

# (カスタマーハラスメント対策関係) 消費者の心理や障害特性、 認知症の症状に係る啓発資料のご案内

カスタマーハラスメント対策を講じる際、事業主は、カスタマーハラスメントを防止するため、消費者の心理や障害特性等についての資料の配付や研修等の実施により、労働者の顧客等への理解を深めることが望ましいとされています。本リーフレットでは、事業主の皆さまがこうした取組を実施する際に活用いただける資料についてご紹介します。

## 顧客等への理解を深めるための啓発資料(消費者の心理)

### 啓発冊子「ぼのぼのと考えよう カスハラってなんのこと？」(消費者庁)

カスタマーハラスメントへの対策として、消費者側と事業者・労働者側の双方でカスタマーハラスメントに対する共通認識を持ち、その発生を防止するために、幅広い世代に向けた啓発冊子です。

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_education/public\\_awareness/harassment\\_from\\_customers/index.html](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/public_awareness/harassment_from_customers/index.html)



## 顧客等への理解を深めるための啓発資料(障害特性)

### 事業者向けガイドライン(対応指針)(事業を所管する府省庁)

事業所管省庁において、不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供義務に関する基本的な考え方、相談体制や研修啓発体制の整備等について示しています。

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioshishin.html>



### 障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト(内閣府)

合理的配慮の提供における代表事例や提供事例集のリンク等を掲載しています。

<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/>



### 障害者差別の解消に関する事業者等の取組状況調査(内閣府)

事業者等における「対応指針」への対応状況調査の結果や好事例集を掲載しています。

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/tyosa/r07jirei/index-w.html>



### 障害者差別解消法 福祉事業者向けガイドライン(厚生労働省)

P17～P32では、代表的な障害特性と対応時に配慮すべき事項について示しています。福祉分野以外の業界でも状況に応じて参考にいただけます。

[https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/R6fukushi\\_guideline.pdf](https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/R6fukushi_guideline.pdf)



### 宿泊者に対する接遇研修ツール(厚生労働省・観光庁)

従業員向け研修の企画立案や、実際の研修の場面でご利用いただけるツールです。旅館業以外の業界でも状況に応じて参考にいただけます。

<https://www.mhlw.go.jp/content/11130500/001469650.pdf>



## 顧客等への理解を深めるための啓発資料(認知症)

### 知っておきたい認知症の基本(政府広報オンライン)

認知症についての基本的な疑問にお答えする記事です。

<https://www.gov-online.go.jp/article/202501/entry-7013.html>



### 認知症バリアフリー社会実現のための手引き(日本認知症官民協議会)

認知症バリアフリー社会の実現への取り組みを推進していくための手立てとして、業種ごとに作成された手引きです。

<https://ninchisho-kanmin.or.jp/guidance.html>



困っていること・合理的配慮の提供の申出	合理的配慮の提供例
並ぶべき列の最後尾や進むタイミングが分からない。(視覚障害)	店員が順番について把握しておき、順番となるまで列とは別のところで待機できるようにした。
処方された2種類の点眼薬が同形状の容器であり、区別ができない。(視覚障害)	調剤する際に一方の点眼薬にテープを貼り、感触だけで判別がつくようにした。
病院で検査を受けたが、検査技師が何を話しているのか分からない。(聴覚・言語障害)	検査をするときは検査技師の手が塞がっているため筆談は難しいが、検査技師とは別のスタッフが筆談対応したり、手話通訳をつけたりした。
空港の駐車場へ駐車した後、駐車場から館内のエアラインカウンターまで、車椅子を押してほしい。(肢体不自由)	事前に空港の利用予定日時や荷物の個数等を聞き取り、駐車場到着後にインフォメーションへ再度連絡するように依頼した。当日は入電後、空港ターミナルビルスタッフが駐車場へ向かい、エアラインカウンターまで対応した。
申込書類に自分で記入することができず、同行者もないので、店員に代筆してほしい。(肢体不自由)	十分に本人の意向を確認した上で、店員が代筆による記入を行った。この際、記入内容について後で見解の相違が生じないように、複数の店員が立ち会った。
初めて行く歯科医院だと、極度に施術を怖がってしまう。(知的障害)	事前に相談があったので、施術室の椅子に座って歯磨きの仕方に関する話をするなど、施術をしないで場に慣れるだけの機会を設けた。
レジでの会計の際に持ち金が不足しており買いたいものが買えないときは、不満が折り合えるまで会計を待ってほしい。(知的障害)	家族があきらめるように説得していたが、順番を待っている他のお客から「早くしてくれ」と催促があったため、事情を説明した上で他のお客は別のレジで対応した。
大勢の人がいるところでは、どうしても周囲が気になってしまい落ち着かず、待合室での順番待ちが難しい。(精神障害)	別室の確保が困難であったため、待合室の中で、比較的周りからの視界が遮られるようなスペースに椅子を移動させ、順番待ちできるよう配慮した。
授業で他者とコミュニケーションを取るときや難しい課題に取り組むとき、緊張やパニックが起こることがある。(精神障害)	緊張したり気分が悪くなったりしたときは、教室から一時的に退室することを認め、クールダウンさせることにした。

### 建設的対話・相互理解の重要性

ここに記載されている合理的配慮の例は一例です。障害のある人が直面するバリアはさまざまなので、合理的配慮の提供にあたっては、建設的対話を通じ、お互いの状況の理解に努めることが重要です。

## こちらもご活用ください

### 障害者差別に関する相談窓口「つなぐ窓口」

障害者差別解消法に関する質問に対して回答することや、障害を理由とする差別に関する相談事案を適切な自治体・各府省庁等の相談窓口へ円滑につなげるための調整・取次を行うことを目的に設置している窓口です。事業主の皆さまもご相談いただけます。

<https://sabekai-tsunagu.go.jp/>

