

消費者庁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要領(案)  
 に対するコメントの概要及び当該コメントに対する消費者庁の考え方

No.	修正部分	コメントの概要	消費者庁の考え方
1	—	このままでよい。	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」といいます。)や関連の基本方針に即し、法第7条に規定する事項に関し職員が適切に対応するため、当該対応要領を運用してまいります。
2	—	策定後も随時見直しを図ること。	上記基本方針に即し、適時充実を図ってまいります。
3	第4条	以下の文章を追加。 「障害特性に応じた多様なコミュニケーション手段を確保すること。とりわけコミュニケーションを支援する者(手話通訳者・要約筆記者等)を配置すること。」	監督者の責務の部分については、今後も検討することとしています。検討に当たっては、頂いた御意見も参考にさせていただきます。
4	第6条	以下の文章を追加。 「障害特性に応じた多様なコミュニケーション手段を確保すること。とりわけコミュニケーションを支援する者(手話通訳者・要約筆記者等)を配置すること」	相談体制の整備の部分については、今後も検討することとしています。検討に当たっては、頂いた御意見も参考にさせていただきます。
5	第6条	以下の文章を追加。 「相談窓口には障害当事者を含む外部有識者を入れ、更に障害者からの理解が得られない案件に関し、障害当事者団体に意見を求め相談する等、建設的な解決に努める」	相談体制の整備の部分については、今後も検討することとしています。検討に当たっては、頂いた御意見も参考にさせていただきます。
6	第6条	以下の文章を追加。 「四 障害者である職員又は障害の特性に関する専門知識を有する等、総務課長が指名する職員」	頂きました御意見を踏まえ、該当部分を修正しています。
7	第6条	以下の文章を追加。 「障害者及びその家族その他の関係者からの相談等への的確な対応を推進するため、第1項の相談窓口は障害の特性に関する専門知識を有する担当者を配置する等、充実を図るものとする。」	相談体制の整備の部分については、今後も検討することとしています。検討に当たっては、頂いた御意見も参考にさせていただきます。
8	第6条第4項	「必要に応じ、」の部分「積極的に」に置き換える。	頂きました御意見を踏まえ、該当部分を修正しています。

No.	修正部分	コメントの概要	消費者庁の考え方
9	第7条	研修を実施する際、障害者当事者やその家族、その他介助者、支援者、弁護士等と連携を図り、それを研修に活かす旨を記載。	研修・啓発の部分については、今後も検討することとしています。検討に当たっては、頂いた御意見も参考にさせていただきます。
10	第2	以下の文言を追加。 「理解を得られない場合は、相談窓口と調整を図ること」	頂きました御意見を踏まえ、該当部分を修正しています。
11	第2	以下の文章を追加。 「なお、「客観的に判断する」とは、主観的な判断に委ねられるのではなく、その主張が客観的事実によって裏付けられ、第三者の立場から見ても納得を得られるような「客観性」が必要とされる。また「正当な理由」を根拠に、不当な差別的取扱いを禁止する法の趣旨が形骸化されるべきではなく、抽象的に事故の危惧がある、危険が想定されるといった理由によりサービスを提供しないといったことは適切ではない。」	頂きました御意見を踏まえ、該当部分を修正しています。
12	第4の1	「合理的配慮は、消費者庁の事務又は事業の目的・内容・機能に照らし、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」とされているが、合理的配慮を提供すべき場面を限定すべきではない。	合理的配慮については、基本方針において基本的な考え方が整理・記述されており、これに基づく対応要領においても同様の記述としています。
13	第4の3	冒頭部分、「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のほか、拡大文字」の後に「(手話を含む。)」を挿入。	頂きました御意見を踏まえ、該当部分を修正しています。
14	第4の3	以下の文章を追加。 「障害特性に応じた多様なコミュニケーション手段を確保すること。とりわけコミュニケーションを支援する者(手話通訳者・要約筆記者等)を配置すること」	合理的な配慮基本的な考え方の部分については、今後も検討することとしています。検討に当たっては、頂いた御意見も参考にさせていただきます。
15	第4の3	「～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。」の「(通訳を介するものを含む。)」を「(言語通訳・手話通訳・要約筆記者・盲ろう通訳等を介するもの)」に差替え。	頂きました御意見を踏まえ、該当部分を修正しています。
16	第5	以下の文章を削除。 「○事務又は事業への影響の程度(事務又は事業の目的、内容、機能を損なうか否か)」	合理的配慮については、基本方針において基本的な考え方が整理・記述されており、これに基づく対応要領においても同様の記述としています。
17	第5	以下の文章を追加。 「理解を得られない場合は、相談窓口と調整を図ること」	頂きました御意見を踏まえ、該当部分を修正しています。

No.	修正部分	コメントの概要	消費者庁の考え方
18	第6 物理的環境への配慮の具体例	以下の文章を追加。 「館内放送や天災や事故などの緊急情報を聞くことが難しい障害者に対し、電光ボードや電光掲示板などを活用し、館内の目につきやすい場所に分かりやすい表現で掲示する。」	頂きました御意見を踏まえ、該当部分を修正しています。
19	第6 物理的環境への配慮の具体例	以下の文章を追加。 「電光表示板、磁気誘導ループなどの補聴装置の設置、音声ガイドの設置」	頂きました御意見を踏まえ、該当部分を修正しています。
20	第6 意思疎通の配慮の具体例	以下の文章を追加。 「障害特性に応じた多様なコミュニケーション手段を確保すること。とりわけコミュニケーションを支援する者(手話通訳者・要約筆記者等)を配置すること」	各種具体例の部分については、今後も検討することとしています。検討に当たっては、頂いた御意見も参考にさせていただきます。
21	第6 意思疎通の配慮の具体例	以下の文章を追加。 「会議の進行にあたり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚障害者、聴覚障害者等、障害者に対し、その特性に応じ、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなど配慮を行う。」	頂きました御意見を踏まえ、該当部分を修正しています。
22	第6 意思疎通の配慮の具体例	具体例の一つに「要約筆記」の実施を明記。	頂きました御意見を踏まえ、該当部分を修正しています。

No.	修正部分	コメントの概要	消費者庁の考え方
23	第6 意思疎通 の配慮の 具体例	以下の文章を追加。 「意思疎通が不得意な障害者に対しては、通常より説明・承諾に時間がかかる事を承知しておく。」	頂きました御意見を踏まえ、該当部分を修正しています。
24	第6 意思疎通 の配慮の 具体例	「筆談、読み上げ、拡大文字などのコミュニケーション手段を用いる。」の記述に「手話」の例示を追加。	各種具体例の部分については、今後も検討することとしています。検討に当たっては、頂いた御意見も参考にさせていただきます。
25	第6 ルール等 柔軟な変 更の具体 例	「スクリーンや板書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。」の記述に「手話通訳者等」の例示を追加。	各種具体例の部分については、今後も検討することとしています。検討に当たっては、頂いた御意見も参考にさせていただきます。
26	各具体例	具体例が少ない。すべての障害者を網羅していない。	各種具体例の部分については、今後も検討することとしています。検討に当たっては、頂いた御意見も参考にさせていただきます。