

「障がい者団体と金融機関関係団体との意見交換会」

議事概要

1. 開催日時及び場所

日時：令和4年6月28日（火曜日）10時～12時

場所：オンライン会議

2. 出席団体

＜障がい者団体＞

全日本視覚障害者協議会、日本視覚障害者団体連合、大活字文化普及協会、
全日本ろうあ連盟、全国盲ろう者協会、日本身体障害者団体連合会、
日本発達障害ネットワーク、DPI 日本会議

＜金融機関関係団体＞

全国銀行協会、全国地方銀行協会、第二地方銀行協会、全国信用金庫協会、
全国信用組合中央協会、全国労働金庫協会、ゆうちょ銀行、農林中央金庫、
全銀協会長行（三井住友銀行）

3. 会議の概要

（1）障がい者団体からの主な要望事項

視覚障がい者団体

（店舗設備）

- 金融機関の入口やATM、受付窓口、受付の順番の発券機の位置まで視覚障がい者が移動しやすいように誘導ブロックの設置又は音声での案内をしていただきたい。
- 敷設されている点字ブロックの上に案内板やポールが置かれていることが多いため、安全のための配慮について金融機関に周知いただきたい。

（ATM）

- 受話器式の視覚障がい者対応ATMから振込み等をできるようにしていただきたい。
- ATMに通帳のページの自動検出・自動送りの機能を付加していただきたい。
- ハンディフォン上で取引後残高が案内された後に通帳等の返却がなされるATMを設置している金融機関がある。ハンディフォンを耳と肩で挟みながら通帳等を回収する必要がないため、こういったATMを多くの金融機関で取り入れてほしい。
- ATMのハンドセットについて、ハンディフォンや操作ボタン等が使用できないケースが散見されるため、定期的なメンテナンスの実施について徹底いただきたい。
- ATMに虹彩認証を導入することもあると思うが、眼球摘出等で虹彩認証の利用ができないといった者が利用できないことがないよう対応策を講じていただきたい。
- ATMの画面デザインを変える際には視覚障がい者の意見を十分に反映いただきたい。また、カラーユニバーサルデザインの考え方を取り入れていただきたい。
- 無人店舗であっても問合せに十分に答えられるような体制づくりをお願いしたい。

（通帳・キャッシュカード）

- キャッシュカードや通帳に点字を付与いただきたい。視覚障がい者用というだけでなく、一般的な通帳のデザインとして浮き出しのロゴやマークを付与することにつ

いて金融機関ごとに工夫いただきたい。

(代筆・代読)

- 各地域の視覚障がい者から寄せられる多くの声を踏まえると、内規があっても行員に徹底されていないと感じるため、定期的な研修会を管理者向け・新人係員向けに実施し周知徹底に努めていただきたい。
- 読み書き困難な方は視覚障がい者だけでなく、高齢者や学習障害のある方、日本語が十分でない外国人、肢体不自由な方等も対象になることを理解いただきたい。

(インターネットバンキング)

- 音声対応や視覚障がい者が使用できる認証パスワードの導入について推進いただきたい。

(アンケート)

- 金融庁のアンケートにおいて、代筆代読の内規の整備状況を確認するだけでなく、どこまでの対応であれば代筆に応じられるのか、金融機関の実情を反映するようなアンケートをしていただきたい。

(その他)

- テレフォンバンキングを存続していただきたい。
- 新しいシステムの開発に際して、視覚障がい者の意見を反映いただくとともに、システム稼働の際は、その情報提供や操作方法の周知等について配慮いただきたい。
- 金融機関向けの専用アプリケーションのバージョンアップに際して、音声読み上げソフトや音声読み上げスマホに対応したものを十分に考慮していただきたい。

聴覚障がい者団体

(ATM)

- ATMの故障等のトラブル時に受話器以外の方法で連絡できる機能、例えば、ATMの画面を通して会話ができるような機能を付けていただきたい。

(電話リレーサービスの本人確認)

- キャッシュカード紛失時等に電話リレーサービスによる本人確認が可能であるとのルールを作っていただきたい。
- 電話リレーサービス開始当初は一部のクレジットカード会社や銀行、保険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と思うが、現在はどうなっているのか。調査を実施の上、改善するよう働きかけていただきたい。

(情報アクセシビリティ)

- 広報誌やパンフレット、ホームページ等の問い合わせ先には電話番号だけでなくFAX番号やメールアドレスを掲載するようにルール化していただきたい。

(その他)

- 筆談対応可能な金融機関窓口が増えているが、スムーズに会話ができない、書くことに時間を要する等のケースもあるため、例えば手話が必要であれば手話で対応するなどのスムーズに会話ができるような配慮をしていただきたい。

視覚・聴覚障がい者団体

(ATM)

- 盲ろう者はハンドセットによる ATM 操作ができない。点字ディスプレイ付きのボタン式の ATM であれば、操作手順さえ覚えてしまえば残高確認等を行うことができるため、今後もそのような ATM を残すことをお願いしたい。

(プライバシー保護)

- 金融サービスの利用に関してはプライバシーの保護も強く関連するため、サービスを利用する際には、ヘルパーや通訳介助者を通さずに利用したい。

(その他)

- 盲ろう者の中にはスマホ含めたハイテク機器の操作に慣れていない方がいるため、アプリ開発を検討する際には、盲ろう者の意見も聴取していただきたい。
- 新しいシステムを開発する時は、テレフォンバンキングも利用できず、画面も見ることができない等、多くの点で困っている盲ろう者のニーズを把握して開発に取り組んでいただきたい。

身体障がい者団体

(ATM)

- 肢体不自由者より、ATM 利用時のスペースが狭い、照明や外光で画面が見づらい、有人店舗数減少による困りごとが増えてきた、との意見が寄せられている。また、視覚障がい者からは、ATM に関して、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いただきたい、との意見があったため改善いただきたい。

(代筆・代読)

- 行員立ち合いによる代筆を可能とする内規をほぼ 100%の金融機関で定めていると思われるが、実際には断られる場合が依然として多いため、実態把握と改善の取組が必要である。
- 電動車椅子に乗っている自筆困難者の中にはヘルパーなしで行動する者がいるが、そういった者であっても対応してもらえようような取組を進めていただきたい。

(職員の対応等)

- 聴覚障がい者より、遠隔筆談等視覚的なやり取りができると安心、手話通訳者に対してではなく本人に対する確認や対応を考えていただきたい、電話リレーサービス利用時に本人でないため対応を断られた、手話のできる行員の配置やモニターを通じた手話通訳の対応等も考えていただきたい、との意見があったため改善いただきたい。

発達障がい者団体

(ATM)

- ATM のテンキーの配置が変わると誤入力に繋がることがあり、ストレスが大きいことを理解いただき、このような点に対して、バリアフリーの視点から検討していただ

きたい。

(職員の対応等)

- 読み書きに困難さがある人のことを知っていただきたく、理解を深めるために勉強会などで当事者の話を聞く取組を行っていただきたい。
- ヘルプマークの提示があった場合、どのような配慮が必要かその場で確認いただき、要望に応じていただきたい。
- 代筆・代読、メールでのやり取りなどについて配慮いただきたい。また、代読に関しては、要点をまとめて説明いただくとともに、本人が理解したかどうか確認をしながら説明いただきたい。
- 口座開設する際などは手書きの部分が多く大変である。ほとんどの項目はパソコンで入力すれば済むように思うため、そういった点をご理解いただきたい。

(2) 金融機関関係団体からの説明

金融機関関係団体

- 当協会では、下記の3つの柱を中心にバリアフリーに関して取り組んでいる。
 - ① 会員金融機関向け各種支援ツールの作成・提供
 - ② 会員金融機関の取組状況等に関するアンケート調査の実施・還元
 - ③ バリアフリー等を巡る環境・動向等や会員金融機関の取組事例に関する情報提供
- 具体的には、下記のような取組を実施している。
 - ① 会員金融機関の行内研修等で活用できるよう、障がいの特性ごとに対応方法・心構え等の留意点を記載したバリアフリーハンドブックを会員金融機関に提供。
 - ② 人権問題を幅広く記載した人権研修テキストや、聴覚障がい等によりコミュニケーションに不安のある利用者とコミュニケーションを円滑に行えるようにすべく共通の絵記号デザインを採用したコミュニケーションボードを会員金融機関に提供し、会員金融機関の取組や窓口における接遇向上を支援。
 - ③ 会員金融機関の取組状況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ており、その結果や取組事例を会員金融機関に還元。
 - ④ 障害者差別解消法やバリアフリー等に関する講演会や説明会等を会員金融機関向けに開催し意識醸成を図っているところ、2021年度は公共インフラとしての電話リレーサービスや、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をテーマにした講演会を実施。
 - ⑤ SDGs レポートや人権だより等を定期的に発行し、会員金融機関の先進的な取組事例や障がい者施策に係る法律の動向等の情報提供を実施。
 - ⑥ 会員金融機関に特に意識いただきたい内容等をQAや通達として取りまとめ、会員金融機関への情報連絡を実施。
- 当協会の会員金融機関の取組事例を紹介する。
 - ① 聴覚障がい者が無人店舗のATMを利用する際に、故障等のトラブルが発生した場合の金融機関窓口への問い合わせに関して、遠隔操作で異常を検知し現場に対応要員を駆け付けさせるような事例。

②対応力向上のための民間資格の取得や代筆代読の疑似体験プログラムの実施、障がい者を講師とした社内研修、携帯アプリで閲覧可能な学習教材の配信（簡単な手話挨拶や身体障がい者補助犬対応の動画）に取り組む事例。

- 当協会では、代筆の規定化について全会員金融機関で対応していると承知しているが、現場職員への徹底については改善の余地があると認識しているため、行内研修の実施について引き続き状況の把握に努めていく。
- 当協会の会員金融機関の中には、これまでの障がい者団体との意見交換会を踏まえて、障がい者本人やその家族に対し新たなサービスを検討している金融機関もある。今後このようなサービスが提供された際には随時情報連携させていただく。
- 当協会では、ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会を講師として、金融商品の重要な情報を分かりやすく発信・提供するための、情報量・デザイン・文章等の配慮に関する講習を実施した。
- 当協会の会員金融機関の事例として、公的な障害者手帳を持った方に対し、窓口での振込手数料や両替手数料等の全額無料化を実施している事例がある。
- 今回の意見交換会でいただいた意見を真摯に受け止め着実に前進させていただく。

金融機関

- インターネットバンキングの認証アプリの前提として、視覚に障がいのある方はスマホの利用が困難との声をいただいているため、当該要望含め、開発元に情報提供し、今後のシステム開発の参考とさせていただく。
- ハード面では点字ブロックの整備や、過去に店舗に設置の消毒剤が床面の白と同化して見づらいとの意見をいただいていたため消毒剤の下に色付きの紙を敷くことで視認性を高める等の取組を実施した。サービス面では、目の不自由な方に対し、窓口での送金サービスの手数料をATMと同額にする等の対応を行っている。
- 電話リレーサービスを通じて印鑑・通帳等の紛失等の連絡を受けた際には、通常の電話での受付と同様に取り扱うことを周知している。

(3) 障がい者団体と金融機関関係団体との質疑応答

視覚・聴覚障がい者団体

- 盲ろう者は、受話器式のATMやインターネットバンキングも利用できないため、ATMについて、ボタン式にすることや点字ディスプレイの設置が難しいのであれば、他の方法を検討いただきたい。
- クレジットカード等の利用明細はインターネットにて把握できるが、盲ろう者の中には、インターネットにアクセスすることが難しい者もいる。明細書が点字表示されたりする等、盲ろう者のニーズにあった媒体で発行するサービスがあると良い。

発達障がい者団体

- 障がいの特性ごとに対応方法・心構え等の留意点を記載したバリアフリーハンドブックを作成したとの話があったが、2006年に作成されたものであり、発達障がい

関する記載は 1 箇所のみとなっており、読み書き困難な発達障がい者がいることは書かれていない。

- 金融機関窓口において、発達障がい者は障がい者ではないとの固い対応をされることがあるが、障害者差別解消法が昨年に改定されたこと等も踏まえ、バリアフリーハンドブックを改定いただき、金融機関に周知いただくとともに全ての窓口でバリアフリーハンドブックに基づく対応がされるようにしていただきたい。

聴覚障がい者団体

- 金融庁において、聴覚障がい者の本人確認の方法について、ルールを整備した上で、金融機関・金融関係団体に周知をしていただきたい。
- ATM の機能を改善する際には、事前に聴覚障がい者団体と十分に話し合いをしていただきたい。
- ATM の機器の更新まで待つのではなく、例えば金融機関の担当者の呼び出しボタンを設けるなどの聴覚障がい者に配慮した取組を金融機関の中で考えて実施していただきたい。

視覚障がい者団体

- 代筆対応については徹底いただきたい。文字が書けないことで様々な商品の購入を諦めるケースがある。
- ローンを組む際に保証人として親族の誰かに記載してもらうよう必ず言われる。障がい者であっても一人の人間なので、金融機関の責任で複数名立ち合いの上代筆の対応をしていただきたい。

身体障がい者団体

- 金融機関から代筆代読の申出を断られた際に、相談窓口のようなものを設けていただきたい。相談窓口連絡すれば代筆代読の対応をすることになっている旨の助言をしていただけるような仕組みを作っていただきたい。
- 障がい者より改善意見を受け取った際には、きちんと対応いただくような金融機関内部の姿勢をもっと広めていただきたい。

金融機関関係団体

- 盲ろう者の方は、受話器式の ATM 等は利用できず、インターネットバンキングも利用できないとのご意見を頂戴した。ATM やネットバンキングを開発する際に、そうした障がい者の方の意見も広く聞くことは重要なことと認識しているため、今回頂戴した意見は会員金融機関に周知を行う。
- バリアフリーハンドブックが古い点については一つの課題と認識している。障害者差別解消法の改正に基づき内閣府において基本方針が示され、各省庁においてガイドラインの見直しが見られるものと理解しているため、このような動向も見据えて改

定を検討していく。

- 電話リレーサービスについてはサービスイン後、実務上の取扱いを整理した QA を作成し会員金融機関に通知を行っており、本人確認については一部の金融機関にとどまっているものの、徐々に広まってきていると認識しており、電話リレーサービスにおいてどのような対応をしているのかについてはアンケート上で確認していく。
- 代筆については当協会のアンケート上 100%規定を整備している一方で、徹底されていないとご意見いただいたところ。当協会としても、2021 年度には会員金融機関に内規を徹底するように通達を発出している。また、今後アンケート上で代筆対応の状況について確認していく。
- 代筆代読対応の相談窓口について、仮に事例が発生した場合には取引先の相談窓口にご連絡いただくか、当協会が運営する相談室に申し出いただければ当該金融機関に取り次いで解決を促していく。

以上