

1 不当な差別的取扱い

障がいを経験した理由として、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。

- 障がいを経験した理由として、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)を連れていたり、車いすを利用していることを理由に、入店を拒否する。
- 障がいを経験した理由として、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。

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】 引っ越し業者が、障がいがあることのみを理由に、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、障がいのある人へ宅配を拒否する。
【卸売業、小売業】 小売り業者(スーパー)が、店内で車いす利用者が買い物をする際、「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買い物に条件を付ける。 店舗の電話相談窓口の職員が、言語・聴覚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、来店を対応の条件として付ける。 小売り業者(スーパー)が、障がい特性により走り出してしまったり、大きめの声を出してしまうことのある人に対して「他のお客様に迷惑である」という理由から、本人が落ち着いて買い物ができるための工夫について考える話し合いに応じず、店舗への出入りを一方的に拒否する。 小売業者(コンビニ)が、接客の際、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】 飲食業者が、障がいのある人から注文を受ける際、聞き取りづらいという理由のみで注文を受けず、同伴者と来店するよう条件を付ける。 飲食業者が以前に他の障がい者とトラブルがあったことのみを理由に障がい者の入店を拒否する。 飲食業者が、障がいのある人への対応は、障がいのない人と比較して時間がかかり、店の回転率に影響するとして、障がいのある人の入店を拒否する。

ホテル・旅館業者が、障がいのある人が行う合理的配慮の提供の求めを、過剰なサービスの要求を受けていると誤って判断し、宿泊を拒否する。
【生活関連サービス業、娯楽業】
遊園地業者が、聴覚障がいのある人に対して、「緊急時のアナウンスが聞こえないこと」を理由にアトラクションの利用を拒否する。
遊園地業者が、障がいがあることを理由に、アトラクションの利用を拒否する、あるいは条件や制限を付ける。
遊園地業者が、障がい者手帳を所持している人のアトラクション利用を禁止するとの貼り紙をし、アトラクション利用を拒否する。
遊園地業者が、障がいのある人に対し、緊急時等の対応を理由に、具体的な危険性を検討することなく、アトラクション利用に際して、介助者の同伴を条件付ける。
スポーツジム業者が、障がいのある人が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利用を拒否する。
スポーツジム業者が、自閉スペクトラム症の人に対し、感覚過敏によって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。
スポーツジム業者が、スイミングスクールについて障がいのある児童の保護者より問合せを受けた際、「発育や発達について指摘を受けた人は受講できない」との理由により受入を拒否する。
理美容業者が、障がいのある人は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。
理美容業者が、車いす利用者に対し「先に待っている客がおり、店内に車いすが入ることのできる待ちスペースがない」という理由から、順番が来れば電話などで呼び出すなどの代替手段を検討せず入店を拒否する。
理美容業者が、「身体障がい者補助犬を使用している障がい者の対応をしたことがない」という理由で、入店を拒否する。
旅行業者が、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。
旅行業者が、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し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。
婚活業者が、主催するイベントにおいて、障がいのある人に介助者の同伴参加を拒否する。
婚活業者が、「サービス提供の体制が整っていないこと」を理由に、障がいのある人の入会を拒否する。
婚活業者が、入会条件に、「障がいがないこと」と記載し、障がいのある人の入会を拒否する。
【教育、学習支援業】
料理教室運営業者が、車いす利用者から参加申込みを受けた際、「なにかあっては危ない」という理由から、参加を拒否する。

料理教室運営業者が、車いす利用者から料理教室の参加申込みを受けた際、参加にあたり、一律に用意された車いすに乗り換えることや、介助者の付き添いを必要とするなどの条件を付ける。

自動車教習所運営業者が、聴覚に障がいのある人は、今後の安全運転のために個別指導が必須であるため、高額なマンツーマンコースのみ受け入れ可能と条件を付ける。

講習会運営業者が、主催する講習会で、聴覚障がいのある人から手話通訳や要約筆記等の手配の申出があった際、具体的な検討や代替手段についての話し合いをせず、「特別扱いはいできない」という理由で受講を拒否する。

【製造業】

製造業者が、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問題がないにもかかわらず見学を拒否する。

※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。

【参考】

宿泊施設における宿泊拒否の考え方については、下記を参考にすることが効果的です。

●旅館業法改正(厚生労働省)

令和 5(2023)年 12 月 13 日に、改正旅館業法が施行され、ホテルや旅館の営業者は、カスタマーハラスメントに当たる特定の要求を行った人等の宿泊を拒むことができるようになりました。

しかし、障がいのある人が合理的配慮の提供を求めることや、障がいを理由とした不当な差別的取扱いを受けたことについて謝罪などを求めること、当該行為が障がいの特性によることが、本人や同行者から聴き取る等して把握できる場合などは、宿泊を拒むことができる理由にはなりません。

また、ホテルや旅館の営業者は、宿泊を拒むことができるようになったことで、障がいのある人への不当な差別的取扱いにつながることなく、かつ特性に応じた適切なサービスを提供できるようにするため、従業者に対して必要な研修の機会を与えるよう努めなければならないと定められました。

<https://www.mhlw.go.jp/kaiseiryokangyohou/index.html>



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。合理的配慮は、「物理的環境への配慮」、「意思疎通への配慮」、「ルール・慣行の柔軟な変更」の3つに大きく分けて考えることができます。

例えば、以下のような例があります。

- 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。
⇒物理的環境への配慮
- 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。
⇒意思疎通への配慮
- 注文や問合せ等に際し、インターネットでの受注が基本的なルールだが、障がいのある人からの申出があれば電話等でも対応する。
⇒ルール・慣行の柔軟な変更

合理的配慮の提供の具体的な事例

合理的配慮の提供の具体的な事例	
● 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
スーパーで買い物をするとき、欲しい商品がどこにあるのか、価格がいくらなのかわからないため、案内してほしいと申し出る。	店員が、本人に欲しいものを聞き取り、陳列している棚まで案内し、価格や商品情報を説明するなどし、障がいのない人と同じように買い物ができるように配慮する。
スーパーで買い物をするとき、セルフレジしかなかったため、近くの店員に買い物ができるように配慮を申し出る。	店員はセルフレジの操作を補助し、障がいのない人と同じように買い物ができるように配慮する。
銀行で振込をしようとATMを操作したものの、利用が困難であったため振込ができるよう配慮を求める。	銀行員が本人の意思を十分確認した上で、振込用紙の代読・代筆などをし、振込できるよう対応する。
店舗でトイレを利用したいが、便座の位置が分からないため、案内してほしいと申し出る。	同性の店員がトイレ内の便座まで案内する。

困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
服屋で衣類を購入する際に、色や柄が分からないため、商品の説明をしてほしいと申し出る。	店員が本人の手に持っている衣類の色や柄、サイズ感を伝え、肌触りも確かめてもらう。
講演会へ参加するにあたり、プロジェクターに映し出されるスライドだけでは情報が分からないため、配慮してほしいことを申し出る。	本人とどのような対応を行えば情報を提供できるか話し合い、事前にスライドの内容をテキストにして送付し、当日は音声でも補足説明をする。
飲食店で、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の料理があるのかわかりにくいいため、配慮してほしいことを申し出る。	店員が配膳する際、食器の位置や料理内容を、何時の方向にどの料理が置かれているかなど、クロックポジションを用いて説明をする。
飲食店で順番を待つ際、番号が書かれた整理券を配られ、モニターに映し出されたら窓口へくるよう言われたが、モニターの確認が難しいため、別の案内をしてほしいと申し出る。	受付担当の店員が、本人の整理券番号がモニターに映し出されたら本人へ声掛けし、店内へ案内することで対応する。
飲食店で列に並んで順番待ちをする際、列の終わりや、徐々に進んでいくタイミングがわからないため、配慮してほしいと申し出る。	店員が列の中での本人の位置を把握しておき、本人の順番がきたら声をかけることとし、本人には自分の順番までの間、列とは別の場所で待機してもらうように対応する。
点字の郵便物は分厚く、集合住宅のポストには入らないことがある。その際、不在通知が入っているが点字ではないため内容が分からない。点字に関する郵便物は、玄関まで配達してほしいと配慮を申し出る。	郵便局は、点字郵便物だけでなくすべての郵便物を玄関まで配達することとした。不在の場合も、点字の不在通知で知らせるよう対応する。
電力会社から届く電気使用料のお知らせ書類が点字で届くが、封書の表書きが点字でないためどこからの書類なのかわからない。封書の表書きも点字対応をしてほしいと申し出る。	電力会社は、封書の中身だけでなく、封書の表にも「電気使用料のお知らせ」と記した点字のシールを貼り対応する。
ショッピングモールの利用時、目的店舗までの道が分からないため、誘導してほしいと申し出る。	ショッピングモールの管理会社が、1階出入り口から目的店舗までの誘導について対応する。
ショッピングモールのサービスカウンターで、いくつかの店舗で買い物をしたいが、場所が分からないため案内をしてほしいと申し出る。	サービスカウンタースタッフが1店舗目の案内をし、2店舗目以降は買い物をした店の店員が案内をする、リレー形式で対応する。

● 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
イベントや講演会等へ参加するにあたり、マイクで何を話しているのかが分からないため、情報保障についての配慮を申し出る。	本人が情報を取得しやすい手段を確認し、手話通訳者や要約筆記者を配置する。諸事情により配置が困難なときは、代替手段について本人と確認し、話す内容を事前にテキストで提供する、音声認識文字化アプリを活用するなどして情報保障ができる対応をする。
飲食店で料理についての質問や注文を行う際、筆談ボードで対応してほしいと申し出る。	筆談ボードで料理についての質問を受けて返答し、注文に関しても筆談ボードで受ける。
飲食店で番号を呼ばれカウンターまで料理を取りに行く仕組みであったため、聞こえないので配慮をしてほしいと筆談等で申し出る。	店員は、本人の料理が完成すると、番号を呼ばずに本人のテーブルまで料理を持っていき提供する。
大型複合施設のサービスカウンターにコミュニケーションボードが設置されていたため、コミュニケーションボードを利用し店員に質問を行った。	店員は本人がコミュニケーションボードで「耳が聞こえません」という箇所を指し、その後に質問を受けたため、返答を口頭で行うのではなく、紙に書いて手渡す。
保険会社(A社)との保険金請求に関する手続きにおいて、電話窓口しかないためメールでの対応を配慮として申し出る。	保険会社(A社)は、通常、顧客とのメール対応は行っていないが、個別的にメールで対応する。
舞台を鑑賞する際、演者のセリフが分からないため、情報保障として事前に台本提供を求める。	イベント運営会社は、著作権者との交渉の結果、台本の貸し出しが可能となり、台本を読む場所等も提供する。
● 盲ろう者(視覚と聴覚の両方に障がいのある人)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
飲食店で周囲の状況が分かりにくかったため、店員に空席があるか教えてほしいと申し出る。	店員が本人の手のひらに「○」(空席がある)か「×」(空席がない)かを指で書いて伝える。また、空席がある場合には、店員が席まで案内する。
通信販売業者に商品について問合せをする際、ホームページの問合せフォームに入力する仕組みとなっていたが、問合せフォームの場所が分からないため配慮を申し出る。	通信販売業者は、本人にメールアドレスを伝え、以後の問合せは問合せフォームではなく、メールでテキストデータに変換して対応する。

● 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
飲食店で車いすを利用したまま飲食できるよう配慮を求める。	店員は、テーブルに備えてあったいすを別の場所まで運び、車いすのまま着席できるようにした。また、高さを変更できるテーブルであったため、本人とどの高さであれば食べやすいのかを話し合い高さも調節する。
飲食店で、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することはできるが、皿を支えられず食べにくいことがあるため、配慮してほしいと申し出る。また、嚥下障がいがあるため料理を一口大サイズにカットしてほしいことも申し出る。	店員は、元々用意してあったすべりにくい素材のマットを本人のテーブルに敷き、その上に料理の入った食器を並べて提供する。その際、嚥下障がいへの配慮として調理バサミで料理を一口大サイズにカットする。
宿泊施設でバスルームにシャワーチェアがなかったため、転倒防止のため貸し出しを求める。	宿泊施設は、シャワーチェアを備えていないと本人に説明したところ、シャワーチェアでなくてもいすであれば構わないと話があったため、パイプいすであれば貸し出せることを提案し、本人が大丈夫と話したため貸し出す。
小売り店舗で買い物をする際、駐車場のスペースが狭く、車いすを自動車から降ろすことが難しかったため、購入希望の品を店外まで持ってきてほしいと駐車場から電話で申し出る。	店員が希望の品を電話で確認し駐車場まで持っていき、駐車場で会計も行う。
小売り店舗で買い物をする際、レジのある通路が狭く車いすで並ぶことが難しかったため、店員に別の方法で買い物できるよう配慮してほしいと申し出る。	店員は本人から商品が入ったカゴを預かり、本人は店内の広いスペースに案内した上で待ってもらい、その間に商品をレジに通し、広いスペースで会計できるよう対応する。
宅配業者に対し、自宅内の荷物の移動が困難なため、玄関ではなくリビングで荷物を受け取りたいと申し出る。	宅配業者は、通常は玄関で荷物を渡すこととしていたが、事情をふまえて家の中まで荷物を運び渡すよう対応を変更する。
旅行業者が企画するバスツアーへの参加申込み時、バス車内の移動が困難であるため、座席の位置を搭乗口からできるだけ近い席にしてほしいこと、旅行中にスロープやエレベーターがあるルートがあれば、その都度紹介してほしいと申し出る。	旅行業者はバスの座席を本人の希望通り搭乗口からできるだけ近い席にするよう調整し、旅行中も添乗員がスロープやエレベーターのあるルートを本人に都度伝えるよう対応する。

困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
セルフサービスのガソリンスタンドで給油する際、インターホンで店員に対し配慮を申し出る。	店員は安全に配慮しつつ、本人の給油作業について、自ら行いにくい部分を中心に代わりに行ったり手助けするなどの対応をする。
イベントに参加するにあたり公共交通機関では行きにくい場所であったため、自動車で行けるように配慮を申し出る。	イベント主催会社は、通常、自動車での来場を認めていないものの、障がいを理由とした申出であるため、イベント実施場所の施設に連絡し、駐車スペースを確保し、自動車での来場を認める対応をする。
スポーツジムでスイミングを行うにあたり、泳力に応じたコース設定となっており、自身の泳力だと壁際のコースになるが、障がいの特性上、壁際のコースだと泳ぎにくいいため、中央のコースで泳げるよう配慮してほしいと申し出る。	スポーツジムは、本人が泳ぐコースを、時間を限定し壁際から中央に変更するなどの対応をする。
● 内部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
飲食店で、呼吸器機能の障がいにより、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申し出る。	店長は、通常客のコンセント利用を認めていないが申出を認め、コンセントが利用できる座席へ案内する。
自宅付近で工事がある際、騒音や振動等で体調不良が起こることがあるため、工事業者に対し、工事日時や内容の事前通知を配慮として行ってほしいと申し出る。	工事業者は、本人の自宅付近で工事を行う際は、事前に内容や工事日時を連絡するなどの対応をする。
● 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
小売り店舗で知的障がいのある人が周囲の騒がしさ等で精神的に落ち着かなくなり、大声を出すなどの行動をとったため、家族が小売り店舗に対して、精神的に落ち着くまでの間、静かな環境で休ませてほしいと申し出る。	小売り店舗は、店舗内の比較的静かなスペースへ本人を案内し、用意したいすで落ち着くまで休むことができるように対応する。

● 精神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
レンタル店で、強迫性障がいがあり、新たに会員証を作成することや、会員証を他人に触れられることが苦手なため、会員証を作らなくてもレンタルの対応をしてほしいと申し出る。	店員は、会員証の代わりに免許証を透明な袋に入れてもらえれば、店員が触らずにレンタルすることが可能であると提案し対応する。
● 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
スポーツジムで感覚過敏によりスイミングキャップを被ることが困難であるため、配慮してほしいことを申し出る。	スタッフは、衛生面や循環装置への影響も考慮しつつ、スイミングキャップ非着用での利用を認める。
店舗において、他人との接触、多人数の中にいることによる緊張などにより、不随意の発声や吃音等があるため、落ち着ける個室を用意してほしいと申し出る。	店舗は、現在使用していない個室を利用することを検討し、本人に下見してもらったうえで、落ち着くまで利用できるよう対応する。
資格試験の受験にあたり、主催業者に対して、障がい特性により、他の受験者が視界に入ると集中力に影響するため、座席の配慮をしてほしいと申し出る。	主催業者は、本人に調整可能な座席を提示し、本人にその中から座席を選択してもらい、選択した座席で受験できるよう対応する。
● 化学物質過敏症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
定期的に利用している店舗に対して、消毒作業や殺虫剤の散布が行われた後の数日間は、店舗に行くとき頭痛などの症状が出るため、実施するときは事前に電話で教えてほしいと申し出る。	店舗は、店舗全体の消毒作業や殺虫剤の散布を実施する際は、本人へ実施日の事前連絡を電話で行う。

※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。