

報道関係者各位

2021 年 12 月 20 日
株式会社ゆうちょ銀行**電話リレーサービスへの対応について**
～ゆうちょ銀行で電話リレーサービスがご利用いただけます～

株式会社ゆうちょ銀行（東京都千代田区、取締役兼代表執行役社長 池田 憲人、以下「ゆうちょ銀行」）は、公共インフラとして電話リレーサービスの提供が開始されたことに伴い、電話リレーサービスを介した聴覚に障がいのあるお客さま等からのお手続きに対応いたしますので、お知らせいたします。

1. 取扱開始日

2022 年 2 月 1 日（火）

2. 対応が可能なお手続き

電話で取扱い可能なお手続きおよび照会等全般に対応いたします。

- (1) カードや通帳等の紛失・盗難の届出
- (2) 商品・サービスについてのお手続きおよび照会等
- (3) 当行からお客さまに対するお取引等に関する各種ご連絡

【ご利用にあたっての注意事項】

- ・事前に、電話リレーサービス用の電話番号の届出をお願いいたします。
- ・取扱内容により、お客さまがご本人様であることの確認を行う場合があります。
- ・顧客情報を含むお手続きの請求は、日本財団電話リレーサービスを介してのみ対応いたします。
（カードや通帳等の紛失・盗難の届出を除く）
- ・専門的な内容等、オペレータを介するやり取りが難しい場合は、書面等其他の方法でのやり取りをご案内する場合があります。

3. 電話リレーサービスとは

電話リレーサービスとは、手話通訳者などがオペレータとして聴覚や発話に障がいのある方による手話・文字を通訳し、電話をかけることにより、聴覚や発話に障がいのある方ときこえる方の意思疎通を仲介するサービスです。

詳細は、総務省 Web サイトをご確認ください。

ゆうちょ銀行は今後も、すべてのお客さまが安心して利用できるよう、利便性向上に取り組んでまいります。

【お客さまのお問い合わせ先】

ゆうちょコールセンター
0120-108420〔受付時間：ゆうちょ銀行 Web サイトの[お問い合わせページ](#)でご確認ください。〕※携帯電話等からも通話料無料でご利用いただけます。
※IP 電話等一部ご利用いただけない場合があります。

郵政創業150年