

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 不動産分野に関する相談（当事者（精神・発達障害）からのメール相談）

<相談概要>

- ・ 賃貸物件を探す際に、仲介する不動産業者の担当者から、「うつ病と聞いた段階で、通常であれば対応しない。」という趣旨のことを言われた。

<対応概要>

- センターから相談者へ連絡し、電話で詳細を確認したところ、「個人の大家さんがうつ病を理由に入居を断ることはある程度仕方がないことであると思うが、不動産仲介事業者が対応を断るようなことがあれば、精神障害者は物件を探すことが実質できないので、センターから事業者へ普及啓発を行ってほしい」という意向が示された。
- センターから事業者へ連絡し、事実確認をしたところ、担当者は、障害者差別解消法を全く知らなかったため、障害者差別解消法の趣旨や事業者の責務について説明を行い、社内で周知徹底を図るよう要請した。
- センターから相談者に対し、事業者への確認状況とあわせ、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、事業者に対し法に関する理解促進を行うこととあわせ、一般都民に対しても積極的に普及啓発をしていく必要がある。

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>

- ・ テーマパークの公式ホームページに「電動車いすは、安全管理の観点から、パーク内のすべてのエリアでのご利用をご遠慮いただいております。あらかじめご了承ください。」との記載がある。このような運営方針は、不当な差別的取扱いに該当する可能性が高いのではないかと。

<対応概要>

- センターから事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。
- ・ エリア自体が狭いという施設構造から、車いすのサイズを幅70センチ以内×

奥行115センチ以内と制限している。電動車いすでの走行は安全性を確保できないという理由からお断りさせていただいた。

- また、センターから事業者に対し、障害者に対してどのような配慮をしているかを追加で確認したところ、下記のとおり説明があった。
 - ・必要と思われる場所へのスロープ設置
 - ・車椅子への移乗介助はできないものの、スタッフが車いすを押して施設内を案内
 - ・障害者割引制度の実施（同伴者にも適用）
- センターから事業者に対し障害者差別解消法の趣旨や事業者の責務について説明を行い、障害のある方が利用しやすい運営方法について継続して検討いただくよう依頼した。
- その後、事業者より、「既定値内のサイズであれば、電動車いすを手動モードに切り替えて利用できることが確認できたため、電動車いすの利用を一律に断る運用を見直した。」と報告があった。
- これを受け、センターから事業者に対し、ホームページにおいて「電動車いすの利用はできない」と一律に案内することなく、「利用を希望される場合は事前に御相談ください。」などと御案内し、個々の利用希望者との建設的な対話を通じ対応を検討することが望ましい旨助言した。

（対応のポイント）

- ✓ 引き続き、事業者に対して、障害者差別解消法の趣旨や事業者の責務についての理解促進に取り組むことにより、事業者は利用の可否を一律に判断するのではなく、個別の事情を踏まえた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 サービス分野に関する相談（当事者（聴覚障害者）からの相談）

＜相談概要＞

- ・ 長年、配信事業者に対して映像作品に字幕付与を依頼している。
- ・ 事業者が説明する対応できない理由は、「字幕付与にかけられる時間がない」であるが、字幕付与に対応している事業者もある中で、納得がいかない。

＜対応概要＞

- センターから事業者を確認したところ、事業者が提供している他の映像作品等では、ほとんどが字幕付与されていることが確認できた。
- 一方で、一部の映像作品については、全体の時間が長く、セリフや音楽が多い

ため、字幕付与への費用が莫大となり、利益を確保することが難しく、検討中の状況との説明があった。

- また、事業者からは代替案として、1年後に別の媒体で字幕付与作品を提供しているとの説明があったが、相談者は「公開と同時に利用できない」として納得がいかない様子であるとのことだった。
- 事業者は「合理的配慮の提供」についての認識があったが、改めて、センターから障害者差別解消法の普及啓発を行い、相談者との間で、お互いに建設的な対話を継続しながら、対応について検討するよう依頼した。

（対応のポイント）

- ✓ 事業者等が、映像の配信等を行う際は、過重な負担のない範囲で、情報保障に努めるとともに、当事者等からの要望に基づき、それを充実させるための検討を重ねることが重要である。
- ✓ また、当事者からの要望を踏まえながら、情報保障の充実に向けた検討を継続し、双方が事情を共有しながら建設的な対話を重ねることが望まれる。

イ サービス分野に関する相談（当事者（聴覚障害者）からの相談）

＜相談概要＞

- ・ 観劇の際、聴覚障害者がセリフや歌詞をリアルタイムで理解できるよう、字幕機器（字幕グラス、字幕スマホ・タブレット）を貸与してほしい。
- ・ 現在提供されているプログラムや歌詞カード貸出しという情報保障は、あらずじや歌詞の一部に過ぎず、十分ではない。
- ・ また、これらの資料を利用できるのは主に開場後から開演までの限られた時間であり、その短時間で登場人物の歌詞やセリフを暗記しなければならず、大きな負担となっている。

＜対応概要＞

- センターから事業者を確認したところ、字幕機器等の貸与は現在検討を進めているとのことだった。これを受けてセンターより台本の事前貸し出し等を提案したが、事業者からは、公演開始後もセリフの変更や調整等が行われることがあるため、事前貸し出しが対応可能かは組織内で検討が必要との説明があった。
- また、台本の当日貸し出しについては、公演中に台本を見るには照明が必要になるが、他の観客への影響も考えられるため、対応は難しいとの説明があった。
- センターからは、障害者差別解消法の普及啓発を行うとともに、引き続き、障害者にとってより利用しやすい情報保障の方法を検討するよう依頼した。

- その後、相談者から、「台本を閲覧できるタブレット端末貸し出しが始まりました。事業者に最初に申し出てから5年かかりましたが、対応いただき厚くお礼申し上げます。」との報告メールがあった。

（対応のポイント）

- ✓ 情報保障機器の導入等の合理的配慮の提供について、事業者にとって直ちに対応することが難しい事情がある場合でも、障害当事者と事業者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。

ウ 医療・福祉分野に関する相談（当事者（視覚障害者）からの相談）

＜相談概要＞

- ・ 事業者が開催するセミナーに、ガイドヘルパーとともに参加した。セミナー中は、ガイドヘルパーが表示されたスライドを読み上げて説明するが、その説明と講師の説明が異なると混乱してしまうため、事前に資料を配布してほしいと申し出たが、他の受講生との平等性という理由で断られた。

＜対応概要＞

- センターから、事業者に連絡したところ、「表示されているスライドを読み上げるガイドヘルパーの説明と、講師の説明が異なると混乱するため、事前に資料を提供してほしい」という相談者の申し出の趣旨が事業者には十分伝わっていないと思われる状況が見受けられた。
- そこで、センターより障害者差別解消法の趣旨や事業者の責務について説明を行い、引き続き、障害者にとってより良い情報保障の方法を検討するよう依頼した。
- その後、事業者から、資料の事前提供について前向きに対応する方向で、改めて組織内で検討するとの回答を得た。

（対応のポイント）

- ✓ 事業者側に障害特性や必要な支援に関する理解が不十分である場合、セミナー中にガイドヘルパーがどのような支援を行うのか、なぜ事前の資料提供が必要なのかといった点が正確に伝わらず、対応が不十分になる可能性がある。
- ✓ 障害者側も、事業者に対して、「合理的配慮の申出」を行うときは、配慮を必要とする理由について、よりわかりやすく説明することで、建設的な対話がスムーズに進む可能性がある。

エ その他分野に関する相談（当事者（聴覚障害者）からの相談）

<相談概要>

- ・ ワークショップに参加する際、筆談での対応を求めたところ、事業者からは参加を拒否された。
- ・ しかし、その後も参加を希望し、当日参加したところ、個別の質問には事業者が筆談で対応を行ってくれたため、なぜ当初、参加を断られたのか分からず、戸惑いを感じた。

<対応概要>

- センターから、事業者に連絡したところ、次のような説明があった。
 - ・ 相談者から前日に受けた申込受付フォームには「筆談が必要」とだけ記載があった。
 - ・ ワークショップは講師 1 名に対し参加者が複数名いる形式であり、直前の申出に対し講師を 2 名体制にすることは難しく、対応が困難であると考えた。
 - ・ 当日、相談者が音声アプリを利用して講師の説明を聞いている様子を見て、必要としている配慮の内容を理解した。そのため、個別の質問については筆談で対応した。事前に「個別質問への筆談対応を希望している」という内容がわかっていたら、前日の申込でも十分に対応できたと考えている。
- センターから事業者に対し、障害者差別解消法の普及啓発を行うとともに、今回は準備期間が限られていた事情があったかもしれないが、今後、障害者から配慮の申出があった場合は、必要な配慮の内容について丁寧に確認し、建設的な対話を行うよう依頼した。
- あわせて、ワークショップの開催案内等をする際は、「配慮が必要な方はあらかじめ、お申し出ください」と案内することなども助言した。

(対応のポイント)

- ✓ 「合理的配慮の提供」の申出から提供までの時間が十分にあるほど、事業者と障害者が必要な配慮について話し合いやすくなり、より良い建設的な対話が行える可能性がある。
- ✓ 障害者側が、事業者に対して、「合理的配慮の申出」を行うときは、配慮の内容などをより具体的に説明することで、建設的な対話がスムーズに進む可能性がある。

2. 報道発表事案について

(1) 宿泊拒否「またか・・・」 法改正「カスハラ扱い」不安視

- ・ 埼玉県越谷市の知的障害者が通う通所施設が、栃木県那須町のホテルに「利用者と職員の旅行」の宿泊予約を申し込んだところ、「そういう団体の予約は受け付けていません」と断られた。
- ・ 取材を受けて、ホテル側は、障害者への接遇についてマニュアルがなかったことから、スタッフが誤った解釈で対応したと謝罪し、3カ月後に対応マニュアルを策定した。
- ・ また、聴覚障害者が「電話リレーサービス」を利用して関東地方の旅館を予約しようとした際、宿泊予定者の4人全員が聴覚障害者であることを伝え、「連絡手段や万が一の際の十分な対応が難しい。聞こえる方と一緒にないと受け入れできない」と断られた。
- ・ 当事者は、「障害者に接した経験があまりない相手だと対応が面倒だと感じられてしまい、利用を断られることはよくある」とため息をつく。
- ・ 改正旅館業法（令和5年12月施行）は、特定の感染症に罹患している場合などを除き、宿泊施設は客の受け入れを拒否できないとしている一方で、カスタマーハラスメントの社会問題化を背景に、不当な要求は拒否できるという条項が設けられた。
- ・ このため、障害者が合理的配慮を求めるまっとうな要望でも「不当要求」と捉えられかねないと危惧する声があがっている。

（令和8年3月18日 毎日新聞記事より一部抜粋）

（2）合理的配慮 何求めれば

- ・ 大学入学後、注意欠如・多動症（ADHD）の診断を受け休学した学生は、復学時に「合理的配慮」の申請を決めた。
- ・ 当初は課題の締め切りを伸ばす配慮を求めようとしていたが、障害学生支援室のコーディネーターが、面談を通じて当事者の困りごとを整理した。「出席する教室を間違えたの？」「課題を見落とすことはある？」と、どこに引っ掛かりがあるかを探り、口頭で示された指示を聞き漏らしてしまうことが分かった。
- ・ 具体的にどんな配慮が必要かを言語化できる学生は少ない。
- ・ コーディネーターは、「高校までは本人が気づかないうちに周囲が配慮してくれていることが多い。でも大学では自ら説明して求める必要がある。」と語る。

- ・ 面談を踏まえ、当該学生は課題の締め切りや提出方法を文書で示す配慮を求めることとした。1か月後、学内の会議を経て、合理的配慮の提供が決定し、課題の内容や締め切りはオンラインの授業用プラットフォームで周知されるようになった。その結果、必要な情報を見落とすことがなくなった。

(令和8年3月23日 毎日新聞記事より一部抜粋)

(3) 必要な配慮わかりやすく 聴力の程度など無料リーフレットに

- ・ 聴覚障害のある人のコミュニケーションを支援するリーフレット「聞こえの説明書」が好評を得ており、教育現場や企業での活用が広がっている。(NPO 法人「サイレントボイス」作成)
- ・ 本リーフレットは、どれくらい聞こえるか、どちらの耳が聞こえやすいかなどを可視化し、相手に見せて伝える仕組みとなっている。
- ・ 「聞こえの説明書」は、専用ウェブサイトから氏名などを登録して申し込むことで、無料でダウンロードできる。
- ・ 1枚の紙に印刷すると、表に6、裏に6の計12の四角い枠があり、枠ごとに「補聴機器使用の有無」や「話をする際にお願いしたいこと」などを書き込めるようになっている。
- ・ 監修者である武蔵野大学の助教は、自身の困難さや必要な配慮を言語化することは難しく、説明書作りは周囲との丁寧なやりとりやサポートが重要だと語る。

(令和7年11月6日 日本経済新聞記事より一部抜粋)