

金融機関における 障がいのある人への対応について

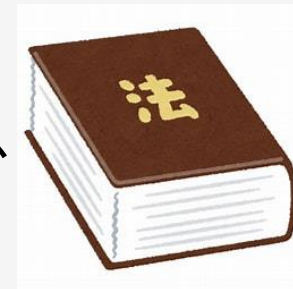
～障がいのある人が、金融機関をより利用しやすくなるために～

令和4年7月

大阪市福祉局障がい者施策部障がい福祉課

障がいを理由とする差別について

- **障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「障害者差別解消法」という。）**は、障がいを理由とする差別の解消を推進し、すべての国民が、障がい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あいながら共生する社会の実現をめざし、平成28年4月に施行されました。



- 障害者差別解消法では、「障がいを理由とする差別」を「**不当な差別的取扱い**」と「**合理的配慮の不提供**」の2つに分けて考えています。
- 「**不当な差別的取扱い**」とは、正当な理由がないのに、障がいを理由として、利用を拒否したり、制限したり、他の人には付けない条件を付けることです。（詳しくは6ページ）
- 「**合理的配慮**」とは、障がいのある人が利用を拒否されたり、制限されたりしないようにするための配慮や工夫のことです。事業者にとって「過重な負担」にはならないのに、合理的配慮を提供しないことは差別にあたります。（詳しくは4ページ）

合理的配慮の提供の義務化について

- **障害者差別解消法**は、障がいを理由とする差別の解消の一層の推進を図るため、改正法が令和3年6月に公布され、**「事業者による合理的な配慮の提供」が、努力義務から義務へと改められました。（3年以内に施行されることとなっています。）**
- 大阪府では「**大阪府障害を理由とする差別の解消の推進に関する条例**」を令和3年4月に改正し、**事業者による合理的配慮の提供を義務化しました。**

➡すでに大阪府内の金融機関には、
合理的配慮の提供の義務があります！
(改正法が施行されれば全国に広がります)



合理的配慮の提供について

◆合理的配慮の提供とは

➤ 障がいのある人からなんらかの配慮を求める意思の表明があった場合に、負担になりすぎない範囲で、**社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮を行うこと**

- 「合理的配慮」は、障がいの特性や具体的場面や状況に応じて異なり多様で個別性の高いものです。
- 障がいのある人が置かれている状況を踏まえて、**当事者間の建設的な対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされる必要があります。**
- 合理的配慮の提供を求められた側に「**過重な負担**」が生じる場合は、合理的配慮の不提供にあたりません。
- 障がいのある人から、**合理的配慮を求める意思表示がなかった場合でも**、配慮を必要としていることが明らかな場合には、**お互いに話し合い、適切な配慮を提案するなど、自主的な配慮に努めることが望まれます。**
- 「**金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針**」には、合理的配慮の具体的な事例が記載されています。（8ページから10ページ参照）

過重な負担の考え方について

過重な負担かどうかの判断にかかるポイント

- 「過重な負担」について、**具体的な検討をせずに拡大解釈することは、法の趣旨を損なうこととなり認められません。**このため、「過重な負担」になるかどうかは、事業者の主観だけで判断されるものではなく、**個別の事案ごと、具体的な場面や状況に応じて、総合的・客観的に判断する必要があります。**
- また、経済的・財政的なコストのほかに業務遂行に及ぼす影響、事業者の規模、配慮にあたって求められる専門性や技術水準、事業の本質的内容を変更するようなものでないかどうかも含め、総合的に判断する必要があります。



不当な差別的取扱いについて

◆不当な差別的取扱いとは

- 障がいを理由として、正当な理由なく、商品やサービス等の提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりすることで、権利利益を侵害すること



- 「正当な理由」があるかどうかについては、事業者の主観だけで判断するものではなく、第三者から見ても「やむを得ない」と納得できる客観性がなければなりません。合理的配慮の「過重な負担」かどうかの判断と同様に、**個々の事案ごとに総合的・客観的に判断することが必要です。**
- また、「正当な理由」があると判断した場合には、障がいのある人にその「**正当な理由**」を具体的に説明すること、**理解を得るように努めることが求められます。**

障がいのある人に対応されるにあたって覚えていただきたいこと

- ◆ 障がいのある人には、その障がい特性により苦手なことや難しいことがある場合があります。
- ◆ 合理的配慮の申出があった際の建設的な対話のためには、初期対応が大切です。
- ◆ 店頭において、何らかの配慮を求められた場合、まずは寄り添う姿勢を持ち、その内容をよく聞いてください。
- ◆ そのうえで、相手の意見を否定するのではなく、理解しあえるように話し合い、何ができるのか考えてください。
- ◆ もし、求めている内容がすぐには対応できない場合は、代替手段がないか、検討してください。
- ◆ 対応できない場合でも、その理由を説明し、理解を得るように努めることが求められます。



▷▷▷ 次ページへ 金融庁指針に記載の合理的配慮の具体例について見てみましょう！

合理的配慮の具体例について（金融庁の指針）

※これらはあくまでも例示であり、記載されている具体例に限られるものではないことを留意する必要があります。

◆意思疎通の配慮の具体例（抜粋）

- ・（身体的障害のある顧客に対しては、）書類の開封、受け渡し等の対応が困難な場合に、必要なサポートを提供する。
- ・（視覚に障害のある顧客に対しては、）窓口まで誘導し、商品の内容を分かりやすい言葉で丁寧に説明を行う。
また、顧客の要請がある場合は、取引関係書類について代読して確認する。
- ・（聴覚に障害のある顧客に対しては、）パンフレット等の資料を用いて説明し、筆談を交えて要望等の聞き取りや確認をおこなう。
- ・（盲ろう者に対しては、）本人が希望する場合、障害程度に応じて、手のひら書き等によりコミュニケーションを行う。
- ・顧客の要望がある場合に、意思疎通を援助する者（手話通訳等）の同席を認める。

合理的配慮の具体例について（金融庁の指針）

◆物理的環境への配慮の具体例（抜粋）

- ・車いす利用者にとってカウンターが高い場合に、カウンター越しの対応ではなく、他のテーブルに移るなどして、適切にコミュニケーションを行う。
- ・疲労を感じやすい障害者から休憩の申出があった際には、臨時の休憩スペースを設けるなどする。
- ・情報提供や取引、相談・質問、苦情受付等の手段を、非対面の手段を含めて複数用意し、障害のある顧客が利用しやすい手段を選択できるようにする。
- ・通行しやすいように通路や壁、手すりの近辺には障害物や危険物はおかない。
- ・視覚に障害のある顧客のために、音声案内装置や触知案内図等を準備する。

合理的配慮の具体例について（金融庁の指針）

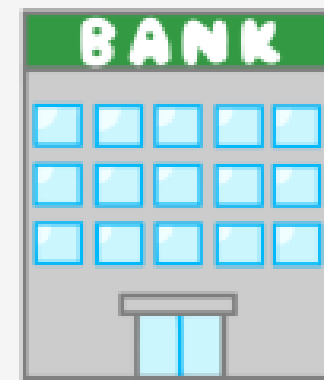
◆ルール・慣行の柔軟な変更の具体例（抜粋）

- ・周囲の者の理解を得たうえで、手続き順を入れ替える。
- ・立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得たうえで、当該障害者の順番が来るまで別室や席を準備する。
- ・スクリーンや板書、手話通訳者等がよく見えるように、スクリーンや手話通訳者等に近い席を確保する。
- ・他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意の発声や吃音等がある場合において、当該障害者が了承した場合には、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。

▷▷▷ 次ページへ 実際にあった事例から、適切な対応について考えてみましょう！

事例①

- 脳性まひ（肢体不自由、知的障がいの重複）のあるA氏が預金口座を開設する目的で、ヘルパーB氏とともに金融機関を訪問
- 金融機関職員X氏から署名が可能か確認があったため、A氏は障がいのために自署できないこと、を説明したうえで、口座の開設を希望
- 金融機関職員X氏が「預金目的ならすでに持っている他の金融機関の口座でおこなえないか」との発言
- ヘルパーB氏が「どこで口座を作るかどう運用するかは本人の自由ではないのか」と抗議したところ、口座は作れることになった



事例①

- 口座を開設する手続きにあたって、金融機関職員X氏はヘルパーB氏に対し資格の証明（原本の提出）と代筆を依頼
- ヘルパーB氏が「金融機関職員が代筆をしてほしい」と依頼
- **金融機関職員X氏が「金融機関職員は代筆ができない」旨の返答**
- 最終的には特例的な取扱いとして、資格の証明なしにヘルパーB氏の代筆により口座を作ることができた



➡このような場合、金融機関としてどのような対応が可能だったのでしょうか ▶▶▶次ページへ

事例①

望ましい対応

- ◆ A氏から口座開設の意思を確認したにも関わらず、正当な理由なく口座の開設を拒否することは、「不当な差別的取扱い」にあたることから、**A氏と建設的な対話を通じて解決策を検討しながら、口座開設を進める。**



- ◆ 本人から代筆の意思表示があり、その書類の内容や取引の性質などに照らして特段の問題がない場合は、合理的配慮の提供として、本人の意思確認を適切に実施したうえで、本人から依頼を受けた**同伴のヘルパー等の支援者や金融機関職員等が代筆対応をおこなう。**

- 金融庁の指針には、合理的配慮の具体例として「書類の内容や取引の性質等に照らして特段の問題がないと認められる場合に、**自筆が困難な障害者からの要望を受けて、本人の意思確認を適切に実施した上で、代筆対応する。**」と示されている。

事例②

- 脳性まひで構音障がいのあるC氏（電動車いす使用）が弁護士を伴って、リバースモーゲージの申請のために金融機関を訪問
- C氏からは、「障がいのために署名できないこと」
- 弁護士からは「構音障がいはあるが慣れれば聞き取れる範囲であり、メールでの意思疎通も可能であること」を説明
- **金融機関は、メール等での意思確認を行わず、結果的にC氏のリバースモーゲージの申請を断った**
 - ・ C氏の主張
 - ➡ コミュニケーションが取れないこと、署名ができないことを理由に断られた
 - ・ 金融機関の主張
 - ➡ 障がいを理由に断っていない。本人の理解状況が確認できず総合的に判断



➡このような場合、金融機関としてどのような対応が可能だったのでしょうか ▶▶▶次ページへ

事例②

望ましい対応

- ◆ まずは、**可能な限り本人の言葉を聞いてやりとりをする。**
- ◆ それでも、聞き取りが難しい場合は、**筆談やメールなど発話以外の代替手段の検討をおこない、コミュニケーションを図る。**
- ◆ 本人から代筆の意思表示があり、その書類の内容や取引の性質などに照らして特段の問題がない場合は、合理的配慮の提供として、本人の意思確認を適切に実施したうえで、本人から依頼を受けた**同伴のヘルパー等の支援者や金融機関職員等が代筆対応をおこなう。**
 - 金融庁の指針には、合理的配慮の具体例として「（吃音症等の発話に障害のある顧客に対しては、）障害特性を理解した上で、顧客が言い終えるまでゆっくりと待つ、**発話以外のコミュニケーション方法も選択できるようにする**」と示されている。



事例③

- 視覚障がいのあるD氏が、ATM利用のために金融機関を訪問
- 視覚障がい者に対応できるATMではなかったために操作ができず、職員に対し暗証番号の入力を依頼
- 金融機関としては、職員が顧客の暗証番号を知ることにはできないため対応を断った
- D氏は納得がいかずトラブルに・・・



➡ このような場合、金融機関としてどのような対応が可能だったのでしょうか ▶▶▶ 次ページへ

事例③

望ましい対応

◆ 本人の希望する内容が、検討した結果対応が困難である場合は、その理由を説明し理解を得る。

◆ また、有効な代替手段を提案する。

➡ 窓口での手続きの案内

➡ 本人が望んだ場合は、視覚障がい者対応のATMのある近隣店舗の案内 など

➤ 金融庁の指針には、

事業者は、意思が表明された合理的配慮の提供について「過重な負担にあたると判断した場合は、**障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい**」と示されている。

なお、今回の「金融機関職員が暗証番号を代わりに入力する」といった対応については、金融庁の指針には示されていませんが、丁寧に理由を説明するようにしてください。



【参考】障がい種別ごとの主な対応について

障がいのある人と接する際には、**それぞれの障がい特性に応じた対応が求められます**。以下は対応時に配慮すべき代表的な事項についてまとめています。

◆視覚障がい

●主な対応

- ・音声や点字表示など、視覚情報を代替する配慮
- ・中途受障の人では白杖を用いた歩行や点字の解読が困難な方も多いため留意が必要
- ・声をかけるときは前から近づき、自ら名乗る
- ・説明するときは「それ」「あれ」などの指差し表現や指示代名詞で表現せず具体的に説明する
- ・離席するときなどは現在の状況を伝える

◆聴覚・言語障がい

●主な対応

- ・手話や文字表示など、聴覚情報を代替する配慮
- ・音声だけで話すことは極力避け、視覚的でより具体的な情報も併用する
- ・補聴器を使っている方には、本人確認のうえ雑音が少ない場所で対応する

【参考】障がい種別ごとの主な対応について

◆肢体不自由

●主な対応

- ・段差をなくす、車いす移動時の幅や走行面の斜度、トイレ、ドアなどの配慮
- ・筆記台の高さや車いすの収まりなどへの配慮
- ・ATMなどの機械操作のための配慮
- ・目線を合わせた対応
- ・介助者がいる場合でも、極力本人に話しかける
- ・脊髄を損傷されている方については、部屋の温度管理への配慮

◆知的障がい・発達障がい

●主な対応

- ・言葉による説明などを理解しにくいため、ゆっくり、ていねいに、わかりやすく話すことが必要
- ・本人をよく知る支援者が同席するなど、理解しやすくなる環境を工夫する
- ・感覚過敏がある場合は、音や肌触り、室温などの感覚面の調整を行う
 - ➡大声で説明せずホワイトボードで内容を伝える、クーラー等の設備のある部屋を利用できるように配慮する など

相談窓口について

- 障がいを理由とした差別に関するお困りごとがあった際は、まずは店舗等所在地の市町村にご相談ください。
- 大阪府の広域支援相談員への相談も可能です。

- 市町村の相談窓口と大阪府の広域支援相談員の連絡先は[大阪府HP](#)でご確認ください。
(※リンク先へのジャンプはスライドショー画面から行ってください)

この資料に関する問合せ先

大阪市福祉局障がい者施策部障がい福祉課
電話：06－6208－8075
FAX：06－6202－6962