

金管會辦理 111 年度金融機構無障礙設施訪查 書面報告

一、本案緣由：金融監督管理委員會(下稱本會)依立法院審議 110 及 111 年度中央政府總預算案、附屬單位預算案通過之決議事項略以，本會應邀集身心障礙權益相關單位共同評估盤點現有金融機構之無障礙環境，及本會應每年邀集肢體障礙者、視覺障礙者、聽覺障礙者、精神障礙者、多重障礙者等身心障礙權益相關單位，實地抽查 30% 之金融機構無障礙設施，將金融機構無障礙設施設備抽查書面報告公告上網。

二、訪查規畫：

(一)本會自 39 家本國銀行依資產規模篩選出 10 家本國銀行及中華郵政公司等總計 11 家作為去(111)年度受訪金融機構。為利身心障礙團體訪查無障礙設施符合內政部及衛生福利部(下稱衛福部)相關標準之情形，及檢視其落實銀行公會「銀行業金融友善服務準則」(下稱友善準則)等相關規範之執行情形，擬具訪查表項目包括：

1、營業場所無障礙設施及設備：銀行設施是否有需改善之處：出入口、坡道、扶手、

樓梯、昇降設備及自動化服務設備。

- 2、提供身心障礙人士引導服務：是否有設置「無障礙服務櫃台」、營業廳進出口裝設「服務鈴」，及是否有提供身心障礙人士引導服務。
 - 3、依不同類別之身心障礙人士需求，提供適當之友善服務措施，使身心障礙人士能表達意見，行使其權利之具體作法：
 - (1)心智障礙或精神障礙：例如與身心障礙人士溝通時，口語上可轉換不同方式溝通、提供錄音、錄影設備、對取得金融服務之程序、注意事項及相關契約製作易讀版本。
 - (2)聽覺障礙：例如手語即時翻譯、遠端視訊等服務。
 - (3)視覺障礙：如提供文件影印放大、提供放大鏡等儀器輔助觀看、點字版等溝通輔具或免填單服務。
 - (4)肢體障礙：例如無法書寫可免填單等。
- (二)以上規劃經本會於去(111)年 10 月 18 日邀集社團法人中華民國身心障礙聯盟等總計 15 家肢體障礙、視覺障礙、聽覺障礙及心智障礙相關身心障礙權益團體，及衛生福利

部、內政部、銀行公會及各銀行代表討論，決議以 3 年為一期程，111 年先訪查前述 11 家金融機構，以各障別均有團體代表參與為原則，並將訪查結果作為該機構其他分行參考。

(三)會後本會與受訪機構及身心障礙團體協調確認各訪查分行地點及時間，第一期自去(111)年 11 月 4 日至 12 月 9 日訪查該 11 家金融機構，訪查流程為金融機構簡報、實地參訪、意見交流，最後由身心障礙團體填具訪查表。受訪機構之總行指派一定層級總行部室主管或督導副總經理全程陪同，此外本會亦協調衛福部派員、內政部洽縣市政府指派瞭解無障礙設施檢核作業人員於現場協助(前揭 11 場次之實地訪查之訪查時間及金融機構名稱詳註 1；本次訪查出席之身心障礙團體及出席代表詳註 2)。

三、訪查結果：

(一)各受訪銀行分行均依照友善準則規定，於入口設置服務鈴並有導引人員，亦設置無障礙櫃台，依不同類別之身心障礙人士需求，提供適當之友善服務措施。

(二)網路銀行及行動銀行 APP 亦能符合通訊傳

播委員會無障礙規範。相關走道寬度等環境設備亦大致符合內政部所定標準。

(三)部分受訪銀行亦積極邀請身心障礙團體了解需求，例如服務流程、網頁設計及新購設備等徵詢身心障礙團體意見，或邀請參與員工教育訓練，顯見銀行與身心障礙團體已有良性互動交流，對於促進身心障礙人士之社會融合有所助益。

(四)身心障礙團體亦對受訪金融機構提出多項改善建議，摘述重點如下：

- 1、目前多數 ATM 機型鍵盤高度雖可符合輪椅民眾使用(約占 ATM 總台數 95%)，惟下方容膝空間稍短，實務上對輪椅使用者接近操作仍有不便。
- 2、仍有部分受訪銀行分行之服務鈴、補摺機、ATM 旁客服電話等設施之高度稍高，部分放置空白表單之寫字台亦未有低矮設計，宜再降低以便利輪椅使用者使用。
- 3、部分服務鈴、無障礙坡道、無障礙服務櫃台等設施有指引標示過小、不清楚或不顯著之情形，宜明顯標示。
- 4、目前符合視障民眾使用之視障語音 ATM 機型雖多設置於如醫院、高鐵站、捷運站等交

通便利場所，惟整體設置數量不高，身心障礙團體希望能再提高，且該機台宜併具存款功能。

- 5、於 ATM 旁之 24 小時客服電話設置 QR code 提供線上文字客服作法，有利聽障人士遭遇問題時及時取得協助，建議可推廣至其他銀行。
- 6、身心障礙團體建議將網路銀行及行動銀行之主網站及友善專區合併為單一入口之網站，讓身心障礙人士與一般客戶平等取得所需服務。
- 7、身心障礙團體期許銀行持續邀請身心障礙團體參與行員教育訓練及實地體驗無障礙設施，以提出回饋建議，並減少前述部分訪查分行設施有高度等實務執行面的落差。部分受訪銀行已邀請各類身心障礙團體參與內部教育訓練等相關活動之作法，可作為其他銀行之參考。

四、結語：

- (一)本會後續將督導受訪金融機構依訪查意見辦理改善，通案性建議亦將請銀行公會積極研議可行作法。
- (二)本會向來重視身心障礙人士使用各項金融

服務之權益，並請銀行公會定期辦理與身心障礙團體溝通會議強化雙向互動，持續精進相關軟硬體設備及友善環境，便利各障別人士與金融機構往來。本會將秉持聯合國身心障礙者權利公約(CRPD)精神，與身心障礙者及金融機構共同努力，確保身心障礙人士享有平等、友善之金融服務，落實普惠金融。

註 1:前揭 11 場次之實地訪查之訪查時間及金融機構名稱，整理如下：

(1)111 年 11 月 4 日中國信託商業銀行營業部。

(2)111 年 11 月 8 日合作金庫商業銀行營業部。

(3)111 年 11 月 11 日兆豐國際商業銀行金控總部分行。

(4)111 年 11 月 15 日第一商業銀行中山分行。

(5)111 年 11 月 18 日國泰世華商業銀行內科分行。

(6)111 年 11 月 22 日華南商業銀行營運總部分行。

(7)111 年 11 月 25 日臺灣土地銀行南港分行。

(8)111 年 11 月 29 日台北富邦商業銀行士林分行。

(9)111 年 12 月 2 日玉山商業銀行臺中文心分行。

(10)111 年 12 月 6 日中華郵政公司金南郵局。

(11)111 年 12 月 9 日臺灣銀行民權分行。

註 2:本次訪查出席之身心障礙團體及出席代表，整理如下：

(1)心智障礙及精神障礙團體：

- 甲、中華民國智障者家長總會：林志模常務理事、黃宜苑社工督導。
- 乙、社團法人中華民國自閉症總會：潘怡伶秘書長。
- 丙、財團法人心路社會福利基金會：董鑑德處長、周耕妃處長。

(2)聽覺障礙團體：

- 甲、中華民國聾人協會：黃淑芬理事長。
- 乙、中華民國聲暉聯合會：江以文秘書長、鄭亦筑行政。
- 丙、社團法人中華民國聽障人協會：謝素分理事長。

(3)視覺障礙團體：

- 甲、社團法人中華視障聯盟：蔡再相副秘書長。
- 乙、社團法人中華民國視障者家長協會：藍介洲秘書長。

(4)肢體障礙團體：

- 甲、社團法人中華民國脊髓損傷者聯合會：張愛梅副秘書長、劉逸雲委員、施雍穆總顧問、白妙珠理事。

(5)無特定服務障別團體：

- 甲、台灣障礙女性平權連線：周倩如理事

- 長、蔡亞庭監事。
- 乙、社團法人台灣障礙者權益促進會：劉于濟副秘書長。
- 丙、社團法人中華民國身心障礙聯盟：劉金鐘理事長、汪育儒副主任、周上智專員。
- 丁、金管會及銀行局性別平等工作小組委員張瓊玲教授。