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（案）

第1 本対応指針の趣旨

1 障害者差別解消法の制定の経緯

我が国は、平成19年に障害者権利条約（以下「権利条約」という。）に

署名して以来、障害者基本法（昭和45年法律第84号）の改正を始めとする

国内法の整備等を進めてきた。

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。

以下「法」という。）は、障害者基本法の差別の禁止の基本原則を具体化する

ものであり、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることな

く、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、

障害者差別の解消を推進することを目的として、平成25年に制定された。

2 法の基本的な考え方

法は、後述する、障害者に対する不当な差別的取扱い及び合理的配慮の

不提供を差別と規定し、行政機関等及び事業者に対し、差別の解消に向け

た具体的取組を求めるとともに、普及啓発活動等を通じて、障害者も含め

た国民一人ひとりが、それぞれの立場において自発的に取り組むことを促

している。

ほう たいしやう しょうがいしや しょうがいしやきほんほうだい じやうだい ごう きてい
法の対象となる障害者は、障害者基本法第2条第1号に規定する

しょうがいしや すなわ しんたいしやうがい ちてきしょうがい せいしんしょうがい はったつしょうがい ふく
障害者、即ち、「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）

その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であつ

て、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な

制限を受ける状態にあるもの」であり、いわゆる障害者手帳の所持者に限

られない。なお、高次脳機能障害は精神障害に含まれる。

また、法は、日常生活及び社会生活全般に係る分野を広く対象としてい

る。ただし、事業者が事業主としての立場で労働者に対して行う障害を

理由とする差別を解消するための措置については、法第13条により、

障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和35年法律第123号）の定めると

ころによることとされている。

3 本対応指針の位置付け

本対応指針は、法第11条第1項の規定に基づき、「障害を理由とする

差別の解消の推進に関する基本方針」（平成27年2月24日閣議決定）に即し

て、金融庁が所管する分野における事業者（以下「事業者」という。）が、

法第8条に規定する障害を理由とする差別の禁止及び合理的配慮の提供

に関して適切に対応するため、定めるものである。

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

1 障害を理由とする不当な差別的取扱い

(1) 障害を理由とする不当な差別的取扱いの基本的な考え方

事業者は、法第8条第1項の規定のとおり、その事業を行うに当たり、

障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることによ

り、障害者の権利利益を侵害してはならない。

法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サー

ビスや各種機会の提供を拒否する又は提供に当たって場所・時間帯などを

制限する、障害者でない者に対しては付さない条件を付けることなどによ

り、障害者の権利利益を侵害することを禁止している。

なお、障害者の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別

の措置は、不当な差別的取扱いではない。したがって、障害者を障害者で

ない者と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、法に規定さ

れた障害者に対する合理的配慮の提供による障害者でない者との異なる

取扱いや、合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに

配慮しつつ障害者に障害の状況等を確認することは、不当な差別的

取扱いには当たらない。不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、

しょうがいしゃ もんだい じぎょう ほんしつてき かんけい しょうじじょう おな しょうがいしゃ
障害者を、問題となる事業について本質的に関係する諸事情が同じ障害者
でない者より不利に扱うことである点に留意する必要がある。

(2) 正当な理由の判断の視点

せいとう りゆう はんたん してん
正当な理由に相当するのは、障害者に対して、障害を理由として、財・
サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見て正当
な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言
える場合である。

じぎょうしゃ せいとう りゆう そうとう いな ふとう さべつてき
事業者においては、正当な理由に相当するか否かについて、不当な差別的
取扱いを禁止する法の趣旨に十分留意しつつ、個別の事案ごとに、障害者、
事業者、第三者の権利利益(例:安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・
機能の維持、損害発生防止等)の観点に鑑み、具体的場面や状況に応じ
て総合的・客観的に判断することが必要である。事業者は、正当な理由が
あると判断した場合には、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得
るよう努めることが望ましい。

2 合理的配慮

(1) 合理的配慮の基本的な考え方

じぎょうしゃ ほうだい じょうだい こう きてい じぎょう おこな あ
事業者は、法第8条第2項の規定のとおり、その事業を行うに当たり、

しょうがいしゃ げん しゃかいてきしょうへき じよきよ ひつよう むね い し ひようめい
障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があ

ばあい
った場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の

けんりりえき しんがい とうがいしょうがいしゃ せいべつ ねんれいおよ
権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び

しょうがい じょうたい おう しゃかいてきしょうへき じよきよ じっし ひつよう ごうりてき
障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的

はいりよ い か ごうりてきはいりよ つと
な配慮（以下「合理的配慮」という。）をするように努めなければならない。

けんり じょうやくだい じょう ごうりてきはいりよ しょうがいしゃ た もの びようどう
権利条約第2条において、「合理的配慮」は、「障害者が他の者との平等

きそ すべ じんけんおよ きほんてきじゆう きようゆう また こうし
を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを

かくほ ひつよう てきとう へんこうおよ ちょうせい とくてい ばあい
確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合におい

ひつよう きんこう しつ また かど ふたん か
て必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さない

もの」と定義されている。

ほう けんりじょうやく ごうりてきはいりよ ていぎ ふ じぎょうしゃ たい
法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、事業者に対し、そ

じぎょう おこな あ ここ ぼめん しょうがいしゃ げん しゃかいてきしょうへき
の事業を行うに当たり、個々の場面において、障害者から現に社会的障壁

じよきよ ひつよう むね い し ひようめい ばあい じっし
の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施

ともな ふたん かじゆう しょうがいしゃ けんりりえき しんがい
に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとなら

ないよう、社会的障壁の除去の実施について、合理的配慮を行うことを求

めている。

ごうりてきはいりよ じぎょうしゃ じぎょう もくてき ないよう きのう て ひつよう
合理的配慮は、事業者の事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされ

はんい ほんらい ぎょうむ ふずい かぎ しょうがいしゃ もの
る範囲で本来の業務に付随するものに限られること、障害者でない者との

比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること、事業の

目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意する必要がある。

また、合理的配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる

具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、当

該障害者が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための

手段及び方法について、「(4) 過重な負担の基本的な考え方」に掲げた要素

を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じ

て、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるものである。

なお、代替措置の提供は、事業者の業務やビジネスモデル等の内容によ

っては、例えば、訪問等による能動的なサービスを提供することが、障害者

のニーズを満たすこととなり、合理的配慮となる場合もあり得る。

合理的配慮の内容は、技術の進展や社会情勢の変化等に応じて変わり得

るものである。また、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、障害

の状態等が変化することもあるため、提供する合理的配慮について、適宜、

見直しを行うことが重要である。

(2) 意思の表明

現に社会的障壁の除去を必要としている旨の障害者からの意思の表明

は、^{ぐたいてきばめん}具体的場面において、^{げんご しゅわ ふく}言語（手話を含む。）のほか、^{てんじ かくだい もじ ひつだん}点字、拡大文字、筆談、

^{じつぶつ ていじ みぶ}実物の提示や身振りサイン等による^{あいず}合図、^{しょっかく}触覚による^{いし でんたつ}意思伝達など、

^{しょうがいしゃ たにん}障害者が他人とコミュニケーションを図る際に^{はか さい ひつよう しゅだん}必要な手段（^{つうやく かい}通訳を介する

ものを含む。）により^{おこな}行われる。

また、^{しょうがいしゃ}障害者からの^{いし ひょうめい}意思表明のみでなく、^{ちてきしょうがい せいしんしょうがい へつたつ}知的障害や精神障害（^{へつたつ}発達

^{しょうがい ふく}障害を含む。）等により^{ほんにん いし ひょうめい こんなん ばあい}本人の意思表明が^{しょうがいしゃ かぞく}困難な場合には、^{しょうがいしゃ}障害者の^{かぞく}家族、

^{かいじょしゃとう}介助者等、^{しえん}コミュニケーションを^{もの ほんにん ぼさ}支援する者が^{おこな}本人を^{いし}補佐して^{いし}行う^{いし}意思の

^{ひょうめい ふく}表明も含む。

なお、^{いし ひょうめい こんなん しょうがいしゃ かぞく かいじょしゃとう ともな}意思の表明が^{いし}困難な^{しょうがいしゃ}障害者が、^{かぞく かいじょしゃとう ともな}家族、^{かいじょしゃとう ともな}介助者等を^{ともな}伴っていない

^{ばあい}場合など、^{いし ひょうめい}意思の表明がない^{ばあい}場合であっても、^{とうがいしょうがいしゃ しゃかいてきしょうへき}当該^{とうがいしょうがいしゃ}障害者が^{しゃかいてきしょうへき}社会的障壁の

^{じょきよ ひつよう}除去を^{めいはく}必要としていることが^{ばあい}明白である^{ほう しゅし かんが}場合には、^{ほう}法の^{しゅし かんが}趣旨に^{かんが}鑑みれば、

^{とうがいしょうがいしゃ たい てきせつ おも はいりよ ていあん}当該^{とうがいしょうがいしゃ}障害者に対して^{たい てきせつ おも}適切と思われる^{はいりよ ていあん}配慮を^{けんせつてきたいわ}提案するために^{けんせつてきたいわ}建設的対話を

^{はたら}働きかけるなど、^{じしゆてき とりくみ つと}自主的な^{つと}取組に^{のぞ}努めることが^{のぞ}望ましい。

(3) ^{じぜんてきかいぜん そち かんけい}事前的改善措置との関係

^{ほう ふとくていたすう しょうがいしゃ おも たいしょう おこな じぜんてきかいぜん そち}法は、^{ほう}不特定多数の^{しょうがいしゃ おも}障害者を^{たいしょう おこな}主な対象として^{じぜんてきかいぜん そち}行われる^{おこな}事前的改善措置

（^{ほう もと こうきょうしせつ}いわゆる^{ほう}バリアフリー法に基づく^{こうきょうしせつ}公共施設における^かバリアフリー化、

^{いし ひょうじ}意思表示や^{しえん}コミュニケーションを^{かいじょしゃとう じんてき}支援するための^{かいじょしゃとう じんてき}サービス・^{かいじょしゃとう じんてき}介助者等の^{じんてき}人的

支援及び障害者による円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アク

セシビリティの向上等)については、個別の場面において個々の障害者に

対して行われる合理的配慮を的確に行うための環境の整備として実施に

努めることとしている。このため、各場面における環境の整備の状況に

より、合理的配慮の内容は異なることとなる。

なお、合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合や障害者と

の関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮の提供ではな

く、事前の改善措置を考慮に入れることにより、中・長期的なコスト削減・

効率化につながりうる点は重要である。

(4) 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、事業者において、合理的配慮の提供に努めるべ

きとする法の趣旨に十分留意しつつ、個別の事案ごとに、次の要素等を考慮

し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要で

ある。事業者は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由

を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。

○ 事務・事業への影響の程度

(事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か)

○ 実現可能性の程度

(物理的・技術的制約、人的・体制上の制約)

○ 費用・負担の程度

○ 事務・事業規模

○ 財政・財務状況

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具体例

事業者における、障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的

配慮の具体例は別紙のとおりである。

第4 事業者における相談体制の整備

事業者においては、障害者及びその家族その他の関係者（以下「障害者

等」という。）からの相談に的確に対応するため、既存の顧客相談窓口等の

活用を含め、相談窓口を整備することが重要である。

ホームページ等を活用し、相談窓口等に関する情報を周知することや、

相談時における配慮として、対面のほか、電話、FAX、電子メールなど、障害

特性や事業者の業務・事務特性、ビジネスモデル等に応じた多様な手段を

用意しておくことが望ましい。

また、相談窓口の実効性を確保するため、障害者等からの相談対応等に

必要な研修を受けた人員を配置することが望ましい。

なお、実際の相談事例については、当該事業者において順次蓄積し、以後の合理的配慮の提供等に活用するものとする。

第5 事業者における研修・啓発

事業者は、障害者に対して適切に対応し、また、障害者等からの相談等に的確に対応するため、従業員に対する継続的な研修の実施や、啓発マニュアルの配付等を通じて、法の趣旨の普及を図るとともに、障害に関する理解の促進を図ることが重要である。

したがって、研修等の企画に当たっては、法の趣旨や障害に関する理解を促す内容とするよう工夫するとともに、既存の外部研修等の活用や接遇に関連する資格の取得の奨励等を含め、従業員が障害者に対する適切に対応を習得できる効果的なものとなるよう検討することが望ましい。

なお、事業者における研修・啓発においては、外見から判別困難な障害を含め、多様な障害者に対応できるような内容になるよう配慮することが必要である。

第6 金融庁所管事業分野における相談窓口

事業者からの本対応指針等に関する照会・相談については、金融庁にお

いては ^{ぎょうしょかんかくかしつ}業所管各課室を、^{かくざいむ}各財務（支）^し局及び^{きょくおよ}沖繩^{おきなわ}総合^{そうごう}事務局^{じむきょく}においては

^{きんゆうちようしょかんじぎょうぶんや}金融庁所管事業分野の^{ぎょうしょかんかくかしつ}業所管各課室をそれぞれ^{そうだんまどぐち}相談窓口とする。

また、^{しょうがいしゃとう}障害者等からの^{じぎょうしゃ}事業者の^{たいおうとう}対応等に関する^{かん}相談^{そうだん}については、^{きんゆうちよう}金融庁に

おいては^{きんゆう}金融サービス^{りようしゃ}利用者^{りようしゃ}相談室^{そうだんしつ}を、^{かくざいむ}各財務（支）^し局及び^{きょくおよ}沖繩^{おきなわ}総合^{そうごう}事務局^{じむきょく}に

おいては^{きんゆうちようしょかんじぎょうぶんや}金融庁所管事業分野の^{ぎょうしょかんかくかしつ}業所管各課室をそれぞれ^{そうだんまどぐち}相談窓口とする。

(別紙)

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具体例

1 不当な差別的取扱いに当たりうる具体例

不当な差別的取扱いに当たるか否かについては、第2. 1で示したとおり、個別の事案ごとに判断されることとなる。次の具体例については、正当な理由が存在しないことを前提としていること、また、これらはいくまでも例示であり、記載されている具体例に限られるものではないことに留意する必要がある。

- 障害があることのみを理由として、窓口対応を拒否する。
- 障害があることのみを理由として、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
- 障害があることのみを理由として、商品の提供を拒否する。
- 身体障害者補助犬を連れていたり、車いすを利用していることのみを理由として、入店を拒否する。
- 障害があることのみを理由として、入店時間や入店場所に条件を付ける。
- 事業の遂行上、特に必要ではないにも関わらず、障害があることのみ

を理由として、来訪の際に付添い者の同行を求めるなどの条件を付ける。

2 合理的配慮の具体例

合理的配慮については、第2.2で示したとおり、具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものである。次の具体例については、第2.2(4)で示した過重な負担が存在しないことを前提としていること、事業者に強制する性格のものではないこと、また、これらはあくまでも例示であり、記載されている具体例に限られるものではないことに留意する必要がある。

〔意思疎通の配慮の具体例〕

- 入店時に声をかけ、障害の状態を踏まえ、希望するサポートを聞き、必要に応じて誘導する。
- (身体的障害のある顧客に対しては、)書類の開封、受渡し等の対応が困難な場合に、必要なサポートを提供する。
- (視覚に障害のある顧客に対しては、)窓口まで誘導し、商品の内容を分かりやすい言葉で丁寧に説明を行う。また、顧客の要請がある場合は、取引関係書類について代読して確認する。

- (聴覚に障害のある顧客に対しては、)パンフレット等の資料を用いて説明し、筆談を交えて要望等の聞き取りや確認を行う。
- (盲ろう者に対しては、)本人が希望する場合、障害の程度に応じて、手のひら書き等によりコミュニケーションを行う。
- 明確に、分かりやすい言葉で、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応するなど顧客に合わせた配慮をする。また、説明に当たっては、馴染みのない外来語は避ける、時刻は午前・午後といった説明を加える、比喩や暗喩、二重否定表現を用いないなど、分かりやすい表現で説明を行う。
- 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達したりする。また、書類の内容や取引の性質等に照らして特段の問題が無いと認められる場合に、自筆が困難な障害者からの要望を受けて、本人の意思確認を適切に実施した上で、代筆対応する。
- 障害のある顧客がコミュニケーションをしやすくするため、「筆談対応いたします。」など、可能な対応方法を案内するプレートを準備する。
- 文字や話し言葉によるコミュニケーションが困難な顧客のために、主な手続を絵文字等で示したコミュニケーションボードを準備する。

(ぶつりてきかんきょう はいりよ ぐたいれい)
〔物理的環境への配慮の具体例〕

- 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、
携帯スロープを渡すなどする。
- エレベーターがない施設の上下階の移動の際に、マンパワーにより移動
をサポートしたり、上階の職員が下階に下りて手続する等の配慮を
する。
- 配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡す。
- 目的の場所までの案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩
いたり、左右・前後・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞い
たりする。
- 疲労を感じやすい障害者から休憩の申出があった際には、臨時の
休憩スペースを設けるなどする。
- ATMの操作が困難な顧客には声掛けし、適切な対応を取る。
- 情報提供や取引、相談・質問・苦情受付等の手段を、非対面の手段を
含めて複数用意し、障害のある顧客が利用しやすい手段を選択できる
ようにする。
- 一般に顧客が来店する頻度の高い店舗においては、次のような例も参考
に、可能な限り障害のある顧客が利用しやすい施設となるよう工夫を
ほどこ
施す。

- ・ 段差^{だんさ}について、簡易^{かんい}スロープ^と等を設置^{せっち}する、または、見え^みやすい縁取^{ふちど}りを付けて、段差^{だんさ}があることが分かる^わようにする。
- ・ 通行^{つうこう}しやすいように通路^{つうろ}や壁^{かべ}、手すり^ての近辺^{きんぺん}には障害物^{しょうがいぶつ}や危険物^{きけんぶつ}を置^おかない。
- ・ 視覚^{しかく}に障害^{しょうがい}のある顧客^{こきやく}のために、音声案内装置^{おんせいあんないそうち}や触知案内図^{しょくちあんないずとう}等を準備^{じゆんび}する。
- ・ 店舗専用駐^{てんぽ}車^{せんようちゆうしゃ}場^{じょう}を設^{もう}けている場合^{ばあい}、入口^{いりぐち}付近^{ふきん}に障害者^{しょうがいしゃ}専用^{せんよう}駐^{ちゆうしゃ}車^{じょう}場^{じょう}を確保^{かくほ}する。
- ・ 大型^{おおがた}店舗^{てんぽ}等で順番^{じゆんばん}待ち^まが必要^{ひつよう}となる店舗^{てんぽ}の場合^{ばあい}、順番^{じゆんばん}が来た^きことを知らせ^しるために振動呼出器^{しんどうよびだしき}の準備^{じゆんび}や番号表示板^{ばんごうひょうじばん}の設置^{せっち}等^{とう}の工夫^{くふう}を行^{おこな}う。
- ・ 障害^{しょうがい}のある顧客^{こきやく}が使い^{つか}やすいATM^{せいび}を整備^{せいび}する。

[ルール・慣行^{かんこう}の柔軟^{じゆうなん}な変更^{へんこう}の具体例^{ぐたいれい}]

- 順番^{じゆんばん}を待つ^まことが苦手^{にがて}な障害者^{しょうがいしゃ}に対し、周囲^{しゅうい}の者^{もの}の理解^{りかい}を得^えた上で、手続^{てつづき}順^{じゆん}を入れ替^いえる。
- 立^たって列^{れつ}に並^{なら}んで順番^{じゆんばん}を待^まっている場合^{ばあい}に、周囲^{しゅうい}の者^{もの}の理解^{りかい}を得^えた上で、当該^{とうがい}障害者^{しょうがいしゃ}の順番^{じゆんばん}が来^くるまで別室^{べつしつ}や席^{せき}を準備^{じゆんび}する。

○ 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意の

発声等がある場合において、当該障害者が了承した場合には、施設の

状況に応じて別室を準備する。