

業界団体との意見交換会において金融庁が提起した主な論点

[令和3年11月30日開催 労働金庫業界]

1. 新型コロナウイルス感染症を踏まえた対応について

- 感染の落ち着きにより経済活動は徐々に再開されてきたが、事業者の状況については、引き続き、売上の回復スピードは緩やかであるといった、厳しい見方も聞かれている。
- 11月19日、政府として「コロナ克服・新時代開拓のための経済対策」を決定したところであるが、今後は、感染対策を講じながら、経済の回復に向けてより一層注力していくことが重要。今般の経済対策に盛り込まれた施策も適切に活用し、引き続き組合員や勤労者のニーズに応じた支援に積極的に取り組んでいただきたい。

2. 「『自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン』を新型コロナウイルス感染症に適用する場合の特則」の運用について

- 昨年12月1日に「『自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン』を新型コロナウイルス感染症に適用する場合の特則」の適用が開始され、申込が相応になされている。本特則を活用した個人債務者の支援に尽力いただいていることに感謝申し上げる。
- 本特則の運用に際しては、これまで、債務整理の対象債務についても、例えば、2020年2月2日以降の住宅ローンや2020年10月31日以降の債務を、一律に対象債務として認めないといった硬直的な運用とならないよう、個別債務者ごとの事情を十分に勘案し、債務者の生活の再建のための柔軟な支援に努めること等を要請している。
こうした要請を踏まえ、引き続き、登録支援専門家やガイドライン運営機関と連携し、債務者の生活の再建のために適切な対応に努めていただきたい。

- なお、委嘱された登録支援専門家からの提案が弁済額ゼロ円であることをもって、具体的な理由を提示することなく、不同意とされたとの声も聞いている。

仮に不同意との判断に至った際には、登録支援専門家に対し不同意に至った理由を明らかにし、ガイドラインの趣旨に沿った説明責任を果たしていただくよう重ねてお願いしたい。

3. 地方税用QRコードの導入について

- 規制改革実施計画（令和3年6月18日閣議決定）において、地方税等の収納手段の効率化・電子化を加速する観点から、地方税用QRコードの統一規格を取りまとめ、令和5年度課税分から当該QRコードの活用を開始できるよう措置するとされている。
- このQRコード導入は、我が国における経済社会活動全般のデジタル化の推進に係る重要な取組みの1つであり、また、預金取扱金融業界全体として強く要望してきたものであることを踏まえ、令和5年度からのQRコードの活用開始に間に合うように着実に準備を進めていただきたい。
- 協会においては、責任を持って業界団体としての役割を果たすべく、会員金融機関の準備状況をしっかりとフォローするなど、労金業界全体として対応に遺漏なきよう努めていただきたい。また、金融庁としても、金融機関の取組みを確認し、対応を促してまいりたい。

4. 還付金詐欺被害の増加について

- 新型コロナウイルス感染症の流行拡大により、在宅の機会が増えたことに乗じた還付金詐欺などの被害が増加する中、各機関において、70歳以上の顧客についてATMにおける振込限度額を設定するなど、被害の拡大防止に向けた取組みを実施しているものと承知。
- しかしながら警察庁の統計によれば、令和3年に入ってから、還付金詐欺の認知件数・被害金額が増加しており、特に60代後半の高齢者を狙った

還付金詐欺が急増している。

- こうした犯罪被害の発生を防止するため、前述の被害状況を踏まえた預金者の啓発・注意喚起や、ATM周辺での携帯電話の利用自粛といった取組みを通じて、引き続き、預金者の保護に向けた取組みを検討・実施していただきたい。

5. 電話転送サービスを悪用した不正送金について

- 通信事業者の提供する電話転送サービスを悪用し、金融機関が本人確認のために用いるIVR認証を不正に利用する手口が確認されている。
- 関係省庁の協力・申入れもあって、現在、複数の通信事業者において、こうした電話転送サービスの悪用防止に向けた検討を進めている。
- これまでに確認されてきた不正送金などの手口も踏まえ、例えば、IVR認証とSMS認証を併用したセキュリティの高度化を図るなど、いま一度、不正送金の防止に向けた対策の強化を検討いただきたい。

6. 障がい者等に配慮した取組みに関するアンケート調査の結果について

- 3月末時点での障がい者等に配慮した取組状況について、アンケート調査結果を11月5日に公表。
- 視覚障がい者や自筆困難者等への代読・代筆に係る手続きに関する社内規定について整備いただいているところ。他方で、金融庁の金融サービス利用者相談室に寄せられた相談内容の中には、自筆困難者等からの代筆の依頼を拒否した事例が見られる。
- 現場職員への代読・代筆の規定等の浸透のため、障がい者対応研修等の機会を通じて職員の対応力向上に努めていただきたい。また、顧客周知の観点から、支店窓口において代読、代筆、筆談、手話対応を可能とする旨の表示に努めていただきたい。

- また、7月から「日本財団電話リレーサービス」により公共インフラとしての電話リレーサービスの提供が開始されたため、当該サービスの活用も検討いただきたい。
- その他の項目においてもアンケート結果を参考にし、障がい者等の利便性向上に向けて一層取り組んでいただきたい。

(参考) アンケート結果概要 (令和3年3月末時点)

- ・ 視覚障がい者対応 ATM の設置率 (全 ATM のうち視覚障がい者に対応している ATM の割合) は、預金取扱金融機関全体で 92.2% (労働金庫は 96.8%)
- ・ 代読の手続に関する内規の整備状況は全体で 97.6% (労働金庫は 100%)
- ・ 預金取引における代筆手続に関する内規の整備状況は全体で 99.6% (労働金庫は 100%)
- ・ 社内研修等の職員の障がい者等対応力向上のための取組を実施している先は全体で 76.6% (労働金庫は 69.2%)
- ・ 窓口において代読・代筆、筆談又は手話対応を可能とする旨の表示を行っている先は全体で 67.3% (労働金庫は 53.8%)
- ・ 聴覚障がい者からの連絡について、電話リレーサービスを用いた連絡に対応している先は全体で 8.9% (労働金庫は 0.0%)

7. 顧客本位の業務運営に関する「金融事業者リスト」の公表等について

- 11月10日、金融庁ホームページにて、9月に続き、「金融事業者リスト」を公表した。リストへの掲載対象は、顧客本位の業務運営に関する原則を採択した金融事業者でリストへの掲載を希望する旨の報告(9月30日期限)があった先のうち、原則の各項目と各金融事業者の取組方針との対応関係が明確であることが確認できた先のみとなる。
- 9月の意見交換会で申し上げた通り、「金融事業者リスト」の作成は、昨年8月の金融審議会 市場ワーキング・グループ報告書の提言を踏まえている。金融事業者からの報告内容をみると、取組状況を検証、評価するのに役立つ事例も見受けられる。
- 具体的には、例えば、「顧客にふさわしいサービスの提供(原則6)」におけるアフターフォローなどのサービスに関して、「定期的」や「丁寧」などといった抽象的・主観的な表現ではなく、どのような場合に実施

するか・目的・内容等を具体的・定量的に示しているもの、更には、「動機づけの枠組み等（原則7）」について、業績評価の項目として、単に「顧客本位に資する」といった抽象的な説明ではなく、具体的な評価項目を示しているものがある。

- 他方で、引き続き、「見える化」の施策が顧客向けであることが必ずしも理解されていないと見受けられる先もある。
- 金融庁としては、取組状況のモニタリングも含め、金融事業者と対話を行い、好事例の公表を行う予定である。各金融機関においては、来年に向けて取組方針に基づく取組状況の整理を意識して対応していただきたい。

8. 「金融サービスの提供に関する法律」の施行について

- 11月1日より、「金融サービスの提供に関する法律」が施行され、1つの登録で、銀行・証券・保険すべての分野の金融サービス仲介を行うことが可能となる「金融サービス仲介業」が開始され、既に2社が登録されている。
- 金融庁としては、本制度の創設により、多種多様な金融サービスの提供が進み、利用者の利便性がより一層向上することを期待しているところ、各金融機関においても、
 - ・ ビジネス範囲を拡大するために、新たに金融サービス仲介業を利用することや、
 - ・ 自らが取扱う金融商品の販売チャネルの拡大や利用者利便の向上を図る観点から、金融サービス仲介業者との連携を進めていくことを検討するなど、本制度を活用いただきたい。

9. マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策について

《継続的な顧客管理について》

- 継続的顧客管理については、マネロンガイドラインでも対応すべき事項の1つとして、2024年3月末までに態勢整備をお願いしている。
- 3月に金融庁が公表した「マネロンガイドラインに関するよくある質問（FAQ）」において、リスクに応じた簡素な顧客管理（SDD）という考え方を示しているが、その内容について、わかりづらいとの声があることは承知している。
- そのような声を踏まえ、現在、SDDについて、よりわかりやすくお示しできないか検討を行っているところ。

《マネロン広報について》

- 金融庁としても、政府広報含め、各業界団体と連携して、国民の皆様にも、マネロン・テロ資金供与対策に係る確認手続きについて広報活動等を行う予定。
- 広報についても、各業界団体から、より広く国民へ周知してほしいとの声があることから、その意見を踏まえ、今後の広報活動等について検討してまいりたい。

10. バーゼルⅢの国内実施について

- バーゼルⅢの国内実施については、9月から実施したパブリック・コメントにおいて、内部モデルを採用しない国内基準金融機関への適用を1年後ろ倒しし、2024年3月末から適用可能とする案を示したところ。
- その後、11月19日に経済対策が閣議決定され、「中小企業等の足腰強化と事業環境整備」に関する施策として、「銀行等向け資本規制の柔軟な運用を通じた事業者支援に資する貸出余力の確保」が盛り込まれた。
- これは、新型コロナウイルス感染症対策や地域活性化のためのエクイティ支援に万全を期すため、内部モデルを採用しない国内基準金融機関については、その適用時期を更に1年延期し、2025年3月末からの適用を可能とするもの。

- 引き続き、関係者と対話を行いながら、準備を進めてまいりたい。

11. マイナンバー告知義務に係る経過措置終了後の取扱いについて

- 証券口座については、税法において、顧客にマイナンバーの告知義務が課されているところ、2016年より前の既存顧客については、2021年末まで告知義務を猶予する経過措置が講じられている。
- この経過措置が終了することとなるが、顧客に対し、引き続き、マイナンバーの告知は法律で定められた義務であることを説明の上、マイナンバーの提供を求めていただきたい。
- ただし、経過措置終了後であっても、法令に根拠となる規定がない場合、顧客からのマイナンバーの提供がないことのみをもって手続自体を制約する必要はない。
- 今後、以上の事項に関して、関係業界団体等に対し周知依頼を発出予定であるところ、対応をお願いしたい。

12. マイナンバーカードの積極的な取得促進について

- マイナンバーカードについて、11月1日時点のデータによると、交付枚数は5,000万枚弱、人口に対する割合は39.1%まで増加している。カード普及に当たり様々な協力をいただいているところであり、改めて感謝申し上げたい。

(参考) マイナンバーカードの普及状況 (2020年11月 → 2021年11月)

交付枚数：約2,777万枚 → 約4,995万枚 (対前年+約80%)

人口に対する交付枚数率：21.8% → 39.1%

- 今般、健康保険証利用の本格運用が始まったこと、マイナポータルで特定検診情報等が閲覧可能となったこと、マイナンバーカードを用いて電子版の新型コロナワクチン接種証明書が取得できるようになることなど、カード取得のメリットがさらに拡大することを踏まえ、デジタル庁より各業所管省庁

に対し、改めてカード普及への協力要請があった。これを受け、金融庁からも各業界団体に対し、改めてカードの更なる普及に向けた協力依頼を発出する予定。政府としては、今後とも、カードの機能強化や、更なる普及に向けた取組みを進めていくところ、引き続き、積極的なカードの取得促進への協力をお願いしたい。

(参考) マイナンバーカードの機能強化に関して検討されている事項

- ・ マイナンバーカード機能のスマートフォンへの搭載（技術検証を実施中）
- ・ 運転免許証その他の国家資格証のデジタル化、在留カードとの一体化（調査研究を実施中）
- ・ マイナポータルなどの UI・UX の最適化

（以 上）