

障がいをお持ちのお客さまへの対応規定 (改正「障害者差別解消法」対応)

第1条（目的）

障がいを理由とする差別の解消を推進し、全ての国民が障がいの有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に資することを目的とする「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」）」第8条に規定する事項に関し、株式会社ワイドホケンセンター（以下「会社」という）の役職員（定年後再雇用職員、パートタイマーを含む。以下「役職員」という）が適切に対応するために必要な事項を定めるものとする。

第2条（障がい者の定義）

障がい者（注1）とは、障害者基本法第二条に規定されている『身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する）がある者であって、障害及び社会的障壁（注2）により継続的に日常生活又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、障害者手帳の所持者に限らない。なお、高次脳機能障害は精神障がいに含まれる。

（注1）法律名や法律上の文言を引用する場合には「障害者」とするが、その他の表記は、原則、「障がい者」とする。

（注2）『社会的障壁』とは、障がい者にとって、日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。

第3条（障がいを理由とする不当な差別の禁止）

役職員は、業務を行うにあたり、障がいを理由とした不当な差別的取扱いをすることにより、障がい者の権利利益を侵害してはならない。

第4条（合理的配慮の提供）

役職員は、業務を行うにあたり、障がい者から社会的障壁の除去を必要としている旨の意思表示があった場合、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、年齢及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をするように努めるものとする。

第5条（障がい者への具体的な対応）

1. 聴覚に障がいを有している場合には、コミュニケーションボードを使用したり必要に応じて筆談を行ったりしながら手続きを進めるなどの対応を行う。

2. 知的・精神・発達障がい等を有している場合には、障がいの程度に応じて、明確に、分かりやすい言葉で、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明しながら、内容を理解していることを確認して手続きを進める等の対応を行う。

3. その他身体的な障がい、視覚障がい、盲ろう者、発話障がい（吃音症等）、複合的な障がい等を有する場合やその他の心身の機能の障がい等を有する場合は、障がい者本人の状況や希望する配慮の内容を把握して適切に対応するよう努める。

4. 視覚に障害がある者から代読の要請がある場合は、複数の役職員が代読内容を確認した上で、その記録を残すものとする。

5. 自筆が困難な者（以下、「自筆困難者」という）から、口頭で保険取引の申し込み及び保険請求があった場合は、各取扱保険会社の定めに基づき対応する。なお、自筆困難者からの当該申し込み及び保険請求は「口頭による意思表示」を記録するものとし、取引関係書類への代筆は当該申し込み及び保険請求手続きに限る。

第6条（対応等の掲示）

障がい者等に配慮した対応等については、障がい者等の視覚・聴覚等で認識されるよう、表示や標識の掲示に努める。

第7条（研修・啓発）

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、以下を目的として、必要な研修・啓発を行うものとする。

- ・ 障がいを理由とする差別の解消に関する基本的な事項について理解させること。
- ・ 障がいを理由とする差別の解消等に関し求められる役割について理解させること。
- ・ 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、意識の啓発を図ること。

第8条（罰則）

当社は、本規程に違反した保険募集人に対して、就業規則等に基づき処分を行う。

第9条（改廃）

本規程の改廃は、取締役会が行う。

【附則】

本規定は、2025年01月06日に制定し、同日施行する。