

## 目や手の不自由なお客さまへの対応について

平成 22 年 10 月

鹿沼相互信用金庫（理事長 七久保一郎）は、CSR（企業の社会的責任）の取組みの一環として、目や手の不自由なお客さまや高齢のお客さまに配慮した取組みを促進し、お客様が安心してご利用できるよう利便性の向上を目指しております。

今般、この取組みにおける一環として、目や手の不自由なお客さまが当金庫窓口で通常のお手続きが困難な場合でもスムーズにお取引ができるよう内部規程を改正するとともに、ハード面の取組みとして視覚障がい者対応ATMを増設することといたしました。

1. 目や手の不自由なお客さまがご来店され、障害者手帳または顔写真のある公的書類によりご本人であることが確認できる場合、以下のとおり対応させていただきます。

### (1) 当金庫職員による代筆

目や手の不自由なお客さまご本人による伝票等へのご記入が困難であると判断した場合、複数の職員の立会いのもと当金庫職員による代筆を行います。

なお、代筆内容につきましては、プライバシーに配慮した場所にて代筆者が代筆内容を読み上げますのでお客さま自身でご確認いただけます。

対象取引
新規口座開設、預金のお預入れならびにお引き出し・解約、キャッシュカード発行、お振込、両替、税金・公共料金等納付、各種届出 等

### (2) 窓口振込手数料の優遇

目や手が不自由なためATMによるお振込ができない旨のお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ます、窓口にてお手続きをお受けいたします。

2. 視覚障がい者対応ATMは以下の店舗にてご利用いただけます。

なお、ご利用いただけるお取引は、お預入れ、お引き出し、残高照会および通帳記入です。

### (1) お取引いただける店舗（平成22年9月末現在）

鹿沼市	
	南 支店（ハンドセット方式）
	緑町支店（ハンドセット方式）
	北 支店（ハンドセット方式）
上都賀郡西方町	
	金崎支店西方病院出張所（触覚記号方式）

(2) 今後の設置計画

平成22年度中に新たに9台の視覚障がい者対応ATMを設置する予定です。また、平成23年度以降も、ATMの入替や機能追加により順次増設する計画です。

(平成22年度中に設置する店舗)

鹿沼市	
	本店営業部 (ハンドセット方式)
	駅前支店 (ハンドセット方式)
	仲町支店 (ハンドセット方式)
	東支店 (ハンドセット方式)
	本店営業部ヤオハン東店出張所 (ハンドセット方式)
	緑町支店ヨークベニマル鹿沼店出張所 (ハンドセット方式)
	緑町支店カスミ鹿沼店出張所 (ハンドセット方式)
宇都宮市	
	宇都宮支店 (ハンドセット方式)
日光市	
	今市支店ジャスコ今市店出張所 (ハンドセット方式)

※ハンドセット方式・・・ATMに取り付ける「受話器型」の操作補助装置です。音声案内に従い、ハンドセットにあるテンキーを操作することで、目の不自由な方のお取引を補助するものです。

※触覚記号方式・・・・・・ATMのタッチパネル周辺に触って識別できるように立体的にした記号が付いています。記号を触った指をそのまま画面に滑り込むようにしてなぞると画面上のボタンを操作できるものです。ATMにイヤホン差し込むことにより音声でお取引の内容をアナウンスいたします。

以上