

不当な差別に関する相談事例②〔商品・サービス〕
車いすのため、飲食店への入店を拒否された。
相談者
身体障害（肢体不自由）のある当事者 A さん
相談の内容
<ul style="list-style-type: none"> ・商業施設のテナント飲食店に行ったが、ハイテーブルの席しかないため、車いすのままでの入店はできないと入店を拒否された。 ・何か配慮してもらえないかと尋ねたところ、「備え付けのイスへ移乗が可能ならば」という条件を示された。しかし、慣れない高いイスへの移乗は現実的ではなく、入店を諦めた。
相談者の主訴
<ul style="list-style-type: none"> ・この店舗に何らかの改善をしてほしいが、個人が特定されたくないのので、匿名で介入してほしい。
センターの対応と結果
<ol style="list-style-type: none"> 1. 商業施設全体を統括している管理会社の相談窓口へ連絡したところ、当該テナント店に確認した上で回答すること。 2. テナント店の経営会社から以下のような回答があった。 <ol style="list-style-type: none"> ①商業施設からテナント出店時に、バリアフリー法に基づいて設計するよう指示されている。 ②実はハイテーブルのうち1台は可動式で、車いすでも利用できる高さにテーブルを低くすることができる。 ③店長と従業員が、そのことを知らずに接客していた。すぐに、社員教育を充実させ、周知徹底を図った。 ④相談者の方には謝罪したい。 3. A さんにこの結果を伝え、了承を得た。さらに A さんから「車いすマークの掲示をしてはどうか」と PR 方法の提案があった。店舗もこれに応じ、店先にマークの掲示がなされ、対応を終結とした。
センターからひとこと
<ul style="list-style-type: none"> ・設備上のバリアフリー化はできていたのに、従業員がこのことを知らなかったという事例です。 ・指摘を受けてからの対応が迅速で丁寧であったことから、後日、A さんが実際に飲食店を利用する等、円満な解決が図られました。