

加盟店の皆様へ

株式会社日専連

視覚等の障害等により暗証番号（PIN）入力が困難なお客様への合理的配慮等に関するご案内

平素は日専連カードのお取り扱いに格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、表題の件、合理的配慮およびセキュリティの観点から下記のとおりご案内いたしますので、ご対応賜りますようお願い申し上げます。

記**1. 【店員様向け】視覚障害等のあるお客様への対応（重要なお願い）**

「障害者差別解消法（※）」では、すべての事業者には障害のある人にとって利用が難しく活動が制限されるといった「社会的なバリア」を取り除く対応を求めています。このため、視覚障害等によりクレジットカード利用時の暗証番号（PIN）の入力が難しいお客様があられた場合には、以下の対応を実施することが必要となります。また、店員様がお客様から暗証番号（PIN）を聞きとって、代わりに暗証番号（PIN）を入力することはセキュリティ上認められませんので、厳にお控えいただくようお願い申し上げます。

（※）障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

(1) 対応方法

PIN 入力を求めず、決済端末の「PIN スキップ機能」により決済を完了

（決済端末に PIN スキップ機能がない場合は、「ボイスオースリ（電話承認等）」を利用）

(2) お客様への案内

視覚障害等があるお客様には、暗証番号（PIN）の入力をせずクレジットカードを利用できることを案内すること

(3) 禁止事項

お客様から暗証番号（PIN）を聞きとり、店員様が代わりに暗証番号（PIN）を入力してクレジットカード決済を行うこと

2. 【店舗関係者様向け】PIN スキップ等について

視覚等の障害等により、暗証番号（PIN）入力が困難なお客様には、以下のオペレーションにて、クレジットカードをご利用いただくよう店員様への周知徹底をお願いします。

●具体的なオペレーション（本オペレーションは、単に PIN を失念したお客様を対象としたものではありません）**(1) 端末の PIN スキップ機能を利用**

PIN スキップ機能を利用し売上処理を実施

※端末の PIN スキップ機能を廃止済みの場合には、PIN スキップ機能を復活することを推奨いたします。

(2) PIN スキップ機能廃止済みの場合、ボイスオースリを利用して売上処理を実施

① 担当クレジットカード会社窓口へボイスオースリ（電話承認等）にて承認番号取得

②-1 決済端末にて承認後売上処理を実施

②-2（決済端末に IC カードの承認後売上機能が無い場合）手書き売上傳票作成のうえ担当カード会社に売上票を送付

3. 本件に関するお問い合わせ先

株式会社日専連 ブランド営業本部 加盟店営業部

電話番号：03-3255-7085（代表）

営業時間：9：30～17：30（土・日・祝日・年末年始は休ませていただきます）

以上