

「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7年3月7日（金曜日）15時～17時30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、労働金庫連合会、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要望概要（詳細は資料3～9を参照）

視覚障がい者団体

（店舗設備）

- 店舗を残して利便性を確保していただきたい。また、視覚障がい者にも店舗の位置が分かるよう、点字ブロックを敷設いただきたい。
- 暗証番号などの入力部は、（凹凸のない）タッチ式ではなく、ボタン式にしていきたい。

（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を見かけるため、メンテナンスもしっかりと行っていただきたい。
- 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。
- 店舗外にあるATMは、どの金融機関のものであるか分かりづらいため、改善いただきたい。

（通帳・キャッシュカード）

- 入出金の点字明細の発行を引き続き進めていただきたい。

（インターネットバンキング）

- ワンタイムパスワードは、視覚障がい者にはとても不便。視覚障がい者が安心して利用できるよう、アクセシビリティを確保していただきたい。

（代筆・代読）

- 代筆・代読の制度化をお願いしたい。
- 代筆・代読について、各金融機関で定めている内規を徹底いただくとともに、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。
- 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。また、研修会の実施や当該表示を徹底することについて、金融庁の監督指針を再改正いただきたい。
- 行員に対する代筆・代読などの研修・周知方法を教えていただきたい。また今後、金融機関における取組などもお示しいただきたい。

(その他)

- 視覚障がい者が ATM 操作に慣れるためのイベントをしていただきたい。

聴覚障がい者団体

(ATM)

- ATM でトラブルが発生した場合、聴覚障がい者是对応に苦慮するので、現場で対人対応を行っていただきたい。また、ATM 開発等の際には、聴覚障がい者も参加した形で、企画制作開発を行っていただきたい。

(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。また、電話リレーサービスを利用した本人確認を認めていただきたい。

(インターネットバンキング)

- 聴覚障がい者は電話認証の利用が難しいため、SMS 認証など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や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先に、電話番号のほか、FAX 番号やメールアドレス、手話言語使用者のための「手話対応窓口」も併記いただきたい。
- 窓口に手話通訳者を配置いただきたい。また、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。
- 地元の聴覚障がい者協会の者を講師とした手話研修会を開催していただきたい。
- 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。

視覚・聴覚障がい者団体

(ATM)

- 盲ろう者が単独で ATM を操作できるようにしていただきたい。なお、そのような ATM が整備されるまでの間は、行員二人以上の立会いの下で、行員が入出金を代行する支援を検討いただきたい。

(その他)

- 金融機関の職員は、盲ろう者への理解を深める研修を受けていただきたい。

身体障がい者団体

(店舗設備)

- ある金融機関は、支店のリニューアルにあたり、車椅子で利用できる相談スペースを設置している。他の金融機関においても取り組んでいただきたい。
- 適切な勾配のスロープとなっているか、確認いただきたい。

(ATM)

- ATM 操作の時間や音声案内のスピードについて、視覚障がい者に配慮いただきたい。また、一人での操作が難しいため、手助けいただきたい。
- 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。
- ATM の代理操作について、一律に対応しない対応は障害者差別解消法に反しているため、改善していただきたい。
- ATM トラブル時に電話対応のみとなっている点を改善していただきたい。手話ができる職員の配置やモニターを通した手話などの対応も検討いただきたい。
- ホームページで、障がい者や高齢者に対してどのようなサービスを行っているかを伝えるため、店舗のバリアフリー状況などについて紹介していただきたい。

(職員の対応等)

- 障がい者への接遇向上のため、全ての職員に研修を受けていただきたい。

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ことなど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。
- ATM の代理操作を依頼すると窓口を案内されるが、一律に代理操作に対応しない対応は改善していただきたい。

(職員の対応等)

- 発達障がい者は読み書きが困難であることを踏まえ、窓口で行員が記入するなどの対応をしていただきたい。
- 障がい特性を説明するために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)

- 各金融機関のホームページに、どこに行けば何ができるのかを案内していただきたい。
- 研修用マニュアルにおいて、発達障がい者対応に関し適切な内容となっているかを確認したいので、マニュアルを見せていただきたい。

(2) 金融機関関係団体・金融機関からの発言概要（特徴的な取組関係）

金融機関関係団体

- バリアフリーに関する取組として、①会員金融機関向け各種支援ツールの作成・提供、②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情報提供、③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・還元を行っている（資料 10 参照）。
- 例えば夜間などに ATM でトラブルが発生した場合、聴覚障がい者に対しては、警備会社社員が現地に行く対応をしている事例がある。
- 点字による残高通知書や取引明細通知書を発行している事例がある。
- 文字拡大機能や画面のコントラスト調整機能を備える ATM を導入している事例がある。
- ATM の自力操作が困難な方に対し、窓口でも ATM と同一の手数料で対応している事例がある。
- 音声以外で窓口の順番が来たこと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。
- 視覚障がい者への対応として、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や、点字での乱数表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、障がい者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を行っている事例がある。
- 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ともに、金融機関から自治体に当該イヤホンを寄贈している事例もある。
- 来店が難しい顧客に対し、ご本人が指定した者による預金の入出金に柔軟に対応している事例がある。
- 文字電話サービス「ヨメテル」について、会員金融機関に広く周知している。
- 高齢者を含む障がい者対応に関する手引書を作成し、会員金融機関に配布するとともに、手引書の執筆者を講師とした研修会を実施している。
- 新約申込書を中心に順次ユニバーサルデザイン化を進めている。また、障がい者に

対応できるよう、参加者全員が実際に車椅子の体験や、アイマスクを着用して伝票記入をする体験などを通して教育を実施している事例がある。

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、耳マークの表示、車椅子や筆談機の配備を行っている。
- 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 を設置している。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は ATM 利用時と同様の手数料としている。
- 口座開設時の認証方法について、自動音声認証のほか、SMS 認証やメールワンタイムパスワードにも対応している。
- ウェブサイトは、アクセシビリティを確保する観点から、日本工業規格の高齢者・障がい者等配慮設計指針に基づいたものとしている。

(3) 金融庁からの発言概要

- 金融機関は、ATM の操作が困難な顧客に対し、声掛けするなど適切に対応していると考えているが、個々の顧客に応じたサポートを行っていただきたい。
- 監督指針においては、金融機関が整備した障がい者に配慮した態勢の実効性を確保するため、顧客対応を行う全職員に対し研修等により周知しているか、といった点を着眼点としている。金融庁としては、引き続き、金融機関による合理的配慮の実施に向けた取組を確認していきたい。
- 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