

# 事業者向けガイドライン（対応指針）について

- 事業を所管する国の行政機関は、事業者が適切に対応できるよう、不当な差別的取扱いや合理的配慮の具体例を盛り込んだ「対応指針」を定めることとされています。内面の事例は「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」から一部抜粋して記載したものです。事業者においては「対応指針」を参考に、障害者差別の解消に向けて自主的に取り組むことが期待されています。
- 事業者が法律に反する行為を繰り返し、自主的な改善を期待することが困難な場合等には、国の行政機関等から報告を求められたり、助言、指導若しくは勧告をされる場合があります。

不動産関係事業者を所管する国土交通省の作成した「対応指針」



## 法令の内容と障害の特性等についての理解促進

- 円滑なやり取りを行うためには、法令や障害に関する理解が重要です。主な障害特性や合理的配慮の具体例等については予め確認しておきましょう。
- 内閣府のポータルサイトでは、障害者差別解消法の概要や、「不当な差別的取扱い」に関する事例、障害特性ごとの『合理的配慮の提供』に関する事例等を紹介しています。

障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト



<p>障害者に対する差別の事例</p>	<p>【不当な差別的取扱いの具体例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>受付の対応を拒否する</li> <li>本人を無視して介助者や支援者、付き添いの人だけに話しかける。</li> <li>保護者や介助者が一緒にいないとお店に入れない。</li> </ul>	<p>【合理的配慮の具体例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>意思を伝えるために絵や写真のカードやタブレット端末などを使う。</li> <li>段差がある場合に、スロープなどを使って補助する。</li> <li>障害者から「自筆が難しいので代筆してほしい」と伝えられたとき、代筆に問題がない書類の場合は、障害者の意思を十分に確認しながら代筆する。</li> </ul>
---------------------	--	---

法律に係るご質問・ご相談は内閣府<sup>※</sup>に、  
 国土交通省対応指針に係るご質問・ご相談は国土交通省にお問い合わせください。  
<sup>※</sup>2023年10月16日～2025年3月下旬まで相談窓口（TEL 0120-262-701（10:00-17:00 週7日/祝日・年末年始除く））を試行的に設置することとしています。

【ガイドブックに関するお問合せ先】  
 [略称：ちんたい協会]  
**(公社) 全国賃貸住宅経営者協会連合会**

みんな ここ安心  
**0120-37-5584**  
 受付時間：(平日) 月・水・金 10時～17時  
 ※休暇及び年末年始は除く

『障害者差別解消法』は、行政機関等や民間事業者の「障害を理由とする差別」をなくすための措置で、障害のある人もない人も分け隔てなく共に生きる社会、いわゆる『共生社会』を目指し、2016年4月にスタートしました。

宅建業、不動産管理業等の事業者の具体的な対応については、国土交通省が対応指針を明示しています。特に、2024年4月に改正法が施行され、事業者に「合理的配慮の提供」が義務化されることから、対応指針にある『不当な差別的取扱い』『合理的配慮の提供』の基本的な考え方や具体例について充分にご理解いただき、障害のある方々への適切なご配慮にお努めください。



**【不動産関係事業者<sup>※</sup>さん向け】**  
**障害者差別解消法について**  
**充分にご理解いただき**  
**障害のある方々への**  
**適切なご配慮にお努めください**

<sup>※</sup>宅建業・マンション管理業・住宅宿泊管理業・賃貸住宅管理業・特定転貸事業・住宅の賃貸業

作成：公益社団法人 全国賃貸住宅経営者協会連合会 [略称：ちんたい協会]

協力：国土交通省 後援：内閣府

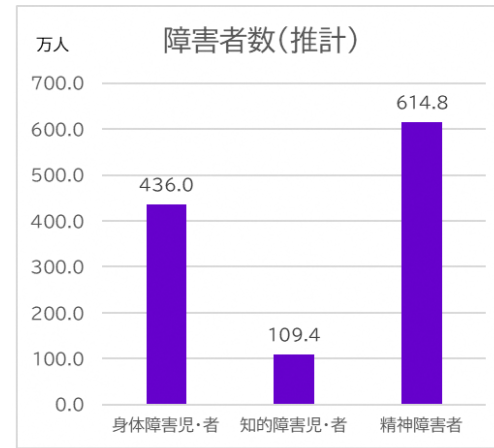
# 『共生社会』の実現と『障害者差別解消法』について

● 我が国では、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を目指しています。

● 『障害者差別解消法』では、行政機関等及び事業者に対し、障害のある人への障害を理由とする『**不当な差別的取扱い**』を禁止し、障害者から社会的障壁の除去を必要としている旨の申出があった場合に『**合理的配慮の提供**』を**求める**ことなどを通じて、『共生社会』を実現することを目指しています。

● 2021年には障害者差別解消法が改正(2024年4月1日施行)され、**事業者による障害者への合理的配慮の提供が義務化**されます。

● 不動産関係事業者(宅建業、マンション管理業、住宅宿泊管理業、賃貸住宅管理業、特定転貸事業、住宅の賃貸業)においては、国土交通省が障害者に対する『**不当な差別的取扱いの禁止**』『**合理的な配慮の提供**』の例を対応指針として明示しています。



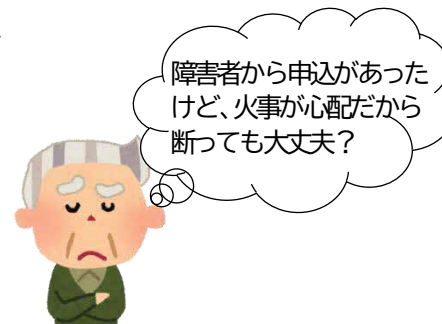
出典:内閣府「令和5年版 障害者白書」

## 『不当な差別的取扱いの禁止』とは?

● 障害者に対して正当な理由なく、障害を理由として、サービスの提供を拒否することやサービスの提供にあたって場所や時間帯を制限すること、障害のない人には付けない条件を付けることなどは禁止されています。

### 不動産関係における『不当な差別的取扱い』の事例

- 物件一覧表や物件広告に「障害者不可」などと記載する。
- 緊急時に電話による連絡ができないという理由のみをもって入居を断る。
- 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。
- 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 等。



## 『合理的配慮の提供』とは?

- 障害者は、社会の中にあるバリア(社会的障壁)によって生活しづらい場合があります。
- 障害者から、社会の中にあるバリアを取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が示された時には、負担が重すぎない範囲で対応することが求められます。
- 『合理的配慮の提供』にあたっては、障害者と事業者が話し合い、お互いに理解しながら共に対応案を検討することが重要です。

### 不動産関係における『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。)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軒ずつ屋内の様子を手を添えて丁寧に案内する。
- 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 等。

セーフティネット住宅  
情報提供システム  
(バリアフリー化物件等の紹介)



### 合理的配慮の提供義務違反の事例

- 内見等に際して、移動の支援としては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 等。

何かあったら困るので、車椅子を押して案内することはできません。



### 合理的配慮の提供における留意点

「前例がありません」「特別扱いできません」「もし何かあったら」「〇〇障害のある人は」等は、障害者との対話の際に避けるべき考え方であることに留意が必要です。漠然としたリスクだけでは断る理由になりません。どのようなリスクが生じ、そのリスク低減のためにどのような対応ができるのか、個別の状況に応じて柔軟に検討する必要があります。