

主な相談事例・報道事例

1. 主な相談事例について

(1) 不当な差別的取扱いに係る相談事例

ア 行政機関に関する相談（第三者からの相談）

<相談概要>

- ・ 障害者を対象とした職業能力開発校の募集要項において、対象者の条件が付けられている。これは、障害者差別ではないか。
- ・ 内容は、例えば、パソコン操作について、知的・発達障害の方は事前にご相談ください、といった条件が付いていた。

<センターの対応概要>

- 行政機関へ連絡したところ、行政機関より下記のとおり回答があった。
- ・ 「要項の意図としては、配慮できる基本範囲を示したつもりであった。要項への記載はないが、訓練希望者に対しては個別に相談を受けている。」
- ・ 「今回の件を受け、見方によっては、差別と取られても仕方がないため、削除する方向で検討する。」
- 行政機関に対し、法や条例の趣旨を説明し、対応終了した。

(対応のポイント)

- ✓ 個別の相談に応じるという行政機関の対応は適切だが、一律に条件を付けているように示すことは、障害を理由とした「不当な差別的取扱い」に該当しうるため、条件の必要性を個別に判断していくことが必要だと説明した。

イ 不動産分野に関する相談（事業者（当事者：知的障害）からの相談）

<相談概要>

- ・ 愛の手帳4度の障害者の方より、不動産を購入したいという話があった。
- ・ 通常、住宅ローンを組むケースが多いため、銀行が支払能力を確認するが、当人は「現金で支払う」と言っているため、当社にて支払能力を確認する必要がある。
- ・ 民法上の制限行為能力者に該当すると判断することは、差別に該当するか。

<センターの対応概要>

- 都の所管部署へ連絡し、制限行為能力者に該当するかにあたっての法定事項の特段定めがないことを確認した。

- 事業者に対し、下記のとおり回答した。
 - ・ 「制限行為能力者に該当するとの憶測で不動産取引を断ることは、差別に該当するが、制限行為能力者に該当しないことを確認するために相手方に書類を求めることや、該当した場合に取引できないのであれば、その旨伝えて取引しないことは差別に該当しない。制限行為能力者であることの確認方法はこちらでは不明のため、弁護士等に相談していただきたい。」
 - 事業者より、下記のとおり回答があった。
 - ・ 「承知した。なお、相手が制限行為能力者である場合は、後見人を呼び、後見人と手続きを行う流れとなる。」
- (対応のポイント)
- ✓ 憶測で判断することは、「正当な理由」にはならないが、事業の目的達成のために、必要最小限度で証明書等を求める行為自体は、「不当な差別的取扱い」には該当しないことを説明した。

ウ サービス分野に関する相談（当事者（肢体不自由）からの相談）

<相談概要>

- ・ スポーツジムに入会拒否された。これは、不当な差別的取扱いである。
- ・ ジムに入会したく、店へ行ったところ、入会審査書にサインさせられ、退会届を作成された。対応したアルバイトやその上司からも入会拒否理由について説明を受けなかった。
- ・ 身体障害があり施設を1人で利用できない場合は、個別審査がある旨、規則に記載があったが、自分は1人で利用できる。見た目で判断された。

<センターの対応概要>

- ・ 事業者に連絡し、事業者より下記のとおり回答があった。
 - ・ 「個別審査の必要性有無について、アルバイトで判断しかねるため、一旦保留し、別の日に安全上の確認をさせていただきたいと伝えたところ、相談者はなぜ今日できないのかと立腹された。
 - ・ 「上司が40分ほどで到着し、アルバイトが不快な対応をしたことにつき詫びた。後日、ぜひ入会していただきたいと相談者へ伝えたが、承知しなかった。入会できないとは言っていない。
- 相談者に対し、事業者の対応について伝えた。相談者より下記のとおり回答があった。

- ・ 「今後不愉快な思いをすることが不安であり、事業者マニュアルを変更してもらう必要がある。」
- 相談者に対し、下記のとおり伝えた。
- ・ 「どのようにマニュアルを運用していくかが大事ではないか。相談者の思いを改めて事業者へ伝え、アルバイト教育をしっかりと行ってもらうように依頼する。
- 相談者の了解のもと、事業者へ相談者の思いを伝え、障害者差別解消法等に関する広報物を送付した。

（対応のポイント）

- ✓ 本件は、事業者が正当な理由なくサービスを拒否したという事例ではないが、原則として、サービスの制限等を行う場合に、安全配慮義務等の「正当な理由」に相当するかどうかは、事案ごとに、各権利利益の保護等の観点から、総合的・客観的に判断することが必要である。
- ✓ また、「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説明し、理解を得るよう努めることが必要である。

エ サービス分野に関する相談（当事者（聴覚障害）の関係者からの相談）

＜相談概要＞

- ・ 電話リレーサービスを利用して、飲食店を予約しようとしたところ、聴覚障害者ばかりでは注文を取るのが難しく、前例がないため、店が混む金曜日は断らせてほしいと、入店拒否された。
- ・ 店から謝罪してほしい。

＜センターの対応概要＞

- 事業者に対し、下記のとおり伝えた。
- ・ 「障害のない方からの予約は受け付けるが、障害のある方からの予約は受け付けないという状況であれば、差別に該当する。また、障害のない人には付さない条件を付すことは、障害者差別に該当する。」
- ・ 「結果的に、過重な負担があるとして、配慮の提供ができない場合は当然ありうる。ただ、今回のケースは、注文がとれないとして、即利用拒否しており、例えば、事前にメール等で注文を伺っておくとか、筆談等による意思疎通等ができないのかなど代替措置の検討等がなされていない。したがって、法令の趣旨に反している可能性がある。」
- 事業者が腑に落ちない様子だったため、都の広報物を送付し、一度勉強しても

らうこととした。後日、事業者へ改めて連絡した。

- ・ 「「飲食店等で保護者や介助者の同伴を条件とすることは、障害を理由とする不当な差別的取扱いに該当する可能性がある。本人とよく話し、双方が納得できる方法を見つけていく「建設的対話」が必要である。他の店員も店長と同じような対応ができるよう取り組んでいただきたい。」
- 事業者より、下記のとおり回答があった。
 - ・ 「法令の理解が不足していたこと、また、当日電話に出た者が日の浅い店員であったこともあり、このような対応をしてしまったことについては申し訳なく思っている。」
 - ・ 「どういった配慮ができるのか、一緒に検討する必要があった。再度、ご予約等いただけるのであれば、店長宛てにお電話いただければ、直接お話しさせていただく。」
- 相談者へ対応経過を説明し、相談者より了解が得られたため、また何かあれば相談いただくよう伝えた。

（対応のポイント）

- ✓ 事業者に対し、障害者に、障害のない人には付さない条件を付すことは、「不当な差別的取扱い」に該当することを説明し、「建設的対話」の必要性を説明した。

（２）合理的配慮の提供に係る事例

ア サービス分野に関する相談（事業者（当事者：肢体不自由）からの相談）

＜相談概要＞

- ・ 障害者等、配慮が必要な方に対して、本人等からの申出を受けて、店員が買い物の間、付き添い、買い物を補助しているが、何度か対応していた車いすの利用者より、「当店で買い物の後、コンビニにも寄りたいので、コンビニまでの同行をお願いしたい。」と言われた。
- ・ このコンビニは、当店とは別の敷地にあり、徒歩で数分程度かかる。また、お客様の安全等の問題もあるため、できればお断りしたいが、お断りした場合、合理的配慮の提供義務違反となるか。

＜センターの対応概要＞

- 事業者に対し、下記のとおり伝えた。
 - ・ 「そうしたご要望に応えなかったとしても、合理的配慮の提供義務違反にはな

らない。事業者は制限なく障害者のすべての要望に応える義務があるわけではなく、事業者が実施している事業に限られるので、今回の要望内容は、事業の範囲外と思われる。ただし、お断りする場合の断り方によって、障害者差別と受け取られないよう十分注意してほしい。」

(対応のポイント)

- ✓ 合理的配慮の提供は、障害者でない者との比較において同等の機会を受けるためのものであるため、合理的配慮の提供は、本来業務に付随するものに限られ、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を説明した。

イ サービス分野に関する相談（当事者（肢体不自由）からの相談）

<相談概要>

- ・ あるタクシー乗り場で、一般用の乗り場で乗車しようとしたところ、誘導員に車いす用の乗り場で乗車するよう指示された。
- ・ 相談者から誘導員に対し、「タクシー車種によっては、車いす用の乗り場（段差なし）よりも一般用の乗り場（段差あり）のほうが乗りやすいため、当該タクシーについては一般用の乗り場で乗車したい」と伝えたが、誘導員の対応は変わらず、誘導員の社名・連絡先を求めたが、応じなかった。
- ・ タクシー運転手が、気遣って一般用の乗り場付近で乗車準備（スロープ準備）を始めると、誘導員は、別方面のタクシーの邪魔になると言い、乗車を認めなかった。
- ・ 誘導員へ合理的配慮の理解とタクシーに応じた正しい誘導方法の指導を徹底してほしい。また、誘導員のユニフォームへ社名表示し、求めに応じ連絡先を明示することを徹底してほしい。また、タクシー車種に応じたスロープ板の組立てなどの研修を十分に行ってほしい。

<センターの対応概要>

- 事業者へ対応確認した。事業者より下記のとおり回答があった。
- ・ 「委託先の警備会社の責任者に確認したところ、その責任者が誘導員に対して、誤った認識のもと『車いす利用者は、一般の乗り場ではなく、車いす利用者用の乗り場で乗ってもらうように』との指示をしていたことが分かった。現場の誘導員からは、『本当に良いのか？』という反応が出たそうだが、当該責任者はタクシーセンターに確認等を行わなかったとのこと。
- ・ 「現場レベルでは、多くの従業者は柔軟に対応していたが、今回の誘導員は、

指示に忠実に従ったため不適切な対応となってしまった。当該責任者に対して、誤りを指摘し、同様の出来事が発生しないように今後警備会社の管理者と話をしていく。」

- ・ 「社名を明らかにしないという対応はおかしいので、この点に関しても後日指導する。ユニフォームの変更はすぐには難しいが、検討する。」
- ・ 「研修は5～6年前から実施しているが、1～2年前よりタクシー車種に応じた研修を実施している。」
- 事業者に対し、「誘導員にタクシー運転手向けの研修の受講等を契約内で盛り込めないのか」聞いたところ、事業者より下記のとおり回答があった。
 - ・ 「今後、仕様書等に盛り込むとすると費用負担の問題等も生じるため、なかなか難しい。現在でも誘導員の研修の聴講は拒んでいないが、参加を強制することは難しい。現場の誘導員までどのように行き届かせるかについては、警備会社の誘導員とも相談したい」。
- 当該対応経過について、相談者へ報告し、了解が得られたため、対応終了した。

（対応のポイント）

- ✓ 合理的配慮の提供は、障害の特性や具体的な場面によって異なる、多様で個別性の高いものであることについて説明した。
- ✓ 研修の実施は、「環境の整備」であり、法・都条例において努力義務であるが、環境の整備を行うことで、合理的配慮の提供を的確に行うことや、中長期的なコストの削減・効率化につながる。
- ✓ 受託業者にて問題が発生する場合に、委託側の事業者がどこまで責任を負うか個別事案によって異なるが、委託側の事業者の責任が問われることを踏まえて対応確認していくことが必要である。

ウ 医療・福祉分野に関する相談（事業者（当事者：肢体不自由）からの相談）

＜相談概要＞

- ・ ビルテナント内のクリニックで、入口に階段が20段ほどある。年に数回程度であるが、車いす利用の患者が通院される際は、スタッフ総出で対応（抱きかかえる等）してきた。
- ・ 対応時のリスクとして、介助専門職でない者が、患者や車いす等を抱えたりしては危険等、常に案じられる。
- ・ 診療受付前の患者の場合は、医師自ら「診療可能か」の判断を階段前まで出向

いて行き見極めているが、その間、既に受付け済まされ待合室で診療待ちの患者を待たせる結果になる。

- ・ どこまで対応すべきなのか、基準等があれば教えてほしい。

＜センターの対応概要＞

- 事業者に対し、下記のとおり回答した。
- ・ 内閣府作成の「合理的配慮の提供等事例集」や厚生労働省作成の「医療事業者向けガイドライン」を案内した。
- ・ 合理的配慮の提供例として、携帯スロープ等を使い車いすの障害者を補助することは“配慮”に該当し、マンパワーで移動をサポートすることが紹介されているが、合理的配慮の提供範囲として、本来の業務に付随するものに限定されており、障害のない人と同等の機会を得るためのもので、業務に影響が出ない範囲であるため、身体介護など、それを事業として行っていない限り、断つても配慮していないことにはならない。また、敷地外で、善意で対応（介助）した場合、万が一事故に遭った場合、事業者が過失を問われることも考慮し、業務に関しどこまで配慮することが可能か、検討しておく必要がある。
- ・ 介助については、各事業所によっては、職員に民間検定を修了させているところもある様子。
- ・ また、事前に相談があれば、スタッフ等周知、対応準備、支援体制調整ができるため、ホームページ広報等にて患者に対し、事前ご相談等を案内することを提案した。

（対応のポイント）

- ✓ 福祉・医療分野は、厚生労働省が所管となるため、厚生労働省のガイドラインを案内した。また、合理的配慮の提供の参考資料としては、内閣府の合理的配慮の好事例集を案内した。
- ✓ また、どのような合理的配慮の提供が可能か、予めクリニック内で話し合い、検討しておくことや、ホームページでの事前案内を提案した。

エ 教育分野に関する相談（事業者（当事者：発達障害）からの相談）

＜相談概要＞

- ・ ディスレクシアの学生への対応方針について助言頂きたい。
- ・ 生徒の一人がディスレクシアで、漢字の読み書きをするのが苦手である。
- ・ 定期試験において、漢字で書けるところと書けないところがあり、どこまで配

慮すべきか判断に困っている。例えば「織田信長」と回答する設問に対し「お田のぶ長」と回答すると、内容は正解しているが、平仮名が混じっている為に正答にして良いのだろうか。

- ・ 個人的には内容が正解しているのであれば良いとも思うが、一方でこの学生が将来受験等を控えている状況の中、国の方針等でこの配慮が認められないのであれば、この段階で配慮をすることは生徒の為にならないのではないかと、又他生徒との兼ね合い等（ディスレクシアでなくとも同様の回答をした場合など）を危惧している。
- ・ このような障害をもつ学生への配慮について合理的配慮の提供の基準を教えてください。

＜センターの対応概要＞

- 事業者に対し、下記のとおり伝えた。
- ・ 文部科学省の対応指針（3）ルール・慣行の柔軟な変更の具体例を判断の根拠として提示。
- ・ 類似事例として、インクルーシブ教育システム構築支援データベース内の事例（学習支援員が回答を書き、それをなぞる事によって課題提出を行い、拒否感の軽減を図ることや、PCの使用による課題提出を認めるなど）について案内した。
- ・ 合理的配慮の提供については、一律に決めることが出来るものではなく、当事者間での話し合いによる柔軟な対応が必要となってくる。今回のケースにおいても、学校と生徒と保護者間でしっかりと話し合いを行ってほしい。また、学習の習熟度などにおいてその都度必要な合理的配慮を適宜提供するよう心掛けてほしい。

（対応のポイント）

- ✓ 教育分野は、文部科学省が所管となるため、文部科学省のガイドラインを案内した。また、学生に関する合理的配慮の提供の参考資料としては、インクルーシブ教育システム構築支援データベースを案内した。
- ✓ 合理的配慮の提供として、当事者間の話し合いである「建設的な対話」や個別対応の重要性を説明した。

2. 報道発表事案について

(1) UD タクシー乗車拒否に関し国交省が業界団体に通達を発出

- ・ 車いすのまま乗車できるスロープ付きのユニバーサルデザイン (UD) タクシーで、車いす利用者への不当な乗車拒否が後を絶たないとして、国土交通省が業界団体を通じて全国のタクシー事業者に対し「道路運送法に違反しており、確認された場合は厳正に対処する」との通達を出した。悪質な業者には車両の一時使用停止を含めた行政処分も検討している。
- ・ 国交省は多くの車いす利用者の訪問が予想される東京五輪・パラリンピックを見据え、車両購入に補助金を出して UD タクシーの普及を進めている。昨年 11 月にも乗車拒否をしないよう通達を出すなど対策を取ったが、大会開幕まで 1 年を切ってもなお、現場で徹底されていない。
- ・ 通達は不当な乗車拒否となるケースを列挙。(1)客が電動車いす利用者である(2)スロープの設置方法が分からない(3)乗り降りに時間がかかる(4)研修を受けていない(5)実際は UD タクシーとして運用していないことを理由に拒否するのは不当とした。
- ・ 国交省によると、こうした行為は行政処分や指導の対象になる可能性がある。乗り場で順番待ちする車いす利用者に意思確認せず通過することも法に違反するとした。

(令和元年 11 月 26 日 日経新聞より)

(2) 不当な差別的取扱いに係る裁判上の和解事例

- ・ 名古屋市で 2018 年 7 月にあったコンサートの会場で、車椅子にさせられたうえ、購入した席とは違う席に座らされたとして、市内に住む全盲の女性がコンサートを主催した事業者と市に対し、慰謝料など約 165 万円を求めた訴訟が名古屋地裁で和解した。
- ・ 訴状によると、女性はコンサートを鑑賞するために、市民会館のホール 4 階の中央席を購入。歩くことができたが、係員が車椅子にさせ、同じ階の最後列の端の席に座らせたという。購入した席に連れて行くよう係員に懇願したが聞き入れられなかったと訴えていた。
- ・ 和解条項には、事業者と市が障害者の立場を考えて取った措置でも、不当な差別的取り扱いになる可能性があることを確認すること、不適切な対応だったことについて事業者が謝罪し 10 万円の和解金を支払うことなどが盛り込まれた。

(令和 2 年 1 月 21 日 朝日新聞より)