

## 平成30年度（2018年度）事例紹介

## 事例 1

事例名：行政機関が運営する婚活事業で、障がいがあることをあらかじめ言わなかったことを指摘されたという相談

相談者：精神障がいのある人

**1 相談の概要**

- 相談者から、広域専門相談員に以下の相談があった。
  - ・ 相談者はある市町村が運営する婚活事業に登録する際、申込書に障がいのことは記載しないで登録を行った。
  - ・ 後日、相手を紹介する仲介者との初回面談が行われた。面談の途中で精神障害者保健福祉手帳が鞆から見えていたため、仲介者が、「障がい者であることをなぜあらかじめ言わなかったのか。障がいがあることは申込書に書きなさい。」といった話を一方的に指摘してきた。
  - ・ 相談者は大変ショックを受け、帰りに市町村担当者（仲介者の上司）へ事情を伝え、退会手続きを行った。
  - ・ 広域専門相談員から市町村へ連絡し、仲介者の言動を改めてほしい。

**2 関係者の主張等**

- 相談者
  - ・ 申込書には障がいの有無等を記載する欄はなかったことから、申込書には記載しなかった。障がいがあることは、聞かれたときに口頭で伝えようと考えていた。
  - ・ しかし、仲介者は、あらかじめ言わなかったというだけで、こちらの意向も聞かずに一方的に指摘してきたため大変ショックを受けた。
  - ・ それ以後は、婚活関係の情報を目にするたびに仲介者に言われた場面を思い出して苦しくなる。
  - ・ 広域専門相談員から市町村へ連絡し、仲介者の言動を改めてほしい。
- 仲介者（70歳代の方）
  - ・ あらかじめ障がい者であることを言わなかったことに対して、指摘したことは事実である。しかし悪いことをしたと思っていない。
  - ・ 結婚を前提としてお互いを紹介するので、相手方へは障がい状況も分かった上で紹介している。私たちも障がいのある方への対応には苦慮している。
- 市町村担当者
  - ・ 相談者から、仲介者からそのような指摘を受けたことを聞き、退会の申し出も受けたが、仲介者に当時の状況を確認するなどの対応は取らなかった。

<婚活事業の申込書の例（本事案の市町村の申込書ではありません）>

■■■■町結婚相談所 登録申込書

申込日	年 月 日	添付書類	<input type="checkbox"/> 写真付身分証明書 <input type="checkbox"/> 独身証明書		<input type="checkbox"/> 登録料	
ふりがな 氏名	⑨ 生年月日	西 暦	年	年齢	歳	
		昭・平	年 月 日	性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	
現住所	〒					
電話番号	携帯電話	自宅				
職業 (勤務先)			業務内容			
メール アドレス						
収入	月収(手取)	万円	年収	万円	週休日	
転 勤	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> よくわからない	最終学歴	学校名( )	<input type="checkbox"/> 卒業 <input type="checkbox"/> 中退		
連絡方法	<input type="checkbox"/> 現住所(自宅) <input type="checkbox"/> 携帯電話 <input type="checkbox"/> メール <input type="checkbox"/> 勤務先 <input type="checkbox"/> その他( )					
身長	cm	体重	kg	血液型	型	
健康状態	<input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 普通(既往症 )		アレルギー	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無		
趣 味						
喫 煙	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	酒 類	<input type="checkbox"/> よく飲む <input type="checkbox"/> 付き合い程度 <input type="checkbox"/> 飲まない			
運転免許	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ペーパードライバー	ペット	<input type="checkbox"/> 有( ) <input type="checkbox"/> 無			
結婚について	<input type="checkbox"/> 初婚 <input type="checkbox"/> 再婚→【 <input type="checkbox"/> 死別( 年) <input type="checkbox"/> 離婚( 年:理由 )】					
家 族 の 状 況	氏 名	続 柄	年 齢	未婚・既婚	同居・別居	結婚後の 同居・別居
				未・既	同居・別居	同居・別居
				未・既	同居・別居	同居・別居
	※父母・兄弟・子供等全員を記入、祖父母は同居の場合のみ記入して下さい。					
紹介・相談方法	<input type="checkbox"/> マンツーマン方式 <input type="checkbox"/> イベント・パーティー方式 <input type="checkbox"/> その他( )					

【結婚相手に対する希望】

年 齢	歳 ~	歳	学 歴	<input type="checkbox"/> ( ) 卒以上 <input type="checkbox"/> 問わない		
職 業	<input type="checkbox"/> 問わない		月 収	手取	万円	血液型 型
共働き	<input type="checkbox"/> 全面的に希望する <input type="checkbox"/> しばらく希望する <input type="checkbox"/> 希望しない <input type="checkbox"/> 相手の希望次第					
体 格	身長	cm以上	体重	kg以下	<input type="checkbox"/> 問わない	喫煙 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 不可
初・再婚	<input type="checkbox"/> 初婚 <input type="checkbox"/> 再婚 <input type="checkbox"/> 問わない		再婚の場合	子供	<input type="checkbox"/> 可( 人まで) <input type="checkbox"/> 否	
結婚後 の住居	自分の家族と	<input type="checkbox"/> 同居 <input type="checkbox"/> 別居 <input type="checkbox"/> 別居のち同居 <input type="checkbox"/> 親の状況により検討 <input type="checkbox"/> 問わない				
	相手の家族と	<input type="checkbox"/> 同居 <input type="checkbox"/> 別居 <input type="checkbox"/> 別居のち同居 <input type="checkbox"/> 親の状況により検討 <input type="checkbox"/> 問わない				
重視すること(順位を記入)	性格( ) 趣味( ) 仕事( ) 家事育児( ) 経済力( )					

### 3 論点

婚活に際しては、障がいがあることをあらかじめ相手に伝えておかなければならないのか。

- 婚活事業の分野では、結婚が前提となることから、顔写真、年収、既往症など、通常より踏み込んだ情報をあらかじめ伝えておくことが一般的となっている。  
このことから、障がいがある方であれば、そのことをあらかじめ伝えておくことが当然である、という考えを持っているスタッフも見られる状況。
- 広域専門相談員としては、障がいがあることを伝えるかどうか、伝える場合にどのタイミングで伝えるか等は本人の自由であると考えられ、「一律に障がいがあることをあらかじめ伝えることを指摘する。」ことは不利益取扱いに該当すると判断し、対応を行うこととした。

### 4 対応内容

- 広域専門相談員が、市町村担当者へ問い合わせると、市町村担当者にも相談者から「当該発言について、上司から仲介者へ指導してほしい。」旨の要望があった。  
しかし、市町村担当者はそのことについて何の対応も取っていなかった。
- そのため、広域専門相談員から、市町村担当者に対し障害者差別解消法や条例の内容について説明を行った。  
説明後、市町村担当者は、「障がいがあることを申込書に書きなさいと指摘するのはいけないことですね。」と考えるようになった。
- その後、市町村担当者から仲介者へ事実確認を行うと、「あらかじめ障がいがあることを伝えなさい。」と指摘していたことは事実であることが確認された。  
併せて、市町村から相談者へ謝罪をしたい旨の申し出があったことから、広域専門相談員から相談者へ連絡を取り、市町村担当者及びその上司が相談者へ直接謝罪した。
- 相談者は、再登録するつもりはないが、もし何か婚活の情報があれば欲しいとの意向であったことから、市町村も今後必要な情報提供を行っていくこととした。
- 広域専門相談員から市町村担当者へ、再発防止策として障害者差別解消法や条例についての研修を行うように助言した。

### 5 本事例のまとめ

- このような相談が複数寄せられています。障がいを打ち明けるかどうかを、周りが強制してはいけません。障がいがあることを告知するかどうか、誰にどのタイミングで伝えるかは本人の自由であるにも関わらず、告知しなかったことを指摘することは、障がい者に対する不利益取扱いに当たります。
- また、現実問題として、障がいを打ち明けることで不利益を被るなど、打ち明けにくい社会的障壁も存在しています。さらに障がいを隠していることに引け目を感じている方もおられます。障がいがあることを伝えるか否か自由な選択を受容することが、共生社会の実現に求められるのではないのでしょうか。

## 事例 2

事例名：ショッピングモールから、障がいのある方などへの買物支援をどこまですれば良いのかという相談

相談者：ショッピングモールの関係職員

### 1 相談の概要

- ショッピングモールの関係職員から、熊本県建築課を通して広域専門相談員に以下の相談があった。
  - ・ 障がいのある方や高齢の方から買物をする際にいろいろな支援をしてほしいという要望がある。  
そこで、ショッピングモールでは、ショッピングモールに入店している店舗ごとにインターフォンを設けて、インターフォンを介して店員に支援の要請をすることができるようにした。
  - ・ 要請を受けた店員は、高いところにある商品を取って手渡ししてあげたり、トイレの入口まで誘導をしたりする支援を行っている。トイレは便座まで誘導することもある。
  - ・ しかし、対応する店員によってはトイレの便座まで誘導することが困難であったり、アルバイト等の経験が少ない店員が支援する場合は、要望に応えきれない場合があることが想定される。
  - ・ このままの体制でこの支援を続けた場合、要望が際限なく出てくるのではないかとの不安な思いがショッピングモールの店長会で話題になったので、今後の支援のあり方をどのように考えれば良いか教えてほしい。
- 特定の買物客についての相談というのではなく、障がいのある方や高齢の方からの買物支援の要望への対応のあり方について、店長会で出た意見を踏まえた相談であった。

### 2 対応内容

- (1) 広域専門相談員から相談者へ、以下について説明等を行った。
  - ・ ショッピングモール全体の取組として、店舗ごとにインターフォンを準備して障がいのある方や高齢の方への買物支援を行うこと自体は、合理的配慮の取組として大変素晴らしいことである。
  - ・ そもそも、合理的配慮は、各店舗それぞれが無理のない範囲で、相手方との調整の中で取り組むこととされていること。
  - ・ 支援の要望があった際に、各店舗内での買物支援に店員が付き添える時間の目安をあらかじめ伝えておくこと。  
なお、平均的な買物所要時間を買物支援に付き添える目安と設定してはどうか。
  - ・ トイレへの誘導等はトイレの入口までを基本とし、さらなる支援を要望される場合は、「あらかじめ御相談いただく。」といったスタンスを検討してはどうか。
  - ・ 以上のことを、お客様にわかるところに絵や文字を使って掲示してはどうか。

## (2) 相談者から

- ・ 店長会で、広域専門相談員の意見を踏まえた検討を行うことができた。
- ・ 相談者からは、広域専門相談員に感謝の言葉を述べられた。

### 3 本事例のまとめ

- ショッピングモール全体の取組として、店舗ごとにインターフォンを準備して障がいのある方や高齢の方への買物支援等の要請に応じる取組は、法や条例の趣旨に沿った姿勢であり共生社会の根幹をなすものと言えます。
- 特に、多くの住民が集うショッピングモールで住民からの要請と各店舗の支援力の両面から、提供できるサービスの程度を検討し展開していく姿勢は、共生社会の前提として参考にしたい取組です。
- なお、このような姿勢はこれからの時代の流れを考慮した場合、「障がい・高齢福祉サービス」とショッピングモールが有機的に連携した新たなイノベーションを創り出す状況になっていくのではないかと期待します。