

2025-11-6 第86回労働政策審議会雇用環境・均等分科会

○植村分科会長 ただいまから、第86回「労働政策審議会雇用環境・均等分科会」を開催します。

本日は、小畠委員、酒井委員が途中退席となる旨、御連絡をいただいております。

今回はペーパーレス会議ですので、初めに事務局からタブレット操作等について説明をお願いします。

○中井大臣官房企画官 本日、会場にお越しの委員の皆様には、資料を御覧いただくためのタブレットを委員の皆様のお席へ配置しております。

操作方法は、タブレット本体の左側面上方に電源がありますので、一度押していただき、画面が表示されたら、指で下から上にスワイプしてください。その後、御覧になりたい資料のフォルダを指でタップしていただきますようお願いいたします。

資料は、議事次第から始まりまして、資料1-1から資料1-6及び参考資料となっています。御不明点がありましたら、事務局までお申しつけください。

また、オンラインで御参加の委員の皆様におかれましては、ハウリング防止のため、御発言されるとき以外は常にマイクをオフにしていただきますようお願いいたします。

御発言がある場合には、画面下の「リアクション」の中の「挙手」ボタンにてお知らせください。分科会長、または事務局から指名されたら、マイクをオンにしていただいだ上でお名前をおっしゃっていただき、御発言をお願いします。

また、御発言が終わりましたら、マイクをオフにしていただきますようお願いいたします。

また、分科会進行中、通信トラブルや音声が聞こえなくなってしまったなど、不具合がございましたら、チャット機能で事務局のみを宛先として個別に御連絡をいただくか、あるいは事前に共有させていただいております電話番号まで御連絡いただきますようよろしくお願い申し上げます。

頭撮りはここまでとさせていただきますので、カメラをお持ちの方は撮影を終了してください。

(カメラ頭撮り終了)

○植村分科会長 それでは、議題に入りたいと思います。

本日の議題は「障害者団体へのヒアリング」です。

本日は、一般社団法人 全国手をつなぐ育成会連合会の又村あおい様。

社会福祉法人 日本身体障害者団体連合会の阿部一彦様。

公益社団法人 全国精神保健福祉会連合会の新銀輝子様。

社会福祉法人 日本視覚障害者団体連合の田中信明様。

吉泉豊晴様。

特定非営利活動法人 DPI日本会議の佐藤聰様にお越しいただいております。

お忙しいところ御出席いただき、誠にありがとうございます。

本日は、資料1－1に記載のカスタマーハラスメントに関する事項について、それぞれ資料を提出いただいているので、1団体につき10分程度でその内容等を御説明いただき、その後、10分程度、質疑応答に御対応いただきたいと思います。順番は、今ほど御紹介した順番とさせていただきます。

それでは、まず又村様より御説明をお願いいたします。

○全国手をつなぐ育成会連合会 御紹介ありがとうございます。全国手をつなぐ育成会連合会の常務理事、事務局長をしております又村と申します。

本日は、ヒアリングの機会をいただきまして厚く御礼申し上げます。

私ども、全国手をつなぐ育成会連合会は、知的発達障害とされる方々の障害者団体です。障害のある御本人や御家族、支援者によって構成されております。

本日、資料の提出を許可いただきましたので、その資料に基づきまして御説明をさせていただきます。

私ども全国手をつなぐ育成会連合会は、今申し上げましたように知的発達障害領域を中心活動する障害者団体でございまして、その歴史は昭和27年、いわゆる教育保障を求める活動を発端に組織化されたものでございます。現在は47の都道府県全てに育成会組織がございまして、全国の育成会の会員数は約10万人となっております。

主には月刊の機関誌『手をつなぐ』という冊子の刊行を中心に、この週末に当たるのですが、全国大会等の開催を通じて会員間の組織強化と、それから知的発達障害のある人の福祉の向上、そして権利擁護の活動を中心に行っております。

こうした観点から、今回いわゆるカスタマーハラスメントの防止に関する私どもの意見の聴取の場を設けていただいたことについて厚く御礼申し上げます。

まず1点目に、カスタマーハラスメントの防止に関する方向感でございますが、カスタマーハラスメントの防止については賛同いたします。この後、お話をいたしますが、知的発達障害のある人はお客様の立場でも、従業員の立場でもカスタマーハラスメントとされることにリスクがあると認識しております、その点からもこの対応を進めていただきたいという立場でございます。

2点目に、主にお客さんとして関わることになるであろうカスタマーハラスメントの防止措置に関する指針の策定に当たり、留意すべき事項でございます。

今、申し上げましたように、お客様の立場で知的発達障害の人が店舗等に訪れた場合、いわゆるカスハラに当たるリスクとして考えられるのが、障害者差別解消法に定める合理的配慮の提供でございます。この件については、既に令和6年4月に民間事業者も含めて義務化されたところでございますが、当然ながら多くの店舗においては初見での合理的配慮の提供が必要となるという特徴があり、特に身体的な特徴としての障害の状況が分かりにくい知的障害や発達障害、あるいは内部障害や精神障害の人の場合には、障害のあることが分かった後でも、どういったことに配慮が必要なのかについて相応のやり取りをしな

ければならないという場面が想定されます。

そこで、障害者差別解消法の基本方針の中には「建設的対話」という概念が提示されています。これは、合理的配慮を提供する際の前提条件として、どういったようなことでお困りなのか、また一方で店舗等においてどういった対応が可能なのか。これを双方が状況を説明し合うことによって対話し、対応可能な合理的配慮を探っていくというプロセスになります。

この建設的対話は合理的配慮の提供の背景として非常に重要なやり取りになりますが、他方で知的発達障害に当てはめますと、例えば同じことを繰り返し聞いてしまう障害特性がある。あるいは、質問に対する答えが質問者の期待する答えとは少し異なっている。そのことを再度聞き直すと、それが本人のプライドを傷つけるなどの事情によって声色が強くなったりとか、場合によってはやや暴力的と思われる言動につながってしまったりといったような特性が、全員とは申しませんが、あり得ます。

これを、例えば「執拗な要求行為」であるとか、従業員に対する暴力行為というふうに直ちに位置づけられてしまうということは、ぜひ避けていただければと考えているところでございます。

つまり、合理的配慮の提供の背景として必要な建設的対話は、特に知的発達障害領域の場合には、その障害の状況に応じた分かりやすい説明であるとか、あるいは障害のある人側からの申出が分かりにくいときに、その状況を単純に「分かりません」と返すのではなく、「おっしゃっている内容はこういうことでよろしいですか」という確認をすることによって対話を深めていく。これは、いわゆる顧客対応では通常の範囲に収まるかと思いますが、この徹底をしていただくことが重要で、それは決して必要な要求行為とか、あるいは何度も質問をして時間を浪費させるような行為には当たらないということを、ぜひ御理解いただければというのが前段でございます。

一方、後段の「また」以下でございますが、これは逆のパターンで、知的発達障害がある人が従業員になった場合に起こり得るということでございます。

今、申し上げたように、いわゆる軽度、あるいは中軽度とされる知的障害の人で、ルーチンワークについては十分力を発揮できたとしても、接客などの場面でお客さんから当意即妙な回答が求められるような質問をされた場合には、多くの場合、場面に応じた対応は難しいものです。そうなったときに、この従業員は何をやっているのだと、客の質問に対してまともな答えもできないのかといったようなことで、カスタマーハラスメントと思われる事象を本人の悪意とかではなく、障害の特性によって引き起こしてしまうリスクが一定以上あるということについて、これは働く知的発達障害のある人の立場で考えると、カスハラ対策、つまりカスハラ被害に遭わないような対応というものをぜひお考えいただければと思います。

接客における定型的な応対は問題なくとも、突発的、あるいは当意即妙に求められる応答は苦手な方が多い。これをお客様から見ると、怒りのもとになって詰められてしまうと

といったようなことのリスクをぜひ御考慮いただいた上で、雇用管理等を進めていただければと考えております。

3点目の指針策定後の周知等についての留意事項でございますが、現在私ども全国手をつなぐ育成会では「啓発キャラバン隊」という取組を進めております。知的障害、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をするという取組でございます。

こういった取組は、先ほど申し上げました対応が繰り返しになりやすいという特徴、あるいは抽象表現が理解しにくいこと、典型的なのは「ちゃんと」とか、「しっかりと」とか、「その辺」とか、「うまいこと」とか、こういったようなことを含む言葉で指示ないしは応答がされた場合に、その抽象的表現が分からないので答えがどうしても質問者が期待する内容にならなくなりがちといったような特性をワークショップ形式で御理解いただくことで、お客様としての障害者、あるいは従業者としての障害者、いずれの場合であっても雇用側の理解につながるものと考えております。そういう内容についての御関心を持っていただければというのが1点です。

それから、内閣府の「合理的配慮の提供事例集」、これも参考になると思いますし、近時の取組では旅館業法の改正に際して「接遇研修ツール」を作成いただいたわけですけれども、これは旅館業の従業者に対して接遇時に留意すべき事項を研修するためのツールということで、あくまでも旅館業ということに場面を限定しておりますけれども、それぞれの場面に当てはめながら研修ツールなどをおつくりいただくと、より理解が深まるのではないかと考えております。

私からは以上でございます。

○植村分科会長 ありがとうございました。

ただいまの御説明について、委員の皆様から御質問、御意見等がありましたらお願いいいたします。

オンライン参加の方で発言希望がある場合は、画面下の「挙手ボタン」にてお知らせください。会場の方は、挙手をお願いいたします。

菊池委員。

○菊池委員 御説明いただき、ありがとうございました。航空連合の菊池と申します。

今、お話をいただいた項番の2番「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」の後段のところです。障害をお持ちの方が接客などを伴う職域で働いている場合、臨機応変な対応や、その場で状況に応じた対応を求められたときに、なかなかすぐに対応できないというお話をいただきまして、障害のない方に比べるとそういうところでカスタマーハラスメントに遭ってしまうリスクが高いということは、私たち働く者の視点でも十分に考慮する必要があると感じました。

カスタマーハラスメントの対策自体は、障害の有無にかかわらずしっかりと行っていく必要がありますが、障害のある方には比べて御説明いただいたような被害に遭うリ

スクが高いということで、カスタマーハラスメントの防止策としていろいろ取組をされているお話にも触れていただきました。具体的にどのようなものに効果があるかということをぜひお伺いできればと思います。

○植村分科会長 カスタマーハラスメントの具体的な取組について御説明をお願いできますか。

○全国手をつなぐ育成会連合会 全国手をつなぐ育成会連合会の又村でございます。御質問ありがとうございました。

これに関しては、カスタマーハラスメントの防止も含めた知的発達障害領域における一般的なコミュニケーションの取り方の工夫につながってくるかと考えておりますけれども、一義的には我々がいつもお願いしているのは、短く、はっきり、丁寧に分かりやすくというようなことをいつもお願いしております。

先ほど申し上げたような抽象的な表現などを使ってしまうと、そのこと自体が理解ができない言葉として受け止められてしまって、その前後の理解できるはずのやり取りも一緒に分かりにくくなってしまうといったことがありますので、カスタマーハラスメントの防止という観点で申し上げれば、そのことを従業員の方が御理解いただけるだけでも十分違ってくる。

先ほど申し上げましたように、全ての障害のある人が障害者手帳を携行してお店に来るわけではありませんから、応対の中でそういった工夫が必要ではないかとお気づきいただいた後でも十分かと思いますので、短く、はっきり、丁寧に分かりやすくといったようなコミュニケーションの取り方を従業員の皆様にお願い申し上げます。はしつこいようですけれども、別に知的障害者に限った話ではないはずで、外国籍の方であったり子供であったとしても同じ、あるいは認知症が一定程度認められる高齢の方でも同じだと思いますし、精神障害の方でも同じだと思いますが、そういったことについてのベースのコミュニケーションの分かりやすさを従業員の皆様にお伝えいただくことによって、カスタマーハラスメントと誤解される事象がかなり解決すると思いますし、障害のある人が従業員だった場合であっても、そこに助け船を出していただける上司の方が「こういったことでよろしいですか」と分かりやすくフレーミングしていただくことで、かなりトラブルは軽減するのではないかと考えております。

以上です。

○植村分科会長 ありがとうございます。

オンライン参加の酒井委員、お願いします。

○酒井委員 ありがとうございます。

委員の酒井でございます。御説明ありがとうございました。1つ、質問させていただきたいと思います。

資料の2ページの2の1段落目で、カスタマーハラスメントの指針において、障害者差別解消法に規定する合理的配慮を求めるこをもって直ちにカスタマーハラスメントには

当たらないことを明示すべきという御意見があり、今日も御説明いただいたかと思います。この点については、企業、事業者としても指針に明示する必要があると考えております。

一方で、障害のある方からの合理的配慮を求める言動であっても、その手段であるとか、態様であるとか、そういったことが社会的通念に照らして許容される範囲を超えているという場合もあるかと思います。それ自体についてはカスタマーハラスメントに該当する可能性はあるというふうに考えておるのですけれども、この点について同様の御認識ということでおよろしいのか、御意見を伺えればと思います。お願ひいたします。

○全国手をつなぐ育成会連合会 全国手をつなぐ育成会連合会の又村です。御質問ありがとうございます。

言うまでもなく、障害がある人であったとしても、初めから胸ぐらをつかんで、「何で言うことが聞けないんだ」みたいなことを従業員の方に食ってかかる応対を仮にしたとすれば、それは障害のあるなしにかかわらず、してはならないことというふうに考えておりますので、そこについての意見はございません。

ただ、そこに至るプロセスとして、合理的配慮の提供の義務化に基づく建設的対話が事業所側として不十分、ないしはやや失礼な言い方をお許しいただければと思いますが、不誠実と思われるような応対の結果としてそのような事象が引き起こされたとしたらどうでしょうか。

もちろん、日本の法律に照らして、してはならないこと、例えば暴力行為であるとか、そういったようなことは、当然それは刑法で裁かれるべきですけれども、恐らくカスハラと呼ばれている状況は、そこまではいかないが、これは明らかにハラスメントに当たり、従業員を守る観点からはこれを何らかの形で防止したいという趣旨でこの会合が開かれていると理解しております。

ということは、刑法罰にまでは当たらないけれども、これはちょっと許容できないのではないかという範囲に達したことを今おっしゃっていると理解しております。

そうなると、今、申し上げたような残念なプロセスがあつてそうなつたとして、そのプロセスはさておいて、その事象だけを捉えて、ハラスメントだからこれはもう塩でもまいて帰ってもらえばいいんだというような話になると、そこはちょっと違うのかなという認識はございます。

ですので、あくまでも今のお話は相応の応対をしていただいた上で、しかし、それでも意見の行き違い等があったときに、障害のある人側が一方的に激高して、胸ぐらをつかんで「てめえ、このやろう」が始まってしまったときには、これはもうお引き取り願うしかないですねという趣旨の御発言であれば賛同いたします。

何で今あえてそういう言い方を申し上げたかというと、特に私どもの領域である知的発達障害、あるいは一部精神障害の方も含めて、外形容的障害の状況は正直分かりにくいので、応対は事業所側としてはいわゆる真っ当な応対をしていたと思っていたんだけれども、障害のある人側から見ると、非常に受け入れ難い応対であった。それが高じてトラブルに

なってしまうというケースが正直ございます。

それで、合理的配慮についても、その提供のありようをどうしていいか分からないので、残念ながら合理的配慮の提供に至らなかった。そのことを障害のある人側はとても怒って激しい言動を取った、というようなことは残念ながら起こり得ます。このことについての解決方策を、カスタマーハラスメントの防止という観点で従業員を守っていただく観点は決して否定しないのですけれども、本来であれば適切な対話と、適切な合理的配慮の提供というものがあったはずだというふうに我々としては認識するわけですね。

これに関しては、ぜひ差別解消法には差別解消支援地域協議会という取組がございますので、この取組を御活用いただいて、お話しの場をもう少し公的に持っていただければと思います。残念な事象が起こってしまったことは事実で、それによってトラブルになったことも事実です。

だけど、それだけで終わりにしないで、ではどうすればよかったのかということを議論いただく場にぜひいわゆるお店の皆様も御参画いただければうれしいと考えております。

以上です。

○植村分科会長 他に御発言はありますか。

江口委員。

○江口委員 どうも御説明ありがとうございました。

きちんと言語化することが非常に難しいながらも大切だと、お話を聞いて思いました。

私が1つお聞きしたいのは、旅館業法の改正の際に活用された接遇研修ツールが参考になると書かれています。私も実際に参照いたしましたが、現場の旅館業の方、もしくは障害者の方から分かりやすかったとか、助かったとか、そういう声が多くったということなのでしょうか。その評価や声をお聞きしているようでしたら教えていただけたとありがたいです。

○全国手をつなぐ育成会連合会 全国手をつなぐ育成会連合会の又村です。御質問ありがとうございます。

残念ながら、私ども手をつなぐ育成会のほうに直接的にそのツールを活用した結果として何か意見が出てきたという状況はなく、これはどちらかというと旅館業法の所管部署の皆様のほうが何らかの情報をお持ちではないかと思うので、ぜひお尋ねいただければと思いますが、1つだけはつっこりしていることは、旅館やホテルというかなり限定された場面の中でしたので、逆に障害の状況別、あるいはシチュエーション別ですね。チェックインのとき、食事のとき、入浴の場面といったように、場面ごと、かつ障害の状況ごとに、こういったことへの留意が必要ですといったようなことをまとめていただいた研修ツールになっているので、その点を障害者団体の立場としては高く評価していると御理解ください。

以上です。

○植村分科会長 他に御発言はありますか。

又村様、ありがとうございました。

○全国手をつなぐ育成会連合会 ありがとうございました。引き続きよろしくお願いいいたします。失礼いたします。

○植村分科会長 次に、阿部様より御説明をお願いいたします。

○日本身体障害者団体連合会 ありがとうございます。

日本身体障害者団体連合会の阿部でございます。

私たちも、カスタマーハラスメントの防止というのはとても大事なことと認識しております。そのようなことから、今回のお話をさせていただく機会をいただき、ありがとうございます。

私たち日本身体障害者団体連合会について簡単に紹介いたしますけれども、私たちの団体は都道府県政令市の身体障害者団体の連合体です。そのようなことから、全国各地において障害があってもその人らしい生活を送る、幸せな生活を送るというは大事だと思っています。

そしてまた、今、全国手をつなぐ育成会の又村様のお話を伺って、私のお話する内容もかなり多く重なる部分があるということで進めさせていただきます。

今回はカスタマーハラスメント防止措置に関しまして、障害があるお客様の立場、そしてまた障害のある従業員の立場から、これも又村様と同じですけれども、お話しさせていただきたいと思います。

障害がありますと、その人に応じて不便なことや困ることがあり、そのことによって不利益を受けた経験のある人も多く存在しております。そこで、障害者差別解消法では昨年4月から民間事業者の合理的配慮の提供が義務化されているところ、これも同じお話をさせていただきました。

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ことが大切だと、これも同じように考えているところです。

そのためには、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、全従業員で共有して障害の理解等を進める必要があります。つまり、障害のある顧客の動作や言動をカスタマーハラスメントと誤解しないようにしていただきたい。そのような誤解を防ぐことに御留意いただきたいと思います。

クレーム対応やカスタマーハラスメント防止のための研修を行う必要があると思いますけれども、そのような研修時には障害理解と、次にお示しいたします障害の特性についても従業員の皆様に十分に理解を進めていただくようにお願いいたします。

すなわち、障害によってはその人にとって必要となる合理的配慮を求めるときの話し方が通常以上に大きな声になったり、同じことを繰り返したり、話し方が明瞭でなかつたりする場合もあり、そのようなことを暴言や執拗なクレーム、過剰、不合理な要求と取り違えないようにすることが大切です。じっくりと話を聞いて対応していただきたいと思います。

そして、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、厳密な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た建設的対話をやっていただきたいと思います。繰り返しになりますけれども、従業員の皆さんの障害理解が大切であると思います。

今度は、障害のある従業員ということでのお話になりますけれども、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は、本当に又村様のお話を聞きながら大事なことだと認識しております。職場内での障害理解を進めるとともに、障害のある従業員にとっても相談しやすい職場環境をつくっていただきたいと思います。

雇用管理上の措置ということにもなりますけれども、特に障害のある従業員がカスタマーハラスメントの被害を受けないようにすることが大事です。そのことは、すごく心配に思っているところです。

雇用管理上の措置につきましては、カスタマーハラスメントを許容しない方針を明確にし、研修を行うとともに、相談できる仕組みを設置する必要があると思いますけれども、そのときには十分に障害のある従業員の存在を意識していただきたいと思います。

既に述べましたように、障害がある場合にはその人に応じて不便なことや困ることがあります。そのために、顧客への対応に難しさが生じることもあるのではないかと考えられます。そこで、障害のある従業員にとっての働きやすい職場環境を整えることが大切ではないでしょうか。ほかの従業員も含めて、障害理解を基に、共に働く仲間として職場環境の整備、障害に基づいた合理的配慮を基に、その人らしい職業能力を発揮できるようにしてほしいと思います。

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、共に働く仲間として受け入れることが大切です。障害特性によって、できないこともありますけれども、できることのほうが多いと思います。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ていただきたいと思います。

障害者雇用促進法の改正、これは2016年4月施行でありますけれども、ここにおいては既に合理的配慮の提供義務が示されております。障害の多様性を踏まえた事前的改善措置、つまり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ことによって、障害があっても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ります。

繰り返しますけれども、障害がありますとカスタマーハラスメントを受ける立場になつたり、その対応のためにとても悩むことが考えられます。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、ぜひとも相談しやすい職業環境を整えることが重要です。カスタマーハラスメント防止のための相談しやすい環境、このときに障害がある人の存在も十分に考慮していただきたいと思います。障害のある従業員がその人らしい力を発揮している職場は、誰にでも働きやすく、どのような顧客にも対応できる職場になるのではないかと思います。

さて、指針策定後ということではありますけれども、これも繰り返しですが、カスタマーハラスメントへの対応の研修を行う場合には、多様な障害の理解のための研修、場合によっては障害当事者を講師に迎えた研修なども行っていただきたいと思いますし、それらについての理解の動画を作成したり、活用したり、具体的なことが多くあろうかと思います。

そしてまた、従業員の方々にさらにコミュニケーション力を身につける研修なども必要ではないかと思っています。特に「自分も相手も大切にした自己表現」、アサーションとも言うのだそうですけれども、このアサーティブなテクニックを身につけることは、障害のある人とのコミュニケーションだけではなく、他の多くの人々、顧客との関わりを円滑に行うためにも大切です。

とはいいうものの、既に企業ではこのような取組を行っているとは思いますけれども、やはり障害がある人とのコミュニケーションということについては念入りに対応していただく必要があります。

以上、今回はカスタマーハラスメントと防止措置につきまして、障害のある顧客の立場と、障害のある従業員の立場から意見を申し述べさせていただきました。そして、カスタマーハラスメント防止措置の指針におきましては、障害理解を踏まえた相談体制の整備と研修が必要と思います。ぜひとも障害がある人の立場、障害理解、これは一人一人の理解というのを難しいこととは思いますけれども、基本は相手を尊重する対応の仕方だと思いますので、ぜひよろしくお願ひいたします。

また、周知の際に活用すべき具体的な事例につきましては、先ほどの又村様のお話同様に、障害者差別解消法の「合理的配慮の提供等事例集」、内閣府障害者施策担当のものなどが適切であると思います。

以上、お話をさせていただきました。ありがとうございます。

○植村分科会長 ありがとうございます。

ただいまの御説明について委員の皆様から御質問、御意見等がありましたらお願ひいたします。

オンライン参加の方で発言希望がある場合は、画面下の「挙手ボタン」にてお知らせください。会場の方は、挙手をお願いいたします。

内田委員。

○内田委員 御質問ありがとうございます。電機連合の内田です。

私からは、（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の①「指針に関することについて」、意見と質問がありますのでよろしくお願ひいたします。

障害の種類によっては、合理的な配慮を求めるときに、大きな声で話してしまうことなどを応対する労働者がカスハラと取り違えてしまわぬように、合理的配慮の理解促進に向け、研修などを行うことは大切であるということは、私どももとても大切だと考えます。

この合理的配慮の理解促進に向けて全従業員で共有することが重要であるということです。

ですが、研修の中でどのような方法で啓発することが有効であるとお考えか、また、研修以外に理解促進のために有効な方法はあるか、教えていただければと思います。

もう1点、合理的配慮に関し都市部と比較して地方特有の特徴や課題があれば教えていただければと思います。

私からは以上です。

○日本身体障害者団体連合会 イヤホンで十分に聞き取れていたかどうかがちょっと分からないので、すみませんけれども。

○植村分科会長 (1) の①「指針に関することについて」の中で、合理的配慮の中身について、啓発方法について具体的に何かあればお知らせくださいということと、都市部と比較して地方について何か特色があればお知らせくださいということです。

それでよろしいですか。

○内田委員 もう1点、研修以外に有効な理解促進のための方法があれば、そちらも併せて教えていただければと思います。

○植村分科会長 研修以外について、何かあればお知らせくださいということです。

○日本身体障害者団体連合会 ありがとうございます。

まず合理的配慮について御理解いただくためには、先ほどの合理的配慮の事例ということももちろん大事なことありますし、場合によっては合理的配慮について障害当事者の方のお話を参考にしていただくのはとても大事なことではないかと思います。まずは環境の整備で十分に対応できる場合もありますけれども、環境が整備されても一人一人についてはそのバリアがある場合があると思います。そのようなことを、よくお話を伺うということを大事にしていただければと思います。

それから、地域によってはということありますけれども、地域によってはというのは難しいところではありますが、まずはコミュニケーションの仕方によっては、地域によっては地域独特の方言などで誤解のあるようなお話しの仕方があるのか、どうなのかというところはちょっと心配に思うところもあります。

でも、そういうこともありますけれども、障害のある人のお話をじっくりお聞きして、そしてその内容を一つ一つ確認して御理解いただくことが大事だと思いますし、障害があると本当に困ることは、同じ障害、障害種別名は同じであっても、異なる場合もあることかなり多いという理解もしていただきたいと思います。

研修以外ということでありましたら、これは様々な形で障害についての先ほどもお話ししましたけれども、事例もですが、そのツールというものが結構あると思いますし、何よりもパラリンピックの前に障害自体に関して様々なツールがもう既に内閣府などかも開発されて、どなたでも見られるようになっているようなところがありますので、今までにつくられているそのような動画も含めて御活用いただくこと、そしてそのときには可能であれば障害がある御本人も一緒にそのような研修の機会を持つことが大事なのではないかと思っています。

以上です。

○植村分科会長 よろしいですか。

○内田委員 ありがとうございます。

○植村分科会長 他に御発言はございますか。

オンライン参加の小畠委員。

○小畠委員 ありがとうございます。

公益委員の小畠でございます。御説明、誠にありがとうございます。

資料の2ページの（1）の②の関係でございますが、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といたしまして、下から2つ目の黒ポツでございますが、「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」との御意見につきまして、職場におけるカスタマーハラスメントに関する相談においても重要な視点であると私も考えております。

指針におきましては、相談体制の整備に関する内容を記載することになりますが、その中で例えば労働者からの相談に応じる際は相談者の心身の状況や、その言動が行われた際の受け止めなどにも配慮するという旨を記載することが考えられるのではないかと考えておりますが、いかがでございましょうか。よろしくお願ひいたします。

○日本身体障害者団体連合会 ありがとうございます。

小畠委員のお話のとおりだと思います。また、合理的配慮については雇用促進法に関しましては2016年の段階で提供が義務化されておりまして、そのときに検討する内容については労働政策審議会障害者雇用分科会での検討でありましたけれども、各委員から働きやすい環境をつくるために合理的配慮の提供はとても大事だというお話が出たところであります。

ですから、今お話しいただきましたように、障害のある人、または障害だからこそ、例えば病院に行く必要も、時間的な配慮も必要だということもありますれば、健康維持のために大事な留意点もあるということですので、ただいまの小畠委員のお話はとても大事なことだと私たちも認識しております。

どうもありがとうございます。

○小畠委員 ありがとうございました。

○植村分科会長 他に御発言はありますか。

江口委員。

○江口委員 公益委員の江口です。

カスタマーハラスメントに関して、障害者の方が消費者として誤解されてしまうというケースと、労働者として働いていてカスタマーハラスメントに巻き込まれてしまうというケースと両方あると思います。どちらもあってはならないことだとは思いますが、数やデータなどがあるのでしょうか。どちらの方が多いのかということをお聞きしたいのですが、いかがでしょうか。

消費者として障害者の方が嫌な思いをする、誤解されてしまうというケースのほうが近年多いのか、それとも労働者として真っ当に働いている中で巻き込まれてしまうことが多いのか。そういうような何か声のようなものが届いていれば、教えていただきたいと思います。

○日本身体障害者団体連合会 ありがとうございます。

ただいまの御質問に答えるだけの資料を十分に持ち合わせているわけではございませんけれども、働いている障害者がカスタマーハラスメントに巻き込まれるということは、その人の自信、意欲が大きく損なわれることになると思っています。数はどちらが多いということでもありませんし、消費者としての障害のある顧客の問題もとても大事なことだけは思いますけれども、働いている立場からその障害によってはなかなか言い出せない場合などがあったりして、その後に働き続けることができなくなることなどは本当に困ることだと思います。

すみません。十分に答えることはできませんけれども、消費者としての障害のある顧客につきましては、合理的配慮につきまして昨年4月からのことですので、これから様々な事例というものが出てくるとは思いますけれども、そのような事例が発生しないようにしていくのも大事なことだと思います。

すみません。江口委員、明確なお話はできませんけれども、以上のことを行、考えている次第です。ありがとうございます。

○江口委員 ありがとうございます。

○植村分科会長 他に御発言はございますか。

阿部様、ありがとうございます。

○日本身体障害者団体連合会 どうもありがとうございました。

○植村分科会長 次に、新銀様より御説明をお願いいたします。

○全国精神保健福祉会連合会 みんなねっとの新銀でございます。このたびは、ヒアリングの機会をいただき、ありがとうございます。

公益社団法人全国精神保健福祉会連合会、通称みんなねっとは、精神に障害のある方の家族が結成した団体でございます。私たちは精神障害のある本人と家族が安心して暮らせる社会を目指し、多くの仲間や関係者の方々と支え合い、学び合い、手をつないで目標の実現に努力しているところでございます。

通称みんなねっとは、精神障害者の家族の全国組織でございます。全国組織の歴史は50年近くになりますが、一旦解散し、平成19年に当会がみんなネットとして再スタートしております。

それで、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当たり、下記の意見を申し述べます。

1番、「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」です。

①番、「合理的配慮とクレームの混合の防止」で、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ないと考えております。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とか、表現が分かりにくいなどの事情が起きたときに、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番目ですけれども、「二重の立場への配慮」ということで、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ございます。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く、物的、人的な環境整備」の双方を反映することが不可欠だと考えております。

③番目に「具体的事例に基づいた運用」です。障害特性に基づく合理的配慮が誤解されないように具体的な事例、例えばこだわりがあるだとか、フラッシュバックなどの症状があってその場がしのぎにくいですとか、そういうような事例を示しつつ指針を策定していただくこと、それから抽象的な禁止規定にとどまることなく、より分かりやすい運用を望みます。

2番目ですけれども、「指針策定後の周知に当たっての留意すべき事項」として、「トラブル防止に資する工夫」をしていただければと考えております。事業者・労働者が合理的配慮を理解しやすいような具体的な工夫を示すことが重要だと考えております。

例えば、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、安心して相談できる窓口の設置などです。

ほぼ、手をつなぐ育成会様と、身体障害者団体様と同様の意見かと思うのですけれども、やはり様々な手立てをしていただきたいと考えております。

②番目です、「具体的事例の活用」ということで、内閣府の「合理的配慮の提供等の事例集」などの既存資料を周知・研修に活用することが有効だと考えております。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ております。精神障害者に対しての事例というものが、現在あまりありません。やはり当時者の声を聞いていただくというような手立てが必要かと考えております。

1つ例を申し上げますと、見通しのつく説明の仕方、こういったことが考え方の中に入っていただけれどと思っております。

「結語」としまして、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、かつ、安心して働く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だと考えています。当法人としましては、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いたします。

特に精神障害の場合は、様々なステigma、差別を受けているという認識がありますので、この辺りを強く要望しております。

なお、合理的配慮という言葉を一般の方に知っていただくときに、意外と分かりにくいういう御意見を聞いたことがあるのですが、「人に対する気遣い」というような意味合いを持たせますと、より理解が広がるのではないかと考えております。

簡単ですが、私からは以上となります。

○植村分科会長 ありがとうございます。

ただいまの御説明について、委員の皆様から御質問、御意見等がありましたらお願ひいたします。

オンライン参加の方で発言希望がある場合は、画面下の「挙手ボタン」にてお知らせください。会場の方は、挙手をお願いいたします。

齋藤委員。

○齋藤委員 情報労連の齋藤と申します。御説明ありがとうございます。

障害者差別解消法に基づいて、障害のある方が合理的配慮を求める行為は直ちにカスタマーハラスメントに当たらないという観点については重要であると認識しております。

ほかの障害の方にも当てはまることがありますと想いますが、合理的配慮を求めてきた方が障害のある方なのかどうかについては、必ずしも外形的には分かりづらいところもあると思います。とりわけ情報量の少ない電話での応対時などについては、判断に窮することも少なくないのではないかと想定をしております。

そうした中で、障害のある方が合理的な配慮を求めていることをカスタマーハラスメントであると誤認しないようにするために、どのような対応が求められているのか、御知見等を頂戴できればと思います。よろしくお願ひいたします。

○全国精神保健福祉会連合会 ありがとうございます。少し声が割れてしまって聞こえづらかったのですけれども。

○植村分科会長 すみません。もう一度申し上げます。

合理的配慮を求める方が障害者かどうか分からぬことがある、特に電話での応対について分かりにくいで、その場合どのような対応をしたらいいか、について御意見がありましたらお願ひしますとのことです。

○全国精神保健福祉会連合会 ありがとうございます。

私たちでもよくあることなのですけれども、要するにゆっくり話をしていく。それで、まず傾聴して言っていることを否定しないで聞いてみる。通常、一般の方でも同じだと思うのですが、一旦聞いてみて、その次の対応として確認をしながら共通の理解を重ねていくというような対応が望ましいのではないかと考えております。

一方的に言われた、一方的に決めつけられたということがトラブルの原因になったりすることが多いかと思います。

ありがとうございます。

○植村分科会長 よろしいですか。

○齋藤委員 はい。

○植村分科会長 他に御発言はございますか。

オンライン参加の清田委員。

○清田委員 ありがとうございます。日本商工会議所の清田でございます。

私は、質問ではなくて意見要望として発言をさせていただくことをお許しいただければと思います。

内閣府の「合理的配慮の提供等の事例集」について触れていただきました。これまで御説明いただいた2団体様の御説明でも触れられておりましたけれども、この事例集を周知、研修等に活用することが有効で、当時者や家族の声を反映したケースを補充するべきという旨、御意見、御説明をいただいたと思います。

この建設的対話を通じた合理的配慮につきましては、業種が多種多様、または業態も多種多様な中小企業でもどのような方策が取れるのか、取るべきなのかということを学んだり、検討したりするに当たって、事例の蓄積というものが非常に重要と考えております。

この所管は内閣府とは存じますけれども、今回厚労省の事務局の皆様からも、本日こうした御意見があったということを踏まえて、事例のさらなる充実、さらには周知に取り組んでいただくよう、内閣府にお伝えいただければとお願いしたいと思います。

また、同時に本日御参加をいただいている団体の皆様からも、内閣府に対して御意見をお伝えいただくということも重要だと思いますので、ぜひお願いできればと思います。

私は、以上でございます。

○植村分科会長 御意見として承りました。

他に御発言はございますか。

新銀様。

○全国精神保健福祉会連合会 みんなねっとの新銀でございます。

確かに、内閣府のほうから出ている指針はあるのですが、実は精神障害に関しては事例が本当に少ないんです。そのことについては私のほうからも内閣府のほうに申し上げて、もっとその事例集を深掘りしてほしいというようなお話をさせていただいております。

やはりどういった場面でどういうことが起きて、それが成功事例になるのか。失敗した事例はどうしたらよかったですというようなことを、より分かりやすくお伝えしていくことが皆さんに一番御理解いただけるのではないかと思っておりますので、今後とも強く要望していきたいと思っております。

○植村分科会長 ありがとうございます。

他に御発言はございますか。

江口委員。

○江口委員 公益委員の江口です。

お話を聞きして、「合理的配慮」というのは少し難しい言葉ですが、「人に対する気

遣い」というのはとても分かりやすい言葉だと私も思いました。

これは確認の質問になるのですが、最後のところで「合理的配慮」と「クレーム」の線引きを誤らないことが大事と書かれていますが、これはクレームというよりもカスタマーハラスメントを意味しているという理解でよろしいのでしょうか。

○全国精神保健福祉会連合会 みんなねっとの新銀でございます。

そうですね。カスタマーハラスメントと理解していただければと思います。

○江口委員 分かりました。クレームも当然正当なクレームというものはございますので、その意味で確認させていただいた次第です。

先ほどお話がありましたように、事例をいろいろ各業種、各業界、積み重ねて周知、啓蒙していくというのはとても大事だとは思いますが、それぞれに本当に具体的なケースは様々な形で多々あると思います。それをカスハラ全般を扱う指針の中に網羅して入れるというのは技術的にもさすがに難しかろうと思います。合理的配慮とカスタマーハラスメントの線引きを誤らないようにきちんとルールをつくるということはもちろん大事ではあります、そういう理解でいいでしょうか。もう一つは繰り返しにもなるのですが、この線引きが難しい、区別しにくい注意すべき点みたいなものがありましたら、教えていただけするとありがたいです。

○植村分科会長 新銀様、よろしいですか。聞こえましたか。

○全国精神保健福祉会連合会 はい、聞こえます。

みんなねっとの新銀でございます。ありがとうございます。

同じ言葉であっても、それをどのように理解するかという解釈というところで随分変わってくるかと思います。その解釈がどうであったのかというのを調べていくには、やはり最終的には法律ということになると思うのですけれども、事前にどのような背景でどのような言葉が出たのか、どのような言葉を使ったのかというようなことのやり取りが結果的には必要なのかなと思っておりますので、時間を使ってコミュニケーションを重ねるということが大変大事なことなのではないかと考えております。

以上です。

○江口委員 どうもありがとうございました。

○植村分科会長 他に御発言はございますか。

矢島委員。

○矢島委員 ありがとうございます。

サービスを受ける立場にある精神障害の方が従業員の方と向き合っている中で、建設的対話が成り立たなくなって、そこに過剰な要求等と誤解されかねないような状況が生まれてしまったときに、例えばその従業員の上司であるとか、第三者がうまく関わってそれを建設的な対話に戻していくということがこれから非常に重要になるのではないかと思うのです。

企業としても、やはりそういった形で従業員をフォローするということがこれからます

ます求められてくると思うのですけれども、そういった第三者の関わり方みたいなことについての留意点とか、何かそういった好事例みたいなものはあるのでしょうか。

○植村分科会長 新銀様、聞こえましたか。

○全国精神保健福祉会連合会 はい。ありがとうございます。みんなねっとの新銀でございます。

第三者が入っていただくというのは、大変有用だと思っております。二者ですと、そのトラブルが大きなトラブルになっていくところを冷静かつ慎重に話を聞いていただく。それと、双方が言っていることの解釈の確認をしていく。そのような丁寧な対応が多分鎮静化していく理由にもなっていくと思いますので、ぜひ第三者に入っていただくというのは進めていただければと考えております。

○植村分科会長 他に御発言はございますか。

及川委員。

○及川委員 全国中小企業団体中央会の及川です。

御説明ありがとうございました。「二重の立場への配慮」ということで「従業員として精神障害者が安心して働く物的、人的な環境整備」というところなのですけれども、人手不足の中で中小企業はハンディキャップを持っている方もしっかり従業員として大切に経営をしているところもございますが、他方で物的、人的な環境整備ということになりますと、中小企業ですので十分行き届かないところがあります。

一方、家族的な経営をしているので、ここに書いていただいているトラブルの防止に対する工夫ということで、中小企業だからこそできるようなきめ細かな柔軟な対応というのもあるんだと思います。良い面と悪い面といろいろあるとは思うのですけれども、ここに書いていただいている従業員としての環境整備の中で、特に小規模事業者に求めることについて物的面、人的面、何かございましたら承りたいと思います。

以上です。

○植村分科会長 新銀様、お願いします。

○全国精神保健福祉会連合会 みんなねっとの新銀です。ありがとうございます。

まず物的環境整備というところでは、休憩ができるところ、居場所があるということで、どの方でもそうなのですけれども、ほっとする場面があるということは大変重要な物的環境だと思っております。

それと、人的な環境整備なのですが、これは意外と日々の関わり方のところで随分と解決するものでして、意外と人的環境整備というふうにすると、これは人手が要るよね、人件費がかかるよねと思われがちなのですが、精神障害の方が求めているものというのは、そばにいてくれるだけで安心ですとか、それからちょっと声をかけてくれる。固有名詞で名前を呼んで声をかけてくれる。気にかけてくれているんだということ、気にかけてくれていることでいつでも相談できるんだという安心感があるということが大変重要ですので、そういう意味ではあまり大ごとではなくて日常の業務の中でできることではないか。むし

ろそういうことのほうが有用ではないかと考えております。

以上です。

○植村分科会長 ありがとうございました。

他に御発言はございますか。

新銀様、ありがとうございました。

○全国精神保健福祉会連合会 ありがとうございました。

○植村分科会長 次に、田中様、吉泉様より御説明をお願いいたします。

○日本視覚障害者団体連合（田中氏） 日本視覚障害者団体連合の田中でございます。

本日は、田中と吉泉の2名で御説明をさせていただきます。

本日は、ヒアリングの機会をいただきまして誠にありがとうございます。日本視覚障害者団体連合は各都道府県、それから政令指定都市に組織がありまして、協議会も含めますと60団体を超える組織で構成されております全国組織でございます。視覚障害者の声を集めて、様々な社会制度の整備、問題点の解決に活動している団体となっております。

当団体の意見としましてこれから御説明いたしますが、既に意見を述べられた3団体の皆様とかなり重なるところもあるかと思いますが、お聞きいただければと思います。

まず私のほうからは、この指針策定に際しまして、障害者からの合理的配慮の提供に関する意思の表明があった場合に、これをカスタマーハラスメントとして捉えられないよう指針に明記すること、相談先の確保、それから研修の充実という3点について御説明をいたします。この後、吉泉のほうから視覚障害者が抱えている現状の事例、それから視覚障害者が多く従事している自営業者への対応について報告をさせていただきます。

まず指針策定に際しましては、合理的配慮の要求がカスタマーハラスメントとして捉えられないようにすることを指針に明記していただきたいという点です。障害のある方は社会生活、日常生活を送る上で様々な障壁に直面することがあります。この場合、その障壁の解消に向けて、事業者に対しまして様々な希望を申し上げることが多くあるかと思います。こういった場合には、事業者の側としましてはこれを合理的配慮の要求に関する「意思の表明」と捉えていただきまして、現状の「必要かつ適当な変更及び調整」を行うということになります。

これにつきましては、令和5年の3月14日に閣議決定されております「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」というものの中にも、この建設的対話に関する文書が様々あります。この適当な部分を抜粋して、ぜひ指針の中にも記載をしていただきたいと考えております。

意見書の中には幾つか引用させていただいておりますが、これを全て載せていただきたいという意味ではございません。これを一例としまして、適切な文章を挿入いただいて、事業者の方にも意識していただきたいという趣旨でございます。

次に、相談先の充実ということについて意見を申し上げたいと思います。合理的配慮の提供に関する意思の表明があった場合に、障害の方と事業者の方で意見の対立があつて

折り合いがつかないということも予想されます。

このような場合に、もちろん障害のある方のほうに過重な負担を含む要求があつて、事業者側の方が応じられないという対応をされていることも考えられますけれども、一方で事業者の方のほうに過重な負担がないにもかかわらず、合理的配慮の提供を拒否している場合とか、あるいはそもそも建設的対話に応じようとしないという対応によって対立が生じるという可能性も考えられます。

そういう場合に、やはり適切な相談先があつて、建設的対話が十分行える環境というものが整えられていることが必要であると考えております。特に合理的配慮の提供というのは、それぞれの障害のある方の特性によって十人十色でございます。だからこそ、建設的対話ということによって、何がその人にとって必要な合理的配慮なのかという内容を確定させていく必要があります。そういう意味からも、この建設的対話が行われる環境が整えられること、相談先が充実していることが必要になろうかと考えております。

一方で、この点をぜひ指針に書いていただきたいという趣旨は、事業者の皆様のほうで障害のある方からの要求を、これは我々がカスタマーハラスメントとしては捉えなかつた。これで十分に対応ができるというところで終わってしまわないようにしていただきたいということも考えております。

カスタマーハラスメントとして捉えなかつたということで、十分な対応と理解されてしまますと、何が合理的配慮の提供として適切であったのかというところを、障害者の側にその解決の責任が委ねられてしまうことにもなりかねません。これは、お互いに対話をすることによって内容を確定させていくということが非常に重要ですので、お互いに対話をする環境というものをぜひ整えていただきたい。ここを指針の中にも内容の一つとして記載をいただきたいというのが意見となります。

次に、研修についてです。ここはやはり指針策定後にこの指針自体の研修も必要かと思ひますが、合理的配慮の提供とは何かということについて事業者、労働者の方にも理解をしていただく必要があろうかと思ひます。この点につきましては既に多くの意見が出されておりますが、内閣府から出されている合理的配慮の事例集であつたり、ケーススタディー集などもありますので、こういったものを活用していただいて、特に障害当事者の方を講師に呼ぶということも有用かと思ひますので、研修の充実等をお願いしたい。この点を指針に書き込んでいただければと思ひます。

では、吉泉のほうから。

○日本視覚障害者団体連合(吉泉氏) 同じく日本視覚障害者団体連合の吉泉といひます。よろしくお願ひいたします。

私のほうからは、視覚障害者の困り事の事例で、どういう場合にサービス提供を断られるかという事例をお話したいと思ひます。

視覚障害者のハンディキャップは、やはり読み書きと移動です。読み書きのほうは、最近はペーパー、紙の読み書きだけではなくてICT機器の操作ということも入ってきます。資

料にも書かせていただきましたけれども、代筆・代読ですね。これは金融機関、宿泊施設、医療機関等でよくこちらに相談が寄せられますが、その窓口での代筆・代読をお願いしたけれども、断られてしまったというお話をあります。

特に最近は、医療機関でマイナンバーカードと健康保険証をひもづけたマイナ保険証がかなり普及してきました。それで、病院に行ったときの最初の手続としてタッチパネルを使った操作を必要とすることがあるので、タッチパネルはつるつるのガラス板にボタンが表示されているだけですから触覚で確認することができませんので、視覚障害者はとても困るんです。

そのときに、操作を代行してくださいとお願いしても断わられてしまって、場合によつてはほかの病院に行ってくださいと言われたケースも聞いています。そういうことになると、やはり視覚障害者の側としてはどうしてもせっかくそこまで移動していったのに対応していただけなくてまた別のところに行くというのも大変ですし、どうしても長く抗議する、どうにかしてくださいと言うこともあるのですけれども、それをカスタマーハラスメントと認識されてしまうと大変困るなど感じています。

それから、移動の面では日常生活に欠かせない買い物ですね。スーパーですとか、いろいろなお店に行く場合に、どうしても店内の移動が思うようにはできません。どこの棚に自分の欲しいものがあるかというのも確認できませんので、サポートを必要とします。そのサポートをお願いする場合、視覚障害者側もそれなりに気を遣って、例えば事前に電話で、この時間帯に伺いますのでお願いしますとか、繁忙期を避けて来店して依頼するといった工夫をやっているのですけれども、それでも、対応できませんと断られてしまって、やはりこれも何とかお願いできませんかということでトラブルになることがあります。

それから、鉄道業者さんの場合は、駅の構内ですとか、そういったところを案内していただくサービスがありまして、これはとても助かるんです。特に長距離の移動のとき、乗り換えなどはリレー方式で案内してくださるのでとても助かっているのですが、ただし、サービスを受けたいと思うときはかなり前に来てくださいと言われることがあります。例えば、30分くらい前に来てください。それで、行ったとしてもサービスしていただくまでに時間がかかって予定していた電車に乗り遅れてしまうとか、あとはリレー方式で乗換駅での対応で、駅構内までの案内ですからということで、その駅の敷地を出たところ、例えば鉄道からバスに乗り換えるようなときは、本当はそのバスの業者の方がいらっしゃるところまで案内していただけるととてもありがたいのですが、中途半端なところで放置されてしまうというようなこともあります。そういったところに、カスタマーハラスメントということではなくて対応していただければありがたいと思います。

3つ目に書かせていただいた同行援護事業というのは、視覚障害者が外出のときにガイドヘルパーの人を派遣していただく制度があるので、これは逆に視覚障害者側がカスタマーハラスメントをやらないように注意しなければいけないと、節度ある対応が視覚障害者にも求められるなど感じております。これは、ガイドヘルパーの方に対して

そのヘルパーが行うべきサービスを超えていろいろ要求してしまうとか、例えば案内にちょっと戸惑った場合に強い口調で叱責してしまうとか、そういったことがありますので、視覚障害者側も節度ある対応が求められると感じています。

最後の第6は自営業者の問題なのですけれども、これは今回のカスハラでは対象外だということは十分認識しておりますので、今後の中長期的な課題ということでお聞きいただければと思います。

視覚障害者は自営業で鍼灸マッサージを営んでいる方が多いです。それで、やはりお客様にハラスメント的なことを言われたり、やられたりというような話を聞きますので、そういったことも今回の法律では対象外ではありますけれども、今後そういった自営業も視野に入れた対応策を考えいただきたいと思います。その際に、適切な相談先を設けるといったことも含めて対応を考えていただければと思います。

私からは以上です。

○植村分科会長 ありがとうございました。

ただいまの御説明について、委員の皆様から御質問、御意見等がありましたらお願いいいたします。

オンライン参加の方で発言希望がある場合は、画面下の「挙手ボタン」にてお知らせください。会場の方は、挙手をお願いいたします。

秋山委員。

○秋山委員 私、UAゼンセンの秋山と申します。

貴重なお話をいただき、ありがとうございました。私からは、お話を受け、感想めいではおりますが、2点意見と、1点質問をさせていただきます。

まず1点目、資料の2ページから3ページにわたって、相談先の確保の必要性、それから事業者への周知・研修の必要性について触れていただいている。合理的配慮に関して、障害者、事業者双方に適切な相談先の確保が重要であるというお話をありました。そういった双方の合理的配慮に関して、問題や悩みを解決するためには、お話をありました、「つなぐ窓口」の周知、併せて何度かお話にも上っておりますが、内閣府の「合理的配慮の提供等事例集」などこうした事業主の理解促進に関するツールの活用についても積極的な周知が必要といった御意見は大変重要な視点であると感じました。

2点目、最後に中長期的な課題ということで自営業者の視点について触れていただき、多数の視覚障害者の方が個人事業主としてあん摩マッサージ、指圧・はり・きゅうに従事されているということでした。障害のある方はもちろん、障害のない方も含めまして、雇用労働者以外で働く人に対するハラスメント対策も重要であると考えた次第です。

次に、1点質問です。4ページの第5の「視覚障害者が困難を抱える事例」の3で「同行援護関係」についてお話をありました。こうした同行援護に従事されている方々は、先ほどお話をありましたガイドヘルパーとして福祉施設等から派遣されている方々だけではなく、ボランティアといった形で携わられている方もいらっしゃるのでしょうか。教えて

いただければと思います。

○日本視覚障害者団体連合（吉泉氏）　吉泉からお答えします。

同行援護事業で働いていらっしゃる方は、大体ガイドヘルパーということなのですが、それ以外に移動支援というのも自治体によってはやっております。これは別枠でやっているところがありまして、ボランティアの場合もありますし、自治体から補助を受けている場合もありますが、ボランティアで視覚障害者のガイドをやっていらっしゃる方もいます。

特に社会福祉協議会にボランティア登録されていて、例えばなかなか同行援護のガイドヘルパーさんが見つからないような場合にそちらで対応していただくというようなこともあります。

そういうお答えでよろしいですか。

○植村分科会長　よろしいですか。

○秋山委員　ありがとうございました。大変理解が深まりました。

様々な形でボランティアとして携わられている方々もいらっしゃるのではないかと思いまして、そうした方々に対してのハラスメント防止措置も今後重要になってくるのではないかという思いがあり、質問させていただきました。ありがとうございます。

○植村分科会長　ありがとうございました。

布山委員。

○布山委員　御説明ありがとうございました。事例についても御紹介いただきまして大変参考になりました。ありがとうございます。

その上で、御説明のあった第3の「相談先の確保の必要性」のところで、内閣府に設置されている障害者差別に関する障害者や事業者の相談先として「つなぐ窓口」に関する周知が必要だということを伺いました。こちらは非常に重要だと考えております。

他方で、これを指針に入れるべきではないかという御発言を踏まえて発言させていただきますと、この審議会では、カスタマーハラスメントを防止するために、事業主が雇用する労働者の雇用管理に当たって講ずべき措置を定めるということで議論をしております。ですから、この「つなぐ窓口」と、カスタマーハラスメントの指針は分けて考えたほうがいいのではないかと考えております。

そうすると、この「つなぐ窓口」を周知する場合、御存じない事業主も非常に多いと思いますので、例えばリーフレットなどのより多くの方が目にするツールで分かりやすく伝えたほうが効果的ではないかと考えているのですが、その辺はどのようにお考えなのか、伺いたいと思います。

○植村分科会長　それは、御意見ということでおろしいでしょうか。

○布山委員　はい。

○植村分科会長　他に御発言はございますか。田中様、吉泉様。

○日本視覚障害者団体連合（田中氏）　日本視覚障害者団体連合の田中でございます。

御意見はごもっともなところがあろうかと思います。私がこれをあえて記載させていた

だきましたのは、やはり事業者の方に問題が生じた場合に、私たちは今回の事案について障害者の方からの意思の表明をカスタマーハラスメントとしては捉えなかつたというところで、もう十分な対応であると、そこで終わつてしまわれると、問題解決の責任を全て障害者が背負うということになつてしまひます。ですので、それはカスタマーハラスメントを防止するという意味では、もう一步進んでいただくと、よりよい解決につながるという意味でここに記載をいたしました。

指針に書くことができるかどうか、あるいは先ほど御意見をいただきましたように、リーフレットに記載してさらに周知を図るという辺りは様々な方策があろうかと思ひますので、そこはお任せをさせていただきたい。当連合としては、このような意見を持っているというところで発言をさせていただいた次第です。

以上です。

○布山委員 ありがとうございます。御趣旨自体は非常によく理解しております、重要なとおもっております。何らかの形で周知することも重要だと思っておりますので、この点は誤解なきようよろしくお願ひいたします。

もう一つ意見を述べさせていただきたいのですが、内閣府でつくつてある事例集について、ほかの団体の方からも御指摘いただいたとおり、こちらも御存じない事業主、労働者は多いと思いますので、周知していくことがよろしいかと思います。内閣府の事例集を見ますと、障害特性ごとに合理的配慮の提供事例や、環境の整備データなどを提示いただいているあります。

ただ、先ほど御指摘もありましたが、教育や行政に関する場面の例が多く記載されており、それに比べて事業者がサービスなどを提供する場面の事例は少ない印象を持っております。今後、カスタマーハラスメントの対応も念頭に置いて、可能な限りパンフレット等で事業主の対応事例を示していただければ参考になると思っております。これは内閣府の事例集ではなくて、厚労省のほうで御検討いただければと思いますので、よろしくお願ひいたします。

○植村分科会長 御意見として承りました。

他に御発言はございますか。

江口委員。

○江口委員 公益委員の江口です。お話をうながしました。

お話を3つ、一つ目は合理的配慮のこれまでの閣議決定された趣旨を指針に取り込むようなことをしてほしいということと、二つ目は相談先の確保と、そして三つ目が研修の必要性、というお話をうながすと思いますが、相談先の確保という点で1つ質問があります。

1つは「つなぐ窓口」の例で、これが含まれるのが大事であるということなのですが、これ以外の相談先というものは具体的にはどういったところが相談を受け付けているのでしょうか。民間のNPOの団体とか、そういうものなのかなと思ったのですが、もう少し具体的なイメージできるお話をうながすとありがたいです。

以上です。

○日本視覚障害者団体連合（吉泉氏）　吉泉からお答えします。

私ども日本視覚障害者団体連合にも総合相談室というものがありまして、こちらにはよく視覚障害関係の相談が寄せられます。視覚障害者だけではなくて、視覚障害者を家族に持つ方、あるいは視覚障害者に対応する必要が出てきた事業者の方からの連絡もあります。

それで、こちらで対応し切れないものは、もちろん内閣府の「つなぐ窓口」を紹介させていただいたり、金融庁にも障害者差別に対応する電話の窓口、メールの窓口がありますので、そういったところを紹介したりしますし、あるいは私どもには全国から相談がありますけれども、それぞれの地域の実情を知らないと対応できないところもありますので、私どもの加盟団体ですとか、あるいは地元の市区町村の相談窓口におつなぎすることもあります。

逆に、制度的なこと、福祉制度のことなどは各地の市区町村から私どものほうに連絡をいただくこともあります。そういうふうに相互にやり取りしながらやっております。

そういうようなお答えでよろしいですか。

○江口委員　どうもありがとうございます。

○植村分科会長　ありがとうございます。

他に御発言はございますか。

川田委員。

○川田委員　公益委員の筑波大学の川田と申します。今日はどうもありがとうございます。

私から、2点伺いたい点があります。

1つは、今日ほかの方からも質問が出てる「相談先の確保の必要性」のところに関わるもので、これは公的な機関への相談ということが書かれていると思いますが、この合理的配慮を求める場面で、恐らく最初の段階では現場での対応が重要であり、そこで建設的な対話が行われるということの重要性も述べられていたものだと思います。

伺いたいのは、ただ、一方で、現場で対応するというのも、例えば事業者の側の人員等がどこまで対応できるかという限界もあり得るのではないかと思いますので、そういう現場での対応の段階というものが、場合によっては事業者の中で現場からもうちょっと上司とか、あるいは事業者の本社のような組織で対応する。さらに、外部の相談先に相談するというような幾つかの段階があるのかなと思うのですが、そういう全体的な対話とか相談を行うプロセスの全体像としてこのようなものが望ましいのではないかというイメージについて、もう少し追加で説明をしていただければ伺いたいと思います。それが1つです。

それからもう一点は、最後のほうに出てきた自営業者に対するカスタマーハラスメントに関することです。この点については、労働立法のほか、フリーランス法というような法制度もありますので、そういう点も含めて対応の在り方が検討されるような性質の話なの

かなとも思っていますが、お伺いしたいのは、自営業者に対するカスタマーハラスメントについて、視覚障害の方の特性に対応したハラスメント問題というものが何かあるのかということです。

以上です。

○植村分科会長 まず最初の質問は、現場での対応について望ましいイメージがありましたら教えてくださいということと、2つ目は自営業者へのカスタマーハラスメントで、視覚障害者の方へのカスタマーハラスメントで特徴的なものがありましたら教えてくださいということです。

よろしいでしょうか。

○日本視覚障害者団体連合（田中氏） 御質問ありがとうございます。

1点目につきましては、田中から御回答させていただきます。

委員御指摘のとおりでございまして、現場での対応が第一次的な対応にならうかと思います。やはり事業者の方の規模とか、人員の配置の状況からいきますと、その対応した方が直ちに対応に当たるということではなくて、上司の方に対応を任せることもあるらうかと思います。

ですので、御指摘のとおりかと思いますが、私もイメージとしては事業者の規模等に合わせまして、その組織としてこういう合理的配慮の提供についての意思の表明があった場合は、こういう形で対応しましょうということを事前にシステムとしてつくっておいていただくと、従業者の方も迷いなく対応いただけてスムーズではないかと、このように考えております。

私からは以上になります。

○日本視覚障害者団体連合（吉泉氏） 第2点目について、吉泉からお答えします。

資料に鍼灸マッサージの自営業の例を書かせていただきましたけれども、比較的多いのはお金のやり取りですね。視覚障害は、紙幣は触って分かるように識別マークがついてはいますけれども、お客様を前にしてじっくり触っている時間的な余裕もないですし、あまりじっくり時間をかけていると、何だ、疑っているのかと言われるのも何となく申し訳ないというようなところもあって、お金のやり取りについては視覚障害者はとても気を遣っているところではあるのですけれども、やはりやった、やらない、あるいは額がどうしたというようなことのトラブルというのは伺います。

それから、手技療法と言って人の身体に触れてやる施術ですので、何かの拍子に別のところに触ってしまうということはめったにないですけれども、あるいは施術の必要上、体のある部分に触るというようなこともありますが、それがセクハラと思われてしまうリスクというのも伺うことがあります。典型的なものは、そういったところでしょうか。

私からは以上です。

○植村分科会長 ありがとうございます。

よろしいですか。

○川田委員 結構です。ありがとうございます。

○植村分科会長 他に御発言はございますか。

矢島委員。

○矢島委員 三菱UFJリサーチ＆コンサルティングの矢島です。今日は貴重なお話、ありがとうございます。

今日のお話の中で、視覚障害の方が困難を抱える実例として、代筆・代読や移動の対応などを断られるケースについてお話しいただきました。最近、昨今の人手不足が進む中で、よりこういった断られるケースというものは増えているのではないか。そのことについて、皆様のほうで実感としてはどのように捉えられているのかということが1つです。

それから、こうしたカスタマーハラスメントの防止措置というものが導入されたときに、さらに「そうした対応をしない」ということが逆に進んでしまう懸念というのをお持ちかどうかということを伺えればと思っております。

例えば、ここの代筆・代読の例にあるように、医療機関で、もう来ないでくれというようなことは明らかに障害者の方に対する差別だと思うのですが、より積極的に、例えば劇場とか公演の中で音声ガイドといった設備を用意して障害者の方をこれまで迎えていた施設さんがあったとして、そういう設備を整えるということは障害者の方にたくさん来ていただくということなのですけれども、そうなると設備だけではなくて、やはり人で対応するということも必要なわけで、そうしたことが人手不足であるとか、あるいはトラブルの可能性ということなどを見込んで、今後、本来は対応可能な劇場、公演などが増えていくことが望ましいと考えられるわけですけれども、それが逆に減っていってしまう懸念みたいなものを皆様のほうでお持ちかどうかということを伺えればと思います。

以上です。

○日本視覚障害者団体連合（吉泉氏） 吉泉からお答えします。

ちゃんとしたお答えになるかどうかは分からぬですが、人手不足というものは視覚障害者側もとても認識していますし、気にしております。確かに、いきなりスーパーなどに行って広い店内を案内してくださいというのは、頼むほうもなかなか申しにくいところがありまして、さっきも言いましたように事前に連絡するとか、繁忙期は避けるとか、そういった工夫はしているつもりではあるのですけれども、それでもなかなか対応していただけないケースというのあります。

極端な場合、最近は無人店舗というのもありますし、鉄道業者で言えば無人駅はとても増えております。こういったことは、視覚障害者の側からすると、安心して買い物をしたり、安全に移動したりということがなかなか難しくなってきているなと考えております。

それで、テクノロジーを活用してということもあるのですけれども、どう対応していただくのがいいかというのはなかなか難しいところです。テクノロジー、例えばスマートフォンを使って歩行支援ナビというようなものもあることはあるのですが、そういったものを使える人ばかりではありませんので、人的な支援というのがどうしても必要になる場面

はあるんですよね。その辺を、人手不足の中でどう対応していただけるかというのは知恵の出しどころだとは思うのですが、視覚障害者側からしてもどういうふうに対応していただくのがいいかというのは、いろいろ悩みながら現場ではやっているというのが実情です。

すみません。お答えになっているかどうか分からぬのですが。

○矢島委員 ありがとうございました。

質問の趣旨としては、今回はカスタマーハラスメントの防止ということで議論をしているのですけれども、単にカスタマーハラスメントの防止ということにとどまらず、障害をお持ちの方が積極的に社会で安全に、自分の主体的な行動というものを取れるような環境整備というものもさらに進めていく必要があるかと思いまして、質問させていただきました。

ありがとうございました。

○植村分科会長 他に御発言はございますか。

田中様、吉泉様、ありがとうございました。

最後に、佐藤様より御説明をお願いいたします。

○DPI日本会議 ありがとうございます。

DPI障害者インターナショナル日本会議事務局長の佐藤です。

このたびは障害者団体ヒアリングを実施していただき、また、発言の機会もいただきまして誠にありがとうございます。

私たちは、カスタマーハラスメントの防止は非常に重要なことですので、これに関しては賛同しております。その上で意見書をまとめましたので、それに沿って御説明いたします。ぜひ指針に盛り込んでいただきたいことは、5点あります。

1つ目は、「障害者差別解消法の遵守」です。

障害を理由とする不当な差別、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、こういったことをちゃんと守るようにということをぜひ明記していただきたいと思います。

2点目は、障害者が合理的配慮の提供を求めるることはカスタマーハラスメントには当たりませんよということを明記していただきたいと思います。

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非常に重要です。この建設的対話には時間がかかったり、手間がかかったりしますけれども、合理的配慮のお願いをするのはちょっと申し訳ないなと思って、言いにくいようなことにならないように、これを言つたらカスハラと見られるのではないかということがないようにしていただきたいと思います。

3点目は、「障害特性の理解」です。

障害の特性によっては、障害のある人に接した経験が少ない人は、例えば言語障害などの場合、うまく聞き取れないことがあると思います。その場合、何度も話すようなことになってしまいしますけれども、それをカスハラというふうに誤って受け取られることがあります。

ます。ですので、こういうことがないように、障害特性の理解ということも盛り込んでいただきたいと思います。

4点目は、「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ないように求めること」です。

顧客である障害者が事業者から不当な差別的取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。障害者が不当な差別的取扱いの解消と、適切な対応を求めるることは、カスタマーハラスメントには当たらないということも明記していただきたいと思います。

最後は、「事業者による研修の実施」です。

多様な障害者がおりますので、障害特性への理解は不可欠です。ぜひ事業者においては職員に対して障害特性の理解を深める研修を実施するように求めていただきたいと思います。

次に、「参考」の2の(2)のところで、私たちDPIは2018年と2020年に集めた事例です。差別的な事例と、いい事例とを集めたのですけれども、それを御紹介します。特に今回重要なのは、建設的対話です。ここで解決した事例と、残念ながら建設的対話に至らなかつた事例を幾つか載せました。

1つ御紹介しますと、解決した事例なのですけれども、(2)の①のaです。

この人は電動車椅子を使っているのですけれども、少し立てるんです。それで、ホテルに泊まったときにシャワーチェアがあればお風呂に入れるのですけれども、そのホテルにはシャワーチェアはなかったんです。それで、代替の措置として普通のパイプ椅子でも使えるのでそれを貸出してほしいということをお願いしたのですけれども、ホテルにはそれはあったのですが、客用の貸出しの備品リストには載っていないということで、一旦断られたんです。その後、対話によって無事に借りることができて、お風呂に入ることができたという事例です。

次は②の「建設的対話に至らなかつた事例」ですけれども、こちらもaのところで同じような事例を載せたのですが、ここは結果的に貸出しの備品に入っていないということで、あったにもかかわらず貸してもらえなかつた。その結果、お風呂に入れなかつたということです。

2つ目のbのところです。これは、全盲の車椅子利用者が介助者の方と一緒にお店の中に入ったら、化粧品店で簡単エステというのをやっていることが分かったんです。それで受けに行きましたら、店員さんが車椅子に乗っている姿を見ただけで顔色が変わって、どんな病気ですかとさんざん聞かれて、何かあつたら責任が取れないということの一点張りで、それは大丈夫ですよと本人が言っても対応は変わらず、結果的に拒否をされたという事例です。

また、cのところは、車椅子使用者を含めて20人で大阪に旅行することになって、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、車椅子使用者と聞くなり、うちでは取り扱っていませんと断られた。合理的配慮の提供の義務化のことを伝えて、正当な理由

もなく断るのは法律違反ですよと抗議をすると、障害者に接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いうふうに拒否をされたという事例です。

③の「障害特性の不理解」のところですけれども、ホテルを予約しようとして電話したところ、言語障害がある方だったのですが、それが聞き取りにくかったようで、「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」というふうに門前払いされたという事例です。

実際にこういったことが起きてしまっていますので、差別解消法の遵守ということと建設的対話をちゃんとするということはぜひ盛り込んでいただきたいと思います。

以上です。

○植村分科会長 ありがとうございました。

ただいまの御説明について、委員の皆様から御質問、御意見等がありましたらお願いいたします。

オンライン参加の方で発言希望がある場合は、画面下の「挙手ボタン」にてお知らせください。会場の方は、挙手をお願いいたします。

加野委員。

○加野委員 公益委員の加野と申します。御説明ありがとうございました。

障害者が不当な差別的取扱いの解消と適切な対応を求めるることはカスタマーハラスマントに当たらないということを指針に明記すべきとの御意見について、御質問させていただきたいと思います。

昨年の労働政策審議会の建議では、合理的配慮の提供については言及されていたのですが、これに加えて、不当な差別的取扱いに関しても指針に記載する必要があるとのお考えですが、その趣旨、具体的には挙げていただいている旅館業法の指針ですね。こちらにも書いてあるということなのですけれども、そのこと以外にこのことを明記すべき具体的な背景事情とか事例などがございましたら教えていただければと思います。

○DPI日本会議 ありがとうございます。佐藤です。

事例で御紹介しましたけれども、実際にいろいろな場面で差別的取扱いを受けることは今でもたくさんあります。私たちが差別事例を2018年と2020年に集めたとき、500件と300件集まったのですが、一番多かったのは飲食店での差別的な取扱いで、入店拒否というのがものすごく多いんです。そういう中で、建設的対話に全く至らないでそのまま終わってしまうということがほとんどですので、ぜひ建設的対話を進めていただきたい。

なぜそれを進めるかというのは、そもそも不当な差別的取扱いというのは差別解消法で禁止されていることですので、それはやってはいけないんですよということを理解していただきたいと思います。それが、今はまだ理解が広がっていないと思うんです。入れないから断っても、それはいいんじゃないかという考えが多いのではないかと思います。

でも、差別解消法では合理的配慮の提供を昨年から義務化したわけですので、どうやつたら入れるか、どうやつたら利用できるかということを今まさにお互に話し合って、そ

ここで解決策をつくっていくことが大切だということをぜひ知っていただきたい。そういう意味で、求めております。

○植村分科会長 ありがとうございます。

他に御発言はございますか。

畠山委員。

○畠山委員 連合の畠山です。御説明ありがとうございます。

障害者差別解消法の趣旨を踏まえて指針を策定するということは非常に重要であると考えておりますし、障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止、合理的な配慮の提供の義務ということに留意すべきであると考えています。

建設的対話については、様々な事例をこちらに記載され、御説明もいただきましたが、もう少し理解を深めるために1つお伺いいたします。建設的対話をする際に、例えば映画館で椅子を、あるいはサポートをお願いしたいとお話をされる際には、ある程度の時間があるので対応していただけることが想定されます。しかし、公共交通機関、バスや電車などを利用する際には、非常に短い時間の中で対話をしなければならないと思いますが、こうした場合にはどのように建設的対話をを行うことが効果的か、教えていただきたいです。

また、障害特性の理解が不可欠であり、研修が必要というお話をしたが、理解促進のためにはどのような研修が必要か、御教示いただければと思います。

以上、2点でございます。

○DPI日本会議 ありがとうございます。

バスや電車の公共交通機関の利用の場合なのですけれども、ここはかなり改善されてきております。都市部の場合はかなりバリアフリー化が進んできていますので、鉄道に関して、バスに関して、乗車拒否というのはすごく減っているんですね。ですから、そんなに乗れないということはあまりなくなっています。

ただ、地方に行くと、先ほどもお話をあった無人駅が多くなっていますので、ここは利用に非常に困っているというところはあります。ですので、公共交通機関を使うときに建設的対話をするという場面はあまりないかなと思います。

ただ、ちょっとと思いつくのは、ユニバーサルデザインタクシーというのが今、普及しております、これはトヨタのジャパンタクシーとか幾つかあるのですけれども、普通のタクシーで車椅子が乗れるようにつくられていますが、これの拒否がすごく多いんです。車椅子の乗車拒否が多い。

それで、車両の構造的な問題が大きいのですけれども、載せるのに物すごい手間がかかる。それを運転手さんがどうしても忘れてしまうということで拒否が起こっているのですけれども、私はちょうど先月もその調査をやったのですが、以前は拒否が物すごく多かつたのですけれども、今年の調査では都内の場合、車椅子の拒否は8%くらいでした。これは大分下がったんです。

それで、どういう状態になったかといいますと、運転手さんは拒否をしなくなったんで

す。でも、乗せ方は知らないんです。相変わらず覚えていないんです。でも、私が知っているのでこういうふうにやってくださいと説明して、それで乗せてもらっている。結果的に、そのおかげで乗れるようになっているんです。

ですから、大事なのは、まず拒否しないという姿勢なんだなというのをすごく感じました。運転手さんも、自分は忘れてしまっていて自信はないけれども、何とか乗せたいと思ってくれて、それでお互いに説明し合って乗れる。一つの建設的対話みたいなものかなと思います。ですから、その姿勢が大事なのかなと思います。

2点目は研修ですけれども、先ほどまでいろいろな団体の方が言われましたが、障害当時者の声を聞くというのは非常に大切だと思います。私も先週、都内のホテルの研修に呼んでいただいて、実際に接客する方にお話をしましたけれども、接したことがあまりないと、いろいろな不安をお持ちなのですが、まずは本人にどうしたらいいか聞いてくださいといったことを基本にお話しすると、かなり安心されて、これからはそういうふうにやればいいんだなということを理解してくれました。

そのように、当時者の声をちゃんと研修に入れていくということは効果があるのではないかと思います。

○植村分科会長 ありがとうございました。

他に御発言はございますか。

佐藤様、ありがとうございました。

それでは、お時間となりましたので、本日の障害者団体へのヒアリングについてはここまでにさせていただきたいと思います。

事務局においては、前回の分科会における議論や、消費者団体及び障害者団体の皆様から伺った御意見も踏まえて御検討いただき、次回の分科会においてカスタマーハラスマントの指針の素案など、具体的な案を御提示いただくようにお願いいたします。

また、消費者団体、障害者団体の皆様から伺った御意見については、指針策定後の周知において参考となるものも多くございましたので、事務局においては今後関係省庁とも連携いただきながら適切に対応いただくよう、重ねてお願い申し上げます。

改めまして、本日御対応いただいた皆様におかれましては、御多忙の中、御出席いただき、ありがとうございました。

本日の議題は、以上いたします。

最後に、事務局から何かありますでしょうか。

○中井大臣官房企画官 本日は御審議いただき、どうもありがとうございました。

次回の分科会の開催については、追って御連絡いたします。

また、本日の議事録につきまして、追って御確認をお願いすることとなりますので、よろしくお願ひいたします。

○植村分科会長 それでは、本日の分科会はこれで終了します。

皆様、お忙しい中、お集まりいただき、ありがとうございました。

