金融業界における書面・押印・対面手続の見直しのフォローアップ結果概要（令和３事務年度）

令和４年６月24日

令和３事務年度
「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」

- 令和２事務年度に「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」（以下、「検討会」という。）を設置し、各種手続のデジタル化の状況の把握やデジタル化に向けた課題への対応方針に関する議論を行い、２０２０年１２月に論点整理を公表。

- 令和３事務年度においては、検討会を計４回開催し、業界慣行による書面・押印・対面手続の見直しの進捗状況や好事例、課題等について、各業界団体が報告を行う形でフォローアップを実施したほか、金融業界におけるデジタル化の取組の参考に資すると考えられる個別テーマを取り上げた。

〔令和３事務年度検討会開催実績〕

第１回	令和３年12月20日開催	：預金取扱金融機関業界における書面・押印・対面手続の見直しの進捗状況等
第２回	令和４年 1月31日開催	：保険業界、証券業界における書面・押印・対面手続の見直しの進捗状況等
第３回	令和４年 3月 4日開催	：公的個人認証サービスのユースケース 融資契約手続に伴う抵当権設定登記申請の電子化の状況
第４回	令和４年 4月 7日開催	：法人インターネットバンキングの利用促進に向けた参考事例紹介 トラストを確保したDX推進サブワーキンググループの検討動向

- 本資料では、第１・２回で実施した業態別フォローアップの結果概要を中心に取りまとめを行った。

預金取扱金融機関における進捗状況および今後のフォローアップ①

論点整理で示された対応案	フォローアップで確認された進捗等	今後の主なフォローアップのポイント
①預金口座開設手続		
（個人顧客向け） 顧客によるオンラインでの新規口座開設手続の利用が一部にとどまる課題に対しては、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/UX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。	**〔顧客への周知〕** ・顧客に対して、全銀協Webページでインターネットバンキングの利便性等をPRするほか、金融犯罪への対応等の注意喚起も実施。 **〔UI/UXの改善〕** ・銀行では、Web通帳サービスの明細照会可能期間の延伸やスマホアプリの提供の進展が見られる等、更なる利便性の向上が見られた。 **〔手続の提供〕** ・既に多くの銀行でWeb通帳サービス・口座開設申込のオンライン手続を提供済み、口座開設申込については微増。 ・信用金庫・信用組合（以下、信金・信組）では、通帳サービス・口座開設申込のオンライン提供数の増加が見られた。 また各業態のシステム関連組織においてにおいて、口座開設アプリ等を開発の上、個々の信金・信組に提供した。	**〔各種手続の更なる電子化促進〕** ●個人顧客向け ・本検討会資料の形式的な共有に止まらず、実質的な好事例の共有等を通じ、オンライン手続の利用率の向上や更なるUI/UX改善に繋げる。 ・信金・信組においては、各協会がシステム関連組織と連携の上、IBシステム・アプリが業務の生産性や効率性の向上等に資する好事例の共有等を行い、その利用を促す。 ・マイナンバーカードの普及状況を踏まえ、公的個人認証サービスの活用についても、各社において検討する。 ●法人顧客向け ・本検討会資料の形式的な共有に止まらず、実質的な好事例の共有等を通じ、オンライン手続の進展やオンライン完結型本人確認方法の活用等に繋げる。 ・信金・信組は、各金融機関ごとに、顧客ニーズに応じた取組みを進めるとともに、個別では対応できない課題については、各業態のシステム関連組織の提供する機能等を活用する。
（法人顧客向け） 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、費用対効果やマネロン対策に係る懸念の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の検討にあたって、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、マネロン対策の観点から、取引を行う個々の顧客や当該取引のリスクに応じて、適切なリスク低減措置を講じる必要がある。	**〔手続の提供〕** ・多くの銀行で、既にWeb通帳サービスを提供してる一方、口座開設手続は引き続き低水準であった。 ・信金においても、Web通帳サービスについては増加傾向が見られた。	

預金取扱金融機関における進捗状況および今後のフォローアップ②

論点整理で示された対応案	フォローアップで確認された進捗等	今後の主なフォローアップのポイント
②インターネットバンキング（法人顧客向け）		
【銀行業界側の課題への対応】 Ⅰ．周知強化策 インターネットバンキング（以下、IB）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 、安全性・安心感の向上、スマートデバイスによるサービス拡充等） Ⅲ．導入支援策 ○金融機関等による導入支援の充実化 ○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提供 Ⅳ．経済効果改善策 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 ○少額手形の小切手の振出が多い利用者向け ・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 各当事者の判断で手数料優遇等のキャンペーン実施等	**〔オンライン手続提供、利用状況〕** ・法人IBを含む法人EBの総契約件数は、銀行・信金業界で前年度より約10%程度増加した。 ・また、融資先における契約率だと、銀行の半数が契約率60%以上であり、複数ある口座のうち、頻繁に取引が行われる口座でEBを利用している等の推測が得られた。 **〔主な取組事例〕** **●周知の強化** ・スタートアップ等の従来接点がなかった顧客に対して、ターゲットを絞った広告宣伝やキャンペーンの実施。 ・手形・小切手発行時に「でんさい」や「法人IB」利用のメリットの訴求。 **●利便性の向上** ・UI/UX向上の観点で、スマートフォンアプリでの提供を新たに開始。 ・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。 **●導入支援** ・導入時にセットアップ要員を本部より派遣し、操作説明を実施。 ・ヘルプデスク設置、HP上にてデモ画面提供。 **●経済効果の改善** ・法人IBの基本料金無料プランの導入。 ※ただし、利用可能なサービスを、入出金明細照会、少額の個別振込等に限定。 ・振込手数料は割高となるが、基本料金は無料となるライトプランの導入。	**〔業界内での好事例等の横展開〕** ・本検討会資料の形式的な共有に止まらず、実質的な好事例の共有等を通じ、法人IB利用促進に向けた金融機関の取組を推進する。 **〔具体的取組事項の策定〕** ・「規制改革実施計画（令和4年6月７日閣議決定）」に基づき設定された目標達成に向けて、金融業界において、金融機関側・事業者側の実態把握結果や、これまでの取組の成果・課題等も踏まえつつ、具体的取組事項を策定・実施する。 ※　手形・小切手の全面電子化に向けた取組みや、中小企業庁の「IT導入補助金」の補助対象となるクラウド会計等との連携等の取組みにおいても、法人IBの普及・促進を進める。 ・また、目標の達成状況を定期的にフォローアップする。

預金取扱金融機関における進捗状況および今後のフォローアップ③

論点整理で示された対応案	フォローアップで確認された進捗等	今後の主なフォローアップのポイント
②インターネットバンキング（法人顧客向け）		
【顧客側の課題への対応】 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。	**〔主な取組事例〕** ・事務部門内に営業店BPR（ビジネスプロセス・リエンジニアリング）推進チームを作り、法人IB等を活用した既存事務のデジタル化に向けたソリューションを提案する事例等を把握した。 ・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等を作成して、活用した。	
②インターネットバンキング（個人顧客向け）		
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。	・多くの銀行において、個人IBのオンライン手続を提供されている。 ・信金においても、オンラインでのIB申込提供金庫数の増加があった。	**〔手続の更なる電子化とUI/UX改善〕** ・引き続き、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。 ・信金・信組においては、各協会が中心となって、各協会がシステム関連組織と連携の上、IBシステム・アプリが業務の生産性や効率性の向上等に資する好事例の共有等を行い、その利用を促す。

（参考）法人インターネットバンキングに関する政府の取組み

「規制改革実施計画（令和４年６月７日　閣議決定）」（抜粋）

５．個別分野の取組
<デジタル基盤>
(1)社会のデジタル化の基盤整備
〇インターネットバンキングの利用促進

【a：令和４年上期のできるだけ早い時期に措置、
b：令和４年下期のできるだけ早い時期に措置】

a 金融庁及び経済産業省は、インターネットバンキングの利用を含めた取引のデジタル化が企業の生産性向上に資することを踏まえ、金融機関側・中小企業側の双方の視点から、法人インターネットバンキングの利用状況の実態把握、及び、利用促進に向けた課題の抽出を行う。

b 金融庁及び経済産業省は、法人インターネットバンキングの普及・浸透の進捗を評価し、ＰＤＣＡサイクルを回す上で適切な指標及び目標値を設定するとともに、定期的に公表する。その際、自主的なものも含め、金融機関ごと、利用者の事業規模・業種ごと、都道府県ごとの指標の公表について検討する。

IB等に係る金融庁実態調査結果（契約・決済アーキテクチャ検討会　普及スタディ・グループ資料より抜粋）

決済取引におけるデータ化の進展状況を把握するため、IB等に係る調査を活用（※）

（※）本資料における金融庁実態調査結果は2022年2月24日正午時点の速報値を利用。今後回答内容の精査を通じて係数の変動が生じ得る。
また、金融庁実態調査における「IB等」には、FB(ファームバンキング)・EB(エレクトロニックバンキング)を含む

法人顧客の利用動向	IB等他行為替/全他行為替（件数ベース）	（参考）IB等利用先数/全融資先法人顧客数
都市銀行	88.72%	72.43%
地方銀行	78.50%	51.59%
第二地方銀行	80.69%	32.76%
その他（ネット銀行等）	94.46%	72.94%
合計	86.58%	49.56%

※1 法人顧客数等は2021年6月時点、為替件数は2021年1～12月における仕向件数を計上　(N=119)

- 件数ベースで見た場合、大半の取引にIB等が利用されている状況。
- P14を踏まえると、地方銀行、第二地方銀行の利用率が比較的低い理由としては、**取引先企業に中小企業が多いことが影響**している可能性がある。
- 銀行からは、IB促進上の課題として、事業者の現状維持バイアス（既存事務の変更に関する抵抗）、セキュリティ上の不安等が挙げられている。

法人向けIB等を利用する際の振込手数料	ATM利用より安い	ATM利用と同じ	ATM利用より高い	その他
合計	56	21	21	24

(N=122)

- 銀行は、ATM利用よりもIB利用の振込費用を安価にする傾向がみられる。
- 一方、振込の少ない事業者は、振込費用のプレミアムがIB等の月額基本利用料を上回らない、との見解も見られた。

預金取扱金融機関における進捗状況および今後のフォローアップ④

論点整理で示された対応案	フォローアップで確認された進捗等	今後の主なフォローアップのポイント
③融資契約手続き		
「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については、「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やセキュリティに対する顧客の懸念については、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。	**〔手続の提供〕** ・個人向けの住宅ローンのオンライン申込については、引き続き低い提供率にとどまるが、昨年度から上昇した。 ・一部オンライン手続可を含む場合、提供率はより高い水準であった。 ・法人向けでは、証書貸付手続で着実な進展があった。 ・ただし、当座貸付については、引き続き低い水準にとどまる。 ・しんきん保証基金において、個人向け融資の仮審査申込受付から契約まで、オンラインでできるシステム「WEB完結ローン」を提供。 ・日本司法書士会連合会（以下、日司連）では、融資契約手続に伴う抵当権設定登記申請の電子化に対応するため、抵当権者や抵当権設定者のマイナンバーカードによる電子証明書（公的個人認証サービス）の有効性検証が可能となる「日司連公的個人認証有効性確認システム」を構築・運用開始した。	**〔各種手続の更なる電子化促進〕** ・本検討会資料の形式的な共有に止まらず、実質的な好事例の共有等を通じ、電子契約の導入等の促進に繋げる。 ・日司連が構築・運用開始した「日司連公的個人認証有効性確認システム」を、金融業界として有効活用するため、公的個人認証サービスの活用をはじめ必要となる連携を検討する。

生命保険業界における取組のフォローアップ

論点整理で示された対応案	フォローアップで確認された進捗等	今後の主なフォローアップのポイント
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り組みを促進する。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。	〔新契約〕 ・各チャネル（営業職員・通信販売・代理店）で程度の差があるが、昨年度に比べ、電子化への一定の進捗あり。 ・過半数の会社がオンライン完結又は携帯端末等を利用した電子手続が可能であり、WEB面談ツール等を活用した保険相談も含めてオンライン対応している事例も見られた。 〔保全（諸手続等）〕 ・「住所・電話番号の変更」等の比較的シンプルな手続は、昨年同様、７割以上がオンライン完結。 ・ただし、「受取人等の変更」といった本人確認等が必要な手続は、一部、対応事例が増えたものの、引き続き、進捗にばらつきがある状況。 ・保険契約の解約手続の電子化について、新たに実態把握。「受取人等の変更」等と同様、進捗にばらつきがある状況。 〔保険金支払い・請求〕 ・「簡易請求」は７割以上が電子化に対応済み又は検討予定。 ・死亡保険金請求や年金開始請求等のその他の手続については、必要書類が多いため、検討予定や未実施が多い状況。	〔ｵﾝﾗｲﾝ手続の利用状況の把握等〕 ・各社において、オンライン完結等している手続の利用状況を把握・分析のうえ、利用率向上を検討する。 〔各種手続の更なる電子化促進〕 ・「受取人等の変更」等の続柄・本人確認等が必要な手続等、オンライン完結等が低い水準にとどまる手続について、生命保険協会において、各社の先進事例の横展開等の対応を検討する。 ・顧客のニーズ等を踏まえ、契約者専用ページの活用等を通じたオンライン化を各社において検討する。 ・マイナンバーカードの普及状況等を踏まえ、公的個人認証サービスの活用についても、各社において検討する。

損害保険業界における取組のフォローアップ

論点整理で示された対応案	フォローアップで確認された進捗等	今後の主なフォローアップのポイント
会員各社の書面・対面手続の見直しの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。	**〔契約関連手続〕** ・昨年度に比べ、個人向け商品では全ての場面で「非対面・非書面完結」で対応可能な会社数が増加。 ・企業向け商品では新契約時における「非対面・非書面完結」が大幅に増加した。 **〔保険金支払い・請求〕** ・個人向け、企業向け商品のいずれにおいても、「電子的手段を活用した事故報告及び保険金請求書類の提出を可能」とする会社数が増加した。 **〔その他の諸手続〕** ・個人向け、企業向け商品いずれにおいても、非対面募集に対応可能な会社数が微増した。 ・非書面化については、個人向け、企業向け商品いずれにおいても、「Web約款の発行対応」が可能である会社数が比較的多く増加した。 **〔損害保険協会が業界として取組む事例〕** ・地震保険等に係る保険料控除証明書の発行業務を共同システムで一元化し、当該証明書の共同発行やハガキと電子データのどちらでも受取可能としたほか、マイナポータル上でのデータ取得を実現した。	**〔ｵﾝﾗｲﾝ手続の利用状況の把握等〕** ・各社において、自社のオンライン完結手続等の利用状況を把握・分析のうえ、利用率向上を検討する。 **〔企業向け商品に係る手続〕** ・個人向けに比べ、電子化が相対的に遅れている企業向け商品に係る手続について、電子化に向けた取組を各社において推進する。 **〔個人向け商品に係る手続〕** ・マイナンバーカードの普及状況を踏まえ、公的個人認証サービスの活用についても、各社において検討する。 **〔損保業界としての取組〕** ・損害保険協会において取り組んでいる業界共同の取組において、顧客の利便性向上に寄与するシステムの構築を図る。 ・「会員各社の取組み状況アンケート」のフィードバックによる各社の取組み事例の共有などを通じて、引き続き、各社における具体的な取組の推進をサポートする。

証券業界における進捗状況および今後のフォローアップポイント

論点整理で示された対応案	フォローアップで確認された進捗等	今後の主なフォローアップのポイント
（手続のオンライン化） ・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、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（以下、日証協）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） Web画面の操作性の改善やヘルプ画面の拡充といったUI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） 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） 書面の電子交付の承諾を得られるよう各社で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） 相手方の取引担当者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等について、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。	**〔手続のオンライン化〕** ・業界を挙げて電子化等が必要な手続きを洗出し、電子化を実現（会員会社の約８割弱が電子化された手続を利用） ・各社、業容や規模が様々であり、システム対応の進捗やコスト/セキュリティ感覚の差異等から、対応の深度にばらつきが見みられた。 **〔オンライン手続における本人確認〕** ・前年比で口座開設手続きが電子化済みの社数は増加。 ・一部の大手証券では、従来画像撮影が必要な口座開設において、マイナンバーカードを利用しスマートフォンだけで完結できるなどの取組みを実施。 **〔各種報告・レポート〕** ・契約締結前交付書面のweb化で一定の効果が得られたが、全体として顧客から電子交付の同意が得られてない傾向が見受けられる。特に、既存顧客は２～３割しか同意が得られておらず、各社とも課題と捉え、手数料の割引等を通じて対応する例もあり。 **〔法人顧客向けのデジタル化〕** ・全体として、非書面化は、若干の進展が見られたが、印鑑登録や取引権限の確認等の為、電子化できていないケースなども見受けられた。	**〔手続のオンライン化・利用率向上〕** ・アンケート調査に基づき、日証協内の会議体で更に検討を進めて、各社の好事例、課題の抽出等を実施する。 ・オンライン完結等している手続の利用状況を把握・分析のうえ、利用率向上を検討する。 **〔オンライン手続における本人確認〕** ・マイナンバーカードの普及状況を踏まえ、公的個人認証サービスの活用についても、各社において検討する。 **〔各種報告・レポート〕** ・書面の電子交付については、各社における取組事例も参考にしつつ、引き続き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〕** ・法人顧客の事例について、業界として実態把握を行い、取り組みが進んでいる会社の事例を共有しつつ、その他実務慣行上の見直し等につなげる。

公的個人認証サービス（JPKI）の導入に関するアンケート結果および今後の対応

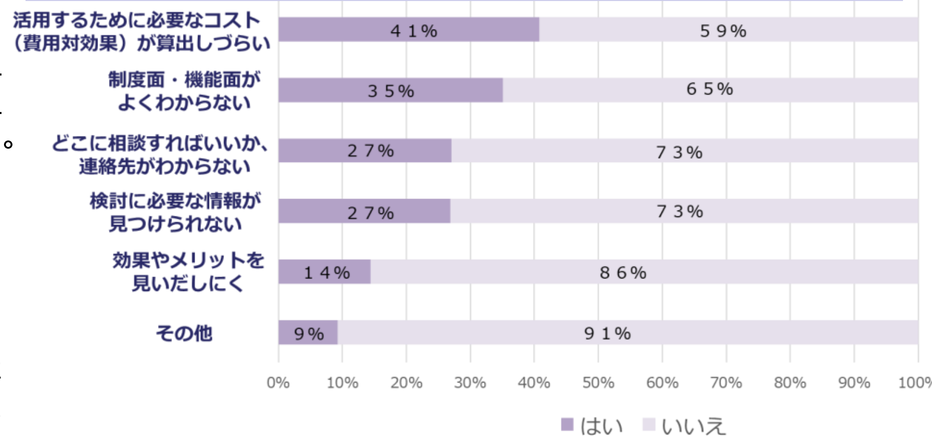
●金融業界向けのJPKI導入に関するアンケート調査

- 金融業界向けにJPKI導入に関するアンケート調査を実施し、金融機関での検討状況や直面している課題について把握した。
- 各事業者の検討の状況によって、向き合う課題は区々であるが、現状は、活用するための必要コスト（費用対効果）が算出しづらい点、制度面・機能面がよくわからない点を課題に感じている金融事業者が全体の約４割を占める。
- このアンケート結果を踏まえ、今後、上記２点を優先すべき課題として捉えて、具体的対応策を検討し普及促進活動を継続する。

●今後の取組方針

- JPKIに関する公表資料の充実と、積極的な情報発信
- 既存の説明資料の見直しや新たな資料の公表、官民連携したイベントの開催
- マイナンバーカードの普及と利便性の向上に加え、事業者からの意見等を収集し、制度面・機能面の改善に向けた取組みの継続

【アンケート調査結果】
JPKI導入を検討する上で困っていること　（複数回答可）

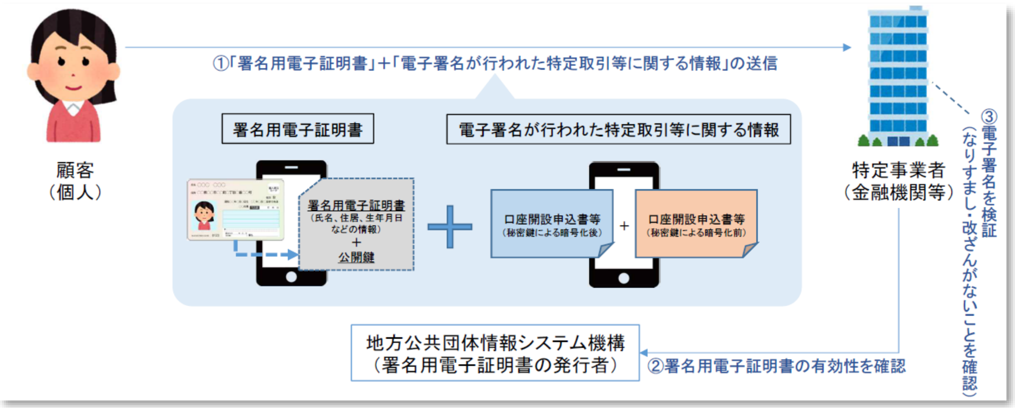


※　回答数は７９０（全国銀行協会、全国信用金庫協会、全国信用組合中央協会、生命保険協会、日本損害保険協会、日本証券業協会の各会員企業）

公的個人認証サービスの導入に関するユースケース

- 上記、アンケート調査にて認識した課題への対応として、一部の銀行や資金移動業者においては、オンライン口座開設等において、自撮り方式以外に、JPKI方式を導入している事例が紹介された。
- JPKI方式におけるメリットとしては、顧客側においては、入力レス/自撮りレスなどUXが向上するほか、事業者側においても、入力内容/本人確認書類の真贋等の確認事務削減による導入効果が大きいことが紹介された。

JPKI方式 [犯収法規則６条１項１号ワ]を用いた本人確認の概要図



導入により得られた具体的なメリット

お客さまのメリット	• 氏名/住所/生年月日/性別の入力が不要となった（入力レスにより、入力漏れ・変換ミス等がなくなった） • 本人確認書類の提出、容貌の動画撮影等が不要に。白飛び写真や不鮮明な動画により何度も撮影等を行うストレスがなくなった • JPKI方式による署名用電子証明書送信の手続時間は30秒以内（デジタル庁職員による実測値）
事業者のメリット	• 手続の簡単化で、新しい顧客層を獲得できた • 不備による差戻し割合が15%程度あったがほぼ０になった • 提出された本人確認書類の真贋確認のための目視チェック等、不正利用口座開設と隣り合わせのストレスから解放された • 手続１件あたりの事務効率が約３倍改善できた（事務コストを約３分の１に圧縮できた） • システム投資額（イニシャル/ランニング）に対して約2倍の事務コストを削減できた

金融庁における書面・押印・対面手続きの見直しに係る取組み

➢ 金融庁電子申請・届出システムの運用開始

政府として、新型コロナウイルス感染症の拡大防止や業務効率化の取組みを推進のため、行政手続きのオンライン化を進めている。

金融庁においても、金融機関等から受け付ける様々な申請・届出等（約4,000手続）について、オンラインでの提出が可能となるよう、金融庁電子申請・届出システムの整備を実施し、令和３年６月末以降運用開始した。

また、当局へ収入印紙等で納付されている手数料の支払等についても電子納付が行えるように機能拡充を進めており、令和４年度下期の運用開始に向けて関係省庁と調整中。

<各業界における金融庁電子申請・届出システム等の利用状況>

- ●全国銀行協会： 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（一部書面対応が残存）」までで65%を占め、電子化が進展
- ●生命保険協会： 電子申請・届出システムにおいては、「半数がすべてまたは大半の手続きがシステムに対応済み」となっており、現在対応を進めている会社も一定数あるため、今後も対応する会社数の増加が見込まれる。
- ●日本損害保険協会： 約半数の会員会社で、全てまたは大半の申請・届出において電子化対応している。残りの多くの会社では、電子化対応に向けた対応を進めているところである。
- ●日本証券業協会： 金融庁や財務局向けの手続きについて、多くの会員会社で「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（一部書面対応が残存）」となっている。

➢ 法令等における国民や事業者等と当局間の書面・押印・対面の手続の見直し

「規制改革実施計画（令和２年７月閣議決定）」に基づき、令和２年12月に、国民や事業者等に対して押印を求めている手続の押印の廃止のため、金融庁が所管する関係内閣府令及び監督指針等について所要の規定の整備を実施。その後、令和３年６月より順次、民間事業者間及び国民や事業者等と当局との間で行う書面、押印、対面の手続について必要な見直しを実施した。

➢ 当局への申請等における登記事項証明書の添付省略

登記事項証明書について、法務省の登記情報システムの改修により、令和２年10月から、国の行政機関間において登記情報を連携・共有する仕組みが開始。これを踏まえ、金融庁においても、法令で求めていた申請等における登記事項証明書（海外当局が発行するものを除く）の添付不要化を実現した。

今後のフォローアップの進め方について

- 金融業界においては、今事務年度の検討会におけるフォローアップの結果も踏まえ、引き続き、書面・押印・対面手続の見直しの具体的な進捗を着実に図ることが求められる。

- そのためには、検討会における定期的なフォローアップに依らず、各協会における取組として、

  ✓ 具体的な期間を設けて（例：３年間）、業界慣行における書面・押印・対面手続の見直しに向けて、当該期間内に優先的に取り組むべき事項を策定すると共に、

  ✓ 具体的な進捗状況を定期的に確認する

  といった対応を取ることが期待される。

  ※　具体的な進捗状況を確認する上で、着目すべき指標等を定めることが考えられる。

- また、政府としても、先般、デジタル臨時行政調査会で決定された「デジタル原則に照らした規制の一括見直しプラン」に基づき、国・地方・民間三者の連携を通じて従来の規制・制度を一気に見直し、デジタル社会の実現に向けた取組を加速化させる。

（参考）各社の参考となる取組事例等

預金取扱金融機関業界における各社の取組事例

手続き局面	各社の取組み事例
eKYC	・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	・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とした。 ・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	・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）。
タブレット	・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きを導入している。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	・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。

預金取扱金融機関業界における各社の取組事例（法人インターネットバンキングの利用促進）

分類	各社の取組み事例
周知強化策	・商工会議所や法人会と連携し、地域企業に対するセミナー講師として登壇
	・でんさいネット主催のオンラインセミナーの共催および参加者フォロー
	・発行した手形帳・小切手帳に、全銀協が一括調製したリーフレット「小切手の電子化で仕事がもっとラクになる！インターネットバンキング活用ガイド」を添えて顧客に手交している（2019年11月～現在）
	・顧客配布パンフレットの活用やINS回線の終了に向けた代替サービスのひとつとして推進
	・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
利便性向上策	・IBの画面デザインの変更を実施（トップ画面の各業務メニューを画面上部に配置等）
	・操作性を意識したデザインに一新し、登録可能な口座数の拡大や給与振込・総合振込等の一括伝送の承認時限を有償で延長可能とする等、機能を高度化
	・対応ブラウザにMicrosoft Edgeを追加し、利用推奨環境を整備
	・入出金明細の照会期間の延長
	・会計サービスとの更新系API接続
	・バージョンアップによる操作性向上をメインとした画面UIの改善
	・利用可能時間の24時間化（一部サービスを除く）
	・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（「残高照会」「明細照会」「振込・振替」等が可能）
	・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）

預金取扱金融機関業界における各社の取組事例（法人インターネットバンキングの利用促進）

分類	各社の取組み事例
導入支援策	・法人IB・でんさい導入時の初期設定作業の訪問サポート、支払方法変更に関する取引先への案内支援等を実施
	・法人IB推進について専担者を定め、総合振込依頼書による総合振込・給与振込利用先を中心に、法人IBへの切替について個別にアプローチを実施
	・IB契約者に対し、電話だけでは分かりにくい操作方法等をオペレーターが画面共有しご案内する遠隔モニタリングによるIB操作説明サポートを導入
	・事務部門内に営業店BPR（ビジネスプロセス・リエンジニアリング）推進チームを作り、法人IB等を活用した既存事務のデジタル化に向けたソリューションを提案
その他施策（人材育成ほか）	・法人IBの導入提案を営業店で確実に実施できるよう、提案書の作成、説明方法動画の展開、IBサポートセンター業務を経験させるトレーニー制度を開始
	・2021年度下期より、法人EBの契約率、稼働率を上げるため、営業店の業績評価において、法人EBの評価項目を設定し、評価ウェイトを大きくした
	・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
	・ポータルサイトを通じ、他店優良事例の行内展開や、推進にあたっての着眼点などの配信を実施

生命保険業界における各社の取組事例

手続き局面	各社の取組み事例
新契約	手交必須書類（重要事項説明等）について、電磁的手交を開始
	保険の相談から申込までオンライン面談で実現できるサービスを導入 ⇒インターネット申込みのようにお客様のみで保険を選択・申込みするものではなく、従来お客様が募集人と対面で行っていた保険相　談・申込手続きをオンラインで画面越しに行う取り組み
	通販チャネルにおける基本的な新契約申込み手続（申込み、告知、収納経路設定、条件承諾等）は、全て非対面で対応可能 ⇒通販チャネル専用のコールセンターを設け、手続きをサポート。また、高齢者には申込み後から成立までの間に架電を実施し、申込内容や告知漏れがないか等を確認
	告知書に記入漏れなどがあった場合の追加告知手続きについて、書面に加え電話などによる取扱拡大を検討中
	企業保険チャネルにおいて、団体と連携しリモートによる加入手続き説明会を実施
保全	契約者専用ページにおいて以下の幅広い手続きを可能としている （住所変更、第二連絡先登録、ご契約者の改姓、受取人・指定代理請求人の変更、保険料振替口座の変更、クレジットカード払いの申込・変更、保険証券再発行、生命保険料控除証明書の発行・再発行、解約請求書の取り寄せ、祝金の請求、契約者貸付、積立金一部取崩、据え置き金支払、据え置き保険金支払、積立配当金支払、変額保険の繰入比率変更・積立金移転、等）
	画面共有スキームを活用した非対面（デジタル対面）での手続きを導入
	画像アップロードなどを活用し、本人確認書類等が必要な手続きも含め幅広く非対面にて手続き可能とするよう検討中
	契約者専用ページでの手続きの利用率向上を目的として、認知度向上等に取り組んでいる
支払	契約者専用ページを通じた給付金請求手続きについて、「診断書が必要な請求案件」を対象化
	給付金WEB請求手続きの利用を促進 ⇒請求書類や募集人が使用するチラシに、WEB請求画面へリンクするQRコードを掲載し、WEBへ誘導 ⇒コールセンターにおいて、WEB請求取扱可否を判断し、積極的な誘導を実施
	加入契約情報・請求内容を突合して簡易請求の利用可否を自動で判定する仕組みを構築

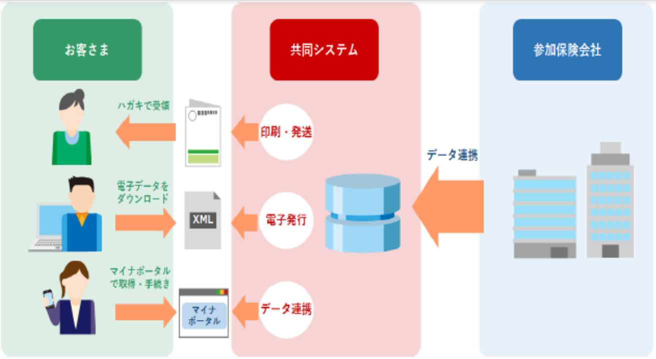
損害保険業界における各社の取組事例

手続き局面	各社の取組み事例
新契約等	【ネット口座振替】 ＱＲコード、Ｅメール、ＳＭＳにて、顧客に登録用ＵＲＬを連絡し、顧客自身で、口座登録する非対面の仕組みを導入した。
	【リモート契約手続の拡大】 Ｗｅｂ面談やスマホ等 によるネット手続を拡大して、ペーパーレス化・非押印化、手続のシステム完結化を実現した。
	【非対面での決済手段の拡大ネットでの口座登録サービス】 スマホによる保険料決済の種類拡大、直接集金の非対面化（書面で案内した振込先への払込）、保険料払込口座のネット登録による、キャッシュレス決済手段の大幅な拡大を実施。
保険金請求手続	【Web上で完結できる保険金支払いサービス】 自然災害や傷害保険・車両保険に関する保険金請求手続きにつき、顧客からの事故のご連絡や必要書類のご提出、保険会社からの経過の案内等の全てを、電話や郵送を介さず、スマートフォンの使用により WEB で完結することが可能とした。
	【画像共有システム（スマートフォトシェア）の広域災害での活用】 保険請求に必要な書類（写真・修理見積・保険金請求書）を顧客がネット上で提出できるシステムを 2018 年度にリリース済み。福島県沖地震をはじめ 2021 年度に発生した広域災害でも、顧客に積極的に案内しており、 5 割超が同システムによる提出へと拡大した。
	【顧客専用ページにおける事故対応関連機能】 個人顧客向けのネットサービスである「マイページ（契約者さま専用ページ）」に事故対応関連機能 を 2019 年度から順次導入。お客様とチャット形式でメッセージをやり取りする機能や前記の画像共有システムとの連携を通じて、事故受付から保険金請求までの手続をネット上で完結可能とした。

損害保険協会における取組事例（保険料控除証明書ハガキの共同発行・マイナンバーポータル連携）

参加する損害保険会社 6 社が提供している地震保険および傷害・疾病・介護保険などの一部保険（第三分野保険）において、保険料控除証明書の発行業務を一元化する共同システムを構築。

対象となる契約の顧客は、契約が複数の参加保険会社にわたる場合も本共同システム内で保険料控除証明書をハガキと電子データのどちらでも受け取ることが可能になるほか、マイナポータル上でのデータ取得が可能となった。



「損害保険会社の保険料控除証明書発行における共同システム」

証券業界における各社の取組事例

手続き局面	各社の取組み事例
口座開設	スマホアプリ（口座開設アプリ、ご登録内容変更アプリ）をリリースし、口座開設手続・本人確認を電子化
	・WEB（HP）を利用した新規口座開設、RS／SO口座開設
	顧客による顔写真と本人確認書類のアップロードによる本人確認の電子化
	営業員のiPadを活用した口座開設（必要属性情報の入力・MRF目論見書の説明実施確認・本人確認書類の写真取り込み・タッチペン自署及び後続処理のSTP化）
	2in1端末を活用した対面での書面・押印レス化、および非対面での機能提供
	iDeCo申込書類のWEB受付
氏名・住所等変更手続	住所、氏名、連絡先変更、NISA、特定口座、信用、先物、FX、NISAロールオーバー申し込み他のWEB受付の導入
	営業員のiPadを活用した住所・指名・振込先変更等の受付と後続処理のSTP化
受発注	デジタル化、電子サインの実施
	営業員のiPadを活用した目論見書・外国証券情報等の説明実施・受領確認書の受付と後続処理のSTP化
	メール、 Web会議等を活用した確認書の受入れ
	顧客受入帳票における顧客押印欄削除
	在宅勤務中でも営業員タブレットでの起票が可能な注文伝票（PDF）を新設
	自社アナリスト、契約情報源のデータを電子化し、平文検索機能を提供
取引報告	顧客のメールアドレス宛に、目論見書等を交付するサービス
	取引報告書、年間取引報告書、取引残高報告等の法令で交付が義務付けされている書面の電子交付
	損益明細照会の機能を実装

（参考）各業界団体からの報告資料

- 預金取扱金融機関業界における書面・押印・対面手続の見直しの進捗状況等

  全 国 銀 行 協 会 ： https://www.fsa.go.jp/singi/shomen_oin/shiryou/20211222/01.pdf

  全国信用金庫協会： https://www.fsa.go.jp/singi/shomen_oin/shiryou/20211222/02.pdf

  全国信用組合中央協会： https://www.fsa.go.jp/singi/shomen_oin/shiryou/20211222/03.pdf

  ※法人インターネットバンキングの利用促進に向けた参考事例紹介（全国銀行協会）

  https://www.fsa.go.jp/singi/shomen_oin/shiryou/20220407/01.pdf

- 保険業界における書面・押印・対面手続の見直しの進捗状況等

  生 命 保 険 協 会 ： https://www.fsa.go.jp/singi/shomen_oin/shiryou/20220301/01.pdf

  日本損害保険協会： https://www.fsa.go.jp/singi/shomen_oin/shiryou/20220301/02.pdf

- 証券業界における書面・押印・対面手続の見直しの進捗状況等

  日本証券業協会 ： https://www.fsa.go.jp/singi/shomen_oin/shiryou/20220301/03.pdf

- 公的個人認証サービスのユースケース

  デジタル庁： https://www.fsa.go.jp/singi/shomen_oin/shiryou/20220304/01.pdf

- 融資契約手続に伴う抵当権設定登記申請の電子化の状況

  日本司法書士会連合会： https://www.fsa.go.jp/singi/shomen_oin/shiryou/20220304/02.pdf