

## 金融庁における障害者基本計画（第 5 次）の実施状況の概要

金融庁は、障害者基本計画（第 5 次）（具体的には、項目番号 1 - （2） - 1、1 - （2） - 10 及び 3 - （1） - 7）に沿って、金融機関に対して以下の取組を行った。

**1. 差別の解消、権利義務の推進及び虐待の防止****（2） 障害を理由とする差別の解消の推進**

- 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）を実施し、結果を当庁ホームページ上で公表するとともに、業界団体との意見交換会の機会等（※ 2）を通じ、より積極的な対応を促した（項目番号 1 - （2） - 1）。

**【参考】 アンケート調査の概要**

## ➤ 預金取扱金融機関

令和 5 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 662 組合

## ➤ 保険会社

令和 5 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 13 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

（※ 1） 主なアンケート項目は、以下のとおり。

「聴覚障がい者との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」、「聴覚障がい者からの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

（※ 2） 業界団体との意見交換会における発信実績は以下のとおり。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 5 年 11 月 14 日）、全国地方銀行協会（同年 11 月 15 日）、全国信用組合中央協会（同年 11 月 22 日）、第二地方銀行協会（同年 11 月 16 日）、全国労働金庫協会（同年 11 月 28 日）、信託協会（令和 6 年 1 月 17 日）、全国信用金庫協会（同年 1 月 30 日）、日本損害保険協会（令和 5 年 9 月 21 日）、生命保険協会（同年 9 月 15 日）

- 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（項目番号 1－（2）－10）。

（※）「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 99.7％

＜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 99.5％

- 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（項目番号 1－（2）－10）。

（※）「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。

### **3. 情報アクセシビリティの向上及び意思疎通支援の充実**

#### **（1）情報通信における情報アクセシビリティの向上**

- 銀行等や保険会社に対し、電話リレーサービスの導入状況に関する項目を含むアンケート調査を実施しており、アンケートを通じ、顧客に対して電話を用いて提供しているサービスのうち、電話リレーサービスに対応していないものはあるか等、各金融機関における障害のある人等に配慮した取組状況を把握している（項目番号 3－（1）－7）。

（※）アンケート調査は上記項目番号 1－（2）－1 記載のものと同じ。

- アンケートの結果を踏まえ、障害のある人に対する利便性向上について、銀行等や保険会社に対して、業界団体との意見交換会の機会等を通じ、より積極的な対応を促した。

以上