立法院第 8 屆第 8 會期
社會福利及衛生環境委員會第 10 次全體委員會議

「無障礙生活環境(政策規劃、改善期程及預算配置)」專題報告

金融監督管理委員會

中華民國 104 年 11 月 2 日

主席、各位委員、各位女士、先生：

今天　大院第 8 屆第 8 會期　貴委員會第 10 次會議，承　貴委員會邀請就「無障礙生活環境(政策規劃、改善期程及預算配置)」提出專題報告，至感榮幸，敬請指教。

壹、金融機構提供無障礙金融服務現況

依身心障礙者權益保障法第 52 條規定各目的事業主管機關應辦理公共資訊無障礙及無障礙環境等服務，以協助身心障礙者參與社會。因此金管會已要求金融機構提供無障礙金融服務，並由內政部訂定無障礙自動化服務設備之規範，由國家通訊傳播委員會辦理網路銀行之無障礙標章認證等，以利身心障礙者更便於使用金融服務。謹就銀行業所提供之無障礙金融服務措施辦理情形說明如下：

一、營業場所提供無障礙服務(如：建置導盲磚、無障礙坡道等無障礙環境；設置「服務鈴」及「服務專員」等)。

二、建置符合輪椅者及視障者使用之無障礙 ATM：

(一)金管會已要求各金融機構於新設或汰換 ATM 時，應優先設置符合輪椅者使用之 ATM 機型，且於醫院、高鐵、火車站、機

場及大型賣場等公共場所優先設置。至104年6月底，符合無障礙ATM機型台數已達全體ATM之6成。

(二)設置視障語音 ATM 已逾 200 台，自 104 年 1 月起增加具有轉帳及提領其他非固定金額之功能，且為便利視障者使用，已訂定統一操作流程。另規劃於今(104)年底前辦理視障者使用語音 ATM 體驗活動。

(三)銀行公會網站提供無障礙 ATM 設置地點之查詢。

三、無障礙網路服務：

(一)銀行網站已提供利率、匯率等公開資訊之無障礙版網頁，並取得無障礙網頁標章。

(二)已請銀行公會研議網路銀行及網路 ATM 取得無障礙網頁標章之可行性。

四、信用卡提供電話語音開卡及掛失服務，部分銀行亦可透過網路辦理開卡及掛失。

五、提供24小時電話語音服務管道。

貳、金管會已將無障礙金融服務列為金融檢查項目

為督促金融機構落實前述無障礙金融服務，金管會除要求金融機構注意營業單位是否確實執

行，並列為內部稽核查核項目外，亦將各項措施列為金融檢查項目，且將檢查主要缺失態樣於檢查局網站揭露，供全體金融機構參考及檢討改善。

參、金管會規劃研訂「金融反歧視暨友善服務準則」

為進一步打造友善金融環境，金管會刻正著手研訂「金融反歧視暨友善服務準則」，以作為金融機構依循之規範，其內容涵括環境空間、有效溝通、網路資訊、金融服務及檢核統計與公告等，鑒於該準則所規範內容涉及銀行、證券及保險等產業之金融實務作業，已交由各產業公會研訂；惟為兼顧該準則之可行性，後續將邀請相關身心障礙者團體共同參與討論，預定今(104)年底完成，期能達成身心障礙者可自行至金融機構辦理金融服務之目標。

以上報告敬請各位委員惠予指教，並祝各位委員身體健康，萬事如意。謝謝！