



平成22年11月30日
東 海 財 務 局

「視覚障がい者団体と金融機関との意見交換会」開催結果の概要について

平成 22 年 10 月 26 日（火）、東海財務局では、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」を開催しましたので、開催結果の概要を公表します。

【本件についてのお問い合わせ窓口】

東海財務局

金融監督第一課（地域銀行） TEL：052（951）2493

金融監督第二課（信用金庫・信用組合） TEL：052（951）1774

「視覚障がい者団体と金融機関との意見交換会」開催結果の概要

日 時：平成 22 年 10 月 26 日（火） 14 時～16 時

場 所：東海財務局 2 階 大会議室

出席者：

視覚障がい者団体	愛知視覚障害者協議会、（福）愛知県盲人福祉連合会、 名古屋市視覚障害者協会
管内金融機関	地銀・第二地銀(13)、信用金庫(39)、信用組合(16)、労働金庫(2) （※参加金融機関の詳細は、別添「出席団体一覧」のとおり）
当局	金融庁及び東海財務局

議事次第：

1. 開会
2. 東海財務局 挨拶
3. 視覚障がい者団体からの要請事項
 - （1）愛知視覚障害者協議会
 - （2）（福）愛知県盲人福祉連合会
 - （3）名古屋市視覚障害者協会
4. 意見交換
5. 閉会

<視覚障がい者団体からの金融機関に対する要望事項>

※平成 22 年 9 月 8 日に金融庁にて行われた意見交換会において、（福）日本盲人会連合及び全日本視覚障害者協議会から要望書等が提出されているが、本意見交換会においても、（福）愛知県盲人福祉連合会、名古屋市視覚障害者協会より要望書が提出され、内容を以下にまとめた。

- 1 各店舗および A T M コーナーには、必ず 1 台は視覚障害者対応 A T M を設置してください。
また金融機関別の現在の設置状況を教えてください。
視覚障害者対応 A T M 設置店舗数および総店舗数
視覚障害者対応 A T M の設置してある A T M コーナー数と総 A T M コーナー数
- 2 視覚障害者対応 A T M へは必ず誘導ブロックで案内してください。又、送信機で稼働する音声ガイド装置の設置をお願いします。
- 3 A T M の画面の文字は弱視者でも見やすいよう、文字を大きくするとともに、コントラストをはっきりしたものにしてください。また、画面上の指でふれるボタン部分の配置を統一してください。音声を使って操作するとき、弱視者が音声と画面を使って操作できるように、画面が消えないモードも選択できるようにしてください。
- 4 A T M を使った入出金後の残高は、必ず音声で知らせてください。
- 5 A T M を使った振込みを視覚障害者でもできるようにしてください。当面職員に手伝ってもらって行う場合、暗証番号を視覚障害者がテンキーで入力できるようにしてください。

- 6 ATMで振込みのできない利用者に対し、窓口での振り込み手数料の軽減措置を講じてください。
- 7 自筆のできない視覚障害者への代筆と代読を、複数の銀行員立会いでできるよう制度化し、各支店の窓口マニュアルを常備し徹底してください。また、視覚障害者への代筆に関する内部規程を設けている金融機関名を教えてください。さらに、その内部規定の内容を教えてください。
- 8 自筆を希望する視覚に障害のある利用者のために、書類の様式と一致した定規(サインガイド)を作成して、窓口用に用意しておいてください。
- 9 弱視者でも見えるように、書類の記入欄を大きくするとともに、文字や線の色を濃くしてください。
- 10 通帳の文字を大きくし、色も濃く見やすい色にしてください。
- 11 預金口座入出金の点字明細を希望者に発行してください。
- 12 店舗において「番号札」のある場所がわからない。また、とった「番号札」の番号や窓口の場所がわからないことがあるので、視覚障害者にもわかるようにしてください。
- 13 銀行の入り口を示す視覚障害者用誘導ブロックを歩道から連続して設置するとともに、職員のいる窓口まで誘導してください。
- 14 金融機関のホームページ(ネット銀行を含む)は、視覚障害者が音声を頼りにキー操作だけでも(マウスを使わなくても)利用できるようにしてください。
- 15 ネットの登録については、画像認証が見えないので、音声で読み上げる方式にしてください。
- 16 ネットでの振込みで視覚障害者は音声を頼りにしているので時間がかかり、「タイムオーバー」になることがあります。手続きの時間を長くするなど、改善してください。
- 17 障害者に対する配慮・接客マニュアルを作成し、職員に徹底してください。

<意見等の概要>

視覚障がい者団体

(総論)

- 東海財務局及び金融機関の協力により、このような機会を設けていただき心から感謝する。今日をきっかけに、引き続きこのような場を設けていただき、視覚障がい者が直面している問題の理解を深めていただくことや、視覚障がい者にも使いやすい金融機関の実現のためにご協力いただくことを切に要望する。
- 都市銀行、ゆうちょ銀行がこの意見交換会に参加していないが、次回は参加してほしい。
- 金融機関に対し、利用者に配慮するよう指導することは金融庁の仕事。視覚障がい者の金融機関の利用について配慮するよう指導してほしい。
- 視覚障がい者対応について、金融庁だけで対応が難しいところは、他の省庁とも連携し、対応してほしい。
- 視覚障がい者といっても、全盲の者からある程度自分で歩ける者など、段階がある。一番重症な者、全盲の者を基準に考えてほしい。
- 全国銀行協会が平成18年に作った「バリアフリーハンドブック」は銀行が行うべきことが全て書いてあり、このとおり行っていれば問題は起こらない。このことが生かさ

れているか確認をしたいと思い、この意見交換会に参加した。視覚障がい者への一方的な対応が書いてあるのではなく、その人が必要な対応をしてくださいと書いてあるところがすごく良いと思う。支店の窓口に置いている金融機関がほとんどない事が残念。

（ＡＴＭ関係）

- 多くの金融機関で導入しているタッチパネル方式のＡＴＭについては、視覚障がい者には使用できない。ある金融機関では、私たちと話し合いを重ねた結果、東海地区管内の有人・無人各店舗に音声ガイド付きのＡＴＭが設置され使いやすくなったが、その他の金融機関は、改善されておらず、認識も高くないと感じている。
- 新規に視覚障がい者対応のＡＴＭを導入する場合は、視覚障がい者団体の意見も聞いたうえで、仕様・規格の統一化を図ってほしい。
- コンビニＡＴＭは、私たちの生活に欠かせないもので、営業時間の長さや数の多さ、多様な金融機関にアクセスしていることを考えるとその優位性は無視できない。一部のコンビニＡＴＭを除き、視覚障がい者には利用できないので、早急な対策を強く要望する。
- コンビニＡＴＭは視覚障がい者対応はできないとのことだが、借りている側の金融機関がコンビニ業者に要望しなければならない。複数の金融機関が借りているなら、要望すれば変えてくれると思う。
- コンビニＡＴＭの増加を前提に金融機関の店舗が減少しており、コンビニＡＴＭの視覚障がい者対応について、行政が連携をとって改善する努力をすることを、強く要請する。
- 金融機関の閉店後にＡＴＭを利用する場合、資格を有する者や、家族、ボランティアの立会いがないと、暗証番号の入力時に誰に見られているか分からない不安がある。
- 弱視の者は、ＡＴＭの画面を見て利用するが、金融機関の合併などで画面やその色配置が頻繁に変わったり、金融機関によってボタンの配置が異なっているため、改善してほしい。また、大きな文字で表示するようにしてほしい。
- 弱視の者が利用する時、ＡＴＭの字が小さくて確認が難しいため、音声案内の受話器をとると、画面の表示が切れてしまう。両方使えるようにしてほしい。
- 一部の金融機関で、ＡＴＭで音声案内を使用した時に出金後の音声案内があったが、現在はなくなった。そのような、視覚障がい者対応が後退した面もある。
- 金融機関の職員がＡＴＭの入力補助をする場合、暗証番号の入力時に、タッチパネルを使わなければならない、全盲者にはできない。ボタンでの入力もできるようにしてほしい。
- ＡＴＭで振込みができるようにしてほしい。ＡＴＭよりも高い窓口の振込手数料を取られるのは差別だと思う。ある金融機関で、来年１月から、窓口の振込手数料が、ＡＴＭと同じ金額になる。来年１月からはすべて同じ扱いにしてほしい。
- 各金融機関が視覚障がい者対応のＡＴＭの一覧表を作成して、視覚障がい者団体を通して提供してほしい。また、会員への周知が容易なため、テキストデータで提供してほしい。

（代筆・代読）

- 銀行へ視覚障がい者が一人で行くと、スムーズに新規の口座開設ができないことが多い。信金や信組へ行くともっとハードルが高く、なかなか代筆してもらえない。一人で

行ってもスムーズに代筆してくれるようにしてほしい。

- 本店や大きな店舗では、代筆による新規口座の開設に対応してもらえるが、その他の店舗では、開設できなかったという事例がある。ぜひ、末端の店舗まで周知徹底をしてほしい。
- 代筆、代読については、携帯電話の申し込みなど、金融機関だけの問題ではない。これを機会に、スムーズに行われるようにお願いしたい。
- 代筆、代読の関係で、都市銀行は 100%、地方銀行でも 80~90%は内規を持っているとのことだが、窓口に行くと大半のところに拒否され、違法とまで言われる。
- 弱視の者は、見えるから書くように言われるが、字が枠からはみ出して、書き直しを指示される。代筆の規定は本人が希望をしたらしっかりと対応してほしい。金融機関の用紙は大きい太枠ぐらいしか見えない。書く枠を黒くするよう改善してほしい。
- 預金をおろす時に本人確認書類を持っている妻による代筆を認めてくれなかったことがある。内部規定が周知徹底されていないのではないか。

(点字ブロック・音声ガイドの設置)

- 金融機関において、点字ブロックの敷設が少しずつ進んでいるが、まだ、あまり多くない。入り口がわからない、入っても中でどうしたらよいかわからないということが本場に多くある。視覚障がい者の誘導設備を、ハード面からまず充実してほしい。
- 点字ブロックについて、建物の入り口までだけでなく、受付まで点字ブロックを敷設してほしい。
- A T Mへ誘導する点字ブロックは、A T Mのロープをまたがるところや、並ぶところと違う場所に敷設されていることがあり、少し不十分だと思う。
- 建物の敷地から点字ブロックが敷設してあると見つけられない。愛知県や名古屋市と相談しなければ敷設できないと思うが、歩道に点字ブロックが敷設されていないと見つけられない。点字ブロックの本来の引き方が少し誤っているように思う。
- 音声で案内してくれるガイドチャイムの設置について検討してほしい。

(声掛け・誘導)

- 金融機関に入ると、声をかけてくれて早く用事が済むところもあるが、声もかけられず、人にぶつかったりする経験をよくする。
- 番号札を利用する場合、番号札を取る場所、書いている内容、番号の窓口の位置がわからない。研修などで、声をかけていただく仕組み作りをお願いしたい。
- 要望のほとんどがA T Mなどハード的なもので、費用がかかるが、物的なものより、まず心の問題だと思う。杖を持つ者が目に入ったら、番号札や受付の場所を案内するなど、ソフト面での指導とその繰り返し、費用もかからず、一番根本ではないかと思う。

(通帳)

- 記帳のインクが薄い通帳があり、弱視の者が見づらいものとなっているので、改善してほしい。

(インターネットバンキング)

- インターネットバンキングについては、画像認証が多いため、音声で対応するなど、改善してほしい。

- インターネットバンキングの音声対応が難しいという金融機関の意見を伺ったが、視覚障がい者は音声パソコンを使っており、ネットバンキング側が音声を出すのではない。画像でなく、テキストで表示してあれば読める。ホームページをバリアフリー化するための、いわゆるユニバーサルデザインのマニュアルもあるので申し上げる。

(その他)

- ある金融機関で独自に手数料や窓口の開設の時間について、定めることができないと言われた。

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わけではありません)

(総論)

- 今後、店舗全体のバリアフリーの計画を進めていく。また、今回の要望を真摯に受け止め、言葉だけではなく、実行しているかどうかしっかりとフォローしていく。地域金融機関としてできることから積極的に対応していきたい。

(ＡＴＭ関係)

- 今後、更新するすべてのＡＴＭをハンドセットを実装したＡＴＭとし、順次設置数を拡大する。また、すでにいただいたご要望を参考とし、契約をしている電機メーカーに、視覚障がい者の方に配慮した機能向上について要望している。
- 店内・店外ＡＴＭのすべてを視覚障がい者対応のＡＴＭとしている。また、メーカーも同一メーカー、同一機種であり、違和感なく使用できると思う。
- 視覚障がい者対応ＡＴＭの設置について、年度内に、有人店舗すべてに最低１台導入し、今後、全ＡＴＭに対応する予定である。
- ＡＴＭの初期画面のリニューアルを実施し、よく使用する取引ボタンを最上部に配置し、文字を大きくし、目の弱い方や高齢者にもわかりやすいシンプルな画面へ変更を行った。
- ＡＴＭの開発、改良の際は、視覚障がい者の方からのご意見、ご要望を生かすべく検討をしていきたい。
- 視覚障がい者の方がＡＴＭで振込みができない場合の窓口での対応は、振込手数料を減額し、ＡＴＭと同じにする取り扱いを実施する。
- 振込みや暗証番号変更、その他ＡＴＭ取引に関する事項についても、できることから順次対応していく。
- コンビニＡＴＭの視覚障がい者対応については、機会をとらえてコンビニ業者へ要望する。
- ホームページに視覚障がい者対応のＡＴＭについては、マークがしてあるが、音声読み上げに対応しているか確認し、対応していなければ改善する。

(代筆・代読)

- 代筆について、預金取引は内部規定を整備しているが、与信取引は、内部規定を整備

しておらず、運用で対応している。早急に整備する予定である。

- 代筆については、与信取引は、基本マニュアルに定めがあるが、保証人に関するもののみであり、借入れの名義人、債務者や担保提供者に関するものについて明記することとし、整備した。なお、代筆者は、推定相続人、推定相続人以外の親族または同居人であり、複数の行員が立ち会うこととしている。
- 代筆について、職員または家族の代筆を認めている。
- 代読については、内部規定を整備し、全営業店に周知徹底した。
- 代読については、プライバシーに配慮して応接室等の、他の客に聞こえない場所で行うよう指導している。
- 代読に関する内部規定を整備しておらず、早急に見直しを行う予定である。

（点字ブロック・音声ガイドの設置）

- 点字ブロックなどの施設等のご要望については、十分な対応がなされていない。本日の意見も踏まえ、今後、改善を図るよう検討する。
- 点字ブロックは、本店については、店舗の入り口の段差をなくし、歩道から店舗の入り口まで設置している。今後、各店にも、点字ブロックの設置、店舗内の案内係の配置等を検討する。
- 音声ガイド装置は、現状は設置しておらず、具体的な対応方針も決定していないが、例えばロビーマネージャーを配置するなどで、適切な対応をすることも可能なので、今後の課題とさせていただく。

（インターネットバンキング）

- インターネットバンキングのサービスは、視覚以外での確認はできない状況である。音声の読み上げ対応については、インターネットバンキングのソフトとの動作確認、修正項目の洗い出し等で相当時間がかかるため、検討を始めたところである。
- インターネットバンキングの音声対応について、音声を出すことは非常に難しく大きなシステム変更になるため、次のシステム交代で検討していきたい。

（サインガイド）

- サインガイドについて、すべての営業店の窓口に備え付ける予定である。

（キャッシュカードの識別関係）

- エンボス等で、金融機関名が識別できるキャッシュカードについては、今年度中に導入する計画である。
- 識別可能なキャッシュカードへの対応については、カード発行業者と現在検討している。

（研修）

- 職員の教育については、全営業店に対し、障がい者などに対する接客マナー講座を開催し、窓口サービスの向上に努める。

（点字明細関係）

- 点字取引明細の発行については、情報収集中で、現在行っておらず、今後の検討課題

とさせていただきます。

（声掛け・誘導）

- 番号札の対応については、フロアマネージャーが対応する体制となっている。

（その他）

- 独自に手数料や窓口の開設の時間については、各金融機関で定めることができる。

金融庁・東海財務局

- 金融庁と財務局で、視覚障がい者に配慮した取り組みに関するアンケート調査を現在行っており、金融庁で取りまとめ、公表を予定している。その際、預金取引の代筆の内部規定を整備している金融機関について、個別名を公表する予定である。代筆を断られた場合には、金融庁のホームページで公表されている旨を申し出てもらうなど、活用していただきたい。
- コンビニＡＴＭを利用している金融機関が、コンビニＡＴＭの業者に対し、視覚障がい者対応について要望することは有意義であり、むしろこの場でのご意見を踏まえ、防犯面も含めて対応する金融機関が続々と出てくるのを期待している。
- ＡＴＭの仕様の標準化については、今後、各金融機関よりＡＴＭの更新時などに電機メーカーへ要望をしていただきたい。
- インターネットバンキングについては、パソコンソフトがあるのでホームページをテキストファイルで作成すれば、読み上げは可能である。
- 金融庁より、日盲連や全視協の本部に、各金融機関のすべての本店の相談窓口の連絡先の情報を提供しているので、今後トラブルがあったときは、ぜひご活用願いたい。

(別添)

出席団体一覧

視覚障がい者団体(3)			
愛知視覚障害者協議会	(福)愛知県盲人福祉連合会	名古屋市視覚障害者協会	

地方銀行(7)			
静岡県	静岡銀行	スルガ銀行	清水銀行
三重県	三重銀行	百五銀行	
岐阜県	大垣共立銀行	十六銀行	

第二地方銀行(6)			
愛知県	愛知銀行	名古屋銀行	中京銀行
静岡県	静岡中央銀行		
三重県	第三銀行		
岐阜県	岐阜銀行		

信用金庫(39)				
愛知県	愛知信用金庫	豊橋信用金庫	岡崎信用金庫	いちい信用金庫
	瀬戸信用金庫	半田信用金庫	知多信用金庫	豊川信用金庫
	豊田信用金庫	碧海信用金庫	西尾信用金庫	蒲郡信用金庫
	尾西信用金庫	中日信用金庫	東春信用金庫	
静岡県	静岡信用金庫	静岡信用金庫	浜松信用金庫	沼津信用金庫
	三島信用金庫	富士宮信用金庫	島田信用金庫	磐田信用金庫
	焼津信用金庫	掛川信用金庫	富士信用金庫	遠州信用金庫
三重県	津信用金庫	北伊勢上野信用金庫	三重信用金庫	桑名信用金庫
	紀北信用金庫			
岐阜県	岐阜信用金庫	大垣信用金庫	高山信用金庫	東濃信用金庫
	関信用金庫	八幡信用金庫	西濃信用金庫	

信用組合(16)				
愛知県	信用組合愛知商銀	豊橋商工信用組合	愛知県中央信用組合	三河信用組合
	名古屋青果物信用組合	愛知県医療信用組合	愛知県医師信用組合	丸八信用組合
	愛知県警察信用組合			
静岡県	静岡県医師信用組合			
三重県	三重県職員信用組合			
岐阜県	岐阜商工信用組合	イ才信用組合	飛騨信用組合	益田信用組合
	岐阜県医師信用組合			

労働金庫(2)				
愛知県・岐阜県・三重県	東海労働金庫			
静岡県	静岡県労働金庫			