



講義④ 苦情処理について

令和 6 年 11 月
内閣府男女共同参画局総務課

「施策についての苦情の処理」とは

男女共同参画社会基本法17条

「国は、…

- 政府が実施する男女共同参画社会の形成の促進に関する施策
- 男女共同参画社会の形成に影響を及ぼすと認められる施策

…についての**苦情の処理のために必要な措置**

- 性別による差別的取扱いその他の男女共同参画社会の形成を阻害する要因によって人権が侵害された場合における被害者の救済を図るために必要な措置

…を講じなければならない。」

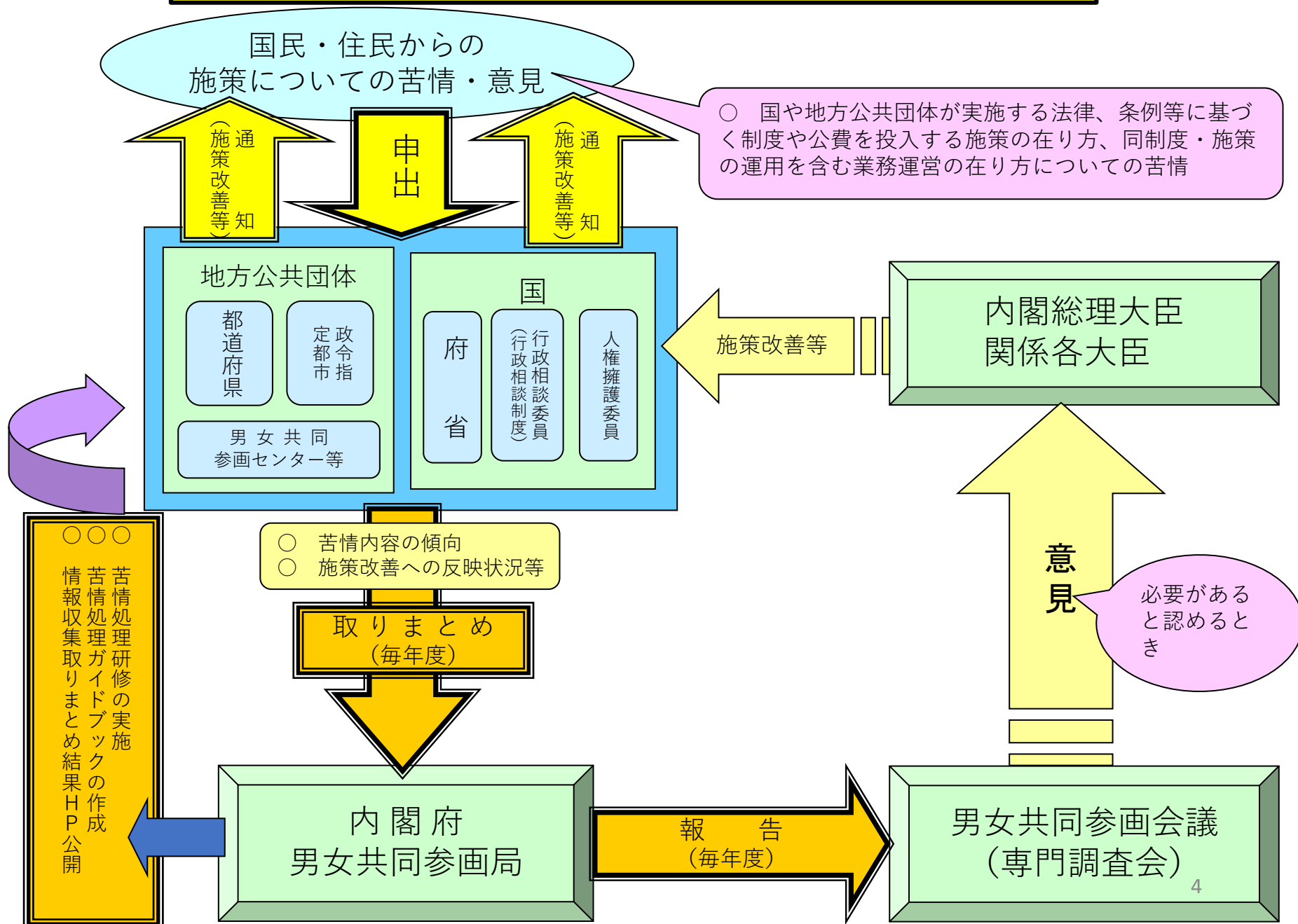
男女共同参画会議意見

(平成14年10月17日)

**「男女共同参画に関する施策についての苦情の処理
及び人権侵害における被害者の救済に関するシステム
の充実・強化について」**

- 苦情処理体制の枠組みの構築と関係機関の連携・協力体制の強化
- 施策についての苦情の処理に従事する者の知識・技能の向上及び活動の活性化

男女共同参画関係施策の苦情処理体制



施策についての苦情の処理に従事する者の知識・技能の向上及び活動の活性化

- 苦情処理従事者には、男女共同参画に関する課題について高い問題意識・感受性が求められる。
- 苦情処理従事者を対象に研修の機会・情報提供の場を積極的に設けることにより、知識・技能の向上が不断に図られるようにすることが必要。
- 地方公共団体の苦情処理機関等における苦情処理担当者が非常勤であることをもって研修受講機会が乏しくならないような配慮が必要。
- 中長期的視点から各機関において専門的人材が育つような雇用システム・処遇が確保されるよう地域の実情に応じて配慮されることが必要。

「第5次男女共同参画基本計画」

(令和2年12月25日 閣議決定)

Ⅲ 男女共同参画社会の実現に向けた基盤の整備

第9分野 男女共同参画の視点に立った各種制度等の整備

2 男女の人権尊重の理念と法律・制度の理解促進及び救済・相談の充実

(2) 具体的な取組

③ 政府の施策についての苦情の処理及び人権が侵害された場合における被害者の救済について、行政相談制度や人権擁護機関等を積極的に活用する。その際、相談に当たる職員、行政相談委員、人権擁護委員、民生委員、児童委員の研修の充実を図るとともに、男女共同参画に関する苦情処理等に関する実態把握を行う。

また、人権擁護機関においては、男女共同参画社会の実現のために、啓発活動に積極的に取り組むとともに、全国の人権相談所や、「女性の人権ホットライン」において、人権相談、人権侵犯事件の調査救済活動に、関係機関と連携しつつ積極的に取り組む。

「施策についての苦情」について

「苦情」

⇒国民・住民からの不平、不満、提案等

「施策についての苦情」

- ① 男女共同参画社会の形成の促進に関する制度・施策の在り方についての苦情
- ② 男女共同参画社会の形成に影響を及ぼすと認められる制度・施策の在り方についての苦情
- ③ 制度・施策の運用を含む業務運営の在り方についての苦情
- ④ その他社会慣行等に起因する問題であるが、施策等の在り方との関連が考えられるものについての苦情

① 男女共同参画社会の形成の促進に関する制度・施策の在り方についての苦情

(例)

夫・パートナーから暴力を受けた被害者への行政の自立支援策が不十分である。

【具体的申出例】

配偶者暴力被害者入所施設の情報充実

「夫の配偶者暴力から逃れるため、遠方の施設に入所しようと思い居住する市町村に相談したが、満足する情報を把握しておらず、十分な説明を得られなかったので、入所可能な施設についての情報を充実してほしい。」

②-1 男女共同参画社会の形成に影響を及ぼすと認められる制度・施策の在り方についての苦情

◆施策の立案・実施時において固定的性別役割分担を前提にしている例

(例)

公園内のトイレに設置されたベビーベッドが、女子トイレの中にあるため、乳幼児を連れた男性が使用できない。

【具体的申出例】

男子トイレへのオムツ交換台の設置について

「県の施設において、オムツ交換台が女子トイレにしかない
ので、男性もオムツ替えができるよう男子トイレにも設置して
ほしい。」

②-2 男女共同参画社会の形成に影響を及ぼすと認められる制度・施策の在り方についての苦情

◆形式的には男女平等の取扱いとなっているが、社会慣行等により実質的には一方に不利な取扱いとなっている例

(例)

- ボランティアの講習会が平日しか開催されていない。
- 審議会・住民会議等の構成員に関係業界・地方公共団体等の団体役職者・代表者を多く指定している。

②-3 男女共同参画社会の形成に影響を及ぼすと認められる制度・施策の在り方についての苦情

◆施策に関する広報・出版物が性別に基づく固定観念にとらわれた表現になっている例

(例)

- 勤労者全てが対象の制度にもかかわらず、男性をイメージする言葉・イラスト等が使用されている。
- 内容と無関係に女性(男性)をアイキャッチャー(広告に注目させるための視覚的要素のこと。広告の手法の一つ。)として用いている。

③ 制度・施策の運用を含む業務運営の在り方についての苦情

◆ 制度・施策の実施過程において、性別役割分担意識に基づく不適切な運用を行っている。

(例)

夫からの暴力の相談に訪れた被害者に対し、「夫婦ならどこにでもあること。男が殴るのはしょうがない。女が我慢すれば丸く収まる」などと言う。

④ その他社会慣行等に起因する問題であるが、施策等の在り方との関連が考えられるもの

◆ 通常、行政に指導の権限等がない問題であっても、行政の施策にも改善すべき点があると思われる例

(例)

自治会の役員には原則として男性が就任するという慣行があり、運営方針の決定等に女性の意見が反映されにくい。

※ 自治会長に占める女性の割合
…7.2%(令和5年)

出典:内閣府「女性の政策・方針決定参画状況調べ」

最近の苦情の動向

国に寄せられた苦情処理件数(令和5年度)

	分野別内訳	総務省 行政相談	各省庁 窓口
1	政策・方針決定過程への女性の参画拡大	8	23
2	雇用等における男女共同参画の推進と仕事と生活の調和	29	15
3	地域における男女共同参画の推進	1	0
4	科学技術・学術における男女共同参画の推進	0	7
5	女性に対するあらゆる暴力の根絶	70	42
6	男女共同参画の視点に立った貧困等生活上の困難に対する支援と多様性を尊重する環境の整備	22	26
7	生涯を通じた女性の健康支援	3	8
8	防災・復興、環境問題における男女共同参画の推進	0	6
9	男女共同参画の視点に立った各種制度等の整備	21	181
10	教育・メディア等を通じた男女双方の意識改革、理解の促進	4	1
11	男女共同参画に関する国際的な協調及び貢献	0	36
12	その他(男女共同参画の総合的な推進等)	43	32
	計	201	377 (427)

※()内の数字は、苦情の内容が複数の分野に該当する場合に、重複計上した数
なお、都道府県・政令指定都市に寄せられた主な苦情処理件数は24件

苦情受付時の留意事項

- 男女共同参画の視点から問題の発掘に努める
- 申出人の求めていることを正しく理解するよう努める
 - 苦情内容への批判・議論は控え、よく話を聴く
- プライバシーへの配慮
- 情報を共有する

苦情処理過程での留意事項

- 先入観・前例にとらわれず、施策を見直していく姿勢が重要
- 当局の立場と考え方を明確に伝え、正確な理解と誤解の解消を
- 苦情として取り上げる必要がない事案は、制度・施策の趣旨等を分かりやすい言葉で丁寧に説明
- 苦情の受付・処理状況に関する情報の収集・整理

参考URL

○情報・相談窓口一覧、苦情処理関係資料

<https://www.gender.go.jp/research/joho/index.html>