

『金融機関における高齢者や障害者等に対する情報保障』 ～読み書き(代読・代筆)情報支援サービスの実施について～

特定非営利活動法人 大活字文化普及協会
理事・事務局長 市橋正光

世界一の超高齢化社会になり、ますます文字の読み書きが困難な人が増えることが予想される日本社会において、IT技術を用いたサービスの普及によるアクセシビリティ向上が期待されている。一方でITサービスの導入によって、取り残されていく可能性が高いのが、高齢者や視覚障害者などの読み書きに困難がある人である。

近年実施された全国規模の視覚障害者団体が実施したアンケート集計結果では、代読・代筆を求める機関として、第一位が金融機関、第二位が行政機関となっている。2020年5月に、株式会社日本総合研究所がまとめた調査によると、国の行政手続きのうち、インターネット上で完結できるものは7.5%になっているが、現状では、多くの手続きが窓口にて対面で行うことが必要な状況になっている。

公的機関である金融機関における高齢者・障害者等を対象とするサービスの実施状況から現状の課題を見つけ、読み書き(代読・代筆)情報支援サービスを拡充していくことで、銀行利用における利用格差の解消効果を生み出すことが期待される。

金融庁で公表されている、令和2年9月現在の日本国内の金融機関の数は、都市銀行・信託銀行・インターネット銀行が32行、地方銀行が102行となっているが、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の流行で経済情勢が悪化した影響もあり、金融機関において支店の統廃合やATMコーナー設置などが促進される傾向となってきている。

高齢者や視覚障害者などの読み書きが困難な人が自立した生活を送るためには各地域の銀行支店やATMコーナーの利用が欠かせないが、公的機

関である金融機関におけるサービス実施や情報保障をどのように行っていけば良いかという視点から、現状の課題と情報格差の解消方法について考えていきたい。



※ yahoo 掲載写真



※代読・代筆技能研修テキスト

I. 読み書きに困難がある高齢者・障害者の銀行利用とは？

WHO(世界保健機関)の近年の発表では、日本は65以上の人口が4人に1人を超えて、世界一の高齢化社会となっており、平均年齢も40代後半となっており、高齢化によって視力の衰えや

認知症傾向がある人が増加し、読み書きに困難がある人が、加速度的に増えていくことが予想されている。

1. 障害者権利条約における高齢者・障害者対応

日本も批准している障害者権利条約では、障害とは社会に側にある障壁によって不便が生じている状態だとしていて、「社会的障壁」を除去することが、全ての人が平等に生活できる社会をつくるために必要だとしている。

高齢者や障害者などの読み書きが困難な人が、金融機関や行政機関などの公的機関などを利用する時の不便さは、障害者権利条約の視点からは社会的障壁と見なされる。

2. 障害者権利条約の批准のために施行された障害者差別解消法の視点

障害者差別解消法では、点字や音声、拡大文字（大活字版）で情報を提供することや代読・代筆サービスを行うことについて、行政機関は法的義務、民間企業は努力義務と規定されている。金融大臣から金融機関宛に出された障害者差別解消法ガイドラインには、読み書きが困難な高齢者や障害者等を対象として、金融機関が代読代筆サービスを行うことが明記されている。また、障害者権利条約の理念によって作られた障害者差別解消法の対象者は、障害者手帳の所持者に限られないとされており、視覚障害者等の障害者だけでなく、読み書きが困難な高齢者なども、金融機関が実施する代読代筆サービスを提供する対象となる。

3. まとめ：読み書きに困難がある高齢者・障害者が、銀行利用に求めること

読み書きが困難な障害者や高齢者もできれば人の力を借りずに自分のペースで自由に読み書きを行うことを望んでいる。できる限りにおいて、通帳記帳内容や金融機関から告知する各種サービス内容を点字や音声、大活字版として頒布することをまず行い、点字や音声、大活字版などで告知できなかった内容について、専門研修を受けて技能を習得した銀行職員が対面で行う「代読・代筆サービス」を実施することが金融機関において望ましいサービス提供体制となる。



※内閣府リーフレット：点字・音声・大活字版

II. 金融機関における読み書き（代読・代筆）サービス実施状況と改善方法とは？

全国の金融機関を監督と指導している金融庁監督局は、金融機関の業務の健全かつ適切な運営を確保し、継続的に情報の収集・分析を行い、業務の健全性や適切性に係る問題を早期に発見するとともに、必要に応じて行政指導等の監督上の措置を行い、改善のための働きかけを行っていくことを役割としている。

1. 金融庁監督指針

平成 23 年 4 月 15 日に金融庁から公表された「主要行向けの総合的な監督指針」には、障がい者等へのサービス提供について、具体的な記載があり、必要に応じて監督上の措置を発動すること等により重大な問題の発生を事前に予防し、併せて、対話等を通じ金融機関による、より良い実務に向けた様々な取組みを促していくことを目的としている。中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針にも同様の内容が記載されている。一例としては、視覚障害者等の読み書きに困難がある人が単独で来店しても、家族などの同行者を伴う再度の来店を求めることは原則禁止され、適切な情報支援の実施や、代読および代筆対応を行うとしている。金融機関は、監督指針に沿った運営をする努力を求められている。適切な運営ができていない場合には行政指導を受け、運営改善が求められる。

『金融庁監督指針の主な内容～抜粋～』

Ⅲ-4-4 障がい者等に配慮した金融サービスの提供

Ⅲ-4-4-1 意義

銀行は、成年後見制度等の対象でなく意思表示を行う能力がありながら、視覚・聴覚や身体機能の障がいのために銀行取引における事務手続き等を単独で行うことが困難な者（以下「障がい者等」という。）に対しても、視覚や聴覚に障がいのない者等と同等のサービスを提供するよう配慮する必要がある。

このため、各銀行においては、障がい者等に関する法令等を遵守するとともに、平成22年8月26日付で金融庁監督局長が金融機関業界団体等に対して発出した要請文「視覚障がい者に配慮した取組みの積極的な推進について」に示された「視覚障がい者対応ATMの増設」や「複数の行員の立会いによる視覚障がい者への代筆及び代読の規定化並びに円滑な実施」など、視覚障がい者からの要望等を踏まえた取組みを積極的に推進するよう努めることが重要と考えられる。

Ⅲ-4-4-2 主な着眼点

(2) 業務運営態勢等

① 自筆が困難な障がい者等への代筆について

障がい者等のうち自筆が困難な者（以下、「自筆困難者」という。）から、口頭で預金口座開設等の預金取引や融資取引の申込みがあった場合、以下に示す自筆困難者の保護を図ったうえで、代筆を可能とする旨の社内規則を整備し、十分な対応をしているか。

なお、自筆困難者からの当該申込みは「口頭による意思表示」に当たると考えられるため、取引関係書類への代筆は、当該申込みに係る意思表示の範囲内に限られることに留意する必要がある。

イ. 預金取引の場合

a. 自筆困難者が、預金取引に関して意思表示した内容を次に掲げる者に代筆を依頼した場合、依頼を受けた者による代筆が可能であることを定めているか。

i) 自筆困難者と同行した者（注1、注2、注3）

ii) 銀行の職員（複数の職員が確認するものとする。）

（注1）自筆困難者が来行せず、当該者からの依頼を受けたとする者のみが銀行に訪れた場合、自筆困難者本人に対して、当該来行者への代理権授与の意思や取引意思を確認することとしているか。

（注2）自筆困難者が単独で銀行に訪れた場合は、上記i)の者との再度来行を求めるのではなく、銀行の職員が代筆することとしているか。

（注3）自筆困難者が、例えばヘルパー等の同行者に、代筆を依頼する意思がない場合、当該同行者へ代筆を依頼するよう求めるのではなく、銀行の職員が代筆することとしているか。

b. 上記a.の社内規則等に、少なくとも以下のことを代筆際の手続きとして定められているか。

i) 自筆困難者の意思表示の内容を記録として残すこと。

ii) 親族や同行者が代筆した場合は、銀行の職員が複数で代筆内容を確認し、確認した事実を記録として残すこと。

iii) 銀行の職員が代筆した場合は、複数の職員が確認したうえで、その確認をしたという事実を記録として残すこと。

② 視覚に障がいがある者への代読について

視覚に障がいがある者から要請がある場合は、銀行の職員が、当該者に係る取引関係書類を代読する規定を整備しているか。その際、個人情報の漏洩を防ぐとともに、複数の職員が代読内容を確認し、その確認をしたという事実を記録として残すこととしているか。

③ 研修等について

銀行として、障がい者等に配慮した取組みのために整備した態勢の実効性を確保するため、顧客対応を行う全職員に対し、障がい者等に配慮した態勢について研修その他の方策（マニュアル等の配布を含む。）により周知しているか。

(3) 店舗・設備等

② 個々の営業店においても、必要に応じて、障がい者等の金融取引の利便性を向上させるよう努めているか。

③ 特に、視覚障がい者への対応については、例えば、以下のことに努めているか。

イ. 対応ATM（振込みが可能なものや暗証番号の変更が可能なものが望ましい。）並びに画面のコントラスト及び文字が拡大できるもの（大きな画面で、タッチパネルでないものが望ましい。）の設置に配慮しているか。

ロ. 店舗入口から当該対応ATMまで、視覚障がい者を誘導するブロック（以下「点字ブロック」という。）を敷くなどの配慮を行っているか（当該店舗が建物賃借や借地関係にある物件である場合は、視覚障がい者からの要望に応じ、所有者等にも配慮を求めよう努めているか。）。

なお、点字ブロックの設置が、車椅子等の移動の障害になる場合も想定して、点字ブロックの敷設方法や通路の確保、銀行の職員等による誘導などを工夫する配慮が必要である。

ハ. キャッシュカードや預金通帳、取引記録を視覚障がい者にも認識できるように提供するよう努めているか。

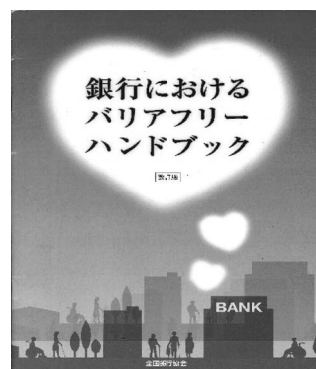
2. 全銀協バリアフリーハンドブックなどの活用

全国銀行協会は、日本国内で活動している銀行を直接の会員とする組織で、銀行業界の代表として、銀行業の発展のためにさまざまな活動をして展開している一般社団法人である。

全国銀行協会が発行するバリアフリーハンドブックは、銀行が、障がい者等に関する法令等を遵守し、銀行取引における事務手続きを単独で行うことが困難な方に対しても、障がいが無い方と同等のサービスを提供するよう配慮する必要が

あるとの考えから、多種多様なケースに柔軟に対応できるようにすることを目的として作成されたものである。対応の基本的な心がまえを解説したうえで、視覚障がい者、聴覚・言語障がい者。肢体障がい者、高齢者の方、その他配慮が必要な方（知的障害者や精神的な障害のある方、内部障害のある方、妊娠されている方等）に分けてそれぞれの心構え、コミュニケーションの方法、物理的な措置等について記載されている。

「対応の心がまえ」として、サポートするにあたっては、同行者がいる場合でも、ご本人の意思を確認するとしている。思わずお客様本人ではなく、同行者や介助者に声をかけて不快な思いをさせないように注意喚起をしている。視覚障害者の状態についても、全盲者だけでなく、弱視者がいることや見え方が様々であることなども解説し、読み書きや移動が困難であることなどの基本情報を分かりやすく解説している。実際に困っていることとして、受付窓口の場所が分からないことや書類の読み書きが困難なこと、誘導ブロック等に物が置いてあると困ることなど具体的に説明している。サポートをする際の注意点についても、いきなり手を引いたりせずに声をかけてから、要望される具体的な内容を聞いてからサポートを開始することなどの注意することを分かりやすく説明している。代読代筆サービスについても複数行員で対応して記録を取ることなどのリスク管理の方法についても書かれている。高齢者対応についても、認知症傾向がある人の説明や本人の意思を尊重して敬意をもってサービスを行うことなど、日頃見逃してしまうような細かい対応内容についても説明している。バリアフリー設備の具体例や視覚障害者の誘導方法の基本など、障害者や高齢者などの読み書き困難がある人にも平等に銀行を利用してもらうための方法が分かりやすく書かれている。



※銀行におけるバリアフリーハンドブック表紙写真

また、全国銀行協会では、全国の金融機関を対象として、年に2回人権・同和問題啓発講演会を開催している。令和元年度には、視覚障害当事者でもある大胡田誠弁護士から「対話こそ共生社会を開くカギ～障害者差別解消法施行から3年に考える」、また筆者は『金融機関における高齢者・障がい者の課題と代読・代筆の対応について』をテーマに講演を行った。

3. 金融機関を対象とする金融庁調査アンケートの結果から分かる課題

金融庁では、金融機関を対象とする監督指針の障がい者等に配慮した金融サービスの提供を周知徹底することを目的として、毎年全国の金融機関に下記の内容のアンケート調査を実施して結果を金融庁ホームページにて公表している。

■金融庁：障がい者等に配慮した取組みに関するアンケート調査の主な項目■

アンケート項目としては下記内容になっていて、毎年春頃から夏にかけてアンケート実施と回収を行っている。

1. 視覚障がい者への対応
 - 視覚障がい者への代読に係る手続に関する内規を定めているか。
 - 残高通知において、視覚障がい者への対応を行っているか。
 - 点字で取引明細通知書（入金、出金）を発行しているか。
 - インターネットバンキングサービスを行っているか。
⇒インターネットでの取引の際、音声案内対応を行っているか。
 - ⇒インターネットバンキングの本人認証において、視覚障

がい者への対応を行っているか。

II. 自筆困難者への対応

○預金取引における自筆困難者への代筆に係る手続に関する内規を定めているか。

○融資取引における自筆困難者への代筆に係る手続に関する内規を定めているか。

○預金取引において、本人の意思確認を適切に実施できる場合に記名捺印（氏名を記した印章を押捺）による対応を認めているか。

○融資取引において、本人の意思確認を適切に実施できる場合に記名捺印（氏名を記した印章を押捺）による対応を認めているか。

VI. その他の取組み

○職員障がい者等対応力向上のために取組みを行っているか。

○窓口において代筆・代読、筆談、手話対応を可能とする旨の表示を行なっているか。

アンケートの主な結果を見ると、銀行支店窓口での読み書き（代読・代筆）サービス対応についての内部規定はインターネット銀行を除く、ほぼ全ての金融機関で定められているが、窓口などで、代読・代筆サービスを実施するための技能を習得するための専門的な研修は、全国的に見ると、一

部の限定された金融機関だけしか行われていない。また、読み書き（代読・代筆）サービスを行う旨の表示設置についても、未だ実施事例が無い。下記は、特定非営利活動法人大活字文化普及協会が運営実施した金融機関主催の職員研修会の開催状況だが、全国規模の大手銀行である三井住友銀行では、今後、高齢者や障がい者への対応力向上を目的とした読み書きが困難な方への情報支援やサポートに関する研修を継続的に行っていくことを予定している。地方銀行の東京スター銀行では毎年新人研修として2時間のプログラムを過去7年連続で実施継続している。過去7年間の新人全員が研修を受けて実務の現場に出ている。自治体の役所などの行政機関では、職員を主な対象とする研修会を継続的に実施した後に、読み書き（代読・代筆）サービスを行う旨の表示を設置する傾向にあるが、同じ公的機関である金融機関においても継続的な専門研修の実施と、窓口でサービスを行う旨の表示を設置して具体的な実践につなげていくことが望ましい。

■金融機関主催の専門職員研修実施状況					※運営：特定非営利活動法人 大活字文化普及協会 ■
城南信用金庫	2013年9月9日	東京都品川区	銀行員	約120名	
東京スター銀行	2014年1月17日	東京都港区	銀行員	約40名	
三井住友銀行	2014年2月3日	東京都千代田区	銀行員	約40名	
西京銀行	2014年9月18日	山口県徳山市	銀行員	約40名	
東京スター銀行	2014年10月24日	東京都港区	銀行員	約40名	
名古屋銀行	2014年11月6日	愛知県名古屋市	銀行員	約100名	
足立区内信金グループ	2014年11月14日	東京都足立区	銀行員	約100名	
東京スター銀行	2015年1月15日	東京都港区	銀行員	約40名	
東京スター銀行	2015年2月18日	東京都港区	銀行員	約40名	
柴鴨信用金庫	2015年6月23日	東京都練馬区	銀行員	約100名	
トマト銀行	2015年11月18日	岡山県岡山市	銀行員	約60名	
東京スター銀行	2016年1月14日	東京都港区	銀行員	約40名	
東京スター銀行	2016年2月15日	東京都港区	銀行員	約40名	
愛知銀行	2016年10月29日	愛知県名古屋市	銀行員	約20名	
東京スター銀行	2016年11月7日	東京都港区	銀行員	約40名	
東京スター銀行	2017年2月15日	東京都港区	銀行員	約40名	
東京スター銀行	2017年11月10日	東京都港区	銀行員	約25名	
東京スター銀行	2018年2月8日	東京都港区	銀行員	約20名	
東京スター銀行	2018年2月14日	東京都港区	銀行員	約20名	
東京スター銀行	2019年1月24日	東京都港区	銀行員	約30名	
東京スター銀行	2019年2月20日	東京都港区	銀行員	約30名	
みずほ銀行	2019年3月6日	東京都千代田区	銀行員	約30名	
全国銀行協会	2019年9月26日	東京都千代田区	銀行員	約70名	
三井住友銀行	2019年10月15日	東京都千代田区	銀行員	約75名	
東京スター銀行	2020年1月24日	東京都港区	銀行員	約25名	
東京スター銀行	2020年1月29日	東京都港区	銀行員	約25名	

※研修会実績表：特定非営利活動法人大活字文化普及協会の運営例

4. 金融庁のサービス利用者相談室等へ寄せられた声の内容から見る課題

金融庁では、金融行政・金融サービスに関する一般的なご質問・ご相談・ご意見を金融サービス利用者相談室で受け付けている。窓口寄せられた意見や相談内容については、金融庁内で共有し、今後の金融行政に活用するとしている。

■金融庁：金融サービス利用者相談室等へ寄せられた声～主な内容～■

- 代筆、代読規定は整備されているが、窓口においても対応を徹底してほしい。
- 必要に応じて銀行員の介助が受けられるようにしてほしい。
- 融資取引の代筆について法定相続人以外にも柔軟に対応してほしい。

問い合わせがあった内容について、金融庁監督指針などに反する場合には、問題が指摘された金融機関に事実確認を行い、まずは改善を求める行政指導を行い、改善されない場合は厳正な行政処分などが実施されることとなっている。

5. 都市銀行や地方銀行の取組事例

① 取組みの現状：三井住友銀行の事例

大手銀行の三井住友銀行では、継続して読み書き（代読・代筆）サービスに関する研修会を実施している。また、お客さま対応の基本を記した「マナーの手引き」を作成し、ユニバーサルマナー編として、高齢者や障がい者への声掛けや店内誘導などサポートの方法について、ポイントを押さえて分かりやすく具体的に解説しており、三井住友銀行全体として高齢者や障がい者への対応力向上に努めている。

② 支店対応の最近の現状～訪問調査概要～

A 銀行 仙川支店（2019年3月4日）：代読サービスは実施していない。代筆は本人確認の上で上司に確認の上で実施することになっている⇒本部に確認したら、内部規定で代読代筆することになっていたとのこと。

B 銀行 本社営業部（2020年1月14日）：代読・代筆規定はあるが、家族同伴の場合に代読・代筆サービス対応をする。

A 銀行 神保町支店（2020年2月1日）：1回目の訪問調査では規定があるかどうか分からないとのことだったが、数日後の2回目調査では視覚障害者対象の代読代筆対応は行うと回答有り。

C 銀行 仙川支店（2020年3月30日）：代読代筆は本人確認の上で上司に確認の上で実施することになっていると思うが上旬に確認してくる⇒内部規定があるか分からない様子。

C 銀行 目黒支店（2020年1月20日）：代読・代筆サービスは実施しているが、視覚障害者が1人で来店された場合は、家族などの同行を連れて来店するようにしてもらっている。

D 銀行 軽井沢支店（2020年10月2日）：窓口で聞いたところ同行者の家族などに代読・代筆してもらっているという回答だったが、上司に聞いたなら視覚障害者や高齢者が1人来店された場合に、2人体制で代読代筆する内部規定があるとのこと。



※地域支店イメージ写真

現状では、内部規定があることが支店現場に周知されていないなかったり、金融庁監督指針にある「自筆困難者が単独で銀行に訪れた場合は、再度来行を求めるのではなく、銀行の職員が代筆することとしているか」という内容に反する対応をしている地域支店があることが分かった。同じ公的機関の市役所などでは、全国で10例ほどの技能研修実施後の窓口表示事例があるが、金融機関では実施事例が無い状態となっている。現場での実践意識を高める意味でも職員向けの専門研修を行うと共に、読み書き（代読・代筆）支援サービスの窓口表示実施をすることが、高齢者・障害者サービスの実践と拡充に確実につながる。

6. 金融庁監督指針の改正(案) について

金融庁が周知徹底を目指している監督指針に下記の4つの項目を追加することによって、全国の金融機関における高齢者や障害者等に対する情報保障における課題が解決され、世界一の高齢者社会における日本の公的機関サービスの平等性が促進されることが期待される。

- ① 新人又は現場管理者研修として読み書き(代読・代筆)情報支援サービス技能を習得することを目的とする研修会を毎年継続実施しているか。
- ② 代読代筆サービスを実施した際の記録は資料記録だけでなく、視覚障害者等の銀行利用者も確認することができるように、文字記録と合わせて音声記録も保存しているか。

※視覚障害者などは、文字で書かれた記録を確認することに困難があるので、トラブルが生じたときの証拠資料としては、音声記録が重要な記録となる。

- ③ 支店各窓口において、読み書き(代読・代筆)サービスを実施していることを来店者又は同行者に伝えるための窓口表示を設置しているか。

※代読代筆内部規程が周知されている支店の銀行職員を対象とする技能研修を積極的に実施すると共に、全国金融機関の99%で規定されているはずの内部規定を実効性のあるサービスとして実施しようとする銀行職員の意識向上や実施率向上につながる。また、読み書きに困難がある視覚障害者や高齢者などの利用者にとっても、目が見えている家族や同行者などから代読・代筆サービスの実施表示があることを教えてもらうことで、積極的に快適な銀行利用を促進する効果がある。

- ④ 高齢者や障害者などの読み書き困難のある利用者を対象に、点字・音声・大活字等のアクセシブルな媒体での情報提供に努めているか。

※各地域の銀行支店の店頭では、さまざまな金融サービスや商品の案内チラシやパンフレット情報などが置かれているが、目が見えない・見えにくい高齢者や視覚障害者などの読み書き困難者は、店頭にさまざまな情報が存在していることも自分では分からないため、点字・音声・大活字などのアクセシブルな媒体を、制作の専門家指導のもとで、出来る限りにおいて発行することが必要である。

■同じ公的機関の自治体の役所窓口の表示事例■



※茨城県古河市

※東京都千代田区



※埼玉県久喜市

※愛知県小牧市

Ⅲ. 金融機関における読み書き(代読・代筆)情報支援サービス研修の実施事例と今後の課題とは?

金融庁の監督指針や毎年実施される障がい者等に配慮した取組みに関するアンケート調査、障害者差別解消法ガイドラインなどに明記されているように、金融機関における読み書き(代読・代筆)情報支援サービスの実施は必要不可欠なものとなってきているが、現場での効果的な実施と実践が普及するためには、読み書き(代読・代筆)情報支援サービスの概念や技能を学ぶための研修を受けることが必要となる。

1. 主な研修プログラム内容事例

高齢者や視覚障害などの読み書きが困難な方の実態やサービスの概要説明とサービス技能についての解説と実践演習、そして銀行利用者として視覚障害当事者からの金融機関に求めることを具体的に聞くプログラム内容が必要である。

一高齢者・視覚障害者の方に配慮した接客のためにー 「読み書き(代読・代筆)情報支援について考える研修会」

金融庁は、平成22年8月、金融機関に対して、視覚障がい者対応ATMの設置、視覚障がい者への代筆・代読の規定化、点字明細などの発行など、視覚障がい者に配慮したサービスの積極的な推進を要請。それを受け、各金融機関では取り組みが進められていますが、高齢者や視覚障害者の方からは、このような声をよく聞きます。

- ・案内の人は目立つ服装を。
- ・用紙が小さく、文字が小さく色が薄い。わかりやすい大活字のもの用紙も併用してほしい。
- ・明るく、落ち着いて記入できる場所を設けてほしい。
- ・代読と代筆の際は、必ず確認の再読をしてほしい。

この講習会では、高齢者や視覚障害者の「読み書き」に対する現状と「読書権保障」についてご理解いただき、高齢者や視覚障害者からはどのようなサービスが望まれているか、視覚障害の方に配慮したサービスをどう導入していくべきかを考えていきます。

研修時間・所要時間 (所要時間 5分)	研修会の趣旨説明 (主催者：〇〇〇銀行、運営協力：大活字文化普及協会)
所要時間：20分	「読み書きに困難な人とは？他の金融機関等の実施状況—高齢者や障害者等の実態、情報環境の現状」 市橋 正光 (大活字文化普及協会 事務局長)
所要時間：30分	「読むこと・生きること・情報は命！～金融機関利用者の願い」 田中 章治 (読書権保障協議会 会長／全日本視覚障害者協議会 副理事長)
所要時間：70分 閉会 (午後4時)	「銀行における高齢者・障害者対応について」 <small>～公共図書館等の先進事例から学ぶ公的な日常生活サービスとして読み書き情報支援サービスの概要～質疑応答(予定)含む</small> 小坂 薫 (図書館問題研究会/元練馬区立図書館職員)

■主催：〇〇〇銀行

■運営協力：特定非営利活動法人 大活字文化普及協会

※研修内容事例：特定非営利活動法人 大活字文化普及協会運営



※署名押印ガイド (大活字文化普及協会発行)



※参考書例：小学館発行

銀行利用書本人が自筆で記入することもできる署名押印ガイドという道具の有効活用についても、具体的な使用方法と合わせて説明している。

1. 読み書き（代読・代筆）サービス研修のアンケート結果と今後の課題

アンケート結果の主な内容としては下記が寄せられている。

『講習会で最も興味深かった内容は？』

- ・見えない、見えない人が千差万別という事実はあまり認識がなかったため、興味深かった。（金融サービスを提供する者として、お客さまに対する想像力をもう少し働かせるべきかと思った。）
- ・読み書きする時のいくつかのポイントがあり、そのポイントを知った上で対応すると違った対応ができると感じました。
- ・視覚障害＝見えないのではなく、その見え方も様々であること。
- ・アイマスク体験をして、全く上手く書けないと思ったら意外と上手く懸けたのが驚きました。「出来ないだろう」と決めつけるのではなく、よりそう姿勢が大切だと感じました。
- ・実際に読みあげることによって音だけで得る情報を理解するのが困難か、というのが体験できた。
- ・田中さんの話で自分のつれていく犬を来店させないというのはあなた方がかけているメガネをはずして入店してくれ…というのと同じ、という話。
- ・障害者の実体などがわかった。点字がわかる人が3・4万人位しかいないのはビックリした。
- ・全盲の先生が点字で確認しながら、講話ができるという事は大変な努力から生まれているものと感動しました。又、その知識を得るために地道な努力をされたものと思われま。最初から全盲か途中から全盲の方では、知識に関して全く違うことが判った。
- ・支店内で点字ブロックの上には何か物が置いてないか非常に気になりました。
- ・商品パンフレットの内容を視覚障害者の方にわかりやすく説明することは、思っていた以上に難しいことであると気がつきました。

IV. まとめ～日本語の難しさと読み書き（代読・代筆）情報支援サービスの必要性とは？

26文字のアルファベットは文字自体には何の意味も無いが、日本語は、初めに47文字の平仮名、それから46文字の片仮名、さらに中学を卒業するまでに2006文字もの漢字を使いこなせることが必要となっている。日本語が世界で最も習得が難しい言語といわれており、世界標準語とも言われる英語に比べて、日本語は、読み書き（代

読・代筆）情報支援サービスを行う際に、同音異義語や漢字の解説まで必要となる場合がある。IT化によるデジタル音声読み上げのみでは、読み書きに関する対応は困難であり、人が対面にて読み書き（代読・代筆）対応しなければいけない日本語特有の文字文化となっている。

一例として、令和のテレビ発表では、目が見えない人には、テレビ放送で「れいわ」と聞いても、漢字が分からない。「れいわ」と読むだけではなく、例えば「命令の令に、平和に和」という漢字の解説が必要となる。パソコンやスマホの読み上げ機能を使っても、「りょうわ」と読み上げる場合もある。英語などの外国語では必要無いが、日本語の代読では、時には漢字の意味の説明まで必要となる。



※ [令和発表事例紹介：yahoo 検索画面]

福祉大国として有名なフィンランドにある銀行では、街中の店舗では高齢者や障害者向けのネットバンキング利用講習を実施していて、窓口対応のIT化を促進しているが、日本語の特性を考えると、IT化だけでなく、読み書き（代読・代筆）情報支援サービスの技能を習得した上での窓口対応が求められる。今年初頭から日本中に拡がった新型コロナウイルス感染症拡大防止の視点から求められる新しい生活様式としても、支店窓口等で行う読み書き（代読・代筆）情報支援サービスの実施と共に、支店が少ない地域などにおいては、ATMコーナーの一角に個室スペースなどを設置してテレビ電話などのリモートサービスとして、高齢者や障害者などの読み書き困難者への代読・代筆サービスを行うことも必要とされる状況に

なってきた。

また、今年度中に障害者差別解消法の改定が予定されている。主な改定内容としては、行政機関だけに限られていた合理的配慮の法的義務が民間事業者にも適用される予定である。金融機関は民間事業者として今までは合理的配慮の提供は努力義務であったが、法改正後は法的義務になることが想定されている。法改正後は、高齢者や障害者などの読み書きに困難がある人にも、一般利用者と平等な情報提供や、代読代筆サービスが求められた場合には対応を断ることが原則禁止となる。法的義務となることで、一般利用者と平等な対応とサービス提供が原則となるため、金融庁監督指針の改定や障害者差別解消法の金融庁ガイドラインの改定作業も必要となる。日本語は世界で

一番難しい言語であるから、少子高齢化が加速していく中で、読み書きが困難な高齢者や障害者が平等に正しい情報を得られる社会づくりを今こそしっかり体制整備していくことが必要不可欠となる。公的機関である金融機関が高齢者・障害者への点字・音声・大活字等での情報保障や代読代筆技能習得を目的とする研修実施を行うための予算を、国が補助していくことなどが、日本社会全体として共生社会を実現するために必要な行政施策となる。

世界一の高齢化社会の日本において、点字・音声・大活字等での情報提供や読み書き(代読・代筆)情報支援サービスは、金融機関等の公的機関においては、一般的で標準的サービスと位置づけられることが望ましい。

【主な参考文献】

- 「概説 障害者差別解消法」障害者差別解消法解説編集委員会
- 「世界の文字と言葉入門1」発行所：小峰書房
- 「障害者の権利に関する条約」和訳/英訳 外務省 HP
- 「文字の歴史 ヒエログリフから未来の世界文字まで」研究社
- 「英語のこころ」集英社インターナショナル
- 「視覚障害者への代筆・代読支援に関する調査研究」日本盲人会連合
- 「視覚障害者のコンピューター利用の歴史」論文：長岡 英司
- 「金融庁監督指針」「障がい者等に配慮した取り組みに関するアンケート調査」金融庁 HP
- 「銀行におけるバリアフリーハンドブック」全国銀行協会

【著者の主な経歴と掲載事例】

- ・1993年日本社会事業大学入学、サークル活動「ラグビー部」「やまのこ」等
- ・雑誌「出版ニュース」2016年6月上旬号：障害者差別解消法と読書権
- ・フジテレビ系列全国ネット「クイズやさしいね」2016年6月：大活字本専門店紹介等
- ・TBS ラジオ全国ネット「壇れい 今日の1ページ」2017年3月3日：大活字本について
- ・朝日新聞「天声人語」2017年3月7日：現代社会における大活字本の必要性