

目や手の不自由なお客様への対応について

平成 22 年 12 月
足利小山信用金庫

平素より当金庫に格別のご愛顧を賜りありがとうございます。

当金庫では、お客さまの満足度向上を企業の社会的責任の一環として、全店挙げて取り組み、目や手の不自由なお客さまをはじめ、ハンディキャップをお持ちのお客さまが安心してお取引ができるよう利便性の向上を図っております。

今般、上記取組みの一環として、目や手の不自由なお客さまが当金庫窓口やATMコーナーで、当金庫所定の書類への記入やATMの操作が困難な場合でも、スムーズにお取引いただけるよう、内部規程の改正および視覚障がい対応ATMへの改造を行うことといたしましたのでお知らせします。

記

1. 代筆・代読規程の整備

目や手が不自由なお客さまが、預金取引において当金庫所定の書類へのご記入が困難と判断された場合、複数の職員が立会のうえ、ご家族または当金庫職員による代筆を行えるよう規程を改正しました。

また、その際には、お客さまのプライバシーに配慮した場所で、当金庫職員が代筆内容を読み上げ、お客さまご自身にご確認いただくようにしました。

2. 振込手数料の減額

目や手が不自由なため、ATMでお振込みができない旨のお申し出を受けた場合は窓口においてお振込みをお受けし、振込手数料をATM振込と同額にさせていただきます。

3. 視覚障がい者対応ATMへの改造・増設

平成22年度中に全営業店（出張所を含みます）で、最低1台はハンドセット方式のATMとなるよう、ATMの改造・増設を行います。

また、残りのATMについても、平成23年度から順次ハンドセット方式のATMに置き換え、できるだけ早期に全ATMを視覚障がい対応にします。

※ ハンドセット方式：ATMに付けられた「受話器型」操作補助装置により、音声案内に従って、テンキーを操作することで、目の不自由なお客さまのお取引を補助する方式です。

以 上