

2026年3月11日

障害者団体と金融機関関係団体との意見交換会
金融機関における視覚障害者への配慮についての要望事項

社会福祉法人日本視覚障害者団体連合
会長 竹下 義樹

日頃より、金融機関における視覚障害者の利便性向上にご尽力いただき、心より感謝申し上げます。さて、視覚障害者が今後さらに金融機関を安心かつ円滑な利用ができるよう、下記の事項を要望致します。

記

1. 金融機関の店舗の窓口において未だに職員による代筆・代読支援が断られることやガイドヘルパー等の付添者に代筆・代読を求められる事例がある。全ての金融機関の窓口で代筆・代読が確実に実施されるよう、周知徹底するとともに、人権啓発研修の開催を含め理解・啓発を行っていただきたい。
2. オンラインでの金融取引等では、視覚障害者が安心して利用できるようセキュリティに考慮しつつも、アクセシビリティを確保するため、画像認証システムには代替措置を講じていただきたい。
3. 視覚障害者が利用しやすい、キャッシュレスに対応したアプリ及び機器を開発していただきたい。
4. 視覚障害者にも使用可能なハンドセット付 ATM の設置を更に進めていただきたい。そして、ハンドセット付 ATM が設置されていても故障して使えないことも多いため、いつでも使用できるようメンテナンスを定期的に行うようにしていただきたい。また、ハンドセット付 ATM の利用を苦手とする視覚障害者もいるため、求められた場合は職員が操作の補助を行うようにしていただきたい。
5. 国内の金融機関の有人店舗数は減少している。視覚障害者が安心して金融機関を利用する際には、職員による支援を必要とする方が多く、可能なかぎり実店舗を残し、利便性が低下しないよう図っていただきたい。