

「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5年6月29日（木曜日）13時～15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（みずほ銀行）

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が、視覚障がい者にも分かり、安心して移動できるように、誘導用ブロックや点字ブロックの敷設や音声での案内を充実していただきたい。
- 金融機関の店舗の統廃合等により無人店舗が増えているが、無人店舗ATMを視覚障がい者が単独でも利用できるように、点字ブロックの敷設を行っていただきたい。
- 点字ブロックの上にポールや案内板が置かれているケースが見られるため、安全に使えるように配慮するよう周知していただきたい。

（ATM）

- ハンドセット方式のATMの更なる設置を進めるとともに、音声等に不具合のあるATMが見かけられるため、メンテナンスもしっかりとしていただきたい。
- ATMに設置されているハンドセットのメンテナンスを徹底することを従前よりお願いしているところであるが、未だに十分にメンテナンスされていないものがある。いつでも問題なく視覚障がい者が利用できるよう、メンテナンスを徹底していただきたい。
- ATMでの通帳記入の際に、自動的に記入ページを検出する機能を付加していただきたい。また、ATMで暗証番号の変更ができるようにしていただきたい。
- 弱視者の見え方に合わせて、ATMの画面を簡単に白黒反転できるようにするほか、明るさを調整できるような機能を付けていただきたい。

- ハンドセット方式の ATM にて現金や通帳が出た後に残高案内が行われることがあるが、現金が出てくる前に残高をアナウンスする仕組みにしていきたい。
- 視覚障がい等により ATM での振込ができず窓口で振込を行った場合、ATM での振込手数料と同額となる金融機関もあるため、他の金融機関も同様に対応していきたい。

(通帳・キャッシュカード)

- 入出金の点字明細の発行を進めていただきたい。
- 通帳やキャッシュカードに金融機関名を点字表示できるようにしていきたい。

(インターネットバンキング)

- 視覚障がい者個人の口座の場合はワンタイムパスワードによる認証手続きが認められるが、障がい者団体の口座で会計担当が視覚障がい者の場合はワンタイムパスワードによる認証手続きが認められないため、後者の場合でも認めていただきたい。
- インターネットバンキングやアプリに関して、セキュリティ強化等に伴い、アクセシビリティが十分ではないものがある。セキュリティ強化は重要なことではあるが、視覚障がい者が利用できなくなることがないようにしていきたい。

(代筆・代読)

- 多くの金融機関で代筆・代読の内規を定めているようだが、代筆・代読を断られたという声が寄せられるため、代筆・代読を受けられるように周知・徹底いただくとともに、内規を定めていない金融機関は定めていただきたい。
- 今後、改正障害者差別解消法が施行されると、民間事業者の合理的配慮の提供が義務化されるため、金融機関の職員に対する代筆・代読の研修が重要である。
- 改正障害者差別解消法の施行に合わせて、金融庁の監督指針も改正いただきたい。その際、特に、代筆・代読について重点的に改正いただきたい。
- 対面サービスを行う店頭窓口に、代筆・代読を行っている旨の表示を行っていただきたい。

(その他)

- パソコンやスマホに不慣れな者もいるため、テレフォンバンキングを存続していただきたい。

聴覚障がい者団体

(ATM)

- ATM でトラブルが発生した場合、電話が備え付けられていても聴覚障がい者には利用できず、特に土日の場合は行員もおらず解決できない。例えば、紙に手記しカメラに向けて見せる方法や、目で見て手続きが進められる方法があると良い。

(電話リレーサービス)

- 電話リレーサービスの利用を断られたという声も聞くため、実態把握に取り組んでいただきたい。
- 電話リレーサービスは大事なインフラであるが、まだ認知度が低いため、きちんと対応していただけるように周知いただきたい。

(インターネットバンキング)

- ワンタイムパスワードを利用する際、電話による確認を求められる場合がある。聴覚障がい者は電話による確認が困難なため、目で見て手続きが進められるような方法も考えていただきたい。

(その他)

- 金融庁や金融機関のパンフレットやホームページ等において、問合せ先の電話番号のほか、FAX 番号やメールアドレスも併記いただきたい。
- 電話リレーサービスを利用できない者が、役所設置の手話通訳者を介して電話した場合、本人確認できないという理由で拒否されるケースがあるが、役所設置の手話通訳者であるため、拒否しないようにしていただきたい。
- 金融機関の窓口到手話通訳者の配置や遠隔手話サービスを導入いただくとともに、窓口到手話マークを表示していただきたい。また、行員に少しでも手話を覚えていただくことと安心できるため、行員に手話研修を行っていただきたい。

視覚・聴覚障がい者団体

(店舗設備)

- 盲ろう者は、窓口から呼ばれても聞こえず、順番を知らせる電子案内掲示板も見えないため、例えば、振動式呼び出し装置等を設置いただきたい。

(ATM)

- 盲ろう者が ATM を自力で利用できるようにしていただきたい。また、以前は自力で利用できたが、いつの間にか仕様変更があり自力での利用が困難になったことがあったため、仕様変更があった際は HP 等で案内していただきたい。

(インターネットバンキング)

- ワンタイムパスワードには時間制限があるが、盲ろう者は点字ディスプレイ等の様々な機械を利用しており、操作に時間がかかって制限時間内に対応できない場合もあるため、もう少し制限時間を長くしていただきたい。

身体障がい者団体

(店舗設備)

- 金融機関の駐車場に車いす使用者の駐車スペースがないことや、駐車場から金融機関店舗に入るまでに段差があること等、各支店でどのような対応が必要なのかを確認しながら改善していただきたい。

(ATM)

- 車いす使用者が ATM を利用する際、画面が見えにくいことや、上手くタッチパネルが押せないことがあるため、実際に車いす使用者と対面し、どのような改善が必要かを確認した上で、ATM を改善していただきたい。

- ATMの順番待ち列のポールの間隔が狭く、車いす使用者や杖を使用する者が通れないことがあるため、ポールの間隔に配慮いただきたい。

発達障がい者団体

(職員の対応等)

- 発達障がい者は、一見してどこに障がいがあるか理解されにくいいため、自らの障がいの特性を説明するためにヘルプマークを活用する者が増えている。ヘルプマークの提示があった場合に、「どんな配慮が必要ですか？」と確認してくれる金融機関が増えているため、更に普及が進むように協力いただきたい。
- 発達障がい者の中には、ATMのテンキー配置が変わることにストレスがあり、パニックを起こしたり挙動不審になる者もいるため、そのような場合も「何か配慮が必要ですか？」と確認してくれるような取組を検討いただきたい。

(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、SDGsで掲げられた諸課題に対して中長期的視点で取り組み、バリアフリー推進に関する取組を主な項目の一つとして位置付けて、以下の3つの柱を中心に取り組んでいる。
 - ① 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。
 - ② 「バリアフリーハンドブック」といった会員金融機関向け支援ツールの作成・提供。なお、改正障害者差別解消法の動きを含めた外部環境の変化を織り込んだ上で、今年度を目途に「バリアフリーハンドブック」を改定予定であり、その際は発達障がい者への配慮も追加予定。
 - 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。
- 当協会のアンケート調査は、会員金融機関の取組状況を把握し、その結果を会員金融機関に還元することで推進を図ることを目的として、毎年実施。アンケート結果の一例を紹介する。
 - ① 視覚障がい者対応ATMを設置している会員金融機関は約95%であり、ハンドセット方式や文字拡大機能を採用しているという回答が多かった。
 - ② 自筆が困難な方への対応として、多くの会員金融機関が代筆の対応を内規で定めている。内規で定めていても実態が伴っていないという指摘をいただいているところであり、引き続き内規による対応がしっかりとなされるように進めたい。
 - ③ 聴覚障がい者への対応として、多くの会員金融機関が店舗窓口で口頭以外の対応を可能としている。口頭以外の対応方法としては、筆談、コミュニケーションボ

ード、手話通訳者、遠隔手話サービスといった事例があった。

- ④ 身体障がい者への対応として、車いす利用者に配慮した ATM、ローカウンターや記帳台、店舗出入口のスロープ、車いす利用者用駐車場の設置といった事例があった。
 - ⑤ 知的・精神・発達障がい者への対応として、多様な障がいの特徴を踏まえた対応マニュアルの策定、多様な障がい者への対応力向上のための研修、ヘルプマークを着用した顧客への対応の周知といった事例があった。
- 「SDGs レポート」を毎年発刊し、会員金融機関のバリアフリーに関する先進的な取組事例を紹介。また、本意見交換会で寄せられた要望事項は、会員金融機関と共有している。
 - 当協会の会員金融機関の取組事例を紹介する。
 - ① 多くの会員金融機関の窓口において、代筆・代読、筆談、手話対応可能とする旨を表示。また、半数超の会員金融機関が電話リレーサービスに対応。
 - ② 知的・精神・発達障がい者への対応として、多様な障がいの特徴を踏まえた対応マニュアルの策定、ヘルプマークを着用した顧客への対応の周知、応接室等の利用、平易な言葉でゆっくりと話すなどの配慮を行っている事例。また、対応能力の向上のための民間資格取得の推進、代筆・代読の疑似体験プログラム、障がい者を講師とした社内研修等の実施といった事例。
 - ③ 多くの会員金融機関が視覚障がい者対応 ATM を設置。また、文字拡大機能付 ATM を導入している事例、ATM を開発・改良する際に障がい者の意見を取り入れている事例、無人店舗 ATM で故障等のトラブルが発生し緊急電話での応答がない場合に、現場への対応要員が駆け付けるといった事例。
 - ④ ATM 以外の店舗設備について、点字ブロックの敷設、店舗入口のスロープ等のバリアフリー化、車いす利用者用駐車場の設置、車いす利用者用ローカウンターや記帳台の設置、音声誘導システムの設置といった事例。
 - このような取組を周知する観点から、多くの会員金融機関が、障がい者に配慮した取組を行っている店舗や障がい者対応 ATM の設置場所・対応内容について、ウェブサイトへの掲載やフリーダイヤルでの案内といった情報発信を実施。
 - 当協会の会員金融機関においても、筆談、代筆・代読の対応には改善の余地があると受け止めている。研修の実施等による現場への周知・徹底は重要であり、既に多くの会員金融機関が定期的に研修を実施しているが、引き続き状況の把握に努める。
 - 電話リレーサービスは、多くの会員金融機関がキャッシュカード紛失等の緊急時の連絡を中心に対応。一方、受話器式の視覚障がい者対応 ATM における振込機能の追加等の課題については、まだ期待される水準まで普及が進んでいないため、会員金融機関が順次整備を行っていくことを期待。

- 当協会の会員金融機関に対して、障がい者に配慮した優良な取組事例の共有を図っているほか、公共インフラとしての電話リレーサービスなど新たな障がい者向けサービスや障害者関連法令の動向についても、周知を行っている。
- 当協会の会員金融機関の中には、今後施行される改正障害者差別解消法の意義等を踏まえて、店舗建替・移転等の際にバリアフリー対応を行うといった声もある。
- 当協会の会員金融機関の取組として、顧客の障がい等に応じた接客ができるように疑似体験教材や車いすを使用した体験型の研修を毎年階層別を実施している事例があった。
- 当協会では、代筆に関する事務手順の詳細をまとめた事務取扱要領を策定しており、会員金融機関の行員は、当該要領に基づき代筆対応を行っている。
- 本日障がい者団体からいただいた意見・要望を踏まえ、引き続き会員金融機関に対して意識付けを図りたい。

金融機関

- 代筆・代読への対応、対応ハンドブックの作成、電話リレーサービスの対応、手話通訳サービスを実施。
- 店舗出入口のスロープや手すりの設置、視覚障がい者用点字誘導ブロックの敷設、車いす用駐車スペースの確保等を実施。
- 音声ガイド対応の受話器、点字金額表示器、利用者自身のイヤホンが利用可能なイヤホンジャックの機能を備えた ATM を設置。目の不自由な利用者が窓口で送金サービスを利用する際、ATM 利用時と同様の手数料としている。
- インターネットバンキングやアプリ等の口座登録時の認証方法について、自動音声認証のほか、SMS 認証や、障がい者はメールワンタイムパスワードを可能としている。
- 行員による人のフォローが重要と考えており、引き続き研修や社内周知を通じて、行員が適切な対応を行えるように指導する。
- 窓口で筆談やコミュニケーションボードが活用できるようにしている。

(3) 障がい者団体と金融機関関係団体との質疑応答

視覚障がい団体

- 金融庁のアンケート結果では、多くの金融機関で代筆に関する内規を整備しているとされているが、代筆の拒否が発生しないようにするため、代筆に関するアンケート項目を詳細にすることを検討いただきたい。
- ATM にハンドセットを設置いただくのは有効であるが、画面に関しても、弱視者の利用にあたり、色、文字の表示方法、大きさなどの課題があるため配慮いただきたい。

- アプリによる顔認証の際、枠がどこにあるか分からないことがある。例えば、枠を見やすくする、枠に入るように指示するなどによって、画面が見えなくても認証できるように工夫いただきたい。
- 暗証番号を大きな声で復唱しないようにするなど、プライバシーの配慮に気を付けていただきたい。
- 以前はテレホンバンキングで振込等を行うことが可能であり、電話を利用した取引は便利だったので、これに代わるものがあると良い。
- インターネットバンキング等におけるパズル認証や画像認証には壁があるため、これに代わるものがあれば良い。また、二段階認証など複雑な手続きが必要な場合があるが、アクセシビリティも十分に考えていただきたい。

視覚・聴覚障がい団体

- ATMについて、盲ろう者の場合、視覚・聴覚障がいを併せ持っているため、ハンドセットが付いていても自動音声のガイドが聞こえずATM操作できない。ボタン式のATMを残していただくとともに、使いやすい改良を加えていただきたい。
- アプリ開発の際、盲ろう者の意見を聞いていただきたい。
- 行員が障がい者への対応ができるようになる研修を設けていただきたい。障がい者当事者を呼んで、各店舗でどのような対応ができるかといったロールプレイ等で実践する研修であれば、行員の接遇も変わると思う。

金融庁

- 金融庁のアンケート内容については、毎年見直しを行っているところであり、次回アンケートを実施する際は、いただいた意見も踏まえて内容を検討したい。

金融機関関係団体

- ATMやインターネットバンキング等の開発・改良において、障がい者の意見を聞くのは大事なことであり、ユーザーフレンドリーな取組が広がるよう、本日の要望を会員金融機関と共有して取組を支援したい。
- なお、インターネットバンキングについては、フィッシング詐欺や不正利用への対応も必要であり、セキュリティと利便性とのバランスも踏まえて、検討したい。
- 多くの会員金融機関において、障がい者への対応力を向上するための何らかの研修を行っているところであるが、中身の充実化が図れるよう努めたい。

以上