

主な相談事例・報道事例

1. 主な相談事例について

(1) 不当な差別的取扱いに係る相談事例

ア サービス分野に関する相談（当事者（肢体不自由）からの相談）

<相談概要>

- ・ 飲食店を利用しようとしたところ、店内が狭いという理由で、車椅子での入店を拒否された。
- ・ これは、障害者差別ではないか。

<対応概要>

- ・ センターから当該事業者連絡し、本件相談内容を伝達したところ、下記のとおり回答があった。
- ・ 「当日、店内は混雑していた。車椅子は大きい電動車椅子で、奥の席へ通すことは難しく、車椅子スペースが確保できる入口付近の席も埋まっていた。」
- ・ 「通路が狭くなると、熱い料理がお客様へかかってしまうことも考えられるため、安全を考慮してお断りしたが、相談者は納得されず、大声も出された。」
- ・ 「お客様への案内として、お待ちいただければ入店できるとは伝えられていなかったため、その点は不適切だったと思う。」
- ・ センターより当該事業者に対し、法や条例の趣旨を説明するとともに、啓発資料を送付し、相談者への丁寧な説明を依頼した。
- ・ センターから連絡を受けた事業者は、相談者へ電話連絡し謝罪したが、納得を得られなかったため、事業者が相談者宅を直接訪問し、当日の状況説明や、待っていただく案内をしなかったことについて謝罪したところ、最終的に理解を得られた。
- ・ センターから相談者に連絡し、センターの対応を報告したところ、納得されたため対応終了した。

イ サービス分野に関する相談（当事者（聴覚障害）からの相談）

<相談概要>

- ・ 飲食店の予約をしようとしたところ、「オペレーションがくるってしまう。」との理由で利用を拒否された。
- ・ これは、不当な差別であると思うが、事業者にどのように説明すればいいか分

からないため、連絡した。

＜対応概要＞

- ・ センターから当該事業者連絡し、本件相談内容を伝達したところ、下記のとおり回答があった。
- ・ 「料理の焼き方等について、お客様と頻繁にコミュニケーションを取りながら調理しているが、店長一人で調理するため、筆談対応が難しい。そのため、初回に限り介助者の同伴をお願いしている。今回は介助者がいないとのことであったため、予約をお断りした。」
- ・ 「2回目以降の来店は、店のルールも把握していると判断して、介助者の同伴は求めている。」
- ・ 「以前は、介助者の同伴を求めていなかったが、お客様とトラブルになってしまったことがあり、初回に限り介助者の同伴を求めるルールを設けた。」
- ・ センターより、不当な差別的取扱いや合理的配慮の提供等について説明し、障害者一人一人の要望を聞き、対応することを依頼した。また、注文方法について事前に文章化しておくことや、筆記での注文の受注等、代替案を例示した。
- ・ 事業者から、対応を改善するとの回答が得られ、そのことを相談者に報告したところ、納得されたため、対応終了した。

ウ 裁判所に関する相談（当事者（肢体不自由）からの相談）

＜相談概要＞

- ・ 立った状態で書類を記載する台があり、相談者が、障害により、この記載台では書類を書けないことを伝えたところ、職員が椅子を持ち出し、椅子を机にして書くように言った。激昂した相談者に対し、対応職員の上司は、「普通にしてください。」と差別的な発言をした。
- ・ 対応職員及びその上司を処罰してほしい。

＜対応概要＞

- ・ センターから当該裁判所に連絡し、本件相談内容を伝達したところ、下記のとおり回答があった。
- ・ 「相談者は、常時杖を使用しており、書類を書くに当たって、適切な机や台が見つからなかったため、椅子を机として使うように差し出してしまった。職員の言葉が足らず、相談者が勘違いされて激昂したと思われる。」
- ・ 「当日の発言は、“静かにしてください”との主旨のつもりで“普通にしてく

ださい”と発言したが、自分が思っている主旨とは違ったニュアンスで伝わってしまい、気分を害することとなった。接遇対応について配慮すべきであった。」

- ・ その後、対応職員の上司が相談者と面談し、謝罪を行い、相談者の納得も得られたため、センターとしての対応を終了した。

エ 不動産分野に関する相談（当事者（知的障害）家族からの相談）

＜相談概要＞

- ・ 賃貸マンションのオーナーをしており、そのマンションの一室に、子ども（当事者）と住んでいる。
- ・ 子どもは、大声を出したり、壁やドアを叩いたりしてしまうため、そのことにより、周囲の部屋の住人が退去してしまうことがあった。
- ・ 入居の際は、不動産仲介業者を通して、騒音がある旨を伝えた上で、契約していた。しかし、実際に住んだ結果、すぐに退去してしまった住人もいる。
- ・ 住居の真下の部屋は、現在空き家状態のため貸し出したいと思っているが、不動産仲介業者から「騒音のため、新しい入居者を募集できない。」と言われており、一般に広く入居者募集をしていない。
- ・ 都条例をもって、不動産仲介業者や入居者に、障害者への理解を求め、態度を改めさせることはできるのか。

＜対応概要＞

- ・ センターより下記のとおり伝えた。
- ・ 「法及び条例が禁止する差別の対象は、行政機関や民間事業者であり、入居者の内心を対象とするものではないが、不動産仲介業者は、民間事業者であり不当な差別的取扱いに当たる可能性があるため、条例の趣旨等を、都から説明させていただくことは可能。まずは、当該不動産仲介業者に対し、事実確認をさせていただくことになる。」
- ・ 相談者より、「法の対象範囲は理解したので、まずは、都の啓発資料を不動産仲介業者に渡し、理解してもらえるよう話してみたい。」との返答があった。
- ・ 相談者へ啓発資料を郵送し、また何かあれば相談いただくよう伝えた。

(2) 合理的配慮の提供に係る事例

ア サービス分野に関する相談（当事者（聴覚障害）からの相談）

＜相談概要＞

- ・ インターネット通信回線をWEBで申し込んだところ、メールで、「電話にて折り返し連絡がほしい。」と連絡が来た。
- ・ 電話リレーサービス（※）にて連絡をしたところ、「本人確認ができないため、手続きを進められない。」と言われた。
- ・ 電話リレーサービスを通じてでも、本人確認をできるようにしてほしい。

＜対応概要＞

- ・ センターから当該事業者連絡し、本件相談内容を伝達するとともに、なぜメールや電話リレーサービスによる本人確認を認めないのか問い合わせたところ、下記のとおり回答があった。
- ・ 「以前、メールでやりとりしていた時期があったが、詐欺にあうケースが増大したため、本人との直接の電話で契約完了とする方針にした。」
- ・ 「電話リレーサービスを使わないと電話が難しい方がいることを理解した。相談者に対し、電話リレーサービスを使用した本人確認を可とし、その後、状況に応じて、本人とメールにてやり取りを行う。」
- ・ その後、相談者より、契約完了とセンターの対応に満足した旨の連絡があり、対応終了した。

（※）電話リレーサービス

聴覚障害者と聴者を電話リレーサービスセンターにいる通訳オペレーターが“手話や文字”と“音声”を通訳することにより、電話で即時双方向につながるサービス。（日本財団HPより）

イ サービス分野に関する相談（民間事業者（当事者：肢体不自由）からの相談）

＜相談概要＞

- ・ 当店では、お客様がミシンを使える店であり、お客様にミシンの操作方法のみを教えることになっている。車椅子のお客様に支援を求められたため、「付添いの方と一緒に来てほしい。」と言ったところ、お客様は「差別解消法違反だ。警察を呼ぶ。」と怒ってしまった。
- ・ 対応するためにはスタッフの人数、準備も必要なので、「予約をしてほしい。」

と言うと、嫌だと言われた。

- ・ 障害者差別解消法を知らなかった。合理的配慮と言われても、どのように対応すべきかわからないので教えてほしい。

<対応概要>

- ・ センターより、「障害者差別、合理的配慮を説明し、建設的な対話を重ねて解決を図っていくことが大切である。」と説明し、啓発資料を送付した。
- ・ その後、事業者に対し対応状況を確認したところ、「当該お客様は4回ぐらいい来店しており、2回目以降は、時折笑顔も見られ、楽しそうにミシンを操作しているように見える。店は、操作設定、精算時にお金を出す等の補助をしている。障害者差別解消法については、本社にも問合せをして勉強している。」とのこと。
- ・ センターより、法や条例の趣旨に基づいた対応を引き続き依頼し、対応終了した。

ウ サービス分野に関する相談（当事者（化学物質過敏症）からの相談）

<相談概要>

- ・ 運転免許の高齢者講習のため、自動車教習所に通っている。高齢者講習は、座学・適性検査・実技試験を1日で受けることとなっている。
- ・ 座学を受けている際に、教室内の薬物の匂いが原因で、体調が悪くなってしまい途中退出したところ、再度講義を受けるように言われた。再度の講義の受講を免除してほしい。
- ・ 空気の良いところで待機したいため、適正検査の順番を最初にしてほしい。
- ・ 自家用車以外の車を使用することや、密室空間で他者がいることによって、体調が悪くなるため、実技試験には自家用車の使用かつ同乗者なしを認めてほしい。
- ・ 自分ではどう話してよいかわからないため、教習所に話をしてほしい。

<対応概要>

- ・ センターから当該事業者連絡し、本件相談内容を伝達したところ、下記のとおり回答があった。
- ・ 「座学の免除と、実技試験において自家用車の使用かつ同乗者なしでよいかわか教習所では判断できないため、公安委員会へ確認する。適正検査で順番を最初にすることは可能のため、相談者の意向を確認して対応する。」

- ・ その後、相談者と事業者・公安委員会で話し合いがなされた。座学の免除については、公安委員会の規定により認められなかったが、座学を受ける際に、窓側の席に座り、窓を開ける配慮が行われた。
- ・ 適正検査で順番を最初にするということについて、対応がなされた。
- ・ また、実技試験での自家用車使用は認められなかったが、教習所のシミュレーターでの受講が認められることとなった。
- ・ 相談者より、センターへ無事に免許更新ができたことの報告があり、対応終了した。

エ サービス分野に関する相談（当事者（視覚障害）からの相談）

<相談概要>

- ・ 電話対応について、自分が視覚障害者であることを伝えた上で、開催日時・場所を問合せているのに、「音声対応のネット、スマホで確認して欲しい。」と言われ、口頭で案内してくれない。開催日・場所等について、電話等でも案内してほしい。
- ・ イベント当日の対応について、白杖を持っている自分が入口でチケットを見せ、指定席までの案内をお願いしても、誘導等をしてくれない。誘導等、安全に配慮した対応を行ってほしい。
- ・ 他事業者の対応は良いが、当該事業者は、何度クレームをつけても改善されないもので、都から当該事業者に働きかけて欲しい。自分への回答は不要。

<対応概要>

- ・ センターから当該事業者に連絡し、本件相談内容を伝達したところ、下記のとおり回答があった。
- ・ 「電話対応について、当日対応した者に確認したところ、当事者が視覚障害だと分からず、追加説明しようとした時には、電話を切られたとのことだった。」
- ・ 「自社の判断として、インターネット、スマホで調べるようご案内しただけでは、明らかに不親切であり、当該担当者が別の担当者からも対応の誤りについて指摘を受けていたことも判明した。電話の問合せ件数が多く、対応し切れない状態だったため、ついネット・スマホ案内だけになっていたことを反省している。電話対応について注意喚起を行いたい。」
- ・ 「当日対応について、受付は自社だが、会場案内は別事業者のため、自社の指示を全て通せる訳ではないが、受付時に障害特性を確認できた場合、会場スタ

ップに逐次連絡し、会場内での対応指示を入れる流れとなっている。対応人員がいない場合は、受付が会場に回って誘導することも実際ある。会場対応について、人員に限りはあるが、障害のある方を見かけたらまず声を掛けようと、社内会議でスタッフに指導した。」

- ・ 「サービス上の配慮はとても重要。何かあれば、ご指摘いただきたい。」
- ・ センターより、改めて法や条例の普及啓発を行い、対応終了した。

2 報道事案について

(1) 飲食店における盲導犬入店拒否

- ・ 東京都立川市内の百貨店内の飲食店で5月下旬、視覚障害者の女性が盲導犬を同伴しての入店を拒否された。
- ・ 女性側と百貨店の運営会社によると、女性は視覚障害者の男性らと店を訪れた。ハーネス（胴輪）を装着した盲導犬を連れて入ろうとすると、店員に「犬の入店は困ります」と止められ、盲導犬であることを説明しても、「うちは回転ずしなので盲導犬は入れません」と言われたという。
- ・ 多摩立川保健所は女性側から話を聞いた上で、障害者差別解消法などに基づき店側に口頭で注意し再発防止を求めた。
- ・ 店は、今回の問題を受け、接客マニュアルを見直し、盲導犬ユーザーが来店した際の対応を新たに記載するなどの再発防止策に取り組むとしている。

（令和元年7月6日 毎日新聞記事より一部抜粋）

(2) 救急車における盲導犬同乗拒否

- ・ 東京都練馬区で4月17日、東京消防庁の救急隊員が、90代の女性を救急搬送する際、女性の家族に対し、「盲導犬は同乗できない」と誤った内容を伝えていたことがわかった。同庁が26日、発表し、家族に謝罪した。
- ・ 現場の救急隊員は「搬送先の病院に盲導犬を入れられるか」と本部総合指令室に確認を依頼。管制員は「救急車に盲導犬は同乗できない」と誤って回答した。
- ・ 女性の家族が「過去には同乗させたことがある」と指摘し、誤りが発覚した。この間の搬送の遅れは約5分で、病院からは「容体に影響する遅れではなかった」と説明されたという。

（平成31年4月26日 朝日新聞デジタル記事より一部抜粋）

(3) 横浜市におけるグループホーム開設反対に係るあっせん申し立て

- ・ 横浜市都筑区荏田南に開設予定の精神障害者らのグループホーム（GH）に近隣住民が反対するのは差別に当たるとして、運営会社や入居予定者の家族が24日、紛争を解決するための相談対応とあっせんを市に申し立てた。
- ・ 弁護団は、障害者差別解消法にはGHなど障害者関連施設の開設に関し、国や自治体が「周辺住民の同意を求めないことを徹底する」との付帯決議があることを説明した上で、「(反対する住民の主張は)『危険な精神障害者はわれわれの街に来るな』というメッセージで、根拠のない差別感情だ」と指摘。「市が率先し、問題の解決に努力してほしい」と強調した。
- ・ 市障害企画課は「地域で起きた事実を受け止め、まずは当事者の相談に応じる。法律の啓発をするのがわれわれの仕事で、きちんと対応していく」としている。

(令和元年5月24日 神奈川新聞より一部抜粋)