

## 大田区に寄せられた相談事例(令和4年度上半期(令和4年4月～9月))

		相談者	種別	相談要旨	対応概要
1	新規	男性	知的	携帯電話の手続きの際に、住所変更済みの療育手帳を提示したところ、住所が手書きで変更されていたため、「偽造ではないか」を言われた。この対応は障がい者であること差別している。ほかの人にも同じ対応をしないよう、対応を改善してほしい	障がい者サポートセンターが対応。 該当店舗に相談内容と本人の要望を伝えた。療育手帳の住所変更は手書き修正のうえ公印をおして対応していることを説明。 店舗からは事実確認を行うとともに、障がいをお持ちの方が不快にならないよう研修を行い、対応を徹底していくとの回答あり。
2	新規	男性	記憶障害	相談者は記憶障害がある。店で商品を購入した際に店員から金額を告げられたが、何度か聞き返したところ、店員から「だからそういつているじゃないか」「ほかに客がいるから早く帰らないと警察を呼ぶぞ」などと威圧的な対応をされた。近所なので今後もこの店を利用したいが、同じような対応をされると思うので何とかしてほしい。	消費者生活センターで相談を受け付けたが、センターでは事業者の接客態度までは指導できないため、苦情として記録に残す対応とし、相談者には他の店舗の利用も考えてみるように伝えたとのこと。 なお、消費者生活センターではこういった苦情の場合、店舗に事実確認はしていないとのことだった。  相談内容が障がい者差別に当たる可能性がある場合は、障害福祉課や地域福祉課に相談いただければ、こちらから双方の話を聞き取るなどして対応する旨を消費者生活センターに伝えた。 また、店舗特定ができなかったが、親会社に架電し、障害者差別解消法の内容を説明。障害特性に合った合理的配慮の提供をお願いするとともに、グループ会社内での周知を依頼した。

3	新規	女性	身体	<p>車椅子席でコンサートを観覧する際、事前に主催者に連絡を入れて車いす席を用意してもらっている。しかし、会場によっては演者が全く見えなかったり、前の人が立ち上がると全く見えない場合がある。高いチケットを購入して、このような状況のため不満である。このような声をどこに申し出ればいいのか教えてほしい。</p>	<p>生活センターで相談受付した。障害者差別解消法について説明し、相談先として障害福祉課を案内した。</p> <p>(障害福祉課には相談が来ていない)</p>
4	参考	男性	精神	<p>階下の住人から相談者の生活音に対する苦情があり、相談者は対人が怖くなった。 体調が悪く移動が辛いため、車いすがほしい。</p>	<p>本人の希望にはないが、管理会社に連絡し、一般的にマンション内での苦情処理をどのように行っているかを確認した。管理会社曰く、最近の話ではないとのこと。もし同様の相談があったら、生活上やむを得ず音が鳴る場合もあるため、配慮いただけるようお願いしてもらうこととした。その他の全般的な対応については、地域健康課に連絡。すでに保健師とつながっている方なので、引き続き対応をお願いした。</p>
5	参考	男性	精神	<p>相談者は就労継続支援施設に通っているが、職員の対応が利用者によって差がある。自分に対しては否定的な言動が多い。これは障がい者に対する差別なので指導してほしい。</p>	<p>事業所に状況を確認。 そのつもりはなくても、差別的に受け取られることがある。説明や対応の際はより丁寧に行うこと、誤解を招くような発言をしないよう注意することを依頼した。</p>