

「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：令和元年6月12日（水）13時30分～15時30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、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、日本発達障害ネットワーク

＜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（三井住友銀行）

3. 会議の概要

（1）障がい者団体からの主な要望事項

聴覚障がい者団体

（情報アクセシビリティ）

- 金融機関のパンフレットにおける問合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。

（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だけではなく、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、聴覚障がい者は備付けの電話で問合せができないので、例えば、タッチパネルによる文字送信やテレビ電話を通じた手話対応等、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）

- 手話マーク・筆談マークの表示を行い、窓口での手話での対応をお願いする。また、人員を置くことが難しい場合は、遠隔手話サービス※という方法もある。

※ 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。

身体障がい者団体

(店舗内のバリアフリー)

- 通路が狭く、車椅子を利用する方が通りづらい店舗がある。改善をお願いしたい。

(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、荷物置き台、杖ホルダーを設置してほしい。
- 車椅子の方に配慮したATMの設計（タッチパネルの高さ、足が入るスペース等）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。利便性が損なわれないよう、配慮（対応）いただきたい。
- ATMの機能充実が進み、一般の方は銀行窓口での取引が減っている。しかし、障がい者にとって銀行窓口で取引を行うケースは多いので、店舗における職員への研修を徹底してほしい。
- 店舗の駐車場について、障がい者用の駐車スペースが狭かったり、設置されていないケースがあるので改善いただきたい。
- 行員の方を対象に障がい理解に向けた研修の充実が図られていることについて、障がい者団体との連携実施を含め大きな期待をしている。

視覚障がい者団体

(店舗設備)

- 歩道から店舗入口、入口からATM及び窓口までの間に誘導ブロックを敷設してほしい。
- 店舗に設置された点字ブロックがマット等で覆われていて使えない場合がある。各店舗の点字ブロックの状況について確認をお願いしたい。

(ATM)

- ATMコーナーでの視覚障がい者への配慮（誘導等）をお願いしたい。
- 窓口終了後の店舗、無人店舗及びATMにおいて、人的対応やコールセンターによる視覚障がい者に対するきめ細かな対応をお願いしたい。
- 視覚障がい者対応ATMに設置されているハンドセットが故障していたケースがあるため、メンテナンスの徹底をお願いしたい。
- 通帳を挿入しても、ページが異なる等でエラーとなる場合がある。自動で正しいページにめくる機能や、エラーの原因を音声で伝える機能を搭載してほしい。
- 視覚障がい者が単独で振込可能なATMにしていきたい。

(通帳・キャッシュカード)

- 通帳の記載事項について、点字での発行をお願いしたい。

- 通帳やキャッシュカードに銀行名、名義人等を記載した点字シールを接続後に郵送でもらうこともあるが、それではどの銀行のものか分からなくなってしまうので、手続の際に貼っていただきたい。

(代筆・代読)

- 代筆・代読について、金融庁の監督指針に記載されていることもあり金融機関の対応は進んでいると感じているが、断られるケース及び時間がかかるケースが依然と多いため、現場職員の対応の徹底をお願いしたい。
- 特にクレジットカードや生命保険の契約を銀行で行う際、代筆・代読を断られることが多いので弁護士や司法書士等の補助者が代筆できるよう配慮をお願いしたい。
- 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・代読に係る基礎技能習得研修を促進し、継続的に行う必要。
- 当協会では、ある銀行の新入行員研修を継続的に行っている。他の銀行でもぜひ行っていただきたい。
- 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。

(インターネットバンキング)

- 文字認証やパズル認証等の画像認証は視覚障がい者は対応できない。これらに代わる認証方法を検討願いたい。
- 本人確認・認証のシステム開発にあたっては、開発段階で視覚障がい者の意見を反映してほしい。

(その他)

- 急速に普及するキャッシュレス決済について、視覚障がい者のアクセシビリティの確保をお願いしたい。
- テレホンバンキングを利用することが多いため、更なる機能向上をお願いしたい。
- 金融庁において、監督指針をより具体化した「金融機関における高齢者・障がい者サービスの望ましい基準」を作成していただきたい。

発達障がい者団体

(職員の対応等)

- ディスレクシア（読み書き障がい）の方にとって、多くの書類の自筆を要求される口座開設等の手続は非常に困難。行員による支援や研修の徹底をお願いしたい。
- 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。
- 手続に必要な書類や情報を電話だけではなくFAXやメールで送付していただきたい。
- 元々お金という概念を理解するのが難しい傾向があるが、キャッシュレスが普及するにつれて、現金という物理的なものが減ることで、使いすぎなど不安感が増えている。その結果、保佐人や後見人への依存を高め、本人の自立を阻害する要因にも

なっている。このため、金融機関においては、発達障がい者が気軽に相談できる窓口等を設置してほしい。

(2) 金融機関関係団体からの説明

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 障がいの特性ごとに対応方法・心構え等の留意点を記載したバリアフリーハンドブックを作成し、会員金融機関に配付。また、行員向けの研修の実施、コミュニケーションボードを作成。
 - 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し取組状況を把握。
 - ③ 会員金融機関の障がい者対応に対する意識啓発を行うため、各種講演会を実施。
- 昨年の意見交換会を踏まえ下記の4つの取組を実施。
 - ① 昨年の意見交換会の概要や今後の対応等について当協会の関係会合で報告。
 - ② 当協会の会員金融機関に対し、要望書の内容、議事要旨及び発達障がい者団体から御紹介いただいた国土交通省のコミュニケーションハンドブックを共有。
 - ③ 聴覚障がい者団体からの要望を踏まえ、会員金融機関に対し、当協会公表する会員金融機関の障がい者向けの相談窓口一覧にFAXやメール等の電話以外の連絡先を記載するよう改めて依頼。
 - ④ 会員金融機関向けにアンケート調査を継続的に実施し、障がい者対応に係る意識を高める取組を実施。

(3) 障がい者団体と金融機関関係団体との質疑応答

視覚障がい者団体

- 視覚障がい者が単独で振込可能なATMや、通帳を自動で正しいページにめくる機能を搭載したATMの導入が進まない点について、技術的な問題で難しいといった事情があれば教えていただきたい。

金融機関関係団体

- 会員金融機関からは、ATMのシステム開発や通帳の改変が必要であり、一朝一夕で導入できないという話は聞いている。なお、自動で前後のページを検索し、記帳ページを見つける機能を実装しているケースや誤ったページを挿入してしまった場合に音声ガイダンスで案内しているケースもある。

視覚障がい者団体

- キャッシュレス化への取組について、紹介いただきたい。

金融機関

- スマートフォンを使ったキャッシュレスのサービスはスタートしたばかりであり、障がいのある方が利用しやすいような対応はしていない。
- 昨年度、トークンが使いづらいとの御意見をいただき、インターネットバンキングにおいて、トークンを使用せず生体認証を利用した本人認証方法を現在検討中である。

視覚障がい者団体

- アプリ等の開発については、開発段階での障がい者からの意見聴取が非常に重要であると考えます。

聴覚障がい者団体

- ATMが故障等するトラブルが発生した際、備え付けの電話以外での問合せ方法として、好事例があれば教えていただきたい。(金融機関団体からの回答なし)。
- ATMと違うが、似た事例を紹介させていただく。ある鉄道会社では窓口が閉まっている夜間において、切符自動発売機障がい者割引を利用する際の障がい者手帳の確認方法としてテレビ電話を活用している。ここまで技術が進んでいるし、テレビ電話で視覚的情報をやりとりできる方法ができないことはないと考えられる。

視覚障がい者団体

- 障がい者のことを金融機関の現場の方にもっと知っていただくことが重要だと考える。例えば、「銀行の日」等を設け、障がい者と行員が懇談し、ATMの操作方法を一緒に学ぶような機会を開くことで心理的な距離を縮めることも有効。
- 某銀行ではATMの操作体験会を実施していた。

視覚障がい者団体

- 一部の地域内にある金融機関に出向き、代筆・代読の実施状況を調査したところ、ほぼ全ての金融機関で現場の行員が手続等を理解していなかった。この原因はどこにあるのか。

金融機関

- 現場において浸透していないことの明確な原因は不明だが、新入社員に対する研修による周知等が不足していることが原因と考える。
- なお、当行は年2回、障がい者の方を講師に呼び、ユニバーサルマナー研修を行っている。講師からは「ハード面はすぐに変えられないが、ハード面はすぐに変えられる」との印象的な御意見があった。ハード面の改善は様々な制約があり対応困難なことは多いが、その分をハード面で補っていきたい。

- また、代筆等に関する対応ハンドブックを作成し周知するほか、ロビースタッフへの研修等を継続的に取り組むことで対応力を向上していく。

発達障がい者団体

- キャッシュレス化が進むことで、不便を感じている発達障がい者もいる。是非、障がい者が利用可能なキャッシュレスによる決済手段の研究を進めていただきたい。

金融機関

- 当行としては、必ずしもキャッシュレス化が全てとは考えていない。キャッシュレスといっても、クレジットカード決済、デビットカード決済、スマホのQRコード決済など様々あり、現金決済を望まれる方も多い。当行として、お客様が何を選んでも対応できる決済手段を用意していきたいと考えている。

(4) 障がい者団体と金融庁との質疑応答

視覚障がい者団体

- 金融庁実施のアンケートに、インターネットバンキングに対する視覚障がい者への対応状況の項目があれば教えていただきたい。

金融庁

- アンケートの記載項目については以下のとおり。
 - ✓ インターネットバンキングを行っているか。
 - ✓ インターネットでの取引の際に、音声案内対応を行っているか。
 - ✓ インターネットバンキングの本人認証において、視覚障がい者の方へどのような配慮を行っているか。
 - ✓ インターネットバンキングやスマートフォンアプリを作成する際、障がい者の方からの意見を反映しているか。

視覚障がい者団体

- 「音声案内対応を行っているか」という質問項目では少し漠然としている。視覚障がい者は私用のパソコンに読み上げ装置をインストールしているため、「ウェブコンテンツにおける読み上げに対応したJIS規格に対応しているか」といった質問項目にするとより実効性のあるアンケートとなる。

視覚障がい者団体

- 当団体は「研修の徹底」及び「窓口での代筆・代読が可能な旨の表示」を進めていくことにより、行員の代筆・代読への意識の向上につながると考えているが、金融庁はどのように考えているか。

金融庁

- 代筆・代読に係る研修や表示は重要と考えている。また、当事者でないと分からないところは大きいと思うので、障がい者の方に研修をお願いするのは特によい取組と認識している。規模がそれぞれ異なる民間の金融機関に対して一律のサービスの基準を示すのは困難と考えているが、代筆・代読の表示を始め金融機関の対応が進んでいない点については業界団体との意見交換会において当庁幹部より発言しており、各金融機関におかれては、積極的に取り組んでいただきたい。

以上