

研究テーマ「障害者差別解消法の本格施行に伴う留意点」 ～精神・身体障害の方々に対する宅建業者としての合理的配慮とは～

I. はじめに

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（以下、障害者差別解消法）は、全ての国民が、障害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、平成28年4月1日に施行されました。

障害者差別解消法は改正により禁止または義務規定が施行されています。令和3年5月改正では、行政機関・民間事業者共に「障害を理由とする不当な差別的取扱い」の禁止が規定され、「合理的配慮の提供」が行政機関に義務付けられました。さらに、令和6年4月改正により「合理的配慮の提供」は民間事業者も義務とされます。

また、神奈川県では、障害者への偏見や差別による事件とされている県内の障害者支援施設での殺傷事件が繰り返されることのないよう「ともに生きる社会かながわ憲章」を掲げています。

このように、行政や民間を問わず、障害を理由とする差別の解消が進められており、民間事業者に対しても具体的な取り組みが求められています。

本研究会では、障害者差別解消法について研究し、本会会員が社会的弱者に優しい取引に資するよう研究成果を以下のとおり報告します。

II. 障害者とは

障害者基本法等の法律では、障害者について次のとおり定義されています。

- ① 身体障害者：視覚／聴覚／平衡機能（へいこうきのう；姿勢を調整する機能）／音声・言語機能／そしゃく機能／肢体不自由／臓器等の障害
これらの障害により身体障害者手帳の交付を受けている者
- ② 知的障害者：法律上の定義はなく、公的機関の判定により療育手帳の交付を受けている場合がある
- ③ 精神障害者：統合失調症・精神作用物質による急性中毒またはその依存症、自閉症や注意欠陥等の症状が通常低年齢において発現する発達障害等の障害があり、精神障害者保険福祉手帳の交付を受けている場合がある
- ④ その他の心身の機能の障害があり、障害及び社会的な障壁によって継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの

障害者は増加傾向にあり、神奈川県では平成26年度から令和4年度の間で約39万人から約45万人に推移しており、特に精神障害者は約6万人から約10万人へと顕著な増加となっています。

障害には外観で判別しにくいものがあるため、「ハートプラスマーク」や「ヘルプマーク」といった障害者自身が周囲に障害を伝えるものだけでなく、「オストメイトマーク」

「耳マーク」といった障害者への配慮内容を示すものもあります。

このように、障害者とは障害の症状によって定義分けされていますが、症状や配慮すべきことも異なるので、症状に合わせた配慮が必要になると言えるでしょう。

Ⅲ. 障害者差別解消法に規定される禁止・義務とは

前述のとおり、障害者差別解消法では、「障害を理由とする不当な差別的取扱い」の禁止および「合理的配慮の提供」の義務が規定されています。

「障害を理由とする不当な差別的取扱い」とは、障害を理由として正当な理由なく、サービスの提供を拒否・制限したり、条件を付けたりするような行為を指します。

例として、障害を理由とし、

- ・入店を拒否する
- ・対応の順番を後回しにする
- ・配慮の提供を拒む

等が挙げられ、これらのことが禁止されています。

また、「合理的配慮の提供」とは、障害者から何らかの配慮を求める意思の表示があった場合には、事業者にとって負担になり過ぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮を行うことが求められることを指します。

例として、

- ・段差がある場合に車椅子利用者へキャスター上げの補助をする
- ・優先席を設置する

等の対応が挙げられ、これらのことは令和6年4月1日より義務とされています。

では、宅建業者にとって「合理的配慮の提供」とは、どのようなことを指すのでしょうか。国土交通省が公開した対応指針および本研究会で想定された事例をまとめました。

Ⅳ. 精神・身体障害の方々に対する宅建業者としての合理的配慮

【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（令和5年11月2日公開）より抜粋】

ケース①：宅建業としての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。

ケース②合理的配慮の提供義務に抵触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。

ケース③合理的配慮の提供義務に抵触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。）

※不動産管理業等、他の事例は国交省対応指針をご参照ください。

【本研究会で検討した合理的配慮の提供】

- ・ いきなり何らかの対応をするのではなく、まずは声をかけてみて支援できることがないか確認し、相手から求められることがあれば対応する。
- ・ やりとりの中で聴覚障害と判明した場合、手話または筆談、口を大きく動かして話してみる等、意思疎通を図ろうとする。
- ・ 杖を使用している方には、立ち話をせず、近くの接客スペースへの着席を促し、必要に応じて椅子の高さを調整する。
- ・ 視覚障害の方には、正面から声をかけ、社名と担当者氏名をはっきりと伝える。また、入口から接客スペースに移動する際には、声掛けを行い導線や足元への注意を促す。
- ・ 内覧の際には、あらかじめ所要時間等のスケジュールや経路を案内する。
- ・ 来客者用の筆記用具は芯を太いものに変え、力を入れづらい方が書きやすくなるよう準備する。
- ・ 無理難題や無茶な要望に応じることは合理的配慮とは言えないので、各社で対応可能な線引きを見つけ、折り合う点を探して対応する。

※これらの内容は対応方法の正否を問うものではありません。

V. 結論

障害者への対応として大切なことは「何かできることはないか」を考えることです。相手の症状を観察して、何を配慮すべきか考えることが最初の「合理的配慮」と言えるでしょう。また、介助者や付き添いの方がいても、必ず障害者本人に対して対応することが重要です。

日頃より丁寧な対応を心がけることで、障害の有無に関わらず全ての顧客が満足できるようになり、結果的に障害者への「合理的配慮の提供」につながるのではないのでしょうか。