

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

[令和4年11月30日開催 労働金庫業界]

1. 外国人顧客の口座開設等について

- 2022年10月に入国者数の上限撤廃等の水際対策のさらなる緩和が行われ、国際的な人の往来が活発化するとともに、外国人への銀行口座開設等の金融サービスの提供につき顧客ニーズがさらに高まることが予想される。

(参考) 今般の経済対策(「物価高克服・経済再生実現のための総合経済対策」2022年10月28日閣議決定)にも、以下の記載が盛り込まれた。

第2章 経済再生に向けた具体的施策

II 円安を活かした地域の「稼ぐ力」の回復・強化

2. 円安を活かした経済構造の強靱化

(2) 企業の国内投資回帰と対内直接投資拡大

(略) ビジネス環境整備の一環として、銀行口座開設の円滑化を含む外国人の法人設立等支援や企業統治改革の加速化等により国際金融センターの実現を図るほか、デジタル原則に照らした規制の点検・見直しや港湾の整備等に取り組む。(略)

- そうした中、金融庁の金融サービス利用者相談室にも、外国人顧客への金融サービスにつき、特に下記の「外国人顧客対応にかかる留意事項」の一部事項に関して、金融機関による適切でないと考えられる対応についての情報が利用者から寄せられている。

(参考) 「外国人顧客対応にかかる留意事項」(2021年6月、抜粋)

(顧客対応における留意点)

- ・ 窓口で口座開設等の手続を行う際、外国人顧客に対し、手続円滑化の観点から、事前記入による申込書等の提出を認めているか(自署欄を除く)。
- ・ 外国人顧客が日本語で会話できない場合や日本語を書くことができない場合は一律に受付不可、といった対応を行っていないか。
- ・ 各種手続において、住所等については日本語での記載を必須とせず、ローマ字によ

る記載を認めているか。

- 各金融機関においては、これまでも、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みを実施してきた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、どのような取組みが必要であるかを継続的に検討するなど、PDCAを回すよう、改めてお願いしたい。その際、2021年6月に公表した「外国人顧客対応にかかる留意事項」や「取組事例」も活用しながら、継続的に創意工夫を積み重ねていただきたい。
- また、水際措置の緩和に伴い、留学や海外勤務で日本を離れる日本人顧客も増加することが予想される。こうした顧客についても、外国人顧客と同様、利用可能なサービスについて分かりやすく説明するなど、丁寧な対応を行うよう併せてお願いしたい。

2. 障がい者等に配慮した取組みに関するアンケート調査の結果について

- 2022年10月31日、2022年3月末時点での障がい者等に配慮した取組状況について、アンケート調査結果を公表した。
- 聴覚障がい者の方等向けに、2021年7月より公共インフラとして「電話リレーサービス」が開始されたところ。当該サービスに対応していない労働金庫もあり、対応している場合でも、マニュアルの整備等の実効性向上のための取組みは一部の労働金庫に留まっており、対応を進めていく必要。
- 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、「入金書類の代筆を依頼したが拒否された」といったご意見が金融庁にも寄せられている。内規の整備に留まらず、社内研修等を通じた現場職員への周知・対応力の向上が重要。
- 加えて、一部の金融機関では、新規に口座開設する顧客に対して、紙の通帳発行を有料化する動きがあるが、一定の手続きを経た障がい者については、当該手数料を対象外とする金融機関もあると承知。手数料の徴収自体は各金融機関の経営判断事項であると考えているが、障がい者に配慮した事例とし

て紹介するので、アンケート結果とあわせ、今後の取組みの参考としていただきたい。

(参考) アンケート結果概要 (2022年3月末時点)

- ・ 聴覚障がい者等からの連絡について、公共インフラとしての電話リレーサービスを用いた連絡に対応している先は全体で54.5% (労働金庫は84.6%)
- ・ 電話リレーサービスを用いた連絡に対応している場合、マニュアル等を整備の上、職員へ周知している先は全体で57.6% (労働金庫は63.6%)
- ・ 電話リレーサービスを用いた連絡に対応している場合、電話リレーサービス利用の際の連絡先について、HP上にバナーを設けるなど、分かりやすい形で表示している先は全体で3.8% (労働金庫は0%)
- ・ 代読の手続に関する内規の整備状況は全体で97.4% (労働金庫は100%)
- ・ 預金取引における代筆手続に関する内規の整備状況は全体で99.3% (労働金庫は100%)
- ・ 社内研修等の職員の障がい者等対応力向上のための取組みを実施している先は全体で78.9% (労働金庫は84.6%)

3. 国連安保理決議の着実な履行について (北朝鮮関連)

○ 2022年10月7日、国連安全保障理事会の北朝鮮制裁委員会の専門家パネルが、2022年1月から7月にかけての国連加盟国による北朝鮮制裁の履行状況等の調査結果と国連加盟国への勧告を含む中間報告書を公表。

○ 同報告書では、

- ・ 北朝鮮が暗号資産関連企業及び取引所等へのサイバー攻撃を継続し暗号資産を窃取していること
- ・ 北朝鮮による石油精製品の不正輸入および石炭の不正輸出が継続していること

等の事案概要や、必ずしも制裁対象ではないが、こうした事案に関与している疑義がある会社名や個人名、船舶の名前について記載。

○ 同報告書を踏まえ、各金融機関においては、サイバーセキュリティ対策を

徹底するとともに、安保理決議の実効性を確保していく観点から、報告書に記載のある企業や個人、船舶については、

- ・ 融資や付保などの取引が存在するかどうかに関する確認
- ・ 取引がある場合には、同報告書で指摘されている事案に係る当該企業・個人等への調査・ヒアリング

などをしっかりと行った上で、適切に対応いただきたい。

4. 物価高克服・経済再生実現のための総合経済対策について

○ 10月28日、円安の進展等に伴うエネルギー・食料品等の物価高騰などの厳しい環境を踏まえ、国民生活や事業活動をしっかりと支え、持続可能な経済成長を実現する観点から、「物価高克服・経済再生実現のための総合経済対策」が策定された。

○ 今回の総合経済対策では、①物価高騰・賃上げへの取組、②円安を活かした地域の「稼ぐ力」の回復・強化、③新しい資本主義実現の加速、④国民の安全・安心の確保、の4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ところだが、金融庁からは、

- ・ コロナや物価高騰の影響を受けて厳しい状況にある事業者への資金繰りや事業再生などの事業者支援の徹底、
- ・ 個人金融資産の貯蓄から投資へのシフトに向けた、NISAの抜本的拡充・恒久化の検討、顧客本位の業務運営を推進する制度整備や金融経済教育を推進するための体制整備、
- ・ 人的資本の開示を含む非財務情報の開示の充実や四半期開示の見直し、コーポレートガバナンス改革の推進などの市場環境の整備、
- ・ AIを活用したマネロン対策の高度化の推進、

などの施策を盛り込んでいる。

○ 金融が実体経済をしっかりと下支えできるよう、必要な施策を着実に実施

していくために、金融機関の理解・協力が極めて重要であると考えているので、今後ともよろしくお願いしたい。

5. 資産所得倍増プランについて

- 11月28日、新しい資本主義実現会議において、我が国の家計金融資産の半分以上を占める現預金を投資に繋げることで、持続的な企業価値向上の恩恵が資産所得の拡大という形で家計にも及ぶ「成長と資産所得の好循環」を実現する観点から、「資産所得倍増プラン」が決定された。
- 同プランでは、
 - ・ 家計金融資産を貯蓄から投資にシフトさせる NISA の抜本的拡充や恒久化
 - ・ 加入可能年齢の引上げなど iDeCo 制度の改革
 - ・ 消費者に対して中立的で信頼できるアドバイスの提供を促すための仕組みの創設
 - ・ 雇用者に対する資産形成の強化
 - ・ 安定的な資産形成の重要性を浸透させていくための金融経済教育の充実
 - ・ 世界に開かれた国際金融センターの実現
 - ・ 顧客本位の業務運営の確保などの施策が盛り込まれている。
- 「資産所得倍増プラン」を実現し、国民の安定的な資産形成を達成する上で、金融機関の理解・協力が不可欠である。特に、金融経済教育については、各実行主体のリソースの戦略的・効果的な活用や中立性の確保等から、官民の連携強化が極めて重要であり、金融経済教育推進機構（仮称）或いは、機構の設立以前に設置する協議会等の運営において、金融機関の協力が必須であると考えているので、今後ともよろしくお願いしたい。

6. インボイス制度への対応について

- 消費税の適格請求書等保存方式（インボイス制度）の開始（2023年10月1日）まで1年を切った。適格請求書を発行できるのは、「適格請求書発行事業者」に限られ、この「適格請求書発行事業者」になるためには、登録申請書を提出し、登録を受ける必要がある。なお、2023年10月1日から「適格請求書発行事業者（インボイス発行事業者）」となるための原則的な期限は2023年3月末。
- これまで、金融庁としては、インボイス制度の円滑な導入に向けて、講師派遣依頼に関する案内や、登録申請開始に関する業界宛の会員事業者への案内依頼等のほか、金融機関向けに財務局単位で実施する税制改正等の説明会において、インボイス制度への対応についても周知してきた。
- すでに、金融機関の中には、金融機関自身が、事業者支援の取組みの中で、取引先など地域の中小企業に対してインボイス制度への対応のサポートを行っていただいている事例もあると聞いている。インボイス制度の円滑な導入に向けて、引き続き協力をお願いしたい。
- 特に、インボイス制度に関する周知・広報等を実施する場合には、税務当局より講師派遣を行うことが可能であるので、積極적으로ご活用いただきたい。

7. 三陸・常磐ものネットワーク（仮称）への参加について

- 福島等の本格的な復興に向けて“三陸・常磐もの”の魅力を発信し、消費を拡大する枠組みを経済産業省が立ち上げる。
- 本取組みは、三陸・常磐地域における水産業等の本格的な復興、将来にわたる水産業等の持続的な発展につなげることを狙いとしており、政府機関及び産業界等が一体となったもの。
- 各金融機関においても、本ネットワークへの参加について、検討いただき、積極的な参加をお願いしたい。

8. 継続的顧客管理に係る丁寧な顧客対応について

- 2020年10月、継続的顧客管理における顧客情報の更新に際して、顧客から苦情が寄せられる事例が複数見受けられたことから、丁寧な顧客対応をお願いしている。
- 労働金庫業界においても、鋭意対応しているところかと存じているが、顧客からの照会に対応する部署の職員に対しては、リスクベース・アプローチによるマネロン対策等について理解を深め、適切に対応していただきたい。
- また、継続的顧客管理における情報更新の考え方については、全ての顧客に一律の時期・内容で調査を行う必要はなく、顧客のリスクに応じて調査をすることで、苦情を減らしたり、回答率を上げるなどの工夫をしている例もあると承知している。
- 継続的顧客管理については、金融庁において政府広報をはじめとした周知活動を行っているほか、2022年3月にマネロンガイドラインに関するよくあるご質問（FAQ）を改訂して、情報更新に係る考え方についても明確化を図っているため、参照いただきたい。

9. フィッシング対策の強化について

- 金融機関を騙ったフィッシングサイトが複数立ち上がるなど、フィッシング攻撃が活発化しており、2022年8月下旬以降、インターネットバンキングにおいてフィッシングによるものと推察される不正送金の被害が急増している。
- こうした状況を踏まえ、金融庁は、警察庁と連携し、ウェブサイトやTwitterにより、利用者に向けてフィッシングへの注意喚起（9月22日）を行うとともに、各金融機関に向けてフィッシング対策の強化を求める要請（9月30日）を行った。
- 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を踏まえ、改めて、自組織におけるフィッシング対策の有効性を点検のう

え、更なる強化に取り組んでいただきたい。

10. 暗号資産取引に係る注意喚起について

- 国連安保理・北朝鮮制裁委員会の専門家パネルが2022年10月7日に公表した報告書では、
 - ・ 北朝鮮当局の下部組織とされる「ラザルス」と呼称されるサイバー攻撃グループが、
 - ・ 暗号資産関連企業や暗号資産交換業者を標的にサイバー攻撃を行い、暗号資産の不正な窃取に関与している、と指摘されている。
- また、数年来、日本の暗号資産交換業者も、ラザルスによるサイバー攻撃の標的となっていることが強く推察される状況にある。
- こうした状況を踏まえ、10月14日に、暗号資産取引に関わる個人・事業者に対し、
 - ・ 暗号資産を標的とした組織的なサイバー攻撃が実施されていることを高く認識いただくこと、
 - ・ 適切なセキュリティ対策を講じていただくこと、
 - ・ 不審な動きを検知したときは速やかに政府に情報提供いただきたいこと、を目的として、関係当局（警察庁、NISC）と連名で注意喚起を実施した。
- 今後、暗号資産やブロックチェーンを活用した業務を行おうとする場合には、こうした点についても十分に注意いただきたい。

（以 上）