

コロナ禍の銀行業への影響と対応 — 加速するデジタライゼーション

2020年7月30日

目次—下線部をクリックすると、その章にジャンプします

[1. コロナ禍の銀行業への5つの影響](#)

[2. 「キーワード」で考える銀行の対応](#)

[\(1\) 非対面の顧客取引開始（リモートオンボーディング）](#)

[\(2\) デジタルID](#)

[\(3\) マイナンバーカード](#)

[\(4\) データプライバシー](#)

[\(5\) リスクベースアプローチ](#)

[\(6\) デジタル通貨](#)

1. コロナ禍の銀行業への5つの影響

新型コロナウイルス感染症（COVID-19）は今なお世界中で大きな災禍（「コロナ禍」）を与え続けているが、現時点で「銀行業への影響」としては以下の5つを挙げることができる。

- 影響1. コロナ禍は、対顧客の非接触・非対面のプロセスの重要性を高めた。
- これは銀行に限らず官民の多数の組織に共通して言える（注1）。
 - 感染拡大阻止のために非接触・非対面が求められるからである。
- （注1）例えば、（官）政府部内の会議や国際会議等のTV会議による開催、（民）ネット通販・オンライン教育・オンライン診療・テレワークの利用拡大など。
- 影響2. コロナ禍は、政府によるデジタルインフラ整備への国民の要請を高めた。
- 日本を含めた各国で政府から国民に対する「現金給付」が行われたが、国によって異なるデジタルインフラの整備状況によって支払処理に要する時間は大きく異なった。
 - 日本では、7月にまとめられた「骨太方針」（注2）に「次世代型行政サービスの強力な推進 — デジタル・ガバメントの断行」として「マイナンバー制度の抜本的改善」などが記載された。当面は政府主導の対応となるが、いずれ銀行等で政府の対応を踏まえた対応が必要になると考えられる。

（注2）[「経済財政運営と改革の基本方針 2020」](#) 7月17日閣議決定。



金融アドバイザー一部
ディレクター
水口 毅

日本銀行で総務局（現企画局）、ロンドン事務所、総裁秘書、業務局、那覇支店長、金融広報中央委員会事務局次長、広島支店長等を歴任した後に退職。米系大手保険会社の役員を経て、2016年から有限責任 あずさ監査法人金融アドバイザー一部ディレクター。現在はレグテック等を担当。

日銀在職中は、日銀ネットの規程策定・運行管理、[1992年ロンドンIRA爆破テロ](#)（The New York Timesウェブサイト）被災時の三和銀行・大和銀行業務継続支援、「[国庫金事務の電子化](#)」（日本銀行ウェブサイト）プロジェクトの統括、中央銀行業務のBCP企画（首都直下・南海トラフ地震・鳥インフルパンデミック想定）、[2009年新型インフルエンザ](#)（国立感染症研究所感染症情報センターウェブサイト）の現場対応（那覇支店）等の経験をもつ。

- 影響3. コロナ禍は、個人情報の取得・分析・開示の要請とプライバシー保護の衝突を強調する機会も提供した。
- ―― 「新規感染者の属性情報の公表」や「感染拡大阻止のためのスマホアプリの提供」等がそうした機会の例である。
- 影響4. コロナ禍は、金融犯罪や詐欺の増加を招き、銀行等に「金融犯罪等に対して低コストで効果的に対処するためにどうすべきか」という課題を与えた。
- 影響5. コロナ禍は、支払決済手段のキャッシュレス化を後押しした。
- ―― 各国で、現金（紙幣・硬貨）の授受に感染リスクを警戒する傾向がみられた。
 - ―― コロナ禍の前から加速傾向にあった中銀デジタル通貨（CBDC）をめぐる動きも、このところ目立っている。

マイクロソフトのナデラCEOが4月末に「2年分のデジタル変革が2カ月で起きた」と述べたように、デジタルライゼーションは大きく加速している。

2. 「キーワード」で考える銀行の対応

銀行は、これらの5つの影響に、今後どのように対応していくべきだろうか。

対応策についての「キーワード」として、次を挙げることができる。

- (1) 非対面の顧客取引開始（リモートオンボーディング）
- (2) デジタルID
- (3) マイナンバーカード
- (4) データプライバシー
- (5) リスクベースアプローチ
- (6) デジタル通貨

以下では、これらの「キーワード」に沿って、銀行の「今後の対応」に参考になりそうな情報を提供する。

(1) 非対面の顧客取引開始（リモートオンボーディング）

【FATFの声明】

世界各国におけるAML/CFT対策を主導する国際機関であるFATFは、4月1日付の声明文「新型コロナウイルス感染症と不正な金融取引と闘う方法について」（注3）において、銀行等が「ソーシャルディスタンス確保」の要請の下で、①顧客との取引開始についても、②顧客への金融サービスの提供に際しても、デジタルな方法を活用することを推奨することを明示した。

（注3） [Statement by the FATF President: COVID-19 and measures to combat illicit financing](#)

【HKMAの公表文】

これを受けて、例えばHKMA（香港金融管理局）は、6日後（4月7日）に監督対象である銀行に宛てた書簡（注4）を公表し、その中での小見出しの冒頭に「非対面の顧客取引開始（リモートオンボーディング：remote on-boarding）」を掲げ、それを推奨する姿勢を明示した。

（注4） [Coronavirus disease \(COVID-19\) and Anti-Money Laundering and Counter-Financing of Terrorism \(AML/CFT\) measures](#)

【わが国の状況】

わが国では、コロナ禍の問題が始まるよりかなり前に、「オンラインで完結する本人確認」をより広く認める法令整備（注5）がなされている。その後、コロナ禍が拡大する中で、本邦の銀行等の「オンラインで完結する本人確認」スキームの採用に対する姿勢は積極化し、大手銀行等による「マルチバンク本人確認プラットフォーム」のスキームが5月7日に公表されるなどの動きもみられている。

（注5） 犯罪収益移転防止法施行規則の改正（同規則6条1項1号ホ「顧客から写真付き本人確認書類の画像と本人の容貌の画像の送信を受ける方法」などの追加）。

【今後の方向性】

コロナ禍以前からみられた変化として、「銀行店舗での対面取引やATMによる取引」から「ネットバンキング」へのウエイトの移行があった。コロナ禍は、この変化を大きく加速したと考えられる。

そうした中で、「非対面の顧客取引開始」について「顧客体験が優れており、かつAML/CFT対策等の観点でも優れた方法」を充実させることは重要だと考えられる。また、それだけではなく、取引開始後の「継続的顧客管理」・「取引終了時管理」（注6）についても、業務プロセスを効率的・効果的な方向へ改善させていくことが望まれる。

（注6） 「取引開始」「継続的顧客管理」「取引終了時管理」を一連の「顧客ライフサイクル管理」としてとらえるべきと考える。

また、本稿の冒頭に述べたとおり、「対顧客の非接触・非対面のプロセスの重要性の高まり」は、銀行だけではなく、官民の多数の組織に共通して言える。従って、銀行が自らの業務について「対顧客の非接触・非対面のプロセス」改善の知見を得ることは、銀行が取引先企業等に助言・支援をする際にも役立つと考えられる。

この「対顧客の非接触・非対面のプロセス」の改善との関連で、以下に述べる「デジタルID」や「マイナンバーカード」についての理解の意義は大きい。

(2) デジタルID

【デジタルIDとは何か】

デジタルな送受信を通じて、自然人や法人の本人性（アイデンティティ）を確認する際に用いられる方法やプロセスを「デジタルID」と呼ぶことが多い。以下に述べるAadhaarやBank IDの例をご覧くださいとイメージがつかみやすいと思う。政府が構築する場合もあれば、民間が大きな役割を果たす場合もある。

【インド（Aadhaar）－政府によるデジタルIDの代表例】

インドでは、政府が全居住者にAadhaarという固有番号（12桁）を付番し、各人の顔写真・10指の指紋・両眼の虹彩情報を政府が取得して認証を使う制度を構築し、12億人超を登録した。国民ひとりひとりに固有番号を付番する制度である点では、わが国におけるマイナンバー制度と共通する。

Aadhaarには、プライバシー保護に関する批判なども少なくなく、一致時期は、最高裁に「民間部門がAadhaarを使って本人確認を実施すること」を否定された時期もあった・その後の法改正を経て、現在は、本人の合意がある場合には民間部門がAadhaarを本人確認に利用することが法的に認められている。

インドでは、出生証明が無いなどの理由で生年月日を示す書類を持たない国民についてどのように「本人特定情報」を確認するかという問題があったが、生体認証を活用するAadhaar制度を導入することで、多くの国民が政府サービスや銀行サービスを受けられる状態になった。

【スウェーデン（Bank ID）－民間によるデジタルIDの代表例】

スウェーデンでは、官民連携でのDigital IDの提供がなされている。

まず、同国政府は、同国の国民および居住者全員についての本人確認のためのデータベースを維持管理している。

同国政府は「eIDフレームワーク」を提供し、民間組織がデジタルIDサービスプロバイダとして、①デジタルIDの証明書を発行したり、②認証サービスを提供したりしている。現時点で同国の「デジタルIDサービスプロバイダ」は4つ存在するが、そのうちの1つが「Bank ID」である。

Bank IDは、同国内の10の銀行のコンソーシアムにより2003年に開始された。なお、同国のAML/CFT法第3章第7節において、顧客の本人確認の際にデジタルIDを用いることが明示的に認められている。顧客としての利用者にとっては無料のサービスで、官民の諸取引における本人確認に広く利用されている。

2016年時点で、Bank IDは年間20億件を超える取引に使われ、スウェーデン国民の8割以上がこれを活用しているとされる。

【FATFによるデジタルID指針・各国事例紹介】

FATFは、銀行等によるデジタルな取引が増加する中で、顧客管理におけるデジタルIDの扱いに強い関心を寄せており、本年3月には「デジタルID」と題する指針（ガイダンス、注7）を公表している。このガイダンスのAppendix B（Case Study）には、上述のインド・スウェーデンを含めて14の国等のデジタルIDの事例が紹介されている。

（注7）<http://www.fatf-gafi.org/publications/fatfrecommendations/documents/digital-identity-guidance.html>

【今後の方向性】

日本では、次項に述べるとおり、マイナンバーカードとそれによる公的個人認証の仕組みがデジタルIDとしての機能を果たすが、現状ではマイナンバーカードの保有者が少ない。プライバシー等に配慮しつつ、諸取引の際の本人確認に便利で安全なデジタルIDの仕組みが導入されている諸外国の例を参考にしつつ、わが国におけるデジタルID普及の検討が望まれる。

(3) マイナンバーカード

【マイナンバーカードとマイナンバーの違い】

わが国における国民識別番号関係の歴史は古い。1968年になされた閣議決定（注8）を踏まえて、1970年に開始した「統一個人コード」の検討が嚆矢とされる（注9）。

（注8）「政府における電子計算機利用の今後の方策について」。

（注9）羅芝賢著「番号を創る権力－日本における番号制度の成立と展開」2019年

「国民総背番号制度」とも呼ばれて激しい議論の末に2015年10月以降通知が始まった「マイナンバー」は、法律で「社会保障、税、災害対策分野の事務の手續に限り利用」されることが明示されており、法律で定められた場合を除いて収集・保管は禁止されている。

他方、「マイナンバーカード」は、個人の申請により交付される顔写真入りのプラスチック製カードで、「①マイナンバーの確認と②本人確認をこれ1枚で行うことができる」ものとされている。このカードが内蔵するICチップ内には電子的に個人を認証する機能（電子証明書）を搭載しており、「電子証明書の利用にはマイナンバーを使用し

ないため、民間事業者も含め様々な用途に利用可能です」とされている（注10）。

（注10）総務省「[マイナンバーとマイナンバーカード](#)」参照。

すなわち、個人の認証にはマイナンバーカードは利用できるが、マイナンバーを「ユーザーID」のようにとらえて個人を識別することは、法的に認められていない。

【マイナンバーカードの普及率は低い】

マイナンバーは「住民票を有する全ての方」に「1人1つの番号（12桁）」として通知されるもので、普及率は100%と言える。これに対して、マイナンバーカードは、個人の申請があってはじめて交付されるもので、その普及率は2割弱と低い（注11）。

（注11）6月16日付[日経電子版記事「マイナンバーカード、4人に1人は「使えない」？」](#)は「17%」という試算値を示している。

- ―― 「マイナンバー」には、個人の重要な情報を政府（国）に収集・把握されることへの抵抗感や情報漏洩への危惧などもあって、そもそもマイナスイメージが多い。
- ―― 「マイナンバーカード」もこの「マイナスイメージ」を引きずっていることから、そもそも「申請して取得しよう」とする人が少ない。また、「取得してもメリットが感じられない」、「人に知られたくないマイナンバーが裏面に記載されているとのことなので使いたくもない」との声が多く聞かれ、普及率向上の妨げとなっている。

【コロナ禍とマイナンバーカード】

コロナ禍の中で政府が決定した「10万円の特別定額給付金」の現金支給について、「マイナンバーカードがあれば、オンラインで申請できる」とされたことから、「マイナンバーカード」への注目が高まり、普及率も2%ポイント上昇したとされる（注12）。

（注12）（注11）記載の日経電子版記事参照。

しかし、この現金給付へのオンライン申請が始まってみると自治体側での手作業の負担など、わが国におけるマイナンバーカードをめぐる仕組みに改善の余地が大きいことが強く意識されるに至った。

- ―― コロナ禍対策として、日本以外の多くの国々でも「現金支給」が実施された。その際、国によって異なるデジタルインフラの整備状況によって支払処理に要する時間は大きく異なった。
- ―― 例えば、コロナ禍が始まった中国から見て地球の裏側にあるチリでは、「国民ID」と「当該国民の口座」とのリンクが十分に出来ていたため、それを活用した「現金支給」が、新型コロナ禍で被害を受けた弱者層200万人以上に対する直接の銀行口座振込のかたちで4月中に終わったとのこと。

【骨太方針2020】

こうした経緯を経て、7月17日に閣議決定された「骨太方針2020」には、「マイナンバー制度の抜本的改善」などが盛り込まれた。

この「骨太方針2020」で本稿「コロナ禍の銀行業への影響と対応」に最も関係が深いと思われる「デジタル化」関係の記載部分の目次は次のとおりである。

第3章 「新たな日常」の実現

1. 「新たな日常」構築の原動力となるデジタル化への集中投資・実装とその環境整備

(デジタルニューディール)

- (1) 次世代型行政サービスの強力な推進 — デジタル・ガバメントの断行
 - ① デジタル・ガバメント実行計画の見直し及び施策の実現の加速化
 - ② マイナンバー制度の抜本的改善
 - ③ 国・地方を通じたデジタル基盤の標準化の加速
 - ④ 分野間データ連携基盤の構築、オープンデータ化の推進
- (2) デジタルトランスフォーメーションの推進
- (3) 新しい働き方・暮らし方
 - ① 働き方改革
 - ② 少子化対策・女性活躍
 - ③ 教育・医療等のオンライン化
 - ④ 公務員制度改革
- (4) 変化を加速するための制度・慣行の見直し
 - ① 書面・押印・対面主義からの脱却等
 - ② デジタル時代に向けた規制改革の推進

— 「骨太方針2020」の本文37頁（表紙・目次等を除く）のうち1/5程度（約8頁、第15～22頁）を占めている。

【今後の方向性】

上記の四角枠内で示した「骨太方針2020」の「デジタル化」関連部分の目次中、「② マイナンバー制度の抜本的改善」の内容は今後詳細が詰められることと思うが、上述の「チリ」と同様の「マイナンバーと当該国民の口座のリンク」や「認証機能のスマホへの搭載」などについて、今後検討が進むと考えられ、注目したい。

(4) データプライバシー

【コロナ禍の中で個人情報の開示・プライバシーの問題が浮き彫りになっている】

7月下旬時点で、国内で新型コロナウイルス感染症の新規感染者の人数の増加などの情報が日々報道され続けている。

情報の受け手の立場では、人数だけではなく、①新規感染者はどこの人か、②何歳くらいの人か、③どのような仕事・立場の人で、どのような行動を経て感染するに至ったのか、④持病はどうか等々、いろいろと知りたい気持ちになる。これらの情報の中に、感染拡大防止のために「役立つ情報」が少なくないと感じるからである。

また、日本においても「COCOA」（新型コロナウイルス感染症に罹患した人と濃厚接触した可能性のある人に通知を送るスマホアプリ）の政府による提供が始まっている。

【データプライバシー保護の問題】

上述のデータプライバシーの問題は、諸外国においても強く意識されており、OECDは「新型コロナウイルス感染症と闘う際のデータプライバシーの保護」というステートメントを4月14日付で公表している（注13）。

(注13) [Ensuring data privacy as we battle COVID-19](#) (OECD Policy Responses to Coronavirus (COVID-19))

日本においても、「新型コロナウイルス接触確認アプリ」は、個人のプライバシーなどを侵害することを避けながら、社会全体にメリットをもたらす形で個人情報を活用しようとする取り組みの1つとして捉えられている。

【今後の方向性】

「個人情報の活用」、「データプライバシー」については、「個人情報保護法の改正」なども進んでおり、今後も顧客のデータの管理・活用などについて、法改正（注14）や世論の動きなどをよく見ながら対応していくことが必要である。

（注14）骨太方針2020（「経済財政運営と改革の基本方針2020」）は、21頁以下に「仮名（かめい）加工情報制度の詳細なルール策定など個人情報保護法改正法の円滑な施行を図る。」などと記載している。

（注15）「情報銀行」という言葉を使いつつ、個人情報の活用を検討する動きも活発である。

(5) リスクベースアプローチ

【金融犯罪・詐欺等の増加と各国当局・国際機関等の反応】

コロナ禍に伴い、次に例示するような犯罪活動が主にサイバー空間で活発化した。

1. マスク・消毒用アルコール・防護服等の情報提供や販売を偽装する詐欺
2. 投資や募金に関する偽の情報の提供
3. ウイルスに怯える人心の隙を狙うフィッシング（情報盗取）
4. インサイダートレーディング・相場操縦

そうした中で、各国の司法・警察当局や金融規制監督当局、国際機関等が、相次いで銀行や銀行利用者に対する注意喚起を行う事態となった（注16）。

（注16）拙稿「[新型コロナウイルス禍の中の犯罪対応など](#)」参照。

【リスクベースアプローチ】

上記の状況は、特に各国で「封鎖（ロックダウン）」や「緊急事態宣言」が発動され、銀行等の現場でも職場での感染拡大を避けるために、①可能な限り在宅勤務・テレワークに移行したり、②職場に出勤する者の中で感染が広がるリスクを考えて、幾つかの「チーム」に分割して、チームの間での接触は禁じる「スプリットオペレーション」を採用したりするなど、異例の対応を採らざるを得なかった。

そうした中で、特に金融規制監督当局は、金融機関検査の頻度を落として銀行等の負担を軽減したり、諸報告の期限について合理的な範囲内での延期を認めたりして銀行等の対応負担を極力軽減させるとともに、「リスクベースアプローチ」の重要性を強調した。

(6) デジタル通貨

【大きな流れ】

1990年代以降に、インターネットの利用が劇的に拡大し、2000年代末にはビットコインが現れてインターネット上を自由に飛び交う資金決済が可能になったかに思われた。ビットコインの技術の革新性は抜群で、2009年初の運用開始以来、今日に至るまでの10年余、ゼロダウンタイムでの稼働を続けている。ただ、価格の乱高下が「決済目的の利用」としてのネックだった（その後次々と登場した多くの同種の仮想通貨（「アルトコイン」と呼ばれた）も同様だった）。

その間、各国中銀は地道に「現金に代わるデジタル通貨」の研究を進めていた。

そうした中で、昨年6月にリブラ構想が登場し、「価格の乱高下」には対策を示すものとして注目された。しかし、特に主要国の当局からは、強く警戒的な姿勢が示された。

リブラ構想の発表後、「中国がデジタル人民元の発行に向けた研究を精力的に進めている」との情報も頻繁に流れるようになった。

そして、今年1月21日に日銀等6中銀とBISの共同での声明（注17）公表が行われた。

（注17）日本銀行 公表資料「[主要中央銀行による中央銀行デジタル通貨（CBDC）の活用可能性を評価するためのグループの設立](#)」

【最近の動き（その1）－「骨太方針」における記載】

CBDC（中銀デジタル通貨）については、7月14日に日経新聞が「政府が近く閣議決定する骨太方針の中に中央銀行のデジタル通貨（CBDC）の検討を公式に掲げることが分かった」と報道（注18）し、話題になった。

（注18）7月14日付[日経電子版記事「中銀デジタル通貨「各国と連携して検討」 骨太方針で」](#)

実際、7月17日に閣議決定された「骨太方針2020」の中に、「中央銀行デジタル通貨については、日本銀行において技術的な検証を狙いとした実証実験を行うなど、各国と連携しつつ検討を行う。」という一文が盛り込まれた。

この一文は、7月8日の経済財政諮問会議に提出された「骨太方針2020原案」には盛り込まれていなかったもので、約1週間のうちに盛り込まれることになった背景について、「香港国家安全法の施行を受けて、中国に対する警戒感が与党内、政府内で高まったことが理由の1つではないかと推察する。」との見方もある（注19）。

（注19）木内登英（前日銀審議委員、現NRIエグゼクティブ・エコノミスト）[「中銀デジタル通貨発行の検討が骨太の方針に初めて盛り込まれる」](#)

【最近の動き（その2）－「クロスボーダー決済の改善」をめぐる国際的な動き】

上述の【大きな流れ】の中で、既にG20財務大臣・中央銀行総裁会議は、「グローバルなクロスボーダー決済」について、改善の必要性を認識することを明示している（注20）。

（注20）2020年2月22-23日「20か国財務大臣・中央銀行総裁会議声明（仮訳）」の第11パラグラフ。

7月13日には、BISのCPMI（決済・市場インフラ委員会）がG20向けに報告書を公表し（注21）、この中には、リブラを含むグローバルステーブルコインやCBDCについての議論も含まれている。

（注21）公表されたのは以下の2つである。①「クロスボーダー送金の改善：グローバル・ロードマップの構成要素－G20向け第二次報告書」、②その詳細を記載した「技術的背景に関する報告書」

7月18日に開催されたG20財務大臣・中央銀行総裁会議の声明（注22）では、このCPMIの報告書への歓迎を記すとともに、今年10月の同会合にFSB（金融安定理事会）が提出する予定となっている「今後の工程表（ロードマップ）」に改めて期待を表明するなど、検討の前進がみられている。

（注22）[「20 国財務大臣・中央銀行総裁会議声明（仮訳）」](#)（該当部分は第13パラグラフ）

【今後の方向性】

わが国においてCBDCの発行が実現する場合、既存の銀行は日銀の代理店のような立場で国内居住者や国内法人に対するCBDCの発行事務を請け負うことになるのではないかと想像される（いわゆる「間接型」）。

また、日銀はCBDC検討のグループ新設を公表する（注23）など、幾つかの前向きな動きを示している。

（注23）7月20日付 [日経電子版記事「デジタル通貨の検討、日銀がグループ新設」](#)

ただし、民間銀行等においては、(1) そもそも日銀がCBDCの発行を実現する場合、何を「目的」としてそれを行うのか、(2) その目的次第で異なってくると思われる「設計」はどのようになるのか、を見極める必要がある（注24）と考えられる。

また、「クロスボーダー決済の改善」の関係でのグローバルステーブルコインやCBDCなどについての議論の進展にも注意すべきである（注25）。

（注24）注19に示した木内登英氏の記事は、日銀のCBDCの目的について「単に、デジタル人民元発行への漠然とした不安に基づくのではなく、どのような目的で中銀デジタル通貨の発行を検討するのかについて、政府は議論をしっかりと整理する必要があるだろう。」「日本が中銀デジタル通貨を発行しても、それは海外ではほぼ使われることはなく、デジタル人民元への対抗とはなり得ない。」との見方を披歴している。

（注25）拙稿 [「中銀デジタル通貨が銀行等民間事業者に与える影響・機会」](#) 参照。

以 上

編集・発行**有限責任 あずさ監査法人**

home.kpmg/jp/regtech

regtech@jp.kpmg.com

ここに記載されている情報はあくまで一般的なものであり、特定の個人や組織が置かれている状況に対応するものではありません。私たちは、的確な情報をタイムリーに提供するよう努めておりますが、情報を受け取られた時点及びそれ以降における正確さは保証の限りではありません。何らかの行動を取られる場合は、ここにある情報のみを根拠とせず、プロフェッショナルが特定の状況を綿密に調査した上で提案する適切なアドバイスをもとにご判断ください。

© 2020 KPMG AZSA LLC, a limited liability audit corporation incorporated under the Japanese Certified Public Accountants Law and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity. All rights reserved.

The KPMG name and logo are registered trademarks or trademarks of KPMG International.