2025年11月6日

カスタマーハラスメント防止措置に関する指針へのDPI日本会議意見

労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律の一部改正（改正法第１条及び第２条関係）

特定非営利活動法人DPI（障害者インターナショナル）日本会議
事務局長　佐藤　聡

2023年に改正された旅館業法では、指針の策定時に多様な障害者団体へのヒアリングを行い、障害者が合理的配慮の提供を求めることは宿泊拒否事由には当たらないことを明記するなど、旅館業法と障害者差別解消法の関係（不当な差別的取り扱いの禁止、障害特性を踏まえた対応と合理的配慮の提供、環境整備等）を丁寧に記載しております。

合理的配慮の提供を求めることや、障害特性の理解がないことによって事業者が誤った判断・対応をすることがないように、カスタマーハラスメント対策措置に関する指針（以下 指針）においても、以下の事項を盛り込んでいただけますようお願いいたします。

Ⅰ．指針に盛り込んでいただきたいこと

（１）　障害者差別解消法の遵守

・　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に2016年に障害者差別解消法が施行され、2024年4月からは事業者も合理的配慮の提供が義務化されました。

・　どの事業者においても障害者差別解消法を遵守することは当然の責務であり、障害者に対し、障害を理由とする不当な差別的取扱いをしてはならないこと、障害特性を踏まえた対応をすること、合理的配慮の提供を行うことが求められています。

・　指針においても、障害者差別解消法の趣旨を踏まえた対応を行うように、障害者差別解消法の遵守を明記してください。

（２）　障害者が合理的配慮の提供を求めることはカスタマーハラスメントに当たらない（建設的対話）

・　障害者差別解消法において、事業者には障害者から合理的配慮の提供を求められた場合は対応することが定められています。これを踏まえて、障害者から合理的配慮の提供を求めることは、カスタマーハラスメントには当たらないことを指針に明記してください。

・　合理的配慮の提供に当たっては、**障害者と事業者の建設的対話が重要**かつ不可欠です。建設的対話には検討の手間が必要だったり、あるいは障害特性やコミュニケーション方法によって時間がかかる場合があります。「合理的配慮の提供のために建設的対話を求めようとしたらカスタマーハラスメントとみなされるのではないか」と障害のある客を萎縮させて、合理的配慮を求めることをためらわせるということが起きないようにしてください。

（３）　障害特性の理解

・　障害者と接した経験が少ない人は、言語障害や知的障害、聴覚障害等によってコミュニケーションがうまく取れない場合があります。改正労働施策総合推進法では、「社会通念上許容される範囲を超えた言動（顧客等言動）」をカスタマーハラスメントとしていますが、障害特性への理解が不十分なことによって、誤ってカスタマーハラスメントと受け取ってしまうことも実際に起きています。
・　指針において、障害特性を踏まえた対応をするように明記してください。

（４）　障害者が障害を理由とした不当な差別的取り扱いを受けないように求めること

・　旅館業法の指針においては、「障害者が障害を理由とした不当な差別的取り扱いを受け、謝罪等を求めること」はカスタマーハラスメントには当たらないと明記されました。
・　カスタマーハラスメント防止措置の趣旨は、労働者の権利を守ることであると受け止めています。ただし、実態として顧客である障害者が事業者から不当な差別的取り扱いを受けて、建設的対話に至らない実態も数多くあります（参考 2(2)②）。
・　事業者が障害を理由とした不当な差別的取り扱いを行なってしまった場合においては、障害者が不当な差別的取り扱いの解消と適切な対応を求めることはカスタマーハラスメント当たらないことを指針に明記してください。

（５）　事業者による研修の実施

・　多様な障害者がおり、障害特性への理解は不可欠です。事業者においては、職員に対し障害特性の理解を深める研修を実施するように求めてください。

2. 参考

（１）　改正旅館業法

2023 年に改正された旅館業法では、指針で宿泊拒否に該当しないものの例として、以下が盛り込まれました。障害者団体へのヒアリングで、障害者への宿泊拒否が実際に起きていることが報告され、それ踏まえて盛り込まれたものです。

・　障害者が社会的障壁の除去を求める場合
・　障害者が障害を理由とした不当な差別的取り扱いを受け、謝罪等を求めること
・　障害特性により場に応じた音量の調整ができないまま従業者に声をかける等、その行為が障害の特性によることが本人やその同行者に聴くなどして把握できる場合

（２）　障害を理由とした差別の事例（DPI 日本会議調査）

①　建設的対話で解決した事例

ａ　湯船に入るためにシャワーチェアが必要なのだが、宿泊したホテルではシャワーチェアーがなかった。パイプ椅子でも代用できるので貸し出しをお願いしたら、「客用備品リストにはない」ということで断られた。その後、対話を通じて借りることができることになり、無事に入浴することができた。

ｂ　映画を見に行った時、車いすスペースが１つしかなく、隣の介助者席が空いていなかった。介助者は次の上映にお願いしたいと言われたが、マネージャーと話し合った結果、予備席というスペースがあるということで、一緒に観ることができた。

c　映画館で一般席に移るので、車イスを支えるだけ手伝ってほしいとスタッフに伝えたが、「介助資格がないのでできません」と断られた。資格の有無は関係ないし理由にはならないと伝え、粘り強く話し合ったら、最終的には手伝ってもらうことができた。

d　電動車いす一人で入店。店内はカウンター席の固定椅子とソファー席しかなかったが、店内で食べたいと伝えたところ、車いすでもテーブルに近づけそうな場所を一緒に探してくれた。カウンターの角なら椅子と椅子の間隔が広くて車いすでも近づけると言ってくれて、醤油差しや箸立て等を届きやすい場所に移動させてくれた。また、他のお客さんが角の椅子に座らないように調整してくれた。

e　2段の階段のある飲食店のメニューを見ていたら、店員さんが「お食事ですか」と聞いてくれたが「階段があるので車いすでは入れません」と言うと「ちょっとお待ちください」と言い数人の店員さんで車いすを持ち上げてくれた。おかげて食べたいものを食べることができた。帰りも同様に店員さんが階段を降ろしてくれた。

f　内閣府の建設的対話の事例（別紙）

②　建設的対話に至らなかった事例

a　ホテルの部屋のユニットバスの入り口に段差があって入れないので、段差解消のためにフロントの椅子を貸してほしいとお願いしたら、「これはお貸しするものではありません」と断られた。その椅子さえあれば入れるようになると伝えても、上司に相談してもらったが、結局貸してもらえなかった。

b　全盲の車いす利用者と一緒に店内を散策中、化粧品店で簡単エステというのを発見した。エステをしたことがないというので受け付けに行くと、車いすに乗っている姿を見ただけで店員の顔色が変わり、どんな病気ですか？などさんざん聞かれ、何かあったら責任がとれないの一点張り。本人は大丈夫です、エステ受けれますと言っても対応は変わらず、拒否された。

c　車いす使用者を含め総勢20名で大阪に行くことになり、飛行機のチケットを取ろうと旅行会社に電話したところ、車いす使用者と聞くなり「うちは取り扱ってません」と断られた。合理的配慮の義務化のことを伝え、正当な理由もなく断るのは法律違反だと抗議すると、障害者に接遇した経験がないことと、スタッフの余裕がないのでできませんと拒否された。

d　車いすで4DXのシアターでの映画鑑賞を希望したところ、座席が動くなどの理由で拒否された。介助者がいるので介助者に座席に移してもらうことができることを伝え、通路でも良いなど色々お願いしたが、認めてもらえなかった。

e　車いす使用者と一緒にキャンプ場を利用したいという内容の電話をかけたが、一部砂利道があるので難しいと言われた。手動車いすなので介助者が持ち上げて移動すれば使用可能ではないかと思い、交渉しようとしたが、対応してくれず、別のバリアフリーのキャンプ場に行ってくださいと言われた。

f　セルフスタンドで給油の為に寄った時、（車いす使用者ため）車から降りることが大変なのでお願いできますか？と店員に言ったところ「当店ではやれませんので他の店を紹介します」と断られた。

g　お墓参りに行きたいので、詳しい場所を教えてもらうために寺に連絡をしたとき、視覚障害があると伝えたら、お墓は段差もいっぱいあり危ないから視覚障害がある方はお墓参りに来ない

でくださいといわれた。

h　ガラガラの店内､「車いすで入店は大丈夫ですか？」と店員に尋ねたところ「店長に確認します」と一度扉を閉められました。数秒後「他のお客様の迷惑になるのでお断りします」と言われました。合理的配慮などの提案は一切ありませんでした。

③　障害特性の不理解

α　ホテルを予約しようと電話したところ、私は言語障害があるので聞き取りにくかったのか､「あなたみたいな人が泊まるホテルではない」「当ホテルは狭いので車いすでは入れませんよ」門前払いされた。

④　その他の好事例

α　倉敷に旅行に行った際に、レストランを事前予約しました。目が見えないためにナイフがうまく使えないのでお肉を一口大に切って提供してほしいとお願いしました。当日はお肉を切って提供してくれて、さらに付け合わせの説明やお皿の形状、配置なども説明してくれて安心して食事ができました。

障害者差別解消法が変わりました！

内閣府

令和6年4月1日から 合理的配慮の提供が義務化されました

令和３年に障害者差別解消法が改正され、事業者による障害のある人への**合理的配慮の提供が義務化**されました。
障害のある人もない人も、互いにその人らしさを認め合いながら
共に生きる社会の実現に向け、事業者の皆さまもどのような取組ができるか、
このリーフレットを通じて考えていきましょう！

改正後

	行政機関等	事業者
不当な差別的取扱い	禁止	禁止
合理的配慮の提供	義務	努力義務 ⇒ **義務**

目　次

- 表紙 …… 1
- 共生社会の実現に向けて …… 2
- 合理的配慮の提供とは …… 4
- 「合理的配慮」には対話が重要です！…… 6
- 不当な差別的取扱いとは …… 8
- 障害のある人へ適切に対応するための チェックリスト …… 10
- 困ったときは …… 12

建設的対話の具体例②

事業者
（ライブハウス）

障害のある人
（車椅子利用者）

そちらのライブハウスで開催されるコンサートの通常席チケットを1枚お願いします。当日は車椅子で参加する予定です。

以前、通常席で他の参加者と車椅子の方がぶつかってケガをしてしまったことがあったな。また事故が起きないか心配だ。

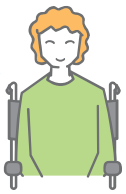
車椅子での参加ですね。このアーティストのコンサートの通常席は立見席のみとなっており、通常席エリアを自由に動き回ったり、飛んだり跳ねたりされる参加者が大勢いらっしゃいます。このため、バランスを崩した参加者が車椅子利用者の方に倒れこんでケガをされるおそれがあります。
値段は高くなりますが、特別席なら他の参加者とぶつかる心配もありませんし、通常席にはない特典もありますがいかがでしょうか。

特別席のチケットは値段が高いので購入が難しいです。車椅子でも通常席に参加できるような手段は何かないでしょうか。
通常席での参加ができるなら、他の立見席の参加者のように通常席エリアであちこち自由に動き回れなくても構いません。

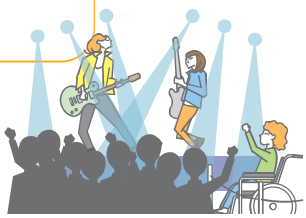
障害者差別解消法に基づけば、過去例だけで一律に判断せず、個別のお客様に応じて対応を検討する必要があるんだったな。
今の車椅子利用者の方のお話を踏まえ、何か工夫できることはあるだろうか。

それでは、例えば通常席のエリア内を一部区切って車椅子用スペースを設けることとし、そのスペースでコンサートを鑑賞していただくというのはいかがでしょうか。他の参加者にもお声がけをして、車椅子用スペースにご配慮いただけるように周知をします。
この方法ですと、通常席エリア内であちこち移動することは難しくなりますが、他の参加者とぶつかる可能性も低くなるので、安全性を確保した上で、通常席に参加してもらえると思います。

車椅子用スペースでの鑑賞でも大丈夫です。通常席で鑑賞できるようで安心しました。



承知いたしました。それではコンサート当日は車椅子用スペースを用意しておくようにします。ご来場、お待ちしています。



本ケースにおける建設的対話のポイント

- 本ケースのように、過去例等を踏まえると当初は対応が困難に思われるような場合であっても、建設的対話を通じて個別の事情等を互いに共有すれば、事業者と障害のある人双方にとって納得できる形で社会的障壁の除去が可能となることもあります。このため、まずは障害のある人との対話を始めることが重要です。