

## 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 サービス分野に関する相談（当事者：聴覚障害からの相談）

###### <相談概要>

- ・ インターネット銀行に、障害当事者団体の口座開設の申し込みをしたところ、事業者より、口座の管理人として、聴覚障害のない人を配置するよう求められた。しかし、当該団体の構成員は全員聴覚障害があるため、事業者の求めに応じることはできない。
- ・ 事業者に理由を尋ねたところ、いざというときには電話で連絡を行う必要があり、その際には、個人情報を含むやり取りも行われるため、メールでのやり取りはできないということだった。
- ・ 事業者のこのような対応は、障害者に対する差別的取扱いに当たるのではないか。

###### <センターの対応概要>

- 当該事業者へ連絡し、障害者差別解消に係る法令の趣旨を説明したうえで、事実確認等を行ったところ、下記のとおり回答があった。
- ・ 法人口座の場合は、法律上、口座が犯罪目的で用いられることがないように法人代表者の他に、口座管理人を置くこととされている。口座開設の際には、上記目的に鑑みて、当該法人の設立目的等が分かる資料を提出していただくほか、適宜、電話等で聴き取りを行い、口座開設の是非を審査することとなっている。
- ・ 口座管理人となるために、聴覚障害がないことが要件となっているわけではない。今回、上記のような電話によるやり取りを見越して、電話でのやり取りが可能な方を口座管理人に置くよう求めてしまったようだ。その点について、お客様の事情を丁寧に確認できなかったようで、申し訳なく感じている。
- ・ 相談者に対して改めてご連絡を差し上げ、陳謝するとともに、電話によるやり取り以外の方法で対応する方向で、相談者と協議したい。
- その後、センターより相談者に対して、対応概要をご報告したところ、後日、相談者から、チャットを用いて事業者と協議を始める旨のご連絡いただいたため、対応終了とした。

###### (対応のポイント)

- ✓ 障害があることを理由として、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、

制限したりする行為は、不当な差別的取扱いに該当する可能性がある。

- ✓ 本資料では、便宜上、不当な差別的取扱いに係る事例としているが、代替措置の検討が不十分であるため、合理的配慮の不提供の事案ともいえる。

## イ 不動産分野に関する相談（当事者の関係者（当事者：聴覚障害）からの相談）

### <相談概要>

- ・ 下記内容の相談を当事者より承った。権利擁護センターにおいて対応いただけないか。
- ・ 不動産仲介会社（以下、「事業者」とする。）に、部屋の内見を申し込んだところ、事業者より、「大家が内見の受付を遠慮したいと言っている。詳しい理由については、守秘義務の関係で申し上げることができない。」として断られてしまった。
- ・ 事業者のこのような対応は、障害者に対する差別的取扱いに当たるのではないか。既に他の不動産仲介会社で別の部屋を見つけたため、今後この事業者とやり取りすることはないが、「聴覚障害者お断り」と断言しないあたりが、断り方に慣れているようだった。今後同様の事案が発生しないようにするためにも相談した。

### <センターの対応概要>

- 事業者へ連絡したところ、下記のとおり回答があった。
  - ・ 相談者からいただいた申込メールの備考欄に、聴覚障害があるため、メールでのやりとりを希望する旨の記載があった。そこで、大家に相談者に聴覚障害があることを含めて報告したところ、大家よりお断りしてほしい旨の回答を受けた。
  - ・ 大家自身かなりの高齢で、持病もあり、去年には緊急入院もしたことから、自身の体調にかなり不安を持っている。こうした背景がある中で、実際に相談者が入居した場合に、聴覚障害のある方との継続的なやり取りが十分できるかと不安に思い、逆にご迷惑をおかけすることになるかもしれないと考え、お断りしたいと考えたようだ。
  - ・ ただ、当方としては、そうした大家側の事情を詳らかにできないため、相談者がおっしゃっているような案内を行うことになった。
- 事業者に対し、下記のとおり伝えた。
  - ・ 障害者差別解消法等において、障害を理由とする不当な差別的取扱いは禁止さ

れている。具体的にどのような行為がこれに当たるかについては、各省庁が作成しているガイドラインにも載っている。

- ・ 国交省が作成しているガイドラインには、「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。」と記載されている。
- ・ 今回のお話をお伺いさせていただいた限りでの感想になってしまうが、本件では、こうした調整が十分行われていたのかどうか疑問がある。
- ・ 本件の相談者自身は、他の物件に決めたとのことだが、今後、障害のある方からの申し込みはあると思うので、その際には、こうした考え方にご留意いただいてご対応いただけるとありがたい。
- ・ 先ほど、紹介したガイドラインを都の普及啓発物と一緒にお送りさせていただくので、ぜひ、ご参照いただきたい。
- 事業者から、「そのあたりの調整は不十分だったかもしれない。今後はその点に留意したい。」旨の回答があった。
- 上記当事者の関係者に上記対応概要を報告し、ご了解が得られたため、対応終了とした。

#### （対応のポイント）

- ✓ 上記のとおり、宅建業者には賃貸人当との交渉等、必要な調整を行うことが求められるが、宅建業者として、障害者の障害特性等を丁寧に聴き取り、賃貸人等に伝えて、その不安等を解消するように努めることも含まれると考えられるため、そうした調整を行うことが障害者差別解消に係る法令に照らして望ましいものといえる。

**再掲** ウ 不動産分野に関する相談（当事者：精神・発達障害からの相談）

- ◆ 下記事例は、令和2年度第1回東京都障害者差別解消支援地域協議会資料3-2に掲載した事例です。本事例へのセンターの対応に関して、ご意見をいただきましたので、補足説明をさせていただきます。

<相談概要>

- ・ 不動産事業者より、単身で精神障害を持つ者は、場合によっては診断書を出してもらうことがある・審査に数か月時間がかかる場合があると説明された。これは差別的な対応ではないのか。

#### <センターの対応概要>

- 当該事業者へ連絡したところ、下記のとおり回答があった。
  - ・ 本件の診断書提出についても、入居を妨げるものではなく、精神障害や知的障害があり単身で入居する方に、円滑な入居に配慮するために障害の状況や入居後の支援体制などをプライバシーに配慮しつつ確認し、行っているものである。
  - ・ 障害の状況の確認に際し、区市町村など第三者からの意見を求めているが、把握できない場合は、主治医からの意見を求めるため、費用負担が発生してしまう場合がある。
- 相談者に対し、事業者の返答内容について伝え、対応終了した。

#### 《補足》

- ◆ まず、本事案は公営住宅に係るご相談になります。
- ◆ 本公営住宅に関しては、使用者の資格としていくつかの条件が示されています。その1つに、「現に同居し、又は同居しようとする親族があること」というものがあります。その一方で、一定の障害がある者については、現に同居し、又は同居しようとする親族があることを要しない(★)とされています。さらに、事業者は、(★)に該当するかどうかの判断をするために、必要な事項を調査することができるかとされています。
- ◆ センターは事業者より、相談者に対して、診断書の提出等を求めることがあるとしたのは、本規定に基づき、(★)に該当するかどうかの判断をするためであることを確認し、その旨を相談者にお伝えしています。
- ◆ (個人等の特定につながる要素については、削除したうえで資料に掲載しておりますが、相談事例の紹介に必要な要素についても省いて記載してしまいました。)

### (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(当事者の関係者(当事者: 肢体不自由)からの相談)

#### <相談概要>

- ・ 当事者は、車いす利用者であり、常にヘルパーに介護をお願いしている。映画

館で映画鑑賞する際も、隣の席に座っていただき、飲食等の介護をしてもらっている。

- ・ 映画鑑賞したいと思い、事前に映画館（以下、「事業者」とする。）に連絡し、自分がヘルパーと2人並んで鑑賞することが可能であるか尋ねたところ、「現在は、新型コロナウイルス感染症対策のため、1席ずつ間隔をあける配置となっている。そのため、並んで利用することはできない。」と利用を断られてしまった。
- ・ 事業者のこのような対応は、障害者差別に当たるのではないか。

#### <センターの対応概要>

- 事業者へ連絡したところ、下記のとおり回答があった。
  - ・ 来館される前にご連絡をいただいたとのことであるが、不快な思いをさせてしまう対応となってしまう大変申し訳なく思っている。
  - ・ 我々としては、できる限り皆様に映画を鑑賞していただきたいと考えている。
  - ・ 一方で、新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドラインに則った運営を行う必要があるため、状況によってはご要望に沿えない場面も出てくる可能性はあるが、今後は柔軟な対応を心がけていきたいと考えている。
  - ・ 面倒をおかけすることになってしまうが、事前にご連絡をお願いしたく、それをもって座席配置等を考慮したいと考えている。
- 後日、相談者に事業者の回答についてお伝えし、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場面によって異なる、個別性の高いものです。障害者が実際に置かれている状況を踏まえ、選択し得る手段や方法について、様々な要素を考慮することが必要です。
- ✓ 本事案では、人と人との間隔を確保するための座席配置とすることそれ自体は正当な対応と考えられますが、本事案の当事者（とそのヘルパー）に、機械的に適用すべきかについては、当事者と事業者の間で協議を行う余地があると思われれます。

### イ サービス分野に関する相談（当事者の関係者（当事者：知的障害・難病）からの相談）

#### <相談概要>

- ・ 当事者は幼児で、その保護者からの相談。
- ・ 親子でレジャー施設（以下、「事業者」とする。）に行った。受付で、子供は難

病の感覚過敏のため、マスクを着用できない旨伝えたところ、「感染予防のため全ての利用者にマスク着用をお願いしている。いったんマスクを着用して入場いただき、本当に着用し続けることが難しそうであれば、返金はするがご退場お願いします。」と説明された。

- ・ とりあえず入場できたものの、子供はマスクを着けさせても、すぐに外してしまい、着けさせる・外すの繰り返しとなった。
- ・ あるアトラクションを体験する際も同様だったが、スタッフが、マスクを外してしまう自分の子供に対して、とても厳しく注意し、その都度作業を中断させた。周囲の保護者からも白い目で見られ、自分自身とても傷ついた。
- ・ こうした事業者の差別的対応について、相談したく連絡した。

### <センターの対応概要>

- 当該事業者へ連絡したところ、下記のとおり回答があった。
  - ・ マスクの着用は、感染予防として全てのお客様へお願いしている（※2歳までは任意）。マスクを着用していないお客様がいた場合、他の客から苦情が入ることもある。
  - ・ 入館時のやりとりでは、マスクの着用がなんとかできそうだった。
  - ・ 当該アトラクションで対応したスタッフによると、外してしまう場面があったようで、「マスクを着けること」、「マスクを着けるまで待つ」ということを、杓子定規な言い方で伝えてしまったとのことだった。きつい気持ちを持っていたわけではなく、急かす目的もなく、あくまでもルール通りの内容を伝えたいつもりだったが、言い方等に配慮が足りなかったものと思う。
  - ・ 当該アトラクションまでは、体験がうまくいき、事業者としても喜んでいたので、最終的に不快な思いをされてお帰りになられたことについて、残念な気持ちで、非常に申し訳ないと思っている。
- 当該事業者に対し、法や都条例の趣旨を説明し、下記のとおり伝えた。
  - ・ スタッフの対応がマニュアルどおりの画一的であったという点について、スタッフの伝え方の問題に過ぎないととらえることもできるが、障害のある方からの申し出に応じて、既存のルールを柔軟に見直すという合理的配慮の提供の問題としてもとらえられるものと思われる。後日、都が作成している広報物を送付させていただくので、ご参照いただけるとありがたい。
- その後、上記の対応概要を相談者に伝え、対応終了した。

### (対応のポイント)

- ✓ 合理的配慮の提供は、障害特性や具体的場面によって異なる、多様性の高いも

のです。障害者が実際に置かれている状況を踏まえ、選択し得る手法について、「過重な負担」を伴うものかどうか、様々な要素を考慮することが必要です。

ウ 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>

- ・ ある小売店（以下、「事業者」とする。）からの相談。
- ・ 来店された車いす使用の男性より、トイレ介助のご要望（＝尿瓶を当てて欲しい）があり、男性従業員が対応した。今後、同様の申し出があった場合、どこまで対応する必要があるのか。
- ・ そのお客様にとっては緊急性が高く、人の手を借りたいからでこそそのお申し出であり、お断りしようにもどのように伝えるべきか迷っている。

#### <センターの対応概要>

- 事業者に対して、下記のとおり回答した。
- ・ 内閣府では、「合理的配慮の提供等事例集」（以下「事例集」とする。）を作成しており、その中に、「Q 飲食店での食事介助や温泉施設での入浴介助など、身体介護に当たる行為を求める旨の配慮の申し出があった場合には、お断りすると合理的配慮の不提供となるのでしょうか。／ A 身体介護に当たる行為は、それを事務・事業の一環として行っている場合を除き、お断りしても合理的配慮の不提供には当たりません。」という記載がある。
- ・ 上記「身体介護に当たる行為」の定義が明確ではないが、仮に「身体に直接触れて行う介護」を指すものと考えれば、今回の要望は、身体介護にあたるため、仮にお申し出を断ったとしても、合理的配慮の不提供には該当しないのではないかと考えられる。
- ・ 当該障害のある方にとっては必要性・緊急性が高いからこそその申し出であるという点は、事業者さまがおっしゃる通りかと思うので、法令等の定めからは離れての意見となりますが、申し出に応じることに支障や抵抗が無い範囲で対応いただくことが良いと考える。

#### （対応のポイント）

- ✓ 合理的配慮の提供は、障害のない者とお比較において同等の機会を受けるためのものです。また、本来業務に付随するものに限られるため、事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及びません。

## 2. 報道発表事案について

### (1) 障害者差別解消法 改正法案提出を検討

- ・ 内閣府は12月14日、障害者差別解消法の改正案を2021年の通常国会に提出することを検討中であることを同日の障害者政策委員会で明らかにした。現在、民間事業者は障害者への合理的配慮の提供が努力義務になっているが、これを義務化する。
- ・ 内閣府は「提出すると決まっているわけではない」と断りつつ、改正事項を五つ挙げた。
- ・ 障害者、事業者から個別の相談に応じる自治体の窓口体制を拡充するほか、国と地方の連携についても定める。
- ・ 改正法案が21年度中に成立した場合でも「施行までに相応の準備期間を設ける」としたが、障害者団体からは早期施行を求める声が相次いだ。
- ・ 行政機関はすでに合理的配慮が義務となっている。民間事業者の間には「義務化するとトラブルが増えるのではないか」「中小事業者は人的資源が乏しく、対応が難しい」といった慎重意見がある。
- ・ 差別解消法は16年4月に施行され、施行3年後の見直し規定がある。同委員会は19年2月から検討を重ね、今年6月に意見書をまとめていた。  
(令和2年12月21日 福祉新聞より一部抜粋)

### (2) 視覚障害者の駅利用支援の新システム 順路などを音声で案内

- ・ 視覚障害者に安全に駅を利用してもらおうと、東京メトロが新たなシステムを導入しました。駅構内の点字ブロックに貼られたQRコードをスマートフォンで読み取ると、ホームまでの順路などを音声で案内するシステムで、運用が始まりました。
- ・ このシステムは東京メトロが初めて導入し、千代田線、有楽町線、副都心線の合わせて5つの駅で運用が始まりました。
- ・ 東京メトロはことし4月までに、さらに4つの駅に導入することを決めていて、今後、利用状況を見ながらほかの駅にも広げるかどうか検討するということです。  
(令和3年1月28日 NHKニュースサイトより一部抜粋)