

監察院調查身障者申辦金融帳戶遭遇困難案，促請主管機關檢討改進

~緣起與發現~

長年以來，身心障礙者至金融機構申辦開戶業務，多有阻礙，經監察院調查，問卷函詢全國 170 家身心障礙機構，據 152 家機構填答回復情形，彙整後發現有 3 成機構在協助障礙者申辦金融帳戶時曾遭遇拒絕情形；有超過一半以上機構認為，金融業者沒有提供足夠的協助措施。另調查函詢全國 22 個縣市政府協助身障者申辦開戶之處理經驗，有 14 個縣市表示曾有協助身障者開戶遭遇困難之經驗。

另根據衛生福利部編印出版《105 年身心障礙者生活狀況及需求調查報告》指出：身心障礙者在沒有其他人陪同時，對於公共空間無障礙設施使用困難情形，以「到公家機關申請業務或洽公」與「在銀行郵局洽辦業務」者居多，分別為 46.49%及 45.57%。另「智能障礙者」到公家機關、銀行申請業務或洽公有困難比率達 5 成以上。

經本案調查發現：主管機關長期混淆法律能力與心智能力的概念，致使我國金融機構仍基於民法、洗錢防制法等法規優先考量身心障礙者之財產保障與交易安全，由櫃檯人員逕自認定，予以建議身障者辦理監護宣告或輔助宣告，而忽略身心障礙者權利公約規範政府機關應給予合理調整與必要協助措施，尊重身心障礙者的個人自主及決策能力。調查報告經監察院財政及經濟委員會、社會福利及衛生環境委員會聯席會議審查通過，主管機關核確有違失，並函請改善見復。

~改善與處置結果~

110 年 12 月 28 日金管會邀集身障團體、銀行公會、衛福部、法務部、

內政部警政署等單位共識研議製作金融契約易讀版本。111 年 1 月 10 日金管會函知金融機構，有關身障者存款帳戶如遭列警示帳戶，倘依法檢具地方主管機關證明文件仍應協助其開立帳戶，以落實身權法規定保障渠領取補助之權利。111 年 11 月與 12 月金管會邀集不同障別之身障團體、衛福部社家署、內政部營建署及建築師等，共同進行 11 家銀行實地訪查，瞭解身障者需求與第一線金融人員服務認知落差，給予適當建議。另銀行公會為強化金融友善教育訓練製作線上影音課程，112 年起於銀行公會網站開放式影音課程平台供金融從業人員使用。金管會黃主委天牧於 112 年 6 月 28 日偕同財政部莊部長翠雲及衛福部李政次麗芬共同視察玉山銀行新生分行及第一銀行中山分行辦理無障礙設施及服務之成果。金管會 112 年 7 月 11 日召開「本國銀行總經理第 55 次業務聯繫會議及表揚典禮」，邀請中國信託及台北富邦銀行分享無障礙設施與友善金融服務推動情形，並發布新聞稿供其他金融機構參考其實務作法。身障團體反映聽障者無法使用 ATM 客服電話，建議 ATM 旁設置 QR Code 連結至文字客服，112 年 9 月 15 日金管會函請銀行公會配合辦理。金管會持續要求金融機構完善內部文化及建立相關機制，實踐 CRPD 確保身障者得以充分且平等地參與社會之要求。監察院持續列管主管機關後續辦理情形，直至協助身心障礙者權益改善為止。

[調查報告](#)