

## 金融サービスの利用に当たっての配慮のお願い・要望事項

### 【窓口対応】

1. 各種書類への代筆について周知・改善してください。各種書類への自筆ができない場合は、銀行員が本人に代わって代筆が可能であることを全ての銀行、および金融機関に周知してください。  
また、本人に同行する同行援護従業者、通訳・介助員（コミュニケーションと移動介助者）、家族の誰が同行しても、同行者が代筆できるように改善してください。（家族でない者の代筆を拒否された事例、またその逆の事例があった。）
2. 窓口からの呼び出し等の対応を改善してください。障害程度が軽度の盲ろう者が単独で銀行へ行くことがあります。窓口からの呼び出しの音が聞こえず、順番を知らせる電子案内掲示板が見えない盲ろう者には、そばまで来て案内したり、振動式呼び出し装置を持たせるなどの対応を行ってください。

### 【送金手数料】

1. 手数料額を見直してください。手数料の安いATMの操作ができないために、窓口で送金しようとする、送金手数料がATM送金の場合よりも高くなります。ATMの自力操作ができない盲ろう者や障害者に配慮して、手数料額を見直してください。

### 【ATM】

1. ATMはタッチパネルやヘッドセットによるガイダンスにしたがって操作しなければなりません。見えない・見えにくい、聞こえない・聞こえにくい盲ろう者には、これらの操作が難しいため、窓口にて対面での対応をお願い致します。窓口で送金等の手続きをする場合は、手数料が高くなります。ATM操作が難しい盲ろう者等の窓口対応における手数料を免除、または見直してください。
2. ATMの取扱案内をホームページ等で紹介してください。ボタン操作が可能で、かつ点字表示を装備しているある金融機関では、取引手数料制度が導入されて以降、画面や音声による確認操作が必要になり、使いにくくなりました。画面を見たり、音声ガイダンスを聞かなくても、ボタン操作だけで利用できるように、取扱案内をホームページ等で紹介してください。
3. 弱視者に配慮して画面を見やすくしてください。例えば、ある金融機関のATMの場合、画面のコントラストがはっきりしていて、さらに、「文字を大きく」等のボタンがあり、画面に顔を近づけなくても見やすくなっています。一方、いくつかの金融機関のATMは、画面の文字が小さく、見えづらいため操作に時間がかかってしまい、一定時間が経つとエラーになってしまいます。銀行によって画面表示の方

法等は異なるので、どの銀行でも見やすい画面表示を実現してください。

また、画面表示、レイアウトの仕様変更をされる際は、障がい当事者を交えた検証の機会を設けて頂き、仕様変更の概要が障がい当事者に伝わりやすいような告知の在り方についてもご配慮ください。

4. ボタン操作方式のATMは今後もぜひ残していただき、盲ろう者を含め、誰もが利用可能なATMの研究・開発をお願いします。

#### 【ネットバンキング】

1. ネットバンキングは多くの盲ろう者にはまだまだハードルが高いです。パソコンやスマートフォンの操作が難しい盲ろう者がまだまだ多いことが、その理由の一つです。だれもが利用しやすいネットバンキングにさせていただきようお願いします。
2. 仮にネットバンキングが利用できたとしても、ログインに成功するまでに画像や音声認証をクリアしなければならない場合が多いです。画像は見えませんが、点字ディスプレイにも表示されません。音声も聞こえないためアクセスできません。さらに、電話番号認証というものであります。認証には時間制限をかけている場合もあり、30秒以内にコードを入力するなど、障害者には手も足もでないシステムになっています。
3. 以上の問題はセキュリティ対策の強化によるものであることは承知しております。しかし、その結果金融サービスが利用できなくなると、本末転倒と言わざるを得ません。だれもが利用しやすい金融サービスを開発して頂くためには、各障害者団体と金融サービスの技術者との懇談等の場は重要と考えます。

#### 【その他の要望】

金融サービスを開発する際には、必ず盲ろう者が利用できるシステムを取り入れていただくよう、金融庁から金融機関等に指導していただくようお願いいたします。

また、各金融機関が実施している障害者向けのサービス内容について、顧客に情報が行き届くように周知に努めてください。

例えば、点字による口座明細書の発行が可能であることなどを知らない銀行員もおられますので、銀行員へも周知徹底をお願いします。

以上