

# 推進会議で取り組む課題一覧

(平成21年11月24日 第3回推進会議決定)

番号	課題名
1	コミュニケーションに障害のある人に対する情報提供の配慮
2	障害者用駐車スペースの適正な利用
3	病院や飲食店等における身体障害者補助犬(盲導犬、介助犬、聴導犬)の受入れ
4	預金の引出し等を行う際の金融機関の配慮
5	障害の状況に応じた職場での配慮
6	障害のある人が使えるトイレの設置推進
7	障害のある人に対する不動産の賃貸
8	店舗での買い物と移動の介助
9	音響式信号機の音声誘導ルール
10	保育所等における障害児への配慮
11	学校における発達障害、知的障害のある子に対する教育上の配慮
12	サービス提供に当たっての安全確保
13	建物等のバリアフリー化の推進

## (一部抜粋)

### 課題4 預金の引出し等を行う際の金融機関の配慮

#### 【事例】

1. 視覚障害のある人が銀行の窓口で預金の引出しやローンの返済方法の変更をしようとした際、書面の自署を求められたが、できないため、手続きできなかった。
2. 視覚障害のある人が銀行のATMで預金の引出しや振込みを行おうとして、行員にATMの操作を手伝ってほしいと頼んだが、断られた。
3. 視覚障害のある人が口座を開設しようとしたが、家族の立会い又は成年後見制度の利用を求められた。

#### 【問題の所在】

- 金融機関は、預金者保護のため、職員による書面の代筆やATM操作の介助を認めていないことが多いが、視覚障害のある人や肢体不自由の人の中には、障害があるために書面の自署ができない、ATMの操作が独力ではできない人もおり、障害特性に応じた配慮がないと自由に金融機関を利用できない。
  - 先天的に全盲の人は文字を習得していないなど、視覚障害者の多くは、決められた場所に自署するのは困難である。
  - 手が不自由な人の中には、自署するのが困難な人がいる。
  - 視覚障害のある人にとっては、タッチパネル式のATMは使いにくい。
  - 車いすの人はATMの下に脚が入るスペースがないと操作しにくい。
- 視覚障害者対応ATMは、金融機関の努力によりかなり整備が進んでいるが、金融機関によっては、まだ設置されていない店舗もある。  
(視覚障害者対応ATMは、受話器(ハンドセット)が装備されていて、その受話器からの音声案内に従ってテンキーを操作することによって利用できるタイプのものが多い。)
- 視覚障害者対応ATMは、預金の預入れ、引出し、残高確認、通帳記入はできるが、振込みについては、店舗数が膨大で案内に限界があるなどの理由でできない。

【課題への対応状況】

- 主な銀行におけるATMについて、音声案内機能設置の有無、視覚障害者が利用する際の介助の有無、介助できない場合はその理由、ATM手数料と窓口手数料などを調査した。  
(その結果、金融機関ごとに対応状況に差異があることが分かった。)

【今後の取組方針】

- 関係者からなる検討会議を設置し、取り組んでいきたい。

