

日盲連発第32号
令和元年5月17日

金融庁
監督局長 栗田 照久 様

社会福祉法人日本盲人会連合
会長 竹下 義樹



金融機関における視覚障害者が円滑に利用できるための要望について

貴庁におかれましては、視覚障害者が社会生活ならびに経済活動に参加するため、並々ならぬご配慮をいただいていることに敬意を表します。

平成23年に示されました監督指針により、金融機関において、施設内における点字ブロックの敷設や単独で預け払いができるATMの設置、代筆・代読や誘導などの人的支援が整備されたことによって、視覚障害者が金融機関を利用できるようになってきました。一方で、預金取引等において行員による代読・代筆に依拠していただけない金融機関があること。さらにインターネットによる取引等は、視覚障害者が利用できないこともあります。

金融機関における視覚障害者のさらなる円滑な利用が行えるよう、以下に要望いたします。

記

1. 監督指針により、金融機関において、手続きにおける代筆・代読対応が進められてきましたが、窓口で対応を断られることが少なからずあるため、より一層の配慮を周知していただくよう要望します。
2. 金融機関などにおいて、各種ローンの申込、投資信託、金融債券の購入等の契約に係る書類等を作成する場合においては、視覚障害者が依頼した弁護士や司法書士等、資格のある補助者が代筆できるよう要望します。
3. ネットバンク、債券、金融商品等のインターネット取引において、画像認証やトークンなど、個人認証やセキュリティー対策が視覚障害者にも利用できるような環境整備を要望します。
4. 現在急速に普及しているキャッシュレス決済について、QRコードやスマホ、デビットカードやキャッシュカードなどによるものなど多様な決済方法が出てきています。こうした決済方法のアクセシビリティを確保・向上するための課題整理や解決策の実施にむけた検討を要望します。
5. 窓口終了後など、係員不在の店舗において、ATMやその他の機器を、人的対応やコールセンターのよりきめ細かな対応により、視覚障害者が円滑に利用できるような環境整備を要望します。
6. ATMにおいて、現金の預け払いや残高照会に加え、振込など視覚障害者が単独で操作できるよう、機器整備を要望します。
7. 視覚障害者がATMをいつでも単独で円滑に利用できるよう、ハンディフォンや操作ボタン等のメンテナンスを強化するよう要望します。

以上