

人権問題に関する問い合わせ 市職員としての対応

人権問題に関する通報（差別発言、差別落書き、問い合わせ、凶書などの購入強制など）に関する対応マニュアル）

通報があった場合、通報者の連絡方法を確認

通報時間、氏名、住所、電話番号と次の項目に従って確認作業を行い、人権政策課に連絡してください

■ 差別発言の場合

いつ、どこで、誰が、どのような発言をしたのか、またその場に第三者がいたのか、いたとしたら、その方の氏名、住所、電話番号の確認

■ 差別落書きの場合

直ちに現場を保存してもらう。

落書き内容が消去されないように、また、その内容が他の者にみられないように板、紙等で覆うように指示する。（トイレの場合は使用禁止の張り紙をする）

電話や来庁による問い合わせの場合

「東近江市に同和地区はありますか」「〇〇町は同和地区ですか」「〇〇は部落ですか」「教育集会所はどこにありますか」「昔隣保館のあった町はどこですか」などの問い合わせの場合

■ 名前を言われたとき

- ① はい 私は〇〇課の△△です。
- ② 失礼ですが、お名前をお願いします。
- ③ 東近江市には同和地区はあるのですか・・・などの問い合わせ
- ④ そのことにつきましては折り返し電話でお答えいたしますので電話番号をお聞かせください。
- ⑤ ありがとうございます。
- ⑥ 電話を切り 録音できるようにしてから 回答へ進む。

■ 名前を言われないうち

- ① 何で名前をいうのや
- ② ご用件は何ですか
- ③ 東近江市には同和地区があるのか。どこですか。それが聞きたいのや
- ④ 失礼ですが、お名前と電話番号をお聞かせください。
- ⑤ 何で言わないいけないのや これだけが知りたいだけや。
- ⑥ 回答へ進む

■ 回答

- ① 同和地区があるかどうかを聞きたい ○○町は同和地区か
- ② どのような理由でお聞きになるのですか
- ③ 聞きたいだけや・・・・
- ④ 聞いて何に使われるのですか(相手が尋ねようとした理由、動機、意図をつかむ)
- ⑤ 何で・・・聞きたいだけや (理由をいわれる場合もある)
- ⑥ このような同和地区があるとか、被差別部落がどこかなどの問い合わせることは、人権侵害、部落差別になりますのでお答えできません。

■ 説明

- ★ このような問い合わせは同和問題の解決の妨げになります。その町に住んでいる人、その町の出身者であるだけで不合理な差別を受けてきた被差別者の気持ちもわかってほしい。この問い合わせることは差別行為です。
- ★ 問い合わせは人権啓発の機会です。なぜ差別につながるかなどわかるように説明してください。できれば、来庁していただくようお願いしてほしい。

■ 報告

- ★ 問い合わせを受けた方は、時間、内容などくわしく記録して人権政策課へ連絡してください。

えせ同和行為のあった場合

「えせ同和行為」とは「同和問題はこわい問題であり、できれば避けたい」という誤った意識に乗じて、何らかの利権を得るため、寄付を募ったり、高額な書籍を売りつけたりする不当な行為などをいいます。

■ 電話

同和問題に関する高額な図書を購入するよう迫られています。
「県や市の担当課から適切な指導を受けておりますので購入はいたしません。」とはっきりことわること。「予算がありません」とか言いますと「個人で購入せよ」と言われるので毅然として「購入しません」と言い切ることです。

■ 送付されてきたとき

電話をかけて、断っていても送付されてくる場合もあります。そのときは返送しなければならない法的な義務はありませんが、相手につけこまれないように、購入の意思のないことを明確にして返送してください。さらに後日の争いを防ぐために内容証明付き郵便や配達証明付き郵便等を利用するとよい。

- 報告 問い合わせを受けた方は、時間、内容などくわしく記録して人権政策課へ連絡してください。