

コメントの概要及びコメントに対する金融庁の考え方

No.	項目	コメントの概要	金融庁の考え方
1	「主要行等向けの総合的な監督指針」Ⅲ-6-4-3	<p>「報告(法第24条に基づく報告を含む。)を求めることを通じて」だと「報告を検証する」過程がない。「報告(法第24条に基づく報告を含む。)を求めることを通じて、検証する」にしてください。「銀行における自主的な改善状況に、問題が認められる場合は、改善を促すこととする。」にしてください。</p> <p>「銀行における自主的な改善状況を検証する。」だと「問題が認められる場合は、改善を促すこととする。」との指導若しくは勧告の処分がない。「報告を求めて検証する」「問題が認められる場合は、改善を促すこととする。」を削除しないでください。障がい者にとって一番大切な部分を何故削除するのか?何のために削除するのか理由を述べてから改正案を公表してください。</p> <p>「障害者に対する不当な差別的取扱い」があった場合の指導若しくは勧告が監督指針には記載されていない。記載してください。平成27年10月30日「『金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別的解消の推進に関する対応指針』(案)に対するパブリックコメントの結果等について」では、「違反を繰り返す事業者には、差別解消法に基づいて指導や勧告がなされ得ることを、明記してください。」に対する金融庁の考え方として、「ご指摘を踏まえ、本対応指針に新たに追記する第1.4留意点において、以下のとおり記載します。『事業者における障害者差別解消に向けた取組は、本対応指針を参考にして、各事業者により自主的に取組が行われることが期待される。しかしながら、事業者による自主的な取組のみによっては、その適切な履行が確保されず、例えば、事業者が法に反した取扱いを繰り返し、自主的な改善を期待することが困難である場合など、特に必要があると認められるときは、法第12条等の規定により、事業者に対し、報告を求め、又は助言、指導若しくは勧告をすることができることとされている。』」とある。「報告を求め、又は助言、指導若しくは勧告をすることができることとされている。」の「助言、指導若しくは勧告をすること」が改正案にはない。差別解消法に基づいて指導や勧告がなされ得ることを、明記してください。なぜ指導や勧告が改正案から削除されているのか理由を述べてください。</p> <p>金融機関の対応が、金融機関から公表されるように「国民(障がい者等)からの申出と対応状況の公表」を監督指針に記載してください。金融庁は、金融機関からの報告を義務付けて、報告を公表してください。金融庁は、国民(障がい者等)からの申出があった「事実」を公表してください。</p> <p>障がい者の今まで起きた差別的事例や件数を公表して、被害を受けている障がい者が申し出をできるようにしてください。</p> <p>差別が起きた原因が、個人に起因するものか、組織的なものか、問題が発覚後に隠蔽行為を行ったか等、起きた差別だけが問題の本質ではないことを留意する必要がある。</p>	<p>「自主的な改善状況を検証する」上では、その改善状況に係る報告内容自体も検証することになり、銀行の内部管理態勢に問題が認められる場合には、必要に応じ、報告(法第24条に基づく報告を含む。)を求め、自主的な改善状況を検証することによって、これまでと同様、その改善を促していくことを想定しておりましたが、内容を明確化するために以下のとおり、記載方法を見直すことと致しました。</p> <p>「また、銀行の内部管理態勢の整備状況に疑義が生じた場合には、必要に応じ、報告(法第24条に基づく報告を含む。)を求めて検証する。当該整備状況に問題が認められる場合には改善を促す。」</p> <p>障害者差別解消法第12条に基づく助言、指導、勧告については、ご指摘の「金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別的解消の推進に関する対応指針」(以下「対応指針」)に明記しているところであり、銀行法その他業法上の監督手法を念頭に置いた監督指針には重ねて記載しておりませんが、同法及び対応指針のもと、適切に判断してまいります。</p> <p>事例の公表は、各金融機関の判断によるものであり、監督指針には公表について規定はしておりませんが、障害者からの申出については、事業者において申出に対する的確な対応がなされるよう、対応指針に「事業者における相談体制の整備」を規定するとともに、本監督指針改正により、対応指針の規定に則った適切な対応がなされているかを監督上の着眼点の一つと位置付けたところです。</p> <p>問題が個人に起因するものか、組織的なものか等に留意すべきことはご指摘のとおりであり、引き続き、かかる観点も考慮してまいります。</p>

No.	項目	コメントの概要	金融庁の考え方
2	「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」	<p>金融機関(信用金庫)において、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律((以下、「法」という。)<平成25年法律第65号>)および障害者差別解消の推進に関する対応指針(以下、「対応指針」という。)が施行される前より障害者対応については社内で規定しており、現在講じている障がい者への対応は法および対応指針に照らして問題がないものと理解している。</p> <p>今回、監督指針の改訂が行われたことにより、現在、金融機関(信用金庫)で講じている障がい者対応が法および対応指針に照らして問題が無い場合においても追加的な対応をしなければならないのか、確認したい。</p>	<p>既に講じられている対応が障害者差別解消法及び対応指針に照らして問題がないのであれば、今回の監督指針の改正により追加的な対応が求められるものではありませんが、対応状況を把握・検証したうえで、必要に応じ対応方法の見直しを行っていくことも重要であると考えられます。</p>
3	「保険会社向けの総合的な監督指針」	<p>金融庁は各保険会社に以下の内容を含むアンケート調査に協力を求め公表することで障害者差別解消法の啓発に活動の一環とするので協力されたいとの一行為を加えていただきたい。</p> <p>1.視覚障害を持った保険加入希望者への複数の職員の立ち合いによる代読及び代筆を認める内規の整備をしているか。 2.保険金受け取り時にも、視覚障害を持った保険加入希望者への複数の職員の立ち合いによる代読及び代筆を実施することを認める内規を整備しているか。 3.複数の職員の立ち合いによる代読及び代筆を、保険各社の規定の中身が社員及び販売員に徹底する仕組みと内規を作っているか。 4.各種保険の加入案内の資料・約款などをテキストデータまたは録音データで作成し加入者及び加入希望者に提供する用意があるか。</p>	<p>貴重なご意見として承ります。</p> <p>なお、各金融機関におかれては、障害者が障害のない者と実質的に同等のサービスが享受できるよう各々の経営判断に基づき各施策に取り組んで頂きたいと考えております。</p>
4	「貸金業者向けの総合的な監督指針」Ⅱ-2-10(2)②へ。	<p>「支援者である」ということの確認は以下①から④に掲げる例示のうちどのレベルまでの確認が必要か。具体的に明示していただきたい。</p> <p>①資金需要者等と同伴し、資金需要者等と支援者との間が、親密な様子が伺え、特に不審な点がない場合(支援者が「家族です」「支援者です」と名乗れば貸金業者から支援者の氏名等確認する必要なし)。</p> <p>②資金需要者等と同伴したが、支援者は自己の氏名、資金需要者等との関係を具体的に明らかにすることは拒み、「家族です」「支援者です」以上のことは言わない場合。</p> <p>③支援者は、資金需要者等と同伴し、自己の氏名や資金需要者等との関係は明らかにしたが、自己の本人確認書類の提示等は拒否する場合。</p> <p>④支援者は、資金需要者等と同伴し、自己の氏名や資金需要者との関係を明らかにし、自己の本人確認書類の提示にも応じた場合(本人確認書類の提示が必要な場合、その本人確認書類が犯罪収益移転防止法の書類に限る場合はその旨)。</p> <p>また、示して頂いたレベルの支援者から契約締結後に資金需要者等に代わって返済日や返済金額等取引に関して問い合わせがあることが想定されるが、それに回答しても、個人情報保護法23条や貸金業法21条に違反しないことも明らかにしていただきたい。</p> <p>さらに、示して頂いたレベルの確認ができない場合で、かつ資金需要者等において支援者を通じないと契約内容を理解できない場合は、契約締結に至らなかったとしても、「単に障害があることを理由として契約締結を拒否すること」には該当しないことを明らかにしていただきたい。</p>	<p>支援者であるか否かについては、当該者が現に障害者と貸金業者との間のコミュニケーションを支援しているか否かという観点から判断されるものであると考えています。</p> <p>当該支援者の本人特定事項や障害者との関係性を確認するか、確認する場合にどのような方法によるかについて一律の基準はありませんが、例えば、支援者が障害者の代理人として金銭の貸付けに係る契約を締結する場合は、犯罪収益移転防止法に従い、当該支援者(代理人)の本人特定事項の確認をする必要があります。</p> <p>契約締結時の支援者から取引に関する問い合わせがあった場合において、当該者に回答することが個人情報保護法第23条及び貸金業法第21条に違反するか否かは、当該問い合わせ時点において障害者ご本人の同意があるか否か等の事情により個別に判断される事項と考えています。</p> <p>上記のとおり、確認の内容や方法に一律の基準はありませんが、支援者を通じて障害者に契約内容を理解してもらう努力をしたうえで、何らかの不審事由がある等、契約締結に至らないことに合理的理由がある場合には「単に障害があることを理由として契約締結を拒否すること」には当たらないと考えています。</p>

No.	項目	コメントの概要	金融庁の考え方
5	「貸金業者向けの総合的な監督指針」Ⅱ-2-13(1)口. b. ii) (注)	借入申込書の記入について代筆対応を行う場合は、「顧客本人の借入れの意思が適切に反映されていることを慎重に確認する必要がある」とあるが、この「慎重に確認する方法」については、受付の形態や顧客等の状況に応じて、事業者自身で確認項目や記録の要否について定め運用するものと理解しているが、仮に、代筆対応を行った場合において、監督指針Ⅱ-2-13(1)口. ii)に照らして問題がないと認められる、若しくは認められない要件があれば予め例示していただきたい。	意思確認を慎重に行う方法に一律の要件はありませんが、例えば、障害者本人がその場にいるにもかかわらず、同行した代筆者とのみコミュニケーションを行って契約締結を進めることは、意思確認が慎重になされていないものと考えられ、障害者本人とも適当な意思確認を行う必要があると考えられます。
6	「貸金業者向けの総合的な監督指針」Ⅱ-2-5(1)①口. b. ii) (注)	顧客が障害者である場合、顧客本人の借入れの意思が適切に反映されていれば、家族や介助者等による代筆は認められるものと解されるが、法令上、書面による承諾又は同意が必要とされている場合(貸金業法第41条36第1項、同条第2項、貸金業法施行令第3条の2の5第1項、同第3条の3第1項、同第3条の4第1項、同第3条第5項等)においても顧客本人の意思が適切に反映されていることを確認すれば家族や介助者等の代筆により書面による承諾又は同意として取り扱うことができると解してよい。	貴見のとおりです。
7	「事務ガイドライン第三分冊:金融会社関係7 不動産特定共同事業関係」7-8(1)(2) 「金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針」Ⅲ-2-13(1)(2)	「対応状況を把握・検証し対応方針の見直しを行うなど、内部管理態勢が整備されているか」との記載がありますが、障害者差別解消法及び対応方針において、内部管理態勢の整備についての規定はありませんので、削除頂きたい。 また、「深度あるヒヤリングを行うことにより内部管理態勢の整備状況を確認することとする。また内部管理態勢の整備状況に問題が認められる場合には」との記載がありますが、障害者差別解消法及び対応方針において、内部管理態勢の整備についての規定はありませんので、削除頂きたい。	事業者において、障害者差別解消法に基づく不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供を適切に実施するためには、単に対応を行うにとどまらず、対応状況を把握・検証し対応方法の見直しを行うことが重要であると考えられます(対応指針第2. 2(1)においても「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」と規定しています)。 また、対応指針第1. 4留意点において「事業者による自主的な取組のみによっては、その適切な履行が確保されず、例えば、事業者が法に反した取扱いを繰り返す、自主的な改善を期待することが困難である場合など、特に必要があると認められるときは、法第12条等の規定により、事業者に対し、報告を求め、又は助言、指導若しくは勧告をすることができることとされている」と規定しているところ、当庁が障害者差別解消法第12条等に基づく権限を行使することを検討する場合には、上記の事業者における内部管理態勢の整備状況が検討項目の一つになるものと考えられます。 したがって、原案のとおりとさせていただきます。
8	「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」	国民(障がい者等)からの申出と、指定紛争解決機関の対応がわかるように、申出と対応を公表するように監督指針に記載してください。 指定紛争解決機関に対して、障がい者から金融機関の対応に対する相談があった場合は、障がい者からの申出と、金融機関の対応がわかるように、公表してください。その場合は、金融機関からの報告と公表の基準を作成して、公表するようにしてください。 「問題が認められる場合」の公表を、行うことを義務付けてください。	ご指摘いただいた点については、障害者差別解消法、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及び監督指針を踏まえ、各指定紛争解決機関において、適切に対応すべきものと考えます。 なお、監督指針においては、「指定機関における紛争解決等業務の結果等に関する情報は、苦情・紛争の未然防止の観点から有用であるほか、利用者の指定機関に対する信頼性向上にも資するものである。このため、指定機関は、紛争解決手続の非公開の規定にも留意しつつ、紛争解決等業務に関する情報を積極的に公表することにより、利用者等に対し情報提供等を行うとともに、その内容の充実に努めることが必要である」旨、明記されております。
9	全体	適切な改正と思われた。 (しかし、過度の保護は他の不利益となる事も多いので、あくまで合理的であるのが望ましいと考える。)	ご指摘のとおり、障害者の保護と、事業者の行為についての正当な理由や過重な負担といった要素の合理的なバランスをとることが望ましいと考えております。

(その他)以下の監督指針等の項番等について、技術的な修正をしました。

・貸金業者向けの総合的な監督指針 Ⅱ-2-22 (2)

・事務ガイドライン(第三分冊:金融会社関係 5 前払式支払手段発行者関係 Ⅱ-2-6~Ⅱ-2-6-2 (修正前は、Ⅱ-2-5~Ⅱ-2-5-2)