

主要行等向けの総合的な監督指針（本編）新旧対照表

現行	改正案
<p>Ⅲ－４ 利用者ニーズに応じた多様で良質な金融商品・サービスの提供</p> <p>Ⅲ－４－１ 総論 （省略）</p> <p>Ⅲ－４－２ 消費者向け貸付けを行う際の留意事項 （省略）</p> <p>（新設）</p>	<p>Ⅲ－４ 利用者ニーズに応じた多様で良質な金融商品・サービスの提供</p> <p>Ⅲ－４－１ 総論 （省略）</p> <p>Ⅲ－４－２ 消費者向け貸付けを行う際の留意事項 （省略）</p> <p>Ⅲ－４－３ 障がい者等に配慮した金融サービスの提供</p> <p>Ⅲ－４－３－１ 意義</p> <p><u>銀行は、成年後見制度等の対象でなく意思表示を行う能力がありながら、視覚・聴覚や運動機能の障がいのために銀行取引における事務手続き等を単独で行うことが困難な者（以下「障がい者等」という。）に対しても、視覚や聴覚に障がいのない者等と同等のサービスを提供するよう配慮する必要がある。</u></p> <p><u>このため、各銀行においては、障がい者等に関する法令等を遵守するとともに、平成22年8月26日付で金融庁監督局長が金融機関業界団体等に対して発出した要請文「視覚障がい者に配慮した取組みの積極的な推進について」に示された「視覚障がい者対応ATMの増設」や「複数の行員の立会いによる視覚障がい者への代筆及び代読の規定化並びに円滑な実施」など、視覚障がい者からの要望等を踏まえた取組みを積極的に推進するよう努めることが重要と考えられる。</u></p> <p>Ⅲ－４－３－２ 主な着眼点</p> <p>（１）総論</p> <p>① <u>自行の店舗若しくは設備又は取引に係る手続きにおいて、障がい者等の金融取引の利便性を向上させるよう努めているか。</u></p> <p><u>また、銀行の店舗若しくは設備の新設又は新しい手続きの導入の場合に、必要に応じて、障がい者等に配慮した仕様を検討しているか。</u></p> <p>② <u>銀行が、障がい者等に配慮した取組みを推進するにあたっては、国及び地方自治体などにおける障がい者支援に係る施策を確認し、必要に応じて、銀行のサービスにおいても利用するなどしているか。</u></p> <p>③ <u>障がい者等から銀行に対し、意見（相談、苦情を含む。）があった</u></p>

主要行等向けの総合的な監督指針（本編）新旧対照表

現行	改正案
	<p><u>場合、それらを踏まえた取組みを行うよう努めているか。また、障がい者等からの意見を完全に実現できない場合であっても、代替策を検討するなどしているか。</u></p> <p><u>(2) 業務運営態勢等</u></p> <p><u>① 自筆が困難な障がい者等への代筆について</u> <u>障がい者等のうち自筆が困難な者（以下、「自筆困難者」という。）から、口頭で預金口座開設や融資取引の申込みがあった場合、以下に示す自筆困難者の保護を図ったうえで、代筆を可能とする旨の社内規則を整備し、十分な対応をしているか。</u> <u>なお、自筆困難者からの当該申込みは「口頭による意思表示」に当たると考えられるため、取引関係書類への代筆は、当該申込みに係る意思表示の範囲内に限られることに留意する必要がある。</u></p> <p><u>イ. 預金取引の場合</u></p> <p><u>a. 自筆困難者が、預金取引に関して意思表示した内容を次に掲げる者に代筆を依頼した場合、依頼を受けた者による代筆が可能であることを定めているか。</u></p> <p><u>i) 自筆困難者と同行した者（注1、注2、注3）</u> <u>ii) 銀行の職員（複数の職員が確認するものに限る。）</u> <u>（注1）自筆困難者が来行せず、当該者からの依頼を受けたとする者のみが銀行に訪れた場合、自筆困難者本人に対して、当該来行者への代理権授与の意思や取引意思を確認することとしているか。</u> <u>（注2）自筆困難者が単独で銀行に訪れた場合は、上記i)の者との再度来行を求めるのではなく、銀行の職員が代筆することとしているか。</u> <u>（注3）自筆困難者が、例えばヘルパー等の同行者に、代筆を依頼する意思がない場合、当該同行者へ代筆を依頼するよう求めるのではなく、銀行の職員が代筆することとしているか。</u></p> <p><u>b. 上記a.の社内規則等に、少なくとも以下のことを代筆の際の</u></p>

主要行等向けの総合的な監督指針（本編）新旧対照表

現行	改正案
	<p><u>手続きとして定められているか。</u></p> <p><u>i) 自筆困難者の意思表示の内容を記録として残すこと。</u></p> <p><u>ii) 親族や同行者が代筆した場合は、銀行の職員が複数で代筆内容を確認し、確認した事実を記録として残すこと。</u></p> <p><u>iii) 銀行の職員が代筆した場合は、複数の職員が確認したうえで、その確認をしたという事実を記録として残すこと。</u></p> <p>ロ. 融資取引の場合</p> <p><u>自筆困難者が、融資取引に関して意思表示した内容について、推定相続人や第三者保証提供者など返済義務を承継する可能性のある者（自筆困難者と同行した者に限る。以下「同行推定相続人等」という。）に代筆を依頼した場合、当該依頼を受けた者による代筆が可能とすることを定めているか。</u></p> <p><u>その際、少なくとも以下のことを社内規則に定めているか。</u></p> <p><u>i) 自筆困難者の意思表示の内容を記録として残すこと。</u></p> <p><u>ii) 同行推定相続人等が代筆した場合は、銀行の職員が複数で代筆内容を確認し、確認した事実を記録として残すこと。</u></p> <p><u>iii) 同行推定相続人以外の者による代筆を認める場合、複数の職員が立ち会い確認したうえで、その確認をしたという事実を記録として残すこと（注）。</u></p> <p><u>（注）同行推定相続人等がない場合であっても、そのことのみをもって融資を謝絶すると、自筆困難者の自立した日常生活及び社会生活の確保を困難にさせるおそれがある。</u></p> <p><u>このため、銀行は、自筆困難者の日常生活や社会生活を確保する観点から、公証人制度の利用や弁護士の立会いを求めるなどの解決策を検討することが重要と考えられる。また、当該対応策による融資の際は、銀行の本部や地域本部等の権限のある役席者が確認する態勢を設けるなど、後において、債務の存否を争うようなトラブルが発生しないよう留意する必要があると考えられる。</u></p> <p>② 視覚に障がいがある者への代読について</p>

主要行等向けの総合的な監督指針（本編）新旧対照表

現行	改正案
	<p>視覚に障がいがある者から要請がある場合は、銀行の職員が、当該者に係る取引関係書類を代読する規定を整備しているか。その際、個人情報¹の漏洩を防ぐとともに、複数の職員が代読内容を確認し、その確認をしたという事実を記録として残すこととしているか。</p> <p>③ 本人確認について 本人確認資料として障がい者手帳が利用されている場合は、本監督指針「Ⅲ－３－３－３顧客等に関する情報管理態勢」を参照する。</p> <p>④ 情報発信について 障がい者等に配慮した取組みを行っている店舗や全盲の利用者も単独で利用できる機能を付加したATM（以下「対応ATM」という。）等の場所や内容（音声誘導システムの有無などを含む。）について、銀行が、障がい者等に認識されるような情報発信に努めているか。 また、障がい者等に配慮した取組みを行っている場合、その事例をCSR（本監督指針「Ⅲ－５企業の社会的責任（CSR）についての情報開示等」を参照のこと）事例として積極的に公表することが望ましい。</p> <p>⑤ 相談苦情対応について 本監督指針「Ⅲ－３－５－２苦情等対処に関する内部管理態勢の確立」を参照することとする。 特に、障がい者等から、自立した日常生活及び社会生活を確保することに係る業務に関わる相談苦情等を受けた場合、その改善に向けた検討や取組みを行うよう努めているか。</p> <p>⑥ 研修等について 銀行として、障がい者等に配慮した取組みのために整備した態勢の実効性を確保するため、顧客対応を行う全職員に対し、障がい者等に配慮した態勢について研修その他の方策（マニュアル等の配布を含む。）により周知しているか。</p>

主要行等向けの総合的な監督指針（本編） 新旧対照表

現行	改正案
	<p>(3) 店舗・設備等</p> <p>① <u>銀行の店舗や設備が、障がい者等に利用されやすい仕様となるように配慮しているか。なお、当該店舗が建物賃借や借地関係にある物件である場合も、障がい者等から要望がある場合は、当該物件の賃貸人や地権者にも協力を仰ぐよう努めているか。</u></p> <p>② <u>個々の営業店においても、必要に応じて、障がい者等の金融取引の利便性を向上させるよう努めているか。</u></p> <p>③ <u>特に、視覚障がい者への対応については、例えば、以下のことに努めているか。</u></p> <p>イ. <u>対応ATM（振込みが可能なものや暗証番号の変更が可能なものが望ましい。）並びに画面のコントラスト及び文字が拡大できるもの（大きな画面で、タッチパネルでないものが望ましい。）の設置に配慮しているか。</u></p> <p>ロ. <u>店舗入口から当該対応ATMまで、視覚障がい者を誘導するブロック（以下「点字ブロック」という。）を敷くなどの配慮を行っているか（当該店舗が建物賃借や借地関係にある物件である場合は、視覚障がい者からの要望に応じ、所有者等にも配慮を求めるよう努めているか。）。</u></p> <p>ハ. <u>いわゆるコンビニエンスストアなど預金取扱金融機関でない者が設置、保有するATMを、銀行が利用する場合に、対応ATMが設置されているかを、定期的に情報入手しているか。特に、視覚障がい者からの要望がある場合は、対応ATMの設置を当該設置または保有する者に、適宜、情報提供するよう努めているか。</u></p> <p>ニ. <u>店舗前の道路に敷設された点字ブロックから店舗入口まで、点字ブロックを敷くなどの配慮を行っているか。敷設できない場合は、音声誘導システムの設置を推進するなど、視覚障がい者が一人で来店できるよう配慮しているか。また、道路管理者に銀行店舗へ誘導するための点字ブロック敷設を働きかけるよう努めているか。</u></p> <p><u>なお、点字ブロックの設置が、車椅子等の移動の障害になる場合も想定して、点字ブロックの敷設方法や通路の確保、銀行の職員等</u></p>

主要行等向けの総合的な監督指針（本編）新旧対照表

現行	改正案
	<p>による誘導などを工夫する配慮が必要である。</p> <p><u>ホ. インターネットバンキングやテレホンバンキング等を行う場合、視覚障がい者が利用できるようなシステムを構築するなどの配慮を行っているか。</u></p> <p><u>ヘ. キャッシュカードや預金通帳、取引記録を視覚障がい者にも認識できるように提供するよう努めているか。</u></p> <p>Ⅲ—4—3—3 監督手法・対応</p> <p><u>障がい者等に配慮した取組み並びに当該取組みを補完する相談苦情処理機能が構築され機能しているかどうかは、顧客保護及び利用者利便の観点も含め、銀行の健全かつ適切な業務運営の基本に関することから、関係する内部管理態勢は高い実効性が求められる。</u></p> <p><u>当局としては、障がい者等から銀行に対する意見が寄せられた場合、当該銀行に伝え、内部管理態勢の整備状況を確認する。仮に、当該整備状況に問題が認められる場合は、改善を促すこととする。</u></p> <p><u>また、銀行の内部管理態勢の整備に向けた姿勢や実効性等に疑義が生じ、障がい者等が自立した日常生活及び社会生活を確保できないおそれがある場合は、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。</u></p>