調查並促使落實身心障礙者金融服務案

~緣起與發現~

據訴，有身心障礙者向郵局申辦存簿帳戶，屢遭以「未經監護宣告」為由拒絕辦理。經查身心障礙者權利公約（以下簡稱 CRPD）第 12 條第 5 項規定，應「確保身心障礙者平等享有擁有或繼承財產之權利，掌管自己財務」。CRPD 第 1 號一般性意見第 23 點指出，「必須根據第 12 條第 3 項，為行使法律能力提供支持，以此取代剝奪身心障礙者行使財務方面法律能力的作法」。民國 106 年 CRPD 初次國家報告結論性意見第 38 - 39 點指出，「受監護宣告的身心障礙者在許多情況下不具有法律行為能力，無法表達其意願、偏好或行使自主權，包括…處分財產、取得金融服務」，國家應「依聯合國 CRPD 委員會第 1 號一般性意見設置輔助決定制系統，包括為其提供適當資源」。案經監察院調查究竟國內郵局和銀行，是否提供身心障礙者足夠的協助措施使他們可以開立帳戶、管理自己的財務？主管機關有無善盡公約義務，提供身心障礙者輔助以支持他們取得金融服務？調查結果並請金融監督管理委員會（下稱金管會）、衛生福利部（下稱衛福部）等機關確實檢討改進。

~改善與處置結果~

本案經監察院調查後，經持續追蹤，產生之行政變革績效如次：

一、金管會部分：

(一) 業已通函全國金融機構，落實身心障礙者權益保障法第 16 條規定，保障專戶開設。

(二) 精進金融友善服務措施：著手研議科技設備導入，如錄音、攝影設備、提供點字板與平板電腦等，使其符合 CRPD 所稱之合理調整與必要

性協助。並就身心障礙團體提出有關無障礙 ATM、網路銀行、手機 APP 服務、信用卡、開戶等建議予以改進；並完善聽障民眾金融友善服務。

(三) 召開「金融機構友善服務溝通會議」蒐集身障者服務困難案例。

(四) 辦理「德國身心障礙者開戶作業暨我國作法建議研究案」研議德國作法。

(五) 製作相關金融契約易讀版本、辦理高階管理者應接受金融友善與 CRPD 等相關教育訓練課程、金融友善服務準則第五條增訂於各種障別及情境下提供妥適協助之服務方式、「金融友善服務種子師資培訓工作坊」教育訓練資料。

二、法務部召開「促進高齡相關政策跨域協調整合，就意定監護、輔助宣告、監護宣告、預立醫療決定及財產信託等相關政策」等議題；並召開「民法成年監護制度相關研究議題諮詢會議」。

三、衛福部編纂《臺灣易讀參考指南－讓資訊易讀易懂》指南、「去銀行開存款帳戶」易讀版手冊；辦理多場次易讀概念認知與推廣暨實作工作坊並提供成果報告資料、4 場次易讀概念認知與推廣講座暨實作工作坊、3 場次身心障礙者財產信託實務操作之教育訓練。

除此，另有促成法令增修績效：金管會與衛福部著手研擬修正金融友善服務準則，並徵詢身心障礙團體參與修正，使其符合 CRPD 規定等。

調查案