

基本方針改定に係る事業者団体等からの意見一覧

目次

一般社団法人	全国銀行協会	1
公益社団法人	日本医師会	6
公益社団法人	日本精神科病院協会	9
公益社団法人	日本薬剤師会	14
一般社団法人	日本映画製作者連盟	17

基本方針に関する御意見等（資料3 ヒアリング項目への回答）

団体名：一般社団法人 全国銀行協会

1.(1) アについて

（御意見等）

- ・ 基本方針「2(1) 不当な差別的取扱いの基本的な考え方」では、「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」との記載がある。金融機関においては、本人意思確認のため、当事者または当事者のご家族に障害の状況について確認が必要となる場合があるが、当事者側の認識によっては、お客さまに配慮不足と感じさせてしまうことも想定される。

このため、当事者の財産・利益を保護する際の確認は不当な差別的取扱いには当たらない旨を明記していただきたい。

（事例等）

- ・ 重度の障害で入院中の預金者のカード再発行のため、当該預金者の親が来店したが、預金者本人の意思確認のためご事情をお伺いしたところ、「言い辛いことを何度も説明させて配慮が足りない」とのご指摘をいただいてしまった。

1.(1) イについて

（事例等）

特にありません。

（御意見等）

特にありません。

1.(1) アについて

（御意見等）

特にありません。

（事例等）

特にありません。

1.(1) イについて

（事例等）

特にありません。

1.(1) ウについて

(御意見等)

- ・ 証拠や資料等の提示が求められることにより、事業者としてリスク回避等の観点からある程度画一的・統一的な対応をせざるを得なくなる可能性があり、かえってその場の状況に即した柔軟な対応や相互理解を目的とした話し合いによる解決を困難にする恐れがある。
- ・ また、顧客に対して開示していない情報や資料等の提示を求められる局面も想定され、実務が混乱する可能性もある。
- ・ このため、現行の枠組みを維持しつつ、一方で濫用的な事案の抑制をはかるべく、「正当な理由」や「過重な負担」について事例の蓄積・共有を行う、苦情・相談窓口を通じた事後的な解決手段の拡充を図るなどの施策を進めるのが適当と考える。
- ・ 仮に証拠の説明や資料の開示等を明記する場合には、実務が混乱することのないよう、「正当な理由」や「過重な負担」について、現在記載のある判断基準だけではなく、考え方の詳細や該当例、証拠資料に記載すべき事項や内容等について明確化し、広く周知等を図っていただきたい。

1.(1) エについて

(御意見等)

- ・ 不当な差別的取扱いにおける「正当な理由」や合理的配慮における「過重な負担」について事業者・障がい者の建設的な対話を促進させるためには、「正当な理由」や「過重な負担」に対する理解を一層深めることが必要である。
具体的には、「正当な理由」や「過重な負担」についてある程度統一的な目線・理解を持つようにするため、不当な差別的取扱いや合理的配慮の事例だけではなく、「正当な理由」や「過重な負担」に該当する事例の収集・蓄積を行い、情報還元いただきたい。

(事例等)

特にありません。

1.(2) アについて

(御意見等)

特にありません。

(事例等)

特にありません。

1.(2)イについて

(事例等)

特にありません。

1.(2)ウについて

(事例等)

特にありません。

1.(2)エについて

(御意見等)

1.(1)ウの回答をご参照。

1.(2)オについて

(御意見等)

- ・ 事業主が合理的配慮を提供するに当たっては、障害者等からの意見や要望等を聞くことが大切であり、障害者の方と対話の機会を設けること、その機会を継続することが有用である。
- ・ 「正当な理由」や「過重な負担」に該当する事例の収集・蓄積を行い、情報還元いただきたい(1(1)エの回答ご参照)。

(事例等)

- ・ 全銀協の会員銀行においては、例えば、障害者を講師に招き定期的な研修を実施したり、ATMなどのシステムの改修・構築等に当たり障害者の方の意見を聞いているなどの取組みを実施。
- ・ 業界としても、当局等が主催する障害者団体等との会合に全銀協が参加し、意見交換を行うとともに、障害者団体から寄せられた意見や要望を会員銀行に提供するなどの取組みを実施。

2.(1)について

(御意見等)

- ・ 相談の際は、当事者(障害者、事業主等)からのそれぞれの申出を踏まえ、双方が互いの事情を正しく理解し、建設的な対話が進むよう相談員に導いていただくことが重要である。

このため、相談窓口の一層の充実と併せ、相談員の方が障害者・事業主の双方と円滑にコミュニケーションをとれるようにするための態勢整備や相談員のスキル向上等を図っていただきたい。

- ・ 各地公体等の相談窓口の充実化が図られることにより、相談者のアクセス・利便性の向上等が期待される一方、地域間で相談対応のレベルに差が生じ、結果として求められる合理的配慮のレベル感に差が生じることが懸念される。

相談体制の拡充等の検討に当たってはそうした事態が生じないよう配慮いただきたい。

2.(2)アについて

(御意見等)

- ・ 障害者差別解消法の改正の趣旨や内容については、顧客・取引先など広く関係者に理解していただくことが必要である。このため、周知啓発活動に当たっては、一般事業主が今回の法改正について啓発活動ができるポスター、リーフレット等を作成いただき、必要に応じて利用できるようにしていただきたい。

2.(2)イについて

(御意見等)

- ・ 事例の収集・共有の一層の充実化を図るため、金融機関等事業主の事例を収集するだけでなく、例えば、地公体等の相談機関等に寄せられた事例を広く収集し、業態ごとに整理のうえ情報還元いただくなども検討いただきたい。
- ・ 合理的配慮に努めることによってかえってトラブルになった事例等もあり、そうした事例等を収集し、どのように対応することが望ましいかも含め広く情報提供していただきたい。
- ・ 合理的配慮の事例については内閣府において収集し、ウェブサイト等による情報提供に努めていただいているところであるが、情報提供に当たっては、業界別、障害の特性等別に表示いただくなど一般事業者も利用しやすいかたちで提供いただきたい。
- ・ 不当な差別的取扱いにおける「正当な理由」や合理的配慮における「過重な負担」について事業者・障がい者の建設的な対話を促進させるためには、「正当な理由」や「過重な負担」に対する理解を一層深めることが必要である。具体的には、「正当な理由」や「過

「重なる負担」についてある程度統一的な目線・理解を持てるようにするため、不当な差別的取扱いや合理的配慮の事例だけでなく、「正当な理由」や「過重な負担」に該当する事例の収集・蓄積を行い、情報還元いただきたい。

3. について

(御意見等)

特にありません。

(以上)

基本方針に関する御意見等（資料3 ヒアリング項目への回答）

団体名：公益社団法人 日本医師会

1.(1) アについて

（事例）

介護施設を探す際に、「統合失調症」の診断と内服薬があるというだけで、本人の症状に関わらず、受入れを断られた事例がありました。

1.(1) イについて

（意見）

いわゆる、「間接差別」、「関連差別」、「複合差別」、「ハラスメント」についても、差別の概念に含まれるものとすべきとの意見については、賛成ですが、誰にでも分かりやすい情報発信が必要と考えます。

1.(1) アについて

（意見）

「正当な理由」の判断基準に、ばらつきが出ないように方策が必要と考えます。

1.(1) イについて

1.(1) ウについて

（意見）

「正当な理由」について根拠を交えて説明することに賛成いたします。必要性に応じて資料提出も行うことが望ましいと考えます。

1.(1) エについて

（意見）

事業者側が根拠や証拠を提示せずに拒否することは、あってはならないことであり、明確な説明が必要であると考えます。

また、事業者側も、拒否をしなくても受け入れることが出来るよう代替案を提示する努力が必要だと思えます。

1.(2)アについて

(意見)

ハードをソフトで補える部分も多々あるのではないかと考えます。

(事例)

難病の方の意思伝達装置や、ろうあ者に対しての手話通訳の派遣など、必要に応じて導入を行っています。

1.(2)イについて

(事例)

目や耳が不自由であることに、事業者が気づかない場合もあると考えます。

1.(2)ウについて

1.(2)エについて

(意見)

「正当な理由」を提示せずに拒否をするケースもあり得ると思いますので、追記するのは良いことと存じます。

1.(2)オについて

(意見)

障害者の状態(配慮すべき点や、どのような工夫や配慮があれば出来ることがあるかなど)について、事業者側がきちんと理解することが必要であると考えます。その内容を十分に確認せずして、建設的な話し合いはできないと思います。例えば、発達障害については、理解を得られにくいことが多いため、個々に違いがあることを知ることが必要と考えます。

2.(1)について

(意見)

行政機関等に分かりやすい総合窓口を設置し、スムーズな案内ができる体制をつくることが必要であると考えます。合理的配慮などについては、どのような方法、手段があるのか、まだまだ知らない事業所もあると思いますので、障害の種類に応じた具体的な例などのアド

バイスも行うべきと考えます。

2.(2)アについて

(意見)

障害者差別であることに気付かないような全体的な知識不足と、障害者に接する経験不足は大きく、具体的な例をポスターや映像、共生する環境設定などにより日頃から目にすることで、自然なものに変化していくと考えます。事業者側、障害者側双方に対しての広報誌などによる周知、また啓発週間や相談ダイヤルの設置等も有用であると考えます。

2.(2)イについて

(意見)

インターネット等で、実際にあった事例集や映像をいつでも閲覧できれば、事業者だけでなく、一般の市民にも分かりやすく、活用しやすいと考えます。

3.について

(意見)

事業者側が「気づき」を得ること、及び具体的な対応について学ぶ研修実施が重要であり、その際、外部講師の派遣が容易になることが必要だと思えます。相手の立場に立って共感し、想いやることで解決することも多く、あるべき理念や地域共生に関する教育が重要であると考えます。

(以上)

基本方針に関する御意見等（資料3 ヒアリング項目への回答）

団体名：公益社団法人 日本精神科病院協会

1.(1) アについて

（御意見等）後段の「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な措置は、不当な差別的取扱いではない」は、少々説明不足で分かりにくい。

（事例等）○精神疾患を理由に、悪性腫瘍の手術や人工透析を拒否され、必要な医療の提供を拒否された。

○精神疾患を理由に、身体科外来受診に際して、精神科病院関係者の同行を求められるといった条件を付けられた。

○行政窓口において、入院医療費関連の手続きに際して、自書困難な患者の代筆が認められず、手続きが行えなかった。

○居住先を探している際に、精神障害を理由に不動産屋で門前払いを受けることが多い。

○精神科病院受診中の患者が、夜間頭部外傷を負って脳震盪により意識レベルが低下しているにもかかわらず、受診した二次救急の病院から、かかりつけ医である精神科病院に対して、「精神科の患者は診られないから、今すぐ引き取ってほしい」との電話での要請があった。

○「ミスや患者からのクレームが多い看護職員がいるが、その分周囲の職員に負担やストレスがかかって困っている」との相談を、他院の管理者から受けていた。その職員と会う前に、ある日「当該職員が統合失調症であるとの診断書を持参したので、即刻解雇した。問題が解決してよかった」との報告を受けた。この場合、ミスの内容や業務に支障があるとの理由で解雇される事は、万やむを得ないかもしれないが、統合失調症であることを理由に解雇するのは、間違っている。

1.(1) イについて

（御意見等）「間接差別」、「関連差別」、「複合差別」、「ハラスメント」について、分かりづらい。「間接差別」、「関連差別」、「複合差別」については差別の概念に含めても差し支えないと考えるが、やはり何らかの定義づけは必要なのではないか。「ハラスメント」については、本来当事者の主観によるものであるため、第三者機関による客観的検証も必要なのでは。

(事例等) ○身体障碍により電車を利用して乗車介助を受ける際に、乗り換えの事を考えると8号車に乗車した方がスムーズなのに、1号車に乗るように指示された。当事者の利便性よりも鉄道事業者の都合を優先されたように感じた。

○障碍者用の駐車スペースに健常者(らしい人)が駐車していて、当事者の自動車が駐車できず困っている。

○義務教育課程で、普通学級と特別支援学級の交流会が設定されていたが、事前にどのような障碍を持っているかの十分な説明がなく、普通学級の生徒には分かりづらかった。「平等に接しましょう」と促されても、障害についての知識や理解が不足している普通学級の生徒の中には、差別的な或いは中傷とも取れる発言を行う者もいた。事実を隠して障碍を見えないようにするようなやり方は、間違っているのではないか。

1.(1) アについて

(御意見等) 「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」というのが、具体的にイメージできない。例えば、一般医療において、精神障碍者の診療を拒否するケースにおいても、“十分な疎通が取れないから、医療事故につながる懸念がある”というのは、正当な事由となり得るのか。

(事例等)

1.(1) イについて

(事例等)

1.(1) ウについて

(御意見等)

1.(1) エについて

(御意見等) 行政等に第三者的な仲裁機関を設け、両者の言い分を聞いたうえで、前向きな解決を図るべきだと考える。

(事例等)

1.(2) アについて

(御意見等) 合理的配慮については、「必要かつ適当な変更及び調整」は当然の事として同意する。ただし「均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」についての検討については、十分な議論や慎重な検証がなされたとは言い切れない側面もあるのではないかと考える。

(事例等) 「パニック障害の患者さんが、待合室で外来受診を待っている間に他の受診者が騒いだりするので、気分が悪くなった。この人の事をよく知っている外来スタッフが居て、空いている診察室に誘導して待機するように促した。」このケースでは、うまく合理的配慮がなされたとして、例示されるかもしれないが、この人の事をよく知っているスタッフが休業していたら、また空いている部屋がなかったら、合理的配慮がなされず、権利や利益が侵害されたことになるのか。特に精神障害においては、身体障害「運動器や感覚器の障害の場合のように、必要とされる「変更及び調整」が必ずしも明確とはならない場合も想定される。

1.(2) イについて

(事例等)

1.(2) ウについて

(事例等)

1.(2) エについて

(御意見等) 基本的には同意です。ただし、「提示可能な証拠となる資料」については、どのあたりまでの物を想定しているのでしょうか。常に資料を提示できるように保全しておく事が「過重な負担」とならないような検討も必要でないでしょうか。

1.(2)オについて

(御意見等)○第三者的な機関での絶え間ない検討が必要ではないでしょうか(社会保障審議会障害者部会等)。

○現場レベルでは、行政機関等の中立的な第三者機関の介在が必要ではないでしょうか。

(事例等)

2.(1)について

(御意見等)○「合理的配慮」そのものの理解や、その内容としての「必要かつ適当な変更及び調整」、「均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」あるいは「正当な理由」の判断に対して、事業者がこれらを促進することを支援する仕組みが必要となるのではないのでしょうか。

2.(2)アについて

(御意見等)○義務教育段階からの障害に対する理解に資する“障害教育”の充実。特に精神疾患、精神障害については、高等学校での教育が始まるが、もっと早い段階での教育が必要。

○単発的な研修やイベントだけではなく、障害者と触れ合う機会を増やす取組が必要。インクルーシブ教育の必要性を強調したい。

○YouTubeの活用等、視覚に訴えた資料を作成して、障害特性や合理的配慮の実際について可視化する取組み・工夫が必要。

2.(2)イについて

(御意見等)○必要時に必要な情報(事例集等)に速やかにアクセスできる体制を構築すること。

3. について

(御意見等)○マイナンバーカード普及推進を始めとする「デジタル社会の実現」に向けて、“デジタル弱者”である障害者に対する新たな社会的障壁を生じさせないための視点を基本方針に追加する必要がある。

○災害発生時において、障害者が差別を受けることなく生活できるための視点を基本方針に追加する必要がある。

(以上)

基本方針に関する御意見等（資料3 ヒアリング項目への回答）

団体名：公益社団法人 日本薬剤師会

1.(1) アについて

（御意見等）

特になし

（事例等）

薬局という特性上、不当な差別的取り扱いが生じにくいと考えている

1.(1) イについて

（事例等）

薬局においては障害の有無や程度にかかわらず対応する責務があり、こうした事例は生じにくい

（御意見等）

特になし

1.(1) アについて

（御意見等）

特になし

（事例等）

高度な設備などを要する調剤などの場合には、対応可能な別の薬局を紹介する等の措置を講じることがあるが、これは障害を理由としたものではない

1.(1) イについて

（事例等）

特になし

1.(1) ウについて

（御意見等）

尤もと考える

1.(1) エについて

(御意見等)

対話を行う環境を慎重に配慮する必要がある。また、可能であれば第三者も同席して相互に理解を深めることも考慮すべきと思う

(事例等)

特になし

1.(2)アについて

(御意見等)

分かりにくい点はない

(事例等)

薬局においては、薬を適切に使用するという観点から、薬の特徴や効能・効果、服用方法などを理解いただくために文書や視覚的資料が用いられることが多く、また薬の識別の点からも、視覚障害への対応に難しさがある。言葉による説明はもとより、点字シールや音声などの対応がなされているが、介助者が同伴していない利用者については、適切な薬の使用は担保できても、十分な説明という点では満足いただけていないケースもあると感じている。

1.(2)イについて

(事例等)

特に社会的に弱い立場の方で障害を有する方への対応には、より慎重にプライバシーに配慮した対応が必要であると考え

1.(2)ウについて

(事例等)

過重な負担を説明して利用を断るような対応は無いと考える

1.(2)エについて

(御意見等)

本人が納得する材料の提供は必要と考える

1.(2)オについて

(御意見等)

事業者側が障害者の特性を十分に理解する事が前提となると考える

(事例等)

特になし

2.(1)について

(御意見等)

薬局という事業の特性から、障害を理由とする差別に関して行政機関に相談が必要になる可能性は低いと思う。一方、一般的な事業者の立場としては、利用者と事業者との間にトラブルが生じた場合など、第三者の立場で解決に向けて関わっていただける相談窓口や体制があると望ましい。

2.(2)アについて

(御意見等)

具体的な事例を示すことで、事業者側が障害者の内面的な障害をも理解して対応する必要がある。

2.(2)イについて

(御意見等)

具体的である必要があるが、その具体性がかえって差別を生むようなことのないような配慮が求められると考える

3.について

(御意見等)

特になし

I (以上)

基本方針に関する御意見等（資料3 ヒアリング項目への回答）

団体名：一般社団法人 日本映画製作者連盟

1.(1) アについて

（御意見等）

特にございません。

（事例等）

障害者側より「邦画に字幕を付けて欲しい」という要望書を頂いたことはあります。

1.(1) イについて

（事例等）

特にございません。

（御意見等）

明確な定義がないとその判断は非常に難しいと思います。

1.(1) アについて

（御意見等）

何をもって「正当な理由」となりえるのか、その判断は難しく、逆に「正当な理由」にならない事例が別途必要だと思います。

（事例等）

特にございません。

1.(1) イについて

（事例等）

特にございません。

1.(1) ウについて

（御意見等）

各映画会社、及び個別作品ごとの事情もあり対応が異なるため、証拠となる資料の提供は困難だと思われるので、双方の建設的対話でご理解いただくのがいいと思います。

1.(1) エについて

(御意見等)

以下(2)オについてに記載しているものと同じです。

(事例等)

以下(2)オについてに記載しているものと同じです。

1.(2)アについて

(御意見等)

特にございません。

(事例等)

映画業界では2011年より映画上映における視聴覚障害者の視聴環境整備に本格的に取り組んできました。その中で開発された新システム「メガネで見る字幕ガイド」「スマホで聴く音声ガイド」により合理的配慮としての対応を進めています。

1.(2)イについて

(事例等)

特にございません。

1.(2)ウについて

(事例等)

特にございません

1.(2)エについて

(御意見等)

各映画会社、及び個別作品ごとの事情もあり対応が異なるため、説明及び資料提供は困難です。

1.(2)オについて

(御意見等)

事業者側(映画業界)と障害者側との双方の建設的対話を行うため、それぞれの団体からの理事で構成される、NPOメディア・アクセス・サポートセンター(以下MASC)が2009年設立されています。MASCのような事業者側と障害者側との架け橋的法人が様々な業界で必要ではないでしょうか。

(事例等)

2015年09月：経済産業省 平成27年度コンテンツ産業強化対策支援事業 実施
事業者側と行政、障害者側との有識者会議が行われ、映画上映における視聴環境整備に関する方向性(合理的配慮)が決まりました。

2.(1)について

(御意見等)

現在、テレビ放送においては一律、バリアフリー化に関する予算が計上されておりますが、映画上映については、日本芸術文化振興会にて一部作品にのみバリアフリー化に関する助成が行われています。放送と同じように、申請すれば全ての作品が助成されるような仕組みを希望します。

2.(2)アについて

(御意見等)

映画業界で進めてきた取り組みを知らない障害者もまだまだ居ますので、行政も率先して広報で後押しをして頂きたいと思います。

2.(2)イについて

(御意見等)

様々な業界における、合理的配慮の事例などが掲載されたガイドラインがあれば活用できると思います。

3.について

(御意見等)

事業者にこれから義務を課す以上、行政は確実に現在の義務を実行して頂きたいと思えます。残念ながら、行政が主体となって行う映像配信等、視聴覚障害者がアクセス出来る状態には殆どなっておりません。

(以上)