

令和 5 年 11 月 2 日
総合政策局バリアフリー政策課

国土交通省所管事業における対応指針の改正について ～障害を理由とする差別の解消の一層の推進を図ります～

国土交通省では、来年 4 月に施行される障害者差別解消法^{※1} 及び同法に基づく基本方針の改正を踏まえて、所管事業における対応指針^{※2} を改正しましたので、お知らせいたします。

<主な改正内容>

- 障害者差別解消法の主な改正内容である「事業者における合理的配慮の提供の義務化」や基本方針の改正内容、意見交換会・パブリックコメントの結果を踏まえて、不当な差別的取扱いや合理的配慮の提供の具体例等を追加しました。

<背景・経緯>

- 平成 28 年 4 月に施行された障害者差別解消法では、障害を理由とする差別を解消するための措置として、民間事業者に対して「不当な差別的取扱いの禁止」及び「合理的配慮の提供」を求めており、その具体的な対応のあり方として対応指針を策定し、所管事業者に対し周知・啓発を行って参りました。
- こうしたなか、改正法^{※3}が令和 3 年 6 月に公布され、令和 6 年 4 月に施行されます。また、基本方針についても令和 5 年 3 月に改正されました。
- 国土交通省では、対応指針の改正に向け、障害者団体及び事業者団体等で構成される意見交換会を開催して関係者間で議論を進めてきました。意見交換会での議論を踏まえて取りまとめを行い、パブリックコメントを実施することで広く意見募集を行いました。

※ 改正後の対応指針は、以下の国土交通省ウェブサイトでご覧になれます。

https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000063.html

※1 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)

※2 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

※3 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を改正する法律(令和 3 年法律第 56 号)

<問い合わせ先>

総合政策局バリアフリー政策課 松田、河内

TEL : 03-5253-8111 (内線 26-503)、03-5253-8305 (直通)

メール : hqt-sabetsu-kaishou-honsyou★gxb.mlit.go.jp

(「★」を「@」に置き換えてご送付願います)

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

(抜粋)

令和5年11月公表

国土交通省

目次

一 趣旨	1
1 障害者差別解消法の制定の背景及び経緯.....	1
2 法の基本的な考え方.....	1
3 対応指針の意義・性質.....	2
二 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方	3
1 障害を理由とする不当な差別的取扱いの基本的な考え方.....	3
(1) 趣旨	3
(2) 正当な理由の判断の視点.....	3
(3) 積極的改善措置等の取扱い.....	4
2 合理的配慮の基本的な考え方.....	4
(1) 趣旨	4
(2) 意思の表明.....	5
(3) 過重な負担の基本的な考え方.....	5
(4) 環境の整備と合理的配慮の関係.....	6
三 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例	7
四 事業者における相談体制の整備.....	8
1 相談窓口の設置	8
2 相談時のコミュニケーションへの配慮.....	8
3 相談事例の蓄積と活用.....	8
五 事業者における研修・啓発、障害を理由とする差別の解消の推進に資する制度等の整備 ...	9
六 国土交通省における所掌する分野ごとの相談窓口	9

別紙

【不動産業関係】	11
【設計等業関係】	17
【鉄道事業関係】	20
【一般乗合旅客自動車運送業関係】	23
【一般乗用旅客自動車運送業関係】	27
【対外旅客定期航路事業関係】	29
【国内旅客船業関係】	32
【航空運送業関係】	35
【航空旅客ターミナル施設事業関係】	40
【旅行業関係】	43
【予報業務関係】	47

【鉄道事業関係】

1 対象事業

鉄道事業法（昭和61年法律第92号）による鉄道事業及び軌道法（大正10年法律第76号）による軌道事業（以下、鉄道事業等という。）

なお、鉄道事業等は、大量輸送の確保、安全・定時運行という事業特性を帯びており、障害のある方やその周囲の方を含めたすべての旅客に対し、安全で安定した輸送を提供することが求められている。また、鉄道事業等は多くの地域にまたがり、事業者ごとにその運営方法や事業規模も異なる。

2 具体例

（1）不当な差別的取扱い

① 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例

- ・ 障害があることや車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等のみを理由として、乗車を拒否する。
- ・ 段差が解消されていないなど施設がバリアフリー化されていないことのみをもって、駅の利用を一律に拒否する。
- ・ 車椅子利用者等であることのみをもって、鉄道駅の利用に事前の連絡を必須とする。
- ・ 障害があることや車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等のみを理由として、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることなく、一方的に乗車できる場所や時間帯を制限し、又は障害者でない者に対して付さない条件をつける。
- ・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬及び介助犬の帯同を理由として乗車を拒否する。
- ・ 障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。
- ・ 障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。

② 障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例

- ・ 合理的配慮の提供等をするために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。（権利・利益の保護）

- ・ 車椅子等を使用して駅構内の移動や列車に乗車をする場合、段差があることなどによって、係員が補助を行っても車椅子利用者、高齢者、ベビーカー利用者等の安全確保が困難等の理由により、利用できる駅や列車等を提示する。（安全の確保）
- ・ 車椅子等を使用して列車に乗車する場合、関係者間の情報共有など待ち時間短縮に係る取組みを実施したうえで、段差に渡り板を渡す等乗降時の対応にかかる人員の手配等により、やむを得ず乗降に時間がかかる。（安全の確保）
- ・ 車椅子利用者等に対し、事前に関係個所との調整を行い、スムーズな乗降補助により待ち時間を短縮するため、列車に乗車する場合に、乗降に必要な利用者の情報の提供を求める。（権利・利益の保護）

（２）合理的配慮

① 合理的配慮の提供の事例

- ・ 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、窓口等で障害のある方の障害の特性に応じたコミュニケーション手段（筆談、読み上げ、手話、IT機器の活用など）で対応する。
- ・ 障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、関係者間の情報共有などにより待ち時間ができるだけ短くなるよう努めたうえで、障害のある方が列車に乗降する、又は列車の乗降のために駅構内を移動する際に手伝う。
- ・ 券売機の利用が難しい場合、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、障害の特性に応じ、窓口での発売や券売機操作を手伝う。
- ・ 鉄道駅の混雑時において、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、通行の安全を確保するためや各障害特性に応じた案内、誘導を行う。
- ・ 鉄道駅において、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、プラットフォームと車両との段差や隙間を解消するために渡り板を提供し乗降の手助けを行う。

② 合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる事例

- ・ 車椅子利用における乗降介助や駅構内の移動介助、券売機における購入補助、時刻や行先等の案内、その他特性に応じた社会的障壁の除去に関する申出に対して、「何かあったら困る」という抽象的な理由や「特別扱いはできない」という一方的な理由で、当該申出を断る。

- ・ 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等）により問い合わせ等があった際に、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。

③ 合理的配慮の提供義務違反に該当しないと考えられる事例

- ・ 管理外施設や公道における移動介助の依頼に対して、当該業務を事業の一環として行っていないことから、依頼を断る。（本来の業務に付随しないもの）
- ・ 排泄介助や飲食物の購入、荷物持ちなど、事業の一環として行っていない依頼を断る。（本来の業務に付随しないもの）

【一般乗合旅客自動車運送業関係】

1 対象事業

一般乗合旅客自動車運送事業（道路運送法（昭和26年法律第183号）第3条第1号イに規定する一般乗合旅客自動車運送事業）を対象とする。

2 具体例

（1）不当な差別的取扱い

① 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例

- ・ 障害があることや車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等のみをもって、乗車を拒否する。
- ・ 他の乗客に迷惑が掛かるといふ漠然とした理由で、お互いに相手の立場を尊重しながら、相互理解を図ることなく、利用を拒否する。
- ・ 運転者が、乗車スペースがあると認識していたにもかかわらず、介助者や他の乗客への協力を依頼することなく車椅子利用者だけ乗車を拒否する。
- ・ 車椅子固定場所の座席を別の乗客が利用している状況において、固定場所の座席を利用している乗客に対し協力を求めることなく、すでに他の乗客が当該座席を利用していることのみをもって車椅子利用者の利用を拒否する。
- ・ 車椅子利用者に対し、混雑する時間のバス利用を避けてほしいと言う。
- ・ 車椅子利用者であることのみを理由に、その必要性についての情報提供を適切に行うことなく、路線バス利用に際して事前の連絡を条件とする。
- ・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬及び介助犬の帯同を理由として乗車を拒否する。
- ・ 障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。
- ・ 障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。

② 障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例

- ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。（権利・利益の保護）

- ・ 車内が混雑していて車椅子スペースが確保できない場合、車椅子使用者に説明した上で、次の便への乗車をお願いする。（安全の確保）
- ・ 低床式車両やリフト付きバスでない場合、運転者ひとりで車椅子使用者の安全な乗車を行うことは無理と判断し、他の利用者に車内マイクを使って協力をお願いしたが、車内で利用者の協力が得られず乗車できない場合、説明をした上で発車する。（事業の目的・内容・機能の維持）
- ・ 車椅子又はベビーカーの乗客がすでに車椅子固定場所を利用中のため、乗車を断る。
- ・ 車椅子の形態により、車椅子がバスに備え付けられている装置等によって固定できないため、転倒等により車椅子利用者や他の乗客が怪我をするおそれがあるため、乗車を遠慮してもらう。（安全の確保）
- ・ 車椅子使用者がバスに乗車する際、合理的配慮の提供等や、車椅子使用者が安心して乗車でき、車内の利用者にも車椅子スペースを開けてもらうよう協力していただきやすいように、可能な限り乗車予定の事前連絡の協力をお願いについてホームページ等で周知する。

（２）合理的配慮

① 合理的配慮の提供の事例

- ・ 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、コミュニケーションボードや筆談、IT 機器（タブレット等による図や絵）の活用等により対応を行う。
- ・ 定期的にバスを利用する車椅子使用者の利用時間に合わせ、路線を指定してバリアフリー対応の車両を配車する。
- ・ 車椅子使用者がバスに乗車する際、車内の利用者へ車椅子スペースを空けてもらうよう車内案内により協力をお願いする。
- ・ 運賃支払いの手助けを必要とする障害者については、障害の特性に応じた配慮をする。
- ・ 低床式車両の位置情報サービスの提供をすでに実施している事業者については、適切に当該サービスを提供する。
- ・ スロープ板を出すことが困難なバス停では、前後で乗降可能な位置にバスを停車する。
- ・ 運行に支障のない範囲で、バスと歩道等のすき間が広く開かないよう停車する。
- ・ 視覚障害や聴覚障害のある利用者のため、音声合成装置や停留所名表示

器を装備するなど、事業運営の範囲内で可能な限りハード面での充実を図るとともに、肉声による車内案内をこまめに行う。

- ・ 車椅子使用者の乗車ができないことがないように、スロープや車椅子固定装置の整備・点検を徹底する。
- ・ 運転者への教育等を行うことにより、高齢者や障害者等の特性を理解することで、本来業務に付随する範囲内において適切な接遇・介助や、必要に応じてトラブル防止のための車内案内を行う。
- ・ 低床式車両やリフト付きバスでない場合、運転者ひとりで車椅子使用者の安全な乗車を行うことは無理と判断し、他の利用者に車内マイクを使って協力をお願いする。
- ・ 運行業務の範囲内において、やむを得ず通常の停留所から位置をずらして停車する場合には、乗客に対し、降車時の安全確保のための注意を促す。
- ・ 障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、乗降が困難な乗客に対しては、本来業務に付随する範囲内において介助等を行う。
- ・ 混雑時に視覚障害のある利用者から乗降の補助を求められた場合において、状況を丁寧に説明した上で、周囲の混雑状況が解消するまで待機を提案する。利用者の了解が得られれば、混雑の解消後、乗降の補助を行う。

② 合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる事例

- ・ 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、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。

③ 合理的配慮の提供義務違反に該当しないと考えられる事例

- ・ 車両外（公道等）における移動介助等の本来業務に付随しない依頼などに対して、丁寧に説明を行ったうえで断る。（本来の業務に付随しないもの）
- ・ 障害内容や必要な配慮に関する情報の提供が行われない（配慮を提供する側がどのような対応をとることが適切であるか判断できない）状況において、建設的な対話なく配慮の提供を求める障害者の対応を断る。（障害者側が建設的対話に応じないもの）
- ・ 座席指定制を導入する乗合バスにおいて、車内持ち込み医療器具等のために複数の座席を必要とする旅客について、1席を超える座席の旅客運賃を徴収する。（この場合においては、当該旅客に過度な負担が生じないよう、可能な限り配慮する。）（費用・負担が過重なもの）

- 先着で販売している割引乗車券について、障害のため当該販売開始日に購入手続を行うことが困難であることを理由に、当該割引乗車券をあらかじめ別途確保しておくよう求められた場合において、当該対応を断る。(障害者以外と比べて同等以上の機会提供)。

【一般乗用旅客自動車運送業関係】

1 対象事業

一般乗用旅客自動車運送事業（道路運送法（昭和26年法律第183号）第3条第1号ハに規定する一般乗用旅客自動車運送事業）を対象とする。

2 具体例

（1）不当な差別的取扱い

① 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあつたと想定される事例

- ・ 車椅子使用者、白杖使用者等外見上障害者と認識して止まることなく、乗車を拒否する。又は障害者と認識した時点で、乗車を拒否する。
- ・ 車椅子の乗車設備、固定装置等がある車両であるにもかかわらず、車椅子使用者の乗車を拒否する（乗務員の身体的理由から乗車の引受けが困難な場合を除く）。
- ・ 運転手が車椅子をトランクに積むことで乗車が可能であるにもかかわらず、セダン型タクシーであることのみを理由に車椅子使用者の乗車を拒否する。
- ・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬及び介助犬の帯同を理由として乗車を拒否する。
- ・ 障害者割引に対して、割引タクシー券の利用や領収書の発行を拒否する。
- ・ 障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。
- ・ 障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。

② 障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあつたと思はれる事例

- ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。（権利・利益の保護）
- ・ 車椅子の乗車設備、固定装置等がない車両の場合、車椅子を使用したままの乗車を断る。（安全の確保）
- ・ セダン式タクシーの場合、手動車椅子や簡易電動車椅子等の折りたたみ可能なものは、法令等の基準内においてトランクに（ひも等で縛り）

積載が可能であるが、大型電動車椅子等の折りたたみが不可能なものについては積載できないため、乗車を断る。（法令等の遵守）

- ・ 車椅子からタクシー座席への移乗等にあたって、介助人がおらずタクシードライバーだけでは対応できない場合は乗車を断る。（安全の確保）
- ・ 駐停車禁止除外標章等の交付を受けていない車両において、駐停車禁止場所での乗降や、車両を離れての介助行為等道路交通法等の法規制に抵触するサービスの提供を断る。（法令等の遵守）

（２）合理的配慮

① 合理的配慮の提供の事例

- ・ 障害によりタクシーへの乗降が困難な乗客に対し、タクシードライバーが乗降時の介助を行う。
- ・ 車椅子等の大きな荷物がある乗客に対し、タクシードライバーがトランクへの収納等の手助けを行う。
- ・ 自身でシートベルトを装着することができない障害者の方の場合、乗車時にシートベルトの装着と装着確認をタクシードライバーが行う。
- ・ 聴覚障害のある利用者等が乗車の際、メモを用いた筆談や IT 機器（タブレット等による図や絵）の活用等によりコミュニケーションをとり、行先や要望事項を確認する。
- ・ タクシードライバーが、ユニバーサルドライバー研修等により高齢者や障害者等の特性を理解することで、認識不足による無意識的な障害者の方の乗車拒否を防ぐ。
- ・ 視覚障害のある利用者からあらかじめ降車地点を明確に伝えられている場合であって、交通状況等によりやむを得ず依頼のあった降車地点からずれた位置で停車せざるを得ない場合にあっては、停車する位置について停車前に旅客と相談する。

② 合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる事例

- ・ 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、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。

【対外旅客定期航路事業関係】

1 対象事業

対外旅客定期航路事業（海上運送法（昭和24年法律第187号）第19条の4に規定する対外旅客定期航路事業をいう。）を対象とする。

2 具体例

（1）不当な差別的取扱い

① 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例

- ・ 障害があることを理由に窓口手続きを拒否する。
- ・ 障害があることを理由に対応の順序を後回しにする。
- ・ お互いに相手の立場を尊重しながら、相互理解を図ることなく、障害があることやそれに伴い車椅子を利用する等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由として、単独での乗船を拒否する。
- ・ 船内宿泊の際、障害があることを理由に、個室の予約を断る。
- ・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬及び介助犬の帯同を理由として乗船を拒否する。
- ・ 障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。
- ・ 障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。
- ・ 障害があることや車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由に、一律に介助者の同伴を求める。

② 障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例

- ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。（権利・利益の保護）
- ・ 障害の程度から客観的に判断して、緊急時に、乗組員が他の乗客の安全の確保を図りつつ補助を行ったとしても、安全に避難することが困難と考えられる場合において、当該障害者に介助者の付き添いを求める。（安全の確保）
- ・ 乗組員が乗降を補助する必要がある場合において、限られた乗組員で船舶を安全に離着岸させる都合上、乗下船の順番を前後させる。（安全の確保）

保)

- ・ 障害者から誘導や介助を求められた際に、限られた乗組員により運航している関係上すぐに対応が困難である場合、丁寧に説明したうえで、待ってもらおう。(事業の目的・内容・機能の維持)
- ・ 乗組員の不足により障害者のアテンドが困難であり、安全性等に問題がある場合、予約時点で理由を丁寧に説明するなどして、別日・時間への変更等を提案する。(事業の目的・内容・機能の維持)
- ・ 車椅子ご利用団体(一定数以上)乗船の場合において、限られた施設(エレベーターの数など)で対応するため、十分な研修を受けたスタッフの配置や関係者間の情報共有により所要時間の短縮を図った上でも、やむを得ず通常の乗船時間前に乗船手続及び乗船を行う。(事業の目的・内容・機能の維持)
- ・ 利用中の車椅子の他に、手荷物として別途車椅子を持ち込む場合(競技用車椅子の持ち込みなど)には、格納場所等の確保の観点から、乗船日程や便をあらかじめ提案する。(事業の目的・内容・機能の維持)
- ・ 乗客タラップ損傷の一時的なハード面における課題時において、車椅子利用者の乗船日程をハード面の課題解決後とする。(安全の確保)

(2) 合理的配慮

① 合理的配慮の提供の事例

- ・ 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、筆談、読み上げ、手話、コミュニケーションボードやIT機器(タブレット等による図や絵)の活用などによるコミュニケーション、振り仮名や写真、イラストなど分かりやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通に係る対応を行う。
- ・ 車椅子の配置(環境の整備)に努めたうえで、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、所有台数の範囲内に限り、車椅子の貸し出しを行う。
- ・ 車椅子利用者からの申し出を受けて、旅客船の乗降時等に障壁がある場所において、職員による補助を行う。
- ・ 電話や窓口において、障害者が事前に申告または相談したことについて、連携を図ることが可能な場合においては、関係部署への引継ぎや情報共有を行う。
- ・ 車のまま乗船したい旨事前に申込みがあった場合には、可能な限り、客室に近い駐車スペースを確保する。
- ・ 障害者割引制度などを、利用者へ積極的に周知・案内する。

- ・ 研修等により、車椅子固定具やスロープなどの船舶設備の扱い方を乗組員が習熟することで、車椅子使用者が必要とする際に、適切に対応を行う。
- ・ 災害発生時を考慮し、迅速かつ円滑な補助を行うため、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、障害者の座席などを出入口付近やバリアフリートイレ付近を提案する。

② 合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる事例

- ・ 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、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。

③ 合理的配慮の提供義務違反に該当しないと考えられる事例

- ・ 障害内容や必要な配慮に関する情報の提供が行われない（配慮を提供する側がどのような対応をとることが適切であるか判断ができない）状況において、建設的な対話なく配慮の提供を求める障害者の対応を断る。（障害者側が建設的対話に応じないもの）
- ・ 障害を理由として、上等級への繰上要求が行われた場合に、理由を丁寧に説明した上で断る。（障害者以外と比べて同等以上の機会提供）
- ・ 客観的に見ても通常範囲を超えた過剰な量の手荷物等を、船員または陸上職員に運搬させる要求に対し、理由を丁寧に説明したうえで断る。（本来の業務に付随しないもの）。

【国内旅客船業関係】

1 対象事業

国内旅客船事業（海上運送法（昭和24年法律第187号）第3条第1項に規定する一般旅客定期航路業、同法第19条の3第1項に規定する特定旅客定期航路事業及び同法第21条第1項に規定する旅客不定期航路事業等をいう。）を対象とする。

なお、国内旅客船事業は、完全な予測が不可能な気象・海象（波、風、潮流、霧など）により船体性能や操縦方法と無関係に船が動揺し、乗り心地に大きな影響を与える特性を有しており、また、運航時間、船体規模及び航行区域などにより、事業者毎に船員の配乗体制を含め運営方法が異なる。

2 具体例

（1）不当な差別的取扱い

① 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例

- ・ お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることなく、障害があることやそれに伴い車椅子を利用する等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由として、単独での乗船を拒否する。
- ・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬及び介助犬の帯同を理由として乗船を拒否する。
- ・ 船内宿泊の際、障害があることを理由に、個室の予約を断る。
- ・ お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることなく、事前連絡が無かったことを理由に乗船を拒否する。
- ・ 障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。
- ・ 障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。
- ・ 障害があることや車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由に、一律に介助者の同伴を求める。

② 障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例

- ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。（権利・利益の保護）
- ・ 障害の程度から客観的に判断して、緊急時に、乗組員が他の乗客の安全

の確保を図りつつ補助を行ったとしても、安全に避難することが困難と考えられる場合において、当該障害者に介助者の付き添いを求める。(安全の確保)

- ・ 乗組員が乗降を補助する必要がある場合において、限られた乗組員で船舶を安全に離着岸させる都合上、乗下船の順番を前後させる。(事業の目的・内容・機能の維持)

(2) 合理的配慮

① 合理的配慮の提供の事例

- ・ 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、筆談、読み上げ、手話、コミュニケーションボードやIT機器(タブレット等による図や絵)の活用などによるコミュニケーション、振り仮名や写真、イラストなど分かりやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通に係る対応を行う。
- ・ 車椅子利用者や介助者等からの意思の表明に応じて、乗下船する際に段差があった場合にスロープを渡す等の対応を行う。
- ・ 電話や窓口において、障害者が事前に申告または相談したことについて、連携を図ることが可能な場合においては、関係部署への引継ぎや情報共有を行う。
- ・ 車のまま乗船したい旨事前に申込みがあった場合には、可能な限り、客室に近い駐車スペースを確保する。
- ・ 障害者割引制度などを、利用者へ積極的に周知・案内する。
- ・ 研修等により、車椅子固定具やスロープなどの船舶設備の扱い方を乗組員が習熟することで、車椅子使用者が必要とする際に、適切に対応を行う。

② 合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる事例

- ・ 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、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。

③ 合理的配慮の提供義務違反に該当しないと考えられる事例

- ・ サポートできる範囲などについて乗船前にお互いに相手の立場を尊重しながら、建設的対話を行わずに、介助者無しで単独乗船された場合において、当初確認できていたサポート範囲以外のサービス(入浴、トイレ、

食事、車椅子からベッドへの移動・デッキでの散策への同行のサポートなどに係る介助)を求められた際、その提供を断る。(本来の業務に付随しないもの)

- 下船後に別の交通機関を利用する際、当該交通機関の駅等までの移動に同行を求められた際、その提供を断る。(本来の業務に付随しないもの)。

【航空運送業関係】

1 対象事業

航空運送事業（航空法（昭和 27 年法律第 231 号）第 2 条第 18 項）等を対象とする。

2 具体例

（1）不当な差別的取扱い

① 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例

- ・ 航空旅行に関して特段の支障等がない利用者に対し、診断書の提出を求める。
- ・ 安全上の問題（職員が他の乗客の安全を凶りつつ、可能な範囲で十分補助に努めたとしても安全に避難することが困難等）などがないにもかかわらず、又は、安全上の問題があるとしても当該安全上の問題について丁寧な説明を行うことなく、障害のみを理由に搭乗を拒否する。
- ・ 車椅子使用者であることのみを理由に搭乗を拒否する。
- ・ 安全上の問題（職員が他の乗客の安全を凶りつつ、可能な範囲で十分補助に努めたとしても安全に避難することが困難等）などがないにもかかわらず、又は、安全上の問題があるとしても当該安全上の問題について丁寧な説明を行うことなく、障害のみを理由に付き添いの方の同伴を求める。
- ・ 同伴者がいないことを理由に、軽度な歩行困難な利用者の搭乗を拒否する。
- ・ 安全上の理由（非常口の横の座席であり、避難時に、素早く移動し、及び避難の手伝いを行っていただく必要があること等）などがなく、座席制限が不要であるにもかかわらず、又は、安全上の理由があるとしても当該安全上の理由について丁寧な説明を行うことなく、座席を制限する。
- ・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬及び介助犬（以下「身体障害者補助犬」という。）の帯同を理由として搭乗を拒否する。
- ・ 車椅子を受託手荷物として預かる際、運送中の破損等に係る会社の損害賠償責任を一切免除する条件など、正当な理由の説明がないにもかかわらず、他の受託手荷物と異なる受託条件を付す。
- ・ 搭乗に係る規則等に抵触する際、当該規則等の趣旨、必要性などを説明することなく、規則等に抵触することだけを伝えて搭乗を拒否する。
- ・ 障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。

- ・ 障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。
- ・ 有効期限の記載のある診断書を提出しており、当該有効期限内であるにもかかわらず、搭乗の都度、新たな診断書の提出を求める。

② 障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例

- ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。（権利・利益の保護）
- ・ コミュニケーション等に係る合理的配慮の提供等を行っても、障害の種類や程度、人的体制・設備等から客観的に判断して、緊急時に職員の安全に関する指示が理解できないおそれがあり、職員が他の乗客の安全を図りつつ、可能な範囲で十分補助に努めたとしても安全に避難することが困難と考えられる場合に、当該障害者に介助者の付き添いを求める。（安全の確保）
- ・ 特別なお手伝いが必要な場合に、緊急時を含め十分なサービスを提供できるようにするため、搭乗当日、障害等の状況確認を含めた搭乗手続に時間を要する。（安全の確保）
- ・ 車椅子使用者及び一般の利用者に円滑に搭乗・降機をしてもらうため、車椅子使用者に対して、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ったうえで、必要最小限の範囲で、最初の搭乗、最後の降機等を依頼する。（事業の目的・内容・機能の維持）
- ・ 国土交通省通達により、身体が不自由な利用者、身体障害者補助犬を同伴される利用者等の緊急脱出時の援助者として行動することが困難と考えられる利用者に対して、非常口座席の利用を制限する。（安全の確保）
- ・ 保安上の理由により、障害者を含め全ての利用者を保安検査の対象とする。この場合において、補助具（義足、インプラント等）を利用しているお客様から、「金属探知機は補助具に反応しているので更なるチェックは不要である」との申し出があっても、航空保安の観点から、改めて補助具を外して金属探知機を通ってもらう、又は触手による検査を行う。（安全の確保）
- ・ 客室乗務員等の本来の業務に付随するものでないため、食事・化粧室の利用などの介助が必要な利用者に対して、付き添いの方の同伴を求める。ただし、食事は不要である旨利用者より申し出があった場合は、食事の介助のための同伴は求めない。（事業の目的・内容・機能の維持）
- ・ 本来の業務に付随するものでないため、包帯の交換や注射等医療行為は

実施しない。（事業の目的・内容・機能の維持）

- ・ 電動車椅子の利用者に対して、通常よりも搭乗手続や保安検査に時間を要することから、十分な研修を受けたスタッフの配置や関係者間の情報共有により所要時間の短縮を行った上で必要最小限の時間を説明するとともに、搭乗に間に合う時間に空港に来てもらうよう依頼する。（事業の目的・内容・機能の維持）
- ・ 車椅子の受託に当たり取り外せる部分を取り外すなどの工夫を十分に行っても、なお使用機材、空港車両、人員等の理由により、車椅子のサイズと重量が搭載の規定範囲を超えていると判断される場合は、車椅子の受託を断る。（事業の目的・内容・機能の維持）
- ・ 受託する車椅子の運搬ルート等の検討を十分に行っても、なお空港要件（エレベーターの有無や天候、車椅子の重さなど）により航空機のドア付近（機側）で車椅子の受託又は返却を行うことができないと判断される場合は、機側での車椅子の受託又は返却を断る。（事業の目的・内容・機能の維持）
- ・ 短時間でのストレッチャーの着脱は不可能であるため、ストレッチャー使用者が希望される搭乗便の機材上の前後の便が満席であることを理由に、搭乗便の変更を依頼する。（安全の確保）
- ・ ストレッチャーの取り付け可能な空港が限られているため、搭乗便の変更を依頼する。（事業の目的・内容・機能の維持）
- ・ 混雑時に視覚障害のある利用者から搭乗の補助を求められた場合において、状況を丁寧に説明した上で、周囲の混雑状況が解消するまで、待合スペースでの待機を提案する。（安全の確保）
- ・ 車椅子利用者の搭乗に際し、搭乗当日の待機時間の短縮を目的とした空港スタッフや客室乗務員の連携に必要な準備を行うために事業者が必要とする最小限の範囲で、あらかじめ書面の提出を求める。（権利・利益の保護）

（２）合理的配慮

① 合理的配慮の提供の事例

- ・ 車椅子の配置（環境の整備）に努めたうえで、所有台数の範囲内に限り、車椅子の貸し出しを行う。
- ・ 利用者自身で使用する車椅子を無料で預かる。
- ・ 杖・松葉杖（先の尖ったものを除く）の機内の持ち込みを許可する。
- ・ 車椅子利用者に対して、一般の利用者に優先して搭乗を開始する。

- ・ 安全に関する情報について、視覚障害のある利用者からの求めに応じて、個別に口頭にて案内を実施し、又は点字によるパンフレットを用意する。
- ・ 聴覚障害あるいは言語障害のある利用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、その障害の特性に応じたコミュニケーション手段（メモや筆談ボード、IT機器の活用など）を用いて対応する。
- ・ 視覚障害のある利用者や握力の弱い利用者、介助者等からの意思の表明に応じて、機内食の包装の開封を手伝う。
- ・ 障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、化粧室に行く際に移動を手伝う。
- ・ 航空機に搭載可能な電動車椅子のサイズの情報等を提供するとともに、航空機の予約や搭乗に係る障害のある利用者専用の窓口を設置する。
- ・ 膝を曲げることが困難な利用者からの求めに応じて、可能な限り利用者の要望に沿った座席を用意する。
- ・ 人的対応が可能な場合で、利用者の状況により利用者の希望があれば、チェックインカウンターから搭乗口へ、又は搭乗口から到着ロビーの間、係員が同行する。
- ・ 車椅子利用者の搭乗に際し、人的対応が可能な場合で、当該利用者の希望があれば、車椅子のサイズと重量が対応可能な範囲内で、利用者自身の車椅子を航空機のドア付近にて預かる。また、車椅子の返却に当たっては、機内用車椅子に座っている時間の長さなども考慮し、対応可能な範囲で、当該利用者と返却場所等を調整する。
- ・ 調整可能な範囲で、車椅子を使用され、かつ階段の昇降ができない利用者の予約がある場合は、ボーディングブリッジのあるスポット又はリフトカー等を準備する。
- ・ 乗り継ぎを行う際にお客様から希望があった場合において、遅延などの不可抗力を除いて、乗り継ぎ時間に間に合うよう、事業範囲内で移動のサポートや案内を行う。

② 合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる事例

- ・ チェックインカウンターから搭乗までの移動に際して、事業範囲内で特別な支援を求める申出があった場合において、お互いに相手の立場を尊重した建設的対話を行うことなく、「何かあったら困る」という抽象的な理由や「特別扱いはできない」という理由で、当該申出を断る。
- ・ 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。

③ 合理的配慮の提供義務違反に該当しないと考えられる事例

- ・ 機内持ち込み医療器具等のために複数の座席を必要とする旅客について、1席を超える座席の旅客運賃を徴収する。（この場合においては、当該旅客に過度な負担が生じないように、可能な限り配慮する。）（費用・負担が過重なもの）
- ・ 事業者において、障害者から事業の一環として行っていない業務の提供を求められた場合、丁寧なコミュニケーションを経て、その提供を断る。（本来の業務に付随しないもの）
- ・ 先着で販売している割引航空券について、障害のため当該販売開始日に購入手続を行うことが困難であることを理由に、当該割引航空券をあらかじめ別途確保しておくよう求められた場合において、当該対応を断る。（障害者以外と比べて同等以上の機会提供）

【航空旅客ターミナル施設事業関係】

1 対象事業

空港法（昭和31年法律第80号）第15条第1項に規定する空港機能施設事業のうち、航空旅客の取扱施設（以下「航空旅客ターミナル施設」という。）を管理する事業を対象とする。

2 具体例

（1）不当な差別的取扱い

① 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと懸念される事例

- ・ 障害があることや車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等のみをもって、航空旅客ターミナル施設の利用を拒否する。
- ・ 障害があることや車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等のみをもって、立ち入る場所や時間帯を制限し、又は障害者でない者に対して付さない条件をつける。
- ・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬及び介助犬（以下、「身体障害者補助犬」という。）の帯同を理由として航空旅客ターミナル施設の利用を拒否する。
- ・ 障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。
- ・ 障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。

② 障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例

- ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。（権利・利益の保護）
- ・ コミュニケーション等に係る合理的配慮の提供等を行っても、障害の種類や程度、人的体制・設備等から客観的に判断して、緊急時に職員の安全に関する指示が理解できないおそれがあり、職員が他の乗客等の安全の確保を図りつつ補助を行っても安全に避難することが困難と考えられる場合に、当該障害者に介助者の付き添いを求める。（安全の確保）

（2）合理的配慮

① 合理的配慮の提供の事例

- ・ 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。）に応じて乗用カート及び車椅子の貸し出しを行うとともに、WEBサイトにて貸し出しの情報を掲載する。
- ・ ロビー等に設置している椅子に優先席を設ける。
- ・ 聴覚障害、視覚障害、言語障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の障害のある利用者や介助者等からの意思の表明に応じて、その障害の特性に応じたコミュニケーション手段（メモ、筆談ボード、手話ができるスタッフの配置、コミュニケーションを支援するアプリケーションソフトウェア等）を用いて対応する。
- ・ 障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、代筆・代読等の対応を行う。
- ・ 災害時の避難誘導について、過度な負担の無い範囲内において、障害の特性に応じた対応を実施する。
- ・ 利用者の希望があれば、出発時は航空旅客ターミナル施設内からチェックインカウンターまで、到着時は到着ロビーから航空旅客ターミナル施設内の希望する場所まで、職員が同行する。また、その際には、利用者の移動及び手続きが円滑に進むよう、他の空港関係者と連携を行う。
- ・ タッチパネル式を採用しているサービス（ロッカー等）について、視覚障害や身体障害のある利用者等が利用できるサービスの併用及び人的対応等代替手段を提供する。
- ・ ピクトグラム等案内表示の解説を記載した航空旅客ターミナル施設内のパンフレットを準備（環境の整備）し、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、分かりやすく各種施設への案内を行う。
- ・ 聴覚障害のある利用者に対して、搭乗に関する情報や緊急情報について、音声情報とともに視覚的情報手段（手話、字幕等）を提供する。
- ・ 航空旅客ターミナル施設内にある資料、情報誌等を点字等に対応させたものを使用し、視覚障害のある利用者からの意思の表明に応じて、理解しやすいよう説明する。
- ・ 利用者に対する割引制度やサービスの周知を行う。
- ・ 車椅子利用者との対話により、必要により最寄りの車椅子利用者の目線に合わせた自動販売機やカウンター等を案内する。

② 合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる事例

- ・ 航空旅客ターミナル施設の利用に際して特別な支援を求める申出があ

った場合において、お互いに相手の立場を尊重しながら、建設的対話を行うことなく、「何かあったら困る」という抽象的な理由や「特別扱いはできない」という理由で、当該申出を断る。

- ・ 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、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。

③ 合理的配慮の提供義務違反に該当しないと考えられる事例

- ・ 事業者において、障害者から事業の一環として行っていない業務の提供を求められた場合、お互いに相手の立場を尊重しながら、建設的対話を行ったうえで、その提供を断る。（本来の業務に付随しないもの）