

## 金融サービスへの要望事項・好事例の紹介等

### (1) 銀行の代筆規定について

- ・ 複数の行員立ち会いで代筆可能という代筆規定が金融機関の内規で100%となっているようだが、実際やってない、断られるケースがある。
- ・ なぜ100%内規があるのに実際には断られるケースが後を絶たないのか。実態把握と改善の取り組み(障害当事者の講師による研修の実施等)が必要ではないか。

#### ① 事例1: 熊本県の事例2(H25) 代筆

- ・ 事例: 金融機関での代筆対応に関する相談
- ・ 相談者: 視覚障がいのある人
- ・ 相談内容: 金融機関で預金を引き出す際に代筆をしてもらえない。口座番号や金額欄は枠が小さくて見えない。どうして代筆できないのか。
- ・ 対応: 相談者の障がいの状況を伝えるため、相談員と一緒に金融機関に出向くことを提案したが、相談者が消極的であったため、相談員が金融機関に状況を伝え、適切な対応をお願いした。
- ・ 結果: 金融機関に状況を聞いたところ、代筆を希望された場合、意思確認のため必ず「名前だけでも書いてください」と言うようにしているとのことであった。相談員から、障がいの程度や様態は様々なので本人の状況(自筆の困難さ)が行員には分かりにくい場合があること、行員に何度もお願いすることを遠慮してしまう人もいることを伝えた。
- ・ 【広域専門相談員から】金融機関での代筆に関する相談は昨年度も寄せられています。相談員が状況を詳しく聞いたところ、視覚障がいのある人が遠慮して代筆を希望できずにいたり、希望しても店員から自筆を迫られるとそれ以上言えずに我慢してしまう場合があることがわかりました。また、金融機関においても、その人の来店時の状況から、自筆が困難であるかの判断が難しいケースがあることがわかりました。金融機関全体に対する調整も啓発につながり必要ですが、障がいの程度や様態は様々なので、直接窓口に個別の話をするこも、現実にスムーズな対応をしてもらうために必要だと実感しました。

### (2) 銀行 ATM 利用での代理入力

- ・ 前回意見交換会以降、障害者差別解消法の対応指針改定に向けて DPI で収集した差別事例の中にも ATM 利用での代理入力をしてもらえなかったという事例があった。
- ・ 金融庁の対応指針の改定案でも「合理的配慮の提供と環境の整備の関係に係る例」の中で代理入力について盛り込んでいただいているが、加えて以下の部分を変更する必要があるのではないか。

金融庁 障害者差別解消法対応指針 別紙: [物理的環境への配慮の具体例]として「ATM の操作が困難な顧客には声掛けし、適切な対応を取る。」とあるが、何をするか不明瞭。具体的に職員による ATM の代理入力を明記すべき。

#### ② 事例2: 愛知県の事例(R2) (合理的配慮の不提供事例)

- ・ 「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。
- ③ 事例3:大阪府の事例(R3)(間接差別と合理的配慮の不提供の複合事例)
- ・ 以前は、ATM の操作を銀行員が代わりにしてくれていたが、ある日に銀行に行くと、できないと断られた。理由は、取扱いが変わって、他の人が暗証番号を押すことが禁止されたということで、窓口で、通帳と印鑑を使って手続きをするように言われた。キャッシュカードだったら、早いのに、店舗があいている時間に窓口で順番待ちをしなくてはならない。障害者の場合には合理的配慮として代わりに操作してほしい。

### (3) 電話リレーサービスでの本人確認

- ・ 電話リレーサービスがー昨年7月からスタートした。一部のクレジットカード会社・銀行・保険会社・コールセンター・通販会社等では本人確認手段として電話リレーサービスを認めていなかったが、その後どうなったか把握しているか。
- ・ 収集した事例の中でも詳細不明ながら 2022 年東京都で電話リレーサービスでの手続きを断られたという声が届いており、引き続きの実態把握と必要な改善をお願いしたい。