

金融サービス事業者の皆様への要望事項・好事例の紹介等

1. 発達障害者の多くの方に伴う「読み書きの困難さ」という特性がありますが、一般に広く理解されているとはいえないので、当事者やその家族は説明に苦勞することあります。

- (1) 読み書きに困難さがある人のことを知って頂き、理解を深めるための勉強会などで当事者の話を聞く取り組みを行ってください。
- (2) 読み書きに困難さがある者は、自分たちの障害特性を説明するために、ヘルプマークを活用することがあります。提示があった場合は「どんな配慮が必要ですか？」とその場で確認をしてください。たとえば、代筆、代読、メールでのやりとりなどについて、配慮をして頂くだけでも助かることがあります。このような配慮は、視・聴覚障害だけでなく発達障害者にとっても必要であることを周知してください。
- (3) ATM のテンキーの配置や画面案内が頻繁に変わることや、書類の様式の多様性への対応にはストレスが非常に大きいと感じます。可能であれば、テンキーの固定や書類の統一など心のバリアフリーの視点についても検討してください、

2. 発達障害者の中には、判断能力が不十分な知的障害を伴う場合もありますが、そのような者の家族が、本人の生活のために預金の引き出しをする場合のサービス（代理人制度や財産管理サービスなど）の情報を、既に発信していただいていることには感謝申し上げます。今後も、さらなるサービスの工夫や情報発信を進めていただくようお願いします。