

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

[2024年12月17日開催（主要行等）]

1. 外国人顧客の口座開設について

- 金融庁では、「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」も踏まえ、外国人顧客に対する金融サービスの利便性向上とマネー・ローンダリングや金融犯罪への関与防止に係る理解の醸成を図るため、パンフレットを作成しているところ、この度、3年ぶりに改訂を行い、16言語の外国人向けパンフレット及びその受入れ先向けパンフレットを公表した。

※「外国人の受入れ・共生に関する金融関連施策について」

<https://www.fsa.go.jp/user/livinginjapan.html>

※「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策(2024年6月21日関係閣僚会議決定)」
(抄)

関係省庁と連携の上、受入れ企業等に対して、やさしい日本語を含む16言語の外国人向けパンフレット及びその受入れ先向けパンフレットも活用しながら、外国人の口座開設等(送金・口座振替・デビットカードの利用を含む)の金融サービスの利便性向上及びマネー・ローンダリングや口座売買等の犯罪への関与の防止等に係る周知活動を実施し、理解の醸成を図る。

- 各金融機関においては、これまで、外国人に対する金融サービスの利便性向上に向けて様々な取組を実施されているものと承知しているが、業界団体及び各金融機関自らが、現場でどのような顧客ニーズや課題があるのかを把握・確認し、どのような取組が必要であるかを継続的に検討するなど、PDCAを回していただくとともに、上記ウェブサイトに掲載している「外国人顧客対応にかかる留意事項」及び「外国人顧客対応にかかる取組事例」も活用しながら、引き続き、丁寧な顧客対応に万全を期していただくよう改めてお願いしたい。

2. 障がい者等に配慮した取組に関するアンケート調査の結果について

- 2024年11月19日、預金取扱金融機関における障がい者等に配慮した取組状況について、2024年3月末時点でのアンケート調査結果を公表した。
- 聴覚障がい者等向けの電話リレーサービスについて、主要行等では全ての

先で対応いただいているところだが、対応可能なサービスの拡充にも取り組んでいただきたい。

- 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して、引き続き「支店によって対応してくれるかどうか異なることがあった」といった意見が金融庁に寄せられている。内部規定の整備に留まらず、社内研修等を通じた現場職員への周知・対応力向上の徹底が重要である。
- 本アンケート調査の結果も参考としていただき、障がい者等の利便性向上に向けて、一層の取り組みをお願いしたい。

3. 「認知症施策推進基本計画」を踏まえた取組について

- 2024年12月3日に、「共生社会の実現を推進するための認知症基本法」（令和5年法律第65号）に基づいて、認知症施策の総合的かつ計画的な推進に向けた「認知症施策推進基本計画」が閣議決定された。同基本計画においては、

- ・ 認知症サポーターの養成促進、
- ・ 認知症の人にとって利用しやすいサービスの開発・普及の促進、
- ・ 認知症高齢者を標的とする特殊詐欺等、消費生活における被害を防止するための啓発

等が盛り込まれている。

- 金融機関においては、2019年に策定された「認知症施策推進大綱」等を踏まえた従来の取組に引き続き、「認知症の人が尊厳を保持しつつ希望を持って暮らすことができるよう」にするという同法の目的を踏まえ、認知症の方に寄り添った金融サービスの提供等に努めていただきたい。

4. 「国民の安心・安全と持続的な成長に向けた総合経済対策」を踏まえた事業者支援の徹底等について

- 2024年11月28日に「事業者支援の促進及び金融の円滑化に関する意見交換会」を開催し、金融担当大臣等より、官民の金融関係団体等に対し、資金需要の高まる年末、年度末の資金繰り支援に加え、経営改善支援や事業再生支援、再チャレンジ支援等の徹底等についてお願いしたところ。また、本

趣旨を踏まえ、同日（11/28）、要請文を発出した。

- 金融機関においては、本意見交換会及び要請文の趣旨を踏まえ、「国民の安心・安全と持続的な成長に向けた総合経済対策」で措置された政府の各種支援策も活用しつつ、事業者支援の徹底をお願いしたい。

5. 不祥事件への対応について

- 先般、主要行において、元行員が貸金庫から顧客の資産を窃取し、多額かつ複数の顧客被害が生じる事案が発生している。
- 金融機関が顧客からの信頼の下で業務運営を行うことは金融システムの安定・信頼や質の高い金融機能を維持する上での大前提である。こうした観点から、二度とこのような事案が発生することがないように、各金融機関においては、貸金庫の管理態勢についてあらためて確認をお願いしたい。
- コンプライアンス・リスク管理は経営の根幹をなすものであることから、今般の貸金庫事案に限らず現金着服等の不正発生の未然防止に向け、経営陣の主導のもと不断の取組を着実に進めていただきたい。

6. 営業店舗における内部管理の徹底について

- 近年、営業店舗において、後方事務の本部集約化や法人営業店の統合、店舗内店舗など、店舗運営や人員構成、レイアウトが従来と大きく変わってきている。また、職員の価値観も多様化している。
- 自店検査や事務手順など各種内部規程が上記変化を踏まえたものとなっているかを確認していただきたい。
- あわせて、経営陣がリーダーシップを発揮して、営業店舗において健全なリスクカルチャーを醸成するとともに、営業店舗での自律的統制、本部事務リスク管理部署やコンプライアンス部署等によるモニタリング、内部監査が全体として有効に機能するよう不断の取組を進めていただきたい。

7. 「金融機関のモデル・リスク管理の高度化に向けたプログレスレポート(2024)」の公表について

- 金融庁は、2021年に「モデル・リスク管理に関する原則」を公表し、本原則の対象となる金融システム上重要な金融機関に対し、モデル・リスク管理

態勢の高度化についてモニタリング及び対話を実施してきた。2024年12月12日、その結果をまとめた「金融機関のモデル・リスク管理の高度化に向けたプログレスレポート(2024)」を公表した。

- 近年、金融機関の活動が大規模化・複雑化し、様々なモデルを活用することが一般的になっており、金利上昇など、金融機関を取り巻く環境が変化中、モデルの誤り又は不適切な使用を防止し、適切に経営に活用するために、モデル・リスクの管理が重要になっている。
- モニタリングでは、対象金融機関は、本原則公表以降、態勢整備を行い、実務運営を本格化させているなど、大きな進展が見られているものの、高度化は途上の段階にあることが確認された。
- 本レポートは、「モデル・リスク管理に関する原則」公表後の対象金融機関の取組を整理・公表することで、対象となる金融機関はもとより、その他金融機関のモデル・リスク管理の高度化を促すことを目的としている。金融機関においては、本レポートも参考に、自身のモデル・リスク管理の在り方を点検していただきたい。

7. 金融犯罪・マネロン等対策に係る業界横断的な広報について

- 金融犯罪・マネー・ローンダリング等対策の基礎となる継続的顧客管理について、各金融機関において、ダイレクトメールの郵送等により顧客情報の取得・更新に取り組んでいると承知している。
- 金融機関の利用者に対してこうした取組への理解及び協力を求めるため、これまで金融庁や各業界がそれぞれ各種広報を実施してきたが、顧客の理解や協力が未だ十分ではないことから、苦情や協力拒否につながっており、金融機関の現場で負担になっているとの声も寄せられている。
- 国民一人ひとりが金融機関からの情報確認に協力いただくことが、国全体の安心・安全を守ることに繋がることから、広く利用者からの理解・協力が得られるよう、継続的顧客管理の重要性・必要性については官民一体となって戦略的かつ強力な広報を行うことが必要となる。このため、全国銀行協会（全銀協）を中心として、金融庁や警察庁、各業界団体が連携し、統一的なコンテンツとしてポスター・動画を作成し、当該コンテンツを用いた業界横断的な広報を2024年12月より展開している。

- ※ 今回の広報で連携いただいている業界団体一覧
全国銀行協会、全国信用金庫協会、全国信用組合中央協会、全国労働金庫協会
- ※ 当該コンテンツによる広報媒体
BS テレビ（12/13～3/31）、YouTube（12/16～3/31）、TVer（12/16～3/31）、
Mediacaster（病院や薬局のデジタルサイネージ、1/1～1/31）

- 金融庁も各種広告媒体も活用しながら当該コンテンツを発信していく予定であり、各金融機関においても、ポスターの店頭掲示をはじめとして動画の活用などを通じて、一人でも多くの利用者の目に留まるように様々な場所・場面において当該コンテンツを積極的に発信いただきたい。

8. フィッシング対策について

- 2023 年におけるフィッシングによるものとみられるインターネットバンキングにおける預金の不正送金の被害件数及び被害総額は、それぞれ 5,578 件、約 87.3 億円であり、過去と比べて急増している。足元、2024 年上半期においては、被害件数 1,728 件、被害総額約 24.4 億円となり、被害は高止まりしている。また、フィッシング攻撃による被害は、預金取扱金融機関に限ったものではなく、それ以外の金融機関の顧客に対しても、発生している。
- 金融庁は、警察庁とも連携し、一般利用者向けに注意喚起を行っているほか、金融機関に対して、累次にわたりフィッシング対策強化の要請を行ってきた。政府としても、2024 年 6 月の「国民を詐欺から守るための総合対策」（※1）において、フィッシング対策の強化の方策として、「送信ドメイン認証技術（DMARC（※2））への対応促進」を始め、「フィッシングサイトの閉鎖促進」や「パスキー（※3）の普及促進」を掲げている。

※1 国民を詐欺から守るための総合対策（2024 年 6 月 18 日、犯罪対策閣僚会議）
<https://www.kantei.go.jp/jp/singi/hanzai/kettei/240618/honbun.pdf>

※2 DMARC(Domain-based Message Authentication, Reporting, and Conformance):SPF・DKIM の認証結果を利用し総合的に送信ドメイン認証を行う技術。受信したメールが正規の送信元から送られてきたかを検証できる技術の一つ。ドメイン管理者は、認証に失敗したメールの取扱いを送信側でポリシー（DMARC ポリシー）として宣言できる。これにより、なりすまされているメールは受け取らない、といった強いポリシーを受信側に伝えることができるようになる。

※3 パスキー:パスワードが不要な認証技術。フィッシングサイト等の正規サイト以外のウェブ

ブサイトにおいては、認証が機能しないといった観点から認証技術の漏えいリスクを低減できる効果があるとされている。

- こうした足元の状況や「総合対策」を踏まえ、2024年12月中、金融庁は警察庁と連携し、業界団体を通じ、各金融機関に向け、フィッシング対策の強化を求める要請文を発出予定である（2024年12月24日発出済み）。
- 各金融機関においては、これまでもフィッシング対策の強化を推進してきたものと承知しているが、フィッシングの手口がますます巧妙化している状況も踏まえ、被害が発生してから対策を講ずるのではなく、あらかじめ対策を進めていただきたい。顧客本位の経営の実現には、顧客資産を守ることが不可欠である。対応が不十分と認められる場合には、経営陣自らの問題としてしっかり対応していただきたい。

9. サイバーセキュリティセルフアセスメントの結果還元について

- 3メガバンク以外の主要行等に依頼した「サイバーセキュリティに関する点検票」に基づく自己評価の集約結果を2024年11月、各金融機関に還元した。
- 各金融機関の経営陣においては、
 - ・還元した個票を見ると、他の金融機関と比べた自社の状態が分かるようになっているので、状況を確認していただきたい。
 - ・その上で、業態対比で統制が弱い項目について、重要度及び緊急度に応じ、優先順位を付けて対応方針を決定するとともに、必要な人員、予算を投下していただきたい。
- 対応方針については、年次の業務計画に盛り込むことなどにより、経営陣において進捗を確認し、遅延や障害があれば原因を確認して是正していただくようお願いしたい。

10. 「国民の安心・安全と持続的成長に向けた総合経済対策～全ての世代の現在・将来の賃金・所得を増やす～」について

- 2024年11月22日、「賃上げと投資が牽引する成長型経済」への移行を確実なものとするため、「国民の安心・安全と持続的成長に向けた総合経済対策～全ての世代の現在・将来の賃金・所得を増やす～」が策定された。

- 今回の総合経済対策では、①「日本経済・地域経済の成長～全ての世代の現在・将来の賃金・所得を増やす～」、②「物価高の克服～誰一人取り残されない成長型経済への移行に道筋をつける～」、③「国民の安心・安全の確保～成長型経済への移行の礎を築く～」、の3つの柱に沿って政府として各種施策が取りまとめられた。
- 金融庁関連としては、
- ・「資産運用立国」の実現に向けた、コーポレートガバナンス改革の推進や、「金融・資産運用特区」のプロモーションや「Japan Weeks」を通じた日本市場の魅力発信、J-FLEC 等と連携した地域の金融経済教育の充実のほか、
 - ・プロ投資家に対する非上場株式の勧誘における規制の見直しやインパクト投資の更なる普及・浸透等を通じた、スタートアップの資金調達支援のための環境整備、
 - ・レビキャリ（REVIC の人材プラットフォーム）の活用による大企業人材と地域の中堅・中小企業のマッチングの促進、
- などの施策が盛り込まれている。
- 金融庁としては、こうした取組を通じて、日本の持続的な経済成長に貢献できるよう、しっかりと取り組んでいく。金融機関におかれても、御理解・御協力を宜しくお願いしたい。

(以 上)