

金融機関における改正障害者差別解消法対応の重点ポイント

<趣旨・背景>

2024年4月1日に改正障害者差別解消法が施行されると、民間事業者の合理的配慮の提供について、今までは「努力義務」とされていたことが「法的義務」となる。そして、障害者差別解消法における法の対象範囲は、障害者手帳の所持者に限られず、社会の側の環境によって不便が生じている全ての人を対象としているため、今回の改正法の施行によって、金融機関を利用する際に読み書き等に困難がある高齢者や障害者などを含む全ての人への合理的配慮の提供が義務付けされることになる。また、新たに閣議決定された日本政府の基本方針においては、対面サービス実施の合理的配慮について、新たに明記された具体例があり、2023年12月に金融庁担当大臣から民間事業者に対して改正障害者差別解消法の対応指針ガイドラインの改正内容が発令されたが、金融機関における改正法対応について下記の重点ポイントを考慮しておく必要がある。

<重点ポイント>

1. 日本政府が2023年3月末に閣議決定した「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」では、合理的配慮の提供について「対面やオンラインなどサービス等の提供形態の別も問わない」と新しく明記された。しかしながら、視覚障害者当事者の全国団体における携帯電話使用に関する最近の調査では、スマホ利用者が2割程度にとどまり、大半がガラケーを今も利用していることなどから、オンラインでの対応は限定的として、今後も主な対応としては「対面における代読代筆サービスなどの実施」が望ましいといえる。
2. 日本政府が2023年3月末に閣議決定した「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」では、民間事業者の実施が法的義務化された合理的配慮の具体的な事例として、「申込書類への代筆を求められた場合に円滑に対応できるよう、代筆を求められた場合には本人の意向を確認しながら店員が代筆する」と新しく明記された。また、金融庁の長年に渡る指導効果として、インターネット専業銀行を除く対面サービスを行っている多くの金融機関において内部規定として「代読代筆サービス」を行う旨が規定されている。しかしながら、実際に対応する金融機関の現場職員の大半は、障害者差別解消法が今年度中に改正施行されることによって、対面サービスとして合理的配慮を実施することが法的義務化されるということあまり認識していないという課題がある。具体的な課題解決の方法として、一部の先行事例があるように、代読代筆サービスの基本技能習得を目的とする職員研修会を実施すると共に、対面サービスを行う店頭窓口等に、内閣府推奨マークとなっている筆談サービスの表示と同様に、「代読代筆サービス」を行う旨の表示設置を行う必要がある。



※yahoo 検索画像



※千代田区窓口表示

3. 改正障害者差別解消法への対応をしないことの弊害としては、改正法施行により、全国各地域に設置が強化される障害者差別解消法支援協議会や自治体相談窓口などに、合理的配慮の法的義務の実施がされていないことへの改善要請が持ち込まれる件数が増えることが予想されている。2023年10月に施行事業として内閣府に設置された相談窓口には、合理的配慮の不提供や不当な差別的取り扱いの解決を求める問い合わせ等が殺到している状態となっている。自治体窓口や内閣府等への問い合わせや改善要請は、関係省庁を通じて、民間事業者への助言や勧告等の行政指導につながる可能性があることから、金融機関が改正障害者差別解消法対応としての具体的な対応を実施するためにも、金融庁が定める監督指針「障がい者等に配慮した金融サービスの提供」の改正作業についても、改正障害者差別解消法の施行に合わせて行う必要がある。

2024年3月8日

特定非営利活動法人 大活字文化普及協会内専門委員会 読書権保障協議会