

金融庁における障害者基本計画（第4次）の実施状況の概要

金融庁は、障害者基本計画（第4次）（具体的には、項目番号4 - （2） - 1及び4 - （2） - 9）に沿って、金融機関に対して以下の取組を行った。

1 書類の記入が必要な手続におけるアクセシビリティの確保に向けた対応（項目番号4 - （2） - 9）

各金融機関における障がい者等に配慮した取組状況を把握するため、預金取扱金融機関及び保険会社を対象に、アンケート調査を実施し、結果を当庁ホームページ上で公表した。

（ ）令和3年3月末時点及び令和4年3月末時点の取組状況につきアンケート調査を実施しているが、以下では、令和4年3月末時点の取組状況に係るアンケート調査について記載。

【参考】アンケート調査の概要

○ 預金取扱金融機関

令和4年3月末時点の取組状況につき調査を実施。結果を同年10月31日に公表。

（ ）アンケート対象金融機関数

主要行等7行、信託銀行6行、その他の銀行13行、地方銀行等63行、第二地方銀行37行、信用金庫254金庫、信用組合145組合、労働金庫13金庫、農漁協等672組合

○ 保険会社

令和4年3月末時点の取組状況につき調査を実施。結果を同年9月14日に公表。

（ ）アンケート対象金融機関数

生命保険会社42社、損害保険会社33社

預金取引及び融資取引における自筆困難者への代筆手続きに関する内部規程の整備状況については、多数の金融機関から「策定済み」との回答があった。

（ ）「策定済み」との回答のあった金融機関の業態ごとの割合（％）

< 預金取引 > 主要行等 100%（うち都市銀行等 100%）、信託銀行 100%、その他の銀行 61.5%、地方銀行等 100%、第二地方銀行 100%、信用金庫 100%、信用組合 100%、労働金庫 100%、農漁協等 99.6%

< 融資取引 > 主要行等 100%（うち都市銀行等 100%）、信託銀行 100%、その他の銀行 38.5%、地方銀行等 100%、第二地方銀行 100%、信用金庫 97.6%、信用組合 86.9%、労働金庫 100%、農漁協等 99.6%

- 保険取引における自筆困難者への代筆手続き（ ）に関する内部規程の整備状況については、回答を得たすべての保険会社（生命保険会社42社、損害保険会社33

社)から策定済みとの回答があった。

()「新規契約」と「保全手続」における各手続につきアンケート調査を実施。

業界団体との意見交換会において、本アンケートの結果について周知するとともに、障がい者等の利便性向上に向けて一層取り組むよう促した。

2 障害者差別解消法に基づく合理的配慮に関する取組み(項目番号4-(2)-1)

預金取扱金融機関及び保険会社における障がい者等に配慮した取組状況を把握するためアンケート調査(1、 2)を実施するとともに、業界団体との意見交換会の機会等(3)を通じ、より積極的な対応を促した。

(1)アンケート調査の概要については、上記1をご参照。

(2)主なアンケート項目は、以下のとおり。

「店舗窓口でのやり取りについて、口頭でのやり取り以外の対応を可能としているか」、「問い合わせ先として、電話以外の方法(問い合わせフォーム、メールアドレス等)を用意し、案内しているか」、「視覚障がい者への代読に関する内規を定めているか」、「自筆困難者への代筆に係る手続に関する内規を定めているか」等

(3)主な業界団体との意見交換会の実施状況は以下のとおり。各団体に対しアンケート結果を周知するとともに、障がい者等の利便性向上に向けて一層取り組むよう促した。

主要行等(令和4年11月15日) 全国地方銀行協会(同年11月16日) 全国信用組合中央協会(同年11月16日) 第二地方銀行協会(同年11月17日) 全国労働金庫協会(同年11月30日) 信託協会(令和5年1月18日) 全国信用金庫協会(同年1月27日) 日本損害保険協会(令和4年9月15日) 生命保険協会(令和4年9月16日)

令和3年7月から提供が開始された公共インフラとしての電話リレーサービスに関し、以下の取組みを実施した。

サービス提供開始前

- ・「電話リレーサービスに対する理解の促進」と「電話リレーサービスを介した本人の意思確認の手続の普及・促進」につき周知を実施した。
- ・金融庁所管の業界団体向けに電話リレーサービスに係る説明会を実施した(19団体が参加)。

サービス提供開始後

- ・障がい者等に配慮した取組みに関するアンケート調査において公共インフラとしての電話リレーサービスへの対応状況に関する項目を追加し、金融機関の取組状況の実態把握を行うとともに、業界団体との意見交換会等の機会を通じ、金融機関における電話リレーサービスの活用の検討を促した。

以上