

令和7年度

民生委員・児童委員【新任】人権研修

東京都 福祉局 生活福祉部 地域福祉課

令和7年度 民生委員・児童委員 【新任】 人権研修
プログラム

「人権の意識と課題」～人権問題の基本的理解～

(公財) 東京都人権啓発センター 元講師

東京都福祉人材センター「登録講師派遣事業」研修講師

小嶋 洋昭

人権の意識と課題

～人権問題の基本的理 解～

(公財) 東京都人権啓発センター元講師
東京都福祉人材センター「登録講師派遣事業」研修講師
小嶋 洋昭

本研修の目的

- 民生委員・児童委員の皆さまの活動を支えるのは「人権尊重と人権擁護」の心。
- 身の回りの多様な人権の諸問題についての理解と認識をさらに深めることで、
これからの地域活動の一助としていただきたい。



一 「人権」「人権意識」って何だろう？

1. ちょっと立ち止まって！
2. 「人権」の2つの本質的価値（A, B）
3. 「世界人権宣言」について
4. 日本国憲法は「基本的人権」を保障

二 人は、なぜ「差別」をするのか？

1. 「差別」とは？
2. 「差別」の《具体的な行為》
3. 「差別」を生む《要因》とは？
4. 心掛けたい適切な表現
5. 「差別」に共通するもの（本質）

三 東京都の人権施策について

1. 「東京都人権施策推進指針」
2. 東京都が掲げる主な「人権施策推進分野」

《人権啓発動画視聴》

四 様々な人権テーマ

I 同和問題の解消に向けて

- 部落差別の社会的現実
- 「部落差別解消推進法」施行

II 高齢者・障害者・児童の「虐待問題」

- 「虐待」の現状
- 「虐待」の5つのパターン
- 虐待「早期発見」の重要性と国民の「通報義務」
 - (1)「高齢者虐待」について
 - (2)「障害者虐待」について
 - (3)「児童虐待」について

III 性的マイノリティ（LGBT）の人権

- LGBTに該当する人の比率
- 国や自治体による改善への動き
- 「カミングアウト」と「アウティング」

IV カスタマーハラスメント（カスハラ）について

- (1)「カスハラ」とは
- (2)応対の要点

V 災害に伴う人権問題

五 地域のつながりを強めるために

1. 基本は「傾聴」の姿勢
2. 応対のマナーとコミュニケーション

一 「人権」「人権意識」って何だろう？

「人権とは、誰もが生まれながらに持っている、人間が人間らしく生きていくための権利であり、人類が歴史の中で築いてきた財産」
(東京都「みんなの人権」から)

- 「人権」は「人の権利」のこと。人間として生きていくために、なくてはならない権利
 - ・その目的は、人間らしく、自分らしく生きるためにもの。
 - ・日本の「憲法」は国民の人権を「基本的人権」として保障している。
 - ・「子ども」から「高齢者」までライフステージで「人権」を大切にする考えが発達してきた。

1. ちょっと立ち止まって！

【問】 次の「発言」をどのように感じますか？

「かわいそうな人だね！」（「白い杖」や「車いす」の人を見かけて、親が子に）

《立場の弱い人に接して》

- 「他人の心身の痛みは見えないこと」への認識
- 「相手の立場から考える姿勢」を保つこと

《様々な視点から》



- ◆ 身の回りに潜んでいる雑多な「予断や差別意識」に気づきましょう！
- ◆ “気づき”が自分の“人権感覚”を活性化します

2. 「人権」の2つの本質的価値 (A, B)

- ・自分に誇りが持てるよ。
- ・他人のために役立っているな。
- ・似ているからうれしく、
違うから楽しい。

A 人は皆「尊厳をもった存在」であること (=個人の尊厳)

◇ 一人ひとりが「自分という人生の主役」
“たったひとりしかいない自分を、たった一度しかない一生を、ほんとうに生かさなかつたら、
人間、生まれてきたかいがないじゃないか” (山本有三『路傍の石』)

B 皆「一人ひとりが違う人」。その違いを受け容れあうこと (=違いと受容)

◇人は一人ひとり違う、異なることが自然。(個性、多様性)
“みんなちがって、みんないい” (金子みすゞ『私と小鳥と鈴と』)

●人権の「A, B 2つの価値」を認め実践することが大事です。

- ・「人間関係が上手くいかない」「虐待やハラスメントを引き起こす」のは、
「A, B 2つの価値」への無理解や偏見が大きな要因だと考えられる。

●人権は「お互いの違い」を認め、互いを尊重し合って守られる。

- ・「お互い様」という気持ちを大事にしたい。

■ 「人権意識」の意味

「人権意識」は「人権を守る精神」、「人を大事にする感性」

◇自分を大事にするように相手を大事にすること。
・「人権意識」はその人の品格や人柄を示す一つのバロメーター。

3. 「世界人権宣言」について [昭和 23 (1948) 年]

● 本宣言は人権尊重についての「世界共通の認識」

- ◆「世界人権宣言」は、基本的人権尊重の原則を定めたもので、初めて人権保障の目標や基準を国際的にうたった画期的なもの。昭和 23 (1948) 年 12 月 10 日の国連総会で、人権順守について「すべての人民とすべての国とが達成すべき共通の基準」として採択された。
- ・第二次世界大戦で、兵士をはじめとして数千万人が命を奪われた。「このような悲劇が二度と起こらないように」という世界中の願いとなって、「人権」国際基準が作り上げられた。
- ◆「世界人権宣言」は「30条の具体的な人権項目」からなる普遍的人権の原則。

《資料》 「世界人権宣言 30条」(やさしい訳)

4. 日本国憲法は「基本的人権」を保障 [昭和 22 (1947) 年]

【問】 憲法が掲げる「3つの基本原則」とは ? (① ② ③)

① (「国民主権」) ② (「平和主義」) ③ (「基本的人権の尊重」)

- ・国の政治の決定権は国民が持ち、政治は国民の意思に基づいて行われる。
- ・国会議員の選挙は、国民の国政参加の重要な機会

- ・戦争と戦前の軍国主義への反省から、恒久の平和を求めて戦争放棄を宣言

- ・①平等権 ②自由権 ③社会権
- ④参政権 ⑤請求権 など「基本的人権」を定めて保障。
- ・人権の保障は「個人の尊重」の原理に基づく。

《日本国憲法 ~主要な人権条項~》

(第97条:基本的人権の本質)

この憲法が日本国民に保障する基本的人権は、人類の多年にわたる自由獲得の努力の成果であって、これらの権利は、過去幾多の試練に堪へ、現在及び将来の国民に対し、侵すことのできない永久の権利として信託されたものである。

(第11条:基本的人権の享有)

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へられる。

(第12条:自由及び権利保持の責任)

この憲法が国民に保障する自由及び権利は、国民の不断の努力によって、これを保持しなければならない。又、国民は、これを濫用してはならないのであって、常に公共の福祉のためにこれを利用する責任を負ふ。

(第13条:人格権、個人の尊重)

すべて国民は、個人として尊重される。生命、自由及び幸福追求に対する国民の権利については、公共の福祉に反しない限り、立法その他の国政の上で、最大の尊重を必要とする。

(第14条:平等原則)

すべて国民は、法の下に平等であって、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項・3項 省略)

二 人は、なぜ「差別」をするのか？

1. 「差別」とは？

- 「正当な理由なく劣ったものとして不当に扱うこと」(広辞苑)

“人として最も恥ずべき人権侵害”
“差別は「差別する側」に100%の責任がある”

(例示) 「子どもや高齢者・障害者虐待」、「部落差別」、「セクハラ・パワハラ・マタハラ」、「ヘイト・スピーチ」などの「民族差別」、「外国人差別」「宗教差別」

■ 「区別」と「差別」の違い

- 道理にかなった取り扱いか否か

区別……「水と油」「男と女」「日本人とアメリカ人」のような合理的の区分で、公平な関係を保ちながら違いを表すこと。
差別……「他よりも不適に低い扱い」。公正・公平な理由のない格差づけ。
本人の努力によってどうすることも出来ない事柄で不利益な扱いをすること。

2. 「差別」の《具体的な行為》

- | | | |
|----------------|-------|--------------|
| ① 見下す | (尊厳) | → バカにする、侮辱する |
| ② 無視(排除)する | (平等権) | → 仲間外れにする |
| ③ 痛めつける(身体・精神) | (自由権) | → 傷つける |

3. 「差別」を生む《要因》とは？

- 数々の「社会的な差別」に共通する要因として

- | |
|--|
| ① 予断・偏見……先入観、自分勝手 |
| ② 無知・無関心……勉強不足、誤解、理性欠如
【問】“愛の対極にあるものとは？” (マザーテレサ) |
| ③ 違い・多様性への不寛容……他者尊重の欠如、公正・公平性欠如 |

◆ 無意識に刷り込まれる不合理な情報、先入観や偏見などが「差別」を引き起こす。

4. 心掛けたい適切な表現

■ 無意識に発する会話の中に「相手を傷つけてしまう言葉」はないだろうか？

- 「表現の自由」は尊重すべき「人権」。しかし、「表現の暴力」は許されない。
- まったく気づかず悪気がなくても、相手を傷つけてしまう怖さ。

■ ≪注意すべき様々な表現など≫

- | | |
|--------------|-----------------------------|
| ✖性転換手術 | ⇒ ○ <u>性別適合手術</u> |
| ✖「肌色」（クレヨン等） | ⇒ ○ <u>うすだいだい</u> |
| ✖ハーフ | ⇒ ○ <u>国際児・ダブル</u> |
| ✖身分証明書 | ⇒ ○ <u>本人確認書類</u> |
| ✖外人 | ⇒ ○ <u>外国人（黒人：アフリカ系〇〇人）</u> |
| ✖入籍した（婚姻届） | ⇒ ○ <u>結婚した・婚姻届を提出した</u> |

5. 「差別」に共通するもの（本質）

- 本人を見ないで、その属する集団や属性で、
- 不合理なレッテルを貼って不利益な扱いをする。

少数者側に属している ⇒ 一律にマイナスイメージ、差別の対象

- ◆人を、その属性に関わらず「一個人」として、公正に見ること。
- ◆「昔から、皆がしていることだから……」という他人事意識を見直すこと。

三 東京都の人権施策について

1. 「東京都人権施策推進指針」<平成27(2015)年>

● 基本理念

東京都は「オリンピック・パラリンピック東京大会」の開催決定を契機として、「東京都人権施策推進指針」の見直しを行い、国際都市にふさわしい人権が保障された都市を目指して、「次の3点」を基本理念として掲げている。

- ① 人間としての存在や尊厳が尊重され、思いやりに満ちた東京 (人間尊重)
- ② あらゆる差別を許さないという人権意識が広く社会に浸透した東京 (差別の禁止)
- ③ 多様性を尊重し、そこから生じる様々な違いに寛容な東京 (多様性尊重)

● 施策展開に当たっての考え方

- ① 助け合い・思いやりの心の醸成
- ② 多様性への理解
- ③ 自己実現の支援
- ④ 公共性の視点
- ⑤ 公平な機会の確保

2. 東京都が掲げる主な「人権施策推進分野」

● 人権問題は広範にわたっている。

- | | | | |
|-------------------------------|---------------------|------|------|
| ◆女性 | ◆子供 | ◆高齢者 | ◆障害者 |
| ◆同和問題（部落差別） | ◆アイヌの人々 | ◆外国人 | |
| ◆HIV感染者・ハンセン病患者・新型コロナウィルス感染症等 | | | |
| ◆犯罪被害者やその家族 | ◆インターネットによる人権侵害 | | |
| ◆北朝鮮による拉致問題 | ◆災害に伴う人権問題 | | |
| ◆ハラスメント | ◆性的マイノリティ（性自認、性的指向） | | |
| ◆路上生活者 | ◆刑を終えて出所した人 | | |
| ◆個人情報の流出やプライバシー侵害ほか | | | |

(東京都作成冊子「みんなの人権」より)

■ 《人権啓発動画》 法務省人権擁護局

「外国人と人権～違いを認め、共に生きる～」
①【ドラマ 家庭・地域で見られる偏見や差別】
「『誰か』のこと じゃない。」
②「児童虐待編」
③「ドメスティックバイオレンス編」

四 様々な人権テーマ

I 「同和問題」の解消に向けて

- 「同和問題（＝部落差別）」は、かつて前近代社会で形成された差別意識が現代にまでとり残されてきた人権問題。その解決は「国の責務」で「国民的課題」とされている。
- 平成 28（2016）年に「部落差別解消推進法」が施行された。
- 「生まれたところで差別する」など不合理な偏見や差別は、現代の私たちの世代で解消すべき課題です。

同和問題（部落差別）とは、日本社会の歴史的発展の過程で形づくられた身分制度や歴史的社会的に形成された人々の意識に起因する差別が、様々ななかたちで現れているわが国固有の重大な人権問題（出典：「みんなの人権（東京都編集・発行）」）

■ 部落差別の社会的現実

- ・インターネット書き込み……部落差別を助長する目的で一定地域を同和地区であると指摘する
- ・差別的な落書き・張り紙……駅構内トイレ、路線バス、道路標識、清掃工場などの公共施設等
- ・戸籍謄本不正入手……「職務上請求が認められる有資格者（行政書士、司法書士、弁護士等）による不正入手など
- ・結婚差別……………根深い差別意識が残っている（国や東京都のアンケート調査など（＊））
- ・土地差別……………不動産取引に際し、行政機関に同和地区に関する問合せを行うなど

* 法務省による実態調査結果出典:「部落差別の実態に係る調査結果報告書」(法務省 令和2年6月)

- ① 部落差別の事案に関し、全体としては顕著な件数の増減は認められないが、インターネット上で行われた事案は増加傾向にある。
- ② 「不当な差別であると知っていても、交際・結婚相手が旧同和地区出身者であるか否かを気にする」と答えた人が15.7%に上るなど、心理面における偏見や差別意識は依然残っており、このような意識が、結婚に関する差別事象につながっている可能性がある。

■ 「部落差別解消推進法」施行〔平成28(2016)年〕（「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」の理念と目的»

- ❶ 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な人権を保障する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。
- ❷ 部落差別の解消に関し、基本理念、国及び地方公共団体の責務を明らかにし、相談体制の充実、教育及び啓発、部落差別の実態に係る調査といった具体的な施策について定めている。

◆ 東京都は、この法律に基づき、同和問題への理解と差別意識の解消に向けた教育・啓発のほか、就職差別をなくすための企業などへの啓発や、差別につながる調査をしない、させないための啓発など、様々な取組を進めている。

- 「解放令〔明治4(1871)年〕から155年経過している
- 「そっとしておけば自然に解消する問題」ではない

II 高齢者・障害者・児童への「虐待問題」

高齢者・障害者・児童の分野では様々な人権問題が生じている。とりわけ、「虐待」はもっとも深刻な人権侵害であり、近年、大きな社会問題となっている。

■「虐待」の現状

- 令和5年度「虐待と事実が認められた件数（全国）」（厚生労働省）

・高齢者	18,223 件 (うち養護者※から 17,100 件)
・障害者	3,477 件 (〃 2,283 件)
・児童	225,509 件……児童相談所の相談対応件数

※ 養護者：
世話をしている家族・
親族・同居人など

- 児童相談所の対応状況（令和5年度厚生労働省福祉行政報告より）

・虐待の種類……心理的虐待 59.8% 身体的虐待 22.9%
・虐待者 ……実母 48.7% 実父 42.3%

■「虐待」の5つのパターン

● 身体的虐待

身体に外傷が生じ、若しくは生じるおそれのある暴行を加え又は正当な理由なく身体を拘束する行為

＜具体例＞ 平手打ちにする、殴る、蹴る、叩きつける、つねる、無理やり食べ物や飲み物を口に入れる、やけどさせる、縛り付ける、閉じ込める、など

● 放棄・放置（ネグレクト）

衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置、他の利用者による身体的虐待、性的虐待、心理的虐待と同様の放置その他の養護すべき職務上の義務を著しく怠ること

＜具体例＞ 食事や水分を与えない、入浴や着替えをさせない、排泄の介助をしない、掃除をしない、病気やけがをしても受診させない、第三者による虐待を放置する、など

● 心理的虐待

著しい暴言、著しく拒絶的な対応又は不当な差別的言動その他の著しい心理的外傷を与える言動を行うこと

＜具体例＞ 怒鳴る、ののしる、悪口を言う、仲間に入れないと子ども扱いする、無視をする、など

● 性的虐待

わいせつな行為をすること又はわいせつな行為をさせること

＜具体例＞ 性的な行為や接触を強要する、わいせつな会話、わいせつな映像を見せる、など

● 経済的虐待

高齢者及び障害者対象財産を不正に処分すること、その他不正に財産上の利益を得ること

＜具体例＞ 年金や賃金を渡さない、本人の同意なしに財産や預貯金を処分・運用する、日常生活に必要な金銭を渡さない、など

■ 高齢者・障害者・児童「虐待」に関する「早期発見」の重要性と国民の「通報義務」

- 第一に「早期発見」と「早期対応」を国と地方公共団体の公的責務のもとで促進することが、それぞれの「虐待防止法」の目的です。
- また、国民に「通報義務」を課しました。被害者のみならず加害者にとっても虐待が深刻化する前に防止を図る対応が求められていることです。

(1) 「高齢者虐待」について

● 日本は世界第1位の「超高齢社会」

- 日本は平均寿命の大幅な伸びと少子化の進行により、社会は急速に高齢化しています。令和7年9月の時点推計で、65歳以上の高齢者人口は3,619万人です。総人口に占める割合は29.4%と過去最高で、日本の高齢者人口の割合（高齢者比率）は世界最高。
- 75歳以上は2,124万人、総人口の17.2%となっています。

（出典：総務省 統計トピックスNo.146「統計からみた我が国の高齢者」）

- このような超高齢化が急速に進んでいる状況の中で、身内や介護者からの高齢者に対する虐待など、高齢者的人権問題が大きな社会問題となったことから、「**高齢者虐待防止法**」が施行されました。

● 「高齢者虐待防止法」の施行 <平成18(2006)年>

高齢者の権利と利益を擁護することを目的に、高齢者虐待の防止とともに虐待の早期発見・早期対応の施策を、国及び地方公共団体の公的責務のもとで促進すること。

- 「虐待の有無」は本人の自覚を問わず、具体的に当人の人権や利益が侵害されているか否かで判断される。

◆ 高齢者虐待を防ぐためには

- 虐待を防ぐためには、地域社会で高齢者を日常的に見守る環境が必要です。また、意欲のある高齢者については自治会などで、経験や知識が尊重され活用される環境づくりが大事です。
- 年齢を問わず、加齢に伴う身体機能の変化を正しく理解し、高齢者が気持ちよく暮らせる地域社会の実現に向けて、お互いに協力し合うことが求められます。

(2) 「障害者虐待」について

● 「障害者虐待防止法」の施行 <平成 24 (2012) 年>

◆ 「障害者に対する虐待の禁止」の周知徹底

- ・「何人も、障害者に対し、虐待をしてはならない」と宣言。
- ・これは、「虐待禁止」を法律で規定しなければならないほど、あらゆる場所で多くの人が侵す恐れのある深刻な人権侵害であることを強くアピールしたもの。

◆ 「身体拘束が虐待であること」を明文化

- ・身体拘束が「虐待」であることを明文化したことは、拘束が切実な問題であることを反映。
- ・必要性がないのに閉じ込めたり、ベッドや椅子、机、柱などに縛り付けることのみならず、睡眠薬や鎮痛薬などを服用させることも「身体拘束」に該当し「身体的虐待」となる。

(3) 「児童虐待」について

● 「子どもの権利条約」批准 <平成 6 (1996) 年>

<条約の目的>

- ・「子どもの権利条約」とは「子どもが一人の人間として基本的人権を所有し、行使する権利を保障する」。
- ・子どもについてのあらゆる差別の禁止、生命・生存・発達への権利、意見の尊重などの権利のほか、子どもにとって一番いい関わり方、つまり「**子どもの最善の利益**」が考慮されなければならないと定められている。

● 「児童虐待防止法」改正 <令和 2 (2020) 年>

- ・改正法では、親権者や里親、児童福祉施設職員による「しつけ」としての体罰禁止が明文化されました。虐待は心身の成長と人格の形成に深刻な影響を与える人権侵害です。

III 性的マイノリティ（LGBT）の人権

- 近年急速に「性的マイノリティ(LGBTQ)」を巡る社会的な動きが進んでいる。
- 平成 27 (2015) 年、渋谷区と世田谷区が初めて、同性カップルに対して「**結婚相当の関係**」と認める証明書を発行しました。その後、全国的に同様の認定を行う都市が拡大しています。東京都でも令和 4 年 11 月より「**東京都パートナーシップ宣誓制度**」の運用を開始しました。

L	Lesbian	レズビアン；女性同性愛者	(性的指向)
G	Gay	ゲイ；男性同性愛者	(性的指向)
B	Bisexual	バイセクシュアル；両性愛者	(性的指向)
T	Transgender	トランスジェンダー；出生時に割り当てられた性と異なる性で生きる人、あるいは生きたいと望む人	(性自認)
Q	Questioning / Queer	クエスチョニング / クイアー ；自分の性を決められない、分からず、決める / クイアーは性的マイノリティの総称という意味	(性自認・ 性的指向)

- ◆ LGBT (LGBTQ) は、代表的な性的マイノリティの頭文字をとってつくられた用語です。
- ・わが国では「性的マイノリティ」の表現として「LGBT」などが一般化されているが、海外では、少数派に限定せず、「性的指向」と「性自認」を広く言い表す用語として「SOGI」(ソジ) :Sexual Orientation and Gender Identity」という表現も普及している。

◆ キーワードは「性自認」と「性的指向」

- 「性自認」とは「心の性」で、自分の性別をどう認識しているか。
- 「性的指向」とは、どのような性別の人を好きになるか。

- ・どちらも「自分の意思で選んだり変えたりできるものではない」ことを理解したい。

◆ LGBT に該当する人の比率 ((各種アンケート調査から)

- ・ 平成28年「日本労働組合総連合会」実施 「LGBTに関する職場の意識調査」より
⇒ LGBT当事者（20歳から59歳まで） 8.0%
- ・ 令和元年「株式会社 LGBT 総合研究所」実施「LGBT 意識行動調査2019」より
⇒ 性的少数者（LGBT含む）（20歳から69歳まで） 10.0%

◆ 国際社会や国内での改善への動き

- ① 平成2（1990）年、WHO（世界保健機関）は「性的指向」について国際疾病分類の治療対象から除外し、日本精神神経学会も平成7（1995）年に同様の基準を採用した。また、令和元年（2019）年、WHOは「性同一性障害」を「精神疾患」から除外し「性の健康に関連する状態（性別不合）」に分類した。
- ② 平成16（2004）年、「性同一性障害特例法」が施行され、一定の基準を満たせば戸籍の性別を変えることが可能となりました。性別取扱い変更者数は年々増加し、令和6年までの累計人数は14,093人となっている。（「裁判所司法統計」より）

◆ 「カミングアウト」と「アウティング」

● カミングアウト

自分がLGBTQであることを告白すること。
・誰にも言えず悩んでいる人々がいる。

● アウティング

本人の了承なく、その人の性的指向や性自認について暴露すること。(プライバシー権の侵害)
・アウティングは、当事者の命を奪うほどの差別行為となる。

- 自分の周りにも、様々なタイプの性的指向や性自認をもって暮らしている人々がいることを認識し理解することが大事。
- 人権尊重の本質的意義は、互いの違い（多様性）を乗り越えて認め合うことです。

IV カスタマーハラスメント（カスハラ）について

(1) 「カスハラ」とは

顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為

● 「カスハラ」行為のパターン（例示）

- | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| <input type="radio"/> 暴言 | <input type="radio"/> 脅迫 | <input type="radio"/> 過度な要求 | <input type="radio"/> 時間拘束 |
| <input type="radio"/> リピード型 | <input type="radio"/> 揚げ足取り | <input type="radio"/> 権威型 | <input type="radio"/> SNS 投稿 |

◆ 昨今、企業や医療機関、公共機関、その従業員に、カスハラによる被害が深刻化している実態があります。

◆ 厚労省は、事業主には「カスハラ」に関して、「相談に応じ、適切に対応するための体制の整備と被害者への配慮の取り組みなど対策を行うことが望ましい」としている。
また、東京都は「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を令和7年4月に施行し、カスハラについて「何人も、あらゆる場において行ってはならない」と定めました。

◆ カスハラは、企業や組織・その従業員等が、顧客から被害を受けるケースのみではありません。たとえば、民生委員・児童委員の活動中に、地域住民やその家族から、理不尽な要求や悪質と思われるクレームに遭遇するケースは、カスハラ被害に該当するでしょう。

(2) 応対の要点

● 「カスハラ」か否かを判断する（事例）

- ◆住民や家族からのクレームには、①「意見・要望など」か ②「不満・過度な批判・理不尽な要求」か、2種類の要素があります。
- ◆重要なことは①と②を見極めることです。
①の場合は、快く相手の話を傾聴します。
②の場合は、「カスハラ」の危険性があるので、議論は避けて第一に身の安全を図ります。

● 「カスハラ」への対応（事例：上記②の場合）

- ◆単独の判断や対応は避けて相談することが肝要です。
 - ・相手の主張や行動を正確に把握することにとどめて、議論などは避けて、その場からは極力早く退出することです。
 - ・その後、組織内での相談し行政や社会福祉協議会等につなぐことが望ましいと考えます。

V 災害に伴う人権問題

✗ 「災害は忘れたころにやってくる！」 ⇒ ○「災害は必ずやってくる！」

○「災害が発生した時こそ！」一人一人に配慮することが大切です。

- ◆災害は多くの人命を危険にさらし、被災者の生活や働く場等を奪い、被災者に大きな被害をもたらします。こうした時こそ、一人一人が被災した方々の状況や心情を理解し、人権に配慮しながら支援していくことが大切です。
- ◆災害時に一人でも多くの命を救うためには、災害直後の近隣住民同士の助け合いが大きな効果を發揮します。とりわけ、高齢者、障害者、難病患者、乳幼児、妊娠婦、外国人等の要配慮者に対しては、情報把握、避難、生活手段の確保等の支援が必要です。
このため、地域で連携し、迅速かつ的確に行うことができる支援体制を整えることが大切です。
- ◆避難生活の長期化に伴うトラブルや心ない風評被害が発生することも想定されます。根拠のない情報や偏見で差別することなく被災者の方々の困難を受け止めることが大事です。

五 地域のつながりを強めるために

- ◆ 民生委員・児童委員の第一の職務は、行政サービスを必要とする人、援助を必要とする人が、自身 のニーズにあった福祉サービスを選択・利用できるよう相談に応じ援助をすること。
- ◆ 対象となる人々や世帯が抱えている各種の問題や悩みごとを受け止め、解決するために必要な情報を提供したり、専門機関に橋渡しをしたり、それぞれの問題解決に最も適切な援助を行う。大切なことは、民生委員・児童委員一人で問題を解決しようと考えないこと。
- ◆ 人と人との間隙を埋めるのが「コミュニケーション」です。効果的な技法が、人権感覚を備えた「傾聴」と「コミュニケーション」。

1. 基本は「傾聴」の姿勢

- ◆ 最も大切なことは、「あなたの話を真剣に受け止めています」というメッセージが相手に伝わることそのためには、集中して相談者の話を聞くことが重要です。

《その効果》

- ① 悩みや心配事がある時、誰かに話をしっかり聞いてもらうことで、気持ちが落ち着く。
- ② 話す過程で問題点を相談者が自ら客観視でき、解決の方向性を見つけることにつながる。
- ③ 上記①, ②を通し、より相談しやすい「信頼関係」の構築につながる。

2. 応対のマナーとコミュニケーション

(1)すべての人を大切に「お互い様の心」で

- ① 敬意を払った挨拶から
- ② 先入観や偏見は持ち込まない
- ③ 相手のプライドを尊重する

(2)自分の「表情と姿勢」を整えて

- ① 相手の感情に寄り添った表情で
- ② 目線を合わせ姿勢を正して
- ③ 話しやすい雰囲気で

(3) **心地よい「言葉づかい」で**

- ① まず、敬語で話しかける
- ② 丁寧に明瞭な発音で
- ③ 言葉は短く、分かりやすく

(4) **適切な距離を保つて**

- 親しくなっても「なれなれしい話し方」はしない
 - ・親しみとなれなれしさは違う

(5) **外国人など言葉の理解が困難な人には**

❶ ゆっくり、はっきりと話す

❷ 文節を短く区切って、短い言葉にする

❸ 主語と動詞を明確化する

❹ 大事な部分は繰り返す、理解を促し確認する

❺ あいまいな言い方は避ける

- ・肯定・否定をはっきりさせる（はい、いいえ）
- ・「大丈夫です」などどちらとも取られることは言わない
- ・「多少、できるだけ」は数量・時間などで具体的に示す

❻ メモやイラストも活用する

以 上

「世界人権宣言 30 条」(やさしい訳)

第1条 みんな自由・みんな平等

人はみんな、生まれた時から自由で、同じ人間として大切にされ、平等です。

第2条 差別はやめよう

人はみんな、人種、肌の色、性別、言語、宗教などによって差別を受けることはありません。

地球上のどこでも、人はみんなこの宣言のなかでいわれているすべての権利と自由を生まれながらにもっています。

第3条 自由に安心して暮らしたい

人はみんな、命をおびやかされないで、安全に生きる権利をもっています。

第4条 どれいはイヤ

人はみんな、どれいにされることはできません。

第5条 ごうもんはダメ

人はみんな、ごうもんや非人間的なあつかいを受けることはありません。

第6条 人として認められる権利

人はみんな、どこにいても、法によって人として認められ、人権が保障されています。

第7条 法の下の平等

人はみんな、法の下に平等であり、差別的なあつかいをされることはありません。

第8条 裁判を受ける権利

人はみんな、法律でまもられている権利がきずつけられたときには、裁判所に助けを求めることができます。

第9条 理由のない逮捕はない

人はみんな、罪を犯していないのに、逮捕されたり、追放されたりすることはありません。

第10条 公平・公正な裁判

人はみんな、独立した公平な裁判所で、公開された公正な裁判を受けることができます。

第11条 逮捕=有罪ではない

罪を犯したと訴えられたり、捕まえられても、裁判で罪が確定するまでは、無罪と推定されます。またあとからつくられた法律により有罪にされることは 없습니다。

第12条 プライバシーは守ってほしい

人はみんな、個人のプライバシーや手紙や電話の内容をかけてにのぞかれたり、名誉や信用をきずつけられることはありません。

第13条 自由に行き来したい

人はみんな、自分の国の中を自由に行き来し、好きなところに住む権利をもっています。また、ほかの国に行ったり、自分の国にもどることもできます。

第14条 迫害から逃れよう

人はみんな、苦しめられたり、危害を加えられたときは、ほかの国に逃れることができます。

第15条 国籍は国の一員である資格

人はみんな、ある国の人になることができます。また、理由もなく国籍を奪われることはあります。

第16条 結婚をきめるのは本人たち

人はみんな、おとなになれば、結婚し家庭をもつことができます。結婚は、男女の自由で完全な合意によってのみ成り立ちます。

第17条 財産をもちたい

人はみんな、財産をもつことができます。また、正当な理由もなく財産をうばわれることはできません。

第18条 好きなことを考えたい

人はみんな、好きな考えをもつことができます。また、自分の考えを変えたり、広めたりすることもできます。

第19条 自分の意見を言いたい

人はみんな、自由に自分の意見を言ったり表現したりすることができます。また、意見や情報を交換することもできます。

第20条 好きな集まりを開きたい

人はみんな、平和に集会を開いたり団体を作ったりすることができます。また無理やり団体に入れられることはできません。

第21条 政治に参加したい

人はみんな、直接あるいは選挙を通じて自分の国の政治に参加することができます。また、自分の国の公務員になることもできます。

第22条 人間らしく生きたい

人はみんな、人間らしく生きる権利があり、国や国際協力によって大切にされる権利をもっています。

第23条 好きな仕事がしたい

人はみんな、働く権利をもち、自由に職業を選ぶことができます。また、同じ働きに対しては同じ給料を受ける権利をもっています。

給料や、働く職場を良くするために労働組合を作る権利ももっています。

第24条 おもいっきり休もう

労働時間はあまり長すぎてはいけません。また、人はみんな、有給休暇をとる権利をもっています。

第25条 幸せに暮らしたい

人はみんな、家族と健康で幸せな生活をすることができます。また、仕事がなくなったり、病気などで働けなくなったときは、助けを受けることができます。特に母と子は保護されます。

第26条 好きなことを勉強したい

人はみんな、教育を受けることができます。小中学校は無償で、だれでも受けることができ、高校、大学などにも進むことができます。

教育は、人の能力をのばし、人権と平和を大事にする心を育てることを目的とします。

第27条 文化的な暮らしとは

人はみんな、文化活動に参加したり、芸術を鑑賞したり、科学の進歩の恩恵を受けることができます。また、自分がつくった科学的、文化的、芸術的作品も保護されます。

第28条 権利と自由を実現しよう

人はみんな、この宣言がうたう権利や自由が実現される世界をつくり参加する権利をもっています。

第29条 みんなでまもろう

人はみんな、社会に対して義務があります。自分の権利や自由は、他の人の権利や自由を尊重して行使しなければなりません。

第30条 悪用はダメ

世界中の国や人々は、この宣言を、人権や自由をそこなうために利用してはなりません。

(出典：大阪府ホームページ)