

不動産取引における障害者差別解消法上の合理的配慮の提供等について

松田綜合法律事務所 不動産プラクティスグループ 弁護士 佐藤 康之
弁護士 白井 潤一
弁護士 小野 渡

はじめに

障害を理由とする差別の解消及び共生社会の実現等を目的とする、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」いわゆる障害者差別解消法は平成25年に制定、同28年4月1日に施行され、国の行政機関、地方公共団体及び事業者等は、不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供等が求められてきました。その後、令和3年に同法は改正され、事業者による障害のある人への合理的配慮の提供についても義務化されることとなり、この度令和6年4月1日より改正法が施行されます（※後述のとおり、改正法が施行されるまでは、事業者による障害のある人への合理的配慮の提供は努力義務に留まります）。

改正障害者差別解消法は不動産取引においても当然に適用されることから、本稿においては、改正部分を中心に、改正障害者差別解消法に定める合理的な配慮の提供が不動産取引においてどのように適用されるのかについて解説します。

また併せて建築物のバリアフリーに関する制限についてもご説明いたします。

Q 1 令和3年に改正された障害者差別解消法が令和6年4月1日に施行されると聞きま

した。まずは障害者差別解消法の概要と改正箇所について教えてください。

A 1

1 障害者差別解消法の概要

障害者差別解消法（正式名称は「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」）は、全ての国民が、障害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、障害を理由とする差別の解消を推進することを目的として（同法第1条）、平成28年4月1日に施行された法律です。なお、以下Q1・A1からQ3・A3において改正障害者差別解消法の条文を紹介する際、同法を「法」と記します。

同法の骨子は、当該目的を達成すべく、事業者及び行政機関を対象として、①障害者の不当な差別的取扱いの禁止と②障害者への合理的配慮の提供を規定した点にあります。

①障害者の不当な差別的取扱いの禁止とは、行政機関や事業者が障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、サービスの提供を拒否することや、サービスの提供に当たって場所や時間帯を制限したりするなど、障害者でない者と異なる取り扱いをすることにより障害者を不利に扱うことを禁止するものです（法第7条1項、第8条1項）。例えば、受付の対応を拒否する、本人を無視

して付添人だけに話しかける、学校の受験や入学を拒否する、保護者の同伴のない入店を禁止する、といった対応は、同法により禁止される可能性があります。

障害者とそうでない者とは異なる取り扱いが許されるのは、当該取り扱いに「正当な理由」がある場合です。正当な理由に相当するのは、障害者に対する異なる取り扱いが、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とされています。事業者や行政機関においては、正当な理由ない相当するか否かについて、個別の事案ごとに、障害者、事業者、第三者のそれぞれの権利利益等の観点、さらに事業者、行政機関の事務・事業の目的や内容等の観点を考慮し、具体的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になります。

また、仮に異なる取り扱いに正当な理由があるとされる場合であっても、障害者にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが重要です。

次に、②障害者への合理的配慮の提供とは、行政機関や事業者がその事業を行うにあたり、障害者から「社会的なバリアを取り除いてほしい」旨の意思の表明があった場合に、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的なバリアを取り除くために必要かつ合理的な配慮を講ずることをいいます（法第7条2項、第8条2項）。障害者に対する合理的配慮は、行政機関や事業者の事務・事業の目的・内容・機能に照らし、ア) 必要とされる範囲で本来の業務に付随する者に限られること、イ) 障害者でない者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あること、ウ) 事務・事業の目的・内容・昨日の本質的な変更には及ばないこと、の3つの要件を満たすものであることとされ、例えば、障

害者の障害特性に応じて座席を決める、視覚障害者のために書類の記入やタッチパネルの操作などを代行する、知的障害者の読む文章にルビを付す、といった対応が求められます。

合理的配慮の提供の消極的な要件である、加重的負担に該当するか否かは、事務・事業への影響の程度や実現可能性の程度、費用・負担の程度、事務・事業の規模、財政・財務状況等の要素を考慮し、個別の事案ごとに、具体的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になります。仮に合理的配慮の実施に伴う負担が過重である場合でも、障害者に対し、なぜ負担が重すぎるのか理由を説明し、別の方法を提案する等、障害者の理解を得るよう努めることも重要です。

なお、同法は、「障害者」を、「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害…がある者であって、障害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もの」と定義しています（法2条1号）。そのため、同法の障害者は、障害者手帳を所持している人に限られず、身体障害のある人、知的障害のある人、精神障害のある人、その他心や体のはたらきに障害がある人で、障害及び社会的障壁（バリア）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人すべてが対象となる点を十分ご認識ください。

加えて、「事業者」とは株式会社等の営利を目的とした組織に限られず、個人事業者、対価を得ない無報酬の事業を行う者、非営利事業を行う者も対象となりますので、かかる点もご注意ください。

2 障害者差別解消法の改正点

改正前の障害者差別解消法は、①障害者の不当な差別的取扱いの禁止については行政機

関と事業者いずれも対象としていましたが（同法第7条1項、第8条1項）、②障害者への合理的配慮の提供については、行政機関については義務とする一方、事業者に対しては努力義務にすぎませんでした（同法第7条2項、第8条2項）。この点、改正法では事業者に対する②障害者への合理的配慮の提供についても義務化されました。

改正法は令和6年4月1日に施行されますので¹、事業者も早急な対応を求められます。

仮に事業者が、①障害者の不当な差別的取扱いの禁止や②障害者への合理的配慮の提供に違反し、繰り返し障害者の権利利益の侵害に当たるような差別を行い、自主的な改善が期待できない場合などには、その民間事業者の事業を担当する大臣（事業法等における監督権限に属する事務を地方公共団体の長等が行うこととされているときは、当該地方公共団体の長等も含まれます。法施行令第3条。）が事業者に対し、報告を求める、助言・指導、勧告を行うといった行政措置を行うことができます（法第12条）。そして、かかる行政措置に対して、虚偽の報告をしたり、報告を怠ったりしたような場合には、罰則（20万円以下の過料）の対象になります（法第26条）のでご注意ください。

なお、法第11条1項は、障害者の不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供について、主務大臣が、事業者が適切に対応するために必要な指針（対応指針）を定めるものとしています。不動産業関係（宅地建物取引業、不動産管理業）についても、所管官庁である国土交通省が、同項に基づき対応指針を作成していますので、具体的な対応の検討の際には積極的に活用されるとよいでしょう

（「令和5年11月 国土交通省 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「国土交通省対応指針」といいます。）。

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

同法によって求められる、事業種別ごとの具体的な対応については、Q2以下をご参照ください。

Q2 障害者差別解消法により、障害を理由とする不当な差別的取り扱いが禁止されること、障害のある人から申出があった場合に合理的な配慮の提供をしなければならないことは理解しました。当社は宅地建物取引業者ですが、宅地建物取引業における不当な差別的取り扱いや合理的な配慮の提供の具体例を教えてください。

A2 A1のとおり、国土交通省の所管事業については、同省が対応指針を作成し、事業者における差別の解消に向けた具体的取組に資するための一般的な考え方と具体例を示しています（法第11条1項）。国土交通省対応指針によって示される、宅地建物取引業における差別的取扱いや合理的な配慮の提供に関する具体例としては以下のとおりです。かかる事例を踏まえて、ご自身が日常的に取り扱う宅地建物取引業において、不当な差別的取り扱いに該当する対応を行っていないのか、また合理的配慮の提供を怠っていないのか、障害を理由とする差別の解消及び共生社会の実現等という障害者差別解消法の目的に照らして、十分にご検討いただく必要があります。

1 令和3年の障害者差別解消法のその他の改正点は、行政機関相互間の連携の強化を図る点、相談体制の充実や情報の収集・整理・提供の確保など障害を理由とする差別の解消のための支援措置の強化を内容とする点が挙げられます。

1 不当な差別的取り扱いについて

i 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

- ・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。
- ii 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 合理的配慮の提供について

i 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、一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。
- ii 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、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。
 - iii 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。）

Q3 当社は不動産管理業を営んでいますが、不動産管理業における不当な差別的取扱いや合理的な配慮の提供の具体例を教えてください。

A3 不動産管理業についても、所管する国土交通省が対応指針を定め（法第11条1項）、事業者における差別の解消に向けた具体的取組に資するための一般的な考え方と具体例を示しており、以下、国土交通省対応指針記載の事例を列挙します。下記はあくまでも具体例ですので、ご自身の営む不動産管理業における障害者に対する対応に問題がないか、事案ごとに、個別具体的に、慎重にご検討いただく必要があります。

1 不当な差別的取扱いについて

i 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあると想定される事例

- ・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。
- ・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。
- ii 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 合理的配慮の提供について

i 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。

ii 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ったにもかかわらず、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、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。
- ・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ったにもかかわらず、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。

iii 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。）

Q 4 多くの商業施設が入っている建物を所有していますが、いらっしゃるお客様のための必要なバリアフリー対策について教えてください。

A 4 高齢者、障害者、妊産婦、けが人などの移動や施設利用の利便性や安全性の向上を促進するために、公共交通機関、建築物、公共施設のバリアフリー化を推進するとともに、駅を中心とした地区や、高齢者、障害者などが利用する施設が集まった地区において、重点的かつ一体的なバリアフリー化を推進することを目的に、平成18年に「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」、いわゆるバリアフリー法が制定、施行されています。

バリアフリー法においては、不特定多数の者が利用し、又は主として高齢者、障害者等が利用する建築物（特別特定建築物）で一定の規模以上のものに対して建築物移動等円滑化基準への適合を義務付けるとともに、多数の者が利用する建築物（特定建築物）に対しては同基準への適合に努めなければならない（努力義務）こととしています。また、高齢者、障害者等がより円滑に建築物を利用できるようにするため誘導すべき基準として、特別指定建築物、特定建築物を問わず、建築物移動等円滑化誘導基準を定めています。

建築物移動等円滑化基準や建築物移動等円滑化誘導基準において、出入口、廊下、傾斜路、エレベーター及びその乗降ロビー、トイレ（便所）、階段、駐車場等について幅や個数等が明確に示されていますので、「令和3年3月 国土交通省 高齢者、障害者等の円滑

な移動等に配慮した建築設計標準」等を参考に
にご確認いただく必要があります。

[https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/
content/001402840.pdf](https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/content/001402840.pdf)

そのため、まずは所有している建物が、ア) 特定建築物 (= 多数の者が利用する建築物 (例) 学校、病院、劇場、集会場、ホテル・旅館、事務所、共同住宅、工場、老人ホーム、保育所、身体障害者福祉センターその他これらに類するものなど。バリアフリー法第2条18号、同法施行令第4条) に該当するのか、あるいはイ) 特別指定建築物 (= 不特定多数の者が利用し、又は主として高齢者、障害者等が利用する特定建築物 (例) 公立小中学校、特別支援学校、保健所、税務署その他官公署、老人ホーム、福祉ホームその他これらに類するもの (主として高齢者、障害者等が利用するものに限る。)、身体障害者福祉センターなど。バリアフリー法第2条19号、同法施行令第5条) にあたるのか、該当の有無について確認が必要となります。

但し、建築物移動等円滑化基準への適合が義務付けられる特別指定建築物の一定の規模は、バリアフリー法施行令で床面積2000㎡以上と定められているものの (同施行令第9条)、東京都では建築物バリアフリー条例 (「高齢者、障害者等が利用しやすい建築物の整備に関する条例」) で基準が変更 (例えば幼稚園、病院等では200㎡以上) されています (同条例第4条第1項及び別表第一) ので、条例の確認も必要となります。

詳しくは、建築士や弁護士にご相談いただければと思います。

以上