

第1回 小規模店舗WG

金融庁のバリアフリーに関する 取組みについて



金融庁監督局総務課 佐藤 龍勲

令和2年1月31日(金)

障がい者等に配慮した金融サービスの提供

主要行等向けの総合的な監督指針(抜粋)

Ⅲ－６－４ 障がい者等に配慮した金融サービスの提供

Ⅲ－６－４－１ 意義

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成 25 年法律第 65 号)により、事業者には、障害者に対する不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の努力義務が課せられており、これを遵守する必要がある。

また、銀行は、成年後見制度等の対象でなく意思表示を行う能力がありながら、視覚・聴覚や身体機能の障がいのために銀行取引における事務手続き等を単独で行うことが困難な者(以下「障がい者等」という。)に対しても、視覚や聴覚に障がいのない者等と同等のサービスを提供するよう配慮する必要がある。(略)

Ⅲ－６－４－２ 主な着眼点

(1) 総論

- ①「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 年告示第 3 号。以下「障害者差別解消対応指針告示」という。)の各規定に基づき、適切に対応しているか。
- ② 自行の店舗若しくは設備又は取引に係る手続きにおいて、障がい者等の金融取引の利便性を向上させるよう努めているか。

また、銀行の店舗若しくは設備の新設又は新しい手続きの導入の場合に、必要に応じて、障がい者等に配慮した仕様を検討しているか。

- ③ 銀行が、障がい者等に配慮した取組みを推進するにあたっては、国及び地方自治体などにおける障がい者支援に係る施策を確認し、必要に応じて、銀行のサービスにおいても利用するなどしているか。
- ④ 障がい者等から銀行に対し、意見(相談、苦情を含む。)があった場合、それらを踏まえた取組みを行うよう努めているか。また、障がい者等からの意見を完全に実現できない場合であっても、代替策を検討するなどしているか。

2. 多様なニーズに応じた金融サービスの向上

(2) 多様な金融サービス利用者のニーズへの対応と信頼感・安心感の確保

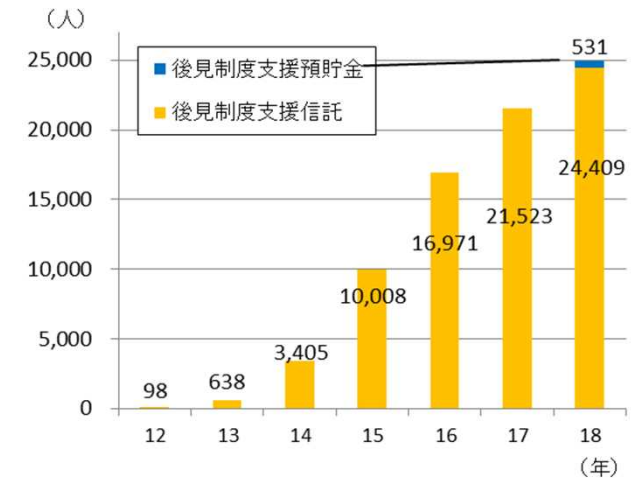
令和元事務年度
実践と方針
重点施策の概要(抜粋)

(1) 高齢者等、障がい者への対応

- 我が国では、今後一層高齢化が進展、高齢者の財産管理やライフデザインに対する支援が一層重要に
- 障がい者の権利、利益が尊重されるよう、必要かつ合理的な配慮が行われる必要

- 後見制度支援預金の導入や認知症サポーターの養成、不測の事態における預金の払出しなど顧客の事情に配慮した対応のほか、高齢者等に対応した金融商品や認知症に関する様々な金融商品・サービスの開発・普及を後押し
- 障がい者への対応について、金融機関の施設・態勢の整備、現場職員への浸透の徹底

後見制度支援信託等の累計利用者数



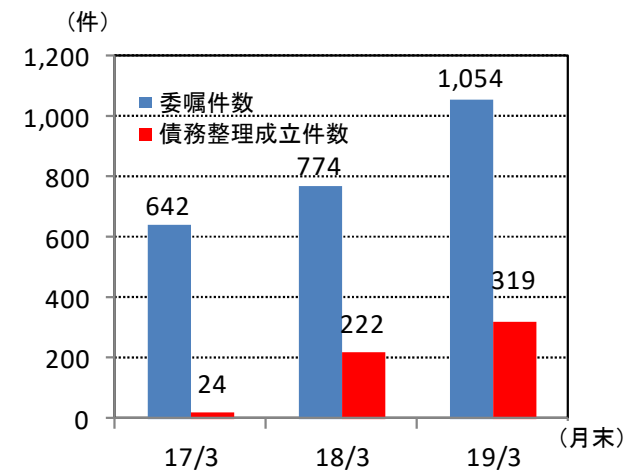
(資料)最高裁判所「後見制度支援信託等の利用状況等について」を基に金融庁作成

(2) 震災等自然災害の被災者への対応

- 大規模災害発生時に、金融機関に対し、「金融上の措置」要請を行うほか、被災者のニーズに沿ったきめ細かな対応を促していくことが重要

- 金融機関に対する自然災害被災者債務整理ガイドラインの周知に加え、平時からの金融機関の対応態勢の整備を促進
- 災害発生時には、関係機関と緊密な連絡をとりつつ、金融機関に対し「金融上の措置」に関する要請を行うなど、的確な対応を行っていくとともに、復旧・復興に向けた、自然災害被災者債務整理ガイドライン等に基づく被災者へのきめ細かな対応を促進

自然災害債務整理ガイドラインの利用状況



(注)累計

(資料)一般社団法人東日本大震災・自然災害被災者債務整理ガイドライン運営機関資料より、金融庁作成

障がい者の利便性向上に向けた対応

令和元事務年度 実践と方針 本文（抜粋）

(2) 多様な金融サービス利用者のニーズへの対応と信頼感・安心感の確保

① 多様な金融サービス利用者のニーズへの対応

(イ) 障がい者の利便性向上

【金融行政上の課題】

金融機関においては、障がい者に関する社会的障壁を除去し、その権利、利益が尊重されるよう、必要かつ合理的な配慮が行われることが望まれる。

【昨事務年度の実績】

障がい者の利便性向上に向けた取組みについて、預金取扱金融機関及び保険会社に対してアンケート調査を実施し、その結果を公表した。その結果を見ると、自筆困難者への対応については、預金取扱金融機関及び保険会社のいずれも、ほぼ全ての先で代筆にかかる内部規程が整備されており、視覚障がい者への対応については、預金取扱金融機関においてはほぼ全ての先で、保険会社においては約8割の先で、代読にかかる内部規程が整備されている。また、職員に対する研修の実施等、職員の対応力向上の取組みについては、預金取扱金融機関においては7割強の先で、保険会社では約8割の先で、実施されている。

【本事務年度の方針】

障がい者が、金融機関の窓口やATMを通じて、安全で利便性の高い金融サービスを利用できるようにするため、施設等の整備はもとより、研修等を通じた障がい者対応にかかる内部規程の現場職員への浸透の徹底、各金融機関の店頭やホームページ等での障がい者向けサービスの提供内容の表示・周知などを促していく。各障がい者団体と金融機関関係団体との意見交換会の開催を通じ、障がい者の利便性向上に向けた取組みに関する議論を深めていく。

障がい者等に配慮した取組みに関するアンケート調査

アンケート対象金融機関

◎主要行等 10行
◎信託銀行 5行
◎その他の銀行 8行

※個人向け事業を営む支店をもたない金融機関

◎地方銀行等 65行
◎第二地方銀行 39行

◎信用金庫 259金庫
◎信用組合 146組合
◎労働金庫 13金庫
◎農漁協等 759組合
(信農連、信漁連、農協、漁協)

主なアンケート調査の内容

1. 視覚障がい者対応ATMの設置率について

ハンドセット方式等の視覚障がい者が自ら操作できる機能がある視覚障がい者対応ATMの設置台数の割合

2. 目が不自由な方への代読に関する内部規定の整備状況について

目が不自由な方への代読に関する内部規定を「策定済み」と回答のあった金融機関の業態ごとの割合

3. 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について

預金取引に係る代筆規定を「策定済み」と回答のあった金融機関の業態ごとの割合

(出所) 金融庁「障がい者等に配慮した取組みに関するアンケート調査の結果について」(令和元年8月2日)

<https://www.fsa.go.jp/news/30/ginkou/20190802-2/20190802-2.html>

金融機関アンケート：障がい者等に配慮した取組み事例（抜粋）

店頭におけるサービス

- 遠隔手話サービスを全店に導入。
- 身体障がい者の方向けの優先席を設置。
- 顧客説明用のタブレットに手話、筆談、音声認識機能を追加。
- 簡易筆談器、音声拡聴器、コミュニケーションボード、拡大鏡、つえホルダーを設置。
- 対話支援システムを設置。
- 振込みを行う際、自動サービス機器の利用が困難なために窓口で手続を行うケースにおける振込手数料を減免。

ATM、通帳、キャッシュカード等について

- ATMにカラーユニバーサルデザインを導入。
- 全ATMの操作画面を目に優しい配色に変更。
- 希望する顧客の通帳に「点字シール」を添付。
- ATMに設置されている緊急電話を持ち上げることで、応答がない場合には、センター職員が現地へ駆けつける対応を実施。
- ATMの取引ボタンを大きく見やすいデザインに変更。
- ATMの一部を、障がい者の方や妊婦等の顧客が優先的に使用できるよう「優先ATM」とする表示を実施。

対応力向上のための取組み

- 視覚障がい者協会を講師に招き、視覚障がい者対応講座を実施。
- 代筆・代読対応ロールプレイングを実施。
- 「手話講習」を実施。
- ほぼ全職員が「認知症サポーター養成講座」を受講。
- 視覚・聴覚・肢体障がい者の方を調査員とした覆面調査を実施。
- 臨店による現場レベルへの浸透状況の確認に加え、現場より取組状況の報告を受け、本部にて検証。

インターネットバンキング・その他

- 音声読み上げソフトに対応。
- 音声読み上げ式パスワードカードを導入。
- 文字サイズや色調の変更が可能な仕様へ変更。
- 視覚障がい者の方からの申出により、本人認証時に「乱数表」の使用を許容。
- 全ての人がボタン入力で問合せや一部手続ができる「コミュニケーションダイアル」を設置。
- 筆圧の弱い方でも容易に伝票類を起票できるよう、電子記帳台を導入。

(参考) 保険会社等における障がい者等に配慮した取組みに関するアンケート

アンケート対象保険会社等

- ◎生命保険会社等 42社
- ◎損害保険会社等 個人保険を取扱う32社

主なアンケート調査の内容

1. 自筆困難者の方への代筆に関する内部規定の整備状況について
自筆困難者の方への代筆に関する内部規定を「策定済み」と回答のあった保険会社等の割合
2. 視覚障がい者の方への代読に関する内部規定の整備状況について
視覚障がい者の方への代読に関する内部規定を「策定済み」と回答のあった保険会社等の割合
3. その他

障がい者等に配慮した取組み事例(抜粋)

- 代読の際は、個室または周囲に人のいない場所において実施することとし、そのような場所が確保できない時は、あらかじめ契約者等の了承を得たうえで、大きな声で話さないなどの配慮を行っている。
- 点字で記載された商品概要説明資料を提供している。
- 改修可能な設備についてバリアフリー化工事を行っている。
- 手話学習を実施している。

(出所) 金融庁「保険会社等における障がい者等に配慮した取組みに関するアンケート調査の結果について」(平成30年7月27日)

<https://www.fsa.go.jp/common/about/research/20180725-seiho/syougaisya-research.html>

障がい者団体と金融機関関係団体との意見交換会

開催日時及び場所

日時: 令和元年6月 12 日(水) 13 時 30 分～15 時 30 分

場所: 中央合同庁舎第7号館 金融庁 15 階 第一研修室

出席団体

<障がい者団体>

全日本ろうあ連盟、日本身体障害者団体連合会、全日本視覚障害者協議会、
日本盲人会連合、大活字文化普及協会、日本発達障害ネットワーク

<金融機関関係団体>

全国銀行協会、全国地方銀行協会、第二地方銀行協会、全国信用金庫協会、
全国信用組合中央協会、全国労働金庫協会、労働金庫連合会、ゆうちょ銀行、
農林中央金庫、全銀協会長行(三井住友銀行)

主な議題

店舗設備、ATM、通帳・キャッシュカード、代筆・代読、職員の対応、インターネットバンキング
等

(出所) 金融庁「「障がい者団体と金融機関関係団体との意見交換会」議事概要の公表について」(令和元年8月2日)

<https://www.fsa.go.jp/news/30/ginkou/20180629-3/20180629.html>