

## 【別紙】

# 障害者差別の解消に係る相談事例等に関する調査

### 回答に当たっての留意事項

- (1) 本調査は全件調査ではありませんが、把握された相談事例等（相談を受けた事例や自発的に行った好事例など）について幅広く御登録願います。事例につきましては、内閣府 HP に公表しているデータベースや、内閣府において公表している「合理的配慮の提供等事例集」に登録させていただきますので、事例の内容は、可能な限り具体的かつ詳細に御記入ください。
- (2) 障害者差別解消法の対象外である雇用、就業における事例は除きます。
- (3) 特定の障害者、事業者、職員などの識別ができないよう御記入ください。
- (4) 各主務大臣（事業分野所管府省庁等）におかれましては、事業者によるものに関する相談事例等について、業界団体等を通じて積極的に収集いただきますよう、お願いします。特に下記については、「生活の身近な場面での事例紹介の充実を図ってほしい」との声もあるため、御協力をお願いするものです。

<生活に密着している業種・事業の具体例> ※事業分野別相談窓口（対応指針関係）掲載順

- ・ 鉄道、乗合バス等（国土交通省）
- ・ 小売業等（経済産業省等）
- ・ 飲食店等（農林水産省等）
- ・ 映画館、劇場等（厚生労働省）
- ・ 旅館、ホテル等（厚生労働省等）
- ・ フィットネスクラブ、遊園地等（経済産業省）
- ・ 学習塾、習い事教室（経済産業省）
- ・ スポーツ施設、スポーツ興行等（文部科学省等）

## 1. 提出資料

令和5年度（令和5年4月～令和6年3月）を対象期間とし、経済産業省所管事業分野における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、別添の調査票に御記入ください。

- (項目1) 障害者に対する「**不当な差別的取扱い**」に関する相談事例等  
・事例の取組主体「行政機関等」、「事業者」
- (項目2) 障害者に対する「**合理的配慮の提供**」に関する相談事例等  
・事例の取組主体「行政機関等」、「事業者」
- (項目3) 障害者に対する「**環境の整備**」に関する相談事例等  
・事例の取組主体「行政機関等」、「事業者」
- ※ 相談事例が障害者の性別や年齢等に関する事例（\*）と考えられる場合は、該当項目を選択（問5）  
  
（\*）例えば、障害者であることに加えて、女性であることを理由として問題が生じたと考えられるような事例
- ※ 相談事例が新型コロナウイルスに関連した事例の場合は、該当項目を選択（問6）

## 2. 回答の提出期限

令和6年11月8日(金)17:00 締切

## 3. 回答の提出方法

- エクセル形式の調査票を電子媒体により、下記事務局へ電子メールにて御提出ください。
- 調査票のファイル名は、団体名等に変更して御送付をお願いいたします。

例) 【●● (団体名等)】 調査票.xlsx ⇒ 【内閣府】 調査票.xlsx

## 4. 提出先メールアドレス

<内閣府 令和6年度 障害者差別の解消の推進に関する取組状況調査 事務局>

E-mail : [shougaisabetsu@cz-wee.com](mailto:shougaisabetsu@cz-wee.com), [bzl-syogaisya@meti.go.jp](mailto:bzl-syogaisya@meti.go.jp)

## 5. 回答に当たっての留意事項

- 調査票のファイルが開かない場合は、調査事務局まで御連絡ください。
- 調査票のファイルを開いた際、「保護されたビュー」と表示される場合は、通知バーの「編集を有効にする」をクリックし、編集・保存・印刷が可能なファイルとしてください。
- 回答に漏れや不整合がある場合、調査事務局よりお問合せをさせていただく場合がございます。

## 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。

### <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。

### <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。

※ おおよその考え方としては、一定の設備や組織・人員等の環境のもとで、個別の求めやあらかじめの申出に応じて対応するものが合理的配慮の提供であり、不特定多数向けに、設備や組織・人員等の確保など対応体制面の事前の改善措置を行うものが環境の整備です。

### 【参考】

- 障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト  
<https://shougai-sabetukaishou.go.jp/>
- 合理的配慮の提供等事例集  
<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/example.html>

## 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な事項

#### 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。



## 事例収集データベース掲載イメージ（一例）

- 事例：合理的配慮の提供
- 障害種別：聴覚障害
- 障害者の性別：男性
- 障害者の年齢：50代
- 事例が生じた場面：その他（法律相談）
- 性別・年齢等との関係：なし
- 新型コロナウイルス感染症との関係：なし
- 事例の内容・経緯・背景
  - ・ 聴覚障害のある50代男性（以下「相談者」という）から、HPの問合せフォームに「聴覚に障害があるのだが、法律相談を申し込みたい。相談する際には手話で対応してもらえないか。」との連絡があった。
    - 事案の発生した場面・背景、相談者の困りごとの内容等を可能な限り詳細かつ具体的に記載。
    - 障害者の性別や年齢等に特有の事例である場合には、そのように判断した理由が明らかになるよう補足する。
- 事例を解決するための対応
  - ・ 相談者に対し、法律相談予定日までの期日や費用面を踏まえると手話通訳を利用した法律相談を行うことは困難だが、代替手段として筆談を交えた対応は可能である旨を提案し、相談者の了解を得た。また、同事務所では通常、事前の本人確認等を電話で行っていたが、本人の希望に応じてメールによる確認を行うこととした。
    - 障害者からの申出に対する内容をどのようなプロセスで進めたのか、特に以下の事項が明らかになるよう留意しつつ、順を追って具体的に記載。
      - ・ 障害者からの申し出内容に対し、組織内でどのような検討を行い、どのような措置を講じたのか、その内容
      - ・ 障害者からの申出内容が合理的配慮の範囲に該当するか否かの検討や、代替措置の検討・提案も行った場合には、その内容
    - 個別の障害者への対応を契機に、合理的配慮の提供に加えて、環境の整備を行った場合には、どのような整備を行ったかも併せて記載。

- 対応後の状況
  - ・ メールにて事前の確認を行った上で、当日は筆談を交えながら法律相談を行った。
    - ▶ 改善された点や解決したのか否か（否であればなぜか）など、対応後の状況を具体的に記載。

事例収集データベース掲載イメージ（一例）

- 事例：合理的配慮の提供／環境の整備
- 障害種別：視覚障害
- 障害者の性別：女性
- 障害者の年齢：30代
- 事例が生じた場面：その他（銀行業）
- 性別・年齢等との関係：なし
- 新型コロナウイルス感染症との関係：なし
- 事例の内容・経緯・背景
  - ・ 視覚障害のある30代女性から、銀行のヘルプデスクに「銀行のウェブサイトから振込手続きを行いたいのだが、スクリーンリーダーでは振込ボタンが確認できない。ウェブサイトを改修してほしい。」との電話相談があった。
    - 事案の発生した場面・背景、障害者からの申出内容を可能な限り詳細かつ具体的に記載。
    - 障害者の性別や年齢等に特有の事例である場合には、そのように判断した理由が明らかになるよう補足する。
- 事例を解決するための対応
  - ・ ウェブサイトの改修には一定期間を要することが見込まれたことから、ヘルプデスク担当者は代替手段として電話での振込手続き方法を案内し、相談者の了解を得た。
  - ・ また、本件対応の後、スクリーンリーダーに対応した形式となるようウェブサイトの改修を行った。
    - 障害者からの申出に対する内容をどのようなプロセスで進めたのか、特に以下の事項が明らかになるよう留意しつつ、順を追って具体的に記載願います。
      - ・ 障害者からの申し出内容に対し、組織内でどのような検討を行い、どのような措置を講じたのか、その内容
      - ・ 障害者からの申出内容が合理的配慮の範囲に該当するか否かの検討や、代替措置の検討・提案も行った場合には、その内容
    - 個別の障害者への対応を契機に、合理的配慮の提供に加えて、環境の整備を行った場合には、どのような整備を行ったかも併せて記載。

- 対応後の状況
  - ・ ウェブサイト改修後、同様の相談は届いていない。今後も引き続きウェブアクセシビリティ対応を進める予定。
    - 改善された点や解決したのか否か（否であればなぜか）など、対応後の状況を具体的に記載。

事例収集データベース掲載イメージ（一例）

- 事例：不当な差別的取扱い／環境の整備
- 障害種別：知的障害
- 障害者の性別：男性
- 障害者の年齢：10代
- 事例が生じた場面：行政・公共施設
- 性別・年齢等との関係：なし
- 新型コロナウイルス感染症との関係：なし
- 事例の内容・経緯・背景
  - ・ 知的障害のある10代男性の保護者から、市役所の障害者差別に係る相談窓口に対し以下の相談があった。
    - 市立公園のゴーカートに息子が一人で乗りたいと申し出たところ、危険だからという理由で乗車を断られてしまった。見た目だけで判断されたようで本人は傷ついている。今後の対応を考えてもらいたい。
      - 事案の発生した場面・背景、相談者の困りごとの内容等を可能な限り詳細かつ具体的に記載。
      - 障害者の性別や年齢等に特有の事例である場合には、そのように判断した理由が明らかになるよう補足する。
- 事例を解決するための対応
  - ・ 市の窓口は本人及び保護者と協議の場を設け、市の対応について意見聴取を実施。
  - ・ その後、当該公園の指定管理者と協議を実施。指定管理者側からは、事故が発生しないか不安になったため乗車を断ったが、具体的なリスクが見込まれていた訳ではなかったとの説明があった。
  - ・ 漠然とした安全性の問題を理由に障害者へのサービス提供を断ることは不当な差別的取扱いに該当すると考えられたことから、法や対応要領の趣旨と前述の協議の内容を踏まえ、今後は、障害の有無等にかかわらず、操作・ルールの説明と試乗を行った上で、一人で乗ることが危険かどうかを個別に判断することを標準的な対応とする旨を、指定管理者の職員向けマニュアルに記載することとした。
    - 相談を受けた事例を記入する場合は、相談対応をどのようなプロセスで進めたの

か、特に以下の事項が明らかになるよう留意しつつ、順を追って具体的に記載。

- ・相手方に対し事情聴取等を行った場合には、その内容
- ・対応に当たり他の部局、障害者差別解消支援地域協議会や国や他の地方公共団体等連絡調整等を行った場合には、どのような機関が関与し、それぞれどのような対応を取ったのか、その内容
- ・検討等を行った結果、相談者や相手方に対し講ずることとなった措置（障害者差別解消法に関連して行った助言、指導等の内容や、是正措置の検討・提案をした場合はその内容等）
- ・個別の障害者への対応を契機に環境の整備（設備の改善や社内マニュアルの変更等）が行われた場合には、どのような整備が行われたかも併せて記載。

● 対応後の状況

- ・指定管理者との協議結果と今後の対応について相談者に連絡し、理解を得た。
  - 改善された点や解決したのか否か（否であればなぜか）など、対応後の状況を具体的に記載。