

## 相談事例 1

|              |   |
|--------------|---|
| 相談者          | 本人  |
| 当事者<br>基本情報  | 男性<br>40代<br>精神障がい  |
| 相談内容         | <p>居住する集合住宅で原因不明の騒音に関し住民間で問題になっていた。</p> <p>ある日、不動産（管理）会社との話の中で、自分が騒音を出しているという疑いがあるような話を聞かされる。</p> <p>その後、不動産（管理）会社の名入りで、自分が騒音を出しているという勧告書がポストに入る。</p>   |
| 見解<br>対応状況など | <p><b>【事業者の見解】</b><br/>       勧告書は全戸配布であり、特定の方への勧告ではない。本人は騒音の可能性のある集合住宅の住人であり、万が一の騒音を考えて連絡を行ったもの。</p> <p><b>【対応】</b><br/>       勧告書の内容に関して、本人が騒音の原因者であるとも読める内容であり、不動産（管理）会社の説明不足ではあったが、他の住民にも同様の対応であり、特別の配慮に欠けたとは言い難い内容でしたので、本人からの聞き取りを当該会社に伝え、配慮が足りなかった旨を確認しました。</p> <p><b>【終結状況】</b><br/>       ご本人に当該会社から再度、丁寧に説明し双方が納得いたしました。</p> |

## 相談事例 2

|              |  |
|--------------|--|
| 相談者          | 家族   |
| 当事者<br>基本情報  | 息子<br>10代<br>発達障がい   |
| 相談内容         | 遊戯施設の利用において、息子の障がい者手帳の確認を周囲にわかるような大きな声で何度も確認されることについて配慮して欲しい。  |
| 見解<br>対応状況など | <p>【事業者の見解】<br/>相談者への対応について不適切であったかもしれないため担当者に確認する。</p> <p>【対応】<br/>遊戯施設側が、対応に関して問題を感じて対応の改善策を講じていると、相談者からの報告があった。</p> <p>【終結状況】<br/>事業者が相談者に連絡し、改善策を講じていることを告げ、当事者の理解も得られました。</p> |