

**【要望】**

2022年5月25日、「障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律」が施行されました。その法律の第5条、事業者の責務として、「障害者が必要とする情報を十分に取得し及び利用し並びに円滑に意思疎通を図ることができるようにするよう努める」とあり、これに基づき下記の通り、要望します。

**1. 聴覚障害者の情報アクセス、コミュニケーション保障の観点から、問い合わせ先に電話番号だけでなく FAX 番号もしくは E メールアドレスを掲載してください。**

＜説明＞

電話ができない聴覚障害者は家族や手話通訳者等の支援者に電話を依頼しなければならず、支援者が周りにいない場合は問い合わせができません。広報誌やパンフレット、ホームページ等に FAX 番号もしくは E メールアドレスを掲載し、基礎的環境の整備をしてください。特に高齢者が不得手とする IT のサポート(インターネットバンキング等)について対応してください。

**2. 「本人確認」の方法について電話での手話通訳、また手話通訳による電話リレーサービス(注)での対応を認めてください。また、電話以外の確認方法を選択できるようにしてください。**

＜説明＞

「本人確認」の方法を本人からの電話による音声確認のみとし、手話通訳を第三者と認識して対応を拒否することは障害者差別解消法でいう「不当な差別的取扱い」に抵触しかねません。電話ができない聴覚障害者本人から申し出があった場合、電話での手話通訳、また手話通訳による電話リレーサービスでの対応を認めてください。それと同時に FAX、E メール等、電話以外の確認方法が選択できるように対応をしてください。

**3. 現金自動預け払機 (ATM) において故障などのトラブルが生じた時、備え付けの電話以外の方法で問い合わせできるようにしてください。**

＜説明＞

有人店舗が併設されていない現金自動預け払い機 (ATM) でトラブルが生じた際、備え付けの電話で問い合わせることになっていますが、聴覚障害者は家族や手話通訳者等の支援者に電話を依頼しなければならず、支援者が周りにいない場合は問い合わせができません。電話に代わる方法として、インターホンによる係員の呼び出しや、タッチパネルによる文字送信等を導入するなど、情報アクセシビリティの基礎的環境の整備をしてください。新しく ATM を開発する際は、当事者と一緒に意見交換できる場を設けてください。

**4. 金融機関等の窓口到手話通訳者の配置や遠隔手話サービス(注1)の導入をし、窓口には手話マーク・筆談マーク(注2)の表示をしてください。**

---

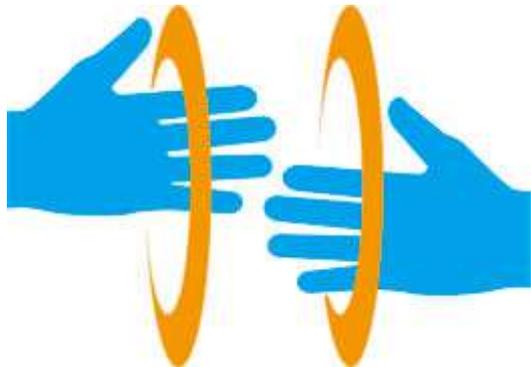
(注1) 電話リレーサービスと遠隔手話サービスの違いについて

電話リレーサービスとは、

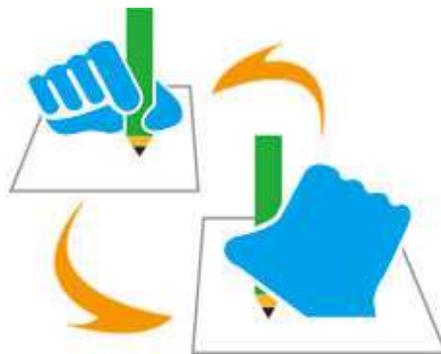
電話しかない相手のとき、電話リレーサービス業者を通して聞こえない人の「代理電話」を行うサービスのことです。

遠隔手話通訳サービスとは、  
お店や病院、行政機関の窓口などで、手話で対応をしたいが、手話ができる店員・職員がいない場合、タブレットやテレビ電話で、必要なときに手話通訳を呼び出して対応するサービスのことです。

(注2) 手話マーク



筆談マーク



<https://www.jfd.or.jp/info/2016/20161201-shuwa-mark-leaflet.pdf?20170323>

---

#### 【事例紹介】

- 「よくわかる！聴覚障害者への合理的配慮とは？ ～『障害者差別解消法』と『改正障害者雇用促進法』から考える～」(http://jfd.shop-pro.jp/?pid=102681944)  
＜説明＞アンケートから、代表的な事例を抽出し、障害者差別解消法や改正障害者雇用促進法についての解説をしたもの。
- ～『障害者差別解消法』と『改正障害者雇用促進法』から考える～ 聴覚障害者への合理的配慮とは？『差別事例分析結果報告書』(http://jfd.shop-pro.jp/?pid=119374887)  
＜説明＞「よくわかる！聴覚障害者への合理的配慮とは？」の補完版として、聴覚障害者に対する差別的対応の実態や合理的配慮をめぐる聴覚障害者の具体的なニーズを整理したもの。
- 手話・筆談窓口及び手話マーク・筆談マークの好事例  
飯能信用金庫：夜間、銀行内で近隣の手話サークルや金庫内聴覚障害者スタッフを講師とした手話勉強会を開催し手話のできるスタッフを育成、(2019年4月23日現在)、手話のできるスタッフのいる店舗には手話マークの表示、筆談ボード設置窓口には筆談マークの表示を検討中。