

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ
 独立行政法人国民生活センターにおける障 害を理由とする
 さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かいいていあん しんきゅうたいしょうひょう
 差別の解消の推進に関する対応要領 (改定案) 新旧対照表

改定案

現 行

の役職員（非常勤職員、事務補助員を含む。以下「役職員等」とい
 う。）が適切に対応するために必要な事項を定めるものとする。

ために必要な事項を定めるものとする。

（不当な差別的取扱いの禁止）

（不当な差別的取扱いの禁止）

第2条 役職員等は、法第7条第1項の規定のとおり、その事務又は

第2条 役職員等は、法第7条第1項の規定のとおり、その事務又は

事業を行うに当たり、障 害（身体障 害、知的障 害、精神障 害（発

事業を行うに当たり、障 害（身体障 害、知的障 害、精神障 害（発

達障 害及び高次脳機能障 害を含む。）その他の心身の機能の障 害

達障 害を含む。）その他の心身の機能の障 害をいう。以下同じ。）を

（（難病等により起因する障 害を含む。）をいう。以下同じ。）を理由

理由として、障 害者（障 害及び社会的障 壁により継続的に日常生活

として、障 害者（障 害及び社会的障 壁により継続的に日常生活又は

又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの。以下同じ。）で

社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの。以下同じ。）でない

ない者と比べ不当な差別的取扱いをすることにより、障 害者の権利

者と比べ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

利益を侵害してはならない。これに当たり、役職員等は、別紙に定め

を侵害してはならない。これに当たり、役職員等は、別紙に定める留意

る事項に留意するものとする。

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ
 独立行政法人国民生活センターにおける障 害を理由とする
 さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かいいていあん しんきゅうたいしょうひょう
 差別の解消の推進に関する対応要領 (改定案) 新旧対照表

かい てい あん
改 定 案

げん こう
現 行

じこう りゆうい
事項に留意するものとする。

なお、べっしちゆう のぞ 「望ましい」と記載している内容は、それを実施

しない場合であっても、ほう はん はんたん
法に反すると判断されることはないが、

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 きほんてき りねんおよ ほう
障害者基本法 (昭和45年法律第84号) の基本的な理念及び法の

もくてき ふ
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

じじょう おな
(次条において同じ。)

ごうりてきはいりよ ていきょう
(合理的配慮の提供)

だい じょう やくしょくいんとう ほうだい じょうだい こう きてい じ むまた
第3条 役職員等は、法第7条第2項の規定のとおり、その事務又は

じじょう おこな あ 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
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

むね い し ひょうめい ばあい じっし ともな ふたん
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

かじゅう しょうがいしゃ けんりりえき しんがい
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

なお、べっしちゆう のぞ きさい ないよう じっし
なお、別紙中「望ましい」と記載している内容は、それを実施しな

ばあい ほう はん はんたん しょうがいしゃ
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

きほんほう しょうわ ねんほうりつだい ごう きほんてき りねんおよ ほう もくてき ふ
基本法 (昭和45年法律第84号) 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 (次条において同
じ。)

ごうりてきはいりよ ていきょう
(合理的配慮の提供)

だい じょう やくしょくいんとう ほうだい じょうだい こう きてい じ むまた
第3条 役職員等は、法第7条第2項の規定のとおり、その事務又は

じじょう おこな あ 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
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

むね い し ひょうめい ばあい じっし ともな ふたん
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

かじゅう しょうがいしゃ けんりりえき しんがい
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

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ
 独立行政法人国民生活センターにおける障害を理由とする
さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かいていあん しんきゅうたいしょうひょう
 差別の解消の推進に関する対応要領（改定案） 新旧対照表

改定案	現行
<p>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（以下「合理的配慮」という。）の提供をしなければならない。これに当たり、役職員等は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。</p> <p style="text-align: center;">(監督者の責務)</p> <p>第4条 役員及び職員のうち課長相当職以上の地位にある者（以下「監督者」という。）は、障害を理由とする差別の解消を推進するため、次の各号に掲げる事項に留意して障害者に対する不当な差別的取扱いが行われないよう注意し、また、障害者に対して合理的配慮の提供がなされるよう環境の整備を図らなければならない。</p> <p>(1) 日常の執務を通じた指導により、障害を理由とする差別の解消</p>	<p>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（以下「合理的配慮」という。）の提供をしなければならない。これに当たり、役職員等は、別紙に定める事項に留意するものとする。</p> <p style="text-align: center;">(監督者の責務)</p> <p>第4条 役員及び職員のうち課長相当職以上の地位にある者（以下「監督者」という。）は、障害を理由とする差別の解消を推進するため、次の各号に掲げる事項に留意して障害者に対する不当な差別的取扱いが行われないよう注意し、また、障害者に対して合理的配慮の提供がなされるよう環境の整備を図らなければならない。</p> <p>(1) 日常の執務を通じた指導により、障害を理由とする差別の解消</p>

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ しょうがい りゆう
独立行政法人国民生活センターにおける障害を理由とする
 さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かいいていあん しんきゅうたいしょうひょう
差別の解消の推進に関する対応要領（改定案） 新旧対照表

かい てい あん
改定案

げん ぎょう
現行

かん かんたく しょくいんどう ちゅうい かんき しょうがい りゆう
 に関し、その監督する職員等の注意を喚起し、障害を理由とする

さべつ かいしょう かん にんしき ふか
 差別の解消に関する認識を深めさせること。

(2) しょうがいしゃどう ふとう さべつてきとりあつか ごうりてきはいりよ ふていきょう たい
 障害者等から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に対す

そうだん くじょう もうしでどう ばあい じんそく じょうきょう かくにん
 る相談、苦情の申出等があった場合は、迅速に状況を確認するこ
 と。

(3) ごうりてきはいりよ ひつようせい かくにん ばあい かんたく しょくいんどう たい
 合理的配慮の必要性が確認された場合、監督する職員等に対し

ごうりてきはいりよ ていきょう てきせつ おこな しどう
 て、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

2 かんたくしゃ しょうがい りゆう さべつ かん もんだい しょう ばあい
 監督者は、障害を理由とする差別に関する問題が生じた場合には、

じんそく てきせつ たいしょ
 迅速かつ適切に対処しなければならない。

ちょうかいしょぶんどう
 (懲戒処分等)

だい じょう しょくいんどう しょうがいしゃ たい ふとう さべつてきとりあつか また かじゅう
 第5条 職員等が障害者に対し、不当な差別的取扱いをし、又は過重

ふたん ごうりてきはいりよ ていきょう おこな
 な負担がないにもかかわらず合理的配慮の提供を行わなかった

かん かんたく しょくいんどう ちゅうい かんき しょうがい りゆう
 に関し、その監督する職員等の注意を喚起し、障害を理由とする

さべつ かいしょう かん にんしき ふか
 差別の解消に関する認識を深めさせること。

(2) しょうがいしゃどう ふとう さべつてきとりあつか ごうりてきはいりよ ふていきょう たい
 障害者等から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に対す

そうだん くじょう もうしでどう ばあい じんそく じょうきょう かくにん
 る相談、苦情の申出等があった場合は、迅速に状況を確認するこ
 と。

(3) ごうりてきはいりよ ひつようせい かくにん ばあい かんたく しょくいんどう たい
 合理的配慮の必要性が確認された場合、監督する職員等に対し

ごうりてきはいりよ ていきょう てきせつ おこな しどう
 て、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

2 かんたくしゃ しょうがい りゆう さべつ かん もんだい しょう ばあい
 監督者は、障害を理由とする差別に関する問題が生じた場合には、

じんそく てきせつ たいしょ
 迅速かつ適切に対処しなければならない。

ちょうかいしょぶんどう
 (懲戒処分等)

だい じょう しょくいんどう しょうがいしゃ たい ふとう さべつてきとりあつか また
 第5条 職員等が障害者に対し、不当な差別的取扱いをし、又は、

かじゅう ふたん ごうりてきはいりよ ていきょう おこな
 過重な負担がないにもかかわらず合理的配慮の提供を行わなかった

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ
 独立行政法人国民生活センターにおける障 害を理由とする
 さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かいていあん しんきゅうたいしょうひょう
 差別の解消の推進に関する対応要領 (改定案) 新旧対照表

かい てい あん 改 定 案	げん こう 現 行
<p>ばあい たいようとう しょくむ じょう ぎ む い はん また しょくむ 場合、その態様等によっては、職務上の義務に違反し、又は職務を</p> <p>おこた ばあい がいとう ちょうかいしょぶんとう おこな 怠った場合に該当し、懲戒処分等が行われることがある。</p> <p>そうだんたいせい せいび (相談体制の整備)</p> <p>だい じょう 第6条 センターに、その <u>やくしょくいんとう</u> による障 害を理由とする差別に関</p> <p>しょうがいしゃまた かぞく た かんけいしゃ そうだんとう てきかく たいおう する障 害者又はその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応</p> <p>するたのめ そうだんまどぐち つぎ かくごう かか もの あ するための相談窓口として、次の各号に掲げる者を充てる。</p> <p>(1) そうむぶちょう 総務部長</p> <p>(2) そうむかちょう 総務課長</p> <p>(3) そうむぶちょう しめい しょくいんとう 総務部長が指名する職員等</p> <p>2 そうだんとう う ばあい せいべつ ねんれい じょうたいとう はいりよ 相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、</p> <p>たいめん でんわ でんし くわ しょうがいしゃ たにん 対面のほか、電話、ファクシミリ、電子メールに加え、障 害者が他人</p>	<p>ばあい たいようとう しょくむ じょう ぎ む い はん また しょくむ 場合、その態様等によっては、職務上の義務に違反し、又は職務を</p> <p>おこた ばあい がいとう ちょうかいしょぶんとう おこな 怠った場合に該当し、懲戒処分等が行われることがある。</p> <p>そうだんたいせい せいび (相談体制の整備)</p> <p>だい じょう 第6条 センターに、その職員による障 害を理由とする差別に関する</p> <p>しょうがいしゃまた かぞく た かんけいしゃ そうだんとう てきかく たいおう 障 害者又は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</p> <p>たのめ そうだんまどぐち つぎ かくごう かか もの あ ための相談窓口として、次の各号に掲げる者を充てる。</p> <p>(1) そうむぶちょう 総務部長</p> <p>(2) そうむかちょう 総務課長</p> <p>(3) そうむぶちょう しめい しょくいんとう 総務部長が指名する職員等</p> <p>2 そうだんとう う ばあい せいべつ ねんれい じょうたいとう はいりよ 相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、</p> <p>たいめん でんわ でんし くわ しょうがいしゃ たにん 対面のほか、電話、ファクシミリ、電子メールに加え、障 害者が他人</p>

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ
 独立行政法人国民生活センターにおける障 害を理由とする
 さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かいいていあん しんきゅうたいしょうひょう
 差別の解消の推進に関する対応要領 (改定案) 新旧対照表

改 定 案	現 行
<p>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ものとする。</p> <p>3 第1項の相談窓口に寄せられた相談等の情報は、当該相談の処理 の後に総務課長に集約し、相談者のプライバシーに配慮しつつ関係 者間で情報共有を図り、以後の相談等において活用することとす る。</p> <p>4 第1項の相談窓口は、充実を図るよう積極的に努めるものとする。</p> <p style="text-align: center;">(研修・啓発)</p> <p>第7条 センターは、障 害を理由とする差別の解消の推進を図るた め、役職員等に対し、<u>法や基本方針等の周知や、障害者から話を聞 く機会を設けるなど</u>必要な研修・啓発を行うものとする。</p> <p>2 新たに役職員等となった者に対しては、障 害を理由とする差別の</p>	<p>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ものとする。</p> <p>3 第1項の相談窓口に寄せられた相談等の情報は、当該相談の処理 の後に総務課長に集約し、相談者のプライバシーに配慮しつつ関係 者間で情報共有を図り、以後の相談等において活用することとす る。</p> <p>4 第1項の相談窓口は、充実を図るよう積極的に努めるものとする。</p> <p style="text-align: center;">(研修・啓発)</p> <p>第7条 センターは、障 害を理由とする差別の解消の推進を図るた め、役職員等に対し、必要な研修・啓発を行うものとする。</p> <p>2 新たに役職員等となった者に対しては、障 害を理由とする差別の 解消に関する基本的な事項について理解させるために、また、新た</p>

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ
 独立行政法人国民生活センターにおける障 害を理由とする
 さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かいていあん しんきゅうたいしょうひょう
 差別の解消の推進に関する対応要領 (改定案) 新旧対照表

かい てい あん
改 定 案

げん こう
現 行

かいしょう かん きほんてき じこう りかい あら
 解消に関する基本的な事項について理解させるために、また、新たに

かんたくしゃ しよくいん たい しょうがい りゆう さべつ かいしょうとう
 監督者となった職員に対しては、障害を理由とする差別の解消等に

かん もと やくわり りかい けんしゅう
 関し求められる役割について理解させるために、それぞれ、研修を

じっし
 実施するものとする。

3 やくしよくいんとう たい しょうがい とくせい りかい せいべつ ねんれいとう
 3 役職員等に対し、障害の特性を理解させるとともに、性別や年齢等

はいりよ しょうがいしゃ てきせつ たいおう ひつよう
にも配慮しつつ 障害者へ適切に対応するために必要なマニュアルの

はいふとう いしき けいはつ はか
 配付等により、意識の啓発を図るものとする。

ふ そく へいせい ねん がつ にち たつだい ごう
 附 則 (平成28年3月7日 達第12号)

たつ へいせい ねん がつ にち しこう
 この達は、平成28年4月1日から施行する。

ふ そく れいわ ねん がつ にち たつだい ごう
附 則 (令和 年 月 日 達第 号)

たつ れいわ ねん がつ にち しこう
この達は、令和 年 月 日から施行する。

かんたくしゃ しよくいん たい しょうがい りゆう さべつ かいしょう
 に監督者となった職員に対しては、障害を理由とする差別の解消

とう かん もと やくわり りかい
 等に関し求められる役割について理解させるために、それぞれ、

けんしゅう じっし
 研修を実施するものとする。

3 やくしよくいんとう たい しょうがい とくせい りかい しょうがいしゃ
 3 役職員等に対し、障害の特性を理解させるとともに、障害者へ

てきせつ たいおう ひつよう はいふとう いしき けいはつ
 適切に対応するために必要なマニュアルの配付等により、意識の啓発

はか
 を図るものとする。

ふ そく へいせい ねん がつ にち たつだい ごう
 附 則 (平成28年3月7日 達第12号)

たつ へいせい ねん がつ にち しこう
 この達は、平成28年4月1日から施行する。

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ しょうがい りゆう
独立行政法人国民生活センターにおける障害を理由とする
 さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かいいていあん しんきゅうたいしょうひょう
差別の解消の推進に関する対応要領（改定案） 新旧対照表

かい てい あん
改定案

げん こう
現行

別紙

別紙

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ しょうがい りゆう
独立行政法人国民生活センターにおける障害を理由とする

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ しょうがい りゆう
独立行政法人国民生活センターにおける障害を理由とする

さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かか りゆういじこう
差別の解消の推進に関する対応要領に係る留意事項

さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かか りゆういじこう
差別の解消の推進に関する対応要領に係る留意事項

第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

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・

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・

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

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

つ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

つ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、車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用や介助者の付き

いる。

添い等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由として

ただし、障害者の事実上の平等を促進し、又は達成するために

行われる不当な差別的取扱いも、障害を理由とする不当な差別的

必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いではない。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

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ しょうがい りゆう
独立行政法人国民生活センターにおける障害を理由とする
 さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かいいていあん しんきゅうたいしょうひょう
差別の解消の推進に関する対応要領（改定案） 新旧対照表

かい てい あん
改定案

げん ぎょう
現 行

とりあつか がいとどう
 取扱いに該当する。

また、しょうがいしゃ じじつじょう びょうどう そくしん また たっせい ひつよう
 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

なとくべつ そち ふとう さべつてきとりあつか しょうがいしゃ
 特別な措置は、不当な差別的取扱いではない。したがって、障害者

をしょうがいしゃ もの くら ゆうぐう とりあつか せつきよくてきかいぜん
 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）、ほう きてい しょうがいしゃ たい ごうりてきはいりよ ていきょう
 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

しょうがいしゃ もの こと とりあつか ごうりてきはいりよ ていきょうどう
 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
 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

をとう かくにん ふとう さべつてきとりあつか あ
 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。

このように、ふとう さべつてきとりあつか せいとう りゆう もんだい
 不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、問題とな

るじ む また じぎょう ほんしつてき かんけい しょじじょう おな しょうがいしゃ
 事務又は事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障害者でな

いもの しょうがいしゃ ふり あつか てん りゆうい ひつよう
 者より、障害者を不利に扱うことである点に留意する必要がある。

てきかいぜん そち ほう きてい しょうがいしゃ たい ごうりてきはいりよ ていきょう
 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

るしょうがいしゃ もの こと とりあつか ごうりてきはいりよ ていきょうどう
 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

めにひつよう はんい はいりよ しょうがいしゃ しょうがい
 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

じょうきょうどう かくにん ふとう さべつてきとりあつか あ
 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。

このように、ふとう さべつてきとりあつか せいとう りゆう もんだい
 不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、問題とな

るじ む また じぎょう ほんしつてき かんけい しょじじょう おな しょうがいしゃ
 事務又は事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障害者でな

いもの しょうがいしゃ ふり あつか てん りゆうい ひつよう
 者より、障害者を不利に扱うことである点に留意する必要がある。

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ
 独立行政法人国民生活センターにおける障害を理由とする
 さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かいいていあん しんきゅうたいしょうひょう
 差別の解消の推進に関する対応要領 (改定案) 新旧対照表

かい てい あん
改定案

げん こう
現行

だい せいとう りゆう ほんだん してん
第2 正当な理由の判断の視点

せいとう りゆう そうどう しょうがいしゃ たい しょうがい りゆう
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、

ざい かくしゅきかい ていきょう きよひ とりあつか きやっかんてき
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

み せいとう もくてき もと おこな もくてき て
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

え い ばあい せいとう りゆう そうどう
を得ないと言える場合である。センターにおいては、正当な理由に相当

い な ぐたいてき けんとう せいとう りゆう かくだいかいしゃく
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

ほう しゅし そこ こべつ じあん しょうがいしゃ
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、

だいさんしゃ けんりりえき れい あんぜん かくほ ざいさん ほぜん そんがいはっせい ぼうしどう
第三者の権利利益 (例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等)

およ じ むまた じぎょう もくてき ないよう きのう い じどう かんてん かんが
及びセンターの事務又は事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑

ぐたいてきばめん じょうきょう おう そうごうてき きやっかんてき ほんだん
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

ひつよう
必要である。

やくしよくいんどう せいとう りゆう ほんだん ばあい しょうがいしゃ
役職員等は、正当な理由があると判断した場合には、障害者にその

だい せいとう りゆう ほんだん してん
第2 正当な理由の判断の視点

せいとう りゆう そうどう しょうがいしゃ たい しょうがい りゆう
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、

ざい かくしゅきかい ていきょう きよひ とりあつか きやっかんてき
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

み せいとう もくてき もと おこな もくてき て
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

え い ばあい せいとう りゆう そうどう
を得ないと言える場合である。センターにおいては、正当な理由に相当

い な ぐたいてき けんとう せいとう りゆう かくだいかいしゃく
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

ほう しゅし そこ こべつ じあん しょうがいしゃ
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、

だいさんしゃ けんりりえき れい あんぜん かくほ ざいさん ほぜん そんがいはっせい ぼうしどう
第三者の権利利益 (例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等)

およ じ むまた じぎょう もくてき ないよう きのう い じどう かんてん かんが
及びセンターの事務又は事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑

ぐたいてきばめん じょうきょう おう そうごうてき きやっかんてき ほんだん
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

ひつよう
必要である。

やくしよくいんどう せいとう りゆう ほんだん ばあい しょうがいしゃ
役職員等は、正当な理由があると判断した場合には、障害者にその

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ
 独立行政法人国民生活センターにおける障 害を理由とする
 さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かいいていあん しんきゅうたいしょうひょう
 差別の解 消の推進に関する対 応要 領 (改定案) 新 旧 対 照 表

改 定 案

現 行

理由を丁寧ていねいに説明し、理解りかいを得るよう努めることが望ましい。その際さい

役職員等やくしょくいんとうと障害者しょうがいしゃの双方が、お互いたがに相手あいての立場たちばを尊重そんちょうしながら

相互理解そうごりかいを図ることが求められる。なお、理解りかいを得られない場合は、

相談窓口そうだんまどぐちを通じて調整つうを図るものとする。

第3 不当ふとうな差別的取扱いさべつてきとりあつかの例れい

正当な理由せいとう りゆうがなく、不当な差別的取扱いふとう さべつてきとりあつかに該当がいとうすると考かんがえられる

例れい及び正当な理由せいとう りゆうがあるため、不当な差別的取扱いふとう さべつてきとりあつかに該当がいとうしないと

考かんがえられる例れいは以下のとおりである。なお、記載きさいされている内容ないようはあ

くまでも例示れいじであり、これられいの例れいだけに限かぎられるものではないこと、

正当な理由せいとう りゆうに相当するか否かについては、個別の事案こべつ じあんごとに、前述ぜんじゆつの

観点等かんてんとうを踏まえて判断ふすることが必要はんだんであること、正当な理由せいとう りゆうがあり

不当な差別的取扱いふとう さべつてきとりあつかに該当がいとうしない場合ばあいであっても、合理的配慮ごうりてきはりよの

理由を説明し、理解りかいを得るよう努めることが望ましい。なお、理解りかいを得

られない場合は、相談窓口ばあいを通じて調整そうだんまどぐち つうを図るものとする。

第3 不当ふとうな差別的取扱いさべつてきとりあつかの具体例ぐたいれい

不当な差別的取扱いふとう さべつてきとりあつかに当あたり得うる具体例ぐたいれいは以下のとおりである。な

お、第2で示したとおり、不当な差別的取扱いふとう さべつてきとりあつかに相当するか否かにつ

いては、個別の事案こべつ じあんごとに判断はんだんされることとなる。また、以下いかに記載きさいさ

れている具体例ぐたいれいについては、正当な理由せいとう りゆうが存在そんざいしないことを前提ぜんていとし

ていること、さらに、それられいじはあくまでも例示きさいであり、記載きさいされている

具体例ぐたいれいだけに限かぎられるものではないことに留意りゆういする必要がある。

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ
 独立行政法人国民生活センターにおける障 害を理由とする
 さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かいていあん しんきゅうたいしょうひょう
 差別の解消の推進に関する対応要領 (改定案) 新旧対照表

かい てい あん
改 定 案

げん こう
現 行

提供を求められる場合には別途の検討が必要であることに留意する。

(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する。

○障 害があることを理由として、一律に対応の順序を後回しにする。

○障 害があることを理由として、一律に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒んだり、資料等に関する必要な説明を省いたりする。

○障 害があることを理由として、一律に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。

○事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障 害があることを理由に、来所の際に付き添い者の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、障 害を理由に

(不当な差別的取扱いに当たり得る具体例)

○障 害があることを理由に窓口対応を拒否する。

○障 害があることを理由に対応の順序を劣後させる。

○障 害があることを理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。

○障 害があることを理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。

○事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障 害があることを理由に、来所の際に付き添い者の同行を求めるなどの

条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付添い者の同行を拒んだりする。

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ
 独立行政法人国民生活センターにおける障害を理由とする
 さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かいていあん しんきゅうたいしょうひょう
 差別の解消の推進に関する対応要領 (改定案) 新旧対照表

かい てい あん
改定案

げん こう
現 行

つきそしゃ どうこう こば
付き添い者の同行を拒む。

しょうがい しゅるい ていど ていきょう ばめん ほんにん だいさんしゃ
○ 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

あんぜんせい こうりょ ぼくぜん あんぜんじょう もんだい
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

りゆう しせつりよう きよひ
理由に施設利用を拒否する。

ぎょうむ すいこう ししょう しょうがいしゃ もの 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

ばしょ たいおう おこな
場所での対応を行う。

しょうがい りゆう しょうがいしゃ たい ことばづか せつきやく
○ 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

たいど いちりつ せつぐう しつ さ
の態度など一律に接遇の質を下げる。

せいとう りゆう ふとう さべつてきとりあつか がいとう かんが
(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

れい
られる例)

じっしゅう ともな こうぎ じっしゅう ひつよう さぎょう すいこうじょうぐたいてき
○ 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

きけん はつせい み こ しょうがいとくせい しょうがいしゃ たい どうがいじっしゅう
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

しんせつ
(新設)

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ
 独立行政法人国民生活センターにおける障 害を理由とする
 さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かいいていあん しんきゅうたいしょうひょう
 差別の解 消の推進に関する対 応要 領 (改定案) 新 旧 対 照 表

かい てい あん
改 定 案

げん こう
現 行

とは別の実習を設定する。(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。(センターの損害発生防止の観点)

○各種手続を行うため、障害者本人に同行した者が代筆しようとし

た際に、必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者本人に

対し障害の状況や本人の手続の意思等を確認すること(障害者

本人の損害発生防止の観点)

だい 第4 合理的配慮の基本的な考え方

1 障害者の権利に関する条約(以下「権利条約」という。)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

だい 第4 合理的配慮の基本的な考え方

1 障害者の権利に関する条約(以下「権利条約」という。)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

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ
 独立行政法人国民生活センターにおける障害を理由とする
 さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かいいていあん しんきゅうたいしょうひょう
 差別の解消の推進に関する対応要領 (改定案) 新旧対照表

改定案	現行
<p>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。</p> <p>法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、行政機関等に対し、その事務又は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、合理的配慮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</p> <p>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</p>	<p>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。</p> <p>法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、行政機関等に対し、その事務又は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、合理的配慮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</p> <p>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</p>

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ
独立行政法人国民生活センターにおける障害を理由とする
さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かいていあん しんきゅうたいしょうひょう
差別の解消の推進に関する対応要領（改定案） 新旧対照表

改定案

現行

ひつよう 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
とりぐみ 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。

2 ごうりてきはいりよ 合理的配慮は、センターの事務又は事業の目的・内容・機能に照ら
ひつよう 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、
しょうがいしゃ 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
もの のものであること、じむまた 事務又は事業の目的・内容・機能の本質的な変更
およ には及ばないことに留意する必要がある。その提供に当たってはこ

これらの点に留意した上で、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、当該

障害者本人の意向を尊重しつつ「第5 過重な負担の基本的な考

え方」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

ひつよう 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
とりぐみ 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。

ごうりてきはいりよ 合理的配慮は、センターの事務又は事業の目的・内容・機能に照らし、
ひつよう 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、
しょうがいしゃ 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
もの のものであること、じむまた 事務又は事業の目的・内容・機能の本質的な変更
およ には及ばないことに留意する必要がある。

2 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、「第5 過重な負担の基本的

な考え方」に掲げる要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ
 独立行政法人国民生活センターにおける障 害を理由とする
 さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かいいていあん しんきゅうたいしょうひょう
 差別の解消の推進に関する対応要領 (改定案) 新旧対照表

かい いてい あん
改 定 案

げん こ
現 行

対応がなされる必要がある。建設的対話に当たっては、障害者にと
っての社会的障壁を除去するための必要かつ実現可能な対応案を
障害者と役職員等が共に考えていくために、双方がお互いの
状況の理解に努めることが重要である。例えば、障害者本人が
社会的障壁の除去のために普段講じている対策や、センターとして
対応可能な取組等を対話の中で共有する等、建設的対話を通じて
相互理解を深め、様々な対応策を柔軟に検討していくことが円滑な
対応に資すると考えられる。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
るものとし、特に障害のある女性に対しては、障害に加えて女性で
あることも踏まえた対応が求められることに留意する。

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、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。

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ しょうがい りゆう
独立行政法人国民生活センターにおける障害を理由とする
 さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かいいていあん しんきゅうたいしょうひょう
差別の解消の推進に関する対応要領（改定案） 新旧対照表

かい てい あん
改定案

げん こう
現行

なお、障害者との関係性が長期にわたる場合には、その都度の合理

的配慮とは別に、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。

3 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、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、障害の特性等により

本人の意思表示が困難な場合には、障害者の家族、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

3 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、言語のほ

か、拡大文字、手話、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・要約筆記者・盲

ろう通訳等を介するもの）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

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ しょうがい りゆう
独立行政法人国民生活センターにおける障害を理由とする
 さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かいていあん しんきゅうたいしょうひょう
差別の解消の推進に関する対応要領（改定案） 新旧対照表

かい てい あん
改定案

げん ぎょう
現行

おこな い し ひょうめい ふく
行う意思の表明も含む。

なお、い し ひょうめい こんなん しょうがいしゃ かぞく かいじょしゃとう ともな
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 ばあい い し ひょうめい ばあい どうがいしょうがいしゃ
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

しゃかいてきしょうへき じょきよ ひつよう めいはく ばあい ほう
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 しゅし かんが どうがいしょうがいしゃ たい てきせつ おも はいりよ ていあん
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 けんせつてきたいわ はたら じしゅてき とりくみ つと
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 のぞ
望ましい。

4 ごうりてきはいりよ ふとくていたすう しょうがいしゃとう りよう そうてい じぜん
合理的配慮は、不特定多数の障害者等の利用を想定して事前に

おこな けんちくぶつ か かいじょしゃとう じんてきしえん じょうほう
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 しゃ たい じょうきょう おう こべつ じっし そち
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 かくばめん かんきょう せいび じょうきょう ごうりてきはいりよ
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

を ほさ おこな い し ひょうめい ふく
補佐して行う意思の表明も含む。

なお、い し ひょうめい こんなん しょうがいしゃ かぞく かいじょしゃとう ともな
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 ばあい い し ひょうめい ばあい どうがいしょうがいしゃ
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

しゃかいてきしょうへき じょきよ ひつよう めいはく ばあい ほう
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 しゅし かんが どうがいしょうがいしゃ たい てきせつ おも はいりよ
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 ていあん けんせつてきたいわ はたら じしゅてき とりくみ つと
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 のぞ
望ましい。

4 ごうりてきはいりよ しょうがいしゃとう りよう そうてい じぜん おこな
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

けんちくぶつ か かいじょしゃとう じんてきしえん じょうほう
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 こうじょうとう かんきょう せいび き そ こ こ しょうがいしゃ たい
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、 じょうきょう おう こべつ じっし そち
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 かくばめん かんきょう せいび じょうきょう ごうりてきはいりよ ないよう こと
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

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ しょうがい りゆう
独立行政法人国民生活センターにおける障害を理由とする
 さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かいいていあん しんきゅうたいしょうひょう
差別の解消の推進に関する対応要領（改定案） 新旧対照表

かい てい あん
改定案

げん ぎょう
現 行

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。

なお、多数の障害者が直面し得る社会的障壁をあらかじめ除去す

るという観点から、他の障害者等への波及効果についても考慮した

環境の整備を行うことや、相談・紛争事案を事前に防止する観点か

ら、合理的配慮の提供に関する相談対応等を契機に、内部規則やマ

ニユアル等の制度改正等の環境の整備を図ることは有効である。

さくじよ
(削除)

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。

5 センターがその事務又は事業の一環として実施する業務を事業

者に運営を委託等する場合は、提供される合理的配慮の内容に大き

な差異が生ずることにより障害者が不利益を受けることのないよ

う、委託等の条件に、対応要領を踏まえた合理的配慮の提供につ

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ
 独立行政法人国民生活センターにおける障 害を理由とする
 さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かいいていあん しんきゅうたいしょうひょう
 差別の解消の推進に関する対応要領 (改定案) 新旧対照表

かい てい あん
改 定 案

げん こう
現 行

だい 第5 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、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。

役職員等は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者に丁寧

にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが望ましい。その際に

は前述のとおり、役職員等と障害者の双方が、お互いに相手の立場

を尊重しながら、建設的対話を通じて相互理解を図り、代替措置の

選択も含めた対応を柔軟に検討することが求められる。なお、理解を

いて盛り込むよう努めることが望ましい。

だい 第5 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、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。

役職員等は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその

理由を説明し、理解を得るよう努めることが望ましい。なお、理解を得

られない場合は、相談窓口を通じて調整を図ることとする。

○事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的、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・体制上の制約の有無

又はその程度）

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ
 独立行政法人国民生活センターにおける障 害を理由とする
 さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かいいていあん しんきゅうたいしょうひょう
 差別の解消の推進に関する対応要領 (改定案) 新旧対照表

かい てい あん
改 定 案

げん こう
現 行

え 得られない場合は、 ばあい 相談窓口を通じて つう 調整を図ることとする。

○ じ む また じ ぎ ょう へ の 影 響 の 程 度 (じ む また じ ぎ ょう の も くて き、 ない ぶ 容、 き の う 機 能 を

そ こ 損 な う か 否 か)

○ げん かの う せい の 程 度 (てい ぶ づ り て き、 ぎ じ ゅ つ て き せ い や く、 じん て き、 たい せい じ ょう、 せい や く、 う む 有 無

ま た 又 は そ の 程 度)

○ ひ ぶ っ ぶ 費 用 ・ 負 担 の 程 度

第 6 合 理 的 配 慮 の れい 例

第 4 で 示 し た と お り、 ご う り て き は い り ょ、 ぐ た い て き ば め ん、 じ ょ う き ょ う、 お う 事 況 に 応 じ て 異

な り、 た よ う、 こ べ つ せ い、 た か、 れい 多 様 かつ 個 別 性 の 高 い も の で あ る が、 れい 例 と し て は、 つぎ 次 の よ う な も の が あ る。

な お、 き さ い、 れい 記 載 し た 例 は あ く ま で も 例 示 で あ り、 かな ら、 じ っ し かな ら 必 ず 実 施 す る も の で は

な い こ と、 き さ い、 れい い が い 記 載 さ れ て い る 例 以 外 で あ っ て も ご う り て き は い り ょ、 が い と う 合 理 的 配 慮 に 該 当 す る も

○ ひ ぶ っ ぶ 費 用 ・ 負 担 の 程 度

第 6 合 理 的 配 慮 の ぐ た い れ い 具 体 例

第 4 で 示 し た と お り、 ご う り て き は い り ょ、 ぐ た い て き ば め ん、 じ ょ う き ょ う、 お う 事 況 に 応 じ て 異

な り、 た よ う、 こ べ つ せ い、 た か、 ぐ た い れ い 多 様 かつ 個 別 性 の 高 い も の で あ る が、 ぐ た い れ い 具 体 例 と し て は、 つぎ 次 の よ う な も の が あ る。

な お、 き さ い、 ぐ た い れ い 記 載 し た 具 体 例 に つ い て は、 だ い、 し め、 か じ ゅ う、 ふ た ん、 そ ん ざ い 第 5 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、 だ い、 し め、 か じ ゅ う、 ふ た ん、 そ ん ざ い 第 5 で 示 し た 過 重 な 負 担 が 存 在

あ り、 き さ い、 ぐ た い れ い 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 こ と に 留 意

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ
 独立行政法人国民生活センターにおける 障 害 を理由とする
 さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かいいていあん しんきゅうたいしょうひょう
 差別の解消の推進に関する対応要領 (改定案) 新旧対照表

改 定 案	現 行
<p>の<u>がある</u>ことに留意する必要がある。</p> <p>(合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の例)</p> <p>○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等をする。</p> <p>○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。パンフレット等の位置を分かりやすく伝える。</p> <p>○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、前後・左右・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞いたりする。</p> <p>○障害の特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を扉付近にする。</p>	<p>する必要がある。</p> <p>(合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の<u>具体例</u>)</p> <p>○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等をする。</p> <p>○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。パンフレット等の位置を分かりやすく伝える。</p> <p>○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、前後・左右・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞いたりする。</p> <p>○障害の特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を扉付近にする。</p> <p>○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、</p>

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ しょうがい りゆう
独立行政法人国民生活センターにおける障害を理由とする
 さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かいいていあん しんきゅうたいしょうひょう
差別の解消の推進に関する対応要領（改定案） **新旧対照表**

かい てい あん
改定案

げん こう
現行

○疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申出があった際、別

別室の確保が困難であったことから、当該障害者に事情を説明し、

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

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。

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。

○不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障害者に対

○不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障害者に対

し、役職員等が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供

し、職員等が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供し

したりする。

たりする。

○災害や事故が発生した際、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞

○災害や事故が発生した際、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞

くことが難しい聴覚障害のある者に対し、手書きのボード等を用

くことが難しい聴覚障害者に対し、手書きのボード等を用いて、

いて、分かりやすく案内し、誘導する。

分かりやすく案内し、誘導する。

○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

は個室等に誘導する。

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ
 独立行政法人国民生活センターにおける障 害を理由とする
 さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かいいていあん しんきゅうたいしょうひょう
 差別の解消の推進に関する対応要領 (改定案) 新旧対照表

かい てい あん
改 定 案

げん こ
現 行

○視覚障害のある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。その際、同性の

役員職員等がいる場合は、障害者本人の希望に応じて同性の役員

等が案内する。

(合理的配慮に当たり得る 情報の取得、利用及び意思疎通への配慮の

例)

○筆談、読み上げ、筆記用具、拡大文字などのコミュニケーション手段

を用いる。

○会議資料等について、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間で

ページ番号等が異なり得ることに留意して使用する。

○視覚障害のある委員に会議資料等を事前送付する際、読み上げ

フトに対応できるよう電子データ(テキスト形式)で提供する。

(合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の 具体例)

○筆談、読み上げ、筆記用具、拡大文字などのコミュニケーション手段

を用いる。

○会議資料等について、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間で

ページ番号等が異なり得ることに留意して使用する。

○視覚障害のある委員に会議資料等を事前送付する際、読み上げ

フトに対応できるよう電子データ(テキスト形式)で提供する。

○意思疎通が不得意な障害者に対し、図解した資料等を活用して

意思を確認する。なお、意思疎通が不得意な障害者に対しては、

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ
独立行政法人国民生活センターにおける障害を理由とする
 さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かいいていあん しんきゅうたいしょうひょう
差別の解消の推進に関する対応要領（改定案） 新旧対照表

かい いてい あん 改定案	げん こう 現行
<p>い し そつう ふ とく い しょうがいしゃ たい ずかい しりょうとう かつよう ○意思疎通が不得意な障害者に対し、函解した資料等を活用して</p> <p>い し かくにん い し そつう ふ とく い しょうがいしゃ たい 意思を確認する。なお、意思疎通が不得意な障害者に対しては、</p> <p>つうじょう せつめい しょうだく じかん か しょうち 通常より説明・承諾に時間が掛かることを承知しておく。</p> <p>ちゅうしゃじょう つうじょう こうとう おこな あんない かみ わた ○駐車場などで通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。</p> <p>しよるいきにゆう いらい じ きにゆうほうほうとう ほんにん め まえ しめ わ ○書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、分かり</p> <p>ちゅうしゃじょう つうじょう こうとう おこな あんない かみ わた ○駐車場などで通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。</p> <p>しよるいきにゆう いらい じ きにゆうほうほうとう ほんにん め まえ しめ わ ○書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、分かり</p> <p>きじゆつ でんたつ ほんにん いらい ばあい だいでく やすい記述で伝達したりする。本人の依頼がある場合には、代読や</p> <p>だいひつ はいりよ おこな 代筆といった配慮を行う。</p> <p>ひ ゆ ひょうげんとう にがて しょうがいしゃ たい ちよくゆ あんゆ にじゅうひていひょうげん ○比喩表現等が苦手な障害者に対し、直喩や暗喩、二重否定表現な</p> <p>もち せつめい どもを用いずに説明する。</p> <p>ひ ゆ ひょうげんとう にがて しょうがいしゃ たい ちよくゆ あんゆ にじゅうひていひょうげん ○比喩表現等が苦手な障害者に対し、直喩や暗喩、二重否定表現な</p> <p>もち ぐたいてき せつめい どもを用いずに具体的に説明する。</p> <p>しょうがいしゃ もうしで さい ていねい く かえ せつめい ○障害者から申出があった際に、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、</p> <p>ないよう りかい かくにん おうたい 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</p> <p>がいらいご さ かんすうじ もち じこく じかんひょうき 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</p>	<p>つうじょう せつめい しょうだく じかん か しょうち 通常より説明・承諾に時間が掛かることを承知しておく。</p> <p>ちゅうしゃじょう つうじょう こうとう おこな あんない かみ わた ○駐車場などで通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。</p> <p>しよるいきにゆう いらい じ きにゆうほうほうとう ほんにん め まえ しめ わ ○書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、分かり</p> <p>きじゆつ でんたつ ほんにん いらい ばあい だいでく やすい記述で伝達したりする。本人の依頼がある場合には、代読や</p> <p>だいひつ はいりよ おこな 代筆といった配慮を行う。</p> <p>ひ ゆ ひょうげんとう にがて しょうがいしゃ たい ちよくゆ あんゆ にじゅうひていひょうげん ○比喩表現等が苦手な障害者に対し、直喩や暗喩、二重否定表現な</p> <p>もち せつめい どもを用いずに説明する。</p> <p>ちてきしょうがいしゃ もう で さい ていねい く かえ ○知的障害者から申し出があった際に、ゆっくり、丁寧に、繰り返し</p> <p>せつめい ないよう りかい かくにん おうたい 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</p> <p>がいらいご さ かんすうじ もち じこく じかんひょうき 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</p> <p>ごぜん ごご ひょうき はいりよ ねんとう お ひつよう はなく午前・午後で表記するなどの配慮を念頭に置いたメモを、必要</p> <p>おう てきじ わた に応じて適時に渡す。</p>

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ しょうがい りゆう
独立行政法人国民生活センターにおける障害を理由とする
 さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かいいていあん しんきゅうたいしょうひょう
差別の解消の推進に関する対応要領（改定案） 新旧対照表

かい てい あん
改定案

げん こう
現行

午前・午後で表記するなどの配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じ
て適時に渡す。

○会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚

又は聴覚に障害のある委員や知的障害のある委員に対し、ゆっ

くり、丁寧な進行を心掛けるなど配慮を行う。

○会議の進行に当たっては、役職員等が委員の障害の特性に合った

サポートを行う等、可能な範囲での配慮を行う。

(ルール・慣行の柔軟な変更の例)

○順番を待つことが苦手な障害者に対し、周囲の者の理解を得た上

で、手続順を入れ替える。

○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。

○会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚

障害者、聴覚障害者等、障害者に対し、その特性に応じ、ゆっ

くり、丁寧な進行を心掛けるなど配慮を行う。

(ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)

○順番を待つことが苦手な障害者に対し、周囲の者の理解を得た上

で、手続順を入れ替える。

○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。

○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。

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ
 独立行政法人国民生活センターにおける障 害を理由とする
 さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かいていあん しんきゅうたいしょうひょう
 差別の解消の推進に関する対応要領 (改定案) 新旧対照表

改 定 案	現 行
<p>○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。</p> <p>○センターの敷地内において、車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。</p> <p>○センターの敷地内の駐車場等において、障害者の来所が多数見込まれる場合、通常、障害者専用とされていない区画を障害者専用の区画に変更する。</p> <p>○他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、<u>発作</u>等がある場合、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。</p> <p>○非公表又は未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障害のある委員の理解を援助する</p>	<p>○センターの敷地内において、車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。</p> <p>○センターの敷地内の駐車場等において、障害者の来所が多数見込まれる場合、通常、障害者専用とされていない区画を障害者専用の区画に変更する。</p> <p>○他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、<u>不随意</u>の<u>発声</u>等がある場合、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。</p> <p>○非公表又は未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。</p>

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ
独立行政法人国民生活センターにおける障害を理由とする
さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かいいていあん しんきゅうたいしょうひょう
差別の解消の推進に関する対応要領（改定案） 新旧対照表

改定案

現行

もの どうせき みと
者の同席を認める。

また、合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例及び

該当しないと考えられる例としては、次のようなものがある。なお、

記載されている内容はあくまでも例示であり、合理的配慮の提供義務

違反に該当するか否かについては、個別の事案ごとに、前述の観

点等を踏まえて判断することが必要であることに留意する。

(合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例)

○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、

しんせつ
(新設)

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ
 独立行政法人国民生活センターにおける障 害を理由とする
 さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かいていあん しんきゅうたいしょうひょう
 差別の解消の推進に関する対応要領 (改定案) 新旧対照表

かい てい あん
改 定 案

げん こう
現 行

「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、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。

○介助を必要とする障害者から、講座の受講に当たり介助者の同席を

求める申出があった場合に、当該講座が受講者本人のみの参加をル

ールとしていることを理由として、受講者である障害者本人の個別

事情や講座の実施状況等を確認することなく、一律に介助者の

同席を断ること。

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ
 独立行政法人国民生活センターにおける障 害を理由とする
 さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かいていあん しんきゅうたいしょうひょう
 差別の解 消の推進に関する対 応要 領 (改定案) 新 旧 対 照 表

かい てい あん
改 定 案

げん こう
現 行

○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。

しんせつ
(新設)

(合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例)

○事務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)

○抽選申込みとなっている講座への参加について、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、講座への参加を事前に

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

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ
 独立行政法人国民生活センターにおけるしょうがい 障害を理由とする
さべつ 差別のかいしょう 解消のすいしん 推進に関するたいおうようりょう 対応要領（改定案） かいていあん 新旧対照表しんきゅうたいしょうひょう

<small>かいていあん</small> 改定案	<small>げんこう</small> 現 行
<p> <u>のであること<small>かんてん</small>の観点</u> </p> <p> <u>○イベント当日<small>とうじつ</small>に、視覚<small>しかく</small>障害<small>しょうがい</small>のある者<small>もの</small>から役職員等<small>やくしよくいんどう</small>に対し、イベント</u> </p> <p> <u>会場内<small>かいじょうない</small>を付き添<small>ふそ</small>ってブース<small>まわ</small>を回<small>むねたの</small>ってほしい旨頼<small>こんざつ</small>まれたが、混雑時<small>じ</small>で</u> </p> <p> <u>あり、対応<small>たいおう</small>できる人員<small>じんいん</small>がいないことから対応<small>たいおう</small>を断<small>ことわ</small>ること。<small>かじゅう</small>（過重な</u> </p> <p> <u>負担<small>ふたん</small>（人的<small>じんてき</small>・体制上<small>たいせいじょう</small>の制約<small>せいやく</small>）の観点<small>かんてん</small></u> </p>	