

平成30年度男女共同参画・多文化共生苦情等の処理状況

1. 苦情等の状況（件数） 平成30年12月28日現在

	苦情	意見	相談	計
件数	1	0	0	1
苦情処理委員会への諮問	1	0	0	1

申立内容の主訴は4項目だが、申立人は1名であり、関連する内容のため、1件として取扱う。

2. 苦情申立て内容

(1) 苦情申立て受理日

平成30年4月2日（月）

(2) 申立ての概要

- ・平成28年11月、申立者Aの子B（成人）が世田谷区内の出張所で戸籍の写しの申請（その戸籍は、A（Bの母）が筆頭者である。）をした際、窓口職員は、提出された申請書を見て「お母さんが筆頭者のわけがない。」と言った。
- ・Bは申請の際の本人確認資料として健康保険証しか持参していなかったため、窓口職員はBに「お父さんの名前を書いて」と言ったが、Bは「父の名前は戸籍にないと思う。」と答えた。これに対し窓口職員はBに「離婚しても父親の名前は残るから。」と言った。（Bの父は認知していないので戸籍の父欄は空欄である。）
- ・窓口職員はBの戸籍の写しを見て「ああ、こういう戸籍もあるのね。」と言った。
- ・Aは、Bから以上の話を聞き、非婚で出産した母（自分）への差別であると受け取り、住民記録・戸籍課長に訴え、話し合いを行ったが、住民記録・戸籍課は改善の考えをもちとらなかった。
- ・区長への手紙で本件について差別を訴えたが、住民記録・戸籍課長からの回答は、差別対応を起ささないという内容ではなかった。
- ・主訴 戸籍の写し等の申請者が持参した資料では正確な本人確認ができない場合等は、実際の戸籍の記載事項を見てから本人確認のための質問をする方法に改めること
戸籍を取り扱う所属の職員には、多様な戸籍があることを念頭に置いた対応をさせること
世田谷区多様性を認め合い男女共同参画と多文化共生を推進する条例の中に「婚外子差別」の文言を入れること
本件における職員による対応を差別と認定し、今後婚外子及び申請者に差別的対応が行われることがないようにすること

3. 経過

(1) 関係者（現場）へのヒアリング

平成30年4月19日（木）・26日（木）に、2名（出張所でBからの申請を受付けた職員と戸籍の写しをBに渡した職員の2名）の職員へヒアリングを実施。

<ヒアリング結果>

- ・2名とも、戸籍の知識・経験は豊富で、婚外子も含め多様な戸籍があることは十分に認識している。「お母さんが筆頭者のわけがない。」という発言の記憶はない。
- ・「離婚しても戸籍に父親の名前は残る」の発言は、覚えてはいないが、言ったかもしれない。言ったとして、それで申請者が傷ついたとしたら申し訳なく思う。
- ・「こういう戸籍もあるのね。」と言った記憶はない。受付と交付業務を分業制にしているので、言うタイミングもない。横から他の職員に言われた記憶もない。

(2) 関係者（戸籍所管課）へのヒアリング

Aとの話し合い、区長への手紙への対応等、これまでの状況についてヒアリングし、それらに関する資料の提供を受けた。

(3) 申立者からの追加資料の提出

学識経験者の意見書、他自治体の状況、これまでの区との話し合い、区長への手紙への回答等、これまでの状況に関する追加資料の提出を受けた。

4. 世田谷区男女共同参画・多文化共生苦情処理委員会での審議

(1) 開催日

平成30年7月26日（木）

(2) 出席者

苦情処理委員会委員2名（水谷委員長・鈴木委員） 田中委員は欠席
事務局5名（生活文化部）
関係者2名（地域行政部長、同部住民記録・戸籍課長）

5. 苦情処理委員会による答申 及び 区の処理（回答）概要

	主訴	苦情処理委員会による答申	区の処理（回答）内容
1	戸籍の写し等の申請者が持参した資料では正確な本人確認ができない場合等は、画一的に父母の名前を聞くのではなく、実際の戸籍の記載事項を見てから本人確認のための質問をする	本人確認方法について、戸籍の内容を見ることなく本人確認の質問をする手法は、個人情報漏洩するリスクを少しでも軽減させるための手法であるので理解できる。なお、現在では本人確認にあたり、画一的に「父母」の名前を尋ねるのではなく、通達（法務省）で示されている「親」の名前を尋ねる運	先に職員が戸籍の記載事項を見ただけで質問をするという方法では、戸籍記載事項を推測できるような情報を与えてしまうという個人情報漏洩のリスクが高まるため、区では本人を確認する前には戸籍の記載事項を確認することをしない。

	方法に改めること	<p>用を徹底しているとのことであり、申請者の多様性への一定の配慮がなされているものとする。</p> <p>しかしながら区は、申立人の提示する「事前に戸籍の記載事項を見たうえで本人確認の質問を行うという手法」をとらないという理由を申立人に明確に説明する必要がある。</p>	
2	戸籍を取り扱う所属の職員には、多様な戸籍があることを念頭に置いた対応をさせること	<p>戸籍に関する研修等の内容、頻度、充実度などについて、申立人に説明することを提案する。</p> <p>職員に対しては、戸籍という非常に繊細な事項が記載された書類を取り扱う部門の所属であるということを再認識させ、配慮の重要性を認識させるために、これからも引き続き研修や文書等を通じて周知を行う必要がある。</p>	<p>戸籍を扱う職員に対しては、初任、人事異動などのタイミングで実務研修を行っており、そのなかで、多様な戸籍があることを事例（婚外子という単語）を使いながら、認識を深めさせ、適切な窓口対応が図られるよう努めていく。</p>
3	世田谷区多様性を認め合い男女共同参画と多文化共生を推進する条例の中に「婚外子差別」の文言を入れること	<p>本条例の趣旨は、多様性を認め合い人権が尊重される社会の実現という基本的理念にあり、同条例は多様性を阻害する要因に該当する個別事項のすべてを禁止事項として掲げるものではないことから、「婚外子」の文言を特段記載しなくとも、基本理念中に包含されたものとみることができる。</p>	<p>婚外子だけでなく全ての事例を追記することは考えていない。</p>
4	本件における職員による対応を差別と認定し、今後婚外子及び申請者に差別的対応が行われないようにすること	<p>今後窓口事務において婚外子を含む申請者に対して差別的対応が行われないよう、引き続き職員への周知及び教育の充実に取り組むべきである。</p>	<p>婚外子に限らず、区役所の窓口事務において差別的な対応はあってはならないことであり、こうした対応が行われないよう、人権研修をはじめとする職員研修を充実させていく。</p>