

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

2025年3月7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（含むユニバーサルデザイン・バリアフリー推進活動）
- 銀行業務の円滑化

■ 会員数（239会員：2025年1月末時点）

- 【正会員】 都市銀行、地方銀行、第二地銀、信託銀行など112行
- 【準会員】 外国銀行、ネット専門銀行など74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、4頁ご参照

(2) バリアフリー等を巡る環境・動向等や会員銀行の取組事例に関する情報提供

「SDGsレポート」等の小冊子の発行や講演会の開催等を通じて、バリアフリー等を巡る環境・動向、会員銀行の取組事例等を情報提供することにより、会員銀行の取組み推進を支援。

⇒ 5、6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。

⇒ 7～12頁ご参照

2. (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

- 対象：銀行のバリアフリー担当、窓口担当等
- 内容：各障がい種別に応じた対応時の**心構え、コミュニケーションの方法、必要な配慮、合理的配慮の提供事例等**について記載（2006年発行）

協力：公益財団法人共用品推進機構

（※）直近では2024年7月に改訂

<改訂概要>

- 2024年4月1日付の改正障害者差別解消法および関連改正法令の施行に伴い、2024年7月、同改正の内容およびその他の社会情勢の変化等を踏まえてハンドブックを改訂。

【改訂の主なポイント】

- ・ 障害に関する考え方についての解説を追記
- ・ 改正障害者差別解消法・関連法令を踏まえた、合理的配慮の提供事例を追記
- ・ 発達障がいに関する記載を更新
- ・ 当事者である障がい者団体の意見を参考に、ポストコロナにおけるデジタル化等、前回改訂（2011年）以降の社会・環境変化も勘案した内容に更新
- ・ その他、参照すべき法令等を追記、更新



(参考) その他：会員銀行向け各種支援ツールの作成・提供

人権研修テキスト

- 対象：新入行員等
- 内容：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）

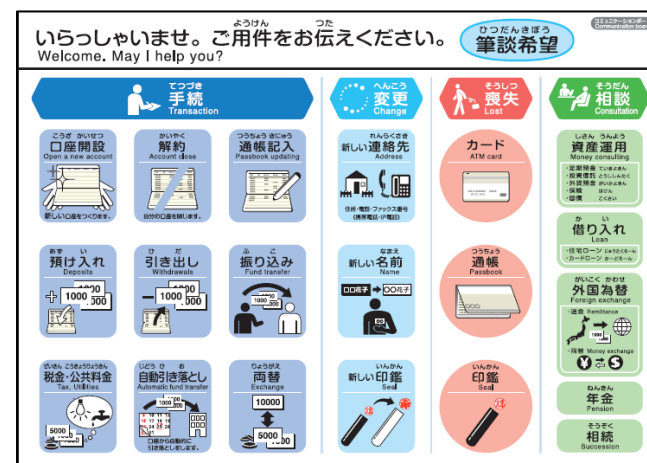
監修：公益財団法人 人権教育啓発推進センター



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



2. (2) ①バリアフリー等に関する情報提供（講演会、説明会等）

講演会

■ 障がい者対応に係る取組み推進に関するセミナー（2024年度：2025年2月14日開催）

【ご登壇者・講演テーマ】

内閣府 政策統括官（共生・共助担当）付参事官（障害者施策担当） 古屋 勝史 氏	「障害のある人への差別の解消に向けた政府の現下の取組について」
全日本ろうあ連盟 理事 小林 泉 氏	「銀行におけるきこえない・きこえにくい人への配慮について」
日本障害者協議会 常務理事 増田 一世 氏	「分け隔てない社会の実現をめざして」
TMI総合法律事務所 弁護士 水田 進 氏	「金融機関における障害者対応～改正障害者差別解消法をふまえて～」

（注）講師の所属や肩書、組織の名称等は講演当時のもの。

【参加者の声】

- ✓ 障害は本人ではなく社会側の障壁によって生じるという考え方が自分の中で新しい概念であった。社会 モデルに沿って当行での障壁もできる限り除いていきたい。
- ✓ 実際に障がいを持たれている方（全日本ろうあ連盟の方）が、どのようなことを要望されているのか伺えたので、参考になった。
- ✓ 実際に、銀行における対応事例（よかったこと・困ったこと等）が聞いたのはよかった。今後IT社会となっていくうえで、障がいのある方がどこでも同じ対応が受けられるようにしていくことが課題と感じた。
- ✓ 当行ではノーマライゼーションに関する各支店の取組みを定期的に発信しているが、今後は、本日の資料内の具体的な事例を織り交ぜ、法改正や法的義務についてわかりやすく伝えていきたい。

2. (2) ②バリアフリー等に関する情報提供 (SDGsレポート等)

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年度から毎年発刊、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



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
秋田銀行	✓ 「長生き」する秋田へ

情報連絡等

年度	会員宛連絡事項
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

年度	会員宛連絡事項（参考）
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に係る周知
2021年度	「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 「公共インフラとしての電話リレーサービス」の提供開始 「公共インフラとしての電話リレーサービス」に関する実務上の留意事項 行員等による代筆対応の取扱いに係る周知・徹底方お願い等

※ 金融庁「障がい者団体との意見交換会」で寄せられた障がい者団体からの要望事項および好事例については、毎年度、会員周知を実施。その他、個別に寄せられた陳情等についても会員に適宜還元。

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、「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（2024年度は114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 その他施設・設備の状況
- ③ 研修・マニュアルの整備
- ④ 代筆・代読に関する対応
- ⑤ 口頭・音声によらない対応
- ⑥ 合理的配慮に係る課題と対応

(アンケート結果) ① ATMに関する対応

① ATM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9割以上。
- 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。

【具体的な事例】

- ✓ ATM本体や機能開発の際、視覚障がい者にデモ機によるトライアルを依頼し、使用しやすいデザイン・機能をヒアリングすることで、音声ガイダンスの操作手順・読み上げスピードの改良等を実施。
- ✓ ATM機器メーカーにおいて新型ATMを開発する際に視覚障がい者や車椅子利用者を始めとするエンドユーザーに繰り返しヒアリングテストを実施。車椅子評価、視線分析テスト、高齢者テスト、顧客ヒアリングを実施の上、視認性、到達性、操作性の向上に取り組み。

(アンケート結果) ② その他施設・設備の状況

② その他施設・設備の状況

【アンケート結果のサマリー】

- 車いす利用者に配慮したATMを設置
- ローカウンターや記帳台を設置
- 店舗出入口のスロープ等のバリアフリーを実施
- 車いす使用者用駐車場施設を設置

【具体的な事例】

- オストメイト対応設備のある車椅子で利用可能なバリアフリースイレの設置。
- 店内サインを工夫し、視認性の向上を図る（文字の縁取りにより、コントラストを強める）。
- 店頭タブレットに手話・筆談・音声認識機能を追加。
- ユニバーサルデザインの受付番号表示器、筆談ボードなどのコミュニケーションツールの設置。
- 「老眼鏡セット」「杖ホルダー」「耳マークプレート」「筆談器」「助聴器」を備え置き。
- 膝のせ記帳台（座ったまま膝に載せて使用できる記帳台）を全店設置。
- 補助犬&耳マークステッカーを全拠点入口に掲示。
- 車いす利用者等に配慮し、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。
- 店舗出入口スロープや点字ブロックの設置。入居ビルの事情等により敷設が不可の場合には、音声誘導システムの導入や行員による誘導案内を実施。
- 施設設備の改修（範囲拡大等）において、障がい者でも利用しやすいかどうかをあらかじめ開発段階で確認する等、ユニバーサルデザイン対応を推進。
- 手続きにサポートや配慮を必要とされる顧客が気軽に申し出できるよう「お手伝いカード」を新設し、営業店に設置。

(アンケート結果) ③ 研修・マニュアルの整備

③ 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】

- 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。
- 高齢のお客さまへの接し方のポイントや好事例をまとめた冊子、映像研修動画を共有（全職員がいつでも閲覧可）。併せて、ロビー担当者等の入社時研修・フォロー研修で認知症サポーター養成講座を継続実施。
- 2024年4月1日からの障害者差別解消法施行についてのE-learning実施。施行日に全店への周知を実施。
- 外見からわかりにくい障がいのある顧客への対応方法を学ぶ研修を実施。
- サービスケアアテンダントやユニバーサルコミュニケーションデザインの資格取得の支援・推進など、障がい者や高齢者への理解浸透と応対面を強化。
- ユニバーサルマナー検定資格取得講座・代筆代読研修等を定期的に開催、対応のポイントをまとめた手引きを制定。また、2023年度は、「合理的配慮に関する基礎研修」も実施。

(アンケート結果) ④ 代筆・代読に関する対応、⑤ 口頭・音声によらない対応

④ 代筆・代読に関する対応

【アンケート結果のサマリー】

- 目や手などが不自由な方とも円滑な取引を可能とするため、代筆・代読依頼への対応に関する行内規則等を策定。
- 代筆について、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】

- ✓ 障がいのあるお客様への対応力向上をテーマとした**研修**の実施
例) 障がいのある方に講師になっていただき、代筆・代読時の留意点についてロールプレイング等を通じ理解するプログラムを実施。
- ✓ 本部でお客さまの声に関するモニタリングを定期的 to 実施し、障がいのある方への対応について、苦情が発生していないか確認。
- ✓ 代筆の都度、確認記録を作成し、代筆状況を内部で報告。

⑤ 口頭・音声によらない対応

【アンケート結果のサマリー】

- 店舗窓口等で、聴覚障がい者等に対して口頭によらない対応も可能とするよう態勢整備。主な対応は以下のとおり。

【具体的な事例】

- ✓ 筆談、コミュニケーションボード
- ✓ 手話通訳者
- ✓ 携帯助聴器/卓上型対話支援システム 等

【アンケート結果のサマリー】

- 電話リレーサービスを用いた連絡に対応している銀行は約 8 割であり、対応している主な手続きの例は以下のとおり。

【具体的な事例】

- ✓ キャッシュカード紛失等緊急時対応
- ✓ 住所変更、名義変更手続
- ✓ 残高照会・振込内容照会
- ✓ 商品やサービス・各種手続きの方法など、一般的な問い合わせ 等

(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	郵便を利用した口座解約手続についての相談。名義人は目が不自由であるため、手続書類の記入は名義人の妻による代筆で対応してほしいとの申出。なお、店舗・窓口に出向くことは困難との申出もあった。	規定では代筆の郵送受付は予定していないが、ヒアリングしたお客さまの状況を前提に、関連本部で協議した郵送・代筆に係る取引リスクへの対応として、代筆者の本人確認書類の提出・本人口座への振込などの当方からの依頼事項をお客さまにご了承いただき、受付を可とした。また、本事案は、障がいのあるお客さま対応関連の年次報告書にて経営層へ報告するとともに、合理的配慮を講じた事例として全店に周知を図った。
2.	肢体不自由	ATM 混雑時の並び方が定まっておらず、また、使用していないポールが残置されており車椅子で利用しづらい	ロビーの構造上、並び順を示すためのポール等を設置することが難しいため、並び方について店内で協議、検討し、ロビーでの声かけ、並び順の案内を徹底するとともに、特に混雑時は目配り・気配りを心掛け、必要に応じお客さまへお声がけを行うこととした。
3.	精神障がい	精神障がいがあり、変更手続受付時、複数の書類の記入に時間が掛かってしまうことにお困り。	交付可能な書類に限り、事前に見本と用紙をお渡し。記入いただいた状態でご来店いただき手続き実施。



一般社団法人
全国銀行協会