Remitly Japan K.K.（以下「Remitly Japan」という）アクセシビリティに関する声明

発効日：2026年1月16日　最終確認日：2026年3月30日

アクセシビリティへの取り組み

Remitly Japan株式会社（以下「Remitly Japan」という）は、障がいのある方に向けたデジタルアクセシビリティの確保に努めています。当社は、すべての方にとってのユーザー体験を継続的に改善するとともに、[<u>障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律</u>](https://www.japaneselawtranslation.go.jp/ja/laws/view/4930#jech1at5)、[<u>障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律</u>](https://laws.e-gov.go.jp/law/504AC0100000050/)、ならびに[<u>金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針</u>](https://www.fsa.go.jp/receipt/syougai/024.pdf)（以下「金融庁ガイドライン」という）を遵守し、関連するアクセシビリティ基準を適用しています。

当社の目標は、当社のウェブサイト、モバイルアプリケーション、およびオンライン上の顧客向けインターフェースを含むデジタル製品およびサービスについて、支援技術を利用する方を含むすべてのユーザーにとって、知覚可能であり、操作可能であり、理解可能であり、かつ堅牢なものとすることです。このアクセシビリティに関する声明は、当社の個人向けオンライン送金サービス（以下「本サービス」という）に適用されます。本声明は、本サービスが金融庁ガイドラインにおける関連するアクセシビリティ要件をどのように満たしているかについて、その概要を示すものです。

本サービスの概要

当社は、モバイルアプリまたはウェブを通じてご利用いただける、デジタル国際送金製品を提供しています。お客様は、アカウントを開設し、通常数分以内に、さまざまな支払方法を利用し、海外の受取人様への送金を開始することができます。受取人様は、当社のグローバルな支払ネットワークを通じて、複数の方法でお金を受け取ることができます。お客様は、取引の処理状況に応じて、その進捗状況を追跡することもできます。

本サービスにおけるアクセシビリティ要件への対応

Remitly Japan は、自社のデジタル提供物が、金融庁ガイドラインおよびWeb Content Accessibility Guidelines（WCAG）2.1、レベルAAに定められた関連するアクセシビリティ要件に適合するよう、積極的に取り組んでいます。当社は、適合状況を評価し、特定された不備に対処するため、当社のプラットフォームについて定期的に監査を実施しています。

アクセシビリティ確保のための取り組み

アクセシビリティを実現し、これを維持するため、当社は以下の取り組みを実施しています。

- アクセシビリティに関するガバナンス：アクセシビリティは、当社の製品開発プロセスおよびコンプライアンスプロセスに組み込まれています。
- インクルーシブデザイン：当社は、ウェブサイトおよびモバイルアプリケーションの設計段階および試験段階において、アクセシビリティ機能を組み込んでいます。
- 第三者によるレビュー：当社は、外部の専門家を起用し、アクセシビリティ監査およびユーザーテストを実施しています。
- 支援技術との互換性：当社のプラットフォームは、スクリーンリーダー、キーボードナビゲーション、音声入力ツール、その他の支援技術との互換性について検証されています。

アクセシビリティに対応していないコンテンツ

当社は対応に努めておりますが、当社のウェブサイトおよびアプリの一部は、いまだ十分なアクセシビリティを備えていない可能性があります。当社は現在、以下の事項に取り組んでいます。

- 一部の画像における代替テキストの充実。
- 一貫性があり、内容を適切に示すリンクテキストの確保。

- フォームのエラーメッセージおよびナビゲーション構造の改善。

これらの領域に対応するため、現在、全面的な監査および是正計画を進めています。

ご意見およびお問い合わせ先

Remitly Japanのデジタルサービスのアクセシビリティについて、ご意見をお寄せいただければ幸いです。アクセシビリティ上の支障に遭遇した場合、または代替形式での情報提供が必要な場合は、以下までお問い合わせください。

専用メールアドレス：

・accessibility@remitly.com（アクセシビリティに関するお客様からのご質問・ご不明点）

・complaints@remitly.com（サービスや取引に関する問題を含む正式なお客様からの苦情）

・abuse@remitly.com（不正行為、詐欺、および不審なアクティビティの報告）

・privacy@remitly.com（プライバシーおよびデータ保護に関するご不明点）

オンラインサポート：

お客様は、https://www.remitly.com/jp/ja/help/article/how-to-contact-remitlyのウェブフォームから、ご不明点を直接送信いただくこともできます。

お電話でのサポート：

0120 673 662までお問い合わせください。

その他のお問い合わせ先：

・Remitly Japan住所：100-0004 東京都千代田区大手町1-6-1大手町ビル4階 FINOLAB内

・Remitlyのソーシャルメディアチャンネル（Twitter、Facebook）

外部機関への相談

当社の対応にご満足いただけない場合は、以下の第三者機関にご連絡いただくことができます。

- 苦情処理：一般社団法人日本資金決済業協会（電話番号：03-3556-6261）

本声明に記載された情報は、本サービスの運営期間中保存されるものとし、本サービスまたは関連する基準に変更があった場合には、必要に応じて更新されます。

継続的改善

Remitly Japan は、アクセシビリティおよびインクルージョンの継続的な改善に取り組んでいます。当社は、ユーザーの変化するニーズに対応し、今後の規制改正を遵守するため、本声明および当社のデジタルサービスを定期的に見直しています。