

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の改正及び基本方針の変更を受けた金融庁所管事業分野における対応指針改正の概要等

金融庁では、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の改正及び基本方針の変更の趣旨を踏まえ、令和 5 年 12 月に「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」(以下、「対応指針」という。)の改正を行った。

## 1 対応指針の概要

本対応指針は、障害者差別解消法第 8 条(事業者は、差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供義務を負う。)に、金融庁所管事業者が適切に対応するための指針であり、その記載事項は以下のとおり。

< 本文 >

第 1 本対応指針の趣旨

第 2 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方

第 3 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の例

第 4 事業者における相談体制の整備

第 5 事業者における研修・啓発、障害を理由とする差別の解消の推進に資する制度等の整備

第 6 金融庁所管事業分野における相談窓口

< 別紙 >

1 不当な差別的取扱いの例

2 合理的配慮の例

## 2 主な改正内容

対応指針の改正内容は以下のとおり。

法改正により、事業者による合理的配慮の提供が、努力義務から法的義務へと改められたことに伴い、その旨を追記。

基本方針の変更に伴い、以下を追記。

- ・社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由として行われる不当な差別的取扱いも障害を理由とする不当な差別的取扱いに該当すること。
- ・事業者と障害者の双方が建設的対話を通じて相互理解を深めることが重要であること。
- ・環境の整備(合理的配慮を的確に行うための不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前的改善措置)と合理的配慮の提供を両輪として進めることが

重要であること。

基本方針の変更に伴い、合理的配慮等の具体例を記載する際には、障害特性や年齢、性別、具体的な場面等を考慮したものとなるよう留意することとされたことから、当該趣旨を踏まえ、具体例を拡充。

合理的配慮等の具体例の拡充にあたっては、以下のような金融分野独自の例を追記。

- 【例1】 公共インフラとしての電話リレーサービスや独自の手話通訳サービスの利用により、残高照会、取引照会、キャッシュカード等の紛失時の手続等を行えるよう、マニュアル等を整備し、職員に周知する（環境の整備）とともに、障害者から対応を求められた場合には、マニュアル等を踏まえ、適切に職員が対応する（合理的配慮の提供）。
- 【例2】 無人店舗や夜間・休日の無人時間帯においてATMの故障等が発生した際に、障害者が金融機関にすぐに連絡できるよう、障害の特性にかかわらず、障害者が利用しやすい連絡手段を確保し、あらかじめ対応方法についてマニュアル等を整備する（環境の整備）とともに、障害者から連絡があった場合には、マニュアル等を踏まえ、適切に職員やATMの管理員が対応する（合理的配慮の提供）。

### **3 事業者団体等への周知状況**

#### 各業界団体との意見交換会

「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」を改正した令和5年12月以降、定期的を開催している各業界団体との意見交換会において対応指針を改正した旨周知するとともに、改正内容を踏まえ、障がい者に対して適切に対応することができるよう、引き続き障がい者の利便向上に向けた取組を促している。

全国信用金庫協会（令和6年1月30日）、主要行等（同年2月1日）、全国信用組合中央協会（同年2月2日）等、順次開催される意見交換会にて周知。

以上