

国税庁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要領を次のとおり定める。

平成 27 年 12 月 18 日

国税庁長官 中原 広

## 国税庁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要領

### (目的)

第 1 条 この国税庁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要領（以下「対応要領」という。）において、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。）第 9 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。）に即して、法第 7 条に規定する事項に関し、国税庁（税務大学校及び国税不服審判所を含む。以下同じ。）の職員（非常勤職員を含む。以下同じ。）が適切に対応するために必要な事項を定めるものとする。

### (不当な差別的取扱いの禁止)

第 2 条 職員は、法第 7 条第 1 項の規定のとおり、その事務を行うに当たり、障害（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をいう。以下同じ。）を理由として、障害者（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をいう。以下同じ。）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。これに当たり、職員は、別紙に定める事項に留意するものとする。

なお、別紙中、「望ましい」と記載している内容は、それを実施し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（次条において同じ）。

### (合理的配慮の提供)

第 3 条 職員は、法第 7 条第 2 項の規定のとおり、その事務を行うに当たり、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。）の提供をしなければならない。これに当たり、職員は、別紙に定める事項に留意するものとする。

### (監督者の責務)

第 4 条 職員のうち、課長相当職以上の地位にある者（以下「監督者」という。）は、前 2 条に掲げる事項に関し、障害を理由とする差別の解消を推進するため、次の各号に掲げる事項を実施しなければならない。

- 一 日常の執務を通じた指導等により、障害を理由とする差別の解消に関し、その監督する職員の注意を喚起し、障害を理由とする差別の解消に関する認識を深めさせるこ

と。

- 二 障害者等から不当な差別的取扱い又は合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。
  - 三 合理的配慮の必要性が確認された場合、その監督する職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。
- 2 監督者は、障害を理由とする差別に関する問題が生じた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならない。

#### (服務上の措置)

第5条 職員が、障害者に対し不当な差別的取扱いをし、又は、過重な負担がないにもかかわらず合理的配慮の不提供をした場合等、その態様及び結果並びに故意又は過失の度合い等によっては、職務上の義務に違反し、又は職務を怠った場合等に該当し、懲戒処分等に付されることがあることに留意するものとする。

#### (相談体制の整備)

第6条 障害を理由とする差別に関する障害者及びその家族その他関係者からの相談等に的確に対応するための相談窓口は、次に掲げるとおりとする。

- 一 国税庁本庁 税務相談官
  - 二 国税局（沖縄国税事務所含む。） 納税者支援調整官
  - 三 税務署 総務課
  - 四 国税不服審判所 管理室（支部管理課及び沖縄事務所）
  - 五 税務大学校 総務課
- 2 相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファクシミリ、電子メールに加え、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ものとする。
- 3 第1項の相談窓口に寄せられた相談等は、相談者のプライバシーに配慮しつつ関係者間で情報共有を図り、以後の相談等において活用することとする。
- 4 第1項の相談窓口は、必要に応じ、充実を図るよう努めるものとする。

#### (研修・啓発)

第7条 障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し、必要な研修・啓発を行うものとする。

- 2 新たに職員となった者に対しては、障害を理由とする差別の解消に関する基本的な事項について理解させるために、また、新たに監督者となった職員に対しては、障害を理由とする差別の解消等に関し求められる役割について理解させるために、それぞれ、研修を実施する。
- 3 職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、様々な障害を持った障害者に適切に対応するために必要なマニュアルの活用等により、意識の啓発を図る。

#### 附則

この訓令は、平成28年4月1日から施行する。

## 国税庁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要領に係る留意事項

## 第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

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、提供に当たって場所・時間帯などを制限する又は障害者でない者に対しては付さない条件を付すことなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止している。

ただし、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。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。

このように、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者を、問題となる事務について、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。

## 第2 正当な理由の判断の視点

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において、正当な理由がある場合に相当するのは、当該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。国税庁においては、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、障害者並びに第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）及び国税庁の事務の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、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。

職員は、当該取扱いに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。

## 第3 不当な差別的取扱いの具体例

不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は以下のとおりである。

なお、第2で示したとおり、不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断されることとなる。

また、以下に記載されている具体例については、正当な理由が存在しないことを前提としていること、さらには、それらはいくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要がある。

（不当な差別的取扱いに当たり得る具体例）

障害を理由として、以下の取扱いを行うこと。

- 窓口対応を拒否すること、又は対応の順序を後回しにすること。
- 資料等の送交付、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。
- 事務の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、来庁の際に付添者の同行を求め

るなどの条件を付したり、特に支障がないにもかかわらず、付添者の同行を拒んだりすること。

#### 第4 合理的配慮の基本的な考え方

- 1 障害者の権利に関する条約（以下「権利条約」という。）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、行政機関等に対し、その事務を行うに当たり、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、障害者の受ける制限が、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。

合理的配慮は、国税庁の事務の目的・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及び事務の目的・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。

- 2 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5 過重な負担の基本的な考え方」に掲げる要素を考慮し、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の提供とは別に、後述する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。

- 3 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示のみでなく、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。

- 4 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。
- 5 国税庁がその事務の一環として実施する業務を事業者に委託等する場合は、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生ずることにより障害者が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、対応要領を踏まえた合理的配慮の提供について盛り込むよう努めることが望ましい。

## 第5 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、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。

職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者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。

- 事務への影響の程度（事務の目的・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

## 第6 合理的配慮の具体例

第4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るが、具体例としては、次のようなものがある。

なお、記載した具体例については、第5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、また、これらはあくまで例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要がある。

（合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例）

- 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。
- 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やパンフレット等の位置を分かりやすく伝えること。
- 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、前後・左右・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。
- 障害の特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を扉付近にすること。
- 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障害者に対し、書類を押さえたり、バインダーなどの固定器具を提供したりすること。
- 災害や事故が発生した際に、障害者本人に対し直接、知らせたり誘導をしたりすること。

(合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例)

- 筆談、読み上げ、要約筆記、手話、点字、拡大文字など障害の特性に応じた多様なコミュニケーション手段を用い、分かりやすい表現を使って説明を行うこと。
- 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れ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(筆談による面談、読み上げ原稿や図などを活用した見やすい資料の提供、要約筆記者や手話通訳者の用意等)、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。
- 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。
- 比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いず、具体的に説明すること。
- 障害者から申出があった際に、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応対し、必要に応じてメモを渡すなどすること。

(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、周囲の者の理解を得た上で、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、緊張等を緩和するため、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、障害者から申出があった際には、職員等が必要書類の代筆を行うこと。
- 敷地内の駐車場等において、障害者の来庁が多数見込まれる場合、通常、障害者専用とされていない区画を障害者専用の区画に変更すること。
- 入館時に IC カードゲート等を通することが困難な場合、別ルートからの入館を認めること。
- 非公表又は未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認めること。