

2026年3月11日

一般社団法人 全日本視覚障害者協議会

障害者団体と金融機関の意見交換会に対する要望

1. 金融機関の入口が視覚障害者にもわかるよう、歩道から入り口まで視覚障害者用誘導用ブロック（以下、点字ブロック）を敷設し、入り口を音声で知らせるシステムを整備してください。
2. 視覚障害者が安全に移動できるよう、入り口から ATM 及び受け付け窓口まで点字ブロックを敷設するとともに、運用・管理してください。
3. 視覚障害者が、ATM を使えるようにするために、全ての ATM に受話器式の視覚障害者対応装置を付加するとともに、次のことを実施してください。
 - ①見え方に個人差のある弱視者のために、画面のコントラストの調整及び文字拡大の器械式ボタンを付加してください。
 - ②受話器式視覚障害者対応 ATM から振込み及び暗証番号の変更ができるようにしてください。
 - ③ATM の通帳記載に、記載ページを自動検出する機能を付加してください。
 - ④出金の際、視覚障害者対応 ATM でも券種の指定ができるようにしてください。
 - ⑤出金の操作の際、取引後残高の音声案内のあとに、現金・カード及び通帳の受け取りをするよう、システムを改善してください。
 - ⑥ATM 使用時のトラブルの際、受話器式視覚障害者用対応装置から、行員・職員にサポートを依頼できるようにしてください。
4. 視覚障害者が送金等をする際、行員・職員によるサポートをしてください。やむを得ず、窓口で送金するときの手数料は、ATM からの手数料額としてください。
5. 視覚障害者に対する代読・代筆について次のことを実施してください。
 - ①複数の行員・職員による立会いと確認を制度化してください。
 - ②その他具体的な内容・方法について、内部規定を定め、行内の周知を推進してください。
 - ③各金融機関が行っている代読・代筆の具体的な内容を明らかにし、周知してください。特に視覚障害利用者には、確実に知らせてください。
6. 視覚障害者が識別・管理ができるよう、通帳及びキャッシュカードに銀行名・口座種別及び氏名等を点字で表示してください。
7. 普通預金口座入出金の点字明細の発行を推進してください。
8. 視覚障害者もインターネットバンキングを利用できるよう、画面の音声読み取り対応及び使用可能なパスワードの提供を推進してください。
9. 視覚障害者に存続されたインターネットバンキングのワンタイムパスワードについて、これを視覚障害者が管理する団体名義の口座についても使用できるようにしてください。
10. パソコンやスマホ操作が難しい視覚障害者の現状を踏まえ、操作しやすい電話による送金・残高照会などができるテレフォンバンキングを存続・普及してください。

11. 機器やシステムの更新の際、視覚障害者対応が継続されるようにしてください。
12. 本人確認・認証・その他の新システムを導入する際は、視覚障害者の利用を想定して開発を進めてください。そのために、当事者や視覚障害に特化した専門家などの意見を反映する機会を設けてください。

【以上】