

【店員向け】

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おります。

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おられた場合には、以下の対応を実施することが必要となります。

また、店員がお客様から暗証番号(PIN)を聞きとて、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、厳にお控えください。

*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、「ボイスオーソリ(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

【店舗関係者向け】

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への周知徹底をお願いします。

なお、ご不明な点は担当クレジットカード会社(アクワイアラ)にご質問、ご相談ください。

<具体的なオペレーション>

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、ボイスオーソ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(アクワイアラ)窓口へボイスオーソリ(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)
手書き売上伝票作成の上、担当クレジットカード会社(アクワイアラ)に売上票を送付

<留意事項>

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。