住宅分野

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、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くなれば出て行ってもらう」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。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。

- 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。
  ⇒物理的環境への配慮

- 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。
  ⇒意思疎通への配慮

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
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。

【参考】知ってあんしん高齢者等円滑入居のための15のアドバイス

高齢者等（高齢者、障がい者、外国人世帯等）の入居に不安を感じる家主・不動産事業者に対するアドバイスをQ＆A方式で紹介し、これらの不安の軽減に役立つ情報冊子です。

大阪府のホームページ「知ってあんしん高齢者等円滑入居のための15のアドバイス」からダウンロードできます。

https://www.pref.osaka.lg.jp/o130160/jumachi/advice/index.html