

金融機関での合理的配慮提供のお願い

DPI 日本会議

DPI 日本会議には、2025 年度も ATM を代理操作してもらえなかった、本人確認を理由に電話リレーサービスでの対応を断られた、という合理的配慮の不提供事例が寄せられています。以前からこの意見交換の場で提起し、改善を求めてきましたが、残念ながら改善するどころか、対応が後退しています。以下の事例を踏まえて、全国の銀行で合理的配慮の提供を確実に実施していただけますよう要望いたします。

1. ATM 代理操作

ATM の利用で上肢の障害がある人に対して、行員が代理操作する（暗証番号を入れる等）ことを拒否されたという事例があります。他の銀行でも同様の対応をされたという相談があるので、特定の銀行だけではなく、多くの銀行で同じ対応がされているようです。この問題も以前から要請していることですが、残念ながら改善されていません。拒否の理由は、職員が暗証番号を知ることができない、ということです。

しかし、上肢障害がある人が利用できる ATM がない（社会的障壁）がために、代理操作という合理的配慮の提供を求めているのです。それをやらないことは障害者差別解消法の合理的配慮の不提供ではないでしょうか。障害者だけが窓口でしか入出金ができないのは、著しく不平等です。障害者権利条約が求める他の者との平等を基礎として、合理的配慮の提供は不可欠です。すぐに対応の見直しや、合理的配慮提供のガイドライン等の策定を進めてください。

(1) 困った事例

事例: 肢体不自由（上肢障害あり、電動車いす利用）、難病

15名いる介助者全員に銀行カードの暗証番号を知らせることに違和感を感じて、銀行員に暗証番号の代理入力を頼んだがしてもらえなかった。

(2) 困った事例

事例: 肢体不自由（上肢障害あり、電動車いす利用）

「銀行の規約により、行員による（誘導した操作が疑われるため）ATM 操作の介助はできません。同伴の介助者をお願いします。」と一方的に断られる。

ヘルパーに残高や暗証番号を知られるより、たとえ不正があっても解決に導き責任を追及しやすいため、行員なら信頼できると判断して従前は介助をお願いしてきた。

本人が同行して自分の意志で操作依頼しているのに、尊厳を疎かにされる対応に感じる。

<その後の経過>

① ATM 操作をしない手続きに切り替えた。金額等はヘルパー代筆。

② 年に数度来訪する行員に上記の差別的対応を何度も訴えた。

③ 当支店で検討がなされ一時は ATM 介助を認められたが、昨年 4 月から一方的に断られる。

④ 銀行の問題なのに、介助を必要とする人たちが被害を受ける対応はおかしい。

(3) 困った事例

事例: 肢体不自由（上肢障害あり、電動車いす利用）、言語障害

突然、行員による ATM の操作介助を断られた。本店との話し合いの席で介助をしない理由として、行員が暗証番号を覚えて不正に預金を引き出す可能性があるということだった。そのようなことが考えられるのであれば、それは、銀行側のチェック体制の問題であり、ATM の操作介助を認めない法的根拠はあるのかという質問には、あくまでも内規であるとの回答だった。このことで、伝票を代筆する対応となり、15時までの利用制限となった。

2. ATM 機器

(1) 困った事例

事例: 肢体不自由（上肢障害あり、電動車いす利用）、視覚障害、難病、言語障害、書字障害

ATM でパスワードや金額を入力する際に小さなタッチパネルボタンだと誤入力をしてしまう。物理的な入力ボタンを設けて欲しい。または大きなタッチパネルボタンの必要性も高い。

今後、ATM はコンビニ等のみに集約される事が予想され、ATM を含めた複合機の小型化が予想される。そうするとコンビニにも物理的なボタンや大きなタッチパネルボタンの必要性は増加する。

(2) 好事例(良い対応をしてもらった事例)

市役所に上記の【困った事例】を伝えると、私の良く利用しているコンビニに設置されている ATM(複合機)のタッチパネルを交換し、全体を大きくしてもらった。

(3) 困った事例

事例: 肢体不自由(上肢障害あり、電動車いす使用)

ATM の画面が車椅子の高さから見えず、通帳やカードを入れる差し込み口にもそもそも手が届かず、車椅子ユーザーが一人でも使えるようには出来ていません。お金の管理は個人情報の最たるものなので、車椅子ユーザーが一人でも使いやすい ATM を作ってほしいです

3. 口座開設

(1) 困った事例

事例: 聴覚障害者(補聴器使用)

電話リレーサービスで電話したにも関わらず、本人確認ができないと切られてしまった。口座開設したい時に、付き添いがいないと口座開設できないと言われてしまった。

(2) 困った事例

事例: 知的障害者

重度知的障害者が自立生活を始めるに際し、銀行口座を開設するために支援者とともに出向くと「後見人を見つけなければ開設できない」と言われ、新規開設ができなかった。

4. 接遇

(1) 困った事例

事例: 聴覚障害者(補聴器使用)

受付対応について。銀行の窓口に行き、筆談を求めたら、「筆談が出来る窓口は限られているので、番号札を取ってまた並び直すように」と言われた。

番号札を取るとき、筆談は事前申告とは書いてなかった。筆談は誰でもできるようになってほしい。

(2) 困った事例

事例: 聴覚障害者(補聴器使用)

・電話対応。電話リレーサービスなどを使って電話をしても、本人確認で断られる事例がまだまだあります。声を出せないろう者に、「本人確認のために声を出せ」と言ったり、「電話では対応できるが、電話リレーでは対応できないので郵送になる」など。

(3) 好事例(良い対応をしてもらった事例)

事例: 聴覚障害者(補聴器使用)

受付で、金額を紙に書いたり、電卓で表示するなど、視覚的に(目に見える形で)伝えていただいた。顧客の特性に合わせた対応ができるのは素晴らしい。

(4) 好事例(良い対応をしてもらった事例)

事例: 肢体不自由(上肢障害あり、電動車いす使用)

ATM を利用しようと並んでいた時に、係の職員さんが「お手伝いしましょうか」と声をかけてくださり大変助かった経験があります。銀行の窓口でお世話になる時も、こちらからお願いをするより前に、「本日はどのようなご用件でしょうか」とお声がけくださり、いつも大変親切にご対応をくださり、助けていただいています。介助者ではなく、私本人に目線を合わせて、聞いてくださる職員さんが多く、印象に残っています。

(5) 好事例(良い対応をしてもらった事例)

事例: 肢体不自由(上肢障害あり、電動車いす使用)、難病

窓口に行く際、大型電動車椅子が通れるように、行員が率先して通路を確保してくれた。