

2026年6月1日

各位

一般社団法人 全国信用金庫協会
一般社団法人 全国労働金庫協会

「金融機関職員のためのバリアフリーハンドブック」の作成について

一般社団法人全国信用金庫協会（会長：平松廣司／かながわ信用金庫 会長）および一般社団法人全国労働金庫協会（理事長：西田安範）は、2024年4月の「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を改正する法律」（以下「改正障害者差別解消法」という。）の施行に伴い、障害者や高齢者、その他の要配慮者への適切な配慮・応対に関する理解促進を通じて、両協会の会員金融機関（以下「金庫」という。）におけるソフト面・ハード面のバリアフリーに係る取組みを一層推進していくことを目的に、共同で「金融機関職員のためのバリアフリーハンドブック」を作成（※）いたしました。

今回の作成に当たっては、改正障害者差別解消法施行をはじめとする社会的背景などを踏まえつつ、公益財団法人共用品推進機構のご協力を得て、さまざまな障害者団体を通じて当事者からのご意見・ご要望を可能な限りハンドブックに反映させました。

バリアフリーサービスの提供にあたり、障害の分類等に応じた画一的な対応を行うのではなく、それぞれのお客様の状況に合わせた柔軟な配慮をする必要性を学ぶ参考資料として、本ハンドブックを金庫の職員研修等で活用します。

今後も、両協会および金庫は、「誰もが利用しやすい（アクセシブルな）金融機関」を目指し、バリアフリーサービスの向上に努めて参ります。

※ 金庫限りの利用を前提に制作しているため、ご参考としてハンドブックから表紙と一部ページを抜粋した見本を以下に掲載しております。

以上

<バリアフリーハンドブック表紙・掲載内容抜粋>



**金融機関職員のための
バリアフリーハンドブック**

一般社団法人全国信用金庫協会 一般社団法人全国労働金庫協会

1. 応対の心得



**基本は、
お客様が
望まれる接し方を
すること**

金融機関には、年齢・性別・国籍を問わず様々なお客様が来店されます。そのなかで、障害のある方、高齢の方などに対して、必ずしも特別扱いが必要というわけではありません。
ごく普通に対応し、望まれる応対方法があるお客様に対して可能な限りご希望に沿えるよう努めることが大切です。それが合理的配慮の提供につながっていきます。

1	お客様の不便さは多種多様です。	同じ障害のあるお客様でも、異なる対応を望まれることがあります。「〇〇障害のある人」には、「〇〇の対応をする」という思い込みをせず、応対方法が分からなければ、お客様に直接お伺いして、的確な対応を行います。
2	ご本人がお客様です。	お客様が障害のある方であっても、介助者や通訳者ではなく、ご本人に对应するのが基本です。
3	積極的に声掛けし、ご案内します。	基本的には、どんなに耳が聞こえなくても声掛けが必要です。お客様から声掛けされやすくなる配慮も必要です。
4	専門用語や難しい言葉は使わず、分かりやすい言葉で説明します。	お客様がご理解されているかを確認しながら説明します。
5	応対の内容を共有します。	特に、お客様に置かれた状況、改善が必要だった対応は、一人で抱え込まず、その内容を金融機関内で共有します。