



平成22年10月28日

九州財務局

「視覚障がい者団体と金融機関との意見交換会」の開催について

平成22年10月12日(火)、九州財務局では、金融機関における視覚障がい者に配慮した取組みの積極的な推進を図るため、「視覚障がい者団体と金融機関との意見交換会」を下記のとおり開催いたしましたので、お知らせいたします。

記

1. 日 時

平成22年10月12日(火)15:00～16:30

2. 場 所

(福)熊本県社会福祉事業団 第2、3会議室
(熊本市長嶺南2-3-2)

3. 議 題

「金融機関における視覚障がい者に配慮した取組みの積極的な推進について」

4. 出席者

団 体 : (福)熊本県視覚障がい者福祉協会

金融機関 : 熊本県内 8 金融機関(肥後銀行、熊本ファミリー銀行、熊本信用金庫、熊本第一信用金庫、熊本中央信用金庫、天草信用金庫、熊本県信用組合、熊本県医師信用組合)

業界団体 : 熊本県銀行協会、南九州信用金庫協会

当 局 : 金融庁・九州財務局

5. 開催結果概要 : 別紙のとおり

○本件についてのお問い合わせ窓口 九州財務局理財部金融監督第一課 〒860-8585 熊本市二の丸1-2 TEL 096 (353) 6351
--

「視覚障がい者団体と金融機関との意見交換会」 開催結果概要

◆ (福)熊本県視覚障がい者福祉協会から金融機関に対する要望事項

1. 視覚障がい者が利用できる ATM の設置をお願いしたい。

- (1) 音声誘導による受話フォン型の物にして欲しい。
- (2) タッチパネルでなくプッシュボタン及び各部に点字表記をして欲しい。
- (3) 弱視者のために文字の拡大、画面の色、白黒反転切替、コントラストの調節が可能な物に改善して欲しい。
- (4) 弱視者に配慮して操作時間を延長して欲しい。
- (5) ATM による記帳の場合、最終ページの確認ができない。先頭ページの挿入により、確認できるようにして欲しい。
- (6) 個人情報保護のために、ボックス形式のスペースが欲しい。
- (7) コンビニとの契約銀行名と、手数料に関する情報が欲しい。
- (8) 全ての金融機関の ATM の形状を統一して欲しい。

2. 窓口での複数銀行員による代筆・代読をお願いしたい。

- (1) 口座開設、ローンの契約、通帳内容の確認（預け入れ、振り込み、引き下ろし、残高確認など）、本人確認の証明書があれば、複数行員による代筆・確認読み上げを義務付けて欲しい。
- (2) 上記の代筆・代読を、行員立ち会いの下、家族及びガイドヘルパーも可能にして欲しい。
- (3) 個人情報保護のために、周囲に配慮したスペースを確保して欲しい。

3. 来行時の積極的な対応をお願いしたい。

- (1) 銀行入り口に音声誘導装置を設置して欲しい。
- (2) 入り口→ATM、入り口→総合案内等への誘導ブロックを敷設して欲しい。
- (3) 障がい者・高齢者に対する声掛け・誘導等、行員が積極的に対応して欲しい。
- (4) 行員を対象に障がい者に対する具体的な接客法について、研修の場をもって欲しい。

◆ 意見等の概要

(福)熊本県視覚障がい者福祉協会

(総論)

- 熊本で実際に働いておられる金融機関の方に話を聞いていただくというのは本当にありがたいこと。こうした場を作っていただいたことを心から感謝。
- 視覚障がい者は、自分のお金を自分で自由に扱えない不自由さがある。自分のお金を自分で管理できるように少しでもバリアを改善していただければ本当に嬉しいこと。

(ATMについて)

- 視覚障がい者にとって ATM を使用することが、どれだけ大変かということをも是非実感していただきたい。
- ハンディフォン型の ATM よりも、ヘッドフォン型の方が両手を使えてよい。
- タッチパネルのみの ATM は、目標としているところに触れられない点が困る。
- 振込み手数料について、ATM に比べ窓口の方が高い。視覚障がい者が窓口で代筆・代読してもらった場合に、ATM と同等の手数料にして欲しい。ATM を使えない視覚障がい者が、お金を多く払わなければならないということは差別である。
- 音声 ATM は費用がかかることは承知。よって何が一番必要かといえば職員による対応である。
- ATM の設置場所について、視覚障がい者が多く出入りする、あるいは居住する人数が多いと思われる場所に優先して設置していただく配慮はできないか。
- あまり利便性がないところに設置されている視覚障がい者対応 ATM を他に移動することも考えて欲しい。

(代筆・代読について)

- 代読してもらう場合、周りに聞こえることが心配。独立した部屋とは言わないが、配慮して欲しい。
- 代筆に関して職員に対する内部規定の徹底をお願いしたい。
- 代筆・代読による新規貸出ができないのなら、視覚障がい者はお金を借りられないことになり、それは差別である。金融機関によっては可能というところもあり、できないことはない。
- 新規貸出の代読に関して、契約書に相当な分量があることは承知している。しかしながら、ポイントを絞り説明すればよい。
- 契約においては、署名・押印に法律行為としての意味合いをもたせているなら、署名・押印ができない人のために別の対応を考えて欲しい。

(点字ブロック設置、音声ガイドの設置について)

- 点字ブロックについては、ゴムタイプの点字ブロックを接着剤で貼り付ける形式のもの等、簡易的なものでもかまわないのでできるところから始めて欲しい。
- 音声ガイドは「ピンポン」というような音でもよい。

(声掛け・誘導)

- 最近では、銀行に入ると「ご用件を伺いましょうか」等の案内をいただき大変喜んでいいる。こうしたことを全ての金融機関で対応して欲しい。

(障がい者に対する接客法に係る研修)

- ある銀行で振込みのお手伝いをお願いした際に、暗証番号から振込先まで余りにも大きな声で読み上げられ、とても恥ずかしかった。お手伝いいただく際には、状況に応じたご配慮をいただけるような社員教育をお願いしたい。

(その他)

- 昔は自宅に訪問してもらって、記帳や振込みなどができた。今は、詐欺などがあり、慎重になっていると思うが、まずは訪問してもらうのが視覚障がい者にとっては一番よい。訪問の際は、金融機関から2人来て、1人が確認をすればよい。視覚障がい者対応ATMを設置するのはお金がかかるが、訪問は、時間はかかるがお金はかからない。こうした訪問によって、顧客との関係も良くなっていく。
- 電話による残高照会、振込みくらいはして欲しい。
- 大事な預金を守るためにルールを守ることが重要なことは認識しているが、目が見える人のルールを視覚障がい者に杓子定規に適用されたら何もできないことを考えて欲しい。
- 視覚障がい者に対応したATMを必ず1店舗に1台設置することや、バリアフリーの一環として点字ブロックを設置する等の「ガイドライン」をご検討いただけたらと思う。
- この会が単なる報告会として終わらないようにして欲しい。

金融機関

※ 以下は、個別金融機関が個別の対応状況について発言したものであり、全ての金融機関で同じ対応が行われているものではありません。

(ATMについて)

- 現状、受話フォン機能、プッシュボタン及び点字表記付のATMは少ない。ATMの価格等の問題もあり、基本的には、今後、老朽化等に伴う買い替え時に、視覚障がい者の方が利用し易いATMに変更することを前向きに考える。
- 受話フォン機能付ATMは、全台は対応していないが、全ての店舗に1台は設置済みである。
- 全て点字対応ATMとしている。
- ATMの形状の統一については、各メーカーが使い易さを求めて改良を続けており、全て同じ形状にするのは難しいと思う。
- ATMを操作するためのスペースについては、建物が古く、もともと狭い店舗もある。個人情報保護等の観点から一定のスペースをご要望される場合は、遠慮なく行員にお伝えいただければ、応接室にご案内するなど、状況に応じた対応が可能。
- ATMの操作時間延長については、メーカーと調整し、可能であれば早急に対応したい。
- 画面に表示しているコンビニATMの手数料を音声化するにはメーカーが関係してくるが、前向きに検討したい。
- 手数料については、ATMに比べて窓口が高いが、「キャッシュカードを持っているが、ATM使用が難しい」など事情をお伝えいただければ、窓口にてATMと同額の手数料にするよう柔軟に対応することができる。
- コンビニとの契約銀行名と手数料に関する情報については、一覧表を作成し、窓口にお越しの際に、窓口係が説明するようにしたい。
- 先頭ページ挿入時にも記帳を可能にすることについては、どのページを挿入して

も自動的に末尾を読み取るため問題ない。

- 先頭ページ挿入時にも記帳を可能にすることについては、システム開発を要し、時間と相当な費用が発生するため、ATM入替え時に要望に応えることができないか前向きに検討する。
- キャッシュカードの識別については、点字部分を大きくすると、これを読み込むATMも改装する必要がある。コストの問題があり、全てのATMで対応するのは困難。お困りの際は遠慮なく職員にお尋ねいただきたい。

(代筆・代読について)

- 口座開設、預け入れ、引き落とし、残高照会の代筆は、ご本人お一人の場合は行員が代筆して別の上席者が一緒に確認している。また、ご家族、介護者が一緒の場合も複数の行員が立会い、代筆を可能にしている。
- ローンや振込については、契約書の文書に相当分量があり、また、途中で金利が変更になる等、色々と複雑な取引がある。契約書の内容を全て代読によりご理解いただき、最後にサインをいただくのは非常に難しい状況。両者に行き違いがあつて、ご本人も「このような借入契約はしていない」ということになると、大変ご迷惑がかかる。このため、新規貸出については今のところ代筆・代読を不可としている。ただし、既にローンを受けておられる方が何らかの事由により、途中で視覚障がいとなられた場合で、契約書等の変更がある場合の代筆は可能である。
- ローンについては、ご家族等による代筆は可能だが、金融機関職員による代筆は基本的に不可としている。
- 代筆・代読は対応していなかったため、急遽、代筆ができるように規定を改定した。ローンについては現在検討段階である。
- 視覚障がい者の方への代筆・代読は規定化し研修も行っているが、「以前はできたが今回はできない」等の苦情を頂いた。これについては、先日、職員に対し周知、徹底したところ。

(点字ブロック設置、音声ガイドの設置について)

- 音声誘導装置については対応できていない。店舗の改装時にご要望にお応えできないか前向きに考えたい。
- 誘導ブロックの敷設については、対応できていない店舗が殆ど。来店される前にお電話をいただければ、職員がご案内させていただく。人が対応させていただくことが一番良いと考えている。
- 誘導ブロック、点字ブロックについては現在対応中。ただし、店舗の入り口とATMコーナーが併設になっている昔ながらの店舗については、ATMコーナーに並んだ方が点字ブロックを跨いでしまい、例えば視覚障がい者の方が並んでいる方にぶつかってしまうなどの問題も発生しうる。このため個別の店舗の状況を見つづけることから始めたい。

(声掛け・誘導)

- 声掛け、積極的な対応については現在も心がけているが、今後もなお一層、徹底したい。

- 地元に着している金融機関であることを自負しており、障がいをお持ちの方でも気軽に声を掛けていただければ、職員が店内までご案内するなど、丁寧に対応させていただきます。
- 今すぐ対応できるのは、障がい者・高齢者に対する声かけ、職員による積極的な対応である。現在もやっているが、再度職員に周知し、積極的な対応を図っていく。

(障がい者に対する接客法に係る研修)

- 研修の場は今まで設けていなかった。今回、貴重なご意見をいただいたので、今後、行員を対象に研修の場を考えていきたい。

(その他)

- 営業時間中は最寄りの店舗に電話いただければ、残高照会等は従前から可能。時間外もテレフォンバンキングサービスを契約されることにより、残高照会等が可能。
- 「行員が視覚障がい者の方のご自宅をご訪問して対応していただければ」との話について、確かに以前は当方も行っていたが、最近できていないのかなと思う。

九州財務局側

- 今回の意見交換会を契機に、視覚障がい者の方々が金融機関を利用しやすくなるように、今後も継続的に取り組んでいく。
- 視覚障がい者の方々から、より具体的な要望をいただいた方が、金融機関の取組み易さも違ってくると思われるため、今後もそのような要望をお聞かせいただきたい。
- 金融機関におかれては、取組みを進めるにあたり、どうしても法律的な問題があるなどの事情があれば、当局に対し、ご意見等をお寄せいただきたい。

(以 上)