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

種別	募集事例	対策	事例対応策（案）	差別解消法	千葉県条例	北海道条例	岩手県条例	さいたま市条例	熊本県条例	八王子市条例
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	差別の禁止（第7条　行政機関等の不当な差別的取扱いを禁止／第8条　事業者の不当な差別的取扱いを禁止） 周知啓発（第15条　啓発活動の推進） 環境整備（第5条　行政機関等及び事業者は、必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の改善・関係職員に対する研修等の環境整備に努める）	差別の禁止(第2条　「不利益取扱い」等を、「差別」と定義。なくすべき「不利益取扱い」を分野別に具体的に定める／第8条　差別の禁止） 周知啓発(第4条　県は、障がいのある人に対する理解を広げ、差別をなくすための施策を策定し、実施する／第6条　県民は、障がいのある人に対する理解を深めるよう努める）	差別の禁止(第20条　道及び道民は、差別や「不利益な扱い」をしてはならない） 周知啓発（第6条　道民等は、障がい等に対する理解を深める／第10条　道は、障がい等に対する理解を深めるよう、普及啓発等，必要な措置を講ずる）	差別の禁止（第2条　差別をすること等を、「不利益な取扱い」と定義／第7条　不利益な取扱いの禁止） 周知啓発(第4条　県は、障がいについての理解の促進等に関する施策を策定し、実施する／第6条　県民等は、障がいについての理解を深める） 研修（第10条　県は、全職員が障がいについての知識等を深めるために必要な措置を講ずるよう努める）	差別の禁止(第2条　「差別」となる行為について、分野別に具体的に定義／第9条　差別の禁止） 周知啓発（第5条　市民及び事業者は、障がい者に対する理解を深める）	差別の禁止（第8条　不利益取扱いの禁止について、分野別に具体的に定める） 周知啓発（第6条　県民は、障がい者に対する理解を深める／第21条　県は、障がい者に対する県民の理解を深めるため、啓発活動の推進等，必要な措置を講ずる）	差別の禁止（第6条　差別の禁止） 周知啓発(第4条　市は、障がい等への理解を広げるための施策を実施する責務を有する／第5条　市民等は、障がい等への理解を深める／第8条　市は、障がい等への理解を深めるよう必要な措置を講じる） 研修（第8条　市は、全職員が障がい等に関する理解を深めるための必要な措置を講じる）
		事後対応策	①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	相談・紛争(第14条　国及び地方公共団体は、障がいを理由とする差別に関する相談及び紛争解決の体制の整備を図る）	相談（第14～19条　地域相談員・広域専門指導員） 紛争解決（第20～28条　障がい者差別に係る紛争解決のための手続(助言・あっせん・勧告)）	紛争解決（第41～48条　障がい者が暮らしやすい地域づくり委員会(指導・勧告・公表)）	相談（第15条　県が相談に応じ、これに対する助言及び調整等必要な措置を講ずる）	紛争解決（第10～15条　障がい者差別に係る紛争解決の仕組み(助言・あっせん・勧告・公表、権利擁護委員会)）	相談（第11～15条　不利益取扱い等に関する相談） 紛争解決(第16～20条・第22条　不利益取扱い等に該当する事案解決の仕組み(助言・あっせん・勧告・公表、調整委員会)）	相談（第15条　差別に対する相談・助言等／第16条　相談員） 紛争解決（第17～21条　障がい者差別に係る紛争解決の仕組み(助言・あっせん・勧告、調整委員会)）
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	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上
		事後対応策	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上

種別	募集事例	対策	事例対応策（案）	差別解消法	千葉県条例	北海道条例	岩手県条例	さいたま市条例	熊本県条例	八王子市条例
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	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上
		事後対応策	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上
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	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上
		事後対応策	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上
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	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上
		事後対応策	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上

（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

種別	募集事例	対策	事例対応策（案）	差別解消法	千葉県条例	北海道条例	岩手県条例	さいたま市条例	熊本県条例	八王子市条例
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	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上
		事後対応策	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上

※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（※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

種別	募集事例	対策	事例対応策（案）	差別解消法	千葉県条例	北海道条例	岩手県条例	さいたま市条例	熊本県条例	八王子市条例
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	「合理的配慮の不提供」の禁止（第 7 条　行政機関等は、合理的な配慮をしなければならない／第 8 条　事業者は、合理的な配慮をするように努める） 周知啓発（第 15 条　啓発活動の推進） 環境整備（第 5 条　行政機関等及び事業者は、必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の改善・関係職員に対する研修等の環境整備に努める）	「合理的配慮の不提供」の禁止（第 2 条　「合理的配慮の不提供」等を、「差別」と定義／第 8 条　差別の禁止） 周知啓発（第 4 条　県は、障がいのある人に対する理解を広げ、差別をなくすための施策を策定し、実施する／第 6 条　県民は、障がいのある人に対する理解を深めるよう努める）	「合理的配慮の不提供」の禁止（第 20 条　道及び道民は、学校、公共交通機関、職場その他障がい者が生活をするために必要な場において「合理的配慮」に努める） 周知啓発（第 6 条　道民等は、障がい等に対する理解を深める／第 10 条　道は、障がい等に対する理解を深めるよう、普及啓発等，必要な措置を講ずる）	「合理的配慮の不提供」の禁止（第 2 条　「合理的配慮の不提供」等を、「不利益な取扱い」と定義／第 7 条　不利益な取扱いの禁止） 周知啓発（第 4 条　県は、障がいについての理解の促進等に関する施策を策定し、実施する／第 6 条　県民等は、障がいについての理解を深める） 研修（第 10 条　県は、全職員が障がいについての知識等を深めるために必要な措置を講ずるよう努める）	「合理的配慮の不提供」の禁止（第 2 条　「差別」となる行為について、分野別に具体的に定義（合理的配慮に基づく措置の不提供含む）／第 9 条　差別の禁止） 周知啓発（第 5 条　市民及び事業者は、障がい者に対する理解を深める）	「合理的配慮の不提供」の禁止（第 9 条　社会的障壁の除去のための合理的配慮がなされなければならない） 周知啓発（第 6 条　県民は、障がい者に対する理解を深める／第 21 条　県は、障がい者に対する県民の理解を深めるため、啓発活動の推進等，必要な措置を講ずる）	「合理的配慮の不提供」の禁止（第 7 条　市、市民、事業者は、社会的障壁の除去を実施し合理的配慮に努めるものと，分野別に定める） 周知啓発（第 4 条　市は、障がい等への理解を広げるための施策を実施する責務を有する／第 5 条　市民等は、障がい等への理解を深める／第 8 条　市は、障がい等への理解を深めるよう必要な措置を講じる） 研修（第 8 条　市は、全職員が障がい等に関する理解を深めるための必要な措置を講じる）
		事後対応策	①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	相談・紛争（第 14 条　国及び地方公共団体は、障がいを理由とする差別に関する相談及び紛争解決の体制の整備を図る）	相談（第 14～19 条　地域相談員・広域専門指導員） 紛争解決（第 20～28 条　障がい者差別に係る紛争解決のための手続（助言・あっせん・勧告））	紛争解決（第 41～48 条　障がい者が暮らしやすい地域づくり委員会（指導・勧告・公表））	相談（第 15 条　県が相談に応じ、これに対する助言及び調整等必要な措置を講ずる）	紛争解決（第 10～15 条　障がい者差別に係る紛争解決の仕組み（助言・あっせん・勧告・公表、権利擁護委員会））	相談（第 11～15 条　不利益取扱い等に関する相談） 紛争解決（第 16～20 条・第 22 条　不利益取扱い等に該当する事案解決の仕組み（助言・あっせん・勧告・公表、調整委員会））	相談（第 15 条　差別に対する相談・助言等／第 16 条　相談員） 紛争解決（第 17～21 条　障がい者差別に係る紛争解決の仕組み（助言・あっせん・勧告、調整委員会））

種別	募集事例	対策	事例対応策（案）	差別解消法	千葉県条例	北海道条例	岩手県条例	さいたま市条例	熊本県条例	八王子市条例
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	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上
		事後対応策	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上
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	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上
		事後対応策	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上
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	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上
		事後対応策	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上
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	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上
		事後対応策	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上

種別	募集事例	対策	事例対応策（案）	差別解消法	千葉県条例	北海道条例	岩手県条例	さいたま市条例	熊本県条例	八王子市条例
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	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上
		事後対応策	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上

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）

【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）