

金融庁における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

平成27年10月30日

金融庁訓令第31号

(目的)

第1条 この要領は、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。以下「法」という。）第9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（令和5年3月14日閣議決定。以下

「基本方針」という。）に即して、法第7条に規定する事項に関し、金融庁職員

（非常勤職員を含む。以下「職員」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。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第2条 職員は、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（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。

これに当たり、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

なお、別紙中、「望ましい」と記載している内容は、それを実施しない場合であつ

ても、^{ほう はん}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}障害者基本法（^{しょうわ ねんほうりつだい}昭和45年法律第84号）

の^{きほんてき}基本的な理念及び法の^{りねんおよ ほう}目的を^{もくてき}踏まえ、^ふできるだけ^と取り組むことが^く望まれることを

^{い み}意味する（^{じじょう}次条において^{おな}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}第3条 ^{じょう}職員は、^{しよくいん}法第7条第2項の規定のとおり、^{ほうだい}その^{じょうだい}事務又は^{こう}事業を^{きてい}行うに^{じ む また}当

たり、^{しょうがいしゃ}障害者から^{げん}現に^{しゃかいてきしょうへき}社会的障壁の^{じょきよ}除去を^{ひつよう}必要としている^{むね}旨の^{い し}意思の^{ひょうめい}表明があ

った^{ばあい}場合において、^{じっし}その^{ともな}実施に伴う^{ふたん}負担が^{かじょう}過重でないときは、^{しょうがいしゃ}障害者の^{けんりりえき}権利利益

を^{しんがい}侵害することとならないよう、^{とうがいしょうがいしゃ}当該^{せいべつ}障害者の^{ねんれいおよ}性別、^{しょうがい}年齢及び^{じょうたい}障害の^{おう}状態に応じ

て、^{しゃかいてきしょうへき}社会的障壁の^{じょきよ}除去の^{じっし}実施について^{ひつよう}必要かつ^{ごうりてき}合理的な^{はいりよ}配慮（以下「^{い か}合理的配慮」

という。）の^{ていきょう}提供を^あしなければならない。これに^{しよくいん}当たり、^{べっし}職員は、^{さだ}別紙に^{さだ}定める

^{りゅういじこう}留意事項に^{りゅうい}留意するものとする。

^{かんたくしゃ}（^{せきむ}監督者の^{せきむ}責務）

^{だい}第4条 ^{じょう}職員のうち、^{しよくいん}課長相当^{かちょうそうとうしよくいじょう}職以上の^{ち い}地位にある^{もの}者（以下「^{い か}監督者」という。）

は、^{ぜん 2 じょう}前2条に^{かか}掲げる^{じこう}事項に^{かん}関し、^{しょうがい}障害を^{りゆう}理由とする^{さべつ}差別の^{かいしょう}解消を^{すいしん}推進するため、

^{つぎ}次の^{かくごう}各号に^{かか}掲げる^{じこう}事項を^{じっし}実施しなければならない。

一 ^{いち}日常の^{にちじょう}執務を通じた^{しつむ}指導等により、^{つう}障害を^{しどうとう}理由とする^{しょうがい}差別の^{りゆう}解消に^{さべつ}関し、^{かいしょう}その

^{かんたく}監督する^{しよくいん}職員の^{ちゅうい}注意を^{かんき}喚起し、^{しょうがい}障害を^{りゆう}理由とする^{さべつ}差別の^{かいしょう}解消に関する^{かん}認識

^{ふか}を^{ふか}深めさせること。

二 ^に障害者から^{しょうがいしゃ}不当な^{ふとう}差別的^{さべつてきとりあつか}取扱い、^{ごうりてきはいりよ}合理的^{ふていきょう}配慮の^{たい}不^{そうだん}提供に対する^{くじょう}相談、^{くじょう}苦情の

もうしでとう ばあい じんそく じょうきょう かくにん
申出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。

さん 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 たい ごうりてきはいりよ
三 合理的配慮の必要性が確認された場合、監督する職員に対して、合理的配慮の
ていきょう てきせつ おこな しどう
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 じんそく
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、迅速かつ
てきせつ たいしよ
適切に対処しなければならない。

ちょうかいしよぶんとう
(懲戒処分等)

だい じょう しょくいん 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 ふたん
第5条 職員が、障害者に対し不当な差別的取扱いをし、又は、過重な負担がな
いかか ごうりてきはいりよ ふていきょう ばあい たいようとう しょくむじょう
いにも関わらず合理的配慮の不提供をした場合、その態様等によっては、職務上の
ぎむ いはん また しょくむ おこた ばあいとう がいとう ちょうかいしよぶんとう ふ
義務に違反し、又は職務を怠った場合等に該当し、懲戒処分等に付されることが
ある。

そうだんたいせい せいび
(相談体制の整備)

だい じょう きんゆうちよう しょくいん しょうがい りゆう さべつ かん しょうがいしやおよ
第6条 金融庁は、その職員による障害を理由とする差別に関する障害者及び
かぞく た かんけいしゃ そうだんとう てきかく たいおう そうだんまどぐち そうごう
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、相談窓口を、総合
せいさくきょくひしよか お
政策局秘書課に置く。

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 たいめん
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、対面のほか、
でんわ でんし くわ しょうがいしゃ たにん はか
電話、ファックス、電子メールに加え、障害者が他人とコミュニケーションを図る
さい ひつよう たよう しゅだん かのう はんい ようい たいおう
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。

3 だい こう そうだんまどぐち よ そうだんとう そうごうせいさくきょくひしよか しゅうやく そうだんしゃ
第1項の相談窓口に寄せられた相談等は、総合政策局秘書課に集約し、相談者
はいりよ かんけいしゃかん じょうほうきょうゆう はか い ご そうだんとう
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
かつよう
活用することとする。

4 第1項の相談窓口は、担当者^{だいにこう}に相談等^{そうだんまどぐち}への対応^{たんとしや}に必要な研修^{そうだんとう}を受けさせるなど^{たいおう} ^{ひつよう} ^{けんしゅう} ^う
相談体制^{そうだんたいせい}の充実^{じゅうじつ}を図るものとする。^{はか}

5 第1項の相談窓口^{だいにこう}について障害者^{しょうがいしや}及び関係者^{かんけいしや}にわかりやすい形^{かたち}で周知^{しゅうち}することとする。

研修・啓発^{けんしゅう けいはつ}

第7条 障害^{しょうがい}を理由^{りゆう}とする差別^{さべつ}の解消^{かいしょう}の推進^{すいしん}を図るため、職員^{はか}に対し、法^{しよくいん}の基本^{たい}方針等^{ほう}の周知^{きほん}や、障害者^{しょうがいしや}から話^{はなし}を聞く機会^きを設けるなど必要な研修^{けんしゅう}・啓発^{けいはつ}を行うものとする。^{おこな}

2 新たに職員^{あら}となった者^{しよくいん}に対しては、障害^{しょうがい}を理由^{りゆう}とする差別^{さべつ}の解消^{かいしょう}に関する基本的な事項^{きほんてき}について理解^{じこう}させるために、また、新たに監督者^{あら}となった職員^{かん}に対しては、障害^{しょうがい}を理由^{りゆう}とする差別^{さべつ}の解消^{かいしょう}等^{かん}に関し求められる役割^{やくわり}について理解^{りかい}させるために、それぞれ、研修^{けんしゅう}を実施^{じっし}する。

3 前項の内容^{ぜんこう}、回数等^{ないよう}の詳細^{かいすうとう}は、総合政策局^{しょうさい}秘書課長^{そうごうせいさくきよくひしよかちょう}が定める。^{さだ}

4 職員^{しよくいん}に対し、障害^{しょうがい}の特性^{とくせい}を理解^{りかい}させるとともに、性別^{せいべつ}や年齢等^{ねんれいとう}にも配慮^{はいりよ}しつつ障害者^{しょうがいしや}へ適切^{てきせつ}に対応^{たいおう}するために必要なマニュアル等^{ひつよう}により、意識^{いしき}の啓発^{けいはつ}を図る。^{はか}

附則^{ふそく}

この訓令^{くんれい}は、平成28年^{へいせい}4月1日^{ねん}から施行^{がつ}する。^{にち} ^{せこう}

附則^{ふそく}

この訓令^{くんれい}は、平成30年^{へいせい}7月17日^{ねん}から施行^{がつ}する。^{にち} ^{せこう}

附則^{ふそく}

この訓令は、令和6年4月1日から施行する。

べっし
(別紙)

きんゆうちょう しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう
金融庁における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領
かか りゆういじこう
に係る留意事項

だい 1 ふとう さべつてきとりあつか きほんてき かんが かつ
第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

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 かくしゅ
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
きかい ていきょう きよひ また ていきょう あ ぼしょ じかんたい せいげん しょうがいしゃ
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、くるまいす ほじょけん た しえん ききとう りょう かいじょしゃ
の付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行われる
ふとう さべつてきとりあつか しょうがい りゆう ふとう さべつてきとりあつか がいとう
不当な差別的取扱いも、障害を理由とする不当な差別的取扱いに該当する。

また、しょうがいしゃ じじつじょう びやうどう そくしん また たっせい ひつよう とくべつ そち
また、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 しょうがいしゃ しょうがいしゃ しょうがいしゃ しょうがいしゃ しょうがいしゃ
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（いわゆる積極的改善措置）、法に規定された障害者に対する合理的
はいりよ ていきょう しょうがいしゃ しょうがいしゃ しょうがいしゃ しょうがいしゃ しょうがいしゃ
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、はいりよ しょうがいしゃ しょうがいしゃ しょうがいしゃ しょうがいしゃ しょうがいしゃ
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、ふとう さべつてきとりあつか あ
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 しょうがいしゃ もんだい
このように、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
じ むまた じぎょう ほんしつてき かんけい しょうじじょう おな しょうがいしゃ もの ふり
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者より不利に
あつか てん りゆうい ひつよう
扱うことである点に留意する必要がある。

第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。金融庁においては、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、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）及び金融庁の事務又は事業の目的・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。

職員は、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丁寧に説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。その際、職員と障害者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることが求められる。

第3 不当な差別的取扱いの例

正当な理由なく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例及び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は以下のとおりである。なお、記載されている内容はあくまでも例示であり、これらの例だけに限られるものではないこと、正当な理由に相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、正当な理由があり不当な差別的取扱いに該当しない場合であっても、合理的配慮の提供を求められる場合に

べつと けんとう ひつよう りゆうい
は別途の検討が必要であることを留意する。

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 れい
(正当な理由なく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例)

- しょうがい りゆう いちりつ まどぐちたいおう きよひ
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。
- しょうがい りゆう いちりつ たいおう じゅんじょ あとまわ
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。
- しょうがい りゆう いちりつ しょめん こうふ しりょう そうふ
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
ていきょうとう こば しりょうとう かん ひつよう せつめい はぶ
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。
- しょうがい りゆう いちりつ せつめいかい どう しゅつせき こば
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。
- じむ 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 らいちょう
事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に、来庁
さい つ そ しゃ どうこう もと じょうけん つ とく ししょう
の際に付き添い者の同行を求めるなどの条件を付れたり、特に支障がないにもか
かわらず、しょうがい りゆう つ そ しゃ どうこう こば
障害を理由に、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 ぼめん ほんにん だいさんしゃ あんぜんせい
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
こうりょ ぼうぜん あんぜんじょう もんだい りゆう しせつりよう きよひ
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。
- ぎょうむ すいこう ししょう しょうがいしゃ もの こと ばしょ
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
たいおう おこな
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 たいど
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
いちりつ せつぐう しつ さ
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 れい
(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)

- じっしゅう ともな こうざ 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 きけん はっせい
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
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 べつ じっしゅう せつてい
見込まれる障害の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。

しょうがいしゃほんにん あんぜんかくほ かんてん
(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。(行政機関の損害発生の防止の観点)

○ 行政手続を行うため、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。(障害者本人の損害発生の防止の観点)

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、

しょうがいしゃ こ こ ぼめん ひつよう しゃかいてきしょうへき じよきよ ひつよう
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。

2 合理的配慮は、金融庁の事務又は事業の目的・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、事務又は事業の目的・

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。その提供に

当たっては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

障害者と職員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、当該行政機関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。

なお、^{しょうがいしゃ}障害者との^{かんけいせい}関係性が^{ちようき}長期にわたる^{ばあいとう}場合等には、その^{つど}都度の^{ごうりてきはいりよ}合理的配慮の^{ていきよう}提供とは別に、^{べつ}後述する^{こうじゆつ}環境の^{かんきよう}整備を^{せいび}考慮に入れることにより、^{ちゆう}中・^{ちようきてき}長期的な^{さくげん}コストの^{こうりつか}削減・^{てん}効率化につながる^{じゆうよう}点は^{じゆうよう}重要である。

3 ^{いし}意思の^{ひようめい}表明に^あ当たっては、^{ぐたいてきばめん}具体的^{しゃかいてきしょうへき}場面において、^{じよきよ}社会的^{かん}障壁の^{かん}除去に関する^{はいりよ}配慮を^{ひつよう}必要としている^{じようきよう}状況にあることを^{げんご}言語（^{しゆわ}手話を含む。）の^{ふく}ほか、^{てんじ}点字、^{かくだい}拡大^{もじ}文字、^{ひつだん}筆談、^{じつぶつ}実物の^{ていじ}提示や^{みぶ}身振り^{とう}サイン等による^{あいず}合図、^{しよつかく}触覚による^{いしでんたつ}意思伝達など、^{しょうがいしゃ}障害者が^{たにん}他人と^{はか}コミュニケーションを^{さい}図る際に^{ひつよう}必要な^{しゆだん}手段（^{つうやく}通訳を^{かい}介するものを^{ふく}含む。）により^{つた}伝えられる。

また、^{しょうがいしゃ}障害者からの^{いしひようめい}意思表示のみでなく、^{しょうがい}障害の^{とくせいとう}特性等により^{ほんにん}本人の^{いし}意思^{ひようめい}表明が^{こんなん}困難な^{ばあい}場合には、^{しょうがいしゃ}障害者の^{かぞく}家族、^{しえんしゃ}支援者・^{かいじよしゃ}介助者、^{ほうていだいりにんとう}法定代理人等、^{こみゅ}コミュニケーションを^{しえん}支援する者が^{ほんにん}本人を^{ほさ}補佐して^{おこな}行う^{いし}意思の^{ひようめい}表明も^{ふく}含む。

なお、^{いし}意思の^{ひようめい}表明が^{こんなん}困難な^{しょうがいしゃ}障害者が、^{かぞく}家族、^{しえんしゃ}支援者・^{かいじよしゃ}介助者、^{ほうていだいりにんとう}法定代理人等を^{ともな}伴っていない^{ばあい}場合など、^{いし}意思の^{ひようめい}表明がない^{ばあい}場合であっても、^{とうがいしょうがいしゃ}当該^{しゃかいてき}障害者が^{しょうへき}社会的^{じよきよ}障壁の^{ひつよう}除去を^{めいはく}必要としていることが^{ばあい}明白である^{ほう}場合には、^{しゆし}法の^{かんが}趣旨に^{かんが}鑑みれば、^{とうがいしょうがいしゃ}当該^{たい}障害者に対して^{できせつ}適切と^{おも}思われる^{はいりよ}配慮を^{ていあん}提案するために^{けんせつてきたいわ}建設的^{はたら}対話を^{はたら}働きか^けけるなど、^{じしゆてき}自主的な^{とりくみ}取組に^{つと}努めることが^{のぞ}望ましい。

4 ^{ごうりてきはいりよ}合理的^{ふとくていたすう}配慮は、^{しょうがいしゃとう}不特定多数の^{りよう}障害者等の^{そうてい}利用を^{じぜん}想定して^{おこな}事前に行われる^{けんちくぶつ}建築物の^かバリアフリー化、^{かいじよしゃとう}介助者等の^{じんてきしえん}人的^{じょうほう}支援、^{こうじょうとう}情報^{かんきよう}アクセシビリティの^{こうじょうとう}向上等の^{かんきよう}環境の^{せいび}整備を^{きそ}基礎として、^{ここ}個々の^{しょうがいしゃ}障害者に対して、^{たい}その^{じようきよう}状況に^{おう}応じて^{こべつ}個別に^{じっし}実施される^{そち}措置である。したがって、^{かくばめん}各^{かんきよう}場面における^{せいび}環境の^{じようきよう}整備の^{じゆうよう}状況により、^{ごうりてき}合理的

はいりよ ないよう こと しょうがい じょうたいとう へんか
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、
とく しょうがいしゃ かんけいせい ちょうき ばあいとう ていきょう ごうりてきはいりよ
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
しゃかいてきしょうへき じよきよ かんてん た しょうがいしゃ はきゅうこうか
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、内部規則やマニュアル等の
せいどかいせいとう かんきょう せいび はか ゆうこう
制度改正等の環境の整備を図ることも有効である。

第5 過重な負担の基本的な考え方

かじゅう ふたん ぐたいてき けんとう かじゅう ふたん かくだいかいしゃく
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
ほう しゅし そこ こべつ じあん い か ようそとう こうりよ ぐたいてきばめん
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
じょうきょう おう そうごうてき きやくかんてき はんたん ひつよう
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。
しょくいん かじゅう ふたん あ はんだん ばあい しょうがいしゃ ていねい りゅう せつめい
職員は、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
するものとし、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、
しょくいん しょうがいしゃ そうほう たが あいて たちば そんちょう けんせつてきたいわ つう
職員と障害者の双方が、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
そうごりかい はか だいたいそち せんたく ふく たいおう じゅうなん けんとう もと
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。

- じ むまた じぎょう えいきょう ていど じ むまた じぎょう もくてき ないよう き のう そこ いな
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）
- じつげんかのうせい ていど ぶつりてき 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
実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- ひようふたん ていど
費用負担の程度

第6 合理的配慮の例

第4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、多様な個別性の高いものであるが、例としては、次のようなものがある。なお、記載した例はあくまでも例示であり、必ず実施するものではないこと、記載されている例以外であっても合理的配慮に該当するものがあることに留意する必要がある。

(合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の例)

- 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などする。
- 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教える。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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、職員が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供したりする。
- 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いて、分かりやすく案内し

ゆうどう はか
誘導を図る。

○ 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、保護者から子供の障害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、落ち着かない様子ときは個室等に誘導する。

○ 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。

ごうりてきはいりょ あ う じょうほう しゅとく りようおよ いしそつう はいりょ れい
(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、手話(社会福祉団体の手話通訳者による対応が可能な場合等)、点字、拡大文字、触覚による意思伝達等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、必要に応じ点字、拡大文字等を使用する。また、点字、拡大文字等による資料を使用する場合には、各々の媒体間でページ番号等が異なり得ることに留意する。

○ 視覚障害のある委員に会議資料等を事前送付する際、必要に応じ読み上げソフトに対応できるよう電子データ(テキスト形式)等で提供する。

○ 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。

○ 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。

○ 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、代筆や代読といった配慮を行う。

○ 比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに

ぐたいてき せつめい
具体的に説明する。

- 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、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、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。
- 会議の進行に当たっては、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。
- スクリーン、手話通訳者、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。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 金融庁の敷地内の駐車場等において、障害者の来庁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。

○ 入館時に IC カードゲートを通過することが困難な場合、別ルートからの入館を認める。

○ 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、発作等がある場合、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。

○ 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。

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、デジタル機器の持ち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、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。

- 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。

(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、抽選申込みの手続き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のであることの観点)
- イベント当日に、視覚障害のある者から職員に対し、イベント会場内を付き添ってブースを回ってほしい旨頼まれたが、混雑時であり、対応できる人員がいな
いことから対応を断ること。(過重な負担(人的・体制上の制約)の観点)