

しょうがいしゃ さべつかいしょうほう かか そうだんないよういちらん れいわ ねん どぶん
障 害者差別解 消 法に係る相談内容一覧 (令和4年度分)

資料 3

		じ き 時期	そうだんしゃ 相談者	しゅべつ 種別	ば めん 場面	そうだんようし 相談要旨	たいおうがいよう 対応概要
1	さいけい 再掲	R4.4	だんせい 男性	き おく 記憶 しょう 障がい	いんしょくてん 飲食店・ こうりてん 小売店	みせ しょうひん こうにゆう さい てんいん きんがく 店で商品を購入した際に店員から金額を つ げられ、なんど ききかえしたところ、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 たいおうをされると思うので何とかしてほしい。	しょうひしゃせいかつせんたー(以下「センター」とい う。)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、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。 障がい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。

2	さいけい 再掲	R4.5	だんせい 男性	ちてき 知的 しょうがい 障がい	た その他	<p>けいたいでん わ てつづ きい じゅうしょへんこう ず 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」と言われた。この対応は障がい者である ことを差別している。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。</p>	<p>がいとてん ぼ そうだんないよう ほんにん ようぼう つた 該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を受 けた。</p>
3	さいけい 再掲	R4.5	じょせい 女性	しんたい 身体 しょうがい 障がい	た その他	<p>くるま せき こんさーと かんらん さい じぜん 車いす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>しょうひしゃせいかつせんたー そうだん う つ 消費者生活センターで相談を受け付けた。 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。 (障害福祉課には相談がきていない。)</p>

4	新規	R5.2	男性	発達障害	行政サービス	電話対応の際に、嘘をつかれたり、子ども扱いをされた。担当者の変更、対応の改善をしてほしい。	当該職員に対して、誤解を招く表現を避け、わかりやすい説明を行うよう申し入れを行った。
5	新規	R5.3	女性	視覚障害	その他	点字版の契約書の作成を求めたが、現時点で点字版の作成の予定はないと言われた。状況確認をしてほしい。	当該株式会社は契約書の読み上げ、契約書をテキスト化し、メールで送付する等の合理的配慮を行っており、点字版の作成はお金もかかるため、現状では考えていない。一定の合理的配慮は行っているが、相談者の求める合理的配慮とは異なっている。当該株式会社には、障害者差別解消法の主旨を説明し、お互いが納得いくよう建設的対話を引き続き行うこととなった。