

1 不当な差別的取扱い

障がいを理由として、正当な理由なく、商品の販売もしくはサービスの提供を拒み、もしくは制限し、またはこれらに条件をつけることなどは、不当な差別的取扱いにあたります。

例えば、

- 障がいを理由として、窓口対応を拒否したり、資料の送付や商品の提供、パンフレットの提供等を拒んだりする。
- 身体障がい者補助犬（盲導犬、聴導犬、介助犬）を連れていることや、車いすを利用していることを理由に、入店を拒否する。
- 障がいを理由として、入店時間や入店場所を制限する。
- 保護者や支援者の同伴をサービスの利用条件にする。
- 本人を無視して、支援者や付添者のみに話しかける。

といったものが挙げられます。

不当な差別的取扱いとなりうる具体的な事例
【運輸業、郵便業】
「危ないのではないか」という理由のみで、具体的な検討をせず、視覚障がいのある人の観光船の乗船を断る。
障がいがあることを理由に、引越し業者が契約を拒否する。
宅配業者が、以前他の障がいのある人との金銭のトラブルがあったことを理由に、障がいのある人の名義での契約を拒否する。
【卸売業、小売業】
スーパーでの買い物の際、「電動車いすは危ない」という思い込みから、手動車いすに乗り換えるよう条件をつける。
店舗の電話相談窓口の職員が、発声や言語の聞き取りに障がいのある人に対し、電話でのやりとりは難しいと決めつけて、電話での対応を拒否し、来店を求める。
スーパーにて、知的障がいのある人に対して「店舗にいると迷惑である」という理由から、店舗への出入りを拒否する。
小売店において、本人を無視して、支援者・介助者や付添者のみに話しかける。
【宿泊業、飲食サービス業】
飲食店で、言語障がいのある人から注文を受ける際、障がいがあるため伝わらなかったため、他の手段を提案することなく、聞き取りづらいという理由のみで同伴者と来店するよう条件を付ける。
飲食店において、以前にトラブルがあったことを理由に車いすの利用者に対して入店を断る。
【生活関連サービス業、娯楽業】
聴覚障がいのある人に対して、聞こえないことを理由に遊戯施設のアトラクションの利用を拒否する。
盲ろうの人がジムの利用申込みをしたことに対し、介助者がいないことを理由に申込みを拒否する。
理美容院において、障がいにより調髪用いすに座っていただけないと決めつけて入店を拒否する。
混雑している理美容院で、車いす利用者に対し「車いすが入る待ちスペースがない」という理由から、車いす利用者のみサービスを拒否する。
感覚過敏がある自閉症の人に対し、スイミングキャップが被れないことを理由に、プールの利用を拒否する。
スポーツ施設にて、精神障がいがあることを理由に、利用を拒否する。

障がいのある人に対し、旅行会社での飛行機搭乗手続きをする際、航空旅行に関して特段の支障がないにもかかわらず、医師許可書の提出を求める。
障がいがあることを理由に、遊園地にて遊戯設備の利用を拒否する、あるいは条件や制限を付ける。
障がいのある人に対し、その人がツアー中の介助等の支援が必要ない、または添乗員等によって対応可能な軽微な措置で足りるにもかかわらず、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たりする、または介助者の同行をツアー参加の条件とする。
障がいのある人が、車いすの利用や、身体障がい者補助犬の同伴等、事前に必要な条件や配慮を申出ているにもかかわらず、ツアー中の対応の可否や旅程への影響の有無等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たりする。
遊園地において、障がい者手帳を所持している人のアトラクション利用禁止の貼り紙をする。
障がいのある人に対し、緊急時等の対応を理由に、遊園地のアトラクションで介助者の同伴を求める。
婚活イベントにおいて、障がいのある人に対して、介助者との同伴参加を拒否する。
結婚相談所において、サービス提供の体制が整っていないことを理由に、具体的な検討をせず一方的に、障がいのある人の入会を拒否する。
婚活事業者への入会条件に、障がいの程度により入会を拒否すると捉えることが可能な表現を記載する。
美容室において、身体障がい者補助犬の利用者に対応したことがないという理由で、入店を拒否する。
【教育、学習支援業】
車いす利用者から料理教室の参加申込みを受けた際、危ないという理由から、十分な検討をせずに参加を拒否する。
【その他】
事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障がいを理由として、来訪の際に付添者の同行を求めるなどの条件をつける。
人的体制、設備体制が整っており、対応可能であるにもかかわらず、重度の障がいがある人や、多動性の障がいがある人等の衛生サービスの利用を拒否する。
施設の構造上問題がないにもかかわらず、車いすの利用者の入場を断る。
講習会で、聴覚障がいのある人から手話通訳や要約筆記等の派遣の申出があった際、具体的な検討をせず受講を拒否する。
車いす利用者に対し、イベントの参加申込みの際に、十分な説明や具体的な検討をせずに参加を断る。
車いす利用者や介助が必要な人に対し、店内が混雑してきたことを理由に退店するよう促すなど、他の利用者と異なる制限を加える。
多動性の障がいがある人に対し、店内が狭いことを理由に、入店を拒否する。
イベントの申込みで身分証明書の提示が必要な際に、障がい者手帳は期限が有効なものであるにもかかわらず、証明書として使用できないと拒否する。
身体障がい者補助犬を使用する利用者に対して、他の利用者に犬嫌いな人がいることや衛生面・安全面を理由に、入店を拒否する。
会員制の施設利用において、精神障がいのある人は入会できないという規定をつくり、入会を拒否する。
以前トラブルがあったことを理由に、講座の受講要件に、精神障がいのある人の受講を拒否する記載を入れる。
工場見学への参加を希望している身体障がい者補助犬利用の障がいのある人に対して、衛生面や安全面の観点から拒否する。

※上記の事例は、あくまでも例示で、これらに限定されたものではありません。また、客観的に見て、正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに該当しないものがあると考えられます。

2 合理的配慮

障がいのある人が商品を購入したり、サービスの提供を受けたりする場面で、何らかの配慮を求める意思の表明があったときは、負担になりすぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮を提供することが求められます。

例えば、

- 車いす利用者に対し、段差がある場合に補助する（キャスター上げ、携帯スロープなど）。
- 高い所にある商品を取って渡す。
- 筆談、読み上げ等によるコミュニケーションや、分かりやすい表現で説明する。
- 自筆が困難な人からの申出を受けて、本人の意思確認を適切に実施した上で、代筆する。
- 注文や問合せ等の際し、インターネット画面への入力によるものだけでなく電話等でも対応する。

といったものが挙げられます。

望ましい合理的配慮の具体的な事例
● 主に物理的環境の配慮に関すること
視覚障がいのある人が買い物をする際に、陳列棚にどの商品があるのか、価格がいくらなのか分からないため、店員が商品の置いてあるところまで案内し、価格や商品情報を説明する。
入口にあるインターホンの呼び出しによって、視覚障がいのある人等への介添えを行う。
視覚障がいのある人など ATM 等のタッチパネルの操作が困難な顧客に声かけし、店員が ATM の暗証番号等を聞くことについて了解をもらった上で、その操作を代行する。
視覚障がいのある人がトイレを利用する際に、複数の便器があるトイレで困っていたので、同性の店員がトイレの中まで案内する。
車いす利用者が飲食店に行った際、車いすのまま利用できるテーブルは他の客が使用していたため、店員がその客に了解をとった上で、配席を変更する。
大型の車いすを使用しており、フットレストを上げたりリクライニングを倒したりすることがあるため、飲食店での配席において、後方のスペースが広く、テーブルの脚がない位置へ案内する。
半身麻痺があり、フォークやスプーンを使って一人で食事をすることはできるが、皿を支えられないため食べにくいことがあるという人に対し、すべりにくい素材のマットを皿の下に敷いて動かないように工夫する。
宿泊施設にて、大部屋へ移動してバイキング形式で食事をするようになっていたが、体調不良もあり移動する機会を少なくしたいという申出に対し、およそ一人前の料理を取り分けて客室まで運ぶ。
宿泊施設にて、バスルームで使えるシャワーチェアが備えられておらず、車いす利用者からは「代用できるパイプいすでも構わない」という申出があったため、事務用のパイプいすを貸して、シャワーチェアとして利用してもらう。
店舗の駐車場が狭く、車いすを降ろして店舗内へ入れるスペースがなかったため、店員が希望の商品を駐車場まで持っていき、その場で代金の支払いも行う。
プール施設利用の際、車いす利用者用の着替えスペースがないため、周囲をパーテーションで囲って簡易ベッドを用意する。
他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意の発声や吃音等がある場合において、本人が了承した場合には、障がいの特性や施設の状況に応じて別室を準備する。
障がいのある人用の駐車場について、障がいのない人が利用することのないよう注意を促す。
お金を渡す際に、紙幣と貨幣に分け、種類ごとに直接手に渡す。

商品宅配時において具体的要望があった際に、品物を家の中の指定されたところまで運ぶ。
貸切バスツアー等、事業者においてバスの座席を決められる場合、旅行申込時に申告された障がいの状況や希望をふまえ、座席位置に配慮する。
添乗員が同行するツアーにおいて、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。
レジが店内の奥にある販売店において、身体障がいがあり、移動が困難であるため入口付近でお会計を希望される人に対し、希望される場所に対応する。
障がいにより移動が困難な図書館利用者で、コピー機が1階にないため職員による代理複写を希望される場合はサービスカウンターで受付を行い、通常の料金で対応する。
旅行ツアー会社に障がいを理由とする航空機内での座席の配慮の申出があり、座席指定の調整が航空会社との間で可能な場合には、申出について対応する。
出入口の扉が手動などで開きづらい場合、車いす等の利用者が入りやすいよう、扉の開閉に配慮する。
商業施設での買い物の際に、視覚障がいのある人から、1階の入り口から他階店舗までの案内の申出があったため対応する。
● 主に意思疎通の配慮に関すること
視覚障がいのある人への情報提供として、講演会等で、スライドだけでなく、音声でも補足説明をする。
視覚障がいのある人に、飲食店にて、定食など複数の食器に分かれて出される料理ではどこに何があるのかわかりにくいいため、店員が配膳する際に、食器の位置や料理内容について説明する。
視覚障がいのある人が衣服を購入する際に、店員がその衣服の色や形などを説明し、布地に触れて肌触りを確かめてもらう。
視覚障がいのある人が、インターネットで商品を購入する際、PDF形式の書類で読み上げソフトを使用することができない場合に、テキストデータに変換してメールを送付する。
聴覚障がいのある人への情報提供として、講演会等で、手話通訳と要約筆記を用意したり、情報保障機器（補聴器、FM ロジャー、UD トークなど）の利用について配慮したりする。
サービスカウンターに、聴覚障がいのある人とのコミュニケーションを補助する冊子（よくある質問事項を記載しているほか、追加の説明が書きこめるようになっているもの）を配架し、質問があった際などに活用する。
聴覚障がいのある人に対し、飲食店での食事の注文において、筆談ボードを使用して、料理に関する質問や細かい注文をできるようにする。
盲ろうの人に対し、飲食店の混雑状況や空席状況などについて、店員がそばまで行き、手のひらに「○」（空席がある）か「×」（空席がない）かを指で書いてお知らせする。また、空席がある場合には、店員がそこまで案内する。
サービスに関する問合せをする際、ホームページからメールフォームに入力する方法となっており、盲ろうの人が利用できなかったため、問合せのやりとりを電子メールでも行えるようにする。
精算時に金額を示す際は、金額が分かるようにレジスターまたは電卓の表示板を見やすいように向ける、紙等を書く、絵カードを活用する等して示すようにする。
イベント開催にあたり手話通訳を配置した際、暗い会場内でも手話が見えやすいよう、スポットライトを調整し、手話通訳者の立ち位置を明るくする。
店舗での中古品の買取の際に、自筆署名が困難な人からの申出を受けて介助者等が代筆対応を行う。
金融機関等における契約にあたり、視覚障がいのある人の代筆対応を行う。
● 主にルール・慣行の柔軟な変更に関すること
視覚障がいのある人が、整理券を取って受付の順番になると整理番号がモニターに表示されるしくみのサービスについて、表示されても気づくことができないため、受付担当者が整理番号を把握しておき、順番が来たときに声をかける。
視覚障がいのある人は、列に並んで順番待ちをする場合に、列の終端や、徐々に進んでいくタイミングがわからないため、店員が順番を把握し、本人には順番がくるまで列とは別のところで待機してもらうようにする。

身体障がい者補助犬を連れてきた客の来店時、他の客から犬アレルギーであるという申出があったため、双方が了解した上で、互いに離れた位置になるよう配席を変更する。
食券制で呼ばれたときにカウンターまで取りに行くしくみの飲食店において、聴覚障がいのある人に対し、店員が身振りで伝えたり、それでも気づかなければ座席まで配膳したりする。
飲食店にて、人工呼吸器を使用しており、外出中はバッテリーで駆動しているため、もし可能であれば充電させてほしいという申出に対し、コンセントに近い座席を案内し、コンセントの使用可とする。
通常の盛り付けでは食べづらい料理のある人に対し、料理を食べやすい大きさにカットし、取りやすさと見栄えに考慮して盛り付けをする。
申込書類に自筆することができず、同行者もない人に対し、本人の意向を確認した上で、店員が代筆する。その際、記入内容について後で見解の相違が生じないように、複数の店員が立ち会う。
自動精算機の順番待ちにおいて、曲がっている行列だと車いす利用者が並べないことがあるため、有人の窓口で精算を行う。
レジでの会計時に、障がいのために動きが遅くなったり止まったりする人に対して、それを待ったり支援したりする。順番を待っている他の客については、別のレジで対応する。
プール施設にて、スイミングキャップを被ることを嫌がる人に対し、衛生面や循環装置への影響も考慮しつつ、非着用での利用を認める。
嚙下障がいがあり、外食時に通常メニューであると食事ができない人に対し、予約の際に希望を聞き、できる限り元のメニューに近いかたちで調理する。
車いすがリクライニングタイプのため、スーパーの会計時にレジに並んだり、レジ横を通ったりすることが難しい人に対し、会計の順番が来るまで店員が買い物かごを預かり、本人には広いスペースで待ってもらい、順番が来たときに声をかけるようにする。
デパートにて、成人用のおむつ交換ベッドがないため、おむつ交換が必要になったという申出があった際に、救護室のベッドを利用してもらう。
展示会等開催時の入退場に支障が生じるような場合には、一般入場口とは別のルートを設ける。
セルフサービスのガソリンスタンドにおいて、配慮の申出があった場合には、安全に配慮しつつ給油に協力する。
通常は一般の方の駐車場の予約を受け付けていない施設において、その施設で実施されるイベント参加にあたり、障がいにより車の利用を希望している人に対し、駐車場の確保を行う。
チケットの購入時に、通常は求められる画像認証を、視覚障がいのある人に対しては、別の認証方法を設ける。
資格試験受験にあたり、障がい特性により座席の変更などが必要な申出があった場合に配慮する。
本人確認が必要な申込みにおいて、電話などの音声による確認方法以外に代替手段を設ける。
● その他
旅行ツアーについて相談を受ける際、利用する交通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。
資格試験の受験にあたり、試験の公平性を欠かずに提供することが可能な合理的配慮について、本人と話し合いを行う。

※上記の事例は、あくまでも例示で、これらに限定されたものではありません。また、実施を求められた側に無制限の負担を求めるものではなく、過重な負担が求められる場合には、合理的配慮の不提供に該当しません。