○　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、相談時には、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メール、また、障害者が他人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ことが望ましい。さらに、実際の相談事例については、相談者のプライバシーに配慮しつつ順次蓄積し、以後の合理的配慮の提供等に活用することが望ましい。

第４　事業者における研修・啓発

事業者は、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、研修等を通じて、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を図ることが重要である。

第５　法務省所管事業（債権管理回収業・認証紛争解決事業）分野に係る相談窓口

【債権管理回収業】

法務省大臣官房司法法制部審査監督課債権回収係（企画・監督）

【認証紛争解決事業】

法務省大臣官房司法法制部審査監督課紛争解決業務認証係

別紙

障害を理由とする不当な差別的取扱い、合理的配慮等の具体例

１　不当な差別的取扱いに当たり得る具体例

障害を理由として、以下の取扱いを行うこと。

○　窓口対応を拒否、又は対応の順序を後回しにすること。
○　資料の送付、パンフレットの提供、説明会やシンポジウム等への出席等を拒むこと。
○　客観的に見て、人的体制、設備体制が整っており、対応可能であるにもかかわらず、サービスの提供を拒否することや、提供に当たって正当な理由のない条件を付し、他の利用者と異なる手順を課すこと。
○　合理的配慮を提供等するための必要な範囲を超えて、障害者のプライバシーに配慮せずに障害の状況等を確認すること。

２　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

○　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。
○　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。
○　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。
○　聴覚過敏の障害者のためにサービス提供場所の机・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、個別の事案ごとに特性に応じて対応すること。
○　移動に困難のある障害者のために駐車場を確保したり、サービス提供場所をアクセスしやすい場所に変更したりすること。

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・資料や、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等は避ける等）を行うこと。
○　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。
○　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。

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、板書、資料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。
○　必要に応じ、障害の特性に応じたサービス提供時間の調整などのルール・慣行を柔軟に変更すること。
○　点字や拡大文字、音声読み上げ機能を使用する障害者のために、テキストデータを事前に渡す等すること。また、聞くことに困難がある障害者のために、サービス提供で使用する資料等に字幕又は手話等を付与したものや、視覚的に内容が理解できる資料等の提供等をすること。

○法務省告示第五百八十七号

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（公証人・司法書士・土地家屋調査士）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（公証人・司法書士・土地家屋調査士）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。