

視覚障がい者に対する金融機関職員による代筆の推進（回答）

—行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせんに対する回答—

総務省行政評価局は、次の行政相談を受け、行政苦情救済推進会議（座長：堀田力）に諮り、その意見を踏まえて、平成22年8月24日、金融庁に対しあっせんし、平成23年2月23日、同庁から回答を受領しました。

（行政相談の要旨）

視覚障がい者の方が、金融機関で口座開設をするため、身体障害者手帳と印鑑を提示した上で、窓口職員に申請書の代筆を頼んだところ、自筆が原則だと断われ、口座開設をあきらめざるを得なかった。視覚障がい者の方が金融機関窓口で代筆を求めた場合には、どこの金融機関でも応じられるようにしてほしい。

（あっせん要旨）

金融庁は、金融機関における視覚障がい者の利便性の向上を図る観点から、次の措置を講ずる必要がある。

① 金融機関の職員による代筆について導入・浸透が図られるよう、その趣旨を明確にした文書により金融機関に要請すること。

② 金融機関の職員による代筆が普及するよう、i) 実施状況の定期的な公表、ii) CSR（企業の社会的責任）事例集に参考事例を掲載し公表すること。

（回答要旨）

金融機関の職員による代筆について、金融庁では次の措置を講じた。

1. 金融庁監督局長名により全国銀行協会等の金融機関関係団体等に対し、次の内容を文書で要請（※1）

- ・ 金融機関職員による代筆及び代読の規定化とその実施を徹底すること。
- ・ 障がいのある方々に配慮した取組について、その事例をCSR事例として公表すること。

あわせて、「主要行等向けの総合的な監督指針」等に「障がい者等に配慮した金融サービスの提供」の項目を新設

2. その結果、規定済み機関の割合が向上

	(H22. 4月)	(H22. 9月)
都市銀行等	100%	100%
地域銀行	約 93%	約 98%
信金・信組	約 49%	約 92%
信託銀行	(不明)	約 83%
労働金庫	(不明)	100%

3. 視覚障がい者等に配慮した取組状況についてアンケート調査を実施し、CSR事例を含め結果を公表（※2）

本アンケート調査は、今後とも継続的に年2回実施し、結果を公表

金融庁ホームページで公表

※1 <http://www.fsa.go.jp/news/22/ginkou/20100826-1.html>

※2 <http://www.fsa.go.jp/news/22/ginkou/20101130-1.html>



担当部局：総務省行政評価局行政相談課

連絡先：行政相談業務室長 羽室 雅文

電話：03-5253-5425（直通）

FAX：03-5253-5426

E-mail：<https://www.soumu.go.jp/hyouka/i-hyouka-form.html>

視覚障がい者に対する金融機関職員による代筆の推進

あっせん前

視覚障がい者の方が、金融機関で口座開設をするため、身体障害者手帳と印鑑を提示した上で、窓口職員に申請書の代筆を頼んだところ、自筆が原則だと断られた。

金融機関



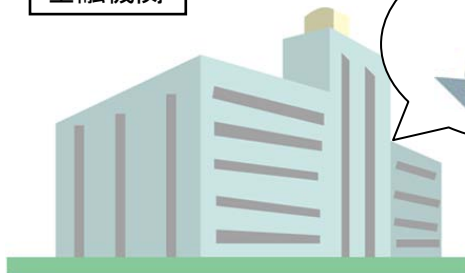
申請書に代筆してもらえないと、口座開設の手続きができない…

あっせん

措置状況

- ・職員による代筆を内部規程に定めた金融機関の割合が向上
(都市銀行等 (100%)、地域銀行 (約 98%)、信金・信組 (約 92%)、信託銀行 (約 83%)、労働金庫 (100%))
- ・金融庁の監督指針に「障がい者等に配慮した金融サービスの提供」の項目を新設
- ・金融庁は、視覚障がい者等に配慮した取組状況についてアンケート調査を実施し、CSR事例を含め結果を公表

金融機関



これで安心して
手続きに行ける！