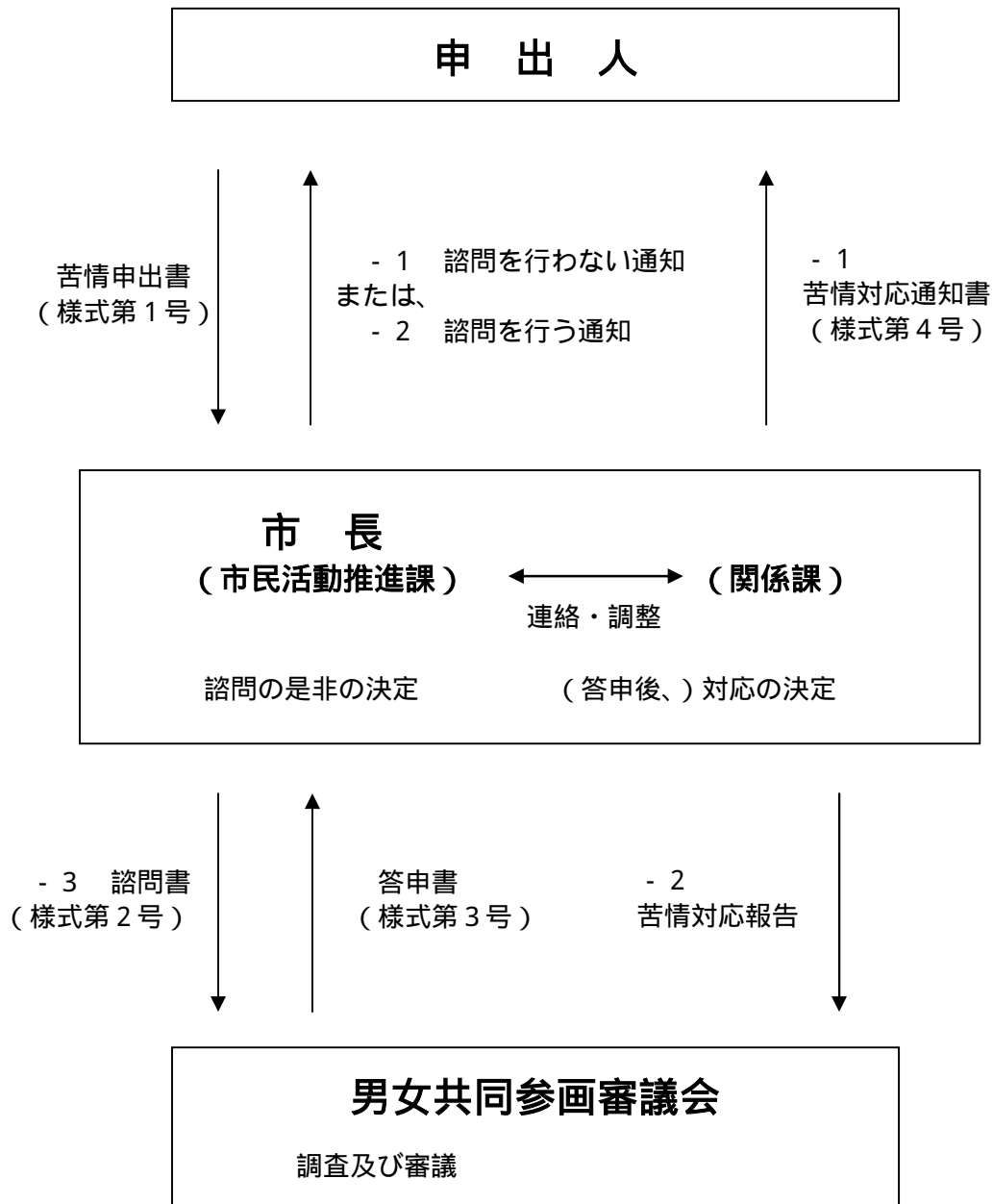
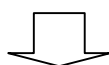


## 苦情処理事務の流れ



## 「施策についての苦情処理」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」(男女共同参画社会基本法第 17 条)



地方公共団体には基本法第 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る。

## どのようなものが「施策についての苦情」に該当するか

男女共同参画社会の形成の促進に関する施策の在り方についての苦情

男女共同参画基本計画に記載された施策の実施状況が不十分である場合など。

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

男女共同参画基本計画以外の施策も、結果として全て男女共同参画社会の形成に影響を与える可能性がある。

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

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など。

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知れない。

## 苦情処理の事例

### 事例1 女性専用車両について（兵庫県神戸市）

申出人：

個人（男性）

苦情の趣旨：

神戸市営地下鉄の女性専用車両は男性差別だから、撤廃してもらいたい。

対応：

「女性専用車両は、痴漢等の被害発生防止のためにとりうる有効な手段であり、その運用に特に問題はない。」という調査結果をふまえて、是正等の措置はなし。

-内閣府男女共同参画局資料(平成 16 年 10 月)より-

### 事例2 女性像の公共施設への設置（愛媛県）

苦情の趣旨：

県の公共施設に半裸の女性像が設置されているが、女性の裸像を鑑賞物として扱うことは女性を性的象徴として扱うものであり、公共の場に置くことはふさわしくないので、撤去を求める。

対応：

男女共同参画推進委員が該当作品を設置した際の経緯や、設置以降、同趣旨の意見等が出されていないかなどを調査した。

「芸術作品は見る人の主観によって様々に解釈されるものであり、明確な判断基準を設けること自体が困難であることから、個々の事例に応じて適否を判断する必要があるが、今回の作品を公共施設に設置することについては問題ない」と判断し、その旨を申出人に通知した。

芸術・文化振興のため、一般住民の目に触れやすい公共の場に芸術作品を設置したことが、男女共同参画社会の形成を阻害すると受け止められてしまったものです。

「男女共同参画社会の形成を阻害する」表現とは、例えば性別による役割分担意識を押し付ける、女性に対する暴力を助長する、女性の性的側面を過度に誇張するといったものが考えられます。

同じ作品を見ても、受ける印象は人によって様々であり、空間の公共性、一般的な受け止められ方等も勘案しながら、多様な立場から幅広く意見を聴き、議論する必要があります。

-内閣府 苦情処理ガイドブック(平成 25 年 3 月)より-