

2023年1月13日

内閣府 御中

一般社団法人全国銀行協会

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（改定案）」
に対する意見について

2022年12月15日付で意見募集が開始された「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（改定案）」について、別紙のとおり意見を提出いたしますので、何卒ご高配を賜りますようお願い申し上げます。

以 上

(別 紙)

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（改定案）」に対する意見

○障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（改定案）（新旧対照表）（るびなし版）関係

#	頁	該当箇所	意見等
1	8～9	(改定案) 業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障害者でない者とは異なる場所での対応を行うこと。	・左記文章について下線部の追記を検討していただきたい。 「業務の遂行に支障がないにもかかわらず、 <u>障害者の意思に反し</u> 、障害者でない者とは異なる場所での対応を行うこと。」 (理由) ・障害者と事業者双方の合意のうえご案内する場合は、不当な差別的取扱いに該当しないことを明記していただきたいため。
2	9	(改定案) 障害があることを理由として、障害者に対して、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げること。	・「質を下げた言葉遣い・接客態度」とはどのようなことをいうのか、他の事例のように具体的な目安の記載を検討していただきたい。 (理由) ・言葉遣いや態度は受け取り方が様々であり、特に緊張しやすい、もしくは複雑な話や抽象的な言葉の理解が難しいといった特性のある方への接客の場合、その接客方法を意識したために不当な差別的取扱いに該当することを防ぐため。

以 上