

国土交通省所管事業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改定案 新旧対照表

本文

改 正 案	現 行
<p>一 趣旨</p> <p>1 障害者差別解消法の制定の背景及び経過</p> <p>( 同右 )</p> <p>・ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）は、障害者基本法の差別禁止の基本原則を具体化するものであり、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いなが</p>	<p>一 趣旨</p> <p>1 障害者差別解消法の制定の経緯</p> <p>・ 我が国では、障害者権利条約の国連採択（平成18年）及び署名（平成19年）を受けて、障害者基本法（昭和45年法律第84号）の改正（平成23年）など、これに対応した国内法の整備を順次実施してきた。</p> <p>・ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）は、障害者基本法の差別禁止の基本原則を具体化するものであり、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いなが</p>

ら共生する社会の実現に向け、障害を理由とする差別の解消を

推進することを目的として、平成25年に制定された。

・ また、令和3年6月には、事業者による合理的配慮の提供を義務

づけるとともに、行政機関相互間の連携の強化を図るほか、相談

体制の充実や情報の収集・提供など障害を理由とする差別

を解消するための支援措置の強化を内容とする改正法が公布され

た（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を

改正する法律（令和3年法律第56号））。

## 2 法の基本的な考え方

・ 法は、全ての障害者が、障害者でない者等しく、基本的人権

を享有する個人としてその尊厳が重んぜられ、その尊厳にふさわ

しい生活を保障される権利を有することを踏まえ、障害を理由と

する差別の解消の推進に関する基本的な事項等を定めることによ

ら共生する社会の実現に向け、障害者差別の解消を推進する

ことを目的として、平成25年に制定された。

（新設）

## 2 法の基本的な考え方

（新設）

り、障害を理由とする差別の解消を推進することで、共生社会

の実現に資することを目的としている。

- ・ 法が対象とする障害者は、法第2条第1号に規定する

障害者である。具体的には、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。)がある者であって、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ものである。これは、

障害者基本法第2条第1号に規定する障害者の定義と同様で

あり、いわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえている。したがっ

て、法が対象とする障害者の該当性は当該者の状況等に応

じて個別に判断されることとなり、いわゆる障害者手帳の所持者

に限定されない。

- ・ 法が対象とする障害者は、障害者基本法第2条第1号に

規定する障害者である。具体的には、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。)がある者であって、

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である。したがって、いわゆる

障害者手帳の所持者に限定されない。また、特に女性である障害

者は、障害に加えて女性であることにより、更に複合的に困難な

状況に置かれている場合があること、障害児には、成人の障害

者とは異なる支援の必要性があることに留意する。

・ 法が対象とする事業者は、商業その他の事業を行う者(地方公共団体の経営する企業及び公営企業型地方独立行政法人を含み、国、独立行政法人等、地方公共団体及び公営企業型以外の地方独立行政法人を除く。)であり、目的の営利・非営利、個人・法人の別を問わず、同種の行為を反復継続する意思をもって行う者としている。したがって、例えば、個人事業者や対価を得ない無報酬の事業を行う者、非営利事業を行う特定非営利活動法人も対象となり、また対面やオンラインなどサービス等の提供形態の別も問わない。

( 同右 )

・ 法が対象とする事業者は、商業その他の事業を行う者(地方公共団体の経営する企業及び公営企業型地方独立行政法人を含み、国、独立行政法人等、地方公共団体及び公営企業型以外の地方独立行政法人を除く。)であり、目的の営利・非営利、個人・法人の別を問わず、同種の行為を反復継続する意思をもって行う者としている。したがって、例えば、個人事業者や対価を得ない無報酬の事業を行う者、非営利事業を行う特定非営利活動法人も対象となる。

・ 法は、日常生活及び社会生活全般に係る分野を広く対象としている。ただし、事業者が事業主としての立場で労働者に対して行う障害を理由とする差別を解消するための措置は、法第13条において、障害者の雇用の促進等に関する法律(昭和35年

- ・ 法は、障害者に対する不当な差別的取扱い及び合理的配慮の  
不<sup>ふ</sup>提<sup>てい</sup>供<sup>きょう</sup>を差<sup>さ</sup>別<sup>べつ</sup>と規<sup>き</sup>定<sup>てい</sup>し、事<sup>じ</sup>業<sup>ぎょう</sup>者<sup>しゃ</sup>に對<sup>たい</sup>し、差<sup>さ</sup>別<sup>べつ</sup>の解<sup>かい</sup>消<sup>しょう</sup>に向<sup>む</sup>けた具<sup>ぐ</sup>体<sup>たい</sup>的<sup>てき</sup>  
取<sup>とり</sup>組<sup>ぐみ</sup>を求<sup>もと</sup>めるとともに、普<sup>ふ</sup>及<sup>きつ</sup>啓<sup>けい</sup>発<sup>はつ</sup>活<sup>かつ</sup>動<sup>どう</sup>等<sup>とう</sup>を通<sup>つう</sup>じて、障<sup>しょう</sup>害<sup>がい</sup>者<sup>しゃ</sup>も含<sup>ふく</sup>  
めた国<sup>こく</sup>民<sup>みん</sup>一<sup>ひとり</sup>人<sup>ひとり</sup>が、そ<sup>そ</sup>れ<sup>れ</sup>ぞ<sup>ぞ</sup>れ<sup>れ</sup>の立<sup>たち</sup>場<sup>ば</sup>に於<sup>お</sup>いて自<sup>じ</sup>発<sup>はつ</sup>的<sup>てき</sup>に取<sup>と</sup>り組<sup>ぐ</sup>むこ<sup>こ</sup>と  
を促<sup>うなが</sup>している。
- ・ 法は、事業者が障<sup>しょう</sup>害<sup>がい</sup>を理<sup>り</sup>由<sup>ゆう</sup>とす<sup>す</sup>る不<sup>ふ</sup>当<sup>たう</sup>な差<sup>さ</sup>別<sup>べつ</sup>的<sup>てき</sup>取<sup>と</sup>り扱<sup>あつか</sup>いを行<sup>おこな</sup>う  
こ<sup>こ</sup>と及<sup>およ</sup>び合<sup>ごう</sup>理<sup>り</sup>的<sup>てき</sup>配<sup>はい</sup>慮<sup>りょ</sup>の不<sup>ふ</sup>提<sup>てい</sup>供<sup>きょう</sup>に<sup>により</sup>障<sup>しょう</sup>害<sup>がい</sup>者<sup>しゃ</sup>へ<sup>の</sup>権<sup>けん</sup>利<sup>り</sup>益<sup>えき</sup>の侵<sup>しん</sup>害<sup>がい</sup>  
を<sup>もたらす</sup>こ<sup>こ</sup>とは、差<sup>さ</sup>別<sup>べつ</sup>に<sup>あたる</sup>と<sup>して</sup>禁<sup>きん</sup>止<sup>し</sup>す<sup>ると</sup>とも<sup>に</sup>、事<sup>じ</sup>業<sup>ぎょう</sup>者<sup>しゃ</sup>に  
對<sup>たい</sup>し合<sup>ごう</sup>理<sup>り</sup>的<sup>てき</sup>な配<sup>はい</sup>慮<sup>りょ</sup>の提<sup>てい</sup>供<sup>きょう</sup>の義<sup>ぎ</sup>務<sup>む</sup>を課<sup>か</sup>している。

### 3 対<sup>たい</sup>応<sup>おう</sup>指<sup>し</sup>針<sup>しん</sup>の意<sup>い</sup>義<sup>ぎ</sup>・性<sup>せい</sup>質<sup>しつ</sup>

- ・ この対<sup>たい</sup>応<sup>おう</sup>指<sup>し</sup>針<sup>しん</sup>は、法<sup>ほう</sup>第<sup>だい</sup>11条<sup>じょう</sup>第<sup>だい</sup>1項<sup>こう</sup>の規<sup>き</sup>定<sup>てい</sup>に基<sup>もと</sup>づ<sup>き</sup>、国<sup>こく</sup>土<sup>ど</sup>交<sup>こう</sup>通<sup>つう</sup>省<sup>しょう</sup>  
が所<sup>しょ</sup>管<sup>かん</sup>す<sup>る</sup>事<sup>じ</sup>業<sup>ぎょう</sup>の事<sup>じ</sup>業<sup>ぎょう</sup>者<sup>しゃ</sup>が差<sup>さ</sup>別<sup>べつ</sup>の解<sup>かい</sup>消<sup>しょう</sup>に向<sup>む</sup>けた具<sup>ぐ</sup>体<sup>たい</sup>的<sup>てき</sup>取<sup>と</sup>り組<sup>ぐみ</sup>を

法<sup>ほう</sup>律<sup>りつ</sup>第<sup>だい</sup>123号<sup>ごう</sup>の定<sup>さだ</sup>め<sup>め</sup>に<sup>よる</sup>こ<sup>こ</sup>とと<sup>さ</sup>れ<sup>て</sup>い<sup>る</sup>。

- ・ 法は、障害者に対する不当な差別的取扱い及び合理的配慮の  
不<sup>ふ</sup>提<sup>てい</sup>供<sup>きょう</sup>を差<sup>さ</sup>別<sup>べつ</sup>と規<sup>き</sup>定<sup>てい</sup>し、事<sup>じ</sup>業<sup>ぎょう</sup>者<sup>しゃ</sup>に對<sup>たい</sup>し、差<sup>さ</sup>別<sup>べつ</sup>の解<sup>かい</sup>消<sup>しょう</sup>に向<sup>む</sup>けた具<sup>ぐ</sup>体<sup>たい</sup>的<sup>てき</sup>  
取<sup>とり</sup>組<sup>ぐみ</sup>を求<sup>もと</sup>めるとともに、普<sup>ふ</sup>及<sup>きつ</sup>啓<sup>けい</sup>発<sup>はつ</sup>活<sup>かつ</sup>動<sup>どう</sup>等<sup>とう</sup>を通<sup>つう</sup>じて、障<sup>しょう</sup>害<sup>がい</sup>者<sup>しゃ</sup>も含<sup>ふく</sup>  
めた国<sup>こく</sup>民<sup>みん</sup>一<sup>ひとり</sup>人<sup>ひとり</sup>が、そ<sup>そ</sup>れ<sup>れ</sup>ぞ<sup>ぞ</sup>れ<sup>れ</sup>の立<sup>たち</sup>場<sup>ば</sup>に於<sup>お</sup>いて自<sup>じ</sup>発<sup>はつ</sup>的<sup>てき</sup>に取<sup>と</sup>り組<sup>ぐ</sup>むこ<sup>こ</sup>と  
を促<sup>うなが</sup>している。
- ・ 法は、事業者が障<sup>しょう</sup>害<sup>がい</sup>を理<sup>り</sup>由<sup>ゆう</sup>とす<sup>す</sup>る不<sup>ふ</sup>当<sup>たう</sup>な差<sup>さ</sup>別<sup>べつ</sup>的<sup>てき</sup>取<sup>と</sup>り扱<sup>あつか</sup>いを行<sup>おこな</sup>う  
こ<sup>こ</sup>と及<sup>およ</sup>び合<sup>ごう</sup>理<sup>り</sup>的<sup>てき</sup>配<sup>はい</sup>慮<sup>りょ</sup>の不<sup>ふ</sup>提<sup>てい</sup>供<sup>きょう</sup>に<sup>により</sup>障<sup>しょう</sup>害<sup>がい</sup>者<sup>しゃ</sup>へ<sup>の</sup>権<sup>けん</sup>利<sup>り</sup>益<sup>えき</sup>の侵<sup>しん</sup>害<sup>がい</sup>  
を<sup>もたらす</sup>こ<sup>こ</sup>とは、差<sup>さ</sup>別<sup>べつ</sup>に<sup>あたる</sup>と<sup>して</sup>禁<sup>きん</sup>止<sup>し</sup>す<sup>ると</sup>とも<sup>に</sup>、事<sup>じ</sup>業<sup>ぎょう</sup>者<sup>しゃ</sup>に  
對<sup>たい</sup>し合<sup>ごう</sup>理<sup>り</sup>的<sup>てき</sup>な配<sup>はい</sup>慮<sup>りょ</sup>の提<sup>てい</sup>供<sup>きょう</sup>の努<sup>どり</sup>力<sup>りき</sup>義<sup>ぎ</sup>務<sup>む</sup>を課<sup>か</sup>している。

### 3 対<sup>たい</sup>応<sup>おう</sup>指<sup>し</sup>針<sup>しん</sup>の意<sup>い</sup>義<sup>ぎ</sup>・性<sup>せい</sup>質<sup>しつ</sup>

- ・ この対<sup>たい</sup>応<sup>おう</sup>指<sup>し</sup>針<sup>しん</sup>は、法<sup>ほう</sup>第<sup>だい</sup>11条<sup>じょう</sup>第<sup>だい</sup>1項<sup>こう</sup>の規<sup>き</sup>定<sup>てい</sup>に基<sup>もと</sup>づ<sup>き</sup>、国<sup>こく</sup>土<sup>ど</sup>交<sup>こう</sup>通<sup>つう</sup>省<sup>しょう</sup>  
が所<sup>しょ</sup>管<sup>かん</sup>す<sup>る</sup>事<sup>じ</sup>業<sup>ぎょう</sup>の事<sup>じ</sup>業<sup>ぎょう</sup>者<sup>しゃ</sup>が差<sup>さ</sup>別<sup>べつ</sup>の解<sup>かい</sup>消<sup>しょう</sup>に向<sup>む</sup>けた具<sup>ぐ</sup>体<sup>たい</sup>的<sup>てき</sup>取<sup>と</sup>り組<sup>ぐみ</sup>を

適切<sup>てきせつ</sup>に行<sup>おこな</sup>うために必要な事項<sup>ひつよう じこう</sup>について、障害<sup>しょうがい</sup>を理由<sup>りゆう</sup>とする差別<sup>さべつ</sup>の

解<sup>かい</sup>消<sup>しょう</sup>の推進<sup>すいしん</sup>に関する基本方針<sup>かん 基本ほうしん</sup>（令和<sup>れいわ</sup>5年<sup>ねん</sup>3月<sup>がつ</sup>14日<sup>にち</sup>閣議<sup>かくぎ</sup>決定<sup>けつてい</sup>。以下<sup>い か</sup>

「基本方針<sup>基本ほうしん</sup>」という。）に即<sup>そく</sup>して作成<sup>さくせい</sup>するものである。

（同右<sup>どうみぎ</sup>）

（同右<sup>どうみぎ</sup>）

適切<sup>てきせつ</sup>に行<sup>おこな</sup>うために必要な事項<sup>ひつよう じこう</sup>について、障害<sup>しょうがい</sup>を理由<sup>りゆう</sup>とする差別<sup>さべつ</sup>の

解<sup>かい</sup>消<sup>しょう</sup>の推進<sup>すいしん</sup>に関する基本方針<sup>かん 基本ほうしん</sup>（平成<sup>へいせい</sup>27年<sup>ねん</sup>2月<sup>がつ</sup>24日<sup>にち</sup>閣議<sup>かくぎ</sup>決定<sup>けつてい</sup>。以下<sup>い か</sup>

「基本方針<sup>基本ほうしん</sup>」という。）に即<sup>そく</sup>して作成<sup>さくせい</sup>するものである。

・ この対<sup>たい</sup>応<sup>おう</sup>指<sup>し</sup>針<sup>しん</sup>は、事業<sup>じぎょう</sup>者<sup>しゃ</sup>における差別<sup>さべつ</sup>の解<sup>かい</sup>消<sup>しょう</sup>に向<sup>む</sup>けた具<sup>ぐ</sup>体<sup>たい</sup>的<sup>てき</sup>取<sup>と</sup>組<sup>くみ</sup>

に資<sup>し</sup>するた<sup>ため</sup>の一般<sup>いっぱん</sup>的<sup>てき</sup>な考<sup>かん</sup>え方<sup>が</sup>を記<sup>き</sup>載<sup>さい</sup>したものであり、この

対<sup>たい</sup>応<sup>おう</sup>指<sup>し</sup>針<sup>しん</sup>に盛<sup>も</sup>り込<sup>こ</sup>まれた不<sup>ふ</sup>当<sup>とう</sup>な差別<sup>さべつ</sup>的<sup>てき</sup>取<sup>と</sup>扱<sup>あ</sup>い<sup>つか</sup>や合<sup>ごう</sup>理<sup>り</sup>的<sup>てき</sup>配<sup>はい</sup>慮<sup>りょ</sup>の具<sup>ぐ</sup>体<sup>たい</sup>例<sup>れい</sup>

は、事業<sup>じぎょう</sup>者<sup>しゃ</sup>に強<sup>きやう</sup>制<sup>せい</sup>する性<sup>せい</sup>格<sup>かく</sup>のものではなく、また、あくまで例<sup>れい</sup>示<sup>じ</sup>で

あ<sup>き</sup>っ<sup>さい</sup>て記<sup>き</sup>載<sup>さい</sup>され<sup>る</sup>た具<sup>ぐ</sup>体<sup>たい</sup>例<sup>れい</sup>に限<sup>げん</sup>定<sup>てい</sup>され<sup>る</sup>ものでもないこと、さらには、

今<sup>こん</sup>後<sup>ご</sup>の事<sup>じ</sup>例<sup>れい</sup>の蓄<sup>ちく</sup>積<sup>せき</sup>により、見<sup>み</sup>直<sup>なお</sup>しがありえ<sup>る</sup>こと<sup>に</sup>留<sup>りゅう</sup>意<sup>い</sup>する必要<sup>ひつよう</sup>が

ある。

・ この対<sup>たい</sup>応<sup>おう</sup>指<sup>し</sup>針<sup>しん</sup>で「望<sup>のぞ</sup>ま<sup>しい</sup>い」と記<sup>き</sup>載<sup>さい</sup>して<sup>い</sup>る内<sup>ない</sup>容<sup>よう</sup>は、事業<sup>じぎょう</sup>者<sup>しゃ</sup>がそ

れに従<sup>したが</sup>わ<sup>ない</sup>場<sup>ば</sup>合<sup>あい</sup>であ<sup>あ</sup>っ<sup>て</sup>も、法<sup>ほう</sup>に反<sup>はん</sup>す<sup>る</sup>と判<sup>はん</sup>断<sup>だん</sup>され<sup>る</sup>こと<sup>は</sup>ない

が、障<sup>しょう</sup>害<sup>がい</sup>者<sup>しゃ</sup>基<sup>き</sup>本<sup>ぽん</sup>法<sup>ぽう</sup>の基<sup>き</sup>本<sup>ぽん</sup>的<sup>てき</sup>な理<sup>り</sup>念<sup>ねん</sup>及<sup>およ</sup>び法<sup>ほう</sup>の目<sup>もく</sup>的<sup>てき</sup>を踏<sup>ふ</sup>ま<sup>え</sup>、でき<sup>る</sup>だ

(どうみぎ  
同右)

- ・ なお、事業者における障害を理由とする差別の解消に向けた  
取組は、本対応指針を参考にして、各事業者により自主的に取組が  
行われることが期待されるが、自主的な取組のみによってはその  
適切な履行が確保されず、事業者が法に反した取扱いを繰り返  
し、自主的な改善を期待することが困難である場合など、特に必要  
があると認められるときは、法第12条の規定に基づき、国土交通  
大臣は、事業者に対し、報告を求め、又は助言、指導若しくは勧告  
(以下「報告徴収等」という。)をすることがある。また、障害  
を理由とする差別の解消の推進に関する法律施行令(平成28年

け取り組むことが望まれることを意味する。

- ・ 法の理念である共生社会の実現に向け、事業者において  
対応指針を積極的に活用し、取組を主体的に進めることが期待さ  
れる。  
・ なお、事業者における障害者差別解消に向けた取組は、本  
対応指針を参考にして、各事業者により自主的に取組が行われる  
ことが期待されるが、自主的な取組のみによってはその適切な履行  
が確保されず、事業者が法に反した取扱いを繰り返し、自主的な  
改善を期待することが困難である場合など、特に必要があると認め  
られるときは、法第12条の規定に基づき、国土交通大臣は、事業者  
に対し、報告を求め、又は助言、指導若しくは勧告をすることがあ  
る。

せしれいだい ごう い か しこうれい  
政令第32号。以下「施行令」という。)第3条により、事業法等に

かんとくけんげん そく し む ちほうこうきょうだんたい おさとう おこな  
における監督権限に属する事務を地方公共団体の長等が行うこと

ほうだい じょう きてい こくどうつうだいじん けんげん  
とされているときは、法第12条に規定する国土交通大臣の権限に

そく し む とうがいちほうこうきょうだんたい おさとう おこな  
属する事務についても、当該地方公共団体の長等が行うことがあ

ばあい しょうがい りゆう さべつ かいしょう  
る。なお、この場合であっても、障害を理由とする差別の解消に

たいしよ とく ひつよう みと こくどうつうだいじん  
対処するため特に必要があると認められるときは、国土交通大臣

し む おこな さまた  
がその事務を行うことは妨げられていない。

に しょうがい りゆう ふとう さべつてきとりあつか およ ごうりてきはいいりよ きほんてき  
二 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な

かんが かた  
考え方

1 しょうがい りゆう ふとう さべつてきとりあつか きほんてき かんが かた  
1 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

(1) 趣旨

ほう しょうがいしゃ たい せいとう りゆう しょうがい りゆう ざい  
・ 法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・

さーびす かくしゅきかい ていきょう きよひ ばしょ じかんとう せいげん  
サービスや各種機会の提供を拒否すること、場所・時間等を制限する

に しょうがい りゆう ふとう さべつてきとりあつか およ ごうりてきはいいりよ きほんてき  
二 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な

かんが かた  
考え方

1 しょうがい りゆう ふとう さべつてきとりあつか きほんてき かんが かた  
1 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

(1) 趣旨

ほう しょうがいしゃ たい せいとう りゆう しょうがい りゆう  
・ 法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、

ざい さーびす かくしゅきかい ていきょう きよひ ばしょ じかんとう  
財・サービスや各種機会の提供を拒否すること、場所・時間等を



こと、<sup>しょうがいしゃ</sup>障害者でない<sup>もの</sup>者<sup>たい</sup>に対しては<sup>ふ</sup>付さない<sup>じょうけん</sup>条件<sup>つ</sup>を付けることなどにより、<sup>しょうがいしゃ</sup>障害者の<sup>けんりりえき</sup>権利利益を<sup>しんがい</sup>侵害することを<sup>きんし</sup>禁止している。なお、<sup>くるまいす</sup>車椅子、<sup>ほじょけん</sup>補助犬<sup>た</sup>その他の<sup>しえんききとう</sup>支援機器等<sup>りよう</sup>の利用や<sup>かいじょしゃ</sup>介助者の<sup>つきそ</sup>付添い等<sup>とう</sup>の<sup>しゃかいてきしょうへき</sup>社会的障壁を<sup>かいしょう</sup>解消<sup>しゅだん</sup>するための<sup>りようとう</sup>手段<sup>りゆう</sup>の利用等<sup>おこな</sup>を理由として<sup>おこな</sup>行われ<sup>ふとう</sup>る<sup>さべつてきとりあつか</sup>不当な<sup>しょうがい</sup>差別的<sup>りゆう</sup>取扱いも、<sup>ふとう</sup>障害<sup>さべつてきとりあつか</sup>を理由とする<sup>ふとう</sup>不当な<sup>さべつてきとりあつか</sup>差別的<sup>りゆう</sup>取扱いに<sup>がいとう</sup>該当する。

## (2) 正当な理由の判断の視点

( 同右 )

( 同右 )

<sup>せいげん</sup>制限すること、<sup>しょうがいしゃ</sup>障害者でない<sup>もの</sup>者<sup>たい</sup>に対しては<sup>ふ</sup>付さない<sup>じょうけん</sup>条件<sup>つ</sup>を付けることなどにより、<sup>しょうがいしゃ</sup>障害者の<sup>けんりりえき</sup>権利利益を<sup>しんがい</sup>侵害することを<sup>きんし</sup>禁止している。

## (2) 正当な理由の判断の視点

- ・ <sup>せいとう</sup>正当な理由<sup>りゆう</sup>に<sup>そうとう</sup>相当するのは、<sup>しょうがいしゃ</sup>障害者<sup>たい</sup>に対して、<sup>しょうがい</sup>障害<sup>りゆう</sup>を理由として、<sup>ざい</sup>財・<sup>さーびす</sup>サービスや<sup>かくしゆきかい</sup>各種<sup>ていきよう</sup>機会の<sup>きよひ</sup>提供<sup>とりあつか</sup>を拒否するなどの<sup>とりあつか</sup>取扱いが<sup>きやつかんてき</sup>客観的に見て<sup>み</sup>正当な<sup>せいとう</sup>目的<sup>もくてき</sup>の下に<sup>もと</sup>行われた<sup>おこな</sup>ものであり、その<sup>もくてき</sup>目的<sup>て</sup>に<sup>え</sup>照らしてやむを得ない<sup>い</sup>と言える<sup>ばあい</sup>場合である。
- ・ <sup>じぎょうしゃ</sup>事業者においては、<sup>せいとう</sup>正当な理由<sup>りゆう</sup>に<sup>そうとう</sup>相当するか否かについて、<sup>いな</sup>個別<sup>こべつ</sup>の<sup>じあん</sup>事案ごとに、以下に掲げるような<sup>い</sup>障害者<sup>かが</sup>、<sup>しょうがいしゃ</sup>事業者、<sup>だいさんしゃ</sup>第三者の<sup>けんり</sup>権利

・ 正当な理由に相当するか否かについては、個別の事例ごとに、

前述の観点等を踏まえて判断することが必要であること、正当な

理由があり不当な差別的取扱いに該当しない場合であっても、

合理的配慮の提供を求められる場合には、別途の検討が必要であ

ることに留意する。

・ 事業者は、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<sup>ていねい</sup>に説明<sup>せつめい</sup>するものとし、理解<sup>りかい</sup>を得るよう努<sup>つと</sup>めることが望<sup>のぞ</sup>

利益等<sup>りえきとう</sup>の観点<sup>かんてん</sup>を考慮<sup>こうりよ</sup>し、具体的場面や状況<sup>ぐたいてきばめん</sup>に<sup>しょうきよう</sup>応<sup>おう</sup>じて総合的<sup>そうごうてき</sup>・

客観<sup>きゃっかん</sup>的に判断<sup>てき</sup>することが必要<sup>はんだん</sup>である。

安全<sup>あんぜん</sup>の確保<sup>かくほ</sup>

財産<sup>ざいさん</sup>の保全<sup>ほぜん</sup>

事業<sup>じぎょう</sup>の目的<sup>もくてき</sup>・内容<sup>ないよう</sup>・機能<sup>きのう</sup>の維持<sup>いじ</sup>

損害<sup>そんがい</sup>発生<sup>はっせい</sup>の防止<sup>ぼうし</sup>等<sup>とう</sup>

(新設<sup>しんせつ</sup>)

・ 事業者は、正当な理由があると判断した場合には、障害者にそ

の理由を説明<sup>せつめい</sup>するものとし、理解<sup>りかい</sup>を得るよう努<sup>つと</sup>めることが望<sup>のぞ</sup>ましい。

ましい。その際、事業者と障害者の双方が、お互いに相手の立場

を尊重しながら相互理解を図ることが求められる。

( 同右 )

( 3 ) 積極的改善措置等の取扱い

( 同右 )

- ・ なお、「客観的に判断する」とは、主観的な判断に委ねられるのではなく、その主張が客観的な事実によって裏付けられ、第三者の立場から見ても納得を得られるような「客観性」が必要とされるものである。また、「正当な理由」を根拠に、不当な差別的取扱いを禁止する法の趣旨が形骸化されるべきではなく、拡大解釈や具体的な検討もなく単に安全の確保などという説明のみでサービスを提供しないといったことは適切ではない。

( 3 ) 積極的改善措置等の取扱い

- ・ 障害者を障害者でない者と比べて優遇する取扱い(いわゆる積極的改善措置)、法に規定された障害者に対する合理的配慮の提供による障害者でない者との異なる取扱いや、合理的配慮を

## 2 合理的配慮の基本的な考え方

### (1) 趣旨

- ・ 法は、事業者に対し、その事業を行うに当たり、個々の場面において、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、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、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を行うことを義務づけている。

(削除)(下記に統合)

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ことは、不当な差別的取扱いには当たらない。

## 2 合理的配慮の基本的な考え方

### (1) 趣旨

- ・ 法は、事業者に対し、その事業を行うに当たり、個々の場面において、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、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、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(合理的配慮)を行うことを求めている。

・ 合理的配慮は、事業者の事務・事業の目的・内容・機能に照らし、

必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること、

- ・ 合理的配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる  
具体的場面や状況に依りて異なり、多様かつ個別性の高いもので  
ある。また、その内容は、後述する「環境の整備」に係る状況  
や、技術の進展、社会情勢の変化等に依りて変わり得るものであ  
る。

障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるた  
めのものであること、事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更  
には及ばないことに留意する必要がある。したがって、例えば、医療  
行為など実施にあたって高度な専門知識や法令上の資格が必要と  
される行為や、食事・排泄等の介助行為などは、国土交通省所管  
事業の本来の業務に付随するものとはいえず、合理的配慮の対象  
外と考えられる。

- ・ 合理的配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる  
具体的場面や状況に依りて異なり、多様かつ個別性の高いもので  
あり、当該障害者が現に置かれている状況を踏まえ、  
社会的障壁の除去のための手段及び方法について、以下(3)の  
過重な負担の判断要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の  
建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、

・ 合理的配慮は、事業者の事業の目的・内容・機能に照らし、必要  
とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること、障害  
者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのも  
のであること、事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばな  
いことに留意する必要がある。その提供に当たってはこれらの点  
に留意した上で、当該障害者が現に置かれている状況を踏ま  
え、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、当該  
障害者本人の意向を尊重しつつ、以下(3)の過重な負担の判断  
要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による  
相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされ  
る必要がある。

柔軟に対応がなされるものである。さらに、合理的配慮の内容は、

技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものである。

(新設)

- ・ 建設的対話に当たっては、障害者にとっての社会的障壁を

除去するための必要かつ実現可能な対応案を障害者と事業者が

共に考えていくために、双方がお互いの状況の理解に努めるこ

とが重要である。

- ・ また、合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、

状態等に配慮するものとし、特に障害のある女性に対しては、

障害に加えて女性であることも踏まえた対応が求められることに

留意する。

- (削除)(下記「環境の整備との関係」に移動)

## (2) 意思の表明

- ・ 障害者からの、現に社会的障壁の除去を必要としている旨の

- (新設)

- ・ 合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態

等に配慮するものとする。

- ・ なお、障害の状況等が変化することもあるため、特に障害者

との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮につ

いて、適宜見直しを行うことが重要である。

## (2) 意思の表明

- ・ 障害者からの、現に社会的障壁の除去を必要としている旨の

いし ひょうめい げんご しゅわ ぶく てんじ かくだいもじ ひつだん じつぶつ  
意思の表明は、言語（手話を含む。）点字、拡大文字、筆談、実物

ていじ みぶ さい んとう あいず しよつかく いし でんたつ  
の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達など、

しょうがいしゃ たにん こみゆにけーしょん はか さい ひつよう しゅだん しゅわ  
障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（手話

つうやく ようやくひっきとう かい ぶく じっし さい  
通訳、要約筆記等を介するものを含む。）により実施される。その際

には、社会的障壁を解消するための方法等を相手に分かりやす

く伝えることが望ましい。

・ また、障害の特性等により本人の意思の表明が困難な場合に

は、障害者の家族、支援者・介助者、法定代理人等、

コミュニケーションを支援する者が、本人を補佐して行う場合もあ

りうる。

・ なお、意思の表明が困難な障害者が、家族や支援者・介助者等

を伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、当該

障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白であ

いし ひょうめい げんご しゅわ ぶく てんじ かくだいもじ ひつだん じつぶつ  
意思の表明は、言語（手話を含む。）点字、拡大文字、筆談、実物

ていじ みぶ さい んとう あいず しよつかく いし でんたつ  
の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達など、

しょうがいしゃ たにん こみゆにけーしょん はか さい ひつよう しゅだん しゅわ  
障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（手話

つうやく ようやくひっきとう かい ぶく じっし  
通訳、要約筆記等を介するものを含む。）により実施される。

・ また、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人

の意思の表明が困難な場合には、障害者の家族、支援者・介助者、

法定代理人等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して

行う場合もありうる。

・ なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、支援者・介助者等

を伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、当該

障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白であ



る場合には、法の趣旨を踏まえ、当該障害者に対して適切と思わ

れる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的

な取組に努めることが望ましい。

(3) 過重な負担の基本的な考え方

(同右)

る場合には、法の趣旨を踏まえ、当該障害者に対して適切と思わ

れる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的

な取組に努めることが望ましい。

(3) 過重な負担の基本的な考え方

・ 事業者においては、過重な負担に相当するか否かについて、個別

の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、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が必要である。

事務・事業への影響の程度(事務・事業の目的・内容・機能

を損なうか否か)

実現可能性の程度(物理的・技術的制約、人的・体制上の

制約)

費用・負担の程度

事務・事業規模

( 同右 )

( 同右 )

( 同右 )

- ・ 事業者は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者に丁寧<sup>ていねい</sup>にその理由<sup>りゆう</sup>を説明<sup>せつめい</sup>するものとし、理解<sup>りかい</sup>を得るよう努<sup>つと</sup>めることが望<sup>のぞ</sup>ましい。その際<sup>さい</sup>には、前述<sup>ぜんじゆつ</sup>のとおり、事業者と障害者の双方

## 財政・財務状況

- ・ 事業者は、上記判断にあたっては、当該障害者等との話し合いなどにより、その意向を十分に把握・尊重しつつ、具体的にどのような措置を講じるか検討・調整を行うこととする。
- ・ 複数の事業者が関係する場合には、それぞれの事業者の負担も十分に考慮した上で、提供予定の合理的配慮について、事業者間での引き継ぎなど連携を円滑に行うことが望ましい。
- ・ また、同種のサービス等が行政機関等と事業者の双方で行われる場合には、その類似性を踏まえつつ、事業主体の違いも考慮した上で、対応に努めることが望ましい。
- ・ 事業者は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。

が、お互いの立場を尊重しながら、建設的対話を通じて相互理解を

図り、代替措置の選択も含めた対応を柔軟に検討することが求

められる。

(同右)

(4) 環境の整備と合理的配慮の関係

(削除)

- ・ 「過重な負担」とは、主観的な判断に委ねられるのではなく、その主張が客観的な事実によって裏付けられ、第三者の立場から見ても納得を得られるような「客観性」が必要とされるものである。また、「過重な負担」を根拠に、合理的配慮の提供を求める法の趣旨が形骸化されるべきではなく、拡大解釈や具体的な検討もなく合理的配慮の提供を行わないといったことは適切ではない。

(4) 事前の改善措置と合理的配慮の関係

- ・ 法は、不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前の改善措置(いわゆるバリアフリー法に基づく公共施設や交通機関におけるバリアフリー化、意思表示やコミュニケーションを支援する

ためのサービス・支援者・介助者等の人的支援及び障害者による

円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの

向上等)については、個別の場面において個々の障害者に対して

行われる合理的配慮を的確に行うための環境の整備として実施

に努めることとしている。

(新設)

・ 法は、個別の場面において、個々の障害者に対して行われる

合理的配慮を的確に行うための不特定多数の障害者を主な

対象として行われる事前的改善措置(施設や設備のバリアフリー

化、意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス・

介助者等の人的支援、障害者による円滑な情報の取得・利用・

発信のための情報アクセシビリティの向上等)を、環境の整備

として事業者の努力義務としている。環境の整備においては、新

しい技術開発が投資負担の軽減をもたらすこともあることから、

技術進歩の動向を踏まえた取組が期待される。また、ハード面のみならず、社員に対する研修や、規定の整備等の対応も含まれることが重要である。

- ・ 障害を理由とする差別の解消のための取組は、法やいわゆるバリアフリー法等不特定多数の障害者を対象とした事前的な措置を規定する法令に基づく環境の整備に係る施策や取組を着実に進め、環境の整備と合理的配慮の提供を両輪として進めることが重要である。

- ・ 環境の整備は、不特定多数の障害者向けに事前改善措置を行うものであるが、合理的配慮は、環境の整備を基礎として、その実施に伴う負担が過重でない場合に、特定の障害者に対して、個別の状況に応じて講じられる措置である。したがって、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることと

(新設)

- ・ このため、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなる。

なる。

- ・ 合理的配慮の提供と環境の整備の關係に係る一例としては

以下の例が挙げられる。

障害者から申込書類への代筆を求められた場合に円滑に

対応できるよう、あらかじめ申込手続における適切な代筆の

仕方について店員研修を行う(環境の整備)とともに、障害

者から代筆を求められた場合には、研修内容を踏まえ、本人の

意向を確認しながら店員が代筆する(合理的配慮の提供)。

オンラインでの申込手続が必要で、ウェブサイトの手続に際

しての支援を求める申出があった場合に、求めに応じて代替手段

(電話・電子メール・対面等)を提案し、本人の意向を確認しな

がら対応を行う(合理的配慮の提供)とともに、以後、障害

者がオンライン申込みの際に不便を感じることはないよう、過重

(新設)

な負担がない範囲でウェブサイトの改良を行う（環境の整備）。

- ・ なお、多数の障害者が直面し得る社会的障壁をあらかじめ

除去するという観点から、他の障害者等への波及効果についても

考慮した環境の整備を行うことや、相談・紛争事案を事前に防止

する観点からは、合理的配慮の提供に関する相談対応等を契機

に、事業者の内部規則やマニュアル等の制度改正等の環境の整備

を図ることは有効である。

- ・ また、合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合や

障害者との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の

合理的配慮の提供ではなく、環境の整備も考慮に入れることによ

り、中長期的なコスト削減・効率化につながりうる点は重要であ

る。

（新設）

- ・ 合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合や障害

者との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮の

提供ではなく、事前改善措置の実施も考慮に入れることにより、

中長期的なコスト削減・効率化につながりうる点は重要である。

- ・ なお、社会情勢の変化に伴い、環境の整備と合理的配慮の関係が  
 かわりうることに注意が必要である。

### 三 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例

- ・ この対応指針は国土交通省所管事業の事業者向けに作成された  
 ものであり、別紙において主な事業に関する障害を理由とする不当  
 な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例を示している。なお、別紙の  
例以外であっても不当な差別的取扱い及び合理的配慮に該当するも  
のがあることに留意する。

### 四 事業者における相談体制の整備

#### 1 相談窓口の設置

(同右)

- ・ なお、社会情勢の変化に伴い、事前の改善措置と合理的配慮の  
 関係がかわりうることに注意が必要である。

### 三 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例

- ・ この対応指針は国土交通省所管事業の事業者向けに作成された  
 ものであり、別紙において主な事業に関する障害を理由とする  
 不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例を示している。

### 四 事業者における相談体制の整備

#### 1 相談窓口の設置

- ・ 事業者は、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に  
 的確に 対応するため、既存の顧客相談窓口等がある場合にはそ  
 の活用を、ない場合には新たに窓口を設置等することが重要であ



(同右)

(同右)

## 2 相談時のコミュニケーションへの配慮

- 様々な障害特性を持つ障害者等からの相談が想定されることから、必要に応じて障害者団体等とも連携し、相談時には、電話、FAX、電子メール、点字、拡大文字、ルビ付与、分かりやすい表現への置換え、手話、筆談、要約筆記、手書き文字（手のひらに指で文字を書いて伝える方法）、IT機器（タブレット等による図や絵）の活用など、障害特性に応じた多様なコミュニケーション手段を、可能な範囲で用意して対応することが望ましい。

る。

- また、H・P等を活用し、相談窓口、相談方法等に関する情報を広く周知・広報することが重要である。

- なお、専門知識を有する担当者の配置や職員研修等により、窓口担当者の専門性を確保しておくことが望ましい。

## 2 相談時のコミュニケーションへの配慮

- 様々な障害特性を持つ障害者等からの相談が想定されることから、必要に応じて障害者団体等とも連携し、相談時には、電話、FAX、電子メール、点字、拡大文字、ルビ付与、分かりやすい表現への置換え、手話、筆談、要約筆記、手書き文字（手のひらに指で文字を書いて伝える方法）など、障害特性に応じた多様なコミュニケーション手段を、可能な範囲で用意して対応することが望ましい。

( 同右 )

### 3 相談事例の蓄積と活用

( 同右 )

## 五 事業者における研修・啓発、障害を理由とする差別の解消の推進

### に資する制度等の整備

- 事業者は、障害者に対して適切に対応し、また、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するため、障害特性などを理解することができるマニュアル等や各種研修

- なお、相談等に対応する際には、障害者の性別、年齢、状態等にも配慮することが重要である。

### 3 相談事例の蓄積と活用

- 相談事例等は、順次蓄積を行うこととし、蓄積した事例は、相談者の個人情報やプライバシーに配慮しつつ、事業者内で共有を図り、必要に応じて障害者団体等とも調整を行うなど、今後の合理的配慮の提供等にあたって適宜活用するものとする。

## 五 事業者における研修・啓発

- 事業者は、障害者に対して適切に対応し、また、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するため、障害特性などを理解することができるマニュアル等や各種研修

等を通じて法の趣旨や基本方針、対応指針の普及を図るとともに、

障害への理解の促進に努めるなど、各事業者・各職員における

認識の共有化を図るものとする。

(同右)

(同右)

(同右)

・ 内閣府による障害者の差別解消に向けた理解促進のための

ポータルサイトにおいて、事業者が障害者に対応する際に参考と

等を通じて法の趣旨の普及を図るとともに、障害への理解の促進

に努めるなど、各事業者・各職員における認識の共有化を図るも

のとする。

・ たとえば、障害者が参画する内部研修の企画、障害者団体や

その他団体等が実施する既存の外部研修の受講等を通じた効果的

な研修を実施することが考えられる。

・ また、日ごろから障害者団体等と意見交換の機会をもつことや、

接遇やコミュニケーションに関連する資格の取得も奨励される。

・ なお、接遇方法やサービス等の提供方法を定めた各種対応

マニュアル等が既に整備されている場合には、法の趣旨を踏まえ、

必要に応じて内容の見直し等を行うことが求められる。

(新設)

なる対応例を提<sup>たい</sup>供<sup>おう</sup>しているため、参<sup>さん</sup>考<sup>こう</sup>とすること。

ろく 国土交通省における所<sup>しよ</sup>掌<sup>しょう</sup>する分<sup>ぶん</sup>野<sup>や</sup>ごとの相<sup>そう</sup>談<sup>だん</sup>窓<sup>まど</sup>口<sup>ぐち</sup>

(同右)

(同右)

別表

そしき 組織	たんとうぶしよ 担当部署	そうだんないよう 相談内容
ほんしやう 本省	そうごうせいさくきよく 総合政策局	ほうりつぜんたいおよ 法律全体及び以下の
	ばりあふりーせいさくか バリアフリー政策課	ちほうしぶんぶきよく 地方支分部局が所 <sup>しよ</sup> 掌 <sup>しょう</sup>
		するじぎょういがい 事業以外

ろく 国土交通省における相<sup>そう</sup>談<sup>だん</sup>窓<sup>まど</sup>口<sup>ぐち</sup>

・ 本<sup>ほん</sup>対<sup>たい</sup>応<sup>おう</sup>指<sup>し</sup>針<sup>しん</sup>に關<sup>かん</sup>する国<sup>こく</sup>土<sup>ど</sup>交<sup>こう</sup>通<sup>つう</sup>省<sup>しょう</sup>の相<sup>そう</sup>談<sup>だん</sup>窓<sup>まど</sup>口<sup>ぐち</sup>を、別<sup>べつ</sup>表<sup>ひょう</sup>のとおり  
設置<sup>せっち</sup>する。

・ 相<sup>そう</sup>談<sup>だん</sup>窓<sup>まど</sup>口<sup>ぐち</sup>となる部<sup>ぶ</sup>局<sup>きよく</sup>は、障<sup>しょう</sup>害<sup>がい</sup>者<sup>しゃ</sup>等<sup>とう</sup>から相<sup>そう</sup>談<sup>だん</sup>等<sup>とう</sup>をうけた場合<sup>ばあい</sup>に  
は、その案<sup>あん</sup>件<sup>けん</sup>の<sup>ない</sup>内<sup>よう</sup>容<sup>おう</sup>に<sup>かん</sup>けい<sup>いかく</sup>き<sup>きよく</sup>く<sup>かしつ</sup>して、<sup>じやう</sup>ほう<sup>ほうてい</sup>き<sup>きやう</sup>お<sup>よ</sup>び  
対<sup>たい</sup>応<sup>おう</sup>を依<sup>い</sup>頼<sup>らい</sup>する。

別表

そしき 組織	たんとうぶしよ 担当部署	そうだんないよう 相談内容
ほんしやう 本省	そうごうせいさくきよく 総合政策局	ほうりつぜんたいおよ 法律全体及び以下の
	あんしんせいかつせいさくか 安心生活政策課	ちほうしぶんぶきよく 地方支分部局が所 <sup>しよ</sup> 掌 <sup>しょう</sup>
		するじぎょういがい 事業以外

ちほうせいびきょく 地方整備局	しゅにんかんさかん 主任監査官	ちほうせいびきょく が しょしょう 所掌  する事業
ほっかいどうかいはつきょく 北海道開発局	かんさつかん 監察官	ほっかいどうかいはつきょく が  しょしょう する事業 所掌
ちほううんゆきょく 地方運輸局	こうつうせいさくぶ 交通政策部  ばりあふりーすいしんか バリアフリー推進課	ちほううんゆきょく が しょしょう 所掌  する事業
こうべうんゆかんりぶ 神戸運輸監理部	そうむさくぶそうむか 総務企画部総務課	こうべうんゆかんりぶ が  しょしょう する事業 所掌

ちほうせいびきょく 地方整備局	しゅにんかんさかん 主任監査官	ちほうせいびきょく が しょしょう 所掌  する事業
ほっかいどうかいはつきょく 北海道開発局	かんさつかん 監察官	ほっかいどうかいはつきょく が  しょしょう する事業 所掌
ちほううんゆきょく 地方運輸局	こうつうせいさくぶ しょうひしゃ 交通政策部 消費者  ぎょうせい・じょうほうか 行政・情報課	ちほううんゆきょく が しょしょう 所掌  する事業
こうべうんゆかんりぶ 神戸運輸監理部	そうむさくぶそうむか 総務企画部総務課	こうべうんゆかんりぶ が  しょしょう する事業 所掌

こくどうつうしょうしょかんじぎょう しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん たいおうし しんかいていあん しんきゅうたいしょうひょう  
国土交通省所管事業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改定案 新旧対照表

べっし ふどうさんぎょうかんけい  
別紙【不動産業関係】

かい せい あん 改 正 案	げん こう 現 行
<p>1 たいしょうじぎょう 対象事業</p> <p>たくちたてものとりひきぎょう たくちたてものとりひきぎょうほう しょうわ ねんほうりつだい ごう だい 宅地建物取引業(宅地建物取引業法(昭和27年法律第176号)第2</p> <p>じょうだい ごう かんりぎょう まんしょん かんり てきせいか すいしん 条第2号)、マンション管理業(マンションの管理の適正化の推進に</p> <p>かん ほうりつ へいせい ねんほうりつだい ごう だい じょうだい ごう じゅうたくしゅくはく 関する法律(平成12年法律第149号)第2条第7号)、住宅宿泊</p> <p>かんりぎょう じゅうたくしゅくはくじぎょうほう へいせい ねんほうりつだい ごう だい じょうだい ごう 管理業(住宅宿泊事業法(平成29年法律第65号)第2条第6項)、</p> <p>ちんたいじゅうたくかんりぎょう ちんたいじゅうたく かんりぎょうむとう てきせいか かん ほうりつ 賃貸住宅管理業(賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律</p> <p>れいわ ねんほうりつだい ごう い か ちんたいじゅうたくかんりぎょうほう だい じょう (令和2年法律第60号。以下「賃貸住宅管理業法」という。)第2条</p> <p>だい ごう とくていてんたいじぎょう ちんたいじゅうたくかんりぎょうほうだい じょうだい ごう きてい 第2項)、特定転貸事業(賃貸住宅管理業法第2条第5項に規定</p> <p>とくていちんたいしゃくけいやく ちんたいじゅうたくかんりぎょうほうだい じょうだい ごう きてい する特定賃貸借契約(賃貸住宅管理業法第2条第4項に規定す</p>	<p>1 たいしょうじぎょう 対象事業</p> <p>たくちたてものとりひきぎょう たくちたてものとりひきぎょうほう しょうわ ねんほうりつだい ごう だい 宅地建物取引業(宅地建物取引業法(昭和27年法律第176号)第2</p> <p>じょうだい ごう きてい たくちたてものとりひきぎょう たいしょう 条第2号に規定する宅地建物取引業をいう。)を対象とする。</p>

<p>とくていちんたいしゃくけいやくる特定賃貸借契約をいう。)に基づき賃借した賃貸住宅を第三者に転貸する事業をいう。)を対象とする。以下、マンション管理業、住宅宿泊管理業、賃貸住宅管理業及び特定転貸事業を「不動産管理業」という。</p> <p>なお、住宅の賃貸を事業として営む場合であっても、障害があることや客観的に見て正当性のない安全上の懸念を理由に入居を拒否することは不当な差別的取扱いと考えられる他、不当な差別的取扱い及び合理的配慮の事例は上記の宅地建物取引業、不動産管理業と同様に考えられる。</p> <p>2 具体例(宅地建物取引業)</p> <p>(1) 不当な差別的取扱い</p> <p>正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>物件一覧表や物件広告に「障害者不可」などと記載する。</li> </ul>	<p>(新設)</p> <p>2 具体例</p> <p>(1) 差別的取扱いの具体例</p> <p>正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>物件一覧表に「障害者不可」と記載する。</li> </ul>
--	--

(削除)

・ 障害者に対して、「当社は障害者向け物件は取り扱っていない」  
として話も聞かずに門前払いする。

・ 賃貸物件への入居を希望する障害者に対して、障害があること  
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。

・ 賃貸物件への入居を希望する障害者に対して、先に契約が決ま  
った事実がないにもかかわらず、「先に契約が決まったため案内できな  
い」等、虚偽の理由にすり替えて説明を行い、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。

・ 物件広告に「障害者お断り」として入居者募集を行う。

・ 宅地建物取引業者(以下「宅建業者」という。)が、障害者  
に対して、「当社は障害者向け物件は取り扱っていない」として話  
も聞かずに門前払いする。

・ 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。

(新設)



- ・ 障害者に対して、客観的に見て正当な理由が無いにもかかわらず、「火災を起こす恐れがある」等の懸念を理由に、仲介を断る。
- ・ 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。
- ・ 車椅子で物件の内覧を希望する障害者に対して、車椅子での入室が可能かどうか等、賃貸人との調整を行わずに内覧を断る。
- ・ 障害者に対し、障害を理由とした誓約書の提出を求める。
- ・ 賃貸物件への入居を希望する障害者に対し、障害があることを理由として、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げる。
- ・ 障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。

- ・ 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。
  - ・ 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。
  - ・ 宅建業者が、車いすで物件の内覧を希望する障害者に対して、車いすでの入室が可能かどうか等、賃貸人との調整を行わずに内覧を断る。
  - ・ 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。
- (新設)
- (新設)

<p>・ <u>障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。</u></p> <p>・ <u>障害があることやその特性による事由を理由として、契約の締結等の際に、必要以上の立会者の同席を求める。</u></p> <p>障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <p>・ <u>障害の状況等を考慮した適切な物件紹介や適切な案内方法等を検討するため、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。（権利・利益の保護）</u></p>	<p>（新設）</p> <p>（新設）</p> <p>障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <p>・ <u>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。</u></p>
<p>（２）合理的配慮</p> <p><u>合理的配慮の提供の事例</u></p> <p>・ 障害者が物件を探す際に、<u>障害者や介助者等からの意思の</u></p>	<p>（２）合理的配慮の提供の具体例</p> <p><u>多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例</u></p> <p>・ 障害者が物件を探す際に、最寄り駅から物件までの道のりを一緒</p>

表明（障害特性によっては自らの意思を表現することが困難な

場合があることに留意。以下同じ。）に応じて、最寄り駅から物件ま

での道のりを一緒に歩いて確認したり、1軒ずつ中の様子を手を添え

て丁寧に案内する。

- ・ 車椅子を使用する障害者が住宅を購入する際に、住宅購入者

の費用負担で間取りや引き戸の工夫、手すりの設置、バス・トイレの間口

や広さ変更、車椅子用洗面台への交換等を行うこと等を希望する

場合において、宅建業者が住宅のリフォーム等に関わるときは、

売主等に顧客の希望を適切に伝える等必要な調整を行う。

- ・ 障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、バリアフリー

物件等、障害者が不便と感じている部分に対応している物件がある

かどうかを確認する。

- ・ 障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、ゆっくり話す、

に歩いて確認したり、1軒ずつ中の様子を手を添えて丁寧に案内す

る。

- ・ 車いすを使用する障害者が住宅を購入する際、住宅購入者

の費用負担で間取りや引き戸の工夫、手すりの設置、バス・トイレの間口

や広さ変更、車いす用洗面台への交換等を行う場合、必要な調整

を行う。

- ・ 障害者の求めに応じて、バリアフリー物件等、障害者が不便と感

じている部分に対応している物件があるかどうかを確認する。

- ・ 障害者の状態に応じて、ゆっくり話す、手書き文字（手のひらに

てがもじ(て ゆび もじ か つた ほうほう ひつだん おこな 手書き文字(手のひらに指で文字を書いて伝える方法)、筆談を行う、

わかりやすい表 現 に置き換える、IT 機 器 ( タブレット等 による 図 や

え) の活用等、相手に合わせた方法での会話を 行 う。

- ・ 種 々 の手続きにおいて、障 害 者 や 介 助 者 等 からの 意 思 の 表 明 に

お う 心 じて、文 章 を読み上げたり、書 類 の 作 成 時 に書きやすいように手 を

そ 添える。

- ・ 書 類 の 内 容 や 取 引 の 性 質 等 に 照 ら して 特 段 の 問 題 が 無 い と 認 め ら

れ る 場 合 に、自 筆 が 困 難 な 障 害 者 からの 要 望 を 受 けて、本 人 の 意 思

か く に ん て き せ つ じ っ し う え だ い ひ つ た い お う 確 認 を 適 切 に 実 施 し た 上 で、代 筆 対 応 す る。

- ・ 障 害 者 や 介 助 者 等 からの 意 思 の 表 明 に 応 じて、契 約 内 容 等 に 係

る 簡 易 な 要 約 メ モ を 作 成 し た り、家 賃 以 外 の 費 用 が 存 在 す る こ と を 分

か り や す く 提 示 し た り す る 等、契 約 書 等 に 加 え て、相 手 に 合 わ せ た

し ょ め ん と う も ち せ つ め い 書 面 等 を 用 い て 説 明 す る。

ゆび もじ か つた ほうほう ひつだん おこな わ 指で文字を書いて伝える方法)、筆談を行う、分かりやすい表 現 に

お 置 換 え る 等、相 手 に 合 わ せ た 方 法 で の 会 話 を 行 う。

- ・ 種 々 の手続きにおいて、障 害 者 の 求 め に 応 じて、文 章 を読み上げ

た り、書 類 の 作 成 時 に書きやすいように手 を 添える。

( 新 設 )

( 新 設 )

(削除)

- ・ 物件案内時に、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、  
段差移動のための携帯スロープを用意する。

- ・ 物件案内時に、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、  
車椅子を押して案内をする。

- ・ 物件案内の際、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、  
肢体不自由で移動が困難な障害者に対し、事務所と物件の間を車  
で送迎する。

(削除)

- ・ 障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、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

— 過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えら

れる事例

- ・ 物件案内時に、段差移動のための携帯スロープを用意する。

- ・ 物件案内時に、車いすを押して案内をする。

- ・ 物件案内の際、肢体不自由で移動が困難な障害者に対し、事務所  
と物件の間を車で送迎する。

- ・ 車いす使用者のために、車いす専用駐車場を確保する。

- ・ 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。

<p>もう 設ける等、必要な調整を行う。</p> <p>・ <u>障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、物件のバリアフリー対応状況が分かるよう、写真を提供する。</u></p> <p>・ <u>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、住宅確保要配慮者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。</u></p> <p><u>合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる事例</u></p> <p>・ <u>内見等に際して、移動の支援として、車椅子を押して案内を行う、</u></p> <p><u>事務所と物件の間を車で送迎する等の対応を求める申出があった場合に、「何かあったら困る」という抽象的な理由で具体的な支援の可能性を検討せず、支援を断る。</u></p> <p>・ <u>電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段(メールや</u></p>	<p>・ 物件のバリアフリー対応状況が分かるよう、写真を提供する。</p> <p>・ 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おこなう。</p> <p>(新設)</p> <p>(新設)</p> <p>(新設)</p>
--	---

電話リレーサービス等の手話を介した電話又は保護者や支援者・

介助者の介助等)により各種手続が行えるよう対応を求められた

場合に、自社マニュアル上、当該手続は利用者本人による電話のみで

手続可能とすることとされていることを理由として、具体的に対応

方法を検討せずに対応を断る。

合理的配慮の提供義務違反に該当しないと考えられる事例

・ 宅建業者が、歩行障害を有する者やその家族等に、個別訪問

により重要事項説明等を行うことを求められた場合に、個別訪問

を可能とする人的体制を有していないため対応が難しい等の理由

を説明した上で、当該対応を断ること。(なお、個別訪問の代わ

りに、相手方等の承諾を得て、WEB会議システム等を活用した説明

を行うこと等により歩行障害を有する者が不動産取引の機会を得

られるよう配慮することが望ましい。)」

(新設)

(新設)

<p>3 <sup>ぐたいれい ふどうさんかんりぎょう</sup> 具体例（不動産管理業）</p> <p>（1）<sup>ふとう さべつてきとりあつか</sup> 不当な差別的取扱い</p> <p><u><sup>せいとう りゆう</sup> 正当な理由がなく、<sup>ふとう さべつてきとりあつか</sup> 不当な差別的取扱いにあたると想定される事例</u></p> <p>・ <u><sup>ふどうさんかんりぎょうしゃ</sup> 不動産管理業者が、<sup>けいやく あいてがた</sup> 契約の相手方に<sup>しょうがいしゃ ふく</sup> 障害者が含まれることを理由</u></p> <p><u>に、<sup>かんりぎょうむ</sup> 管理業務の受託や<sup>じゅたく とくていちんたいしゃくけいやく ていけつ きょひ</sup> 特定賃貸借契約の締結を拒否する。</u></p> <p>・ <u><sup>とくていてんたいじぎょうしゃ みずか にゆうきょしゃぼしゅう おこな ばあい ふっけんいちらんひょう</sup> 特定転貸事業者が、自ら入居者募集を行う場合、物件一覧表</u></p> <p><u>や物件広告に「<sup>しょうがいしゃ ふ か</sup> 障害者不可」などと<sup>きさい</sup> 記載する。</u></p> <p>・ <u><sup>とくていてんたいじぎょうしゃ みずか にゆうきょしゃぼしゅう おこな ばあい しょうがいしゃ たい</sup> 特定転貸事業者が、自ら入居者募集を行う場合、<sup>しょうがいしゃ</sup> 障害者に対</u></p> <p><u>して、「<sup>とうしゃ しょうがいしゃ む ふっけん と あつか</sup> 当社は障害者向け物件は取り扱っていない」として<sup>はなし</sup> 話も</u></p> <p><u><sup>き</sup> 聞かずに<sup>もんぜんばら</sup> 門前払いする。</u></p> <p>・ <u><sup>とくていてんたいじぎょうしゃ みずか にゆうきょしゃぼしゅう おこな ばあい ちんたいふっけん</sup> 特定転貸事業者が、自ら入居者募集を行う場合、<sup>ちんたいふっけん</sup> 賃貸物件へ</u></p> <p><u><sup>にゆうきょ きぼう</sup> の入居を希望する<sup>しょうがいしゃ たい</sup> 障害者に対し、<sup>しょうがい</sup> 障害があることを理由として、</u></p> <p><u><sup>ことばづか</sup> 言葉遣いや<sup>せっきやく</sup> 接客の態度など一律に<sup>いちりつ</sup> 接遇の質を<sup>せつぐう しつ さ</sup> 下げる。</u></p>	<p>（<sup>しんせつ</sup> 新設）</p> <p>（<sup>しんせつ</sup> 新設）</p> <p>（<sup>しんせつ</sup> 新設）</p> <p>（<sup>しんせつ</sup> 新設）</p> <p>（<sup>しんせつ</sup> 新設）</p> <p>（<sup>しんせつ</sup> 新設）</p> <p>（<sup>しんせつ</sup> 新設）</p>
--	---



<p>・ <u>特定転貸事業者が、障害があることや車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等のみを理由として、客観的に見て正当な理由が無いにもかかわらず、賃貸物件への入居を希望する障害者に対して敷金や保証金等を通常より多く求める。</u></p>	<p>(新設)</p>
<p>・ <u>障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意見を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。</u></p>	<p>(新設)</p>
<p>・ <u>障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。</u></p>	<p>(新設)</p>
<p>・ <u>特定転貸事業者が、自ら入居者募集を行う場合、緊急時に電話による連絡ができないという理由のみをもって入居を断る。</u></p>	<p>(新設)</p>
<p>・ <u>障害があることやその特性による事由を理由として、契約の締結等の際に、必要以上の立会者の同席を求める。</u></p>	<p>(新設)</p>
<p><u>障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な</u></p>	<p>(新設)</p>

<p><u>差別<sup>さべつ</sup>的<sup>てき</sup>取<sup>とり</sup>扱<sup>あつか</sup>いにあたらないと考<sup>かんが</sup>えら<sup>じれい</sup>れる事例</u></p> <p>・ <u>合理的<sup>ごうりてき</sup>配<sup>はい</sup>慮<sup>りょ</sup>を提<sup>てい</sup>供<sup>きょう</sup>等<sup>とう</sup>するた<sup>ひつ</sup>めに必<sup>はん</sup>要<sup>い</sup>な範<sup>ふ</sup>囲<sup>ら</sup>で、プ<sup>ば</sup>ラ<sup>い</sup>イ<sup>ば</sup>シ<sup>ー</sup>に</u></p> <p><u>配<sup>はい</sup>慮<sup>りょ</sup>し<sup>つ</sup>つ、障<sup>しょう</sup>害<sup>がい</sup>者<sup>しや</sup>に障<sup>しょう</sup>害<sup>がい</sup>の状<sup>じょう</sup>況<sup>きやう</sup>等<sup>とう</sup>を確<sup>かく</sup>認<sup>にん</sup>する。(権<sup>けん</sup>利<sup>り</sup>・利<sup>り</sup>益<sup>えき</sup></u></p> <p><u>の保<sup>ほ</sup>護<sup>ご</sup>)</u></p> <p>(2) <u>合理的<sup>ごうりてき</sup>配<sup>はい</sup>慮<sup>りょ</sup></u></p> <p><u>合理的<sup>ごうりてき</sup>配<sup>はい</sup>慮<sup>りょ</sup>の提<sup>てい</sup>供<sup>きょう</sup>の事<sup>じ</sup>例<sup>れい</sup></u></p> <p>・ <u>障<sup>しょう</sup>害<sup>がい</sup>者<sup>しや</sup>や介<sup>かい</sup>助<sup>じょ</sup>者<sup>しや</sup>等<sup>とう</sup>か<sup>ら</sup>の意<sup>い</sup>思<sup>し</sup>の表<sup>ひょう</sup>明<sup>めい</sup>に<sup>おう</sup>応<sup>じ</sup>じて、ゆ<sup>は</sup>っ<sup>な</sup>く<sup>り</sup>話<sup>は</sup>す、</u></p> <p><u>手<sup>て</sup>書<sup>が</sup>き文<sup>も</sup>字<sup>じ</sup>(手<sup>て</sup>のひ<sup>ら</sup>に指<sup>ゆび</sup>で文<sup>も</sup>字<sup>じ</sup>を<sup>か</sup>書<sup>つた</sup>い<sup>て</sup>伝<sup>ほう</sup>え<sup>る</sup>方<sup>ほう</sup>法<sup>ほう</sup>)、筆<sup>ひつ</sup>談<sup>だん</sup>を<sup>お</sup>こ<sup>な</sup>う、</u></p> <p><u>わ<sup>か</sup>り<sup>や</sup>す<sup>い</sup>い表<sup>ひょう</sup>現<sup>げん</sup>に<sup>あ</sup>か<sup>か</sup>え<sup>る</sup>、IT<sup>あいてい</sup>機<sup>いき</sup>器<sup>き</sup>(タ<sup>た</sup>ブ<sup>ぶ</sup>レ<sup>れ</sup>ッ<sup>と</sup>ト<sup>と</sup>等<sup>とう</sup>に<sup>ず</sup>よ<sup>る</sup>図<sup>ず</sup>や</u></p> <p><u>絵<sup>え</sup>)の活<sup>かつ</sup>用<sup>よう</sup>等<sup>とう</sup>、相<sup>あ</sup>手<sup>て</sup>に合<sup>あ</sup>わ<sup>は</sup>せ<sup>た</sup>方<sup>ほう</sup>法<sup>ほう</sup>で<sup>かい</sup>の会<sup>かい</sup>話<sup>わ</sup>を<sup>お</sup>こ<sup>な</sup>う。</u></p> <p>・ <u>種<sup>しゅ</sup>々<sup>しゅ</sup>の手<sup>て</sup>続<sup>つづ</sup>きにお<sup>い</sup>て、障<sup>しょう</sup>害<sup>がい</sup>者<sup>しや</sup>や介<sup>かい</sup>助<sup>じょ</sup>者<sup>しや</sup>等<sup>とう</sup>か<sup>ら</sup>の意<sup>い</sup>思<sup>し</sup>の表<sup>ひょう</sup>明<sup>めい</sup>に</u></p> <p><u>お<sup>う</sup>応<sup>じ</sup>じて、文<sup>ぶん</sup>章<sup>しょう</sup>を<sup>よ</sup>あ<sup>あ</sup>げ<sup>たり</sup>、書<sup>しよ</sup>類<sup>るい</sup>の作<sup>さく</sup>成<sup>せい</sup>時<sup>じ</sup>に<sup>か</sup>書<sup>て</sup>き<sup>や</sup>す<sup>い</sup>いよ<sup>う</sup>に手<sup>て</sup>を</u></p> <p><u>そ<sup>そ</sup>添<sup>そ</sup>え<sup>る</sup>。</u></p>	<p>(新<sup>しん</sup>設<sup>せつ</sup>)</p> <p>(新<sup>しん</sup>設<sup>せつ</sup>)</p> <p>(新<sup>しん</sup>設<sup>せつ</sup>)</p> <p>(新<sup>しん</sup>設<sup>せつ</sup>)</p> <p>(新<sup>しん</sup>設<sup>せつ</sup>)</p>
--	---

<p>・ <u>書類の内容や取引の性質等に照らして特段の問題が無いと認められる場合に、自筆が困難な障害者からの要望を受けて、本人の意思確認を適切に実施した上で、代筆対応する。</u></p>	<p>(新設)</p>
<p>・ <u>障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、契約内容等に係る簡易な要約メモを作成したり、必要となる費用の詳細を分かりやすく提示したりする等、契約書等に加えて、相手に合わせた書面等を用いて説明する。</u></p>	<p>(新設)</p>
<p>・ <u>障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、重要事項説明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。</u></p>	<p>(新設)</p>
<p>・ <u>合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる事例</u></p> <p>・ <u>不動産管理業者が重要事項の説明等を行うにあたって、知的</u></p>	<p>(新設)</p> <p>(新設)</p>

<p><u>障害を有する者やその家族等から分かりづらい言葉に対して補足を</u></p> <p><u>求める旨の意思の表明があったにもかかわらず、補足することなく</u></p> <p><u>説明を行った。</u></p> <p>・ <u>電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段(メールや</u></p> <p><u>電話リレーサービス等の手話を介した電話又は保護者や支援者・</u></p> <p><u>介助者の介助等)により各種手続が行えるよう対応を求められた</u></p> <p><u>場合に、自社マニュアル上、当該手続は利用者本人による電話のみで</u></p> <p><u>手続可能とすることとされていることを理由として、具体的に対応</u></p> <p><u>方法を検討せずに対応を断る。</u></p> <p>・ <u>建物内の掲示又は各戸に配布されるお知らせ等について、障害者や</u></p> <p><u>その家族・介助者等から文章の読み上げやテキストデータによる</u></p> <p><u>提供を求める旨の意思の表明があったにもかかわらず、具体的に</u></p> <p><u>対応方法を検討せずに対応を断る。</u></p>	<p>(新設)</p> <p>(新設)</p>
---	-------------------------

<p><u>合理的配慮の提供義務違反に該当しないと考えられる事例</u></p> <p>・ <u>不動産管理業者が、歩行障害を有する者やその家族等に、個別訪問により重要事項説明等を行うことを求められた場合に、個別訪問を可能とする人的体制を有していないため対応が難しい等の理由を説明した上で、当該対応を断ること。（なお、個別訪問の代わりに、相手方等の承諾を得て、WEB会議システム等を活用した説明を行うこと等により歩行障害を有する者が契約等の機会を得られるよう配慮することが望ましい。）」</u></p>	<p>(新設)</p> <p>(新設)</p>
---	-------------------------

べっし（せつけいとうぎょうかんけい）  
別紙【設計等業関係】

改 正 案	現 行
<p>1 対象事業</p> <p>（同右）</p> <p>2 具体例</p> <p>（1）<u>不当な差別的取扱い</u></p> <p>正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例</p> <p>・ （同右）</p> <p>・ <u>車椅子利用者に対して、建築士事務所に十分な通路幅等が無い場合</u></p> <p><u>に、他の打合せ場所の利用を検討することなく、設計等の業務を受け</u></p>	<p>1 対象事業</p> <p>設計等（建築士法（昭和25年法律第202号）第23条に規定する設計等をいう。）の業を対象とする。</p> <p>2 具体例</p> <p>（1）<u>差別的取扱いの具体例</u></p> <p>正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例</p> <p>・ 障害者であることを理由に、設計等の業務を受けることを拒否する。</p> <p>（新設）</p>

<p><u>ることを拒否する。</u></p> <p>・ <u>障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。</u></p> <p>・ <u>障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。</u></p> <p>・ <u>障害があることやその特性による事由を理由として、契約締結等の際に、必要以上の立会者の同席を求める。</u></p> <p>障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <p>・ <u>障害の状況等を考慮した適切な設計検討を行うため、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。</u></p> <p><u>(権利・利益の保護)</u></p>	<p>(新設)</p> <p>(新設)</p> <p>(新設)</p> <p>障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <p>・ <u>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。</u></p>
---	---

<p>・ <u>設計等業の相談を受けた場合に、お互いに相手の立場を尊重しながら、相互理解を図った上で、事業者側に障害に関する医療知識等の知見が十分でなく、適切に業務を行うことが難しいと判断したため、その理由を丁寧に説明すると共に、医療知識等の知見をより有する適切な事業者等を紹介する。（安全の確保）</u></p> <p>・ <u>設計を進める中で障害の状況等に対応するために設計変更が必要となった場合において、契約期間の延長や契約価格の変更などの適切な契約変更を行うことについて、事前に申し入れる。（損害発生の防止）</u></p>	<p>（新設）</p> <p>（新設）</p>
<p>（２）<u>合理的配慮</u></p> <p><u>合理的配慮の提供の事例</u></p>	<p>（２）<u>合理的配慮の提供の具体例</u></p> <p><u>多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例</u></p>



・ 障害者や介助者等からの意思の表明（障害特性によっては自らの意思を表現することが困難な場合があることに留意。以下同じ。）に応じて、ゆっくり話す、手書き文字（手のひらに指で文字を書いて伝える方法）、筆談を行う、手話、分かりやすい表現に置き換える、IT機器（タブレット等による図や絵）の活用等、相手に合わせた方法での会話をを行う。

・ 種々の手続きにおいて、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、文章を読み上げたり、書類の作成時に代筆、または書きやすいように手を添える。

（削除）

・ 障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、重要事項説明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

・ 障害者の状態に応じて、ゆっくり話す、手書き文字（手のひらに指で文字を書いて伝える方法）、筆談を行う、分かりやすい表現に置き換える等、相手に合わせた方法での会話をを行う。

・ 種々の手続きにおいて、障害者の求めに応じて、文章を読み上げたり、書類の作成時に書きやすいように手を添える。

― 過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えら

れる事例

・ 重要事項説明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、書類の作成時に大きな文字を書きやす

<p> <small>おこな</small> 行<small>う</small>、<small>しよるい</small> 書類の作成時に大きな文字を書きやすいように<small>きにゅうらん ひろ</small> 記入欄を広く         </p> <p> <small>もう</small> 設ける等、必要な調整を行う。         </p> <p> <small>しかくしょうがい</small> 視覚障害がある依頼者から、<small>けいやくしよるいとう</small> 契約書類等を点字化して読むために         </p> <p> <small>けいやくていけつび</small> 契約締結日までの期間を確保したいとの申し出があったため、<small>つうじょう</small> 通常         </p> <p> <small>なが</small> よりも長い期間を設定する。         </p> <p> <small>ごうりてきはいりょ</small> 合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる事例         </p> <p> <small>はな</small> ・ ゆっくり話す、手書き文字、筆談を行う等の対応を求められた場合         </p> <p> <small>たが</small> に、お互いに相手の立場を尊重しながら、<small>けんせつてきたいわ</small> 建設的対話を行わず、ま         </p> <p> <small>たいおう</small> た、対応に係る検討を行わずに断る。         </p> <p> <small>でんわりよう</small> ・ 電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段（メールや         </p> <p> <small>でんわりれーさーびす</small> 電話リレーサービス等の手話を介した電話等）により各種手続が行         </p> <p> <small>たいおう</small> えるよう対応を求められた場合に、<small>ばあい</small> 具体的に<small>ぐたいてき</small> 対応方法を検討せずに         </p> <p> <small>たいおう</small> 対応を断る。         </p>	<p> <small>きにゅうらん ひろ</small> いように記入欄を広く設ける等、必要な調整を行う。         </p> <p> <small>しんせつ</small> （新設）         </p> <p> <small>しんせつ</small> （新設）         </p> <p> <small>しんせつ</small> （新設）         </p> <p> <small>しんせつ</small> （新設）         </p>
---	--

<p>・ <u>打ち合わせ等において、障害の特性に応じたコミュニケーションの手段（筆談、読み上げ等）を設けることを求められた場合に、具体的に対応方法を検討せず、事前に資料を渡すのみの対応とし、当日の議論に参加できない状況を作る。</u></p> <p><u>合理的配慮の提供義務違反に該当しないと考えられる事例</u></p> <p>・ <u>打ち合わせを行うに当たって、移動が困難な障害者から対面での対応を求められた場合（障害者のところへ事業者が伺う）において、他の業務都合等を勘案した結果、伺うことが難しいと判断したため、その理由を丁寧に説明するとともに、オンラインでの実施を提案する。（費用・負担が過重なもの）</u></p> <p>・ <u>改修設計において段差の解消を求められた場合において、構造等の制約により対応できないことが判明したため、その事情を丁寧に</u></p>	<p>（新設）</p> <p>（新設）</p> <p>（新設）</p> <p>（新設）</p>
--	---

<p><small>せつめい</small>に説明し、<small>て</small>手すりの<small>せっちとう</small>設置等の<small>だいたいたいおうさく</small>代替対応策を<small>ていあん</small>提案する。<small>じつげんこんなん</small>（実現困難なもの）</p>	
--	--

別紙【鉄道事業関係】

改 正 案	現 行
<p>1 対象事業</p> <p>(同右)</p> <p>なお、鉄道事業等は、大量輸送の確保、安全・定時運行という事業特性を帯びており、障害のある方やその周囲の方を含めたすべての旅客に対し、安全で安定した輸送を提供することが求められている。</p> <p>また、鉄道事業等は多くの地域にまたがり、事業者ごとにその運営方法や事業規模も異なる。</p> <p>2 具体例</p> <p>(1) 不当な差別的取扱い</p>	<p>1 対象事業</p> <p>鉄道事業法（昭和61年法律第92号）による鉄道事業及び軌道法（大正10年法律第76号）による軌道事業（以下、鉄道事業等という。）</p> <p>なお、鉄道事業等は、大量輸送の確保、安全・定時運行という事業特性を帯びており、障害のある方やその周囲の方を含めたすべての旅客に対し、安全で安定した輸送を提供することが求められている。</p> <p>また、鉄道事業等は多くの地域にまたがり、事業者ごとにその運営方法も異なる。</p> <p>2 具体例</p> <p>(1) 差別的取扱いの具体例</p>

せいとう りゆう 正当な理由がなく、ふとう さべつてきとりあつか 不当な差別的取扱いにあたるとそうてい 想定される

## じれい 事例

- しょうがい 障害があることやくるまいす りようとう 車椅子の利用等の社会的障壁をかいしょう 解消するため

のしゅだん りようとう 手段の利用等のみをりゆう 理由として、じょうしゃ きょひ 乗車を拒否する。

- だんさ かいしょう 段差が解消されていないなどしせつ 施設がばりあふりーか ばりフリー化されていないこ

とのみをもつて、えき りよう いちりつ きょひ 駅の利用を一律に拒否する。

- くるまいすりようしゃとう 車椅子利用者等であることのみをもつて、てつどうえき りよう じぜん 鉄道駅の利用に事前の

れんらく ひつす 連絡を必須とする。

- しょうがい 障害があることやくるまいす りようとう 車椅子の利用等の社会的障壁をかいしょう 解消するため

のしゅだん りようとう 手段の利用等のみをりゆう 理由として、おたが あいて たちば そんちよう お互いに相手の立場を尊重しながら

そうごりかい はか 相互理解を図ることなく、いっぽうてき じょうしゃ 一方的に乗車できる場所や時間帯を

せいげん また しょうがいしゃ もの たい ふ 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。

- しんたいしょうがいしゃほじょけんほう もと もうどうけん ちようどうけんあよ かいじょけん 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬及び介助犬の

せいとう りゆう 正当な理由がなく、ふとう さべつてきとりあつか 不当な差別的取扱いにあたるとそうてい 想定される

## じれい 事例

- しょうがい 障害があることのみをもつて、じょうしゃ きょひ 乗車を拒否する。

(しんせつ 新設)

(しんせつ 新設)

- しょうがい 障害があることのみをもつて、じょうしゃ ばしょ じかんたい せいげん 乗車できる場所や時間帯を制限し、

また しょうがいしゃ もの たい ふ 又は障害者でない者に対して付さない条件をつける。

- しんたいしょうがいしゃほじょけんほう もと もうどうけん ちようどうけん かいじょけん たいどう 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬の常同を

<p> <sup>たいどう りゆう</sup> 帯同を理由として乗<sup>じょうしゃ きよひ</sup>車を拒否する。 </p> <p> ・ <sup>しょうがい</sup> 障害があることのみを理由として、一律に、<sup>いちりつ</sup> 一律に、<sup>しょうがいしゃ たい</sup> 障害者に対して必要<sup>ひつよう</sup> </p> <p> <u>な説明を省略する、または説明を行わない。</u> </p> <p> ・ <sup>しょうがいしゃ かいじょしゃ ともな</sup> 障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、<sup>まいどぐち い</sup> 窓口、<sup>さい</sup> 障害者本人の </p> <p> <u>意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。</u> </p> <p> <sup>しょうがい りゆう</sup> 障害を理由としない、又は、<sup>また</sup> 又は、<sup>せいどう りゆう</sup> 正当な理由があるため、<sup>ふとう</sup> 不当な </p> <p> <sup>さべつてきとりあつか</sup> 差別的取扱いにあたらないと考<sup>かんが</sup>えられる事例<sup>じれい</sup> </p> <p> ・ <sup>ごうりてきはいいりょ ていきょうとう</sup> 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、<sup>ひつよう はんい</sup> プライバシーに<sup>ふらいばしー</sup> 配慮 </p> <p> <sup>しょうがいしゃ しょうがい</sup> しつつ、障害者に障害の状<sup>じょうきょうとう</sup> 況等を確認する。<u>(<sup>けんり りえき</sup> 権利・利益の保護<sup>ほご</sup>)</u> </p> <p> ・ <sup>くるまいすとう</sup> 車椅子等を使用して<sup>しょう</sup> 駅構内の移動や<sup>えきこうない</sup> 列車に<sup>いどう</sup> 乗<sup>れっしゃ</sup> 車をする場合、<sup>じょうしゃ</sup> 段差が<sup>ばあい</sup> 存在し、<sup>だんさ</sup> 係員 </p> <p> <u>あることなどによって、<sup>かかりいん</sup> 係員が<sup>ほじょ</sup> 補助を行<sup>おこな</sup> っても<sup>くるまいすりようしゃ</sup> 車椅子利用者、</u> </p> <p> <u><sup>こうれいしゃ</sup> 高齢者、<sup>べびーかーりようしゃ</sup> ベビーカー利用者等の安全確保が<sup>あんぜん</sup> 困難等の理由により、<sup>りゆう</sup> 利用</u> </p> <p> <u>できる<sup>えき</sup> 駅や<sup>れっしゃ</sup> 列車等を<sup>ていじ</sup> 提示する。<u>(<sup>あんぜん</sup> 安全の確保<sup>かくほ</sup>)</u></u> </p>	<p> <sup>りゆう</sup> 理由として乗<sup>じょうしゃ きよひ</sup>車を拒否する。 </p> <p> ( <sup>しんせつ</sup> 新設 ) </p> <p> ( <sup>しんせつ</sup> 新設 ) </p> <p> <sup>しょうがい りゆう</sup> 障害を理由としない、又は、<sup>また</sup> 又は、<sup>せいどう りゆう</sup> 正当な理由があるため、<sup>ふとう</sup> 不当な </p> <p> <sup>さべつてきとりあつか</sup> 差別的取扱いにあたらないと考<sup>かんが</sup>えられる事例<sup>じれい</sup> </p> <p> ・ <sup>ごうりてきはいいりょ ていきょうとう</sup> 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、<sup>ひつよう はんい</sup> プライバシーに </p> <p> <sup>はいりょ</sup> 配慮しつつ、<sup>しょうがいしゃ しょうがい</sup> 障害者に障害の状<sup>じょうきょうとう</sup> 況等を確認する。<sup>かくにん</sup> </p> <p> ・ <sup>くるま</sup> 車いす等を使用して<sup>しょう</sup> 列車に<sup>れっしゃ</sup> 乗<sup>じょうしゃ</sup> 車する場合、<sup>ばあい</sup> 段差が<sup>だんさ</sup> 存在し、<sup>そんざい</sup> 係員 </p> <p> <sup>ほじょ</sup> が補助を行<sup>おこな</sup> っても<sup>じょうげいどう</sup> 上下移動が<sup>こんなんとう</sup> 困難等の理由により、<sup>りゆう</sup> 利用可能駅・利用 </p> <p> <sup>かのうれっしゃ</sup> 可能列車・<sup>りようかのうじかんとう</sup> 利用可能時間等の必要最<sup>ひつようさいしやうげん</sup> 小限の利用条件を示す。<sup>りようじやうけん しめ</sup> </p>
--	---

- ・ くるまいすとう しょう れっしゃ じょうしゃ ばあい かんけいしゃかん じょうほうきょうゆう  
車椅子等を使用して列車に乗車する場合、関係者間の情報共有

など待ち時間短縮に係る取組みを実施したうえで、だんさ わた いな わた  
段差に渡り板を渡

す等乗降時の対応にかかる人員の手配等により、やむを得ず乗降に

じかん  
時間がかかる。（あんぜん かくほ  
安全の確保）

- ・ くるまいすりようしゃとう たい じぜん かんけいかしよ ちょうせい おこな す む ー ず  
車椅子利用者等に対し、事前に関係箇所との調整を行い、スムーズ

な乗降補助により待ち時間を短縮するため、列車に乗車する場合

に、乗降に必要な利用者の情報の提供を求める。（けんり りえき  
権利・利益の

ほご  
保護）

## （２）ごうりてきはいりょ 合理的配慮

ごうりてきはいりょ ていきょう じれい  
合理的配慮の提供の事例

- ・ しょうがいしゃ かいじょしゃとう い し ひょうめい しょうがいとくせい みずか  
障害者や介助者等からの意思の表明（障害特性によっては自

らの意思を表現することが困難な場合があることに留意。以下同

- ・ くるま とう しょう れっしゃ じょうしゃ ばあい だんさ する ー ぶばん わた  
車いす等を使用して列車に乗車する場合、段差にスロープ板を渡

す等乗降時の対応にかかる人員の手配や車いす座席の調整等で

乗降に時間がかかる。

## （新設）

## （２）ごうりてきはいりょ ていきょう ぐたいれい 合理的配慮の提供の具体例

おお じぎょうしゃ かじゅう ふたん せっきよくてき ていきょう  
多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を

おこな かんが じれい  
行うべきと考えられる事例

- ・ まどぐちとう しょうがい かた しょうがい とくせい おう  
窓口等で障害のある方の障害の特性に応じた

こみゅにけーしょんしゅだん ひつだん よ あ たいあう  
コミュニケーション手段（筆談、読み上げなど）で対応する。



じ。)に<sup>おう</sup>応じて、<sup>まどぐちとう</sup>窓口等で<sup>しょうがい</sup>障害のある<sup>かた</sup>方の<sup>しょうがい</sup>障害の<sup>とくせい</sup>特性に<sup>おう</sup>応じた

こ<sup>み</sup>ミュニケー<sup>し</sup>ョン手<sup>しゅだん</sup>段(筆<sup>ひつだん</sup>談、読<sup>よ</sup>み上<sup>あ</sup>げ、手<sup>しゅわ</sup>話、IT<sup>あいてい</sup>機器<sup>きき</sup>の<sup>かつよう</sup>活用<sup>など</sup>など)

で<sup>たいおう</sup>対応<sup>する</sup>する。

(<sup>さくじょ</sup>削除)

・ <sup>しょうがいしゃ</sup>障害者<sup>かいじょしゃとう</sup>や介助者等<sup>いし</sup>からの<sup>ひょうめい</sup>意思<sup>おう</sup>の表<sup>しょうがい</sup>明<sup>かた</sup>に<sup>おう</sup>応じて、<sup>しょうがい</sup>障害<sup>かた</sup>のある<sup>かた</sup>方が

<sup>れっしゃ</sup>列車<sup>じょうこう</sup>に<sup>また</sup>乗<sup>れっしゃ</sup>降<sup>じょうこう</sup>する、又は<sup>えきこうない</sup>列車<sup>いどう</sup>の<sup>さい</sup>乗<sup>えき</sup>降<sup>えき</sup>のために<sup>えき</sup>駅<sup>えき</sup>構<sup>えき</sup>内<sup>えき</sup>を<sup>えき</sup>移<sup>えき</sup>動<sup>えき</sup>する<sup>えき</sup>際<sup>えき</sup>に

<sup>てつだ</sup>手<sup>てつだ</sup>伝<sup>てつだ</sup>う。

・ <sup>けんばいき</sup>券売機<sup>りよう</sup>の利用<sup>むづか</sup>が<sup>ばあい</sup>難<sup>しょうがいしゃ</sup>しい<sup>かいじょしゃとう</sup>場合<sup>いし</sup>、<sup>いし</sup>障害者<sup>かいじょしゃとう</sup>や介助者等<sup>いし</sup>からの<sup>いし</sup>意思<sup>ひょうめい</sup>の表<sup>ひょうめい</sup>明<sup>おう</sup>に<sup>しょうがい</sup>応じて、<sup>とくせい</sup>障害<sup>おう</sup>の<sup>まどぐち</sup>特性<sup>はつばい</sup>に<sup>けんばいき</sup>応じ、<sup>けんばいき</sup>窓口<sup>けんばいき</sup>での<sup>けんばいき</sup>発<sup>けんばいき</sup>売<sup>けんばいき</sup>機<sup>けんばいき</sup>操<sup>けんばいき</sup>作<sup>けんばいき</sup>を

<sup>てつだ</sup>手<sup>てつだ</sup>伝<sup>てつだ</sup>う。

・ <sup>てつどうえき</sup>鉄道<sup>こんざつじ</sup>駅<sup>しょうがいしゃ</sup>の<sup>かいじょしゃとう</sup>混<sup>いし</sup>雑<sup>ひょうめい</sup>時<sup>ひょうめい</sup>において、<sup>いし</sup>障害者<sup>かいじょしゃとう</sup>や介助者等<sup>いし</sup>からの<sup>いし</sup>意思<sup>ひょうめい</sup>の表<sup>ひょうめい</sup>明<sup>ひょうめい</sup>に<sup>おう</sup>応じて、<sup>つうこう</sup>通行<sup>あんぜん</sup>の<sup>かくほ</sup>安全<sup>かくしょうがい</sup>を<sup>とくせい</sup>確保<sup>おう</sup>するため<sup>あんない</sup>や各<sup>あんない</sup>障<sup>あんない</sup>害<sup>あんない</sup>特<sup>あんない</sup>性<sup>あんない</sup>に<sup>あんない</sup>応<sup>あんない</sup>じ<sup>あんない</sup>た<sup>あんない</sup>案<sup>あんない</sup>内<sup>あんない</sup>、

に<sup>おう</sup>応じて、<sup>つうこう</sup>通行<sup>あんぜん</sup>の<sup>かくほ</sup>安全<sup>かくしょうがい</sup>を<sup>とくせい</sup>確保<sup>おう</sup>するため<sup>あんない</sup>や各<sup>あんない</sup>障<sup>あんない</sup>害<sup>あんない</sup>特<sup>あんない</sup>性<sup>あんない</sup>に<sup>あんない</sup>応<sup>あんない</sup>じ<sup>あんない</sup>た<sup>あんない</sup>案<sup>あんない</sup>内<sup>あんない</sup>、

<sup>かじゅう</sup>過<sup>ふたん</sup>重<sup>ふたん</sup>な<sup>ふたん</sup>負<sup>ふたん</sup>担<sup>ふたん</sup>とな<sup>ふたん</sup>ら<sup>ふたん</sup>ない<sup>ふたん</sup>場<sup>ふたん</sup>合<sup>ふたん</sup>に、<sup>ばあい</sup>提<sup>ていきよう</sup>供<sup>ていきよう</sup>する<sup>ていきよう</sup>こ<sup>ていきよう</sup>と<sup>ていきよう</sup>が<sup>ていきよう</sup>望<sup>のぞ</sup>ま<sup>のぞ</sup>し<sup>のぞ</sup>い<sup>のぞ</sup>と<sup>のぞ</sup>考<sup>かんが</sup>え<sup>かんが</sup>ら

<sup>じれい</sup>れる<sup>じれい</sup>事<sup>じれい</sup>例<sup>じれい</sup>

・ <sup>しょうがい</sup>障害<sup>かた</sup>のある<sup>かた</sup>方<sup>れっしゃ</sup>が<sup>じょうこう</sup>列<sup>また</sup>車<sup>れっしゃ</sup>に<sup>じょうこう</sup>乗<sup>えき</sup>降<sup>えき</sup>する、又は<sup>えき</sup>列<sup>えき</sup>車<sup>えき</sup>の<sup>えき</sup>乗<sup>えき</sup>降<sup>えき</sup>のため<sup>えき</sup>に<sup>えき</sup>駅<sup>えき</sup>構<sup>えき</sup>内<sup>えき</sup>を<sup>えき</sup>移<sup>えき</sup>動<sup>えき</sup>する<sup>えき</sup>際<sup>えき</sup>に

<sup>こうない</sup>構<sup>いどう</sup>内<sup>さい</sup>を<sup>てつだ</sup>移<sup>てつだ</sup>動<sup>てつだ</sup>する<sup>てつだ</sup>際<sup>てつだ</sup>に<sup>てつだ</sup>手<sup>てつだ</sup>伝<sup>てつだ</sup>う。

・ <sup>けんばいき</sup>券売機<sup>りよう</sup>の利用<sup>むづか</sup>が<sup>ばあい</sup>難<sup>しょうがい</sup>しい<sup>かいじょしゃとう</sup>場合<sup>いし</sup>、<sup>いし</sup>障害者<sup>かいじょしゃとう</sup>や介助者等<sup>いし</sup>からの<sup>いし</sup>意思<sup>ひょうめい</sup>の表<sup>ひょうめい</sup>明<sup>ひょうめい</sup>に<sup>おう</sup>応じて、<sup>とくせい</sup>障害<sup>おう</sup>の<sup>まどぐち</sup>特性<sup>はつばい</sup>に<sup>けんばいき</sup>応じ、<sup>けんばいき</sup>窓口<sup>けんばいき</sup>での<sup>けんばいき</sup>発<sup>けんばいき</sup>売<sup>けんばいき</sup>機<sup>けんばいき</sup>操<sup>けんばいき</sup>作<sup>けんばいき</sup>を

<sup>けんばいき</sup>券<sup>けんばいき</sup>売<sup>けんばいき</sup>機<sup>けんばいき</sup>操<sup>けんばいき</sup>作<sup>けんばいき</sup>を<sup>けんばいき</sup>手<sup>けんばいき</sup>伝<sup>けんばいき</sup>う。

(<sup>しんせつ</sup>新<sup>しんせつ</sup>設<sup>しんせつ</sup>)

<p><u>誘導を行う。</u></p> <p>・ <u>鉄道駅において、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、</u></p> <p><u>プラットフォームと車両との段差や隙間を解消するために渡り板を</u></p> <p><u>提供し乗降の手助けを行う。</u></p> <p><u>合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる事例</u></p> <p>・ <u>車椅子の乗降介助や駅構内の移動介助、券売機における購入</u></p> <p><u>補助、時刻や行先等の案内、その他特性に応じた社会的障壁の除去</u></p> <p><u>に関する申出に対して、「何かあったら困る」という抽象的な理由</u></p> <p><u>や「特別扱いはできない」という一方的な理由で、当該申出を断る。</u></p> <p>・ <u>電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段（メールや</u></p> <p><u>電話リレーサービス等の手話を介した電話等）により問い合わせ等が</u></p> <p><u>あった際に、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。</u></p> <p><u>合理的配慮の提供義務違反に該当しないと考えられる事例</u></p>	<p>(新設)</p> <p>(新設)</p> <p>(新設)</p> <p>(新設)</p> <p>(新設)</p> <p>(新設)</p>
---	---



べっし いっぱんのりあいりょかくじどうしゃうんそうぎょうかんけい  
別紙【一般乗合旅客自動車運送業関係】

かい せい あん 改 正 案	げん こう 現 行
<p>1 たいしやうじぎやう 対象事業</p> <p>( どうみぎ 同右 )</p> <p>2 ぐたいれい 具体例</p> <p>( 1 ) ふとう さべつてきとりあつかい 不当な差別的取扱い</p> <p>せいとう りゆう がなく、ふとう さべつてきとりあつかい そうてい じれい 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例</p> <p>・ しょうがい があることやくるまいす りやうとう しゃがいてきしょうへき かいしょう 障害があることや車椅子の利用等の社会的障壁を解消するため</p> <p>しゅだん りやうとう のみをもって、じやうしゃ きよひ 手段の利用等のみをもって、乗車を拒否する。</p> <p>・ ほか じやうきゃく めいわく か ばくぜん りゆう たが あいて 他の乗客に迷惑が掛かるという漠然とした理由で、お互いに相手</p>	<p>1 たいしやうじぎやう 対象事業</p> <p>いっばんのりあいりょかくじどうしゃうんそうぎやう どうろうんそうほう しょうわ ねんほうりつだい こう 一般乗合旅客自動車運送事業(道路運送法(昭和26年法律第183号))</p> <p>だい じやうだい こう きてい いっばんのりあいりょかくじどうしゃうんそうぎやう たいしやう 第3条第1号イに規定する一般乗合旅客自動車運送事業)を対象と</p> <p>する。</p> <p>2 ぐたいれい 具体例</p> <p>( 1 ) さべつてきとりあつかい ぐたいれい 差別的取扱いの具体例</p> <p>せいとう りゆう がなく、ふとう さべつてきとりあつかい そうてい じれい 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例</p> <p>・ しょうがい があることのみをもって、じやうしゃ きよひ 障害があることのみをもって、乗車を拒否する。</p> <p>( しんせつ 新設 )</p>

の立場を尊重しながら、相互理解を図ることなく、利用を拒否する。

- ・ 運転者が、乗車スペースがあると認識していたにもかかわらず、  
介助者や他の乗客への協力を依頼することなく車椅子使用者だ  
け乗車を拒否する。

- ・ 車椅子固定場所の座席を別の乗客が利用している状況におい

て、固定場所の座席を利用している乗客に対し協力を求めること

なく、すでに他の乗客が当該座席を利用していることのみをもって

車椅子利用者の利用を拒否する。

- ・ 車椅子使用者に対し、混雑する時間のバス利用を避けてほしいと言  
う。

- ・ 車椅子利用者であることのみを理由に、その必要性についての情報

提供を適切に行うことなく、路線バス利用に際して事前の連絡を

条件とする。

- ・ 運転者が、乗車スペースがあると認識していたにもかかわらず、  
介助者や他の乗客への協力を依頼することなく車いす使用者  
だけ乗車を拒否する。

(新設)

- ・ 車いす使用者に対し、混雑する時間のバス利用を避けてほしいと言  
う。

(新設)

・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬の  
 帯同を理由として乗車を拒否する。

・ 障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の  
 意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。

・ 障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要  
 な説明を省略する、または説明を行わない。

障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な

差別的取扱いにあたらないと考えられる事例

・ 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。(権利・利益の保護)

・ 車内が混雑していて車椅子スペースが確保できない場合、車椅子使用  
 者に説明した上で、次の便への乗車をお願いする。(安全の確保)

・ 低床式車両やリフト付きバスでない場合、運転者ひとりで車椅子

・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬の帯同を  
 理由として乗車を拒否する。

(新設)

(新設)

障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な

差別的取扱いにあたらないと考えられる事例

・ 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。

・ 車内が混雑していて車いすスペースが確保できない場合、車いす  
 使用者に説明した上で、次の便への乗車をお願いする。

・ 低床式車両やリフト付きバスでない場合、運転者ひとりで車い

使用者の安全な乗車を行うことは無理と判断し、他の利用者に

車内マイクを使って協力をお願いしたが、車内で利用者の協力を

得られず乗車できない場合、説明をした上で発車する。(事業の

目的・内容・機能の維持)

- ・ 車椅子又はベビーカーの乗客がすでに車椅子固定場所を利用中のため、乗車を断る。

- ・ 車椅子の形態により、車椅子がバスに備え付けられている装置等によって固定できないため、転倒等により車椅子利用者や他の乗客が怪我をするおそれがあるため、乗車を遠慮してもらう。(安全の確保)

- ・ 車椅子使用者がバスに乗車する際、合理的配慮の提供等や、車椅子使用者が安心して乗車でき、車内の利用者にも車椅子スペースを開けてもらうよう協力していただきやすいように、可能な限り乗車予定の事前連絡の協力をお願いについてホームページ等で周知す

す使用者の安全な乗車を行うことは無理と判断し、他の利用者に

車内マイクを使って協力をお願いしたが、車内で利用者の協力を

得られず乗車できない場合、説明をした上で発車する。

(新設)

- ・ 車いすがバスに設置されている固定装置に対応していないため、転倒等により車いす利用者や他の乗客が怪我をする恐れがある場合は、乗車を遠慮してもらう場合がある。

(新設)

る。

(2) 合理的配慮

合理的配慮の提供の事例

- ・ 障害者や介助者等からの意思の表明(障害特性によっては自らの意思を表現することが困難な場合があることに留意。以下同じ。)に応じて、コミュニケーションボードや筆談、IT機器(タブレット等による図や絵)の活用等により対応を行う。
- ・ 定期的にバスを利用する車椅子使用者の利用時間に合わせ、路線を指定してバリアフリー対応の車両を配車する。
- ・ 車椅子使用者がバスに乗車する際、車内の利用者へ車椅子スペースを空けてもらうよう車内案内により協力をお願いする。
- ・ (同右)

(2) 合理的配慮の提供の具体例

多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例

- ・ コミュニケーションボードや筆談により対応を行う。
- ・ 定期的にバスを利用する車いす使用者の利用時間に合わせ、路線を指定してバリアフリー対応の車両を配車する。
- ・ 車いす使用者がバスに乗車する際、車内の利用者へ車いすスペースを空けてもらうよう車内案内により協力をお願いする。
- ・ 運賃支払いの手助けを必要とする障害者については、障害の特性



(削除)

- ・ 低床式車両の位置情報サービスの提供をすでに実施している

事業者については、適切に当該サービスを提供する。

- ・ (同右)

- ・ 運行に支障のない範囲で、バスと歩道等のすき間が広く開かないよ  
う停車する。

- ・ 視覚障害や聴覚障害のある利用者のため、音声合成装置や

停留所名表示器を装備するなど、事業運営の範囲内で可能な限り

ハード面での充実を図るとともに、肉声による車内案内をこまめに

行う。

に<sup>おう</sup>応じた<sup>はいりよ</sup>配慮をする。

— 過<sup>かじゅう</sup>重<sup>ふたん</sup>な負担とならない場合に、提<sup>ばあい</sup>供<sup>ていきよう</sup>することが望<sup>のぞ</sup>ましいと考<sup>かんが</sup>えら

れる事例

- ・ インターネットで、低床式車両の位置情報サービスを実施する。

- ・ スロープ板を出すことが困難なバス停では、前後で乗降可能な位置  
にバスを停車する。

- ・ バスと歩道等のすき間が広く開かないように停車する。

- ・ 視覚障害者、聴覚障害者のため、音声合成装置や停留所名

表示器を装備するなど、ハード面での充実を図るとともに、肉声によ

る車内案内をこまめに<sup>おこな</sup>行う。

・ 車椅子使用者の乗車ができないことがないように、スロープや  
車椅子固定装置の整備・点検を徹底する。

・ 運転者への教育等を行うことにより、高齢者や障害者等の  
特性を理解することで、本来業務に付随する範囲内において適切な  
接遇・介助や、必要に応じてトラブル防止のための車内案内を行う。

・ 低床式車両やリフト付きバスでない場合、運転者ひとりで車椅子  
使用者の安全な乗車を行うことは無理と判断し、他の利用者に  
車内マイクを使って協力をお願いする。

・ 運行業務の範囲内において、やむを得ず通常の停留所から位置を  
ずらして停車する場合には、乗客に対し、降車時の安全確保のため  
の注意を促す。

・ 障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、乗降が困難な  
乗客に対しては、本来業務に付随する範囲内において介助等を行

・ 車いす使用者の乗車ができないことがないように、スロープや  
車いす固定装置の整備・点検を徹底する。

・ 高齢者や障害者等の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を  
行うことができるよう、運転者へ教育を行う。

(新設)

(新設)

(新設)

<p><u>う。</u></p> <p>— <u>合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる事例</u></p> <p>・ <u>電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段（メールや電話リレーサービス等の手話を介した電話等）により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。</u></p> <p>— <u>合理的配慮の提供義務違反に該当しないと考えられる事例</u></p> <p>・ <u>車両外（公道等）における移動介助等の本来業務に付随しない依頼などに対して、丁寧に説明を行ったうえで断る。（本来の業務に付随しないもの）</u></p> <p>・ <u>障害内容等、障害者がおかれている状況に関する情報の提供を行わないにもかかわらず、一方的に補助などを求める障害者の対応を断る。（建設的対話が困難なもの）</u></p>	<p>（新設）</p> <p>（新設）</p> <p>（新設）</p> <p>（新設）</p> <p>（新設）</p>
---	---

<p>・ <u>ざせきしていせい どうにゅう のりあいばす しゃないも こ いりようきぐとう</u>  <u>座席指定制を導入する乗合バスにおいて、車内持ち込み医療器具等</u></p> <p><u>ふくすう ざせき ひつよう りょかく せきいじょう りょかく</u>  <u>のために複数の座席を必要とする旅客について、1席以上の旅客</u></p> <p><u>うんちん ちょうしゅう ひよう ふたん かじゅう</u>  <u>運賃を徴収する。(費用・負担が過重なもの)</u></p> <p>・ <u>せんちゃく はんばい わりびきじょうしゃけん しょうがい とうがい</u>  <u>先着で販売している割引乗車券について、障害のため当該</u></p> <p><u>はんばいかいしび こうにゅうてつづき おこな こんなん りゆう</u>  <u>販売開始日に購入手続を行うことが困難であることを理由に、</u></p> <p><u>とうがいわりびきじょうしゃけん べつとかくほ もと ばあい</u>  <u>当該割引乗車券をあらかじめ別途確保しておくよう求められた場合</u></p> <p><u>とうがいたいおう ことわ しょうがいしゃいがい くら どうとういじょう きかい</u>  <u>において、当該対応を断る。(障害者以外と比べて同等以上の機会</u></p> <p><u>ていきょう</u>  <u>提供)</u></p> <p>・ <u>こんざつじ しかくしょうがい りようしゃ じょうこう ほじょ もと ばあい</u>  <u>混雑時に視覚障害のある利用者から乗降の補助を求められた場合</u></p> <p><u>じょうきょう ていねい せつめい うえ しゅうい こんざつじょうきょう かいしょう</u>  <u>において、状況を丁寧に説明した上で、周囲の混雑状況が解消</u></p> <p><u>まちあいす ぺーす たいき ていあん あんぜん かくほ</u>  <u>するまで、待合スペースでの待機を提案する。(安全の確保)</u></p>	<p>(新設)</p> <p>(新設)</p> <p>(新設)</p>
---	-------------------------------------

べっし いっぱんじょうようりょかくじどうしゃうんそうぎょうかんけい  
別紙【一般乗用旅客自動車運送業関係】

かい せい あん 改 正 案	げん こう 現 行
<p>1 たいしやうじぎやう 対象事業</p> <p>( どうみぎ 同右 )</p> <p>2 ぐたいれい 具体例</p> <p>( 1 ) ふとう さべつてきとりあつかい 不当な差別的取扱い</p> <p>せいとう りゆう がなく、ふとう さべつてきとりあつかい にあたると想定される事例</p> <p>・ くるまいすしやうしや はくじやうしやとうがいけんじやうしやうがいしや にんしき と 車椅子使用者、白杖使用者等外見上障害者と認識して止まるこ</p> <p>となく、じやうしや きよひ また、しやうがいしや にんしき じてん ことなく、乗車を拒否する。又は障害者と認識した時点で、乗車を</p> <p>きよひ 拒否する。</p>	<p>1 たいしやうじぎやう 対象事業</p> <p>いはんじやうようりょかくじどうしゃうんそうじぎやう どうろうんそうほう しょうわ ねんほうりつだい 一般乗用旅客自動車運送事業（道路運送法（昭和26年法律第183</p> <p>こう だい じやうだい こう きてい いっぱんじやうようりょかくじどうしゃうんそうじぎやう 号）第3条第1号八に規定する一般乗用旅客自動車運送事業）を</p> <p>たいしやう 対象とする。</p> <p>2 ぐたいれい 具体例</p> <p>( 1 ) さべつてきとりあつかい ぐたいれい 差別的取扱いの具体例</p> <p>せいとう りゆう がなく、ふとう さべつてきとりあつかい にあたると想定される事例</p> <p>・ くるま しやうしや はくじやうしやとうがいけんじやうしやうがいしや にんしき と 車いす使用者、白杖使用者等外見上障害者と認識して止まる</p> <p>ことなく、じやうしや きよひ また、しやうがいしや にんしき じてん ことなく、乗車を拒否する。又は障害者と認識した時点で、乗車</p> <p>きよひ を拒否する。</p>

<p>・ <u>くるまいす じょうしゃせつび こていそうちとう しゃりよう</u> 車椅子の乗車設備、固定装置等がある車両であるにもかかわらず、</p> <p><u>くるまいすじょうしゃ じょうしゃ きよひ じょうむいん しんたいてきりゆう じょうしゃ</u> 車椅子使用者の乗車を拒否する（乗務員の身体的理由から乗車の</p> <p><u>ひきう こんなん ばあい のぞ</u> 引受けが困難な場合を除く）。</p> <p>・ <u>しんたいしょうがいしゃほじょけんほう もと もうどうけん ちょうどうけんあよ かいじょけん</u> 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬及び介助犬の</p> <p><u>たいどう りゆう じょうしゃ きよひ</u> 帯同を理由として乗車を拒否する。</p> <p>・ （<u>どうみぎ</u>） （同右）</p> <p>・ <u>しょうがいしゃ かいじょしゃ ともな まどぐち い さい しょうがいしゃほんにん</u> 障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の</p> <p><u>い し まった かくにん かいじょしゃ たいおう もと</u> 意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。</p> <p>・ <u>しょうがい りゆう いちりつ しょうがいしゃ たい ひつよう</u> 障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要</p> <p><u>せつめい しょうりやく せつめい おこな</u> な説明を省略する、または説明を行わない。</p> <p><u>しょうがい りゆう また せいとう りゆう ぶとう</u> 障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な</p> <p><u>さべつてきとりあつかい かんが じれい</u> 差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p>	<p><u>しんせつ</u> （新設）</p> <p>・ <u>しんたいしょうがいしゃほじょけんほう もと もうどうけん ちょうどうけん かいじょけん たいどう</u> 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬の帯同を</p> <p><u>りゆう じょうしゃ きよひ</u> 理由として乗車を拒否する。</p> <p>・ <u>しょうがいしゃわりびき たい わりびき たくしーけん りよう りようしゅうしょ はっこう</u> 障害者割引に対して、割引タクシー券の利用や領収書の発行を</p> <p><u>きよひ</u> 拒否する。</p> <p><u>しんせつ</u> （新設）</p> <p><u>しんせつ</u> （新設）</p> <p><u>しょうがい りゆう また せいとう りゆう ぶとう</u> 障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な</p> <p><u>さべつてきとりあつかい かんが じれい</u> 差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p>
--	--

- 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。(権利・利益の保護)
- 車椅子の乗車設備、固定装置等がない車両の場合、車椅子を使用したままの乗車を断る。(安全の確保)
- セダン式タクシーの場合、手動車椅子や簡易電動車椅子等の折りたたみ可能なものは、法令等の基準内においてトランクに(ひも等で縛り)積載が可能であるが、大型電動車椅子等の折りたたみが不可能なものについては積載できないため、乗車を断る。(法令等の遵守)
- 車椅子からタクシー座席への移乗等にあたって、介助人がおらずタクシードライバーだけでは対応ができない場合は乗車を断る。(安全の確保)
- 駐停車禁止除外標章等の交付を受けていない車両において、駐停車禁止場所での乗降や、車両を離れての介助行為等道路

- 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。
- 車いすの乗車設備、固定装置等がない車両の場合、車いすを使用したままの乗車を断る。
- セダン式タクシーの場合、手動車いすや簡易電動車いす等の折りたたみ可能なものは、法令等の基準内においてトランクに(ひも等で縛り)積載が可能であるが、大型電動車いす等の折りたたみが不可能なものについては積載できないため、乗車を断る。
- 車いすからタクシー座席への移乗等にあたって、介助人がおらずタクシードライバーだけでは対応ができない場合は乗車を断る。
- 駐停車禁止除外標章等の交付を受けていない車両において、駐停車禁止場所での乗降や、車両を離れての介助行為等道路

こうつうほうとう ほうきせい ていしよく サービス ていきよう ことわ ほうれいとう  
交通法等の法規制に抵触するサービスの提供を断る。(法令等の

じゅんしゆ  
遵守)

(2) 合理的配慮

ごうりてきはいいりよ ていきよう じれい  
合理的配慮の提供の事例

- しょうがい たくしー じょうこう こんなん じょうきやく たい たくしー  
障害によりタクシーへの乗降が困難な乗客に対し、タクシー

どらいばー じょうこうじ かいじょ おこな  
ドライバーが乗降時の介助を行う。

- くるまいすとう おお にもつ じょうきやく たい たくしー どらいばー  
車椅子等の大きな荷物がある乗客に対し、タクシードライバーが

とらんく しゅうのう ous ous  
トランクへの収納等の手助けを行う。

- どうみぎ  
(同右)

- ちようかくしょうがい りようしゃとう じょうしゃ さい めももち ひつだん  
聴覚障害のある利用者等が乗車の際、メモを用いた筆談や

こうつうほうとう ほうきせい ていしよく サービス ていきよう ことわ  
交通法等の法規制に抵触するサービスの提供を断る。

(2) 合理的配慮の提供の具体例

おお じぎょうしゃ かじゅう ふたん せっきよくてき ていきよう おこな  
多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行

うべきと かんが じれい  
うべきと考えられる事例

- しょうがいしゃ たくしー じょうこうじ ほじょ くるま とう おお にもつ  
障害者のタクシーへの乗降時の補助、車いす等の大きな荷物の

とらんく しゅうのう ous ous  
トランクへの収納の手助け等を行う。

しんせつ  
(新設)

- じしん しーとべると そうちゃく しょうがいしゃ かた  
自身でシートベルトを装着することができない障害者の方の

ばあい じょうしゃじ しーとべると そうちゃく そうちゃくかくにん たくしー  
場合、乗車時にシートベルトの装着と装着確認をタクシー

どらいばー おこな  
ドライバーが行う。

- めも とうひつだん たいおう おこな  
メモ等筆談により対応を行う。



IT機器（タブレット等）による図や絵）の活用等により

コミュニケーションをとり、行先や要望事項を確認する。

（削除）

・ タクシードライバーが、ユニバーサルドライバートレーニング等により

高齢者や障害者等の特性を理解することで、認識不足による

無意識的な障害者の方の乗車拒否を防ぐ。

・ 視覚障害のある利用者からあらかじめ降車地点を明確に伝えられて

いる場合であって、交通状況等によりやむを得ず依頼のあった

降車地点からずれた位置で停車せざるを得ない場合にあっては、停車

する位置について停車前に旅客と相談する。

合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる事例

・ 電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段（メールや

過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えら

れる事例

・ タクシードライバーが高齢者や障害者等の特性を理解した上で、

適切な接遇・介助を行うことを目的とした「ユニバーサルドライバート

研修」を、全てのタクシードライバーが受講することが望まれる。

（新設）

（新設）

（新設）

でんわ りれーさーびす とう しゅわ かい でんわ とう かくしゅ てつづき おこな  
電話リレーサービス等の手話を介した電話等）により各種手続が行

えるよう たいおう もと ばあい ぐたいてき たいおうほうほう けんとう  
えるよう対応を求められた場合に、具体的に対応方法を検討せずに

たいおう ことわ  
対応を断る。

べっし たいがいりょかくていきこうろじぎょうかんけい  
別紙【対外旅客定期航路事業関係】

かい せい あん 改 正 案	げん こう 現 行
<p>1 たいしやうじぎやう 1 対象事業</p> <p>どうみぎ (同右)</p> <p>2 ぐたいれい 2 具体例</p> <p>(1) ふとう さべつてきとりあつかい (1) 不当な差別的取扱い</p> <p>せいとう りゆう 正当な理由がなく、ふとう さべつてきとりあつかい 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>どうみぎ (同右)</li> <li>どうみぎ (同右)</li> <li>たが あいて たちば そんなちやう そうごりかい はか お互いに相手の立場を尊重しながら、相互理解を図ることなく、</li> </ul> <p>しょうがい 障害があることやそれにともな くるまいす りやう とう しゃがいてきしょうへき 障害があることやそれに 伴い車椅子を利用する等の社会的障壁を</p>	<p>1 たいしやうじぎやう 1 対象事業</p> <p>たいがいりょかくていきこうろじぎやう かいじやううんそうほう しょうわ ねんほうりつだい こう だい 対外旅客定期航路事業(海上運送法(昭和24年法律第187号)第19</p> <p>じやう きてい たいがいりょかくていきこうろじぎやう たいしやう 条の4に規定する対外旅客定期航路事業をいう。)を対象とする。</p> <p>2 ぐたいれい 2 具体例</p> <p>(1) さべつてきとりあつかい ぐたいれい (1) 差別的取扱いの具体例</p> <p>せいとう りゆう 正当な理由がなく、ふとう さべつてきとりあつかい 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>しょうがい 障害があることを理由に りゆう まどぐちてつづ きよひ 障害があることを理由に窓口手続きを拒否する。</li> <li>しょうがい 障害があることを理由に りゆう たいおう じゅんじょ あとまわ 障害があることを理由に対応の順序を後回しにする。</li> <li>しょうがい 障害のみを理由に りゆう たんどく じやうせん きよひ 障害のみを理由に単独での乗船を拒否する。</li> </ul>

<p>かいしょう しょうだん りようとう りゆう たんどう しょうせん きょひ  <u>解消するための手段の利用等を理由として、単独での乗船を拒否する。</u></p> <p>・ せんないしゅくはく さい しょうがい りゆう こしつ せやく ことわ  船内宿泊の際、<u>障害があることを理由に、個室の予約を断る。</u></p> <p>・ しんたいしょうがいしゃほじょけんほう もと もうどうけん ちやうどうけんあよ かいじょけん  身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬<u>及び</u>介助犬の  たいどう りゆう しょうせん きょひ  帯同を理由として乗船を拒否する。</p> <p>・ しょうがいしゃ かいじょしゃ とこな まどぐち い さい しょうがいしゃほんにん  <u>障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の</u>  いし まった かくにん かいじょしゃ たいおう もと  意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。</p> <p>・ しょうがい りゆう いちりつ しょうがいしゃ たい ひつよう  <u>障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要</u>  せつめい しょうりやく せつめい おこな  な説明を省略する、または説明を行わない。</p> <p>・ しょうがい くるまいす りようとう しゃがいてきしょうへき かいしょう  <u>障害があることや車椅子の利用等の社会的障壁を解消するため</u>  しょうだん りようとう りゆう いちりつ かいじょしゃ どうはん もと  の手段の利用等を理由に、一律に介助者の同伴を求める。</p> <p>しょうがい りゆう また せいとう りゆう ぶとう  障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な</p> <p>さべつてきとりあつかい かんが じれい  差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p>	<p>・ せんないしゅくはく さい こしつ せやく ことわ  船内宿泊の際、個室の予約を断る。</p> <p>・ しんたいしょうがいしゃほじょけんほう もと もうどうけん ちやうどうけん かいじょけん たいどう  身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬の帯同を  りゆう しょうせん きょひ  理由として乗船を拒否する。</p> <p>(新設)</p> <p>(新設)</p> <p>(新設)</p> <p>しょうがい りゆう また せいとう りゆう ぶとう  障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な</p> <p>さべつてきとりあつかい かんが じれい  差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p>
---	--

- ・ 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。(権利・利益の保護)
- ・ 障害の程度から客観的に判断して、緊急時に、乗組員が他の乗客の安全の確保を図りつつ補助を行ったとしても、安全に避難することが困難と考えられる場合において、当該障害者に介助者の付き添いを求める。(安全の確保)
- ・ 乗組員が乗降を補助する必要がある場合において、限られた乗組員で船舶を安全に離着岸させる都合上、乗下船の順番を前後させる。(安全の確保)
- ・ 障害者から誘導や介助を求められた際に、限られた乗組員により運航している関係上すぐに対応が困難である場合、丁寧に説明したうえで、待ってもらおう。(事業の目的・内容・機能の維持)
- ・ 乗組員の不足により障害者のアテンンドが困難であり、安全性等に

- ・ 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。
- ・ 障害の程度から客観的に判断して、緊急時に、乗組員が他の乗客の安全の確保を図りつつ補助を行ったとしても、安全に避難することが困難と考えられる場合において、当該障害者に介助者の付き添いを求める。
- ・ 乗組員が乗降を補助する必要がある場合において、限られた乗組員で船舶を安全に離着岸させる都合上、乗下船の順番を前後させる。
- (新設)
- (新設)

<p><u>問題がある場合、予約時点で理由を丁寧に説明するなどして、別日・</u></p> <p><u>時間への変更等を提案する。（事業の目的・内容・機能の維持）</u></p> <p>・ <u>車椅子ご利用団体（一定数以上）乗船の場合において、限られた</u></p> <p><u>施設（エレベーターの数など）で対応するため、十分な研修を受け</u></p> <p><u>たスタッフの配置や関係者間の情報共有により所要時間の短縮</u></p> <p><u>を図った上でも、やむを得ず通常の乗船時間前に乗船手続及び</u></p> <p><u>乗船を行う。（事業の目的・内容・機能の維持）</u></p> <p>・ <u>利用中の車椅子の他に、手荷物として別途車椅子を持ち込む場合</u></p> <p><u>（競技用車椅子の持ち込みなど）には、格納場所等の確保の観点から、</u></p> <p><u>乗船日程や便をあらかじめ提案する。（事業の目的・内容・機能の</u></p> <p><u>維持）</u></p> <p>・ <u>乗客タラップ損傷の一時的なハード面における課題時において、</u></p> <p><u>車椅子利用者の乗船日程をハード面の課題解決後とする。（安全の</u></p>	<p>（新設）</p> <p>（新設）</p> <p>（新設）</p>
--	-------------------------------------

かくほ  
確保)

(2) 合理的配慮

合理的配慮の提供の事例

- ・ 障害者や介助者等からの意思の表明(障害特性によっては自らの意思を表現することが困難な場合があることに留意。以下同じ。)に応じて、筆談、読み上げ、手話、コミュニケーションボードやIT機器(タブレット等による図や絵)の活用などによるコミュニケーション、振り仮名や写真、イラストなど分かりやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通に係る対応を行う。

(削除)

- ・ 車椅子の配置(環境の整備)に努めたうえで、障害者や介助者等

(2) 合理的配慮の提供の具体例

多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行う

うべきと考えられる事例

- ・ 窓口で筆談、読み上げなどのコミュニケーション手段を用いる。

過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えら

れる事例

- ・ 車いすの貸し出しを行う。

からの意思の表明に応じて、所有台数の範囲内に限り、車椅子の貸

し出しを行う。

- ・ 車椅子使用者からの申し出を受けて、旅客船の乗降時等に障壁がある場所において、職員による補助を行う。

(削除)

- ・ 電話や窓口において、障害者が事前に申告または相談したことに  
ついて、連携を図ることが可能な場合においては、関係部署への引継ぎ  
や情報共有を行う。

・ (同右)

・ (同右)

- ・ 研修等により、車椅子固定具やスロープなどの船舶設備の扱い方  
を乗組員が習熟することで、車椅子使用者が必要とする際に、適切

- ・ 車いす使用者に対し、障壁がある場所において、職員による補助  
などを行う。

- ・ パンフレット等の文字を大きくするなどの対応をとる。

- ・ 電話や窓口で、事前に申告、相談することで、関係部署への引継ぎ  
や情報共有を実施する。

- ・ 車のまま乗船したい旨事前に申込みがあった場合には、可能な限  
り、客室に近い駐車スペースを確保する。

- ・ 障害者割引制度などを、利用者へ積極的に周知・案内する。

- ・ 車いす固定具やスロープなどの船舶設備の扱い方を乗組員に  
研修する。



<p><u>たいおう おこな に対応を行う。</u></p> <p>・ <u>さいがいはいっせいじ こうりょ じんそく えんかつ ほじょ おこな しょうがいしゃ 災害発生時を考慮し、迅速かつ円滑な補助を行うため、障害者</u></p> <p><u>かいじょしゃとう いし ひょうめい おう しょうがいしゃ ざせき や介助者等からの意思の表明に応じて、障害者の座席などを</u></p> <p><u>でいりぐちふきん ばり あふりーと いれふきん ていあん 出入口付近やバリアフリートイレ付近を提案する。</u></p> <p><u>ごうりてきはいりょ ていきょうぎ むいはん がいとう かんが じれい 合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる事例</u></p> <p>・ <u>でんわりよう こんなん しょうがいしゃ ちよくせつでんわ いがい しゅだん めーる 電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段(メールや</u></p> <p><u>でんわり れーさーびすとう しゅわ かい でんわとう かくしゅてつづき おこな 電話リレーサービス等の手話を介した電話等)により各種手続が行</u></p> <p><u>えるよう たいおう もと ばあい ぐたいてき たいおうほうほう けんとう えるよう対応を求められた場合に、具体的に対応方法を検討せずに</u></p> <p><u>たいおう ことわ 対応を断る。</u></p> <p><u>ごうりてきはいりょ ていきょうぎ むいはん がいとう かんが じれい 合理的配慮の提供義務違反に該当しないと考えられる事例</u></p> <p>・ <u>しょうがいないようとう しょうがいしゃ じょうきょう かん じょうほう 障害内容等、障害者がおかれている状況に関する情報の</u></p> <p><u>ていきょう おこな いっぽうてき ほじょ もと 提供を行わないにもかかわらず、一方的に補助などを求める</u></p> <p><u>しょうがいしゃ たいおう ことわ けんせつてきたいわ こんなん 障害者の対応を断る。(建設的対話が困難なもの)</u></p>	<p>(新設)</p> <p>(新設)</p> <p>(新設)</p> <p>(新設)</p> <p>(新設)</p> <p>(新設)</p> <p>(新設)</p>
---	---



べっし こくないりょかくせんぎょうかんけい  
別紙【国内旅客船業関係】

かい せい あん 改 正 案	げん こう 現 行
<p>1 たいしょうじぎょう 対象事業</p> <p>どうみぎ (同右)</p>	<p>1 たいしょうじぎょう 対象事業</p> <p>こくないりょかくせんぎょう かいじょううんそうほう しょうわ ねんほうりつだい ごう だい じょうだい 国内旅客船事業(海上運送法(昭和24年法律第187号)第3条第</p> <p>こう きてい いっぱんりょかくていきこうろぎょう どうほうだい じょう だい こう きてい 1項に規定する一般旅客定期航路業、同法第19条の3第1項に規定</p> <p>とくていりょかくていきこうろぎょうあよ どうほうだい じょうだい こう きてい りょかくふ する特定旅客定期航路事業及び同法第21条第1項に規定する旅客不</p> <p>ていきこうろぎょうとう たいしょう 定期航路事業等をいう。)を対象とする。</p> <p>なお、こくないりょかくせんぎょう かんぜん よそく ふ かろう きしょう かいしょう なみ 国内旅客船事業は、完全な予測が不可能な気象・海象(波、</p> <p>かぜ ちようりゅう きり せんたいせいのう そうじゅうほうほう む かんけい ふね どうよう 風、潮流、霧など)により船体性能や操縦方法と無関係に船が動揺</p> <p>の ごちち おお えいきょう あた とくせい ゆう うんこうじかん し、乗り心地に大きな影響を与える特性を有しており、また、運航時間、</p> <p>せんたいき ぽあよ こうこういき じぎょうしゃごと せんいん はいじょうたいせい ふく 船体規模及び航行区域などにより、事業者毎に船員の配乗体制を含</p> <p>うんえいほうほう こと め運営方法が異なる。</p>

## 2 具体例

### (1) 不当な差別的取扱い

正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例

- お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることなく、

障害があることやそれに伴い車椅子を利用する等の社会的障壁を

解消するための手段の利用等を理由として、単独での乗船を拒否する。

- 身体障害者補助犬に基づく盲導犬、聴導犬及び介助犬の

帯同を理由として乗船を拒否する。

- 船内宿泊の際、障害があることを理由に、個室の予約を断る。

- お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることなく、事前

連絡が無かったことを理由に乗船を拒否する。

- 障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の

## 2 具体例

### (1) 差別的取扱いの具体例

正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例

- 障害があることのみをもって、又は、障害を理由とした単独での

乗船を拒否する。

- 身体障害者補助犬に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬の帯同を

理由として乗船を拒否する。

- 船内宿泊の際、個室の予約を断る。

(新設)

(新設)

い し まった かくにん かいじょしゃ たいおう もと  
意思を 全 く 確認 せず、介助者のみに対応を求める。

- ・ しょうがい りゆう いちりつ しょうがいしゃ たい ひつよう  
障 害 があることのみを理由として、一律に、障 害 者 に対して必要

せつめい しょうりやく せつめい おこな  
な説明を 省 略 する、または説明を 行 わない。

- ・ しょうがい くるまいす りようとう しゃかいてきしょうへき かいしょう  
障 害 があることや車椅子の利用等の社会的障 壁 を解 消 するため

しゅだん りようとう りゆう いちりつ かいじょしゃ どうはん もと  
の手段の利用等を理由に、一律に介助者の同伴を求める。

しょうがい りゆう また せいとう りゆう ふとう  
障 害 を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な

さべつてきとりあつか かんが じれい  
差別的取扱いにあたらないと 考 えられる事例

- ・ ごうりてきはいいりょ ていきようとう ひつよう はんい ぶら い ば し ー はいりょ  
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

しょうがいしゃ しょうがい じょうきようとう かくにん けんり りえき ほ ご  
しつつ、障 害 者に障 害 の 状 況 等を確認する。(権利・利益の保護)

- ・ しょうがい ていど きゃっかんてき はんだん きんきゅうじ のりくみいん ほか  
障 害 の程度から客 観 的に判断して、緊急時に、乗組員が他の

じょうきやく あんぜん かくほ はか ほじょ おこな あんぜん ひなん  
乗 客 の安全の確保を図りつつ補助を 行 ったとしても、安全に避難

こんなん かんが ばあい とうがいしょうがいしゃ かいじょしゃ  
することが困難と 考 えられる場合において、当該障 害 者に介助者

つ そ もと あんぜん かくほ  
の付き添いを求める。(安全の確保)

(新設)

(新設)

しょうがい りゆう また せいとう りゆう ふとう  
障 害 を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な

さべつてきとりあつか かんが じれい  
差別的取扱いにあたらないと 考 えられる事例

- ・ ごうりてきはいいりょ ていきようとう ひつよう はんい ぶら い ば し ー はいりょ  
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

しょうがいしゃ しょうがい じょうきようとう かくにん  
しつつ、障 害 者に障 害 の 状 況 等を確認する。

- ・ しょうがい ていど きゃっかんてき はんだん きんきゅうじ のりくみいん ほか  
障 害 の程度から客 観 的に判断して、緊急時に、乗組員が他の

じょうきやく あんぜん かくほ はか ほじょ おこな あんぜん ひなん  
乗 客 の安全の確保を図りつつ補助を 行 ったとしても、安全に避難

こんなん かんが ばあい とうがいしょうがいしゃ かいじょしゃ  
することが困難と 考 えられる場合において、当該障 害 者に介助者

つ そ もと  
の付き添いを求める。

- ・ 乗組員が乗降を補助する必要がある場合において、限られた乗組員で船舶を安全に離着岸させる都合上、乗下船の順番を前後させる。(事業の目的・内容・機能の維持)

## (2) 合理的配慮

### 合理的配慮の提供の事例

- ・ 障害者や介助者等からの意思の表明(障害特性によっては自らの意思を表現することが困難な場合があることに留意。以下同じ。)に応じて、筆談、読み上げ、手話、コミュニケーションボードやIT機器(タブレット等による図や絵)の活用などによるコミュニケーション、振り仮名や写真、イラストなど分かりやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通に係る対応を行う。

### (削除)

- ・ 乗組員が乗降を補助する必要がある場合において、限られた乗組員で船舶を安全に離着岸させる都合上、乗下船の順番を前後させる。

## (2) 合理的配慮の提供の具体例

多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例

- ・ コミュニケーションボードや筆談による対応を実施する。

過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えら

(削除)

- ・ 車椅子利用者や介助者等からの意思の表明に応じて、乗下船する

際に段差があった場合にスロープを渡す等の対応を行う。

- ・ 電話や窓口において、障害者が事前に申告または相談したことに

ついて、連携を図ることが可能な場合においては、関係部署への引継ぎ

や情報共有を行う。

- ・ (同右)

- ・ (同右)

- ・ 研修等により、車椅子固定具やスロープなどの船舶設備の扱い方

を乗組員が習熟することで、車椅子使用者が必要とする際に、適切

に対応を行う。

## れる事例

- ・ 車いすの貸し出しを行う。

- ・ 車いす使用者が旅客船に乗降する際に手伝う。

- ・ 電話や窓口で、事前に申告、相談することで、関係部署への引継ぎ

や情報共有を実施する。

- ・ 車のまま乗船したい旨事前に申込みがあった場合には、可能な限

り、客室に近い駐車スペースを確保する。

- ・ 障害者割引制度などを、利用者へ積極的に周知・案内する。

- ・ 車いす固定具やスロープなどの船舶設備の扱い方を乗組員に

研修する。

<p><u>合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる事例</u></p> <p>・ <u>電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段(メールや電話リレーサービス等の手話を介した電話等)により各種手続きが行えるよう対応を求められた場合に、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。</u></p>	<p>(新設)</p> <p>(新設)</p>
<p><u>合理的配慮の提供義務違反に該当しないと考えられる事例</u></p> <p>・ <u>サポートできる範囲などについて乗船前にお互いに相手の立場を尊重しながら、建設的対話を行わずに、介助者無しで単独乗船された場合において、当初確認できていたサポート範囲以外のサービス(入浴、トイレ、食事、車椅子からベッドへの移動・デッキでの散策への同行のサポートなどに係る介助)を求められた際、その提供を断る。(本来の業務に付随しないもの)</u></p> <p>・ <u>下船後に別の交通機関を利用する際、当該交通機関の駅等までの</u></p>	<p>(新設)</p> <p>(新設)</p> <p>(新設)</p>



いどう どうこう もと さい ていきょう ことわ ほんらい きょうむ ふすい  
移動に同行を求められた際、その提供を断る。(本来の業務に付随

しないもの)

べっし とうくうんそうぎょうかんけい  
別紙【航空運送業関係】

かい せい あん 改 正 案	げん こう 現 行
<p>1 たいしょうじぎょう 対象事業</p> <p>(どうみぎ 同右)</p> <p>2 ぐたいれい 具体例</p> <p>(1) ふとう さべつてきとりあつかい 不当な差別的取扱い</p> <p>せいとう りゆう がなく、ふとう さべつてきとりあつかい そうてい じれい 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例</p> <p>・ (どうみぎ 同右)</p> <p>・ あんぜん もんだい しよくいん ほか じょうきゃく あんぜん はか かもう はんい 安全上の問題(職員が他の乗客の安全を図りつつ、可能な範囲</p> <p>じゅうぶんほじょ つと あんぜん ひなん こんなんとう で十分補助に努めたとしても安全に避難することが困難等)などが</p>	<p>1 たいしょうじぎょう 対象事業</p> <p>こうくうんそうじぎょう こうくうほう しょうわ ねんほうりつだい こう だい じょうだい こう とう 航空運送事業(航空法(昭和27年法律第231号)第2条第18項)等</p> <p>たいしょう を対象とする。</p> <p>2 ぐたいれい 具体例</p> <p>(1) さべつてきとりあつかい ぐたいれい 差別的取扱いの具体例</p> <p>せいとう りゆう がなく、ふとう さべつてきとりあつかい そうてい じれい 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例</p> <p>・ こうくうりょこう かん とくだん ししょうとう りようしゃ たい しんだんしょ 航空旅行に関して特段の支障等がない利用者に対し、診断書の</p> <p>ていしゅつ もと 提出を求める。</p> <p>・ あんぜんじょう もんだい しやうがい りゆう 安全上の問題などがないにもかかわらず、障害のみを理由に</p> <p>とうじょう きよひ 搭乗を拒否する。</p>

<p>ないにもかかわらず、<u>また、安全上の問題があるとしても当該安全上の問題について丁寧な説明を行うことなく、障害のみを理由に搭乗を拒否する。</u></p> <p>・ <u>車椅子使用者であることのみを理由に搭乗を拒否する。</u></p> <p>・ <u>安全上の問題(職員が他の乗客の安全を図りつつ、可能な範囲で十分補助に努めたとしても安全に避難することが困難等)などが</u>  <u>ないにもかかわらず、又は、安全上の問題があるとしても当該安全上の問題について丁寧な説明を行うことなく、障害のみを理由に付き添いの方の同伴を求める。</u></p> <p>・ (同右)</p> <p>・ <u>安全上の理由(非常口の横の座席であり、避難時に、素早く移動し、及び避難の手伝いを行っていただく必要があること等)などがなく、</u></p>	<p>(新設)</p> <p>(新設)</p> <p>・ 同伴者がいないことを理由に、軽度な歩行困難な利用者の搭乗を拒否する。</p> <p>・ 安全上の理由などがなく、座席制限が不要であるにもかかわらず、座席を制限する。</p>
---	---

<p>ざせきせいげん ふよう 座席制限が不要であるにもかかわらず、<u>又は、安全上の理由があると</u></p> <p>とうがいあんぜんじょう りゆう しても当該安全上の理由について丁寧な説明を行うことなく、</p> <p>ざせき せいげん 座席を制限する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ しんたいしょうがいしゃほじょけんほう もと もうどうけん ちょうどうけん およ かいじょけん い か 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、<u>及び介助犬</u>（以下 「身体障害者補助犬」という。）の帯同を理由として搭乗を拒否す る。</li> <li>・ くるまいす じゅたくてにもつ あず さい うんそうちゅう はそんとう かか かいしゃ 車椅子を受託手荷物として預かる際、<u>運送中の破損等に係る会社</u> の損害賠償責任を一切免除する条件など、<u>正当な理由の説明がな</u> <u>いにもかかわらず、他の受託手荷物と異なる受託条件を付す。</u></li> <li>・ とうじょう かか きそくとう ていしよく さい とうがいきそくとう しゅし ひつようせい 搭乗に係る規則等に抵触する際、<u>当該規則等の趣旨、必要性な</u> <u>どを説明することなく、規則等に抵触することだけを伝えて搭乗を</u> <u>拒否する。</u></li> <li>・ しょうがいしゃ かいじょしゃ ともな まどぐち い さい しょうがいしゃほんにん 障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、<u>障害者本人の</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ しんたいしょうがいしゃほじょけんほう もと もうどうけん ちょうどうけん かいじょけん い か 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、<u>介助犬</u>（以下、 「身体障害者補助犬」という。）の帯同を理由として搭乗を拒否す る。</li> </ul> <p>（新設）</p> <p>（新設）</p> <p>（新設）</p>
---	---

意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。

- ・ 障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要

な説明を省略する、または説明を行わない。

- ・ 有効期限の記載のある診断書を提出しており、当該有効期限内であ

るにもかかわらず、搭乗の都度、新たな診断書の提出を求める。

障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な

差別的取扱いにあたらないと考えられる事例

- ・ 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。(権利・利益の保護)

- ・ コミュニケーション等に係る合理的配慮の提供等を行っても、

障害の種類や程度、人的体制・設備等から客観的に判断して、

緊急時に職員の安全に関する指示が理解できないおそれがあり、

職員が他の乗客の安全を図りつつ、可能な範囲で十分に補助に努

(新設)

(新設)

障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な

差別的取扱いにあたらないと考えられる事例

- ・ 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。

- ・ コミュニケーションに係る合理的配慮の提供に十分に努めた上

で、緊急時等の客室乗務員の安全に関する指示が理解できないおそ

れのある利用者に対して付き添いの方の同伴を求める。

めたとしても安全に避難することが困難と考えられる場合に、当該

障害者に介助者の付き添いを求める。(安全の確保)

- ・ 特別なお手伝いが必要な場合に、緊急時を含め十分なサービスを

提供できるようにするため、搭乗当日、障害等の状況確認を含

めた搭乗手続に時間を要する。(安全の確保)

- ・ 車椅子使用者および一般の利用者に円滑に搭乗・降機をしてもらう

ため、車椅子使用者に対して、お互いに相手の立場を尊重しながら

相互理解を図ったうえで、必要最小限の範囲で、最初の搭乗、最後

の降機等を依頼する。(事業の目的・内容・機能の維持)

- ・ 国土交通省通達により、身体が不自由な利用者、身体障害者

補助犬を同伴される利用者等の緊急脱出時の援助者として行動す

ることが困難と考えられる利用者に対して、非常口座席の利用を

制限する。(安全の確保)

- ・ 特別なお手伝いが必要な場合に、緊急時を含め、十分なサービス

を提供できるよう当日空港で状況の確認を含めた搭乗手続き

に時間を要する。

- ・ 車いす使用者および一般の利用者に円滑に搭乗・降機をもらう

ため、車いす使用者に対して、最初の搭乗および最後の降機を依頼

する。

- ・ 国土交通省通達により、目、耳、言葉又は足が不自由な利用者もし

くは身体障害者補助犬を同伴される利用者等、緊急脱出時の援助

者として行動することが困難と考えられる利用者に対して非常口

座席の利用を制限する。

- ・ 保安上の理由により、障害者を含め全ての利用者を保安検査の対象とする。この場合において、補助具（義足、インプラント等）を利用しているお客様から、「金属探知機は補助具に反応しているので更なるチェックは不要である」との申し出があっても、航空保安の観点から、改めて補助具を外して金属探知機を通ってもらう、又は触手による検査を行う。（安全の確保）
- ・ 客室乗務員等の本来の業務に付随するものでないため、食事・化粧室の利用などの介助が必要な利用者に対して、付き添いの方の同伴を求める。ただし、食事は不要である旨利用者より申し出があった場合は、食事の介助のための同伴は求めない。（事業の目的・内容・機能の維持）
- ・ 本来の業務に付随するものでないため、包帯の交換や注射等医療行為は実施しない。（事業の目的・内容・機能の維持）

- ・ 保安上の理由により、障害者を含め全ての利用者を保安検査の対象とする。
- ・ 客室乗務員等の本来の業務に付随するものでないため、食事・化粧室の利用などの介助が必要な利用者に対して、付き添いの方の同伴を求める。ただし、食事は不要である旨利用者より申し出があった場合は、食事の介助のための同伴は求めない。
- ・ 本来の業務に付随するものでないため、包帯の交換や注射等医療行為は実施しない。

- ・ 電動車椅子の利用者に対して、通常よりも搭乗手続や保安検査に時間<sup>じかん</sup>を要<sup>よう</sup>することから、十分な研<sup>けん</sup>修<sup>しゅう</sup>を受<sup>う</sup>けたス<sup>す</sup>タッフ<sup>たっふ</sup>の配<sup>はい</sup>置<sup>ち</sup>や関<sup>かん</sup>係<sup>けい</sup>  
者<sup>しゃ</sup>間<sup>かん</sup>の情<sup>じょう</sup>報<sup>ほう</sup>共<sup>きょう</sup>有<sup>ゆう</sup>により所<sup>しよ</sup>要<sup>よう</sup>時<sup>じ</sup>間<sup>かん</sup>の短<sup>たん</sup>縮<sup>しゆく</sup>を行<sup>おこな</sup>った上<sup>うえ</sup>で必要<sup>ひつよう</sup>  
最<sup>さい</sup>小<sup>しょう</sup>限<sup>げん</sup>の時<sup>じ</sup>間<sup>かん</sup>を説<sup>せつ</sup>明<sup>めい</sup>するとともに、搭<sup>とう</sup>乗<sup>じよう</sup>に間<sup>ま</sup>に合<sup>あ</sup>う時<sup>じ</sup>間<sup>かん</sup>に空<sup>くう</sup>港<sup>こう</sup>に來<sup>き</sup>  
てもらうよう依<sup>い</sup>頼<sup>らい</sup>する。(事<sup>じ</sup>業<sup>ぎよう</sup>の目<sup>もく</sup>的<sup>てき</sup>・内<sup>ない</sup>容<sup>よう</sup>・機<sup>き</sup>能<sup>のう</sup>の維<sup>い</sup>持<sup>じ</sup>)
- ・ 車<sup>くる</sup>椅子<sup>まいす</sup>の受<sup>じゆ</sup>託<sup>たく</sup>に当<sup>あ</sup>たり取<sup>と</sup>り外<sup>はず</sup>せる部<sup>ぶ</sup>分<sup>ぶん</sup>を取<sup>と</sup>り外<sup>はず</sup>すな<sup>な</sup>どの工<sup>く</sup>夫<sup>ふう</sup>を  
十<sup>じゅう</sup>分<sup>ぶん</sup>に行<sup>おこな</sup>っても、な<sup>な</sup>お使<sup>し</sup>用<sup>よう</sup>機<sup>き</sup>材<sup>ざい</sup>、空<sup>くう</sup>港<sup>こう</sup>車<sup>しゃ</sup>両<sup>りやう</sup>、人<sup>じん</sup>員<sup>いん</sup>等<sup>とう</sup>の理<sup>り</sup>由<sup>ゆう</sup>により、  
車<sup>くる</sup>椅子<sup>まいす</sup>のサ<sup>さい</sup>イ<sup>ズ</sup>と重<sup>じゅう</sup>量<sup>りやう</sup>が搭<sup>とう</sup>載<sup>さい</sup>の規<sup>き</sup>定<sup>てい</sup>範<sup>はん</sup>圍<sup>い</sup>を超<sup>こ</sup>えていると判<sup>はん</sup>断<sup>だん</sup>され<sup>る</sup>  
ばあ<sup>い</sup>い、車<sup>くる</sup>椅子<sup>まいす</sup>の受<sup>じゆ</sup>託<sup>たく</sup>を断<sup>ことわ</sup>る。(事<sup>じ</sup>業<sup>ぎよう</sup>の目<sup>もく</sup>的<sup>てき</sup>・内<sup>ない</sup>容<sup>よう</sup>・機<sup>き</sup>能<sup>のう</sup>の維<sup>い</sup>持<sup>じ</sup>)
- ・ 受<sup>じゆ</sup>託<sup>たく</sup>する車<sup>くる</sup>椅子<sup>まいす</sup>の運<sup>うん</sup>搬<sup>ぱん</sup>ル<sup>る</sup>ー<sup>と</sup>等<sup>とう</sup>の検<sup>けん</sup>討<sup>とう</sup>を十<sup>じゅう</sup>分<sup>ぶん</sup>に行<sup>おこな</sup>っても、な<sup>な</sup>お  
空<sup>くう</sup>港<sup>こう</sup>要<sup>よう</sup>件<sup>けん</sup>(エ<sup>え</sup>レ<sup>れ</sup>ベ<sup>べ</sup>ー<sup>た</sup>ー<sup>う</sup>の有<sup>む</sup>無<sup>てん</sup>や天<sup>てん</sup>候<sup>こう</sup>、車<sup>くる</sup>椅子<sup>まいす</sup>の重<sup>おも</sup>さなど)により航<sup>こう</sup>空<sup>くう</sup>  
機<sup>き</sup>のド<sup>ど</sup>ア<sup>あ</sup>付<sup>ふ</sup>近<sup>きん</sup>(機<sup>き</sup>側<sup>そく</sup>)で車<sup>くる</sup>椅子<sup>まいす</sup>の受<sup>じゆ</sup>託<sup>たく</sup>又<sup>また</sup>は返<sup>へん</sup>却<sup>きやく</sup>を行<sup>おこな</sup>うこと<sup>こと</sup>がで<sup>で</sup>き<sup>き</sup>な  
い<sup>はん</sup>と判<sup>はん</sup>断<sup>だん</sup>され<sup>る</sup>ばあ<sup>い</sup>い、機<sup>き</sup>側<sup>そく</sup>での車<sup>くる</sup>椅子<sup>まいす</sup>の受<sup>じゆ</sup>託<sup>たく</sup>又<sup>また</sup>は返<sup>へん</sup>却<sup>きやく</sup>を断<sup>ことわ</sup>る。

- ・ 定<sup>てい</sup>時<sup>じ</sup>性<sup>せい</sup>確<sup>かく</sup>保<sup>ほ</sup>のため、搭<sup>とう</sup>乗<sup>じよう</sup>手<sup>て</sup>続<sup>つづ</sup>きや保<sup>ほ</sup>安<sup>あん</sup>検<sup>けん</sup>査<sup>さ</sup>に時<sup>じ</sup>間<sup>かん</sup>が<sup>じかん</sup>か<sup>か</sup>か<sup>か</sup>る<sup>る</sup>こ<sup>こ</sup>が  
よ<sup>よ</sup>そ<sup>そ</sup>うされ<sup>る</sup>る<sup>り</sup>用<sup>よう</sup>者<sup>しゃ</sup>に<sup>はや</sup>は<sup>は</sup>早<sup>ま</sup>め<sup>め</sup>に<sup>くう</sup>空<sup>こう</sup>港<sup>こう</sup>に<sup>き</sup>來<sup>き</sup>て<sup>ら</sup>う。
- ・ 使<sup>し</sup>用<sup>よう</sup>機<sup>き</sup>材<sup>ざい</sup>、空<sup>くう</sup>港<sup>こう</sup>車<sup>しゃ</sup>両<sup>りやう</sup>も<sup>じん</sup>し<sup>いん</sup>ん<sup>とう</sup>等<sup>とう</sup>の理<sup>り</sup>由<sup>ゆう</sup>により、車<sup>くる</sup>い<sup>さい</sup>すのサ<sup>さい</sup>イ<sup>ズ</sup>  
と重<sup>じゅう</sup>量<sup>りやう</sup>が搭<sup>とう</sup>載<sup>さい</sup>の規<sup>き</sup>定<sup>てい</sup>範<sup>はん</sup>圍<sup>い</sup>を超<sup>こ</sup>えていると判<sup>はん</sup>断<sup>だん</sup>され<sup>る</sup>ばあ<sup>い</sup>い、車<sup>くる</sup>い<sup>さい</sup>す  
の受<sup>じゆ</sup>託<sup>たく</sup>を断<sup>ことわ</sup>る。
- ・ 空<sup>くう</sup>港<sup>こう</sup>要<sup>よう</sup>件<sup>けん</sup>(エ<sup>え</sup>レ<sup>れ</sup>ベ<sup>べ</sup>ー<sup>た</sup>ー<sup>う</sup>の有<sup>む</sup>無<sup>てん</sup>や天<sup>てん</sup>候<sup>こう</sup>、車<sup>くる</sup>い<sup>さい</sup>すの重<sup>おも</sup>さなど)によ<sup>よ</sup>っ  
て、飛<sup>ひ</sup>行<sup>こう</sup>機<sup>き</sup>のド<sup>ど</sup>ア<sup>あ</sup>付<sup>ふ</sup>近<sup>きん</sup>での車<sup>くる</sup>い<sup>さい</sup>すの受<sup>じゆ</sup>託<sup>たく</sup>なら<sup>へん</sup>び<sup>きやく</sup>に返<sup>へん</sup>却<sup>きやく</sup>を断<sup>ことわ</sup>る。



(事業の目的・内容・機能の維持)

- ・ 短時間でのストレッチャーの着脱は不可能であるため、ストレッチャー使用者が希望される搭乗便の機材上の前後の便が満席であることを理由に、搭乗便の変更を依頼する。(安全の確保)
- ・ ストレッチャーの取り付け可能な空港が限られているため、搭乗便の変更を依頼する。(事業の目的・内容・機能の維持)
- ・ 混雑時に視覚障害のある利用者から搭乗の補助を求められた場合において、状況を丁寧に説明した上で、周囲の混雑状況が解消するまで、待合スペースでの待機を提案する。(安全の確保)
- ・ 車椅子利用者の搭乗に際し、搭乗当日の待機時間の短縮を目的とした空港スタッフや客室乗務員の連携に必要な準備を行うために事業者が必要とする最小限の範囲で、あらかじめ書面の提出を求める。(権利・利益の保護)

- ・ 短時間でのストレッチャーの着脱は不可能であるため、ストレッチャー使用者が希望される搭乗便の機材上の前後の便が満席であることを理由に、搭乗便の変更を依頼する。
- ・ ストレッチャーの取り付け可能な空港が限られているため、搭乗便の変更を依頼する。

(新設)

(新設)

(2) 合理的配慮

合理的配慮の提供の事例

(削除)

- ・ 車椅子の配置(環境の整備)に努めたうえで、所有台数の範囲内に

限り、車椅子の貸し出しを行う。

- ・ 利用者自身で使用する車椅子を無料で預かる。

- ・ (同右)

- ・ 車椅子使用者に対して、一般の利用者に優先して搭乗を開始する。

- ・ 安全に関する情報について、視覚障害のある利用者からの求めに

応じて、個別に口頭にて案内を実施し、又は点字によるパンフレット

(2) 合理的配慮の提供の具体例

多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行

うべきと考えられる事例

- ・ WEBサイトにて、障害のある利用者用の情報を分かりやすく掲載する。

- ・ 車いすの貸し出しを行う。

- ・ 利用者自身で使用する車いすは無料で預かる。

- ・ 杖・松葉杖(先の尖ったものを除く)の機内の持ち込みを許可する。

- ・ 車いす使用者に対して、一般の利用者に優先して搭乗を開始する。

- ・ 安全に関する案内について、視覚障害のある利用者に対して、個別

に口頭にて案内を実施する、もしくは点字によるパンフレットを用意

ようい  
を用意する。

- ・ 聴覚障害あるいは言語障害のある利用者や介助者等からの意思の表明（障害特性によっては自らの意思を表現することが困難な場合があることに留意。以下同じ。）に応じて、その障害の特性に応じたコミュニケーション手段（メモや筆談ボード、IT機器の活用など）を用いて対応する。

- ・ 視覚障害のある利用者や握力の弱い利用者、介助者等からの意思の表明に応じて、機内食の包装の開封を手伝う。

- ・ 障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、化粧室に行く際に移動を手伝う。

さくじょ  
（削除）

- ・ 航空機に搭載可能な電動車椅子のサイズの情報を提供すると

する。

- ・ 聴覚障害あるいは言語障害のある利用者に対して、その障害の特性に応じたコミュニケーション手段（メモや筆談ボードなど）を用いて対応する。

- ・ 視覚障害のある利用者や握力の弱い利用者に対して、機内食の包装の開封を手伝う。

- ・ 障害のある利用者が化粧室に行く際に、移動を手伝う。

— 過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えら

れる事例

- ・ 障害のある利用者専用の窓口を設置する。

ともに、航空機の予約や搭乗に係る障害のある利用者専用の窓口

を設置する。

- ・ 膝を曲げることが困難な利用者からの求めに応じて、可能な限り  
利用者の要望に沿った座席を用意する。

- ・ (同右)

- ・ 車椅子利用者の搭乗に際し、人的対応が可能な場合で、当該利用  
者の希望があれば、車椅子のサイズと重量が対応可能な範囲内で、  
利用者自身の車椅子を航空機のドア付近にて預かる。また、車椅子の  
返却に当たっては、機内用車椅子に座っている時間の長さなども  
考慮し、対応可能な範囲で、当該利用者と返却場所等を調整する。

- ・ 調整可能な範囲で、車椅子を使用され、かつ階段の昇降ができな

- ・ 膝を曲げることが困難な利用者に、可能な限り利用者の要望に沿っ  
た座席を用意する。

- ・ 人的対応が可能な場合で、利用者の状況により利用者の希望があ  
れば、チェックインカウンターから搭乗口へ、又は搭乗口から到着  
ロビーの間、係員が同行する。

- ・ 人的対応が可能な場合で、利用者の希望があれば、車いすのサイズ  
と重量が対応可能な範囲内で、利用者自身の車いすを搭乗口に  
あずて預かる。

- ・ 調整可能な範囲で、車いすを使用され、かつ階段の昇降ができな

<p>い利用者の予約がある場合は、ボーディングブリッジのあるスポット又はリフトカー等を準備する。</p> <p>・ <u>の 乗り継ぎを行う際にお客様から希望があった場合において、遅延などの不可抗力を除いて、乗り継ぎ時間に間に合うよう、事業範囲内で移動のサポートや案内を行う。</u></p> <p><u>合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる事例</u></p> <p>・ <u>チェックインカウンターから搭乗までの移動に際して、事業範囲内で特別な支援を求める申出があった場合において、お互いに相手の立場を尊重した建設的対話を行うことなく、「何かあったら困る」という抽象的な理由や「特別扱いはできない」という理由で、当該申出を断る。</u></p> <p>・ <u>電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段（メールや電話リレーサービス等の手話を介した電話等）により各種手続が</u></p>	<p>い利用者の予約がある場合は、ボーディングブリッジのあるスポット又はリフトカー等を準備する。</p> <p>(新設)</p> <p>(新設)</p> <p>(新設)</p> <p>(新設)</p>
--	--

<p><u>行<sup>おこな</sup>えるよう<sup>たいおう</sup>対応<sup>もと</sup>を求められた場合に、自社<sup>ばあい</sup>マニュアル<sup>じしゃま</sup>上<sup>に</sup>、当該<sup>あるじょう</sup>、当該<sup>とうがい</sup></u></p> <p><u>手続<sup>てつづき</sup>は利用者<sup>りようしゃ</sup>本人<sup>ほんにん</sup>による電話<sup>でんわ</sup>のみで手続<sup>てつづき</sup>可能<sup>かのう</sup>とすることとされてい</u></p> <p><u>ることを理由<sup>りゆう</sup>として、具体的<sup>ぐたいてき</sup>に対応<sup>たいおう</sup>方法<sup>ほうほう</sup>を検討<sup>けんとう</sup>せずに対応<sup>たいおう</sup>を断<sup>ことわ</sup></u></p> <p><u>る。</u></p> <p><u>合理的<sup>ごうりてき</sup>配慮<sup>はいりょ</sup>の提<sup>てい</sup>供<sup>きょう</sup>義務<sup>ぎむ</sup>違反<sup>いはん</sup>に該<sup>がい</sup>当<sup>とう</sup>しないと考<sup>かん</sup>えられる事例<sup>じれい</sup></u></p> <p>・ <u>機内<sup>きない</sup>持ち込み<sup>もちこ</sup>医療器具<sup>いりようき</sup>等<sup>どう</sup>のために複<sup>ふく</sup>数<sup>すう</sup>の座席<sup>ざせき</sup>を必要<sup>ひつよう</sup>とする旅客<sup>りょかく</sup>に</u></p> <p><u>ついて、1席<sup>せき</sup>以上<sup>いじょう</sup>の旅客<sup>りょかく</sup>運賃<sup>うんちん</sup>を徴<sup>ちよう</sup>収<sup>しゆう</sup>する。(費用<sup>ひよう</sup>・負担<sup>ふたん</sup>が過重<sup>かじゆう</sup></u></p> <p><u>なもの)</u></p> <p>・ <u>事業<sup>じぎょう</sup>者<sup>しゃ</sup>において、障<sup>しょう</sup>害<sup>がい</sup>者<sup>しゃ</sup>から事業<sup>じぎょう</sup>の一環<sup>いっかん</sup>として行<sup>おこな</sup>っていない</u></p> <p><u>業務<sup>ぎようむ</sup>の提<sup>てい</sup>供<sup>きょう</sup>を求められた場合<sup>ばあい</sup>、丁寧<sup>ていねい</sup>なコ<sup>こ</sup>ミ<sup>み</sup>ュ<sup>ゆ</sup>ニ<sup>に</sup>ケ<sup>け</sup>ー<sup>し</sup>ョ<sup>ょ</sup>ン<sup>ん</sup>を<sup>へ</sup>経<sup>へ</sup>て、</u></p> <p><u>その提<sup>てい</sup>供<sup>きょう</sup>を断<sup>ことわ</sup>る。(本来<sup>ほんらい</sup>の業務<sup>ぎようむ</sup>に付随<sup>ふずい</sup>しないもの)</u></p> <p>・ <u>先<sup>せん</sup>着<sup>ちゃく</sup>で販<sup>はん</sup>売<sup>ばい</sup>している割<sup>わり</sup>引<sup>びき</sup>航<sup>こう</sup>空<sup>くう</sup>券<sup>けん</sup>について、障<sup>しょう</sup>害<sup>がい</sup>のため当<sup>とう</sup>該<sup>がい</sup></u></p> <p><u>販<sup>はん</sup>売<sup>ばい</sup>開<sup>かい</sup>始<sup>し</sup>日<sup>び</sup>に購<sup>こう</sup>入<sup>にゅう</sup>手<sup>て</sup>続<sup>づき</sup>を行<sup>おこな</sup>うことが困<sup>こん</sup>難<sup>なん</sup>であることを理<sup>り</sup>由<sup>ゆう</sup>に、</u></p>	<p>(新<sup>しん</sup>設<sup>せつ</sup>)</p> <p>(新<sup>しん</sup>設<sup>せつ</sup>)</p> <p>(新<sup>しん</sup>設<sup>せつ</sup>)</p>
---	---

当該割引航空券をあらかじめ別途確保しておくよう求められた場合

において、当該対応を断る。(障害者以外と比べて同等以上の

機会提供)

別紙【航空旅客ターミナル施設事業関係】

改 正 案	現 行
<p>1 対象事業</p> <p>(同右)</p> <p>2 具体例</p> <p>(1) 不当な差別的取扱い</p> <p>正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると懸念される事例</p> <p>・ 障害があることや車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等のみをもって、航空旅客ターミナル施設の利用を拒否する。</p>	<p>1 対象事業</p> <p>空港法（昭和31年法律第80号）第15条第1項に規定する空港機能施設事業のうち、航空旅客の取扱施設（以下「航空旅客ターミナル施設」という。）を管理する事業を対象とする。</p> <p>2 具体例</p> <p>(1) 差別的取扱いの具体例</p> <p>正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると懸念される事例</p> <p>・ 障害があることのみをもって、航空旅客ターミナル施設の利用を拒否する。</p>



<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>障害があることや車椅子の利用等の社会的障壁を解消するため</u> <u>の手段の利用等</u>のみをもって、立ち入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。</li> <li>・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬及び介助犬（以下 「身体障害者補助犬」という。）の帯同を理由として航空旅客 ターミナル施設の利用を拒否する。</li> <li>・ <u>障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の</u> <u>意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。</u></li> <li>・ <u>障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要</u> <u>な説明を省略する、または説明を行わない。</u></li> <li>・ 障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な 差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</li> <li>・ 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 障害があることのみをもって、立ち入る場所や時間帯を制限し、又は は障害者でない者に対して付さない条件をつける。</li> <li>・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬（以下、 「身体障害者補助犬」という。）の帯同を理由として航空旅客 ターミナル施設の利用を拒否する。</li> <li>（新設）</li> <li>（新設）</li> <li>・ 障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な 差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</li> <li>・ 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</li> </ul>
---	---

<p>しつづ、障害者に障害の状況等を確認する。<u>(権利・利益の保護)</u></p> <p>・ <u>コミュニケーション等に係る合理的配慮の提供等を行っても、</u></p> <p><u>障害の種類や程度、人的体制・設備等から客観的に判断して、</u></p> <p><u>緊急時に職員の安全に関する指示が理解できないおそれがあり、</u></p> <p><u>職員が他の乗客等の安全の確保を図りつつ補助を行っても安全</u></p> <p><u>に避難することが困難と考えられる場合に、当該障害者に介助者</u></p> <p><u>の付き添いを求める。(安全の確保)</u></p> <p>(2) <u>合理的配慮</u></p> <p><u>合理的配慮の提供の事例</u></p> <p>(削除)</p> <p>・ <u>障害者や介助者等からの意思の表明(障害特性によっては自</u></p>	<p>しつづ、利用者に障害の状況等を確認する。</p> <p>(新設)</p> <p>(2) <u>合理的配慮の提供の具体例</u></p> <p><u>多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行</u></p> <p><u>うべきと考えられる事例</u></p> <p>・ <u>WEBサイトにて、障害のある利用者用の情報を分かりやすく掲載</u></p> <p><u>するとともに、音声読みあげ、文字拡大機能をつける。</u></p> <p>・ <u>乗用カート及び車いすの貸し出しを行うとともに、WEBサイトに</u></p>
---	---

らの意思を表 現 することが困難な場合があることに留意。以下同

じ。)に<sup>おう</sup>応じて乗用カート及び<sup>じゅうようか こ と およ くるまいす</sup>車椅子の貸し出しを<sup>か だ</sup>行 うとともに、

WEB サイトにて<sup>か だ</sup>貸し出しの<sup>じょうほう けいさい</sup>情 報 を掲載する。

・ (同右)

・ <sup>ちょうかくしょうがい</sup>聴 覚 障 害、<sup>しかくしょうがい</sup>視 覚 障 害、<sup>げんごしょうがい</sup>言語障 害、<sup>ちてきしょうがい</sup>知的障 害、<sup>せいしんしょうがい</sup>精神障 害(発達

<sup>しょうがい</sup>障 害を含む。)その他の<sup>た しんしん</sup>心身の<sup>しょうがい</sup>障 害のある<sup>りようしゃ</sup>利用者や<sup>かいじょしゃとう</sup>介助者等から

の<sup>いし</sup>意 思 の<sup>ひょうめい</sup>表 明 に<sup>おう</sup>応 じ て、その<sup>しょうがい</sup>障 害 の<sup>とくせい</sup>特 性 に<sup>おう</sup>応 じ た

<sup>こみゆにけーしょんしゅだん</sup>コミュニケーション手段(メモ、<sup>め も</sup>筆 談 板、<sup>ひつだんぼーど</sup>手 話 が 可 能 な<sup>しゅわ</sup>ス タ ッ プ の

<sup>はいち</sup>配 置、<sup>こみゆにけーしょん</sup>コミュニケーションを<sup>しえん</sup>支 援 す る<sup>あぶりけーしょん</sup>ア プ リ ケー シ ョ ン

<sup>そふとうえあ</sup>ソ フ ト ウ ェ ア 等 ) を 用 い て 対 応 す る。

・ <sup>しょうがいしゃ</sup>障 害 者 や<sup>かいじょしゃとう</sup>介 助 者 等 か ら の<sup>いし</sup>意 思 の<sup>ひょうめい</sup>表 明 に<sup>おう</sup>応 じ て、<sup>だいひつ</sup>代 筆 ・<sup>だいでくとう</sup>代 読 等 の

<sup>たいおう</sup>対 応 を 行 う。

・ <sup>さいがい</sup>災 害 時 の<sup>ひなんゆうどう</sup>避 難 誘 導 に つ い て、<sup>か ど ふたん な</sup>過 度 な 負 担 の 無 い<sup>はんい</sup>範 囲 内 に お い て、

て、<sup>か だ</sup>貸 し 出 し の<sup>じょうほう けいさい</sup>情 報 を 掲 載 す る。

・ <sup>ろびことう</sup>ロ ビー 等 に 設 置 し て い る 椅 子 に<sup>いす</sup>優 先 席 を 設 け る。

・ <sup>ちょうかくしょうがい</sup>聴 覚 障 害、<sup>げんごしょうがい</sup>言語障 害、<sup>ちてきしょうがい</sup>知的障 害、<sup>せいしんしょうがい</sup>精神障 害(発達障 害を含

む。)その他の<sup>た しんしん</sup>心身の<sup>しょうがい</sup>障 害のある<sup>りようしゃ</sup>利用者<sup>たい</sup>に 対 し て、その<sup>しょうがい</sup>障 害 の<sup>とくせい</sup>特 性

に<sup>おう</sup>応 じ た<sup>こみゆにけーしょんしゅだん</sup>コミュニケーション手段(メモ、<sup>め も</sup>筆 談 板、<sup>ひつだんぼーど</sup>手 話 が 可 能 な<sup>しゅわ</sup>ス タ ッ プ の

<sup>そふとうえあ</sup>ソ フ ト ウ ェ ア 等 ) を 用 い て 対 応 す る。

・ <sup>りようしゃ</sup>利 用 者 の<sup>きぼう</sup>希 望 が あ れ ば、<sup>だいひつ</sup>代 筆 ・<sup>だいでくとう</sup>代 読 等 の<sup>たいおう</sup>対 応 を 行 う。

・ <sup>さいがい</sup>災 害 時 の<sup>ひなんゆうどう</sup>避 難 誘 導 に つ い て、<sup>しょうがい</sup>障 害 の<sup>とくせい</sup>特 性 に 応 じ た<sup>たいおう</sup>対 応 を 実 施 す る。

<p>しょうがい とくせい おう たいおう じっし 障 害 の 特 性 に 応 じ た 対 応 を 実 施 す る。</p> <p>( さくじょ )</p> <p>( さくじょ )</p> <p>・ ( どうみぎ )</p> <p>・ ( どうみぎ )</p>	<p>・ <u>しょうがい およ しゃ かい て き しょう へ き により しゃ かい せい かつ そう とう せい げん う</u> <u>障 害 及 び 社 会 的 障 壁 に よ り 社 会 生 活 に 相 当 な 制 限 を 受 け る</u></p> <p><u>じょう たい もの こう れ い しゃ と う さ ま ざ ま り ょ う しゃ と く せい り かい う え て き せ つ</u> <u>状 態 に あ る 者 、 高 齢 者 等 様 々 な 利 用 者 の 特 性 を 理 解 し た 上 で 、 適 切</u></p> <p><u>せ つ ぐ う かい じ ょ お こ な で き し ょ く い ん き ょ う い く お こ な</u> <u>な 接 遇 ・ 介 助 を 行 う こ と が 出 来 る よ う 、 職 員 へ 教 育 を 行 う 。</u></p> <p><u>か じ ゅ う ふ た ん ば あ い て い き ょ う の ぞ か ん が</u> <u>過 重 な 負 担 と な ら な い 場 合 に 、 提 供 す る こ と が 望 ま し い と 考 え ら</u></p> <p><u>じ れ い</u> <u>れる 事 例</u></p> <p>・ <u>り ょ う しゃ き ぼ う し ゅ っ ぱ つ じ こ う ぐ り ゃ く た こ み な る し せ つ ない</u> <u>利 用 者 の 希 望 が あ れ ば 、 出 発 時 は 航 空 旅 客 ター ミ ナ ル 施 設 内 か ら</u></p> <p><u>ち え っ く い ん か う ん た こ と う ち ゃ く じ と う ち ゃ く る び こ う ぐ り ゃ く</u> <u>チ ェ ッ ク イ ン カ ウ ン ター ま で 、 到 着 時 は 到 着 ロ ビ ー か ら 航 空 旅 客</u></p> <p><u>た こ み な る し せ つ ない き ぼ う ば し ょ し ょ く い ん どう ぐ</u> <u>ター ミ ナ ル 施 設 内 の 希 望 す る 場 所 ま で 、 職 員 が 同 行 す る 。 ま た 、 そ の</u></p> <p><u>さい り ょ う しゃ い どう お よ て つ づ え ん かつ す す ほか こ う ぐ り かん け い しゃ</u> <u>際 に は 、 利 用 者 の 移 動 及 び 手 続 き が 円 滑 に 進 む よ う 、 他 の 空 港 関 係 者</u></p> <p><u>れ ん け い お こ な</u> <u>と 運 携 を 行 う 。</u></p> <p>・ <u>た っ ち ば ね る し き さい ょ う き こ ー び す る っ か こ ー とう し か く</u> <u>タ ッ チ パ ネ ル 式 を 採 用 し て い る サ ー ビ ス ( ロ ッ カ ー 等 ) に つ い て 、 視 覚</u></p> <p><u>しょう がい し ん たい しょう がい り ょ う しゃ と う り ょ う き こ ー び す へ い ょ う お よ</u> <u>障 害 や 身 体 障 害 の あ る 利 用 者 等 が 利 用 で き る サ ー ビ ス の 併 用 及 び</u></p>
--	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>ピクトグラム等案内表示の解説を記載した航空旅客ターミナル施設内のパンフレットを準備(環境の整備)し、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、分かりやすく各種施設への案内を行う。</u></li> <li>・ (同右)</li> <li>・ <u>航空旅客ターミナル施設内にある資料、情報誌等を点字等に対応させたものを使用し、視覚障害のある利用者からの意思の表明に応じて、理解しやすいよう説明する。</u></li> <li>・ (同右)</li> <li>(削除)</li> </ul>	<p>人的対応等代替手段を提供する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>航空旅客ターミナル施設内のパンフレットに、ピクトグラム等案内表示の解説を記載する。</u></li> <li>・ <u>聴覚障害のある利用者に対して、搭乗に関する情報や緊急情報について、音声情報とともに視覚的情報手段(手話、字幕等)を提供する。</u></li> <li>・ <u>航空旅客ターミナル施設内にある資料、情報誌等について、点字等に対応する。</u></li> <li>・ <u>利用者に対する割引制度やサービスの周知を行う。</u></li> <li>・ <u>点字ブロック、音声案内機を適所に設置する。</u></li> </ul>
--	---

(削除)

(削除)

- ・ 車椅子利用者との対話により、必要により最寄りの車椅子利用者の

目線に合わせた自動販売機やカウンター等を案内する。

合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる事例

- ・ 航空旅客ターミナル施設の利用に際して特別な支援を求める申出

があった場合において、お互いに相手の立場を尊重しながら、

建設的対話を行うことなく、「何かあったら困る」という

抽象的な理由や「特別扱いはできない」という理由で、当該

申出を断る。

- ・ 電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段（メール

や電話リレーサービス等の手話を介した電話等）により各種手続が

- ・ 視覚障害のある利用者に見やすいサインを設置する。

- ・ 身体障害者補助犬用のトイレを設置する。

- ・ 車いす利用者の目線に合わせた自動販売機、カウンター等を設置する。

(新設)

(新設)

(新設)

<p> <u>おこな たいおう もと ばあい ぐたいてき たいおうほうほう けんとう  行 えるよう 対応を求められた場合に、具体的に対応方法を検討せ</u> </p> <p> <u>たいおう ことわ  ずに対応を断 る。</u> </p> <p> <u>ごうりてきはいいよ ていきようぎ むいはん がいとう かんが じれい  合理的配慮の提 供義務違反に該当しないと考 えられる事例</u> </p> <p> <u>じぎょうしゃ しやうがいしゃ じぎょう いっかん おこな  ・ 事業者において、障 害 者から事業の一環として行 っていない</u> </p> <p> <u>ぎようむ ていきよう もと ばあい たが あいて たちば そんなちやう  業務の提 供を求められた場合、お互いに相手の立場を尊 重しなが</u> </p> <p> <u>けんせつてきたいわ おこな ていきよう ことわ ほんらい  ら、建設的対話を 行 ったうえで、その提 供を断 る。(本来の</u> </p> <p> <u>ぎようむ ふずい  業務に付随しないもの)</u> </p>	<p>(新設)</p> <p>(新設)</p>
---	-------------------------

かい せい あん 改 正 案	げん こう 現 行
<p>1 たいしょうじぎょう 対象事業</p> <p>どうみぎ (同右)</p>	<p>1 たいしょうじぎょう 対象事業</p> <p>りょこうぎょう りょこうぎょうほう しょうわ ねんほうりつだい ごう だい じょうだい こう きてい 旅行業(旅行業法(昭和27年法律第239号)第2条第1項に規定</p> <p>するりょこうぎょうおよび同条第2項に規定する旅行業者代理業をいう。)を</p> <p>たいしょう 対象とする。</p> <p>なお、りょこうぎょうとは、りょこうしゃ うんそうきかん しゅくはくしせつ いんしょくしせつ 他の観光関連施設(以下、総称して「運送機関等」という。)との間</p> <p>はい りょこうしゃ うんそうきかんとう うんそう しゅくはく いんしょく た かんこう に入り、旅行者が、運送機関等による運送、宿泊、飲食その他の観光</p> <p>かんれん きーびす いか うんそうとう きーびす ていきょう う に関連するサービス(以下「運送等サービス」という。)の提供を受け</p> <p>られるよう、ツアーの企画、運送等サービスの手配等を行う事業であ</p> <p>り、みづか うんそうとう きーびす ていきょう じぎょう り、自ら運送等サービスを提供する事業ではない。</p>



<p>2 具体例</p> <p>(1) 不当な差別的取扱い</p> <p>正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ (同右)</li> </ul> <p>・ 障害があるということだけを理由として、一律にツアーへの参加を</p>	<p>以下では、旅行業にかかる「不当な差別的取扱い」及び「合理的配慮</p> <p>の具体例を示すが、上記の旅行業の内容から、旅行中に利用される</p> <p>運送等サービスそのものにかかる「不当な差別的取扱い」及び</p> <p>「合理的配慮」の具体例(運送機関等がその主体となる。)についてまで</p> <p>示すものではない。</p> <p>2 具体例</p> <p>(1) 差別的取扱いの具体例</p> <p>正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 障害があるということだけを理由として、障害の状況、ツアー</li> </ul> <p>(参加者を募集するパッケージツアーを言う。以下同じ。)の内容、</p> <p>介助者の同行の有無にかかわらず、一律に、ツアーへの参加を拒否し</p> <p>たり、旅程の一部に制限を加える。</p> <p>(新設)</p>
--	--

みと 認めず、また、ツアー料金を増額する。(ただし、専用車の手配等の

しょうがいしゃ 障害者への対応に必要な費用について、事前に丁寧な説明を行っ

たうえで、別途請求することは除く。)

・ (同右)

・ (同右)

・ ツアーの内容、障害の状況、介助者の同行の有無に照らし、当該  
しょうがいしゃ 障害者がツアーに参加しても、ツアーの安全かつ円滑な実施に支障  
が生じるおそれがないにもかかわらず、ツアーへの参加を拒否したり、  
旅程の一部に制限を加える。なお、「ツアーの安全かつ円滑な実施に  
支障が生じる」場合とは、ツアー中の参加者全員(しょうがいしゃ本人を  
含む。)の安全を確保できない場合や、いずれかの参加者に対し旅程  
どおりのサービスを提供できなくなる場合等を指す。

・ しょうがいしゃ 障害者について、ツアー中の介助、補助その他の支援措置が必要  
ない、又は、支援措置が必要であるとしても、添乗員等において対応  
かろう いがくてき せんもんてきちしき よう 可能な医学的、専門的知識を要しない軽微な措置で足りるにもかかわ

- ・ 障害者が、車椅子の使用、身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬及び介助犬(以下、「身体障害者補助犬」という。)の同伴、特別食の準備等、ツアー参加に当たり必要となる条件、措置を旅行申込み時に申告しているにもかかわらず、ツアー中に利用する運送機関等における対応の可否、旅程への影響の有無、及び、他の参加者への影響の有無を確認することなく、一律に、ツアーへの参加を拒否したり、旅程の一部に制限を加える、又は、障害者が必要とする条件、措置を拒否する。
- ・ 車椅子利用の障害者が貸切バスツアー(添乗員付き)に申し込んだ際に、具体的な事情に基づかず、添乗員が他のお客様をケアできなくなるといった抽象的な懸念のみを理由として、特段の代案の

らず、一律に、ツアーへの参加を拒否したり、旅程の一部に制限を加

える、又は、介助者の同行をツアー参加の条件とする。

- ・ 障害者が、車椅子の使用、身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬(以下、「身体障害者補助犬」という。)の同伴、特別食の準備等、ツアー参加に当たり必要となる条件、措置を旅行申込み時に申告しているにもかかわらず、ツアー中に利用する運送機関等における対応の可否、旅程への影響の有無、及び、他の参加者への影響の有無を確認することなく、一律に、ツアーへの参加を拒否したり、旅程の一部に制限を加える、又は、障害者が必要とする条件、措置を拒否する。

(新設)

<p><u>検討のためのコミュニケーションを取ろうとすることなく、参加を断る。</u></p> <p>・ <u>障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。</u></p> <p>・ <u>障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。</u></p> <p>障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <p>・ 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。<u>(権利・利益の保護)</u></p> <p>・ 障害者から、事前に申告のあった障害の状況や、必要とする条件、措置に適切に対応できる運送等サービスをやむを得ず手配できない場合に、ツアーへの参加を拒否する、又は、旅程の一部に制限を</p>	<p>(新設)</p> <p>(新設)</p> <p>障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <p>・ 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。</p> <p>・ 障害者から、事前に申告のあった障害の状況や、必要とする条件、措置に適切に対応できる運送等サービスをやむを得ず手配できない場合に、ツアーへの参加を拒否する、又は、旅程の一部に制限を</p>
--	---

加える。(事業の目的・内容・機能の維持)

- ・ 障害者について、ツアー中に、添乗員等において対応可能な医学的、専門的知識を要しない軽微な措置を超える介助、補助その他の支援措置が必要となるにもかかわらず、障害者が、介助者の同伴を拒絶する場合には、ツアーへの参加を拒否する、又は、旅程の一部に制限を加える。(安全の確保)

- ・ 障害者から、障害の状況や必要とする条件、措置について、旅行申込み時に申告がなく、事前に、運送機関等における対応の可否、旅程への影響の有無、又は、他の参加者への影響の有無を確認することができず、当該障害への適切な対応を確保できない場合に、ツアーへの参加を拒否する、又は、旅程の一部に制限を加える。(事業の目的・内容・機能の維持)

- ・ 契約を行うに当たって障害者が来店した際、互いの置かれた

加える。

- ・ 障害者について、ツアー中に、添乗員等において対応可能な医学的、専門的知識を要しない軽微な措置を超える介助、補助その他の支援措置が必要となるにもかかわらず、障害者が、介助者の同伴を拒絶する場合には、ツアーへの参加を拒否する、又は、旅程の一部に制限を加える。

- ・ 障害者から、障害の状況や必要とする条件、措置について、旅行申込み時に申告がなく、事前に、運送機関等における対応の可否、旅程への影響の有無、又は、他の参加者への影響の有無を確認することができず、当該障害への適切な対応を確保できない場合に、ツアーへの参加を拒否する、又は、旅程の一部に制限を加える。

- (新設)

しょうきよう ふ しょうがい しょうきようとう かくにん ところ えんかつ  
状 況 を踏まえて 障 害 の 状 況 等 を確認しようと試 みたが、円滑

こ み ゆ に けーしょん と けいやく ことわ じぎょう もくてき  
な コミュニケーションが 取れないため、契 約 を 断 る。( 事 業 の 目 的 ・

ないよう きのう い じ  
内 容 ・ 機 能 の 維 持 )

( 2 ) 合理的配慮

合理的配慮の提供の事例

・ ( 同右 )

・ ( 同右 )

・ ( 同右 )

( 2 ) 合理的配慮の提供の具体例

おお じぎょうしゃ かじゅう ふたん せつきよくてき ていきよう おこな  
多くの事業者にとって過 重 な 負 担 とならず、積 極 的 に 提 供 を 行

うべきと考 え ら れ る 事 例

・ ツアーについて相談を受ける際、利用する運送機関等における

バリアフリーの状 況 について情 報 を 提 供 する。

・ ツアーへの申込みを断 る場合でも、障 害 者 が 安 全、安 心 に 参 加 で

きる旅行について相談する。

・ 旅行申込み時に申告された障 害 の 状 況 を 踏 ま え、利 用 し や す い

運送等サービス( リフト付きバス、車椅子席付きバス、特 別 食 を 提 供

できる飲食施設等 ) を 提 案、紹 介 する( 既 に 利 用 する 運 送 等 サービス

<p>・（同右）</p> <p>・（同右）</p> <p>・（同右）</p> <p>（削除）</p>	<p>が決定しており、その変更が困難なツアーについては、この限りではない。）。</p> <p>・ 貸切バスツアー等、事業者においてバスの座席位置を決められる場合は、旅行申込み時に申告された障害の状況や希望を踏まえ、座席位置に配慮する。</p> <p>・ 旅行申込み時に申告された障害の状況や希望を踏まえ、利用する運送機関等に、障害者に対して合理的な配慮を提供するよう要請する。</p> <p>・ ツアー中、エスカレーターやスロープのあるルートが付近にある場合に、添乗員等がそのルートを紹介する（ただし、添乗員等が同行するツアーに限る。）。</p> <p>— <u>過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例</u></p>
--	---

- ・ 取引条件説明書面、契約書面、申込書類、確定書面その他の

契約に関する書面及び案内書面の重要な部分について、可能な限

り、障害者や介助者等からの意思の表明（障害特性によっては

自らの意思を表現することが困難な場合があることに留意。以下同

じ。）に応じて、読上げによる説明、音声変換のためのテキストデータ

の交付、IT機器（タブレット等による図や絵）の活用等の措置をとる。

- ・ ツアー中、聴覚障害のある者又は知的障害者のため、添乗員

等が、集合・解散時間や重要な注意事項を大きなボードや画用紙等

に記載して見せたり、それらが記載されたメモを交付する等して案内す

る（ただし、添乗員等が同行するツアーに限る。）。

合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる事例

- ・ 車椅子利用者がツアーに参加することを認識しつつ、可能な範囲で

の事前調整を行わなかった。

- ・ 取引条件説明書面、契約書面、申込書類、確定書面その他の

契約に関する書面及び案内書面の重要な部分について、読上げによ

る説明、音声変換のためのテキストデータの交付等の措置をとる。

- ・ ツアー中、聴覚障害者又は知的障害者のため、添乗員等

が、集合・解散時間や重要な注意事項を大きなボードや画用紙等に

に記載して見せたり、それらが記載されたメモを交付する等して案内する

（ただし、添乗員等が同行するツアーに限る。）。

（新設）

（新設）



<p>・ ツアー 中、移動に係る支援要請（旅行業者の本来の業務に含まれない対応を求める過剰な要請は除く）があった場合において、 障害者と、お互いに相手の立場を尊重しながら、建設的対話を 行 うなどして具体的な支援の可能性すら検討せず、支援を断 る。</p> <p>・ 電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段（メール や電話リレーサービス等の手話を介した電話等）により各種手続が 行 えるよう対応を求められた場合に、具体的に対応方法を検討せ ずに対応を断 る。</p> <p>・ 打合せ等において、障害の特性に応じたコミュニケーションの 手段（筆談、読み上げ等）を設けることを求められた場合に、 具体的に対応方法を検討せず、事前に資料を渡すのみの対応とし、 当日の議論に参加できない状 況 を作る。</p> <p>合理的配慮の提供義務違反に該当しないと 考えられる事例</p>	<p>（新設）</p> <p>（新設）</p> <p>（新設）</p> <p>（新設）</p>
--	---



べっし 別紙【予報業務関係】

かい せい あん 改 正 案	げん こう 現 行
<p>1 <u>たいしょうじぎょう</u> <u>対象事業</u></p> <p><u>きしょうぎょうむ</u> ( <u>しょうわ</u> <u>ねんほうりつだい</u> <u>ごう</u> <u>だい</u> <u>じょう</u> <u>きてい</u> <u>もと</u> <u>きよか</u> 気象業務法 (昭和27年法律第165号) 第17条の規定に基づき許可を</p> <p><u>う</u> <u>じっし</u> <u>よほうぎょうむ</u> <u>たいしょう</u> 受けて実施する予報業務を対 象とする。</p> <p><u>よほうぎょうむ</u> <u>じょうほうつうしんぎじゅつ</u> <u>かつよう</u> <u>さまざま</u> <u>ばいかい</u> <u>つう</u> なお、予報業務は、情報通信技術の活用により様々な媒介を通じ</p> <p><u>さーびすていきょう</u> <u>けいたい</u> <u>おも</u> <u>さーびすていきょう</u> <u>じょうほう</u> てサービス提供される形態が主であり、サービス提供における情報</p> <p><u>あくせしびりてい</u> <u>こうじょうとう</u> <u>かんきょう</u> <u>せいび</u> <u>つと</u> <u>ひつよう</u> アクセシビリティの向上等の「環境の整備」に努める必要があるが、</p> <p><u>いか</u> <u>しょうがい</u> <u>りゆう</u> <u>さべつ</u> <u>かいしょう</u> <u>すいしん</u> <u>かん</u> <u>ほうりつ</u> <u>へいせい</u> 以下では、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律 (平成</p> <p><u>ねんほうりつだい</u> <u>ごう</u> <u>だい</u> <u>じょうだい</u> <u>こう</u> <u>きてい</u> <u>もと</u> <u>さーびすていきょう</u> <u>さき</u> 25年法律第65号)第11条第1項の規定に基づき、サービス提供に先だ</p> <p><u>そうだん</u> <u>けいやくとう</u> <u>ばめん</u> <u>ちゅうしん</u> <u>ふとう</u> <u>さべつてきとりあつかい</u> <u>およ</u> った相談や契約等の場面を中心に「不当な差別的取扱い」及び</p> <p><u>ごうりてきはいいりよ</u> <u>ぐたいれい</u> <u>しめ</u> 「合理的配慮」の具体例を示す。</p>	<p>( <u>しんせつ</u> 新設 )</p>

## 2 <sup>ぐたいれい</sup>具体例

### (1) <sup>ふとう きべつてきとりあつか</sup>不当な差別的取扱い

<sup>せいとう りゆう</sup>正当な理由がなく、<sup>ふとう きべつてきとりあつか</sup>不当な差別的取扱いにあたると<sup>そうてい</sup>想定される事例<sup>じれい</sup>

・ <sup>しょうがいしゃ</sup>障害者であることを<sup>りゆう</sup>理由に、<sup>よほう ていきよう きよひ</sup>予報の提供を拒否する。

・ <sup>しょうがいしゃ かいじょしゃ ともな まどぐち い さい</sup>障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、<sup>しょうがいしゃほんにん</sup>障害者本人の

<sup>い し まった かくにん かいじょしゃ たいおう もと</sup>意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。

・ <sup>しょうがい</sup>障害があることのみを<sup>りゆう</sup>理由として、<sup>いちりつ</sup>一律に、<sup>しょうがいしゃ たい ひつよう</sup>障害者に対して必要

<sup>せつめい しょうりやく</sup>な説明を省略する、または<sup>せつめい おこな</sup>説明を行わない。

・ <sup>しょうがい</sup>障害があることやその<sup>とくせい</sup>特性による<sup>じゆう りゆう</sup>事由を理由として、<sup>けいやく ていけつ</sup>契約の締結

<sup>とう さい ひつよういじょう たちあいしゃ どうせき もと</sup>等の際に、必要以上の立会者の同席を求める。

<sup>しょうがい りゆう</sup>障害を理由としない、又は、<sup>また せいとう りゆう</sup>正当な理由があるため、<sup>ふとう</sup>不当な

<sup>きべつてきとりあつか</sup>差別的取扱いにあたらないと<sup>かんが</sup>考えられる事例<sup>じれい</sup>

・ <sup>しょうがい じょうきようとう こうりょ てきせつ よほう ていきよう おこな</sup>障害の状況等を考慮した適切な予報の提供を行うため、

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。

(権利・利益の保護)

## (2) 合理的配慮

合理的配慮の提供の事例

- ・ 契約時やサービスの説明時等において、障害者や介助者等からの

意思の表明（障害特性によっては自らの意思を表現することが

困難な場合があることに留意。以下同じ。）に応じて、ゆっくり話す、

手書き文字（手のひらに指で文字を書いて伝える方法）、筆談を行う、

わかりやすい表現に置き換える、IT機器（タブレット等による図や

絵）の活用等、相手に合わせた方法での会話を行う。

- ・ 種々の手続きにおいて、障害者や介助者等からの意思の表明に

応じて、文章を読み上げたり、書類の作成時に代筆または書きやす

いように手を添える。

・ 障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、契約書等の各種

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。

・ オンラインでのサービス利用の申込手続きが必要な場合に、手続きを

行うためのウェブサイトが障害者にとって利用しづらいものとなっ

ている場合、手続きに際しての支援を求める申出に応じて、電話や電子

メールでの対応を行う。

合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる事例

・ 契約時やサービスの説明時等において、ゆっくり話す、手書き

文字、筆談を行う等の対応を求められた場合に、お互いに相手の

立場を尊重しながら、建設的対話を行うことなく、また、対応に

係る検討を行わずに断る。

- ・ 電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段（メール

や電話リレーサービス等の手話を介した電話等）により各種手続が

行えるよう対応を求められた場合に、具体的に対応方法を検討せ

ずに対応を断る。

- ・ 打合せ等において、障害の特性に応じたコミュニケーションの

手段（筆談、読み上げ等）を設けることを求められた場合に、

具体的に対応方法を検討せず、事前に資料を渡すのみの対応とし、

当日の議論に参加できない状況を作る。