

そうむしょうしょかんじぎょうぶんや しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん  
 総務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  
 たいおうししん  
 対応指針

だい 1 しゅし  
 第1 趣旨

1 障害者差別解消法の制定の経緯

わ こく 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  
 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、障害者基本法（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進めてきた。障害を理由とする差別の解消の推進に  
 かん ほうりつ へいせい ねんほうりつだい ごう い か ほう しょうがいしゃきほんほう  
 関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）は、障害者基本法の  
 さべつ きんし きほんげんそく ぐたいか すべ こくみん しょうがい うむ  
 差別の禁止の基本原則を具体化するものであり、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し合いながら共生  
 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 へいせい  
 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、平成  
 ねん せいてい  
 25年に制定された。

2 法の基本的な考え方

(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  
 しょうがいしゃ 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  
 障害者、すなわち、「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）  
 た しんしん きのう しょうがい い か しょうがい そうしょう もの  
 その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であつ  
 て、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な  
 しょうがいおよ しゃかいてきしょうへき けいぞくてき にちじょうせいかつまた しゃかいせいかつ そうとう  
 制限を受ける状態にあるもの」である。これは、障害者が日常生活又は社会  
 せいげん う じょうたい しょうがいしゃ にちじょうせいかつまた しゃかい  
 生活において受ける制限は、身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を  
 ふく た 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  
 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  
 きいん しゃかい さまざま しょうへき そうたい  
 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  
 しょう しゃかい かんが かた ふ  
 生ずるものとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえている。したが  
 っ、法が対象とする障害者は、いわゆる障害者手帳の所持者に  
 しょう たいしょう しょうがいしゃ しょうがいしゃてちょう しょじしゃ  
 限られない。なお、高次脳機能障害は精神障害に含まれる。

(2) 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。  
 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  
 ただし、事業者が事業者としての立場で労働者に対して行う障害を理由と  
 さべつ かいしょう そち ほうだい じょう しょうがいしゃ  
 する差別を解消するための措置については、法第13条により、障害者の  
 こよう そくしんとう かん ほうりつ しょうわ ねんほうりつだい ごう さだ  
 雇用の促進等に関する法律（昭和35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) 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（高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（平成18年法律第91号。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、視覚・聴覚障害者が利用しやすい通信・放送サービスの提供、ホームページの音声読み上げソフトへの対応など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る。

### 3 対応指針の位置付け

この指針（以下「対応指針」という。）は、法第11条第1項の規定に基づき、また、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。以下「基本方針」という。）に即して、法第8条に規定する事項に関し、総務省が所管する分野における事業者（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。

### 4 留意点

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、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

ぎょうしゃ たい ほうこく もと また じよげん しどう も かんこく  
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。

だい しょうがい りゆう ふとう さべつてきとりあつか およ ごうりてきはりよ きほんてき  
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  
かんが かんが  
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

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  
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  
りゆう しょうがいしゃ けんりりえき しんがい  
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、  
しょうがいしゃ けんりりえき しんがい  
障害者の権利利益を侵害してはならない。

あ ほう しょうがいしゃ たい せいとう りゆう しょうがい りゆう ざい  
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  
かくしゅきかい ていきょう きよひ また ていきょう あ ばしょ じかんたい  
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  
せいげん しょうがいしゃ けんりりえき しょうけん つ  
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  
しょうがいしゃ けんりりえき しんがい きんし  
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、しょうがいしゃ じじじょう びょうどう そくしん また たっせい ひつよう とくべつ  
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  
そち ふとう さべつてきとりあつか  
措置は、不当な差別的取扱いではない。

い したがって、しょうがいしゃ しょうがいしゃ もの くら ゆうぐう とりあつか  
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  
せつきよくてきかいぜん そち ほう きてい しょうがいしゃ たい ごうりてきはりよ ていきょう  
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  
しょうがいしゃ もの こと とりあつか ごうりてきはりよ ていきょうとう  
よる障害者でない者との異なる取扱い、合理的配慮を提供等するために  
ひつよう はんい はいりよ しょうがいしゃ しょうがい じょうきょうとう かくにん  
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  
ふとう さべつてきとりあつか あ ふとう さべつてきとりあつか  
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、  
せいとう りゆう しょうがいしゃ もんだい じぎょう ほんしつてき かんけい  
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  
しょじじょう おな しょうがいしゃ もの ふり あつか てん りゆうい ひつよう  
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

せいとう りゆう ほんだん してん  
正当な理由に相当するのは、しょうがいしゃ たい しょうがい りゆう ざい  
一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  
もくてき もと おこな もくてき て え  
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  
ばあい じぎょうしゃ せいとう りゆう そうとう いな ぐたいてき  
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  
けんとう せいとう りゆう かくだいかいしゃく ほう しゅし そこ  
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  
こべつ じあん しょうがいしゃ じぎょうしゃ だいさんしゃ けんりりえき れい あんぜん かくほ  
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、

ざいさん ほぜん じぎょう もくてき ないよう きのう い じ そんがいほっせい ぼうしとう かんてん かんが  
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、  
ぐたいきばめん じょうきよう おう そうごうてき きやくかんてき はんだん ひつよう  
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  
ぎょうしゃ せいとう りゆう はんだん ばあい しょうがいしゃ りゆう せつめい  
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 ぐたいれい  
不当な差別的取扱いに当たり得る具体例等は別紙のとおりである。なお、(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  
はんだん べっし きさい ぐたいれい  
ごとに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、  
せいとう りゆう せんざい ぜんてい  
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、それらはいくま  
れいじ きさい ぐたいれい かぎ  
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  
りゆうい ひつよう  
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  
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、  
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 むね い し ひょうめい  
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つ  
ばあい 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  
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  
しんがい  
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  
おう しゃかいてきしょうへき じょきよ じっし ひつよう ごうりてき はいりよ い か ごうりてき  
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(以下「合理的  
はいりよ  
配慮」という。)をするように努めなければならない。

ア 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  
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  
きそ 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  
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  
するのための必要かつ適当な変更及び調整であつて、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」  
ていぎ  
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 まえ じぎょうしゃ たい  
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  
じぎょう おこな あ こと ばめん しょうがいしゃ げん しゃかいてきしょうへき  
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  
じょきよ ひつよう むね い し ひょうめい ばあい じっし  
除去を必要としている旨の意思の表明があつた場合において、その実施に  
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  
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、合理的配慮を行うことを求めている  
ごうりてきはいりよ しょうがいしゃ う せいげん しょうがい きいん  
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度でないものである。

合理的配慮は、事業者の事業の目的・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)に掲げる要素を考慮し、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。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。

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とは別に、前述した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、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、支援者・介助者、法定代理人等、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、支援者・介助者、法定代理人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、障害の状況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過重な負担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、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。事業者は、過重な負担に当た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。

- 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、(1)イで示したとおり、合理的配慮は、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、掲載した具体例については、(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

はないことに留意する必要がある。事業者においては、対応指針を踏まえ、  
具体的場面や状況に応じて柔軟に対応することが期待される。

### 第3 事業者における相談体制の整備

事業者においては、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に  
的確に対応するため、既存の相談窓口等の活用や窓口の開設により相談窓口を  
整備することが重要である。また、ホームページ等を活用し、相談窓口等に  
関する情報を周知することや、相談時には、性別、年齢、状態等に配慮する  
とともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メールその他の障害者が他人  
とコミュニケーションを図る際に必要となる多様な手段を、可能な範囲で用意  
して対応することが望ましい。さらに、実際の相談事例については、相談者の  
プライバシーに配慮しつつ順次蓄積し、以後の合理的配慮の提供等に活用する  
ことが望ましい。

### 第4 事業者における研修・啓発

事業者は、障害者に対して適切に対応し、また、障害者及びその家族その他  
の関係者からの相談等に的確に対応するため、研修等を通じて、法の趣旨の  
普及を図るとともに、障害に関する理解の促進を図ることが望ましい。

### 第5 総務省所管事業分野に係る相談窓口

総務省情報流通行政局放送政策課【放送業に係ること】  
総務省情報流通行政局郵政行政部企画課【郵便業（信書便事業を含む。）  
に係ること】  
総務省総合通信基盤局電気通信事業部事業政策課【通信業に係ること】  
総務省大臣官房企画課【その他に係ること】

(別紙)

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

1 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例

しょうがい りゆう い か とりあつか おこな  
障害を理由として、以下の取扱いを行うこと。

- 窓口対応を拒否又は対応の順序を後回しにすること。
- 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。
- 客観的に見て、人的体制、設備体制が整っており、対応可能であるにもかかわらず、来訪の際に付き添い者の同行を求め、又は他の利用者と異なる手順を課すなど、正当な理由のない条件を付すこと。

2 不当な差別的取扱いに当たらない具体例

- 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。

3 合理的配慮に当たり得る配慮の具体例

(1) 物理的環境への配慮の具体例

- 障害者用の駐車場について、障害者でない者が利用することのないよう注意を促すこと。
- 事業者が管理する施設・敷地内において、車椅子・歩行器利用者のためにキャスター上げ等の補助をし、又は段差に携帯スロープを渡すこと。
- 目的の場所までの案内の際に、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こと。
- 移動に困難のある障害者の導線確保のために、通路の拡幅やレイアウト変更を行うこと。
- 配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡すこと。パンフレット等の位置を分かりやすく伝えること。
- 事業者が管理する施設・敷地内において、聴覚過敏の障害者のために机・椅子の脚に緩衝材を付けて雑音を軽減する、視覚情報の処理が苦手な障害者のために掲示物等の情報量を減らすなど、障害者の障害の特性



そ ち おこな  
措置を行うこと。

- 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、発作等がある場合、緊張等を緩和するため、当該障害者に説明の上、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備すること。
- 事務手続の際に、職員等が必要書類の代読・代筆を行うこと。