

発達障害者の金融機関利用について

2018年6月21日

一般社団法人 日本発達障害ネットワーク

理事長 市川 宏伸

日頃より、発達障害者の福祉向上について、格別のご理解とご協力を賜り、厚くお礼申し上げます。発達障害者は外見からは障害のあることが分かりにくいいため、金融機関利用においてうまく意思疎通がいかないなど、多くの困難さがあります。発達障害者にかかる支援の観点から、発達障害者への対応につきまして、以下の内容について検討をお願いいたします。

記

1. 手続きについて

- 掲示物が多く、重要な情報を判断しにくいことがあるので、掲示物を減らし、特に重要な掲示物はすぐに気が付くような配慮がほしい(情報過多による混乱を防ぐ)。
- 親の死亡時の手続きについて、手順書や簡便になるようなら事前に告知の手続き(マイナンバーの活用)をさせてほしい。
- 話せば普通に理解できるが、読み書きに支援が必要なディスレクシア(読み書き障害)の理解を深めてほしい。特に金融機関は、出金伝票や振込依頼書など、本人が書かなければいけないものが多く、困っている。手帳やヘルプカード等を見せ「ディスレクシアなので代筆お願いします」と言えば、代筆などの支援をしてほしい。

2. 銀行内の工夫について

- 書記台のビニールマットの下はシンプルにしてほしい。広告等を敷き入れていると、集中力低下や不注意誘発につながり、また忘れ物にも気づきにくい。
- 発見される番号札の種類を判断しにくい場合がある。種類を少なくするか、機械の端に例示を付けてもらえるとわかりやすい。
- 相談や書類記入を落ち着いて座ってできる(スタッフのサポートが可能な)コーナーを設けてほしい。
- 緊張や不安が強くなりパニックになってしまうことがあることを理解してほしい。また、対人面やコミュニケーション面での困難さのある発達障害者では、わからないことがあってもスタッフに声をかけにくいことがあることも理解してほしい。
- どの用紙を使えば良いのか、受け付けに聞かなくてもわかるようにしてほしい。
- 書類の記入例を必ず設置してほしい。

3. 行員の対応について

- 順番待ちの発券機の所に、案内の職員が配置されている所とそうでないところがあるため、発券機のところも含め、ATMや窓口の近くにも、案内の職員を配置してほしい。

- 対応の際は、ホワイトボードや iPad 等によるコミュニケーションツールの活用など、見て分かる支援があると良い。
- 窓口で書類に記入する際、「こちらの例のように書いて下さい。」ではなく、「こちらに自宅の住所を書いて下さい。」など、言葉を省略せず分かりやすく伝えることを、心掛けてほしい。記入が終るまで一緒に確認していただけると助かる。
- 発達障害のある人は、窓口で説明されてわからなくても、「はい」と返事してしまうことが多いため、本当に理解しているか確認してほしい。
- 初めてのことを理解しにくかったり、窓口で緊張しやすかったりする発達障害者へのサポートのために、フロア案内担当や窓口担当者も含めた職員に対して、発達障害に関する勉強、適切な対応の仕方など、理解啓発のための研修などをしてほしい。
(例:具体的に、区切って伝える、サンプルを見せながら説明する等)
- 国土交通省が作った「知的障害発達障害 精神障害のある方のためのコミュニケーションハンドブック」それと同じようなものを金融庁も作成して、各金融機関に配っていただきたい。
- 特に障害のある方や高齢者への対応について、トレーニングを受けた専門スタッフが、金融機関共通のマークを付けて対応してもらえると、わかりやすく、声を掛けやすい。
- 本人が高額を引き出すときは使用目的を聞いてもらえるようになれば、詐欺にあっても早期発見につながるようになり安心できる。
- 障害のあるなしに関わらず、困った時には気軽に相談できるようになってほしい。

4. ATM について

- ATM の操作ステップが多すぎるので、もっとシンプルにしてほしい。
- ATM 時間外手数料について、不注意傾向や衝動性がある場合、気づかずに手続きしてしまい、後で手数料がかかったことに気づく場合があるため、利用時に時間外手数料がかかる旨利用者に明確に伝わるようなメッセージ(音声や表示)をお願いしたい。
- ATM の操作案内や窓口で表示を読めない読字障害の発達障害者へ、音声ガイドや読み上げ機能等を考えてほしい。
- ATMの利用方法、入金、出金、記帳、送金などそれぞれのやり方を、音声ありの動画で確認しながら作業できるようにしてほしい。
- ATMは他の利用者が急いでいることが多いため気を使うが、誤った操作を何度かしてしまうと、後ろで並んでいる人の待っているという急かされる感じが気になって、さらに誤った操作をしてしまうことがある。ATMとは別に、ATM利用方法を動画でゆっくり見られる場所を設置し、手順の理解を深められるようにしてほしい。

以上