

労働政策審議会 雇用環境・均等分科会（第 86 回）	資料 1 - 5
令和 7 年 1 1 月 6 日	

日 視 連 発 第 8 5 号
令和 7 年 1 1 月 6 日

厚生労働省

労働政策審議会 雇用環境・均等分科会

分科会長 植村 京子 殿

社会福祉法人日本視覚障害者団体連合

会長 竹下 義樹

（公印省略）

カスタマーハラスメント防止措置に関する指針策定に関する意見書

第 1 はじめに

カスタマーハラスメント防止措置に関する指針策定に際しては、障害者から事業者に対して合理的配慮の提供を求めた場合に、事業者がその求めをカスタマーハラスメントとして捉えることのないよう、指針に明記される必要がある。また、障害者と事業者との間で実施すべき合理的配慮の内容について見解の相違が生じた場合には、適切な相談先が確保され、両者の間で建設的対話が行われる環境が整えられる必要がある。さらに、このような見解の相違が生じることを回避するためにも、事業主及び労働者に対する研修の充実、好事例の共有や既存の接遇マナーガイドブックの活用等が実施される必要がある。

以上の基本的な考え方にに基づき、以下、当連合の意見を述べる。

第 2 合理的配慮の提供を求めることがカスタマーハラスメントとして捉えられないために必要な事項の指針への明記

障害者が日常生活または社会生活を営む上で、様々な社会的障壁に直面することは多く存在する。障害者から事業者に対して、その直面する「社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明」（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 2 5 年法律第 6 5 号）第 8 条第 2 項）が行われた場合には、事業者はこの「意思の表明」を合理的配慮の提供を求めるものとして捉える必要があるのであって、カスタマーハラスメントとして捉えてはならない。このことは、策定される指針においても明記される必要がある。そして、障害者から事業者に対して合理的配慮の提供が求められた場合には、事業者は障害者と

建設的な対話を行い、現状の「必要かつ適当な変更及び調整」（障害者の権利に関する条約第2条）を図ることが求められていることを理解する必要がある。

以上の内容については、令和5年3月14日に閣議決定された「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」の中にも、以下のような記載によって明記されているところであり、事業者の理解を促進するためにも、この基本方針における必要な部分について、策定される指針において引用し、明記することを求める。

「合理的配慮は、障害者が受ける制限は、障害のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものであり、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害者が個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が過重でないものである。」

「その提供に当たってはこれらの点に留意した上で、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「（2）過重な負担の基本的な考え方」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がなされる必要がある。」

「建設的対話に当たっては、障害者にとっての社会的障壁を除去するための必要かつ実現可能な対応案を障害者と行政機関等・事業者が共に考えていくために、双方がお互いの状況の理解に努めることが重要である。例えば、障害者本人が社会的障壁の除去のために普段講じている対策や、行政機関等や事業者が対応可能な取組等を対話の中で共有する等、建設的対話を通じて相互理解を深め、様々な対応策を柔軟に検討していくことが円滑な対応に資すると考えられる。」

第3 相談先の確保の必要性

障害者が事業者に対して合理的配慮の提供を求めた場合に、これを事業者が断る事例がある。このように、障害者と事業者との間で、合理的配慮の提供に関して見解の対立が生じた場合には、両者間で激しい論争が行われることもあり、この論争の状況をもって、事業者が当該障害者の言動または姿勢をカスタマーハラスメントとして捉える可能性も存在する。このような事態が生じる原

因には、障害者の要求内容に事業者にとって過重な負担を強いる内容が含まれている場合も考えられるが、そうであったとしても事業所側には過重な負担に該当することの説明義務があることを理解していただくことが必要であり、業者側の合理的配慮の提供に関する理解が不十分であるために、過重な負担がないにも関わらず合理的配慮の提供に応じようとしない場合や、そもそも建設的対話に応じようとしない場合等も考えられる。

このような事態に対応するため、障害者、事業者双方に適切な相談先が確保され、適切かつ迅速に相談に応じる体制が整えられていることが必要である。特に、障害者の相談先としては、内閣府に設置されている障害者差別に関する相談窓口「つなぐ窓口」が含まれることが重要であり、この「つなぐ窓口」と当該障害者の住民票が存在する市町村の窓口のほか、当該事業者の事業所が存在する市町村窓口等が連携して、障害者の相談に対応する体制が整備される必要がある。

第4 事業者への周知・研修の必要性

障害者から事業者に対して合理的配慮の提供が求められた場合に、事業者がこれをカスタマーハラスメントとして捉えることなく、建設的対話を実施して適切に対応するためには、事業者側における合理的配慮の提供に関する十分な理解が不可欠である。そのためには、事業主及びその労働者に対する研修の充実が必要である。特に、障害当事者を講師とする研修は、積極的に実施することが望まれる。また、既存の接遇マナーガイドブックの活用や、事業者間の好事例の共有が図られることも理解の促進に資すると考えられる。

さらに、以下の資料の周知を行うことも、理解の促進に大きな効果が期待できる。

- 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律Q & A集（平成25年6月内閣府障害者施策担当）

https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/pdf/law_h25-65_ref2.pdf

- 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）

https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/pdf/gouriteki_jirei.pdf

- 障害を理由とする差別の解消の推進 相談対応ケーススタディ集（令和5年3月内閣府）

https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/tyosa/r04jirei/pdf/case_study.pdf

第5 視覚障害者が困難を抱える実例

1 代筆・代読（情報・コミュニケーション）関係

事業者にて代筆・代読を依頼しても、対応してもらえないことに困っている視覚障害者が多く存在する。長時間にわたって事業者側に依頼しても断られてしまい、当連合が設置している総合相談室に相談する視覚障害者は多い。相談の相手方となる事業者として最も多いのは金融機関であるが、宿泊施設、医療機関のほか、公的機関等も多い。

なお、マイナ保険証が運用されるようになり、医療機関に関する相談が増加している。例えば、マイナ保険証の読み取りが上手くできないため、医療機関のスタッフに読み取りの支援等を依頼するが、断られる事例がある。中には「もう、この病院には来ないでくれ」と言われた事例も報告されている。

また、医療機関においては、視覚障害者が手術に関する同意書を書けない、または代筆できる家族を呼べない場合もある。このような場合には、本人の意思を確認した上で、代筆・代読が行われる必要がある。

2 移動関係

視覚障害者が買物をするため、店舗スタッフに案内を依頼することがある。このような場合、視覚障害者が店舗側に事前に相談を行ったり、他の利用者の少ない時間帯を選んで案内を依頼する等の工夫をしても、店舗側から案内を断られることが多い。

また、視覚障害者が鉄道事業者に対して案内を依頼することもある。このような場合、鉄道事業者からは、例えば、最低でも30分前に駅に来て依頼することを求められることや、ターミナル駅の場合には、別の鉄道事業者への引き継ぎを断られることがある。

3 同行援護関係

同行援護事業においては、利用者である視覚障害者が同行援護従業者に対して、サービスの範囲を超えた要求を行う事例や、強い語調で自己の要求に沿うよう求める事例が報告されている。カスタマーハラスメントに関する指針が策定されることにより、利用者である障害者にも、節度ある姿勢でサービスを利用することが求められる。

第6 自営業者に対するカスタマーハラスメントへの対応の必要性

カスタマーハラスメントに関する指針の策定は、カスタマーハラスメントに起因する問題に関する国、事業主、労働者及び顧客等の責務を明確化することを目的とするものであるが、自営業者と顧客の関係においても、この指針の趣

旨は妥当すると考えられる。多数の視覚障害者は、あん摩マッサージ指圧・はり・きゅう（通称：あはき）を業としているが、そのほとんどは自営業者である。このような自営業者に対して、利用者が不適切な言動を受けることも報告されており、対応の必要性は同様に存在するといえる。

今後、カスタマーハラスメントに関する問題は、自営業者とその顧客を含めることが検討される必要がある。また、その場合の相談先としては、当連合の相談窓口のほか、業界団体にも相談窓口を設置して、他の相談窓口とも連携して対応することが検討されるべきであろう。

以上