

1. 新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた対応について

(1) 金融庁からの要請に対する各社の取組みについて

- 新型コロナウイルス感染症の拡大防止や顧客保護の観点から、金融庁から各種個別の要請を行ったところ、各社におかれては、ご協力のうえ、大きな混乱もなく迅速に対応いただいております、御礼申し上げます。

(金融機関全般に対する要請について)

- 金融機関全般への要請については、本年2月下旬から3月にかけて、新型コロナウイルス感染症対策の基本方針を踏まえ、一般感染対策の徹底、発熱等が見られる従業員の休暇取得の推奨、イベント開催の検討、BCP体制の再確認など、感染防止に努めるよう周知徹底をお願いした。
- 緊急事態宣言が最初に発出された4月7日には、麻生金融担当大臣から、対象地域の金融機関の営業について基本的な考え方が示された。保険会社の対顧客業務については、保険金支払いや契約更新等を継続業務とし、その他の必要業務についてはリモート機能を活用すること等を要請したところ。
- その他にも、新型コロナウイルス感染症対策推進室からの要請を踏まえ、出勤者削減等にかかる要請を行うなど、皆様におかれては様々な取組みにご協力いただいたことと承知している。

(保険会社等に対する要請について)

- 契約手続きや保険料払込の猶予については、3月13日付で要請した「新型コロナウイルス感染症に伴う金融上の措置について」も踏まえ、各社におかれては、最長6か月間（本年9月末まで）の保険料払込猶予期間の延長措置等の保険契約上の特別取扱を実施してきているものと承知している。
- 各社のこうした取組みは、緊急時における顧客対応として評価できるものと考えられる。今後も社会・経済情勢に応じ、顧客に寄り添った対応を期待している。
- また、未知の感染症について、どこまで補償を行うかは保険会社の経営判断ではあるものの、財務の健全性を維持しつつ、社会情勢を踏まえ、

契約者に寄り添った補償を提供することは保険会社の使命であると考ええる。

- こうした中、各社におかれては、4月10日付で要請した「新型コロナウイルス感染症に関する保険約款の適用等について」を踏まえ、柔軟な保険約款の解釈・適用や商品上の必要な措置を検討いただき、新型コロナウイルス感染症を補償対象とするとともに、本年2月1日以降有効であった契約に遡及して適用することとしており、これは保険契約者等のニーズに沿ったものであると考えられる。
- こうした対応については、すでに多くの保険会社において公表・実施されつつあるものと承知しているが、まだ公表・実施に至っていない保険会社におかれては、速やかな公表に向け引き続き検討を進めていただきたい。
- また、今回の改定対応にとどまらず、今後とも契約者等の要望や社会のニーズに応えるべく継続的な検討をお願いしたい。
- さらに、5月15日付で「新型コロナウイルス感染症の宿泊療養者・自宅療養者のために発行する証明書様式について」を要請した。各社におかれては、軽症者や症状のない方が宿泊施設や自宅で療養する際も入院給付金等の支払い対象としていただいているところ、その支払い手続きに必要な療養証明書について、最小限の情報に簡略化した様式を貴協会においてとりまとめいただき、本様式の使用について周知させていただいた。
- 各社におかれては、例えば就業制限の通知・解除通知をもって証明書に替えるなど、各地方自治体等の状況にも配慮した柔軟な取り扱いをお願いしたい。

(2) 緊急事態宣言解除後における取組みの継続について

- 上述のとおり、緊急事態宣言下においては、金融担当大臣談話等を踏まえ、保険金支払い等の重要業務を特定した上で、必要最小限の職員の出勤、非対面を原則とした業務運営体制を構築し、業務の継続に取り組んでいただいた。
- 緊急事態宣言は解除されたものの、新型コロナウイルス感染症が完

全に終息したものではなく、各社におかれては、厚生労働省が公表した「新しい生活様式」や日本損害保険協会において作成いただいた「新型コロナウイルス感染症対策に関する基本指針」を踏まえ、引き続き、社員の感染防止に努めるとともに、感染再拡大に備えた業務運営体制の整備に取り組んでいただきたい。

(顧客ニーズに沿った保険募集、保険金支払いについて)

- 現在、緊急事態宣言解除後の業務の実施方法等については、地域の実情等を踏まえた適切な対応をお願いしているところであるが、緊急事態宣言下において、各社におかれては、顧客対応を円滑に行う観点から、電話やメールによる保険募集などの非対面手続の拡大を行ってきたものと承知している。
- 当庁としては従前より、顧客の意向把握、情報提供及び説明等の業務品質を確保するために必要な体制を整備し、顧客ニーズに沿った適切な保険募集を行っていただくよう求めているところ、「新しい生活様式」への対応が社会全体として求められる中で、非対面での保険募集を含め、顧客ニーズに沿った保険募集の方法を更に検討していただきたい。
- また、保険金支払部門の業務運営体制については、一定の出勤制限が継続する状況下、一昨年7月の豪雨や大規模台風等を念頭に、こうした自然災害が今後発生した場合においても、適正・迅速な保険金支払いが求められる。
- 各社におかれては、一昨年及び昨年の災害対応の経験等を踏まえ、例えば、事故受付から保険金請求までをウェブサイトによる非対面で完結する仕組みの整備に取り組んでおられる社など、保険金支払いに関し対応が進められているものと承知しているが、改めて保険金支払いの体制整備をお願いしたい。

2. 経済価値ベースのソルベンシー規制について

- 「経済価値ベースのソルベンシー規制等に関する有識者会議」については、5月20日に第10回会合を開催し、これまでの議論を取りまとめた報告書案についてご議論いただいた。現在、その最終化に向けた作業を行っており、近いうちに公表できるものと考えている。

- 報告書案で提案されているのは、狭義のソルベンシー規制に留まらない、保険会社の主体的な内部管理のあり方も踏まえた多面的な健全性政策のあり方であり、その大きな方向性や論点について整理をしていただいたものと考えている。
- 今後は、報告書案の中で提示いただいたタイムラインを念頭に置きつつ、金融庁において、制度設計に関する詳細な検討を進めていくことになるが、実効的な制度となるよう、実務的な観点からご意見を伺うこともあろうかと思われるので、その際は、ご協力をお願いしたい。

3. FinTech 実証実験ハブ/基幹系システム・フロントランナー・サポートハブについて

- 金融庁では、フィンテックを活用したイノベーションに向けたチャレンジを加速させる観点から、前例のない実証実験における法令解釈に係る実務上の課題等の論点について継続的な支援を行う「FinTech 実証実験ハブ」を設置し、金融機関等によるフィンテックに関する取組みを後押ししてきた。
- 本年4月10日には、FinTech 実証実験ハブの第6号案件として、みずほ銀行等による「位置情報等を活用した本人認証及び顧客管理に関する実証実験」について、また、本年5月29日には、第7号案件として、新生銀行等による、「投資信託に係る目論見書電子交付の高度化に向けた実証実験」について、それぞれ支援を決定したところ。今後、金融庁内に組成した担当チームにより、継続的なサポートを実施していく。
- また、金融庁では、金融機関の基幹系システムについて、開発・運用に要する過大なコストを抑えつつ利用者利便に資する機動的な対応等の実現に向けた様々な取組みを、法令解釈等のほか、IT ガバナンスや IT に関するリスク管理等の観点から支援するため、本年3月に「基幹系システム・フロントランナー・サポートハブ」を設置した。サポートハブでは、個々の案件毎に金融庁内のシステムモニタリング担当者や外部有識者からなるチームを組成し、継続的な支援を行っていく。

- 同ハブでは、静岡銀行より、同行が開発中の新たな勘定系システムについて、同ハブを利用したい旨の申請がなされたことから、社会的意義や先進性等の所定のチェック項目の観点より検討した結果、本年4月30日に初の支援決定案件として公表した。
- 金融機関の皆様におかれては、これらの各支援スキームについて、積極的なご活用をご検討いただきたい。

4. 金融リテラシーの向上・つみたてNISAの普及について

- 金融経済教育と資産形成に関するシンポジウムについて、当初4月に予定していたが、6月20日にオンライン形式で開催することとなった。具体的には、新型コロナウイルスの影響を踏まえたうえで、国民の安定的な資産形成や金融経済教育における今後の課題、対面リテールビジネスに関する議論などを通じ、多くの方々に金融リテラシーについて考えていただく機会としたいと考えている。後日正式に発表するので、よろしくお願ひしたい。

5. その他

(1) 書面・押印等の制度・慣行の見直しについて

- 先月には、総理指示を踏まえ、内閣府規制改革推進室から、経済4団体（日本経済団体連合会、経済同友会、日本商工会議所、新経済連盟）に対して、「新型コロナウイルス感染症対応としての書面・押印・対面手続きの見直し」に関する要望を募り、各省庁に対して要望事項に回答するよう指示があった。
- 日本損害保険協会の皆様には、民民間の手続きに関する要望事項への回答の作成に当たり、損害保険業界の書面・押印等の商慣行の実態を把握する上で、多大なるご協力をいただいた。連休明けの大変短い期間でのお願いであったにもかかわらず、迅速かつ柔軟にご対応いただき、感謝申し上げます。
- 当庁としては、こうした政府全体の方針を踏まえ、金融機関から行政に提出される申請・届出等について、当面、eメールを含むオンライン

での受付や押印の省略等を行うこととしたい。また、緊急的な対応にとどまらず、制度的にも申請・届出等のオンライン化が可能となるよう対応を行うとともに、押印廃止に向けた検討を進めていくこととしている。

- さらに、金融業界全体の書面・押印等の商慣行について見直しを行うため、先日、「第1回書面・押印・対面手続の見直しに向けた検討会」を開催したところ。貴協会にも、ご参加いただき、誠に感謝申し上げます。
- 第1回検討会では、規制改革推進室より、コロナ禍におけるテレワークの活用を推し進めるために、関係省庁や産業界とも連携して、様々な手続の電子化を進めていく旨について説明があった。また、当庁からは、金融業界の電子化状況や、今後の電子化に当たっての課題をお示しした。
- 今後、本検討会において、電子化に向けた、より具体的な課題を把握・整理した上で、その解決に向けてどのような対応を進めていくことが出来るか、金融業界との対話を通じて、しっかりと検討していきたい。
- 引き続き、日本損害保険協会にも、ご協力いただきたい。

(2) 聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律案の成立を受けて

- 総務省所管の「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律案」(通称電話リレーサービス法案)が、今国会における審議を経て、6月5日に成立したところ。
- 同法の概要としては、聴覚障がい者等による電話の利用の円滑化を図るため、聴覚障がい者等と他者との間における電話による意思疎通を手話等により仲介する「電話リレーサービス」の提供を行う事業者を総務大臣が指定し、当該事業者に対して交付金を交付するための制度を創設する等の措置を講ずる内容となっている。
- 金融機関においても、
 - ・ 口座、キャッシュカードの不正利用による取引停止
 - ・ キャッシュカードや通帳等紛失時の取引停止

といった場面で既に電話リレーサービスを導入している実例も確認されている。

- 同法は、来年3月までの施行が予定されており、電話リレーサービスが公共インフラとして制度化されるまでには若干の日時があるが、金融機関におかれては、既にサービスを提供している電話サービス利用事業者もあるところであり、聴覚障がい者等の利便性向上を図る観点から直ちに電話リレーサービスの活用をご検討いただきたい。

(3) 新型コロナウイルスの感染拡大に伴うマネロン・テロ資金供与リスク対応について

- 新型コロナウイルス感染症に乗じた金融犯罪等が発生するとともに、非対面取引が増加するなど、これまでの取引形態と異なる内容に基づいたマネロン・テロ資金供与リスクが生じており、金融機関におかれては、こうしたリスクを踏まえた対応が求められる。
- 金融庁においても、新型コロナウイルスに関連したマネロン等リスクや、金融機関の対応状況等を注視しながら、必要に応じて、新型コロナウイルスを踏まえたマネロン等対応の留意すべき事項を周知してまいりたい。

(4) 新型コロナウイルスの感染拡大に伴う FATF 相互審査の延期について

- 新型コロナウイルスの感染拡大等に伴い、4月28日、FATFが、すべての相互審査のプロセスを4か月延期する旨を公表した。
- これにより、本年6月に予定されていた対日審査の審議は、10月の全体会合で行われる見込みである。
- 金融庁においては、日本のマネロン対策等が適正に評価されるよう、引き続き、しっかり対応してまいりたい。

(5) 新型コロナウイルス感染症の発生を踏まえたサイバーセキュリティ等に関する注意喚起

- 昨今、新型コロナウイルス感染症の混乱に便乗し、メールや SNS、フィッシングサイト等を用いたサイバー攻撃が国内外問わず多数発生している。また、テレワークの拡大に伴い、サイバーリスクが高まっている状況にある。
- こうした状況を踏まえ、本年 4 月、各金融機関に対して、テレワーク環境のセキュリティ点検やシステムの可用性確保等に関して、注意喚起を発出したところ。
- 各金融機関におかれては、本注意喚起に基づき、自組織における対応状況についてご確認いただき、必要なセキュリティ対策を講じていただきたい。

(6) LIBOR 公表停止問題に係る「Dear CEO Letter」の発出について

- LIBOR からの移行に向けて、主要国・地域の海外当局は、主要な金融機関の経営トップに対して、LIBOR 公表停止問題への対応を促すとともに、個別金融機関の対応状況を確認するため、「Dear CEO Letter」（以下、「レター」）を発出し、対応状況の報告を求めている。
- 金融庁としても、2021 年末の公表停止まで残り約 1 年半を切る中、本邦金融機関の対応をさらに加速させるため、今月、日本銀行と連名で、主要な金融機関の経営トップに対してレターを発出した。レターの内容としては、①求められる対応を示すとともに、②対応状況について確認できる資料の提出を求めている。
- 足元、新型コロナウイルス感染症の影響が広がる中、3 月 25 日、英国では、金融当局（BOE、FCA）及び検討委員会が連名で、「2021 年末という LIBOR 移行作業の期限に変更はない」旨のステートメントを公表しており、本邦としても、引き続き、2021 年末という時限を前提として、LIBOR 公表停止問題への対応を進めていただくことが重要。
- なお、今回レターを受け取っていない金融機関においても、対応が不

要ということではなく、経営陣による主体的かつ積極的な関与の下で、レターの内容も参考にしつつ、LIBOR 公表停止に備えた対応をより一層進めて頂くことを期待している。

- レター内容に対する具体的な質問等がある場合には、総合政策局リスク分析総括課に個別に問い合わせさせていただきたい。

(7) 顧客本位の業務運営に関する公表資料について

- 金融庁では、本年5月28日に「顧客本位の業務運営に関する原則を採択し、取組方針・自主的な KPI・共通 KPI の公表を行った金融事業者のリスト」及び「顧客本位の業務運営の取組成果の公表状況」を公表したのでご確認いただきたい。

※「顧客本位の業務運営」に関する情報：

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

- なお、取組方針・自主的な KPI・共通 KPI の公表に係る金融庁への報告については、共通 KPI 等を新たに公表した場合だけでなく、本年3月末基準の共通 KPI を追加公表した場合も含め、所定の報告先(※)まで連絡をお願いしたい。

※金融庁所定の報告先：

<https://www.fsa.go.jp/news/28/20170330-1/01.html>

(以上)