

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

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



1. 調査の背景・目的

■ 2. 実施事項

■ 3. 今後の方向性の整理

■ 参考資料：オンラインセミナー講演資料（株式会社野村総合研究所）

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. 調査の背景・目的

2. 実施事項

(1) 障害者を取り巻く主要国の法整備や施策の事例調査

a. 世界の障害者及び障害特性ごとの人口規模

- 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

● (2) 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査

● (3) 広報活動等の実施報告

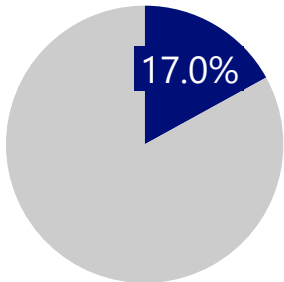
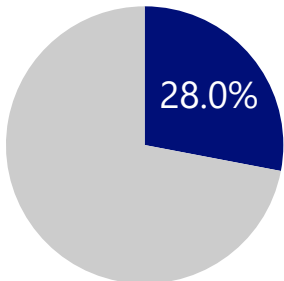
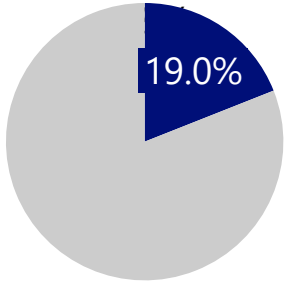
■ 3. 今後の方向性の整理

■ 参考資料：オンラインセミナー講演資料（株式会社野村総合研究所）

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。		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。		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。		「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.

■ 1. 調査の背景・目的

2. 実施事項

(1) 障害者を取り巻く主要国の法整備や施策の事例調査

- a. 世界の障害者及び障害特性ごとの人口規模

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

- (2) 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査
- (3) 広報活動等の実施報告

■ 3. 今後の方向性の整理

■ 参考資料：オンラインセミナー講演資料（株式会社野村総合研究所）

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	- 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)	- 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)	電気通信事業法第255条(1998)
EU	欧州アクセシビリティ法(2019)	障害者権利戦略(2010~2020)	- 障害者のための支援技術(2017) - 電子通信コード(2018)
英国	障害者差別禁止法(1995)	- 平等法(2010) - 就労へのアクセス支援事業(2017)	公共機関(No.2)アクセシビリティ規制(2018)
インド	障害者権利法(2016)	- 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・インド・キャンペーン(2015)	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	障害者差別解消法(2008,2023)	障害者福祉法(1981)	-



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障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ぬと定めた**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。



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)

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	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。
法律で求められている、具体的な義務や禁止事項の内容	- 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。
罰則規定	- 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。
立法の背景となる第3者からの働きかけ	- 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。
立法の契機となる出来事や事件	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付けられた。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)

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	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。
法律で求められている、具体的な義務や禁止事項の内容	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。
罰則規定	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。
WCAG※など国際規格との整合性	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。



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

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)

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	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）。
法律で求められている、具体的な義務の内容	- 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。
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	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。
管轄機関	連邦通信委員会



その他、公的機関による障害者の情報アクセシビリティに関する支援制度（1/2）

法律・制度名	制定年	管轄主体	支援の対象者	概要
改正支援技術法	2004	コミュニティ生活局 (ACL)	障害者、その家族や後見人、サービス提供者、教育や雇用など障害者へのサービス提供に関わる機関	- 障害者がより快適な生活を送るために必要な支援技術製品の提供制度。 - 本法律に基づいて連邦政府が各州に予算を提供し、すべての州で「State AT Program」を実施している。 「State AT Program」では支援技術製品の紹介、貸与、購入補助のプログラムがメニューとして用意されている。 例) 車いす、補聴器、音声認識ソフトウェアなどの支援機器短期貸与プログラム、支援機器再利用プログラム、予算補助プログラムなど。
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	米国司法省 内国歳入庁 (IRS)	中小企業（前年に100万米ドル以下の収入を得た企業、または常勤従業員が30人以下の企業）	- 障害者にアクセスを提供するための費用を負担する中小企業向けの還付されない控除。 例) 施設内のバリアフリー化（出入り口を広げる、スロープを設置するなど）、アクセシビリティサービスの提供 代替フォーマットによる印刷物の提供。 2021年の法案により、中小企業が障害者にアクセスを提供するための支出に対して利用できる税額控除の増額が行われた。 (1)当該控除の最大許容額を20,500米ドルに増額する。 (2)当該控除の適格性を決定するための当該企業の総収入の限度額を250万米ドルに増額。



その他、公的機関による障害者の情報アクセシビリティに関する支援制度（2/2）

法律・制度名	制定年	管轄主体	支援の対象者	概要
ビデオ中継サービス（VRS）	2002	米国連邦通信委員会（FCC）	米国手話を使用する聴覚障害者	• 米国手話を使用する聴覚障害者が、入力された文字ではなく、ビデオ機器を使用して音声電話を使用する人と通信するための電気通信中継サービスの一種。 • インターネットを介した通話のため、全て無料で利用できる。 • VRSが米国で広く普及したのは、2003年、Sorenson Media Inc.がビデオ通話を可能にするビデオソフトウェアを開発したことが大きく影響している。
音声双方向通信サービス（Speech to Speech Relay Service）	2005	米国連邦通信委員会（FCC）	言語障害を持つ人、または言語障害を持つ人と連絡を取りたい人	• 発話困難な人が自分の声（または補助音声装置）を使って電話をかけることができるようにする通信中継サービス（TRS）の一種。STSでは、コミュニケーションアシスタント（CA）が音声障害者と通話相手との間の会話を中継する。 • STSのCAは、各種言語障害を理解するための専門的な研修を受け、通話相手の言うことを繰り返すことができる。
電話中継サービス	2005	米国連邦通信委員会（FCC）	聴覚障害者、難聴者、失聴者、言語障害者	• 聴覚障害者、難聴者、失聴者、言語障害者が、そうした障害を持たない人と機能的に同等の方法で、電話によるコミュニケーションを行うことを可能にする。
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（IP CTS）	2007	米国連邦通信委員会（FCC）	難聴者のうち、当該サービス利用登録者	• IP CTSは、電話でのコミュニケーションを円滑にするために、キャプション付き電話サービスを利用する必要がある難聴者のみが利用できるサービス。 • IP CTSに登録するすべての人は、当該サービスが必要であることを示す自己証明書に署名する必要がある。



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

その他、公的機関による障害者の情報アクセシビリティに関する規制法・制度

法律・制度名	制定年	管轄主体	支援の対象者	概要
電気通信事業法 第255条	2004	連邦通信委員会	障害者	- 電気通信機器の製造業者と電気通信サービスの提供者に対し、容易に実現可能であれば、当該機器およびサービスが障害者にとって利用可能であることを保証するよう要求している。 - 同法の要求基準は508条技術基準と同一である。

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）	
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	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。
法律で求められている、具体的な義務や禁止事項の内容	- 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。
罰則規定	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。
立法の契機となる出来事や事件	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。

その他、公的機関による障害者の情報アクセシビリティに関する支援制度（1/2）

法律・制度名	制定年	管轄主体	支援の対象者	概要
ヨーロッパ社会基金 (ESF)	1957	EU	EU加盟国の障害者などの不利なグループに属するマイノリティ	• ESF 2007-2013 規則では、共同出資の優先軸の一部に障害者のためのアクセシビリティの要件が含まれており、資金援助による事業を定義する際に遵守すべき基準の1つとしている。 （＝支援対象事業選定基準の一つになっている。） • 新しいスキルを身につけた労働者と企業の適応力を高める。その他の優先課題は、次のような雇用機会の増加に重点を置く。 • 若者の就労移行支援や、スキルの低い求職者の就職率向上のためのトレーニング。 • 職業訓練や生涯学習の機会を提供し、人々が新しいスキルを習得できるようための支援。 • 助成金等の金額は、プロジェクト内容やその年度の規定によって異なる。 • ESFの実施は国や地域の政府と協力して行われ、資金は国や地域の管理当局によって管理されている。



その他、公的機関による障害者の情報アクセシビリティに関する支援制度（2/2）

法律・制度名	制定年	管轄主体	支援の対象者	概要
障害者権利戦略 (2010~2020)	2010	欧州委員会、欧州 連合	EU加盟国の 障害者	- 同戦略では、以下のような障害者への取組を行っている。 - AccessibleEU：あらゆる分野のアクセシビリティに関する情報と優れた実践例の紹介。(2022年末まで) - 欧州障害者カード（European Disability Card）：欧州委員会は、すべてのEU加盟国で利用可能な欧州障害者カードの導入を予定している。このカードにより、障害者はEU内の他の国への旅行や移住をする際、より簡単に適切なサポートを受けることができるようになる。(2023年内) - 自立した生活と地域社会への参加を奨励するガイダンス。 - 障害者のための優れた社会サービスのための枠組み。(2024年) - 障害者の労働市場の成果を改善するためのパッケージ。 (2022年後半に発足予定) - 障害者プラットフォーム:条約の実施を担当する国家機関、障害者団体、欧州委員会が集まり、戦略の実施を支援し、条約の実施に関する協力と交流を強化する。 - これらの取組はEU加盟国の支援を得て実施する。 - 欧州社会権の柱の第17原則は、障害者が尊厳ある生活を保障する所得支援、労働市場や社会参加を可能にするサービス、障害者のニーズに適合した労働環境を得る権利を有することを強調している。

その他、公的機関による障害者の情報アクセシビリティに関する規制法・制度

法律・制度名	制定年	管轄主体	支援の対象者	概要
障害者のための支援技術	2017	EU	EU圏内の障害者	• アムステルダム条約の採択により、EUは障害を理由とする差別を禁止する立法権を得た。この条約は、連邦がその政策と活動を定義し、実施する際に、障害に基づく差別と闘うことを求めている。（第10条） • 同条約は、連邦が政策と活動を定義し、実施する際に、障害に基づく差別と闘うことを義務づけ（第10条）、そのような差別に対処するための法律を採択する権限を与えている。（第19条）
欧州電子通信コード	2018	欧州電気通信標準化機構	EU圏内の障害者	• EU諸国がユニバーサルサービスとして考慮しなければならない基本的な電子通信ネットワークとサービスに関する各国の法律を調整するEUレベルの法的枠組みを設定。 • このコードは、質が高く公的に利用可能な電子通信サービスを、手頃な価格ですべての人に提供することを目的としている。 • この規約の目的には障害者が他者と平等にこれらのサービスへのアクセスと選択を享受できるようにすることも含まれる。

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)

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	- 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。 - 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。
法律で求められている、具体的な義務や禁止事項の内容	- 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。
背景・経緯	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。
管轄主体	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)

その他、公的機関による障害者の情報アクセシビリティに関する規制法・制度

法律・制度名	制定年	管轄主体	支援の対象者	概要
平等法	2010	平等人権委員会	一般市民視覚障害、運動障害、認知障害、学習障害、聴覚障害などをのる人を含む)	• 同法は、9つの保護特徴（障害、年齢、性別再指定、婚姻・民事パートナーシップ、妊娠・出産、人種、宗教・信条、性別、性的指向）を理由とした、労働、不動産取引、教育など包括的場面における差別、ハラスメント、報復的取扱いを禁止する法律である。 • このうち、サービス分野での「予測型合理的調整」を定めており、このなかでサービス提供者が障害者のニーズや不利益を予測して、法律に定める義務を事前に履行しなくてはならないとしている。 • 予測型合理的調整の対象には、情報通信サービスやウェブサイト等も含まれることが、平等法施行規則で示されている。また、平等法においては、公共機関だけでなく民間が提供するサービスやウェブサイトも対象となる。

その他、公的機関による障害者の情報アクセシビリティに関する規制法・制度

法律・制度名	制定年	管轄主体	支援の対象者	概要
就労へのアクセス支援事業	2017	労働年金省	- 身体障害、感覚障害、精神障害、学習障害、認知障害のある障害者 - 長期にわたり健康状態が良好だが、就業が困難な者 - 自営業者 - 実習生、研修生、インターン及び職業紹介者 - 新たに新規事業を開始する者 - 病気や障害を克服し、復職する者	- 特殊な機器またはソフトウェア：個人が仕事をするために必要な特殊な機器やソフトウェア（適合したコンピューター機器、特殊なキーボード、または読み書きに役立つソフトウェアなど）に対する資金提供。 - 職場における適切な設備の導入：車椅子用のスロープ、階段昇降機、トイレの改造など、職場に必要な設備の導入のための資金提供。 - 職場への移動費用の援助：職場へのアクセスは、公共交通機関の利用が困難な人のために、タクシー料金や特殊な交通機関などの移動費用の資金提供。 - 通勤・通学のための交通費補助:公共交通機関の利用が困難な人のために、タクシー代や特殊な交通手段などの交通費に対する資金提供。 - 個人的な援助：職場へのアクセスは、サポートワーカーや手話通訳者などの個人的な援助のための資金を提供する。 - 精神的疾患を持つ人々への支援:精神的な問題を抱える人々へのカウンセリングやコーチングのための資金提供。 - 読字障害やその他の特定の学習障害を持つ人々への支援:テキストを読み上げたり、スペルや文法を学ぶためのソフトウェアなど、特別な機器のための資金提供。 - 就労アクセスのための助成金で支援可能なサポートの総額には年間上限があり、2021年においては60,700ユーロに設定されている。



その他、公的機関による障害者の情報アクセシビリティに関する規制法・制度

法律・制度名	制定年	管轄主体	支援の対象者	概要
公共機関のアクセシビリティ規制	2018	平等人権委員会	一般市民視覚障害、運動障害、認知障害、学習障害、聴覚障害などをのる人を含む)	• 公共部門の機関はウェブサイトまたはモバイルアプリケーションのアクセシビリティに関するコミットメントを発表し、定期的に見直さなければならない。 • 公共部門の機関は、妥当な期間内に利用者からの要望に回答しなければならない。 • 同法では、公共部門が使用するすべてのモバイルアプリに関する要望を調査し、サービスへの平等なアクセスが確保されるようにすることを定めている。 • また、英国のすべてのサービス提供者が障害者のために「合理的調整」を考慮しなければならないとしている。



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	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。)
対象	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。
制定の経緯	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。
WCAGとの関連性	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。)
罰則規定	罰則あり ・ 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	インド連邦政府



その他、公的機関による障害者の情報アクセシビリティに関する支援制度

法律・制度名	制定年	管轄主体	支援の対象者	概要
アクセシブル・イン ディア・キャンペーン	2015	障害者エン パワーメント 局	視覚、聴覚、 言語、運動機 能に障害があ る障害者	- 当施策は、国連障害者権利条約 (UNCRPD) の義務を果たすためのインド政府の取り組みの一環として開始した。 - 当キャンペーンで支援されている取り組みは以下の通り。 - 利用しやすいインフラ：政府機関、交通ターミナル、観光地などの公共建築物を障害者が利用しやすいものにするを目的としており、既存の建築物の改修や新しい建築物のアクセシビリティの確保などが含まれる。 - 交通機関：障害者がバス、電車、空港などの公共交通機関をより利用しやすいものにするを目的としている。これにはスロープ、エレベーター、触知性舗装などのインフラ整備や、障害者を支援する交通スタッフのトレーニングが含まれる。 - 情報通信技術：障害者が情報通信技術 (ICT) をより利用しやすくすることを目的としており、利用しやすいウェブサイト、モバイルアプリケーション、デジタルコンテンツの提供・作成などが含まれる。 - キャンペーンと啓蒙：障害者の権利に関する意識を高め、障害者の権利が確実に保護・促進されるよう、政府関係者、民間団体、その他の関係者の能力を向上させることを目的としている。 - 包括的な教育：障害のある学生のための教育をより包括的なものにするを目的としており、そのために利用しやすいインフラ、適切なカリキュラムの提供、教師のトレーニングが行われる。 - ユニバーサルデザイン：ユニバーサルデザイン（すべての人々にとって利用しやすい製品、環境、プログラム、サービスなどの設計・提供）を促進する。 - 当施策はインド全土の49都市にある特定の建物や アクセス監査済みの建物に、利用しやすい機能を追加するために州や自治体に提供されている。また、特定の州/UT政府のウェブサイトを利用しやすくするために資金が与えられている。

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	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	- 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	- 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	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	厚生労働省
制定の背景・経緯	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。

その他、公的機関による障害者の情報アクセシビリティに関する支援制度

法律・制度名	制定年	管轄主体	支援の対象者	概要
障害者福祉法	1981	保健福祉部	政府から障害認定を受けた個人とその家族	• この法律の下で支援されている取り組みは以下のとおりである。 • 経済的支援：障害者とその家族のための生活費を補助する。これには、住居、交通、介護サービスに対するが含まれる。 • 介護サービス：障害者の入浴、着替え、食事などのパーソナルケアサービスを支援する。 • 教育と雇用機会：障害者に教育や職業訓練の機会を提供し、就労を支援する。 • リハビリテーションサービス：障害者に対する理学療法などのリハビリテーションサービスを提供する。 • アクセシビリティ：公共施設や交通機関が障害者にとって利用しやすくなるよう義務付けることで、アクセシビリティを促進する。 • 家族への支援：障害者の家族に経済的援助と支援サービスを提供する。 • 研究開発：障害者福祉のための新しい技術および方法の研究開発を促進する。 • 福祉施設に対する支援：老人ホームや保育所などの障害者福祉施設への支援するとともに、福祉施設の整備を促進する。 • 地域密着型福祉の支援：障害者が住み慣れた地域で支援を受けられることを目的とした地域密着型福祉サービスを推進する。 • 重度の障害者には、医療や費用に関する助成金が支給されることがある。

■ 1. 調査の背景・目的

2. 実施事項

- (1) 障害者を取り巻く主要国の法整備や施策の事例調査

(2) 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査

- a. 情報通信機器製造業
- b. 家電製品製造業
- c. 小売/Eコマース事業者
- d. コミュニケーションサービス事業者
- まとめ

- (3) 広報活動等の実施報告

■ 3. 今後の方向性の整理

■ 参考資料：オンラインセミナー講演資料（株式会社野村総合研究所）

（２） 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査 | 調査方法・調査対象

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
	14	イオン	日本
d. コミュニケーションサービス事業者	15	Meta	米国
	16	LINE	日本

（２） 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査 | 調査方法・調査対象

先進事例調査は、調査項目は下記の観点に着目して調査を行った。

■ 調査項目

- 取り組み概要
- サービス対象となる障害特性
- 取り組みを開始した背景・目的
- 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）

※なお、事業者によって情報公開範囲が異なるため、可能な範囲で調査を行った。

■ 1. 調査の背景・目的

2. 実施事項

- (1) 障害者を取り巻く主要国の法整備や施策の事例調査

(2) 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査

a. 情報通信機器製造業

- b. 家電製品製造業
- c. 小売/Eコマース事業者
- d. コミュニケーションサービス事業者
- まとめ

- (3) 広報活動等の実施報告

■ 3. 今後の方向性の整理

■ 参考資料：オンラインセミナー講演資料（株式会社野村総合研究所）

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	- 身体障害 - 運動障害 - 視覚障害 - 聴覚障害 - 発達障害 - その他	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	- 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	- 身体障害 - 視覚障害 - 聴覚障害 - 発達障害	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	- 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	- 視覚障害 - 聴覚障害	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	ー
シャオミ	中国	- 視覚障害 - 身体障害	‘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	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	- 視覚障害 - 聴覚障害 - 身体障害	- 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、素材ライブラリー式の導入	- 従来からATMや携帯電話、パソコンなど公共で利用さ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	・ー	・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	・WCAG ・リハビリテーション法第508条	・ー	・自社サイト、SNSなど多様な媒体で発信	・ー
Google	米国	・ー	・組織全体のアクセシビリティを監督責任者を設置	・リハビリテーション法第508条	・障害のある社員や外部の障害者団体が開発を支援	・自社サイト、SNSなど多様な媒体で発信	・ー
Samsung Group	韓国	・ー	・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	・WCAG	・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	・自社サイト ・ニュースリリース、等	・ー
シャオミ	中国	・ー	・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	・WCAG	・障害者が開発に参画するプログラムを実施	・自社サイト ・ESG報告書 ・ニュースリリース、等	・ー
富士通	日本	・様々な障害に対応したガイドラインを整備	・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	・WCAG ・リハビリテーション法508条	・開発に障害のある社員が関与	・自社サイト、SNS、ニュースリリースなど多様な媒体で発信	・ー

（２） 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査 | a. 情報通信機器製造業 | 調査結果 | Apple

アクセシビリティに関するサービス・機能の概要

対象となる障害特性	アクセシビリティを高めるための機能	概要
視覚障害	VoiceOver（iOS、iPadOS、macOS、tvOS、およびwatchOSに適用）	スクリーンリーダーで、アプリケーションのユーザーインターフェイスを画面の上から下へと読み上げ順にナビゲートすることができ、60を超える言語およびローケルのユーザーインターフェイスコントロール、テキスト、および画像の説明を音声または点字で取得することができる。
	音声機能（iOS、iPadOS、macOS、tvOS、およびwatchOSに適用）	デバイス上のテキストから合成音声を作成し、現在の音声の進行を制御または追跡することができる。
	ダイナミックタイプ（iOS、iPadOS、watchOSに適用）	画面に表示されるコンテンツのテキストサイズを選択して読みやすくすることができる。小さな文字が読める人にも適しており、より多くの情報を画面に表示できる。
	ディスプレイのカスタマイズ（iOS、iPadOS、macOS、tvOS、watchOSに適用）	ボールドテキスト、コントラストの増加、透明度の減少、スマート反転、無色の差別化、ラベルのオン/オフ、ボタンの形状、ダークモード、モーションリダクションなど、ディスプレイをカスタマイズする多くの機能がある。
	音声による説明とキャプション機能（iOS、iPadOS、macOS、およびtvOSに適用）	iPhone、iPad、Mac、Apple TV、iPod touchで、すべてのシーンの詳細な音声による説明を含む映画を視聴できるようにする機能。アプリでのメディア再生中のキャプションと音声説明のサポートを内蔵したAVFoundationを使用できる。

(2) 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査 | a. 情報通信機器製造業 | 調査結果 | Apple

アクセシビリティに関するサービス・機能の概要

対象となる障害特性	アクセシビリティを高めるための機能	概要
身体障害・ 運動障害	モビリティ	音声制御とスイッチ制御の両方で、アクセシビリティ階層を使用してアプリケーションの要素を操作できる。
	音声コントロール（iOS、iPadOS、macOSに適用）	ユーザーのアプリが特定のアプリケーションプログラミングインターフェイス (API) を使用している場合、音声コントロールユーザーは音声だけを使用してアプリのインターフェイスを操作できる。“click”、“swipe”、“tap”などのコマンドを使用すると、APIを介してアプリケーションの要素を操作できる。
	スイッチコントロール（iOS、iPadOS、macOS、tvOSに適用）	スイッチ、ジョイスティック、キーボードスペースバー、トラックパッドなどのさまざまな応答デバイスを使用して、アプリのインターフェイスを操作できる。ユーザーはアプリ内を移動し、各ユーザーインターフェイス要素をスキャンしたり、スイッチを手動でアクティブ化したり、インターフェイスを自動的にスキャンしたりすることができる。目的の項目に到達すると、ユーザーはデバイスで適切なアクションを実行できる。
	キーボードのサポート（iOS、iPadOS、macOS、watchOS、tvOSに適用）	キーボードショートカットが提供されているため、運動能力が限られているためにマウスを使用していないユーザーも、アプリの機能をフルに利用できる。
	触覚（Haptics）機能（iOS、iPadOS、macOS、watchOS、tvOSに適用）	Haptic Engineにアクセスすることで、アプリに触覚フィードバックを追加することができる。（例：iPhoneの“画面を長押ししてサブメニューやプレビューなどを表示させるなど）

(2) 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査 | a. 情報通信機器製造業 | 調査結果 | Apple

アクセシビリティに関するサービス・機能の概要

対象となる障害特性	アクセシビリティを高めるための機能	概要
聴覚障害	聴覚機能	キャプション、システム翻訳、Made for iPhone (MFi) 補聴器サポート、音声認識、背景音など、聴覚障害者や難聴者向けの多くの機能が含まれている。
	キャプション (iOS、iPadOS、macOS、tvOSに適用)	iPhone、iPad、Mac、Apple TVのすべてのシーンのすべての音声について、クローズドキャプションまたは聴覚障害者向け字幕 (SDH) で映画を視聴できるようにする機能。
	ヒアリングデバイス	良好な音質を提供し、多くの便利な機能を提供し、他のBluetoothデバイスと同様に簡単にセットアップおよび使用できる。外部に出かけたり、レストランのような騒がしい場所に入ったりしても、追加のリモコンに頼ることなく、聴覚士が推奨する環境プリセットを即座に適用することができる。
	ビデオ中継サービスSignTime	ビデオを使用して英国手話 (BSL)、米国手話 (ASL)、およびフランス語の手話 (LSF) 通訳者にユーザーを接続するサービス。
発達障害・その他	アクセスガイド機能 (iOS、iPadOS、macOS、tvOSに適用)	アプリにアクセス制御プロトコルを実装すると、ユーザーのニーズに基づいてアプリのどの部分を機能させるかを指定できる。自閉症やその他の注意および感覚障害を持つ人が目の前の作業に集中するのに役立つ。

(2) 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査 | a. 情報通信機器製造業 | 調査結果 | Apple アクセシビリティ向上に関する取り組みの背景・組織体制・規格準拠

アクセシビリティ向上に関する取り組みに至った外的要因

年	概要
2008	全米視覚障害者連盟は、iTunesを巡ってAppleを訴えることに成功した支援団体が、App Storeで販売されるアプリを承認する際にアクセシビリティを考慮するようAppleを説得するための新たなキャンペーンを開始する決議を承認した。
2018	iPhone製作者のウェブサイトが障害を持つアメリカ人法 (ADA) に違反しているとして、Appleに対する訴訟が起こされた。申請書では、スクリーンリーダーに関して、ADAに準拠するために修正が必要であると考えられるウェブサイトの問題点として、画像の代替テキストがない、テキストを含まない空のリンクがある、冗長なリンクがある、代替テキストがないリンクされた画像があることなどを指摘した。

アクセシビリティに関する組織的な推進体制

プロセス	組織名	概要
開発	アクセシビリティ実装専門チーム	1985年に、同社製品にアクセシビリティ機能を実装する専門チームを立ち上げ、社内のさまざまなチームと緊密に連携して機能している。
アフターサービス	アクセシビリティサポートチーム	障害のあるお客様に技術サポート、トレーニング、教育を提供し、アクセシビリティチームにもフィードバックを提供している。

準拠している国際規格

国際規格	準拠状況
WCAG	可読性を向上させるため、色のコントラストにWCAGガイドラインを使用している。
リハビリテーション法第508条	OS Xのアクセシビリティプログラミングガイドは、リハビリテーション法第508条に準拠している。

(2) 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査 | a. 情報通信機器製造業 | 調査結果 | Apple アクセシビリティへの投資に関する考え方・広報活動状況

アクセシビリティに関する社外コミュニケーション

アクセシビリティに関して公表しているメッセージ

ユーザビリティの向上について、Appleは、「障害のある人々のために設計することは、他の多くのユーザーに利益をもたらすのに役立つ。シンプルで明確なデザインは、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。例えば、当初は視覚障害者向けに作られたAppleのSiriは、現在では視覚障害者以外にも使われている。」と公表しており、ユーザー全体にとってのサービス向上であると位置づけている。

サステナブル・ビジネスの広報活動

アクセシビリティ機能については、多様な媒体で発信。

- Appleのアクセシビリティサイト
- プレスリリース (ニュースルーム)
- Appleinsider、9 TO 5 Macなどのニュース出版サイト
- 製品・サービスのユーザーガイドとマニュアル
- Apple開発者ウェブサイト
- YouTubeチャンネルなどSNSによる発信

(2) 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査 | a. 情報通信機器製造業 | 調査結果 | Google

アクセシビリティに関するサービス・機能の概要

対象となる障害特性	アクセシビリティを高めるための機能	概要
視覚障害	ChromeVox (クロームボックス)	視力が低下している人や失明している人は、コンピュータに話しかけることでChromebookに搭載されているスクリーンリーダーが利用できる。リフレッシュ可能な点字ディスプレイはChromebookでも利用できる。
	読み上げ機能	ユーザー選択した画面の行または部分を読み上げる。音声、読み上げ速度、ピッチ、音量などをカスタマイズ可能。 選択した単語をChromeOSが読み上げている間、各単語が視覚的に強調表示されるので、失読症の人や新しい言語を学習している人にとっても便利な機能。
	ブラウザのズーム	ブラウザのズームを使用して、タブとアイコンを元のサイズのままにして、ブラウザウィンドウのみを拡大できる。
	表示サイズ	画面上のすべてのテキストとビジュアルを拡大し、必要に応じて簡単に元に戻すことができる。
	全画面拡大	Chromebookでは、フルスクリーンに拡大すると画面サイズが最大20倍になり、画面上のコンテンツを認識しやすくなる。
	ドッキング拡大鏡	ドッキングされた拡大鏡では、視覚に問題のあるユーザーは画面の上部3分の1のみが拡大され、画面の下3分の1はそれに合わせて拡大縮小される。
	キャプションスタイルのカスタマイズ	キャプションのサイズ、色、書体を簡単に調整して、カスタマイズされたクローズドキャプションを使用できます。ユーザーはChromebookのアクセシビリティ設定で「キャプション」を選択することで、これらの機能をアップデートできる。

(2) 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査 | a. 情報通信機器製造業 | 調査結果 | Google

アクセシビリティに関するサービス・機能の概要

対象となる障害特性	アクセシビリティを高めるための機能	概要
聴覚障害	モノラルオーディオ	Chromebookのアクセシビリティオプションで「Mono Audio」を選択すると、聴覚障害者がステレオ情報を見逃さないように、両方のスピーカーで同じ音を再生するモノラルオーディオを選択できる。
身体障害	オンスクリーンキーボード	通常のキーボードだけでなく、マウス、リンクされたジョイスティック、タッチスクリーン、またはオンスクリーンキーボードを使用して手書きでデータを入力することができる。
	タッチパッドの設定	ユーザーが自身の器用さに合わせて、タッチパッドの設定を変更して、自動クリック、タップドラッグ、またはタップしてクリックする機能を使用して、クリックしやすくなることができる。
	物理キーボードの設定	Chromebookの物理キーボードのタッチに対する反応をカスタマイズできる。
	スティッキーキー	複数のキーを一度に押し続けるのではなく、次から次へとキーを押してキーボードショートカットを起動することができる。
	音声入力	音声入力機能を使って、任意のフィールドにテキストを音声入力できる。運動制限や器用さに問題のある人だけでなく、タイピングを中断したい人にも有用。

（２） 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査 | a. 情報通信機器製造業 | 調査結果 | Google

アクセシビリティ向上に関する取り組みの組織体制・規格準拠

アクセシビリティに関する組織的な推進体制・工夫

概要	具体的な内容
責任者の設置	2007年に組織全体のアクセシビリティを監督責任者を設置。また、Googleのインクルーシブな機械学習とアクセシビリティエンジニアリングのディレクターも務め、製品チームと協力して、障害のあるユーザーが同社の現在の製品を利用できる新製品開発につなげている。
社内の意識醸成	障害者インクルージョンを主導し、障害者雇用戦略の策定と実行を担当している責任者が、自閉症の雇用に適した場所を増やすため、Autism Career Programを作成、開発、立ち上げた。さらに、自閉症を持つ候補者やチームメイトとの関わり方について、Google従業員のための徹底的で最先端のトレーニングプログラムを開発し、実施している。
社内の意識醸成	Google社員によって結成された障害者同盟が相互に支援し、アクセシブルな製品のためのハッカソンの実施などを通じて、組織全体の意識を高めることによって障害者のインクルージョンを促進している。

準拠している国際規格

国際規格	準拠状況
リハビリテーション法第508条	Google Chrome OSバージョン84は、米国リハビリテーション法508条に準拠している。

（２） 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査 | a. 情報通信機器製造業 | 調査結果 | Google

アクセシビリティに関する社外コミュニケーション

アクセシビリティに関する社外コミュニケーション

アクセシビリティに関して公表しているメッセージ

アクセシビリティに関するページの冒頭で、「アクセスは出発点にすぎません。私たちは、障害を持つ人々が活躍できる世界を共創しています。」と表現。また、Googleは「インクルーシブマーケティング」の専用HPを設置し、サービス創出プロセスから、障害者を含む多様な視点を入れ込むことを宣言している。

サステナブル・ビジネスの広報活動

アクセシビリティ機能については、多様な媒体で発信

- Googleのアクセシビリティサイト
- ヘルプセンター
- ブログの投稿とニュース
- Twitter、Facebookなどのソーシャルメディア。
- GoogleのYouTubeチャンネル

(2) 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査 | a. 情報通信機器製造業 | 調査結果 | サムスン

アクセシビリティに関するサービス・機能の概要

アクセシビリティに関するサービス・機能の概要

対象となる障害特性	アクセシビリティを高めるための機能	概要
視覚障害	音声ガイド（テレビに適用）	視覚障害者や画面が見づらい人のために提供されるサービス。音声トラックが追加で放送され、そのシーンを言葉で説明することで、理解を助けることができる。
	SmartThings TalkBack（テレビに適用）	スクリーンリーダーで家電製品を操作することができる。視覚に障害のあるユーザーを支援する機能。Talkbackは、画面上の内容を理解するための音声フィードバックを提供し、フォーカスされた内容を読み上げる。 - キャプションとキャプションムービング機能 - 耳の不自由なユーザーのために、対話が画面の文字として表示される。
	SeeColors（テレビに適用）	色覚異常の方々のために設計されたもの。このアプリは、視聴者の色覚異常のレベルを認識し、ユーザーに合わせて自動的に色を最適化する。
聴覚障害	マルチアウトプット・オーディオ（テレビに適用）	聴覚障害者が家族と一緒にテレビを楽しむことを可能にする。スピーカーとヘッドホンの両方に同時に音声が出力される。
	手話ズーム（テレビに適用）	手話の領域を自動的に認識して拡大表示するため、耳の不自由なユーザーでも口元や表情などをより詳細に確認することができる。難聴者はBluetoothデバイスで、家族はテレビのスピーカーで聴くことができる。
	字幕・音声ガイド（テレビに適用）	ファミリーハブ冷蔵庫でテレビ番組を視聴することができる。聴覚に障害のあるユーザーは、Samsung TV Plusアプリを起動し、CCアイコンをタップすることで字幕をオンにすることができます。会話は画面上にテキストとして視覚的に表示される。

（２） 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査 | a. 情報通信機器製造業 | 調査結果 | サムスン

アクセシビリティ向上に関する取り組みの組織体制・規格準拠

アクセシビリティに関する組織的な取り組み

プロセス	取り組み名	概要
開発	クリエイティブラボ（C-Lab）	例えば、視覚障害者が世界をよりクリアに見るための視覚アシスタントアプリ「Relúmino」の開発など、障害者を支援する技術開発も積極的に行っている。
開発	障害者との協働	開発段階において、障害者社員、研究機関、志を同じくするコミュニティやグループなどが協力し、設計段階でのより実践的なアプローチを提供している。
開発	外部当事者団体との協働	- 様々な障害を持つ人々を支援するために、アメリカ盲人財団（AFB）やシェパードセンターなどの団体と緊密に連携し、多様な障害を持つ人々が製品やサービスをうまく利用できるようにしている。AFBは、アクセシビリティ・テスト、製品デモンストレーション、Voluntary Product Accessibility Templates（VPAT）においてサムスンとパートナーシップを結んでいる。 - サムスンは、AFBの障害者アクセシビリティ部門であるAFBコンサルティングと継続的に協力し、障害者のための質の高いユーザー体験のためのアクセシビリティの進歩を開発している。 - 例えば、サムスンとAFBコンサルティングは、スマートフォンのGalaxy S10、Galaxy S20、Galaxy Note 10、Galaxy Z Foldシリーズや、スマートテレビのQ7シリーズの機能強化に取り組んできた。これは、アクセシビリティの専門エンジニアを活用するだけでなく、目の不自由なユーザーで構成されるフォーカスグループを実施し、本物のユーザービリティの知見を提供することで実現された。

準拠している国際規格

規格	準拠状況
WCAG	‘すべてのサムスン製品は、AA規格のウェブコンテンツアクセシビリティガイドライン（WCAG）に適合している。

（２） 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査 | a. 情報通信機器製造業 | 調査結果 | シャオミ

アクセシビリティに関するサービス・機能の概要・準拠国際規格

対象となる障害特性	アクセシビリティを高めるための機能	概要
視覚障害	トークバック（Android端末に適用）	これは、Android端末に組み込まれたスクリーンリーダーで、視覚障害者がスマートフォンにアクセスできるように、ユーザーに音声フィードバックを提供するもの。Xiaomiでは、すべてのキーボタンにボイスタグを追加している。
	ハプティック（Android端末に適用）	視覚障害者が振動でさまざまな情報を識別できるようにするものです。
	XiaomiアプリストアのSpeacilizedセクション（Android端末に適用）	Xiaomiアプリストアは、視覚障害者のための専門セクションを設定し、合計26の特別に設計されたアプリで構成されている。Xiaomi App Storeのトップページからアクセスできる。
	音声読み上げ：テキストからスピーチへ（Android端末に適用）	2019年、Xiaomiは別のテクノロジー企業と協力し、Duokan Reading Appが提供するテキスト読み上げサービスの品質と体験をさらに向上させ、高い精度、明確な発音、優れた音質を実現し、視覚障害者の読書体験を向上させることに成功した。
	音声からテキストへ（Android端末に適用）	小米文選という機能があり、リアルタイムで音声をテキストに変換することができる。アクセシブルモードでのカメラの顔認識とブロードキャスト機能がアップグレードされた。ユーザーの顔が映るとプロンプトが出るほか、映った人数を検知できるようになった。
身体障害	音声コントロールとハンドジェスチャー（スマート家電に適用）	Xiaomiは、身体に障害のあるユーザー向けに、Mi AI SpeakersやMi Home Appでスマートデバイスを遠隔操作できる音声コントロールやハンドジェスチャーの機能も開発した。

準拠している国際規格

規格	準拠状況
WCAG	すべてのXiaomi製品はAA規格のウェブコンテンツアクセシビリティガイドライン（WCAG）に準拠している。

（２） 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査 | a. 情報通信機器製造業 | 調査結果 | シャオミ

アクセシビリティに関する取り組みの背景

アクセシビリティに関する組織的な取り組み

プロセス	取り組み名	概要
開発	障害者との交流会	視覚障害のあるユーザーをオフィスに招待し、経営陣やエンジニアと交流している。
開発	タスクフォース	1000人以上のエンジニアが参加する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に専念している。
開発	社内教育	アクセシビリティの要件について管理職を訓練し、障害のある顧客の追加的なニーズを認識させ、効果的に対応することを支援している。
社内啓発	社内教育	Xiaomiの管理職研修プログラムに情報アクセシビリティモジュールを組み込み、製品マネージャーやエンジニアに障害者に関するドキュメンタリーを放映している。
アフターサービス	商品説明プログラム	障害者に製品の使い方を教える教育プログラムを立ち上げている。

アクセシビリティに関する組織体制

プロセス	組織	概要
開発	障害者を開発体制に入れる	障害者に雇用を提供し、開発段階から参画してもらうプログラムも実施。例えば、Mi AI Speakersの音声認識アシスタントとして40人以上の視覚障害者が、ヘッドホンと画面読み上げソフトを使って、音声コマンドを識別・分類するプロジェクトに参画している。
開発	情報アクセシビリティ・コミュニケーショングループ	情報アクセシビリティ・コミュニケーショングループを結成し、視覚障害者の意見を聞き、製品開発を通じてそのニーズに迅速に対応している。

（２） 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査 | a. 情報通信機器製造業 | 調査結果 | 富士通

アクセシビリティに関するサービス・機能の概要

対象となる障害特性	アクセシビリティを高めるための機能	概要
視覚障害	PC	Windowsなど各種OSに搭載された画面拡大機能やコントラスト調整機能、画面読み上げ機能に対応したハードウェア。
	スマートフォン	虹彩認証による起動や、ECサイトにおけるID/パスワードの自動入力。
	高齢者向けスマートフォン「らくらくスマートフォン」	- ワンタッチズームによる自動拡大機能。 - 使用頻度を考慮した機能配列、大きくて見やすいアイコン表示、押しやすいボタンのような見た目などによる「分かりやすさ」の向上。
	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	2021年10月に策定したサステナブルな世界の実現を目指す新事業ブランド「Fujitsu Uvance」の始動に合わせて、全面的に刷新。このなかで、多くの人にとっての読みやすいコーポレートフォント「Fujitsu Infinity Pro」を導入。
聴覚障害	音をからだで感じるユーザインタフェース「Antenna（アンテナ）」	ろう者の方々の協力を得ながら、音の大きさを振動と光の強さで知らせる身体装着装置。全国8割以上のろう学校で教育ツールとして導入（2022年5月時点）。
	人の声を音声認識し、即座に画面上に文字で表示するソフトウェア「LiveTalk（ライブトーク）」	総務省の「デジタルディバイド解消に向けた技術等研究開発」（2013年～2015）でLiveTalkを開発、商品化。聴覚障害者だけでなく外国語話者と翻訳を用いリアルタイムな会話をサポートするなどダイバーシティ・コミュニケーションツールとして利用されている。2015年グッドデザイン賞「グッドデザイン・ベスト100」に選出。
身体障害	PC	フラットポイントの操作面を使った指で操作できるスクロール機能、拡大機能。

準拠している国際規格

規格	準拠状況
WCAG	富士通のパワーポイントをはじめとするアクセシビリティへの規定は、ウェブコンテンツアクセシビリティガイドライン（WCAG）に適応している。

(2) 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査 | a. 情報通信機器製造業 | 調査結果 | 富士通

アクセシビリティに関する取り組みの背景・社外コミュニケーション

アクセシビリティ向上に関する取り組みに至った要因

年	概要
—	従来からATMや携帯電話、パソコンなど公共で使用さ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存在。
2002	WCAG1.0や米国のリハビリテーション法508条など、既存の基準やガイドライン等との整合性を重視。そのうえで「富士通ウェブ・アクセシビリティ指針」を策定し、ウェブアクセシビリティに積極的に取り組んできたことから、コミュニケーション分野に関するアクセシビリティ活動が本格化。

アクセシビリティに関する社外コミュニケーション

アクセシビリティに関して公表しているメッセージ	サステナブル・ビジネスの広報活動
富士通は、2020年に新パーパス「わたしたちのパーパスは、イノベーションによって社会に信頼をもたらし、世界をより持続可能にしていくことです」を策定。その一環としてビジュアルアイデンティティを全面的に刷新。グローバルかつダイバーシティの視点でコーポレートフォントの再構築を進め、欧文、和文ともにフォントの選定には、ダイバーシティを大切にする企業姿勢に沿ってアクセシビリティやディスレクシア（文字の読み書きに困難さを抱える症状）への配慮を重視している。	- ブランドガイドラインの中で、「アクセシビリティ」という独立したセクションを用意し、そこでアクセシビリティやインクルーシブデザインが重要な理由を説明。色や文字、フォントを中心に、ガイドライン全体を通して常にアクセシビリティを根底に考え、規定を設けている。 「Fujitsu ActivateNow（富士通 アクティベートナウ）」という国際的なイベントを毎年実施。イベント内で発信している動画の字幕付与率が15%の字幕付与率が、2021年は日本で100%、海外でも80.4%まで向上。

(2) 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査 | a. 情報通信機器製造業 | 調査結果 | 富士通

アクセシビリティ向上に関する取り組みの組織体制

アクセシビリティに関する組織的な推進体制・工夫

プロセス	取り組み名	概要
事業活動全体	ガイドラインの整備	様々な障害に対応するためのガイドラインを整備。 色覚に関するガイドライン例：グラフを使用する際には、色分けだけでなく引き出し線で項目名を入れるなどさまざまな色覚の多様性に配慮することや。 動画の字幕付与に関するガイドライン例：字幕1枚の表示時間や字幕の上限文字数、字幕開始タイミング、字幕の構成、聴覚障害者向けの音情報表記など。
	パワーポイントアドインツール「Fujitsu Standard Tool (F_Tool)」の整備	パワーポイントの専用のアドインツールを導入。従業員が独自のデザインテンプレートのカラーパレットを開き、使う色を選べば、自動的に使える文字色が選択されるようになっている。
	アクセシビリティに関する相談対応	アクセシビリティに関して困ったときにブランドワークルームに相談できる体制を整備。
社内教育	e-ラーニングの提供	アクセシビリティに関するe-ラーニングの提供（例：色覚の多様性による色の見え方の違いのシミュレーション画像の紹介など）。
研究開発	障害のある当事者起点のICTによる研究開発	人の声を音声認識し、即座に画面上に文字で表示するソフトウェアの開発には、聴覚障害の当事者が開発に関与。 重度の弱視のメンバーの声を吸い上げ、携帯電話のカメラ機能と音声読み上げ機能を使った色を調べるソフトウェアを開発。 発達障害のある人の感覚過敏をVRで疑似体験するプロジェクトの創出。

■ 1. 調査の背景・目的

2. 実施事項

- (1) 障害者を取り巻く主要国の法整備や施策の事例調査

(2) 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査

- a. 情報通信機器製造業

b. 家電製品製造業

- c. 小売/Eコマース事業者
- d. コミュニケーションサービス事業者
- まとめ

- (3) 広報活動等の実施報告

■ 3. 今後の方向性の整理

■ 参考資料：オンラインセミナー講演資料（株式会社野村総合研究所）

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	- 聴覚障害 - 視覚障害	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	- 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	- 障害全般 - 身体障害	- 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	ー
SHARP	日本	- 聴覚障害 - 視覚障害	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	ー
SONY	日本	- 聴覚障害 - 視覚障害 - 身体障害	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	ー

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	・ー	・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	・ー	・障害者諮問団から製品ニーズを聴取	・自社ウェブサイト ・ニュースルーム	・ー
Haier グループ	中国	・ー	・ー	・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	・ー	・自社ウェブサイト ・Youtubeなど	・ー
SHARP	日本	・独自の「UDC8原則」を定義	・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)	・特例子会社との連携により製品評価を実施	・自社ウェブサイト	・ー
SONY	日本	・アクセシビリティ評価ツールを開発	・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	・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	・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	・ー

(2) 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査 | b. 家電製品製造業 | 調査結果 | LGグループ

アクセシビリティに関するサービス・機能の概要

アクセシビリティに関するサービス・機能の概要

対象となる障害特性	アクセシビリティを高めるための機能	概要
聴覚障害	字幕・手話によるマニュアル・顧客サービス提供	(1) 専門マニュアル LGはビデオとオーディオの製品マニュアルを提供している。 ・取扱説明書は字幕と手話で製品の機能や使い方を説明している。 ・専門マニュアル (動画・音声・簡単マニュアル) を拡充し続けている。 (2) 手話言語 ・LGは2021年から手話相談・通訳を通じた顧客サービスを提供している。 ・手話を使って技術者や商品の使い方を聞くことができる。
視覚障害	音声指示 (ウォッシュタワー (洗濯機) とコードゼロ M9バキューム (掃除機) に適用)	音声による指示により、LGのウォッシュタワーとCordZero M9掃除機の多数の高度な機能をより簡単に使用できる。 ボタンを押すたびにユーザーに明確なフィードバックを提供し、適切な機能や設定を選択する際にさらに役立つように、洗濯機全体により多くのトーンが追加される。

（２） 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査 | b. 家電製品製造業 | 調査結果 | LGグループ

アクセシビリティに関する取り組みの背景・組織体制

アクセシビリティ向上に関する取り組みに至った外的要因

年	概要
2021	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した。しかし、LGは2021年から、一部の製品に音声命令と点字オーバーレイを搭載するとの声明を発表した。このコミットメントの一環として、LGは新たな縦型洗濯ソリューション「WashTower」を発表した。これは音声指示と点字オーバーレイを備えた同社初のアプライアンスである。LGはロボット掃除機、洗濯機、掃除機、冷蔵庫、エアコンなどの自社製品にアクセシビリティを追加すると発表し、作業は進行中である。

アクセシビリティに関する組織的な推進体制

プロセス	組織名	概要
開発	アクセシビリティ協議会	LGは2021年に韓国で、アクセシビリティの専門家と障害者の諮問グループからなるアクセシビリティ協議会を設立した。 LG電子と協議会の専門家らは、同社の家電製品のアクセシビリティを評価する測定基準（アクセシビリティ指標）を共同で策定している。 アクセシビリティ指標は当初、LG製テレビ、洗濯機、エアコン、空気清浄機などのアクセシビリティを評価するために使用され、その後すぐに他の製品カテゴリにも適用される。 障害者諮問グループは、開発中のLG製品を直接体験し、フィードバックすることで、測定基準の作成に積極的に参加する。
開発	障害者諮問団	韓国障害者消費者連合と共に障害者諮問団を運営している。 アクセシビリティの専門家や障害者の様々な視点を持つ人々が製品を試し、フィードバックを共有する。 LGは新製品を計画するために彼らの意見を取り入れる。

(2) 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査 | b. 家電製品製造業 | 調査結果 | ハイアール アクセシビリティに関するサービス・機能・準拠している法律

アクセシビリティに関するサービス・機能の概要

対象となる障害特性	アクセシビリティを高めるための機能	概要
障害全般	スマート家電	スマートHQアプリを利用してスマートフォンで操作できる。
身体障害	軽い力で操作できる（ルームエアコン、レンジ、壁面オープンおよび調理台に適用）	コントロールおよび操作機構は片手で操作可能でなければならず、手首を強く握ったり、つまんだり、ねじったりする必要はなく、必要な力は5ポンドを超えてはならない 以下の冷蔵庫について規定する。 (1) 縦置きサイドバイサイド冷蔵庫・冷凍庫タイプのもの。 (2) オーバー・アンド・アンダータイプのうち、床面から54インチ未満の冷凍庫スペースが50%以上あるもの。
	正面から操作できる（食器洗い機などに適用）	前面から負荷をかけられるようになっていること。
	低い姿勢から操作できる（冷蔵庫に適用）	(1) 縦置きサイドバイサイド冷蔵庫・冷凍庫タイプのもの (2) オーバー・アンド・アンダータイプについては、床面から54インチ未満の冷凍庫スペースが50%以上あること。

準拠している法律

規格	準拠状況
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	‘Haierは以下に従い、自社製品が以下の認証を受けていることを確認している。 (1) 障害を持つアメリカ人法 (2) 連邦アクセシビリティ統一基準、1984

アクセシビリティに関するサービス・機能の概要・準拠規格

アクセシビリティに関するサービス・機能の概要

対象となる障害特性	アクセシビリティを高めるための機能	概要
聴覚障害	字幕表示	音声読み上げ、電子番組表の文字拡大など。
	リモコンの操作性	文字が大きく突起のある操作ボタン（テレビ用リモコン）。
	報知音による運転状況の通知	冷蔵庫では、一定時間ドアが開いている場合、報知音に加え庫内の明かりを点滅して知らせる。
視覚障害	テレビの字幕表示	放送番組の字幕表示機能、字幕全文表示など。
	報知音による運転状況の通知	電子レンジ、全自動洗濯機など高齢者でも聞き取りやすい周波数を用いた報知音。
身体障害	各社のスマートスピーカーを通じた音声制御	AIスマートスピーカーを用いたテレビのオンオフ・エアコンの風向変更、洗濯機や空気清浄機の運転状態の確認など。

準拠している規格

規格	準拠状況
リハビリテーション法第508条	デジタル複合機などでは、連邦法で定められたアクセシビリティ基準に対する評価結果を製品評価シート（VPAT）にまとめて、米国の生産販売会社SEC（Sharp Electronics Corporation）のWebサイトで公開している。
国際規格（ISO-9241-210）	当規格で規定されている人間中心設計の考え方に基づいて、ユーザー中心設計（User-Centered-Design）に取り組んでいる。またこれにあたり、独自の「UDC8原則」を定義し、商品の魅力向上に努めている。

アクセシビリティ向上に関する取り組みの組織体制・社外コミュニケーション

アクセシビリティに関する組織的な推進体制

プロセス	概要
社内教育	基礎知識を理解・修得することを目的とした「UD入門研修（eラーニング）」や、障害のある方の身体的状況を疑似体験することで製品改善の必要性などの意識改善につなげていくことを目的とした「UD体験実習」を開講し、専門教育としてユーザビリティ研修体系に組み込んで実施。 例）行政キオスク端末のユーザビリティ評価など。
製品評価	開発する商品・サービスを、より多くの人が使ええることを目指して、家電製品やデジタル複合機を中心に、UD評価・調査などに取り組んでいる。 ユニバーサルデザインを実現するモノづくりに取り組む中でシャープ特選工業株式会社（特例子会社）の協力により、上肢／下肢障害（車椅子利用）、聴覚障害などのある社員による複合機の操作評価テストを実施し、その評価結果を製品開発に役立てている。

アクセシビリティに関する社外コミュニケーション

アクセシビリティに関して公表しているメッセージ	サステナブル・ビジネスの広報活動
「アクセシビリティとは、高齢者や障がい者など、何らかの身体機能に制限をもつ方々でも製品・サービスが使いやすいように配慮することです。」として、米国の連邦法で定められたアクセシビリティ基準に対する評価結果を製品評価シート（VPAT）の整理して公表している。	サステナビリティに関する専用サイトの中で、ユニバーサルデザインに関する取組およびアクセシビリティに関する取組の内容を紹介。操作性や使いやすさに関する外部表彰を受けた製品も紹介している。

（２） 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査 | b. 家電製品製造業 | 調査結果 | SONY

アクセシビリティに関するサービス・機能の概要・準拠規格

アクセシビリティに関するサービス・機能の概要

対象となる障害特性	アクセシビリティを高めるための機能	概要
聴覚障害	「文字の拡大」機能	画面上の文字を大きくすることが可能。あわせて、文字の色を変更することもできる。
	「音声読み上げ」機能	画面を見なくても番組表の情報を確認したり、テレビの設定項目を選んで設定したりすることが可能。
	音声アシスタント機能を使った音声操作	直接テレビに話しかけることで、YouTubeなどの動画検索、電源の入り切りや音量調節など、テレビの音声操作が可能。
	音声検索リモコンボタンの凸点	音声検索リモコンボタンに凸点を配置し、触覚での判別・操作が可能。
視覚障害	字幕表示	テレビ画面上に音声部分を活字表記します。一部コンテンツによっては、効果音や情景描写などの非音声部分も活字で表示。
	人の声をクリアに再現するテレビ用ワイヤレススピーカー	テレビの音声を再生するスピーカー。左右のステレオスピーカーの中央に“声”用スピーカーを新搭載し、人の声をクリアに再現する「はっきり声」機能によって声を際立たせることができる。
身体障害	指一本での安定操作可能なリモコン	平面での安定操作が可能なデザインになっており、手に持たなくても指一本でリモコンボタンを正確に押せる。

準拠している規格

規格	準拠状況
米国基準	テレビの音声読み上げ、文字拡大は米国基準に準拠。

アクセシビリティ向上に関する取り組みの組織体制・社外コミュニケーション

アクセシビリティに関する組織的な推進体制

プロセス	概要
事業活動全体	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。この組織のもとグローバルで統一した達成基準と体制を定め、それらに基づき持続的にアクセシビリティの向上に取り組んでいる。この組織が、下記活動などを通じて、ソニーグループのアクセシビリティ関連活動を包括的にサポートしている。 ・社員研修や全社に向けた講演会の実施。 ・アクセシビリティの向上を目的とした調査や評価ツールの策定。 ・インクルーシブデザインの導入。 社員グループ（ERGs）によるボトムアップ：社員グループが主体となり、障害のある社員へのサポートや、アクセシビリティに関する定期的な情報発信を実施。アクセシビリティに関するガイドラインを策定し、相互の誤解を解消し、コミュニケーションを改善し、意識を高めるために社外にも公開している。
開発	当事者へのユーザビリティ調査：企画、開発過程において障害のある社員が関わったり、当事者へのインタビューやユーザビリティテストの結果を製品・サービスに反映するなどの活動を実施。 例）テレビリモコンの開発に際し、障害のあるユーザーを対象に調査を実施。リモコンのサイズや質感についてどう感じるかなど直接の対話を通して確認を行った。 外部団体との連携：視覚障害や聴覚障害の支援団体と連携し、製品改善のための調査やユーザビリティテストを実施。また、製品だけでなく、ソニー・ノースアメリカでは、視覚障害のある方向けに点字や音声ガイドをつけた製品展示台も当事者とともに試作するなど、障害当事者の声を取り込む活動を実施。
規格標準化	ソニーヨーロッパは、国際標準化機関のIEC（国際電気標準会議）所轄の委員会であるSyC AAL（System Committee Active Assisted Living）の議長を務め、高齢化が加速する社会状況を背景に自立生活支援のための規格づくりを推進。

アクセシビリティに関する社外コミュニケーション

アクセシビリティに関する社外コミュニケーション

アクセシビリティに関して公表しているメッセージ

ソニーグループ株式会社会長 兼 社長 CEOは2022年Global Accessibility Awareness Dayに「誰もが感動を分かち合えるインクルーシブな世界を実現するために、ソニーグループでは多様な事業において、アクセシビリティを高める活動を推進しています」というメッセージを寄せている。
また、アクセシビリティに関する専用サイトでは、「私たちは、製品、サービス、体験のアクセシビリティを高めるため、クリエイティビティとテクノロジーを追求していきます。インクルーシブな未来に向けて、誰もが自分らしく、そして、感動を分かち合える世界を目指します。」というメッセージを冒頭で示している。

サステナブル・ビジネスの広報活動

- アクセシビリティに関する専用サイトを設置し、当社の取り組みについて音声解説付き動画を公開している。
- 上記専用サイトでは、アクセシビリティに関する国際会議「CSUN Assistive Technology Conference」への出展状況や、製品ごとのアクセシビリティについてまとめている。
- Global Accessibility Awareness Day（GAAD）には、アクセシビリティへの理解を深める講演会やイベントをソニーグループ全社で開催し、社会啓発加津等に取り組んでいる。
- 2022年は、自社製品に搭載されているさまざまなアクセシビリティ機能を実演し、米国のオフィスから社内に広く配信している。
- 映画事業を展開するソニー・ピクチャーズ エンタテインメント（SPE）でも、照明や音響の設定を自閉症など感覚過敏のある方へ配慮した「センサリーフレンドリー上映会」をアメリカのオフィスで開催し、当事者である社員や家族と一緒に映画を楽しみながら感覚過敏への理解を深めている。

■ 1. 調査の背景・目的

2. 実施事項

- (1) 障害者を取り巻く主要国の法整備や施策の事例調査

(2) 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査

- a. 情報通信機器製造業

- b. 家電製品製造業

c. 小売/Eコマース事業者

- d. コミュニケーションサービス事業者

- まとめ

- (3) 広報活動等の実施報告

■ 3. 今後の方向性の整理

■ 参考資料：オンラインセミナー講演資料（株式会社野村総合研究所）

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	- 身体障害 - 視覚障害	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。	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	障害全般	- 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。	ー
イオン	日本	- 身体障害 - 聴覚障害 - 視覚障害 - 認知症	- 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。	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	・ー	・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	・ー
Walmart	米国	・ー	・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	・ー	・自社サイト ・自社ブログ	・ー
イオン	日本	・ー	・各店舗が、周辺住民のニーズなども加味して、検討	・ー	・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	・ー

（２） 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査 | c. 小売/Eコマース事業者 | 調査結果 | Amazon

アクセシビリティに関するサービス・機能の概要

対象となる 障害特性	アクセシビリティを高めるための機能	概要
身体障害	音声コマース	:音声コマースは音声アシスタントに機能を依拠している。音声アシスタントは、音声コマンドを理解して応答するソフトウェアプログラム。これは、従来のキーボードとマウスを使用することが困難な障害を持つ人にとって特に便利である。
視覚障害	スクリーンリーダー	障害のある方が簡単にアクセスして買い物ができるサイトとして、Amazon.comは、スクリーンリーダー支援技術に依存している多くの視覚障害者が、検索、検索、色とサイズの指定を行い、最終的に製品を注文できるようにしている。

（２） 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査 | c. 小売/ECコマース事業者 | 調査結果 | Amazon

アクセシビリティ向上に関する取り組みの背景・組織体制

アクセシビリティ向上に関する取り組みに至った外的要因

年	概要
2018	障害者により、Amazonのウェブサイトは視覚障害者がアクセスできないとする訴訟が起こされたが、これはWebコンテンツアクセシビリティガイドラインとADAの要件に違反するものである。(このような訴訟は多数存在する)

アクセシビリティに関する組織的な推進体制

プロセス	組織名	概要
開発	アクセシビリティチーム	Amazonの体験のためのアクセシビリティの世界的な採用を推進し、ローンチ時にアクセシビリティを確保するための技術を構築または購入するチームと協力している。インクルージョンとアクセシビリティを通じて、世界中の障害者の雇用にプラスの影響を与えることも目指している。
アフターサービス	(全社)	障害のあるお客様を含めた顧客のフィードバックに特別な注意を払い、要求された変更をサービスに組み込んでいる。

準拠している法律

規格	準拠状況
リハビリテーション法第508条	Amazonのサービスは、リハビリテーション法第508条に準拠している。

(2) 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査 | c. 小売/Eコマース事業者 | 調査結果 | Walmart

アクセシビリティに関するサービス・機能の概要・背景

アクセシビリティに関するサービス・機能の概要

対象となる障害特性	アクセシビリティを高めるための機能	概要
障害全般	特別支援セクション	店舗とウェブサイトには、販売目的の障害者のための支援機器と補助具がある。店舗に障害者のための支援機器と補助具を配置している。ウェブサイトにおいて、アクセシビリティの確保を実施している。
障害全般	アクセシブルウェブサイト	ADA法で求められている変更を行い、ウォルマートのウェブサイトを障害者が利用できるようにしている。

アクセシビリティ向上に関する取り組みに至った外的要因

年	概要
2018	障害者に代わってAmazonのウェブサイトは視覚障害者がアクセスできないとする訴訟が起こされたが、これはWebコンテンツアクセシビリティガイドラインとADAの要件に違反するものである。(このような訴訟は多数存在する)

アクセシビリティに関する組織的な推進体制

プロセス	組織名	概要
開発	Accessibility Center of Excellence (ACE)	スケーラブルな戦略の開発と実装を通じて、障害のあるアソシエイトと顧客の物理的およびデジタルなアクセシビリティを向上させるために、全社的に取り組んでいる。
開発	専門家による開発	ソフトウェア開発者や品質保証の専門家は、キーボードを使用してナビゲートする人、視覚ニーズにある程度の配慮が必要な人、スクリーンリーダーなどの支援技術を使用する人が、より簡単にウォルマートのコンテンツやアプリケーションを操作できるようなサービス開発に取り組んでいる。

（２） 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査 | c. 小売/ECコマース事業者 | 調査結果 | イオン

アクセシビリティに関するサービス・機能の概要

対象となる障害特性	アクセシビリティを高めるための機能	概要
身体障害	店舗設計	バリアフリー設計。 2022年2月末現在、760以上の施設が「バリアフリー新法」の認定を取得。 【例：イオンレイクタウン】 立体駐車場の大型誘導サイン、視線に入りやすい館内サイン、視覚障害者のための「リーディングライン」、身障者専用リモコン駐車場、介助の出来る広いトイレ、エレベーター内の腰かけられる手すり、優先ベンチ、誘導手すり付きエスカレーター、段差のない入り口
	接客	従業員のサービス介助士資格取得。 「おもてなしの心」と「適切な介助技術」を身につけるためのNPO法人「日本ケアフィットサービス協会」が主催認定する資格。2022年2月時点で、イオングループのサービス介助士の取得者数は11,142人。従業員の「サービス介助士」*取得による心のバリアフリーを目指す。
聴覚障害	接客	従業員への介添え教育や手話教育を実施。 手話教育では、従業員が「手話勉強中」の名札を付けて店頭でお客さまのショッピングをサポート。さらに完全な手話通訳のできる従業員については「手話アシスタント」の名札を付けて聴覚障害をお持ちのお客さまのお買い物をサポート。 介添えをご希望のお客さまのために、店舗入口に専用のインターホンを設置。
視覚障害	店舗設計	視覚障害者のための「リーディングライン」、誘導手すり付きエスカレーター。
認知症	接客	イオンピープル向け「認知症サポーター養成講座」。 厚生労働省とNPO法人「地域ケア政策ネットワーク」が推進する「認知症サポーター100万人キャラバン」に小売業として初めて全社的に参画し、イオンピープル向け「認知症サポーター養成講座」を開催。認知症を正しく理解し、認知症の方とご家族を適切にサポートするための取り組みで、国内企業で最大規模となる81,701人（2022年2月末現在）、またキャラバンメイトは約900人を育成。

（２） 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査 | c. 小売/ECマース事業者 | 調査結果 | イオン アクセシビリティ向上に関する取り組みの背景・組織体制・規格準拠

アクセシビリティ向上に関する取り組みに至った外的要因

年	概要
1994	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。 訴訟等の事件の有無は、不明だが、周辺住民や障害者団体のニーズを加味して、自発的に取り組んでいる。 【越谷レイクタウン（平成20年）】 学識経験者を交え、障害者団体との協議を重ねながら意見を取り入れた店舗設計。 【イオンモール東久留米（平成24年）】 大学との産学連携、開店後にアンケート調査を実施し評価を得るなど、次店舗への改善や新たな取組みを検討。

アクセシビリティに関する組織的な推進体制

組織名	概要
全社	（全社的にリーダーシップを担う特定の社内組織の情報は未公表。）
各店舗	各店舗が、周辺住民のニーズなども加味して、検討。

準拠している国際規格

国際規格	準拠状況
－	WAGなど、国際規格の対応なし。 【参考：国内基準】 店舗設計では、「バリアフリー新法」に基づく「建築物物移動等円滑化基準」及び「建築物移動等円滑化誘導基準」 従業員資格として、 「NPO法人日本ケアフィットサービス協会」の「サービス介助士認定」 厚生労働省とNPO法人「地域ケア政策ネットワーク」による「認知症サポーター」

(2) 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査 | c. 小売/Eコマース事業者 | 調査結果 | イオン

アクセシビリティへの投資に関する考え方・広報活動状況

アクセシビリティに関する社外コミュニケーション

アクセシビリティに関して公表しているメッセージ

人にやさしいお店づくり ユニバーサルデザイン。
イオンは、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しています。2022年2月末現在、760以上の施設が「バリアフリー新法」の認定を取得しています。
また、「ユニバーサルデザイン」の考え方を店舗づくりに採り入れ、機能・デザイン面でも取り組みを強化しています。今後、従来の顧客層に加えてシニア層のお客さまが増えることを考慮し、ユニバーサルデザインの考え方を全店舗に広げていくことをめざしています。

高齢者や身体障害者などが円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律である「ハートビル法」が2006年12月に「バリアフリー新法」に改定。

人生100年社会

イオンは、シニア層のお客さまの増加を見越し、ユニバーサルデザインの考え方を導入、広げていくとともに、サポートが必要なお客さまが安心して楽しくお買い物していただける環境づくりとサービスを拡充しています。

サステナブル・ビジネスの広報活動

・ホームページ内で、サステナビリティの一貫として、特設サイトを設置。

・統合報告書において、サステナビリティの一貫、及びシニア層への対応という位置づけで語られている。

■ 1. 調査の背景・目的

2. 実施事項

- (1) 障害者を取り巻く主要国の法整備や施策の事例調査

(2) 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査

- a. 情報通信機器製造業
- b. 家電製品製造業
- c. 小売/Eコマース事業者
- d. コミュニケーションサービス事業者
- まとめ

- (3) 広報活動等の実施報告

■ 3. 今後の方向性の整理

■ 参考資料：オンラインセミナー講演資料（株式会社野村総合研究所）

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	・視覚障害 ・身体障害	・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。	・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	・ー	・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	・WCAG ・リハビリテーション法第508条	・ー	・ヘルプセンター ・自社ブログ ・自社SNS	・ー

アクセシビリティに関するサービス・機能の概要

対象となる障害特性	アクセシビリティを高めるための機能	概要
視覚障害	スクリーンリーダー	• H 2 Heading (1/2) : 会話のリストの開始を示すConversation Listというテキストの見出し。 • H 2 Heading (2/2) : 現在の会話の参加者の名前、または名前を付けた場合は会話のタイトルを一覧表示するヘッダー。本文を紹介する。 • H 3 Heading : テキストメッセージの本文内の見出し。アクティブなチャットに表示されるメッセージの開始を通知する。 • H 4Heading : メッセージ領域に日付またはタイムスタンプを持つ見出し。現在の会話では、それぞれが指定された日付または時刻に開始されたメッセージブロックの開始を示す。 • H 5Heading : メッセージエリアの参加者の名前を含む見出し。それぞれが、進行中の会話で指定された相手からのメッセージの新しいブロックを開始する。
	色補正 (Meta Questに適用)	色覚異常のユーザーがヘッドセットで色を区別しやすくする。
身体障害	高さを調整 (Meta Questに適用)	物理的に座っていても立ったままでVRを体験できる。

アクセシビリティ向上に関する取り組みの背景・組織体制・投資状況

アクセシビリティ向上に関する取り組みに至った外的要因

項目	概要
訴訟	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によると、司法省 (DOJ) は和解合意 (FHA) を達成したと述べた。 Metaの住宅広告システムが人種、肌の色、宗教、性別、障害、家族の有無、出身国などでFacebookユーザーを差別しているという申し立ては、本日ニューヨーク州南部地区連邦地方裁判所で提案された合意により解決した。

アクセシビリティに関する組織的な推進体制

プロセス	組織	概要
開発	アクセシビリティ専門チーム	2011年にFacebook/Metaのアクセシビリティチームを立ち上げたIBMから「マット・キング」という重要な幹部が採用され、この年にジェフ・ウィーランドがFacebookアクセシビリティチームを設立した。
開発	障害者との協働	「障害者がFacebookの製品やサービスの開発段階に関与しているかどうかは公表されていない。しかし、Facebookは障害者のインクルージョンに取り組んでいると言われている。
社内啓発	社内への啓発チーム	2015年、Facebook/Metaのアクセシビリティチームは、「エンパシーラボ」を設置した。ボイスオーバー、ショートキー、クローズドキャプション、高コントラストのインターフェースを使ってソーシャルネットワークを使うことがどんな感じなのかを、Facebookの社員一人ひとりに体験してもらうことを目的としている。

アクセシビリティに対する投資状況

項目	概要
アクセシビリティの考え方	Facebookを障害者にとってより身近なものにするため、Facebookはウェブサイトとモバイルアプリを再設計し、人工知能を活用した新しい未来の商品を考えている。（例：視覚障害者がFacebookで写真を「見る」ことができるように、写真の内容を説明する自動キャプションツールが含まれている）

■ 1. 調査の背景・目的

2. 実施事項

- (1) 障害者を取り巻く主要国の法整備や施策の事例調査

(2) 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査

- a. 情報通信機器製造業
- b. 家電製品製造業
- c. 小売/Eコマース事業者
- d. コミュニケーションサービス事業者

まとめ

- (3) 広報活動等の実施報告

■ 3. 今後の方向性の整理

■ 参考資料：オンラインセミナー講演資料（株式会社野村総合研究所）

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の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。

■ 1. 調査の背景・目的

2. 実施事項

- (1) 障害者を取り巻く主要国の法整備や施策の事例調査
- (2) 障害者を包摂したサステナブル・ビジネスに関する先進的事例の調査

(3) 広報活動等の実施報告

a. 実施概要

■ 3. 今後の方向性の整理

■ 参考資料：オンラインセミナー講演資料（株式会社野村総合研究所）

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)	- 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)

登壇企業の選定について

■ 登壇企業の選定にあたっては、下記の観点から行った。

- 情報アクセシビリティに積極的に取り組んでいる大企業。
- 東京都 心のバリアフリー好事例企業に選定されているなど、情報アクセシビリティに積極的に取り組んでいる中小企業。
- 選定にあたっては、事前ヒアリングを行い、取り組み内容について情報収集した。

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

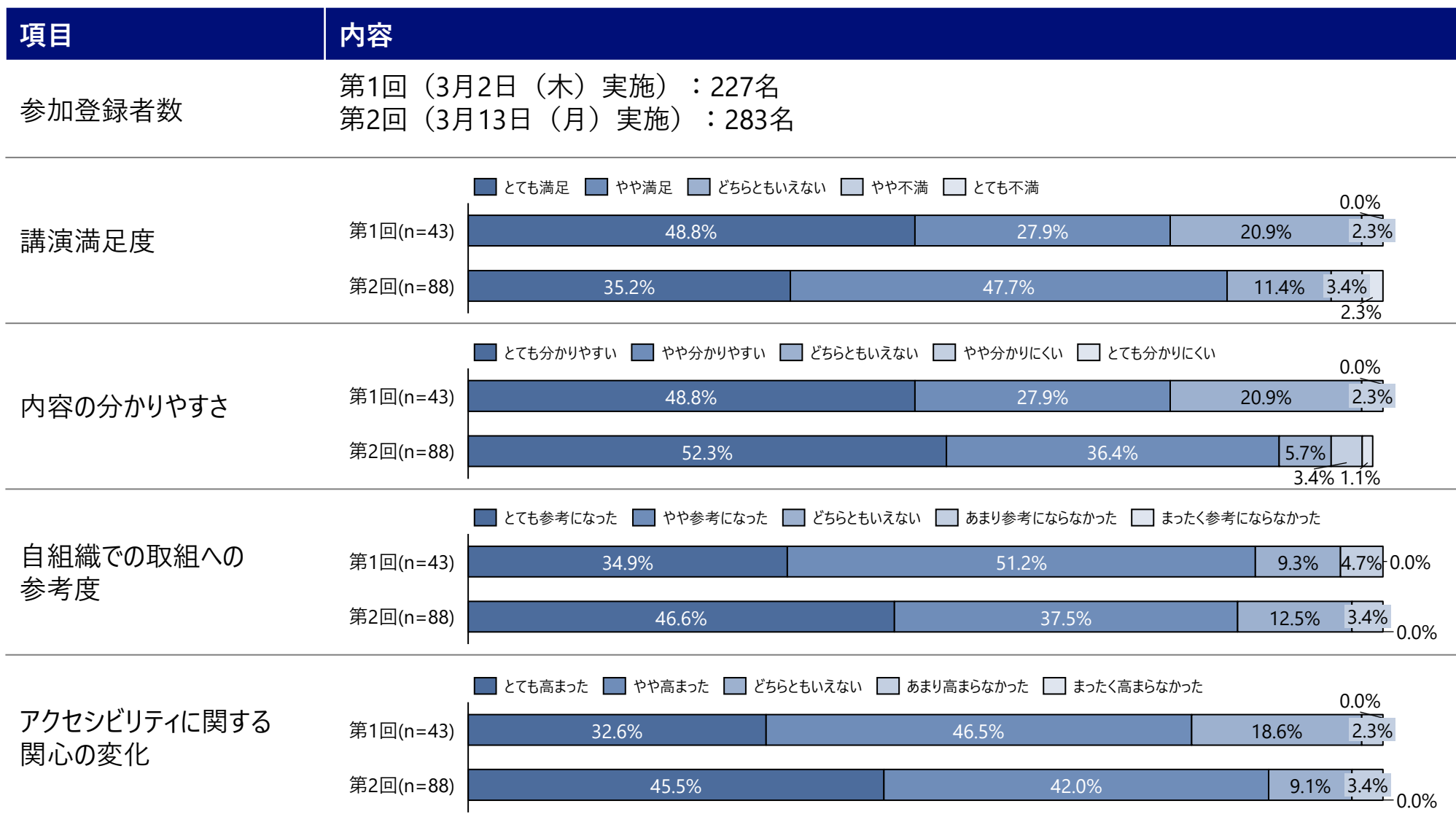
開会・ご挨拶	経済産業省 経済社会政策室 川村 美穂
グローバルにおけるアクセシビリティをとりまく状況	株式会社野村総合研究所 ヘルスケア・サービスコンサルティング部 コンサルタント 田中 曜子
アクセシビリティに関する取り組みのご紹介① 「障害者アクセシビリティ_トッパンの取り組み」	ソフトバンク株式会社 サービス企画技術本部 技術企画開発統括部 AI Architect部 SureTalk課 担当課長 田中 敬之
アクセシビリティに関する取り組みのご紹介②	凸版印刷株式会社 SDG s プロジェクト 部長 今津 秀紀
質疑応答	株式会社野村総合研究所、ソフトバンク株式会社、凸版印刷株式会社

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。



参加者アンケートによる代表的な意見として、今後の活動の役に立つという意見があった一方、オンラインセミナーの運営方法や情報保障、継続的な情報発信については今後の課題である。

項目	内容
参加者アンケートに寄せられた肯定的な代表的意見	- 最新の情報等や現状分析の定量データ等が役に立った。 - 障害者の7割が高齢者であるということ。その中で聴覚障害・視覚障害へのアクセシビリティの保障はUDとして皆が使いやすい般化する可能性が高くユーザーのボリュームゾーンを考えると非常に可能性が分野なのだと改めて実感した。 - それぞれの企業さんの取り組みを教えていただき、大変為になった。 - すぐに取り掛かれそうな具体例もあったので、今後の行動の参考になった。 - 当事者と現場と一緒に歩き、率直に聞く事が大事だと改めて気づきがあった。 - 海外の事情やWebサイト以外の取り組みなど一定の収穫があった。 - 大企業の取り組みは中小では取り入れる事が難しい印象だったが、登壇企業の講演を聞いて自社も取り入れてみようかなと思わせられる内容だった。 - 多くの方が情報アクセシビリティに関心を持つよう、このような機会を多く設けてほしい。
参加者アンケートを踏まえた今後の課題	参加者からの要望を踏まえ、今後の課題は以下の3点である。 ①Microsoft Teamsウェビナーを使ったオンラインセミナー進行の仕方の改善 - 字幕表示の為、ライブキャプション機能を活用したが、参加者各自の端末設定状況によっては字幕が投影スライドに重なって見えることがあった。 200名近くの参加者が一度に視聴した場合、大容量通信が発生し、参加者の通信環境によっては参加者の顔が映らない、スライドが切り替わらない、音声が届かないなどの事象が発生した。 ②講演の情報保障の拡充 - 自動生成字幕に依存しないよう、セミナー資料そのものにテキスト説明をつけたり、資料上の文字数を減らし、読みやすくする工夫が求められる。 - 可能であれば、手話通訳を介すなど、複数の情報保障があると望ましい。 ③継続的な情報発信 - 情報アクセシビリティに関するセミナーの継続的な開催を望む声も一定数存在し、引き続き広報活動が続けることで、関連法や事業者による取り組みの必要性に関する周知が進む余地は大きい。 - また、告知に際しては、（特に当事者にとって）今回のようなセミナーに関する情報をどこで手に入れば良いのかわからないという声が複数あったため、事業者に対する告知以外の方法も検討すべきである。

■ 1. 調査の背景・目的

■ 2. 実施事項

3. 今後の方向性の整理

■ 参考資料：オンラインセミナー講演資料（株式会社野村総合研究所）

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	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	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	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	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	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	活用可能な支援策の周知

■ 1. 調査の背景・目的

■ 2. 実施事項

■ 3. 今後の方向性の整理

参考資料：オンラインセミナー講演資料（株式会社野村総合研究所）

経済産業省 主催
株式会社野村総合研究所 運営
NRIみらい 協力

障害者の情報アクセシビリティに関するセミナー

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



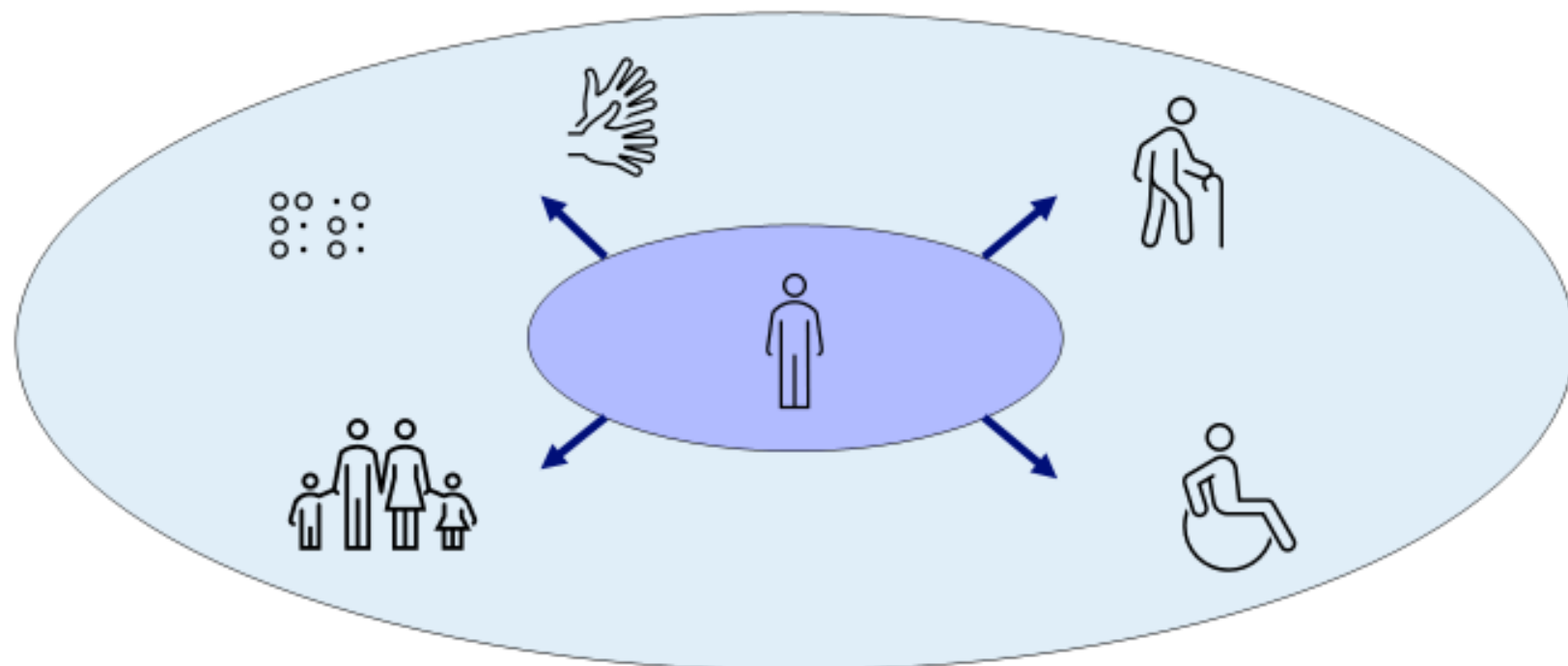
本セミナーでは、法令等に基づき、
漢字表現で「障害」を用いております。



グローバルにおけるアクセシビリティをとりまく状況 (野村総合研究所)

1. 主要国の法整備状況と事業者による対応状況
2. アクセシビリティ対応に伴うビジネスインパクト
3. 海外企業主要各社の対応状況
4. 製品種別ごとの対応事例

1. 主要国の法整備状況及び事業者による対応状況 | アクセシビリティとは
本セミナーにおけるアクセシビリティとは、
「すべての人にとっての製品やサービスの利用のしやすさ」



製品やサービスを使える人や、情報が伝わる人を増やす

1. 主要国の法整備状況及び事業者による対応状況 | 各国の法整備状況と背景

アクセシビリティの向上に関して、米国をはじめ、世界的に法整備が進み、グローバル全体での要求事項になりつつある

北米		- 障害のあるアメリカ人法（1990年） - 改正 リハビリテーション法508条（1998年）
欧州		欧州アクセシビリティ法（2019年）
アジア		障害者差別解消法（2008年）
		障害者権利法（2016年）
オセアニア		- 障害者差別禁止法（2010年） - オーストラリア障害戦略 2021-2031（2021年）

出所）各国の公開情報より作成

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. **NRI** 4



1. 主要国の法整備状況及び事業者による対応状況 | 各国の法整備状況と背景

米国では、1990年代に障害者法令が整備され、訴訟が認められるようになったことで、事業者にとってアクセシビリティ対応が必須になった

障害のあるアメリカ人法 (1990年)

障害のある人が米国社会に
完全に参加できることを保証

改正 リハビリテーション法508条 (1998年)

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、
障害のある人も使えるもので
なければならない

1. 主要国の法整備状況及び事業者による対応状況 | 各国の法整備状況と背景



欧州でも、EUでは民間事業者への対応を義務づけた指令が発令。
今後、欧州各国の法令へ反映される見通し

欧州アクセシビリティ法
(2019年)

EU圏内の民間事業者が
製造・販売・輸入の際に
情報アクセシビリティに対応する
ことを罰則付きで義務化



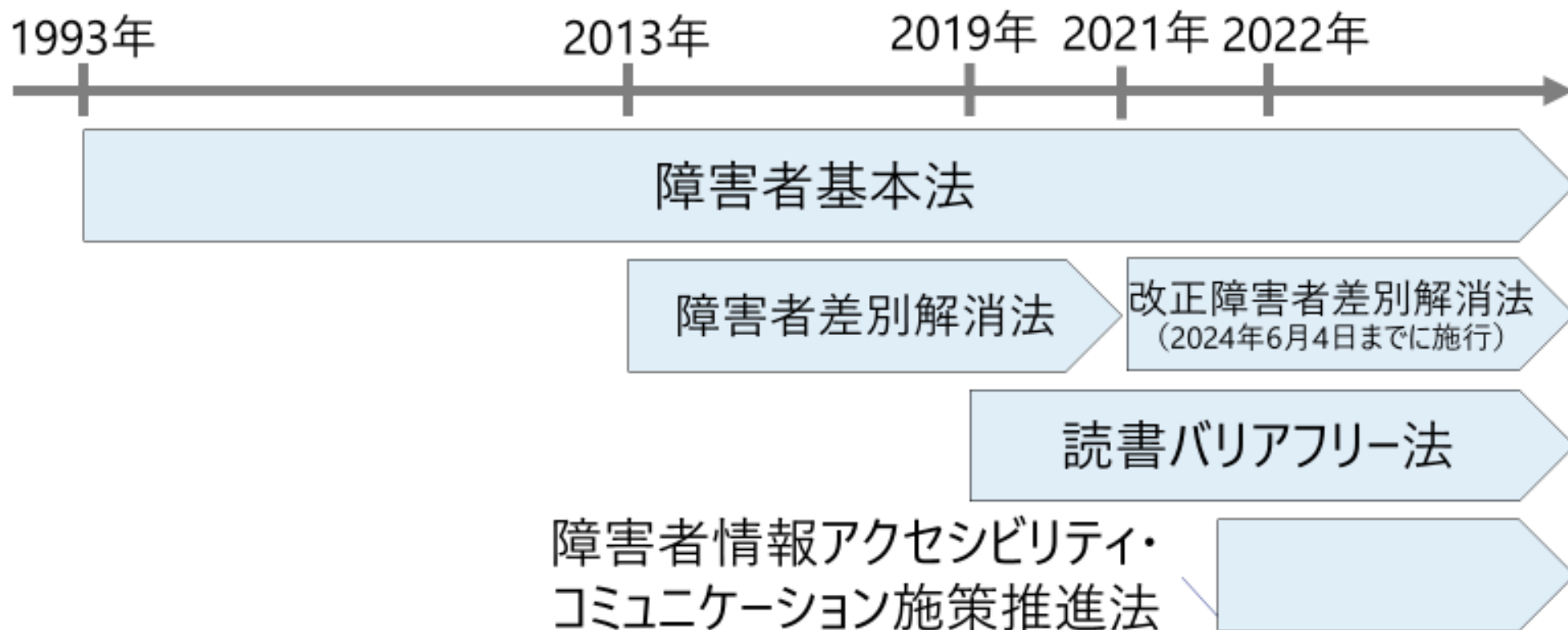
EU加盟国は、
国内法の制定・施行予定
(～2025年)

障害者が使えないサービスを
提供した事業者は
罰則を受ける可能性

1. 主要国の法整備状況及び事業者による対応状況 | 各国の法整備状況と背景



日本でも、障害者の権利保障に関する法整備が進んできている。2021年には、障害者差別解消法が改正され、事業者の合理的配慮の提供が義務化



出所) 内閣府 公式情報より作成

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

NRI 7



1. 主要国の法整備状況及び事業者による対応状況 | 各国の法整備状況と背景

直近、2022年5月には、事業者に対しても障害者の
情報アクセシビリティの向上に努めることを求める法律が施行された

障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法案（2022年） 事業者に求められること

- 事業活動の中で、障害者が必要な情報を十分に取得・利用し、
コミュニケーションできるように、努めなければならない
- 国・自治体が実施する障害者による情報の取得・利用・コミュニケーションに
関連した施策に協力するよう努めなければならない

1. 主要国の法整備状況と事業者による対応状況
- 2. アクセシビリティ対応に伴うビジネスインパクト**
3. 海外企業主要各社の対応状況
4. 製品種別ごとの対応事例

2. アクセシビリティ対応に伴うビジネスインパクト

アクセシビリティ対応は、事業戦略上も重要な市場ニーズ

1

製品・サービスの市場シェア

2

各国市場への参入障壁

3

アクセシビリティの重要性

2. アクセシビリティ対応に伴うビジネスインパクト

障害のある方は、全世界で約13億人。6人に1人が該当
日本の人口の10倍、中国やインドの人口に匹敵する規模



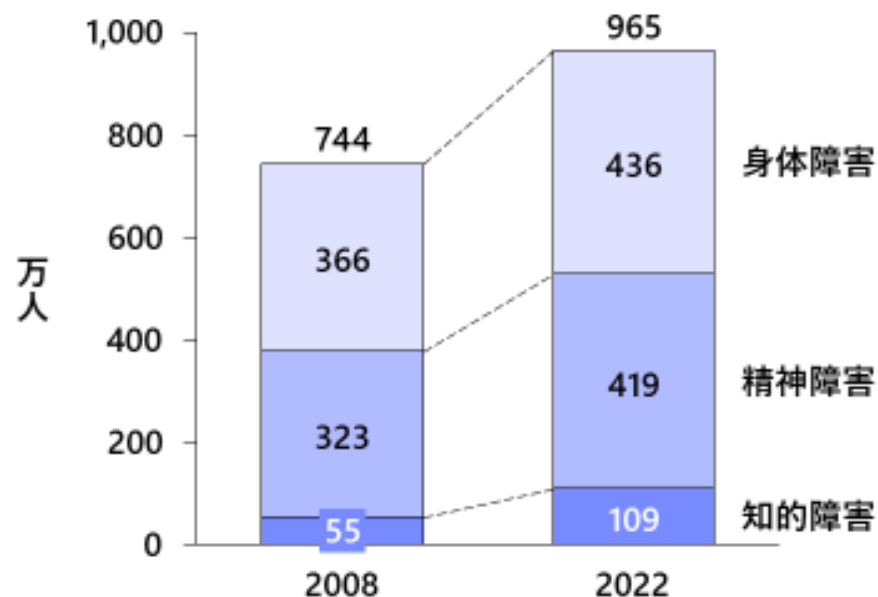
この場合、障害とは、ある特定の健康状態(脳性麻痺、ダウン症、うつ病など)の個人と、個人的および環境的要因(例えば、否定的な態度、交通機関や公共の建物が利用できない、社会的支援が限られているなど)との相互作用により生じるもの

出所) WHOホームページ(最終確認日 2022年2月21日) <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health#:~:text=Over%201%20billion%20people%20are,often%20requiring%20health%20care%20services>

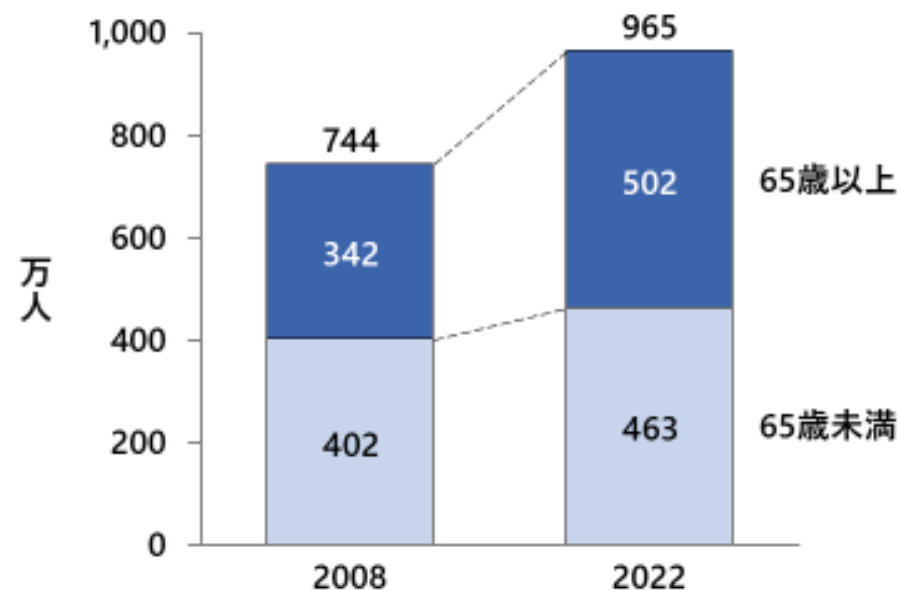
2. アクセシビリティ対応に伴うビジネスインパクト

我が国でも障害者手帳所持者は増加。
特に、高齢化に伴い65歳以上の障害者の増加

障害者手帳所持者の推移
(日本)



年齢層別-障害者手帳所持者の推移
(日本)

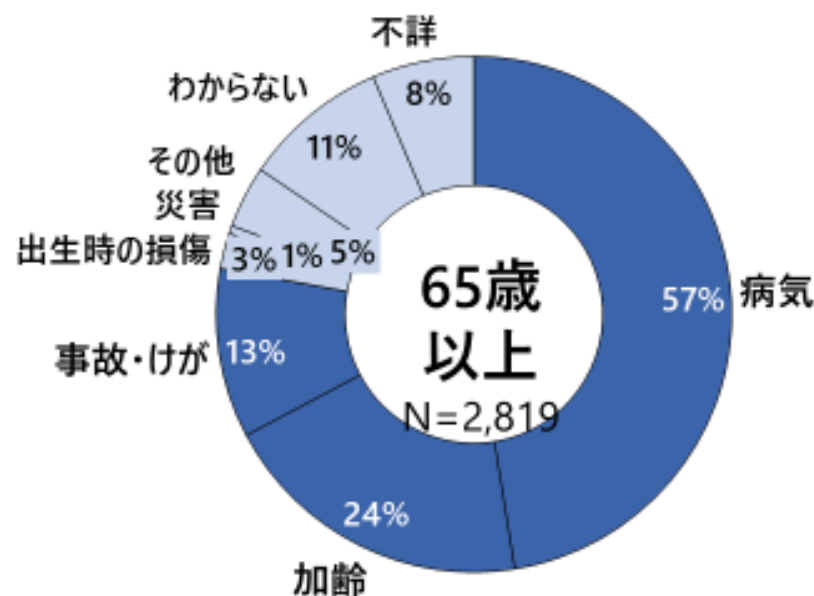


出所) 令和4年3月28日 第25回障害福祉サービス等報酬改定検討チーム 参考資料
平成25年9月11日 第5回 障害者の地域生活に関する検討会より作成

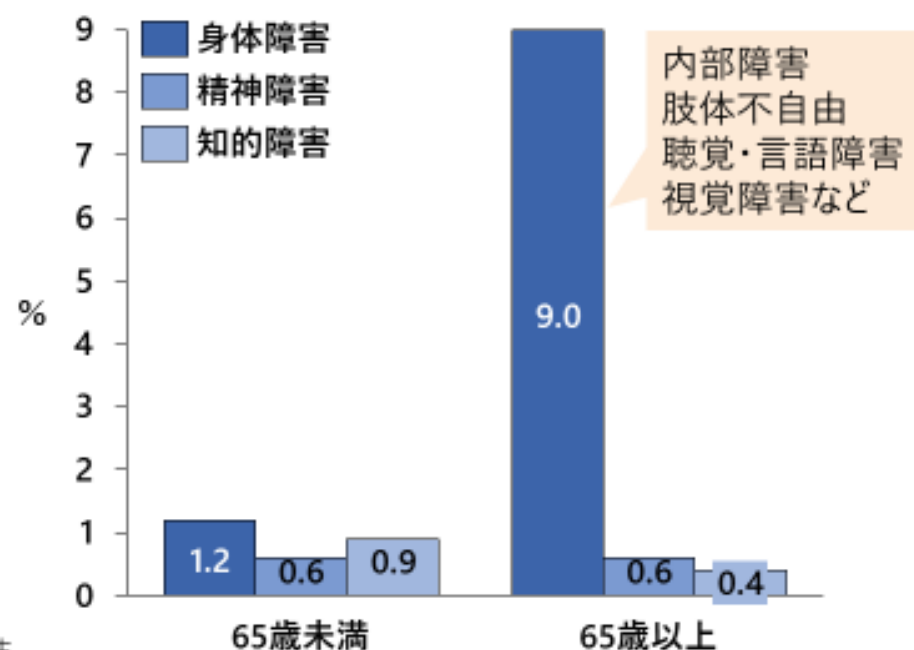
2. アクセシビリティ対応に伴うビジネスインパクト

高齢者では、病気や加齢に伴い、身体障害者の割合が高まる
 高齢化が進むにつれて、人口に占める障害者の割合は増加していく

障害の原因
 (65歳以上の障害者手帳所持者)



人口に占める障害者の割合
 (障害者手帳所持者)



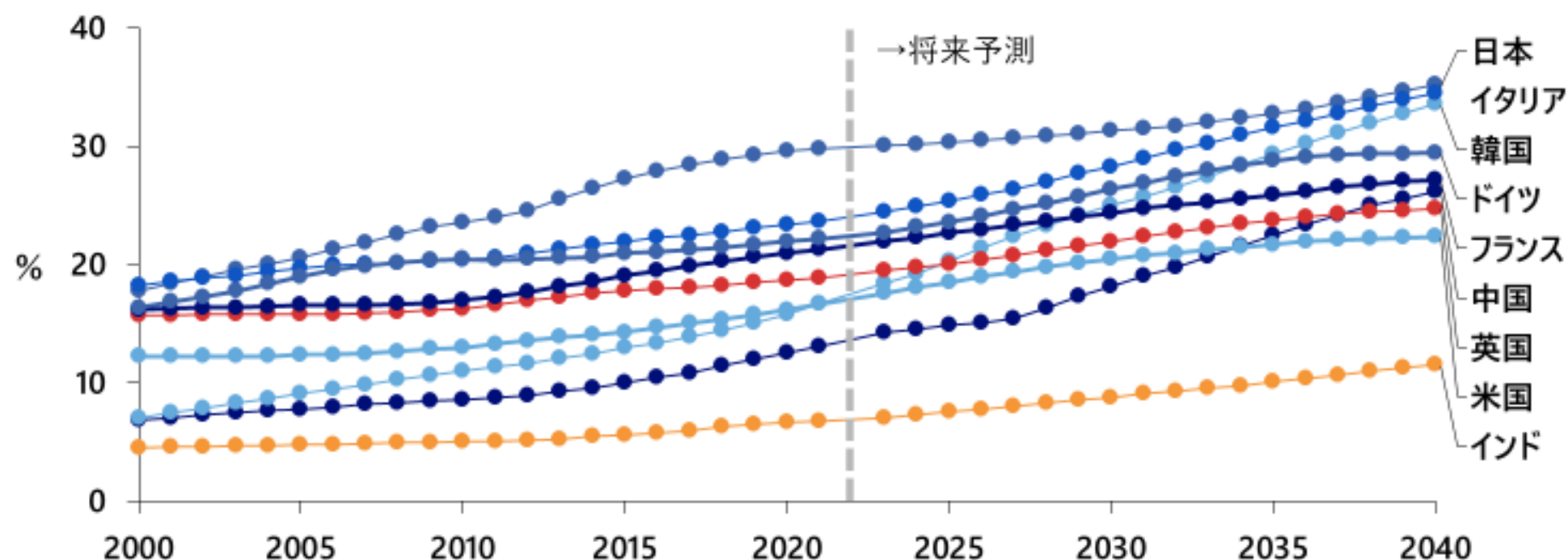
出所) 平成28年生活のしづらさなどに関する調査 (全国在宅障害児・者等実態調査) 結果厚生労働省及び総務省統計局人口推計 (平成28年10月1日現在) より作成

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

2. アクセシビリティ対応に伴うビジネスインパクト

今後、世界的に高齢化に伴い、障害者アクセシビリティ対応のニーズは、より一般的な消費者ニーズに位置付けられていく可能性

65歳以上の人口の割合 (%)

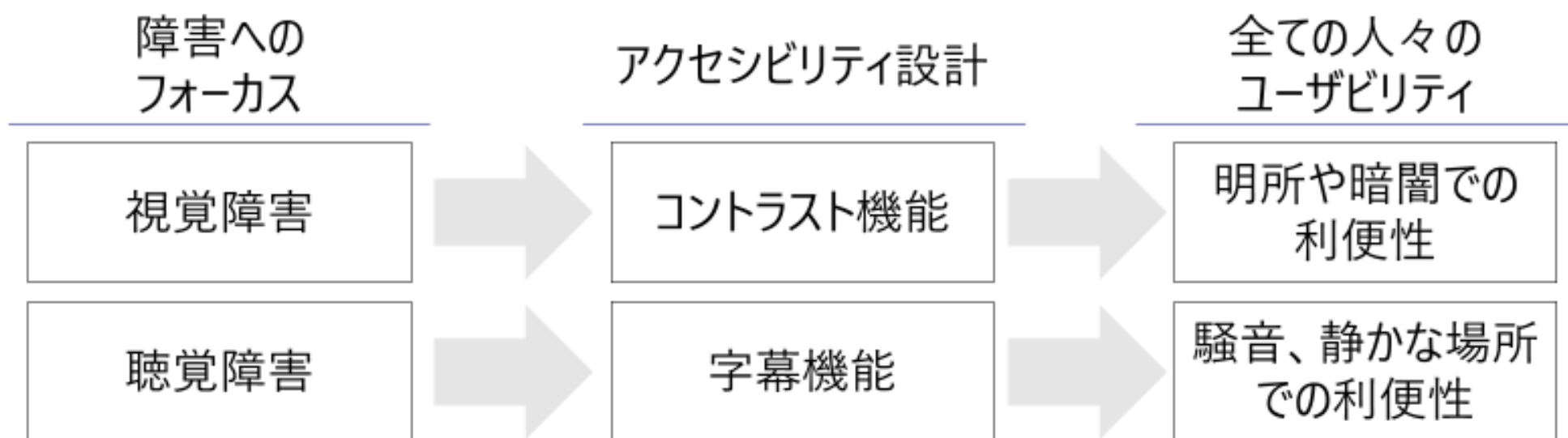


出所) United Nations World Population Prospects 2022より作成

2. アクセシビリティ対応に伴うビジネスインパクト

アクセシビリティに考慮することは、障害者当事者だけでなく、他の多くのユーザーのユーザビリティを向上し、市場での支持を高める

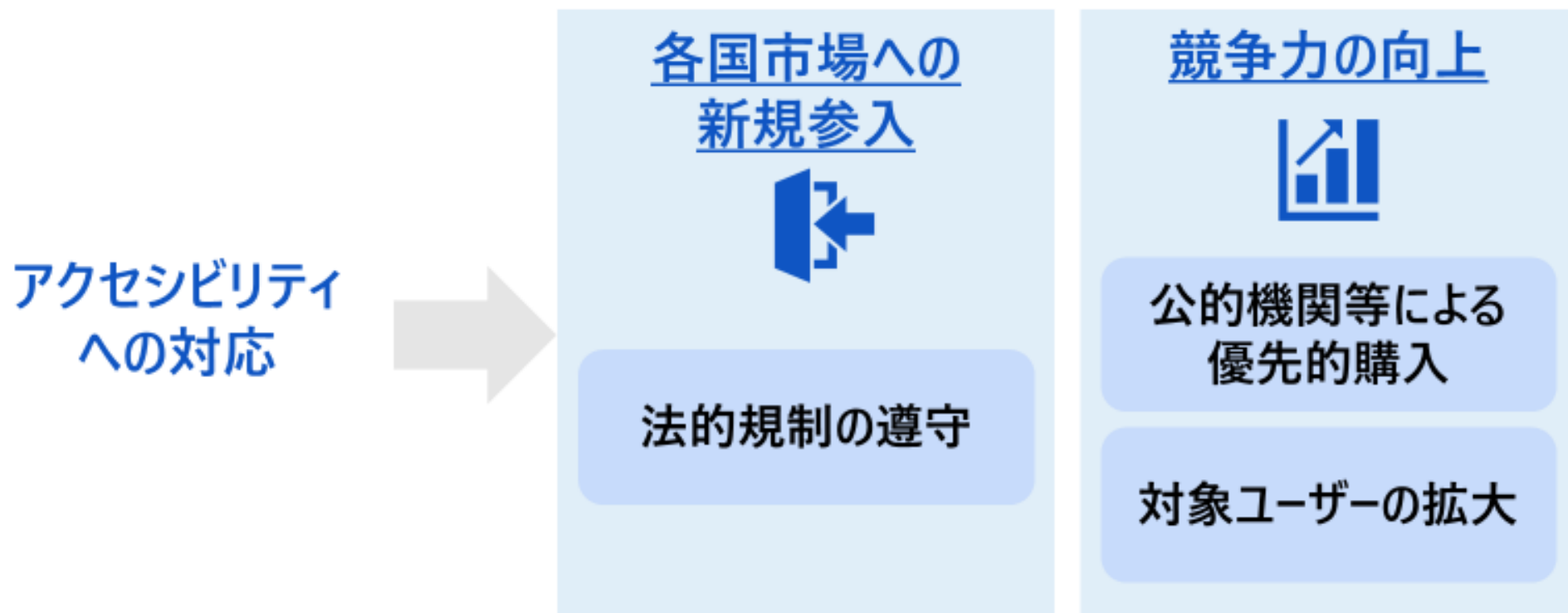
アクセシビリティは、まずは障害者にフォーカスして設計
しかし、その設計の多くは、すべての人々にとってのユーザビリティを改善する



出所) W3Cホームページより作成
<https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-usability-inclusion/>

2. アクセシビリティ対応に伴うビジネスインパクト

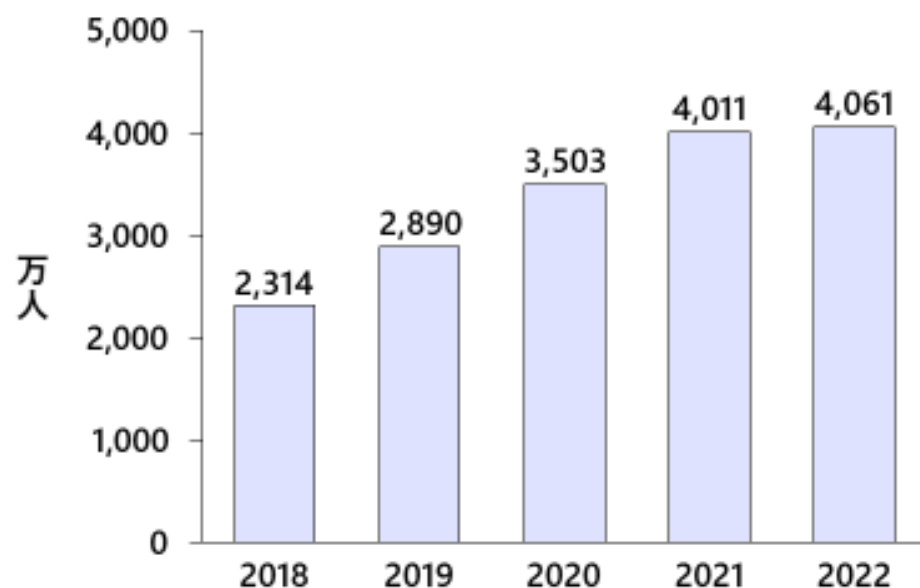
アクセシビリティ対応は各国市場への新規参入に加え、既存ビジネスの拡大にもつながるという意味で、ビジネスチャンス獲得にも資する



2. アクセシビリティ対応に伴うビジネスインパクト

アクセシビリティに関するユーザーの監視・訴訟行動は、法整備で先行する米国にて積極的に。ブランド棄損リスクが高まっている

障害のあるアメリカ人法（ADA）に基づく訴訟件数



出所) UsableNet YEAR END REPOT 2022より作成

<https://topclassactions.com/lawsuit-settlements/lawsuit-news/amazon-class-action-lawsuit-says-website-not-accessible-blind/>

2018年 アマゾンへの集団訴訟

同社のウェブサイトは、
ウェブサイトリーダーや
点字ディスプレイと互換性がない

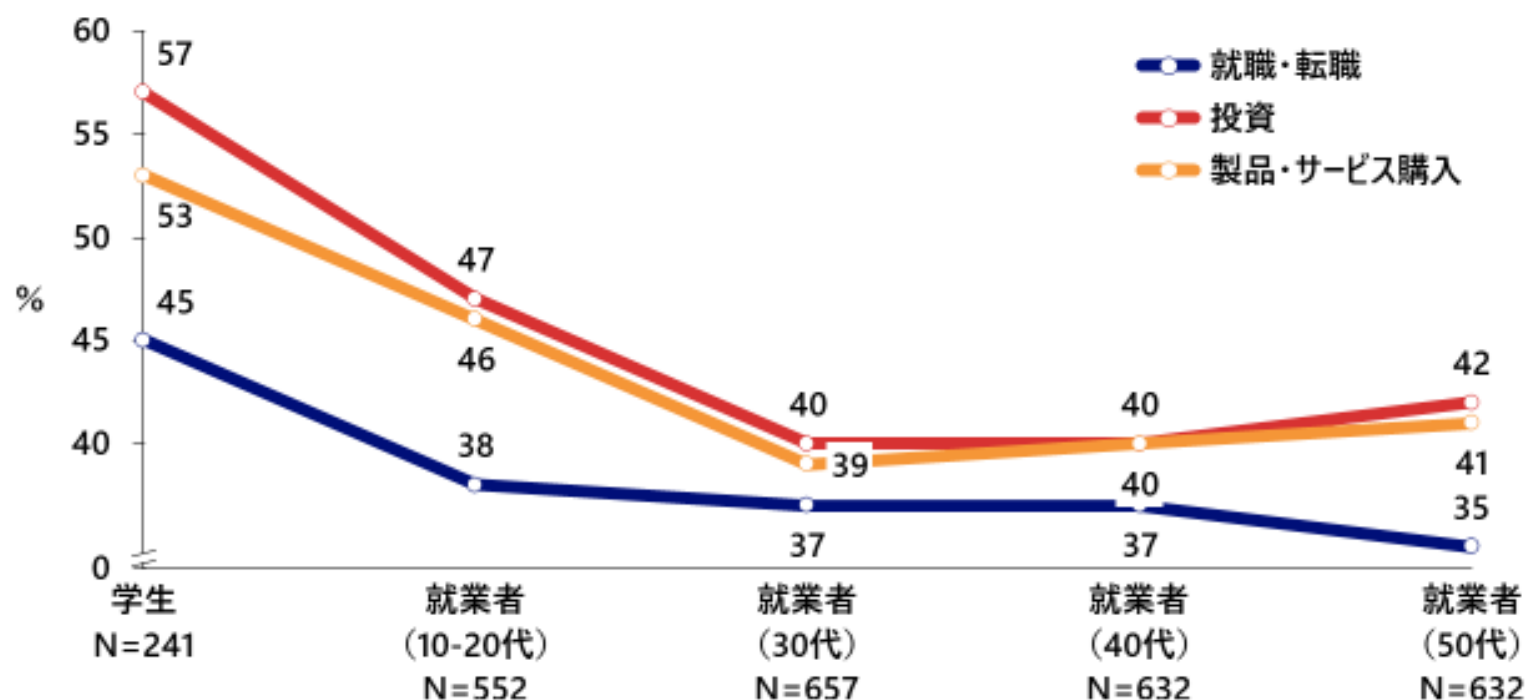
ウェブコンテンツアクセシビリティ
ガイドライン（WCAG）
と ADA に違反

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

2. アクセシビリティ対応に伴うビジネスインパクト

若い世代は、企業のD&Iの姿勢を重視。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

「就職・転職」「投資」「製品・サービス購入」の際にダイバーシティ&インクルージョンを重視する割合



出所) NRI パブリックマネジメントレビュー 2023年3月号 Social Insightより作成

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

2. アクセシビリティ対応に伴うビジネスインパクト

SDGsの思想“誰一人取り残さない”を、製品・サービスの品質として具現化したものがアクセシビリティ品質。今後、企業の姿勢が問われる

世界的な
SDGsの流れ

基本思想
“誰一人取り残さない”



アクセシビリティ

障害者を含む
すべての人にとっての
製品やサービスの
利用しやすさ

1. 主要国の法整備状況と事業者による対応状況
2. アクセシビリティ対応に伴うビジネスインパクト
- 3. 海外企業主要各社の対応状況**
4. 製品種別ごとの対応事例

3. 海外企業主要各社の対応状況（①体制編）

グローバル主要各社のアクセシビリティに関する取り組み

Apple

- アクセシビリティ専門チームを設立
- 視覚、聴覚、移動、認知などの障害を対象に取り組み

LG

- アクセシビリティの専門家と障害者によるアクセシビリティ協議会を設置。製品開発に協力

Google

- アクセシビリティの責任者を設置
- エンジニアやマネージャーへの教育を実施

Samsung

- アクセシビリティ技術開発に注力
- アメリカ盲人財団（AFB）と連携し、アクセシビリティ・テスト、製品デモなどを実施

Amazon

- アクセシビリティの責任者を設置
- アクセシビリティ教育やテクノロジーの開発を支援

Xiaomi

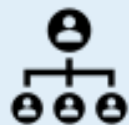
- マネージャーやエンジニアへのアクセシビリティ教育を実施
- 障害者が製品開発に参画するプログラムも実施

出所）各社のホームページ及びサステナビリティレポート等の公表資料より作成

3. 海外企業主要各社の対応状況（①体制編）

グローバル主要各社では、製品開発に、障害者のニーズを積極的に取り込むためのマーケティングの仕組みが構築されている

アクセシビリティ専門
のチームの設置



エンジニアや
マネージャーの教育



障害者団体等
との交流



製品開発への
障害者の参画



アクセシビリティ
品質の向上

3. 海外企業主要各社の対応状況（①体制編）

Googleは、2022年に新たに英国でアクセシビリティ研究拠点を設置
地域の障害者団体を巻き込み、アクセシビリティを高める

Google
アクセシビリティディスカバリーセンター（英国）

設立支援

学習

共同設計

英国王立
盲人協会

英国王立
聴覚障害者協会

Disability Alliance
(Google内のERG)

出所) Google <https://blog.google/around-the-globe/google-europe/united-kingdom/the-accessibility-discovery-centre-is-open-for-collaboration/>

Copyright (C) 2023 Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. 23

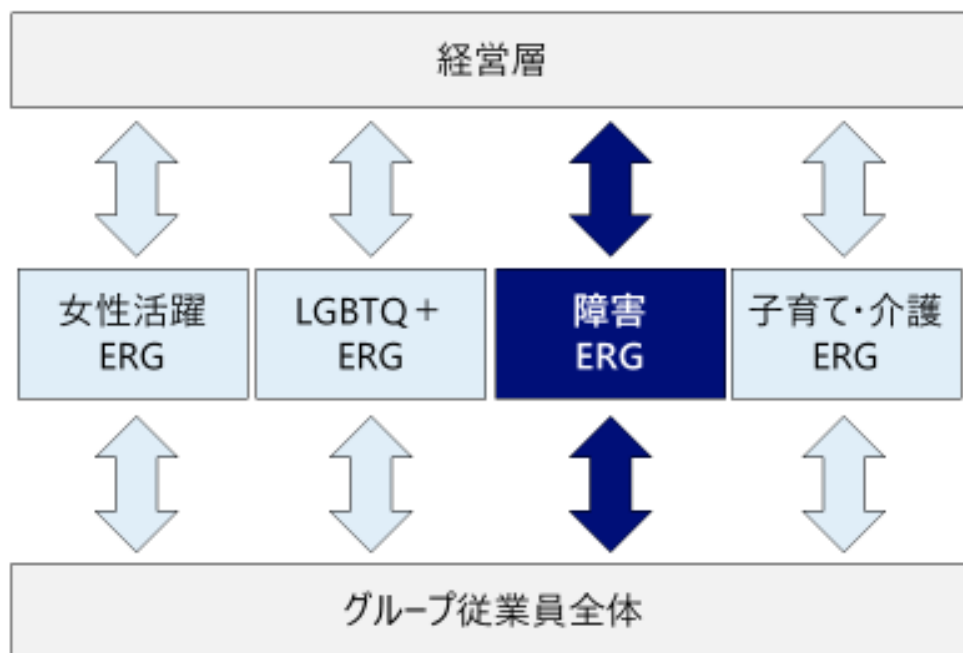
3. 海外企業主要各社の対応状況（①体制編）

ERGは、近年のDE&Iの活動の中で形成されている従業員グループ。
社内の人材多様性は製品のアクセシビリティ向上にも活かし得る

従業員リソースグループ Employee Resource Groups (ERGs)

- 共通の特性やバックグラウンドまたは生活経験に基づくメンバーで構成
- 経営層がスポンサーシップを持つ

ERGsによる啓発活動のイメージ



Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

1. 主要国の法整備状況と事業者による対応状況
2. アクセシビリティ対応に伴うビジネスインパクト
3. 海外企業主要各社の対応状況
- 4. 製品種別ごとの対応事例**

4. 製品種別ごとの対応事例（②製品・サービス編）電子通信機器（1/3）

電子機器においては、AIなどを活用した音声・画像認識技術を駆使して、次々と幅広い障害に対応している

Apple（PC・タブレット・スマートフォン）	Google（PC・タブレット・スマートフォン）
 ■ テキストサイズ変更、画面コントラストの調整 など	■ 読み上げ機能、点字ディスプレイ など
 ■ システム翻訳、会話音強調機能 ビデオ中継サービス など	■ モノラルオーディオ など
 ■ 音声・触覚による制御機能 など	■ 口を開く、微笑むなどの表情を使った ハンズフリー操作 など
 ■ アクセス制御機能 など	■ 視線や触覚によるスマートホーム アプリの制御機能 など

出所）各社のホームページ及びサステナビリティレポート等の公表資料より作成

4. 製品種別ごとの対応事例（②製品・サービス編）電子通信機器（2/3）

アジアの企業も、米国市場も含めたグローバル市場をターゲットにしていることから、高水準なアクセシビリティを備えた製品を展開

	サムスン（スマートフォン）	シャオミ（スマートフォン）
	■ 読み上げ機能 ■ 点字キーボード ■ コントラスト調整 など	■ 音声読み上げ ■ 画像のリアルタイム読み上げ など
	■ 手話ズーム機能 など	■ 振動による通知機能 など
	■ 音声制御 ■ 表情による制御機能 など	■ 音声制御 ■ 手のジェスチャーによる制御機能 など

出所）各社のホームページ及びサステナビリティレポート等の公表資料より作成

4. 製品種別ごとの対応事例（②製品・サービス編）電子通信機器（3/3）

富士通では、国内を中心に一般向け消費者製品だけでなく、BtoB製品のソフトウェアで「誰もが公平に使える」ためのデザイン基盤を整備

富士通（PC・タブレット・スマートフォン等）



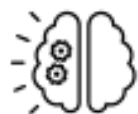
- 読み上げ機能
- テキストサイズ変更 など



- 発話の即時テキスト表示ソフトウェア
- 振動と光で音の特徴を伝えるデバイス



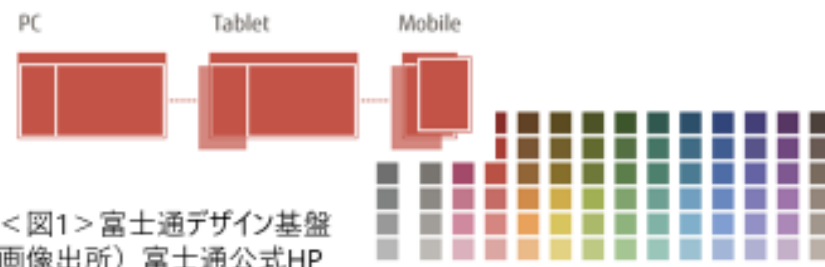
- 虹彩認証機能
- 音声でのPC操作・家電操作ソフトウェア
- チャットボットツール



出所）各社のホームページ及びサステナビリティレポート等の公表資料より作成

ソフトウェアを開発するためのGUI （操作画面）デザイン基盤

多様なユーザーや利用シーンに対応するための設計ノウハウをガイドライン化



<図1> 富士通デザイン基盤
画像出所）富士通公式HP

4. 製品種別ごとの対応事例（②製品・サービス編） 小売／ECマース

リアル店舗ではデジタルツールを活用したサポートを提供。ECサイトではタグ付けを工夫することで音声制御だけで買い物を可能にしている

ウォルマート（スーパーマーケット）



- 店舗に障害者のための支援機器と補助具を配置

例）処方薬の容器の底面の電子タグ情報を音声で確認できる機器を提供



<図2> Walmart 音声認識器具
画像出所)

En-Vision America公式HP



出所）各社のホームページ及びサステナビリティレポート等の公表資料より作成

アマゾン（ECサイト）

- 検索～注文まで音声で制御可能

- ー（一般消費者と同様に買い物が可能）

- 音声読み上げ機能、音声制御 など

4. 製品種別ごとの対応事例（②製品・サービス編） 家電製品（1/2）

家電においても、製品の構造における工夫のほか、内蔵ソフトウェアや関連アプリの提供などを通じてアクセシビリティを高めている

サムスン（テレビ）



- 画面色の自動調整
- 点字のリモコンボタン など



- 対話の文字起こし機能
- 手話の自動認識・拡大機能 など



- 音声・触覚による制御機能 など

ハイアール（テレビ、冷蔵庫など）

- スマートHQアプリを利用してスマートフォンで操作できるアプリの提供

例）冷凍食品のバーコードを読み取ると電子レンジの調理時間を自動で調整

- 軽い力での操作できる、低い姿勢からの操作できる など

4. 製品種別ごとの対応事例（②製品・サービス編）家電製品（2/2）

日本の企業も、米国市場で展開している製品を中心に、アクセシビリティの整備が進んでいる

SONY（テレビなど）



- 音声読み上げ
- 音声検索リモコンボタンの凸点 など



- 字幕表示
- 人の声をクリアに再現する



<図3> SONY スピーカー
画像出所）SONY公式HP

テレビ用ワイヤレススピーカー



- 指一本での安定操作可能なリモコン など

SHARP（家電）

- 音声読み上げ、文字拡大
- 文字が大きく突起のある操作ボタン、報知音など

- 放送番組の字幕表示
- 字幕全文表示 など

- スマートスピーカーを通じた音声制御
例）運転状態の確認ができる など

4. 製品種別ごとの対応事例 アクセシビリティに関する技術要件

日本では、情報アクセシビリティの標準規格として JIS X 8341シリーズがある

情報アクセシビリティの標準規格 JIS X 8341とは

情報アクセシビリティを確保・向上するために、

企画・開発・設計者および経営者が

配慮すべき要件がまとめられた標準規格



PCの要件の例

- 画面のコントラスト
- 文字サイズの調整 など

ウェブコンテンツの例

- テキストサイズ
- 見出しラベル など

【規格群】

- JIS X 8341-1 : 共通指針
- JIS X 8341-2 : パーソナルコンピュータ
- JIS X 8341-3 : ウェブコンテンツ
- JIS X 8341-4 : 電気通信機器
- JIS X 8341-5 : 事務機器
- JIS X 8341-6 : 対話ソフトウェア
- JIS X 8341-7 : アクセシビリティ設定

出所) 日本ウェブアクセシビリティ協会「ウェブアクセシビリティの考え方8341について」より作成

おわりに

今後、包括的な社会実現に向けて、
アクセシビリティに関する要請や市場ニーズが高まっていく



アクセシビリティ向上を事業戦略と捉えて、
新しい製品・サービスを開発することがビジネスチャンスの一つ

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, arching over the text. The bottom swoosh is a solid blue bar, also arching under the text.

Share the Next Values!

二次利用未承諾リスト

報告書の題名
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

委託事業名 上記に同じ

受注事業者名
株式会社野村総合研究所

[illegible]