

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（精神・発達障害）からのメールによる相談）

<相談概要>

- ・ 1年前の出来事に対する相談だが、都内ホテルを利用しようとした際に、バックに目立つようにヘルプマークをつけていたが、フロントでは「チェックイン時間にならないと受け付けられない。」と言われ、ホテル内のレストランで休憩しようとしたら「ラストオーダーが過ぎているから、帰るように。」と威圧的に言われた。
- ・ ストレスに弱くて疲れやすい、臨機応変な対応が苦手という障害特性があり、動揺して手が震えて、精神的に非常に辛かった。

<対応概要>

- センターから事業者へ連絡し、事実確認をしたところ、下記の回答があった。
 - ・ 1年前の事案であるが、相談者の利用は特定できた。
 - ・ 相談者からは、障害者だという申し出は受けていない。
 - ・ ヘルプマークを見たという記録は残っておらず、1年前のことであり、何とも言えない。
 - ・ 障害を理由に宿泊等をお断りすることはなく、ホテルとしてはお客様に対しては丁寧な接遇を心掛けており、教育も行っている。
- 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ったことを報告し、対応終了した。

(対応のポイント)

- ✓ 引き続き、ヘルプマークの理解促進に取り組むことと合わせ、障害者からの「社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明」をすることの理解を進める必要がある。

イ 不動産分野に関する相談（当事者（聴覚障害）からの相談）

<相談概要>

- ・ 不動産の仲介業者で月極駐車場を契約しようとしたところ、当初から担当者が聴覚障害のあることについて難色を示している様子で、予想していたとおり、

大家さんから断りの連絡がきた。理由は、大家さん自身が年配であり、緊急時の連絡に不安があるとのことだった。電話リレーサービスが利用できることや、必要があれば親から電話をすることも可能であることを伝えたが、「総合的に判断してお断り。」という回答だった。

<対応概要>

- センターから当該不動産の仲介業者に連絡し事情を確認したところ、下記のとおり説明があった。
- ・ 該当の駐車場の大家さんは高齢者で、一度面倒だと感じたことは非常に嫌がり、話を聞いてくれない。
- ・ 契約主体は利用希望者と大家さんとなるため、仲介業者の立場でできることは限られている。
- ・ 該当の大家さんは、他の不動産会社より、引き継いだばかりの方で関係性がまだ薄く、意向に従わざるを得なかったが、ご相談者様に不快な思いをさせてしまい今回は大変申し訳なかった。
- ・ 障害のある方、大家さんともに対話を重ねて対応をしなければいけないことを社内で共有する。
- 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ったこと、事業者からの申し出があった社内共有内容を報告したところ、相談者より感謝の返信があり対応終了した。

(対応のポイント)

- ✓ 引き続き、一般都民・事業者に対し、障害者への理解や負担とならない障害者とのコミュニケーション手段を普及啓発していく必要がある。

ウ サービス分野に関する相談（複数の事業者が出店する人の往来が激しい場所の管理者）からの相談

<相談概要>

- ・ 施設はバリアフリーになっており、電動車いすで利用しているお客さんがいるが、複数の事業者より、「大変危険だ。」と苦情がきており、対応に苦慮している。

<対応概要>

- センターから具体的にどのような行為が危険だという苦情なのかを確認したところ、下記のとおり返答があった。
- ・ 電動車いすで走行（暴走や押しのけるといった行為はなし）しているのを目撃

ただで事業者から危険という声が上がっている。

- ・ まだ、電動車いす利用者に注意等は何も行っていない。
- センターから、「単に、事故の危険が想定されるといった不確実な理由により施設利用を制限することは適切ではない。」ことを伝え、東京都障害者差別解消法ハンドブックを周知した。他のお客さんの動線を妨げるような走行をするなどの危険行為が見られた場合は、その理由などを聞き、建設的な対話を行うことがポイントであることなどを普及啓発した。

(対応のポイント)

- ✓ 事業者が「漠然とした危険の可能性」により電動車いす利用者の施設利用を一律に制限することは適切ではなく、双方が相手の立場を尊重しながら建設的対話を行うことが重要である。

(2) 合理的配慮の提供に関する事例

ア 交通分野に関する相談（当事者（視覚障害者）からの相談）

<相談概要>

- ・ 通勤で電車を利用しているが、他線への乗り入れ電車もある路線であるため、優先席のある車両が停車するホーム位置が変わる。
- ・ 優先席に座りたいため、優先席のある車両が停車するホーム位置を統一できないのであれば、優先席の停車位置を電車到着前にアナウンスしてほしい。
- ・ 居住地の道府県に相談しているが、他線も乗り入れているため、調整は非常に困難とのことで、解決が見込めず、事業者の所在地である東京都にも相談したい。

<対応概要>

- センターから事業者を確認したところ、遅延することが多い路線であり、次に駅に到着する車両が変わることも多く、電車到着前のアナウンスは実現できる可能性が低いとのことだった。
- センターから相談者に対し、現場の駅員に配慮を申し出ているかを確認したところ、何も申し出ていないとのことだった。優先席が停車するホームの位置を統一する環境の整備は法でも努力義務となっており、事業者の財政負担が大きいと思われることを説明し、現場の駅員に、優先席が停車する位置を聞いて教えてもらう合理的配慮を申し出るのはいかがかと提案したところ、納得された。相談者からは、「センターの提案で解決の見込がなかった困りごとが解決された。」との言葉をいただき、対応終了した。

（対応のポイント）

- ✓ 「環境の整備」は事業者の財政負担等が大きい場合、実現可能性が低くなることがあるが、迅速かつ円滑な解決に向け、障害当事者から合理的配慮の申出を行い、双方の話し合いにより工夫を重ねることが重要である。

イ 教育分野に関する相談（当事者（発達障害）の親からの相談）

＜相談概要＞

- ・ 学習障害（書字障害と計算障害）がある息子が、5日後に私立大学の入学試験を受けるため、1か月前に父親である自分が、試験時間延長と、数学及び理科（物理）の試験での電卓利用をインターネット経由で申請した。
- ・ 申請時には、医師の診断書（書字障害・計算障害等についての内容）の提出が求められ、在籍中の高等専門学校で受けている配慮（定期テストの時間延長とタブレット(iPad)および電卓等の使用の許可）の内容を伝えたが、大学入試では前例がないという理由で、試験時間延長だけは認めるとの回答があった。
- ・ 電卓等の利用を配慮として認めた事例があれば、教えてほしい。

＜対応概要＞

- 事例を教えてほしいという相談であったが、センターには、入学試験時の配慮の相談事例は少ないことを相談者に伝え、文部科学省所管の大学入試センターが共通テストで様々な配慮を行っている新聞記事があることを情報提供した。
- あわせて、相談者の希望があり、センターから当該私立大学に事実確認を行ったところ、下記のとおり返答があった。
- ・ 障害者差別解消法のことは理解している。
- ・ 「電卓の使用」については大学入試センターに問い合わせたが、他の受験者との公平性の観点から配慮を認めた前例がないということだった。
- ・ それを踏まえて、組織内で検討して、「電卓の使用」の配慮は認めなかった。
- ・ センターからは事業者に対して障害者差別解消法の普及啓発を行い、「電卓の使用」を認めないことの適否を判断できないが、認めることができない理由については丁寧に御説明をいただくことと合わせ、再度、建設的な対話を行うことを相談者は望んでいるため、対応いただきたいと伝え、了承を得た。
- ・ センターから相談者に、対応状況を報告し、再度建設的な対話に応じることに了承を得られたことを伝え、対応を終了した。

（対応のポイント）

- ✓ 今後も当センターとしても、入学試験等での合理的配慮に関する相談におい

ては、大学入試センター等の専門機関との連携等が重要である。

ウ その他（マンションの管理組合）に関する相談（当事者（化学物質過敏症）からの相談）

<相談概要>

- ・ マンション敷地内の農薬散布について、ここ数年は、自分の部屋の周辺は行わないという配慮をしてもらっていたが、マンションの管理組合より、農薬散布の日時が通知され、その期間は退避するようにと記載されていた。センターから指導をしてほしい。

<対応概要>

- センターから、管理組合に連絡したところ、下記のとおり返答があった。
- ・ 1年前の改修工事の際に、該当の障害者への合理的配慮の提供に 500 万円超の追加費用がかかった。
- ・ マンションの管理組合の支出は、規約により総会で報告が必要となっているため、報告したところ、該当マンションの別の部屋を所有し居住している障害者の親（障害者が居住している部屋も所有者は親）より、「自分たちまで近所との関係が悪化するため、費用のかかる配慮等を行わないように。」という正式な依頼文を受け取った。
- ・ また、合わせて農薬散布について確認したところ、「近隣から害虫が増えている等の苦情があるのなら、配慮せずに行ってほしい。」とのことだった。
- ・ 区分所有者は親であるため、マンションの管理組合としても、どのようにしたら良いか、困っている。
- センターから管理組合に障害者本人の意向を再度伝え、建設的な対話等を依頼した。また、相談者に対しても、合理的配慮の提供は「こうしなければならない」という一律の考え方ではなく、過重な負担については考慮し、両者が建設的な対話を重ね、解決策を検討していくことが重要であることを伝えた。

（対応のポイント）

- ✓ 合理的配慮の提供にかかる負担が過重である場合において、障害当事者と事業者（管理組合）の両者に建設的な対話の重要性を理解いただくことが重要である。

2. 報道発表事案について

障害者の受験配慮 多様なニーズ

- ・ 障害者差別解消法の改正法が４月に施行されたことを受け、大学入試センターは令和６年１１月９日、「障害者配慮—入試からはじまる、豊かな学生生活を提供するために—」と題したオンラインシンポジウムを開いた。
- ・ 海外での配慮基準なども紹介され、高校での配慮の差や大学の支援体制など、日本の課題も浮かび上がった。
- ・ まず、文部科学省学生支援課が現状と合理的配慮について説明した。令和５年５月時点で大学などの障害学生の在籍数は約５万８千人で、１０年間で約４倍に増加。配慮の求めがあった場合に、「『予算がない』などの理由で退けることはよくない。障壁を取り除くのは社会の責務」などと語った。また、オープンキャンパスなどで早期から配慮について相談できる体制づくりを求めた。
- ・ 続いて、大学入試センターが、共通テストの受験上の配慮の現状を説明。計算作業を行う手段としてのパソコンを使用した下書き、パソコンで解答を入力し印字したものを代筆者が転記など、認めた配慮例の変遷を紹介した。提出資料を審査会で審査し、追加資料が必要な場合は求め、申請された配慮が難しい場合も代替の措置などを提案するため、「申請者で全く配慮が得られない例はほぼない」という。近年は、年間４千件近い相談があり、相談者や申請者も増え、令和６年１月の試験では、配慮決定者が約４千人、配慮項目は約３００種類にのぼったことなどが報告された。
- ・ 次に、私立大学の副学長が、私立の現状を説明した。障害のある学生数は、私立は国公立の約２．６倍。国公私とも増加傾向の一方、入試時や入学時の配慮情報の公開、相談窓口の整備、介助者の入室許可などが進んでいないことなどを指摘した。

(令和６年１２月１７日 朝日新聞記事より一部抜粋)