千葉県男女共同参画苦情及び相談の申出等事務処理要領

第1 目的

この要領は、千葉県男女共同参画ハーモニー条例施行規則（以下規則という。）第12条の規定に基づき、苦情処理委員が苦情及び相談を処理し、被害者の救済を図るために必要な事項を定める。

第2 申出者等

- 1 千葉県男女共同参画ハーモニー条例（以下「条例」という。）第16条第2項の市民及び事業者とは、次に掲げる者をいう。
 - (1) 申出日現在、市内に住所又は居所を有する住民（国籍は問わない。）
 - (2) 申出日現在、千葉県に在勤、在学又は千葉県を活動拠点としている者
 - (3) 市内に事務所又は事業所を有する法人その他の団体（国及び地方公共団体を除く。）
- 2 市内で発生した事案のみを対象とする。

第3 苦情処理委員及び調査員

- 1 苦情処理委員は、地方公務員法（昭和25年法律第261号）第3条第3項第3号に規定する職とし、その任用は市長がこれを行う。また、苦情処理委員の職務を補助させるため調査員を置き、男女共同参画課に所属する職員が行う。
- 2 規則第3条に規定する苦情処理委員の職務は、1件の申出ごとに苦情処理委員がそれぞれ独立してこれを担当する。ただし、苦情処理委員が共同して職務を行うこととした場合はこの限りではない。
- 3 苦情処理委員の勤務場所は、原則として男女共同参画相談室（男女共同参画課内）とする。
- 4 苦情処理委員及び調査員は、必要に応じて苦情や相談、被害者救済の内容等について情報の共有を図るための打合せ会を持つ。
- 5 苦情処理委員は、事務の統一を図るため、原則として、本要領に定める様式を標準様式として用いる。

第4 申出等

- 1 申出は原則として申出書（様式第1号）により行う。
- 2 申出書の提出は、男女共同参画相談室に直接持参するほか、郵送、ファクシミリ及び電子メールでも受け付け、規則に定める必要事項が記載されていれば他の様式での申出も受け付ける。

規則に定める必要事項 申出をする者の氏名、住所、電話番号
申出の趣旨及び理由
他の機関への相談等の状況
申出に係る人権侵害のあった日
申出の年月日
- 3 郵送、ファクシミリ及び電子メールによる申出については、電話等で本人の申出かどうか確認する。

- 4 規則第4条第1項ただし書の規定により、当該申出書の提出が困難な場合には、苦情処理委員又は調査員が申出の内容を書面に記録し、その全文を読み上げて申出人に確認する。
- 5 規則第4条第2項ただし書による代理人とは、申出本人との委託契約による任意代理人、親権者等の法定代理人の両方を指す。
- 6 代理人が申出をする場合は、男女共同参画に関する苦情等の申出に係る代理人届（様式第2号）を申出書に添付する。
- 7 匿名や電話、第三者からの申出はできない。第三者から申出の相談を受けた場合は、本人が申し出るように第三者から促すことを助言する。

第5 苦情等に関する受付等

- 1 苦情等の受付は、調査員が行い、苦情申出整理台帳（様式第3号）に記入する。
- 2 申出書には、参考となる書類等を併せて添付し、別途保管する。
- 3 調査員は、苦情申出書に所定の事項が記載されていない場合は、申出人に対してその補正を促し、記載を確認した後に受理する。
- 4 調査員は、申出の趣旨又は内容が明確でないと認められる場合は、申出人との面談等の方法によりこれを確認する。

第6 申出要件の審査

- 1 調査員は、申出について、次の事項を確認する。
 - (1) 申出者が要領第2に該当する者であること。
 - (2) 申出の内容が次に掲げる内容であること。
 - ア 市が実施する男女共同参画社会の形成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や相談であること。
 - イ 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求めるものであること。
 - ウ イについては、何らかの害や不利益などを被り、かつ、相手方に対して改善等を求めているものであること。
 - (3) 申出の内容が、規則第5条第1項各号及び第2項に該当しないこと。
- 2 調査員は、1に定める事項を確認したときは、苦情処理委員にこれを報告し、必要な指示を受ける。
- 3 苦情処理委員は、調査員の報告に基づき審査した結果、申出要件である1に該当しないと認めるときは、規則第5条第3項の規定により、申出について調査を行わない旨の通知書（様式第4号）を、当該申出をした者に送付する。
- 4 調査員は、申出者に対し、申出要件確認のための連絡をする場合は、制度の趣旨、守秘義務、公正中立な第三者機関であること等を説明するとともに、可能な限り調査への協力を求めるなど、必要な説明を行うものとする。

第7 調査開始の通知

- 1 苦情処理委員は、苦情の申出について調査員の報告に基づき審査した結果、調査の必

要があると認めるときは、規則第6条第1項の規定に基づき、調査開始通知書（様式第5号）を、市の機関又は関係者に送付する。

- 2 申出者には調査開始の通知をしないが、調査開始等についての問合せがあった場合は、調査員がその都度回答する。
- 3 人権侵害の事案については、調査の対象となる関係者に調査開始の通知をすることにより、申出者に危害が及ぶ場合等があるため、苦情処理委員が相当な理由があると認めるときは、通知せず、又は、調査開始後の適当な時期に通知する。

第8 事案の処理

- 1 苦情の申出に係る事案については、当該事案の受理ごとに担当苦情処理委員及びそれを補助する調査員を決め、公正かつ迅速に処理する。
- 2 申出に対する処理は、当該申出を受けた日から相当な期間を定めて行う。
- 3 苦情処理委員又は調査員は、苦情の申出に係る事案の内容が自己に関係ある場合は当該事案を担当しない。
- 4 苦情の申出に係る事案を担当した苦情処理委員又は調査員に、やむを得ない事情が生じたときは、当該事案を他の苦情処理委員又は調査員に引き継いで処理する。

第9 面談

- 1 苦情処理委員は、処理に当たって申出者との面談の必要があると認めるときは、調査員が同席して行う。
- 2 面談の日程等の調整は、調査員が行うことができる。

第10 調査

- 1 市の施策等については、関係課から事情を聴取し、書類等の提出を求めることができる。
- 2 規則第6条第2項の規定に基づき、市の機関に対し、説明若しくは関係書類等の閲覧等を依頼する場合は、説明等依頼書（様式第6号）により行う。
- 3 私人間の事案については、調査に強制力がないため、関係者に対し、条例及び本制度の趣旨を説明し、相手方の理解と協力が得られるように努めるものとする。
- 4 規則第6条第2項の規定に基づき、関係者に対し、資料の提出若しくは説明を依頼する場合は、協力依頼書（様式第7号）により行う。

第11 調査の終了

- 1 苦情処理委員は、申出について調査が終了し、条例第16条第3項の意見若しくは規則第7条第1項の助言又は条例第16条第4項の助言、是正の要望等を行ったときは、規則第9条第1項の規定により、調査結果と併せてその内容について、調査結果等通知書（様式第8号）に記載し、当該申出者に送付する。
- 2 苦情処理委員は、調査が終了した場合において、条例第16条第3項の意見若しくは規則第7条第1項の助言又は条例第16条第4項の助言、是正の要望等を行わないときは、規則第9条第2項の規定に基づき、調査結果通知書（様式第9号）を、調査開始の

通知をした市の機関又は関係者に送付する。

- 3 苦情処理委員は、調査が終了し、市長に対し、条例16条第3項の意見又は規則第7条第1項の助言をするときは、意見・助言書（様式第10号）により行う。その際、報告期限を明記し、市長に対し、是正その他の措置を求めるとともに、規則第10条第2項の規定による措置報告書（様式第12号）の様式を併せて送付する。
- 4 苦情処理委員は、調査が終了し、条例16条第4項の助言、是正の要望等を書面により行うときは、是正の要望等通知書（様式第11号）により行う。
- 5 苦情処理委員は、調査が終了し、調査結果（調査を中止する場合も含む。）が出たときは、苦情等申出整理台帳（様式第3号）に処理年月日、処理結果を記入する。

第12 苦情処理委員への措置の報告

苦情処理委員は、市長への意見・助言書に対する措置の報告が定められた期日までに出来ない場合は事情を聴取する。

第13 審議会への報告

- 1 審議会への報告書は、苦情処理委員の指示により調査員が作成する。
- 2 報告書の作成に当たっては、事案の内容を一般化するなど、個人情報の保護等に配慮して行う。

附 則

この要領は、平成15年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成22年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成26年6月1日から施行する。

附 則

この要領は、令和元年5月1日から施行する。

附 則

この要領は、令和4年4月1日から施行する。

(様式第 1 号)

整理番号

男女共同参画に関する苦情等申出書

年 月 日

千葉県男女共同参画苦情処理委員 様

郵便番号 ー
(申出人) 住 所
氏 名
電話番号
電子メールアドレス

千葉県男女共同参画ハーモニー条例第 16 条第 2 項の規定により、次のとおり苦情等を申し出ます。

苦情等の申出の趣旨 (解決してもらいたいこと)	
苦情等の申出の理由 (具体的な内容と経緯)	(申出に係る相手方)
	(具体的な内容と経緯)
※書ききれない場合は裏面 を使用してください。	
他の機関への相談等の状況 例：労働局雇用均等室、裁 判所、警察署、議会へ の請願・陳情等	☐ している ☐ していない (相談等している場合は具体的に記入してください。)
そ の 他 (後日、苦情処理委員等が 連絡するときの連絡先、配 慮すべき事項等記載してく ださい。)	

※申出人が法人の場合は、住所及び氏名欄には、所在地、名称、代表者の名前を記入してください。

(様式第2号)

整理番号

男女共同参画に関する苦情等の申出に係る代理人届

年 月 日

千葉県男女共同参画苦情処理委員様

氏 名 (※)
郵便番号
住 所
電話番号
電子メールアドレス

次の者を、私の代理人として届け出ます。

代理人氏名等	氏 名 職 業 郵便番号 ー 住 所 電話番号
申出人との関係	
代理人を立てる理由等	

(※) 法人の場合は、記名押印してください。

法人以外でも、本人（代表者）が手書きしない場合は、記名押印が必要です。

(様式第3号)

苦情等申出整理台帳

受付年月日	受付者名	(氏名)				
・		(住所)				
・		(電話)				
整理番号	担当委員名	(申出内容)				
第	号					
処理	・	・	・	・	・	
経過						
受付年月日	受付者名	(氏名)				
・		(住所)				
・		(電話)				
整理番号	担当委員名	(申出内容)				
第	号					
処理	・	・	・	・	・	
経過						
受付年月日	受付者名	(氏名)				
・		(住所)				
・		(電話)				
整理番号	担当委員名	(申出内容)				
第	号					
処理	・	・	・	・	・	
経過						
受付年月日	受付者名	(氏名)				
・		(住所)				
・		(電話)				
整理番号	担当委員名	(申出内容)				
第	号					
処理	・	・	・	・	・	
経過						
受付年月日	受付者名	(氏名)				
・		(住所)				
・		(電話)				
整理番号	担当委員名	(申出内容)				
第	号					
処理	・	・	・	・	・	
経過						

(様式第4号)

申出について調査等を行わない旨の通知書

第 号
年 月 日

様

千葉県男女共同参画苦情処理委員

氏名

印

年 月 日付けの申出につきましては、下記の理由により調査等を行わないので、千葉県男女共同参画ハーモニー条例施行規則第6条の規定により、通知します。

調査等を行わない理由

- 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及び行政庁において不服申し立ての審理中の事案に関する事項
- 雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保に関する法律（昭和47年法律第113号）第12条の紛争の解決の援助の対象となる事項
- 議会に請願又は陳情を行っている事案に関する事項
- 監査委員に住民監査請求を行っている事案に関する事項
- 条例又はこの規則に基づく苦情処理委員の行為に関する事項
- 前各号に掲げるもののほか、苦情処理委員が調査及び処理をすることが適当でないと認める事項
- 申出（救済の申出に限る。）が、当該人権の侵害のあった日から1年を経過

(様式第5号)

整理番号

調査開始通知書

第 号
年 月 日

様

千葉県男女共同参画苦情処理委員

氏名

印

条例第16条第2項の規定により、次のとおり申出があり、当該申出について調査を開始することとしたので、千葉県男女共同参画ハーモニー条例施行規則第7条第1項の規定により、通知します。

申出日	年 月 日
申出人	(住所)
	(氏名)
申出の趣旨	
申出の概要	

(様式第6号)

		整理番号
<p>説明等依頼書</p> <p>第 号 年 月 日</p> <p>様</p> <p>千葉県男女共同参画苦情処理委員</p> <p>氏名 印</p> <p>年 月 日付け第 号で調査開始の通知をした申出について、千葉県男女共同参画ハーモニー条例施行規則第7条第2項の規定により、次のとおり説明等を求めます。</p>		
申出日	年 月 日	
申出人	(住所)	
	(氏名)	
申出の趣旨		
依頼内容		

(様式第7号)

整理番号

協 力 依 頼 書

第 号
年 月 日

様

千葉県男女共同参画苦情処理委員

氏名

印

年 月 日付け第 号で調査開始の通知をした申出について、千葉県男女共同参画ハーモニー条例施行規則第7条第2項の規定により、説明等を求めますので、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

申 出 日

年 月 日

申 出 人

(住所)

(氏名)

申 出 の 趣 旨

依 頼 内 容

(様式第8号)

整理番号

調査結果等通知書

第 号
年 月 日

様

千葉市男女共同参画苦情処理委員

氏名

印

年 月 日付けの申出の調査結果等について、千葉市男女共同参画ハーモニー
条例施行規則第10条第1項の規定により、次のとおり通知します。

申出の趣旨

調査の結果等

(様式第9号)

整理番号

調査結果通知書

第 号
年 月 日

様

千葉市男女共同参画苦情処理委員

氏名 印

年 月 日付け第 号で調査開始の通知をした申出の調査結果について、千葉市男女共同参画ハーモニー条例施行規則第10条第2項の規定により、次のとおり通知します。

申出の趣旨

調査の結果

(様式第10号)

整理番号

意見・助言書

第 号
年 月 日

様

千葉県男女共同参画苦情処理委員

氏名

印

年 月 日付け第 号により調査開始の通知をいたしました申出につきましては、調査の結果、千葉県男女共同参画ハーモニー条例第16条第3項及び千葉県男女共同参画ハーモニー条例施行規則第8条第1項の規定により、次のとおり（意見・助言）します。
（なお、年 月 日までに是正その他の措置について報告してください。）

申出の趣旨

意見・助言の趣旨

意見・助言の内容

(様式第 1 1 号)

整理番号

是 正 の 要 望 等 通 知 書

第 号
年 月 日

様

千葉市男女共同参画苦情処理委員

氏名 印

年 月 日付け第 号により調査開始の通知をいたしました申出については、調査の結果、千葉市男女共同参画ハーモニー条例第 1 6 条第 4 項の規定により、次のとおり是正の要望等をします。

申 出 の 趣 旨

是正の要望等の
趣旨

是正の要望等の
内容

(様式第12号)

<p>措 置 報 告 書</p>	
<p>第 号 年 月 日</p>	
<p>千葉市男女共同参画苦情処理委員様</p>	
<p>氏名 印</p>	
<p>年 月 日付け第 号により通知のありました意見に対しましては、次のとおり措置しました（措置する予定です）ので報告します。</p>	
<p>意見の趣旨</p>	
<p>措置の状況及び 内容</p>	