

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」の手続から試行開始

【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	固有商品の 照会機能のみ あり
	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	
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	<ul style="list-style-type: none">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商品や手続きに対するお問合せ」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
- 電話を通じた手続きは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

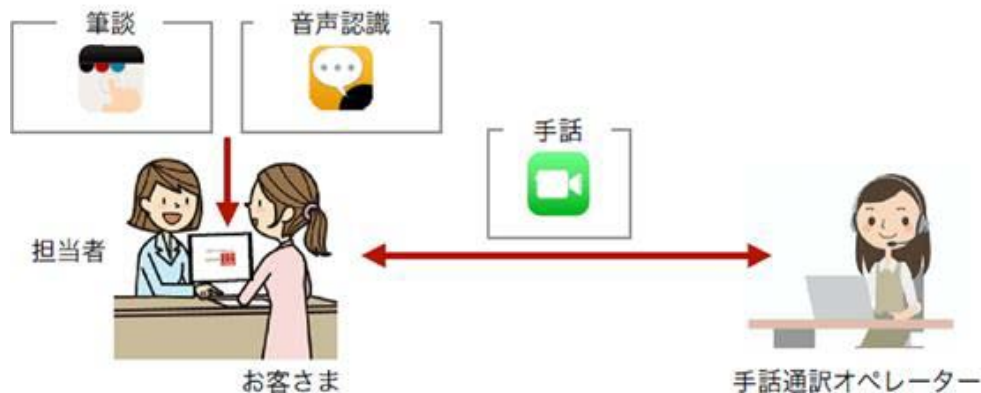
<ご参考：支店窓口での手話通訳サービス>

➤ 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下さい。

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おります。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

