

議事(4)相談、紛争解決の仕組みについて(第2回)

【論点①】相談体制について

前回の議論では、都として専門相談機関を設けることを前提に、その機能(役割等)や役割分担について様々な意見があったところである。今回は、前回の議論の振り返り等も踏まえつつ、御意見を頂きたい。

論点:

イ) 専門相談機関の役割について

① 都が設ける専門相談機関では、障害者差別に関する相談を受け付け、適切な窓口を紹介するとともに、必要に応じて事実の調査、関係者間の調整、本人や事業者等に対する指導(助言)、情報提供などを行うことが必要ではないか。

② 民間事業者への望ましい合理的配慮等への助言や、区市町村等の既存の相談機関への支援等の役割も重要ではないか。

ロ) 受け付ける相談内容(対象範囲)について

① 受け付ける相談内容は、都の区域内で起きた障害者差別に関係すると思われる事案を広く対象とし、住民であるか否か、本人であるか否かを問わず、事業者や既存の相談機関からの相談も含め、広く対象とすることが必要ではないか。

ハ) 既存の相談機関や区市町村との役割分担について

① 既存の相談機関や身近な区市町村の相談機関との連携を図りつつ、相談者が都への相談を望む場合等は、柔軟に対応することが必要ではないか。

② 自ら相談することが難しい障害者がいることを踏まえれば、普段から障害者の支援や相談にあたっている機関等が、差別に関する相談のニーズを発見する役割が重要であり、それらの機関が区市町村や都に相談できる仕組みとするべきではないか。

③ 都は、区市町村や既存相談機関における相談体制の整備を促進するため、区市町村その他の既存相談機関への情報提供や技術的助言等を行うことが必要ではないか。

【論点②】紛争解決の仕組みについて

前回の議論では、権限行使にあたっては、公平性や中立性を確保するため、障害当事者や学識経験者、事業者代表等からなる第三者機関を設けることを前提とし、その機能（権限）や役割分担について様々な意見があったところである。今回は、前回の議論の振り返りも踏まえつつ、御意見をいただきたい。

論点：

イ) 第三者機関等による権限行使について

① 紛争解決を図るための権限は、「あっせん、勧告」とするか、事業者への影響が大きく罰則的意味合いが強い「公表」までを規定すべきか。

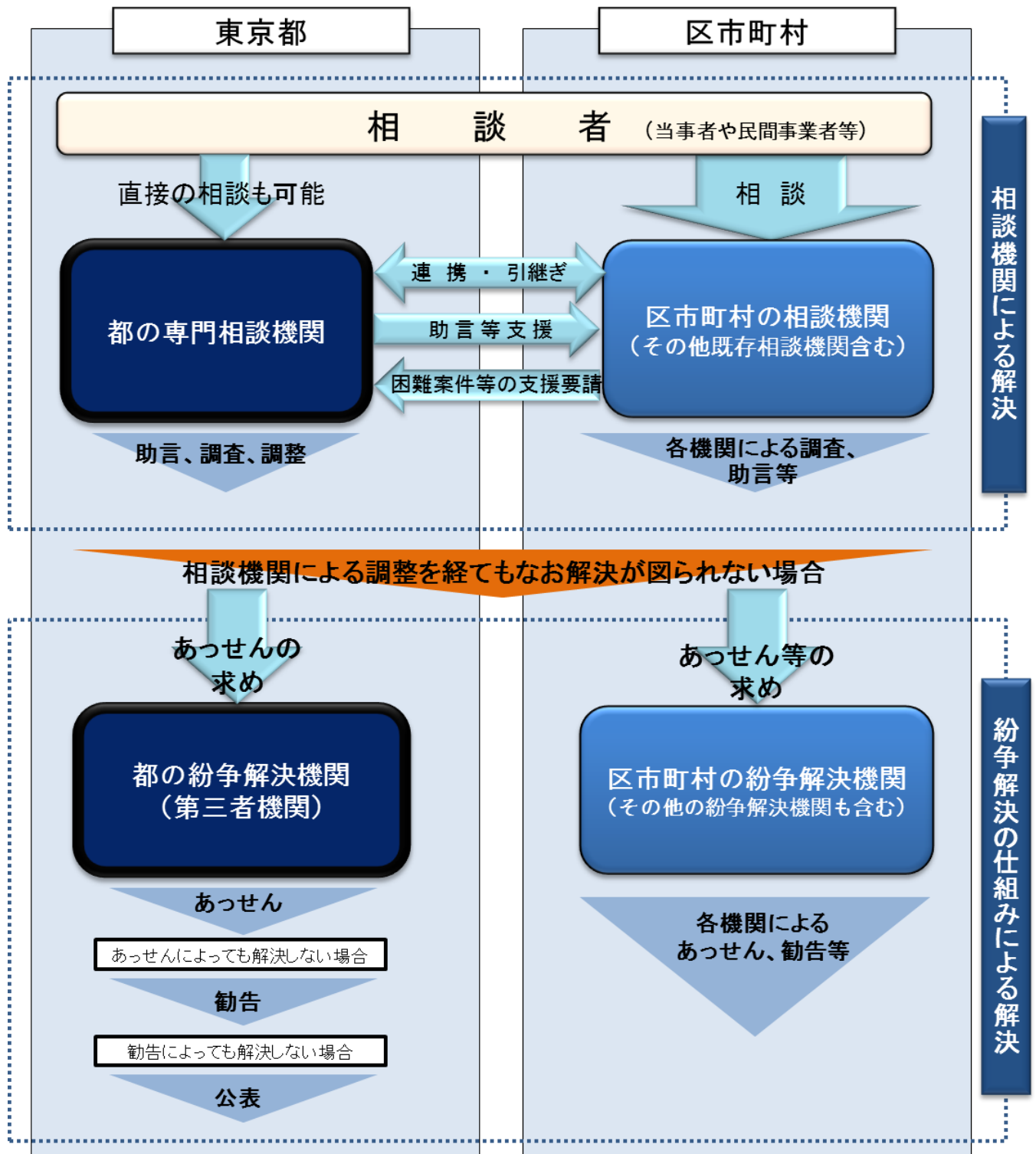
② 第三者機関等に諮る権限行使の対象とすべき事案は、事業者による「不当な差別的取扱い」とするか、「合理的配慮の不提供」も含めるべきか。

（次の論点③も踏まえた検討が必要）

ロ) 区市町村との役割分担

① 申立者の利便性や区市町村ごとの体制が異なる現状も踏まえ、都の紛争解決機関による解決を希望する事案については、都の紛争解決機関においても対応できることが必要ではないか。

相談・紛争解決の仕組みのイメージ



＜図＞

「相談、紛争解決のイメージ」(流れ図)：東京都と区市町村における相談機関による解決及び紛争解決の仕組みによる解決を図で示したもの

相談機関による解決

- 相談者（当事者や民間業者等）は、
都の専門相談機関に直接相談することも可能
- 相談者（当事者や民間業者等）は、
区市町村の相談機関（その他の既存機関含む）に相談

都の専門相談機関と区市町村の相談機関、相互に連携、引継ぎを行う
都の専門相談機関は、区市町村の相談機関に相談助言等支援を行う
区市町村の相談機関は、都の専門相談機関に対し、困難案件等の支援要請を行う

相談を受けた都の専門相談機関は、助言、調査、調整を行い、解決を図る
相談を受けた区市町村の相談機関は、各機関による調査、助言等を行い、
解決を図る

相談機関による調整を経てもなお解決が図られない場合

紛争解決の仕組みによる解決

- ① 都の紛争解決機関（第三者機関）によるあっせん
相談者は「都の紛争解決機関（第三者機関）」に「あっせん」を求める
都の紛争解決機関（第三者機関）の「あっせん」によっても解決しない場合、
「勧告」が行われ、「勧告」によっても解決しない場合、
「公表」が行われる
- ② 区市町村の紛争解決機関によるあっせん等
相談者は、区市町村の紛争解決機関（その他の紛争解決機関も含む）に
あっせん等を求め、各機関によるあっせん、勧告等が行われる
（相談・紛争解決の仕組みのイメージ図の説明 終了）

(参考) 都の事務事業に関する対応について【前回に続き再掲】

「東京都における障害を理由とする差別の解消の推進に関する要綱」抜粋

(不当な差別的取扱いの禁止)

第2条 職員は、その事務又は事業を行うに当たり、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（以下「障害」という。）を理由として、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者（以下「障害者」という。）と障害者でない者とを正当な理由なく不利に扱うこと（以下「不当な差別的取扱い」という。）により、障害者の権利利益を侵害してはならない。

(合理的配慮の提供)

第3条 職員は、その事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合は、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、当該社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮（障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害者が個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が過重でないものをいう。以下「合理的配慮」という。）の提供をしなければならない。

(相談体制の整備)

第5条 各局に、その職員による障害を理由とする差別に関する障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するための相談窓口（以下単に「相談窓口」という。）を置く。

2 相談窓口は、相談者からの相談の内容となる事実の詳細その他必要な情報を聴取し、事実を確認した上で、相談対象事案があると認めるときは、速やかに是正措置及び再発防止策等を採用するものとする。

(参考(都の事務事業に関する対応について)の掲載はここまで)

【論点③】「不当な差別的取扱いの禁止」及び「合理的配慮の提供」の適用範囲について

前回の議論では、本条例における事業者による「合理的配慮の提供」を義務とするか努力義務とするかについて、様々な意見があったところである。今回は、前回の部会後に実施した事業者ヒアリングの結果や前回の議論の振り返りも踏まえつつ、この点を中心に改めてご意見を頂きたい。

論点：

イ) 事業者の合理的配慮について

① 法が努力義務としている、事業者による合理的配慮の提供について、中小企業等への負担や業種等による違い等にも配慮しつつ、どのように規定すべきか。

ロ) 一般私人に関する規定について

① 都民等一般私人の行為については、一般的に期待される役割として「この条例の目指す共生社会の実現への協力」等を理念において規定することで、一定の役割を共有してもらう必要があるのではないかな。

※ 事業者による合理的配慮の義務化が必要とする主な意見

① 権利条約は努力義務を許容しているとは考えにくく、法は上乗せや横出し規定を妨げないとしている。

② 条例の趣旨である相談での介入や啓発を進める上で、義務規定がないと効果的に機能しないのではないかな。

③ この条例が、何人も、あらゆる分野で、障害のある人に対する差別をしてはいけないということを目指す上で、「過重な負担の無い範囲」という規定もある中では、義務化は必要ではないかな。

④ 義務化しても、あくまで事業者の実情や思いを踏まえて解決していくものであり、解決の方向性には大きな違いは生まれないのではないかな。

⑤ 規模や業種によって分けるための線引きは、現実的に困難であることから、一律に法的義務とすべきではないかな。

※ 事業者による合理的配慮の義務化は慎重に考える必要があるとする主な意見

① 事業者ごとに業種、業態、能力等が異なるなか、特に中小事業者等の負担を考慮する必要がある。

② 合理的配慮の提供は、具体的場面ごとに（障害特性や本人の希望、社会的障壁等によって）異なる多様なものであり、自主的な取組を促すことが現実的な対応ではないか。

③ 法施行後間もない中、義務化の前に、まずは合理的配慮の提供ができていない事例を積み上げ、どのように工夫すれば良いか等を事業者に情報提供し、教育していくことが必要ではないか。

④ 限られた人員体制の中で運営している場合や混雑時の対応等においては、周囲の客の理解が欠かせない。まず、都民への理解促進が必要ではないか。

⑤ 義務化にあたっては、事業者とも十分に協議した上で、どのような対応が求められるのか等の基準を具体的に示す必要があるのではないか。

「事業者、個人における障害者差別解消法の仕組みと対象範囲について」 表の説明：

事業者、一般私人、行政機関それぞれにおける

① 不当な差別的取扱いの禁止

② 合理的配慮の提供

③ 環境整備

について 義務、努力義務、あるいは義務規定無しの該当をマトリックスで表示。

（以下の ※ 印部分が条例上の要検討部分）

【事業者】 ① 不当な差別的取扱い：義務、② 合理的配慮の提供：努力義務※、
環境整備：努力義務

【一般私人】 ① 不当な差別的取扱い：義務規定無し※、② 合理的配慮の提供：
義務規定無し※、③ 環境整備：該当無し

【行政機関】 ① 不当な差別的取扱い：義務、② 合理的配慮の提供：義務、③
環境整備：努力義務

※要検討部分の確認：

(1) 事業者について、合理的配慮の提供が努力義務であること

(2) 一般私人については、不当な差別的取扱いについても合理的配慮の提供についても義務規定が無いこと

(参考) 個人の思想や信条への規制に関する国の考え

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律についてのよくある
ご質問と回答<国民向け>より【内閣府】

Q4. 日常生活の中で個人的に障害のある方と接するような場合も、この
法律の対象になるのですか。また、個人的な思想や言論も規制されるのでし
ょうか。

A. この法律では、国の行政機関や地方公共団体、民間事業者などを対象
にしており、一般の方が個人的な関係で障害のある方と接するような場合や、
個人の思想、言論といったものは、対象にしません。

(参考(個人の思想や信条への規制に関する国の考え)の掲載はここまで)

本日の検討範囲の確認

検討事項①から⑤と各検討事項における「第1回部会を踏まえた主な論点」

①基本理念等(総則)

- ・ 本条例の基本理念
- ・ 本条例の目的
- ・ 差別等の定義

②都民及び事業者の理解促進

- ・ 都民及び事業者の責務
- ・ 理解促進に向けた都の基本的役割

③事業者による取組の推進

- ・ 多様な企業が集積する都における支援のあり方

④情報保障の推進

- ・ 多様な手段による情報の取得や意思疎通支援の推進の位置づけ等

⑤相談、紛争解決の仕組みの明確化

- ・ 既存窓口を踏まえた相談体制
- ・ 実効性確保(権限行使)のあり方

上記①から⑤のうち、⑤相談、紛争解決の仕組みの明確化について本日検討

(資料4終わり)