

名 称	令和6年度第2回目黒区障害者差別解消支援地域協議会
日 時	令和7年1月10日(金)午後6時～午後7時30分
会 場	目黒区役所総合庁舎4階 政策会議室
次 第	1 開会 2 議事 (1)障害者差別解消に係る相談事例について (2)障害者週間記念事業めぐろふれあいフェスティバルについて (3)障害者差別解消区民講演会について (4)事業者向け周知啓発について (5)その他 3 閉会
出席者	委員:岩崎委員(会長)、北本委員(副会長)、長尾委員、片渕委員、百瀬委員、原委員、吉田委員、土屋委員、内田委員、熊谷委員、小谷委員、岩原委員、島添委員、金澤委員、村尾委員、中山委員、古本委員 幹事:佐藤幹事(人事課長)、櫻庭幹事(障害施策推進課長)、山内幹事(障害者支援課長)、佐藤幹事(子育て支援課長) その他区職員:保坂(健康福祉部長)、浅野(身体障害者相談係長)、石田(知的障害者相談係長)、田所(精神障害福祉・難病係長)、長谷川(発達支援係長) 事務局:水野(計画推進係長)、村野(計画推進係)
欠席者	田島委員、青木委員、片山幹事(人権政策課長)、寺尾幹事(教育指導課長)、末木幹事(教育支援課長)
配布資料	・次第 ・【資料1】障害者差別解消に係る相談事例について ・【資料2】令和6年度障害者週間記念事業「めぐろふれあいフェスティバル」及び障害者差別解消区民講演会の開催について(報告) ・めぐろふれあいフェスティバルチラシ ・めぐろ区報11月15日号 ・障害者差別に関する相談窓口の試行事業「つなぐ窓口」チラシ ・電話リレーサービスチラシ ・映画鑑賞会チラシ ・席次表 ・開催時間に係るアンケート
会議内容	1開会 2議事 (1)障害者差別解消に係る相談事例について 障害施策推進課長から資料に沿って説明を行った。 <u>委員</u> 電話リレーサービスを利用した電話では本人と確認できず、その場合は販売できないとのことだが、それは差別的な取り扱いにはならないのか、もしくは今回は説明が足りない

ので差別的な取り扱いになるが、事前に伝えれば差別的な取り扱いにならないということか。

幹事

本人確認は、確認する側が方法を定めることになっており、事業者がインターネット販売の本人確認方法を電話のみとしている場合、電話での本人確認ができないときは販売しないことが可能である。今回の場合は、事前にそのことを知らせておらず、やり取りの中でも説明できていなかったため、そこを改善するとのことであった。また、本人確認ができても、病気の状況の確認ができないなどの場合は販売しないこともあるため、併せてそのようなことも事前に知らせていくとのことである。

委員

相談者が今後同じような状況になった際は、今回の会社には電話せずに、メールでのやりとりが可能な会社を自分で探してインターネット販売を利用することになるのか。

幹事

今回の場合は、家族の方の有無が不明だが、家族が代理で電話をした場合は購入可能とのことである。また、メールによるやり取りで購入可能な事業者もある。これらの代替方法があるということについては、相談者の居住地の自治体から相談者に伝わっていると思われる。

委員

今回の事例は、差別的な取り扱いとは言えないかもしれないが、相談者にとって不便だと思う。

幹事

電話リレーサービスに関する法律が施行され、令和3年からサービスが開始されたが、まだ認知がされていないところがある。また、このサービスは聞こえない方だけではなく、電話を受ける事業者が用意することもできるが、そういった機運が社会的に高まっていないと感じる。

委員

今回購入できなかったのは、咳止めシロップという依存性がある薬品だったということも1つの理由なのか、それともそこは関係なく、この薬局において電話での本人確認のみでしか販売していないという理由なのか教えてほしい。

幹事

今回のケースは、オペレーターを第三者の取り扱いにしたことをもって販売ができなかったものである。ただ、咳止めシロップについては依存性が高く、より状況の確認が求められる薬品であるということを確認している。

委員

相談者が「つなぐ窓口」経由で居住地の自治体に相談し、そこから事業者の本社がある目黒区に連絡が来たということだが、実際に販売した薬局の所在地の自治体が対応した方が良かったのではないかと。また、機密情報であるため情報漏洩などのリスクを恐れているのかもしれないが、電話リレーサービスでは本人確認ができないと言われてしまうの

は、仕方ないという思いや難しいという思いがある。単純な問題ではないと思う。差別解消に向けて色々と普及は進んでいても、様々な相談事例があり、まだまだ対応ができていないことがあると感じた。今回の場合だと、文字によるやり取りの検討も必要だと思う。

委員

電話リレーサービスという制度を知らなかったため、職場で知っているか聞いてみたが誰も知らず、電話リレーサービスを使って電話がかかってきたこともないので、このサービスが当事者の方にも浸透されていないと感じた。電話リレーサービスについてインターネットで調べると、使い勝手が悪いという意見が多く、クレジットカード会社や銀行、保険会社等で本人確認ができないと言われるといった当事者の意見も多く書かれており、課題が大きいと感じた。また、本人確認の在り方が複雑だと思った。障害あるなし関係なく、どのように本人確認をしているのか、本人でなくても本人と名乗るか本人の家族だと名乗ると確認を取れたことになるのか、非常に不思議なものだと思った。

委員

薬局のある自治体が電話のみの本人確認を可能としたことについて、このような事態を想定しなかったことが最初の原因だと思う。インターネット販売では事故が起きることをある程度想定して、守りに入ることは十分考えられるため、今後、自治体が許可を出す際にそのあたりをどうするか検討していかなければいけないと思う。また、第三者という表現について、後見人や医者の場合はどうなるのか等、その辺りを自治体において再度検討してもらう必要があると思う。薬局側が、本人確認で販売を拒否することを前提にしていなかったため齟齬が起きたのだと思う。

委員

対象が医薬品のため、簡単に手に入ることで何か問題になることを前提として、最初から逃れられるように守りに入っている印象を受けた。薬などを取り扱う会社としては慎重にならざるを得ないところはあると思う。電話リレーサービスについては、周りの聴覚障害のある方から、夜間に子どもを病院に連れて行く際、タクシーを頼んだら断られた等、使い勝手が悪いと聞いているので、専門家の方たちで、どういう場合にどう対応をするかなど考えないといけないと思う。障害当事者も一般の方もすべての方が使えることが望ましいが、特殊な場合の対応など、当事者の方たちの意見を聞きながら検討し、周知していく必要があると思う。

委員

以前の職場で、電話リレーサービスを利用して電話をもらうことがあった。今回のケースとは違い、相談事のため話題の中から相手を特定することができた。電話リレーサービスは、受け答えの際に通訳の方による音声や手話があるためワンクッション時間がかかるので受ける側も慣れが必要。今回の事例においては、電話リレーサービスの課題が浮き彫りにされているが、相談の場合など活用できることがあることも認識してほしい。

委員

電話リレーサービスの広報を見ると「こちらは電話リレーサービスです」というアナウンスが流れたらそのまま会話を続けてくださいとあるが、それを信頼して安全な取引になるか

疑問であり、それを悪用する人もいてマイナスの側面が出てくる可能性もある。そのため電話の発信番号は必ずこれですということまで周知を行い、信頼性を担保する必要がある。重大過ぎない情報の伝達には非常に有効なのかもしれないが、秘密情報を含むものや法律で本人確認が義務づけられているようなものについては信頼性が高められていないと思う。知らない番号には出ないでくださいという他の面での周知もされているところなのでこのような良いサービスがより活用されるように、特定の電話番号を周知するなどしたほうが良いと思う。

委員

今回の事例は想定していなかったことが明らかになった最初の事例というふうに受けとめたので、そのような事例を溜めてノウハウを蓄積していったら良いと思う。別件ではあるが、入院をしている親と委任契約を結んで銀行口座とカードを預かっているがインターネットでお金を動かすためには本人による手続きが必要とのことで代わりに行うことができなかった。そのため、本人確認が厳格すぎると面倒を見る人が大変ということを感じた。

委員

電話リレーサービスではないが、関係者の方に代わりに電話をしてもらったことがある。電話で上手く伝えることが難しいときに分かりやすく伝えてもらっている。また、本人確認については、最初は自分でやらないといけませんが、2回目からは関係者の方が代わりに行うことも許可を貰っている。

委員

電話リレーサービスの登録方法のところに、「身体障害者手帳をご用意ください」とあるが、手帳の番号が登録されるのであれば、代理の方がこの番号の方の代わりの旨伝えれば信憑性があると思うが、個人情報のため伝えてはいけないなどの決まりはあるのか。

幹事

現時点では、電話リレーサービスは通訳であり、そのような運用はしていない。

委員

電話リレーサービスをどのくらいの方が利用しているのか。

幹事

電話リレーサービスの登録者数は、公式ホームページによると令和6年12月末現在で、全国16,887名。

(2)障害者週間記念事業めぐろふれあいフェスティバルについて

(3)障害者差別解消区民講演会について

障害施策推進課長から資料に沿って(2)(3)あわせて説明を行った。

(4)事業者向け周知啓発について

障害施策推進課長から資料に沿って説明を行い、作成した動画について冒頭部分(5分)を視聴した。

委員

動画については、もっとPRする場所が必要だと思う。色々な機会に、繰り返しアピールすることで、普段障害のある方と接点がない事業者も障害への理解に触れるきっかけに

なるので、商店街でのイベントや集まりの場でPRする機会をつくれるように働きかけをしていくべきだと考える。

委員

事業者向けに限定するのではなく、日々生活している中で起こりうる出来事等も加え、役所のロビーやイベント、病院の待合室など色々な場面で動画を見ることができるよう多方面に周知していくと良いと思う。

(5)その他

障害施策推進課長

今年度の障害理解促進の取組として、9月23日の手話言語の国際デーに合わせて区のSNS及び総合庁舎1階ロビーの情報モニターでの周知を行った。

また、目黒区障害者団体懇話会との共催で資料のとおり3月に映画鑑賞会を行う。申し込みは2月1日から開始する予定。

3閉会

障害施策推進課長

現在の委員の皆様の任期は令和7年度末となっている。来年度の日程は、決まり次第連絡する。

令和7年度の開催に向け、開催時間の変更を検討している(委員の方に開催時間に係るアンケート回答を依頼)。