

個人情報保護委員会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

平成28年1月13日
個人情報保護委員会訓令第21号

(目的)

第1条 この要領は、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、個人情報保護委員会の職員（非常勤職員を含む。以下「職員」という。）が適切に対応するために必要な事項を定めることを目的とする。

(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、個人情報保護委員会の事務又は事業に従事するに当たり、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者をいう。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、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

(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、個人情報保護委員会の事務又は事業に従事するに当たり、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、別紙に定める留意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、課室長相当職以上の地位にある者（以下「監督者」という。）は、次に掲げる事項をすること等により、障害を理由とする差別の解消を推進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（障害者及びその家族その他の関係者をいう。以下同じ。）から不当な差別的取扱い、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は、その監督する職員に対し、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。

（懲戒処分等）

第5条 職員は、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には、その態様等によっては、職務上の義務に違反し、又は職務を怠った場合等に該当することを理由として、懲戒処分等に付されることがある。

（相談体制の整備）

第6条 事務局総務課に、障害者等からの職員による障害を理由とする差別に関する相談等に的確に対応するための相談窓口を置く。

- 2 前項の相談窓口（以下単に「相談窓口」という。）は、次に掲げる職員をもって構成し、必要に応じ、充実を図るものとする。
 - 一 総務課長
 - 二 職員の人事を担当する総務課企画官、総務課課長補佐及び総務課係長
 - 三 障害者である職員等、総務課長が指名する職員
- 3 相談窓口に対して相談等を行おうとする障害者等は、次に掲げる方法その他任意の方法を用いて相談することができる。
 - 一 手紙による方法
〒107-0052 東京都港区赤坂1-9-13 三会堂ビル8階
個人情報保護委員会 障害者相談窓口宛に郵送する方法
 - 二 電話による方法
03-6441-3685（代表）から障害者相談窓口につなぐ方法
 - 三 FAXによる方法
03-3582-8285宛にFAXをする方法
 - 四 メールによる方法
個人情報保護委員会のホームページの御意見提出フォームを使用する方法

(件名に「障害者相談窓口」を明記)

- 4 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。

(研修・啓発)

第7条 総務課長は、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 前項の研修は、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、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、それぞれ理解させることを目的として実施するものとする。
- 3 第1項の啓発を行うに当たっては、職員に対し、障害の特性を理解させるとともに障害者へ適切に対応するために必要なマニュアルを整備するものとする。

附 則

この訓令は、平成28年4月1日から施行する。

個人情報保護委員会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・サービス及び各種機会の提供を拒否すること、これらの提供に当たって場所・時間帯などを制限すること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、及び合理的配慮の提供等の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該当しない。

不当な差別的取扱いとは、問題となる事務又は事業について本質的に関係する諸事情が同じであるにもかかわらず、正当な理由なく、障害者を障害者でない者より不利に扱うことであり、職員は、この点に留意する必要がある。

なお、この留意事項において「望ましい」と記述している事項については、これに従わなかったことをもって直ちに法違反と判断されることはないが、障害者基本法（昭和45年法律第84号）の基本的な理念及び法の趣旨を踏まえ、可能な限り取り組むことが望まれることを意味する。

第2 正当な理由の判断の視点

正当な理由に該当するのは、障害者に対して、障害を理由として、財・サービス及び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。

職員は、正当な理由に該当するか否かについて、個別の事案ごとに、障害者及び第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）の観点並びに個人情報保護委員会の事務又は事業の目的・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かつ客観的に判断することが必要である。

職員は、具体的な検討をせずに正当な理由に該当すると判断するといった、法の趣旨を損なうことをしてはならない。

また、職員は、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

説明するものとし、障害者の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該当し得る具体例は、次のとおりである。

なお、職員は、不当な差別的取扱いに該当するか否かについては、第2で示したとおり、個別の事案ごとに判断されることに留意するとともに、これらの具体例については、正当な理由が存在しないことを前提としていること及びあくまでも例示であってこれらの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該当し得る具体例)

- 障害を理由に窓口対応を拒否する。
- 障害を理由に対応の順序を後回しにする。
- 障害を理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
- 障害を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- 事務又は事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に、来庁の際に付添者の同行を求めるなどの条件を付したり、付添者の同行を拒んだりする。

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、その事務又は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。

職員は、合理的配慮は、個人情報保護委員会の事務又は事業の目的・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、障害者が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、及び事務又は事業の目的・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。

- 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、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、柔軟に提供されるものである。また、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。職員は、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ではなく、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 障害者からの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、障害者からの意思の表明のみでなく、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の表明が困難な場合には、障害者の家族、介助者等、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、介助者等を伴っていない場合など、意思の表明がなく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、職員は、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。

- 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、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 個人情報保護委員会がその事務又は事業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、この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

職員は、過重な負担については、個別の事案ごとに、次の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的かつ客観的に判断することが必要である。

職員は、具体的な検討をせずに過重な負担に当たると判断するといった、法の趣旨を損なうことをしてはならない。

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、障害者の理解を得るよう努めることが望ましい。

- 事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的、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

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及びあくまでも例示であってこれらの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)

- 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助などをする。
- 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。パンフレット等の位置を分かりやすく伝える。
- 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。
- 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。
- 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場合に、別室を確保したり、別室の確保が困難なときには、当該障害者に事情を説明し、対応窓口の近くに椅子を移動させて臨時的休憩スペースを設けたりする。

- 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、職員が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供したりする。

(合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例)

- 筆談、読上げ、手話、点字、拡大文字等のコミュニケーション手段を用いる。
- 会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なり得ることに留意して使用する。
- 視覚障害のある委員に会議資料等を事前送付する際、読上げソフトに対応できるように電子データ（テキスト形式）で提供する。
- 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。
- 駐車場等で通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。
- 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えたりする。本人の依頼がある場合には、代読や代筆といった配慮を行う。
- 比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定の表現などを用いないで説明する。
- 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・午後で表記するなどの配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。

(ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)

- 順番を待つことが苦手な障害者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手順順を入れ替える。
- 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別室や席を用意する。
- 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。
- 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、障害者に不随意の発声等がある場合、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。
- 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、障害のある出席者の理解を援助する者の同席を認める。