**別紙２**

**障がい者等に配慮した取組事例**

|  |  |
| --- | --- |
| １．ATM、通帳、キャッシュカード | ○ATMや機能開発の際、障がい者の方に対して、使用しやすいデザイン・機能をヒアリングし、音声ガイダンスの操作手順・読み上げスピードの改良等を実施。  ○ATMのトラブル時、備付けのオートフォンにより顧客が聴覚障がい者であると知りえた場合、警備員等が現地に赴き筆談等により対応実施。  ○車椅子のまま利用できるATMを設置。  ○各有人拠点ごとに、障がいをお持ちの方などに優先して使用いただける「優先ATM」を１台以上設置。 |
| ２．表示 | ○店舗の窓口に、聴覚障がい者への配慮を示す「耳マーク表示板」を設置。 |
| ３．インターネットバンキング | ○音声読み上げソフトに対応。  ○文字サイズや色調の変更が可能な仕様に変更。  ○本人確認方法について、視覚障がい者からの申出により、ワンタイムパスワードによる認証ではなく、「乱数表」の使用を許容。  ○初回ログインパスワードの案内について、点字版を発行。 |
| ４．店頭における対応 | ○タブレット端末のテレビ電話機能を利用した遠隔手話サービスを全店に導入。  ○店頭タブレットに手話・筆談・音声認識機能を追加。  ○無線式振動呼出器を導入。  ○助聴器、筆記ガイド、集音機等を設置。  ○ATMの利用が困難なために窓口で振込み手続を行う場合、振込手数料を減免。  ○店頭に、絵文字を指すことで意思表示ができる「コミュニケーションボード」を設置。  ○知的・精神・発達障がい者に対し伝票等記入の依頼をする場合、記入方法等を本人の目の前で示す等により説明を実施。 |
| ５．緊急時の電話以外の連絡方法 | ○アプリからキャッシュカード紛失登録、再発行手続可能。 |

|  |  |
| --- | --- |
| ６．対応力向上のための取組み | ○「認知症サポーター養成講座」を実施。  ○障がい者の方への対応ロールプレイングを実施。  ○支店等の設備・顧客対応に関し、高齢者・障がい者によるモニター調査を実施。  ○障がい者の方に対する応対教育動画の制作、視聴による周知徹底。  ○新規採用者に対して手話講座を実施。  ○改正障害者差別解消法施行を踏まえ、合理的配慮に関する研修を実施。 |
| ７．ウェブサイト | ○スマートフォン向けアプリの音声読み上げ対応を実施。  ○ユニバーサルフォントを採用。 |
| ８．その他 | ○残高証明書及び取引履歴証明書について、点字プリンターを導入し、点字での発行に対応。  ○新店舗に点字ブロック、専用駐車場、ロー記帳台等を設置し、障がい者等に配慮した店舗作りを実施。  ○店舗設備等について、障害のある方でも利用しやすいかどうかについて、開発段階でチェックシートを活用して確認。 |

**金融サービス利用者相談室等へ寄せられた声**

|  |
| --- |
| ○スマートフォン向けアプリ、パソコンで振込を行うと手数料が無料になるサービスについて、アプリ、パソコンともに音声読み上げソフトに対応していないため、視覚に障がいがある者が利用できない。  ○ネットバンキングの申込をしたところ、視覚に障がいがあり、ワンタイムパスワードの入力の際、第三者の補助が必要になるとの理由で断られた。  ○口座開設手続きの際、身体に障がいがあるため、窓口担当者に代筆を依頼したところ断られ、親族の同伴を求められた。 |