第６　金融庁所管事業分野における相談窓口

事業者からの本対応指針等に関する照会・相談については、金融庁においては業所管各課室を、各財務（支）局及び沖縄総合事務局においては金融庁所管事業分野の業所管各課室をそれぞれ相談窓口とする。

また、障害者等からの事業者の対応等に関する相談については、金融庁においては金融サービス利用者相談室を、各財務（支）局及び沖縄総合事務局においては金融庁所管事業分野の業所管各課室をそれぞれ相談窓口とする。

（別　紙）

障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例

１　不当な差別的取扱いに当たりうる具体例

不当な差別的取扱いに当たるか否かについては、第２．１で示したとおり、個別の事案ごとに判断されることとなる。次の具体例については、正当な理由が存在しないことを前提としていること、また、これらはあくまでも例示であり、記載されている具体例に限られるものではないことに留意する必要がある。

○　障害を理由として、窓口対応を拒否する。
○　障害を理由として、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
○　障害を理由として、商品の提供を拒否する。
○　身体障害者補助犬を連れていることや車いすを利用していることを理由として、入店を拒否する。
○　障害を理由として、入店時間や入店場所に条件を付ける。
○　事業の遂行上、特に必要ではないにも関わらず、障害を理由として、来訪の際に付添い者の同行を求めるなどの条件を付ける。

２　合理的配慮の具体例

合理的配慮については、第２．２で示したとおり、具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものである。次の具体例については、第２．２⑷で示した過重な負担が存在しないことを前提としていること、事業者に強制する性格のものではないこと、また、これらはあくまでも例示であり、記載されている具体例に限られるものではないことに留意する必要がある。

〔意思疎通の配慮の具体例〕

○　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。
○　（身体的障害のある顧客に対しては、）書類の開封、受渡し等の対応が困難な場合に、必要なサポートを提供する。
○　（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、）本人が希望する場合、障害の程度に応じて、手のひら書き等によりコミュニケーションを行う。
○　（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、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。
○　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。
○　障害のある顧客がコミュニケーションをしやすくするため、「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を準備する。
○　文字や話し言葉によるコミュニケーションが困難な顧客のために、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。
○　顧客の要望がある場合に、意思疎通を援助する者（手話通訳等）の同席を認める。
○　説明会等で使用する資料や、受付および会場内の案内・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。

〔物理的環境への配慮の具体例〕

○　段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡すなどする。
○　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。
○　エレベーターがない施設の上下階の移動の際に、マンパワーにより移動をサポートしたり、上階の職員が下階に下りて手続する等の配慮をする。
○　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。
○　目的の場所までの案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、左右・前後・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞いたりする。
○　疲労を感じやすい障害者から休憩の申出があった際には、臨時の休憩スペースを設けるなどする。
○　ＡＴＭの操作が困難な顧客には声掛けし、適切な対応を取る。
○　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し、障害のある顧客が利用しやすい手段を選択できるようにする。
○　一般に顧客が来店する頻度の高い店舗においては、次のような例も参考に、可能な限り障害のある顧客が利用しやすい施設となるよう工夫を施す。
・　段差について、簡易スロープ等を設置する、または、見えやすい縁取りを付けて、段差があることが分かるようにする。
・　通行しやすいように通路や壁、手すりの近辺には障害物や危険物を置かない。
・　視覚に障害のある顧客のために、音声案内装置や触知案内図等を準備する。
・　店舗専用駐車場を設けている場合、入口付近に障害者専用駐車場を確保する。
・　大型店舗等で順番待ちが必要となる店舗の場合、順番が来たことを知らせるために振動呼出器の準備や番号表示板の設置等の工夫を行う。
・　障害のある顧客が使いやすいＡＴＭを整備する。

〔ルール・慣行の柔軟な変更の具体例〕

○　周囲の者の理解を得た上で、手続順を入れ替える。
○　立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで別室や席を準備する。
○　スクリーンや板書、手話通訳者等がよく見えるように、スクリーンや手話通訳者等に近い席を確保する。
○　他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意の発声や吃音等がある場合において、当該障害者が了承した場合には、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。

○厚生労働省告示第二十九号

医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律施行規則（昭和三十六年厚生省令第一号）第一条第五項第十号の規定に基づき、医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律施行規則第一条第五項第十号に規定する厚生労働大臣が定める基準を次のように定め、平成二十八年四月一日から適用する。

平成二十八年二月十二日

厚生労働大臣　塩崎　恭久