

平成 22 年 12 月 3 日
財務省東北財務局

視覚障がい者等に配慮した取組みに関する アンケート調査の結果について（速報値）

東北財務局では、管内金融機関に対し、本年 9 月末時点での視覚障がい者等に配慮した取組み状況についてアンケート調査を行いました。今般の結果を、[\(別紙 1\)](#) にとりまとめ、また、視覚障がい者に対する預金取引に係る代筆規定を策定済み又は 11 月末までに策定予定と回答のあった金融機関名を [\(別紙 2\)](#) のとおりまとめましたので公表します。

なお、主な調査結果は以下のとおりです。

【参考】アンケート対象金融機関数

- ◎地方銀行 10 行（地方銀行協会加盟行）
- ◎第二地方銀行 5 行（第二地方銀行協会加盟行）
- ◎信用金庫 27 金庫
- ◎信用組合 16 組合
- ◎労働金庫 1 金庫

主なアンケート調査結果

1. 視覚障がい者対応 A T M の設置率について【() 内は全国の設定率】

ハンドセット方式等の視覚障がい者が自ら操作できる機能がある視覚障がい者対応 A T M の設置台数の割合は、管内金融機関で約 34%（約 57%）です。

【業態ごとの内訳】

- 地方銀行 約 40%（約 39%）、第二地方銀行 約 5%（約 29%）、
- 信用金庫 約 28%（約 36%）、信用組合 約 29%（約 36%）、
- 労働金庫 約 96%（約 42%）

また、視覚障がい者対応 A T M を設置している営業店（無人店舗を含む）の業態ごとの割合は次のとおりです。

- 地方銀行 約 46%（約 38%）、第二地方銀行 約 7%（約 30%）、
- 信用金庫 約 31%（約 41%）、信用組合 約 31%（約 33%）、
- 労働金庫 96%（約 40%）

2. 預金取引に係る目や手が不自由な方への代筆に関する内部規定の整備状況について

預金取引に係る代筆規定を「策定済み」又は「11 月末までに策定する。」と回答のあった金融機関の業態ごとの割合は、次のとおりです。なお、金融機関名については、[\(別紙 2\)](#) をご覧ください。また、代筆規定を策定したすべての金融機関

が、規定の内容を職員に周知していると回答しています。

(注) 表中、下段の数値は全国の比率

業 態	規定整備率	規定策定済みの金融機関のうち、職員による代筆を規定している金融機関の割合
地方銀行	100% (100%)	100% (100%)
第二地方銀行	100% (約95%)	75% (約86%)
信用金庫	100% (約95%)	約94% (約92%)
信用組合	約87% (約87%)	100% (約94%)
労働金庫	100% (100%)	0% (約66%)

3. その他

金融庁から、各金融機関の団体等に要請した項目への対応状況は以下のとおりです(上記1. 2. を除く)。

(注) 表中、下段の数値は全国の比率

(1) A T M機能の充実状況

業 態	文字拡大機能付 A T M 設置率	画面のコントラスト調整機能付 A T M 設置率	振込機能付視覚障がい者対応 A T M 設置率
地方銀行	約19% (約18%)	約0% (約2%)	0% (約1%)
第二地方銀行	0% (約4%)	0% (0%)	0% (約1%)
信用金庫	約56% (約33%)	約0% (約3%)	約0% (約0%)
信用組合	約2% (約17%)	約1% (約6%)	0% (約0%)
労働金庫	0% (0%)	0% (0%)	0% (0%)

(2) エンボス等による金融機関名等が識別できるキャッシュカードの発行状況

業 態	発行済み	未発行だが、発行検討中	未発行かつ未検討
地方銀行	0% (約7%)	30% (約14%)	70% (約78%)
第二地方銀行	20% (約7%)	20% (約16%)	60% (約76%)

信用金庫	約 25% (約 25%)	約 3% (約 5%)	約 70% (約 69%)
信用組合	約 21% (約 14%)	約 7% (約 4%)	約 71% (約 81%)
労働金庫	100% (約 23%)	0% (0%)	0% (約 76%)

(3) 与信取引に係る目や手が不自由な方への代筆に関する内部規定の整備状況

業 態	①内規を定めている	内規を定めている金融機関のうち	
		②内規に複数職員の関与を定めている	③内規を周知徹底している
地方銀行	70% (約 82%)	100% (約 93%)	100% (100%)
第二地方銀行	40% (約 57%)	100% (約 77%)	100% (100%)
信用金庫	約 40% (約 48%)	100% (約 77%)	100% (100%)
信用組合	約 37% (約 27%)	100% (約 73%)	100% (100%)
労働金庫	100% (約 92%)	0% (約 83%)	0% (100%)

(注) 「①内規を定めている」には、11月末までに規定を策定すると回答した先を含む。

(4) 目が不自由な方への代読に関する内部規定の整備状況

業 態	①内規を定めている	内規を定めている金融機関のうち	
		②内規に複数職員の関与を定めている	③規定を周知徹底している
地方銀行	10% (約 28%)	100% (約 77%)	100% (100%)
第二地方銀行	60% (約 38%)	100% (約 87%)	100% (100%)
信用金庫	約 7% (約 12%)	100% (約 82%)	100% (100%)
信用組合	約 31% (約 34%)	100% (約 88%)	100% (100%)
労働金庫	0% (約 7%)	0% (100%)	0% (100%)

(5) 点字による通知書(残高、取引履歴等)の発行

ア. 残高通知書の発行に係る対応率

業 態	普通預金口座	定期預金口座
地方銀行	20% (約35%)	20% (約32%)
第二地方銀行	20% (約4%)	0% (約4%)
信用金庫	0% (約0%)	0% (約0%)
信用組合	0% (0%)	0% (0%)
労働金庫	0% (0%)	0% (0%)

イ. 取引明細書(入金、出金)の発行に係る対応率

業 態	普通預金口座	定期預金口座
地方銀行	0% (約14%)	0% (約15%)
第二地方銀行	20% (約4%)	0% (約4%)
信用金庫	0% (約0%)	0% (約0%)
信用組合	0% (0%)	0% (0%)
労働金庫	0% (0%)	0% (0%)

(6) 店舗への誘導設備

業 態	点字ブロック敷設率	音声ガイド設置率
地方銀行	約8% (約8%)	0% (約0%)
第二地方銀行	約4% (約4%)	約0% (約0%)
信用金庫	約8% (約8%)	約0% (約0%)
信用組合	約8% (約5%)	約3% (約0%)
労働金庫	約7% (約8%)	0% (0%)

(注) 音声ガイドは、店舗玄関等に設置し、視覚障がい者が保有する発信器に対応して音声を発する装置

(7) インターネットバンキング

業 態	音声案内対応率	視覚以外で認知可能なパスワード等の提供率
地方銀行	0 % (約 10 %)	0 % (約 1 %)
第二地方銀行	0 % (約 4 %)	0 % (0 %)
信用金庫	0 % (約 1 %)	0 % (0 %)
信用組合	0 % (約 1 %)	0 % (0 %)
労働金庫	0 % (約 7 %)	0 % (0 %)

(8) 本人確認及び認証システムの開発段階における視覚障がい者との協議等

実績及び今後の計画の事例
<ul style="list-style-type: none">・ A T Mメーカーに対し、開発段階において高齢者・障がい者等の意見・要望を聴取のうえ、それらを反映させた仕様とするよう依頼している。(地方銀行、第二地方銀行)・ 今後、意見・要望等が寄せられた場合、メーカーにその旨を伝え、A T Mの開発・改良に取り入れてもらうよう働きかけていく。(信用金庫)・ A T Mを更改する時は、メーカーの視覚障がい者への対応設備状況・メーカーに対する要望等を参考にして選定します。(信用組合)

(9) その他

視覚障がい者に対するCSRを意識した取組み事例
<ul style="list-style-type: none">・ 窓口で視覚障がい者から受付けた場合の振込手数料を、A T M利用時の手数料と同額に引き下げている。(地方銀行、第二地方銀行)・ 音声読み取りソフトに対応したホームページとしている。(地方銀行)・ 視覚障がい者との取引の多い支店では、顧客の要望により点字通帳・証書を発行している。(金庫名、預金種類、口座番号、満期日)(信用金庫)・ 視覚障がい者との取引においては、顧客を訪問するサービスを提供している。(信用組合)

お問い合わせ先

東北財務局 Tel 022-263-1111 (代表)
理財部 金融監督第一課 (内線 3056、3063)
金融監督第二課 (内線 3181、3143)