

# 銀行が高齢者および障害者の顧客のニーズを満たすのに役立つガイドライン

(仮訳：日本障害者リハビリテーション協会)

## 序

私たちは、「銀行取引規定」の下で顧客のニーズに対応するために最善を尽くすことに同意します。

この「規定」の定める目標を私たちが達成するために、高齢の顧客および障害のある顧客のニーズを満たすのに役立つよう立案したこのガイドラインを順守します。

私たちは 2020 年 1 月 1 日までに、このガイドラインを順守します。

ガイドラインの中で「私たち」とは、あなたの銀行を意味し、「あなた」とは顧客を意味します。このガイドラインは、銀行取引条件との関連も含めて、「規定」に準じています。

## なぜガイドラインが重要なのでしょうか

私たちは、障害のある顧客および高齢の顧客が、公正、合理的、かつ簡便な、そして自身の自立と管理を奨励する方法で情報、商品、およびサービスにアクセスできるようにする必要があることを認識しています。

また、手順、商品、およびサービスを開発する際には、高齢の顧客や障害のある顧客を理解し、それらの人たちに配慮する必要があると認識していますので、顧客の多様性とそれらの人たちが直面する可能性のあるアクセシビリティの問題を考慮に入れます。

ガイドラインは：

- 高齢の顧客および障害のある顧客による銀行の商品およびサービスへのアクセスを促進し改善するシステムおよび利用手順の開発に役立つ情報および情報源を提供する
- 高齢の顧客および障害のある顧客のニーズに対する私たちの理解を支援する
- 人権者法および国連障害者権利条約の下で、アクセシビリティの必要性も含めた、高齢の顧客および障害のある顧客の権利およびニーズを満たすという私たちの目標を反映している

## ガイドラインは全てを網羅するものではありません

このガイドラインが、高齢の顧客および障害のある顧客が直面するすべてのアクセスおよび銀行取引の問題を取り扱うことは不可能です。また、すべての障害が目に見えるわけではないので、そのために情報や銀行取引サービスにアクセスすることが問題となる可能性があることも認識し

ています。

銀行取引サービスもまた、顧客の需要を満たすため、そして新しい技術を反映するために徐々に変化するため、新たな機会と課題が出てくるでしょう。銀行取引のサービスや技術、そしてアクセシビリティの選択肢の変化にあわせて、ガイドラインを継続的に発展させていきます。

高齢の顧客や障害のある顧客に影響を及ぼす銀行取引の問題を考える際には、必要に応じて当事者や地域社会に相談します。また、必要に応じて添付の付録に記載されている情報源を利用します。

### **ガイドラインでは、「合理的配慮」が適用されます**

私たちはニュージーランドが国連障害者権利条約に署名したことを認識しています。これは障害者のニーズを認識するための重要な一歩です。この条約はニュージーランドの人権法を補完するものです。

ガイドラインの中で、私たちが何かをするつもりである、あるいはすべきであると記述するとき、私たちは国連障害者権利条約の下での「合理的配慮」の提供を目指しています。

国連障害者権利条約は「合理的配慮」を次のように定義しています。

「障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないものをいう。」(外務省訳)

### **スタッフが理解し、援助できるように訓練をします**

私たちは関係するスタッフが次のことができ r ように訓練をし対処法を伝えます：

- コミュニケーションに対するニーズを含み、高齢の顧客及び障害のある顧客のニーズを理解し、それらを満たすことを助ける。
- どの商品やサービスが、高齢の顧客や障害のある顧客のニーズに最も適しているのかを知る
- 顧客の状況や要望を敏感にとらえる一方で、起こりうる経済的虐待を認識し、上位の処理事項とし、対応する
- ニュージーランド・リレーサービスをいつ、どのように利用すればよいかを知る
- 個別の助言を必要とする顧客に、どのような選択肢があるのかを知る

## 銀行取引情報を公表する際には、高齢の顧客や障害のある顧客のニーズを考慮します

高齢の顧客や障害のある顧客向けの銀行取引、商品やサービスに関する情報を公表する際には、次の点を考慮します。

- 可能であれば、点字、ニュージーランド手話、音声など、さまざまな手段によるサービスを提供する
- 大きな活字、読みやすいフォントや色を使用する、画像の上に文章を印刷しないようにするなど、文書を読みやすくする
- わかりやすい言葉、写真、図表を使用して文書を理解しやすくする
- ページあたりの情報量を制限する

## 銀行店舗内のスペースについて、高齢の顧客や障害のある顧客のニーズを考慮します

銀行店舗内のスペースを設計するときには、次の点を考慮します。

- 障害者のアクセスに関する建築法基準
- 「これは視覚その他の障害を持った人が含まれます」は、次項の「人々が店舗内を移動するのを助ける明確で読みやすい表記及びデザイン特性の必要性」の追記なので、移動する。
- 人々が店舗内を移動するのを助ける明確で読みやすい表記およびデザイン特性の必要性
- 単色で平らな床の明るいスペース、すぐにわかる座席の場所と低いテーブルの必要性
- 階段を使う場所におけるスロープの必要性
- 自動ドア、面談スペース、窓口カウンター、車椅子が行列待ちするためのレーンの必要性

番号を割り当てて行列待ちを管理する場合は、画面に表示するだけでなく、番号を音声で呼ぶことも検討します。

私たちは列を作って待っている時に不安や困難を感じているかもしれない顧客のニーズに敏感になります。求められた場合に、適切であれば銀行店舗内においてそれらの顧客のための他の選択肢を提供します。

## 銀行商品やサービスにおいて、高齢の顧客や障害のある顧客のニーズを考慮します

私たちは利用できる銀行商品やサービスの種類、およびニーズの変化に応じて顧客をどのようにサポートできるかを、高齢の顧客や障害のある顧客に理解していただけるよう努めます。

以下の時は高齢の顧客や障害のある顧客のニーズを考慮します。

- 新しい商品やサービス、これに関連する方針や手順を検討する時

- 内部あるいは一般向けの教育への取り組みを推進する時

高齢の顧客、障害のある顧客や地域社会と協力して、コミュニケーションや言語のニーズを特定し、対応します。特に、顧客が望む、あるいは必要とする場合は、通訳者や支援者を歓迎します。

顧客が年齢や障害のために私たちが提供している商品やサービスを利用できない場合、当該顧客の依頼があれば費用を引き下げること検討します。

## **ATM やインターネットバンキングサービスにおける、高齢の顧客や障害のある顧客のニーズを考慮します**

ATM サービスを開発する際には、以下の必要性を考慮します。

- 高齢の顧客や障害のある顧客のためのアクセシブルで利用し易い ATM
- 可能であれば、ATM を利用できない高齢の顧客や障害のある顧客のための代替手段
- 「ショルダーサーフィン（ショルダーハッキング：盗み見）」のリスクを認識しつつ、可能であれば、画面上の指示を補完する音声による入力指示システムのある ATM
- 視覚やその他の障害のある顧客のための明確で使いやすい ATM（適切な色のコントラスト、文字サイズを大きくする機能、協調運動障害がある顧客のための大きなボタンの使用など）
- 視力やその他の障害を持つ人々のために、数字 5 のキー上につけるドット
- わかりやすい言葉で明確な画面上の入力指示

インターネットバンキングサービスを開発する際には、国際的な W3C Web アクセシビリティ好事例標準、アクセシビリティ関連のニュージーランド電子政府ウェブ標準、および以下の要件を含む推奨事項の導入を検討します。

- 支援機器において一般的に使用されているブラウザと互換性のある、利用しやすいウェブサイト
- 高齢の顧客や障害のある顧客によるインターネットバンキングの使用を奨励し、支援することを可能にする、操作が簡単なスクリーン
- 簡単な入力指示とアクセス方法
- インターネットバンキングの使用方法に関するわかりやすい言葉による情報

必要に応じて、私たちは高齢の顧客や障害のある顧客を代表する組織と連携して、ATM やインターネットバンキングに関する技術の変化について彼らに伝えるのを助けます。

## 付録

### ニュージーランドの高齢者および障害者の数

ニュージーランド統計局が発表した情報で強調されているように、多くの銀行の顧客は高齢者や障害者です。

- 2018年の国勢調査によれば、746,900人（15.2%）が65歳以上でした。
- 2046年までに、65歳以上の人口が倍増すると予測されています。
- 2013年には、110万人（人口の24%）がある程度の障害を報告しています。障害者の53%が複数の種類の障害を持っていました。
- 2050年までに認知症の人の数は6万人から17万人に増加すると予測されています。

## 規格

### ニュージーランドアクセス規格 NZS 4121 : 2001

<https://www.building.govt.nz/building-code-compliance/g-services-and-facilities/g3-food-preparation-and-prevention-of-contamination/public-accommodation-access/access-standard-nzs-41212001/>

### ニュージーランド政府 Web 標準

<https://www.digital.govt.nz/standards-and-guidance/design-and-ux/accessibility/>

### 電子決済のアクセシビリティを改善するためのオーストラリア銀行協会自主基準

<https://www.ausbanking.org.au/industry-standards/abas-accessibility-of-electronic-banking>

## 情報リソース

### 国連障害者権利条約

<http://www.odl.govt.nz/united-nations-convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/>

### ニュージーランドにおける障害者の合理的配慮の手引き

[https://www.hrc.co.nz/files/7814/4848/7923/imm\\_reasonable\\_accommodation\\_guide.pdf](https://www.hrc.co.nz/files/7814/4848/7923/imm_reasonable_accommodation_guide.pdf)

## 全ての人のための建物：アクセスと使いやすさのための設計

誰にとっても安全で使いやすい建物の設計のための実践規範に関する政府ガイド

<https://www.building.govt.nz/building-code-compliance/d-access/accessible-buildings>

## バリアフリーニュージーランドトラスト

アクセス可能な環境に関連するアドバイスとサービス

<http://barrierfree.org.nz/>

## IHC アドボカシー

知的障害を持つ人々の権利と資格付与に関する情報とアドバイス

<https://ihc.org.nz/advocacy>

## IHC 図書館

知的障害、自閉症、その他の発達障害のあらゆる側面に関する無料情報

<https://ihc.org.nz/library-page>

## CCS ディスアビリティアクション図書館と情報サービス

だれでも図書館から無料で借りることができます

ユーザーへの唯一の費用は返送料です

<http://ccsdisabilityaction.softlinkhosting.co.nz/liberty/libraryHome.do>

## 障害情報相談サービス

ピープルファースト・ニュージーランド Ngā Tāngata Tuatahi による学習障害のある人々に関するサービス

<https://www.peoplefirst.org.nz/who-what-where/what-is-people-first/disability-information-and-advice-service/>

## 盲人財団

大きな活字で印刷したガイドライン、点字、および音声変換サービスを提供します

<https://blindfoundation.org.nz>

## 明確な印字を作成するためのガイドライン

<https://printdisability.wordpress.com/guidelines/guidelines-for-producing-clear-print/>

## 認知症にやさしい銀行取引 (Westpac NZ)

<https://www.westpac.co.nz/who-we-are/sustainability-and-community/contributing-to-our->

[communities/providing-help/dementia-friendly/](#)

### 認知症にやさしい金融サービス憲章（英国アルツハイマー協会）

[https://www.alzheimers.org.uk/sites/default/files/migrate/downloads/dementia\\_friendly\\_financial\\_services\\_charter.pdf](https://www.alzheimers.org.uk/sites/default/files/migrate/downloads/dementia_friendly_financial_services_charter.pdf)

## 便利なサービス

### iSign NZSL 手話通訳サービス

資格のある通訳者によるニュージーランド手話通訳サービス

<http://www.isign.co.nz/>

### ニュージーランド・リレー

聾者、聴覚に障害のある者、および視聴覚障害者が、電話、テキスト、およびインターネットでコミュニケーションをとるのを助けるリレーサービスを提供します

<http://www.nzrelay.co.nz/>

### 簡単にする - 読みやすい翻訳サービス

日常の言葉や画像を使って、学習障害のある人々が理解し易いように情報を提示する方法  
ピープルファースト・ニュージーランド Ngā Tāngata Tuatahi が提供

<https://www.peoplefirst.org.nz/who-what-where/what-is-people-first/easy-read-translation-service/>

## 訓練リソース

### エイジコンサーン・ニュージーランド

高齢者の金銭的虐待に関する情報、および虐待の可能性のある状況を特定して慎重に管理する訓練による支援を提供します

[www.ageconcern.org.nz/?/ElderFinancialAbuse](http://www.ageconcern.org.nz/?/ElderFinancialAbuse)

### 金融虐待の兆候を見分ける方法 - チェックリスト

<https://www.westpac.co.nz/assets/Who-we-are/Sustainability-and-Community/Dementia/Dementia-How-to-spot-the-signs-of-financial-abuse.pdf>

### 盲目の市民・ニュージーランド

アクセシビリティの問題を含め会員のために唱道し、盲に対する認識の訓練に対して助言することができます

[www.abcnz.org.nz](http://www.abcnz.org.nz)

#### **ダイバーシティ・ワークス**

障害者に対するサービス提供にも役立つ障害者雇用情報を提供しています  
リソースは無料でダウンロードできます

<https://diversityworks.nz>

#### **障害問題局**

障害者対応訓練

<https://www.odi.govt.nz/guidance-and-resources/disability-responsiveness-training/>

#### **意思決定サポート**

自分に合ったサポートを受けて自分で決断を下せるように手助けします  
ピープルファースト・ニュージーランド Ngā Tāngata Tuatahi が提供

<https://www.peoplefirst.org.nz/supported-decision-making-tools-you-can-use/>

#### **その他の便利な Web サイトおよび組織**

##### **聾アオテアロア**

聾者が願望を達成することを可能にする機会をつくれます

<http://deaf.org.nz/>

##### **認知症ニュージーランド**

地域で活動する認知症組織による質の高いサービスの提供を支援します

<https://www.dementia.nz/>

##### **障害者議会ニュージーランド**

すべての障害者が自らの生活を管理できる公平な社会を実現するために活動します

<http://www.dpa.org.nz/>

##### **グレイパワー・ニュージーランド連盟**

50 歳以上の人々の福祉と幸福を促進します

<https://greypower.co.nz/>



## 人権委員会

ニュージーランドのすべての人々の人権を促進し、保護します

[www.hrc.co.nz](http://www.hrc.co.nz)

## IHC ニュージーランド

知的障害のあるすべての人々の権利、参加および福祉を擁護し、彼らが地域社会で満足のある生活を送れるように支援します

<https://ihc.org.nz/>

## ピープルファースト・ニュージーランド Ngā Tāngata Tuatahi

学習障害を持つ人々自らが主導するアドボカシー団体

<https://www.peoplefirst.org.nz/>

## 障害問題局

政府の障害問題担当局

<https://www.odi.govt.nz/>

## 高齢者のためのオフィス

高齢者に関連する問題について政府に助言し、電子ニュースレターSuper Seniors を発行します

<http://superseniors.msdc.govt.nz/>