
福津市部落差別等対応マニュアル 目次

第1章 はじめに	3
1. 同和問題の現状と課題について	
2. 福津市職員意識調査の結果について	
3. 本マニュアルの目的について	
第2章 そもそも差別発言とは	6
1. 差別発言に至るメカニズム	
2. 差別発言の具体的な事例	
3. 「寝た子を起こすな」的考えは正しいのか	
4. 絶対に差別発言を許さない	
第3章 具体的な対応手順	
1. 電話による同和地区等の問い合わせへの対応	9
（1）問い合わせに対する基本的な考え方	
（2）問い合わせの例	
（3）電話対応の手順	
（4）電話が長引いた場合	
（5）相手が理解を示さない場合	
（6）自分自身での対応が難しい場合	
（7）記録と報告	
2. 窓口での同和地区等の問い合わせへの対応	13
（1）問い合わせに対する基本的な考え方	
（2）問い合わせの例	
（3）窓口対応の手順	
（4）対話が長引いた場合	
（5）相手が理解を示さない場合	
（6）自分自身での対応が難しい場合	
（7）記録と報告	
3. 会議等の中での差別発言に対する対応	17

(1) 対応の手順	
(2) 対話が長引いた場合	
(3) 相手が理解を示さない場合	
(4) 自分自身での対応が難しい場合	
(5) 記録と報告	
4. 差別落書き等に対する対応	21
(1) 差別落書き等について	
(2) 通報	
(3) 保存	
(4) 記録	
(5) 処理	
(6) 関係機関等との立会	
(7) 関係機関等への報告	
5. インターネットによる差別書込み等に対する対応	23
(1) 差別書込み等について	
(2) 初動	
(3) 通報	
(4) 記録	
(5) 処理	
(6) 関係機関等への報告	
5. 様式	25
(1) 差別発言に係る報告書（様式1）	
(2) 差別落書き等に係る報告書（様式2）	
【参考資料】	
1 日本国憲法（抜粋）	28
2 部落差別の解消の推進に関する法律	33
3 福津市人権擁護に関する条例	35
4 福津市部落差別の解消の推進に関する条例	37

第1章 はじめに

1. 同和問題の現状と課題について

同和問題とは、日本社会の歴史的発展の過程で形成された身分階層構造に基づく差別により、現代社会においても基本的人権を侵害されて、市民的権利と自由を完全に保証されていない人々が存在するという、我が国固有の最も深刻かつ重大な社会問題です。

同和問題の解決に向けて、昭和40年8月11日に「同和対策審議会答申」（同対審答申）が出され、同和問題は日本国憲法に保障された基本的人権にかかわる課題であるとし、これを未解決に放置することは断じて許されないことであり、その早急な解決こそが国の責務であり、同時に国民的課題であるとししました。同対審答申を受けて、昭和44年6月20日に「同和対策事業特別措置法」（特措法）が制定されたことにより、同和地区における生活環境の改善、社会福祉の充実、産業職業の安定、教育文化の向上を図るため、様々な同和対策事業が実施されました。

特措法の実施により、同和地区の住環境や進学、雇用など様々な実態的差別の解消について、一定の成果を上げることができたことにより、平成14年に33年間に及ぶ特措法は終了しました。しかしながら、インターネットの普及を背景に、匿名性を利用したネット上の差別扇動や部落所在地の暴露等、心理的差別に対する歯止めがきかない状況が生じてきました。

そこで、部落差別に特化した法律を制定する機運が高まり、平成28年12月16日に「部落差別の解消の推進に関する法律」（部落差別解消推進法）が制定されました。この法律の目的としては、現在もなお部落差別が存在するとともに、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との認識の下に、部落差別を解消することにより、部落差別のない社会を実現すると規定されています。

福岡県は平成31年3月1日に「福岡県部落差別の解消の推進に関する条例」に改正しました。これは、県レベルにおいて全国で最初の条例制定となりました。

福津市の人権条例としては、平成17年1月24日に「福津市人権擁護に関する条例」がすでに制定されています。しかしながら、部落差別に特化した条例が新たに必要であるとの判断がなされ、令和2年4月1日に「福津市部落差別の解消の推進に関する条例」を制定することとなりました。

2. 福津市職員意識調査の結果について

第2期福津市人権教育・啓発基本計画において、市職員は特定職業従事者（人権に関わりの深い特定の職業に従事する者）として位置付けられています。人権が尊重される社会の実現に向けて、市民と直接接する機会が多い市職員は、特定職業従事者として高い人権意識を持つ必要があり、人材育成の観点から、様々な人権課題をテーマにした職員人権研修を毎年実施しています。

令和元年度の職員人権研修では、人権課題として同和問題を取り上げ、同和問題に関する職員意識調査を実施しました。調査結果について、あらゆる回答に共通することは、設問に対して「一概には言えない」や「どちらともいえない」など、自らの意志や態度を保留するという回答を選ぶ傾向にあることが判明しました。

つまり、同和問題に対する市職員の認識としては、特定職業従事者でありながら、どこか他人事であり、差別解消に向けた行動には消極的な立ち位置であることを浮き彫りにしました。

3. 本マニュアルの目的について

本マニュアルは、市職員として部落差別という課題に対して、望ましい対処方法の指針となることを目的として作成しました。

例えば、職務中に電話や窓口にて「福津市の同和地区について尋ねたい」との問い合わせがあった場合、あなたは市職員としてどのように対応しますか。たまたまその場で対応した職員の運が悪かったと思いますか。また、市役所内外で同和問題に対する差別的な発言や落書きを見聞きした場合、あなたは市職員としてどのように対応しますか。市役所外だからと言って、知らないふりをしますか。

電話や窓口での同和地区に関する問い合わせに対して、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、怯ませ、電話を切らせてしまいます。このような対応では、問い合わせに至るまでの経過や背景を十分に聞き取ることができないばかりか、同和問題を正しく理解してもらうチャンスすら失ってしまうことになります。

同和問題とは、「忌避（嫌って避けること）意識」により、同和地区には住みたくない、同和地区の人とは付き合いたくない、同和地区を含む学校には通わせたくない等の予断や偏見により生じる差別であるということを、理解してもらう必要があります。

そのためにも、まずは相手の同和地区に対する認識やイメージが醸成されるに至った経緯について、相手の率直な意見を丁寧に聞き取ることが大切です。そのうえで、同和問題に対する正しい認識への理解を促し、福津市の人権施策や啓発事業等を紹介すると共に、福津市はあらゆる差別を絶対に許さないという立場であることを訴えます。

第2章 そもそも差別発言とは

1. 差別発言に至るメカニズム

そもそも差別発言とはこういったものを指すのか、判断に迷うことは多々あると思われます。

差別発言とは、同和問題に関する差別発言に限らず、他者の人格を個人的にも集団的にも傷つけ、蔑み、社会的に忌避、排除、侮蔑するような発言であるとともに、真実でないことをあたかも真実であるように吹聴、宣伝し、結果として差別や偏見を助長、拡散する、あるいはその可能性を秘めた発言であると言えます。

このような差別発言をする人の多くは、正しい知識を身につけることなく、誤った知識を植え付けられ、そのことをあたかも真実であると信じ込んでいると考えられます。近年では、インターネットの普及により、玉石混交の情報がネット上で氾濫していることも、正しい情報を得にくい要因となっています。

差別発言が現代社会においてもなくならない要因として、これまでの人権教育及び人権啓発が不十分であることはもとより、我が国の社会構造にもその一因があると認識しておく必要があります。いずれにせよ、どんな理由であれ差別発言を見過ごすことは、差別を容認したことと同じであり、そのまま放置して対応を怠ったことにより、差別発言がまことしやかな真実として拡散してしまいます。

2. 差別発言の具体的な事例

- ①「穢多」「非人」といった賤称語（相手をさげすんで呼ぶ称のこと）※を使い、相手を蔑み、見下す意図を持った発言。
- ②同和地区の人は、朝鮮から来た人の末裔だ。
- ③同和地区は環境が悪い。怖い。近寄らない方がいい。
- ④同和地区の人は粗暴だ。暴力団員が多い。すぐ大声で怒鳴る。
- ⑤同和地区の人は、働かなくても贅沢な暮らしをしている。
- ⑥同和地区の人は、税金面など優遇されている。等々。

※「穢多」等の呼称は差別的な賤称語であり、同和問題の解決を目的とした学習の場等で、歴史的用語として使用する場合を除き、使うべきではありません。仮に使用する場合でも、その言葉が持つ差別性を十分認識し、「厳しい差別を受けた人々」「被差別民衆」などの用語に置き換えるという配慮の上で、説明する人権感覚が必要です。

3. 「寝た子を起こすな」的考えは正しいのか

「ぐっすり眠っている子どもを、わざわざ起こしてまで泣かせることはない。」の意から転じて、不必要なことを行ったために生じる逆効果を示すことわざです。同和問題に関しては、「同和問題を知らない人に対して、わざわざ同和問題を教える必要はなく、そっとしておけば自然となくなる。」という考え方の比喩的表現です。

他には、「部落差別はすでに終わった過去の事なので、学校で同和教育をする必要はない。」「同和問題の解決と称して様々な教育や啓発を続けるから、同和問題は無くならない。」との意見もあります。また、「自分の周辺では、部落差別など見たことがないし聞いたことがない。」との意見もあります。果たしてそれは真実でしょうか。

実は、寝ているように見える人でも、様々な外部からの情報、特に現在ではインターネット上の玉石混交の情報にさらされる中で、嫌でも起こされてしまうのです。寝ているように見えるのは建前だけで、本音ではすでに起きています。

同和問題ほど建前と本音が乖離している問題はありません。建前ではきれいごとを言っても、自分ごとの問題として関わってくると、寝たふりをしていた本音が目を覚まします。この寝たふりをしている本音にあえて向き合い、それをどう正していくのかということが、人権教育や人権啓発に求められている最大の課題なのです。

残念なことに、部落差別は今の時代も厳然と存在しています。平成 28 年 12 月 16 日に部落差別解消推進法が制定されたことからしても明らかです。

今日でも、なお部落差別に怯え、傷つき、苦しんでいる方々に対して「黙って我慢していれば、いずれ部落差別は無くなるから。」と言ったところで、果たして本当に問題解決に繋がるのでしょうか。

いずれにしても、寝た子はいずれ何らかのきっかけで起こされるのであれば、正しく起

こしてあげる必要があります。正しく起こしてあげるためには、同和問題に関する正しい認識を獲得してもらう必要があります。これまで、部落解放運動をはじめ、人権確立の運動に携わる人々や、人権教育や人権啓発に真剣に取り組んでいる教育関係者や行政担当者が、その役割を担ってきました。

4. 絶対に差別発言を許さない

私たちが差別発言に遭遇した場合は、決して見過ごしたりせず、慌てず、冷静に対応することが大切です。正しく伝えるということは、その発言者のみならず、その場に同席した人たちに対して、正しい知識を啓発できる絶好の機会なのだと認識して下さい。時に、差別発言は人の命さえ奪う「凶器」になるのだということを、肝に銘じておく必要があります。

忘れてはならないのは、差別発言は同和問題のみならず、他の様々な人権課題である女性、子ども、高齢者、障がい者、外国人等に対しても、同様に存在するということです。そのような差別発言に対しても、絶対に許さないとの認識を持ち続けることが大切です。

第3章 具体的な対応手順

1. 電話による同和地区等の問い合わせへの対応

(1) 問い合わせに対する基本的な考え方

同和地区等に関する事で、市役所に対して電話による問い合わせをしてくる人がいます。興味本位というよりは、何らかの形で自分との利害関係が生じた場合に、市役所だったら何かしら情報を持っているはずだから、教えてくれるだろうという期待感を持って、市役所を頼りに電話をかけてくると想定されます。

このような問い合わせがある背景には、同和地区やその関係者等に対する忌避（嫌って避けること）や排除を目的とした差別意識があると考えられます。

行政としては、ある地域が同和地区か否かについて答えることは、部落差別を誘発、助長する可能性が避けられないため、答えることができないことを理解してもらうとともに、人権啓発の絶好の機会であると捉える必要があります。

(2) 問い合わせの例

- ・ 福津市に転居を考えているのですが、福津市に同和地区はありますか？
- ・ 福津市に土地を購入しようと思っていますが、〇〇は同和地区ですか？
- ・ 福津市の人と交際（結婚）することになったのですが、〇〇は同和地区ですか？

上記の事例のほかにも様々なケースがありますが、大切なことは同和地区等に対して忌避、排除する目的での問い合わせは、部落差別を誘発、助長する可能性が避けられないことから、その問い合わせ自体が差別であり、人権侵害であるという認識を持つことが重要です。

(3) 電話対応の手順

①【相手の特定】：相手の氏名・住所等を尋ねる

- ・ 私は〇〇と申します。恐れ入りますがどちら様でしょうか？
- ・ 福津市にお住まいの方ですか？

ほとんどの場合は、発信者は自らの素性を明かしません。これは、発信者自身も少なからず「後ろめたさ」を感じているからだと考えられます。従って、こちらから執拗に素性を聞き出そうとすると、一方的に電話を切られる可能性が多い傾向にあるため、聞き出せそうにないと判断した場合は、速やかに②【内容の確認】に移って下さい。

②【内容の確認】：どのようなことを知りたいのかを尋ねる

- ・どのような内容をお知りになりたいのですか？
- ・〇〇が同和地区かどうか、確認したいのですか？

発信者は、同和地区の存在や地名について尋ねてくる場合が多くあります。また、同和対策事業により整備された施設を根拠に、その地域が同和地区かどうか確認しようとする場合も想定されます。

③【目的の確認】：なぜ知りたいのかを尋ねる

- ・なぜ、そういうことを知りたいのですか？
- ・そのことを知って、どうされるのですか？

問い合わせの目的として、恋愛や結婚に関する場合、転居や土地、家屋の購入に関する場合、子供が通う学校の区域に関する場合など、様々な場合が考えられます。

目的を明らかにしない場合や拒まれる場合は、それ以上執拗に問い詰める必要はありません。会話の中から相手の意図するところを読み取る努力をして下さい。

④【差別行為の是正】：差別行為であることを伝える

- ・そのような問い合わせ自体が、人権侵害や差別行為になるのです。
- ・そのような問い合わせによって、傷つき苦しまれる方がいるのです。
- ・福津市では部落差別を無くすために、様々な啓発活動を行っています。

上記の説明をすると、相手が沈黙したり反論したり、場合によっては会話の途中で電話が切られることも予測されます。決して感情的な対応にならないように心掛けて下さい。

＜対応上の留意点＞

- ・相手の気持ち（悩みや心配している内容）について、しっかりと粘り強く傾聴して下さい。
- ・相手の差別的な発言に対して、こちら側が感情的になると、相手の発言を否定しがちになりやすいので、冷静に対応して下さい。
- ・自分自身の過去の学びや体験等を踏まえて、意識の変化などを話すことにより、相手の共感を得やすくなります。
- ・自分自身のことを語るときは、要領よく、分かり易く、決して押しつけないようにして下さい。

（４）電話が長引いた場合

- ・電話のやり取りでは、お互いの気持ちや思いが正しく伝わりにくいので、できたら直接お会いして、ゆっくり話したいと思います。ついては、市役所にお越しになりませんか。

ある程度の話が進み、電話が長引くようであれば、来庁を勧めます。

「来庁します」との返事がもらえれば、改めて話をすることができます。

「それはできない」となれば、「よろしければ、お伺いしましょうか」と自宅や職場などに訪問することを打診してみます。

「来てくれるなら話を聴こう」となれば、啓発の機会を得ることができます。

また、匿名電話の場合、一定の会話ができるようになった時点で、自分の名前（自己紹介「〇〇課の△△です」）を伝えるとともに、さらりと、相手の名前や大体の住所（「どちらにお住いですか」）など、相手に警戒心を抱かせない程度に尋ねてみて下さい。相手を特定することができれば、啓発に繋げることができます。

(5) 相手が理解を示さない場合

- ・ 福津市は「福津市部落差別の解消の推進に関する条例」を制定して、部落差別のない社会の実現を目指しています。
- ・ 福津市では、誰もが幸せに暮らせる「人権のまちづくり」を目指しており、多くの市民からの共感を得ています。
- ・ 福津市は、部落差別をはじめあらゆる差別を解消するために、人権啓発冊子の発行や人権講演会の実施など、様々な啓発活動を行っています。

どのような話をしても、頑なに自分の意見を変えない人もいます。そのような場合であっても、福津市は部落差別をはじめ、あらゆる差別を許さない立場に立ち、差別のない社会の実現を目指して、啓発活動を行っていることを伝えて下さい。

(6) 自分自身での対応が難しい場合

- ・ 後ほどご連絡させていただきますので、連絡先を教えてくださいませんか？
- ・ この電話を人権政策課につなぎますが、よろしいでしょうか。

対応に自信がない場合は、最寄りの管理職に電話の内容を伝え、対応を求めて下さい。対応を求められた管理職は、このマニュアルやこれまでの職員研修等を踏まえた対応をお願いします。

最寄りの管理職がいない場合や、あくまで匿名を主張する場合は、速やかに人権政策課に電話を転送して下さい。（この場合、相手の連絡先（電話番号）を聞き、「後ほど連絡します。」と答えても可。）

(7) 記録と報告

電話での発言のやり取りを（様式1：差別発言に係る報告書）に取りまとめ、人権政策課まで報告をして下さい。電話を途中で切られた場合も同様です。

2. 窓口での同和地区等の問い合わせへの対応

(1) 問い合わせに対する基本的な考え方

同和地区等に関すること、市役所に出向いて窓口での問い合わせをしてくる人がいます。興味本位というよりは、何らかの形で自分との利害関係が生じた場合に、市役所だったら何かしら情報を持っているはずだから、教えてくれるだろうという期待感を持って、市役所を頼りに来庁すると想定されます。

このような問い合わせがある背景には、同和地区やその関係者等に対する忌避(嫌って避けること)や排除を目的とした差別意識があると考えられます。

行政としては、ある地域が同和地区か否かについて答えることは、部落差別を誘発、助長する可能性が避けられないため、答えることができないことを理解してもらうとともに、人権啓発の絶好の機会であると捉える必要があります。

(2) 問い合わせの例

- ・ 福津市に転居を考えているのですが、福津市に同和地区はありますか？
- ・ 福津市に土地を購入しようと思っていますが、〇〇は同和地区ですか？
- ・ 福津市の人と交際(結婚)することになったのですが、〇〇は同和地区ですか？

上記の事例のほかにも様々なケースがありますが、大切なことは同和地区等に対して忌避、排除する目的での問い合わせは、部落差別を誘発、助長する可能性が避けられないことから、その問い合わせ自体が差別であり、人権侵害であるという認識を持つことが重要です。

(3) 窓口対応の手順

①【相手の特定】：相手の氏名・住所等を尋ねる

- ・ 私は〇〇と申します。恐れ入りますがどちら様でしょうか？
- ・ 福津市にお住まいの方ですか？

ほとんどの場合は、来庁者は自らの素性を明かしません。これは、来庁者自身も少なからず「後ろめたさ」を感じているからだと考えられます。従って、こちらから執拗に聞き出そうとすると、一方的に席を立たれる可能性が多い傾向にあるため、聞き

出せそうにないと判断した場合は、速やかに②【他者への拡大防止】に移って下さい。

②【他者への拡大防止】：相談室等に案内し、他の来庁者から隔離する

- ・恐れ入りますが、ここでは他のお客様もいらっしゃいますので、別室でお話を伺いたいと思いますが、よろしいでしょうか。

直接窓口に来られて、そのようなことを問い合わせるということは、人権啓発が必要な方であると思われます。継続して窓口で対応した場合、他の来庁者に対して断片的に話が伝わることで、誤解を生じさせたり、不愉快な思いをさせる可能性が高いです。

このような場合は、できるだけ相談室や会議室に案内するなど、他の来庁者との距離を取ってから話を聞くように心掛けます。相談室等に案内するときは、必ず複数名で対応して下さい。また、可能な限り所属長は同席して下さい。

③【内容の確認】：どのようなことを知りたいのかを尋ねる

- ・どのような内容をお知りになりたいのですか？
- ・〇〇が同和地区かどうか、確認したいのですか？

窓口で応対した時点で、来庁者がどのような内容を知りたいか把握していると思いますが、場所を変えたことにより改めて確認して下さい。来庁者は、同和地区の存在や地名について尋ねてくる場合が多くあります。また、同和対策事業により整備された施設を根拠に、その地域が同和地区かどうか確認しようとする場合も想定されます。

④【目的の確認】：なぜ知りたいのかを尋ねる

- ・なぜ、そういうことを知りたいのですか？
- ・そのことを知って、どうされるのですか？

問い合わせの目的として、恋愛や結婚に関する場合、転居や土地、家屋の購入に関する場合、子供が通う学校の区域に関する場合など、様々な場合が考えられます。

目的を明らかにしない場合や拒まれる場合は、それ以上執拗に問い詰める必要はあ

りません。会話の中から相手の意図するところを読み取る努力をして下さい。

⑤【差別行為の是正】：差別行為であることを伝える

- ・ そのような問い合わせ自体が、人権侵害や差別行為になるのです。
- ・ そのような問い合わせによって、傷つき苦しまれる方がいるのです。
- ・ 福津市では部落差別を無くすために、様々な啓発活動を行っています。

上記の説明をすると、相手が沈黙したり反論したり、場合によっては退席すること
も予測されます。決して感情的な対応にならないように心掛けて下さい。

＜対応上の留意点＞

- ・ 相手の気持ち（悩みや心配している内容）について、しっかりと粘り強く傾聴して下さい。
- ・ 相手の差別的な発言に対して、こちら側が感情的になると、相手の発言を否定しがちになりやすいので、冷静に対応して下さい。
- ・ 自分自身の過去の学びや体験等を踏まえて、意識の変化などを話すことにより、相手の共感を得やすくなります。
- ・ 自分自身のことを語るときは、要領よく、分かり易く、決して押しつけないようにして下さい。

（４）対話が長引いた場合

意見や見解の相違などによって理解が得られず、対話が長引くことも想定されますが、できるだけ粘り強く対応して下さい。ただ、相手の都合や職員自身の時間的制約により、対応の継続が困難である場合も想定されます。

まずは、相手に時間の余裕があるかどうか確認して下さい。職員自身に時間的余裕がない場合は、次の機会を設けることができないか打診して下さい。再度会う機会が持てれば、より具体的な対応策を立てることが可能です。

拒否されるようであれば、「資料を送ります」や、１２月の人権講演会の情報提供をお願いします。

(5) 相手が理解を示さない場合

- ・ 福津市は「福津市部落差別の解消の推進に関する条例」を制定して、部落差別のない社会の実現を目指しています。
- ・ 福津市では、誰もが幸せに暮らせる「人権のまちづくり」を目指しており、多くの市民からの共感を得ています。
- ・ 福津市は、部落差別をはじめあらゆる差別を解消するために、人権啓発冊子の発行や人権講演会の実施など、様々な啓発活動を行っています。

どのような話をしても、頑なに自分の意見を変えない人もいます。そのような場合であっても、福津市は部落差別をはじめ、あらゆる差別を許さない立場に立ち、差別のない社会の実現を目指して、啓発活動を行っていることを伝えて下さい。

(6) 自分自身での対応が難しい場合

- ・ 後ほどご連絡させていただきますので、連絡先を教えてくださいませんか？
- ・ 人権政策課の職員を同席させてもよろしいでしょうか。

対応に自信がない場合であっても、必ず複数名で対応して下さい。また、最寄りの管理職と共に対応をお願いします。対応を求められた管理職は、このマニュアルやこれまでの職員研修等を踏まえた対応をお願いします。

最寄りの管理職がいない場合や、在籍している職員が少数で、適切な対応が取れない場合は、速やかに人権政策課に連絡をお願いします。同席するなど、可能な限り対応します。

(7) 記録と報告

窓口等での発言のやり取りを（様式1：差別発言に係る報告書）に取りまとめ、人権政策課まで報告をして下さい。途中で退席された場合も同様です。

3. 会議等の中での差別発言に対する対応

(1) 対応の手順

①【初期対応】：指摘すべき事項

・先ほど〇〇さんが発言された内容は、差別発言に当たると考えています。このまま会議を終えると、差別を容認することになりますので、ここに参加の皆様にも一緒に考えていただきたいと思います。問題だと考えている個所は、〇〇さんの●●という発言の部分です。皆様はどのように受け止めましたか。

会議等の中で差別発言があった場合、最低限その会議等が終了する前に、参加者が在籍している状況下で、必ず差別発言であることを指摘して下さい。会議等の終了後に、差別発言を行った当事者のみを引き留めて指摘しても、その場に参加している人々への訂正ができず、正しい知識の普及に繋がりません。

また、会議等の種類にも、職員間での会議もあれば、市民も参加する審議会のような会議や、数百人規模の講演会などが考えられます。時間が持てるようであれば、主催者や司会者、講師やパネラーなどといった方たちと、対応について協議できればよいでしょう。

状況によっては、主催者と協議した後に、会議中であっても発言者を別室（会場外）に案内し、「差別発言に当たること」「どのような認識での発言だったのか」「発言を訂正する意思があるか」等を確認する方法もあると考えられます。

注意が必要なのは、いわゆる「つるし上げ」のような状況にならないよう配慮することです。教育の不十分さや誤った情報を植え付けられた結果としての発言の可能性もあります。場合によっては、同じような考えを持っている人が、その場に複数いるかもしれません。差別発言をするに至った背景を探ることで、今後の啓発に生かせるかもしれません。

②【発言の趣旨を確認】：発言に至った理由を把握する

・恐れ入りますが、ここでは他のお客様もいらっしゃいますので、別室でお話を伺いましょう。

会議終了後に別室などに場所を変え、冷静に会話ができる状況を作った上で、発言

の内容や、どうしてそのような発言をする気持ちになったのかなど、可能な限り詳細を確認して下さい。

また、発言のどの部分が差別につながるのか、その理由が何なのかを改めて伝えて下さい。

③【理解してもらえた場合】：人権啓発活動への協力要請

- ・ ご理解いただきありがとうございます。
- ・ まだまだ私たち職員も、学ばなければならないことがたくさんあります。
- ・ 市民の方から教えていただくことも多いのです。
- ・ 市では、人権講演会など様々な啓発活動を行っています。ぜひ一度参加してみてください。
- ・ 人権問題について、ご家族やご近所の方と話すことがあれば、決して差別は許されないことを伝えていただければ幸いです。

本人が、自らの発言が差別発言であったことを認め、その理由などを理解された場合は、市が取り組んでいる様々な人権教育及び人権啓発活動等について、改めて説明した上で、協力者となってもらうよう要請して下さい。

③【理解してもらえない場合】：差別行為の是正

- ・ あなたの発言は、人権侵害であり差別行為です。
- ・ あなたの発言は、多くの人の心を傷つけることになります。
- ・ あなたの発言を真実だと受け止める人がいた場合、差別は無くなるどころか拡散されてしまい、いつまでたっても差別が無くなりません。
- ・ 差別発言は、最悪の場合、人の命を奪うかもしれないですよ。

上記の説明をすると、相手が沈黙したり反論したり、頑なに自身の発言の正当性を唱えるなど、全く理解を示さない場合があるかもしれません。また、場合によっては退席することも予測されます。そのような場合でも、差別発言は許されないということをしっかりと伝えて下さい。決して感情的な対応にならないように心掛けて下さい。

＜対応上の留意点＞

- ・相手の気持ち（悩みや心配している内容）について、しっかりと粘り強く傾聴して下さい。
- ・相手の差別的な発言に対して、こちら側が感情的になると、相手の発言を否定しがちになりやすいので、冷静に対応して下さい。
- ・自分自身の過去の学びや体験等を踏まえて、意識の変化などを話すことにより、相手の共感を得やすくなります。
- ・自分自身のことを語るときは、要領よく、分かり易く、決して押しつけないようにして下さい。

（２）対話が長引いた場合

意見や見解の相違などによって理解が得られず、対話が長引くことも想定されますが、できるだけ粘り強く対応して下さい。ただ、相手の都合や職員自身の時間的制約により、対応の継続が困難である場合も想定されます。

まずは、相手に時間の余裕があるかどうか確認して下さい。職員自身に時間的余裕がない場合は、次の機会を設けることができないか打診して下さい。再度会う機会が持てれば、より具体的な対応策を立てることが可能です。

拒否されるようであれば、「資料を送ります」や、１２月の人権講演会の情報提供をお願いします。

（３）相手が理解を示さない場合

- ・福津市は「福津市部落差別の解消の推進に関する条例」を制定して、部落差別のない社会の実現を目指しています。
- ・福津市では、誰もが幸せに暮らせる「人権のまちづくり」を目指しており、多くの市民からの共感を得ています。
- ・福津市は、部落差別をはじめあらゆる差別を解消するために、人権啓発冊子の発行や人権講演会の実施など、様々な啓発活動を行っています。

どのような話をして、頑なに自分の意見を変えない人もいます。そのような場合であっても、福津市は部落差別をはじめ、あらゆる差別を許さない立場に立ち、差別のない社会の実現を目指して、啓発活動を行っていることを伝えて下さい。

(4) 自分自身での対応が難しい場合

- ・後ほどご連絡させていただきますので、連絡先を教えてくださいませんか？
- ・人権政策課の職員を同席させてもよろしいでしょうか。

対応に自信がない場合であっても、必ず複数名で対応して下さい。また、最寄りの管理職と共に対応をお願いします。対応を求められた管理職は、このマニュアルやこれまでの職員研修等を踏まえた対応をお願いします。

最寄りの管理職がいない場合や、在籍している職員が少数で、適切な対応が取れない場合は、速やかに人権政策課に連絡をお願いします。同席するなど、可能な限り対応します。

(5) 記録と報告

会議等での発言のやり取りを（様式1：差別発言に係る報告書）に取りまとめ、人権政策課まで報告をして下さい。途中で退席された場合も同様です。

4. 差別落書き等に対する対応

(1) 差別落書き等について

差別や偏見に基づき、人の心を傷つけるような差別用語や差別表現を用いた落書き、張り紙、チラシ、ビラ、郵便物等による差別事象（差別落書き等）は、極めて悪質な人権侵害であり、決して許されるものではありません。差別落書き等を放置しておく、それらを見た不特定多数の人に新たな差別意識を植え付け、いたずらに差別意識を助長することとなります。

また、差別落書き等は刑法の侮辱罪や名誉棄損罪で訴えられる場合があります。そもそも、落書き自体は行ってはいけない行為であり、軽犯罪法や刑法の器物損壊罪で罰せられる場合もあります。

差別落書きをなくすために大切なことは、一人ひとりが差別や偏見について、自分自身の問題ととらえ「差別落書きは、極めて悪質で卑劣な人権侵害であり、絶対に許さない」という共通の認識を持つことです。

(2) 通報

差別落書き等を発見あるいは認知した市職員は、速やかに所属長に報告すること。所属長が不在の場合は、部内の管理職等へ報告すること。報告を受けた所属長あるいは管理職等は、速やかに人権政策課に報告すること。

(3) 保存

差別落書き等については、不特定多数の人に知られないように、速やかに落書き現場や文書（張り紙、チラシ、ビラ、郵便物等）を保存すること。特に施設の壁に書かれた落書きについては、施設の管理上「立入禁止」や「使用禁止」の措置が取れるのであれば、施錠等の使用規制をかけることも検討すること。なお、そのような規制が難しい場合は、落書き箇所を紙等で覆うなど、適切な処置を講じること。

(4) 記録

通報を受けた人権政策課は、直ちに差別落書き等のある現場に赴き、現場の写真撮影を行うとともに、差別落書き等の内容について、（様式2：差別落書き等に係る報告書）に取りまとめること。

(5) 処理

人権政策課による現場確認及び記録保存後、関係者の了解を得た上で、落書きが不特定多数の人の目に触れることがないように、速やかに落書きを消去すること。消去にあたっては、関係者の立会の元で実施すること。

(6) 関係機関等との立会

人権政策課は、宗像警察署（TEL：36-0110）及び部落解放同盟宗像地区協議会（TEL：35-5933）に通報し、現場検証等の立会を依頼すること。ただし、学校については、その落書きの内容、状況等を判断の上行うこと。

(7) 関係機関等への報告

人権政策課は、福岡法務局人権擁護課（092-832-4313）、福岡県同和対策局調整課（092-643-3326）、福津市役所内の関係課に報告すること。

5. インターネットによる差別書込み等に対する対応

(1) 差別書込み等について

インターネットやSNSによるコミュニケーションの輪が世界中に広がり、生活が便利になる一方で、インターネットを悪用した他人への誹謗中傷や侮蔑、無責任なうわさ、特定の個人のプライバシーに関する情報の無断掲示、差別的な書込み、インターネット上でのいじめなど、人権やプライバシーの侵害に関する情報が氾濫しています。

同和問題に関するインターネット上の問題としては、全国の同和地区の地区名や地図上の位置情報が暴露されたり、同和問題に関する偏見や誹謗中傷などの誤った情報が掲載されるなど、重大な人権侵害に繋がっています。

そのような悪質な書き込みをインターネットで発見した場合は、人権政策課において速やかに削除に向けた処置を取ります。

(2) 初動

インターネット上の差別書込み等を発見した場合は、直ちに差別落書き等のスレッド名（URL）及び画面のハードコピーを取ること。削除を依頼の際に、必要な情報となるため。

(3) 通報

速やかに所属長に報告すること。所属長が不在の場合は、部内の管理職等へ報告すること。報告を受けた所属長あるいは管理職等は、速やかに人権政策課に報告すること。

(4) 記録

通報を受けた人権政策課は、差別書込み等の事実を確認するとともに、差別書込み等の内容について、（様式2：差別落書き等に係る報告書）に取りまとめること。

(5) 削除

人権政策課において、プロバイダ、サーバの管理・運営者などに対して、発信者の情報の開示請求を行うなど、人権侵害情報の削除を依頼するための手続きを行う。また、削除依頼にプロバイダ等が応じない場合には、必要に応じて福岡法務局の削除依頼の方法についての助言を求める。

(6) 関係機関等への報告

人権政策課は、福岡法務局人権擁護課（092-832-4313）、福岡県同和対策局調整課（092-643-3326）、部落解放同盟宗像地区協議会（TEL：35-5933）、福津市役所内の関係課に報告すること。

(様式1)

差別発言に係る報告書

報告者	所属	課
氏名		

1. 発言内容

①発言の日時

②発言の場所

③対応者

④相手方氏名（匿名の場合は匿名と記載）・住所・電話番号・職業等

⑤発言内容（要旨で可）

⑥周囲の状況（在席職員・在室者等を具体的に）

2. 発言者への対応及び事後の処置

3. その他

(様式2)

差別落書き等に係る報告書

報告者	所属	課
氏名		

1. 落書きの内容

①発見の日時

②発見の場所（別紙にて「建物配置図」及び「地図」を添付）

③発見者氏名・住所・電話番号

④落書き内容（別紙にて「写真」等を添付）

*落書きが発見された施設・設備（具体的に）

*落書きの内容（詳細に）

*書かれた道具

*寸法（文字の大きさ等を具体的に）

2. 事後の処置

解放同盟宗像地区協議会への立会連絡（有・無）	氏名
宗像署への通報（有・無）	課名
福岡法務局への連絡（有・無）	課名
県同和対策局への連絡（有・無）	課名
市関係課への連絡（有・無）	課名

3. その他