

かぶしがいしゃにほんぼうえきほけん しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かんするたいおうようりょう しんきゅうたいしょうひょう
株式会社日本貿易保険における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領 新旧対照表

新	旧
<p>2017年4月1日 17-一般-10146 <u>改正2024年3月14日</u> <u>24-一般-00062</u></p>	<p>2017年4月1日 17-一般-10146</p>
<p>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。以下「法」という。）第9条第1項の規定に基づき、また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（<u>令和5年3月14日閣議決定</u>。以下「基本方針」という。）に即して、障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領を次のように制定する。</p>	<p>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。以下「法」という。）第9条第1項の規定に基づき、また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（<u>平成27年2月24日閣議決定</u>。以下「基本方針」という。）に即して、障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領を次のように制定する。</p>
<p>だいひょうとりしまりやくしやちょう <u>黒田 篤郎</u> 代表取締役社長</p>	<p>だいひょうとりしまりやくしやちょう <u>板東 一彦</u> 代表取締役社長</p>
<p>株式会社日本貿易保険における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領</p>	<p>株式会社日本貿易保険における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領</p>
<p>(不当な差別的取扱いの禁止) 第2条 職員は、法第7条第1項の規定のとおり、その事務又は事業を行うに当たり、障害（身体障害、知的障害、精神障害（発達障害及び高次脳機能障害を含む。）その他の心身の機能の障害（<u>難病等により起因する障害を含む。</u>）をいう。以下同じ。）を理由として、障害者（障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの。以下同じ。）でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。これに当たり、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。 <u>なお、別紙中、「望ましい」と記載している内容は、それを実施しない場合</u></p>	<p>(不当な差別的取扱いの禁止) 第2条 職員は、法第7条第1項の規定のとおり、その事務又は事業を行うに当たり、障害（身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害をいう。以下この<u>対応要領</u>において同じ。）を理由として、障害者（障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの。以下この<u>対応要領</u>において同じ。）でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。これに当たり、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。</p>

株式会社日本貿易保険における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

新旧対照表

新	旧
---	---

であっても、法に反すると判断されることはないが、障害者基本法の基本的な理念及び法の目的を踏まえ、できるだけ取り組むことが望まれることを意味する（次条において同じ）。

(監督者の責務)

第4条 職員のうち、職員を監督する地位にある者（以下「監督者」という。）は、前2条に掲げる事項に関し、障害を理由とする差別の解消を推進するため、次の各号に掲げる事項を実施しなければならない。

一 日常の執務を通じた指導等により、障害を理由とする差別の解消に関し、その監督する職員の注意を喚起し、障害を理由とする差別の解消に関する認識を深めさせること。

二 障害者等から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申し出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。

三 合理的配慮の必要性が確認された場合、監督する職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

2 監督者は、障害を理由とする差別に関する問題が生じた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならない。

(服務上の措置)

第5条 職員が、障害者に対し不当な差別的取扱いをし、又は、過重な負担がないにも関わらず合理的配慮の不提供をした場合、その態様等によっては、信用失墜行為等の服務規律違反に該当すると認められるときは、懲戒処分その他の措置に付されることがある。

(相談体制の整備)

(監督者の責務)

第4条 職員のうち、職員を監督する地位にある者（以下「監督者」という。）は、障害を理由とする差別の解消を推進するため、次の各号に掲げる事項に注意して障害者に対する不当な差別的取扱いが行われないよう注意し、また、障害者に対して合理的配慮の提供がなされるよう努めなければならない。

一 日常の執務を通じた指導等により、障害を理由とする差別の解消に関し、その監督する職員の注意を喚起し、障害を理由とする差別の解消に関する認識を深めさせること。

二 障害者等から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申し出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。

三 合理的配慮の必要性が確認された場合、監督する職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

2 監督者は、障害を理由とする差別に関する問題が生じた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならない。

(服務上の措置)

第5条 職員が、障害者に対し不当な差別的取扱いをし、若しくは、過重な負担がないにも関わらず合理的配慮を提供しなかつた場合、その態様等によっては、信用失墜行為等の服務規律違反に該当すると認められるときは、懲戒処分その他の措置に付されることがある。

(相談体制の整備)

かぶしきがいしゃにほんぼうえきほけん しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かんするたいおうようりょう しんきゅうたいしょうひょう
株式会社日本貿易保険における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領 新旧対照表

新	旧
<p>第6条 株式会社日本貿易保険に、その職員による障害を理由とする差別に関する障害者及びその家族その他の関係者からの相談等^{そくごん}に的確^{てきかく}に対応^{たいおう}するための相談窓口^{そうだんまどぐち}を別表^{べつびょう}のとおり置く。</p> <p>2 相談等^{そうだんとう}を受ける場合^{ばあひ}は、<u>性別^{せいべつ}、年齢^{ねんれい}、状態等^{じょうたいとう}に配慮^{はいりよ}するとともに、電話^{でんわ}、FAX^{ふあつくす}、メール^{めーる}に加え^{くわえ}、障害者^{しょうがいしゃ}が他人^{たにん}とコミュニケーション^{こみゆにげーしょん}を図^{はかる}る際に必要^{ひつよう}となる多様な手段^{たようしゅだん}を可能な範囲^{かのうはんい}で用意^{ようい}して対応^{たいおう}するものとする。</u></p> <p>3 <u>第1項^{だいこう}の相談窓口^{そうだんまどぐち}に寄せられた相談等^{そうだんとう}は、相談者^{そうだんしゃ}のプライバシー^{ぷらいばしー}に配慮^{はいりよ}しつつ関係者間^{かんけいしゃかん}で情報共有^{じょうほうきょうゆう}を図^{はか}り、以後^{いご}の相談等^{そうだんとう}において活用^{かつよう}することとする。</u></p> <p>4 第1項^{だいこう}の相談窓口^{そうだんまどぐち}は、必要^{ひつよう}に応じ^{おう}、充実^{じゅうじつ}を図^{はか}るよう努め^{つと}るものとする。</p>	<p>第6条 株式会社日本貿易保険に、その職員による障害を理由とする差別に関する障害者及びその家族その他の関係者からの相談等^{そくごん}に的確^{てきかく}に対応^{たいおう}するための相談窓口^{そうだんまどぐち}を別表^{べつびょう}のとおり置く。</p> <p>2 相談^{そうだん}を行^{おこな}おうとする者^{もの}は、手紙^{てがみ}、電話^{でんわ}、FAX^{ふあつくす}、メール^{めーる}などの方法^{ほうほう}を用いて<u>相談^{そうだん}を行うことができることとする。</u></p> <p>3 <u>前項^{ぜんこう}の相談窓口^{そうだんまどぐち}に寄せられた相談等^{そうだんとう}は、相談者^{そうだんしゃ}のプライバシー^{ぷらいばしー}に配慮^{はいりよ}しつつ関係者間^{かんけいしゃかん}で情報共有^{じょうほうきょうゆう}を図^{はか}り、以後^{いご}の相談等^{そうだんとう}において活用^{かつよう}することとする。</u></p> <p>4 第1項^{だいこう}の相談窓口^{そうだんまどぐち}は、必要^{ひつよう}に応じ^{おう}、充実^{じゅうじつ}を図^{はか}るよう努め^{つと}るものとする。</p>
<p>(研修・啓発^{けんしゅう・けいはつ})</p>	<p>(研修・啓発^{けんしゅう・けいはつ})</p>
<p>第7条 障害を理由とする差別の解消の推進^{しんきゅう}を図^{はか}るため、職員^{しよくいん}に対し、<u>法^{ほう}や基本方針等^{きほんほうしんとう}の周知^{しゅうち}を行うなど必要^{ひつよう}な研修^{けんしゅう}・啓発^{けいはつ}を行うものとする。</u></p> <p>2 <u>新たに職員^{あらたしよくいん}となった者^{もの}に対しては、障害を理由とする差別の解消に関する基本的な事項^{きほんてきじこう}について理解^{りかい}させるために、また、新たに監督者^{あらたかんとくしゃ}となった職員^{しよくいん}に対しては、障害を理由とする差別の解消等^{しょうがいりゆうさべつかいしょうとう}に関し求められる役割^{くわくわり}について理解^{りかい}させるために、<u>それぞれ、研修^{けんしゅう}を実施^{じっし}する。</u></u></p> <p>3 職員^{しよくいん}に対し、障害^{しょうがい}の特性^{とくせい}を理解^{りかい}させるとともに、<u>性別^{せいべつ}や年齢等^{ねんれいとう}にも配慮^{はいりよ}しつつ障害者^{しょうがいしゃ}へ適切^{てきせつ}に対応^{たいおう}するために必要^{ひつよう}なマニュアル等^{まにゅあるとう}により、意識^{いしき}の啓発^{けいはつ}を図^{はか}る。</u></p>	<p>第7条 障害を理由とする差別の解消の推進^{しんきゅう}を図^{はか}るため、職員^{しよくいん}に対し、必要^{ひつよう}な研修^{けんしゅう}・啓発^{けいはつ}を行うものとする。</p> <p>2 <u>職員^{しよくいん}に対して、障害を理由とする差別の解消に関する基本的な事項^{きほんてきじこう}及び障害を理由とする差別の解消等^{しょうがいりゆうさべつかいしょうとう}に関し求められる役割^{くわくわり}について理解^{りかい}させるために、研修^{けんしゅう}を実施^{じっし}する。</u></p> <p>3 職員^{しよくいん}に対し、障害^{しょうがい}の特性^{とくせい}を理解^{りかい}させるとともに、障害者^{しょうがいしゃ}へ適切^{てきせつ}に対応^{たいおう}するために必要^{ひつよう}なマニュアル等^{まにゅあるとう}により、意識^{いしき}の啓発^{けいはつ}を図^{はか}る。</p>
<p>附 則^{ふそく}</p>	<p>附 則^{ふそく}</p>
<p>この対応要領^{たいおうようりょう}は、2017年4月1日^{ねんがつにち}から施行^{せこう}する。</p>	<p>この対応要領^{たいおうようりょう}は、2017年4月1日^{ねんがつにち}から施行^{せこう}する。</p>
<p><u>附 則^{ふそく}</u> <u>この対応要領^{たいおうようりょう}は、2024年4月1日^{ねんがつにち}から施行^{せこう}する。</u></p>	

かぶしきがいしゃにほんぼうえきほけん しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かんするたいおうようりょう しんきゆうたいしょうひょう
株式会社日本貿易保険における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領 新旧対照表

新	旧
---	---

べつし
別紙

かぶしきがいしゃにほんぼうえきほけん しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん
 株式会社日本貿易保険における障害を理由とする差別の解消の推進に
 かん たいおうようりょう かか りゆういじこう
 に関する対応要領に係る留意事項

だい ひとつ さべつてきとりあつかい きほんてき かんが かつ
 第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

ほう しょうがいしゃ たい せいとう りゆう しょうがい りゆう さい きーびす
 法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービス
 かくしゅきかい ていきょう きよひ また ていきょう あ ばしょ じかんたい せいげん
 や各種機会の提供を拒否する又は提供に当たって場所・時間帯などを制限す
 る、障害者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障害
 しょうがいしゃ もの たい ふ じょうけん つ しょうがい
 者の権利利益を侵害することを禁止している。なお、車椅子、補助犬その他の
支援機器等の利用や介助者の付添い等の社会的障壁を解消するための手段
の利用等を理由として行われる不当な差別的取扱いも、障害を理由とする
不当な差別的取扱いに該当する。

また、しょうがいしゃ じじつじょう びやうどう そくしん また たっせい ひつよう とくべつ
 障害者の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別の
 しょうがいしゃ ふとう さべつてきとりあつかい しょうがいしゃ しょうがいしゃ
 措置は、不当な差別的取扱いではない。したがって、障害者を障害者でない
 もの くら ゆうぐう とりあつかい せつきよくてきかいぜん そち ほう きてい しょうがい
 者と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、法に規定された障害
 しょうがいしゃ たい ごうりてきはいりよ ていきょう しょうがいしゃ もの こと とりあつかい
 者に対する合理的配慮の提供による障害者でない者との異なる取扱いや、
 ごうりてきはいりよ ていきょう ほうい はんい ふらいばしー はいりよ
 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ
 しょうがいしゃ しょうがい じょうきやうどう かくにん ふとう さべつてきとりあつかい あ
 障害者に障害の状況等を確認することは、不当な差別的取扱いには当たら
 ない。

ふとう さべつてきとりあつかい せいとう りゆう しょうがいしゃ もんだい
 このように、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者を、問題と
 じむ また じぎょう ほんしつてき かんけい しじじょう おな しょうがいしゃ もの
 なる事務又は事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障害者でない者
 ふり あつかい てん りゆうい ひつよう
 より不利に扱うことである点に留意する必要がある。

だい せいとう りゆう ほんだん してん
 第2 正当な理由の判断の視点

べつし
別紙

かぶしきがいしゃにほんぼうえきほけん しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん
 株式会社日本貿易保険における障害を理由とする差別の解消の推進に
 かん たいおうようりょう かか りゆういじこう
 に関する対応要領に係る留意事項

だい ひとつ さべつてきとりあつかい きほんてき かんが かつ
 第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

ほう しょうがいしゃ たい せいとう りゆう しょうがい りゆう さい きーびす
 法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービス
 かくしゅきかい ていきょう きよひ また ていきょう あ ばしょ じかんたい せいげん
 や各種機会の提供を拒否する又は提供に当たって場所・時間帯などを制限す
 る、障害者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障害
 しょうがいしゃ もの たい ふ じょうけん つ しょうがい
 者の権利利益を侵害することを禁止している。

ただし、しょうがいしゃ じじつじょう びやうどう そくしん また たっせい ひつよう とくべつ
 障害者の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別
 の措置は、不当な差別的取扱いではない。したがって、障害者を障害者でない
 もの くら ゆうぐう とりあつかい せつきよくてきかいぜん そち ほう きてい しょうがい
 者と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、法に規定された
 しょうがいしゃ たい ごうりてきはいりよ ていきょう しょうがいしゃ もの こと とりあつかい
 障害者に対する合理的配慮の提供による障害者でない者との異なる取扱い
 や、合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ
 ごうりてきはいりよ ていきょう ほうい はんい ふらいばしー はいりよ
 障害者に障害の状況等を確認することは、不当な差別的取扱いには当たら
 ない。

ふとう さべつてきとりあつかい せいとう りゆう しょうがいしゃ もんだい
 このように、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者を、問題と
 じむ また じぎょう ほんしつてき かんけい しじじょう おな しょうがいしゃ もの
 なる事務又は事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障害者でない者
 ふり あつかい てん りゆうい ひつよう
 より不利に扱うことである点に留意する必要がある。

だい せいとう りゆう ほんだん してん
 第2 正当な理由の判断の視点

かぶしきがいしゃにほんぼうえきほけん しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かんするたいおうようりょう しんきゅうたいしょうひょう
株式会社日本貿易保険における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領 新旧対照表

新	旧
---	---

正当な理由に相当するのは、障害者に対して、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合である。株式会社日本貿易保険においては、正当な理由に相当するか否かについて、具体的な検討をせずに正当な理由を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、障害者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）及び株式会社日本貿易保険の事務又は事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。

職員は、正当な理由があると判断した場合には、障害者に丁寧^{ていねい}にその理由を説明し、理解を得よう努めることが望ましい。その際、職員と障害者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることが求められる。

第3 不当な差別的取扱いの具体例

正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例は以下のとおりである。なお、記載されている内容はあくまでも例示であり、これらの例だけに限られるものではないこと、正当な理由に相当するか否かについては、個別の事案ごとに、前述の観点等を踏まえて判断することが必要であること、正当な理由があり不当な差別的取扱いに該当しない場合であっても、合理的配慮の提供を求められる場合には別途の検討が必要であることに留意する。

- (正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例)
- 障害があることを理由として、一律に窓口対応を拒否する。
 - 障害があることを理由として、一律に対応の順序を後回しにする。
 - 障害があることを理由として、一律に書面の交付、資料の送付、

正当な理由に相当するのは、障害者に対して、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合である。株式会社日本貿易保険においては、正当な理由に相当するか否かについて、具体的な検討をせずに正当な理由を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、障害者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）及び株式会社日本貿易保険の事務又は事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。

職員は、正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を説明し、理解を得よう努めることが望ましい。

第3 不当な差別的取扱いの具体例

不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は以下のようなものが考えられる。なお、第2で示したとおり、不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断されることとなる。また、以下に記載されている具体例については、正当な理由が存在しないことを前提としていること、さらに、それらはあくまでも例示であることに留意する必要がある。

- (不当な差別的取扱いに当たり得る具体例)
- 障害があることを理由に窓口対応を拒否する。
 - 障害があることを理由に対応の順序を劣後させる。
 - 障害があることを理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供

かぶしきがいしゃにほんぼうえきほけん しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かんするたいおうようりょう しんきゅうたいしょうひょう
株式会社日本貿易保険における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領 新旧対照表

新	旧
---	---

パンフレットの提供等を拒んだり、資料等に関する必要な説明を省いたりする。

○ 障害があることを理由として、一律に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。

○ 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害があることを理由として、一律に来社の際に付き添い者の同行を求めなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、障害があることを理由として、一律に付き添い者の同行を拒んだりする。

○ 障害の種類や程度、サービス提供の場面における本人や第三者の安全性などについて考慮することなく、漠然とした安全上の問題を理由に施設利用を拒否する。

○ 業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障害者でない者とは異なる場所での対応を行う。

○ 障害があることを理由として、障害者に対して、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げる。

(正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例)

○ 実習を伴う講座において、実習に必要な作業の遂行上具体的な危険の発生が見込まれる障害特性のある障害者に対し、当該実習とは別の実習を設定する。(障害者本人の安全確保の観点)

○ 手続を行うため、障害者本人に同行した者が代筆しようとした際に、必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者本人に対し障害の状況や本人の手続の意思等を確認すること(障害者本人の損害発生の防止の観点)

第4 合理的配慮の基本的な考え方

1 障害者の権利に関する条約(以下「権利条約」という。)第2条において、「合理的配慮」は、「障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権

等を拒む。

○ 障害があることを理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。

○ 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害があることを理由に、来社の際に付き添い者の同行を求めなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付き添い者の同行を拒んだりする。

第4 合理的配慮の基本的な考え方

1 障害者の権利に関する条約(以下「権利条約」という。)第2条において、「合理的配慮」は、「障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権

株式会社日本貿易保険における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

新旧対照表

新	旧
---	---

及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」と定義されている。

法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、行政機関等に対し、その事務又は事業を行うに当たり、個々の場面において、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について、合理的配慮を行うことを求めている。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。

2 合理的配慮は、株式会社日本貿易保険の事務又は事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること、障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること、事務又は事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意する必要がある。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「第5 過重な負担の基本的な考え方」に掲げる要素を考慮し、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職員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

及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」と定義されている。

法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、行政機関等に対し、その事務又は事業を行うに当たり、個々の場面において、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について、合理的配慮を行うことを求めている。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。

合理的配慮は、株式会社日本貿易保険の事務又は事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること、障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること、事務又は事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意する必要がある。

2 合理的配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的な場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、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、「第5 過重な負担の基本的な考え方」に掲げる要素を考慮し、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ものである。さらに、合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものである。合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮する

かぶしきがいしゃにほんぼうえきほけん しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かんするたいおうようりょう しんきゅうたいしょうひょう
株式会社日本貿易保険における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領 新旧対照表

新	旧
---	---

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、当該行政機関として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。 さらに、合理的配慮 の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものである。 合理的配慮の提供にあたっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮する ものとし、特に障害のある女性に対しては、障害に加えて女性であること も踏まえた対応が求められることに留意する。 障害者との関係性が長期に わたる場合等には、その都度の合理的配慮の提供とは別に、後述する環境 の整備を考慮に入れることにより、中・長期的なコストの削減・効率化につ ながる点は重要である。

ものとする。
なお、合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合、 障害者との 関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮の提供 ではな く、後述する環境の整備を考慮に入れることにより、中・長期的なコスト の削減・効率化につながる点は重要である。

3 意思の表明にあたっては、具体的場面において、社会的障壁の除去に 関する配慮を必要としている状況にあることを言語（手話を含む。）のほ か、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚 による意思伝達など、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要 な手段（手話通訳・要約筆記等、通訳を介するものを含む。）により伝えられ る。

3 意思の表明にあたっては、具体的場面において、社会的障壁の除去に 関する配慮を必要としている状況にあることを言語（手話を含む。）のほ か、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚 による意思伝達など、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要 な手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられる。

また、障害者からの意思表示のみでなく、障害の特性等により本人の 意思表示が困難な場合には、障害者の家族、介助者等、コミュニケーション を支援する者が本人を補佐して行う意思の表明も含む。

また、障害者からの意思表示のみでなく、知的障害や精神障害（発達 障害を含む。）等により本人の意思表示が困難な場合には、障害者の家族、 介助者等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う意思の 表明も含む。

なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、支援者・介助者、法定代理人 等を伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、当該障害 者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場合には、法の 趣旨に鑑みれば、当該障害者に対して適切と思われる配慮を提案するため に建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組に努めることが望ましい。

なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、介助者等を伴っていない場合 など、意思の表明がない場合であっても、当該障害者が社会的障壁の除去 を必要としていることが明白である場合には、法の趣旨に鑑みれば、当該 障害者に対して適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きか けるなど、自主的な取組に努めることが望ましい。

4 合理的配慮は、不特定多数の 障害者等の利用を想定して事前に行われる 建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの

4 合理的配慮は、障害者等の利用を想定して事前に行われる建築物の バリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の

株式会社日本貿易保険における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

新旧対照表

新	旧
---	---

向上等の「環境の整備」を基礎として、個々の障害者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。したがって、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなる。また、障害の状況等が変化することもあるため、特に、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが重要である。

環境の整備を基礎として、個々の障害者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。したがって、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなる。また、障害の状況等が変化することもあるため、特に、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが重要である。

5 株式会社日本貿易保険がその事務又は事業の一環として設置・実施し、事業者に運営を委託等する場合は、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生ずることにより、障害者が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、対応要領を踏まえた合理的配慮の提供について盛り込むよう努める。

第5 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、具体的な検討をせずに拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。

職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者に丁寧^{ていねい}にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。その際には前述^{ぜんじゆつ}のとおり、職員と障害者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら、建設的

対話を通じて相互理解を図り、代替措置の選択も含めた対応を柔軟に検討することが求められる。

- 事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的、内容、機能を損なうか否か）
- 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- 費用負担の程度

第6 合理的配慮の例

第4で示したとおり、合理的配慮は、具体的場面や状況に応じて異なり、

第5 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、具体的な検討をせずに拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。

職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが望ましい。

- 事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的、内容、機能を損なうか否か）
- 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- 費用負担の程度

第6 合理的配慮の具体例

第4で示したとおり、合理的配慮は、具体的場面や状況に応じて異なり、

株式会社日本貿易保険における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

新旧対照表

新	旧
<p>多様かつ個別性の高いものであるが、例としては、次のようなものがある。</p> <p>なお、記載した内容^{ないよう}はあくまでも例示^{れいじ}であり、必ず実施^{かならずじっし}するものではないこと、記載^{きざい}されている例以外^{れいいがい}であっても合理的配慮^{ごうりてきはいりよ}に当たり得^{あた}るものがあることに留意^{りゆうい}し、障害者^{しょうがいしゃ}の特性^{とくせい}に配慮^{はいりよ}する必要がある。</p> <p>(合理的配慮^{ごうりてきはいりよ}に当たり得^{あた}る物理的環^え境^{ぶつりてきかんきょう}への配慮^{はいりよ}の例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 段差^{だんさ}がある場合に、車椅子利用者^{くるまいすりようしゃ}にキャスター^{きゃすたー}上げ等の補助^{ほじょ}をする、携帯スロープ^{けいたいすろーぷ}を渡す^{わた}などする。 ○ 配架棚^{はいかだな}の高い所^{たかいところ}に置かれたパンフレット^{ばんふれっと}等^とを取って渡す^{わた}。パンフレット等^{ばんふれっと}の位置^{いち}を分かりやすく教える^{おし}。 ○ 目的^{もくてき}の場所^{ばしょ}までの案内^{あんない}の際^{さい}に、障害者^{しょうがいしゃ}の歩行速度^{ほこうそくど}に合わせた速度^{あわせたそくど}で歩いたり、前後・左右・距離^{きょり}の位置取り^{いちど}について、障害者^{しょうがいしゃ}の希望^{きぼう}を聞いたりする。 ○ 障害^{しょうがい}の特性^{とくせい}により、頻繁^{ひんぱん}に離席^{りせき}の必要がある場合に、会場^{かいじょう}の座席位置^{ざせきいち}を扉^{とびら}付近^{ふきん}にする。 ○ 疲労^{ひろう}を感じやすい障害者^{しょうがいしゃ}から別室^{べっしつ}での休憩^{きゅうけい}の申し出^{もうしで}があった際^{さい}、別室^{べっしつ}の確保^{かくほ}が困難^{こんなん}である場合に、当該^{たうがい}障害者^{しょうがいしゃ}に事情^{じじょう}を説明^{せつめい}し、対応窓口^{たいおうまどぐち}の近くに長椅子^{ながいす}を移動^{いどう}させて臨時^{りんじ}の休憩^{きゅうけい}スペースとする。 ○ 不随意運動^{ふずいいうんどう}等により書類等^{しよるいとう}を押さえることが難しい障害者^{しょうがいしゃ}に対し、職員^{しよくいん}が書類^{しよるい}を押さえたり、バインダー等^{ばいんだーとう}の固定器具^{こていきぐ}を提供^{ていきょう}したりする。 ○ 災害^{さいがい}や事故^{じこ}が発生^{はっせい}した際^{さい}、館内放送^{かんにんほうそう}で避難情報^{ひなんじょうほう}等の緊急情報^{きんきゅうじょうほう}を聞くことが難しい聴覚障害^{わづかしいちようかくしょうがい}のある方^{かた}に対し、手書き^{てがき}のボード等^{ぼーどなど}を用いて、分かりやすく案内^{わづかしくあんない}し誘導^{ゆうどう}を図る^{はかる}。 ○ 視覚障害^{しかくしょうがい}のある方^{かた}からトイレ^{とイレ}の個室^{こしつ}を案内^{あんない}するよう求め^{もとめ}があった場合に、求め^{もとめ}に応じてトイレ^{とイレ}の個室^{こしつ}を案内^{あんない}する。その際^{さい}、同性^{どうせい}の職員^{しよくいん}がいる場合は、障害者本人^{しょうがいしゃほんにん}の希望^{きぼう}に応じて同性^{どうせい}の職員^{しよくいん}が案内^{あんない}する。 ○ 視覚障害^{しかくしょうがい}のある方^{かた}との衝突^{しょうとつ}を避けるため、執務室内^{しつむつない}での歩きスマホ^{あるきすまほ}をし 	<p>多様かつ個別性の高いものであるが、<u>具体例</u>としては、次のようなものがあるが<u>考えられる</u>。</p> <p>なお、記載した<u>具体例</u>については、<u>第5</u>で示した<u>過重な負担</u>が存在^{そんざい}しないことを前提^{ぜんてい}としていること、また、これらはあくまでも例示^{れいじ}であることに留意^{りゆうい}し、障害者^{しょうがいしゃ}の特性^{とくせい}に配慮^{はいりよ}する必要がある。</p> <p>(合理的配慮^{ごうりてきはいりよ}に当たり得^{あた}る物理的環^え境^{ぶつりてきかんきょう}への配慮^{はいりよ}の<u>具体例</u>)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 段差^{だんさ}がある場合に、車椅子利用者^{くるまいすりようしゃ}にキャスター^{きゃすたー}上げ等の補助^{ほじょ}をする、携帯スロープ^{けいたいすろーぷ}を渡す^{わた}などする。 ○ 配架棚^{はいかだな}の高い所^{たかいところ}に置かれたパンフレット^{ばんふれっと}等^とを取って渡す^{わた}。パンフレット等^{ばんふれっと}の位置^{いち}を分かりやすく教える^{おし}。 ○ 目的^{もくてき}の場所^{ばしょ}までの案内^{あんない}の際^{さい}に、障害者^{しょうがいしゃ}の歩行速度^{ほこうそくど}に合わせた速度^{あわせたそくど}で歩いたり、前後・左右・距離^{きょり}の位置取り^{いちど}について、障害者^{しょうがいしゃ}の希望^{きぼう}を聞いたりする。 ○ 障害^{しょうがい}の特性^{とくせい}により、頻繁^{ひんぱん}に離席^{りせき}の必要がある場合に、会場^{かいじょう}の座席位置^{ざせきいち}を扉^{とびら}付近^{ふきん}にする。 ○ 疲労^{ひろう}を感じやすい障害者^{しょうがいしゃ}から別室^{べっしつ}での休憩^{きゅうけい}の申し出^{もうしで}があった際^{さい}、別室^{べっしつ}の確保^{かくほ}が困難^{こんなん}であつたことから、当該^{たうがい}障害者^{しょうがいしゃ}に事情^{じじょう}を説明^{せつめい}し、対応窓口^{たいおうまどぐち}の近くにある長椅子^{ながいす}を臨時^{りんじ}の休憩^{きゅうけい}スペースとする。 ○ 不随意運動^{ふずいいうんどう}等により書類等^{しよるいとう}を押さえることが難しい障害者^{しょうがいしゃ}に対し、職員^{しよくいん}が書類^{しよるい}を押さえたり、バインダー等^{ばいんだーとう}の固定器具^{こていきぐ}を提供^{ていきょう}したりする。

株式会社日本貿易保険における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

新旧対照表

新	旧
<p><u>ないこと、移動の妨げになるような執務室エリアのレイアウト（配線・備品等）にしないことなど、全職員が思いやりを持った行動を心がける。</u></p> <p>（合理的配慮に当たり得る<u>情報の取得、利用及び意思疎通</u>への配慮の例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 筆談、読み上げ、拡大文字、<u>触覚による意思伝達等</u>のコミュニケーション手段を用いる。 ○ 会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間で<u>番号等</u>が異なりうることに留意して使用する。 ○ 視覚障害のある委員に会議資料等を事前送付する際、読み上げソフトに<u>対応</u>できるよう電子データ（テキスト形式）で提供する。 ○ 意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。 ○ 通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。 ○ 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、<u>わかりやすい</u>記述で伝達したりする。<u>本人の依頼がある場合には、代読や代筆といった配慮を行う。</u> ○ 比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに<u>具体的に</u>説明する。 ○ 知的障害者から<u>申し出</u>があった際に、貿易保険の概要に関する説明や初期の窓口相談の段階では、2つ以上のことを同時に説明することは<u>避け</u>、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら応対する、<u>また</u>、なじみのない外来語は<u>避ける</u>、漢数字は用いない、時刻は24時間ではなく午前・午後で表記するなどの配慮を<u>念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。また、紙等</u>に書いて伝達したり、<u>書面を示す場合には、ルビを付与した文字を用いたり、極力平仮名を用いたり、分ち書き（文を書くとき、語と語の間に空白を置く書き方）を行ったりする。</u> ○ パニック状態になったときは、刺激しないように、また危険がないように 	<p>（合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の<u>具体例</u>）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 筆談、読み上げ、拡大文字、<u>手書き文字（手のひらに文字を書いて伝える方法）</u>などのコミュニケーション手段を用いる。 ○ 会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間でページ数が異なりうることに留意して使用する。 ○ 視覚障害のある委員に会議資料等を事前送付する際、読み上げソフトに<u>対応</u>できるよう電子データ（テキスト形式）で提供する。 ○ 意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。 ○ 通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。 ○ 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、<u>わかりやすい</u>記述で伝達したりする。 ○ 比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明する。 ○ 知的障害者から<u>申し出</u>があった際に、貿易保険の概要に関する説明や初期の窓口相談の段階では、2つ以上のことを同時に説明することは<u>避け</u>、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら応対する、<u>あるいは可能な範囲で</u>なじみのない外来語は<u>さける</u>、漢数字は用いない、時刻は24時間ではなく午前・午後で表記するなどの配慮を行う。 ○ パニック状態になったときは、刺激しないように、また危険がないように

かぶしきがいしゃにほんぼうえきほけん しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かんするたいおうようりょう しんきゅうたいしょうひょう
株式会社日本貿易保険における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領 新旧対照表

新	旧
<p>配慮し、<u>周り</u>の人にも理解を求めながら、落ち着くまでしばらく見守る。また、パニック状態の障害者へ<u>落ち着ける場所</u>を提供する。</p> <p>○ <u>会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚又は聴覚に障害のある委員や知的障害のある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。</u></p> <p>○ <u>会議の進行にあたっては、委員の障害の特性に合ったサポートを行う等、可能な範囲での配慮を行う。</u></p> <p>○ 具体的な保険契約の内容の相談や交渉に入る場合には、当該障害者の権利を保護する観点から、状況に応じ代理人や保護者の同席を依頼することとする。</p> <p>○ <u>防災関係などの館内放送について遅滞なく聴覚障害のある方にその内容が伝わるように周りの職員が能動的に情報提供を行う。</u></p> <p>○ <u>障害者職業生活相談員を選任し、障害者の状況把握及び体調配慮等を行う。</u></p> <p>(ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)</p> <p>○ 順番を待つことが苦手な障害者に対し、順番を教えたり、周囲の者の理解を得た上で、<u>手続き順</u>を入れ替えたりする。</p> <p>○ 立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。</p> <p>○ スクリーンや板書等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保する。</p> <p>○ 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により、<u>発作</u>等がある場合、当該障害者に説明の上、<u>障害の特性</u>や施設の状況に応じて別室を準備する。</p> <p>○ 非公表又は未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障害のある委員の理解を援助する者<u>及び</u></p>	<p>配慮し、<u>回り</u>の人にも理解を求めながら、落ち着くまでしばらく見守る。また、パニック状態の障害者へ<u>別室等</u>の落ち着ける場所を提供する。</p> <p>○ <u>ただし、</u>具体的な保険契約の内容の相談や交渉に入る場合には、当該障害者の権利を保護する観点から、状況に応じ代理人や保護者の同席を依頼することとする。</p> <p>(ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)</p> <p>○ 順番を待つことが苦手な障害者に対し、順番を教えたり、周囲の者の理解を得た上で、<u>手続き</u>順を入れ替えたりする。</p> <p>○ 立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。</p> <p>○ スクリーンや板書等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保する。</p> <p>○ 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、<u>不随意の発声</u>等がある場合、当該障害者に説明の上、施設の状況に応じて別室を準備する。</p> <p>○ 非公表又は未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認め</p>

株式会社日本貿易保険における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

新旧対照表

新	旧
---	---

コミュニケーションを支援する者(手話通訳者・要約筆記者等)の同席を認める。

また、合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例及び該当しないと考えられる例としては、次のようなものがある。なお、記載されている内容はあくまでも例示であり、合理的配慮の提供義務違反に該当するか否かについては、個別の事案ごとに、前述の観点等を踏まえて判断することが必要であることに留意する。

(合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例)

○電話利用が困難な障害者から、電話以外の手段により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、マニュアル上、当該手続は利用者本人による電話のみで手続可能とすることとされていることを理由として、メールや電話リレーサービスを紹介した電話等の代替措置を検討せずに対応を断ること。

○自由席での開催を予定しているセミナーにおいて、弱視の障害者からスクリーンや板書等がよく見える席でのセミナー受講を希望する申出があった場合に、事前の座席確保などの対応を検討せずに「特別扱いはできない」という理由で対応を断ること。

(合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例)

○障害者から、事務の一環として行っていない業務の提供を求められた場合に、その提供を断ること。(必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られることの観点)

○抽選申込みとなっている講座への参加について、障害者から、抽選申込みの手続きを行うことが困難であることを理由に、講座への参加を事前に確保しておくよう求められた場合に、当該対応を断ること。(障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであることの観点)

る。

かぶしきがいしゃにほんほうえきほけん しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かんするたいおうようりょう しんきゅうたいしょうひょう
株式会社日本貿易保険における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領 新旧対照表

新	旧