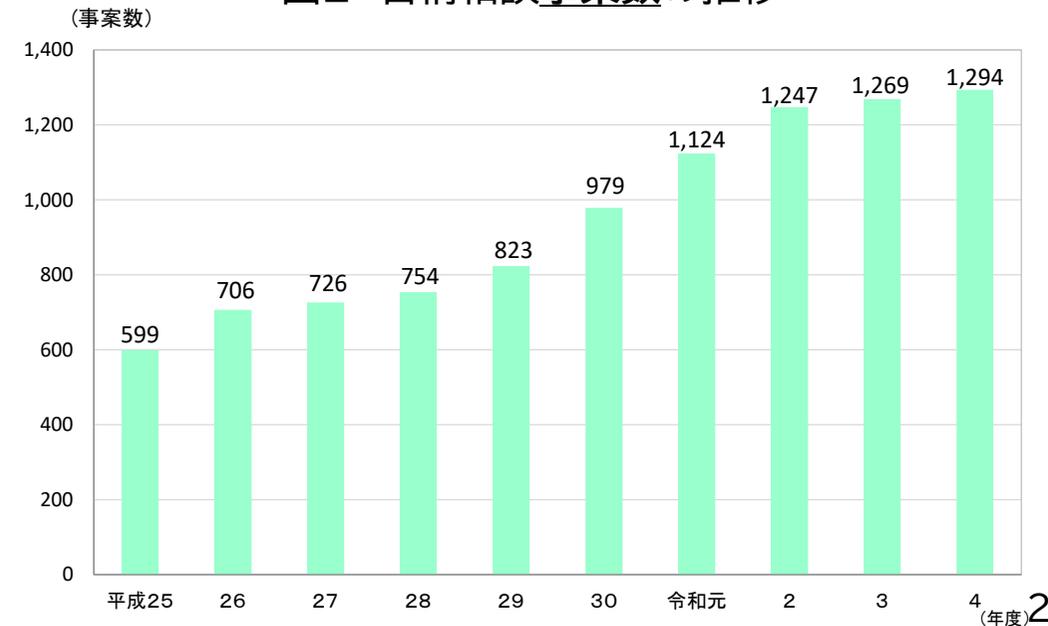
図1 苦情相談件数の推移



- 2 相談事案数は1,294事案で、過去最多。  
(前年度1,269事案)

(注) 相談事案数は、同一人からの同一内容の相談を一つとしている。  
一つの事案について複数の件数の相談を受けることがある。

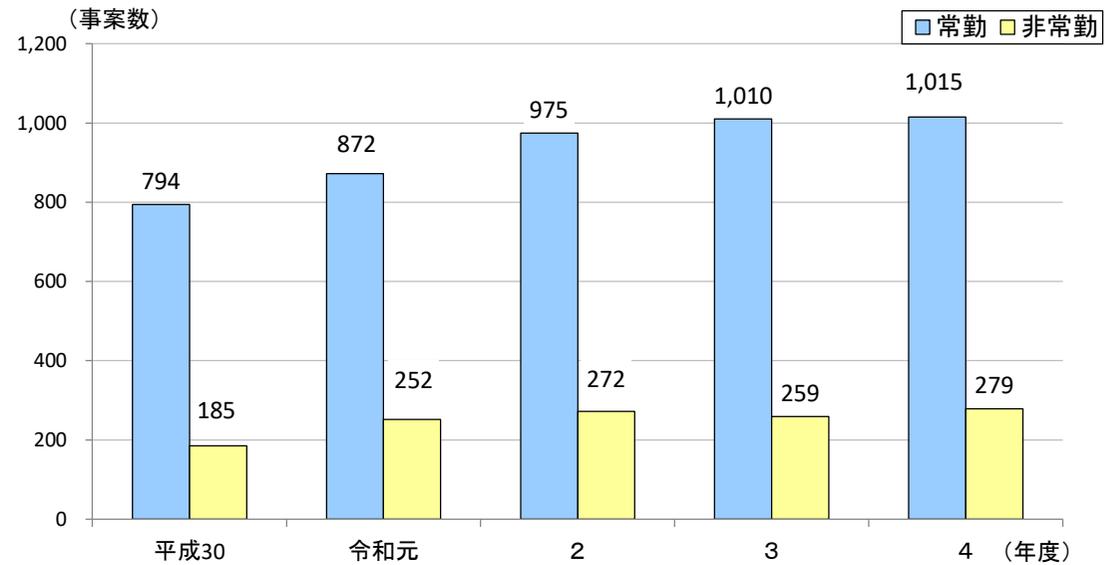
図2 苦情相談事案数の推移



3 相談事案数は、常勤職員からのものが1,015事案と過去最多。  
(前年度1,010事案)

非常勤職員からのものが、279事案と過去最多。(前年度259事案)

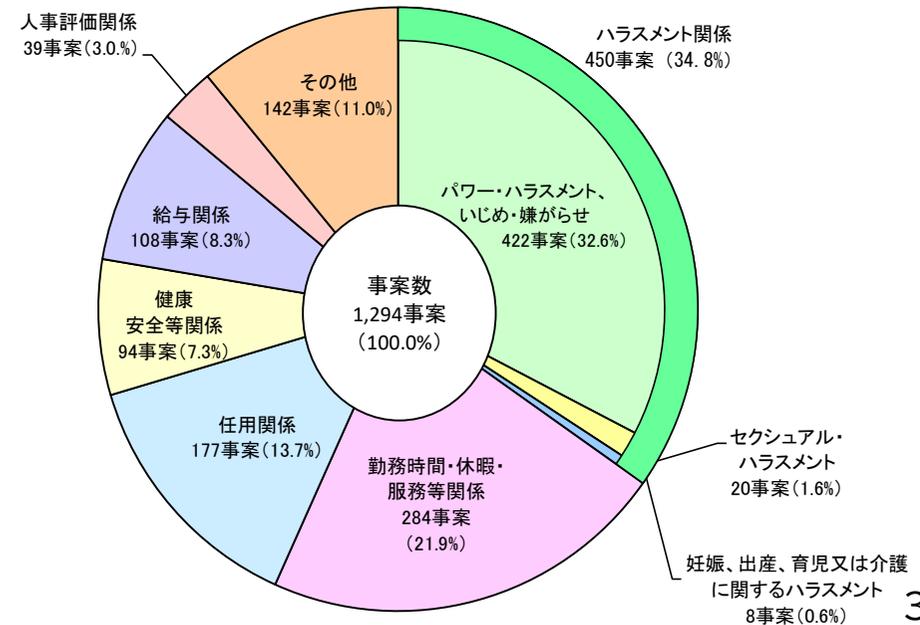
図3 苦情相談の常勤・非常勤別事案数の推移



4 相談の内容区分は、多いものから「パワハラ、いじめ・嫌がらせ」、「勤務時間・休暇・サービス等関係」、「任用関係」の順。

【図4、図5-1、図5-2】

図4 苦情相談の内容区分別事案数及び割合



# 令和4年度における苦情相談の概要

図5-1  
苦情相談の内容区分別事案数の推移(常勤職員)

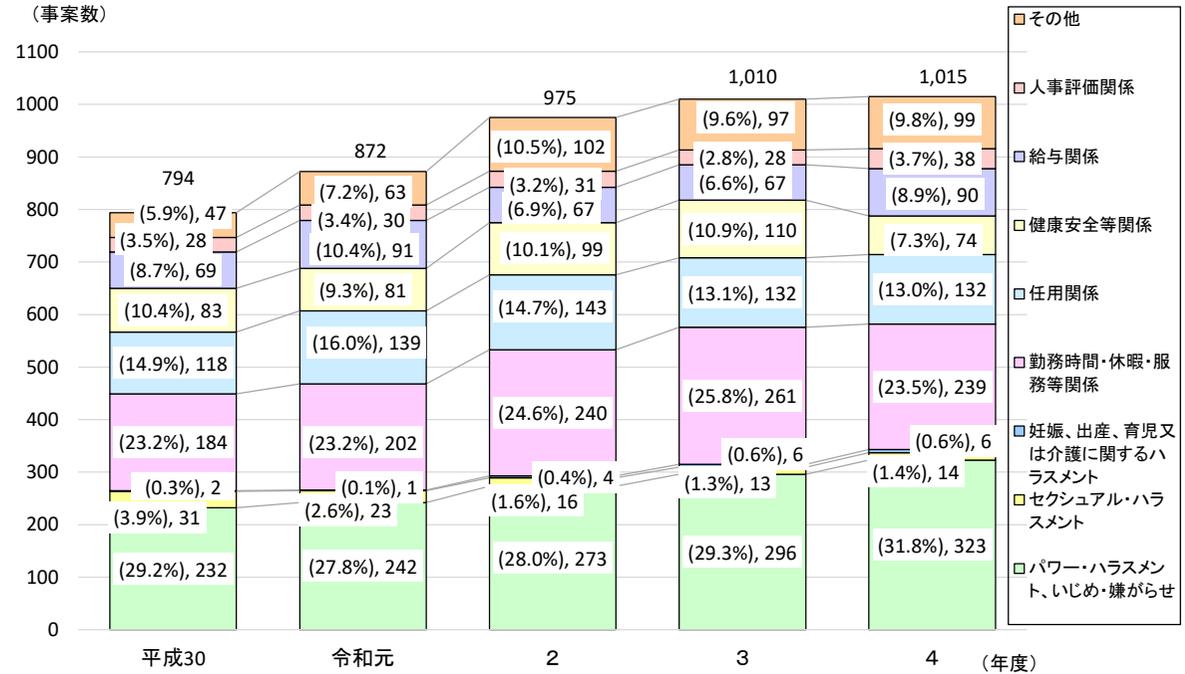
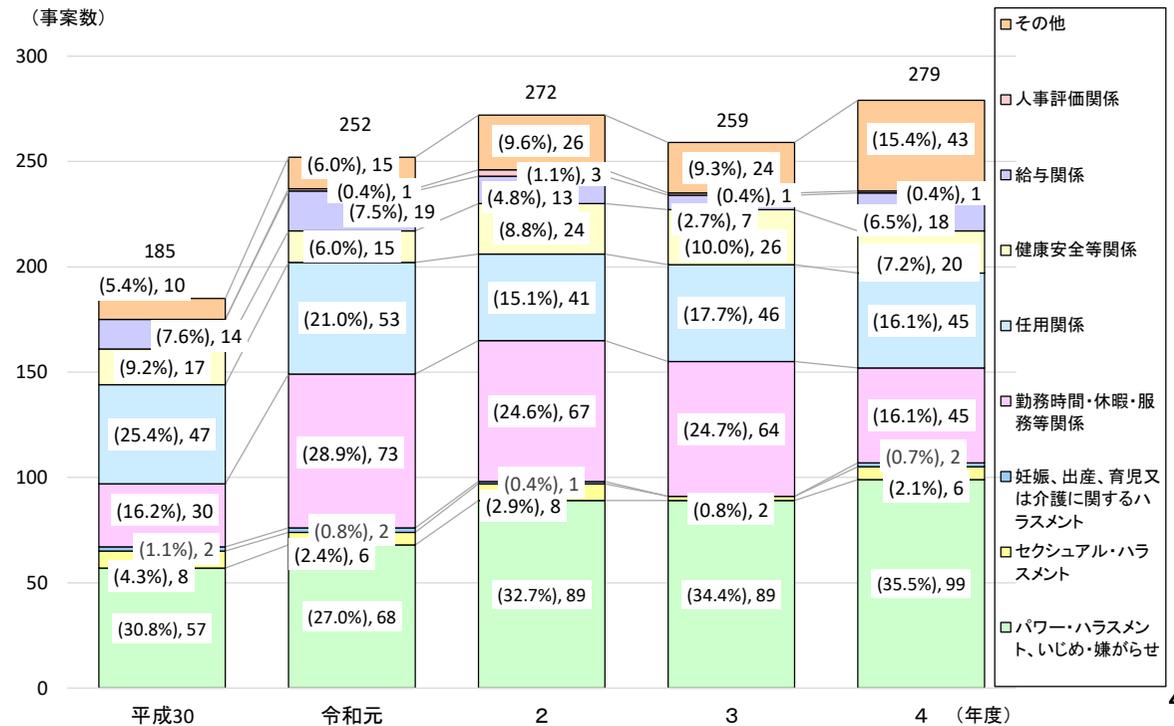


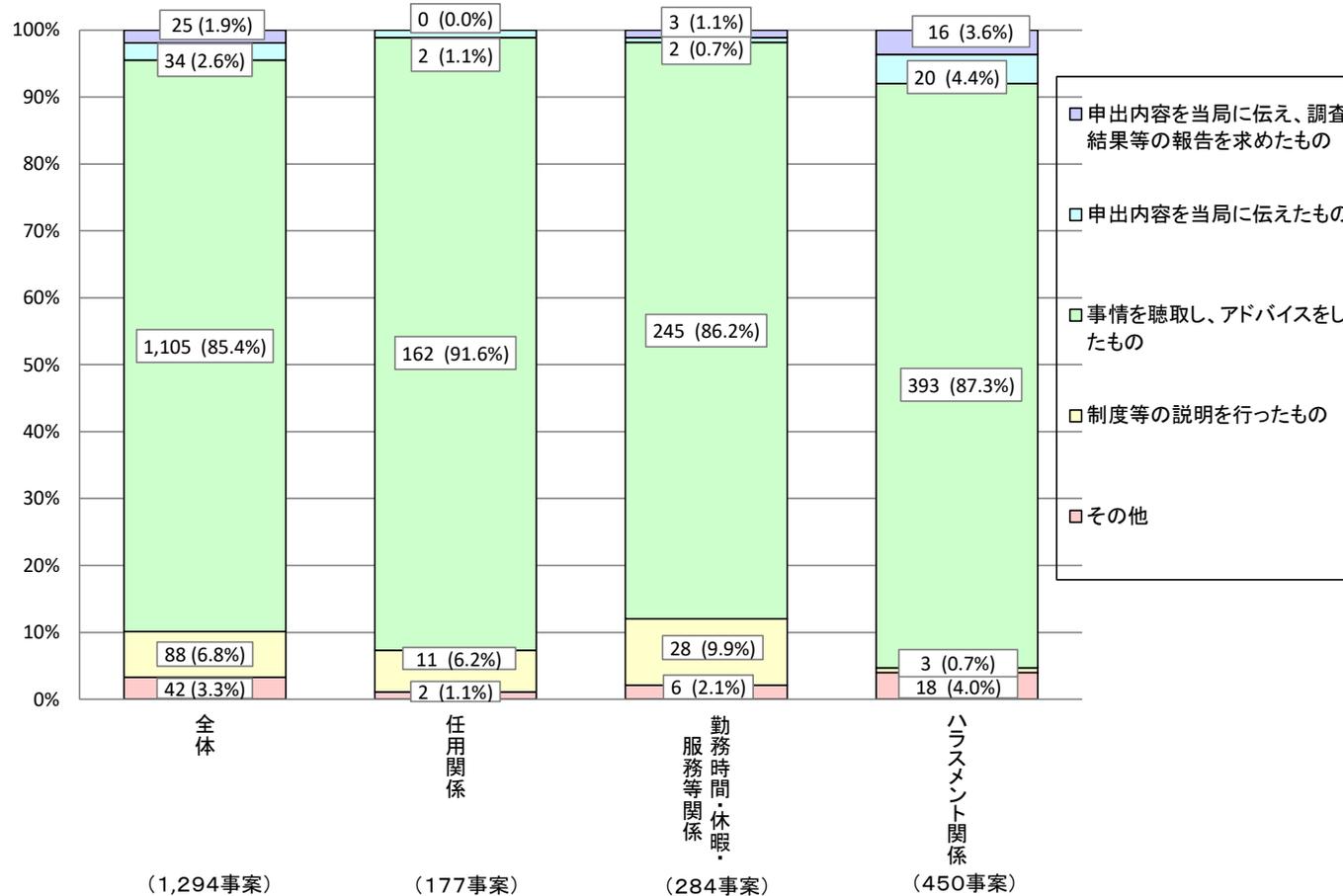
図5-2  
苦情相談の内容区分別事案数の推移(非常勤職員)



5 相談の際の対応方法は、「事情を聴取し、アドバイスをしたもの」が最多。

ただし、「ハラスメント関係」の事案では、他の相談の事案より、「申出内容を当局に伝えたもの」、「申出内容を当局に伝え、調査結果等の報告を求めたもの」の占める割合が高い。

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



(注)ハラスメント関係とは、パワハラ、いじめ・嫌がらせ、セクハラ、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。

## 6 苦情相談の府省別事案数

府省名	項目	令和2年度		令和3年度		令和4年度	
		常勤	非常勤	常勤	非常勤	常勤	非常勤
会計検査院		4		3	1	7	
人事院		1	1				
内閣官房		9	5	7	3	4	4
内閣府		4	2	3	3	9	4
宮内庁		6		6	2	4	1
公正取引委員会			1	1			
警察庁		18	4	29		11	1
個人情報保護委員会				1		2	
カジノ管理委員会		1		2		2	
金融庁		6	3	1	2	6	1
消費者庁		2	4	1			3
復興庁		1	1	1			3
デジタル庁				2		1	2
総務省		9	3	17	3	10	2
消防庁		1	1			1	
法務省		232	34	241	17	206	30
出入国在留管理庁		39	5	53	7	35	1
公安調査庁		6		6		6	
外務省		20	3	11	5	15	9
財務省		39	8	32	9	17	4

府省名	項目	令和2年度		令和3年度		令和4年度	
		常勤	非常勤	常勤	非常勤	常勤	非常勤
国税庁		61	18	72	27	78	26
文部科学省		7	4	3	7	8	4
文化庁		1	4		2	1	
厚生労働省		124	54	136	69	149	68
中央労働委員会							1
農林水産省		36	8	33	7	32	12
林野庁		11	5	7		11	2
水産庁		3		3		4	1
経済産業省		6	3	15	3	7	8
資源エネルギー庁						1	2
特許庁		4	3	3	1	1	1
中小企業庁		3	1	3	1	4	2
国土交通省		104	30	87	29	113	24
観光庁					2	3	1
気象庁		7	4	8	4	7	3
運輸安全委員会		1		2			
海上保安庁		25		29		36	
環境省		6	5	6	5	6	10
原子力規制庁		3	4	4		3	1
不明・その他		175	54	182	50	215	48
合計		975	272	1,010	259	1,015	279

(注)令和2年度から令和4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、公害等調整委員会、公安審査委員会、スポーツ庁