

# 障害者差別解消法 施行後1年にあたって

---

国土交通省 総合政策局  
安心生活政策課  
平成29年3月

### 3. 障害者差別解消法相談窓口の設置

#### 相談窓口の運用状況の概要

- 相談窓口の本省及び全国の運輸局、整備局等に設置
- 国交省における受付件数は63件(うち本省は11件)  
⇒各窓口への具体的な相談事例を今後の法の見直しの検討に活かすべく、  
集約・蓄積・共有

《各組織に設置された相談窓口》

組織	担当部署	電話番号	FAX番号	組織	担当部署	電話番号	FAX番号
本省	総合政策局 安心課	03-5253-8366	03-5253-1552	地方 運輸局	北海道	交通政策部 消費者行政・情報課	011-290-2725 011-290-2716
北海道 開発局	監察官	011-700-5671	011-727-8650		東北	交通政策部 消費者行政・情報課	022-791-7513 022-791-7539
地方 整備局	東北 主任監査官	022-225-2171	022-225-5690		関東	交通政策部 消費者行政・情報課	045-211-7268 045-201-8807
	関東 主任監査官	048-601-3151	048-600-1910		北陸信越	交通政策部 消費者行政・情報課	025-285-9152 025-285-9171
	北陸 主任監査官	025-280-8880	025-280-8881		中部	交通政策部 消費者行政・情報課	052-952-8047 052-952-8085
	中部 主任監査官	052-953-8113	052-953-9191		近畿	交通政策部 消費者行政・情報課	06-6949-6431 06-6949-6169
	近畿 主任監査官	06-6942-1141	06-6943-1629		中国	交通政策部 消費者行政・情報課	082-228-3499 082-228-3629
	中国 主任監査官	082-221-9231	082-227-2768		四国	交通政策部 消費者行政・情報課	087-825-1174 087-822-3412
	四国 主任監査官	087-851-8061	087-811-8401		神戸運輸監理部	総務企画部 総務課	092-472-2333 092-472-2316
九州 主任監査官	092-471-6331	092-707-0031					

### 3. 障害者差別解消法相談窓口の設置

#### 国土交通省 総合政策局 安心生活政策課への相談例①

##### 【航空事業者の補助犬帯同乗車拒否に関する案件】

- 集団で航空機に補助犬を帯同した視覚障害者に対し、「約款で決まっているので、1機につき1体までしか乗車できない」旨を伝えられ、乗車を拒否された。
- 理由を聞いても納得できる回答が得られなかった。

航空局を通じ  
当該航空事業者へヒアリング

#### 当該航空事業者の見解及び対応

- 補助犬が1機につき1体までしか乗車できないのは約款上の規定に基づくもの。
- 身体障害者補助犬法第8条「身体障害者補助犬の同伴により当該旅客施設若しくは当該車両等に著しい損害が発生し、又はこれらを利用する者が著しい損害を受けるおそれがある場合その他のやむを得ない理由がある場合は、この限りでない」とされているところであり、今回の件では、「この限りでない」部分を強調して、十分説明を行わなかった。

- 「盲導犬の受け入れは1機に1匹」との約款が撤廃され、是正される。

### 3. 障害者差別解消法相談窓口の設置

#### 国土交通省 総合政策局 安心生活政策課への相談例②

【障害者対応トイレの使用制限に関する案件】

- 施設内男子用障害者対応トイレについて、通常は施錠されており、利用を希望する場合は施設管理者に声をかけて、その都度開錠することとなっている。
- そのような取り扱いは障害者の権利を侵害している。

地方整備局を通じ当該施設管理者へ  
ヒアリング及び指導を実施

#### 当該施設管理者の見解及び対応

- 路上生活者等が中にこもったり、器物損壊に至る事例が複数発生したため、通常は施錠し、必要時のみ開錠する取扱いに変更していた経緯がある。

- 障害者対応トイレの日常的な施錠は、施設利用者の利便性を制限するおそれがあることなどから、ただちにこのような取扱いを中止し、開錠することとした。
- 他方、路上生活者等が中にこもるなどの問題に対しては、安全性の観点から、見回り等を従来より強化する方向で対応を行うこととした。
- 施設管理者が運営するすべての施設において、同様の誤った取扱いがなされていないか点検し、改善を要する場合は直ちに行うこととする。