

1. 生活福祉資金貸付制度における緊急小口資金の貸付申請書の取次業務について

- 生活福祉資金貸付制度における緊急小口資金の貸付申請書の取次業務については、本年4月14日に協力要請をさせていただいたが、4月22日から北海道労働金庫本店において申請受付が開始されたのを皮切りに、4月30日までに全国の労働金庫で申請受付を開始されたとのことであり、急な要請にも関わらず、迅速に対応していただいたことに深く感謝を申し上げます。
- 各労働金庫におかれては、ウェブサイト申請書の請求フォームを開発するなど、コロナウイルス感染症の影響を受けた申請者の立場に立ち、利便性向上に資する対応をしていただいたと承知しており、こうした取組みが、緊急小口資金の申請件数の大幅な増加に寄与していると認識している。

また、社会福祉協議会からは、労働金庫に緊急小口資金の取次を実施していただいたことにより、もう一つの特例措置である総合支援資金の申請受付業務への対応にも注力することができ、感謝しているとの声も聞かれています。
- 全国市区町村の社会福祉協議会の窓口では、現在でも多くの申込みを受付けている状況であり、引き続き、生活困窮者に対して迅速に資金が行き渡るように協力をお願いしたい。

2. 新型コロナウイルス感染症の感染拡大を踏まえた対応について

(1) 貸付条件の変更等の状況の公表について

- 金融機関における貸付条件の変更等の状況については、4月30日及び5月15日に結果を取りまとめ・公表した。条件変更に関し積極的に応じていただいているものと承知しているが、金融庁としては、4月以降の状況についても、しっかりとフォローしていきたいと考えており、各労

働金庫においては、引き続き、柔軟な条件変更等の適切な対応を行うよう改めてお願いしたい。

(2) 住宅ローン等に係る条件変更

○ 住宅ローンについては、これまで、顧客のニーズを十分に踏まえた条件変更等について、迅速かつ柔軟に対応するよう要請してきたところ。

○ 3月末の住宅ローンに係る条件変更の実行率は94.7%（銀行）、98.1%（協同組織金融機関）となっているほか、

- ・ 住宅ローンについて相談があった場合には、審査を行わずに最長1年の元金据置き等の条件変更に応じることとしている

といった好事例も見られるなど、要請を踏まえ、金融機関において、条件変更に積極的に対応していただいているものと承知している。

○ 6月のボーナス支給時期を迎えるに当たり、住宅ローンのボーナス払いを設定している顧客からの返済猶予の相談が寄せられることが見込まれる。これに対しては、上記好事例で見られるように、顧客のニーズに応じた条件変更の速やかな実施や、条件変更時の手数料の無料化といった支援を積極的に行っていただくよう、改めてお願いしたい。

また、条件変更等に当たっては、顧客のニーズを十分に踏まえ、具体的に考えられる条件変更等の内容を金融機関側から提案するなど、積極的な対応をお願いしたい。

○ さらに、こうした時期を迎え、顧客からの条件変更の相談が増えることが想定されるため、既に対応している金融機関もあるが、顧客が相談しやすいよう、住宅ローンに係る専用ダイヤルや休日を含めた相談窓口（住宅ローンプラザ等）の積極的な周知にも取り組んでいただくよう、お願いしたい。

○ 上記に加え、その他の個人ローン（教育ローン、マイカーローン、リフォームローン等）についても、積極的に相談対応を行い、顧客のニーズを十分に踏まえた条件変更をお願いしたい。

(3) 金融庁・財務局に寄せられた苦情・意見について

○ 金融庁や財務局に設置された、新型コロナウイルスに関する専用相談窓口には、引き続き事業者等から様々なご意見・苦情等が寄せられている。

○ いくつか紹介させていただくと、例えば、

- ・ 事業者が金融機関に、返済猶予・期限延長等の条件変更ができないか相談したところ、金融機関からは、「政府からリスクの基準が示されていないので、判断できない」と言われた
- ・ 従来から取引のあるメインバンクに、感染症の影響を踏まえて、新規融資が出来ないか相談したところ「他行に相談して欲しい」と言われた
- ・ 個人が住宅ローンについての条件変更を金融機関に相談したところ、新型コロナ感染症の終息後の詳細な支払い計画の提出を求められた
- ・ 金融庁の金融機関への要請をネットで見ても、住宅ローンの支払いを猶予してほしいと相談したところ、担当者は「そのような指示は本部からまだ何も来ていない。本部に確認する」と言われた

といった声が寄せられている。

○ 苦情案件については、引き続き事実関係をよく確認させていただくことになる。金融機関におかれては、顧客に寄り添って丁寧に対応することを現場も含めて徹底するよう、改めてお願いしたい。

(4) 特別定額給付金の円滑な支給について

○ 5月12日に、補正予算の成立を受けて各地方公共団体において実施されている「特別定額給付金事業」の支給事業について、全世帯へ迅速に支給するという制度趣旨を踏まえ、総務省から都道府県等に対し、振込口座の事前照会を省略することが可能である旨の通知が行われている。

○ 各労働金庫におかれては、引き続き、各地方公共団体の意向に沿って、事前照会を省略するなどの柔軟な対応を行うほか、事前照会を行う場

合には、指定金融機関からの口座照会に対し、可能な限り速やかに回答いただくよう、お願いしたい。

(5) 書面・押印等の制度・慣行の見直しについて

- 先般、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ところ。
- 今後、金融庁としては、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。
- 金融業界を含む民間の取引における、書面・押印等の商慣行についても、可能なものから速やかに取組みを進めていただきたいと考えている。その際、見直しを行う上で課題となるものについては、金融庁と金融業界において検討会を立ち上げ、課題解決に向けた議論をしていきたいと考えている。
- 貴協会にも、是非ともご参画いただきたいと考えている。詳細については、追って連絡させていただくので、是非とも、前向きに、ご検討いただきたい。

(6) コロナに乗じた犯罪に係る注意喚起

- 新型コロナウイルス感染症拡大や特別定額給付金に乗じた振り込め詐欺事案が発生していることを踏まえ、金融庁としてはこうした被害を防止するため、関係省庁と連携し、最新の手口も踏まえた啓発や注意喚起を行っているところ。
- また、新型コロナウイルス感染症に便乗して、SNS等において「個人間融資」や「給与の買取り」をうたって、違法な貸付けが行われる懸念

や、政府系金融機関や民間金融機関による新型コロナウイルス対策融資のあっせん等をうたって、高額な手数料を要求する事案も発生しているとの指摘があることから、金融庁においては、新型コロナウイルス感染症に便乗した違法な貸付け等について、金融庁ウェブサイトや SNS 等を通じた広く一般への注意喚起を行っているところ。

- 特別定額給付金の支給等に当たっては金融機関にもご協力いただいているが、新型コロナウイルスの影響を受ける国民がこうした犯罪被害に遭うことのないよう、引き続き、振り込め詐欺等の被害防止に向けた対応に取り組んでいただきたい。

3. 新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた柔軟な顧客対応について

- 国内の金融機関で口座開設をした外国人が一時帰国したところ、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に係る入国の制限等により在留期間の更新が困難になり、取引制限がかかる可能性があった事例があると聞いている。この事例に限らず、帰国時の検疫手続や入国の制限等により、対面での手続が困難になることも想定されるので、顧客に求めている手続について一律の対応とはせず、顧客の置かれた事情を勘案し、柔軟な対応をお願いしたい。

4. マネロン・テロ資金供与対策にかかる取引等実態報告等の提出期限について

- マネーローンダリング・テロ資金供与対策に関し、平成 29 事務年度から開始した取引等実態報告については、毎年 3 月末時点の定量・定性情報を 5 月末までにご報告して頂くこととなっているところ、各労働金庫におかれては、決算等のご多忙な時期の中、今事務年度においてもご対応いただき感謝申し上げます。
- これまでも説明してきたところであるが、取引等実態報告の提出を機会に、

- ① 自らの取引実態や態勢整備の状況、及び対策の有効性等を確認していただくとともに、
- ② 「継続的な顧客管理」や「取引モニタリング・フィルタリング」等の重要な項目については、再度、ガイドラインに基づいた自らの対応を検証して、

態勢の高度化に努めていただきたい。

(以 上)