



平成 22 年 12 月 3 日
財務省東北財務局

「視覚障がい者団体と金融機関との意見交換会」開催結果概要について

東北財務局では本年 10 月 29 日に、金融機関が直接、視覚障がい者から要望や意見を聞く機会を設け、金融機関における視覚障がい者に配慮した取組みやその優先順位の検討をする際の参考となる事項を把握してもらうため、[「視覚障がい者団体と金融機関との意見交換会」を開催](#)しました。

今般、当該意見交換会の概要を取りまとめましたので、公表いたします。

(問い合わせ先)
東北財務局 T e l 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)

「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

- 日 時：平成22年10月29日（金）13：30～15：00
場 所：仙台市シルバーセンター 7F 第一研修室
議事次第：1. 開会
2. 東北財務局挨拶
3. 意見交換等
 視覚障がい者団体からの要請等
 金融機関からの現状説明等
4. 閉会

意見交換等の概要

【視覚障がい者団体からの意見等】

（総論）

- ・ 本日、このような意見交換会を開催していただき感謝したい。
- ・ 東北の金融機関も全国に立ち遅れることのないよう、サービスの改善をお願いしたい。

（ATMについて）

- ・ ATMについてはタッチパネル式が多く、特に弱視の人が困っている状況。ボタン式、受話器式を最低各店1台、わかりやすい場所への設置をお願いする。
- ・ 視覚障害対応ATMについて一般利用者が多く、かなり待たなければならない状況があるようなので、障害者優先のような表示ができないか。
- ・ ATMについては弱視者のために画面の拡大、コントラスト調整が容易なものにしていただきたい。
- ・ 視覚障がい者の中には聴覚障害を併せ持つ人もいるので、その対応もお願いしたい。（受話器式ATMの音量、音質の調整機能など）

（代筆・代読について）

- ・ 代筆が認められず振込み依頼書を持ち帰り記入したり、日付相違でまたやり直したりといった実例がある。金融機関職員による代筆・代読についての対応をお願いしたい。
- ・ ATMは高齢者、中途視覚障がい者には操作が難しい。代筆・代読をぜひお願いしたい。

(その他)

- ・外観から視覚障がい者とわからない場合もあるので、障害者手帳を提示した場合はサービスの提供をお願いしたい。
- ・障がい者対応について、各金融機関での研修等の実施をお願いしたい。
- ・点字ブロックの敷設、音声案内の設置をお願いする。
- ・点字明細の発行をお願いする。
- ・障害者手帳での本人確認を断られた例があるので対応をお願いする。
- ・通帳に貼付する点字シールを各金融機関で発行していただきたい。
- ・窓口での振り込み手数料について改善をお願いしたい。

【金融機関からの説明等】

※以下は個々の金融機関の対応状況に係る発言を記載したもので、全ての金融機関が同じ対応をしているものではありません。

(A T Mについて)

- ・A T Mについては音声案内付きのものを全店1台以上設置済み。
- ・対応A T Mについては現在、本店のみ。23年度以降、有人店舗に1台以上の設置を進めていく。
- ・対応A T Mについて設置率は31.4%。今後、年間14台の計画で対応機に切り替え、早期に業界平均を上回るよう対応していく。
- ・対応A T Mの設置はなし。来年3月までには16台中6台を対応A T Mに切り替える。
- ・A T Mについては213台中205台が音声案内付きとなっている。残り23年度に6台、24年度に全て対応機に交換する予定。
- ・対応A T Mについては全体の3割程度、点字ブロックは1店舗のみ。まだまだ対応が進んでいない。できるものからやっていきたい。
- ・A T Mは13台中3台対応機。順次入れ替えを行なっていく。

(代筆・代読について)

- ・代筆・代読については全店で対応済。
- ・代筆については、従前は職員による代筆を認めていなかったが、10月より複数職員立会いのもと、預金取引、振込みについて対応していくことにした。
- ・代筆は原則禁止しているが、やむを得ない場合には認めている。
- ・代筆についてはこれまで対応はしていたが明確な規程がなかったため、今回整備し、周知を図った。

(その他)

- ・店内の点字ブロックは全店に設置。店外A T Mについても点字ブロックの設置を順次行なっていく。

- ・窓口振込み手数料をA T M利用時と同額に引き下げ実施。
- ・職員教育については、障害疑似体験やA T M操作の実体験を通じ対応方法を学ばせている。
- ・今後の対応については本日の要望事項のほか、実際に利用する方の意見を踏まえ検討を行なっていく。
- ・点字ブロックについては現在3店舗のみ敷設。順次敷設を行なっていく。
- ・点字ブロックについては有人店舗の13.7%に敷設。順次拡大していく。
- ・音声案内の設置店舗はなく、職員誘導により対応している。
- ・職員が顧客を訪問して預金取引、通帳記帳等対応している。今後も要望があれば訪問対応を拡大していく。
- ・音声案内について、本年11月新築の店舗から設置を行なっていく。
- ・職員対応が一番重要であると感じている。どの店舗でも同じサービスが提供できるよう職員教育を行なっていく。
- ・いかに職員が目となり耳となり対応するかが重要。職員教育をしっかり行なっていく。

【東北財務局】

- ・本日の意見交換会は、金融機関が直接、視覚障がい者の方々から要望や意見を聞く機会を設け、視覚障がい者に配慮した取組みやその優先順位の検討をする際の参考となる事項を把握していただくために開催したもの。
- ・金融機関の経営規模は大小様々。全ての金融機関に同じ対応を求めるのは難しいところ。例えば最低1店舗1台は対応A T Mの整備を進めるといった形で徐々に整備を進めていただきたい。
- ・規程の整備については、導入した規程がしっかり機能するよう対応をお願いしたい。障がい者に対する配慮という面では機械の整備と異なり金銭負担はないことから、早急な整備を求めたい。また、規程を整備しても対応がまちまちということがない様、職員教育に取り組んでいただきたい。

(以 上)