

障がい等のあるお客さま向けサービスについて

2023年5月

三島信用金庫(理事長 高嶋正芳)では、視覚・聴覚や運動機能などに障がいのあるお客さまへのサービス向上のため、様々な取組みを行ってきました。今回、従来の取組みに加え、お客さまに更にご満足頂けるように、バリアフリー対応や、コミュニケーションボードの配置を行いました。今後とも更なる利便性の向上に努め、お客さまにとってより近い存在となれるように、取組みを充実させてまいります。

1. 音声拡聴器・ルーペ・筆談器・杖ホルダーの全店への設置について

①[音声拡聴器]



②[ルーペ]



③[筆談ボード]



④[杖ホルダー]



- ① 会話が聞き取りづらい時に、音を拡張して聞く事ができる携帯型の機器で、耳を当ててご利用いただくものです。
- ② 細かい文字が見つらい方が、拡大鏡としてご使用いただくものです。
- ③ 耳や口が不自由な方が、職員と意思疎通を行う際に、ご使用いただくものです。
- ④ ATMコーナーや記帳台などで、お使いの杖を固定していただくものです。

2. コミュニケーションボードの全店への設置について

耳の不自由な方、話し言葉や文字によるコミュニケーションに不安のあるお客さまのために、代表的な取引や手続きをデザイン化した「コミュニケーションボード」を全店に配置しております。

いらっしゃいませ。ようけん つた ひつだんきぼう
Welcome. May I help you? 筆談希望

<p>てつづき 手続 Transaction</p> <p>このたび 新規口座 口座開設 Open a new account</p> <p>このたび 解約 解約 Account close</p> <p>このたび 通帳記入 通帳記入 Passbook updating</p> <p>お預り 預け入れ Deposits</p> <p>お引き出し 引き出し Withdrawals</p> <p>お振り込み 振り込み Fund transfer</p> <p>税金・公共料金 Tax, Utilities</p> <p>自動引落し Automatic fund transfer</p> <p>両替 Exchange</p>	<p>へんこう 変更 Change</p> <p>新しい連絡先 Address</p> <p>新しい名前 Name</p> <p>新しい印鑑 Seal</p>	<p>そうしつ 喪失 Lost</p> <p>カード ATM card</p> <p>通帳 Passbook</p> <p>印鑑 Seal</p>	<p>そうだん 相談 Consultation</p> <p>資産運用 Money consulting</p> <p>借入れ Loan</p> <p>外国為替 Foreign exchange</p> <p>年金 Pension</p> <p>相続 Succession</p>
---	--	--	---

筆談、または話し言葉によるコミュニケーションに不安のあるお客さまのために、以下の文字を指してください。

筆談希望 (ひつだんきぼう) はい (Yes) いいえ (No) もう一度 (Again)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	00
十	百	千	万	円 (Yen)	ドル (\$)	年	月	日		
あ	か	さ	た	な	は	ま	や	ら	わ	〃
い	き	し	ち	に	ひ	み		り		。
う	く	す	つ	ぬ	ふ	む	ゆ	る	を	一
え	け	せ	て	ね	へ	め		れ		
お	こ	そ	と	の	ほ	も	よ	ろ	ん	

3. 職員による代筆について

自署が困難なお客さまから、伝票等へのご記入が困難である旨のお申出があった場合には、職員立会いのもと当金庫職員による代筆を行っています。

[対象取引]

各種新規口座開設、預金払戻、入金ならびに解約、キャッシュカード発行、振込、両替、税金・公共料金等納付、各種届出

4. 職員による代読について

新規申込書類の取扱規程の他、重要事項については、職員 2 名が立会い、職員が記載内容を読み上げます。また、預金通帳等の呈示を受け、預金の入出金等の口座取引内容を確認したい旨のお申出があった場合は、通帳を記帳のうえ、ご説明いたします。

5. 融資取引における代筆・代読について

自署が困難であるお客さまから、融資申込書等へのご記入が困難である旨のお申出があった場合、推定相続人、または同居親族の代筆による申し込み受付を行っております。また、融資契約については専門用語も多いことから、申込者・代筆者・立合者同席のもと、職員がゆっくりと融資契約書の各条項について事例を交えて説明いたします。契約内容を十分に説明し、ご理解いただいたうえで融資契約を行うこととしております。

6. 窓口扱いの振込手数料の取扱について

目や手が不自由で、ATMでの振込が困難な方が窓口で振込をする場合に、振込手数料について、ATM 振込と同額とさせていただきます。なお、振込依頼書への記入もご希望に応じて代筆での対応を行います。

※2023年5月現在

会員・非会員			
振込金額	自店	本支店	他行庫
3万円以上	無料 (550 円)	330 円 (550 円)	550 円 (880 円)
3万円未満	無料 (330 円)	110 円 (330 円)	385 円 (660 円)

注) () 内金額は、通常の窓口扱いの手数料となります。

注) 手数料詳細については[こちら](#)をご覧ください。

7. 「音声ガイダンス・ハンドセット付 ATM または触覚機能付 ATM」の設置状況について

有人・無人全店舗においては、新設・更改の都度、視覚障がい者対応の ATM へ切替えております。下記の有人店舗には、1 台以上の視覚障がい者対応 ATM の設置を行っております。

なお、今後とも当金庫では、台数の増設や機能改善に努めてまいります。

注) 店舗の住所・連絡先等は[こちら](#)をご覧ください。



8. 人にやさしい店舗づくり

当金庫では「人にやさしい店舗づくり」として各種の設備を設置しております。

- ・思いやり駐車場設置店舗
- ・多目的トイレ設置店舗
- ・点字ブロック敷設店舗
- ・バリアフリー店舗
- ・車椅子用スロープ設置店舗

今後とも、店舗建替えや改修時に「人にやさしい店舗づくり」をテーマとして設備の設置を推進してまいります。

注)設置店舗の一覧は[こちら](#)をご覧ください。

[駐車場から敷設された点字]



[正面玄関に設置したスロープ]



[多機能型トイレ]



[お問い合わせ先]

三島信用金庫 お客様相談室 フリーダイヤル 0120-775-501