

安心・安全なサービスの提供

現金の引出しや振込などを行うATMは、
安心して安全にご利用いただけることが前提となります。
そこでセブン銀行は、ATMのセキュリティ対策を強化するほか、
不正な取引や金融犯罪の防止に努めています。

安全なお取引の実現に向けて

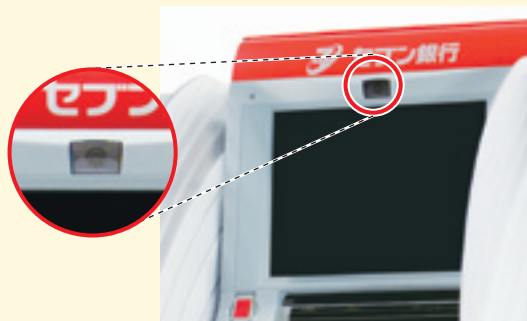
セブン銀行ATMは、コンビニエンスストアやスーパー、
商業施設、駅など、不特定多数の方が利用する場所に数多
く設置されていることから、お客さまに安心してお使いい
ただけるようにすることを重視しており、設計・機能面でさ
まざまな工夫を施しています。

たとえば、ATM画面には特殊フィルムがついており、斜
め横から画面が見えないようになっているほか、暗証番号
などを入力するためのボタンは奥まった位置に配置してあ
るため、操作が見えにくくなっています(P13-14参照)。

Highlight in 2010

ATMの記録用カメラによる モニタリング

2010年11月から順次導入を始めた第3世代ATM
は、セキュリティ強化に向けた数々の機能を搭載してい
ます。そのひとつが、ATM上部に設置された記録用カ
メラです。紙幣やカードを取り忘れたときや警報発生
時に、その状況を記録します。



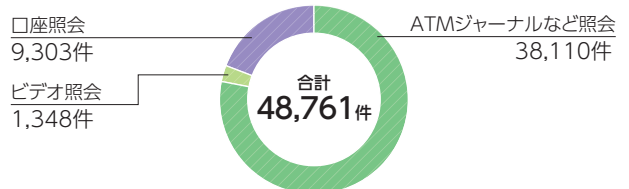
記録用カメラ

金融犯罪への対策

振込め詐欺などの金融犯罪に対応するため、セブン銀行
では2008年度に金融犯罪対策センターを設置、2009年
度には「金融犯罪対策室」に組織変更し、2010年6月に「金
融犯罪対策部」に改称しました。金融犯罪撲滅に向けて、口
座モニタリングシステムやフィルタリングシステムによる
当社口座の不正利用防止、マネー・ローンダリングへの対
応、疑わしい取引の届出、警察からの捜査依頼への協力
などに取り組んでいます。

また、口座の不正利用や詐欺被害を防止するために、口
座開設時の本人確認の厳格化など、さまざまな対策を講じ
ています。

警察からの依頼に基づく協力件数(2010年4月~2011年3月)



ATM画面での情報提供と注意喚起

セブン銀行ATMで振込のお取引をする際には、画面に
「振込め詐欺などにご注意!」という文字が表示され、同時
に音声でも注意を喚起して
います。その画面を確認し
たというボタンを押さな
いと次の手続きに移らない仕
組みになっています。



振込め詐欺防止のATM画面

多様なお客さまへの配慮

全国各地の多様な場所に設置されているセブン銀行のATMは、幅広いお客さまにご利用いただいています。このため、年齢や国籍、障がいの有無を問わずあらゆるお客さまにとって使いやすいATMを目指しています。

視覚障がいのあるお客さまへの音声ガイダンス

セブン銀行では、視覚障がいのあるお客さまがお一人でも安心してATMを操作できるよう、「音声ガイダンスサービス」を提供しています。

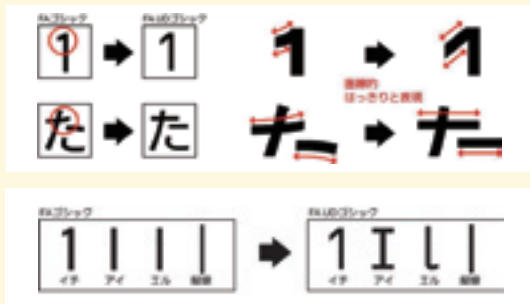
このサービスは、ATMに備付けのインターホンから音声案内が流れるというもので、案内どおりにインターホンのボタンを押すだけで、お引出し、お預入れ、残高照会が可能です。セブン銀行が提携する500以上の金融機関のお客さまにご利用いただけます。

Highlight in 2010

誰でも「見やすく」「読みやすい」書体をATMに導入

セブン銀行では、さらに使いやすいATMを目指して、2010年度からセブン銀行ATMに「ユニバーサルデザインフォント」を導入しました。ユニバーサルデザインフォントとは、可読性、表示適性、視認性、識別性に配慮した誰もが「見やすく」「読みやすい」書体のことです。

画面上でガタツキが出ないようにシンプルな線で文字が表現されているほか、形状を混同しやすい数字の1、大文字のアイ(I)と小文字のエル(l)、縦線などを明確に区別するなどの工夫が施されています。



外国のお客さまの利便性を高める海外カード対応

外国から日本に来た方の悩みとして挙げられるのが、「入国後に日本円を入手しづらい」ということです。海外発行カードで日本円を出金できるATMが少ないことに加え、外貨を日本円に両替したいと思っても、銀行や郵便局は対応する時間や曜日が限られているうえ、外国の方にとっては街中でそれらの店舗を探しづらいという問題もあります。

そこでセブン銀行は、海外で発行された約40億枚以上あるキャッシュカードやクレジットカードで日本円を引出せるサービスを提供し、外国の方にもなじみが深いセブンイレブンの店舗内にあるセブン銀行ATMで簡単に現金を入手いただけるようにしています。また、ATMの操作方法を英語・韓国語・中国語・ポルトガル語の音声・画面で案内しており、ご利用明細票も4か国語に対応しています。

日本にいる外国人の方々の送金ニーズに対応

セブン銀行は、世界最大の送金サービスを展開するウエスタンユニオンと提携し、2011年3月から海外送金サービスを開始しました。パソコンや携帯電話、ATMを使って、セブン銀行口座から原則24時間365日、海外に送金することができるサービスです。

送る側にとっては、簡単・確実に送金できて手数料もリーズナブル、受け取る側にとっては、送金受付けから最短数分で受け取れるなどのメリットを備えています(P7-8参照)。