

UCDAアワードから読み解く 金融機関における

ユニバーサル コミュニケーション デザイン

U C C D

帳票等にかかるユニバーサルコミュニケーションデザインについて、金融機関に推奨される工夫と、UCDAアワード2015を受賞した滋賀銀行の具体的取組み等を紹介いたします。



帳票をUCDにする 重要性と工夫のポイント

年

齢・性別・言語・能力・障害などを問わず、より多くの人が利用できる施設や製品などの設計・

意匠をユニバーサルデザインとい
います。そのユニバーサルデザイ
ンの1分野として、最近注目を集
めているのがユニバーサルコミュ
ニケーションデザイン（以下、U
CD）です。

UCDとは、多様な生活者にと
って理解しやすい情報の形であ
り、具体的には「見やすい資料や
記入しやすい帳票、分かりやすい
説明」などが当てはまります。金
融機関はお客様の生命や財産に関
わるお金を主に扱っており、当然
にUCDの概念が求められる業界
といえるでしょう。

しかし、金融機関の帳票につい
ては「分かりにくく、記入箇所が
可能性が高まります。取引時確認
で申告のチェック欄が多く記載さ
れますが、たくさんありすぎてお
客様には分かりにくいということ
があるでしょう。間違つてチェッ
クしてしまい、申告内容が誤つて
しまうということにもなりかねま
せん。

記入ミスで手続きが滞ればお客
様にとつても不利益ですし、金融
機関にとつても訂正・書き直し・
記入方法の説明など、時間も手間
も余計にかかることとなります。

このような観点でも、お客様に
「見やすい」「分かりやすい」「伝
わりやすい」というUCDが重要
なのです。

記載内容を整理して
空きスペースを作る

高齢社会のいま、多くの高齢の
お客様を抱える金融機関にとつ
て、UCDは優先的に採用すべき
サービスの1つといえます。UC
Dのポイントとしては、次のよう

多い」といった印象が一般に強く
あります。金融取引に直接関わる
帳票こそ、お客様の負担が少ない
ものであることが理想です。

以下では、コミュニケーション
デザインの研究や改善のコンサル
ティングを行う、一般社団法人ユ
ニバーサルコミュニケーションデ
ザイン協会®（以下、UCDA）
が推奨する帳票の形について紹介
します。

お客様の記入箇所が 分かりにくいことも

UCDとしてどのような帳票が
望ましいのかを見ていく前に、ま
ずは金融機関の帳票に関する問題
点を考えていきましょう。

そもそも金融機関の取引におい
ては、様々な法令等が関わります。
そのため、帳票に記載される

なことが考えられます。

③判読しやすい文字のサイズや書
体にする

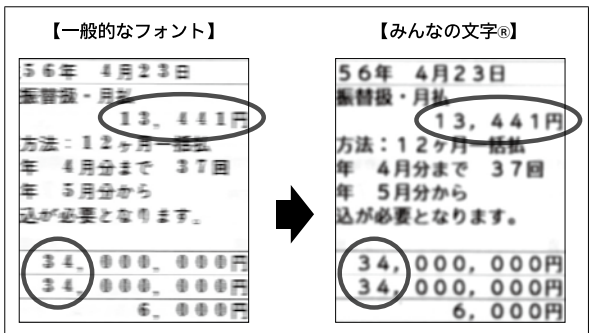
小さすぎる文字は大変読みにく
いものですが、それを単に大きく
すればいいというわけではありま
せん。大きすぎると逆に見やすさ
を損ないます。大きくすればする
ほど記載できる文字量は限られま
すし、使用する紙の枚数が増えコ
ストもかさむこととなります。

すべてを同じサイズの文字にし
ればいいのかというと、そうではあ
りません。大小による強弱がなけ
れば見にくいこともあり、重要な
ポイントが分かりにくいというこ
ともなるのです。

表示スペースは千差万別です
から、適当な文字サイズは一概にい
えません。全体のバランスや重要
度などに合わせて文字サイズを決
める必要があります。

考え方としては、最も小さい文
字は一般的な視力の人に見えるサ
イズにしておき、それで見えにく
かったり読めなかったりする場合
は拡大鏡や老眼鏡を使用してもら

●老眼の人の見え方シミュレーション



内容はどうしても多くなってしま
いがちです。

例えば口座開設に関する書類で
は、反社会的勢力でないことの表
明やFATCAの宣誓などに関す
る説明文が記載されています。法
令上必要な事柄ですが、お客様か
らすれば1つの取引書類にたくさ
んの文章があり、しかもなじみの
ない専門的な文言が並んでいれば
理解しにくい印象を受けるでしょ
う。

加えて、文字ばかりだったり、

小さい文字で記載されていたりし
たら、お客様は読む気にならな
かったり、読み飛ばしたりというこ
とが起こりがちです。

また、多くの金融機関の帳票で
は、お客様による記入箇所と金融
機関の行職員による記入箇所が並
んでいます。口座開設依頼書で
も、氏名・住所・生年月日、職
業、取引の目的などお客様の記入
欄の下に、金融機関の行職員が記
入するチェック欄があるという形
式が一般的でしょう。

しかし、お客様からするといろ
いろと記入欄がある中で、自分が
記入する箇所はどこかを判断しな
ければなりません。それが明確に
示されていないと、どこを記入す
べきなのかわかりにくいというこ
とになります。

その他、金融機関の帳票におけ
るデザイン上の課題として、「行
間が狭すぎる」「文字の線が細す
ぎる」「複数の色を使いすぎる」
「色の背景の上に色の文字を載せ
ている」「グラフが多すぎる」と
いった課題がよく見られます。

高年齢社会のいま、多くの高齢の
お客様を抱える金融機関にとつ
て、UCDは優先的に採用すべき
サービスの1つといえます。UC
Dのポイントとしては、次のよう