

第12条（商品及びサービスの提供における差別の禁止）

（商品及びサービスの提供における差別の禁止）

第12条 商品及びサービス（第10条の福祉サービスを除く。以下同じ。）の提供を行う者は、障害のある人に対して、サービスの本質を著しく損なうこととなる場合その他の客観的に正当かつやむを得ないと認められる特別な事情がある場合を除き、商品及びサービスの提供に関し、不均等待遇を行ってはならず、又は合理的配慮を怠ってはならない。

【解説等】

この条は、商品及びサービスの提供における差別の禁止について定めたものです。

個人の契約関係は、契約当事者の自由な意思に基づいて決定されるべきであり、国家は干渉してはならない、という「契約自由の原則」があります。

つまり、誰とどのような内容の契約をどのような形式で締結するかは原則として自由であり、これは商品及びサービスの提供を行う者についても適用される概念です。

障害のある人との契約に関してももちろん自由ですが、障害のある人も、日常生活等を営む上で、障害のない人と同様に、商品を購入し、サービスの提供を受けることが必要になります。

そのため、障害のある人が適切に商品及びサービスの提供を受けられる機会を保障するため、差別禁止の規定を設けるものです。

この条は、対価の有無又は公私を問わず、あらゆる商品及びサービスに適用されますが、「第10条の福祉サービスを除く」として、福祉サービスに関しては第10条が適用されることを明記しています。

なお、サービスの概念は広いものであり、第11条の「医療（サービス）」、第15条の「建築物の利用」、第16条の「交通機関の利用」等と重複する部分もありますが、事案の内容に応じて複合的に適用されることとなります。

「サービスの本質を著しく損なうこととなる場合」とは、例えば、映画館、劇場、コンサートホール等において、障害の特性により、じっとしていられずに、当該サービスの提供に不可欠な静寂さを壊してしまい、他の観客に対して本来のサービス提供が困難になる場合を指します。

ただし、この規定を適用するに当たっては、他の利用者の受忍限度を超え

るものであり、明らかにサービスの提供に支障を招く状況であることを、具体的に説明する必要があります。

なお、個々の障害のある人の状態を把握することなく、身体障害等であることを理由に、一律にサービスの提供を拒否することは、差別に当たります。

<< 不均等待遇・合理的配慮の主な事例 >>

商品及びサービスの提供における「不均等待遇の事例」及び「合理的配慮の事例」は、例えば、以下のものが挙げられます。

不均等待遇の主な事例

- ・ 車いすの利用を理由にレストラン等への入店を拒むこと。
- ・ レストラン等において盲導犬同伴入店を拒否すること。
- ・ 障害のあることを契約拒否事由に挙げること。
- ・ 障害者認定を受けた場合には契約を打ち切る旨を事前に決めておくこと。
- ・ 不当に高い料金を取ること。
- ・ 旅行ツアーにおいて付き添いを求めること。

合理的配慮の主な事例

- ・ 視覚障害者を考慮して店内通路上に商品等を置かないこと。
- ・ 知的障害者が理解しやすいように商品のカタログに写真・ふりがなを入れること。
- ・ 窓口案内にて音声と文字の両方を用いること。
- ・ 店内カウンターの高さを車いすでも利用できるものとする。
- ・ 昇降機のない2階建て店舗等において、店員が1階で2階にある商品の注文を受けて1階で売り渡すこと。
- ・ レストラン等において、店員がメニュー説明を行って注文を受けること。

〔注〕 上記は、あくまでも例示です。

一見不均等待遇と思われる行為であったとしても、客観的に正当かつやむを得ないと認められる特別な事情がある場合には差別に当たらないときもあります。

また、合理的配慮の不提供についても、社会通念上相当と認められる範囲を超えた過度な負担になる場合には、差別に当たらないときもあります。ただし、過度な負担とならない別の方法で合理的配慮をする必要があります。

この条に関連し、重要文化財（バリアフリー化されていないもの）を博物館等として利用する際、概観変更の規制によりスロープ等を設置することができないこともあります。そのような場合には、車いす利用者に対する階段の昇降補助者を準備する等の状況に応じた対応を採ることが望まれます。

「客観的に正当かつやむを得ないと認められる特別な事情」及び「社会通念上相当と認められる範囲を超えた過度な負担」の説明責任は、商品及びサービスの提供者側にあることは、第2条の解説等（27頁参照）で記載しているところですが、差別に該当するかしないかについては、個別具体的な事案において判断されることとなります。

最終的に差別に該当するかしないかの判定は、事案の内容を総合的に勘案し、障害のある人の相談に関する調整委員会（第20条）において行われます。

不均等待遇及び合理的配慮の事例については、上記に限定されたものではありません。

この条例を運用していく上で、実例として積み上がっていくと考えられるほか、時代の進展に伴って、通常と異なる取扱いをする特別な事情が解消されたり、過度な負担なしに合理的配慮の提供が可能となること等によって、それまで差別に当たらないとされていたものが差別へと変わっていく可能性があります。

<< 差別に当たらない主な事例 >>

障害を理由とする行為であるかないかは一概に判断しにくい場面もありますが、この条における差別の対象とならない事例としては、具体的には以下のものが挙げられます。

- ・ 飲食店等の繁忙時に、聴覚障害のある人に対し、聴覚障害があることが分からずに丁寧な接客ができなかった場合。

飲食店側が障害のあることを自覚した上で、そのような対応を行ったわけではないためです。

- ・ 登山ツアーの参加に当たって、参加に支障がない旨の診断書等の提出を求める場合。

登山という体力が必要とされるツアー内容であるため、診断書の提出を求めるものであり、ツアーを催行するに当たっての必要な要件と認められるからです。ただし、障害を理由に一律に制限しているかのように受け取られないよう対応していただくことが望まれます。

- ・ 店舗内の通路の幅が狭く、車いす利用者の通行ができなかったため、従

業員が店舗の入口で注文を受けて、車いす利用者に代わって品物を選び、売り渡す場合。

車いす利用者が自ら商品を選んで買い物をすることに代って、合理的配慮による商品提供が行われているからです。

差別に当たらない事例については、上記に限定されたものではありません。この条例を運用していく上で、実例として積み上がっていくと考えられます。