改正障害者差別解消法における国交省対応指針改正案（検討中案）（照会・回答票）

４月２８日までにご返信（E-mail　[t\_harada@zenjukyo.jp](mailto:t_harada@zenjukyo.jp)）ください。

会社名

支店部署役職　　　　　　　　　　　　　　　　　　　氏　名

住　　　　所　　　　　　　　　　　　　　（都道府県）　　　　　　　　　　　（市町村）　　　　　　　（区）（市区町村まで）

電　　　　話　　　　　　　　　　　　　　　E-mail

|  |
| --- |
| 改正障害者差別解消法　　　　（公布　　　令和３年６月４日　施行　令和６年４月１日）  改正障害者差別解消基本方針　（閣議決定　令和５年３月１４日） |

１．定義（障害者差別解消法）

|  |
| --- |
| 障害者　　　身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいう。（法第２条第１号）  社会的障壁　障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。（法第２条第２号）  事業者　　　商業その他の事業を行う者（国、独立行政法人等、地方公共団体及び地方独立行政法人を除く。）をいう。（法第２条第７号） |

２．国交省対応指針改正案（検討中案）（令和５年３月３１日現在）

〇本文（下線　改正部分の案）

|  |  |
| --- | --- |
| 改正案 | 義務化されるにあたり、下線部・それ以外も含めて質問・懸念点・意見等ありましたら、なるべく具体的にご記入ください。 |
| 一 趣旨  １ 障害者差別解消法の制定の経緯  我が国では、障害者権利条約の国連採択（平成18年）及び署名（平成 19 年）を受けて、障害者基本法（昭和 45 年法律第 84 号）の改正（平成 23 年）など、これに対応した国内法の整備を順次実施してきた。  障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）は、障害者基本法の差別禁止の基本原則を具体化するものであり、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、障害者差別の解消を推進することを目的として、平成25年に制定された。  また、令和３年６月には、事業者による合理的配慮の提供を義務付けるとともに、行政機関相互間の連携の強化を図るほか、相談体制の充実や事例の収集・提供の確保など障害を理由とする差別を解消するための支援措置を強化する措置を講ずることを内容とする改正法が公布された（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を改正する法律（令和３年法律第56号）。以下「改正法」という。）。 |  |
| ２ 法の基本的な考え方  法は、全ての障害者が、障害者でない者と等しく、基本的人権を享有する個人としてその尊厳が重んぜられ、その尊厳にふさわしい生活を保障される権利を有することを踏まえ、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項等を定めることにより、障害を理由とする差別の解消を推進することで、共生社会の実現に資することを目的としている。  法が対象とする事業者は、商業その他の事業を行う者（地方公共団体の経営する企業及び公営企業型地方独立行政法人を含み、国、独立行政法人等、地方公共団体及び公営企業型以外の地方独立行政法人を除く。）であり、目的の営利・非営利、個人・法人の別を問わず、同種の行為を反復継続する意思をもって行う者としている。したがって、例えば、個人事業者や対価を得ない無報酬の事業を行う者、非営利事業を行う特定非営利活動法人も対象となり、対面やオンラインなどサ ービス等の提供形態の別も問わない。したがって、いわゆる障害者手帳の所持者に限定されない。  法が対象とする事業者は、商業その他の事業を行う者（地方公共団体の経営する企業及び公営企業型地方独立行政法人を含み、国、独立行政法人等、地方公共団体及び公営企業型以外の地方独立行政法人を除く。）であり、目的の営利・非営利、個人・法人の別を問わず、同種の行為を反復継続する意思をもって行う者としている。したがって、例えば、個人事業者や対価を得ない無報酬の事業を行う者、非営利事業を行う特定非営利活動法人も対象となり、対面やオンラインなどサ ービス等の提供形態の別も問わない。  法は、日常生活及び社会生活全般に係る分野を広く対象としている。ただし、事業者が事業主としての立場で労働者に対して行う障害を理由とする差別を解消するための措置は、法第13条において、障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和35年法律第123号）の定めによることとされている。  法は、障害者に対する不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供を差別と規定し、事業者に対し、差別の解消に向けた具体的取組を求めるとともに、普及啓発活動等を通じて、障害者も含めた国民一人一人が、それぞれの立場において自発的に取り組むことを促している。  法は、事業者が障害を理由とする不当な差別的取扱いを行うこと及び合理的配慮の不提供により障害者への権利利益の侵害をもたらすことは、差別にあたるとして禁止するとともに、事業者に対し合理的な配慮の提供の義務を課している。 |  |
| ３ 対応指針の意義・性質  ・ この対応指針は、法第11条第１項の規定に基づき、国土交通省が所管する事業の事業者が差別の解消に向けた具体的取組を適切に行うために必要な事項について、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（令和５年○月○日閣議決定。以下「基本方針」という。）に即して作成するものである。  この対応指針は、事業者における差別の解消に向けた具体的取組に資するための一般的な考え方を記載したものであり、この対応指針に盛り込まれた不当な差別的取扱いや合理的配慮の具体例は、事業者に強制する性格のものではなく、また、あくまで例示であって記載された具体例に限定されるものでもないこと、さらには、今後の事例の蓄積により、見直しがありえることに留意する必要がある。  この対応指針で「望ましい」と記載している内容は、事業者がそれに従わない場合であっても、法に反すると判断されることはないが、障害者基本法の基本的な理念及び法の目的を踏まえ、できるだけ取り組むことが望まれることを意味する。  法の理念である共生社会の実現に向け、事業者において対応指針を積極的に活用し、取組を主体的に進めることが期待される。  なお、事業者における障害者差別解消に向けた取組は、本対応指針を参考にして、各事業者により自主的に取組が行われることが期待されるが、自主的な取組のみによってはその適切な履行が確保されず、事業者が法に反した取扱いを繰り返し、自主的な改善を期待することが困難である場合など、特に必要があると認められるときは、法第12条の規定に基づき、国土交通大臣は、事業者に対し、報告を求め、又は助言、指導若しくは勧告（以下「報告徴収等」という。）をすることがある。また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律施行令（平成 28年政令第 32 号。以下「施行令」という。）第３条により、各事業法等における監督権限に属する事務を地方公共団体の長等が行うこととされているときは、報告徴収等についても、当該地方公共団体の長等が行うことがある。 |  |
| 二 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方  １ 障害を理由とする不当な差別的取扱いの基本的な考え方  （１）趣旨  ・ 法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・  サ ービスや各種機会の提供を拒否すること、場所・時間等を制限すること、障害者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止している。なお、車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用や介助者の付添い等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由として行われる不当な差別的取扱いも、障害を理由とする不当な差別的取扱いに該当する。 |  |
| （２）正当な理由の判断の視点  正当な理由に相当するのは、障害者に対して、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合である。  事業者においては、正当な理由に相当するか否かについて、個別の事案ごとに、以下に掲げるような障害者、事業者、第三者の権利利益等の観点を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。  ○ 安全の確保  ○ 財産の保全  ○ 事業の目的・内容・機能の維持  ○ 損害発生の防止 等  事業者は、正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を丁寧に説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。その際、行政機関等及び事業者と障害者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることが求められる。  なお、「客観的に判断する」とは、主観的な判断に委ねられるのではなく、その主張が客観的な事実によって裏付けられ、第三者の立場から見ても納得を得られるような「客観性」が必要とされるものである。また、「正当な理由」を根拠に、不当な差別的取扱いを禁止する法の趣旨が形骸化されるべきではなく、拡大解釈や具体的な検討もなく単に安全の確保などという説明のみでサービスを提供しないといったことは適切ではない。 |  |
| （３）積極的改善措置等の取扱い  障害者を障害者でない者と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、法に規定された障害者に対する合理的配慮の提供による障害者でない者との異なる取扱いや、合理的配慮を提供等するために必要な範囲でプライバシーに配慮しつつ障害者に障害の状況等を確認することは、不当な差別的取扱いには当たらない。 |  |
| ２ 合理的配慮の基本的な考え方  （１）趣旨  法は、事業者に対し、その事業を行うに当たり、個々の場面において、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、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、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（合理的配慮）を行うことを義務付けている。  合理的配慮は、事業者の事務・事業の目的・内容・機能に照らし、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、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、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に留意する必要がある。したがって、例えば、医療行為など実施にあたって高度な専門知識や法令上の資格が必要とされる行為や、食事・排泄等の介助行為などは、国土交通省所管事業の本来の業務に付随するものとはいえず、合理的配慮の対象外と考えられる。  合理的配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、当該障害者が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、以下（３）の過重な負担の判断要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされる必要がある。建設的対話に当たっては、障害者にとっての社会的障壁を除去するための必要かつ実現可能な対応案を障害者と行政機関等・事業者が共に考えていくために、双方がお互いの状況の理解に努めることが重要である。例えば、障害者本人が社会的障壁の除去のために普段講じている対策や、行政機関等や事業者が対応可能な取組等を対話の中で共有する等、建設的対話を通じて相互理解を深め、様々な対応策を柔軟に検討していくことが円滑な対応に資すると考えられる。  合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するものとし、特に障害のある女性に対しては、障害に加えて女性であることも踏まえた対応が求められることに留意する。  なお、障害の状況等が変化することもあるため、特に障害者との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮について、適宜見直しを行うことが重要である。 |  |
| （２）意思の表明  障害者からの、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は、言語（手話を含む。）、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達など、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（手話通訳、要約筆記等を介するものを含む。）により実施される。その際には、社会的障壁を解消するための方法等を相手に分かりやすく伝えることが望ましい。  また、障害の特性等により本人の意思の表明が困難な場合には、障害者の家族、支援者・介助者、法定代理人等、コミュニケーションを支援する者が、本人を補佐して行う場合もありうる。  なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、支援者・介助者等を伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、当該障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場合には、法の趣旨を踏まえ、当該障害者に対して適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組に努めることが望ましい。 |  |
| （３）過重な負担の基本的な考え方  事業者においては、過重な負担に相当するか否かについて、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。  〇事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）  〇実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）  〇費用・負担の程度  ○事務・事業規模  ○財政・財務状況  事業者は、上記判断にあたっては、当該障害者等との話し合いなどにより、その意向を十分に把握・尊重しつつ、具体的にどのような措置を講じるか検討・調整を行うこととする。  複数の事業者が関係する場合には、それぞれの事業者の負担も十分複数の事業者が関係する場合には、それぞれの事業者の負担も十分考慮した上で、提供予定の合理的配慮について、事業者間での引き継ぎなど連携を円滑に行うことが望ましい。  また、同種のサービス等が行政機関等と事業者の双方で行われる場合には、その類似性を踏まえつつ、事業主体の違いも考慮した上での対応に努めることが望ましい。 |  |
| 事業者は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を丁寧に説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。その際には、事業者と障害者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら、建設的対話を通じて相互理解を図り、代替措置の選択も含めた対応を柔軟に検討することが求められる。  「過重な負担」とは、主観的な判断に委ねられるのではなく、その主張が客観的な事実によって裏付けられ、第三者の立場から見ても納得を得られるような「客観性」が必要とされるものである。また、「過重な負担」を根拠に、合理的配慮の提供を求める法の趣旨が形骸化されるべきではなく、拡大解釈や具体的な検討もなく合理的配慮の提供を行わないといったことは適切ではない。 |  |
| （４）合理的配慮と環境の整備の関係  法は、個別の場面において、個々の障害者に対して行われる合理的配慮を的確に行うための不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前的改善措置（施設や設備のバリアフリー化、意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス・介助者等の人的支援、障害者による円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上等）を、環境の整備として行政機関等及び事業者の努力義務としている。環境の整備においては、新しい技術開発が投資負担の軽減をもたらすこともあることから、技術進歩の動向を踏まえた取組が期待される。また、ハード面のみならず、職員に対する研修や、規定の整備等の対応も含まれることが重要である。  障害を理由とする差別の解消のための取組は、法やいわゆるバリアフ リー法等不特定多数の障害者を対象とした事前的な措置を規定する法令に基づく環境の整備に係る施策や取組を着実に進め、環境の整備と合理的配慮の提供を両輪として進められることが重要である。  環境の整備は、不特定多数の障害者向けに事前的改善措置を行うものであるが、合理的配慮は、環境の整備を基礎として、その実施に伴う負担が過重でない場合に、特定の障害者に対して、個別の状況に応じて講じられる措置である。したがって、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなる。  合理的配慮の提供と環境の整備の関係に係る一例としては以下の例が挙げられる。  〇障害者から申込書類への代筆を求められた場合に円滑に対応できるよう、あらかじめ申込手続における適切な代筆の仕方について店員研修を行う（環境の整備）とともに、障害者から代筆を求められた場合には、研修内容を踏まえ、本人の意向を確認しながら店員が代筆する（合理的配慮の提供）。  〇オンラインでの申込手続が必要な場合に、手続を行うためのウェブサイトが障害者にとって利用しづらいものとなっていることから、手続に際しての支援を求める申出があった場合に、求めに応じて電話や電子メールでの対応を行う（合理的配慮の提供）とともに、以後、障害者がオンライン申込みの際に不便を感じることのないよう、ウェブサイトの改良を行う（環境の整備）。  合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合や障害者との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮の提供ではなく、事前的改善措置の実施も考慮に入れることにより、中長期的なコスト削減・効率化につながりうる点は重要である。  なお、社会情勢の変化に伴い、事前的改善措置と合理的配慮の関係が変わりうることにも注意が必要である。 |  |
| 三 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例  この対応指針は国土交通省所管事業の事業者向けに作成されたものであり、別紙において主な事業に関する障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例を示している。 |  |
| 四 事業者における相談体制の整備  １ 相談窓口の設置  事業者は、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するため、既存の顧客相談窓口等がある場合にはその活用を、ない場合には新たに窓口を設置等することが重要である。  また、HP 等を活用し、相談窓口、相談方法等に関する情報を広く周知・広報することが重要である。  なお、専門知識を有する担当者の配置や職員研修等により、窓口担当者の専門性を確保しておくことが望ましい。 |  |
| ２ 相談時のコミュニケーションへの配慮  様々な障害特性を持つ障害者等からの相談が想定されることから、必要に応じて障害者団体等とも連携し、相談時には、電話、FAX、電子メール、点字、拡大文字、ルビ付与、分かりやすい表現への置換え、手話、筆談、要約筆記、手書き文字（手のひらに指で文字を書いて伝える方法）など、障害特性に応じた多様なコミュニケーション手段を、可能な範囲で用意して対応することが望ましい。  なお、相談等に対応する際には、障害者の性別、年齢、状態等にも配慮することが重要である。 |  |
| ３ 相談事例の蓄積と活用  相談事例等は、順次蓄積を行うこととし、蓄積した事例は、相談者の個人情報やプライバシーに配慮しつつ、事業者内で共有を図り、必要に応じて障害者団体等とも調整を行うなど、今後の合理的配慮の提供等にあたって適宜活用するものとする。 |  |
| 五 事業者における研修・啓発  事業者は、障害者に対して適切に対応し、また、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するため、障害特性などを理解することができるマニュアル等や各種研修等を通じて法の趣旨の普及を図るとともに、障害への理解の促進に努めるなど、各事業者・各職員における認識の共有化を図るものとする。  たとえば、障害者が参画する内部研修の企画、障害者団体やその他団体等が実施する既存の外部研修の受講等を通じた効果的な研修を実施することが考えられる。  また、日ごろから障害者団体等と意見交換の機会をもつことや、接遇やコミュニケーションに関連する資格の取得も奨励される。  ・ なお、接遇方法やサービス等の提供方法を定めた各種対応マニュア  ル 等が既に整備されている場合には、法の趣旨を踏まえ、必要に応じて内容の見直し等を行うことが求められる。 |  |

〇別紙【不動産業関係】（下線　改正部分の案）

|  |  |
| --- | --- |
| 改訂案 | 義務化されるにあたり、下線部・それ以外も含めて質問・懸念点・意見等ありましたら、なるべく具体的にご記入ください。 |
| １ 対象事業  宅地建物取引業（宅地建物取引業法（昭和 27年法律第176号）第２条第２号に規定する宅地建物取引業をいう。）を対象とする。 |  |
| ２ 具体例  （１）不当な差別的取扱い  ①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例  物件一覧表に「障害者不可」と記載する。  物件広告に「障害者お断り」として入居者募集を行う。  宅地建物取引業者（以下「宅建業者」という。）が、障害者に対して、「当社は障害者向け物件は取り扱っていない」として話も聞かずに門前払いする。  宅建業者が、賃貸物件への入居を希望する障害者に対して、障害（身体障害、知的障害、精神障害（発達障害及び高次脳機能障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病に起因する障害を含む。））があることを理由に、賃貸人や家賃債務保証会社への交渉等、必要な調整を行うことなく仲介を断る。  宅建業者が、障害者に対して、「火災を起こす恐れがある」等の懸念を理由に、仲介を断る。  宅建業者が、一人暮らしを希望する障害者に対して、一方的に一人暮らしは無理であると判断して、仲介を断る。  宅建業者が、車いすで物件の内覧を希望する障害者に対して、車いすでの入室が可能かどうか等、賃貸人との調整を行わずに内覧を断る。  宅建業者が、障害者に対し、障害を理由とした誓約書の提出を求める。 |  |
| ② 障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例  合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。 |  |
| （２）合理的配慮  ① 合理的配慮の提供の事例  障害者が物件を探す際に、最寄り駅から物件までの道のりを一緒に歩いて確認したり、１軒ずつ中の様子を手を添えて丁寧に案内する。  車いすを使用する障害者が住宅を購入する際、住宅購入者の費用負担で間取りや引き戸の工夫、手すりの設置、バス・トイレの間口や広さ変更、車いす用洗面台への交換等を行う場合、必要な調整を行う。  障害者の求めに応じて、バリアフリー物件等、障害者が不便と感じている部分に対応している物件があるかどうかを確認する。  障害者の状態に応じて、ゆっくり話す、手書き文字（手のひらに指で文字を書いて伝える方法）、筆談を行う、分かりやすい表現に置き換える等、相手に合わせた方法での会話を行う。  種々の手続きにおいて、障害者の求めに応じて、文章を読み上げたり、書類の作成時に書きやすいように手を添える。  物件案内時に、段差移動のための携帯スロープを用意する。  物件案内時に、車いすを押して案内をする。  物件案内の際、肢体不自由で移動が困難な障害者に対し、事務所と物件の間を車で送迎する。  車いす使用者のために、車いす専用駐車場を確保する。  物件の案内や契約条件等の各種書類をテキストデータで提供する、ルビ振りを行う、書類の作成時に大きな文字を書きやすいように記入欄を広く設ける等、必要な調整を行う。  物件のバリアフリー対応状況が分かるよう、写真を提供する。  障害者の居住ニーズを踏まえ、バリアフリー化された物件等への入居が円滑になされるよう、居住支援協議会の活動等に協力し、国の助成制度等を活用して適切に改修された住戸等の紹介を行う。 |  |
| ② 合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる事例  ※ 今後ヒアリング・意見交換会等を通じて事例を追加予定 |  |
| ③ 合理的配慮の提供義務違反に該当しないと考えられる事例  ※ 今後ヒアリング・意見交換会等を通じて事例を追加予定 |  |