

平成 22 年 11 月 1 日

各 位

株式会社 みなと銀行

## 視覚障がいのあるお客さまへの対応について

株式会社みなと銀行（頭取 尾野 俊二）は、金融機関の公共的な役割およびお客さまの利便性向上に対する取組として、視覚障がいのあるお客さまがご来店された際の対応を、下記の通りとしましたのでお知らせします。

みなと銀行は、今後ともお客さまへのサービス向上に努め、全てのお客さまに安心してご利用いただける環境やサービスの提供に努めてまいります。

### 記

#### 1. 同伴者または行員の代筆の取扱いについて

窓口で口座開設や入出金および振込などの預金取引等を行う際に、本人自署が困難である場合は、同伴者または行員の代筆による取扱いを行います。その際、複数の行員が立会い、お客さまのプライバシーに配慮しながら、記入内容等の代読を行います。

#### 2. 振込手数料について

ATM を利用した振込が困難で、窓口で振込を受付けた場合は、振込手数料を ATM 利用時の手数料に減額します。

#### 3. ハンドセット（音声案内対応）方式 ATM の設置について

ATM に付属している受話器からの音声ガイダンスに従って、受話器のボタンを操作することで利用できる ATM を 164 拠点に 464 台設置しています。

今後、平成 23 年 4 月までに全拠点（178 拠点）の全台（543 台）をハンドセット方式 ATM に更改する予定です。

以 上

本資料に関するお問合せ先  
企画部 調査広報室 中島 TEL 078-333-3247