

# 人権侵害・人権相談の現状と人権相談機関の課題

## －職場におけるハラスメントの克服を含めて－

北 口 末 広

### (1) はじめに

#### ①人権侵害事象の背景を明確に

差別や人権侵害を克服し、被害者を救済するとき、社会の人権状況を正確に捉えなければならない。現実に発生している人権侵害事象を詳細に分析し、そこから導き出される人権侵害事象の背景をも明らかにし、課題を明確にする必要がある。

人権相談を解決するためには、問題になっている事柄をどこまで深く掘り下げることができるかにかかっている。医師が患者の病状を的確に把握し、痛み等の症状をなくすためには、痛みの原因・背景を正しく捉え、その痛みの原因である患部を治療しなければならないように、相談者の相談内容からその原因・背景を把握し、それらをターゲットにした解決策や社会システムを創造していく必要がある。その原点が人権相談である。

#### ②人権相談から政策提言を

人権相談・救済機関に人権侵害等を受けて相談に来られる人が、その原因や背景を正確に理解しているとは限らない。それらの原因・背景を正確に捉え、解決に導くのも人権相談・救済機関の役割である。また、多くの人権侵害事象をできる限り速やかに解決へ導ける社会システムを創造するための政策提言を行なうのも人権相談・救済機関の役割である。

つまり、人権相談・救済機関の重要な役割の一つに人権相談事例や人権侵害事例全般から見える問題点や背景を分析し、それらの事例をできる限り速やかに解決できる社会システムへの政策提言が必要なのである。

「なぜ人権侵害事象が深刻な状態まで放置されてしまったのか」、「なぜスムーズに解決できなかったのか」等を掘り下げていくことによって、原因が究明され、的確な対処が可能になるといえる。そうした視点に立って、今日の人権相談を分析していくといくつかのキーワードが浮かび上がってくるが、その重要な点は深刻な問題の被害者が多面的な弱者であるということである。

### ③一つの事件・相談を掘り下げる重要性

現実の人権相談は多くのことを物語る。事件を通じて歴史は変わるといわれるように多くの事件や相談は時代を映す鏡であり、人間社会の営みである歴史を反映している。

一つの相談が途方もなく大きな背景を持つこともあり、一つの事件が世の中を大きく変えることもある。多くの事件・相談は国際社会と結びついていることも少なくない。一つの事件が国際人権諸条約と関連し、一つの相談が国際機関の機能と結びついていることすら存在する。一つの事件・相談から社会の矛盾や問題点を発見する能力は人権機関に求められる最も重要な能力である。

事件・相談への分析力が問題の本質に迫れるかどうかの鍵である。深い分析力が取り組みに深みを持たせ、問題解決の政策立案にも反映し、構造的な問題に迫れるかどうかにも直結する。

一つの相談から社会の多くの矛盾が見えることも少なくない。事件や相談は海面上に少しだけ姿をあらわす流水のようなもので多くの見えない部分を持つ。現実の事件や相談は、流水以上に表面に出ている部分が少なく、多種多様な社会的・歴史的背景を持つ。

それらの事件や相談として現れる社会現象の背景を追求する力が、事件や相談の根源的解決の度合いを決定付ける。但し、背景を追求する力量があっても、その背景を克服することは容易ではない場合が多く、柔軟な政策立案と粘り強い取り組みが求められる。

#### ④対症療法的手法も重要

しかし、事件や相談に対応する場合、根源的解決がすぐにできるわけではなく、具体的な個々の事件や相談を解決するための対症療法的手法も強く求められる。この対症療法を根治療法ではないといって軽視する人がいるが、これは大きな過ちである。

対症療法を軽視する人に根治療法は十分にできない。対症療法と根治療法は一体のものであり、対症療法を行なうことによって根治療法が発見される場合も少なくない。ある面では対症療法も事件や相談を解決するための根治療法の一部であるといえる。

具体的な問題を前にして、一般論や根源的解決の重要性だけを語り、具体的な問題の解決方策を示さない人がいるが、それでは根源的解決を推進することはできない。根源的解決を真に推進するためには、常に具体的な問題解決とセットでなければならない。そうでなければ机上の空論になってしまい、具体的問題の解決を遠ざけ、結果として根源的解決をも時代の彼方にやってしまうことになる。「方針は現実から与えられる」ことを事件・相談への取り組みの場合にも決して忘れてはならない。

## (2) あらゆるハラスメントをなくすために

### ①ハラスメントはセクハラだけではない

以上の諸点を踏まえつつ、まずはじめに職場等において頻発しているハラスメントに関する相談事例から見てくる現状と課題について、考察しておきたい。

閉塞した時代状況の中で職場等において、さまざまなハラスメントが横行している。人権尊重とは正反対の動きである。

職場におけるハラスメントといった場合、最も関心があるのはセクシャル・ハラスメントであるが、ハラスメント（嫌がらせ）はセクハラだけではない。セクハラの問題も非常に重要な問題であるが、その他のハラスメントもそれに劣らず重要な問題である。セクハラの場合は、改正男女雇用均等法21条で「事業主のセクハラ防止の配慮義務」が規定されているが、その他のハラスメントは特別に法律で規定されているものはない。

職場でのいじめが原因で会社を辞めたのなら民事上の損害賠償請求をすることが可能であるが、「いじめ」や「嫌がらせ」を防止するための特別の法律はなく、欧州のように立法化しようという動きもない。これらのことも一因だが、職場での「いじめ」や「嫌がらせ」が後を絶たず、職場環境を悪化させている現場も多い。

これらの問題はハラスメントを受けている職員だけの問題ではなく、その他の職員にも悪影響を与え、企業や組織にとっても大きなマイナスになる。職場環境の悪化はセクハラと同様、職場全体の力量を大きく低下させ、職員、組織に大きな負担を強いる。

## ②職場におけるハラスメント

職場におけるいじめは、私たちが考える以上に深刻な問題であり、いじめによる損失は労働者だけではなく企業にとっても非常に大きいといえる。

近年、和製英語であるが、「パワハラ」いわゆる「パワーハラスメント」という言葉がよく使われる。これは簡単に言えば上司による嫌がらせのことで、上司から仕事上で理不尽な扱いをされ、人格を否定されるような言葉を浴びせられることで

ある。上司が部下に言葉や態度による暴力を振るったり、できもしないことを執拗に要求したりして精神的に苦痛を与えることであり、許されないものであることは言うまでもない。

ときには上司と部下（あるいは部下の集団）の立場が逆転している場合もあるが、ほとんどの場合、上司から部下である。

パワーハラスメントの定義をより厳密に行なうとすれば、①職権やポスト等の力を背景にして、②本来の仕事や業務の範疇を超えて、③労働者の意に反する、④継続的あるいは計画的に人格や人権を侵害する不当な言動を行い、⑤心身に損傷を与え労働者の就業環境を悪化させる、⑥あるいは雇用不安を与えること、⑦そして職場全体の雰囲気悪化させること、ということになる。

表面上は指導育成や業務上の命令という形態を取っているため、パワハラが行われていても表面化しにくく、パワハラを受けている部下の精神的苦痛がピークに達するまで問題が明らかにならないことがほとんどだといえる。表に現れたときには問題がかなり悪化している。

目的が指導育成ではなく部下に精神的苦痛を与えることになっており、パワハラを行っている側は主観的には指導育成のつもりでも、客観的には明確にパワハラであるということも珍しくない。ある面では、指導育成といじめ・パワハラは紙一重であり、上司と部下の両者の関係性もパワハラの判断基準に大きな影響を与える。

最近では、不況による経営悪化と雇用不安の中で、リストラで解雇されるのではないかという焦りが問題をより一層複雑にしている。本来なら今日のような厳しい経営環境の時こそパワハラやいじめのない職場環境を創出し、職員の力を十二分に発揮できるような状況を作ることが重要だといえるが、現実には逆の場合が多い。

### ③具体的相談事例から

ネット上に紹介されている具体的なパワハラ相談事例の20代の男性の場合、「上

司に質問をすると『教えるのに時間がかかって仕事にならない』と怒鳴る。半年嫌がらせをされ耳鳴りと不眠になった」、20代の女性の場合、「セクハラを受けたため上司に注意すると仕事が与えられなくなった。その後『早く辞めれば』などと言われセクハラがパワハラになった」。

30代男性のケースでは、「上司に営業報告をすると『本当に行ったのか』と疑われ、同僚の前で一つ一つ確認させられた」、「手がけていた仕事のファイルが休暇後、上司のところに。『もう出てこないのかと思って』と上司に言われ、うつ病で通院している」、40代のケースでは「短期で仕上げなければならない仕事が続いて限界だ。常にだるくボーとして仕事に集中できない。軽いうつ状態と診断され、休みを申請しても、上司は『気合いが入っていない』と認めてくれない」等々となっている。

逆に、パワハラを行っている40代の男性も悩んでいる。「なぜ部下にパワハラをはたらいてしまうのか悩んでいる。叱責してもストレスがたまるばかりで何も解決しないのに・・・」といった事例も存在している。

このような具体的事例を正確に把握することが職場におけるセクハラやパワハラ、その他のハラスメントを克服していく出発点である。

#### ④ハラスメントの結果生じること

職場におけるハラスメントの結果は先にも述べたように個人だけではなく、企業にとっても大きなマイナスの影響を与える。

ハラスメントやいじめ被害者個人にとって、その結果は非常に深刻である。ストレス、うつ病、自尊心の低下、自己非難、恐怖症、不眠、消化器系および筋骨格系障害といった身体的・精神的な症状や心身相関の症状が現出し、心的外傷後ストレス障害になったりする場合もある。一つ一つの症状が犠牲者に大きな負担を強いることになる。

今日、うつ病で悩む 30 代、40 代は増加傾向にあり、悪化すれば最悪の事態にもなりかねない。当事者になってみなければその苦しみはなかなか理解できない。職場によってはハラスメントの被害者だけでなく加害者も精神的に追いつめられた状況であるという場合も少なくない。さらに、精神的な問題が身体的な多くの問題を引き起こしている。

以上のような症状が、休職や解雇による社会的孤立、家族問題、経済問題などの重大な問題に発展する可能性もある。

## ⑤企業におけるマイナス面

また、企業レベルでは、いじめの結果、欠勤率・離職率の上昇を指摘することができる。ハラスメントが横行している職場では一つの企業であっても、その職場だけ欠勤率や離職率が高いということもある。離職率や欠勤率が高いのはハラスメントだけが原因ではなく、職務内容や勤務条件等も大きく影響するが、職務内容や勤務条件がほぼ同じで特定の職場だけに欠勤率や離職率の高さがみられる場合、その職場のいじめやハラスメントが原因であることが少なくない。

職場におけるハラスメントは効率や生産性の低下などにつながる場合も多々あり、いじめやハラスメントの犠牲者だけでなく、労働環境におけるマイナスの心理社会的環境に苦しむほかの同僚にもあてはまる。いじめやハラスメントから生じる法的ダメージも高く、民事上の訴訟を提起されたり、時には刑事事件に発展することもある。それだけではなく訴訟等が提起されることによって、企業イメージが大きく傷つく。

## ⑥ハラスメントを防止するために

それでは職場におけるハラスメントをどのように防止すればよいのか。欧州安全

衛生機構が示している内容をふまえ解説していきたい。

いじめやハラスメントに反対する規範と価値観をもった企業文化を醸成することは当然のことであるが、まず第一に、全員が「いじめ」・「ハラスメント」とは何かを認識することが重要なことだといえる。例えば「差別はいけない」といった場合、何が差別にあたるのか、差別の基準が重要であるが、ハラスメントも同様である。

第二に、現状の正確な把握が重要であり、それがあらゆる取り組みの原点である。職場のどこで、どのようなハラスメントが行われているのかを正確に把握することなくしてハラスメントの防止はできない。

そして、それらの現状をもとに第三に、明確な方針を策定することであり、その中に次のような点を明確にすることである。

- ①いじめのない環境を育成しようとする、事業者および従業員の倫理的責任を明確にすること。
- ②容認できる行為とできない行為の概要を示すこと。
- ③組織の規範と価値観を侵した場合の結果、および制裁措置を明記すること。
- ④被害者が支援を受けられる場所と方法を示すこと。
- ⑤「報復のない」苦情を確実に保障する取り組みを展開すること。
- ⑥苦情申し立ての手順を説明すること。
- ⑦管理職、上司、窓口となる同僚、支援する同僚の役割を明確にすること。
- ⑧犠牲者と加害者が利用できるカウンセリングおよび支援サービスの詳細を明らかにすること。
- ⑨プライバシー保護及び機密性を保持すること。

以上の諸点を明確にした方針とともに、第四に、従業員マニュアル、社内報などを通じて、組織の全レベルに組織の規範と価値観を効果的に普及させること。いくら立派なハラスメント防止指針があったとしても、それらを従業員が知らなければあまり意味がない。



第五に、全従業員が組織の規範と価値観を確実に知っているとともに、遵守するようにすること。

第六に、対立とコミュニケーションの処理能力を改善すること。これらの能力を身につけることがハラスメントの防止にも大きく役立つ。相手を攻撃することなく、自分の見解を相手に伝えるアサーティヴネスの能力は、よりよい職場環境を作るためにも大切なことである。

第七に、従業員のために独立した連絡先を設けることも重要である。問題は必ず発生するという前提で考えれば、問題を早期に解決するためにも独立した連絡先を設置することは非常に重要であり、問題の早期発見、早期治療につながる。

これらを踏まえた上で、職場の点検が必要であり、企業を含めた事業体の人権文化を築いていく出発点であるといえる。

### （３）人権相談事例全般から見えてきた問題点と課題

#### ①被害者は多面的な「弱者」

以上のような職場におけるハラスメントをはじめ、今日の多種多様な人権相談事例等の深刻な問題には、いくつかのキーワードが存在する。それは「弱者」、「閉鎖的空間」、「心の問題」等である。

人権侵害は多種多様であるが、より深刻な問題になるほど被害者は多面的な「弱者」である。古くて新しい問題提起であるが、そこに今日の人権侵害事象を克服する「鍵」があるといえる。

「弱者」という言い方を好まない人もいるが、「社会的に弱い立場の者」という意味で、ここではあえて使うことにする。深刻な人権侵害事例を数多く分析すれば、より一層それらの事実が明確になる。

## ②被害を深刻にしている原因

「被差別者」イコール「弱者」という単純な捉え方は必ずしも正しくないが、多くの面で重なっている。

例えば、DVに苦しむ女性、近親者からの暴行やネグレクトで病んでいく子ども、介護施設や家族内で虐待を受ける高齢者や障害者、不当な労働条件で働かされている外国人労働者等、多くの事例を並べることができる。このように多くの社会的「弱者」が人権侵害事象の被害者であるが、それらの問題が改善する兆しはなかなか見えてこない。

なぜなら、被害者が多面的な社会的「弱者」だからであり、そのことによって問題解決をより一層困難にしているからである。今日、それらを克服する社会システムや人権相談・救済機関が求められているのである。

## ③人権侵害事象が通報・把握されない問題点

社会的な「弱者」は、一般的にも多くの面で「弱者」である。ここでいう多面的「弱者」とは、肉体的、精神的、政治的、経済的、情動的、教育的等の「弱者」のことである。これらの多面的な問題点が人権侵害事象の被害者を生み出し、問題解決を困難にしているのである。

人権侵害事象が解決に向けて取り組まれる出発点は、人権侵害事象の認知からであるが、「閉鎖的空間」というキーワードとも相まって、人権侵害事象が発生しているという事実が通報・把握されないことである。「知られない人権問題は解決されない」という言葉があるが、「知られない人権侵害事象」は統計数字にすら掲載されない。明らかになっていない無数の人権侵害事象が存在している。

つまり、被害者が情動的・教育的「弱者」であることによって、最悪の場合、自身が置かれている状態が人権侵害状態であると認識されず、日常的な人権侵害が継

続されることになる。これらの人権侵害が顕在化することはほとんどない。

#### ④信頼と明確なガイドラインの必要性

このような状態が継続される原因は、人権侵害事象の被害者だけでなく、人権相談・救済機関にもある。これらの機関が人権相談・救済機関として信頼されていないければ、多くの市民は相談にも来ない。

2000 年に行われた大阪府の部落問題実態調査の中の「同和地区内意識調査」では、「差別を受けた後、どのように対処したか」という質問に対し、「行政（人権擁護委員等を含む）に相談（連絡）した」と回答した人が 1.2%に止まっており、百人に一人強しか公的機関に相談（連絡）していない。部落差別を受けた被害者である部落出身者の 98.8%が、公的機関に対処・救済を求めていることが分かる。つまり、これまでの人権相談・救済機関が部落出身者からほとんど信頼されていないということであり、これが部落差別以外の分野でも最も深刻な問題であるといえる。

米国の人権救済機関の一つが物語るように、実効的な救済機関ができれば持ち込まれる人権侵害事案は飛躍的に増加する。米国の雇用機会均等委員会（EEOC）のセクハラ事案の取り扱いが、ガイドラインの明確化等とともに飛躍的に増加していることを考えるなら、日本でも同様の状況が考えられる。

米国のセクハラ被害者は、EEOCに救済を求めた後、民事訴訟を起こすことができるようになってきているが、1991 年で 6883 件、1996 年で 15889 件となっている。EEOCがセクハラガイドラインを発表したのは 1980 年、そのガイドラインが法的禁止のレベルになったのが、1991 年の公民権法改正からである。

このような動きとともに EEOC が取り扱うセクハラ案件が飛躍的に増加している。これらのことからいえるのは、潜在的な人権侵害は膨大な量があり、確かな救済機関と明確な基準があれば、それらの潜在的な人権侵害事案が救済機関に持ち込

まれてくるということである。人権相談に関しても同様で、人権相談システムの存在が広く認知され、信頼されるようになれば潜在的な人権相談は、飛躍的に増加する。

#### ⑤人権相談機関が知られていない問題点

現状は、人権侵害事象と認知でき、そのような状態から抜け出したいという願望を抱いても、どのように対処してよいのか分からず、どこに相談すればよいのかすら理解していない市民がかなり多い。そのような情報「弱者」には、人権侵害を解決するための情報が届いていないのであり、解決方法など知れる状態にないのである。

相談者がもっとも困るのはどこに行けば適切な対応をしてくれるのかということであり、その意味でどのような人権相談機関があるのかを周知しておくことは人権相談の原点である。それだけではない。人権侵害を受けている人の近親者も情報「弱者」である場合、問題をより一層深刻にする。

このように情報・教育的「弱者」が、被害者や関係者である場合、深刻な問題に発展しているケースが多い。このようなケースをふまえるならば、それらの「弱者」を救済できるような社会システムや人権相談・救済機関を如何に構築していくのが重要な課題になる。

人権侵害事象を解決する最も重要な課題が、人権侵害事象の早期発見・早期対応であり、的確な初期対応であるならばなおさらである。

最初の一言によって相談者を誤った道に誘導してしまうケースや、最初に紹介した機関がどのような相談機関であるのかによって、相談者に大きな影響を与えることもある。相談者がもっとも困るのはどこに行けば適切な対応をしてくれるのかということであり、その意味で信頼できる人権相談機関のネットワークの構築も重要である。

## ⑥二次被害につながる誤った初期対応

先に述べたように人権相談をはじめとする多くの相談への対応で重要なことの一つは、初期対応である。近親者の最初の一言によって相談者を誤った道に誘導してしまうケースをはじめ相談者に大きな影響を与える。

なぜなら多くの人権問題に悩む人々が相談する相手は、家族や友人など身近な人々が最も多いからである。それらの人々が人権相談の中でも重要な初期対応を担っている場合が少なくないからである。それらの相談者の身近な人々が、人権相談の初期対応を的確に行なうことができれば、相談内容の克服のために大きく前進する。重傷を負った人が助かるか助からないかは、適切な応急措置ができるかどうかにかかっているのと同じである。

夫からのDV被害者である女性が、親しい女性に相談したと仮定する。相談を受けた女性が、DV被害を受けている女性に「あなたの方にも悪いところがあるんじゃない」と間違った「助言」をすれば、この間違った「助言」が二次被害につながり解決をさらに遅らせ、キーワードの一つとして上げた被害女性の「心」の傷はさらに深まる。そして、「心」の傷を深めた女性の立ち直りは、さらに時間がかかるといふ事態になる。

## ⑦未然防止・早期発見・早期対応のシステムを

また、早期発見・早期対応を的確に行なうことができれば、社会的なコストの面からも大きなプラスになる。

医療コストを例に上げればより一層理解できる。病気の早期発見・早期治療が医療コストを大きく引き下げ、多くの人命を救い、快適で健康的な生活に寄与することができる。さらに、その人の能力を社会のために活かすこともできる。

人権侵害事象を克服した人も同様である。自身が情報・教育的「弱者」から解き

放たれたプロセスと自信は、同じような「弱者」をサポートする大きな力になる。

病気を患ってからコストをかけるよりも、病気予防のためにコストをかけた方が良いのは多くの人が分かっている。病気の場合は、いくら予防をしても発病リスクが下がるくらいであるが、人権侵害は、未然防止が病気以上に高い確立で可能である。

それらの観点から指摘するなら、財政面からも人権相談・救済・未然防止のシステムが求められているといえる。

#### ⑧「弱者」に焦点をあてたシステムを

ところで、被害者は肉体的・精神的「弱者」である場合も多い。子ども、女性、高齢者、障害者が被害者である人権侵害事象を分析すれば、肉体的・精神的「弱者」であることによって被害が深刻になっていることが分かる。物理的・精神的・経済的な虐待の被害者である子ども、女性、高齢者、障害者等の置かれた状態を詳細に分析し、それらの分析結果をふまえた利用しやすい人権相談・救済システムや手法、ネットワークを構築することができれば、問題解決に大きく貢献できる。

また、政治的・経済的「弱者」が人権侵害事象の被害者である場合も多い。

これらの側面を明確に捉えることによって、人権相談・救済システムもより充実したものになる。外国人や子ども、高齢者等は政治的・経済的「弱者」であるがゆえに、人権侵害が発生したり、解決が困難になっている場合も数多く見られる。

#### ⑨タイムリーで被害拡大を防止するシステムを

闇金融からの少額の借金によって自殺に追い込まれた高齢者夫婦と親族の例はその典型である。経済的「弱者」でなければこのような問題は発生していなかったし、政治的「弱者」でもなければ近くの地方議員等に相談できたはずである。政治から

は遠く、解決するための情報からも隔絶されていたことが自殺という決定的な不幸を招いたのである。

以上のような視点に立って、多面的な社会的「弱者」に焦点を据えた人権相談・救済システムを創設できれば「弱者」でない多くの人々にも貢献できる。これらの課題が人権相談・救済システムの中でも最優先課題といえる。

私たちの社会は、これまでに他の分野で同様のシステムを創設してきた経験を持つ。例えば、身体に関わって急な重い病気や交通事故等の重大な事故で大きな怪我をした場合、119番通報すれば速やかに救急車が来てくれる。私たちはそれを当たり前だと考えているが、そのような社会システムがない国もある。

さらに近年、救急車の中でも一定の医療行為が医師の指示の下にできるように救急救命士の資格もできている。

救急救命士法によって設置された救急救命士は、一刻を争って瀕死の状態の人々の命を救う。そのために救急救命に関わる多くのことを半年かけて学び、国家試験に合格して初めて救急救命士になれる。そして実践配置され医師の指示を受けながら救急車の中などで一定の医療行為を行なう。僅かなタイムロスが救える人を死なせてしまった教訓から一九九一年に救急救命士法が成立したことによってできた国家資格である。

つまり、急な身体的「弱者」になった場合、それらをサポートする社会システムができているのであり、これらの経験を活かせば、肉体的・精神的「弱者」である人々の人権侵害を克服する社会システムを構築することは不可能なことではない。また部分的には現実に構築されつつある。

#### ⑩人権相談の専門家養成を

人権相談は一般的に救急救命ほど緊急性はないが、的確な相談と誘導が相談者の自己実現を大きくサポートし、相談者自らが困難を克服する契機にもなってきたこ

とを考えるなら、人権相談の専門家を養成することはこれからの社会の大きな課題である。

米国には弁護士を補助する仕事としてパラリーガルという資格があるが、いずれ日本にもそのような資格の必要性が高まってくるといえる。すでに司法書士がその役割を担うべく制度改革がなされているが、弁護士・司法書士を始めとする法曹関係者にも法律的な知識だけではなく、相談対応への高度な知識と経験が求められる時代に突入していくだろう。

人権相談の難しさは法律相談のようにパッケージで答えを出せるようなケースワーク型のものだけではなく、相談者に寄り添って導くカウンセリング型のものもあり、それらを組み合わせた相談対応が求められるからである。

また、人権相談は多種多様な内容を含んでいる。

部落問題だけではなく、多くのジャンルの人権相談等がある。例えば多民族共生の課題の一端だけでも在日コリアン、在留資格、雇用・労働、医療・福祉、暮らし、婚姻・国籍、教育等と多様なジャンルを持つ。

その他、障害者では「施設・病院、介護・ホームヘルプ・後見支援、暮らし、病気・障害と治療、社会参加・仲間づくり」、高齢者では「介護・施設、後見支援、生活全般」、子どもでは「児童虐待、不登校、いじめ、学校生活、子育て」、ジェンダーでは「雇用・職場・セクハラ、DV・ストーカー・性暴力、家族・家庭」、性では「同性愛、性同一性障害」、暮らしと生活では「個人情報・プライバシー、雇用・労働、野宿生活者、HIV、ハンセン病、犯罪被害者、悪質商法」等々と一部を紹介しただけでも多くの詳細なジャンルを含んでいることが理解できる。それらに対応した専門家とネットワークが必要なのである。

すでに人権相談の専門家を養成するために地方自治体職員などを対象に（財）大阪府人権協会などが中心になって、充実した内容の「人権相談員養成基礎講座」の取り組み始まっているが、全国的にはそのような講座はほとんどない。



## ⑪情報化時代に対応したシステムを

ところで、人権問題は社会の進歩、科学技術の進歩とともに、より高度で複雑で重大な問題になっていく。それらのより高度で複雑で重大な人権問題に対応していくことも求められる。

今日、インターネット上で多種・多様な人権侵害事象が発生しているが、15年前には考えられなかった問題であり、このような問題にも的確に対応するシステムが必要なのである。

例えばインターネットの特色は、時間的・地理的制約がないこと、不特定多数の人が対象であること、匿名で証拠が残りにくいことである。また、情報発信や複製・再利用が容易であり、場所が不要であること等である。こうした特性を縦横に利用したインターネット環境下の人権侵害事象に対しては、現実空間を前提としたこれまでの取り組み方では不十分であり、これらの特性をふまえた新たな取り組み方が求められているのである。

情報化の進展とともに、時代のスピードが速くなればなるほどそれに対応した人権相談システムが求められているのである。つまり情報化時代の人権侵害事案に対応した人権保障や人権相談のシステムが求められているのである。

## ⑫人権相談機関の情報分析力の向上を

最後に、人権相談機関の情報感度を高める必要がある。悲惨な事件が続発しているが、それらが防げなかった背景に人権相談・救済機関の情報に対する感度の低さが上げられることが多い。また、正確な人権状況を把握するためにも情報感度を高める必要がある。

人権侵害の正確で最新の情報は、実態調査や意識調査だけでは不十分である。現実には生起している人権侵害事件や差別事件、多くの人々からもたらされる人権や差

別にかかわる相談を分析しないとより正確な差別の現実を入手することはできないのである。これらの事件や相談の中に、多くの重要な情報が含まれている。表面には現れてこないが、情報を分析することによって明らかになる隠れた情報も数多くある。そのためにも人権相談・救済機関の分析力を高める必要がある。

人権侵害事件や人権相談は生の情報であり、日常的な人権相談でも巨大な問題と結びついていることもある。それらを見つけ出すことが重要なのであり、そのことが人権実現に大きく貢献する。そのために情報感度を高める必要がある。

情報感度を高めるためには、まず第一に、予断や経験による思考の壁を取り除く必要があるとともに、明確な問題意識を持っていなければ情報感度は高まらない。社会にはあらゆる情報が氾濫している。それらの情報をすくい上げる問題意識が、人権相談・救済機関になくしては有用な情報は集まらないのである。

さらに、問題意識とも関連するが情報を分析する力量を高めないと情報感度は高まらない。単なる事実だけを見ても情報の持つ意味が理解できなければ情報の重要度は分からないのであり、情報の背景を理解することが大切なのである。

人権相談も一つの情報であり、それらの相談の背景を的確に捉えてこそ相談への解決方が提示でき、政策提言ができるのである。一つの小さな相談が社会変革の原動力になっていくかどうか、その隠れた大きな背景を捉えることができるかどうかという情報感度にかかっている。

情報収集、情報選別、情報分析、情報判断、情報対応といった全ての過程においてその力量を高めることが重要なのである。

以上、職場におけるハラスメントをはじめ、今日の人権侵害や人権相談等の現状をふまえた上で、人権相談機関の問題点と課題を明らかにしてきた。あくまでも今日的な問題点と課題の一端であるが、これらの課題を克服することを通じて、人権状況の改善に向けた人権救済・相談機関の整備をはじめとする取り組みが推進されることを期待している。