

障害者差別相談事例(令和6年度)

No.	受付日時	件名	相談の概要	関係機関	対応	相談区分	障害区分	分野	差別該当
1	R6. 5. 2	ホテルから今後の利用を断られた件について	4月2日に電動車いすで当該ホテルに宿泊した際、トイレの段差を埋めるためにタオルを敷く等の対応をしてもらった。それでもトイレの利用時に間に合わなかったことからゴミ箱で排尿する等した。チェックアウト時に今後の利用を断る旨の発言をされた。今後も利用したいため、市からホテル側に受け入れをするよう言って欲しい。	ホテル	・ホテルに事実確認。障害のあるなしに関わらず、部屋を汚損されて損害を被ったので、旅館業法に基づく宿泊の拒否を行ったとのこと。 ・久留米市で旅館業法を所管する保健所に確認したところ、利用拒否の要件となる行為について「繰り返して」はいないため、旅館業法の拡大解釈であるという判断であった。 ・ホテル、保健所、障害者福祉課の3者で話をした結果、ホテルは宿泊拒否をしないとやっている。 ・ただし、ホテルとしては、今回、部屋の原状復帰に費用を要していることから、今後の利用に際して、ホテルの損害となるようなことをしないことをお約束していただくことになるとのこと。 上記内容を本人に伝え、対応終了。	不当な差別的取扱	身体	宿泊	
2	R6. 5. 7	バス運転手から差別的な取扱いについて	・自身で車椅子を運んで乗車しようとしていたところ、運転手が来て「離せ」と言った。 ・降車時に会った知人が車いすを運ぶのを手伝おうとしてくれたところ、運転手は「怪我されたら困るのでこちらが対応します」と知人に対しては丁寧だった。知人は目に見えて障害が分からないから、目に見えて障害のある自分だけ差別を受け傷付いた。	交通事業者	・本人が調査結果の報告を求められなかったため、バス営業所へ連絡し相談内容を伝える。 ・事業者からは、ドライブレコーダーを確認し、注意するとの回答を得て、対応終了。	不当な差別的取扱	身体	交通	△
3	R6. 5/	タクシーの運転手による不当な差別的応対について	相談者がタクシーを利用した際、「〇〇(場所)ねー」と子供扱いの言い方をされ、言い方を改めるよう求めたが改善されなかった。また、運転手から「二度とタクシーを利用するな」と言われた。	交通事業者	・タクシー会社に事実確認。タクシー会社で当該職員に聞き取りを行い、運転手は相談者が主張する言葉を書いていないとの回答あり。 ・タクシー会社に対し、障害者差別解消法の目的である障害を理由とした差別（乗車拒否）は行ってはならないということを改め指導、ドライバーへの周知を依頼し、対応終了。	不当な差別的取扱	身体	交通	△
4	R6. 6. 28	シティプラザ、スーパー、コンビニによる不当な差別的応対について	(シティプラザ) 半年前に利用した際、シニアカーでの入館を断られ車椅子に乗り換えて職員が介助する提案を行ったが、本人が家にいた妻を呼び妻に介助してもらい利用。障害者が自由に利用できないのは障害者差別。 (スーパー) いつも利用しているキャッシュレスレジで危ないとの理由で別のレジを案内された。よく利用するが、初めてのこと。障害者差別だ。 (コンビニ) 入店拒否されたため、後日オーナーに連絡し謝罪を受けた。	・シティプラザ ・スーパー ・コンビニ	(シティプラザ) ・当時対応した職員に確認。建物の構造上屋外で使用するシニアカーでの乗り入れはしないよう声掛けを行っている。今回の連絡を受け課内共有したが、今後も対応は変わらない。主催者への事前相談も提案有。 ・本人へ上記説明し、差別非該当(合理的配慮有)のため、施設改善の要望として共有している旨説明し納得。 (スーパー) ・当該副店長へ連絡。当時対応したスタッフ2人へ聞き取ってもらい、本人が受け取った差別的発言ではなく、良かれと思い広いスペースのレジを案内したとの回答。本人へ説明し納得される。 (コンビニ) ・オーナーから謝罪を受けているため対応なし。	不当な差別的取扱	身体	行政機関 買い物・日常生活等	コンビニのみ ○
5	R6. 7. 22	タクシーの運転手の不適切な対応について	・商業施設内を横断するよう伝えたところ「クレームが入る」として対応を渋った。 ・その後運転中に上記の事に苦言を呈され、その間道を間違えられた。	交通事業者	・本人は自立支援(精神通院)のみ利用。タクシー運転手には精神疾患のことは伝えていない。 ・障害者差別について説明した上で、該当すると感じるか否かについて確認。該当しないとのことだったため終話。不適切と感じた点については本人からタクシー会社に伝えて良い旨説明。 ・本人とタクシー会社とで当該事案について話し合う予定とのことだったため、その対応の中で差別と感ずることがあればまた相談するよう伝え、対応終了。	不当な差別的取扱	精神	交通	
6	R6. 7. 23	市の委託事業「くるめ住まいサポート」における障害の有無の確認について	・住まいサポートの利用申込み時に障害の有無を確認することは問題ではないか。 ・入居を断られた根拠には障害者であることが影響しているはずで、障害者差別ではないか。	生活支援課	・「くるめ住まいサポート」事業は、単に住む場所を紹介するのではなく、その人が地域で暮らしていくために必要な支援を行うことが目的であり、そのために障害の有無や状態についても確認をしている。本人にもそのことは説明したが、理解しようとしていない。 ・不動産会社と情報を共有することは、住まいサポートの利用申込書にも記載している。 ・入居を断られたのはR4年度の話で、断られた理由は不明。 ・生活支援課から再度本人に障害の有無の確認目的を説明し、対応終了。	不当な差別的取扱	精神	行政機関 不動産	
7	R6. 7. 24	賃貸物件探し時における障害者の入居拒否について	・転居のため不動産会社で物件の申込みをしたところ、審査に通らなかった。 ・不動産会社には障害年金受給中であること、一般就労(短時間)中であることを伝えている。 この条件で審査に通らなかったのは障害を理由とした差別ではないか。	・不動産仲介業者 ・不動産管理会社	・仲介業者へ事実確認。仲介業者は審査結果の理由を聞かされていない。当該物件は立地もよく人気で、他の人も審査に落ちていると聞いているため、収入面で審査に通らなかったのではないかと推察。 ・管理会社への事実確認。審査に関する情報は開示できないとの回答あり。 調査結果及びこれ以上の対応が難しいことを本人に伝え、対応終了。	不当な差別的取扱	精神	不動産	△
8	R6. 7. 26	久留米警察署の職員の不適切な対応について	・共依存的関係にある知り合いから、金銭を窃盗されている。 ・そのことで警察に相談をしたところ、鼻で笑うような対応をされた。	警察署	・警察署へ事実確認。マニュアルに沿った丁寧なトーンで終始対応をし、警察署の職務としても現地に派出所職員が同うという対応をしており、問題は無かったと思っている。(途中からは上司も横で対応確認していた。) ・本人の精神状態が不安定なため、対応結果については時期を見て伝えることとして一旦は対応終了。	不当な差別的取扱	精神	行政機関	
9	R6. 7. 26	不動産仲介業者の従業員の不適切な対応について	・A不動産仲介業者で家を借りる相談をした。何件か内見し、障害手帳を持っていることを伝えた。その後電話しても担当者が電話に出ない。自身に障害があることを伝えたからに違いない。 ・B不動産仲介業者に電話で物件の相談をした。双極性障害であることが分かったと態度が一変し、「双極性障害は駄目」と言って断られ、差別的対応をされた。	不動産仲介業者（2社）	・A不動産仲介業者へ事実確認。電話に出ない、かけなおさない等の対応はしていないとのこと。電話をかけたと言われる時期の履歴を会社に確認することはできるとのことで、その旨を本人伝えるが、希望しないとの回答。 ・B不動産仲介業者へ事実確認。本人が自分から「自分は双極性障害や発達障害を持ち、それを理由として物件を断られ続けている」と話されたため、一般論として、「不動産業者にはそうした傾向がある」と伝えたところ、本人が怒って一方的に電話を切られた。 再度の事実確認は不要と判断して対応終了。	不当な差別的取扱	精神	不動産	△
10	R6. 11. 5	ホテルから今後の利用を断られた件について	チェックアウト後、手荷物をホテルに預けて外出したが、車いすが故障したため、その日のうちにホテルに荷物を取りに行くことができなかった。このことを理由に宿泊を拒否された。やむを得ない理由であったにもかかわらず、宿泊の拒否をすることは、合理的配慮の不提供だと思う。今後もホテルを利用したい。	ホテル	・ホテルに事実確認。障害の有無に関わらず、荷物の預かりサービスはしていないため、次回から宿泊できないと説明。対応した従業員がホテルのルールを重要視するあまり宿泊拒否という対応になってしまった。 ・旅館業法の認識不足が原因であったため、宿泊拒否は撤回し、ホテルが直接本人と和解したため、対応終了。	不当な差別的取扱	精神	宿泊	
11	R6. 11. 8	県営住宅契約手続における差別的取扱いについて	・入居審査として手帳の写しの提出と医師の意見書の提出を求める依頼をされた。 ・別途費用がかかる医師の意見書を提出させる法的根拠について説明を求めたが、明確な説明はなく対応も二転三転した。 ・障害者であることを理由として他の利用者に課さない条件を付しており、障害者差別ではないか。	公社	対応中	不当な差別的取扱	精神	不動産	

合計