

全国地方銀行協会における主な取組み

第16回高齢消費者・障がい消費者
見守りネットワーク連絡協議会資料
(2020.10.20)

1. 地方銀行各行の主な取組み（アンケート結果より）

高齢者・障がい者対応への取組み

【ハード面】（営業店への設置）

- ・スロープ（可動式も含む）
- ・車いす
- ・高齢者用カウンター
- ・視覚障がい者誘導ブロック
- ・コミュニケーションボード 等

【ソフト面】（行内周知、対応力向上）

- ・行内文書、マニュアル
- ・Eラーニング、ビデオ視聴
- ・様々な研修の実施
（例）聴覚障がい者協会からの講師招聘
視覚障がい者等体験研修
サービス介助士取得講座等

全国地方銀行協会における主な取組み

視覚障がい者等対応ATM

- ・ハンドセット方式
- ・文字拡大機能付
- ・触覚記号式
- ・画面コントラスト調整機能付 等

聴覚障がい者等対応

- ・筆談
- ・コミュニケーションボード
- ・手話通訳
- ・難聴者向けスピーカー、助聴機 等

2 . 当協会の最近の取組み

- ・高齢者とりわけ認知症高齢者への対応について解説した窓口担当者向け冊子の作成
- ・多様化する高齢顧客のニーズに応じた取組みをしている金融機関の取組みの研究

(参考) 全国地方銀行協会に加盟する地方銀行



十八銀行と親和銀行は、
2020年10月1日に合併し、
十八親和銀行に名称変更。