

## 事例8

## 不当な差別的取扱い

障害の種別	障害のある人の性別
言語障害	男性
障害のある人の年代	事例が生じた場面
40代	葬儀
事例の内容・経緯・背景	
<p>【言語障害のある人から葬儀社に対し、葬儀内容の決定過程について相談があった件】</p> <p>障害特性のため発語がスムーズにいかない当事者が喪主となり、父親の葬儀を行うこととなった。葬儀内容を決定する過程で、直接、詳細な説明を受けることなく、同席した支援者と葬儀会社の担当者が葬儀の内容を決め、葬儀が行われてしまった。葬儀も終わり、料金の支払いも終わっているが、その時の担当者の対応について不満がある。</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、葬儀社から次の聞き取りを行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・喪主の方は障害があるようで、障害の状態や理解力がどれくらいあるかなど判断が難しかったため、同席していた支援者との話を中心に契約を進めてしまった。</li> <li>・喪主が契約書にサインをする必要は無いが、チェック項目にチェックを入れてもらう必要があった。支援者が代筆したが、その際も説明が足りなかった。</li> </ul> <p>◆ 事業者と専門相談員の調整の結果、事業者は以下のような対応を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・喪主である当事者への説明が不足していた点を謝罪した。</li> <li>・今後、同じような事が起きないように、社内での研修を実施し、障害特性の理解促進や、契約時に支援者が同席する場合でも、本人の意思を必ず確認して手続きを進めることを徹底する。</li> </ul>	
対応後の状況や、その他の解決方法など	
<p>◆ 葬儀社からの謝罪はあったが、今後、同様のケースが起きないように改善して欲しい。</p> <p>○ 契約行為を行う際などは、ご本人の意思を確認することが重要です。また、例えば、銀行において口座開設の手続を行うため、預金者となる障害のある人本人に同行した者が代筆をしようとした際に、必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害のある人本人に対し障害の状況や本人の取引意思等を確認することは、不当な差別的取扱いとはなりません。（財産の保全の観点）</p>	