

法務省所管事業（債権管理回収業・認証紛争解決事業）分野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

第1 趣旨

1 障害者差別解消法の制定の経緯

我が国は、平成19年に障害者の権利に関する条約（以下「権利条約」という。）に署名して以来、障害者基本法（昭和45年法律第84号）の改正を始めとする国内法の整備等を進めてきた。障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）は、障害者基本法の差別の禁止の基本原則を具体化するものであり、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、障害者差別の解消を推進することを目的として、平成25年に制定された。

2 法の基本的な考え方

(1) 法の対象となる障害者は、障害者基本法第2条第1号に規定する障害者、すなわち、「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの」である。これは、障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病に起因する障害を含む。）のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえている。したがって、法が対象とする障害者は、いわゆる障害者手帳の所持者に限られない。なお、高次脳機能障害は精神障害に含まれる。

(2) 法は、日常生活及び社会生活全般に係る分野を広く対象としている。ただし、事業者が事業主としての立場で労働者に対して行う障害を理由とする差別を解消するための措置については、法第13条により、障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和35年法律第123号）の定めるところによることとされている。

(3) 法は、不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前的改善措置（高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（平成18年法律第91号。いわゆるバリアフリー法）に基づく公共施設や交通機関におけるバリアフリー化、意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス・介助者等の人的支援、障害者による円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上等）については、個別の場面において、個々の障害者に対して行われる合理的配慮を的確に行うための環境の整備として実施に努めることとしている。新しい技術開発が環境の整備に係る投資負担の軽減をもたらすこともあることから、技術進歩の動向を踏まえた取組が期待される。また、環境の整備には、ハード面のみならず、従事者に対する研修等のソフト面の対応も含まれることが重要である。障害者差別の解消のための取組は、このような環境の整備を行うための施策と連携しながら進められることが重要である。

3 対応指針の位置付け

この指針（以下「対応指針」という。）は、法第11条第1項の規定に基づき、また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（平成27年2月24日閣議決定。以下「基本方針」という。）に即して、法第8条に規定する事項に関し、債権管理回収業に関する特別措置法（平成10年法律第126号）第2条第3項に定める債権回収会社及び裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（平成16年法律第151号）第2条第4号に定める認証紛争解決事業者（以下、両者を併せて「事業者」という。）が適切に対応するために必要な事項を定めたものである。

4 留意点

対応指針で「望ましい」と記載している内容は、事業者がそれに従わない場合であっても、法に反すると判断されることはないが、障害者基本法の基本的な理念及び法の目的を踏まえ、できるだけとくくむことが望まれることを意味する。

事業者における障害者差別解消に向けた取組は、対応指針を参考にして、各事業者により自主的に取組が行われることが期待される。しかしながら、事業者による自主的な取組のみによっては、その適切な履行が確保されず、例えば、事業者が法に反した取扱いを繰り返し、自主的な改善を期待することが困難である場合など、特に必要があ

ると認められるときは、法第12条の規定により、事業者に対し、報告を求め、又は助言、指導若しくは勧告をすることができることとされている。

第2 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方

1 不当な差別的取扱い

(1) 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

事業者は、法第8条第1項の規定のとおり、その事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

ア 法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否する又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障害者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止している。

なお、障害者の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いではない。

イ したがって、障害者を障害者でない者と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、法に規定された障害者に対する合理的配慮の提供による障害者でない者との異なる取扱いや、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ことは、不当な差別的取扱いには当たらない。不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者を、問題となる事業について本質的に関係する諸事情が同じ障害者でない者より不利に扱うことである点に留意する必要がある。

(2) 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障害者に対して、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合である。事業者においては、正当な理由に相当するか否かについて、具体的な検討をせずに正当な理由を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、障害者、事業者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、

損害発生(そんがいほっせい)の防止(ぼうしとう)等(かんてん)の観点(かんが)に鑑(かんが)み、具体的(ぐたいてき)場面(ばめん)や状況(じょうきょう)に応じて(おう)総合的(そうごうてき)・客観的(きやくかんでき)に判断(はんだん)することが必要(ひつよう)である。事業者(じぎょうしゃ)は、正当(せいとう)な理由(りゆう)があると判断(はんだん)した場合には、障害者(しょうがいしゃ)にその理由(りゆう)を説明(せつめい)するものとし、理解(りかい)を得(え)るよう努(つと)めることが望(のぞ)ましい。

(3) 不当(ふとう)な差別的(さべつてき)取扱い(とりあつかい)の具体例(ぐたいていれい)

不当(ふとう)な差別的(さべつてき)取扱い(とりあつかい)に当(あ)たり得(え)る具体例(ぐたいていれい)等(とう)は別紙(べつし)のとおりである。なお、第2(だい)の1(1)で示(しめ)したとおり、不当(ふとう)な差別的(さべつてき)取扱い(とりあつかい)に相(そう)当(とう)するか否(いな)かについては、個別(こべつ)の事案(じあん)ごとに判断(はんだん)されることとなる。また、別紙(べつし)に記載(きさい)されている具体例(ぐたいていれい)については、正当(せいとう)な理由(りゆう)が存在(そんざい)しないことを前提(ぜんてい)としていること、さらに、それら(それら)はあくまでも例示(れいじ)であり、記載(きさい)されている具体例(ぐたいていれい)だけ(だけ)に限(かぎ)られるものではない(ではない)ことに留意(りゆうい)する必要がある(ひつよう)がある。

2 合理的(ごうりてき)配慮(はいりよ)

(1) 合理的(ごうりてき)配慮(はいりよ)の基本的(きほんてき)な考え方(かんがえかた)

事業者(じぎょうしゃ)は、法第8(ほうだい)条第2(じょうだい)項(こう)の規定(きてい)のとおり、その事業(じぎょう)を行(おこな)うに当(あ)たり、障害者(しょうがいしゃ)から現(げん)に社会的障壁(しゃかいてきしょうへき)の除去(じょきよ)を必要(ひつよう)としている旨(むね)の意思(いし)の表明(ひょうめい)があ(あ)った場合(ばあい)において、その実施(じっし)に伴(とも)な負担(ふたん)が過重(かじゆう)でないときは、障害者(しょうがいしゃ)の権利利益(けんりりえき)を侵害(しんがい)することとならないよう、当該(とうがい)障害者(しょうがいしゃ)の性別(せいべつ)、年齢(ねんれい)及(およ)び障害(しょうがい)の状態(じょうたい)に当(あ)じて、社会的障壁(しゃかいてきしょうへき)の除去(じょきよ)の実施(じっし)について必要(ひつよう)かつ合理的(ごうりてき)な配慮(はいりよ) (以下(以下)「合理的配慮(合理的配慮)」という。)をす(つと)めるように努(つと)めなければならない。

ア 権利条約(けんりじょうやく)第2(じょう)条(じょう)において、「合理的配慮(合理的配慮)」は、「障害者(しょうがいしゃ)が他(た)の者(もの)との平等(びやうどう)を基礎(きそ)として全(すべ)ての人権(じんけん)及(およ)び基本的自由(きほんてきじゆう)を享有(きやうゆう)し、又(また)は行使(こうし)することを確保(かくほ)するための必要(ひつよう)かつ適当(てきとう)な変更(へんこう)及(およ)び調整(ちょうせい)であ(あ)って、特定(とくてい)の場合(ばあい)において必要(ひつよう)とされるものであり、かつ、均衡(きんこう)を失(し)った又(また)は過度(かど)の負担(ふたん)を課(か)さないもの」と定義(ていぎ)されている。

法(ほう)は、権利条約(けんりじょうやく)における合理的配慮(合理的配慮)の定義(ていぎ)を踏(ふ)まえ、事業者(じぎょうしゃ)に対(たい)し、その事業(じぎょう)を行(おこな)うに当(あ)たり、個々(こご)の場面(ばめん)において、障害者(しょうがいしゃ)から現(げん)に社会的障壁(しゃかいてきしょうへき)の除去(じょきよ)を必要(ひつよう)としている旨(むね)の意思(いし)の表明(ひょうめい)があ(あ)った場合(ばあい)において、その実施(じっし)に伴(とも)な負担(ふたん)が過重(かじゆう)でないときは、障害者(しょうがいしゃ)の権利利益(けんりりえき)を侵害(しんがい)することとならないよう、社会的障壁(しゃかいてきしょうへき)の除去(じょきよ)の実施(じっし)について、合理的配慮(合理的配慮)を行(おこな)うことを求(もと)めている。合理的配慮(合理的配慮)は、障害者(しょうがいしゃ)が受(う)ける制限(せいげん)は、障害(しょうがい)のみに起因(きん)するものではなく、社会(しゃかい)における様々(さま)な障壁(しょうへき)と相対(そうたい)することによって生(しょう)ずるもの(もの)とのいわゆる「社会モデル(しゃかい)」の考え方(かんが)を踏(ふ)まえたものであり、

障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害者が個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が過重でないものである。

合理的配慮は、事業者の事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること、障害者でないものと比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること、事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意する必要がある。

イ 合理的配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に
応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、当該障害者が現に置かれている
状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、第2の2(2)
「過重な負担の基本的な考え方」に掲げた要素を考慮し、代替措置の選択も含め、
双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応
がなされるものである。さらに、合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化
等に応じて変わり得るものである。合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、
年齢、状態等に配慮するものとする。

なお、合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合、障害者との関係性が
長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮とは別に、前述した環境の整備
を考慮に入れることにより、中・長期的なコストの削減・効率化につながる点は重要
である。

ウ 意思の表明に当たっては、具体的場面において、社会的障壁の除去に関する配慮
を必要としている状況にあることを言語(手話を含む。)のほか、点字、拡大文字、
筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達など、障害者
が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段(通訳を介するものを含む。)
により伝えられる。

また、障害者からの意思表明のみでなく、知的障害や精神障害(発達障害を含む。)
等により本人の意思表明が困難な場合には、障害者の家族、支援者・介助者、法定
代理人等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う意思の表明も含
む。

なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、支援者・介助者、法定代理人等を伴
っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、当該障害者が社会的障壁

の除去を必要としていることが明白である場合には、法の趣旨に鑑みれば、当該障害者に対して適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組に努めることが望ましい。

エ 合理的配慮は、障害者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の環境の整備を基礎として、個々の障害者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。したがって、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなる。また、障害の状態等が変化することもあるため、特に、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが重要である。

オ 同種の事業が行政機関等と事業者の双方で行われる場合は、事業の類似性を踏まえつつ、事業主体の違いも考慮した上での対応に努めることが望ましい。

(2) 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、事業者において、具体的な検討をせずに過重な負担を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。事業者は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者とその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。

- 事業への影響の程度（事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
- 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- 費用・負担の程度
- 事業規模
- 財務状況

(3) 合理的配慮の具体例

合理的配慮の具体例は別紙のとおりである。なお、第2の2(1)イで示したとおり、合理的配慮は、具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、掲載した具体例については、第2の2(2)で示した過重な負担が存在しないことを前提としていること、事業者に強制する性格のものではないこと、また、それらはあくま

でも例示であり、記載されている具体例に限られるものではないことに留意する必要がある。事業者においては、対応指針を踏まえ、具体的場面や状況に応じて柔軟に対応することが期待される。

第3 事業者における相談体制の整備

事業者においては、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するため、既存の相談窓口等の活用や窓口の開設により相談窓口を整備することが重要である。また、ホームページ等を活用し、相談窓口等に関する情報を周知することや、相談時には、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メール、また、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要となる多様な手段を、可能な範囲で用意して対応することが望ましい。さらに、実際の相談事例については、相談者のプライバシーに配慮しつつ順次蓄積し、以後の合理的配慮の提供等に活用することが望ましい。

第4 事業者における研修・啓発

事業者は、障害者に対して適切に対応し、また、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するため、研修等を通じて、法の趣旨の普及を図るとともに、障害に関する理解の促進を図ることが重要である。

第5 法務省所管事業（債権管理回収業・認証紛争解決事業）分野に係る相談窓口

【債権管理回収業】

法務省大臣官房司法法制部審査監督課債権回収係（企画・監督）

【認証紛争解決事業】

法務省大臣官房司法法制部審査監督課紛争解決業務認証係

しょうがい りゆう ふとう さべつてきとりあつかい ごうりてきはいりょう ぐたいれい
障害を理由とする不当な差別的取扱い，合理的配慮等の具体例

ふとう さべつてきとりあつかい あたり う ぐたいれい
1 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例

しょうがい りゆう い か とりあつかい おこな
障害を理由として，以下の取扱いを行うこと。

- まどぐちたいおう きよひ また たいおう じゆんじょ あとまわ
窓口対応を拒否，又は対応の順序を後対応にすること。
- しりょう そうふ ていきょう せつめいかい どう しゅつせきとう こぼ
資料の送付，パンフレットの提供，説明会，シンポジウム等への出席等を拒むこと。
- きやつかんてき み じんてきたいせい せつびたいせい ととの たいおうかのう
客観的に見て，人的体制，設備体制が整っており，対応可能であるにもかかわらず，サービスの提供を拒否することや，提供に当たって正当な理由のない条件を付し，他の利用者と異なる手順を課すこと。
- ごうりてきはいりょう ていきょうとう ひつよう ほんい こ ていきょういしや はいりよ
合理的配慮を提供等するための必要な範囲を超えて，障害者のプライバシーに配慮せず，しょうがい じょうきょうとう かくにん
しょうがい じょうきょうとう かくにん
に障害の状況等を確認すること。

ごうりてきはいりょう あ たり う はいりよ ぐたいれい
2 合理的配慮に当たり得る配慮の具体例

ぶつりてきかんきょう はいりよ ぐたいれい
(1) 物理的環境への配慮の具体例

- じぎょうしや かんり しせつ しきちない くるまい す ほこうきりりょうしや
事業者が管理する施設・敷地内において，車椅子・歩行器利用者のためにキャスタ
ー上げ等の補助をし，又は段差に携帯スロープを渡すこと。
- はいかだな たか ところ お たう と ところ わた どう い
配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡すこと。パンフレット等の位
ち わ つか
置を分かりやすく伝えること。
- もくてき ばしよ あんない さい しょうがいしや ほこうそくど あ そくど ある きゆう
目的の場所までの案内の際に，障害者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり，左右・
ぜんご きより い ち ど しょうがいしや きぼう き
前後・距離の位置取りについて，障害者の希望を聞いたりすること。
- ちょうかくかびん しょうがいしや ていきょうばしよ つくえ い す あし かんしょうざい つ ざつ
聴覚過敏の障害者のためにサービス提供場所の机・椅子の脚に緩衝材を付けて雑
おん けいげん しかくじょうほう しより にがて しょうがいしや けいじぶつとう じょうほうりょう へ
音を軽減する，視覚情報の処理が苦手な障害者のために掲示物等の情報量を減らすな
ど，個別の事案ごとに特性に応じて対応すること。
- いどう こんなん しょうがいしや ちゅうしやじょう かくほ ていきょうばしよ
移動に困難のある障害者のために駐車場を確保したり，サービス提供場所をアクセ
ばしよ へんこう
スしやすい場所に変更したりすること。

い しそつう はいりよ ぐたいれい
(2) 意思疎通の配慮の具体例

- ひつだん ようやくひつき よ あ しゅわ てんじ たよう わ
筆談，要約筆記，読み上げ，手話，点字など多様なコミュニケーション，分かりや
ひようげん つか せつめい い しそつう はいりよ おこな
すい表現を使って説明するなどの意思疎通の配慮を行うこと。
- じょうほうほしょう かんてん み おう じょうほう ていきょう き ないよう りかい
情報保障の観点から，見えにくさに応じた情報の提供（聞くことで内容が理解でき

る説明・資料や、拡大コピー、拡大文字又は点字を用いた資料、遠くのものや動きの速いものなど触ることができないものを確認できる模型や写真等の提供等)、聞こえにくさに応じた視覚的な情報の提供、見えにくさと聞こえにくさの両方がある場合に
応じた情報の提供(手のひらに文字を書いて伝える等)、知的障害に配慮した情報の提供(伝える内容の要点を筆記する、漢字にルビを振る、なじみのない外来語等は避ける等)を行うこと。

- 意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認すること。
- 比喩表現等の理解が困難な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに具体的に説明すること。

(3) ルール・慣行の柔軟な変更の具体例

- 障害者が立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで椅子などを用意すること。
- スクリーン、手話通訳者、板書、資料等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保すること。
- 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により、発作等がある場合、緊張を緩和するため、当該障害者に説明の上、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備すること。
- 事務手続の際に、職員等が必要書類の代読・代筆を行うこと。
- 必要に応じ、障害の特性に応じたサービス提供時間の調整などのルール・慣行を柔軟に変更すること。
- 点字や拡大文字、音声読み上げ機能を使用する障害者のために、テキストデータを事前に渡す等すること。また、聞くことに困難がある障害者のために、サービス提供で使用する資料等に字幕又は手話等を付与したものや、視覚的に内容が理解できる資料等の提供等を行うこと。