

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ると、民間事業者の合理的配慮の提供について、今までは「努力義務」とされていたことが「法的義務」となる。そして、障害者差別解消法における対象範囲は、障害者手帳の所持者に限られず、社会の側の環境によって不便が生じている全ての人を対象としているため、今回の改正法の施行によって、金融機関を利用する際に読み書き等に困難がある高齢者や障害者などを含む全ての人への合理的配慮の提供が義務付けされることになる。また、新たに閣議決定された日本政府の基本方針においては、対面サービス実施の合理的配慮について、新たに明記された具体例があり、2023年12月に金融庁担当大臣から民間事業者に対して改正障害者差別解消法の対応指針ガイドラインの改正内容が発令されたが、金融機関における改正法対応について下記の重点ポイントを考慮しておく必要がある。

<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、民間事業者の実施が法的義務化された合理的配慮の具体的な事例として、「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、代筆を求められた場合には本人の意向を確認しながら店員が代筆する」と新しく明記された。また、金融庁では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に以下の追加内容を明記した。「合理的配慮の提供と環境の整備に係る例として、障害者から申込書類等の代筆・代読が求められた場合には円滑に対応できるよう、あらかじめ申込手続等における適切な代筆・代読の仕方について社内研修会を行う（環境の整備）とともに、障害者から代筆・代読を求められた場合には、社内研修を踏まえ、適切に職員が代筆・代読する（合理的配慮の提供）。」しかしながら、金融機関の現場職員の多くは、障害者差別解消法が改正施行されたことによって、代筆・代読サービス対応が合理的配慮実施することが法的義務化されていることをあまり認識していないという課題がある。具体的な課題解決の方法として、一部の金融機関や自治体の先行事例にあるように、代読代筆サービスの基本技能習得を目的とする職員研修会を実施すると共に、対面サービスを行う店頭窓口等に、「代読代筆サービス」を行う旨の表示設置を行う必要がある。



※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をしないことの弊害としては、改正法施行により、全国各地域に設置が強化される障害者差別解消法支援協議会や自治体相談窓口などに、合理的配慮の法的義務の実施がされていないことへの改善要請が持ち込まれる件数が増えることが予想されている。2023年10月に施行事業として内閣府に設置された相談窓口には、合理的配慮の不提供や不当な差別的取り扱いの解決を求める問い合わせ等の電話が毎日30件を超えて今も増加傾向となっている。自治体窓口や内閣府等への問い合わせや改善要請は、関係省庁を通じて、民間事業者への助言や勧告等の行政指導につながる可能性があることから、金融機関が改正障害者差別解消法対応としての具体的な対応を実施するためにも、金融庁が定める監督指針「障がい者等に配慮した金融サービスの提供」の改正作業として、既に一部の大手金融機関が毎年継続実施している基本技能習得研修の実施や代読・代筆サービスを実施している旨の表示設置についても、改正障害者差別解消法の施行に合わせて行う必要がある。

2025年3月7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