

# 全銀協における バリアフリーに関する取組み

## 全国銀行協会（全銀協）とは・・・

- 日本国内で活動している銀行を直接の会員とする組織。銀行の健全な発展を通じてわが国経済の成長に貢献することを目的に、さまざまな活動を行っている。
- 活動
  - 決済システム等の企画・運営（内国為替制度、外為円決済制度など）
  - 適正な消費者取引の推進（全国銀行協会相談室、金融犯罪防止啓発活動など）
  - 社会貢献活動・コンプライアンスの推進（バリアフリー推進活動など）
  - 銀行業務の円滑化（マネーロンダリング防止対策、金融規制に対する意見発信など）
- 会員数（253会員：2022年6月1日時点）
  - 【正会員】都市銀行、地方銀行、第二地銀、信託銀行など114行
  - 【準会員】外国銀行、ネット専門銀行など77行
  - 【銀行持株会社会員】3社
  - 【特別会員】全国各地の銀行協会58協会
  - 【特例会員】ゆうちょ銀行

## バリアフリーに関する取組み（全体像）

- 会員銀行の意識醸成を図り、各行の取組みを支援・推進していくため、以下3つの柱を中心に取り組んでいる。

### （1）会員銀行向け各種支援ツールの作成・提供

『銀行におけるバリアフリーハンドブック』、『人権研修テキスト』、コミュニケーションボード等の支援ツールを作成。会員銀行に提供し、銀行店舗や窓口における接遇の向上を支援。

### （2）会員銀行の取組状況等に関するアンケート調査の実施・還元

障がい者対応等に向けたサービスに関する会員銀行の取組みの実態を把握することを目的に、毎年、アンケートを実施し、その結果を会員銀行に還元。

### （3）バリアフリー等を巡る環境・動向等や会員銀行の取組事例に関する情報提供

講演会等の開催、「SDGsレポート」「人権だより」の発行等を通じて、バリアフリー等を巡る環境・動向、会員銀行の取組事例等を情報提供することにより、会員銀行の取組み推進を支援。

## (1) 会員銀行向け各種支援ツールの作成・提供

### 銀行におけるバリアフリーハンドブック

- 対象：銀行のバリアフリー担当、窓口担当等
- 内容：視覚障がい者、聴覚・言語障がい者、肢体障がい者、高齢者、その他配慮が必要な方（知的障がい者、妊娠されている方等）に分けて、それぞれ心構え、コミュニケーションの方法、必要な配慮等について記載（2006年発行）。
- 協力：公益財団法人 共用品推進機構

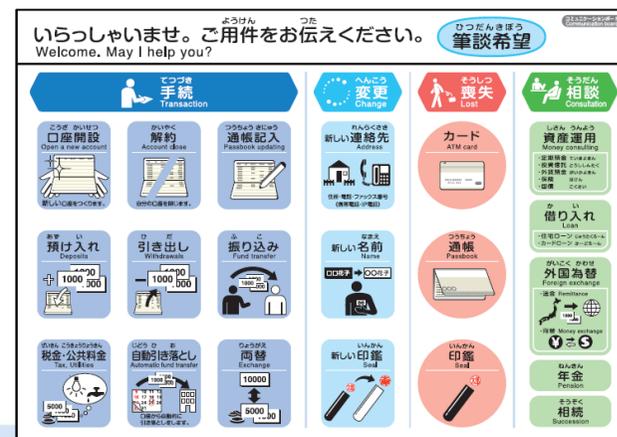
### 人権研修テキスト

- 対象：新入行員等
- 内容：人権問題を巡る諸情勢や企業活動に関連する人権問題を幅広く記載（毎年改訂、発行）。
- 監修：公益財団法人 人権教育啓発推進センター



### コミュニケーションボード

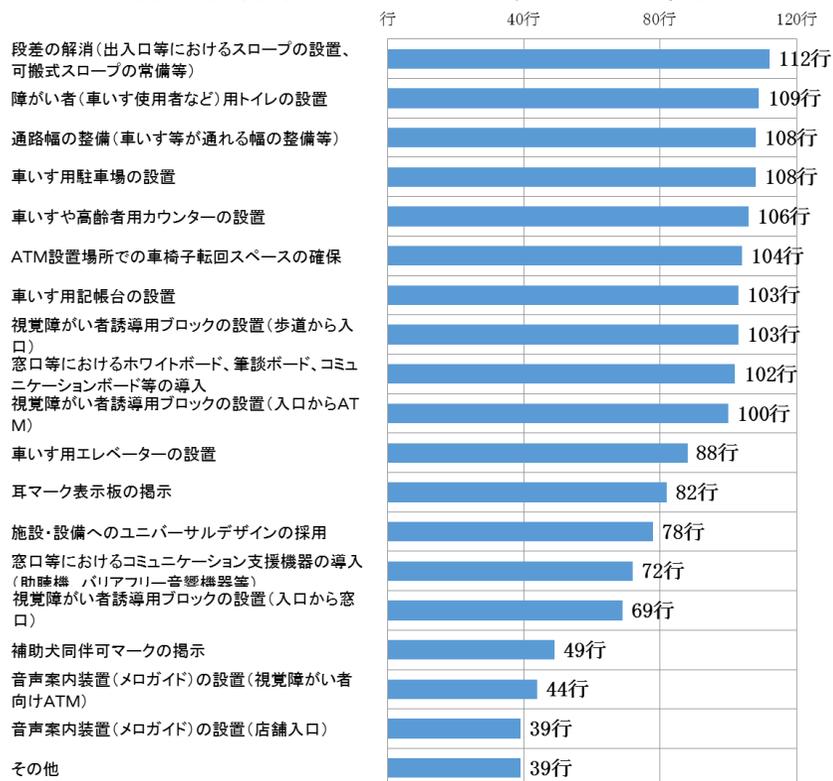
- 使用場所：銀行店舗等
- 目的：聴覚障がい者や外国人など話言葉や文字によるコミュニケーションに不安のある銀行利用者が、店頭で希望する取引や手続きを円滑に銀行職員に伝えていただくことを目的に作成。業界として共通の絵記号デザインを初めて作成（2008年）。
- 協力：公益財団法人 共用品推進機構



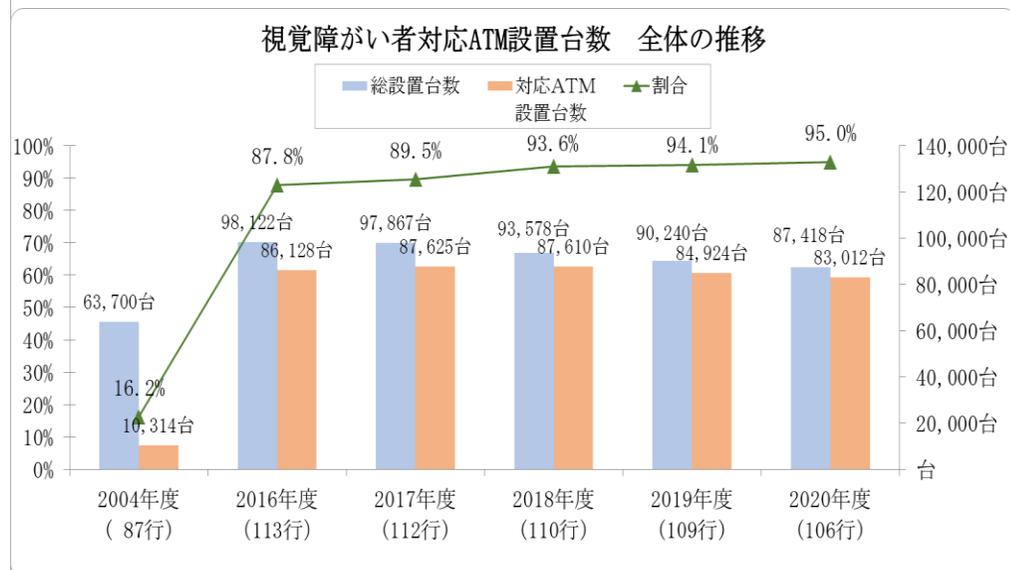
## (2) 会員銀行の取組状況等に関するアンケート調査の実施・還元

- 実施対象：正会員（2021年度は114行）
- 実施時期：毎年1回
- 質問内容：施設・設備対応状況、行内体制、障がい特性（視覚障がい、聴覚障がいなど）毎の取組状況等

施設・設備等のバリアフリー化の取組み状況



（2021年度アンケート結果から一部抜粋）



## (3) バリアフリー等に関する情報提供①（講演会、説明会等）

### 2021年度

総務省 飯村 由香理 氏 (一社)電話リレーサービス 専務理事 石井 靖乃 氏	「公共インフラとしての電話リレーサービス」について
(一社)全国手をつなぐ育成会連 合会 常務理事兼事務局長 又村 あおい 氏	「改正障害者差別解消法を踏まえた金融機関における合理的配慮」について

### 2019年度

おおごだ法律事務所 弁護士 大胡田誠氏	「対話こそ共生社会を開くカギ～障害者差別解消法施行から3年に考える」
特定非営利活動法人 大活字文化 普及協会 理事・事務局長 市橋正光氏	「金融機関における高齢者・障がい者の課題と代読・代筆対応について」
公益財団法人 日本補助犬協会 代表理事 朴 善子氏	「ほじょ犬と学ぶ『心のバリアフリー』」
一般社団法人 ザ・グローバル・アライ ンス・フォー・サステイナブル・サ プライゼン 代表理事 下田屋毅氏	「外国人の人権をめぐる課題、企業の対応について」

(注) 講師の所属や肩書、組織の名称等は講演当時のもの。

### (2017年度)

東京都発達障害者支援センター センター長 山崎 順子 氏	発達障害者をめぐる課題
---------------------------------	-------------

### (2016年度)

鈴木 徹 氏 (陸上競技、リオ2016大会ま で5大会連続入賞) 須藤 正和 氏 (セーリング、過去パラリン ピック3大会出場)	<第一部> リオ・パラリンピアンから 見た共生社会実現への課題 <第二部> パラリンピアンから見た職 場や社会のあり方
---	--

### (2015年度)

慶應義塾大学商学部 教授 中島 隆信 氏	経済学で考える障害者差別 ～障害者差別解消法施行に 向けて～
-------------------------	--------------------------------------

### (2013年度)

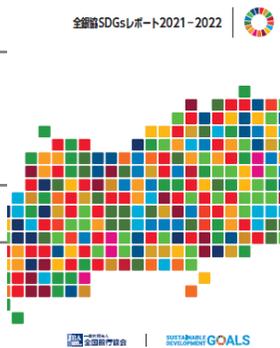
つくし総合法律事務所 東京事務所 弁護士 大胡田 誠 氏	障害者関係法規の最新動向
------------------------------------	--------------

## (3) バリアフリー等に関する情報提供② (SDGsレポート、人権だより等)

### 全銀協「SDGsレポート」

- 全銀協のSDGs等に関する活動や会員銀行の取組事例を紹介する「SDGsレポート」を2018年度から毎年発刊。
- 会員銀行のバリアフリーに関する先進的な事例等を紹介。

三菱UFJ銀行	窓口における手話通訳サービスの取組み
セブン銀行	視覚障害者向けATM音声ガイダンスサービス認知向上への取組み
あおぞら銀行	手話通訳サービスの導入
愛媛銀行	聴覚障がい者対応研修～聴覚障がいの模擬体験を通じた取組み～



### 「人権だより」

- 会員銀行の人権啓発活動を支援することを目的として2018年度から年2回程度発刊。
- これまで障害者施策に係る法律の動向・内容等を随時提供。
  - ・ 障害者等の移動円滑化法律の改正
  - ・ 障害者雇用促進法の改正
  - ・ 聴覚障害者による電話利用円滑化法の成立
  - ・ 障害者差別解消法の改正 等



### 情報連絡等

#### (2021年度)

「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準」の改正

「公共インフラとしての電話リレーサービス」の提供開始

「公共インフラとしての電話リレーサービス」に関する実務上の留意事項

行員等による代筆対応の取扱いに係る周知・徹底方お願い等

#### (2020年度)

「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」の施行

#### (2019年度)

金融庁「障がい者団体との意見交換会」に寄せられた障がい者団体からの要望事項

#### (2018年度)

金融庁「障がい者団体との意見交換会」に寄せられた障がい者団体からの要望事項

## 【参考】三井住友銀行（SMBC）の取組例

### バリアフリー対応ATM

#### 視覚障がいの方の利便性向上

##### <ハンドセット>

ATM本体に設置された専用の受話器にて音声案内・プッシュボタンによる操作でお取引が可能

##### <媒体操作部>

媒体操作部（カード、通帳、紙幣、硬貨）を点字で案内

##### <アーチ形フレーム>

アーチ形フレームを採用し、ATM外線を辿ることで媒体挿入口へ誘導

#### 車椅子をご利用の方の利便性向上

##### <ATM形状>

車椅子の利用を考慮したハンドグリップの設置やATMの画面に傾斜をつける等の工夫を実施

##### <足元スペースの確保>

車椅子をよりATMに近づけるよう足元スペースを拡大

##### <紙幣硬貨部>

ミラーを設置し現金の取り忘れを防止

### WEBアクセシビリティの向上

- 2022/6にWEBアクセシビリティ方針等をリニューアル公開し、インターネットバンキング（SMBCダイレクト）等へのアクセシビリティ向上の取組み強化に着手

（ご参考） <https://www.smbc.co.jp/accessibility/>

#### SMBCダイレクトの取組例

##### 視認性向上

カラーの  
コントラスト比を改善



##### 識別性向上

プルダウンの  
音声読上げ動作を改善



##### 操作性向上

ナビゲーションの  
tab操作を改善



※2022年6月現在 実装対応中

### 代筆・代読等への対応

#### 代筆・代読等への対応について

- 障がい等により、自署や契約書の内容を読むことが困難なお客さまに対する代筆や代読の手続きについて、行内規定を制定済
- 一部取引では代筆者の範囲に制限を設けているものの、該当する方がいらっしゃらない場合はお客さまの状況に応じて個別に対応
- 代筆・代読以外でも、例えば視覚障がい等によりATM振込が困難なお客さまに対しては、窓口振込をATM振込と同額の手数料で受付ける等の対応も実施

#### 営業店への周知

お客さまに寄り添った対応の徹底に向けて、ルール等の営業店への周知にも注力

##### <営業店への周知方法（例）>

- ✓ 行内通達(対応ルールの変更等を伴う場合)
- ✓ 定期的な勉強会・研修の開催
- ✓ 各種行内通信の活用



一般社団法人

全国銀行協会