

令和5年度経済産業省

差別解消法に係る合理的配慮及び情報アクセシビリティの確保に関する研修

情報アクセシビリティに関する 国内外の先進事例

高田篤史

株式会社野村総合研究所

メドテックコンサルティング部

グループマネージャー



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。



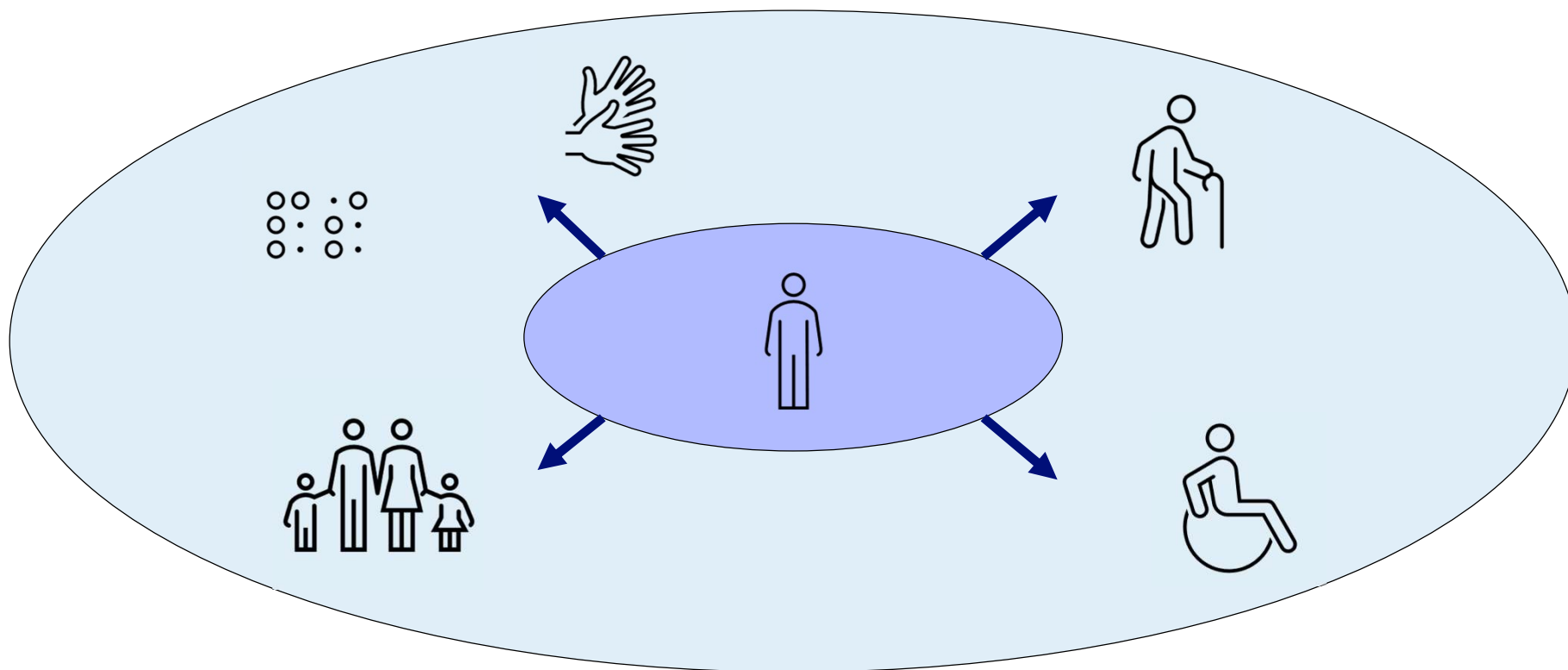
1. 主要国の法整備状況と事業者による対応状況

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. 国内外－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）



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

障害をもつアメリカ人法 (1990年)

障害をもつ人が米国社会に
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

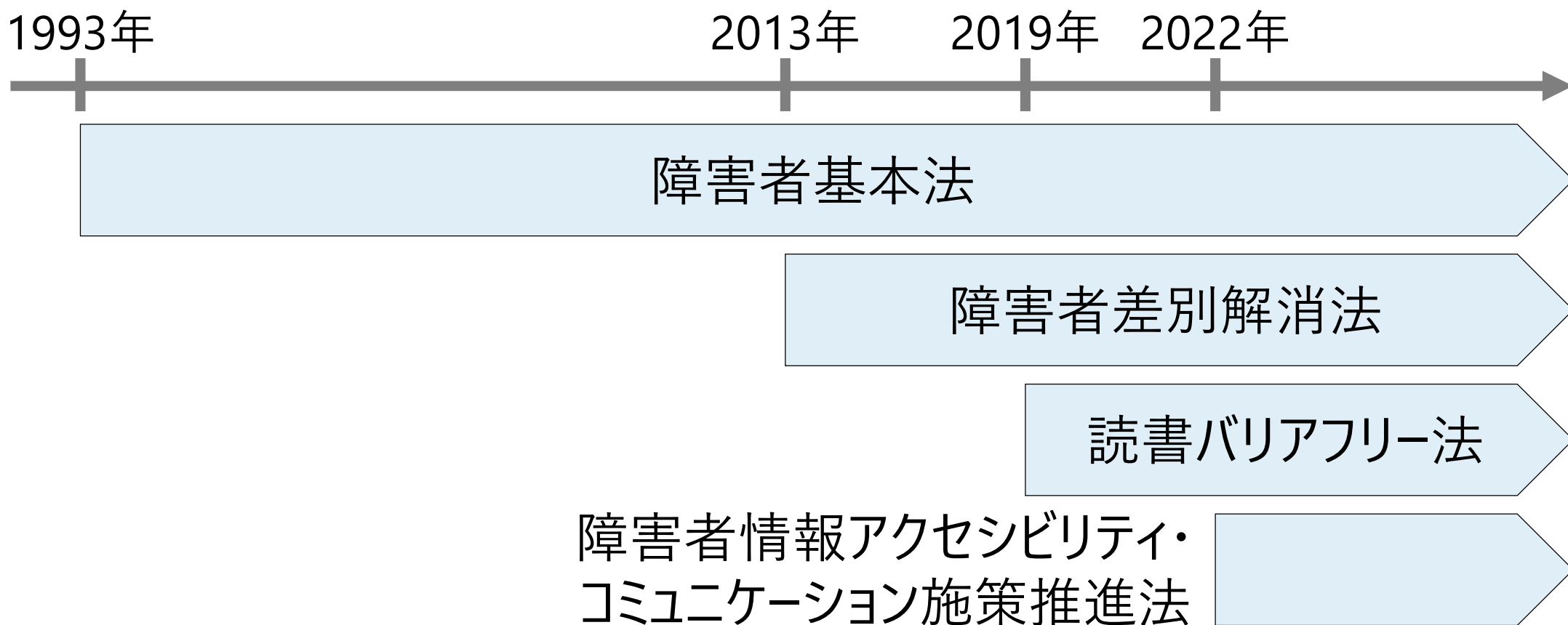


EU加盟国は、2025年
までに国内法規制を制定し
全面施行することが求められる。
**EU圏内で障害者が使えない
サービスを提供した事業者は
罰則を受ける可能性**

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、国連の障害者権利条約批准を背景に、障害者の権利保障に関する法整備が進んでいる





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. 国内外－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**

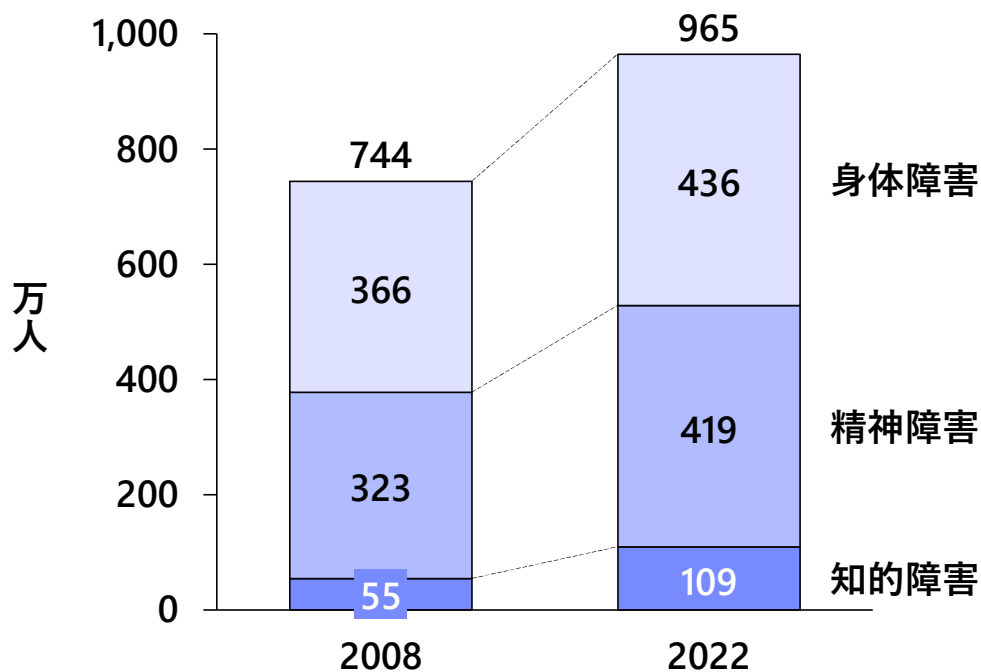
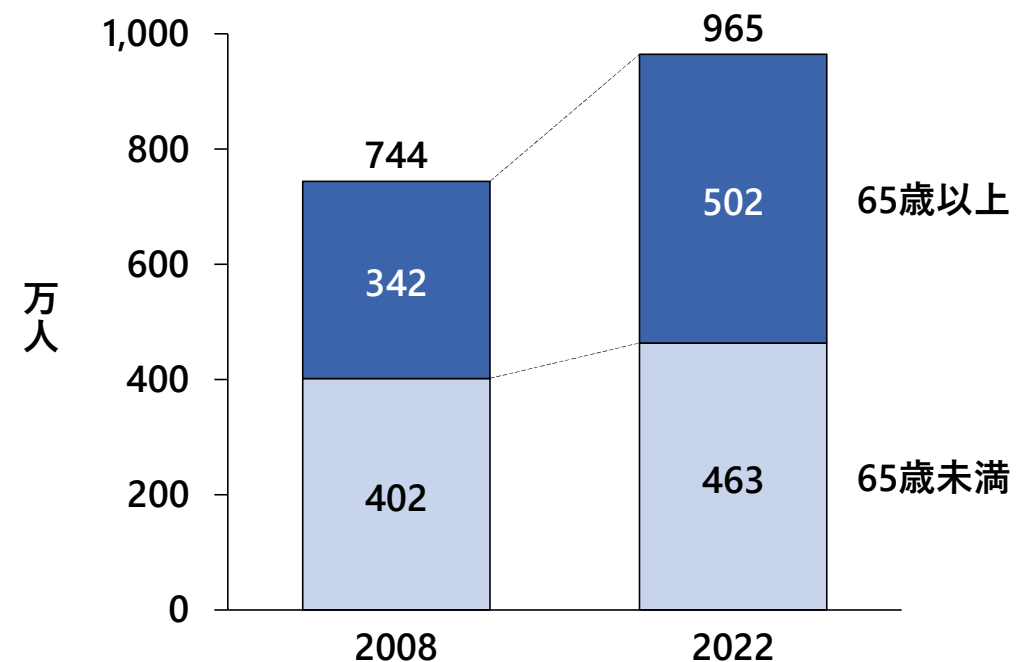


この場合、障害とは、ある特定の健康状態(脳性麻痺、ダウン症、うつ病など)の個人と、個人的および環境的要因(例えば、否定的な態度、交通機関や公共の建物が利用できない、社会的支援が限られているなど。)との相互作用により生じるもの

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

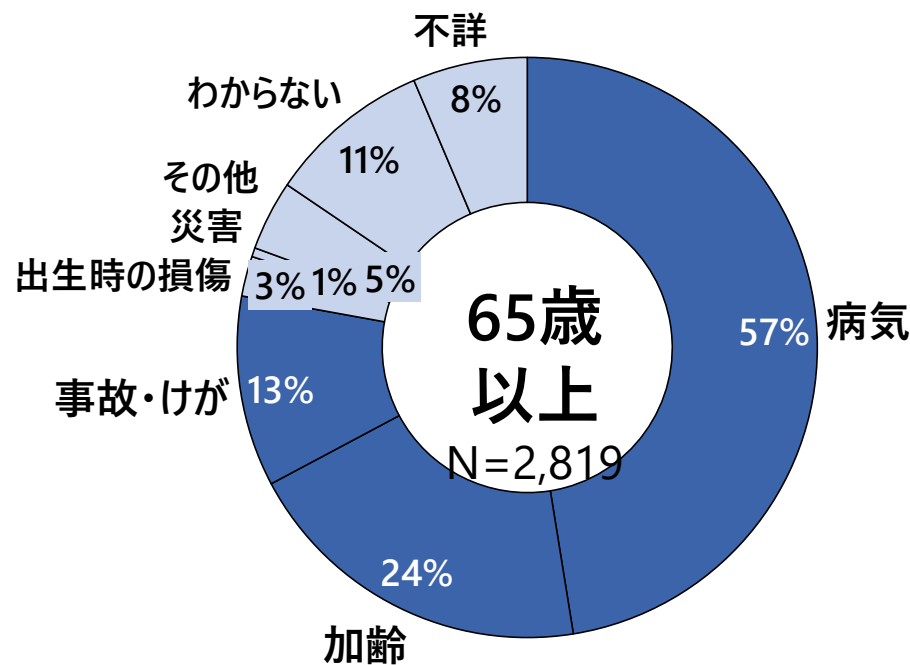
障害者手帳所持者の推移
(日本)年齢層別-障害者手帳所持者の推移
(日本)

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

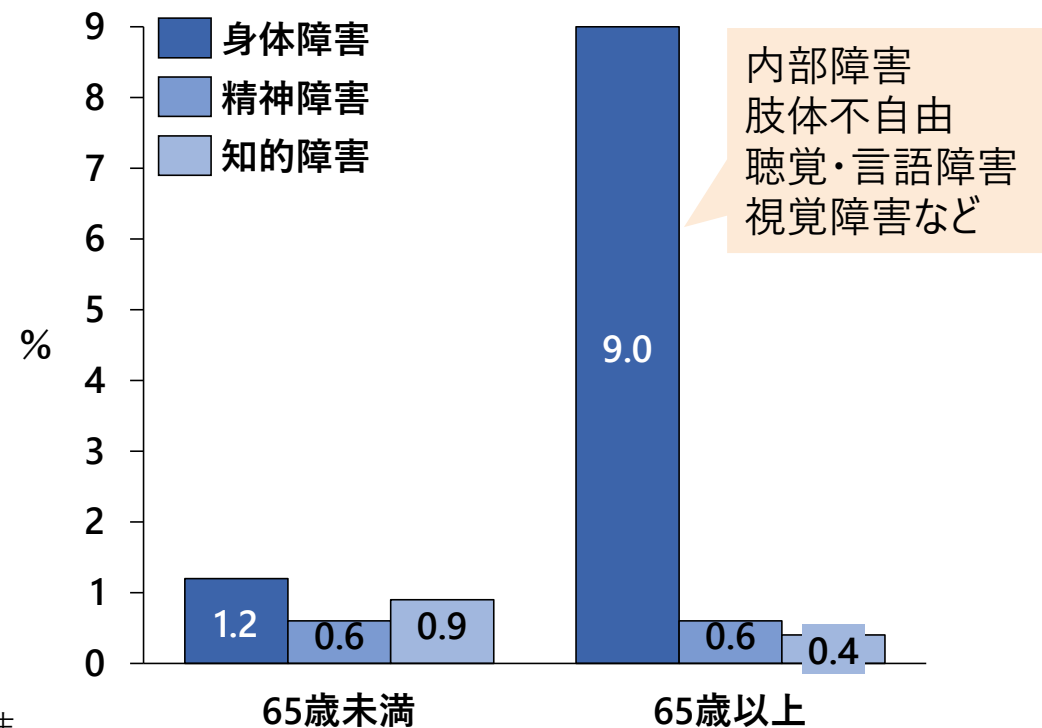
2. アクセシビリティ対応に伴うビジネスインパクト

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)

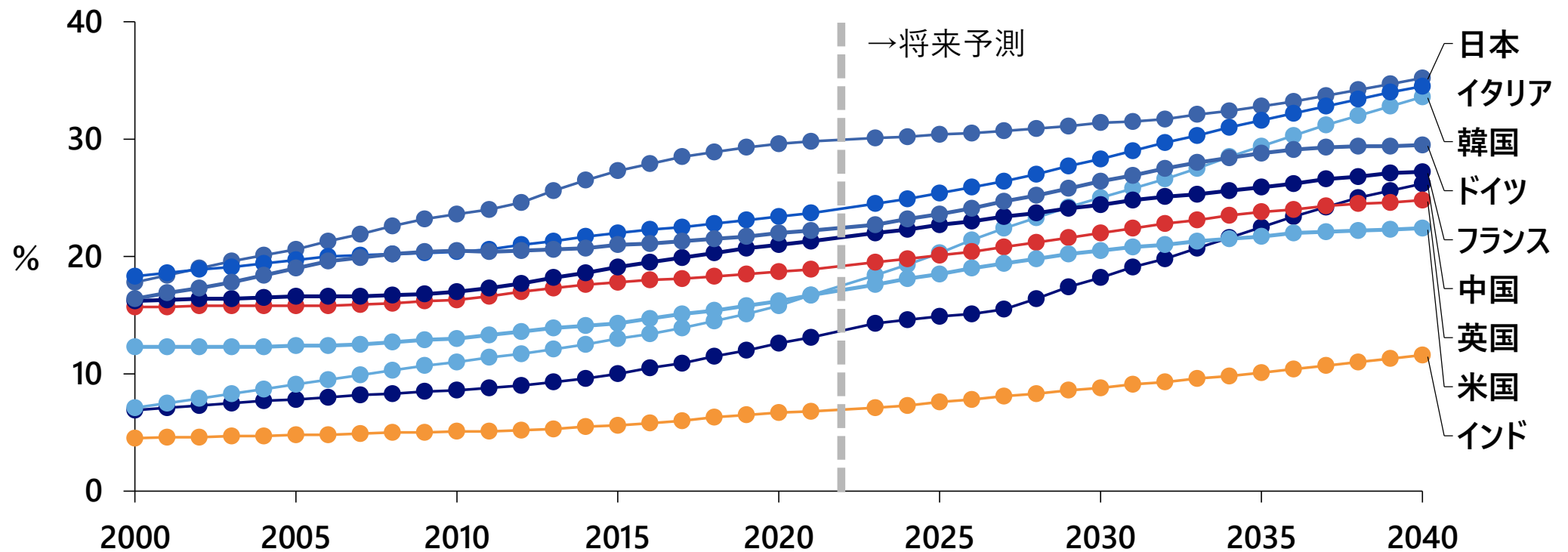


出所) 平成28 年生活のしづらさなどに関する調査 (全国在宅障害児・者等実態調査) 結果厚生労働省及び総務省統計局人口推計 (平成28年10月1日現在) より作成

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

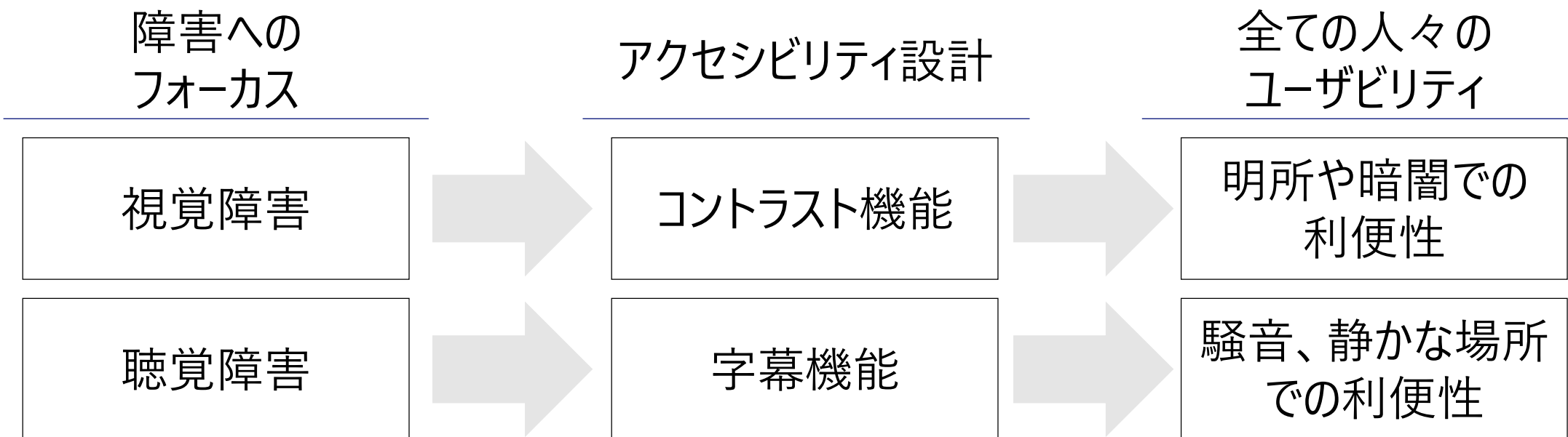
65歳以上の人口の割合（％）



2. アクセシビリティ対応に伴うビジネスインパクト

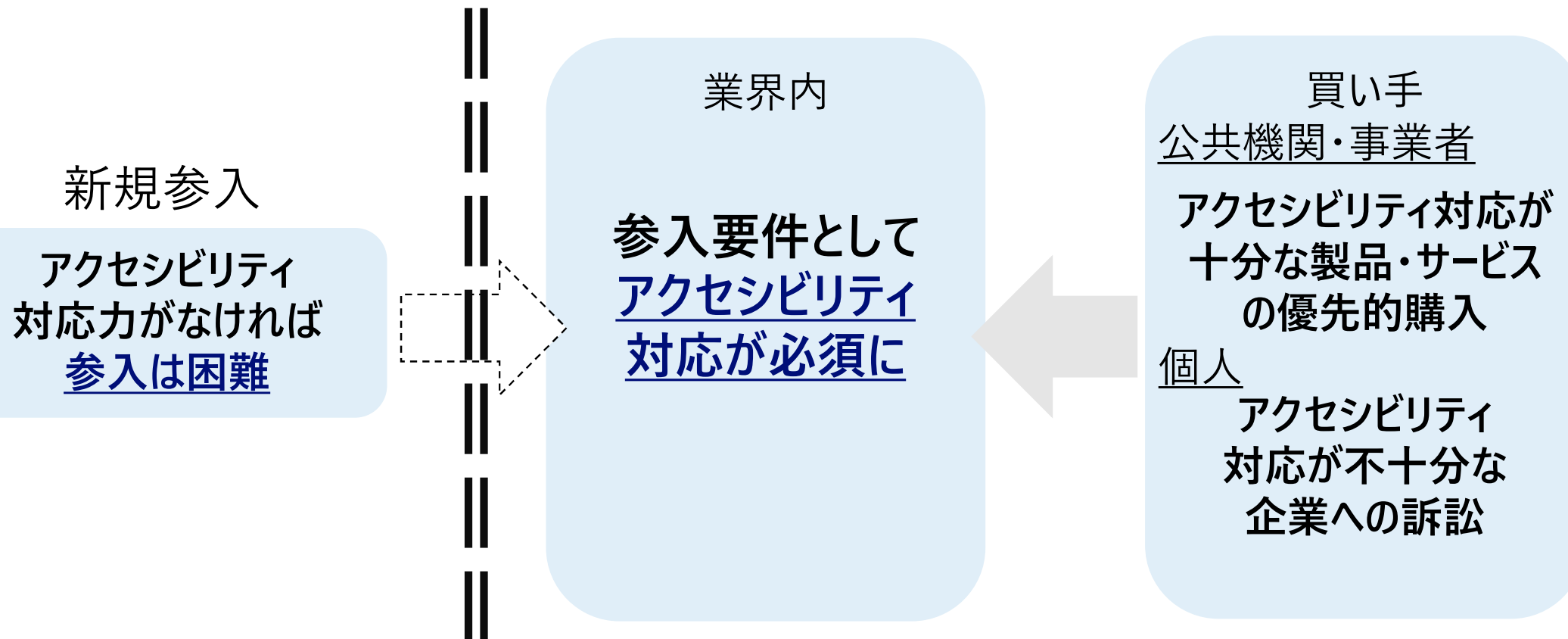
アクセシビリティに考慮することは、障害者当事者だけでなく、他の多くのユーザーのユーザビリティを向上し、市場での支持を高める

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



2. アクセシビリティ対応に伴うビジネスインパクト

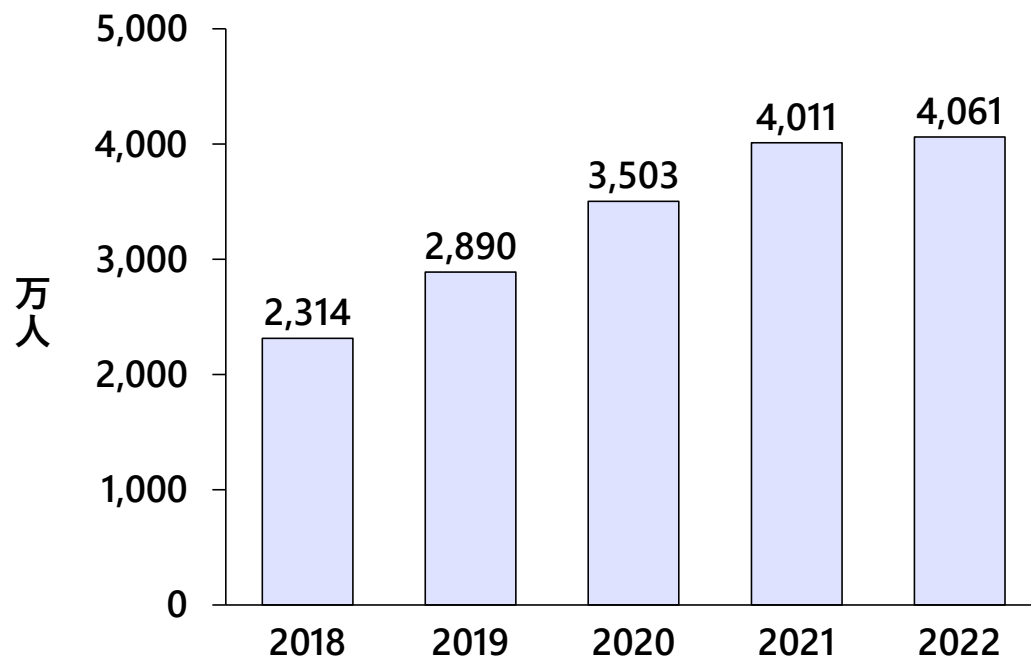
アクセシビリティ対応は、各国市場への新規参入だけでなく、既存ビジネスの拡大にもつながるという意味でビジネスチャンス獲得にも資する



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

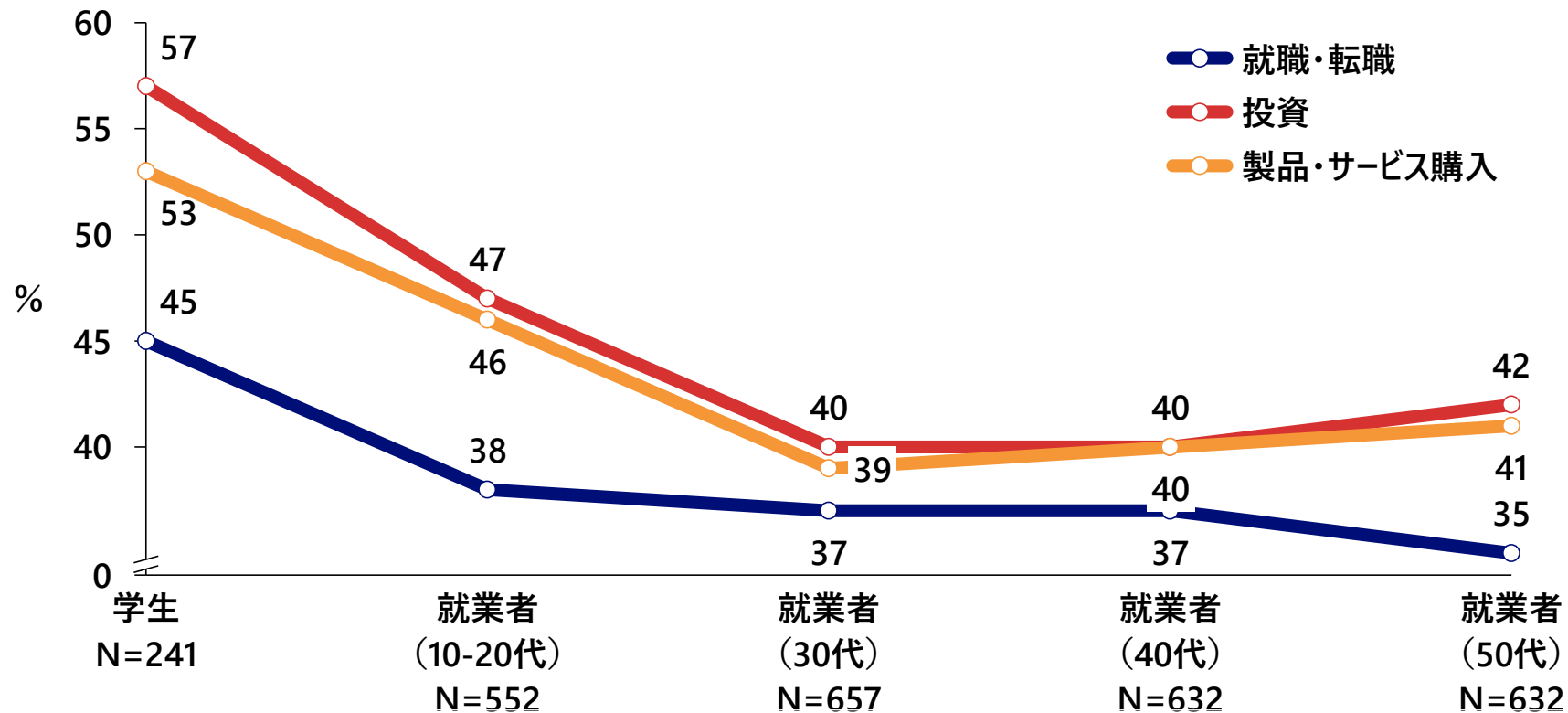
目の不自由なユーザーが集団訴訟を実施
同社のウェブサイトは、**ウェブサイトリーダーや点
字ディスプレイと互換性がない**と主張

Amazon がウェブサイトを目の不自由な読者
がアクセスできるようにしなかったことは、
**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 に違反している**と主張

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

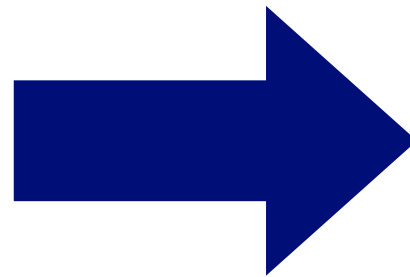


2. アクセシビリティ対応に伴うビジネスインパクト

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”

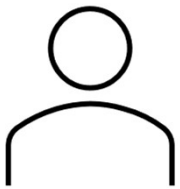


アクセシビリティ

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

2. アクセシビリティ対応に伴うビジネスインパクト

ソニーのパーパスは 「クリエイティビティとテクノロジーの力で、世界を感動で満たす」こと



ソニーグループ株式会社
会長 兼 社長 CEOによる
Global Accessibility
Awareness Dayに
寄せられたメッセージ

“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”

ゲーム＆ネットワークサービス事業

ゲーム機の音声読み上げの
言語を追加

エンタテインメント・テクノロジー＆ サービス事業

障がいのあるユーザーと社員がチームを組み、
製品開発のコンセプト段階から議論

2. アクセシビリティ対応に伴うビジネスインパクト

ソニーは2025年度までに、原則全ての商品やサービスを障害者や高齢者に配慮した仕様へ

インクルーシブデザイン

商品企画・開発段階で障害者らに参加してもらい、意見を取り入れる
「インクルーシブデザイン」を社内規則化

各部門の障害者・高齢者配慮の推進責任者

障害者・高齢者配慮の推進責任者を
全社で3人から9人に増員、
テレビやカメラといった主要部門に加え、
医療やネットサービス、新規事業に配置

2. アクセシビリティ対応に伴うビジネスインパクト

**コクヨは、2024年度、
インクルーシブデザイン商品比率約20%以上を目標に**

特例子会社を活用したインクルーシブデザインの取り組み

- コクヨでは、2024年に**インクルーシブデザインが考慮された新商品構成率20%以上を目標に**
- 同社の**特例子会社・コクヨKハート株式会社と連携**し、計画を推進
- コクヨKハートの既存オフィス見学、社員ヒアリングなどを通じて課題を抽出やワークショップ開催を通じて、ゾーニングから家具、施設、サインデザインに至るまで設計案を検討

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. 国内外－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

- 1985年に**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

- 2021年に、**アクセシビリティの専門家と障害者による諮問グループ**で構成されるアクセシビリティ協議会を設立
- 家電製品のアクセシビリティ評価基準の策定、開発品へのフィードバックなどを実施

Google

- **アクセシビリティの監督責任者**を設置、開発チームと連携し、**エンジニアやプロダクトマネージャーへの教育**を実施
- **障害者による社員グループ（ERG）**と連携し、社内教育や啓発イベントを実施

Samsung

- **研究所でアクセシビリティ技術開発**にも注力
- **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
- **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**からニーズ把握などを実施

Amazon

- 自身も視覚障害のある**アクセシビリティの責任者**を設置
- グローバルで**アクセシビリティ教育やテクノロジーの開発**を支援

Xiaomi

- 管理職研修にアクセシビリティを含め、**製品マネージャーやエンジニアを教育**
- 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、障害者から製品開発上のニーズを聴取、**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・責任者の設置

エンジニアやプロダクト
マネージャーへの
アクセシビリティ教育

アクセシビリティ品質
の向上

障害者団体等
との交流

製品開発への
障害者の参画

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)

3. 海外企業主要各社の対応状況（①体制編）

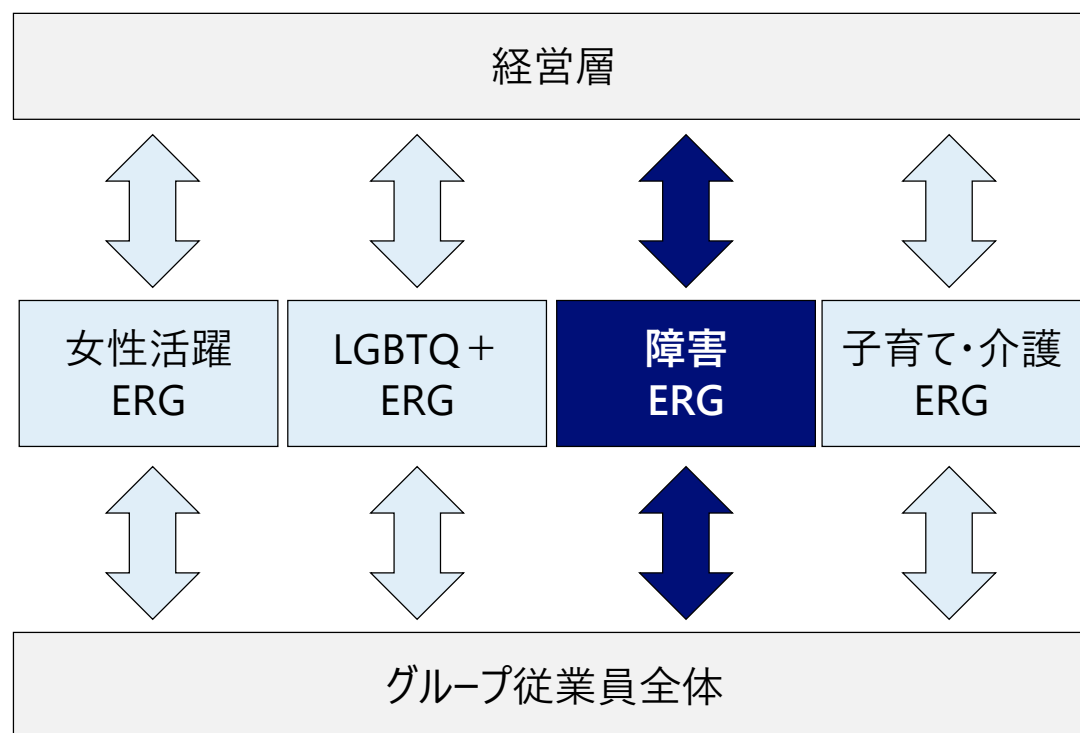
ERGは、近年のDE&Iの活動の中で形成されている従業員グループ。
社内の人材多様性は製品のアクセシビリティ向上にも活かし得る

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又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有する場合も多い
- 社内外に対して当事者らの声を届け、多様性に対する認識・理解を促し、環境を改善する役割を担う

※国内大手企業では、特例子会社を中心に障害者雇用がなされている場合も多い

ERGsによる啓発活動のイメージ



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. 国内外－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）



- 読み上げ機能、テキストサイズ変更、画面コントラストの調整 など



- 字幕、システム翻訳、会話音強調機能補聴器サポート、ビデオ中継サービス など



- 音声・触覚・スイッチによるコントロール など



- アクセス制御機能（アプリのどの部分を機能させるかを指定できる） など

Google（PC・タブレット・スマートフォン）

- 読み上げ機能、音声制御、点字ディスプレイ、画面拡大機能 など

- モノラルオーディオ（両方のスピーカーで同じ音を再生する） など

- 表情を使ったハンズフリー操作 など
例）口を開く、微笑む、量眉をつりあげる、左を向く、右を向く、上を向くといった表情で操作

- 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
（Google Homeに搭載）

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）



- 読み上げ機能、点字キーボード、テキストサイズ変更、コントラスト調整 など



- 手話ズーム機能（手話の領域を自動的に認識して拡大表示） など



- 音声制御
- 表情による制御機能 など

シャオミ（スマートフォン）

- 音声読み上げ
- カメラに映った画像のリアルタイム読み上げ など

- 振動による通知機能（通知内容に応じて、振動の長さとテンポの設定が可能）

- 音声制御
- 手のジェスチャーによる制御機能 など

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（スマートフォン）
- らくらくスマートフォン



- 発話者のリアルタイムテキスト表示ソフトウェア
- 振動と光で音の特徴をユーザに伝えるデバイス



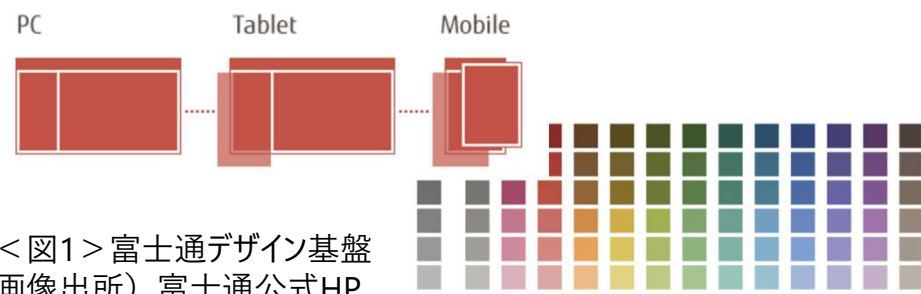
- 虹彩認証機能（スマートフォン）
- 音声でのPC操作・家電操作ソフトウェア（PC）
- チャットボットツール（PC）



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

- デバイスで一貫性のある操作性（左図）
- WCAG2.0 AA準拠のカラーパレット（右図）
- 視認性の高いグラフ、アイコン



<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）印刷された文字を読むのが困難な利用者向けに、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



En-Vision Americaが開発・提供しているScripTalk。電子タグを読み取り、薬剤名、用量、使用方法などの処方箋情報を読み上げる



<図2> Walmart 音声認識器具
画像出所）

En-Vision America公式HP

アマゾン（ECサイト）

- 音声読み上げ機能、音声制御 など
（検索～注文まで音声で完了）

- – （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
（検索～注文まで音声で完了）

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）



- 音声トラックの追加放送機能、画面読み上げ機能、画面色の自動調整
- 一部のリモコンには点字ボタンを適用 など



- 字幕表示機能、対話の文字起こし機能、手話の自動認識・拡大表示機能 など



- 音声・触覚・スイッチによるコントロール 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り、電子レンジの調理時間を自動調整

- 軽い力での操作性、正面からの操作性、低い姿勢からの操作性のある製品を提供

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、文字拡大、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
テレビ用ワイヤレススピーカー



<図3> SONY スピーカー
画像出所）SONY公式HP



- 手に持たなくても、指一本での安定操作可能なデザイン など

SHARP（家電）

- 音声読み上げ、文字拡大 など（テレビ）
- 文字が大きく突起のある操作ボタン、報知音 など（冷蔵庫）

- 放送番組の字幕表示（テレビ）
- 字幕全文表示（番組の字幕情報を一覧表示（ブルーレイディスクレコーダー） など

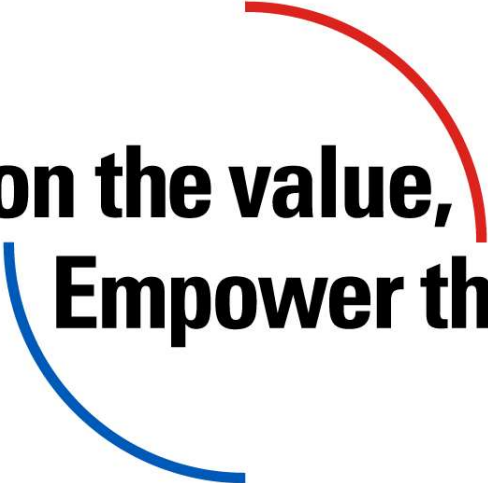
- 各社のスマートスピーカーを通じた音声制御
例）テレビのオンオフ・エアコンの風向変更、洗濯機や空気清浄機の運転状態の確認 など

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
要請や市場ニーズも高まっていく



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



**Envision the value,
Empower the change**