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。

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。

⑵　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。

○　事業への影響の程度（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
○　事業規模
○　財務状況

⑶　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、第２の２⑴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、第２の２⑵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、既存の顧客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、相談時の配慮として、対面のほか、電話、ＦＡＸ、電子メールなどの障害の特性に応じた多様な手段を用意しておくことが望ましい。

第４　事業者における研修・啓発

事業者においては、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・啓発の機会の確保が重要なことから、このような研修等を通じて、相談事例の共有や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に努めるものとする。

第５　経済産業省所管事業分野における相談窓口

（対応指針全般に係るもの）

○　経済産業省　本省　経済産業政策局　産業人材政策担当参事官室
○　経済産業省　地方支分部局（別表）
　　経済産業局　総務企画部　総務課
　　産業保安監督部　管理課
○　内閣府　沖縄総合事務局　経済産業部　政策課

（所管事業分野に係るもの）

○　経済産業省　本省　業所管課室
○　経済産業省　地方支分部局（別表）
　　経済産業局　業所管課室
　　産業保安監督部　業所管又は業務所管課室
○　内閣府　沖縄総合事務局　経済産業部　業所管課室

別表　地方支分部局

経済産業局	産業保安監督部
北海道経済産業局	北海道産業保安監督部
東北経済産業局	関東東北産業保安監督部東北支部
関東経済産業局	関東東北産業保安監督部
中部経済産業局	中部近畿産業保安監督部
近畿経済産業局	中部近畿産業保安監督部近畿支部
中国経済産業局	中国四国産業保安監督部
四国経済産業局	中国四国産業保安監督部四国支部
九州経済産業局	九州産業保安監督部
	那覇産業保安監督事務所

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具体例

１　不当な差別的取扱いに当たり得る具体例

※以下具体例については、本文第２の１⑵で示す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、それらはあくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではない。

○　障害を理由として以下を行うこと。
・窓口対応を拒否する。
・対応の順序を後回しにする。
・資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
・説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
○　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　合理的配慮の具体例

※以下具体例については、本文第２の２⑵で示す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。

【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）

（物理的環境への配慮の具体例）

○　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。