

「まさか!」に
備える

総務の リスクマネジメント

第⑨回

事業を継続していくには、まだ表面化していないリスクを予測し、備えることが大事です。会社の日常業務に潜むリスクと対応策を解説します。

鳥飼総合法律事務所
弁護士

横地 未央

障害がある人への対応をめぐる 炎上リスク



マンガ作画●江口修平

「障

害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」(以下、「障害者差別解消法」といいます)が改正され、2024年4月1日から、事業者による障害のある人への「合理的配慮の提供」が努力義務から法的義務となりました。

それまでは行政機関等のみ法的義務が課されていましたが、事業者に対しては「障害のある人への障害を理由とする「不当な差別的

取扱い」を禁止し、障害のある人から申出があった場合に「合理的配慮の提供」を求めることなどを通じて、「共生社会」の実現を図ろうというものです。

ここで注意が必要なのは、事業者に対して障害を有する従業員へ合理的配慮を求めめる措置は、それ以前から、法的義務として課されていることです。事業者が障害を有する従業員に対して行なう措置は、障害者差別解消法ではなく「障害者の雇用の促進等に関する法律」の適用範囲となります。

障害を有する人への配慮のあり方については、事業者の対応や障

害者側の態度をめぐる、たびたびSNS上で賛否が分かれて論争が起きています。事業者側と障害者側の双方がネット上で厳しい批判に晒されることは、共生社会の実現を目指すうえでも望ましいことではありません。

そうした事態を少しでも避けるには、事業者として、バランスの取れた適切な措置を講じることが必要です。

今回は、障害のある人への「合理的配慮の提供」として、事業者がどのような対応をすべきかを取り上げます。

合理的配慮の義務化とは

まず、対象となる「事業者」とは、企業や団体、店舗のことであり、目的の営利・非営利、個人・法人を問いません。

そして、「合理的配慮の提供」の対象となる障害者とは、障害者手帳を持っている人に限られず、身体・知的・精神障害のある人(発達障害や高次脳機能障害のある人も含まれます)、その他の心や体のはたらきに障害のある人で、障害や社会のなかにあるバリアによって、継続的に日常生活や社会生活に相当な制限を受けてい

「合理的配慮の提供」の具体例

ケース①

事業内容をホームページ上で公表している場合に、視覚障害者から視覚に問題があっても、事業内容を理解できるようにしてほしいと言われた場合

対応策 ▶ 多くの行政機関等のホームページで導入されている音声読上げソフトを導入する。読上げソフトの導入が難しい場合は、口頭で説明を行なう。

ケース②

大型の車椅子を使用している人から、店舗内で移動するためにエレベーターを利用したいという申出があった場合

対応策 ▶ 通常のエレベーターでの移動が難しい場合は、業務用エレベーターでの移動を検討するなど、通常の運用ルールに固執することなく前向きな検討を行なう。

ケース③

スーパーにおいて、混雑時に視覚障害のある人から店員に対し、店内を付き添って買い物を補助するよう求められた場合

対応策 ▶ 混雑時のため、人的・体制上の制約の観点から、付添いは難しいことを説明し、事前に希望を聞いた買い物リストに基づいて店員が商品を準備することを提案する。

るすべての人が対象となります。それでは、事業者がとるべき具体的な対応策とはどのようなものになるのでしょうか。

「合理的配慮の提供」とは、障害のある人から「社会的なバリアを取り除いてほしい」という意思が示された場合には、その実施に伴う負担が過重でない範囲で、バリアを取り除くために必要かつ合理的な対応をすることとされています。

このように、「合理的配慮の提供」にあたっては、事業者においてその提供に伴う負担が過重でないことも要件となっています。過

いことも要件となっています。過重な負担に当たるかどうかは、

- ① 事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
- ② 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- ③ 費用・負担の程度
- ④ 事務・事業規模
- ⑤ 財政・財務状況

を具体的な場面・状況に応じて総合的・客観的に判断します。実際の「合理的配慮の提供」とはどのようなものになるでしょう

か。左図がその具体例です。

「建設的対話」の重要性

「合理的配慮の提供」にあたっては、障害のある人からの申出への対応が一見すると難しい場合であっても、障害のある人・事業者の双方が持っている情報や意見を伝え合ったうえで、どのような解決策が考えられるか、「建設的対話」に努めることが重要とされています。

それでは、「建設的対話」はどのように行なったらよいのでしょうか。たとえば、次のような対応が考えられます。

「建設的対話」におけるポイントは、次の点です。

- 前例の有無、過去のトラブルのみで判断しない
- 個別の事情について聞く
- 事業者としての考えを伝える

法的義務に違反した場合

「合理的配慮の提供」に関する法的義務に反した場合、直ちに罰則等の対象となるわけではありません。

しかしながら、違反が繰り返されるなど自主的な改善が期待できない場合などには、まずは主務大臣が、事業者に対して報告を求め、または助言、指導、勧告をすることができるとされています（障害者差別解消法12条）。

さらに、事業者が主務大臣の求める報告を行わず、または虚偽の報告をした場合には、20万円以下の過料という罰則の対象となります（同法26条）。

* * *

大切なのは、障害のある人からの要望があった際に、事業者として従前の対応で問題ないとい一律に考えるのではなく、個別的な事情に照らしてどう対応をすべきかを検討することです。

客	そちらで開催されるライブに車いすで参加したいのですが、移動に問題はないでしょうか。
事業者	通常席では隣のお客さんとの距離が近いので、間隔が広い特別席が安全かと思えます。
客	金銭的に特別席の購入は難しいです。
事業者	それでは、自由に動き回ることは難しいと思いますが、通常席の1区間を車いすスペースとして区切ったうえでのご案内はいかがでしょうか。
客	自由に動き回るのが難しいことはわかりました。そのような対応をお願いします。