なお、合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮とは別に、前述した環境の整備を考慮に入れることにより、中・長期的なコストの削減・効率化につながる点は重要である。

ウ　意思の表明に当たっては、具体的場面において、社会的障壁の除去に関する配慮を必要としている状況にあることを言語（手話を含む。）のほか、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達など、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられる。

また、障害者からの意思表明のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人の意思表明が困難な場合には、障害者の家族、支援者・介助者、法定代理人等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う意思の表明も含む。

なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、支援者・介助者、法定代理人等を伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、当該障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場合には、法の趣旨に鑑みれば、当該障害者に対して適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組に努めることが望ましい。

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過重な負担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、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。

○　事務・事業への影響の程度（事務・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
○　事務・事業規模
○　財政・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、電子メールなど、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　財務省所管事業分野に係る相談窓口

事業者からの本対応指針等に関する照会・相談については、次のとおりとする。

| | | |
|---|---|---|
| 大臣官房 | 文書課 | 行政相談官 |
| 大臣官房 | 総合政策課 | 政策推進室 |
| 北海道財務局 | 理財部 | 理財課 |
| 東北財務局 | 理財部 | 理財課 |
| 関東財務局 | 理財部 | 理財第三課 |
| 北陸財務局 | 理財部 | 理財課 |
| 東海財務局 | 理財部 | 理財課 |
| 近畿財務局 | 理財部 | 理財第二課 |
| 中国財務局 | 理財部 | 理財課 |
| 四国財務局 | 理財部 | 理財課 |
| 九州財務局 | 理財部 | 理財課 |
| 福岡財務支局 | 理財部 | 理財課 |
| 沖縄総合事務局 | 財務部 | 理財課 |
| 函館税関 | 総務部 | 総務課 |
| 東京税関 | 総務部 | 総務課 |
| 横浜税関 | 総務部 | 総務課 |
| 名古屋税関 | 総務部 | 総務課 |
| 大阪税関 | 総務部 | 総務課 |
| 神戸税関 | 総務部 | 総務課 |
| 門司税関 | 総務部 | 総務課 |
| 長崎税関 | 総務部 | 総務課 |
| 沖縄地区税関 | 総務課 | |
| 国税庁 | 本庁 | 税務相談官 |
| 国税局（沖縄国税事務所含む。） | | 納税者支援調整官 |
| 税務署 | | 総務課 |

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。

○　窓口対応を拒否すること、又は対応の順序を後回しにすること。
○　資料等の送交付、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。
○　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などの条件を付したり、特に支障がないにもかかわらず、付き添い者の同行を拒んだりすること。

なお、合理的配慮を提供するために必要な範囲で、障害者に障害の状況を確認することは、不当な差別的扱いに当たらない。また、その際には、障害者のプライバシーに十分配慮することに留意する。