

## 男女共同参画社会の形成の促進に関する施策についての 苦情処理件数及び苦情処理体制等について

### 1 国に寄せられた苦情処理件数(平成21年度)

(のべ数)

カテゴリ別内訳	国		
	総務省 行政相談	各省庁 窓口	計
1 政策・方針決定過程への女性の参画の拡大	9	41	50
2 男女共同参画の視点に立った社会制度・慣行の見直し、意識の改革	18	1,006	1,024
3 雇用等の分野における男女の均等な機会と待遇の確保	21	46	67
4 活力ある農山漁村の実現に向けた男女共同参画の確立	0	3	3
5 男女の職業生活と家庭・地域生活の両立の支援	11	45	56
6 高齢者等が安心して暮らせる条件の整備	3	13	16
7 女性に対するあらゆる暴力の根絶	52	90	142
8 生涯を通じた女性の健康支援	4	42	46
9 メディアにおける男女共同参画の推進	2	12	14
10 男女共同参画を推進し多様な選択を可能にする教育・学習の充実	1	66	67
11 地球社会の「平等・開発・平和」への貢献 (国際的協調・対外発信機能の強化)	6	76	82
12 新たな取組を必要とする分野における男女共同参画の推進	0	9	9
13 その他(男女共同参画施策の総合的な推進等)	0	86	86
合計	127	1,535	1,662

### ● 国に寄せられた苦情処理件数の推移(平成15年度～平成21年度)

(のべ数)

	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
総務省行政相談	123	100	144	184	127	143	127
各省庁窓口	169	143	39,039 (37,540)	23,838 (23,526)	314	172	1,535
苦情総件数	292	243	39,183 (37,540)	24,022 (23,526)	441	315	1,662

※ ( )内は国家公務員による短時間勤務要望

※ 平成19年度までは、当該年度に受付又は処理を行った苦情の件数を計上

※ 平成20年度からは、当該年度に受付及び処理を行った苦情の件数を計上

## 2 都道府県・政令指定都市に寄せられた苦情処理件数（平成21年度）

（のべ数）

カテゴリ別内訳		都道府県・政令指定都市
1	政策・方針決定過程への女性の参画の拡大	3
2	男女共同参画の視点に立った社会制度・慣行の見直し、意識の改革	11
3	雇用等の分野における男女の均等な機会と待遇の確保	4
4	活力ある農山漁村の実現に向けた男女共同参画の確立	0
5	男女の職業生活と家庭・地域生活の両立の支援	1
6	高齢者等が安心して暮らせる条件の整備	0
7	女性に対するあらゆる暴力の根絶	10
8	生涯を通じた女性の健康支援	0
9	メディアにおける男女共同参画の推進	1
10	男女共同参画を推進し多様な選択を可能にする教育・学習の充実	2
11	地球社会の「平等・開発・平和」への貢献（国際的協調・対外発信機能の強化）	0
12	新たな取組を必要とする分野における男女共同参画の推進	1
13	その他（男女共同参画施策の総合的な推進等）	10
		43 (40) (※)

※（）内の数字は、複数カテゴリに該当する苦情の重複計上を除いた数

### ●都道府県・政令指定都市に寄せられた苦情処理件数の推移（平成15年度～平成21年度）

	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
新規受付件数	61	69	59	51	62	65	37
処理済件数(注)	76	72	55	56	60	69	32

（注）処理済件数には、「非該当その他」を含む。

## 3 都道府県・政令指定都市における苦情処理体制等の整備状況（平成22年4月1日）

地方公共団体には、法令による苦情処理体制・人権侵害救済体制の設置義務（基本法17条）は適用されないが、国の施策に準じた施策等を行う責務（第9条）が定められている。

(1) 体制の有無 全ての都道府県・政令指定都市（66自治体）で苦情処理体制が整備

(2) 処理体制の類型 庁内が多。27の自治体が第三者機関を取り入れている。

- 第三者機関（男女共同参画に限る） 24自治体
- 第三者機関（行政一般を取り扱う） 3 "
- 既存審議会の活用 9 "
- 庁内 36 "

(3) 専従担当者数 非常勤が大半である。  
66自治体…常勤11人 非常勤112人

(4) 苦情処理制度活用促進のための取組例

- 県・市のHP、広報誌、広報番組、出前講座等でのPR
- パンフレット、リーフレットの作成配布
- 県の主管課及び男女センターHPから申出書式のダウンロード（福島県）
- HPからの電子申請制度の整備（大阪市）
- ミニカレンダー付きPRカードを市町村、県内書店、コーププラザ、図書館等へ配布（埼玉県）
- 審査結果の記者発表（鳥取県） など