

金融庁「障がい者団体と金融機関関係団体との意見交換会」資料

2026年3月11日

全銀協における バリアフリーに関する取組み



一般社団法人

全国銀行協会

1. 全国銀行協会（全銀協）について

- 日本国内で活動する銀行や銀行持株会社等を会員とする一般社団法人。
- 銀行の健全な発展を通じてわが国経済の成長に貢献することを目的に、さまざまな活動を行っている。

■ 活動

- 適正な消費者取引の推進
- 決済システム等の企画・運営
- 社会貢献活動・コンプライアンスの推進（ユニバーサルデザイン・バリアフリー推進活動等）
- 銀行業務の円滑化、提言・意見発信

■ 会員数（242会員：2026年2月19日時点）

【正会員】 都市銀行、地方銀行、第二地銀、信託銀行など111行

【準会員】 外国銀行、ネット専門銀行など78行

【銀行持株会社会員】 3社

【特別会員】 全国各地の銀行協会49協会

【特例会員】 ゆうちょ銀行

2. 全銀協のバリアフリーに関する取組み

➤ 会員銀行の意識醸成を図り、各行の取組みを支援・推進していくため、以下3つの柱を中心に取り組んでいる。

(1) 会員銀行向け各種支援ツールの作成・提供

『銀行におけるバリアフリーハンドブック』、『人権研修テキスト』、『コミュニケーションボード』等の支援ツールを作成。会員銀行に提供し、銀行店舗や窓口における接遇の向上を支援。

⇒ 3～5頁ご参照

(2) 会員銀行の取組事例やバリアフリーを巡る環境・動向等に関する情報提供

「SDGsレポート」等の冊子の発行や各種会議体への参画を通じて、会員銀行の取組事例やバリアフリーを巡る環境・動向等を情報提供することにより、会員銀行の取組推進を支援。

⇒ 6～7頁ご参照

(3) 会員銀行の取組状況等に関するアンケート調査の実施・還元

会員銀行に対し、「障がい者対応等に向けた取組みに関するアンケート」を実施。アンケート結果から得られた参考事例を取り纏め、情報連携・周知活動を通じて、会員各行における取組高度化をサポート。

⇒ 8～15頁ご参照

2. (1) 会員銀行向け各種支援ツールの作成・提供②

人権研修テキスト

- 対象：新入行員等
- 概要：人権問題を巡る諸情勢や企業活動に関連する人権問題を幅広く記載（毎年改訂、発行）
- 監修：公益財団法人
人権教育啓発推進センター



<内容> ※関連箇所抜粋（2025年3月発行）

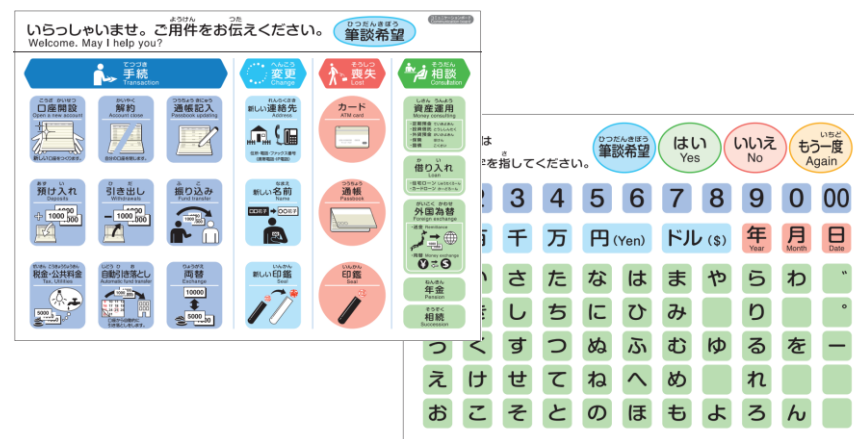
- ・ 障がいに関する解説
- ・ 障がいのある方の銀行サービスの利用
 - ①銀行へのアクセス
 - ②銀行取引における配慮
- ・ 障害者差別解消法に関する解説
- ・ 「合理的配慮」の事例紹介
- ・ 障がい者に関するマークの紹介



コミュニケーションボード

- 使用場所：銀行店舗等
- 目的：聴覚障がい者や外国人など話言葉や文字によるコミュニケーションに不安のある銀行利用者が、店頭で希望する取引や手続きを円滑に銀行職員に伝えていただくことを目的に作成。業界として共通の絵記号デザインを初めて作成（2008年）。
- 協力：公益財団法人共用品推進機構

(※) 2008年の策定・公表以降、銀行窓口対応には今日的に多くの環境変化（ICTの普及、知的・精神・発達障がいがある方への配慮等）があること等を踏まえ、2026年度内改訂を検討予定。



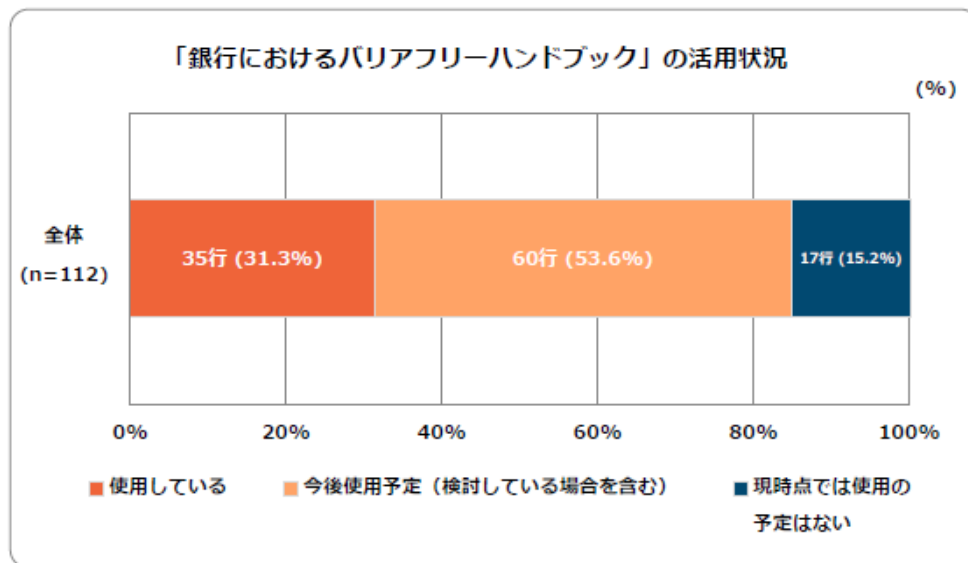
2. (1) 会員銀行向け各種支援ツールの作成・提供③

(参考) 銀行におけるバリアフリーハンドブックの活用状況

- 対象：正会員112行
- 基準時点：2025年3月末

【ハンドブックを使用しているか？】

使用している・・・35行（31.3%）
 今後使用予定・・・60行（53.6%）
 現時点では使用の予定はない・・・17行（15.2%）



【具体的な使用状況】

- 営業店全店に配布。
- 窓口担当者がすぐに使用できる場所に設置。
- コンプライアンスマニュアルや行内マニュアルに掲載。
- 活用方法や抜粋した内容を通達等により周知。
- 配慮が必要なお客さま・障がいのあるお客さまへの対応に係る勉強会や社内研修の参考資料として使用。

【現時点では使用の予定はない理由】

- 自行独自のハンドブックやマニュアルを作成し、使用しているため。
- 店舗や窓口業務、ATMがないため。

2. (2) 取組事例やバリアフリーを巡る環境・動向等に関する情報提供①

全銀協「SDGsレポート」

- 全銀協のSDGs等に関する活動や会員銀行の取組事例を紹介する「SDGsレポート」を2018年度から毎年発行、全銀協ウェブサイトで公表
- 会員銀行のバリアフリーに関する先進的な事例等を紹介



<ご参考> 掲載事例

三菱UFJ銀行	✓ 窓口における手話通訳サービスの取組み
セブン銀行	✓ 視覚障害者向けATM音声ガイダンスサービス認知向上への取組み
愛媛銀行	✓ 聴覚障がい者対応研修～聴覚障がいの模擬体験を通じた取組み～
みずほ銀行	✓ 障がいのある社員の活躍推進に向けたジョブコーチによる就労支援について

人権だより

- 会員銀行の人権啓発活動のサポートとして、2018年度から、人権等に関するさまざまな情報を幅広く記載（年2回程度発行）。
- 会員銀行の取組みや人権をめぐる法令等の動き、人権・同和問題啓発講演会（年2回開催）の様態等を紹介。



2025年 3月	・「ヨメテル」のサービス開始 ・全銀協「銀行におけるバリアフリーハンドブック」の改訂
2024年 9月	「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律施行令」の改正
2024年 4月	「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」の改正
2022年 3月	人権・同和問題啓発講演会 ～改正障害者差別解消法を踏まえた金融機関における合理的配慮について～

2. (2) 取組事例やバリアフリーを巡る環境・動向等に関する情報提供②

情報連絡等

年度	会員宛連絡事項
2025年度	障がい者団体と金融機関関係団体との意見交換会の模様等に関する周知
	「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準」の改正に関する周知
	長時間の利用に対する自動解錠機能等のあるバリアフリートイレに係る周知
	障がい者対応等に向けた取組みに関するアンケート結果に関する周知
	総務省「電話リレーサービス・文字表示電話サービス（ヨメテル）に関する講習会」の周知
内閣府「令和7年度企業担当者のための障害者差別解消法に関するセミナー」の周知	
年度	会員宛連絡事項（参考）
2024年度	「文字表示電話サービス「ヨメテル」の提供開始」に係る周知
	内閣府「改正障害者差別解消法に係る事業者向け説明会」の開催に係る周知
2023年度	「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の改正」の周知
2022年度	代筆・代読対応の徹底、ハンドセット式ATMの適切なメンテナンス等に係る周知

各種会議体への参画

- 各種会議体（※）への参画を通じて、バリアフリーを巡る環境・動向等をフォローし、会員銀行に情報提供を行っている。

（※）主な参画会議体

【東京都福祉のまちづくり推進協議会】

福祉のまちづくりに関する施策の推進について、東京都と事業者団体等が連絡協議・情報交換を行う。

【消費者見守りネットワーク連絡協議会】

消費者トラブルに関する動向や見守り活動の取組みの共有等を通じて、関係団体等との連携を強化し、消費者安全確保地域協議会の取組みを支援。

【高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準に関するフォローアップ会議】

建築物のバリアフリーに関する取組状況や課題等を共有し、「建築設計標準」の継続的な点検・改善のため、学識経験者、関係団体と情報共有・意見交換を行う。

2. (3) 会員銀行の取組状況等に関するアンケート調査の実施・還元

- 会員銀行に対し、2004年度から「障がい者対応等に向けた取組みに関するアンケート」を実施。アンケート結果から得られた好事例を取り纏め、情報連携・周知活動を通じて、会員各行における取組高度化をサポート。

■ 実施対象

正会員（2025年度は112行）

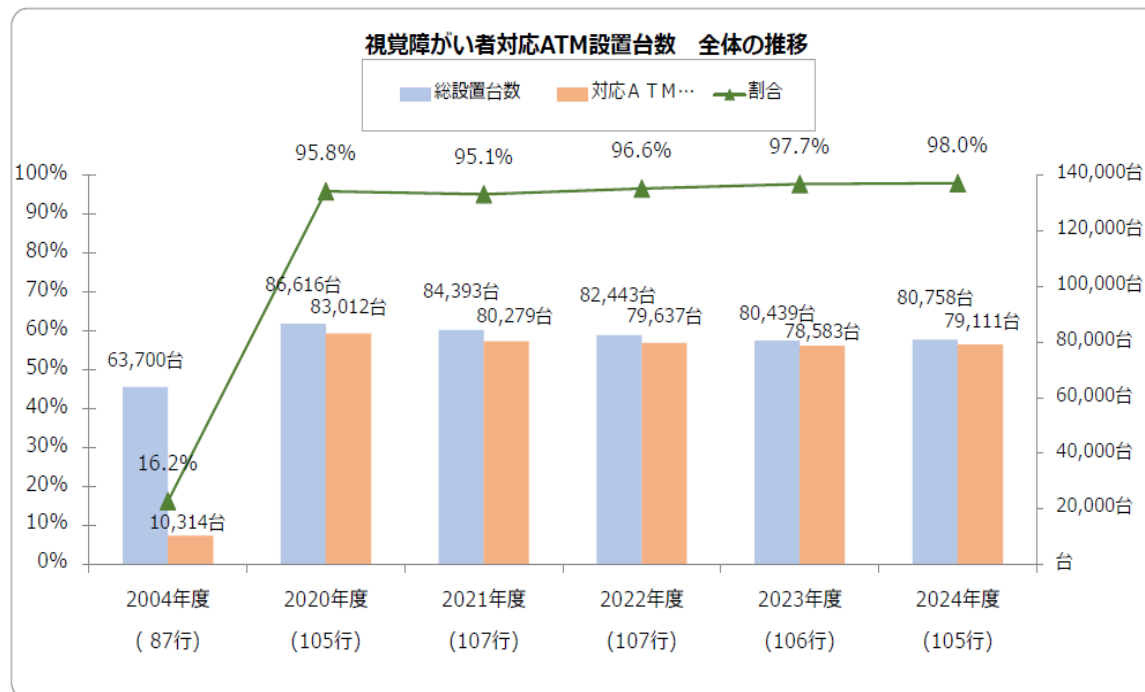
■ 実施頻度

年1回

■ 主な質問

施設・設備の状況、行内体制、障がい特性毎の取組状況等。時宜を踏まえ都度見直し。

- ① ATMに関する対応
- ② 代筆・代読に関する対応
- ③ 口頭・音声によらない対応
- ④ 研修・マニュアルの整備
- ⑤ その他施設・設備の状況
- ⑥ 合理的配慮に係る課題と対応



(アンケート結果) ①ATMに関する対応

①ATMに関する対応

【アンケート結果のサマリー】

- 会員銀行が設置しているATMについて、ハンドセット方式を中心に視覚障がい者対応ATMの設置の割合は約98%である。
- ATMの自力操作が困難な場合には、窓口でもATMと同一の手数料で対応している会員銀行の事例あり。
- 文字拡大・画面コントラスト調整機能を実装したATMの導入事例がある一方、ATMの仕様やシステム改修の都合上、対応が難しいケースもあり。
- ATMの開発・改良時に、障がい者の意見を取り入れている会員銀行は半数以上。

【ATM開発時等に障がい者の意見を取り入れている具体的な事例】

- ✓ ATM機器メーカー等を通じ、障がい者（盲目、車椅子利用者等）の協力のもと意見を伺い、伺った意見に対して、実際に模型を作って障がい者に検証していただいた。
- ✓ 銀行ならびにATMメーカーにおいて、企画段階から社会福祉協議会を訪問・打合せを行い、視覚障がい者が使いやすい「手のひら認証」によるハンドセット取引を開発。



(アンケート結果) ②代筆・代読に関する対応

②代筆・代読に関する対応

【アンケート結果のサマリー】

- 自筆困難者への代筆に関する内規を定めている。
(※) 主な代筆者
預金取引：自行職員、同行親族、同居人 融資取引：同行推定相続人、同行親族等
- 視覚障がい者への代読に関する内規を定めている。
- 代筆・代読について、障がい者の方への対応が内規にもとづき実施されているかをチェックする体制を整備しているほか、周知・啓蒙活動を実施。

【具体的な事例】

<チェック体制>

- ✓ 本部でお客さまの声に関するモニタリングを定期的を実施し、苦情が発生していないか確認。
- ✓ 監査部による営業店監査時に、定期的に事務手続きが正しく実施されているか確認。
- ✓ 対応の都度、確認記録を作成するとともに、本部において内容を確認。

<周知・啓蒙活動>

- ✓ 本部から随時通達を発出。
- ✓ ブロック別役席者研修、新任課長研修、融資業務研究会等で周知を徹底。
- ✓ コンプライアンス勉強会等で、定期的に題材として取り扱う。

(アンケート結果) ④研修・マニュアルの整備

④研修・マニュアルの整備

【アンケート結果のサマリー】

- 多様な障がい者への対応力向上のための研修
- 多様な障がいの特徴を踏まえた対応マニュアル策定・対応の周知

【具体的な事例】

<研修>

- ✓ 新入行員のフォローアップ研修において、ユニバーサルサービスと障がい者対応や高齢者・障がい者の疑似体験を取り入れた研修を実施。
- ✓ グループ全体で実施する人権に関するe-ラーニングを、原則、全従業員を対象とし受講。
- ✓ 各種障がい（聴覚、身体等）者向けの営業店機器備品（筆談機、コミュニケーション支援ボード等）の活用について研修を実施。
- ✓ 障がい者への理解促進のため、VRにて視覚・聴覚過敏等の体験をする研修を実施。

<対応マニュアル策定・対応の周知>

- ✓ お客さまからの「社会的障壁の除去、合理的配慮の提供要望」への対応に際して、合理的配慮の提供に該当するかどうか判断を行う際に参考となるフローチャートを作成。
- ✓ 「ハートフル対応マニュアル」（障がい者等対応マニュアル）/「高齢者・障がい者の対応教育ビデオ」により対応の周知徹底。
- ✓ 動画研修とともに、全国銀行協会の「銀行におけるバリアフリーハンドブック」を全店に周知。

(アンケート結果) ⑤その他施設・設備の状況

⑤その他施設・設備の状況

【アンケート結果のサマリー】

- 店舗のバリアフリー環境の整備
- 多様な利用者に配慮した店内設計
- 各種ツールや補助機器等の充実
- バリアフリー情報の発信

【具体的な事例】

- ✓ 段差を解消したスロープを設置。
- ✓ 車椅子が使用可能なスペースの確保（営業室通路・トイレ・貸金庫室）。
- ✓ 障がい者用駐車スペースの設置。
- ✓ 店内サインを工夫し、視認性の向上を図っている（文字の縁取りにより、コントラストを強める）。
- ✓ 点字ブロック、点字版の設置。
- ✓ ATMコーナーのロープを撤去し、誘導ライン・マークを床に貼付。
- ✓ ローカウンターを設置。
- ✓ 老眼鏡セット、杖ホルダー、貸出用車椅子、膝のせ記帳台の備え置き。
- ✓ サインガイドの設置。
- ✓ ユニバーサルデザインの受付番号表示器の設置。
- ✓ 耳マークプレート、筆談器、コミュニケーションボード、助聴器、音声拡張器の設置。
- ✓ 電話リレーサービスの導入。
- ✓ バリアフリー施設情報として、点字ブロック、優先シート、補助犬同伴可等を自行ホームページに掲載。
- ✓ ほじょ犬ステッカーを全拠点入口に掲示。

(アンケート結果) ⑥ 合理的配慮に係る課題と対応

⑥ 合理的配慮に係る課題と対応

	障がい属性	課題	対応
1.	視覚障がい	積立投信を購入するため来店。事務規則上は、商品説明時および申込受付時、原則ご家族の同席と、熟慮期間が必要となっていたところ、ご家族の同席は難しいとお申し出を受けた。	熟慮期間の設定・家族同席・家族による代筆等については一律的な対応が難しいことから、当人のリスク認識や理解力に問題ないことを前提として、本部に連携のうえ、熟慮期間なし・家族同席なしでの取扱いを可能とする旨を全営業店に周知（本部への事前報告回付を原則とするが、回付を待たず例外対応も可能としている）。
2.	聴覚・言語障がい	車購入資金のローン申込みの際、アプリ専用の優遇金利ローンを希望されたが、本来は電話による本人確認が必須であるため、アプリでのお申込みが難しかった。	本部と営業店が連携し、店頭手続きであるものの、アプリと同じ優遇金利を適用して、取組みを可能とした。
3.	発達障がい	ATMの操作を窓口の営業時間外で行うことが多く、行員によるサポートが受けられないため、親が付き添って操作していた。	ATMの操作手順を視覚的に理解しやすいよう、ATM画面写真入りの案内書を作成し、お渡しした。現在、ATM操作方法の動画化も検討中としている。

(参考) 全銀協会長行（三菱UFJ銀行）におけるユニバーサルサービスの提供事例

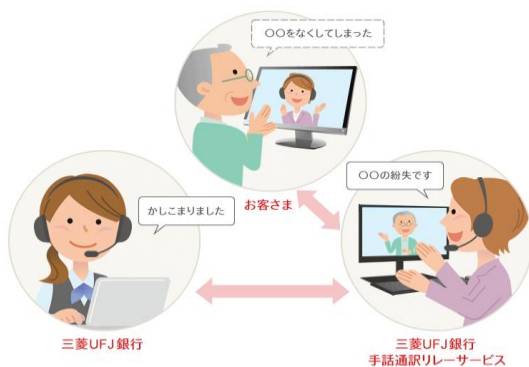
手続きへの配慮

- ✓ **ATM振込手数料の適用**：視覚障がい者や車椅子利用者が窓口振込を行う際、ATM振込手数料を適用
- ✓ **代筆・代押捺手続き**：自署・捺印が困難な場合、取引内容等により、家族等の代筆・代押捺が可能
- ✓ **預金払戻手続きの柔軟対応**：意思確認が困難な場合、家族等による生活費・医療費の払戻相談に対応

コミュニケーション支援・相談サービス

- ✓ 電話リレーサービス（公共インフラ）への対応
- ✓ 手話・筆談によるサービス
- ✓ 障がい者ご相談窓口

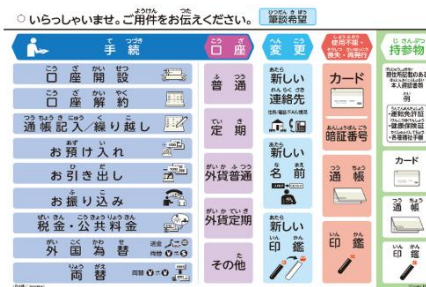
三菱UFJ銀行手話通訳リレーサービス



ツール等の提供

- ✓ **コミュニケーションツールの提供**
…筆談器やコミュニケーションボード等の設置、手話通訳・筆談・音声認識サービスアプリの窓口タブレットへの搭載
- ✓ **点字付きカードと通知状の取扱い**

コミュニケーションボード



点字付きカード



※ 上記デザインの外、「ディスプレイキラーカード」も対象です。



一般社団法人

全国銀行協会