



質問

聴覚障害のある組合員から、「耳に障害があるため、重要事項説明会の会場では「手話」ができる人から説明を受けたい」との申し出があった。前例がなかったので、その場で即答し断ったが問題ないか。



回答

令和6年4月1日に施行された「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（令和3年法律第56号）により、事業者は社会的障壁（障害があるものにとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、概念その他一切のもの）の除去の実施について必要かつ合理的な配慮の提供を行うことが、「努力義務」から「義務化」された。

本法律は、管理組合も管理会社も対象になり、過度な負担を求められるものではないものの、事業者は、障害のある方から社会的なバリアを取り除くために必要な対応の申し出を受けた場合、結果如何に関わらず「建設的対話」を重ね共に解決策を検討していくことが重要であり、その場で何ら検討することなく断ることは望ましくない。このような場合には、過去例などを踏まえると当初は対応が困難に思われても、建設的対話を通じて個別の事情等を互いに共有すれば、マンション管理業者と障害のある人双方にとって納得のできる形で社会的障壁の除去が可能となることもある。このため、まずは障害のある人との対話を始めることが重要である。

■合理的配慮の提供における留意点（対話の際に避けるべき考え方）

「前例がありません」

- ・合理的配慮の提供は個別の状況に応じて柔軟に検討する必要がある。前例がないことは断る理由にはならない。

「特別あつかいできません」

- ・合理的配慮は障害のある人もない人も同じようにできる状況を整えることが目的であり、「特別扱い」ではない。

「もし何かあったら…」

- ・漠然としたリスクだけでは断る理由にはならない。どのようなリスクが生じ、そのリスク低減のためにどのような対応ができるのか、具体的に検討する必要がある。

「〇〇障害のある人は…」

- ・同じ障害でも程度などによって適切な配慮が異なるので、ひとくくりにせず個別に検討する必要がある。

<ご利用上の注意>

○本相談事例は、会員が予め同意したシステム利用規約に基づき、会員専用コンテンツとして提供するものです。

○本相談事例は、会員の業務の参考に資するため、一般的事例に対する一定の見解を述べたもので、個別事例に直接対応するものではありません。

個別事例に対処する場合は、別途、弁護士等専門家の見解を得ることを推奨します。

○本相談事例は会員の内部使用に供するものであり、内容の改ざん、第三者への提供を目的とした無断複製、無断転載、または出版、頒布等、内部使用目的の範囲を越えた利用を禁じます。