

2023年6月29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ける手続きにおいて行員による代筆・代読の支援が断られることが未だにあるため内規を設け、確実に受けられるよう周知・徹底していただきたい。
2. 視覚障害者が単独でも利用しやすいハンドセット方式等の ATM を各金融機関において設置するとともに、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、必要に応じて行員による ATM の操作補助を行っていただきたい。
3. 店舗の統廃合及び係員不在の店舗が増えており、視覚障害者が単独で金融機関を利用することが難しくなっている。視覚障害者が無人店舗の ATM を単独でも利用できるように点字ブロックの敷設等の必要な整備をするとともに、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。
4. キャッシュレス決済において、視覚障害者にも利用できるようアクセシビリティを確保していただきたい。ネットバンク、金融商品等のインターネット取引において、必要とされる画像認証や文字認証において、トークンなど、個人認証やセキュリティー対策が視覚障害者にも利用できるような環境を整備していただきたい。

以上