

2025年3月7日

障害者団体と金融機関関係団体との意見交換会
金融機関における視覚障害者への配慮についての要望事項

社会福祉法人日本視覚障害者団体連合
会長 竹下 義樹

日頃より、金融機関における視覚障害者の利便性向上にご尽力いただき、心より感謝申し上げます。

さて、視覚障害者が今後さらに金融機関を安心かつ円滑な利用ができるよう、下記の事項を要望致します。

記

1. 金融機関の店舗の窓口において行員による代筆・代読支援が着実に実施されるよう周知徹底していただきたい。また、支援を断られた時にそれを着実に是正するための電話等の相談対応を充実していただきたい。
2. インターネット経由のオンラインによる手続きは、視覚障害者が安心して利用できるようセキュリティに考慮しつつもアクセシビリティを確保していただきたい。また、オンライン手続きが困難な視覚障害者に対して残高通知等を点字・録音・拡大文字等により提供するといった配慮を拡充していただきたい。
3. 視覚障害者にも使用可能なハンドセット付 ATM の設置を更に進めていただきたい。また、ハンドセット付 ATM の利用を苦手とする視覚障害者もいるため、求められた場合は行員が操作の補助を行うようにしていただきたい。そして、ハンドセット付 ATM が設置されていても故障して使えないことも多いため、いつでも使用できるようメンテナンスを定期的に行うようにしていただきたい。
4. 視覚障害者が安心して金融機関を利用する際には、行員による支援を必要とする方が多く、可能なかぎり実店舗を残し、利便性が低下しないよう図っていただきたい。また、金融機関の位置が分かるよう点字ブロックを適切に敷設していただきたい。