

平成 22 年 11 月 24 日

各 位

北陸信用金庫

視覚障がいなどのあるお客様への対応について

北陸信用金庫では、顧客満足度向上の取組みの一環として、視覚障がいなどのあるお客様がご来店された場合の取扱を下記のとおりといたしました。

これまで柔軟に対応してまいりましたが、窓口でスムーズにお取引ができるよう配慮し、事務取扱規定を明確化したものです。

記

【実施内容】

1. 職員の代筆取扱い

口座開設、入出金、振込などを行う際は、複数の職員の立会いのもと、帯同者または職員の代筆を可能とする規定を整備いたしました。

また、口座の取引内容等についてご確認の要望がある場合は、他のお客様に聞かれることのないよう配慮しながら、記載内容の代読を行います。

2. 窓口受付の振込手数料の取扱い

視覚障がいなどのある方を対象とした窓口受付の振込手数料につきましては、ATM 扱の振込手数料と同額の手数料を適用します。

以 上