

障害者差別解消法に係る相談事例等に関する調査について

平成 28 年 4 月、障害者差別解消法が施行され、同法の更なる普及啓発と適切な運用のため、再度の周知と障害者差別解消法に係る相談事例等に関する調査のお願いをさせていただきたく、ご連絡させていただきました。

相談事例等に係る調査に関しましては、障害者の方への「不当な差別的取扱い」「合理的配慮の提供」「環境の整備」に関するものとなっており、これらの事例について、特に、雇用関係ない社外の障害者の方（消費者等）に対するものを収集させていただいております。

任意のご協力依頼となりますが、障害者差別の解消に向け、多くの団体様・企業様にご協力依頼及び周知をいただけますと幸いです。

何卒よろしくお願ひいたします。

ご不明な点等ございましたらお問い合わせください。

よろしくお願ひいたします。

<回答要領>

■回答期限：令和 3 年 9 月 24 日（金）15 時厳守

■回答先：経済産業省経済産業政策局経済社会政策室

大羽<oba-mayu@meti.go.jp>

小林<kobayashi-haruka@meti.go.jp>

■提出資料：令和元年度（令和 2 年 4 月～令和 3 年 3 月）を対象期間とし、下記に掲げる相談事例等（相談を受けた事例や自発的に行った好事例など）について指定の様式に記入したもの。

- 「事業者による不当な差別」
- 「事業者による合理的配慮」
- 「事業者による環境の整備」

■備考：

・広く情報共有することが望ましいものや特徴的なもののみを記入してください。（全件調査ではありません。）

・該当事項が無い場合は回答不要。

経済産業省 製造産業局

※調査票指定様式の請求は日本ジュエリー協会事務局まで。（jjapress@jja.ne.jp 宛）

折り返しファイルをお送りいたします。

平成28年4月、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「障害者差別解消法」という。）が施行されておりますが、同法の更なる普及啓発と適切な運用のため、以下の御協力をお願いします。

1. 貴団体の加盟企業等に対する障害者差別解消法の再周知要請

平成27年11月、当省は、障害者差別解消法に基づき、「経済産業省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」（平成27年経済産業省告示第250号。以下、「対応指針」という）を策定、公表しております。当該対応指針の内容について貴団体の加盟企業等に対し、再度伝達いただくとともに、障害者差別解消法の趣旨に沿った運用がなされるよう周知をお願いします。

2. 貴団体の加盟企業等における「合理的配慮の提供」等における相談事例等の収集

障害者差別解消法の運用をさらに実効性のあるものとしていくため、「不当な差別的取扱い」、「合理的配慮の提供」、「環境の整備」に関する相談事例等を収集させていただきます。つきましては、貴団体の加盟企業等において把握されている相談事例等のうち、広く情報共有することが望ましいものや特徴的なものがございましたら、別添の調査票に記入の上、以下の要領にてメールでご提出ください。（対象期間：令和2年4月～令和3年3月）

【回答要領】

・回答期限：令和3年9月24日（金）15時（該当事例が無い場合は回答不要）

・回答先：経済産業省経済産業政策局経済社会政策室

大羽<oba-mayu@meti.go.jp>、 小林<kobayashi-haruka@meti.go.jp>

・問合せ先：内閣府 令和3年度障害者差別解消法の施行状況等に関する調査事務局

電話番号：03-6825-1759/E-mail：aed-chosa@surece.co.jp

電話受付日時：平日 9:30～17:00/メール受付日時：月～金 9:30～17:00

※緊急事態宣言が発出されている期間は、メールでの問合せを基本とさせていただきます。電話での相談が必要な場合は、メールにてその旨及び連絡先を連絡頂ければ、調査事務局より、のちほど電話にて御連絡をさせていただきます。

3. 貴団体の加盟企業等に対する障害者雇用促進法の再周知要請

障害者差別解消法と同じく、障害者の雇用の促進等に関する法律の一部を改正する法律（平成25年法律第46号。）についても、平成28年4月に施行されています。

同法は、事業主の障害者に対する差別の禁止及び合理的配慮の提供義務を定めております。同法についても、障害者差別解消法と併せて貴団体の加盟企業等に対し、再度の周知をお願いします。

4. 貴団体の加盟企業等に対する「電話リレーサービス」の周知要請

聴覚や発話に障害のある方による電話の利用の円滑化のため、手話通訳者などがオペレータとして、聴覚や発話に障害のある方と耳のきこえる方の意思疎通を仲介する「電話リレーサービス」が、公共インフラ化されることとなりました（「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」が令和2年12月1日に施行）。

2021年7月1日のサービス開始を目指しており、周知をお願いします。

【添付資料】

- ・別添「調査票」

【参考資料】

- ・参考1 「障害者差別解消法【合理的配慮の提供等事例集】」
<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/example.html>
- ・参考2 「障害者差別解消法リーフレット」
https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/pdf/gouriteki_hairyo/print.pdf
- ・参考3 「経済産業省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」
https://www.meti.go.jp/policy/economy/jinzai/shougai/downloadfiles/ts_meti.pdf
- ・参考4 「障害者雇用促進法改正法パンフレット」
<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11600000-Shokugyouanteikyoku/0000099915.pdf>
- ・参考5 「電話リレーサービス」（総務省 HP）
https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/telephonerelay/index.html

(お問い合わせ先)

経済産業省経済産業政策局経済社会政策室 担当：大羽、小林

電話：03-3501-2259（直通）

FAX：03-3501-0382

製造産業局生活製品課 担当：山本、岩崎

電話：03-3501-0969（直通）

FAX：03-3501-0316

同一場面における
不当な差別的取扱い／合理的配慮の提供／環境の整備の事例

公共施設を利用したいのだが、車イスを使っているため出入口にある段差を乗り越えることができないので、職員に手伝ってほしい

<不当な差別的取扱い>

⇒ 正当な理由なく障害者の利用を拒む。

<合理的配慮の提供>

⇒ 職員が段差を乗り越える手伝いをする。

⇒ 段差に携帯スロープを架ける。

<環境の整備>

⇒ 携帯スロープを購入する。

⇒ 改修工事により出入口の段差を解消してバリアフリー化する。

申込手続を行うときに、視覚障害があるため自筆では書類に記入することができないので、店員に代筆してほしい。

<不当な差別的取扱い>

⇒ 正当な理由なく障害者の申込みを拒む。

<合理的配慮の提供>

⇒ 本人の意向を確認しながら店員が代筆する。

<環境の整備>

⇒ 申込手続における適切な代筆の仕方について店員研修を行う。

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）

※本法の一部改正法を令和 3 年 6 月 4 日付けで公布した（施行日：公布の日から起算して 3 年を超えない範囲内において政令で定める日）。以下の条文は改正前のもの。

（社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備）

第五条 行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。

（行政機関等における障害を理由とする差別の禁止）

第七条 行政機関等は、その事務又は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。

2 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、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をしなければならない。

（事業者における障害を理由とする差別の禁止）

第八条 事業者は、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。

2 事業者は、その事業を行うに当たり、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をするように努めなければならない。

（相談及び紛争の防止等のための体制の整備）

第十四条 国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に的確に応ずるとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう必要な体制の整備を図るものとする。

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）

第2 行政機関等及び事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する共通的事項

2 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

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、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、障害者を、問題となる事務・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言える場合である。行政機関等及び事業者においては、正当な理由に相当するか否かについて、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、損害発生の防止等）及び行政機関等の事務・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。行政機関等及び事業者は、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。

3 合理的配慮

(1) 合理的配慮の基本的な考え方

ア 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、行政機関等及び事業者に対し、その事務・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、必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）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、行政機関等及び事業者の事務・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・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。

イ 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、「(2) 過重な負担の基本的な考え方」に掲げた要素を考慮し、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。

現時点における一例としては、

- ・車椅子利用者のために段差に携帯スロープを渡す、高い所に陳列された商品を取って渡すなどの物理的環境への配慮
- ・筆談、読み上げ、手話などによるコミュニケーション、分かりやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通の配慮
- ・障害の特性に応じた休憩時間の調整などのルール・慣行の柔軟な変更

などが挙げられる。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。内閣府及び関係行政機関は、今後、合理的配慮の具体例を蓄積し、広く国民に提供するものとする。

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。

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、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。

エ 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（「第5」において後述）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。

(2) 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、行政機関等及び事業者において、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。行政機関等及び事業者は、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・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）
- 費用・負担の程度
- 事務・事業規模
- 財政・財務状況

第5 その他障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する重要事項

1 環境の整備

法は、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（いわゆるバリアフリー法に基づく公共施設や交通機関におけるバリアフリー化、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）については、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環境の整備として実施に努めることとしている。新しい技術開発が環境の整備に係る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、環境の整備には、ハード面のみならず、職員に対する研修等のソフト面の対応も含まれることが重要である。

障害者差別の解消のための取組は、このような環境の整備を行うための施策と連携しながら進められることが重要であり、ハード面でのバリアフリー化施策、情報の取得・利用・発信におけるアクセシビリティ向上のための施策、職員に対する研修等、環境の整備の施策を着実に進めることが必要である。