

## 金融機関利用における課題改善について

社会福祉法人日本身体障害者団体連合会

金融機関におかれては、日頃よりバリアフリー化の環境整備や接遇改善にご尽力いただき感謝申し上げます。

障害の接客時の接遇については、利用される方の意向を踏まえ、適切な対応の取組を進めていただいていることを高く評価しているところです。そうした取組をさらに進めていただけるよう、定期的に障害のある人との交流に心がけていただけることを期待します。

また、金融機関におけるシステムの高度化や機器の技術推進については期待しているところですが、利用に際して困難な状況が生じないように、障害特性の理解と適切な対応に努めていただけることを切に望みます。

加えて、これまでにご提案等させていただいた以下事項の改善状況などについて、情報提供していただけますようお願いいたします。

### ① 店舗内のバリアフリー化に関すること

店舗によっては通路幅や待合い用スペースが狭かったり、案内表示が分かりづらい場合があることから、改善の検討をお願いしたい。

### ② ATMに関すること

- 荷物置きの台の設置（特に上肢障害は荷物を持つことができない等）
- 車椅子対応の設備（高さ、足が入るスペース、画面が見えにくい）
- 杖利用者への対応（タッチパネルが使いづらい、ステッキホルダーの設置）
- 視覚障害者用にタッチパネル以外の機械の設置
- 手話通訳リレーサービスの普及

### ③ その他に関すること

- 合併による店舗の統廃合による利便性の改善解消
  - ・ 遠方の店舗まで行かなければならない
  - ・ 無人店舗になり利用時の問合せに困る、不安（ATMハンドセット利用不可含む）
- 行員研修の徹底（障害者団体等との協働研修の実施）
- 定期的な交流（より利用しやすい環境・設備の整備のための継続的取組）