

資料 2

■ 障がい理由とする差別の相談窓口における対応状況（令和7年2月～令和7年7月）

1 相談窓口ごとの受付件数

相談窓口	件数
区障がい者基幹相談支援センター	3
地域活動支援センター（生活支援型）	
人権啓発・相談センター	
区役所	1
福祉局	7
府	
つなぐ窓口（内閣府）	2
計	13

2 相談者の内訳

相談者	件数
本人	9
家族	3
支援者等	1
事業者	
不明・その他	
計	13

※同じ事案について、複数の窓口に相談していることがある。

3 障がい種別ごとの件数（※重複あり）

種別	件数
視覚障がい	5
聴覚障がい・言語障がい	1
肢体不自由	4
その他の身体障がい	
知的障がい	1
精神障がい（高次脳含む）	4
発達障がい	
難病	
その他・不明	1
計	16

4 対象分野別件数（※重複あり）

分野	件数
①商品・サービス	4
②福祉サービス	
③公共交通機関	2
④住宅	3
⑤教育	
⑥医療	
⑦雇用	
⑧行政機関	3
⑨その他	1
計	13

5 障がい種別ごとの対象分野別件数（※重複あり）

種別／分野	① 商品・ サービス	② 福祉 サービス	③ 公共交 通機関	④ 住宅	⑤ 教育	⑥ 医療	⑦ 雇用	⑧ 行政 機関	⑨ その他	計
視覚障がい	1			1				2	1	5
聴覚障がい・言語障がい	1									1
肢体不自由	2		2							4
その他の身体障がい										0
知的障がい								1		1
精神障がい（高次脳含む）	1		1	1				1		4
発達障がい										0
難病										0
その他・不明				1						1
計	5	0	3	3	0	0	0	4	1	16

6 相談内容（相談の主訴）及び対応結果

相談の主訴／対応結果	対応終了						⑦ 継続	計
	① 傾聴	② 改善	③ 解決	未解決		⑥ 助言		
				④ 啓発	⑤ その他			
1 不当な差別的取扱い		1	1	1			5	8
2 合理的配慮の不提供			3				2	5
3 環境の整備								0
4 その他								0
（内訳） 苦情・不快・不満								0
相談・意見・要望								0
計	0	1	4	1	0	0	7	13

※ 相談内容の分類であり、相談者の主訴をもとに判断し、計上しています。

※ 対応の過程で最終的に分類が異なる場合があります。

- ① 傾聴：相談者が事業者への接触や解決を望まず、聞き取るにとどまったもの
（要望、問合せ等含む）
あるいは、適切と思われる相談先を紹介したが、結果が不明なもの
- ② 改善：事業者が何らかの改善策を講じたが、相談者の納得状況が確認できないもの
- ③ 解決：事業者が改善策を講じ、相談者の納得を得たもの
- ④ 啓発：相談内容に対しての解決には至らなかったが、事業者に対して啓発を行ったもの
- ⑤ その他：未解決のうち、事業者が改善策を講じず、啓発にも応じなかったもの
- ⑥ 助言：事業者からの相談に対し、助言をおこなったもの
- ⑦ 継続：集計時点で対応が継続しているもの

凡例：差別 → 不当な差別的取扱い 配慮 → 合理的配慮の不提供 環境 → 環境の整備

7 具体的事例

個人情報保護の観点から、内容は適宜修正しています。

A	相談窓口	つなぐ窓口	相談者	本人	障がい種別	その他
	対象分野	住宅	相談の主訴	配慮	結 果	継続
相談要旨						
【本人からつなぐ窓口相談】 化学物質過敏症あり。洗剤を使用したマンション共有部分の清掃で体調が悪くなるので、以前から自宅前の清掃はしないでほしいと伝えている。清掃の担当者によって対応にばらつきあり、何度申し出ても徹底されない。 また、マンション住民 1 人ひとりに化学物質過敏症のことを理解してほしいので、掲示板に啓発チラシを貼ってほしいと伝えているが対応してくれない。 化学物質過敏症のことを理解してもらえないので、居室内やベランダで大声で叫んでいる。そのことがマンションの掲示板に張り出されたりする。事実でないことも書かれていて迷惑している。間に入って解決してほしい。						
対応要旨						
【福祉課が本人・事業者（管理会社及び管理組合）とそれぞれ面談】 （福祉課）事業者に対し、清掃に関して本人との対話の必要性和、化学物質過敏症に関する啓発チラシの掲示について相談。一定の理解を得ることができた。また、本人へは自宅前清掃の際の合理的配慮について、事業者との間に入ることは可能と返答。本人と事業者が話し合う場を調整。 （事業者）自宅前は共用スペースにあたり、管理会社としては清掃をしないということできない。業者が入る年に 2 回のみ洗剤を使用しているが、普段の清掃員が行う清掃は洗剤を使用していない。清掃員への周知はできる。啓発チラシの必要性についても一定理解するが、何年も前から相談者への対応に苦慮している状況。 （本人）自宅前の清掃のこともあるが、近隣住民の使用する洗剤の匂いで困っており、洗剤の種類や洗濯の時間を変更してほしい。これが改善されないなら話し合いは拒否すると連絡あり。 以降の連絡が途絶える。これ以上の対応は困難と思われた。 【府相談員より福祉課へ連絡】 （府相談員）福祉課が対応してくれないと連絡あり。府としても対応できる範囲は福祉課と同じ見解。本人との面談については府も同席できる。 【福祉課が府広域相談員同席のもと面談】 （本人）いづらか清掃に関しては改善されたが、相変わらず近隣住民の洗剤の匂いで困っている。対応してくれないから大声で叫ぶ。叫ぶと警察を呼ばれる。最近は配慮に欠ける警察の対応にも不満がある。 （福祉課・府相談員）前回と同じ内容を説明。事業者に対し清掃に関しての周知徹底依頼と啓発チラシ掲示に関する相談はできると返答。 【福祉課が事業者（管理会社）に連絡】 （事業者）清掃に関しては周知徹底されていると思う。啓発チラシの掲示については本人が大声で叫ぶ行為をやめない限り、他の住民の理解が得られないと思う。						

B	相談窓口	福祉局	相談者	本人	障がい種別	精神障がい
	対象分野	商品・サービス	相談の主訴	差別	結 果	改善
相談要旨						
【本人から福祉課へ相談】 本人は精神障がいあり。コミュニティサイトに入会したいと思い、利用ガイドラインを確認すると、「心の病を抱えている方は入会を遠慮していただく」との記載があった。精神障がい者は一律入会お断りとも受け取れる。サイト側に問い合わせをしたが、ガイドラインと同じ内容の返答があり、表現内容の変更はなかった。当初は入会を希望していたが、今は気持ちが薄れている。福祉課から働きかけて運営側にガイドラインの表現方法を改めてもらうよう促してほしい。						
対応要旨						
【福祉課から事業者へ連絡】 （福祉課）障害者差別解消法では、障がいを理由としてサービスの提供を拒否することを禁止している旨をお伝え。利用ガイドラインの記載内容・表現方法が同法の趣旨に合致したものか今一度確認していただくよう依頼する。 （事業者）心の病気＝心の状態が安定していないと感じられる方を念頭に置いており、心の病気を原因とする障がいをお持ちの方をターゲットにしているわけではない。また、会員が利用できる全国のフリースペースについて、運営スタッフは常駐していないため、精神的に不安定な状態になっても即時の対応が難しいとの返答。 （福祉課）障がいの有無に関わらず、ガイドラインには「トラブルを起こさないように」という一定の禁止事項が記載されており、違反がある場合は注意・警告、場合によっては退会も運営側で判断できる。「心の病を抱えている方は入会を遠慮していただく」との記載は削除して頂くよう依頼。また、フリースペースの利用については「体調に不安のある方は利用を控えてください」等のアナウンスでよいのではと提案。 （事業者）指摘内容について社内担当部署と相談のうえ、記載内容・表現方法について、前向きに書き換えを検討するとの返答。 福祉課への連絡はまだないが、サイトのガイドラインを後日確認したところ、上記内容の不適切な表現は削除されている。						

C	相談窓口	福祉局	相談者	支援者等	障がい種別	視覚障がい
	対象分野	行政機関	相談の主訴	配慮	結 果	解決
相談要旨						
【支援者から福祉課へ相談】 本人は視覚障がい（１種１級）あり。独居。障がい福祉サービス関連の書類が自宅に届いても、１人では内容を確認することができないと話している。これまで住んでいた自治体でも対応してもらっていたが、封筒表面や通知文書等（障がい福祉サービス受給者証含む）の点字化をお願いしたい。以前、区役所の窓口で相談したところ、細かい部分までは対応できないと断られた。						
対応要旨						
【福祉課から区役所に連絡】 （福祉課）相談内容を伝え、行政機関における合理的配慮の提供義務について説明、本人との対話をすすめてもらうよう依頼。 （区役所）区保健福祉課からの郵送物については、「ほけんふくしか」と点字で書かれた封筒を使用している。区に点字プリンターもなく、これ以上どうすればよいのかわからない。対応方法を教えてほしい。 （福祉課）当局には点字プリンターがあるので、点字用データを作成して持ち込んでもらえば使用してもらうことはできる。また、点字の読める職員もいるので資料作成に協力することはできる。 （区役所）本人と連絡をとり、ご希望の内容を確認したところ、これまで住んでいた自治体と全く同じ対応を希望するとのことだった。本人に了承をいただき、自治体間で必要な情報の連携を行なった。更新勧奨時期が近づいているので、対応について協力してほしい。 （福祉課）区から預かった案内文書を点字化し区へ返送する。 （区役所）他の方と同じ時期に合わせて、点字化した更新勧奨案内を送付することができた。その後、更新申請のため本人がヘルパーと一緒に区へ来所。対応について喜ばれていたとのこと。						

D	相談窓口	福祉局	相談者	本人	障がい種別	視覚障がい
	対象分野	行政機関	相談の主訴	配慮	結 果	解決
相談要旨						
【本人より福祉課へ連絡】 本人は視覚障がいあり。プラスチックごみの分別方法が変わることを、区の広報誌で知った。環境局へ内容を確認したところ、周知リーフレットを全戸配布することがわかったが、このリーフレットの点字版を作成する予定はないと言われた。障がいがあることで、他の人と同じように情報を得ることができない。合理的配慮に欠けていると思うので、福祉課から担当部署へ働きかけを行ってほしい。						
対応要旨						
【環境局と福祉課とで面談を実施】 （環境局）リーフレットの点字版を作成する予定はなかった。 （福祉課）今回のごみの分別方法の変更については、市民すべての方に知ってほしい情報であるなら、障がいの有無に関係なくわかりやすい方法で周知する必要がある。リーフレットを作成する時点で点字版や音声版を用意することは必要であることと、福祉課の点字プリンターを使用していただける旨、説明した。 （環境局）必要性を理解し、福祉課の点字プリンターを使用することで、リーフレットの点字版を作成することができた。本人に送付したところ、大変喜んでいただいた。今後はホームページにおいて、点字仕様のものを希望される方には送付する旨を掲載、市内の障がい福祉関係機関からも数百部数の依頼あり発行しお渡ししている。						

E	相談窓口	福祉局	相談者	夫	障がい種別	視覚障がい
	対象分野	住宅	相談の主訴	配慮	結 果	解決
相談要旨						
【夫から福祉課へ相談】 同居の妻は視覚障がい（視野狭窄、日によって見え方に差）あり。現在利用しているマンションの駐輪スペース（上段の一番端）は、障がいがあっても自分にとっては安全に駐輪することができる。駐輪スペースについては2年に一度、抽選で決まることが住民の理事会で決まっている。引き続き今の駐輪スペースを利用したいが、次の抽選で利用できる場所が変更になる可能性がある。 今後抽選ではなく、使い慣れたこれまでの場所を利用したいと管理会社と理事会に申し出たところ、使用料を追加で払うことで、希望する場所を選択できる仕組みを作ってはどうかと提案があった。合理的配慮の観点から問題ではないか。						
対応要旨						
【福祉課がマンション駐輪場に出向き状況確認】 （福祉課）本人と夫と面談。現在の駐輪スペースを確認する。 （本人）上段の一番端が希望だが、左から3番目ぐらいまでは安全に駐輪することができる。下段は左右に動く仕組みなので、一番端であっても駐輪は難しい。また、平面は電動自転車等の利用者が希望するため、人気が高く抽選に外れてしまう可能性がある。現在の駐輪スペースを利用したい理由としては、視野が欠けていることから、別の駐輪スペースでは頭や目を何度もぶつけたことがあること、また表示の数字が見えにくいことで、端の場所などわかりやすいところでないとの他の場所に誤って駐輪してしまうという2点。 【福祉課が事業者（管理会社）に連絡】 （事業者）現在の駐輪スペースの決定方法を変更するためには、管理会社ではなく住民の理事会で決めることになっている。理事会では住民のアンケートをとり、駐輪スペースを指定したい場合は料金を上乗せしてはという意見が出ているが決定ではない。 （福祉課）障がいのある方への合理的配慮について、料金を課すことは考え方として間違っているの、理事会での検討を促し理解を得る。 （事業者）理事会で駐輪スペースの更新について話し合われた。駐輪スペースの希望に加え、障がいがある方については、身体状況により配慮してほしい旨を申し出る形の申請書に変更することがほぼ確定となった。管理会社からの説明に本人も納得されている。						

F	相談窓口	福祉局	相談者	本人	障がい種別	肢体不自由・言語障がい
	対象分野	商品・サービス	相談の主訴	差別	結 果	解決
相談要旨						
【本人より福祉課へ連絡】 本人は言語障がいあり、電動車いすを使用。万博敷地内の大型店舗内レジでヘルパーと一緒に並んでいたところ、進む速度が遅いからか他の客が自分の前に２度割り込みした。またレジ前を区切るロープの幅が狭く、移動しづらかった。そのことについて店員と話している時に、話す内容が聞き取りづらかったのか、店員は自身に対してではなく、ヘルパーと会話をしていた。 お店側へ２つお願いしたいことがある。ひとつはお手伝いが必要な方の優先レジを設置してほしい。もうひとつは店員に対し、障がい者本人の話を聞くという基本的な人権教育をしてほしい。						
対応要旨						
【（万博協会を通じ）福祉課から事業者へ連絡】 （福祉課）本人からの相談があった内容を伝え、状況を確認する。 （事業者）本人から直接カスタマーサービスにも連絡が入っており、店内カメラの確認をおこなった。対応したスタッフにヒアリングを行ったうえで店長が本人と話をして謝罪している。当日はレジの前に100人ほどのお客様が並んでいる状態だった。店舗としては優先レーンは設けていたが、本人は一般レーンに並ばれている状態であった。本人が店員と話したい様子であったため、本人に抜けられるところまで移動してもらい、一般レーンの外で店舗スタッフと話した。その際、指摘にあったようにヘルパーとの会話になったことは事実としてあった。 （福祉課）本人が自ら意思を伝えようとしたのであれば、聞き取りづらくてもできる範囲で聞き取ろうとする姿勢が大切だったと考える。ヘルパーとだけ話すことで、本人は置き去りになってしまっている。 （事業者）万博開催前にスタッフは全員、ダイバーシティの研修を受けていたが、今回の本人への対応は配慮を欠いていたと反省している。万博開催中で全体が出席しての研修は現実的に難しいが、今後の再発防止のため、今回の案件について周知徹底したい。						

G	相談窓口	区役所	相談者	本人	障がい種別	精神障がい
	対象分野	住宅	相談の主訴	差別	結 果	啓発
相談要旨						
【区役所（人権担当）から福祉課へ相談】 本人は精神手帳 2 級（高次脳機能障がい）あり。市外から転入手続きのため区役所へ来庁。その際、区内の賃貸業者から「障がいのある人は住めないで、障がい手帳を返還しないといけない」と言われた。担当者の名刺もある。契約は成立しなかったが、障がい者差別だと思うので、匿名のまま店舗に対し指導してほしい（併せて自分には障がいにより、記憶があいまいな部分があるとの申し出あり）。						
対応要旨						
【福祉課から都市整備局安心居住課へ連携】 （福祉課）入居拒否疑い案件であり連携を依頼。本人への聞き取りを行なった区担当と、店舗へ出向き事実確認を行う予定にしている。安心居住課の同行をお願いしたい。 （安心居住課）あんしん賃貸住宅登録制度の事業者であり、同行は可能。聞き取った内容は府の住宅担当に報告することになる。 【福祉課と安心居住課が事業者を訪問】 （事業者）店長が対応（当該職員も隣のブースで業務を行いながら、店長の確認に応える形でやりとりを聞いていた）。店長より、当該職員は模範となるような職員で、他の職員も含めて聞き取りをしたが、指摘のような対応はしていないとの回答があった。事業者としても年に 1 回は社内研修を行っており、高齢や障がいあるなしに関わらず、同じ対応を心がけている。当該職員からは他の自治体で発行された手帳をお持ちだったので、「返却するなら区役所では？」という話をしたと聞き取っている。そのやりとりが本人に対して誤解を与える表現になったかもしれない。 （福祉課）事業者に対し、障がいのある方への対応としては、1 人ひとりに合わせた個別対応をお願いしたい旨を説明。 （安心居住課）「知ってあんしん高齢者等円滑入居のための15のアドバイス」を中心に改めて内容説明。上記登録制度の協力店としての対応を依頼し、訪問した内容については大阪府の住宅担当に報告すると伝える。 【福祉課から本人に連絡】 （福祉課）事業者を訪問し聞き取った内容をお伝えする。 （本人）事業者が指摘した内容を認めず反論することは予想していた。いつまでもこだわっていても仕方ないと思うので、これ以上の対応は望まない。店舗まで行って話してくれたことは感謝しているとの返答。						

H	相談窓口	区基幹C	相談者	本人	障がい種別	肢体不自由
	対象分野	商品・サービス	相談の主訴	差別	結 果	継続
相談要旨						
【本人が区基幹Cに相談】 本人は身体障がいあり、車いすを使用。コンサートチケットを購入する際に事前調整し、コンサート当日に同伴者（ヘルパー）のチケット代を支払えば、一緒に会場に入れることになっていた。しかし、コンサート当日の現場では確認に時間を要し、同伴者なしで見るか帰るかという選択を迫られた。結果として同伴者なしで会場に入ることとなったため、コンサート中は、体の向きを変えるなどの会場スタッフによる一定の介助があったものの、体位変換等の必要な介助が十分に受けられず、コンサートは半分ほどしか見ることができなかった。また当日、現地スタッフから「重度障がいの人がコンサートを楽しむことは難しいのではないか」という差別的な発言もあった。今後もコンサートに行きたいが、また同じことが繰り返されないか心配。						
対応要旨						
【区基幹Cから福祉課に相談】 （区基幹C）本人・区基幹Cからそれぞれ、コンサート企画・運営会社（A社）に連絡。A社としては、チケット販売会社、コンサート会場スタッフ等、それぞれが本人と接触していながら、適切に情報連携できていなかったことや、会場スタッフの差別的発言について、A社の責任であるとの認識を持っている。直接会って謝罪する予定との回答あり。 （福祉課）コンサート会場スタッフは本人の体位変換まではできなくとも、体の向きを変える等できる範囲のサポートを行っており、合理的配慮の提供にあたると思われる。差別的な発言については問題と感じる。コンサート会場は障がいのある方が利用されるし、適切な事前調整や情報連携といった合理的な配慮の提供について考えていただくための働きかけは必要と助言。 （区基幹C）区基幹Cから本人へ連絡。A社スタッフが本人に直接会い、コンサート当日のトラブルについて説明、謝罪されている。コンサート費用については返金があり、本人は納得されている。今後は本人が希望するコンサート毎に、A社スタッフが同行されることを約束されたと聞いており、本人も安心されている様子。 （福祉課）今回の事案については解決したものの、差別的発言と情報連携ができていないことの再発防止について、A社としての取り組みを確認したい。今後、区基幹CとA社が連絡を取り合う際は、福祉課に連携していただくよう伝えた。						

I	相談窓口	区基幹C	相談者	本人	障がい種別	肢体不自由
	対象分野	公共交通機関	相談の主訴	差別	結 果	継続
相談要旨						
【本人が区基幹Cに相談】 本人は車いすを利用。停留所にバスが到着したため乗り込もうとしたところ、運転士から「事故があって混みがあるので、車いすの方は次の便でお願いします」と言われた。後ろに並んでいた人がバスに乗り込み、自分を置いて発車しそうになったので、その場で強く乗車させてほしいと訴えた。 結果、車内の客が少しずつ詰めてくれたことで、ようやく乗車することができた。車いすに乗っているからということで、バスの乗車を後回しにすることは、不当な差別的取り扱いではないか。同様の扱いが今後発生しないようにしてほしい。						
対応要旨						
【区基幹Cと福祉課が連携して対応】 （区基幹C）事業者に連絡。事業者側にドライブレコーダーに残る映像を確認してもらった。事業者からはバスの運行に関して、基本的には「障がいのある方だけ次のバスに乗るように案内することではなく、混雑時はどの方に対しても次のバスへの乗車を案内している」との見解であった。区基幹Cとしては障がい者の貴重な移動手段であるバスを今後も安心して利用できるよう、運転士の方に障がいに関する理解を深めてもらうため、障がい当事者を交えた研修をお願いできないかと考えている。事業者に連絡しているがまだ返答がない。障がい福祉課にも関わってほしい。 【福祉課が事業者を訪問】 ドライブレコーダー（音声なし）を見て状況確認。本人を追い越す他の客と、バスに乗車する本人が映っていた。音声なしのため、運転士の方が車いすの方だけを乗車させないようにしたかどうかは確認できなかった。 （事業者）運転士に確認したところ、バス車内が混みあっていたので、車いすの方以降のお客様は乗らないでほしいと意図して発言したものであり、車いすだから次のバスを案内したものではないと確認している。本人より後ろに並んでいる他の客が追い越して乗車したことについては、実際の現場ではなかなか止めることはできないと説明。 （福祉課）運転士は差別的な発言をする意図はなかったものの、結果として本人には差別的な発言と受け取られている。今後の再発防止に向けてどういった取り組みが可能か相談。 （事業者）運転士の障がいへの理解を深めることは重要と認識しているものの、業務内容から社員に対し、一度に対面での研修を受けさせることは難しい。一部の営業所では「障がいのある方と運転士との交流会」が定期的開催されていると聞いている。まず、当該営業所の指導的立場の社員の障がい理解を深めることを目的にその交流会へ参加させたうえで運転士の理解促進に向け検討を進めていきたいと返答あり。 区基幹Cに事業者からの提案を報告し、今後の対応について相談予定。						

J	相談窓口	区基幹C	相談者	妻	障がい種別	肢体不自由・精神障がい
	対象分野	公共交通機関	相談の主訴	差別	結 果	継続
相談要旨						
【妻が区基幹Cに相談】 本人は身障2級・高次脳機能障がいあり。電動車いすを利用している。1人でバスを利用中、降車時に自身が思っていた場所と、違う場所に到着したことでパニックになった。いつもならスムーズに提示できる無料乗車証を見せることができず、代わりに障がい者手帳の提示を求められた。その際、運転士と手帳の引っ張り合いになったようで、破れた手帳を持ち帰った。バス運転士から「お金はいらないので、次から乗らないでほしい」との差別的な発言があったと話している。						
対応要旨						
【区基幹Cと福祉課が連携して対応】 （区基幹C）事業者に連絡。事業者側にドライブレコーダーに残る映像を確認してもらった。事業者からは本人宅に連絡し謝罪されたと聞いている。区基幹Cとしては障がい者の貴重な移動手段であるバスを今後も安心して利用できるよう、運転士の方に障がいに関する理解を深めてもらうため、障がい当事者を交えた研修をお願いできないかと考えている。事業者に連絡しているがまだ返答がない。障がい福祉課にも関わってほしい。 【福祉課が事業者を訪問】 ドライブレコーダー（音声なし）を見て状況確認。本人の前に立ち対応する運転士と、本人が手帳を引っ張り合う様子が映っていた。 （事業者）運転士に確認したところ、お互い徐々にエスカレートしたのは事実で、結果として手帳を取り合う形となってしまった、差別的発言をしたかどうかは覚えていないとのこと。 （福祉課）今後の再発防止に向けてこういった取り組みが可能か相談。 （事業者）運転士の障がいへの理解を深めることは重要と認識しているものの、業務内容から社員に対し、一度に対面での研修を受けさせることは難しい。一部の営業所では「障がいのある方と運転士との交流会」が定期的に開催されていると聞いている。まず、当該営業所の指導的立場の社員の障がい理解を深めることを目的にその交流会へ参加させたうえで運転士の理解促進に向け検討を進めていきたいと返答あり。 区基幹Cに事業者からの提案を報告し、今後の対応について相談予定。						

K	相談窓口	つなぐ窓口	相談者	妻	障がい種別	視覚障がい
	対象分野	その他	相談の主訴	差別	結 果	継続
相談要旨						
【妻がつなぐ窓口に相談】 本人は視覚障がい（身障 1 級：全盲）。住宅のペアローンを検討するために A 銀行を訪れた。ローンの手続きについて、妻が代筆するにあたり、信頼できる第三者として司法書士の立ち合いとその費用負担（2 万円）が必要になると説明あり。障がいがあるということで費用が余分にかかるのはおかしいと考えている。結果としては他銀行での契約となったが、ほかに同じような思いをする人がないようにしてほしい。						
対応要旨						
【福祉課が事業者を訪問】 （事業者）A 銀行としては高額である住宅ローンの契約時、自署が難しい方については利害関係の発生しない親族等の立ち合いでも可としているが、親族等の立ち合いができない場合は、本人に費用負担をしてもらったうえで、司法書士の立ち合いも可能としている。仲介された不動産業者から、事前に電話で問い合わせがあり、相談者には視覚障がいがあると伺っていた。その電話の中で契約が可能かの結果を急がれている様子があったため、すぐに対応できる方法として、費用負担いただくが、司法書士の立ち合いができる旨説明を行った。電話があった翌日に相談者が来店されたが、結果として相談者には、司法書士の立ち合いでしか手続きができないとの認識を持たせてしまった。障がいがあることについて配慮し、来店前に直接電話連絡するなどして、相談者の意向の確認や事前説明を行うべきだった。今後は積極的に対応していきたいとの返答。 （福祉課）差別解消法に関連する「金融庁所管事業分野における対応指針」等の書面を用いて金融機関における合理的配慮の例について説明。立ち合い者の本人による費用負担等の対応について検討いただき、後日の回答を依頼した。						

L	相談窓口	福祉局	相談者	本人	障がい種別	視覚障がい
	対象分野	商品・サービス	相談の主訴	配慮	結 果	継続
相談要旨						
【本人より福祉課へ連絡】 本人は視覚障がいあり。A百貨店で買い物をしたあと、従業員の方にいつものように歩いて数分の駅改札まで連れて行って欲しいと伝えたが、お客さまを介助をするために百貨店の敷地から出てはいけないという規則になっているのでできないと断られた。これまで対応してもらっていたが、急に対応してもらえなくなり困惑している。規則で決まっていると言われると仕方ないのかもしれないが、昔から利用している百貨店なので、対応を改善してほしい。						
対応要旨						
【福祉課からA百貨店に連絡】 （事業者）本人とは何度もやり取りをさせていただいている。店内については必要な配慮についての対応ができていていると考える。ただ敷地外の移動介助となると社内の規則となっている以上、従業員に対応するよう指示することはできない。万一、敷地外で従業員が介助している中、対象者にけがをさせた場合、従業員の責任になりかねない。 （福祉課）敷地外（百貨店から駅改札までの通路）を管理する会社に、本人の希望する移動介助の対応を引き継いでもらうことはできないか。 （事業者）本人は数メートルの移動介助なので当百貨店の従業員の対応を希望している。現行の社内の規則のままでは対応は難しい。 【本人から福祉課へ連絡】 （本人）これまでやり取りしている方の上司から電話連絡があった。今後の対応を検討するのでしばらく待ってほしいとの内容だった。 状況確認のため、福祉課からA百貨店に連絡を入れる予定。						

M	相談窓口	福祉局	相談者	本人	障がい種別	精神障がい・知的障がい
	対象分野	行政機関	相談の主訴	差別	結 果	継続
相談要旨						
【本人から福祉課へ連絡】 本人は精神手帳 2 級、療育手帳 B 2 あり。運転免許証の更新のため試験場に出向いたが、端末操作がうまくできず職員にサポートを求めた。色々な職員にたらい回しにされ「こんなこともできないのか？」という声が聞こえた。結局最後まで対応してもらえず、更新手続きを完了しないまま帰宅した。更新については期限があるので、近くの警察署で済ませようかとも考えている。試験場の対応についてはとても腹が立ったので、今後の対応を改善してもらいたい。						
対応要旨						
【福祉課から試験場へ連絡】 （事業者）本当に起こったことであれば大変申し訳なかった。ただ、組織内で当日の事実確認を行ったが、たらい回しや発言があったかどうかは確認できなかった。1 日の来所者数は1,200から1,300人程なので、職員が発言したものと特定することはできなかった。 （福祉課）結果として本人は更新手続きを完了できずに帰宅されている。不特定多数の方が利用される公共の場なので、今後も今回のような援助を求める申出を受けることが予想される。混雑するなかでも、適切にサポートを受けることができるような仕組みを作ることはできないか一緒に考えていただきたい（例：1つの端末をサポートが必要な方用とし、職員が重点的に声をかけるなど）とお伝え。 近日中に福祉課が事業者へ訪問し、サポートが必要な場合に、どのようなことができるかを検討する予定。						