**事例の検討（商品・サービス）分野**

資料２

**差別の分類・一般論化**

**＜不当な差別的取扱い＞**

障がいを理由として、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けること。

→事例も踏まえて、考えられる一般論化は以下の通り。

* 障がいを理由として、商品の販売又はサービスの提供を拒否すること
* 障がいを理由として、商品の販売又はサービスの提供を制限すること
* 障がいを理由として、商品の販売又はサービスの提供に条件をつけること

**＜合理的配慮の不提供＞**

障がい者から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合に、負担になりすぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮を行わないことで、障がい者の権利利益を侵害すること。

**その１　不当な差別的取扱い**

**１　不当な差別的取扱いとなりうる事例（大阪府による障がいを理由とした差別と思われる事例の募集から）**

* 以下の事例は、事例募集で寄せられたものから代表的な事例を引用したもの。

ただし、事例の詳細な状況や背景等が明らかでないため、正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに該当しないものがあると考えられる。

（１）障がいを理由として、商品の販売又はサービスの提供を拒否すること

1. 相談者は障がい者夫婦の妻であり、二人でスーパー銭湯に行くのが楽しみの一つである。それに行った折、入場を断られ、夫の病気に関する説明（入浴等では感染しない）もしたが認められず、その後、夫はふさぎ込んでしまった。偏見による差別ではないか。（難病）
2. 昨年１１月、○○ホテル館前にて○○スタジオのチラシとエコバッグを配布していた。興味があり、当日午後に体験レッスンの予約をしたところ、私が視覚障がい者でありヘルパーと共に参加する旨を伝えた途端、受付できないと言われた。その後、○○の上司の方、また後日エリア担当者から電話をいただいたが、一様に「原則一人で何もかもできる方を対象にしており、特別なことはできない。ヘルパーがいると他の参加者の迷惑になります」との対応だった。さらに後日本社から電話があり、これまでの対応については謝罪されたが、なぜ受講できないかについては、何かあった場合、安全の確保が出来ない、設備が整っていない（握りやすい包丁など）ことや、個別の対応ができないことからお断りをしているとのこと。一人でなんでもできないから無料体験を受けさせないという対応が差別であるということが分かっていただけず、とても辛い思いをした。普段一人で料理をしていることも伝えたが、イメージが伝わらないのか、使いやすい包丁がないなどの説明に終始していた。（視覚障がい）
3. 旅行中に観光船にグループの人たちは乗ったが、「あなたは危ないので乗らないで」と言われ、乗れなかった。（視覚障がい）
4. 車いすの方は、普通の椅子に座れないと腰が痛くなるから、店が狭いからと、散髪屋さんに断られる。（肢体不自由・知的障がい）
5. 盲導犬に理解がないため、病院や飲食店で入店拒否にあうことがある。（視覚障がい）

（２）障がいを理由として、商品の販売又はサービスの提供を制限し、又はこれらに条件を付けること

1. 一般のフィトネススポーツジムの利用拒否について。盲ろう者です。ジムを利用したいと考え、申し込みに行ったところ、同伴していた支援者が聴覚障害者であったため、「聞こえる人の同伴が必須」ということで申し込みを拒否された。（盲ろう）
2. 以前から行っている美容院に利用者を連れて行った。美容院には、過去に声が多少出ることなど、本人の特性を伝え、了承されたうえで美容院に行っている。この日、多少の不安があり、声が時々でたり、何度かハサミを確認したりしていた。職員側からすると、そこまでうるさくしている感覚はなかったものの、帰り際、店長より以前から声が大きく、今後は声など出さず、落ち着いて過ごせるなら来てもらったらいいが考えてほしいと遠回しに拒否された。
3. 全盲である。ホテルに宿泊した際、付帯施設のフィットネスクラブを利用したのち、大浴場を利用したいと申し出たが、できないと言われた。交渉の結果、自己責任で浴場が空いているときは入浴できるとなった。利用できないなら、契約前に制限があると言うべきである。

**２　正当な理由と考えられる一般論化の例**

（例１）障がい者の生命又は身体の保護のためやむを得ないと認められる場合

* サービスを受けている際に障がい者が体調を崩した場合
* 登山ツアー等体力を必要とするサービスの利用に当たって、支障がない旨の医師の診断書等の提出を求める場合

（例２）障がいの特性から、他の人に提供されるサービスの質が著しく損なわれる恐れがあると認められる場合

* コンサート会場や映画館等静かにすることが必要な場所で、障がいの特性により大声をあげてしまい、他の利用者の受忍限度を超える場合

（例３）商品又はサービスを提供する施設の構造上やむを得ないと認められる場合

* 車いすを利用したままの通行では、施設を損傷させてしまう可能性が高い場合
* 店舗内の通路の幅が狭く、車いすでは通行ができなかったので、障がい者の注文を受けて、従業員が代わりに商品を運び、売り渡す場合

（例４）その他の正当な理由がある場合

* 正当な理由かどうかの判断に当たっては、相手方の主観的な判断に委ねられるのではなく、相手方の主張が客観的な事実によって裏付けられるもので、それが第三者の立場から見ても納得を得られるような客観性を備えたものでなければならない。

**その２　合理的配慮の不提供**

**１　望ましい合理的配慮の事例と考えられる大阪府内の事業所等で現に行われている配慮や工夫の実践例（大阪府における障がい者が必要とする社会的障壁の除去のための配慮や工夫の事例から）**

（１）バリアフリーに関すること

1. 車いす使用者のための通路を通りやすいように通路の幅を広くとっている。
2. 段差を解消している。スロープを設置している。
3. 車いすで利用できるフィッティングルームを設置している。
4. 点字ブロック、点字マットを設置している。
5. エレベーターを設置している。
6. 身体障がい者用トイレ、多機能トイレを設置している。
7. 車いす使用者や高齢者用のカウンター、記帳台を設置している。
8. １階が駐車場の和食料理店だが、車いすのままでエレベータで2階の店舗に上がりテーブルで食事を楽しめるようにしている。
9. 車いす使用者用駐車区画を整備している。

（２）コミュニケーション、案内、情報提供に関すること

1. 職員による代読、代筆を認めている。
2. 筆談器、助聴器を設置している。店先に「筆談できます」と表示している。
3. コミュニケーションボードを設置している。
4. 手話のできる職員、介助員を配置している。
5. 入口ドアに「耳マーク」を貼付し「耳が不自由なお客様に配慮したコミュニケーションが行える」ことが、入店前に分かるようにしている。
6. サービスカウンターに、聴覚障がいの方が使用されるハンドブックを配布している。
7. 視覚障がい者用ATM、文字拡大ATMを設置している。
8. ホームページに、店舗ごとのバリアフリー設備を検索できる機能をつけている。

（３）人的支援体制や障がい理解の促進に関すること

1. 障がいのある子どもがスポーツ教室や館外活動に参加する際、スタッフが付き添い支援できる体制を組んでいる。
2. お客さま係による案内を行っている。
3. 視覚障がいのあるお客様の買い物サポート（買い物の付き添い、ガイド）を実施している。
4. 『おもてなし推進チーム』を組成し、各店行員向けに指導・研修を実施している。
5. 職員向け接遇ハンドブックを作成し研修を行っている。
6. 各店舗で、課長以上の役職、食品レジ主任、サービスカウンター担当は、障がいのある方や高齢の方が買物を楽しめるよう適切な介助を行うノウハウを身に着けた「サービス介助士」の資格を取っている。
7. 社内教育の場において、障がいのあるお客が窓口に来られたときの配慮等についての研修を実施している。
8. 成年後見制度に係る職員研修、お客を対象としたセミナーを実施している。
9. 社員に対して、視覚障がい者の疑似体験や、車いすの利用体験等の研修を行っている。

（４）障がい者の生活を支援する商品等の製造・開発に関すること

1. ガス漏れや器具が転倒した時に自動でガスが止まるシステムなど、ユニバーサルデザインに配慮したガス機器を開発している。
2. 身体障がいの有無に関わらず、誰にでも共通の安全・安心と使いやすさを提供する基本・共通性能と、障がいなどによる個別のニーズに対応して必要な機能を個別に追加していくシステムを組み合わせた、最適仕様のユニバーサルデザインのシステムをとっている。
3. 障がい者が働くための施設の施工をしており、障がい者が、より働きやすくなるよう、設計事務所や施主と協議を重ね、より良いものを建てることができるよう、企業として努力している。
4. 義肢・装具・車いす・補聴器・リハビリ訓練機器、人工ボデイの製造等を行っている。お客のサポートにあたっては次のようなことに留意している。

* どこまで自分で出来るかを見極める。
* できるだけ障がいを意識させないよう、一般的な接客をする。
* 必要と思われるサービスがあれば情報を提供する。
* 同じような障がいのある人の工夫を紹介する。
* 目線の高さを合わせる。
* 移乗介助の場合は普段の移乗方法を確認して身体を支える場所を注意している。
* 使用されている機器や装具に異常がないか確認に努める。
* 専門用語は避け、出来るだけわかりやすい言葉で伝える。

（５）その他

1. 車いすの貸出しを行っている。
2. 老眼鏡や拡大鏡の貸出しを行っている。

**２　合理的配慮の不提供となりうる事例（大阪府による障がいを理由とした差別と思われる事例の募集から）**

* 以下の事例は、事例募集で寄せられたものから代表的な事例を引用したもの。

ただし、実施を求められた側に無制限の負担を求めるものではなく、均衡を失した又は過度の負担が求められる場合には、合理的配慮の不提供に該当しない。

* 1. 私は耳が聞こえません。クレジットカードを新規に作る時、本人確認のためにクレジット会社から電話が本人に入る。本人は電話が出来ないので、聞こえる人に電話通訳を頼むが、本人が電話に出ないと本人確認とならず断られる。家族であっても、本人の代わりに電話に出るのは認められない。FAXも認められない。（聴覚障がい）
  2. ２F で階段しかないので入店できないと言われた。その前、数回は車椅子ごと上げてくれた。（肢体不自由）
  3. 私は耳が聞こえません。デパートなど、スーパーで閉店のアナウンスが聞こえない。また、タイムセールの案内が聞こえない。いつも、気づかず悔しい思いをする。（聴覚障がい）
  4. 私は耳が聞こえません。銀行と資金やりくりについて、相談するのに、手話通訳が必要と伝えると、手話通訳は用意できないと言われた。ろうあ会館など手話通訳の手配の方法を説明したが、お金はないので筆談でお願いさせられた。（聴覚障がい）
  5. ○○の分譲マンションのモデルルームの見学をするために行ったら、受付はしてくれたものの『売り物ですので、車いすでモデルルームを見ていただくことはできません。事務所に使っている部屋があり、だいたい同じ作りなのでそこを案内します』と言われた。（肢体不自由）
* 聴覚障がい者の問い合わせや申し込み等ができるように、電話だけでなく、ＦＡＸやメール等で対応すること
* 商品の販売又はサービスの提供において、車いす利用者が提供を受けられるように配慮すること
* 商品の販売又はサービスの提供において、障がい者が商品やサービスを選択できるように、筆談や文字情報等の配慮をすること