

【好事例】

・きこえない来客及び、きこえない行員とのコミュニケーションを図るために、行員向けの手話講習会を開催。講師は地元の聴覚障害者協会に依頼し、指導していただいていることにより、きこえない人との対応が以前より良くなり、安心して利用できる。

【要望】

1. きこえない者の情報アクセス、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、電話番号だけでなくFAX 番号もしくはEメールアドレス掲載の義務化を講じてください。

<説明>

金融庁の広報誌やパンフレット、ホームページ等は率先してFAX 番号もしくはEメールアドレスを掲載し、金融機関等に対しても同様の対応をするように周知徹底をお願いします。また、キャッシュカードの裏面に電話番号だけになっているので、FAX 番号もしくはメールアドレス掲載してください。

2. 電話リレーサービスについて、引き続き周知を進めてください。電話リレーサービスの利用について「本人確認」が有効であることを、金融機関等への周知を進めてください。また、ホームページ等の問合せ・受付について、電話窓口だけではなく、FAX、メール、チャット等の多様化をお願いしてきましたが、手話言語使用者のために「手話対応窓口」の対応を増やしてください。

<説明>

電話リレーサービスによる「本人確認」も電話と同等の内容で行えるよう、周知をお願いします。また、アクセシビリティの向上の観点から電話窓口だけでなく手話対応窓口も用意してください。

3. 金融機関へ手話通訳者を介して電話をしている場合でも、きこえない本人が電話をしていることの理解と周知をしてください。

<説明>

上記2とは逆に、電話リレーサービスについて周知されている金融機関等では、従来のように手話通訳者等を介して電話をした場合、電話リレーサービスではないという理由で拒否される事例があります。スマホやタブレットを持っていないために電話リレーサービスを利用できないきこえない人もいることを理解いただき、柔軟に対応してください。

昨年度にも要望を出しましたが、改善がみられませんでしたので、改めて周知をお願いいたします。

4. ATMを利用している際にトラブルが生じた際、備え付けの電話以外の方法で問い合わせができるようにしてください。

<説明>

ATMのみの無人店舗、有人店舗でも営業時間外にトラブルが生じた際、電話に代わる

方法として、タッチパネルによる文字送信等を導入するなど、情報アクセシビリティの基盤となる環境整備を関係の金融機関等に働きかけてください。また今後ATMを開発される際には、当事者の意見を取り入れながら進めてください。

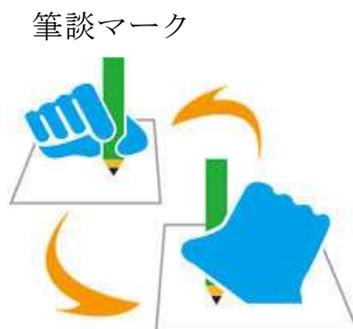
5. 一部の金融機関では、インターネットバンキングのセキュリティ強化を目的として電話認証が導入されています。他の金融機関ではSMS認証を導入し、きこえない・きこえにくい人が利用しやすい方法を導入しています。金融機関に対して障害の有無にかかわらず利用しやすいものとなるよう周知してください。

6. 金融機関等の窓口到手話通訳者の配置や遠隔手話サービスを導入し、窓口には手話マーク・筆談マークの表示をしてください。

<説明>

遠隔手話サービスとは、お店や病院、行政機関の窓口などで、手話で対応が必要な時に手話ができる店員・職員がいない場合、タブレットやテレビ電話で、手話通訳を呼び出して対応するサービスのことです。

全日本ろうあ連盟で作成したマーク



<https://www.jfd.or.jp/2016/12/01/pid15854>