

# 金融機関における 障がい者差別解消の取組みについて

大阪市福祉局障がい者施策部障がい福祉課

# 障害者差別解消法の改正について

障がい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、障害者基本法に規定された「差別の禁止」の基本原則を具体化するものであり、障がいを理由とする差別の解消を推進し、全ての国民が、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をめざし、平成25年に成立し、平成28年4月に施行されました。

令和3年6月には、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、改正法が公布されました。また、公布の日（令和3年6月4日）から起算して3年を超えない範囲で施行されることとされています。

## ★改正法のポイント

### ① 事業者による社会的障壁の除去の実施に係る必要かつ合理的な配慮の提供の義務化

事業者による社会的障壁（障がいがある者にとって日常生活又は社会生活を営むうえで障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のもの）の除去の実施に係る必要かつ合理的な配慮の提供について、**現行の努力義務から義務へと改める。**

### ② 行政機関相互間の連携の強化

### ③ 障がいを理由とする差別を解消するための支援措置の強化

# 大阪府障がい者差別解消条例について

大阪府では、障害者差別解消法で規定する体制整備と啓発活動の実施に関して、公的な解決の仕組みを明確に規定するとともに、啓発活動を府の責務と位置付け、これらを車の両輪として差別解消に取り組むとする「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」（以下「大阪府障がい者差別解消条例」という。）を法施行と同時に、平成28年4月に施行しました。

その後、令和3年4月に一部を改正し、**事業者による合理的配慮を義務化しました。**

## ◆障がい者とは

「障がい者」とは、身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がいを含む。）その他の心身の機能の障がいのある人で、障がいや社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にある人のこと

## ◆事業者とは

「事業者」とは、商業その他の事業を行う者で、個人か法人・団体か、営利目的か非営利目的かを問わず、同種の行為を反復継続する意思をもって行う者のこと

※社会福祉法人や特定非営利活動法人などの非営利事業者やボランティア活動をするグループなども含む

# 障がいを理由とする差別について（不当な差別的取扱い）

---

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

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

- ・「商品やサービス等の提供を拒否する」とは、商品やサービス、各種機会の提供を拒否すること
- ・「商品やサービス等の提供を制限する」とは、提供にあたって場所や時間帯などを制限すること
- ・「商品やサービス等の提供に条件を付ける」とは、障がいのない人には付けない条件をつけること

ただし、客観的にみて正当な目的の下に行われたものであり、かつ、その目的に照らして当該取扱いがやむを得ないと言える場合は、不当な差別的取扱いに該当しません。

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。

# 障がいを理由とする差別について（合理的配慮の不提供）

---

## ◆合理的配慮の不提供とは

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（必要な変更および調整）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、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。また、「合理的配慮」は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わりうるものです。

「意思の表明」は、手話を含む言語だけでなく、点字、音声、拡大文字、筆談、実物の提示や身振り、触覚などのコミュニケーション手段（通訳によるものを含む）によって行われます。加えて、「意思の表明」には、知的障がいや精神障がい等により、本人の意思表示が困難な場合に、家族、介助者、支援者等コミュニケーションを支援する人が本人を補佐して行う意思の表明も含まれます。

ただし、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。

「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、具体的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。

## 金融機関でおこった事例①

---

- 脳性まひ（肢体、知的の重複）のA氏が預金口座を作成する目的で、ヘルパーB氏とともに金融機関を訪問
- 金融機関職員Y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、両親とも付き添いで来ることができない旨（父親は病気、母親は死亡）を説明したうえで、口座作成を希望
- **金融機関職員Y氏が「貯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が、金融機関職員Y氏はヘルパーB氏に対し資格の証明（原本）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Y氏が「金融機関職員は代筆ができない」旨の返答（事後の調査で金融機関職員の代筆は制度上可能であることを確認）**
- 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

不当な差別的  
取扱い！？

合理的配慮の  
不提供！？


## 金融機関でおこった事例②

---

- 脳性まひで構音障がいの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Xを訪問
- C氏が障がいのために署名できないこと、構音障がいはあるが慣れれば聞き取れる範囲であるし、**メールでの意思疎通も可能である旨を説明**
- 金融機関Xは、C氏のリバースモーゲージの申請を断った **（メールでの意思疎通なし）**  
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
- 大阪市も交えた対話において以下のとおり整理
  - ・メールでの意思疎通及び意思確認について否定しない
  - ・再度相談があった場合は意思確認手段については配慮する
  - ・代筆の対応については金融庁の指針に則り対応する



合理的配慮の  
不提供！？



お互いの理解に  
齟齬が発生！

## 金融機関でおこった事例③

---

- 視覚障がい者D氏が、ATM利用のために金融機関Vを訪問
- 視覚障がい者に対応できるATMで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・・・
- このようなトラブルを避けるためには、
  - ➡有効な代替手段の提案（ATMと同じ手数料で窓口での取り扱いができることの紹介や視覚障がい者対応のATMのある近隣店舗への案内など）
  - ➡視覚障がい者対応のATMの設置 **（環境の整備）**

### 環境の整備とは

障害者差別解消法（第5条）では、行政機関等及び事業者は、合理的配慮を的確に行うための環境の整備を行うよう努めることとしています。環境の整備とは、不特定多数の障がいのある人を主な対象とした公共施設や交通機関におけるバリアフリー化、意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス、介助者などの人的支援、障がいのある人による円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上などのことです。



## 障がい特性について①

---

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**。以下は代表的な障がい特性と対応時に配慮すべき事項についてまとめています。

### ◆視覚障がい

#### ●主な特性

- ・先天性の場合もあるが、最近は糖尿病性網膜症などで受障される方も多い
- ・聴覚、触覚、嗅覚など、視覚以外の情報を手掛かりに周囲の情報を把握している
- ・文字の読み取りは、点字に加えて文字情報読み上げソフトを用いてパソコンで行うこともある
- ・点字の読み書きができる人ばかりではない

#### ●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

## 障がい特性について②

---

### ◆聴覚・言語障がい

#### ●主な特性

- ・先天性の聴覚障がいの場合は、手話でのコミュニケーションをとる人も多い
- ・外見からは障がいがわかりにくい
- ・視覚を中心に情報を得ている場合が多い
- ・声を出して話せても聞こえているとは限らない
- ・補聴器で音を大きくしても、会話だけが明瞭に聞こえるわけではない
- ・コミュニケーションの方法は、手話、指文字、筆談、唇の動きを読む読話など様々であり、失聴時期や生活環境によりその方法が異なる。
- ・話す相手や場面によってコミュニケーション方法を使い分けている人も多い

#### ●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、視覚的な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に対応する

## 障がい特性について③

---

### ◆ 肢体障がい

#### ● 主な特性

- ・段差や手動ドア（主に開き戸）があるとひとりで進めないなど移動に制約がある方もいる
- ・脊髄を損傷されている方は、体温調節や血圧調整の困難な方もいる
- ・手の麻痺や震え、変形などで文字の記入が困難な方もいる
- ・椅子に座ったり、椅子から立ち上がることが困難な方もいる
- ・手動や電動の車いすを使っている方もいる

#### ● 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

## 障がい特性について④

### ◆知的障がい・発達障がい

#### ●主な特性

- ・遠回しな言い方やあいまいな表現は理解しにくい方もいる
- ・順序だてて論理的に話すことが苦手な方もいる
- ・聞かれると、十分に理解していなくても「はい、そうです」と言ってしまう方もいる
- ・言葉を聞いて理解することよりも、目で見て理解する方が得意な方もいる
- ・複数の情報を同時に目を向けて、全体を把握することが苦手な方もいる
- ・聴覚や触覚が過敏なために、大きい音や騒々しい場所を不愉快に感じたり、体に触られることが苦手な方もいる

### ◆高次脳機能障がい・精神障がい

#### ●主な特性

- ・記憶することが苦手で、簡単なことでもメモを取らなければならない方もいる
- ・場所や時間がわからなくなってしまう方もいる
- ・注意・集中が持続できず、見落としや間違いが多くなる方もいる
- ・不安がつのと衝動的になる方もいる
- ・声の大きさを調節できなくなる方もいる
- ・周囲の言動を被害的に受け止める方もいる

# 対応のポイントについて

---

## ◆望ましくない対応

### × 何の説明や検討もせず、対応しない

- ・障がいの特性や求める内容は様々ですので、まずは、求めている内容を聞いて、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
- ・障がいのある人の求める内容が明らかな場合には、適切と思われる配慮を提案するなど自主的に対応することが望まれます

## ◆望ましい対応

### ○ 話し合い、何ができるのか、お互いに考える

- ・建設的な対話を行うためには、それぞれが持っている情報や意見を相手方に示すことが重要です
- ・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、お互い考えていくことが望まれます。**
- ・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
- ・コミュニケーションの不足や、傾聴しない姿勢が、障がいを理由とした差別につながることも考えられます
- ・**障がいのある人に寄り添う姿勢を持つなど、特に初期対応を丁寧に行うことが求められます**

# 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