

【好事例】

- ・窓口到手話通訳のできる職員を配置、または遠隔手話サービスを利用して対応。
- ・「電話リレーサービス」を用いたきこえない・きこえにくい顧客からの連絡に対応。
- ・窓口できこえない・きこえにくい顧客が安心して取引できるよう、従業員向けの手話講習会を開催。
- ・きこえない・きこえにくい従業員とのコミュニケーションを図るために、従業員向けの手話講習会を開催し、講師は地元の聴覚障害者協会に依頼。
- ・コミュニケーションボードの設置と活用。

【要望】 各金融機関の関係部署でのご対応や従業員への周知をお願いします。

1. 「電話リレーサービス」を用いた連絡ができるよう引き続き周知を進めてください。

本人確認を求めるサービスにおいて、「電話リレーサービス」を利用した「本人確認」を認めるよう周知を進めてください。

＜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。

2. 金融機関へ手話言語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しているのと同様であることの理解と周知をしてください。

＜説明＞

上記 1 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、従来のように手話言語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、柔軟に対応できるよう周知してください。

3. きこえない・きこえにくい顧客が安心して取引できるように、またきこえない・きこえにくい従業員とのコミュニケーションを図り、安心して働けるよう、従業員向けの手話研修を開催するようしてください。

4. きこえない人の情報アクセシビリティ、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やホームページの問い合わせに、電話番号だけでなく FAX 番号もしくはメールアドレスの掲載、手話言語使用者のために「手話対応窓口」の対応も講じてください。

＜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の問い合わせが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、手話対応窓口対応も講じてください。

5. A T M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ご検討ください。

＜説明＞

店舗内、店舗外A T M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進めてください。あわせて今後A T Mを開発される際には、音声によらない対応も可能とするよう整備してください。またきこえない・きこえにくい人の意見を取り入れながら進めてください。

6. 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S M S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。障害の有無にかかわらず利用しやすいものとなるようご検討ください。

＜説明＞

電話認証の場合、きこえない人が利用できません。きこえない・きこえにくい人が利用できるよう、音声によらない対応も可能とするよう整備してください。

7. 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応対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】

