差別事例分析表

商品販売・サービス提供分野

１「障がいを理由とした差別的取扱い（※正当な理由に基づく場合でないもの）」と考えられる募集事例

（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

番号	種別	募集事例	対策	事例対応策（案）	「各委員から寄せられた事例対応策」及び「それを実施する上での課題」など
41	視覚	【事例 5】温泉で盲導犬の同伴を断られた。	未然防止策	①条例に「差別的取扱い」を禁止する規定を設け、市民への周知を図る ②市民・事業者等に対して、障がいや障がい者への理解を深める周知啓発を行う ③商品販売・サービス提供職員に対して、障がいや障がい者への理解を深める研修を実施する	【伊東委員】盲・聴導犬の同伴を受け入れなければならない旨、条例に定める。 【竹田委員①】 ①の修正「条例に「差別的取扱い」を禁止する規定を設け、事業者・市民への周知を図る」 ②の修正「市民・事業者等に対して、身体障害者補助犬法、障がい当事者の気持ち、障がいや障がい者への理解を深める周知啓発を行う」 ③の修正「商品販売・サービス提供職員に対して、身体障害者補助犬法、障がい当事者の気持ち、障がいや障がい者への理解を深める研修を実施する」 【川崎委員】 ・（仮称）差別解消推進員及び（仮称）差別解消推進委員会のようなものを設置し、市民・事業者への啓発と相談支援を行う。　役割は、啓発・理解促進という「差別の未然防止」にウェイトをおいた活動を想定している。事後対応策の例に挙げられている「相談・紛争解決機関」設置との重複があるため、統合した一体のものとするか、別ものとするなら役割分担の明確化が課題となる。「差別解消の推進」を担う人材の確保（育成を含め）が重要な課題である。他の差別問題との関係性の整理などが必要である。 ・条例に「社会的障壁の除去や軽減に向けた取り組みの推進及び連携の働きかけ」という項目を盛り込み、全国的な取り組みを先導することにより、市民が誇りとできるような「まちづくり」につなげる。　イメージとしては、政令市や都道府県を主体として、例えば「社会的障壁の除去や軽減を図るツール（先端技術を活用した機器やソフトウェアなど）」の開発や提供などに共同で取り組むことを、他都市や都道府県に働きかけ、さらには、国や企業をも巻き込めれば、大きな力となり、実現可能なことが広がる。その広がりと働きかけの連続性は、それを「発信する新潟市」市民の誇りともなり、「障がいの理解」、「障がい者理解」の推進力となることを期待するものである。ほかにも、共同で取り組むこととしては、マスコミ活用（ＣＭを含め）などもあろう。
			事後対応策	④相談・紛争解決機関を設置し、相談・助言・あっせん・勧告・公表等を行う	【竹田委員②】 ・相談・紛争解決機関を設置し、相談・助言・あっせん・勧告・公表等を行う⇒これは事後その都度行うものではなく、未然防止策の一つとして位置づけられるべきと考える。 ・相談・紛争解決機関が率先して、当該事業者及び団体と当事者団体との話し合いの場を持つ。その際には、相談・紛争解決機関の一方的な行使に留まることなく、双方の相互理解の獲得を最優先にし、納得が得られる迄、粘り強く行うものとする。
42	視覚	【事例 6】市内の飲食店で盲導犬の同伴を断られた。	未然防止策	上記①②③と同じ	【伊東委員】盲・聴導犬の同伴を受け入れなければならない旨、条例に定める。 番号41【竹田委員①】と同じ／番号41【川崎委員】と同じ
			事後対応策	上記④と同じ	番号41【竹田委員②】と同じ

番号	種別	募集事例	対策	事例対応策（案）	「各委員から寄せられた事例対応策」及び 「それを実施する上での課題」など
43	肢体不自由	【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。(38歳／男性／西区)	未然防止策	①条例に「差別的取扱い」を禁止する規定を設け、市民への周知を図る ②市民・事業者等に対して、障がいや障がい者への理解を深める周知啓発を行う ③商品販売・サービス提供職員に対して、障がいや障がい者への理解を深める研修を実施する	【竹田委員③】地域住民に対して、障がいや障がい者への理解を深める研修を実施する。 番号41【川崎委員】と同じ
			事後対応策	④相談・紛争解決機関を設置し、相談・助言・あっせん・勧告・公表等を行う	番号41【竹田委員②】と同じ
44	肢体不自由	【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。(25 歳／男性／北区)	未然防止策	上記①②③と同じ	【田中委員】断った理由は何でしょうか。その理由の適否について検討する必要はないでしょうか。 【竹田委員④】ヘルパーの学校に際しても、その希望者の実際の能力を確認することのない一律的な入学拒否は、障がいを理由とした差別的取扱いに当たる事を、教育・指導・啓発する 番号41【川崎委員】と同じ
			事後対応策	上記④と同じ	番号41【竹田委員②】と同じ
45	知的	【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。(25 歳／男性／北区)【再】	未然防止策	上記①②③と同じ	【田中委員】断った理由は何でしょうか。その理由の適否について検討する必要はないでしょうか。 【竹田委員④】ヘルパーの学校に際しても、その希望者の実際の能力を確認することのない一律的な入学拒否は、障がいを理由とした差別的取扱いに当たる事を、教育・指導・啓発する 番号41【川崎委員】と同じ
			事後対応策	上記④と同じ	番号41【竹田委員②】と同じ

（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

番号	種別	募集事例	対策	事例対応策（案）	「各委員から寄せられた事例対応策」及び 「それを実施する上での課題」など
46	肢体不自由	【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。（70 歳／女性／中央区）	未然防止策	①条例に「差別的取扱い」を禁止する規定を設け、市民への周知を図る ②市民・事業者等に対して、障がいや障がい者への理解を深める周知啓発を行う ③商品販売・サービス提供職員に対して、障がいや障がい者への理解を深める研修を実施する	【田中委員】レストランで何か準備をする都合はないのでしょうか。 【伊東委員】事前連絡がいらないお店等のマップを作る。また、そのお店を紹介する仕組みを作る。 【竹田委員⑤】 ①の修正「条例に「差別的取扱い」を禁止する規定を設け、事業者・市民への周知を図る」 ②の修正「市民・事業者等に対して、障がい当事者の気持ち、障がいや障がい者への理解を深める周知啓発を行う」 ③の修正「商品販売・サービス提供職員に対して、障がい当事者の気持ち、障がいや障がい者への理解を深める研修を実施する」 番号41【川崎委員】と同じ
			事後対応策	④相談・紛争解決機関を設置し、相談・助言・あっせん・勧告・公表等を行う	番号41【竹田委員②】と同じ

※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。
→【伊東委員】コンサートや映画館において、大声を出したり、ジャンプしたりできる時間を設けることはできないか？

２「合理的配慮の不提供（※お金や労力の負担が過度にかかりすぎないもの）」と考えられる募集事例

番号	種別	募集事例	対策	事例対応策（案）	「各委員から寄せられた事例対応策」及び 「それを実施する上での課題」など
47	視覚	【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。	未然防止策	①条例に「合理的配慮の不提供」を禁止する規定を設け、市民への周知を図る ②市民・事業者等に対して、障がいや障がい者への理解を深める周知啓発を行う ③商品販売・サービス提供職員に対して、障がいや障がい者への理解を深める研修の実施 ④商品販売・サービス提供職員が、各障がい者の障がい特性に応じた配慮を行う	【伊東委員】条例で、必要な方には代筆すべき旨を定め、事業者には代筆時のマニュアルを作成するよう指導する。 【竹田委員⑥】この事例は、１「障がいを理由とした差別的取扱い」と考えられる募集事例 でないだろうか？ （「本人の直筆」は本人であるかどうかを確認する行為であり、相対しているのであれば本人確認は保険証・障害者手帳等の提示で可能であり代筆を認めないのは障がいを理由とした差別的取扱いであることをデパート側に申し入れ、対応マニュアルを変更してもらう様、粘り強く求める。） 番号41【川崎委員】と同じ
			事後対応策	⑤相談・紛争解決機関を設置し、相談・助言・あっせん・勧告・公表等を行う	

番号	種別	募集事例	対策	事例対応策（案）	「各委員から寄せられた事例対応策」及び 「それを実施する上での課題」など
48	視覚	【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。(81 歳／女性／西区)	未然防止策	①条例に「合理的配慮の不提供」を禁止する規定を設け、市民への周知を図る ②市民・事業者等に対して、障がいや障がい者への理解を深める周知啓発を行う ③商品販売・サービス提供職員に対して、障がいや障がい者への理解を深める研修の実施 ④商品販売・サービス提供職員が、各障がい者の障がい特性に応じた配慮を行う	【竹田委員⑥】この事例は、１「障がいを理由とした差別的取扱い」と考えられる募集事例 でないだろうか？ 番号41【川崎委員】と同じ
			事後対応策	⑤相談・紛争解決機関を設置し、相談・助言・あっせん・勧告・公表等を行う	
49	肢体不自由	【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（60 歳／男性／中央区）	未然防止策	上記①②③④と同じ	【田中委員】民間施設での設備面の整備については、一律に議論することは難しいのではないでしょうか。業種ごとのガイドラインを待つという選択肢もあるのではないでしょうか。 【長谷川(イ)委員】お金はかかるが、他人に頼らなくても大丈夫なように貸切風呂を作る。 【竹田委員⑦】 ・市委託障がい者相談支援事業所に対し、障がいのある市民の旅に関する相談でも、きちんと対応することを定め、求める。 ・障がいのある市民が、旅に関しての相談でも気軽に出来る市委託相談支援事業所がある事を広報・周知する。 番号41【川崎委員】と同じ
			事後対応策	上記⑤と同じ	【竹田委員⑧】市委託相談支援事業者が、当該希望者の希望をよく聞き、情報提供を行う。
50	内部機能	【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（60 歳／男性／中央区）【再】	未然防止策	上記①②③④と同じ	【田中委員】民間施設での設備面の整備については、一律に議論することは難しいのではないでしょうか。業種ごとのガイドラインを待つという選択肢もあるのではないでしょうか。 【長谷川(イ)委員】お金はかかるが、他人に頼らなくても大丈夫なように貸切風呂を作る。 番号49【竹田委員⑦】と同じ／番号41【川崎委員】と同じ
			事後対応策	上記⑤と同じ	番号49【竹田委員⑧】と同じ

番号	種別	募集事例	対策	事例対応策（案）	「各委員から寄せられた事例対応策」及び 「それを実施する上での課題」など
51	知的	【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。	未然防止策	①条例に「合理的配慮の不提供」を禁止する規定を設け、市民への周知を図る ②市民・事業者等に対して、障がいや障がい者への理解を深める周知啓発を行う ③商品販売・サービス提供職員に対して、障がいや障がい者への理解を深める研修の実施 ④商品販売・サービス提供職員が、各障がい者の障がい特性に応じた配慮を行う	【田中委員】民間施設での設備面の整備については、一律に議論することは難しいのではないでしょうか。業種ごとのガイドラインを待つという選択肢もあるのではないでしょうか。 【竹田委員⑨】①の修正「条例に「合理的配慮の不提供」を禁止する規定を設け、事業者・市民への周知を図る」 番号41【川崎委員】と同じ
			事後対応策	⑤相談・紛争解決機関を設置し、相談・助言・あっせん・勧告・公表等を行う	番号41【竹田委員②】と同じ
52	記載なし	【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。	未然防止策	上記①②③④と同じ	【竹田委員⑨】①の修正「条例に「合理的配慮の不提供」を禁止する規定を設け、事業者・市民への周知を図る」 番号41【川崎委員】と同じ
			事後対応策	上記⑤と同じ	番号41【竹田委員②】と同じ

３「その他」の募集事例

（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）
→【竹田委員⑩】《未然防止策》こうした事例をどんどん公表し、「ああ、自分もそうした対応をしていたかもしれない。今度、お店に来た時は改めよう」と思っていただくよう広報・周知することが大切。《事後対応策》こうした店員さんが「障がいに対する無理解・誤解・偏見等がある場合」の対応こそ、その方が不足している知識の提供等を粘り強く行っていかないと、反感から差別を助長させ潜在化させる可能性があるので、丁寧に対応を行う必要がある。

【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）
→【竹田委員⑪】《未然防止策》こうした事例をどんどん公表し、特に障がいのある方の心理についての広報・周知を行い、「ああ、自分もそうした対応をしていたかもしれない。今度、お店に来た時は改めよう」と自ら思っていただくよう広報・周知することが大切。《事後対応策》この事例文だけだと、映画の割引の様に、店側が気を利かせたつもりで「料金を介助者と２人で１人分にするけど、どうだ？」という意味で言ったようにも受け取れるが、どうなのだろう？その辺では、きちんとお互いの意見を、出し合っていかないと、「差別狩り」の様になっては、本末転倒になり、注意が必要。

【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）
→【竹田委員⑫】《未然防止策》こうした事例をどんどん公表し、特に障がいのある方の心理についての広報・周知を行い、「ああ、自分もそうした対応をしていたかもしれない。今度、お店に来た時は改めよう」と自ら思っていただくよう広報・周知することが大切。《事後対応策》あっせん・調整機関の相談員が間に入り、どういう意味でその「叱り」があったのか？をきちんと聞き取る事、その上で、一人で行うことの重要性等について、理解を得ることが重要と思う。

【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）
→【竹田委員⑬】《未然防止策》基本的には「障がいを理由とした差別的取扱い」に属する事例だと思うので、その様に対応することが必要だと思うが、こうした事例をどんどん公表し、特に障がいのある方の心理についての広報・周知を行い、「ああ、自分もそうした対応をしていたかもしれない。今度、お店に来た時は改めよう」と自ら思っていただくよう広報・周知することが大切。《事後対応策》あっせん・調整機関の相談員が間に入り、一般客に対する対応と違うかどうか？を確認した上で、そうした言動がどれだけ障がいのあるその人を傷つけたのか理解していただく対応を取り、自分がそうされたら…との思いにまで至る様に関わり、素直な気持ちでご本人に謝ってもらえるように対応していって欲しい。
→【長谷川（イ）委員】店員の教育が必要。

（２）その他

【事例7】福祉タクシーの台数が少ない。（知的）
→【竹田委員⑭】公的制度により改善出来る部分は知恵と工夫で対応していく。一方、需要と供給の関係もある事を理解していただく。

【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）
→【竹田委員⑮】既に、まさに新潟市に先んじて動いていた千葉県条例の成果で千葉県から始まり、ついで全国に波及していった事例であり、もし新潟でまだ同様の対応が取られていたとすれば、まさに相談・あっせん・調整機関が、県銀行協会か当該金融機関に対し申し入れを行うべきと考える。
→【伊東委員】窓口の対応を希望する方やＡＴＭの操作時に手助けのいる方を対象にカードを作成する。そのカードを提示することで必要な手助けが分かるような仕組みを作る。

【事例17】郵便局の職員に差別された（精神／59歳／女性／中央区）
→【竹田委員⑯】実態をきちんと聞き取り、相談・あっせん・調整機関が介入して、当該郵便局との交渉に入るべき事案と思う

【新規：石川委員提出】ＦＡＸを購入しようと電器屋へ行ったが、生活用具給付について全く無知で、全額負担になりそうだった。こちらが手続きの仕方を説明しても、わかっていない様子。健康で五体満足の人だけが買い物に行くのではないのだから、障害者対応マニュアルを徹底して欲しい。