

カスタマーハラスメント防止措置に関する意見

2025年10月27日

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）

専務理事 坂倉 忠夫



- ◆名称 公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
(通称 NACS)
- ◆「消費者利益と企業活動の調和を図り、社会に貢献する」ことを目的に1988年に
設立、2011年より公益法人に。
- ◆「消費生活アドバイザー」、「消費生活コンサルタント」、「消費生活相談員」の
消費生活関連資格保有者で構成される、消費生活に関するわが国最大の専門家
団体。現在、会員約2,000名が全国7支部で活動中。
- ◆活動の3本の柱
「消費者相談」、「消費者啓発」、「行政・企業・消費者団体との連携」



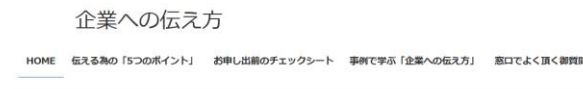
1. 事業者への支援

- ・講師派遣 カスハラ対応研修、クレーム対応研修
- ・オンデマンド講座配信
- ・マニュアル作成のお手伝い

2. 消費者への啓発

- ・講師派遣 消費者向けセミナー
- ・「企業への伝え方」

3. 情報発信



カスタマーハラスメント：新しい時代の信頼関係の構築

東洋大学教授・ココロバランス研究所理事 桐生 正幸



私が、カスタマーハラスメント（カスハラ）の研究や、対策マニュアル作成のお手伝い等を始めてから11年ほど経ちました。当時、悪質クレームやクレーマーと呼ばれていたカスハラですが、公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）での講演をしたことが切っ掛けで、この問題の根の深さに気付く研究を始めた経緯があります。

現在のカスハラが現れたのは、概ね20年前からだと考えられます。出現の要因の1つとしてインターネットの普及が指摘されますが、1999年の東芝クレーマー事件などは、その象徴的な事件ではないかと考えられます。要因の2つ目は、団塊の世代が退職し消費の担い手として出現し始めたこ

一方、消費者も、お店や企業は我々を大事に扱うのが当たり前だと思い込み、カスハラ気質が知らず知らずのうちに育ってしまったのではないのでしょうか。企業側のボリシーであった「お客様は神様」は、いつしか消費者側の歪んだ信念になってしまった感があります。消費者と対応者・会社との関係性がから生じる悪しき対人関係、それがカスハラだと言えるかもしれません。

2022年、厚生労働省から「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」が発表されたことから、多くの企業が指針や対応マニュアルを公表し、いくつかの自治体が条例を制定し始め、社会的な認知も深まってきています。

（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指針で

- ・顧客から正当な申入れを行うことは直ちにカスタマーハラスメントには当たらない旨、
- ・消費者法制により定められている消費者の権利等に留意する必要があることを示すことについて

◆指針に示していただきたい。

◆消費者の権利と事業者の責務

- ・苦情・クレームや意見を事業者に出すのは消費者の権利。
- ・事業者はその声を商品・サービス・経営に活かすことが求められる。

◆ほとんどの消費者は善良な消費者であり、ほとんどの苦情・クレームは正当な内容

- ・苦情・クレーム = カスハラ とならないように。

（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

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

- ◆事業者は、現場の実態を把握し、雇用管理上の措置のみではなく、カスハラ対策全般の策定と社内への周知をすることが必要
 - ・定義、対応方針、体制整備、マニュアル作成、研修、メンタルケア 等
 - ・その前提として
 - 「カスハラ」と「正当な苦情・クレーム」の違いの明確化
 - 消費者からの正常なお申し出にきちんと対応できる体制づくり、対応スキル向上
- ◆従業員の安全・尊厳を守る体制と、消費者の声をしっかり聴き活かすことの両立
 - ・消費者が事業者に意見を言いにくくならないように留意
- ◆カスハラ対応について相談した従業員にとって不利益にならないように、従業員が安心して相談できるように、申し出しやすい環境づくりが大切

（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といトラブル防止のための工夫について

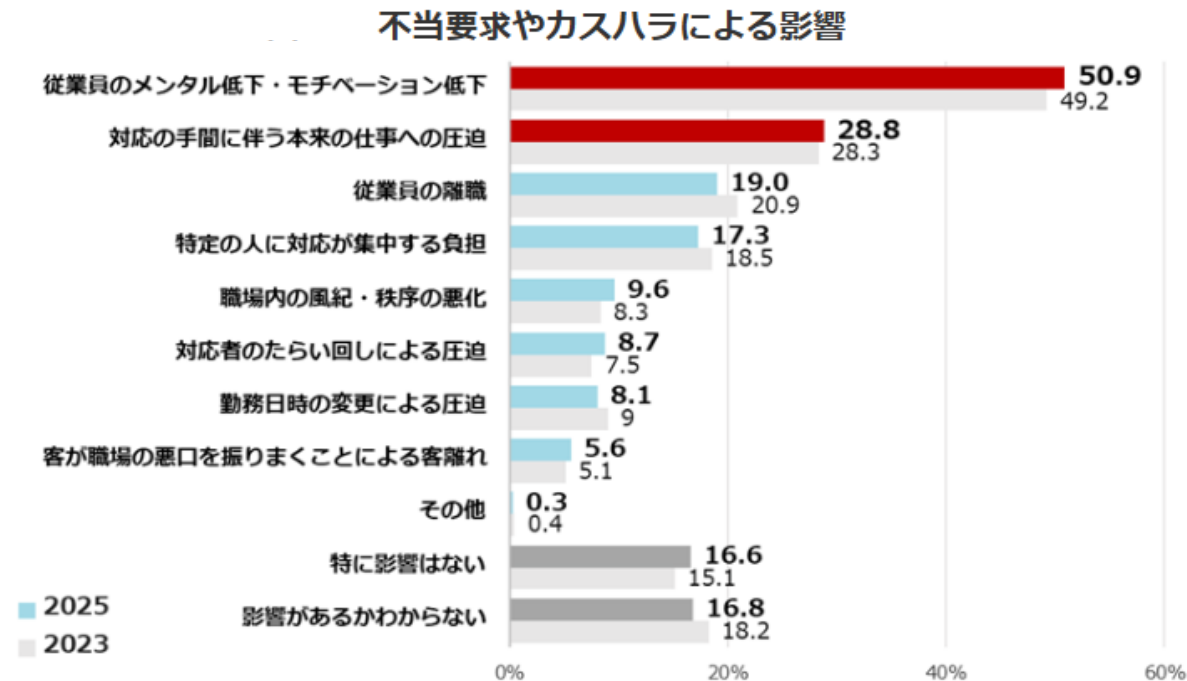
- ◆「カスハラ」と「正当な苦情・クレーム」の違いの明確化
- ◆消費者からの正当な苦情・クレーム等の申し出に対し、事業者はしっかりと対応できる体制づくり、対応スキルの向上などを進めることが大切
- ◆消費者の中には、認知症や障がいのある人など合理的な配慮が必要な人も存在することに注意
- ◆事業主にとって、カスハラはお客様対応の問題だけではなく、経営問題・労務問題であるという認識をもっていただく

ヒアリング事項（2）②

（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

②周知の際に活用すべき具体的な事例について

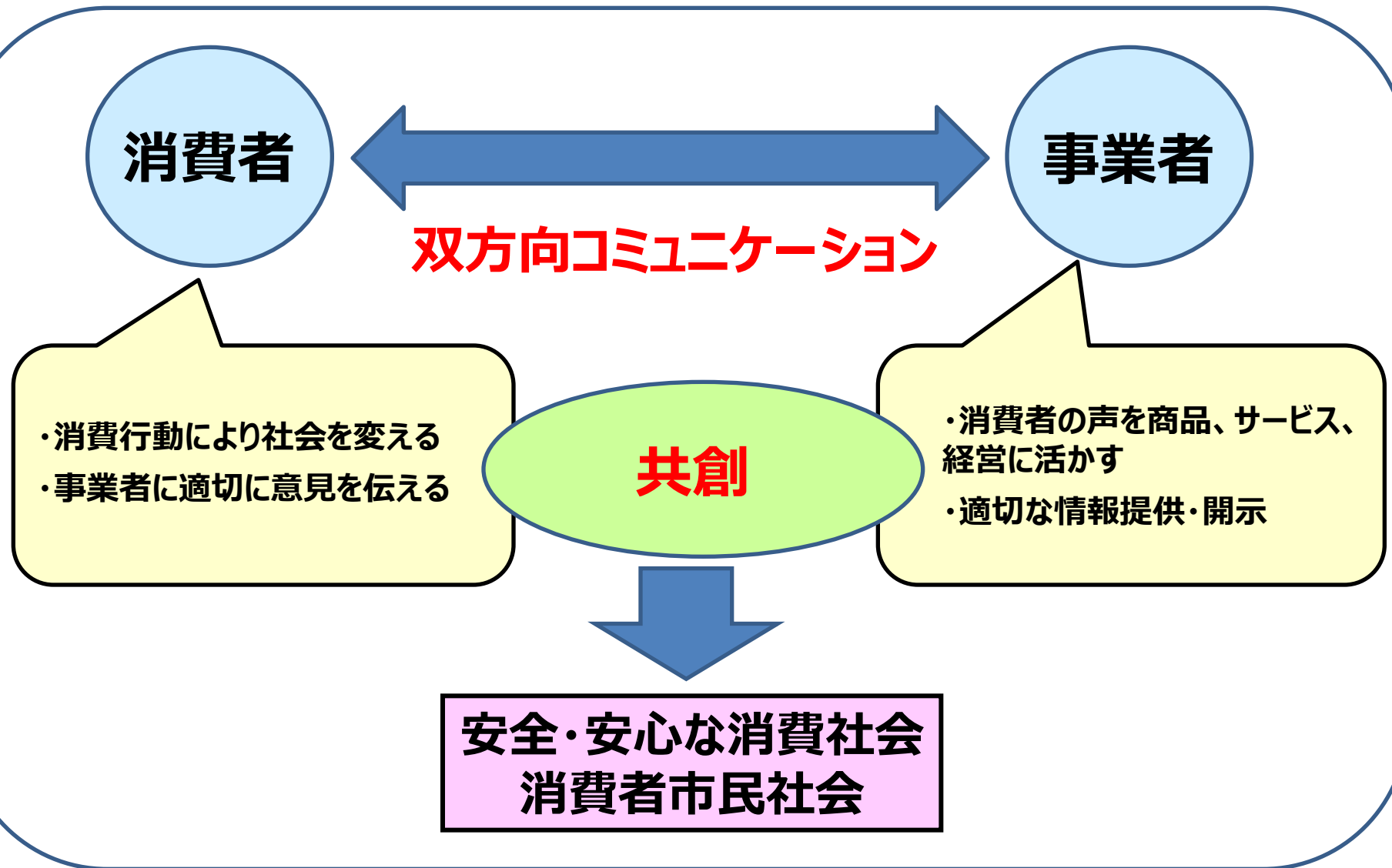
- ◆事業者における従業員へのサポート施策・体制の具体的事例
 - ・社内相談窓口、外部メンタルカウンセラー、定期的面談、二次対応体制 等
- ◆カスハラが原因と労災認定された実例
- ◆不当要求やカスハラによる影響を調査した下記のようなデータ



（株式会社エス・ピー・ネットワーク 2025年7月「カスタマーハラスメント実態調査」より引用）

調査対象：企業でクレーム対応を行った経験のある会社員1,030人

<https://www.sp-network.co.jp/column-report/column/spneye/candr20122.html>)



- ◆カスタマーハラスメントの言葉がひとり歩きして、消費者がクレームを言いにくくなること、企業担当者が対応努力を怠ることは避けたい。
- ◆消費者と企業がお互いに尊重し合い、協働・共創して安全・安心な消費社会、消費者市民社会を創っていききたい

ありがとうございました



2025 年 10 月 27 日

消費者の立場から見たカスタマーハラスメントの対策についての意見

一般社団法人 全国消費者団体連絡会

全国消団連では、消費者の正当な申し出（苦情・クレーム）までもがカスタマーハラスメントとして受け取られることで、排除されることを危惧しています。

消費者にとっては申し出を行うこと自体が大変勇気のいる行為であるうえに、様々な要因により必ずしも理路整然と説明できない場合や、高齢や障がい、病気等の様々な要因でコミュニケーションを十分にとることが出来ない場合もあります。

また、消費者の持つ脆弱性との観点からも、「消費者・事業者間の情報力・交渉力等の構造的格差」にも配慮いただきたいと思います。

事業者側でも申し出に対応する個々の場面において、消費者からの正当な申し出に対し、適切な対応ができない場合（たとえば、従業員への顧客対応の教育不足、顧客マニュアルや内部規定などが無い、それらがあっても十分に周知徹底されていないなど）もあると考えられます。こうした場合には、受け入れてもらえるはずの正当な申し出が、受け付けてもらえないこととなり、消費者の権利の侵害となる可能性にも配慮ください。

なお、著しい迷惑行為（理不尽なクレームや言動など）があった場合には、個別に警察を呼ぶなどして毅然と対策・対応いただく問題であり、広く消費者一般の問題として捉えるべきではないと考えます。

消費者の正当な申し出の適切な対応として、事業者がしっかり顧客対応できる体制を整えることが重要だと考えます。消費者基本法の第 5 条 4 項においても「消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること」が事業者の責務等として位置付けられています。

事業者の顧客対応の体制構築・強化に向けては「各従業員が顧客対応の力をより付けていただくための教育研修の強化」「顧客対応や危機管理などの各種マニュアル、内部規定の作成及び周知徹底」「組織全体としてフォローする体制の構築・強化」「従業員のメンタルケアなどサポート体制の構築・強化」などが必要ではないかと考えます。

また、消費者自身も正当な申し出をカスタマーハラスメントと受け止められるような言動とならないよう、より多くの消費者が、消費者の権利と義務について正しく理解するための消費者教育を強化が必要であると考えます。

社会全体での意識が変わっていくように、消費者、事業者がお互いの立場の理解を深めていくことも重要で、そのために対策を講じていくことができるとよいと考えます。

以上

雇用環境・均等分科会（11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

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	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。
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	・日本身体障害者福祉大会の開催 ・中央障害者社会参加推進センター事業 ・障害者相談支援事業及び障害者相談員活動強化 ・障害福祉の向上を目的とした政策提言及び要望活動 ・障害理解促進事業 ・バリアフリー促進のための事業 ・出版活動（相談員活動事例集、相談員マニュアル等） ・機関紙の発行 ・JR ジパング倶楽部推進事業

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よい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

改正労働施策総合推進法に基づくカスタマーハラスメント防止措置に関する指針策定についての意見

公益社団法人全国精神保健福祉会(通称みんなねっと)は、精神障害のある本人およびその家族の立場を代表する全国組織として、改正労働施策総合推進法に基づくカスタマーハラスメント防止指針の策定にあたり下記の意見を申し述べます

1、 カスタマーハラスメント防止措置に関する指針策定に当たって留意すべき事項

① 合理的配慮とクレームの混合の防止

障害者差別解消法に基づく合理的配慮を求める行為は正当な権利行使であり、即ちカスタマーハラスメントに該当するものではありません。このことが浸透していないと、精神障害者に対して間違った理解が生じかねません。説明に時間を要する、表現が分かりにくいなどの事情が起きやすく、これを「過剰な要求」と誤解しないよう、指針に明記することを求めます。

② 二重の立場への配慮

精神障害者は消費者としてサービスを受ける立場にあると同時に顧客対応を担う労働者として働く立場にもあります。

指針には「顧客としての精神障害者への合理的配慮」と「従業員として精神障害者が安心して働ける、物的、人的な環境整備」の双方を反映することが不可欠です。

③ 具体的事例に基づいた運用

障害特性に基づく合理的配慮が誤解されない様に具体的事例を示しつつ、指針を策定すること、抽象的な禁止規定に留まることなく、より分かりやすい運用を望みます。

2、指針策定後の周知に当たっての留意すべき事項

①トラブル防止に資する工夫

事業者・労働者が合理的配慮を理解しやすいよう、具体的な工夫を示すことが重要です。

例：手順や説明内容の可視化、時間に余裕を持たせた対応、繰り返しの確認の実施、リフレーミング辞書などを利用した伝え方の工夫、安心して相談出来る窓口の設置など

②具体的事例の活用

内閣府「合理的配慮の提供等の事例集」等の既存資料を周知・研修に活用することが有効です。

とりわけ精神障害者に関する事例については、当事者や家族の声を反映したケースを補充し、現場理解の促進に資することを求めます。

3、 結語

カスタマーハラスメント防止の趣旨を尊重しつつ、障害のある人が適切にサービスを受け、且つ、安心して働ける社会を実現するためには「合理的配慮」と「クレーム」の線引きを誤らないことが不可欠です。

当法人として、精神障害者当事者とその家族の立場から、障害者差別解消法の理念と整合性を保った指針策定と実効性のある周知・研修の推進を強く要望致します。

尚、合理的配慮という言葉をやさしくする表現として「人に対しての気遣い」という意味を込めると理解が広がるのではないかと追記しておきます。

日視連発第85号
令和7年11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25年法律第65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

カスタマーハラスメント防止措置に関する指針への DPI 日本会議意見

労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律の一部改正（改正法第 1 条及び第 2 条関係）

特定非営利活動法人 DPI（障害者インターナショナル）日本会議
事務局長 佐藤 聡

2023 年に改正された旅館業法では、指針の策定時に多様な障害者団体へのヒアリングを行い、障害者が合理的配慮の提供を求めることは宿泊拒否事由には当たらないことを明記するなど、旅館業法と障害者差別解消法の関係（不当な差別的取り扱いの禁止、障害特性を踏まえた対応と合理的配慮の提供、環境整備等）を丁寧に記載しております。

合理的配慮の提供を求めることや、障害特性の理解がないことによって事業者が誤った判断・対応をすることがないように、カスタマーハラスメント対策措置に関する指針（以下 指針）においても、以下の事項を盛り込んでいただけますようお願いいたします。

1. 指針に盛り込んでいただきたいこと

（1） 障害者差別解消法の遵守

- ・ 全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、障害を理由とする差別の解消を推進することを目的に 2016 年に障害者差別解消法が施行され、2024 年 4 月からは事業者も合理的配慮の提供が義務化されました。
- ・ どの事業者においても障害者差別解消法を遵守することは当然の責務であり、障害者に対し、障害を理由とする不当な差別的取扱いをしてはならないこと、障害特性を踏まえた対応をすること、合理的配慮の提供を行うことが求められています。
- ・ 指針においても、障害者差別解消法の趣旨を踏まえた対応を行うように、障害者差別解消法の遵守を明記してください。

（2） 障害者が合理的配慮の提供を求めることはカスタマーハラスメントに当たらない（建設的対話）

- ・ 障害者差別解消法において、事業者には障害者から合理的配慮の提供を求められた場合は対応することが定められています。これを踏まえて、障害者から合理的配慮の提供を求めることは、カスタマーハラスメントには当たらないことを指針に明記してください。
- ・ 合理的配慮の提供に当たっては、**障害者と事業者の建設的対話が重要**かつ不可欠です。建設的対話には検討の手間が必要だったり、あるいは障害特性やコミュニケーション方法によって時間がかかる場合があります。「合理的配慮の提供のために建設的対話を求めようとしたらカスタマーハラスメントとみなされるのではないか」と障害のある客を萎縮させて、合理的配慮を求めることをためらわせるということが起きないようにしてください。

（3） 障害特性の理解

- ・ 障害者と接した経験が少ない人は、言語障害や知的障害、聴覚障害等によってコミュニケーションがうまく取れない場合があります。改正労働施策総合推進法では、「社会通念上許容される範囲を超えた言動（顧客等言動）」をカスタマーハラスメントとしていますが、障害特性への理解が不十分なことによって、誤ってカスタマーハラスメントと受け取ってしまうことも実際に起きています。
- ・ 指針において、障害特性を踏まえた対応をするように明記してください。

（４） 障害者が障害を理由とした不当な差別的取り扱いを受けないように求めること

- ・ 旅館業法の指針においては、「障害者が障害を理由とした不当な差別的取り扱いを受け、謝罪等を求めること」はカスタマーハラスメントには当たらないと明記されました。
- ・ カスタマーハラスメント防止措置の趣旨は、労働者の権利を守ることであると受け止めています。ただし、実態として顧客である障害者が事業者から不当な差別的取り扱いを受けて、建設的対話に至らない実態も数多くあります（参考 2(2)②）。
- ・ 事業者が障害を理由とした不当な差別的取り扱いを行なってしまった場合においては、障害者が不当な差別的取り扱いの解消と適切な対応を求めることはカスタマーハラスメント当たらないことを指針に明記してください。

（５） 事業者による研修の実施

- ・ 多様な障害者がおり、障害特性への理解は不可欠です。事業者においては、職員に対し障害特性の理解を深める研修を実施するように求めてください。

2. 参考

（１） 改正旅館業法

2023 年に改正された旅館業法では、指針で宿泊拒否に該当しないものの例として、以下が盛り込まれました。障害者団体へのヒアリングで、障害者への宿泊拒否が実際に起きていることが報告され、それ踏まえて盛り込まれたものです。

- ・ 障害者が社会的障壁の除去を求める場合
- ・ 障害者が障害を理由とした不当な差別的取り扱いを受け、謝罪等を求めること
- ・ 障害特性により場に応じた音量の調整ができないまま従業員に声をかける等、その行為が障害の特性によることが本人やその同行者に聴くなどして把握できる場合

（２） 障害を理由とした差別の事例（DPI 日本会議調査）

① 建設的対話で解決した事例

- 湯船に入るためにシャワーチェアが必要なのだが、宿泊したホテルではシャワーチェアがなかった。パイプ椅子でも代用できるので貸し出しをお願いしたら、「客用備品リストにはない」ということで断られた。その後、対話を通じて借りることができることになり、無事に入浴することができた。
- 映画を見に行った時、車いすスペースが１つしかなく、隣の介助者席が空いていなかった。介助者は次の上映にお願いしたいと言われたが、マネージャーと話し合った結果、予備席というスペースがあるということで、一緒に観ることができた。

- c 映画館で一般席に移るので、車イスを支えるだけ手伝ってほしいとスタッフに伝えたが、「介助資格がないのでできません」と断られた。資格の有無は関係ないし理由にはならないと伝え、粘り強く話し合ったら、最終的には手伝ってもらうことができた。
- d 電動車いす一人で入店。店内はカウンター席の固定椅子とソファ席しかなかったが、店内で食べたいと伝えたところ、車いすでもテーブルに近づけそうな場所を一緒に探してくれた。カウンターの角なら椅子と椅子の間隔が広くて車いすでも近づけると言ってくれて、醤油差しや箸立て等を届きやすい場所に移動させてくれた。また、他のお客さんが角の椅子に座らないように調整してくれた。
- e 2 段の階段のある飲食店のメニューを見ていたら、店員さんが「お食事ですか」と聞いてくれたが「階段があるので車いすでは入れません」と言う「ちょっとお待ちください」と言い数人の店員さんで車いすを持ち上げてくれた。おかげで食べたいものを食べることができた。帰りも同様に店員さんが階段を降ろしてくれた。
- f 内閣府の建設的対話の事例（別紙）

② 建設的対話に至らなかった事例

- a ホテルの部屋のユニットバスの入り口に段差があって入れないので、段差解消のためにフロントの椅子を貸してほしいとお願いしたら、「これはお貸しするものではありません」と断られた。その椅子さえあれば入れるようになると伝えても、上司に相談してもらったが、結局貸してもらえなかった。
- b 全盲の車いす利用者と一緒に店内を散策中、化粧品店で簡単エステというのを発見した。エステをしたことがないというので受け付けに行くと、車いすに乗っている姿を見ただけで店員の顔色が変わり、どんな病気ですか？などさんざん聞かれ、何かあったら責任がとれないの一点張り。本人は大丈夫です、エステ受けれますと言っても対応は変わらず、拒否された。
- c 車いす使用者を含め総勢 20 名で大阪に行くことになり、飛行機のチケットを取ろうと旅行会社に電話したところ、車いす使用者と聞くなり「うちは取り扱ってません」と断られた。合理的配慮の義務化のことを伝え、正当な理由もなく断るのは法律違反だと抗議すると、障害者に接遇した経験がないことと、スタッフの余裕がないのでできませんと拒否された。
- d 車いす 4DX のシアターでの映画鑑賞を希望したところ、座席が動くなどの理由で拒否された。介助者がいるので介助者に座席に移してもらうことができることを伝え、通路でも良いなど色々お願いしたが、認めてもらえなかった。
- e 車いす使用者と一緒にキャンプ場を利用したいという内容の電話をかけたが、一部砂利道があるので難しいと言われた。手動車いすなので介助者が持ち上げて移動すれば使用可能ではないかと思い、交渉しようとしたが、対応してくれず、別のバリアフリーのキャンプ場に行ってくださいと言われた。
- f セルフスタンドで給油の為に寄った時、（車いす使用者ため）車から降りることが大変なのでお願いできますか？と店員に言ったところ「当店ではやれませんので他の店を紹介します」と断られた。
- g お墓参りに行きたいので、詳しい場所を教えてもらうために寺に連絡をしたとき、視覚障害があると伝えたら、お墓は段差もいっぱいあり危ないから視覚障害がある方はお墓参りに来ない

てくださいといわれた。

- h ガラガラの店内、「車いすで入店は大丈夫ですか？」と店員に尋ねたところ「店長に確認します」と一度扉を閉められました。数秒後「他のお客様の迷惑になるのでお断りします」と言われました。合理的配慮などの提案は一切ありませんでした。

③ 障害特性の不理解

- a ホテルを予約しようと電話したところ、私は言語障害があるので聞き取りにくかったのか、「あなたみたいな人が泊まるホテルではない」「当ホテルは狭いので車いすでは入れませんよ」門前払いされた。

④ その他の好事例

- a 倉敷に旅行に行った際に、レストランを事前予約しました。目が見えないためにナイフがうまく使えないのでお肉を一口大に切って提供してほしいとお願いしました。当日はお肉を切って提供してくれて、さらに付け合わせの説明やお皿の形状、配置なども説明してくれて安心して食事ができました。

障害者差別解消法が変わりました！

令和6年4月1日から 合理的配慮の 提供が義務化 されました

令和3年に障害者差別解消法が改正され、事業者による障害のある人への
合理的配慮の提供が義務化されました。

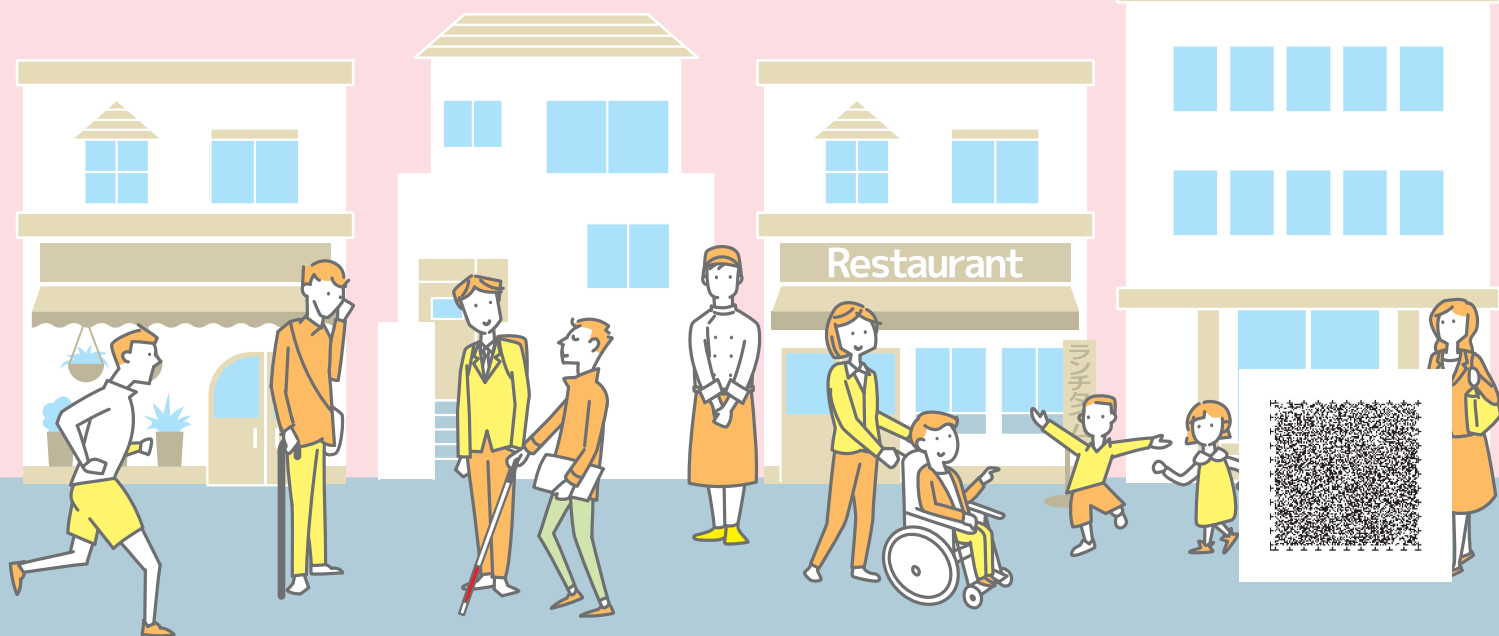
障害のある人もない人も、互いにその人らしさを認め合いながら
共に生きる社会の実現に向け、事業者の皆さまもどのような取組ができるか、
このリーフレットを通じて考えていきましょう！

改正後

	行政機関等	事業者
不当な差別的取扱い	禁止	禁止
合理的配慮の提供	義務	努力義務 ⇒ 義務

目次

- ・表紙 1
- ・共生社会の実現に向けて 2
- ・合理的配慮の提供とは 4
- ・「合理的配慮」には対話が重要です！ 6
- ・不当な差別的取扱いとは 8
- ・障害のある人へ適切に対応するための
チェックリスト 10
- ・困ったときは 12



建設的対話の具体例②

事業者
(ライブハウス)

そちらのライブハウスで開催されるコンサートの通常席チケットを1枚お願いします。当日は車椅子で参加する予定です。

障害のある人
(車椅子利用者)



以前、通常席で他の参加者と車椅子の方がぶつかってケガをしてしまったことがあったな。また事故が起きないか心配だ。



車椅子での参加ですね。このアーティストのコンサートの通常席は立見席のみとなっており、通常席エリアを自由に動き回ったり、飛んだり跳ねたりされる参加者が大勢いらっしゃいます。このため、バランスを崩した参加者が車椅子利用者の方に倒れこんでケガをされるおそれがあります。値段は高くなりますが、特別席なら他の参加者とぶつかる心配もありませんし、通常席にはない特典もありますがいかがでしょうか。

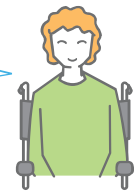
特別席のチケットは値段が高いので購入が難しいです。車椅子でも通常席に参加できるような手段は何かないでしょうか。通常席での参加ができるなら、他の立見席の参加者のように通常席エリアであちこち自由に動き回れなくても構いません。



障害者差別解消法に基づけば、過去例だけで一律に判断せず、個別のお客様に応じて対応を検討する必要があるんだったな。今の車椅子利用者の方のお話を踏まえ、何か工夫できることはあるだろうか。

それでは、例えば通常席のエリア内を一部区切って車椅子用スペースを設けることとし、そのスペースでコンサートを鑑賞していただくというのはいかがでしょうか。他の参加者にもお声がけをして、車椅子用スペースにご配慮いただけるように周知をします。この方法ですと、通常席エリア内であちこち移動することは難しくなりますが、他の参加者とぶつかる可能性も低くなるので、安全性を確保した上で、通常席に参加してもらえそうです。

車椅子用スペースでの鑑賞でも大丈夫です。通常席で鑑賞できるように安心しました。



承知いたしました。それではコンサート当日は車椅子用スペースを用意しておくようにします。ご来場、お待ちしております。



本ケースにおける建設的対話のポイント

- 本ケースのように、過去例等を踏まえると当初は対応が困難に思われるような場合であっても、建設的対話を通じて個別の事情等を互いに共有すれば、事業者と障害のある人双方にとって納得できる形で社会的障壁の除去が可能となることもあります。このため、まずは障害のある人との対話を始めることが重要です。

