**資料６**

障害者福祉課に寄せられた

障害者差別に関する相談事例について

事例　コンビニで入店を禁止されたことに対する相談

【相談内容】

相談者（障害のある方）が、同居人（障害のある方）と一緒に、コンビニエンスストア（以下「店舗」という。）で買い物をしたが、その際、誤って、必要数よりも多くの商品を購入した。そのため、再度店舗に行き、障害者手帳を提示し、返品をお願いした。しかし、店舗が店側の規定を基に、難色を示したため、同居人と店舗との間でトラブルになった。相談者が止めに入ったが、店舗から、今後の店舗への入店を禁止された。

【区の対応】

　店舗の責任者に事実確認を行ったところ、店舗側の主張は次のとおりだった。

・本件は、レシートの提示がなかったため、返品の対応ができなかったものである。

・これまでも相談者と同居人のクレームによるトラブルが複数回にわたり発生しており、警察に相談し、介入してもらう等の対応を行ってきた。

・これらを踏まえて、入店を断ったものである。

・障害者差別解消法については、理解している。

　区から、従業員への周知のため、障害者差別解消法ハンドブックを送付した。