

「障がい者団体と金融機関関係団体との意見交換会」

議事概要

1. 開催日時及び場所

日時：平成30年6月21日（木）10時00分～12時00分

場所：中央合同庁舎第7号館 金融庁 15階 第一研修室

2. 出席団体

＜障がい者団体＞

全日本ろうあ連盟、日本身体障害者団体連合会、日本発達障害ネットワーク、全日本視覚障害者協議会、日本盲人会連合、大活字文化普及協会

＜金融機関関係団体＞

全国銀行協会、全国地方銀行協会、第二地方銀行協会、全国信用金庫協会、全国信用組合中央協会、全国労働金庫協会、労働金庫連合会、ゆうちょ銀行、農林中央金庫、全銀協会長行（みずほ銀行）

3. 会議の概要

（1）障がい者団体より、主な要望等について説明があった。

聴覚障がい者団体

（本人確認）

- 「本人確認」の方法として、本人からの電話による音声確認のみとせず、手話通訳者を通じた電話や、電話リレーサービス※の利用を認めてほしい。

※ 聴覚障がい者が、テレビ電話、FAX、メール等により、電話で伝えたい要件を、電話リレーサービスセンターにいる通訳オペレーターに伝え、通訳オペレーターが聴覚障がい者に代わって電話をかけるサービス。

（電話以外の連絡手段）

- ATMにおけるトラブル発生時に、聴覚障がい者は備え付けの電話で問い合わせができないので、例えば、インターホンやタッチパネルによる文字送信等、電話以外の方法による連絡手段を整備してほしい。

（手話対応）

- 窓口への手話通訳者の配置や、タブレットの活用による遠隔手話サービス※の導入を促進してほしい。

※ タブレット型端末のテレビ電話機能を通じて、手話通訳センターに常駐する手話通訳者が画面越しに通訳を行い、聴覚障がい者と聞こえる人のコミュニケーションを図るサービス。

（情報アクセスシビリティ）

- 金融機関のパンフレットにおける問い合わせ先には電話番号しか掲載されていないことが多いため、FAX番号やメールアドレスを掲載する等の合理的配慮をお願いしたい。

身体障がい者団体

(店舗内の設備・対応)

- 窓口への案内において、番号札の呼び出しや電光掲示板の表示だけでなく、人的支援等を含め、視覚障がい者や聴覚障がい者への配慮が必要。
- 多くの銀行はユニバーサル・デザインのトイレがないので、設置を進めてほしい。

(ATM)

- 荷物を持つことが困難な上下肢障がい者がATMをスムーズに操作できるよう柵や杖ホルダーを設置してほしい。
- タッチパネルの画面が見づらく、タッチ操作が容易でない障がい者に対する対応・接遇や、視覚障がい者がテンキー操作できるATMを配備する等の配慮が必要。
- 車椅子利用者がATMを利用しやすいよう、ATMの高さへの配慮や足を入れるスペースの確保をお願いしたい。

(その他)

- 特に地方の金融機関など、合併による店舗統廃合によって、最寄りの店舗が廃止され、遠方の店舗へ出向かなければならなくなったとの声がある。また、無人店舗の増加によって、問い合わせができず困っているとの声もある。
- システムの高度化が進んでいるが、障がい者がスムーズに利用できるよう、障がい者団体の意見を取り入れて、システム開発に取り組んでほしい。
- 金融機関の職員研修は進んでいるが、未だに代筆を拒否される事例もある。改めて職員研修を徹底してほしい。また、障がい者団体と協働による研修等の実施を検討してほしい。
- 障がい者団体との連携はもとより、障がいの特性を理解し、当事者の意見が反映できる仕組みを作り、継続した発展的な取組みを図っていただくことを期待している。

発達障がい者団体

(店舗内の工夫、職員の対応等)

- 発達障がい者が重要な掲示物にすぐに気付くよう、掲示物を減らす等の工夫が必要。
- 金融機関職員は、顧客がディスレクシア（読み書き障がい）であることを伝えれば、振込依頼書等の記載において代筆などの支援をしてほしい。
- 発達障がい者がパニックとならないよう、書類の記入や職員への相談を落ち着いてできるコーナーを設けてほしい。
- 番号札発券機、ATM、窓口付近に案内の職員を配置してほしい。
- 発達障がい者に説明する際には、言葉を省略せずに分かりやすく伝えるとともに、本当に理解しているか確認してほしい。
- 発達障がい者への対応にあたり、職員に対して理解啓発のための研修を実施してほしい。

(ATM)

- ATMの操作ステップは多すぎるためシンプルにしてほしい。また、ATMの利用

方法を音声ガイドや動画で案内し、ゆっくり確認しながら作業できるようにしてほしい。

視覚障がい者団体

(店舗設備)

- 歩道から店舗入り口、入り口からATM及び窓口まで誘導ブロックを敷設してほしい。

(ATM)

- テンキー方式等で視覚障がい者が単独で振込みができるようにしてほしい。
- ATMの仕様や操作方法が銀行毎に異なっており、不慣れな人は使いづらい。
- 受話器付のATMであっても使い方が分からない方が多い。一部の銀行においてATMを利用する体験会があったが、このような体験会や説明動画等でATMの利用方法を周知してほしい。

(代筆・代読)

- 複数の職員の立会いによる代筆・代読の対応範囲を広げるとともに、職員へ代筆・代読対応を周知徹底してほしい。また、代筆内容を本人が確認できるようにする必要。
- 金融機関職員による代筆が難しい取引（ローン等）については、弁護士や司法書士等の代筆支援が受けられる仕組みを作る必要。
- 代筆・代読するにあたっては、ポイントを抑えて要領良く説明する必要。このためには金融機関職員への代筆・代読に係る技能習得研修を促進し、継続的に行う必要。
- 代筆・代読対応を行う旨を表示するプレートを窓口に設置してほしい。これにより、職員の意識も変わり、障がい者が代筆・代読を利用しやすい環境整備につながる。
- 代筆・代読を行う際には、周囲に聞こえない場所で行うなど、利用者のプライバシーを守るための配慮が必要。

(点字等の活用)

- 点字、音声、大活字等の様々な方法による情報提供を促進してほしい。
- 点字での入出金明細や、点字付きの通帳、キャッシュカードを発行してほしい。
- 振込み伝票等は、視覚障がい者が見やすい鮮明な色合いにしてほしい。
- ローン等の契約書の記載例が鉛筆書きにされている場合は非常に見づらい。

(インターネットバンキング)

- インターネットバンキングでのワンタイムパスワードの音声対応を促進してほしい。
- 画像認証については、例えば、歪んだ文字の入力やパズル認証等は、視覚障がい者是对応できない。一部の画像認証では音声による認証方法があるが、ノイズが入ったり、発音も不明瞭で聞き取れないことが多い。
- インターネットバンキングでの認証において、専用端末でバックライトなしで小さな文字を入力しなければならず操作が難しい。
- インターネットバンキング関連で情報提供したい。ウェブコンテンツに関するアク

セシビリティに係る JIS 規格がある（2016 年改正）。視覚障がい者に情報を分かりやすく伝えるといったガイドラインが作成されているので是非活用いただきたい。

- 本人確認・認証の新システム開発にあたっては、視覚障がい者の意見を反映するようしてほしい。
- 視覚障がい者への対応として新しい認証方式を採用した場合は、視覚障がい者に周知してほしい。

（その他）

- 公務員や大企業の社員など、安定収入がある場合でも、視覚障がいがあることで団信の審査に通らず、住宅ローンを組めないという事例が多く報告されている。金融庁においては、各金融機関に対し、保険や融資等の審査の際に障がいがあることを不当にネガティブに評価してはならないことを周知徹底していただきたい。
- 全盲の夫婦が住宅ローンを申し込んだ際に、契約の立会人としてそれぞれ 3 人の親族を連れて来るよう求められた事例もある。金融機関は、障がい者が健常者と同等の負担で、同等のサービスを受けられるよう協力してほしい。

（2）金融機関関係団体より、これまでの取組み内容について説明があった。

金融機関関係団体

- 当協会は、下記の 3 つの柱で障がい者対応に取り組んでいる。
 - ① 窓口におけるバリアフリーサービスの向上の参考となるようハンドブックを作成。障がいの区分ごとに対応方法・心構え等の留意点を記載。会員金融機関に配布しており、各金融機関の研修テキスト等として活用されている。また、コミュニケーションボードを作成し、耳が不自由な方やコミュニケーションに不安のある方が健常者と同様にサービスを受けられるよう取り組んでいる。業界で共通の絵記号を作成したのは初めての試み。
 - ② 毎年、会員金融機関向けに障がい者対応に係るアンケート調査を実施。当調査で把握した好事例等は、会員金融機関の取組みを支援する目的で周知している。
 - ③ 認知症サポーター養成講座等の各種講座の実施や、人権講演会の開催等により、会員金融機関職員への啓発活動を実施することで、会員金融機関の取組みを支援している。
- アンケートの結果によれば、障がい者が単独で振込み操作ができる A T M の設置の取組みは限定的。会員金融機関からは「現在採用している A T M にはそのような機能がなく早急な対応は難しいが、機器の入替のタイミングで検討したい。」といった声もある。一部の金融機関では、振込みカードを配布する等の事例もある。
- システム開発を行う際には、障がい者の意見を取り入れるなど、ユーザーフレンドリーに努めており、一部の金融機関では、インターネットバンキングのシステム開発の際に障がい者団体と意見交換をするといった事例もある。
- インターネットバンキングでの本人認証については、全ての金融機関において音声対応されているわけではないが、ワンタイムパスワードの入力につき、点字化された乱数表で行っているといった事例もある。

- 聴覚障がい者対応として、電話リレーサービスの導入を実現すべく試行的に実施しているといった事例や、電話以外の本人確認方法としてインターネットバンキングやFAX等を利用するといった金融機関もある。
- (聴覚障がい者団体からの要望に関して、) 会員金融機関の障がい者向けの相談窓口一覧を当協会のウェブサイトで掲載しているが、平成28年より、FAXやメール等の電話以外の連絡先を記載する欄を設けている。
- (視覚障がい者団体や発達障がい者団体からの要望に関して、) 代筆・代読に係る技能研修や発達障がいに係る啓発研修等についても講演会等の実施や周知について検討していきたい。

(3) 上記の金融機関関係団体の説明に対し、障がい者団体より下記の意見があった。

障がい者団体

- 金融機関に配布しているハンドブックに、発達障がいも対象に含めてほしい。発達障がい者には、知的遅れやコミュニケーション障がい等の様々な障がいがあるため、発達障がいを手がかりに全ての人に優しい対応ができると考える。コミュニケーションボードについては、発達障がい者に対しても活用し、発達障がい者が発語せずに手続きができるようにしてほしい。
- 人権講演会は、重要な取組みと思う。金融機関関係団体におかれては、障がい者団体と連携した講演会を開く機会を設けていただきたい。
- 金融機関の取組みを共有できることは、障がい者団体にとっても有益なことと考える。
- 各金融機関においては、取組み事例について、ウェブサイトでの情報発信のみならず、障がい者向けの体験会や障がい者団体等を通じ様々なメディアで情報提供することで、障がい者の利用を促進する必要。
- ATMシステム開発の際には、視覚障がい者団体のみならず、他の障がい者団体とも意見交換を行う機会を設けてほしい。

(4) 障がい者団体より、障がい者等に配慮した取組みを行うにあたり、金融機関職員が苦慮する点について質問があり、金融機関より下記の回答があった。

金融機関

- 障がいがあることに気づかないことがあるため、継続的な研修等を通じて、見た目で分かる障がい者ばかりでないことを、行内で啓蒙活動する必要。
- 窓口で職員が苦慮することは、高齢の方や認知症の方で普段は健常者と変わらない方の対応方法など。なお、点字で残高証明等を発行しているが、行間の空きすぎや、一般の書類とずれている等の指摘もあり都度改善している。
- 代筆・代読については、犯罪防止の観点が第一にあり、利用者及び職員の双方を守るために厳しいルールを課している。職員の対応が十分でないこともあると思うが、利用者を守るため一生懸命対応している側面があることもご理解いただきたい。
- ATMの振込みの手伝いを職員がお願いされるケースがあるが、利用者から暗証番

号を口頭で伝えられることは、安全面で問題がある。

(5) 上記の金融機関からの回答について、障がい者団体より下記の意見があった。

障がい者団体

- 代筆・代読について、職員が利用者保護・利用者利便の観点を本質的に理解するよう研修すれば、対応できる範囲は広がるのではないかと。
- 本人認証については、ブロックチェーン等の技術を活用し認証方法が多様化しているが、マイナンバーカードや生体認証等で確認する方法があるのではないかと。

以上