障害者差別解消法に係る
経産省所管事業者向け対応指針の改正について

2023年3月　経済産業省

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）の概要

概要

障害者との共生社会の実現に向け、障害を理由とする差別の解消を推進することを目的として平成25年６月に制定。令和3年度改正において、事業者に対し合理的配慮の提供を義務づけるとともに行政機関相互間の連携強化や、障害を理由とする差別を解消するための支援措置を強化（令和６年４月１日施行）

障害者差別解消法でいう「障害者」とは

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がある者であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活に相当な制限を受ける状態にあるもの。いわゆる障害者手帳を持っている人に限られない。

※雇用分野における対応については、障害者雇用促進法の定めるところによることとされている。

差別を解消するための措置

不当な差別的取扱いの禁止

国・地方公共団体等
事 業 者
→ 法的義務

【例１】受付の対応を拒否

【例２】介助者なしの入店を拒否

合理的配慮の提供

国・地方公共団体等 → 法的義務
事 業 者 → 努力義務

令和3年法改正で義務化（未施行）＊

【例１】携帯スロープで補助

【例２】意思を伝え合うために絵や写真のカードやタブレット端末などを使う

具体的対応

（１）差別の解消の推進に関する基本方針を改訂（3/14閣議決定）

（２）
- 国・地方公共団体等 ⇒ 当該機関における取組に関する対応要領を改訂（※地方の策定は努力義務）
- 事 業 者 ⇒ 主務大臣が定める事業分野別の対応指針（ガイドライン）を改訂

（内閣府説明資料より経産省作成）

（参考）改正障害者差別解消法の概要について　令和6年4月1日施行

○　政府は、障害者差別解消法の施行（平成28年4月）3年経過後において、事業者による合理的配慮の在り方その他の施行状況について検討し、所要の見直しを行うとの規定（附則第7条）を踏まえ、内閣府の障害者政策委員会における議論や団体ヒアリング等を通じて、検討を実施。

○　障害を理由とする差別の解消の一層の推進を図るため、事業者に対し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ことを義務付けるとともに、国・地方公共団体相互の連携の強化を図るほか、障害を理由とする差別を解消するための支援措置を強化する措置を講ずる。

1. 事業者による合理的配慮の提供の義務化

事業者による社会的障壁の除去の実施に係る必要かつ合理的な配慮の提供について、現行の努力義務から義務へと改める。

※　義務化によって変わること・変わらないこと

○　社会的な規範としての確立が図られることで、合理的配慮の必要性が社会全体で強く認識されるようになる。

○　合理的配慮の内容がこれまでよりも引き上げられるものではない。

○　障害者からの意思の表明があった場合に、事業者は、過重な負担のない範囲でどのような対応ができるかについて、真摯に検討することが求められることとなる。

○　罰則はないが、特に必要があると認めるときは、主務大臣による報告徴収・助言・指導・勧告を行うことができる。

2. 事業者による合理的配慮の提供の義務化に伴う対応

（1）国及び地方公共団体の連携協力の責務の追加

国及び地方公共団体は、障害を理由とする差別の解消の推進に関して必要な施策の効率的かつ効果的な実施が促進されるよう、適切な役割分担を行うとともに、相互に連携を図りながら協力しなければならないものとする。

（2）障害を理由とする差別を解消するための支援措置の強化

ア　基本方針に定める事項として、障害を理由とする差別を解消するための支援措置の実施に関する基本的な事項を追加する。

イ　国及び地方公共団体が障害を理由とする差別に関する相談に対応する人材を育成・確保する責務を明確化する。

ウ　地方公共団体は、障害を理由とする差別及びその解消のための取組に関する情報（事例等）の収集、整理及び提供に努めるものとする。

（内閣府説明資料より経産省作成）

障害者差別解消法　基本方針、対応要領・対応指針との関係

基本方針

- 基本方針は、本法律の趣旨に則った**障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策を総合的かつ一体的な実施に関する基本的な考え方**を示したもの。
- 具体的には以下4つの事項について定めている。
  1. 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基本的な方向
  2. 行政機関等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基本的な事項
  3. 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基本的な事項
  4. 国及び地方公共団体による障害を理由とする差別を解消するための支援措置の実施に関する基本的な事項（※改正法により追加）
  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

対応要領

基本方針に即して、
法第7条（行政機関等における障害を理由とする差別の禁止）に規定する事項に関し、国の行政機関等の職員（非常勤職員を含む。）が適切に対応するために必要な事項を定めたもの。

対応指針

基本方針に即して、
法第8条（事業者における障害を理由とする差別の禁止）に規定する事項に関し、**経済産業省が所管する分野における事業者が適切に対応するために必要な事項を定めたもの**。

経済産業省の対応指針改正案の構成

※赤字は構成上の新規追加部分

第１　趣旨
1　障害者差別解消法の制定の経緯
2　法の基本的な考え方
3　対応指針の位置付け
4　留意点

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
（２）正当な理由の判断の視点
（３）不当な差別的取扱いの例
2　合理的配慮
（１）合理的配慮の基本的な考え方
（２）過重な負担の基本的な考え方
（３）合理的配慮の例
（４）環境の整備との関係

基本方針に基づいて、「障害特性や年齢、性別、具体的な場面等」を考慮したものとなるよう具体例を示すこととしている。

〔別紙〕

1　不当な差別取扱いの例
（１）正当な理由がなく不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例
（２）正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例

2　合理的配慮の例
（１）物理的環境への配慮の例
（２）意思疎通の配慮の例
（３）ルール・慣行の柔軟な変更の例
（４）合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例
（５）合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例
（６）事前的改善措置としての環境の整備の例

第３　事業者における相談体制の整備

第４　事業者における研修・啓発、障害を理由とする差別の解消の推進に資する制度等の整備

第５　経済産業省所管事業分野における相談窓口

事業分野ごとの相談窓口の明確化

附則

経済産業省の対応指針「別紙」における具体的事例について

〔別紙〕

※基本方針改正案の事例を引用

1　不当な差別的取扱いの例

（１）正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例

○　障害があることを理由として、一律に窓口対応を拒否、又は対応の順序を後回しにすること。

○　障害があることを理由として、一律に資料の送付、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。

○　障害の種類や程度、サービス提供の場面における本人や第三者の安全性などについて考慮することなく、漠然とした安全上の問題を理由に施設利用を拒否すること。

○　業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障害者でない者とは異なる場所での対応を行うこと。

○　障害があることを理由として、障害者に対して、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げること。

○　障害があることを理由として、具体的場面や状況に応じた検討を行うことなく、障害者に対し一律に保護者や支援者・介助者の同伴をサービスの利用条件とすること。

○　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、来訪の際に付き添い者の同行を求める等の条件を付ける。

（２）正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例

○　実習を伴う講座において、実習に必要な作業の遂行上具体的な危険の発生が見込まれる障害特性のある障害者に対し、当該実習とは別の実習を設定すること。（障害者本人の安全確保の観点）

○　車椅子の利用者が畳敷きの個室の利用を希望した際に、敷物を敷く等、畳を保護するための対応を行うこと。（事業者の損害発生の防止の観点）

経済産業省の対応指針「別紙」における具体的事例について

〔別紙〕

※基本方針改正案の事例を引用

2　合理的配慮の例

【想定される場面例】

・事務所（来客、窓口、問合せ等）・店舗（商品等販売、問合せ等）

・自宅への訪問（商品等販売、小売事業者による商品宅配等）・物品等購入時の契約行為

・各種資格試験等の受験時　・展示会等開催時の配慮（入場、介添者対応ほか）・セミナー等

・ガソリンスタンド接客（セルフスタンド）・学習塾、予備校、フィットネスジム等での指導　・訪問修理・設置・点検　など

（１）物理的環境への配慮の例

○　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。

○　イベント会場において知的障害のある子供が発声やこだわりのある行動をしてしまう場合に、保護者から子供の特性やコミュニケーションの方法等について聞き取った上で、落ち着かない様子のときは個室等に誘導すること。

○　視覚障害者からトイレの個室を案内するよう求めがあった場合に、求めに応じてトイレの個室を案内すること。その際、同性の職員がいる場合は、障害者本人の希望に応じて同性の職員が案内すること。

経済産業省の対応指針「別紙」における具体的事例について

〔別紙〕 2 合理的配慮の例

※黄色標記は経産省オリジナル

（２）意思疎通の配慮の例

○ 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）、コミュニケーションボードの活用等による多様なコミュニケーション、振り仮名や写真、イラストなどわかりやすい表現を使って説明するなどの意思疎通の配慮を行うこと。

○ 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達する。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応対する。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。また紙等に書いて伝達する場合には、分かち書き（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へ落ち着ける場所を提供する。

○ 注文や問合せ等に際し、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１ｍ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、紙等に書く、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。

○ オンラインセミナーにおいて、オンライン会議システムの文字起こしや録画機能を用いて聴覚障害の方もアクセスできるようにする。

○ 聴覚障害のある受講生が講義内容を理解できるよう、講師は透明で口元が見えるマスクを着用するようにする。

経済産業省の対応指針「別紙」における具体的事例について

〔別紙〕 2　合理的配慮の例

（３）ルール・慣行の柔軟な変更の例

○　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。

○　資格試験等を実施する際において、障害の特性に応じた休憩時間の調整や必要なデジタル機器の使用の許可などを行うこと。

○　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。

経済産業省の対応指針「別紙」における具体的事例について

〔別紙〕 2 合理的配慮の例

※基本方針改正案の事例を引用

（４）合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例【新設】

○ 試験を受ける際に筆記が困難なためデジタル機器の使用を求める申出があった場合に、デジタル機器の持込みを認めた前例がないことを理由に、必要な調整を行うことなく一律に対応を断ること。

○ イベント会場内の移動に際して支援を求める申出があった場合に、「何かあったら困る」という抽象的な理由で具体的な支援の可能性を検討せず、支援を断ること。

○ 電話利用が困難な障害者から電話以外の手段により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、自社マニュアル上、当該手続は利用者本人による電話のみで手続可能とすることとされていることを理由として、メールや電話リレーサービスを介した電話等の代替措置を検討せずに対応を断ること。

○ 自由席での開催を予定しているセミナーにおいて、弱視の障害者からスクリーンや板書等がよく見える席でのセミナー受講を希望する申出があった場合に、事前の座席確保などの対応を検討せずに「特別扱いはできない」という理由で対応を断ること。

（５）合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例【新設】

○ 事業者において、事業の一環として行っていない業務の提供を求められた場合に、その提供を断ること。
（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の観点）

○ 抽選販売を行っている限定商品について、抽選申込みの手続を行うことが困難であることを理由に、当該商品をあらかじめ別途確保しておくよう求められた場合に、当該対応を断ること。（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の観点）

○ オンライン講座の配信のみを行っている事業者が、オンラインでの集団受講では内容の理解が難しいことを理由に対面での個別指導を求められた場合に、当該対応はその事業の目的・内容とは異なるものであり、対面での個別指導を可能とする人的体制・設備も有していないため、当該対応を断ること。（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の観点）

○ 店舗等において、混雑時に視覚障害者から店員に対し、店内を付き添って買物の補助を求められた場合に、混雑時のため付添いはできないが、店員が買物リストを書き留めて商品を準備することができる旨を提案すること。（過重な負担（人的・体制上の制約）の観点）

経済産業省の対応指針「別紙」における具体的事例について

〔別紙〕２　合理的配慮の例

※黄色標記は経産省オリジナル

（６）事前的改善措置としての環境の整備の例【新設】

○　障害者から申込書類への代筆を求められた場合に円滑に対応できるよう、あらかじめ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とともに、障害者から代筆を求められた場合には、研修内容を踏まえ、本人の意向を確認しながら店員が代筆する。

○　聴覚障害を持つ方が円滑に工場見学できるよう、聴覚障害者協会の協力のもとマニュアルを作成し、案内方法の工夫や案内スキルの向上を図る。

○　オンラインでの申込手続が必要な場合に、手続を行うためのウェブサイトが障害者にとって利用しづらいものとなっていることから、手続に際しての支援を求める申出があった場合に、求めに応じて電話や電子メールでの対応を行うとともに、以後、障害者がオンライン申込みの際に不便を感じることのないよう、ウェブサイトの改良を行う。

○　店舗における車椅子専用駐車スペースの有無の表示は、現地駐車場にはあるが、ウェブサイトにはないため、ウェブサイトにも掲載するとともに、各店舗のウェブサイトには階数・台数・利用時の留意点を掲載すること。

○　フランチャイズ経営を行う小売店において、バリアフリー型の店舗をホームページから検索可能にすること。

○　障害者、介助者ともに安心して行動できるよう、店舗等において、階段の手すりを両側に設置すること。

改正障害者差別解消法の施行に向けた今後の流れ

改正障害者差別解消法の施行期日は、令和6年4月1日であり、施行までに基本方針の改正に加え、事業者の適切な対応・判断に資する「対応指針」の改正を行う必要あり

〇令和5年

3月14日　閣議決定（障害者差別解消法にかかる基本方針改正案）

3月　「対応指針」の改訂作業　※3月末に内閣府へ進捗報告

4月14日～　事業者団体へのヒアリング・意見聴取

5月10日　障害者団体へのヒアリング・意見聴取

～　ヒアリング等を踏まえた修正対応　→　改正案の決定

6月頃　パブリックコメント実施

7月頃　対応指針の改正（告示改正）

～　事業者及び国・地方公共団体における体制整備、対応指針の周知啓発活動

〇令和6年

4月1日　改正障害者差別解消法　施行　→　**事業者における合理的配慮が義務化へ**

お願い事項

障害者差別解消法に係る基本方針改正により、**事業者は合理的配慮の必要性につき一層認識を深める**ことが求められております。

また、対応指針改正については、**障害者団体や事業者団体からのヒアリングなど、関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずる**こととされております。

〇対応指針改正案について、ご意見をお知らせください。

（確認の際は主に下記観点から）

・記載の事例について、事業者に過度な負担を強いるもの、対応困難なものが含まれていないか

・対応指針に記載が必要であると思われる事例で追加すべき事例はあるか

など

〇令和6年4月1日の施行期日まで、周知・啓発活動にご協力をお願いします。

→ 特に顧客として障害者に接する可能性が高い業種