

金融業界における書面・押印・ 対面手続の見直しに向けて

Fintech Association of Japan

2020年7月15日

Fintech協会のご紹介

日本を起点にしたFintechエコシステムの 拡大を支援するためMeetupから発足し、5期目

2014年

FINTECH MEETUP



カジュアルなMeetupが
協会の前身

2015年

FINTECH ASSOCIATION



ベンチャー、大手企業の
賛同を得て法人化

Mission

日本を起点として、
人々のあまねく生活、
事業活動の向上に貢献するべく、
ユーザーに寄り添った
新たな金融サービスを
社会に実装すること

活動指針

スタートアップが中心となり、
マルチステークホルダーとの
オープンイノベーションや
法制度も含めた金融取引環境の
整備を通じ、国内外の金融業界の
持続的かつ健全な発展を推進

ベンチャー会員

様々な事業を展開するFintechベンチャー企業157社*が参加 *2020年7月1日時点、ロゴは一部のみ記載



法人会員

日本を代表する大手企業を含めて283社*が参加

*2020年7月1日時点、ロゴは一部のみ記載

Financial Institution



Regional Banking



Payment · Loan



Telecommunication



Advertising



Trading · Life style · Media



Systems Integrator

Software Manufacturing



Technology



デジタル化の推進に向けて

金融領域におけるデジタル化の課題

[顧客接点]

- インターネットバンキングの活用の一層の促進
- 手続のデジタル化（口座開設時の押印廃止等）

[サプライヤ/協業先]

- メールやビデオ会議の活用
- 電子契約の導入

[金融機関内]

- ワークフローの電子化（電子契約導入とセット）
- ペーパーレス運動

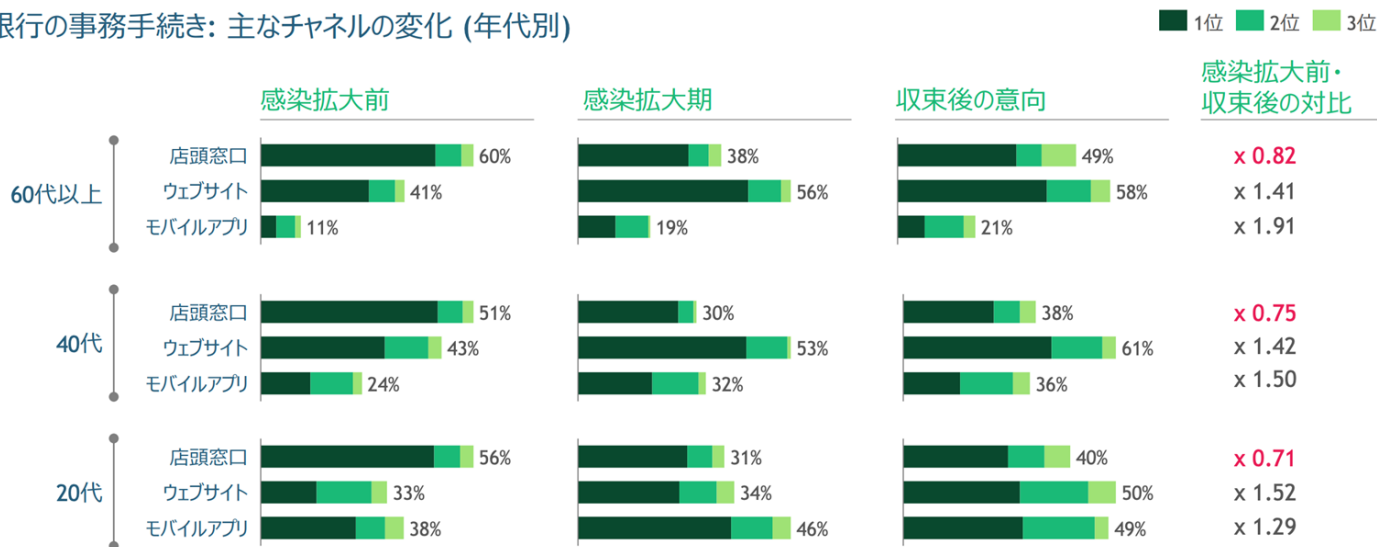
顧客接点

目下、重要性を増すデジタルチャネル

- コロナ禍の状況下で、インターネットバンキング（IB）等デジタルチャネルのニーズは確実に上昇
 - 年代に関わらず、Webサイトの利用意向が顕著に上昇（コンシューマ向け調査結果）
- また、銀行APIの開放が進み、次のステップとして銀行APIが利活用されるには、前提としてのIBの普及が重要となる

新型コロナウイルス感染拡大前後でのデジタルチャネルの利用意向の変化

銀行の事務手続き: 主なチャネルの変化 (年代別)



質問: 新型コロナウイルス感染拡大前/後/今後、メインで利用している銀行の各種事務手続きにおいて、どのチャネルを主に利用していましたか/したいですか。当てはまるものを頻度の高い順に3つまで選択してください。 ※事務手続きの例: 残高照会、口座開設/解約、定期・積立預金の開始/解約、カード発行/喪失届、限度額引き上げ、住所変更等

出所: ポストンコンサルティンググループ COVID-19に関する金融サービス利用意向/行動調査 (2020年5月27日~28日、N=2,060)、ポストンコンサルティンググループ分析

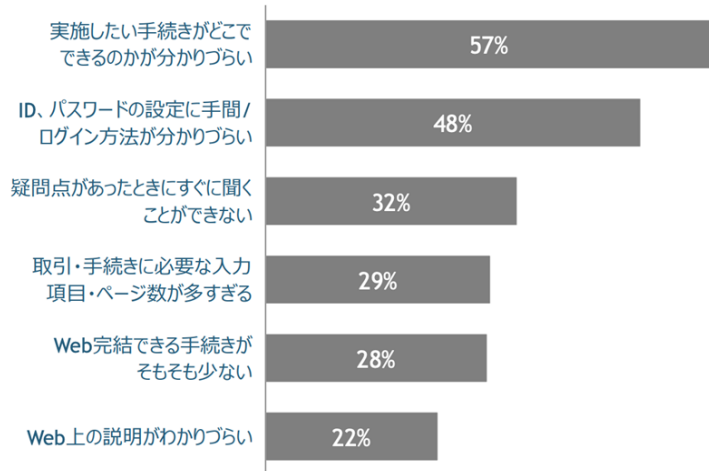
https://www.bcg.com/Images/2006111_bcg-retail-banking-consumer-survey-jpn-deck_tcm56-250481.pdf

デジタルチャネルへの主な不満

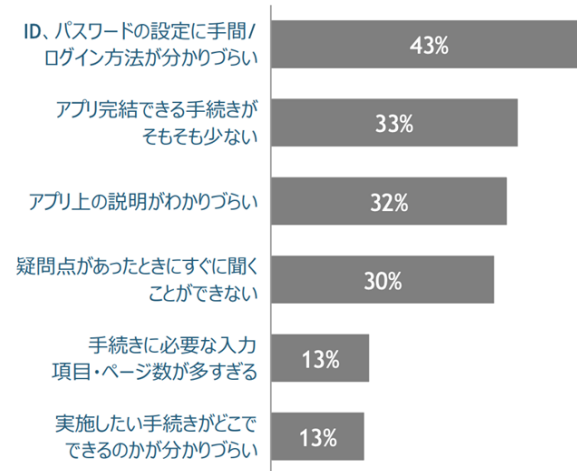
- 既にデジタルチャネルを利用しているユーザの不満は、分かりづらさ、機能の不足（コンシューマ向け調査結果）
- 既にデジタルチャネルを利用しているユーザの利用度を上げるためには、ユーザ体験の向上が重要ではないか

直近の利用経験において銀行デジタルチャネルに不満を感じた回答者の理由

ウェブサイト



モバイルアプリ

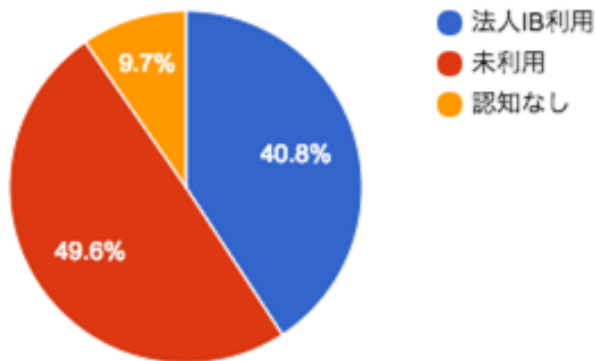


質問: 前問でウェブサイト・モバイルアプリに「不満」「非常に不満」と答えた方にお伺いします。具体的にどういった点で不満を感じたか3つまでお選びください
出所: ポストンコンサルティンググループ COVID-19 に関する金融サービス利用意向/行動調査 (2020年5月27日～28日、N=2,060)、ポストンコンサルティンググループ分析
https://www.bcg.com/Images/2006111_bcg-retail-banking-consumer-survey-jpn-deck_tcm56-250481.pdf

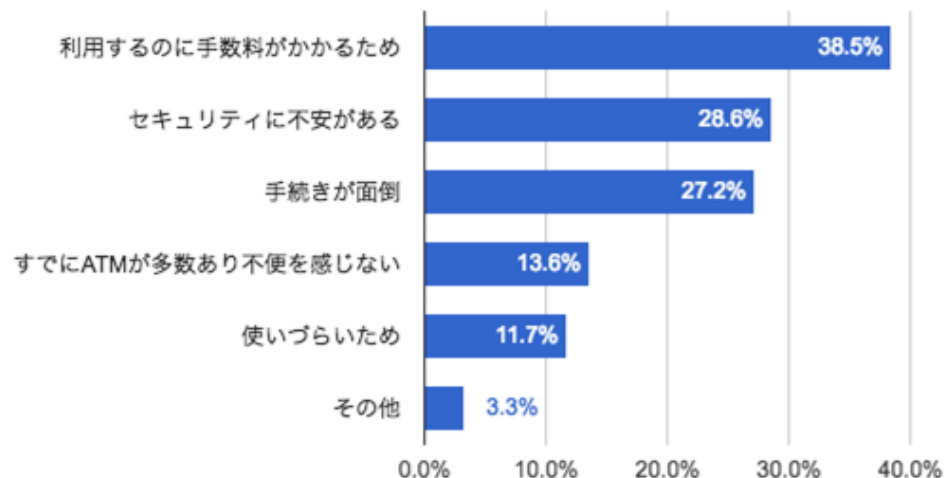
法人IBの活用状況に課題

- 中小企業・個人事業主においては、未だに普及率は高い水準とはいえない状況
 - Webアンケートベースの調査で半数を切っており、実態は更に普及率は低いと推察
 - 下記の調査の他、FISC実施の金融機関アンケート調査でも確認可能
- また、利用開始のハードルは、利用手数料がかかることが大きい

法人IBの利用率



法人IBを利用しない理由



出所) freee 株式会社 Webアンケート調査 990社対象 (2016.5)

UI/UX

- （個人IBとは異なり）**申込手続きが煩雑**で、押印・届出住所・本人確認資料が全て紙ベースかつ些末な事項で再提出を求められる。アカウントセットアップ（社内入力者、承認者、上限金額）が非常に煩雑。**特定のブラウザしか利用できない**
- 画一的な承認ワークフロー。会社組織を前提としているため、処理→承認（ベンダーによって多段階承認もあり）といった手順を求められる。**個人事業主の場合、煩雑**なだけとなっている可能性が強い
- システム的な修正期限が限定されている。勘定系に処理を渡す時限を設定し、バッチ式で処理をするシステム構造のため、処理日の○日前の○時以降は明細の取消ができず、銀行窓口に依頼等の手続きが煩雑。
- 画面、機能を**ユーザーフレンドリーなデザイン**に変更する

利用料金

- **月額基本手数料等の負担感**。コロナ対策でキャンペーン的に無料化している金融機関はあるが、圧倒的に徴求しているケースが多い。処理件数が少ない場合だと非常に割高感が強くなる

- 手続き事務関連で、店舗（店頭）を訪問する必要がなくなるように、法令・行政及び金融機関に対応をお願いしたい。対象は個人取引のみならず、法人取引（B2B）。テレワーク推進には法人取引（B2B）をメインに検討を進めて欲しい
- 金融機関が提供する融資サービスにおいて、個人の融資は非対面化が進んでいると感じるが、法人（および事業性個人）の融資は未だに対面が前提となっている。withコロナの視点で、決して好ましくない状況だと思う。法人融資の非対面化を進めて欲しい
- 法人税申告書を印刷して渡すという習慣をやめてほしい。金銭消費貸借契約書などの書類のやりとりだけ電子化されて、決算書は印刷して渡す、となったら本末転倒なので
- リモートワークの中で、複数の財務担当がいる中で銀行印の管理が煩雑（「銀行印」という物理的な授受を伴う必要がある）であることから、法人口座でも銀行印を廃止した手続きができるようにしてほしい
- 口座開設、融資において「紙とハンコおよび対面」の文化から早期に脱却することを希望する。具体的には、比較的進んでいる個人の本人認証だけでなく、法人の本人認証にも取り組んでいただきたい
- （別途法令改正を要望することを前提として、）法令により義務付けられている事項以外の書面・押印・対面手続は全廃する、というスタンスを徹底していただきたい

e-KYCのソリューション事例

- e-KYCに関しては制度上は可能となっており、実際の普及が望まれる

TRUSTDOCK

デジタル身分証アプリ「TRUSTDOCK」

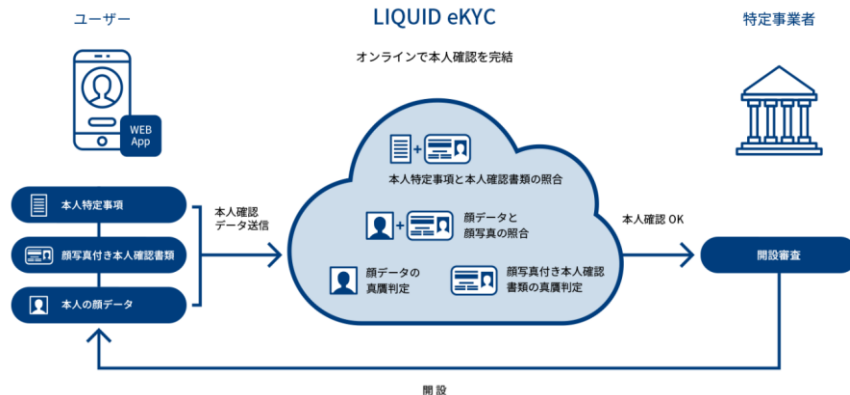
マイナンバーカード読み取りによる公的個人認証をはじめ、犯罪収益移転防止法のeKYCの3手法、その他、様々な本人確認機能を内包した、日本で唯一の身分証専用のスマートフォンアプリを、iOS及びAndroidの両OSで公開中。行政手続きをはじめ、金融業や不動産契約、その他、あらゆる手続き・取引で利用可能。



- マイナンバーカードの公的個人認証 対応
- 電子署名機能内蔵
- 犯罪収益移転防止法のeKYC全手法 対応
- 免許証等のICチップ読取 可能
- ドコモ&三菱UFJ銀行のAPI連携 可能
- 多言語対応（日本語／英語）



Liquid eKYC



出所： <https://biz.trustdock.io/category/information>

出所： <https://liquidinc.asia/liquid-ekyc/>

ジャパンネット銀行の法人口座開設手続きの事例



ジャパンネット銀行

個人のお客さま | 法人・個人事業主のお客さま

キーワードから探す

[口座開設](#) [ログイン](#)

[入金・ATM](#) [手数料](#) [金利](#) [困ったときは](#) [よくあるご質問](#)

[外貨預金](#) [FX](#) [投資信託](#) [Visaデビット](#) [ローン](#) [スポーツくじ](#) [宝くじ](#) [公営競技](#) [お客さまサポート](#)

ホーム > お知らせ (2019年) > 法人口座開設時の登記簿謄本提出が不要になりました

お知らせ

2020年
2019年
2018年
2017年

法人口座開設時の登記簿謄本提出が不要になりました

2019年1月31日（木曜日）より、法人口座開設時の登記簿謄本（履歴事項全部証明書）の提出が不要になりました。

（ニュースリリース）法人口座開設時の登記簿謄本提出を不要に

ジャパンネット銀行では、2018年8月に法人口座開設時の会社実印の押印と印鑑証明書の提出を不要としており、次のステップとして、今回本人特定事項の確認をオンライン化いたしました。

今後もジャパンネット銀行では、法人口座開設手続きのペーパーレス、オンライン化に取り組んでまいります。

[JNBニュースリリース]

2018年11月30日に、「犯罪による収益の移転防止に関する法律」の施行規則が改正になり、金融機関に義務づけられている口座開設時の本人特定事項の確認がオンライン上でも認められるようになりました。

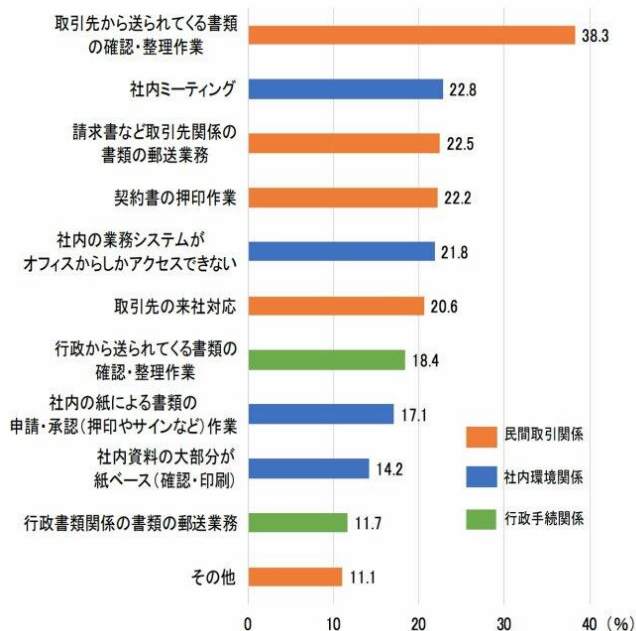
これまで法人口座開設のお申し込み時には、お客さま自身による登記簿謄本の取得と提出が必要でしたが、この改正にあわせて、ジャパンネット銀行がオンラインの登記情報提供サービスで本人特定事項の確認を行います。これにより、法人のお客さまは登記簿謄本を取得する手間や費用が不要になります。なお、登記情報確認にかかる費用はジャパンネット銀行が負担します。

出所) ジャパンネット銀行

サプライヤ / 協業先

テレワークのハードル (一般調査)

図1 テレワーク中でも出社が必要となる理由
～民間取引、社内環境、行政手続のそれぞれに課題～



(備考) freee株式会社「テレワークに関するアンケート調査」により作成。2020年4月13日、1～300名規模の小規模ビジネス従事者1146人を対象に実施。回答数は316、複数回答。

(引用) 経済財政諮問会議 内閣府

https://www5.cao.go.jp/keizai-shimon/kaigi/minutes/2020/0529/shiryo_02-2.pdf

金融機関とのコミュニケーション上の要望 (当協会会員アンケート)

- 銀行ご担当者、**メールを活用**していただきたい。支店で1つのメールアドレスを共有している等で、実質的にメールでの連絡がとれない銀行ご担当者が多い
- 金融機関とやり取りする際、容量の**大きいファイル**をやりとりする**ツールがない**金融機関もあり、特に開発関係の情報の授受に時間がかかることがある。もう少しメールでの情報のやりとりを許容いただくようなルールにしていただけるとありがたい
- 捺印や面談のために物理的な移動**を強いられることのないように、いずれもオンラインで実施できるようにしていただきたい
- 手続きに時間がかかるため書面での郵送も可能な限りオンラインによるPDF送付に変更していただきたい

取引先にもリモートワークを

- 金融機関も複数賛同・参加

リモートワークの導入率は、いまだ3割。

多くの企業にとって導入の障壁になっているのは、社内のITインフラの制約だけではありません。

取引先との書面のやりとりや押印の業務、営業活動といった、

自社で完結しない業務にあるのが実態です。

「#取引先にもリモートワークを」アクションは、

世の中全体でリモートワークの障壁を取り除いていく活動です。

たとえば、捺印の省略、ビデオ会議の活用など。

それぞれの企業が、取引先もリモートワークがしやすくなる企業活動を宣言し行動していくことで、

「働く人の命を守りながら、事業を継続できる」社会をつくっていきます。

実際のアクション例

- ・ 社外打合せをビデオまたは電話会議対応
- ・ 請求書等のペーパーレス化（請求書の原本を原則廃止、原本が必要な場合は後日差し入れを容認）
- ・ 取引先との連絡手段の一つとしてチャットツールを活用...etc

「#取引先にもリモートワークを」

アクション企業 (五十音順)

					
					
					
					
					
		アクション企業を随時受付しています。 https://www.for-partners-remote.work/			

- 押印書類等の電子化におけるリスク分析
 - 取引、手続の種類によるリスクの相違
 - ✓ 全取引の電子化を推進するFintech企業もあるが、比較的先進的な企業も含め、各取引、手続のリスクを評価した上で、リスクが低い取引から段階的に電子化を進める場合が多い
 - ✓ 例えば、取引申込・変更なのか、NDAか、細かい手続文書であるかなどの取引の種類や、契約書、請求書、見積書、納品書等の文書の種類、取引の一部のみを電子化する場合には、後述の弊害の評価なども考慮して電子化する範囲の特定も考えられる。なお、NDAなどは特に導入例が多い
 - ✓ 一連の取引の中での位置付け（正式な取引開始の申込等であるか、既存顧客であり本人確認手法があるか、当該取引で従前に顧客の取引時確認等の機会があったか、など）も重要である
 - ✓ 問題発生時の弊害の評価（AML/CFT等の問題が生じるか、金融機関又は顧客に金銭的損害が生じるか、手続遅延が生じるだけであるか、など）や、顧客側・電子手続利用側に取って虚偽申告を行うインセンティブがあるかなども考慮に値する
 - 元々の手続きでの利用していた本人確認・意思確認の手法のリスク
 - ✓ 従来の手続で身分証明書類を個別に確認しているか（又は既知の行員が必ず対応しているか）
 - ✓ 自筆署名は後に照合等を行う体制があるか
 - ✓ 押印を求める印鑑は、印鑑証明付実印、銀行登録印、それ以外のいずれの種類印鑑であるか
- 銀行固有業務であってもIBが電子取引であるように、自社（グループ）内に電子化事例が多くあることも留意

電子化の着眼点

- 電子化手法の選択
 - 押印書面の電子化→一定の種類の電子署名に限らない
 - ✓ 民事訴訟法228条4項による成立の真正の推定を担保する上で有用な印章は、印鑑証明付実印や銀行登録印などに限られる（認印では、印影と作成名義人の印章の一致の立証に事実上困難が生じ得る）
 - ✓ 電子署名法3条の電子署名は、民事訴訟法228条4項と同様の効果を有するものであり、押印（三文判などでの認印）よりも効力が強い場合がある
 - ✓ 全ての認印等を電子化する場合に一定の法令で指定された電子署名に移行することは過剰（例えば、法務省は、取締役会の議事録への「署名又は記名押印に代わる措置」（会社法369条4項、会社法施行規則225条1項6号、2項））として、電子契約事業者が利用者の指示を受けて電子署名を行うサービス等も含まれると整理）
 - リスクに応じた手法の選択が重要
 - ✓ 従来の手続きにおけるリスクを分析し、識別したリスクに見合った電子化手法を選択する
 - ✓ 対策を検討する際には、個別の書面・押印を電子的に作成された文書で置き換えるという視点だけではなく、その書面等を利用する一連の取引において、実質的に本人確認・意思確認ができているかを評価
 - ✓ 内閣府、法務省、経済産業省「押印についてのQ & A」問6の手法例も参考になる
- 電子化には、使いやすさ（自社の役職員及び顧客・取引先の利便性）が極めて重要
- 業務プロセスの見直し（効率化・付加価値付与）もしつつ電子化を進めると、コロナ危機後の競争上の優位性を確保することにも繋がる

金融機関内

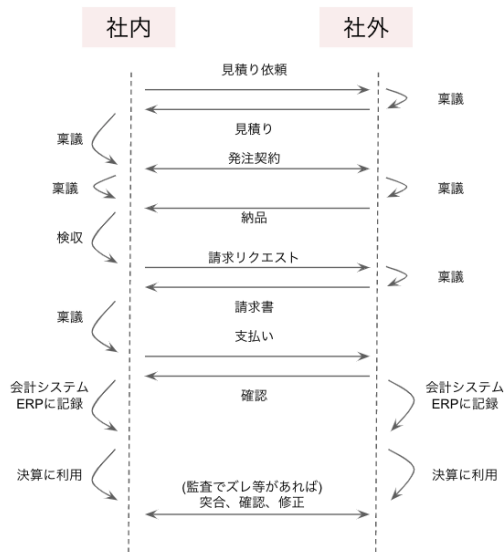
社内手続/稟議の電子化

- 社外の取引の裏には、必ず社内プロセス=稟議がある
- 電子契約の導入は、単に契約の電子化ではなく、社内ワークフローとの（API等での）つなぎこみにより、「点」でなく「線・面」でリスクコントロールが可能になることに大きな意味がある

- 一方で、シンプルな目標を立てることも、推進力を持つ上では重要

ネット銀行でのペーパーレス化事例

- 効果的だったKPIの目標として「コピー用紙を1/2にする」というのは分かり易く効果測定も結構簡単でした
- 総務に月間のコピー用紙発注実績を部署別に調べてもらい、利用枚数の多い部署に1/2の目標を設定し、発注状況を追いました
- 確か2年程度で半減を達成、当然ながらその過程で電子化、脱押印が進み業務は効率化できました
- ハンコを行内外で廃止したければ、紙をなくすのが手っ取り早いし分かり易い
- 紙をなくすことはエコ、情報漏洩リスクの軽減、業務効率化、ハンコ廃止の全てに繋がると考え目標設定しました



「請求」とは単なるお金を振り込むプログラムではなく、契約との照合や互いの稟議(承認フローを通った証)をトリガーに作業が進んでいく。

最後に

- 金融機関におけるデジタルチャネルの充実は、コンシューマ領域を中心に著しい
- しかし、顧客からは**コロナ禍の状況**を受け、**一層のデジタルチャネルの充実**が（Web/アプリ共に）求められている状況
 - 利用促進に当たってのハードルは、**ユーザ体験の向上**の他、法人顧客に関しては**法人IBの月額基本手数料**も大きい
- サプライヤや協業先（Fintech企業）からみても、金融機関のデジタル化はニーズが高い
- リスク分析を元に、取引先とのやり取りのうち**導入しやすいところから電子化**を進めるべき
 - 取引といっても、類型ごとにリスクは異なり、**リスクの抑制・制御と許容度、取引・事務コストのバランス**を判断することが肝要
 - 一つの業務フロー内においては、アナログとデジタルが混じるより、デジタルで完結する方が圧倒的に生産性が高いことには留意
- 社外取引の背後にある**社内手続も含めたデジタル化**が、業務効率化・リモートワーク促進においては重要
 - 取引先を巻き込む必要がない範囲からのデジタル化着手は、取り組みやすい
 - 単なる一プロセスの電子化ではなく、API等のデータ連携によって、業務フローの各プロセスが繋がり、**トレーサブルになることに、電子化の大きな価値**があることにも留意
 - 例）商談-見積-契約-納品-検収-請求-売掛計上-入金消込...という流れがあったときに、電子契約のデータは連携した営業管理システムや請求管理・会計システムとつながる
- こうしたデジタル化の推進には、**明確な目標設定と経営のリーダーシップ**が必要ではないか

Appendix

非対面サービスの事例

協業によるデジタルサービス提供事例

新型コロナウイルス感染症拡大に伴う影響を受けた法人の皆さまへ
(期間限定の特別金利優遇実施中)

MUFG 三菱UFJ銀行

Biz LENDING

中小企業の資金調達をスマートに。

まずは登録

ログインはこちら



BFMやクラウド会計等によるオンライン顧客接点

EMERADA MARKET PLACE

Money Forward

金融機関の法人顧客向け資金管理サービス
「Business Financial Management」を提供開始

自動で経営を軽くする
free

本邦 売上予測: 789,000円

3,000,000円 4,100,000円 4,200,000円

即日融資完了事例



- 金融取引：オンライン融資
- 顧客対象：SMB（中小企業）
- 属性：シニア中心（40～70代）
- 集計期間：2019/8

アプリダウンロードしてガイダンスに沿って進めることで、身分証と顔の撮影も問題なく手続きを進めることができました。

（男性／40代／WEB動画制作）

特に迷うことなく、アプリのダウンロードと身分証撮影、顔の撮影はできました。

（男性／70代／サービス業）

電話転送事業者事例

TRUSTDOCKアプリを用いた個人認証

取引情報確認登録のフォーム登録完了後、続いてTRUSTDOCKアプリを用いて個人認証を行います。

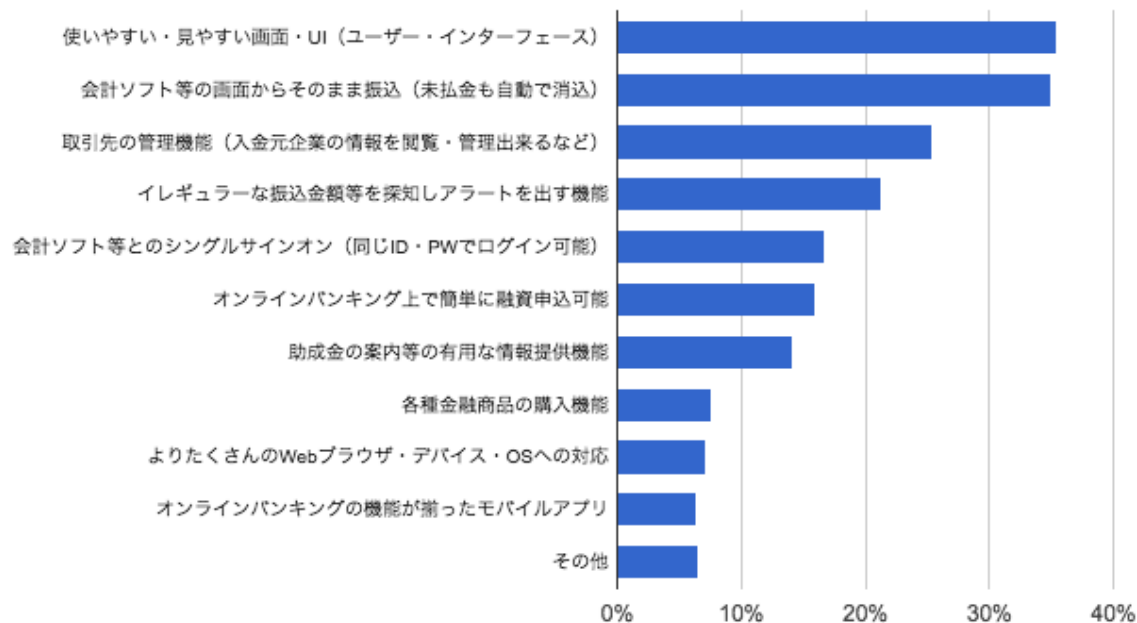
取引情報確認登録のフォームの身元確認ページにてQRコードを読み込むと、アプリが起動し以下の画面が表示されます。本画面が表示されたら「手続きを始める」をクリックします。

※アプリインストールを行なった場合、改めてQRコードを読み込んでください。

出所： <https://cloudapi.kddi-web.com/magazine/6267/>

- UXの改善に対しての要望が強いことが読み取れる

法人IB利用者が実現してほしいサービス



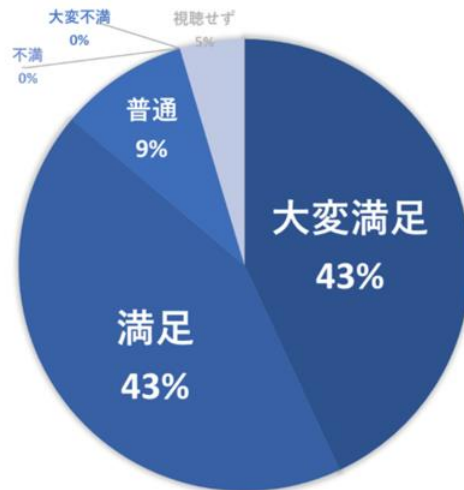
「押印についてのQ&A」勉強会

- 当協会主催で、7月6日（月）オンラインで開催、参加者からの多くの質疑含めてディスカッションを実施

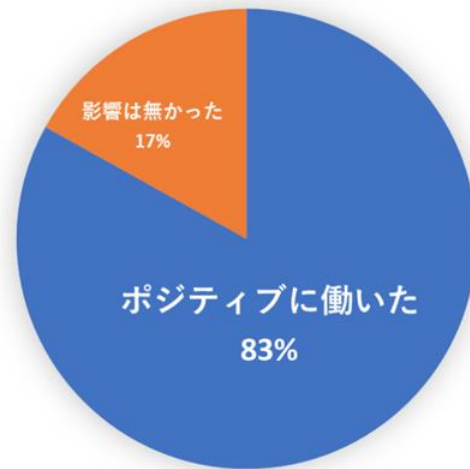
終了後アンケート（n=65）



勉強会の満足度



押印対象縮小や電子署名移行を考えることにポジティブに働いたか？



EOF