

「情報・コミュニケーション分野」における不利益取扱い等(案)

(参考) 障害者権利条約や他都道府県条例における情報・コミュニケーション分野の規定

(1) 障害者権利条約

- 障害者権利条約では、締約国に、「障害者が、あらゆる形態の意思疎通であって自ら選択するものにより、表現及び意見の自由(他の者と平等に情報及び考えを求め、受け、及び伝える自由を含む。)についての権利を行使することができることを確保するためのすべての適当な措置」をとることなどを求めている。

(2) 他都道府県条例

- 千葉県条例では、情報を提供し、又は情報の提供を受ける場合に障害のある人に行う、次の行為を「不利益取扱い」と定義した上で、「不利益取扱い」と「合理的配慮の不提供」を禁止している(ただし、過重な負担となる場合は除外)。

- ① 障害を理由として、障害のある人に情報の提供をするときに、これを拒否し、若しくは制限し、又はこれに条件を課し、その他不利益な取扱いをすること。
- ② 障害を理由として、障害のある人が情報の提供をするときに、これを拒否し、若しくは制限し、又はこれに条件を課し、その他不利益な取扱いをすること。

- 熊本県条例では、障害者から情報の提供を求められた場合又は障害者が意思を表示する場合に障害者に行う、次の行為を「不利益取扱い」と定義した上で、禁止している。

- ① 障害者から情報の提供を求められた場合に、当該情報を提供することにより他の者の権利利益を侵害するおそれがあると認められる場合その他の合理的な理由がある場合を除き、障害を理由として、情報の提供を拒み、若しくは制限し、又はこれらに条件を付し、その他不利益な取扱いをすること。
- ② 障害者が意思を表示する場合に、障害者が選択した意思表示の方法によっては障害者の表示しようとする意思を確認することに著しい支障がある場合その他の合理的な理由がある場合を除き、障害を理由として、意思の表示を受けることを拒み、又はこれに条件を付し、その他不利益な取扱いをすること。

- また、過重な負担とならない場合は、「合理的配慮の提供」を求めている。

この資料で特にご意見をいただきたい点

- 「障害を理由とした不利益取扱い」と思われる事例
 - ・ 「障害を理由とした不利益取扱い」と思われる事例について、分類は適当か？追加すべき事例はあるか？
 - ・ 『『正当な理由』に基づく場合(不利益取扱いに当たらない)と考えられるもの』について、記載した場合は適当か？追加すべき事例はあるか？
- 「合理的配慮の不提供」と思われる事例
 - ・ 「合理的配慮の不提供」と思われる事例について、分類は適当か？追加すべき事例はあるか？
 - ・ 具体的にどのような合理的配慮が求められると考えるか？
- 共生社会の実現に向けた推進方策
 - ・ 共生社会の実現に向けて、記載した方策のほか、どのような方策が考えられるか？

1. 昨年募集した事例等の分類

- 昨年募集した事例等について、(1)～(3)に分類する。
 - (1) 「障害を理由とした不利益取扱い」と思われる事例
 - (2) 「合理的配慮の不提供」と思われる事例
 - (3) その他の事例

(1) 「障害を理由とした不利益取扱い」と思われる事例

① 障害を理由として情報の提供を拒み、若しくは制限し、又はこれらに条件を付けること

[該当する可能性がある事例]

- ・ 税務署に行ったところ、「私のような公務員には守秘義務があるが、あなた(手話通訳)には、個人の秘密は言えない。同席を認めない。」と言われ、相談に手話通訳者が同席することをこばまれ、コミュニケーション保障ができなかった。(聴覚・平衡機能)【事例12】
- ・ ろうあ者が土木事務所にて、府営住宅の手続きに行くと土木事務所職員との筆談でのやりとりがなかなか通じなかった。土木事務所職員に「文章が理解できないのなら自分で手話通訳の人を連れてくるように」と言われた。(聴覚・平衡機能)【事例15】
- ・ 町内の回覧板、ろうあ者はとばして回されたことがある。近所で事故が起きた時、何があったか近所の人に聞いても、詳しい内容は教えてもらえなかった。ろうあ者は混みいった話になると蚊帳の外におかれると感ずることがある。(聴覚・平衡機能)【事例20】



- 聴覚障害のある人に対し、手話通訳の同席や筆談を拒否すること
- 聴覚障害のある人に対し、手話通訳の付き添いなどの条件を付けること
- 聴覚障害を理由として、回覧板などみんなに伝える情報を提供しないこと など

※ ただし、正当な理由に基づく場合は、「不利益取扱い」に当たらないと考えられる。

② 障害を理由として情報を受けることを拒み、若しくは制限し、又はこれらに条件を付けること

[該当する可能性がある事例]

- ・ 車と自転車(本人)の接触事故で、警察の事情聴取の時に手話通訳者を頼んだが、呼んでももらえず。内容がわからないまま、署名、捺印をしてしまった。その後、内容に間違いがあったが、署名・捺印しているので、ややこしい状況になった。(聴覚・平衡機能)【事例18】
 - ・ 近所のトラブルがあった時、筆談を断られた。通訳は信用できないといわれた。(聴覚)
- 【実行委員会事務局提出事例】



- 聴覚障害のある人に対し、手話通訳の同席や筆談を拒否すること
- 聴覚障害のある人に対し、手話通訳の付き添いなどの条件を付けること など

※ ただし、正当な理由に基づく場合は、「不利益取扱い」に当たらないと考えられる。

◆「正当な理由」に基づく場合(不利益取扱いに当たらない)と考えられるもの

- 他^たの者^{もの}の権利利益^{けんりりえき}を侵害^{しんがい}するおそれがあると認められる場合
- ・ 障害者^{しょうがいしゃ}の求める情報^{もと}の内容^{じょうほう}が個人^{ないよう}のプライバシー^{こじん}を侵害^{しんがい}するような個人情報^{じんじょうほう}に該当^{がいう}する場合^{ばあい}等
- 障害者^{しょうがいしゃ}の表示^{ひょうじ}しようとする意思^{いし}を確認^{かくにん}することに著^{いちじる}しい支障^{ししょう}がある場合^{ばあい} など
- ・ 聴覚障害者^{ちやうかくしょうがいしゃ}が手話^{しゅわ}によるコミュニケーション^{もと}を求めたが、手話^{しゅわ}を理解^{りかい}することができないため、筆談^{ひつだん}などの他^{ほか}の方法^{ほうほう}とするよう求めた場合^{ばあい}(合理的^{ごうりてき}な配慮^{はいりよ}に基づく措置^{もと}を提供^{ていきよ}することができないか十分に検討^{けんとう}する必要^{ひつよう}) 等

(2) 「合理的配慮の不提供」と思われる事例

① コミュニケーションや情報のやりとりに配慮が望まれる事例

〔該当する可能性がある事例〕

- ・ 購入物品^{かうにゅうぶつびん}のトラブル^{しゅうり}・修理^{といあわ}の問合せ^{ぎようせい}、行政^{あんない}からの案内^{といあわ}などの問合せ^{もうしこ}や申込み^{れんらくしゅほう}の連絡手法^{れんらくしゅほう}がほとんどTEL^{でんわ}になっており、FAX^{ふあつくす}やメール^{つか}が使えない。(聴覚^{ちやうかく}・平衡機能^{へいこうきのう})【事例1】
- ・ 市^しからの手紙^{てがみ}の意味^{いみ}がわかりにくいので、漢字^{かんじ}にふりがなをふってほしい。(知的^{ちてき})【事例2】
- ・ 会議^{かいぎ}でみんなが名乗^ならず意見^{いけん}を言^いっていたら、視覚障害者^{しかくしょうがいしゃ}から「誰^{だれ}が何^{なに}を言^いっているか分からない^わ」と言^いわれた。(視覚^{しかく})【事例4】
- ・ 青焼き^{あおや}図面^{ずめん}では線^{せん}の種類^{しゆるい}等で区別^{くべつ}していたが、最近^{さいきん}、図面^{ずめん}のパソコン^{でんしのうひん}での電子納品^ぎが義務^{ぎむ}づけられた。土木^{どぼく}は〇〇色^{いろ}、建築^{けんちく}は◎◎色^{いろ}、今年度^{こんねんど}工事^{こうじ}は「シアン^{らいねんど}」、来年度^{らいねんど}工事^{こうじ}は「マジェンダ^{しきじやくしや}」など。色弱者^{しきじやくしや}でも業務^{ぎよく}に影響^{えいきやう}のない仕事^{しごと}をしてきたのに、色弱者^{しきじやくしや}を排除^{はいじよ}するの^か。(視覚^{しかく}、色覚障害^{しきかくしょうがい})【事例5】
- ・ 時刻表^{じこくひやう}で特急^{とつきやう}は赤文字^{あか}、準急^{じゆんきやう}は緑文字^{みどり}としているのは「行動^{こうどう}の自由^{じゆう}を阻害^{そがい}する不当表示^{ふとうひやう}」^じという^{こと}で訴訟^{そしやう}を起^おこされ、特急^{とつきやう}は赤^{あか}ベタ白^{しろ}抜き字^ぬ、準急^{じゆんきやう}は緑^{みどり}ベタ白^{しろ}抜き文字^もに改善^{かいぜん}された。(視覚^{しかく}、色覚障害^{しきかくしょうがい})【事例6】
- ・ ホテル^{しせつ}やレクリエーション^{たの}施設^{おお}でテレビ^{ちやうかく}を楽し^{へいこうきのう}めない^{じれい}ことが多い(聴覚^{ちやうかく}・平衡機能^{へいこうきのう})【事例9】
- ・ 震災時^{しんさい}、会見^{かいけん}に手話通訳^{しゅわつうやく}がついていたが、TV放送中^{てれびほうそうちゆう}まったく写^{うつ}ってなかった。ニュース^{うつ}時^じ、下^{した}の字幕^{じまく}と内容^{ないよう}が違^{ちが}うのは困^{こま}る。(聴覚^{ちやうかく}・平衡機能^{へいこうきのう})【事例10】
- ・ テレビ^{たいいきてちゆう}の待機中^{きみどり}は「黄緑ランプ^{おうりよくらんぷ}」、ON状態^{おんじやうたい}は「橙ランプ^{だいだい}」では、全^{まった}く色^{いろ}の变化^{へんか}がわからな^い。ホテル^{まわ}でカードキー^りを差^さし込^こみ、小^こさなグリー^{ちい}ンのランプ^{らんぷ}がオレン^{らんぷ}ジにな^らったらレバ^らーを廻^{まわ}すでは、1人^{ひとり}ではでき^{でき}ない。(視覚^{しかく}、色覚障害^{しきかくしょうがい})【事例11】
- ・ 火災報知器^{かさいほうちき}各戸^{かくこ}配付^{はいふ}事業^{じぎやう}があ^あったが、聴覚障害^{ちやうかくしょうがい}に配慮^{はいりよ}した機^き械^{かい}の配付^{はいふ}ではな^なかった。(聴覚^{ちやうかく}・平衡機能^{へいこうきのう})【事例13】
- ・ 今回^{こんかい}の東北^{とうほく}大震^{だいしん}災^{さい}の際^{さい}、盲^{もう}ろう者^{しや}は情^{じやう}報^{ほう}もな^ないまま^まその場^ばに^いるしか^{しか}な^なか^かった。津波^{つなみ}の情^{じやう}報^{ほう}も全^{ぜん}くなく、逃^{にげ}げられ^らない。原^{げん}発^{はつ}事^じ故^この情^{じやう}報^{ほう}はろ^ろうあ^あ者^{しや}にも保^ほ障^{じやう}がな^なか^かった。(視覚^{しかく}、聴覚^{ちやうかく}・平衡機能^{へいこうきのう}、音^{おん}声^{せい}・言^{げん}語^ご)【事例16】
- ・ 自^{じてん}転^ん車^{しゃ}を盗^{ぬす}まれ近^{ちか}くの派^は出^{しゆつ}所^{しよ}へ行^いったが、警^{けい}察^{さつ}官^{かん}は不^ふ在^{ざい}で電^{でん}話^わ機^きが^あり、電^{でん}話^わす^かるよ^よう書^かいてあ^あった。聴^{ちやうかく}覚^{かく}障^{しょう}害^{がい}者^{しや}な^なので電^{でん}話^わが^{でき}ずあ^あき^きら^らめ^めた。(聴覚^{ちやうかく}・平衡機能^{へいこうきのう})【事例17】
- ・ 社会生活^{しやかいせいかつ}を営^いむ上^うで各^{かく}種^{しゆ}の会^{かい}合^{ごう}と^か組^{くみ}合^あい^あい^あい^あの総^{そう}会^{かい}に出^{しゅつ}席^{せき}して^も、難^{なん}聴^{ちやう}者^{じやう}である自^じ分^{ぶん}

- は少数である故にほとんど無視されている。賛成か反対かという大切なことは書面で知らされないと、話ではわからないが、そのまま決定する。(聴覚・平衡機能)【事例22】
- テレビの字幕放送が少ない。(視覚)【事例24】
 - 地デジ化になるとラジオでテレビが聞けなくなる。【事例25】
 - 文化祭の進行に要約筆記をつけていたが、出演者から客席の視線がスクリーンばかりに行くと批判され、その後つかなくなった。(聴覚・平衡機能)【事例26】
 - 突然の事故(電車・火事)での情報が無い。【事例28】
 - 様々な場面において口話が多く、読み取れずにコミュニケーションがとれない。読み取り間違いで怒られる。【事例31】
 - デジタル放送も副音声付きの番組を増やしてほしい(視覚)【実行委員会事務局提出事例】
 - テレビの緊急放送は警告音だけで字幕の読みあげがない。何の緊急放送かわからない。(視覚)【実行委員会事務局提出事例】
 - 地デジに移行することで、FM放送でテレビが聞けなくなった。(視覚)【実行委員会事務局提出事例】
 - P D Fファイルが読めない。行政情報はほとんどP D F(視覚)【実行委員会事務局提出事例】
 - インターネット接続の時、問い合わせが電話番号だけ。相談窓口が電話だけのところが多い。(聴覚)【実行委員会事務局提出事例】
 - 嫌がらずに筆談してください。役所にも筆談具を置いて欲しい。(聴覚)【実行委員会事務局提出事例】



- 視覚障害者、聴覚障害者、知的障害者等が理解できる情報伝達方法を用いること
- 会議で手話通訳や要約筆記者の同席を認めること
- 会議や講座等において、資料の点訳やふりがな、手話通訳等の配慮をすること
- 災害の緊急情報を音声、ビラ、メール、掲示板等の方法で提供すること
- 聴覚障害者の問合せや申込み等に、ファックスやメール等を使用可能にすること など

※ ただし、合理的配慮の内容は障害態様や状況等に応じて変わるものであり、「過度の負担」を課す場合は、「合理的配慮の不提供」に当たらないと考えられる。
 「過度の負担」に当たるかどうかは、事業規模、経営状況、人員体制、負担費用等によって変わるものであり、個々の事案ごとに判断される。

② 障害の特性に応じてきめ細かく配慮や工夫が望まれる事例

【該当する可能性がある事例】

- 聴覚障害者の場合、メモを取りながら会議は進んでいくが、一つのことがらにこだわって流れがまた戻ることがある。それを聴覚障害者のわがままとするのは考え直していかなければならない。スライドを見る会で室内が暗くなり、説明を紙に書くこともできない。(聴覚・平衡機能)【事例27】



○ 障害の特性を踏まえ、会議の進行方法等の配慮をすること など

※ ただし、合理的配慮の内容は障害態様や状況等に応じて変わるものであり、「過度の負担」を課す場合は、「合理的配慮の不提供」に当たらないと考えられる。
 「過度の負担」に当たるかどうかは、事業規模、経営状況、人員体制、負担費用等によって変わるものであり、個々の事案ごとに判断される。

(3) その他の事例

① 制度やサービスの改善等に関する意見

[該当する可能性がある事例]

- ・ 市の主催行事で要約筆記の必要なものは事前に申込みが必要なものが多く、当日や近々になって行きたいと思っても、情報保障がなく、行くことができない。(聴覚・平衡機能)
- 【事例3】
- ・ 耳が聞こえない人は通訳が必要。手芸など通訳してほしい。(聴覚・平衡機能)【事例7】
- ・ フリーダイヤルのFAXもほしい(フリーダイヤルのTELはある)(聴覚・平衡機能)【事例8】
- ・ ろうあ者が警察へ相談に行くと「手話が少しできる」という警官が対応したが、まったく通じなかった。(聴覚・平衡機能)【事例14】
- ・ 震災などの時、早く要約筆記などのボラを活動できるシステムができていない。(聴覚・平衡機能)【事例30】
- ・ 駅員とか警察官とかが、手話ができるようになってほしい。(聴覚)【実行委員会事務局提出事例】
- ・ いつでもどこでも安心して手話通訳派遣が使えるようにしてほしい。(聴覚)【実行委員会事務局提出事例】
- ・ 公共施設、銀行など窓口で耳マークを置いているが、ほとんど筆談だけ。筆談できない人がいるので手話マークが必要。(聴覚)【実行委員会事務局提出事例】

② 障害に対する誤解・偏見等がある事例

[該当する可能性がある事例]

- ・ 選挙演説で候補者が「選挙で手話通訳者派遣しか認めていないのはおかしい。最近手話よりも日本語が得意な聴覚障害者が多いのになぜ手話だけか」と発言。要約筆記などの方法も認めてほしいという意見はわかるが、手話をやり玉に挙げなくてもよいのではないかと感じた。(聴覚・平衡機能)【事例19】
- ・ 高齢になってからの難聴。補聴器をつけたが、夫はそれで聞こえる人と同じようになったと誤解。よばれて気付かないと「無視した」と責める。手を挙げられたこともあった。(聴覚・平衡機能)【事例21】
- ・ 一般の人から何か言われて、「聞こえない」と身ぶりをしたら、あやしいように、同じことを口でしゃべる。聴覚障害という意識がない。(聴覚・平衡機能)【事例23】
- ・ 話をするので無視される。(知的)【事例29】

2. 共生社会の実現に向けた推進方策の検討

- 共生社会の実現に向けて、例えば、次のような方策が考えられるのではないか。

(考えられる推進方策の例)

(1) 推進体制の構築

- オール京都体制で共生社会の実現を目指す「推進会議」の設置
- 分野ごとに課題を議論し、解決に向けた取組を進める「プロジェクトチーム」の設置等

(2) 未然防止の取組

- 障害に対する理解促進のための周知啓発(障害に対する誤解・偏見等の解消)
 - ・ 学校教育における児童生徒に対する障害の正しい理解等に関する教育の推進
 - ・ 不利益取扱い・合理的配慮に関するガイドライン作成・周知
 - ・ 情報保障のためのガイドライン作成・周知
 - ・ 行政・企業の職員に向けた、障害の正しい理解、不利益取扱い・合理的配慮の内容、障害者への接し方等に関するパンフレット配付や研修
 - ・ 地域住民に向けた、障害の正しい理解、不利益取扱い・合理的配慮の内容、障害者への接し方等に関するパンフレット配付や研修
 - ・ 障害のある人となない人が交流する場・イベント
 - ・ サポーター養成
- 合理的配慮に積極的に取り組む事業所の評価・表彰・認証等

(3) 事後解決の仕組み

- 条例において、不利益取扱いを禁止(合理的配慮の提供を求める)
- 個別事案について、相談、助言、あっせん等により、話し合いを基本として解決を図る仕組み(相談員、第三者的な紛争解決機関の設置)等