

2024年2月6日

金融機関への改善の要望

DPI 日本会議
議長 平野みどり

DPI 日本会議では、2024年1月末から2月上旬にかけて、金融機関での障害者の利用について、アンケートの収集を行った。その結果、以下のような課題が明らかになった。多くは以前から改善を要請してきたものであり、改めて窓口での対応が改善されるようにさらなる取組を要望する。

1. 銀行の代筆

複数の行員立ち会いで代筆可能という代筆規定が金融機関の内規で100%となっているというのだが、実際はやってない、断られるケースがある。以下の事例では親族でないと代筆を認めないと言われたケースがあった。

2年前の意見交換会でもこのような事例をお伝えし、改善を求めたが、繰り返されている。実態把握と改善の取り組みが必要ではないか。

(1) 親族じゃないと代筆を認めない

- ① 相談者：脳性麻痺。男性
 - ・ 昨年に父が他界し、相続である都市銀行で手続きをしようと、必要書類を貰いました。障害がない人の場合は、戸籍謄本等の必要書類を添付し、事務センターに郵送すれば良いですが、私の場合は、手にも障害があるので自筆書名は困難である趣旨を支店の担当者に伝え、介助者が代筆は可能かを尋ねました。この担当者から「来店してもらい、担当の行員 2 名が立会い、その場で親族が代筆してほしい」と言われてしまいました。その後も数回にわたり私の思い等を伝えましたが、「内部規定なので譲歩すること出来ない」と言われ、結局は、高齢な母と一緒に来店し手続きをしまいました。
 - ② 相談者：肢体不自由で車椅子使用。上肢障害あり。
 - ・ 銀行口座を新規開設する時に、ヘルパーに代筆して貰おうとしたが、家族でないと駄目だと拒否された。後に認められている事と知りショックを受けた。

(2) 代筆をしてくれない

- ① 相談者：視覚障害。
 - ・ 銀行窓口での直筆サインを求められた。

2. ATM

(1) 代理入力

ATM の利用で上肢の障害がある人に対して、職員が代理入力する(暗証番号を入れる)ことを拒否されたという事例がある。この課題も以前から要請していることだが、改善されていない。改めて周知徹底が必要ではないか。

① 相談者:車椅子使用 上肢障害あり(頸椎損傷)

- ・ 一人暮らしをスタートした脳性麻痺の男性が最寄りの常陽銀行B支店でATM操作をお願いしたところ暗証番号入力ができないということで断られた。
- ・ しかし、私自身(頸椎損傷)は常陽銀行C支店では当たり前のようにこれまで行員をお願いしてきた。本店に確認したところ、上肢にマヒがある人に対しても暗証番号入力はできないという回答だった。しかし、C支店で私自身は行員いATM操作を現在もお願いできている。

(2) アクセシビリティの確保

① 相談者:視覚障害と難聴あり。

- ・ ATM の音声ガイドが軽い難聴のため、よく聞き取れない。
- ・ ATM の液晶画面が変わり、コントラストがはっきりしないため、特に通帳記帳の操作画面を探すのが難しい。
- ・ 銀行が勧める「アプリ」を設定するときボイスオーバーに対応していない部分があり、独力で設定するのが難しい。

3. 電話リレーサービスでの本人確認

電話リレーサービスが2021年7月からスタートした。一部のクレジットカード会社・銀行・保険会社・コールセンター・通販会社等では本人確認手段として電話リレーサービスを認めていなかったが、その後改善されているか、把握されているか。

4. webアクセシビリティ

視覚障害者から、web での振込等が出来ないという相談がある。Web でのアクセシビリティを確保する統一的な基準を設けているか。なければ、早急に策定が必要ではないか。

① 相談者:視覚障害

- ・ 複数の銀行で、ウェブサイトとスマホアプリのアクセシビリティが急激に悪化し、振込などによる支払いが処理できなくなりました。三井住友銀行では、ワンタイムパスワードを確認できず、ほぼすべての取引ができなくなりました。
- ・ 窓口がありますが、平日昼間は仕事をしており、家賃支払いなどのために頻繁に窓口に向くことはできないほか、インターネットを使わなければ手数料負担が重すぎます。
- ・ また、住信 SBI ネット銀行は当初視覚障害者向け読み上げソフトへの対応がよかったために利用していたところ、画面デザイン変更とともにまったく操作できない画面が増え、ついに支払

いに関する処理がほとんどできなくなりました。迅速な支払い処理は社会的信用にかかわることですから、非常に困ります。

5. 障害への理解

障害への理解が不十分と思える相談がある。環境整備の一環として、職員への障害理解を進める取り組みが必要ではないか。

① 相談者：弟は重度の知的障害と弱視。母は軽度の発達障害。

- ・ 父が亡くなり相続をする時、家族だけで相談に行ったら後日銀行から弟と母だけが呼び出される。「先日は娘さん(私)が、息子さん(弟)の障害について説明されましたが、実は喋れたり、文書読んで文字書けたりするんじゃないですか?やってみてください」と言われ、紙とペンを渡されたと言った。母に聞いた。
- ・ 手帳も医療診断書も持参してコピーまで取られたのに、私には連絡なく、こっそりとうまく話せない母に連絡を取り、障害の確認を取られた。

② 相談者：精神障害者

- ・ 昨年、地元の広島銀行で新規口座を開設しようとしたが、「なぜ口座を開設するのか」と執拗に問われました。それに返答するとその都度さらに質問を返されました。「なぜ預金をする必要があるのか」「なぜ引き出しをする必要があるのか」などといった具合にです。終始一貫して馬鹿にした態度で、お前などがうちの銀行で口座を開設する必要ないだろうという顔をしていました。
- ・ 結局、口座を開設することはできませんでした。健常者であれば金融機関で口座を開設するのは簡単でしょうが、障害者ですとこのように金融機関から差別的な対応をとられるため口座を開設することができません。口座を開設できないと生活に困ります。
- ・ そこで、金融庁はまず広島銀行に立ち入り調査を行ったうえで行政処分を下してください。また、他の金融機関でも障害者に対し口座の開設を断ることのないよう指導及び教育の徹底をお願いします。

6. 好事例

(1) 誘導

① 相談者：視覚障害

- ・ 最寄りの五差路を渡るのが怖いと言ったら、その誤作動まで誘導して下さり、青になりました。お気をつけてと言ってくれた。

(2) 代読・代筆

② 相談者：視覚障害

- ・ 祖父が亡くなったときに、三菱 UFJ で手続きの一式(私ができる部分)を行いました。すべて、

行員が代読・代筆してくださいました。