

## 視覚障がい者団体と金融機関との 意見交換会での議事要旨等の公表について

平成 22 年 9 月 8 日(水)、金融庁において、社会福祉法人日本盲人会連合及び全日本視覚障害者協議会の方々(以下「団体」とします。)と、金融庁が所管する金融機関及び金融機関の業界団体等との責任者の方々(以下「金融機関」とします。末尾にリストあり。)との意見交換会を開催しました。

以下、この会で交わされた意見等の要旨及び配付された資料等を掲載します。

### ☆ 団体から金融機関に対するご要望等

1. 全ての視覚障害者が、ATM を使えるようにするために、次のことを実施して下さい。
  - ① 受話器式の視覚障害者対応 ATM 機を大幅に増やして下さい。郵便局のように全ての ATM が全盲者にも使えるようにして下さい。
  - ② 弱視者も ATM が安心して使えるようにするために、画面のコントラスト及び文字の拡大を推進して下さい。
  - ③ 振込み及び暗証番号の変更ができるようにして下さい。
  - ④ 弱視者のために画面を拡大するとともに、操作はタッチパネルではなくボタン式にして下さい。
2. 複数の銀行員の立会いによる確認などの条件の内部規定を定め、視覚障害者への代筆が拒否されないようにして下さい。
3. 金融機関による代読規定を整備するとともに周知徹底して下さい。
4. 金融機関の入口が、視覚障害者にもわかるようにするために、以下のことを実施してください。
  - ① 歩道から入り口まで視覚障害者誘導用ブロック(以下「点字ブロック」とします。)の敷設を推進して下さい。
  - ② 入り口へのメロガイドⅡ(日常生活用具として給付されるシグナルエード=発信器に対応して音声を発する装置)の設置を推進して下さい。
5. 入り口から ATM 及び窓口まで点字ブロックを敷設し、視覚障害者も安心して移動できるようにして下さい。
6. 普通預金口座入出金の点字明細の発行を推進して下さい。
7. 本人確認・認証の開発で、視覚障害者が排除されないようにして下さい。
8. インターネットバンキング上の音声対応、乱数表(パスワード等)が確認できるようにして下さい。
9. 識別可能なキャッシュカードにして下さい。

### (意見等の概要)

#### 団 体

#### (総論)

- このような会議は、歴史的なこと。視覚障がい者の銀行利用が開かれていく歴史的な場に出席できたことを光榮に思う。
- なぜ、今頃になって開催されたかと疑問に思う。我々は、毎年金融庁に対し、金融機関が如何に使いにくいかに訴えてきた。自分のお金が自由に出し入れできないことは、これほどの差別はない。

### (ATM について)

- 過去に比べて、視覚障がい者対応 ATM(以下「対応 ATM」とします。)は整備されたが、

思うように使えない面もある。また、31万人以上いる視覚障がい者の約半数が70歳以上の高齢者であり、その多くが中途失明者であり日常生活になかなか慣れず困っている。金融庁に対し改善要望を出しているが、すぐに実行されないことに疑問を抱いている。

- 受話器式のを増設してほしい。支店に1台あればいいというのではなく、全てのATMを視覚障害対応にしてほしい。
- 対応ATMはメーカーによって操作性が異なるため操作に戸惑ってしまう。通帳記帳については、開いているページや最後のページが分からない。小銭の出金ができないものもある。ATMの操作性についての統一的な基準を定めて欲しい。
- 経営効率化ということで、有人店舗が減ってきている。無人店舗であっても1人で利用できる配慮をして欲しい。また、視覚障がい者による対応ATM操作の体験の場を設けて欲しい。
- 振込手数料について、ATMで行うよりも窓口で行う方が高い。ある金融機関に要望したところ、その差額を解消・改善するとの回答を得ている。しかしながら、未だに改善されていない。

#### (代筆等について)

- 口座開設で本人確認書類として障がい者手帳を提示したにもかかわらず、開設を断られた会員もいる。代筆については、各行とも行内規定を定めているようだが、窓口での代筆を断られている事例がある。各行の内規を教えてください。代筆を断られた会員に対し、代筆規定の存在を提示したい。また、代筆・代読については、複数の行員による対応をお願いしたい。
- 家族同伴でないと、窓口対応を断られる場合がある。内部規定があったとしても、職員の対応に差があり、担当者が変わったとたんに代筆が認められない。職員に周知徹底するとともに、きちんと引継ぎをしてほしい。
- 代筆・代読について、配偶者と一緒に住宅ローンを申し込みに行った際、本人による記載が必要と言われ、無理矢理に名前を書かされた。代筆・代読については全てのサービスについて出来るようにして頂きたい。
- 全銀協では、ハンドブックを会員各行に配布しているということであるが、代読・代筆についても記載して欲しい。視覚障がい者は高齢者が多く、IT社会についていけない。人対人で対応するしかないという実態を理解いただいて、窓口職員に対する周知徹底をして欲しい。

#### (点字明細の発行について)

- 一部の銀行では点字明細を発行しているが、なかなか進まない。視覚障がい者にとっては、いくらお金を預けているか把握できず情けない状況なので、これを改善してほしい。
- 私たちにとっての文字は点字。点字を読めない人も多いということだが、ぜひ点字明細を発行して、点字が活用され、広がるようにしてほしい。
- 音声コードによる案内は非常に良いことだが、点字明細の代替にはなりにくい。点字により自分の手で確かめることが一番良い。
- 点字が使えない人も多いので、音声コードを利用した残高情報の提供を行うことも、大変良いことだと考える。出来る範囲からどんどん進めて欲しい。

#### (点字ブロック設置、音声ガイドの設置について)

- 点字ブロックを設置していても対応ATMに辿りつけず支店や、入口そのものが分かりにくく、点字ブロックの意味がないところもある。対応ATMの置き場所や点字ブロックの設置方法を工夫してほしい。
- 「点字ブロックが車椅子などの邪魔になる」との苦情があるとのことだが、点字ブロッ

クは視覚障がい者にとっての道であり、音声ガイドは看板である。視覚障がい者は、点字ブロック上を道として通り、音声ガイドにより何があるかを把握している。眼が見える人は点字ブロックを避けることができるのだから、是非、点字ブロックや音声ガイドの敷設・整備をお願いしたい。

(認証等の開発段階における視覚障がい者の意見聴取について)

- 視覚障がい者の声を聞いたうえで ATM 開発や店舗運営を行って欲しい。

(インターネットネットバンキングについて)

- 携帯電話では視覚障がい者でも利用できるネットバンクがあるが、パソコンにおいては、画像認証や仮想キーボード等による操作が必要な場合があり、利用できない場合がある。視覚障がい者も利用できるシステムにして欲しい。
- ネット環境を整備する際にも、高齢の視覚障がい者が利用するというを理解したうえで、検討して欲しい。

(その他)

- 無人店舗については、お金を落としてしまった場合の対応方法や ATM の音声案内が視覚障がい者に対応していないことについては、どのように考えているのか。
- 金融機関でトラブルが起こったときに相談できる窓口の連絡先を教えてほしい。
- 金融庁の担当者が変わっても、このような取組みを全国規模で継続してほしい。
- 外資系の金融機関も日本で営業する以上、今回の要請を受けた対応をしてほしい。

**業界団体**

(全国銀行協会)

- 時間はかかっているが、会員に対して、対応 ATM の設置普及を推進している。さらに、本日お話を伺いし、ノーマライゼーションの観点から、単に設置するだけでなく対応 ATM の性能や使い勝手を高めていく必要があると考えている。
- 当協会としては、従来からの対応として、視覚障がい者や高齢者に対する望ましいコミュニケーションの取り方や店内での誘導方法等を記載した「バリアフリーハンドブック」を作成し会員に配布するほか、毎年、会員に対して、バリアフリー化、点字ブロックの敷設状況、対応 ATM の設置状況や代筆規定の整備状況のアンケート調査を行い、その結果の一部をホームページで公表している。

対応 ATM の設置状況については、約 83.3%の金融機関が設置している。点字ブロックについて、現在は、単に敷設の有無のみしか調べていないが、今後は、店舗内外における敷設状況について、詳細な調査を行う必要があると考えている。

今回の金融庁からの要請文については、8月27日、会員に送付し、周知徹底を促している。この9つの要請事項については、今後、協会のアンケート項目として取り上げ、継続的にフォローアップを行っていく。また、アンケート結果の中で先進的な取組事例については、会員に積極的にフィードバックする。

- 21年9月に実施したアンケート調査によると、一部の金融機関が代筆規定を制定していない。融資や貸金庫についても、代筆を認めていないとしている金融機関もある。
- 当協会では、「銀行とりひき相談所」を全国に51箇所設置している。そこで、視覚障がい者の方々にとって困ったことがあり、当該個別銀行についてのご意見をいただければ、個別銀行に取り次ぐという対応も行っている。

(地方銀行協会)

- 地域において金融サービスを提供している地方銀行として、皆様からの要請の重要性を

十分に認識している。また、本日の意見交換の状況も伝えたい。

- 今後、各地財務局において意見交換会が行われると聞いており、各行とも前向きに皆様方からの要請を捉えている。
- 地方銀行にはそれぞれ歴史もあり、古い店舗の改修に限界があるケースもある。また、対応 ATM については、本日、その配置に問題があると聞き、目から鱗が落ちたが、機器更改時に合わせて段階的に対応させていただいている銀行が多い。

#### (第二地方銀行協会)

- 会員行は、個別経営判断の下、地域のお客様やお取引先様のニーズやお声を日々の営業活動の中で頂戴しながら、利便性の向上に日頃から取り組んでいる。
- 当協会でも、先月 26 日に金融庁から発出された要請について、27 日に会員行宛に周知した。本日のお話の模様についても会員行に連絡し、適切な対応をお願いする。

#### (信用金庫協会)

- 金融庁からの要請文については、会員に対して周知し、代筆規定の無い会員に対して、早急に整備することを指示した。また、代筆規定の整備について、参考事例となる規定を取り纏め、会員に対して周知した。
- 信用金庫は、face to face をモットーとした金融機関なので、今回のような情報を会員に伝え改善に努めていきたい。

#### (全国信用組合中央協会)

- 信用組合は、営業エリア内の中小零細企業・個人を主な取引先とし、face to face で事業所やご自宅を訪問し預金・貸出業務を行っている。それ故、担当エリア内の情報についてはどこにも負けない情報を持っていると自負しているが、窓口対応例を聞いているとちょっと見落としもあるかと反省する点もある。
- 会員組合にヒアリングを行ったところ、代筆について、複数の職員が立ち会い、日時・その日の天候・要件を伝票余白に役席者が記録した上で、役席者及び立ち会った職員が自署、押印する事例もあった。このような参考事例を、会員に通知する。
- 対応 ATM の導入は、face to face を前提とする関係から遅れているかと思うが、機種の変更のときは対応 ATM を入れるとする組合が多い。

#### 金融機関

(以下は、個別金融機関が個別の対応状況について発言したものであり、全ての金融機関で同じ対応が行われているわけではありません。)

#### (総論)

- 年齢、性別、障がいの有無等にかかわらず、誰もが利用しやすい金融機関を目指しており、視覚障がい者、高齢者や車椅子並びにベビーカー使用者の意見を聞いたうえで、店舗のユニバーサルデザイン化、バリアフリー化に取り組んでいる。
- 店頭で受け付けた全ての苦情も営業店舗内や本部で共有し、改善していくという取り組みを行っている。視覚障がい者の声を活かしていくためにも、ご意見等があれば、遠慮無く伝えて頂きたい。ご意見については、店頭で職員に伝えるという方法や電話・葉書・ウェブ等で本部に伝えるという方法がある。ご意見を経営・店舗運営に活かしていきたいと考えており、情報を頂きたい。また、支店の対応についても有益な情報であり、改善に活かしていきたい。

#### (対応 ATM について)

- 対応 ATM の設置、大画面化については 100%にできるように目指す。画面コントラストや振込み機能、暗証番号変更への対応は、操作面、防犯面の課題があるので検討する。
- ATM カードを識別可能なものにするには、現行のカード発行システムの仕様を大幅に変更する必要が出てくるため、検討を重ねていきたい。
- 今年度中に、全有人営業店舗に対応 ATM を設置する。
- 窓口料金については、料金を下げるという方向で準備を進めている。間もなく実施できる見込み。

#### (代筆等について)

- 内規は既に制定済で、合理的な理由なく代筆や代読を拒否することは無い。今回の要請を受けて、全店長に対して周知している。
- 職員にマニュアルを配布したり、定期的な研修を実施して根付かせている。
- 店舗へ行ったところ、代筆等に応じてくれなかったという話が出ているため、改めて周知・徹底を行う。

#### (点字明細について)

- 普通預金についても、点字対応している。
- 定期預金の移動、新規、継続時、残高証明時に、点字明細を発行している。普通預金の入出金明細については、検討する。
- 普通預金では、月末残高について点字明細を発行している。定期預金では、新規、追加入金時、解約時、月末残高の点字明細を発行している。

#### (点字ブロック設置、音声ガイドの設置について)

- 道路から店舗までの点字ブロックの設置については、店舗の物理的な個別事情や道路管理者との協議等を踏まえて、前向きな対応を検討する。
- 音声案内システムの設置については、来店数や優先度を考慮し設置を検討する。
- 店内の点字ブロックについては、新設拠点では、既に順次設置を進めている。
- 窓口営業時間内であれば、案内係を配置しているので遠慮なく案内係に相談してほしい。
- 点字ブロックの設置については、視覚障がい者の利便性が上がる一方で、車椅子やベビーカー使用者から苦情がきているため、どのような形で多くの顧客の声に答えていくか悩むところ。

#### (認証等の開発段階における視覚障がい者の意見聴取について)

- ATM 開発に関わる各ユーザーへのヒアリング、実証試験等は、メーカーにより実施されているが、銀行としても、企画、開発段階から可能な限り視覚障がい者の方の意見を伺うよう申し入れ等を行っていく。

#### (インターネットバンキングについて)

- インターネット上の音声対応については、音声読み上げソフトへの対応や JIS 規格に準じた画面を設計している。乱数表の確認については、今後検討する。

#### 金融庁

- 今後は、大手行や地域金融機関に加え、外資系や新規参入銀行も含めてアンケート調査を行う。金融庁としても視覚障がい者対応に係る取組を推進していく。
- 今後、金融庁から各地の財務局に要請し、各地方の視覚障がい者団体と各地方の金融機関との意見交換会を開催する予定である。

- 障がい者手帳を見せると、窓口手数料を ATM と同じ代金にするという取組みを既に行っている銀行もある。金融機関は参考にして欲しい。
- 点字ブロックについて、敷地内への敷設は金融機関の判断で可能だが、公道部分については、市町村などの道路管理者の問題があると聞いている。道路管理者との協議が進まないというような問題があれば、金融庁に連絡頂きたい。
- 金融機関は、日々、営業・サービスのためにシステム開発を行っているが、開発の過程で、障がい者、特に視覚障がい者の方々の意見を聞いて欲しい。

(以上)

## 金融機関 出席者リスト

### 金融関係団体等(8)

全国銀行協会	地方銀行協会
第二地方銀行協会	全国信用金庫協会
全国信用組合中央協会	全国労働金庫協会
郵便局	農林中央金庫

### 銀行(15)

みずほ銀行	三井住友銀行
三菱東京UFJ銀行	りそな銀行
あおぞら銀行	新生銀行
セブン銀行	楽天銀行
ジャパンネット銀行	ソニー銀行
シティバンク銀行	住信SBIネット銀行
ゆうちょ銀行	イオン銀行
じぶん銀行	

### 信託銀行(3)

オリックス信託銀行	住友信託銀行
野村信託銀行	

### 銀行持株会社(4)

みずほフィナンシャルグループ	中央三井トラスト・ホールディングス
三菱UFJフィナンシャル・グループ	日本郵政