

渋谷区人権に関する苦情及び相談の申立てに係る事務処理要領

令和8年5月29日制定

(趣旨)

第1条 この要領は、渋谷区人権を尊重し差別をなくす社会を推進する条例（令和6年渋谷区条例第4号。以下「条例」という。）第13条に規定する相談又は苦情（以下「苦情等」という。）の申立てに適切に対応するために必要な事項を定める。

(定義)

第2条 この要領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。

(苦情等の申立ての対象)

第3条 条例第13条第1項に規定する苦情等の申立てをすることができる対象（以下「苦情等の申立対象事項」という。）は、渋谷区域内で起きた人種、国籍、信条、性のありよう、障害、年齢、出身地、経歴等を理由とした差別等の他人の権利を侵害する行為に関する事項とする。ただし、次に掲げる事項を除く。

- (1) 裁判所において係争中の事案又は裁判所の判決若しくは決定に係る事項
- (2) 審査請求（行政不服審査法（平成26年法律第68号）第2条及び第3条に規定する審査請求並びに同法第5条に規定する再調査の請求をいう。以下同じ。）において審理中の事案又は審査請求に対する裁決等（同法第45条及び第46条に規定する裁決等をいう。）に係る事項
- (3) 雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（昭和47年法律第113号）その他の法令の規定により処理すべき事項
- (4) 監査委員に住民監査請求を行っている事案に係る事項
- (5) 議会に請願及び陳情を行っている事案に係る事項
- (6) 専ら個人間の争いであると判断される事項
- (7) 苦情等の申立ての処理結果に関する事項
- (8) 区長が苦情の申立て等を処理することが適当でないと認める事項

(苦情の申立て等)

第4条 苦情の申立て等は、苦情等申立書（別記第1号様式）により行うものとする。

- 2 区長は、前項の苦情等申立書の提出を受けたときに詳細を確認する必要がある場合は、苦情等申立書を提出した者に対し、当該内容について聴取することができる。

(申立事項の調査)

第5条 条例第13条第2項の規定による調査は、関係者に対して、口頭又は書面により行うものとする。

2 調査の対象となった関係者は、口頭又は書面による通知を受けた日から30日以内に口頭又は書面により、区長に対し調査の回答を行うものとする。

(助言)

第6条 区長は、前条第1項の規定による調査を行った結果、苦情等の解決を支援する必要がある場合は、関係者に対し、口頭又は助言・指導通知書(別記第2号様式)により適切な助言を行うものとする。

(指導等)

第7条 区長は、第5条第1項の規定による調査を行った結果、条例の目的及び趣旨に著しく反する行為があると認められる場合は、条例第27条に規定する渋谷区人権を尊重し差別をなくす社会を推進する会議(以下「推進会議」という。)に報告をし、相談又は苦情の相手方に対し、口頭又は助言・指導通知書(別記第2号様式)により指導を行うものとする。

2 前項の規定による指導を受けた者は、口頭又は是正報告書(別記第3号様式)により、区長に対し是正内容を報告するものとする。

(勧告)

第8条 条例第13条第3項の規定による勧告は、勧告書(別記第4号様式)により行うものとする。

2 前項の規定による勧告を受けた者は、区長が指定する期日までに、是正報告書(別記第3号様式)により、区長に報告しなければならない。

(公表の方法等)

第9条 条例第13条第4項の公表(以下「公表」という。)は、次に掲げる事項について渋谷区役所庁舎前掲示場における掲示その他適当と認められる方法により行うものとする。

(1) 公表日及び公表を行う期間

(2) 氏名及び住所(法人にあつては、その名称、代表者の氏名及び主たる事務所の所在地)

(3) 公表の原因となる事実

(4) 前3号に掲げるもののほか、区長が特に必要と認める事項

(意見陳述)

第10条 区長は、条例第13条第4項の規定により公表をしようとするときは、当該公表の対象となる者に対し、あらかじめ意見を述べる機会を与えなければならない。

2 区長は、前項の規定により意見の聴取を行うときは、当該聴取を行う者に対し、次項に規定する意見陳述までに相当の期間において、公表通知書(別記第5号様式)により通知するものとする。

3 前項の規定による通知を受けた者は、公表されようとする事項につき、原則、書面により意見を述べることができる。

4 区長は、前項の規定による意見陳述において、口頭により意見が述べられたときは、その者の陳述の要旨を記載した書面を作成するものとする。

(対応の通知)

第11条 区長は、相談又は苦情の申立てを行った者(以下「申立人」という。)に対し、調査結果通知書(別記第6号様式)により、調査内容を通知するものとする。

2 区長は、調査の結果、苦情等の申立対象事項に該当しないと認められる場合は、口頭又は苦情等申立てについての通知書(別記第7号様式)により申立人に対して通知するものとする。

(委任)

第12条 この要領の施行について必要な事項は、総務部長が別に定める。

附 則 (令和8年5月29日総務部長決裁)

この要領は、決裁の日から施行する。

苦情等申立書

年 月 日

渋谷区長

(申立人) 住 所
氏 名
連 絡 先

〔 法人にあっては、その事務所の所在地、名称
及び代表者の氏名 〕

渋谷区人権を尊重し差別をなくす社会を推進する条例第13条第1項の規定により、次のとおり苦情等の申立てをします。

<p>苦情等申立ての趣旨</p>	
<p>苦情の相手方</p>	<p>名称（個人/企業/団体） 住所 連絡先： メールアドレス：</p>
<p>苦情等の申立ての概要</p>	<p>①苦情等に係る事実のあった年月日及び場所 年 月 日 場所 ②概要（具体的な内容及び経緯）</p>
<p>調査実施時の申立人の氏名の告知について</p>	<p><input type="checkbox"/>同意する <input type="checkbox"/>同意しない</p>
<p>他機関への相談等の状況</p>	<p><input type="checkbox"/>利用している <input type="checkbox"/>利用していない 利用時期 : 年 月頃から 制度・機関名：</p>
<p>配慮を要する場合の連絡先 (電話番号、連絡先)</p>	

助言・指導通知書

年 月 日

住所(法人にあつては、所在地)

氏名(法人にあつては、名称) 殿

渋谷区長

渋谷区人権を尊重し差別をなくす社会を推進する条例第13条第2項の規定により、次のとおり通知します。

助言又は指導の内容

備考

是正報告書

年 月 日

渋谷区長

(申出人) 住 所

氏 名

連 絡 先

〔 法人にあっては、その事務所の所在地、名称
及び代表者の氏名 〕

年 月 日付けで渋谷区人権を尊重し差別をなくす社会を推進する条例第13条に基づき助言、指導又は勧告を受けたことについて、下記のとおり是正しましたので報告します。

助言、指導又は勧告事項

是正内容

①是正年月日

年 月 日

②是正内容

勸告書

年 月 日

住所(法人にあつては、所在地)

氏名(法人にあつては、名称) 殿

渋谷区長

渋谷区人権を尊重し差別をなくす社会を推進する条例第13条第3項の規定により、次のとおり通知します。

勸告内容

勸告理由

公表通知書

年 月 日

住所(法人にあっては、所在地)

氏名(法人にあっては、名称) 殿

渋谷区長

渋谷区人権を尊重し差別をなくす社会を推進する条例第 1 3 条第 4 項の規定に基づき、次のとおり公表します。

このことについて、渋谷区人権に関する苦情及び相談の申立てに係る事務処理要領第 1 0 条の規定に基づき、意見を述べる機会を与えますので、意見書(任意様式)より意見を提出してください。

公表する事項	
勧告事項	
公表予定日	年 月 日
備考	公表予定日前に勧告事項を是正した場合は、公表は行いません。既に公表している場合は、当該公表している内容を削除します。

調査結果通知書

年 月 日

様

渋谷区長

年 月 日付けで提出があった苦情等申立書の内容について、調査した結果を通知
します。

申立ての趣旨

調査結果

苦情等申立てについての通知書

年 月 日

様

渋谷区長

年 月 日付けの申立てについて、下記の理由により、苦情等の申立対象事項に該当しないため、通知します。

調査等を実施しない理由

- 申立人が渋谷民及び事業者等（渋谷区人権を尊重し差別をなくす社会を推進する条例第2条第1号及び第2号で定義されている者）のいずれかにも該当しない
- 申立ての内容が、区が実施する人権を尊重し差別をなくす社会を推進するための施策についての苦情等でない
- 申立ての内容が、人権を尊重し差別をなくす社会の実現を阻害する要因によって人権が侵害されたと認められる事項についての苦情等ではない
- 申立ての事案が、渋谷区域外で発生したものの裁判所において係争中の事案または裁判所の判決もしくは決定に係る事項
- 審査請求（行政不服審査法（平成26年法律第68号）第2条および第3条に規定する審査請求ならびに同法第5条に規定する再調査の請求をいう。以下同じ。）において審理中の事案または審査請求に対する裁決等（同法第45条および第46条に規定する裁決等をいう。）に係る事項
- 雇用の分野における男女の均等な機会および待遇の確保等に関する法律（昭和47年法律第113号）その他の法令の規定により処理すべき事項
- 監査委員に住民監査請求を行っている事案に係る事項
- 議会に請願を行っている事案に係る事項
- 専ら私人間の争いであると判断される事項
- 苦情等の申立ての処理結果に関する事項
- 前各号に掲げるもののほか、区長が苦情等を処理することが適当でないと認める事項