

会 員 各 位

一般社団法人 全国住宅産業協会  
事務局長 米 山 篤 史

改正障害者差別解消法「国土交通省対応指針」の改正について

国土交通省から標記についての周知依頼がありましたのでお知らせします。詳細は別添資料をご参照ください。

記

1. 概 要 (1)改正障害者差別解消法（令和6年4月1日施行）では、事業者に対して、不当な差別的取扱いの禁止ほかに、合理的配慮の提供が義務付けられることになった。  
(2)国土交通省では、所管する事業者（宅建業者、マンション管理業者、賃貸住宅管理業者等。）が具体的な取組みを適切に行えるよう対応指針の改正を行った。  
(3)対応指針では、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例、合理的配慮の提供事例、合理的配慮の提供義務違反に該当する・該当しないと考えられる事例などが記載されている。
2. 施 行 日 令和6年4月1日
3. 通知等資料 障害者差別解消法の改正に伴う改正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の周知について（依頼）（令和5年11月13日 国不動第82号）
  - (1)（別紙1）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の概要
  - (2)（別紙2）障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針概要
  - (3)（別紙3）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（不動産業関係）
  - (4)（別添）改正障害者差別解消法の施行に向けた関係者への周知について（依頼）令和5年11月7日 国総バ第102号）※資料(3)と(4)は全住協HPにも掲載。
4. 参 考 H P (1)障害を理由とする差別の解消の推進（内閣府HP）  
[https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html#cao\\_taiou](https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html#cao_taiou)  
(2)事業者向け対応指針（国交省HP）  
[https://www.mlit.go.jp/report/press/sogo09\\_hh\\_000359.html](https://www.mlit.go.jp/report/press/sogo09_hh_000359.html)
5. 問 合 せ 先 （一社）全国住宅産業協会 担当：原田  
TEL 03-3511-0611

以 上

不動産業関連団体の長 殿

国土交通省不動産・建設経済局不動産課長

(公 印 省 略)

障害者差別解消法の改正に伴う改正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の周知について（依頼）

日頃より国土交通省行政の推進に格別の御配慮、御協力をいただき、御礼申し上げます。

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「障害者差別解消法」という。）について、差別の解消の一層の推進を図るため、民間事業者に対し「合理的配慮の提供」を義務付けること等を内容とした、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）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、同改正に伴い、障害者差別解消法に基づく基本方針（以下「基本方針」という。）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、本基本方針の改定を踏まえ、障害者差別解消法の規定に基づき主務大臣が策定する事業者向けの対応指針（「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（以下「対応指針」という。）」）につきまして、事業者・障害当事者双方の関係者による意見交換の結果を基に、別添のとおり対応指針の改正を行い、令和5年11月2日に公表いたしました。

今般、当省総合政策局バリアフリー政策課長より、当部局の関係団体・関係事業者等に対し、改正内容の周知と併せて、法の趣旨や基本方針、対応指針について改めて周知するとともに、法の目的を踏まえた障害者対応が適切に行われるよう、更なる普及・啓発の取組を行うよう依頼（別添）があったところです。

つきましては、貴職におかれましても、改正対応指針を踏まえ適切に御対応にいただきたく、貴団体加盟の会員に対し、更なる普及・啓発の取組を行っていただきますよう御願いたします。

なお、内閣府による障害者の差別解消に向けた理解促進のためのポータルサイト（<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/>）において、事業者が障害者に対応する際に参考となる対応例を提供しているため、参考にさせていただきますよう御願いたします。

以上

# 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の概要

## (令和3年法律第56号)

### 経緯

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「障害者差別解消法」という。)附則第7条においては、施行(平成28年4月)後3年を経過した場合に事業者による合理的配慮の在り方その他の施行状況について所要の見直しを行う旨規定されている。このため、障害者政策委員会において議論が行われ、令和2年6月に意見書が取りまとめられている。この意見書等を踏まえ、以下の措置を講ずる。

### 概要

障害を理由とする差別の解消の一層の推進を図るため、事業者に対し社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をすることを義務付けるとともに、行政機関相互間の連携の強化を図るほか、障害を理由とする差別を解消するための支援措置を強化する措置を講ずる。

#### 1. 国及び地方公共団体の連携協力の責務の追加

国及び地方公共団体は、障害を理由とする差別の解消の推進に関して必要な施策の効率的かつ効果的な実施が促進されるよう、適切な役割分担を行うとともに、相互に連携を図りながら協力しなければならないものとする。

#### 2. 事業者による社会的障壁の除去の実施に係る必要かつ合理的な配慮の提供の義務化

事業者による社会的障壁(障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のもの)の除去の実施に係る必要かつ合理的な配慮の提供について、現行の努力義務から義務へと改める。

#### 3. 障害を理由とする差別を解消するための支援措置の強化

- (1) 基本方針に定める事項として、障害を理由とする差別を解消するための支援措置の実施に関する基本的な事項を追加する。
- (2) 国及び地方公共団体が障害を理由とする差別に関する相談に対応する人材を育成し又はこれを確保する責務を明確化する。
- (3) 地方公共団体は、障害を理由とする差別及びその解消のための取組に関する情報(事例等)の収集、整理及び提供に努めるものとする。

#### ※ 施行期日

公布の日(令和3年6月4日)から起算して3年を超えない範囲内において政令で定める日

### 参考

障害者差別解消法では、行政機関等と事業者は、事務・事業を行うに当たり、障害者から何らかの配慮を求められた場合には、**過重な負担がない範囲**で、社会的障壁を取り除くために**必要かつ合理的な配慮(合理的配慮)**を行うことを求めている。

(※障害者差別解消法(改正法施行前)では、行政機関等は義務、事業者は努力義務とされている。)



段差がある場合に、スロープなどで補助する



意思を伝え合うために絵や写真のカードやタブレット端末などを使う

注 「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」(平成27年2月24日閣議決定)に基づき作成

# 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（令和5年3月14日閣議決定） 概要

## 第1 差別解消推進に関する施策の基本的な方向

法制定の背景 / 基本的な考え方（法の考え方など）

## 第2 差別解消措置に関する共通的な事項

### 1 法の対象範囲

- 障害者 心身の機能に障害があり、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活に相当な制限を受ける状態にある者
- 事業者 商業その他の事業を行う者全般
- 対象分野 障害者の日常・社会生活全般が対象\*

※雇用分野は障害者雇用促進法の定めるところによる

### 2 不当な差別的取扱い

- 障害者に対して、正当な理由<sup>※</sup>なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否する、場所・時間帯などを制限するなどによる、障害者の権利利益の侵害を禁止

※客観的に見て正当な目的の下に行われ、目的に照らしてやむを得ないといえる場合

- 社会的障壁を解消するための手段（車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用や介助者の付添い等）の利用等を理由として行われる不当な差別的取扱いも障害を理由とする不当な差別的取扱いに該当。
- 不当な差別的取扱いに該当する／しないと考えられる事例

### 3 合理的配慮

- 行政機関等や事業者が事務・事業を行うに際し、個々の場面で障害者から社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった時に行われる必要かつ合理的な取組であり、実施に伴う負担が過重でないもの（例）段差に携帯スロープを渡す／筆談、読み上げ、手話などの意思疎通／休憩時間の調整などの配慮
- 建設的対話・相互理解の重要性（社会的障壁を除去するための必要かつ実現可能な対応案を障害者と行政機関・事業者等が共に考えていくためには、建設的対話を通じ、お互いの状況の理解に努めることが重要）
- 合理的配慮の提供義務違反に該当する／しないと考えられる事例
- 環境の整備（合理的配慮を行うための、主に不特定多数の障害者に向けた事前的改善措置等）

## 第3 行政機関等が講ずべき差別解消措置に関する基本的な事項

### 1 基本的な考え方

- 行政機関等の職員による取組を図るため、対応要領を策定（※地方公共団体等は努力義務）

### 2 対応要領

（記載事項） 不当な差別的取扱い・合理的配慮の基本的考え方、具体例、相談体制、研修・啓発

## 第4 事業者が講ずべき差別解消措置に関する基本的な事項

### 1 基本的な考え方

- 主務大臣は事業者による合理的配慮の義務化を踏まえ、所掌する分野の特性に応じたきめ細かな対応を行う。

### 2 対応指針

（記載事項） 不当な差別的取扱い・合理的配慮の考え方、具体例、事業者における相談体制・研修・啓発・制度整備、主務大臣の所掌する事業分野ごとの相談窓口

## 第5 国及び地方公共団体による支援措置の実施に関する基本的な事項

### 1 相談等の体制整備

- 市区町村、都道府県、国が役割分担・連携協力し、一体となって対応できるよう取り組む。このため、内閣府において、各省庁に対する事業分野ごとの相談窓口の明確化の働きかけや、法令説明や適切な相談窓口に関する「つなぐ役割」を担う国の相談窓口の検討を進める。また、相談対応を行う人材の専門性向上、相談対応業務の質向上を図る。

2 啓発活動 行政機関等／事業者における研修、地域住民等に対する啓発活動／障害のある女性、障害のある子ども等への留意。

3 情報の収集、整理、提供 事例（性別・年齢等の情報含む）の収集・データベース化・提供

4 地域協議会 差別解消の取組を推進するため、地域の様々な関係機関をネットワーク化、事業者の参画、設置促進に向けた取組等

## 第6 その他重要事項 必要に応じた基本方針・対応要領・対応指針の見直し等

## 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

### 【不動産業関係】

#### 1 対象事業

宅地建物取引業（宅地建物取引業法（昭和27年法律第176号）第2条第2号に規定する宅地建物取引業をいう。）、マンション管理業（マンションの管理の適正化の推進に関する法律（平成12年法律第149号）第2条第7号に規定するマンション管理業をいう。）、住宅宿泊管理業（住宅宿泊事業法（平成29年法律第65号）第2条第6項に規定する住宅宿泊管理業をいう。）、賃貸住宅管理業（賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律（令和2年法律第60号。以下「賃貸住宅管理業法」という。）第2条第2項に規定する賃貸住宅管理業をいう。）、特定転貸事業（賃貸住宅管理業法第2条第5項に規定する特定賃貸借契約（賃貸住宅管理業法第2条第4項に規定する特定賃貸借契約をいう。）に基づき賃借した賃貸住宅を第三者に転貸する事業をいう。）を対象とする。以下、マンション管理業、住宅宿泊管理業、賃貸住宅管理業及び特定転貸事業を「不動産管理業」という。

なお、住宅の賃貸を事業として営む場合であっても、障害があることや客観的に見て正当性のない安全上の懸念を理由に入居を拒否することは不当な差別的取扱いと考えられる他、不当な差別的取扱い及び合理的配慮の事例は上記の宅地建物取引業、不動産管理業と同様に考えられる。

#### 2 具体例（宅地建物取引業）

##### （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

- ・ 物件一覧表や物件広告に「障害者不可」などと記載する。
- ・ 障害者に対して、「当社は障害者向け物件は取り扱っていない」として話も聞かずに門前払いする。
- ・ 賃貸物件への入居を希望する障害者に対して、障害があることを理由に、賃貸人や家賃債務保証会社への交渉等、必要な調整を行うことなく仲介を断る。
- ・ 賃貸物件への入居を希望する障害者に対して、先に契約が決まった事実がないにもかかわらず、「先に契約が決まったため案内できない」等、虚偽の理由にすり替えて説明を行い、賃貸人や家賃債務保証会社への交渉等、必要な調整を行うことなく仲介を断る。
- ・ 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。

- ・ 車椅子で物件の内覧を希望する障害者に対して、車椅子での入室が可能かどうか等、賃貸人との調整を行わずに内覧を断る。
- ・ 障害者に対し、障害を理由とした誓約書の提出を求める。
- ・ 賃貸物件への入居を希望する障害者に対し、障害があることを理由として、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げる。
- ・ 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。

## 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

- ・ 障害の状況等を考慮した適切な物件紹介や適切な案内方法等を検討するため、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）

## (2) 合理的配慮

### ① 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。

## 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

- 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、具体的に対処方法を検討せずに対処を断る。

### 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

- ・ 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。）

## 3 具体例（不動産管理業）

### （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

- ・ 不動産管理業者が、契約の相手方に障害者が含まれることを理由に、管理業務の受託や特定賃貸借契約の締結を拒否する。
- ・ 特定転貸事業者が、自ら入居者募集を行う場合、物件一覧表や物件広告に「障害者不可」などと記載する。
- ・ 特定転貸事業者が、自ら入居者募集を行う場合、障害者に対して、「当社は障害者向け物件は取り扱っていない」として話も聞かずに門前払いする。
- ・ 特定転貸事業者が、自ら入居者募集を行う場合、賃貸物件への入居を希望する障害者に対し、障害があることを理由として、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げる。
- ・ 特定転貸事業者が、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、客観的に見て正当な理由が無いにもかかわらず、賃貸物件への入居を希望する障害者に対して敷金や保証金等を通常より多く求める。
- ・ 障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意見を全く確認せず、介助者のみに対処を求める。
- ・ 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。
- ・ 特定転貸事業者が、自ら入居者募集を行う場合、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。

## 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）

## （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、必要となる費用の詳細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。
- ・ 障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、重要事項説明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。

### 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

- ・ 不動産管理業者が重要事項の説明等を行うにあたって、知的障害を有する者やその家族等から分かりづらい言葉に対して補足を求める旨の意思の表明があつたにもかかわらず、補足をすることなく説明を行った。
- ・ 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、具体的に対処方法を検討せずに対処を断る。

- ・ 建物内の掲示又は各戸に配布されるお知らせ等について、障害者やその家族・介助者等から文章の読み上げやテキストデータによる提供を求める旨の意思の表明があつたにもかかわらず、具体的に対処方法を検討せずに対処を断る。

### 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

- ・ 不動産管理業者が、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契約等の機会を得られるよう配慮することが望ましい。）

(別添)

国総バ第 102 号

令和 5 年 11 月 7 日

不動産・建設経済局不動産課長 殿

総合政策局バリアフリー政策課長

( 押 印 省 略 )

改正障害者差別解消法の施行に向けた関係者への周知について (依頼)

日頃より、障害者施策の推進にご協力賜りありがとうございます。

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「障害者差別解消法」という。) について、差別の解消の一層の推進を図るため、民間事業者に対し「合理的配慮の提供」を義務付けること等を内容とした、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) 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、同改正に伴い、障害者差別解消法に基づく基本方針についても、令和 5 年 3 月に改正されました。

障害者差別解消法に基づき、主務大臣は事業者向けの対応指針を策定することとされておりますが、国土交通省では上記改正を踏まえて、事業者・障害当事者双方の関係者による意見交換の結果を基に、別添のとおり、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 (以下「対応指針」という。) の改正を行い、令和 5 年 11 月 2 日に公表いたしました。

つきましては、貴部局の関係団体・関係事業者等に対し、改正内容の周知と併せて、法の趣旨や基本方針、対応指針について改めて周知するとともに、法の目的を踏まえた障害者対応が適切に行われるよう、更なる普及・啓発の取組をよろしく願います。

なお、内閣府による障害者の差別解消に向けた理解促進のためのポータルサイト (<https://shougai-sha-sabetukai-shou.go.jp/>) において、事業者が障害者に対応する際に参考となる対応例を提供しているため、参考にさせていただきますようお願いいたします。

**【問い合わせ先】**

総合政策局バリアフリー政策課

TEL : 03-5253-8111 (内線 25-523)

TEL : 03-5253-8306 (直通)