

宅地建物取引業者のみなさん

# 宅地建物取引と人権

一人ひとりが尊重される熊本を  
一緒につくりましょう！



漫画／桜田幸子

熊本県土木部建築住宅局建築課  
熊本県環境生活部県民生活局人権同和政策課



# はじめに

## (1) 人権とは？

人間が人間らしい生活をするうえで、生まれながらにして持っている権利を、基本的人権といいます。日本国憲法では、「基本的人権は人類の多年にわたる自由獲得の努力の成果」によって確立されたものであり、「侵すことのできない永久の権利」として保障しています。基本的人権の内容には、「自由権」・「平等権」・「社会権」などの権利があります。また、社会の進展に伴って、「環境権」や「知る権利」、さらには「忘れられる権利」などといった「新たな概念」も生まれてきています。

「人権」というと、「難しい・堅苦しい」とか、「自分には関係ない」と考えてしまうなど、「特別な人の特別な問題」と受け止める人がいるかもしれません、全ての人が人間として権利を有しているので、「人権」とは、私たち全ての人に関わるものであり、日常生活の場である家庭や地域、職場等のあらゆるところに存在する身近なものだと言えます。

## (2) なぜ人権について研修するのか？

宅地建物取引業者（以下宅建業者という）のみなさんは、日本国憲法で保障された基本的人権の一つである「居住・移転の自由」に関わる大切な業務に従事されています。また、そのお仕事を通じて多くの人の関わりを持たれるため、宅地建物取引業（以下宅建業という）は他者の人権と深く関わりのある職種だと言えます。

だからこそ、人権について正しい知識を習得し、常に人権的な視点に立った業務を行うために研修していただく必要があります。



以下にも明記されています！

宅地建物取引業法の解釈・運用の考え方（国土交通省 平成13年1月 最終改正 令和7年4月）

### その他の留意すべき事項

#### 1 宅地建物取引業者の社会的責務に関する意識の向上について

宅地建物取引業務に係る人権問題の最近の状況を見ると、一部において同和地区に関する問い合わせ、差別意識を助長するような広告、賃貸住宅の媒介業務に係る不当な入居差別等の事象が発生している。

宅地建物取引業は、住生活の向上等に寄与するという重要な社会的責務を担っており、また、人権問題の早期解決は国民的課題であるので、基本的人権の尊重、特にあらゆる差別の解消に関する教育・啓発が重要であることにかんがみ、同和地区、在日外国人、障害者、高齢者等をめぐる人権問題に対する意識の向上を図るため、宅地建物取引士等の従事者に対する講習等を通じて人権に関する教育・啓発活動のより一層の推進を図るとともに、宅地建物取引業者に対する周知徹底及び指導を行う必要がある。

## 宅地建物取引における人権問題

### (1) 個人情報の漏えい

宅地建物取引業法第45条には、以下のように宅建業者の「秘密を守る義務」が明記されています。不動産という重要な財産を取り扱うため、お客様の財産や家庭に関する秘密を知る機会は多くなります。個人情報の漏えいは人権侵害であり、そのため、業務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない義務が課せられています。これは業務を営まなくなった後も同様で、故意でなくとも個人情報が漏れることがないよう常に対策を講じることが必要です。

#### (秘密を守る義務)

**第四十五条** 宅地建物取引業者は、正当な理由がある場合でなければ、その業務上取り扱ったことについて知り得た秘密を他に漏らしてはならない。宅地建物取引業を営まなくなった後であっても、また同様とする。

### (2) 土地差別

都市開発、マンション建築等に際して、特定の地域に対する差別的な調査が行われたり、不動産売買において同和地区の物件が避けられたりするという、いわゆる「土地差別」といわれる、同和地区を忌避する状況が報告されています。

個人による土地や建物の取得や賃借、マンション建築や地域の再開発等に関して、調査会社が同和地区に関する調査を行う事例が発生しています。

この他にも、個人や業者等が、自治体に対して同和地区の有無や所在地について問い合わせるような事例もあります。

このような結果、利便性等の条件が同等の物件に対して、同和地区の物件が低く評価されるといった例もあり、財産権の侵害といった側面も含めて、啓発の課題となっています。同和地区の所在に関する質問は差別的な質問であり、以下の県条例においても情報の提供を禁止しています。

#### 熊本県部落差別の解消の推進に関する条例（令和2年6月）

##### 第7条

2 県民及び事業者は、同和地区（途中略）の所在地を明らかにした図書、地図その他資料を提供する行為、特定の場所又は地域が同和地区であるか否かを教示し、又は流布する行為（途中略）をしてはならない。

また、「同和地区の所在に関する質問に回答しなくても宅建業法第47条に抵触しない。」という解釈が以下のとおり示されています。

宅地建物取引業法主管者協議会庶務県・幹事県会議 国土交通省総合政策局不動産業課（平成22年6月）

##### 宅建業法第47条の適否と事業者への対応

各行政庁においては、取引相手から同和地区の存在に関する質問に対して、宅地建物取引業者が回答しないことは、宅建業法第47条に抵触しないということを認識したうえで、事業者に対する周知徹底及び指導を行うことが求められる。

## ※部落差別（同和問題）について

### ◇「同和対策審議会答申（1965）」

「同和問題は、日本社会の歴史的発展過程において形成された身分階層構造に基づく差別により、日本国民の一部の集団が経済的・社会的・文化的に低位の状態におかれ、現代社会においても、なおいちじるしく基本的人権を侵害され、とくに、近代社会の原理として何人にも保障されている市民的権利と自由を完全に保障されていないという、もっとも深刻にして重大な社会問題である。」

部落差別がどのような背景と経緯のなかで形成されたものだとしても、人種や民族、宗教や職業などによって差別するのは誤った考え方であり、現在の差別を合理化したり、容認したりする根拠にはなりません。

### ◇「部落差別の解消の推進に関する法律（2016）」

#### 〔ポイント〕

第1条 現在もなお部落差別が存在し、許されないものであること。

部落差別の解消の推進、部落差別のない社会の実現が目的であること。

第2条 部落差別を解消する必要性に対する国民一人一人の理解を深めるよう努めること。

第3条 国及び地方公共団体は、前条の規定にのっとり、連携を図りつつ施策を講じること。

第4条 国及び地方公共団体は、相談に的確に応ずるための体制の充実を図ること。

第5条 国及び地方公共団体は、部落差別を解消するために必要な教育及び啓発を行うこと。

第6条 国は、地方公共団体の協力を得て、部落差別の実態に係る調査を行うこと。

この法律は、現在もなお部落差別が存在することを明記し、部落差別のない社会を実現することを目的としています。「部落差別」という表現を用いた初めての法律です。

制定の背景には、結婚や土地購入等に際していまも忌避意識がみられることや、インターネット上に地名や人名を挙げて誹謗中傷する書き込みがあるなど、情報化の進展に伴う部落差別に関する状況の変化があります。

大切なことは、部落差別の歴史的な背景や、その経緯を学習することで、差別の誤りに気づき、解決につなげていくことです。

### (3) 入居差別

依頼人が、外国人、高齢者、障がい者、ひとり親家庭、同性カップル（性的少数者）などの理由だけで、その依頼人の入居を断ることは、予断と偏見に基づく差別にあたり、合理的理由のない入居拒否は許されません。また、みなさんが家主さんの誤った考えに同調することも、みなさん自身が差別に加担し、差別意識を助長することになります。入居拒否については、損害賠償等の裁判※や行政指導の対象になった例もあり、宅建業者が訴訟の対象となったケースもあります。

「住むこと」という大切な“人権”を守ることは、宅建業者としての社会的責任を果たすことであり、逆に差別に加担してしまうことは社会からの信頼を失うことにつながります。これらのこと自覚し、不合理な入居差別をしない、させないという毅然とした対応が求められます。家主さんに対しても積極的な啓発に努めましょう。

#### ◇性的少数者について

性的少数者については、レズビアン（女性同性愛者）、ゲイ（男性同性愛者）、バイセクシュアル（両性愛者）、トランスジェンダー（「出生時に決められた性別（からだの性）」と「自分が自分の性をどう思っているかという性の自己認識（こころの性）」が一致しない人）という呼び方がありますが、以上4つには分類されないその他の性的少数者もいます。

トランスジェンダーは、日常生活の様々な場面において奇異な目でみられるなど精神的な苦痛を受けているとともに、就職をはじめ、自認する性での社会参加が難しいなど、社会の無理解や偏見のため不利益や差別を受けています。

また、同性愛者や両性愛者等の人々は精神疾患との誤解や偏見から、場合によっては職場を追われることさえあります。このような性的指向を理由とする差別的な取扱いについては、現在では不当であるという認識が広がっていますが、未だに偏見や差別が起きているのが現状です。

なお、性的少数者に対して、生育環境に起因するとか、選択可能な性的嗜好などといった間違った知識を信じている人が今なお存在することも課題です。

#### ※入居差別に関する損害賠償請求等事件

##### （平成19年3月13日大阪地裁和解）

在日韓国人の弁護士が家主から外国籍を理由にマンションへの入居を拒否される事件がありました。これについて、大阪地裁で「家主は入居差別を認め謝罪し、解決金100万円を支払う」などの条件で和解しました。

##### （平成19年10月2日京都地裁判決）

韓国籍の方が国籍を理由にマンションへの入居を拒否される事件がありました。これについて、裁判所は、家主があくまで住民票の提出を要求したことから、「理由が国籍にあることは明らか」とし、「日本国籍でないことを理由にした拒否は不法行為にあたり、賃貸借契約を拒むことは許されない」と断じ、家主に計110万円の支払いを命じました。

## 人権問題の問い合わせに関するQ（質問）＆A（回答）

今後業務の中で、お客様や家主さん、調査会社などから、差別につながる問い合わせを受けることがあった際は、以下の事例を参考に、人権を尊重する視点から毅然とした対応をしてください。

### （1）お客様からの問い合わせ

Q. 例1 「この地区（またはこの校区）は同和地区ですか？」

A. 例1

私たち宅建業者は、同和地区に関する質問にはお答えできません。私たちは憲法で保障された居住・移転の自由に関わる仕事をしています。また、部落差別（同和地区問題）の解決は国民的課題であり、私たち一人ひとりが自分の問題として取り組まなくてはならないと考えます。同和地区であるかどうかを調べることや、同和地区である（または、同和地区と同じ校区にある）という理由で、物件を購入しない、入居しないということは、明らかに差別にあたります。予断と偏見をなくし、誰もが人権を尊重される、差別のない明るい社会をつくることが大切です。

Q. 例2 「ここは同和地区だから契約の申し込みを断りたい（契約を解除したい）。」

A. 例2

部落差別（同和地区問題）は憲法で保障されている基本的人権に関わる重大な問題であり、同和地区（または同和地区と同じ校区にある）というだけの理由で、その地域を避けることは、そこに住む方々に対する、明らかな差別にあたります。この物件は、お客様からお示しいただいた条件を全て満たす物件だと思います。予断や偏見をなくし、もう一度ご検討ください。私たちと共に、いわれのない差別や偏見をなくしていきましょう。

Q. 例3 「この物件は同和地区にあるから安いのか？」

A. 例3

私たち宅建業者は、同和地区に関する質問にお答えできません。また、物件の値段は、主にその土地の価格や建設にかかったコストによって決まります。土地の価格を決定しているものには、公示価格や交通の便など様々な要因があります。『同和地区にある物件だから安い』という考えは、根拠のない思い込みであり、差別意識の裏返しでもあると思います。お客様ご自身が妥当な価格であると思われたのであれば、それが正当な価格であり、同和地区にこだわることは正しいことではありません。

Q. 例4 「なぜ、この地区が同和地区（または同和地区と同じ校区）であること を教えてくれなかったのか？」

A. 例4

私たち宅建業者は、同和地区かどうかといったことを、お教えすることはできません。同和地区に関する情報を調べたり、お客様に教えたりすることは、差別を助長する行為であり、憲法で保障された基本的人権に関わる重大な問題です。部落差別（同和地区）について、正しく認識するためお互いに勉強しましょう。

Q. 例5 「宅建業者は、宅地建物に関する情報を正しく教える義務があるのでは？」

A. 例5

宅建業法47条には、重要な事項の告知義務というものがありますが、同和地区かどうかをお答えしないことは、この条文に違反するものではありません。このことは、この法律を所管する国土交通省からも、はっきりと考えが示されています。また、このことについては、国や県、業界団体からも指導されています。（p2関係資料を参照）

## （2）調査会社からの問い合わせ

Q. 例6 「この地区（または校区）は同和地区か？」

A. 例6

私たち宅建業者は、同和地区かどうかといったことを、お教えすることはできません。同和地区の所在を調べたり、教えたりすることは、差別を助長する行為であり、憲法で保障された基本的人権に関わる重大な問題です。部落差別（同和地区）について正しく認識するため、お互いに勉強しましょう。

### （3）家主さんからの申し出や問い合わせ

Q. 例7 「以前にトラブルがあったから、外国人、高齢者、障がい者、ひとり親家庭等の人には貸さないでほしい。」

A. 例7

個別のトラブル（や人から聞いたこと）で、すべての外国人、高齢者、障がい者、ひとり親家庭等の人に当てはめて、入居を断る理由にするのは、「居住・転居の自由」という基本的人権を侵害することになります。また、予断や偏見は、人の心を傷つける差別につながります。（特に外国人については）文化や生活習慣の違いについてもご理解いただき、お互いが幸せに暮らせるよう、ご協力をお願いします。

Q. 例8 「入居者を選定するのは営業の自由だ。」

A. 例8

営業の自由は無制限ではありませんので、合理的な理由のない入居拒否はできません。外国人、高齢者、障がい者、ひとり親家庭等であることだけでは、合理的な理由とは言えません。

実際、営業の自由という理由で、これらの人を入居拒否したことで損害賠償請求訴訟となった例もありますので、十分な配慮が必要です。

※このような家主さんの主張のままお客様と対応すると、宅建業者も損害賠償の対象となる可能性がありますので、これらのこと踏まえ、家主さんへの啓発にも努めて下さい。

「誰かがなくしてくれる」では差別はなくなりません。「私」自身が差別をなくすためにどう行動するのかが大切です。まず、自分にできることから始めましょう。

## 障害者差別解消法（H25.6 制定 R3.5 改正）について

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」という）は、障害者基本法の差別禁止の基本原則を具体化するものであり、全ての国民が、障がい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、障害者差別の解消を推進することを目的として、平成25年に制定され平成28年4月から施行されています。また、同法は令和3年5月に改正され、同改正法は、令和6年4月1日に施行されました。

障害を理由とする差別の禁止に係る条文では、障害者差別解消法は「不当な差別的取扱い」と規定されているところを、障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例では「不利益取扱い」とし、具体的に8分野を明示しています。

### 障害者差別解消法（H25.6制定 R3.5改正）

（行政機関等における障害を理由とする差別の禁止）

第7条 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に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場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとなるよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、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しなければならない。

### 障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例（H23.7制定 H29.4改正）

第2章 第1節 障害を理由とする差別の禁止

（不利益取扱いの禁止）

第8条 何人も、次に掲げる行為（以下「不利益取扱い」という。）をしてはならない。

※下記の8分野について、具体的に列挙し、不利益取扱いを禁止している。

〔 ①福祉サービス ②医療 ③商品販売・サービス提供 ④労働者の雇用  
⑤教育 ⑥建物等・公共交通機関の利用 ⑦不動産の取引 ⑧情報の提供等 〕

（社会的障壁の除去のための合理的な配慮）

第9条 社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによって障害者の権利利益を侵害することとなるよう、その実施について必要かつ合理的な配慮（第11条第1項において「合理的配慮」という。）がされなければならない。

## (1) 差別の禁止

障がいを理由とする差別には、「不当な差別的取扱いをすること」と「合理的配慮の提供」をしないことの2つがあります。「不当な差別的取扱い」については、以下のように行政機関と民間事業者の双方が法律で禁止されており、「合理的配慮の提供」については、行政機関、民間事業者の双方に法的義務が課せられています。

	不当な差別的取扱い	合理的配慮の提供
行政機関等	禁 止	法的義務
民間事業者	禁 止	法的義務

## (2) 障がい者

法が対象とする障がい者とは、身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がいを含む。）、難病による障がいその他の心身の機能の障がいがある者であって、障がい及び社会的障壁により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者です。

### 〔ポイント〕

「障害者差別解消法」や「障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例」で定める「障がい者」とは、障害者手帳の所持者に限りません。

## (3) 社会的障壁

障がいのある人にとって、日常生活又は社会生活を営むうえ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です。

- 「事物」とは、障がいのある人にとって、利用しにくい施設、設備  
例) 建築物や公共交通機関における段差など
- 「制度」とは、障がいのある人にとって、利用しにくい制度  
例) 障がいを理由とした資格制限など
- 「慣行」とは、障がいのある人の存在を意識していない慣習  
例) 会議での点字資料や手話通訳者の欠如など
- 「観念」とは、障がいのある人への偏見、考え方  
例) 心ない言葉や視線、障がい者は保護されるべき存在とする意識上の障壁など

## (4) 社会モデル

「社会モデル」とは、障がいのある人が日常生活や社会生活において受ける生活のしづらさは、障がいのことを考慮しないで作られた社会の仕組みに原因があるとする考え方です。

例えば、聴覚障がいのある人が、講演会を聞きに行きたいと思っても行かないのは、手話通訳者などが配置されていない（配置する慣行がない）のが原因であり、主

催者が多様な参加者を想定し、はじめから手話通訳者などを配置しておけば、このような問題は生じません。

現在は、「社会モデル」の考え方方が国際ルールとなっていますが、以前は、障がいのある人が受ける生活のしづらさは、その人が持つ機能障がいや疾患に原因があると考えられていました。このような考え方は「医学モデル」と呼ばれています。

## (5) 不当な差別的取扱い（不利益取扱い）

障がいのある人に対して、正当な理由なく、障がいを理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否すること、場所・時間等を制限すること、障がいのない人に対しては付さない条件を付けることなどにより、障がいのある人の権利利益を侵害することです。

### 【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】

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）

- ・ 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入居を拒否する。
- ・ 駐車場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、駐車場運営者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。
- ・ 駐車場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、駐車場運営者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ないにもかかわらず、「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、駐車場運営者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。
- ・ 駐車場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。

### 【不当な差別的取扱い（不利益取扱い）とならない例】

熊本県障がい者支援課「障がいを理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領に係る留意事項」

- 障がいのある人の事実上の平等を促進するために、障がいのある人を障がいのない人と比較して優遇する（いわゆる積極的改善措置）。
- 障がいのある人に対する合理的配慮の提供により、障がいのない人と異なる取扱いをする。
- 合理的配慮の提供等に必要な範囲内で、プライバシーに配慮しつつ、障がいのある人に障がいの状況等を確認する。

### 【正当な理由の判断の視点】

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）

- ・正当な理由に相当するのは、障がいのある人に対して、障がいを理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合である。
- ・事業者においては、正当な理由に相当するか否かについて、個別の事案ごとに、以下に掲げるような障害者、事業者、第三者の権利利益等の観点を考慮し、具体的な場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。
  - 安全の確保
  - 財産の保全
  - 事業の目的・内容・機能の維持
  - 損害発生の防止 等
- ・事業者は、正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。その際、事業者と障害者の双方が、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が求められる。
- ・なお、「客観的に判断する」とは、主観的な判断に委ねられるのではなく、その主張が客観的な事実によって裏付けられ、第三者の立場から見ても納得を得られるような「客観性」が必要とされるものである。また、「正当な理由」を根拠に、不当な差別的取扱いを禁止する法の趣旨が形骸化されるべきではなく、拡大解釈や具体的な検討もなく単に安全の確保などという説明のみでサービスを提供しないといったことは適切ではない。

### （7）合理的配慮

障がいのある人から、社会的障壁を取り除くための配慮を必要としている旨の意思の表明があった場合、その実施に伴う負担が過重でないときに、障がいのある人の権利利益を侵害することとならないように求められる必要かつ合理的な取組みです。

また、それは事業者の事務・事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られ、障がいのない人との比較において同等の機会の提供を受けるためのものです。さらに、障がいの特性や社会的障壁の除去が求められる具体的な場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものといえます。合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮しなければなりません。

## (8) 意思の表明

意思の表明は、言語（手話を含む。）のほか、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達などがあり、障がいのある人自らが意思の表明をすることが困難な場合には、その家族や介助者等が本人を補佐して行う意思の表明も含まれます。また、意思の表明が困難な障がいのある人が、家族、介助者等を伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、社会的障壁の除去を必要としていることが明らかな場合には、自主的に配慮を行うことが望まれます。

### 【合理的配慮の提供の事例】

#### 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）

- ・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。

### 【過重な負担の基本的な考え方】

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）

- 事業者においては、過重な負担に相当するか否かについて、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的な場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。
  - 事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
  - 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
  - 費用・負担の程度
  - 事務・事業規模
  - 財政・財務状況
- 事業者は、上記判断にあたっては、当該障害者等との話し合いなどにより、その意向を十分に把握・尊重しつつ、具体的にどのような措置を講じるか検討・調整を行うこととする。
- 複数の事業者が関係する場合には、それぞれの事業者の負担も十分考慮した上で、提供予定の合理的配慮について、事業者間での引き継ぎなど連携を円滑に行うことが望ましい。
- また、同種のサービス等が行政機関等と事業者の双方で行われる場合には、その類似性を踏まえつつ、事業主体の違いも考慮した上での対応に努めることが望ましい。
- 事業者は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。その際には、前述のとおり、事業者と障害者の双方が、お互いの立場を尊重しながら、建設的対話を通じて相互理解を図り、代替措置の選択も含めた対応を柔軟に検討することが求められる。
- 「過重な負担」とは、主観的な判断に委ねられるのではなく、その主張が客観的な事実によって裏付けられ、第三者の立場から見ても納得を得られるような「客観性」が必要とされるものである。また、「過重な負担」を根拠に、合理的配慮の提供を求める法の趣旨が形骸化されるべきではなく、拡大解釈や具体的な検討もなく合理的配慮の提供を行わないといったことは適切ではない。

### （9）研修・啓発

事業者は、障がいのある人に対して性別や年齢等にも配慮しながら適切に対応し、また、障がいのある人及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するため、障がいの特性などを理解することができるマニュアル等や各種研修等を通じて法の趣旨や基本方針、対応指針の普及を図るとともに、障がいへの理解の促進に努めるなど、各事業者・各職員における認識の共有化を図る必要があります。

例1：障がいのある人が参画する内部研修の企画、障がい者団体やその他団体等が実施する既存の外部研修の受講等を通じた効果的な研修の実施

例2：日ごろから障がい者団体等と意見交換の機会をもつことや、接遇やコミュニケーションに関連する資格の取得

なお、接遇方法やサービス等の提供方法を定めた各種対応マニュアル等が既に整備されている場合には、法の趣旨を踏まえ、必要に応じて内容の見直し等を行うことが求められます。

## (10) 相談体制の整備

事業者は、障がいのある人及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するため、既存の顧客相談窓口等がある場合にはその活用を、ない場合には新たに窓口等を設置することが重要です。HP 等を活用し、相談窓口、相談方法等に関する情報を広く周知・広報することが重要であり、専門知識を有する担当者の配置や職員研修等により、窓口担当者の専門性を確保しておくことも望されます。

また、様々な障がい特性を持つ障がい者等からの相談が想定されることから、必要に応じて障がい者団体等とも連携し、相談時には、電話、FAX、電子メール、点字、拡大文字、ルビ付与、分かりやすい表現への置換え、手話、筆談、要約筆記、手書き文字（手のひらに指で文字を書いて伝える方法）、代読、IT 機器（タブレット等による図や絵）の活用など、障がい特性に応じた多様なコミュニケーション手段を、可能な範囲で用意して対応することが望まれるとともに、相談等に対応する際には、障がいのある人の性別、年齢、状態等にも配慮することも重要です。

さらに、相談事例等は、順次蓄積を行うこととし、蓄積した事例は、相談者の個人情報やプライバシーに配慮しつつ、事業者内で共有を図り、必要に応じて障がい者団体等とも調整を行うなど、今後の合理的配慮の提供等にあたって適宜活用していくことが大切です。

### 【「障害」のひらがな表記】

- ・「障害」の表記については、「障害」という言葉が単語あるいは熟語として用いられ、前後の文脈から人や人の状態を表す場合は「障がい」と一部ひらがなで表記しています。
- ・条例の条文、条文を引用した部分、国の法令やこれらにより定義されている固有名称等の表記は、「障害」と漢字で表記しています。

## 【障がい特性に応じた配慮について】

視覚障がい	<p>＜主な特性＞</p> <p>視覚障がいのある人の見え方は、「全く見えない」「ぼやけて見える」「中心または周りが見えない」など様々な場合がある。</p> <p>＜配慮の例＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「あちら」「こちら」「これ」「それ」などの指示語を使わない</li> <li>・「30センチ右」「時計で3時の方向」など具体的に説明する</li> </ul>
聴覚障がい	<p>＜主な特性＞</p> <p>音などがほとんど聞こえない人や聞こえにくい難聴の人がいる。また、事故や病気で聞こえなくなった中途失聴の人がいる。</p> <p>＜配慮の例＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会話には、筆談、口話、手話、要約筆記などを使う</li> </ul>
言語障がい	<p>＜主な特性＞</p> <p>話し言葉が一般の話し方と異なるため、コミュニケーションに支障が生じる場合がある。</p> <p>＜配慮の例＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・聞き取りにくかった時は、聞き返すなどして確認する</li> </ul>
盲ろう	<p>＜主な特性＞</p> <p>視覚と聴覚の両方に障がいがある。</p> <p>＜配慮の例＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・話かける際には、まず肩にそっと手を触れて話しかける</li> </ul>
肢体不自由	<p>＜主な特性＞</p> <p>病気やけがなどによって、上肢や下肢などの機能に障がいがあるため、日常生活には車いすや杖、義足などが必要な人がいる。</p> <p>＜配慮の例＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・困っている時は、さりげなく声をかけ、どんな手助けが必要か尋ねる</li> </ul>
内部障がい	<p>＜主な特性＞</p> <p>体力が低下し、疲れやすい状態にある。重い荷物を持ったり、長時間立っているなどの負担を伴う行動が制限される。</p> <p>＜配慮の例＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外見からは分かりにくく、周りから理解されず苦しんでいる人がいることを理解する</li> </ul>
知的障がい	<p>＜主な特性＞</p> <p>何らかの原因で知的機能の発達が遅れ、社会生活への適応が難しい場合がある。</p> <p>＜配慮の例＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・内容が理解できるよう、ゆっくり簡単な言葉で話しかける</li> </ul>

重症心身障がい	<p>＜主な特性＞</p> <p>重度の身体障がいと重度の知的障がいなど重複する障がいがある。</p> <p>＜配慮の例＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・車いすやストレッチャーでの移動時に人手がいるような時は、介護をしている方に声をかけてみる</li> </ul>
高次脳機能障がい	<p>＜主な特性＞</p> <p>交通事故や脳卒中など、脳が損傷を受けることによって、認知面などに障がいがある。</p> <p>＜配慮の例＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大事なことはメモを取るように促す</li> <li>・伝えたいことを簡潔に伝え、理解できているか確認する</li> </ul>
精神障がい	<p>＜主な特性＞</p> <p>精神疾患のために障がいが生じ、日常生活や社会生活を送ることが難しい場合がある。</p> <p>＜配慮の例＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相手に不安を感じさせないよう穏やかな応対を心がける</li> </ul>
発達障がい	<p>＜主な特性＞</p> <p>脳の一部の機能障がいで、理解や行動の点で生活しづらいことがある。</p> <p>＜配慮の例＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・複雑で遠回しな印象を受ける言い方はしない</li> <li>・会話する時は、「ゆっくり」「はっきり」話す</li> </ul>
てんかん	<p>＜主な特性＞</p> <p>脳の神経の一部が活発に活動しすぎるために、身体の一部あるいは全身がけいれんしたりするなど様々な症状がある。</p> <p>＜配慮の例＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・意識を失う発作や倒れる危険性がある場合には、危険なものから遠ざけたり、頭を打たないように柔らかいものを敷く</li> </ul>
難病	<p>＜主な特性＞</p> <p>原因不明で、治療方針が未確立であり、また後遺症を残す恐れが少なくなく、長期にわたり療養を必要とする。</p> <p>＜配慮の例＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個々の疾患により、その特性や注意する点が異なるため、職場環境や働き方などの配慮が必要</li> </ul>

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）参照・引用  
熊本県障がい者支援課「障がいを理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領に係る留意事項」別紙参照・引用



熊本県人権啓発キャラクター  
コッコロ

熊本県土木部建築住宅局建築課  
TEL 096(333)2536  
FAX 096(384)9820

熊本県環境生活部県民生活局人権同和政策課  
TEL 096(333)2297  
FAX 096(383)1206