

---

論 説

---

## 金融・銀行取引と高齢者・障がい者（1）

——合理的配慮と意思決定支援——

角 田 光 隆

### 目 次

1. 序言
2. 障害者差別解消法と金融・銀行関係の対応指針
  - 2.1 金融庁の障がい者差別解消対応指針と消費者基本法
    - 2.1.1 金融商品取引法
    - 2.1.2 金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律
    - 2.1.3 商品先物取引法
    - 2.1.4 特定商取引法
    - 2.1.5 貸金業法
    - 2.1.6 不動産特定共同事業法
    - 2.1.7 信託業法
    - 2.1.8 保険業法
    - 2.1.9 銀行法
    - 2.1.10 消費者契約法
  - 2.2 顧客本位の業務運営に関する原則
  - 2.3 障がい者に対する合理的配慮の視点
    - 2.3.1 障害者差別解消法における合理的配慮論
    - 2.3.2 障害者差別解消法における合理的配慮論と異なる合理的配慮論
3. 障がい者に対する合理的配慮
  - 3.1 障がいごとの対応方法
    - 3.1.1 金融庁の障がい者差別解消対応指針

- 3.1.1.1 障がい者等に配慮した取組みに関するアンケート調査の結果
- 3.1.1.2 障がい者団体と金融機関関係団体との意見交換会
- 3.1.1.3 銀行におけるバリアフリーハンドブック
- 3.1.1.4 総括（以上、第57巻1号）
- 3.1.2 内閣府の合理的配慮の提供等事例集
- 3.2 その他の障がいごとの国・自治体等の施策
- 4. 高齢者・障がい者に対する意思決定支援
- 5. 結語

## 1. 序言

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下、障害者差別解消法と言う。）第8条2項は、「事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。」と定める。

東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例第7条2項は、「都及び事業者は、その事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明（知的障害、発達障害を含む精神障害等により本人による意思の表明が困難な場合には、障害者の家族、介助者等コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う意思の表明を含む。）があった場合において、当該障害者と建設的な対話を行い、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢、障害の状態等に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。」と定める。

これらの諸規定において、事業者に合理的配慮を求める場合に障がい者

からの意思の表明を必要とする。この意思の表明は、言語、手話、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達などの方法によって自発的に行われることが求められている。

しかし、知的障がい、発達障がい、精神障がいなどのある本人からの意思の表明が困難な場合には、障がい者の家族、支援者・介助者、法定代理人、コミュニケーションを支援する者による意思の表明を含むと理解されている。

さらに、障がい者や障がい者の家族等からの意思の表明がない場合でも、障がい者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白であるときには、事業者は障がい者に対して適切と思われる配慮を行うための建設的対話をすることが望ましいとする<sup>1)</sup>。したがって、金融・銀行事業者も、障がい者に対して適切な配慮をするに努めなければならない。

認知症の人の場合には、明文で事前の意思表示がなくても合理的配慮に努めなければならないと定められている。すなわち、共生社会の実現を推進するための認知症基本法（以下、認知症基本法と言う。）第7条は、「公共交通事業者等（高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（平成十八年法律第九十一号）第二条第五号の公共交通事業者等をいう。）、金融機関、小売業者その他の日常生活及び社会生活を営む基盤となるサービスを提供する事業者（前条に規定する者を除く。第二十三条において同じ。）は、国及び地方公共団体が実施する認知症施策に協力するとともに、そのサービスを提供するに当たっては、その事業の遂行に支障のない範囲内において、認知症の人に対し必要かつ合理的な配慮をするよう努めなければならない。」と定める。この規定の中に金融機関が含まれている。したがって、金融・銀行事業者は、認知症の人に対し必要かつ合理的な配慮をするよう努めなければならないのである。

---

1) 東京都福祉保健局、「東京都障害者差別解消法ハンドブック～みんなで支え合い、つながる社会をめざして～」平成30年10月、12頁以下。（[http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/shougai/shougai\\_shisaku/sabetsukaisho\\_yougo/sabekaikeihatsu.files/handbook\\_code.pdf](http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/shougai/shougai_shisaku/sabetsukaisho_yougo/sabekaikeihatsu.files/handbook_code.pdf)）

金融・銀行事業者は、これらの諸規定に基づいて、障がい者や認知症の人に対して合理的配慮義務や合理的配慮努力義務を負担する。まず、本稿において、この内容を論ずることとする。

この場合に、消費者基本法第5条において事業者の責務に関して「一 消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。二 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。三 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。」を定める規定、特に第2号及びこの規定の内容と同様の金融・銀行取引に関する法律などに言及する。第2号と関連する限り、第1号及び第3号などにも言及する。

他方で、金融・銀行事業者は、金融取引の相手方であり利害関係を有するので、障がい者や認知症の人に対して意思決定支援をする立場にあるとは認められていない。

意思決定支援をする支援者と意思決定支援の方法については、「障害福祉サービスの利用等にわたる意思決定支援ガイドラインについて」<sup>2)</sup> (以下、障害福祉ガイドラインと言う。)、 「認知症の人の日常生活・社会生活における意思決定支援ガイドライン」<sup>3)</sup> (以下、認知症ガイドラインと言う。)、 「意思決定支援を踏まえた後見事務のガイドライン」<sup>4)</sup> (以下、後見事務ガイドラインと言う。) が参考になる。ただし、第1回政府報告に関する障害者権利委員会の総括所見<sup>5)</sup>を考慮しておく必要があり、意思決定支援の再構成が必要であると考えらる。

---

2) 厚生労働省「障害福祉サービスの利用等にわたる意思決定支援ガイドラインについて」障発0331第15号 平成29年3月31日 (<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12200000Shakaiengokyokushougaihokenfukushibu/0000159854.pdf>)

3) 厚生労働省「認知症の人の日常生活・社会生活における意思決定支援ガイドライン」平成30年6月 (<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12300000-Roukenkyoku/0000212396.pdf>)

4) 意思決定支援ワーキング・グループ「意思決定支援を踏まえた後見事務のガイドライン」2020年(令和2年)10月30日 (<https://www.mhlw.go.jp/content/000750502.pdf>)

5) 外務省「第1回政府報告に関する障害者権利委員会の総括所見」(<https://www.mofa.go.jp/mofaj/files/100448721.pdf>)

支援者とは、認知症ガイドラインによれば、認知症の人の意思決定支援に関わる全ての人であり、ケアを提供する専門職種や行政職員（医師、歯科医師、薬剤師、看護師、保健師、ケアマネジャー、認知症地域支援推進員、相談支援専門員、生活保護ケースワーカー、社会福祉士、精神保健福祉士、民生委員や医療機関、訪問看護ステーション、包括支援センター、認知症初期集中支援チーム、認知症疾患医療センター、介護サービス事業所、障害福祉サービス事業所、市町村などの職員など）だけでなく、家族、成年後見人等、地域近隣において見守り活動を行う人、本人と接し本人をよく知る人なども含まれる<sup>6)</sup>。

これらの支援者の意思決定支援に言及する。その際に、これらの支援者と金融・銀行事業者とのかかわりあいについても論ずることにする。

消費者基本法第 5 条 2 号及びこの規定の内容と同様の金融・銀行取引に関する法律などにおける事業者の責務を考慮した合理的配慮義務や合理的配慮努力義務、支援者の意思決定支援、支援者と金融・銀行事業者とのかかわりあいの相互関係等について、今まで十分に検討されず明らかであるとは言えない。したがって、この点について、本稿において検討することにしたと思う。

## 2. 障害者差別解消法と金融・銀行関係の対応指針

金融・銀行事業者に対する障害者差別解消法の具体化として、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<sup>7)</sup>（以下、障がい者差別解消対応指針と言う。）を挙げることができる。その際に、不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮義務を、消費者基本法第 5 条 2 号とこの規定に関連する金融・銀行取引の法律に関連づけて論ずることにする。

---

6) 厚生労働省、前掲注 3、2 頁。

7) 金融庁「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」令和 6 年 4 月（[https://www.fsa.go.jp/receipt/syougai/02\\_4.pdf](https://www.fsa.go.jp/receipt/syougai/02_4.pdf)）

## 2.1 金融庁の障がい者差別解消対応指針と消費者基本法

不当な差別的取扱いの禁止の場合について、「障害があることを理由として、一律に資料の送付、パンフレットの提供、商品の提供等を拒否し、又は資料等に関する必要な説明を省略する」場合は、消費者基本法第5条2号に規定する消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供することに反することになる。

合理的配慮の提供について、視覚障がい者に対して「窓口まで誘導し、商品の内容を分かりやすい言葉で丁寧に説明を行う。また、顧客の要望がある場合は、取引関係書類を代読して確認する」場合、聴覚障がい者に対して「パンフレット等の資料を用いて説明し、筆談を交えて要望等の聞き取りや確認を行う」場合、盲ろう者に対して「視覚・聴覚の両方に障害があることを踏まえ、本人の希望や障害の程度に応じて、手のひら書き等のほか、多様なコミュニケーション手段により情報の伝達及び本人の意思確認を行う」場合、吃音症等の発話に障がいのある者に対して「障害の特性を理解した上で、顧客が言い終えるまでゆっくりと待つ、又は発話以外のコミュニケーション手段も選択できるようにする」場合、知的障がい者に対して「成年後見制度の利用だけではなく、障害の程度に応じてコミュニケーション手段を工夫し、顧客の理解を確認しながら説明するなど、柔軟に対応する」場合は、消費者基本法第5条2号に規定する消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供することに合致する。

このような個々の場合だけでなく、より一般的に合理的配慮の提供について指摘されている、明確に、分かりやすい言葉で、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明をすること、説明をする際にはあいまいな表現を避け、分かりやすい表現で行うこと、記入方法等を本人の目の前で示したり、分かりやすい記述で伝達したり、本人の意思確認を適切に実施した上で代筆対応すること、要望がある場合に意思疎通を援助する者（手話通訳者等）の同席を認めること、説明会等で使用する資料や受付及び会場内の案内・説明等について、障がいの特性に応じた多様なコミュニケーション手段を用意することも、消費者基本法第5条2号に規定する消費者に対し必要な情報

を明確かつ平易に提供することに合致する。

合理的配慮の提供の場合は、このような情報の取得、利用及び意思疎通への配慮の例だけでなく、物理的環境への配慮の例やルール・慣行の柔軟な変更の例もある。

以下において、消費者基本法に関連する個別の法律の内容に言及する。

### 2.1.1 金融商品取引法

金融商品取引法第 36 条 1 項は「金融商品取引業者等並びにその役員及び使用人は、顧客に対して誠実かつ公正に、その業務を遂行しなければならない。」と定めて、顧客に対する誠実義務を課している。これは、障害者差別解消法の趣旨と合致する。

金融庁は金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針<sup>8)</sup>を作成し、業務の適切性（共通編）において顧客に対する勧誘・説明態勢を示している。

顧客に対する説明態勢に関する着眼点として、適合性原則を踏まえた説明態勢の整備、適切な商品・サービス説明等の実施、約定内容等の説明、インターネットを通じた説明の方法を挙げている。

別の個所で、障がい者への対応として、障害者差別解消法及び障がい者差別解消対応指針に基づいて適切な対応を行うことを述べている。

それ故、顧客に対する説明態勢は、障害者差別解消法及び障がい者差別解消対応指針を考慮して作られなければならない。特に適合性原則を踏まえた説明態勢の整備、適切な商品・サービス説明等の実施は、障害者差別解消法及び障がい者差別解消対応指針における合理的配慮の提供に馴染む部分であると評価できる。

業務の適切性（第一種金融商品取引業）において、有価証券関連業に係る業務の適切性における勧誘・説明態勢の場合の高齢顧客への勧誘に係る留意事項がある。

---

8) 金融庁、金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針、令和 6 年 2 月 (<https://www.fsa.go.jp/common/law/guide/kinyushohin.pdf>)

適合性の原則に基づきながら、日本証券業協会自主規制規則の「協会の投資勧誘、顧客管理等に関する規則」及び「協会の投資勧誘、顧客管理等に関する規則第5条の3の考え方」を参照すべきであるとする。これは、合理的配慮の提供とは異なる高齢顧客のための適合性の原則に基づく配慮である。

業務の適切性（第二種金融商品取引業）において、みなし有価証券販売業等に係る業務の適切性における投資信託の勧誘に係る留意事項において、高齢顧客への勧誘による販売に係る留意事項も指摘されている。前述したことがこの場合にも当てはまる。

登録金融機関の業務の適切性において、共通編の業務の適切性が準用されるとする。

適格機関投資家等特例業務等に係る業務の適切性における勧誘・説明態勢において、高齢顧客への勧誘に係る留意事項を着眼点としている。前述したことがこの場合にも当てはまる。

金融商品仲介業者の業務の適切性において、共通編の業務の適切性が準用されるとする。

金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針とは別であるが、顧客本位の業務運営に関する原則<sup>9)</sup>が採択された。この原則における高齢者・障がい者に関連するものは、顧客の最善の利益の追求、重要な情報の分かりやすい提供、顧客にふさわしいサービスの提供である。

この中で重要な情報の分かりやすい提供は、障害者差別解消法及び障がい者差別解消対応指針における合理的配慮の提供に関連する。

### 2.1.2 金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律

金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律第1条は「金融商品販売業者等が金融商品の販売等に際し顧客に対して説明をすべき事項

---

9) 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」令和3年1月15日 (<http://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/gensoku3.1.15.pdf>)



その他の金融商品の販売等に関する事項」を定めるとし、金融商品販売業者等に顧客に対する説明義務を課している。第 1 条を具体化するために、第 4 条は詳しく金融商品販売業者等の説明義務を規定している。

第 4 条は顧客に説明する重要事項を定めている。この説明において障害者差別解消法及び障がい者差別解消対応指針における合理的配慮の提供が関係する。

この説明義務に伴って、第 5 条の金融商品販売業者等の断定的判断の提供等の禁止に関する規定、第 6 条の金融商品販売業者等の損害賠償責任を定めている規定によって、高齢者・障がい者が保護される。

第 9 条は勧誘の適正の確保に努める義務を定め、第 10 条 2 項は勧誘方針として「一 勧誘の対象となる者の知識、経験、財産の状況及び当該金融商品の販売に係る契約を締結する目的に照らし配慮すべき事項

二 勧誘の方法及び時間帯に関し勧誘の対象となる者に対し配慮すべき事項

三 前二号に掲げるもののほか、勧誘の適正の確保に関する事項」を定めている。第 10 条 2 項 2 号は、障害者差別解消法及び障がい者差別解消対応指針における合理的配慮の提供が関係する。

第 24 条は金融サービス仲介業者の誠実義務を定め、第 25 条は顧客に対して明らかにする情報提供の内容を定めている。この場合も、障害者差別解消法及び障がい者差別解消対応指針における合理的配慮の提供が関係する。

### 2.1.3 商品先物取引法

商品先物取引法第 213 条は、誠実かつ公正の原則を定めている。この規定を受けて、第 214 条の不当な勧誘等の禁止規定があり、正当な勧誘方法が明らかとなっている。

第 217 条は商品取引契約の締結前の書面の交付に関する規定であり、この規定を受けた第 218 条は商品先物取引業者の説明義務違反に対する損害賠償責任を定めている。第 218 条 1 項は、商品先物取引業者が顧客に対す

る第 217 条 1 項各号に掲げる事項の説明義務を課している。この点について、障害者差別解消法及び障がい者差別解消対応指針における合理的配慮の提供が関係する。

商品先物取引仲介業者の場合にも、商品先物取引業者の場合と類似の規定がある。これは誠実かつ公正の原則に関する第 240 条の 12、商品先物取引仲介業者の説明義務及び損害賠償責任に関する第 240 条の 18 である。第 240 条の 18 第 1 項の説明義務には、障害者差別解消法及び障がい者差別解消対応指針における合理的配慮の提供が関係する。

農林水産省及び経済産業省は、商品先物取引業者等の監督の基本的な指針<sup>10)</sup>を定めている。この指針は、業務の適切性において、適合性の原則のほかに勧誘・説明等の体制を論じている。

この指針によれば、適合性の原則に照らして不相当と認められる勧誘の相手方に「a 未成年、成年被後見人、被保佐人、被補助人、精神障害者、知的障害者及び認知障害の認められる者に対する勧誘」を挙げている。

しかし、適合性の原則に照らして不相当と認められるおそれのある勧誘であると考えられる相手方に「d 高齢者（例えば、年齢 75 歳以上の者）に対する勧誘」を挙げている。

したがって、勧誘の相手方が未成年、成年被後見人、被保佐人、被補助人、精神障害者、知的障害者及び認知障害の認められる者であると判明すれば、当初から勧誘行為はできないことになる。ただし、精神障害者、知的障害者及び認知障害の認められる者以外の障がい者は対象外であり、勧誘行為が可能であることを意味する。

また、高齢者（例えば、年齢 75 歳以上の者）に対する勧誘行為は、業者内審査手続等を行って可能となる。

勧誘・説明等の体制は、このことを考慮したうえで、障害者差別解消法及び障がい者差別解消対応指針における合理的配慮の提供が関係する。

---

10) 農林水産省食料産業局食品流通課商品取引室 / 経済産業省商務情報政策局商取引監督課「商品先物取引業者等の監督の基本的な指針」令和元年 8 月 14 日、(<https://www.meti.go.jp/policy/commerce/z00/190814sakimono-shishin.pdf>)

#### 2.1.4 特定商取引法

特定商取引に関する法律（以下、特定商取引法と言う。）は、訪問販売における説明義務・情報提供義務に関連する規定として、訪問販売における氏名等の明示に関する第 3 条、訪問販売における書面の交付に関する第 4 条・第 5 条、禁止行為に関する第 6 条を有している。訪問販売における説明義務・情報提供義務に関連する特定商取引に関する法律施行規則は、第 5 条などである。第 18 条は、「二 若年者、高齢者その他の者の判断力の不足に乘じ、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約を締結させること。」を定める。

訪問販売のように、通信販売における説明義務・情報提供義務に関連する規定はないが、通信販売についての広告に関する第 11 条がある。これに関連する規定は、特定商取引に関する法律施行規則第 23 条、第 24 条、第 25 条である。

電話勧誘販売における説明義務・情報提供義務に関する規定は、電話勧誘販売における氏名等の明示に関する第 16 条、電話勧誘販売における書面の交付に関する第 18 条・第 19 条、禁止行為に関する第 21 条・第 22 条である。これに当たる特定商取引に関する法律施行規則は、第 45 条乃至第 64 条である。第 64 条は、「二 若年者、高齢者その他の者の判断力の不足に乘じ、電話勧誘販売に係る売買契約又は役務提供契約を締結させること。」を定めている。

連鎖販売取引における説明義務・情報提供義務に関する規定は、連鎖販売取引における氏名等の明示に関する第 33 条の 2、禁止行為に関する第 34 条、連鎖販売取引についての広告に関する第 35 条、連鎖販売取引における書面の交付に関する第 37 条、指示等に関する第 38 条である。これに当たる特定商取引に関する法律施行規則は、第 71 条、第 72 条、第 78 条乃至第 84 条、第 87 条である。第 87 条 5 号は、「五 若年者、高齢者その他の者の判断力の不足に乘じ、連鎖販売業に係る連鎖販売契約を締結させること。」を定めている。

特定継続的役務提供における説明義務・情報提供義務に関する規定は、

特定継続的役務提供における書面の交付に関する第 42 条、禁止行為に関する第 44 条、指示等に関する第 46 条である。これに当たる特定商取引に関する法律施行規則は、第 92 条乃至第 100 条、第 104 条、第 106 条である。第 106 条は、「二 若年者、高齢者その他の者の判断力の不足に乘じ、特定継続的役務提供等契約を締結させること。」を定めている。

業務提供誘引販売取引における説明義務・情報提供義務に関する規定は、業務提供誘引販売取引における氏名等の明示に関する第 51 条の 2、禁止行為に関する第 52 条、業務提供誘引販売取引についての広告に関する第 53 条、業務提供誘引販売取引における書面の交付に関する第 55 条、指示等に関する第 56 条である。これに当たる特定商取引に関する法律施行規則は、第 110 条乃至第 113 条、第 119 条乃至第 125 条、第 128 条である。第 128 条は、「二 若年者、高齢者その他の者の判断力の不足に乘じ、業務提供誘引販売業に係る業務提供誘引販売契約を締結させること。」を定めている。

訪問購入における説明義務・情報提供義務に関する規定は、訪問購入における氏名等の明示に関する第 58 条の 5、訪問購入における書面の交付に関する第 58 条の 7、第 58 条の 8、禁止行為に関する第 58 条の 10、指示等に関する第 58 条の 12 である。これに当たる特定商取引に関する法律施行規則は、第 132 条乃至第 138 条、第 141 条乃至第 143 条、第 146 条である。第 146 条は、「二 若年者、高齢者その他の者の判断力の不足に乘じ、訪問購入に係る売買契約を締結させ、又は訪問購入に係る物品の引渡しをさせること。」を定めている。

特定商取引法の解説<sup>11)</sup>は、訪問販売における第 7 条の解説において「若年者、高齢者その他の者」を未成年者、成年に達したばかりの者、高齢者、精神障害者、知的障害者及び認知障害が認められる者、成年被後見人、被保佐人、被補助人等を指すとする。判断力の有無が基準となる。

---

11) 消費者庁、特定商取引に関する法律の解説（令和 5 年 6 月 1 日時点版）42 頁、155 頁、256 頁、320 頁、382 頁、434 頁。（[http://www.no-trouble.caa.go.jp/pdf/20240319la03\\_03.pdf](http://www.no-trouble.caa.go.jp/pdf/20240319la03_03.pdf)）

このような解説は、電話勧誘販売の場合、連鎖販売取引の場合、特定継続的役務提供の場合、業務提供誘引販売取引の場合、訪問購入の場合にもなされている。

### 2.1.5 貸金業法

貸金業法は、説明義務・情報提供義務に関する規定として、第 12 条の 6、第 12 条の 9、第 14 条、第 15 条、第 16 条の 2、第 16 条の 3、第 17 条を有している。

貸金業法については、貸金業者向けの総合的な監督指針<sup>12)</sup>が公表されている。この監督指針は、貸金業法第 12 条の 6 の禁止行為等に関連して、「ホ. 資金需要者等が身体的・精神的な障害等により契約の内容が理解困難なことを認識しながら、契約を締結すること。

ヘ. 資金需要者等が障害者である場合であって、その家族や介助者等のコミュニケーションを支援する者が存在する場合に、当該支援者を通じて資金需要者等に契約内容を理解してもらう等の努力をすることなく、単に障害があることを理由として契約締結を拒否すること。」を定めている。

これらの規定によって、障がいにより契約の内容が理解困難なことを認識しながら契約を締結する場合と、単に障がいがあることを理由として契約締結を拒否する場合に対する規制を行うことができる。

身体的・精神的な障がいなどにより契約の内容が理解困難な場合における身体障がいの場合とは、聴覚・視覚障がいなどの場合であると推測する。

### 2.1.6 不動産特定共同事業法

不動産特定共同事業法は、第 14 条の業務遂行の原則として「不動産特定共同事業者は、信義を旨とし、誠実にその業務を行わなければならない。

2 不動産特定共同事業者は、その業務を行うに当たっては、不動産の適正

---

12) 金融庁、貸金業者向けの総合的な監督指針、令和 6 年 4 月 1 日 (<https://www.fsa.go.jp/common/law/guide/kashikin.pdf>)

かつ合理的な利用の確保に努めるとともに、投機的取引の抑制が図られるよう配慮しなければならない。」と定める。

説明義務・情報提供義務に関する規定は、不動産特定共同事業法第 18 条、第 20 条、第 21 条、第 22 条の 2、第 23 条、第 24 条、第 25 条、第 50 条である。

### 2.1.7 信託業法

信託業法は、第 28 条において、信託会社の忠実義務として「信託会社は、信託の本旨に従い、受益者のため忠実に信託業務その他の業務を行わなければならない。

2 信託会社は、信託の本旨に従い、善良な管理者の注意をもって、信託業務を行わなければならない。」と定める。

説明義務・情報提供義務に関する規定は、信託業法第 25 条、第 26 条、第 27 条、第 29 条の 3、第 74 条である。

信託業法について、信託会社等に関する総合的な監督指針<sup>13)</sup>が公表されている。運用型信託会社の場合に、障がい者への対応として、「顧客保護及び利用者利便の観点も含め、障害者差別解消法及び障害者差別解消対応指針に則り適切な対応を行う、対応状況を把握・検証し対応方法の見直しを行うなど、内部管理態勢が整備されているかといった点に留意して検証する」とする。

信託契約代理店の場合は、障がい者への対応について運用型信託会社の場合に準ずるとする。

### 2.1.8 保険業法

保険業法は、第 100 条の 2 の 2 において、顧客の利益の保護のための体制整備に関して規定している。

---

13) 金融庁、信託会社等に関する総合的な監督指針、令和 6 年 4 月 1 日 (<https://www.fsa.go.jp/common/law/guide/shintaku/shintaku.pdf>)

保険業法は、説明義務・情報提供義務に関する規定として、第 294 条、第 294 条の 3、第 297 条を有している。保険契約の締結等に関する禁止行為に関する第 300 条も、適切な説明義務・情報提供義務に関連する規定である。

保険業法第 294 条の 2 は、顧客の意向の把握等に関する規定である。

保険仲立人の誠実義務に関する保険業法第 299 条は、「保険仲立人は、顧客から委託を受けてその顧客のため誠実に保険契約の締結の媒介を行わなければならない。」と定めている。

その他に保険業法第 300 条の 2 は、金融商品取引法を必要に応じて準用している。

保険業法に関連する監督指針が多く公表されている。たとえば、保険会社向けの総合的な監督指針<sup>14)</sup>、少額短期保険業者向けの監督指針<sup>15)</sup>、認可特定保険業者向けの総合的な監督指針<sup>16)</sup>である。

保険会社向けの総合的な監督指針は、障がい者への対応において、障害者差別解消法及び障がい者差別解消対応指針に基づく必要な内部管理態勢の整備を指摘している。

少額短期保険業者向けの監督指針と認可特定保険業者向けの総合的な監督指針の場合も同様である。

### 2.1.9 銀行法

銀行法は、預金者等に対する情報の提供等に関する第 12 条の 2、説明義務・情報提供義務に関連する銀行の業務に係る禁止行為の第 13 条の 3 を有している。

銀行法第 13 条の 3 の 2 は、顧客の利益の保護のための体制整備に関す

---

14) 金融庁、保険会社向けの総合的な監督指針、令和 6 年 4 月 1 日 (<https://www.fsa.go.jp/common/law/guide/ins.pdf>)

15) 金融庁、少額短期保険業者向けの監督指針、令和 6 年 3 月 29 日 (<https://www.fsa.go.jp/common/law/guide/syougaku.pdf>)

16) 金融庁、認可特定保険業者向けの総合的な監督指針、令和 6 年 4 月 1 日 ([https://www.fsa.go.jp/common/law/guide/ninka\\_a.pdf](https://www.fsa.go.jp/common/law/guide/ninka_a.pdf))



る規定である。その他に、銀行法第13条の4は、必要に応じて金融商品取引法を準用している。

また、銀行法第52条の21の3は、顧客の利益の保護のための体制整備に関する規定である。銀行法第52条の44は、顧客に対する説明等について規定し、これに関連して第52条の45で銀行代理業に係る禁止行為を定めている。

その他に、銀行法第52条の45の2は、必要に応じて金融商品取引法を準用している。

銀行を対象とした監督指針が複数ある。たとえば、主要行等向けの総合的な監督指針<sup>17)</sup>、中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針<sup>18)</sup>がある。

主要行等向けの総合的な監督指針は、障がい者等に配慮した金融サービスの提供において、障害者差別解消法、障がい者差別解消対応指針、金融庁監督局長の要請文である「視覚障がい者に配慮した取組の積極的な推進について」における「視覚障がい者対応ATMの増設」、「複数の行員の立会いによる視覚障がい者への代筆及び代読の規定化並びに円滑な実施」などの取組に努めるべきであることを詳細に指摘している。

中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針も、主要行等向けの総合的な監督指針の場合と同様である。

## 2.1.10 消費者契約法

消費者契約法第4条3項は、5号のロにおいて、「ロ 容姿、体型その他の身体の特徴又は状況に関する重要な事項」を定める。これは、身体障がい者の場合を含むと解釈できる。

また、7号において、「加齢又は心身の故障によりその判断力が著しく低下していること」に言及している。この場合は、高齢者、認知症の人、精

---

17) 金融庁、主要行等向けの総合的な監督指針、令和6年4月1日 (<https://www.fsa.go.jp/common/law/guide/city.pdf>)

18) 金融庁、中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針、令和6年4月1日 (<https://www.fsa.go.jp/common/law/guide/chusho.pdf>)



神障がい者、聴覚・視角障がい者等の身体障がい者を指している<sup>19)</sup>。

これらの規定を消費者契約法第 3 条 1 項と関連付けると、身体障がい、認知症、精神障がい等に配慮しながら、契約の内容が明確なもので平易なものになるようにし、消費者の年齢や心身の状態を考慮して、必要な情報を提供することになると思う。

また、消費者契約法第 4 条 4 項は過量契約に関する規定であり、合理的な判断ができない高齢者や認知症の人が考慮されている<sup>20)</sup>。

## 2.2 顧客本位の業務運営に関する原則

顧客本位の業務運営に関する原則<sup>21)</sup>において、高齢者・障がい者に関連するものを挙げるならば、顧客の最善の利益の追求、重要な情報の分かりやすい提供、顧客にふさわしいサービスの提供である。

顧客の最善の利益の追求の原則によれば、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図るべきであるとする。この原則は各論的な原則ではなく、一般的な原則である。ここから高齢者及び障がい者に対する金融・銀行取引の個別的な原則を導き出すことが可能となる。

重要な情報の分かりやすい提供の原則によれば、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細事項や金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報について、顧客の取引経験や金融知識を考慮して、明確、平易に誤解を招くことのない誠実な内容を情報提供すべきであるとする。障がい者のために障害者差別解消法が制定されているので、この原則の具体化として障がい者に対する合理的配慮である情報保障を与えることを明らかにしておかなければならない。

---

19) 消費者庁『消費者契約法 逐条解説』令和 5 年 9 月 70 頁。(https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\_system/consumer\_contract\_act/annotations/assets/consumer\_system\_cms203\_231219\_01.pdf)

20) 消費者庁、前掲注 19、82 頁。

21) 金融庁、前掲注 9

顧客にふさわしいサービスの提供の原則によれば、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズ、すなわち、顧客の属性を把握して、金融取引に関する基本的な知識を得られるように情報提供を積極的に行うべきであるとする。これは、いわゆる適合性の原則である。

## 2.3 障がい者に対する合理的配慮の視点

高齢者及び障がい者の保護のためには、適合性の原則を活用するとともに、障害者差別解消法を活用することが重要である。金融関係の監督指針には、障がい者への対応が定められ、障害者差別解消法等が援用されている。

### 2.3.1 障害者差別解消法における合理的配慮論

2.1.1 から 2.1.10 において指摘したことと重なるが、障害者差別解消法における合理的配慮論の視点から金融・銀行関係の法律全体を概観しておくことにする。指摘する法律の条文は一部である。

金融商品取引法の場合について、たとえば、第 37 条の 2 の取引態様の事前明示義務の仕方、第 37 条の 3 の契約締結前に交付される書面の仕方、第 37 条の 4 の契約締結時に交付される書面の仕方に対して合理的配慮の提供が問われる。

金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律の場合について、たとえば、第 4 条 1 項の金融商品販売業者等の説明義務、第 9 条の勧誘の適性の確保に努める義務に関して合理的配慮の提供が問われる。

商品先物取引法の場合について、たとえば、第 217 条の商品取引契約の締結前に交付される書面、第 218 条の商品先物取引業者の説明義務、第 240 条の 18 の商品先物取引仲介業者の説明義務に対して合理的配慮の提供が問われる。

ただし、商品先物取引業者等の監督の基本的な指針を考慮すると、適合性の原則に照らして不相当と認められる勧誘の相手方である未成年者、成年被後見人、被保佐人、被補助人、精神障がい者、知的障がい者、認知症

障がいと認められる者に対して合理的配慮の提供が問われない。これらの者はそもそも取引の対象から外されているのである。これは検討を要するが必ずしも不当な差別的取扱いというわけではない。

特定商取引法の場合について、たとえば、第 3 条の訪問販売における氏名等の明示、第 4 条・第 5 条の訪問販売における書面の交付、第 11 条の通信販売についての広告、第 16 条の電話勧誘販売における氏名等の明示、第 18 条・第 19 条の電話勧誘販売における書面の交付、第 20 条の電話勧誘販売における承諾等の通知、第 33 条の 2 の連鎖販売取引における氏名等の明示、第 35 条の連鎖販売取引についての広告、第 37 条の連鎖販売取引における書面の交付、第 42 条の特定継続的役務提供における書面の交付、第 51 条の 2 の業務提供誘引販売取引における氏名等の明示、第 53 条の業務提供誘引販売取引についての広告、第 55 条の業務提供誘引販売取引における書面の交付、第 58 条の 5 の訪問購入における氏名等の明示、第 58 条の 7 及び第 58 条の 8 の訪問購入における書面の交付、第 58 条の 9 の物品の引渡しの拒絶に関する告知、第 58 条の 11 の第三者への物品の引渡しについての相手方に対する通知、第 58 条の 11 の 2 の物品の引渡しを受ける第三者に対する通知に対して合理的配慮の提供が問われる。

特定商取引法施行規則第 18 条 2 号、第 64 条 2 号、第 87 条 5 号、第 106 条 2 号、第 128 条 2 号、第 146 条 2 号における「若年者、高齢者その他の者の判断力の不足に乘じ」た場合の措置は、禁止である。

貸金業法の場合について、たとえば、第 12 条の 9 の相談及び助言、第 14 条の貸付条件等の揭示、第 15 条の貸付条件の広告等、第 16 条の 2 の契約締結前の書面の交付、第 16 条の 3 の生命保険契約等に係る同意前の書面の交付、第 17 条の契約締結時の書面の交付に対して合理的配慮の提供が問われる。

不動産特定共同事業法の場合について、たとえば、第 18 条の広告の規制、第 22 条の 2 の勧誘における告知、第 23 条の約款に基づく契約の締結、第 24 条の不動産特定共同事業契約の成立前の書面の交付、第 25 条の不動産特定共同事業契約の成立時の書面の交付、第 50 条の小規模不動産特定

共同事業者であることの告知に対して合理的配慮の提供が問われる。

信託業法の場合について、たとえば、第 25 条の信託契約の内容の説明、第 26 条の信託契約締結時の書面交付、第 27 条の信託財産状況報告書の交付、第 29 条の 3 の費用等の償還又は前払の範囲等の説明、第 74 条の顧客に対する説明に対して合理的配慮の提供が問われる。

保険業法の場合について、たとえば、第 294 条の情報の提供、第 294 条の 2 の顧客の意向の把握等、第 294 条の 3 の業務運営に関する措置、第 297 条の保険仲立人の開示事項に関連して合理的配慮の提供が問われる。

銀行法の場合について、たとえば、第 12 条の 2 の預金者等に対する情報の提供等、第 52 条の 44 の顧客に対する説明等に対して合理的配慮の提供が問われる。

消費者契約法の場合について、たとえば、第 3 条 1 項の事業者の努力に対して合理的配慮の提供が問われる。

以上の通り、説明義務・情報提供義務に関連する規定との関連において、合理的配慮の提供が問われることを指摘した。

障がい者に対する合理的配慮の提供がなされずに、説明義務・情報提供義務が履行できない場合には、障がい者に対する合理的配慮の不提供は、説明義務・情報提供義務全体の違法性を帯びることになると思う。

### 2.3.2 障害者差別解消法における合理的配慮論と異なる合理的配慮論

不動産取引における説明義務・情報提供義務が問われる場面において、障害者差別解消法における合理的配慮論と異なる合理的配慮論<sup>22)</sup>が提案されている。この合理的配慮論の当否は別に論じなければならないが、本稿は、この合理的配慮論を論ずるのではなく、障害者差別解消法における合理的配慮論を論ずることを確認しておきたい。

---

22) 九州弁護士会連合会 大分県弁護士会『合理的配慮義務の横断的検討 差別・格差等をめぐる裁判例の考察を中心に』現代人分社 2017 年 10 月 27 日 297 頁以下。

### 3. 障がい者に対する合理的配慮

2.1.1 から 2.1.10 で指摘し、2.3.1 で確認した法律において、合理的配慮の提供が問われる場合を指摘した。これを踏まえて説明義務・情報提供義務に関連した合理的配慮の内容を具体化したいと思う。

#### 3.1 障がいごとの対応方法

##### 3.1.1 金融庁の障がい者差別解消対応指針

2.1 で前述したことと重なるが、障がい者差別解消対応指針は、合理的配慮の提供の具体例を挙げている。意思疎通の配慮の具体例、物理的環境への配慮の具体例、ルール・慣行の柔軟な変更の具体例である。これらの中で説明義務・情報提供義務に関連した合理的配慮は、主に意思疎通の配慮の具体例に関連する。

たとえば、「入店時に声をかけ、障害の状態を踏まえ、希望するサポートを聞き、必要に応じて誘導する。」、「(視覚に障害のある顧客に対しては、) 窓口まで誘導し、商品の内容を分かりやすい言葉で丁寧に説明を行う。また、顧客の要請がある場合は、取引関係書類について代読して確認する。」、「(聴覚に障害のある顧客に対しては、) パンフレット等の資料を用いて説明し、筆談を交えて要望等の聞き取りや確認を行う。」、「(盲ろう者に対しては、) 視覚・聴覚の両方に障害があることを踏まえ、本人の希望や障害の程度に応じて、手のひら書き等のほか、多様なコミュニケーション手段により情報の伝達及び本人の意思確認を行う。」、「(吃音症等の発話に障害のある顧客に対しては、) 障害の特性を理解した上で、顧客が言い終えるまでゆっくりと待つ、又は発話以外のコミュニケーション方法も選択できるようにする。」、「(知的障害がある顧客に対しては、) 成年後見制度の利用だけでなく、障害の程度に応じてコミュニケーション手段を工夫し、顧客の理解を確認しながら説明するなど、柔軟に対応する。」、「明確に、分かりやすい言葉で、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、対応時間の制限などを設けることなく、内容が理解されたことを確認しながら応対するなど顧客

に合わせた配慮をする。また、説明に当たっては、馴染みのない外来語は避ける、時刻は午前・午後といった説明を加える、比喩や暗喩、二重否定表現を用いないなど、あいまいな表現を避け、分かりやすい表現で説明を行う。」「書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達したりする。また、書類の内容や取引の性質等に照らして特段の問題が無いと認められる場合に、自筆が困難な障害者からの要望を受けて、本人の意思確認を適切に実施した上で、代筆対応する。」「顧客の要望がある場合は、意思疎通を援助する者（手話通訳者等）の同席を認める。」「説明会等で使用する資料や、受付及び会場内の案内・説明等について、点字、拡大文字、音声読み上げ機能、ルビ付与、分かりやすい表現への置換え、手話、筆談など障害の特性に応じた多様なコミュニケーション手段を、可能な範囲で用意して対応する。」が該当する。

物理的環境への配慮の具体例で説明義務・情報提供義務の場合に当てはまりそうな場合は、「車椅子利用者にとってカウンターが高い場合に、カウンター越しの対応ではなく、他のテーブルに移る等して、適切にコミュニケーションを行う。」「配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡す。」だけである。

ルール・慣行の柔軟な変更の具体例も説明義務・情報提供義務の場合に当てはまるのは少ないが、「スクリーン、手話通訳者、板書、教材等がよく見えるように、これらに近い席を確保する。」を挙げることができる。

合理的配慮の提供と環境の整備の関係に係る具体例の中にも、説明義務・情報提供義務に関連したものがある。

たとえば、「障害者から申込書類等の代筆・代読を求められた場合に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、研修内容を踏まえ、適切に職員が代筆・代読する（合理的配慮の提供）。」「障害者のために、『筆談対応いたします。』など可能な応対方法を案内するプレートや主な手続を絵文字等で示したコミュニケーションボードを準備する（環境の整備）とともに、障害者から申

出があった場合には、適切に対応する（合理的配慮の提供）。」、「情報提供や取引、相談・質問・苦情受付等の手段を、非対面の手段を含めて複数用意する（環境の整備）とともに、障害者から連絡があった場合には、適切に対応する（合理的配慮の提供）。」である。

これらの場合は例示であるので、これらの場合を参考にして合理的配慮を提供する場合を詳細に定めておき、事前に社内研修を行っておくのが良いであろう。

以下において、さらに合理的配慮の内容を具体化するために検討を行うことにする。

### 3.1.1.1 障がい者等に配慮した取組みに関するアンケート調査の結果

アンケート調査<sup>23)</sup>は、視覚障がい者、自筆困難者、聴覚障がい者、身体障がい者、知的等障がい者、その他の取組みに分けてなされている。調査の対象団体は、主要行等、その他の銀行、信託銀行、地方銀行等、第二地方銀行、信用金庫、信用組合、労働金庫、農漁協等である。これらの調査結果の中から説明義務・情報提供義務に関連する取組みだけを紹介する。

視覚障がい者の場合について、視覚障がい者への代読に関する内規を定めているかの問いに対して、1200 金融機関の中で 97.8% が肯定している。エンボス等で金融機関名等が識別できるキャッシュカードの発行率、通帳の表紙への点字等の印字による銀行名等の識別率、点字での残高通知書の発行率、電話（音声案内を含む）での残高通知書の発行率、点字での取引明細書の発行率は非常に低い。

自筆困難者の場合について、預金取引における自筆困難者への代筆に係る手続に関する内規を定めているかの問いに対して、99.4% が肯定している。同じ質問で融資取引の場合は、97% が肯定している。預金取引におい

---

23) 金融庁、障がい者等に配慮した取組みに関するアンケート調査の結果について（令和 5 年 3 月末時点）令和 5 年 10 月 31 日別紙 1 障がい者等に配慮した取組みに関するアンケート調査結果（<https://www.fsa.go.jp/news/r5/ginkou/20231031/20231031.html>）



て本人の意思確認を適切に実施できる場合に記名捺印による対応を認めているかの問いに対して、35% が肯定している。同じ質問で融資取引の場合は、28.6% である。記名捺印の割合は低い。

聴覚障がい者の場合について、聴覚障がい者との店舗窓口でのやり取りについて口頭でのやり取り以外の対応を可能としているかの問いに対して、98.3% が肯定している。多い順序から筆談、コミュニケーションボード、その他の手段、手話通訳者である。聴覚障がい者からの連絡について電話リレーサービスを用いた連絡でも対応しているかの問いに対して、75.6% が肯定している。窓口で順番が来たことを顧客に知らせる際、音声以外の方法での対応を行っているかの問いに対して、76.2% が肯定している。多い順序から顧客のもとまで行って案内、画面上での呼出状況の表示、無線式振動呼出器の配布である。窓口対応のために手話通訳できる職員の配置の割合は0.4% と非常に少ない。

身体障がい者の場合について、車いす使用者用のローカウンターや記帳台の設置店舗数の問いに対して、19.9% が肯定しているが、少ないと評価できる。

知的・精神・発達障がい者の場合について、知的・精神・発達障がい者に配慮した取組みを行っているかの問いに対して、16.2% が肯定しているに過ぎない。

その他の取組みの場合について、障がい者及びその家族その他の関係者からの相談に対応できる相談窓口を設置しているかの問いに対して、37.3% が肯定している。少ない順序で障がい者専用フリーダイヤル、ウェブサイトにおける障がい者専用窓口、店舗での障がい者専用窓口、その他である。その他が最も多いが内容が明らかでない。

職員の障がい者等対応力向上のために取組みを行っているかの問いに対して、79.8% が肯定している。多い順序で社内研修、代筆・代読対応の内規の定期的な社内通知、その他、障がい者への対応力向上のための民間資格取得の推薦、代筆・代読対応の新人職員向け研修、代筆・代読等の疑似体験プログラム、障がい者を講師とした社内研修である。その他が比較



的多いが内容が明らかでない。

障がい者等に配慮した取組みを行っている店舗や障がい者対応 ATM の場所や内容について障がい者等の視覚・聴覚等で認識されるよう情報発信を行っているかの問いに対して、21.2% が肯定している。多い順序でウェブサイトへの掲載、その他、フリーダイヤルでの案内である。その他が比較的多いが内容が明らかでない。

窓口において代筆・代読・筆談・手話対応を可能とする旨の表示を行っているかの問いに対して、68.5% が肯定している。多い順序で筆談が可能な旨の表示、代筆・代読が可能な旨の表示、その他、手話対応が可能な旨の表示である。その他が比較的多いが内容が明らかでない。

障がい者等に配慮した取組み事例<sup>24)</sup>も、説明義務・情報提供義務に関連する事例だけを紹介する。

表示に関連して、絵文字を指すことで意思表示ができるコミュニケーションボードと耳マーク表示版を備え付けたことを挙げることができる。

店頭におけるサービスの場合について、タブレット端末のテレビ端末を利用した遠隔手話サービスを全店に導入したこと、店頭タブレットに手話、筆談、音声認識機能を追加したことを挙げることができる。

知的・精神・発達障がい者への対応の場合について、伝票等記入の依頼時に記入方法等を本人の目の前で示すことにより説明を行うことや重要なことはパンフレット等にマーカーを引くなどして一つ一つ確認しながら説明を行うことを挙げることができる。

対応力向上のための取組みの場合について、認知症サポーター養成講座、障がい者への対応ロールプレイング、電話リレーサービスの対応を行うオペレータの定期的なモニタリング、高齢者・障がい者目線での拠点のモニター調査、障がい者に対する応対教育動画の制作・視聴、新規採用者に対して手話講座を行うことを挙げることができる。

---

24) 金融庁、前掲注 23 別紙 2 障がい者等に配慮した取組事例、金融サービス利用者相談室等へ寄せられた声 (<https://www.fsa.go.jp/news/r5/ginkou/20231031/20231031.html>)

ウェブサイトの場合について、スマートフォン向けアプリの音声読み上げ対応を行ったこと、ユニバーサルフォントを採用したことを挙げることができる。

これらの事例から補っておくべきことは、たとえば、一例として挙げるならば、店頭におけるサービスの場合でなされる措置によって、どのような対話がなされるべきなのかを記載したマニュアルを作成することである。この意味で、障がい者への対応ロールプレイングの事例は有益である。

### 3.1.1.2 障がい者団体と金融機関関係団体との意見交換会

金融庁は、障がい者団体と金融機関関係団体との意見交換会<sup>25)</sup>を毎年開催している。この結果として、障がい者団体の要望が明らかとなっている。この意見交換会における説明義務・情報提供義務に関連する事項を採り上げる。

参加した金融機関は、全国銀行協会、全国地方銀行協会、第二地方銀行協会、全国信用金庫協会、全国信用組合中央協会、全国労働金庫協会、ゆうちょ銀行、農林中央金庫である。

参加した障がい者団体は、全日本視覚障害者協議会、日本視覚障害者団体連合、大活字文化普及協会、全日本ろうあ連盟、全国盲ろう者協会、日本身体障害者団体連合会、日本発達障害ネットワーク、DPI 日本会議である。

視覚障がい者団体からの要望の中で説明義務・情報提供義務に関連する事項は、代筆・代読の場合である。たとえば、代筆・代読の対応可能な具体的内容を利用者に対して周知すること、代筆・代読を断られた場合の相談窓口を設けること、住宅ローン等の取引においても代筆・代読を行うこと、対面サービスを行う店頭窓口で代筆・代読を行う旨の表示をすること、

---

25) 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」議事概要 令和6年3月8日 (<https://www.fsa.go.jp/news/r5/ginkou/20240419/gizigaiyo.pdf>)

親族以外でも代筆対応可能にして郵送対応もできるようにすることである。

聴覚障がい者団体からの要望の中で説明義務・情報提供義務に関連する事項は、電話リレーサービスを普及すること、金融機関のパンフレットやキャッシュカード等において問合せ先に FAX 番号やメールアドレスも併記すること、遠隔手話サービスを導入するなどのような手話通訳で問い合わせできる環境を整備すること、手話や筆談の対応が可能な場合を窓口マーク等で案内すること、住宅ローン等の契約の場合には遠隔手話サービスを利用できるようにすること、手話検定 1 級・2 級の取得を行員の勧めることである。

視覚・聴覚障がい者団体からの要望の中で説明義務・情報提供義務に関連する事項は、通訳介助者が代筆する場合の本人確認の手続きを簡略化すること、盲ろう者に対するコミュニケーションや代筆・代読に関する研修を各金融機関または金融機関共同で行うことである。

身体障がい者団体からの要望の中で説明義務・情報提供義務に関連する事項は、上肢に障がいがある者が口座開設しようとする場合に同行しているヘルパーに代筆を許可することである。

発達障がい者団体からの要望の中で説明義務・情報提供義務に関連する事項は、当事者の話を勉強会等で聞く取組を通じて発達障がい者に読み書きの困難さがあることを理解すること、読み書きに困難さがある者がヘルプマークを提示した場合には、配慮事項を確認し、代筆、代読、メールでのやり取りなどに配慮することである。

これらの要望に対する金融機関関係団体からの説明において、アンケート結果等に基づく取組事例が紹介されている。たとえば、代筆・代読の手続きを掲載した職員向けハンドブックの作成、代筆手続きの背景や考え方を紹介した通達の発信、筆談・コミュニケーションボード・手話通訳者・遠隔手話通訳の活用、介助技術や適切なコミュニケーションを養うための職員向け研修・勉強会の実施、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、障がいのあるお客さ

まへの対応ハンドブックの制定、対応能力向上のために代筆・代読の疑似体験プログラムの実施、耳が聞こえづらい人とコミュニケーションをするための窓口用の軟骨伝導イヤホンの導入である。

障がい者団体と金融機関関係団体との質疑応答の中で指摘されていたことで説明義務・情報提供義務に関連する事項を挙げるとするならば、視覚障がい者団体から出されたアンケート調査で相続や住宅ローンの契約等では代筆・代読が認められていない理由などを示す工夫が必要であること、聴覚障がい者団体から出された文章の理解ができず手話言語でしか対応できない聴覚障がい者が簡単な筆談に頷いてしまうことを認識してもらうことである。

金融機関関係団体は、これらの障がい者団体が指摘した説明義務・情報提供義務に関連する事項を実現するのが望ましい。

### 3.1.1.3 銀行におけるバリアフリーハンドブック

全国銀行協会は、障がいのために銀行取引を単独で行うことが困難な者のための支援を目的としてバリアフリーハンドブックを作成した<sup>26)</sup>。このバリアフリーハンドブックは、後述する内閣府の合理的配慮の提供等事例集に掲載されている。障害者差別解消法が改正されて2024年4月から施行されたのに伴い、その内容が改訂される予定である。ここでは改定前の内容に基づいて解説する。

バリアフリーハンドブックで指摘されている視覚障がい者、聴覚障がい者、高齢者、知的障がい者、精神障がい者に対する接し方を説明義務・情報提供義務に関連付けて紹介する。

視覚障がい者の場合について、「こちら」「そちら」などの抽象的な指示語を使わないこと、席を離れる場合や戻ってきたときに声をかけるなどし

---

26) 全国銀行協会 銀行におけるバリアフリーハンドブック (改訂版) 平成23年3月 5頁以下。  
([https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/seisaku\\_iinkai/k\\_14/pdf/sl-g1-1.pdf](https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/seisaku_iinkai/k_14/pdf/sl-g1-1.pdf)) ([https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/seisaku\\_iinkai/k\\_14/pdf/sl-g1-2.pdf](https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/seisaku_iinkai/k_14/pdf/sl-g1-2.pdf))

て現在の状況を伝えること、書類の記入を自筆する場合は記入後に読み上げて確認をしてもらうこと、自筆ができない場合は意思表示の内容を記録し親族や付き添い等の代筆を行員が確認すること、行員等が代筆した場合は複数の行員が確認すること、行員が代読する場合は複数の行員が確認すること、金銭授受は手渡しで紙幣と硬貨を分けて口頭で伝えることを採り上げることができる。

聴覚・言語障がいの場合について、視覚的に理解しやすいパンフレットを使って説明すること、説明する場合には口元を見せてゆっくりはっきりと話すこと、口頭で説明したり聞き出す時に筆談を併用すること、筆談の際には必要な情報を簡潔で分かり易く伝えること、手話通訳者が同席しても障がい者本人に向かって話すこと、書類等の記入箇所を目の前でマークすること、契約に関する重要事項は必要に応じて筆談を交えて確認すること、採り上げることができる。

高齢者の場合について、用件を聞いてはっきり、ゆっくり、ていねいに対応すること、情報を分かりやすく整理して伝えること、納得してもらえるように努めること、補助人や保佐人などがいる場合でも高齢者本人に向かって説明すること、重要事項は紙に箇条書きにして確認すること、判断を求める場合はゆっくり進めること、現金の出し入れのサポートは面前で高齢者本人の確認を得て行うことを採り上げることができる。

知的・精神障がい者の場合について、明確かつ具体的に、分かりやすい言葉で、ゆっくり、ていねいに、くり返し説明すること、言葉で話すことに加えて、文字、絵本、写真、絵文字ボードなどを利用することを採り上げることができる。

認知症の人は、高齢者と精神障がい者の場合について指摘したことが当てはまる。

#### 3.1.1.4 総括

前述したように、金融庁の対応指針は、合理的配慮の提供の具体例を挙げている。説明義務・情報提供義務に関連した合理的配慮は、意思疎通の

配慮の具体例の中に示されている。この個別の合理的配慮を提供するための環境の整備についても指摘されている。金融庁の対応指針の対象となる事業者にとって、金融庁の対応指針は合理的配慮と環境の整備を実施する場合の拠り所である。事業者は、金融庁の対応指針を最低限度守る基準として実施するのが望ましい。

障がい者等に配慮した取組みに関するアンケート調査と障がい者団体と金融機関関係団体との意見交換会の内容は、現時点の障がい者に対する配慮の状態を理解することができ、障がい者の要望を知ることができる。これらの内容には、合理的配慮と環境の整備の部分がある。適切な要望である限り、金融庁及び金融機関関係団体は要望に応ずるのが良いであろう。

銀行におけるバリアフリーハンドブックは、全国銀行協会の取組であるが、金融庁の対応指針と同趣旨のものがあ、また金融庁の対応指針を補うものとしての意義がある。