

「障がい者団体と金融機関関係団体との意見交換会」

議事概要

1. 開催日時及び場所

日時：令和8年3月11日（水曜日）15時～17時30分

場所：オンライン会議

2. 出席団体

＜障がい者団体＞

全日本視覚障害者協議会、日本視覚障害者団体連合、大活字文化普及協会、
全日本ろうあ連盟、全国盲ろう者協会、日本身体障害者団体連合会、
日本発達障害ネットワーク、DPI 日本会議

＜金融機関関係団体＞

全国銀行協会、全国地方銀行協会、第二地方銀行協会、全国信用金庫協会、
全国信用組合中央協会、全国労働金庫協会、労働金庫連合会、ゆうちょ銀行、農林中央金庫

3. 会議の概要

(1) 障がい者団体からの要望概要（詳細は資料3～9を参照）

視覚障がい者団体

（店舗設備）

- 可能な限り店舗を残して利便性を確保していただきたい。また、視覚障がい者にも店舗の位置が分かるよう、点字ブロックを敷設いただきたい。

（ATM）

- ハンドセット方式のATMの更なる設置を進めるとともに、メンテナンスもしっかりと行っていただきたい。
- ATMで送金する際は行員等にサポートしていただきたい。諸事情によりATMでの振込ができず窓口で送金を行った場合には、ATMでの手数料と同額の手数料としていただきたい。
- ハンドセットを持ったまま、キャッシュカードや現金等を受け取るのは困難であるため、ハンドセットの音声案内終了後に、キャッシュカード等を受け取るようシステム改善してほしい。

（通帳・キャッシュカード）

- 通帳・カードへの点字表示や入出金の点字明細の発行を引き続き進めていただきたい。

（インターネットバンキング）

- インターネットバンキングにおける本人認証等については、視覚障がい者が安心して

て利用できるよう、アクセシビリティを確保していただきたい。

(代筆・代読)

- 窓口での代筆・代読を確実に実施するようルール化・周知徹底するとともに、研修の開催を含め職員全体への理解・啓発を行ってほしい。
- 対面サービスを行う店頭窓口に、代筆・代読を行っている旨を表示していただきたい。
- スマートフォンのテレビ電話などを活用した、遠隔での代筆・代読サービスを整備してほしい。

(その他)

- 機器・システム更新時にも視覚障がい者対応が継続されるようにしていただきたい。新システムを導入する際に視覚障がい者の利用を想定して開発を進めるために、当事者や視覚障がいに関する専門家の意見を反映する機会を設けてほしい。

聴覚障がい者団体

(ATM)

- ATM でトラブルが発生した場合、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いただきたい。
- ATM 開発等の際には、聴覚障がい者にもヒアリングの上、開発を行っていただきたい。

(電話リレーサービス)

- 電話リレーサービスに対応する金融機関は増えているものの、更なる普及をお願いしたい。
- 電話リレーサービスを利用した本人確認を認めていただきたい。また、電話リレーサービス以外での手話通訳者を介した電話連絡についても、本人からの連絡として取り扱ってほしい。

(インターネットバンキング)

- 聴覚障がい者は電話認証の利用が難しいため、電話認証に代わる聴覚障がいがあっても認証可能な方法の導入をお願いしたい。

(その他)

- 情報アクセシビリティや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、電話番号のほか、FAX 番号やメールアドレスを記載いただくとともに、手話リンクを導入いただきたい。
- 窓口到手話通訳者を配置いただきたい。また、遠隔手話サービスを導入するなど手話通訳で問い合わせできる環境を整備するとともに、手話・筆談マークを掲示していただきたい。

視覚・聴覚障がい者団体

(ATM)

- ATMの操作が難しい場合、窓口において対面で対応していただきたい。窓口で送金等を行った場合には、ATMでの手数料と同額の手数料としていただきたい。

(インターネットバンキング)

- 画像・音声認証、電話認証などが利用できない場合がある。誰もが利用しやすい認証方法の開発のため、障がい者団体と金融サービスの技術者の懇談の機会を検討してほしい。

(代筆)

- 窓口での代筆を確実に実施するよう周知徹底してほしい。また、同行援護従業者、通訳・介助員等、家族のいずれが同行した場合も、同行者が代筆できるように改善いただきたい。

(その他)

- 窓口での呼び出し方法について、無線式振動呼出器を用いる等、視覚・聴覚の双方に配慮した対応を行ってほしい。
- 金融サービスを開発する際には、盲ろう者が利用できるシステムを取り入れていただきたい。また、障がい者向けのサービス内容について、利用者に情報が行き届くように周知してほしい。

身体障がい者団体等

(店舗設備)

- 車椅子利用者が単独で使える高さ・操作性を備えたATMを整備してほしい。

(ATM)

- 金融機関職員によるATMの代理操作を合理的配慮として認めてほしい。
- 暗証番号や金額などの入力部は、(凹凸のない)タッチ式ではなく、ボタン式にしていただきたい。

(その他)

- 金融機関関係団体で作成したバリアフリーに関する金融機関職員向けの研修資料や手引きなどを活用し、実効性のある職員研修を実施していただきたい。
- 金融機関が実施しているバリアフリー対応について、来店前に利用可能なサービスを把握できるよう、ホームページ上で分かりやすく紹介してほしい。
- 地域の金融機関と障がい者団体との間で、定期的な意見交換の場を設け、障がいに対する理解促進と、障がい特性に配慮した具体的な改善策を検討してほしい。

発達障がい者団体

(ATM)

- ATM のテンキーの配置や画面案内が頻繁に変わることなどは非常にストレスが大きいため、テンキーの固定等を検討いただきたい。

(代筆・代読)

- 読み書き障がいについても、窓口での代筆・代読等の配慮を行ってほしい。視覚障がい者以外でも代筆・代読等が必要とされる場合があることを理解してもらいたい。

(その他)

- 発達障がいの当事者を招いた職員向け研修を実施し、理解促進を図るとともに対応改善をしていただきたい。

(2) 金融機関関係団体・金融機関からの発言概要（特徴的な取組関係）

金融機関関係団体

- バリアフリーに関する取組として、①会員金融機関向け各種支援ツールの作成・提供、②バリアフリー等を巡る環境・動向等や会員金融機関の取組事例に関する情報提供、③会員金融機関の取組状況等に関するアンケート調査の実施・還元を行っている（資料 10 参照）。
- 障がい者や高齢者、その他の要配慮者への適切な配慮・応対に関する理解促進を通じて、会員金融機関におけるソフト面・ハード面のバリアフリーに係る取組を一層推進していくことを目的に、障がい者団体等協力のもと他協会と共同で、営業店職員向けのハンドブックを作成した（資料 11 参照）。
- 障がい者等への対応に関する手引書を作成し、会員金融機関に配付するとともに、説明会を通じて会員金融機関への周知徹底と接客スキルの向上に努めている。
- 文字拡大機能や画面のコントラスト調整機能を備える ATM を導入している事例がある。
- ATM の自力操作が困難な利用者に対し、窓口でも ATM と同一の手数料で対応している事例がある。
- 電話リレーサービスやヨメテルを導入している事例があり、キャッシュカード紛失等緊急時対応等で利用されている。
- 点字による残高通知書や取引明細通知書を発行している事例がある。
- インターネットバンキングにおける視覚障がい者への対応として、音声案内対応を行っている事例がある。また、本人認証において、ワンタイムパスワードの音声読み上げや、点字での乱数表の配布を行っている事例がある。
- 筆談や代筆・代読などはほとんどの会員金融機関が内規を定め対応可能としている

が、引き続き研修の実施等による現場への周知・徹底に努める。なお、代筆・代読などについては、視覚障がい者以外（例えば、発達障害のディスレクシア）でも必要とされる場合があることにも留意して対応したい。

- 音声以外で窓口の順番が来たことを知らせるために無線式振動呼出器を配布している事例がある。
- 障がい者に配慮した取組を実施している店舗、障がい者対応 ATM の設置場所や内容について、障がい者でも認識できるよう、ウェブサイトへの掲載等による情報発信を行っている事例がある。
- 店舗における点字ブロックの敷設、視覚障がい者対応 ATM の設置については、店舗の改装等の機会などで可能な限り順次対応する必要があると認識している。

金融機関

- 店舗出入口のスロープや手すりの設置、視覚障がい者用点字誘導ブロックの敷設、耳マークの表示、車椅子や筆談機の配備を行っている。
- 音声ガイド対応の受話器、点字金額表示器、利用者自身のイヤホンが利用可能なイヤホンジャックの機能を備えた ATM を設置している。また、常時遠隔監視を行うとともに、必要に応じて、現地での保守点検を実施している。
なお、視覚障がい者が窓口で送金サービスを利用する際は ATM 利用時と同様の手数料としている。
- すべての ATM について視覚障がい者対応を進める方針のもと、ATM の機種変更等に合わせた整備を着実に実施するよう取り組んでいる。
- 口座開設時の本人認証方法について、自動音声認証のほか、SMS 認証やメールワンタイムパスワードにも対応している。
- ウェブサイトは、アクセシビリティを確保する観点から、日本工業規格の高齢者・障害者等配慮設計指針に基づいたものとしている。
- 視覚障がい者への合理的配慮として、代筆・代読に関する規程について、研修資料に内容を盛り込み、現場への周知・徹底を図っている。

(3) 金融庁からの発言概要

- 皆様から貴重なご意見をいただき感謝。本日の意見交換会のご意見等も踏まえ、障がい者等に配慮した取組に関するアンケート調査の内容を検討し、引き続き、金融機関における障がい者に配慮した取組を促して参りたい。

以上