

石川委員長 それでは、定刻になりましたので、これより第14回「障害者政策委員会」を開催させていただきます。

委員の皆様、また、本日、ヒアリングをさせていただく事業者の皆様におかれましては、お忙しい中、御出席いただきまして、ありがとうございます。

本日の会議は16時45分までを予定しております。

本日は、阿部委員、伊藤委員、門川委員、佐藤委員、高橋委員、玉木委員、辻井委員、三浦委員が所用のため御欠席との連絡を受けております。

それでは、委員会の開催に当たりまして、最初に越智隆雄内閣府大臣政務官から御挨拶をお願いいたします。

越智政務官 皆様、こんにちは。このたび障害者施策を担当する内閣府の大臣政務官に就任をさせていただきました越智隆雄でございます。

委員の皆様には、障害者施策の推進について御議論をいただきまして、心から感謝を申し上げます。

障害者の自立と社会参加による自己実現を支援するためには、バリアフリー化などのハード面の取り組みとともに、支援が必要な方への配慮や思いやりという心豊かな社会づくりというソフト面も大切だと考えております。これは障害の有無にかかわらず、誰もが安心して生活し活躍できる共生社会そのものであると思います。

皆様方には、現在、障害者差別解消法に基づく基本方針について御議論いただいていると思います。障害を持つ人も持たない人も、ともに考え、そして、建設的な対話を重ねることによって共生社会の実現を目指すという本法の趣旨が広く社会に浸透するよう、実りある御議論を心からお願い申し上げまして御挨拶とさせていただきます。

皆様、どうぞよろしくをお願いいたします。ありがとうございました。

石川委員長 政務官、ありがとうございました。

なお、政務官はここで退席されます。また、報道関係のカメラにつきましてもここで退室していただきます。どうもありがとうございました。

(越智政務官退室)

(報道関係者退室)

石川委員長 それでは、本日の会議に入ります。

毎回のお願いで恐縮です。委員から発言を求めるときは、まず挙手をいただき、委員長からの指名を受けてから発言をお願いいたします。できるだけ最初に結論を述べ、その後、理由あるいは説明をしてください。

御発言の際は、まず、お名前をおっしゃってから、可能な限りゆっくりわかりやすく、御発言をいただくようお願いをいたします。できるだけマイクに近寄ってお話しくださいますようお願いいたします。発言後は必ずマイクのスイッチをオフにしてください。

以上、御協力、よろしくをお願いいたします。

本日は、障害者差別解消法に基づく基本方針の検討として、事業者等からヒアリングを

行います。

それでは、まず、前回、御欠席の大日方委員から就任の。

石野委員、何でしょう。

石野委員 石野です。

ヒアリングを行う前にお伺いしたいことがございます。前回の会議で知的障害者、精神障害者、2つの委員の選出について意見が出たと思いますが、その面で難しい部分もあるかもわかりませんが、今後、どのように考えておられるか伺いたしたいと思います。

以上です。

石川委員長 その件につきましては、前回、一番最後に申し上げましたように、多くの委員からの御意見はもっともなことであり、と同時に、さはさりながら、発令直後の補充というのは事務局の立場からすると困難でもあるということから、委員長預かりとさせていただいて統括官と御相談するというので前回お話をさせていただいたところですので、そのようにこれから進めようとしております。御理解いただきたいと思います。

石野委員 石野です。

せめてオブザーバーという形でも出席はできないかということです。

以上です。

石川委員長 本件につきましては、前回委員長預かりとさせていただきましたので、今の石野委員のアイデアも含めて相談させていただきます。本件はここまでとさせていただいて、きょうの議題に入りたいと思います。どうもありがとうございます。

それでは、大日方委員から就任の御挨拶と、障害者差別解消法の基本方針に関する御意見、いきなりということで恐縮なのですが、可能であれば感想といったようなことでも結構ですので、一言お願いできればと思います。

大日方委員 皆様、はじめまして。大日方邦子と申します。どうぞよろしく願いいたします。

私は、大学を卒業してからNHKに10年間勤務しまして、その後、現在は電通パブリックリレーションズという広報を仕事とする会社に勤務しております。その間、またパラリンピックの冬期アルペンスキーの選手といたしまして、1994年～2010年、バンクーバー大会まで5回パラリンピックに出場いたしました。ここでは余りよくわからないことも多いのですが、障害当事者の立場として、社会で働く者として、そして、パラリンピックに出場したアスリートとしても、いろいろ皆様に教えていただきながら発言させていただき、学ばせていただきたいと思います。どうぞよろしく願いいたします。

続いて、私の意見ということで述べさせていただきます。

障害のある私ども障害者が一般社会の中で普通に生活をして、普通学校で勉強をし、仕事をし、スポーツを楽しむこと、こういうことが当たり前になるためには、今回の権利条約の批准と差別解消法の成立は大変大きな前進だと考えております。特に、差別解消法で障害を理由とする差別を禁止したこと、また合理的配慮を行わないことが差別であるとい

うことを明記したことの意義は大きいと考えます。

しかしながら、差別解消法において、差別の定義が必ずしも明確になっていないということは不十分な点でありまして、ガイドラインの策定に当たっても効果的で具体的などういったものがあるのかということの事例を整理するとともに、定義についても議論すべきと考えます。

また、合理的配慮義務は、現在では、国・地方公共団体については法的義務となっておりますが、民間事業者に対しては努力義務にとどまっているという点について不十分と考えます。これは早急に法的義務とするように改正することが必要であると考えております。この場で法的義務とすることの必要性についても後々議論をしていただければと考えています。

また、差別的な取り扱いや合理的配慮に関するガイドラインの策定に当たっては、例外事由となる正当な理由の存在や過度な負担であることが広く認められ過ぎることによって、差別禁止の趣旨が損なわれることのないように考えなければいけないと思います。差別解消のための独立性の高い人権保護機関などを創設するということも必要だと考えています。

最後に、差別解消法の成立及びこの場の議論を多くの方に、国民に知ってもらえるように広報活動を行っていくことが重要だと考えております。差別解消法あるいは合理的配慮といった言葉についても、まだまだ多くの方が十分理解していない、あるいはそもそも知らないのではないかと考えております。これまでの広報活動はまだ十分ではありませんので、今後、こういった広報活動をしていただきたいと考えております。

以上です。

石川委員長 ありがとうございます。

多岐にわたる御意見をいただきまして、本来であれば大日方委員の意見も含めて、改めて委員会として議論を進めていきたいのですが、本日は事業者ヒアリングを中心として進めていきたいということもありますので、差し当たり御意見を委員会としてお聞きしたとさせていただきます。

それでは、本日の会議の流れと資料について、事務局より御説明をいただきます。

加藤参事官 事務局の加藤でございます。

本日の会議の資料と進行について御説明いたします。

本日の会議は、11の団体にお越しいただき、ヒアリングと質疑を行います。

まず、資料としまして、ヒアリング団体から御提出いただいた資料でございます。資料1としまして「基本方針に関する事業者等からの意見一覧」ということで16ページのものでございます。

別紙1としまして、銀行におけるバリアフリーハンドブック改訂版のコピーをつけてございます。

別紙2としまして、全国銀行協会コミュニケーションボードということで、裏表コピーの1枚。

4つ目の資料としまして、日本バス協会提出資料としまして横向きのものが一部。
縦刷りの提出資料2というのが一部ございます。

ユニバーサルドライバー研修という色刷りの裏表のものが1枚。

外出支援ボランティアの輪を広げようという小さい冊子が一部。

なお、別紙1と同じものでございますけれども、こういう色刷りのハンドブックもあわせて置かせていただいております。

なお、これら資料とは別に、前回の政策委員会におけます佐藤委員の意見発表に関する補足を配付しております。

次に、具体的な進行についてでございますが、全体を3つのパートに分けて、パートの間に10分の休憩を2回挟んで進めていきたいと考えております。

第1パートとしまして、14時45分までJR東日本、JR東海、JR西日本、民営鉄道協会、地下鉄協会の皆様からのヒアリングを続けて行い、その後に質疑を行います。その後、10分の休憩を挟みまして、第2パートとしまして、14時55分～15時40分まで日本バス協会、ハイヤー・タクシー連合会、福祉輸送サービス協会の皆様からのヒアリングを続けて行い、その後に質疑を行います。その後、10分の休憩を挟みまして、第3パートとして、15時50分～16時35分まで、全国銀行協会、生命保険協会、損害保険協会の皆様からヒアリングを続けて行いまして、その後に質疑を行う、そういう流れを予定しておりますのでございます。

以上です。

石川委員長 ありがとうございます。

それでは、最初のパートではJR東日本サービス品質改革部課長、本室様。

それからJR東海営業本部運賃制度・駅業務グループグループリーダー各務様。

JR西日本営業本部CS推進部課長、後藤様。

続きまして、民営鉄道協会運輸調整部長、段原様。

地下鉄協会業務部長、石島様にお越しいただいております。

本日は、お忙しい中おいでいただきまして、まことにありがとうございます。また、日ごろより障害を持った利用者へのさまざまなこれまでの御配慮や、あるいはバリアフリー化の取り組みに対しまして、委員会を代表しまして心から敬意を表したいと思います。

それでは、よろしく願いいたします。

まず、ヒアリングの進め方についてですけれども、各団体、各事業者から5分ないし10分程度、差別解消法に関しまして御意見をいただきたいと思っております。その後、残り時間を使って一括して質疑を行うという形で、そういう段取りで進めてまいりたいと思っております。議事進行への御協力、よろしく願いいたします。

それでは、まず、JR東日本の本室様からよろしく願いいたします。

本室氏 よろしいでしょうか。ただいま御紹介いただきましたJR東日本の本室と申します。

本日は、このような事業者のヒアリングの場にお声がけをいただきまして、ありがとうございます。

弊社、JR東日本を初め、JR東海、JR西日本の3社で、このたび障害者差別解消法の基本方針に関する意見ということとして、そのような考え方を3社共同でまとめさせていただいております。お手元に資料がございますが、それに基づきまして私どもの意見ということで御説明をさせていただければと考えております。

私ども、鉄道事業者につきましては、公共交通機関を運営する主体として、法令等にとりまして、お客様が利用される施設あるいは車両などについて、お体の不自由なお客様や御高齢のお客様にも御利用いただきやすいよう整備を進めているところでございます。また、設備が整っていない場合などにつきましては、必要により係員がお手伝いをさせていただくなどをしまして、お客様に快適に御利用いただける輸送サービスの提供ということで務めさせていただいているところでございます。

今回、障害者差別解消法の理念というものは、これまでの私ども鉄道事業者の取り組みに通ずるものも多々あると考えております。引き続き、全てのお客様にできるだけ快適に御利用いただけるよう、鉄道サービスの提供に努めさせていただきたいと考えております。

事前にいただきましたペーパーで1 - 1、1 - 2ということで、障害を理由とする差別の解消をするための措置等について、主に不当な差別的取り扱いの基本的な考え方ということで事業者についての私どものまず意見を最初に述べさせていただきます。

この点につきましては、鉄道事業におきましては、法令等による定められた場合を除きまして、運送をお引き受けするということとされており、そのサービスの提供に当たり、不当な差別的取り扱いはないものと考えさせていただいております。よって、法令等によりまして定められた場合につきましては、そういった運送をお引き受けできないということもございますが、こちらにつきましては、お客様が障害をお持ちであるか否かによって、その扱いが異なるものではございませんので、こうした背景につきまして御理解を賜ればと存じておるところでございます。

事前にいただきましたペーパーの1 - 3、1 - 4、1 - 5というような点につきましては、これは主に合理的配慮と呼ばれるものについての意見となります。こちらにつきましては、事業運営に支障のない範囲におきましては、設備の整っていない場合等の乗降のお手伝い、あるいは筆談、読み上げ等による切符の発売など、鉄道利用に関して合理的配慮として可能な範囲でのお手伝いをさせていただいているところでございますし、これからも、そういった形でのお手伝いをさせていただきたいと考えているところでございます。

御本人やほかのお客様の安全が阻害される場合ですとか、あるいは鉄道固有の特性であります大量輸送あるいは定時運行、こういったものが著しく阻害される場合あるいは業務に支障を来す場合などにつきましては、こういった合理的な配慮が行われないことがございます。こういった点につきましては、ぜひ御理解を賜りたいと考えているところでございます。

その後、事前にいただいた資料の3 - 1です。対応指針に記載する事業者として講じている措置等につきまして、こちらについての意見を述べさせていただきます。鉄道事業におきましては、今、申し上げさせていただいたとおり、その運送をお引き受けするに当たりまして、法令等に定めのある場合を除きましてお引き受けをしているというような状況でございます。

また、加えて、業務に支障のない限りにつきましては、列車の乗降等のお手伝いをさせていただいております。可能な限り対応できるよう、事前に御連絡をいただいた場合は、ほかの業務との調整なども行わせていただいている、そういう状況でございます。

ここの事例につきましては、大量輸送の確保ですとか、あるいは安全・定時で列車を走らせる必要があるという鉄道固有の特性をぜひお酌み取りいただいた上で、また、こうした点を御理解いただいた上で、鉄道事業の円滑な事業運営に支障しない範囲の記載としていただきたいと、このように考えておるところでございます。

事前にいただいております最後の点なのですが、4 - 1あるいは4 - 2といった点ですが、これは主に相談ですとか紛争の防止等についてというような部分の意見につきましては、現在、その基本方針をどうするかというような形で議論しているこの段階におきましては、まだこちらについては議論する段階にないのではないかと考えております。

以上がJR東日本、JR東海、JR西日本の3社でまとめさせていただいた基本方針に関する意見というような中身になります。これに加えて、私ども鉄道事業者、JR3社がどのような取り組みを主に障害をお持ちのお客様に対して日々させていただいているかという点について、簡単なが、各社で1つ、2つの事例を挙げて紹介させていただければと考えております。

まず、JR東日本につきましては、いろんな取り組みがあるわけなのですが、1つ、やはりこういった今回の障害者差別解消法の趣旨でもございます、配慮ですとか、あるいは思いやりですとか、主にソフト面で障害をお持ちの方に関して何ができるかというような点につきまして、ここ数年来、いろんな議論を踏まえて具体的な活動を行っております。

その1つが、社内で今展開をしている声かけサポート運動というものがございます。こちらは、声かけサポート運動というのは、いわゆる障害をお持ちの方、必ずしも障害をお持ちの方だけではないのですけれども、御高齢のお客様ですとか、あるいは小さなお子様連れのお客様など、配慮の必要なお客様に対して、私どもの社員が積極的にそういったお客様をお見かけした際にお声がけをしていこうというような運動を展開しております。きょう持参しているのですが、こういった声かけサポートハンドブックと呼ばれるものですとか、あるいは社内向けのポスターですとかクリアファイルで、いわゆる社員向けに啓発活動などを行いまして、何らかの配慮が必要なお客様に対して積極的なサポート、ひと声お声がけをしていこうというような運動で、これは2011年から展開をしているところです。弊社のみならず、弊社のグループ会社、全体を含めると7万人～8万人ぐらいの社員が私どもいるわけですので、そういった社員一人一人が、そういった配慮の必要なお客様を

お見かけした際に何らかお声がけあるいはお手伝いをさせていただく、このような運動を展開しているところです。

もう一点につきましては、私どもの会社でサービス介助士と呼ばれる資格の取得の奨励を行っております。これはNPO法人のケアフィットサービス協会様というところと連携をしまして、いわゆる御高齢のお客様ですとかお身体の不自由なお客様が駅を御利用いただく際などに、どのような配慮あるいは介助技術も含めて必要なかといったようなことをお迎える側として、ホスピタリティマインドもあわせて習得をすることを目的にこういったサービス介助士という資格取得、こういったものを今社内で旗を振って進めさせていただいているところです。

現在、当社本体の社員だけで約6万人弱ぐらいの社員がいるのですが、現在、この資格を取得している社員につきましては9,000人を超えてきていて、恐らく今年度中に1万人がこのサービス介助士の資格を取得することになると思われるのですが、先ほど申し上げた声かけサポート運動などとあわせて、こういったサービス介助士の資格を持つ者が、駅等で配慮の必要なお客様をお見受けした際に積極的なお声がけと、こういった具体的な介助をしていく、このような体制でお身体の不自由なお客様にも使いやすい駅ですとか車両づくりを引き続き積極的に進めてまいりたいと、このように考えております。

JR東日本からは以上でございます。

石川委員長 JR東日本の本室様、ありがとうございます。3社を代表としての御意見とおっしゃっていらっしゃいましたが、次にJR東海としての御意見、特に補足的な御意見をお願いできればと思います。

それでは、JR東海のほうからお話をいただきます。各務様、よろしく申し上げます。

各務氏 JR東海の各務でございます。

きょうはこのようなお席を設けていただきまして、ありがとうございます。

先ほど東日本さんのほうからお話をさせていただいたとおり、基本的に鉄道事業での今回の障害者差別解消法に関する意見というのは、それぞれの会社の特性があるということはありません、似ていることが多いかなということで、先ほど3社調整させていただいた御意見で申し上げさせていただいたとおりでございます。

弊社も若干の私どもの取り組みと申しますか、やっていることの補足だけを一部させていただきますと、そこも基本的にはどこの鉄道事業者様も似通ってくるのかなと思っておりますが、私どもも今回の議論にもございますように、やはりソフト面は非常に重要だと考えておまして、いわゆるハードの設備だけではなくてソフト面をどうしていくかということも重要と考えておまして、私どもも先ほど東日本様からサービス介助士の資格をとというお話がございましたが、私どもはサービス介助士の資格試験を運営していらっしゃる公益財団法人のケアフィットサービス共育機構様に講義、指導をしていただいております、やはり鉄道ならではの設備と申しますか、環境と申しますか、そういったところにあわせて教育メニューを組んでいただきまして実施しております。こちらの研修を私ども東日本

さんほど大きな会社ではないのですが、この種の研修を今年度まででおよそ9,000人弱の社員に受講させていただいております。

具体的には、当然車椅子での介助の仕方であるとかということもございしますが、そうしたことだけではなくて、例えばアイマスクをしてみても、目の不自由なお客様は一体どのように感じられるのかというようなことのようなものを、全ての、いわゆる営業系統と言われる駅の係員であるとか車掌であるとか、そういった人間には受けさせるようにしているところでございます。

また、そういった集合の研修に加えまして、こういったまごころサービスブックという私どものいわゆるサービス用のマニュアルでございしますが、こちらは2年に一度刷新をして、全営業系統の社員に配付をいたしております。こちら先ほど東日本様からございましたように、やはりいわゆる心がけと申しますか、マインドと申しますか、そういったものもございしますので、体の不自由な方のみにかかわらず、全てのお客様に対する接し方から始まって、しかしながら、これと一体でお身体の不自由なお客様への介助の仕方であるとか、あるいは具体的な手話であるとか、そういったものも書かせていただいているマニュアルでございします。こちら全営業社員、今申し上げた駅員、車掌、運転士といったような社員、全社員に配付をして、常に、常日ごろから、そういったいわばマインドの心がけ、そういったところと知識の部分の部分を合わせて磨いていくようにというような取り組みをさせていただいております。

以上、若干補足ということで私からお話をさせていただきました。

石川委員長 JR東海の各務様、ありがとうございました。

引き続きまして、JR西日本の後藤様、よろしく申し上げます。

後藤氏 JR西日本の後藤でございします。

本日、このようなお時間をいただきまして、本当にありがとうございます。また、平素より当社の事業に対する御理解、御協力をいただきまして、この場をかりて御礼申し上げます。

JR東日本様、JR東海様と合同で意見書を出させていただきましたが、私どもとしましては、障害者差別解消法の趣旨を十分理解した上で、今後も可能な限りの対応をさせていただくということが非常に重要だと考えております。事業者が抱える問題点や皆様からの要望に対する対応の仕方という点ではエリアによる差はそれほどないと考えており、その中でまずできることということで、重複して恐縮ですが、私どもとしても力を入れて取り組んでおります教育について、この場で御紹介をさせていただきたいと思っております。

私どもも介助をさせていただく際に、現場の社員がどれだけ障害者の方のお立場やお気持ちを理解して対応させていただくかという点が非常に重要だと思っております。これををしっかりと社員に理解させて、現場で展開していくためにどうしたらいいかということで取り組んでおりますのが、これはJR東海様とも重なるのですが、日本ケアフィット協会様に、鉄道事業に合わせた形での教育のカリキュラムをつくっていただき、そのカリキュラムに

沿って、まずは指導者に対して研修をさせていただいており、現在は概ね5割程度で実施しております。その際には、主にソフト面を中心としたバリアフリーマニュアルといった教材を用いるとともに合せて障害者の方の立場になってお気持ちを理解して取り組んでいくという点から、例えば車椅子にみずからが乗って障害者の方々がどのようなことに危険を感じておられるかとか、あるいはゴーグルをつけて、視界の全くない状態で杖を持って歩いて、障害者のお立場でどういうことを感じてらっしゃるかを体験するといった実務的な教育をセットで実施しております。

その指導者が学んだ内容を現場に持ち帰り、他の社員に対して教育を行うことで、駅係員の9割程度には毎年教育を実施しております。

新入社員に対しても、まずはきちんとそういう意識と知識を持たせる教育を実施しております。

また、これは他社様とも重複するかも知れませんが、やはり情報をどれだけお伝えできるかが重要だと思っています。例えばバリアフリーの設備に関する情報や、介助が必要な場合に事前にご連絡いただくご案内といった情報を、ホームページ上で積極的に情報開示しておりますので、合わせて御紹介させていただきます。

以上でございます。

石川委員長 JR西日本の後藤様、ありがとうございました。

続きまして、民営鉄道協会の段原様、よろしく願いいたします。

段原氏 日本民営鉄道協会の段原でございます。本日はこのような席を設けていただきまして、ありがとうございます。

それでは、障害者差別解消法に基づく基本方針に関する意見を述べさせていただく前に、日本民営鉄道協会について簡単にお話をさせていただきます。

一般社団法人日本民営鉄道協会は、鉄道軌道事業者72社の会員数を有する団体であり、安全輸送の確保と輸送サービスの向上等を促進することにより、鉄道事業及び軌道事業の健全な発達を図り、国民経済の発展に寄与することを目的とする団体といたしまして昭和42年に設立し、平成24年に社団法人から一般社団法人に移行して現在に至っております。

民営鉄道業界の取り巻く環境でございますけれども、中長期的に見まして大変厳しいものが予想される中で、安全を確保し、輸送サービスの改善に務めることが鉄道軌道事業者の基本的な使命であるとの認識のもと、耐震補強工事、乗り継ぎ利便の向上、混雑区間の解消、さらに人に優しい駅施設等の整備など、さまざまな取り組みを着実に進めてきています。

鉄道軌道事業者におきましては、限られた資源の中で障害者の皆様を含めた他方面からの御要望に対しまして、さまざまなサービスの提供が求められているところであり、お客様と地域社会の期待に応えるよう努めているところでございます。

それでは、障害者差別解消法に基づく基本方針に関する御照会について、意見を述べさせていただきます。

まず、障害を理由とする差別を解消するための措置に関する事項として、不当な差別的取り扱いにつきましては、障害者に対して障害を理由として障害のない者と異なる不均等な取り扱いを行うものであり、客観的に見て正当であり、かつ、やむを得ないと認められない場合や合理的配慮の不提供の場合であると考えております。

また、正当な理由がある場合とは、障害のある者の生命や身体の保護のために、そのように取り扱うことが客観的に見て正当であり、かつ、やむを得ないと認められる場合や、法令等において正当な理由があるとされる場合のほか、障害者を含む利用者全体の安全性の確保を行うために講じられる措置であると考えております。

次に、合理的配慮の考え方といたしましては、障害のある者が障害のない者と等しく人格と個性を尊重し、共生する社会を実現するため、障害のある者の求めに応じて過重な負担を伴わずに障壁の除去または緩和をするために講じられる措置であると考えております。この過重な負担につきましては、合理的な配慮の提供に人的、物的及び経済的負担が過度に生じる場合であり、その判断要素といたしましては、事業者の経済的・財政的な状況による負担の程度、技術的な困難度合、事業の遂行に及ぼす影響等が考えられます。

次に、行政機関等の取り組みにつきましては、障害を理由とする差別の解消を効果的に推進するため、差別に関する事例集、差別の解消に向けた取り組みの好事例、障害のある者の体験談等の教育資料等の作成と提供が望まれるところであります。

次に、対応要領、対応指針につきましては、不当な差別的取り扱いとならない正当な事由の具体例、合理的配慮の好事例、過重な負担となる具体例、相談・紛争処理体制のあり方等を記載していただきたいと思っております。具体的な事例等を整理する場合におかれましては、よく事業者の実情を聞いていただき、円滑な事業運営が遂行できますようお願い申し上げます。

次に、相談及び紛争の防止等のための体制の整備、情報の収集等につきましては、各地域の実情や各国の国際的動向、先進事例や体制状況の提供、研修・啓発活動の助言・指導を期待しているところであり、事業者等への情報発信をお願いしたいと考えております。

最後に、その他の意見といたしましては、差別解消法にございます環境の整備と合理的配慮との関係につきまして具体的に明示していただければありがたいと思っております。

以上が、基本方針に関する照会について、意見を述べさせていただきました。

先ほど、JRグループさんからもお話がありましたように、当民鉄事業者におきましても、バリアフリー法のハード整備を積極的に進めているところでもあり、またソフト面といたしましても先ほど御紹介がありましたような駅員のサービス介助士の資格を取得することも積極的に取り入れております。

また、お話がありました高齢者、障害者等の声かけ運動も取り組んでいるところでございます。ハード、ソフト、あわせまして鉄道事業者として取り組んでいるところでございますので、御理解のほどよろしくお願いいたします。

以上でございます。ありがとうございました。

石川委員長 民営鉄道協会の段原様、ありがとうございました。

続きまして、地下鉄協会の石島様、よろしく願いいたします。

石島氏 日本地下鉄協会の石島と申します。本日は、このような機会を持たせていただきまして、まことにありがとうございます。

私どもの協会、実質的には鉄道事業者の団体ということで、今まで御説明されました各事業者さんと特段の差はないのですが、地下という特殊な空間をその運営の土台にしているということから、その特性というものがございます。

当然ながら、地下を走る鉄道を御利用いただくに当たりましては、必ず垂直移動をお客様にさせていただかなくてはならないということがございます。したがって、バリアフリー関係、移動の円滑化に関しましては、他の事業者様よりもその条件的には厳しい営業の内容になっているということと言えます。

そのような中で私どもの協会には、東京メトロを初め、全国の公営地下鉄の事業者さん、それらの地下鉄と相互に乗り入れをさせていただいています、いわゆる地上の鉄道事業者さんを合わせた32社の方が私どもの会員となって活動していただいております。

繰り返しになりますが、他の事業者さんと同じように、お客様の安全で快適な輸送を使命としている事業者、その事業者さんにいろいろな情報提供をしたり、その要望をおまとめしたりということが私ども一般社団法人日本地下鉄協会の主な活動になっております。

それでは事前に頂戴いたしました質問というか基本方針に対する考え方の調票に従いまして御説明させていただきます。

基本的に一般的なお話というよりは、地下鉄を御利用いただくという、そういう場を想定した形で考え方をまとめてございます。

それでは、第1点として、不当な差別的扱いの基本的な考え方として、どのような場合を考えるのかということに関しまして、私ども、地下鉄という場におきましては、安全に利用可能な施設につきまして、正当な理由がないという状況で障害を理由に利用を拒否する、または利用を制限するという、このような場合について不当な差別的取り扱いであると考えております。

次に、その差別的取り扱いの中で正当な理由がある場合というときの理由につきましては、駅や車両等の空間的制約から、利用者の安全性及び利便性を損なう恐れがある場合で、客観的に見て正当かつやむを得ないと認められる場合や、法令等で定められた正当と認められている場合、これが相当するものと考えております。

次に、合理的配慮の基本的な考え方につきましては、構造的理由等で利用に制限がある、または利用に当たって不便な状況という場合において、障害者からの意思の表明があった場合、利用が可能、または円滑になる代替手段が存在し、かつ、過重な負担を伴わないものであれば、その手段を用いて御利用いただくということが合理的配慮の基本的な場面ではないかと考えております。

次に、その合理的配慮につきまして、過重な負担とはどのようなものを考えるのかとい

う項目に関しましては、過度の人的、物的、または経済的負担を伴う場合、業務遂行に大きな影響を及ぼす場合と、職員等の安全にかかわる場合がこれに相当すると考えております。それを判断する場合の要素といたしましては、事業の規模による負担の程度、技術的な困難さ、業務遂行に当たっての影響の度合い等が考えられます。

次に、障害を理由とする差別を解消するための取り組みとして望まれるものということにつきましては、職員や従業員の研修、または啓発等が極めて重要であると考えております。

次に、2番目としまして、行政機関等が構すべき障害を理由とする対応要領につきましては、これにつきましては、行政機関としての対応の内容になると考えておりますので、事業者としてどのようなことをという発言は控えさせていただきたいと思っております。

次に、事業者が講ずべき事項についての対応指針につきましては、どのような内容が考えられるかということにつきましては、対応指針を作成する主務大臣である国土交通大臣には、私ども事業者のための対応指針の策定に当たりましては、我々事業者の実態を十分に調査し、具体的事例を収集していただいて、地下鉄事業の特性なども踏まえて記載していただけるように期待しております。

4の事項につきましては、相談及び紛争の防止のための体制の整備、啓発活動、情報の収集等につきましては、私どもが実際に行動に当たって必要となる各地域や諸外国の事例の紹介、それから、具体的な相談事例等の情報提供をしていただけるように期待しております。

次の地域協議会につきましては、特段意見を持っておりません。

それから、上記以外の事項につきましても特段の意見としては表明してございません。

冒頭にも申しましたことの繰り返しになりますが、鉄道事業者としてお客様の安全で快適な輸送ということにつきましては、バリアフリー法に基づくさまざまな施設の整備、職員への研修、啓蒙等により、どのようなお客様に対しましても快適に御乗車いただけるよという趣旨でこれまで活動してございますし、今後ともこの推進に努めるように事業者会員に働きかけをしてまいりたいと思っております。

以上でございます。

石川委員長 石島様、ありがとうございました。

鉄道事業者及び事業者団体におかれましては、法制度的な基盤もあり、またCSR等の自発的な御努力もあって、施設整備のバリアフリー化であるとか、あるいは案内情報のアクセシビリティであるとか、人的支援であるとか、この間、相当の御努力をしてくださっているということに対して、改めまして敬意を表したいと思っております。

それでは、この後、委員のほうから20分程度、質問あるいは御意見を受けたいと思っておりますので、御発言を希望される方は挙手をお願いいたします。ちょっと名前を控えますので。多分左のほうはもう大丈夫だと思います。

それでは、結構です。たくさんの方が御発言を希望されているので、お一人ずつ簡潔に、

一番おっしゃりたいことを中心に御協力いただければと思います。

では、竹下委員、最初にお願いします。

竹下委員 ありがとうございます。日本盲人会連合の竹下といたします。よろしく申し上げます。

日ごろ、私たち視覚障害者の鉄道やバス利用にいろんな配慮をいただいていることには感謝申し上げます。2点だけお聞きします。

とりわけ合理的配慮の点に関する2点ではありますが、現在、さまざまな形で視覚障害者の利用に対して配慮があるわけですが、具体的に一つ一つの要求を処理する場合に、個々の鉄道会社ごとの基準というもので判断せざるを得ないのでしょうか。それとも鉄道協会またはJR全体で1つの基準づくりというものはできるのでしょうかというのが1点目の御質問です。

もう一点は、さまざまな配慮はあるわけですが、1つの具体例でいいますと、タッチパネル式の券売機などが増加したりしております。そういう場合に、視覚障害者が券売機を利用できるためには、ボタン式などが有効なわけですが、そういうものは各パネル式が普及する中であっても1台は配置するというような形の配慮というものはどういうふうにお考えでしょうか。

以上です。

石川委員長 どうでしょうか。最初に御質問を受けて、それで答えていただくという形でのよろしいですか。覚え切れない、記録し切れないということであれば、順々にとも思いますが、そうしますと、最後、時間的な限界が出てくるので、前者の方式で御負担になりますけれども、よろしいでしょうか。では、そうさせていただきます。

河井委員、お願いします。

河井委員 全国肢体不自由児者父母の会連合会の河井と申します。

私のほうからは、合理的な配慮について、質問が2点ございます。今後、施行されて当事者のほうから合理的な配慮として対応を求めることが多々あるかと思えますけれども、それに対して各鉄道事業者の皆さんは、それは合理的配慮の対応が必要だということでは何らかの対応をされるのか、それとも財政的、物理的な何らかの理由で対応できないので今後の検討課題とするのか、あるいは一般のクレームとして処理するのか、そういった個々の事例について判断を迷うところがあるかと思えます。そういったときに、どのカテゴリーに入れるかという判断をされるのはどういったセクションの方、あるいはどういった立場の方がされるのか、また、その判断基準はどこに求めるのかということをお願いいたします。

以上です。

石川委員長 ありがとうございます。

では、川崎委員、お願いします。

川崎委員 私は精神障害者の家族会であります。実は運賃について少し意見をさせていただきたいと思えます。

運賃の割引が現行法では身体障害者と知的障害者に法令上なっておりまして、なかなか精神への対応がまだにできておりません。実はこれは前の団体である全家連時代からずっと要望しておりますが、なかなか制度の改正がされずに今に至っているところなのです。

今回は、大変にこのような障害者差別解消法ができておりますし、実は私ども精神障害者の状況も大変に変わっております、現在、入院から地域移行ということで、大変多くの障害者が地域に戻っておりますが、彼らがやはり地域社会の一員としてそこで生活するには社会参加が必要であると思っておりますが、やはりこの際、社会参加するためにも、運賃の割引をぜひともしていただきたいという思いで今私どもは全国的にこの運動を展開しておりますが、実は今回、皆さんQAの中の10ページに、他の制度との関係というところの2ですが、既存の制度についてはそれぞれ決まっておりますけれども、社会的な情勢の変化と必要に応じて検討されるべきということがありますので、ぜひともこれは検討していただきたいと思っておりますが、JRさんからの御意見をいただければと思っております。

以上です。

石川委員長 ありがとうございます。

本日は差別解消法における基本方針に関して御意見をいただくということで、果たして運賃割引は合理的配慮なのかということも委員会としてはっきりさせておく必要があるかと思っております。

それでは、清原委員、お願いいたします。

清原委員 ありがとうございます。全国市長会推薦、三鷹市長の清原です。今期もよろしく申し上げます。

鉄道事業者の方におかれましては、法令に基づいてバリアフリー化を進めていただいておりますこと、また、切符販売や乗降の支援について、ソフトの面で研修等を深めていただいていることに、まず感謝を申し上げます。

1点、質問させていただきます。

障害があっても、また障害がなくても、鉄道運行についての情報が極めて重要な時代を迎えています。毎日のように鉄道運行については、例えば人身事故が発生するとか、踏切に異物が置かれているとか、あるいは何らかの事由で停車時間が長引いたり、遅延等が生じることが発生しています。こうした際の情報提供のあり方について、障害のある方への情報提供の方法というだけではなくて、今後は多様な条件の方に対してさらに適切な運行に関する情報を提供していただくことが安全運行の点で重要だと思っております。

ぜひ、現在取り組まれていること、あるいは障害者差別解消法の施行に伴って検討されている取り組みがありましたら、お聞かせいただければと思っております。

よろしく申し上げます。

石川委員長 ありがとうございました。

最初、9人の方が挙げてらっしゃったので全員の質問を聞いてからにしようかと思ったのですが、そうではなく、ここで1回切りまして、2つに分けたいと思っております。

大きく3つか4つぐらいの御意見、御質問がありましたけれども、まず、合理的配慮についての基準というか、これは内部的なガイドラインは各社集まって決める形になるのか、あるいは合理的配慮指針、国土交通省の指針を参照してということなのかといったような御質問。また、それが合理的配慮なのか、あるいはそうでないのかについての判断も含めて、これはどういう枠組みを通して社内的に行っていくということをお考えか。この段階では、まだ基本方針も内容要領も対応指針も出ていない状態で、事業者としてどうですかという質問でもあるわけで、政策委員会のほうで早く考えをまとめてくださいと言われても仕方がないような気もするのですが、さはさりながら、御自身でそれぞれの立場で既にいろいろとお考え、シミュレーションもされているかと思しますので、可能であればということ。

あとは、清原委員からは運行情報のアクセシビリティについて、特に恐らく聴覚障害であるとか知的障害であるとか、視覚障害もそうかもしれませんけれども、さまざまな媒体での情報提供についてはどうかということ。

川崎委員からは、賃金割引のお話があって、確かに精神障害については賃金割引が今のところないわけですけれども、そのことは大変理解いたします。同時に、しかし、それは合理的配慮にかかわることなのかどうかということにつきまして御所見をいただければと思います。

どうでしょうか。まずJR3社を代表して、JR東日本の本室様でよろしいですか。あるいはほかのJRの方。

本室氏 JR東日本の本室でございます。

今、何名かの委員の方から御質問いただいた件、委員長のほうに最後まとめていただいているのですけれども、まず竹下様あるいは河井様からおっしゃられた、合理的配慮というものに関する基準と申しますか、あるいは鉄道会社個々なのか、全体なのかというような、そういったお話ですけれども、委員長のおっしゃられた合理的配慮というのがそもそもどこまでを言うのかということところにもかかわってくる問題だと思うのです。

ちょっと直観的な発言になって申しわけないのですが、恐らく御指摘の点につきまして、同じ鉄道会社においても、それを運営するエリアですとか、地域ですとか、そこにもよるところがございます、例えば首都圏ではこういった分まで対応させていただいたとしても、それがいわゆる地方都市あるいは地方のほうのエリアに行きますと、首都圏では対応できたことがまた対応できないようなケースがあったりとか、これは個別、その場所、その場所によるような判断になってくるようなところもございますので、なかなか一律にここまでは合理的配慮、あるいはここから先は合理的配慮ではないとか、そういった決め方というのはなかなか難しいのではないかと現状、直感的で申しわけないのですけれども、考えているところです。

同様に、当社あるいは、JR東海、JR西日本といった会社で対応できることが、あるいはほかのJR、旅客会社では対応できないようなケースがあるですとか、そういった問題もあ

るかと思しますので、ここは本当に個別具体的にいろいろな場面によって変わってくるところかと思いますが、いずれにしても鉄道事業者としては、可能な限り現在もそのようにやらせていただいているつもりではあるのですが、可能な限り対応できるような形で検討はしていくというようなところが基本的なスタンスかなと考えております。

清原様からおっしゃられた運行情報にかかわる問題について、非常に大事な世の中になってきているというような御指摘、もっともなことだと考えておりました、いろいろなやり方で、例えば当社JR東日本につきましても、例えば駅に異常時案内用ディスプレイと呼ばれるディスプレイで文字あるいはマップでどういった路線がとまっているかといったようなことを情報提供させていただいたり、あるいは車内におきましても、そういったディスプレイがある車両につきましても、なるべくそういったディスプレイで、現在、どういった路線がどういった理由でとまっているというようなことを文字的にも情報をお知らせしていくというような形で努めております。

あと、最近ではスマートフォンなどを使って、いわゆるプッシュ通知と呼ばれるもので運行情報を出したりといったようなこともしています。ただ、私どもの課題とされているのは、なかなかリアルタイムで今この電車がとまっているのはこういう理由でとまっているのですと、なかなか今とまってしまった列車に対して、これがどういった理由でとまっているかということは、社内の放送とかでは情報提供できても、これをなかなか視覚的に表現していったりということが難しい状況ですので、そういった点につきましては、今後のまさに課題だと考えております。そういった部分にも何らか情報提供ができるような形でこれからの時代は考えていかなければいけないのではないかと考えております。

あと、川崎様から御指摘いただきました運賃の割引に関しては、今回の委員会の趣旨とは違う場で議論する話なのかなとも考えているわけなのですが、御指摘いただきました要望は、以前よりそういった要望があるということは私どもも認識はしているところです。国鉄時代から引き継いで、一部の障害者の方に対する割引制度というのは引き続きやっているところはございますけれども、基本的にそういった割引に関しては、国の社会福祉政策の一環として行われるべきものと考えているというような状況が現在のところでございます。

私からは以上です。

石川委員長 ありがとうございます。

車内での音声案内に例えば音声透かしを入れてスマートフォン、車内の聴覚障害の乗客に対して伝えるといったような方法もあろうかと思しますので、また御検討いただければと思います。

民営鉄道協会の段原様、何か補足はございますでしょうか。

段原氏 JR東様が言われたとおりであり、大体そういう形でございます。やはり合理的配慮は、具体的な内容につきましては障害の態様や配慮が求められた状況等に応じて変わるものであると考えております。基本的には今回定められます基本方針、対応要領、対応

指針に則って行うわけですが、個々具体的話ではそれぞれの状況に応じて変わっていくものと考えております。

運行情報というのは大変重要なものでございまして、鉄道事業者も今結構力を入れているところがございます。先ほどJR東様から言われておりますように、異常時の運行情報につきましては、運行管理をしております運輸指令所というところに情報がすぐに入りますので、そこから速やかに、いわゆるメディア様に流していく、または車内の情報案内をしていくという形で速やかな情報伝達をしながら、また、駅などで大型のディスプレイなどを掲げながら、運行情報を見やすく提供しております。

また、他の会社の運行情報につきましても、例えば今、JR東様の子会社が行っています時刻表情報サービス、これは民鉄事業者も入っております、さまざまな会社の相互間の運行情報、異常時の運行情報も共有するというような取り組みも行っているところでございます。

以上です。

石川委員長 ありがとうございます。

石島様にも御発言いただきたいのですが、時間が大分押してきまして、あと5人のお手が挙がっております、もう既に同じ御質問である場合もあると思いますので、その場合はそのように言ういただければ大変ありがたいです。

まず、大濱委員、お願いします。

大濱委員 大濱です。

合理的配慮と事前的改善措置に関してお聞きしたいと思います。まず、ハード面のことですが、車椅子使用者が電車に乗るときの対応は非常にローテクでして、駅に行くと駅員さんがスロープを持って来られるのです。これが日本の実情です。米国に行くとこんなことはほとんどありません。どこの国でも電車の乗り込み口とホームの間はほぼ普通にフラットですから、乗車駅のホームに駅員さんが来て、降車駅でも駅員さんが待っているということはありません。脊髄損傷の仲間内で、降車駅で駅員さんが待っていてくれなくて降りられなかったという事例もありますので、これはぜひ見直してもらいたい。ホームと列車の高さを一緒にしてもらいたいということです。これについては、改正前の普通鉄道構造規則という運輸省令で、ホームよりも列車の高さを若干高くしなくてはいけないというルールがあったという話も聞いているのですが、まず第1点、それがそうなのかお聞きします。

それから、例えば大阪モノレールや多摩モノレールのように、電車の乗り込み口のところだけをかさ上げする方法もあると思います。そのほか、電車をニールダウンする方法などもあると思います。いずれにせよ、現在のローテクな対応は日本としてみてもないので、何らかの技術的な方法を取り入れていただくようお願いいたします。

ハード面でもう一点、JRさんの規定でも幅70cm、長さ120cmのJIS規格の電動車椅子には対応することになっていると思いますが、東北新幹線等では客室の車椅子席が1列分しか

外されていません。したがって、私が乗車しても客室に入ることはほとんど不可能で、デッキで待つしかなく、実際問題として東北新幹線は利用できないということになります。北陸新幹線は車椅子席を2列分外しているようですので、どうやら使えそうだという情報が入っています。また、東海道新幹線については、全く問題なく非常に快適に利用できています。確かに日本のほとんどの列車はレールが狭軌なので非常に厳しいのはわかるのですが、対応の改善をお願いします。

ハード面の3点目は、地方で特急列車などに乗ろうとすると、乗り込み口の幅が70cmに満たないために乗車できず、何時の新型車両まで待ってくださいと指定されることがあります。このような問題の全国状況がどうなっているのかお調べいただければありがたいです。以上がハードの問題です。

ソフトの問題では、車椅子席の指定席券の発券が非常に問題です。発券に2～3時間がかかるということで、前日や当日早めに来てくださいというのが常態で、それでもかなり待たされます。車椅子席もマルスシステムに組み込めば、どの便の車椅子席が空いているということが全部わかるようになるはずです。そのあたりをもう少し、健常者と同じようにスムーズに使えるようなシステムを構築していただきたいということをぜひ申し上げたいと思います。

最後になりますが、2020年にオリンピックとパラリンピックが開催されて、パラリンピックの出場選手も含めて、車椅子の人たちが相当来ると思います。そのとき、以前にも問題になったように、ハンドル型電動車椅子への対応を今後JRさんとしてどう取り組むのか、このあたりの考え方をお聞かせいただければと思います。

以上です。

石川委員長 ありがとうございます。たくさんございました。

それでは、田中委員、お願いします。

田中委員 全国手をつなぐ育成会連合会の田中です。知的障害を中心にした方たちへの支援をしている団体になります。

先ほどの皆様の取り組みとして、職員のサービス向上の研修の際のソフト面の開発で、車椅子の押し方とか、目の見えない方への配慮などが具体案として出されておりましたが、ぜひコミュニケーション障害の方たちへの支援も御配慮いただければと思っています。

特に、合理的配慮を好事例として積み上げていく際には、結構鉄道好きな方たちが多い障害特性なので、好きが高じてトラブルになるようなこともあるかと思いますが、そういったことに上手に対応したケースなども拾い上げていながら、特に、私たちの取り組みとしても合理的配慮、一番入り口としては障害特性に基づくということになりますので、それが研修の際に皆様にもわかりやすいようなパンフレットなどもつくっていきなさいと思いますので、ぜひ御活用していただけるよう、気にしていただければと思っています。

また、既にアイコンなどでいろいろな情報を図式化して御配慮いただいていることには大変感謝しております。ただし、全般的に特にターミナル駅などでは情報が多過ぎて、矢

印に沿っていったら元に戻ってしまうということにもなりかねない要素については一緒に検討する機会をつくっていただければということで、お願いを2つほどさせていただきました。よろしくお願いいたします。

石川委員長 ありがとうございます。

それでは、柘植委員、お願いします。

柘植委員 筑波大学の柘植といいます。知的障害、発達障害、行動障害を研究する分野に所属しております。

先ほどの田中委員の御発言と少し重なるところがあるかと思えます。ハード面だけではなく、ソフト面についていろいろ既に取り組みを始めてくださっているということ、とてもうれしく思います。教育カリキュラムを工夫するとか、研修で既に9,000人であるとか、サービス介助士、あるいは啓発活動も進めてらっしゃるということです。ところが、お話の中、どの社さんもお身体の不自由な方とか車椅子とかアイマスクというようなことで、恐らく視覚障害、聴覚障害、身体障害の方のことが多かったのですが、知的障害だとか発達障害だとか、あるいは高次脳機能障害だとか精神障害だとか、そんなような方々への内容も教育カリキュラムであるとか、研修内容であるとか、サービス介助費の援助法の中だとか、あるいは啓発活動に含まれているのかどうか確認したいです。

以上です。

石川委員長 ありがとうございます。

それでは、松森委員、お願いします。

松森委員 松森と申します。私はユニバーサルデザインの普及のためのアドバイスを行う活動しております。

聴覚障害者の立場からは、鉄道の中では先ほども出ましたように、事故のときや非常時の情報が得られないということが一番の問題です。でも、そうしたことも最近はスマホで運行情報のアプリがあって、タイムリーな情報が得られるようになり、とても助かっています。

私からは問いかけを1つ。まず、今までのお話を伺うと、「法令等に則って」とか、「監督指針に則り」、「法令に基づき」、そうした表現が多く見られます。でも、障害者権利条約は既に批准されているという視点からすると、今ある法令、監督指針等は既に過去のものであり、現在は通用しないことが多くあると思います。障害者権利条約の第4条一般義務には、障害者に対する差別なり既存の法律、規則、慣習、及び慣行を修正し、または廃止するため、全ての適当な措置をとること、こういうふうに書かれております。ですから、今ある法令等というのは今後改正していくことが必要だと思いますし、そのために事業者の皆さん、また障害当事者や関係団体、いろんな方と一緒に十分な議論をしていく必要があると思っています。それについて改めて認識をしてほしいと思うのです。

以上です。

石川委員長 ありがとうございます。

では、最後に石野委員、お願いします。

石野委員 全日本ろうあ連盟の石野でございます。

今まで委員の皆様方の御発言とダブる部分については除きまして、アクセシビリティという考え方、非常に重要な視点です。2つほど伺いたいことがございます。

1つは、航空事業者、例えば全日空、日本航空等事業者のホームページには、耳の聞こえない人に対しての相談できるサービスも掲げられております。JR等鉄道事業者のホームページ等を見ますと、聴覚障害者に対するサービスというのは余り見受けられないように思いますが、そのあたり、いかがでしょうか。

2つ目は、合理的配慮に関して、民間事業者の方々は努力義務という形になっております。障害者雇用という側面から考えますと、恐らく障害者雇用促進法という法律を守られていると思いますが、本日各社の雇用率、パーセンテージをぜひ教えていただきたいと思っております。

以上です。

石川委員長 ありがとうございます。

繰り返しになりますけれども、本日は、障害者差別解消法の基本方針に関してヒアリングをさせていただいておりますので、各委員のご発言にはできるだけ広く解釈したとしても明らかにそこから飛び出しているという部分もあるかと思っております。まず、田中委員と柘植委員から御質問あるいは御意見のあった身体、視覚、聴覚といったわかりやすい目に見える障害に加えて、発達とか知的とか精神といったような障害まで含めた合理的配慮についての御検討あるいは研修会カリキュラムでの接客等についての研修を既にされているか、あるいは予定されているかということについて、まず、お聞きしたいと思っております。

地下鉄協会の石島様、いかがでしょうか。

石島氏 協会は直接事業をやっているところではございませんので、会員各社が行っている研修、その実際についての情報が残念ながら今不足してございます。ただ、当然身体障害だけではなくて、その他の障害につきましても改正された障害者基本法で明確に規定されたということもございまして、これからは当然これらの障害者も視野に入れた形で職員研修をしていくべきだと思っております。そのような指針で事業者会員の方に周知を図っていきたいと思っております。

以上です。

石川委員長 それでは、民営鉄道のほうはいかがでしょう。

段原様。

段原氏 私どもも地下鉄協会と同様なのですけれども、確かに発達、知的、精神障害者の取り扱いというのは、個々具体というのが余りなく、いわゆる事例的なものが定まったというのですか、言い方がおかしいですけれども、今までそういうのもなかなかなかったということで、学者の先生方ともいろいろ議論はしているところなのですけれども、さまざまなこういう方々の協会等もございまして、その方たちの知恵を借りながら、どう取

り組んでいけばいいのかも含めまして教えていただければありがたいと思っているところ
でございます。

石川委員長 ありがとうございます。

短距離、長距離で多少の違いもあるような気もするので、新幹線における配慮というよ
うなことで、JR東海の各務様、いかがでしょうか。

各務氏 先ほど御紹介させていただいた私どものハンドブック、今ここにありますけれ
ども、こちらにも例えば知的障害のお客様とか精神障害のお客様という章は設けておりまし
て、充実させていくポイントの一つであるということは私ども認識しておりますので、様々
な事例をさらに勉強していけたらとは思っておりますのでございます。

石川委員長 ありがとうございます。

あと、大濱委員、松森委員からも御質問、御要望、御意見がございましたし、特に大濱
委員からはハードウェア面、発券の不便さ等々、具体的なお話もありました。またハンド
ル式の車椅子についてもありましたが、もし可能であれば、ハンドル型の車椅子について、
JR西日本の後藤様、いかがでしょう。

後藤氏 JR西日本の後藤でございます。

ハンドル型の車椅子につきましては、新幹線は私どもはJR東海様と共通運用しておりま
すので、対応は基本的にJR東海様と同様で、先ほど大濱委員からも御指摘がありました通
り、使用していただけるという形で対応させていただいております。

以上でございます。

石川委員長 時間の関係で、いろいろ私のほうで勝手に割愛させていただいた質問も多
くあり、申しわけなく思いますけれども、このパートはここまでとさせていただきます。
各事業者の皆様、本日はお忙しい中御出席いただきまして、ありがとうございます。お
礼を申し上げます。

3時15分スタートとさせていただきます。

(休 憩)

石川委員長 再開します。このパートでは日本バス協会常務理事の船戸様、京王電鉄バ
ス安全管理部安全推進・サービス向上担当課長、佐多様、ハイヤー・タクシー連合会ケア
輸送委員会副委員長、福祉輸送サービス協会副会長の水田様から意見をお聞きいたします。

本日はお忙しい中おいでいただきまして、ありがとうございます。また、日ごろより、
障害のある利用者への配慮等につきまして御尽力をいただきまして、ありがとうございます。

では、日本バス協会の船戸様、佐多様からよろしく申し上げます。5～10分程度お話を
いただければと思います。よろしく申し上げます。

船戸氏 それでは、ただいま御紹介預かりました日本バス協会の船戸でございます。そ

して、私の隣が京王電鉄バス、実務のバス事業者であります佐多課長でございます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

まず、冒頭に、本日、当協会の資料は、事務局、大変申しわけなく思っております、先週金曜日ぎりぎりになって作成ができて、本日点字等大変早く御理解、御協力を賜りましたことをまずもおわびと御礼を申し上げたいと思っております。

また、本日は、御紹介いただきましたとおり、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律、障害者差別解消法の基本方針作成に当たりまして、私どもの御意見についてこの場をお借りして御説明させていただくことについて、厚く御礼を申し上げたいと思っております。現状の私どもで取り組んでおります状況について、本日、簡潔に御説明し、後ほど各委員の先生方から御要望等を伺って、それができるだけ反映できるように努めていくということを冒頭に申し上げまして御説明に入らせていただきます。

まず、私どもは公共交通機関を運営する者といまして、法令等に沿ってお客様が利用される車両あるいは施設等につきまして、お身体の不自由なお客様や高齢のお客様等についても御利用いただきますよう整備を進めているところでございます。

また、必要により乗務員がお手伝いをするというような状況があって、できる限りお客様に快適に御利用いただけるよう、輸送サービスの提供に努めているところでございます。

しかしながら、御承知のとおり、乗合バス事業はバスの車両を運転者さん1人で運行し、その中でお客様の安全を中心とし、乗車の乗り降りの際の御案内、あるいは安全、運賃を含めた御案内等をさせていただいている状況にあります。先ほど来、多分鉄道の会社の関係でのヒアリングもあったと伺っておりますが、その場合には、施設として駅員の方が何人かおられるという状況でございます。バスは運転手さん1人ということで、その中で一番重要なのは、そのほかのお客様にも御協力をいただく、安全を確保するというようなこと含めて、そのようなことがお客様同士での御協力というものを大変私どもとしては理解をいただかなければいけないという状況にあるということをお理解、そのために快適に御利用いただけるよう努めていきたいと考えているところでございます。

それでは、簡潔に資料につきまして御説明申し上げたいと思っております。恐縮でございますが、参考資料1というのと2という形で、1はバス事業の現状ということでございますので余り詳細に御説明するつもりはございません。全国の乗合バスの事業者数、全国で約2,000弱、1,991事業者、そして従業員は10万6,000人、あるいは車両数では5万9,000両、輸送人員が41億人、そして収入は1兆円ちょっと切る9,650億円程度になっているところでございます。

次の2ページを送っていただきますと、私ども、いつも申し上げてできるだけ努力している中でバス事業の実情というのをお理解いただくということで、乗合バスの輸送人員が実は昭和43年の時代、101億人ということで、乗合バスの一番ピークの時期でございました。現在、直近でございますが、平成24年になりますと41億人ということで、最盛期の約60%のお客さんが減少しているという状況の中でバス事業を営んでいるというのが現状でござ

います。

そして、その次がバス事業の経営状況でございます。これにつきましては、大都市部は比較的経営状況はいいというものの、収支率99.5ということで赤字の事業者も結構ございます。約40%近くが赤字でございます。そして、大都市を除くその他地域を見てみますと、おおよそ87%ですから90%近いバス事業者が赤字の経営状況、このような状況になっているのが現状でございます。

そのような状況の中でバス事業は4ページを見ていただきますと、経営状況が悪化して経営破綻あるいは再建をしなければならないというような事案が平成13年度以降、私どもの主なところでも45件発生して、そのような状況の中になっているところでございます。ほとんどの事業者が乗合、貸し切りバスを経営している事業者でございますが、見ていただくと、場合によっては、よく名前を御存じのとおりのところも出てまいります。地方でいう名士が経営破綻になっているというのも実情でございます。例えばいずれにしても幸いにして地域のほかの有力会社等々で現状でも乗合バスの運行としては維持をしているというのが実情でございます。

そして、5ページ目は、このようなバス事業、経営が厳しい中で、私どももちろん経営努力をしながら、お客様の輸送に対して安全、なおかつ快適にということで努力しているつもりではございますが、その中で、やはり経営状況が厳しい中で、国としての施策、これが27年度概算要求でございますが、363億円という大きな金額が地方公共交通確保維持改善事業ということで、国土交通省からことしの夏に概算要求されたところでございます。実はこの中にノンステップバスという車両の補助の需要もございます。ただ、大半は生活路線維持の運行費補助にこの場合のところまで充てられているというのが現状でございます。これから、多分先ほどもお話があったと思いますが、2020年にはオリンピック、そしてパラリンピックというような日本の国策としての大きな事業を迎えていくということで、もちろんノンステップバスを含め、障害の方々も快適に移動できるということについての予算についても私どもとしてもお願いしていきたい。バス事業も努力はしていくつもりではございますが、そのような状況の中で経営も大変厳しいということをお理解いただければと思っております。

次に、現在のノンステップバスや何かの状況でございます。6ページ目でございますが、御存じのとおり、ノンステップバスというのが特に車椅子の御乗車の方でございますし、高齢者の方、段差がないということではノンステップバスというのが非常にいい車両としての性能だと認識しております。現在、約3割でございます。全国には先ほど申し上げましたように5万9,000台あまりの車両数、そのうちの約1万8,000両でございますので、約3割が現在普及しているところでございます。これにつきましても、バリアフリーの方向づけに基づいて、平成32年度末、適用除外の認定車両を除きまして、そのうち70%はノンステップバスを導入するという予定で推進しているところでございます。それ以外に環境に優しいバスの導入ということで、現在ハイブリッドバスあるいはCNGバスというのも導入

している状況でございます。

次に、もう一つの資料でございます。バス事業がそれでは障害の皆様にもどのような対応をしているのかということでございます。ここに書いてございます資料は、移動が困難な方々ということで、これはごく一部ではございましたが、これに基づいて各地方ではこのようなマニュアルを作成し、乗務員、運転者の方にこういう形で接するのだというような形で指導をしたり、あるいは各個別のバス事業者さんにおののやっただいていただいているところでございます。その参考としてきょうはお持ちして資料提供させていただいたところでございます。

まず、私たちが運転するバスには、乳幼児から高齢者までさまざまなお客様が乗車されております。移動に困難を感じているのは、車椅子を利用している方ばかりではありません。外見からはわからなくても、移動することに大変な思いをされる人も残っているのだという認識を持って、一人一人のお客様に安全に気持ちよく目的地まで御利用いただきましょうということでございます。

そこに書いてございます車椅子の利用者の方、内部障害者の方、視覚障害者の方、そして歩行困難者の方、聴覚障害者の方、高齢者の方、知的障害者の方、精神障害、認知症の方、妊産婦の方、けが人、病人の方という、それぞれその病気あるいはそれにかかわる特性をそこに記載しているところでございます。

それに基づいて次のページを見ていただきまして、まず、対応するときのマナーとして相手を尊重することが基本的に重要ですということの基本にしております。まず、詳細は後ほど読んでいただくことにしまして、大きな項目で、まず声をかけましょう、子供の扱いは大変失礼だよということ、そして、相手の人格を尊重しましょう、何をしてほしいか聞いてからお手伝いしましょう。

次のページにいきますと、どのように介助してほしいのか確認しましょう。また、同情に基づく行動は相手を傷つけます。目線の高さを合わせましょう。コミュニケーションを大切にしましょう。誠意を持って伝えましょうというようなことを乗務員の方に指導しているというのが実情でございます。

また、車椅子のお客様への対応として、例示をそこに挙げさせていただいています。乗車時にはどのようにするか。そして、乗車ができない場合、お断りする場合にはどのようにするか。降車時の場合にはこのような御案内をするのだという一例を挙げさせていただいたところでございます。

また、視覚障害のお客様への対応というのがその次の6ページ以降、乗車時、降車時、誘導の仕方、さらにはその他のお客様への対応ということで、聴覚障害のお客様への対応あるいは知的障害のお客様への対応、精神障害のお客様への対応、認知症のお客様への対応というような形で、本日、1つずつ御説明申し上げればいいのかと思いますが、本日は大変恐縮でございますが、資料で御提供させていただきますということで御理解を賜ればと思っております。

もう一点だけ、一番大きいのは、日本の風土が、坂道がまずあるということが1つ。そして、雪、季節によってでございますが、地域によっては積雪があるということ、そして、場合によっては車両に乗る際の植え込みがあったりということで、なかなかスロープ板が出しづらいようなところも中にはあるということも、この辺については国を挙げて改善していただいている最中でございますが、まだ場合によってはそういうところがない、あるいは道路が狭くてスロープ板が出しづらいというところも一部あるように伺っております。それについても、今後、私どもとしては、先ほどの車両購入の導入についての国の御支援、そして道路や何かの改善についてのお願い。私どもとしては、気持ちよく乗っていただくための今申し上げましたことを踏まえたきっちりした従業員に対する指導徹底、そして、それがまた皆さんに乗っていただけるのだということでの私どもとしての公的な役割ということを認識して今後も進めていく所存でございます。

とりあえず業界からの御説明は以上にさせていただいて、また後ほど御意見等がありましたら、意見をいただいた上で御報告、御回答させていただきます。どうぞよろしくお願い致します。ありがとうございました。

石川委員長 船戸様、ありがとうございました。

それでは、ハイヤー・タクシー連合会の水田様、お願いいたします。

水田氏 全国ハイヤー・タクシー連合会と全国福祉輸送サービス協会の福祉タクシーの担当をしております水田と申します。座らせて御説明をさせていただきます。

タクシーは、ドア・トゥー・ドアの公共交通機関ということで、定時定路線型の大量輸送機関とは異なっておりまして、自由度が高い乗り物と言われております。タクシーの特性を生かして公共交通機関としての役割を担っていかねばならないと考えております。今般の障害者差別解消法の施行に当たり、当協会はどのように取り組んでいくべきかをお話しさせていただきます。その前に、当業界が今まで行ってきた内容について、簡単に説明をさせていただきます。

当業界は長年にわたりまして福祉タクシー、ワンボックス、バンタイプの例えばトヨタのハイエース、日産のキャラバン等のリフトがついた車両の導入に力を入れてまいりましたが、ことごとく数値目標に届かず、結局は22年までに1万8,000台の数値目標を掲げておりましたが、いずれも目標には届きませんでした。

その理由としては、高い車両価格、非効率な車両運用。非効率な車両運用といえますのは、私どもセダン型のタクシーは24時間365日運行しておりますが、残念ながらリフト付きのタクシーは通院に特化しておりまして、夜中は動かない、病院がやっていないところは動かない、土日は動かない等、なかなか採算が厳しいということでございます。それにまた厳しい経営環境等がございます。

平成23年の数値目標の見直しに当たっては、今までの考え方を改める必要に迫られました。方向転換の必要に迫られました。ユニバーサルデザインのタクシー、UDタクシーと呼んでおりますが、この導入に大きくかじを切ることいたしました。UDタクシーとは低床

式のタクシーでありまして、手すりが多くついておりまして、スロープで車椅子ごと車両に入れる。乗降口が大きく確保されておりまして、屋根が高い。今現在言われておりますのが日産のNV200パネットがUD車両と言われております。導入状況は残念ながら低調でございます。その理由は、残念ながら、当業界で日産車を使う事業者が非常に少ないということ、圧倒的にトヨタを使う事業者が多うございます。日産から売り出している車両がなかなか普及しないということでございます。

平成29年にはトヨタが次世代タクシーとしてUD車両を発売いたします。2020年のオリンピック、パラリンピックを控えている東京では、かなりの数の車両がUD化するのではないかと期待されております。ちなみにバリアフリー新法で定める福祉タクシー及びUD車両の合計は、平成32年、2020年までに2万8,000台を数値目標としております。

しかし、車両等のハードだけではなく、それを運用するタクシー乗務員の行うサービス、つまり、ソフトの部分も同じように重要であります。当業界では、平成23年度より、乗務員に対しましてユニバーサルドライバー研修をスタートいたしました。高齢者や障害者の皆さんが利用しやすいタクシーサービスを実現すべく努力しております。ちなみにこの研修は、UD車両の乗務員だけではなく、一般型に乗務するものも対象となっております、この9月では受講者は全国で1万人を超えました。現在も着々と増加しております。

お手元の資料に簡単にユニバーサルドライバー研修のガイドが載っておりますので、後でござらんいただければと思っております。

今後もハード面だけではなく、ソフト面も含めた両面で高齢者や障害者の皆さんが利用しやすいタクシーサービスを行っていきたくと思っております。

さて、障害者差別解消法に関する件でございますが、当業界では14年ほど前ですが、大きく取り上げられた問題がありました。当時の人気ドラマで車椅子のヒロインが、タクシーに手を挙げてもとまってもくれないと訴えたことから始まりました。このときは、当協会や監督官庁の国交省に抗議の電話が殺到いたしました。本来、お客様が乗車の申し出、手を挙げた場合は必ずとまらなければいけません。拒否すれば、乗車拒否という道路運送法違反となります。また、その一方で、運送規約の中には、運送に適する設備、つまり、リフトやスロープがない場合などのときや、運送に特別な負担を求められるというときには運送の引き受けを拒絶することがあるとされております。正しい対応は車椅子のお客様が手を挙げた場合は停止して、お客様に対し、この車は車椅子用の設備がないこと、また自分は車椅子に関する知識がないので対応できないと説明し、お客様の了解を得なければいけなかったと思っております。

先ほどお話ししましたユニバーサルドライバー研修では、セダン型タクシーでも車椅子のお客様に対応できるように教えておりますが、あくまでも車椅子のお客様自身で移乗、トランスができる場合のお話でありまして、乗務員がお客様を抱えて移乗させることではありません。

乗車の際は、車椅子をたたんでトランクに入れる、降車の際はトランクから車椅子を出

して広げるまでの内容であります。また、東京においてユニバーサルドライバー研修を修了した乗務員の数は、東京の全乗務員の8%にすぎません。まだまだ不十分な数だと思っております。

当業界で現在力を入れているのは、スマートフォンを用いたタクシーの配車システムの構築であります。これはスマートフォンのGPS機能を用いたシステムで、タクシーを必要とするお客様がスマートフォンの画面上で自分に一番近い空車のタクシーに対し、その画面上から配車依頼をするものであります。

このシステムと先ほどのお話をいたしましたUDタクシーと組み合わせれば、UDタクシーと表示された画面上の空車タクシーに対し、配車依頼をすることが可能であります。また、何分ぐらいで到着するかがわかれば、車椅子利用者を含む多くの障害者の皆さんの利便は向上すると考えております。ただ、視覚障害者の方に対する対応は課題が残っております。当業界としては、今後この形、とにかくUD研修のさらなる発展、あとはスマホ配車の実現等、これをまたUD車両の導入を含めて、多くの障害者の皆さんに利用しやすい利便向上のタクシーを供給していきたいと思っております。

以上であります。

石川委員長 ありがとうございます。

それでは、今から15分程度を目安にして委員からの質問を受けたいと思います。今度は少し改良しまして、そちらから見ると左側のサイドの方で御質問のある方は最初挙手をしてください。

野澤委員お一人なので、まず野澤委員、お願いします。

野澤委員 毎日新聞の野澤と申します。

私は、身内に重い知的障害と自閉症という障害を持った子がいる関係で、主に知的、発達障害の分野からいろいろ考えてきているという立場であります。

バス協会の方の御意見、バス業界が非常に経営が苦しいというのを聞かされると、なかなかあれもこれもと言いにくくなるのですけれども、この取り組みのところ、いろんなことをさせていただいているということ、大変感謝したいと思います。ただ、この中で知的とか自閉の方や子供で、割とよく聞くのですが、バスの中で大きな声を出す、あるいはぶつぶつ言う、窓ガラスをとんとんとたたくと。障害があって困っている方を何とかしてあげようという議論が多いのですが、私が今申し上げているのは、むしろ周りの乗客が嫌がっている、迷惑だと思っているという場面です。これに対してどういうふうに対応していただけるのだろう。

私が知っている範囲でいうと、運転手さんが大きな声を出すなど、もう乗るなど言われたと、どうしようという相談を何度か受けたことがあります。何度かその当該バス会社に出向いて、私ではなくて私が知っている人をお願いして出向いていってもらって話したりしたことがあるのですけれども、うまく解決することもあるのです。

どういうことかということ、そのときに、彼らは決して周りに嫌がらせをしようと思って

やっているわけではなくて、乱暴なわけでもないのです。いろんな理由があって、それをうまく自分で処理できなかつたり、うまく伝えられないためにそういう行動をするわけですね。例えば周りから嫌な目で見られたりとか、自分をいじめている子が同じバスの中にいたとか、普通、そんなことでは窓ガラスをたたいたり大声を出したりしないのですけれども、彼らの障害特性ゆえにそういう行動をしてしまうというようなことをお話ししたときに、そのバス会社さんや運転手さんが、そういうことだったのかということがわかって、今度、子供だったものですから、そのお子さんが乗ってきたときに、「君おはよう、きょうも元気だね」とその子に声をかけるのとともに、周りの乗客の人たちに、この子はそういう支援の必要な人なのですよと、それとなく自然な形で伝えるようなことをしたら、周りのとげとげした空気がすごく和らぐというのです。

運転手さんというのはバスの中の空間では物すごく存在感なわけで、その運転手さんがみずからそういう一言声をかけてくれるおかげで、物すごくバスの中の空気が変わって、それがひいてはその子が周りからじろじろ見られたり嫌な目で見られたりするから、よけいにそういう行動を出したのがすごく落ちついてきたという。私、これなどは本当に高度な合理的配慮ではないのかと思ったりしております。

ぜひ、そういうことを一緒に研究していただけないかなというお願い、あるいはそういう取り組みをされていることがあったら、今、少し教えていただければありがたいなと思います。よろしくをお願いします。

石川委員長 どうもありがとうございました。

大日方委員、お願いします。

大日方委員 大日方です。

日本バス協会の方々からありがとうございます。いろいろと見せていただきまして、マニュアル等詳細に書かれているなということで感心しております。

1つお伺いしたいのが、今、非常にノンステップバスが普及していくというところで重要なところだと思うのですが、こちらのノンステップバスの運行に当たっては、どうしてもスロープを使う場合、出し入れする時間というものがかかるかと思えます。大都市圏においては、定時運行というのは非常に重要だと認識しておりますが、そのあたりのスロープを出し入れする場合の時間をどのように考えていらっしゃるのか。つまり、定時運行の中にそういったことも含まれた前提で考えていらっしゃるのかというところを取り組みについてお伺いしたいと思えます。

それと、ハイヤー・タクシー協会の方々に向けてですが、これはぜひお願いですが、車椅子で乗り降りする場合に、どうしても荷物、トランクの中には私物ですか、運転手さんの私物でいっぱいなので乗せられませんと言われることがあります。こちらについての私物を載せないようにしてくださいというようなことをぜひガイダンスをしていただければありがたいなと思っております。

以上2点です。ありがとうございました。

石川委員長 ありがとうございます。

それでは、こちら側、そちらから向かって右側になりますね。御発言のある方、挙手をお願いします。

では、清原委員、お願いします。

清原委員 ありがとうございます。全国市長会三鷹市長の清原です。

実はバスの皆様ともタクシーの皆様とも自治体は日常的に御縁があります。1つには、例えば『バリアフリーのまちづくり基本構想』をつくり出すときの策定委員会には多くの自治体、バス事業者の方、そして、タクシー事業者の方にも入っていただいています。また、コミュニティバス等について検討する地域公共交通活性化協議会というのを設置している自治体においても、バス事業者の皆様、そして、三鷹市の場合はタクシー事業者の皆様にも入っていただいています。

そこで、御質問なのですが、今回、障害者差別解消法の取り組みをするに当たって、やはり身近な公共交通であるバス事業者の皆さん、タクシー事業者の皆さんと、自治体はより一層の話し合いの場を持ったり、ともに取り組んでいくということが必要になると思うのですが、あわせて、今、申しあげました『バリアフリーのまちづくり基本構想』の策定委員会でも、地域公共交通活性化協議会でも、三鷹市の場合は、障害者の団体の方にも入っていただいていますし、障害当事者の方にも入っていただいています。そこで、そうしたこれまでの取り組みの出会いを今後の障害者差別解消の取り組みの中で生かしていただければと思うのですが、そういうような動きというのは、もう始まっていらっしゃるのでしょうか。必要であればそれぞれの自治体がコーディネートをして場をつくっていくことにはなると思うのですが、せっかくお越しいただきましたバス事業者の京王電鉄さんに伺いたいと思いますし、タクシー事業者の方におかれましては、個人タクシーというのがありますが、きょうの団体の皆様がこのようなユニバーサルドライバー研修をされているように、個人タクシーの皆様もこうした研修をされているかどうか、情報をお持ちであれば教えていただければと思います。

以上、バス事業者の方とタクシー事業者の方にそれぞれ教えていただければと思います。よろしくをお願いします。

石川委員長 ありがとうございます。

それでは、それぞれの事業者から御回答いただきたいのですが、最初に野澤委員からありました件、一緒にこれについて取り組んでいくというようなお考えがおりかどうか、あるいは既に研修の際に何らかのプログラムの中に入れて具体的な対応を理想的にはできるはずになっているのかといったようなこと。あと、ついですが、例えば視覚障害者の場合、空席があってもわからず立っていたりなどすることが電車も含めて多いのですが、本来であれば市民社会の中で、隣のここに席がありますよみたいなことが自然に出てくるのが望ましいですし、野澤委員がおっしゃったように、社会全体としてのリテラシーというか、多様な人々がいるということを理解していれば、声が出ても赤

ん坊の泣き声と同じような意味合いのものとして寛容さの中で吸収されることであるかもしれないし、そういったような問題でもあるけれども、現実問題としてそうではない場合に、ドライバー、バスの運転手にどの程度のことを合理的な配慮として求めることが可能かといったようなことなどについて、できれば船戸様あるいは佐多様のほうからお願いします。

船戸氏 バス協会のほうから、今御質問、御提案いただいたものについて御説明申し上げます、補足の点につきましては同席させていただいている京王電鉄バスの佐多課長のほうから御説明申し上げたいと思います。

まず、先ほど御意見いただいて、大変ありがとうございました。野澤委員の方からは、先ほど来お話がありましたように、バスの中で大きな声を上げたり、あるいはドアとか窓をたたくというようなことのお客様に対してどのように接していくのか。これは非常に重要なことで、その場のお客様に対してバスの運転手、バスは先ほど来言っているとおり1人で乗務しておりますので、その運転手の方がそれはやってはいけないというような形で叱ったりというようなことをしては、これはますますそのお客様がパニックって、ますます違うことが出るというような認識をして、これについては乗務員の方にもそのような形で申し上げている。

特に多いのは、こういうようなお客様については、おおむね日々結構よく乗っていただいているお客さんが多いので、その情報を次の翌日同じような時間帯に乗務する乗務員の方、運転手さんの方によく伝えたりして、そのようなことがあったときにはこういう対応をするのだということのまず対応が1つだと思います。

もう一点、やはりよくお話を優しくし、お話をかけるということは重要なことのファクターだと思っておりますので、それは教育の中にさらにもう一個入れさせてもらう。もう一個言わせてもらえれば、取り組み状況として、各バス事業者さんも各地域の障害の関係の皆様とこういうようないろんな意味でのコミュニケーションというか、懇談の場をつくらせていただいたところもございます。なかなかしょっちゅうやっているわけにもいかないということで、大変それについては深く反省しなければいけないのですが、できるだけ多くの皆様に、多くの機会をつかって、こういう情報を意見交換させていただくというようなことは重要なことだと思っておりますし、今後ともそれについてはさらに進めさせていただきたいと思っております。

もう一点、先ほど石川委員長様のお話で、視覚障害者の方の座席の席もということだと思います。これはもちろん運転手も注意しなければいけないし、できればその周りのお客様もそういうことがあったときに、ここがあいていますよということで優しく御誘導いただくような、これは私もいつも思っているのですが、最近電車でもバスでもシルバーシートをつくっておきながら、実際に御利用されるのは、場合によってはそれに違うような方が御利用されていることもある。そのときにそういうような方が座らないで立っただいているようなことも見受けられるような状況もございます。果たしてどうなのかとい

うので、最近ではシルバーシートではなくて、これが当たり前だというようなふうにすべきだという御意見もいただいているところでございます。これは大きな意味で考えていかなければいけない問題かなと認識しているところでございます。

それから先ほど、大日方先生の御意見でございます。ノンステップバスの状況で運行スロープ出し入れ、どれくらい時間がかかるかというのは後ほど佐多さんのほうから御報告しますが、前提としては、所要時間を計算しておりません。したがって、通常のバスの所要時間というのは通常の乗降で、この停留所は多く降りたり乗ったりするから若干2～3分よけいとろうとかということはあるかもしれませんが、車椅子の方が例えば乗車されたり、スロープを出してということになると、お客様にお断りをして安全を確認し、それで御乗車いただく、あるいは降車いただく、このような対応をしているのが実情かと思えます。

また、先ほど清原先生からいただいた中、重要なことだと私ども思っておりますし、今後、昨年の12月に交通政策基本法を策定し、今度新しく交通基本法のもとに交通計画というものを各地方自治体を中心としてつくられると聞いております。私どものほうも地域自治体と一体となって、バス事業もその中に取り組みをいただいで一緒にお話をさせていただきながら、皆様が安心して御利用いただけるというように私どもとしても努めていきたいと思っておりますので、今後ともよろしく御指導ください。

それでは、佐多さんのほうから。

佐多氏 京王電鉄バスの佐多と申します。

まず、野澤委員からの御質問がございました知的障害の方々の御利用ということで、日々たくさんの方に御利用いただいております。中にはバスの中で大きな声を出してしまったりとか、あるいはほかのお客様からそういった申し出があるようなケースもございますけれども、先ほど船戸常務からも話がありましたとおり、ほぼ毎日バスを御利用いただいているということもございまして、例えば養護学校の先生方と協力をし合っ安全にお乗りいただくような取り組みですとか、あるいは地域の方々ともそういった意見を交換しながら、なるべく安心して乗れるような形で日々対処させていただいているということが実情でございます。

あと、大日方委員からの御質問でございましたスロープ板の所要時間の関係なのですが、やはり通常の時刻表の設定につきましては、バスの乗降にかかる時間と、あとは交通事情等を勘案した中で時間の設定をしておりますので、スロープ板の出し入れの時間については見込まれていないということが現状でございます。バスの車両もいろいろと改善が進んでおりまして、以前はスロープ板を引き出すような形で対応しているのですが、最近では板をぱたぱたと広げるような形で対応できる車両も出ておりまして、スロープ板の出し入れの時間が短くなるような車両の構造上の改善ということもされておりますので、バスが遅れることにつきましては、バスを御利用のお客様ですとか、あるいはバス停でお待ちのお客様には御案内をする形でバスがおくれましたということで御案内をさせて

いただいて御理解を得られるような、そういった形でソフト面での対応をさせていただいているということでございます。

3点目の清原委員からの御質問でございました地域公共交通会議等でさまざまな障害者団体の方との意見交換をさせていただいておりますし、また、その団体の方からも意見を聞いていただきたいという御要望をたくさんいただいております。それぞれの地域の障害者の方々と交流を持つような場を設けましょうというような取り組みもしております、例えば東京都の中で、東京バス協会様が主催される地域の障害者団体の方との意見交換ですとか、あるいは自治体単位で自立支援センターの方から実際にバス会社のほうに来ていただいて、いろいろと車両について意見交換をさせていただきといった取り組みも行っているというのが現状でございます。

以上でございます。

石川委員長 ありがとうございます。

それでは、水田様、懇談会について、タクシードライバーへの研修の徹底について等についてお願いします。

水田氏 まず、大日方委員さんから車椅子を載せられないと、トランクは私物でいっぱいであるという話がありました。全くおっしゃるとおりでございます、私、当業界のいろんな会議でことあるごとにこの点は改善するように指導したいと思っております。また、清原委員から、自治体と一緒に取り組むお話がありました。これは都道府県のタクシー業界に担当がありますので、ぜひお申し出いただければ、誰か必ず専任してそのものが会議に出席させていただく。ただ、地域公共交通会議は乗合バスのお話でございますので、私どもタクシーが呼びいただければ参りますが、ちょっと違うかなという感じがいたします。

あと、個人タクシーの取り組みについてでございますけれども、当協会は法人タクシーの協会でございます、残念ながら、個人さんと余り接点がないものですから、できれば個人の協会にお話しいただいたほうが話は早いかなと思っております。

以上です。

石川委員長 ありがとうございます。

済みません、私からも1点ですけれども、スマホ配車については、ぜひアクセシビリティ対応の件を、外資系のほうでもサービスを始めているかと思っておりますので、ぜひ前向きに御検討いただければありがたいと思います。

水田氏 ぜひスマホ配車には力を入れたいと思っております。今、先生がおっしゃったのはUber、Hailoの話だと思っておりますが、私ども、また違う切り口で展開しております、今あるセダンタクシーをどうにか全車をUD化したいなという強い思いでおります。ただ、なかなか厳しい側面もございますので、2020年に向けて1台でも多くのUD車両をセダン型のタクシーに変えていきたいなと強く思っておりますので、御理解をいただきたいと思っております。

以上です。

石川委員長 ありがとうございます。船戸様、佐多様、水田様、本日はお忙しい中御出席いただきまして、まことにありがとうございます。引き続きよろしく願いいたします。

それでは、このパートはここで終わりとさせていただきます。

次のパートは4時再開といたします。

(休 憩)

石川委員長 再開します。本日最後のパートとなります。きょう、ヒアリングに来ていただいた皆様、ありがとうございます。

まず、全国銀行協会企画部・広報室長の小倉様。三菱東京UFJ銀行企画部会長行室次長、中尾様。CSR推進部次長、五味様。全国銀行協会企画部広報室調査役、山田様。三菱東京UFJ銀行CSR推進部上席調査役、芳賀様、企画部会長行室調査役、古橋様。第一生命調査部部長、竹内様、契約医務部次長、宇城様、お客さまサービス部部長、二瓶様、生命保険協会企画部企画グループ調査役、奥村様。損保ジャパン日本興亜お客さま相談室長、有働様、調査部長、野間様、個人商品業務部傷害医療グループ特命課長、澤野様、調査部課長、杉原様、日本損害保険協会総合企画部経営企画グループ担当課長、子安様から御意見を頂戴いたします。本日は御出席いただきまして、ありがとうございます。

それでは、それぞれの銀行から10分、損保から10分としてよろしいですか。

まず最初に、全国銀行協会の小倉様、中尾様ほか皆様、よろしく願いいたします。

小倉氏 はじめまして。全国銀行協会の小倉と申します。よろしく願いいたします。

本日、こうしたヒアリングの場で私どもの意見を申し述べさせていただく機会を頂戴いたしまして、まことにありがとうございます。

それでは、お手元の資料に沿いまして御説明を申し上げたいと思いますが、資料1の9ページ目以降が私どもの意見ということになりますので、9ページ以降を参照いただきながら御拝聴願えればということでございます。

まず初めに、私ども全国銀行協会の組織でございますが、国内で活動する銀行をメンバーとしております業界団体でございます。活動といたしましては、決済システム等の企画運営、適正な消費者取引の推進、社会貢献活動、コンプライアンスの推進、銀行業務の円滑化、こういった活動を行っております。

会員は、資料にもございますとおり、都市銀行、地方銀行、信託銀行を初めとする銀行ですね。それから、外国銀行やネット専門銀行なども加盟しております。信用組合や信用金庫さんは会員ではないということになります。

それでは、次に、金融庁の監督指針について御紹介申し上げたいと思います。

資料にもございます主要行等向けの総合的な監督指針、中小地域金融機関向けの総合的な監督指針。金融庁さんにおかれましては、銀行を監督する上での指針ということで、こ

うした監督指針というものを制定、公表されておられます。銀行としましては、この監督指針に従って業務を行っているということでございます。

その監督指針の1つの章に、障害者等に配慮した金融サービスの提供という章がございます。ここにおきましては、読み上げてさせていただきますが、「銀行は、成年後見制度等の対象ではなく意思表示を行う能力がありながら、視覚・聴覚や身体機能の障害のために銀行取引における事務手続き等を単独で行うことが困難な者に対しても、視覚や聴覚に障害のない者等と同等のサービスを提供するよう配慮する必要がある」、こういうことが定められてございます。

この監督指針でございますが、きょうは皆様のお手元に、銀行におけるバリアフリーハンドブックというものをお配りしてございます。これは私どもでつくったもので後ほど御説明申し上げますが、それを1枚めくっていただくと、監督指針という紙が挟んでございます。こちらにございますとおり、監督指針におきましてバリアフリーについても少々定めがあるということでございます。

傍聴の皆様には、部数の関係で本はお配りできていないのですが、別紙1という資料、これはテキストのみを抜き出したものになるのですが、傍聴の皆様は別紙1というものが、今申し上げましたバリアフリーハンドブックになります。その監督指針につきましても、この別紙1の一番後ろのところに記載をしてございます。そちらを御参照いただければと思います。

続きまして、全国銀行協会、私どもの取り組みということで紹介させていただきます。

まず、1点目としまして、今、御紹介申し上げましたバリアフリーハンドブックの作成、それから会員銀行に配布してございます。

こちらの冊子ですが、銀行窓口におけるバリアフリーサービスの向上に向けて、会員行のマニュアルや行動規範の参考になるようにということを目的といたしまして、平成18年に作成してございます。その後、平成23年3月に改訂をしております。改訂に際しましては、さまざまな障害者団体の皆様に御協力を賜りまして、改善点あるいは御要望をお聞きして、できる限り紙面に反映させております。

また、財団法人共用品推進機構様に御協力をいただくとともに、横浜市総合リハビリテーションセンター伊藤顧問に監修をしていただきました。

続きまして、2番目としまして、全国銀行協会コミュニケーション支援絵記号デザインというのがございます。こちらは、お手元の資料で別紙2ということでお配りしているものでございます。

どういうものかと申しますと、話し言葉や文字によるコミュニケーションに不安のあるお客様、耳の不自由な方や外国人の方などが銀行の店頭におきまして御希望される取引や手続を円滑に行っていただく、銀行職員に伝えていただくということを目的に制作してございます。きょうは白黒のものなのですが、現物はこういうものでございまして、大きさももう少し大きいので、少し使いやすいかないというサイズでつくっております。

こちらにつきましても、御利用者様の皆様にヒアリングをさせていただきまして作成をさせていただきます。

3点目としまして、認知症サポーター養成講座といったものも開催してございます。

次に、大きい3点目といたしまして、銀行における具体的な対応事例について御紹介申し上げたいと思います。

こちらの銀行におけるバリアフリーハンドブック、こちらにおきまして、銀行窓口でお困りのお客様に対して具体的なケースに応じた対応事例等を記載してございまして、こちらを会員行で参考に行っているということでございます。

ぱらぱらと見ていただきますと、例えば視覚障害のある方のところが6ページ以下にございますが、6ページ、7ページで視覚障害のある方がどういった点にお困りなのかといったことを記載してございまして、めくって8ページ、9ページで、それに応じてどういったコミュニケーションの方法が望ましいのかといったことを記載する、こうした構成になってございます。視覚障害のあるお客様、聴覚、言語障害のあるお客様、さらには肢体障害のあるお客様につきまして、それぞれお困りになっておられる点、それから、それに応じてどういった点に配慮すればよろしいのかといったことをイラスト入りで丁寧に記載してございます。

御高齢のお客様向けへの御説明というのもございます。その他、配慮が必要なお客様ということで、こちらは20ページ、21ページをごらんいただきますと、知的障害や精神的な障害のある方、内部障害のある方、妊娠されている方などに対する御配慮といったことも記載してございます。

以上のとおり、銀行におきましては、障害のために銀行取引における事務手続等を単独で行うことが困難である、そういったお客様に対しても障害のないお客様等と同等のサービスを提供するよう、配慮に努めているところでございます。

このほかにもハンドブックには視覚障害のある方の誘導方法ですとか、車椅子の扱い方、補助犬、手話といったことについても御案内、御説明をしているということでございますので、後ほど御確認いただければと思います。

私のほうからの説明は以上でございます。御拝聴ありがとうございました。

石川委員長 小倉様ほか皆様、ありがとうございました。

それでは、続きまして、生命保険協会のほうから御意見をいただきたいと思っております。竹内様ほか皆様、お願いいたします。

宇城氏 それでは、私、第一生命の宇城でございますが、私のほうから御説明を差し上げたいと思っております。

本日は、障害者差別解消法の基本方針に関します意見を述べさせていただく機会を頂戴いたしまして、まことにありがとうございます。

弊社、第一生命では、お客さま、社会、そして従業員からの期待に応え続けるための企業行動原則を定めてございます。その中では、性別、年齢、障害の有無にかかわらず、多

様な人材を尊重するダイバーシティの推進や、人権の尊重等を掲げまして、障害者の理解を深め、障害者に配慮した環境整備に努めております。

また、生命保険は多数の保険契約者が死亡や入院などの保険事故の発生率などをもとにした保険料を公平に負担するという相互扶助の制度でございます。これは保険特有の考え方でございますので、その点も踏まえまして弊社の対応につきましてご説明をさせていただきます。と思っています。

それでは、資料は12ページをお開けいただけますでしょうか。

議題1「不当な差別的取扱いの禁止について」という点でございます。本資料につきましては、限られた時間の中でございますので、取り組みをわかりやすくご説明し、質疑応答に際しましても、論点がより明確となりますよう、平易な表現で記載しております。ご了承ください。

まず、基本方針に関しましてご照会いただいております事項のうち、「1-1どのような場合を不当な差別的取扱いと考えるか」、

「1-2どのような場合に差別とはならない正当な理由があるのか」という点に関しまして、生命保険契約の特性を鑑みまして、生命保険契約の引受の審査についてご説明をいたします。

資料の「(1)生命保険契約の引受の審査」でございます。

記載内容を読ませていただきますが、生命保険は、多数の契約者が、死亡や入院などの一定の保険事故の発生率等を基礎といたしまして算出した保険料をもとに保険料を公平に負担することにより、相互扶助を実現する制度でございます。

そのため、個々の生命保険契約の引受におきましては、法令や基礎書類に基づきまして、保険事故に関する被保険者の身体の状態等を勘案し、引受の可否、条件の要否を適切に判断する必要があります。

被保険者の身体の状態等というところでございますが、過去の病気、けがでの入院、手術の状況や、現在も病院に通院されていれば、その状況などに加えまして、障害の有無やその程度につきましても含まれます。これらの状況を踏まえて、保険金等をお支払いする対象となります入院や死亡などの保険事故の発生可能性を医学的に評価しているというところになります。

(2)審査の方法、内容でございますが、身体の状態、既往症、現症等の身体的状況、ご職業等の環境の状況、モラルリスクを総合的に判断してございます。

このように生命保険契約の引受におきましては、個別の状況に応じまして各社の引受基準に基づき判断を行ってございます。

(3)につきましては、その方法につきまして記載してございます。

(3)審査の方法でございます。保険契約者または被保険者による告知、医師による診査、健康診断書、生命保険面接士等による面接等がございます。

(4)につきましては、審査の結果、当初の申込の内容どおりに引受となります。無条

件での引受だけではなく、さまざまな条件をつけて引受する場合や、引受できないケースもあることを記載しております。(4)引受の種類でございます。無条件での引受、特別条件付きの引受(特別保険料領収法、保険金額削減法、特定部位・特定疾病負担法)こちらは後ほど補足をさせていただきます。契約延期(謝絶)、いわゆるお断り等がございます。

特別保険料領収法でございますが、同じ保険金額であっても、保険事故の発生の可能性が相対的に高いお客さまからは追加の保険料をいただくという形でございます。また、保険金額削減法でございますが、契約の締結から5年間など、一定の期間につきましては保険金額を削減してお支払いするというものです。削減となる保険金額の割合や期間内で段階的に縮小する仕組みでございます。

特定部位、特定疾病負担法につきましては、例を挙げてご説明したいと思います。

例えば眼の緑内障の治療中のお客さまにつきましては、眼に起因する入院や手術などの可能性が相対的に高くなりますので、眼につきまして特定部位不担保という形の条件をつけて引受することとなります。この場合、一定期間は眼に関する入院や手術などを受けられましても給付金などをお支払いすることができないといった仕組みになります。

眼以外の身体の部分につきましては、当然保険約款の内容によることとなりますが、保障の範囲内をお支払いするという形になります。

このように障害があることのみをもって生命保険契約の引受判断を行っているわけではなくて、さまざまな状況に応じて個別の判断を行っているというところでございます。生命保険は先ほどお話しさせていただきましたが、相互扶助を実現する制度でございます。契約者間の公平性を確保する意味からも、このような取り扱いを行うことは正当な理由があり、不当な差別的取り扱いに当たらないと考えてございます。

続きまして13ページに移っていただけますでしょうか。

社会的障壁の除去の実施に関する必要かつ合理的な配慮についてでございます。こちらのページでは、障害者の方への合理的な配慮の対応についてご説明いたします。先ほど申し上げましたとおり、弊社では企業行動原則に掲げた精神にのっとりまして、生命保険契約の加入時、継続時、保険金等の支払い時の手続、各種相談、職員教育におきまして、障害者に配慮した対応を行っております。

具体的な対応は以下の～にお示ししてございます。

～につきましては、障害者の方とコミュニケーション支援の対応について記載してございます。お身体や眼の不自由な方に対しては、親族などの同席者による代筆にてお手続を進めることを可能としてございます。また、眼が不自由な方に対しましては、窓口対応者や弊社の保険の販売員である生涯設計デザイナーがお手続に必要な情報の代読による口頭説明を実施してございます。

耳が不自由な方に対しましては、筆談による意思疎通を図るなど、その方の状況に応じた配慮を実施しておるというところでございます。

引き続きまして、お手順の負担軽減に関する配慮につきましては、～に記載してございます。各種お手順に要します書類につきましては、いわゆるユニバーサルデザインの導入や、お手順に必要な書類の削減等により、全てのお客さまにとってわかりやすく簡素な書類づくりに努めております。

また、インフラ面では、インターネットや電話による出金取引などをお取り扱いしております。身体の不自由な方や高齢の方など、容易に窓口にお越しいただけない方でも自宅等で簡単にお手順することを可能としており、お手順の負担の軽減に努めております。

そのほか、弊社では保険金などのお支払いお手順の際に、御本人に代わって、あらかじめ指定されている代理人の方の請求を可能とする制度を準備しております。請求者本人が障害や年齢等を原因としまして、請求意思能力を喪失した場合でも、指定代理請求人におけるお手順をいただくことにより、確実な保険金等の受け取りが可能となります。

続きまして、障害者からの各種相談への対応につきましては、～に記載してございます。弊社では、全国の来店窓口、コンタクトセンター、ホームページなどの複数のお問い合わせ先にて障害者への配慮に関するご相談も含め、適切なフォローを行っております。

障害を持つ従業員に対しましては、各職場に専門の相談員を配置することで、対面で相談を受け付ける体制を整える等、コミュニケーション体制や相談機能の強化を図っています。

最後に、障害者への理解を深める取り組みといたしましては、～に記載のとおり、全職員を対象としまして、障害者理解に関する研修を定期的を実施しております。

以上が主な取り組みとなりますが、弊社ではお客さまと対面で接する生涯設計デザイナーが、多数在籍しております。ご来店できない場合等にはこちらからお伺いしてお手順の案内を行うなど、お客さまのご要望や状況に応じた柔軟な対応をとってまいります。

引き続き障害者への合理的な配慮への対応の充実に努めますとともに、お客さまを訪問し対面でのお手順等をご案内する生涯設計デザイナーや、コンタクトセンターのオペレーターなどの障害者に対する理解をさらに深め、お客さまに寄り添ったサービスの強化につなげていく所存でございます。

本日は貴重なお時間をいただき、ありがとうございました。以上、ご説明を終了させていただきます。ありがとうございました。

石川委員長 生命保険協会の宇城様、ありがとうございました。

引き続きまして、損害保険協会の有働様ほか皆様、よろしく申し上げます。

澤野氏 本日は、このような機会をいただきまして、まことにありがとうございます。損保協会長会社を務めさせていただいております、損害保険ジャパン日本興亜の澤野と申します。よろしく願いいたします。

アンケートの回答に先立ちまして、まずは私ども損害保険業界の商品の特性について概要を申し述べさせていただきたいと存じます。

損害保険商品は、火災、交通事故、傷病などの特定の偶然な事故によって保険の対象に

損害が発生した場合に機能する商品でございます。特定の偶然な事故の結果、保険の対象に生じた損害に対して保険金をお支払いするために、各加入者から保険料を事前にお支払いいただきます。この各加入者からの保険料には、合理性が求められるところでございます。この合理性を確保するために、一定期間、加入者からお支払いいただく保険料の総額、これが損害を被った加入者にお支払いする保険金の総額に一致する必要がございます。これを収支相等の原則ということで私どもでは呼んでございます。

また、各加入者からは、将来受け取る可能性のある保険金に対する正当な対価として保険料をお支払いいただくわけですが、保険金を受け取る可能性の高い加入者、これらの方はそれに比例して、より多くの保険料をお支払いいただくことも必要であり、加入者間で何ら相互救済的な関係が存在しないようにしなければなりません。これを保険料公正の原則ということで呼んでおりまして、各加入者の保険料は合理的に算出されるわけでございます。

もちろん、保険金を受け取る可能性が高い御加入者様に対して、その可能性を除外して引き受ける方法、こういった方法もでございます。例えば既往症を補償の対象外として引き受ける方法などがこれに当たるわけでございます。この場合、リスクは補償範囲を調整することで公正になります。このための割増保険料等は生じない整理、こういったこともあります。

保険商品に関する法的規制について見ますと、保険業法第5条1項3号で、保険契約の内容に関し、特定の者に対して不当な差別的取り扱いをするものではないということが規定されてございます。また、同条第4号及び損害保険料率算出団体に関する法律第8条におきまして、料率に関しては合理的かつ妥当で不当に差別的でないということが規定されてございます。

また、料率に関して不当に差別的でないかということに関しまして、損害保険料率算出団体に関する内閣府令第5条でも規定されてございます。危険の区分及び当該参考純率、または基準料率の水準が当該危険の区分の間の実質的な危険の格差、こういったことに基づいて適切に設定されていることとされてございます。

これは危険度が同程度のリスクであれば同水準の保険料が必要であり、危険度に差があれば、その差異に応じた料率に格差を設けることである、このように解釈されているところでございます。

このように損害保険商品におきましては、保険加入者間の公平性を保つために、保険料補償内容、場合によっては引き受け方法などの工夫によりまして補償の提供に努めているといった次第でございます。

私どものアンケート回答は14ページからになりますが、資料のほうに移らせていただきますと、まず最初の不当な差別的取り扱いの基本的な考えとして、どのような場合を差別的取り扱いと考えるか。先ほど申し述べました前提に立ちますと、保険契約について見れば、障害者と健常者とで保険の引き受けリスクが変わらないにもかかわらず、障害者を引

き受けないなどの差別的な契約条件とすること、こういったことが該当すると考えております。

次に、不当な差別的取り扱いの基本的な考え方として、正当な理由がある場合、差別とはならないとされているが、どういった場合に正当な理由があると考えているか。これにつきましては、事業者側に不当な支払いを求めるような契約形態、これが当たるのかなど。具体的には、疾病を補償する保険商品等において、統計上、極めて高確率で保険金支払いが予見されるような精神疾患等を引受謝絶とするようなケース。

疾病を補償する保険商品等において既に発生している障害、これを補償の対象外として保険契約を引き受けるような場合。

傷害を補償する商品において、既に存在する障害、これが重大となった場合に、その影響がなかったときに相当する補償を行うようなケース。

これらをまとめますと、保険引き受けリスクに客観的な格差が認められ、当該格差に見合った契約条件とするような、こういった引き受けについては正当な理由があるのではないかと考えている次第でございます。

続きまして、合理的な配慮の基本的な考え方ですが、今度はどちらかというといふ保険商品というよりは、募集行為のほうにかかわる内容かなということですが、障害のある方の求めに応じて契約を可能とする対応というところでございますが、視覚障害者の方や聴覚障害者の方でも契約内容が理解できる募集ツールの御提供、障害のある方が事業者へ来訪される場合のバリアフリー環境の提供、また障害者の状況によって、親族等に同席をしていただく、あるいは事後的な確認を実施するような配慮、こういったところが配慮として考えられるところかなということでございます。

続きまして、1 - 4以降は、私ども有働から御説明をさせていただきます。

有働氏 損保ジャパン日本興亜の有働でございます。よろしくお願いいたします。

1 - 4からということですがけれども、1 - 3とも絡みますので、この合理的配慮というところで今申し上げた例示といいますのは、大きく考えますと2通りあるかと思えます。1つは主に事務手続、契約であるとか、保険金の支払いの手続に際しての利便あるいは補助という観点。もう一点は、来店していただいたときのバリアフリー等の対応、この2点になるかと思えます。特に来店というところでいきますと、当業界、従来から基本的には代理店を通じた保険募集等を主体としておりまして、また保険金の支払いにおきまして、代理店のほうで直接お客様のほうに寄り添いながら対応するというところで、基本的に保険会社店舗へ来店するお客様は非常に少ないという状況がございまして、他業態に比較しますと、その辺の視点というのは非常に課題を抱えていると認識しております。

また、直接お客様に接します代理店につきましては、代理店を専業でやっている代理店であったり、あるいは兼業でほかの業種と兼業している代理店、いろんな種類がございまして、一律の対応ができていないということも課題かと思っております。しかしながら、今般はもうインターネットの普及等もありますし、また来店型の店舗代理店というのも増

えてきておりますので、そういった状況を改めて見極めまして、この機会に今回障害者差別解消法の動向をよい機会として業界としても指針やガイドライン、そういったものを検討してまいりたいと思っております。

そこから連続しまして、1 - 4の過重な負担というところでコスト面を書かせていただいておりますけれども、必ずしもコスト面だけを申し述べるつもりはございませんので、こういったガイドラインや指針を検討する中で、そもそもお客様目線であるべき論、そういったものとの比較衡量で検討してまいりたいと思っております。ただ、コストというところはどうしても避けて通れないので、そのポイントを書かせてもらっているところです。

次に、1 - 5にいきまして、取り組みというところで、これは業界の取り組みとしまして、損保ADRの取り組み、また損保会社各社のお客様の声に対応する取り組みのところを書かせていただいております。これは障害者差別の観点のみではないのですけれども、幅広くお客様の相談や苦情を受けとめる体制を業界としても設けておりますし、各社も設けております。

特に損保ADR、協会で受けました声につきましては、その当てられた会社に対してフィードバックするだけではなくて、各社の気づきになるような、そういった事案につきましては、個人情報等を排除した形で共有して各社の取り組みに活かしてもらおうというような仕組みも持っておりますし、また協会の中でも全体の傾向を把握しまして、業界として対応すべき案件につきましては検討していくようなPDCAの仕組み、そういったものも持っております。

ちなみに、当社個社におきましても日常寄せられましたお客様の声をベースに、本社部門で内容を分析しまして再発防止につなげるような取り組みをしております、こういったものの中で障害者差別の対応もしていくことになろうかと思っております。

ただ、現時点で寄せられている声の中で、その手の苦情というのは非常に少ないというのが現状でございます。いずれも事務処理に関する利便性のようなどころがありますけれども、いわゆる御高齢者の対応と共通するような苦情というのがほとんどであるというのを補足しておきます。

2点目にいきまして、対応要領に記載すべき事項として書かせてもらっているのは、最終的に代理の方が御対応されるときに、どうしても後見人制度の実務的なところで不備な対応をせざるを得ない部分がございますので、こちらのほうはより実務に即した形で見直していただければということで、ここは要望を書かせてもらっています。

3番目以降は特段の意見はないということで御理解いただければよろしいと思っております。

それでは、総括のほう。

野間氏 それでは、損保協会の企画部会長を務めさせていただいております野間と申します。

有働の話と重複するのですが、業界としての課題認識、それとこれからの取り組みについてお話しさせていただきます。

先ほど有働のほうから話がありましたけれども、損保業界、こちらの実態なのですけれども、例えばいろいろな本業を持ちます保険代理店が本業の店舗において御対応させていただくケース、あるいは専門の保険代理店がお客様のところにお邪魔して手続をとるケース、これが実態としてほとんどになっております。したがって、全国銀行協会さんのような御来店を前提とした対応の基準、業界基準というのが整備されていない。これは業界として課題であると認識しております。

また、金融庁のほうのモニタリング基本方針なのですけれども、今年度の基本方針のほうには保険会社に対しましても、主として保険金の請求事務に関してなのですけれども、やはり障害のある方に対して適切な態勢というのを整備するように要請が入っております。これらを踏まえまして、もちろん保険金の請求ということだけでなく、各種の手続について御利用されやすいようにということなのですけれども、損保協会としてガイドラインの作成など、各社の取り組みをリードしていく施策を検討する所存でございます。つきましては、皆様方におかれましては、今後とも御意見、御提案等を賜ればと存じますので、よろしくお願いたします。

以上で終わります。

石川委員長 ありがとうございます。

ただいまは澤野様、有働様、野間様でした。

それでは、残りの時間で委員からの質問を受けたいと思います。

最初に、竹下委員から清原委員まで、右側のサイドで御質問のある方は挙手をお願いします。そちらから見て右側。

大河内委員、お願いします。

大河内委員 大河内と申します。

各皆様からの御意見、非常に貴重な御意見を伺って、ありがとうございました。まず、銀行協会様に対して1つお伺いしたいと思います。

この銀行のバリアフリーハンドブック、これを拝見していて、非常に人的な対応ですとか、ATMのアクセシビリティなど、店舗におけるアクセシビリティの確保については非常に多岐にわたって取り組まれているということがよくわかりました。同時に、今、さまざまな障害を持つ人たちにとって、新たなアクセシビリティだと言われているのが、無店舗型というか、例えばキャッシュレスで何かをするということの利便性だと思います。例えばそれがネットバンキングであったりとか、電子マネーであったりとか、クレジットカードであったりすると思います。例えば具体的にいうと、ATMでお金を引き出すという行為は、恐らくチャージという行為に代替することができるということで、たまたまそれで移動やコミュニケーション、情報入手の困難を持つ人たちの利便性が高まるとも言われています。

そういうキャッシュレスだったりとかクレジットカードみたいなものは、ある程度、もちろん利用範囲は広いのですけれども、これは多分保険ともかかわってきますけれども、

審査というところで障害を持つ人たちは大きなバリアをまた抱えていると思います。実際にその審査が通って利便性は高まるのですが、その審査の部分での合理的な配慮というのを今後どう考えていけばいいのかというのは、もちろん私たち障害を持つ当事者も一緒に考えていくべきだと思いますけれども、そういう新しい一般に向けて投入されているサービスの中でのアクセシビリティと、その中での合理的配慮というところについて、ぜひ御意見を伺いたいなと思っております。

以上です。

石川委員長 ありがとうございます。

それでは、川崎委員、お願いします。

川崎委員 精神障害者の家族会の川崎と申します。

生命保険協会さんと損害保険協会さんにお尋ねさせていただきます。前から生命保険に関しては精神障害者が入れないということを聞いておまして、実は私も子供に入れようと思いましたが入れませんでした。ここで審査の内容が身体の状態ということで、身体的な状況で審査をされるということで、精神障害者がまだこの対象にはなっていないのかなということと、損害保険協会さんの先ほどの14ページのところにあります事業者側に不当な支払いを求める場合の中の、精神障害者が統計上、高確率で保険金支払いが予見されるということがあるので、この統計上高確率、どのくらいの数値でどのようなことなのか、その辺、教えていただければと思います。

以上です。

石川委員長 どうもありがとうございました。

それでは、お二人だけでしたので、引き続いて山崎委員から大日方委員まで、こちらサイドで御質問のある方、挙手をお願いします。

最初に石野委員、お願いします。

石野委員 全日本ろうあ連盟の石野です。

生命保険会社協会の方にお伺いしたいのですが、全日本ろうあ連盟の組織の中では、生命保険の手続について非常に煩雑であるという声はかなり多く出ております。と申しますのは、筆談でのやりとりという形になりますが、どうしても筆談には限界があり、手続きに手話通訳を同行したいといってもなかなか先方に理解してもらえないということがあります。

今のお話を聞きまして、13ページの「筆談による意思疎通（耳が不自由な方々）」と書いていますが、手話通訳をつけるということをどうお考えなのかお伺いしたい。

以上です。

石川委員長 ありがとうございます。

では、松森委員、お願いします。

松森委員 松森と申します。

私はユニバーサルデザインの普及のための活動をしております。聴覚障害者が現行の保

険サービスを利用するときに特に困るのは、窓口の対応だけではなくて、本人確認というものです。これは例えば2つあるのですけれども、1つはATMでトラブルが発生したとき、聞こえない人は対応することができません。インターホンによる音声でしか対応することができないのです。そのために困ったことが今までたくさんありまして、近くにいる聞こえる人にインターホンをかわってもらって対応してもらったこともあるのですが、それでも私は聞こえないから受話器で本人確認ができず、現場までわざわざスタッフが来るのを1時間ぐらい待たなければならないこともありました。

もう一つは、銀行のキャッシュカードの紛失時や問い合わせをしたいとき、やむを得ず電話が必要なときにも聞こえる家族とか聞こえる友達に電話をお願いすることがあります。このときにもやはり本人確認ができないというバリアがあるのです。言葉を発することができない聞こえない友達は、電話口で、とにかくひと声何でもいいから声を発してくださいと言われて、「あー」とだけ言って本人確認してもらったというケースもあります。そうしたことを考えると、本人確認とは何なのだろうと思うことがあるのです。

今、聞こえない人の間で電話リレーサービス利用者がふえています。この電話リレーサービスというのは、事業者が間に入って電話を手話やチャットで通訳するサービスのことで、今、利用者がとてもふえておりまして、その電話リレーサービスを使ったときにも、本人確認で断られるというケースがたくさんあるのです。電話リレーサービスは聴覚障害者の情報アクセシビリティとして重要な手段の一つ、それに対して、どう対応されているのか聞きたいと思っています。

以上です。

石川委員長 ありがとうございます。

では、最後に、大濱委員、お願いします。

大濱委員 先ほどの川崎さんとも重複するのですが、障害者の場合はなかなか生命保険に加入できません。同じ脊髄損傷でも、多分大日方さんの障害程度だと加入できて、私だと不可能です。そのあたりの線引きがどうなっているのか、はっきり言ってどうにもわかりません。そのあたりをもう少しわかりやすく、どの程度の障害程度だったら加入できるのか開示していただきたいです。

石川委員長 ありがとうございます。

それでは、いろいろ重要な御質問が出ましたので、まず、全銀協にかかわるところで、例えば聴覚障害の場合、手話通訳であるとか、あるいは本人確認、あとは大河内委員からはネットバンキング等アクセシビリティ及び審査についての配慮。ついでに言うと、個人の場合契約するときにはかなりの量の自署を求められますが、それはどのようなものに基づいて自署でなければならないとなっているのか。法人の契約の場合は法人は人間ではないので、自署はしようがないということではあると思いますけれども、普通は要らないですね。個人の場合には自署が必要になるというようなことも含めて、契約にかかわるところ、その際における他者の媒介であるとか、あるいは逆に自分でできる代替的な方法があ

ってもそれは認められないという、それを裏返した問題というか、両方あるかなという気がするのです。恐縮ですが、全銀協のほうから御所見をいただければと思います。

小倉氏 全銀協からお答え申し上げます。

まず、1点目に御指摘をいただきました無店舗型等のサービスへのアクセスということでございますけれども、確かにチャネルによっては御不便をおかけしてしまっていることもあるかと思っておりますので、何とか改善したいと考えてございます。

例えばインターネットバンキングにおきましては、ホームページ音声読み上げシステム、そういったものを導入するとか、可能な限り利便性を高めてまいりたいと考えてございますので、御不便なところがございましたら御要請として声をお聞かせいただければと考えてございます。

審査の点のところにつきましても、こういうところが審査でうまくいかないのだということがございましたら、ぜひ声をお聞かせいただければ今後の取り組みの改善に生かしてまいりたいと考えます。

それから、2点目の御質問で、本人の確認のところでございますが、確かに御不便、こちらのほうもおかけしてしまっているところがあるかと思っております。ATMでトラブルが発生したときということでございますが、そのように緊急性のある場合につきましては、私どもの会員銀行に聞きますと、代理人、代理の方からの連絡ということをお受けしているといった場合も多々あるやに聞いております。あるいはATMコーナーですと誰もいない、あるいはほかの方の協力を得られないという場合もあろうかと思っておりますが、中には電話をさせていただいて、一定時間応答がなければすぐに警備の担当の者などが駆けつけるといったような体制をとっているという銀行もございます。

キャッシュカード紛失時につきましても、同じく緊急ということであれば、代理人の方による届け出を受けているという銀行がございます。また、ファックスやEメール等によるお問い合わせにも応じているという銀行もございます。

あと電話リレーサービスにつきましても、私どもの会員銀行に個別具体的に聞いてみたという例がないものですから、申しわけありませんが、どの程度対応できているかというのは今日この場でお答えすることはできないのですけれども、考え方としては、緊急の場合には代理の方のお話を伺うということに通じるかと思っておりますので、そのようなものとして受けとめさせていただければと思います。

もう一点、自署の必要性というところについて御指摘がございました。私ども金融サービスにおきましては、やはりお金のことでございますので、御本人の御意思を確認させていただくということが非常に重要になってまいりまして、そのための方策として自署というものをお願いしている場合がございます。

ただ、自署が困難な方がいらっしゃるということは重々承知してございますので、そうした場合は代筆等による対応も銀行の規則によってできるようにということで体制を整備してございます。場合によっては、支店の担当者がたまたまそういうことを知らないとい

うことで御不便をおかけしてしまう場合もあるのかもしれませんが、そういうことがないようにしっかりと銀行全体の体制整備に取り組んでいるということで御理解をいただければと思います。

以上でございます。

石川委員長 済みません、手話通訳を介在しての本人の意思確認とか理解の確認とか契約の手続についてはいかがでしょうか。

小倉氏 済みません、もう一度よろしいでしょうか。保険会社様宛の御質問と理解しましたものからです。

石川委員長 わかりました。そうだったかもしれませんが。失礼しました。自署についても1点だけ補足しますと、例えば住所はゴム印で名前だけ自署という方法もあるのかと思いますけれども、法人の場合はそんなに書くことがないと思うのですが、個人の場合に契約だからというのは根拠として余り論理的でない印象を受けるのです。また御検討いただければ幸いです。

それでは、生保と損保のかかわりについてですが、ハイリスクであるかどうかの判断というのは、統計的に高確率というお話があったのですけれども、それぞれの立場からすると、それはどのようなエビデンスというか、統計的な根拠に基づくものなのかどうかについて、とりわけ拒絶されたという体験を持つ人々からすると納得感がなかなか得られていないという面があるかと思うのですが、その辺についてももう一度真に統計的な根拠に基づくものなのか、きつこうなのではないだろうかという部分も含みつつ統計的なものなのかということについて、もう一度確認させていただけないでしょうか。

竹内氏 生命保険から、第一生命の竹内と申します。

まず、引受の審査の全体的な考え方につきましては、先ほどの御説明で申し上げましたとおり、障害の有無、程度も含めます身体の状態、環境的要因等々、総合的に判断をさせていただいております。内部の基準という点で申し上げますと、さまざまな公的な統計類とか、会社の中で蓄積しております支払いに関するデータ、そういったもろもろのものを蓄積した上で、一定の目安を持ちまして引受の可否とか条件の要否について判断をしております。

ただ、先ほど御説明しましたように、最終的にはそれらを総合的に判断して個別に引受をするかどうかという結果につながってまいりますから、一概にこの病気はどうかであると、この障害につきましてはどうかであるということにはなっておりません。

実際の保険の申込みにつきまして、結果として引受ができない場合は、障害のある方、そうでない方、病気の方も含めて多々ございますけれども、基本的には引受ができない場合はその理由を説明ができる範囲で丁寧に説明していくという対応が保険会社には求められるのだろうと考えてございます。

あと、そういった基準の開示はどうかというお話も先ほどございましたけれども、今申しましたように、一律こうであるということでもございませんし、こちらにいらっし

やる皆様には直接関係はございませんけれども、一部にはその基準を狙って健康状態を申告したりとか、いろんな不正な利用といった側面も若干ございますので、基準の開示は通常行っていないと認識しております。

結果として、障害があるかどうか、病気があるかどうか、あとは一定の年齢層に区切って保険を引き受けているという商品によってはそのような面もございます。お客さまのニーズとか社会環境の動向に照らして会社として適切なプライシングをして、真にお客さまのお役に立てるのだという商品開発ができる場合には、どんどん手を広げていくのが社会的使命だと思っておりますので、引き続き世の中の動向を見ながら商品開発に努めてまいりたいと考えております。

以上です。

石川委員長 ありがとうございます。

あと1点、先ほど石野委員から質問があった筆談にしてほしいと、手話通訳では契約として困るという話についていかがでしょうか。

竹内氏 手話通訳、筆談もそうですけれども、お客さまのほうから弊社に手話通訳の御要請がある場合には、各現場でその都度、全ての人間がそういうことをできるということまではそろっておりませんけれども、会社全体として手話通訳の対応が必要であれば、個別にサポートさせていただきます。よろしく願いいたします。

石川委員長 ありがとうございます。

私、石野委員の発言の意図を誤解していたかもしれません。自分の手話通訳でもだめと言われるのかなと思ったのですけれども、そうではなくて、銀行側で用意してほしいという話だったということですね。

石野委員 石野です。

意図が十分伝わらなかったかもわかりません。こちらとしては、手話通訳を同行するというのを言っても、事業者が嫌がるというようなことがありましたのでお話をさせていただきました。これはマニュアルの中に筆談だけしか記述がありませんので、今後も同様に通訳動向を断られるという心配があり申し上げました。

以上です。

石川委員長 ありがとうございます。この点につきましては、また善処をお願いできればと思います。以上をもちまして、少し時間が延びてしまいましたけれども、このパートは終わらせていただきます。各事業者団体の皆様、御協力、本当にありがとうございます。

本日予定しておりました議題は、これで終了いたします。

最後に事務局のほうからお願いします。

加藤参事官 それでは、事務局からでございます。

次回につきましては、既にお知らせしておりますとおり、9月29日月曜日、13時30分開始を予定しております。会場は本日と同じく第4合同庁舎220会議室、この部屋でございます。

す。

本日と同様に事業者等からのヒアリングを予定しております。2週間連続ということになりますが、よろしくお願いいたします。

また、10月以降の障害者政策委員会でございますが、基本方針の素案に関する議論を予定しております。当面の日程といたしましては、10月20日、月曜日、27日、月曜日、いずれも13時30分の開始を予定しております。来月も2週間連続の開催となりますが、よろしくお願いいたします。詳細につきましては、確定次第速やかに事務局から御連絡申し上げます。

以上でございます。

石川委員長 それでは、これをもちまして第14回「障害者政策委員会」を終了いたします。ありがとうございました。