

目黒区男女平等・共同参画

オンブーズ(苦情処理機関)

年次報告

令和6年度

目 黒 区

### 目黒区男女平等・共同参画オンブーズとは・・・

平成 14 年に制定された「目黒区男女が平等に共同参画する社会づくり条例」に基づき、同年に設置された機関です。「オンブーズ (ombuds)」は、「代理人・代弁者」という意味のスウェーデン語に由来します。

男女平等に関わる人権侵害（性による差別など）や、男女が平等に共同参画する社会づくりの推進を阻害する事項についての苦情などの申出を適切かつ迅速に処理する、独立した機関（苦情処理機関）です。

### 目黒区男女平等・共同参画オンブーズ

任 期	令和6年5月20日～令和8年5月19日まで
オンブーズ	市川 静代（弁護士）
	津野 香奈美 （神奈川県立保健福祉大学大学院 ヘルスイノベーション研究科 教授）

令和7年4月30日

目黒区長 様

目黒区男女平等・共同参画オン

市川 静

津野 香



「令和6年度目黒区男女平等・共同参画オンブーズ年次報告」について

目黒区男女平等・共同オンブーズに関する要綱第8条第1項に基づき、標記の件について別紙のとおり報告いたします。

以 上

## 令和6年度事業運営状況報告

### 1 相談・申出(注)件数とその内訳

令和6年度の相談は1件、申出件数はゼロであった(別表参照)。

相談事案は、介護現場のカスタマー・ハラスメントにおける区の対策についてであった。本件は申し出事項には該当しなかったが、オンブーズとの面談において可能な助言を行った。また、人権政策課から担当課に報告した。

### 2 令和6年度についての感想

本年度のご相談は、介護現場におけるカスハラに関するものであった。本年4月1日に、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例が施行され、「何人も、あらゆる場において、カスタマー・ハラスメント(顧客等から就業者に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するもの)を行ってはならない」旨が定められた。また、顧客、就業者、事業者について、カスハラ防止に努める責務も定められた(詳細は、同条例や、厚生労働省「あかるい職場応援団」の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等を参照されたい)。

顧客側が、カスハラをしないことが重要であるが、事業者にとっても、カスハラ対応(カスハラ防止やカスハラ発生後の必要・適切な措置等)が、安全配慮義務を果たす観点からも、事業のレピュテーションを維持する観点からも、益々重要になっている。

オンブーズにご相談する際には、オンブーズの管掌事項に含まれるか等、ご不明な点もあろうかと思われる。目黒区条例の目指す、多様性に富んだ社会づくりを推進するためにも、まずは、気軽にご連絡頂くことを期待したい。

以 上

(注) 目黒区男女が平等に共同参画し性の多様性を尊重する社会づくり条例 (抜粋)

申出

区民が、条例第22条に定める事項について、相手方への必要な調査等の申出をすること。

第22条

区民がオンブズに申出ができる事項の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 区又は区が出資する法人等で区長が定めるものが行う施策で、男女が平等に共同参画し性の多様性を尊重する社会づくりの推進を阻害する事項又は阻害するおそれのある事項
- (2) 男女が平等に共同参画し性の多様性を尊重する社会づくりの推進を阻害する事項を起因とした人権を侵害する事項又は侵害するおそれのある事項
- (3) その他男女が平等に共同参画し性の多様性を尊重する社会づくりの推進を阻害する事項



4 その他

事務局対応の問い合わせ等

2 件

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
事務局対応問い合わせ	1			1									2

職場のセクシュアル・ハラスメント、パワー・ハラスメントについてメール問い合わせがあった。

→ 東京都の相談機関等をメールで案内したが、その後連絡がなかったため、解決したものと判断した。

家・土地問題についてお電話があった。

→ オンブーズ案件ではないため、目黒区民相談を案内した。

## ■目黒区男女が平等に共同参画し性の多様性を尊重する社会づくり条例（抜粋）

### 第4章 目黒区男女平等・共同参画オンブーズ

#### （設置）

第21条 区長は、区民からの男女が平等に共同参画し性の多様性を尊重する社会づくりの推進を阻害する事項についての申出又は当該阻害する事項を起因とした人権の侵害等についての救済の申出等を、適切かつ迅速に処理するため、目黒区男女平等・共同参画オンブーズ（以下「オンブーズ」という。）を置く。

#### （申出の範囲）

第22条 区民がオンブーズに申出ができる事項の範囲は、次のとおりとする。

- （1）区又は区が出資する法人等で区長が定めるものが行う施策で、男女が平等に共同参画し性の多様性を尊重する社会づくりの推進を阻害する事項又は阻害するおそれのある事項
- （2）男女が平等に共同参画し性の多様性を尊重する社会づくりの推進を阻害する事項を起因とした人権を侵害する事項又は侵害するおそれのある事項
- （3）その他男女が平等に共同参画し性の多様性を尊重する社会づくりの推進を阻害する事項

2 前項の規定にかかわらず、次に掲げる事項については、申出をすることができない。

- （1）裁判所において係争中であるか、又は判決等のあった事項
- （2）法令の規定により、不服申立て中であるか、又は裁決等のあった事項
- （3）区議会等に請願、陳情等を行っている事項
- （4）オンブーズの行為に関する事項

#### （所掌事項）

第23条 オンブーズは、次に掲げる事項をつかさどる。

- （1）前条第1項の規定による申出に係る審査
- （2）前条第1項第1号の規定による申出に基づく関係機関等に対する資料の提出、説明等の要求及び必要な是正の勧告、意見の表明等
- （3）前条第1項第2号又は第3号の規定による申出に基づく関係者等に対する事情の聴取、資料の提出等の要請並びに必要な助言、指導、是正の要請及び意見の表明
- （4）前条第1項の規定による申出のうち、区の男女が平等に共同参画し性の多様性を尊重する社会づくりの推進に重大な影響を及ぼす等の事項に係る審議会への調査及び審議の要求

#### （職務の遂行）

第24条 オンブーズは、独立してその職務を行う。

- 2 オンブーズは、前条に規定する是正の勧告又は要請、意見の表明及び前条第4号の規定による要求を行うときは、合議によりその決定を行う。
- 3 前項の場合において、議事に直接の利害関係を有するオンブーズは、その議事に加わることはできない。
- 4 オンブーズは、前条第4号の規定による要求を行う際には、申出者の同意を得るものとし、必要な意見をつけることができる。

## ■相談・申出のながれ

相談、申出は無料です。プライバシーは厳守します。

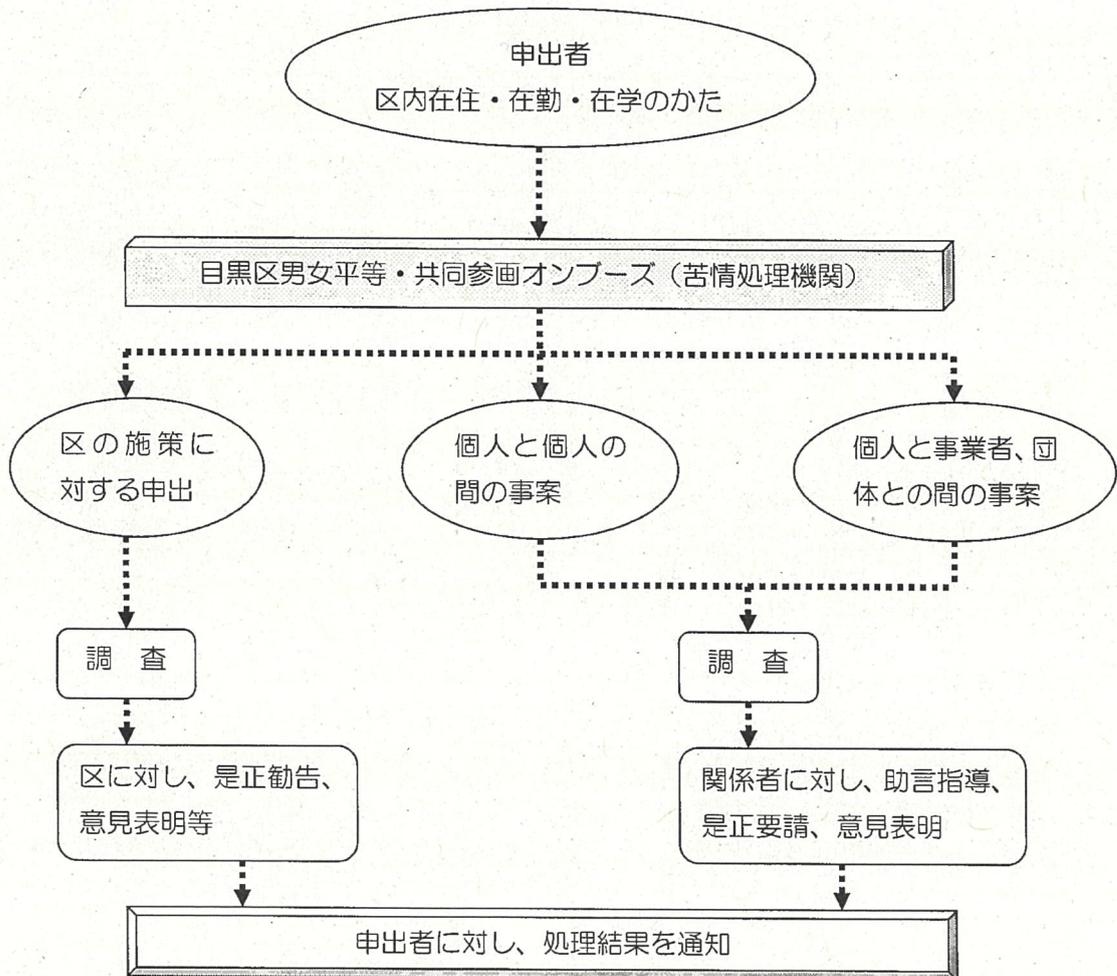
【相談日】 ご希望に応じ、柔軟に対応いたします。

【場所】 男女平等・共同参画オンブーズ室（目黒区総合庁舎本館1階）

【予約・問合せ】 目黒区男女平等・共同参画オンブーズ事務局

（目黒区男女平等・共同参画センター内）

電話：5722-9601 FAX：5721-8574



※ 申出の内容により、必要に応じて、目黒区男女平等・共同参画審議会に対して調査及び審査を要求することができます。

※ プライバシーは厳守します。

一人で悩まず、ご相談ください。

申出者は太線内の※の部分をご記入ください。

男女平等・共同参画オンブーズ申出書

年 月 日

男女平等・共同参画オンブーズ あて

※申出者 住所 \_\_\_\_\_  
氏名 \_\_\_\_\_  
電話番号 \_\_\_\_\_  
区内の連絡先 \_\_\_\_\_

目黒区男女が平等に共同参画し性の多様性を尊重する社会づくり条例第22条の規定に基づき、次の事項について、相手方への必要な調査等及び処理を求めるため、申出者本人への必要な調査に同意し、申出します。

この申出に必要な調査等を行う際に、目黒区男女平等・共同参画オンブーズが私の氏名を申出の相手方に告知することについて、※（同意します・同意しません）。

※申出事項（いつ、どこで、だれが、どのようなこと）を記入してください。

※この申出事項について他の相談窓口等のご利用状況を記入してください。

- ①利用していない
- ②利用したことがある（ 年 月ごろ 制度・機関名 \_\_\_\_\_ ）
- ③現在、利用している（制度・機関名 \_\_\_\_\_ ）

オンブーズ確認欄（この欄には何も記入しないでください。）

- 1 区民確認方法 【 \_\_\_\_\_ 】
- 2 申出除外事項の該当確認 【 \_\_\_\_\_ 】

- (1) 裁判所において係争中であるか、又は判決等のあった事項
- (2) 法令の規定により、不服申立て中であるか、又は裁決等のあった事項
- (3) 区議会等に請願、陳情等を行っている事項
- (4) オンブーズの行為に関する事項

受付番号	收受年月日	調査開始・しない決定日	通知年月日	担当オンブーズ

目黒区男女平等・共同参画オンブーズ（苦情処理機関）年次報告  
令和6年度

令和7年5月発行

発行 目黒区

編集 目黒区男女平等・共同参画オンブーズ事務局

（目黒区男女平等・共同参画センター内）＊日曜、年末年始休館

住所 〒153-8573 東京都目黒区上目黒二丁目19番15号

目黒区総務部人権政策課男女平等センター係

（令和7年4月1日から令和8年3月31日まで上記住所に仮移転）

電話：03-5722-9601

FAX：03-5721-8574