

# 社員研修教材

## 「障がいのあるお客様への対応から、人を大切にする接客を学ぶ」

### ■本教材を使われる皆様へ

「身体」「知的」「発達」「精神」「聴覚」「視覚」障がいごとに、社員としての望ましい姿勢や対応を、具体的な事例から学べる社員研修教材です。

教材は、障がいのあるお客様への対応事例から学ぶ「学習シート」及び「解説資料」、事例ごとの問題点や障害者差別解消法についてさらに詳しく解説した「本事例の対応のポイント」から構成されています。

所要時間は、各学習 30 分程度です。

なお、本教材に関連して、以下の参考資料を作成しています。

研修実施の準備等、必要に応じてご活用ください。

- ・「社員研修教材 障がいのあるお客様への対応から、人を大切にする接客を学ぶ」を活用した学習の進め方
- ・「社員研修・啓発実施の参考資料」
- ・「講師・ファシリテーター向け研修プログラム」

## 学習シート「身体障がいのあるお客様への顧客対応の事例から考える」

障がい者差別を解消するための「障害者差別解消法」は、事業者にもその取組みを求めています。障がいのあるお客様との対応事例を通して、法律への理解や必要な取組みを考えましょう。

まず、次の事例をお読みください。

美容院で働いています。

ある日、車いすに乗ったお客様が来店され、カットとシャンプーを希望されました。カットとシャンプーには、専用のいすに移っていただくことが必要なので大丈夫かなあと思いました。

お客様は「カットやシャンプー用のいすには自分で移れるが、移った時に、自分では両足をいすの台の上うまく置けないので、足の位置を整えてほしい。」とおっしゃいましたが、移っていただく時にケガでもされたら大変です。それに、私には障がいのある方を介助した経験もないので、お客様のご要望に対してどうしてよいのかわかりません。車いすの移動で他のお客様にも迷惑がかかるかもしれないし、店長や他のスタッフに相談してもだめだろうと思い、お客様の利用をお断りすることにしました。

お客様は、「カット等のいすへの移動は自分でできると言っているのに」と言って帰られました。

問1. 障がいのあるお客様のお気持ちは？想像して下の空欄に書いてみましょう。

問2. 事例の中で、不適切な対応だと思われる部分に下線を引きましょう。

次に、なぜそう思ったのか、文章ではなく単語などでも構いませんので空欄に書いてみましょう。

問3. 「障害者差別解消法」に照らして、この事例を考えてみましょう。

解説資料を読んでください。そして、次のことに取り組んでください。

- ①解説資料を参考にして、もう一度事例で不適切だと思われる対応の部分に下線を引いてください。
- ②①で下線を引く時に参考にした解説資料の箇所にも下線を引いてください。

問4. よりよい顧客サービスの創造をめざして！

①問1・2・3（解説資料）をふまえ、この事例でできる（したい）具体的な対応を下の空欄に書いてみましょう。

②この学習シートに取り組んで感じたことや、本日の資料等から、障がいのあるお客様だけでなく、自社の全てのお客様対応にこれから活かせると思うものを下の空欄に書いてみましょう。

## 解説資料（身体障がいのあるお客様の事例）

### 1 障害者差別解消法について

2016年4月から施行されている「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（障害者差別解消法）では、事業者は、障がいを理由として、正当な理由なく障がいのある人に不当な差別的取扱いをしてはならないと規定されています。また、障がいのある人から困っている状態を改善してほしいという意思が示された場合で、かつその実施に伴う負担が過重でないときは、困っている状態の原因を改善するために必要な工夫や調整（合理的配慮）を行うことが求められています。

障がいのある人が望んでいることは、「特別扱い」ではなく、障がいのない人が受けているサービスを同じように受けることです。法律は、事業者に対しその保障を求めています。



**「不当な差別的取扱い」は具体的に次のような内容が該当します。**

障がいを理由として、

- ①「サービスの利用を拒否する」（受付の対応拒否、入店拒否等）
- ②「サービスの利用を制限する」（サービス提供時間や場所の変更・限定等）
- ③「障がいのない人には付けない条件を付ける」（介助者の同伴を条件にする、本人を無視して、介助者や付添人へのみ説明する等）

**「合理的配慮」と考えられる例として次のような内容があります。**

- ①物理的環境の配慮（携帯スロープを置く等）
- ②意思疎通の配慮（筆談等での情報提供・利用手続きについての工夫等）
- ③ルール・慣行の柔軟な変更（代読や代筆、ネットのみの受付を電話でも可にする等）

合理的配慮は、障がいの特性や配慮が求められる具体的場面・状況に応じて異なり、多様で個別性が高いので、どのような配慮を求めているかを相手に確認することが大切！

事例の  
問題点

- ① <不当な差別的取扱い> いすへ乗り移る時の安全面や介助経験がないこと、車いすの移動による他のお客様への影響を理由に、サービスの提供を断った点。
- ② <合理的配慮の不提供> 両足の位置をいすの台の上で整えてほしいとの合理的配慮の申し出に対して、対話することなく対応しなかった点。

共通して  
必要なこと

まずは知る・理解する（「障がいとは」やお客様の気持ち、法律の趣旨など）  
できる対応をお客様と一緒に考え、対話をし、見つけていく（検討もせず断らない）

もっと詳しく知りたい方は、

大阪府 差別解消

検索



## 本事例の対応のポイント（身体障がいのあるお客様の事例）

### 1. 不当な差別的取扱いについて

#### <事例における対応の問題点>

- いすへ乗り移る時の安全面や介助経験がないこと、車いすの移動による他のお客様への影響を理由に、サービスの提供を断った点。（サービスの利用を拒否した）

#### <解説>

正当な理由なく、障がいを理由としてサービスの利用を拒否した場合は、不当な差別的取扱いに当たる可能性があります。

正当な理由については、障がいのある人、事業者、他のお客様の権利や利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）や、提供するサービスの事務・事業の目的・内容・機能の維持等の点から、総合的・客観的に判断しましょう。

### 2. 合理的配慮の不提供について

#### <事例における対応の問題点>

- 両足の位置をいすの台の上で整えてほしいとの合理的配慮の申し出に対して、対話することなく対応しなかった点。（「ルール・慣行の柔軟な変更」の不提供）

#### <解説>

安全の確保や、合理的配慮の提供の申し出があった場合の介助については、障がいの特性や配慮が求められる具体的場面・状況に応じて、障がいのある人と対応を話し合い、検討することが大切です。

また、他のお客様に理解を求めながら対応することも必要です。

#### 合理的配慮の申し出があった場合の対応のポイント

##### ①初期対応を丁寧にする！

- ・障がいのある人から配慮の申し出があった際には、具体的にどのような配慮（対応）を求められているのか、ご本人に確認しましょう。

同じ障がい種別でも、障がいの状態は一律ではなく、求められる配慮も一人ひとり違います。

##### ②配慮の申し出に対してどのようなことができるのか、組織で検討すること！

- ・担当者だけで判断せず、申し出に対してどこまでできるのか、できない場合にどのような代替案があるのかを組織で具体的に検討し、障がいのある人と話し合うことが大切です。

##### ③対応することが難しい場合でも、丁寧にその理由を説明すること！

- ・配慮の申し出に対応できない場合は、理由を具体的に説明し、理解を得ることが求められます。

## 学習シート「知的障がいのあるお客様への顧客対応の事例から考える」

障がい者差別を解消するための「障害者差別解消法」は、事業者にもその取組みを求めています。障がいのあるお客様との対応事例を通して、法律への理解や必要な取組みを考えましょう。

まず、次の事例をお読みください。

携帯電話販売店舗で働いています。

ある日、携帯電話の契約のため来店されたお客様から、「早口や難しい言葉は少し苦手なので、ゆっくりわかりやすく説明してもらいたい。」という申し出がありました。理由を尋ねると、知的障がいがあるとのこと。

ちゃんと理解いただけるのか疑問でしたし、ゆっくり説明していたら他のお客様を待たせることになります。

このお客様には申し訳ないのですが、代わりに説明を聞いてくださる方を同伴しての来店しないと手続きはできないとお伝えしました。

問1. 障がいのあるお客様のお気持ちは？想像して下の空欄に書いてみましょう。

問2. 事例の中で、不適切な対応だと思われる部分に下線を引きましょう。

次に、なぜそう思ったのか、文章ではなく単語などでも構いませんので空欄に書いてみましょう。

問3. 「障害者差別解消法」に照らして、この事例を考えてみましょう。

解説資料を読んでください。そして、次のことに取り組んでください。

- ①解説資料を参考にして、もう一度事例で不適切だと思われる対応の部分に下線を引いてください。
- ②①で下線を引く時に参考にした解説資料の箇所にも下線を引いてください。

問4. よりよい顧客サービスの創造をめざして！

①問1・2・3（解説資料）をふまえ、この事例でできる（したい）具体的な対応を下の空欄に書いてみましょう。

②この学習シートに取り組んで感じたことや、本日の資料等から、障がいのあるお客様だけでなく、自社の全てのお客様対応にこれから活かせると思うものを下の空欄に書いてみましょう。

## 解説資料（知的障がいのあるお客様の事例）

### 1 障害者差別解消法について

2016年4月から施行されている「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（障害者差別解消法）では、事業者は、障がいを理由として、正当な理由なく障がいのある人に不当な差別的取扱いをしてはならないと規定されています。また、障がいのある人から困っている状態を改善してほしいという意思表示された場合で、かつその実施に伴う負担が過重でないときは、困っている状態の原因を改善するために必要な工夫や調整（合理的配慮）を行うことが求められています。

障がいのある人が望んでいることは、「特別扱い」ではなく、障がいのない人が受けているサービスを同じように受けることです。法律は、事業者に対しその保障を求めています。



**「不当な差別的取扱い」は具体的に次のような内容が該当します。**

障がいを理由として、

- ①「サービスの利用を拒否する」（受付の対応拒否、入店拒否等）
- ②「サービスの利用を制限する」（サービス提供時間や場所の変更・限定等）
- ③「障がいのない人には付けない条件を付ける」（介助者の同伴を条件にする、本人を無視して、介助者や付添人へのみ説明する等）

**「合理的配慮」と考えられる例として次のような内容があります。**

- ①物理的環境の配慮（携帯スロープを置く等）
- ②意思疎通の配慮（筆談等での情報提供・利用手続きについての工夫等）
- ③ルール・慣行の柔軟な変更（代読や代筆、ネットのみの受付を電話でも可にする等）

**合理的配慮は、障がいの特性や配慮が求められる具体的場面・状況に応じて異なり、多様で個別性が高いので、どのような配慮を求めているかを相手に確認することが大切！**

事例の  
問題点

- ① <不当な差別的取扱い> 本人への説明を一切することなく同伴者との来店を求めた点。
- ② <合理的配慮の不提供> ゆっくりわかりやすい説明をしてほしいとの合理的配慮の申し出に対して、対話することなく対応しなかった点。

共通して  
必要なこと

まずは知る・理解する（「障がいとは」やお客様の気持ち、法律の趣旨など）  
できる対応をお客様と一緒に考え、対話をし、見つけていく（検討もせず断らない）

もっと詳しく知りたい方は、

大阪府 差別解消

検索



## 本事例の対応のポイント（知的障がいのあるお客様の事例）

### 1. 不当な差別的取扱いについて

#### <事例における対応の問題点>

- 本人への説明を一切することなく同伴者との来店を求めた点。  
(障がいのない人に付けない条件を付けた)

#### <解説>

正当な理由なく、障がいを理由として同伴者を求めることは、不当な差別的取扱いに当たる可能性があります。

正当な理由については、障がいのある人、事業者、他のお客様の権利や利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）や、提供するサービスの事務・事業の目的・内容・機能の維持等の点から、総合的・客観的に判断しましょう。

### 2. 合理的配慮の不提供について

#### <事例における対応の問題点>

- ゆっくりわかりやすい説明をしてほしいとの合理的配慮の申し出に対して、対話をすることなく対応しなかった点。（「意思疎通の配慮」の不提供）

#### <解説>

別のスタッフに他のお客様対応をお願いしたり、他のお客様に待ち時間をアナウンスするなどして、対応することが考えられます。

※対応に時間がかかることを理由に、障がいのある人のみ対応を後回しにする場合は、不当な差別的取扱いに当たる可能性があります。

合理的配慮の申し出があった場合の対応のポイント

#### ①初期対応を丁寧なことに！

- ・障がいのある人から配慮の申し出があった際には、具体的にどのような配慮（対応）を求められているのか、ご本人に確認しましょう。

同じ障がい種別でも、障がいの状態は一律ではなく、求められる配慮も一人ひとり違います。

#### ②配慮の申し出に対してどのようなことができるのか、組織で検討すること！

- ・担当者だけで判断せず、申し出に対してどこまでできるのか、できない場合にどのような代替案があるのかを組織で具体的に検討し、障がいのある人と話し合うことが大切です。

#### ③対応することが難しい場合でも、丁寧にその理由を説明すること！

- ・配慮の申し出に対応できない場合は、理由を具体的に説明し、理解を得ることが求められます。

## 学習シート「発達障がいのあるお客様への顧客対応の事例から考える」

障がい者差別を解消するための「障害者差別解消法」は、事業者にもその取組みを求めています。障がいのあるお客様との対応事例を通して、法律への理解や必要な取組みを考えましょう。

まず、次の事例をお読みください。

歯医者で働いています。

今日、虫歯の治療で来院されたお子さんですが、治療を始めると機械の音や口の中を触られることを怖がって治療ができません。付き添ってこられた保護者からは、発達障がいがあり、見えない所を触られることや、次に何が起こるかわからないと不安になる特性があるので、お子さんへ治療のわかりやすい説明と、治療自体に慣れることから始める、パニックになった時に気持ちを落ち着かせるスペースを貸してほしいという申し出がありました。

当院は発達障がいのお子さんに特化した特別な診察をする病院ではなく、パニックへの対応といわれても困りますので、診察はお断りすることにしました。

問1. 障がいのあるお客様のお気持ちは？想像して下の空欄に書いてみましょう。

問2. 事例の中で、不適切な対応だと思われる部分に下線を引きましょう。

次に、なぜそう思ったのか、文章ではなく単語などでも構いませんので空欄に書いてみましょう。

問3. 「障害者差別解消法」に照らして、この事例を考えてみましょう。

解説資料を読んでください。そして、次のことに取り組んでください。

①解説資料を参考にして、もう一度事例で不適切だと思われる対応の部分に下線を引いてください。

②①で下線を引く時に参考にした解説資料の箇所にも下線を引いてください。

問4. よりよい顧客サービスの創造をめざして！

①問1・2・3（解説資料）をふまえ、この事例でできる（したい）具体的な対応を下の空欄に書いてみましょう。

②この学習シートに取り組んで感じたことや、本日の資料等から、障がいのあるお客様だけでなく、自社の全てのお客様対応にこれから活かせると思うものを下の空欄に書いてみましょう。



## 解説資料（発達障がいのあるお客様の事例）

### 1 障害者差別解消法について

2016年4月から施行されている「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（障害者差別解消法）では、事業者は、障がいを理由として、正当な理由なく障がいのある人に不当な差別的取扱いをしてはならないと規定されています。また、障がいのある人から困っている状態を改善してほしいという意思が示された場合で、かつその実施に伴う負担が過重でないときは、困っている状態の原因を改善するために必要な工夫や調整（合理的配慮）を行うことが求められています。

障がいのある人が望んでいることは、「特別扱い」ではなく、障がいのない人が受けているサービスを同じように受けることです。法律は、事業者に対しその保障を求めています。



**「不当な差別的取扱い」は具体的に次のような内容が該当します。**

障がいを理由として、

- ①「サービスの利用を拒否する」（受付の対応拒否、入店拒否等）
- ②「サービスの利用を制限する」（サービス提供時間や場所の変更・限定等）
- ③「障がいのない人には付けられない条件を付ける」（介助者の同伴を条件にする、本人を無視して、介助者や付添人にのみ説明する等）

**「合理的配慮」と考えられる例として次のような内容があります。**

- ①物理的環境の配慮（携帯スロープを置く等）
- ②意思疎通の配慮（筆談等での情報提供・利用手続きについての工夫等）
- ③ルール・慣行の柔軟な変更（代読や代筆、ネットのみの受付を電話でも可にする等）

合理的配慮は、障がいの特性や配慮が求められる具体的場面・状況に応じて異なり、多様で個別性が高いので、どのような配慮を求めているかを相手に確認することが大切！

事例の  
問題点

- ① <不当な差別的取扱い> 診察ができないような状況が起こっていないにもかかわらず、正当な理由なく診察を断った点。
- ② <合理的配慮の不提供> わかりやすい説明や時間をかけた治療、スペースの確保という合理的配慮の申し出に対して、対話することなく対応しなかった点。

共通して  
必要なこと

まずは知る・理解する（「障がいとは」やお客様の気持ち、法律の趣旨など）  
できる対応をお客様と一緒に考え、対話をし、見つけていく（検討もせず断らない）

もっと詳しく知りたい方は、

大阪府 差別解消

検索



## 本事例の対応のポイント（発達障がいのあるお客様の事例）

### 1. 不当な差別的取扱いについて

<事例における対応の問題点>

- 診察ができないような状況が起こっていないにもかかわらず、正当な理由なく診察を断った点。（サービスの利用を拒否した）

<解説>

正当な理由なく、障がいを理由としてサービスの利用を拒否した場合は、不当な差別的取扱いに当たる可能性があります。

正当な理由については、障がいのある人、事業者、他のお客様の権利や利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生の防止等）や、提供するサービスの事務・事業の目的・内容・機能の維持等の点から、総合的・客観的に判断しましょう。

### 2. 合理的配慮の不提供について

<事例における対応の問題点>

- 治療に関するわかりやすい説明や時間をかけた治療、スペースの確保という合理的配慮の申し出に対して、対話することなく配慮をしなかった点。  
（「意思疎通の配慮」「ルール・慣行の柔軟な変更」「物理的環境の配慮」の不提供）

<解説>

治療に時間をかけることにより、他のお客様をお待たせする場合は、状況に応じて待ち時間をアナウンスするなどに対応する方法もあります。

※対応に時間がかかることを理由に、障がいのある人のみ対応を後回しにする場合は、不当な差別的取扱いに当たる可能性があります。

パニックや精神的に不安定になった場合にクールダウンやリラックスできるスペースとして、静かな部屋や休憩室を用意することが望ましいですが、個室がない場合でも、待合室などで広めのスペースを確保するなど、障がいのある人と対話し、代替案がないかを検討しましょう。

## 合理的配慮の申し出があった場合の対応のポイント

### ①初期対応を丁寧に行うこと！

- ・障がいのある人から配慮の申し出があった際には、具体的にどのような配慮（対応）を求められているのか、ご本人に確認しましょう。

同じ障がい種別でも、障がいの状態は一律ではなく、求められる配慮も一人ひとり違います。

※本事例のように、合理的配慮の申し出は、知的障がいや精神障がい（発達障がいを含む）等により本人の意思表示が困難な場合に、その家族、介助者等、コミュニケーションを支援する者が本人をサポートして行う場合があります。

家族等から合理的配慮の申し出があった場合は、障がいの特性やその場面、状況に応じて、障がいのある人やその家族等と話し合しましょう。

### ②配慮の申し出に対してどのようなことができるのか、組織で検討すること！

- ・担当者だけで判断せず、申し出に対してどこまでできるのか、できない場合にどのような代替案があるのかを組織で具体的に検討し、障がいのある人と話し合うことが大切です。

### ③対応することが難しい場合でも、丁寧にその理由を説明すること！

- ・配慮の申し出に対応できない場合は、理由を具体的に説明し、理解を得ることが求められます。

## 学習シート「精神障がいのあるお客様への顧客対応の事例から考える」

障がい者差別を解消するための「障害者差別解消法」は、事業者にもその取組みを求めています。障がいのあるお客様との対応事例を通して、法律への理解や必要な取組みを考えましょう。

まず、次の事例をお読みください。

不動産屋で働いています。

ある日、部屋を借りたいと来店されたお客様とお話ししていると、精神障がいがあり、通院していることがわかりました。

ご希望されている条件にぴったりの物件があったのですが、精神障がいのある方は問題を起こすことが多いのではないかと思い、また、その大家さんは以前、精神障がいのある方だと判明すると入居を断ったことがある方であり、ややこしい事態は避けたいと、当店舗でのご紹介はお断りしました。

問1. 障がいのあるお客様のお気持ちは？想像して下の空欄に書いてみましょう。

問2. 事例の中で、不適切な対応だと思われる部分に下線を引きましょう。

次に、なぜそう思ったのか、文章ではなく単語などでも構いませんので空欄に書いてみましょう。

問3. 「障害者差別解消法」に照らして、この事例を考えてみましょう。

解説資料を読んでください。そして、次のことに取り組んでください。

- ①解説資料を参考にして、もう一度事例で不適切だと思われる対応の部分に下線を引いてください。
- ②①で下線を引く時に参考にした解説資料の箇所にも下線を引いてください。

問4. よりよい顧客サービスの創造をめざして！

①問1・2・3（解説資料）をふまえ、この事例でできる（したい）具体的な対応を下の空欄に書いてみましょう。

②この学習シートに取り組んで感じたことや、本日の資料等から、障がいのあるお客様だけでなく、自社の全てのお客様対応にこれから活かせると思うものを下の空欄に書いてみましょう。

## 解説資料（精神障がいのあるお客様の事例）

### 1 障害者差別解消法について

2016年4月から施行されている「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（障害者差別解消法）では、事業者は、障がいを理由として、正当な理由なく障がいのある人に不当な差別的取扱いをしてはならないと規定されています。また、障がいのある人から困っている状態を改善してほしいという意思が示された場合で、かつその実施に伴う負担が過重でないときは、困っている状態の原因を改善するために必要な工夫や調整（合理的配慮）を行うことが求められています。

障がいのある人が望んでいることは、「特別扱い」ではなく、障がいのない人が受けているサービスを同じように受けることです。法律は、事業者に対しその保障を求めています。



**「不当な差別的取扱い」は具体的に次のような内容が該当します。**

障がいを理由として、

- ①「サービスの利用を拒否する」（受付の対応拒否、入店拒否等）
- ②「サービスの利用を制限する」（サービス提供時間や場所の変更・限定等）
- ③「障がいのない人には付けない条件を付ける」（介助者の同伴を条件にする、本人を無視して、介助者や付添人へのみ説明する等）

**「合理的配慮」と考えられる例として次のような内容があります。**

- ①物理的環境の配慮（携帯スロープを置く等）
- ②意思疎通の配慮（筆談等での情報提供・利用手続きについての工夫等）
- ③ルール・慣行の柔軟な変更（代読や代筆、ネットのみの受付を電話でも可にする等）

合理的配慮は、障がいの特性や配慮が求められる具体的場面・状況に応じて異なり、多様で個別性が高いので、どのような配慮を求めているかを相手に確認することが大切！

事例の  
問題点

<不当な差別的取扱い> 「精神障がいのある方は問題を起こすことが多いのではないか」という理由で物件紹介を拒否した点。

共通して  
必要なこと

まずは知る・理解する（「障がいとは」やお客様の気持ち、法律の趣旨など）  
できる対応をお客様と一緒に考え、対話をし、見つけていく（検討もせず断らない）

もっと詳しく知りたい方は、

大阪府 差別解消

検索



## 本事例の対応のポイント（精神障がいのあるお客様の事例）

### 1 不当な差別的取扱いについて

<事例における対応の問題点>

- 「精神障がいのある方は問題を起こすことが多いのではないか」という理由で物件の紹介を拒否した点。（サービスの利用を拒否した）  
精神障がいのある方をこのように捉えている時点で、障がいに対する偏見がある。

<解説>

正当な理由なく、精神障がいがあることを理由に入居を拒否する、あるいは大家への紹介を断る場合は、不当な差別的取扱いに当たる可能性があります。

正当な理由については、障がいのある人、事業者、他のお客様の権利や利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）や、提供するサービスの事務・事業の目的・内容・機能の維持等の点から、総合的・客観的に判断しましょう。

障がいを理由とする入居拒否は、国土交通省から出されている「国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針（平成 29（2017）年 3 月）」にも、「不当な 差別的取扱いにあたると想定される事例」として示されています。

#### ■ 差別的取扱いの具体例（上記「対応指針」8 頁（1）差別的取扱いの具体例より抜粋）

##### 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例

- ・ 物件一覧表に「障害者不可」と記載する。
- ・ 物件広告に「障害者お断り」として入居者募集を行う。
- ・ 宅地建物取引業者（以下「宅建業者」という。）が、障害者に対して、「当社は障害者向け物件は取り扱っていない」として話も聞かずに門前払いする。
- ・ 宅建業者が、賃貸物件への入居を希望する障害者に対して、障害（身体障害、知的障害、精神障害（発達障害及び高次脳機能障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病に起因する障害を含む。))があることを理由に、賃貸人や家賃債務保証会社への交渉等、必要な調整を行うことなく仲介を断る。
- ・ 宅建業者が、障害者に対して、「火災を起こす恐れがある」等の懸念を理由に、仲介を断る。
- ・ 宅建業者が、一人暮らしを希望する障害者に対して、一方的に一人暮らしは無理であると判断して、仲介を断る。
- ・ 宅建業者が、車いすで物件の内覧を希望する障害者に対して、車いすでの入室が可能かどうか等、賃貸人との調整を行わずに内覧を断る。
- ・ 宅建業者が、障害者に対し、障害を理由とした誓約書の提出を求める。

## 学習シート「聴覚障がいのあるお客様への顧客対応の事例から考える」

障がい者差別を解消するための「障害者差別解消法」は、事業者にもその取組みを求めています。障がいのあるお客様との対応事例を通して、法律への理解や必要な取組みを考えましょう。

まず、次の事例をお読みください。

生活雑貨を扱う店の店員です。

ある日、来店されたお客様から筆談で質問を受けました。お客様は耳が聞こえないようで、筆談での説明を希望されました。

耳の聞こえないお客様への対応は初めてだし、筆談もしたことがなく困りましたが、同伴者は聞こえる方のように、ホッとしました。

筆談だと時間がかかるので、聞こえる方へ口頭で説明をして、聞こえないお客様に伝えてもらうようお願いすることにしました。

同伴者に説明をしているうちに、聞こえないお客様の顔がだんだん陰しくなってきました。

問1. 障がいのあるお客様のお気持ちは？想像して下の空欄に書いてみましょう。

問2. 事例の中で、不適切な対応だと思われる部分に下線を引きましょう。

次に、なぜそう思ったのか、文章ではなく単語などでも構いませんので空欄に書いてみましょう。

問3. 「障害者差別解消法」に照らして、この事例を考えてみましょう。

解説資料を読んでください。そして、次のことに取り組んでください。

- ①解説資料を参考にして、もう一度事例で不適切だと思われる対応の部分に下線を引いてください。
- ②①で下線を引く時に参考にした解説資料の箇所にも下線を引いてください。

問4. よりよい顧客サービスの創造をめざして！

①問1・2・3（解説資料）をふまえ、この事例でできる（したい）具体的な対応を下の空欄に書いてみましょう。

②この学習シートに取り組んで感じたことや、本日の資料等から、障がいのあるお客様だけでなく、自社の全てのお客様対応にこれから活かせると思うものを下の空欄に書いてみましょう。

## 解説資料（聴覚障がいのあるお客様の事例）

### 1 障害者差別解消法について

2016年4月から施行されている「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（障害者差別解消法）では、事業者は、障がいを理由として、正当な理由なく障がいのある人に不当な差別的取扱いをしてはならないと規定されています。また、障がいのある人から困っている状態を改善してほしいという意思が示された場合で、かつその実施に伴う負担が過重でないときは、困っている状態の原因を改善するために必要な工夫や調整（合理的配慮）を行うことが求められています。

障がいのある人が望んでいることは、「特別扱い」ではなく、障がいのない人が受けているサービスを同じように受けることです。法律は、事業者に対しその保障を求めています。



**「不当な差別的取扱い」は具体的に次のような内容が該当します。**

障がいを理由として、

- ①「サービスの利用を拒否する」（受付の対応拒否、入店拒否等）
- ②「サービスの利用を制限する」（サービス提供時間や場所の変更・限定等）
- ③「障がいのない人には付けられない条件を付ける」（介助者の同伴を条件にする、本人を無視して、介助者や付添人にのみ説明する等）

**「合理的配慮」と考えられる例として次のような内容があります。**

- ①物理的環境の配慮（携帯スロープを置く等）
- ②意思疎通の配慮（筆談等での情報提供・利用手続きについての工夫等）
- ③ルール・慣行の柔軟な変更（代読や代筆、ネットのみの受付を電話でも可にする等）

合理的配慮は、障がいの特性や配慮が求められる具体的場面・状況に応じて異なり、多様で個別性が高いので、どのような配慮を求めているかを相手に確認することが大切！

事例の  
問題点

- ①<不当な差別的取扱い> 本人からコミュニケーションできる方法（筆談）を示されているにもかかわらず、同伴者のみに説明をした点。
- ②<合理的配慮の不提供> 筆談対応という合理的配慮の申し出に対して、対話することなく対応しなかった点。

共通して  
必要なこと

まずは知る・理解する（「障がいとは」やお客様の気持ち、法律の趣旨など）  
できる対応をお客様と一緒に考え、対話をし、見つけていく（検討もせず断らない）

もっと詳しく知りたい方は、

大阪府 差別解消

検索





## 本事例の対応のポイント（聴覚障がいのあるお客様の事例）

### 1. 不当な差別的取扱い

#### <事例における対応の問題点>

- 本人からコミュニケーションできる方法（筆談）を示されているにもかかわらず、同伴者のみに説明をした点。（障がいのない人に付けない条件をつけた）

#### <解説>

正当な理由なく、障がいのある人ご本人とお話をせずに同伴者にのみ話しかけることは、不当な差別的取扱いに当たる可能性があります。

正当な理由については、障がいのある人、事業者、他のお客様の権利や利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生の防止等）や、提供するサービスの事務・事業の目的・内容・機能の維持等の点から、総合的・客観的に判断しましょう。

### 2. 合理的配慮の不提供について

#### <事例における対応の問題点>

- 筆談対応という合理的配慮の申し出に対して、対話をすることなく対応しなかった点。（「意思疎通の配慮」の不提供）

#### <解説>

「やったことがないから」といって、障がいのあるお客様からの合理的配慮の申し出に対し、配慮の内容や手法等について検討をすることなく対応しない場合は、合理的配慮の不提供に当たる可能性があります。

配慮の申し出に対してどのようなことができるのかを検討しましょう。自分だけでは対応が難しい場合は、同僚や上司などにも相談しましょう。

また、どのように対応すればよいかわからない時は、障がいのあるお客様に対応の仕方を確認するとよいでしょう。

筆談は横書きが基本です。「読みやすい文字で（大きめに）」「簡潔に」「具体的に」が求められます。相手の質問をしっかりと受け止め、身振り手振りも交えつつ、相手の反応を見ながら筆談するように心がけましょう。絵や地図を使って、視覚的に伝える工夫をするとよりわかりやすくなります。

## 合理的配慮の申し出があった場合の対応のポイント

### ①初期対応を丁寧にする！

- ・障がいのある人から配慮の申し出があった際には、具体的にどのような配慮（対応）を求められているのか、ご本人に確認しましょう。

同じ障がい種別でも、障がいの状態は一律ではなく、求められる配慮も一人ひとり違います。

### ②配慮の申し出に対してどのようなことができるのか、組織で検討すること！

- ・担当者だけで判断せず、申し出に対してどこまでできるのか、できない場合にどのような代替案があるのかを組織で具体的に検討し、障がいのある人と話し合うことが大切です。

### ③対応することが難しい場合でも、丁寧にその理由を説明すること！

- ・配慮の申し出に対応できない場合は、理由を具体的に説明し、理解を得ることが求められます。

## 学習シート「視覚障がいのあるお客様への顧客対応の事例から考える」

障がい者差別を解消するための「障害者差別解消法」は、事業者にもその取組みを求めています。障がいのあるお客様との対応事例を通して、法律への理解や必要な取組みを考えましょう。

まず、次の事例をお読みください。

フィットネスジムの受付をしています。

ある日、盲導犬同伴のお客様が入会希望で来店されました。お聞きすると、全盲であるとのこと。その方から、入会后、器具の場所を覚えるまでの間、スタッフに横について誘導をしてほしいということ、ジム利用中に盲導犬が待っている場所を確保してほしいというお願いがありました。

当ジムではこれまで全盲のお客様のご利用、盲導犬の来店経験はなかったので、まず上司と相談しました。結果、①色々器具もあり危ないので、混んでいない時間帯や曜日に利用を限ること、②トレーニング中の見守りや必要な声掛けはどのお客様にもしているが、特定のお客様につくなど特別扱いはできないので、必ず付き添いの人を同伴し、ジム利用時は一緒に行動すること、③犬がいることで他のお客様が驚いたり、アレルギーの方がいるかもしれないので、盲導犬は連れてこないという3つの条件をクリアしていただければ入会を許可することになり、それをお伝えしました。

問1. 障がいのあるお客様のお気持ちは？想像して下の空欄に書いてみましょう。

問2. 事例の中で、不適切な対応だと思われる部分に下線を引きましょう。

次に、なぜそう思ったのか、文章ではなく単語などでも構いませんので空欄に書いてみましょう。

問3. 「障害者差別解消法」に照らして、この事例を考えてみましょう。

解説資料を読んでください。そして、次のことに取り組んでください。

①解説資料を参考にして、もう一度事例で不適切だと思われる対応の部分に下線を引いてください。

②①で下線を引く時に参考にした解説資料の箇所にも下線を引いてください。

問4. よりよい顧客サービスの創造をめざして！

①問1・2・3（解説資料）をふまえ、この事例でできる（したい）具体的な対応を下の空欄に書いてみましょう。

②この学習シートに取り組んで感じたことや、本日の資料等から、障がいのあるお客様だけでなく、自社の全てのお客様対応にこれから活かせると思うものを下の空欄に書いてみましょう。

## 解説資料（視覚障がいのあるお客様の事例）

### 1 障害者差別解消法について

2016年4月から施行されている「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（障害者差別解消法）では、事業者は、障がいを理由として、正当な理由なく障がいのある人に不当な差別的取扱いをしてはならないと規定されています。また、障がいのある人から困っている状態を改善してほしいという意思が示された場合で、かつその実施に伴う負担が過重でないときは、困っている状態の原因を改善するために必要な工夫や調整（合理的配慮）を行うことが求められています。

障がいのある人が望んでいることは、「特別扱い」ではなく、障がいのない人が受けているサービスを同じように受けることです。法律は、事業者に対しその保障を求めています。



**「不当な差別的取扱い」は具体的に次のような内容が該当します。**

障がいを理由として、

- ①「サービスの利用を拒否する」（受付の対応拒否、入店拒否等）
- ②「サービスの利用を制限する」（サービス提供時間や場所の変更・限定等）
- ③「障がいのない人には付けない条件を付ける」（介助者の同伴を条件にする、本人を無視して、介助者や付添人へのみ説明する等）

**「合理的配慮」と考えられる例として次のような内容があります。**

- ①物理的環境の配慮（携帯スロープを置く等）
- ②意思疎通の配慮（筆談等での情報提供・利用手続きについての工夫等）
- ③ルール・慣行の柔軟な変更（代読や代筆、ネットのみの受付を電話でも可にする等）

**合理的配慮は、障がいの特性や配慮が求められる具体的場面・状況に応じて異なり、多様で個別性が高いので、どのような配慮を求めているかを相手に確認することが大切！**

事例の  
問題点

- ① <不当な差別的取扱い> 入会にあたり、利用の制限、付添者の同行という条件を付けた点、盲導犬の同伴を拒否した点。
- ② <合理的配慮の不提供> 当面の誘導や盲導犬の待機場所確保という合理的配慮の申し出に対して、対話することなく対応しなかった点。

共通して  
必要なこと

まずは知る・理解する（障がいとは、お客様の気持ち、法律の趣旨など）  
できる対応をお客様と一緒に考え、対話をし、見つけていく（検討もせず断らない）

もっと詳しく知りたい方は、

大阪府 差別解消

検索



## 本事例の対応のポイント（視覚障がいのあるお客様の事例）

### 1. 不当な差別的取扱いについて

#### <事例における対応の問題点>

- 入会にあたり、利用の制限、付添者の同行という条件を付けた点、盲導犬の同伴を拒否した点。（「サービスの利用を制限した」「障がいのない人に付けない条件を付けた」「サービスの利用を拒否した」）

#### <解説>

正当な理由なく、障がいを理由としてサービスの利用の制限や条件付け、盲導犬の同伴拒否によりサービスの利用を拒否することは、不当な差別的取扱いに当たる可能性があります。

正当な理由については、障がいのある人、事業者、他のお客様の権利や利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生の防止等）や、提供するサービスの事務・事業の目的・内容・機能の維持等の点から、総合的・客観的に判断しましょう。

また、身体障害者補助犬法に基づき、補助犬（盲導犬、聴導犬、介助犬）の同伴を拒否することは禁止されています。

身体障害者補助犬は、以下の場所では受け入れるよう義務付けられています。

- ・国、地方公共団体などが管理する公共施設や公共交通機関（電車、バス、タクシー等）
- ・不特定かつ多数の人が利用する民間施設（商業施設、飲食店、病院、ホテル等）
- ・事務所（職場）（国や地方公共団体などの事務所、従業員 **43.5** 人以上の民間企業（当分の間は **45.5** 人以上））

身体障害者補助犬法では、補助犬の衛生、行動面の両方においてしっかり管理するようユーザーに義務づけており、また、補助犬は特別な訓練を受けています。

補助犬を入口に繋ぐなど、ユーザーが補助犬の管理ができないような状態にすることは、好ましいとは言えません。

「犬アレルギーのお客様がいる」ことは、補助犬の同伴を拒否する正当な理由になるとは限りません。他のお客様から犬アレルギーであるという申し出があった場合は、双方が了解した上で、互いに離れた位置になるようにする、利用時間が重ならないようにするといった対応が考えられます。受け入れにあたって不安があれば、障がいのあるお客様と対応について話し合しましょう。

## 2. 合理的配慮の不提供について

### <事例における対応の問題点>

- 当面の誘導や盲導犬の待機場所確保という合理的配慮の申し出に対して、対話をすることなく対応しなかった点。（「ルール・慣行の柔軟な変更」「物理的環境の配慮」の不提供）

### <解説>

慣れるまでの誘導や盲導犬の待機場所の確保、他のお客様への説明など、できる対応を検討することが求められます。

合理的配慮の申し出があった場合の対応のポイント

#### ①初期対応を丁寧にする！

- ・障がいのある人から配慮の申し出があった際には、具体的にどのような配慮（対応）を求められているのか、ご本人に確認しましょう。

同じ障がい種別でも、障がいの状態は一律ではなく、求められる配慮も一人ひとり違います。

#### ②配慮の申し出に対してどのようなことができるのか、組織で検討すること！

- ・担当者だけで判断せず、申し出に対してどこまでできるのか、できない場合にどのような代替案があるのかを組織で具体的に検討し、障がいのある人と話し合うことが大切です。

#### ③対応することが難しい場合でも、丁寧にその理由を説明すること！

- ・配慮の申し出に対応できない場合は、理由を具体的に説明し、理解を得ることが求められます。