

令和2年7月吉日

株式会社ファミリーマート
代表取締役社長 澤田貴司 様

一般社団法人
全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
理事長 新谷 友良

コンビニエンスストアのレジにおける配慮について（お願い）

昨今の新型コロナウイルス禍の中、私たちのライフラインのひとつとして全国の店舗で営業を続けてくださっていることに心から感謝申し上げます。

私たちは、難聴・中途失聴という障害を持ち、聞こえに不自由を感じながらも社会の一員として暮らしています。

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、三密を回避する新しい生活様式が始まり、店舗等でのマスク着用が必須となりました。私たちコミュニケーションに不自由を抱えている者は、口元の動きや表情から話の内容を理解していることが多く、マスク着用により口元や表情が見えなくなることで、対話がますます困難になってきております。

私たちのような聴覚障害者や高齢者、外国籍の方など、全ての人が少しでも生活しやすい社会となり、これからもますます身近で便利な存在として発展してまいりますように、下記のとおり要望いたします。

記

1. 受付（レジ）に「耳マーク」の表示板または耳マークポスターの掲示をお願いいたします。
聞こえない、聞こえにくいことは、外見から分かりにくいため、誤解されたり、危険にさらされたりするなど、生活上の不安が多くあります。その不安を解消しサポートするために作られたのが「耳マーク」です。聞こえにくいことを伝えやすくなり、誤解がなくなります。
2. 接客するには、透明マスクの利用や場合によっては筆談に応じ、現物を見せて必要かどうかの確認をさせていただきますようお願いいたします。

お箸やスプーンが必要かどうかを尋ねるときは物を指さず、お弁当を温めるかどうかを尋ねるときはレンジを指さず、レジ袋が必要かどうかを尋ねるときはレジ袋を出す、などしてください。

コンビニには外国籍のお客様も来られますので、イラストが表示されたコミュニケーション支援ボードの設置等も配慮していただけたら幸いです。簡単な質問でも伝わりやすい配慮をお願いいたします。

なお、「耳マーク」の見本並びにコミュニケーション支援ボードの見本を添付いたします。

【お問い合わせ先】（一社）全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
〒162-0066 東京都新宿区市谷台町14-5 MSビル市ヶ谷台1F
TEL 03-3225-5600 FAX 03-3354-0046
E-mail : zennancho@zennancho.or.jp