

## 金融サービスへの要望事項

### 【窓口対応】

1. 各種書類への代筆について周知・改善してください。  
各種書類への自筆ができない場合は銀行員が本人に代わって代筆が可能であることを銀行員に周知してください。  
また、本人に同行する同行援護従業者、通訳・介助者、家族の誰が同行しても、同行者が代筆できるように改善してください。(家族でない者の代筆を拒否された事例があった。)
2. 窓口からの呼び出し等の対応を改善してください。  
窓口からの呼び出しの音が聞こえず、順番を知らせる電子案内掲示板が見えない盲ろう者には、そばまで来て案内したり、振動式呼び出し装置(例:岐阜市の十六銀行本店など)を持たせるなどの対応を行ってください。

### 【送金手数料】

手数料額を見直してください。  
窓口で送金したい時、送金手数料がATM送金の場合よりも高くなります。  
ATMの自力操作ができない盲ろう者や障害者に配慮して、手数料額を見直してください。

### 【ATM】

ATMを盲ろう者が自力で使える物にしてください。  
口座情報や暗証番号等は重要な個人情報であり、他人に知られるのは不安です。

1. タッチパネルのみではなく、ボタンや点字ディスプレイを装備してください。  
ほとんどのATMは、タッチパネルでの操作か音声ガイダンスによる操作が必要で、見ること・聞くことの両方ができない盲ろう者には利用できません。  
ゆうちょ銀行のATMは、ボタン操作が可能なほか、金額表示用の点字ディスプレイを装備していますが、盲ろう者が自力利用できるのは、現金の引き出しと預け入れ、残高の確認に限られます。他行への送金や、振込等の操作は自力ではできません。結局窓口へ行くことになってしまい、窓口では手数料が発生します。
2. 取扱案内をホームページ等で紹介してください。  
ゆうちょ銀行では、取引手数料制度が導入されて以降、画面や音声による確認操作が必要になり、使いにくくなりました。画面を見たり、音声ガイダンスを聞かなくても、ボタン操作だけで利用できるように、取扱案内をホームページ等で紹介してください。
3. 弱視者に配慮して画面を見やすくしてください。  
具体的には、例えば、三井住友銀行のATMのように、画面のコントラストがはっきりしていて、さらに、「文字を大きく」等のボタンがあり、画面に顔を近づけなくても見やすくなっています。

一方、みずほ銀行等では、画面の文字が小さく、見えづらいと操作に時間がかかってしまい、一定時間が経つとエラーになってしまいます。銀行によって画面表示の方法等は異なるので、ゆうちょ銀行も含めて、どの銀行でも見やすい画面表示を実現してください。

ゆうちょ銀行の ATM のようなボタン操作方式は今後も是非残していただき、盲ろう者をふくめ、だれもが利用可能な ATM の研究・開発をお願いします。

## 【ネットバンキング】

ネットバンキングは多くの盲ろう者にはまだまだハードルが高いです。

パソコンやスマホの操作は難しい盲ろう者が、まだまだ多いことが理由の一つです。

だれもが利用しやすいネットバンキングにさせていただくようお願いします。

### 1. 画像認証・音声認証

仮に、ネットバンキングが利用できたとして、最近ではセキュリティが厳しくなっており、銀行によってはパソコンやスマホの画面に表示される画像や文字が利用者(盲ろう者)側の端末(点字ディスプレイ)に点字で表示されないことがあります。また、セキュリティ強化としての、画像認証だけでなく音声認証も盲ろう者にはどうすることもできません。

### 2. 乱数表

送金等の操作の過程で、乱数表から指定された数字の入力をもとめられる場合もありますが、乱数表は点字で用意されていません。

多くの盲ろう者や視覚障害者が利用しているゆうちょ銀行のダイレクトバンキングにおいて、送金時のメールワンタイムパスワード方式が引き続き利用できるとのことで、とりあえず安堵しました。

しかしながら、ネットバンキングのウェブサイトやアプリが、ますます技術が高度化し障害者に使いにくい物になってきていることには変わりありません。

だれもが利用しやすいネットバンキングにさせていただくようお願いします。

## 【その他の要望】

金融サービスを開発する際には、必ず盲ろう者が利用できるシステムを取り入れていただくよう、金融庁から金融機関等に指導していただくようお願いします。

また、各金融機関が実施している障害者向けのサービス内容について、顧客に情報が行き届くように周知に努めてください。

例えば、点字による口座明細書の発行が可能であることなどを知らない銀行員もおられますので、銀行員へも周知徹底をお願いします。

以上