

## 団体概要

### 社会福祉法人 にほんしんたいしょうがいしゃだんたいれんごうかい 日本身体障害者団体連合会

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 概要   | <p>全国 61 都道府県・政令指定都市の身体障害を中心とする当事者団体と中央の障害種別団体（公益社団法人日本オストミー協会、一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会）の 61 団体で構成。障害者の立場から、人権の保障、社会参加の促進、共生社会の実現をめざし活動しています。障害の種別や有無にとらわれず、全国組織のネットワークをいかし、国や政党等への要望や政策提言など幅広い活動を行っています。全社協障害関係団体連絡協議会や日本障害フォーラム（JDF）の構成メンバーとしても活動しております。</p>                            |
| 代表者  | 阿部 一彦 会長                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 設立年  | 1958 年(昭和 33 年)                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 構成   | 加盟団体数（又は支部数等）：63 団体                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 活動内容 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・日本身体障害者福祉大会の開催</li> <li>・中央障害者社会参加推進センター事業</li> <li>・障害者相談支援事業及び障害者相談員活動強化</li> <li>・障害福祉の向上を目的とした政策提言及び要望活動</li> <li>・障害理解促進事業</li> <li>・バリアフリー促進のための事業</li> <li>・出版活動（相談員活動事例集、相談員マニュアル等）</li> <li>・機関紙の発行</li> <li>・JR ジパング倶楽部推進事業</li> </ul> |

令和7年11月6日

労働政策審議会  
雇用環境・均等分科会分科会長 様

社会福祉法人  
日本身体障害者団体連合会  
会長 阿部 一彦

### カスタマーハラスメント防止措置に関する指針策定に対する意見

障害のある人が求める多様な就業環境の整備促進を考える上で、カスタマーハラスメントの防止措置の構築は必要不可欠と考えます。今般、雇用環境・均等分科会において指針の策定が検討されるに当たって、障害のある人に不利益が生じないように、かつ、障害者差別解消法を踏まえた議論を行っていただけますようお願い申し上げます。

指針策定等における当会からの意見につきましては、下記の通りです。どうぞよろしくお願い申し上げます。

#### 記

(1) 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

##### ① 指針に関することについて

- ・指針では、障害者差別解消法に基づいて、民間事業所にも合理的配慮の提供が義務化（2024年4月1日施行）されていることを明確に示す。
- ・それぞれの障害によって不便なこと、困っていることなどに関して、合理的配慮を求めることがカスタマーハラスメントには当たらないことを明確に示す。  
※カスタマーハラスメントと合理的配慮の違いを明確に示すとともに、全従業員で共有し理解を進める。
- ・障害に対する偏見、差別的な行為を控え、障害の多様性を理解するとともに、顧客を尊重して話を聞く姿勢が重要である。
- ・障害の多様性を踏まえた事前的改善措置（事前の環境整備）に努めるとともに、それでも困ること、不便なことがある人には合理的配慮を提供する必要がある旨の理解を進める。
- ・障害によっては、合理的配慮を求めるときの話し方が明瞭に行えない場合や通常以上に大きな声で話してしまう場合等があるため、そのような伝え方によってカスタマーハラスメントと取り間違わないようにする。

- ・ 障害のある顧客の希望する合理的配慮の具体的な行為の提供が難しい場合には、その代替措置について、互いを尊重し、建設的対話を行う必要がある。（建設的対話の意義と重要性を記すべき）
- ・ 障害のある従業員に対するカスタマーハラスメントを防止することも念頭に、職場内での障害理解を進めるとともに、障害のある従業員も相談しやすい職場環境をつくる。
- ・ 障害に応じた合理的配慮などに関する具体例は、（２）の②が参考になる。

② 上記のほか、事業主が雇用管理上の措置を講ずる際に留意することが望ましいと考えられる事項について

- ・ 障害のある人の雇用は障害者雇用率を満たすためではなく、業務の向上のためにも働く仲間として受け入れることが大切。
- ・ 障害特性によってできないこともあるが、できることの方が多い。さらに合理的配慮の提供によってできることが増えていくことについて職場内で理解を進める。
- ・ 障害者雇用促進法の改正（2016年4月1日施行）ではすでに合理的配慮の提供義務が示されている。
- ・ 障害の多様性を踏まえた事前的改善措置（事前の環境整備）に努めるとともに、それでも困ること、不便なことのある人には合理的配慮を提供する必要がある旨を理解する必要がある。
- ・ 事前的改善措置や合理的配慮の提供によって、障害のある人がその人の持つ職業遂行能力を十分に発揮し、安心して継続的に働くことが可能になることへの理解が重要。
- ・ 働くため、働き続けるための障害による不便や困難を解決するために、相談しやすい職場環境を備えることが重要。
- ・ 障害に応じた合理的配慮などの具体例は、（２）の②が参考になる。

（２）指針策定後の周知に当たって、留意すべき事項について

- ① 事業主や労働者が理解しておくこととトラブル防止のための工夫について
- ・ 多様な障害の理解のための研修等（当事者を講師に迎えた研修等）を行う。
  - ・ 指針の理解啓発のための動画を作成し活用したり、具体的な対応について研修等を行う。
  - ・ コミュニケーション力を研修などによって身に着ける。
  - ・ 「自分も相手も大切にしたい自己表現」（アサーション）を身に着けることは、障害のある人とのコミュニケーションだけではなく、他の多くの人とのかかわりを円滑に行うためにも大切。

② 周知の際に活用すべき具体的な事例について

（例：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等）

顧客への対応

○障害者差別解消法 【合理的配慮の提供等事例集】

令和 5 年 4 月 内閣府障害者施策担当

○改正旅館業法

令和 5 年 12 月 厚生労働省

雇用の場においては

○障害者差別禁止指針

障害者に対する差別の禁止に関する規定に定める事項に関し、事業主が適切に対処するための指針（平成 27 年厚生労働省告示第 116 号）

○合理的配慮指針：

「雇用の分野における障害者と障害者でない者との均等な機会若しくは待遇の確保又は障害者である労働者の有する能力の有効な発揮の支障となっている事情を改善するために事業主が講ずべき措置に関する指針（平成 27 年厚生労働省告示第 117 号）」

別表には障害種別ごとに具体例が示されている。

以上