

外国人顧客対応にかかる取組事例

令和 8 年 7 月
金融庁監督局



目次

1. 口座開設の円滑化にかかる取組	P. 1
2. 口座開設以外の利便性向上に向けた取組	P. 3
3. 外国人向けの周知活動にかかる取組	P. 5
4. 他の企業との連携にかかる取組	P. 6
5. 金融機関における外国人顧客対応の態勢整備にかかる取組	P. 7

はじめに

政府においては、平成 30 年 12 月に「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」を決定し、以後、状況の変化に応じた改訂を行い必要な施策を追加するなど、外国人との秩序ある共生社会の実現に向けた各種取組を推進してきた。また、金融庁としても、国際金融センターとしての地位確立を目指す政府の方針も念頭に置き、生活者としての外国人の支援をより一層進めていくため、各預金取扱金融機関（以下、「金融機関」という。）の取組事例を、当局、金融機関、関係機関等の間で共有することが有用であると考え、「外国人顧客対応にかかる取組事例（以下、「本取組事例」という。）」を、令和 3 年 6 月に公表した。

その後、各金融機関では、本取組事例を踏まえた様々な取組を進めてきたものと承知しているが、昨今の外国人の受入れ・共生を取り巻く環境の変化や、各金融機関における足元の外国人顧客対応の状況等を踏まえ、今般、本取組事例を改訂することとした。

今般の本取組事例の改訂及び公表を通じて、各金融機関が取引顧客層や地域特性も踏まえ、外国人顧客対応にかかる取組を一層深化させていくことにより、業界全体の取組水準の更なる向上に繋がることを期待している。

なお、外国人顧客対応を進めていくにあたっては、引き続き、「犯罪による収益の移転防止に関する法律」等関係法令及び「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」の内容に沿って、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策を実施することが必要である。

1. 口座開設の円滑化にかかる取組	
来店前に予め、口座開設申込書を作成可能なシステムを提供している事例	
○ 銀行ウェブサイト上で、口座開設に必要な申込書を作成可能なシステムを 16 言語で提供している。具体的には、①入力フォームに、申込に際しての必要事項（氏名、住所、生年月日、職業等）を入力し印刷、②印刷した申込書を銀行へ持参または郵送することで、口座開設が可能となっている。	主 要 行 等
多言語に対応し、かつ非対面の口座開設手続が可能となっている事例	
○ 英語版の口座開設アプリを提供し、口座開設をスマホで完結できるようにしている（来店・郵送不要）。なお、FATCA（外国口座税務コンプライアンス法）等の申告については、別途、郵送による手続が必要となる。	主 要 行 等
口座開設申込書の記入例等を多言語で提供している事例	
○ 口座開設申込書の記入例、口座開設時の必要書類及び注意点等にかかる説明資料を 16 言語で作成し、銀行ウェブサイトに掲載するとともに、窓口で交付している。	主 要 行 等
○ 顧客が、銀行作成のチラシに印字された QR コードをスマートフォン等で読み込むことにより、6 言語で口座開設申込書の記入例等を確認できるサービス（多言語化 Web サービス）を提供している。	主 要 行 等
外国人受入企業や大学等と連携し、口座開設の円滑化に取り組んでいる事例	
○ 技能実習生等の外国人が多い企業と連携し、銀行員が当該企業を訪問し、口座開設にかかる説明会を実施した上、実習生等の口座開設をまとめて行っている。	主 要 行 等 地 域 銀 行
○ 銀行員が留学生の多い大学や語学学校を入学時期に合わせて訪問、または大学や語学学校の近隣の営業店において口座開設にかかる説明会を実施した上、留学生の口座開設をまとめて行っている。	主 要 行 等
○ 留学生が多い大学や語学学校に対して、事前に口座開設に必要な書類等を案内し、来店前の事前記入を勧めるなど、円滑かつ迅速な口座開設に向けた対応を行っている。	地 域 銀 行
○ 技能実習生については、口座開設時のみならず、帰国時の海外送金や口座解約手続に際しても、受入企業の方に帯同してもらうなど、受入企業と連携した対応を行っている。	地 域 銀 行

○ 就労場所や居住地が銀行の営業店から遠く、来店できない外国人のため、外国人材派遣会社等と連携し、外国人居住者の多い地域を移動店舗方式にて巡回するなど、外国人のニーズに沿った取組を行っている。 ○ 技能実習生の勤務先企業との間で「口座利用に関する確認書」を事前に締結し、当該企業が通訳や申請書等の記入の補助を担うというフローを構築している。 ○ 各外国人受入企業に対して「企業コード」を事前に付与し、当該企業の従業員である外国人が銀行ウェブサイトから口座開設を申し込む際に、当該企業コードを入力することで、勤務先の在籍確認を一部省略する取組を行っている。	外 国 銀 行 協 同 組 織 金 融 機 関 地 域 銀 行
外国人の事情等に応じた手続を行っている事例	
○ 日本語の理解が十分でなく、日本語によるコミュニケーションが難しい外国人への特例対応として、写真付き本人確認資料等で本人であることを確認した上、口座開設申込書の一部記載事項について、受入企業担当者や付添人による代理記入を許容している。 ○ 来日後、間もない外国人は、受入企業の寮で共同生活を行い、受入企業が貸与した携帯電話等を共有で使用しているケースがあることを踏まえ、当該電話番号の登録により口座開設申込を受け付けるなど、柔軟な対応を行っている。	地 域 銀 行 協 同 組 織 金 融 機 関 主 要 行 等

2. 口座開設以外の利便性向上に向けた取組	
外為法上の非居住者から居住者への変更手続を柔軟に行っている事例	
○ 外国為替及び外国貿易法上の非居住者である顧客から、(本邦入国後6か月経過したこと等を理由として) 居住者へ変更となった旨の申し出があった場合、顧客より届出書の提出を求め、居住国の変更を行うこととなるが、本手続については窓口(対面)対応を必須とせず、郵送や電話による変更も受け付けている。	主 要 行 等
在留期間の更新に伴う手続を柔軟に行っている事例	
○ 在留期間の確認依頼通知を郵送する際、発出対象となる外国人顧客のうち9割の使用言語をカバーできる7言語で注意書きを記載し、通知の開封を促している。	協 同 組 織 金 融 機 関
○ 在留期間の更新方法として、店頭のほか、アプリやコンビニ ATM 等の複数の受付チャネルを提供し、外国人顧客のニーズに応じた柔軟な手続を可能としている。	主 要 行 等 地 域 銀 行
顧客対応窓口について、多言語対応している事例	
○ 10 数言語に対応したコールセンターを設置し、銀行サービスにかかる各種照会や相談対応を行っている。	主 要 行 等 地 域 銀 行
○ 英語対応の問い合わせ窓口(電子メール、有人チャット)を設置している。	主 要 行 等
○ ATM 備え付けの電話からの問合せに対して、7 言語で対応している。	主 要 行 等
○ 外国人向けの問合せ窓口として、7 言語で対応可能な専用電話対応デスクや専用メールアドレスを設置、案内している。	地 域 銀 行
10 以上の言語対応の ATM を設置している事例	
○ 海外発行カードによる取引について、10 数言語での対応が可能な ATM を設置しており、短期滞在の外国人(旅行者等)も含めた利便性向上を図っている。	主 要 行 等
顧客対応に多言語翻訳サービス等を活用している事例	

○ 来店した外国人と円滑にコミュニケーションを図るため、営業店において翻訳アプリやコミュニケーションボード等を導入し、外国人顧客対応のサポートツールとして活用している。	主 要 行 等 地 域 銀 行
○ 営業店に翻訳機を配備しているほか、通訳オペレーターがテレビ電話形式にて通訳するサービスを導入するなど、多様な手段で多言語対応を行っている。	協 同 組 織 金 融 機 関
銀行ウェブサイトにおいて、多言語でサービス案内している事例	
○ 銀行ウェブサイト上に、9言語で海外送金サービスの利用方法を掲載するとともに、海外送金申込方法を案内する動画を掲載している。	主 要 行 等
○ 銀行ウェブサイト上に、外国人顧客向け専用ページを作成し、3言語で銀行サービス等について情報提供している。	地 域 銀 行
○ 銀行ウェブサイト上に、7言語で対応可能なチャットボットを設置し、外国人顧客に対する利便性向上を実施している。	主 要 行 等
インターネットバンキングやATM 検索サービスを多言語で提供している事例	
○ 一部のインターネットバンキングサービス（住所変更手続、キャッシュカードの暗証番号変更手続等）について、5言語で案内している。	主 要 行 等
○ 銀行ウェブサイト上で、ATM 検索サービスを7言語で提供している。	主 要 行 等

3. 外国人向けの周知活動にかかる取組

SNS 等を活用し、情報発信を行っている事例	
○ 外国人との共生に関する協定を 13 自治体と締結し、自治体から居住する外国人に向けた周知情報等（防災情報、医療情報、その他の生活情報等）を 9 言語に翻訳し、海外送金アプリを活用した情報発信（アプリへの情報掲載、PUSH 通知機能を使用した情報発信）を行っている。	主 要 行 等
○ 海外送金をはじめとする各種銀行サービスにかかる情報を、広く外国人に提供していくため、3 言語に対応した Facebook アカウントを開設している。また、当該アカウントでは、寄せられたコメントへの返信も行うなど、外国人からの問合せチャネルの一つとしても活用している。	主 要 行 等
○ 商工会議所や大使館と連携した取組のほか、英語によるオンラインメディアや Facebook など多様なチャネルを活用して、口座開設やデビットカードによる決済の利便性等について周知している。また、銀行の英語版ウェブサイトでは、ブログにより外国人に向けての情報発信を行っている。	主 要 行 等
受入企業や大学に対し周知活動を行っている事例	
○ 外国人の金融サービスの利便性向上のためには、受入企業と連携することが有効であるとして、全銀協作成の 14 言語対応の外国人向けチラシ等を活用しつつ、口座開設時の必要書類や手続案内等についての周知活動を行っている。	地 域 銀 行
○ 外国人顧客の在留期限管理の取扱いを変更するにあたり、外国人顧客本人への通知だけでなく、営業担当者が外国人顧客を雇用している取引先企業等を訪問し、当該変更について周知している。	協 同 組 織 金 融 機 関
地元大学や他の機関と連携し、周知活動を行っている事例	
○ 地元大学の留学生と連携し、口座開設時の留意事項を記載したチラシを 6 言語で作成している。また、当該チラシを他の金融機関も自由に活用できるよう、県警へ当該チラシのデータを無償提供している。	地 域 銀 行
○ 地域における複数の金融機関と連携し、口座悪用防止にかかる多言語対応のチラシを共同で作成し、顧客に配布している。	協 同 組 織 金 融 機 関

4. 他の企業との連携にかかる取組

海外送金サービスを提供する資金移動業者と提携している事例	
○ 外国人労働者の郷里送金などのニーズに対応すべく、国際送金サービスを手掛ける資金移動業者との業務提携や、資金移動業者が提供する国際送金サービスの紹介を外国人に対して行っている。	地 域 銀 行 協 同 組 織 金 融 機 関
外国人の人材派遣等を行う企業と提携している事例	
○ 外国人の人材派遣等を行う企業と提携し、外国人向けセミナーの開催等により、銀行口座利用に係る一般知識や口座開設手続きにかかる FAQ 等について周知活動を行っている。	主 要 行 等
○ 外国人専門の生活総合支援サービスを提供している企業や業界特化型職業紹介会社と連携し、外国人の就労支援のために組合員の会員企業との人材マッチングを行うなど、外国人との金融取引の深化に向けて、地域の外国人コミュニティとの関係性構築に取り組んでいる。	協 同 組 織 金 融 機 関
海外の現地銀行と協定を締結し、外国人のニーズの把握に努めている事例	
○ 営業エリアに多く居住する特定の国の外国人の潜在的な金融サービスにかかるニーズを把握し、利便性向上を図るため、当該国の現地銀行と覚書を締結し、協力関係を構築している。	協 同 組 織 金 融 機 関

5. 金融機関における外国人顧客対応の態勢整備にかかる取組	
支店で独自の PT を設置し、外国人顧客対応力の向上を図っている事例	
○ 外国人顧客が多い営業店において、営業店独自の PT を設置し、定期的に窓口対応の各課題等について解決方法を検討している。課題解決方法の一つとして、顧客説明資料の多言語化を行い、当該資料を銀行本部経由で他の営業店に展開している。	主 要 行 等
外国人から寄せられた意見等をサービス向上に活用している事例	
○ 外国人ニーズに対応したサービスの拡充に向けて、コールセンターに寄せられた外国人からの意見等を活用し、銀行アプリの開発に取り組んでいる。	主 要 行 等
外国人向け手続の迅速化に向けて体制を整備している事例	
○ 外国人の口座開設の迅速化に向けて、申込受付後の一連の事務手続を本部にて一括処理するフローを構築している。	地 域 銀 行
○ 営業店における窓口対応について、外国人の口座開設申込を受け付ける窓口と、その他の受付窓口を分けることにより、外国人への丁寧な説明、顧客対応を行うための窓口を整備している。	地 域 銀 行
○ 外国人からの口座開設申込が集中する時期には、受入企業や大学に訪問の上、口座開設申込を受けるとともに、申込受付後は本部事務センターで集中処理する体制を整備している。	主 要 行 等
外部機関を活用し、外国人対応力の向上に取り組んでいる事例	
○ 営業店において、外部機関を活用してモニター調査を実施し、外国人の口座開設時における銀行員の対応力向上に取り組んでいる。具体的には、外国人留学生の口座開設に関する相談を受け付けるシナリオを設定し、外国人対応における留意事項の確認・検証等を実施している。	主 要 行 等
○ 外部講師による「やさしい日本語」セミナーを受講するとともに、「やさしい日本語」を用いた研修資料やトレーニング資料を作成し、社内に周知している。	主 要 行 等