3　合理的配慮に当たり得る配慮の具体例

⑴　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を確保するために、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に応じて、個別の事案ごとに対応すること。

○　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、対応窓口の近くの長椅子等に臨時の休憩スペースを設けること。

⑵　意思疎通の配慮の具体例

○　筆談、要約筆記、読み上げ、手話、点字など多様なコミュニケーション、分かりやすい表現を使って説明する、個々の障害の特性に応じた問合せ先を用意するなどの意思疎通の配慮を行うこと。

○　情報保障の観点から、見えにくさに応じた情報の提供（聞くことで内容が理解できる説明・資料、拡大コピー、拡大文字又は点字を用いた資料、遠くのものや動きの速いものなど触ることができないものを確認できる模型や写真等の提供等）、聞こえにくさに応じた視覚的な情報の提供、見えにくさと聞こえにくさの両方がある場合に応じた情報の提供（手のひらに文字を書いて伝える等）、知的障害その他の障害を持つ障害者に配慮した情報の提供（伝える内容の要点を筆記する、漢字にルビを振る、なじみのない外来語は避ける等）を行うこと。その際、各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こと。

○　障害者と話す際は、相手の正面を向いて口の動きが分かるように話すこと。

○　比喩表現等の理解が困難な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに具体的に説明すること。

○　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こと。

○　ホームページを音声読み上げソフトに対応させるなど、通信・放送技術を活用し、視覚・聴覚障害者が利用しやすいものとすること。

⑶　ルール・慣行の柔軟な変更の具体例

○　障害者が立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで椅子などを用意すること。

○　スクリーン、手話通訳者等、板書、教材等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を用意する、周囲の騒音が入りにくい環境を用意する等の措置を行うこと。

○　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。

○法務省告示第五百八十六号

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成二十五年法律第六十五号）第十一条第一項の規定に基づき、法務省所管事業（債権管理回収業・認証紛争解決事業）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対応指針を次のように定め、平成二十八年四月一日から施行する。

平成二十七年十一月三十日

法務大臣　岩城　光英

法務省所管事業（債権管理回収業・認証紛争解決事業）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対応指針

第１　趣旨

１　障害者差別解消法の制定の経緯

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25年に制定された。

２　法の基本的な考え方

⑴　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。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であって、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」の考え方を踏まえている。したがって、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限られない。なお、高次脳機能障害は精神障害に含まれる。

⑵　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。ただし、事業者が事業主としての立場で労働者に対して行う障害を理由と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。

⑶　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、障害者による円滑な情報の取得・利用・発信のため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、従事者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、債権管理回収業に関する特別措置法（平成10年法律第126号）第２条第３項に定める債権回収会社及び裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（平成16年法律第151号）第２条第４号に定める認証紛争解決事業者（以下、両者を併せて「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取組が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。