

我が国における金融包摂の課題と対応状況

2021年5月7日

要旨

1. 日本は、かつて、成人の銀行口座保有率の高さなどから、「金融包摂（注1）の問題は国際的にみて軽度」とみられていた。
2. しかし、近年は、以下の属性の人々につき、金融包摂の課題が指摘されている。

(1) 高齢者：我が国では、世界に先駆けて高齢化が進んでいる。その中で、高齢者向けサービスの改善・高齢者を狙う犯罪の阻止等に多くの課題がある。また、金融ジェントロジー（注2）についての関心が高まっている。

(2) 障がい者：「電話リレーサービス」などの活用が求められている。

(3) 外国人：「外国人労働者への対応の改善」が、「マネロン防止策」と同時に求められている。

―― 金融庁は昨年夏の金融行政方針で、(1)高齢者・(2)障がい者・(3)外国人を明示して、「多様な利用者ニーズへの対応と利便性・安心感確保」について記した（13頁）。

―― 同方針の別冊補足資料は、「高齢者や認知症の人に対応した創意工夫ある金融商品・サービスの開発・普及に向け、各金融機関の取り組みを後押しする。」と記した（30頁）。

(4) 元暴力団員：銀行口座開設の難しさを指摘する向きがある。

(5) 遠隔地に住む人々：次の2つをめぐる議論がある。

- ① 郵便局のユニバーサルサービスの意義・コスト
- ② 5G整備と遠隔地対応

3. これらについて、以下のような新しい対応がみられる。

(1) 高齢者：生体認証、異常検知・見守り、終活・重要書類の電子保管等

(2) 障がい者：インターネットバンキングについての音声読み上げ機能の追加等

(3) 外国人：モバイル端末を經由した多言語通訳サービスの提供等

(注1)「金融包摂」(financial inclusion) を、世銀は「個人・法人が、自身の取引・決済・貯蓄・借入・保険等の金融ニーズに合う金融商品・サービスにアクセス可能で、その提供を適切に受けられること」と定義 (<https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion>)。

(注2) 高齢者の経済活動・資産選択等、長寿・加齢によって発生する経済課題を、経済学を中心に関連する研究分野と連携して分析研究し課題の解決策を見つけ出す新しい研究領域（慶應大学<https://rcfg.keio.ac.jp/>による）。



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。

目次

1. [「日本の「unbanked」は少ない](#)
2. [高齢者・障がい者・外国人・元暴力団員・遠隔地に住む人々](#)
3. [新しい対応の例](#)

(参考) [金融庁「令和2事務年度 金融行政方針（別冊）補足資料」2020.8.31 抜粋](#)

1. 「日本の「unbanked」は少ない

世銀グループの「[The Global Findex Database 2017](#)」(注)によると、G7・BRICS 諸国の成人の銀行口座保有率は以下のとおり(国名は、保有率%の「降順」で記した)。

(注) この調査は「銀行口座を持たない人」のことを unbanked と呼んでいる。
World Bank Group “The Global Findex Database 2017 Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution”
<https://globalfindex.worldbank.org/>

G7 諸国 成人の銀行口座保有率	加 100%	独 99%	日 98%	英 96%	仏 94%	伊 94%	米 93%
BRICS 諸国 同	中 80%	印 80%	露 76%	ブラジル 70%	南アフリカ 69%		

―― 上記のほか、成人の銀行口座保有率が高い国、低い国を挙げると、次のとおり。

(口座保有率が高い国…いずれも100%)
豪、デンマーク、フィンランド、オランダ、ノルウェー、スウェーデン

(口座保有率が低い国)
アフガニスタン15%、パキスタン21%、カンボジア22%、イラク23%、ミャンマー26%、ベトナム 31%、エジプト33%、フィリピン34%、エチオピア35%、メキシコ37%

―― 同調査対象国中で、銀行口座保有率が最も低い国は、南スーダン9%である。

上記のとおり、日本の成人の銀行口座保有率は100%ではないものの、**G7諸国中第3位**に位置し、**金融包摂の問題は国際的にみて軽度とみられてきた。**

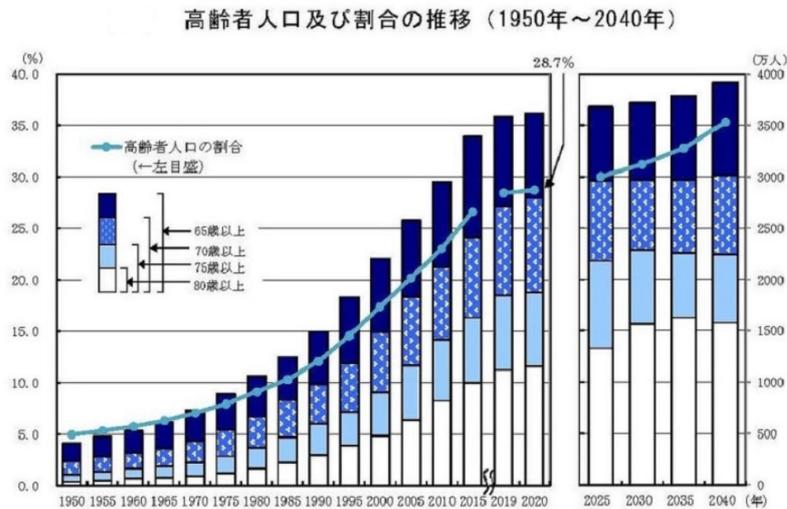
しかし、日本の金融包摂について、**2.以下に示すとおり、さまざまな課題・問題**が指摘されるようになっている。

- ―― 近年、東南アジア、アフリカ、南米の「銀行口座が使いにくい国々」で「スマホを用いたmobile payment」が急速に(leap-frogging<蛙跳び>)で発達している。
- ―― カンボジアは、金融包摂の問題を意識して、中銀デジタル通貨(CBDC)の先進国となった。CBDCについては、「中央銀行デジタル通貨(CBDC) デジタル通貨の躍進とマネーの将来」(<https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/jp/pdf/2021/jp-central-bank-digital-currency-202102.pdf>) 参照。

2. 高齢者・障がい者・外国人・元暴力団員・遠隔地に住む人々

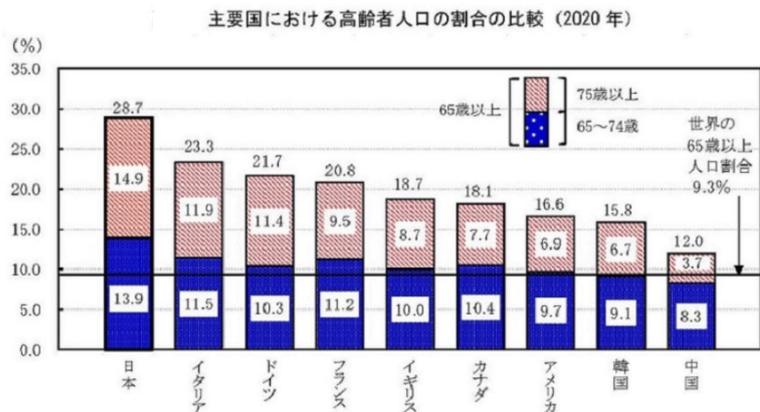
(1) 高齢者

- ① 我が国の高齢化率（65歳以上人口比率）は、2020年で**28.7%**。今後も上昇を続ける。



(出所) 総務省統計局「統計トピックス No.126 統計からみた我が国の高齢者―「敬老の日」にちなんで」
1.高齢者の人口 2020.9.20 <https://www.stat.go.jp/data/topics/topi1261.html>

- ② 日本の高齢化率は、**主要国中で最も高い**。



資料：日本の値は、「人口推計」の2020年9月15日現在。
他国は、World Population Prospects: The 2019 Revision (United Nations) (201の国及び地域を掲載)における
将来推計から、2020年7月1日現在の推計値を使用

(出所) ①と同じ。

- ③ 近年、**認知症の高齢者が増加**。第一生命経済研究所の報告書によると(注)、2030年に認知症者数は744万人、保有金融資産は215兆円（国内家計金融資産全体の10.4%）に達する。

(注) 第一生命経済研究所レポート「内外経済ウォッチ 日本 認知症患者の
金融資産200兆円へ、課題は」 2018.10.1 https://www.dlri.co.jp/report/dlri/04-20/1810_5.html

- ④ 2019年には、**福岡G20蔵相中銀総裁会議**で、「高齢化と金融包摂」が議論され、**8つの優先課題**が示された(注)。

高齢化と金融包摂のための G20福岡ポリシー・プライオリティ



データとエビデンスを活用しよう

多様なデータやエビデンス(裏付け)を活用し、どの政策が機能しているか、他に必要なことは何かを示す



デジタルと金融リテラシーを強化しよう

金融環境が変化する中で生きていくための実践的なスキルと知識をあらゆる人々に提供する



生涯にわたるファイナンシャルプランニングをサポートしよう

長期の計画を奨励するための事業や商品を開発する



カスタマイズしよう — 高齢者の多様なニーズへの対応

高齢者の多様なニーズに合わせた商品やサービスを開発する



イノベーションを進めよう — 包摂的なテクノロジーの活用

金融商品の開発、消費者保護、金融教育の実施にあたりテクノロジーを最大限活用する



高齢者を守ろう — 高齢者への経済的虐待や詐欺への対応

問題を迅速に特定し、多面的なアプローチを採用することで高齢者が金融虐待や詐欺の被害に遭うことを防ぐ



みんなで連携しよう — 分野横断のアプローチ

一貫性があり、包括的な金融包摂の実現のためのアプローチを確保するため、様々な分野と協力する



特に重要となる対象 — 脆弱性への対応

脆弱であったり十分なサービスを受けていない可能性のある集団のニーズを考慮する

これには、「テクノロジー活用」、「詐欺等への対応」が含まれる。

(注) 金融庁「高齢化と金融包摂のためのG20福岡ポリシー・プライオリティ」について
2019.6.6 <https://www.fsa.go.jp/inter/etc/20190606/20190606.html>

- ⑤ 2020年以降の**コロナ禍**は、金融サービスのDX(デジタル・トランスフォーメーション)を後押しした。

8月末に金融庁が公表した金融行政方針(注)の別冊補足資料は、「高齢者や認知症の人に対応した**創意工夫ある金融商品・サービスの開発・普及**に向け、**各金融機関の取組みを後押し**する。」と記した(第30頁、参考1参照)。

(注) 「コロナと戦い、コロナ後の新しい社会を築く」

—— 高齢者がコロナ禍も踏まえて近未来の金融サービスの変化を予想していることが、民間企業調査結果にも反映されている(注)。

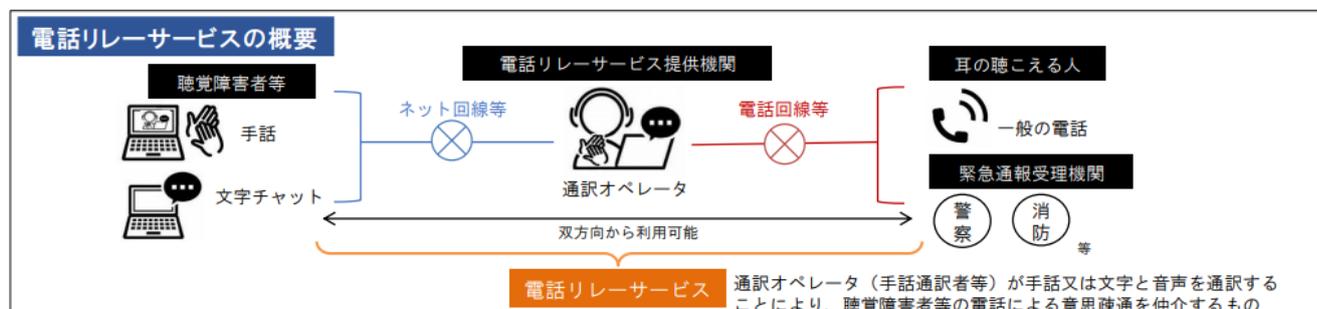
(注) トップファンフォームズ(株)「デジタルシフト、シニア層の60%が「加速を実感」」2020.11.6
<https://www.toppan-f.co.jp/news/2020/1106.html>

(2) 障がい者

障がい者については、上記金融行政方針別冊補足資料は、次のとおり記載。

「2020年6月に成立した「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」を踏まえ、聴覚障がい者等の利便性向上を図る観点から、公共インフラである**電話リレーサービス**の活用を促していく。」

電話リレーサービスは、次のとおり（注）。



（注）厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課自立支援振興室「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律について」2020.8.28 <https://www.mhlw.go.jp/content/12601000/000663591.pdf>

―― 民間銀行の電話リレーサービス対応はコロナ禍より以前から始まっている（注）。

（注）「国内銀行初、「三菱東京UFJ」銀行 手話通訳リレーサービス」を開始 2017.11.1 https://www.bk.mufg.jp/info/pdf/20171101_shuwa.pdf など。

(3) 外国人

- 2020年7月の「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策（令和2年度改訂）」（注）では、外国人の金融機関利用につき、次が記載された（全47頁の資料中、第22頁）。

○ 金融庁において調査を行った金融機関の外国人顧客対応の取組状況を踏まえ、地方を含めた各金融機関の支店・窓口において**外国人口座開設等の金融サービスの利便性の向上**が図られるよう、全国で金融機関や受入れ企業等に対する説明の場を設けるとともに、各金融機関の優良な取組事例を公表し横展開を図る。

また、やさしい日本語を含む14か国語の外国人向けパンフレット及びその受入れ先向けのパンフレットにおいて、金融機関が実施する口座開設時の在留期間や勤務実態の確認、郵送による取引現況の確認等の必要性及び趣旨に係る記述を拡充し、外国人や受入れ先の理解の醸成を図る。

併せて、**マネー・ローンダリングや口座売買、地下銀行等の犯罪への関与を防止**するため、これらの行為が犯罪であることや、関与した場合に上陸拒否や国外退去となり得ること、無免許・無登録の金融機関を利用しないようにすることなどを引き続き求める。

さらに、在留カードの利用等により、外国人の在留期間を把握して口座を適切に管理する等、内部規定やガイドライン等の整備を含め、特殊詐欺やマネー・ローンダリング等への対策に資する取組が金融機関において行われるよう引き続き対応を促していく。

（注） <http://www.moj.go.jp/content/001323661.pdf>

引用に際して赤字での強調表示を加えたが、原文にはこれは無い。以下の引用文につき同じ。

―― これよりも前に、「外国人の口座」について、売買されたり、犯罪に悪用されたりする例が多い一方で、口座開設対応で消極的な対応をとると、「差別」や「デ・リスキング」として批判される懸念もあり、

金融機関は対応に苦慮しているなどの報道（注）もみられていた。

（注） 例えば、西日本新聞記事 2019.1.20 <https://www.nishinippon.co.jp/item/n/480560/>

- 外国人についての金融包摂については、国内銀行等による口座開設とは別に、「出稼ぎ労働者」の家族への送金に使われる**国際送金（cross-border payments）の改善**が、全世界レベルで必要性が認識され、**検討が進められている**。

FSB（金融安定委員会）が昨年10月に公表した「Enhancing Cross-border Payments: Stage 3 roadmap」の冒頭は、次のように記している。

This report provides a roadmap to enhance cross-border payments. The G20 has made enhancing cross-border payments a priority during the Saudi Arabian Presidency. **Faster, cheaper, more transparent and more inclusive cross-border payment services, including remittances, while maintaining their safety and security, would have widespread benefits** for citizens and economies worldwide, supporting economic growth, international trade, global development and **financial inclusion**.

(4) 元暴力団員

金融庁の金融行政方針では触れられていないが、元暴力団員についても、銀行の口座利用の難しさが指摘されることが多い。すなわち、報道等によると、銀行等の中にはどの銀行として定める暴力団排除条項において、暴力団離脱後も5年間は組員とみなして普通預金口座開設を断る条項をもつ銀行があり、それらの銀行は「犯罪防止に必要だ」との見方を示していた。他方で、「元組員にも生活に必要な口座開設を認めるべきだ」として異なる対応をとる銀行もある（注）。

（注） 例えば、西日本新聞記事 <https://www.nishinippon.co.jp/item/n/542200/>（2019.9.11）、
プレジデントオンライン記事 <https://president.jp/articles/-/44303?page=3>（2021.3.26）参照。

(5) 遠隔地に住む人々

① 郵便局のユニバーサルサービスの意義・コスト

郵便局のユニバーサルサービスについての**関連法規定の変遷**の経緯は、次のとおり（注）。

<郵便局における金融のユニバーサルサービスの提供経緯>

	貯金・為替・振替	保険
昭和22年12月1日～	旧郵便貯金法等において、ユニバーサルサービスの提供を規定 (旧郵便貯金法、旧郵便為替法及び旧郵便振替法に規定)	旧簡易生命保険法において、ユニバーサルサービスの提供の規定なし
平成19年10月1日 (郵政民営化)～	・郵便貯金法、郵便為替法及び郵便振替法の廃止に伴い、ユニバーサルサービスを提供する規定がなくなる。 ・郵便局は、ゆうちょ銀行の銀行代理業務を地域住民の利便の増進に関する業務(旧郵便局株式会社法第4条第2項第2号)として実施。	郵便局は、かんぽ生命の保険募集及び事務の代行を地域住民の利便の増進に関する業務(旧郵便局株式会社法第4条第2項第2号)として実施。
平成24年10月1日 (改正郵政民営化法等施行)～	①銀行窓口業務 郵便局におけるユニバーサルサービスの提供の責務を日本郵便株式会社法に規定 ②銀行窓口業務以外の業務 地域住民の利便の増進に関する業務(日本郵便株式会社法第4条第2項第3号)として実施。	①保険窓口業務 郵便局におけるユニバーサルサービスの提供の責務を日本郵便株式会社法に規定 ②保険窓口業務以外の業務 地域住民の利便の増進に関する業務(日本郵便株式会社法第4条第2項第3号)として実施。

（注） 総務省「郵政事業のユニバーサルサービス確保と郵便・信書便市場の活性化方策の在り方答申（案）概要」 2015.8.26 https://www.soumu.go.jp/main_content/000374578.pdf

本件に関しては、例えば次の図を用いて、「**郵便局以外に金融機関がない町村が全国に24ある**」などのことが主張されている（注）。

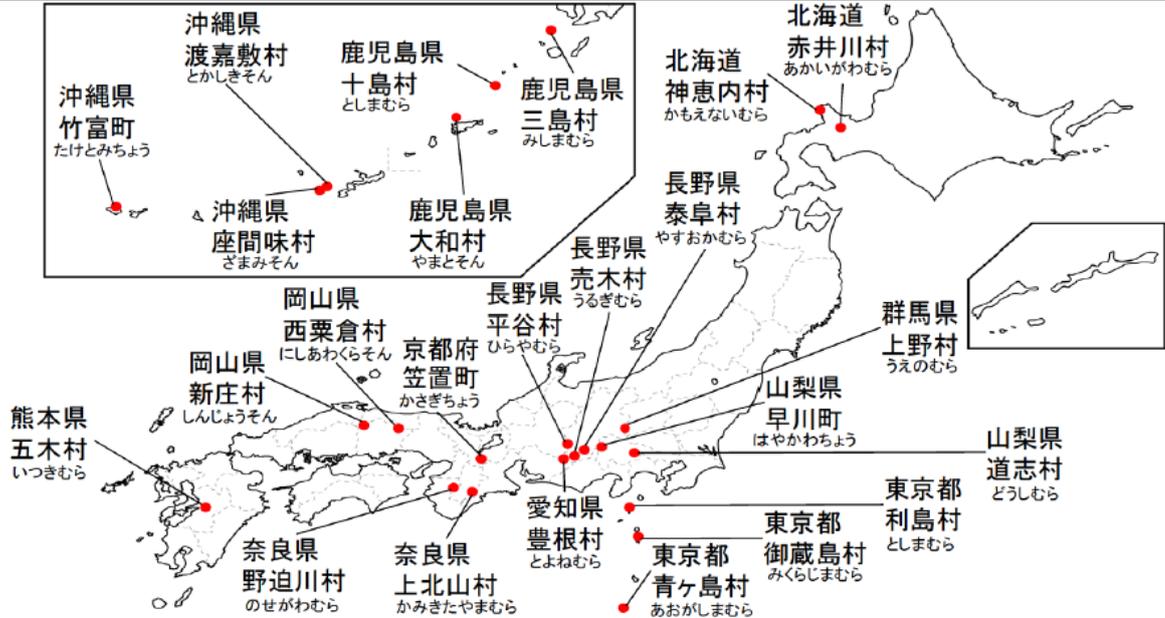
郵便局以外に民間金融機関がない町村(24町村)

15

郵政民営化法第108条において、郵便局以外に民間金融機関※1がない市町村の区域として内閣総理大臣及び総務大臣が告示する区域(24町村)に主たる事務所が所在する公共的な法人及び団体※2については、預入限度額(1,300万円)の適用が除外されている。

※1: 銀行、信用金庫、労働金庫、商工中金、信用組合、農協、漁協等の金融機関のうち、預金又は貯金の受入を業とする者をいう。

※2: 地方公共団体、医療・学校・宗教法人、労働組合、非営利社会福祉事業経営団体、老人ホーム 等



(注) 総務省「郵便のユニバーサルサービスに係る課題等に関する検討会現状と課題等に関するWG第9回会合資料「地域における郵便局ネットワークの現状について」」
2017.3.24 https://www.soumu.go.jp/main_content/000475121.pdf

ユニバーサルサービスについて、全銀協は「**郵政民営化に関する意見募集**」に対する意見(2017年10月2日)において、次のとおり記している。

日本郵政および日本郵便に対して金融の**ユニバーサルサービス**が義務付けられている点に関して、これに係る**コストが金融2社の経営に波及するリスクは回避されるべき**である。

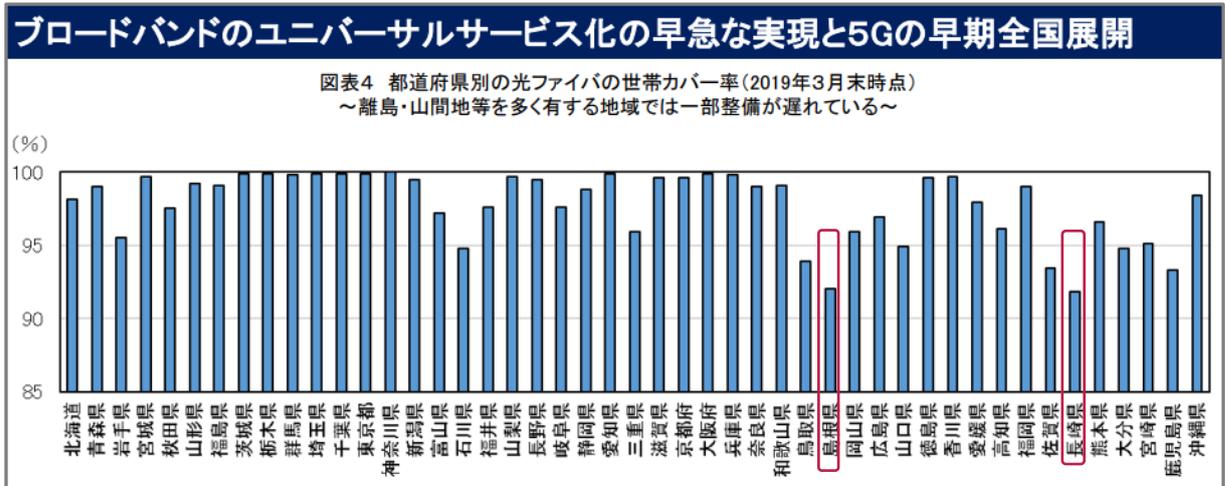
また、本年4月には、日本郵政の子会社である日本郵便の**海外子会社に係る巨額の減損**が公表されたが、持株会社として日本郵政から当該海外子会社への関与を強める方針が示されている。

こうした金融のユニバーサルサービスのコストや、**グループ内の他事業に起因するリスクが仮に金融2社に転嫁されれば、金融事業の健全性が担保されず、わが国の金融システムを不安定化させるおそれ**があり、銀行法や保険業法が他業を禁止していることに鑑みても、**適切なリスク遮断の措置がとられることが不可欠**である。

また、ユニバーサルサービスの**コストが何らかのかたちで国民負担につながる**ことになる場合には、**民間金融機関や民間事業会社との公正な競争が阻害されることのないよう慎重な制度設計を行うべき**である。

5G 整備と遠隔地対応

2020年10月の経済財政諮問会議（第15回）^(注)で民間有識者が提出・説明した資料に次があった（次図の赤枠はKPMGが付け加えたもの）。



^(注) 内閣府 令和2年第15回経済財政諮問会議 2020.10.23 <https://www5.cao.go.jp/keizai-shimon/kaigi/minutes/2020/1023/agenda.html>

この図は、「離島・山間地等を多く有する地域では一部整備が遅れている」とし、鳥根県と長崎県等の光ファイバの世帯カバー率が低いことを示したうえで、ブロードバンドのユニバーサルサービス化の早急な実現と5Gの早期全国展開を訴えている^(注)。

^(注) SankeiBiz <https://www.sankeibiz.jp/macro/news/201023/mca2010231849015-n1.htm>

日本全国の人々に提供する「ユニバーサルサービス」について、我が国には、①全国特定郵便局のサービス、②5G等のブロードバンドサービス、の2つの選択肢があるのかもしれない。

3. 新しい対応の例

上述の幾つかの課題について、金融庁の金融行政方針（別冊）補足資料（→[参考](#)）は「創意工夫ある金融商品・サービスの開発普及にむけ、各金融機関の取組み」に期待する姿勢をみせている。

比較的最近始まっている対応を例示すると、以下のとおり。

(1) 高齢者への支援

- ① 生体認証：高齢者は、暗証番号を忘れてきたりキャッシュカードを落とししたりすることがある。この問題について、声紋等を用いる生体認証で解消しようとする試みが進んでいる^(注)。

^(注) 株式会社ジェシービー「業界初！声紋認証技術を用い本人確認プロセスを簡単にJCBが電話の声で本人確認ができる新サービスを検証開始」 https://www.global.jcb/ja/press/2019/201905150001_card.html など。

- ② 異常検知・見守りサービス：ひとりで生活する高齢者は多く、「見守り」のニーズは強い^(注1)。金融関係では、高齢者の口座やクレジットカードの利用状況について、詐欺被害等の可能性を検知し、本人や家族等に通知するサービスが提供されている^(注2)。

^(注1) 別居中の老親の生活状況を適度な距離感で見守りたいとする人々を主な顧客層とする「オヤノコト.net」 <https://www.ovanokoto.net/>、「電気ボット」の利用状況で「安否の確認」に役立てる「みまもりほっとライン」 <https://www.mimamori.net/> などがある。また、日本郵便株式会社は「郵便局のみまもりサービス」 <https://www.post.japanpost.jp/life/mimamori/> を提供している。

(注2) 日経ビジネス「金融認知症対策」待ったなし、京都信用金庫が実証実験」 2019.8.28 <https://business.nikkei.com/atcl/NBD/19/depth/00309/> など。

- ③ 終活・重要書類の電子保管：認知機能の低下に備えて、高齢者が保有する資産や契約情報等について、信頼できる第三者に預託するものことなどが提案されている（注）。

(注) NTTデータはFinovate2019で、生前遺言システムMirrorのデモを行った。 <https://finovate.com/videos/finovatefall-2019-ntt-data/>

(2) 障がい者への支援

金融庁は、次のように「金融機関の取組み事例」を示している（注）。

金融機関アンケート：障がい者等に配慮した取組み事例（抜粋）

店頭におけるサービス	ATM、通帳、キャッシュカード等について
<ul style="list-style-type: none"> ■ 遠隔手話サービスを全店に導入。 ■ 身体障がい者の方向への優先席を設置。 ■ 顧客説明用のタブレットに手話、筆談、音声認識機能を追加。 ■ 簡易筆談器、音声拡聴器、コミュニケーションボード、拡大鏡、つえホルダーを設置。 ■ 対話支援システムを設置。 ■ 振込みを行う際、自動サービス機器の利用が困難なために窓口で手続を行うケースにおける振込手数料を減免。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ATMにカラーユニバーサルデザインを導入。 ■ 全ATMの操作画面を目に優しい配色に変更。 ■ 希望する顧客の通帳に「点字シール」を添付。 ■ ATMに設置されている緊急電話を持ち上げることで、応答がない場合には、センター職員が現地へ駆けつける対応を実施。 ■ ATMの取引ボタンを大きく見やすいデザインに変更。 ■ ATMの一部を、障がい者の方や妊婦等の顧客が優先的に使用できるよう「優先ATM」とする表示を実施。
対応力向上のための取組み	インターネットバンキング・その他
<ul style="list-style-type: none"> ■ 視覚障がい者協会を講師に招き、視覚障がい者対応講座を実施。 ■ 代筆・代読対応ロールプレイングを実施。 ■ 「手話講習」を実施。 ■ ほぼ全職員が「認知症サポーター養成講座」を受講。 ■ 視覚・聴覚・肢体障がい者の方を調査員とした覆面調査を実施。 ■ 臨店による現場レベルへの浸透状況の確認に加え、現場より取組状況の報告を受け、本部にて検証。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 音声読み上げソフトに対応。 ■ 音声読み上げ式パスワードカードを導入。 ■ 文字サイズや色調の変更が可能な仕様へ変更。 ■ 視覚障がい者の方からの申出により、本人認証時に「乱数表」の使用を許容。 ■ 全ての人がボタン入力で問合せや一部手続ができる「コミュニケーションダイヤル」を設置。 ■ 筆圧の弱い方でも容易に伝票類を起票できるよう、電子記帳台を導入。

(出所) 金融庁「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」(令和元年8月2日)

5

(注) 金融庁「金融庁のバリアフリーに関する取組みについて」 2020.1.31 <https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/build/content/001327462.pdf>

(3) 外国人への支援

モバイル端末を経由した多言語通訳サービスの提供が始まっている（注）。

(注) 横浜銀行「多言語コミュニケーション端末「みえる通訳」の全店導入について」 2020.5.26 https://ssl4.eir-parts.net/doc/8332/ir_material12/140249/00.pdf

その他の参考資料

- 日本銀行、日銀黒田総裁講演「高齢化社会における金融包摂」2019.6.7
https://www.boj.or.jp/announcements/press/koen_2019/data/ko190607b.pdf
- 株式会社日本総合研究所、先端技術ラボ「金融ジェロントロジーにおけるIT活用動向～超高齢社会到来を見据えて～」2021.1.25
<https://www.jri.co.jp/MediaLibrary/file/column/opinion/pdf/12363.pdf>
- 金融庁、「ASEANの金融包摂に係る委託調査」報告書」2021.4.23
<https://www.fsa.go.jp/common/about/research/20210423/20210423.html>
- IMF、「新型コロナ時代のデジタル金融包摂」2020.7.1
<https://www.imf.org/ja/News/Articles/2020/07/01/blog-digital-financial-inclusion-in-the-times-of-covid-19> (ウルリック・エリクソン・フォンアルメン、ブルバ・ケラ、小川澄子、ラトナ・サヘイ著)
- KPMG米国、「Inclusive innovation; Expanding access in the age of digital banking」2021.3
<https://advisory.kpmg.us/articles/2021/inclusive-innovation.html>

以上

(参考) 金融庁「令和2事務年度 金融行政方針(別冊) 補足資料」2020.8.31

https://www.fsa.go.jp/news/r2/200831_supplement.pdf 抜粋

<p>(ウ) 多様な利用者ニーズへの対応と利便性・安心感の確保</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 高齢者等への対応 <p>【昨事務年度の実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 業界団体との意見交換会において、後見制度支援預金の導入や認知症サポーターの養成、不測の事態における預貯金の払出しなど顧客の事情に配慮した対応、認知症に関する金融・保険商品やサービスの開発・普及に向けた積極的な取組みを要請した。 ・ また、後見制度支援預貯金の導入状況に係るアンケート調査を実施したほか、預貯金者の不測の事態における預貯金の払出しに係る金融機関の対応状況について実態調査を実施した。 ・ 金融審議会市場ワーキング・グループにおいて、超高齢社会における金融業務のあり方について検討を行い、2020年8月に「市場ワーキング・グループ報告書」を公表した。 <p>【本事務年度の作業計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 2020年8月に公表された金融審議会「市場ワーキング・グループ報告書」を踏まえ、高齢顧客の課題やニーズへの対応を強化・改善するため、金融業務のあり方について、業界団体の指針策定等の支援を行う。具体的には、認知判断能力が低下した顧客の支援を目的とした金融機関と福祉関係機関等との連携強化、その際の個人情報保護法との関係、認知判断能力が低下した顧客本人や家族等による金融取引のあり方、その他業界の好事例の集約・還元や指針策定が期待されるものについて、業界の取組みを支援していく。 ・ 成年後見制度を利用者にとって安心かつ安全な制度とするため、各金融機関の後見制度支援預金の導入を引き続き促していく。また、認知症サポーターの養成、高齢者や認知症の人に対応した創意工夫ある金融商品・サービスの開発・普及に向け、各金融機関の取組みを後押しする。 ● 預貯金者に不測の事態が生じた際における預貯金の払出しに係る対応について、顧客利便の向上を図りつつ、対応に伴う顧客及び関係者との間でのトラブルを未然に防止する観点から、対応の着眼点の整理や好事例の収集等を検討すべく、業界との対話を行う。
<ul style="list-style-type: none"> ● 障がい者の利便性向上 <p>【昨事務年度の実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 障がい者団体との意見交換を実施し、例えば応対時に代筆等に係る内規の確認で時間を要した等、利用者の具体的な声を把握した上で、こうした事例を業界団体との意見交換会の中で紹介したほか、障がい者が金融サービスを利用する際に支障となっている事例等を金融機関へ共有した。主要行の障がい者対応に係る取組状況について、ヒアリングを通じた実態把握を行った。 ・ これらを通じて、障がい者の利便性向上に向けた金融機関の取組みを促した。 <p>【本事務年度の作業計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 障がい者がより安全で利便性の高い金融サービスを利用できるよう、施設等の整備、研修等を通じた現場職員への浸透の徹底、各金融機関の店頭やウェブサイト等でのサービスの提供内容の表示・周知等を促す。 ・ 「障がい者団体と金融機関関係団体との意見交換会」の開催を通じ、引き続き障がい者の利便性向上に向けた取組みに関する議論を深めていく。 <p>2020年6月に成立した「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」を踏まえ、聴覚障がい者等の利便性向上を図る観点から、公共インフラである電話リレーサービスの活用を促していく。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 外国人への対応 <p>【昨事務年度の実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 外国人の口座開設の円滑化が一層徹底されるよう、やさしい日本語を含む14か国語の外国人向けパンフレット及び外国人の受入れ先向けのパンフレットを地方出入国在留管理官署や地方自治体等を通じて配布した。 ・ 預金取扱金融機関に対し、外国人顧客対応の一層の充実に向けた口座開設手続き等に関する取組状況について、アンケート調査を実施した。 ・ 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、立入検査を含めたモニタリングにおいて、一定期間居住する外国人(留学生や技能実習生等)に対する在留期限管理等の顧客管理態勢を把握した。また、モニタリングで把握した金融機関の外国人に関する管理態勢における課題を金融機関に還元した。 <p>【本事務年度の作業計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 外国人の口座開設等の金融サービスの利便性の一層の向上が図られるよう、金融機関や外国人受入れ企業等に対する周知活動を実施するとともに、各金融機関の優良な取組事例を公表する。 ・ やさしい日本語を含む14か国語の外国人向けパンフレット及びその受入れ先向けのパンフレットにおいて、金融機関が実施する口座開設時の在留期間や勤務実態の確認、郵送による取引現況の確認等の必要性及び趣旨に係る記述を拡充し、外国人や受入れ先の理解の醸成を図る。 <p>引き続き、金融機関が外国人顧客に対する顧客管理を適切に実施しているかを確認していく。</p>

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いての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。

© 2021 KPMG AZSA LLC, a limited liability audit corporation incorporated under the Japanese Certified Public Accountants Law and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee. All rights reserved.

The KPMG name and logo are trademarks used under license by the independent member firms of the KPMG global organization.