

総 評 相 第 178 号
平成 22 年 8 月 24 日

金融庁監督局長 殿

総務省行政評価局長

視覚障がい者に対する金融機関職員による
代筆の推進について（あっせん）

当省では、総務省設置法（平成 11 年法律第 91 号）第 4 条第 21 号に基づき、行政機関等の業務に関する苦情の申出につき必要なあっせんを行っています。

この度、当省に対し、「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。しかし一方では、視覚障がい者が代筆を申し入れた場合、代筆をしてくれる金融機関もある。身体障害者手帳等の本人確認資料を提示していれば、住所、氏名は確認でき、自筆、代筆どちらでも支障はないように思われる。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。」との申出（注）がありました。

（注） 総務大臣が委嘱する行政相談委員は、行政相談委員法（昭和 41 年法律第 99 号）第 4 条に基づき、総務大臣に対して、業務の遂行を通じて得られた行政運営の改善に関する意見を述べることができるとされている。平成 18 年に行政相談委員が受けた本申出を踏まえ、同法に基づく意見が当省に提出された。また、その後も同様の申出が当省にあった。

この申出について、総務大臣が開催する行政苦情救済推進会議において民間有識者の意見を聴取するなどにより検討した結果、下記のとおり、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、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措置を講ずる必要があると考えられますので、御検討ください。

なお、これに対する貴庁の検討結果等について、平成 23 年 2 月 23 日までにお知らせください。

記

1 金融機関における預金口座の開設

銀行、信用金庫、信用協同組合等の金融機関において、預金をしたり、公共料金の自動支払、給料の自動受取等を行うために、自分名義の預金口座を開設することは、社会生活を営む上で必要不可欠である。

金融機関の窓口において新規に預金口座を開設する場合、通常、預金口座を開設しようとする者が、預金口座開設申込書に必要事項を記載し、署名・捺印して金融機関に申し込む。また、その際には、犯罪による収益の移転防止に関する法律（平成 19 年法律第 22 号）に基づき、本人確認書類を提示する必要がある。

しかし、視覚障がい者が、こうした手続を一人で行うには困難が伴うことから、家族や代理人を伴って来店したり、本件申出のように金融機関の職員に代筆を依頼する場合が生じる。

2 金融機関職員による代筆の実施

(1) 金融庁の対応

金融機関で預金口座を開設する際の手続において金融機関の職員が申請者の代筆を行うこと自体は、法令で禁止されている行為ではない。

金融庁では、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であるとしており、金融機関の団体（全国銀行協会、社団法人全国地方銀行協会、社団法人第二地方銀行協会、社団法人全国信用金庫協会、社団法人全国信用組合中央協会）に対して、その実施について口頭で要請を行ってきたと説明している。一方で、金融庁は、具体的にどのような取組を行うかは各金融機関の

経営判断によるものであり、金融庁から統一的な対応を求めることは困難であるとしている。

また、金融庁の取組として、①金融機関における視覚障がい者に対する代筆に関する規程の整備状況を調査すること、②金融機関の社会的責任を重視した取組を紹介するCSR（企業の社会的責任）事例集の中で、視覚障がい者に対する代筆の事例を取り上げて公表することを挙げている。しかし、当該調査結果は公表されておらず、CSR（企業の社会的責任）事例集には視覚障がい者に対する代筆の事例は掲載されていない。

(2) 金融機関の対応

金融機関の中には、視覚障がい者に対する代筆に関する事務取扱規程を設けて、窓口において新規に預金口座を開設する際の預金口座開設申込書の作成に当たって、職員による代筆を認めている機関がある。こうした金融機関では、視覚障がい者から依頼があった場合には、例えば、役職者の立会いの下で職員が代筆を行うなどの方法により預金口座開設の手続を行っている。

また、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。

また、金融庁の調査結果により、平成22年4月末における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をみると、①都市銀行等（5行）はいずれも整備済み、②地域銀行（地方銀行、第二地方銀行等107行）では約93パーセントが整備済み、③協同組織金融機関（信用金庫及び信用協同組合431機関）では約49パーセントが整備済みとなっている。金融機関の規模や種類によっては、内部規程が十分に整備されていない状

況となっている。

(3) 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。

3 改善の必要性

前述のとおり、金融庁及び金融機関では、視覚障がい者に対する金融機関職員による代筆を推進する取組を行ってきたとしている。しかし、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、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苦情が寄せられていることから、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と考えられる。

金融機関において自分名義の預金口座を開設することは、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）へのアクセスが可能となることでもある。このため、視覚障がい者が預金口座を円滑に開設することができるように、金融機関の対応については実効性を確保する必要がある。

なお、本件あっせんでは、当省の行政相談への申出に基づき、視覚障がい者の場合について検討したが、他の障がいを有する者、高齢者等についても当てはまる問題であることに留意する必要がある。

したがって、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、金融機関が職員による代筆を積極的に推進するよう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、i) 未実施の金融機関において導入が図られるよう、また、ii) 実施の金融機関において組織の末端まで浸透するよう、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) 金融機関の職員による代筆の実施状況に関する調査結果について定期的に公表すること、ii) 未実施の金融機関が導入の参考とできるよう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。