

金融庁「障がい者団体と金融機関関係団体との意見交換会」資料

2024年3月8日

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（244会員：2024年1月末時点）

- 【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50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の推進体制および主な取組項目を盛り込んだ「SDGsレポート」を継続的に作成。
- SDGsで掲げられている諸課題に対し、バリアフリー推進に関連する取組みを含め、中長期的視点での各種施策・対応方針を策定。

■ 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）（注）
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

（注）SDGs目標：8.「働きがいも経済成長も」に関連する項目

全銀協のバリアフリーに関する取組み

➤ 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。詳細は4頁参照。

(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。詳細は5頁参照。

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。

(※) 2024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」等の小冊子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。

詳細は6、7頁参照。

(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（2023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。時宜を踏まえ質問内容は毎年見直し。

主な調査項目

- 主な調査項目は以下のとおり。なお、時宜を得た内容となるよう、具体的な調査内容は毎年見直しを実施。具体的な事例は後述。
 - ✓ 視覚に障がいのある方への対応
 - ✓ 自筆が困難な方への対応
 - ✓ 聴覚に障がいのある方への対応
 - ✓ 身体障がいのある方への対応
 - ✓ 知的・精神・発達障がいのある方への対応

調査結果の還元

- 実態の把握に終始せず、得られた結果を取りまとめ、会員銀行に還元することで、各銀行が他行の取組みや好事例・課題点等を参考とすることができる体制を整え、会員銀行の取組みの一層の促進を図っている。
- 本会議等を通じて障がい者団体にアンケート結果に基づいた会員銀行の取組みを共有するとともに、会議の内容を会員銀行へも展開し会員銀行における取組促進を促している。

(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）。

協力：公益財団法人共用品推進機構

(※) 2024年度内の改訂を予定。



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



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



(3) バリアフリー等に関する情報提供（講演会、説明会等）

過去講演会等一覧

(2021年度)

総務省 飯村 由香理 氏 (一社)電話リレーサービス 専務理事 石井 靖乃 氏	「公共インフラとしての電話リレーサービス」について
(一社)全国手をつなぐ育成会連 合会 常務理事兼事務局長 又村 あおい 氏	「改正障害者差別解消法を踏まえた金融機関における合理的配慮」について

(2019年度)

おおごだ法律事務所 弁護士 大胡田誠氏	「対話こそ共生社会を開くカギ～障害者差別解消法施行から3年に考える」
特定非営利活動法人 大活字文化普及協会 理事・事務局長 市橋正光氏	「金融機関における高齢者・障がい者の課題と代読・代筆対応について」
公益財団法人 日本補助犬協会 代表理事 朴 善子氏	「ほじょ犬と学ぶ『心のバリアフリー』」
一般社団法人 ガ・グローバル・アライアンス・フォー・サステイナブル・サプライチェーン 代表理事 下田屋毅氏	「外国人の人権をめぐる課題、企業の対応について」

(2017年度)

東京都発達障害者支援センター センター長 山崎 順子 氏	発達障害者をめぐる課題
---------------------------------	-------------

(2016年度)

鈴木 徹 氏 (陸上競技、リオ2016大会まで5大会連続入賞) 須藤 正和 氏 (セーリング、過去パラリンピック3大会出場)	<第一部> リオ・パラリンピアンから見た共生社会実現への課題 <第二部> パラリンピアンから見た職場や社会のあり方
---	--

(2015年度)

慶應義塾大学商学部 教授 中島 隆信 氏	経済学で考える障害者差別～障害者差別解消法施行に向けて～
-------------------------	------------------------------

(2013年度)

つくし総合法律事務所 東京事務所 弁護士 大胡田 誠 氏	障害者関係法規の最新動向
------------------------------------	--------------

(注) 講師の所属や肩書、組織の名称等は講演当時のもの。

(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、全銀協ウェブサイトで公表。
- 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
2023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
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 代筆・代読対応の徹底、ハンドセット式ATMの適切なメンテナンス等に係る周知
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。

会員銀行のバリアフリーに関する取組み

- 会員銀行の取組状況等に関するアンケート調査により得られた事例を中心に紹介
- ⇒ 全銀協においては、これら会員における好事例を他の会員が参考にすることで改善が促されるよう、事例の共有をはじめとする情報連携・周知活動に、引き続き取り組む。

ATMに関する対応

- 会員銀行が設置しているATMについて、ハンドセット方式を中心に視覚障がい者対応ATMの設置の割合は9割以上。
- 文字拡大・画面コントラスト調整機能を実装したATMの導入事例もあるものの、ATM仕様やシステム改修の都合上、対応が難しいケースもあり。
- ATMの自力操作が困難な場合には、窓口でもATMと同一の手数料で対応している会員銀行の事例あり。
- ATMの開発・改良時に、障がい者の意見を取り入れている会員銀行は半数以上。
- ATMトラブル発生時の電話以外の連絡手段として、以下の方法で問合せを実施している事例がある。
 - ✓ オートフォンでの無声反応時や非常通報ボタン押下による警備出動での対応
 - ✓ 総務省の「電話リレーサービス」により連絡可能とするよう、ATMにATMセンターへの電話連絡先（フリーダイヤル）を案内するシールを貼付
 - ✓ ATMセンターにてビデオ監視を実施し、故障時にオートホンで連絡できない場合は早急に駆けつける体制を整備

会員銀行のバリアフリーに関する取組み

代筆・代読に関する対応

- 目や手などが不自由な方とも円滑な取引を可能とするため、代筆・代読依頼への対応に関する行内規則等を策定。
- 代筆について、障がい者の方への対応が内規にもとづき実施されているかをチェックする体制を整備しているほか、周知・啓蒙活動を実施。
 - ✓ （障害のあるお客様への対応）**研修**の実施
 - ✓ （代筆・代読の手続きを掲載した）**自行職員向けハンドブック**の作成
 - ✓ （代筆手続きの背景と考え方を紹介する）**通達発信**。

口頭・音声によらない対応

- 店舗窓口等で、聴覚障がい者等に対して口頭によらない対応も可能とするよう態勢整備。主な対応は以下のとおり。
 - ✓ 筆談
 - ✓ コミュニケーションボード
 - ✓ 手話通訳者
 - ✓ 遠隔手話サービス 等
- 電話リレーサービスを用いた連絡に対応している銀行は約8割であり、対応している主な手続きの例は以下のとおり。
 - ✓ キャッシュカード紛失等緊急時対応
 - ✓ 住所変更
 - ✓ 名義変更手続

会員銀行のバリアフリーに関する取組み

その他の対応事例（施設・設備等ハード面）

- 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

【具体的な事例】

- 店舗設備等において、店舗出入口スロープや点字ブロックの設置、卓上型対話支援機器の設置、多目的トイレの設置、視覚障がい者対応ATM全台対応を積極的に導入。
- 入居ビルの事情等により敷設が不可の場合には、音声誘導システムの導入や行員による誘導案内を実施。
- 車いす利用者に配慮したATMの全台対応。
- 店舗新築時には国土交通省建築設計標準（令和2年度改正版）にもとづき障がい者トイレの設置等に対応。
- 手続きにサポートや配慮を必要とされる顧客が気軽に申し出できるよう「お手伝いカード」を新設し、営業店に設置。
- 施設設備の改修（範囲拡大等）において、障がい者でも利用しやすいかどうかをあらかじめ開発段階で確認する等、ユニバーサルデザイン対応を推進。

会員銀行のバリアフリーに関する取組み

その他の対応事例（ソフト面）

- 多様な障がい者への対応力向上のための**研修**
- 多様な障がいの特徴を踏まえた**対応マニュアル策定・対応の周知**

【具体的な事例】

- 行員の顧客対応能力の向上のため、コミュニケーションボードの活用、介助技術や適切なコミュニケーションを養うための職員向け研修・勉強会の実施などの、取組みを実施・継続。
- 外見からわかりにくい障がいのある顧客への対応方法を学ぶ研修を実施。
- サービスケアアテンダントやユニバーサルコミュニケーションデザインの資格取得の支援・推進など、障がい者や高齢者への理解浸透と応対面を強化。
- 「改正障害者差別解消法」施行に際して、知見のある外部機関に監修を依頼し「障がいのあるお客さまへの対応ハンドブック」を制定。
- **ヘルプマーク**を着用した顧客への対応の**周知**

会員銀行のバリアフリーに関する取組み

合理的配慮に係る具体的な対応事例

項番	障がい属性	課題	対応
1.	視覚障がい	視覚障がいのある方が住所変更のお手続きのため来店。書類の記入が難しいとの申し出を受けた。	行員2名（1名役席者）で対応。予め定めた自行の事務規程に則り、 <u>個人情報に配慮するため応接に誘導し行員が代筆内容を読み上げながら代筆対応をスムーズに実施。</u>
2.	聴覚、言語障がい	住宅ローンの相談に来店予約をされたお客さまに聴覚障がいがあることが過去の取引経緯書より判明。 お客さまからの相談は特になかったが、取引経緯を確認した際、お客さま側において手続きに不安があることを想定。	事前にどのような対応をすればコミュニケーションをとれるか、 <u>担当者の過去の経験から、筆談器、コミュニケーションボード、簡単な手話を準備して、お客さまに通常と同様のサービス（事務手続き）を提供。</u> 同事例は行内でも共有。
3.	発達障がい	発達障がいのため、窓口の呼び出し音声が悪手との申し出があった。	<u>呼び出しの際、ロビー担当者より個別にお声がけし対応。</u>



一般社団法人

全国銀行協会