

合理的配慮相談事例（トピックス）

1 精神障害のある当事者の美容院の利用に係る合理的配慮の提供に関して、当事者と美容院の間でトラブルになった案件

(1) 関係者概要

ア 当事者A：精神障害者保健福祉手帳二級所持、発達障害(ADHD)、境界性パーソナリティ障害、パニック障害

イ 相談者B：Aの夫

ウ 美容師C：事業者

エ 相談機関D：D市障害福祉課

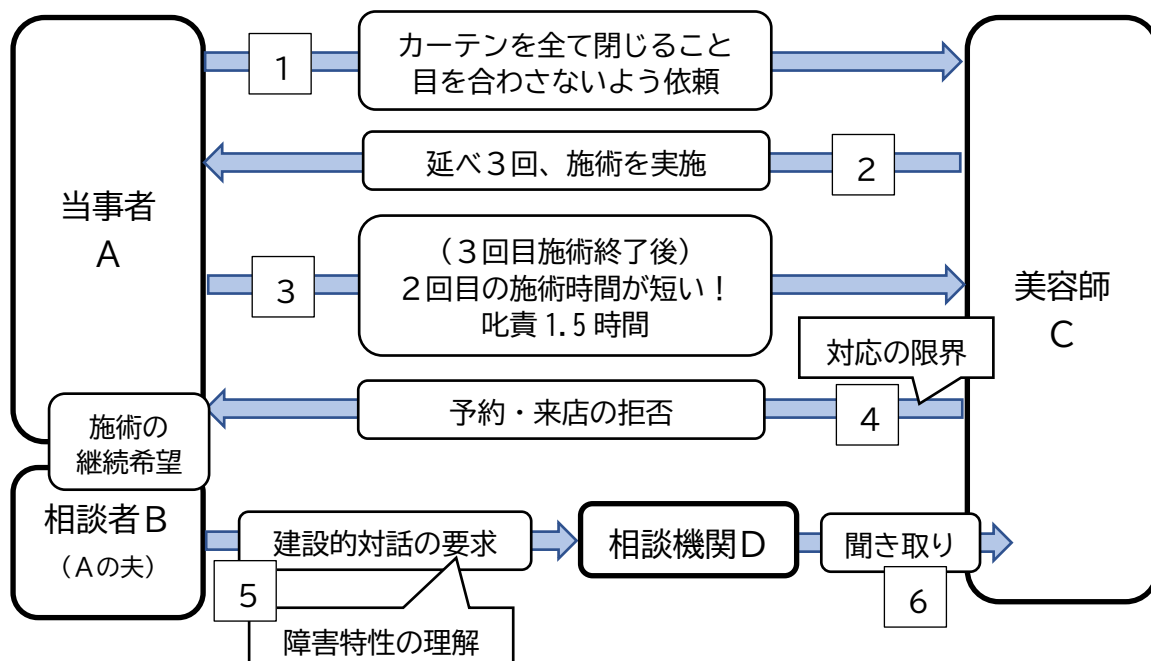
(2) 案件概要

ア 令和7年2月に、当事者Aが施術内容について美容師Cとの認識の違いから、激しく取り乱してしまったことが原因で、美容院サイトを通じて入れた予約を拒否されたとの相談が当事者Aの夫である相談者Bから相談機関Dにあったもの。

イ 当事者Aは相談者Bの同行のもと、美容師Cの施術を3回受けており、2回目の施術が当事者Aの思っていた時間よりも短かったこと、そのことに対する美容師Cの説明が理解できなかったことが原因で当事者Aが取り乱したもの。

ウ 当事者Aは引き続き美容師Cの施術、相談者Bは美容師Cと話し合いを希望されている。

エ 美容師Cは、利用時の当事者Aの行為に対してかなり思いつめており、当事者Aからの接触は強く拒んでいる。



(3) 令和7年5月1日、相談機関Dによる美容師Cへの聞き取り概要

ア 当事者Aの予約内容

当事者Aの来店は予約ウェブサイトを通じて行われたもの。

- ・1回目の来店ではカット（60分）
- ・2回目の来店ではカット（60分）＋トリートメント（60分）
- ・3回目の来店ではカット（60分）＋トリートメント（60分）
- ・1回目の来店の予約時に備考として障害のある旨が記載されており、来店の際にも、夫である相談者Bが支える形で来店され、**カーテンを全て閉じること、目を合わせないように依頼**された。

イ 2回目の施術

- (ア) カット、トリートメントであったが当事者Aの認識では予約ウェブサイトに記載された120分の施術を受けられるとの認識であったようである。
- (イ) しかしながら、予約ウェブサイトに記載していた施術時間はトリートメントを行う前のカット＆ブローの時間や客の入れ替えに要する時間も想定された設定であり、カット＋トリートメントの際に行うトリートメント施術は20分となるため、十分な施術が行われなかったとして当事者Aが憤慨された。

ウ 3回目の施術

- (ア) 来店時では、到着時から既に憤慨されており、美容師C自身の容姿や経歴、職業に対する侮蔑的な発言が繰り返されたとのこと。
- (イ) 3回目の施術を何とか行ったが、会計の際に前回（2回目）の施術について返金を申し出た。
- (ウ) 当事者Aは、3回通じて会計前に化粧室に10分程度こもる行動をされるため、その際に相談者Bに返金を申し出たところ、施術いただいたので、返金は不要であるとの押し問答となった。
- (エ) 押し問答の間に当事者Aが化粧室から出て来たため、押し問答の場面を目撃され、**美容師Cに対し、返金するということは、施術の不手際を認めたということとして1時間30分ほどにわたり叱責**が行われた。
- (オ) 当事者Aおよび相談者Bが退店後、障害特性によるものと叱責等に我慢してきたものの、対応の限界を感じ、店の予約、来店を断ることとした。

(4) 令和7年5月2日、D市障害福祉課から滋賀県障害福祉課に相談

(5) 令和7年6月12日、滋賀県障害福祉課から弁護士に相談

(以下、回答内容)

ア 相談内容の分析

- (ア) 「予約の一方的な拒否」についての相談である。通常、これは**不当な差別的取扱いへの該当性が問題**になる。しかし、このような**利用拒否事案の中には合理的配慮義務の問題が絡む事例が存在**する。

例えば、一定の種類の障害者について、サービス提供を拒む理由に十分な合理性が認められるが（例えば、利用者の生命・身体への危険が発生する）、一定

の合理的配慮を行うことにより、その危険が解消する場合、合理的配慮を行って利用させるべきではないかとの議論となる。そこでは想定される合理的配慮の負担の過重性が問題となる。

(イ) 本件において、夫である相談者Bは、事業者である美容師Cが当事者Aの障害特性を理解せず、クレーマーとして受け止め、拒否されたと受け止めている。裏を返せば、当事者Aの障害特性を理解すれば、一連の言動についても理解可能であり、理解するに至れば拒否するはずがないとの考えであり、かかる点での合理的配慮を求めていると分析が出来る。

障害特性に起因する感情のブレーキが効かない等の特性も対人関係形成等に支障を来し、社会生活を営む上での「社会的障壁」と位置付けるのであれば、これを除去するための合理的配慮として、当該障害特性を理解し、受容的に接するという配慮義務も発生し得る。

現に、障害者雇用促進法における合理的配慮提供義務として、例えば衝動抑制が困難な発達障害を有する従業員としては、衝動行動が生じないような環境や支援体制の整備や衝動行動が生じた場合の適切な対応が求められている。従って、上記配慮義務も過重な負担にならない限度で生じると言うべきである。

(ウ) しかし、その義務の水準は、①障害者サービス事業所、②障害者を雇用する事業所、③消費者である障害者とサービス提供者の關係の3類型は異なると言えることが出来る。

①の場合、そのような配慮を含んだサービスを提供すること自体が契約の本質となっているため、合理的配慮義務以前の問題となり、負担の過重性は問題とならない。

②の場合、障害者雇用促進法36条の3にはやはり過重な負担までは求めないといふものの、事業所が障害者を雇用することで一定の利益を得ているという関係性があることから、過重な負担と評価すべきハードルは高くなる。

これらと比較すれば、③のハードルはある程度低いものと考えざるを得ない。

(エ) また、合理的配慮は、①必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること、②障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること、③事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことという3要件を満たす必要がある。これらを満たさない要求であれば、合理的配慮義務の範疇にはない。

イ 今後の対応について

(ア) 相談者Bの相談の主訴の再確認

① 相談者Bの主訴は善意解釈すれば、ア(イ)のとおりであるが、相談資料によると、当事者Aがクレーマー扱いされていることに不満があり、自ら事業所に対し、当事者Aの障害特性について説明を行い、理解を得てクレーマーではないことを分かって欲しいというのが主訴のようにも受け止めることが出来る。

そのような説明の機会を、法及び条例に基づく合理的配慮として行って欲しいとの要望なのであれば、それは本来の業務に付随するものではないので、合理的配慮義務には含まれない事項となる。

また、相談者Bの目的がこのような点にあるなら、行政が事業所に対し、当事者Aの障害特性について説明し、理解を得るための働きかけをすることで足りると言える。事業所としても過剰な恐怖心を払しょくすることが出来ることから、相互理解という条例の目的にも資すると言える。但し、事業所が任意に応じればの話であり、拒めば、行政として、それ以上の対応は出来ない。

- ② 主訴がア(イ)のとおり、再利用を求めているということであれば、利用者本人である当事者Aが再利用を求めていることが前提となる。しかし、仮に希望していたとしても、このような合理的配慮は、これまでに発生した事象に鑑みれば、事業所に過重な負担を強いるものというべきである。

(イ) 上記とは別に、美容師Cがこれまでのサービス提供において、当事者Aの障害に対する合理的配慮を怠ったのではないかとの問題は生じ得る。しかし、障害特性の理解、さらに理解した上での接遇は、障害特性次第では相当程度の専門性を伴うことになる。

例えば、聴覚障害のある方とは筆談ボードを用いてコミュニケーションをとりましょう、視覚障害のある方に対しては適切な誘導を行いましょうというレベルの配慮と、発達障害、境界性パーソナリティ障害等の障害特性を理解し、十分に配慮した接遇を行うと言うレベルの配慮では、後者の方が大きな負担を伴う。そうであれば、利用者側から申出があった具体的内容の配慮を行うことで義務は果たしたと評価すべきである。そして、このレベルの配慮は行われたと言える。

本件における、サービス提供時における問題の本質は、

- ① 予約ウェブサイトに記載されたサービスが提供されなかった可能性があること、
- ② それに気付いた当事者Aが指摘したのに対し事業所である美容師Cが適切な説明が出来なかったこと、
- ③ そのことから当事者Aが不信感を募らせて感情的な言動を行ったこと、
- ④ ③を受けて事業所がサービス提供を拒否するようになったことにある。

本質は消費者による苦情とそれに対する業者対応の問題であり、差別行為が本質ではない。

- (6) 令和7年6月18日、滋賀県障害福祉課からD市障害福祉課に(5)の内容を共有

2 車両ドア修理に伴う化学物質過敏症の予防のため、ディーラーに配慮を求めている案件

(1) 関係者概要

ア 当事者E：化学物質過敏症

イ ディーラー※F：事業者

※特定のメーカーの車のみを扱い、新車販売だけでなく、点検、修理、車検 などのアフターサービスも提供

ウ 相談機関G：G市障害福祉課

(2) 案件概要

ア 当事者Eは「化学物質過敏症の症状が出ないよう配慮を求めているだけ」というのが主訴である。

イ 本件において、当事者Eが合理的配慮を求める背景となったのは、当事者Eの家族が他車との接触により車を損傷し、バックドア（トランクのドア）の修理が必要となったことである。

ウ ディーラーFによると、車両の走行には支障がなく、車検も問題なく通る状態であり、見栄えを気にされて修理依頼があったもの。

エ 修理にあたって当事者Eは、必ずしも車を購入したディーラーによる修理にこだわっていないもの。

オ 当事者Eが本件において、ディーラーに申し出た合理的配慮は以下のとおりである。

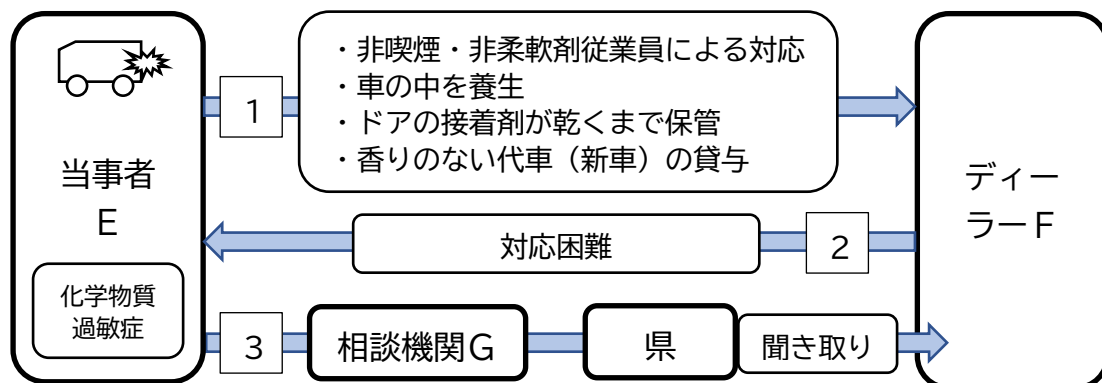
(ア) 煙草を吸っておらず柔軟剤も使用していない従業員に対応してもらいたいこと

(イ) 車の中を養生してもらいたいこと

(ウ) ドアの接着剤が乾くまでの間預かってほしいこと

(エ) 香りのない代車を貸してほしいこと

オ 当事者Eは、自宅で市販の接着剤を使用した際に、めまいが起こり、体調が悪化したことがあったため、運転中にそのような事態になった場合、非常に危険となることから、提案を行ったものであること。



(2) 化学物質過敏症

ア 第 193 回国会 予算委員会第六分科会 第 1 号（平成 29 年 2 月 22 日）において「化学物質過敏症についても、それを原因とする心身の機能の障害が生じており、かつ、当該障害及び社会的障壁により継続的に日常生活または社会生活に相当な制限を受ける状態にあると認められる場合は、障害者差別解消法で定める障害者の対象になり得ると考えられます。」と答弁されており、合理的配慮義務も過重な負担にならない限度で生じるものと考える。

イ 一般的に、化学物質過敏症は、身の回りにある化学物質に過敏に反応することで、様々な症状が現れる疾患であり、洗剤、柔軟剤、芳香剤などの日常的なものに含まれる化学物質に反応することが多く、頭痛、めまい、吐き気、倦怠感などの症状が起こることがあるされている。

ウ 化学物質過敏症の治療法は確立されておらず、原因となる化学物質に近づかないこと、滞在する時間を短くすること、使用を控えることが最も有効な予防方法とされている。

(3) 令和 7 年 6 月 11 日、G 市障害福祉課から滋賀県障害福祉課に相談

(4) 令和 7 年 6 月 19 日、滋賀県障害福祉課からディーラー F に聞き取り

(5) 当事者 E が所有する車両のドアにかかる修理の選択肢

ア ディーラーの提案

(ア) 板金による修理

板金により修理しドアの内外を塗装する方法。完全に修復が可能かは不明。

(イ) ドアを交換

新品のドアに交換し、内外を塗装する方法。古いドアからガラスを取り外し新しいドアに取り付ける方法。（修理後の見栄えの観点から、当事者 E はこのドアの交換を希望していた。）

イ 当事者 E が知る板金業者による提案

(ア) 接着剤を使用

専門業者が選択したものであり、妥当性があると考えられる。但し、接着剤の臭いが完全に揮発するまでは 1 月以上かかる。（場合によっては 3 月）

(イ) ドアを交換

修理の対象となる車種は 2021 年 12 月に生産中止となっており、中古車しか市場に出回っていない。前の使用者の臭い（柔軟剤、たばこ臭）が残っていた場合、化学物質過敏症を引き起こすリスクがある。

(ウ) 板金

板金修理は難しく、ディーラーの言うとおりに、接着剤による修理になると回答されたもの。

ウ 以上のことから車のドアの修理に着目するといずれの方法も接着剤や塗装剤を使用する、または前の使用者の臭いにより化学物質過敏症による症状を引き起こすリスクがある。

(6) 合理的配慮の妥当性

ア 煙草を吸っておらず柔軟剤も使用していない従業員に対応してもらいたいこと

ディーラーとしては、接客業であり、かつ、点検・修理等も行うものであることから、衣類の防臭効果が持続的に期待できる柔軟剤を使用する可能性が多分にある。

そのため、「煙草を吸っておらず柔軟剤も使用していない従業員」が存在する場合において、対応していただけないものかとディーラーに依頼し、検討するよう求める余地はあると考えられるが、例えば、一度も柔軟剤を使用していない新品の衣類での対応など、それ以上の期待、要求をすることは過重な負担であるとする。実際、**ディーラーに確認したところ、このような従業員による対応は難しい**とのこと。

イ 車の中を養生してもらいたいこと

車内を化学物資から保護することを目的として、そもそも技術的に困難である場合は過重な負担である。

ディーラーによると、点検等の際には作業員が車に乗り込むため、シートやハンドルにカバーをかける等の養生は通常行っているが、**天井や床等に行っていないため、どのようにすればよいか、また、どこまでやれば十分なのかかわからない**とのこと。

技術的に可能であるとして、本件において、ドアを修理するにあたり、**一般的に不要な工程であるならば、それをディーラーの負担で実施することは過重な負担である**とする。

ウ ドアの接着剤が乾くまでの間預かってほしいこと

接着剤の臭いが完全に揮発するまでは1月以上かかると言われており、**本来、修理を終えれば所有者に引き渡すものであることを考えると、それ以降の間、ディーラーにおいて保管するというのは本来業務の付随から外れることから、過重な負担**であるとする。

エ 香りのない代車を貸してほしいこと

代車とは、自動車の修理や車検などで、自分の車が使えない期間に、代わりに貸し出される車のことであり、修理工場やディーラーなどが、顧客の利便性を考慮して提供するサービスである。

そのため不特定多数の者が乗車することが前提であり、その分、香りの原因となる化学物質が付着している可能性も高いことが考えられる。

ディーラーによると、他の顧客が乗ったことがない新車の代車を準備するよう当事者Eから求められたとのこと。

通常、代車は顧客の利便性を考慮して提供するサービスであることから、性能が近い車両であれば十分であると考えられ、**当事者Eの要求に対応できる車両がないとすれば、実現困難な過重な負担である**とする。

(7) 令和7年6月23日、滋賀県障害福祉課からG市障害福祉課に(6)の内容を共有

以上