

平成29年9月1日  
国総安政第40号

観光庁長官 殿

総合政策局長  
(押印省略)

障害者差別解消法に基づく適切な対応の推進について（依頼）

平成28年4月に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。以下「法」という。）が施行され、障害を理由とする差別を解消するための措置として、事業者に対して「不当な差別的取扱いの禁止」及び「合理的配慮の提供に努めること」を求めており、その基本的な考え方について、法第6条に基づく基本方針を策定し、また、その具体的な対応のあり方について、法第11条に基づく国土交通省所管事業向けの対応指針を策定し、障害者差別の解消に向けた適切な対応が行われるよう求めてきたところです。

しかしながら、法の施行から1年以上が経過し、その間周知が図られてきたところですが、法の趣旨・内容に関する認識が十分ではないと思われる事案が発生しています。障害者差別の解消に向け、事業者において、法に関する理解を一層深め、適切な対応を行っていただく必要があります。

このため、貴部局の関係団体・関係事業者等に対し、下記の事項について、適切な対応が行われるよう、働きかけをよろしくお願いします。

記

1. 各事業者は、法の趣旨に則り、直接的な障害を理由とした差別であるか否かを問わず法第8条第1項の不当な差別的取扱いを行わないことはもとより、障害者が公共交通機関を始めとする財・サービスや各種機会の提供を障害者でない者と同様に受けることができるよう、法第8条第2項の合理的配慮の提供に最大限努めるべきである。また、法第5条の合理的配慮を的確に行うための環境整備として、必要な施設整備等の事前的改善措置の実施に可能な範囲で着実に取り組むべきである。

このため、障害者に財・サービスや各種機会を提供できるよう、同業か否か

を問わず他の事業者の好事例も参考に、自らの取組や対応のあり方を再度検討し、必要な場合には内規の見直しや追加的な施設整備等を積極的に行うこと。

特に公共交通事業者にあっては、安全の確保などの必要性からサービスを提供しないとしても、この場合に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、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であり、単に安全の確保などという説明のみでサービスを提供しないといったことは適切ではないことを十分に踏まえ、真にやむを得ない場合に限ること。

2. 各事業者は、1. の検討の後もなお、障害者に対する財・サービスや各種機会の提供が困難であると判断せざるを得ない場合には、障害者にその理由を、単に内規や安全上の理由といった抽象的な理由ではなく、具体的かつ丁寧に説明し、当該障害者の理解を得るように努めること。

3. 各事業者は、1. の検討後の対応のあり方及び2. の説明の必要性について、職員に対する研修等を通じて周知徹底を図ること。

4. 各事業者は、利用者に対する対応についての透明性の確保及び利用者との無用のトラブル回避の観点から、障害を持つ利用者に対し、自らの財・サービスや各種機会の提供の仕方について、平時からウェブサイト等において分かりやすく情報提供を行うこと。

その際、事前の連絡を求めるなど、障害者でない者と異なる取扱いをすることは、極力避けることが望ましいが、やむを得ず異なる取扱いをする場合は、障害者の理解を得るために、その理由を明らかにするなどの措置を講ずること。特に、事前の連絡については、柔軟な対応を求める障害者のニーズもあることに留意した情報提供を行うこと。