

2024年3月8日

障害者団体と金融機関関係団体との意見交換会
金融機関における視覚障害者への配慮についての要望事項

社会福祉法人日本視覚障害者団体連合
会長 竹下 義樹

日頃より、金融機関における視覚障害者の利便性向上にご尽力いただき、心より感謝申し上げます。

さて、視覚障害者が今後さらに金融機関を安心かつ円滑な利用ができるよう、下記の事項を要望致します。

記

1. 金融機関の窓口において行員による代筆・代読支援を断れたという相談が未だに本連合に寄せられる。視覚障害者が預金の預け入れや引き落とし等の手続きを窓口で行う際には、行員による代筆・代読支援が受けられるよう、監督指針及び各金融機関で定められている内部規定を基に徹底していただきたい。
2. 視覚障害者が住宅ローン等の融資取引などを行なう際は、複数の行員の立ち会いにより代筆・代読を行い、契約を円滑に進めるようにしていただきたい。また、契約行為において公証人及び弁護士等の専門職による立ち会いを必要とした場合、その費用を金融機関または公的な機関から保障していただきたい。
3. 実店舗を持たないネット銀行を含む金融機関では、顧客の利便性の向上や業務の効率化を企図して、インターネットサイト及びモバイルアプリによる金融取引のサービスが提供されており、今後もさらに、進展していくと思われる。それに伴い、インターネット上でのセキュリティ対策を強化していくと考えられる。

セキュリティの強化は必要不可欠であるものの、強化されていくことで視覚障害者が利用できなくなることはないよう読み上げソフトに対応する等のアクセシビリティを確保するとともに、電話をすることで利用できるよう、視覚障害者ならではの対応策を講じていただきたい。

4. 監督指針の「障がい者等に配慮した金融サービスの提供」を基に、各金融機関において、視覚障害者にも使用可能なハンドセット付 ATM の設置を更に進めていただきたい。そして、ハンドセット付 ATM が設置されていても故障して使えないことも多いため、いつでも使用できるようメンテナンスを定期的に行っていただきたい。また、ハンドセット付 ATM の利用では行えない手続きがあるほか、その利用を苦手とする視覚障害者もいるため、求められた場合は行員が操作の補助を行うようにしていただきたい。
5. 金融機関の店舗の統廃合及びコスト削減を目的として、係員不在の店舗が増えている。視覚障害者が無人店舗を単独でも利用できるように店舗入り口や ATM までの店内に視覚障害者誘導用ブロック（点字ブロック）を敷設するとともに、ハンドセット付 ATM を設置するとともに、コールセンターできめ細かい対応を行っていただきたい。

以上