

2025年10月1日
イオンフィナンシャルサービス株式会社
株式会社イオン銀行

イオンカード・イオン銀行、「手話リンク」導入について

イオンフィナンシャルサービス株式会社(代表取締役社長：深山 友晴、以下、当社)と株式会社イオン銀行(代表取締役社長：木坂 有朗、以下、イオン銀行)は、2025年10月1日(水)より総務大臣が指定する電話リレーサービス提供機関である一般財団法人日本財団電話リレーサービスが提供する「手話リンク」を導入いたしましたので、お知らせいたします。



当社グループでは、すべてのお客様に安心して金融サービスをご利用いただけるよう、2021年に公共インフラとして提供が開始された「電話リレーサービス」をイオンカード・イオン銀行のコールセンターへ導入しております。また、イオン銀行店舗へ会話支援アプリを導入するなど、聴覚などに障がいのあるお客さまからのお問い合わせに対応できるようさまざまな取組みを進めています。

このたび導入した「手話リンク」は、「電話リレーサービス」を使ったサービスの1つで、聴覚などに障がいのあるお客さま向けに、ビデオ通話を通じて手話でのお問い合わせとお手続き対応を可能とするサービスです。

通常、電話リレーサービスの利用には事前登録が必要となりますが、本サービスをご利用いただくことで、事前登録不要かつ通話料無料^{※1}にてイオンカードやイオン銀行のウェブサイトから各コールセンターへ直接「手話」でお問い合わせが可能となりました。

手話通訳オペレータがお客さまより手話でお伺いした内容をコールセンターの担当者へリアルタイムで音声通訳し、その回答も手話でお客さまに通訳することで双方向のスムーズなやりとりを実現します。

※1 携帯電話、スマートフォン等の利用料やインターネットの接続料など、通信にかかる費用はお客さまのご負担となります。

これからも当社グループはすべてのお客さまが安心して金融サービスをご利用いただける、ファイナンシャルインクルージョンの促進に積極的に取り組んでまいります。

■概要（手話リンクと電話リレーサービスの違い）

サービス名	手話リンク	電話リレーサービス
サービス提供元	一般財団法人日本財団電話リレーサービス	
お問い合わせ方法	各社の専用ページ※ ² から、コールセンターへお問い合わせ	電話リレーサービスが提供するアプリまたはブラウザから、連絡をしたい相手先の電話番号を入力
対象の方	聴覚などに障がいがあり、音声による電話利用が困難な方かつ手話ができる方	聴覚や発話に障がいがあり、音声による電話利用が困難な方
お客さまによるサービス登録	事前登録不要	問い合わせ前に事前登録が必要
通訳オペレータとのやりとり	手話のみ	手話もしくは文字チャット
連絡方法	発信のみ ※折り返しの連絡を受けることができません。	発信、着信 ※電話リレーサービス専用の電話番号宛に折り返しの連絡を受けることが可能です。

※2 「手話リンク」お問い合わせ専用ページ

- ・イオンカードコールセンターへお問い合わせの場合

(URL : <https://www.aeon.co.jp/inquiry/shuwa-link>)

- ・イオン銀行コールセンターへのお問い合わせの場合

(URL : <https://www.aeonbank.co.jp/inquiry/telecommunication/shuwalink/>)

上記コールセンター以外への電話によるご連絡を希望の場合は、通常の「電話リレーサービス」をご登録のうえ、お問い合わせをお願いいたします。

「手話リンク」の詳細は、一般財団法人日本財団電話リレーサービスのウェブサイトをご確認ください。(URL : <https://www.nftrs.or.jp/>)

以 上