

提出されたコメントの概要及びそれに対する金融庁の考え方
<「主要行等向けの総合的な監督指針」及び「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」>

No	該当箇所	コメントの概要	金融庁の考え方
1	全体	自ら店舗に出向くことが困難な障害者等のため、職員が障害者等の自宅等に出向いたり、インターネットバンキングやテレホンバンキングを活用したりして、配慮するように規定するべきだと思います。	「Ⅲ-4-4-2 (3) ③ ホ.」のとおり、金融機関が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どうかを着眼点として記載しています。
2	全体	全体を通してですが、本意義における障がい者の定義は広義にも関わらず、改正内容は視覚障害者に偏っていると感じました。視覚障がい者のみならず、日々の生活を通して身体に何らかの不自由を患っている消費者に配慮する着眼点を示して頂けますと、国民は安心して金融サービスを受けられると考えます。	貴重なご意見として伺います。本監督指針改正案では、「Ⅲ-4-4-2 (1)」のとおり、視覚障がい者に限らず、金融機関の店舗・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、障がい者等の金融取引の利便性向上に努めているか否かを着眼点として記載しています。 また、銀行法等において免許を受けた金融機関は、本邦のすべての法令を遵守する必要があります。また、バリアフリー関係法令を遵守することは当然のことです。この監督指針は、あくまでも銀行法等に基づき監督事務を担当している行政部内の職員向けの手引書であり、行政の効率性・実効性の向上を図り、更なるルールの明確化の観点からこのようにパブリックコメントに付しているものであることから、公平性等の問題は生じないと考えます。
3	全体	内容を拝見する限り、視覚障害者に関する配慮事項に関して言及された事項が偏在しており、聴覚障害者、肢体不自由者、内部障害者、外国人等に関する配慮事項が極めて少ない内容となっております。 また、本改訂のパブリックコメント発表までのプロセスにおいて本来であれば、我が国における高齢者、障害者等に関する対応の根拠法令であるバリアフリー新法の検討に関わったバリアフリー等関係研究者等の学識者・有識者、視覚障害者のみならず聴覚障害者、内部障害者、肢体不自由者等の障害当事者、金融機関関係者、金融機関の機器等に関する関係者等の多くのステークホルダーにより構成される検討会議による社会的合意形成を経てパブリックコメントにかけられるべきであるところ、そのような検討がなされた経緯がないのは誠に遺憾であると申し上げざるをえません。 公正性の疑義とあわせ、本パブリックコメントの検討プロセスについてもバリアフリー関係法令(バリアフリー新法及び都道府県等の福祉のまちづくり条例)の我が国における標準的な検討プロセスに照らして著しく公正性を欠いていると判断されます。	
4	全体	本パブリックコメントの内容は、高齢者、障害者等に関する内容が大半であるにも関わらず、パブリックコメント募集のタイトルに「高齢者、障害者等」という言葉が使われていないことは、高齢者、障害者等に対する社会的対応を研究テーマとする研究者、市民等(以下、バリアフリー関係研究者等と表記)が、気づかないばかりでなく、障害当事者団体にも気づかれない可能性が高いと思慮されます。 すなわち、高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律(バリアフリー新法)との関連性が極めて高いにも関わらず、バリアフリー関係研究者等、障害当事者団体等の意見を排除しかねないタイトル表記による本パブリックコメントの募集はバリアフリー新法の本質である「当事者参加」に背いているばかりでなく、著しく公正性に欠けるものであるとの疑義を感じるものであります。	
5	全体	本監督指針は検討プロセス、内容に関して著しく公正性及び妥当性に欠けるものであり、学識者、有識者、障害当事者及び関係者等による再度の検討を経た上で施行すべきものであると判断されます。最低限でも一年以内に見直しが必要です。	
6	全体	結論として、該当改正案の全面的な見直しを要望する。当改正案は、既存法令とのバランスが全くとれていない。これは、立法国家である日本にとって由々しき自体であり、こうした文書を公的な官庁が提示したことに驚きを禁じ得ない。 見直しにあたっては、専門的知識を有する障害当事者を含む専門家を招聘の上、十分な検討と精査が必須である。この際、障害があるだけでは全く専門家とはたり得ず、あくまで学問的専門性が要求される。さらに、一般障害当事者の意見や主張は参考とし、最終的な答申は、専門知識を有した障害当事者を多数含む専門家集団に委ねるべきである。	

No	該当箇所	コメントの概要	金融庁の考え方
7	全体	障害者等に関する国際的な施策として国連では「障害者権利条約」の批准を進めており我が国でも2007.9.28に高村外務大臣が署名をされています。現在、我が国では批准に向けての国内法令整備(いわゆる、日本版障害者差別禁止法)の検討がなされているところであります。 国連の障害者権利条約では「合理的配慮」が謳われています。合理的配慮とは、障害者のアクセシビリティ、情報アクセシビリティ等障害者の生活を阻害する要因の解決に際して客観的に考えて合理的配慮がなされているかということ述べたもので、例えば点字ブロックをどこにでも敷設しなければならないなどの発想は、合理的配慮とは発想を異にするものです。本事例では合理的配慮として解釈すると「点字ブロック、音声誘導施設、その他視覚障害者の移動の円滑化に関する合理的配慮をしなければならない」ということになり、点字ブロックの敷設が絶対的な必要条件ではないということになります。 本パブリックコメントを拝見していると全般的に合理的配慮の思想に欠けている表現が散見されます。	
8	全体	金融機関は社会インフラとしての社会的使命の点で、他の一般サービス業と比較して国民から高い期待が寄せられていると考えられる。しかしながら、サービス業の原点に立ち返った場合、あくまでも個々の金融機関のサービスのあり方として具現化されるものであって行政による監督すべき対象項目としてはそぐわないものと考ええる。 金融行政として、金融機関に対する中長期的視野に立った監督という意味合いでは、障がい者等という限定的な対象者に対する取り組みではなく、急速に進む高齢化社会に対応する個々の金融機関としてのサービスの早期ビジョンの推進を呼びかけていくことがわが国の来るべき時代状況の観点からより有益ではないかと考える。 多くの金融機関において、ATMサービス等に代表されるシステム化が、①いわゆる「顧客満足」の向上という観点からの「店頭サービス待ち時間の短縮時短」、あるいは②金融機関のコスト削減推進の方法として、その導入、営業現場のオペレーション推進が推奨されている。また、金融機関の中にはKPI(key performance indicator)として採用されているところも少なくないように見受けられる。 急速な高齢化社会の到来は、これまでのサービス提供、顧客満足度向上の観点からの発想転換が求められることが少なくない。ATM化、あるいはコンピューター化に代表される従来の視点ではサービス向上としての取り組みであったものが、高齢化社会では反対に金融機関の営業店における高齢者の混乱(昨日まで自ら行うことが出来たはずの操作が突然出来なくなるなど)の状況を導く要因になりかねない。 その数は、特定対象者に対するサービス提供という狭い観点からではなく、これに加えて中期ビジョン(もはや長期ではない)に立った視点からの営業店窓口サービスの提供のあり方についての転換を早期ビジョンとして呼びかけることが金融行政として重要度、取り組み準備の緊急度が高いと考える。 監督指針改正案では障がい者「等」と、対象を広くとらえ、上記のような視点を含んでいるようにも思われるが意図が明確ではない。必ず到来し、また急速に、大量に到来する高齢化社会、高齢化顧客層の出現(移行)に対しての金融行政として早期取り組みへの啓蒙的指針として示すことが大切ではないかと考える。 なお、改正直後に短期的、一律的な体制整備を要求するのではなく、個々の金融機関の顧客属性による現在の状況とその予想される将来における状況等の個別性を考慮しつつ取り組みが推進されることが肝要であるのではないかと考える。	

No	該当箇所	コメントの概要	金融庁の考え方
9	全体	「障害者」の表記については、「害」の文字が悪い印象を与えるという理由でひらがな表記する(障がい)、または障碍と表記する、全文字ひらがな表記する(しょうがい)などの取組も見られますが、一般に国の機関においては根拠法令である「身体障害者福祉法」の法律表記に従い「障害者」と漢字表記することとされています。 また、バリアフリー化の対応が社会的に必要とされている背景として社会の高齢化に伴う高齢者の増加が主たる関心事項となっており、バリアフリー新法でも「高齢者、障害者等の移動等の円滑化に対する法律」と表記されています。 本パブリックコメントでは、Ⅲ-4-4-2(1)②において「銀行が、障害者等に配慮した取組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害者支援に係る施策を確認し…」と表記されていますが、本パブリックコメント自体が、国のバリアフリー関係法令に関する確認がされていないと思慮されます。 以上により、国の監督指針として発行されるのであれば「障がい者」の表記を「高齢者、障害者等」と修正されることが妥当であると判断されます。	貴重なご意見として伺います。ただし、国の機関において「障害者」という表記を用いなければならないということにはなっていないこと、また、この監督指針は、あくまでも銀行法等に基づき監督事務を担当している行政部内の職員向けの手引書であり、行政の効率性・実効性の向上を図り、更なるルールの明確化の観点からこのようにパブリックコメントに付しているものであることから、「障がい者等」と表記することに問題は無いと考えます。
10	全体	すべての金融機関において、視覚障害者のための代読、代筆が認められるようにしていただきたい。また、そうした合理的配慮を確実なものとするために、代読、代筆を法的に位置づけていただきたい。	「Ⅲ-4-4-2 (2) ①、②」のとおり、金融機関が、代筆及び代読に関する内部規定を制定しているか否かを着眼点として記載しています。
11	全体	ATMを音声化するなどして、視覚障害者が単独で容易に使えるATMを新・増設していただきたい。 また、弱視者のために画面を拡大するとともに、操作はタッチパネルではなくボタン式にしていきたい。	「Ⅲ-4-4-2 (3) ③ イ。」のとおり、金融機関が視覚障がい者対応ATM等の設置に配慮しているか否かを着眼点として記載しています。
12	全体	預金口座の入出金の明細を、視覚障害を有する利用者の求めに応じて、点字・録音物・拡大文字及びインターネットを通じての電子データが届けられているか、届ける体制をとっているかについて監督する項目を入れてほしい。 (理由) ・預金口座の残高や内容がわからない現状は、あまりにもひどすぎるといわざるをえません。この状況の改善が必要です。 ・点字は、点字プリンターがあれば、簡単にプリントアウトができます。その他の手段も困難なことではありません。	「Ⅲ-4-4-2 (3) ③ ヘ。」のとおり、金融機関が取引記録を視覚障がい者にも認識できるように提供しよう努めているか否かを着眼点として記載しています。
13	全体	今回の「総合的な監督指針」(案)の対象者として、抜けていると思うのは、いわゆる「言語障害者」です。脳性まひや脳卒中等の原因で、なんらかの言語障害を伴う方への対応接遇として、「言語障がい者」等への対策も言及してほしいと考えます。	「Ⅲ-4-4-2 (1)」において、金融機関が店舗・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、障がい者等の金融取引の利便性向上に努めているか否かを着眼点として記載しており、「言語機能に障がいのある方」への対策も含まれると考えます。
14	全体	金融機関に対する問題として、そもそも店舗に入れないところが多すぎます。 入れるところが多くなっていることも事実ですが、入れないということも多数あるという状況です。 これは、各金融機関のこの点での数値的な公表がなされてこなかった不努力があると考えます。 また、なんとか出入りできるという状況が多いという認識です。2000年以降の新規店舗であっても、窓口や案内カウンターの車いす使用者のためのローカウンターが併設もしくは1箇所もないところが多過ぎます。 基本的な接遇としての要素に、公共交通等にも求められている「接遇サービス」における移動制約者等への「接遇サービス」マニュアルガイドライン等からも学ぶべきです。	「Ⅲ-4-4-2 (1)」のとおり、金融機関が店舗・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、障がい者等の金融取引の利便性向上に努めているか否かを着眼点として記載しています。

No	該当箇所	コメントの概要	金融庁の考え方
15	全体	現状のATMに不自由を感じているのは、視覚障害者(特に音声ガイドを必要とする全盲)だけではなく、車いす使用者もATMに物理的にアクセスできない大きな問題をかかえている。その点では、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」自体が、「障害者」という面から非常にバランスを欠いたものであると断言せざるを得ない。	
16	全体	地方銀行の多くは、大手行等に比べてとりわけ設備面・技術面での対応力に差があるというのが実情であり、本監督指針案の字句どおりの完全な対応が直ちにはできないケースも現実的にはあり得るものと認識している。 もちろん、地方銀行としては、物的・技術的対応だけにとらわれず人的対応も含め、「障がい者等に対しても、視覚や聴覚に障がいがない者等と同等のサービスを提供する」ことが実質的に確保されるよう、障がいのある方々との日常的な双方向の対話を通じ、そうした方々のニーズや実態を踏まえた創意工夫を重ねていく所存である。 このため、貴庁におかれては、こうした地方銀行の自主的で柔軟な努力が尊重されるよう、本監督指針の表現やこれに基づく監督実務に特段の配慮をいただきたい。	監督指針の位置づけとしては、「金融庁担当課室においては、本監督指針に基づき主要行等の監督事務を実施するものとする。その際、本監督指針が、金融機関の自主的な努力を尊重しつつ、その業務の健全かつ適切な運営を確保することを目的とするものであることにかんがみ、本監督指針の運用に当たっては、各銀行の個別の状況等を十分踏まえ、機械的・画一的な取扱いとならないよう配慮するものとする。」とされています。 各金融機関の店舗の設備、取引の手続き等のあり方については、各々の経営判断に基づき取り組まれているところですが、いずれにせよ、各金融機関が障がい者等のニーズを把握し、障がい者等が視覚や聴覚に障がいがない者等と同等のサービスが享受できるよう取り組んで頂き、障がい者等の満足が得られるようにして頂きたいと考えます。 当庁においても、各金融機関に対する監督実務を遂行して行くに当たり、本監督指針に基づき、利用者のニーズや各金融機関の実態に即した、積極的な取組み等を注視してまいります。
17	全体	銀行代理業者に改正案が厳格に適用されると、①業務運営態勢等(常時複数職員の配置は困難)、②店舗・設備等(委託手数料では対応できない)、③利便性の向上(理解・協力関係で地域社会を形作っている状況が壊れる)について問題発生が懸念される。改正案を全国一律に実施するのではなく、都市部と過疎地域、大銀行と小銀行で適用範囲や適用度合に差を設けて運用するなど工夫していただきたい。	複数職員が代筆・代読を確認することとしているのは、1人が代筆・代読者、1人が立会人となることで、取引に係るトラブルや職員の不正等を防止し、障がい者等の保護を図るためです。銀行代理業者の場合、複数職員を常時配置することが困難な先については、障がい者等の了解を得て、やむを得ず職員が単独で代筆・代読を行うことが考えられますが、その場合には、事後的に他の職員や所属銀行等の職員が取引記録を確認し、必要に応じ当該障がい者等が取引内容を確認するなど、障がい者等の保護、トラブル防止等に留意する必要があります。 店舗・設備等について、十分な費用が確保できず最善策が採用できない場合でも、障がい者等のニーズを正確に把握して代替策を検討するなど、障がい者等に利用されやすい仕様となるように配慮することが重要であると考えています。 今回の改正案は、障がい者等の金融取引の利便性の向上を図るためのものであり、そのための金融機関による各種取組みが積極的に推進されるように改正案の運用を行っていくこととしています。また、各銀行代理業者の規模・特性といった個別の状況等を十分に踏まえ、機械的・画一的な取扱いとならないよう配慮することとしています。
18	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-1 (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-1	バリアフリー関連の根拠法令であるバリアフリー新法では、対象とする人々を高齢者、障害者等とし、具体的には高齢者、視覚障害者、聴覚障害者、肢体不自由者、内部障害者、外国人等を含めています。よって2行目の表記では「運動機能の障害のために」という表現が一般的な障害区分の中であいまいな表現となる上、内部障害者が含まれない可能性があるため、以下の表記に修正されることが妥当であると思慮されます。 「視覚・聴覚や身体機能の障害のために…」	ご指摘を踏まえ、「運動機能」を「身体機能」に修正します。いずれにせよバリアフリー新法を遵守する必要があります。

No	該当箇所	コメントの概要	金融庁の考え方
19	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-1 (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-1	Ⅲ-4-4-1 意義中「視覚や聴覚に障がいのない者等」を「健常者」に修正してはいかがか。	
20	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-1 (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-1	「視覚障害者への代筆及び代読の規定化」に関しまして、「合理的配慮」の視点に立てば視覚障害者が代筆及び代読を必要とする想定されうる金融機関の利用シーンにおいて、『代筆及び代読が唯一無二の解決手法ではない』と考慮されます。また、「代読」という言葉はバリアフリー等関係研究者等の間では「情報保障」という用語を使うのが一般的です。情報保障とは、視覚障害者等に対しては視覚情報以外の方法で情報提供を行い視覚的に得られない情報を保障することを指し、具体的には音声読み上げパソコンソフトとテキストファイル等の組合せによる音声による情報保障(音声による情報保障には「代読」ももちろん含まれます)、点字、浮き文字等による触覚による情報保障などが一般的です。ちなみに視覚障害者にとっては匂いも情報保障の手段となりうるとされています。一方、聴覚障害者に対しては、文字情報によるコミュニケーション、手話によるコミュニケーション等の視覚的代替手段による情報保障が行われています。 以上を踏まえ、該当箇所の表記については「複数の行員の立会等による視覚障害者、聴覚障害者等への記入及び読取時における合理的配慮による情報保障の規定化並びに円滑な実施」と表記し、「情報保障とは、視覚障害者等に対する代筆及び代読、パソコン等情報機器を利用した音声による情報提供等の方法や聴覚障害者等に対する手話、筆談等による案内等を指します」と注釈をつけることが妥当であると判断されます。	貴重なご意見として伺います。ただし、代筆や代読の規定については、各金融機関が合理的配慮の視点に立って、どのようなサービスが可能かを検討するべきものと考えます。本監督指針は、あくまでも銀行法等に基づき監督事務を担当している行政部内の職員向けの手引書であり、行政の効率性・実効性の向上を図り、更なるルールの明確化の観点からこのようにパブリックコメントに付しているものであることから、この指針と異なる取り扱いを排除するものではありません。
21	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-1 (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-1	「代筆及び代読」と両者を同等に扱っているが、その性質からして両者は別物として対応を考えるべきである。代筆は自らの行動を必須とするものであり、代読は他者の行動を必須とする。この点で、正反対に位置している。例えば、代読の正確性を守る点では、必ずしも生身の人間が行う必要はなく、既存技術の活用を考慮したほうが客観的である。また、代筆に関しては、本人意思を明確にする部分(サインや捺印)と不随必要記述(住所など本人証明情報)に分けて議論するべきである。	
22	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (1) ① (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (1) ①	障がい者の方が利用等する施設が近隣に立地することなどを踏まえながら、障がい者の方の利用頻度あるいは利用見込みに応じた施策を進めることが容認されることを確認させていただきたい。	各金融機関の店舗設備、取引の手続き等の整備は、各金融機関の経営判断に基づき行われているところですが、障がい者等に対しても、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との観点から、障がい者等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であると考えます。
23	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (1) ② (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (1) ②	「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」については、関係省庁等から情報を提供していただけるとありがたい。	各金融機関が法令等遵守態勢を整備し、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、それぞれの店舗の設備、取引の手続き等のあり方について、障がい者等が、視覚や聴覚に障がいのない者等と同等のサービスが享受できるよう取り組んで頂きたいと考えます。また、情報を入手するためにも、顧客である障がい者等の方々と意見交換をすることが重要であると考えています。なお、金融庁では、今までも全国銀行協会等の業界団体と意見交換を行ってきており、今後もこういった場面を通じて情報交換させて頂きたい。

No	該当箇所	コメントの概要	金融庁の考え方
24	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (1) ② (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (1) ②	施策を確認することを義務付ける規定となっているが、国及び地方自治体などの施策者側にも施策の周知のための努力をお願いしたいことから、「障がい者支援に係る施策を確認し」を「障がい者支援に係る周知された施策を確認し」に修正していただきたい。	
25	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (1) ② (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (1) ②	「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」とあるが、どのような範囲の情報をどのように確認することで足りるのかご教示いただきたい。	
26	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (1) ② (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (1) ②	金融機関は、国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、自らのサービスにおいても利用するなどしているか。 旨が記載されています。 ①これは具体的にどのような施策を指すのでしょうか。 ②何故、国の施策を確認することを求める一文を入れられたのかその趣旨を明確にしてください。 (一般に、国の施策に限らず他社事例を参考に各種措置を検討すると考えられ、わざわざ明記する必要性が不明です。また案文では、国・地方自治体の施策に限定されている点も不明です。)	
27	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (1) ② (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (1) ②	「障がい者等に関する法令等を遵守する」については、金融機関等(国、地方公共団体以外)については、努力規定であることから、「障がい者等に関する法令等を尊重する」としてはいかがか。	法令等は尊重するものではなく、遵守すべきものと考えています。
28	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (1) ③ (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (1) ③	「意見(相談、苦情を含む。)があった場合」とあるが、障がい者等に配慮した金融サービスの提供の趣旨に鑑み、明確に位置付けるため4P-⑤と同様に「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意見(相談、苦情を含む。)があった場合」と具体的に記述した方が良いのではないかと。	各金融機関が受け付ける意見(相談、苦情を含む。)については、各々の経営判断に基づき対応されているところですが、いずれにせよ、各金融機関が障がい者等のニーズを把握し、障がい者等が視覚や聴覚に障がいがない者等と同等のサービスが享受できるよう取り組んで頂き、障がい者等の満足が得られるようにして頂きたいと考えます。
29	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (1) ③ (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (1) ③	寄せられる意見が合理的であることや止むを得ない事情であることを勘案する必要があるの で、「障がい者等から銀行に対し、意見(相談、苦情を含む。)があった場合」は、「障がい者等から銀行に対し、利用の妨げを解消・改善するために合理的な意見(相談、苦情を含む。)があった場合」としていただきたい。	

No	該当箇所	コメントの概要	金融庁の考え方
30	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (1) ③ (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (1) ③	私は、車いすの生活になって6年になります。口座等の事務手続きを行う際、四肢に麻痺があるために、代筆を頼まなければなりません。又、ATMなどの操作に関しても、介助者の同行が必要になってきます。金銭面の個人情報等を介助者に依頼するのは気が進みません。私のような障がい当事者の意見を踏まえた上で、窓口や店舗の改善を考慮して頂きたい。	「Ⅲ-4-4-2 (2) ①、②」のとおり、金融機関が内部規定を制定しているか否かを着眼点として記載しています。 また、「Ⅲ-4-4-2 (2) ⑥」において、整備した態勢の実効性を確保するための方策を求めています。 このように、金融機関は、障がい者等の金融取引の利便性向上に努めるよう、より一層の取り組みが求められます。
31	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (2) (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (2)	代筆については、単なる事実行為であることから代筆を禁止する何ら法的根拠はないにせよ、銀行員が代筆を行うことは例え複数人数による確認があったとしても民法478条、公証人法39条等に照らして、著しく証明力に欠けるケースとなりうることから慎重な検討が必要と判断されます。本件の監督指針に従い実施された代筆を顧客から否定された場合に金融機関としては「善良なる管理者の注意義務」を果たしたと主張しても裁判で負ける可能性があると解釈する弁護士もいます。 本件代筆に関して十分な法制面での検討がなされた結果としてのパブリックコメントなのか否かについて当局のご回答をいただきたく存じます。	代筆の法令上の位置づけやその後のトラブルに対する備えについて慎重な検討を行ったうえで内部規則を定めているかどうか、を監督上の着眼点にしています。
32	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (2) (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (2)	代筆については正論としては公証人を立てた上での取引を行うことが妥当であると思慮されます。 しかしながら、障害者権利条約で謳われている[合理的配慮]の観点に立てば金融機関取引における小額の取引(例えば10万円単位の金銭の取引)などにおいては、本監督指針の内容による対応を行うことが視覚障害者側、金融機関側の双方にとって合理的であると判断されると思慮されます。一方、高額な取引(例えば、1億円以上)においては、公証人を立てた上で取引を実施することが合理的であると思慮されます。よって、全面的に銀行員立会の下での代筆を求めるのではなく、「本来的には、特に高額な取引においては公証人等による立会が必要であるが、各行における合理的配慮のもと銀行員による代筆に関する規定を定めるものとする」といった文言を入れられることが妥当ではないかと思慮されます。 銀行員による代筆を認める金額の上限をいくにするかという議論は、各行の判断にゆだねるという姿勢でよいと思慮されます。これは、振り込み詐欺対策としてのATMによる振り込み限度額の設定に関する議論と類似の議論ではないでしょうか。	
33	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (2) ① (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (2) ①	① 預金口座開設や融資取引の申込に限定しているが、リスク商品等他の取引への対応についてはどのように考えればよいか。 ② 口座開設後の窓口での出金取引についても、口座開設時と同様に社内規則等に従って、親族、同行者または銀行職員が代筆対応を行った場合には、法的見地からも正当な支払手続きとして認められる(つまり免責される)という理解でよいか。 →特に銀行職員による代筆の場合は、当該預金者が死亡した際の相続手続きにおいて、相続人から代筆による支払等を無効とする訴訟を提起される懸念がある。	
34	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (2) ① イ. (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (2) ① イ.	記載されている事はごもっともな対策ですが、目的は、視覚障害者が金融取引を行いやすくすることであり、代筆体制を強化することは手段であると考えます。よって、視覚障がい者が預金取引できる別の手段を銀行員が伝える事も追記できないでしょうか。 〈例〉 インターネットバンキングやテレホンバンキングで、視覚障がい者でも預金取引が可能であること、その取扱い含めて周知努力する。	

No	該当箇所	コメントの概要	金融庁の考え方
35	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (2) ①イ. a (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (2) ① イ. a	(注1)において、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ある。 当行の規定では、当該来行者が取引を行う場合、取引内容(入金、少額の払戻し等)によっては名義人からの委任状の提出等による名義人へ意思確認を行うことは不要としているが、名義人が自筆困難者の場合には、取引内容によらず名義人への代理権授与の意思等の確認が必要ということか。すべての取引において意思確認を行い、またその記録を残すことは自筆困難者、来行者、金融機関すべてにとって相当の負担となる。 また、名義人への代理権授与の意思等の確認は、電話による確認では、本人であることの確認が困難ではないか。については社員の訪問が必要と考えるが、社員訪問には時間を要し、また、不在等の場合は確認できるまで取引は成立させることはできないため、かえって自筆困難者の不利益となるのではないか。	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金融機関に訪れた場合等に、自筆困難者本人の取引意思を確認することとしているのは、当該取引について、金融機関と自筆困難者との間でトラブルが発生しないようにするためです。自筆困難者に不利益が生じないことが明らかな場合に、自筆困難者の利便性に配慮して取引意思の確認を不要とすることもあり得ますが、依頼を受けたとする者の不正等にも留意が必要です。
36	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (2) ① イ. a.(注1) (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (2) ① イ. a.(注1)	自筆困難者の方は、書面による代理権授与も困難と想定されるので、自筆困難者が来店しない場合に必要な代理権授与や取引意思確認のための具体的方法をご教示いただきたい。	
37	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (2) ①イ. a.<注1> (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (2) ①イ. a.<注1>	自筆困難者が来行せず、代理人から口座開設口座の依頼があった場合は、どのように本人の意思を確認すればよいか。 一例えば、電話等で本人の意思を確認することが考えられるが、電話の相手が自筆困難者であるかどうかは、本人が来店しなければ確認できないと思われる。	
38	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (2) ① イ. a. (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (2) ① イ. a.	本来、i)とii)が前後反対であるべきである。基本的に、障害者であっても単独で金融機関を訪れることを前提とすべきであり、その上で同行者がいる際を特例として位置づけるのが普通である。該当文は、全盲当事者からの苦情(もしくは恫喝)が起点だと危惧されても不思議ではない。	
39	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (2) ①イ. b.i) (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (2) ①イ. b.i)	「自筆困難者の意思表示の内容を記録として残す」方法としては、書面による記録のほか、ICレコーダー等を用いて音声を録音したものも「記録」として取り扱うことで差支えないか。	

No	該当箇所	コメントの概要	金融庁の考え方
40	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (2) ① イ b. ii)、iii) (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (2) ① イ b ii)、iii)	渉外担当者が顧客の身体状況にも配慮して、自宅や病院等に直接訪問して取引に応じているような場合、訪問時に当該担当者のみが代筆内容を確認することになる。改正案では、「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」と示されているが、上記のようなケースの場合、事後、速やかに他の職員が代筆内容を確認し、確認した事実を記録として残す態勢になっていなければ問題ないか(複数の職員が常同して当該顧客を訪問し、代筆内容を確認する対応が求められるのか)。	
41	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (2) ① ロ ii) (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (2) ① ロ ii)	渉外担当者が顧客の身体状況にも配慮して、例えば少額の年金担保融資などであっても自宅や病院訪問等に直接訪問して取引に応じているような場合、訪問時に当該担当者のみが代筆内容を確認することになる。改正案では、「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」と示されているが、上記のようなケースで、事後、速やかに他の職員が代筆内容を確認し、自筆困難者の意志により同行推定相続人等が代筆する場合、確認した事実を記録として残す態勢になっていなければ問題ないか(単独職員による確認でも可か。複数の職員が常同して当該顧客を訪問し、代筆内容を確認する対応が求められるのか)。	
42	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (2) ①イ. b i) (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (2) ① イ. b i)	自筆困難者の意思表示の内容を記録に残すこと、とあるが「代筆の事由」および「代筆を行った箇所」がわかるよう記録すれば足りるか。	自筆困難者が意思表示した内容を代筆した場合に、その内容を記録として残すこととしているのは、当該取引について自筆困難者との間でトラブルが発生しないようにするためです。 少なくとも自筆困難者が意思表示した取引の内容や代筆した者が特定できる等の情報を記録し事後的に確認できるようにしておく必要があると考えます。
43	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (2) ①イ. b ii) (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (2) ① イ. b ii)	自筆困難者と同行した者が代筆した場合、同行した者の情報(住所、氏名、自筆困難者との関係等)は記録不要(必須条件ではない)でよい。	
44	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (2) ①イ. b iii) (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (2) ①イ. b iii)	① 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、とあるが、「複数の職員による確認」の「複数」とは、代筆した職員を含めて複数と理解してよい。 ② 代筆を行った者が同行者か職員かの区分の記録は必要か。 ③ 現在の当行の規定では職員が代筆した場合、「代書の文字、代書を行った職員の氏名及び認印」、「代書の事由」、「代書を行った箇所」、「代書実施の年月日及び時刻」及び「代書の確認を行った職員の氏名及び認印」を記入することとしているが、これらの記録で足りるか。 また、複数の職員での確認が必須の場合、自店の繁忙状況等の理由により、他の職員による確認は預金取引終了後の事後確認も可能か。 ④ 職員が2、3人の小規模な銀行代理業者において代筆の確認は当該銀行代理業者の実状に合わせた「可能な限り」の対応とすることでよい。	① 貴見のとおりです。 ② 金融機関は、当該取引について自筆困難者との間でトラブルが発生しないようにするために、代筆者を事後的に確認できるよう、代筆者を特定できる情報を記録として残す必要があると考えます。 ③ 金融機関の職員が代筆した場合に、金融機関職員が代筆内容を確認し、確認した事実を記録として残すこととしているのは、当該取引について自筆困難者との間でトラブルが発生しないようにするためです。 少なくとも自筆困難者が意思表示した取引の内容や代筆した者が特定できる等の情報を記録し事後的に確認できるようにしておく必要があると考えます。 ④ 複数の職員が代筆を確認することとしているのは、1人が代筆者、1人が立会人となることで、取引に係るトラブルや職員の不正等を防止し、自筆困難者の保護を図るためです。 小規模な銀行代理業者の場合、複数職員を常時配置することが困難なため、自筆困難者の了解を得て、やむを得ず職員が単独で代筆を行うことが考えられますが、その場合には、事後的に他の職員や所属銀行等の職員が取引記録を確認し、必要に応じ自筆困難者に取り引内容を確認するなど、自筆困難者の利便性を考慮しつつ、トラブル防止等に留意する必要があります。

No	該当箇所	コメントの概要	金融庁の考え方
45	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (2) ① □ (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (2) ① □	「第三者保証提供者」ではなく、「第三者保証人」ではないのか。また、第三者保証提供者などの「など」は、具体的に何を指しているのか。	「第三者保証提供者」には保証人や物上保証人が含まれます。また、「など」には、他の契約等により返済義務を承継する可能性がある者が含まれます。
46	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (2) ① □. (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (2) ① □.	この場合、取引者保護の観点から、推定相続人は戸籍謄本等の推定相続人であることを確認できる書面を持参しなければならないことを明記いただきたい。	推定相続人かどうかは、与信判断の際に、各金融機関の事務手続きの中で確認すべきものと考えます。
47	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (2) ① □ ii) (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (2) ① □ ii)	代筆内容の確認とともに、同行推定相続人等であることも併せて確認する必要があるのではないかと。特に、推定相続人については、「(iii)同行推定相続人以外の者による代筆を認める場合、(以下省略)」との指針が示されていることから、その判断を行う上でも同行推定相続人であることの確認は必要であり、その旨を追記すべきではないか。	
48	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (2) ① □ iii) (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (2) ① □ iii)	「(iii)同行推定相続人以外の者による代筆を認める場合、(以下省略)」とあるが、第三者保証提供者なども含めた「同行推定相続人等以外」が正しいのではないかと。	ご指摘を踏まえ、「同行推定相続人」を「同行推定相続人等」に修正します。
49	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (2) ① □. iii) (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (2) ① □. iii)	「同行推定相続人以外の者」には、金融機関の職員は含まれないとの理解でよいかと。	貴見のとおりですが、同行推定相続人等がいなくても、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りますので、そのような者にも融資できる態勢整備が重要と考えます。 なお、当該部分は、「同行推定相続人等以外の者」に修正します。
50	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (2) ① □. i)、ii)、iii) (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (2) ① □. i)、ii)、iii)	複数人が立ち会って本人意志の下に書類が提出されたのであれば、代読・代筆の記録を金融機関側に渡すまでもなく、明白に本人の意志である。わざわざ記録を本人外に残すのであれば、それは他者への責任転嫁に等しいと言われても仕方ない。言い換えれば、成年後見制度に近い扱いとされても反論できない状態を引き起こし、強いては障害者等への逆差別に繋がる危険を孕んでいる。	各金融機関は、不祥事故防止及びトラブル防止のために、記録を残すことが重要であると考えます。

No	該当箇所	コメントの概要	金融庁の考え方
51	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (2) ① 口。(注) (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (2) ① 口。(注)	「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」とあるが、それであれば、自筆困難者の方の融資取引において公正証書による融資意思確認が妥当である旨明記いただき、また、弁護士が立ち会うケースを想定するのであるから、弁護士を「同行推定相続人等」の定義に含めることが合理的と考えるが如何か。	各金融機関は、「公証人制度の利用や弁護士の立会い」に限ることなく、自筆困難者の自立した日常生活や社会生活を確保する観点から、解決策を検討することが重要と考えます。 また、同行推定相続人等がいない者に融資する場合の対応として、弁護士の立会いを例示しているものです。
52	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (2) ①口。(注) (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (2) ①口。(注)	「同行推定相続人等がいない場合」には、推定相続人等が存在しない場合のほか、遠距離に居住しているなど都合等により同行できない場合も含むとの理解でよい。	「同行推定相続人等がいない場合」の判断は、自筆困難者の自立した日常生活や社会生活を確保する観点から、個々の事情をかんがみ、判断することが重要と考えます。
53	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (2) ①口。(注) (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (2) ①口。(注)	「公証人制度の利用や弁護士の立会い」については、費用面の補助など自筆困難者が利用しやすい環境を整備する必要がある。	各金融機関は、「公証人制度の利用や弁護士の立会い」に限ることなく、自筆困難者の自立した日常生活や社会生活を確保する観点から、同行推定相続人等がいない場合であっても、融資できる態勢整備が重要と考えます。
54	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (2) ① 口。 (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (2) ① 口。	視覚障害の団体の方からお聞きした話です。全盲の方が金融機関で借入れなどする際に「用紙の代筆が不可」との事で借入れができないという事をおっしゃっておられました。点字や、音声録音などを併用しての借入れ支援などが可能になればと思います。	「Ⅲ-4-4-2 (2) ①、②」のとおり、金融機関が内部規定を制定しているか否かを着眼点として記載しています。 また、「Ⅲ-4-4-2 (2) ⑥」において、整備した態勢の実効性を確保するための方策を求めています。 実際にそのような事例がある場合は、当庁の金融サービス利用者相談室にご連絡ください。
55	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (2) ② (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (2) ②	①視覚障がい者から代読の要請がない場合には、代読を省略し、健全者と同程度の顧客説明で足りるとの理解でよい。 ②代読の範囲について、例えば預金取引の場合は当該預金規定を、融資取引の場合は当該取引契約書の記載事項をすべて代読する必要があるか。	①視覚障がい者から代読の要請がない場合に代読を省略することについては、各金融機関の経営判断に基づき対応(社内規則等で規定)していただきたいと考えています。いずれにしても、顧客の知識、経験、財産の状況及び取引を行う目的を踏まえた重要な事項の説明を行う必要があると考えます。 ②代読の範囲については、視覚障がい者からの要望を踏まえ、各金融機関の経営判断に基づき対応(社内規則等で規定)していただきたいと考えています。いずれにしても、顧客の知識、経験、財産の状況及び取引を行う目的を踏まえた重要な事項の説明を行う必要があると考えます。
56	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (2) ② (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (2) ②	渉外担当者が顧客の身体状況にも配慮して、自宅や病院等に直接訪問して取引に応じているような場合、訪問時に当該担当者のみが当該者に係る取引関係書類を代読することになる。改正案では、「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」と示されているが、上記のようなケースの場合、事後、速やかに他の職員が代読内容を確認し、確認した事実を記録として残す態勢になっていれば問題ないか(複数の職員が帯同して当該顧客を訪問し、代読内容を確認する対応が求められるのか)。	No.42に同じ。

No	該当箇所	コメントの概要	金融庁の考え方
57	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (2) ② (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (2) ②	① 職員が代読した場合は、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、とあるが、「複数の職員による確認」の「複数」とは、代読した職員を含めて複数と理解してよいのか。 ② 現在の当行の規定では職員が代読した場合、「代読の文字、代読を行った職員の氏名及び認印」、「代読の事由」、「代読を行った箇所」、「代読実施の年月日及び時刻」及び「代読の確認を行った職員の氏名及び認印」を記入することとしているが、これらの記録で足りるのか。 また、複数の職員での確認が必須の場合、自店の繁忙状況等の理由により、他の職員による確認は預金取引終了後の事後確認も可能か。 ③ 職員が2、3人の小規模な銀行代理業者において、代読の確認は当該銀行代理業者の実情に合わせた「可能な限り」の対応とすることよろしいか。 ④ 「当該者に係る取引書類を代読する規定」との記述があるが、どのような事項の代読を想定しているのか。	① 貴見のとおりです。 ② 金融機関の職員が代読した場合に、金融機関職員が代読内容を確認し、確認した事実を記録として残すこととしているのは、当該取引について視覚障がい者との間でトラブルが発生しないようにするためです。 少なくとも視覚障がい者に説明した取引の内容を事後的に確認できるようにしておく必要があると考えます。 ③ 複数の職員が代読を確認することとしているのは、1人が代読者、1人が立会人となることで、取引に係るトラブルや職員の不正等を防止し、視覚障がい者の保護を図るためです。 小規模な銀行代理業者の場合、複数職員を常時配置することが困難なため、視覚障がい者の了解を得て、やむを得ず職員が単独で代読を行うことが考えられますが、その場合には、事後的に他の職員や所属銀行等の職員が取引記録を確認し、必要に応じ視覚障がい者に取引内容を確認するなど、視覚障がい者の利便性を考慮しつつ、トラブル防止等に留意する必要があります。 ④ 「当該者に係る取引関係書類を代読する」とは、視覚障がい者が契約締結に係る意思表示を行うにあたり、金融商品・サービスの内容、取引条件、リスクなど当該契約を締結するか否かの判断に通常影響を及ぼす重要な事項を代読することを考えており、これにより視覚障がい者の取引を保護するものです。
58	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (2) ② (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (2) ②	取引約款等の情報に関する情報保障の手段は、代読が唯一無二の手段ではありません。むしろ代読は、役席者を含む複数の銀行員の立会があったとしても「ヒューマンエラー」が介在する余地はありますので、代読を唯一無二の手段として規定することは妥当ではないと判断されます。 よって、②のタイトルは「視覚に障害のある者への情報保障について」と修正の上、本文を「視覚に障害のある者から要請がある場合は、取引関係書類に関する合理的配慮に基づく情報保障を実施する規定を整備しているか。ここで言う情報保障とは、パソコン等による音声読み上げ装置等を利用した取引約款等の文字情報の音声による情報保障及び複数の職員による代読等の合理的な方法を含むものとする。特に、銀行の職員が代読を行う場合は、個人情報の漏えいを防ぐとともに、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」と修正されることが妥当であると思慮されます。	貴重なご意見として伺います。金融機関の対応としては、取引関係書類の内容を録音した物を再生することや読み上げる装置を用いることも一つ的手段であると考えます。いずれにしても、顧客の知識、経験、財産の状況及び取引を行う目的を踏まえた重要な事項の説明を行う必要があると考えます。
59	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (2) ② (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (2) ②	「代読」は必ずしも生身の人間が行わなければならないものではない。個々に内容が異なる特別な書類は別として、ほとんどの書類は同文である。それであれば、既存技術を用いて音声化し、障害者等に確認してもらえばよい。そのほうが、読み間違いなどのリスクを容易に回避できる。	
60	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (2) ③ (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (2) ③	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-3-4-3」を参照する、とあるが、障がい者手帳以外の本人確認資料の場合であっても「Ⅲ-3-3-3」は遵守すべきものとするが、あえて障がい者手帳に限定して特記している理由は何か。	障がい者等の本人確認資料の一例として示したものであり、監督指針「Ⅲ-3-3-3」を参照すべき本人確認資料を限定するものではありません。なお、「犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則 第四条 第一項 二」において、障害者手帳が本人確認資料に該当する旨の規定があります。 ただし、障害者手帳では本人確認が不十分となる場合は、各金融機関の判断に基づき対応すべきものと考えます。

No	該当箇所	コメントの概要	金融庁の考え方
61	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (2) ③ (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (2) ③	身体障害者手帳は、更新を義務としない本来から本人確認書類とできない性質のものである。障害者であっても保険証などの他証明手段を有しているのが通常であり、もし身体障害者手帳でのみ本人確認をせざるを得ないときこそ成年後見制度が活用されるべきである。	
62	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (2) ④ (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (2) ④	情報発信を必要とするのは、全盲の視覚障害者だけではない。むしろ、他障害者こそ希望していることが多い。例えば、車いす使用者は、車いすに乗ったままアクセスできるATMがあるか、店舗近くに自家用車を停車できるスペースがあるか、などである。さらには、聴覚障害者なら、窓口で手話かその代替対応が行われているか、ある意味で全盲の場合より切実である。	「Ⅲ-4-4-2 (2) ④」のとおり、金融機関が障がい者等に配慮した取組みを行っている店舗やその内容について、障がい者等に広く認識されるような情報発信に努める必要があると考えます。
63	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (3) (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (3)	該当項目全体は、既存の法令や各自治体の条例を前提とすべきである。既存の法令として、バリアフリー新法や日本工業規格(JIS X8341シリーズ)がある。また、各自治体の条例としては、各地で多少の呼び名が違うことがあっても「福祉のまちづくり条例」がある。該当項目の内容は、これら既存法令と条例に全体を譲らなければならない。	多数の貴重なご意見ありがとうございます。 「Ⅲ-4-4-1」のとおり、金融機関は障がい者等に関する法令等を遵守したうえで、金融機関の店舗や設備が、障がい者等に利用されやすい仕様となるように配慮する必要があると考えます。金融機関は、障がい者等の方々と意見交換を行い、対応を考えることが必要と考えます。なお、金融機関との意見交換の申出については、金融庁やお近くの財務局にお問い合わせください。
64	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (3) (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (3)	1 ATMなどを盲ろう者に使いやすいようにして頂きたい。 ・視覚障害対応のATM機についているタッチパネル操作のための音声案内を点字で読めるようにしていただきたい。 ・盲ろう者によって、見え方が異なりますので、画面表示の文字の色や大きさ、背景の色、明るさなどを自由に設定できるようにしていただきたい。 2 本人確認が円滑にできるようにしていただきたい。 ・銀行への電話での問い合わせや連絡の際、本人確認が必要な場合、盲ろう者のそばについている家族や通訳・介助者が電話で本人の通訳をしながら連絡ができるようにしていただきたい。 3 盲ろう者がATMを使えない場合の当面の措置をお願いしたい。 ・当面の措置として、盲ろう者がATMを使えない場合、窓口で対応していただく際、ATMなみの手数料で対応していただきたい。 4 連絡会との懇談の機会を設けていただきたい。 ・2010年9月8日に、日本盲人会連合と全日本視覚障害者協議会と全国銀行協会などとの懇談会が開催されたとうかがっております。ぜひ、私どもの会にも懇談の機会を設けていただきたい。	

No	該当箇所	コメントの概要	金融庁の考え方
65	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (3) (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (3)	1) 無人運用においてATMが故障した時は、据付のインタホンで連絡とありますが、音声認識できない聴覚障害者には使いようがありません。(一方的に言う事は出来るが) インタホンは音声のみ通すようですが、「みなし音声」の信号音(例:プッシュトーン)を用いることで、文字情報を伝えることも可能ですので、全国で一斉に音声と文字の両方を同時に扱える低消費電力型インタホンへ切り替えることを検討させるようにしてください。 返事を出す方は、電話機のプッシュトーンで短縮コードを送るようになれば、長い文章を送る労力を省くことができる点にも着目ください。 2) 切符の手配などで電話を人に頼むと、本人に電話させろという事があります。 通訳者は業務上、身分が保証されていることを伝えさせて続行させたことがあります。 このような対応で済んでしまうということは一般においても「なりすまし」が出来てしまうことにならないでしょうか。1)で提示したような、音声通話を切らずにそのまま文字情報をやり取りできる器具・通信方法を定めた方が良いように思います。(もっと近い技術としてはITU-T V.18のDTMF方式があります)	
66	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (3) ① (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (3) ①	店舗や設備に係る改善等は、費用面での問題などにより、止むを得ずそれらの新設や更新を契機に行うことも想定されることから、「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」は、「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努めているか」としていただきたい。	
67	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (3) ① (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (3) ①	その仕様がどのようなものか。健常者が想像する事は難しいので、具体的な仕様を提示した方が良いでしょう。 〈例〉 □聴覚障害者や会話困難者とのコミュニケーション手段 ・ATMの操作説明用パンフレットの設置 ・手話が出来る行員の配置 ・コミュニケーションボードの設置 □車いす生活者 ・ATMの待ち列の誘導ラインをポールとすると、車いす利用者には狭い(または、折り返しを回りにくい)ので、床にテープを張る ・ATMの操作盤の下の部分に、車いすが入るよう、凹ませる(机と椅子の関係と同様)。 ・車いす専用駐車場を設置する。	
68	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (3) ③ (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (3) ③	特に視覚障がい者への取組みとして、イ. からへ. まで具体例が列挙されているが、各金融機関に一律の対応を求めるのではなく、各金融機関の実情に応じた対応を認めていただきたい。	各金融機関におかれては、各々の経営判断に基づき各施策が取り組まれる中で、障がい者等が、視覚や聴覚に障がいのない者等と同等のサービスが享受できるよう、取組んで頂きたいと考えます。 そのうえで、本監督指針の当該項目については、公共的な性格を有する金融機関として、特に視覚に障がいを有する顧客が安心して金融機関を利用することができるよう、積極的に取り組んで頂きたいと考えています。

No	該当箇所	コメントの概要	金融庁の考え方
69	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (3) ③ (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (3) ③	イ. からへ. までの項目は、金融機関に相応のコスト負担を生じさせるものであり、例えば税負担の軽減や補助金など、国としての支援をお願いしたい。	各金融機関におかれては、各々の経営判断に基づき各施策が取り組まれる中で、障がい者等が、視覚や聴覚に障がいのない者等と同等のサービスが享受できるよう、取組んで頂きたいと考えます。 併せて、費用面の問題については、利用者(障がい者等)のニーズを把握し、その満足が得られるようにするにはどこまで対応すればよいかを念頭に、各金融機関が実態に即して積極的に取組んで頂きたいと考えます。
70	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (3) (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (3)	聴覚障害者への対応として、以下の3点をご検討下さい。 1. 広報や顧客サービスを含む取引の一部に電話連絡を含む場合、電話を代替する手段(ファクシミリ等)を用意し、なんらかの窓口となる電話番号にはファクシミリの番号またはメールアドレスを併記するような指針にして下さい。 2. ATM等で、故障時の対応がインターホンに限られるものが見受けられますが、視覚的な対応(手話、筆談が可能なビデオ通話設備など)も受けられるような設備を併設するような指針として下さい。 3. 音声による呼び出しを行う窓口にあつては、視覚的にも呼び出されたことがわかるような設備を併設するような指針として下さい。	ご指摘を踏まえ、「銀行が障がい者等に認識されるような」を「銀行が障がい者等の視覚・聴覚等で認識されるよう、」に修正します。
71	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (3) (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (3)	視覚障がい者が金融機関を利用するにあたり窓口業務においては代筆・代読が同一金融機関であっても対応がまちまちであり、ATMにおいても音声案内機設置状況は不十分であると感じます。又、金融機関を利用する視覚障がい者にとって点字誘導ブロックの整備も不十分、何より統一して頂きたいのが店舗入り口に統一した音声誘導装置を設置して頂きたい。健常者に対する整備・サービス向上体制ばかりに重きをおいているようだが、障がいを抱えた者も「同じ人間である！」と言う事を常に意識し本当のバリアフリーそして障がい者のQOLを意識してもらいたいものである。 金融機関の行員さんもミーティングだけでは障がいというハンデを理解出来ないと思います。一時間でもいいですからアイマスクを利用し「眼が不自由」という体験をすることで、どの様に対応しサービス向上をしたらいのかおのずと答えが見えてくるのではないのでしょうか？障がい者も同じ人間です！差別のない環境整備・対応を切に望みます。	「Ⅲ-4-4-2 (2) ①、②」のとおり、金融機関が内部規定を制定しているか否かを着眼点として記載しています。 また、「Ⅲ-4-4-2 (2) ⑥」において、整備した態勢の実効性を確保するための方策を求めています。 さらに、「Ⅲ-4-4-2 (3) ③ イ.、ニ.」において、対応ATM、点字ブロックや音声誘導システムの設置推進を掲げています。 また、金融機関は、障がい者等の方々との意見交換を行い、対応を考えることが重要と考えます。
72	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (3) ③ イ. (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (3) ③ イ.	対応ATMの導入にはシステムの修正を要し相当の費用を要する場合もあり、「対応ATM(中略)の設置に配慮しているか」は、「設備の新設・更新に際しては、対応ATM(中略)の設置に配慮しているか」としていただきたい。 また、本項に「また、直ちに設置が困難な場合においては、行員による窓口への誘導を徹底するなど適切な対応を整備しているか。」を付記しては如何か。	各金融機関におかれては、各々の経営判断に基づき各施策が取り組まれる中で、障がい者等が、視覚や聴覚に障がいのない者等と同等のサービスが享受できるよう取り組んで頂きたいと考えています。 なお、設備面での対応が困難な場合の行員による誘導等の代替策については、積極的に取り組んで頂きたいと考えます。
73	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (3) ③ ロ (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (3) ③ ロ	視覚障がい者にとって、健常者と同様に一人でサービスを受ける設備の整備が必要であるという趣旨は理解できるが、個々の店舗の多様性等も配慮しつつ、各金融機関ごとに、何が視覚障がい者に対して本当にベストな対応であるかを考え、その方法を模索し、実現するための自由度を残すべきと考える。 記載について、末尾に、「ニ」同様の「なお書き」の追記を検討頂けないか。	ご指摘を踏まえ、「Ⅲ-4-4-2 (3) ③ ニ.」と同様なお書きを追記します。

No	該当箇所	コメントの概要	金融庁の考え方
74	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (3) ③ ロ. (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (3) ③ ロ.	足の不自由な方がつまづく恐れ(杖、車いす等を使用した生活者)があるのでは、と危惧しておりますが、それも含めて考慮されているという理解でよいでしょうか。	
75	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (3) ③ ロ. (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (3) ③ ロ.	設備投資を踏まえた対応が必要になる場合もある事項であることから、「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を敷くなどの配慮を行っているか」は、「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を敷くなどの配慮に努めているか。特に、店舗の新設・改装にあたっては、こうした配慮を行っているか」としていただきたい。	各金融機関におかれては、各々の経営判断に基づき各施策が取り組まれる中で、障がい者等が、視覚や聴覚に障がいのない者等と同等のサービスが享受できるよう取り組んで頂きたいと考えます。 併せて、費用面の問題については、利用者(障がい者等)の要望等を把握し、その満足が得られるようにするにはどこまで対応すればよいかを念頭に、各金融機関が実態に即して積極的に取り組んで頂きたいと考えます。
76	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (3) ③ ニ. (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (3) ③ ニ.	費用面の問題もあり、優先度合いを勘案したうえでの対応が現実的であることから、「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。」は、「障がい者の方の利用見込みに応じ、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に努めているか。障がい者の方の利用見込みがあっても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。」としていただきたい。	費用面の問題については、利用者(障がい者等)の要望等を把握し、その満足が得られるようにするにはどこまで対応すればよいかを念頭に、各金融機関が実態に即して積極的に取り組んで頂きたいと考えます。
77	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (3) ③ ハ. (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (3) ③ ハ.	「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」と直接の契約関係にない金融機関は、該当項番の情報入手・情報提供に努める金融機関の対象外との理解でよいか。	コンビニエンスストアなどの預金取扱金融機関でない者が設置、保有するATMであって、コンビニエンスストアとの契約関係が間接の場合であっても、それを金融機関が利用する場合は、対応ATMの設置状況を利用者に案内できるよう、各金融機関は対応ATMの設置状況について可能な限り確認しておくことが望ましいと考えます。
78	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (3) ③ ハ. (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (3) ③ ハ.	コンビニエンスストアに設置されるATMに係る事項は、その設置・管理者に障がい者の方の声などの情報も集約されると思われ、当該設置・管理者が主体となって対応すべきと考えることから、「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、情報提供するように努めているか。」は、「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は、その設置、保有する者が、これを利用する銀行に、対応ATMが設置されているかを、定期的に情報提供しているか。また銀行に、視覚障がい者から対応ATMの設置の要望がある場合は、当該設置または保有する者に、適宜、情報提供するように努めているか。」としていただきたい。	

No	該当箇所	コメントの概要	金融庁の考え方
79	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (3) ③ハ. (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (3) ③ハ.	コンビニエンスストアに対応ATMが設置されているかどうかの情報は、当該ATM設置事業者と直接提携契約を締結している金融機関(提携金融機関)でなければ入手が困難と思われる。したがって、定期的な情報入手と情報提供を行うのは提携金融機関という理解でよい(当該ATM設置事業者と直接提携契約を締結していない金融機関であっても、当該ATMを「提携金融機関のMICS提携ATM」として利用している場合がある。)	
80	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (3) ③ ホ. (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (3) ③ ホ.	具体的な配慮内容を提示した方が良いと考えます。 〈例〉 ・Flashは音声読み上げに対応していないため、排除する。 ・口座開設時の画像認証を廃止する。または、代替案を考える。 ・バナー広告のスリム化を行う(音声をすべて読み上げてしまうため)。	金融機関の自主性や創意工夫を尊重するため、具体例を詳細に記載することはしていません。 金融機関は、顧客である障がい者等の方々との意見交換を行い、それを踏まえた対応を考えることが重要と考えます。
81	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (3) ③ ヘ. (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (3) ③ ヘ.	対応機器等の導入が必要でもあることから、「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しよう努めているか。」「システムや関連機器の更新等に際しては、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しよう努めているか。」「としていただきたい。	
82	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (3) ③ ヘ. (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (3) ③ ヘ.	「認識」という表現 فقطですと、どのような意味での認識か不明なため、もう少し解説した方が良いでしょうと思います。 〈例〉 ☐ キャッシュカード ・財布に複数のキャッシュカードが入っていても、自らのキャッシュカードが他行のそれと区別できること。 ☐ 通帳 ・筆筒や金庫に複数の通帳が入っていても、自らの通帳が他行のそれと識別できること。 ☐ 取引記録 ・記述内容が読めること。	
83	(主要行等向けの総合的な監督指針) Ⅲ-4-4-2 (3) ③ ヘ. (中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針) Ⅱ-8-2 (3) ③ ヘ.	(現状) 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しよう努めているか。 (変更) ヘ. キャッシュカードや預金通帳、取引記録を点字、触覚識別マーク「点字によるカードの識別方法(ISO/IEC 7811-9)」や音声コード等により視覚障がい者にも認識できるように提供しよう努めているか。 にすることを提案します。	