

●人権推進課 ☎84-1228

12月4日（金）～10日（木）は
人権週間です！



「人権週間」は、人権尊重の思想を広め、その意識を高めることを目的に定められたものです。世界人権宣言が採択された12月10日を最終日とするこの7日間、全国各地でさまざまな人権啓発活動やイベントが行われます。
町でも、次のとおり人権啓発の取組を行います。

■ 人権擁護委員による人権啓発活動

12月4日(金)の午前中、八頭町人権擁護委員10名が広報車で町内を巡回し、人権の大切さを呼びかけます。午後からは「特設人権相談所」を開設し、人権に関する悩みや困りごとについて、人権擁護委員が相談に応じます。
※詳しい日程は、広報「やず」インフォメーションコーナーをご覧ください。

■ 人権啓発ワッペン・リボン着用運動

八頭町人権教育推進協議会では、お互いの人権を尊重し合う意識を高めるため、保育所・小中学校、行政、賛同企業・事業所が協力し、人権標語入りのワッペンやリボンを着用する運動に取り組みます。
子どもから大人まで、まち全体で人権について考え、行動する週間にしましょう。

STOP! カスタマーハラスメント（カスハラ）
～お互いを尊重し合える社会へ～

近年、社会問題となっているカスタマーハラスメント(カスハラ)。改正労働施策総合推進法により、令和8年10月1日から、すべての事業主にカスハラ防止のための措置が義務付けられました(従業員を1人でも雇用する事業主が対象です)。

■ カスハラを構成する3つの要素とは

要素1 顧客や取引先、施設の利用者などの言動であること

要素2 社会通念上、許容される範囲を超えていること

要素3 労働者の就業環境が害されること

社会通念上、許容される範囲を超える言動の例
次のような言動が典型例として挙げられます。
・要求に正当な理由がない
・契約などで想定されるサービスを著しく超える要求
・不当な損害賠償の要求
・暴言、脅迫、威圧的な言動
・継続的な拘束や執拗な言動
・土下座の要求　など



■ 職場に求められる4つの防止措置

カスハラを放置すると、従業員の離職や生産性の低下、組織のイメージダウンなどにつながるおそれがあります。事業主には、次の防止措置が求められます。

① 基本方針の明確化と周知
② 相談体制の整備
③ 発生時の迅速かつ適切な対応と再発防止
④ 悪質なケースへの対応方針と実施体制の整備

※このほか、相談者などのプライバシー保護や、相談したことなどを理由とする不利益な取り扱いの禁止についても、措置を講じる必要があります。

お互いを尊重するために

カスハラを防ぐには、顧客と事業者の双方が相手の立場や事情を理解し、尊重し合うことが大切です。

◇相手の事情にも配慮しましょう
相手の立場や状況を考え、お互いを尊重した対応を心がけましょう。

◇思い込みに気付きましょう
アンコンシャス・バイアス(無意識の思い込み)がないか、自分の言動を振り返ってみましょう。

◇正当な申し出と混同しないようにしましょう
障がいのある人への合理的配慮の提供や、正当な意見・要望までカスハラと捉えないよう注意が必要です。