

專案質詢

8-4-6-0179

立法院議案關係文書 中華民國 102 年 10 月 16 日印發

案由：本院楊委員麗環，接獲盲胞陳情表示，現行自動提款機的無障礙設施不足，部分功能還受到金管會銀行局限制而無法使用，盲胞被迫要臨櫃提存款，跨行轉帳還必須付比提款機還高的手續費。故此，本席要求金管會必須要求各家銀行至少提供一台無障礙提款機，並且研擬開放語音提存款、轉帳功能，以便利身心障礙者得以利用提款機來進行金融交易。爰此，特向行政院提出質詢。

說明：

一、根據愛盲基金會 2010 年普查新竹市視障者生活需求中發現，扣除併有其他疾病或年齡因素外，有 51% 的視障者受限於金融環境的不友善（例如提款機螢幕字太小、僅提供按鍵或觸碰式提款機、未提供語音提款機、銀行視視障者為無行為能力，不給予開戶或投資等），以至於必須倚賴家人，或尋求同事朋友、或申請居服員或保育員協助提領金錢，無法獲得財務隱私與管理自主權。故此提出三大訴求：

（一）大量設置無障礙語音提款機，可降低銀行的軟硬體成本。

（二）普設無障礙語音提款機，可降低社會付出的成本。大量設置後，在住家、辦公地點都便於找到時，必定提升使用率，而當視障者可獨立操作提領錢時，自然而然就會減少對家人的依賴，以及申請居服員、保育員、視協員的人力支持，長期下來就可降低社會福利成本的投入。

（三）面對老化社會來臨，金融管理機關與銀行應該要重視消費者的需求，大力推廣語音提款機的普設與使用。

二、為提供身心障礙者便利的金融服務，金管會表示，至去年底，國銀自動提款機（ATM）總台數為 2 萬 4,489 台，其中，無障礙機型為 8,666 台，今年將進一步提高比重，預計無障礙 ATM 年底將突破 1 萬台。

金管會近期要求國銀在新設或遷移分行時，應該將營業場所設置為無障礙設施，且新

立法院第 8 屆第 4 會期第 6 次會議議案關係文書

設或遷移營業場所外的 ATM，其新裝地點也要符合無障礙環境，方便坐輪椅等身體不便的民眾，可以順利使用 ATM。依金融機構 2013 年預計汰換及新設 ATM 計畫，約有 90%以上的 ATM 台數將汰換及新設為無障礙 ATM 機型規格，預期無障礙 ATM 今年底將達 1 萬 198 台。金管會也提醒，銀行公會將於網頁設立「無障礙 ATM 查詢服務」專區，方便民眾查詢符合坐輪椅、視障民眾使用之 ATM 設置地點。