

ざいむしょう しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう  
財務省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

へいせい ねん がつ か  
平成27年12月2日

ざいむしょうくんれいだい ごう  
財務省訓令第32号

もくてき  
(目的)

だい じょう ようりょう い か たいおうようりょう しょうがい りゆう さべつ  
第1条 この要領（以下「対応要領」という。）は、障害を理由とする差別の

かいしょう すいしん かん ほうりつ へいせい ねんほうりつだい ごう い か ほう だい じょう  
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

だい ごう きてい もと しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん  
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

きほんほうしん へいせい ねん がつ にちかくぎけつてい そく ほうだい じょう きてい じこう  
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

かん ざいむしょう こくぜいちょう のぞ い か たいおうようりょう おな しょくいん  
に関し、財務省（国税庁を除く。以下この対応要領において同じ。）の職員

ひじょうきんしょくいん ふく い か しょくいん てきせつ たいおう ひつよう  
（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

じこう さだ  
な事項を定めるものとする。

ふとう さべつてきとりあつか きんし  
(不当な差別的取扱いの禁止)

だい じょう しょくいん ほうだい じょうだい ごう きてい じ むまた じぎょう おこな  
第2条 職員は、法第7条第1項の規定のとおり、その事務又は事業を行うに

あ しょうがい しんたいしょうがい ちてきしょうがい せいしんしょうがい はったつしょうがい ふく た  
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

しんしん きのう しょうがい い か たいおうようりょう おな りゆう  
の心身の機能の障害をいう。以下この対応要領において同じ。）を理由とし

しょうがいしゃ しょうがいおよ しゃかいてきしょうへき けいぞくてき にちじょうせいかつまた しゃかいせいかつ  
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

そうどう せいげん う じょうたい い か たいおうようりょう おな  
相当な制限を受ける状態にあるもの。以下この対応要領において同じ。）で

もの ふとう さべつてきとりあつか しょうがいしゃ けんりりえき しんがい  
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。

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）。

ごうりてきはいいよ ていきよう  
(合理的配慮の提供)

だい じょう しょくいん ほうだい じょうだい こう きてい じ むまた じぎょう おこな  
第3条 職員は、法第7条第2項の規定のとおり、その事務又は事業を行うに  
あたり、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。

かんとくしゃ せきむ  
(監督者の責務)

だい じょう しょくいん かちょうそうとうしょくいじょう ち い もの い か かんたくしゃ  
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、合理的配慮の不提供に対する相談、

苦情の申し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、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

ないにも関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 職員による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を別表のとおり指定する。

- 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、ファックス、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、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。

ふそく  
附則

この訓令は、平成<sup>へいせい</sup>28<sup>ねん</sup>年4<sup>がつ</sup>月1<sup>にち</sup>日から施行<sup>しこう</sup>する。

べつびょう  
別表

|                        |   |
|------------------------|---|
| ほんしょう<br>本省            | だいじんかんぼうぶんしょかぎょうせいそうだんかん<br>大臣官房文書課行政相談官<br><br>だいじんかんぼうそうごうせいさくかせいさくすいしんしつ<br>大臣官房総合政策課政策推進室 |
| ほっかいどうざいむきょく<br>北海道財務局 | そうむぶざいむこうほうそうだんしつ<br>総務部財務広報相談室   |
| とうほくざいむきょく<br>東北財務局    | そうむぶざいむこうほうそうだんしつ<br>総務部財務広報相談室   |
| かんとうざいむきょく<br>関東財務局    | そうむぶざいむこうほうそうだんしつ<br>総務部財務広報相談室   |
| ほくりくざいむきょく<br>北陸財務局    | ざいむこうほうそうだんしつ<br>財務広報相談室  |
| とうかいざいむきょく<br>東海財務局    | そうむぶざいむこうほうそうだんしつ<br>総務部財務広報相談室   |
| きんきざいむきょく<br>近畿財務局     | そうむぶざいむこうほうそうだんしつ<br>総務部財務広報相談室   |
| ちゅうごくざいむきょく<br>中国財務局   | そうむぶざいむこうほうそうだんしつ<br>総務部財務広報相談室   |
| しこくざいむきょく<br>四国財務局     | そうむぶざいむこうほうそうだんしつ<br>総務部財務広報相談室   |
| きゅうしゅうざいむきょく<br>九州財務局  | そうむぶざいむこうほうそうだんしつ<br>総務部財務広報相談室   |
| ふくおかざいむきょく<br>福岡財務支局   | ざいむこうほうそうだんしつ<br>財務広報相談室  |
| はこだてぜいかん<br>函館税関       | そうむぶそうむか<br>総務部総務課  |
| とうきょうぜいかん<br>東京税関      | そうむぶそうむか<br>総務部総務課  |
| よこはまぜいかん<br>横浜税関       | そうむぶそうむか<br>総務部総務課  |
| なごやぜいかん<br>名古屋税関       | そうむぶそうむか<br>総務部総務課  |
| おおさかぜいかん<br>大阪税関       | そうむぶそうむか<br>総務部総務課  |

|                      |                    |
|----------------------|--------------------|
| こうべぜいかん<br>神戸税関      | そうむぶそうむか<br>総務部総務課 |
| もじぜいかん<br>門司税関       | そうむぶそうむか<br>総務部総務課 |
| ながさきぜいかん<br>長崎税関     | そうむぶそうむか<br>総務部総務課 |
| おきなわちくぜいかん<br>沖縄地区税関 | そうむか<br>総務課        |

ざいむしょう しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう  
財務省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  
かか りゆういじこう  
に係る留意事項

だい ふとう さべつてきとりあつか きほんてき かんが かつ  
第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

ほう しょうがいしや たい せいとう りゆう しょうがい りゆう ざい  
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  
かくしゅきかい ていきょう きよひ また ていきょう あ ばしよ じかんたい せいげん  
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すことなどにより、  
しょうがいしや もの たい ふ じょうけん ふ  
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、しょうがいしや じじつじょう びょうどう そくしん また たっせい ひつよう とくべつ  
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

そち ふとう さべつてきとりあつか しょうがいしや しょうがいしや もの  
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  
くら ゆうぐう とりあつか せっきよくてきかいぜん そち ほう きてい しょうがいしや  
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  
たい ごうりてきはいりよ ていきょう しょうがいしや もの こと とりあつか  
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、  
ごうりてきはいりよ ていきょうとう ひつよう はんい はいりよ  
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  
しょうがいしや しょうがい じょうきょうとう かくにん ふとう さべつてきとりあつか  
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  
あ  
当たらない。

ふとう さべつてきとりあつか せいとう りゆう しょうがいしや もんだい  
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  
じ むまた じぎょう ほんしつてき かんけい しょじじょう おな しょうがいしや もの  
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障害者でない者よ



ふり あつか 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

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。財務省においては、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、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）及び財務省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・客観的に判断することが必要である。

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、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、それらはあくま

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、来庁の際に付き添い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、付き添い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。

合理的配慮は、財務省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、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。

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 財務省がその事務又は事業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、

ぐたいてきばめん じょうきょう おう そうごうてき きやつかんてき はんたん ひつよう  
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。

しょくいん かじゅう ふたん あ はんたん ぼあい しょうがいしゃ りゆう せつめい  
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、理解を得るよう努めることが望ましい。

○ じむまた じぎょう えいきょう ていど じむまた じぎょう もくてき ないよう きのう そこ  
○ 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）

○ じげんかのうせい ていど ぶつりてき ぎじゅつてきせいやく じんてき たいせいじょう せいやく  
○ 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）

○ ひよう ふたん ていど  
○ 費用・負担の程度

#### だい ごうりてきはいりよ ぐたいれい 第6 合理的配慮の具体例

だい しめ ごうりてきはいりよ ぐたいてきばめん じょうきょう おう こと  
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、  
たよう こべつせい たか ぐたいれい つぎ  
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、きさい ぐたいれい だい しめ かじゅう ふたん さんざい  
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  
とを前提としていること、また、これらはあくまでもれいじ きさい  
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。

ごうりてきはいりよ あ う ぶつりてきかんきょう はいりよ ぐたいれい  
（合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例）

○ しせつ しきちない くるまいす ほこうきりようしゃ あ とう  
○ 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 とう と わた  
○ 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、バインダー等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、要約筆記、読み上げ、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。

○ 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。

○ 障害者から申し出があった際に、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、障害者から申し出があった際には、職員等が必要書類の  
だいひつ おこな  
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、  
つうじょう しょうがいしゃせんよう くかく しょうがいしゃせんよう くかく へんこう  
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  
にゆうかん みと  
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  
え ぜんてい しょうがい いいん りかい えんじょ もの どうせき みと  
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。