

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 法制定の背景及び経過

我が国は、平成19年に障害者の権利に関する条約（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、

障害を理由とする差別の解消を推進することを目的として、平成25年6月

に制定された。

また、令和3年6月には、事業者による合理的配慮の提供を義務付ける

とともに、行政機関相互間の連携の強化を図るほか、相談体制の充実や

情報の収集・提供の確保など障害を理由とする差別を解消するための

支援措置の強化を内容とする改正法が公布された（障害を理由とする差別

の解消の推進に関する法律の一部を改正する法律（令和3年法律第56号））。

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
た国民一人一人が、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。

法の対象となる障害者は、法第2条第1号に規定する障害者、すなわ
ち、「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害及び高次脳機能障害を
含む。）その他の心身の機能の障害（難病等に起因する障害を含む。）（以下
「障害」と総称する。）がある者であって、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。

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」(令和5年3月14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に必要な事項を定めたものである。

4 留意点

本対応指針で「望ましい」と記載している内容は、事業者がそれに従わ

ない場合であっても、法に反すると判断されることはないが、障害者基本

法の基本的な理念及び法の目的を踏まえ、できるだけ取り組むことが望ま

れることを意味する。

事業者における障害を理由とする差別の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。

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 不当な差別的取扱い

(1) 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、車椅子、補助

犬その他の支援機器等の利用や介助者の付添い等の社会的障壁を解消す

るための手段の利用等を理由として行われる不当な差別的取扱いも、

障害を理由とする不当な差別的取扱いに該当する。

また、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) せいたう りゆう ほんだん してん 正当な理由の判断の視点

せいたう りゆう そうとう しょうがいしゃ たい しょうがい りゆう さい
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 せいたう りゆう そうとう いな ぐたいてき けんとう
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、具体的な検討

をせずに正当な理由を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、

こべつ じあん しょうがいしゃ じぎょうしゃ だいさんしゃ けんりりえき れい あんぜん かくほ
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、

ざいさん ほぜん じぎょう もくてき ないよう きのう い じ そんがいはっせい ぼうしとう かんてん
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

かんが ぐたいてきばめん じょうきょう おう そうごうてき きやつかんてき ほんだん ひつよう
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

りゆう ていねい せつめい りかい え つと のぞ
理由を丁寧に説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。そ

さい じぎょうしゃ しょうがいしゃ そうほう たが あいて たちば そんちよう そうご
の際、事業者と障害者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら相互

りかい はか もと
理解を図ることが求められる。

2 ごうりてきはいいよ 合理的配慮

(1) 合理的配慮の基本的な考え方

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、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な配慮（以下「合理的配慮」という。）をしなければならない。

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。

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。これまで事業者による合理的配慮の提供は努力義務とされていたが、令和3年の法改正により、法的義務へと改められた。事業者におい

では、合理的配慮の提供の義務化を契機として、本対応指針に基づき、

合理的配慮の必要性につき一層認識を深めることが求められる。

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る。したがって、

その内容は、後述する「環境の整備」に係る状況や技術の進展、社会情勢

の変化等に応じて変わり得るものである。また、障害の状態等が変化する

こともあるため、特に、障害者との関係が長期にわたる場合等には、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。加えて、

合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮す

るものとし、特に障害のある女性に対しては、障害に加えて女性であるこ

とも踏まえた対応が求められることに留意する。

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。そ

の提供に当たってはこれらの点に留意した上で、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、

当該障害者本人の意向を尊重しつつ、(3)「過重な負担の基本的な考え方」

に掲げた要素も考慮し、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必要がある。

建設的対話に当たっては、障害者にとっての社会的障壁を除去するため

の必要かつ実現可能な対応案を障害者と事業者が共に考えていくために、

双方が互いの状況の理解に努めることが重要である。例えば、障害者

本人が社会的障壁の除去のために普段講じている対策や、事業者が対応

可能な取組等を対話の中で共有する等、建設的対話を通じて相互理解を深

め、様々な対応策を柔軟に検討していくことが円滑な対応に資すると考えられる。

(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、具体的場面において、言語(手話を含む。)のほか、点字、拡大文字、筆談、

実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達など、

障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段(手話通訳者、

要約筆記者、盲ろう通訳者等を介するものを含む。)により行われる。

また、障害者からの意思表明のみでなく、障害の特性等により本人の

意思表明が困難な場合には、障害者の家族、介助者等、コミュニケーション

ンを支援する者が本人を補佐して行う意思の表明も含む。この場合、表明

された意思の解釈に当たっては、障害者本人の真意から離れたものとなる

ことのないうりゆうい ひつよう
留意が必要である。

なお、いし ひようめい 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
意思の表明が困難な障害者が、家族、介助者等を伴っていない

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

じよきよ ひつよう めいはく ばあい ほう しゆし かんが
除去を必要としていることが明白である場合には、法の趣旨に鑑みれば、

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 けんせつてきたいわ
当該障害者に対して適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を

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

(3) かじゆう ふたん きほんてき かんが かつ 過重な負担の基本的な考え方

かじゆう ふたん じぎょうしゃ ぐたいてき けんとう かじゆう
過重な負担については、事業者において、具体的な検討をせずに過重な

ふたん かくだいかいしゃく ほう しゆし そこ こべつ じあん
負担を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごと

つぎ ようそとう こうりよ ぐたいてきばめん じょうきょう おう そうごうてき きやつかんてき
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

はんだん ひつよう じぎょうしゃ かじゆう ふたん あ はんだん ばあい
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

しょうがいしゃ ていねい りゆう せつめい りかい え つと
は、障害者に丁寧にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努める

のぞ さい ぜんじゆつ じぎょうしゃ しょうがいしゃ そうほう
ことが望ましい。その際には前述のとおり、事業者と障害者の双方が、お

たが あいて たちば そんちよう けんせつてきたいわ つう そうごりかい ほか
互いに相手の立場を尊重しながら、建設的対話を通じて相互理解を図り、

だいたい そち せんたく ふく たいおう じゆうなん けんとう もと
代替措置の選択も含めた対応を柔軟に検討することが求められる。

○ じむ じぎょう えいきょう ていど 事務・事業への影響の程度

じむ じぎょう もくてき ないよう きのう そこ いな
(事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か)

○ じつげんかのうせい ていど 実現可能性の程度

ぶつりてき ぎじゆつてきせいやく じんてき たいせいじょう せいやく
(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

(4) 環境の整備との関係

ほうだい じょう においては、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不特定多数の障害者を主な対象とし
て行われる事前的改善措置（施設や設備のバリアフリー化、意思表示やコ
ミュニケーションを支援するためのサービス・介助者等の人的支援、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）を、環境の整備として事業者の努力義務としている。環境の整備
においては、新しい技術開発が投資負担の軽減をもたらすこともあること
から、技術進歩の動向を踏まえた取組が期待される。また、ハード面のみな
らず、職員に対する研修や、規程の整備等の対応も含まれることが重要で
ある。

しょうがい りゆう さべつ かいしょう とりくみ ほう こうれいしゃ しょうがいしゃとう
障害を理由とする差別の解消のための取組は、法や高齢者、障害者等の
いどうとう えんかつか そくしん かん ほうりつ へいせい ねんほうりつだい ごう とうふとくいたすう
移動等の円滑化の促進に関する法律（平成18年法律第91号）等不特定多数の
しょうがいしゃ たいしょう じぜんてき そち きてい ほうれい もと
障害者を対象とした事前的な措置を規定する法令に基づくこのような
かんきょう せいび かか しさく とりくみ ちやくじつ すず かんきょう せいび ごうりてきはいりょう
環境の整備に係る施策や取組を着実に進め、環境の整備と合理的配慮の

ていきょう りょうりん すず じゅうよう
提供を両輪として進めることが重要である。

かんきょう せいび ふとくていたすう しょうがいしゃ む じぜんてきかいぜん そち おこな
環境の整備は、不特定多数の障害者向けに事前的改善措置を行うもの
であるが、合理的配慮は、環境の整備を基礎として、その実施に伴う負担
がかじゅう ばあい とくてい しょうがいしゃ たい こべつ じょうきょう おう こう
が過重でない場合に、特定の障害者に対して、個別の状況に応じて講じ
られる措置である。したがって、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。合理的配慮の提供と環境の
せいび かんけい かか いちれい べっし
整備の係に係る一例は別紙のとおりである。

たすう しょうがいしゃ ちやくめん う しゃかいてきしょうへき じょきよ
なお、多数の障害者が直面し得る社会的障壁をあらかじめ除去すると
いう観点から、他の障害者等への波及効果についても考慮した環境の整備
をかんてん た しょうがいしゃとう はきゆうこうか こうりよ かんきょう せいび
を行うことは有効である。また環境の整備は、障害者との関係が長期に
わたる場合においても、その都度の合理的配慮の提供が不要となるという
てん ちゅう ちょうきてき さくげん こうりつか し
点で、中・長期的なコストの削減・効率化にも資することとなる。

だい しょうがい りゆう ふとう さべつてきとりあつか およ しょうりてきはいりよ れい 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例

せいとう りゆう ふとう さべつてきとりあつか がいとう かんが れいおよ
正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例及び
せいとう りゆう ふとう さべつてきとりあつか がいとう かんが れい
正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例
べっし
は別紙のとおりである。

しょうりてきはいりよ がいとう かんが はいりよ れいなら しょうりてきはいりよ
また、合理的配慮に該当すると考えられる配慮の例並びに合理的配慮の
ていきょう ぎ む いはん がいとう かんが れいおよ がいとう かんが れい
提供義務違反に該当すると考えられる例及び該当しないと考えられる例

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からの相談等に
的確に対応するため、既存の相談窓口等の活用や新たな窓口の開設により、
相談窓口を整備するとともに、相談窓口の実効性を確保するため、相談等へ
の対応に必要な研修を受けた人員を配置するなど、組織的な対応ができる
ような措置を講ずることが重要である。

また、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、相談時には、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、
電話、ファックス、電子メールなど、相談者の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。
なお、電話による相談窓口については、ナビダイヤルでは公共インフラと
しての電話リレーサービスを利用できないことを踏まえ、一般回線も用意し
ておくことが望ましい。

さらに、実際の相談事例については、相談者の個人情報への保護に留意し
つつ、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、障害を理由とする差別の解消の推進に資

する制度等の整備

事業者は、障害者に対して性別や年齢等にも配慮しながら適切に対応し、また、障害者及びその家族その他の関係者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。加えて、その内容は、外見からは分かりにくい障害を含め、多様な障害の特性に応じた対応を効果的に習得できるものとなるよう検討することが望ましい。

研修等の実施に当たっては、内閣府が障害者の差別解消に向けた理解促進のためのポータルサイトにおいて提供している、事業者が障害者に対応する際に参考となる対応例等、行政機関等が作成し提供する周知・啓発資料等を活用することも考えられる。また、障害者から話を聞く機会を設けることや、接遇に関する資格の取得等を奨励することも有効である。

また、事業者の内部規則やマニュアル等について、障害者へのサービス提供等を制限するような内容が含まれていないかについて点検することや、個別の相談事案等への対応を契機として、必要な制度の改正等を検討するなど、障害を理由とする差別の解消の推進に資するよう、制度等を整備することが重要である。

だい 第6 きんゆうちょうしょかんじぎょうぶんや そうだんまどぐち
金融庁所管事業分野における相談窓口

きんゆうちょうしょかんじぎょうぶんや そうだんまどぐち い か
金融庁所管事業分野における相談窓口は以下のとおり。

じぎょうしゃほんたいおうしんかん しょうかい そうだん
(事業者からの本対応指針に関する照会・相談)

きんゆうちょう きぎょうしょかんかくかしつ
金融庁 : 業所管各課室

ちほうしぶんぶきょく ざいむしょう かくざいむ し きょく きぎょうしょかんかくかしつ
地方支分部局 : 財務省 各財務(支)局 業所管各課室

ないかくふ おきなわそうごうじむきょく ざいむぶ きぎょうしょかんかくかしつ
内閣府 沖縄総合事務局 財務部 業所管各課室

しょうがいしゃどう じぎょうしゃ たいおうとう かん そうだん
(障害者等からの事業者の対応等に関する相談)

きんゆうちょう きんゆう りょうしゃそうだんしつ
金融庁 : 金融サービス利用者相談室

ちほうしぶんぶきょく ざいむしょう かくざいむ し きょく きぎょうしょかんかくかしつ
地方支分部局 : 財務省 各財務(支)局 業所管各課室

ないかくふ おきなわそうごうじむきょく ざいむぶ きぎょうしょかんかくかしつ
内閣府 沖縄総合事務局 財務部 業所管各課室

(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例

1 不当な差別的取扱いの例

記載されている内容はあくまでも例示であり、これらの例だけに限られるものではないこと、正当な理由に相当するか否かについては、個別の事案ごとに、第2の1の観点等を踏まえて判断することが必要であること、正当な理由があり不当な差別的取扱いに該当しない場合であっても、合理的配慮の提供を求められる場合には別途の検討が必要であることに留意する。

(1) 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例

- 障害があることを理由として、一律に窓口対応を拒否し、又は対応の順序を後回しにする。
 - 障害があることを理由として、一律に資料の送付、パンフレットの提供、商品の提供等を拒否し、又は資料等に関する必要な説明を省略する。
 - 障害があることを理由として、一律に入店時間、入店場所等に条件を付ける、又は来店の際に、一律に介助者等の同行を求める。
- 一般に電話等を利用して行うことができる手続について、障害により

ほんにんかくにん りゆう いちりつ らいてん もと また いちりつ
本人確認ができないことを理由として、一律に来店を求め、又は一律に

しょうがいしゃ もの たいおう さ もう
障害者でない者と対応に差を設ける。

(2) せいとう りゆう ふとう さべつてきとりあつか がいとう かんが
正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられ

れい
る例

○ まどぐちとう てつづき おこな しょうがいしゃほんにん どうこう もの だいひつ
窓口等で手続を行うため、障害者本人に同行した者が代筆しようとし

さい ひつよう はんい はいりよ しょうがいしゃほんにん たい
た際に、必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者本人に対し

しょうがい じょうきょう ほんにん てつづき い しょう かくにん しょうがいしゃほんにん そんがい
障害の状況や本人の手続の意思等を確認する（障害者本人の損害

はっせい ぼうし かんてん
発生の防止の観点）。

2 ごうりてきはいりよ れい 合理的配慮の例

ごうりてきはいりよ だい しめ ぐたいてきばめん じょうきょう
合理的配慮については、第2の2で示したとおり、具体的場面や状況に

おう こと たよう こべつせい たか けいさい れい
応じて異なり、多様かつ個別性の高いものである。掲載した例については、

あくまでも例示であり、あらゆる事業者が必ずしも実施するものではない

こと、また、掲載した例以外であっても合理的配慮に該当するものがあるこ

と、合理的配慮の提供義務違反に該当するか否かについても、個別の事案ご

とに、だい かんてんとう ふ ほんだん ひつよう りゆうい
第2の2の観点等を踏まえて判断することが必要であることに留意す
る。

(1) ごうりてきはいりよ がいとう かんが はいりよ れい
合理的配慮に該当すると考えられる配慮の例

じょうほう しゅとく りようおよ いしそつう はいりよ れい
〔情報の取得、利用及び意思疎通への配慮の例〕

- 入店時に声を掛け、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、顧客の要望がある場合は、取引関係書類を代読して確認する。
- (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、) 視覚・聴覚の両方に障害があることを踏まえ、本人の希望や障害の程度に応じて、手のひら書き等のほか、多様なコミュニケーション手段により情報の伝達及び本人の意思確認を行う。
- (吃音症等の発話に障害のある顧客に対しては、) 障害の特性を理解した上で、顧客が言い終えるまでゆっくりと待つ、又は発話以外のコミュニケーション手段も選択できるようにする。
- (知的障害がある顧客に対しては、) 成年後見制度の利用だけでなく、障害の程度に応じてコミュニケーション手段を工夫し、顧客の理解を確認しながら説明するなど、柔軟に対応する。

- 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、対応時間の制限などを設けることなく、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、暗喩及び二重否定表現を用いないなど、あいまいな表現を避け、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、分かりやすい記述で伝達したりする。また、書類の内容、取引の性質等に照らして特段の問題がな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いするため、「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。
- 顧客の要望がある場合は、意思疎通を援助する者（手話通訳者等）の同席を認める。
- 説明会等で使用する資料や受付及び会場内の案内・説明等について、点字、拡大文字、音声読み上げ機能、ルビ付与、分かりやすい表現への置換え、手話、筆談など障害の特性に応じた多様なコミュニケーション

○ ヨン手段を、可能な範囲で用意して対応する。

〔物理的環境への配慮の例〕

- 段差がある場合に、車椅子・歩行器利用者のため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。
- 車椅子利用者にとってカウンターが高い場合に、カウンター越しの対応ではなく、他のテーブルに移る等して、適切にコミュニケーションを行う。
- 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、又は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。
- 視覚障害のある者からトイレの個室を案内するよう求めがあった場合に、求めに応じてトイレの個室を案内する。その際、同性の職員がいる場合は、障害者本人の希望に応じて同性の職員が案内する。
- 疲労を感じやすい障害者から休憩の申出があった際に、臨時的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施す。

- ・ 段差に簡易スロープ等を設置する、又は段差があることが分かるように、見えやすい縁取りを付ける。

- ・ 通行しやすいように通路、壁、手すり、点字ブロックなどの近辺には障害物や危険物を置かない。

- ・ 視覚に障害のある顧客のために、音声案内装置や触知案内図等を準備する。

- ・ 店舗専用駐車場を設けている場合に、入口付近に障害者専用駐車場を確保する。

- ・ 大型店舗等で順番待ちが必要となる店舗の場合に、順番が来たことを知らせるために振動呼出器の準備や番号表示板の設置等の工夫を行う。

- ・ 音声案内兼操作作用ハンドセットを装備するなど、障害のある顧客が使いやすいATMを整備する。

[ルール・慣行の柔軟な変更の例]

- 周囲の者の理解を得た上で、手順順を入れ替える。
- 立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで別室や席を準備する。
- スクリーン、手話通訳者、板書、教材等が良く見えるように、これらに近い席を確保する。
- 他人との接触や多人数の中にあることによる緊張により、不随意の発声や吃音等がある場合に、緊張を緩和するため、当該障害者の了承を得て、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。
- 振込等の手続を行うに当たって、ATMの操作が困難な顧客を窓口へ誘導する場合には、振込手数料をATM利用時と同等に減額して取り扱う。

(2) 合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例

- セミナー会場内の移動に際して支援を求める申出があった場合に、「何かあったら困る」という抽象的な理由で具体的な支援の可能性を検討せず、支援を断る。
- 電話利用が困難な障害者から電話以外の手段により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、自社マニュアル上、当該手続は利用者

本人による電話のみで手続可能とされていることを理由として、メールや電話リレーサービスを介した電話等の代替措置を検討せずに対応を断る。

- 自由席での開催を予定しているセミナーにおいて、弱視の障害者からスクリーンや板書等が良く見える席でのセミナー受講を希望する申出があった場合に、事前の座席確保等の対応を検討せず「特別扱いができない」という理由で対応を断る。

(3) 合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例

- 事業者において、事業の一環として行っていない業務の提供を求められた場合に、その提供を断る（必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られることの観点）。

- IPO（新規公開株式）の抽選について、抽選申込みの手続を行うことが困難であることを理由に、当該株式をあらかじめ別途確保しておくよう求められた場合に、当該対応を断る（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の観点）。

- インターネット専業でサービスを提供する事業者が、インターネットでは手続が難しいことを理由に対面での手続を求められた場合に、その対応はその事業の目的・内容とは異なるものであり、対面での手続を

かのう じんてきたいせい せつび ゆう とうがいたいおう ことわ
可能とする人的体制・設備も有していないため、当該対応を断る

じむ じぎょう もくてき ないよう きのお ほんしつてき へんこう およ
(事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことの

かんてん
観点)。

(4) 合理的配慮の提供と環境の整備の関係に係る例

しょうがいしゃ もうしこみしよるいとう だいひつ だいどく もと ばあい えんかつ たいおう
○ 障害者から申込書類等の代筆・代読を求められた場合に円滑に対応で

きるよう、あらかじめ申込手続等における適切な代筆・代読の仕方

について社内研修を行う(環境の整備)とともに、障害者から代筆・

代読を求められた場合には、研修内容を踏まえ、適切に職員が代筆・

代読する(合理的配慮の提供)。

こうきょう でんわ どくじ しゅわつうやく
○ 公共インフラとしての電話リレーサービスや独自の手話通訳サービス

の利用により、残高照会、取引照会、キャッシュカード等の紛失時の

手続等を行えるよう、マニュアル等を整備し、職員に周知する(環境

の整備)とともに、障害者から対応を求められた場合には、マニユ

アル等を踏まえ、適切に職員が対応する(合理的配慮の提供)。

むじんてんぽ やかん きゆうじつ むじんじかんたい こしょうとう はっせい
○ 無人店舗や夜間・休日の無人時間帯においてATMの故障等が発生し

た際に、障害者が金融機関にすぐに連絡できるよう、障害の特性にか

かわらず、障害者が利用しやすい連絡手段を確保し、あらかじめ対応

方法についてマニュアル等を整備する(環境の整備)とともに、障害者

から連絡があった場合には、マニュアル等を踏まえ、適切に職員やA

TMの管理員が対応する（合理的配慮の提供）。

○ ATM、インターネットバンキング、スマートフォンアプリ等のサービ

スが障害者にとって利用しづらいとの声があることを踏まえ、障害者

から支援を求める申出があった場合には、求めに応じて窓口への付添い、

電話・電子メールでの対応等の必要な支援を行う（合理的配慮の提供）

とともに、以後、サービスを開発・改良するに当たっては、例えば、

あらかじめ障害者の意見を聴取する等により、障害者にとって利用

しやすいものにする（環境の整備）。