

3. 男女共同参画関連の施策に対する苦情の処理にかかる制度等について

類 型	苦情の処理にかかわる主な制度等	(備 考)
共 通 (国)	<p>行政相談制度 総務省行政評価局・管区行政評価(支)局・行政評価事務所</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国の行政に関する苦情や意見・要望を受け付け、関係行政機関等にあっせんを行い、その解決や実現を促進するとともに、行政の制度及び運営の改善を推進 <p>行政相談委員(総務大臣が委嘱)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国の行政機関等の業務に関する苦情の相談を受けて、申出人に必要な助言を行い、関係行政機関等にその苦情を通知するほか、管区行政評価局・行政評価事務所と連絡をとりつつ、その解決を促進 ・国民から寄せられる行政に関する制度・手続きについての問合せに回答する等行政に関する様々な相談に対応 ・総務大臣に対し、行政運営上の改善に関する意見を述べることができる。 <p>(参考)関連制度 行政評価・監視(総務省) 各行政機関の業務の実施状況の評価(当該行政機関の政策についての評価を除く。)及び監視行政相談において類似の苦情が多発している事案については、行政評価・監視を実施し、根本的な解決を促進</p>	<p>苦情解決のあっせんに係る対象業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ア．国の行政機関の業務 イ．独立行政法人の業務 ウ．特殊法人の業務 エ．認可法人(その資本金の 1/2 以上が国からの出資による法人であって、国の補助に係る業務を行うものに限る。) オ．国の委任又は補助に係る業務 カ．第 1 号法定受託事務に該当する地方公共団体の業務(各行政機関の業務と一体として把握される必要があるものに限る。) <p>行政相談委員が行う苦情の相談に係る対象業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国の行政機関の業務 ・上記 イ～エに掲げる法人で政令で定めるものの業務
共 通 (地方)	<p>地方公共団体においては、当該団体が実施する施策に係る苦情処理を行う機関を設置しているところがある。</p> <p>この他、広聴事業を活用して、苦情・要望等を受付けているところがある。</p>	

(参考)

類 型	相談・情報提供にかかわる主な機関等	
各分野における相談・情報提供		
男女共同参画社会の形成に関する横断的な相談窓口・社会制度等についての情報・相談	女性に関する様々な問題(家庭、仕事、暴力被害、健康等)についての相談	都道府県又は市区町村の女性センター
	女性が働いていく上で出会う様々な悩みや疑問についての相談	女性と仕事の未来館
	女性や家庭に関する情報	独立行政法人国立女性教育会館女性教育情報センター
	家庭内や近隣所のもめごとなど日常生活の中で感じた人権上の問題についての相談	人権擁護委員(全国に約14,000人配置)、人権相談所(各法務局・地方法務局・支局に常設)
	外国人に対する情報の提供、相談窓口	外国語による医療情報提供(AMDA国際医療情報センター)、外国人のための人権相談所(法務局等で曜日・時間を指定して開催)、外国語による通報・相談等(各都道府県警察本部の総合相談窓口)
	税金に関する情報	国税局(所)税務相談室(全国に151ヶ所)、タックスアンサー(税務相談等の自動回答システム)、タックスアンサー・ホームページ、都道府県又は市区町村の税務相談、税理士会の無料税務相談(常設)、全国婦人税理士連盟
	年金に関する情報	社会保険庁、厚生労働省年金局、社会保険業務センター中央年金相談室、各地域の社会保険事務所、各地域の年金相談サービスセンター(来訪相談のみ)、年金電話番、厚生年金基金連合会
	法律相談	日本弁護士連合会、(財)法律扶助協会 都道府県・市区町村民相談室、各地方公共団体の女性センター
	労働条件等に関する個々の労働者と事業主の間の紛争についての相談	都道府県労働局総合労働相談コーナー(全国に250ヶ所)
	労働条件等に関する様々な問題(賃金、労働時間、労働災害、安全衛生等)についての相談	労働基準監督署
平日5時以降や土曜日に労働条件に関する様々な問題についての相談	大都市を中心に設置されている労働条件相談センター	
雇用等の分野における男女の均等な機会と待遇の確保	職場における男女均等取扱いの問題。働く女性に関する問題や企業における女性の積極的活用についての相談	都道府県労働局雇用均等室
	働く女性のための相談やセミナー・講習会等の実施	働く婦人の家、(財)21世紀職業財団
	求人・求職情報や職業能力開発校への入学斡旋に関する情報	各地域の公共職業安定所
	新卒者関連の就職情報	学生職業センター・学生職業相談室(専修学校以上新卒者対象)
	労働者としての職業能力の向上	雇用・能力開発機構都道府県センター、都道府県能力開発主管課
	再就職の相談	各地域の公共職業安定所
	再就職を希望する女性を対象とした職業に関する相談、又は職業に必要な技術の向上	都道府県の就業援助施設
	パートタイム労働についての総合的な職業紹介サービス	各地域の公共職業安定所、パートバンク及びパートサテライト
	パートタイム労働法全体に関する相談、啓発活動	都道府県労働局雇用均等室

類 型	相談・情報提供にかかわる主な機関等	
	パートタイム労働者の雇用管理改善や助成金に関する事業主からの相談	(財)21世紀職業財団(短時間労働援助センター)
	新たな事業への支援	経済産業省(経済産業政策局・中小企業庁)、各経済産業局、各都道府県商工関係課、(財)ベンチャープライズセンター
	再就職の相談	各地域の公共職業安定所
	再就職を希望する女性を対象とした職業に関する相談、又は職業に必要な技術の向上	都道府県の就業援助施設
	パートタイム労働についての総合的な職業紹介サービス	各地域の公共職業安定所、パートバンク及びパートサテライト
	パートタイム労働法全体に関する相談、啓発活動	都道府県労働局雇用均等室
	パートタイム労働者の雇用管理改善や助成金に関する相談	(財)21世紀職業財団(短時間労働援助センター)
	新たな事業への支援	経済産業省(経済産業政策局・中小企業庁)、各経済産業局、各都道府県商工関係課、(財)ベンチャープライズセンター
	在宅ワークに関する相談	(財)21世紀職業財団
農山漁村における男女共同参画の確立	農業・農村に関する様々な問題についての相談、生産技術・経営管理能力の向上	都道府県農業改良主務課、地域農業改良普及センター
	農林水産業に従事する女性ネットワークについての情報	(社)農山漁村女性・生活活動支援協会
男女の職業生活と家庭・地域生活の両立の支援	子どもを幼稚園・保育所に入れたいとき	保育所の申込み・問合せ(福祉事務所か市区町村役場へ) 幼稚園の問合せ(市区町村の教育委員会又は園へ) 幼稚園の申込み(直接園へ)
	子どものしつけなど家庭教育に関する相談	各都道府県の教育委員会の家庭教育担当課
	児童虐待など児童や青少年の被害についての相談	各都道府県警察本部の総合相談室、少年相談窓口又は各警察署の少年相談窓口、地域の児童相談所、地域の家庭児童相談室、地域の民生委員・児童委員 子どもの人権110番(各法務局・地方法務局等に常設)
	事業所で育児休業制度、介護休業制度を設けるときの相談。育児・介護休業法に関する相談	都道府県労働局雇用均等室
	仕事と家庭との両立を支援するための給付金の支給、相談、セミナー等の実施	(財)21世紀職業財団
	育児、介護、家事代行等の各種サービス情報	フリーフリー・テレフォン((財)21世紀職業財団)
	急な残業の際などの育児・介護の援助	ファミリー・サポート・センター(事業に関する問合せは厚生労働省雇用均等・児童家庭局職業家庭両立課又は、(財)女性労働協会。入会等の申込み、問合せは各ファミリー・サポート・センター)
	育児休業給付を受けたいとき	最寄の公共職業安定所
	消費者取引をめぐるトラブルなど消費生活に関する苦情・相談	国民生活センター及び各都道府県、市町村の管轄する消費生活センター(401ヶ所)
	消費者教育に関する支援への要望・相談	(財)消費者教育支援センター

類 型	相談・情報提供にかかわる主な機関等	
	消費生活に関する相談や犯罪被害に遭った場合の相談	各都道府県警察本部の「悪質商法 110 番」等の相談窓口
	ボランティア活動に関する情報・相談	(福)全国社会福祉協議会内全国ボランティア活動振興センター、各都道府県社会福祉協議会・ボランティアセンター、(財)さわやか福祉財団、(社)日本青年奉仕協会、全国ボランティア情報提供・相談窓口(独立行政法人国立女性教育会館内)
	勤労者のボランティア活動に関する情報・相談	(財)勤労者リフレッシュ事業振興財団、勤労者ボランティアセンター
高齢者等が安心して暮らせる条件の整備	高齢者とその家族の福祉・医療・年金・法律に関する相談	シルバー 1 1 0 番(各都道府県高齢者総合相談センター)
	在宅介護に関する総合的な相談、指導、援助	各地域の在宅介護支援センター(電話相談は 24 時間受付)
	福祉サービスや福祉施設への入所等に関する相談	各市区町村の福祉担当窓口又は福祉事務所
	老人性痴呆等に関する専門医療相談・鑑別診断・治療方針決定や夜間・休日の緊急対応	老人性痴呆疾患センター(全国 113 ヶ所)
	高齢者介護など福祉関係の仕事に就きたい場合	各都道府県福祉人材センター、中央福祉人材センター
	高齢者が生きがいや健康を目的に就労がしたい場合	各地域のシルバー人材センター
	高齢者の健康・生活・レクリエーションに関する相談	各地域の老人福祉センター
	身体障害者・知的障害者の福祉サービスについての相談	市町村福祉事務所又は市町村障害福祉担当課
	身体障害者のための各種サービス情報	各都道府県身体障害者社会参加推進センター、(福)日本身体障害者団体連合会内中央身体障害者社会参加推進センター
	高齢者・障害者のための食生活情報(献立のヒント・食材・調理器具の紹介)	(財)すこやか食生活協会
女性に対するあらゆる暴力の根絶	様々な悩み・問題に関し、女性が相談(電話・来所)、一時保護等を受けたい場合	各都道府県の婦人相談所、婦人相談員、婦人保護施設、都道府県等の女性センター
	配偶者による暴力に関し、相談、指導、一時保護、保護施設の利用や保護命令制度の利用についての情報提供等を受けたい場合	各都道府県の婦人相談所を中心とした配偶者暴力相談支援センター等 配偶者暴力相談支援センター(平成 14 年 4 月 1 日から) 「女性の人権ホットライン」(各法務局・地方法務局に常設)
	犯罪の被害にあった心の悩みの相談	北海道被害者相談室、オホーツク被害者相談室、いわて被害者支援センター、犯罪被害者支援センターみやぎ、秋田被害者支援センター、(社)被害者支援都民センター、(社)いばらき被害者支援センター、神奈川被害者支援センター、長野犯罪被害者支援センター、(NPO)静岡犯罪被害者支援センター、砺波被害者支援相談室(こころの窓)、石川被害者相談室、(NPO)福井被害者支援センター、(社)被害者サポートセンターあいち、(NPO)おうみ犯罪被害者支援センター、(社)京都犯罪被害者支援センター、(NPO)大阪被害者相談室、ひょうご被害者支援センター、なら犯罪被害者こころの支援センター、(NPO)紀の国被害者支援センター、島根犯罪被害者相談室、広島犯罪被害者・心の支援センター、被害者・被災者心の相談ボランティア ハートラインやまぐち、被害者こころの支援センターえひめ、福岡犯罪被害者支援センター
	性犯罪に係る被害や捜査に関する相談、届出	各都道府県警察の警察本部等の性犯罪被害相談電話、相談コーナー又は最寄の警察署

類 型	相談・情報提供にかかわる主な機関等	
	セクシュアル・ハラスメントについての相談	各都道府県労働局雇用均等室(職場におけるセクシュアルハラスメント)、ロードー110番(東京都労政部) 「女性の人権ホットライン」(各法務局・地方法務局に常設)
	ストーカー行為等に係る被害についての相談	最寄の警察署又は各都道府県警察本部の総合相談室 「女性の人権ホットライン」(各法務局・地方法務局に常設)
	「女性のためのアジア平和国民基金」について知りたい場合	「女性のためのアジア平和国民基金」
生涯を通じた女性の健康支援	女性の健康をめぐる問題についての相談	都道府県又は市区町村の女性センター等
	性の悩みについての相談	各地の保健所、日本赤十字センター(産婦人科カウンセリングサービス)
	妊娠、出産、育児、家族計画その他保健衛生に関することについての相談	市区町村又は保健所、日本家族計画協会、主婦会館クリニック
	健康診断、健康診断を受けたい場合	市区町村の担当窓口(健康課・保健所等)
	がんについての相談	癌研究会付属病院など
	乳がんに関する不安や悩みについての相談	あけぼの会(乳がん手術経験者の会)など
	HIV/エイズについての相談	(財)エイズ予防財団、HIVと人権・情報センター、日本家族計画協会・エイズ/避妊相談
メディアにおける女性の人権の尊重	HIV/エイズの検査を受けたい場合	各地の保健所
	薬物乱用・薬物依存についての相談	各都道府県の精神保健福祉センター又は各地の保健所、全国の地方厚生局麻薬取締部の麻薬・覚せい剤相談電話等、各都道府県警察本部の総合相談・薬物相談電話等、各都道府県警察本部・各警察署の少年相談窓口、ダルク(社会復帰のための民間のリハビリ施設)、女性ハウス、デイケアセンター
	メディアに対する意見や問合せ	(社)日本民間放送連盟、(社)日本ケーブルテレビ連盟、(社)衛星放送協会、日本放送協会放送センター、出版倫理協議会、出版問題懇話会、(社)日本新聞協会、映倫管理委員会(映画)、映像倫理協議会(ビデオソフト等)、日本ビデオ倫理協会、コンピュータソフトウェア倫理機構
	広告に対する苦情	日本広告審査機構(JARO)
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	女性学級、家庭教育学級など社会教育についての情報	地域の生涯学習・社会教育担当課(女性教育・家庭教育担当)、独立行政法人国立女性教育会館女性教育情報センター
	生涯学習に関する情報の提供や相談	都道府県又は市町村の生涯学習担当課、国立教育政策研究所、国立教育政策研究所社会教育実践研究センター
	放送大学の受講	放送大学本部
	大学の公開講座の受講	各大学の担当課
	女性教育施設についての情報	独立行政法人国立女性教育会館、各地の女性教育会館

類 型	相談・情報提供にかかわる主な機関等	
地球社会の「平等・開発・平和」への貢献	国連機関や国際協力関係機関の情報	国際連合広報センター(国別統計資料、原文の会議記録など)、ユニセフ駐日代表事務所、国際連合開発計画(UNOP)東京連絡事務所、国際連合難民高等弁務官事務所(UNHCR)、国際連合大学、国際労働機関(ILO)東京支局、世界銀行東京事務所、(財)日本ユニセフ協会(国連児童基金発行の資料、開発途上国のビデオなど)、(社)日本ユネスコ協会連盟・各地ユネスコ協会(世界寺子屋運動等民間ユネスコ活動に関するビデオ・パネルなど) ユネスコ・アジア文化センター(ユネスコ関係出版物・アジア・太平洋地域の文化・識字教育に関する資料など) 国際協力事業団(JICA)(開発上国の政府資料や報告書など)、アジア経済研究所(途上国の政治・経済・社会に関する資料)、国際協力銀行(JBIC)(開発途上国への円借款供与に関する各種報告書、パンフレット、資料等)
	国際機関で働きたい場合	外務省国際機関人事センター
	国際ボランティアへの登録	外務省国際機関人事センター内国際ボランティア登録センター
	国際ボランティア貯金への寄付	最寄の郵便局に問合せを。
	N G O に参加して開発途上国の女性の自立に貢献したい場合	N G O 活動推進センター(JANIC)
	開発途上国の識字教育に関する情報	日本ユネスコ協会連盟、各地ユネスコ協会

(資料):(参考)について以下は男女共同参画白書参考資料「男女共同参画基本計画」
 情報・相談窓口一覧を参考に内閣府男女共同参画局作成