

## 不当な差別的取扱いの事例の具体化



## 【医療サービス分野】

### 事例 1

#### (1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 視覚障がい】

予防接種法上の予防接種を受けるため医療機関に行きました。書類への署名の際に、同行のヘルパーによる代筆でよいかを聞いたところ、本人の直筆でないと、と言われました。（そのため、なんとか直筆で署名し、予防接種を受けた。）

#### (2) 経過および結果

予防接種法上の予防接種に関する事案であるため、市町の障がい福祉担当部署と予防接種担当部署が連携して対応していくこととしました。

本人の直筆のみでなく、必要な場合には、代筆も認められるものであり、代筆の申し出があった場合には、丁寧に状況確認が行われるべきものであることから、当該医療機関だけでなく、市町内の全医療機関を予防接種担当部署が直接回って、代筆の申し出があった場合には、状況を丁寧に確認したうえで、本人の直筆のみでなく、必要な場合には代筆も認められることについて、周知徹底を図りました。

## 【住宅・不動産分野】

### 事例 1

#### (1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 精神障がい】

自分の子供が、賃貸住宅を借りようとして不動産屋において相談したところ、「精神障がいのある方は、保証会社の審査が通りません。」と言われ、借りることができませんでした。

このようなことがあったということ、業界団体などに伝えて是正してもらうことはできないか、という、親からのご相談でした。

#### (2) 経過および結果

住宅の賃貸借契約に関して規定する宅地建物取引業法（以下「宅建業法」という）を所管する部署に相談内容を伝達した上で、今後の対応について、相談窓口と所管部署とで協議を行いました。

宅地建物取引業者が、賃貸物件への入居を希望する障がい者に対して、障がいがあることのみを理由に、賃貸人や家賃債務保証会社への交渉等、必要な調整を行うことなく仲介を断ることは、障がいを理由とする不当な差別的取扱いにあたると思われることから（「国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」より）、宅建業法を所管している部署と協議のうえ、相談窓口と宅建業法所管部署が共同で、業界団体に対して周知依頼文書を発出し、会員業者に対して、障がいを理由とする不当な差別的取扱いの禁止等の趣旨や「国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」の内容について周知し、理解を得るよう依頼しました。

## 【交通機関分野】

### 事例 1

#### (1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 視覚障がい】

あるタクシー乗り場において、盲導犬ユーザーである相談者が盲導犬同伴でタクシーに乗車しようとしたところ、乗車を断られ、利用することができなかった、というご相談でした。

#### (2) 経過および結果

相談者の意向としては、乗車を断った車両を特定するということを求めるのではなく、むしろ、このような事案が今でもあることを関係者に認識してもらいたいということと、その上で、業界に対して、現場の最前線で勤務されている方々の間での盲導犬についての正確な理解を広げてもらいたい、ということでありました。

相談窓口としては、まず、業界の関係団体に対して今回の事案が発生したことを伝え、業界の方々に盲導犬を含む補助犬についての正確な理解が行き届くよう関係団体に依頼するべく、道路運送法を所管する国の関係部署と協議を行い、協力を求めました。

相談窓口と国の関係部署が共同して、今回の事案について業界団体に伝えるとともに、身体障害者補助犬法では、電車・バス・タクシー等の公共交通機関事業者等は、身体障がい者が補助犬（盲導犬、介助犬及び聴導犬）を同伴して公共交通機関を利用しようとする場合には、補助犬の同伴を拒むことができない旨について説明を行い、業界団体からは、講習会などでの周知等、業界内での周知徹底に取り組んでいかれる旨の申し出がありました。業界団体あてに通知を発出し、盲導犬をはじめとした補助犬に対する正確な理解の周知を図るよう依頼を行いました。

## 【小売り・飲食・宿泊等サービス分野】

### 事例 1

#### (1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 視覚障がい】

ある団体の宿泊旅行において、盲導犬を利用する視覚障がい者から参加の申込があったため、団体の事務局からホテル側に盲導犬同伴で宿泊できるか確認したところ、盲導犬の受け入れはできないので、盲導犬は車中泊させる等の対応が必要になるとの回答がありました。

そこで、団体の事務局から相談窓口に対して、ホテル側の適切な対応を求める旨のご相談がありました。

#### (2) 経過および結果

相談窓口からホテルに対して、盲導犬同伴での宿泊を断る事情を確認するとともに、盲導犬を含む補助犬に関しては、平成 14 年に身体障害者補助犬法が施行されており、その中で、不特定かつ多数の者が利用する施設においては補助犬の受け入れを拒むことができない旨の規定が設けられている等の説明を行いました。

ホテルからは、盲導犬同伴での宿泊を受け入れる旨の回答がなされました。そして、ホテルとして、宿泊当日までに何か準備すべきことがあれば教えてほしい、という申し出がなされました。

後日、相談窓口からホテルに対して、啓発資料（補助犬啓発シール、啓発パンフレット「ほじょ犬もっと知って BOOK」）を提供し、理解の促進を図りました。

また、この事例を通じて、身体障害者補助犬法や、合理的な配慮に関する周知が、宿泊施設において不十分である状況が明らかになったことから、宿泊施設を所管する部署と協議し、多くの宿泊施設が加入している関係団体に対し、相談窓口と宿泊施設所管部署が共同で通知を発出し、会員となっている宿泊施設に対して、補助犬に対する正確な理解の周知を図るよう依頼しました。

## 【小売り・飲食・宿泊等サービス分野】

### 事例2

#### (1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 視覚障がい】

視覚障がいのある人がガイドボランティアとともに、ATMを利用するため、コンビニエンスストアに盲導犬を連れて入店しようとしたところ、入店を断られました（「食品等があるので衛生上お断りします」といわれたとのことでした）。

その場で、視覚障がい者本人から、補助犬の説明をしましたが、店側から入店を認めるという回答は得られませんでした。その後の予定もあるため、入店を諦め、近くの銀行のATMを利用しました。

#### (2) 経過および結果

ガイドボランティアから、所属するNPO法人に報告がなされ、同法人のスタッフが補助犬の資料を持って店長に説明を実施しました。店長は、コンビニエンスストア本社に確認をし、補助犬に対する理解不足での対応だったとを認識されました。また、当該コンビニエンスストアでは、スタッフに対して、補助犬に対する正しい知識について周知が図られました。

