

令和6年3月8日

(福)日本身体障害者団体連合会

障害者差別解消法改正により本年4月から事業者への合理的配慮の義務が課せられることに対し、行員の方の接遇の確認や研修等を徹底していただけることを期待するとともに、以下の事項についてご検討いただきたい。

1. 金融機関利用時の意見及び要望

○肢体不自由

- ・金融機関の有人店舗数の減少に伴うATM利用に関する意見が多く出ている。高齢者等含めて利用しやすいサポート体制の拡充をお願いしたい。
- ・車いす使用者等のATM利用に関し、照明や外光の影響で画面が見えづらいことがあり改善してもらいたい。
- ・ATMの場合、順番待ち列のポールの間が狭く、通りにくかったり、また、車いすスペースが少なく苦勞する

○視覚障害者(特にATMに関すること)

- ・操作の時間や音声案内のスピード等、障害特性に配慮した工夫をしてもらいたい。
- ・受話器のボタンが外側にあると操作しやすい等、当事者の提案等を取り入れる仕組みを考えてもらいたい。
- ・一人での操作が難しいこともあり、手助けしてもらえような対策を検討していただきたい。

○聴覚障害者

- ・難聴者には電話やインターフォンが難しく、モニター画面や遠隔筆談等視覚的なやり取りのできる装置があると安心。また、ATM利用時のトラブルの連絡手段(電話のみ)を改善してもらいたい。
- ・コミュニケーションは欠かせないことなので、手話のできる行員の配置やモニターを通した手話通訳の対応等も考えてもらいたい。

2. 金融機関の利用における好事例

- ATMの入口の階段が雨天の際、滑る可能性があるため手すりをつけてもらいたいと申し出たところ、半年後に手すりをつけていただいた。対応の早さにありがたかった。(下肢障害)
- ATMを利用する際、金融機関の方が空いているところへ誘導していただけるので安心して利用できる(視覚障害)
- 車いすでも利用しやすいよう、低いカウンターや間隔に余裕をもたせた接客カウンターを設置している銀行が多くなり使いやすくなった。
- 並ばずに利用できるよう入口から一番近い場所に障害者用のATM(一段低くなっている)を設置、棚に荷物置きスペースも設けられていて利用しやすい。
- 白杖、盲導犬利用者として来店した際、「行員ですが、何かお手伝いする事はございませんか？」と声がけいただき、大変ありがたかった。(視覚障害) ※他の障害種別の方からも、声がけしてくれることについて安心して利用できるとの事例あり
- 入口から行員の方が丁寧にサポートしてくれることで、障害者や高齢者が戸惑うことなく用事を済ませることが出来る仕組みができています。