

# 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「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す、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

<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。