



連絡先：〒445-0853

愛知県西尾市桜木町3-51-3 林ビル2階

電話：0563-53-0220 F A X：0563-53-0222

e-mail：inoue@aisan-law.jp

あいさん事務所便り

民間事業者にも合理的配慮の提供が義務化！～配慮の線引きは？

雇用の場面では、障害のある従業員への合理的配慮の提供は、すでに障害者雇用促進法により義務化されていました。さらに、来月4月1日からは、改正障害者差別解消法も施行され、障害がある顧客や利用者等への合理的配慮の提供が、民間事業者にも法的義務となります。いずれの場合でも、障害者手帳取得の有無を問いませんので、手帳を取得していない方へも合理的配慮の提供が必要とされます。

ただ、合理的配慮の提供は、共生社会の実現のために不可欠なものである一方、「障害のある人からの要求はすべて聞かなければならない」と誤解している方もいます。そこで今回は、合理的配慮の範囲や線引きをテーマとします。

障害者の不当な差別的取り扱いとは何か？

合理的配慮義務を知るうえでは、同法の「不当な差別的取り扱いの禁止」を押さえておくことが第一歩です。要は、「正当な理由もないのに、障害者だからといって差別してはいけない」ということです。ただし、暴言や暴力等の迷惑行為があったり、業務と無関係な要求をされたりする場合は、対応や利用を断っても構いません。しかし、「なんとなく不安」「何かあったら危ない」という抽象的な理由では正当な理由にはならないし、「前例がない」「特別扱いできない」という一律拒否もダメです。

過去の裁判例でも、「精神障害者は他の客とトラブルを起こしやすい」「無銭飲食をしても処罰されない」などという抽象的な理由で、精神障害者の入店を拒否したネットカフェに慰謝料を請求した訴訟では、ネットカフェ側が敗訴しています（東京地裁平成24年11月2日判決）。

一方で、うつ病患者が音楽教室への入会を拒否されたという訴訟では、うつ病を理由としたのではなく、過去にトラブルを起こしていたために再入会を拒否したことが認められ、音楽教室は勝訴しています（東京地裁平成24年1月16日判決）。

また、銭湯が車椅子での入浴を拒否するのは、不当な差別的取り扱いとして争われた裁判では、裁判所は、他の客の安全や衛生状態に配慮する義務があるので、不当な差別的取り扱いには当たらないとの判決を下しましたが、経営者は、車椅子利用者に配慮することも求められる、とも付け加えていました（東京地裁平成25年4月22日判決）。

そのため、このような裁判は、4月以降、「不当な差別的取り扱い」とまでは言えないが、「事業者は浴室用の車椅子を用意しておくべき」などとして、合理的配慮義務違反には問われる可能性は十分にあります。

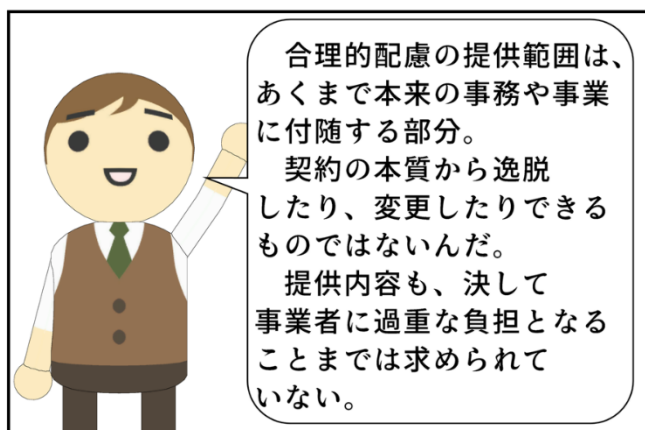
民間事業者が心がけるべき合理的配慮とは何か？

それでも、合理的配慮義務を過剰に怖れる必要はありません。大切なことは、「顧客や利

用者とどのような契約を結んでいるのだろうか？」というリーガルマインドに立ち返ることです。なぜなら、法律では、合理的配慮は、本来の事務または事業に付随するものであることが前提となっているからです。合理的配慮といっても、契約の本質から逸脱するものではないのです。行政の基本方針でも、「事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばない」としています。

たとえば医療機関の場合の契約は、診療契約（医師としての専門知識に基づいた診断治療をする契約）です。ですから、診療契約を履行する上で必要な合理的配慮は求められますが、一方で、待合室の患者さんから食事介助を求められても、通常、診療契約に食事介助は含まれないのでそれは断れるわけです。

合理的配慮と過剰要求の線引きは？



合理的配慮は、もともとリーズナブルアコモデーションという英語なのですが、これを合理的「配慮」と訳したのは問題で、合理的「調整」というのが正確です。配慮といわれると、何でも心配りをしてあげることと感じてしまいがちですが、それは違います。法の趣旨は、「契約の内容を実現するために支障となっているバリアを、何とか調整して取り除けないうか、代替措置はあるかを、当事者と一緒に話し合ってみよう」というものです。

それは具体例としては、「書類が書けないの

で代筆してほしい」とか「店舗の音や照明がきつい」という訴えがあった場合、合理的配慮の提供として、「店員や職員が代筆する」「イヤーマフやサングラスを用意する」などです。事業規模や予算によっては、すぐに施設や設備をバリアフリー化できませんし、法も事業者には「過重な負担」を求めているわけではありません。

合理的配慮は障害特性によって千差万別ですから、「これさえ果たせば正解」というものはありませんが、常に契約の本質に立ち返り、その契約の実現のために無理なく実施できる、合理的な調整を求めているのです。

今後増えることが危惧される合理的配慮をめぐる紛争

雇用の分野では、合理的配慮義務違反を問う裁判がすでに増加しています。使用者側に問題のあるケースもありますが、障害のある従業員が過剰要求をしていると感じる案件も見られます。そうすると、今回の改正で同様の紛争が増加することが予想されます。

「お客様は神さま」という考えが誤用され、モンスタークレイマーやカスタマーハラスメントが増加した経緯もありますので、「合理的配慮義務違反だ！」などと過剰要求をされるトラブルも増えるでしょう。そのため、適切な合理的配慮を提供することと同時に、線引きを意識し、過剰要求から従業員を守る取り組みも大切となります。

～当事務所よりひと言～

精神障害の労災認定基準の改正により、カスタハラが追加されています。「顧客や取引先、施設利用者等から著しい迷惑行為を受けた」ことが、労災認定の重要な基準の一つとなりました。

従前、顧客や利用者からのハラスメントは「組織内部で起きたことではない」と軽視する向きがありましたが、カスタハラから従業員を本気で守らないといけない時代になっています。