

2014年1月21日

東京スター銀行

銀行業界初*！「読み書き(代読・代筆)情報 支援について考える講習会」を開催

～ご高齢のお客さまや視覚に障がいをお持ちのお客さまに配慮した接客のために～

株式会社東京スター銀行(東京都港区、代表執行役頭取 CEO 入江 優)は、ご高齢のお客さまや障がいをお持ちのお客さまを支援するため、特定非営利活動法人 大活字文化普及協会の協力のもと、銀行業界で初めて*、「読み書き(代読・代筆)情報支援について考える講習会」を開催いたしましたのでお知らせいたします。

高齢化、情報化が進展する現代社会においては、文字の読み書きに困難があるために日常生活や社会生活に多くの支障が生じているご高齢のお客さまや視覚に障がいをお持ちのお客さまの権利を守るため、代読・代筆等の支援が強く求められていますが、金融機関においては、お取り引き時の意思確認等のリスクが伴うため、これらの対応は積極的には行われていませんでした。

こうした中、当行では、ご高齢のお客さまや視覚に障がいをお持ちのお客さまにも、障がいのないお客さまと同等のサービスをご提供することが必要であるという考えから、銀行業界で初めて*、読み書きに困難があるお客さまに関する知識や代読・代筆サービスに関する講習会を、店頭におけるお客さまサービスの責任者に対して開催いたしました。

東京スター銀行は今後も、すべてのお客さまがご利用しやすい銀行を目指し、店舗のバリアフリー化を推進してまいります。

*特定非営利活動法人 大活字文化普及協会が運営協力する講習会として

講習会の様子



※講習の主な内容については、2 ページ目をご覧ください。

講習の主な内容

- 読み書き(代読・代筆)情報支援サービスの対象者および必要性について
- ご高齢のお客さまや視覚に障がいをお持ちのお客さまがご利用しやすい金融機関の実現の重要性について
- 視覚に障がいをお持ちのお客さまの実態
- 文字の読み書きに困難があるお客さまの実態
- 銀行内での誘導、窓口、ATM 等の場面における、ご高齢のお客さまや視覚に障がいをお持ちのお客さまへの対応方法およびご要望について
- 読み書き(代読・代筆)情報支援サービスの実務導入について

※「特定非営利活動法人 大活字文化普及協会」とは

福祉団体、ロービジョンケアを行う医師、民間企業の三者との連携・協力をはかり、ご高齢の方や視覚に障がいをお持ちの方を含む全ての方が暮らしやすい社会をつくることを目的として、2010年4月に設立。主に、大活字本普及のための広報活動や、ご高齢の方や視覚に障がいをお持ちの方の読書環境整備のための機器開発等の活動を行っています。