

(別 紙)

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例

1 不当な差別的取扱いの例

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、第2の1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は別途の検討が必要であることに留意する。

(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し、又は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、一律に資料の送付、パンフレットの提供、商品の提供等を拒否し、又は資料等に関する必要な説明を省略する。
- 障害があることを理由として、一律に入店時間、入店場所等に条件を付ける、又は来店の際に、一律に介助者等の同行を求める。
- 一般に電話等を利用して行うことができる手続について、障害により本人確認ができないことを理由として、一律に来店を求める、又は一律に障害者でない者と対応に差を設ける。

(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

- 窓口等で手続を行うため、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）。

2 合理的配慮の例

合理的配慮については、第2の2で示したとおり、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る。掲載した例については、あくまでも例示であり、あらゆる事業者が必ずしも実施するものではないこと、また、掲載した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、合理的配慮の提供義務違反に該当するか否かについても、個別の事案ごとに、第2の2

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。

(1) 合理的配慮に該当すると考えられる配慮の例

〔情報の取得、利用及び意思疎通への配慮の例〕

- 入店時に声を掛け、障害の状態を踏まえ、希望するサポートを聞き、必要に応じて誘導する。
- (身体的障害のある顧客に対しては、)書類の開封、受渡し等の対応が困難な場合に、必要なサポートを提供する。
- (視覚に障害のある顧客に対しては、)窓口まで誘導し、商品の内容を分かりやすい言葉で丁寧に説明を行う。また、顧客の要望がある場合は、取引関係書類を代読して確認する。
- (聴覚に障害のある顧客に対しては、)パンフレット等の資料を用いて説明し、筆談を交えて要望等の聞き取りや確認を行う。
- (盲ろう者に対しては、)視覚・聴覚の両方に障害があることを踏まえ、本人の希望や障害の程度に応じて、手のひら書き等のほか、多様なコミュニケーション手段により情報の伝達及び本人の意思確認を行う。
- (吃音症等の発話に障害のある顧客に対しては、)障害の特性を理解した上で、顧客が言い終えるまでゆっくりと待つ、又は発話以外のコミュニケーション手段も選択できるようにする。
- (知的障害がある顧客に対しては、)成年後見制度の利用だけではなく、障害の程度に応じてコミュニケーション手段を工夫し、顧客の理解を確認しながら説明するなど、柔軟に対応する。
- 明確に、分かりやすい言葉で、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、対応時間の制限などを設けることなく、内容が理解されたことを確認しながら対応するなど顧客に合わせた配慮をする。また、説明に当たっては、馴染みのない外来語は避ける、時刻は午前・午後といった説明を加える、比喩、暗喩及び二重否定表現を用いないなど、あいまいな表現を避け、分かりやすい表現で説明を行う。
- 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。また、書類の内容、取引の性質等に照らして特段の問題がないと認められる場合に、自筆が困難な障害者からの要望を受けて、本人の意思確認を適切に実施した上で、代筆対応する。
- 顧客の要望がある場合は、意思疎通を援助する者(手話通訳者等)の同席を認める。
- 説明会等で使用する資料や、受付及び会場内の案内・説明等について、点字、拡大文字、音声読み上げ機能、ルビ付与、分かりやすい表現への置換え、手話、筆談など障害の特性に応じた多様なコミュニケーション手段

を、可能な範囲で用意して対応する。

〔物理的環境への配慮の例〕

- 段差がある場合に、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する、携帯スロープを渡すなどする。
- 車椅子利用者にとってカウンターが高い場合に、カウンター越しの対応ではなく、他のテーブルに移る等して、適切にコミュニケーションを行う。
- エレベーターがない施設の上下階の移動の際に、マンパワーにより移動をサポートし、又は上階の職員が下階に下りて手続する等の配慮をする。
- 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。
- 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。
- 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。
- 疲労を感じやすい障害者から休憩の申出があった際に、臨時の休憩スペースを設けるなどする。
- A T Mの操作が困難な顧客には声掛けし、適切な対応を取る。

〔ルール・慣行の柔軟な変更の例〕

- 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準備する。
- スクリーン、手話通訳者、板書、教材等が良く見えるように、これらに近い席を確保する。
- 他人との接触や多人数の中にいることによる緊張により、不随意の発声、吃音等がある場合に、緊張を緩和するため、当該障害者の了承を得て、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。
- 振込等の手続を行うに当たって、A T Mの操作が困難な顧客を窓口へ誘導する場合に、振込手数料をA T M利用時と同等に減額して取り扱う。

(2) 合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例

- セミナー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。

- 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。
- 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良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、事前の座席確保等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。

(3) 合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例

- 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（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）。
- IPO（新規公開株式）の抽選について、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、当該株式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（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）。
- インターネット専業でサービスを提供する事業者が、例えば、テキストや画像を音声読み上げソフトに対応させるなど、ウェブアクセシビリティに配慮し、インターネット上での説明を行っているものの、その説明では内容の理解が困難であることを理由に対面での説明を求められた場合に、その対応はその事業の目的・内容とは異なるものであり、対面での説明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（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）。

(4) 合理的配慮の提供と環境の整備の関係に係る例

- 障害者から申込書類等の代筆・代読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等における適切な代筆・代読の仕方について社内研修を行う（環境の整備）とともに、障害者から代筆・代読を求められた場合には、研修内容を踏まえ、適切に職員が代筆・代読する（合理的配慮の提供）。
- 公共インフラとしての電話リレーサービスや独自の手話通訳サービスの利用により、残高照会、取引照会、キャッシュカード等の紛失時の手続等を行えるよう、マニュアル等を整備し、職員に周知する（環境の整備）とともに、障害者から対応を求められた場合には、マニュアル等を踏まえ、

適切に職員が対応する（合理的配慮の提供）。

- 無人店舗や夜間・休日の無人時間帯においてATMの故障等が発生した際に、障害者が金融機関にすぐに連絡できるよう、障害の特性にかかわらず、障害者が利用しやすい連絡手段を確保し、あらかじめ対応方法についてマニュアル等を整備する（環境の整備）とともに、障害者から連絡があった場合には、マニュアル等を踏まえ、適切に職員やATMの管理員が対応する（合理的配慮の提供）。
- ATM、インターネットバンキング、スマートフォンアプリ等のサービスが障害者にとって利用しづらいとの声があることを踏まえ、障害者から支援を求める申出があった場合には、求めに応じて窓口への付添い、電話・電子メールでの対応等の必要な支援を行う（合理的配慮の提供）とともに、以後、サービスを開発・改良するに当たっては、例えば、あらかじめ障害者の意見を聴取する等により、障害者にとって利用しやすいものにする（環境の整備）。
- 障害者のために、「筆談対応いたします。」など可能な対応方法を案内するプレートや主な手続を絵文字等で示したコミュニケーションボードを準備する（環境の整備）とともに、障害者から申出があった場合には、適切に対応する（合理的配慮の提供）。
- 情報提供や取引、相談・質問・苦情受付等の手段を、非対面の手段を含めて複数用意する（環境の整備）とともに、障害者から連絡があった場合には、適切に対応する（合理的配慮の提供）。
- 一般に顧客が来店する頻度の高い店舗においては、次のような例も参考に、可能な限り障害者が利用しやすい施設となるよう工夫を施す（環境の整備）とともに、障害者から支援を求める申出があった場合には、求めに応じて窓口への付添い等の必要な支援を行う（合理的配慮の提供）。
 - ・ 段差に簡易スロープ等を設置する、又は段差があることが分かるように、見えやすい縁取りを付ける。
 - ・ 通行しやすいように、通路、壁、手すり、点字ブロックなどの近辺には障害物や危険物を置かない。
 - ・ 視覚に障害のある顧客のために、音声案内装置や触知案内図等を準備する。
 - ・ 店舗専用駐車場を設けている場合に、入口付近に障害者専用駐車場を確保する。
 - ・ 大型店舗等で順番待ちが必要となる店舗の場合に、順番が来たことを知らせるために振動呼出器の準備や番号表示板の設置等の工夫を行う。
 - ・ 音声案内兼操作作用ハンドセットを装備するなど、障害者が使いやすい

いATMを整備する。