

## 2. 男女共同参画関係施策の苦情処理について

### 第1 概念

#### 1 「男女共同参画社会」とは

- 男女が、社会の対等な構成員として、自らの意思によって社会のあらゆる分野における活動に参画する機会が確保され、もって男女が均等に政治的、経済的、社会的及び文化的利益を享受することができ、かつ、共に責任を担うべき社会をいいます（男女共同参画社会基本法（平成11年6月に公布・施行）第2条。以下、本文中では「基本法」と表記。）。
- 「男は外で仕事、女は家庭で家事・子育て」という固定的な性別役割分担意識をなくし、男女の人権が真に尊重される、女性にとっても男性にとっても生きやすい豊かで活力ある社会の実現を目指すものです。
- 社会経済情勢の急速な変化に対応していく上で、男女が、互いに人権を尊重しつつ責任も分かち合い、性別にかかわらず、その個性と能力を十分に発揮することができる男女共同参画社会の実現は、極めて重要です。男女共同参画は、人権の尊重の観点からはもちろん、社会経済的な必要性からも推進されています。

#### (1) 男女共同参画社会を実現するための五つの基本理念

- ①男女の人権の尊重（基本法第3条）
- ②社会における制度又は慣行についての配慮（基本法第4条）
- ③政策等の立案及び決定への共同参画（基本法第5条）
- ④家庭生活における活動と他の活動の両立（基本法第6条）
- ⑤国際的協調（基本法第7条）

#### (2) 国の責務（基本法第8条）

基本理念にのっとり、積極的改善措置（※）を含む男女共同参画社会の形成を促進するための施策を総合的に策定し、実施していきます。

##### ※ 積極的改善措置（ポジティブ・アクション）

男女が、社会の対等な構成員として、自らの意思によって社会のあらゆる分野における活動に参画する機会に係る男女間の格差を改善するため必要な範囲内において、男女のいずれか一方に対し、当該機会を積極的に提供することをいいます。

例えば、審議会等について、女性委員の登用を計画的に進めていくこと等もその一つです。

#### (3) 地方公共団体の責務（基本法第9条）

基本理念にのっとり、男女共同参画社会の形成を促進するため、国に準じた施策及び地域の特性に応じた施策を策定し、実施していきます。

#### (4) 国民の責務（基本法第10条）

基本理念にのっとり、男女共同参画社会づくりに寄与することが期待されています。

男女共同参画社会基本法の詳細は

[https://www.gender.go.jp/about\\_danjo/law/index.html](https://www.gender.go.jp/about_danjo/law/index.html)

## 2 「施策についての苦情の処理」とは

○「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又は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及び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。」（基本法第17条）

### (1) 基本法で「施策についての苦情の処理」が定められている意義

- ①苦情を申し出た国民・住民の権利・利益を、個々の事案に照らして柔軟かつ簡易迅速に救済することができます。
- ②男女共同参画社会の形成の促進に関する施策等は広範・多岐にわたるため、施策の改善について行政の自主性に期待するだけでは不十分です。
- ③苦情処理のための措置の充実・強化により、行政の信頼性を高め、苦情申立てによる行政への参加を通じて民主主義を活性化していくことにつながります。

(注1) 地方公共団体には基本法第17条は適用されませんが、国の施策に準じた施策等を行う責務がある（基本法第9条）ことから、国と同様に苦情処理を行うことが望まれます。

(注2) 「人権が侵害された場合における被害者の救済」については、裁判所を通じた司法的救済、人権侵害一般に関する法務省の人権擁護機関の相談・調査救済活動等、厚生労働省の地方支分部局である都道府県労働局での労働者・事業主間の紛争解決の援助等があり、対象となる事案の要件、具体的処理手順は、類型ごとに個別法等で規定されていますので、施策についての苦情の処理とは対応方法が異なります。

### (2) 「施策に関する苦情」としては、以下のようなものが考えられます。

- 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
- 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
- ③制度・施策の運用を含む業務運営の在り方
- 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

#### 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

(注) 「男女共同参画社会の形成の促進に関する制度・施策」

男女共同参画社会の形成を促し、進める効果のある施策、制度一般を指します。

⇒【例】男女共同参画基本計画に記載された施策

○男女共同参画社会の形成を促進する施策として国の男女共同参画基本計画、地方公共団体の男女共同参画計画に掲げられているもの等の実施状況が不十分である。

【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。

⇒国の男女共同参画基本計画では、女性に対する暴力は、男女共同参画社会を形成していく上で克服すべき重要な課題であり、その根絶のための基盤整備を行わなければならないなどとして、具体的施策を掲げているので、このような苦情は施策についての苦情に該当します。

#### 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

(注) 「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」

男女共同参画基本計画等に盛り込まれていない施策や、男女共同参画社会の形成の促進のための施策でなくても、結果として影響を与える可能性があるため、影響の度合いはともかく、国・地方公共団体において実施される施策や制度は全て含まれる可能性があります。

## 2. 男女共同参画関係施策の苦情処理について

○施策の立案・実施時において固定的な性別役割分担を前提としており、男女が性別にかかわらず様々な活動に参画する機会を制限している。

【例】乳幼児を連れた住民のために公園内のトイレにベビーベッドが設置されているが、女子トイレの中にあるため、乳幼児を連れた男性が利用することができない。

➡育児は女性がするものという固定観念に立ち、子どもを遊ばせに来る男性に配慮していないと受け取られているための苦情かもしれません（近年は、ベビーベッドが男女共用トイレ等に設置されている例も増えています。）。

○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1】ボランティアの講習会を一律に平日のみ開催する。

➡講習会に参加するのは平日に時間がとりやすい主婦等が主になってしまい、働く女性や、実態として平日は働いていることが多い男性が地域社会へ参画する機会を狭めてしまうおそれがあります。

【例2】審議会、住民会議等の構成員の多くに関係団体・地方公共団体等の役職者・代表者を指定している。

➡女性を構成員とすることを制限する規定がなくても、諸団体の役職者等は一般に男性が多いことから、結果として女性が政策・方針決定過程に参画することの障壁となる場合があります。

○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1】勤労者全てを対象とした制度についての広報であるにもかかわらず、男性をイメージする言葉やイラストが使われている。

➡女性を対象とした制度ではないと受け取られるおそれがあります。

【例2】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。

➡女性（男性）だから、男性（女性）の目を引くためだけに、内容とは関係なく選んでいるように受け取られるおそれがあります。

### 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ことだから、女が我慢すれば丸く収まるんだよ」などと言う。

➡暴力は、性別や属性、関係性に関わらず、決して許されるものではありません。また性別による固定的な役割分担意識に基づく発言や性別イメージの押し付けは、男女双方が性別にとらわれず個性と能力を発揮することができる男女共同参画社会の理念に反するものです。また、夫・パートナーからの暴力に対する無理解等による人権意識に欠けた発言は、身体的・精神的に傷ついている被害者を更に苦しめることとなります。

### 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かもしれません。

【例】自治会の主要な役員には原則として男性が就任するという慣行があり、改善すべき点があるかもしれません。

➡法人格を有しない任意団体の運営等について行政が指導する権限はありませんが、そもそも地域住民に対する意識啓発が足りないため、このような慣行が見直されずにいるという観点からの苦情かもしれません。

なお、任意団体においても、基本法の基本理念に立って、内規を見直すために自主的な努力を行っているという例もあります。

### (3) 苦情の申出人等の範囲

#### ①国の行政相談委員制度

- 原則として、担当する市区町村の区域内の在住・在勤者からの申出や、苦情の原因となった事情が当該区域内で発生した場合に相談に応じています。
- 担当区域外の住民からの苦情は、事情を聴き、必要に応じ、管区行政評価局・行政評価事務所・行政監視行政相談センターに連絡したり、申出人の居住市区町村担当委員を紹介したりしています。

#### ②地方公共団体

- 区域内に在住・在勤・在学する個人又は区域内に住所を有する法人の苦情や、区域内で発生した事案に係る苦情のみを取り扱うなど、対象を限定している場合もあります。

### (4) 苦情の処理と施策への反映

- 男女共同参画社会の形成の促進に関する施策及び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は広範・多岐にわたるため、行政の自主的な努力のみでは、見通しが不十分であるかもしれません。  
国民・住民からの苦情や意見を幅広く把握し、適切に施策に反映させていくことにより、行政の信頼性を高め、行政への国民・住民参加となり、民主主義の活性化につながります。
- 苦情・意見の背景や事実関係を十分調査した上で、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です。
- 施策の見直しにつながらないような苦情の申出人に対して、現行の制度・施策の考え方を丁寧に説明することは、男女共同参画に関する理解を深めていく上でも大いに意義があります。

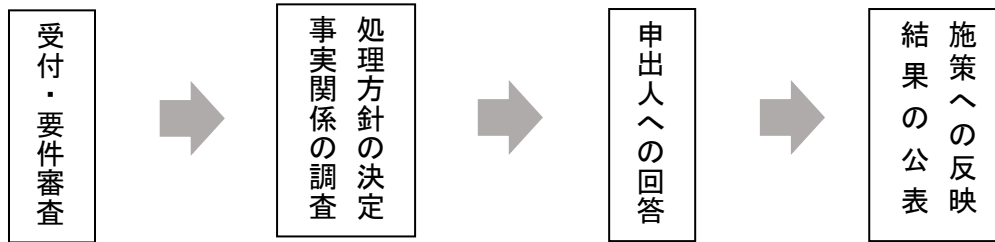
#### 苦情処理に当たり、男女共同参画部署に求められること

- 施策担当部署に対し、男女共同参画の観点から適切な助言を行う。
- 施策担当部署や関係する外部機関等との調整において、積極的な役割を果たす。
- 職員一人一人が男女共同参画の意義を理解し、固定観念にとらわれることなく苦情に対応できるよう、研修等の機会を利用して意識啓発を重ねていく。
- 迅速・適切な苦情処理ができる体制（システム）を構築し、運用していく中で随時改善していく。
- 施策の問題点や改善方法について客観的に検討するため、第三者的な立場の者の意見を聴く機会を設ける。
- 処理方針・手続を明確にし、処理結果について説明責任を果たす。

## 2. 男女共同参画関係施策の苦情処理について

### 第2 「施策についての苦情の処理」の仕組み

#### 1 一般的な処理手順



#### 2 関係機関（国・地方公共団体）の苦情処理の仕組み

##### (1) 国の事務処理の仕組み

###### ①各府省

###### 【行政相談責任者・担当者】

○行政に係る国民の相談を受け付ける各府省が、緊密な連携を取り、満足度の高い相談対応を行うことが、国民の視点に立って日々行政サービスの向上を図る上で極めて重要であることから、相談担当部局の連携強化を図り、各府省に対する相談への対応の質の向上・改善を図ることを目的として、設置されています。

○行政相談責任者は、府省全体の行政相談業務を統括しています。

○行政相談担当者は、本府省の業務に関する相談事案の処理に当たるほか、地方支分部局等の担当者に対する一般的な指導監督を行い、必要に応じて報告を徴して業務上の改善、施策への反映に資する等の措置を行っています。

###### 【男女共同参画推進本部主管課】

○男女共同参画社会の形成の促進に関する施策について所要の調整を担当しています。

○男女共同参画に係る施策に関する苦情の処理について、必要に応じ助言等を行うことが期待されます。

###### (注) 男女共同参画推進本部

男女共同参画社会の形成の促進に関する施策の円滑で効果的な推進を図るため、内閣に設置されています。

・本部長：内閣総理大臣

・副本部長：内閣官房長官・内閣府特命担当大臣（男女共同参画担当）

・本部員：他の全ての国务大臣

・男女共同参画担当官：本部員を補佐し、男女共同参画社会の形成の促進に関する施策について所要の調整事務を担当

###### 【各府省行政相談担当課・男女共同参画推進本部主管課等】

###### ②総務省の行政相談制度

○全国に行政相談窓口を設置

○行政相談は、担当行政機関とは異なる立場から、行政などへの苦情や意見、要望を受け、その解決や実現を促進するとともに、行政の制度や運営の改善に生かす仕組みです。

###### 【行政相談の窓口】

○総務省行政相談センター（管区行政評価局・行政評価事務所・行政監視行政相談センターの行政相談窓口）

次の方法でも行政相談を受け付けています。

- ・相談受付のための専用電話「行政苦情110番」

(全国共通番号 おこまりなら まる まるくじょーひやくとおぼん 0570-090110)。

- ・メール、オンラインによる相談受付

[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/hyouka/soudan.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan.html)

#### ○行政相談委員

- ・総務大臣から委嘱された民間有識者（全国に約5,000人）
- ・相談者に必要な助言をしたり、関係機関にその苦情を通知するなどして、苦情の解決の促進を図っています。

#### \*男女共同参画担当委員

- ・行政相談委員の中から全国で201人を指名（令和5年4月現在、男性69人、女性132人）
- ・男女共同参画に関する施策についての苦情処理に関して中心的な役割を果たしています。
- ・地域の実情に応じて、以下の業務の中から適宜選択して活動を行うこととされています。
  - 男女共同参画センター等で定期的に相談所を開設する。
  - 男女共同参画に関する行政相談懇談会を開催し、苦情を受け付ける。
  - デパートなどに設けられる「総合行政相談所」で男女共同参画に関する施策についての苦情を受け付ける。
  - 以上のような活動に役立てるために、地方公共団体の男女共同参画担当部局や男女共同参画センター等と連携・協力を深める。

#### ○総合行政相談所

- ・関係行政機関等の参加を得て、全国主要都市のデパートなどで毎日又は定期的に開設しています。】

#### ※行政苦情救済推進会議

行政相談制度の活性化に資する観点から、総務省に申し出られた行政に関する苦情等のうち行政制度及び行政運営の基本に係るもの等について、高い識見を有する公平な第三者による国民的立場からの意見を聴取し、その的確かつ効果的な処理を推進することを目的として開催する総務大臣の懇談会。

### (2) 地方公共団体の事務処理の仕組み

都道府県・市区町村では、地域の実情に応じた多様な手法による苦情処理機能を整備しています。

#### 【具体例】

- ①条例により特に定められた第三者的な立場の附属機関が処理を行う。

○男女共同参画苦情処理委員・推進員（例：埼玉県、鳥取県）

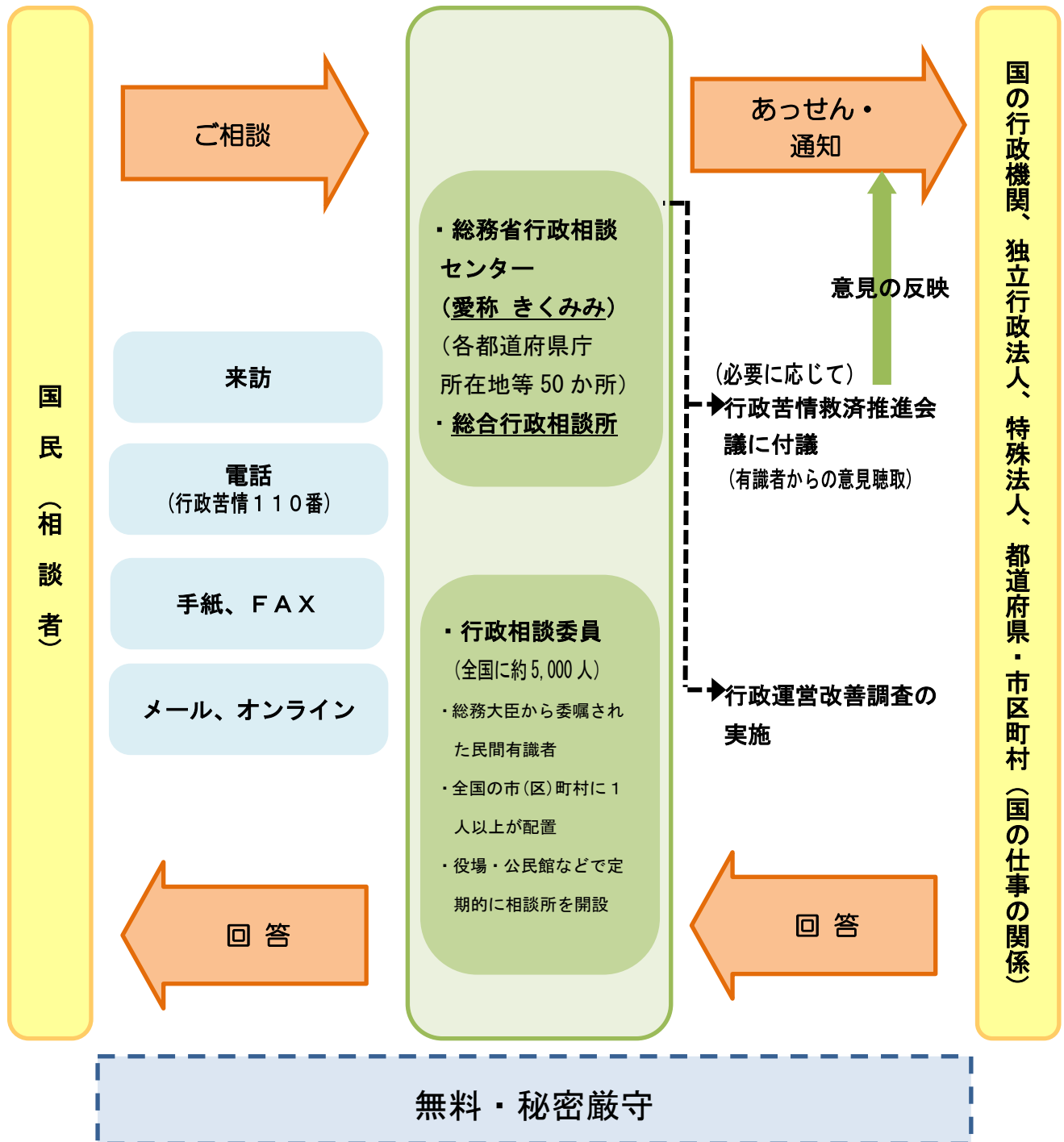
○行政オンブズパーソン（男女共同参画に係る施策のみでなく、施策全般についての苦情を処理する機関）

- ②既存の審議会等を活用する。

審議会の下に苦情処理部会を設置している例もあります。（例：秋田県）

- ③通常の行政機関において、関係部署（男女共同参画担当部署、施策全般についての苦情を処理する総合相談窓口、施策担当部署）が互いに調整しながら処理する。（例：神奈川県、富山県）

総務省の行政相談の仕組み



(特色)

- ① 国の行政活動全般に及ぶ苦情に対処
- ② 行政相談委員、総務省行政相談センターによる全国ネットワークの活用
- ③ 行政の制度・運営の改善による広範な救済の実現  
(行政苦情救済推進会議に付議、各府省の行政運営に関する調査の実施)

※ 行政相談委員は、行政相談委員法第4条に基づき、相談活動を通じて得られた様々な行政運営上の改善についての意見を、総務大臣に述べることができます。



### 3 関係機関のネットワークによる苦情処理

#### (1) 苦情の対象が他の行政機関の施策である場合

○当該機関に苦情を移送し、処理を依頼します。

【例】都道府県の施策に関する苦情

→都道府県の苦情処理担当窓口へ依頼

【例】市区町村で受け付けた苦情が国の施策に関する苦情

→施策を担当する府省庁窓口 or 最寄りの管区行政評価局・行政評価事務所・行政監視行政相談センターへ依頼

#### (2) 複数の機関で連携・協力が必要な場合

○複数の機関で連携・協力しなければ、改善できない施策もあります。

→関係機関相互の連携・協力体制の構築をしておくことが有効です。

－日頃から男女共同参画に関する施策の実施状況について情報交換を行う。

－寄せられた苦情の事例を検討し合う場を設ける。

### 4 男女共同参画会議の役割

#### 内閣府男女共同参画局

・男女共同参画会議の事務局として、国・地方公共団体に寄せられた苦情の受付・処理状況や苦情内容の傾向等を定期的に取りまとめています（※）。

報告

#### 男女共同参画会議（専門調査会）

・内閣府男女共同参画局からの報告を受け、男女共同参画会議（専門調査会）において、苦情処理状況について審議するなど、苦情内容が苦情処理制度を通じて施策の改善に適切に反映されているかを注視しています。

・必要があると認められるときには、内閣総理大臣・関係各大臣に対し、意見を述べること等により、政府部内で国民・住民からの苦情・意見等を踏まえた施策の改善について総合的な取組を推進しています。

意見

内閣総理大臣・関係各大臣

※取りまとめた苦情の受付・処理状況や苦情内容の傾向等は、男女共同参画局のウェブサイトに掲載しています。



## 2. 男女共同参画関係施策の苦情処理について

### 第3 苦情処理事務における基本的留意事項

#### 1 庁内の苦情処理体制の徹底

##### (1) 事務手順の周知

○迅速・確実・公平に処理できるよう、事務手順や標準的な処理期間等を明文化し、周知しましょう。

【例】事務処理要領のほか事務処理に当たってのQ & Aを作成（神奈川県）

##### (2) 全庁的な連携体制の整備

○男女共同参画の関係施策は広範・多岐にわたるため、同施策を推進するための庁内連絡会議等を利用し、全庁的な協力体制をつくりましょう。

##### (3) 進行状況の管理

○整理（処理）台帳等により進行状況を管理しましょう。

#### 2 窓口の周知・制度の広報に関する留意事項

##### (1) 住民への周知

○相談窓口（電話番号・住所等）について

- ・電話帳、ホームページ、広報紙等への掲載
- ・男女共同参画センター（女性センター）での案内
- ・男女共同参画関係団体との連携等による広報

○広報内容について

- ・制度の概要、処理手順を示したフロー図
- ・苦情の申出による施策改善事例
- ・Q & A
- ・申出書の様式（記載例）等

○広報媒体について

- ・パンフレットに掲載して配布
- ・ホームページや広報誌に掲載

【例】PRカードの作成。（埼玉県）

##### (2) 地域の関係機関に対する十分な周知

○男女共同参画に関する問題について相談・支援等を行っている機関は多種多様であるため、国民・住民が苦情の対象である施策を担当していない機関に相談することも考えられます。

○申出のあった苦情が、担当外であるとき、より専門的な知識等を持つ機関がほかにあるとき等には、事案に応じて適切な機関を紹介すべきですが、担当者が地域の関係機関の体制・役割を十分に知らないと、「そのような問題を扱う機関はない」と不適切な対応をしてしまうかもしれません。

○新たに体制をつくったとき、又は申出件数が伸び悩んでいるときには、関係機関に制度の趣旨等について十分な説明をし、取り上げられるべき苦情が見落とされてしまうことのないようにしましょう。

（参考）

男女共同参画に関する問題について相談・支援等を行っている機関（例）

類型	実施主体
国の行政全般にわたる苦情の申出	総務省行政評価局・管区行政評価局・行政評価事務所・行政監視行政相談センター、行政相談委員

類型	実施主体	
地方公共団体が実施する男女共同参画に関する施策についての苦情の申出	地方公共団体男女共同参画苦情処理担当窓口、総合相談窓口	
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男女共同参画センター(女性センター)
	女性に関する様々な問題を含む人権上の問題(差別待遇、暴力被害等)についての相談	法務局(人権相談所)
	家事手続案内(家庭内や親族間における問題を解決するために利用できる家庭裁判所の手続等に関する説明、案内)	家庭裁判所
	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
	民事上の問題を含めた労働問題に関するあらゆる分野についての相談(解雇、雇止め、いじめ・嫌がらせ、パワーハラスメント等)	総合労働相談コーナー
雇用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、妊娠・出産・育児休業・介護休業等を理由とする不利益取扱い、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントの問題や企業における女性の能力発揮促進についての相談	都道府県労働局雇用環境・均等部(室)
男女の職業生活と家庭・地域生活の両立の支援	子育ての不安や悩みについての相談	地域子育て支援拠点、利用者支援事業実施施設等
女性に対するあらゆる暴力の根絶	夫・パートナーからの暴力についての相談、援助、保護等	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(市町村が設置している場合もある)、警察署、民間シェルター等

〔「男女共同参画基本計画」情報入手先・相談窓口一覧：p. 27～39に掲載〕

### 3 苦情・行政ニーズを把握し、施策にいかすための留意事項

○幅広く苦情・意見を吸い上げ、必要に応じて施策の改善につなげていくためには、苦情処理制度の運用のみならず、潜在しがちな苦情や行政ニーズの把握を積極的に行うことが必要です。

#### (1) 苦情申出内容、処理過程、施策への反映についての情報提供

○国民・住民が日常生活の中で感じる不満の中には、行政施策と関連することに気がつかず個人的な不満で終わり、苦情申出に結びつかない場合もあります。

→国民・住民の不満が苦情処理制度の活用により解決され得ることについても、積極的に周知することが大切です。

具体的には、どのような苦情が取り扱われ、どのように施策に反映されたのかを情報提供すること

## 2. 男女共同参画関係施策の苦情処理について

が大切です。

このことにより、国民・住民の苦情申出に対する意欲と期待を高め、苦情処理制度を活性化し、男女共同参画社会の形成を促進することにつながります。

- ➔苦情の申出がない場合でも、「国民・住民にどう役立つ制度なのか」「申出ができる苦情の具体例」「どのような施策の改善が期待できるか」等を示し、国民・住民に苦情処理制度の利点を理解してもらうことが大切です。
- ➔「苦情の申出が、なぜ男女共同参画社会の形成を促進することになるのか」という制度の意義そのものを十分に理解してもらえるような広報内容の充実も大切です。

### (2) 相談窓口の相談や職員の提案等の活用

○苦情処理の受付を想定していないような各種の相談窓口寄せられる相談にも、相談者のみの解決を図るだけでなく、施策自体の改善も視野に入れた方が良い内容が含まれていることがあります。

- ➔施策の課題を見過ごさない工夫をし、相談の背後にある施策の課題を見つけ施策改善に結びつけていくことが重要です。
- ➔相談員等が相談者に対し苦情処理制度の活用方法（申出方法）について情報提供することも一つの取組です（この場合、相談者の状況や相談内容から情報提供が可能か見極めることが必要です。）。
- ➔相談内容から施策の問題点を把握した相談員等が積極的に問題提起し、担当部局に施策改善の必要性が伝わるような体制をつくるという取組も考えられます（この場合、プライバシーに十分配慮することが必要です。）。
- ➔行政の中にいる職員は、苦情の申出主体として貴重な存在です。職員は施策に詳しく、日常業務の中で課題等も明確に認識している可能性が高いため、男女共同参画担当部署や苦情処理体制の運用部署等が、職員の問題意識を意識的に吸い上げ、担当部署における施策改善につなげられるよう苦情処理制度を運用・整備することも大切です。

## 4 苦情の受付に関する留意事項

### (1) 受付方法・・・国民・住民が利用しやすい方法を工夫する。

①文書・電話・インターネット等多様な手段を活用でき、かつ、個人情報を守られるよう配慮する。

【例1】専用の電話、FAX、メールアドレスを設ける。

【例2】第三者機関への苦情処理申請について、電子申請システムが利用できる。（埼玉県）

【例3】第三者機関の苦情処理制度を匿名で利用可能にすることで、苦情処理制度をより住民に手軽なものとするを図っている。（鳥取県）

②受付窓口を広く設ける

- ・本省・本庁担当課
- ・地方事務所・出張所等の出先機関の担当職員を指定する。
- ・男女共同参画センター（女性センター）の担当職員を指定する。

※申出人に適切な対応ができるよう、担当職員・相談員に対する十分な研修が必要です。

### (2) 受付時の対応

①男女共同参画の視点から問題の発掘に努める

○男女共同参画に関する問題は、長年にわたる固定的観念や社会慣習等の影響から、苦情として明らかになりにくいという面があり、施策に漠然とした不満を抱えているが、それが男女共同参画に関する問題であるということに申出人自身が気付いていないということがあります。

- ➔受け付けた職員の男女共同参画に関する意識が高くなければ、その問題は見過ごされてしまう可能性もあるので、男女共同参画担当部署だけでなく、施策全般に関する総合相談窓口や施策担当部署など、苦情を受け付ける窓口の職員全体の意識啓発が重要です。

## ②人権侵害に関する相談から関係施策の問題点が明らかになる場合がある

○例えば、「役所で窓口職員から人権侵害に当たるような暴言を受けた」といった相談を調査していく過程で、職員の男女の人権に関する意識が低いということが明らかになった場合

→従来の職員を対象とした研修方法や管理職職員の指導体制の見直しなど、施策の改善を行う必要があります。

○申出人からの相談に当たる中で、施策の問題が明らかになった場合

→申出人の意思を確認した上で、施策についての苦情の処理につなげていくべきかどうか判断していく必要があります。

## ③申出人のプライバシーに十分配慮する

○来訪による申出には一般来庁者の視線にさらされない場所で対応する、書類の管理に注意するなどの配慮が必要です。

## ④申出人の立場を理解し、苦情内容への批判や議論は控え、よく話を聴き、申出人が行政に対して求めていることを正しく把握するよう努める

○全ての国民・住民に行政に関する専門的知識があるとは限らず、苦情として申し出てよいのか、どこに申し出たらよいのか、不安や迷いを抱えながら訪れてくる申出人も少なくないはずで

→先入観なしに申出人の話を注意深く聴くという姿勢がなければ、申出人が求めていることを理解することはできません。

→話を途中でさえぎったり、聞かれてもいない持論を述べたり、内容をよく吟味せずに結論付けることを避けなければなりません。

## ⑤部署内で情報を共有する

○受付者限りで判断せずに、受け付けたものはできる限り記録をとり供覧するなど、部署内で情報を共有するようにしましょう。

## 5 苦情処理過程での留意事項

### (1) 一般的な処理手順

#### ①要件審査

○次のような、苦情として取り上げる必要がない事案については、制度・施策の趣旨等を分かりやすい言葉で丁寧に説明し、理解を得る。

- －男女共同参画に係る制度・情報等の提供
- －事実誤認や制度・施策に対する誤解によるもの。
- －過去に同趣旨の苦情が出され、既に処理方針が確定しているもの。

※このような場合でも、申出及び回答の内容を記録しておきましょう。同様の照会等が多数寄せられるようであれば、広報の手法等に問題があることも考えられます。

○所管外の苦情については、以下の点に留意しながら、関係施策を取り扱う機関等で処理が行われるようにする。

- －総務省行政相談センター、各府省窓口、都道府県・市区町村の苦情処理担当部署等、関係行政機関の窓口を確認しておく。
- －単なる連絡先の紹介にとどまらず、受付者から当該機関に連絡し、処理を依頼した上で本人を行かせるなど、申出人に配慮する。
- －必要に応じ、処理結果を確認したり、施策の改善が実現されるよう働きかけを行ったりすることも考えられます。

## 2. 男女共同参画関係施策の苦情処理について

○処理の対象・対象外の基準を明確に定めておく。

【例1】総務省が行う行政相談で苦情のあっせんの対象外としているもの

- －捜査中のもの
- －裁判所に係属中のもの
- －既に判決のあったもの
- －裁判上の和解、調停、仲裁のあったもの
- －不服申立てがされているもの及び裁決があったもの

【例2】地方公共団体で処理の対象外としている事案の例

- －判決・裁決等により確定した事項
- －裁判所において係争中の事案
- －行政庁において不服申立て審理中の事案
- －他の法令（雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律等）の規定により処理すべき事案
- －議会に陳情又は請願を行っている事案

○処理の対象外である場合には、なぜ処理できないのかを相手方によく説明する。また、他の解決法を示せると良い。なお、処理の対象外である場合、申出について調査を行わないこと及びその理由を書面で明らかにすると定めている地方公共団体もあります。

### 【Point!】

#### 苦情には回答する習慣を

苦情は、国民の行政への参加であり、それにより行政が気づけなかった視点を提供してくれるものです。

せっかく参加してくださった住民の気持ちを大切にしましょう。決して苦情を受けたままにせず、今後も苦情の申立てをしていただけるよう、申出に対し謝意を伝えるとともに、回答をしましょう。

たとえ施策には反映できない意見であったとしても、現在の事情や状況を伝えたりして、苦情を申し出た国民が、行政に参加する意欲を損なわないように工夫することが大切です。

### ②事実関係の調査、処理方針の決定、申出人への回答

それぞれの処理体制により処理手順は異なりますが、共通して留意すべきこととして、次の事項が挙げられます。

○標準的な処理期間の目安を組織内で確立し、その期間を超える場合はその旨を申出人に連絡する。

○施策担当部署への照会等、事実関係を調査する中で、申出人のプライバシーに関する部分をどこまで明らかにしてよいか、事前に確認しておく。

- －例えば、職員の差別的対応に関する苦情を取り上げる場合、申出人が誰かを明らかにした方が調査しやすいかもしれませんが、諸事情により申出人がそれを望まないこともあります。申出人の意向を十分確認した上で、調査方法を決定しましょう。

○最後まで責任をもって回答する。

苦情内容を施策に反映できない場合、その理由を明確に示し、代替案がないか十分に検討しましょう。

申出人には、以下のような場合を除き、できるだけ回答することが大切です。

- －施策についての苦情になっておらず、単なる感想や誹謗中傷の場合
- －申出人が回答を希望していないことが明確である場合
- －住所・電話・FAX番号・メールアドレス等が記載されていないため、申出人に回答できない場合

○男女共同参画担当部署が積極的な役割を果たす。

## 【Point!】

**当局の立場と考え方を明確にはっきり伝え、正確な理解と誤解の解消を**

苦情を申し出る人には、様々な背景を持っている人もいます。また、方針や施策について知らなかったり、誤解している場合もあるかもしれません。

そのような場合には、相手の気持ちになって親身に対応することが大切ですが、ただ「すみません」などと謝るだけではなく、誤解を解き、理解を促すためにも、はっきりと明確に当局の考え方や事情を説明することが大切です。

【例】男女共同参画や数値目標の設定は結果の平等を求めているのであり、方向を修正すべきではないか。

➡男女共同参画や数値目標の設定は、実質的な機会の平等を求めるものであり、様々な人々の差異を無視して一律平等に扱うという結果の平等まで求めるものではありません。

【例】男女共同参画の推進の趣旨は、経済社会情勢への対応のためではなく、人権の尊重にあるのではないか。

➡男女共同参画社会の実現は、人権の尊重という点のみならず、少子高齢化の進展、国内経済活動の成熟化等我が国の社会経済情勢の急速な変化に対応していく上でも緊要な課題なのです。

【例】男女共同参画は家庭崩壊につながるものではないか。

➡男女共同参画は、お互いに尊重し合い協力し合うことによって、絆の強い家族を作ろうとするものです。基本法第6条でも、家庭生活における活動と他の活動の両立についての規定を置いています。

**(2) 更に留意すべき事項（処理体制の類型別）****①苦情処理のための第三者的な立場の附属機関を設置している場合**

○第三者的な立場の附属機関の職務・権限について詳細を明文で規定し、全庁に周知する。

－事実関係の調査等に当たっては、施策担当部署に資料の提出を要求したり、事情聴取したりすることになります。事務を円滑に進めるためには明文の根拠が必要でしょう。

○申出人の個人情報の保護のため、委員等の守秘義務を定めておく。

－特別職の場合、地方公務員法上の守秘義務は適用されません。

○委員等は、男女共同参画社会の形成に関し優れた識見を持ち、公正・中立な者を、男女の構成が偏らないよう選任することが望ましい。

○委員等の会合を計画的・定期的に設けたり、処理事務を補助する「調査員」等を置いたりするなど、事務処理が迅速に行えるよう工夫する。

－「調査員」等についても申出人の個人情報が保護されるような措置を講じておくことが必要でしょう。

【例】委員の職務を補助する「専門員」を設置。(埼玉県)

受付、要件審査、事案処理の補助を行う「調査員」を設置。(千葉市)

○関係機関に対して意見表明等を行った場合、期限を定めて措置結果の報告を求め、処理結果を確認することが望ましい。

**②基本的には庁内（男女共同参画担当部署又は施策担当部署・総合行政相談窓口等）で処理するが、処理方針の決定に当たり、男女共同参画審議会等の意見を聴く機会を設ける場合**

○苦情内容によって判断が恣意的にならないよう、以下の点等についてあらかじめ検討しておく。

－全ての苦情について意見を聴くのか、「必要に応じ」聴くのか

## 2. 男女共同参画関係施策の苦情処理について

- －「必要に応じ」とする場合、その基準は何か
- －誰が（どの部署が）意見を聴くかどうかを決定するのか
- －意見の位置づけ（どの程度尊重するのか）

【例】「制度や仕組み、施策のうち大きなものについて、将来に向け改善を行おうとするとき」などに審議会の意見を聴く。（神奈川県）

### ③庁内で処理する場合

○施策担当部署で直接処理する場合でも、男女共同参画担当部署に苦情内容・処理結果等の情報が入るような仕組みにしておく必要があります。

男女共同参画の視点で施策の意義・効果等を見られるよう、日頃から全庁的に啓発を行うことが重要ですが、全職員の意識を高めるには相当の時間を要するでしょう。場合によっては、苦情の趣旨が正しく把握されなかったり、男女共同参画の理念に即した対応がなされなかったりするおそれがあります。

そのため、男女共同参画担当部署が必要に応じて適切な助言をすべきです。また、苦情の傾向等を把握し、その後の施策展開につなげていくことが望ましいでしょう。

- －男女共同参画に係る苦情の申出があったときには必ず男女共同参画担当部署に報告する。
- －処理方針を決定する際には、男女共同参画担当部署との合議を要する、といった方針を庁内連絡会議で定める。など

○第三者の視点が入らないと、前例や固定観念にとらわれ、抜本的な改善が図られないおそれがあるため、男女共同参画担当部署がより積極的な役割を果たすなどの工夫が必要です。

【例】通常の機関が苦情に対応するが、その対応等に不服がある場合に申し出ることができる第三者的な立場の附属機関を設置。（長野県）

## 6 処理状況の整理・統計整備、公表における留意事項

苦情の受付・処理状況に関する情報を収集・整理し、必要に応じ行政機関の長へ報告したり国民・住民に公表したりすることにより、次のような効果が期待できます。

○受付・処理状況を随時確認し、処理が確実に行われるようにする。

【例】1月ごとに受付状況の集計表を作成。（静岡県）

○苦情の傾向や件数について、経年変化を追ったり、関係機関と情報交換を行ったり、全国の情報と比較するなど、内容を分析・検討することで、施策の立案・行政運営の改善等に役立てることができる。

○行政機関の長、庁内連絡会議、審議会等へ報告することで、幹部や職員の意識啓発に用いることができる。

○処理結果等を公表することで、国民・住民の意識啓発に用いる。

※この場合、申出人の個人情報の保護に配慮することは当然です。

【例】概要をホームページでも公表。（埼玉県、大阪府、愛媛県等）

苦情が出されたことを「不名誉なこと」ととらえ、隠してしまうのではなく、苦情処理制度が有効に機能していることを示す機会と捉えましょう。

国民・住民からの苦情を十分に調査し、多様な価値観に配慮しつつ検討したことを公表することで、行政に対する信頼感が高まります。それが更に新たな苦情の申出、つまり潜在的な問題の発掘につながります。



## 7 苦情処理事務の円滑な運営のために

### (1) 苦情処理マニュアルの作成

○苦情処理体制をより有効に機能させるために、基本的な処理手順等を定めた事務処理要領等や、各機関の体制に即し、対応時の心構えや処理上の留意点等を分かりやすく記述したマニュアルを作成するとよいでしょう。

- －従来の性別役割分担意識にとらわれず、男女共同参画の視点を持って国民・住民からの苦情を真摯に受け止めることを基本姿勢として、あらゆる場面に盛り込む必要があります。
- －問題を発掘できるか、申出人の意図を正確に理解できるかは、受付時の対応次第なので、持つべき視点・留意点を詳細に書き込みましょう。具体的な事例を盛り込むことも、理解を深める一助となります。
- －マニュアルは、新任職員の研修や関係部署への説明等で積極的に活用するとともに、運用上生じた問題や事例の集積を踏まえて改訂を行いましょ。

### (2) 担当職員の知識・技術の向上

○苦情処理を担当する職員・相談員に望まれる姿勢

- －常に男女共同参画の視点から物事を感じ、考えることで、必要な感性を養っていくこと。
- －寄せられた相談や不満を、相談者個人にとって重要な問題であると同時に、男女共同参画の視点から施策を見つめなおすための機会と捉える力を身に付けること。
- －地域の行政機関等の機能や主な施策等を把握するほか、行政全般についての広範な知識を身に付けること。
- －男女共同参画に関する諸制度・施策、女性の社会進出や人権侵害等の状況を示す統計、国民・住民意識を表す世論調査、国際的な動き等必要な知識を身に付け、社会に対する目配りを忘れないこと。
- －感情が高ぶっているために話を整理できなかつたり、自分の考えを人に伝えることに慣れていないような申出人からも上手に話を引き出し、苦情の趣旨を正しく理解できるような技術を身に付けること。

○知識・技術の向上のために

- －内閣府が主催する研修への参加や、他団体との情報交換・事例検討により、必要な知識・技術の向上を図っていくことが必要です。
- －施策担当課に直接苦情が出されることもあるので、職員研修に、男女共同参画社会の理念や国民・住民の意見・要望等を幅広く吸い上げ、積極的に施策に反映させていくことの意義についての講習を取り入れるなど、全庁的に啓発を図っていくことが重要です。

#### 【Point!】

##### ケーススタディのすすめ

男女共同参画に関する苦情内容は、すぐに対応方針を判断できるようなものばかりではなく、個別のケースごとに判断し対応するべきものもあります。

個別のケースごとに判断していくためには、男女共同参画に関する確かな理解と、揺るがない視点と判断のための基準を自分の中にきちんと持つておくことが大切です。

そのような能力を身につけるためにも、日頃から、具体的な事例による事例検討会や、同僚等との意見交換をしておくことが大切です。