

障害者差別解消法改正により、来年度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の一層の徹底をお願いするとともに、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)

- ・出金した際、紙幣の向きや表裏が揃っていないため、紙幣の確認がしづらかった。
- ・音声案内のスピードが速すぎる。例えば案内を一操作ごとに区切る等工夫してもらいたい。
- ・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。
- ・操作に時間がかかるとエラー表示になってしまうため、苦勞している。
- ・画面に目を近づけて操作するため、髪の毛等に反応して誤入力になってしまうことがある。
- ・時間延長できるような、障害者に配慮したモードを用意してもらいたい。
- ・音声ガイドンスの場合、入出金はできるが振込ができないことが不便。
- ・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、モニター画面についてもものや遠隔筆談等視覚的なやり取りできるがあると安心。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。
- ・銀行カードの裏面に FAX 番号も記載してもらいたい。
- ・難聴者や耳の遠い高齢者等のために、行員の方がマイクをつけて直接な難聴者等に届けられる機材を常備してもらおうと便利。
- ・電話リレーサービス利用の取扱いについては、利用者が困らないような体制を整えていただきたい。
- ・手話通訳者が同行した際、通訳者に向けて説明したり、通訳者がいるから伝わっているとして話を先に進めたりされた。本人に対する確認や対応を考えてもらいたい。
- ・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. 金融機関への期待について

- ATM の利用を含め、ニーズを必要とするご本人との対話を通して、声がけや接遇での工夫や、また、雨天時等の転倒防止や車いす使用者が利用しやすい環境整備等、ソフト・ハード両面での促進がはかられていることに感謝と期待。
- 金融機関は、個人の財産を扱う機関でもあることから、安心して利用できる環境を整えていただきたい。特に、支店の合併等でこれまで出向いていた銀行がなくなったり、無人化が増える傾向にあるなかで、不安や不便を感じている者も少なくないことから、障害当事者の意見や提案を踏まえながら課題解決を図っていただきたい。