

施行直前！ 障害者差別解消法と 求められる配慮

本特別企画では、障害者差別解消法の内容とともに、金融機関における合理的配慮を解説します。

公開経営指導協会
ユニバーサルサービス推進室
田中啓一

Q&A

障害者差別解消法の内容と 金融機関が行うべき対応

まずはQ&Aで、障害者差別解消法の内容をしっかりと理解しましょう。

障害者差別解消法って何？
どんなことが規定されているの？



Q1

A 「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」

(以下、障害者差別解消法)が平成28年4月1日に施行されます。

この法律はすべての国民が障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現を目的に、障害による差別を解消するための基本的事項や具体的な措置を定めています。

例えば、国の行政機関や地方自治体等、民間事業者に対し、いかなる状況でも障害を理由として不当に差別的な取扱いをすることを禁止しています。合わせて、金融機関を含む民間事業者は努力義務

にとどまりますが、障害者の社会的障壁を取り除くための合理的配慮の提供が規定されています。

日々様々なお客様対応をする行員の皆さんは、障害者差別解消法の趣旨を正しく理解し、金融庁から明示されている対応要領や対応指針を参照して、以下①～②の規定事項の「不当な差別的取扱い」「合理的配慮」がどのようなことかを具体的に把握しておくなければなりません。

障壁を取り除く配慮が必要

規定事項①障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止
ここでいう差別的な取扱いと

金融機関や営業店では
どんな取組みが
求められるの？



Q2

いく必要があります。

代替案や最善の方策を示す

A お客様の多様化に伴い、従前のお客様満足(CS)の取組みでは、対応しきれない事例も出てきています。あらゆるお客様への情報保障や基本的人権の観点から、1人ひとりの行職員が真剣に障害者差別解消法や課題の解決に向き合うことが必要です。

まずは、障害者への先入観などを取り払いましょう。合理的配慮等を受ける権利意識を強く主張する当事者も想定されますから、過剰反応を示さないことが大切です。普段の業務で、お客様との意思疎通を図り、一定の接客対応ができていれば難しいことはありません。

ただしこれからはプラスアルファの心遣いや気遣いを持って、多様化するお客様のニーズに柔軟に対応できる人的対応能力を磨いて

合理的配慮が重要
というけど具体的に
どんなことをするの？



Q3

A 以下①～③の観点で考える必要があります。

①ハード面の障壁を取り除く合理的配慮

店舗出入口に階段や段差がある場合、車いす利用者が来店したときにキャスター上げや4人での持ち上げといった補助をしたり、簡易スロープを渡したりという行為が合理的配慮にあたります。

実際の行動にあたっては、それぞれの身体状況と介助サポートのニーズを確認してから対応するようになりましょう。お客様の障害の特性や度合いに合わせて柔軟に接客することを心がけます。

比喩や暗喩等は避ける

②コミュニケーション上の合理的配慮
手続きや接客にあたっては、例

は、障害を理由にサービスの提供を拒否・制限したり、また障害のない人にはない条件をつけたりすることです。例えば、申込書類の記入に代筆が必要なお客様に対して取引を拒絶したり、補助犬を伴って来店されたお客様の入店を拒否したりすることが該当します。

規定事項②障害者への合理的配慮の提供
障害のある本人やその家族などから何らかの配慮を求められた場合には、社会的障壁を取り除くための合理的配慮を提供しなければなりません。

社会的障壁とは、障害者本人にとって利用しにくい施設・設備や制度、慣行、観念などであり、金融機関でいえば店舗環境やサービスの仕組みなどがあたります。こうした障壁を取り除く配慮がないことで障害者の権利利益が侵害されることも差別にあたります。

例えば耳の不自由なお客様や高齢のお客様には、必要に応じて身振り・手振り、筆談、文章読み上げ、絵カード等を活用します。

説明時に活用される比喩や暗喩、二重否定は誤解を与えることもあるため注意が必要です。基本的には、お客様にゆっくり丁寧に繰り返し説明し、その都度、内容が理解できたことを確認しながら進めます。

③サービスの仕組みやオペレーション上の合理的配慮

手続きにおいては原則を守ることは重要ですが、例えば障害のためにロビーで一定時間待つことができないお客様であれば、周囲のお客様の理解を得たうえで手続きの順番を入れ替えたり、順番が来るまで別室や席を用意したりすることが合理的配慮にあたります。