

2022年6月28日

障害者団体と金融機関関係団体との意見交換会  
金融機関における視覚障害者への配慮についての要望事項

社会福祉法人日本視覚障害者団体連合  
常務理事 橋井 正喜

日頃より、金融機関における視覚障害者の利便性向上にご尽力いただき、心より感謝申し上げます。

さて、視覚障害者が今後さらに円滑な利用ができるよう、下記の事項を要望致します。

記

1. 預金取引に係る自筆困難者への代筆に関する内部規定がほぼすべての金融機関において策定されている。それにもかかわらず、窓口での行員による代筆・代読の対応を断られるという声が今も本連合に寄せられる。各金融機関の支店の窓口担当者への周知が不十分であることが懸念されるので、各支店管理者を含め、新人研修等において、再度対応の徹底をお願いしたい。
2. 視覚障害者が単独でも利用しやすいハンドセット方式等の ATM を各金融機関において増やしていただきたい。また、設置されていてもハンディフォンや操作ボタン等が使用できないこともあるため、メンテナンスを定期的に行っていただきたい。さらに、眼球摘出等で虹彩認証を利用できない者も、ATMを利用できるよう対応策を講じていただきたい。そして、弱視者（ロービジョン）にも画面表示が見やすいものになるよう、カラーUD を取り入れたデザイン、文字拡大機能等の対応をお願いしたい。なお、ハンディフォンで操作できることを知らない視覚障害者も多いため、福祉センター等へのデモ機設置等、理解・啓発とともに利用方法を学べる機会を作っていただきたい。
3. 店舗の統廃合及び係員不在の店舗が増えており、視覚障害者が単独で金融機関を利用することが難しくなっている。視覚障害者が無人店舗の ATM を単独でも利用できるように、コールセンターできめ細かい対応を行っていただきたい。
4. ネットバンク、金融商品等のインターネット取引において、必要とされる画

像認証や文字認証において、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を整備していただきたい。

また、各金融機関アプリにおいても、音声読み上げソフトや、読み上げ機能搭載スマートフォン等に対応したものとなるよう、開発時点から視覚障害者の意見も取り入れた開発をお願いしたい。

5. キャッシュレス決済において、視覚障害者にも利用できるようアクセシビリティを確保していただきたい。

6. 視覚障害者に配慮した金融サービスの提供として、点字による「明細書」の発行をすべての金融機関において実施していただきたい。

7. 歩道から店舗入り口及び入口から ATM まで視覚障害者誘導用ブロック（点字ブロック）を敷設し、視覚障害者も安心して移動できるようにしていただきたい。

以上