【資料４】

新潟市障がい福祉課
平成 25 年 7 月 18 日
第 2 回条例検討会資料

差別事例の分析（商品販売・サービス提供分野）

１．分類した差別事例

募集した事例について、下記の（１）～（３）の類型に分類

類型	説　　明
（１）障がいを理由とした差別的取扱い	障がいを理由として区別、排除、制限その他の異なる取扱いをすること（正当な理由に基づく場合でないもの）
（２）合理的配慮の不提供	障がいのある人が障がいのない人と同じ事をするときに、市や事業者や市民等の周りの人が、障がいのある人に合わせて、その状況に応じた変更や調整などを行わないこと（お金や労力の負担が過度にかかりすぎないもの）
（３）その他	冷たい対応や特別視されたなど、上記の区分以外のもの

（１）「障がいを理由とした差別的取扱い」と考えられる事例

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むこと

【事例 5】温泉で盲導犬の同伴を断られた。（視覚）

【事例 6】市内の飲食店で盲導犬の同伴を断られた。（視覚）

【事例 8】お祭りに行った際、お客が多く混み合うという理由から、駐車場への入場を断られた。（肢体不自由／38 歳／男性／西区）

【事例 12】ヘルパーの学校へ入りたいと申し込んだが、障がいを理由に断られた。（肢体不自由、知的／25 歳／男性／北区）

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すること

事例なし

③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付けること

【事例2】車椅子の人とレストランに行く場合、事前に連絡しないと入れません。（肢体不自由／70歳／女性／中央区）

正当な理由がある場合としては、次のような例が考えられます。

・　障がい特性から生じた状況により、他の人に対して提供するサービスの本質が損なわれるおそれがあると認められる場合。

（例）　コンサートや映画館などの観客が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出してしまうことが続いた場合に、退席を求めた。

（２）「合理的配慮の不提供」と考えられる事例

①コミニケーションや情報のやりとりに配慮が望まれる事例

事例なし

②障がいの特性に応じてきめ細かく配慮や工夫が望まれる事例

【事例 1】本人が写真を注文する際に、３枚のつもりで書いたものが、枚数を書く欄には１１１と書かれていたため、写真屋さんが１１１枚と勘違いした。それが何種類もあり 20 年前で一万円以上請求されました。

・知り合いでよく話もしていたお店の人だったのに。

・写真の件で本人が行くかも知れませんが、その時は必ず親に連絡して下さいと最初に申し入れをして、お願いしていたのに。

注文数に少しおかしいぞという時、連絡していただきたかったなと思いました。

【事例 3】デパートのカード会員の申請書について、ガイドヘルパーに代筆してもらおうとしたところ、「本人の直筆でなければ認めることはできない」と断られた。（視覚）

【事例4】団体旅行で1泊2日のホテルや旅館は、入浴時の個人風呂や貸し切り風呂が少ない。特に、露天風呂（肢体不自由、内部機能／60歳／男性／中央区）

【事例9】車いすの方が足湯に入りたいと希望されても、直接入れる場所が少ない。（知的）

【事例 10】目が悪いので物の場所を教えて欲しいと頼んだら、文句を言われた。（視覚／81 歳／女性／西区）

（３）「その他」の事例

①障がいに対する無理解・誤解・偏見等がある場合

【事例 13】店で手帳を見せたら、一転、ぞんざいな態度にかわった。（精神、発達障がい／37 歳／男性／西区）

【事例14】私と介助者が温泉などに行くと、「一人分でいいか？」と尋ねられる。中３、大人の体型なのに…子供扱いされる。（知的、肢体不自由／15歳／女／西区）

【事例 16】カード更新の際、子どもに対応を任せていたら「障がい者を一人で対応させるな!」としかられた。（知的、発達障がい／16 歳／男／江南区）

【事例 18】商品に少し触っただけなのに、「汚い、触ったものは全部お金を払って」とお店の人に言われた。（知的、精神）

②その他

【事例7】福祉タクシーの台数が少ない。（知的）

【事例11】銀行等で窓口を利用すると、その都度「機械を使ってください」といわれる。「文字が見えにくい為、操作ができない」とその度に答えてから利用する。（視覚／67歳／女性／中央区）

【事例17】郵便局の職員に差別された（精神／59歳／女性／中央区）

２．差別事例の解消方法

＜考えられる解消方法の例＞

（１）未然防止の取組

①　障がいに対する理解促進のための周知啓発（障がいに対する無理解・誤解・偏見等の解消）

・福祉従事者に向けた、障がいの正しい理解、不利益取扱い・合理的配慮の内容、障がい者への接し方等に関するパンフレット配付や研修等
・地域住民に向けた、障がいの正しい理解、不利益取扱い・合理的配慮の内容、障がい者への接し方等に関するパンフレット配付や研修等
・障がいのある人とない人が交流する場・イベント
・ボランティアの養成

②合理的配慮に積極的に取り組む事業所の表彰・認証等

（２）事後解決の仕組み

①　「差別的取扱い」及び「合理的配慮の不提供」を禁止する

②　個別事案について、相談、助言、あっせん等により自主的な解決を図る仕組みづくり
（基幹相談センター、障害者差別解消支援地域協議会、第三者的な機関等の設置など）

③　条例の実効性を担保する仕組みづくり（勧告、公表、罰則など）

【参考】　障害者権利条約や他自治体条例における商品販売・サービス提供分野の規定

（１）　障害者権利条約

○　障害者権利条約では、締約国に対して、「障害者が自立して生活し、及び生活のあらゆる側面に完全に参加することを可能にすること」を目的として、「障害者が、他の者と平等に、（略）公衆に開放され、又は提供される他の施設及びサービスを利用することができることを確保するための適当な措置」をとることなどを求めている。

○　また、「締約国は、障害者が他の者と平等に文化的な生活に参加する権利を認める」とした上で、締約国に対して、「障害者がレクリエーション、観光、余暇及びスポーツ活動の企画に関与する者によるサービスを利用することを確保すること」などを求めている。

（２）　他の都道府県の条例

○　千葉県条例では、商品又はサービスを提供する場合に障がいのある人に対して行う、次の行為を「不利益取扱い」と定義した上で、「不利益取扱い」と「合理的配慮の不提供」を禁止している（ただし、過重な負担となる場合は除外）。

①　サービスの本質を著しく損なうこととなる場合その他の合理的な理由なく、障がいを理由として、商品又はサービスの提供を拒否し、若しくは制限し、又はこれに条件を課し、その他不利益な取扱いをすること。

○　熊本県条例では、商品を販売し、又はサービスを提供する場合に障がい者に対して行う、次の行為を「不利益取扱い」と定義した上で、禁止している。

①　その障がいの特性により他の者に対し提供するサービスの質が著しく損なわれるおそれがあると認められる場合その他の合理的な理由がある場合を除き、障がいを理由として、商品の販売若しくはサービスの提供を拒み、若しくは制限し、又はこれに条件を付し、その他不利益な取扱いをすること。

②　また、過重な負担とならない場合は、「合理的配慮の提供」を求めている。