

1. 新型コロナウイルス感染症を踏まえた対応について

(1) 新型コロナウイルス感染症の影響拡大を踏まえた事業者支援について

- 新型コロナウイルス感染症により影響を受けた事業者等への支援については、3月6日に麻生財務大臣兼金融担当大臣から、4月8日には、総理から、金融機関に対し、新規融資の実行や既往債務の返済猶予等について、顧客に寄り添って迅速かつ柔軟な対応を徹底するよう、要請しているところ。
- 各金融機関においては、こうした要請も踏まえ、事業者支援に積極的に取り組んでいただいていると承知しているが、8都道府県で引き続き緊急事態宣言が発令中であるなど、新型コロナウイルス感染症について予断を許さない状況が続く中で、また、今後、経済活動の本格的な回復をしっかりと進めていくためにも、引き続き、事業者支援を徹底していただくよう、改めてお願いしたい。

(2) 事業者のニーズに沿った支援について

- 深刻な状況にある地域経済を支えるためには、事業者に対して、既存顧客のみならず新規顧客も含めて、新規融資等を通じて、積極的な資金繰り支援を行っていただくことが重要であると考えられる。各金融機関には、多くの事業者から相談が寄せられていると承知しているが、これまで取引の無い事業者からの相談にも丁寧に応じていただき、円滑な資金供給を確保する観点から、事業者の意向を踏まえ、適切に対応いただくようお願いしたい。
- なお、既に取りのある事業者から相談を受けた場合には、他の民間金融機関に誘導せず、まず自組合において、事業者からの相談に丁寧に応じるようお願いしたい。

- また、事業者が将来を展望した経営計画を立てづらい状況下において、自組合の融資拡大のみを考え、例えば、不適切なノルマの設定等を含め、他の民間金融機関の取引先に対して、ニーズに基づかないプッシュ型の借換融資や新規融資についての営業をすること等により、事業者に混乱を生じさせ、結果的に事業者への円滑な資金供給に支障が生じることをないようご留意いただきたい。
- 感染拡大の影響を乗り越えようとする地域経済にとっては、今が正念場であり、金融機関は事業者支援の取組みの真価を問われる局面にある。各金融機関におかれては事業者が真に必要なとする支援を行うことにより、当面の事業継続を支えつつ、中長期的な地域経済の発展を実現していくことが期待されているということを十分に踏まえて対応いただくよう、改めてお願いします。

(3) 日本政策金融公庫等との連携について

- まず、4月21日には、日本政策金融公庫・沖縄振興開発金融公庫への融資申込が急増している状況を踏まえ、中小企業庁及び財務省から両公庫に対し、民間金融機関によるつなぎ融資の積極的な活用について要請を行い、併せて、金融庁から民間金融機関に対して、両公庫の各支店と緊密に連携を図り、つなぎ融資等を積極的に実施するよう、要請した。

(参考) 金融機関に対する要請事項

- ・ 日本政策金融公庫等は、その融資が実施されるまでの間のつなぎとして民間金融機関が実施した融資について、事業者と民間金融機関が日本政策金融公庫等への借換えを希望した場合、可能な限り借換えに応じることとしている。これを踏まえ、民間金融機関として、つなぎ融資等の事業者への資金繰り支援を積極的に実施すること
- ・ 上記の資金繰り支援の取組みが円滑に進むよう、民間金融機関は、日本政策金融公庫等と民間金融機関のこれまでの連携事例等も参考にしつつ、各地域に

において、日本政策金融公庫等の各支店と、融資実行等について密接に連携を図ること

- これらの要請を踏まえ、両公庫においては、それぞれの地域において、つなぎ融資を含む連携の具体的な方法・目線等について民間金融機関に説明するなどの対応を進めているものと承知しているが、一部地域では、こうした点についての両者のコミュニケーションが必ずしも十分でないとの声もあると承知している。
- 民間金融機関としても、連携の具体的な方法・目線等について確認すべき点がある場合には、積極的に各地域の公庫の担当者にアプローチし、連携を一層密にさせていただきよう、お願いしたい。また、連携に当たって課題がある場合には、当庁にも積極的にご相談いただきたい。

(4) 家賃の支払いに係る事業者等の資金繰りの支援について

- さらに、5月8日には、入居者・テナントである中小事業者・個人の家賃支払いや、ホテル、レジャー施設、簡易宿所、民泊施設、テナントビル等のオーナー等の不動産関連事業者の資金繰りが深刻な課題となっていることを踏まえ、家賃の支払いに係る事業者の資金繰り支援等について要請させていただいた。

(参考) 主な要請事項

- ・ 家賃支払いが深刻な課題となっている中小事業者・個人に対する、実質無利子・保証料免除の制度融資等の新規融資・つなぎ融資や、条件変更等の迅速・柔軟な実施
- ・ オーナー等に対する新規融資・つなぎ融資や条件変更等の迅速・柔軟な実施
- ・ 特に、オーナー等が例えば一定期間の家賃の減免・猶予等を行っている場合の迅速・柔軟な条件変更等の徹底

- 家賃については、家賃負担を軽減するための給付金が第2次補正予算において手当てされることが見込まれるが、金融機関においては、家賃支払いが深刻な課題となっている中小事業者・個人に対して、今回導入された実質無利子・保証料免除の制度融資等の新規融資・つなぎ融資や、既往債務についての元本・金利を含めた減免・返済猶予等（元本据置き・返済期限の延長等）の条件変更等を迅速かつ柔軟に実施していくことが重要である。
- 各金融機関におかれては、テナントやオーナーから資金繰りに関する相談を受けた場合には、家賃の支払い負担の状況も勘案し、積極的に新規融資や条件変更等に取り組んでいただきたい。
- また、本要請に基づき、順次、金融機関における取組みの推進状況を特別ヒアリングにより確認することとしており、既に一部の金融機関と、テナントに対する新規融資やオーナーへの条件変更等への取組状況について、やりとりをしているところであるが、ご対応何卒よろしくお願いしたい。

（5）特別定額給付金の円滑な支給について

- 5月12日には、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。
- 各金融機関におかれては、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。

(6) 第2次補正予算案の決定を踏まえた大臣談話・要請文について

- 新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた事業者支援については、5月27日、令和2年度第2次補正予算案の閣議決定を受け、改めて大臣談話・要請文を公表し、下記の3点について確認・周知させていただいた。
- 1点目は、債権の区分に関する金融機関の判断を尊重する旨の明確化について。今般、より一層の具体化を図る観点から、「新型コロナウイルス感染症の拡大前に正常先と認識していた事業者については、引き続き同一の評価とすることについて、金融機関の判断を尊重すること」を確認させていただいた。
- 2点目は、金融機関における事業者支援に関する取組状況の確認について。資金繰り支援の方法は、政策金融機関による融資のほか、民間金融機関による保証協会保証付き融資やプロパー融資など様々であるが、これらの全体像を把握する観点から、プロパー融資残高を含め、必要に応じて取組状況を確認させていただくこととした。
- 3点目は、資本金借入金の活用について。同日（5月27日）監督指針を改正し、
 - ・ 急激な経営環境の変化により資本の充実が必要となった企業に対しては、資本金借入金等の手法も活用し、経営改善につなげていくことが強く求められている旨、
 - ・ 「資本金借入金」の資本類似性の判断について、かつて金融検査マニュアルで明確化されていた内容と同様に、基本的には償還条件・金利設定・劣後性といった観点から判断される旨を明確化した。各金融機関におかれては、事業者のニーズを的確に把握した上で、事業者のニーズに合った形で、必要に応じ公的金融機関とも連携し、支援に取り組んでいただきたい。

(7) 民間金融機関による実質無利子・無担保融資について

- また、令和2年度第二次補正予算においては、民間金融機関による「実質無利子・無担保」の融資制度について、借入上限額が4,000万円に拡充されている。各金融機関におかれては、引き続き、各自治体や保証協会と緊密に連携を図り、こうした制度も適切に活用して、事業者への資金繰り支援に取り組んでいただきたい。
- 同制度については、5月1日以降6月15日までに、約37.3万件の融資申込を受け付け、約26.5万件・4.6兆円の融資決定が行われており、金融機関においても、事業者に代わって必要書類の確認や市区町村・信用保証協会への申請等を行う等のいわゆる「ワンストップ手続き」の実施も含め、円滑な実施に取り組んでいただいていると認識している。
- 特に、一部の金融機関においては、申込みや審査等が集中している自治体・保証協会との書面等のやり取りについて、関係者と調整を図りデジタル化・自動化に取り組むことで、新型コロナウイルス感染症拡大防止にも配慮しつつ、金融機関を含む事務の低減、申込みのあった事業者への迅速な資金供給を図る事例がある。
- 具体的には、例えば、
 - ・ セーフティネット保証認定に係る自治体との書類のやり取りを、これまでの郵送を改め、電子メールで行うこととする、
 - ・ 顧客の申込書類の画像データをオンライン上にアップロードできるシステムを構築することで、申込書類の不備について、銀行への郵送前に、確認・修正する、
 - ・ 顧客からの申込みの受付け、保証協会への書類送付を、電子メールを用いて電子化しつつ、当該電子情報を金融機関・保証協会双方でRPAを導入することで自動処理することとする

などにより、顧客の申込み、金融機関の受付け、金融機関と保証協会・自治体間のやり取り・審査等において、事務面からもたらされるリード

タイムを短縮するといったもの。

- 保証協会との手続きのデジタル化・迅速化については、「実質無利子・無担保」の融資制度に限らず、保証協会保証付き融資全般について将来にわたって有用である。また、顧客企業においても、感染症拡大防止の観点も含め、デジタル化は重要な課題になっているものと考えられる。
- 金融機関においては、この機会に、ただいま申し上げた取組みも参考にしながら、保証協会・市町村と積極的に連携し保証協会保証付き融資のデジタル化を進めるほか、様々な手続きのデジタル化・迅速化等に工夫を重ねて頂ければ幸い。
- なお、本「実質無利子・無担保」の融資制度については、国の予算（国費）を基に、各都道府県等が制度融資の要綱等を定めて実施しているものであり、各金融機関においては、当然のことではあるが、売上高の減少要件を充足する、つなぎ融資以外の旧債振替を禁止するといった要綱等の定めに従って、適切に事務を実施していく必要がある。金融機関においては、経営の安定化等のために資金を必要としている事業者には、引き続き迅速な支援を行いつつも、当然に、制度要綱等を遵守すること、顧客のニーズに応じて融資を行うこと等の基本的なルールに則って対応が行われていることについて、自ら点検を行いつつ、顧客支援を進めていただくよう、改めてお願いしたい。

(8) 事業者への本業・事業再生支援、REVIC 等の資本性資金の活用について

- 第二次補正予算では、このほか、融資に止まらない形で、事業者の経営改善・事業再生を促す観点から、資本性資金の活用施策として、
 - ・ 「REVIC」の政府保証枠を1兆円から2兆円に拡充し、財務基盤が悪化した中核企業等に対する事業再生支援や、地域金融機関の連携したファンドを通じた資本性資金の供給等を実施することとする、

- ・ 「中小企業基盤整備機構」が出資する官民ファンド「中小企業経営力強化支援ファンド」、「中小企業再生ファンド」を設置・拡充し、中小企業への出資や債権買取り等を行い経営改善支援を行う、
- ・ 「日本政策投資銀行」や「商工組合中央金庫」、「日本政策金融公庫」等が、大企業から中堅・中小企業に対し、長期間元本返済のない資本性劣後ローンを供給する

等が盛り込まれている。

- 今後、事業者においては、新型コロナウイルス感染症の状況を見極めながら、新しい生活様式を踏まえた事業展開のあり方など、コロナ後を見据えた経営改善・事業再生等の取組みが一層重要になると考えられる。各金融機関においては、事業者の経営課題を的確に分析し、課題に応じて、融資等に止まらない事業者の本業支援や、経営改善・事業再生支援に取り組んでいただくようお願いしたい。
- また、こうした事業者の本業支援等を行うに当たっては、「REVIC」による各地域のファンドや、中小企業基盤整備機構等による「中小企業経営力強化支援ファンド」、「中小企業再生ファンド」等の活用も有効であると考えられ、これらファンドへの出資・活用も含め、ご検討をいただきたい。
- 金融庁としても、それぞれの施策やそれに基づくファンド等の特性を活かして、地域のニーズを踏まえた支援が可能となるよう、関係省庁と連携して、実務上の課題がないか等について貴協会とも連携して対応を進めてまいりたいと考えている。

(9) 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。3月末の信用組合における条件変更等の実行率は、債務者が中小企業者である場合において、

99.9%となっており、条件変更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、各金融機関においては、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。

(10) 住宅ローン等に係る条件変更について

○ 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。

(11) 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
 - ・ 新規融資の申込みを行ったところ、金融機関からは、保証協会が謝絶しているとの理由で断られたが、事業者が直接保証協会に確認すると、そのような話は来ていない（謝絶した事実はない）とのことだった
 - ・ 制度融資を活用した実質無利子・無担保の融資を申し込んだところ、既往債務がリスク中であることを理由として、保証協会に相談することもせずに、同融資の利用を謝絶された
 - ・ 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、新型コロナウイルス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

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。

(12) コロナに乗じた犯罪に係る注意喚起について

- 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、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。

(13) 金融機能強化法の改正について

- 6月12日（金）「金融機能の強化のための特別措置に関する法律の一部を改正する法律案」が可決・成立した。本改正は、本則の期限を2026年3月まで延長するとともに、新型コロナウイルス感染症等に関

する特例を設けたものであり、今後、8月の施行に向けて、内閣府令や監督指針等を速やかに整備することとなる。

- 現時点において、地域金融機関を含む金融機関の資本基盤は総じて充実しているものと承知しているが、今回の改正は、国会等でもご説明しているとおり、予め、将来にわたって金融システムの安定に万全を期すことで、金融機関が、中小企業等に対する積極的な資金繰り支援等を行い、経済の再生を図っていくことが出来るよう、「将来を見据えての先手の対応」として、提出させて頂いたもの。金融機関においては、こうした施策も踏まえて、引き続き中小企業等への支援の徹底をお願いしたい。

(14) 書面・押印等の制度・慣行の見直しについて

- 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、貴協会にも、ご協力いただきたい。

(15) 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。
- 一方で、金融機関におかれては、新型コロナウイルス感染症に伴う利用者への資金需要等に対応するため、顧客との円滑な手続きは重要な観点であることから、リスクの高い取引には厳格な手続きを行い、リスクの低い取引については簡素な手続きを取るなど、リスクに応じた対応を柔軟に実施していただきたい。
- 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。

(16) 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。

2. 未来投資会議について

- 6月16日（火）、未来投資会議が開催され、決済システムが議題に挙げられた。決済システムについては、その安定性・信頼性を確保しつつ、昨今のデジタル化や新型コロナウイルス対応といった環境変化に応じて、不断に効率化・高度化を進めていくことが必要である。
- 全銀ネットにおいては、5月、「次世代資金決済システムに関するタスクフォース」を立ち上げ、全銀システムの更なる高度化等に向けた検討を開始していただいているが、当庁としては、利用者利便の向上といった具体的な成果につながるよう、銀行間手数料の見直しに係る検討を含め、金融業界が主体的に取り組んでいただくことを期待している。
- 金融庁としても、各金融機関の皆様や全銀ネットと連携し、資金決済システムの効率化・高度化及び決済サービス利用者の利便性向上に向けた改革をしっかりと進めていきたいと考えている。

3. 公正取引委員会による「フィンテックを活用した金融サービスの向上に向けた競争政策上の課題」の公表について

- 4月21日（火）、公正取引委員会が、「QRコード等を用いたキャッシュレス決済」及び「家計簿サービス等」に係る実態調査報告書を公表した。
- 本報告書では、銀行業界に対して、「銀行間手数料に係る取引慣行の見直し」、「全銀ネットのガバナンス体制の強化・取引の透明性の確保」、「全銀システムへの資金移動業者のアクセス解放に向けた検討」について、提言がなされている。

- 今後、全銀ネットにおいては、外部関係者を交えた検討体を設置予定であると承知しているが、本報告書の提言も踏まえ、貴業界におかれては、全銀ネットと連携し、全銀システムの高度化・効率化に向けた取り組みを進めていただきたい。
- また、上記報告書においては、独占禁止法上問題となるおそれがある事例として、
 - ・ 銀行と電子決済等代行業者との取引に関しては、「銀行の取引上の地位が電子決済等代行業者に優越している場合に、銀行が、契約の見直しを行い、電子決済等代行業者に、正常な商慣習に照らし不当に不利益を与える場合」
 - ・ 銀行とノンバンクのコード決済事業者の取引に関しては、「銀行口座からのチャージ等取引の市場において有力な銀行が、コード決済の提供において競争関係にあるノンバンクのコード決済事業者を市場から排除するなどの目的をもって、当該コード決済事業者とのチャージ等取引を拒絶すること」や「チャージ等取引に係る手数料を事実上拒絶と同視し得る程度まで引き上げること」

などが指摘されている。各組合におかれては、改めて本報告書をご確認いただき、各事業者との取引にあたっては十分にご留意いただきたい。

4. 「Regional Banking Summit」の開催について

- 先般ご案内した通り、地域金融機関の持続可能なビジネスモデル構築に向けて、全国の多様な関係者が一堂に会して議論する「Regional Banking Summit」を、6月16日（火）に東京からライブ配信にて開催した。
- 当日は、金融機関の関係者の皆様方をはじめとして、約3,000名から事前の参加申し込みを頂くなど、多くの方にご視聴いただいた。御礼申

し上げる。なお、当日の様子は、後日、日本経済新聞社の紙面で紹介が予定されているほか、映像についても改めてアーカイブ配信される予定。

- 金融庁としては、本サミットの議論をきっかけとして、地域経済と地域金融の共通価値の創造につながる令和新時代の取組みが、各地で生まれていくことを期待している。また、本サミットのような議論喚起の取組みについては、今後の新型コロナウイルス感染症の状況や、今般のライブ配信への反響等を踏まえ、サミットの追加開催も含め、検討して参りたい。

5. 障がい者等の利便性向上に向けた対応について

- 障がい者等の利便性向上に向けた対応に関し、一部の金融機関へ足元の状況についてヒアリングを行ったところ、
 - ・ 障がい者団体や外部専門家を講師とした研修を行い、現場職員の対応に利用者の目線を取り入れている
 - ・ ユニバーサルデザインを取り入れた店舗づくりを行っている
 - ・ 筆談やコミュニケーションボード等に対応している旨を営業店やウェブサイトに情報発信しているといった取組みが確認された。
- 他方、障がい者団体と意見交換を行ったところ、以下のような事例が聞かれた。
 - ・ 書類の代筆や代読の対応を断られた、あるいは、代筆等に係る内規の確認のために時間を要した〔視覚障がい、身体障がい、発達障がい〕
 - ・ ATM 利用時にトラブルが発生した際、ハンディホンは備え付けられているものの、電話対応ができず、対処に苦慮した〔聴覚障がい、身体障がい〕

- ・ ATM の操作に不慣れな障がい者が多く、操作体験の場を設けていただけると理解が進む〔視覚障がい〕
- 新型コロナウイルス感染症の拡大防止策を講じつつ、顧客対応業務を継続していただいているところ、こうした声も踏まえ、引き続き障がい者等の利便性向上に向けて取り組んでいただきたい。

6. 特殊詐欺の被害防止に向けた対応について

- 振り込め詐欺などの特殊詐欺の被害防止については、これまでも各金融機関において顧客への周知やATMの振込制限、モニタリングによる検知等、様々な対策に取り組んで頂いている。
- しかしながら、キャッシュカード詐取を含めた盗難キャッシュカードの被害発生件数は、平成27年度以降、年々増加し、令和元年度の被害件数は過去最多の14,678件となった。これは警察官等に成りすました犯人に、顧客が目を離した際にキャッシュカードをすり替えられてしまったり、言葉巧みに騙されキャッシュカードを手交してしまう手口が増加していることが要因である。
- また、警察庁が公表している令和元年の特殊詐欺の認知状況においては、上記のような手口による被害発生件数が9,095件と、前年から約27%増加しており、特にキャッシュカードをすり替える手口が急増している状況。
- 金融庁では、関係省庁と連携し、政府広報等を通じ、最新の手口も踏まえた啓発や注意喚起を行っている。各組合におかれても、顧客への周知活動等、被害防止に向けて引き続き対応して頂くよう、願います。

7. 身寄りのない方の葬祭費用に係る預金の払戻し請求への対応について

- 高齢化社会の進展に伴い、独居老人等身寄りのない方が亡くなった場合の遺留金の取扱いに関しては、市区町村による管理や葬祭費用の負担

等が問題となっている。そのうち、葬祭費用については、市区町村長から故人の口座のある金融機関に対して、その費用に充当するために預金の払戻請求の行われるケースがある。

- こうした請求に対し、金融機関の中には、例えば、預金の払戻に応じた後で、故人の相続人とのトラブルになるリスクを懸念して、市区町村長からの請求に応じていない金融機関もあると承知している。
- 他方、請求に対応している金融機関においては、
 - ・ 市区町村長名の公文書の形式による払戻依頼書の差入れ
 - ・ 来店する自治体職員の本人確認、その者が自治体の担当職員であることの確認
 - ・ 顧客の死亡の事実や他に相続人の無いことを証明する資料、葬祭費用を支出したことが分かる資料の確認
 - ・ その他、相続トラブルになった場合の金融機関の免責条項の設定などにより、払戻に応じている事例もある。
- 各金融機関においては、その公共性に鑑みて、こうした取組事例を参考に、対応を検討していただきたい。

8. 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。

9. 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>

10. 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、FinTech 実証実験ハブの第6号案件として、みずほ銀行、グーグル・クラウド・ジャパン、野村総合研究所及び大日本印刷による、「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。

11. 対北朝鮮措置の適切な履行について

- 4月21日、国連安全保障理事会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。
- 同報告書によると、
 - ・ 決済隠蔽のために第三者企業を利用した事例
 - ・ 北朝鮮の外交官及び家族による制裁回避目的での銀行口座開設の事例
 - ・ 正規企業を装ったウェブサイトを使用した暗号資産詐取など金融機関や暗号資産取引所へのサイバー攻撃の継続等について記載されている。
- また、4月15日には、米国国務省等が北朝鮮サイバー脅威に関するガイドラインを公表し、北朝鮮のサイバー活動の手口・事例やその対抗措置が紹介されている。
- これらの報告書や勧告の内容も踏まえ、金融機関等と情報交換を行い、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いる。金融機関の皆様におかれても、引き続き適切な対応に努めていただきたい。

(参考 URL)

- ・ 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 掲載先
https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/1718/panel_experts/reports
(IV. Finance 及び Annex73 を参照ください。)
- ・ 北朝鮮サイバー脅威に関するガイドライン 掲載先
https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/Programs/Documents/dprk_cyber_advisory_japanese.pdf

(以 上)