

# 消費者庁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

## 第一 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、相談体制の充実や事例の収集・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への該当性は、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）に即して、法第8条に規定する事項に関し、消費者庁が所管する分野に係る事業を行う者（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。

### 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、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。

## 第二 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比べ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同行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、プライバシーの保護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、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、障害者を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いえる場合である。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、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具体例

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、別紙に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

げん しゃがいてきしょうへき じよきよ ひつよう むね い し ひようめい ばあい  
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、  
じっし ともな ふたん かじゅう  
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  
とうがいしょうがいしゃ せいべつ ねんれいおよ しょうがい じょうたい おう しゃがいてきしょうへき じよきよ  
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  
じっし ひつよう ごうりてき はいりよ い か ごうりてきはいりよ  
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 けんりじょうやくだい じょう ごうりてきはいりよ しょうがいしゃ た もの びようどう きそ  
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  
としてすべ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  
すべ じんけんおよ きほんてきじゆう きょうゆう また こうし かくほ  
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  
ひつよう てきとう へんこうおよ ちょうせい とくてい ばあい ひつよう  
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。

ほう けんりじょうやく ごうりてきはいりよ ていぎ ふ じぎょうしゃ たい じぎょう  
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  
おこな あ ここ ぼめん しょうがいしゃ げん しゃがいてきしょうへき じよきよ ひつよう  
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  
むね い し ひようめい ばあい じっし ともな ふたん かじゅう  
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  
しょうがいしゃ けんりりえき しんがい しゃがいてきしょうへき じよきよ  
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  
じっし ごうりてきはいりよ おこな もと ごうりてきはいりよ しょうがいしゃ  
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  
う せいげん しょうがい きいん しゃがい さまざま しょうへき あいたい  
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  
しょう しゃがい かんが かつた ふ  
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  
しょうがいしゃ けんりりえき しんがい しょうがいしゃ ここ ぼめん  
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  
ひつよう しゃがいてきしょうへき じよきよ ひつよう ごうりてき とりくみ  
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  
じっし ともな ふたん かじゅう じぎょうしゃ ごうりてき  
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。  
はいりよ ていぎょう どりよくぎ む かいせいほう ほうてきぎ む あらた  
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  
じぎょうしゃ ごうりてきはいりよ ていぎょう ぎ む か けいき ほんたいおうしん もと  
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 ごうりてきはいりよ しょうがい とくせい しゃがいてきしょうへき じよきよ もと ぐたいてきぼめん  
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  
じょうきょう おう こと たよう こべつせい たか ないよう  
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  
こうじゅつ かんきょう せいび かか じょうきょう ぎじゅつ しんてん しゃがいじょうせい へんかとう おう  
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  
か う しょうがい じょうたいとう へんか とく  
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  
しょうがいしゃ かんけいせい ちょうき ばあいとう ていぎょう ごうりてきはいりよ  
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、  
てきぎ みなお おこな じゅうよう くわ ごうりてきはいりよ ていぎょう あ  
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、  
しょうがいしゃ せいべつ ねんれい じょうたいとう はいりよ とく しょうがい じよせい たい  
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  
しょうがい くわ じよせい ふ たいおう もと りゅうい たと  
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。例  
じよせい そうだん たい じよせい そうだんいん たいおう のぞ  
えば、女性からの相談に対しては女性の相談員が対応できるようにすることが望ま  
しい。

ごうりてきはいりよ じぎょうしゃ じぎょう もくてき ないよう き のう て ひつよう はんい  
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  
ほんらい ぎょうむ ふずい かぎ しょうがいしゃ もの ひかく どうとう  
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、第二の(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(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、障害の特性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掛けるなど、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。なお、「過重な負担」とは、主観的な判断に委ねられるのではなく、その主張が客観的な事実によって裏付けられ、第三者の立場から見ても納得を得られるような「客観性」が必要とされるものである。また、「過重な負担」を根拠に、合理的配慮の提供を求める法の趣旨が形骸化されるべきではなく、拡大解釈や具体的な検討もなく合理的配慮の提供を行わないといったことは適切ではない。

- 事務・事業への影響の程度（事務・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・体制上の制約の有無又はその程度）
- 費用・負担の程度
- 事務・事業規模
- 財政・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、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、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、ハード面のみならず、職員に対する研修や、規定の整備等の対応も含まれることが重要である。

しょうがい りゆう さべつ かいしょう とりくみ ほう こうれいしゃ しょうがいしゃとう いどうとう  
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  
えんかつか そくしん かん ほうりつ へいせい ねんほうりつだいい ごう とうふとくしていたすう しょうがいしゃ たいしょう  
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  
じぜんてき そち きてい ほうれい もと かんきょう せいび かか しきく とりくみ  
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  
ちゃくじつ すす かんきょう せいび ごうりてきはいりよ ていきょう りょうりん すす じゅうよう  
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られることが重要  
である。

かんきょう せいび ふとくしていたすう しょうがいしゃむ じぜんてきかいぜん そち おこな  
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、  
ごうりてきはいりよ かんきょう せいび きそ じっし ともな ふたん かじゅう ばあい  
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、  
とくてい しょうがいしゃ たい こべつ じょうきょう おう ころ そち  
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、  
かくばめん かんきょう せいび じょうきょう ごうりてきはいりよ ないよう こと  
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。  
ごうりてきはいりよ ていきょう かんきょう せいび かんけい かか いちれい べっし  
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。

たすう しょうがいしゃ ちよくめん う しゃかいてきしょうへき じよきよ かんてん  
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  
た しょうがいしゃとう はきゅうこうか こうりよ かんきょう せいび おこな ゆうこう  
ある。また、かんきょう せいび しょうがいしゃ かんけい ちょうき ばあい つど  
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  
ごうりてきはいりよ ていきょう ふよう てん ちゅう ちょうきてき さくげん こうりつか  
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。

### だいさん じぎょうしゃ そうだんたいせい せいび 第三 事業者における相談体制の整備

じぎょうしゃ しょうがいしゃおよ かぞく た かんけいしゃ そうだんとう てきかく たいおう  
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  
するたため きそん そうだんまどぐちとう かつよう まどぐち かいせつ そうだんまどぐち せいび そうだんたいおう  
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  
おこな たんどうしゃ さだ とう そしきてき たいおう そち  
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  
こう じゅうよう とう かつよう そうだんまどぐちとう かん じょうほう  
講ずることが重要である。また、ウェブサイト等を活用し、相談窓口等に関する情報  
しゅうち そうだんじ とうがいしょうがいしゃ せいべつ ねんれい じょうたいとう はいりよ  
を周知することや、相談時には、当該障害者の性別、年齢、状態等に配慮するととも  
に、たいめん たいめん でんわ でんし しょうがいしゃ たにん  
に、対面のほか、電話、FAX、電子メール、また、障害者が他人とコミュニケーション  
はか さい ひつよう たよう しゅだん そうだんしゃ しょうがいとくせい おう かのう はんい ようい  
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  
たいおう のぞ でんわ そうだんまどぐち  
対応することが望ましい。なお、電話による相談窓口については、ナビダイヤルでは  
こうきょう でんわ りよう ふ いっばんかいせん  
公共インフラとしての電話リレーサービスを利用できないことを踏まえ、一般回線も  
ようい のぞ  
用意しておくことが望ましい。

また、じっさい そうだんじれい とうがいじぎょうしゃ そうだんしゃ ほご  
実際の相談事例については、当該事業者において相談者のプライバシーの保護  
はいりよ じゅんじちくせき い ご ごうりてきはいりよ ていきょうとう かつよう  
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べきである。

### だいよん じぎょうしゃ けんしゅう けいはつ しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん し せいど 第四 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

じぎょうしゃ しょうがいしゃ たい せいべつ ねんれいとう はいりよ てきせつ たいおう  
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、  
しょうがいしゃおよ かぞく た かんけいしゃ そうだんとう てきかく たいおう けんしゅうとう つう  
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。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。

## 第五 消費者庁所管事業分野に係る相談窓口

消費者制度課（適格消費者団体、特定適格消費者団体及び消費者団体訴訟等支援法人に係ること）

地方協力課（消費生活相談員資格試験に関する登録試験機関に係ること）

消費者政策課（その他対応指針全般に係ること）

## 附 則

この告示は、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（令和3年法律第56号）の施行の日から施行する。



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 れい  
障害を理由とする不当な差別的取扱い、合理的配慮等の例

1 せいとう りゆう ふとう さべつてきとりあつかい がいとう かんが れい  
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

ア しょうがい りゆう いちりつ まどぐちたいおう きよひ また たいおう じゅんじょ れつご  
ア 障害があることを理由として、一律に窓口対応を拒否、又は対応の順序を劣後させること。

イ しょうがい りゆう いちりつ しりょう そうふ ていきょう せつめいかい  
イ 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むこと。

ウ しょうがい しゅるい ていど ていきょう ぼめん ほんにん だいさんしゃ あんぜんせい  
ウ 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したり、障害者と十分に対話をしたりすることなく、漠然とした安全上の問題を理由に施設利用を制限又は拒否すること。

エ ぎょうむ すいこう ししょう しょうがいのしや もの こと ぼしょ たいおう  
エ 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。

オ しょうがい りゆう しょうがいのしや たい ことばづか せつきやく たいど いちりつ  
オ 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。

カ しょうがい りゆう ぐたいてきばめん じょうきょう おう けんとう おこな  
カ 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。

キ しょうがい りゆう しょうがいのしや たい せつめい ひつよう せつめい ぼ  
キ 障害があることを理由として、障害者に対する説明において、必要な説明を省いたりすること。

2 せいとう りゆう ふとう さべつてきとりあつかい がいとう かんが れい  
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

ア くるまいす りょうしゃ たたみじ こしつ りょう きぼう さい しきもの し どう たたみ ぼご  
ア 車椅子の利用者が畳敷きの個室の利用を希望した際に、敷物を敷く等、畳を保護するための対応を行うこと（事業者の損害発生防止の観点）。

イ てつづき おこな しょうがいのしやほんにん どうこう もの だいひつ さい ひつよう はんい  
イ 手続を行うため、障害者本人に同行した者が代筆しようとした際に、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 ごうりてきはいりょう あ う はいりょう れい  
3 合理的配慮に当たり得る配慮の例

ぶつりてきかんきょう はいりょう れい  
(1) 物理的環境への配慮の例

ア じぎょうしゃ かんり しせつ しきちない くるまいす ほこうきりょうしゃ  
ア 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。

イ はいかだな たか とお とう と わた  
イ 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。

ウ もくてき ぼしょ あんない さい しょうがいのしや ほこうそくど あ そくど ある  
ウ 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・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。

エ 疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申出があった際、別室の確保が困難であることから、当該障害者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時の休憩スペースを設けること。

オ 視覚障害のある者・盲ろう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とともに、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

ア 筆談、要約筆記、読み上げ、手話、点字、コミュニケーションボードの活用、触覚による意思伝達など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。

イ 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は避ける等）を行うこと。その際、各媒体間でページ番号等が異なることに留意して使用すること。

ウ 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。

エ 書類記入の依頼時に、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したりすること。

オ 比喩表現等が苦手な障害者に対し、直喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明すること。

カ 災害や事故が発生した際、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい聴覚障害のある者・盲ろう者に対し、手書きのボード等を用いて、分かりやすく案内し誘導を図ること。

## (3) ルール・慣行の柔軟な変更の例

ア 周囲の者の理解を得た上で、手続順を入れ替えること。

イ 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。

ウ スクリーン、板書、教材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。

エ 他人との接触、多人数の中にあることによる緊張により、不随意の発声等がある場合、緊張を緩和するため、当該障害者に説明の上、施設の状況に応じて別室を準備すること。

オ 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。

カ 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。

#### 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

ア 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 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。

ウ 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、メールや電話リレーサービスを紹介した電話等の代替措置を検討せずに対応を断ること。

エ 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。

オ 介助を必要とする障害者から、講座の受講に当たり介助者の同席を求める申出があった場合に、当該講座が受講者本人のみの参加をルールとしていることを理由として、受講者である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、一律に介助者の同席を断ること。

カ 電話等を使って行う手続の場合、手話通訳者や盲ろう者向け通訳者等を通して電話等で行う本人の認証を認めないこと。

#### 5 合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例

ア 事業者において、事業の一環として行っていない業務の提供を求められた場合に、その提供を断ること（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との観点）。

イ オンライン講座の配信のみ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

せい せつび ゆう どうがたいおう ことわ じ む じぎょう もくてき ないよう きのう  
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  
ほんしつてき へんこう およ かんてん  
の本質的な変更には及ばないことの観点）。

## 6 合理的配慮の提供と環境の整備の関係に係る例

- ア 障害者から申込書類への代読・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読・代筆の仕方について職員研修を行う（環境の整備）とともに、障害者から代読・代筆を求められた場合には、研修内容を踏まえ、本人の意向を確認しながら職員が代読・代筆すること（合理的配慮の提供）。
- イ 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の求めに応じて電話や電子メールでの対応を行う（合理的配慮の提供）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、ウェブサイトの改良を行うこと（環境の整備）。
- ウ インターフォンが鳴って職員が応答しても返答がない場合、発話が困難な障害者が待っている可能性があるため、職員が外に出てきて確認するよう（合理的配慮の提供）、職員研修を行うこと（環境の整備）。
- エ ウェブサイト等での情報発信を行う場合、障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律（令和4年法律第50号）の規定に基づき、障害者による情報の十分な取得及び利用並びに円滑な意思疎通が行えるよう配慮すること（環境の整備）。
- オ 講習、相談等を行うに際し、あらかじめ障害者から手話通訳者、盲ろう者向け通訳者や要約筆記者の用意を求められた場合には、障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律の規定を踏まえた上で、合理的配慮の範囲で可能な措置を講ずること（合理的配慮の提供）。
- カ 「社会モデル」の考え方を理解し、障害への正しい認識を持つために、各障害当事者を講師とした講義や、複合差別を内容とした研修を役員を含む全ての職員が受講すること（環境の整備）。