

## 令和 4 年度における差別相談事例について

※本資料において令和 4 年度に係るデータは令和 5 年 1 月末時点のデータとなっています。

## 1 本市における相談の受付状況

## (1) 相談分野別件数

	行政 機関	教育	雇用・ 就労	公共交通 機関	医療・ 福祉	サービス (買物等)	災害時	その他 ・不明	合計
R 3	1	1	1	1	4	1	0	1	10
R 4	0	1	1	0	1	2	0	0	5

## (2) 相談者の障がい種別ごとの取扱件数

	視覚	聴覚	肢体 不自由	知的	精神	発達	難病	その他 ・不明	合計
R 3	4	0	4	0	2	0	0	0	10
R 4	2	0	1	1	1	0	0	0	5

(※重複障がいのある方については主な障がい種別でカウント)

## (3) 相談者区分

	R 3	R 4
障がい者本人からの相談	6	1
障がい者の家族からの相談	1	2
その他・不明 (福祉施設や相談事業所、匿名等)	3	2

## 2 代表的な差別相談事例

### 【代表事例1】電子決済における音声案内について

分野	サービス	障がい種別	視覚障がい 内部障がい	相談者	相談支援専門員
相談内容					<ul style="list-style-type: none"> <li>電子決済アプリを利用しており、操作は音声で行っているが、操作時のボタンの案内が抽象的で非常に操作しづらい。</li> <li>第三者の支援なく、自身の力で操作を行いたいため、既にサービス提供元の本社などに問い合わせ、対応を協議する旨の返答もいただいた。</li> <li>本件に限らず、他の電子決済系アプリでも同様の状況があり、これから電子決済などが多用されることが予想される中で、視覚に障がいがあるだけで不利益が出るのは問題である。</li> <li>最終的には消費者庁などの国の機関で、アプリ作成時の共通事項として、「視覚障がいがあっても自分で利用できるような仕様とする。」といった形で、制度として明文化されることを希望している。</li> </ul>
対応					<ul style="list-style-type: none"> <li>本件は、既に利用しているアプリに関してサービス提供元の本社に自ら問い合わせしており、返答もあったことから、それについては理解も示している。</li> <li>個別の差別相談というよりも、様々なサービスに関しての要望であることから、市としては、当事者や当事者団体の声を、国など関係機関に対して、機会を通じて要望していきたい。</li> <li>相談支援専門員に市の考えをお伝えしたところ、本人は特に市と面談したいとまでは思っておらず、自分の話が相談事例として広くみなさんに知ってもらえばよいとのことで、市の考えについても理解いただけた。</li> </ul> <p><b>【参考】 障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法</b> 令和4年5月25日施行。全ての障がい者が、あらゆる分野の活動に参加するためには、情報の十分な取得利用・円滑な意思疎通が極めて重要であり、国・地方公共団体、事業者が総合的に施策を推進し、共生社会の実現につなげる。 同法において、事業者の責務として、国などが実施する情報取得の施策に協力するよう努めなければならないと規定されている。</p>

【代表事例2】施設利用における盲導犬同伴について

分野	福祉	障がい種別	視覚障がい	相談者	本人 計画相談事業所
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リハビリのための施設を探しているが、複数の施設から盲導犬同伴は不可と言われている。盲導犬同伴での受け入れは義務であり、差別にあたるのではないか。(相談者本人は、以前に医療機関で盲導犬同伴を断られた経緯があり、その際は、医療機関は義務となっていると伺っていたため、改めて相談があったもの。)</li> </ul>				
対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当初相談のあった医療機関については、身体障害者補助犬法に規定する「不特定かつ多数の者が利用する施設」にあたるため、同伴を拒んではならないとされている。</li> <li>・一方で、本人の希望するリハビリ施設は定員制限があり、上記の施設にはあたらないため、やむを得ない理由があれば受け入れ義務は発生しない。</li> <li>・本人には、その旨説明し理解を得た。なお、各施設の対応状況は以下のとおり。</li> </ul> <p><b>【A施設】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・そもそも利用に空きがないためお断りしたが、施設利用者には認知症の方もいて、盲導犬を獣と認識しパニックを起こす可能性があるため、他の利用者への影響を考慮すると同伴は難しい。</li> </ul> <p><b>【B施設】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・盲導犬同伴での利用は可能。ただ送迎車が小さく盲導犬も乗車すると、他の利用者が乗るスペースがなくなるため、同伴する場合は自力で来てほしい。</li> <li>・一人で来る場合は、送迎もガイドも行う。(本人は盲導犬と一緒にでの利用を強く希望しており、結果的に送迎での対応案はなくなった。)</li> </ul> <p><b>【C施設】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設内で上層部まで相談したが、新型コロナウイルス対策でシビアに衛生管理を行っている。盲導犬の衛生管理まで行うことの負担、本人が自力で来る場合の駐車場確保が困難なため受け入れ困難。</li> </ul>				

【代表事例3】不動産賃貸について

分野	サービス	障がい種別	発達障がい 知的障がい	相談者	本人
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 単身生活に向けた住居探しでアパート仲介会社に連絡。空き部屋の見学を依頼し、可能との返答をもらったが、現在無職であることを伝えると、家賃の支払いと持病について聞かれる。</li> <li>・ 入居の初期費用は家族、その後の家賃は生活保護を受給し、保護費で支払予定。精神障がい者保健福祉手帳2級を所持していることを伝えると、大家に確認することとなった。その後、大家からは精神障がいの手帳1・2級は入居不可、3級は要検討と言われ、そのアパートはあきらめた。</li> <li>・ 本人の計画相談員が、他2社に問い合わせたところ、いずれも大家より難しいとの回答があり、手帳を持っているとアパートを借りられないのか、差別のように感じた。</li> </ul>				
対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本人は自分が見学に行きたかった物件に関して対応を望まれていたことから、最初に連絡した仲介会社等に事実確認を行う。</li> </ul> <p><b>【仲介会社】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 障がいがあることだけを理由に入居拒否はしない。あくまでも、審査会社と大家の判断となる。大家が了解しても補償サービス付き物件のため、審査が通らないと契約はできない。当初相談時は保証人もいなかったため難しいと回答。</li> </ul> <p><b>【審査会社】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 精神障がい者福祉手帳の所持に関する審査規定はない。保証人の有無や無職であることを踏まえ、総合的に審査通過の可否を仲介会社に伝えた。障がいを理由とした拒否は行っておらず、法律も理解している。</li> </ul> <p><b>【大家】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保証人がない中で、もし何かあったら誰が責任を取るのかとう不安がある。障がいがあるということだけを理由に入居を断ることができないことについては理解した。</li> <li>・ その後、父が保証人になることが決まり、再度仲介会社に確認。審査会社からは再審査が可能、大家からは家賃が滞りなく振り込まれば入居可能との返答があった。</li> <li>・ 最終的に当該物件は、繁忙期で入居が決定してしまったが、経緯や各関係者の考えを本人に伝え理解を得た。</li> <li>・ 仲介会社、審査会社は差別解消法についての理解もあったが、本人への伝え方などに問題があり相談事例につながったと考えられる。今後の障がいのある方への適切な対応を依頼した。</li> <li>・ なお、計画相談員が確認した2社にも事実確認を行ったところ、基本的に補償付き物件の場合、生活保護受給証明書があれば審査は通ることは確認でき、差別解消法についても理解していた。一方で、大家は家賃収入の面を気にされていることが多く、障がい者への理解が乏しいこともあるとの意見があった。今後同様の事例があった場合には、仲介会社からも丁寧に大家に説明するよう依頼した。</li> </ul>				