

障がいのある人が金融機関を利用される場合の適切な対応のお願い

◆ 障がいへの理解と適切な対応をお願いします！

- 障がいのある人は、障がい特性として苦手なことや難しいことがあります。
- 障がいのある人が金融機関を利用された場合に、苦手なことを求められたり、それができない場合は利用を拒否されるケースがあります。
- それぞれの苦手なことを十分に理解していただき、適切な対応(※合理的配慮の提供など)をよろしくをお願いします。



※「合理的配慮」とは、障がいのある人が、様々な場面において利用を拒否されたり、制限されたりしないよう配慮を求めた際に、負担になりすぎない範囲で行う配慮や工夫のことです。

- 大阪府障がい者差別解消条例の改正により、府内事業者の合理的配慮の提供は義務化されています
- 令和3年6月に、改正障害者差別解消法が公布され、施行されれば全国的にも義務化されます

★障がいのある人が困っておられることと、その対応例

※これらの対応がどうしてもできない場合には、理解を得られるようその理由を丁寧に説明してください

例1 自分で署名、筆記したりすることが難しい

- 利用を断ることなく、金融庁のガイドラインに基づき代筆対応してください。
- 取引の性質等に照らし問題ない場合は、付き添いの支援者が代筆することなども柔軟に認めてください。



例2 コミュニケーション(話すこと、聞くこと)をとることが難しい

- まず可能な限り本人の言葉を聴いてやりとりするようにしてください。
- どうしても聴き取りが難しい場合や、やりとりが難しい場合は、筆記やメールによるやりとりなど代替手段を本人と相談してください。
- もし本人が理解しにくい場合は、わかりやすい言葉でゆっくりと伝えてください。



例3 自分で ATM 機器等を操作することが難しい

- 本人を手助けすれば操作できる場合は支援してください。
- 操作が難しい場合は、窓口以案内して丁寧にやりとりして対応してください。
- もし本人が希望される場合は、その障がいに対応できる機器のある店舗を紹介してください。



- ➔ その他、対応に迷われる場合は、店舗が所在する自治体もしくは下記までご相談ください。
- ◆ 大阪市福祉局障がい者施策部障がい福祉課(障がい者差別解消担当):06-6208-8075
- ◆ 大阪府広域支援相談員:06-6944-0721