

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

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

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。

【参考】アンケート調査の概要

○ 預金取扱金融機関

令和2年3月末時点の取組状況につき調査を実施。結果を同年11月6日に公表。

（ ）アンケート対象金融機関数

主要行等 10 行、信託銀行 5 行、その他の銀行 8 行、地方銀行等 65 行、
第二地方銀行 38 行、信用金庫 255 金庫、信用組合 145 組合、
労働金庫 13 金庫、農漁協等 738 組合

○ 保険会社

令和2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17日に公表。

（ ）アンケート対象金融機関数

生命保険会社 41 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 37.5％、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 100％

<融資取引> 主要行等 90％（うち都市銀行等 100％）、信託銀行 100％、
その他の銀行 25％、地方銀行等 98.5％、第二地方銀行 97.4％、
信用金庫 96.9％、信用組合 86.2％、労働金庫 100％、
農漁協等 100％

- 保険取引における自筆困難者への代筆手続（ ）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 41 社、損害保険会社 32 社）から策定済みとの回答があった。

（ ）「新規契約に係る手続」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。

- 記名捺印に係る各金融機関における対応状況についても、預金取扱金融機関に対する本アンケートを通じ、実態把握を実施した。

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

預金取扱金融機関及び保険会社における障がい者に配慮した取組状況等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。

「車いす使用者用のローカウンターや記帳台の設置店舗数」、「店舗の出入り口におけるスロープ等のバリアフリー実施の店舗数」、「視覚障がい者対応 ATM 設置台数及び店舗数」、「音声誘導システム設置店舗数」、「視覚障がい者への代読に関する対応状況」、「自筆困難者への代筆に関する対応状況」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 2 年 11 月 10 日） 全国地方銀行協会（同年 11 月 18 日）

第二地方銀行協会（同年 11 月 19 日） 信託協会（同年 11 月 19 日）

全国信用組合中央協会（同年 11 月 25 日）

日本損害保険協会（令和 3 年 9 月 16 日） 生命保険協会（令和 3 年 9 月 17 日）

- また、各金融機関の一層の取組みの推進に向け、障がい者団体との意見交換を通じ利用者の意見を把握するとともに、主要行の障がい者対応に係る取組状況についてヒアリングを実施した。

「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」の施行（令和 2 年 6 月 12 日公布、同年 12 月 1 日施行）により、電話リレーサービスが公的インフラとしてのサービスになることを受けて、以下の取組みを実施。

業界団体を通じた金融機関に対する周知の実施

- ・法律の成立時と電話リレーサービスの提供開始時の 2 度にわたり、「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の普及・促進」につき周知を実施
- ・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。

業界団体への説明会の実施

- ・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）。

以上