

「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) 他の都道府県の条例

- 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？追加すべき場合はあるか？
- 「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
 - ・ 障害者の求める情報の内容が個人のプライバシーを侵害するような個人情報に該当する場合等
- 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 など
 - ・ 聴覚障害者が手話によるコミュニケーションを求めたが、手話を理解することができないため、筆談などの他の方法とするよう求めた場合(合理的な配慮に基づく措置を提供することができないか十分に検討する必要) 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]

- ・ 購入物品のトラブル・修理の問合せ、行政からの案内などの問合せや申込みの連絡手法がほとんどTELになっており、FAXやメールが使えない。(聴覚・平衡機能)【事例1】
- ・ 市からの手紙の意味がわかりにくいので、漢字にふりがなをふってほしい。(知的)【事例2】
- ・ 会議でみんなが名乗らず意見を言っていたら、視覚障害者から「誰が何を言っているかわからない」と言われた。(視覚)【事例4】
- ・ 青焼き図面では線の種類等で区別していたが、最近、図面のパソコンでの電子納品が義務づけられた。土木は〇〇色、建築は◎◎色、今年度工事は「シアン」、来年度工事は「マジェンダ」など。色弱者でも業務に影響のない仕事をしてきたのに、色弱者を排除するのか。(視覚、色覚障害)【事例5】
- ・ 時刻表で特急は赤文字、準急は緑文字としているのは「行動の自由を阻害する不当表示」ということで訴訟を起こされ、特急は赤ベタ白抜き字、準急は緑ベタ白抜き文字に改善された。(視覚、色覚障害)【事例6】
- ・ ホテルやレクリエーション施設でテレビを楽しめないことが多い(聴覚・平衡機能)【事例9】
- ・ 震災時、会見に手話通訳がついていたが、TV放送中まったく写ってなかった。ニュース時、下の字幕と内容が違うのは困る。(聴覚・平衡機能)【事例10】
- ・ テレビの待機中は「黄緑ランプ」、ON状態は「橙ランプ」では、全く色の変化がわからない。ホテルでカードキーを差し込み、小さなグリーンランプがオレンジになったらレバーを廻すでは、1人ではできない。(視覚、色覚障害)【事例11】
- ・ 火災報知器各戸配付事業があったが、聴覚障害に配慮した機械の配付ではなかった。(聴覚・平衡機能)【事例13】
- ・ 今回の東北大震災の際、盲ろう者は情報もないままその場にいるしかなかった。津波の情報も全くなく、逃げられない。原発事故の情報はろうあ者にも保障がなかった。(視覚、聴覚・平衡機能、音声・言語・そしゃく)【事例16】
- ・ 自転車を盗まれ近くの派出所へ行ったが、警察官は不在で電話機があり、電話するよう書いてあった。聴覚障害者なので電話ができずあきらめた。(聴覚・平衡機能)【事例17】
- ・ 社会生活を営む上で各種の会合とか組合などの総会に出席しても、難聴者である自分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)での情報がない。【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】
- ・ PDFファイルが読めない。行政情報はほとんどPDF(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い。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。最近では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】
- ・ 話をするのができないので無視される。(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