

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 行政分野に関する相談（当事者：肢体不自由）からの相談

<相談概要>

- ・ 障害者手帳を所持し、住んでいる自治体の外の病院に通院しているが、タクシー券が出ないので、病院に行けない。
- ・ 住んでいる自治体に聞いても、タクシー券が出る人と出ない人の差を教えてください、差別に感じる。
- ・ タクシー券が出る人と出ない人の違いを教えてください。

<対応概要>

- センターから当該自治体に連絡し、本件相談内容について説明したところ、下記のとおり回答があった。
- ・ タクシー券は自治体内の病院に通院の人だけを対象にしている。
- センターから、相談者へ報告したところ、下記のとおり話が合った。
- ・ 以前、自治体内の病院では症状が重くて診られない、と言われたことがある。
- センターより、当該自治体に意見書の書き方について確認するなど、直接の対話を促し、相談者が納得されたため対応終了した。

(対応のポイント)

- ✓ 両者の建設的対話を促して、相談解決を図った。

イ 医療・福祉分野に関する相談（当事者の関係者（当事者：知的障害）からの相談）

<相談概要>

- ・ 子どもに軽度の知的障害があるが、先日、保育園に見学に行った際に、「みんなと同じようにできないのであれば、保育園に通う必要は無い」と言われた。
- ・ 保育園に指導してもらい、謝罪してほしい。

<対応概要>

- センターから当該事業者に連絡し、本件相談内容について説明したところ、下記のとおり回答があった。
- ・ 見学にいらしたときに、お子さんの同伴がなかったため、お子さんが皆と同じに行動できますか？と尋ねると、「誰かについてもらえば大丈夫かもしれない

が、ついていなければ無理」と断言された。

- ・ お母様からは、「みんなと同じようにできないのであれば、保育園に通う必要は無いと言われ、傷ついた。謝罪をもらいたい」旨のメールも頂いている。
- ・ 当日話したことは、ニュアンスが少し異なり、一日中ずっと職員がつくということであれば、それは難しいということ。要所要所で職員が一人つくということであれば、可能かもしれないし、実際にそのようなことも行っている。
- ・ 意味合いの受け止め方に行き違いが生じてしまったのかもしれない。
- ・ 伝え方に問題はなかったか今後検討していきたいし、申し訳なかったと思っている。メールに返信するよりも、電話で話したいが、現時点で連絡がついていない。
- センターから事業者に対し、障害者差別解消法・都条例について普及啓発し、相談者へ報告したところ納得された。その後、事業者より連絡あり。
- ・ 相談者に対し、差別的な意味で言ったのではないと説明や謝罪をしても納得してもらえなかった。内部で検討し、改めて相談者に架電し、差別的な意味で言ったのではないことを十分に説明して切電する予定。
- センターから事業者に対し、今後の対応については内部で検討しながら対応していったほしいと伝え、対応終了した。

（対応のポイント）

- ✓ コミュニケーションの行き違いが生じていたため、双方へ相互理解を求めた。

ウ 医療・福祉分野に関する相談（当事者（聴覚障害）からの相談）

＜相談概要＞

- ・ 電話リレーサービス経由で、クリニックに電話予約をしたところ、「受付しておりません」と断られた。
- ・ 先方に連絡して、不当な差別的取扱いの禁止の普及啓発をし、結果を知らせてほしい。匿名でお願いしたい。

＜対応概要＞

- センターから当該事業者連絡し、本件相談内容について説明したところ、下記のとおり回答があった。
- ・ 当日、お電話をいただいた際に、大変混んでおり、受付職員が1人だった。
- ・ 通訳者の方がパソコンを入力しながら話しているような感じで、応答に時間がかかった。小さなクリニックで忙しい時間帯だったので、予約をお断りしていますというようなことを言ってしまったと思う。

- ・ 言い方も強くなってしまったように思う。
- ・ プライバシーに関わる相談もあるため、通訳者や身内であっても第三者が診察室に入ることはご遠慮願っているが、内部で相談し、今後の対応を検討する。
- センターから事業者に対し、障害者差別解消法・都条例について普及啓発し、相談者へ報告したところ納得されたため、対応終了した。

(対応のポイント)

- ✓ 障害を理由にサービスの提供を断ることは、障害者差別解消法の「不当な差別的取扱い」に該当することを事業者の説明した。

エ サービス分野に関する相談（当事者の関係者（当事者：てんかん）からの相談）

<相談概要>

- ・ 子どもがスイミングスクールに通っていたが、てんかんと診断されたため休んでいたが、症状も安定してきたため、スクールに再開の連絡をしたところ、安全が確保できないと断られた。
- ・ 主治医からは、学校のプールは再開していいと言われている。

<対応概要>

- センターから当該事業者連絡し、本件相談内容について伝え、対応の検討を依頼した。後日、事業者より下記のとおり返答があった。
- ・ 検討の結果、安全面を考慮すると、発作が起きた際、現状すぐに対応できる体制ではないと判断せざるを得ない。理由として、発作が起きた際の対応のノウハウを習得していない指導者もいるため。また、規模が大きい会社でもあるので、すぐに体制を変えることが難しい。変えていかなければならないという意識はある。
- ・ 今すぐの対応は難しいかもしれないが、差別解消に関する法や条例を踏まえた上で、これからは個々に応じて代替手段を検討しながら、なるべく多くの方を受け入れたい。
- ・ 相談者には直接謝罪をし、すぐに受け入れられないことについて説明をしたい。
- センターから事業者に対し、障害特性は個々によって異なるため、個々に建設的対話をしていただき、柔軟な対応を心がけてほしいことを伝えた。
- センターから相談者に報告したところ、相談者より直接事業者と話をするとのことで、対応終了した。

(対応のポイント)

- ✓ 具体的な危険性の想定がなく、漠然とした安全の確保を理由に、サービスの提供を断ることは、障害者差別解消法の「不当な差別的取扱い」に該当することを事業者の説明した。
- ✓ 安全面が確保できない場合は障害者にその理由を具体的に説明し、理解を得ることが大切であることを事業者に伝え、対応の検討を依頼した。

（２）合理的配慮の提供に関する事例

ア 教育分野に関する相談（当事者の関係者（当事者：発達障害）からの相談）

＜相談概要＞

- ・ 子どもに発達障害があるが、内部進学で高校に行けないと学校から言われた。高校へは全員が進学できるわけではないが、障害があることを配慮してもらえていないように思う。
- ・ 子どもは、「学校になかなか行けなかったが、休んでしまったときのテストや課題の情報が無く、それが成績表に反映されてしまった。今後３学期はこのようなことが無いようにしてほしい。」と言っている。
- ・ 学校への連絡は、匿名でお願いしたい。

＜対応概要＞

- センターから当該事業者連絡し、本件相談内容について説明したところ、下記のとおり回答があった。
- ・ 基本的には各教科からの連絡は、ICT 機器により情報を開示しており、休んでも情報がわかるようになっている。
- ・ 情報開示のツールや使い方も教師生徒等に周知しているが、何かでツールに不具合が起きたという場合もあるので、今後はカバーしていきたい。
- センターから事業者に対し、障害者差別解消法・都条例について普及啓発し、相談者へ報告したところ納得されたため、対応終了した。

（対応のポイント）

- ✓ 相談者が匿名を希望されたため、両者の対話を促すことはできなかったが、障害者差別解消法の「合理的配慮の提供」について学校に説明し、今後の対応において留意いただくよう依頼した。

イ 交通分野に関する相談（当事者（視覚障害）からの相談）

＜相談概要＞

- ・ 先日、ある駅の A 線改札で他の鉄道会社 B 線改札口までの案内を頼んだとこ

ろ、案内してくれなかった。B線では、A線までの案内をしてくれたことがある。A線の事業者と話をした際に、今後は対応改善すると約束してくれたが、今回、やはりA線からB線への案内をしてくれなかった。

- ・ 事業者連絡して、対応を確認してほしい。

＜対応概要＞

- センターからA線事業者連絡し、本件相談内容について説明したところ、下記のとおり回答があった。
- ・ 相談者の利用された駅は、B線と距離があり、片道だけで20分以上かかる場合があるため、業務に影響が出てしまう。
- ・ 駅員数に限度があるので、係員に余裕があるときはB線への案内もできるが、通常はお断りしている。
- ・ ご相談内容を受けて再度内部で検討し、折返し連絡する。
- その後、事業者より下記のとおり連絡があった。
- ・ 今後は、少しお待ちいただくかもしれないが、ご相談いただければ案内できるようにする。
- センターから事業者に対し、障害者差別解消法・都条例について普及啓発し、相談者へ報告したところ納得されたため、対応終了した。

（対応のポイント）

- ✓ 障害者差別解消法の「合理的配慮の提供」について事業者の説明し、過重な負担のない限り、対応していただくよう依頼した。

ウ 医療・福祉分野に関する相談（当事者（当事者：肢体不自由）からの相談）

＜相談概要＞

- ・ 病院で、問診票が書けずに代筆をお願いしたが断られた。その後、診察は受けられたが、合理的配慮がないのではと思い連絡した。東京都から指導してほしい。

＜対応概要＞

- センターから当該事業者連絡し、本件相談内容について説明したところ、下記のとおり回答があった。
- ・ 初診窓口には一日数千人の初診者がいらっしやって混雑しているため、代筆はできず、直接受診科窓口で話を聞き、診察に案内した可能性がある。
- ・ しかし本来、その旨説明をすべきで、説明ができていなかったのであれば申し訳なかった。

- センターから事業者に対し、障害者差別解消法・都条例について普及啓発し、相談者へ報告したところ納得されたため、対応終了した。

(対応のポイント)

- ✓ 障害者の申し出どおりにできない場合は、その理由を説明し、理解を得ることが大切であることを事業者に伝えた。

エ サービス分野に関する相談（事業者（当事者：聴覚障害）からの相談）

<相談概要>

- ・ お客様からの問合せに対し、コールセンターにて対応をしているが、障害者の方には、FAXや折返しの電話ができる専用窓口（電話）にて対応している。
- ・ 本日、リレーサービスを利用し、コールセンターに入電したお客様がいた。
- ・ 専用窓口へ電話していただくよう伝えたところ、立腹され切電されてしまった。当方の対応がよかったのか気になっている。
- ・ 今後、リレーサービスを利用し、契約等の申込みを受けた場合、本人からの電話かの判断が出来ないことが想定される。何か判別できる方法があるか。

<対応概要>

- センターから、一般財団法人日本財団 電話リレーサービスに問合せ、その回答も踏まえ、下記のとおり伝えた。
- ・ 本人確認としては、例えば、本人しか知り得ない情報（生年月日や住所等）で確認できる。
- ・ リレーサービスかどうかの確認は、ナンバーディスプレイに電話番号が表示されるので、折り返し電話することで確認できる。
- ・ 障害者の方を拒否している訳ではなく、別の窓口を設置し対応していることは障害者への配慮にあたると言える。
- 事業者より、下記のとおり質問があった。
- ・ 法的に合理的配慮の提供ができていたかどうか判断いただきたい。
- ・ 東京都の障害者差別解消法ハンドブックや事例集を読んだが、その中に「公表」とあったが、今回の件が公表されたりするのか。
- センターより、合理的配慮の提供ができていたかどうかの判断は、個々の内容によるので、当センターでは障害者から相談が入ったら、相談者と事業者の双方の主張等を確認し、建設的な対話が進められるよう調整していることを説明し、都条例についても普及啓発し、対応終了した。

(対応のポイント)

- ✓ 「合理的配慮の提供」は、個々の障害者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置であることを事業者に伝えた。

オ 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＞

- ・ 自分は都内のスポーツ施設を利用しているが、香水や柔軟剤の匂いが強い人がいて困っている。匂いが強い人の入場規制をしてほしい。
- ・ 都から事業者に指導してほしい。他にも同様に困っている人はいるはず。

＜対応概要＞

- センターから、事業者へ確認したところ、下記のとおり回答があった。
- ・ すでに他の行政機関を通して、匂いの強い人を取り締まってほしいという要望を受けているが応えることはできない。
- ・ 匂いの強さをどのように測るのか逆に教えて欲しい。
- センターから事業者に対し、障害者差別解消法・都条例について普及啓発し、本件のような症状で苦しんでいる方の存在を認識し、何か工夫できることがないか検討してほしいと伝えた。その後、事業者より入電あり。
- ・ 今回、このような意見をもらい初めて化学物質過敏症で悩んでいる人の存在が分かった。
- ・ 対応策として、規約等に入れることはできないが、国の啓発ポスターを見つけたので掲示した。
- ・ 本人が来店し、ある程度納得し、本人の運動している場所にも掲示して欲しいとのことで、対応した。
- その後、本人からセンターに御礼の入電があり、対応終了した。

（対応のポイント）

- ✓ 「合理的配慮の提供」において、障害者の申し出どおりの対応が難しい場合でも、建設的対話を通じて代替手段を検討していくことが大切であることを事業者に伝えた。

2. 報道発表事案について

(1) 合理的配慮、民間も義務に 改正障害者差別解消法の施行日を閣議決定

- ・ 政府は3月14日、改正障害者差別解消法の施行日を、2024年4月1日とする政令を閣議決定した。
- ・ 政府は同日、改正法に基づく具体的な対応をまとめた基本方針も改定した。同法が禁止する「不当な差別的取り扱い」「合理的配慮の不提供」について、該当する例と該当しない例を書き込んだ。
- ・ 不特定多数の障害者と接することを想定して、事業者があらかじめ店員に研修するといった「環境の整備」と、障害者一人ひとりの個別性に応じて行う「合理的配慮」の違いも事例で説明した。
- ・ 差別を感じた障害者や対応に困った事業者が相談できる窓口は、内閣府が中心となって明確にする。

(令和5年3月29日 福祉新聞記事より一部抜粋、
<https://www.fukushishimbun.co.jp/topics/29530>)

(2) 障害者差別解消「市全体で」 名古屋市、条例改正方針

- ・ 名古屋城天守閣の木造復元計画のバリアフリー対策を巡り、市民討論会で差別的な発言があったことを受け、名古屋市は15日の市議会財政福祉委員会で、障害者への配慮を進められるよう、障害者差別解消推進条例を改正する方針を示した。
- ・ 3日に開かれた市民討論会では、設置が検討されている垂直昇降設備「電動かご」について、車いす利用の参加者が上層階まで設置を求めた。これに対し、一部の参加者が、我慢を求めた上、差別的な発言もした。
- ・ この問題への市の対応を巡っては、市議会から「分断を招いた」などの批判の声があがっており、健康福祉局は、差別解消に向けた理解促進が不十分だったとし、今後、有識者や当事者らでつくる協議会で改正案を検討する。

(令和5年6月16日 読売新聞オンラインより一部抜粋、
<https://www.yomiuri.co.jp/local/aichi/news/20230615-OYTNT50238/>)

(3) セブン-イレブンが車いすの人に「応募しないで」 パリ SG などの日本ツアーの観戦キャンペーン

- ・ コンビニ最大手セブン-イレブン・ジャパン（東京）が 6 月、海外名門サッカークラブの来日試合の観戦チケットが抽選で当たるとうたい実施したキャンペーンで、車いす使用者らの応募を拒んでいたことが分かった。ウェブサイトに注意事項として「車椅子ご利用や介助が必要なお客様への対応は行っておりません」と掲載。当事者からの問い合わせに「車いす席がないので応募しないでほしい」と回答していた。
- ・ 国立競技場には約 500 の、ヤンマースタジアム長居には約 340 の車いす席が整備されている。セブン&アイ・ホールディングス広報センターは取材に「ジャパントツアー事務局から車いす席が割り当てられず、現地での付き添いなどの対応が難しいことを知らせるために注意事項を掲載した。障害者を差別する意図はなかった。今後は障害者に最大限配慮するよう取り組みたい」と釈明した。
- ・ ジャパントツアー広報事務局は取材に「座席の割り当て権限は当方にあった」とした上で、「スポンサーが実施する観戦チケットキャンペーン用に車いす席を割り当てる必要があるという認識が欠けていた。結果としてキャンペーンから障害者を排除、差別する事態を招いた。深く反省し、おわびする」と非を認めた。

(令和 5 年 7 月 24 日 東京新聞より一部抜粋、
<https://www.tokyo-np.co.jp/article/264951>)