

事例	合理的配慮の提供,環境の整備
障害の種別	聴覚・言語障害
障害者の性別	男性
障害者の年代	不明
事例が生じた場面	その他
事例の内容・経緯・背景	【聴覚障害者より事業者に対し、父親のクレジットカード退会手続きについて、電話リレーサービスを通じて連絡があった件】 クレジットカード退会手続きに際し、カード会員本人が認知症により連絡ができないため、代理人として聴覚障害のある息子より電話リレーサービスを介し連絡があった。
事例を解決するための対応	当事業者は電話リレーサービスを介した問合せが可能である旨をホームページ上に掲載しており、本件についても同サービスを介しての連絡にスムーズに対応することができ、カード会員本人の状況も鑑み、息子の代筆にて退会届を受領する対応を行った。なお、全社員が同サービスを利用しての問合せへの理解を深めるため、動画研修やeラーニングを積極的に実施している。
対応後の状況	聴覚障害者の方が、認知症である父に代わって、無事に退会手続きを終えることができた。

事例	合理的配慮の提供
障害の種別	聴覚・言語障害
障害者の性別	不明
障害者の年代	不明
事例が生じた場面	お客さまへの通知
事例の内容・経緯・背景	【電話問合せができない聴覚障害者から事業者に対し、FAX等での問合せができるよう要望があった件】聴覚障害のある方より、契約条件の変更等をダイレクトメールにて実施する際に、問合せ電話番号を記載しているところ、当該聴覚障害者は電話での問合せが困難であるため、FAX等で問合せができるようにしてほしいとの要望があった。
事例を解決するための対応	当該障害者からの要望を考慮して、契約条件変更のダイレクトメールには電話番号とFAX番号の両方を併記する措置を講じた。
対応後の状況	聴覚障害のある方等からFAXでの問合せが一定数あった。なお、FAX番号を併記した後は「問合せの手段がない」等の要望は寄せられていない。