

## 事例6

## 不当な差別的取扱い

障害の種別	障害のある人の性別
知的障害	男性
障害のある人の年代	事例が生じた場面
40代	小売店
事例の内容・経緯・背景	
<p>【知的障害のある人の家族から小売店に対し、障害特性についての理解促進と接客態度の改善について相談があった件】</p> <p>知的障害のある当事者は、障害特性から、陳列された商品をバーコードが見えるように並び替えてしまうことが多々ある。その現場を目撃した店員から注意を受けたため、当事者の障害特性について説明を行った。しかし、小売店からは、バーコードの面を前面に向けられると、その都度商品を並べ替える作業が発生すること等を理由に、今後も同じことが続くようなら入店を許可できないと言われた。当事者は、ほぼ毎日同店舗を利用しており、この店舗に行かないと落ち着きを失くし、生活に乱れが生じてしまう。</p> <p>店員の障害特性についての理解促進と、接客態度の改善について検討して欲しい。</p>	
事例を解決するための対応	
<p>◆ 相談者からの申し出を受け、事業者から状況の聞き取りを行い、以下の回答があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・上記のような対応を行ったのは、商品が壊れてしまう恐れがあることも理由の一つであったが、それについては伝えておらず、説明が不十分であった。</li> <li>・対応した店員を含め、障害特性についての理解は欠けていた。</li> </ul> <p>◆ 事業者と専門相談員が調整を行った結果、次の対応を行うこととなった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・店舗で研修を実施し、知的障害などを含む障害特性に対する理解促進を図る。</li> <li>・商品を床に置くなど、商品が売り物にならない等の状況になる場合は注意を行うが、今回のような、商品の並び替えについては、問題ないことを店舗で共有する。</li> </ul>	
対応後の状況や、その他の解決方法など	
<p>◆ その後も、継続して店舗の利用が可能となった。</p> <p>○ 障害を理由として入店拒否などを行う場合は、「不当な差別的取扱い」となりますが、商品が駄目になり事業者に損害が生じるため障害のない人と異なる対応を行う場合は（損害発生防止の観点）、その理由を障害当事者に丁寧に説明する必要があります。</p>	