

2025年2月7日

金融機関での合理的配慮提供のお願い

DPI 日本会議

DPI 日本会議には、2024 年度も銀行で代筆をしてもらえなかった、ATM を代理操作してもらえなかった、という合理的配慮の不提供の相談が寄せられています。以前からこの意見交換の場で提起し、改善を求めてきましたが、残念ながら改善するどころか、対応が後退しています。以下の事例を踏まえて、全国の銀行で合理的配慮の提供を確実に実施していただけますよう要望いたします。

1. 代筆

複数の行員立ち会いで代筆可能という代筆規定が金融機関の内規で100%となっているというのですが、実際はやってない、断られるケースがあります。3年前の意見交換会からこの問題を提起していますが改善されていないので、新たな取り組みが必要です。

(1) 事例 行員による代筆について(2024年12月 広島県)

相談者：脳性麻痺(電動車椅子利用、上肢に障害あり)

内容：私がいつも使うY銀行の窓口でのことです。ここ数年、脳性マヒの2次障害の進行で、字を書くのが難しくなっています。まだ大きな字は書けるのですが、用紙によっては書けないものもあります。そこだけ書いてもらえるとあとは書けるのです。

定期貯金の満期が来たので、12月4日の午前中にY銀行に行きました。いつものことなので、書類を渡され、家に帰って自分で書いて来てね。と言われました。「自分で書かかないといけん？」と聞くと、「できたら」と言われました。そのあと、家で書いて来るので「その辺は」としか、言われませんでした。家族に書いてもらってもいいけど、できたら、自分で書いてオーラ全開でした。いつも行くY銀行なので、あまりもめたくないけど、ここ数年我慢していたけど、これから、ますます書けなくなって行くので、ここで言わないといけないと思って、連絡しました。私は手に麻痺があり、自分で文字を書くのは難しいので、窓口で行員に代筆をしてもらうように、合理的配慮の提供を求めたいと思っています。行員による代筆はやってくれることになっているはずなのに、実際には対応してもらえないです。

2. ATM 代理操作

ATM の利用で上肢の障害がある人に対して、行員が代理操作する(暗証番号を入れる等)ことを拒否されたという事例があります。他の銀行でも同様の対応をされたという相談があるので、特定の銀行だけではなく、多くの銀行で同じ対応がされているようです。この問題も以前から要請して

いることですが、残縁ながら改善されていません。拒否の理由は、職員が暗証番号を知ることができない、ということです。

しかし、上肢障害がある人が利用できる ATM がない(社会的障壁)がために、代理操作という合理的配慮の提供を求めているのです。それをやらないことは障害者差別解消法の合理的配慮の不提供ではないでしょうか。障害者だけが窓口でしか入出金ができないのは、著しく不平等です。障害者権利条約が求める他の者との平等を基礎として、合理的配慮の提供は不可欠です。すぐに対応の見直しや、合理的配慮提供のガイドライン等の策定を進めてください。

(1) 事例 ATM の代理操作について (2024 年4月茨城県)

相談者: 頸椎損傷の男性(上肢障害あり)

内容: これまで10数年来 J 銀行の A 支店では、行員にお願いしたら ATM を代理操作してくれていたが、4月 22 日に行くと、代理操作はできなくなったと言われた。後日、J 銀行と話し合った結果、以下のようなことだった。

- ・ 2024年4月11日に内規を変更し、行員が ATM 画面を押すことは禁止することになった。行員がパスワードを知ることがダメ。犯罪を防止し、お客様の資産を守るため、J 銀行の全支店でそういう対応に変更した。これまで補助してきたが、罰則が発生するので行員にやらせることはできない。
- ・ J 銀行は ATM の利用については合理的配慮は不提供という方針。窓口に来ていただいて、通帳とハンコのみで払戻請求書を行員が書いて払い出しをする。入金現金と通帳を持ってきてもらえれば、行員が行う。振込も行員が代筆する。

この事例では以下の問題があります。

- ① 合理的配慮の提供が免除されるのは過重な負担の場合のみ。過重な負担でないのに、合理的配慮を提供しないという方針を銀行が設けていることは障害者差別解消法に反しています。
- ② 理由として挙げている犯罪を防止することはもちろん必要だが、上肢障害のある障害者が利用できないことは関係がないことです。上肢障害がある障害者だけが ATM を利用できないことが問題であり、これを改善することに取り組んでいない。
- ③ ATM を操作できない障害者に対し、行員が操作の補助を行わないことは、障害者差別解消法の合理的配慮の不提供です。J 銀行は内規を変更し、ATM 操作の合理的配慮を提供しないことにしたことは、違法行為です。
- ④ 代替案として窓口で対応すると言っているが、障害者のみ一律に ATM が使えないことは、差別的取扱いです。窓口が開いている時間帯しか利用できないことは障害者のみ著しく利便性を損なっています。