

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、民間事業者による合理的配慮の提供は、従来の「努力義務」から法的義務へと移行し、現在は既に実施段階に入っている。本法における対象は障害者手帳の所持者に限定されるものではなく、社会的環境によって不便や困難が生じているすべての人を含むとされている。そのため、金融機関を利用する際に読み書き等に困難を抱える高齢者や障害者などを含め、幅広い利用者に対する合理的配慮の提供は、現時点で民間金融機関を含む事業者に法的に求められている事項となっている。また、日本政府の基本方針（障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針）においては、対面サービスにおける合理的配慮の具体例が新たに明記され、2023年12月には金融庁担当大臣より、民間金融機関等に対し改正障害者差別解消法への対応を踏まえたガイドライン改正が発出されている。金融機関においては、改正法への対応が努力段階ではなく既に履行が求められる法的義務であることを前提に、全国的に進んでいる支店の統廃合にも対応した遠隔地サービスの導入課題も踏まえて、下記の重点ポイントを考慮した実務対応を進める必要がある。

<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、民間事業者において法的義務となった合理的配慮の具体例として、「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、本人の意向を確認しながら店員が代筆する」ことが新たに明記された。また、金融庁は2024年4月1日の改正障害者差別解消法施行に伴い、対応指針ガイドラインを改正し、合理的配慮の提供および環境整備の例として、障害者等から申込書類の代読・代筆を求められた場合に円滑に対応できる体制整備を行うことを明示した。具体的には、申込手続等における適切な代読・代筆方法についての社内研修を事前に実施し（環境整備）、実際に求めがあった場合には研修内容を踏まえて職員が適切に代読・代筆を行うこと（合理的配慮の提供）が求められている。一方で、金融機関の支店統廃合や窓口機能の集約が全国的に進む中、対面窓口の減少や職員配置の縮小により、読み書きに困難のある高齢者や障害者にとって、従来以上に金融手続のハードルが高まる懸念が生じている。こうした状況においては、単に法令上の義務として代読・代筆対応を行うにとどまらず、支店再編後の限られた対面機能の中でも確実に支援が提供できる体制を整備することが重要となる。そして、金融機関の現場職員の中には、改正障害者差別解消法の施行により、代読・代筆対応を含む合理的配慮の提供が既に法的義務となっていることへの認識が十分に浸透していないという課題がある。この課題に対応するためには、一部の金融機関や自治体の先行事例に見られるように、代読・代筆サービスの基本技能習得を目的とした職員研修会を体系的に実施するとともに、対面窓口や相談スペースにおいて「代読・代筆サービス実施」の表示を設置し、利用者が支援を求めやすい環境を整備することが必要である。特に、支店統廃合が進む現状においては、来店機会が限られる利用者への対応が一層重要となるため、店舗規模や人員配置の変化を踏まえつつ、地域の高齢者・障害者等が安心して金融手続を行えるよう、代読・代筆サービスを含む合理的配慮を持続的に提供できる体制を構築することが、金融機関に求められる重要な実務課題となる。



※大手保険会社表示（2024年7月設置開始）



※千代田区窓口表示

2. 改正障害者差別解消法への対応が不十分な場合、合理的配慮の不提供に関する相談や改善要請が、自治体窓口や障害者差別解消支援協議会、内閣府相談窓口等に持ち込まれ、改善されない場合には、関係省庁を通じた改善指導や罰金等につながる可能性がある。実際に、合理的配慮の不提供に関する相談件数は多く、民間金融機関においても法的義務の履行を前提とした具体的対応が求められている。とりわけ、支店統廃合や窓口機能の集約が進む中では、店頭窓口での代読・代筆サービスの実施体制を明確化し、職員研修の継続実施や「代読・代筆サービス実施」の表示設置を行うことが重要である。さらに、支店統廃合化によって来店が困難となった利用者への対応として、スマートフォンのテレビ電話やオンライン窓口等を開設し、遠隔での代読・代筆サービスを併せて整備実施することが、合理的配慮を持続的に提供するうえで不可欠となる。このように、対面窓口と遠隔支援の双方で代読・代筆サービスを提供できる体制を構築し、金融庁の監督指針「障がい者等に配慮した金融サービスの提供」の趣旨に沿った実務対応を進めることが、改正法施行後の金融機関に求められる基本的な対応と考えられる。

2026年3月11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