

【要望】

近年、「障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法」の施行や、「改正障害者差別解消法」による合理的配慮の義務化により、情報へのアクセスとコミュニケーションが改善されることが期待されています。また、2025年6月には「手話に関する施策の推進に関する法律（手話施策推進法）」が施行しました。しかしながら、解決すべき課題が多く残っています。

つきましては、下記の通り要望いたしますので、すべての国民が安心、安全に生活ができ、社会参加できるよう、早期実現をお願い申し上げます。

記

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と手話リンクの導入を推進してください。

＜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手話リンクの導入に加え、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ます。また、キャッシュカードの裏面は電話番号だけになっているので、FAX番号もしくはEメールアドレスを掲載してください。

2. 電話リレーサービスを利用した「本人確認」が有効であることを、金融機関等への周知を進めてください。また、ホームページ等の問合せ・受付について、電話窓口だけではなく、FAX、メール、チャット等の多様化をお願いしてきましたが、手話言語使用者のために手話リンクを導入するなど「手話対応窓口」の拡大指導を推進してください。

＜説明＞

電話リレーサービスによる「本人確認」も電話と同等の内容で行えるよう、周知をお願いします。また、アクセシビリティの向上の観点から電話窓口だけでなく手話リンク等の手話対応窓口を含めた多様な方法で窓口対応ができるよう周知・指導をお願いします。

3. 金融機関へ手話言語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してください。

＜説明＞

上記2とは逆に、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、従来のように手話言語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本人確認ができないと拒否される事例があります。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きこえない人もいることを理解いただき、周知徹底をお願いします。

障がい者団体と金融機関団体との意見交換会に要望を出しましたが、改善がみられませんでしたので、更なる周知をしてください。

4. 銀行のアプリを使ったインターネットでの振り込みや住所変更などの手続き（インターネットバンキング）を利用する際に、ワンタイムパスワードを有効にするために、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・きこえにくい者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. ATMを利用しトラブルが生じた際には、備付の緊急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のみの無人店舗や有人店舗でも早朝・夜間や休日など営業時間外でトラブルが生じた際には、備付の緊急電話で問い合わせることになりますが、きこえない者は電話での通話できません。周囲に人がいない場合は問い合わせすらできません。

緊急電話の受話器を持ち上げ応答がない場合には、金融機関の職員や警備会社が駆けつけて対応すると聞いていますが、通じているのか、対応してくれるまでにどのくらいの時間を待てばよいのか分かりません。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ください。

また今後、新しくATMを開発される際には、きこえない者からヒアリングを行い開発するよう指導してください。

6. 「きこえの理解」と「手話言語」に関する学習機会を、金融機関の研修等に組み込むようご指導いただくとともに、金融機関等の窓口においては、手話対応が可能な職員の配置や遠隔手話サービスの導入を推進し、手話マーク・筆談マークの掲示をお願いいたします。

<説明>

金融機関等で働く職員の研修において、「きこえの理解」や「手話言語」に関する学習機会を設けるようご指導をお願いいたします。なお、研修内容や講師のご相談については、全国47都道府県にある当連盟の加盟団体 (<https://www.jfd.or.jp/about/kamei>) や、各地の聴覚障害者情報提供施設がご協力可能ですので、ぜひご活用ください。

また、遠隔手話サービスとは、店舗・病院・行政機関などの窓口において、手話での対応が必要な際に、手話ができる職員が不在の場合でも、タブレット端末やテレビ電話を通じて手話通訳者を呼び出し、対応を行うサービスです。このようなサービスの導入とあわせて、窓口到手話マークや筆談マークを掲示することで、聴覚障害者が安心して利用できる環境づくりを推進していただきますよう、お願い申し上げます。

全日本ろうあ連盟で作成したマーク

手話マーク



筆談マーク



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

7. きこえない・きこえにくい者への環境整備や合理的配慮として、手話言語通訳者等の配置が行われる例が増えていますが、配置する情報保障者の質についても担保できるようにしてください。

<説明>

きこえない・きこえにくい者へのアクセシビリティ保障として手話言語通訳等の配置がありますが、手話言語通訳者等の社会的資源は限られているため、環境整備や合理的配慮を要求するきこえない・きこえにくい者のニーズに応えられるだけの十分な人数が確保されにくい状況があります。

社会的な流れにより、行政機関による手話言語通訳派遣依頼の際、競争入札により手話通訳派遣事業者を選定する例が増えていますが、選定条件の中に、派遣する手話言語通訳者の質について明記されていることはほとんどなく、機械的に応札額が最も低額であった事業者が選定されているのが現状です。

金額のみで派遣事業者が決定され、派遣された手話言語通訳者の質が担保されないことで、環境整備や合理的配慮の提供が不十分だった例が生じています。

情報アクセシビリティ・コミュニケーションに関する合理的配慮は、単に提供されるだけでは不十分であり、配慮を必要とする者の希望に沿ったものであり、かつ目的を十分達成できるようなものであるべきです。

配置する手話言語通訳を含めた情報保障者の質の保障について、十分な配慮を行ってください。

8. 2025年6月25日に施行された「手話に関する施策の推進に関する法律」に基づき、貴省における具体的な手話に関する施策の実施について、必要な財政上の措置及び法制上の措置を速やかに講じてください。

<説明>

「手話に関する施策の推進に関する法律」では、国・地方公共団体は、手話に関する施策を総合的に策定・実施する責務を有する他、基本的施策は各省庁横断的なものとなっています。法に基づき貴省における、手話に関する具体的な施策の早急な実施を検討いただき、併せて施策にかかる予算を計上してください。

以上