

令和6年(2024年)4月1日 施行

改正障害者差別解消法

事業者にも「合理的配慮の提供」が義務化されました！



共生社会の実現に向けて

障害者差別解消法は、障害のある人もない人もお互いにその人らしさを認め合いながら、共生社会の実現を目指して、障害を理由とする「不当な差別的取扱い」を禁止し、障害のある人から申し出があった場合に「合理的配慮の提供」を求めています。

事業者の皆さまは、障害のあるお客さんと接する場面が多くあると思いますが、本法律では以下のことを求めています。

❌ 不当な差別的取扱い

障害のある人に対して、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、制限する、条件を付けるような行為を禁止しています。

- 障害があることを理由に賃貸物件を貸さなかった
- 補助犬の同伴を理由に入店を断った
- 保護者や介助者の同伴を入店の条件とした



✅ 合理的配慮の提供

障害のある人が、社会の中にあるバリアを取り除くために、必要な手助けを求めたときは、負担が重すぎない範囲で対応することを求めています。

また、合理的配慮の提供にあたっては、障害のある人と事業者が話し合い、お互いを理解し合いながら、共に対応案を検討する「建設的対話」が重要です。



建設的対話とは？

障害のある人からの申し出への対応が難しい場合でも、障害のある人と事業者が持っている情報を伝え合い、話し合うことで、目的に応じて代替りの手段を見つけていくこと。

合理的配慮の具体例

【障害のある人からの申し出】
飲食店で車いすのまま着席したい。



【合理的配慮の提供】
机に備付けの椅子を片付け、車いすのまま着席できるスペースを確保した。



【障害のある人からの申し出】
耳が聞こえない人がジェスチャーで何かを伝えようとしている。



【合理的配慮の提供】
紙とペンを活用する、手のひらに文字を書きコミュニケーションを取った。



合理的配慮の提供における留意事項

- ・ 個別の状況に応じて柔軟な検討が必要のため、前例がないことを理由に断らない。
- ・ 障害の有無に関わらず、同じように状況を整えることが目的のため、特別扱いではない。
- ・ 漠然としたリスクだけで断らない。など

障害を理由とする差別や合理的配慮に関する相談窓口

民間事業者による差別について

- ・ 基本的には、事業者において対応することとなるため、事業者が設置する既存の苦情解決体制や相談窓口を活用する等、当事者間での話し合いが重要です。
- ・ 当事者間での話し合いがうまくいかない、法令等に係る質問がある場合は、下記の内閣府が設置する「つなぐ窓口」、区の窓口や都の窓口までご相談ください。
- ・ 各府省庁において、所管する事業分野ごとに、事業者の適切な対応・判断に資するために作成した対応指針に記載の相談窓口も設置されています。

つなぐ窓口

法に関する質問への回答、適切な自治体・各府省庁の相談窓口へ調整・取次ぎ

電話：0120-262-701 ※電話リレーサービスによる電話もできます

メールアドレス：info@mail.sabekai-tsunagu.go.jp

区の窓口

障害者施策推進課 計画推進係

電話：03-5742-6762（平日 午前8時30分～午後5時15分）

FAX：03-3775-2000

都の窓口

東京都障害者権利擁護センター（広域支援相談員）

電話：03-5320-4223（平日 午前9時～午後5時） FAX：03-5388-1413

メールアドレス：syougaisyakenriyogo@section.metro.tokyo.jp