

視覚障がい等のある方に対する窓口対応について

当組合では、企業の社会的責任を踏まえて、「地元のみなさまに満足していただける」信用組合を目指すべく取り組みの一環として、視覚障がい等の障がいをお持ちのお客さまが、窓口で通常の手続き・対応が困難な場合に、下記のとおり対応しますのでご案内いたします。

記

視覚障がい等のある方がご来店され、「障害者手帳」等により、障がい者本人であることが確認できる場合、以下のとおり対応しますので、窓口、職員にお申し出ください。

1. 職員による代筆

視覚障がいの方や、手が不自由等のため、伝票等への自署が困難であると役席者が判断した場合、役席者立会いのもと、職員が代筆を行います。なお、伝票等の余白に代筆を行った旨の記録を残します。

○代筆対象取引

新規口座開設、預金払戻・解約、入金、振込、喪失届、再交付通帳等受取書、届出事項等変更届、両替依頼書。

※融資取引、当座勘定取引、保険商品への加入、「金融商品取引法」の対象取引などは対象外です。

2. 窓口振込手数料の減免

「視覚障がい等のため、ATMによる振込操作ができない」旨の申し出を受けた場合は、振込手数料をATM振込と同額とさせていただき、窓口での手続きをお受けし、振込依頼書を代筆いたします。なお、振込依頼書の余白に代筆を行った旨の記録を残します。

3. 取引内容の代読（説明）

視覚障がい等のある方より通帳の提示を受け、口座の入出金など取引の内容を知りたい旨の申し出を受けた場合、通帳等を記帳のうえ、ご本人に職員が代読を行います。なお、プライバシーの保護には十分配慮いたします。

4. コミュニケーションボードの利用

耳が不自由な方や外国人など、店頭での会話に不安を持つ人との意思疎通をスムーズに行うため、「コミュニケーションボード」を用いて取引や手続きの説明をいたします。

以上