

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抜粋（令和5年11月 国土交通省）

【不動産業関係】

1 対象事業

宅地建物取引業（宅地建物取引業法（昭和27年法律第176号）第2条第2号に規定する宅地建物取引業をいう。）、マンション管理業（マンションの管理の適正化の推進に関する法律（平成12年法律第149号）第2条第7号に規定するマンション管理業をいう。）、住宅宿泊管理業（住宅宿泊事業法（平成29年法律第65号）第2条第6項に規定する住宅宿泊管理業をいう。）、賃貸住宅管理業（賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律（令和2年法律第60号。以下「賃貸住宅管理業法」という。）第2条第2項に規定する賃貸住宅管理業をいう。）、特定転貸事業（賃貸住宅管理業法第2条第5項に規定する特定賃貸借契約（賃貸住宅管理業法第2条第4項に規定する特定賃貸借契約をいう。）に基づき賃借した賃貸住宅を第三者に転貸する事業をいう。）を対象とする。以下、マンション管理業、住宅宿泊管理業、賃貸住宅管理業及び特定転貸事業を「不動産管理業」という。

なお、住宅の賃貸を事業として営む場合であっても、障害があることや客観的に見て正当性のない安全上の懸念を理由に入居を拒否することは不当な差別的取扱いと考えられる他、不当な差別的取扱い及び合理的配慮の事例は上記の宅地建物取引業、不動産管理業と同様に考えられる。

2 具体例（宅地建物取引業）

（1）不当な差別的取扱い

① 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例

- ・ 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。

② 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いと考えられる事例

- ・ 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

① 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、1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時は、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。

② 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

- ・ 内見等の際して、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。

③ 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。）

3 具体例（不動産管理業）

（1）不当な差別的取扱い

① 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例

- ・ 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。

② 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いと考えられる事例

- ・ 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

① 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。

② 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。

③ 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。）