

# 令和二年度国家公務員苦情相談の概要

人事院では、各府省に勤務する一般職の国家公務員(行政執行法人職員は除きます。)を対象として、各種勤務条件をはじめとする人事管理全般の苦情相談について電話、メール、手紙及び面談により広く応じています。令和二年度に人事院が処理した苦情相談について、その概要を紹介いたします。

## 公平審査局職員相談課

相談件数は一、七二七件で、過去最多

令和二年度の相談件数は、一、七二七件であり、前年度より一〇六件(六・五%)増加し、過去最多となっています(図1参照)。

これを相談事案数(注)で見ると、一、二四七事案で、前年度より一二三事案(一〇・九%)増加し、こちらも過去最多となっています(図2参照)。

(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ます。一つの事案について複数の回数(≠件数)の相談を受けることがあります。

常勤職員、非常勤職員ともに相談が増加

相談者の属性別にみると、常勤職員からの相談事案数は九七五事案、非常勤職員か

図1 苦情相談件数の推移(常勤・非常勤計)

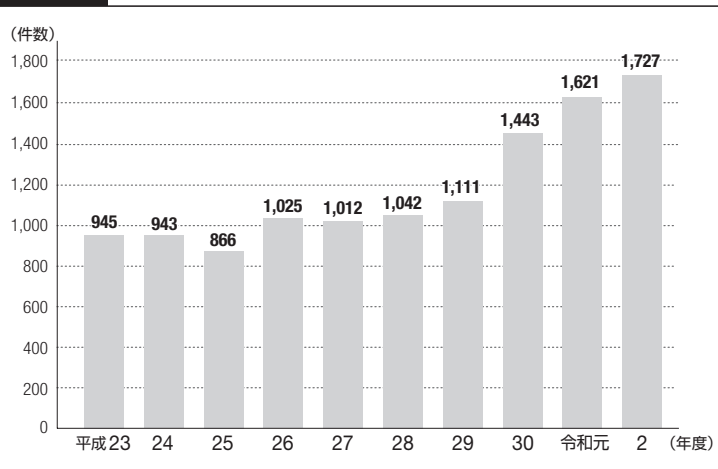
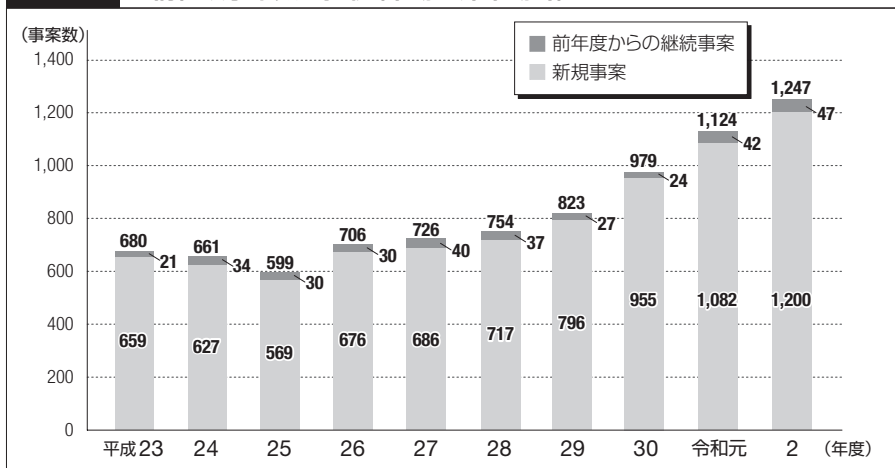


図2 苦情相談事案数の推移(常勤・非常勤計)



らの相談事案数は二七二事案で、前年度と比較し、常勤職員、非常勤職員ともに増加しています(図3参照)。

相談の内容を内容区分別にみると、「パワハラ、いじめ・嫌がらせ」(三六二事案、二九・〇%)が最も多く(ハラスメント関係をまとめると三九一事案、三一・三%)、

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・服務等関係」、「任用関係」の順

図3 苦情相談の常勤・非常勤別事案数の推移

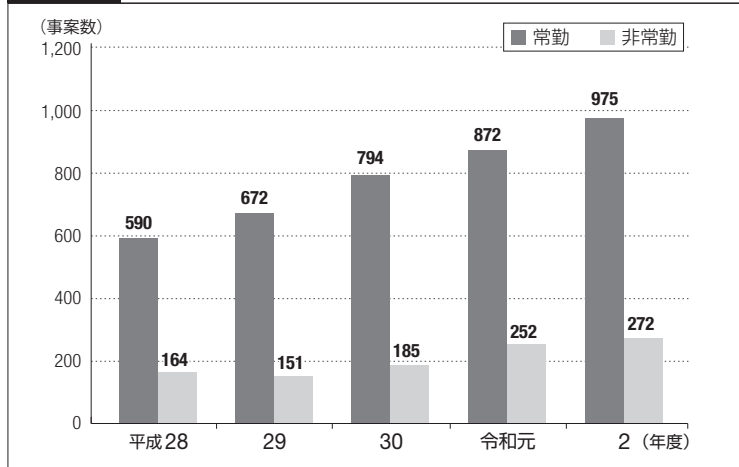
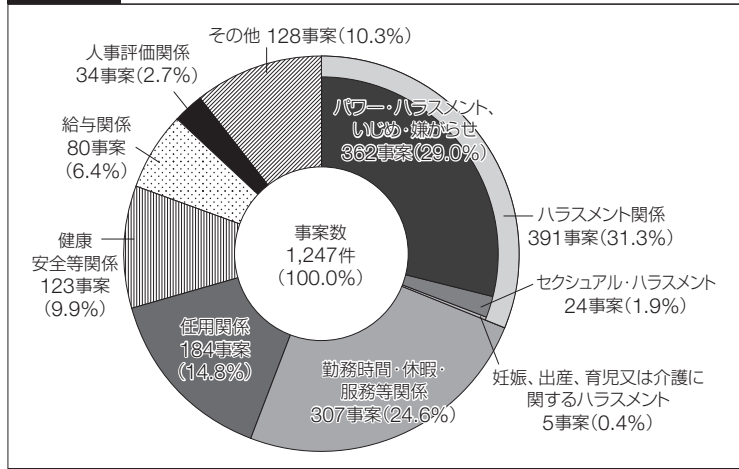


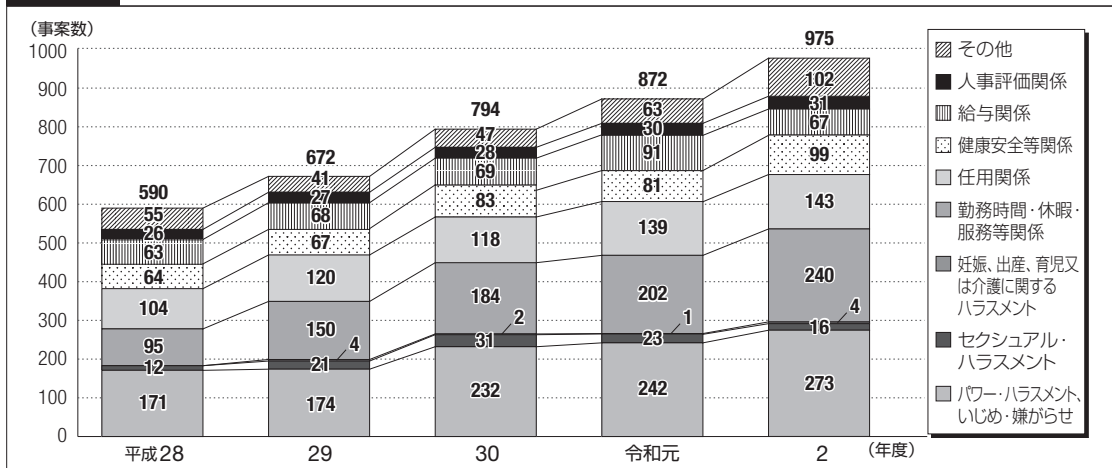
図4 苦情相談の内容区分別事案数及び割合(常勤・非常勤計)



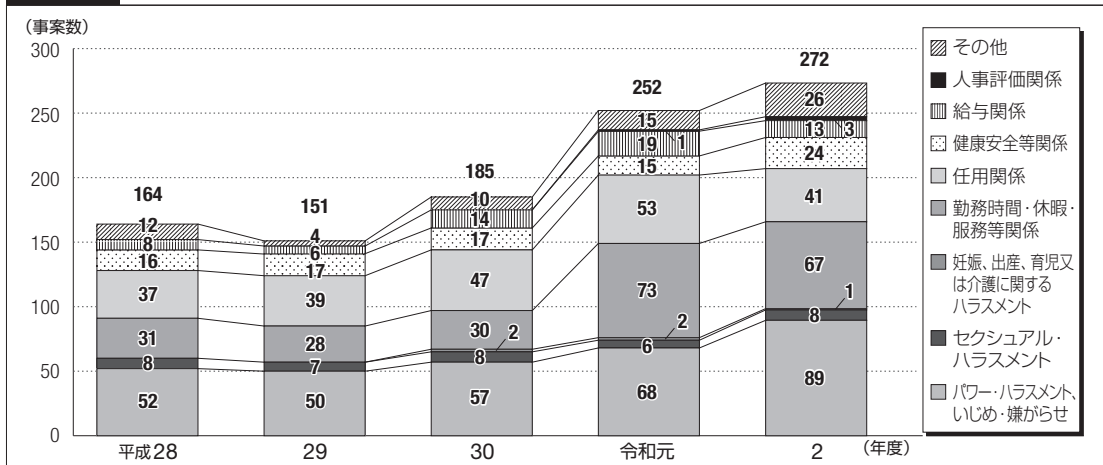
次いで、「勤務時間・休暇・服務等」(三〇七事案、二四・六%)、「任用」(一八四事案、一四・八%)、「健康安全等」(一二三事案、九・九%)となっています(図4参照)。

また、常勤職員では、「パワハラ、いじめ・嫌がらせ」、「勤務時間・休暇・服務等」、「任用」、「健康安全等」及び「人事評価」が、非常勤職員では、「パワハラ、い

図5 苦情相談の内容区分別事案数の推移(常勤)



**図6 苦情相談の内容区別事案数の推移(非常勤)**



「はじめ・嫌がらせ」及び「健康安全等」が、いずれも過去五年間で最多となっています(図5・6参照)。

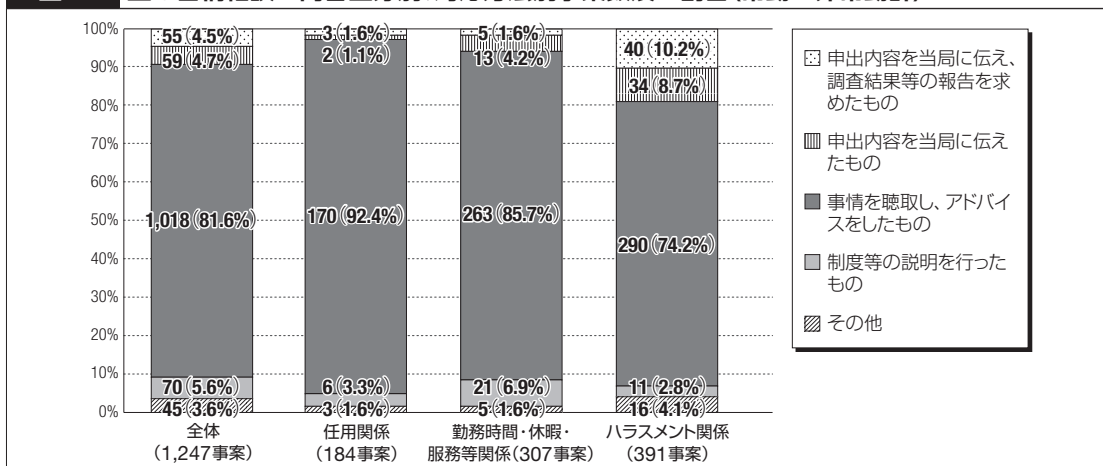
苦情相談の対応方法の多くは、「事情を聴取し、アドバイスをしたもの」

人事院に相談があった際は、職員相談員が、相談内容に応じて制度の説明やアドバイスを行います。また、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へ相談内容を伝達し、必要に応じ、事実関係について調査等の対応を求め、相談に係る問題の迅速かつ適切な解決を図っています。

相談の対応方法としては、「事情を聴取し、アドバイスをしたもの」が最も多くなっていますが、ハラスメント関係(注)の事案については、その他の事案と比べると「申出内容を当局に伝えたもの」や、「申出内容を当局に伝え、調査結果等の報告を求めたもの」の割合が高くなっています(図7参照)。

(注) ここでは、「パワー・ハラスメント、いじめ・嫌がらせ」、「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」をハラスメント関係としています。

**図7 主な苦情相談の内容区別、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、いじめ・嫌がらせ」、「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。

「申出内容を当局に伝え、調査結果等の報告を求めたもの」の例としては、次のようなものがあります。

(相談の概要)

所属部署の幹部によるパワハラがひどく、複数の職員が精神を病み、仕事ができない状況になった。当該幹部は、自分がパワハラをしている自覚がなく、むしろ、精神を病んだ職員に非があると非難しており、職場環境が改善される見込みはない。

(相談への対応)

人事院から所属府省に相談内容を伝達し、事実関係の調査等必要な対応を依頼した。その後、所属府省から、机を叩きながら大声で叱責するなどの行為者の威圧的な行為や暴言はパワハラに該当するとして、行為者に対して指導が行われ、行為者の態度が改善されたこと、また、その後も上司が行為者の指導に当たるとともに、当該部署の職員に面談を行い精神面でのケア等に応じているなどの報告があった。

苦情相談の迅速かつ適切な対応に向けて

苦情相談は、任用・給与・勤務時間等の多岐にわたる諸制度に関する疑問のほか、職場での人間関係についての悩みを打ち明けるものや、現に深刻なハラスメントを受けているため具体的な対応を求めるものなど、多岐にわたっています。苦情相談の目的は、単に当事者間の争いについての判断を示すものではなく、職員が将来に向けてその職場において安心して職務に専念できるようにすることであることから、個々の事案に適切に対応するためには、相談者が所属し、実際に勤務している各府省の理解、協力や相談者へのフォローアップが不可欠となっています。

そのため、人事院では、各府省の担当者からなる連絡会議や研修会を開催するなどして、各府省との連携を図り、各府省における苦情相談体制の充実への支援、協力を行っています。

その他、苦情相談の利用の促進を図るため、職員に向けたパンフレットやホームページにより苦情相談制度の周知を図っています。

苦情相談は、人事院公平審査局職員相談課（電話：〇三―三五八一―三四八六）又は各地方事務局・沖縄事務所まで受け付けています。（電話、手紙、面談）  
電子メールによる相談は、人事院ホームページからアクセスすることができます。  
なお、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の防止の観点から、緊急事態宣言、まん延防止等重点措置の対象区域等においては、電話や面談による相談対応を行っていない場合がありますので、事前にホームページ等で御確認ください。

**参考** 苦情相談の府省別事案数(常勤・非常勤)

府省名	項目	平成30年度		令和元年度		令和2年度	
		常勤	非常勤	常勤	非常勤	常勤	非常勤
会計検査院		1		3		4	
人事院		1		1		1	1
内閣官房		2		8	2	9	5
内閣法制局					1		
内閣府		10	5	5	5	4	2
宮内庁		3		1		6	
公正取引委員会		1	2	2	2		1
警察庁		13	4	21		18	4
カジノ管理委員会		—	—	1		1	
金融庁		5	2	3	3	6	3
消費者庁		2	7	1	3	2	4
復興庁		2	1	1		1	1
総務省		19	5	9	5	9	3
消防庁		1		2		1	1
法務省		197	11	200	22	232	34
出入国在留管理庁		—	—	38	6	39	5
公安調査庁		2		5		6	
外務省		10	2	13	8	20	3
財務省		26	2	34	14	39	8
国税庁		54	12	55	18	61	18
文部科学省		10	3	6	5	7	4
文化庁		1		1		1	4
厚生労働省		106	52	116	41	124	54
中央労働委員会		1			1		
農林水産省		42	5	29	10	36	8
林野庁		1		8	3	11	5
水産庁		2		3		3	
経済産業省		14	4	10	6	6	3
特許庁		1	5	3	3	4	3
中小企業庁		2		1		3	1
国土交通省		79	25	84	41	104	30
気象庁		15		9	2	7	4
運輸安全委員会				2		1	
海上保安庁		21		22		25	
環境省		7	8	8	7	6	5
原子力規制庁		5	1	5	4	3	4
不明・その他		138	29	162	40	175	54
合計		794	185	872	252	975	272

(注) 平成30年度から令和2年度までの間に相談事案のない府省は省略しています。