

労働政策審議会 雇用環境・均等分科会（第 86 回）	資料 1 - 2
令和 7 年 1 1 月 6 日	

雇用環境・均等分科会（1 1 月 6 日）

（一社）全国手をつなぐ育成会連合会・意見書

この度は、ヒアリングの機会をいただき、ありがとうございます。
私たち「一般社団法人 全国手をつなぐ育成会連合会」は、知的・発達障害のある人（以下「知的障害者」という。）の権利擁護と政策提言を行うため、全国 56 の団体が正会員となり、正会員の各団体がそれぞれ役割を担う有機的なつながりをもつ連合体として活動していくことを目的として発足したものです。

昭和 27（1952）年に、知的障害児を育てる 3 人の母親が障害のある子の幸せを願い、教育、福祉、就労などの施策の整備、充実を求めて、仲間の親・関係者・市民の皆さんに呼びかけたことをきっかけに、精神薄弱児育成会（別名：手をつなぐ親の会）が設立。昭和 30（1955）年に全国精神薄弱者育成会として社団法人となり、昭和 34（1959）年には社会福祉法人格を得て全日本精神薄弱者育成会となりました。

その後、平成 7（1995）年には「社会福祉法人全日本手をつなぐ育成会」と改称しましたが、急激に進む少子高齢化や、社会福祉法人のあり方の検討が行われる社会情勢のもと、障害者福祉の運動を進める団体としてふさわしい組織となるべく、平成 26（2014）年に社会福祉法人格を返上し、任意団体として全国の育成会の連合体組織である「全国手をつなぐ育成会連合会」を発足。令和 2 年 4 月 1 日には、組織運営の透明性向上と活動の活性化を図るため、一般社団法人格を取得したものです。

地域組織としては 47 都道府県育成会と政令指定都市育成会（8 市）が正会員で、全国の育成会に所属する会員は約 10 万人です。このほか、活動を支えていただくための会員として「賛助会員」を募集しており、会員、賛助会員の皆さまには機関誌「手をつなぐ」（2 万 3 千部）を毎月お届けしています。（令和 7 年 10 月時点）

1 いわゆる「カスタマーハラスメント」の防止について

本会としては、「カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）」によって従業者が追い詰められることがないように、適切な防止策を講じることが重要と考えます。

以下のヒアリング項目への回答については、上記の視点を前提とします。

2 カスタマーハラスメント防止措置に関する指針の策定に当たって、留意すべき事項について

本会としては、指針において障害者差別解消法に規定する合理的配慮を求めるところをもって直ちにカスハラには当たらないこと、民間事業者においても同法に基づく合理的配慮の提供義務があることに留意する必要があることを明示していただきたいと考えています。特に、合理的配慮が成立するために重要となる「建設的対話」は、従業者と客である障害者との間で、提供可能性のある、過重な負担に当たらない範囲の配慮について対話することが必須となります。これを「執拗な要求行為」などと位置付けられてしまうことは避けなければなりません。

また、事業主が雇用管理上の措置を講ずる際に留意していただきたい事項として、障害のある従業者がカスハラの被害に遭わないような取組みをお願い申し上げます。特に知的障害者が接客を伴う職域で働いている場合、定型的な応答は問題なくとも、突発的な応答、当意即妙が求められる応答が苦手なことが多いため、障害のない従業者に比べるとカスハラに遭ってしまうリスクが高いと考えられます。事業主の雇用管理においては、こうしたリスクへの対応も重要となります。

3 指針策定後の周知に当たって、留意すべき事項について

事業主や労働者が理解しておくといトラブル防止のための工夫として、障害特性の理解が挙げられます。弊会が展開する「啓発キャラバン隊」では知的障害や自閉スペクトラム症などの特性を、参加型のワークショップにより親しみやすい形で啓発しています。下記の担当者までお問合せください。また、内閣府の「合理的配慮の提供等事例集」に示されている障害特性ごとの事例紹介も参考になると思われます。

近時の取組みでは、旅館業法の改正に際して「接遇研修ツール」が作成されています。これは従業者に対して接客時に留意すべき事項を研修するためのツールですが、参考になると思われます。

以 上

【問合せ先】

一般社団法人 全国手をつなぐ育成会連合会 東京事務所
〒160-0023 東京都新宿区西新宿 7-17-6 第三和幸ビル 2F-C
担当：又村（またむら）
TEL：03-5358-9274 FAX：03-5358-9275
E-mail：info@zen-iku.jp