

千葉県男女共同参画苦情処理事務取扱要領

1 趣旨

千葉県男女共同参画苦情処理委員設置要綱(以下、「要綱」という。)第4条第2項及び第17条の規定により、同要綱第11条の規定による苦情の申出(以下、「苦情の申出」という。)を適切に処理するため、千葉県男女共同参画苦情処理要領(以下、「本要領」という。)を定める。

2 苦情の申出及び取下げ方法等

- (1) 要綱第11条第1項に定める苦情(以下、「苦情」という。)の申出及び取下げの受付事務は、原則として千葉県男女共同参画センター(以下、「男女共同参画センター」という。)で行う。
- (2) 苦情の申出及び取下げは、6に規定する様式により、文書により行うものとする。なお、本要領にいう文書には、ファクシミリ、電子メール等、紙による複写・保存が可能な情報媒体を含むものとする。
- (3) 苦情の申出及び取下げは、原則として郵送、ファクシミリ及び電子メールの送信により行い、当該申出が男女共同参画センターに到達した時点で申出又は取下げがあったものとする。

なお、苦情の申出又は取下げが上記の方法により、総合企画部男女共同参画課に対してなされた場合は、申出人の利便等を勘案し、要綱第4条第1項及び前(1)の規定にかかわらず、男女共同参画センターにおいて申出又は取下げがあったものとみなす。
- (4) 代理人による苦情の申出については、申出人本人の自署・押印がある委任状の添付がある場合に限り、苦情を受け付けるものとする。なお、委任状については、要件を満たしたものであれば、様式外でも受け付けるものとする。

3 受付窓口で行う事務

- (1) 苦情の相談及び制度の案内に関すること。
- (2) 苦情の申出及び取下げの受付に関すること。
- (3) 申出人本人及び代理人による申出の場合は代理人の住所・氏名を確認する。
- (4) 要綱第3条第1号に規定する「男女共同参画推進施策」に関する苦情又は同条第2号に規定する「人権侵害事案」に関する苦情でないことが明白な場合は、申出人に対し、「申出を取り扱わない旨の通知書(様式第4号)」により通知する。
- (5) 要綱第11条第1項に規定する「県内に住所を有する者又は県内に勤務地を有し若しくは通学する者」でない者による申出であることが確認できる場合は、「申出を取り扱わない旨の通知書(様式第4号)」により通知する。

- (6) 「苦情の申出書(様式第1号)及び「苦情の取下げ書(様式第6号)」並びに「申出を取り扱わない旨の通知書(様式第4号)」を受け付けた場合は、「苦情の受付記録(様式第5号)」に記録する。

4 苦情の相談に係る処理等

- (1) 相談の内容を確認し、その場での相談、情報提供等で処理が完結するものについては、担当者等において通常の相談業務と同様に処理を行う。
- (2) 相談の内容から、相談者において要綱第11条第1項に規定する苦情の申出をする意思があると思われる場合には、苦情処理制度の趣旨を説明し、申出書等を送付する。
- (3) 相談の内容から、当該苦情の内容が国、市町村、各種団体等に関するもので、直接当該機関で処理することが適切な場合は、相談者にその旨を説明した上で、当該機関に連絡し、処理を依頼する。
- (4) 相談の内容から、当該苦情の内容が要綱第11条第1項に規定する苦情に当たらないことが明白な場合は、相談者にその旨を説明した上で、当該苦情に係る業務を所管する相談窓口、「知事への手紙」等適切な相談手続の情報を提供する。

5 苦情の申出及び取下げに係る処理等

- (1) 2(4)の規定により「苦情の申出に係る委任状(様式第2号)」が提出された場合であって、代理人の住所、氏名等を特定できない場合は、申出がなかったものとみなす。
- (2) 2(1)から(3)の規定により「苦情の申出書(様式第1号)」が提出された場合、受付事務担当者は、原則として、受付日から3日以内(ただし、男女共同参画センターの休館日は算入しない。)に、申出人に対して「受付通知書(様式第3号)」により通知するとともに、「苦情の申出書(様式第1号)」の原本及び「受付通知書(様式第3号)」の控えを知事に提出する。
- (3) 受付通知書を発出した「苦情の申出書」について、その内容が、3(4)及び(5)に該当すると認める場合は、受付事務担当者は、必要事項を記載の上、原則として、受付日から3日以内(ただし、男女共同参画センターの休館日は算入しない。)に、申出人に対し、「申出を取り扱わない旨の通知書(様式第4号)」により通知するとともに、知事に、当該通知書の控えを提出する。
- (4) 3(6)の規定により「苦情の取下げ書(様式第6号)」が提出された場合は、受付事務担当者は、原則として、受付日から3日以内(ただし、男女共同参画センターの休館日は算入しない。)に、知事に「苦情の取下げ書(様式第6号)」の原本を提出する。

6 様式

苦情の申出に係る事務の統一を図るため、別表に、以下のとおり様式を定める。

苦情の申出書	様式第1号
苦情の申出に係る委任状	様式第2号
受付通知書	様式第3号
申出を取り扱わない旨の通知書	様式第4号
苦情の受付記録	様式第5号
苦情の取下げ書	様式第6号

7 施行

この要領は、平成18年11月24日から施行する。

この改正後の要領は、平成19年4月25日から施行する。

この改正後の要領は、平成25年7月5日から施行し、2(1)(3)、5(2)(3)(4)の規定及び様式第3号については、平成24年4月1日から適用する。

この改正後の要領は、令和3年9月30日から施行する。