

**1. 取組方針・KPI を公表した金融事業者のリストの公表について**（主要行、全国地方銀行協会／第二地方銀行協会、全国信用金庫協会、全国信用組合中央協会、労働金庫業界）

- 取組方針・KPI を公表した金融事業者リストをとりまとめ、公表。併せて、販売会社における比較可能な共通 KPI の公表状況を公表。
- 引き続き、投資信託の販売会社には共通 KPI の公表を期待。

**2. 金融仲介の取組状況を客観的に評価できる KPI の策定について**（主要行／全国地方銀行協会／第二地方銀行協会）

- 昨年6月に公表された「未来投資戦略 2018」において、金融機関が、担保・保証に過度に依存せず、中小・小規模事業者の事業性評価や生産性向上に向けた経営支援に十分に取り組むための施策が複数掲げられている。
- 施策の一つとして、“事業承継時も含めた「経営者保証ガイドライン」の活用状況をはじめとする、各金融機関の金融仲介の取組状況を客観的に評価できる指標群”、すなわち、KPI を策定し、金融機関の取組みの「見える化」を推進する旨の記載がある。
- 当庁としては、これまで、
  - ✓ 皆様方が総じて努めている取組みであるか、
  - ✓ 客観的な評価や「見える化」が可能か、
  - ✓ KPI とすることで、取組みの質の向上につながるか

といった観点を重視して、具体的な KPI を検討してきたが、当庁のアンケート調査で、ガイドラインの活用促進が顧客との信頼関係の強化や職員の目利き力の向上、また、円滑な事業承継に繋がったとの結果が得られたことなども踏まえ、

- 新規融資件数に占める経営者保証に依存しない融資件数の割合 や
- 事業承継時の貸出件数に占める前経営者や後継者との保証契約の締結や

## 解除の件数の割合

を KPI とする方向で、皆様方との調整を進めている。

### 3. 顧客の事情に配慮した対応の徹底について（全国地方銀行協会／第二地方銀行協会、全国信用金庫協会、全国信用組合中央協会、労働金庫業界）

- 相続問題の発生回避やマネー・ローンダリング、振込み詐欺の防止等の観点から、金融機関では預金の引出しや送金に際し、様々な確認を行っていることと承知。
- こうした取組みは今後も適切に行っていただく必要があるが、金融機関が危篤状態や意識朦朧状態等、不測の事態に直面した顧客の事情に配慮せず、機械的な対応を行ったことで、本人や家族が必要な費用等を引出しできず、不愉快な思いをさせられたとの声もある。
- なお、昨年7月、民法の相続法等が改正となり、相続発生後、法定相続人は、相続開始時の預貯金債権額の3分の1に共同相続人の法定相続分を掛けた額については、150万円を上限として単独で払い戻すことができる「預貯金の仮払いの制度」が創設され、本年7月1日より施行されること。
- 各金融機関におかれては、相続発生前、発生後と様々にご対応いただいていることと承知しているが、現場の窓口担当職員も含めて適切かつ柔軟に対応できるよう、改めてお願いしたい。

### 4. 外国人材の受入れ拡大への対応について（全国地方銀行協会／第二地方銀行協会／全国信用金庫協会／全国信用組合中央協会／労働金庫業界）

- 当庁から金融機関の皆様に対する要請（①円滑な口座開設や、②多言語への対応の充実、③在留カードを使った本人確認等の手続きの明確化、④これらの取組みをガイドラインや規定で整備すること、等）に関する各行の取組みの進捗状況や各営業店の職員の方々への浸透度合いを確認していく。
- 犯罪への関与の防止も含め、受入れ企業の皆様にご具体的にサポート頂きたい事項を取りまとめ、「パンフレット」として4月12日に公表した。皆様からも

取引先企業にパンフレットを配布するなど、サポートをお願いする。

- 外国人向けの口座開設手続き等に係るパンフレットを現在当庁で作成中。全銀協作成の多言語のチラシについても、外国人顧客の来店時にお渡しできるよう、営業店への周知徹底をお願いする。
- マネロン・テロ資金供与対策について、犯罪防止の観点から、在留カードを使った本人確認を行い、帰国時には連絡を取って口座解約を促すことが重要。3月末の全銀協の普通預金規定の雛形改正により、入金、払戻し等の取引の一部を制限するなど、リスクに応じた対応が明確化された。普通預金約款の見直しも検討の上、顧客のリスクに応じた対応を強化していただきたい。

#### 5. 北朝鮮制裁の適切な履行について（全国地方銀行協会／第二地方銀行協会／全国信用金庫協会／全国信用組合中央協会／労働金庫業界）

- 3月11日、国連安保理の北朝鮮制裁委員会の専門家パネルが、直近1年間の加盟国による北朝鮮制裁の履行状況の調査結果と加盟国への勧告を取りまとめた報告書を公表した。

※国連安保理北朝鮮制裁委員会（1718委員会）専門家パネル報告書掲載ページ（Ⅱ. Sectoral and maritime sanctions、Ⅳ. Finance 及び Annex89 を参照ください。）

[https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/1718/panel\\_experts/reports](https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/1718/panel_experts/reports)

- 報告書によると、
  - ・北朝鮮が資金を獲得するため、サイバー攻撃を高度化し、金融機関からの不正送金や、仮想通貨交換業者から多額の仮想通貨を不正流出させた事例、
  - ・北朝鮮の外交官が、制裁を回避するため、家族、大使館等の名義を使用して複数の口座を管理し、北朝鮮への輸出を支援した事例

等が記載されている。

報告書の内容も踏まえ、我が国においても他国や金融機関と情報交換を行い、サイバー対策やマネロン・テロ資金供与対策を引き続き強化していく必要があると考えており、今後とも、御協力をお願いしたい。

**6. 政策オープンラボの活動について**（全国地方銀行協会／第二地方銀行協会／全国信用金庫協会／全国信用組合中央協会）

- 金融庁若手職員の自主的な政策提案の枠組み（政策オープンラボ）で、地域課題の解決をサポートするチームは、公務員と金融機関職員が肩書きを外して地域課題の解決に向けて交流する「ちいきん会」を開催。
- 第2回会合は、6月8日（土）に城南信用金庫本店で開催。地域活性化に関心のある職員が自発的に参加できるよう配慮願いたい。

**7. 「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」及び「疑わしい取引の参考事例」の改訂について**（全国信用金庫協会、全国信用組合中央協会、労働金庫業界）

- 4月10日、パブリックコメントを実施していた「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」の改訂を行った。パブリックコメントでは21団体・個人から44件のご意見が寄せられ、これらに対する当庁の考え方は配布資料をご確認いただきたい。
- また、4月1日に、「疑わしい取引の参考事例」の改訂を行った。主な改訂内容は以下のとおりである。
  - ・ 仮想通貨取引及び国際テロリスト等に係る取引の事例の追加
  - ・ テクノロジーの進化を踏まえた、匿名化技術や IP アドレス等に着目した取引の事例の追加
  - ・ FATF が報告書等で公表している、PEPs や大量破壊兵器拡散等に係る取引の事例の追加
  - ・ 金融商品取引業者における現在の実務（株券電子化等）に即した事例の反映

これに記載されている事例は、あくまで参考事例であることや、形式的に合致するものがすべて疑わしい取引に該当するものではないこと、さらには、他事象を起因とした個別具体的な取引に係る調査等の中で、参考事例に該当する事象を把握し、当該取引の疑わしさを判断する要素として勘案するといった活

用もあり得ることにご留意いただき、日々の業務に当たっていただきたい。

- 当庁においては、今後、改訂したガイドラインに基づき、モニタリングを行っていく。

FATF 対日審査が目前に迫っている中、改訂したガイドラインでは、全ての顧客のリスクを評価し、そのリスクに応じた継続的な顧客管理を行っていくことを求めている。金融機関等においては、その実現に向けて、具体的な計画を策定するとともに、その進捗管理を適切に行っていただきたい。

当庁としても、金融機関等に対しリスクに応じたモニタリングを引き続き行っていく。

#### **8. ギャンブル等依存症対策促進基本計画について**（全国信用金庫協会、全国信用組合中央協会、労働金庫業界）

- 政府の「ギャンブル等依存症対策推進基本計画」が4月19日に閣議決定された。
- 全銀協においては、3月29日から貸付自粛制度の運用が開始され、個人情報情報センターに加盟している各金融機関におかれては、基本計画を踏まえ、店舗において周知用のチラシを利用者の目につきやすい場所に設置するなど、制度の周知をお願いしたい。
- また、基本計画においては、各金融機関におけるギャンブル等依存症に関する相談拠点の周知などの取組みの検討が求められており、各金融機関におかれても協力願いたい。

#### **9. リスク性金融商品販売にかかる顧客意識調査について**（インターネット調査結果分析の中間報告）（全国信用金庫協会、全国信用組合中央協会、労働金庫業界）

- 当庁では、「顧客本位の業務運営」の浸透・定着に向けた当庁の金融事業者に対する取組みが、顧客に適切に届いているのかを検証する目的で、インターネット及び郵送による顧客アンケート調査を実施したところ、4月9日、先行して、インターネット調査の分析結果を公表した。

- 主な分析結果は、以下のとおり。
  - ・「顧客本位の業務運営」の浸透・定着に向けた金融庁や金融機関の取組みは、顧客より一定の評価を得ている一方、「内容が難しい」といった意見も多く聞かれた。
  - ・また、取組みについて金融機関が公表している情報と顧客が求める情報にギャップが生じている可能性が認められた。
  - ・さらに、投資経験者において、ここ2～3年で金融機関の対応が良くなったと感じている者は限定的であり、販売担当者の対応に不満を感じる者が多い。
- 本調査の質問項目についても併せて公表しており、その趣旨は、各金融機関において活用いただき、当庁の調査結果との比較分析等を通じ、各金融機関における「顧客本位の業務運営」が、どの程度営業現場に浸透・定着しているか、確認されることを期待しているものである。
- なお、郵送調査については、現在、分析中であり、時期は未定であるが公表を予定。

#### 10. 投資用不動産向け融資に関するアンケート調査結果について（全国信用金庫協会、全国信用組合中央協会）

- 金融庁では、3月28日（木）、投資用不動産向け融資に関するアンケート調査結果を公表。調査にご協力いただき多謝。
- アンケート調査では、一棟建物件の土地・建物を一体的に取得するための融資について、①紹介業者の業務に係る適切性の検証を行っていた金融機関は少数であったこと、②物件の生む収支を基礎とした事業性融資としての返済可能性を検証することが十分行えていない金融機関もあったこと、③自らが顧客とのリレーションに基づき顧客の財産・収入の状況を把握することが十分行えていない金融機関もあったこと、等が認められた。
- 現在、一部の金融機関に対して詳細な実態把握を行っているところ。また、公表結果では紹介業者の業務の適切性の検証や融資審査等に係る留意点や、紹

介業者による不適切な行為の事例も記載しており、これらを参考にしつつ、自身の投資用不動産向け融資に関する管理態勢について、必要に応じ改めて自己点検を行っていただきたい。

#### **11. 消費税の引上げについて**（全国信用金庫協会、全国信用組合中央協会）

- 本年10月1日に予定されている消費税率10%への引上げに関して、住宅分野の取組み及び必要な軽減税率対応について申し上げる。
- まず、過去の消費税率引上げ時に、住宅の駆け込み需要及びその反動減が見られたことも踏まえ、今回政府として、住宅需要変動の平準化を図るため、「住宅ローン減税の拡充」といった税制措置、「すまい給付金の拡充」や「次世代住宅ポイント制度の創設」といった財政措置をそれぞれ行なう予定。
- なお、政府のガイドラインでは、こうした事実に対して消費税率引上げ前の駆け込み購入を煽る行為について、景品表示法に違反する可能性があるとしてされているところ。
- 住宅ローンを提供する各金融機関におかれても、住宅の取得等を検討されている利用者が制度を正確に理解していただけるよう、よろしくお願い申し上げます。
- また、税率引上げと併せて、新聞や食料品を対象とした軽減税率が導入される予定であるが、仕入税額控除の算出などにおいて、税務上適切な取扱いを行なうよう、改めて申し上げる。

#### **12. 官民人材交流センターについて**（全国信用金庫協会、全国信用組合中央協会）

- 内閣府官民人材交流センターから依頼があったため、2月から開始している事業（「求人・求職者情報提供事業」）について、傘下企業等へ周知いただくと御協力をお願いしたい。

（以上）