

2022年（令和4年）12月27日

株式会社●

代表取締役 ● 殿

福岡県弁護士会

会長 野田部 哲也

同 人権擁護委員会

委員長 中原 昌孝

要 望 書

当会は、弁護士法に規定された弁護士の使命である基本的人権の尊重と社会正義の実現を期するために人権擁護委員会を設け、人権救済申立を受けた案件について、調査を行い、事案に応じて適宜の措置をとることとしております。

このたび、●氏（以下「申立人」といいます。）の申立てにかかる案件について、人権擁護委員会で調査・検討を重ねた結果、貴社に対して下記のとおり要望をすべきとの結論に達し、当会の議決機関である常議員会においてこれを承認しました。

本要望をすることとした理由は、別紙「要望の理由」記載のとおりです。

記

貴社は、●店の店長から、同店において、申立人の不当かつ過大なサービスの要求がなされ、さらには従業員に対して杖を振り回すなどの暴力行為があったという理由で、同店では申立人に対してこれ以上の対応はできないとの報告、相談があったとして、2018年10月13日、申立人に対し、申立人の以後の同店舗の利用を禁止する旨通告されました。

しかし、申立人に暴力行為があったとの事実認定はできない上に、申立人はくも

膜下出血の後遺症として左半身麻痺という身体障がいをもつ者であり、障害者の権利に関する条約や障害者基本法、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の趣旨を踏まえて、①申立人の要求内容の必要性・相当性、②要求に対応することによる同店舗側の業務負担の程度、③要求に関する申立人との協議の状況及び協議の可能性、④店舗利用禁止措置以外の措置によることの必要不可欠性（代替措置の可能性）、⑤顧客と店舗双方の利益・不利益を検討した結果、上記店舗利用禁止措置の対応は、申立人との間で支援内容について協議できる可能性があったにも関わらずその協議を打ち切るものであって、代替手段のない必要不可欠なものであったともいうことができず、貴社の対応には「正当な理由」が存在するはいえないものと考えました。

そのため、上記店舗利用禁止措置は、申立人の「自己の希望する店舗において買い物をする権利」を侵害し、平等権を侵害する行為であったと判断しました。

そこで、貴社に対し、次の事項を求めます。

- 1 貴社は、貴社が平成30年10月13日付で申立人に対して行った、「申立人の以後の●店の利用を禁止する」旨の措置を解除すること。
- 2 貴社は、申立人との間で、申立人が●店を利用する際必要な支援内容・程度につき協議を行い、対応可能な限度において申立人の利用支援を行うよう検討すること。

なお、本件につきましては、貴社が申立人において当該店舗の店員に対して看過し難い行為があったと訴えていることに鑑み、上記貴社の合理的配慮の提供の可否・程度の検討に際しては、当然のことながら、申立人においても当該店舗の店員に対して穏当な態度で臨むべきであることを前提とするものです。

以上

別紙

要 望 の 理 由

第 1 申立の趣旨及び理由

1 申立の趣旨

株式会社●（以下「相手方」という。）は申立人に対し、相手方傘下にある●店を利用する身体に障がいを持つ顧客から支援を求められたときは、実行可能な支援をするように店長の意識改革を図り、及び従業員の教育等により顧客へのサービスの改善を求める。

2 申立の理由

(1) 当事者

申立人は本件事件当時60歳～61歳であった¹身体障がい（くも膜下出血による後遺障害のため、身体の左半分に障がいがある）を有する一般市民である。

相手方は、スーパーマーケットの「●」、「●」等と飲食店事業等を運営する企業である。

申立人は自宅近くにあり²、相手方の運営するスーパーマーケット「●店」（●所在。以下では、「本件店舗」ということがある。）で、概要以下のような対応を受けた。

(2) 本件店舗における申立人と店員との間のトラブル(2017年2月)

2017年2月14日午後8時頃、申立人は同店で買い物をし、購入した商品をレジで精算後、レジ横の作業台³で商品の袋詰め作業（ラップ包装された食料品の包装を外し、台に設置されているポリ袋⁴に詰め替える作業）を店員Mに手伝ってもらっていたところ、Mが突然、申立人に「バーカ」と

¹ 申立人は●年（昭和●年）●月生である。

² 申立人の自宅からの距離は約450～500mである。

³ サッカー台という。

⁴ タイミーロールという。

侮辱する発言をした。

その直後、申立人は当時の同店の現場責任者Kに対して、Mの発言に対して抗議した。

責任者Kは店内のイトインスペースでMと申立人の双方から経緯について事情聴取を行い、聴取メモを作成した。

事情聴取後、申立人は、Kに対し、この経緯を店長に報告し、対応を検討するよう求めた。Kは申立人に後日連絡する旨回答したが、申立人は「翌日（2月15日）来店する」旨を伝えて帰宅した。

(3) 上記トラブルに対する本件店舗の対応

2017年2月15日午後7時頃、申立人は本件店舗を訪れた。Y店長は不在であったため、H副店長が対応した。

Hは申立人に、昨日のことは報告を受けていること、Kが事情聴取したメモは紛失した旨説明した。申立人は、Hに書面管理が杜撰ではないかと抗議した。Hはさらに探してみるのので待つて欲しいと言い、その間申立人は待機したが、結局はなかったようであった。

HはYが不在のため、どのように対応すればよいか分からないと言うので、申立人は同店の対応に抗議し、後日また来る旨告げ、帰宅した。

(4) 申立人の同店再訪と新たなトラブルの発生

ア 2017年2月20日午後7時頃、申立人は再び同店を訪れた。Hが対応し、報告書は見つからなかったこと、Yは不在であることを伝えた。申立人はYが来るまで店内で待機することにした。

その後、Yが来て、申立人を店内の部屋に案内した。

イ 同部屋ではY、H、販売本部第5販売部部長の3名が対応した。

店側から経過報告等はなく、いきなり謝罪文を読み上げ始めた。申立人は当該謝罪文の写しの交付を求めたが拒否された。

そこで、申立人は店側から用紙をもらい、謝罪文の内容を録取した。申

立人は録取後、録取書面に店側の3名に署名を求めたが拒否された。

その後、申立人と同店側とで口論になり、店側から、申立人が歩行用に使用している杖で机を叩いたから（申立人は杖で机を叩いていないが）警察を呼ぶと告げられた。

申立人はどうぞ呼んでくださいと答えた。申立人はその後知人と会う約束があったので、店側には「自宅で知人と会う約束があるから帰宅するが、用事が終わり次第警察に行ってきたと説明する」旨伝え、帰宅した。

ウ 同日午後9時30分ころ、申立人は、●署を訪れ、対応した警察官に訪れた理由を説明した。警察の説明ではこの時点では本件店舗に警察が出動した形跡はないということであった。

エ 同月27日、申立人は●署を訪れ、本件店舗から被害届が出されていないか確認したが、明確な回答はなかった。

(5) 申立人による本件店舗利用の中断と再開

ア 申立人は2017年2月20日以降、本件店舗を利用せず、別のスーパーマーケット⁵を利用していた。しかし、2018年10月、当該スーパーマーケットが閉店したため、また本件店舗を利用せざるをえない状況となった。

イ 2018年10月4日午後3時～4時頃、申立人は本件店舗を利用する前に、相手方本社に電話し、身体障がい者への支援について問い合わせた。

申立人は電話対応したT課長に、身体障がい者が同店を利用する場合、支援を受けられるか尋ねたところ、コンシェルジュがいる店舗に限って行っているとのことであり、本件店舗にはコンシェルジュがおり、手伝いは可能であること、コンシェルジュ不在の場合の対応については本件店舗の方から回答するとのことであった。

同日午後4時頃、相手方総務課長から申立人に電話があり、本日は●店の

⁵近所にあった●店とのことである。

店長は不在のため、副店長から申立人に電話させると伝えられた。

同日午後4時20分頃、同店副店長から本社からの指示で自分が不在の店長に代わって話を聞く旨の電話があった。申立人は、副店長に、申立人が購入した商品の袋詰めの手伝ってもらいたいことを話し、申立人が同店にどのような支援を求めたいのかより詳しく説明するために、翌日（2018年10月5日）同店を訪れたいと伝え、電話を切った。

ウ 2018年10月5日午前11時55分頃、申立人は同店S店長にこれから同店で買い物をする旨電話した。了解が得られたので同店へ出かけた。

同日午後0時30分頃、申立人は同店に到着した。同店ではSが対応し、店舗裏側にあり倉庫様の部屋に案内された。

その後、申立人は同日午後2時ころまでの間、同店でSから概要以下のような質問をされ、回答した。

質問 申立人がこれまで利用していたスーパーマーケットの店員は申立人にどのような支援をしていたのか

回答 袋詰めの手伝いをしてもらっていた。ビニールの梱包をハサミで切ってもらい、自宅に取り出し易いようにしてもらっていた。

質問 家族はいるか

回答 いない

質問 誰か一緒にすんでいるか

回答 同居人はいない

質問 一人で暮らしているのか

回答 一人で住んでいる

質問 介護保険はどうなっているのか

回答 支払っている

質問 要介護度は何度か

回答 要介護度は2である

質問 買い物ヘルパーは使えるのではないか。同店は配達サービスもできる

回答 袋詰め作業を手伝ってもらえば、自宅までは歩いて帰れる。

健康のために天気が良ければ、歩くことが自分の健康管理になる。

上記質問と回答をしている間、同室には同店の従業員が出入りしていた。Sは聴取の際、同店長の父親も脳疾患により、申立人と同じような障がい者であると話した。

約1時間半の事情聴取後、申立人は買い物をし、Sから袋詰め作業を手伝ってもらい、帰宅した。

(6) 店舗利用禁止措置の通告

2018年10月13日午後1時55分ころ、申立人は本件店舗に電話し、Sにこれから買い物に行く旨伝えた。

午後2時頃、申立人が店に着いて、買い物をしようとする時Sは申立人に付いてきて欲しいと声をかけ、申立人を奥の倉庫様の部屋に連れていった。部屋に入るとSは上記(4)のトラブルを理由に、申立人に対し、今後店の利用を禁止する旨通告した。申立人はその日は買い物をできないまま帰宅した。

(7) 結論

以上から、申立人は、相手方に対し、申立の趣旨記載のとおり^の要請を行う。

第2 認定事実

1 申立人の身体障がいの状況と日常生活上の制限

(1) 申立人は身体障がい（平成26年頃発生のくも膜下出血による後遺障害のため身体の左半分に障がいがある）を有している。

左半身の片麻痺のため、左手の手指、足、足首が動かない。

(2) 申立人の身体障害者手帳の記載は以下の通りである。

身体障害者等級表による級別 2 級。旅客鉄道旅客運賃減額 2 種。

障害名：肢体不自由（クモ膜下出血による左片麻痺、上肢 2 級⁶、下肢 4 級⁷）。

(3) 申立人は、上記の身体障がいのため、日常生活全ての場面（歯磨き、洗顔、衣服の着脱、洗濯、入浴、調理、食事、食器洗い、トイレ等）において制限がある。具体的には以下のようなものである。

- ・ 左足の麻痺のため、杖だけでなく短下肢装具を着けなければ歩行できない。
- ・ 左手指が動かないため、ハサミで物を切る動作ができないため、購入してきた食料品を開封する際、中身がこぼれてしまう商品がある。そのため、他の店舗では商品購入時に自宅で開封不要のようにポリ袋に移し替えてもらっており、相手方以外の店舗（スーパーマーケット、デパート、コンビニエンスストア）で拒否されたことはない。
- ・ 手指麻痺のため、財布から通貨を取り出すことが困難であるため財布は使用していない。支払いにはカードを使用することがほとんどである。
- ・ 札と小銭を別々に入れた、中の見えるビニール袋に入れて片手で取り出している。
- ・ 郵便を送る際、書面を折る、封筒に入れる、糊付けするという一連の動作が、片手ではできない。そこで郵便局の職員に手伝ってもらっている。
- ・ 銀行は行きつけのところがあ、ATMの各操作を行う際は、職員に立ち会い、手伝ってもらっている。
- ・ タオル、雑巾を絞ることができない。

⁶ 身体障害者障害程度等級表・同解説によると、肢体不自由、上肢 2 級の障がいは、「一上肢の機能を全廃したもの」であり、「全廃」とは「肩関節、肘関節、手関節、手指の全ての機能を全廃したもの」である。

⁷ 身体障害者障害程度等級表・同解説によると肢体不自由下肢 4 級の障がいは、「一下肢の機能の著しい障害」であり、「著しい障害」とは「歩く、平衡をとる、登る、立っている、身体を廻す、うづくまる、膝をつく、座る等の下肢の機能の著しい障害を指し、具体的には「1 km以上の歩行不能、30 分以上起立位を保つことができないもの、通常の駅の階段の昇降が手すりにすがらねばできないもの」のことを指す。

2 申立人と相手方のトラブルを巡る事実経過

(1) 2017年2月14日午後7時30分～午後8時頃、申立人が本件店舗に買い物に訪れた。申立人は店内サービスカウンターを訪れ、レジ精算した商品の袋詰めを店員Mに依頼した。

Mが袋詰めを担当したが、袋詰めの方法を巡り申立人とMが口論になった。その際、Mより申立人に「私もお客様のような方は初めてです」との発言があった。なお、本件では、Mが申立人に「バーカ」という発言をしたか否かについては、両名の言い分は食い違っており、本件で争いがある。

買い物後、申立人が憤慨し、相手方とトラブルになった客観的な経過としてMが申立人に「私もお客様のような方は初めてです」との発言をしていることからすれば、Mにおいて、何らかの申立人を不快にさせる対応・態度をとっていた可能性は認められるものの、それが「バーカ」という発言であったかどうかについては相手方が同発言を否定していること、同発言を認める客観的証拠もないことから、認定することはできない。

申立人はMの対応について抗議しようと、「責任者を呼んで欲しい」と申し出たところ、当日の現場責任者Kが対応したこと、Kは申立人とMから事情を聞き取り、メモをとったこと、その後申立人は帰宅したこと、以上は概ね上記第1の2(2)のとおりである。

(2) 同年2月15日午後7時頃、申立人は本件店舗を訪れたこと、同店では夜間店長のHが対応したこと、前日、Kが作成したメモが見つからなかったことなどは、概ね上記第1の2(3)のとおりである。なお、申立人が待たされた時間については、申立人が主張する1時間以上であったとまでは認定できないものの、一定の時間、申立人を待たせたことは認めることができる。

(3) 上記第1の2(4)の関係について

同年2月20日午後7時頃、申立人は本件店舗を訪れたこと、同店では申

立人を別室に案内した上、Y店長（当時）、I販売部長（当時）、Kグロッサリーチーフ（2月14日に対応した現場責任者K）が対応したこと、その際、I販売部長が、同席者の前で、Kが作成したメモを紛失したことについて謝罪し、今後の書類管理方法の改善を約束する謝罪文を読み上げたことが認められる。

申立人は謝罪文の写しの交付を求めたが、店側はこれを拒否したので、申立人は、A4の用紙をもらい、謝罪文の内容を書きとったこと、その後、申立人と上記本件店舗関係者とのやりとりがあり、I販売部長が申立人に対し、申立人が持っていた杖で机を叩いたとの理由で「警察を呼びます」と発言したこと、これに対し、申立人は概ね上記第1の2（4）のような対応をした上で帰宅したことが認められる。なお、申立人が杖で机を叩いた事実の有無については、双方の言い分が食い違い、また、机のどの部分を叩いたのか、その強度はどうであったのかなどの具体的な事実も明らかでないため、認定することができない。

- (4) 上記第1の2（5）及び（6）については、概ねそのとおりの事実が認められる。ただし、2018年10月5日、申立人が本件店舗を訪れた際、同店のバックヤードでS店長と面談した時間について、申立人は午後零時半ころから午後2時ころまでの1時間半くらいであり、かつ、面談中、バックヤードには店舗の従業員や外部業者等の第三者の出入りがあったと主張するところ、面談中に第三者の出入りがあったこと、面談時間が相応の長さ及び、Sからの質問事項も申立人の私生活にかなり立ち入る内容であったことは認められるが、1時間半にもわたるものであったとまでは認めるに至らない。

第3 判断（人権侵害性の有無）

1 当事者相互の権利・利益

（1）申立人に保障される憲法上の権利

申立人が自己の希望する店舗で買い物をすることにつき、憲法上の権利性が認められるか問題になるが、日本国憲法は個人の自由な行動を広く公権力から保障していると関すべきであり、個人が自己の希望する店舗で買い物をする権利も一般的自由権として憲法上の保障の対象となるといえる（憲法第13条）。

また、憲法第14条が平等権を保障している趣旨からは、身体障がい者である申立人に対する相手方の入店拒否の取扱いは平等権（憲法第14条）の侵害も問題となり得る。かかる判断を行うにあたっては、以下の条約や法律の趣旨も踏まえ、判断すべきである。

（2）障害者の権利に関する条約の規定

我が国が批准している障害者の権利に関する条約（2006年採択、2008年発効、2014年日本国批准）（略称「障害者権利条約」）は、第3条において一般原則として「(f) 施設及びサービス等の利用の容易さ」につき規定し、第9条1項において「締約国は、障害者が自立して生活し、及び生活のあらゆる側面に完全に参加することを可能にすることを目的として、障害者が、他の者との平等を基礎として、都市及び農村の双方において、物理的環境、輸送機関、情報通信（情報通信機器及び情報通信システムを含む。）並びに公衆に開放され、又は提供される他の施設及びサービスを利用する機会を有することを確保するための適当な措置をとる。この措置は、施設及びサービス等の利用の容易さに対する妨げ及び障壁を特定し、及び撤廃することを含むものとし、特に次の事項について適用する。(a) 建物、道路、輸送機関その他の屋内及び屋外の施設（学校、住居、医療施設及び職場を含む。）」と規定している。また、同条2項は「締約国は、また、次のことのための適当な措置をとる。」として「(b) 公衆に開放され、又は提供される施設及びサービスを提供する民間の団体が、当該施設及びサービスの障害者にとっての利用の容易さについてあらゆる側面を考慮す

ることを確保すること。」「(e) 公衆に開放される建物その他の施設の利用の容易さを促進するため、人又は動物による支援及び仲介する者（案内者、朗読者及び専門の手話通訳を含む。）を提供すること。」と規定している。

（３）障害者基本法の規定

障害者基本法第４条１項は「何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない。」と規定し、同条第２項は「社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによって前項の規定に違反することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない。」とした上で、同法第２１条２項は「交通施設その他の公共的施設を設置する事業者は、障害者の利用の便宜を図ることによって障害者の自立及び社会参加を支援するため、当該公共的施設について、障害者が円滑に利用できるような施設の構造及び設備の整備等の計画的推進に努めなければならない。」と規定している。

（４）障害者差別解消法の規定

障害者の権利に関する条約の締結に向けた国内法制度の整備の一環として、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、障害を理由とする差別の解消を推進することを目的として、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（略称「障害者差別解消法」）が２０１３年に制定され、２０１６年から施行されている。

同法第８条１項は、「事業者は、その事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。」と規定し、同条２項は「事業者は、そ

の事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をするように努めなければならない。」と、民間事業者における障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止を法的義務として規定し、また、合理的配慮の提供を努力義務として規定していた。

なお、後者の合理的配慮の提供については、2021年に改正され、事業者においても法的義務となった（施行は公布から3年以内とされている）。

（５）相手方に保障される権利

相手方には、営業の自由（憲法第22条1項）及び財産権の行使にかかる施設管理権（憲法第29条1項）の一環として、店舗利用に関するルールを定める権限が認められ、「正当な理由」があるといえる場合は店舗利用を拒否する権限が認められる。

（６）判断の方法

本件において、相手方が申立人に対し、本件店舗の利用を禁止した行為が人権侵害にあたるか否かは、前述の通り、申立人と相手方が共に私人であるため、憲法の人権規定を私法の一般条項を介して間接的に適用し、判断する必要がある。

2 判断基準について

本件のように、顧客と店舗が紛争にある状況下においては、前記の条約や法の趣旨を踏まえつつ、店舗側の顧客の支援の要求に応えることによる業務上の負担や混乱にも配慮し、当該行為がなされるに至った経緯・性質を踏まえた上で、当該行為の結果双方が得る利益、被る不利益を総合的に衡量し、

相手方の店舗利用禁止措置に「正当な理由」があったといえるかを判断すべきである（障害者差別解消法の不当な差別的取り扱いの禁止に関する「正当な理由」の判断としても総合的な検討が必要とされている⁸）。

具体的には、①顧客の要求内容の必要性・相当性、②要求に対応することによる店舗側の業務負担の程度、③要求に関する顧客との協議の状況及び協議の可能性、④店舗利用禁止措置の必要不可欠性（代替措置の可能性）、⑤顧客と店舗双方の利益・不利益を考慮した上で、「正当な理由」があるといえるか否かを判断すべきである。

なお、相手方は代理人を通じ、申立人に対し、相手方が入店禁止措置をとった理由につき、「申立人の不当かつ過大な要求、従業員に対する暴言、杖を振り回すなどの暴力行為に対して、店長より、これ以上の対応はできないとの報告、相談があり、会社として判断した」とした上で、申立人が障害者であることを理由にした差別的取扱いではないという趣旨の主張をしている。

しかし、相手方が理由の一つとしている「申立人の不当かつ過大な要求」の点は、申立人の有する障がいに関連するものであり、また、申立人に暴言や暴力があったとの事実認定ができないことは前述のとおりであるから、別の判断基準を立てるのは相当ではない⁹。

また、障害者権利条約2条では「障害に基づく差別には、あらゆる形態の差別（合理的配慮の否定を含む。）を含む。」とされており、いわゆる「直接差別」のみならず、「間接差別」、「関連差別」も含まれるところで

⁸ 日弁連「自治体担当者向け障害者差別解消相談対応マニュアル」（2017.9.29）の11頁
https://www.nichibenren.or.jp/library/ja/activity/data/handicapped_person_manual.pdf

⁹ 前掲の日弁連マニュアル30頁でも「ここで注意が必要なのは、相手方からよく出される「障がいを理由とする差別ではない」という反論を安易に認めてはならないということです。相手方にとっては「障がいを理由とする差別」との認識はなくても、客観的に判断すれば、「障がいを理由とする差別」に該当する事例はよくあります。相手方が、一見もっともらしい（障がいを理由とする差別ではないという）説明をしていたとしても、その説明が客観的状況と合致しているか、障がいのない人に対する対応との一貫性があるか等に十分注意しながら、判断していく過程が重要です。そのため、その「異なる取扱い」の理由について丁寧に聴取する必要があります。」とされている。

あるから、別の判断基準を取ることは相当ではない。

3 具体的検討

(1) ①申立人の要求の必要性・相当性

申立人の要求の必要性・相当性を考えるにあたっては、申立人が肢体の身体障がいを持っていることから、申立人の要求する支援が事業者にも努力義務が課せられている障害者に対する合理的配慮の提供の範囲内（障害差別解消法8条2項）といえないのかも踏まえて検討する必要がある。

申立人が相手方に対し、レジ精算後の袋詰め作業時に、ラップ包装されたトレーに入った野菜・魚等、又は袋に入っているパンの食品の多くについて、これらの包装から一旦出した上で、改めてサッカー台に設置されているポリ袋（タイミーロール）に詰め直してほしいとの希望を持っており、そのように相手方店員に要求したことについては当事者間に争いはない、

申立人には左手指に麻痺があり、後に自宅においてラップ包装されたトレーを自身で開封することが困難であったとも認めるところ、購入した食品をラップ包装されたトレーからポリ袋に移し替えれば、手指に障がいのある購入者が、自宅で食品を取り出し易くなるという利点があるため、申立人の要求には必要性があったといえることができる。

他方、顧客が購入した品物を顧客の希望に従って、会計後にラップ包装されたトレー等からポリ袋に詰め替える作業は、店舗側の従業員において詰め替えや廃棄したトレーの処理等につき一定の労力ないし時間的負担が発生することは否定できないものの、一律にこれを不相当ということとはできない。

(2) ②要求に対応することによる店舗側の業務負担の程度

もし、申立人の要求どおり、購入後の食品につき相手方従業員がラッ

プ包装されたトレーや袋からその場を出し、トレー等を廃棄し、顧客はポリ袋に詰め替えるとの対応をしなければならないとすると、相手方は当該支援を行う特別の支援員を配置する必要があるだけでなく、廃棄されたトレーにつき衛生環境を維持するため清掃回数を増やす等、特別な対応をとらなければならなくなる。

そうだとすれば、要求に対応することにより相手方には支援員、人員体制や費用の面で、一定程度重い業務負担があることは否定できない。

(3) ③要求に関する顧客との協議の状況及び協議の可能性について

続いて本件において顧客と協議しても顧客の要求が変わらず、又は顧客が協議を拒否する等協議が不可能な場合であったのかにつき検討する。

本件では申立人が以下のとおり、相手方に対して事前に協議申し入れをしていることから、申立人において買い物支援の内容を巡って相手方との協議を拒否していたとはいえない。

すなわち、申立人は、2017年2月14日に相手方従業員の対応を巡って相手方と紛争になり、同年2月20日に相手方従業員休憩室における協議の際、「警察を呼ぶ」言われる対応を取られてからは、約1年7か月以上、本件店舗を利用することはなかった。

2018年10月に再度同店を利用するに際しても、突然に店舗を訪れるのではなく、来店前日の同年10月4日に相手方本社及び本社から紹介を受けた本件店舗に電話を入れ、身体障がい者の店舗利用に際して支援を受けることができるのか、受けることが可能な支援の内容について尋ねている。

また、申立人は、翌10月5日の来店の際も、事前に店舗に電話を入れた上で来店している。

申立人と協議しても申立人の買い物支援への要求が変わらなかったかどうかについてであるが、10月5日、申立人はS店長に対し、買い物支

援に関する具体的要望を伝え、S店長による支援を受けたが、同日も、入店禁止を通告された10月13日も、申立人は相手方から買い物支援の具体的内容（相手方が対応可能な支援の内容等）について特に提案を受けておらず、申立人が相手方に相手方の提案に対して全く応じないと伝えていたという事実も認められない。

そして、上記の経過のとおり、2018年10月に再度相手方店舗の利用を開始するにあたって、申立人が相手方に事前協議を申し入れていた事実に鑑みれば、仮に、申立人が相手方より、相手方が対応可能な買い物支援の具体的内容（相手方において可能な支援の内容等）について提案や説明を受けていた場合には、申立人が、相手方の提案する支援内容を了解していた可能性も否定できない。

このように、申立人との間で支援内容について協議できる可能性があったにも関わらず、相手方のS店長は、2018年10月13日、相手方店舗に来店した申立人に対し、申立人の要求していた買い物支援が相手方店舗において対応可能であるかどうかについて何ら説明することなく、2017年2月の申立人・相手方間の紛争を理由として以後の店舗利用を禁止する旨を口頭で通告している。

（４）④店舗利用禁止措置の必要不可欠性（代替措置の可能性）

本件でなされた店舗利用禁止措置は、申立人の求めていた買い物時の支援の有無を問わず、同店舗では全く買い物ができなくなるという極めて厳しい措置といえる。

この点について、相手方は代理人を通じ、申立人に対し、相手方が入店禁止措置をとった理由につき、「申立人の不当かつ過大な要求、従業員に対する暴言、杖を振り回すなどの暴力行為に対して、店長より、これ以上の対応はできないとの報告、相談があり、会社として判断した」とした上で、「相手方の店長及び従業員は、極力申立人の要望に応じようと複数回

話し合いをし、できる限りの対応をした。話し合いの場において、公正な第三者の立会いを入れるべく、●警察署に通報、相談もしている。」が、「暴言、暴力行為（カスタマーハラスメント）をやめなかった申立人に対しては、出入禁止の他に取るべき方法はなかった」旨主張している。

しかし、前記（３）のとおり、本件で申立人が相手方により入店禁止措置を取られたのは、２０１７年２月に、買い物時の従業員の対応を巡り、相手方とトラブルが生じてから約１年７か月が経過し、再度本件店舗を利用し始めてからのことであるところ、再度の店舗利用開始にあたり、申立人は事前に相手方本部に買い物時の支援内容について確認したり、本件店舗の来訪前にも事前に連絡したりする等、相手方と協議をし、買い物支援を受けようと試みていたと見受けられることからすれば、２０１８年１０月時点において、申立人が相手方にカスタマーハラスメントの評価を受けるような行為を行っていたと認めるに足る事実はないと言わざるをえない。

そして、２０１８年１０月時点において、相手方としては店舗利用禁止措置までせずとも、申立人の購入後の詰め替え支援の要求への対応は相手方の人員体制等で対応できる限度で行い、それを超える要求には応じられないため理解を求めるとの対応をすることも不可能であったとはいえない。

そうだとすれば、本件において相手方が申立人に対して、店舗利用禁止措置以外の代替的な措置をとることは可能であり、店舗利用禁止措置が不可欠であったということはできない。

（５）申立人と相手方双方の利益・不利益の検討

ア 申立人の負う不利益

申立人は、２０１８年９月３０日、それまで利用してきたスーパーマーケット¹⁰「●店」が閉店したため、再び本件店舗を利用したいと考えていたが、本件入店禁止措置により、同店で買い物ができなくなると

¹⁰ 徒歩約４００メートルの距離にあった。

いう不利益を被っている。

たしかに、申立人の住む地域は比較的●の市街地という都市部にあり、本件店舗以外のスーパーマーケット¹¹もあること、宅配業者等も存在¹²していることから、相手方の店舗を利用できなくなったとしても、申立人が全く買い物をできなくなるというわけではない。

しかし、前記のとおり、申立人にはくも膜下出血の後遺症として左半身麻痺の障がいがあり、歩行等に困難があることからすれば、自宅から距離的に近い本件店舗での買い物ができないことによる不利益は大きいと言わざるをえない。

イ 相手方の負う不利益

仮に、相手方において申立人の店舗利用禁止措置を解除した場合は、相手方は申立人の買い物につき一定の支援を行う必要があり、そのために何らかの負担が生じることは否めない。

もっとも、このことは相手方において、申立人の要求する水準・内容の買い物支援を行うべき（行わなければ合理的配慮義務違反）ということの意味するわけではない。

前述のとおり、相手方としては、申立人の購入後の詰め替え支援の要求への対応は相手方の人員体制等で対応できる限度で行い、それを超える要求には応じられないので理解を求めるとの対応を行うこと、そのために協議を行うことが不可能であったとは思われない。

(6) まとめ

以上から、本件では、相手方の申立人に対する店舗利用禁止措置の対応

¹¹ 自宅から約500メートルの場所に●店がある。

¹² もっとも、宅配サービスの場合、包装の状況では申立人は自宅で開封困難な商品を開封せざるをえなくなる難がありうる

は、申立人との間で支援内容について協議できる可能性があったにも関わらずその協議を打ち切るものであって、代替手段のない必要不可欠なものであったともいうことはできず、相手方の対応に「正当な理由」が存在するとはいえないものと考える。

そして、相手方の申立人に対する店舗利用禁止措置は、申立人の「自己の希望する店舗において買い物をする権利」を侵害し、平等権を侵害する行為であったと判断するものである。

第4 当会が取るべき措置の内容

もともと、本件当時には、障害者差別解消法による合理的配慮の提供が未だ努力義務にとどまっているなど、我が国において未だその提供に向けた協議の必要性についての認識が十分に浸透していなかったこと、相手方も当初の段階や店舗利用禁止措置を行うまでは、合理的配慮の提供に応じていたことなどからすれば、相手方に対しては、申立人に対する店舗利用禁止措置を解除するとともに、その合理的配慮の提供の可否・程度を今後検討することを要望するにとどめるのが相当である。

また、本件を通じて、相手方が申立人において本件店舗の店員に対して攻撃的な対応があったことを訴えていることからすれば、上記相手方の合理的配慮の提供の可否・程度の検討に際しては、申立人においても本件店舗の店員に対し攻撃的な対応を取らないことを当然の前提とするものである。

第5 結論

以上、要望の趣旨記載のとおり要望することが相当である。

以 上