

## 障がい者対応に関する規程

(目的)

第1条 この規程は、「障害者差別解消法」および「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」に則り、当社の役職員（契約職員およびパートタイマーを含む）および当社から委託を受けた者、その委託を受けた者の役職員（以下「役職員等」という）が適切な対応をするために必要な事項を定めるものとする。

(主管部門)

第2条 この規程の主管部門は管理部とする。

(主管部門の業務)

第3条 管理部は、以下の業務を行う。

- (1) 各部門長からの障がい者への対応状況の報告徴収・把握
- (2) 障がい者への対応状況の検証
- (3) 障がい者への対応方法の見直し
- (4) 各部門への助言・指導

(適用範囲)

第4条 当社が行う障がい者対応は、原則この規程の定めるところによる。

2. この規程の解釈に疑義が生じたときは、主管部門又は部門長に確認し、その指示に従うものとする。

(障がい者の定義)

第5条 この規程において「障がい者」とは、身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がいを含む）その他の心身の機能の障がい（以下「障がい」と総称する）がある者であって、障がいおよび社会的障壁により継続的に日常生活または社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものであり、いわゆる障がい者手帳の所持者に限定されない。

(不当な差別行為の禁止)

第6条 役職員等は、当社の事務又は事業を行うにあたり、障がい者に対して正当な理由なく、障がいを理由として差別的な取扱いを行うことにより、障がい者の権利利益を侵害してはならない。この場合において、役職員等は、別紙に定める留意事項を遵守するものとする。

(合理的配慮の提供)

第7条 役職員等は、事務又は事業の実施にあたり、障がい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は、その実施に伴う負担が過重でないときは、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障がい者の性別、年齢および障がいの状態に応じて、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に努めるものとする。この場合において、役職員等は、別紙に定める留意事項を遵守するものとする。

(業務の実施および責任者)

第8条 実務対応においては、この規程に則り部門長を責任者として、各部門において必要な対応方法を決定し、次の各号に掲げる事項を実施する。

- (1) 障がい者への対応状況の把握
- (2) 管理部門への報告
- (3) その他部門内における障がい者対応に関する事項

2. 部門長は、不当な差別的取扱いや合理的配慮の不提供に対する相談・苦情等の問題が生じた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならない。

(相談体制の整備)

第9条 障がい者およびその家族等からの相談に的確に対応するため、相談窓口をコールセンターに設置する。なお、相談等を受ける場合には、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面の他、電話、FAX、電子メールに加え、障がい者がコミュニケーションを図る際に必要な手段を可能な範囲で用意して対応するものとする。

(研修、啓発)

第 10 条 障がいを理由とする差別の解消の推進を図るため、役職員に対し、必要な研修・啓発を行うものとする。

2. 役職員に対し、障がいの特性を理解させるとともに、障がい者に適切に対応するために必要なマニュアルの活用等により、意識の啓発を図る。

(改廃)

第 11 条 この規程の改廃は、取締役会の決議を得るものとする。

附 則 この規程は2023年4月1日から施行する。

(別 紙)

## 障がい者対応に係る留意事項について

### 1. 対応の基本的な考え方

障がい者の対応にあたっては、当社規程に則り以下の通り対応する。

- (1) 不当な差別的な取扱いを行わないこと。
- (2) 障がい者の意向を確認し、合理的配慮の提供に努めること。
- (3) 障がい者の意向に沿った対応が出来ない場合には、その理由を説明し、代替措置を提供するなど、お客様への理解を求めること。
- (4) 上記(2)の合理的配慮を行う為、事前に環境の整備を行うよう努めること。
- (5) 役職員等の対応力向上のための取組み(研修等)を実施する。

### 2. 具体的対応方法について

#### (1) 不当な差別的取扱いの禁止

正当な理由なく、障がいを理由とした以下の取扱いを行うことは不当な差別的取扱いとなるため行わない。

- ・窓口対応を拒否する。
- ・資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
- ・商品の提供を拒否する。
- ・身体障がい者補助犬を連れていることや車いす利用を理由として、入店を拒否する。
- ・応対時間や応対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、障がいを理由として、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) 合理的配慮の提供方法について

以下の合理的配慮に努めるものとする。

##### ①意思疎通の配慮事項(共通)

- ・対面や電話、メール対応等において、障がいの状態を踏まえ希望するサポートを確認する。

##### ②身体的障がい者への配慮事項(対面)

- ・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。
- ・肢体障がいがある方が移動しやすいよう身体補助具の支障物となるものを排除する。

##### ③自筆困難者への配慮事項

- ・自筆困難者より代筆を求められた場合、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、原則応じること。
- ・代筆者は当社の少額短期保険募集人、当社代理店の少額短期保険募集人及び自筆困難者の親族とし、その他の者は自筆困難者と同行了した者に限り、当社または当社代理店の上

長立ち合いのもと代筆を行い、記録を残すこと。

#### ④視覚障がい者への配慮事項

- ・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（対面）。
- ・代読の要請がある場合には、取引関係書類について当社社員又は募集人が代読して確認する。なお、募集時の対応については、募集人が代読し、複数人で確認し記録を残すこと（対面、電話、web ミーティング）。
- ・電子データによる資料提供を求められた場合、若しくは読上げ機能を利用できる方へは、電子データによる資料提供を行う（対面、電話、web ミーティング、HP 案内）。
- ・郵便物等の点字による申出があった場合は、点字対応が出来ない旨丁寧に説明し、代替措置として郵送と併せて上記代読や電子データ、音声ガイダンス等による対応を行う。
- ・弱視の方へは、資料を拡大（拡大印刷・拡大コピーやタブレット画面等にて拡大表示等）して提供する（対面）。web の場合は、拡大できる電子データを提供する。
- ・対面の場合は、拡大鏡（ルーペ）などを提供する。

#### ⑤聴覚障がい者への配慮事項

- ・パンフレット等の資料を用いて説明し、コミュニケーションボードの活用や筆談を交えながら対応を行う（対面）。
- ・口頭以外での対応として、筆談、電話リレーサービス、メール、FAX、郵送等の対応可能なものを提示する。
- ・電話リレーサービスでの対応を求められた場合、オペレーター通訳を本人意思として対応する（電話）。

#### ⑥盲ろう者への配慮事項（対面）

- ・本人が希望する場合、障がいの程度に応じて、手のひら書き等によりコミュニケーションを行う。

#### ⑦ 発話に障がいの有する方への配慮事項（対面、電話、web ミーティング）

- ・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。

#### ⑧知的・精神・発達障がい者への配慮事項

- ・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。
- ・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、比喻や暗喩、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、分かりやすい記述で伝達したりする。

### (3) 環境の整備について

- ・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、障がい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。
- ・提供資料等において、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、筆談など障がい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。
- ・募集時の対応だけでなく、保全、保険金請求・支払時、問合せ・相談対応等、様々なシチュエーションを考慮し、可能な範囲で対応する。

※過重な負担となる場合は、実際の場面で説明が出来るよう、予め対応不可であること、出来ない理由を役職員等に周知する。

#### ①対面時の対応

- ・窓口等において代筆・代読・筆談等の対応を可能としている旨を表示する。
  - －耳マーク「筆談対応いたします。」
  - －補助犬マーク「補助犬の入室も可能です。」

「障がいのあるお客様へ」

- ・障がいをお持ちのお客さまについては、代読、筆談等の対応も可能です。お気軽にご相談ください。

- ・窓口等に障がい者の方が利用できるツールを事前に準備する。
  - コミュニケーションボード、ホワイトボード（又はノート）等の筆談具や、拡大鏡（タブレットやルーペ）等
- ・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。

#### ②電話対応

- ・電話リレーサービスが利用できるよう以下の対応を行う。
  - －事前に社内で対応方法を周知・教育する。
  - －電話機に電話リレーサービスの短縮番号を設定する。

#### ③Web対応

- ・HPやweb申込画面などは、ユニバーサルフォントの使用検討やフォントサイズなど見やすい表示とする。

### 3. 代理店、委託先等への対応について

- ・ 当社の業務を行う保険代理店・募集人や、コールセンター、支払査定会社等についても障がい者への合理的配慮を行うよう担当部署より指導する。
- ・ なお、代理店によって、電話リレーサービスの対応などの配慮が難しい場合には、当社へ連絡をするように依頼する。

### 4. 障がい者や家族等からの相談窓口の設置について

- ・ 障がい者およびその家族から相談があった場合については、通常のウェブサイトお問い合わせフォーム、コールセンターにて対応する。
- ・ なお、障がい者の方にも分かるように、HP、事務所、募集資料などに、自社の相談窓口ならびに「障がい者対応の取組み」を記載・公表する。

#### ○HP、募集資料への記載例

##### 「障がいのあるお客さまへの取組み」

- ・ 聴覚障がいをお持ちのお客さまについては、保険のご相談やお手続き方法についてマイページの「お問い合わせ」フォームからご相談いただけます。
- ・ 視覚障がいをお持ちのお客さまについては、コールセンターの者が約款などの取引書面について代読いたしますのでお気軽にお電話ください。

以上