



銀行界における書面・押印・対面手続の 見直しの進捗状況について

2021年12月20日

一般社団法人全国銀行協会

〈目次〉

| | | |
|------|-----------------------------|-----|
| I. | 会員銀行における取組み ～アンケート結果を踏まえて～ | P2 |
| | 1. 個人顧客との取引 | P3 |
| | 2. 法人顧客との取引 | P5 |
| | 3. その他 | P9 |
| II. | 全銀協における取組み | P13 |
| | 1. 会員に求める各種手続きの見直し状況 | P14 |
| | 2. 手形・小切手機能の電子化／税・公金の収納の効率化 | P15 |
| III. | 今後の展望 | P16 |

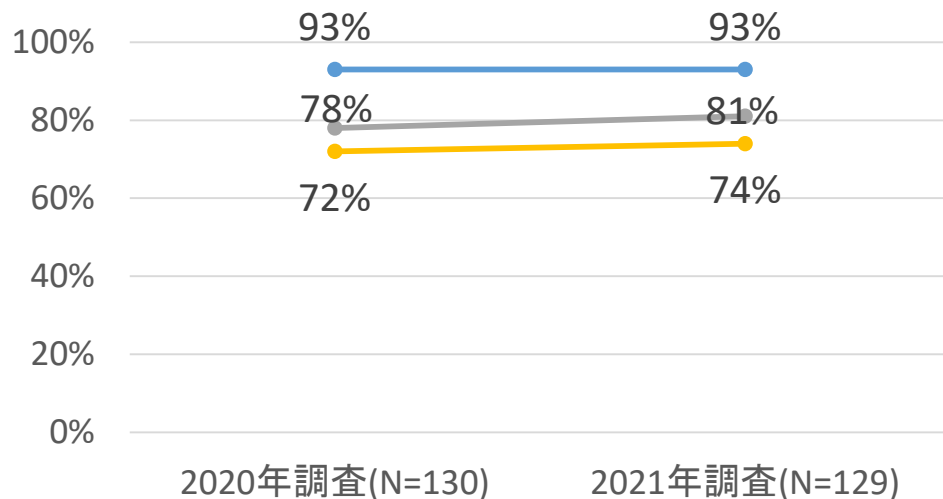
I. 会員銀行における取組み ～アンケート結果を踏まえて～

1. 個人顧客との取引 ～オンライン手続き提供率～

- 預金・インターネットバンキング関連、融資関連とも、多くの銀行においてオンライン手続きを提供
- 住宅ローン申込については、比較的低い提供率に留まるが、昨年度から上昇。書面手続きが残存する銀行においても、一部手続きからオンライン手続きを導入する事例がみられた

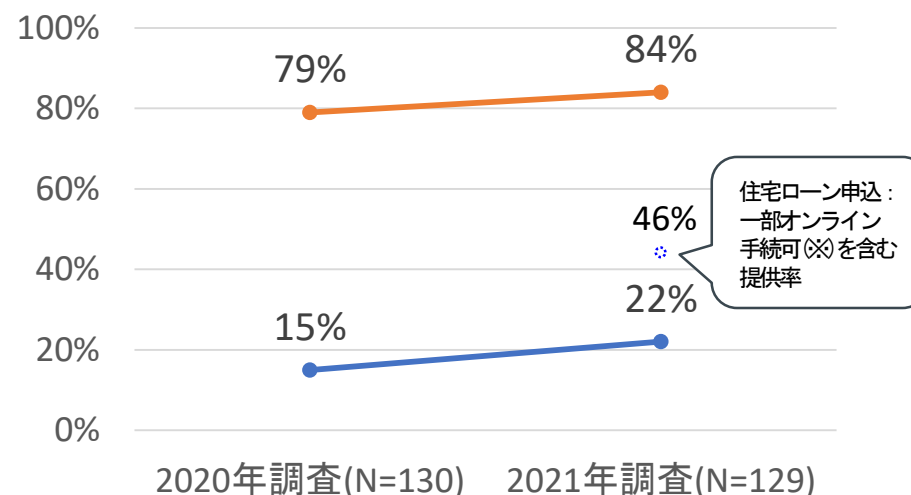
オンライン手続き提供率

預金・インターネットバンキング関連



● 通帳サービス ● 口座開設申込 ● インターネットバンキング申込み

融資関連



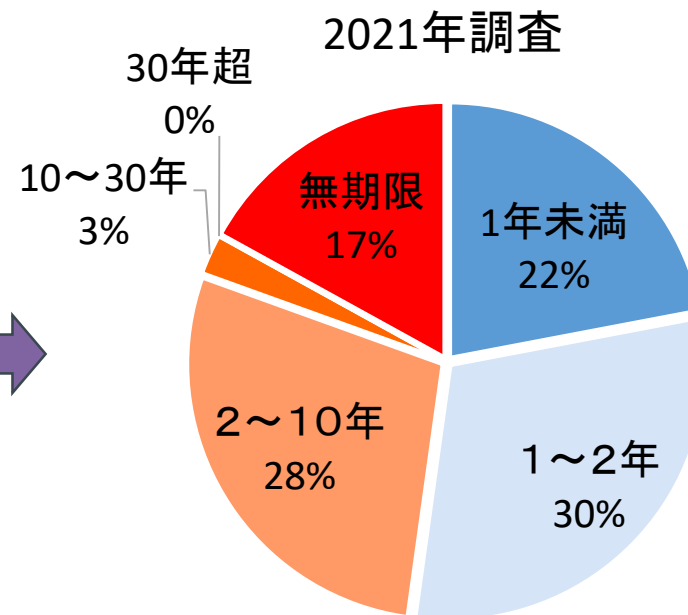
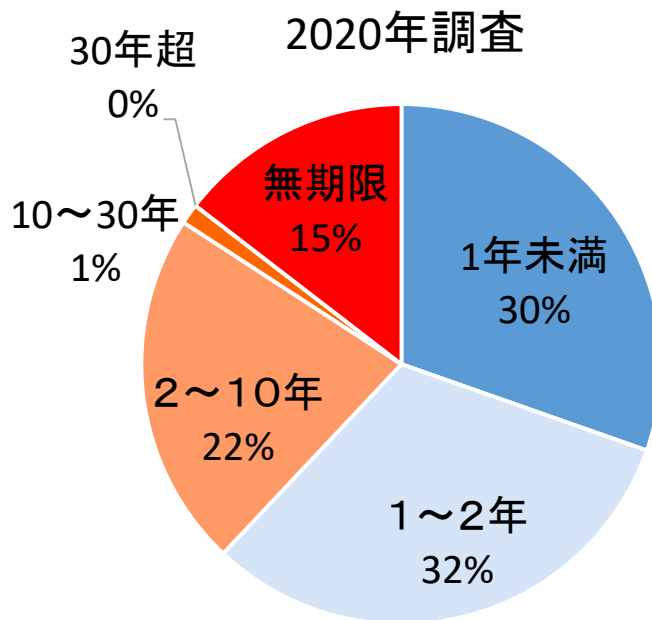
● カードローン申込 ● 住宅ローン申込

※申込・審査はオンライン、申込書受入・契約締結は紙媒体

1. 個人顧客との取引 ～Web通帳サービスの提供状況～

- web通帳サービス(従来より大部分の銀行が提供し、多くの個人顧客が利用)について、明細照会可能期間の延伸、スマホアプリによる提供が進展。さらなる利便性の向上が図られているとみられる

明細照会
可能期間



スマホ
アプリ
提供行数

95行

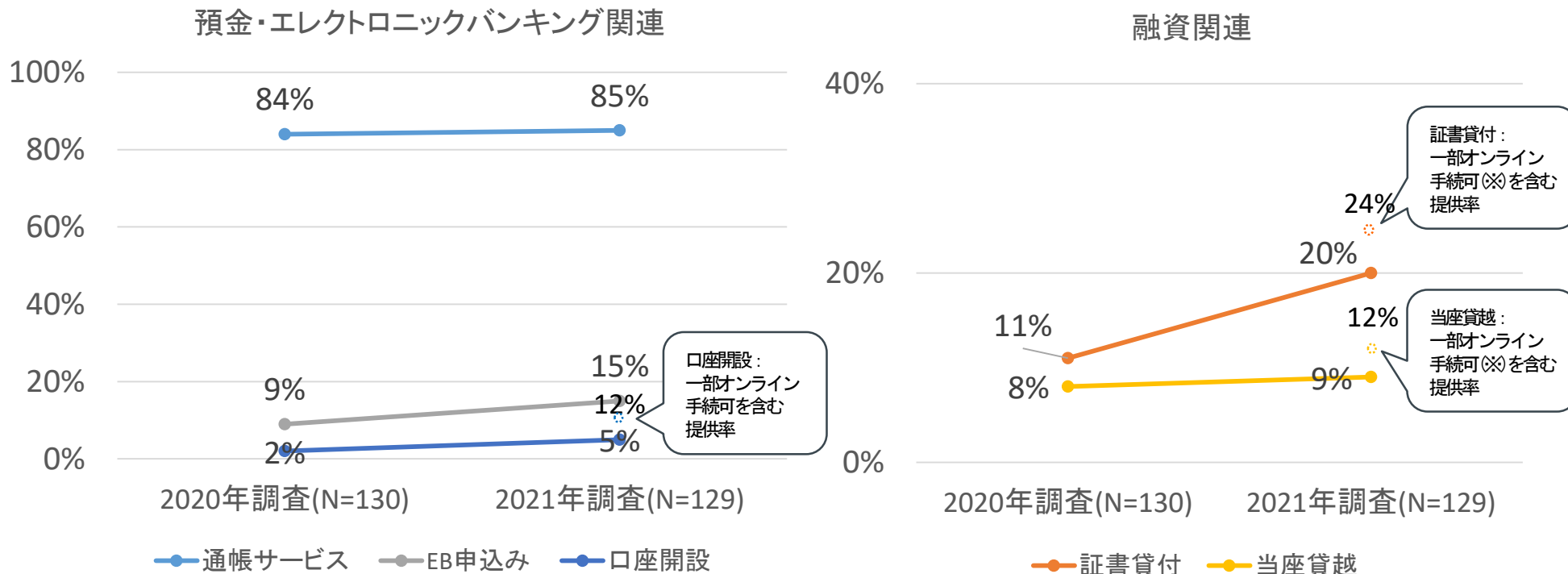


101行

2. 法人顧客との取引 ～オンライン手続き提供率～

- オンライン手続きの提供率は、通帳サービスを除いて低水準であるものの、昨年と比較すると、エレクトロニックバンキング(EB。インターネットバンキング(IB)を含む。)の申込みや証書貸付手続等で着実に進展
- また、個人顧客との取引と同様に、一部手続きからオンライン手続きを導入する事例がみられた

オンライン手続き提供率

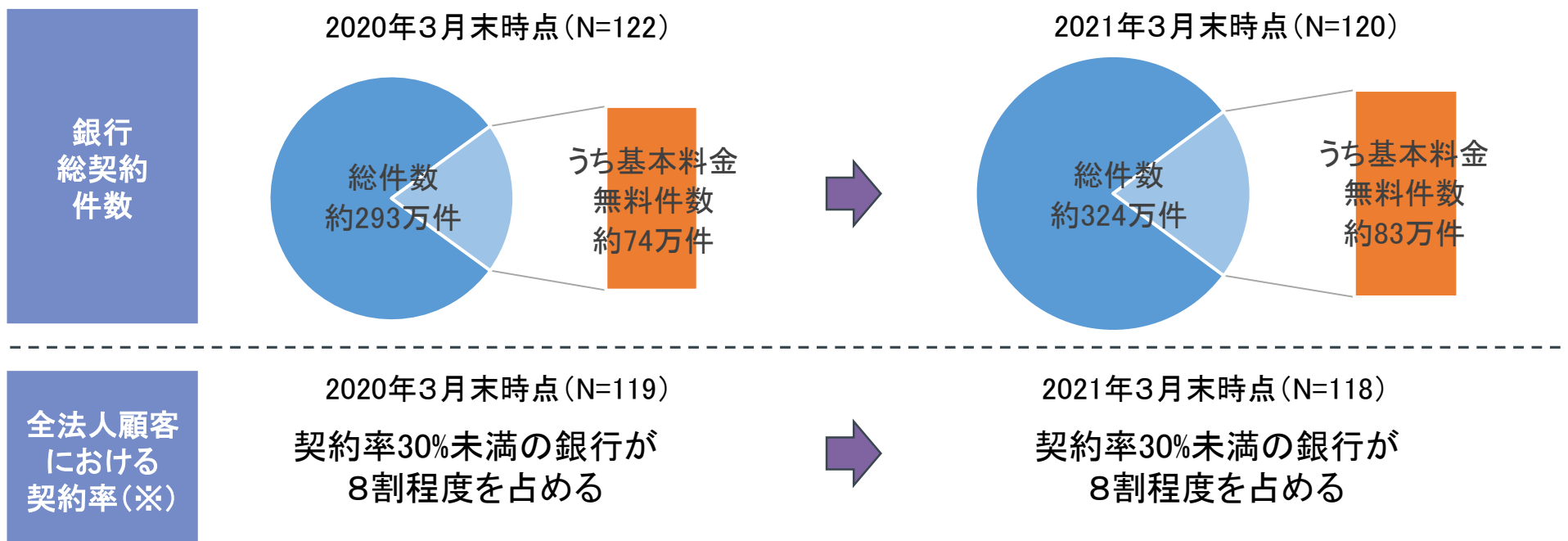


※申込・審査はオンライン、申込書受入・契約締結は紙媒体

2. 法人顧客との取引 ～EB(含むIB)の契約状況～

- 法人EBの総契約件数は前年度比+10%の増加
- 全法人顧客数における契約率は、昨年同様に30%未満の銀行が8割程度。
※ただし、分母の法人顧客数には頻繁に取引が行われているわけではない口座が含まれ得ることから、実態を表していない可能性があることに留意が必要(詳細次頁)

EB(含むIB)の契約状況



(※) 法人EBの契約数／全法人顧客数。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場合があることから、分母には頻繁に取引が行われている訳ではない口座も含まれ得ることにより留意が必要

2. 法人顧客との取引 ～EB(含むIB)の利用実態に関する考察～

- 契約率について、例えば、頻繁に取引が行われる場合が多いと想定される融資先に対象を限定した場合、契約率60%以上の銀行が半数程度を占める結果。これは、複数の金融機関に口座を保有する法人顧客においては、頻繁に取引を行う口座でEBを利用しているためと推測される
- 事業者に対するアンケート調査では、8割近くがIBを既に活用しているとの結果も存在

EB(含むIB)の利用実態に関する考察

全法人顧客
における
契約率
(N=118)

契約率30%未満の銀行が
8割程度を占める

うち融資先
における
契約率(※)
(N=108)

契約率60%以上の銀行が
半数程度を占める

考察

- 頻繁に取引が行われる口座でEBを利用していると推測
- 自行でEB契約がなくとも、他行で契約がある場合あり(金融機関に対する調査からは読み取れない内容)

(※)融資先における法人向けEB契約数/融資先法人顧客数。なお、融資先であることと、頻繁に口座取引があることは必ずしも一致しないことに留意が必要

(参考)取引金融機関数に関する調査

(N=8,317 2019年)



■ 1行 ■ 2行 ■ 3行 ■ 4行 ■ 5行 ■ 6行以上

(※)金融庁「企業アンケート調査の結果(2019年)」

(<https://www.fsagjp/pobv/chukai/shinyou/questionnaire/191108/01.pdf>)にもとづき全銀協作成

(参考)IBの認知・活用状況に係る事業者アンケート調査

(N=4,044 2017年)



■ 知っていて、既に活用している ■ 知っているが、活用はしていない
■ 聞いたことはあるが、活用はしていない ■ 知らない

(※)経済産業省「人手不足下における中小企業の生産性向上に関する調査(2018年)」

(<https://www.meti.go.jp/medi/ib/report/H29FY/000254.pdf>)にもとづき全銀協作成

2. 法人顧客との取引 ～EB(含むIB)の利用拡大に向けた取組み～

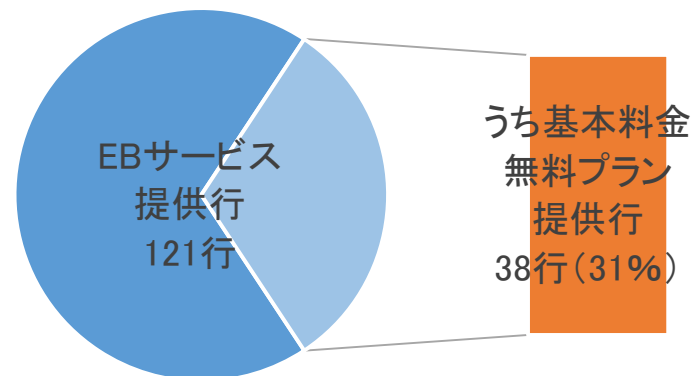
- 各銀行において、EBのさらなる利用拡大に向けた、周知強化やサービス内容向上(利便性向上・導入支援)等の電子化推進に関する取組みを実施
- また、経済効果改善の観点からは、昨年度の当検討会取りまとめにおいて「参考になる事例」として挙げられた基本料金無料プラン※を、各銀行の営業戦略にもとづき導入されている事例がみられた

EBのさらなる利用拡大に向けた取組みの例

| | |
|----------|---|
| 周知強化 | <ul style="list-style-type: none"> ■ スタートアップや法人設立間もないお客さま等、従来接点を十分に持てていなかったお客さまに対し、戦略的にターゲットをしぼった広告宣伝やキャンペーンの実施による、普及促進策を展開した。 |
| サービス内容向上 | <ul style="list-style-type: none"> ■ UI/UX向上の観点で、スマートフォンアプリの提供を新たに開始した(「残高照会」「明細照会」「振込・振替」等が可能)。 |
| | <ul style="list-style-type: none"> ■ 対象OSを拡大した(Microsoft Edgeに対応)。 |
| | <ul style="list-style-type: none"> ■ 法人ポータルサイトを起点として、EBサービスの申込、プラン変更、解約がweb上で可能(このほか、外国送金やでんさいネットに係る手続きも可。また、同サイトの基本サービスとして、Web通帳、住所・代表者変更等の諸手続受付を提供)。 |
| | <ul style="list-style-type: none"> ■ 担当者単独で法人IBの案内・促進ができる体制構築のため、オンライン研修・eラーニングや活動時におけるトークスクリプト、FAQ等を作成し活用している。 |

(参考)基本料金無料プラン提供行数およびその割合

(2021年6月末現在)



(※)2020年12月の当検討会取りまとめ「書面・押印・対面手続の見直しに向けた論点整理」(https://www.fsa.go.jp/singi/shomen_oin/shiryuu/20201225/01.pdf)において、利用促進における課題として「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)」が指摘され、次が「参考になる事例」として挙げられたもの。

- ・ 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。)

3. その他 ～各銀行の取組み事例紹介①～

- アンケート項目(預金口座開設、インターネットバンキング、融資等)の他にも、自行のステージに応じた創意工夫により、各銀行が書面・押印・対面手続きの見直しに向けた様々な取組みを実施

| カテゴリ | 好事例の内容(※) |
|---------------|--|
| eKYC | <ul style="list-style-type: none"> ■ 法人、個人共にeKYCを導入し、口座開設時の本人確認書類アップロード等の手間も削減している。法人のお客さまでも、オンラインで口座開設申込手続き(必要書類の提出含む)を完結させているほか、申込者さま専用ページで、口座開設の進捗状況やお申込内容等を確認可能としている。加えて、「履歴事項全部証明書」を代理取得することでお客さまの手間を削減している。 |
| 電子署名・電子契約 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 監査法人との監査報酬契約について、今期から電子契約を導入した。また、監査法人宛ての会計監査資料の提出について原則電子化した。 ■ グループ会社との融資取引について、電子契約を導入した(ほぼ全量のシフト完了済み)。 |
| Webアプリ・スマホアプリ | <ul style="list-style-type: none"> ■ キャッシュカードの暗証番号や届出電話番号を利用した本人認証により、来店不要で24時間365日(メンテナンス日は除く)、住所・電話番号の変更、キャッシュカード・通帳の喪失手続(利用停止・再発行)、キャッシュカードの再発行等ができるスマホアプリを導入している。 ■ マイナンバー提供受付ができるアプリを導入した。 ■ 残高証明書の発行依頼について、書面・押印・対面を不要とし、EB・IBから発行依頼を受付けている(作成した残高証明書を顧客あてに郵送)。 |

※会員回答をもとに、趣旨を変えない範囲で一部簡略化

3. その他 ～各銀行の取組み事例紹介②～

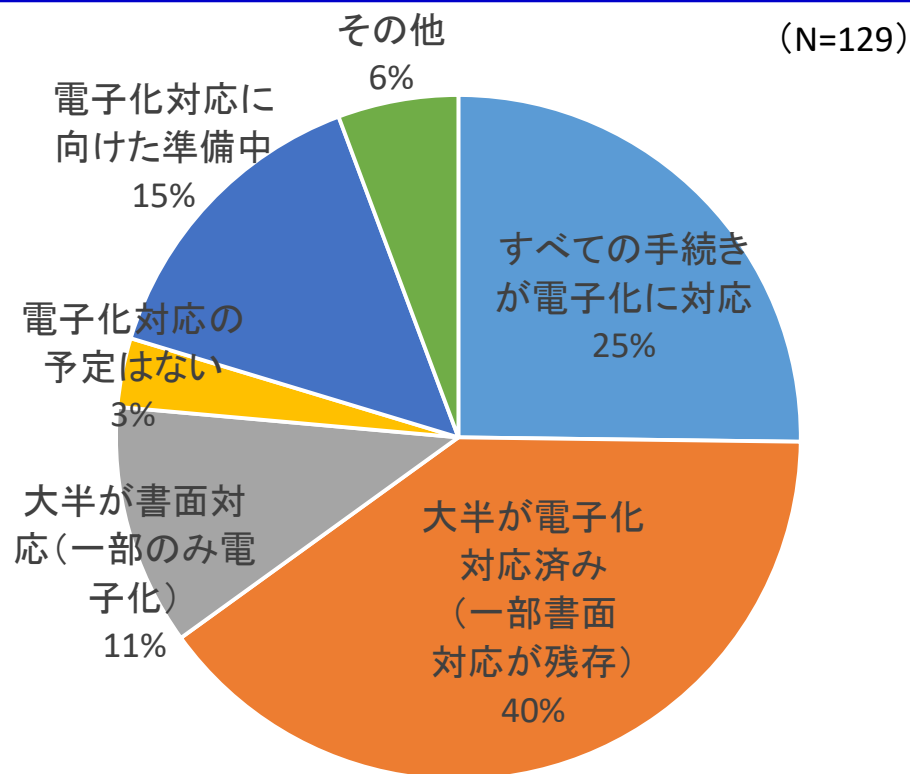
| カテゴリ | 好事例の内容(※) |
|-------|---|
| タブレット | <ul style="list-style-type: none"> ■ 営業店においてタブレットを導入している。これまで窓口で対応していた口座開設や住所変更等の届出を、お客さま自身でタブレットを操作いただき、ペーパーレス、印鑑レス取引を実現。加えて、事務レス(精査・検印・オペレーション)を実現した。 ■ 預かり管理システムを導入し、現金・通帳等の授受をタブレット端末で実施することで、受取書を電子化している。 ■ 投資信託／公共債／外貨預金／保険商品の窓口販売において、タブレット端末を活用したペーパーレス取引を導入し、押印不要で購入手続きが可能としている(ただし、購入資金用の出金伝票は押印要)。 ■ 個人向け生命保険の窓口販売において、タブレット端末を活用している(ヒアリングシートの作成から申込・取引承認までタブレットで完結)。銀行が保有する顧客情報が設計書・申込書に連携することによるお客さまの入力負担軽減、申込フォームのエラーチェック機能による入力漏れや項目間の不整合等の防止、申込書類の送付省略による契約成立までに要する日数の短縮、等の効果が現れている。 ■ 新規口座開設(カード発行含む)・喪失手続・諸届変更等の手続において、お客さまの書面記入や押印を極力削減し、タッチパネル操作での手続を導入している。高齢のお客さまからも「記入が少ないため負担がない」と好評。 |
| 事務手続き | <ul style="list-style-type: none"> ■ 通常、印鑑が必要な預金取引において、本人確認および通帳(またはキャッシュカード)呈示が可能な場合、1万円未満の普通預金口座解約や住所変更手続き、キャッシュカードの再発行手続き等、10以上の手続きで印鑑省略を可能とした。 ■ 個人限定で、喪失届(喪失時にお客さまより徴求する届出)は一律押印不要とした。また、電話受付等非対面の場合は書面による届出そのものを不要とした(行員代理記入)。キャッシュカード喪失再発行は電話で完結できるようにした。 |

※会員回答をもとに、趣旨を変えない範囲で一部簡略化

3. その他 ～当局との手続きの見直し状況～

- 当局への書類の提出については、「すべての手続きが電子化に対応」と「大半が電子化対応済み（一部書面对応が残存）」までで65%を占め、電子化が進展

当局への書類の提出に係る電子化の状況



金融庁のシステム等に関する意見・要望抜粋（※）

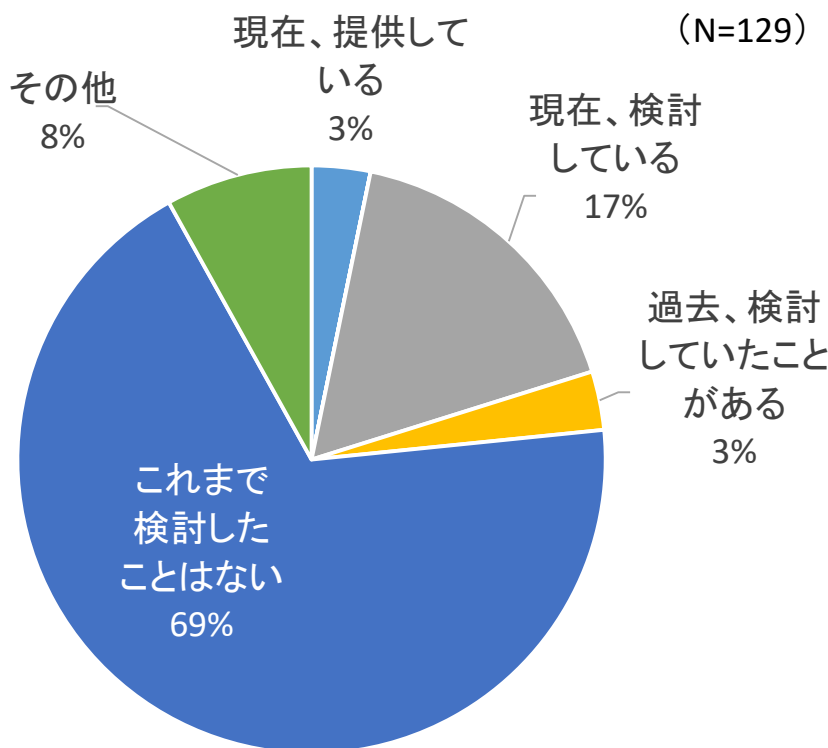
- ・金融庁の届け出関連のシステムは利用しやすい。日銀とのシステムの共同化等により利便性向上・負担軽減を期待する。
- ・各金融機関ごとのVDR（バーチャルデータルーム）を整備し、そこでデータの授受が行えるようにしてほしい
- ・認証等の必要性が低い届出等は、認証等不要での提出も可としてもらいたい。
- ・オンライン届出システムは「電子申請・届出システム」「e-Gov」「金融庁業務支援統合システム」とあるが、それぞれ仕様ならびに提出可能な届出が異なり、使用上も管理上も煩雑であることから、全ての届出・提出手続きが可能なシステムへの一本化をお願いしたい。
- ・「電子申請・届出システム」について、多数のファイルを添付する際の抜け漏れ防止の観点から、圧縮ファイル（ZIP形式）にて添付出来るようにしていただきたい。
- ・現在、電子申請・届出システム移行に係る経過措置として、令和3年度末までの「電子メール」による届出が認められているが、電子メールは使い勝手が良く、またシステムトラブル等が発生した際の代替手段としても有効であることから、引き続き提出方法として認めていただきたい。

※会員回答をもとに、趣旨を変えない範囲で一部簡略化

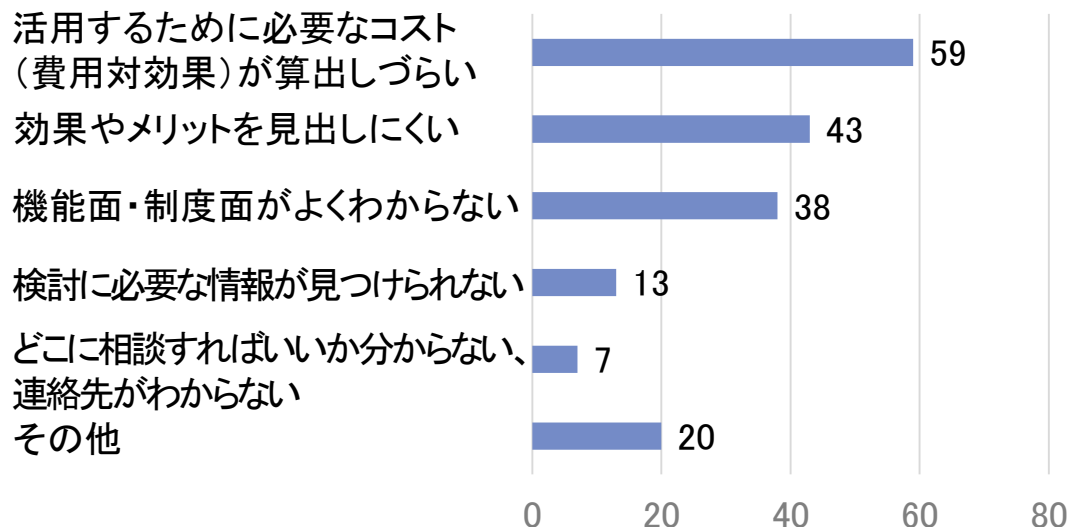
3. その他 ～公的個人認証サービスの活用～

- 約7割の銀行が「これまで検討したことはない」と回答。検討するうえでの課題認識(複数回答可)は、導入に関するコストや導入効果に関する回答が上位
- 制度・機能の周知のため、デジタル庁講師の会員説明会を開催(125行300名程度が参加)

公的個人認証サービスに係る提供・検討状況



検討するうえでの課題認識(複数回答)



その他の詳細抜粋(※)

- 反復取引における都度の認証手段として活用しようとする、お客さまによる毎回のICチップの読取り等操作負荷が高い。
- マイナンバーカード内の搭載情報では活用を検討するにあたり不十分(カナ氏名や住所コードがデータとして搭載されていない)。

※会員回答をもとに、趣旨を変えない範囲で一部簡略化

Ⅱ. 全銀協における取組み

1. 会員に求める各種手続きの見直しの進捗状況

- 書面・押印・対面手続きを求めていたもののうち、2020年度中に8割の見直しを決定済
- 電子署名の導入等により、現時点で約9割を見直し済。さらなる見直しの余地がないか、検討を継続

2020年の対応

- 2020年7月、全銀協および関連法人⇄会員間の手続(入退会申込・合併届出等)を、3つにカテゴリーに分類のうえ見直し対象に設定

[全銀協および関連法人における見直し対象項目の3分類(2020年12月時点)]

| 理事会・委員会の決議等が不要 | 左記決議等が必要 | 直ちに行うことが困難 |
|----------------|----------|------------|
| 54% | 26% | 20% |

- 2020年12月までに、8割の見直しを決定。「直ちに行うことが困難」な項目については、実現可能となるよう電子署名導入も含め継続検討することとした

2021年の対応

- 2021年2月、電子署名サービスを導入。一部の登記関係書類等について、新年度への移行に係る手続きから利用を開始。その他、関係者との契約等においても利用拡大中
- 2021年11月、全社的に見直し状況のフォローアップを実施。現在、全体で約9割を達成済みであることを確認。さらなる見直しの余地がないか、検討を継続

(参考)全銀協におけるDXの取組み

- 2021年7月、下表左欄の問題意識等を踏まえ、業務アプリ構築クラウドサービスとその外部連携サービスを導入。第1弾の取組みとして、会員が基本情報(本店所在地等)や窓口担当者の連絡先等の情報を確認および更新可能な管理ウェブサイトを構築。これにより、下表右欄のような効果を得た

| 問題意識(現状) | 管理ウェブサイト導入による効果 |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • 会員が全銀協に登録した情報を確認するためには、事務局に電話・メール等で照会する必要がある • 登録情報変更のために都度の届出等が必要 • 届出様式の入手も事務局照会が必要 | <ul style="list-style-type: none"> • 常時最新の登録情報が閲覧可能 • 登録情報の変更手続きも管理ウェブサイトから可能 • 別途届出が必要であった全銀協の諸手続きも管理ウェブサイト等から(電子ファイルの授受なく)申請可能 |

- 同サービスは、会員アンケートの実施や各種会合の参加者名簿管理等への活用も可能であり、現在、全社的にアプリ構築・順次リリース中。IT環境の整備により、会員の利便性向上と事務局の業務効率化を同時に実現

2. 手形・小切手機能の電子化／税・公金の収納の効率化

- 【手形・小切手機能の電子化】全面的な電子化に向けて、自主行動計画を策定のうえ、取組みを推進
- 【税・公金の収納の効率化】さらなる効率化を図るべく取組みを継続。特に、地方税について、QRコードを活用した納付(2023年制度開始)に向けて詳細検討中

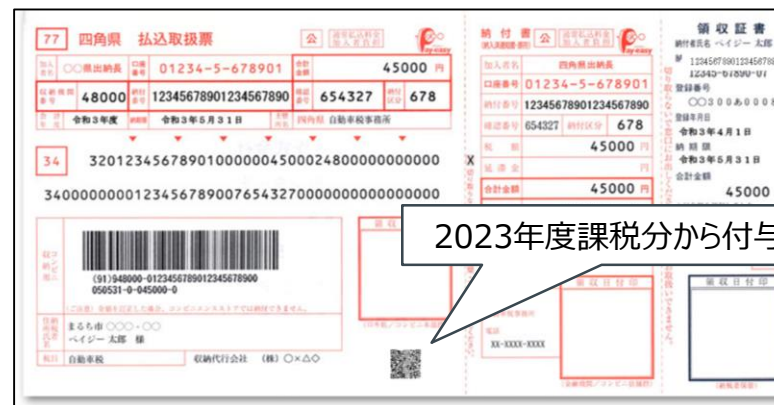
手形・小切手機能の全面的な電子化

- 金融界は、政府の「成長戦略実行計画」における提言等を踏まえ、2021年7月に、「手形・小切手機能の『全面的な電子化』に関する検討会」において、自主行動計画を策定
- 本行動計画では、「2026年度末までに全国手形交換所における手形・小切手の交換枚数をゼロにする」ことを最終目標に掲げており、金融界は本目標の達成に向け、PDCAサイクルを回していく

| | |
|-------|---|
| Plan | 取組事項および評価項目を検討し、本行動計画を策定 |
| Do | 各金融機関において以下の施策を実施 ① 決済に関連する手数料体系の見直し ② 電子的決済サービス(電子記録債権またはIBによる振込) ③ 事業者に対する資金繰り支援 |
| Check | 各金融機関において、評価項目の実施状況を確認・報告 検討会においてフォローアップ |
| Act | 毎年のフォローアップに加え、2024年度には本行動計画の見直し要否を検討 |

税・公金の収納の効率化

- 2021年春、地方税のうち自動車税や固定資産税等の4つの税目について、2023年度課税分以降の納付書にQRコードを付す方針が決定。
- これにより、納付者は、スマートフォン等でQRコードを読み取ることで、非対面かつキャッシュレスによる納付行為が可能に。また、自治体や金融機関においても、現在、窓口での納付・収納後にバックヤードで回付している券片(納付済通知書)の現物授受が不要に。
- 2023年の制度開始に向けて、詳細を関係者と検討中(※)。



※本件検討の状況は当協会webサイトに随時公表(<https://www.zenginkyo.or.jp/abstract/council/crcode/>)。

Ⅲ. 今後の展望

Ⅲ. 今後の展望

- 会員銀行は、顧客のニーズを踏まえつつ、自行のステージに応じて、電子化またはペーパーレス、印鑑レス、非対面の手続きの実現に向けた取組みを継続する
- 全銀協は、上記を支援するとともに、業界全体の課題の解決に向けた取組み(手形・小切手機能の全面的な電子化／税・公金の収納の効率化)を継続する

| カテゴリ | | 目指すべき姿・対応の方向性 |
|-------------|--------------|---|
| 会員銀行における取組み | 個人顧客との取引 | <ul style="list-style-type: none"> ● 預金・インターネットバンキング関連手続きについては、多くの銀行がオンライン手続きを提供しており、さらなる利便性向上・UI/UXの改善を図る。 ● 住宅ローン契約については、一部の銀行で提供されている事例を踏まえて電子化を図るとともに、申込・審査等一部からオンライン手続きを導入する等の工夫を行う。 |
| | 法人顧客との取引 | <ul style="list-style-type: none"> ● 法人EB(含むIB)については、多くの銀行が提供しており、周知強化やサービス内容向上(利便性向上・導入支援)等の電子化推進に関する取組みを継続する。 ● 融資取引については、電子署名等に関する各種検討の進展(※)や、一部の銀行で提供されている先進事例を踏まえつつ、オンラインサービスの導入を図る。 |
| | その他 | <ul style="list-style-type: none"> ● 他行における取組み事例も参考にしながら、Webアプリ・スマホアプリやタブレットの導入等により、取引全般における電子化や、書面・押印・対面手続きの見直しを図る。 |
| 全銀協における取組み | 手形・小切手機能の電子化 | <ul style="list-style-type: none"> ● 自主行動計画に沿ってPDCAサイクルを回し、各銀行における全面的な電子化に向けた継続的かつ着実な取組みを促す。また、産業界との連携・働きかけを継続する。 |
| | 税・公金の収納の効率化 | <ul style="list-style-type: none"> ● 地方税について、QRコードを活用した納付(2023年制度開始)に向けた着実な準備を進める。また、地方税以外へのQRコードの活用範囲の拡大等、さらなる効率化に向けた取組みを継続する。 |

(※) 法的効力について一定の整理がされたほか、デジタル庁「トラストを確保したDX推進サブワーキンググループ」(<https://www.digital.go.jp/meeting>)においても、普及において想定される課題と対応策等について議論されている。



一般社団法人

全国銀行協会