

差別事象への対応について（対応マニュアル）

＜名古屋市＞

名古屋市スポーツ市民局人権施策推進室

◆ 差別発言の場合

○ 基本的な考え方

- ・ 差別発言は、人の心を深く傷つけ人権を侵害するものであり、決して許されることではありません。
- ・ 窓口や会議などで差別発言があった場合、現場において差別発言を速やかに制止し、市として差別発言は許さないという姿勢を示すことが大切です。
- ・ そのうえで、発言者が差別発言に至った「背景」、「動機」等、相手の言い分を会話を通じて聞き出し、正しい理解と認識を得ていただくよう対応する必要があります。

※自由な発言が想定される会議等の場合、会の冒頭で発言・傍聴にあたってのルールを説明する必要があります。

○ 対応フロー

差別発言のあった職場等	対応のポイント
① 当該行為の制止	・ 差別発言を速やかに制止し、市は差別発言を許さないという姿勢で臨む ・ 会議等の場合で差別発言を速やかに制止できなかったときは、できるだけ速やく、少なくとも会の終了までに参加者に向けて差別発言があった旨を伝えるとともに注意喚起を行う ・ 会場内の特定の個人等への差別発言の場合、対象者へのケアも行う ※必要に応じ発言内容の録音、現場の写真撮影等
② 行為者へ啓発を実施	・ ただ単に「差別（行為）だ」と指摘してしまうと、相手は何が差別なのか分からず、怯ませたり、反発を招き、発言の意図や理由を十分に聞き取ることができなくなってしまう ・ 差別発言がなぜ生まれたのか、どのような背景、動機があるのかを発言者との会話を通じて聞き出す ・ 発言者の言い分を十分話してもらったうえで、正しい理解と認識を得るよう対応する
③ 状況の記録	・ 発言内容、対応内容などの状況を記録する
④ 所属長へ報告	
⑤ 人権施策推進室へ連絡	・ 人権施策推進室から市所管課（P.4 参照）へ連絡 ・ 差別事象の内容によっては、必要に応じ人権施策推進室、市所管課から関係機関へ連絡

◆ 差別落書・貼紙の場合

○ 基本的な考え方

- ・ 差別落書・貼紙は、特定の個人や地域等を差別や偏見に基づき差別表現などを用いて誹謗中傷するもので、人の心を深く傷つけ人権を侵害するものであり、決して許されることではありません。また、落書・貼紙が多くの人々の目に触れることで、差別の助長・拡大行為につながります。
- ・ これらのことから、差別落書・貼紙を発見・通報を受けた場合は、迅速に対応する必要があります。

○ 対応フロー

差別落書・貼紙のあった施設等	対応のポイント
①-1 現場の保存	・状況の記録のため、落書・貼紙を写真撮影するなど現場の状況を記録する ・不特定多数の目に触れないよう、落書・貼紙を囲う等し現場を保存する ・同施設内の他の場所に同様の事案がないか確認
①-2 差別行為者が特定できる場合は、現場職員が行為を制止するとともに、啓発を実施	※制止、啓発は以下の順で実施（P.1「差別発言の場合」に準じて実施） ・当該行為の制止 ・行為者へ啓発を実施
② 状況の記録	・発見日時、場所、落書等の内容などの状況を記録する
③ 所属長へ報告	
④ 人権施策推進室へ連絡	・人権施策推進室から市所管課（P.4 参照）へ連絡
⑤ 担当課、人権施策推進室及び市所管課で対応を協議	
⑥ 協議結果に基づき、必要な対応を実施	・落書の消去又は貼紙の撤去等（※証拠保存等のため撤去後一定期間保管する） ・必要に応じて類似施設等で同様の事案がないか確認 ・必要に応じて警察へ通報（器物損壊罪等） ・差別事象の内容によっては、必要に応じ関係機関へ連絡
⑦ 担当課において注意喚起の実施	・差別事象を踏まえ、施設内の掲示板等により差別的な落書・貼紙を行わないよう周知するなど、注意喚起を行う

※本マニュアルは市施設での発生を想定して作成しているが、民間等の施設への差別落書、貼紙があることについて市へ通報があった場合には、施設管理者と協議しながら、上記に準じて進めるよう努める。

◆ インターネット差別書込の場合

○ 基本的な考え方

- ・ インターネットの普及に伴い、SNS 等を利用して、個人が自由に情報発信できる機会が拡大したという利点がある一方、その匿名性を悪用して個人に対する誹謗中傷、差別を助長する表現の掲載など、悪質な事例が多数発生しています。このような行為は、人の心を深く傷つけ人権を侵害するとともに、差別を助長・拡大することにつながり、決して許されることではありません。
- ・ 差別的な書き込みは発信者が匿名であることが多く、発信者の特定とその対処は困難な場合が多いため、粘り強く継続した取り組みが必要です。

○ 対応フロー

差別書込を発見した場合 (市民からの通報を受けた場合を含む)	対応のポイント
① 状況の記録	発見日時、サイトURL、サイト名、スレッド名、記載(投稿)内容・時間、書込みNo等を記録する
② 所属長へ報告	
③ 人権施策推進室へ連絡	
④ 担当課、人権施策推進室及び市所管課で対応を協議	・人権施策推進室から市所管課(P.4参照)へ連絡
⑤ 協議結果に基づき、必要な対応を実施	・必要に応じて法務局へ削除要請依頼 ・必要に応じてプロバイダ等へ削除要請依頼 ・差別事象の内容によっては、必要に応じ関係機関へ連絡 ・他自治体の事象の場合、必要に応じて該当自治体へ連絡

◇ 市所管課

分 野	所 管 課
女 性	スポーツ市民局市民生活部男女平等参画推進室
子 ど も	子ども青少年局子育て支援部子育て支援課・同子ども福祉課・同子ども未来企画部青少年家庭課・教育委員会事務局指導部指導室
高 齢 者	健康福祉局高齢福祉部高齢福祉課・同地域ケア推進課・同介護保険課
障 害 者	健康福祉局障害福祉部障害企画課・同障害者支援課
部落差別 (同 和 問 題)	スポーツ市民局人権施策推進室・教育委員会事務局総務部人権教育室
外 国 人	観光文化交流局観光交流部国際交流課
感染症患者	健康福祉局新型コロナウイルス感染症対策部感染症対策室・新型コロナウイルス感染症対策室
ホームレス	健康福祉局生活福祉部保護課

(研修等の実施による市職員における基本意識の向上) 総務局職員部人事課