

2024 年 2 月

障害者差別解消法の改正に伴う「合理的な配慮」の提供義務

弁護士 大槻 健介 / 弁護士 西内 愛 / 弁護士 下田 真央

Contents

- I. 改正のポイント
- II. 合理的配慮義務
 - 1. 合理的配慮義務が生じる場合
 - 2. 合理的配慮義務の内容
 - 3. 過重な負担
- III. 企業に求められる対応
 - 1. 事業者が提供すべき合理的配慮の具体例
 - 2. 環境の整備と合理的配慮義務との関係
 - 3. 行政機関によるリサーチツールの活用
- IV. 合理的配慮義務違反の罰則
- V. 施行日

はじめに

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」¹(以下「**障害者差別解消法**」といいます。)が改正されました²(以下、この障害者差別解消法の改正を「**本改正**」、本改正により改正される障害者差別解消法を「**改正法**」、本改正前の障害者差別解消法を「**旧法**」といいます。)

本改正により、2024 年 4 月 1 日以降、行政機関等のみならず事業者に対しても、障害者に対する「合理的な配慮」の提供が義務づけられました(以下「**合理的配慮義務**」といいます。)。以下では、本改正のポイントを説明した上で、合理的配慮義務の内容及び企業に求められる対応について解説します。

1 平成 25 年法律第 65 号

2 2021 年 6 月 4 日に公布された「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を改正する法律」(令和 3 年法律第 56 号)による改正である。

I. 改正のポイント

障害者差別解消法は、2007年に日本が「障害者の人権及び基本的自由の享有を確保し、並びに障害者の固有の尊厳の尊重を促進するための包括的かつ総合的な国際条約である障害者の権利に関する条約」（以下「**障害者権利条約**」といいます。）を批准したことを契機として整備された国内法の一つであり、2013年6月に制定され、2016年4月に施行されました。

旧法において、障害者に対する「不当な差別的取扱い」の禁止は、行政機関等のみならず³事業者との関係でも義務とされていました⁴。一方、障害者に対する「合理的な配慮」の提供は、行政機関のみが義務を負い、事業者との関係では努力義務とされていました。しかし、本改正により、事業者との関係でも「合理的な配慮」の提供が義務化されました（以下「**合理的配慮義務**」といいます。）。

これまでも、2016年4月以降、事業者には、障害者である労働者との関係では、「障害者の雇用の促進等に関する法律」⁵（以下「**障害者雇用促進法**」といいます。）に基づき、募集・採用時及び採用後における「合理的な配慮」の提供が義務づけられていました。本改正により、事業者が合理的配慮義務を負う対象範囲が、労働者のみならず、顧客や取引先をはじめとした企業活動を取り巻くあらゆる人々へと拡大されました。

	障害者雇用促進法	旧法	改正法
差別的取扱いの禁止 （対象範囲）	法的義務(34・35条) （障害者である労働者）	法的義務(8条1項) （障害者）	法的義務(8条1項) （障害者）
「合理的な配慮」の提供 （対象範囲）	法的義務(36条の2～4) （障害者である労働者）	努力義務(8条2項) （障害者）	法的義務(8条2項) (障害者)
環境の整備	—	努力義務(5条)	努力義務(5条)

II. 合理的配慮義務

合理的配慮義務の考え方は、障害者権利条約2条において提唱されました。同条において、「『障害に基づく差別』とは、障害に基づくあらゆる区別、排除又は制限であって、政治的、経済的、社会的、文化的、市民的その他のあらゆる分野において、他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を認識し、享有し、又は行使することを害し、又は妨げる目的又は効果を有するもの」とであると定義され、これには「あらゆる形態の差別(合理的配慮⁶の否定を含む。)を含む」ものとされています。

このような合理的配慮義務に関する考え方を受け、改正法は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項、行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置等を定めることにより、障害を理由とする差別の解消を推進し、もって全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられ

3 行政機関等による差別的取扱いの禁止につき、障害者差別解消法7条1項は、「行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。」と定めている。

4 事業者による差別的取扱いの禁止につき、障害者差別解消法8条1項は、「事業者は、その事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。」と定めている。

5 昭和35年第123号

6 障害者権利条約2条では、「合理的配慮」につき、「障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないものをいう。」と定義されている。

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資すること」を目的とし、不当な差別的取扱いを禁止するとともに、「合理的な配慮」の提供を求めています。

「合理的な配慮」の提供について、改正法 8 条 2 項は、「事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。」と規定しています。以下、同法により合理的配慮義務が生じる場合及び生じる義務の内容について解説します。

1. 合理的配慮義務が生じる場合

改正法 8 条 2 項により、事業者は、その事業を行うに当たり、障害者(以下①)から、現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合(以下②)において、(その実施に伴う負担が過重でないときに(以下 3))合理的配慮義務を負います。

① 「障害者」

「障害者」とは、身体障害、知的障害、精神障害(発達障害及び高次脳機能障害を含みます。)その他の心身の機能の障害(難病等に起因する障害を含みます。)(以下「**障害**」と総称します。)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をいいます(障害者差別解消法 2 条 1 号)。

② 「現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合」

合理的配慮義務の提供の前提として、本人による意思の表明、すなわち、社会的障壁の除去を必要としている状況にあることを、あらゆる伝達手段(言語によるコミュニケーションに限られません。)によって本人が事業者に伝えること(障害の特性等により本人の意思表明が困難な場合には本人の家族や介助者等が本人を補佐して行う場合も含みます。)が必要とされています。

なお、意思の表明が困難な障害者が、介助者等を伴っていない場合などにおいて、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、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とされています(「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」⁷(以下「**基本指針**」)といます。)第 2 の 3(1)エ)。

2. 合理的配慮義務の内容

上記1の要件を満たした場合に、事業者は、合理的配慮義務、すなわち、「障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮」を提供する義務を負います。

ここで、「合理的配慮」は、事務・事業の目的・内容・機能に照らし、(1)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、(2)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、(3)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に留意する必要があります(基本指針第 2 の 3(1)イ)。

⁷ 内閣府「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」(2023 年 3 月 14 日閣議決定、2024 年 4 月 1 日施行)(<https://www.8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/kihonhoushin/r05/pdf/honbun.pdf>)

合理的配慮として具体的に求められる対応は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる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す。そのため、事業者としては、当該障害者が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、当該障害者本人の意向を尊重しつつ、下記3の図表に掲げた要素も考慮し、代替措置の選択も含め、**双方の建設的対話**による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応をする必要があります(基本指針第2の3(1)イ)。

3. 過重な負担

また、事業者にとって合理的な配慮の提供の実施に伴う「負担が過重であるとき」は、事業者は合理的配慮の提供義務を負いません。

過重な負担に該当するかどうかは、以下の要素を考慮し、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とされています(基本指針第2の3(2))。

「過重な負担」の該当性の判断要素
<ul style="list-style-type: none">・ 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

なお、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ことによって、理解を得るよう努めることが望ましいとされています。

Ⅲ. 今後企業に求められる対応

本改正により、各事業者には、運営する事業の内容を踏まえ、どのような場面で合理的配慮が求められるかを検討したうえで、その課題を解決するために、各事業者にとって過重な負担とならない範囲で実施できる対応や措置について、あらかじめ検討しておくことが求められます。

1. 事業者が提供すべき合理的配慮の具体例

基本指針には、以下の合理的配慮の具体例が示されています(基本方針第2の3(1)ウ)。

- ・ 車椅子利用者のために段差に携帯スロープを渡す、高い所に陳列された商品を取って渡すなどの物理的環境に係る対応を行うこと。
- ・ 筆談、読み上げ、手話、コミュニケーションボードの活用などによるコミュニケーション、振り仮名や写真、イラストなど分かりやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通に係る対応を行うこと。
- ・ 障害の特性に応じた休憩時間の調整や必要なデジタル機器の使用の許可などのルール・慣行の柔軟な変更を行うこと。
- ・ 店内の単独移動や商品の場所の特定が困難な障害者に対し、店内移動と買物の支援を行うこと

また、合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例及び該当しないと考えられる例として、以下の例が示されています。違反の該当性は、上記の過重な負担の該当性の判断要素を考慮し、具体的な場面

や状況に応じて総合的・客観的に判断されます。

（合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例）

- ・ 試験を受ける際に筆記が困難なためデジタル機器の使用を求める申出があった場合に、デジタル機器の持込みを認めた前例がないことを理由に、**必要な調整を行うことなく一律に対応を断ること。**
- ・ イベント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、支援を断ること。**
- ・ 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すること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こと。**
- ・ 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よ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、事前の座席確保などの対応を検討せずに「**特別扱いができない**」という理由で**対応を断ること。**

（合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例）

- ・ 飲食店において、食事介助等を求められた場合に、当該飲食店が当該業務を事業の一環として行っていないことから、その提供を断ること。（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）
- ・ 抽選販売を行っている限定商品について、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、当該商品をあらかじめ別途確保しておくよう求められた場合に、当該対応を断ること。（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）
- ・ オンライン講座の配信のみを行っている事業者が、オンラインでの集団受講では内容の理解が難しいことを理由に対面での個別指導を求められた場合に、当該対応はその事業の目的・内容とは異なるものであり、対面での個別指導を可能とする人的体制・設備も有していないため、当該対応を断ること。（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）
- ・ 小売店において、混雑時に視覚障害者から店員に対し、店内を付き添って買物の補助を求められた場合に、混雑時のため付き添いはできないが、店員が買物リストを書き留めて商品を準備することができる旨を提案すること。（過重な負担（人的・体制上の制約）の観点）

2. 環境の整備と合理的配慮義務との関係

障害者差別解消法 5 条では、旧法時代から、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うために必要な「環境の整備」につき、事業者の努力義務を定めています。

そもそも、環境の整備とは、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（施設や設備のバリアフリー化、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）をいいます（基本指針第 2 の 3(3)ア）。

基本方針では、環境の整備と合理的配慮義務との関係を表す例として、以下の具体例が示されています（基本方針第 2 の 3(3)イ）。

- ・ 障害者から申込書類への代筆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におけ

る適切な代筆の仕方について店員研修を行う(環境の整備)とともに、障害者から代筆を求められた場合には、研修内容を踏まえ、本人の意向を確認しながら店員が代筆する(合理的配慮の提供)。

- ・ オンラインでの申込手続が必要な場合に、手続を行うためのウェブサイトが障害者にとって利用しづらいものとなっていることから、手続に際しての支援を求める申出があった場合に、求めに応じて電話や電子メールでの対応を行う(合理的配慮の提供)とともに、以後、障害者がオンライン申込みの際に不便を感じることをないよう、ウェブサイトの改良を行う(環境の整備)。

3. 行政機関によるリサーチツールの活用

事業者求められる合理的配慮義務の範囲・内容は、改正法や基本方針に網羅的に明確に定められているわけではなく、各事業者が各場面・状況に応じて判断しなければなりません。各事業者において合理的配慮の提供に関し検討する際には、内閣府等の行政機関から提供されているリサーチツールを活用することも考えられます。

例えば、合理的配慮義務に関する基本的事項は、「障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト」⁸に記載されており、具体的な事例は、「合理的配慮の提供等事例集」⁹のほか、「障害者差別解消に関する事例データベース」¹⁰にも掲載されています。

IV. 合理的配慮義務違反の罰則

合理的配慮義務違反を理由とする直接の罰則はありません。

ただし、合理的配慮義務の実施について、主務大臣が、特に必要があると認め、事業者に対して一定の事項の報告を求めた場合において、事業者が報告をせず、又は虚偽の報告をした場合には、20万円以下の過料に処せられます(改正法8条2項、12条、26条)。

V. 施行日

改正法は、2024年4月1日から施行されます¹¹。

8 内閣府「障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト」(<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/>)

9 内閣府「合理的配慮の提供等事例集」(https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/pdf/gouriteki_jirei.pdf)

10 内閣府「障害者差別解消に関する事例データベース」(<https://jireidb.shougaisha-sabetukaishou.go.jp/>)

11 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を改正する法律の施行期日を定める政令(令和5年政令第60号)

-
-
- 本ニュースレターの内容は、一般的な情報提供であり、具体的な法的アドバイスではありません。お問い合わせ等ございましたら、下記弁護士までご遠慮なくご連絡下さいますよう、お願いいたします。
 - 本ニュースレターの執筆者は、以下のとおりです。
弁護士 大槻 健介 (kensuke.otsuki@amt-law.com)
弁護士 西内 愛 (ai.nishiuchi@amt-law.com)
弁護士 下田 真央 (mao.shimoda@amt-law.com)
 - ニュースレターの配信停止をご希望の場合には、お手数ですが、[お問い合わせ](#)にてお手続き下さいますようお願いいたします。
 - ニュースレターのバックナンバーは、[こちら](#)にてご覧いただけます。

アンダーソン・毛利・友常 法律事務所

www.amt-law.com