

おも そうだんじれい ほうどうじれい 主な相談事例・報道事例

いち おも そうだんじれい 1. 主な相談事例について

いち ふとう さべつてきとりあつか かか そうだんじれい (1) 不当な差別的取扱いに係る相談事例

あ いりよう ふくし ぶんや かん そうだん とうじしゃ とうごうしつちようしょう め ー る
ア 医療・福祉分野に関する相談（当事者（統合失調症）からのメールによる
相談）

そうだんがいよう ＜相談概要＞

- れ ー し つ く しりよくかいふくしゅじゅつ う おも むりようそうだんよやく
レーシック（視力回復手術）を受けようと思い、無料相談予約をした
くり に つ く うけつけたんとう でんわ ないよう じっさい らいいん まえ かんたん もんしん
クリニックの受付担当と電話をした。内容は実際に来院する前の簡単な問診で
あったが、その際に、統合失調症で服薬をしていることを伝えた。
- げんいん わ しりよく かいふく み こ うけつけ ことわ
それが原因かは分からないが、視力の回復が見込めないと、受付を断ら
れ、視力の回復が見込めない理由について尋ねたが、理由を教えてもらうこと
ができなかった。
- あき さべつ おも せん た ー なに ちょうさ かくにん ばつ あた とう たいおう
明らかな差別だと思う。センターから何か調査、確認、罰を与える等の対応が
できればお願いしたい。

たいおうがいよう ＜対応概要＞

- じぎょうしゃ れんらく くり に つ く とうごうしつちようしょう かた もうしこ
センターから事業者へ連絡し、クリニックとして、統合失調症の方から申込

みがあった際に断っているのか、また、断っている場合にはどのような理由

によるのか説明を求めたところ、下記の回答があった。

- ・ クリニックの規定で、統合失調症の方についてはお断りをしている。薬を

4種類以上服用している方なども、お断りをしている。

- ・ 統合失調症の方は服薬している薬の副作用で視力の調節障害を起こし、

視力の回復が見込めない可能性があるという理由でお断りしており、障害者だからということではない。

- センターから事業者に対し、あくまで薬による副作用があるためという理由

があることは承知したが、相談者は、詳細な理由の説明がなかったと相談し

てきているため、説明の有無を確認したところ、下記の回答があった。

- ・ 記録を確認したところ、理由の説明はしておらず、患者様から「視力と障害

は関係ないのではないか。」と御質問があったことに対し、「視力の回復が見込

めないため。」としか説明していなかった。

- ・ 通常は患者様から理由の説明を求められた場合に説明をしているが、電話を

受けている者は医師ではないので、医学的なことを聞かれると答えられない

部分もある。飲まれている薬をお聞きし、その成分を検索し、該当する成分

が含まれていればお断りする形になっている。

- ・ 詳細な説明を希望される場合、お電話いただいても、やはり私共も医師ではないので、詳しい説明はできず、医師がいる際に直接お越しいただいて、説明を受ける形になることを御了解いただきたい。

- センターから相談者に対し、事業者への確認状況と合わせ、事業者に対し障害者差別解消法の普及啓発を行い、法の趣旨に沿って今後は丁寧な説明を行うよう注意喚起を行った旨を報告したところ、納得されたため、対応終了した。

(対応のポイント)

- ✓ 障害を理由にサービスの提供を断ることは、障害者差別解消法の「不当な差別的取扱い」に該当することと合わせ、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し、理解を得るよう努めることが大切であることを事業者の説明した。

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＞

- ・ 賃貸物件を借りようとしたところ、不動産業者から、車いす利用者ということで料金を上乗せされる差別をされた。

- ・ 賃貸契約はしなかったが、車いすの方が今後同じ対応されないことを願いたく、相談した。

＜対応概要＞

- センターから当該物件を所有するA不動産業者（不動産の管理会社）に連絡し、賃貸見積書における車いす利用者への対応について事情を確認したところ、下記のとおりに説明があった。
- ・ 車いす利用者の場合、床の補強やふろ場の戸の外し等があり、担保として敷金を3倍プラスしている。
- ・ 当社は、障害者ということで拒絶はしておらず、他の物件では車いす利用者の要望を可能な限り聞いて部屋を貸したりしている。管理するためどうしても必要経費は掛かってしまうが法外な金額を求めている。それでも差別と言われてしまうのか。
- 敷金を増額することには一定の理由があると考えられるため、直ちに差別であるとは言えないと思われるが、障害者に対しては丁寧な説明をお願いしたいとA不動産業者に伝えた。その後、当該物件を扱うB不動産業者（賃貸仲介会社）から以下の連絡があった。
- ・ オーナーのA不動産の意向により、見積書の敷金を増額した。増額したことの

せつめい そうだんしゃ
説明は、相談者に行っている。

- しききん くるま りようしゃ たい
敷金については、車いす利用者に対しては、リフォーム予定がある場合や、

ゆか かべ しょうもうとうおお まえど たんぽ
床や壁の消耗等大きいために、前取りになるが担保としていただいている。

しききん きていどお たいきよ げんじょうかいふく ざんきん しはら こ
敷金の規定通り退去時現状回復における残金があれば、お支払いし、超える

ばあい しはら つた
場合はお支払いをしないことを伝えている。

- せん たー えーふどうさん びーふどうさん こんご しょうがいしゃ へや か
センターからA不動産及びB不動産に、今後、障害者から、部屋を借りたい

どう はなし しょうがいしゃ もの こと じょうけん つ ばあい
等の話があり、障害者でない者と異なる条件を付けることがある場合は、

しょうがいしゃ たい せつめい ていねい はいりよ ねが しょうち
障害者に対して説明を丁寧にさせていただき配慮をお願いすると承知された。

- せん たー そうだんしゃ ほうこく そうだんしゃ じぎょうしゃ あと へんきん
センターから相談者に報告したところ、相談者より「事業者から、後で返金

するとの説明があった。」旨の話があり、センターのような窓口があり心強

おも かんしゃ ことば たいおうしゅうりょう
く思っている、と感謝の言葉をいただき、対応終了した。

たいおう ぽいんと (対応のポイント)

- ✓ せいとう りゆう せつめい しょうがい りゆう しょうがいしゃ もの こと じょうけん つ
正当な理由の説明なく、障害を理由に障害者でない者と異なる条件を付け

ることは、しょうがいしゃさべつかいしょうほう ふとう さべつてきとりあつか がいとう
障害者差別解消法の「不当な差別的取扱い」に該当することを

じぎょうしゃ せつめい
事業者の説明した。

う さーびすぶんや かん そうだん とうじしゃ せいしんしょうがい じへいしょうす ぺくとらむ
ウ サービス分野に関する相談（当事者：精神障害 自閉症スペクトラム）から

相談 の相談)

＜相談概要＞

- ・ A店のリニューアルセールが大変好評で、毎日長蛇の列となっていた。
- ・ 自分は自閉症で長時間列に並ぶことができないため、毎日様子を伺っていたが、長蛇の列は変わらないため、思い切って店舗に相談の電話をし、「障害があるため長時間並べない。予約できないか。」と相談したが、「他のお客様もおり不公平になるためできません」と即答された。
- ・ 何か事情を聞いたり、確認したりすることもなく即答されたことに傷ついた。
- ・ A店本部への電話も考えたが店舗と同じような対応、もしくはコールセンターの人が「以後気を付けます」で対応終了されると思いセンターに架電した。
- ・ A店への対応結果を教えてください

＜対応概要＞

- センターからA店カスタマーサービスに連絡し、差別解消法について説明したところ、下記のとおり返答があった。
- ・ この度はお客様に対して不快な思いをさせて申し訳なかった。

- ・ 今後の対応について、来店時に店員に声掛けをしていただければサポートをする。並ばなければならない時は、スタッフが代わりに並ぶことはできる。
- センターから相談者に報告したところ、相談者から下記の話があった。
 - ・ スタッフが代わりに並んでいる間、自分がそのまま待つことに納得ができない。
 - ・ セールは既に終わってしまった。半額で買い物が出来ないのか。
- センターから相談者に、以下のことを説明したところ、了解され、相談者御自身がA店カスタマーサービスに電話されることとなった。
 - ・ 御相談の中で「半額で買えるようにしてほしい」というご希望はなく、個人でカスタマーセンターに連絡をされると「申し訳ございません」という対応で終了されるとお話があったので、センターからもお気持ちの部分を代弁した。
 - ・ 価格交渉についてはこちらでは承れないことをご理解いただきたい。
- 後日、A店カスタマーサービスからセンターに以下の連絡があった。
 - ・ A店としては、上記の合理的配慮の提供は行いが、値引きはしないこととした。
- 2カ月後、A店カスタマーサービスからセンターに以下の連絡があった。

センターからは、合理的配慮は「過重な負担」を伴うものかどうか、様々な

要素を考慮するものであることを説明した。

- ・ いまだに相談者が商品を半額にするよう申立てをしてきている。A店のみならず、店舗の入っている大型商業施設Bデパートにまで申立てをしてきて譲らない。
- ・ 障害者に対し、商品を半額にしなければならないのか。合理的配慮の提供とはどこまでが必要か、対応に苦慮している。

(対応のポイント)

- ✓ 事業者「合理的配慮の提供」について説明し、今後の対応において留意いただくよう依頼した。
- ✓ 事業者「合理的配慮の提供」は義務となっているが、どのような内容でしなければならないということではなく、負担が過重でないという条件があることを説明。「過重な負担」の要素を説明し、事業への影響や費用・負担等、様々な要素をもとに検討された結果、申し出内容に対応することが「過重な負担」に当たると判断した場合には、障害者にその理由を丁寧に説明し、理解を得るよう努めることが望ましいことを説明した。

エ 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＞

- ・ 自分は杖をつく肢体不自由者。
- ・ この度、A劇場で公演される、B交響楽団のコンサートに興味があり、電話にて障害者割引があるかを確認したところ、「車いす使用者のみ割引がある。」と言われた。車いすを使用しているのであれば、高齢であろうとけが人であろうと割り引くとのことだった。
- ・ 今まで他のコンサートへ何回も行っており、実際に障害者割引は車いすの使用は関係なく適用されていた。
- ・ このように車いすに限定した割引は、障害者内の差別ではないか。
- ・ 事業者に対し普及啓発をしてほしい（結果についての相談者への報告は不要）。

＜対応概要＞

- センターからA劇場に連絡し、状況確認を行ったところ、下記のとおり返答があった。
- ・ A劇場が主催している公演は、障害者手帳を持っている方であれば割引対象となっている。

- ただ、主催が別の場合、主催者が割引内容を決めている。主催者が決めたことはこちらにも情報として入ってくるが、今のところそうした車いす使用者に
限った割引をするといった話はきいていない。
- 車いす席はあり、そこでは障害者に限らず、一時的にけがをされている方や
高齢者も使用可能となっている。
- センターからB交響楽団に連絡し、状況確認を行ったところ、下記のとおり返答があった。
- 車いす使用者だけが割引対象となっているのは事実である。車いす使用者は席が車いす席となるため、一般の人と比べて座席を選ぶことができたいためそのような割引をしている。そのため、障害者割引というよりも車いす席割引としている。
- 一般席には座れるが、足に障害がある方については、場合によって通路側の席や車いす席をご案内したりすることもある。
- 障害に応じて配慮が必要な場合には柔軟な対応を心掛けている。もちろん差別解消法についても熟知している。
- A劇場及びB交響楽団の説明を了解し、差別案件には該当しないとして

たいおうしゅうりょう
対応終了とした。

たいおう ぽいんと (対応のポイント)

- ✓ 相談者の意見を傾聴し、差別解消法の普及啓発を図った。

に ごうりてきはいりょ ていきょう かん じれい (2) 合理的配慮の提供に関する事例

あ さーびす ぶんや かん そうだん じぎょうしゃ ほーる しせつかんりうんえい おこな してい
ア サービス分野に関する相談（事業者：ホール施設管理運営を行う指定

かんりしゃ そうだん
管理者）からの相談）

そうだんがいよう <相談概要>

- えー ほーる きやくせきすうひやくななじゅうろくせき こていせきひやくななじゅうせき くるま すぺーすろくせき
・ Aホールは客席数 1 7 6 席（固定席 1 7 0 席・車いすスペース6席）
- ひやくななじゅうせきいじょう いっぱん かた らいじょう ばあい じてん くるま せき りよう
・ 1 7 0 席以上の一般の方が来場された場合、その時点で車いす席の利用が
なければ、移動式の椅子（車いす利用者がいない場合、常に置いている）を
置き、主催者判断で車いす席へ進めるケースがある。
- かり くるま せき いっぱん かた らいじょうご こうえんとちゅう くるま りようしゃ らいじょう
・ 仮に、車いす席に一般の方が来場後、公演途中などに車いす利用者が来場
された場合、指定管理者として、どのような対応が望ましいか教示いただきたい
い。（例：主催者から車いす席に座っている一般の方に「車いすの利用者優先
のため、お譲りください」等ご案内するよう依頼が必要等）
- さつこん しゃかい とく しょうがいしゃさべつ ごうりてきはいりょ ていきょう とりくみ と
・ 昨今、社会では、特に障害者差別、合理的配慮の提供などへ取組が取りざた

されるようになってきたのを踏まえ、今後、貸出規約をどのようにしていくか

を考えている。

＜対応概要＞

➤ センターから事業者に対し、基本的には、主催者側の判断に委ねることにな

ると思われるが、ホール側の対応としては、全て主催者側に委ねるのではなく、

「車いす使用の方がいらした場合は想定し、車いすスペースを確保しておい

てください。」など、事前の打合せ時に伝える、又は文書にて主催者側に伝え

た方がよい旨を説明したところ納得され、対応終了した。

（対応のポイント）

✓ 「合理的配慮の提供」について、施設管理運営者から施設使用者に説明し、

理解を得ることが大切であることを施設管理運営者に伝えた。

イ サービス分野に関する相談（事業者からの相談）

＜相談概要＞

・ 障害のある従業員がいるが、長時間椅子に座っていると体が固まってしま

うので、ストレッチをするスペースの配慮を求められた場合、個室を用意しな

ければならないのか。

- ・ なお、用意しなかった場合、合理的配慮の提供を拒否したことになるのか。
- ・ 現在、合理的配慮の提供の申出は受けてないが、今後のために見解を知りたい

＜対応概要＞

- センターから当該事業者^{とうがいじぎょうしゃ}に差別解消法^{さべつかいしょうほう}及び条例^{じょうれい}について、下記の点を説明。
- ・ 合理的配慮^{ごうりてきはいりよ}の提供^{ていきよう}は、都条例^{とじょうれい}では義務^{ぎむ}、法^{ほう}においても今後義務化^{こんごぎむかせこう}施行^{よてい}予定
- ・ 都条例^{とじょうれい}の企業^{きぎょう}（事業主^{じぎょうぬし}）は、都内に所在^{とない}する事業所^{じぎょうしょ}となる。
- ・ 事業主側^{じぎょうぬしがわ}に「過重な負担^{かじゅう ふたん}」となる場合^{ばあい}を除く^{のぞく}。
- ・ 過重な負担^{かじゅう ふたん}は、費用負担^{ひようふたん}の程度^{ていど}や財務状況^{ざいむじょうきょう}などを企業側^{きぎょうがわ}で考慮^{こうりよ}する。
- ・ 過重な負担^{かじゅう ふたん}となる場合^{ばあい}は、代替案^{だいたいあん}を出す^だ。
- ・ 適切な代替案^{てきせつ だいたいあん}であれば、合理的配慮^{ごうりてきはいりよ}の提供^{ていきよう}を拒んだ^{こば}ということには当たらない^あと思われる^{おも}。

- 事業者^{じぎょうしゃ}から、個室^{こしつ}を用意^{ようい}することが出来ない場合^{でき}、既存^{ぼあい}の休憩室内^{きぞん きゅうけいしつない}に

ストレッチスペース^{す と れ っ ち す ペ ー す}を設置^{せっち}することは代替案^{だいたいあん}になるか、相談^{そうだん}があり、代替案^{だいたいあん}と

なり得^{な え}ることを伝え^{つた}たところ納得^{なっとく}されたため、対応^{たいおう}終了^{しゅうりよう}した。相談者^{そうだんしゃ}が

「東京都障害者差別解消法^{とうきょうとしょうがいしゃさべつかいしょうほう}ハンドブック^{は ん ど ぶ っ く}」の郵送^{ゆうそう}を希望^{きぼう}されたため、郵送^{ゆうそう}

てはい手配^{てはい}した。

（対応のポイント）

- ✓ 「合理的配慮の提供」の方法は1つではなく、建設的対話が大切であることを説明した。

ウ サービス分野に関する相談（事業者からの相談）

＜相談概要＞

- ・ ホテルと旅行業にてバスツアーを開催しており、令和6年4月1日に、合理的配慮の提供が義務化になることに伴い、確認したいことがあり電話した。
- ・ バスツアーの際に、例えば、重度障害者などから、「介助者はいるが、車内でオムツ替えをしたい」との要望があった場合、どこまで合理的配慮の提供をすれば良いか。
- ・ 車内でオムツ替えをすると臭いが籠り他のお客様に迷惑が掛かることが懸念されるため、サービスエリアのトイレにて、オムツ替えをして頂くのが良いと考えている。
- ・ サービスエリアに停車する回数を増やすのが良いかと検討したが、サービスエリアに停車する回数を増やすとバスの運行に支障が出る。
- ・ バスは往復運航するため、往時の時間に遅れが出ると戻りのダイヤ時間にも遅

で
れが出てしまう。

- ・ 対応として、通常通りのサービスエリア停車にし、それに対応頂くよう伝えようと思っているが、問題があるか確認したい。

＜対応概要＞

- センターから、通常通りのサービスエリア停車にし、それに対応頂くよう伝えようと思っているのであれば、一先ず、その内容を伝え、それについて先方が納得しないようであれば、会話を重ね、お互いが納得いくように対応するよう説明したところ納得された。「東京都障害者差別解消法ハンドブック」及び「内閣府の障害者差別解消法 合理的配慮の提供と事例集」の郵送を希望されたため、郵送手配した。

（対応のポイント）

- ✓ 障害者差別解消法の「合理的配慮の提供」について事業者の説明し、過重な負担のない限り、対応していただくよう依頼した。

エ 教育分野に関する相談（学校からの相談）

＜相談概要＞

- ・ 肢体不自由（脳性麻痺）にて電動車いすを使用している学生が在籍している。

- がくせい へる ぼー どうこう にんい あ め り か りゅうがくぶろぐらむ にしゅうかん

・ 学生は、ヘルパー同行にて、任意のアメリカへの留学プログラム（2週間）に

さんかきぼう ひよう にせん ひやく どの

参加希望をしている。費用は、2,100ドル。
- がっこうがわ にゅうよくかいじょ と い れ かいじょ う い がわ こうしょう

・ 学校側は、入浴介助やトイレ介助などがあるため、受け入れ側と交渉し、

きょうしよくいんよう こしつ たいざいきよか え ついかりようきん つうじょう ふたり

教職員用の個室での滞在許可を得た。（追加料金なし） ※通常は、2人

ひとへや

一部屋。
- また、その他、シャワーチェア、足浴用バケツを手配した。
- にんい りゅうがくぶろぐらむ ほか あ め り か ない い どう ふく

・ 任意の留学プログラムの他に、アメリカ内での移動を含む

おぶしょなるつあー がくせい おぶしょなるつあー さんか きぼう

オプションツアーもあり学生はそのオプションツアーへの参加も希望し

ている。
- このオプションツアーについては、別の旅行代理店の手配となるが、学校側

が 電 動 車 い す 利 用 の 学 生 が い る こ と を 相 談 し た と こ ろ 、 旅 行 代 理 店 は 追 加

りようきん な でんどうくるま たいおう ば す て は い

料金無しで、電動車いす対応のバスを手配してくれることになった。
- なお、この任意留学プログラムには、①課外授業にてバスを利用するプラン

く こ に じゅう じ かん よう こうつうしゅだん じゅう しょう

が組み込まれている。また、②自由時間用の交通手段のために、自由に使用で

きる ば す せ っ て い い ち に でんどうくるま りよう ふ か

きるバスも設定されており、①②ともに電動車いすでの利用は不可。
- じゅう じ かん よう こうつうしゅだん でんしや りよう じょうこう じ

・ 自由時間用の交通手段としては、電車も利用できるが、乗降時など

ばりあふりーたいおう りよう ふ か

バリアフリー対応になっていないため、利用は不可。

- ・ タクシーに関しては、直ぐに障害者対応のタクシーを手配出来るとは限らない。
- ・ 自由時間の交通手段としてはバス利用のみにて、学校側は、このバスを電動車いすで使用できるバスに変更出来るか確認したところ、可能ではあるが、別途6,000ドル（90万円）の費用が発生することが分かった。
- ・ 学校側と学生と保証人とで三者面談をした際に、費用が発生することを伝えたところ、後日、保証人から学校側で負担できないかとのメールが届いた。
- ・ この負担は、合理的配慮の提供の「過重な負担」になるか判断頂きたい。

<対応概要>

- センターから相談者（学校）に対し、当センターにおいて、過重な負担に該当するか否かの判断は出来ないことを伝え、考え方について下記のとおり説明を行った。また、都のハンドブックや事例集の案内とともに、内閣府HPに「関係府省庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」があり、教育関係は文部科学省に該当することも伝え、参照いただきたい旨を伝えた。

- ・ 学校側過重な負担となると考えるのであれば、その過重な負担となる根拠を学生側に説明し、理解頂き、話し合いの中で、お互いの接点を見出すことに

なる。

- 合理的配慮の提供について、今回、学校側は、電動車いす利用に変更できるかについて対応し費用の金額も確認していることから考えると、学生側の合理的配慮の意思表示に対して、当初から出来ないと拒否した訳ではないので、「合理的配慮の提供」を拒否したことには当たらないと思われる。

- 「合理的配慮の提供」とは、障害者が配慮を申し出た場合に、負担が重すぎない範囲で過重な負担がない範囲で、その人にあった対応をすることとなっている。

- 過重な負担とは、事業者が、事務・事業への影響の程度などを考慮し、判断することとなっている。

- どのくらいまでなら費用を負担できるかなど、または、負担出来ないなど考慮され、学生側にその根拠を説明頂き、歩みよって頂くのがよろしいかと思う。

- その後、学校側と学生側が話し合いを進め、教職員用の個室の利用等、大学側

が現地と交渉する部分はそのまま履行し、その他の問題点（電動車いす対応

のバス対応等）については、学生側の方で自治体の奨学支援制度を利用する

ことができ、留学プログラムもオプションツアーも参加することとなった。

（対応のポイント）

- ✓ 障害者からの申し出どおりにできない場合は、その理由を説明し、理解を得

ることが大切であることを事業者に伝えた。

オ 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＞

- ・ 自分（相談者）は車いすを使用している利用者の移動支援ヘルパーをしている。
- ・ AスーパーB店を利用しているが、エスカレータと階段しかなく、2階以上は行くことが出来ない。
- ・ B店に業務用エレベーターを使えるか聞いたところ、事情などがあるのかも知れないが、説明なく「使用出来ない」と言われた。
- ・ なお、Aスーパーの他の店舗の場合は業務用エレベーターを使うことが出来る。
- ・ B店の店員は、「2階にある品物を持ってきます。」と言うが、利用者も健常者と同様に、手に取って品物を選ぶ権利があると思う。
- ・ どこへ相談したら良いか分からず、自立支援協議会へ相談したところ、東京都障害者権利擁護センターを案内された。

＜対応概要＞

- センターから、事業者^{じぎょうしゃ}に連絡^{れんらく}し、状況^{じょうきょうかくにん}確認^{い か}したところ、以下の説明^{せつめい}があった。

〔業務用エレベーター^{ぎょうむようえれべーター}を利用^{りよう}できない理由^{りゆう}〕

- ・ 店舗^{てんぽ}にはエレベーター^{えれべーター}が1機^{いっき}、車^{くるま}いすが4台乗れる広さはあるが、荷物用^{にもつよう}エレベーターであり、昨年^{さくねん}の改裝^{かいしゅうじ}時は資材運搬用^{しざいうんぱんよう}として使用^{しよう}していた。
- ・ 改裝^{かいそうご}後も、安全装置^{あんぜんそうち}が誤作動^{ごさどう}し、数回^{すうかい}、エレベーター^{えれべーター}が2～3時間停止^にしたこともあり、その間^{かん}はエレベーター^{えれべーター}に閉じ込められ、エレベーター内^{えれべーターない}は照明^{しょうめい}もダウン^{だうん}し真っ暗^{まくら}となってしまう。
- ・ 荷物運搬用^{にもつうんぱんよう}であるため、店員^{てんいん}も規約^{きやく}にて使用不可^{しょうふか}となっており、階段^{かいだん}を使用^{しょう}している。
- ・ 以前^{いぜん}に、荷物用エレベーター^{にもつようえれべーター}ではあるが、何度^{なんど}か車^{くるま}いすの方^{かた}を乗せていたことがあったので、そのことを知^しっている人^{ひと}は、サービ^{さーび}すと捉^{とら}えているのかも知れないが、上記^{じょうき}の理由^{りゆう}により、もともと荷物用エレベーター^{にもつようえれべーター}でもあり、お客^{きやく}様に何か起き^{さま}てはいけ^{なに}ないと配慮^{はいりよ}している。
- ・ 店側^{みせがわ}としても、エレベーター^{えれべーター}がない分^{ぶん}、車^{くるま}いすの方^{かた}やベビーカー^{べびーかー}で来店^{らいてん}する方^{かた}などが2階^{にかい}を利用^{りよう}できず、売り上げ^{うりあ}げにも影響^{えいきょう}が出ているので、エレベーター^{えれべーター}を懇願^{こんがん}している。

〔お客様用エレベーターが設置出来ない理由〕

- ・ 店舗は、マンションの1階、2階部分に入っているため、改めて建物に穴をあけてエレベーターを作ることが出来ない。また、耐震面の問題もある。
 - ・ 改装時には、車いすの方やベビーカーで来店する方のために、通路を大きくした。
- センターから事業者に対し、荷物用エレベーターを使用できない理由を承知したことと合わせ、エレベーターの設置については環境の整備の問題かと思われ、環境の整備は法では努力義務となっていることを伝えた。
- また、利用できない代わりに、お客様の要望に合わせ、2階にある品物については店員が代わりに取りに行き、お客様にお渡しするというのも、合理的配慮の提供の代替案になるかと思われることを伝えた。
- センターより、相談者に対し、事業者と話した内容を伝え了解された。相談者は、障害者はエレベーターを使用できず、2階にある品物を手に取って選ぶことが出来ないということを認識してもらいたいという思いがあり、相談者の声を伝えてもらって良かったと話があり、対応終了。

(対応のポイント)

- ✓ 「合理的配慮の提供」において、障害者の申し出どおりの対応が難しい

ばあい けんせつてきたいわ つう だいたいしゅだん けんとう たいせつ
場合でも、建設的対話を通じて代替手段を検討していくことが大切であるこ

じ ぎょうしゃ つた
とを事業者に伝えた。

に ほうどうはっぴょうじあん 2. 報道発表事案について

いち しょうがいしゃ ごうりてきはいりよ しがつ みんかんじぎょうしゃ ぎ む か (1) 障害者への「合理的配慮」4月から民間事業者にも義務化

- し が つついたち かいせいしょうがいしゃさ べつ かいしょうほう せ こう みんかん じ ぎょうしゃ
・ 4月1日に「改正障害者差別解消法」が施行され、民間の事業者も

しょうがい ひと もと おう ごうりてき はいりよ おこな ぎ む か
障害のある人の求めに応じて合理的な配慮を行うことが義務づけら
れる。

- ないかくふ ごうりてきはいりよ ていきょう しょうがい ひと しゃかい
・ 内閣府によると、「合理的配慮の提供」とは、障害のある人が社会

せいかつ おく うえ しょうへき と のぞ ほ
生活を送る上で障壁となっているものについて、取り除いて欲しい

もと ばあい しょうへき と のぞ こうどう おこな
と求めがあった場合に、障壁を取り除くための行動を行うこととさ
れている。

- ごうりてきはいりよ ふたん おも はんい おこな しょくじ かいじょ おこな
・ 合理的配慮は負担が重すぎない範囲で行うとされ、食事の介助を行

いんしょくてん かいじょ もと ばあい ことわ ほうりつ
っていない飲食店が介助を求められた場合に断ることなどは法律に

いはん かんが いっぽう ぜんれい こべつ じじょう
違反しないと考えられる一方で、前例がないとして個別の事情を

けんとう いちりつ たいおう ことわ なに
検討せずに一律に対応を断ることや、「もし何かあったら」という

ばくぜん^{ばくぜん}としたリスク^{りすく}を理由^{りゆう}に対応^{たいおう}しないことなどは避^さけるべきだとし
ている。

- ・ 違反^{いはん}行為^{こうゐ}を繰^くり返^{かえ}した場合^{ばあい}などには、国^{くに}から報告^{ほうこく}を求め^{もと}られたり、
指導^{しどう}や勧告^{かんこく}を受け^うけたりする可能^{かのう}性^{せい}がある。

- ・ 内閣^{ないかく}府^ふは、社会^{しゃかい}的^{てき}な障壁^{しょうへき}を取り除^とくためには障害^{しょうがい}のある人^{ひと}と事業^{じぎょう}者^{しゃ}
が対話^{たいわ}を重^{かさ}ねてともに解決^{かいけつ}策^{さく}を検討^{けんとう}することが重要^{じゅうよう}だとしている。

- ・ また、法律^{ほうりつ}に関する質^{かん}問^{もん}や障害^{しょうがい}を理由^{りゆう}とする差別^{さべつ}に関する相談^{そうだん}窓^{まど}口^{ぐち}
を設^{せつ}置^ちし、電話^{でんわ}やメールで受け付^めけ付^ーけている。

- ・ 障害^{しょうがい}のある人^{ひと}からは、日常^{にちじょう}生活^{せいかつ}のさまざな場面^{ばめん}で「合理的^{ごうりてき}配慮^{はいりょ}」
が不^ふ十分^{じゅうぶん}だとする声^{こゑ}があがる一方^{いつぱう}、配慮^{はいりょ}の足^たりない対^{たい}応^{おう}をされても

諦^{あきら}めて何^{なに}もしないという人^{ひと}は少^{すく}なくない。

- ・ 障害^{しょうがい}者^{しゃ}政策^{せいさく}に詳^{くわ}しい静岡^{しずおか}県^{けん}立^{りつ}大^{だい}学^{がく}の石川^{いしかわ}准^{じゅん}名^{めい}誉^い教^{きょう}授^{じゅ}は、「健常^{けんじょう}者^{しゃ}の
人^{ひと}たちが普通^{ふつう}に得^えられているサービ^{さー}ス^{びす}を、障害^{しょうがい}者^{しゃ}も得^えられるように
するた^ための調^{ちょう}整^{せい}や変^{へん}更^{こう}をしてほ^ほしいとい^いうこ^ことが法^{ほう}律^{りつ}の趣^{しゅ}旨^しであっ
て、特^{とく}別^{べつ}なサービ^{さー}ス^{びす}や待^{たい}遇^{ぐう}を行^{おこな}う必要^{ひつよう}があるわけではない」と指^{して}摘^{きて}
している。

- また合理的配慮の範囲について飲食店を例に挙げ、「視覚障害者であればトイレの場所まで店員が案内すること。聴覚障害者であれば筆談で注文できるようにすることなどが合理的配慮にあたる。一方で店から自宅まで送迎するようなことはあたらない。合理的配慮の範囲が際限なく広がっていくことは考えられないので、事業者は過度に心配しないでほしい」と話している。

- その上で、「障害者は、自分が困っていることを遠慮なく穏やかに相手に伝える。事業者は、対応が可能なことと難しいことを、わかりやすく説明する。こうした対話を通して両方で合意を形成することで、障壁をなくしていくことが大事だ」と訴えている。

（令和6年3月28日 NHKニュースより一部抜粋、

<https://www3.nhk.or.jp/news/html/20240328/k10014405081000.html>）

（2）差別解消「つなぐ窓口」など各省庁の取り組み紹介〈障害者白書〉

- 政府は21日の閣議で「2024年版障害者白書」を決定した。
4月1日に施行された改正障害者差別解消法の概要と、障害者差別

に関する相談窓口「つなぐ窓口」など同法施行に向けた各省庁の取り組みを紹介している。

- ・ つなぐ窓口は同法を説明したり、相談を適切な関係機関に取り次い

だりする。内閣府が昨年10月16日から試行的に行っており、

3月末までに1163件の相談が寄せられた。障害者からは

「合理的配慮の対応をしてもらえなかった」、事業者からは

「合理的配慮は具体的に何をするのか」といった内容が多かった。

- ・ 同法で自治体の努力義務とされている「職員対応要領」の策定

状況は、全都道府県と全指定都市は策定、一般市は90%、

町村は66%だった（昨年4月時点）。また、各主務大臣が定

めた事業者向けの「対応指針」には合理的配慮などに関するさまざ

まな事例が掲載されていることから、障害種別ごとに整理して紹介している。

- ・ 白書は障害者基本法に基づき、毎年国会に提出する障害者施策の

概況に関する報告書で、今回で31回目。

- ・ （令和6年6月28日 福祉新聞記事より一部抜粋、

<https://fukushishimbun.com/series06/35675>)

(3) テイラー・スウィフトさん来日公演 車椅子「安全」理由にアリーナ席×

心から楽しめる日いつ？

- ・ 4月1日の改正障害者差別解消法施行に合わせて内閣府が2023年

10月に設置した窓口への障害者や事業者からの相談が3月までの約

半年間に計1163件に上った。改正で民間事業者に障害者への

合理的配慮義務が課されたが、今も障害者が不便を感じる場面は多い。

- ・ 身体障害のある男性（55）も米人気歌手、テイラー・スウィフトさんの2月の来日公演で理解のなさを感じたという。

- ・ 男性は事故で脊髄（せきずい）を損傷して四肢に障害があり、

車椅子を使っている。スウィフトさんが東京ドーム（東京都

文京区）で公演すると聞き、妻、娘と一緒に鑑賞することを楽しみにしていた。

- ・ 23年6月、チケットを購入するためウェブサイトを見ると、

車椅子スペースはステージに近いグラウンドのアリーナ席にはな

く、スタンド席のみで、サイトには「安全上」の理由と書かれていた。

- ^{ぎもん} ^{かん} ^{こうにゆう} ^{だんせい} ^{じゅうにがつ} ^{としょうがいしゃけんりようごせんたー}
 疑問を感じつつ購入した男性は12月、都障害者権利擁護センター

^{めーる} ^{ごうりてきはいりよ} ^{けんかい} ^{たず} ^と ^{くに} ^{さきだ}
 にメールで合理的配慮について見解を尋ねた。都は国に先立ち、

^{じゅうはちねん} ^{じぎょうしゃ} ^{ごうりてきはいりよ} ^{じょうれい} ^{ぎむか} ^{せんたー} ^{そうだん}
 18年に事業者の合理的配慮を条例で義務化し、センターで相談

^う ^つ
 受け付けている。
- ^{せんたー} ^{だんせい} ^{ぎもん} ^{しゅさいしゃがわ} ^{つた} ^{しゅさいしゃがわ} ^{かいとう} ^{だんせい}
 センターは男性の疑問を主催者側に伝え、主催者側の回答を男性

^{ほうこく} ^{ありーなせき} ^{くるまいすす} ^{べーす} ^{せつち} ^{ぶつりてき}
 に報告。アリーナ席に車椅子スペースを設置することは物理的に

^{かのう} ^{ふきん} ^{おお} ^{めでいあ} ^{かめら} ^{はい} ^{いき}
 可能としたものの「付近に多くのメディアのカメラが入り、行き来

^{かめらまん} ^{しかい} ^{さまた} ^{かのうせい} ^{ひじょう} ^{たか} ^{せつめい}
 するカメラマンが司会の妨げになる可能性が非常に高い」との説明

だった。
- ^{すういふと} ^{こうえん} ^{たいおう} ^{てきせつ} ^と ^{たんとうしゃ}
 スウィフトさんの公演での対応は適切だったのか。都の担当者は

^{しゅざい} ^{ほうれい} ^{さべつ} ^{かん} ^{かくいつてき} ^{きじゆん} ^{しめ}
 取材に「法令に差別に関する画一的な基準が示されていない。あく

^{ここ} ^{たいわ} ^{もんだいかいけつ} ^{めざ} ^{はんだん} ^{しめ}
 までも個々の対話による問題解決を目指している」と判断を示さな

^{ないかくふ} ^{しょうがいしゃしやくたんとうしゃ} ^{こんかい} ^{こうえん}
 かった。ただ、内閣府の障害者施策担当者によると、今回の公演に

^{かぎ} ^{ざせき} ^{かぎ} ^{ばしょ} ^み ^{さべつ}
 限らず座席について「限られた場所でしか見られないのは差別では

^と ^あ ^{あいつ}
 ないか」という問い合わせが相次いでいるという。
- ^{すういふと} ^{しょうすうしゃ} ^{けんり} ^{まも} ^{たちば} ^{せつきよくてき} ^{はつげん}
 スウィフトさんは少数者の権利を守る立場で積極的に発言してい

^{だんせい} ^{すういふと} ^{べいこく} ^{じむしょ} ^{えいご} ^{てがみ} ^{おく}
 る。男性は、スウィフトさんの米国にある事務所に英語で手紙を送

った。「障害に基づく差別を是正するために、あなたの親切的行動

が必要です。」返事は届いていない。

(令和6年5月16日 毎日新聞より一部抜粋、

- ・ <https://mainichi.jp/articles/20240516/dde/001/040/030000c>)

(4) 車いすの乗船 断る通知

- ・ 今月18日、19日に東京国際クルーズターミナル（東京都江東区）で開催さ

れる「第75回東京みなと祭」の水上市タクシー体験乗船会について、都や

港湾関係団体でつくる主催の協議会が、車いす利用者の参加を断る通知を

当選者に事前に出していたことが、協議会への取材で分かった。

- ・ 当選者から「(合理的配慮の提供を義務付ける) 障害者差別解消法の趣旨に反

するのでは」と指摘を受け、車いす利用者にもできる限り対応するよう方針を

転換した。協議会は「認識が不足していた」としている。

- ・ 水上市タクシーは全長約7.4メートル、定員8人。2日間で計20便運航し、

それぞれ東京港を約45分間周遊する。

- ・ 4月下旬、抽選で当選した約160人に「車いす利用者の乗船をお断りし

ている」という趣旨をメールなどで通知した。乗降する場所にスロープがない

など設備やスペースの課題、安全面を考慮したためという。

- ・その後当選者からの指摘を受けて、車いす利用者も個別に相談に応じて可能な限り参加できるよう対応することを決めた。

- ・車いす利用者の申し込みは現時点で確認されていないという。

- ・障害者差別解消法は、障害を理由とした不当な差別を禁止し、障害者の申し

出に応じて負担が重すぎない範囲で生活上の困りごとや障壁を取り除く

「合理的配慮」を事業者に義務付けている。

(令和6年5月3日 東京新聞より一部抜粋、

- ・ <https://www.tokyo-np.co.jp/article/324897>)

(5) 婚活イベント 障害者門前払い

- ・ 東京都のウェブサイトに掲載された民間の婚活イベントに申し込んだ軽度

知的障害の40代男性が7月、参加規約の「心身ともに健康」に適さないと

の判断や運営側の態勢を理由に、参加を断られた。法律や都条例で事業者

に義務づけられている、負担が重すぎない範囲で障害者の申し出に応じる

「合理的配慮の提供」に反する恐れがある。

- ・ 主催する民間団体の代表は取材に「『心身ともに健康』な方という規約に適さ

ないと判断した。庭園散策もあるため、持病やけがのある方もお断りしている」と説明。障害の有無を伝えなかったら参加できたかとの問いに「できたかもしれないが、これまで問い合わせはない」と答えた。

- ・ 団体には、障害者が参加できる婚活イベントの開催要望もあるという。「障害などにかかわらず参加してもらえるのが理想だが、対応できる態勢を現状は整えられない」とも明かした。

- ・ 都は2018年10月に障害者差別解消条例を施行。障害を理由とした差別を禁止し、障害者の申し出に負担が重すぎない範囲で対応する「合理的配慮」の提供を、国に先駆けて事業者に義務付けた。都の結婚支援サイトは18年に開設し、都の施策に合致した官公庁や民間団体などのイベントを無料で掲載している。

- ・ 都の結婚支援を所管する担当課長は「イベント参加の可否は主催者の判断になる。事実確認はしたが、さらに問題があれば今後の対応を検討する。都の主催事業では、障害だけを理由に参加できないことはない」と語った。

(令和6年8月11日 東京新聞より一部抜粋、

- ・ <https://www.tokyo-np.co.jp/article/346782>)