

1 不当な差別的取扱い

障がい理由として、正当な理由なく、公共交通機関の利用を拒み、もしくは制限し、またはこれらに条件をつけることなどは、不当な差別的取扱いにあたります。

例えば、

- 障がいがあることのみをもって、乗車を拒否する。
 - 障がいがあることのみをもって、乗車できる場所や時間帯を制限し、または障がいのない人に対して付けない条件を付ける。
 - 身体障がい者補助犬を同伴していることを理由に、乗車を拒否する。
 - 航空旅行に関して、特段の支障等がない利用者に対し、診断書の提出を求める。
 - 同伴者がいないことを理由に、軽度な歩行困難がある利用者の搭乗を拒否する。
- といったものが挙げられます。

不当な差別的取扱いとなりうる具体的な事例
バスの運転手が、知的障がいがあることを理由に、介助者の同乗を求める。
車いす利用者や、白杖使用者等、外見上障がいがあるとわかった時点で、タクシーの乗車を拒否する。
身体障がい者補助犬使用者の介護タクシーの契約を拒否する。
バス運転手が、他の乗客への車内移動の協力を依頼することなく、車いす利用者の乗車を拒否する。
車いす利用者に対し、混雑する時間のバス利用を避けてほしいと言って乗車を拒否する。
障がい者割引タクシー券の利用や領収書の発行を拒否する。
フェリー乗船を予約していた車いす利用者に対し、当日、単独での乗船を拒否する。
船内宿泊の際、事故等の際に対応できないという理由で、個室の予約を断る。
飛行機搭乗の際、タラップを自力歩行できない人に対して、搭乗を拒否する。
安全上の理由などがなく、座席制限が不要であるにもかかわらず、座席を制限する。

※上記の事例は、あくまでも例示で、これらに限定されたものではありません。また、客観的に見て、正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに該当しないものがあると考えられます。

2 合理的配慮

障がいのある人が公共交通機関を利用する場面で、何らかの配慮を求める意思の表明があったときは、負担になりすぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮を提供することが求められます。

例えば、

- 車いす利用者が列車に乗降する際に手伝う、段差がある場所で職員が補助する。
 - 窓口等で、筆談や読み上げなど、障がいの特性に応じたコミュニケーションで対応する。
 - 利用者の希望があれば、代筆や代読等の対応を行う。
 - 運賃支払いの手助けを必要とする障がいのある人については、障がいの特性に応じた配慮をする。
- といったものが挙げられます。

望ましい合理的配慮の具体的な事例
● 主に物理的環境の配慮に関すること
職員が、車いす利用者に対し、乗降口とホームの間に介助用スロープ板を渡し、乗降の介助を行う。
券売機の利用が難しい場合、障がいの特性に応じ、操作を手伝ったり、窓口で対応したりする。
スロープ板を出すことが困難なバス停では、前後で乗降可能な位置にバスを停車する。
障がいのある人のタクシーへの乗降時の補助や、車いす等の大きな荷物のトランクへの収納の手助け等を行う。
タクシー乗車の際、自身でシートベルトを装着することができない人の場合、シートベルトの装着と装着確認を運転手が行う。
航空機の利用にあたって、視覚障がいのある人や握力の弱い人に対して、機内食の包装の開封補助の声かけをする。
航空機内にて、障がいのある人が化粧室に行く際に、申出があれば移動を手伝う。
車いす利用者がバスに乗車する際、車内の利用者へ車いすスペースを空けてもらうよう車内案内により協力をお願いする。
バスと歩道等のすき間が広く開かないように停車する。
フェリーに車で乗船する際に、可能な限り、客室に近い駐車スペースを確保する。
人的対応が可能な場合で、視覚障がいや肢体不自由のある人から希望があれば、チェックインカウンターから搭乗口へ、又は搭乗口から到着ロビーの間、係員が同行する。
● 主に意思疎通の配慮に関すること
視覚障がいのある人に、音声による車内案内を行う。
安全に関する案内について、視覚障がいのある人に対し、個別に口頭にて案内を実施する、もしくは点字によるパンフレットを用意する。
聴覚障がいや言語障がいのある人に対して、その障がいの特性に応じたコミュニケーション手段（メモ・筆談・アプリ等）を用いて対応する。
普段と異なる場面が苦手なパニックになることのある人が、電車やバスなどを利用している際に、事故等のトラブルが生じた場合、状況が理解できるよう、わかりやすく丁寧にアナウンスする。
聴覚障がいのある人のために、タクシーの手配を電話による方法だけでなく、他の方法（メールやファックス等）も利用できるようにする。
● 主にルール・慣行の柔軟な変更に関すること
旅客船のタラップが階段状のため、車いすでは乗り込めない場合、貨物用搬入口を利用する等、他の手段を提案する。
人ごみが苦手なパニックになるため、介助者の隣に座りたいという申出に対し、他の乗客の了解を得て座席を変更し、隣り合っ て座れるよう調整する。

駅において、駅構内の移動のために車いすの貸出しを希望する人に、急病人のために設置している車いすの貸出しを行う。

※上記の事例は、あくまでも例示で、これらに限定されたものではありません。また、実施を求められた側に無制限の負担を求めるものではなく、過重な負担が求められる場合には、合理的配慮の不提供に該当しません。

【参考】 実際の実施例

I 介助用スロープ板

介助用スロープ板を準備し、車いす利用者が電車を利用される際は、駅員が乗降の介助を行っています。

その際、乗降する車両の場所は、できる限り車いす利用者が希望される車両の車いすスペースにしています。

