

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

「金融機関職員のためのバリアフリーハンドブック」の作成について

2026年3月11日

一般社団法人全国信用金庫協会

I. 「金融機関職員のためのバリアフリーハンドブック」の作成について

- 全国信用金庫協会と全国労働金庫協会は、本年3月に「金融機関職員のためのバリアフリーハンドブック」を作成しました。
- このハンドブックは、障害者や高齢者、その他の要配慮者への適切な配慮・応対に関する理解促進を通じて、両協会の会員金融機関におけるソフト面・ハード面のバリアフリーに係る取組みを一層推進していくことを目的に作成したもので、本日の意見交換会にご参加されている障害者団体様にもご協力をいただきました。
- ハンドブックの概要は、次頁以降のとおりです。

Ⅱ. ハンドブックの概要について

① 主なターゲット・利用方法

- 障害者等と直接接点がある営業店職員。
- 主に職員向け研修や自己研鑽、顧客応対時の参考資料としての利用を想定。

② 内容

- 心身・知能の障害や高齢者などカテゴリー毎の心身状態の概要の説明を行ったうえで、どのような場面においてお客様が「不便さ」を感じ、それに対して職員がどのような配慮・応対が求められるかについて解説。
- その他、金融機関における合理的配慮の事例や、配慮がなされた金融機関の店舗のイメージ、障害者等への応対に際して利用するツール等も解説。



- 【目次】
1. 応対の心得
 2. 障害等の特徴
 3. 合理的配慮と金融機関での事例
 4. 場面ごとの「不便さ」と望まれる「応対例」
 - ① 駐車場・駐輪場
 - ② 入口
 - ③ 順番待ち登録
 - ④ 待合い
 - ⑤ 接客カウンターでの説明
 - ⑥ カウンターおよび記入台
 - ⑦ 書類記入
 - ⑧ タブレット
 - ⑨ ATM
 - ⑩ コミュニケーション
 5. 配慮された施設例
 6. 便利なツール
 7. 覚えておきたいマーク
 8. 協力団体名

Ⅱ. ハンドブックの概要について


③ 分量・形式

- A 4 版40頁を「印刷物（冊子）」と「データ」の形式で会員金融機関に提供。

④ 協力団体

- 公益社団法人全国脊髄損傷者連合会
- 一般社団法人全国手をつなぐ育成会連合会
- 社会福祉法人全国盲ろう者協会
- 一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
- 一般財団法人全日本ろうあ連盟
- NPO 法人DPI 日本会議
- 一般社団法人日本作業療法士協会
- 社会福祉法人日本視覚障害者団体連合
- 社会福祉法人日本身体障害者団体連合会
- 一般社団法人日本発達障害ネットワーク
- 公益社団法人網膜色素変性症協会
- 公益社団法人やどかりの里
- 株式会社高齢社
- 公益財団法人共用品推進機構

1. 対応の心得



基本は、お客様から望まれる接し方をする

金融機関には、年齢・性別・国籍を問わず様々なお客様が来店されます。そのなかで、障害のある方、高齢の方などに対して、必ずしも特別扱いが必要というわけではありません。

ごく普通に應對し、望まれる対応方法があるお客様に対して可能な限りご希望に沿えるよう努めることが大切です。それが合理的配慮の提供につながっていきます。

1	お客様の不便さは多種多様です。	同じ障害のあるお客様でも、異なる対応を望まれることがあります。「〇〇障害のある人」には、「〇〇の対応をする」という思い込みをせず、対応方法が分からなければ、お客様に直接お伺いして、的確な対応を行います。
2	ご本人がお客様です。	お客様が障害のある方であっても、介助者や通訳者ではなく、ご本人に應對するのが基本です。
3	積極的に声掛けし、ご案内します。	基本的には、どなたに対しても声掛けが必要です。お客様から声掛けされやすくする配慮も必要です。
4	専門用語や難しい言葉は使わず、分かりやすい言葉で説明します。	お客様がご理解されているかを確認しながら説明します。
5	対応の内容を共有します。	特に、お客様に喜ばれた対応、改善が必要だった対応は、一人で抱え込まず、その内容を金融機関内で共有します。

Ⅱ. ハンドブックの概要について



⑤ 今後のスケジュール

- 2026年4月
印刷物を金融機関に郵送、データを送信。
- 2026年度上期
金融機関の現場でハンドブックを有益に活用できるよう、WEBを用いて説明会・勉強会等を開催（検討中）。

3. 合理的配慮と金融機関での事例

合理的配慮の提供とは

● 日常生活・社会生活において一般に提供されている施設、サービス、情報、装置機器は、障害のない人は等しく利用できても、障害のある人にとっては利用が難しく、結果として障害のある人の活動などが制限されてしまう場合があります。

● このような場合には、障害のある人の活動などを制限しているバリアを取り除く必要があります。このため、障害者差別解消法では、行政機関や民間事業者等に対して、障害のある人に対する「合理的配慮」の提供を求めています。

● 合理的配慮の提供は、2024年4月1日に改正された「障害者差別解消法」の中で、行政機関等だけでなく、民間事業者においても義務化されました。概要は下記の通りです。

- ① 行政機関等と民間事業者が
- ② その業務・事業を行うに当たり
- ③ 顧客の痛め、障害のある人から「バリアを求められている」という旨の意思が伝わった場合に
- ④ その実施に着手する旨が重要でないときに
- ⑤ そのバリアを取り除くために「困難な状況」を併し、必要な対応を講ずること

◎次に、金融機関に関する合理的配慮の事例を、障害ごとに紹介します。

1. 視覚障害

受付番号を取り、順番になる受付番号がモニターに表示される仕組みであるが、表示できず気づくことができない。

2. 聴覚障害・言語障害

窓口で手帳を書きしたが、職員が聞き取ることができない。

3. 盲ろう

視覚のための筆談をお願いしたが、盲ろうであるので細かいペンや小さな文字では読み取りづらい。

4. 肢体不自由

申請書類に記入したいが、設置されている記入台が高すぎて使うことができない。

5. 内部障害

視力が弱く身体障害があり、立った姿勢を保つのが難しいので、座ったまま手帳を書きたい。

6. 知的障害

重要なお知らせの案内板が、内容を十分に理解できず、読んでほしいことがある。

7. 精神障害・発達障害

大勢の人がいるところでは、どうしても周囲の音や人の動きなどが気になってしまったり、落ち着かなくて、ロビーでの順番待ちが難しい。

窓口の担当者が受付番号を声援したときに声援を行った。

窓口の担当者が、コミュニケーションボードやパンフレット等の視覚的な支援ツールも用いて、筆談による筆談の聞き取りや確認を行った。

大きく太い文字を書いて筆談を行った。

4. 肢体不自由

申請書類に記入したいが、設置されている記入台が高すぎて使うことができない。

5. 内部障害

視力が弱く身体障害があり、立った姿勢を保つのが難しいので、座ったまま手帳を書きたい。

6. 知的障害

重要なお知らせの案内板が、内容を十分に理解できず、読んでほしいことがある。

7. 精神障害・発達障害

大勢の人がいるところでは、どうしても周囲の音や人の動きなどが気になってしまったり、落ち着かなくて、ロビーでの順番待ちが難しい。

窓口の担当者が受付番号を声援したときに声援を行った。

窓口の担当者が、コミュニケーションボードやパンフレット等の視覚的な支援ツールも用いて、筆談による筆談の聞き取りや確認を行った。

大きく太い文字を書いて筆談を行った。

図解：合理的配慮の提供事例

図解：合理的配慮の提供事例

図解：合理的配慮の提供事例

図解：合理的配慮の提供事例

6. 便利なツール

筆談器

聴覚や言語に障害がある人と、文字や絵を書いてコミュニケーションを行うツール。

コミュニケーションボード

発話でのやりとりが困難な人々と意思疎通を補助するためのツール。

クリアボイス

人の声を聞き取りやすくするために、音源選択を使った音声認識。聞こえにくい音源を取り除くことができます。

音声認識アプリ

人が話した言葉を文字に変換するアプリケーション。スマホやタブレット、パソコンなどで使えます。

電話リレーサービス

電話リレーサービスとは、法律に基づいた公共インフラとしてのサービスです。聞こえる人（聴覚障害者等以外の人）との会話を遠隔オペレーターが「手話」または「文字」と「音声」を連絡することにより、電話で御相手方につながる事ができます。

文字表示電話サービス（3Dメテル）

3Dメテルは、声がかかると相手の音声の波形を文字として、遠隔相手の声を文字にする。法律に基づいた公共インフラとしての電話サービスです。24時間・365日、双方向での利用、緊急連絡機関への連絡も可能です。

手話リンク

法人の公式サイトに専用の問い合わせボタンを設置することで、聞こえない人からの問い合わせを、電話リレーサービスの手話通訳オペレーターを通じて、音声電話で受け取ることができます。

拡大読字器

小さな文字や画像を最大60倍程度まで拡大し、見やすくするための支援機器です。文字や画像を拡大表示できます。背景と文字の色を変えて、見やすくできます。音声読み上げ機能付きの機種もあります。

サインガイド

氏名等を記入する際に、指定の位置に印刷することが困難な人（視覚に障害のある人、手が不自由な人等）が、枠がはみ出ずに正しい位置に記入できるようにするツールです。