

差別事象対応マニュアル

Ver . 2.2



大阪市人権啓発
マスコットキャラクター
にっこりーな

大阪市人権啓発・相談センター
(令和4年8月)

はじめに

基本的人権については、世界人権宣言第 1 条において「すべて人間は、生まれながら自由で、尊厳と権利とについて平等である」と宣言され、我が国の憲法においても「国民は、すべての基本的人権の享有を妨げられない。この憲法が国民に保障する基本的人権は、侵すことのできない永久の権利として、現在及び将来の国民に与えられる」と謳われていますが、現状として、さまざまな人権問題が存在しています。国においては、平成 28 (2016) 年度に、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」「本邦外出身者に対する不当な差別的言動の解消に向けた取組の推進に関する法律」、「部落差別の解消の推進に関する法律」(いわゆる人権三法) を施行するなど対応を図っています。大阪市においても、「大阪府人権尊重の社会づくり条例」に基づき「大阪市人権行政推進計画～人権ナビゲーション～」を策定し、さまざまな施策を全市的に展開してきております。

差別事象の発生に関しては、差別的な落書き、言動、投書等の事案に加え、情報化の急速な進展のもと、インターネット上での誹謗中傷、差別的な書き込み等の事案も大きな課題となってきました。

このような状況も踏まえ、職員として、差別事象の発生時にどのように対処すればよいのかを示した「差別事象対応マニュアル」を作成しています。

職員一人一人が、人権意識をより一層高め、差別事象の発生に適切に対処し、差別の解消につなげていけるよう、マニュアルが効果的に活用されることを期待します。

【目次】

差別落書き発生時の対応について	P	1
窓口や電話の応対時などで差別発言があった場合の対応について	P	6
投書等に差別的記載があった場合の対応について	P	8
インターネットによる差別事象の対応について	P	10
連絡系統図	P	12

【参考資料等】

- ・ 差別的な落書きを発見したときは
- ・ 差別的な落書きを発見したり通報を受けたときは 施設管理者用
- ・ 差別事象分類表
- ・ 差別事象報告書（様式）
- ・ 差別事象報告書記載例
- ・ 同和問題（部落差別）の問い合わせ事象に対する対応について

差別落書き発生時の対応について

1 基本的な考え方

差別落書きを放置すると、多くの人が落書きを見ることとなり、差別の助長・拡大行為につながります。このことから、差別落書き発生の通報を受けた場合は、迅速に対応する必要があります。

- ・ 落書きくらいと簡単に見すごすことはできません。
- ・ その「落書き」が人を差別しているときは、まさに「人権侵害」が起こっているのです。
- ・ そのことを踏まえて、次のように対応する必要があります。

このマニュアルは公共施設での発生を想定して作成していますが、民間施設や個人所有の建造物等にかかれた差別落書きの場合は、施設管理者（所有者）と十分協議しながら進めます。

2 通報を受けたら

市民等が差別落書きを発見した際の通報先としては、次の3つのパターンが考えられます。

- A 施設管理者（本市関係施設を含む）
- B 区役所
- C 人権啓発・相談センター

それぞれのパターンにおける通報から現場確認までの流れを説明します。（P12 図参照）

なお、本市職員が発見した場合は、落書きが発生した区の区役所人権担当者に通報します。

また、当該施設が指定管理施設など本市所管施設である場合には、当該施設を所管する所属の担当者も現場確認に同席します。

A 市民（通報者）から施設管理者に通報があった場合

A-(1) 差別落書きの発生場所が本市関係施設の場合

発生場所が本市関係施設の場合は、施設管理者が通報者への聞き取りを実施します。

通報者への確認

(ア) 通報者から状況を聴取

落書き内容、発見場所、発見時間などを聞き取ります。

(イ) 通報者の住所、氏名、連絡先を確認

- ・ 通報者が匿名希望の場合は、無理強いはいしません。
- ・ 通報を受けた時間を正確に控えておきます。
- ・ 通報者から内容を聞き取りした中で、差別落書きであるかの判断が難しい場合は、現場確認を行った後、区役所人権担当者に連絡し、差別事象が否かの判断を行います。
- ・ 差別落書きであることが明らかな場合には、現場確認の後、他の市民の目に触れないよう遮蔽等を行ったうえで、区役所人権担当者に通報します。

【遮蔽方法】

- ・ トイレなどの場合は、扉を閉じ『使用禁止』の表示をします。
- ・ 通路の壁など通行止めにできない場合は、透けない紙などで覆い隠します。
差別落書きは放置せず、現場確認時まで遮蔽し、現場確認記録（P 4 参照）が終わり次第、速やかに消去します。

区役所人権担当者への連絡

差別落書きがあったことを、区役所人権担当者に通報します。

(ア) 通報者からの聞き取り内容を区役所人権担当者に正確に伝えます。

- ・ 落書き内容、発見場所、発見時間など

(イ) 区役所人権担当者に早急な現場確認を依頼します。

- ・ 一緒に現場を確認し、区役所人権担当者に発見状況について説明します。
- ・ 他に落書きがないかどうか、巡回点検を実施します。

人権啓発・相談センターへの連絡

(ア) 区役所人権担当者を通じて連絡 速報 します。

A-(2) 差別落書きの発生場所が本市関係施設でない場合

発生場所が本市関係施設でない場合、通報先職員は下記の通報者への確認の後、区役所人権担当者に確認内容を引継ぎます。以降の事務は、区役所人権担当者が行うこととなります。

通報者への確認

(ア) 落書き内容、発生場所、発見時間などを確認します。

(イ) 通報者の住所、氏名、連絡先を確認します。

- ・ 通報者が匿名希望の場合は、無理強いはしません。
- ・ 通報を受けた時間を正確に控えておきます。

区役所人権担当者への連絡

以降の事務は、(B 市民(通報者)から区役所人権担当者に通報があった場合)と同じ。

B 市民(通報者)から区役所人権担当者に通報があった場合

通報者から、区役所人権担当者に直接通報があった場合は、差別落書きの被害に遭った施設の管理者への連絡も含めて、区役所人権担当者が事務を進めます。

通報者への確認

(ア) 落書き内容、発生場所、発見時間などを確認します。

(イ) 通報者の住所、氏名、連絡先を確認します。

- ・ 通報者が匿名希望の場合は、無理強いはしません。
- ・ 通報を受けた時間を正確に控えておきます。

施設管理者、施設を所管する所属の担当者への連絡

差別落書きがあったことを、施設管理者、施設を所管する所属の担当者へ連絡します。

(ア) 通報者からの聞き取り内容を正確に伝えます。

- ・ 落書き内容、発見場所、発見時間など

(イ)施設管理者、所管する所属担当者に早急な現場確認を依頼します。

- ・ 施設管理者、所管する所属担当者で現場を確認し、参加者間で発見状況等を共有します。

(ウ)差別落書きが疑われる場合は、現場保存と遮蔽をするよう、施設管理者に伝えます。

【遮蔽方法】(再掲)

- ・ トイレなどの場合は、扉を閉じ『使用禁止』の表示をします。
- ・ 通路の壁など通行止めにできない場合は、透けない紙などで覆い隠します。

差別落書きは放置せず、現場確認時まで遮蔽し、現場確認記録(P 4 参照) が終わり次第、速やかに消去します。

(エ)事象発生周辺地域の状況について

- ・ 他に落書きがないかどうか、施設管理者に巡回点検を依頼します。

人権啓発・相談センターへの連絡

(ア)区役所人権担当者から連絡 速報 します。

C 市民(通報者)から人権啓発・相談センターに通報があった場合

通報者への確認

(ア)落書き内容、発生場所、発見時間などを確認します。

(イ)通報者の住所、氏名、連絡先を確認します。

- ・ 通報者が匿名希望の場合は、無理強いはしません。
- ・ 通報を受けた時間を正確に控えておきます。

人権啓発・相談センターから該当の区役所人権担当者に概要を連絡

以降は、「B 市民(通報者)から区役所人権担当者に通報があった場合」と同じ

3 現場確認記録および当面の対応について

(1) 写真記録

できるかぎり事象の発生状況が分かるように撮影します。

- ・ どのような落書きかがわかるよう、落書きを接写したもの
 - ・ どこに書かれたのかがわかるよう、落書きの全景がわかるもの
 - ・ どのようなところで発生したのかがわかるよう、落書き場所の全景がわかるもの
- 被害届を提出する場合は、警察に連絡、相談をしてください。

(2) 内容の記録

写真と同様に、できるだけ発生場所、内容、大きさなどを正確に記録します。

【例示】

(ア) 発生場所

〇〇センター 1 階男子トイレ奥から 2 番目 個室 右側壁面に落書き

(住居表示： 区 ●丁目●番●号)

(イ) 内容

〇〇 ●●▲▲ と赤のフェルトペンで記入

(ウ) 大きさ

縦●cm 横●cm 横書き ●行 備考 1 文字 1 文字の大きさ

必要に応じてトレースの実施

発見からの経過確認

- ・ 区役所人権担当者と施設管理者等の関係者で連絡先や連絡時間等の情報を相互に確認します。

事象発生時間の推定

- ・ 清掃や施設点検が行われた時間などの情報を施設管理者から得て記録します。

(3) 周辺の点検

他に落書きがないかどうかを確認します。

(4) 事象の消去依頼

施設管理者、現場確認参加者の同意を得てから実施します。

【重要！】警察へ被害届を出す場合は、警察の現場検証が終わるまで現場保存する必要がありますので、警察に連絡、相談をしてください。

(5) 消去の確認(写真撮影)

消去されたことがわかるよう撮影します。

(6) 使用禁止措置の解除

(7) 当面の対応について

再発防止に向けた取り組み等を関係者間で協議します。

取り組みの例示

- ・ 巡回強化

事象行為の抑制、事象の早期発見、放置阻止

- ・ 関係者への情報提供

事象の早期発見、注意喚起

- ・ 落書き発見時対応の再確認（見つけたらすぐに人権担当者への報告）

事象の早期発見、放置阻止

- ・ 「落書きは犯罪です」等の警告ポスターの掲示等

行為の抑止、事象の早期発見、啓発

- ・ 警察への被害届等の検討（施設管理者が判断）

該当する可能性のある犯罪…建造物等損壊罪、器物損壊罪（親告罪）、当該施設または個人に対する誹謗中傷等があった場合は侮辱罪（親告罪）、もしくは、名誉棄損罪（親告罪）等も検討できます。

- ・ 行為者への啓発

行為者が判明している場合は、区役所人権担当者または当該事業を管轄する所属の担当者が啓発を行います。

4 市内部における事後の対応について

(1) 情報の共有

事象に関係する区役所・所属等に情報提供します。

(2) 職員への周知

必要に応じて、事象の内容についての周知を図り、適正管理に努めます。

(3) 研修

- ・ 日常の仕事の中で、差別を許さない職場環境づくりに取り組みます。
- ・ 定期的に、人権問題の学習に取り組みます。

5 差別事象報告書(様式)の作成・提出

- ・ 区役所人権担当者は、施設管理者に資料提出を依頼します。
- ・ 区役所人権担当者は、差別事象報告書(様式)を作成し、施設管理者から提出された資料、記録写真とともに、人権啓発・相談センターに報告します。

窓口や電話の応対時などで差別発言があった場合の対応について

1 基本的な考え方

- ・ 窓口や電話の応対時などに差別的発言があった場合に、反射的に「差別（行為）だ」「差別につながる」とすぐに指摘してしまうと、相手には何が差別なのか分からないまま、^{ひる}怯ませ、電話を切らせてしまいます。それでは問合せに至る経過や背景を十分聞き取ることができなくなりますし、差別発言であることを認識していただくチャンスを失ってしまうことにもなります。
- ・ 差別発言がどうして生まれたのか、どのような意識が背後にあるのかを、発言者との会話を通じて聞きだします。
- ・ その上で、その人がそういった意識を持つに至った「経験」、「イメージ」等、相手の言い分を十分話してもらったうえで、本市の人権施策、啓発事業等を説明し理解を得るよう心がけます。

2 対応手順と重要ポイント

(1) 各所属における初期対応

- ・ 窓口や電話の応対時の差別発言については、原則として対応した各所属において初期の対応にあたります。ただし、施策に関する内容が含まれているなど、担当する所属でなければ困難な質問があった場合は、問合せの問題点を指摘したうえで、担当所属に確認して回答します。

(2) 回答スタンスを明確に

- ・ 差別的な問合せには、最初の段階において問合せに一切応じられない旨を明確に示します。

(3) 問合せ理由の確認

- ・ どうしてそのようなことを聞くのか、問合せの理由を十分聞き、その行動の背景にある意識や動機、事実関係を確認します。

(4) 意識転換のアプローチ

- ・ 誹謗中傷、人権侵害など、個人を攻撃するような問合せなどの場合は、問合せ者の意識を変えるようなアプローチを行います。共感・理解・納得につながるよう、啓発を行います。あいまいな回答など、誤解されるような言動は避けます。傾聴の際、相手の発言に相槌を打つことが、同意を得たと誤解を生むケースもあり、注意が必要です。
- ・ 差別的な問合せについては、その行為自体が問題であることの理解が得られるよう説明することを心がけます。
- ・ その場で啓発を行うことができなかった場合（一方的にまくし立てて、帰ってしまった、電話を切ってしまった。等）も、行為者が判明している場合は啓発に努めます。

(5) 人権情報の提供

- ・ 問合せ者の理解や要望に応じ、人権問題に関する教材や研修機会・相談窓口等の情報を提供します。
- ・ 提供する資料の内容については、区役所人権相談担当者や、人権啓発・相談センターに相談してください。

3 事後の対応について

- ・ 事象報告については、対応した各所属から人権啓発・相談センターに報告を行い、必要に応じて全庁的に情報の共有化を図ることとします。

4 報告書の作成・提出

- ・ 差別事象報告書（様式）を作成し、関係する資料とともに、人権啓発・相談センターあて報告します。
- ・ 施策に関する内容が含まれているなど、担当する所属でなければ困難な質問があった事象で、関係所属と連携した場合は、報告書の内容を関係所属と調整します。

投書等に差別的記載があった場合の対応について

1 基本的な考え方

- ・ 「投書」や「市民の声」、「お問合せフォーム」、「メール」等に差別的な表現が記載されている場合、連絡先等が明記されている時は、どの部分が差別的な表現であるかを示すとともに、なぜ差別にあたるのかをていねいに説明します。
- ・ 発信者との意思疎通が可能であれば、「なぜ、このような差別的記載をしたのか」、「どのような意識が背後にあるのか」を発信者から聞きだし、その上で、その人がそういった意識を持つに至った「経験」、「イメージ」等、相手の言い分を十分話してもらったうえで、本市の人権施策、啓発事業等を説明し理解を得るよう心がけます。
- ・ これらの対応により、発信者自身にその差別性に気付いていただき、認識を改めていただくことをめざします。

2 対応手順と重要ポイント

● 発信者の名前および連絡先が判明している場合

(1) 各所属における初期対応と情報の共有化

- ・ 原則として各所属において初期対応にあたります。ただし、施策に関する内容が含まれているなど、担当する所属でなければ回答が困難な質問があった場合は、問合せの問題点を指摘したうえで、担当所属に確認して回答します。
- ・ 回答文作成に際しては、発信者に差別的記載にあたる箇所を指摘するとともに、差別性を認識してもらえよう具体的でていねいな説明を盛り込みます。
- ・ 事象については、投書等を受領した所属から人権啓発・相談センターに報告を行い、必要に応じ、全庁的に情報の共有化を図ります。

(2) 回答スタンスを明確に

- ・ 地域に関する問い合わせなど、回答することで差別の助長につながると考えられる問合せについては、一切応じられない旨を徹底します。

(3) 共感・理解・納得につながるよう、啓発を行う

- ・ 差別的な記載については、その行為自体に問題があることを、伝えます。
- ・ 誹謗中傷、人権侵害など、個人を攻撃するような問合せなどの場合は、問合せ者の意識を変えるようなアプローチを行います。
- ・ あいまいな表現で誤解されるような回答の記述は避けます。

(4) 人権情報の提供

- ・ 可能であれば、発信者に対して、人権問題に関する教材や研修機会・相談窓口等の情報を提供します。意識の変化を具体的な行動につなげてもらうために、ケースに応じた情報提供を検討します。
- ・ 提供する資料の内容については、区役所人権相談担当や、人権啓発・相談センターに相談してください。

● 発信者の名前および連絡先が不明確な場合

(1) 各所属における初期対応

- ・ 原則として、投書等を受領した所属が対応にあたります。ただし、他の所属に関わる内容であった場合は、担当する所属に伝達します。

(2) 市民啓発の検討

- ・ 情報提供を受けた関係部局において、今後どのような市民啓発が必要とされるかを検討します。

3 事後の対応について

- ・ 事象報告については、投書を受領した各所属から人権啓発・相談センターに報告を行い、必要に応じて全庁的に情報の共有化を図ることとします。

4 報告書の作成・提出

- ・ 差別事象報告書（様式）を作成し、関係する資料とともに、人権啓発・相談センターあて報告します。
- ・ 施策に関する内容が含まれているなど、担当する所属でなければ困難な質問があった事象で、関係所属と連携した場合は、報告書の内容を関係所属と調整します。

インターネット上における差別事象の対応について

1 基本的な考え方

- ・ インターネットの普及により、個人が自由に広範に発信できる機会が拡大したという利点がある一方で、差別的な書込みが一方的に拡散するなど多大な人権侵害事象が発生するという危険性もはらんでいます。
- ・ 差別的な書込みは発信者が匿名もしくはハンドルネーム等であることも多く、発信者の特定とその対処が困難な場合が多いです。
- ・ 一方、インターネット上の差別的な書込みに気づき、市民から通報いただくことも多くあります。具体的な被害を受けられた方がおられる場合は、「プロバイダ責任制限法」に基づき被害者の方から訴えて、制限を加えることも可能ですが、被害を訴えられることができないケースにおいては、制限は難しい状況もあります。
- ・ そのようなケースの場合は、インターネットの適切な使用について、市民啓発も必要とされるところです。
- ・ インターネットによる差別事象は完全消去が困難な場合が多いので、粘り強く継続した取り組みが必要です。

2 対応の手順と重要ポイント

市民からの通報による差別事象について、通報内容を十分に聴取し、通報内容の確認をする必要があり、早期に対応をするため、関係機関等と連携し、インターネット上から削除をしてもらう必要があります。

事象としては、次のような事例が考えられます。

- ・ 会社や法人のホームページに不適切な記載が書き込まれた場合
- ・ オープンデータにおいて不適切な記載に書き換えがされた場合
- ・ 質問サイトに不適切な質問または回答が書き込まれた場合
- ・ 動画投稿サイトに不適切な動画が投稿された場合 等

(1) 対応方法

市民（通報者）からの通報

- ・ 記載（投稿）内容、サイトのURL、発見時間、書込み（投稿）時間などを確認します。
- ・ 通報者の住所、氏名、連絡先を確認します。
 - 通報者が匿名希望の場合は、無理強いはしません。
 - 通報を受けた時間を正確に控えておきます。
- ・ 通報のあったサイトを、庁内PC端末等で確認します。（注¹）
- ・ 名指しされているなどで被害を受けている個人や団体は、「プロバイダ責任制限法」（注²）

に基づき、被害者が削除や修正の申立て手続きができることもお知らせします。

（注¹）閲覧制限等の関係で確認できない場合は、人権啓発・相談センターまで相談してください。人権啓発・相談センター（電話：06-6532-7631）

（注²）「特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律」（プロバイダ責任制限法）プロバイダ業界団体などにより構成されるプロバイダ責任制限法ガイドライン等検討協議会がガイドラインを定め、ガイドラインの様式によって被害者からプロバイダに事業者に削除を要請することができます。

「プロバイダ責任制限法名誉棄損・プライバシー関係ガイドライン」（pdf）

<http://bunsyokanri.ii.city.osaka.jp/dms/logon.do>

関係する所属への連絡

- ・ 投稿されている内容に合わせて、その施策を担当する関係所属に連絡します。
- ・ 特定の地域に対する差別的な内容である場合は、その地域を担当する区役所人権担当者に連絡します。

人権啓発・相談センターへの連絡

- ・ 通報を受けた所属から、人権啓発・相談センターへ連絡（速報）します。

3 事後の対応について

- ・ 投稿内容に関係する施策を担当する関係所属が以降の事務を進めます。
- ・ 特定の地域に対する差別的な内容である場合は、その地域を担当する区役所人権担当者が事務を進めます。
- ・ 事象の内容によっては、法務局からプロバイダ等に削除要請をしてもらうよう、検討します。
- ・ 人権啓発・相談センターは、必要に応じて全庁的に情報の共有化を図ることとします。

4 報告書の作成・提出

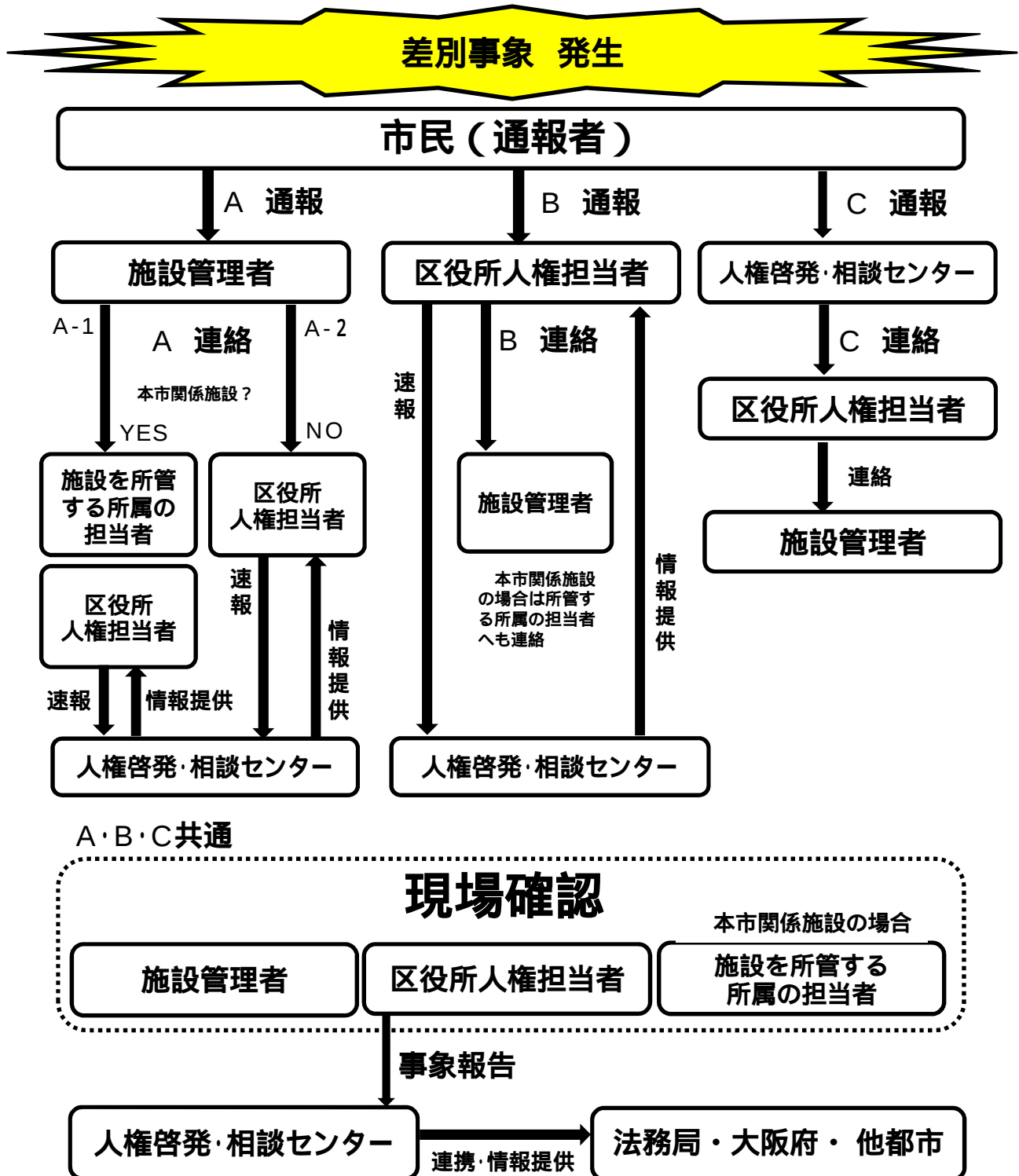
- ・ 差別事象報告書（様式）を作成し、関係する資料とともに、人権啓発・相談センターあて報告します。
- ・ 施策に関する内容が含まれているなど、担当する所属でなければ困難な質問があった事象で、関係所属と連携した場合は、報告書の内容を関係所属と調整します。

連絡系統図（通報から現場確認および事象報告まで）

1 差別落書きの場合

通報から現場確認までの流れとして、主に次の3パターンの系統があります。

- A 市民 施設管理者
- B 市民 区役所人権担当
- C 市民 人権啓発・相談センター



差別的な落書きを発見したり通報を受けたときは

1 確認・保存

通報者とともに現場を確認し、人目に触れないように保存する。

発見者が立ち会い出来ない場合は、連絡先・状況等を聞いておく。

トイレ内部の時など、扉を閉じるか、「使用禁止」の表示をする。

通路の壁など通行止にできないときは、表面を紙などで覆う等、工夫をする。

2 連絡

すみやかに関係先へ、連絡する。

- 当該の区役所（人権担当者）
- 大阪市人権啓発・相談センター
（06）6532-7651

3 記録

落書きの内容を正確に写しとり、現場の状況を詳細に記録する。

（写真撮影やトレースなど）

<例>.....

場所 ○○ビル1階男子トイレ奥から○番目、扉の裏

内容 黒のマジックで○○と記載

大きさ 縦○cm×横○cm

発見日時 ○年○月○日○時頃

通報者 ○○○○

4 報告・消去

記録と報告がすめば関係者と協議して、速やかに消去する。

5 管理・監視

常日頃から、人権を無視した差別的な落書きを許さないよう関係職員への周知を図るとともに、適正な管理に努める。

研修

- 日常の仕事の中で、差別を許さない職場環境づくりに取り組む。
- 定期的に人権問題の学習に取り組む。

差別的な落書きを発見したときは

- “落書き” は犯罪です。
- その“落書き” が、人を差別し、人の心を傷つけているときは、「人権侵害」にも当たります。
- そのことをふまえて、次のような対応をしてください。

差別的な落書きを

発見

通報

すぐに、施設管理者に連絡する

【連絡先】

確認

施設管理者とともに現場を確認し、
発見時の状況説明などを行う

差別分類	内容分類		環境分類	備考
(項目)	(項目)		(項目)	(項目)
1 同和問題(部落差別) 2 女性問題 3 障がい者問題 4 高齢者問題 5 子ども問題 6 外国人問題 7 エイズ・ハンセン病に関する人権問題 8 犯罪被害者とその家族に関する人権問題 9 労働関係に関する人権問題 10 野宿生活者に関する人権問題 11 性自認、性的指向にかかる人権問題 12 その他	1 差別的取り扱い 2 差別的言動等 3 虐待 4 差別助長行為等 5 上記に準じるもの	1 公権力の行使における不当な差別的取扱い 2 物品、不動産、サービス等の提供における不当な差別的取扱い 3 労働関係における不当な差別的取扱い 4 その他 1 特定の者に対する侮辱、嫌がらせ 2 特定の者に対し、職務上の地位を利用して性的言動(セクシュアル・ハラスメント) 3 その他 1 公権力の行使における暴行、わいせつな行為、ネグレクト、心理的外傷を与える言動 2 社会福祉施設・医療施設その他これらに類する施設における暴行、わいせつな行為、ネグレクト、心理的な外傷を与える言動 3 学校その他これに類する施設における暴行、わいせつな行為、ネグレクト、心理的外傷を与える言動 4 保護者の監護における暴行、わいせつな行為、ネグレクト、心理的外傷を与える言動 5 配偶者の一方が他方に行う暴行、わいせつな行為、ネグレクト、心理的外傷を与える言動 6 高齢者・障がい者の同居者、介護者等による暴行、わいせつな行為、ネグレクト、心理的外傷を与える言動 7 その他 1 差別表現文書の頒布(大量に配る) 2 差別落書き 3 その他(貼紙・ビラ数枚) 1 結婚差別 2 財産侵害、金銭搾取 3 その他	1 自宅 2 学校 3 職場・会社(その延長線上の場を含む) 4 社会福祉施設 5 医療施設 6 公共施設 7 近隣・地域社会 8 インターネット 9 その他	1 連続

区役所

名 称			番 号	R00 -
発覚年月日	令和 年 月 日 () 時 分			
発覚場所	(区 丁目)			
手段	☐ 落書き ☐ 発言 ☐ 投書 ☐ 電話 ☐ その他 ()			
差別分類	☐ 部落差別 ☐ 民族差別 ☐ 障がい者差別 ☐ その他			
内容・特徴 (事象の概要)			大きさ	縦： c m 横： c m
			筆記具 (色)	
通 報 者 (発見者・発見状況)				
経 過 一 覧				
日 時	記 事			
特記事項	行為者について ・ 行為者不明			
	・ 行為者判明 (所属・氏名等)			
	当面の対応 ・ 関係者立ち会いのもと消去 ・ 後日、対策会議を予定			
	その他			
消去日時	令和 年 月 日 () 時 分			

【時刻は24時表記】

(記載例)

差別事象報告書

〇〇区役所

名 称	差別落書き事象について		番 号	R04 - 1
発覚年月日	令和〇(〇〇〇〇)年 〇月 ×日() □□時 □□分			
発覚場所	〇〇公園 多目的トイレ壁面に落書き (〇〇 区 〇〇 〇丁目)			
手段	■ 落書き □ 発言 □ 投書 □ 電話 □ その他 ()			
差別分類	□ 部落差別 ■ 民族差別 □ 障がい者差別 □ その他			
内容・特徴 (事象の概要)	〇〇 追放 出ていけ！		大きさ	縦：〇〇c m 横：〇〇c m
	×月×日に〇〇公園で発見された落書きと内容が同一であり、連続事象と思われる。		筆記具 (色)	黒色 フェルトペン
通 報 者 (発見者・発見状況)	市民 トイレを利用した際に落書きを発見した			
経 過 一 覧				
日 時	記 事			
×日 10:30	〇〇公園事務所に市民から落書発見の連絡が入る			
10:40	〇〇公園事務所 現場に向かい落書きを確認し、遮蔽する			
11:00	〇〇公園事務所 〇〇係長から区役所に連絡 区から啓・相センターに連絡			
	同日 13:30から現場確認			
13:30	〇〇公園事務所 〇〇係長 区役所 〇〇			
	立ち会いのもとに現場確認、与具撮影等記録の後、公園事務所にて消去する			
13:50	消去確認			
特記事項	行為者について ●行為者不明			
	●行為者判明(所属・氏名等)			
	当面の対応 ●関係者立ち会いのもと消去 ●後日、対策会議を予定			
	その他 公園内の他のトイレ等点検を行う			
消去日時	令和〇(〇〇〇〇)年 〇月 ×日() 13時 50分			

【時刻は24時表記】

同和問題（部落差別）の問合せ事象に対する対応について

はじめに

「同和地区」の問合せに対する基本的な考え方は以下のとおりです。

「同和地区」かどうかの電話等による問合せに対し、反射的に「差別（行為）だ」「差別につながる」とすぐに指摘してしまうと、相手には何が差別なのか分からないまま、^{ひる}怯ませ、電話を切らせてしまいます。それでは問合せに至る経過や背景を十分聞き取ることができなくなりますし、同和問題（部落差別）を正しく理解していただくチャンスを失ってしまうことにもなります。

「同和地区」には住みたくない、「同和地区」の人とはつき合いたくない、「同和地区」を通学区域に含む学校には通わせたくない等を理由とする「忌避意識」こそが「部落差別」であり、その人がそういった意識を持つに至った「経験」^{（注）}、「同和地区」に対する「イメージ」あるいは「自分も差別されるからいや」等、相手の言い分を十分話してもらったうえで、本市の人権施策と、「忌避意識」をなくすための啓発事業等を説明し理解を得るよう心がけます。

（注）「地域改善対策特定事業に係る国の財政上の特別措置に関する法律」（地対財特法）の失効（平成 14（2002）年 3 月 31 日）に伴い、今日では同和対策事業対象地域としての「同和地区」の指定はありません。

しかし、市民からの問合せ等で使われる「同和地区」「同和地域」「同和」「部落」といった言葉で表現される地域は存在しますので、ここでは「同和地区」と言った場合の言葉の厳密さを問うことを行わず、問合せの相手方（市民等）が話す用語をそのまま使用しています。

1～4の事例は実際にあった問合せ事象をアレンジしています。ポイントと思われるところに下線を引いています。

1 結婚について

市民：〇〇区□□町は「同和地区」でしょうか。

職員：どういったことでお尋ねでしょうか。

市民：〇〇区□□町は「同和地区」かどうか教えて欲しいのですが。

職員：かつて「同和地区」として国による財政上の特別措置がされていた地域がありましたが、法律が失効し、事業はすでに終了しています。□□町が「同和地区」であったかどうかを尋ねておられるのは分かりましたが、どういった理由でお聞きになられているのですか。

市民：理由ですか。実は、結婚のことなんです。

職員：結婚とおっしゃいますと、どなたかが結婚されるのですか。

市民：はい、娘が付き合っている人が□□町の出身と聞いているのですが。

職員：ご存知だとは思いますが、結婚は憲法でも保障されていますようにお互いの合意で結婚するものですよね。なぜ結婚しようとしている相手の愛情や人柄とかではなく「同和地区」出身かどうか気になるのですか。

市民：私は相手の人を気に入っているのですが、下にまだ娘もいますし家族が差別されるようなことがあっては困りますからね。

職員：ちょっと待ってください。相手の人は気に入っているが、もし、その人の出身地が「同和地区」であったとしたら、この結婚についてどう考えておられるのですか。親として気に入っている。お互いが信頼しあって結婚しようとしている二人を応援することが大事なことで、出身地で差別し、結婚を思い止まるような気持ちがあるとすればそれは間違っていることではないでしょうか。

市民：……

職員：おっしゃることはよくわかりました。あなたが心配されていることもわかりました。では部落差別をなくしていくためにどうすればいいのか、私どもと一緒に考えていきませんか。私は　　といたしますが、よければ一度こちらにお越しいただけないでしょうか。ご心配されているあなたのお気持ちは理解できますから、どうすればいいのかきっと参考になるお話ができると思いますので、お名前と連絡先をお聞かせください。

市民：はい分かりました。

2 通学区域について

市民：〇〇学校の通学区域に「同和地区」があるかどうか教えて欲しい。

職員：なぜ（どうして）そのようなことを聞かれるのですか。

市民：□□区 町に引越すのだが、□□区のことをよく知らないの。交通事情とか通学路に危険なところはないかというのと同じで深くは考えてないです。

職員：深くは考えたことはないとおっしゃいますが、もし、通学区域に「同和地区」があれば引越はおやめになるつもりで聞いておられるのではないですか。

市民：やめにするかもしれないが、ひとつの判断材料です。それより、一生に一度の高い買い物をするわけだから好きなところに住み、好きな学校に行くのは権利ではないですか。

職員：おっしゃるように憲法（22条）の規定にも居住移転の自由はありますが、かつて「同和地区」と言われていた地域と同じ学校になる地域には住みたくないというのは、現に住んでおられるたくさんの人を差別していることにはなりませんか。

市民：もし、そこに「同和地区」があるとしたら、私が住まないものと勝手に決めつけるのはおかしいと思いますよ。逆に「同和地区」に住みたいために電話したかもしれないではないですか。

職員：決めつけるのはおかしいと言われますが、「同和地区」があるのか否かを尋ねられるのは、そもそも「同和地区」を避けたいという意識が片隅にでもあるからではないですか。避けようとする意識、差別意識がなければ通学区域に「同和地区」があるかどうかは気にならないことではないでしょうか。

市民：納得できないですね。

職員：短い時間で、同和問題（部落差別）についていろいろとお話しするのは難しいですが、役所には同和問題（部落差別）に関する資料もありますから、こちらに来ていただければお渡しもできます。お話もお伺いさせていただきます。私は〇〇と申しますがあなた様は。お名前と連絡先をお聞かせいただければお待ちいたします。

（注）冒頭の質問の他に、「〇〇学校は同和（人権）教育に力をいれていますか？」、「〇〇学校は『同和教育推進校』ですか？」などと聞いてくる場合もあります。

現時点で、「同和教育推進校」と指定されている学校はありません。

3 住宅の購入にあたって

市民：今、〇〇市に住んでいて、今度、大阪の□□区の　町で建売住宅を買おうと思っているのですが、言うところの「同和の地区」ですか。

職員：そのような問合せをされたのは今が初めてですか。他にどちらかに尋ねたり問合せられたことはありませんか。

市民：実は「不動産屋」に聞いたのですが教えてくれませんでした。

職員：不動産会社ではなぜ教えてくれなかったのでしょうか。考えられたことはありますか。住宅の購入について何か支障になるようなことでもあるのですか。

市民：「同和地区」の人はうるさいとか、強いとか聞いているんですが。

職員：うるさいとか、強いとか言われましたが具体的に言うとどのようなことでしょうか。

市民：子どももいますので勉強する環境としてどうなのか心配なのです。

職員：子どもさんの勉強のことなど心配されているのはよくわかりますが、それはどこに住んでいても親の心配事ではないでしょうか。一度こちらに来ていただき詳しくお話を聞かせていただけないでしょうか。

市民：そちらに行けば教えてくれるのですか。

職員：お話を聞かせていただきながら、あなた様のご心配されていることを一緒に考えて行きたいと思っています。

市民：教えてくれるのですか、だめなのですか。

職員：ちょっと質問させていただきますが、いま、部落差別があるのか、ないのか、とあなた様が聞かれたとして、あなた様はどのように考えておられますか。

市民：差別はあると思います。

職員：そうですね、まだ、残念ながら一部に差別は残っています。ある地域がかつて「同和地区」であったかをお答えすることは差別を誘発する、助長する可能性が大きいわけですから、お答えできないことはご理解していただけたらと思います。

しかし、差別をなくしていくために行政の立場、市民の立場でどういったことができるのかは、一緒に考えさせていただくこともできますので、あなたさまのご心配されていることを一緒に考えていきたいと思っています。

4 宅地建物取引業者からの問い合わせ

事業者：取引予定の地域が「同和地区」かどうか教えてほしい。

職員：差別につながる情報となるので、教えることはできません。御社は、こうした情報を提供しても問題ないと考えているのですか。

事業者：弊社には、そのような差別意識はないが、お客様が気にしておられるため、教えないとトラブルになり、取引が成立しなくなる恐れがある。

職員：宅地建物取引業を所管する大阪府の「個人情報保護条例」においては、不動産物件が「同和地区にある」という情報や「同和地区と同じ校区にある」という情報についても、「社会的差別の原因となるおそれのある個人情報」に該当するという解釈が示されています。営業にかかわることでも、差別につながる情報を提供することは、御社の信頼を大きく損ねることにつながるのではないのでしょうか。

大阪市がめざす「国際人権都市大阪」の実現に向けて、宅地建物取引業の皆さまには大きな期待が寄せられています。部落差別をなくしていくためにも、お客さんにも、ぜひ、話をしてみていただけないでしょうか。

また、参考としていただける啓発資料等をご案内したいので、御社の連絡先を教えてくださいませんか。

事業者：啓発資料を確認して、話をするので送ってもらえますか。

啓発資料としては、大阪府ホームページ「宅地建物取引業とじんけん」のサイト <https://www.pref.osaka.lg.jp/kenshin/sido-jinken/index.html> からピックアップするか、人権啓発・相談センターに相談してください。

参考 1 日本国憲法（昭和 21 年憲法）（抜粋）

〔基本的人権の享有と性質〕

第十一条 国民は、すべての基本的人権の享有を妨げられない。この憲法が国民に保障する基本的人権は、侵すことのできない永久の権利として、現在及び将来の国民に与えられる。

〔法の下での平等、貴族制度の否認、栄典の限界〕

第十四条 すべて国民は、法の下に平等であつて、人種、信条、性別、社会的身分又は門地により、政治的、経済的又は社会的関係において、差別されない。

2 (略)

3 (略)

参考 2 部落差別の解消の推進に関する法律（平成 28 年法律第 109 号）（抜粋）

（目的）

第一条 この法律は、現在もなお部落差別が存在するとともに、情報化の進展に伴って部落差別に関する状況の変化が生じていることを踏まえ、全ての国民に基本的人権の享有を保障する日本国憲法の理念にのっとり、部落差別は許されないものであるとの認識の下にこれを解消することが重要な課題であることに鑑み、部落差別の解消に関し、基本理念を定め、並びに国及び地方公共団体の責務を明らかにするとともに、相談体制の充実等について定めることにより、部落差別の解消を推進し、もって部落差別のない社会を実現することを目的とする。

（基本理念）

第二条 部落差別の解消に関する施策は、全ての国民が等しく基本的人権を享有するかけがえない個人として尊重されるものであるとの理念にのっとり、部落差別を解消する必要性に対する国民一人一人の理解を深めるよう努めることにより、部落差別のない社会を実現することを旨として、行われなければならない。

（国及び地方公共団体の責務）

第三条 国は、前条の基本理念にのっとり、部落差別の解消に関する施策を講ずるとともに、地方公共団体が講ずる部落差別の解消に関する施策を推進するために必要な情報の提供、指導及び助言を行う責務を有する。

2 地方公共団体は、前条の基本理念にのっとり、部落差別の解消に関し、国との適切な役割分担を踏まえて、国及び他の地方公共団体との連携を図りつつ、その地域の実情に応じた施策を講ずるよう努めるものとする。

（相談体制の充実）

第四条 国は、部落差別に関する相談に的確に応ずるための体制の充実を図るものとする。

2 地方公共団体は、国との適切な役割分担を踏まえて、その地域の実情に応じ、部落差別に関する相談に的確に応ずるための体制の充実を図るよう努めるものとする。

（教育及び啓発）

第五条 国は、部落差別を解消するため、必要な教育及び啓発を行うものとする。

2 地方公共団体は、国との適切な役割分担を踏まえて、その地域の実情に応じ、部落差別を解消するため、必要な教育及び啓発を行うよう努めるものとする。

（部落差別の実態に係る調査）

第六条 国は、部落差別の解消に関する施策の実施に資するため、地方公共団体の協力を得て、部落差別の実態に係る調査を行うものとする。

参考3 大阪府部落差別事象に係る調査等の規制等に関する条例(平成23年10月改正)(抜粋)

（目的）

第一条 この条例は、同和地区に居住していること又は居住していたことを理由になされる結婚差別、就職差別等の差別事象（以下「部落差別事象」という。）を引き起こすおそれのある個人及び土地に関する事項の調査、報告等の行為の規制等に関し必要な事項を定めることにより、部落差別事象の発生を防止し、もって府民の基本的人権の擁護に資することを目的とする。

（府、興信所・探偵社業者及び土地調査を行う者並びに府民の責務）

第三条 府は、国及び市町村と協力して、第一条の目的を達成するため必要な啓発に努めるものとする。

2 興信所・探偵社業者及び土地調査等を行う者は、その営業について、社会的責任を自覚し、第一条の目的に反する行為をしないよう努めなければならない。

3 府民は、第一条の目的に反する調査又は調査の依頼をしないよう努めなければならない。

参考4 大阪府宅地建物取引業における人権問題に関する指針(令和4年4月改定)(抜粋)

3 宅地建物取引業者における人権問題の遵守事項について

（2）宅地建物取引業者の責務

イ 取引物件の調査等

宅地建物取引業者は、取引物件の所在地が同和地区であるかないか、または同和地区を校区に含むかどうかなどについて、調査及び報告並びに教示をしないこ

とする。また、差別につながる不当な広告表示はしないこととする。

参考5 「大阪府個人情報保護条例」における事業者の責務について（通知）

<https://www.pref.osaka.lg.jp/kenshin/sido-jinken/kojinjoho.html> （抜粋）

旧同和対策事業対象地域の所在地名については、当該情報からは特定個人が直接識別されませんが、これが住民票その他と結合することにより、特定個人が旧同和対策事業対象地域の出身者であることが判明することから、条例における「社会的差別の原因となるおそれのある個人情報」に該当します。

このため、不動産物件が「同和地区にある」という情報や「同和地区と同じ校区にある」という情報についても、「社会的差別の原因となるおそれのある個人情報」に該当します。

したがって、不動産物件が「同和地区にある」、「同和地区と同じ校区にある」という情報を収集したり、顧客の求めに応じてこれを教えたりする行為は、条例第47条に違反する行為となります。

参考6 大阪市個人情報取扱指針（令和4年4月1日改正）（抜粋）

5 特に配慮を要する個人情報（要配慮個人情報）

事業者は、本人の人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴、犯罪により害を被った事実及び個人情報の保護に関する法律施行令(平成15年政令第507号)第2条で定める記述等が含まれる個人情報（以下「要配慮個人情報」という。）の取得については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）第20条第2項の規定に基づき個人情報保護法第16条第2項に規定する個人情報取扱事業者（以下「個人情報取扱事業者」という。）が遵守すべき事項を遵守するとともに、要配慮個人情報の取扱全般について、個人の権利利益を侵害することのないよう特に配慮して取り扱わなければならない。

参考7 大阪府ホームページ「宅地建物取引業とじんけん」【再掲】

<https://www.pref.osaka.lg.jp/kenshin/sido-jinken/index.html>