

金融機関における代筆・代読が必要な方に配慮した対応について

○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

【平成 28 年 4 月 1 日施行】

障害者差別解消法及び障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針に即して、金融庁が所管する分野における事業者が、法に規定する障がい理由とする差別の禁止及び合理的配慮の提供に関して適切に対応するため定めたもの。

(合理的配慮の具体例)

- ・(視覚に障がい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。
- ・書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達したりする。また、書類の内容や取引の性質等に照らして特段の問題が無いと認められる場合に、自筆が困難な障がい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。

○金融庁監督指針(例：主要行等向けの総合的な監督指針)【平成 30 年 8 月改正版】

Ⅲ-6-4 障がい者等に配慮した金融サービスの提供

- ・自筆が困難な障がい者等への代筆について、預金取引の場合
⇒自筆困難者が、預金取引に関して意思表示した内容を次に掲げるものに代筆を依頼した場合、依頼を受けたものによる代筆が可能であることを定めているか。
 - i) 自筆困難者と同行した者
 - ii) 銀行の職員(複数の職員が確認するものとする。)
- ・自筆が困難な障がい者等への代筆について、融資取引の場合
⇒自筆困難者が、融資取引に関して意思表示した内容について、推定相続人や第三者保証提供者など返済義務を承継する可能性のある者(自筆困難者と同行した者に限る。)に代筆を依頼した場合、当該依頼を受けた者による代筆が可能とすることを定めているか。その際、少なくとも以下のことを社内規則に定めているか。
 - i) 自筆困難者の意思表示の内容を記録として残すこと
 - ii) 同行推定相続人等が代筆した場合は、銀行の職員が複数で代筆内容を確認し、確認した事実を記録として残すこと
 - iii) 同行推定相続人等以外の者による代筆を認める場合、複数の職員が立ち会い確認したうえで、その確認をしたという事実を記録として残すこと
- ・視覚に障がいがある者への代読について
⇒視覚に障がいがある者から要請がある場合は、銀行の職員が、当該者に係る取引関係書類を代読する規定を整備しているか。その際、個人情報の漏洩を防ぐとともに、複数の職員が代読内容を確認し、その確認をしたという事実を記録として残すこととしているか。

○障がい者等に配慮した取組みに関するアンケート調査（金融機関対象）の結果（詳細別紙）

【金融庁実施 調査時点：平成 30 年 3 月末、結果公表：平成 30 年 6 月 29 日】

- ・視覚障がい者への代読に関する内部規定の整備状況：約 98%
- ・預金取引に係る自筆困難者への代筆に関する内部規定の整備状況：約 100%
- ・融資取引に係る自筆困難者への代筆に関する内部規定の整備状況：約 97%
- ・窓口における代筆・代読、筆談、手話対応を可能とする旨の周知：約 42%

○一般社団法人 全国銀行協会（全銀協）について

銀行の健全な発展を通じてわが国経済の成長等に貢献することを目的に、全国的・国際的なレベルでさまざまな活動を行っており、日本の国内で活動している民間銀行のほとんどが加盟。

（正会員：199、銀行持株会社会員：3、準会員：73、特別会員：58、特例会員：1）

○全銀協の取組み

【これまでの取組み】

- ・金融庁から発出された対応指針（上述）を周知することで障がいのある方への対応について各金融機関あてに啓発。
- ・全銀協から金融機関職員向けに障がいの理解を深めるためのハンドブックは作成（平成 23 年 3 月改訂）しているが、金融庁の対応指針を受けて全銀協として一律的な対応マニュアル等は発出しておらず、対応指針に即して各金融機関で定めているところである。
- ・各金融機関が情報交換できる場は不定期に開催しており、様々な議題がある中で、窓口でのような対応をしているか等が含まれることもある。

【今後の取組み】

- ・全銀協から各金融機関向けアンケート調査は、金融庁が実施するアンケートと同内容で実施しており、来年度も同様に実施予定。
- ・窓口で代筆・代読などが可能である旨の周知が十分に進んでいない点は、アンケート結果を受けて承知している。すぐではないが、来年度の取組みとして、障がい者団体を招いて金融機関向けに講演していただくことを検討している。