

## 議事(3)相談・紛争解決の仕組みについて

### 【論点①】相談体制について

法は、行政肥大化防止等の観点から、新たな機関は設置せず、既存の相談機関の活用・充実を図ることとしている。一方、これまでの本部会や当事者ヒアリングでは、既存の体制と連携しつつも、窓口の明確化や迅速な対応、相談員の専門性の確保等に関して問題提起があった。このような状況を踏まえつつ、都における相談機関のあり方について御意見を頂きたい。

### 論点

#### ○ 専門相談機関の必要性について

- 相談先に迷った場合や困難事案等に対応するために、都は専門相談機関を設けるべきか。

#### ○ 既存の相談機関や区市町村との役割分担について

- 専門相談機関を設ける場合、各分野の既存の相談機関の役割についてどう考えるか。
- 特に、身近な区市町村と、広域自治体である都の専門相談機関との役割分担をどう考えるか。

#### ○ 専門相談機関の機能について

- 専門相談機関の役割、受け付ける相談内容及び相談者の範囲をどう考えるか。

## 【論点②】 紛争解決の仕組みについて

専門相談機関における対応を経てもなお、事業者による自主的な改善を期待することが困難な案件等については、あっせん、勧告等による実効性の確保が必要となる場合がある。このため、本条例において規定すべき紛争解決の仕組みについて、御意見をいただきたい。

### 論点

#### ○ 第三者機関の設置について

- ・ あっせん等の権限行使にあたっては、都は、公平性や中立性、専門性の確保のため、学識経験者や法律の専門家、障害当事者、事業者等の代表からなる第三者機関を設ける必要があるか。

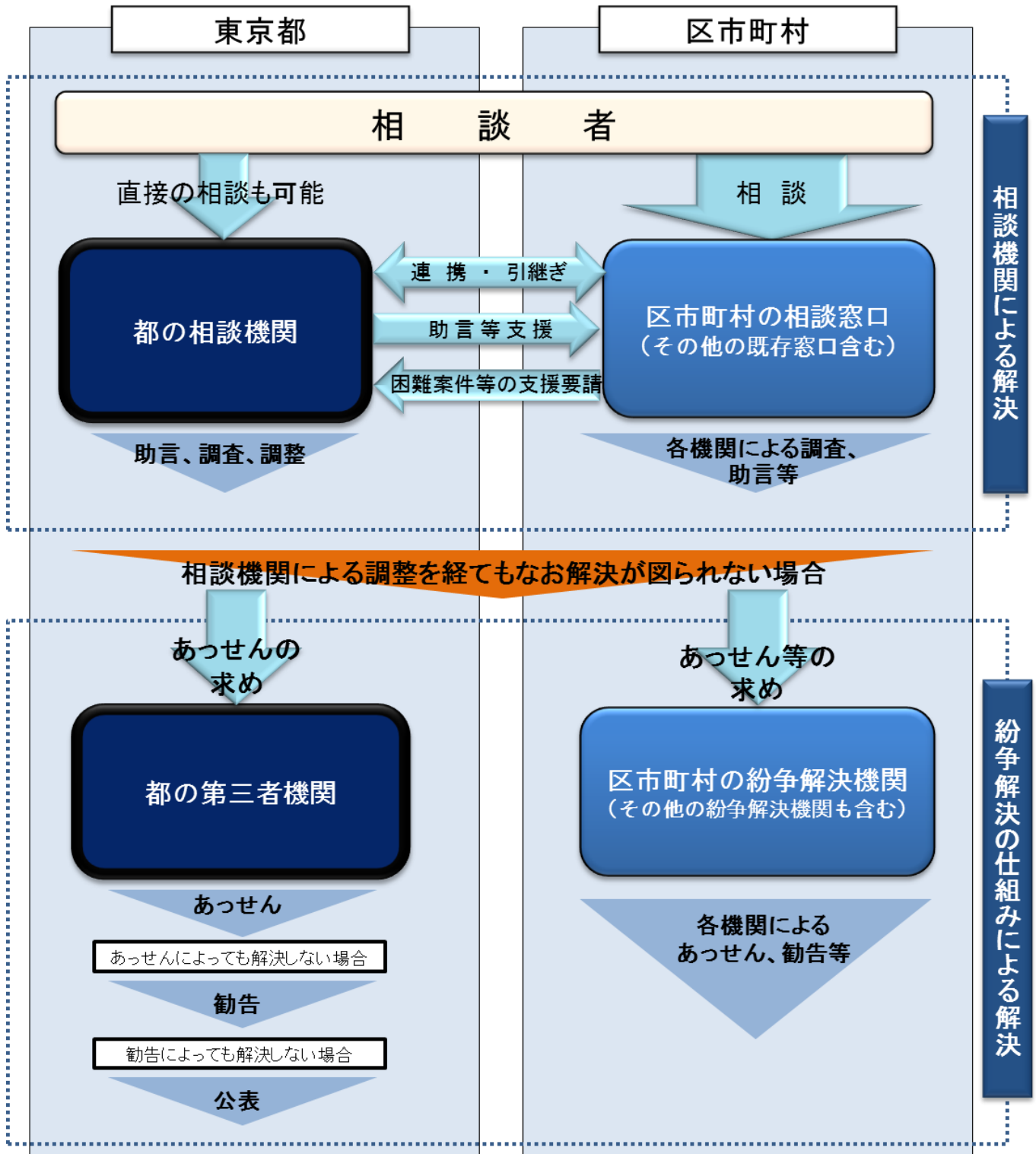
#### ○ 第三者機関の機能について

- ・ 第三者機関を設ける場合、当該機関が対象とする事案の範囲をどう考えるか。
- ・ 紛争解決を図るため、都及び第三者機関はどのような機能（権限）を行使することができるようにすべきか。

#### ○ 区市町村との役割分担

- ・ 条例等により紛争解決の仕組みが明確化されている区市町村（今後新たに設ける場合も含む）との役割分担をどうすべきか。

## 相談・紛争解決の仕組みのイメージ



せつめい つぎ  
説明は次のページ

## ＜説明＞「相談、紛争解決のイメージ」

東京都と区市町村における「相談機関による解決」と「紛争解決の仕組みによる解決」の流れを図で示したもの

### ＜相談機関による解決＞

相談者は、区市町村の相談窓口（その他の既存窓口含む）に相談する  
相談者は、都の相談機関に直接相談することもできる

都の相談機関と区市町村の相談窓口は、相互に連携し、引継ぎを行う  
都の相談機関は、区市町村の相談窓口に助言等支援を行う  
区市町村の相談窓口は、都の相談機関に対し、困難案件等の支援要請を行う

相談を受けた都の相談機関は、助言、調査、調整を行い、解決を図る  
相談を受けた区市町村の相談窓口は、各機関による調査、助言等を行い、解決を図る

相談機関による調整を経てもなお解決が図られない場合

### ＜紛争解決の仕組みによる解決＞

#### ① 都の第三者機関によるあっせん

相談者は、「都の第三者機関」に「あっせん」を求める  
都の第三者機関の「あっせん」によっても解決しない場合、「勧告」が行われ、  
「勧告」によっても解決しない場合、「公表」が行われる

#### ② 区市町村の紛争解決機関によるあっせん等

相談者は、区市町村の紛争解決機関（その他の紛争解決機関も含む）に  
あっせん等を求め、各機関によるあっせん、勧告等が行われる

(参考) 都の事務事業に関する対応について

「東京都における障害を理由とする差別の解消の推進に関する要綱」より抜粋

(不当な差別的取扱いの禁止)

第2条 職員は、その事務又は事業を行うに当たり、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」という。）を理由として、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者（以下「障害者」という。）と障害者でない者とを正当な理由なく不利に扱うこと（以下「不当な差別的取扱い」という。）により、障害者の権利利益を侵害してはならない。

(合理的配慮の提供)

第3条 職員は、その事務又は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は、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、当該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（障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害者が個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が過重でないものをいう。以下「合理的配慮」という。）の提供をしなければならない。

(相談体制の整備)

第5条 各局に、その職員による障害を理由とする差別に関する障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に対応するための相談窓口（以下単に「相談窓口」という。）を置く。

2 相談窓口は、相談者からの相談の内容となる事実の詳細その他必要な情報を聴取し、事実を確認した上で、相談対象事案があると認めるときは、速やかに是正措置及び再発防止策等を取るものとする。

## 【論点③】「不当な差別的取扱いの禁止」及び「合理的配慮の提供」の適用について

相談・紛争解決の仕組みを検討するにあたり、本条例における「不当な差別的取扱いの禁止」及び「合理的配慮の提供」適用について明確化する必要がある。

### 論点

- 事業者の合理的配慮について  
法が努力義務としている、事業者による合理的配慮の提供について、どのように規定すべきか。
- 一般私人に関する規定について  
論点①及び②を踏まえ、都民等、特に一般私人の行為についてどのように規定すべきか。

事業者・個人における障害者差別解消法の仕組みと対象範囲について

(網掛け部分が条例上の要検討部分)

	不当な差別的 取扱いの禁止	合理的配慮の 提供	環境整備
事業者	義務	努力義務	努力義務
一般私人	義務規定無し	義務規定無し	—
行政機関	義務	義務	

(参考) 個人の思想や信条への規制に関する国の考え

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律についてのよくあるご質問と回答  
＜国民向け＞より【内閣府】

Q4. 日常生活の中で個人的に障害のある方と接するような場合も、この法律の対象になるのですか。また、個人的な思想や言論も規制されるのでしょうか。

A. この法律では、国の行政機関や地方公共団体、民間事業者などを対象にしており、一般の方が個人的な関係で障害のある方と接するような場合や、個人の思想、言論といったものは、対象にしていません。

本日の検討範囲の確認

検討事項

第1回部会を踏まえた主な論点

①基本理念等（総則）

- ・ 本条例の基本理念
- ・ 本条例の目的 ・ 差別等の定義

②都民及び事業者の理解促進

- ・ 都民及び事業者の責務
- ・ 理解促進に向けた都の基本的役割

③事業者による取組の推進

- ・ 多様な企業が集積する都における支援のあり方

④情報保障の推進

- ・ 多様な手段による情報の取得や意思疎通支援の推進の位置づけ 等

⑤相談・紛争解決の仕組みの明確化

- ・ 既存窓口を踏まえた相談体制
- ・ 実効性確保（権限行使）のあり方

本日の検討