

○窓口対応について

1. 窓口で送金したい時、ATMで送金する場合の手数料について、ATM送金の場合と同額にしてください。
2. 各種書類への代筆について、本人が自筆できない時は銀行員が代筆が可能ということを銀行員に周知してください。また、本人に同行する同行援護者、通訳・介助者、家族の誰が同行しても、同行者が代筆できるように改善してください。(家族でない者の代筆を拒否された事例があった)

○ATMについて

1. ATMを盲ろう者が自力で使える物にしてください。口座情報や暗証番号をたとえ銀行員であっても他人に知られるのは不安。お金の出し入れ等は自分で管理したいものです。
2. 現在盲ろう者が自力で使えるATMは郵便局のATMだけです。ボタンで操作ができ、点字表示が可能である他、弱視の盲ろう者にも見やすい画面表示になっているので、盲ろう者の利用も可能です。郵便局のATMを今後も残して頂きたい。しかしながら、郵便局のATMで盲ろう者が自力操作ができるのは、現金の引き出しと預入、残高の確認のみです。他行への送金や、振込等の操作は自力ではできません。結局窓口へ行くことになってしまい、手数料が発生します。
3. 郵便局のATMを弱視者にもアクセシブルな物に頂きたい。具体的には、例えば、三井住友銀行のATMのように、画面のコントラストがはっきりしていて、さらに、「文字を大きく」等のボタンがあり、画面に顔を近づけなくても見やすいつくりになっています。一方、みずほ銀行等では、画面文字が小さく、見えづらいと操作に時間がかかってしまい、一定時間が経つとエラーになってしまいます。銀行によって画面表示の方法等は異なるので、郵便局も含めて、どの銀行でも見やすい画面表示を実現してください。

○ネットバンキング

1. ネットバンキングは多くの盲ろう者にはまだまだハードルが高いです。スマホの操作が難しい盲ろう者が多いことが理由の一つです。
2. 仮に、ネットバンキングが利用できたとして、最近はセキュリティが厳しくなっており、銀行によってはパソコンやスマホの画面に表示される文字が盲ろう者側のデバイス(点字ディスプレイ)に点字で表示されないことがあります。
3. 送金等の操作の過程で、乱数表から指定された数字の入力をもとめられる場合もありますが、乱数表は点字で用意されていません。
4. 盲ろう者の多くが利用しているゆうちょダイレクトで送金する場合、現在はメールでワンタイムパスワードが送られてきて、それを入力することによって送金が可能ですが、この方式は2023年4月で廃止され、同年5月からはトークンという専用の端末を利用するか、スマホにゆうちょ認証アプリをインストールして使う方法に変更になると聞いています。トークンはディスプレイに数字が表示されるだけで、点字も音声もついていません。また、ゆうちょ認証アプリについても、スマホの操作が難しい盲ろう者にはそのままでは使えません。
5. ネットバンキングはセキュリティが厳しくなっており、どこの金融機関であっても盲ろう者の利用が難しくなっています。特に、点字ユーザーの盲ろう者が自力でネットバンキングにアクセスが可能になるよう、研究・開発に取り組んで頂きたいです。

○その他の要望

金融サービスを開発する際には、必ず盲ろう者が利用できるシステムを取り入れて頂くよう、金融庁からサービス会社に指導して頂きたく、よろしくおねがい致します。また、各金融機関が実施している障害者向けのサービス内容について、顧客に情報が行き届くように周知に努めてください。

例えば、点字による口座明細書の発行が可能であることなどを知らない行員もおられます。