

## 1. 金融機関利用時の意見及び要望

### ○肢体不自由

- ・金融機関の有人店舗数の減少に伴う ATM 利用に関する意見が多く出ている。高齢者等含めて利用しやすいサポート体制の拡充をお願いしたい。
- ・車いす使用者等が ATM を利用する際、目線が低い照明や外光の影響で画面が見えにくいことがあり改善してもらいたい。
- ・ATM の場合、順番待ち列のポールの間が狭く、通りにくいケースがあったり、車いすスペースが少なく苦勞する
- ・車いすが入ることができる低いカウンターの整備促進をお願いしたい。

### ○視覚障害者(特に ATM に関すること)

- ・出金した際、紙幣の向きや表裏が揃っていないため、紙幣の確認がしづらかった。
- ・タッチパネルだけでは操作できない。
- ・音声案内のスピードが速すぎる。例えば案内を一操作ごとに区切る等工夫してもらいたい。
- ・受話器のボタンが外側にあると操作しやすい等、当事者の提案等を取り入れる仕組みを考えてもらいたい。
- ・操作に時間がかかるとエラー表示になってしまうため、苦勞している。
- ・画面に目を近づけて操作するため、髪の毛等に反応して誤入力になってしまうことがある。
- ・時間延長できるような、障害者に配慮したモードを用意してもらいたい。
- ・音声ガイダンスの場合、入出金はできるが振込ができないことが不便。
- ・一人での操作が難しいこともあり、手助けしてもらえようように人を配置してもらいたい。

### ○聴覚障害者

- ・難聴者には電話やインターフォンが難しく、モニター画面ついてもや遠隔筆談等視覚的なやり取りできるがあると安心。また、ATM利用時のトラブルの連絡手段(電話のみ)を改善してもらいたい。
- ・銀行カードの裏面に FAX 番号も記載してもらいたい。
- ・難聴者や耳の遠い高齢者等のために、行員の方がマイクをつけて直接な難聴者等に届けられる機材を常備してもらうと便利。
- ・キャッシュカードを紛失し、電話リレーサービスを利用したら本人でないと対応できないと断られ、緊急的に利用停止の対応ができなかった。ぜひ、改善してもらいたい。
- ・手話通訳者が同行した際、通訳者に向けて説明したり、通訳者がいるから伝わっているとして話を先に進めたりされた。本人に対する確認や対応を考えてもらいたい。
- ・コミュニケーションは欠かせないことなので、手話のできる行員の配置やモニターを通した手話通訳の対応等も考えてもらいたい。

## 2. 金融機関の利用における好事例

- ATM の入口の階段が雨天の際、滑る可能性があるため手すりをつけてもらいたいと申し出たところ、半年後に手すりをつけていただいた。対応の早さにありがたかった。(下肢障害)
- 金融機関の方が、定期的に出向いてきてくれるため非常に助かっている。(視覚障害)
- ATM を利用する際、金融機関の方が空いているところへ誘導していただけるので安心して利用できる(視覚障害)
- 車いすでも利用しやすいよう、低いカウンターや間隔に余裕をもたせた接客カウンターを設置している銀行が多くなり使いやすくなった。
- 並ばずに利用できるよう入口から一番近い場所に障害者用の ATM(一段低くなっている)を設置、棚に荷物置きスペースも設けられていて利用しやすい。
- 白杖、盲導犬利用者として来店した際、「行員ですが、何かお手伝いする事はございませんか？」と声がけいただき、大変ありがたかった。(視覚障害) ※他の障害種別のからからも、声がけしてくれることに安心し利用できるとの事例あり