「세타가야구 다양성을 서로 인정하고 남녀 공동 참획과 다문화 공생을 추진하는 조례」 제 11 조에 따른 구청장에 대한 고충 제기 현황(2018 년도)

1. 구청장에 대한 고충 제기 현황(건수) ※ 2018 년 12 월 28 일 현재

	고충 제기	의견 제시	상담	계
건수	1※	0	0	1
고충처리위원회 회부 건수	1※	0	0	1

※ 고충 제기 내용의 주요 쟁점은 4 개 항목이지만, 신청인은 1 명이며 서로 관련된 내용이므로 1 건으로 취급한다.

2. 고충 제기 내용

(1) 고충 제기 접수일

2018 년 4 월 2 일(월)

(2) 고충 제기 개요

- 2016 년 11 월, 신청인 A 의 자녀 B(성인)가 세타가야구 내 출장소에서 호적 사본을 신청했다. 해당 호적의 호적의 필두자는 A(B 의 어머니)였다. 이때 창구 직원은 제출된 신청서를 보고 “어머니가 호적의 필두자일 리가 없다”고 말했다.
- B 는 신청 시 본인 확인 자료로 건강보험증만 가져왔기 때문에, 창구 직원은 B 에게 “아버지 이름을 적으세요”라고 말했다. B 는 “호적에 아버지 이름은 없는 것 같다”고 답했다. 이에 창구 직원은 B 에게 “이혼해도 아버지 이름은 남으니까요”라고 말했다. (B 의 아버지는 법적으로 인지하지 않았으므로 호적의 아버지란은 공란이다.)
- 창구 직원은 B 의 호적 사본을 보고 “아, 이런 호적도 있군요”라고 말했다.
- A 는 B 에게서 위 이야기를 듣고, 혼인하지 않은 상태에서 출산한 어머니(자신)에 대한 차별이라고 받아들였다. 주민기록·호적과장에게 항의하고 면담했으나, 주민기록·호적과는 개선할 생각을 보이지 않았다.
- 구청장에게 보내는 편지로 이 사안에 대한 차별을 호소했으나, 주민기록·호적과장의 답변은 차별적인 대응이 발생하지 않도록 하겠다는 내용이 아니었다.
- 주요 쟁점
  - ① 호적 사본 등의 신청자가 가져온 자료만으로 정확한 본인 확인을 할 수 없는 경우 등에는, 실제 호적 기재사항을 확인한 뒤 본인 확인을 위한 질문을 하는 방식으로 변경할 것
  - ② 호적 업무를 담당하는 부서의 직원이 다양한 형태의 호적이 있음을 염두에 두고 대응하도록 할 것
  - ③ 「세타가야구 다양성을 서로 인정하고 남녀 공동 참획과 다문화 공생을 추진하는 조례」에 ‘혼외자 차별’이라는 문구를 넣을 것
  - ④ 이 사안에서 직원의 대응을 차별로 인정하고, 앞으로 혼외자 및 신청자에게 차별적 대응이 이루어지지 않도록 할 것

3. 경과

(1) 관계자(현장) 면담

2018 년 4 월 19 일(목)과 26 일(목)에 직원 2 명(B 의 신청을 출장소에서 접수한 직원과 B 에게 호적 사본을 교부한 직원)을 대상으로 면담을 실시했다.

<면담 결과>

- 두 직원 모두 호적에 관한 지식과 경험이 풍부하며, 혼외자를 포함해 다양한 형태의 호적이 있다는 점을 충분히 인식하고 있다고 했다. “어머니가 호적의 필두자일 리가 없다”는 발언은 기억나지 않는다고 했다.
- “이혼해도 호적에 아버지 이름은 남는다”는 발언은 기억나지 않지만 말했을 수도 있다고 했다. 만약 그런 말을 해서 신청자에게 상처를 주었다면 죄송하게 생각한다고 했다.
- “아, 이런 호적도 있군요”라고 말했다는 기억은 없다고 했다. 접수 업무와 교부 업무를 분담하고 있어 그런 말을 할 타이밍도 없으며, 옆에서 다른 직원이 그런 말을 했다는 기억도 없다고 했다.

(2) 관계자(호적 담당 부서) 면담

A 와의 면담, 구청장에게 보내는 편지에 대한 대응 등 지금까지의 경과를 청취하고, 관련 자료를 제공받았다.

(3) 신청인의 추가 자료 제출

전문가 의견서, 다른 지방자치단체의 상황, 지금까지 구와 진행한 면담, 구청장에게 보내는 편지에 대한 답변 등 지금까지의 경과에 관한 추가 자료를 제출받았다.

4. 세타가야구 남녀공동참획·다문화공생 고충처리위원회 심의

(1) 개최일

2018 년 7 월 26 일(목)

(2) 참석자

고충처리위원회 위원 2 명(미즈타니 위원장·스즈키 위원) ※ 다나카 위원은 불참
사무국 5 명(생활문화부)
관계자 2 명(지역행정부장, 같은 부서 주민기록·호적과장)

5. 고충처리위원회의 답신 및 구의 대응(회답) 개요

	고충 제기 요지	고충처리위원회의 답신	구의 처리(회답) 내용
1	호적 사본 등의 신청자가 가져온 자료만으로 정확한 본인 확인을 할 수 없는 경우 등에는, 일률적으로 부모의 이름을 묻는 것이 아니라 실제 호적 기재사항을 확인한 뒤 본인 확인을 위한 질문을 하는 방식으로 변경할 것	본인 확인 방법과 관련해, 호적 내용을 보지 않고 본인 확인 질문을 하는 방식은 개인정보 유출 위험을 조금이라도 줄이기 위한 방법이므로 이해할 수 있다. 또한 현재는 본인 확인 시 일률적으로 '부모'의 이름을 묻는 것이 아니라, 법무성 통지에서 제시한 '부모'의 이름을 묻는 방식으로 운영하고 있다고 하며, 신청자의 다양성을 어느 정도 배려하고 있는 것으로 보인다. 그러나 구는 신청인이 제시한 '사전에 호적 기재사항을 확인한 뒤 본인 확인 질문을 하는 방식'을 채택하지 않는 이유를 신청인에게 명확히 설명할 필요가 있다.	직원이 먼저 호적 기재사항을 확인한 뒤 질문하는 방식은 호적 기재사항을 추측할 수 있는 정보를 제공하게 되어 개인정보 유출 위험이 커지므로, 구에서는 본인을 확인하기 전에 호적 기재사항을 확인하지 않는다.
2	호적 업무를 담당하는 부서의 직원이 다양한 형태의 호적이 있음을 염두에 두고 대응하도록 할 것	호적 관련 연수 등의 내용, 빈도, 충실도 등에 대해 신청인에게 설명할 것을 제안한다. 직원들에게 호적처럼 매우 민감한 사항이 기재된 서류를 취급하는 부서에 소속되어 있음을 다시 인식시키고, 배려의 중요성을 깨닫게 하기 위해 앞으로도 연수와 문서 등을 통해 계속 주지시킬 필요가 있다.	호적 업무를 담당하는 직원에게는 신규 임용이나 인사이동 등의 시기에 실무 연수를 실시하고 있다. 그 과정에서 '혼외자'라는 단어를 사용하는 사례 등을 통해 다양한 형태의 호적이 있음을 인식시키고, 적절한 창구 대응이 이루어지도록 노력하겠다.
3	「세타가야구 다양성을 서로 인정하고 남녀 공동 참획과 다문화 공생을 추진하는 조례」에 '혼외자 차별'이라는 문구를 넣을 것	이 조례의 취지는 다양성을 서로 인정하고 인권이 존중되는 사회를 실현한다는 기본 이념에 있다. 또한 이 조례는 다양성을 저해하는 요인에 해당하는 모든 개별 항목을 금지 사항으로 열거하는 것은 아니므로, '혼외자'라는 문구를 특별히	혼외자뿐 아니라 모든 사례를 추가로 명시할 생각은 없다.

		명시하지 않더라도 기본 이념에 포함된 것으로 볼 수 있다.	
4	이 사안에서 직원의 대응을 차별로 인정하고, 앞으로 혼외자 및 신청자에게 차별적 대응이 이루어지지 않도록 할 것	앞으로 창구 업무에서 혼외자를 포함한 신청자에게 차별적 대응이 이루어지지 않도록 직원 대상 주지와 교육을 계속 강화해야 한다.	혼외자에 한정하지 않고 구청 창구 업무에서 차별적 대응은 있어서는 안 된다. 이러한 대응이 발생하지 않도록 인권 연수를 비롯한 직원 연수를 강화해 나가겠다.