

ご高齢のお客さま・障がいのあるお客さまに配慮した取り組みについて

当社は、ご高齢のお客さま、障がいのあるお客さまに配慮した取り組みを経営上の重要課題の一つとして位置づけ、以下の対応を行ってまいります。

1. 代理人によるお手続きについて

ご高齢や障がい等によってお客さまご自身での契約手続きが困難な場合でも、代理人さまの申請により、下記のお手続きが行えます。

- (1) 自筆困難な方の代筆行為（対象：高齢者の方、長期入院中の方、身体に障がいのある方など）
- (2) 視覚障がいがある方の代読行為
- (3) 聴覚障がいがある方の筆談行為または手話通訳
- (4) 知的・精神・発達障がいがある方の手続き行為

委任状や成年後見人制度の利用がなくてもお手続きを行えます。

2. 電話リレーサービスについて

当社コールセンターでは、手話通訳オペレーターを介したコミュニケーション手段として「電話リレーサービス」を活用しています。

【PL-J010】 ご高齢のお客さま・障がいのあるお客さまに配慮した取り組みについて

2024年4月1日制定