

調査報告書

令和4年度産業経済研究委託事業 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスの国内外の動向等調査 -概要版-

株式会社野村総合研究所
コンサルティング事業本部
ヘルスケア・サービスコンサルティング部

2023年3月

NRI

Share the Next Values!



背景と目的

背景

- 近年、事業者においては、国連の持続可能な開発目標（以下、SDGs）を経営に取り込み、持続的な企業価値の向上を目指すサステナブルな事業展開が、世界的な潮流となっている。
- このような事業環境の変化を受けて、特にグローバルに事業を展開する国内外の事業者においては、SDGsを取り込んだ企業理念や事業戦略を構築し、一過性の取組ではなく自社のサステナブル・ビジネスとした取組を進め、ESG投資マネーを引きつけている。
- こうした中、我が国では、議員立法「障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律」が、本年5月27日に公布・施行された。本法は、「障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策を総合的に推進し、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資することを目的」とし、情報へのアクセシビリティやコミュニケーションに係る推進を通じた「共生する社会の実現」を目指すものである。
- 本法の成立も踏まえて、情報通信機器製造事業者や情報通信機器を用いてB to Cのサービス展開をする事業者においては、情報へのアクセシビリティやコミュニケーションに係る取組を一層加速していくことが期待されている。
- しかしながら、事業者においては、本分野は企業の社会的責任（CSR）としての取組が一般的であったため、SDGsなどの考えとビジネスを接合させてサステナブルビジネスとして事業展開するといった、転換がスムーズにおこなわれていない可能性がある。

目的

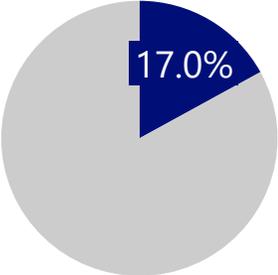
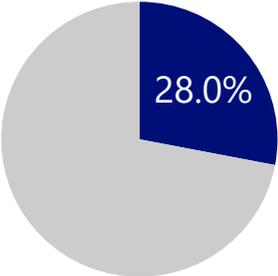
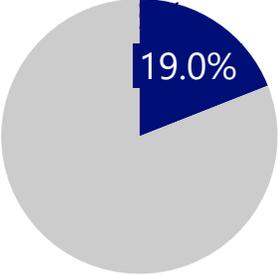
本調査では、事業者の取組を促進することを目的に、以下3つの調査を実施する。

- (1) 障害者の情報アクセシビリティやコミュニケーション関係の各国の法令整備の状況や事業者に係る義務規定や政府の支援策等といった世界主要国の動向調査
- (2) 情報通信機器製造業（情報通信機器、家電）や消費者向けのEコマースサービスを展開する事業者の先進的な取組の事例収集を実施
- (3) 各調査結果を踏まえ、事業者の情報アクセシビリティやコミュニケーションの推進に向けた環境整備に必要な取組についての今後の方向性の整理や広報活動

①障害者人口

世界で重大な障害を経験している人は13億人。
遠視/近視視力障害は22億人、難聴は15億人。

世界の障害者人口

障害	人口規模	世界人口に占める割合	定義	出所
障害者	13億人が重大な障害を経験していると推定されている。	 <p>17.0%</p>	'障害とは、健康状態にある個人(脳性麻痺、ダウン症、うつ病など)と、個人的および環境的要因(例えば、否定的な態度、交通機関や公共の建物が利用できない、社会的支援が限られているなど。)との相互作用を指す。	WHO 「ファクトシート Disability」
視覚障害	世界では、少なくとも22億人が近視または遠視の障害を持っている。これらの症例の少なくとも10億例(ほぼ半数)では、視力障害は予防できたか、まだ対処されていない。	 <p>28.0%</p>	国際疾病分類11(2018)で、視力障害分類しているを遠視視力障害と近視視力障害の二つを含める。	WHO 「ファクトシート Blindness and vision impairment」
聴覚障害	全体で少なくとも15億人が難聴を抱えている。	 <p>19.0%</p>	'正常な聴力、つまり両耳で20 dB以上の聴覚閾値を持つ人と同等の聴力を得ることができない場合、その人は難聴であると言われる。軽度、中等度、中等度、重度、重度の場合があり、片耳または両耳に影響を及ぼすことがある。	WHO 「ヘルストピック Deafness and hearing loss」

①障害者人口

世界で重大な障害を経験している人は13億人。
遠視/近視視力障害は22億人、難聴は15億人、発達障害は2億人弱。

世界の障害者人口

障害	人口規模	定義	出所
自閉スペクトラム症 (ASD)	約4240万人	下記、20歳未満及び20歳以上の推計値から合算	-
	20歳未満 1078万人	疾病及び関連保健問題の国際統計分類 (International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems (ICD)))	Front. Public. Health. 2022;10:977453
	20歳以上 3,162万人 (成人の0.6%) ※	DSM、ICDなど医学的根拠のある診断基準の混合	Italian Journal of Pediatrics (2022) 48:112
注意欠如多動症 (ADHD)	約2億人	下記、20歳未満及び20歳以上の推計値から合算	-
	20歳未満 4785万人	疾病及び関連保健問題の国際統計分類 (International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems (ICD)))	Front. Public. Health. 2022;10:977453
	20歳以上 1億4758万人 (成人の2.8%) ※	精神疾患の診断・統計マニュアル (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM))	Atten Defic Hyperact Disord. 2017 March ; 9(1): 47-65.

調査対象国・地域／調査手法／調査項目

調査対象国・地域

調査対象国・地域

- 米国 / EU / 英国 / インド / 韓国 の計 5 か国を調査

調査対象選定の考え方

- なお、調査対象国・地域は、それぞれ下記の考え方で選定した。
 - ・ 米国・EU：アクセシビリティの法整備が進んでおり、日本企業も対応していく必要があるため。
 - ・ 英国：欧州の個別国の法整備状況を把握するため。
 - ・ インド・韓国：今後展開する日本企業の参考にするため。

調査方法

調査方法

- デスク調査
 - ・ 各国政府の公開資料
 - ・ 海外文献
 - ・ 国内公的機関等による公開資料
- ヒアリング調査
 - ・ 2名の有識者にヒアリング調査を実施
 - ・ 東洋大学名誉教授 山田肇先生
 - ・ 関西大学教授 浅野 宜之先生

調査項目

障害者に関する法律・政策

- 障害者の権利保障、差別解消に関する全般的な法律・政策
- 障害者のアクセシビリティに関する法律
 - 【調査内容】
 - ・ 法律名・制定年
 - ・ 内容の概要（義務・禁止事項・罰則）
 - ・ 制定の背景
 - ・ 管轄機関

情報通信機器やWEB・アプリ等の障害者の情報へのアクセシビリティに係る分野における施策

- 障害者に対する支援制度（予算措置含む）
- 事業者に対する規制
 - 【調査内容】
 - ・ 制度名・制定年
 - ・ 支援・助成の対象、金額規模
 - ・ 管轄機関
 - ・ 背景となった事業者・利用者の課題

各国の障害者の情報アクセシビリティに関する法制度・政策の概要

国・地域	障害者の権利保障に関する主な法律 (青文字：特に情報アクセシビリティに特化した法律)	障害者に対する支援制度 (青文字：特に情報通信機器やWEB・アプリ等の障害者の情報へのアクセシビリティに係る分野)	障害者の情報アクセシビリティに関する規制制度
米国	<ul style="list-style-type: none"> 障害のあるアメリカ人法(1990) リハビリテーション法508条(1998) 21世紀における通信と映像アクセシビリティに関する2010年法 (2010) 	<ul style="list-style-type: none"> ビデオ中継サービス(2002) 改正支援技術法(2004) 電話中継サービス(2005) 音声双方向通信サービス(2005) インターネット・プロトコル・キャプション付き電話サービス(2007) 2010年アクセス可能なデザインのための ADA 基準 小規模事業者税額控除 (内国歳入法第44条：障害者アクセス控除) (1990,2021) 	<ul style="list-style-type: none"> 電気通信事業法第255条(1998)
EU	<ul style="list-style-type: none"> 欧州アクセシビリティ法(2019) 	<ul style="list-style-type: none"> 障害者権利戦略(2010~2020) 	<ul style="list-style-type: none"> 障害者のための支援技術(2017) 電子通信コード(2018)
英国	<ul style="list-style-type: none"> 障害者差別禁止法(1995) 	<ul style="list-style-type: none"> 平等法(2010) 就労へのアクセス支援事業(2017) 	<ul style="list-style-type: none"> 公共機関(No.2)アクセシビリティ規制(2018)
インド	<ul style="list-style-type: none"> 障害者権利法(2016) 	<ul style="list-style-type: none"> 購入/器具の調整/設備のための障害者支援計画(1981) アクセシブル・インディア・キャンペーン(2015) 	<ul style="list-style-type: none"> 補聴器・代替的コミュニケーション (AAC) 介入ユニット(2014)
韓国	<ul style="list-style-type: none"> 障害者差別解消法(2008,2023) 	<ul style="list-style-type: none"> 障害者福祉法(1981) 	<ul style="list-style-type: none"> -



米国の障害者の情報アクセシビリティに関する法制度・政策の概要

■ 障害者の情報アクセシビリティに関する法制度の概要

- 障害者への差別禁止及び障害者が他者と同等に生活を営める機会を保証する公民権法として米国の**障害のあるアメリカ人法(1990)**が、成立した。
 - ・ これは、各国の「障害者差別禁止法」の起源と位置付けられる。
- 米国の情報アクセシビリティ関連法の起源は、連邦政府が購入するIT機器やソフトウェア、ウェブサイトは、障害をもつ連邦政府職員や国民にも使えるものでなければならないと定めた**改正リハビリテーション法508条(1998)**である。
- リハビリテーション法508条制定当初(1973)は義務規定ではなかったが、1998年の改正によって、連邦政府の調達品が使えない場合には障害のある連邦政府職員や国民が民事訴訟（Civil Action）を提起する権利が認められ、義務規定化した。
- 情報アクセシビリティ関連では、聴覚障害者向けに動画への字幕付与を義務づけた**21世紀における通信と映像アクセシビリティ法**が2010年に制定された。

■ 規制や支援措置の背景にある事業者や利用者側の課題の整理

- ここでは、米国で放送・通信技術を使った情報アクセシビリティに関する代表的な法制度である「21世紀における通信と映像アクセシビリティに関する2010年法」を取り上げ、その背景にある事業者や利用者側の課題を整理する。
- 法律制定の背景には、放送・通信のデジタル化や技術革新によりインターネットやモバイル端末の普及が進んだ一方で、主に視覚障害者や聴覚障害者がこれらの新技術を用いた製品・サービスを通じた情報保障がなかったという課題があった。本法律は、このような課題に対応するために制定された。



b. 世界の主要な国5カ国程度の障害者政策、障害者に対する支援制度や事業者に対する規制 | 調査結果 | 米国

米国では、公的機関及び事業者に包括的に障害者の権利を保障するADA法が、アクセシビリティを高めるためのベースとなっている。

障害のあるアメリカ人法(1990)

<p>障害者へのアクセシビリティに関する義務・禁止事項が求められている対象</p>	<ul style="list-style-type: none"> 州および地方政府、民間企業(ホテル、レストラン、小売店、私立学校など)、電気通信およびインターネットサービスプロバイダ企業。
<p>法律で求められている、具体的な義務や禁止事項の内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> 雇用、州および地方自治体のサービス、公共宿泊施設、交通機関、電気通信の分野において、障害のある個人に包括的な公民権保護を提供。 特に、第三編 (Title3) では、民間サービスでの障害者差別禁止や合理的配慮の提供等について定めている。 2010年の基準では、改訂された強制力のあるアクセシビリティ基準を採用し、新たに設計・建設または変更された州および地方政府の施設、公共宿泊施設および商業施設について、障害者が容易に利用できるようにするための最低要件(範囲と技術の両方)を定めている。
<p>罰則規定</p>	<ul style="list-style-type: none"> 第三編 (Title3) の最初の違反に対する最高民事罰は55,000米ドルから75,000米ドル。 後続の違反の場合、新しい上限は15万米ドル。
<p>立法の背景となる第3者からの働きかけ</p>	<ul style="list-style-type: none"> 障害者権利活動家のジャスティン・ダート・ジュニアによる権利擁護活動。 アメリカ自由人権協会 (ACLU) による活動。 連邦機関の全国障害者協議会 (NCD)は、大統領や議会、その他の連邦機関に対して障害者政策に関する助言や答申を行い、ADAの発展に寄与した。
<p>立法の契機となる出来事や事件</p>	<ul style="list-style-type: none"> ADAは、平等な待遇と市民としての権利の承認のために戦った障害者とその同盟者による数十年にわたる活動の結果であった。ADAの成立には、1960年の公民権運動、1970年の自立生活運動、1980年の障害者権利運動など、多くの出来事や運動があった。



2017年のリハビリテーション法改正した、全ての連邦政府機関に対してアクセシビリティに配慮された製品の調達義務が課せられた。また、民間事業者にも違反時の罰則が適用された。

リハビリテーション法508条(1998)

<p>障害者へのアクセシビリティに関する義務・禁止事項が求められている対象</p>	<ul style="list-style-type: none"> 連邦政府機関、連邦政府機関と契約している雇用主/企業、および連邦政府の財政援助を受けているプログラム。
<p>法律で定められている、具体的な義務や禁止事項の内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1998年に、議会は1973年リハビリテーション法を改正し、連邦政府機関に対し、電子情報技術 (EIT) を障害者が利用できるようにすることを義務付けた。これにより、電子および情報技術を開発、調達、維持、または使用する場合に、すべての連邦政府機関に適用される。第508条に基づき、政府機関は障害のある職員や一般市民に、他者が利用できる情報と同等の情報へのアクセスを提供しなければならない。
<p>罰則規定</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1973年のリハビリテーション法に従わない事業者には、さまざまな罰金や罰則が科せられる。これには、最初の違反に対して最大55,000米ドル、追加または後続の違反に対して最大11万米ドルの罰金が含まれる。さらに、連邦政府から資金援助を受けている企業は、コンプライアンス違反でそれらの資金を取り消される可能性がある。
<p>WCAG*など国際規格との整合性</p>	<ul style="list-style-type: none"> 2017年1月18日、アクセス委員会は、第508条の対象となるアクセシビリティ要件を更新し、あわせて市場の動向と技術革新に対応するために、通信法第255条の対象となる電気通信機器のガイドラインを更新した最終規則を発行した。 この規則は、欧州委員会が発行した標準やWCAG 2.0など、米国内外の他のガイドラインや標準と整合が取られた。

※WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) :
ウェブコンテンツをよりアクセシブルにするための広範囲に及ぶ推奨事項を網羅した国際規格。
1999年5月にWCAG1.0が勧告され、改定版が2008年4月30日にWCAG2.0として公表された。



通信・映像サービス事業者に対して、障害者が利用できるサービスとするよう、義務付けを行っているほか、障害者に対する資金援助を行っている。

21世紀通信・映像アクセシビリティ法(2010)

<p>障害者へのアクセシビリティに関する義務・禁止事項が求められている対象</p>	<p>電気通信およびインターネットサービスプロバイダ企業（TV局やケーブルTV会社、放送・ケーブルネットワーク、すべてのオンライン動画のストリーミングサービス事業者）。</p>
<p>法律で求められている、具体的な義務の内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 障害者が21世紀の革新的な通信技術にアクセスできるようにするため、公衆向け通信のアクセシビリティを義務付けている。 • 併せて、新規のデバイスが障害者対応を施しているかを定期的に見直すことを求めている。 • ブロードバンドを使用した製品やサービスを障害者が完全に利用できるようにするための通信アクセスが求められる。 例) スマートフォンは聴覚障害者だけでなく視覚障害者も利用できるよう義務づけられる。 例) インターネットプロトコル (IP) 経由で配信されたテレビやビデオ番組は、クローズドキャプションの表示を義務づけられる。 • 障害者がテレビやインターネットでビデオ番組を見やすくするための対応が求められる。 例) テレビで字幕付きで放送されている番組をインターネットで再放送する場合は、字幕を入れることが義務づけられる。
<p>障害者のアクセシビリティを高めるためのサポート内容</p>	<p>低所得の聴覚障害者が電気通信、インターネットへのアクセス、高度な通信を利用できるようにするために、低所得の聴覚障害者に専門機器を配布するために、州間TRS基金から年間最大1000万米ドルを配分するとしている。</p>
<p>管轄機関</p>	<p>連邦通信委員会</p>



EUの障害者の情報アクセシビリティに関する法制度・政策の概要

■ 障害者の情報アクセシビリティに関する法制度の概要

- 近年の傾向として、障害者のアクセシビリティに関する分野におけるEUの関与は高まっている。
 - その背景には、2010年に、加盟各国が一斉に障害者権利条約を批准し、同年に10年計画の欧州障害者戦略も策定されたことが挙げられる。
- 2014年に公共調達に関する指令が発出され、公共調達に関わる情報アクセシビリティ対応が各国の義務となった。
- 2016年にウェブサイトやモバイルアプリを特定しアクセシビリティ対応を義務付ける指令が発出された。
- 2019年には欧州アクセシビリティ法（EAA）が成立した。EAAは公共調達のみならず、民間市場についても、製造・販売・輸入の際に情報アクセシビリティに対応することを義務として課し、罰則も設けられている。

■ 規制や支援措置の背景にある事業者や利用者側の課題の整理

- 欧州においては、欧州アクセシビリティ法に基づくEU加盟各国による法整備が進められている段階であり、具体的な規制や支援措置については詳細に規定されていない。
- そのため、規制や支援措置の整備に向けた課題整理等が行われているものと推察されるが、公開情報では具体的な内容については明らかになっていない。



欧州アクセシビリティ法では、EU圏内の各国に対し、事業者に対して罰則付きのアクセシビリティ対応を求める法制度整備を進めるように定めている。

欧州アクセシビリティ法 (EAA)

<p>障害者へのアクセシビリティに関する義務・禁止事項が求められている対象</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1) 中小企業を中心とした企業。 2) この指令は、従業員が10人未満で、年間売上高が200万ユーロ (214万米ドル) 未満の「零細企業」には適用されない。
<p>法律で求められている、具体的な義務や禁止事項の内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> EUの重要な規則である欧州アクセシビリティ法 (指令2019/882) は、一部の共通の商品やサービスを障害者が利用できるようにすることを義務付けている。障害者の権利に関する国連条約の批准後、EUとすべての加盟国はアクセシビリティへのコミットメントを宣言した。 障害者がアクセスできる必要がある製品とサービスは、欧州アクセシビリティ法に記載されている。同法はEUアクセシビリティ基準を利用しているが、商品やサービスを利用しやすくする目的で、広範な技術的制限を設けるものではない。
<p>罰則規定</p>	<ul style="list-style-type: none"> 欧州アクセシビリティ法の違反は国内法に従って罰せられるが、加盟国が規則を遵守しない個人を罰することも含めた法整備が進む可能性は残されている。
<p>立法の契機となる出来事や事件</p>	<ul style="list-style-type: none"> 障害者が自立、社会統合、社会への積極的関与を促進する政策から利益を得る権利は、EU基本権憲章によって認められている。しかし、EU加盟国の間でのアクセシビリティ基準の相違が、EU全体でのアクセシビリティ向上の障壁になっていた。これを克服するため、2019年に欧州議会と欧州連合理事会によって欧州アクセシビリティ法 (EAA) が公表された。



英国の障害者の情報アクセシビリティに関する法制度・政策の概要

■ 障害者の情報アクセシビリティに関する法制度の概要

- イギリスにおける中核的な差別禁止法で、障害者政策の基盤となっている法律は、2010年に制定された2010年平等法（Equality Act 2010）である。
- 2010年の法律が制定される以前には、1995年障害者差別禁止法によって、障害者差別禁止に係る事項について規定されていた。本法律の中で、障害者の直接的差別のみならず、いわゆる合理的配慮である「合理的調整」（Reasonable adjustment）が規定され、障害者に対する適切な対応を求めている。

■ 規制や支援措置の背景にある事業者や利用者側の課題の整理

- イギリスの法制度や支援法の制定背景には、当事者団体による社会運動の影響力が大きかった。そのため、このような活動を通じて制定された法律そのものが、利用者側のニーズを反映しているものとみることが出来る。



英国では、障害者差別禁止法の中で、間接的な障害者差別を禁じており、アクセスニーズを持つ障害者に対しても平等なサービスを提供しなければならないと定めている。

障害者差別禁止法(1995,2006改正)

<p>障害者へのアクセシビリティに関する義務・禁止事項が求められている対象</p>	<ul style="list-style-type: none"> 雇用主とサービス提供者に対して、主に下記の分野での直接的・間接的差別を禁じている。 <ul style="list-style-type: none"> 雇用 (雇用へのアクセスを含む) 公共の建物、小売施設、レクリエーション地域へのアクセス、医療、住宅、交通機関へのアクセスを含む、商品、施設、サービスへのアクセスと利用。 法執行や免許の付与など、公的機関が行うその他の職務。 プライベートクラブへの加入とアメニティの活用。
<p>法律で求められている、具体的な義務や禁止事項の内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> 雇用、物品、施設及び役務の提供又は施設の処分もしくは管理に関連して障害者を差別すること、障害者の雇用に関する規定を設けること、並びに全国障害者協議会を設立することを違法とする。 アクセスニーズを持つ顧客に対して平等なサービスを提供しなければならないことを定めている。
<p>背景・経緯</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1990年の「障害を持つアメリカ人法」(ADA)に影響を受け、障害者直接行動ネットワーク(DAN)、障害者の権利団体、運動家、労働党などの活動家団体による社会運動が大きな影響をもった。
<p>管轄主体</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1995年障害者差別法は、障害者権利委員会(DRC)によって英国で施行された。(DRCは、障害者の権利を促進し保護するために設立された独立した法的機関)



インドの障害者の情報アクセシビリティに関する法制度・政策の概要

■ 障害者の情報アクセシビリティに関する法制度の概要

- 国連による2007年の障害者の権利条約批准を受け、国内法の整備が行われて制定された障害者権利法が総合的な法律となっている。この背景には、積極的な障害者団体による活動や働きかけもあった。
- 本法律では、公的機関に対するアクセシビリティの配慮義務が定められているが、民間事業者に対する直接的な規制はない。
- なお、インドでは、障害者権利法に基づく公益訴訟（権利の侵害をうけていない第三者が訴訟を行う）制度があることが、障害者保護につながっている。
- また、この公益訴訟は、継続的に改善命令が達成されているかを第三者団体が監視する仕組みが整っており、法律の運用面でもアクセシビリティ向上のための取組が実行力を持って進められている。

■ 規制や支援措置の背景にある事業者や利用者側の課題の整理

- 基本的な人権保護や差別行為に対する規制・罰則はあるが、情報アクセシビリティに特化した支援制度や規制は整備されていないため、その背景となる事業者や利用者側の課題について本調査では整理することが出来なかった。



インドでは、政府及び事業者によるアクセシビリティの提供義務を定めている。

障害者権利法(2016)

概要	<p>障害者に合理的に対応したデジタルリソースを提供する義務を負う。 (政府又は民間のサービス提供者は、第40条に基づき連邦政府が定めるアクセシビリティに関わる規則の告示から2年以内に、当該規則に従いサービスを提供するようにしなければならない)</p>
対象	<p>インドの公的機関及びインドで活動するサービス提供者。</p>
制定の経緯	<p>2007年に発効した国連障害者の権利条約をインドも批准し、それにともない国内法の整備が必要となった。インド政府は同条約に適合的な国内法の整備のため、1995年法の一部改正ではなく、全面的に新しい障害者法の制定に取り組むこととなった。</p>
WCAGとの関連性	<p>WCAGを具体的に引用していない。 (実際には、事業者はフレームワークとして活用することで概ね法律に対応できる)</p>
罰則規定	<p>罰則あり</p> <ul style="list-style-type: none"> 組織の従業員は、違反行為に対して個人責任を問われる可能性がある。 違反した企業は、1万ルピーから50万ルピー（約132ドル～6,600ドル）の罰金を支払わなければならない。 障害者を故意に「侮辱または脅迫」した個人は、6カ月以上5年以下の懲役に処せられる可能性がある。
管轄主体	<p>インド連邦政府</p>



韓国の障害者の情報アクセシビリティに関する法制度・政策の概要

■ 障害者の情報アクセシビリティに関する法制度の概要

- 障害者差別解消法(2008)は、障害者団体による積極的な活動を背景に制定が進んだ。同法では、様々な分野での障害者の差別の禁止を定めており、第 20 条で「情報アクセスにおける差別」を禁止、第 21 条で事業者の「情報通信・意思疎通での正当な便宜供与の規定、第 23 条で「情報通信と意思疎通における国家及び地方公共団体の義務」を設けていることが、情報アクセシビリティに関する条項である。
- また、同法は、2023年に改正され、情報アクセシビリティに関して障害者がインターネットを効果的に利用できるようにするWebサイトを作成するための技術要件を、韓国のWebコンテンツアクセシビリティガイドライン2.1に規定した。
- 障害者福祉法(1981)では、15 の障害に類別した等級を設け、障害者登録制度を規定している。同法のもとで、政府から障害認定を受けた個人とその家族に対し、情報アクセシビリティを含む分野での支援をおこなっている。

■ 規制や支援措置の背景にある事業者や利用者側の課題の整理

- 差別行為に対する規制・罰則はあるが、情報アクセシビリティに特化した支援制度や規制は整備されていないため、その背景となる事業者や利用者側の課題について本調査では整理することが出来なかった。



b. 世界の主要な国 5カ国程度の障害者政策、障害者に対する支援制度や事業者に対する規制 | 調査結果 | 韓国

障害者差別解消法では、情報アクセシビリティ分野での差別の禁止を明記している。

障害者差別解消法(2008)

障害者へのアクセシビリティに関する義務・禁止事項が求められている対象	<ul style="list-style-type: none">事業所、教育機関、公共団体、福祉・医療機関、スポーツ・福祉施設、文化芸術事業家、教育機関、公共機関、放送事業者、一般電気通信事業者、出版物を定期的に発行する事業者、映画・映像等の映像商品の制作・販売事業者など。
法律で求められている、具体的な義務や禁止事項の内容	<ul style="list-style-type: none">この法律は、社会のあらゆる領域において障害者に対する差別を禁止し、障害者の権利を効果的に保護することにより、障害者の人間としての尊厳と価値を認め、社会に十分に参加し、平等な権利を享受する機会を与えることを目的としている。第 20 条で「情報アクセスにおける差別」を禁止、第 21 条で事業者の「情報通信・意思疎通での正当な便宜供与の規定、第 23 条で「情報通信と意思疎通における国家及び地方公共団体の義務」を設けている。
罰則規定	<ul style="list-style-type: none">裁判所は、本法で禁止されている差別行為が行われ、その行為が悪質であると判断した場合、3年以下の懲役または3000万ウォン(24,000米ドル)以下の罰金を科すことができる。法人又はその代表者、代理人若しくは使用人が、その法人又は私人の業務に関し、悪意をもって差別的行為をしたときは、裁判所は、その法人又は私人に対し、当該差別者のほか、第一項の罰金刑を科することができる。ただし、当該法人又は私人が当該違反行為を防止するために相当の注意及び監督をするなどの過失がなかったときは、この限りでない。
WCAGなど国際規格との整合性	<ul style="list-style-type: none">2023年の改正により、障害者がインターネットを効果的に利用できるようにするWebサイトを作成するための技術要件を、韓国のWebコンテンツアクセシビリティガイドライン2.1に規定した。12の規則に加え、本基準の合格基準であるWCAG 2.0のレベルAおよび国内条件が、開発全体を通して考慮された。
管轄主体	<ul style="list-style-type: none">厚生労働省
制定の背景・経緯	<ul style="list-style-type: none">障害関連の主要な団体が「障害者差別禁止法制定推進連帯」を結成し、本団体による社会的・人権的モデルを支援する障害者側の活動が活発化した結果、障害者の権利保障に関する法制度が整備された。

アクセシビリティに関する先進事例として、米国・韓国・中国・日本の先進事例を調査した。

調査方法

■ デスク調査

- 各企業のサステナブル・ビジネスに関する先進的な取り組みに関する各社公開情報を収集するため、デスク調査を実施した。
- 本調査内容については、公開情報から得ており、各社の了承を得た内容ではない点は留意。

■ ヒアリング調査

- オンラインセミナー実施にあたり、国内中小企業の先進事例を収集するため、ヒアリング調査を実施した。

ヒアリング調査対象の事業者

事業者名	提供サービス概要
株式会社 ブライト	ユニバーサルデザインを用いた高齢者・障害者配慮支援、刊行物の制作・ペーパーレス化・SDGs導入支援、デジタルコンテンツ制作など。
株式会社 アイエスゲート	医療機関向けソリューションとして多言語医療問診支援システム、高齢者・聴覚障害者向けの診療支援・X線検査支援システムを提供。

デスク調査対象の事業者

業界	#	調査対象企業	本拠地
a. 情報通信機器製造業	1	Apple	米国
	2	Google	米国
	3	Samsung Group	韓国
	4	シャオミ	中国
	5	富士通	日本
b. 家電製品製造業	6	LGグループ	中国
	7	Haier グループ	中国
	8	マイディアグループ	中国
	9	SHARP	日本
	10	SONY	日本
c. 小売/Eコマース事業者	11	Amazon.com	米国
	12	Walmart	米国
	13	楽天	日本
d. コミュニケーションサービス事業者	14	イオン	日本
	15	Meta	米国
	16	LINE	日本

情報通信機器製造業 | 調査結果概要 (1/2)

企業名	所在地	対象となる障害特性	取り組み概要	取り組みを開始した背景・目的
Apple	米国	<ul style="list-style-type: none"> 身体障害 運動障害 視覚障害 聴覚障害 発達障害 その他 	<ul style="list-style-type: none"> Mac (macOS)、iPad (iPadOS)、iPhone (iOS)、iPod (iOS)、Apple Watch (watchOS)、Apple TV (tvOS) などへ、アクセシビリティを標準的に搭載 	<ul style="list-style-type: none"> アクセシビリティは特定の障害を持つ人だけでなく、すべての人に利益をもたらすことができるとしており、“障害者のための製品”という概念ではなく、同社の多様な製品にアクセシビリティに資する機能を搭載。 全米視覚障害者連盟など、Appleのウェブサイトやサービスへアクセシビリティを求める訴訟事例。
Google	米国	<ul style="list-style-type: none"> 身体障害 視覚障害 聴覚障害 発達障害 	<ul style="list-style-type: none"> Google Pixelスマートフォンやタブレット (AndroidOS) やChromeBook (ChromeOS)などに、アクセシビリティ機能を標準的に搭載 	<ul style="list-style-type: none"> アクセシビリティは人権そのもの、と位置づけ。 世界中の人がアクセスできるよう、情報を整理していくのがグーグルのミッション、としている。
Samsung Group	韓国	<ul style="list-style-type: none"> 視覚障害 聴覚障害 	<ul style="list-style-type: none"> GalaxyシリーズのPC、タブレット、スマートフォン、テレビ等家電などに、アクセシビリティ機能を標準的に搭載 	<ul style="list-style-type: none"> —
シャオミ	中国	<ul style="list-style-type: none"> 視覚障害 身体障害 	<ul style="list-style-type: none"> ‘Xiaomiシリーズのスマートフォン (MIUI Androidシステム)、XiaomiのAIスピーカー、Mi Homeアプリなどに、アクセシビリティ機能を標準的に搭載 	<ul style="list-style-type: none"> ESGプログラムの一貫と位置づけ、製品全般についてアクセシビリティの確保に注力。
富士通	日本	<ul style="list-style-type: none"> 視覚障害 聴覚障害 身体障害 	<ul style="list-style-type: none"> Windowsなど各種OSのアクセシビリティ機能に対応したハードウェア (PCなど) 発話の即時テキスト表示ソフトウェアや振動と光で音の特徴を伝えるデバイスなど、障害当事者の視点を踏まえたツールの展開 高齢者向けスマートフォンの展開 ブランドマネジメントにあわせてドキュメントおよびデザインテンプレート、素材ライブラリー一式の導入 	<ul style="list-style-type: none"> 従来からATMや携帯電話、パソコンなど公共で使われるハードやソフトも多く、あらゆる場面であらゆる人に使いやすいユーザビリティが求められてきたことが、ユニバーサルな製品開発の根底の考え方にある。 パーパスに基づくブランドマネジメントとしてもアクセシビリティに配慮したデザインを徹底している。

情報通信機器製造業 | 調査結果概要 (2/2)

企業名	所在地	取り組みの方針・基準の有無	組織の推進体制	国際規格などへの準拠状況	製品・サービス開発段階における障害当事者の関与状況 (開発ライフサイクル)	サステナブル・ビジネスの広報活動 (コミュニケーション)	アクセシビリティの技術開発などの投資収益率 (RoI)
Apple	米国	●-	<ul style="list-style-type: none"> 製品開発を担う、アクセシビリティ実装チーム 顧客対応を担う、アクセシビリティサービスチーム 	<ul style="list-style-type: none"> WCAG リハビリテーション法第508条 	●-	<ul style="list-style-type: none"> 自社サイト、SNSなど多様な媒体で発信 	●-
Google	米国	●-	<ul style="list-style-type: none"> 組織全体のアクセシビリティを監督責任者を設置 	<ul style="list-style-type: none"> リハビリテーション法第508条 	<ul style="list-style-type: none"> 障害のある社員や外部の障害者団体が開発を支援 	<ul style="list-style-type: none"> 自社サイト、SNSなど多様な媒体で発信 	●-
Samsung Group	韓国	●-	<ul style="list-style-type: none"> クリエイティブラボ (C-Lab) でアクセシビリティ技術開発にも注力 	<ul style="list-style-type: none"> WCAG 	<ul style="list-style-type: none"> アメリカ盲人財団 (AFB) 等と連携し、アクセシビリティ・テスト、製品デモなどを実施 	<ul style="list-style-type: none"> 自社サイト ニュースリリース、等 	●-
シャオミ	中国	●-	<ul style="list-style-type: none"> 専門タスクフォースを立ち上げ、アクセシビリティ機能の開発 管理職へアクセシビリティ教育を実施 	<ul style="list-style-type: none"> WCAG 	<ul style="list-style-type: none"> 障害者が開発に参画するプログラムを実施 	<ul style="list-style-type: none"> 自社サイト ESG報告書 ニュースリリース、等 	●-
富士通	日本	<ul style="list-style-type: none"> 様々な障害に対応したガイドラインを整備 	<ul style="list-style-type: none"> アクセシビリティに関して従業員が相談できる窓口の設置 社内教育の実施 	<ul style="list-style-type: none"> WCAG リハビリテーション法508条 	<ul style="list-style-type: none"> 開発に障害のある社員が関与 	<ul style="list-style-type: none"> 自社サイト、SNS、ニュースリリースなど多様な媒体で発信 	●-

家電製品製造業 | 調査結果概要 (1/2)

企業名	所在地	対象となる障害特性	取り組み概要	取り組みを開始した背景・目的
LGグループ	中国	<ul style="list-style-type: none"> 聴覚障害 視覚障害 	<ul style="list-style-type: none"> オーディオやビデオ製品、洗濯機などに対して、字幕や手話によるマニュアルや音声案内を搭載 	<ul style="list-style-type: none"> 盲目の活動家がNHRCK（韓国国家人権委員会）に嘆願書を提出し、NHRCKのオンラインポータルを通じて苦情を提出。 2021年から一部の製品への音声命令と点字オーバーレイを搭載は発表。
Haier グループ	中国	<ul style="list-style-type: none"> 障害全般 身体障害 	<ul style="list-style-type: none"> スマート家電などに、アクセシビリティ機能を搭載 エアコン、レンジ、オーブン、食器洗い機、冷蔵庫など 	<ul style="list-style-type: none"> —
SHARP	日本	<ul style="list-style-type: none"> 聴覚障害 視覚障害 	<ul style="list-style-type: none"> スマートスピーカーと連携した音声制御によるアクセシビリティ機能を搭載 	<ul style="list-style-type: none"> —
SONY	日本	<ul style="list-style-type: none"> 聴覚障害 視覚障害 身体障害 	<ul style="list-style-type: none"> テレビなどに、字幕拡大、音声読み上げなどのアクセシビリティ機能を搭載 	<ul style="list-style-type: none"> —

家電製品製造業 | 調査結果概要 (2/2)

企業名	所在地	取り組みの方針・基準の有無	組織の推進体制	国際規格などへの準拠状況	製品・サービス開発段階における障害当事者の関与状況 (開発ライフサイクル)	サステナブル・ビジネスの広報活動 (コミュニケーション)	アクセシビリティの技術開発などの投資収益率 (RoI)
LGグループ	中国	・-	<ul style="list-style-type: none"> アクセシビリティ協議会や障害者諮問団 などが、製品開発を支援 	・-	<ul style="list-style-type: none"> 障害者諮問団から製品ニーズを聴取 	<ul style="list-style-type: none"> 自社ウェブサイト ニュースルーム 	・-
Haier グループ	中国	・-	・-	<ul style="list-style-type: none"> 障害を持つアメリカ人法 連邦アクセシビリティ統一基準、1984 	・-	<ul style="list-style-type: none"> 自社ウェブサイト Youtubeなど 	・-
SHARP	日本	<ul style="list-style-type: none"> 独自の「UDC8原則」を定義 	<ul style="list-style-type: none"> 社内教育を研修体制に組み込み、全社で推進 	リハビリテーション法第508条、国際規格 (ISO-9241-210)	<ul style="list-style-type: none"> 特例子会社との連携により製品評価を実施 	<ul style="list-style-type: none"> 自社ウェブサイト 	・-
SONY	日本	<ul style="list-style-type: none"> アクセシビリティ評価ツールを開発 	<ul style="list-style-type: none"> アクセシビリティ、インクルーシブデザインをグループ横断で推進する組織を設置 	米国基準	<ul style="list-style-type: none"> 外部の支援団体や社内ERGsと連携しニーズ収集や製品評価を実施 	<ul style="list-style-type: none"> アクセシビリティ専用サイト 国際イベント 標準化委員会 	・-

小売/ECコマース事業者 | 調査結果概要 (1/2)

企業名	所在地	対象となる障害特性	取り組み概要	取り組みを開始した背景・目的
Amazon.com	米国	<ul style="list-style-type: none"> 身体障害 視覚障害 	<ul style="list-style-type: none"> ECコマースサイトへのスクリーンリーダーを使用できるようにする、音声アシスタントにより、キーボードやマウスを代替可能とするなど、同社サイトを使った買い物のアクセシビリティの確保に注力。 	<ul style="list-style-type: none"> 同社ウェブサイトに対するWCAGやADAへの違反しているとの旨の訴訟が複数発生。
Walmart	米国	<ul style="list-style-type: none"> 障害全般 	<ul style="list-style-type: none"> Walmart店舗とウェブサイトにおいて、障害者用の補助器具や補助用品を販売。 店舗に障害者のための支援機器と補助具を配置。 ウェブサイトにおいて、アクセシビリティの確保を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> —
イオン	日本	<ul style="list-style-type: none"> 身体障害 聴覚障害 視覚障害 認知症 	<ul style="list-style-type: none"> バリアフリーな店舗設計を展開。 従業員のサービス介助士資格取得、介添え教育や手話教育、認知症サポーター養成などを通じて、対人サービスのアクセシビリティを強化。 	<ul style="list-style-type: none"> 1994年に施行された「ハートビル法（2006年から「バリアフリー新法」）」*に基づく独自の設計基準を作成し、新店舗の建築や既存店舗の改築時に活用するところから、取り組みを開始。 また、認知症サポーターなどは、少子高齢化社会への対応と位置づけ。

小売/ECコマース事業者 | 調査結果概要 (2/2)

企業名	所在地	取り組みの方針・基準の有無	組織の推進体制	国際規格などへの準拠状況	製品・サービス開発段階における障害当事者の関与状況 (開発ライフサイクル)	サステナブル・ビジネスの広報活動 (コミュニケーション)	アクセシビリティの技術開発などの投資収益率 (RoI)
Amazon.com	米国	●-	● 専門のアクセシビリティチームを設置	● WCAG ● リハビリテーション法第508条	● アクセシビリティ推進者に視覚障害者の登用事例あり	● 自社ブログ ● Youtubeなど	●-
Walmart	米国	●-	● 専門アクセシビリティチームである Accessibility Center of Excellence (ACE) を設置	● WCAG ● リハビリテーション法第508条	●-	● 自社サイト ● 自社ブログ	●-
イオン	日本	●-	● 各店舗が、周辺住民のニーズなども加味して、検討	●-	● 障害者団体からのニーズに応じた店舗設計の事例あり	● ホームページ ● 統合報告書	●-

コミュニケーションサービス事業者 | 調査結果概要

企業名	所在地	対象となる障害特性	取り組み概要	取り組みを開始した背景・目的
Meta	米国	<ul style="list-style-type: none"> 視覚障害 身体障害 	<ul style="list-style-type: none"> メッセージングアプリでのスクリーンリーダーの搭載。 VRサービスにおける色調補正機能などを搭載。 	<ul style="list-style-type: none"> Meta Platforms Inc. (旧Facebook Inc.) が公正住宅法に違反して差別的広告を行ったとの告発など、訴訟。

企業名	所在地	取り組みの方針・基準の有無	組織の推進体制	国際規格などへの準拠状況	製品・サービス開発段階における障害当事者の関与状況（開発ライフサイクル）	サステナブル・ビジネスの広報活動（コミュニケーション）	アクセシビリティの技術開発などの投資収益率（RoI）
Meta	米国	●-	<ul style="list-style-type: none"> 専門のアクセシビリティチームの設置 社内啓発チーム、「エンパシーラボ」の設置 	<ul style="list-style-type: none"> WCAG リハビリテーション法第508条 	●-	<ul style="list-style-type: none"> ヘルプセンター 自社ブログ 自社SNS 	●-

1. グローバル主要企業の動向

アクセシビリティ対応の方針

- 海外の主要企業は、アクセシビリティの確保において、自社の主力である製品やサービスに対して、**誰もが利用可能となるよう、アクセシビリティに資する機能を搭載**し、ユーザービリティの向上を図っている。所謂“障害者の方向け”の製品やサービスを提供しようとはしていない。
- その背景には、W3Cに見られるように、アクセシビリティが開発上は、障害者にとっての使いやすさにフォーカスするものの、**最終的には障害者以外のすべてのユーザーにとっての使いやすさに資する**、という思想がある。
- よって、海外主要企業にとって、アクセシビリティ対応は、障害者のための特別な施策というよりも、**一般的な製品・サービス開発プロセスにおける品質要求水準の一つとして浸透**していると考えられる。

アクセシビリティ対応のベストプラクティス

- 海外の主要企業におけるアクセシビリティ対応の推進体制のポイントは、概ね、以下3点である。
 - 専門のアクセシビリティチームや責任者の設置
 - 管理職やプロダクトマネージャーの教育
 - 開発プロセスにおける障害者の参画とニーズの反映、そのための障害者当事者との接点づくり
- 加えて、こうしたアクセシビリティ対応の仕組みが、複数の製品・サービス開発プロセスに渡って機能しており、各社の主要製品・サービス全体のユーザービリティを向上させている。

アクセシビリティ対応への投資

- 今回の調査では、定量的な情報は得られなかったが、いずれの企業においても、**アクセシビリティ専門の担当部門や障害者団体等との共創が研究開発体制の中に組み込まれている**ことは、一つの目安となり得るであろう。
- また、前述の通り、アクセシビリティ対応は、主要製品の障害者以外のユーザーも含めたユーザービリティ向上の意図した品質標準として組み込まれていることから、アクセシビリティ単独でのROIを考慮することは困難であると考えられる。

2. 業界ごとの傾向

アクセシビリティ対応のベストプラクティス

- 前述の通り、アクセシビリティ対応に関するベストプラクティスは、**専門のアクセシビリティチームや責任者の設置、管理職やプロダクトマネージャーの教育、開発プロセスにおける障害者の参画とニーズの反映とそのため障害当事者との接点づくり**の3点であり、この傾向は、業界ごとに大きな違いはなかった。
- よって、こういった体制が、業界間で共通のベストプラクティスの枠組みとして、今後多くの企業が参照し得ると考えられる。

アクセシビリティ対応の積極性

- **情報通信機器製造業、及び家電製品業では、海外企業だけでなく日本企業も含めて、上記のベストプラクティスを踏襲した取り組みを既に実施していた。**
- 一方、小売/Eコマース事業者、及びコミュニケーションサービス事業者では、海外企業はベストプラクティスに近い体制をとっているのに対して、日本企業では、そこまでの体制を示す公開情報は得られなかった。
- こういった違いの背景として、情報通信機器製造業、及び家電製品業の日本企業らが比較的グローバルシェアが高く、特にアクセシビリティ要求度の高い米国市場への対応として取り組んできた経緯が想定された。
- 今後、その他の業界においても、グローバル進出の強化や、米国以外でのアクセシビリティ要求の高まりに応じて、より**積極的にベストプラクティスを取り入れていく必要がある**と考えられる。

3. 国内と海外の傾向の違い

アクセシビリティ対応の方針

- 海外の主要企業の傾向として、特に米国市場に参入しているアジアのグローバル企業も含め、アクセシビリティ対応を、障害者のための特別な施策というよりも、**一般的な製品・サービス開発プロセスにおける品質要求水準の一つとして取り組んでいる**。この背景には、米国市場参入にあたって、障害のあるアメリカ人法や、リハビリテーション法508条への対応が必要だという状況が影響していると考えられる。
- 国内企業も、米国市場参入企業を中心に、アクセシビリティ対応を「すべての人に対する使いやすさ」と捉えて取り組んでおり、米国の法対応が行われている一方で、国内法対応としての取組として行っている企業は今回の調査では把握できなかった。

アクセシビリティ対応の体制

- 海外の主要企業におけるアクセシビリティ対応は、責任者の設置や当事者団体など第三者団体との連携を含めた、**障害者が開発プロセスに参画する体制が明確に構築されている**傾向がある。
- これに対し、国内企業においては、障害への理解を深める社内教育を行ったり、開発に障害のある社員が参画し、その意見を製品・サービスに反映させたりという取り組みは多く行われている一方で、責任者の設置や、特に社外の第三者組織との連携は少ない。

アクセシビリティ対応に関する広報活動

- 海外の主要企業は、**アクセシビリティに関する取り組みをマーケティング戦略の一環であると定義**し、コーポレートサイトで公表し、自社製品がアクセシビリティに対応状況について、専用サイトを設置して紹介している企業も多い。
- これに対し、国内企業の傾向として、サステナビリティレポートや品質管理活動報告の中での、全社の取り組みの姿勢の発信が中心となり、個別製品・サービス単位でのアクセシビリティ対応状況についての発信は比較的少ない傾向がある。

(3) 広報活動 | a. 実施概要

事業者のアクセシビリティ対応を推進することを目的とし、オンラインセミナーを実施。

セミナーテーマ	障害者アクセシビリティの動向とサステナブル・ビジネスへの期待
セミナーの背景 (現状認識)	<ul style="list-style-type: none">近年、SDGsを取り入れた経営や事業展開が世界的潮流となる中、「障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律」が2022年5月に公布・施行されたことなどを背景に、事業者に対しては、情報へのアクセシビリティ向上に関する取り組みを一層加速させていくことが期待されている。しかしながら、アクセシビリティ対応は、社会的責任（CSR）が主眼に置かれた取り組みにとどまっていることが多く、ビジネスとしての事業展開の重要性や必要性が十分認識されておらず、取り組みがスムーズに行われていないのではないか、という現状認識を持っている。
目的	本セミナーでは、アクセシビリティに関するグローバル市場動向や、先進的な事業者による取り組みの意図や成果を国内事業者に対してお伝えすることを通じて、アクセシビリティ対応の重要性や必要性について認識を深めていただき、事業としての取り組みの推進に寄与すること。
想定聴講者	障害者を含む多様なユーザーに対してサービス・商品を展開している、情報通信機器メーカー、家電メーカー、小売・EC事業者、コミュニケーションツール提供事業者など
日程	第1回：2023年3月2日（木） 15:00～16:30 第2回：2023年3月13日（月） 14:00～15:30
配信方法	Microsoft Teamsを用いたオンライン配信 (アクセシビリティに配慮するため、ライブキャプション機能を活用した字幕表示を実施)

(3) 広報活動 | a. 実施概要

オンラインセミナーの実施プログラム

第1回 3月2日（木）15:00～16:30

※敬称略

開会・ご挨拶	経済産業省 経済社会政策室 川村 美穂
グローバルにおけるアクセシビリティをとりまく状況	株式会社野村総合研究所 ヘルスケア・サービスコンサルティング部 コンサルタント 田中 曜子
アクセシビリティに関する取り組みのご紹介① 「障害者アクセシビリティ_トッパンの取り組み」	ソフトバンク株式会社 サービス企画技術本部 技術企画開発統括部 AI Architect部 SureTalk課 担当課長 田中 敬之
アクセシビリティに関する取り組みのご紹介②	凸版印刷株式会社 SDG s プロジェクト 部長 今津 秀紀
質疑応答	株式会社野村総合研究所、ソフトバンク株式会社、凸版印刷株式会社

第2回：2023年3月13日（月）14:00～15:30

開会・ご挨拶	経済産業省 経済社会政策室 川村 美穂
グローバルにおけるアクセシビリティをとりまく状況	株式会社野村総合研究所 ヘルスケア・サービスコンサルティング部 コンサルタント 田中曜子
アクセシビリティに関する取り組みのご紹介①	ソニー株式会社 サステナビリティ推進部門 アクセシビリティ推進室長 西川 文
アクセシビリティに関する取り組みのご紹介②	株式会社アイエスゲート シニアメディカルフェロー 宮田 充
アクセシビリティに関する取り組みのご紹介③	株式会社ブライト 専務取締役 渡辺 慶子
質疑応答	株式会社野村総合研究所、ソニー株式会社、株式会社アイエスゲート、株式会社ブライト

(3) 広報活動 | a. 実施概要 | 実施結果

参加登録者数は2回とも200名超。参加者アンケートではいずれも8割前後の満足度だった。

項目	内容
参加登録者数	第1回（3月2日（木）実施）：227名 第2回（3月13日（月）実施）：283名
講演満足度	<p>■ とても満足 ■ やや満足 ■ どちらともいえない ■ やや不満 ■ とても不満</p> <p>第1回(n=43) 48.8% 27.9% 20.9% 2.3% 0.0%</p> <p>第2回(n=88) 35.2% 47.7% 11.4% 3.4% 2.3%</p>
内容の分かりやすさ	<p>■ とても分かりやすい ■ やや分かりやすい ■ どちらともいえない ■ やや分かりにくい ■ とても分かりにくい</p> <p>第1回(n=43) 48.8% 27.9% 20.9% 2.3% 0.0%</p> <p>第2回(n=88) 52.3% 36.4% 5.7% 3.4% 1.1%</p>
自組織での取組への参考度	<p>■ とても参考になった ■ やや参考になった ■ どちらともいえない ■ あまり参考にならなかった ■ まったく参考にならなかった</p> <p>第1回(n=43) 34.9% 51.2% 9.3% 4.7% 0.0%</p> <p>第2回(n=88) 46.6% 37.5% 12.5% 3.4% 0.0%</p>
アクセシビリティに関する関心の変化	<p>■ とても高まった ■ やや高まった ■ どちらともいえない ■ あまり高まらなかった ■ まったく高まらなかった</p> <p>第1回(n=43) 32.6% 46.5% 18.6% 2.3% 0.0%</p> <p>第2回(n=88) 45.5% 42.0% 9.1% 3.4% 0.0%</p>

3. 今後の方向性の整理 | 前提

事業者の情報アクセシビリティやコミュニケーションの推進に向けた環境整備に必要な取組の方向性検討にあたっての前提の整理

■ 方向性検討における考え方

- 事業者の情報アクセシビリティやコミュニケーションの推進に向けた環境整備にあたっては、環境整備を効率的かつ的確に進めるために、事業者による情報アクセシビリティの推進にあたっての現状課題を捉えることが必要である。
- そのうえで、抽出された課題に基づき、事業者がアクセシビリティに対応しやすい環境を醸成し、事業者による主体的な取組を実現することが望ましい。その理由は以下の2点：
 - ・ 国内の消費者価値観をみると、世界的な潮流であるSDGsの考え方が浸透しつつあることや、企業のD&Iに関する姿勢・取組を購買行動や投資活動の際に重視する消費者が、若年層を中心に増加しており、今後、社会全体でアクセシビリティを重視する消費者価値観が高まっていく機運があるため。
 - ・ 令和4年5月27日に議員立法「障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律」が公布・施行され、特に情報通信機器製造事業者や情報通信機器を用いてBtoCのサービス展開をする事業者においては、情報へのアクセシビリティやコミュニケーションに係る取組を一層加速していくことが求められるため。

■ 上記の考え方に基づく、方向性の全体像

- 取組の方向性は、現状把握の為の取組と施策実行の2つに大別される。
 - ・ 現状把握の為の方向性としては、事業者による情報アクセシビリティやコミュニケーションの推進にあたっての現状及び課題を網羅的に把握し、課題の優先度評価を行うこと。
 - ・ 施策実行の方向性としては、上記の短期的な取り組みを通じて明らかになった課題に対応するために必要な施策を行うこと。

3. 今後の方向性の整理 | 全体像

事業者の情報アクセシビリティやコミュニケーションの推進に向けた環境整備に向けた取組の方向性は、現状課題把握と施策実行の2フェーズで構成される。

I. 現状課題把握フェーズ

【I-①.現状把握の為の取組】

- 全国の事業者を対象とした実態の把握
- 課題の評価と必要な取組プロセスの検討

II. 施策実行フェーズ

【II-①. 情報アクセシビリティの重要性を認知・意義を理解を深める取組】

- 重要性やビジネスインパクトの認知拡大
- ニーズの明確化と情報共有

【II-②. 取組に必要な方法を周知する取組】

- 意見交換および情報共有

【II-③. 必要な体制の整備・実装を支援する取組】

- 全社の意識改革・D&Iの実践
- ベストプラクティスの整理

【II-④. 事業者によるアクセシビリティ向上の継続を支援する取組】

- 事業継続インセンティブの提供

3. 今後の方向性の整理 | 現状課題把握フェーズの取組の方向性

現状把握の為の取組の方向性：現状及び課題を網羅的に把握し、課題の優先度評価を行う。

■ 背景

- 本事業を通じて、国内外の先進事例については事例収集を行ったが、国内の事業者における情報アクセシビリティやコミュニケーションに関する取組の現状の地域・事業者規模の網羅的な把握や整理は行われていない。
- また、令和5年3月時点で、上記に関する体系的な情報が網羅された情報は公開されていない。

■ 施策の方向性

- 全国の事業者を対象に、事業者の規模や業界別におけるアクセシビリティやコミュニケーションの推進に関する実態の把握を行う。
 - ・ 各業界の代表的な事業者に対するヒアリング調査や、国内事業者に対するアンケート調査を通じて実態を把握する。
- 実態調査の結果をもとに、現状の事業者がアクセシビリティやコミュニケーションの推進に取り組むにあたっての課題を整理・考察する。併せて、明らかになった課題の優先度評価を行い、環境整備における次段階としての取組の詳細プロセスを検討する。

3. 今後の方向性の整理 | 施策実行フェーズの取組の方向性

施策実行の方向性：現状把握を踏まえ、事業者がアクセシビリティ対応しやすい環境を醸成し、取組の推進を促す。

支援対象プロセス		課題仮説	取組みの方向性	具体的な内容案
1. 情報アクセシビリティの重要性を認知・意義を理解を深める		事業者の情報アクセシビリティの重要性の理解が進んでいない	重要性やビジネスインパクトの認知拡大	<ul style="list-style-type: none"> 啓発イベント等を通じた事業者に対する情報発信の継続
		対応すべきニーズが分かりにくい	ニーズの明確化と情報共有	<ul style="list-style-type: none"> 当事者団体の協働による情報アクセシビリティに関するニーズ調査と公表
2. 取組に必要な方法を知る		アクセシビリティ対応に必要な情報共有が不足	意見交換および情報共有	<ul style="list-style-type: none"> 当事者団体と事業者団体も含めた場における意見交換・情報の共有
3. 必要な体制を整備・実装する	意識醸成	アクセシビリティに全社で取り組むための社内意識醸成が不足	全社の意識改革・D&Iの実践	<ul style="list-style-type: none"> 既存のD&I推進における取組や施策との連携を通じた情報アクセシビリティに関する情報発信
	製品・サービス開発のための体制整備・実装	当事者のニーズを取り入れるための組織整備のインセンティブがない	ベストプラクティスの整理	<ul style="list-style-type: none"> 先進事例やモデル事業の公表
4. 取組を継続する		資金面で継続的に取り組むことの難易度が高い（特に中小企業）	事業継続インセンティブの提供	<ul style="list-style-type: none"> 活用可能な支援策の周知

The text is framed by two decorative swooshes. The top swoosh is a gradient bar transitioning from blue on the left to red on the right. The bottom swoosh is a solid blue bar.

Share the Next Values!