

書面・押印・対面手続の見直しに向けた論点整理

令和2年 12 月 25 日

金融業界における書面・押印・対面手続の
見直しに向けた検討会

目次

はじめに.....	1
1. 書面・押印・対面手続の見直しに向けた業界横断的な論点.....	2
(1) 契約の有効性の担保を目的とした押印手続の見直しについて	2
① 「文書(契約書)の成立の真正」の立証負担	2
② 法人取引における正当な権限者による契約手続の確保.....	4
(2) 電子署名の法的効力について.....	5
(3) 非対面での本人特定事項の確認と AML/CFT 対策について	6
2. 書面・押印・対面手続の見直しに向けた業界別の論点	8
(1) 預金取扱金融機関業界における課題と方針	8
① 預金口座開設手続	9
② インターネットバンキング	10
③ 融資契約手続	14
④ 手形・小切手	16
⑤ 税・公金	18
(2) 証券業界における課題と方針	20
① 現状・課題.....	20
② 業界として考えられる対応	21
③ 参考となる事例	22
(3) 生命保険業界における課題と方針.....	22
① 現状・課題.....	23
② 業界として考えられる対応	23
③ 参考となる事例	24
(4) 損害保険業界における課題と方針.....	24
① 現状・課題.....	24
② 業界として考えられる対応	25
③ 参考となる事例	25
3. 金融庁及び各業界団体が金融機関に求める各種手続き	27
(1) 金融庁における書面・押印・対面手続の見直しについて	27
(2) 各業界団体が会員金融機関に求める各種手続について	27
4. 継続的な書面・対面・押印手続の見直しに向けた今後の方針	28

「金融業界における書面・押印・対面手続の見直しに向けた検討会」メンバー一覧

2020年12月25日現在

金融業界側	全国銀行協会
	全国地方銀行協会
	第二地方銀行協会
	ゆうちょ銀行
	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
	農林中央金庫
	国際銀行協会
	生命保険協会
	日本損害保険協会
	外国損害保険協会
	日本少額短期保険協会
	日本証券業協会
	日本投資顧問業協会
	金融先物取引業協会
	第二種金融商品取引業協会
	信託協会
	投資信託協会
	日本STO協会
	日本暗号資産取引業協会
	日本資金決済業協会
	日本貸金業協会
行政側	金融庁
	内閣府規制改革推進室

本検討会では、メンバーに加え、以下の参考人を招き、意見交換を実施した。

- 第2回
(2020年6月22日)
 - ・株式会社帝国データバンク
 - ・セコムトラストシステムズ株式会社
 - ・弁護士ドットコム株式会社
 - 第3回
(2020年7月15日)
 - ・一般社団法人 Fintech 協会
 - 第4回
(2020年7月31日)
 - ・中小企業庁
 - 第7回
(2020年10月14日)
 - ・SMBCクラウドサイン株式会社
 - ・株式会社三井住友銀行
- (敬称略)

金融庁では、金融業界における書面・押印・対面手続についてのご意見を随時受け付けております。今後の参考として活用させていただきますので、受付窓口(kentoukai@fsa.go.jp)までお寄せください。

はじめに

今般の新型コロナウイルス感染症の拡大を契機とした新しい生活様式により、不必要な出社や他者との接触の機会を減らすことが求められている中、社会全体でテレワーク導入の機運が高まっている。他方、テレワークの推進がうたわれているものの、書面のやり取りや押印等のために出社を余儀なくされる事態が生じているとの声もあり、政府の規制改革実施計画(令和2年7月17日閣議決定)では、以下のような、書面規制・押印、対面規制の見直しに関する実施事項が示された。

「…法令等又は慣行により、国民や事業者等に対して紙の書面の作成・提出等を求めているもの、押印を求めているもの、又は対面での手続を求めているもの(略)について、恒久的な制度的対応として、年内に、(略)法令、告示、通達等の改正やオンライン化を行う。」

あわせて、商慣習による書面・押印・対面手続についても、規制改革推進に関する答申(令和2年7月2日)においては、以下のような考え方が示された。

「…さらに、民間事業者間における手続については、特に不動産関係、金融関係、会社法関係において書面の電子化や押印の不要化、対面規制の見直しを求める声が多くある。(略)引き続き問題点の洗い出しを行い、手続の見直しを早急に行っていかなければならない。」

本検討会は、こうした方針を踏まえ、種々の金融関連手続について、業界全体での慣行の見直しを行い、書面・押印・対面手続の不要化や電子化を促進するため、関係省庁と金融業界が連携して検討を行う場として設置されたものである。

本検討会では、2020年6月から12月までの計9回にわたり、金融業界におけるこれまでの書面・押印・対面手続の見直し状況の把握や、さらなる見直しに向けた課題や取組方針について検討を行ってきた。

本論点整理は、その結果を取りまとめたものである。

もとより、各種手続の見直しにあたっては金融機関と顧客との間における手続だけでなく、業務フロー全体で顧客利便や業務効率化の観点から最適化を図ることが必要であるが、本論点整理は金融機関と顧客との間における手続に焦点を当てている。

1. 書面・押印・対面手続の見直しに向けた業界横断的な論点

(1) 契約の有効性の担保を目的とした押印手続の見直しについて

押印は金融取引の様々な場面で様々な目的に用いられているが、本検討会においては、押印手続の見直しを進める金融機関から、契約の有効性の担保を目的とした契約書への押印実務の見直しに対し、下記の観点からの懸念が示された。

- (I) 「文書(契約書)の成立の真正」の立証負担
- (II) 法人取引における正当な権限者による契約手続の確保

これらの懸念事項に対しては、当該押印が持つ意味(法的効力)を踏まえたうえで、当該押印手続を見直すにあたっての課題と対応の方向性を検討する必要がある。

① 「文書(契約書)の成立の真正」の立証負担

【押印の意味】

契約書における押印には、後日、当該契約に関する紛争が生じた場合に、その有効な成立を立証するための証拠を確保する目的がある。

「契約の有効な成立」を契約書によって立証しようとする場合、その前提として、当該契約書が作成者の意思に基づいて作成されたものであること(これを「文書の成立の真正」という。)を立証する必要がある¹。

ここで、契約書上に作成者本人の押印がある場合には、特段の事情がある場合を除き、当該契約書の成立の真正が推定されることが判例及び法令(民事訴訟法第228条第4項)により認められている。

したがって、金融機関としては、契約書上に顧客の押印があれば、後日、当該契約に関する紛争が生じた場合にも、契約の成立の真正を立証する負担を軽減することが可能となる。

これらを背景として、金融機関においては、従前より、顧客との間で締結する各種の契約につき、顧客の押印を求める実務を採用してきた。

もっとも、そもそも契約は当事者の意思の合致により成立するものであって、契約書の作成及び押印は、法令で特段の定めがある場合を除き、契約が有効となるための必要な要件とはされていない(内閣府・法務省・経済産業省「押印についてのQ&A」問1)。

また、契約書における押印が持つ意味は、上記のとおり文書の成立の真正を推定することにあるが、この推定によって立証の負担が軽減される程度は、以下のとおり限定的であるとされている(前記「押印についてのQ&A」問4・問5)。

- ・ 推定である以上、印章の盗用や冒用などにより他人がその印章を利用した可能性のあるなどの反証が相手方からなされた場合には、その推定は破られ得る。

¹ 民事訴訟法第228条第1項。

- ・ 印影と作成名義人の印章が一致することの立証は、実印である場合には印鑑証明書を得ることにより一定程度容易であるが、いわゆる認印の場合には事実上困難が生じ得ると考えられる。
- ・ 3Dプリンター等の技術の進歩で、印章の模倣がより容易であるとの指摘もある。

【押印廃止にあたっての課題】

上記のような契約書上の押印の意味(法的効力)に照らすと、契約の有効な成立を立証するための証拠の確保(「文書(契約書)の成立の真正」の立証負担の軽減)を目的とする押印の廃止にあたっては、金融機関において、押印の法的効力の限界を踏まえた上で、押印以外の方法による立証手段を確保できるかが課題となる。

【業界として考えられる対応】

上記の課題に対しては、「押印についてのQ&A」問6で述べられている下記のような立証手段を利用することによって、契約書における押印手続の見直しを検討し得ると考えられる。

【「押印についてのQ&A」問6(抜粋)】

① 継続的な取引関係がある場合

- 取引先とのメールのメールアドレス・本文及び日時等、送受信記録の保存(請求書、納品書、検収書、領収書、確認書等は、このような方法の保存のみでも、文書の成立の真正が認められる重要な一事情になり得ると考えられる。)

② 新規に取引関係に入る場合

- 契約締結前段階での本人確認情報(氏名・住所等及びその根拠資料としての運転免許証など)の記録・保存
- 本人確認情報の入手過程(郵送受付やメールでのPDF送付)の記録・保存
- 文書や契約の成立過程(メールやSNS上のやり取り)の保存

③ 電子署名や電子認証サービスの活用(利用時のログインID・日時や認証結果などを記録・保存できるサービスを含む。)

- ・ 上記①、②については、文書の成立の真正が争われた場合であっても、例えば下記の方法により、その立証が更に容易になり得ると考えられる。また、こういった方法は技術進歩により更に多様化していくことが想定される。

- (a) メールにより契約を締結することを事前に合意した場合の当該合意の保存
- (b) PDF にパスワードを設定
- (c) (b)のPDFをメールで送付する際、パスワードを携帯電話等の別経路で伝達
- (d) 複数者宛のメール送信(担当者に加え、法務担当部長や取締役等の決裁権者を宛先に含める等)
- (e) PDFを含む送信メール及びその送受信記録の長期保存

なお、この見直しにあたっては、契約の有効性が否定された場合のリスクの内容やその程度、当該リスクへの措置として押印が果たしうる役割及び押印以外の手段が果たしうる役割等を考慮するほか、顧客利便性の向上や費用対効果といった観点も考慮したうえで、優先順位を付けて実施すべきであると考えられる。

この観点からは、例えば、

- ・ 印影と作成名義人の印章が一致することの立証に事実上困難が生じ得る「認印」の場合
- ・ 電話の録音や電磁的記録の保存等の押印以外の方法で契約の成立過程を保存しておく立証手段が確保できる場合
- ・ 契約の効力が否定された場合のリスクが大きくない場合（例えば、取引金額が大きくなり、契約の効力が否定される事態の発生可能性も大きくないと想定される場合等）
- ・ 電子署名サービスを活用できる取引の場合

について、優先的に見直しを検討することが考えられる。

② 法人取引における正当な権限者による契約手続の確保

【押印の意味】

法人取引においては、実際に契約書に記名・押印をした者が当該契約締結につき正当な権限を有している者であるかを金融機関側からは確認できないため、後日、正当な権限者が契約手続を行っていないことを理由として契約の無効を争われるリスクがある。

このようなリスクに対して、金融機関においては、例えば、取引を行うにあたり、「当該取引につき正当な権限を有する担当者」と「当該取引において用いる印鑑」を金融機関に届け出させたいうで、各取引の契約にあたっては当該印鑑による押印を求めることで²、後日に契約の無効を争われるリスクを回避するといった実務が採用されている。

【押印廃止にあたっての課題】

上記のような法人取引における押印の意味に照らすと、正当な権限者による契約手続の確保を目的とする押印の見直しにあたっては、金融機関において、契約書への押印に代わり、権限者による契約手続を確保するための具体的な方策を講じられるかが課題となる。

【業界として考えられる対応】

上記の課題に対しては、先行事例も参考にしつつ、各金融機関がリスクに応じた適切な権限者による契約手続を確保するための具体的な手段を検討していくことが考え

² これに加えて、担当者及び印鑑の届出にあたり、「当該印鑑を適切に管理すること」及び「当該印鑑による押印を金融機関が照合・確認した場合には、原則、当該取引を有効とすること」を相手方企業との間で合意するなども行われる。

られる。

【参考となる事例】

- ・電子署名を利用した法人との融資契約において、契約締結手続(電子署名)を行う正当な権限を有する担当者を事前に確認したうえで、電子署名を行う場合に必要となる認証用のカード等を当該担当者に対して直接面前交付することで、正当な権限を有する担当者以外による契約手続がなされるリスクを回避している事例。

(2) 電子署名の法的効力について

上記(1)①で述べたとおり、契約締結手続における押印手続を見直すにあたり、電子署名の活用は有効な対応策となり得る(同時に、書面・対面手続の見直しにも資する)。電子署名を活用した契約方式には、大別して、以下の3種類の方式があるとされている。

i. ローカル署名型

電子証明書をICカードやUSBトークン、または電子ファイル形式でローカルのOS環境に他にコピーできない状態で確実に契約者本人が所有し、電子署名自体をローカルのOS環境で行う方式³

ii. リモート署名型

リモート署名事業者のサーバに署名者の署名鍵を設置・保管し、署名者の指示に基づきリモート署名サーバ上で自ら(署名者)の署名鍵で電子署名を行う方式⁴

iii. 事業者署名型⁵

サービス提供事業者が利用者の指示を受けてサービス提供事業者自身の署名鍵による電子署名を行う方式⁶(電子契約において電子署名を行う際にサービス提供事業者が自動的・機械的に利用者名義の一時的な電子証明書を発行し、それに紐付く署名鍵により暗号化等を行う方式を含む⁷)

³ 公益社団法人日本文書情報マネジメント協会(JIIMA)電子契約委員会「電子契約活用ガイドライン」VER.1.0(2019年5月)参照。

⁴ 日本トラストテクノロジー協議会(JT2A)「リモート署名ガイドライン」(2020年4月30日)参照。

⁵ 「立会人型」や「第三者署名型」等といわれることもある。

⁶ 令和2年7月17日 総務省=法務省=経済産業省「利用者の指示に基づきサービス提供事業者自身の署名鍵により暗号化等を行う電子契約サービスに関するQ&A」

⁷ 令和2年9月4日 総務省=法務省=経済産業省「利用者の指示に基づきサービス提供事業者自身の署名鍵により暗号化等を行う電子契約サービスに関するQ&A(電子署名法第3条関係)」

上記方式のうち、「ローカル署名型」と「リモート署名型」に関しては法律上の要件を満たせば、電子署名及び電子認証業務に関する法律(以下「電子署名法」という。)第2条で定義される「電子署名」に該当し、同法第3条に規定する「電子署名」(同条に基づく成立の真正の推定効が及びうる電子署名)にも該当し得ると解されていた⁸。

また、「事業者署名型」に関しても、総務省・法務省・経済産業省の連名で公表された本年7月17日付「利用者の指示に基づきサービス提供事業者自身の署名鍵により暗号化等を行う電子契約サービスに関するQ&A」及び同年9月4日付「利用者の指示に基づきサービス提供事業者自身の署名鍵により暗号化等を行う電子契約サービスに関するQ&A(電子署名法第3条関係)」において、一定の要件を満たす場合⁹には、電子署名法第2条及び同法第3条の電子署名に該当し得るとの考え方が示された。

これにより、「ローカル署名型」、「リモート署名型」、いわゆる「事業者署名型」のいずれであっても、法令及び前記のQ&Aの要件を適切に満たしたサービスを採用することによって、その法的効力の面(電子署名法第2条及び第3条の適用の有無の面)では相違がないといえる環境が整備されたと考えられる。

よって、金融機関としては、契約締結手続における書面・押印・対面手続の見直しにあたり電子署名の活用を検討する場合には、各電子署名方式の特徴や電子契約サービス提供事業者が提供するサービスの内容(機能・費用等)、金融機関が自らの契約締結手続にあたり求める機能、取引先数等の諸々の事情を考慮し、自らに適した方式・サービスを採用することにより、契約締結手続における押印手続の見直しを進めていくことが可能になると考えられる。

(3)非対面での本人特定事項の確認と AML/CFT 対策について

金融取引において書面・押印・対面手続を見直すにあたっては、犯罪による収益の移転防止に関する法律(以下「犯収法」という。)等の法令に基づく本人特定事項の確認に関する手続(以下「本人確認手続」という。)の取扱いが課題となる。

これらの法令に基づく本人確認手続については、対面や書面(本人確認書類や取引関係文書等)を必要とする確認方法が含まれているが、非対面の方法(ただし、書面(取引関係文書)の郵送は必要)や、非対面かつ書面も不要なオンラインで完結す

⁸ 第10回成長戦略ワーキング・グループ(令和2年5月12日開催)会合資料

<https://www8.cao.go.jp/kisei-kaikaku/kisei/meeting/wg/seicho/20200512/200512seicho04.pdf>

⁹ 具体的には、電子署名法第2条の電子署名については、「技術的・機能的に見て、サービス提供事業者の意思が介在する余地がなく、利用者の意思のみに基づいて機械的に暗号化されたものであることが担保されている」という要件を満たす場合をいい、同法第3条の電子署名については、①(利用者サービス提供事業者の間で行われるプロセスに関して)利用者が2要素による認証を受けなければ暗号化の措置を行うことができない仕組みが備わっており、②(サービス提供事業者内部のプロセスに関して)サービス提供事業者自身の署名鍵により暗号化等を行う措置について、暗号の強度や利用者毎の個別性を担保する仕組み(例えば、システム処理が当該利用者に紐付いて適切に行われること)等に照らし、電子文書が利用者の作成に係るものであることを示すための措置として十分な水準の固有性の要件(暗号化等の措置を行うための符号について、他人が容易に同一のものを作成することができないと認められること)と評価できるとの要件を満たす場合をいう(電子署名法第3条関係Q&A問2参照)。

る方法も認められている。

したがって、金融機関としては、顧客との取引にあたり、本人確認手続においてオンラインで完結する方法を用いることで、書面・対面手続を見直し、事務負担・コストの削減や顧客の利便性向上を図ることが可能となっている。

ただし、金融機関が講じるべきマネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策（AML/CFT 対策）は、犯収法等の法令が求める本人確認手続その他の取引時確認等の手続を履践さえしていれば十分というものではない。金融機関は、時々刻々と変化する国際情勢や、これに呼応して進化するほかの金融機関等の対応の動向、各金融機関をとりまくリスクの変化等に機動的かつ実効的に対応する必要があり、そのためには、自らが直面しているリスクを適時・適切に評価し、当該リスクに見合ったリスク低減措置を講ずること（いわゆる「リスクベース・アプローチ」）が不可欠である¹⁰。

よって、各金融機関においては、実際に取引を行う個々の顧客や当該取引のマネロン・テロ資金供与リスクの大きさに応じて、犯収法等に基づく本人確認手続の履践だけにとどまらない適切なリスク低減措置を講じる必要がある。

¹⁰ 平成 31 年 4 月 10 日「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」参照。

2. 書面・押印・対面手続の見直しに向けた業界別の論点

本検討会においては、全国銀行協会、日本証券業協会、生命保険協会及び日本損害保険協会から、銀行業界、証券業界、生命保険業界及び損害保険業界における、これまでの書面・押印・対面手続の見直しに向けた取組状況・検討状況が紹介されるとともに、これから取り組むべき課題及び当該課題に対する業界としての対応の方向性が示された。

各協会からは、各業界が取り組むべき課題や当該課題に対する業界としての対応の方向性について、各業界の特徴(商品・サービスの内容、取引形態、取引への関与者、手続に必要な資料・情報の種類、リスクの内容・程度、適用法令、顧客ニーズ、顧客保護の必要性等)に応じて様々なものが示されたが、書面・押印・対面手続の見直しを業界全体で積極的に進めていく方針が示された点では共通していた。

以下では、本検討会において各業界の課題として示された事項及びこれらに対する各業界としての方針を述べる。

(1) 預金取扱金融機関業界における課題と方針

本検討会においては、預金取扱金融機関業界の中から全国銀行協会により、これまでの銀行業界における書面・押印・対面手続の見直しに向けた取組状況・検討状況が紹介されるとともに、これから取り組むべき課題及び当該課題に対する業界としての対応の方向性が示された。

そこで、以下では、銀行業界における課題及び対応の方向性を中心に述べるが、これらは預金取扱金融機関において基本的に共通するものといえる。もっとも、一口に預金取扱金融機関といっても、その規模や顧客層はビジネスモデルに応じて様々であり、また、業界の在り方(システムの持ち方等を含む)も様々であって、それらの特性に応じた見直しが進められるべきである。

銀行業界においては、従前より、事務の効率化・迅速化・品質向上、業務の生産性向上、及び顧客の利便性・生産性の向上を目的として、銀行取引のデジタル化に向けて多面的に取組みを実施し、書面・対面・押印手続の見直しを進めてきたところである。

加えて、近年の経済社会のデジタルライゼーションの加速、今般の新型コロナウイルス感染症拡大の経験、働き方改革等も踏まえ、さらなる利用者利便の向上による顧客ニーズへの対応や取引先の生産性向上、銀行業務・事務の改革に向け、デジタル化の流れを促進することが一層重要と認識している。

このような現状認識の下、全国銀行協会からは、「あらゆる取引の電子化」を目指す姿とし、今後も各銀行及び全銀協として取組みを進めることが銀行業界全体の対応方針として示された。

また、当該取組みの推進に際し、対顧客との取引の電子化を進めるにあたっては、各々の顧客接点につき個別に取り組むのではなく、銀行内の手続や関連する取引(外部委託先等との取引等)も含め、全行的な観点から一貫した見直しを進めることが重

要との方針が示された¹¹。

① 預金口座開設手続

ア. 個人顧客との取引

【現状・課題】

個人顧客向けの預金口座開設手続に関しては、既に、多数の銀行がオンラインでの新規口座開設手続¹²を提供してきているところであるが、顧客によるオンライン手続の利用は一部にとどまっている。

この理由としては、オンラインでの預金口座開設手続の使い易さに対する顧客の声(特に、本人確認手続に関する声)や、オンラインでの預金口座開設手続のセキュリティに対する顧客の不安が指摘されている。

他方、オンライン手続を導入していない理由としては、開発コストに見合うだけの利用拡大が見込めるか(費用対効果)に関する銀行側の懸念があげられている。

【業界として考えられる対応】

上記の課題については、業界内で参考事例を幅広く共有するとともに、各金融機関が、それらの事例も参考にしつつ、継続的な UI(ユーザーインターフェース)/UX(ユーザーエクスペリエンス:利用者の心理や行動等を含めた体験)の改善を図ること等により、顧客の要望や不安に対する措置を講じていく。

また、これらの措置と併せて、オンライン手続の利便性や安全性につき顧客に対する周知を行い、利用者拡大を図っていく。

【参考となる事例】

- ・オンラインで完結する本人確認方法の活用により、オンラインでの口座開設サービスを提供している事例。
- ・アプリによる口座開設において、口座番号を、最速で開設の当日中にアプリ上で確認可能としている事例。

イ. 法人顧客との取引

【現状・課題】

法人顧客向けの預金口座開設手続に関しては、オンライン手続を提供している銀行は、一部の銀行にとどまっている。

¹¹ 検討会においては、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が必要との示唆もあった。

¹² 銀行のウェブサイトやアプリ上で口座開設手続が完結するものをいう。

その理由としては、開発コストに見合うだけの利用(費用対効果)が見込めないのではないかという懸念や、非対面での法人顧客向け預金口座開設に対するマネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策上の懸念が指摘されている。

【業界として考えられる対応】

上記の懸念については、既にオンラインでの預金口座開設サービスを提供している金融機関における取組みを業界内で幅広く共有するとともに、各金融機関が、それらの事例も参考にしつつ、解消に向けた取組みを進める。

なお、オンラインでの口座開設手続の方法を検討するにあたっては、本人確認手段として、オンラインで完結する本人確認方法の活用も選択肢と考えられるが、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策の観点から、取引を行う個々の顧客や当該取引のリスクの大きさに応じて、適切なリスク低減措置を講じる必要がある(前記1.(3)参照)。

【参考となる事例】

- ・取引担当者についてオンラインで完結する本人確認方法を活用するとともに、法人の本人確認については銀行が登記情報提供サービスを利用して登記情報を取得し確認する方法を活用することにより、オンラインでの口座開設サービスを提供している事例。
- ・申込をウェブサイト上から24時間受け付ける一方で、マネロン等の観点から対面手続を残しつつも最小限(1回)にとどめている事例。

② インターネットバンキング

ア. 個人顧客との取引

【現状・課題】

個人顧客向けのインターネットバンキングは、預金情報照会、振込み、口座振替及び各種の変更手続などの様々な取引を、非書面・非押印・非対面で行いうるサービスであるが、同サービスについては、従前より大部分の銀行で提供されており、多くの顧客に利用されている。

したがって、個人顧客向けのインターネットバンキングに関しては、書面・押印・対面手続の見直しが比較的進んでいる領域であるといえるが、より一層の利用促進に向けた観点からは、銀行側において、インターネットバンキングの利便性やセキュリティへの不安について更なる改善の余地が存在する。

【業界として考えられる対応】

銀行業界としては、他行・他業態の事例も参考にしつつ、各社が更なる利便性向

上に向け、継続的な UI/UX の改善を含むサービスの見直しを進める。また、セキュリティ対策を進め顧客の信頼を高める。

イ. 法人顧客との取引

【現状・課題】

法人顧客向けのインターネットバンキングは、預金情報照会、振込み(総合振込み・給与振込みを含む)、口座振替、電子記録債権(でんさい)及び各種の変更手続などの様々な取引を、非書面・非押印・非対面で行いうるサービスである。従前より大部分の銀行で提供されており、顧客による利用は、法人顧客のうちインターネットバンキング等を契約している法人顧客の割合が 30%未満¹³である銀行が8割程度を占めるなど、現時点において個人と比べると限定的と考えられる。法人顧客向けのインターネットバンキングに関しては、顧客による利用促進という観点から、下記のような課題が存在するとの指摘がある。

<銀行側における課題>

(ア) サービス内容(利便性・コスト等)に対する顧客の声¹⁴

- ✓ デジタル化を進めている法人顧客において、インターネットバンキングの利用を検討するには至るものの、以下のような原因から実際の利用にまで至らないケースがある。
 - ・ UI/UX に対する顧客の声¹⁵
 - ◇ 利用したい手続がどこでできるか分かりづらい
 - ◇ インターネットバンキングで完結できる手続がそもそも少ない
 - ◇ 疑問点があったときにすぐに聞くことができない
 - ◇ 利用開始に際しての各種設定(社内入力者、承認者、上限金額の設定等)や利用方法の習得に手間がかかる
 - ・ 費用対効果に関する顧客の懸念(特に、取引件数が少ない場合にコスト(基本利用料等)に見合わないとの懸念等) 等

¹³ 法人顧客の中には複数の金融機関に口座を保有しているため、分母には頻繁に取引が行われているわけではない口座も含まれ得る点に留意が必要。

¹⁴ 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との指摘もあった。

¹⁵ 検討会では、これらのほかに、①インターネットバンキングが勘定系に処理を渡す時限を設定してバッチ式で処理をするシステム構造となっているため、処理日の一定期間前になると明細の取消ができず、銀行窓口で依頼する手続が必要になる等の手続が煩雑である(システムの修正期限が限定されている)、②オンライン・バンキング・システムを利用するために、ICチップカードを端末で読み込ませる必要があり、カード管理の観点からカードを自宅へ持ち帰ることはできず、結果的に出社して対応することが求められる、信託業務における手続きをオンライン経由で行うことができないので、各種手続に対応するため(顧客分別金の追加・引落通知書対応、組み戻し依頼書対応等)、出社が必要となる、との指摘もあった。

<顧客企業側における課題>

(イ) 中小企業におけるデジタル化全般

- ✓ 顧客側(特に、中小企業)において、以下のような理由により、インターネットバンキング以前にデジタル化全般が進んでいない。
 - ・ IT 導入に対する心理的抵抗
 - ・ 経営課題をデジタル化により解決し得ることの認識・理解不足
 - ・ デジタル化に必要な具体的な方法(ツール等)の認識・理解不足
- ✓ インターネットバンキング導入のメリットに対する認識・理解不足。

【業界として考えられる対応】

銀行側における課題については、下記のような電子化推進に関する対策¹⁶を引き続き実施するとともに、必要に応じて料金面での工夫を行うことにより、顧客のインターネットバンキングへの誘導を図る。

I. 周知強化策

インターネットバンキングの存在自体に関する周知やサービスの利便性向上に関する周知の強化

II. 利便性向上策

利用者の具体的なニーズや金融機関の実際の取り組みを共有することなども通じ、より効果的に利便性向上を追求

- 機能・サービスの改善¹⁷
- 安全性・安心感の向上
各種セキュリティ対策の実施、補償制度の導入
- スマートデバイスによるサービス拡充、同時履行への対応
- その他、顧客要望にもとづく定期的な追加開発

III. 導入支援策

以下の導入支援策は有効性が高いものと考えられる。

- 金融機関等による導入支援の充実化
以下に挙げられるようなサポートの充実化
・担当者のEB(エレクトロニックバンキング)関連商品の知識向上

¹⁶ 全国銀行協会「手形・小切手機能の電子化に関する検討会報告書」(平成30年12月14日)

https://www.zenginkyo.or.jp/fileadmin/res/abstract/council/tegata_denshi/tegata_denshi_report_1.pdf

¹⁷ 操作性・画面レイアウトの改善、セットアップ(初期設定)の簡素化、対応OS・ブラウザの拡大、取扱時間の拡大、導入後のサポート体制充実化。そのほか、Fintech企業などとの連携を通じた電子記録債権やインターネットフェース改善等。

- ・セットアップ要員の派遣
- ・操作方法などに関する電話照会窓口の整備
- ・体験デモサービスの提供
- 金融機関等による取引先への案内・説明サポートの拡充
- 電子化に係る広告・宣伝の実施
- 会計ソフト等と一体化したサービスの提供

IV. 経済効果改善策¹⁸

コスト削減効果が享受しにくい利用者に対して、公正な競争の下で、各金融機関の個別の営業推進上の観点など、各当事者の判断で経済効果を改善するための対策を講じる

- 少額の手形の小切手の振出が特に多い利用者向け
 - ・銀行手数料等の見直し(インセンティブ)
 - ・利用者間(振出側・受取側)での取引条件の見直し
- インセンティブが十分でない利用者向け

公正な競争の下で、各当事者の判断による手数料優遇等のキャンペーン実施などの一時的な経済効果改善策も有効であると考えられる

【参考となる事例】

- ・インターネットバンキングへの誘導を進める際のプランとして、固定の利用料(月額利用料)を無料とするサービスを提供する事例。
(※)ただし、利用できるサービス内容は、入出金明細照会や、少額の個別振込まで等に限定する。

顧客企業側における課題については、ITコンサルティングの実施を通じて顧客企業のデジタル化の推進及び生産性向上を図っている事例等も参考に、中小企業のデジタル化支援を行う。当該支援においては、例えば中小企業庁が中小企業のデジタル化支援のために措置している各施策の活用を促すことも考えられる。更に、インターネットバンキング導入に向けた勧誘やメリットの説明の強化や、ITコンサルティングの実施を通じてインターネットバンキングの導入推進を図っている事例等も参考に、中小企業におけるインターネットバンキング導入促進を図る。

【参考となる事例】

- ・顧客企業のバックオフィス業務のデジタル化の提案(個別の経営課題に対応する具体的なITツールの提案を含む。)を行うITコンサルティングを事業(有

¹⁸ 詳細については、「手形・小切手機能の電子化に関する検討会報告書」第IV章で示されている「周知強化策」「利便性向上策」「導入支援策」「経済効果改善策」に分類される各種対策を参照のこと。

料)として展開する事例。なお、当該 IT コンサルティングの実施にあたっては、Fintech 企業やソフトウェア会社・システム会社との提携を活用する事例や、子会社を活用する事例もある。

・窓口インターネットバンキングサービスの説明等を行うことができる行員を配置し、来店した顧客に対して、当該行員がインターネットバンキングの説明・案内を実施したり、当該顧客の行おうとする取引がインターネットバンキングで取引可能なもの(振込み等)である場合には、その場で実際にインターネットバンキングによる取引を一緒に行ったりすることを通じて、インターネットバンキングへの誘導や利用率向上に取り組んでいる事例。

・顧客企業に対する IT コンサルティングの実施と併せて、2～3年というスパンで粘り強く顧客にインターネットバンキング利用のメリット等を説明し、インターネットバンキングの利用率を向上させている事例。

③ 融資契約手続

【現状・課題】

個人向け融資については、半数以上の銀行でカードローンの電子的な借入れが可能となっているが、住宅ローンの電子契約は一部の銀行にとどまっており、多くの銀行では書面の契約書が必要となっている。

また、法人向け融資については、電子契約による融資サービスを提供している銀行は1割強にとどまっている。

なお、住宅ローンや法人融資の際の抵当権設定に関しては、登記の申請にあたり必要となる添付書類の一つである登記原因を証する情報として、抵当権設定契約書等が必要となっている。

このような融資契約手続に関する書面・押印・対面手続の見直しに向けた取り組みにあたっては、下記のような課題が存在している。

- (ア) 与信取引のリスクの大きさに鑑み、金融機関が、契約の有効性に関する押印以外の立証手段に対し、以下のような懸念を持っている¹⁹。
 - ・押印を用いない融資契約の証拠力に対する懸念
 - ・法人向け融資については、契約締結の権限のない者による取引の懸念
- (イ) 抵当権設定登記の申請については、実務上、銀行から司法書士に対して委任がなされており、司法書士業界においてオンライン申請を適切に行うため

¹⁹ このような懸念に関しては、Fintech 協会から、書面・押印・対面手続の見直しにあたり電子化を進める際に、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との示唆もあった。また、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との示唆もあった。

の手法の検討が進められているが²⁰、現時点では實際上登記原因証明情報として抵当権設定契約書等を書面で提出することが必要となっている。

- (ウ) 監督指針に行員の面前で契約者本人による契約書への自署・押印を受けることを原則とするとの記載がある²¹
- (エ) 金融機関に開発コストに見合うだけの利用拡大が見込めるかという点(費用対効果)に懸念がある
- (オ) 顧客が、融資契約をオンラインで行うことに関し、セキュリティへの不安を感じている
- (カ) 融資契約の電子化に係るメリットに対する顧客の認識・理解不足

【業界として考えられる対応】

「契約の有効性」に関する押印以外の立証手段に対する懸念(上記課題(ア))については、1(1)(2)で触れた押印に関するQ&A及び電子署名に関するQ&Aにおける整理や既に融資の電子契約を導入している金融機関における整理も参考にしながら、契約の性質(融資の種別や特性)や金額によるリスク等に応じて電子化を進める。

また、抵当権設定登記の申請については、司法書士業界において現在進めているオンライン化に向けた検討を踏まえ、銀行業界としても、業務プロセスの見直しを含め、抵当権設定登記のオンライン申請の促進に関して司法書士と連携が必要となる事項について適宜協議・検討を行う。

監督指針における自署・押印を原則とする規定は廃止する。銀行業界としても、こうした規定の廃止を待たず、電子化に向けた検討を進める。

更に、費用対効果に対する銀行側の懸念(上記課題(エ))やセキュリティに対する顧客の懸念(上記課題(オ))については、業界内で電子契約導入の事例を幅広く共有するとともに、各行が、それらの事例も参考にしつつ、融資契約手続の電子化(電子署名の利用も含む。)を推進する。

²⁰ 不動産登記法上、抵当権設定登記の申請をオンラインにより行うことが可能である。その場合の登記原因証明情報として抵当権設定契約書を使用する場合には、抵当権設定者の「電子署名」のある抵当権設定契約(電磁的記録)と抵当権設定者の有効な「電子証明書」が必要となる。ただし、この場合の「電子証明書」については、法令上一定の要件を満たしたものに限定されており、実際に司法書士が登記申請を行う際には公的個人認証サービスの電子証明書(マイナンバーカードに記録された電子証明書)や電子認証登記所電子証明書を使用することになる。しかし、委任を受けた司法書士が公的個人認証サービスの電子証明書の有効性の確認(署名検証)を行おうとすると、日本司法書士会連合会が「団体署名検証者」として署名検証を行う等の措置を講ずることが必要となるが、これにはコストや行政手続が必要となる。これらの事情も勘案し、日本司法書士会連合会では、現在、司法書士が抵当権設定登記のオンライン申請を促進するための方法について検討がなされている。

²¹ 例えば、主要行等向けの総合的な監督指針Ⅲ-3-3-1-2(2)③イでは、「契約の内容を説明し、借入意思・担保提供意思・保証意思・デリバティブ取引の契約意思があることを確認した上で、行員の面前で、契約者本人(注)から契約書に自署・押印を受けることを原則としているか。特に、保証意思の確認に当たっては、契約者本人の経営への関与の度合いについても確認することとしているか。」との留意事項が記載されている。

【参考となる事例】

- ・住宅ローンに関して、電子署名を利用した電子契約を採用し、正式申込・書類授受・契約の手続を電子化している事例。
- ・少額・短期の事業性融資(例:借入可能額最大 1,000 万円、借入期間 6か月以内(元金均等返済の場合))につき、電子契約を採用している事例。
- ・証書貸付・当座貸越・銀行取引約定書等につき、電子署名を利用した電子契約を採用している事例。
- ・当座貸越について、電子署名を利用しない ID・パスワードによる権限者の確認プロセスをもって電子契約での実行を行っている事例。

④ 手形・小切手

【現状・課題】

手形・小切手機能の電子化については、政府の「未来投資戦略 2017」において、「全面的に電子的な仕組みへと移行することについて、官民が連携した検討を推進する」ことが提言されたことを受け、2017 年、全国銀行協会は「手形・小切手機能の電子化に関する検討会」を設置した。

同検討会で取りまとめられた報告書では、約束手形については「電子記録債権」(でんさい)を、小切手や国内の為替手形については「エレクトロニックバンキングによる振込」を電子化の方法として検討を進めることとしたうえで、手形・小切手機能の全面的な電子化を視野に入れつつ、「(2019 年から)5年間で全国手形交換枚数(手形・小切手・その他証券の合計)の約6割が電子的な方法に移行する」ことを中間的な目標として設定されている。

この点、全国の手形交換所(法務大臣指定)の交換高は、金額ベースでは 1990 年にピークを迎えて以降、年々減少傾向にあり、2019 年にはピーク期の交換枚数に比して約 10 分の 1 程度にまで減少している。継続的に減少傾向にある手形・小切手に関する企業・銀行の手形・小切手 1 枚当たりの取扱いコストは、年々上昇しているものと考えられる。

銀行業界においては、中間的な目標の下、電子化に向けた取組みを開始しているが、実際の全国手形交換枚数(手形・小切手・その他証券の合計)の削減実績についてみると、2019 年度は、616 万枚の削減目標に対して 373 万枚の削減という実績にとどまっており、その理由としては、それぞれについて以下の点が指摘されている²²。

²² 関連するものとして、配当金領収証や定額小為替証書の電子化に係る課題(配当金領収証が銀行窓口を持ち込まれることや、銀行間でこれらの証券が交換に回されることによる銀行事務の発生)が全国銀行協会から示さ

<手形機能の電子化>

- (ア) 手形の金額が少額な場合、顧客がでんさいへの移行によるコストメリットを感じにくい
- (イ) でんさいの利用には、法人顧客向けインターネットバンキングの導入が前提として必要となる
- (ウ) 顧客にでんさいの機能・サービス面に対する改善要望がある²³
- (エ) でんさいの周知活動(説明会等)が十分でない

<小切手機能の電子化>

- (オ) 小切手が利便性やコストの面で優れていると考えられている(支払側においては、振込等と比べて手間がかからない、受取側においては、コストがかからない(振込は手数料がかかる)等)

【業界として考えられる対応】

銀行業界として、中小企業における手形に代わるでんさいの利用促進や小切手に代わるインターネットバンキングの活用に向け、以下の施策の具体化に着手する。

<手形機能の電子化>

- ▶ でんさいの利用促進に向けて、「手形・小切手機能の電子化に関する検討会報告書」で掲げた下記のような電子化推進に関する対策を引き続き実施する。

I. 周知強化策

企業向けオンラインセミナーの開催等により、でんさいの基本的な仕組みや利用方法等に関する周知を強化

II. 利便性向上策

- 企業から寄せられた要望等をもとに、でんさいの利用増のために改善が必要な機能・サービスを選定のうえ、改善に向けた具体的な検討を実施

(検討中の改善項目の具体例)

・発生日/譲渡日から支払期日までの期間(現状:7銀行営

れた。配当金領収証に関しては、紙の削減や振込みによる配当金交付への移行につき関係団体と協議を行っていることが紹介された。また、定額小為替証書に関しては、行政手続における支払いにおいて必要性が生じているものであり(例えば、住民票の写しの郵送での請求における手数料の支払いについて定額小為替による必要がある)、他の支払方法への移行・推進に向けて引き続き関係各所に働きかけていく方向性が紹介された。

²³ 「手形・小切手機能の電子化に関する検討会報告書」でも、改善すべき点について、「インターフェースの改善」とする声が「特にない」に次いで多い、と指摘されている。また、セキュリティに対する不安も挙げられている。

業日)を短縮

・債権金額下限(現状:1万円)を引下げ

- でんさいの利用にあたりインターネットバンキングの利用を不要とする新たなチャネルの構築を検討する。

Ⅲ. 経済効果改善策

でんさいによる電子化メリットを共有できるよう、独禁法上の観点に十分留意しながら、でんさいネットの料金体系のあり方を検討

- また、金融取引の電子化の側面から企業の生産性向上を積極的に後押しするべく、国による中小企業向け支援策(例:中小企業デジタル化応援隊事業、ものづくり中小企業支援等)の各種メニューの活用可否や有効活用の方法等について、中小企業庁等の関係省庁等とも相談の上、検討に着手する。

<小切手機能の電子化>

- 小切手機能の電子化による代替手段は、インターネットバンキングによる振込等であり、前掲「②インターネットバンキング」の「イ 法人顧客への取引」に記載の対応を実施する。
- 加えて、小切手の利用が多い業界(港湾運送業、製造業、建設業、卸売業、小売業)にアプローチし、電子化推進策の検討を実施する。

<手形・小切手機能の電子化(共通)>

- 全国銀行協会「手形・小切手機能の電子化状況に関する調査報告書」(2020年3月23日)においては、サービス水準・利便性の向上を図ることや、利用者が電子的な手段へのシフトを受け入れやすくするために手数料水準を見直すこと等の一部の金融機関による取り組みを参考に、各金融機関が創意工夫のうえ、取り組みを進めていくことが望ましいとされており、こうした取り組みを継続する。なお、書面・対面手続を前提とする既存サービスに係る手数料については、環境変化も踏まえた適正な水準に見直すことが考えられるが、こうした対応にあたっては利用者への十分な配慮が必要である。

このように、引き続き官民が連携し、全面的な電子化を視野に入れつつ、手形・小切手機能の電子化をより一層推進する取り組みを進めていく。

⑤ 税・公金

【現状・課題】

税・公金関連の手続きの電子化に係る現状としては、国税については、e-Taxにより原則すべての税目の電子納付が可能となっており、納付書を用いた銀行窓口

での納付を不要とする環境は概ね整備されているが、未だ多数が利用されるまでには至っていない状況にある。

地方税についても、eLTAX による電子納付の環境整備が進められており、2019年10月には、すべての地方公共団体に対し、主に申告税の電子納付が可能となった。他方、賦課税については、eLTAX での電子納付の対象外とされており、現在、総務省及び eLTAX を運営する地方税共同機構を中心として電子納付の対象拡大につき検討が進められているところである。また、eLTAX 以外の電子納付の方法として、Pay-easy(ペイジー)による電子納付が利用可能な自治体も存在するが、一部の自治体に留まっている²⁴。上記のとおり、税・公金の納付に関しては電子納付の手段が現時点でも複数存在しているものの、その納付実態としては、国税の約7割、地方税の約4割が金融機関等の窓口における対面納付となっている。特に、固定資産税や自動車税²⁵は、納税者の金融機関窓口における納付割合が高い。また、金融機関における窓口納付は、金融機関のバックオフィスにおける膨大な事務処理²⁶を必要とし、社会全体としても非効率となっている。

なお、10月22日開催の第2回「規制改革推進会議 投資等ワーキング・グループ」において、地方税等の収納効率化・電子化に向けたインセンティブとして、金融機関における収納に係る経費負担について見直すべき、との指摘がなされている。

【業界として考えられる対応】

銀行業界としては、これまでも税・公金の収納電子化の推進に向けた取組みを行ってきたところ、これまでの取組みを引き続き保持しつつ、金融庁とも連携し、地方税務当局に対し、下記の事項を要望していく。また、将来的な真のデジタル化に向けて、納付通知から納付までの一貫した電子化の制度構築を要望し、これに最大限協力する。

- ・全ての賦課税目を eLTAX の対象とし²⁷、全国の全ての自治体・全ての税目について、一斉に電子納付を可能にする。
- ・電子納付の促進や収納業務の効率化のため、新たに賦課税の納付書に全国共通のQRコードを印字する。また、延滞金・督促料等の取扱いの見直しを行う。
- ・電子納付の促進に向け、Pay-easy による電子納付が可能な eLTAX 等の利用を促進する。
- ・電子的な納付手段へのシフトを加速させるために、旧来の納付手段に係る地方公共団体に対する手数料を適正化する。

²⁴ 金融機関からは、小規模な自治体においては電子納付に対応する予算措置が困難である、との指摘があった。

²⁵ 金融機関からはこのほか、給与所得、退職所得の特別徴収に係る個人住民税についても銀行窓口での納付が多数あるとの指摘があった。

²⁶ 一般的な納付に係る事務処理以外にも、納付期限を超過した納付書を受け付けた際に延滞金や督促料を併せて収納する場合があります。金融機関から自治体に金額を電話確認する等したうえで納付書の金額を補記・訂正して処理を行っている、収納のタイミングで納入申告書等の書面を取り扱う必要がある、といった指摘があった。

²⁷ 直近では、令和3年度税制改正の大綱において、固定資産税、都市計画税、自動車税種別割及び軽自動車税種別割について、令和5年度以後の課税分から eLTAX の対象とすることとされている。

(2) 証券業界における課題と方針

日本証券業協会は、証券業界における書面・押印・対面手続を要する業務を洗い出し、これらの削減や電子化・簡略化を行うため、「証券業界における書面・押印・対面手続の見直しに関するワーキング・グループ」を設置し、2020年9月15日に第1次取りまとめを公表した。

取りまとめにおいては、証券業界はこれまでも進展するIT技術を活用しながら、書面・押印・対面手続の削減や、手続の電子化・簡略化に取り組み、SDGs(持続可能な開発目標)の達成に向けて努力してきているところであるが、今後も、あらゆる手続のペーパーレス化・押印レス化を検討し、顧客との間の書類のほか、社内手続きに要する書類についても、電子化・押印レス化に取り組むとの方針が表明された。

なお、この取りまとめを受け、同協会の証券戦略会議において、「…さらなる顧客利便性向上の観点からも、今回の危機を、これらの課題を解決する好機と捉えて、証券業界を挙げていま取り組むべきであり、会員各社がスピード感を持って全社を挙げてこれらの課題への取組みを推進していくべきと考える」と決議されている²⁸。

① 現状・課題

(口座開設)

個人顧客向けの口座開設においては、2割程度の証券会社でアプリやWebといったオンラインでの手続が可能となっているが、法人顧客の場合はオンラインでの手続きにあたって、なりすまし等のリスクを低減するような本人確認手段について検討が必要なことから限定的となっている。

また、オンライン手続の手段が提供されている場合であっても、顧客が書面・対面等の従来型の手続を選好するなど、利用率向上に向けた課題が存在する。

(売買取引)

売買取引については多くの証券会社で法人・個人いずれの場合でも意向確認や申し込みといった手続がオンラインや電話等の非対面チャネルによって可能となっている。

(諸手続(住所変更・税務手続等))

諸手続については大手・準大手証券会社等を中心に頻繁に利用される手続きに関して電子化が進められている一方、それ以外の証券会社では郵送等の非対面チャネルで手続が行えるものの、オンライン化はあまり進んでいない。

手続きの見直しに当たっては、件数が少ない事務手続きについて費用対効果の観点からの検討を要すること、なりすまし等により生じるリスクが高い手続については口座開設時と同様に本人性の担保手段について検討を要すること、が課題として

²⁸ 第1次取りまとめの公表後における同ワーキング・グループにおけるさらなる取組み等について、第2次取りまとめとしてまとめられ、2020年12月15日付で公表されている。

挙げられた。

(各種報告・レポート)

顧客に交付する各種取引報告書等については、金商法等の規定上、電子交付を行う場合に、個別に顧客の事前同意を得る必要がある。

現在、ほとんどの証券会社が各種取引報告書等について電子的な交付や郵送といった非対面チャネルでの提供を可能としている。

この点、新規顧客については、取引開始にあたり顧客の同意を得ることで電子交付が進んでいるが、既に書面での交付を行っている既存顧客については、電子交付への移行を促進するにあたり、顧客の同意取得が課題となり、電子交付への移行が進んでいない状況にある。証券会社の中には、経済的なインセンティブ付与による電子交付への移行を図るキャンペーンを実施している例もあるが、それでも既存顧客の積極的な同意が得にくく、電子交付への切り替えが進んでいない。

※検討会の中では、現行の法令でも顧客の同意があれば電子交付は可能であるが、金融機関における業務効率化の観点から電子交付を推進するため、法令の考え方を原則電子交付・例外書面交付と出来ないか、といった指摘があった。

② 業界として考えられる対応

- ・手続のオンライン化については、同じ証券業界にあっても各社のビジネスモデルによって費用対効果が様々であることも念頭に、リモート社会の実現に向けた社会的な要請を踏まえ、IT 業界等の知見を活用しつつ、先進事例を参考に各社において検討を進める。
- ・日本証券業協会においては、先進事例を紹介しながら、各社が自らの置かれた現状や課題を認識し、電子化の必要性について気づきを得る機会を提供する。
- ・オンライン手続の利用率向上に向けた取組みとしては、手続のオンライン化をゴールとせず、Web 画面の操作性の改善やヘルプ画面の拡充といった UI(ユーザー・インターフェイス)の継続的な改善を進めるほか、営業店向けマニュアルの充実などにより、営業担当者がオンラインサービスのメリットを顧客に広報できる環境を各社において整備する。
- ・オンライン手続における本人確認にあたっては、多要素認証の導入や電子署名を利用した電子契約の活用、マイナンバーカードの普及を前提とした公的個人認証サービスの活用といった対応が考えられるが、手続ごとの特性に応じて採用する手段を各社において検討する。
- ・各種報告・レポートについては、書面の電子交付の承諾を得られるよう各社において顧客に対して働きかけていく。
- ・法人顧客向けのデジタル化については、相手方の取引担当者となる者が権限を有するかという点が重要になるが、正当な権限を有するかどうかの確認方法やセキュリティの確保について、今後社会でどのようなものがスタンダードになるのかを見ながら各社において検討を進めていく。

③ 参考となる事例

(口座開設)

- ・個人顧客向けに、本人確認から口座開設までの一連の手続きを、オンラインで完結する本人確認方法等を活用してインターネットを通じたチャンネルと、対面のタブレットを活用したチャンネル双方で実現している事例。
- ・オンラインでの本人確認にあたり、マイナンバーカードによる公的個人認証サービスを活用し、高いセキュリティの下で口座開設手続を行っている事例。

(諸手続(住所変更・税務手続等))

- ・比較的件数の多い住所変更や税関連の特定口座開設等において本人確認をオンラインで完結する方法で行い、かつ、押印不要として完結できるよう、オンラインやタブレットによる手続を可能としている事例。
- ・対面チャンネルによる手続の場合でも、電子サイン等の導入により、書面・押印手続を削減している事例。

(各種報告・レポート)

- ・書面交付を可能な限り削減する観点から、新規契約の際に電子交付の同意を得ている事例。

(3) 生命保険業界における課題と方針

生命保険業界においては、これまでも、各社が優先度の高い手続から順次効率化・簡素化を推進しており、デジタル化についても取り組みを進めてきたが、本年8月、こうしたデジタル化の取り組みを業界として継続して進めるため、生命保険協会内に「生命保険手続のデジタル化推進ワーキング・グループ」を設置した。

同ワーキング・グループは、本年8月、生命保険業界における書面・押印・対面手続の見直しに係る直近の取組状況を把握するためのアンケートを実施しており、生命保険業界からは、今後、そのフィードバックを行うこと等により、各社における取組みを促進する方針が示された。

また、同ワーキング・グループにおいては、書面・押印・対面手続の見直しに係る今後の対応につき、更なるデジタル化を推進すべく「デジタル化推進にかかる基本方針」が決議された。同方針においては、「慣例的な押印実務の廃止」や「手続頻度が高く比較的シンプルな手続のデジタル化」が優先的に検討する事項として掲げられるとともに、これら以外の手続についても、各社で顧客保護等の観点から従来の手続におけるリスク分析を行なったうえで、各社判断のもと優先順位が高いと考える領域から順次デジタル化による効率化・顧客利便向上を進めていくことが掲げられた。さらに、現状を維持することに合理性が認められる手続についても、他社や他業態の事例を参考に、各社で可能な範囲で継続的にデジタル化の検討を行うことが掲げられた。

① 現状・課題

(新契約)

営業職員や代理店経由での契約の場合には、半数以上の保険会社でタブレット等を用いた非書面での手続きが可能であり、一部の保険会社ではWeb会議システム等を活用してオンラインで手続きを完結させる事例も見られる。また、通信販売チャネルにおいては半数以上がオンラインで完結させているが、取り扱う商品の範囲について限定している事例もあり、今後も継続的な取組みを要する。

なお、意向把握・重要事項説明といった顧客との間で十分な情報のやり取りが必要となる局面では、対面を重視している会社が多く、手続きの見直しに当たっては顧客利便と保護のバランスをとることが必要である。

(保全(諸手続き等))

住所・電話番号の変更や加入内容の確認といった頻度が高く比較的シンプルな手続きについては、全てのチャネルにおいて概ねオンライン化が進んでいる一方、受取人等の変更といった続柄確認・本人確認等が必要となる手続きについては権利関係の変更が生じることから、顧客利便と顧客保護のバランスをとる必要があり、電子化の進捗度合いに各社でばらつきがある。

(支払い(請求))

簡易手続(医師の診断書を省略し、領収書・診療明細書の写しの提出でもって請求可能とする手続)についてはチャネルに応じて1/3から半数程度がオンラインでの手続を導入済みである一方、必要な書類が多い手続き(年金開始請求・死亡保険金請求)については、それぞれの書類の発行主体において電子化の検討が必要であること等から電子化が進んでいない。

② 業界として考えられる対応

会員各社を対象としてアンケートを実施し、その結果(課題領域に関する先進事例等)のフィードバックを行い、今後もアンケートの再実施等によるフォローアップを行うことで各社の更なる取組みを促進する。その際、顧客保護等の観点から従来の手続きにおけるリスク分析を行ったうえで、優先順位をつけて、効率化・顧客利便向上を図る。※なお、金融庁においては、保険業法施行規則の一部を改正して、①変額保険・外貨建保険・転換契約等に係る一部の事項を説明する書面について、顧客の承諾を得たうえで電磁的方法による提供を可能とすること、②電磁的方法による情報提供が可能な方法として、「電子メール」、「ダウンロード」、「CD-ROM」に加えて「顧客専用ページ(例:ID、パスワードによる認証)の閲覧」、「一般に閲覧可能なページ(例:保険会社のホームページ)の閲覧」を追加することにより、顧客利便や業務効率化の促進を図る予定。

③ 参考となる事例

(新契約)

- ・インターネット会議システム等を活用した Web 面談による保険募集を可能としている事例。
- ・口座振替登録手続について、システムを用いて非書面化を実現している事例。

(保全時(諸手続き等))

- ・営業職員に社用スマートフォンを携行させ、提出書類(免許証等)の確認を、スマートフォンを通じて実施することで、従来必要としていた原本コピーの提出を不要とした事例。
- ・マイナポータルとの連携により、生命保険料控除等証明書の電子交付を高いセキュリティの下で可能としている事例。

(支払い(請求))

- ・押印の代替として電子サインを利用して電子的な申請を可能とし、提出書類である医療機関が発行した領収書や診療報酬明細書等は営業職員の社用スマートフォンによるカメラ撮影で認めることとして書類提出を不要としている事例。

(4) 損害保険業界における課題と方針

損害保険業界に固有の特徴として、代理店による販売形態(元受正味保険料割合で 91.2%)が中心であることが挙げられるが、それらの代理店の中には、お客様と接する場面(例:自動車販売、不動産販売等)や保険種目、アプローチ方法等で多様なチャンネルが存在する。

また、保険種目により、必要な手続きや書類が異なっていることや、契約者・保険会社・代理店以外に(事故を起こしてから関係が生じる)被害者や修理業者など多様な関係者が存在し、各関係者から様々な書類が必要になってくるといった特徴もあり、手続等の特性に応じて見直すことが必要となる。損保業界では、こういった特徴を踏まえ、従来各社においての創意工夫のもと手続の見直しを進めてきた。

2020年7月に、日本損害保険協会内に事務検討特別部会を新設して、事務領域の共通化・標準化に関する取組みについてアンケートを実施しているが、今後こうした場も活用しながら、①消費者の利便性、費用対効果の追求、②対面・書面を希望する顧客への配慮といった点にも留意しながら検討を進める方針が示された。

① 現状・課題

(新契約)

個人向けの商品については大部分の損保会社で電子的な手続手段が提供されている一方で、法人向けの商品は契約者における社内の手続きで書面が必要とな

ることなどから書面による手続きが中心となっている。他方、コロナ禍からペーパーレス化のニーズは高まっており、今後各社での検討が必要となっている。

(諸手続(Web証券・約款の発行対応、マイページの設置等))

個人向け商品については大部分の損保会社で電子的な手続手段が提供されている一方で、法人向けの商品については、各種変更手続き等に関しては契約者における社内手続きで書面が必要となる場合や、保険証券や約款に関しては契約者において紙で保有したいというニーズがある、等の理由により、書面による手続きが中心となっている。他方、コロナ禍からペーパーレス化のニーズは高まっており、今後各社での検討が必要となっている。

(保険金支払い)

保険金支払いに先立つ、顧客からの事故報告等については、従来電話での報告といった非対面でのやり取りが主であり、保険金請求書類の電子的な提出も含め6割～8割の社で対応可能となっている。

② 業界として考えられる対応

会員各社の書面・対面手続の見直しを進捗状況をアンケート調査し、フィードバックすることで、顧客ニーズ・顧客利便・費用対効果に配慮しながら、各社の一層の取組を推進する。なお、規制等により求められている手続で、業界のみでの対応が困難なものについて規制当局と協議していく。

③ 参考となる事例

(新契約)

- ・オンライン商談手続きとして、Web会議で説明し、メール等で手続きを完了する仕組みを行っている事例。
- ・契約手続き・サービス利用ガイド・保険金請求手続きを一貫してできるアプリケーションを提供している事例。

(諸手続(Web証券・約款の発行対応、マイページの設置等))

- ・各種手続きのポータルとなるアプリを提供し、アプリの中で契約者専用ページを提供することで契約変更等の手続きについても電子的な対応を可能としている事例。
- ・スマートフォンを活用した保険料決済(ネット上で保険料振替口座を登録するシステム)を提供している事例。

(保険金支払い)

- ・チャットシステムやビデオチャットの活用により、請求手続や保険会社による調査を完結させる事例。

- ・契約手続き・サービス利用ガイド・保険金請求手続きを一貫してできるアプリケーションを提供している事例。
- ・顧客のスマートフォンやタブレットと接続し、同じ映像を見ながらコミュニケーションがとれるシステムを提供している事例。保険会社側の操作で顧客のスマートフォン・タブレットを通じて撮影することも可能であり、撮影された画像は保険会社に連携される。

3. 金融庁及び各業界団体が金融機関に求める各種手続き

(1) 金融庁における書面・押印・対面手続の見直しについて

金融庁においては、前述の政府方針も踏まえ、新型コロナウイルス感染症の拡大に対する緊急的な対応措置として、電子化や法令の改正等を含む、制度的な対応の準備が整うまでの当面の間、金融機関等による当局への申請・届出等について、以下の対応を実施した。

- ① eメールによる受付も可能とする。
- ② 押印(及び印鑑証明書の添付)の無い申請・届出等についても有効とする。
- ③ 公的機関が発行する添付書類(登記事項証明書、住民票の写し、身分証明書、戸籍謄本等)については、1ヶ月を目途として後日原本を送付することを前提に、電子データによる提出を可能とする。

更に、恒久的な制度的対応として、当局が金融機関等から受け付ける申請・届出等について、

- ① 全ての手続きについてオンラインでの提出が可能となるように、令和2年度中にシステムの整備等を行い、令和3年度中にその運用を開始することとしているほか、
- ② 押印についても、令和2年中に全て廃止する方針で必要な作業を進めている。

これまで、当局が金融機関等から受け付ける申請・届出等について対応を進めてきたが、今後、府令・監督指針等により書面・押印・対面を求めている手続について、その必要性を検証した上で、2021年6月末までに見直しを進めていく。

(2) 各業界団体が会員金融機関に求める各種手続について

各業界団体においては、入会や脱退といった会員金融機関の地位変更に関わる申請書類や、会員金融機関の経営状況のモニタリングのための帳票書類など、自主規制団体か否か等により求めている手続に違いはあるものの、基本的に会員金融機関から各種申請・届出等を受けており、これらのうち、書面・押印・対面を原則とする手続について、電子化・ペーパーレス化等を推進していくことが重要である。

各業界団体における見直しに当たっての参考として、例えば、日本証券業協会においては、会員金融機関に書面・押印・対面での手続を求めているもののうち見直しが可能であると考えられるものについて、所管部署において運用・様式の変更等に取り組み、関係機関の協力も得ながら、2020年11月末までにこれら全ての見直しを実現し、その結果を会員証券会社に通知を行っている。また、全国銀行協会およびその関係法人においては、会員金融機関に書面・押印・対面での手続きを求めているものの概ね80%程度について、関係当局との調整や規則改正による運用・様式の変更等の実施により、非書面化・押印不要化を本年度内に実現予定としている。こうした取組を参考にしつつ、各業界団体において見直しに向けた検討を進めることが期待される。

4. 継続的な書面・対面・押印手続の見直しに向けた今後の方針

これまで、金融機関と顧客等（民・民間）の間で行われる書面・押印・対面手続について、銀行・証券・生保・損保の各業態の主要な手続き局面ごとに現状や課題、対応方針について記載してきた。

他方、実際の書面・押印・対面手続の見直しにあたっては、本検討会では捕捉しきれていない顧客利便や業務効率化に関する実務上の課題の検討が必要になる。

こうした論点については各参加メンバーにおいて、新しい検討部会の設置や、既存の会議体の活用により、引き続き検討が行われることが必要となる。また、本検討会についても本論点整理の取りまとめによってその役割を終えるのではなく、引き続き、業界横断的に検討したり共有したりすることが有益なテーマについて扱う場として存置する。

また、金融業界における書面・押印・対面手続の見直しにあたっては手続に対する課題や解決策について金融業界及び当局以外からも広く意見を収集することが有益と考えられるため、金融庁に情報収集窓口(kentoukai@fsa.go.jp)を設置する。

以上