

## 【事例】

聞こえない来客及び、聞こえない行員とのコミュニケーションを図るために、行員向けの手話講習会を開催。講師は地元の聴覚障害者協会に依頼し、指導していただいている。

## 【要望】

1. きこえない者の情報アクセス、コミュニケーション保障の観点から、金融機関への問い合わせ先に、電話番号だけでなくFAX 番号もしくはEメールアドレス掲載の義務化を講じてください。

### <説明>

金融庁の広報誌やパンフレット、ホームページ等は率先してFAX 番号もしくはEメールアドレスを掲載し、金融機関等に対しても同様の対応をするように周知徹底をお願いしたい。

2. 電話リレーサービスについて、引き続き周知を進めてください。また、令和3年4月20日付、総務省総合通信基盤局長から金融庁監督局長及び経済産業省商務・サービス審議官宛ての依頼文書として、金融機関等に対して、電話リレーサービスを介した「本人確認」が有効であるという通知が出されています。電話リレーサービスの利用に支障が出ないように、金融機関等への周知を進めてください。

### <説明>

アンケート調査の結果では、「電話リレーサービスを用いた連絡に対応しているか」の問いに対し、地方銀行、信用組合、信用金庫等では50%前後にとどまっている。電話リレーサービスでの「本人確認」も電話と同等の内容で行えるよう、周知をお願いしたい。

3. 金融機関へ設置手話通訳者を介して電話をしている場合でも、きこえない本人が電話をしていることの理解と周知をお願いします。

### <説明>

上記2とは反対に、電話リレーサービスについて周知されている金融機関等では、従来のように設置手話通訳者等を介して電話をした場合、電話リレーサービスではないという理由で拒否される事例がある。スマホやタブレットを持っていないために電話リレーサービスを利用できない聞こえない人もいることを理解いただき、対応をお願いしたい。

4. ATMを利用している際にトラブルが生じた時、備え付けの電話以外の方法で問い合わせができるようにしてください。

### <説明>

ATMのみの無人店舗、有人店舗でも営業時間外にトラブルが生じた時、電話に代わる方法として、タッチパネルによる文字送信等を導入するなど、情報アクセシビリティの基礎的な環境の整備を関係の金融機関等に働きかけていただきたい。また今後ATMを開発

される際には、当事者の意見を取り入れながら進めていただきたい。

4. 銀行のアプリを使ってインターネットバンキングで振り込みをしたり、住所変更などの手続きをする際のワンタイムパスワードを有効にする手順の中で、電話による確認を求められることがあります。きこえない・きこえにくい人でも利用しやすいよう、電話の音声に代わる方法を導入するよう、金融機関等へ働きかけてください。

5. 金融機関等の窓口到手話通訳者の配置や遠隔手話サービスを導入し、窓口には手話マーク・筆談マークの表示をしてください。

<説明>

遠隔手話サービスとは、お店や病院、行政機関の窓口などで、手話で対応をしたいが、手話ができる店員・職員がいない場合、タブレットやテレビ電話で、必要なときに手話通訳を呼び出して対応するサービスのことです。

全日本ろうあ連盟で作成したマーク



<https://www.jfd.or.jp/2016/12/01/pid15854>