

# 答 申 書

平成16年 9月 1日

岡 山 市 長  
萩 原 誠 司 様

岡山市男女共同参画専門委員会  
委員長 正 保 正



岡山市男女共同参画社会の形成の促進に関する条例  
第20条に基づく苦情処理の方針について（答申）

平成16年7月7日付け岡男女第171号で諮問された、岡山市男女共同参画社会の形成の促進に関する条例第20条に基づく苦情処理の方針について、次のとおり答申します。

## 「さんかく条例」に基づく苦情処理の方針について(答申)

### 1 苦情申出の趣旨

岡山市男女共同参画社会の形成の促進に関する条例（以下「さんかく条例」）第8条第2号に規定する禁止行為（セクシュアル・ハラスメント。以下「セクハラ」）の被害を受けた場合に、被害者からの申し出により当事者間に入って問題解決を図る苦情処理システムの構築と、その受付窓口の設置を求める。

### 2 答申の要旨

#### (1) 申出事案に対する意見

私人間で発生したセクハラ等の性別に起因する人権侵害事案において、調停権限等を有しない市が当事者間に入って問題解決を図るような作用を果たすことは現実的ではなく、より効果的な問題解決機能を有するそれぞれの機関と連携して被害者の支援を進めるべきである。

#### (2) 附帯意見

ア 「さんかく条例」に基づく苦情処理の申出件数がきわめて低調であることから、同制度の市民への周知方法の充実を図られたい。

イ 市などの行政庁が委嘱し、かつ市が指導監督権限を有しているような臨時又は非常勤の委員の間でのセクハラ事案については、職員間のセクハラ事案の処理に準じ、市はその指導監督権限を発揮して適切に問題解決を図られたい。また、そのプロセスをマニュアル化して統一的な対応を進めるとともに、必要に応じて委嘱した委員への研修を実施されたい。

### 3 施策の現状

#### (1) 「さんかく条例」に基づく苦情処理制度について

当該苦情処理制度は、市民や事業者からの苦情を通じて男女共同参画の視点で市の施策の見直しを図ることを目的に、男女共同参画課が実施機関となって、平成13年10月からその運用が開始された。

申出事由は、市が実施する施策であって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に限られ、いわゆるセクハラやDVなどの性別に起因する人権侵害被害の救済はその対象とされていない。

申出方法は、「さんかく条例」施行規則で定められた様式に従い、苦情申出書を岡山市男女共同参画相談支援センター（以下「センター」）又は男女共同参画課へ提出することとされ、申出のあった苦情は、市の審議会である男女共同参画専門委員会にその処理の如何を諮問し、同委員会の答申を踏まえて岡山市長が対処することとされている。（資料②参照）

今回の申出は、この苦情処理制度に則ったものであると同時に、制度運用開始以降初めての苦情申出である。

#### (2) 「さんかく条例」に基づく相談支援制度について

一方、「さんかく条例」に基づく苦情処理の申出事由に当たらないセクハラやDVなどの人権侵害行為については、同条例第8条でそれらの行為が禁止されるとともに、センターにおいて、その被害者の相談に応じ、問題解決に向けた様々な支援が行われている。

ただし、ここでの相談や支援は、あくまで被害者側に対して行うもので、センター（市）が当事者間に入って調停や仲裁等を行うものではない。

	岡山市男女共同参画相談支援センターにおける		
	総相談件数	DV相談	セクハラ相談
平成14年度	823件	351件	15件
平成15年度	1484件	532件	14件

### (3) 「さんかくプラン」に基づく市民ニーズ掘り起こしについて

前述の苦情処理制度が市民からの苦情申出を契機に市の施策の見直しを図るものであるのに対し、「さんかくプラン」に基づく市民ニーズ掘り起こしのスキームは、センター等の相談窓口で応じた具体的な相談事例の中から行政に対する市民ニーズを抽出し、それを市の制度やその運用の改善に結びつける制度であり、これらの制度は男女共同参画の視点で市の施策の見直す目的において、互いに補完的な役割を担っていると言える。

(資料②参照)

具体的なプロセスは、センター等で応じた相談の中から特に解決の難しかった事例を個人のプライバシーに配慮した形で男女共同参画専門委員会に提示し、同委員会が相談事例の分析検討を行い、答申の形で具体的な改善方法を提案する仕組みとなっている。

## 4 申出事案に対する考え方

### (1) 市の施策に対する苦情処理制度について

現行の「さんかく条例」に基づく苦情処理制度は、「さんかくプラン」に基づく市民ニーズ掘り起こしのスキームと相まって、男女共同参画の視点から積極的に市の施策の見直しを図ろうとする市の姿勢が読みとれる。

「さんかくプラン」に基づく市民ニーズの掘り起こしに関しては、平成15年度に初めて本専門委員会への諮問が行われた。委員会では、具体的な相談事例の分析検討を行って5項目の改善提案を行ったが、現在、市ではこれに基づいて施策の改善が進められている。この諮問は今後も毎年行われることになっており、施策の改善を目的とする現行制度は、十分にその機能を果たし得るものと評価する。

### (2) 当事者間に立った問題解決について

今回の申出では、セクハラに限定した苦情処理システムの設置を求めた内容となっているが、ここではセクハラに限らずDVその他の性別に起因する私人間での人権侵害事案の解決を図る苦情処理システムの是非について検討するのが適当である。

私人間での紛争を行政が介在して解決を図る例としては、公害紛争処理法に基づく公害紛争処理制度がある。この制度は公害紛争を迅速かつ適正に解決することを目的とするもので、独立した紛争処理機関が、あっせん、調停、仲裁及び裁定の各手続により紛争の解決を図ることとされており、そのあっせん、調停、仲裁及び裁定の結果は、民法上の和解契約又は確定判決と同一の効力を有する。

こうした解決が可能なのは、その紛争処理機関に法律上の権限が付与されているからにほかならず、市が独自に調停者或い

は裁定者として私人間での人権侵害事案の解決を図ろうとしても、相手方の協力無くしては事実関係の確認すらままならないばかりでなく、仮に相手方が調査に応じた場合でも、主張が異なったときには、市の限られた権限の下では、その主張の溝を埋めることは事実上不可能であろう。

また、市が介在して何らかの結論を得られたとしても、その結果は何ら法律上の効力を有さず、相手方を積極的に市独自の苦情処理スキームに参加させる動機づけは薄い。

### (3) 被害者に対する相談支援について

センターにおける相談件数は、平成14年4月の開設以来着実にその数を増しており、相談窓口としての市民への周知が進み、市の相談支援施策が着実に成果をあげつつあると考える。

こうした中、私人間における人権侵害事案の解決において、市にオールマイティーな役割を期待することが必ずしも最善の策とは考えにくい。他の関係機関が有する有効な機能を積極的に活用することの検討も重要である。

例えば、職場でのセクハラ事案については、「個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律」に基づく各都道府県労働局長による助言・指導や紛争調整委員会によるあっせんといった紛争解決の手段がある。同委員会によるあっせんは、公害紛争処理制度のそれと同様に民法上の和解契約の効力を持ち、迅速な問題解決に有効である。また、人権侵害事案全般については、法に基づく法務局や人権擁護委員による調査、勧告措置が効果的であろう。

岡山市としては、被害者がこうした様々な制度を活用して失われた権利の回復をめざすことをアドバイスしたり、支援することに引き続き全力を傾注すべきであると考えます。

#### (4) 効果的な問題解決に向けて

以上のことを総合的に判断すると、私人間で発生したセクハラ等の性別に起因する人権侵害事案においては、調停権限等を有しない市が当事者間に入って効果的に問題解決を図るような作用を果たすことは現実的ではない。

岡山市としては、効果的な問題解決手段に関する情報を蓄積し、そうした問題解決機能を有するそれぞれの機関と連携して被害者の支援に当たることが重要であると考えている。

現行の苦情処理制度については、男女共同参画の視点からの市の施策やその運用の改善を図る意味においては十分な機能を有しており、今後もその機能が確実に果たされるような適切な運用が図られたい。

## 5 申出事案に附随する問題について

### (1) 「さんかく条例」に基づく苦情処理制度の周知促進について

当該苦情処理制度は平成13年10月からその運用が開始されているが、今回の苦情申出以前にはその実績はなく、市民への周知が十分に図られているとは言い難い。

現状では、男女共同参画課のホームページから苦情申出書の様式をダウンロードできるようにはなっているが、制度自体の情報提供は十分ではなく、必ずしも市民に対して制度利用を促す結果とはなっていない。

今後、当該苦情処理制度の機能が十分に果たされるよう、市のホームページや「市民のひろばおかやま」、「デュオ」を活用した広報の充実を図るとともに、当該制度のパンフレット等を作成して市民が目にしやすい場所（公民館、さんかく岡山、各相談窓口）に設置することを検討されたい。

### (2) 非常勤委員等におけるセクハラ事案の適切な解決について

そもそも今回の苦情申出は、申出者が市の推薦によって国から委嘱された非常勤の委員の職にあった当時、同僚委員からのセクハラ被害の解決を市の担当課に申し出たものの、その対応に不満を感じたことが発端になっている。

市では、職員間でのセクハラ被害については、一定の問題解決のスキームを有しているが、市などの行政庁が委嘱し、市が指導監督権限を有しているような臨時又は非常勤の委員の間でのセクハラ被害についても、市はその指導監督権限を発揮して適切に問題解決を図ることが求められる。

また、そうした対応を全庁で統一して進めるため、その対応方法をマニュアル化するとともに、必要に応じてそうした委員への研修も実施されたい。



## 参 考 資 料

資料 1	諮問書（写）	P11
資料 2	岡山市男女共同参画社会の形成の促進に関する基本計画「さんかくプラン」第Ⅵ章（苦情や相談を通じて市政を見直す）	P12
資料 3	岡山市男女共同参画社会の形成の促進に関する条例（抜粋）	P14
資料 4	同条例施行規則（抜粋）	P15

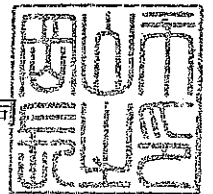


諮 問 書

岡男女第 171 号  
平成16年7月7日

岡山市男女共同参画専門委員会  
委員長 正保正恵様

岡山市長 萩原誠司



岡山市男女共同参画社会の形成の促進に関する条例  
第20条の規定に基づく苦情処理について（諮問）

岡山市男女共同参画社会の形成の促進に関する条例第20条の規定に基づ  
く苦情処理について、貴会のご意見を伺います。

## 参考資料②

(岡山市男女共同参画社会の形成の促進に関する基本計画「さんかくプラン」から)

# VI 苦情や相談を通じて市政を見直す

## 1 「さんかく条例」に基づく苦情処理

市民及び事業者は、市が実施する施策であって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関して苦情があるときは、「さんかく条例」の規定に基づき、一定の手続により、その苦情を市へ申し出ることができます。

この苦情の申出があった場合は、民意を反映した的確かつ効果的な苦情の解決に向け、男女共同参画専門委員会からの答申を踏まえて、市の制度や運営の改善を図ります。(図VI-1を参照)

## 2 個別の相談も市政の改善につなげます

### (1) 男女共同参画相談支援センター

ドメスティック・バイオレンス、セクシュアル・ハラスメントなど、性別による人権侵害に関する相談に応じ、情報その他の支援を行うため、平成14年4月に、男女共同参画相談支援センターを「さんかく岡山」内に開設します。

この相談支援センターは、市の福祉事務所等の女性相談員と密接に連携して、単にその場限りの相談で終わったり、相談窓口によって対応が異なったりすることのないよう、総合的な相談・支援体制をつくります。

### (2) 個別の相談の中に潜む市民ニーズ

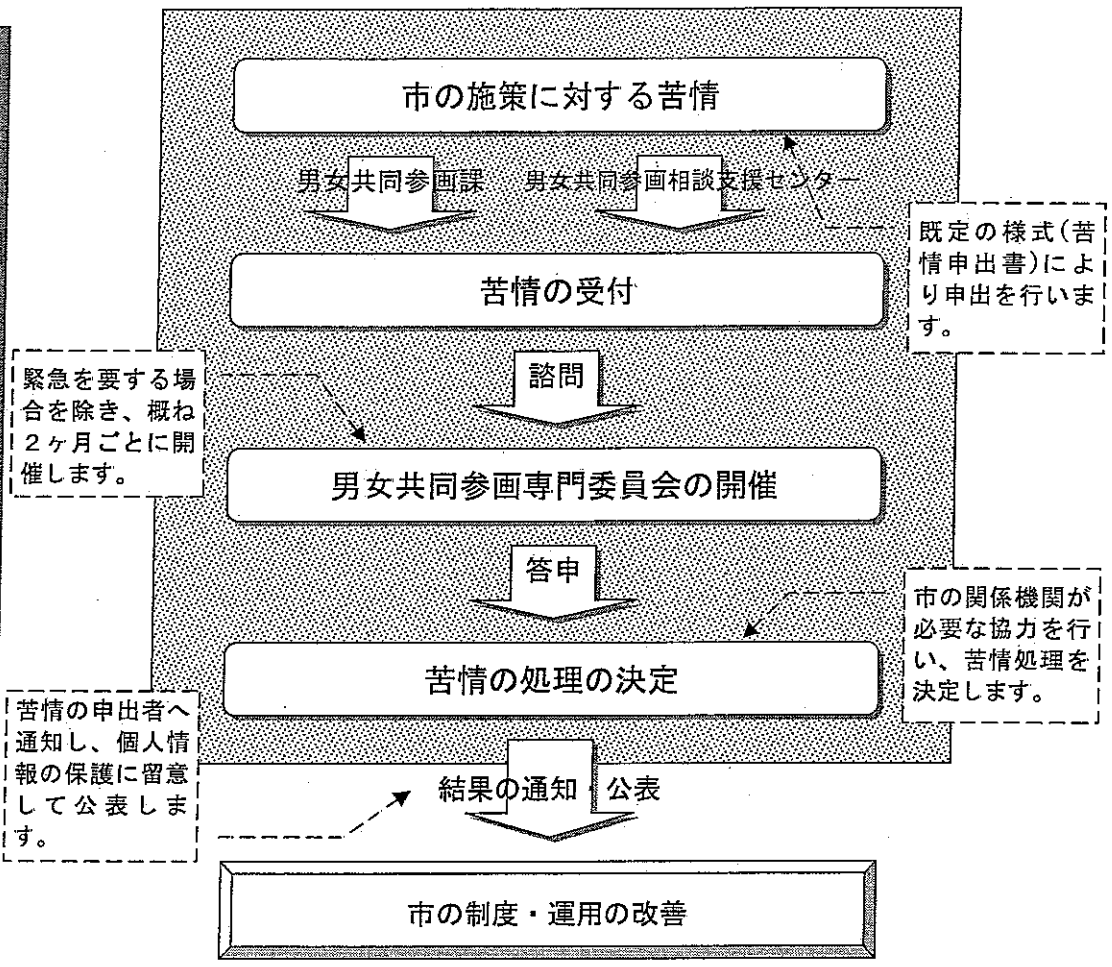
男女共同参画相談支援センターや女性相談員は、個別・具体的な相談に対し、現状の制度の中で最善の解決を図りますが、その根本的な解決のためには、相談事例の中に潜在している行政に対する市民ニーズの掘り起こしが必要です。

そこで、個別・具体的な相談事例の中からの的確に市民ニーズを把握するため、苦情の処理と同様に、男女共同参画専門委員会への諮問・答申を経て、市の制度や運営の改善に反映させるしくみをつくります。

(図VI-2を参照)

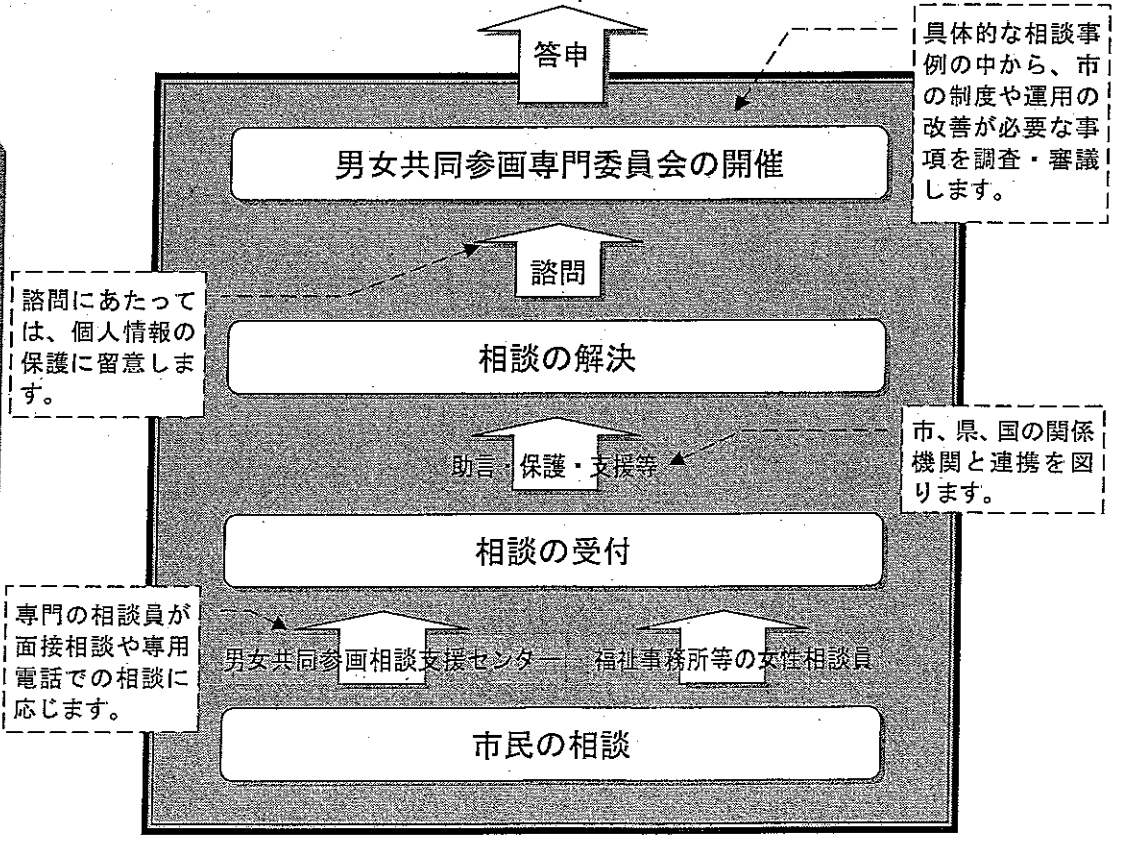
図VI-1

「さんかく条例」に基づく  
苦情処理のプロセス



図VI-2

個別の相談を市政に  
つなげるプロセス



## 参考資料③

### ○岡山市男女共同参画社会の形成の促進に関する条例（抜粋）

平成13年6月27日

市条例第34号

#### （目的）

第1条 この条例は、男女共同参画社会の形成に関し、基本理念並びに市、市民、事業者及び教育の責務を明らかにし、男女共同参画社会の形成の促進に関する施策の基本的事項を定めることにより、男女共同参画社会の形成を総合的かつ計画的に推進し、もって性別にかかわらず市民一人ひとりの個性が輝く「住みよいまち、住みたいまち」を創ることを目的とする。

#### （定義）

第2条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 男女共同参画社会 男女が社会の対等な構成員として、その個性と能力を十分に発揮する機会が確保されることにより、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し、ともに責任を担うべき社会をいう。
- (2) 積極的改善措置 社会のあらゆる分野における活動に参画する機会についての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う。

#### （苦情の処理）

第20条 市民及び事業者は、市が実施する施策であつて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関し苦情があるときは、規則で定める手続により、市長に申し出ることができる。

- 2 市長は、前項の申出を受けたときは、適切に処理するものとする。
- 3 市長は、前項の苦情の処理に当たっては、男女共同参画専門委員会の意見を聴かなければならない。

#### 第3章 男女共同参画社会の形成を阻害する要因の解消

#### （男女共同参画相談支援センター）

第21条 市は、男女共同参画相談支援センター(以下「市相談支援センター」という。)を岡山市男女共同参画社会推進センター(以下「さんかく岡山」という。)内に設置する。

- 2 市相談支援センターは、第8条各号に掲げる行為を受けた者の相談に応じ、情報の提供その他の支援を行うものとする。
- 3 市相談支援センターは、次に掲げる機関と連携を図りながら協力するものとする。
  - (1) 岡山市福祉事務所設置条例(昭和56年市条例第27号)に基づく福祉事務所
  - (2) 配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律(平成13年法律第31号。以下「法」という。)第3条第1項の規定に基づき岡山県が設置する配偶者暴力相談支援センター(以下「県相談支援センター」という。)
  - (3) 警察、弁護士会、医療機関その他の関係機関

#### （女性相談員による相談等）

第22条 市長が委嘱した女性相談員(売春防止法(昭和31年法律第118号)第35条第2項の規定に基づき市長が委嘱する婦人相談員をいう。以下同じ。)は、市相談支援センターと連携を図りながら、第8条各号に掲げる行為を受けた者の相談に応じ、必要な指導を行うものとする。

#### （男女共同参画専門委員会）

第29条 市長は、第9条第4項及び第20条第3項に規定するもののほか、男女共同参画社会の形成に関する基本的かつ総合的な施策に関する事項について、男女共同参画専門委員会の意見を聴くことができる。

- 2 男女共同参画専門委員会は、関係者に対し資料の提出及び説明を求め、必要があると認めるときは、当該関係者に対し是正その他の措置をとるよう勧告等を行うことができる。

○岡山市男女共同参画社会の形成の促進に関する条例施行規則（抜粋）

平成13年9月28日  
市規則第213号

（趣旨）

第1条 この規則は、岡山市男女共同参画社会の形成の促進に関する条例(平成13年市条例第34号。以下「条例」という。)の施行に関し、必要な事項を定めるものとする。

（定義）

第2条 この規則で使用する用語の意義は、条例で使用する用語の例による。

（苦情の申出）

第8条 条例第20条第1項の苦情の申出(以下「苦情の申出」という。)は、次に掲げる事項を記載した書面を市長に提出して行わなければならない。

- (1) 申出を行う者の氏名(法人その他の団体にあつてはその名称及び代表者の氏名)
- (2) 申出を行う者の住所(法人その他の団体にあつては事務所又は事業所の所在地)
- (3) 申出の趣旨及び理由
- (4) 前3号に掲げるもののほか、市長が別に定める事項

2 前項の苦情の申出ができる者は、本市の区域内に住所を有する者又は本市の区域内に事業所を有する事業者とする。

（苦情処理の決定）

第9条 市長は、前条に定めるところにより苦情の申出があつたときは、条例第20条第3項の規定に基づき、専門委員会への諮問を経て当該苦情の処理についての決定を行うものとする。

2 前項の場合において、市長は、専門委員会からの答申を尊重するものとする。

（苦情処理の通知及び公表）

第10条 市長は、前条の規定により苦情の処理についての決定を行ったときは、その結果を当該苦情の申出者に通知するとともに、これを公表するものとする。

2 前項の公表に当たっては、個人情報の保護に留意しなければならない。