

平成 23 年 1 月 17 日

各 位

株式会社 北海道銀行

視覚障がいやその他障がいをお持ちのお客様への対応について

北海道銀行（頭取 堰八 義博）では、社会的な要望や金融機関の公共的な役割を踏まえ、障がいのある方々に配慮した下記の通りの取組みを図ってまいります。

北海道銀行では、今後もお客さまのご要望にお応えし、心から満足いただく質の高いサービスで、道内ベストバンクを目指してまいります。

記

1. 代筆・代読手続きの取扱いについて

代筆手続きは既に規程化されておりますが、お客様ご本人による自署や伝票等への記入が困難である場合、行員による代筆対応について取扱いを明確化し、再度徹底を図ります。

また、必要に応じて他のお客様に聞こえないように配慮し、行員による代読を行います。

2. 振込手数料の優遇について

視覚障がい等により A T M での振込が不可能なお客様が窓口で振込を行う場合、A T M で振込を行った場合の手数料と同額といたします。

【窓口での振込手数料】

		通常の手数料	優遇後の手数料
道銀宛	3 万円未満	210 円	105 円
	3 万円以上	420 円	210 円
北陸銀行宛	3 万円未満	630 円	105 円
	3 万円以上	840 円	210 円
他行宛	3 万円未満	630 円	315 円
	3 万円以上	840 円	472 円

3. 音声ガイド付 A T M の増設

視覚障がいをお持ちのお客様がご利用可能な音声ガイド付 A T M を、平成 23 年 9 月を目処に A T M 設置店全店に 1 台設置となるよう順次改修、入替を行います。

当行の音声ガイド付 A T M 設置状況 A T M 設置店 128 カ店中 62 カ店に設置（設置率 48.4%）

【本件に関するお問い合わせ先】総合事務部 かしぼ 柏葉、西山 Tel.011-815-1193

以 上