

外国人顧客対応にかかる取組事例

令和 3 年 6 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、出入国管理及び難民認定法の改正による新たな在留資格である「特定技能1号」及び「特定技能2号」の創設（平成31年4月施行）を踏まえつつ、外国人材の受入れ・共生のための取組をより強力に、かつ、包括的に推進していく観点から、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」（以下、「総合的対応策」という。）を決定（以後、総合的対応策は3回改訂を実施。）し、各種施策を実施してきた。

預金取扱金融機関（以下、「金融機関」という。）においても、総合的対応策を踏まえ、外国人顧客に対する金融サービスの利便性向上に向けて、円滑な口座開設や多言語対応の充実などの取組を行ってきたものと承知しているが、金融庁としては、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には、各金融機関が取り組んできた好事例を、当局、金融機関、関係機関等の中で共有することが有用であると考え、今般、取りまとめて公表することとした。

本取組事例の公表を通じて、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深化させていくとともに、業界全体の取組水準の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
○ 銀行ウェブサイトにて、16 言語で口座開設に必要な申込書の作成・印刷を可能とした上で、印刷した申込書をメールオーダー形式（郵送）にて受け付けている。必要書類の不備等がなければ、2 週間程度で口座開設が可能となっている。	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、5 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し、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 地域銀行
○ 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

<p>○ 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。</p> <p>○ 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。</p>	<p>地 域 銀 行</p> <p>外 国 銀 行</p>
<p>外国人の事情等に応じた手続を行っている事例</p>	
<p>○ 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。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 出入国在留管理庁が提供する「在留カード等読取りアプリ」を各営業店に導入し、当該アプリにて在留カード等の真贋検証を実施し、口座開設時のパスポートの提示を不要としている。なお、勤務実態や就学実態については別途確認を行っている。</p>	<p>地 域 銀 行</p> <p>主 要 行 等</p> <p>地 域 銀 行</p>
<p>銀行ウェブサイトにおいて口座開設申込を事前受付している事例</p>	
<p>○ 銀行ウェブサイト上で、試行的に外国人専用の口座開設事前受付サービスを2言語で提供している。具体的には、①顧客は、氏名・住所・来店希望日等を入力し送信、②本部事務センターは、来店希望の営業店に対し、顧客情報が印字された口座開設申込書等を送信、③営業店は、予め来店希望日を確認の上、顧客来店時には本人確認等を行い、口座開設を実施する。現在は試行段階であるが、今後、対象顧客を拡大することを含め、更なる口座開設の迅速化・円滑化に向けて、前向きな検討を継続している。</p>	<p>地 域 銀 行</p>

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
来店前に、海外送金に係る書類を銀行ウェブサイト上で作成可能としている事例	
○ 窓口における各手続の円滑化に向けて、銀行ウェブサイトにおいて、海外送金に係る必要書類の入力フォームを英語対応により作成、掲載し、必要書類の事前作成を可能としている。	主要行等
在留期間の更新時に在留カードの写しを不要としている事例	
○ 在留期間の更新を確認する際、出入国在留管理庁が提供する「在留カード等読取りアプリ」を活用して、在留カードの真贋検証を実施することにより、顧客から同カードの写しを求めないこととしている。	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、3 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、海外送金申込書の記入例も掲載している。	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
顧客向けパンフレット等を多言語で提供している事例	
○ 銀行サービスにかかる各パンフレット等を多言語で作成しているほか、郵便局の「不在連絡票の見方」について多言語で提供している。	主要行等
インターネットバンキングやATM検索アプリ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
○ ATM検索アプリを4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	
○ 外国人の受入企業や学校に、金融庁作成パンフレット（「外国人の預貯金口座・送金利用について」、「日本でくらすための銀行口座や送金の使いかた」）を持参した上で、外国人への周知及び円滑な銀行取引に向けた協力要請を行っている。（なお、本取組は 2019 年度から開始し、これまで約 400 先の受入企業や学校に対して要請しており、2020 年度は、オンラインによる活動も実施している。）	地域銀行
○ 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
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、金融犯罪防止にかかる多言語対応のチラシを共同で作成している。	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、金融機関が自ら、提携先のマネロン・テロ資金供与リスク管理態勢を事前に把握し、提携スキーム等も踏まえて適切にリスク評価を行い、リスクに応じて必要なマネロン・テロ資金供与対策を講じた上、国際送金サービスを手掛ける資金移動業者と業務提携し、外国人への案内を行っている。	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
○ 外国人の生活支援等の新サービス検討の一環として、外国人材の仲介を行う企業と連携して、外国人や受入企業が抱える課題やニーズ等にかかる調査を実施している。	地 域 銀 行
○ 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と連携し、外国人の就労支援のために組合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、定期的に意見交換を実施している。	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