

## 障害を理由とした差別と思われる事例への対応状況

### 1 令和6年度第2回の協議会内容

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向的に話された。

- 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かな。
  - ・ 本人の代理であるということ伝えても、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。

### 2 令和7年度第1回協議会後の対応

#### (1) 会長名の依頼文書の再送付

- ・ 令和7年3月に障害のある人とのコミュニケーション方法の体制整備を依頼した文書を送付した。
- ・ 令和7年11月に改善、変更したこと等の確認のため、文書を再送付した。

#### (2) 依頼文書再送付後の対応

- ・ クレジットカード会社のお客相談センターから連絡
- ・ 社内で研修を実施している。
- ・ 基本的には、リレーサービスを案内するようにしているが、状況により対応を検討している。日時や担当がわかれば、確認し指導することもある。
- ・ 悪質な事例では、個人情報を知るために、家族の方から問い合わせがあることもある。公的な機関であれば対応はしている。
- ・ 令和7年6月から、検証も始めた。
- ・ 今後、差別的な取扱いがあったときは、日時や担当者を確認して、連絡する。