

金融サービスへの要望事項・好事例の紹介等

DPI 日本会議

(1) 銀行の代筆規定について

- ・ 複数の行員立ち会いで代筆可能という代筆規定が金融機関の内規で100%となっているようだが、実際やってない、断られるケースがある。
 - ・ なぜ100%内規があるのに実際には断られるケースが後を絶たないのか。実態把握と改善の取り組みが必要ではないか。
- ① 事例1:熊本県の事例2(H25) 代筆
- ・ 事例: 金融機関での代筆対応に関する相談
 - ・ 相談者: 視覚障がいのある人
 - ・ 相談内容:金融機関で預金を引き出す際に代筆をしてもらえない。口座番号や金額欄は枠が小さくて見えない。どうして代筆できないのか。
 - ・ 対応:相談者の障がいの状況を伝えるため、相談員と一緒に金融機関に出向くことを提案したが、相談者が消極的であったため、相談員が金融機関に状況を伝え、適切な対応をお願いした。
 - ・ 結果:金融機関に状況を聞いたところ、代筆を希望された場合、意思確認のため必ず「名前だけでも書いてください」と言うようにしているとのことであった。相談員から、障がいの程度や様態は様々なので本人の状況(自筆の困難さ)が行員には分かりにくい場合があること、行員に何度もお願いすることを遠慮してしまう人もいることを伝えた。
 - ・ 【広域専門相談員から】金融機関での代筆に関する相談は昨年度も寄せられています。相談員が状況を詳しく聞いたところ、視覚障がいのある人が遠慮して代筆を希望できずにいたり、希望しても店員から自筆を迫られるとそれ以上言えずに我慢してしまう場合があることがわかりました。また、金融機関においても、その人の来店時の状況から、自筆が困難であるかの判断が難しいケースがあることがわかりました。金融機関全体に対する調整も啓発につながり必要ですが、障がいの程度や様態は様々なので、直接窓口に個別の話をするこも、現実にスムーズな対応をしてもらうために必要だと実感しました。

(2) 銀行 ATM 利用での代理入力

- ・ ATM 利用で上肢の障害がある人に対して、職員が代理入力する(暗証番号を入れる)ことを拒否されたという相談がある。
- ・ 金融庁として、ATM 利用で上肢の障害がある人に対して、職員が代理入力する(暗証番号を入れる)ことを認める、という事務連絡の発出してほしい。
- ・ 今秋以降には障害者差別解消法の対応指針の改訂があるが、金融庁の対応指針の以下の部分を変更する必要があるのではないか。
金融庁 障害者差別解消法対応指針 別紙: [物理的環境への配慮の具体例]として「ATM

の操作が困難な顧客には声掛けし、適切な対応を取る。」とあるが、何をするか不明瞭。具体的に職員による ATM の代理入力を明記すべき。

② 事例2:DPI への相談

- ・ 相談者は上肢の障害があり、2015年2月までは、ATM利用で、銀行員に暗証番号を入れてもらっていたが、出来なくなった。過重な負担のあることではないはず、合理的配慮をしてほしい。

③ 事例3:熊本県の事例(H25) 暗証番号の代理入力

- ・ 事例:金融機関の職員が暗証番号の代理入力をしてくれないという相談
- ・ 相談者 肢体不自由のある人
- ・ 相談内容:ATM を利用したいが肢体不自由があるため画面の操作ができない。金融機関の職員に支援をお願いしたところ、暗証番号の代理入力はできないと断られた。午後3時以降も預金の出し入れをするためには ATM の利用が必要であり、暗証番号の代理入力をしてほしい。
- ・ 対応 相談員が金融機関の相談窓口を確認したところ、障がいの状況に応じて必要な支援をしているが、暗証番号を代理入力することは顧客の暗証番号を知ることになるので、顧客の預金の保全、事故や不正の防止の点でできないとの回答があった。
- ・ 結果 相談者から、金融機関の回答には納得できないので調整委員会への申立てを検討したいとの連絡があった。
- ・ 【広域専門相談員から】本事案は、障がいのある人が金融機関を利用できるようにするための合理的配慮の問題として対応しました。金融機関からは、預金の安全性の確保という理由が示されたため、相談員は、どのようにすれば安全性を損なわず、相談者が ATM を利用できるかという観点から検討し、他の金融機関の取扱いや、関係機関、ATM の製造会社への問合せなどの調査を行い、両者の調整を図りましたが、まだ結論には至っていません。

(3) 電話リレーサービスでの本人確認

- ・ 電話リレーサービスが昨年7月からスタートした。一部のクレジットカード会社・銀行・保険会社・コールセンター・通販会社等では本人確認手段として電話リレーサービスを認めていなかったが、その後どうなったか把握しているか。