

# 「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6年3月8日（金曜日）15時～17時40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、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主な要望事項

##### 視覚障がい者団体

##### （店舗設備）

- 道路から金融機関までの入口、店舗内に点字ブロックが敷設されていても、目標地まで点字ブロックの連続性がない場合には移動が困難なため音声で誘導するようなシステムも作っていただきたい。
- 点字ブロックの上にポール等が置かれているケースが見られるため、敷設された点字ブロックが利用できるよう管理を徹底いただきたい。

##### （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、音声等に不具合のあるATMが見かけられるため、メンテナンスもしっかりと行っていただきたい。
- 無人店舗でもコールセンターと通話しながらきめ細かい対応を行っていただきたい。
- 弱視者の見え方に合わせて、ATMの画面を微調整できるような機能を付けていただきたい。
- ハンドセット方式のATMで振込や暗証番号の変更もできるようにしていただきたい。
- ハンドセット方式のATMで現金や通帳が出た後に残高案内が行われることがあるが、現金が出てくる前に残高案内する仕組みにしていきたい。
- ハンドセットからの連絡によりATMのトラブルに対応していただけるような機能を加えていただきたい。
- ATMで送金等を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。

#### (通帳・キャッシュカード)

- 入出金の点字明細の発行を進めていただきたい。
- 通帳やキャッシュカードに金融機関名や氏名を点字表示していただきたい。また、点字シールを発行いただける場合は、行員に貼っていただけると良い。
- 視覚障がい者のために点字のキャッシュカードを作成していただいた好事例がある。

#### (インターネットバンキング)

- 視覚障がい者個人の口座の場合はワンタイムパスワードによる認証手続きが認められるが、障がい者団体の口座の場合はそれが認められないことがあるため、後者の場合でも認めていただきたい。
- セキュリティ強化等に伴い、アクセシビリティが十分ではないものがある。セキュリティ強化は重要なことではあるが、視覚障がい者が利用できなくなるようにするとともに、アクセシビリティを確保できない場合には代替手段を用意いただきたい。

#### (代筆・代読)

- 代筆・代読の促進や徹底とともに、対応可能な具体的内容を利用者に周知いただきたい。金融庁のアンケートでも対応可能な具体的内容の調査があると良い。
- 各金融機関で定めている内規を徹底いただくとともに、代筆・代読を断られた場合の相談窓口を設けていただき、対応の改善等をお願いしたい。
- 住宅ローン等の取引においても代筆・代読を行っていただきたい。障がいを理由として公証人等が必要な場合には、金融機関あるいは公的な機関で費用負担をお願いしたい。
- 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の表示を行っていただきたい。
- 障がいがない者であれば、書類を送付すれば良い手続きでも、自分でサインができないため、介助者による代筆が可能かを尋ねたが認めて貰えず、店舗での親族による代筆を求められた。親族以外でも代筆対応可能にさせていただくとともに、郵送対応もしていただけるように改善をお願いしたい。

#### (その他)

- パソコンやスマホに不慣れな者もいるため、テレフォンバンキングを存続していただきたい。
- 新システムを導入する際は、視覚障がい者や視覚障がいに特化した専門家等の意見聴取をした上で開発をしていただきたい。
- 改正障害者差別解消法の施行に合わせて、金融庁の監督指針も改正いただきたい。

### **聴覚障がい者団体**

#### (ATM)

- ATMでトラブルが発生した場合、聴覚障がい者は対応に苦慮する。例えば、文字で問

い合わせできる機能を ATM につけるなど、ATM 開発等の際には、聴覚障がい者も加わって、当事者の視点を取り入れていただきたい。

#### (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が、当該利用者の本人確認が完了した状態で利用されていることを理解いただき、更なる普及をお願いしたい。

#### (インターネットバンキング)

- 電話認証を求められることがあるが、聴覚障がい者は利用が難しいため、聴覚障がいがあっても認証可能な環境の整備をお願いしたい。

#### (その他)

- 情報アクセシビリティの向上や緊急時の連絡のために金融機関のパンフレットやキャッシュカード等において、問合せ先の電話番号のほか、FAX 番号やメールアドレスも併記いただきたい。
- 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整備もお願いしたい。また、手話通訳を対面で利用して電話通訳を行った際に問い合わせを断られる事例がまだあるので、こういった場合にもご対応いただきたい。
- ある金融機関で地元の聴覚障がい者協会の者を講師とした手話講習会があったようで、顧客対応が良くなったとの声があった。こういった取組が各金融機関に広がると良い。
- 手話や筆談の対応が可能な場合、窓口にマーク等の案内表示をしていただきたい。
- 住宅ローン等の複雑な契約の場合には、筆談等だけでは伝わらないため、遠隔手話サービスを利用して契約を行っていただきたい。また、手話検定 1 級、2 級の取得で 1 対 1 の対話でもやりとり可能になるので、行員の方にも取得できるようご案内いただきたい。

### **視覚・聴覚障がい者団体**

#### (ATM)

- 盲ろう者は ATM の利用ができない場合があるが、窓口での送金は ATM 利用時より手数料が高くなるため手数料の設定を見直していただきたい。
- 視覚及び聴覚ともに障がいがあっても ATM を利用できるよう触覚で操作できるようにしていただきたい。また、操作方法が変わると利用しづらいため統一いただきたい。
- ATM の近くに点字や拡大文字で操作方法が表示されていると良い。

#### (通帳・キャッシュカード)

- 残高を点字で案内するサービスを行っている場合は、行員にしっかりと周知いただきたい。また、こういったサービスを各金融機関で行っていただきたい。

### (インターネットバンキング)

- インターネットバンキングやアプリは簡単な操作で利用できるシステムにしていきたい。
- インターネットバンキングやアプリは盲ろう者が利用できるものを開発いただきたい。

### (職員の対応等)

- 通訳介助者が代筆する場合には本人確認が必要になるが、時間がかかるため本人確認の手続きを簡略化していただきたい。
- 盲ろう者に対するコミュニケーションに関する研修や代筆・代読を知ってもらう研修を各金融機関あるいは金融機関共同で行うなどしていただきたい。

### (その他)

- 訪問サービスを実施している金融機関があるが、サービスが縮小されているので、縮小することなく復活・拡充していただきたい。

## 身体障がい者団体

### (店舗設備)

- 店舗内のカウンターや ATM に杖ホルダーの設置のほか、ローカウンターを設置し、車椅子利用者等には優先的に案内いただくといった好事例がある。

### (代筆・代読)

- 上肢に障がいがある者が口座開設しようとした際、同行していたヘルパーに代筆を頼もうとしたところ家族でないと駄目と拒否をされたという声があったため改善をいただくとともに内規の徹底をお願いしたい。

### (ATM)

- 車椅子利用者等の ATM 利用に関し、照明や外光の影響で画面が見えにくいことがあるため改善いただきたい。
- ATM の順番待ち列のポールの間隔が狭く通りにくいことや車椅子スペースに余裕がないことがあるため改善いただきたい。
- 手に障がいがある場合、ATM の番号を押せないため操作を行員をお願いした場合には、行員に操作していただきたい。

### (職員の対応等)

- 白杖や盲導犬利用者として来店した際、手伝うことはないかといった声かけや丁寧なサポートをいただける仕組みのできている金融機関もあるが、金融機関や金融機関の中でも行員によって差があるため、行員の研修等を一層徹底いただきたい。

## 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などには非常にストレスが大きいため、テンキーの固定や書類の統一等にも取り組んでいただきたい。また、特に困難を抱える方については、窓口で行員等による直接的対応をお願いしたい。

### (職員の対応等)

- 当事者の話を勉強会等で聞く取組を通じて、多くの発達障がい者に「読み書きの困難さ」という特性があるという理解を深めていただきたい。
- 読み書きに困難さがある者はヘルプマークを活用することがある。その提示があった場合は「どんな配慮が必要ですか？」と確認いただくとともに、代筆、代読、メールでのやり取りなどについて配慮いただきたい。

### (その他)

- 合理的な配慮の例が蓄積された際は、金融庁の「金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」に追記されていくことが望ましい。
- 判断能力が不十分な知的障がい者の家族が本人の生活のために預金の引き出しを行う場合の代理人制度や財産管理サービスの情報発信等を更に進めていただきたい。また、第二期成年後見制度利用促進基本計画に則り各所で様々な検討がされているが、金銭管理等の生活支援等サービスには金融機関との連携も重要となる。
- 知的障がいや精神障がいに対する偏見と思われるような対応がされたという声もあるため改善いただきたい。

## (2) 金融機関関係団体からの説明

### **金融機関関係団体**

- 当協会では、SDGs で掲げられた諸課題に対して中長期的視点で取り組み、バリアフリー推進に関する取組を主な項目の一つとして位置付けて、以下の3つの柱を中心に取り組んでいる。
  - ① 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。
  - ② 「バリアフリーハンドブック」といった会員金融機関向け支援ツールの作成・提供。なお、改正障害者差別解消法等の動きなどを踏まえて、2024 年度中に改訂予定。
  - ③ 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会員金融機関向け情報提供。
- 当協会のアンケート調査は、会員金融機関の取組状況を把握し、その結果を会員金融機関に還元することで推進を図ることを目的として、毎年実施。アンケート結果等を中心に取組事例を紹介する。

- ① 多くの会員金融機関が視覚障がい者対応 ATM を設置。また、文字拡大・画面コントラスト調整機能を実装した ATM を導入している事例。ATM の開発・改良時に障がい者の意見を取り入れている事例。
- ② 無人店舗 ATM で故障等のトラブルが発生しオートフォンでの応答がない場合に、現場への対応要員が駆けつけたり、公共インフラとしての電話リレーサービスにより連絡可能とするように ATM センターへの電話連絡先を案内するシールを ATM に貼る事例。ATM の自力操作が困難な場合、窓口で ATM 手数料と同額の手数料で対応している事例。
- ③ 障がいのある利用者への対応研修、代筆・代読の手続きを掲載した職員向けハンドブックの作成、代筆手続きの背景や考え方を紹介した通達を発信している事例。
- ④ 口頭によらない対応として筆談、コミュニケーションボード、手話通訳者、遠隔手話通訳を利用している事例。
- ⑤ 電話リレーサービスでは、キャッシュカード紛失等緊急対応、住所変更、名義変更手続きに多くの会員金融機関が対応。
- ⑥ 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をしている事例。入居ビルの事情等により点字ブロックの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している事例。
- ⑦ 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、営業店に設置している事例。
- ⑧ 施設設備の改修等において、障がい者でも利用しやすいかどうかを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している事例。
- ⑨ 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・勉強会の実施等の取組を実施・継続している事例。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している事例。
- ⑩ 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・推進等、障がい者や高齢者への理解浸透と応対面を強化している事例。
- ⑪ 「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」を制定している事例。
- ⑫ ヘルプマークを着用した顧客への対応を周知している事例。

- ⑬ 視覚障がいのある方が住所変更の手続きのため来店。書類の記入が難しいとの申し出を受けた際に、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した事例。
- ⑭ 住宅ローンの相談に来店予約した方に聴覚障がいがあることを過去の取引経緯等より把握し、事前に筆談器、コミュニケーションボード、簡単な手話を準備して、障がいのない利用者と同様のサービスを提供できた事例。
- ⑮ 発達障がいのため、窓口の呼び出し音声苦手との申し出があったため、呼び出しの際、ロビー担当者より個別に声掛け対応した事例。
- 「SDGs レポート」を毎年発刊し、会員金融機関のバリアフリーに関する先進的な取組事例を紹介。また、本意見交換会で寄せられた要望事項は、会員金融機関と共有している。
  - 当協会では広報誌を発行しており、障がいのある方に配慮した会員金融機関の取組事例を取りまとめ、ホームページに掲載している。
  - 当協会の会員金融機関の中には、対応能力向上のために代筆・代読の疑似体験プログラム等に取り組んでいる事例がある。
  - エンボス加工等で金融機関名等が識別できるキャッシュカードを発行したり、通帳表紙への点字の印字を実施している事例がある。
  - 多くの会員金融機関が ATM 点検の際、視覚障がいのある方向けの機能の点検も合わせて実施している。
  - 音声以外で窓口の順番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もある。
  - 視覚障がいのある方への対応として、インターネットバンキングの本人認証において、ワンタイムパスワードの音声読み上げ、点字での乱数票の配布を行っている事例がある。
  - 障がい者に配慮した取組を実施している店舗等や障がい者対応 ATM の場所や内容について、障がいのある方でも認識できるよう、ウェブサイトへの掲載やフリーダイヤルでの案内等による情報発信も行っている事例がある。
  - 当協会の多くの会員金融機関が、代筆・代読に関する規定を定めているが、現場で徹底されていない事例も見受けられるという指摘も踏まえて、行内における研修の実施等による現場への周知徹底は非常に重要と考えている。
  - 当協会の会員金融機関においては、耳が聞こえづらい方と円滑にコミュニケーションをできるようにするため、窓口用の軟骨伝導イヤホンを導入する取組が進んでおり、今後もさらなる普及が見込まれるところである。また、当協会では障がい者に配慮した優良な取組事例等の共有を図るなどして、業界全体のサービス向上に向け

た取組を行っている。

- 当協会では会員金融機関に電話リレーサービスにおける利用顧客からの受電フロー及び対応の留意事項をまとめた対応要領を作成した上で配布し、同サービスの導入の検討等を促す取組を実施した。また、会員金融機関に向けて障がい者対応に関する手引書の配布とともに、同手引書の執筆者を講師とした職員向けの研修会の開催を予定している。
- 会員金融機関の中には、ATMについて、機器入替のタイミングの際に障がい者対応の機能の充足を検討していくといった声や、バリアフリー対応について新築移転や建替の際に対応を図っていくという声もある。
- 当協会の会員金融機関の中には、ホームページをリニューアルし、文字を読み込むことが困難な方も利用できるよう音声読み上げ機能を追加した事例がある。また、新入職員を対象に障害者差別解消法の学習や代筆等の対応について研修を実施した事例もある。
- 電話リレーサービスについて、同サービス開始から一定期間が経過していることから、今年度改めてサービス概要や営業店での対応について全職員へ周知した事例もある。
- 本日障がい者団体からいただいた意見・要望を踏まえ、引き続き会員金融機関に対して意識付けを図りたい。

## **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、車椅子用駐車スペースの確保等を実施。
- 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。目の不自由な利用者が窓口で送金サービスを利用する際、ATM 利用時と同様の手数料としている。
- デジタルサービスについてセキュリティと利便性のバランスを確保しつつ、本日のご意見等も踏まえて、継続的に利便性の向上の検討を進めていきたい。
- 行員による人のフォローが重要と考えており、引き続き研修や社内周知を通じて、行員が適切な対応を行えるように指導する。
- ATM の機種変更等に合わせて、ハンドセット方式等の ATM を導入している。

### **(3) 障がい者団体と金融機関関係団体との質疑応答**

#### **視覚障がい者団体**

- 各金融機関ではどのようにして代筆・代読を徹底しているのかについて、アンケー



ト調査に追加いただきたい。

- インターネットバンキングやアプリで取引することがあるが、障がいを持つ当事者の声が反映された状態で開発や更改がされているのか、また、こういった形で当事者が関わっているのかについて、アンケート調査に追加いただきたい。
- 金融機関関係団体より金融機関による取組の好事例について紹介いただいたが、この好事例について、他の金融機関がどのように取り入れたのかについて、アンケート調査に追加いただけると好事例が広がって良いと思う。
- 金融庁が改正・公表した「金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」について、金融機関の現場にどのように周知していくのかについて伺いたい。
- 障がい者にどのようなサービス対応をしているのかについて、各金融機関のホームページに掲載するなどして、利用者に分かるようにしていただきたい。
- 相続や住宅ローンの契約等では代筆・代読が認められていないことがあるため、アンケート調査において、「代筆・代読できること」、「代筆・代読できないこと」、「代筆・代読できない場合はできない理由」を明らかにしていくことで改善方法を探っていただきたい。

#### **聴覚障がい者団体**

- 文章の理解ができず手話言語のみでしか対応できない聴覚障がい者もいるが、簡単な筆談に頼ってしまうことによって、本当は説明内容を理解していないにもかかわらず、理解いただけたと行員が勘違いしてしまうことも起こりうる。聴覚障がい者の対応に関する研修に取り組む際は、当事者団体に声掛けいただき勉強していただく機会を作っていただきたい。

#### **身体障がい者団体**

- 車椅子を利用しているが、無人 ATM 店舗の入口に段差があって入れないことがあるため、バリアフリーの整備を徹底いただきたい。
- 代筆・代読を拒否される事例が後を絶たないが、他省庁では、実際に発生した事例を伝えると事実確認してくれる取組もあるため、金融庁でも同様の取組を行っていただきたい。

#### **発達障がい者団体**

- 障がい者対応のためのハンドブック等の改定や作成する際には、細かなニュアンス等で誤解を招かないようにするため、事前に当事者団体にご相談いただきたい。

#### **金融機関関係団体**

- 貴重なご意見・ご指摘をいただき感謝。今後、改善に向けて検討を進めて参りたい。

- システム等の開発等にあたり障がい者の方の声を反映しているかについては、ATMの開発においては、現在、当協会の約6割の会員金融機関が対応している。各種システム等の開発等については、セキュリティやシステム面の制約もあり対応が困難なこともあるが、障がい者の方の声を反映するよう会員金融機関に対応を促して参りたい。
- 金融庁が改正・公表した「金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」については、会員金融機関に共有している。今後、当協会で開催しているアンケート調査に対応指針に関する内容を盛り込むことも検討したい。

## **金融庁**

- 昨年12月に公表した「金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」の改正については、金融機関業界団体との意見交換会において、対応指針を改正したことを伝達するとともに、引き続き、障がい者の利便性向上に向けた取組を進めるようお願いした。また、今後、業界団体に対して、会員金融機関に対応指針を周知徹底するよう周知することも検討しており、そういった取組を通じて、各金融機関の現場まで対応指針が周知徹底されるよう対応して参りたい。
- 代筆・代読の徹底については、金融庁のアンケート調査において定期的な社内研修を実施している事例等を確認しているが、金融機関の現場に浸透されていないのではないかとのご意見をいただいた。他省庁では、実際に発生した事例を伝えると事実確認してくれる取組があると聞いたが、金融庁にも金融サービス利用者相談室があり、その相談等に対する監督上の対応は金融庁からお答えできないが、金融機関利用者の金融機関に対する相談等を受け付けており、そういった情報等も踏まえ、引き続き、適切に金融機関を監督して参りたい。
- 金融庁のアンケート調査について、皆様から貴重なご意見をいただき感謝。今後、本日の意見交換会のご意見等のほか、既存のアンケート項目の内容等も踏まえ、次回のアンケート調査の内容を検討して参りたい。

以上