

視覚障がい者に対する金融機関職員による代筆の推進（概要）

—行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせん—

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ます。

（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。

※ 行政相談委員は、行政相談委員法(昭和 41 年法律第 99 号)に基づき、行政運営の改善に関する意見を総務大臣に提出することができる。本件は、行政相談を受けた行政相談委員の意見を基に検討したものである。

○金融機関の窓口での預金口座の開設

- ・ 申込書の記載、署名・捺印、本人確認書類の提示が必要であり、視覚障がい者が一人で手続を行うのは困難

○金融庁の意見・対応

- ・ 利用者の利便性の向上や企業の社会的責任の観点から、視覚障がい者に対する金融機関職員による代筆は有意義。金融機関の団体にその実施について口頭で要請

○金融機関の対応

- ・ 具体的にどのような取組を行うかは各金融機関の経営判断によることから、代筆を認めている金融機関もあれば、代筆を認めていない金融機関もあり。
- ・ 金融庁の調査結果では、視覚障がい者等への代筆に関する金融機関の内部規程の整備状況は、①都市銀行等では 100%、②地域銀行では約 93%、③協同組織金融機関では約 49%
（平成 22 年 4 月末現在）

○改善の必要性

- ・ 依然として、視覚障がい者の団体や当省の行政相談に対し苦情が寄せられており、金融機関全体でみると金融庁の取組は徹底が図られていない。
- ・ 金融機関における預金口座の開設は、社会生活を営む上で必要であるばかりでなく、各種公共サービス（年金、子ども手当、各種給付金、各種還付金等の受給、公的融資・貸付け制度の利用等）へのアクセスを可能とするもの。

（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。



資料 1

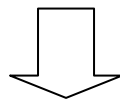
視覚障がい者に対する金融機関職員による代筆の推進

(制度等)

金融機関の窓口での預金口座の開設には、申込書の記載、署名・捺印、本人確認書類の提示が必要であり、視覚障がい者が一人で手続を行うのは困難な状況にある。視覚障がい者に対する代筆については、法令で禁止されている行為ではなく、代筆を取り扱う場合には、一般的に、各金融機関の内部規程でその取扱いを定めている。

(金融庁の認識)

視覚障がい者の方々に配慮した取組を進めていくことは、企業の社会的責任の観点から重要と考えている。このため、利用者利便の向上等の観点から、視覚障がい者等に配慮したATMの設置状況や代筆に関する内部規程の整備状況の確認、CSR（企業の社会的責任）事例集の公表を行うとともに、金融団体との意見交換会にて視覚障がい者の方々への配慮を含め社会的責任を踏まえた取組を促している。引き続き、上記のような金融庁の取組や、視覚障がいを持つ方の実情・御要望を踏まえつつ、各金融機関が自らの経営判断に基づき、視覚障がい者の方々に配慮した自主的取組をより一層充実させていくことが重要であると考えている。



金融庁の取組状況

- ① 金融団体との定期的な意見交換会において、口頭で要請（平成19年度以降：銀行3回、信金2回、信組3回）
- ② 各行の取組状況のフォローアップを年に2回行い、代筆依頼があった場合の対応状況等についてヒアリング調査を実施
- ③ CSR（企業の社会的責任）事例集の公表（代筆の事例は掲載されていない）

現状

内部規程の整備状況(平成22年4月末)

都市銀行等	→ 100%
地域銀行	→ 約93%
信金・信組	→ 約49%

資料 2

視覚障がい者に対する金融機関職員による代筆の推進

(金融機関の対応)

全国銀行協会は、「銀行におけるバリアフリーハンドブック」を平成 18 年 3 月に作成し会員銀行に配布しており、その中で、障がいのある方への対応として、代筆を可能としつつ、具体的な取扱いは各銀行の内規に従うこととする旨を記載している。

一方、当局が金融機関関係者に聴取したところ、①法令により本人確認の実施が厳しく求められていることから、本人ではない職員による代筆は適切ではないと考えられること、②仮に、横領事件等が発生した場合、代筆があることにより職員が抗弁できなくなるおそれがあることから、視覚障がい者から依頼があった場合においても、職員による代筆を認めていないとする金融機関がある。

(視覚障がい者団体の意見)

当局が視覚障がい者団体に聴取したところ、同団体から全国銀行協会に要請した結果、視覚障がい者に対する金融機関職員による代筆については取組が進んでいるとしている。一方、現在でも、金融機関で預金口座を開設する際に職員に代筆を依頼したが断られたとする相談があるとしており、そのほかにも、親類の代筆で対応したという例や代筆を断られて他の金融機関を利用した例があるとしている。このため、毎年開催される全国盲人福祉大会において、すべての金融機関で視覚障がい者のための代筆等が認められるよう、金融庁に要請を行っている。

= 参 考 =

〔行政苦情救済推進会議〕

総務省に申し出られた行政相談事案の処理に民間有識者の意見を反映させるための総務大臣の懇談会（昭和62年12月発足）。

会議のメンバーは、次のとおり。

(座長) 堀田	力	さわやか福祉財団理事長、弁護士
秋山	收	元内閣法制局長官
大森	彌	東京大学名誉教授
加賀美幸子		千葉市女性センター名誉館長
加藤	陸美	元環境事務次官
小早川光郎		成蹊大学法科大学院教授
谷	昇	(社)全国行政相談委員連合協議会会長