

基本方針に関する事業者等からの意見一覧

目次

東日本旅客鉄道株式会社	
東海旅客鉄道株式会社	1
西日本旅客鉄道株式会社	
一般社団法人 日本民営鉄道協会	3
一般社団法人 日本地下鉄協会	6
一般社団法人 全国銀行協会	9
一般社団法人 生命保険協会	12
一般社団法人 日本損害保険協会	14

東日本旅客鉄道株式会社  
東海旅客鉄道株式会社  
西日本旅客鉄道株式会社

## 障害者差別解消法 基本方針に関する意見

平素、私どもの業務運営に関しましては格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

今般、ご照会いただきました「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（障害者差別解消法）の基本方針策定にあたっての私どもの意見は、以下のとおりです。

私ども鉄道事業者は、公共交通機関を運営する者として、法令等に則って、お客様が利用される施設、車両等について、お身体の不自由なお客様やご高齢のお客様等にもご利用いただきやすいよう整備を進めるとともに、設備の整っていない場合等につきましては、必要により係員がお手伝いをする等して、お客様に快適にご利用いただける輸送サービスの提供に努めております。

「障害者差別解消法」の理念は、これまでの鉄道事業者の取り組みに通ずるものであると考えており、引き続き全てのお客様に快適にご利用いただけるよう努めてまいります。

### 1-1、1-2. 障害を理由とする差別を解消するための措置等について

鉄道事業におきましては、法令等により定められた場合を除き、運送をお引き受けすることとされており、そのサービス提供にあたり、不当な差別的取扱いはないものと考えております。よって法令等により定められた場合につきましては、運送をお引き受けできないことはございますが、これは、お客様が障害をお持ちであるか否かにより、異なるものではございません。

こうした背景につきご理解を賜ればと存じます。

### 1-3、1-4、1-5. 合理的配慮等について

事業運営に支障のない範囲においては、設備の整っていない場合等の乗降のお手伝い、筆談、読み上げ等によるきっぷの発売等、鉄道利用に関して合理的配慮として可能な範囲でのお手伝いをさせていただきます。

本人や他のお客様の安全が阻害される場合や、鉄道固有の特性である大量輸送・定時運行が著しく阻害される場合、業務に支障をきたす場合等につきましては、合理的配慮が行えない場合がございます。その点をご理解を賜りたいと存じます。

### 3-1. 対応指針に記載する事業者として講じている措置等について

鉄道事業におきましては、前述のとおり、その運送の引き受けにあたり、法令等に定めのある

場合を除きお引き受けしております。

加えて、業務に支障のない限りは、列車の乗降等のお手伝いをさせていただいております。また可能な限り対応できるよう、事前にご連絡をいただいた場合は、他業務との調整なども行っております。

事例につきましては、大量輸送の確保、安全・定時運行という鉄道固有の特性をお汲み取り頂き、またこうした点をご理解いただき、鉄道事業の円滑な事業運営に支障しない範囲の記載としていただきたいと思います。

#### 4-1、4-2. 相談及び紛争の防止等について

詳細について定まっていない現時点におきましては、未だ議論する段階にはないものと存じます。

以上

## 基本方針に関する意見記入用紙

団体名 (一社) 日本民営鉄道協会

1. 行政機関等及び事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する共通的な事項 (2・3号関係)

1-1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方として、どのような場合を差別的取扱いと考えるのか。

障害者に対して、障害を理由として障害のない者と異なる不均等な取扱いを行うものであり、客観的に見て正当でありかつやむを得ないと認められない場合や合理的配慮の不提供の場合であると考ええる。

1-2 不当な差別的取扱いの基本的な考え方として、正当な理由がある場合は、差別とはならないとされているが、どのような場合に正当な理由があると考ええるのか。

障害のある者の生命や身体の保護のために、そのように取り扱うことが客観的に見て正当でありかつやむを得ないと認められる場合や、法令等において正当な理由があるとされ場合のほか、障害者を含む利用者全体の安全性の確保を行うために講じられる措置であると考ええる。

1-3 合理的配慮の基本的な考え方として、どのような場合に、どのような配慮が求められると考えられるか。

障害のある者が障害のない者と等しく人格と個性を尊重し共生する社会を実現するため、障害のある者の求めに応じて、過重な負担を伴わずに障壁の除去又は緩和をするために講じられる措置であると考ええる。

1-4 合理的配慮については、その実施につき「過重な負担」が生じる場合には、合理的配慮をしなくても良いということになるが、どのような場合に「過重な負担」と考えるのか。その判断要素をどう考えるか。

過重な負担とは、合理的な配慮の提供に人的、物的及び経済的負担が過度に生じる場合である。

その判断においては、事業者の経済的・財政的な状況による負担の程度、技術的な困難度合い、事業遂行に及ぼす影響等が考えられる。

1-5 各行政機関等及び事業者において、障害を理由とする差別を解消するための取組として望まれる取組（職員・従業員の研修、相談・紛争処理体制の在り方など）はどのようなものがあるか。

障害を理由とする差別の解消を効果的に推進するため、差別に関する事例集、差別の解消に向けた取組の好事例、障害のある人の体験談等の教育資料等の作成と提供が望まれる。

2. 行政機関等が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する基本的な事項（2号関係）

2-1 対応要領に記載すべき事項として、どのようなものがあるか（例えば、不当な差別的取扱いとなる行為の具体例・合理的配慮の好事例等、相談・紛争解決体制等）。

不当な差別的取扱いとならない正当な事由の具体例、合理的配慮の好事例、過重な負担となる具体例、相談・紛争処理体制のあり方等を記載していただきたい。

3. 事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する基本的な事項（3号関係）

3-1 対応指針に記載すべき事項として、どのようなものがあるか（例えば、不当な差別的取扱いとなる行為の具体例・合理的配慮の好事例等、相談・紛争解決体制、主務大臣による助言・指導等に関する事項等）。

不当な差別的取扱いとならない正当な事由の具体例、合理的配慮の好事例、過重な負担となる具体例、相談・紛争処理体制のあり方等が考えられる。

4. その他障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する重要事項  
(4号関係)

4-1 相談及び紛争の防止等のための体制の整備、啓発活動、情報(具体的な相談事例、国際的動向等)の収集・整理及び提供について、どのようなことを期待するか。

各地域の事例や各国の国際的動向、先進事例や体制状況の提供、研修・啓発活動の助言・指導を期待する。

4-2 障害者差別解消支援地域協議会について、どのような機能や取組を期待するか。

関係機関からの情報収集及び事業者等への助言・指導等、情報発信。

5. 上記以外の事項

上記質問のほか、基本方針の作成に当たり留意すべき点や整理すべき点等があればお聞かせください。

環境の整備と合理的配慮との関係を具体的に明示して頂きたい。

(以上)

## 基本方針に関する意見記入用紙

団体名 (一社) 日本地下鉄協会

1. 行政機関等及び事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する共通的な事項 (2・3号関係)

- 1-1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方として、どのような場合を差別的取扱いと考えるのか。

安全に利用可能な施設について、正当な理由無く、障がいを利用を拒否する又は利用を制限する場合であると考ええる。

- 1-2 不当な差別的取扱いの基本的な考え方として、正当な理由がある場合は、差別とはならないとされているが、どのような場合に正当な理由があると考ええるのか。

駅や車両等の空間的制約から、利用者の安全性及び利便性を損なう恐れがある場合で、客観的に見て正当かつやむを得ないと認められる場合や、法令等の定めにより正当と認められる場合と考える。

- 1-3 合理的配慮の基本的な考え方として、どのような場合に、どのような配慮が求められると考えられるか。

構造的理由等で利用に制限ある又は利用が不便な状況において、障がい者からの意思の表明があった場合、利用が可能又は円滑になる代替手段が存在し、かつ過重な負担を伴わないものであれば、当該手段を用いて利用いただくことと考える。

- 1-4 合理的配慮については、その実施につき「過重な負担」が生じる場合には、合理的配慮をしなくても良いということになるが、どのような場合に「過重な負担」と考えるのか。その判断要素をどう考えるか。

過度の人的、物的又は経済的負担を伴う場合、業務遂行に大きな影響を及ぼす場合、職員等の安全に係わる場合と考える。

その判断要素としては、事業の規模による負担の程度、技術的困難さ、業務遂行への影響度合い等が考えられる。

- 1-5 各行政機関等及び事業者において、障害を理由とする差別を解消するための取組として望まれる取組（職員・従業員の研修、相談・紛争処理体制の在り方など）はどのようなものがあるか。

職員・従業員の研修・啓発等

2. 行政機関等が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する基本的な事項（2号関係）

- 2-1 対応要領に記載すべき事項として、どのようなものがあるか（例えば、不当な差別的取扱いとなる行為の具体例・合理的配慮の好事例等、相談・紛争解決体制等）。

3. 事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する基本的な事項（3号関係）

- 3-1 対応指針に記載すべき事項として、どのようなものがあるか（例えば、不当な差別的取扱いとなる行為の具体例・合理的配慮の好事例等、相談・紛争解決体制、主務大臣による助言・指導等に関する事項等）。

主務大臣たる国土交通大臣には、事業者のための対応指針の策定にあたっては、具体的事例の収集等により、地下鉄事業の特性を踏まえて記載して頂ける



よう期待する。

4. その他障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する重要事項  
(4号関係)

4-1 相談及び紛争の防止等のための体制の整備、啓発活動、情報(具体的な相談事例、国際的動向等)の収集・整理及び提供について、どのようなことを期待するか。

各地域や諸外国の事例紹介、具体的な相談事例等の情報提供を期待する。

4-2 障害者差別解消支援地域協議会について、どのような機能や取組を期待するか。

5. 上記以外の事項

上記質問のほか、基本方針の作成に当たり留意すべき点や整理すべき点等があればお聞かせください。

(以上)

第14回障害者政策委員会・基本方針に関するヒアリングについて

平成26年9月22日  
一般社団法人全国銀行協会

1. はじめに

- 一般社団法人全国銀行協会について
  - 国内で活動する銀行、銀行持株会社、各地銀行協会を会員とする民間非営利団体
  - 活動
    - 決済システム等の企画・運営
    - 適正な消費者取引の推進
    - 社会貢献活動・コンプライアンスの推進
    - 銀行業務の円滑化
  - 会員数(254会員)
    - 【正会員】都市銀行、地方銀行、第二地銀協加盟銀行、信託銀行など120行
    - 【準会員】外国銀行、ネット専門銀行など71行
    - 【銀行持株会社会員】3社
    - 【特別会員】全国各地の銀行協会59協会
    - 【特例会員】ゆうちょ銀行

2. 金融庁の監督指針について

- 「主要行等向けの総合的な監督指針」(Ⅲ-6-4 障がい者等に配慮した金融サービスの提供)、「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」(Ⅱ-8 障がい者等に配慮した金融サービスの提供)

「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。」
- 各銀行では、本監督指針に則り、代読・代筆対応をはじめとした業務運営体制等や、店舗・設備等の整備を実施しております。

3. 全国銀行協会の取組み

- 全国銀行協会では、会員銀行におけるバリアフリーサービスの底上げのために下記の事業を実施しております。
  - (1) 「銀行におけるバリアフリーハンドブック」の作成・配布(別紙1)
    - 銀行窓口におけるバリアフリーサービスの向上に向けて、会員行のマニュアルや行動規範の参考に供することを目的として平成18年3月に作成しました。

- 平成 23 年 3 月に改訂を実施しており、改訂に当っては、様々な障がい者団体の皆さまにご協力いただいて改善点やご要望をお聞きし、できる限り誌面に反映させております。また、財団法人共用品推進機構にご協力を得るとともに、横浜市総合リハビリテーションセンター 伊藤利之顧問に監修いただきました。

(2) 全国銀行協会コミュニケーション支援用絵記号デザイン (別紙 2)

- 話し言葉や文字によるコミュニケーションに不安のあるお客さま (耳の不自由な方や外国人の方など) が、銀行の店頭において、ご希望される取引や手続を円滑に銀行職員に伝えていたくために制作しております。
- 代表的なお取引や手続を「コミュニケーション支援用絵記号デザイン原則 (JIS T 0103)」および「案内用図記号 (JIS Z 8210)」に沿って、業界として共通の絵記号をデザイン化しております。
- 製作に当っては、財団法人共用品推進機構のご協力を得て、耳の不自由な方や外国人の方等、実際の利用者にもヒアリングを実施しております。

(3) 「認知症サポーター養成講座」の開催

- 銀行職員が認知症に対する正しい知識と適切な対応を身につけるための「認知症サポーター養成講座」を全国キャラバン・メイト連絡協議会の協力を得て開催しております。

3. 銀行における具体的な対応事例等

- (1) 「銀行におけるバリアフリーハンドブック」では、銀行窓口でお困りのお客さまに 対して、主に以下のとおり、具体的なケースに応じたご対応事例等を記載しており、会員行において参考にしております。

- また、バリアフリーの向上に資する施設の例示や、視覚障がいのある方のご誘導方法、車いすの基本的な扱い方、基本的手話等についても図示しております。

【視覚障がいのあるお客さま】

- ・ 視覚障がいのある方は、基本的に声かけや誘導をお待ちになっている。ご来店に気づいたらお声かけのうえ、ご案内する。
- ・ 相談・説明へのご対応に当っては、抽象的な指示語は使わず、現在の状況をお伝えしつつご案内する。
- ・ 現金は手渡しで分かりやすく、書類記入は各行の規定に応じて、サインガイドの活用や代筆・代読対応を行う。

【聴覚・言語障がいのあるお客さま】

- ・ 「耳マーク」等を掲示のうえ、筆談・手話でのご対応が可能である旨表示し、お客さまから気軽にお申し出いただける工夫をする。
- ・ 順番コールの際、番号を表示する等、視覚的に状況を説明する工夫を行う。

- ・ ご相談に関しては、イラスト等のある視覚的に理解しやすいパンフレットを示しながらご説明する。
- ・ 書類の記入の際には、必要に応じて契約に関する重要事項などについて、筆談を交えて確認する等、お客さまのご不安を解消するようにする。

**【肢体障がいのあるお客さま】**

- ・ 車いすを使っているお客さまに対しては、視線に合わせて話しかける。
- ・ 車いすを使っているお客さまが使いやすい高さのカウンターで対応する。
- ・ 四肢障がいのあるお客さまが座る椅子の高さにも配慮する。
- ・ 車いすを使っているお客さまでも利用できる低い記帳台を用意する。
- ・ 上肢障がいのあるお客さまで自筆が困難な方に対しては、各行の規定に応じて、代筆対応を行う。

**【ご高齢のお客さま】**

- ・ サポートの要否はご本人の意思を尊重する。
- ・ ご不安を解消するために待ち人数や待ち時間をお伝えするよう配慮する。
- ・ 説得ではなくご納得いただけるよう、ご説明する。
- ・ 重要事項はメモなどでご確認する。
- ・ ご判断を求める場合は、適切なご判断が可能なようにせかさずゆっくり進める。

**【その他、ご配慮が必要なお客さま】**

- ・ 知的障がい、発達障がい、高次脳障がい、精神障がい等のためにコミュニケーションが苦手なお客さまに対しても、それぞれの障がいの特徴を理解し、配慮を行う。

(2) 以上のとおり、銀行では、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、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お客さまに対しても、障がいのないお客さま等と同等のサービスを提供するよう配慮に努めております。

以 上

# 1. 不当な差別的取扱いの禁止について

## (1) 生命保険契約の引受の審査

- 生命保険は、多数の保険契約者が、一定の保険事故（死亡・入院等）の発生率等を基礎として算出された保険料を公平に負担することにより、相互扶助を実現する制度です。
- そのため、個々の生命保険契約の引受においては、法令や基礎書類に基づき、保険事故に関する被保険者の身体の状態等を勘案し、引受の可否、条件の要否を適切に判断する必要があります。

## (2) 審査の内容

- 身体の状態（既往症・現症等の身体的状態等）、環境の状況（職業等）、モラルリスクを総合的に判断しています。

## (3) 審査の方法

- 保険契約者または被保険者による告知、医師による診査、健康診断書、生命保険面接士等による面接等があります。

## (4) 引受の種類

- 無条件での引受、特別条件付の引受（特別保険料領収法、保険金額削減法、特定部位・指定疾病不担保法）、契約延期（謝絶）等があります。

## 2. 社会的障壁の除去の実施に関する必要かつ合理的な配慮について

- 生命保険契約の加入時、継続時、保険金等のお支払い時の手続き等、各種相談、職員教育において、以下の対応を実施しています。
  - ① 親族等の同席者の代筆による手続き（身体・眼が不自由な方）
  - ② お客さまへの必要な情報の口頭説明（眼が不自由な方）
  - ③ 筆談による意思疎通（耳が不自由な方）
  - ④ ユニバーサルデザインに配慮した手続書類（各種手続きに要する必要書類の削減）
  - ⑤ インターネットや電話による出金取引等
  - ⑥ 保険金等のお支払い手続きにおける代理請求制度（意思能力が不十分な方）
  - ⑦ 全国の来店窓口、コンタクトセンター、ホームページ等、障がい者への配慮に関するご相談を含む各種ご相談への対応
  - ⑧ 各職場への相談員の配置等（障がい者である従業員）
  - ⑨ 障がい者への理解に関する職員研修の定期的な実施

第 14 回 障害者政策委員会

基本方針に関する意見記入用紙

団体名 一般社団法人 日本損害保険協会  
(損害保険ジャパン日本興亜株式会社)

※以下は、損害保険ジャパン日本興亜株式会社の責任において、自社内の事例等に基づき取りまとめたものです。

1. 行政機関等及び事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する共通的な事項（2・3号関係）

1-1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方として、どのような場合を差別的取扱いと考えるのか。

- ・ 保険契約についてみれば、障害者と健常者とで、保険の引受リスクが変わらないにもかかわらず、障害者を引き受けない等、差別的な契約条件とすることが該当すると考えます。

1-2 不当な差別的取扱いの基本的な考え方として、正当な理由がある場合は、差別とはならないとされているが、どのような場合に正当な理由があると考えられるか。

- ・ 事業者側に不利な支払を求める場合
  - ⇒ 疾病を補償する保険商品等において、統計上高確率で保険金支払が予見される精神障害者を引受謝絶とする場合。
  - ⇒ 疾病を補償する保険商品等において、既に発生している障害を補償の対象外として保険契約を引き受ける場合。
  - ⇒ 傷害を補償する商品において、既に存在する障害が重大となったときに、その影響がなかったときに相当する補償を行う場合。
  - ⇒ 保険引受リスクに客観的な格差が認められ、当該格差に見合った契約条件とする場合。

1-3 合理的配慮の基本的な考え方として、どのような場合に、どのような配慮が求められると考えられるか。

- ・ 障害者の求めに応じて、契約行為を可能とする対応

- ⇒ 視覚障害者や聴覚障害者でも契約内容が理解できる募集ツールの提供
- ⇒ 障害者が事業者に来訪される場合、バリアフリー環境の提供
- ⇒ 障害者の状況により、親族等の同席・事後の確認等の配慮

1-4 合理的配慮については、その実施につき「過重な負担」が生じる場合には、合理的配慮をしなくても良いということになるが、どのような場合に「過重な負担」と考えるのか。その判断要素をどう考えるか。

- ・ 合理的配慮に必要な金額面での負担が著しく事業者の権利を侵害していないか。

1-5 各行政機関等及び事業者において、障害を理由とする差別を解消するための取組として望まれる取組（職員・従業員の研修、相談・紛争処理体制の在り方など）はどのようなものがあるか。

- ・ 障害に対する差別解消を直接の目的としたものではないが、金融機関においては、金融商品取引法に基づき、業態別に裁判外紛争解決機関（金融ADR制度）が設立されており、紛争解決の体制が整備されている。
- ・ 損害保険協会では、保険業法に基づき、金融庁長官の指定を受けた、損害保険業務にかかる指定紛争解決機関として、そんぽADRセンターを運営している。
- ・ 同センターでは、損害保険全般に関するご相談（自動車保険・自賠責保険の保険金請求相談など）に対応しているほか、損害保険協会加盟の保険会社に関する苦情解決手続および紛争解決手続を実施している。（2013年度の受付件数は、相談 24,441 件、苦情解決手続 2,595 件、紛争解決手続 409 件）
- ・ 上記のほか、各保険会社においても、ご相談や苦情等に対応する窓口部署を設けて、お客さま対応を実施している。

2. 行政機関等が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する基本的な事項（2号関係）

2-1 対応要領に記載すべき事項として、どのようなものがあるか（例えば、不当な差別的取扱いとなる行為の具体例・合理的配慮の好事例等、相談・紛争解決体制等）。

- ・ （判断能力を欠く）障害者および事業者双方に不利益を与えないための、適



切な後見人制度の構築

3. 事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する基本的な事項（3号関係）

3-1 対応指針に記載すべき事項として、どのようなものがあるか（例えば、不当な差別的取扱いとなる行為の具体例・合理的配慮の好事例等、相談・紛争解決体制、主務大臣による助言・指導等に関する事項等）。

- ・ 現時点では特段の意見はありません。

4. その他障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する重要事項（4号関係）

4-1 相談及び紛争の防止等のための体制の整備、啓発活動、情報（具体的な相談事例、国際的動向等）の収集・整理及び提供について、どのようなことを期待するか。

- ・ 特に本件に係る国際的な動向等については知見を持ち合わせないため、参考となる情報があれば是非提供いただきたい。

4-2 障害者差別解消支援地域協議会について、どのような機能や取組を期待するか。

- ・ 現時点では特段の意見はありません。

5. 上記以外の事項

上記質問のほか、基本方針の作成に当たり留意すべき点や整理すべき点等があればお聞かせください。

- ・ 現時点では特段の意見はありません。

(以上)