

全銀協における バリアフリーに関する取組み



一般社団法人
全国銀行協会

全国銀行協会（全銀協）とは・・・

- 日本国内で活動している銀行を直接の会員とする組織。
- 銀行の健全な発展を通じてわが国経済の成長に貢献することを目的に、さまざまな活動を行っている。

■ 活動

- 適正な消費者取引の推進（全国銀行協会相談室、金融犯罪防止啓発活動など）
- SDGs/ESG・コンプライアンスの推進等（ユニバーサルデザイン・バリアフリー推進活動など）
- 決済システム等の企画・運営（内国為替制度、外為円決済制度など）
- 銀行業務の円滑化、提言・意見発信（銀行界関連の法改正への対応など）

■ 会員数（245会員：2023年4月1日時点）

- 【正会員】 都市銀行、地方銀行、第二地銀、信託銀行など114行
- 【準会員】 外国銀行、ネット専門銀行など76行
- 【銀行持株会社会員】 3社
- 【特別会員】 全国各地の銀行協会51協会
- 【特例会員】 ゆうちょ銀行

全銀協のSDGsに関する取組み

- 全銀協では、2018年度以降、SDGsで掲げられた諸課題に対する施策・対応を中長期的視点で強化するため、バリアフリー推進に関連する取組みを含め、さまざまな取組みを行っている。

■ SDGs推進体制

SDGsに関する施策の立案（P）、検討体制の構築（D）、進捗状況を定期的に確認・必要な見直し（C・A）を行い、年次ベースで総括する（=PDCAサイクルを回す）ことで、刻々と変化する社会情勢や銀行界を取り巻く環境を踏まえ、中長期的にSDGsの課題に取り組んでいる。

■ バリアフリー推進に関連する主な取組項目

「高齢者等、様々な利用者に対する金融アクセス・サービスの拡充等」（目標⑧）

バリアフリーに関する会員銀行の取組状況等を把握するためのアンケート調査の継続実施、関係省庁等における議論のフォロー・ヒアリング等での意見発信および会員銀行への情報提供・還元等

バリアフリーに関する取組み（全体像）

➤ 会員銀行の意識醸成を図り、各行の取組みを支援・推進していくため、以下3つの柱を中心に取り組んでいる。

（1）会員銀行の取組状況等に関するアンケート調査の実施・還元

障がい者対応等に向けたサービスに関する会員銀行の取組みの実態を把握することを目的に、毎年、アンケートを実施し、その結果を会員銀行に還元。

（2）会員銀行向け各種支援ツールの作成・提供

『銀行におけるバリアフリーハンドブック』（※）、『人権研修テキスト』、コミュニケーションボード等の支援ツールを作成。

会員銀行に提供し、銀行店舗や窓口における接遇の向上を支援。

（※）本年度内の改訂を予定。

（3）バリアフリー等を巡る環境・動向等や会員銀行の取組事例に関する情報提供

「SDGsレポート」等のパンフレットの発行や講演会の開催等を通じて、バリアフリー等を巡る環境・動向、会員銀行の取組事例等を情報提供することにより、会員銀行の取組み推進を支援。

(1) 会員銀行の取組状況等に関するアンケート調査の実施・還元

- 実施対象：正会員（2022年度は114行）
- 実施時期：毎年1回
- 質問内容：施設・設備対応状況、行内体制、障がい特性（視覚障がい、聴覚障がいなど）毎の取組状況等

障がい者の利便向上への取組み状況の例

- 既存施設において、従来より可能な限り、床段差の解消、通路幅の確保、床誘導ブロックの設置、車いす用駐車場の整備、車いす用エレベータの設置、ユニバーサルトイレの設置を推進
- 店舗の新築・移転においては、今後も国交省指針（含む、建築設計標準）や高齢者・障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律、各自治体条例等を基軸にユニバーサルデザインを考慮した店舗づくりを推進
- 「年齢、性別、障がいの有無などにかかわらず、誰にでも利用しやすい銀行」を目指し、店舗・設備・機器類などの「ハード面」、お客さま向け書類、インターネットコンテンツなどの「ソフト面」、お客さまへのおもてなしのスキル向上を目的とする教育推進などの「ハート面」の3つの側面から、バリアフリー化・ユニバーサルデザイン化について取組み
- 行員の対応能力向上の観点から、障害者差別解消法などの法令への理解を深めるとともに、サービス・ケア・アテンダントや介助技術などにかかる研修を推進
- 視覚障がい者向けにはハンドセット機能を備えたATM機能の充実、聴覚障害者向けには卓上型対話支援システムの設置を推進

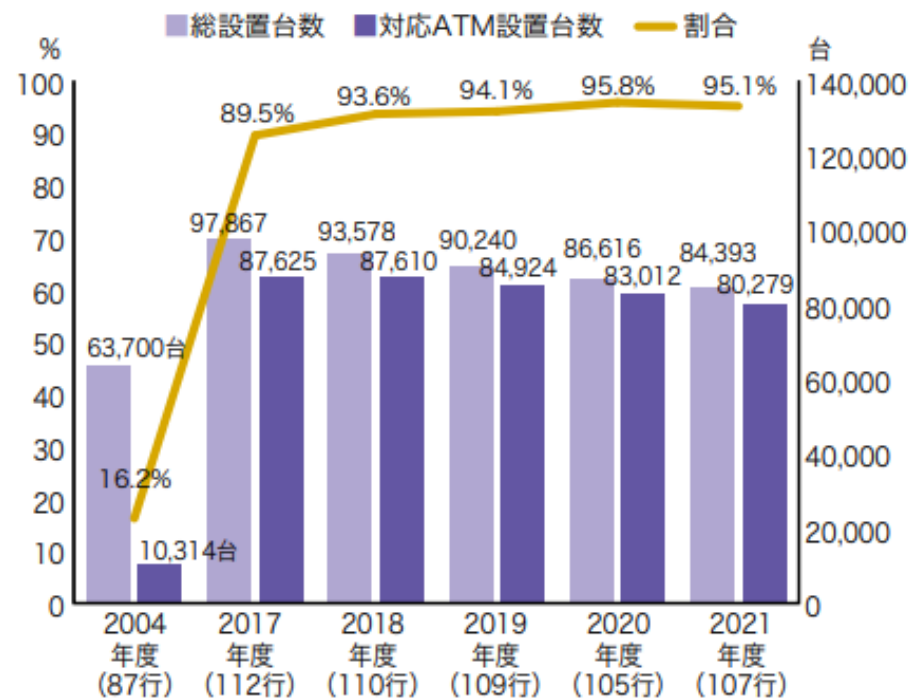
(1) 会員銀行の取組状況等に関するアンケート調査の実施・還元 (続き)

視覚に障がいのある方への対応

- 視覚障がい者対応ATMを設置している銀行について、①ハンドセット、②キーボード、③触覚記号の各方式のうち、最も多く採用されている方式はハンドセット方式。
- 視覚障がい者に配慮したATMの機能（①文字拡大機能、②画面のコントラスト調整機能、③視覚障がい者が単独で振込可能な視覚障がい者対応機能、④視覚障がい者が単独で暗証番号の変更を可能とする視覚障がい者対応機能）のうち、最も多く採用されている機能は文字拡大機能。

(2022年度アンケート結果から一部抜粋)

視覚障がい者対応ATM設置台数 全体の推移



(1) 会員銀行の取組状況等に関するアンケート調査の実施・還元（続き）

自筆が困難な方への対応

- ほぼ全行が、目や手などが不自由な方の代筆依頼への対応を行内規則等で定めていると回答

聴覚に障がいのある方への対応

- ほぼ全行が店舗窓口等で、聴覚障がい者等に対して口頭でのやり取り以外を可能としていると回答。
- 口頭以外の対応方法は、以下のとおり。
 - ✓ 筆談
 - ✓ コミュニケーションボード
 - ✓ 手話通訳者
 - ✓ その他（遠隔手話サービス等）

身体障がいのある方への対応

- 車いす利用者に配慮したATMを設置
- ローカウンターや記帳台を設置
- 店舗出入口のスロープ等のバリアフリーを実施
- 車いす使用者用駐車場施設を設置

知的・精神・発達障がいのある方への対応

- 知的・精神・発達障がいのある方に配慮した対応を行っている銀行の具体的な対応方法
 - ✓ 多様な障がいの特徴を踏まえた**対応マニュアル策定**
 - ✓ 多様な障がい者への対応力向上のための**研修**
 - ✓ **ヘルプマーク**を着用した顧客への対応の**周知**

(2) 会員銀行向け各種支援ツールの作成・提供

銀行におけるバリアフリーハンドブック

- 対象：銀行のバリアフリー担当、窓口担当等
- 内容：視覚障がい者、聴覚・言語障がい者、肢体障がい者、高齢者、その他配慮が必要な方（知的障がい者、妊娠されている方等）に分けて、それぞれ**心構え、コミュニケーションの方法、必要な配慮**等について記載（2006年発行）。

（※）本年度内の改訂を予定。

協力：公益財団法人 共用品推進機構



コミュニケーションボード

- 使用場所：銀行店舗等
- 目的：聴覚障がい者や外国人など話言葉や文字によるコミュニケーションに不安のある銀行利用者が、店頭で希望する取引や手続きを円滑に銀行職員に伝えていただくことを目的に作成。
業界として**共通の絵記号デザイン**を初めて作成（2008年）。

協力：公益財団法人 共用品推進機構



人権研修テキスト

- 対象：新入行員等
- 内容：人権問題を巡る諸情勢や企業活動に関連する人権問題を幅広く記載（毎年改訂、発行）。

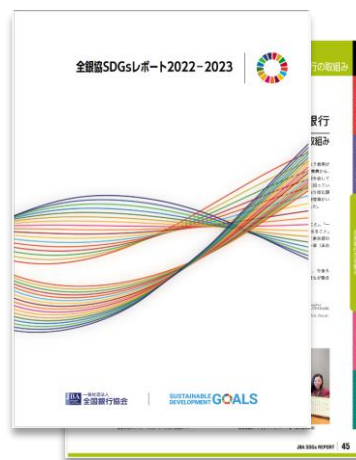
監修：公益財団法人 人権教育啓発推進センター



(3) バリアフリー等に関する情報提供 (SDGsレポート等)

全銀協「SDGsレポート」

- 全銀協のSDGs等に関する活動や会員銀行の取組事例を紹介する「SDGsレポート」を2018年度から毎年発行。
- 会員銀行のバリアフリーに関する先進的な事例等を紹介。



三菱UFJ銀行	✓ 窓口における手話通訳サービスの取組み
セブン銀行	✓ 視覚障害者向けATM音声ガイダンスサービス認知向上への取組み
あおぞら銀行	✓ 手話通訳サービスの導入 ✓ 障がいのある従業員が安心して働ける職場環境づくりに関する取組み
愛媛銀行	✓ 聴覚障がい者対応研修～聴覚障がいの模擬体験を通じた取組み～

情報連絡等

年度	会員宛連絡事項
2022年度	金融庁「障がい者団体との意見交換会」に寄せられた障がい者団体からの要望事項および好事例
2021年度	「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準」の改正
	「公共インフラとしての電話リレーサービス」の提供開始
	「公共インフラとしての電話リレーサービス」に関する実務上の留意事項
	行員等による代筆対応の取扱いに係る周知・徹底方お願い等
2020年度	「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」の施行
2019年度	金融庁「障がい者団体との意見交換会」に寄せられた障がい者団体からの要望事項
2018年度	金融庁「障がい者団体との意見交換会」に寄せられた障がい者団体からの要望事項

※この他、個別に寄せられた陳情等についても会員に適宜還元。

【参考】みずほ銀行の取組例

代筆・代読等への対応

代筆・代読の行内規定

- 障がい等により、自署や契約書の内容を読むことが困難なお客さまに対する代筆や代読の手続きを制定済
- 一部取引では代筆者の範囲に制限を設けているものの、該当する方がいらっしゃらない場合はお客さまの状況に応じて個別に対応
- 代筆・代読以外でも、例えば視覚障がい等によりATM振込が困難なお客さまに対しては、窓口振込をATM振込と同額の手数料で受付する等の対応も実施

全職員への周知

- お客さまに寄り添った対応の徹底に向けて、手続きから対応の考え方まで周知

<周知方法の例>

- ✓ 行内通達
- ✓ 定期的な研修
- ✓ ハンドブック
- ✓ 各種事例の発信

対応ハンドブックの発刊

- 「改正障害者差別解消法」施行に際して、2023年3月「障がいのあるお客さまへの対応ハンドブック」を制定
- 知見のある外部機関に監修を依頼

対応ハンドブックの構成

<概要編>

- 「障がい」の概要や「改正障害者差別解消法」の制度背景を解説

<実務編>

- 障がい別の対応事例を掲載
中には「ヘルプマーク」の概要や知的・発達・精神障がいの特性とその配慮も掲載
- 障がいのあるお客さまへ配慮した手続きや当行サービスを掲載



聴覚障がい等への対応

電話リレーサービスへの対応

- 電話でお取り扱い可能な手続きおよび照会等全般に対応
- <対応が可能なお手続き>
- キャッシュカード、通帳、印鑑の紛失・喪失に関する受付
- 商品・手続きに関する一般的な照会
- 取引内容照会、残高照会 など

みずほ手話通訳サービスの提供

- ビデオ通話を使って、手話または筆談で話すことができる独自のサービス
- 事前登録などの手続きは不要
- LINEやSkype、FaceTimeのアプリケーションでご利用が可能
- <対応が可能なお手続き>
- キャッシュカード、通帳、印鑑の紛失・喪失に関する受付
- 商品・手続きに関する一般的な照会



一般社団法人

全国銀行協会