

# けいざいさんぎょうしょうしょかんじぎょうぶんや 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 かん たいおうししん 関する対応指針

けいざいさんぎょうだいじんりんじだいり  
経済産業大臣臨時代理

こくむだいじん やまもと さなえ  
国務大臣 山本 早苗

## だい しゅし 第1 趣旨

### 1 しょうがいしゃさべつかいしょうほう せいいてい けいい 1 障害者差別解消法の制定の経緯

わ くに へいせい ねん しょうがいしゃ けんり かん じょうやく い か けんりじょうやく しょうめい  
我が国は、平成19年に障害者の権利に関する条約（以下「権利条約」という。）に署名  
して以来、しょうがいしゃきほんほう しょうわ ねんほうりつだい ごう かいせい ほん ことくないほう せいびとう  
しょうがいしゃきほんほう（昭和45年法律第84号）の改正を始めとする国内法の整備等を  
すす しょうがい りゆう さべつ 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  
進めてきた。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、  
い か ほう しょうがいしゃきほんほう さべつ きんし きほんげんそく ぐたいか  
以下「法」という。）は、障害者基本法の差別の禁止の基本原則を具体化するものであり、  
すべ こくみん しょうがい う む わ へだ そうご じんかく こせい さんちょう  
全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重  
あ きょうせい しゃかい じつげん む しょうがいしゃさべつ かいしょう すいしん もくてき  
し合いながら共生する社会の実現に向け、障害者差別の解消を推進することを目的とし  
て、へいせい ねん せいいてい  
て、平成25年に制定された。

### 2 ほう きほんてき かんが かつ 2 法の基本的な考え方

- (1) ほう たいしょう しょうがいしゃ しょうがいしゃきほんほうだい じょうだい ごう きてい しょうがいしゃ  
(1) 法の対象となる障害者は、障害者基本法第2条第1号に規定する障害者、すなわ  
ち、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 へつたつしょうがい ふく ほか しんしん きのう しょうがい  
「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  
い か しょうがい そうしょう もの しょうがいおよ しゃかいてきしょうへき けいぞくてき  
(以下「障害」と総称する。)がある者であって、障害及び社会的障壁により継続的に  
にちじょうせいかつまた しゃかいせいかつ そうとう せいげん う じょうたい しょうがいしゃ  
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もの」である。これは、障害者  
にちじょうせいかつまた しゃかいせいかつ う せいげん 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 へつたつ  
が日常生活又は社会生活において受ける制限は、身体障害、知的障害、精神障害（発達

しょうがい ふく ほか しんしん きのう しょうがい なんびょう きいん しょうがい ふく きいん  
障害を含む。)その他の心身の機能の障害(難病に起因する障害を含む。)のみに起因  
するものではなく、しゃかい さまざま しょうへき そうたい しょう  
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「しゃかい かんが かた ふ  
社会モデル」の考え方を踏まえている。したがって、ほう たいしょう しょうがいしゃ  
法が対象とする障害者は、  
しょうがいしゃてちょう しょじしゃ かぎ  
いわゆる障害者手帳の所持者に限られない。なお、こうじのうきのうしょうがい せいしんしょうがい  
高次脳機能障害は精神障害に  
ふく  
含まれる。

(2) ほう にちじょうせいかつおよ しゃかいせいかつぜんばん かかわ ぶんや ひろ たいしょう  
法は、日常生活及び社会生活全般に係る分野を広く対象としている。ただし、じ  
ぎょうしゃ じぎょうぬし たちば ろうどうしゃ たい おこな しょうがい りゆう さべつ かいしょう  
業者が事業主としての立場で労働者に対して行う障害を理由とする差別を解消する  
ための措置については、そち ほうだい じょう しょうがいしゃ こよう そくしんどう かん ほうりつ しょうわ  
ねんほうりつだい ごう さだ  
年法律第123号)の定めるところによることとされている。

### 3 たいおうししん いちづ 対応指針の位置付け

この指針(以下「たいおうししん  
ししん い か たいおうししん  
指針」という。)は、ほうだい じょうだい こう きてい もと しょうがい  
法第11条第1項の規定に基づき、また、しょうがい  
りゆう さべつ かいしょう すいしん かん きほんほうしん へいせい ねん がつ にちかくぎけつてい い か きほん  
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。以下「基本  
ほうしん  
方針」という。)に即して、そく ほうだい じょう きてい じこう かん けいざいさんぎょうしょう しょかん ぶんや  
法第8条に規定する事項に関し、経済産業省が所管する分野  
じぎょうしゃ い か じぎょうしゃ てきせつ たいおう ひつよう じこう さだ  
における事業者\*(以下「事業者」という。)が適切に対応するために必要な事項を定めた  
ものである。

\* たいしょう じぎょうしゃ しょうぎょう ほか じぎょう おこな もの ちほうこうきょうだんたい けいせい きぎょうおよ こうえいきぎょうがたちほうどくりつ  
対象となる事業者は、商業その他の事業を行う者(地方公共団体の経営する企業及び公営企業型地方独立  
ぎょうせいほうじん ふく くに どくりつぎょうせいほうじんとう ちほうこうきょうだんたいおよ こうえいきぎょうがたいがい ちほうどくりつぎょうせいほうじん のぞ  
行政法人を含み、国、独立行政法人等、地方公共団体及び公営企業型以外の地方独立行政法人を除く。)であり、  
もくてき えいり ひえいり こじん ほうじん べつ と どうしゅ こうい はんぶくけいぞく いし おこな もの  
目的の営利・非営利、個人・法人の別を問わず、同種の行為を反復継続する意思をもって行う者である。したがっ  
たと いっぱんしゃだんほうじん いっぱんざいだんほうじん こうえきしゃだんほうじん こうえきざいだんほうじん こじん じぎょうしゃ たいか え むほうしゅう じぎょう  
て、例えば、一般社団法人や一般財団法人、公益社団法人や公益財団法人、個人事業者や対価を得ない無報酬の事業  
おこな もの ひえいり じぎょう おこな しゃかいふくしほうじん とくていひえいりかつどうほうじん たいしょう  
を行う者、非営利事業を行う社会福祉法人や特定非営利活動法人も対象となる。

### 4 りゅういてん 留意点

たいおうししん のぞ きさい ないよう じぎょうしゃ したが ばあい  
対応指針で「望ましい」と記載している内容は、事業者がそれに従わない場合であって

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。

事業者における障害者差別解消に向けた取組は、対応指針を参考にして、各事業者により自主的に取組が行われることが期待される。しかしながら、事業者による自主的な取組のみによっては、その適切な履行が確保されず、例えば、事業者が法に反した取扱いを繰り返し、自主的な改善を期待することが困難である場合など、経済産業大臣は、特に必要があると認められるときは、法第12条の規定により、事業者に対し、報告を求め、又は助言、指導若しくは勧告をすることができることとされている。

## 第2 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方

### 1 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

事業者は、法第8条第1項の規定のとおり、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。

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、

ふとう さべつてきとりあつか  
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。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、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、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)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。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) 不当な差別的取扱いの具体例

ふとう さべつてきとりあつか あ う ぐたいれい べっし だい  
不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は別紙のとおりである。なお、第2の1(2)  
しめ ふとう さべつてきとりあつか そうとう いな こべつ じあん  
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  
はんだん  
判断されることとなる。また、別紙に記載されている具体例については、正当な理由が  
そんざい ぜんてい れいじ きさい  
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。

## 2 合理的配慮

### (1) 合理的配慮の基本的な考え方

じぎょうしゃ ほうだい じょうだい こう きてい じぎょう おこな あ しょうがいしゃ  
事業者は、法第8条第2項の規定のとおり、その事業を行うに当たり、障害者か  
げん しゃかいてきしょうへき じょきよ ひつよう むね い し ひょうめい ばあい  
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  
じっし ともな ふたん かじゅう しょうがいしゃ けんりりえき しんがい  
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、とうがいしょうがいしゃ せいべつ ねんれいおよ しょうがい じょうたい おう しゃかいてきしょうへき じょきよ じっし  
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  
ひつよう ごうりてき はいりよ い か ごうりてきはいりよ つと  
について必要かつ合理的な配慮(以下「合理的配慮」という。)をするように努めなければ  
ならない。

けんりじょうやくだい じょう ごうりてきはいりよ しょうがいしゃ ほか もの びょうどう き そ  
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  
すべ じんけんおよ きほんてきじゅう きょうゆう また こうし かくほ ひつよう  
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、  
きんこう しつ また か ど ふたん か ていぎ  
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。

ほう けんりじょうやく ごうりてきはいりよ ていぎ ふ じぎょうしゃ たい じぎょう  
法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、事業者に対し、その事業を  
おこな あ ここ ばめん しょうがいしゃ げん しゃかいてきしょうへき じょきよ ひつよう  
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  
むね い し ひょうめい ばあい じっし ともな ふたん かじゅう  
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、<sup>しょうがいしゃ</sup>障害者の<sup>けんりりえき</sup>権利利益を<sup>しんがい</sup>侵害することとならないよう、<sup>しゃかいてきしょうへき</sup>社会的障壁の<sup>じょきよ</sup>除去の<sup>じっし</sup>実施について、<sup>ごうりてきはいりよ</sup>合理的配慮を<sup>おこな</sup>行<sup>もと</sup>うことを求めている。<sup>ごうりてきはいりよ</sup>合理的配慮は、<sup>しょうがいしゃ</sup>障害者が<sup>う</sup>受ける<sup>せいげん</sup>制限は、<sup>しょうがい</sup>障害のみに<sup>きいん</sup>起因するものではなく、<sup>しゃかい</sup>社会における<sup>さまざま</sup>様々な障壁と<sup>しょうへき</sup>相対する<sup>そうたい</sup>ことによって<sup>しょう</sup>生ずるものとのいわゆる「<sup>しゃかい</sup>社会モデル」の<sup>かんが</sup>考え方を<sup>かた</sup>踏まえた<sup>ふ</sup>ものであり、<sup>しょうがいしゃ</sup>障害者の<sup>けんりりえき</sup>権利利益を<sup>しんがい</sup>侵害することとならないよう、<sup>しょうがいしゃ</sup>障害者が<sup>ここ</sup>個々の<sup>ばめん</sup>場面において<sup>ひつよう</sup>必要としている<sup>しゃかいてきしょうへき</sup>社会的障壁を<sup>じょきよ</sup>除去するための<sup>ひつよう</sup>必要かつ<sup>ごうりてき</sup>合理的な<sup>とりくみ</sup>取組であり、その<sup>じっし</sup>実施に<sup>ともな</sup>伴<sup>ふたん</sup>う<sup>かじゆう</sup>負担が<sup>かじゆう</sup>過重でないものである。

<sup>ごうりてきはいりよ</sup>合理的配慮は、<sup>じぎょうしゃ</sup>事業者の<sup>じぎょう</sup>事業の<sup>もくてき</sup>目的・<sup>ないよう</sup>内容・<sup>きのう</sup>機能に<sup>て</sup>照らし、<sup>ひつよう</sup>必要と<sup>はんい</sup>される<sup>ほんらい</sup>範囲で<sup>ほんらい</sup>本来の<sup>ぎょうむ</sup>業務に<sup>ふずい</sup>付随するものに<sup>かぎ</sup>限られること、<sup>しょうがいしゃ</sup>障害者でない<sup>もの</sup>者との<sup>ひかく</sup>比較において<sup>どうとう</sup>同等の<sup>きかい</sup>機会の<sup>ていきよう</sup>提供を受けるためのものであること、<sup>じぎょう</sup>事業の<sup>もくてき</sup>目的・<sup>ないよう</sup>内容・<sup>きのう</sup>機能の<sup>ほんしつてき</sup>本質的な<sup>へんこう</sup>変更には<sup>およ</sup>及ばないことに<sup>りゆうい</sup>留意する<sup>ひつよう</sup>必要がある。

イ <sup>ごうりてきはいりよ</sup>合理的配慮は、<sup>しょうがい</sup>障害の<sup>とくせい</sup>特性や<sup>しゃかいてきしょうへき</sup>社会的障壁の<sup>じょきよ</sup>除去が<sup>もと</sup>求められる<sup>ぐたいてきばめん</sup>具体的<sup>じょうきょう</sup>場面や<sup>じょうきょう</sup>状況に<sup>おう</sup>応じて<sup>こと</sup>異なり、<sup>たよう</sup>多様かつ<sup>こべつせい</sup>個別性の<sup>たか</sup>高いものであり、<sup>とうがいしょうがいしゃ</sup>当該<sup>げん</sup>障害者が<sup>お</sup>現に<sup>お</sup>置かれて<sup>お</sup>いる<sup>じょうきょう</sup>状況を<sup>ふ</sup>踏まえ、<sup>しゃかいてきしょうへき</sup>社会的障壁の<sup>じょきよ</sup>除去のための<sup>しゅだんおよ</sup>手段及<sup>ほうほう</sup>び<sup>だい</sup>方法について、<sup>だい</sup>第2の2(2)「<sup>かじゆう</sup>過重な<sup>ふたん</sup>負担の<sup>きほんてき</sup>基本的な<sup>かんが</sup>考え<sup>かか</sup>方」に<sup>ようそ</sup>掲げた<sup>ごうりよ</sup>要素を<sup>だいだい</sup>考慮し、<sup>せんたく</sup>代替措置の<sup>ふく</sup>選択も<sup>そうほう</sup>含め、<sup>けんせつてきたいわ</sup>建設的<sup>そうごりかい</sup>対話による<sup>つう</sup>相互<sup>ひつよう</sup>理解を<sup>ごうりてき</sup>通じて、<sup>はんい</sup>必要かつ<sup>じゅうなん</sup>合理的な<sup>たいおう</sup>範囲で、<sup>だい</sup>柔軟に<sup>だい</sup>対応が<sup>だい</sup>なされるものである。さらに、<sup>ごうりてきはいりよ</sup>合理的<sup>ないよう</sup>配慮の<sup>ぎじゆつ</sup>内容は、<sup>しんてん</sup>技術の<sup>しゃかいじょうせい</sup>進展、<sup>へんかとう</sup>社会情勢の<sup>へんかとう</sup>変化等に<sup>おう</sup>応じて<sup>か</sup>変わり<sup>う</sup>得るものである。<sup>ごうりてきはいりよ</sup>合理的<sup>ていきよう</sup>配慮の<sup>あ</sup>提供に<sup>しょうがいしゃ</sup>当たっては、<sup>せいべつ</sup>障害者の<sup>ねんれい</sup>性別、<sup>ねんれい</sup>年齢、<sup>じょうたいとう</sup>状態等に<sup>はいりよ</sup>配慮するものとする。

なお、<sup>ごうりてきはいりよ</sup>合理的<sup>ひつよう</sup>配慮を<sup>しょうがいしゃ</sup>必要とする<sup>たすう</sup>障害者が<sup>みこ</sup>多数<sup>ばあい</sup>見込まれる<sup>しょうがいしゃ</sup>場合、<sup>かんけいせい</sup>障害者との<sup>かんけいせい</sup>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、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(言語通訳・手話通訳等を介するものを

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、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。

オ 同種の事業が行政機関等と事業者の双方で行われる場合は、事業の類似性を踏まえつつ、事業主体の違いも考慮した上での対応に努めることが望ましい。

## (2) 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、事業者において、具体的な検討をせずに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、具体的な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。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。

- 事業への影響の程度（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
- 事業規模
- 財務状況

## (3) 合理的配慮の具体例

合理的配慮の具体例は別紙のとおりである。なお、第2の2(1)イで示したとおり、合理的配慮は、具体的な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、掲載した具体例については、第2の2(2)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、事業者<sup>じぎょうしゃ</sup>に強制<sup>きょうせい</sup>する性格<sup>せいかく</sup>のものではないこと、また、それらはあくまでも例示<sup>れいじ</sup>であり、記載<sup>きさい</sup>されている具体例<sup>ぐたいれい</sup>に限<sup>かぎ</sup>られるものではないことに留意<sup>りゅうい</sup>する必要がある。事業者<sup>じぎょうしゃ</sup>においては、対応指針<sup>たいおうししん</sup>を踏まえ、具体的場面<sup>ふ</sup>や状況<sup>ぐたいてきばめん</sup>に<sup>じょうきょう</sup>応じて柔軟<sup>おう</sup>に対応<sup>じゅうなん</sup>することが期待<sup>きたい</sup>される。

### 第3 事業者<sup>じぎょうしゃ</sup>における相談体制<sup>そうだんたいせい</sup>の整備<sup>せいび</sup>

事業者<sup>じぎょうしゃ</sup>においては、障害者<sup>しょうがいしゃ</sup>及びその家族<sup>かぞく</sup>その他の関係者<sup>ほか</sup>からの相談等<sup>かんけいしゃ</sup>に的確<sup>そうだんとう</sup>に対応<sup>てきかく</sup>するため、既存<sup>きぞん</sup>の顧客相談窓口<sup>こきゃくそうだんまどぐち</sup>等の活用<sup>かつよう</sup>や窓口<sup>まどぐち</sup>の開設<sup>かいせつ</sup>により相談窓口<sup>そうだんまどぐち</sup>を整備<sup>せいび</sup>することが重要<sup>じゅうよう</sup>である。

また、ホームページ<sup>とう</sup>等<sup>かつよう</sup>を活用し、相談窓口<sup>そうだんまどぐち</sup>等<sup>かん</sup>に関する情報<sup>じょうほう</sup>を周知<sup>しゅうち</sup>することや、相談時<sup>そうだん</sup>の配慮<sup>はいりょ</sup>として、対面<sup>たいめん</sup>のほか、電話<sup>でんわ</sup>、FAX<sup>でんし</sup>、電子メール<sup>しょうがい</sup>などの障害<sup>とくせい</sup>の特性<sup>おう</sup>に応じた多様<sup>たよう</sup>な手段<sup>しゅだん</sup>を用意<sup>ようい</sup>しておくことが望<sup>のぞ</sup>ましい。

### 第4 事業者<sup>じぎょうしゃ</sup>における研修<sup>けんしゅう</sup>・啓発<sup>けいはつ</sup>

事業者<sup>じぎょうしゃ</sup>においては、障害者<sup>しょうがいしゃ</sup>に対して適切<sup>たい</sup>に対応<sup>てきせつ</sup>し、また、障害者<sup>しょうがいしゃ</sup>及びその家族<sup>かぞく</sup>その他の関係者<sup>ほか</sup>からの相談等<sup>かんけいしゃ</sup>に的確<sup>そうだんとう</sup>に対応<sup>てきかく</sup>するため、研修<sup>けんしゅう</sup>・啓発<sup>けいはつ</sup>の機会<sup>きかい</sup>の確保<sup>かくほ</sup>が重要<sup>じゅうよう</sup>なことから、このような研修等<sup>けんしゅうとう</sup>を通じて、相談事例<sup>つう</sup>の共有<sup>そうだんじれい</sup>や法<sup>きょうゆう</sup>の趣旨<sup>ほう</sup>の普及<sup>しゅし</sup>を図るとともに、障害<sup>ふきゆう</sup>に関する理解<sup>ほか</sup>の促進<sup>しょうがい</sup>に努めるものとする。

### 第5 経済産業省<sup>けいざいさんぎょうしょうしよ</sup>所管事業分野<sup>かんぎょうぶんや</sup>における相談窓口<sup>そうだんまどぐち</sup>

(対応指針<sup>たいおうししん</sup>全般<sup>ぜんぱん</sup>に係<sup>かか</sup>るもの)

けいざいさんぎょうしょう ほんしょう けいざいさんぎょうせいさくきょく さんぎょうじんざいせいさくたんとうさんじかんしつ  
 ○経済産業省 本省 経済産業政策局 産業人材政策担当参事官室

けいざいさんぎょうしょう ちほうしぶんぶきょく べつびょう  
 ○経済産業省 地方支分部局 (別表)

けいざいさんぎょうきょく そうむきかくぶ そうむか  
 経済産業局 総務企画部 総務課

さんぎょうほあんかんとくぶ かんりか  
 産業保安監督部 管理課

ないかくふ おきなわそうごうじむきょく けいざいさんぎょうぶ せいさくか  
 ○内閣府 沖縄総合事務局 経済産業部 政策課

しょかんじぎょうぶんや かか  
 (所管事業分野に係るもの)

けいざいさんぎょうしょう ほんしょう ぎょうしょかんかしつ  
 ○経済産業省 本省 業所管課室

けいざいさんぎょうしょう ちほうしぶんぶきょく べつびょう  
 ○経済産業省 地方支分部局 (別表)

けいざいさんぎょうきょく ぎょうしょかんかしつ  
 経済産業局 業所管課室

さんぎょうほあんかんとくぶ ぎょうしょかんまた ぎょうむしょかんかしつ  
 産業保安監督部 業所管又は業務所管課室

ないかくふ おきなわそうごうじむきょく けいざいさんぎょうぶ ぎょうしょかんかしつ  
 ○内閣府 沖縄総合事務局 経済産業部 業所管課室

べつびょう ちほうしぶんぶきょく  
 別表 地方支分部局

けいざいさんぎょうきょく 経済産業局	さんぎょうほあんかんとくぶ 産業保安監督部
ほっかいどうけいざいさんぎょうきょく 北海道経済産業局	ほっかいどうさんぎょうほあんかんとくぶ 北海道産業保安監督部
とうほくけいざいさんぎょうきょく 東北経済産業局	かんとうとうほくさんぎょうほあんかんとくぶとうほくしぶ 関東東北産業保安監督部東北支部
かんとうけいざいさんぎょうきょく 関東経済産業局	かんとうとうほくさんぎょうほあんかんとくぶ 関東東北産業保安監督部
ちゅうぶけいざいさんぎょうきょく 中部経済産業局	ちゅうぶきんきさんぎょうほあんかんとくぶ 中部近畿産業保安監督部
きんきけいざいさんぎょうきょく 近畿経済産業局	ちゅうぶきんきさんぎょうほあんかんとくぶきんきしぶ 中部近畿産業保安監督部近畿支部

ちゅうごくけいざいさんぎょうきょく 中国経済産業局	ちゅうごくしこくさんぎょうほあんかんとくぶ 中国四国産業保安監督部
しこくけいざいさんぎょうきょく 四国経済産業局	ちゅうごくしこくさんぎょうほあんかんとくぶしこくしぶ 中国四国産業保安監督部四国支部
きゅうしゅうけいざいさんぎょうきょく 九州経済産業局	きゅうしゅうさんぎょうほあんかんとくぶ 九州産業保安監督部
	なはさんぎょうほあんかんとくじむしょ 那覇産業保安監督事務所

しょうがい りゆう ふとう さべつてきとりあつか およ ごうりてきはいりよ ぐたいれい  
障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例

1 ふとう さべつてきとりあつか あ う ぐたいれい  
1 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例

※以下具体例については、本文第2の1(2)で示す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  
かぎ  
限られるものではない。

○ しょうがい りゆう い か おこな  
○ 障害を理由として以下を行うこと。

まどぐちたいおう きよひ  
・窓口対応を拒否する。

たいおう じゅんじょ あとまわ  
・対応の順序を後回しにする。

しりょう そうふ ていきょうとう こぼ  
・資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。

せつめいかい とう しゅつせき こぼ  
・説明会、シンポジウム等への出席を拒む。

○ じぎょう すいこうじょう とく ひつよう しょうがい りゆう らいほう さい  
○ 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、来訪の際に  
つきそ しゃ どうこう もと とう じょうけん つ  
付き添い者の同行を求める等の条件を付ける。

2 ごうりてきはいりよ ぐたいれい  
2 合理的配慮の具体例

※以下具体例については、本文第2の2(2)で示す過重な負担が存在しないことを前提と  
していること、事業者に強制する性格のものではないこと、また、それらはあくまでも  
れいじ きさい ぐたいれい かぎ  
例示であり、記載されている具体例に限られるものではない。

そうてい ばめんれい  
【想定される場面例】

じむしょ らいきやく まどぐち といあわ とう  
・事務所（来客、窓口、問合せ等）

てんぽ しょうひんとうはんばい といあわ とう  
・店舗（商品等販売、問合せ等）

じたく ほうもん しょうひんとうはんばい こうりじぎょうしゃ しょうひんたくはいとう  
・自宅への訪問（商品等販売、小売事業者による商品宅配等）

ぶつりてきかんきょう はいりよ ぐたいれい  
(物理的環境への配慮の具体例)

- 困っていると思われるときは、まずは声をかけ、手伝いの必要性を確かめてから対応する。
- 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をする、携帯スロープを渡す等する。
- 配架棚の高い所に置かれた商品やパンフレット等を取って渡す。商品やパンフレット等の位置を分かりやすく教える。
- 売り場への案内の要望があった場合は目的の場所へ案内する。また一般的な案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、左右・前後・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞いたりする。
- 疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申し出があった際、別室の確保が困難である場合に、当該障害者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時の休憩スペースを設ける。
- 障害者用の駐車場について、健常者が利用することのないよう注意を促す。
- 小売事業者による商品宅配時において具体的要望があった際に、品物を家の中の指定されたところまで運ぶ。

いしそつう はいりよ ぐたいれい  
(意思疎通の配慮の具体例)

- 筆談、読み上げ、手話、手書き文字（手のひらに文字を書いて伝える方法）等のコミ

ユニケーション手段を用いる。

- 要望があった際に、文書記載事項を読み上げる。
- 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。
- 書類記入の際に、記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝える。また要望があった際に、書類の内容や状況に応じて、代筆にも対応する。
- 比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現等を用いずに具体的に説明する。
- 知的障害者から申し出があった際に、2 つ以上のことを同時に説明することは避け、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・午後で表記する等の配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。また紙等を書いて伝達する場合には、分ち書き（文を書く時、語と語の間に空白を置く書き方）を行うよう努める。
- パニック状態になったときは、刺激しないように、また危険がないように配慮し、周りの人にも理解を求めながら、落ち着くまでしばらく見守る。また、パニック状態の障害者に落ち着ける場所を提供する。
- 注文や問合せ等の際に、インターネット画面への入力によるものだけでなく電話等でも対応できるようにする。
- 店舗において障害者と話す際は、相手と 1 m 位の距離で、相手の正面をむいて、顔（口）の動きが見えるように話す。

- 商品の色や形状、内容物等について説明の要望があった際に、具体的にわかりやすく説明を行う。
- 精算時に金額を示す際は、金額が分かるようにレジスター又は電卓の表示板を見やすいように向ける、紙等を書く、絵カードを活用する等して示すようにする。
- お金を渡す際に、紙幣と貨幣に分け、種類毎に直接手に渡す。

(ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)

- 順番を待つことが負担となる障害者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。
- 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。
- 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、コミュニケーションに支障が出る等の場合には、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。
- 展示会等開催時の入退場に支障が生じるような場合には、一般入場口とは別に専用口を設ける。
- 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。
- 資格試験等を受験する際や学習塾等での座席は、必要なスペースを確保する。
- セルフサービスのガソリンスタンドにおいて、要望があった場合には、安全に配慮しつつ給油に協力する。

以上