

ご意見の概要及びご意見に対する国土交通省の考え方（抜粋）

【本編】

| No. | 項目 | ご意見の概要 | ご意見に対する考え方 |
|-----|---------|--|---|
| 1 | 一. 2 | 障害や病気の判断基準を示すことを求める意見。 | 一義的に定義することが難しいため、原案どおりとします。 |
| 2 | 一. 2 | 障害や差別の定義と範囲を具体的に示すことを求める意見。 | 障害の定義は、法に規定が置かれており、基本方針においても法の定義規定を踏まえて記述していることから、対応指針においても同様の記述としています。 |
| 3 | 一. 3 | 留意点として、他省庁の対応指針案にも記載のある「望ましい」という表現の意味や、事業者の自主的な取組への期待、事業者に対する主務大臣の措置などを追記することを求める意見。 | ご意見を踏まえて、同様の記述を追記します。 |
| 4 | 二. 1(1) | 不当な差別的取扱いには、直接差別だけでなく関連差別が含まれることが分かるよう定義すべきという意見。 | 不当な差別的取扱いについては、基本方針において基本的な考え方が整理・記述されており、これに基づく対応指針においても同様の記述としています。 |
| 5 | 二. 1(2) | 見出しの「正当な理由」を、「正当な理由の判断の視点」に修正を求める意見。 | ご意見のとおり、修正します。 |
| 6 | 二. 1(2) | 正当な理由の項目全体、あるいは「安全」に関する項目の削除を求める意見。 | 正当な理由については、基本方針において基本的な考え方が整理・記述されており、これに基づく対応指針においても同様の記述としています。 |
| 7 | 二. 1(2) | 正当な理由の判断要素に差別禁止により確保される障害者の権利や利益を盛り込むことや、正当化事由の立証責任が行為者側にあることなどを示すことを求める意見。 | 正当な理由の判断の視点においては、「障害者、事業者、第三者の権利利益（例：安全の確保、…）」と記述し、障害者の権利利益の観点、事業者、第三者と並び掲げられているところであり、これらの観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することとしています。 また、事業者の立証責任について、法に規定のない義務を対応指針で事業者に課すことは困難です。 |
| 8 | 二. 1(2) | 他省庁の対応指針案にも記載のある「客観的な判断」の意味や、正当な理由を根拠とした法の趣旨を形骸化する行為は適切ではないことなどの追記を求める意見。 | ご意見を踏まえて、同様の記述を追記します。 |
| 9 | 二. 1(2) | 正当な理由の判断結果を障害者に説明した際に理解が得られなかった場合には、相談窓口と調整を図ることを求める意見。 | 事業者の説明に納得できない場合については、第四「事業者における相談体制の整備」又は基本方針第5の2「相談及び紛争の防止等のための体制の整備」をご参照ください。 |
| 10 | 二. 2(1) | 本来業務の範囲を必要以上に限定的に解釈して、合理的配慮の提供を行うべきではないという意見。 | 合理的配慮については、基本方針において基本的な考え方が整理・記述されており、これに基づく対応指針においても同様の記述としています。 |
| 11 | 二. 2(1) | 医療行為や食事等の介助行為などが合理的配慮の対象外の例である記述の削除を求める意見。 | 国土交通省所管事業に関する業務行為ではないことが明確になるような表現に修正します。 |
| 12 | 二. 2(1) | 対応指針において、合理的配慮の定義を明記すべきという意見。 | 合理的配慮については、基本方針において基本的な考え方が整理・記述されており、これに基づく対応指針においても同様の記述としています。 |
| 13 | 二. 2(2) | コミュニケーション手段に、要約筆記、手話通訳など例示の追記を求める意見。 | ご意見を踏まえ、例示を追記します。 |

| | | | |
|----|---------|--|--|
| 14 | 二. 2(2) | 意思の表明がない場合でも合理的配慮を行うことや、本人の真意から離れたところで意思解釈が行われないようにすることなどを求める意見。 | 当該項目のお書きに、意思の表明がない場合に関して記載しています。いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。 |
| 15 | 二. 2(2) | 自主的な取組を「望ましい」ではなく実施するよう断定的な表現にすることを求める意見。 | 法に規定のない義務を対応指針で事業者に課すことは困難であり、一.3の留意点追記により対応します。 |
| 16 | 二. 2(2) | 意思の表明の具体的事例を明示することを求める意見。 | 別紙の具体例において、記述しています。 |
| 17 | 二. 2(3) | 見出しの「過重な負担」を、「過重な負担の基本的な考え方」に修正を求める意見。 | ご意見のとおり、修正します。 |
| 18 | 二. 2(3) | 過重な負担の判断基準を明確にすることを求める意見。 | 過重な負担は、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することとしています。 |
| 19 | 二. 2(3) | 他省庁の対応指針案にも記載のある「過重な負担」の判断の客観性や、過重な負担を根拠とした法の趣旨を形骸化する行為は適切ではないことなどの追記を求める意見。 | ご意見を踏まえて、同様の記述を追記します。 |
| 20 | 二. 2(3) | 過重な負担の立証責任が事業者側にあることを示すことを求める意見。 | 事業者の立証責任について、法に規定のない義務を対応指針で事業者に課すことは困難です。 |
| 21 | 二. 2(3) | 過重な負担にとらわれることなく、共生社会の実現を目指すという、事業者としての責務を再確認すべきであるという意見。 | いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。 |
| 22 | 二. 2(3) | 同種のサービス提供は、「望ましい」ではなく対応するという表現にすることを求める意見。 | 法に規定のない義務を対応指針で事業者に課すことは困難であり、一.3の留意点追記により対応します。 |
| 23 | 二. 2(4) | 事前的改善措置の充実を図るべきであることの明記を求める意見。 | 事前的改善措置については、基本方針において基本的な考え方が整理・記述されており、これに基づく対応指針においても同様の記述としています。 |
| 24 | 二. 2(4) | 具体例に、事前的改善措置と合理的配慮の関係の項目の追加を求める意見。 | 具体例は、不当な差別的取扱い及び合理的配慮に関するものを記載しており、これはあくまでも例示であり、記載されている具体例に限られるものではありません。 |
| 25 | 二. 2(4) | 事前的改善措置の例示について、具体的な説明の追加を求める意見。 | 事前的改善措置については、基本方針において基本的な考え方が整理・記述されており、これに基づく対応指針においても同様の記述としています。 |
| 26 | 二. 2(4) | 合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれるの「多数」の削除を求める意見。 | 事前的改善措置については、基本方針において基本的な考え方が整理・記述されており、これに基づく対応指針においても同様の記述としています。 |
| 27 | 二. 2(4) | 環境整備により、社会的障壁を除去する対策を整えることなどにより、社会全体が障害にならないための環境を作ることが重要であるとの意見。 | いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。 |
| 28 | 三 | 不当な差別的取扱いの「懸念」事例は、差別的取扱いに「あたる」事例と断定的な表現にすべきであるという意見。 | ご意見を踏まえて、「想定される」事例と表記します。 |
| 29 | 三 | 不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例の削除を求める意見。 | あくまで例示として記載しているものです。不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断する必要があります。 |

| | | | |
|----|-----|--|--|
| 30 | 三 | 合理的な配慮の提供レベルが2種類に区分されているが、一律に積極的に提供を行うべき事例として整理すべきという意見。 | あくまで例示として記載しているものです。 過重な負担に相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断する必要があります。 |
| 31 | 三 | サービス提供側にいる障害者についても言及を求める意見。 | 雇用分野に関する障害者差別解消の措置については、「障害者の雇用の促進等に関する法律(昭和35年法律第123号)」の定めるところによることとされており、対応指針の対象ではありません。 |
| 32 | 四.1 | 相談窓口を、障害者にわかりやすく周知徹底を図ることを求める意見。 | 事業者における周知が適切に行われるよう、関係団体等への広報・啓発などに取り組んでまいります。 |
| 33 | 四.1 | 相談窓口に、女性職員の配置を必須とする意見。 | 四.2「相談時のコミュニケーションへの配慮」において、障害者の性別等にも配慮することを追記します。 |
| 34 | 四.1 | 外部有識者の配置や第三者委員会の設置、障害者団体への照会などを行うべきという意見。 | 個々の事業者における相談体制の具体的な在り方に係る事項と考えられるため、対応指針に盛り込むことはしませんが、いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。 |
| 35 | 四.1 | 窓口担当者の専門性の確保は「望ましい」ではなく確保を図ると断定すべきという意見。 | 法に規定のない義務を対応指針で事業者に課すことは困難であり、一.3の留意点追記により対応します。 |
| 36 | 四.2 | コミュニケーション手段に、要約筆記、手話通訳、手書き文字など例示の追記を求める意見。 | ご意見を踏まえ、例示を追記します。 |
| 37 | 四.2 | コミュニケーション手段の用意にあたり、「可能な範囲」「望ましい」という表現の削除を求める意見。 | 法に規定のない義務を対応指針で事業者に課すことは困難であり、一.3の留意点追記により対応します。 |
| 38 | 四.2 | 様々な障害特性に応じたコミュニケーションへの配慮に関する記述を残すことを求める意見。 | ご意見のとおり、記述は残します。 |
| 39 | 四.3 | 相談事例の蓄積や共有にあたっては、相談者の個人情報やプライバシーに特段の配慮を求める意見。 | ご意見を踏まえ、同様の記述を追記します。 |
| 40 | 四.3 | 相談事例の蓄積は今後のために必要なもので、記述を残すことを求める意見。 | ご意見のとおり、記述は残します。 |
| 41 | 四.3 | 障害者対応は、個別性に確実な対応が求められるため、相談事例の蓄積と活用が重要であること、また地域の当事者団体との協力関係の構築に一層努めるべきとの意見。 | いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。 |
| 42 | 五 | 障害女性の複合差別について、研修内容に盛り込むことを求める意見。 | 個々の事業者における研修・啓発の具体的な在り方に係る事項と考えられるため、対応指針に盛り込むことはしませんが、いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。 |
| 43 | 五 | 障害者団体との意見交換や連携は重要であり、記述を残すことを求める意見。 | ご意見のとおり、記述は残します。 |
| 44 | 五 | 取得が奨励される資格や、見直しが求められるマニュアルなどについて、具体的内容の説明の追記を求める意見。 | ご意見を踏まえて、例示を追記します。 |
| 45 | 五 | 研修では、正当な理由の説明責任や法律の趣旨について、職員に周知・徹底することを求める意見。 | 事業者における研修が適切に行われるよう、関係する情報や具体例の広報・啓発などに取り組んでまいります。 |
| 46 | 六 | 自分が相談したい窓口がどこになるのか、障害者にわかりやすく明示することを求める意見。 | 連絡先や方法などの詳細情報は、HP等で公表することを予定しています。 |

| | | | |
|----|---|--|--|
| 47 | 六 | 既存の窓口を活用する場合は、職員の研修を充実させ、適切な対応ができるようにすることを求める意見。 | 相談に対応する職員の研修等に取り組んでまいります。 |
| 48 | 六 | トラブル発生時などの対応として、仲裁窓口を整備し、紹介することを求める意見。 | 紛争解決機関については、基本方針第5の2「相談及び紛争の防止等のための体制の整備」をご参照ください。 |

【事業共通】

| No. | 項目 | ご意見の概要 | ご意見に対する考え方 |
|-----|-------|---|-------------------------------|
| 1 | 2(1)① | 差別にあたる事例に、多目的トイレの設置に関する事例の追加を求める意見。 | 事前の環境整備に関するものであるため、原案どおりとします。 |
| 2 | 2(2)① | 公共交通機関、建築物での車いす利用者への合理的配慮について、ストレッチャータイプの車いす利用者の利用を前提とすることを求める意見。 | 事前の環境整備に関するものであるため、原案どおりとします。 |
| 3 | 2(2)① | 合理的配慮の具体例①に、コミュニケーション方法のひとつに、「手書き文字(手のひらに指で文字を書いて伝える方法)」の追加を求める意見。 | ご意見を踏まえて、一部の事業において追加します。 |
| 4 | 2(2)① | 合理的配慮の具体例に、「WEBページは視覚障害者も利用することを考慮して十分アクセシビリティに配慮して作成する。」の追加を求める意見。 | 原案どおりとします。 |
| 5 | その他 | 今後は民間事業所の努力だけでなく、国土交通省についても対応が必要であるという意見。 | いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。 |

【不動産業関係】

| No. | 項目 | ご意見の概要 | ご意見に対する考え方 |
|-----|-------|---|--|
| 1 | 2(1)① | 差別にあたる事例に、家賃債務保証会社の対応についての事例の追加を求める意見。 | 対象事業を宅地建物取引業としているため、次のとおりの記述としています。 『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。』 |
| 2 | 2(1)① | 差別的取扱いは合理的配慮の提供により解消される場合がほとんどであり、差別的取扱いの正当化事由の具体例としてあげるのは適当でないことから、「調理器具の使用状況や介助者の有無等、生活状況を確認し、賃貸人への交渉等、必要な調整をすることなく」の記述の削除を求める意見。 | ご意見を踏まえ、次のとおり修正します。 『宅建業者が、障害者に対して、「火災を起こす恐れがある」等の懸念を理由に、仲介を断る。』 なお、合理的配慮を提供するために必要な確認等を行う際の留意点については、プライバシーの配慮に関する事例を差別にあたらぬ事例に以下のとおり追加することにより対応します。 『合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。』 |

| | | | |
|----|-------|---|--|
| 3 | 2(1)① | 差別的取扱いは合理的配慮の提供により解消される場合がほとんどであり、差別的取扱いの正当化事由の具体例としてあげるのは適当でないことから、「生活状況や支援体制の有無等を確認することなく」の記述の削除を求める意見。 | ご意見を踏まえ、次のとおり修正します。 『・宅建業者が、一人暮らしを希望する障害者に対して、一方的に一人暮らしは無理であると判断して、仲介を断る。』 なお、合理的配慮を提供するために必要な確認等を行う際の留意点については、プライバシーの配慮に関する事例を差別にあたらない事例に以下のとおり追加することにより対応します。 『・合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。』 |
| 4 | 2(1)① | 「宅建業者が、障害者に対し、障害を理由とした誓約書の提出を求める。」の記述を残すことを求める意見。 | 原案どおりとします。 |
| 5 | 2(1)① | 誓約書や障害の状況、生活保護の有無などプライバシーに関わる事項を聞き、入居を断ることはあってはならないという意見。 | ご趣旨を踏まえ、合理的配慮を提供するために必要な確認等を行う際の留意点について、プライバシーの配慮に関する事例を差別にあたらない事例に以下のとおり追加することにより対応します。 『・合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。』 |
| 6 | 2(1)① | 断る場合の方法をどのように可視化し、また防止策を検討化するか不明確なので明確にすべきであるという意見。 | 場面ごとの個別性も高く、一律に記載することは困難であるため、原案どおりとしますが、いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。 |
| 7 | 2(1)② | 事例「賃貸契約に通常必要な条件を満たさない場合に、宅建業者が仲介を断る。」の削除を求める意見。 | ご意見を踏まえて削除します。 |
| 8 | 2(2)① | 「賃貸物件の内部の改修についても必要な調整を積極的に行う」等の文言の追記を求める意見。 | 賃貸物件のバリアフリー改修に関しては、地域の実情を踏まえて設置されている居住支援協議会等とも連携して行われているところであり、宅建業者としての対応については、合理的配慮の事例②の一番最後に、以下のとおり記載しています。 『・障害者の居住ニーズを踏まえ、バリアフリー化された物件等への入居が円滑になされるよう、居住支援協議会の活動等に協力し、国の助成制度等を活用して適切に改修された住戸等の紹介を行う。』 |
| 9 | 2(2)① | 聴覚障害者への会話の方法として手話通訳と要約筆記の追記を求める意見。 | 事業者によっては対応が可能な人員の確保が難しい場合もあるため、原案どおりとします。 |
| 10 | 2(2)① | 種々の手続きにおける書類の作成時に、手を添えることで書きやすくなるかは疑問であるため、「大きな文字が書きやすいよう空欄を開ける」と追記するよう求める意見。 | 書類の作成時に手を添えることで書きやすくなる場合もあるため、原案どおりとしますが、ご趣旨を踏まえ、以下のとおり合理的配慮の事例②に説明を追記します。 『・物件の案内や契約条件等の各種書類をテキストデータで提供する、ルビ振りを行う、書類の作成時に大きな文字を書きやすいように記入欄を広く設ける等、必要な調整を行う。』 |

| | | | |
|----|-------|--|---|
| 11 | 2(2)② | 障害当事者はそれぞれ支援体制を確保・確認しつつ生活しており、すでに本人と関係性のある支援体制について確認すべきであるため、事例「市町村の福祉部局等に、地域の実情に応じた支援体制があるか、医療の専門家への相談が可能か等、確認しながら仲介を行う。」の削除を求める意見。 | ご意見を踏まえて削除します。 なお、支援体制を確保できていない障害当事者等のニーズも考慮し、合理的配慮を提供するために必要な確認等を行う際の留意点について、プライバシーの配慮に関する事例を差別にあたらない事例に以下のとおり追加することにより対応します。 『合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。』 |
|----|-------|--|---|

【設計等業関係】

| No. | 項目 | ご意見の概要 | ご意見に対する考え方 |
|-----|-------|---|----------------------------------|
| 1 | 2(1)② | 事例「設計等の受託契約に通常必要な条件を満たさない場合に契約を拒否する。」の削除を求める意見。 | ご意見を踏まえて削除します。 |
| 2 | 2(2)① | 聴覚障害者への会話の方法として手話通訳と要約筆記の追記を求める意見。 | 事業者によっては対応が難しい場合もあるため、原案どおりとします。 |

【鉄道事業関係】

| No. | 項目 | ご意見の概要 | ご意見に対する考え方 |
|-----|-------|---|---|
| 1 | 2(1)① | 差別にあたる事例に、新幹線及び在来線の特急列車への乗車の際は事前予約を求めることについての事例の追加を求める意見。 | 介助をする駅員の配置等を行うために事前予約を行っているものとも考えられ、明らかに不当な差別的取扱いであるとまでは言えないため、原案どおりとします。 |
| 2 | 2(1)① | 差別にあたる事例に、「窓口時間の一部を制限することによって、必要な乗車手続きが受けられなくなる。」を追加するよう求める意見。 | 窓口時間の一部制限は障害者のみに条件を付しているものではないため、原案どおりとします。 |
| 3 | 2(1)① | 「障害があることのみをもって、乗車できる場所や時間帯を制限し、又は障害者でない者に対して付さない条件をつける。」は良い事例のため残すことを求める意見。 | ご意見のとおり、記述は残します。 |
| 4 | 2(1)① | 事例「障害があることのみをもって、乗車できる場所や時間帯を制限し、又は障害者でない者に対して付さない条件をつける。」に「夜間に無人となる駅での降車を断り、近隣駅での降車をすすめること」を追記するよう求める意見。 | 具体的な場面や状況に応じて適切な判断や対応をするものであり、一概に不当な差別的取扱いであるとまでは言えないため、原案どおりとします。 |
| 5 | 2(1)① | 差別にあたる事例に、特段の支障等がない利用者に対し診断書の提出を求めることについての事例の追加を求める意見。 | 原案どおりとします。 |
| 6 | 2(1)① | 「障害があることのみをもって」という表現を「障害があることと、それに関連した理由により」と修正を求める意見。 | ご指摘の箇所については、本文に示された、障害を理由とする不当な差別的取扱いの基本的な考え方を踏まえて記載しているため、原案どおりとします。 |
| 7 | 2(1)② | 事例「車いす等を使用して列車に乗車する場合、正当な理由に基づき、必要最低限の利用条件を課す」の削除を求める意見。 | 不当な差別的取扱いに当たらないと考えられる事例を記述していますが、より分かりやすく具体的な記述に一部修正をします。 |