

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律及び 国土交通省対応指針について

国土交通省 総合政策局
バリアフリー政策課 課長補佐
松田 純

- 我が国では、障害のある人もない人も、互いにその人らしさを認め合いながら、**共に生きる社会（共生社会）を実現すること**を目指しているところ。
- 「**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。「障害者差別解消法」）」では、行政機関等及び事業者に対し、障害のある人への障害を理由とする**「不当な差別的取扱い」を禁止**し、障害のある人から申出があった場合に**「合理的配慮の提供」を求め**ることなどを通じて、**「共生社会」を実現することを目指している**。

対象となる「障害者」は？

「障害者」とは、障害者手帳を持っている人のことだけではなく、身体障害のある人、知的障害のある人、精神障害のある人（発達障害のある人も含む。）、その他の心や体のはたらきに障害がある人で、障害や社会の中にあるバリアによって、日常生活や社会生活に相当な制限を受けている人すべてが対象（障害児を含む。）

対象となる「事業者」は？

「事業者」とは、会社やお店など、同じサービスなどを繰り返し継続する意思をもって行う人のこと。
ボランティア活動をするグループなども含まれる。

「対応要領」、「対応指針」とは？

- **対応要領：**
国・都道府県・市町村などの役所は、それぞれの役所で働く人が適切に対応するため、**不当な差別的取扱いや合理的配慮の具体例を盛り込んだ「対応要領」**を、**障害のある人などから意見を聴きながら作る**こととされている。役所で働く人は、この対応要領を守って仕事をする。
※都道府県や市町村など地方の役所は、「対応要領」を作ることに努めることとされている。
- **対応指針：**
事業を所管する国の役所は、会社やお店などの事業者が適切に対応できるようにするため、**不当な差別的取扱いや合理的配慮の具体例を盛り込んだ「対応指針」**を、**障害のある人などから意見を聴きながら作る**こととされている。事業者は「対応指針」を参考にして、障害者差別の解消に向けて自主的に取り組むことが期待されている。なお、事業者が法律に反する行為を繰り返し、自主的な改善を期待することが困難な場合になどには、国の役所に報告を求められたり、注意などをされることがある。

	定める機関	対象
対応要領	国・都道府県・市町村などの役所	役所で働く人
対応指針	事業者を所管する国の役所	会社やお店などの事業者

「不当な差別的取扱いの禁止」・「合理的配慮の提供」・「環境の整備」

	不当な差別的取扱いの禁止	合理的配慮の提供	環境の整備
行政機関等	義務	義務	努力義務
事業者	義務	努力義務	努力義務

- 企業や店舗などの事業者や、国・都道府県・市町村などの行政機関等においては、例えば「障害がある」という理由だけで財・サービス、各種機会の提供を拒否したり、それらを提供するに当たって場所・時間帯等を制限したりするなど、「障害のない人と異なる取扱い」をすることにより障害のある人を不利に扱うことのないようにしなければならない。
- 具体的には、① 行政機関等や事業者が、② その事務又は事業を行うに当たり、③ 障害を理由として、④ 障害者でない者と比較して、⑤ 不当な(正当な理由のない※)差別的取扱いをすること 等により、障害のある人の権利利益を侵害することが禁止されている。

不当な差別的取扱いの例



例 1 :
保護者や介助者がいなければ一律に入店を断る。

例 2 :
障害のある人向けの物件はないといって対応しない。



例 3 :
障害があることを理由として、障害のある人に対して一律に接遇の質を下げる。

※ 正当な理由がある場合

- 障害のある人に対する障害を理由とした異なる取扱いに「正当な理由がある」場合、すなわち当該行為が、
 - ① 客観的にみて正当な目的の下に行われたものであり、
 - ② その目的に照らしてやむを得ないと言える場合は、「不当な差別的取扱い」にはならない。
- 「正当な理由」に相当するか否かについては、個別の事案ごとに、
 - ・障害者、事業者、第三者の権利利益
 - (例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持 等)
 - ・行政機関等の事務・事業の目的・内容・機能の維持等の観点から、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断する必要がある。
- 正当な理由があると判断した場合は、障害のある人にその理由を丁寧に説明し、理解を得るよう努めることが望まれる。

- 「正当な理由がある場合」の判断は、**個別のケースごとに行うことが重要**。
- 「過去に同じようなことがあったから」、「世間一般にはそう思われているから」といった理由で、**一律に判断を行うことは、「正当な理由がある場合」には該当しない**。個別の事案ごとに、具体的場面や状況に応じて、判断をすることが重要。
- また、そのためには、障害のある人に対し、個別の事情や、配慮が必要か等の確認を行うことが有効。

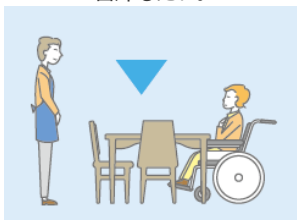
- 日常生活・社会生活において提供されている設備やサービス等については、障害がない人は簡単に利用できても、障害のある人にとっては利用が難しく、結果として障害のある人の活動などが制限されてしまう場合がある。
- このような場合には、障害のある人の活動などを制限しているバリアを取り除く必要がある。このため、障害者差別解消法では、行政機関等や事業者に対して、障害のある人に対する「合理的配慮」の提供を求めている。
- 具体的には、
 - ① 行政機関等と事業者が、
 - ② その事務・事業を行うに当たり、
 - ③ 個々の場面で、障害者から「社会的なバリアを取り除いてほしい」旨の意思の表明があった場合に、
 - ④ その実施に伴う負担が過重でないときに、
 - ⑤ 社会的なバリアを取り除くために必要かつ合理的な配慮を講ずることとされている。
- 合理的配慮の提供に当たっては、障害のある人と事業者等との間の「建設的対話」を通じて相互理解を深め、共に対処案を検討していくことが重要(建設的対話を一方的に拒むことは合理的配慮の提供義務違反となる可能性もあるため、注意が必要)。

合理的配慮の例

物理的環境への配慮



【申出】
飲食店で車椅子のまま着席したい。

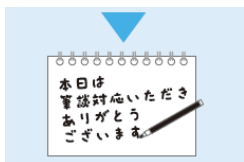


【対応】
机に備え付けの椅子を片付け、車椅子のまま着席できるスペースを確保。

意思疎通への配慮



【申出】
難聴のため筆談によるコミュニケーションを希望したが、弱視でもあるため細いペンや小さな文字では読みづらい。

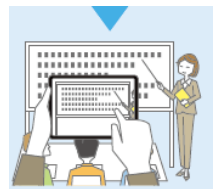


【対応】
太いペンで大きな文字を書いて筆談を行う。

ルール・慣行の柔軟な変更



【申出】
文字の読み書きに時間がかかるため、セミナーへ参加中にホワイトボードを最後まで書き写すことができない。



【対応】
書き写す代わりに、デジタルカメラ、スマートフォン、タブレット型端末などで、ホワイトボードを撮影できることとする。

「合理的配慮」の留意事項

- 「合理的配慮」は、事務・事業の目的・内容・機能に照らし、以下の3つを満たすものであることに留意する必要がある。
 - ① 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
 - ② 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
 - ③ 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

過重な負担の判断

- 「過重な負担」の有無については、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。
 - ① 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)
 - ② 実現可能性の程度(物理的・技術的制約、人的・体制上の制約)
 - ③ 費用・負担の程度
 - ④ 事務・事業規模
 - ⑤ 財政・財務状況

- 障害を理由とする差別の解消の一層の推進を図るため、**事業者に対し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することを義務付ける**とともに、行政機関相互間の連携の強化を図るほか、障害を理由とする差別を解消するための支援措置を強化する措置を講ずることを内容とする、改正障害者差別解消法が令和3年に成立。
(令和6年4月1日から施行)
- これを踏まえ、政府全体としては障害者差別解消法に基づく「**基本方針**」を、各省庁においては所管事業に係る「**対応指針**」、職員に係る「**対応要領**」を、それぞれ**改定する必要**。

改正内容

1. 国及び地方公共団体の連携協力の責務の追加

国及び地方公共団体は、障害を理由とする差別の解消の推進に関して必要な施策の効率的かつ効果的な実施が促進されるよう、適切な役割分担を行うとともに、相互に連携を図りながら協力しなければならないものとする。

2. 事業者による社会的障壁の除去の実施に係る必要かつ合理的な配慮の提供の義務化

事業者による社会的障壁(障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のもの)の除去の実施に係る必要かつ合理的な配慮の提供について、現行の努力義務から義務へと改める。

3. 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

- (1) 基本方針に定める事項として、障害を理由とする差別を解消するための支援措置の実施に関する基本的な事項を追加
- (2) 国及び地方公共団体が障害を理由とする差別に関する相談に対応する人材を育成し又はこれを確保する責務を明確化
- (3) 地方公共団体は、障害を理由とする差別及びその解消のための取組に関する情報(事例等)の収集、整理及び提供に努めるものとする

(参考) 政府の広報資料



障害者差別解消法が変わります！
 令和6年4月1日から
合理的配慮の提供が義務化
 されます！

令和3年に障害者差別解消法が改正され、事業者による障害の合理的配慮の提供が義務化されました。障害のある人もない人も、互いにその人らしさを認め合いながら共に生きる社会の実現に向け、事業者の皆さまもこのリーフレットを通じて考えていきましょう！

改正後	行政機関等	事業者
不当な差別的取扱い	禁止	禁止
合理的配慮の提供	義務	努力義務 → 義務

社会的障壁の除去とは？
 事業者が得意先・顧客のある人、社会の中にあるバリア(障壁)を除去することによって、障害のある人への「合理的配慮の提供」が義務化されます。

社会的障壁を取り除くための申出
 障害のある人と事業者が話しあうことで、共に知識を共有し、障壁の除去、高さ上げ、傾斜、アンプラグの設置、通訳などの対応を行います。

合理的配慮の提供
 事業者が得意先・顧客のある人への合理的配慮の提供を行います。

障害者の差別解消に向けた 差別促進ポータルサイト
 障害者の差別解消に向けた差別促進ポータルサイトを開設しています。差別促進ポータルサイトでは、障害者の差別解消に関する相談や事例の紹介、事業者向けの支援措置に関する情報などを掲載しています。

事業者データベース
 事業者データベースを構築し、障害者の差別解消に関する事業者の情報を掲載しています。

事業者白書
 障害者の差別解消に関する事業者の取り組みについて紹介しています。

内閣府 内閣府 差別解消推進部 障害者差別解消部 障害者差別解消課
 内閣府 内閣府 差別解消推進部 障害者差別解消部 障害者差別解消課
 内閣府 内閣府 差別解消推進部 障害者差別解消部 障害者差別解消課

障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（令和5年3月14日閣議決定） 概要

※ 現行の基本方針（H27.2.24閣議決定）からの変更点は赤字部分

第1 差別解消推進に関する施策の基本的な方向

法制定の背景 / 基本的な考え方（法の考え方など）

第2 差別解消措置に関する共通的な事項

1 法の対象範囲

- 障害者 心身の機能に障害があり、障害及び社会的障壁により継続的に日常・社会生活に相当な制限を受ける状態にある者
- 事業者 商業その他の事業を行う者全般
- 対象分野 障害者の日常・社会生活全般が対象※
※雇用分野は障害者雇用促進法の定めるところによる

2 不当な差別的取扱い

- 障害者に対して、正当な理由※なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否する、場所・時間帯などを制限するなどによる、障害者の権利利益の侵害を禁止
※客観的に見て正当な目的の下に行われ、目的に照らしてやむを得ないといえる場合
- **社会的障壁を解消するための手段（車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用や介助者の付添い等）の利用等を理由として行われる不当な差別的取扱いも障害を理由とする不当な差別的取扱いに該当。**
- **不当な差別的取扱いに該当する／しないと考えられる事例**

3 合理的配慮

- 行政機関等や事業者が事務・事業を行うに際し、個々の場面で障害者から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時に行われる必要かつ合理的な取組であり、実施に伴う負担が過重でないもの
(例) 段差に携帯スロープを渡す／筆談、読み上げ、手話などの意思疎通／休憩時間の調整などの配慮
- **建設的対話・相互理解の重要性（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行政機関・事業者等が共に考えていくためには、建設的対話を通じ、お互いの状況の理解に努めることが重要）**
- **合理的配慮の提供義務違反に該当する／しないと考えられる事例**
- **環境の整備（合理的配慮を行うための、主に不特定多数の障害者に向けた事前的改善措置等）**

第3 行政機関等が講ずべき差別解消措置に関する基本的な事項

1 基本的な考え方

- 行政機関等の職員による取組を図るため、対応要領を策定（※地方公共団体等は努力義務）

2 対応要領

- （記載事項）不当な差別的取扱い・合理的配慮の基本的考え方、具体例、相談体制、研修・啓発

第4 事業者が講ずべき差別解消措置に関する基本的な事項

1 基本的な考え方

- 主務大臣は**事業者による合理的配慮の義務化を踏まえ**、所掌する分野の特性に応じたきめ細かな対応を行う。

2 対応指針

- （記載事項）不当な差別的取扱い・合理的配慮の考え方、具体例、事業者における相談体制・研修・啓発・**制度整備**、**主務大臣の所管する事業分野ごとの相談窓口**

第5 国及び地方公共団体による支援措置の実施に関する基本的な事項

1 相談等の体制整備

- 市区町村、都道府県、国が役割分担・連携協力し、一体となって対応できるよう取り組む。このため、内閣府において、各省庁に対する事業分野ごとの相談窓口の明確化の働きかけや、法令説明や適切な相談窓口「つなぐ役割」を担う国の相談窓口の検討を進める。また、相談対応を行う人材の専門性向上、相談対応業務の質向上を図る。

- **啓発活動** 行政機関等／事業者における研修、地域住民等に対する啓発活動／障害のある女性、障害のあるこども等への留意。

- **情報の収集、整理、提供** 事例（性別・年齢等の情報含む）の収集・データベース化・提供

- **地域協議会** 差別解消の取組を推進するため、地域の様々な関係機関をネットワーク化、事業者の参画、設置促進に向けた取組等

第6 その他重要事項 必要に応じた基本方針・対応要領・対応指針の見直し等

基本方針改定を受け、国土交通省では**当事者団体への複数回のヒアリングを実施**するとともに、**当事者団体・所管事業者団体を含めた意見交換会を開催**し、パブリックコメント(1ヶ月間)を経て、**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(「国土交通省対応指針」)**を改定・公表。

国土交通省対応指針の構成

【本文】

一. 趣旨

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考え方

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

四. 事業者における相談体制の整備

五. 事業者における研修・啓発

【別紙】

(国土交通省所管事業のうち、当事者の利用が多く見込まれるもの※について、それぞれの具体例を記載)

※不動産業、設計等業、鉄道事業、一般乗合旅客自動車運送業、一般乗用旅客自動車運送業、対外旅客定期航路事業、国内旅客船業、航空運送業、航空旅客ターミナル施設事業、旅行業

今改正のポイント

- 社会的障壁を解消するための手段(車椅子、補助犬その他の支援機器等)の利用等を理由として行われる不当な差別的取扱いも、障害を理由とする不当な差別的取扱いに該当する旨、追記
- 建設的対話・相互理解の重要性について、追記 等

- コミュニケーションの手段として、IT機器(タブレット等による図や絵)の活用を追記

- 事業者における研修・啓発において、内閣府のポータルサイトを参考とすることを追記

- 当事者団体及び事業者団体のヒアリングを通して、具体例を拡充するとともに、**対象業種を追加(不動産管理業等・予報業務)**

● 基本方針において、「障害者や事業者、都道府県・市区町村等からの相談に対して、法令の説明や適切な相談窓口につなぐ役割を担う国の相談窓口について検討を進めること」が明記されたことを踏まえ、**内閣府では、障害者差別解消法に関する質問に回答すること及び障害を理由とする差別等に関する相談を自治体・各府省庁等の適切な相談窓口に円滑につなげるための調整・取次を行うことを目的に、令和5年10月16日から令和7年3月下旬まで、試行的に「つなぐ窓口」を設置しています。**

令和5年10月16日(月)から
障害者差別に関する相談窓口の試行事業
内閣府

「つなぐ窓口」がスタート!

本事業の相談窓口は、障害者差別解消法に関するご相談を適切な相談機関と調整し、取り次ぎします

■ 障害を理由とする差別に関する相談窓口 ■

相談者

障害者

事業者

1 自治体・各府省庁等の相談窓口

お住まいの地域、事業を営んでいる地域の自治体、各府省庁等に直接、質問・相談が可能です。

※自治体からの相談も各府省庁等と調整し、取り次ぎします

2 「つなぐ窓口」(本事業)

障害者差別解消法に関する質問に対する回答や相談事業を適切な自治体・各府省庁等の相談窓口につなげる窓口を試行的に設置します。

調整・取次

1 自治体・各府省庁等の相談窓口

お住まいの地域、事業を営んでいる地域の自治体や各府省庁等が相談窓口を設置しています。自治体・各府省庁等の相談窓口では、障害を理由とする差別に関する相談や、事業結に向けた関係機関との調整を行っています。

2 「つなぐ窓口」(本事業)

障害者差別解消法に関する質問に回答すること及び障害を理由とする差別に関する相談を適切な自治体・各府省庁等の相談窓口につなげるための調整・取次を行うことを目的に、令和5年10月から令和7年3月まで、試行的に設置します。

■ こんな方におススメ! ■

- どの相談窓口に相談すれば良いかわからない。
- 過去に相談をした際に、相談先から別の相談先を紹介されることが繰り返されて、結局相談できなかった。
- 平日は学校・仕事で今まで相談ができなかったが、まずは話を聞いてみたい。
- 障害があるので、お店に配慮をお願いしたいことがあるが、どうすれば良いかわからない。
- 障害をお持ちの方への合理的配慮の提供について、何をすれば良いかわからない。等

● 事業に関するお問い合わせ

内閣府政策統括官
(政策調整担当)付
障害者施策担当

住所：〒100-8914 東京都千代田区永田町 1-6-1
中央合同庁舎 8 号館

電話：03-5253-2111
ファックス：03-3581-0902
ホームページ：
<https://www8.cao.go.jp/shougai/index.html>

● 障害を理由とする差別に関する試行相談窓口

● 試行期間：令和5年10月16日～令和7年3月下旬

● 連絡先
電話相談：0120-262-701
10:00-17:00 週7日(祝日・年末年始除く)

● メール相談：
info@mail.sabekai-tsunagu.go.jp
その他のご連絡：
sabetsu-kaisyotnttdata-strategy.com

● 調査受託事業者：株式会社 NTT データ経営研究所

● コールセンター運営事業者：株式会社 AI サポート

お気軽にご相談ください!

■ 「つなぐ窓口」による相談対応の基本的な流れ ■

「つなぐ窓口」で相談を受け付けた後、「つなぐ窓口」で適切な自治体・各府省庁等の相談窓口と調整を行い、事業の取次を行います。取次が済み次第、相談者へ取次先の相談窓口の情報を連絡します。相談者が、取次を受けた自治体・各府省庁等の相談窓口と連絡を行うと、その後は自治体・各府省庁等の相談窓口が取り次いだ相談内容を踏まえて、事実確認や事業結に向けた調整を行います。

相談者 [事業者等] → 「つなぐ窓口」(本事業) → 調整・取次 → 相談者 [事業者等] → 自治体・各府省庁等の相談窓口 → 事業結

※本事業の「つなぐ窓口」と自治体・各府省庁等の相談窓口は連携して、障害者に対する差別の解消に向け、公正・中立な立場で、障害者・事業者双方の間に立ち、両者の相互理解や建設的対話を促しながら、事業の結に向けた調整を行います。

障害者差別解消法について

法の考え方

障害者の活動を制限し、社会への参加を制約している社会的障壁(バリア)を取り除くことが重要な考え方。下、法は、障害者に対する「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮の不提供」を差別と規定し、行政機関等及び事業者に対して、差別の解消に向けた具体的な取組を求めています。(詳細な内容は参考情報を参照)

※令和6年4月から事業者による障害者への合理的配慮の提供が義務化されます。

障害者差別解消法の対象

障害者	障害者手帳をお持ちの方に限りません。社会的障壁により多くの制限を受けている全ての方が対象です。
事業者	商業その他の事業を行う企業や団体、店舗等であり、同じサービスを反復継続しているものを表します。営利/非営利、個人/法人は問いません。 ※「事業者」に該当するもの(一例) 株式会社、社団法人、NPO、医療機関、教育機関、個人のボランティア活動等
分野	教育、医療、福祉、公共交通等、全般的に対象となります。ただし、雇用、就業関係は対象外となります。

本事業で取り扱う個人情報について

本事業では、障害を理由とする差別に関する相談を適切な機関に取り次ぐために、相談者の氏名や性別、お住まいの地域、ご連絡先、障害の種類、差別と思われる事象の概要等を伺います。伺った情報はご本人の同意に基づき記録を行い、ご本人の同意の上で、取次先の自治体や国に提供いたします。また、個人が特定されないよう匿名化した上で集計を行い、今後の障害を理由とする差別の解消に向けた施策の立案に活用いたします。個人が特定される情報が外部に公開・共有されることはございません。

個人情報は、調査受託者である NTT データ経営研究所の監督の下、コールセンターを運営する株式会社 AI サポートにて管理を行います。

NTT データ経営研究所：プライバシーポリシー：
(<https://www.nttdata-strategy.com/information/policy/>)

参考情報 リーフレットは以下の QR コードからダウンロード可能です。

障害者差別に関する相談窓口の試行事業「つなぐ窓口」がスタートします!

令和6年4月1日から合理的配慮の提供が義務化されます!

【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、乗車を拒否する。
- ・ 車椅子利用者等であることのみをもって、鉄道駅の利用に事前の連絡を必須とする。
- ・ 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帯同を理由として乗車を拒否する。
- ・ 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く考えられる事例】

- ・ 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)
- ・ 車椅子等を使用して駅構内の移動や列車に乗車をする場合、段差があることなどによって、係員が補助を行っても車椅子利用者、高齢者、ベビーカー利用者等の安全確保が困難等の理由により、利用できる駅や列車等を提示する。(安全の確保)

【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、窓口等で障害のある方の障害の特性に応じたコミュニケーション手段 (筆談、読み上げ、手話、IT機器の活用など) で対応する。
- ・ 券売機の利用が難しい場合、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、障害の特性に応じ、窓口での発売や券売機操作を手伝う。

【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】

- ・ 車椅子利用における乗降介助や駅構内の移動介助、券売機における購入補助、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。
- ・ 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) により問い合わせ等があった際に、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】

- ・ 管理外施設や公道における移動介助依頼に対して、当該業務を事業の一環として行っていないことから、依頼を断る。(本来の業務に付随しないもの)。
- ・ 排泄介助や飲食物の購入、荷物持ちなど、事業の一環として行っていない依頼を断る。(本来の業務に付随しないもの)

【正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例】

- ・ 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利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。
- ・ 車椅子利用者に対し、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。

【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りと考えられる事例】

- ・ 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、次の便への乗車を願います。(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が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)

【合理的配慮の提供の事例】

- ・ 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。
- ・ 運賃支払いの手助けを必要とする障害者については、障害の特性に応じた配慮をする。
- ・ 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】

- ・ 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。

【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】

- ・ 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)
- ・ 障害内容や必要な配慮に関する情報の提供が行われない(配慮を提供する側がどのような対応をとることが適切であるか判断できない)状況において、建設的な対話なく配慮の提供を求める障害者の対応を断る。(障害者側が建設的対話に応じないもの)

【正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例】

- ・ 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、乗車を拒否する。
- ・ 運転手が車椅子をトランクに積むことで乗車が可能であるにもかかわらず、セダン型タクシーを理由に車椅子使用者の乗車を拒否する。
- ・ 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帯同を理由として乗車を拒否する。
- ・ 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】

- ・ 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できない場合は乗車を断る。（安全の確保）

【合理的配慮の提供の事例】

- ・ 障害によりタクシーへの乗降が困難な乗客に対し、タクシードライバーが乗降時の介助を行う。
- ・ 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トランクへの収納等の手助けを行う。
- ・ 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。
- ・ 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。

【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】

- ・ 記載項目なし

【正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例】

- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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を理由に、一律に介助者の同伴を求める。

【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りと考えられる事例】

- ・ 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、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。(安全の確保)

【合理的配慮の提供の事例】

- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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出入口付近やバリアフリートイレ付近を提案する。

【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。

【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】

- ・ 障害を理由として、上等級への繰上要求が行われた場合に、理由を丁寧に説明した上で断る。(障害者以外と比べて同等以上の機会提供)
- ・ 客観的に見ても通常の範囲を超えた過剰な量の手荷物等を、船員または陸上職員に運搬させる要求に対し、理由を丁寧に説明したうえで断る。(本来の業務に付随しないもの)。

【正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例】

- ・ 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。
- ・ 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りと考えられる事例】

- ・ 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。（事業の目的・内容・機能の維持）

【合理的配慮の提供の事例】

- ・ 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。
- ・ 障害者割引制度などを、利用者へ積極的に周知・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】

- ・ 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。

【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】

- ・ 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）。

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りと想定される事例】

- ・ 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、障害のみを理由に搭乗を拒否する。
- ・ 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、座席制限が不要であるにもかかわらず、又は、安全上の理由があると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、座席を制限する。
- ・ 車椅子を受託手荷物として預かる際、運送中の破損等に係る会社の損害賠償責任を一切免除する条件など、正当な理由の説明がないにもかかわらず、他の受託手荷物と異なる受託条件を付す。

【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りと考えられる事例】

- ・ 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）
- ・ 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を要することから、十分な研修を受け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を行った上で必要最小限の時間を説明するとともに、搭乗に間に合う時間に空港に来てもらうよう依頼する。（事業の目的・内容・機能の維持）

【合理的配慮の提供の事例】

- ・ 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。
- ・ 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を用意する。
- ・ 航空機に搭載可能な電動車椅子のサイズの情報等を提供するとともに、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。
- ・ 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。

【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】

- ・ 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。

【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】

- ・ 機内持ち込み医療器具等のために複数の座席を必要とする旅客について、1席を超える座席の旅客運賃を徴収する。（この場合においては、当該旅客に過度な負担が生じないよう、可能な限り配慮する。）（費用・負担が過重なもの）
- ・ 先着で販売している割引航空券について、障害のため当該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、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）

具体例（航空運送業）

※一部抜粋

合理的配慮の提供

【正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例】

- ・ 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。
- ・ 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、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。
- ・ 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りと考えられる事例】

- ・ 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、職員が他の乗客等の安全の確保を図りつつ補助を行っ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）
- ・ 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）

【合理的配慮の提供の事例】

- ・ 聴覚障害、視覚障害、言語障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の障害のある利用者や介助者等からの意思の表明に応じて、その障害の特性に応じたコミュニケーション手段（メモ、筆談ボード、手話ができるスタッフの配置、コミュニケーションを支援するアプリケーションソフトウェア等）を用いて対応する。
- ・ 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、他の空港関係者と連携を行う。
- ・ 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。

【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。

【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】

- ・ 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ら、建設的対話を行ったうえで、その提供を断る。（本来の業務に付随しないもの）