

経済産業省所管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

経済産業大臣 齋藤 健

第1 趣旨

1 障害者差別解消法の制定の背景及び経過

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、障害を理由とする差別の解消を推進することを目的として、平成 25 年 6 月に制定された。また、令和 3 年 6 月には、事業者による合理的配慮の提供を義務付けるとともに、行政機関相互間の連携の強化を図るほか、相談体制の充実や情報の収集・提供の確保など障害を理由とする差別を解消するための支援措置の強化を内容とする改正法が公布された（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を改正する法律（令和 3 年法律第 56 号。以下「改正法」という。))。

2 法の基本的な考え方

(1) 法の対象となる障害者は、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（発達障害及び高次脳機能障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病等に起因する障害を含む。）（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、障害者基本法第 2 条第 1 号に規定する障害者の定義と同様であり、障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、障害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の該当性は、当該者の状況等に応じて個別に判断されることとなり、いわゆる障害者手帳の所持者に限られない。

(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 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（令和 5 年 3 月 14 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、経済産業省が所管する分野における事業者*（以下「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。

* 対象となる事業者は、商業その他の事業を行う者（地方公共団体の経営する企業及び公営企業型地方独立行政法人を含み、国、独立行政法人等、地方公共団体及び公営企業型以外の地方独立行政法人を除く。）であり、目的の営利・非営利、個人・法人の別を問わず、同種の行為を反復継続する意思をもって行う者である。したがって、例えば、一般社団法人や一般財団法人、公益社団法人や公益財団法人、個人事業者や対価を得ない無報酬の事業を行う者、非営利事業を行う社会福祉法人や特定非営利活動法人も対象となり、また対面やオンラインなどサービス等の提供形態の別も問わない。

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、できるだけ取り組むことが望まれることを意味する。

事業者における障害を理由とする差別の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、経済産業大臣は、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、車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用や介助者の付添い等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由として行われる不当な差別的取扱いも、障害を理由とする不当な差別的取扱いに該当する。

また、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、損害発生防止等）の観点に鑑み、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、正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を丁寧に説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。その際、

事業者と障害者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることが求められる。

(3) 不当な差別的取扱いの例

正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例及び正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例は別紙のとおりである。なお、記載されている内容はあくまでも例示であり、これらの例だけに限られるものではないこと、正当な理由に相当するか否かについては、個別の事案ごとに、前述の観点等を踏まえて判断することが必要であること、正当な理由があり不当な差別的取扱いに該当しない場合であっても、合理的配慮の提供を求められる場合には別途の検討が必要であることに留意する。

2 合理的配慮

(1) 合理的配慮の基本的な考え方

事業者は、法第8条第2項の規定のとおり、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）をしなければならない。

ア 権利条約第2条において、「合理的配慮」は、「障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」と定義されている。

法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、事業者に対し、その事業を行うに当たり、個々の場面において、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について、合理的配慮を行うことを求めている。合理的配慮は、障害者が受ける制限は、障害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。これまで事業者による合理的配慮の提供は努力義務とされていたが、改正法により、法的義務へと改められた。事業者においては、合理的配慮の提供の義務化を契機として、本対応指針に基づき、合理的配慮の必要性につき一層認識を深めることが求められる。

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る。したがって、その内容は、後述する「環境の整備」に係る状況や技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものである。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。加えて、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し、特に障害のある女性に対しては、障害に加えて女性であることも踏まえた対応が求められることに留意する。

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、障害者でない者との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。その提供に当たってはこれらの点に留意した上で、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、当該障害者本人の意向を尊重しつつ、第2の2(2)

「過重な負担の基本的な考え方」に掲げた要素も考慮し、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必要がある。

建設的対話に当たっては、障害者にとっての社会的障壁を除去するための必要かつ実現可能な対応案を障害者と事業者が共に考えていくために、双方がお互いの状況の理解に努めることが重要である。例えば、障害者本人が社会的障壁の除去のために普段講じている対策や、事業者が対応可能な取組等を対話の中で共有する等、建設的対話を通じて相互理解を深め、様々な対応策を柔軟に検討していくことが円滑な対応に資すると考えられる。

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（言語通訳・手話通訳等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示のみでなく、障害の特性等により本人の意思表示が困難な場合には、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。

（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、障害者に丁寧に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。その際には前述のとおり、事業者と障害者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら、建設的対話を通じて相互理解を図り、代替措置の選択も含めた対応を柔軟に検討することが求められる。

- 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）合理的配慮の例

合理的配慮の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、掲載した例についてはあくまでも例示であり、あらゆる事業者が必ずしも実施するものではないこと、また、掲載した例以外であっても合理的配慮に該当するものがあることに留意する。

また、合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例及び該当しないと考えられる例については、別紙のとおりである。これらの例についても、掲載されている例はあくまでも例示であり、合理的配慮の提供義務違反に該当するか否かについても、個別の事案ごとに、前述の観点等を踏まえて判断することが必要であることに留意する。

(4) 環境の整備との関係

法第5条においては、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（施設や設備のバリアフリー化、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）を、環境の整備として事業者の努力義務としている。環境の整備においては、新しい技術開発が投資負担の軽減をもたらすことから、技術進歩の動向を踏まえた取組が期待される。また、ハード面のみならず、職員に対する研修や、規程の整備等の対応も含まれることが重要である。

障害を理由とする差別の解消のための取組は、法や高齢者、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）等不特定多数の障害者を対象とした事前的な措置を規定する法令に基づくこのような環境の整備に係る施策や取組を着実に進め、環境の整備と合理的配慮の提供を両輪として進めることが重要である。

環境の整備は、不特定多数の障害者向けに事前的改善措置を行うものであるが、合理的配慮は、環境の整備を基礎として、その実施に伴う負担が過重でない場合に、特定の障害者に対して、個別の状況に応じて講じられる措置である。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。合理的配慮の提供と環境の整備の関係に係る一例は別紙のとおりである。

なお、多数の障害者が直面し得る社会的障壁をあらかじめ除去するという観点から、他の障害者等への波及効果についても考慮した環境の整備を行うことは有効である。また環境の整備は、障害者との関係が長期にわたる場合においても、その都度の合理的配慮の提供が不要となるという点で、中・長期的なコストの削減・効率化にも資することとなる。

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る相談窓口の整備や、相談対応を行う担当者をあらかじめ定めておく等といった、組織的な対応ができるような措置を講ず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、相談者の障害特性に応じて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、障害を理由とする差別の解消の推進に資する制度等の整備

事業者は、障害者に対して性別や年齢等にも配慮しながら適切に対応し、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・啓発の機会の確保が重要なことから、このような研修等を通じて、相談事例の共有や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に努めるものとする。研修等の実施に当たっては、内閣府が障害者の差別解消に向けた理解促進のためのポータルサイトにおいて提供している、事業者が障害者に対応する際に参考となる対応例等、行政機関等が作成し提供する周知・啓発資料等を活用することも考えられる。また、障害者から話を聞く機会を設けることも有効である。

また、事業者の内部規則やマニュアル等について、障害者へのサービス提供等を制限するような内容が含まれていないかについて点検することや、個別の相談事案等への対応を契機として、必要な制度の改正等を検討するなど、障害を理由とする差別の解消の推進に資するよう、制度等を整備することが重要である。

第5 経済産業省所管事業分野における相談窓口

経済産業省所管事業分野に係る相談窓口は以下のとおり。

(所管事業分野に係るもの)

- 経済産業省 本省 業所管課室（別表1）
- 経済産業省 地方支分部局（別表2）

経済産業局 業所管課室

産業保安監督部 業所管又は業務所管課室

○内閣府 沖縄総合事務局 経済産業部 業所管課室

(対応指針全般に係るもの)

○経済産業省 本省 経済産業政策局 経済社会政策室

○経済産業省 地方支分部局

経済産業局 総務企画部 総務課

産業保安監督部 管理課

○内閣府 沖縄総合事務局 経済産業部 政策課

別表1 本省

事業分野		相談窓口
製造業	印刷業	商務情報政策局コンテンツ産業課
電気・ガス ・熱供給	電気	電力・ガス取引監視等委員会相談窓口
	ガス	(プロパンガスに係ること) 資源エネルギー庁資源・燃料部燃料流通政策室
		(都市ガスに係ること) 電力・ガス取引監視等委員会相談窓口
情報通信業	情報サービス（ソフトウェア作成業等）	商務情報政策局情報産業課ソフトウェア・情報サービス戦略室
運輸、郵便	通関業（外為法関連貨物の場合）	(安全保障関連貨物・技術関連（輸出／取引許可）に係ること) 貿易経済協力局安全保障貿易審査課
		(上記以外の輸出入承認／取引許可に係ること) 貿易経済協力局貿易審査課
卸売・小売	繊維・衣類等卸売	製造産業局生活製品課
	建築材料、鉱物・金属材料等卸売	(建築材料に係ること) 製造産業局生活製品課住宅産業室 (鉱物に係ること) 資源エネルギー庁資源部鉱物資源課
	農業用機械器具卸売	(農業機械に係ること) 製造産業局産業機械課

	自動車卸売・小売	製造産業局自動車課
	自転車卸売・小売	製造産業局車両室
	電気機械器具、その 他の機械器具卸売	(民生用に係ること) 商務情報政策局情報産業課 (産業用に係ること) 製造産業局産業機械課
	化粧品卸売・小売	商務・サービスグループ生物化学産業課
	ペット用品小売	製造産業局生活製品課
	百貨店・デパート、 総合スーパー、ショ ッピングセンター	商務・サービスグループ消費・流通政策課
	コンビニエンススト ア	商務・サービスグループ消費・流通政策課
	ホームセンター	製造産業局生活製品課住宅産業室
	ガソリンスタンド	資源エネルギー庁資源・燃料部燃料流通政策室
	通信販売	商務・サービスグループ消費・流通政策課
金融、保険 業	クレジットカード業	(キャッシングサービス以外に係ること) 商務・サービスグループキャッシュレス推進室
不動産、物 品賃貸業	リース業	商務・サービスグループ消費経済企画室
学術研究、 専門・技術 サービス業	広告業	商務情報政策局コンテンツ産業課
	写真館	商務・サービスグループサービス政策課
生活関連サ ービス、娯 楽業	エステティック業	商務・サービスグループヘルスケア産業課
	リラクゼーション業	商務・サービスグループヘルスケア産業課
	ネイルサービス業	商務・サービスグループサービス政策課
	葬儀業	商務・サービスグループサービス政策課
	結婚式場業	商務・サービスグループサービス政策課

	競輪場、小型自動車の競走場	製造産業局車両室
	フィットネスクラブ	商務・サービスグループヘルスケア産業課
	ゴルフ場、ゴルフ練習場、テニスクラブ、ボーリング場	商務・サービスグループサービス政策課
	遊園地	商務・サービスグループクールジャパン政策課
	カラオケボックス	商務情報政策局コンテンツ産業課
教育、学習支援業	学習塾	商務・サービスグループサービス政策課
	習い事教室	(英会話教室等に係ること) 商務・サービスグループサービス政策課
サービス業 (他に分類されないもの)	コールセンター	商務・サービスグループサービス政策課
	展示会企画・運営	商務・サービスグループクールジャパン政策課

別表2 地方支分部局

経済産業局	産業保安監督部
北海道経済産業局	北海道産業保安監督部
東北経済産業局	関東東北産業保安監督部東北支部
関東経済産業局	関東東北産業保安監督部
中部経済産業局	中部近畿産業保安監督部
近畿経済産業局	中部近畿産業保安監督部近畿支部
中国経済産業局	中国四国産業保安監督部

四国経済産業局	中国四国産業保安監督部四国支部
九州経済産業局	九州産業保安監督部
	那覇産業保安監督事務所

附 則

この対応指針は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を改正する法律の施行の日（令和6年4月1日）から適用する。

障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮等の例

1 障害特性に応じた配慮について

障害のある者と接する際には、それぞれの障害特性を理解し、個別の状況に応じた対応が求められる。以下に主な障害種別の特徴とその対応時に配慮すべき事項について記載している。これら以外の障害種別もあり、また、複数の障害のある者もいるため、個別の対応を検討するにあたって留意すること。

【視覚障害】

(主な特徴)

- ・慣れていない場所では一人で移動することは困難
- ・文書を読むことや書類に文字を記入することが困難
- ・音声や手で触ることなどにより情報を得ている

(一般的な対応)

- ・「こちら」、「あちら」、「これ」などの指示語は使わず、「あなたの正面」「〇〇くらいの大さき」など具体的に説明する
- ・視覚障害のある者が、必ずしも点字を読めるわけではないため、音声や点字表示など、視覚情報を代替する配慮を行う

【聴覚障害・言語障害】

(主な特徴)

- ・外見からは障害のあることが分かりにくい
- ・文字や図などから視覚を中心に情報を得ている
- ・補聴器をつけている者もいるが、明瞭に聞こえているとは限らず、相手の口の形を読み取るなど、視覚による情報で話の内容を補う場合もある

(一般的な対応)

- ・筆談、文字表示、手話など目で見てわかる情報を提示するなどの配慮をする
- ・相手の口の動きがわかるように正面からはっきりゆっくり話す
- ・聞き取りにくい場合は聞き返したり紙などに書いてもらい内容を確認する

【肢体不自由】

(主な特徴)

- ・下肢に障害のある者では、段差や階段、手動ドアなどがあると1人では進めず、歩行が不安定で転倒しやすいことがある。車椅子利用者は、高い所には手が届きにくい
- ・文字の記入や狭いスペースに記入することが困難な者もいる
- ・言葉の不自由さを伴う者は自分の意思を伝えにくい場合がある

(一般的な対応)

- ・車椅子利用者の視線に合わせた配慮
- ・聞き取りにくい場合は確認する

【知的障害】

(主な特徴)

- ・複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい
 - ・人に尋ねることや、自分の意思を言うことが苦手な者もいる
 - ・漢字の読み書きや計算が苦手な者もいる
- (一般的な対応)
- ・短い文章で「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」説明
 - ・抽象的な表現は用いず、写真、絵、ピクトグラムなど分かりやすい情報提供を工夫し、できるだけ具体的に説明

【発達障害】

(主な特徴)

- ・相手の言ったことを繰り返す時は相手が言っていることが理解できていないことが多い
 - ・遠回しの言い方や曖昧な表現は理解しにくい
 - ・相手の表情・態度やその場の雰囲気を読み取ることが苦手な者もいる
 - ・順序だてて論理的に話すことが苦手な者もいる
- (一般的な対応)
- ・短い文章で「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」説明
 - ・抽象的な表現は用いず、できるだけ具体的に説明

【精神障害】

(主な特徴)

- ・ストレスに弱く、疲れやすく、対人関係やコミュニケーションが苦手な者が多い
 - ・病気のことを他人に知られたくないと思っている者も多い
 - ・気が動転して声の大きさの調整が適切にできない場合もある
- (一般的な対応)
- ・「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」説明
 - ・不安を感じさせないような穏やかな対応

2 不当な差別的取扱いの例

記載されている内容はあくまでも例示であり、これらの例だけに限られるものではないこと、正当な理由に相当するか否かについては、個別の事案ごとに第2の1(2)に記載の観点等を踏まえて判断することが必要であること、正当な理由があり不当な差別的取扱いに該当しない場合であっても、合理的配慮の提供を求められる場合には別途の検討が必要であることに留意する。

(1) 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例

- 障害があることを理由として、一律に窓口対応を拒否又は対応の順序を後回しにすること。
- 障害があることを理由として、一律に資料の送付、パンフレットの提供、説明会や、シンポジウム等への出席等を拒んだり、資料等に関する必要な説明を省いたりすること。
- 障害の種類や程度、サービス提供の場面における本人や第三者の安全性などについて考慮することなく、漠然とした安全上の問題や他のお客様への迷惑などを理由に一律に施設利用を拒否または制限すること。
- 業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障害者でない者とは異なる場所での対応を行うこと。
- 障害があることを理由として、障害者に対して、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げること。
- 障害があることを理由として、具体的場面や状況に応じた検討を行うことなく、障害者に対し一律に保護者や支援者・介助者の同伴をサービスの利用条件とすること。
- 事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に、来訪の際に支援者や介助者の同行を求める等の条件を付けること。
- 支援者や介助者の同伴が必要な障害者が来店した際に、障害者本人の意図に反して障害者本人ではなく支援者や介助者のみと対話し対応を行うこと。

(2) 正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例

- 実習を伴う講座において、実習に必要な作業の遂行上具体的な危険の発生が見込まれる障害特性のある障害者に対し、当該実習とは別の実習を設定すること。(障害者本人の安全確保の観点)
- 原則本人しか行うことができない手続を行う際に、障害者本人に同行した者が代筆しようとした場合に、必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者本人に対し障害の状況や本人の手続の意思等を確認すること。(障害者本人の損害発生防止の観点)

3 合理的配慮の例

合理的配慮の提供にあたっては第2の2(1)イに記載の観点等に留意した上で、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、当該障害者本人の意向を尊重しつつ、第2の2(2)「過重な負担の基本的な考

え方」に掲げた要素も考慮し、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必要がある。

建設的対話にあたっては、障害者にとっての社会的障壁を除去するための必要かつ実現可能な対応案を障害者と事業者が共に考えていくために、双方がお互いの状況の理解に努めることが重要である。例えば、障害者本人が社会的障壁の除去のために普段講じている対策や、事業者が対応可能な取組等を対話の中で共有する等、建設的対話を通じて相互理解を深め、様々な対応策を柔軟に検討していくことが円滑な対応に資すると考えられる。

なお、掲載した例についてはあくまでも例示であり、あらゆる事業者が必ずしも実施するものではないこと、また、掲載した例以外であっても合理的配慮に該当するものがあることに留意する。

【想定される場面例】

- ・事務所（来客、窓口、問合せ等）
- ・店舗（商品等販売、問合せ等）
- ・自宅への訪問（商品等販売、小売事業者による商品宅配等）
- ・物品等購入時の契約行為
- ・各種資格試験等の受験時
- ・展示会、イベント等開催時の配慮（入場、介添者対応ほか）
- ・ガソリンスタンド接客（セルフスタンド）
- ・学習塾、フィットネスジム等での指導
- ・訪問修理・設置・点検
- ・セミナー等
- など

(1) 物理的環境への配慮の例

- 困っていると思われるときは、まずは声をかけ、手伝いの必要性を確かめてから対応すること。
- 段差がある場合に、車椅子・歩行器利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡す等すること。
- 配架棚の高い所に置かれた商品やパンフレット等を取って渡すこと。商品やパンフレット等の位置を分かりやすく教えること。
- 売り場への案内の要望があった場合は利用時間等について相互の話合いの下で、目的の場所へ案内すること。また、一般的な案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、左右・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。
- 障害者から別室での休憩の申し出があった際、別室の確保が困難である場合に、当該障害者に事情を説明し、対応可能な場所に椅子等を設け臨時の休憩スペースを設けること。
- 障害者用の駐車場について、健常者が利用することのないよう大きな文字やサイン

等、分かりやすい表示等で注意を促すこと。

- イベント会場において知的障害のある子供が発声やこだわりのある行動をしてしまう場合に、保護者から子供の特性やコミュニケーションの方法等について聞き取った上で、落ち着かない様子ときは別の場所等に誘導すること。
- 視覚障害のある者からトイレの個室を案内するよう求めがあった場合に、求めに応じてトイレの個室を案内すること。その際、同性の職員がいる場合は、障害者本人の希望に応じて同性の職員が案内すること。

(2) 情報の取得、利用及び意思疎通への配慮の例

- 読み上げ、手書き文字（手のひらに文字を書いて伝える方法）、筆談、手話、コミュニケーションボード、タブレット等の活用による多様なコミュニケーション、振り仮名や写真、イラストなど分かりや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。
- 要望があった際に、文書記載事項を読み上げること。
- 書類記入の際に、記入方法等を本人の目の前で示したり、分かりやすい記述で伝達すること。また、要望があった際に、書類の内容や状況に応じて、事業者による代筆で差し支えないものについては対応すること。
- 比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現等を用いずに具体的に説明すること。
- 知的障害のある者から申し出があった際に、2つ以上のことを同時に説明することは避け、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応する。また、なじみのない外来語は避ける、漢数字は用いない、時刻は24時間表記ではなく午前・午後で表記する等の配慮を行うこと。
- 注文や問合せ等に際し、インターネット画面への入力によるものだけでなく、障害者からの求めに応じて代替手段で対応すること。
- 店舗において特に聴覚障害のある者と話す際は、相手の正面をむいて、顔（口）の動きが見えるよう適切な距離で話すこと。
- 商品の色や形状、内容物等について説明の要望があった際に、具体的に分かりやすく説明を行うこと。
- 精算時に金額を示す際は、金額が分かるようにレジスター又は電卓の表示板を見やすいように向ける、紙等を書く、絵カードを活用する等して示すようにすること。
- お金を渡す際に、障害者の意向に応じて紙幣と貨幣を分けるなど工夫をして渡すこと。
- オンラインセミナーにおいて、オンライン会議システムの文字起こしや録画機能等を用いて障害者もアクセスできるようにすること。
- 聴覚障害のある受講生に対して講義を行う際には、講師は口の動きが見えるよう工夫すること。
- 店舗等において、視覚障害のある者から店員に対し、店内を付き添って買物の補助を求められた場合に、混雑による人手不足を理由に付添いはできないことを丁寧に説明し、代替措置として店員が買物リスト等に基づき商品を準備することができる旨を

提案すること。

- 視覚障害等の障害のある者が一人でセルフレジの操作をすることが困難な場合に、店員がサポートを行うなど柔軟な対応を行うこと。

(3) ルール・慣行の柔軟な変更の例

- 障害者が立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで一旦列から抜けて別室や席等を用意すること。
- 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、コミュニケーションに支障が出る等の場合には、当該障害者に説明の上、施設の状況に応じて別室等を準備すること。
- 展示会等開催時の入退場に支障が生じるような場合には、入退場の時間をずらす、もしくは一般入場口とは別に専用口を設ける等の対応を行うこと。
- スクリーンや板書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。
- 資格試験等を受験する際や学習塾等での座席は、車椅子利用者等が必要なスペースを確保すること。
- 資格試験等を実施する際において、障害の特性に応じた休憩時間の調整や必要なデジタル機器の使用の許可などを行うこと。
- セルフサービスのガソリンスタンドにおいて、要望があった場合には、法令遵守等の安全確保を前提として給油の補助を行うこと。

(4) 合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例

- 試験を受ける際に筆記が困難なためデジタル機器の使用を求める申出があった場合に、デジタル機器の持込みを認めた前例がないことを理由に、必要な調整を行うことなく一律に対応を断ること。
- イベント会場内の移動に際して支援を求める申出があった場合に、「何かあったら困る」という抽象的な理由で具体的な支援の可能性を検討せず、支援を断ること。
- 電話利用が困難な障害者から電話以外の手段により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、自社マニュアル上、当該手続は利用者本人による電話のみで手続可能とすることとされていることを理由として、メール等の代替措置を検討せずに対応を断ること。
- 聴覚障害等のある者から入電があり、電話リレーサービスを介した問合せを希望する旨の意思の表明があった場合に、本人確認ができないこと等を理由に対応を拒否すること。
- 自由席での開催を予定しているセミナーにおいて、弱視の障害者からスクリーンや板書等がよく見える席でのセミナー受講を希望する申出があった場合に、事前の座席確保などの対応を検討せずに「特別扱いはできない」という理由で対応を断ること。
- 抽選申込みとなっているセミナーや講座への参加で、介助者や支援者の同伴が必要な障害者が当選した場合に、障害者本人の個別事情や講座の実施状況等を確認することなく、介助者や支援者の同伴を一律に認めないこと。

(5) 合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例

- 抽選販売を行っている限定商品について、抽選申込みの手続を行うことが困難であることを理由に、当該商品をあらかじめ別途確保しておくよう求められた場合に、当該対応を断ること。（障害者でない者との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の観点）
- オンライン講座の配信を行っている事業者が、オンラインでの集団受講では内容の理解が難しいことを理由に対面での個別指導を求められた場合に、当該対応はその事業の目的・内容とは異なるものであり、対面での個別指導を可能とする人的体制・設備も有していないため、当該対応を断ること。（事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことの観点）
- 店舗等において、視覚障害のある者から店員に対し、店内を付き添って買物の補助を求められた場合に、混雑による人手不足を理由に付添いを断ること。（過重な負担（人的・体制上の制約）の観点）

(6) 事前的改善措置としての環境の整備の例

- 障害者から申込書類への代筆を求められた場合に円滑に対応できるよう、あらかじめ申込手続における適切な代筆の仕方について職員研修を行うとともに、障害者から代筆を求められた場合には、研修内容を踏まえ、代筆で差し支えないものについては本人の意向を確認しながら職員が代筆すること。
- 聴覚障害等の障害のある者が円滑に工場見学できるよう、障害者団体等にも必要に応じて相談しながらマニュアルを作成する等、案内方法の工夫や案内スキルの向上を図ること。
- オンラインでの申込手続が必要な場合に、手続を行うためのウェブサイトが障害者にとって利用しづらいものとなっていることから、手続に際しての支援を求める申出があった場合に、求めに応じて電話や電子メールでの対応を行うとともに、以後、障害者がオンライン申込みの際に不便を感じることをないよう、ウェブサイト等の改良を行うこと。
- 店舗における車椅子専用駐車スペースの有無の表示については、現地駐車場だけでなく、ウェブサイトにも掲載するとともに、各店舗のウェブサイトには利用時の留意点等を掲載すること。
- 小売店において、バリアフリーに対応した店舗であることをウェブサイト上で明記すること。
- 障害者、介助者ともに安心して行動できるよう、店舗等において、階段の手すりを設置すること。
- 緊急時における障害者への対応方法を事前に取り決め、日頃から定期的に訓練を実施すること。

以上