

2019年6月12日
一般財団法人全日本ろうあ連盟

【要望】

1. 聴覚障害者の情報アクセス、コミュニケーション保障の観点から、問い合わせ先に電話番号だけでなくFAX番号もしくはEメールアドレスを掲載してください。

＜説明＞

電話ができない聴覚障害者は家族や手話通訳者等の支援者に電話を依頼しなければならず、支援者が周りにいない場合は問い合わせができません。広報誌やパンフレット、ホームページ等にFAX番号もしくはEメールアドレスを掲載し、基礎的環境の整備をしてください。

2. 「本人確認」の方法について電話での手話通訳、また手話通訳による電話リレーサービス(注)での対応を認めてください。また、電話以外の確認方法を選択できるようにしてください。

＜説明＞

「本人確認」の方法を本人からの電話による音声確認のみとし、手話通訳を第三者と認識して対応を拒否することは障害者差別解消法でいう「不当な差別的取扱い」に抵触しかねません。電話ができない聴覚障害者本人から申し出があった場合、電話での手話通訳、また手話通訳による電話リレーサービスでの対応を認めてください。それと同時にFAX、Eメール等、電話以外の確認方法が選択できるよう対応をしてください。

3. 現金自動預け払機(ATM)において故障などのトラブルが生じた時、備え付けの電話以外の方法で問い合わせできるようにしてください。

＜説明＞

有人店舗が併設されていない現金自動預け払い機(ATM)でトラブルが生じた際、備え付けの電話で問い合わせることになっていますが、聴覚障害者は家族や手話通訳者等の支援者に電話を依頼しなければならず、支援者が周りにいない場合は問い合わせができません。電話に代わる方法として、インターホンによる係員の呼び出しや、タッチパネルによる文字送信等を導入するなど情報アクセシビリティの基礎的環境の整備をしてください。

4. 金融機関等の窓口到手話通訳者の配置や遠隔手話サービス(注1)の導入をし、窓口には手話マーク・筆談マーク(注2)の表示をしてください。

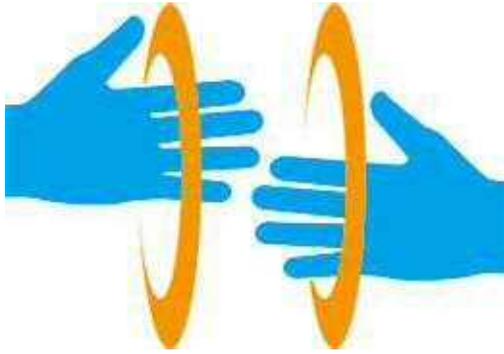
(注1) 電話リレーサービスと遠隔手話サービスの違いについて

電話リレーサービスとは、電話しかない相手のとき、電話リレーサービス業者を通して聞こえない人の「代理電話」を行うサービスのことです。

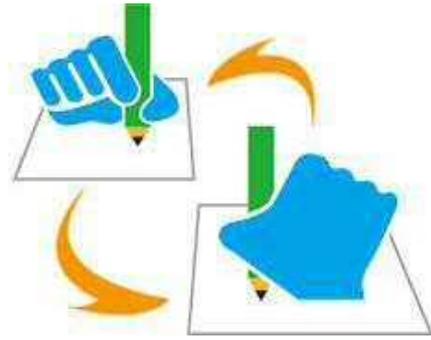
遠隔手話通訳サービスとは、

お店や病院、行政機関の窓口などで、手話で対応をしたいが、手話ができる店員・職員がいない場合、タブレットやテレビ電話で、必要なときに手話通訳を呼び出して対応するサービスのことです。

(注2) 手話マーク



筆談マーク



<https://www.jfd.or.jp/info/2016/20161201-shuwa-mark-leaflet.pdf?20170323>

【事例紹介】

○「よくわかる！聴覚障害者への合理的配慮とは？ ～『障害者差別解消法』と『改正障害者雇用促進法』から考える～」(http://jfd.shop-pro.jp/?pid=102681944)

<説明>アンケートから、代表的な事例を抽出し、障害者差別解消法や改正障害者雇用促進法についての解説をしたもの。

○～『障害者差別解消法』と『改正障害者雇用促進法』から考える～ 聴覚障害者への合理的配慮とは？『差別事例分析結果報告書』(http://jfd.shop-pro.jp/?pid=119374887)

<説明>「よくわかる！聴覚障害者への合理的配慮とは？」の補完版として、聴覚障害者に対する差別的対応の実態や合理的配慮をめぐる聴覚障害者の具体的なニーズを整理したもの。

○手話・筆談窓口及び手話マーク・筆談マークの好事例

飯能信用金庫：夜間、銀行内で近隣の手話サークルや金庫内聴覚障害者スタッフを講師とした手話勉強会を開催し手話のできるスタッフを育成、(2019年4月23日現在)、手話のできるスタッフのいる店舗には手話マークの表示、筆談ボード設置窓口には筆談マークの表示を検討中。

「CS向上への取組み」について

1. 社会的背景

少子高齢化、外国人材の受入れ、障がい者の更なる社会参加が進んでいるなか、金融機関として、すべてのお客さまに安心してご利用いただける環境整備の必要性が高まっています。

当行では、このような社会的ニーズに応えるべく、来店されるお客さまとの円滑なコミュニケーションを図るため、新たなツールの設置や、応対力の強化を図ります。

2. 新たに実施予定の主な施策

施策名	内容
外国語翻訳機	外国語翻訳機「ポケットーク」を配置します。 ※当初、3か店への配置を予定しています。
遠隔手話通訳サービス	聴覚障がいをお持ちのお客さまが、営業店窓口のタブレットを使用し、手話通訳を利用できるサービスを提供します。 ※手話通訳サービス会社を利用し実施する予定です。 ※サービスの提供は一部店舗を予定しています。
サービス介助基礎研修	高齢者や障がい者のサービス介助の基礎を学ぶ研修を実施します。この研修は車いす操作や視覚障がい体験などを含んでいます。 ※支店長、テラー、お客さまご案内係が中心に受講する予定です。研修終了後は、全店に研修受講者が配属される予定です。

日本経済新聞

2019年5月31日 (金)

トップ 経済・政治 ビジネス マーケット テクノロジー 国際・アジア スポーツ 社会

ストーリー 速報 朝刊・夕刊

群馬銀、翻訳機・手話通訳を導入 まず一部営業店

金融機関 北関東・信越

2019/3/26 22:00

保存 共有 印刷 共有 ツイート その他

群馬銀行は26日、店舗に翻訳機や手話通訳サービスを導入すると発表した。一部の営業店から始め、順次拡大する。4月からの改正入管法の施行で増加が予想される外国人や、障害者などの来店客の利便性を高める。

4月から携帯型翻訳機「ポケットーク」の導入を始める。74言語に対応しており、口座の開設や住所変更の手続きで活用する。まず伊勢崎支店（群馬県伊勢崎市）、太田支店（太田市）、大泉支店（大泉町）に導入する。3店は外国人客の来店が多く、特に大泉支店では最近1年間の口座開設数のうち、外国人が24%を占めるという。

翻訳機の導入は5年目行員が提案した事業案を採用した。事業の提案に携わった桐生南支店の坂本真穂さんは「支店で外国人のお客様と触れ合うことも多い。行員にとっても役に立つと思う」と話す。

6月からは20～30店を対象に手話通訳サービスを導入する。窓口のタブレット端末を利用し、遠隔で手話通訳者と対話できる。支店長や窓口係などを対象に、車いすの操作など高齢者や障害者の介助方法を学ぶ研修も実施する予定だ。

お急ぎの方へは
お電話ください

ゆったり Skypeで

[ご相談希望日時の入力はこちら](#) ⇨

事前予約をお願いいたします。
 ご相談希望日時の受付フォームでは、ご希望の時間帯を第3希望までご入力をお願いします。
 ご相談開始受付時間 10:00~18:00
 (平日・土・日・祝日も受け付けております。※年末年始の休業日を除く)



- ✓ **どこからでも**お気軽にご相談いただけます
- ✓ **最短1時間後**からの予約可能なうえ、Skype IDも**不要**で便利
- ✓ 画面上で**シミュレーションや資料**をご覧いただきながらご相談



金融DETCO
六法七巻

おからだの不自由なお客さまや病気やけがをなさっているお客さまのお取引やお手続きを、お店でもインターネットでもスムーズに行っていただけるように、お手伝いをさせていただきます。

店舗では入り口そばの受付カウンターにて、ご用件をお伺いしております。必要なお手伝いをさせていただきますので、お気軽にお声がけください。

また、ファックスサービスやインターネットのWEBご相談フォームもご用意しています。



耳や言葉の不自由な
お客さま

目の不自由な
お客さま

歩行の不自由な
お客さま

■ 耳や言葉の不自由なお客さま



店舗サービス



店舗

遠隔手話通訳サービス

全店舗において、「遠隔手話通訳サービス」をご利用いただけます。

手話通訳コールセンターのオペレーターが、タブレット端末のテレビ電話機能を利用して、お客さまとのコミュニケーションをスムーズに進めます。

筆談器

全店舗において、タブレット端末の「筆談アプリ」をご利用いただけます。

[店舗一覧はこちら](#) →

インターネットサービス



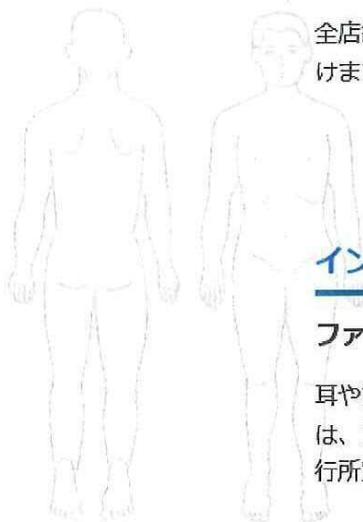
ネット

ファックスサービス

耳や言葉が不自由でコールセンターでのお取引が困難なお客さまは、ファックスサービスをご利用いただけます。ファックスにて当行所定のお手続きを行っていただけます。

WEBご相談フォーム

メールによるご相談をご希望の場合は、WEBご相談フォームをご利用いただけます。



[←1つ前に戻る](#)

三菱UFJ銀行手話通訳リレーサービス

三菱UFJ銀行手話通訳リレーサービスをご利用いただくことで、耳や言葉が不自由なお客さまも紛失・盗難のご連絡を行うことができます。テレビ電話を使って、手話または筆談で話すことができます。

※本サービスはトライアル(試行)版のため、やむを得ない事情により、当サイトの公開を中断あるいは中止する場合があります。



三菱UFJ銀行「手話通訳リレーサービス」 導入の経緯と今後の課題について

三菱UFJ銀行 コーポレート・コミュニケーション部

2019年3月8日



三菱UFJ銀行における障がい者ニーズへの対応

三菱
UFJ
銀行

- 三菱UFJフィナンシャル・グループ (MUFG) の商業銀行
- MUFGは商業銀行の他、信託銀行、証券、カード、リース、消費者金融などで構成され、多様な金融サービスを提供
- 従業員数・・・34,101人 (2018年3月末)
- 支店等・・・国内 754、海外 79 (2018年3月末)

CSR
重点
領域

- 以下3領域をCSR重点領域と位置付け、対応

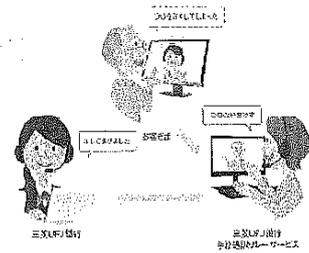
- 1.お客さま本位の品質追求
- 2.コミュニティへの貢献
- 3.持続可能な環境・社会の実現

- お客さまの声を収集するモニタリング態勢の構築
- お客さま視点に沿った商品・サービスの品質管理の徹底
- 高齢者・障がい者ニーズへの対応



「手話通訳リレーサービス」の概要①

サービス名	三菱UFJ銀行 手話通訳リレーサービス
対象サービス	①当行キャッシュカード・通帳・印鑑などの取引停止 ②商品や手続に関するお問い合わせ
業務委託会社	株式会社 プラスヴォイス
運用方法	(1)お客さまはご自身のスマホ・PC等を利用し、 Skype・LINE電話・FaceTimeの各SNSの専用 アカウントで本サービスにアクセス (2)本サービスの通訳者はお客さまよりご用件を伺い、 コールセンターへ電話 (3)通訳者は本サービスで ある旨を伝えた上で通訳を 開始



「手話通訳リレーサービス」の概要②

対象サービス	①当行キャッシュカード・通帳・印鑑などの取引停止	②商品や手続に関するお問い合わせ
受付時間	9:00～20:00 (年中無休)	9:00～17:00 (祝日、12/31～1/3、 5/3～5/5を除く)
試行開始	2017年11月	2019年1月
利用実績 (開始～ 2019年2月末)	12件 (累計1年4ヶ月)	4件 (累計2ヶ月)
本人確認	ご本人 からの電話として扱う ※ご家族等の第三者からの申出も受付可	第三者 からの電話として扱う



①と②では扱いが大きく異なる



サービス導入の経緯

- 当行の非対面チャネルにおいて、聴覚/言語障がい者の一般的なお問合せ窓口がない状況（下表）
- 「障害者差別解消法」（2016年4月施行）の「合理的配慮の提供」の観点からも、手話通訳リレーサービスの導入検討に至る
- 緊急性が高く、郵送やWebなどの代替手段のない「①当行キャッシュカード・通帳・印鑑などの取引停止」の手續から試行開始

【表：本サービス導入後の当行非対面チャネル全体像】

		ご意見・苦情		Q&A・お問い合わせ先	
		電話	Web	電話	Web
障がい者	聴覚/言語障がい者	— (利用機会なし)	障がい者ご相談窓口 (Web)	手話通訳 リレーサービス	
	聴覚/言語障がい者以外	障がい者ご相談窓口 (電話)	— (左記にて対応)	コールセンター・窓口など	固有商品の照会機能のみあり
障がい者以外		お客さまホットライン	ご意見・ご要望 (HP投稿) *		

*個別に回答を行っておりません



導入後の課題

- 「本人扱い」対象業務の拡大は困難

拡大が難しい理由	詳細
なりすましリスク	本サービスは、通帳・届出印・カード+暗証番号・本人確認書類等の本人確認を行わずとも、第三者によるなりすましリスクが限定的と当行が独自で判断した範囲に限定。

- 対象業務を「第三者扱い」業務のみ拡大

- 「本人扱い」を可とする業務は、導入できる範囲が限定的
- 第三者でも回答できる範囲の「②商品や手續に対するお問合せ」業務を対象業務に追加（本人確認不要な取引）

- 今後の方向性

- 窓口へ来店するスタイルから、Webで手続きが可能になっていく
- 電話を通じた手續はWebで可能となり、聴覚/言語障がい者を含む全てのお客さまへ、より便利なサービスを提供



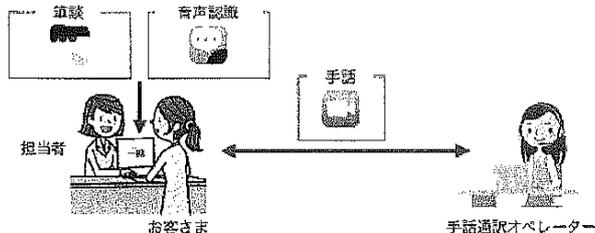
<ご参考：支店窓口での手話通訳サービス>

➤ 支店窓口*にて手話通訳・筆談・音声認識サービスを認識

- 支店窓口担当者に配布しているタブレットに、下記のアプリを搭載

*一部取り扱っていない店舗もございます

- 住宅ローンや金融商品の説明など窓口サービス全般に利用可能



サービス	アプリ	主な機能
手話通訳	FaceTime	聴覚/言語障がい者が来店された際、タブレットのテレビ電話（FaceTime）を通じて手話通訳オペレーターがリアルタイムに通訳します
筆談	UD手書き	筆談・テンプレート・音声認識（短い会話）で案内します
音声認識	UDトーク	音声認識エンジンを使って、会話をリアルタイムに文字化します



ご清聴ありがとうございました

本資料には、株式会社 三菱UFJ銀行およびそのグループ会社に関連する予想、見通し、目標、計画等の将来に関する記述が含まれています。

これらは、当行が現在入手している情報に基づく、本資料の作成時点における予測等を基礎として記載しており、当行が一切法的な義務・責任を負うものではありません。

本資料は信頼できると考えられる各種データに基づいて作成していますが、当行はその正確性、完全性を保証するものではありません。ここに示したすべての内容は、当行の現時点での判断を示しているに過ぎません。また、本資料に関連して生じた一切の損害については、当行は責任を負いません。その他専門的知識に係る問題については、必ず弁護士、税理士、公認会計士等の専門家にご相談の上ご確認ください。

本資料は当行の著作物であり、著作権法により保護されています。当行の事前の承諾なく、

本資料の全部もしくは一部を引用または複製、転送等により使用することを禁じます。

Copyright 2019 The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd. All rights reserved.

〒100-8388 東京都千代田区丸の内 2-7-1

株式会社 三菱UFJ銀行 コーポレートコミュニケーション部



耳や言葉が不自由な方への手話・筆談サービス

「損保ジャパン日本興亜ひまわり生命 手話・筆談サービス」をご利用いただくことで、耳や言葉の不自由な方も、ビデオ通話を通じて、手話や筆談で保険加入のご相談や既契約に関する各種お手続き・お問い合わせをリアルタイムで行うことができます。

注) 本サービスは、やむを得ない事情により当サイトの公開を中断あるいは中止する場合があります。



(※) 損保ジャパン日本興亜ひまわり生命手話・筆談サービスは、弊社より業務委託を受けた株式会社プラスヴォイスにて手話・筆談による受付および通訳をしています。

ジブラルタ生命
人語を聴く

耳や言葉、目のご不自由なお客さまへ

ジブラルタ生命では、耳や言葉、目のご不自由なお客さまに、より便利にご利用いただくための専用窓口やサービスをご用意しております。

(当窓口は耳や言葉、目のご不自由なお客さまの専用窓口となっております。ご理解とご協力を宜しくお願いいたします。)

耳や言葉のご不自由なお客さま

■ 耳や言葉が不自由なお客さまへの「ジブラルタ生命 手話・筆談サービス」



ジブラルタ生命手話・筆談サービスをご利用いただくことで耳の聞こえない、聞こえにくい、または発話が困難なお客さまもスムーズにお問合せいただけます。手話通訳オペレーターと手話または筆談でお話いただき、各種お手続きをご案内いたします。

ジブラルタ生命手話・筆談サービスはジブラルタ生命より業務委託を受けた株式会社プラスヴォイスにて手話、筆談にて通訳をしています。

 **株式会社プラスヴォイス**

■ FAXによるお問い合わせ

耳や言葉がご不自由なお客さまや、お電話によるお問い合わせが困難なお客さまは、FAXにてお問い合わせいただけます。

お問い合わせの際には、**FAX専用のお問い合わせ用紙**を印刷してお問い合わせ事項をご記入後、下記ダイヤルにFAXをお願いいたします。

[-] 弊社へのご不満・ご要望

お客様の貴重なご意見でサービスを改善してまいります。

 **お問合せフォーム**

 **0120-630-077**

受付時間：平日 9:00~17:00 (土曜・日曜・祝日・年末年始を除きます。)

※耳や言葉の不自由なお客様は、[お問合せフォーム](#)をご利用ください

Webサイトからのお問い合わせ

決まった時間にお時間が取れない方、耳や言葉のご不自由なお客さまからのお問い合わせを受け付けいたします。下記「お問い合わせフォーム」より
お寄せください。

[お問い合わせフォーム](#)

耳や言葉が不自由なお客さまへの手話(筆談)・チャットサービス

PGF生命の「PGF生命手話(筆談)・チャットサービス」をご利用いただくことで、耳の聞こえない、聞こえにくい、または発話が困難なお客さまもスムーズにお問合せいただけます。

手話通訳オペレーターと手話または筆談・チャットでお話しいただき、各種お手続きをご案内いたします。

「PGF生命手話(筆談)チャットサービス」はPGF生命より業務委託を受けた株式会社プラスヴォイスにて手話(筆談)・チャットにて通訳をしています。

[株式会社プラスヴォイスのHPはこちら](#)



チャットでのお問い合わせ

口座開設方法、NISA、新規公開株式(IPO)をはじめ、各種商品・サービスのお問い合わせなどにオペレータがリアルタイムに回答します。

チャットスタートページはこちら



受付時間：[平日] 8:00～18:00 [土曜] 9:00～17:00 ※祝日・年末年始を除く

※ Internet Explorer 11.0以上、Edge、Google Chrome 49以上、Firefox 48、Safari 8以上でご利用になれます。

LINEでのお問い合わせ

オペレータとAIチャットボットが、株価やお問合せ等の質問に、チャットでお答えいたします。

> 詳しく見る

LINEアカウント
@smbcnikko



SMBC日興証券のLINE公式アカウントと友だちになる

※ご利用にあたっては、[LINE](#)を利用したお問い合わせ等の対応にかかるご留意事項をご確認ください。

※「QRコード」は、株式会社デンソーウェブの商標または登録商標です。



AIチャットボット受付時間

24時間（土日祝・年末年始含む）



オペレータ受付時間

[平日] 8:00～18:00 [土曜] 9:00～17:00 ※祝日・年末年始を除く

※システムメンテナンス等のため、一時的にサービスを中断することがございます。

《全日本ろうあ連盟 出版物のご案内》

入門 耳が聞こえないってどんなこと？

新 たっちゃんや学ぼう！ ～耳の聞こえない人たちのこと～

小学校の「総合学習の時間」などで、子どもたちが福祉や身体障害者について学ぶ機会が増えています。

この本は、聴覚障害者や手話について、小学校4年生のたっちゃんや学ぼう！の経験に基づいた、わかりやすく解説したものです。子どもだけでなく、初心者向けの手話教室など、初めて聴覚障害者に接する一部の方にもお薦めの一冊です。

《体積》A5判 20頁 《定価》200円＋税



漫画

読んで楽しく「わかる」4コマ漫画

聴さん 今日も行こう！

皆に笑いと元気を与えてくれる「聴さん」！全日本ろうあ連盟機関紙「日本聴覚障害新聞」に1988年から連載されている人気4コマ漫画「聴さん」の速りずり159作品を一冊にまとめました。

作者が、ミチ子の「聴さん」の巻頭やろう運動に関するコラムなど、「聴さん」ファン定価ではなく、**手話初心者・学習者**にもお薦めの一冊です。

《体積》A5判 102頁 《定価》900円＋税



学ぶ 楽しく手話を学びたい

今すぐはじめる手話テキスト 聴さんと学ぼう！

市民講座、手話講習会等で指導者と一緒に学ぶためのテキストです。手話が初めての方から、手話を身に付けて知り、自己紹介や簡単な会話を手話でできることが出来る内容になっています。

カリキュラムは全12講座。場面に「聴さん」と一緒に会話から手話を学ぶ、誰もがはじめていい一冊です。

《体積》A5判 64頁 《定価》900円＋税



わたしたちの手話 学習辞典I

受け継がれてきた手話のすべてがここにあり、最新の音声手話研究の成果を盛り込んだ**手話学習者のバイブル**がさらに充実しました。

《手の形から学習できる親切なレイアウト》
《1つの手話に豊富な日本語》(3,500語収録)
《手話やろう者に關する豆知識を掲載》(金皿手話検定試験5級～準1級新基本単語対応)他の辞典にはない、本書だけの5大特徴です。

《体積》A5判 646頁 《定価》2,600円＋税



知る ろう者についてもっと知りたい

よくわかる！聴覚障害者への合理的配慮とは？ ～『障害者差別解消法』と『改正障害者雇用促進法』から考える～

2016年4月、「障害者差別解消法」と「改正障害者雇用促進法」が施行されました。これらの法律を**聴覚障害者への合理的配慮**が中心です。また、「聴覚障害者の差別事例」と合理的配慮不提案の事例アンケートから**代表的なトラブル事例**を紹介し、法律解説とトラブルを解決するための方法をわかりやすく解説しています。聴覚障害者に関わる企業、団体、個人のみなさんにぜひお読みいただきたい1冊です！

《体積》A5判 176頁 《定価》800円＋税



一般財団法人 全日本ろうあ連盟
Japanese Federation of the Deaf

〒162-0801 東京都新宿区山吹町130 SKビル8階
(TEL)03-3268-8847 (FAX)03-3267-3445
<http://www.jfd.or.jp/>



全日本ろうあ連盟は

手話マーク 筆談マーク

を策定しました。



手話マーク・筆談マークのお問合せは

●マークは下記ホームページよりダウンロード可能です。
(事前申請は不要です。)

一般財団法人 全日本ろうあ連盟

<http://www.jfd.or.jp/>

〒162-0801 東京都新宿区山吹町130 SKビル8階 (TEL)03-3268-8847 (FAX)03-3267-3445

★手話マーク・筆談マーク策定及びフリーソフトは、消費生活協同組合連合会の助成により実施、作成しました。

一目でわかる! 手話マーク・筆談マークを策定。コミュニケーションのとれる社会を目指します。

全日本ろうあ連盟は誰にでも一目でコミュニケーション手段のわかる「手話マーク」・「筆談マーク」を策定しました。「手話マーク」「筆談マーク」を普及し、ろう者等に対するコミュニケーション手段の配慮について、理解を広めていきます。そしてこのマークが街にあふれ、ろう者等も含め自由にコミュニケーションのとれる社会を目指します。

手話マーク

手話を必要としている人を対象にしています。

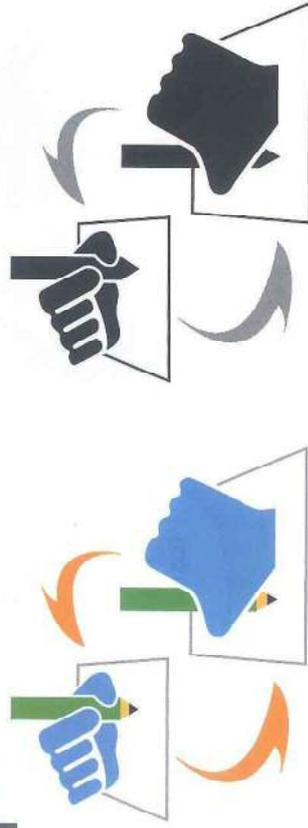


《カラー》

《モノクロ》

筆談マーク

筆談を必要としている人を対象にしています。



《カラー》

《モノクロ》

※背景が有色の場合は2色(モノクロ版)の使用も可能です。

マークの策定にあたっては、筑波技術大学デザイン学科の先生方よりご助言をいただき、全日本ろうあ連盟加盟団体及び聴覚障害関係団体へアンケートを行い、意見を収集しました。

● 役所、公共及び民間施設にて



● イベント会場にて



● 会社・デパートにて



マークの使い方は
いろいろあります!

● 駅・交通機関にて

