

障害者差別解消法施行後の状況

～令和 2 年度相談事例等～

障害を理由とする差別の相談窓口における対応状況

1 対象期間：令和2年4月～令和3年1月31日

2 相談件数：計 6件

月別相談件数			
4月	2件	10月	0件
5月	1件	11月	1件
6月	0件	12月	0件
7月	0件	1月	0件
8月	0件		
9月	2件		

3 相談者の内訳

当事者	4件
支援者	0件
事業者	0件
その他	2件

4 相談内容の種類

① 不当な差別的取扱い	2件
② 合理的配慮の提供	3件
③ その他 不適切な行為	0件
不快・不満	1件
環境の整備	0件
相談・要望	0件

(参考) 相談者ごとの相談内容の種類

	当事者	支援者	事業者	その他
① 不当な差別的取り扱い	0	0	0	2
② 合理的配慮の提供	3	0	0	0
③ その他 不適切な行為	0	0	0	0
不快・不満	1	0	0	0
環境の整備	0	0	0	0
相談・要望	0	0	0	0
計	4	0	0	2

5 対象分野別件数

商品/サービス	3 件	医療	0 件
福祉サービス	0 件	雇用	1 件
公共交通機関	1 件	行政機関	1 件
教育	0 件	その他	0 件

6 障害種別ごとの取扱い件数

身体障害	視覚障害	0 件	知的障害	0 件
	聴覚障害	0 件	精神障害	3 件
	肢体不自由	3 件		

(参考) 対象分野ごとの障害種別件数

		商品/ サービス	福祉	公共 交通	教育	医療	雇用	行政 機関	その他
身体障害	視覚障害	0	0	0	0	0	0	0	0
	聴覚障害	0	0	0	0	0	0	0	0
	肢体不自由	1	0	1	0	0	0	1	0
知的障害		0	0	0	0	0	0	0	0
精神障害		2	0	0	0	0	1	0	0
その他		0	0	0	0	0	0	0	0

相談事例の分類や整理の考え方

1. 「相談類型」の整理分類

相談類型の分類については、相談者の主訴が、当初の相談受付時と相談対応の中で整理した後では、相談類型が異なることがあります。相談類型は対応を終えた上で、下表の定義に基づいて整理・分類しています。

相談類型	定義
① 不当な差別的取扱い	・不当な差別的取扱いに該当するもの、又は不当な差別的取扱いに該当するおそれのあるもの。
② 合理的配慮の提供	・合理的配慮の不提供に該当するもの、又は合理的配慮の不提供に該当するおそれのあるもの。 ※合理的配慮は、その行為に応じて「物理的環境への配慮」「意思疎通の配慮」「柔軟なルール・慣行の変更の配慮」に類型化できます。
③ 不適切な行為	・障害者差別解消法の差別類型には該当しない（おそれも含む）が、差別的・不適切な行為があったと思われるもの。
④ 不快・不満	・差別的・不適切な行為があったことを確認できないが、相談者が差別的と捉え、不快・不満の表明があったもの。
⑤ 環境の整備	・施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修、その他の必要な環境の整備に関するもの。
⑥ その他相談・要望等	・その他制度への不満・苦情を要因とするものや、差別以外の相談、要望に類するもの。

2. 「相談類型」の取扱い

相談類型を整理分類した後は相談類型に応じて下表の対応を行います。また、対応に当たっては必要に応じて大阪府広域支援相談員による専門的、広域的な助言等を得て相談員と連携して対応します。

相談類型	対応
① 不当な差別的取扱い	・事業者等に対して事実確認を行い、不当な差別的取扱いに該当する（おそれも含む）などの場合は助言や指導等を行う。
② 合理的配慮の提供	・事業者等に対して事実確認を行い、合理的配慮に欠ける（おそれも含む）などの場合は助言や指導等を行う。
③ 不適切な行為	・事業者等に対して、必要に応じて事実確認や情報提供のため連絡等を行う。
④ 不快・不満	
⑤ 環境の整備	
⑥ その他相談・要望等	

障害を理由とする差別に関する相談 報告書

【報告年月日：令和 年 月 日】

受付課	(担当者名 内線)			
相談日時	令和 年 月 日 () 時 分頃			
相談方法	<input type="checkbox"/> 来庁 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> 電子メール <input type="checkbox"/> その他()			
相談者	氏名			電話番号 ()
	性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	生年月日	年 月 日 () 歳
	住所			
	本人との関係	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 家族 () <input type="checkbox"/> その他 ()		
障害者本人 <small>※本人による相談の場合は障害種別のみ記入</small>	氏名			電話番号 ()
	性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	生年月日	年 月 日 () 歳
	住所			
	障害種別	<input type="checkbox"/> 視覚 <input type="checkbox"/> 聴覚 <input type="checkbox"/> 言語 <input type="checkbox"/> 肢体 <input type="checkbox"/> 内部 <input type="checkbox"/> 知的 <input type="checkbox"/> 発達 <input type="checkbox"/> 精神 <input type="checkbox"/> 難病 <input type="checkbox"/> その他 ()		
相談内容	<input type="checkbox"/> 不当な差別的取扱い <input type="checkbox"/> 合理的配慮の提供 <input type="checkbox"/> その他			
	<input type="checkbox"/> 本市の事務事業に関する相談 <input type="checkbox"/> それ以外に関する相談			
対応及びその結果				

※話の流れで分かる範囲で記入し、不明な箇所は空白にしてください

■分野ごとの事例一覧

分野	事 例	頁
商品・サービス	1 宅配事業所におけるサービス契約拒否について①（精神障害）	6
	2 宅配事業所におけるサービス契約拒否について②（精神障害）	7
	3 商業施設における電動車いすの充電拒否について（身体障害・肢体不自由）	8
公共交通	4 バス乗車の際のベルト固定について（身体障害・肢体不自由）	9
雇用	5 精神障害者の職場環境への配慮について（精神障害）	10
行政機関	6 証明書の交付申請における不受理事例について（身体障害・肢体不自由）	11

※ 事例の内容については、個人情報の適正な取扱いの観点から、実際の事例に基づき一部内容の修正等を行っています。

（１）商品・サービス分野

商品・サービス分野

【事例１】宅配事業者におけるサービス契約拒否について①（精神障害）

【相談の内容】

（消費生活センターより情報提供）

堺市の精神障害者の方が、宅配事業者から、精神障害者手帳の所持を理由に宅配契約を拒否されたと相談を受けた。消費生活センターより、事業者へ事実確認を行ったところ、「過去に精神障害者手帳を所持している利用者が商品を大量に注文し、支払いが困難となる事例が発生したため、精神障害者手帳の所持者には一律に利用をお断りしている」と回答があったとの事。障害者差別に該当する事案と思われたので、センター相談員より、行政の相談窓口へ情報提供があった。

【分類】 不当な差別的取扱い

＜本市（所管課）の対応＞

- センター相談員を通じて、本人の相談意思が確認できたため、当課より、本人へ直接連絡をとり、詳細な事実確認を行った。
- 本人から聴き取った内容とセンター相談員から提供された情報に相違はなく、障害を理由とする差別的な取扱いに該当する内容と判断し、事業者訪問により事実確認を行った。

＜事業者の意見＞

- 判断能力が不十分な事で大量に商品を注文し、支払いが困難になる事を防ぐ、いわば消費者保護のために止む無く対応したものであり、差別であるとは考えていない。
- 精神障害者手帳を所持しているという事は、判断能力に何らかの疑義が生じているものであり、契約をお断りする判断基準として、手帳所持者という基準を設けている。
- 障害者手帳の所持が契約の判断基準にできない場合、何を以て契約するか判断すべきか教えて欲しい。

＜結果＞

- 事業者に対し、複数回の訪問にて事実確認及び法制度の説明を行い、障害者手帳の所持を理由に一律にサービス利用を拒否する事は、明らかな障害者差別であることをお伝えし、利用希望者を広く受け入れ、個々の状況に応じた対応を依頼した。
- 事業者より、今後利用希望する方を障害の有無を問わず、広く受け入れていくと説明があった。
- 後日、相談者の元へ本部職員が訪問し、謝罪するとともに、サービス利用契約が結ばれた。
- 相談者の理解を得られた。

商品・サービス分野

【事例２】宅配事業者におけるサービス契約拒否について②（精神障害）

【相談の内容】

（大阪府広域支援相談員より情報提供）

堺市の精神障害者の方より、宅配サービスの利用契約時に、事業者へ精神障害者手帳の所持を伝えると、「本人名義の利用契約はできない」言われ、契約を拒否された。本人が事業者へ契約できない理由を尋ねると、「過去に精神障害のある方が、大量に商品を注文し、支払いが出来なくなった事例が発生した為、契約者本人が精神障害者手帳及び療育手帳を所持していれば、一律に名義契約をお断りしている」と説明があった。一連の事業者の対応を本人が差別と捉え、大阪府へ相談があり、本人が居住地である堺市への情報共有を了承したため、行政の相談窓口へ大阪府より対応依頼があった。

【分類】 不当な差別的取り扱い

<本市（所管課）の対応>

- 大阪府広域支援相談員より情報提供を受け、本人へも状況確認を行った。
- 相談者は異なるが、【事例１】と同一の宅配事業者であり、相談者より聞き取った内容も、ほぼ【事例１】と同様に、精神障害者手帳の所持を理由にサービス契約を拒否されたものであった。
- 【事例１】と同時期に相談が重なったため、事業者に対し、２ケース合同の事実確認を行った。

<事業者の意見>

【事例１】を参照

<結果>

【事例１】を参照

商品・サービス分野

【事例３】商業施設における電動車いすの充電拒否について（身体・肢体不自由）

【相談の内容】

商業施設において、職員に電動車いすの充電を依頼するも「対応できない」と言われた。仕方なく施設内の馴染みの店舗の店員に充電を依頼するも、施設職員から「避難時の動線を妨げるので充電はできない」と言われた。電動車いすの充電が無くなれば、自分は自宅へ帰ることもできないのにどうすればよいのか。

【分類】合理的配慮の提供（柔軟なルールの変更の配慮）

＜本市（所管課）の対応＞

- 相談者より詳細な状況確認を行ったのち、商業施設に対し、本件の事実確認及び電動車いす利用者への配慮について確認を行った。

＜事業者の意見＞

- 本件について、どの職員が対応したかの確認はできなかったが、従来電動車いすの充電については、総合案内所にて申し出て頂ければ、バックヤード内で充電の対応をしている。
- テナントにおける充電については、相談者の仰る通り、避難時の動線を妨げることから、対応をお断りしている。
- 近年、施設内のコンセントを無断で充電目的に使用している事例が多くあり、充電箇所をバックヤードに設ける運用にしたのは事実であるが、充電は禁止していない。そのような事実があったのであれば、職員への周知が不足していたものであり、相談者には申し訳ないことをした。
- 今後、総合案内所にて申し出がし易いように周知を考えていきたい。

＜結果＞

- 職員へ速やかに周知を行い、電動車いすの方への対応の再確認が行われた。
- 相談者へ対応結果を報告し、理解を得られた。

（２）公共交通分野

公共交通分野

【事例４】バス乗車の際のベルト固定について（身体・肢体不自由）

【相談の内容】

最寄りのバス停でバスに乗ろうとし、乗務員が自身の車いすをベルト固定する事を拒否したら、乗務員より「指示に従ってもらえないのであれば乗車できません」と言われ、バスに乗ることができなかった。

【分類】その他（相談・要望等）

＜本市（所管課）の対応＞

- 相談者に対し、ベルト固定を拒否した理由を確認すると、「他のバス会社では固定しなくても乗せてもらえる」という理由であり、障害特性によりベルト固定が困難な状態ではないことを確認。
- 本事例について、類似事例がないか大阪府広域支援相談員へ相談を行った。
- 本件発生時の状況を確認するために、バス会社へ確認を行った。

＜大阪府の意見＞

- バス乗車時の車いすの固定については、国土交通省より通達（平成11年12月10日自動車交通局長通達）が出ており、それに基づき、各バス会社にて運送約款を定めているとの事。

＜事業者の意見＞

- バス会社担当者より、国からの通知を受け、電動車いすを含めた車いす全般について、乗車時は固定することを乗務員には指示している。
- 本件については、「他のバス会社は固定していないから」といった理由で固定を拒否されていることから、乗務員の指示に従って頂けない場合はご乗車頂けないと説明し、再度本人へ確認を行ったが、指示に従って頂けなかったため、約款に基づき、乗車をお断りし、バスを発車させたとの事。
- 車いすを固定せずに走行することを認めると、万が一、事故が発生した際には、本人がケガをされるばかりか、他乗客が巻き添えになる危険性がある。固定せずに走行することを認めた乗務員の過失も問われることになり、本社より乗務員に対しては車いす固定を徹底するように指示している。

＜結果＞

- 本件については、相談者が乗務員の指示（車いすのベルト固定）に従わなかったことにより、約款に基づき運送の引き受けを拒絶したものであり、障害を理由とするサービスの提供拒否とは異なる事を説明する。
- 相談者からの理解は得られなかった。継続した相談となる可能性があるが、相談者に対し、丁寧に説明を行っていく。

（３）雇用分野

雇用分野

【事例５】職場環境への配慮について（精神障害）

【相談の内容】

一般企業に契約社員として就労している。

就労定着支援を活用しており、就労開始時に企業に対し、指導役の職員を男性にして欲しい等の配慮事項を伝え、当初は配慮してもらっていたが、企業に所属したまま協力会社の業務に配置転換となった際に、指導役が協力会社の女性に変更されてしまい、人間関係が悪くなってしまった。

所属している企業に指導役の女性を変更して貰うよう依頼したが、「協力会社の人事には口出しできない」と対応してくれなかった。

【分類】合理的配慮の提供（物理的環境への配慮）

＜本市（所管課）の対応＞

- 相談者へ障害者雇用促進法における合理的配慮に関する内容であるため、事業者所在地のハローワークが相談窓口となることをお伝えした。
- 相談者が就労定着支援を利用していることから、障害者就労・生活支援センターと情報共有を行い、センターにて担当しているケースであった事が判明したため、対応を依頼する。

＜結果＞

- 当初に働いていた所属企業内の業務に相談者が再配置されることになり、それに併せて指導役も当初の男性担当に変更されることとなった。
- 相談者の理解を得られた。

（４）行政機関分野

行政機関分野

【事例６】 証明書の交付申請における不受理事例について（身体・肢体不自由）

【相談の内容】

顔写真付き証明書の交付申請をしたが、後日コールセンター職員より、「申請時に同封した写真では申請を受理する事はできない」と言われた。職員に対し、自身は脳性麻痺により姿勢を保持する事が困難であり、今回の写真も証明写真機にて何とか移乗し撮影したものであることを伝えるも認められなかった。職員からは、代替案として、スマートフォンでの撮影や撮影スタジオでの撮影を提案されたが、スマートフォンも所持しておらず、近隣の撮影スタジオがコロナウイルスの影響で休業していることから、現実的な提案ではないと感じた。健常者がスムーズにできる制度ではあるが、障害者のための配慮がなされていないように感じる。

【分類】 合理的配慮の提供（柔軟なルールの変更の配慮）

＜本市（所管課）の対応＞

- 職員より、規格を満たすための撮影を行う代替案の提示があるものの、その代替案では本人の遂行が困難であった。今後も同様の相談が発生する事も考慮し、障害の状況に応じた写真の規格変更など、柔軟な対応ができないか確認を行った。

＜事業者の意見＞

- カード審査部門の職員より、「個人を証明するため、顔写真に一定の規格は必要」と回答があったが、今回のケースでは、証明書用に写真の背景を削除する際に本人の髪の一部が切れてしまうというものであったため、本人へ差し戻しを行った。本人がその写真の利用を承諾しているのであれば、このまま証明書を作成する事は可能との事。

＜結果＞

- 相談者へ発行元との調整がついたことを説明、後日これまで申請していた顔写真を利用し証明書が発行された。
- 相談者の理解を得られた。