

障害を理由とした差別と思われる事例への対応状況

1 前回の協議会内容＜事例１＞

対象者 聴覚・平衡機能、音声・言語・そしゃく

内 容 転居したため、年金の住所変更の手続きをしに年金事務所へ行ったところ、年金事務所の担当者から「次回からは必ず事前予約のうえ来所してほしい」と言われ、案内のチラシを渡された。

しかし、チラシには音声電話の番号の記載がなく、聴覚や音声が不自由な人には予約ができない内容のものであった。

意見等 ・ 電話か窓口での予約しかしていないのは非常に疑問に思う。

・ どのような方法でも予約ができるようにしてもらうのが、障害のある人にとって幸せである。

2 協議会後の対応＜事例１＞

（１）宇部年金事務所に確認

- ・ 日本年金機構ではFAXでの受付、インターネット予約、ヨメテルでの対応もしている。
- ・ 手紙による問い合わせにも対応している。（時間がかかる）
- ・ コールセンターに連絡しても繋がりにくいという相談が多かったので、数年前に宇部年金事務所の電話番号を記載したチラシを作成した。
- ・ 窓口での対応への要望であれば、周知するようになると考えている。

（２）会長名の依頼文書の送付

- ・ 障害のある人から社会的障壁の除去について申し出があった場合は、過重な負担がない範囲で合理的な配慮を提供することが行政機関や事業者は義務となっている。
- ・ 令和７年２月に開催した協議会で、宇部年金事務所で渡されたチラシに音声電話の番号の記載がなく聴覚や音声が不自由な人には予約ができない事例の報告があった。
- ・ 障害のある人が望まれる方法で対応していただくとともに、誰もが連絡できる体制についても検討・実施していただきたい。
- ・ パンフレット「障害を理由とする差別をなくし合理的配慮を提供しましょう」も持参した。

（３）依頼文書送付後の対応

- ・ 手話通訳者が同行されているときは、相談予約の紙にFAX番号等を手書きで記載するなどの対応をすることで、職員にも周知したい。
- ・ 令和７年５月に宇部年金事務所の電話番号を記載したチラシ（前回の協議会での資料としたチラシ）を廃止して、日本年金機構のチラシに変更した。

3 前回の協議会内容＜事例2＞

対象者 聴覚・平衡機能、音声・言語・そしゃく

内 容 クレジットカード会社から届いた請求書の内訳を確認するため、手話通訳者が本人の代わりに電話会社に連絡したところ、オペレーターから「聴覚障害者であれば電話リレーサービスへ連絡してほしい」と言われた。本人は手話通訳を介して請求内訳を知りたい旨をオペレーターに伝えたが、電話リレーサービスの運用時間や連絡先の電話番号を一方的に話された。

意見等 ・ 対応したオペレーターは、マニュアルに沿った回答をしたのではない。
・ 本人の代理であるということを伝えても、信用してもらうのは難しい。
・ あってはならないが、考えさせられる事例であり、貴重な事例として広く周知すべき内容である。

4 協議会後の対応＜事例2＞

（1）請求先に確認

- ・ 請求書に記載されたナビダイヤルに連絡したところ、カード会社のコンタクトセンターに連絡するように言われた。
- ・ ただ今の時間大変込み合っているという内容のアナウンスが流れ、オペレーターに繋がらない。

（2）会長名の依頼文書の送付

- ・ 障害のある人から社会的障壁の除去について申し出があった場合は、過重な負担がない範囲で合理的な配慮を提供することが行政機関や事業者は義務となっている。
- ・ 令和7年2月に開催した協議会で、請求書の内訳を確認するため、手話通訳者が本人の代わりにナビダイヤルに連絡したところ、オペレーターから電話リレーサービスへ連絡してほしいと言われ、電話リレーサービスの運用時間や連絡先を一方的に話された事例の報告があった。
- ・ 聴覚障害のある人のコミュニケーション方法には、手話や筆談、口話など、様々なものがあり、一人ひとりに適したコミュニケーション方法がある。
- ・ 障害のある人が望まれる方法で対応できる体制にしていきたい。
- ・ パンフレット「障害を理由とする差別をなくし合理的配慮を提供しましょう」も同封した。