

6 関係法規・資料

● 大阪府宅地建物取引業における人権問題に関する指針

(平成5年3月策定、令和4年4月最終改定)

人権は、私たち一人ひとりにとってかけがえのないものであり、誰もが生まれながらにして持っている「人間として幸せに生きていくための権利」である。

しかしながら、戦後の我が国の社会、経済、文化のめざましい進展にもかかわらず、同和問題をはじめ外国人、女性、高齢者、障がい者、子どもなどの人権に関わる問題が存在している。さらに国際化や情報化、科学技術の発展など社会情勢の変動によって、プライバシーの侵害などの新たな人権問題も生じている。

現に、予断と偏見に基づく差別は根強く残っており、宅地建物取引の場において、物件が同和地区かどうか、同和地区を校区に含むかどうか等の調査及び価格面における差別的扱いや、在日外国人や高齢者等に対する民間賃貸住宅への入居機会の制約などの形で問題化している。

差別があることは、人間としての市民的権利と自由が完全に保障されていないことであり、これをなくし、全ての人の人権が尊重される社会の実現を目指すことは、基本的かつ緊急の課題である。同和問題をはじめとするさまざまな人権問題（以下「人権問題」という。）の解決の推進は、国民的課題であるとの認識の下、関係者はその保有する機能を十分に発揮してこれに取り組む必要がある。

1 宅地建物取引業における人権問題

- (1) 宅地建物取引業者は府民のニーズに合わせて、良好な住宅、ビル、宅地等を提供し、その業務の適正な運営と取引の公正とを確保しなければならない社会的責務を負っている。とりわけ、通常の商品、サービスに比較して極めて高額な財産である不動産を取扱う者として、消費者から高い信頼を得ることが要求されている。
- (2) 一方、宅地建物取引の場において、人権問題が生じている。このことは、府及び宅地建物取引業界団体が関係機関の協力によって実施した「宅地建物取引業に関する人権問題実態調査」によっても示されている。

このような、人権問題を未解決のまま放置することは許されないものであり、社会の進展に伴い、いつかは解消するであろうという消極的な姿勢では効果を期待することはできない。宅地建物取引の場における人権問題の解決を図るため、府及び業界は、それぞれの機能分担を明確にし、人権意識の高揚と普及に務めることとする。

2 人権問題の解決に向けて

(府の責務)

府は、宅地建物取引業者の人権意識の高揚を図るため、関係機関、業界団体と連携し、協力しながら、次に掲げる事項を積極的に推進する。

(1) 宅地建物取引業界団体及び宅地建物取引業者に対して

ア 啓発推進体制の確立

(ア) 人権問題の解決を図るため、府及び業界団体が実施する研修会、講演会等あらゆる機会を通じて、人権問題の啓発を推進する。

(イ) 研修会、講演会等の開催については、府及び業界団体の役割分担を明確化するとともに、対象者の問題意識に結びついた研修内容・計画・カリキュラム等の検討を行う。また、業界に対して、人権問題の指導者の養成に努めるよう強く指導していくこととする。

(ウ) 研修会、講演会等の開催に当たっては、ホームページや広報誌などの広報媒体を活用し、広く周知に努めるものとする。

(エ) 宅地建物取引業界団体に加盟していない宅地建物取引業者に対する研修会の開催に努めるものとし、その参加について指導していくこととする。

イ 宅地建物取引業人権推進員制度の推進

宅地建物取引業者が、同和問題・人権問題に対する理解と認識を深め、自ら主体的にその解決に向けた取り組みを推進することを目的とする「宅地建物取引業人権推進員制度」の推進に努め、従業者の人権意識の向上を図ることとする。

ウ 人権問題の解決につながる業界団体の自主的な活動を支援することとする。

エ 関係機関、業界団体と連携を保ちながら、効果的な啓発のために内容、手法等についての研究・調査を強化する。

(2) 府民への理解と協力の要請

府のホームページや広報誌等の媒体の活用により、府民に対し、宅地建物取引に関して生じる人権問題の解決に向けて理解と協力を求めるとともに、業界団体の広報媒体の活用についても密接な連携を保つよう要請していくこととする。

(3) 差別事象への対応

ア 宅地建物取引業者の宅地建物取引に関して差別事象が生じたときは、速やかに必要な資料収集や関係者よりの事情の聴取に努めることとする。

イ 差別事象を根絶するための啓発、指導の充実に資するために、関係機関、業界団体との連携体制、情報提供体制を強化することとする。

(4) 国及び市町村への要請

ア 国への要請

宅地建物取引業者における差別事象について、その実態の情報提供を行い、その対策に関する要請に努めることとする。

イ 市町村への要請

宅地建物取引業者が受講できる人権研修の開催日程等の情報提供に関する要請に努めることとする。

3 宅地建物取引業者における人権問題の遵守事項について

人権問題の解決に向けて、宅地建物取引業者は次に掲げる事項を遵守すること。

(1) 業界団体の責務

ア 人権意識の高揚と啓発

(ア) 研修の実施

業界団体は、その構成員に対し、人権意識の高揚と普及を図るため、府や関係機関と連携しながら研修の実施に努めることとする。

(イ) 広報の実施

業界団体は、各団体で保有するホームページや機関紙などの広報媒体を活用して、人権啓発に努めるとともに、研修の開催などの周知に努めるものとする。

(ウ) 宅地建物取引業人権推進員制度の推進

業界団体は、宅地建物取引業界全体の人権意識の向上を図る宅地建物取引業人権推進員制度の推進に、府と協力し、努めるものとする。

イ 「不動産に関する人権問題連絡会」の機能強化

業界団体で構成する「不動産に関する人権問題連絡会」は、人権問題について、自主的・主体的に取り組んでいくことに努めるものとする。

ウ 自主行動基準の運用

業界団体は、大阪府消費者保護条例に基づき自主行動基準を策定した場合には、適正な運用に努めるものとする。

エ 差別事象への対応

(ア) 大阪府都市整備部へ報告

業界団体は、差別事象を知り得たときは、速やかに大阪府都市整備部へ報告することとする。

(イ) 差別事象を起こした宅建業者に対する調査・事実確認及び指導

業界団体は、差別事象を起こした宅建業者に対して、大阪府と連携し、調査・事実確認を行うとともに、人権啓発に努めるものとする。

(2) 宅地建物取引業者の責務

ア 信頼性の確保

宅地建物取引業者は、その取引行為において、より高度な社会的信頼性を要求されていることを自覚し、人権問題への啓発体制を確立し、人権意識の高揚に努めることとする。

イ 取引物件の調査等

宅地建物取引業者は、取引物件の所在地が同和地区であるかないか、または同和地区を校区に含むかどうかなどについて、調査及び報告並びに教示をしないこととする。また、差別につながる不当な広告表示はしないこととする。

ウ 入居機会の確保

宅地建物取引業者は、国籍、障がい、高齢等の理由により、入居の機会を制約し、これを助長する差別的行為をしないこととする。また、その関係する家主等に対して、人権問題について理解を求めるよう努力することとする。

エ 自主行動基準の遵守

所属する団体が自主行動基準を定めている場合は、その基準を遵守することとする。

オ 消費者に対する理解の要請

消費者から、人権問題に関する質問等があったときは、その消費者に対して、人権問題について理解を求めるよう努力することとする。

カ 従業員への指導、研修

従業員（正社員や契約社員など）に対し、人権問題に関する指導に努めるものとする。また、人権意識の高揚を図るため、研修会等への参加機会を設けるよう努めることとする。

キ 標準的な入居申込書の使用

人権に配慮した本籍地や国籍欄のない標準的な入居申込書の使用に努めることとする。

ク 差別事象への対応

差別事象を知り得たときは、速やかに大阪府都市整備部及び所属する団体へ報告することとする。

● 宅地建物取引業法第47条における同和地区に関する告知の取扱い

次の議事録(抜粋)のとおり、平成22年5月18日に開催された衆議院国土交通委員会において、「取引相手から同和地区の存在について質問を受けた場合、回答しなくても宅地建物取引業法第47条に抵触しない。」という解釈が示されています。

＜衆議院ホームページ国土交通委員会の会議録議事情報「第174回平成22年5月18日第20号」掲載の国土交通大臣答弁から抜粋＞

○前原国務大臣

・・・取引相手から同和地区の存在について質問を受けた場合、回答しなければ宅建業法四十七条に抵触するかとの問合せがあるかどうかということも聞いております。これは、答えを言いますと、抵触するかというのは、抵触しないわけです。そんなことは答えなくていいというのが宅建業法の四十七条であります。・・・

＜宅地建物取引業法第四十七条抜粋（業務に関する禁止事項）＞

第四十七条 宅地建物取引業者は、その業務に関して、宅地建物取引業者の相手方等に対し、次に掲げる行為をしてはならない。

- 一 宅地若しくは建物の売買、交換若しくは貸借の契約の締結について勧誘をするに際し、又はその契約の申込みの撤回若しくは解除若しくは宅地建物取引業に関する取引により生じた債権の行使を妨げるため、次のいずれかに該当する事項について、故意に事実を告げず、又は不実のことを告げる行為

● 大阪府の「宅地建物取引業法に基づく指導監督基準（抜粋）」

（平成23年1月1日施行）

第2章 業者への監督処分及び指導等

・・・略・・・

（宅地建物取引業の運営に関し適正を欠く行為に対する指導等）

第9 知事は、業者が宅地建物取引業に関し次に掲げる行為をした場合は、必要な指導等を行うことがある。

- (1) 取引の対象となる物件が同和地区（大阪府部落差別事象に係る調査等の規制等に関する条例第2条第1号の規定による。）に所在するか否かについて調査すること又は取引関係者に教示すること。
- (2) 賃貸住宅の入居申込者が外国人、障がい者、高齢者又は母子（父子）家庭であるという理由（以下「特定理由」という。）だけで、特定理由該当者からの入居申込みを拒否すること。

・・・略・・・

● 大阪府部落差別事象に係る調査等の規制等に関する条例

(一部改正・平成23年10月1日施行)

- 平成19年に発覚した差別につながる土地調査の事実を受け、大阪府では条例の一部を改正し、個人調査を行う「興信所・探偵社業者」に加え、新たに「土地調査等」を行う者を規制の対象にしました。

※ なお、土地調査行為そのものを制限するものではありません。

〔一部改正の主なポイント〕

- 「土地調査等」について
 - ・ 「府の区域内の土地の取引に関連して事業者が自己の営業のために土地に関する事項を調査し、又は報告することをいう。」と定義しています。
 - ※ この「土地調査等」は、直接営業のために行う土地調査だけでなく、例えば、営業所の拡張、販路開拓など本来の営業目的に関連・付随して行われる間接的な営業の中で行われる土地調査も含まれます。
- 「土地調査等」を行う者の遵守事項について
 - ① 調査又は報告の対象となる土地及びその周辺の地域に同和地区があるかないかについて調査し、又は報告しないこと。
 - ② 同和地区の所在地の一覧表等の提供及び特定の場所又は地域が同和地区にあることの教示をしないこと。
- 勧告・事実の公表について
 - ・ 「土地調査等」を行う者が遵守事項に違反した場合は、知事が、勧告や事実の公表ができることとしています。
- この条例の趣旨を十分ご理解いただき、差別のない人権の尊重された社会を築いていきましょう。

● マンション建設にともなう差別につながる土地調査について

不動産会社は、マンションの建設、販売を検討するにあたり、候補地周辺のマンションの需給動向や価格帯、さらには地域特性（地域の評価、イメージ）等の情報を入手し、需要と採算性を見極めるため、広告会社に調査依頼し、広告会社はさらにリサーチ会社に調査委託しています。この調査自体は問題のあるものではありませんが、平成19年のマンション建設に伴う土地調査の中で、リサーチ会社が作成し、広告会社、不動産会社に渡していた報告書の中に、「同和地区」について、直接表現のほか、「地域下位地域」「問題のある地域」等に言い換えて記載されていたものがあったことが明らかになりました。このような調査・報告が差別につながることは明らかです。

さらに、リサーチ会社は、同和地区等の地域情報の多くを地元の宅地建物取引業者から得ていました。

宅地建物取引業者が、取引物件が同和地区に所在するか否かについて調査すること又は取引関係者に教示することをしてはならないのは当然として、日ごろから人権問題に関する正しい認識を持ち、このような差別的意図をもった調査など、取引関係者以外からの問合せにも応じることを怠らないよう心がけてください。

● 店舗掲示用ポスター（１）

このポスターは、大阪府建築振興課「宅地建物取引業とじんけん」のホームページにも掲載しています。ダウンロードの上、ご活用ください。

（検索方法は、裏表紙参照）

私たち
宅建業者は

私たち、宅建業者は憲法で保障された
居住の自由に関わる仕事をしています。
宅建業者が、同和地区であるかどうかを調査したり、
教えたりすることは法令等に抵触します。
予断と偏見をなくし、お互いの人権を尊重し、
差別のない明るい社会をつくりましょう。



大阪府の宅地建物取引業法に 基づく指導監督基準

取引の対象となる物件が同和地区に所在するか否かについて調査すること又は取引関係者に教示することは、指導の対象となります。

宅地建物取引業法第47条 第1項と同和地区に関する告知

取引相手から同和地区の存在について質問を受けた場合、
回答しなくても宅地建物取引業法第47条に抵触しません。

大阪府部落差別事象に係る 調査等の規制等に関する条例

（一部改正・平成23年10月1日施行）

府の区域内の土地の取引に関連して自己の営業のために調査等を行う事業者が、対象となる土地及びその周辺の地域に同和地区があるかないかについて調査し、又は報告することや同和地区の所在地の一覧表等の提供及び特定の場所又は地域が同和地区にあることを教示することを禁止しています。



不動産に関する人権問題連絡会・大阪府

■不動産に関する人権問題連絡会構成団体（順不同）

- | | |
|-------------------|--------------------|
| ●（一社）大阪府宅地建物取引業協会 | ●（公社）全日本不動産協会大阪府本部 |
| ●（一社）関西住宅産業協会 | ●（一社）近畿住宅産業協会 |
| ●（一社）大阪土地協会 | ●（一社）不動産協会関西支部 |
| ●（一社）大阪賃貸住宅経営協会 | |



大阪府の「宅地建物取引業法に基づく指導監督基準」を遵守し、次の行為は行いません。

(1) 取引の対象となる物件が同和地区(※)に所在するか否かについて調査すること又は取引関係者に教示すること。

(2) 賃貸住宅の入居申込者が外国人、障がい者、高齢者又は母子（父子）家庭であるという理由だけで、入居申込みを拒否すること。

(※)「大阪府部落差別事象に係る調査等の規制等に関する条例」第2条第1号に規定された地域

● 個人情報の保護に関する法律

(平成15年5月30日施行)

個人情報の適切な取扱いについて、個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益の保護を図ることを目的（第1条）に個人情報保護法が制定されました。

事業者が守るべきルールは基本的に以下の4つです。①取得・利用（第17条～第21条）、②保管・管理（第22条～第26条）、③第三者提供（第27条～第31条）、④開示請求等への対応（第32条～第40条）

①については、個人情報を取得する場合には、利用目的をできる限り特定すること、そしてその目的を通知・公表することが求められ、当初の利用目的を超えて個人情報を利用する場合は、再度の同意が必要となるといったルールが定められています。

②については、漏えい等が生じないように安全管理を行うことや従業者・委託先にも安全管理を徹底することが求められます。

③については、厳密・厳格なルールに基づいて運用された場合に限り提供することが認められます。第三者に提供する場合には、原則あらかじめ本人の同意を取ることが必要です。また、第三者提供で個人データを提供・受領した場合はいつ誰から誰にどのようなデータを提供・受領したのかを記録して保存することが必要です。受領する際は、受領したデータが不正により取得されたものでないか確認が必要です。

④については、本人から開示請求があった場合は、迅速に対応できるよう、手続きの方法をHP等で公表し、求めがあれば遅滞なく対応する必要があります。

こういった点に配慮しながら法令遵守に努めてください。

＜「同和地区出身であること」が要配慮個人情報に該当することについて＞

「同和地区出身であること」は、「社会的身分」に当たるため、要配慮個人情報（法第2条第3項）に該当します。

万一漏えい等が発生した場合は、個人情報保護委員会への報告が必要になります（法第26条第1項・個人情報の保護に関する法律施行規則（平成28年個人情報保護委員会規則第3号）第7条第1号）。

参考：個人情報の保護に関する法律についてのQ&A（行政機関等編）（抜粋）
（個人情報保護委員会事務局・令和6年3月追加）

Q2-4-2 同和地区出身であることは、要配慮個人情報に該当するのか。

A2-4-2 「要配慮個人情報」とは、本人の人種、信条、社会的身分や、不当な差別や偏見その他の不利益が生じないようにその取扱いに特に配慮を要する記述が含まれる個人情報です。

このうち、「社会的身分」とは、ある個人にその境遇として固着していて、一生の間、自らの力によって容易にそれから脱し得ないような地位を意味するところ、同和地区出身であることは、「社会的身分」に当たると考えられ、要配慮個人情報に該当します。

〔大阪府の考え方とお願い〕

※ 法律の規定が地方公共団体に適用されることにより、要配慮個人情報の定義も法に一元化されました。しかし、例えば、旧同和対策事業対象地域の所在地名など、大阪府が条例で「社会的差別の原因となるおそれのある個人情報」として取り扱っていた情報については、これまで同様、保護すべき情報であると考えており、引き続き、慎重な取扱いをすることが望ましいと考えます。

また、個人情報取扱事業者は、要配慮個人情報について、例外事項を除き、本人の同意なく取得してはならないとされる（法第20条第2項）ことから、それ以外の事業者についてもこのような取扱いを内規で定めるなど、慎重な取扱いをすることが望ましいと考えます。

※ 主な規定をお示ししましたが、その他の事業者の義務等については、個人情報の保護に関する法律及び個人情報保護委員会が作成した「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）」等をご確認いただき、法令遵守に努めるようお願いいたします。

● 大阪府人権尊重の社会づくり条例

（平成10年11月1日施行・令和元年10月30日一部改正）

令和元年10月に一部改正を行い、府民や事業者の皆さんに人権尊重の社会づくりの推進について理解と協力を求める規定を設けました。

人権をめぐる状況の変化を踏まえ、市町村、事業者、府民の皆さんと連携協力を深めて、人権尊重の社会づくりを推進します。

● 大阪府性的指向及び性自認の多様性に関する府民の理解の増進に関する条例（令和元年10月30日施行）

全ての人の性的指向及び性自認の多様性が尊重され、自分らしく生きることができる社会の実現をめざして、府、府民及び事業者の責務、性的指向及び性自認の多様性への理解の増進に関し、府が行う施策について定めた条例を制定しました。

● 性的指向及びジェンダーアイデンティティの多様性に関する国民の理解の増進に関する法律（令和5年6月23日施行）

性的指向及びジェンダーアイデンティティの多様性に関する国民の理解が必ずしも十分でない現状に鑑み、性的指向及びジェンダーアイデンティティの多様性に関する国民の理解の増進に関する施策の推進に関し、基本理念を定め、並びに国及び地方公共団体の役割等を明らかにするとともに、基本計画の策定その他の必要な事項を定めることにより、性的指向及びジェンダーアイデンティティの多様性を受け入れる精神を涵養し、もって性的指向及びジェンダーアイデンティティの多様性に寛容な社会の実現に資することを目的として、令和5年6月23日に施行されました。

● 大阪府人種又は民族を理由とする不当な差別的言動の解消の推進に関する条例（令和元年11月1日施行）

全ての人が人間の尊厳と人権を尊重し、人種や民族の違いを認め合い、暮らすことのできる共生社会の実現をめざして、不当な差別的言動を禁止し、府、府民及び事業者の責務並び

に不当な差別的言動の解消の推進に関して、府が行う施策について定めた条例を制定しました。条例の趣旨を理解し、全ての人がお互いに人種や民族の違いを尊重しあって共生する社会を築きましょう。

● 本邦外出身者に対する不当な差別的言動の解消に向けた取組の推進に関する法律（平成 28 年 6 月 3 日施行）

ヘイトスピーチについて、マスメディアやインターネット等で大きく報道されるなど、社会的関心が高まっていたことを受けて、国会において、「本邦外出身者に対する不当な差別的言動の解消に向けた取組の推進に関する法律」、いわゆる「ヘイトスピーチ解消法」が成立し、平成 28 年 6 月 3 日に施行されました。

ヘイトスピーチ解消法は、「本邦外出身者」に対する「不当な差別的言動は許されない」と宣言しています。

● 大阪府インターネット上の誹謗中傷や差別等の人権侵害のない社会づくり条例（令和 4 年 4 月 1 日施行）

インターネット上の誹謗中傷や差別等の人権侵害を防止し、府民の誰もが加害者にも被害者にもならないようにすることをめざして、府及び議会の責務、府民の役割、国、市町村、支援団体その他の関係機関との連携協力並びに府が行う施策について定めた条例を制定しました。

また、条例には、インターネット上の不当な差別的言動による権利を侵害する情報について、府がプロバイダ事業者等への削除要請等や不当な差別的言動の行為者に対して説示又は助言を行うに当たって、その実施根拠を明確にするための規定等が定められています。

● 「住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律」に基づく制度

○ 住宅確保要配慮者円滑入居賃貸住宅事業

賃貸住宅の賃貸人の方は、高齢者、障がい者、子育て世帯等の住宅確保要配慮者が安心して住宅を探すことができるよう、住宅確保要配慮者の入居を拒まない住宅として、都道府県・政令市・中核市を通じてその賃貸住宅を登録することができます。

大阪府では、その登録された住宅の情報を、「あんぜん・あんしん賃貸検索システム」により（物件写真、間取り、位置情報及び協力店情報を含む）広く情報提供しています。耐震性を有すること等の登録要件を満たす住宅が登録可能で、登録手数料は無料です。

「あんぜん・あんしん賃貸検索システム」<https://sumai.osaka-anshin.com/>

● 「高齢者の居住の安定確保に関する法律」に基づく制度

○ サービス付き高齢者向け住宅の登録・閲覧制度

面積やバリアフリー構造等の法定基準を満たし、安否確認や生活相談等の高齢者を支援するサービスを提供する「サービス付き高齢者向け住宅」を登録し、登録情報を府民の閲覧に供することにより、高齢者の居住の安定を図っています。大阪府では、その登録された住宅の情報を、「あんぜん・あんしん賃貸検索システム」により地図や所在地から検索できます。

「あんぜん・あんしん賃貸検索システム」<https://sumai.osaka-anshin.com/>

● 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

(平成28年4月1日施行・令和6年4月1日一部改正)

国連の「障害者の権利に関する条約」の締結に向けた国内法制度の整備の一環として、全ての国民が、障がい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ら共生する社会の実現に向け、障がい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6月、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」(いわゆる「障害者差別解消法」)が制定され、平成28年4月1日から施行されました。令和6年4月1日より施行された改正法により、これまで努力義務とされていた事業者による合理的配慮の提供が法的義務となりました。

【 障害者差別解消法が事業者に対して定めていること 】

第八条

- 1 事業者は、その事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。
- 2 事業者は、その事業を行うに当たり、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において、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、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、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しなければならない。

※事業者とは、

- 目的の営利・非営利、個人・法人の別を問わない。(個人事業主も対象)
- 宅建業者、借家業(個人業者を含む)、家主は対象となる。

※国土交通省「障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」において、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例及び、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が示されている。

「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」

<https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/content/001706749.pdf>

● 国土交通省「障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」

(抜粋・改正・令和6年4月1日施行)

【不動産業関係】

1 対象事業

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。

2 具体例(宅地建物取引業)

(1) 不当な差別的取扱い

① 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

- ・ 物件一覧表や物件広告に「障害者不可」などと記載する。
- ・ 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。

- ・ 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。
- ・ 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。

② 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

- ・ 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）

（２）合理的配慮

① 合理的配慮の提供の事例

- ・ 障害者が物件を探す際に、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、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、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、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、書類の作成時に書きやすいように手を添える。
- ・ 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、相手に合わせた書面等を用いて説明する。
- ・ 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、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。

- ・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設ける等、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、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。
- ・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。

② 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

- ・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、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。
- ・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。

③ 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。）

● 大阪府障害を理由とする差別の解消の推進に関する条例

（平成28年4月1日施行・令和3年4月1日一部改正）

大阪府障害を理由とする差別の解消の推進に関する条例（大阪府障がい者差別解消条例）では障がいの有無にかかわらず、全ての府民が暮らしやすい共生社会の実現に寄与するため、障がいを理由とする差別の解消の推進に関する基本理念、障害者差別解消法第8条に規定する相談及び紛争の防止又は解決のための体制の整備並びに啓発活動の実施に関し、広域支援相談員の配置、大阪府障がい者差別解消協議会の組織等について定められています。

● 大阪府障がい者差別解消ガイドライン第4版（事例編）（抜粋）

○ 大阪府障がい者差別解消ガイドライン

障害者差別解消法を踏まえ、何が不当な差別的取扱いに当たるのか、合理的配慮としてどのような対応が望ましいのかなどについて理解を深められるよう、基本的な考え方や事例等をわかりやすく記載しています。住宅分野を含めた、日常生活・社会生活に関わる場面ごとに具体的な事例等を整理しています。

※条例、ガイドラインの掲載

<https://www.pref.osaka.lg.jp/o090050/keikakusuishin/syougai-plan/sabekai-kaisai.html>

【住宅分野】

1 不当な差別的取扱い

障がい者を理由として、正当な理由なく、住宅の賃貸等を拒み、もしくは制限し、またはこれらに条件を付けることなどは、不当な差別的取扱いにあたります。例えば、以下のような例があります。

- ・物件一覧表に「障がい者不可」と記載する、あるいは物件広告に「障がい者お断り」として入居者募集を行う。
- ・家主が、障がいのある人に対し、正当な理由なく、入居を拒否する。
- ・宅建業者が、賃貸物件への入居を希望する障がいのある人に対し、障がい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。
- ・宅建業者が、車いすで物件の内覧を希望する障がいのある人に対し、車いす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。
- ・家賃保証会社が、障がいのある人に対し、正当な理由なく保証しない。

【不当な差別的取扱いとなりうる具体的な事例】

- ・宅建業者が、障がいのある人に対して「火災を起こす恐れがある」等の偏見に基づく懸念を理由に、仲介を断る。
- ・宅建業者が、一人暮らしを希望する障がいのある人に対して、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、障がいのある人に対し、障がい者を理由として誓約書の提出を求める。
- ・宅建業者が、入居審査の際、障がいがあることを理由に、保証人の数を増やすよう求める。
- ・宅建業者が、筆談等の代替手段によるコミュニケーションができるにもかかわらず、契約手続きができないとして、不動産物件の売買等の契約を拒否する。
- ・宅建業者が、家を探している障がい者に対し、「障がいがあるため家賃債務保証会社の審査が通らないのでは」や、「審査が通っても家主が断るのでは」といったことを考え、仲介を断る。
- ・家主が、親と同居していた障がいのある人が単身となったことを理由に、賃貸住宅の退去を促す。
- ・家主が、家を借りようとする人や、同居する家族に精神障がいがあるとわかると、入居を拒否する。
- ・家主が、障がいのある人に家を貸し、火事などのトラブルがあっては困るという理由から、障がいのある人のアパートへの入居を断る。
- ・家主が、障がいのある人に家を貸すことは認めるが、外出時の服装などについて条件を付ける。
- ・家主が、障がいのある人の入居要件を「自立していること」とし、「障がいの程度が重くなり自立した生活ができなければ出て行ってもらおう」などと条件を付ける。
- ・不動産管理業者が、障がいのある人の意向を確認せずに、当該物件がバリアフリーに対応していないことを理由に、一方的に入居を拒否する。

※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、正当な理由によりやむを得ない対応の場合は、不当な差別的取扱いに該当しないことがあります。

2 合理的配慮

障がいのある人が居住用の不動産の契約を行う場面等で、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。以下のような例があります。

- ・最寄駅から一緒に歩いて確認したり、中の様子を手を添えて案内したりする。
- ・障がいのある人の求めに応じて、バリアフリー物件等があるかを確認する。
- ・障がいの状態や求めに応じて、ゆっくり話す、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会話を行う。

- ・様々な手続きにおいて、障がいのある人の求めに応じて、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たりする。

【合理的配慮の具体的な事例】

● 視覚障がいのある人に関する事例	
困りごと（合理的配慮の申出）	合理的配慮の提供例
物件情報や契約条件等について、墨字文書だけでの説明では内容が分からないため、点字文書やテキストデータの提供、口頭での読み上げなどの配慮を申し出る。	宅建業者は、物件情報や契約条件が記載された文書をデータ提供する、本人に不明点等を確認し口頭で読み上げるなどの対応をする。
入居予定の物件について、物件内や共用スペースの気を付ける箇所を事前に確認しておきたいので、案内をしてほしいと申し出る。	宅建業者は、居住スペースや共用スペースを案内し、一緒に気を付ける箇所などを確認する。
● 聴覚・言語障がいのある人に関する事例	
困りごと（合理的配慮の申出）	合理的配慮の提供例
家主との退去手続きの際、口頭でのコミュニケーションだけでは理解が困難なため、筆談での対応を求める。	家主は、申出を受け筆談でコミュニケーションを実施する。また伝えたい事項は口頭ではなく事前に文書を用意し伝えることとする。
● 肢体不自由のある人に関する事例	
困りごと（合理的配慮の申出）	合理的配慮の提供例
物件案内を受ける際、段差があり通行が困難な道があったため、携帯スロープをかけて車いすを押してほしいと対応を求める。	宅建業者は、あらかじめ用意していた携帯スロープを用い、段差を解消したうえ車いすを押すなどの対応をする。
物件案内を受ける際、当該物件までは自ら来てほしいと言われたが、指定された時間内での移動が困難であるため配慮を申し出る。	宅建業者が、自ら運転する車に障がいのある人に乗ってもらい、事務所と物件の間を送迎する。
車いす利用者が住宅を購入する際、車いすで生活がしやすいよう、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などのリフォームをするため、売主や業者への調整を申し出る。	宅建業者は、売主やリフォーム業者等に対して、本人の希望を適切に伝えるなどの調整を行う。
● 知的障がいのある人に関する事例	
困りごと（合理的配慮の申出）	合理的配慮の提供例
賃貸住宅を契約するにあたり、契約書の内容が分かりにくかったため、配慮を申し出る。	宅建業者は、契約条件などの書類の漢字にふりがなを付けたり、分かりやすい言葉で表現するなどの配慮を行う。また、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など、契約書などに加えて、相手に合わせた書面などを用いて説明する。
● 発達障がいのある人に関する事例	
困りごと（合理的配慮の申出）	合理的配慮の提供例
宅建業者に対して、聴覚過敏があり人がたくさんいる騒がしい環境が苦手なため、静かな環境で物件の説明をしてほしいと申し出る。	宅建業者は、店内の他の客がいるスペースではなく、奥にある静かな個室で対応できるよう調整する。

※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、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、過重な負担がある場合には、合理的配慮の不提供に該当しません。しかし、その場合もどうすれば障がいのない人と同等のサービスを提供できるかを考え、代替方法について障がいのある人と話し合いを行う必要があります

● 「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律」に基づく制度

○ 障がい者グループホーム

障がい者グループホームは、障がい者が、社会福祉法人やNPO法人等の運営法人の支援等を受けながら、地域の集合住宅、一戸建て住宅において複数人で共同生活する住まいの場です。

「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（障害者総合支援法）」で位置づけられた障がい福祉サービス事業で、正式名称は「共同生活援助」といいます。

住まいの場の確保は、生活の基礎となるものであり、障がい者グループホームは、支援が必要な障がい者の地域生活において大きな役割を果たしています。

このように、障がい者の地域生活の場となる障がい者グループホームですが、運営法人にとっては設備基準等を満たした住宅の確保が難しい状況にあります。

宅建業者の皆様には、障がい者グループホームを知っていただき、賃貸住宅の家主の方等への理解促進を働きかけていただくなど、誰もが住みやすいまちづくりにご協力をお願いします。

※「グループホーム関係（通知・お知らせ関係）」の掲載

<https://www.pref.osaka.lg.jp/shisetsufukushi/ghch/index.html>

● 身体障害者補助犬法（令和3年9月1日施行）

○ 身体障がい者補助犬

視覚に障がいのある方をサポートする盲導犬、手や足に障がいのある方をサポートする介助犬、聴覚に障がいのある方をサポートする聴導犬のことをいいます。

身体障害者補助犬法により、民間の住宅でも管理者は補助犬同伴・使用の受け入れを拒まないよう努力することが求められています。

【 身体障害者補助犬法が事業者に対して定めていること 】

第11条

住宅を管理する者（国等を除く。）は、その管理する住宅に居住する身体障害者が当該住宅において身体障害者補助犬を使用することを拒まないよう努めなければならない。

宅建業者の皆様には、身体障がい者補助犬について知っていただき、賃貸住宅の家主の方等への理解促進を働きかけていただくなど、補助犬ユーザーが住みやすい環境づくりにご協力をお願いします。

補助犬ユーザー受け入れガイドブック（厚生労働省作成）

賃貸住宅・分譲マンション編 ～不動産会社、管理会社、家主の皆様へのお願い～

ガイドブック <https://www.mhlw.go.jp/content/000872323.pdf>

パンフレット <https://www.mhlw.go.jp/content/000877765.pdf>

● 部落差別の解消の推進に関する法律（平成28年12月16日施行）

（目的）

第一条 この法律は、現在もなお部落差別が存在するとともに、情報化の進展に伴って部落差別に関する状況の変化が生じていることを踏まえ、全ての国民に基本的人権の享有を保障する日本国憲法の理念にのっとり、部落差別は許されないものであるとの認識の下にこれを解消することが重要な課題であることに鑑み、部落差別の解消に関し、基本理念を定め、並びに国及び地方公共団体の責務を明らかにするとともに、相談体制の充実等について定めることにより、部落差別の解消を推進し、もって部落差別のない社会を実現することを目的とする。

（基本理念）

第二条 部落差別の解消に関する施策は、全ての国民が等しく基本的人権を享有するかけがえない個人として尊重されるものであるとの理念にのっとり、部落差別を解消する必要性に対する国民一人一人の理解を深めるよう努めることにより、部落差別のない社会を実現することを旨として、行われなければならない。

（国及び地方公共団体の責務）

第三条 国は、前条の基本理念にのっとり、部落差別の解消に関する施策を講ずるとともに、地方公共団体が講ずる部落差別の解消に関する施策を推進するために必要な情報の提供、指導及び助言を行う責務を有する。

2 地方公共団体は、前条の基本理念にのっとり、部落差別の解消に関し、国との適切な役割分担を踏まえて、国及び他の地方公共団体との連携を図りつつ、その地域の実情に応じた施策を講ずるよう努めるものとする。

（相談体制の充実）

第四条 国は、部落差別に関する相談に的確に応ずるための体制の充実を図るものとする。

2 地方公共団体は、国との適切な役割分担を踏まえて、その地域の実情に応じ、部落差別に関する相談に的確に応ずるための体制の充実を図るよう努めるものとする。

（教育及び啓発）

第五条 国は、部落差別を解消するため、必要な教育及び啓発を行うものとする。

2 地方公共団体は、国との適切な役割分担を踏まえて、その地域の実情に応じ、部落差別を解消するため、必要な教育及び啓発を行うよう努めるものとする。

（部落差別の実態に係る調査）

第六条 国は、部落差別の解消に関する施策の実施に資するため、地方公共団体の協力を得て、部落差別の実態に係る調査を行うものとする。

● 宅地建物取引業法の一部を改正する法律（平成27年4月1日施行）

1. 宅地建物取引士に関する新たな規定の創設

宅地建物取引士への名称変更に伴い、宅地建物取引士に関する以下の3つの規定が新設され、また、業法の解釈・運用の考え方にも関連項目が追加された。

（1）宅地建物取引士の業務処理の原則（第15条）

（2）宅地建物取引士の信用失墜行為の禁止（第15条の2）

（3）宅地建物取引士の知識及び能力の維持向上（第15条の3）

2. 従業者教育に関する規定の新設等

・宅地建物取引業者による従業者教育（第31条の2）

宅地建物取引業者は、その従業者に対し、その業務を適正に実施させるため、必要な教育を行うよう努めなければならない。

・業法の解釈・運用の考え方（第31条の2関係）

宅地建物取引業者は、その従業者に対し、登録講習をはじめ各種研修等に参加させ、又は、研修等の開催により、必要な教育を行うよう努めるものとする。

3. 新たな法定講習科目

宅地建物取引業法改正に伴い、法定講習の科目に新たに「宅地建物取引士の使命と役割」が追加され、その「第4編 宅地建物取引業とコンプライアンス」において、宅地建物取引業における人権に関する内容が充実されています。

具体的には、同和問題、入居差別問題の解説や判例を掲載するとともに、平成22年5月18日の衆議院国土交通委員会における「宅地建物取引業法第47条第1号と同和地区に関する告知」が掲載されています。

リサイクル適性Ⓐ

- この印刷物は、国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律(グリーン購入法)に基づく基本方針の判断の基準を満たす紙を使用しています。
- リサイクル適性の表示
この印刷物は A ランクの資材のみを使用しており、印刷用の紙にリサイクルできます。



- 大阪府都市整備部住宅建築局建築指導室建築振興課では、宅地建物取引業に関する人権問題について、様々な取組を行っています。
- 大阪府建築振興課「宅地建物取引業とじんけん」のホームページに掲載していますので、是非ご覧ください。
このホームページから、この冊子をダウンロードすることもできます。
- 「宅地建物取引業とじんけん」のホームページ検索方法
 - ・インターネットでYahoo! Japan やGoogle で「宅地建物取引業とじんけん」をキーワードにして検索してください。
 - ・検索結果から「大阪府／宅地建物取引業とじんけん」を選択してください。