

# 我們需要普設無障礙語音提款機

財團法人愛盲基金會服務發展中心 蔡欣潔

根據本會去年(2010年)普查新竹市視障者生活需求(註1)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。而財務自主管理是成人的需求，更是基本權利!

上述新竹市多數視障成人遇到的狀況，其實正反應出台灣視障住民的一個「集體障礙處境」，因此，讓我們來檢視目前提款機的問題，了解金管會鼓勵銀行設置語音提款機的現況與限制，以及參考國外推廣經驗提出突破限制的期待。

## 一、視障者使用「一般提款機」遇到的困難

對一般人來說，想要提款、轉帳、存款，只要到住家或上班附近的自動提款機操作就好，非常方便。那視障者是如何提款呢？他們都是將提款卡交給朋友或同事，告知他們密碼及提領金額，有時怕一再的麻煩別人，就一次領大量的現金放在身上，造成喪失財務隱私權，以及害怕成為歹人的下手對象，要不然就是存摺、卡片和印章都由家人保管，完全喪失財務管理自主權。由此看來，大家都很方便使用的提款機對視障者來說，其實一點都不便民。

## 二、台灣「語音提款機」的現況

(一)語音提款機目前僅有九台，設置於五個直轄市，其中有三台設置在學區內。

國內第一台無障礙語音提款機於民國95年底設置在彰銀台北雙連分行(鄰近馬偕醫院)，因為視障團體的持續努力與金管會的回應，到2011年7月底止，全台新增8台無障礙語音提款機，分別置於五個直轄市(註2)，其中，有三台是設置在校園裡：淡大校區、台北與台中的啟明學校。

(二)「語音提款機」目前提供的服務僅有3項。

目前台灣無障礙語音提款機所提供的服務有三項，分別是金融卡提款、餘額查詢、密碼變更，持卡人只要在提款機數字鍵盤上按「5」，再戴上銀行附的耳機，依語音指示即可完成上述三項服務；各個操作位置亦設有點字說明(例如耳機孔、按鍵、金融卡插入口、取鈔口、明細表取出口)。



## 三、目前語音提款機的限制

針對目前台灣的設置現況，視障者在面對語音提款機時遇到下列三項限制：

### (一)設置數量稀少且地點僅在大都市

台灣目前23個縣市領有達法定視障標準且領有手冊者總計近5萬6千人，且如同先進國家隨老化社會來臨，中高齡中途失明人口也持續增加，而目前台灣僅有9台無障礙語音提款機，全部集中在就學或職訓階段視障者常出現的地點為主，即使在北部就有五台，比例算高，但詢問過住在台北的視障朋友有無使用過的經驗時，不是回答沒機會用，不然就是根本不知道在哪裡，因此當視障者出現在非這九個地點又急需領錢時，會因為設置地點與數量上的限制，而又回到過去的提款模式：請求其他人幫忙。

### (二)因使用率和成本考量，無法普設？

我們曾致電給金管會銀行局詢問：「若有視障者想在住家附近申請一台無障礙語音提款機時，程序為何？」金管會的回答是：「他住的附近只有他一個人有這個需求嗎(使用率)? 我們也要考慮到成本效益的問題，裝一台成本很高，他不能在營業時間去領錢嗎? 我們現在只能鼓勵，不能強迫。在非營業時間領錢當下也許安全，但一出去就可能發生危險，還是建議視障朋友在營業時間去提款比較安全。」

金管會的答覆，我們提出以下四點來回應：

**1. 使用率：**目前無障礙語音提款機僅有九台，在尚未普及的情況下，要如何利用使用人數去推估使用率？

**2. 需求：**視障朋友要的只是跟大家一樣的權利：「和所有人一樣，在任何時間任何地點領錢」。

**3. 安全性：**其實不管有無視障，在領完錢後本來就比較容易遇到危險，但卻正因為全台僅有9台無障礙語音提款機，就更容易成為歹徒下手的目標。

**4.普及性：**金管會認為安裝無障礙語音提款機成本高，導致目前遲遲無法普設，但負責設置無障礙語音提款機的廠商則說明，若以富邦銀行現有提款機數量為例，如果全部下去改裝，只需在硬體上加裝耳機孔與點字說明，貴的是向國外購買軟體(註3)，但因為是全面改裝，可因此分攤掉軟體使用權的費用，單台只需10萬元，反之現在僅為了專門改裝一台提款機為無障礙語音，軟硬體則需花費約100萬元。

### (三)提供的服務功能選項尚不足，仍有進步空間

目前無障礙語音提款機雖然有提款、餘額查詢、密碼變更三項功能，但不具轉帳、存款功能，在提款的部份，除了不能換百元鈔之外，提領金額也被限制住，僅能領一千元、兩千元、三千元、五千元、一萬元、兩萬元(以北富銀建成分行為例，郵局則多一個提領金額選項：三萬元)，這個狀況在使用跨行提款時，當要提領六千元時，會因為要提領兩次而被扣兩次手續費。

## 四、視障者對於無障礙語音提款機的意見

針對「無障礙語音提款機」的議題，我們訪問三位視障者的看法，如下述。

**視障朋友A：**「我沒有使用過無障礙語音提款機，平時都是把卡交給朋友弄(每次的委託對象也都不一樣)，有一次我自己領反而卡被吃掉，還要親自去郵局處理很麻煩。我需要提款、餘額查詢、存款的功能，手機費就用自動扣款，信用卡帳單就拿去7-11繳款就好，目前不需要轉帳的功能。我會摸點字，所以語音提款機對我來說還好，那不會摸點字的人就必須要有語音。」

**視障朋友B：**「我沒機會用語音提款機啊，它們都離我好遙遠。每次要領錢就要麻煩同事一起去，因為不好意思，所以就久久領一次錢，一次就要領很多。為什麼還要給別人看我剩下多少錢？為什麼還要特別分視障者專用的提款機？當然全部的功能都要，我搞不懂要什麼考量成本上的問題，就通用設計就好了啊！」

**視障朋友C：**「哪裡有語音的提款機啊？因為沒有語音，所以我都是自己背按鍵上的數字來提款，但還是很容易按錯。我只會用提款的功能，其他功能都不太會使用(註4)。現在提款機都改成觸碰螢幕的，根本就不知道要按哪裡，我只要遇到這種提款機就會放棄。」

從上述視障朋友的言談中發現，需要「存款」服務功能、語音提款機的「可近性」、提款時的「財務隱私性」，而現在常見的觸碰式提款機對視障者而言更是一台障礙提款機，加上視障者有的會點字，有的不會，因此希望能採用大家都能便利使用的通用設計，以達提款機「便民」的初衷。

## 五、美國推廣無障礙語音提款機的經驗談

美國利用結構性談判(註5) (Structured Negotiation)的方式來爭取語音提款機，在功能使用上則採通用設計，讓每個人都可以使用。以下將簡單介紹美國在推行語音提款機的過程及功能上的設計和台灣有何不同。

### (一)美國推行語音提款機的歷程

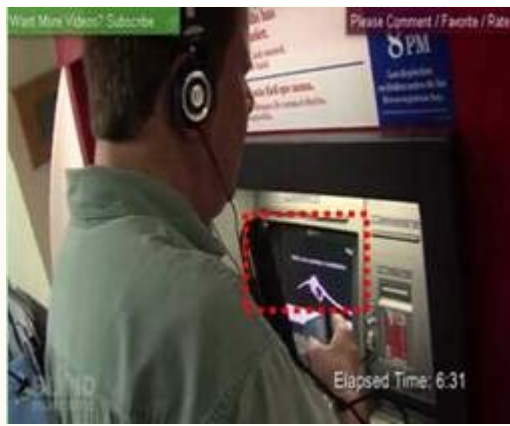
美國在一開始要推行語音提款機時，和台灣遇到相同的問題：銀行都因成本太高而不願意支持，但視障團體仍不放棄，在1980年代及90年代初期就一直倡議要把語音提款機納入國家立法的重要政策，除此之外，也努力對銀行進行遊說，因為視障團體的積極態度，讓政府不得不重視這個問題，進而組成一個委員會(註6)，以結構性談判來倡議，利用合作的方式，把焦點放在解決與尋求雙贏的局面，因此美國第一台語音提款機於1999年誕生，也因為大規模的推行語音提款機，使得安裝的成本下降許多。

### (二)「通用設計」的功能，讓每個人都方便

美國推廣語音提款機採通用設計---大家都用同一台，無須區分一般人用的、視障者用的無障礙提款機。美國語音提款機有兩種進入系統的方式：一種是摸讀點字來操作(僅可領錢)，一種是按「5」即可進入系統(要聽語音就戴耳機，即可完成所有交易)。小型鍵盤的功能配置與台灣相同，左邊三欄為數字鍵，最右邊一欄的確認、取消鍵則可幫助操作者在交易時的操控(如下圖)。



每家銀行提款機的功能不盡相同，以Bank of America為例，他們的特色是有一般提款機的所有功能(註7)，有兩種語言可供選擇(英語、西班牙語)。Chase Bank則有一項貼心的設計，為了避免視障者在操作提款機時的財務隱私畫面被曝露出來，將螢幕用動畫廣告來呈現，也幫視障者多了份保障，除此之外，Chase Bank還和Chicago Lighthouse(註8)合作，後者負責訓練視覺損傷者學會如何使用提款機(註9)。



## 六、美國與台灣無障礙語音提款機的比較

美國廣設語音提款機歷程長達15年之久，以擁有最多提款機的美國銀行(Bank of America)為例，全美共有18000台語音提款機(截至2010.3.31止)，和美國相比，台灣尚在起步的階段，以下將針對美國與台灣所提供的無障礙語音提款機進行比較(如下表)。

		台灣(目前)	美國
介面	提款	有	有
	餘額查詢	有	有
	變更密碼	有	有
	轉帳	無	有
	存款	無	有
	用動畫來遮蔽視障者操作提款機的資訊	無	有
推廣	訓練如何使用	金管會：無 北富銀：無 台銀台中分行：對初次使用者有專人指導	Chase Bank與Chicago Lighthouse合作，後者負責訓練
花費	成本	專門改裝一台語音提款機成本約100萬元(含軟、硬體)	語音提款機硬體2000美元/台(6萬台幣) 語音軟體5000美元/台(15萬台幣)

## 七、請一同支持視障成人財務自主管理的措施

視覺損傷從來都不應成為阻礙視障者擁有財務自主權的藉口，甚至還應該要破除有障礙的環境，讓視障成人在財務上可完全獨立自主，因此我們提出為什麼應該普設語音提款機的三項理由：

(一)大量設置無障礙語音提款機，可降低銀行的軟硬體成本。單就特別改裝一台提款機成本為100萬來看，對銀行來說確實是個負擔，因此宜大量設置無障礙語音提款機，來攤提購買軟體使用權的成本。

(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，在居家、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。

我們現在已經知道台灣視障人口視覺開始受損的年齡以中高齡為主，世界衛生組織(WHO)也於2004年發出警訊，未來全世界會有82%以上的視障者超過50歲；在紐西蘭，有79%的視障者更是在65歲以上，這些數據提醒了我們，視障或低視能(low vision)的議題在人口老化的先進國家中更應該受到重視。觀察現在四十多歲這一代的台灣人，學生時期即身處資訊社會，教育程度普遍提高，和上一代中高齡者使用電腦並不普遍的狀況已不同，普設通用設計的語音提款機已是方便你、我、他自主提款、存款，無須增加銀行臨櫃處理與社會福利人力成本的雙贏措施。

面對台灣和美國相同，都是先由視障團體喚起政府對此議題的重視，但後續處理的態度不同：美國政府對於設置語音提款機的態度是積極的，甚至在最後形成一個具法律效力的協定。因此，我們建議金管會除了「鼓勵」銀行設置無障礙提款機---僅列為銀行可否增設分行的加分措施之外，宜積極主動落實這項政策，確實消除金融環境對視障朋友的不友善！

註解：

1. 李英琪(2011.1)。新竹市99年度視覺障礙者生活需求調查研究報告。台北市:愛盲基金

會。

2. 台北市：國泰世華忠誠分行(啟明學校內)、北富銀建成分行(附近有台北市盲人福利協進會)；新北市：中國信託新莊分行(鄰近盲人重建院)、中華郵政(淡大校區)；台南市：土銀北台南分行；台中市：台銀台中分行、中華郵政(台中啟明)；高雄市：聯邦銀苓雅分行。
3. 將數字變成語音的軟體，屬通用設計，任何人都可以使用。
4. 愛盲針對財務自主管理列為視障成人生活自理的訓練課程內容，可依當事人個別需求提供分辨幣值與存放、使用金融卡/提款機、信用卡/簽名，並提供定向行動訓練，學會自行到達家或工作地點附近的提款機設置處。
5. 一開始是用一封信來描述可及性的問題，並從法律面來解釋為什麼要要求「可及性」，以及可及性對身心障礙者的重要性、潛在的解決方法，並不利用訴訟來解決問題。此封信會讓相關單位進入參與的程序中，進而會產生結構性談判協定(**Structured Negotiation Agreements**)，各方在同意後也會簽署，以保護大家的利益，此協定是具有約束力，內容包含義務培訓以及維持其要求之外，還要對相關議題進行討論。利用結構性談判爭取到的除了有語音ATM外，還有無障礙網頁、點字、大字體、語音的金融與健康資訊等。
6. 成員：四位視障者、身心障礙者權利教育與保護基金會、公民權及勞工階級權利律師團隊、身心障礙者權利律師團(主要針對視障者)等。
7. 提領現金、轉帳、餘額查詢、存款與繳款、其他交易(僅在限定ATM才可完成)，ATM可存取鈔票及現金，鈔票一次最多可存取40張。
8. 一個非營利組織，為全盲、視損者(包含聽障併視障、多重障別)提供高品質的教育、醫療、職業與重建服務。
9. 銀行行員會先訓練Lighthouse的工作人員使用ATM，這些人員再回去訓練其他人，當作是Lighthouse的基石。