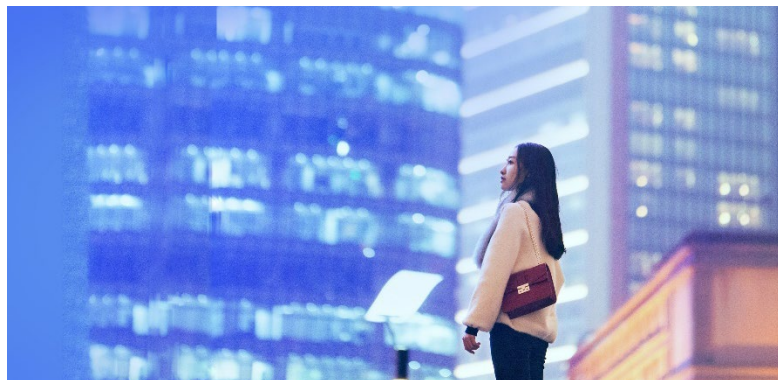


# 米国における金融包摂の課題と対応状況

原タイトル訳：金融包摂に向けたイノベーション：  
デジタルバンキング時代に求められる金融アクセス確保

Mar. 2021



## 要旨

**新型コロナウイルス感染症は金融業に重大な混乱を与えた。**

**特に、以前から、高齢者や障がい者等、特定の人々にとって存在していた「金融サービスへのアクセスの難しさ」は、新型コロナ禍の拡大によって、さらに悪化した。**

他方で、新型コロナに伴う混乱の中、外出禁止命令や密回避の要請は、「革新的バンキングソリューション」が、市場のシェアを高め、業界のリーダーになるチャンスをもたらしている。

各金融機関は、新型コロナがもたらした劇的な変化のプラス面を活かし、それぞれの戦略全体の中で、金融包摂拡大についても、いま一度、立ち止まって熟考すべき時期に来ている。

その戦略づくりは、

- ①立法者が何を優先しているか、
- ②利害関係者が金融業界にどのような期待を持っているか、そして
- ③それらに対応することにどのような経済的なメリットがあるか、

といった問に答える作業でもある。

このように一旦立ち止まって熟考することは、ESGの取組みに対する社会的な要請に応えることでもある。

## 金融包摂拡大の壁になっているもの

各金融機関は、顧客行動や需要の変化に対応するための競争を繰り広げている。これらの変化に対応するため、各金融機関は新しいサービス提供方法を生み出す必要がある。その際には、①各金融機関が自らのデジタル関係の能力を高めるために革新的な技術ソリューションを追求したり、②Fintech企業などの他社と提携したりすることが生じる。

他方、高齢者や障がい者などについては、以前から存在する「金融サービスへのアクセスの難しさ」が、新型コロナ禍の拡大によって、さらに悪化した。

このため、各金融機関は、自らの戦略のデジタル化に向けた変化が、高齢者や障がい者などの人々にどのような影響を及ぼすかについても評価する必要がある。

また、米国のバイデン政権誕生後に生まれつつある新しい規制・義務（アクセスの平等と顧客対応の公正性を要求するもの）に、プロアクティブに対応することが必要になっている。

金融包摂に関して「金融サービスへのアクセスの難しさ」が以前から指摘され、また新型コロナ感染拡大の悪影響が顕著だと指摘されているのは、以下に述べる人々である。

- (1) 高齢者。
- (2) 遠隔地の住民。
- (3) 障がい者。
- (4) その他の金融サービスへのアクセスの難しさを感じている人々。

以下、(1)～(4)それぞれの人々について、金融包摂の「アクセスの難しさ」は、どのような問題があるかを示す。実際には、これらの4つのうちの複数に同時に該当する人々もいて、その場合の「アクセスの難しさ」はより複雑・深刻になる。

### 高齢者

#### 以前から存在する「金融サービスへのアクセスの難しさ」

- 高齢者に、記憶力や移動に問題がある場合が多いこと。
- オンラインツールの利用に不慣れな場合が多いこと。
- 既存の金融商品・サービスの変化の受容れに消極的な場合が多いこと。

#### 新型コロナの感染拡大によって悪化した点

- 対面の銀行サービスを希望する人々にとっては、アクセスがより難しくなったこと。

### 規制関係の留意点・その他

- 「障がいを持つアメリカ人法」(Americans with Disabilities Act、ADA) は、オンラインバンキングを対象としていること。また、モバイルバンキング(スマホ等の携帯端末を用いた銀行サービス)を十分に採り入れないと、銀行商品の提供に不都合が生じる時代となっていること。

## 遠隔地に住む人々

### 以前から存在する「金融サービスへのアクセスの難しさ」

- インターネットの接続環境が悪かったり、信頼性が低かったりする場合がございます。
- 物理的な銀行店舗まで遠い場合がございます。

### 新型コロナの感染拡大によって悪化した点

- 小規模なコミュニティバンクや信用組合において、それらの営業時間が短縮されたり窓口対応人員が減ったりしたこと。

### 規制関係の留意点・その他

- 「地域再投資法」(CRA) が貸出や預金に焦点を当てたものに改定される可能性があり、そのことが遠隔地における投資を縮小させる可能性も持つこと。

## 障がい者

### 以前から存在する「金融サービスへのアクセスの難しさ」

- 自身の金融リテラシーにつき、自己認識と他者の客観的な評価との間にギャップがある場合がございます。
- 特定の銀行サービス提供チャンネルや標準的なサービス提供における課題<sup>1</sup>

### 新型コロナの感染拡大によって悪化した点

- 特定のグループの障がい者は、コロナ禍の環境下で金融取引の遂行を続けることが一段と難しくなったことが指摘された。特に、その障がい者が、「高齢者」、「遠隔地に住む人々」、「人種のマイノリティー」などにも該当するようなケースでは、特にこの問題が目立った。

<sup>1</sup> この点、わが国の金融機関では、例えば(1)インターネットバンキング文字の音声読み上げソフトへの対応、ATMへの点字シールの添付などでの対応がみられる(金融庁「金融庁のバリアフリーに関する取組みについて」)。

## 規制関係の留意点・その他

- 銀行の商品は、いずれも「障がいを持つアメリカ人法」の対象である。最近の判例では、銀行は商品とサービスを分かりやすくする努力を続ける必要があるとしている。
- UDAAP（不公正・詐欺的・濫用的な取引・慣行）<sup>2</sup>は、「商品の約定書は、明確かつ正確に示さなければならない。また、社会的弱者を含むすべての人々にわかりやすいものでなければならない。」としている。

その他金融サービスへのアクセスに難しさを感じている人々  
（女性、人種的マイノリティーなど）

## 以前から存在する「アクセスの難しさ」

- 「アンバンクド」と「アンダーバンクド」<sup>3</sup>と呼ばれる人々にとって、手数料のかかる金融サービスや高速インターネットへのアクセスが難しいといったこと。
- 英語力が不十分な顧客は、文書、通訳サービスへのアクセスが難しい場合があること。
- クレジットカードや銀行口座へのアクセスが不十分であるため、その代わりにプリペイドデビットカードや、マネーオーダー、ペイデイローン（給料を担保として給料日前に実行する短期貸付）が使われている場合があること。

## 新型コロナの感染拡大によって悪化した点

- 富や所得の格差が広がり、女性や人種的マイノリティーの雇用等への悪影響はそれ以外と比べてより甚大だった点。
- 失業率が上昇し、失業手当や他の公的扶助プログラムへの申請が記録的な件数となった点。

## 規制関係の留意点・その他

- 「信用機会平等法」（The Equal Credit Opportunity Act、ECOA）は、所得による失業時等の公的扶助プログラムへの差別を禁じている。
- UDAAPは、取引勧誘用の資料は、社会的弱者のニーズに対応したものにする義務があるとしている。消費者金融保護局は英語力が不十分な顧客への情報提供の要請を最近公表した。

<sup>2</sup> 米国の消費者金融保護局（CFPB）がunfair, deceptive, or abusive acts or practicesとして、その定義を示して規制対象としているもの。

<sup>3</sup> 「アンバンクド」は銀行口座を持っていない人々、「アンダーバンクド」は銀行口座を持っているが、借入を行うことを含む様々な金融サービスへのアクセスが十分でない人々を指す。

## 金融業界にみられる変化

金融業界では、顧客が従来型の銀行には無いものを求めていることを踏まえ、より革新的な銀行サービスを提供する方向へと移行を加速させている。

多くの規制当局もまた、各金融機関の営業方針の変化の影響を見定めるとともに、各金融機関が、ダイバーシティ尊重・金融包摂・取引の公正性を促す法規制を遵守しているか、という点も評価し始めている。

規制当局のこうした取組みの目的の1つは、人種・社会的地位・資産や所得の状況によって、各金融機関とその顧客との関係においてさまざまな偏りが生じることを減らすことにある。

またそれは、顧客の公正な取扱い、借入へのアクセス、「アンバンクド」・「アンダーバンクド」と呼ばれる人々の豊かさの増進に資することを目指している。

また、こうした当局の取組みを踏まえて、ノンバンクおよび従来型の金融機関は、いずれも、これまで十分な金融サービスを受けることができなかった人々に対して、金融サービスを提供しようと取り組んでいる。

なかでも注目すべき例として、AmazonとWalmartの例を以下に挙げる。



### AmazonとWalmartによる現金決済オプションの提供

AmazonとWalmartはどちらも、これまで十分な金融サービスを受けることができなかった人々のために、通販の代金の支払いについて、「現金決済オプション」を提供している<sup>4</sup>。



### Amazonによるセキュアードクレジットカード、Walmartによるプリペイドデビットカードの提供

AmazonはSynchrony Bankが発行するセキュアードクレジットカード<sup>5</sup>を用意している。また、WalmartはGreen Dotが発行するプリペイドデビットカード提供し、顧客へのキャッシュバックや手数料無料の貯蓄預金口座による貯蓄を可能としている<sup>6</sup>。

4 Amazon（米国）の現金決済オプションは「Amazon Cash」と呼ばれ、日本に上陸済。クレジットカードを持たない人々が、Amazonの通販を利用できるようにする決済方法。顧客自身がコンビニ等に現金を持ち込み、それによりAmazonの顧客別の「アカウント」の残高を積み増し、当該残高の範囲内での通販を可能とする方法である。Walmart通販の現金決済オプションは、2012年4月に実現済（Pay with Cash）で、Walmartの実在の店舗に通販での決済のための現金を持ち込む。

5 セキュアードクレジットカードは、クレジットカードでの買い物の代金決済に使う口座に予め一定金額以上の預金を積み、これを決済資金として確保することによって、信用力の劣る人々のカード使用を認めるもの。なお、Amazonの「Amazon Secured Card」のWebsiteをみると、当初はセキュアードクレジットカードとしてスタートするものの、その後の利用状況で一定の基準に達した場合は、通常の（預金の存在を必要としない）クレジットカードに移行する方式としている。

6 Walmartは、このカードをMoney Cardと名付けている。

新型コロナの感染拡大は、食料品や家庭の必需品などについての通販の利用の増加をもたらした。従来の食料品の通販は現金や公的給付金の政府小切手による支払いには対応していなかったため、低所得者や「アンダーバンク」と呼ばれる人々は、これらのサービスを利用できない場合が多かったが、AmazonやWalmartはこれらの場合に対応したのである。

これまで十分な金融サービスを受けることができなかった人々が、オンラインでの財の購入等を増やすことを支援する取組みとしては、次が挙げられる。



#### FiservによるEBTカード決済の試行

米国農務省による低所得者向け食糧費支援制度である「補充的栄養支援制度」(Supplemental Nutrition Assistance Program, SNAP) について、米国のFintech企業であるFiservが、制度対象者が食料品を通販で購入する際にEBTカードを用いたオンライン決済を可能とするパイロットプロジェクトを公表した<sup>7</sup>。



#### PayPalは金融包摂に関する戦略を明示

PayPalは、①金融リテラシー教育、②インターネットアクセスの拡大、③「アンバンク」「アンダーバンク」と呼ばれる人々の銀行口座へのアクセスの改善を含む、金融包摂の拡大に関する戦略を示した。

金融包摂を拡大する努力の一環として、多くの従来型の銀行は、自行の地元に複数のコミュニティセンターを設置している。これらのセンターは、①デジタルバンキングツールの利用機会、②金融教育、③職業技能訓練、④オンライン授業などを、いずれも無料で提供している。これらのセンターでは、無料のインターネット回線や電子機器の使い方の知識を無料で提供することにより、デジタルバンキングの利用に関する障壁を取り除くことを目的としている。

ノンバンクによる金融サービスの提供が拡大を続ける中で、銀行業界内の変革は、競争激化の様相を呈している。2020年4月には、オンラインによる銀行の口座開設はそれまでの3倍以上となり、モバイルバンキングアプリの回線利用は85%も増加した<sup>8</sup>。こうした中で、従来型の金融機関とFintech企業が協力する例が増加している。金融業への参入を狙う巨大テックファームは、新規顧客層開拓を狙う従来型銀行と提携し、両方の強みをシームレスに融合した革新的なサービスを共同で提供している。

7 米国農務省の補充的栄養支援プログラム (SNAP) は、米国連邦政府が低所得者の食糧費を補助する制度。1930年代 (大恐慌期) に原型がみられ、1960年代にケネディ・ジョンソン大統領の時代に「フードスタンプ」の制度が成立した。2000年代には、「スタンプ」が「EBTカード」へと形を変えたが、今も「フードスタンプ」という呼称が米国で広く残る様子。Fiservによるプレスリリース (EBTカードによる支払の試行についてのもので、昨年5月公表) は、同制度に370万人が依存していると記載している。オンラインでEBTカードを利用するときは、PIN (Personal Identification Number) を使う。

8 Yahoo! Finance “Digital Banking Surge to Continue Post Coronavirus Pandemic” (May 2020)

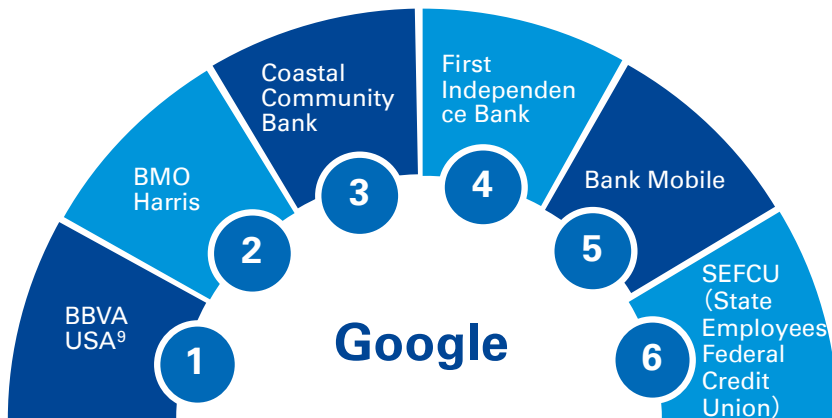
新規参入の金融機関が、Banking-as-a-Service (BaaS) を通じて既存の銀行と提携する動きもある。新規参入企業は、市場に新しい銀行サービスをもたらす。他方、銀行免許を持つ既存の銀行は、ファシリテーターの立場でこれらのサービスを顧客に提供する際に必要な基盤を、新規参入企業に提供する。

新型コロナウイルス感染症が現れる前に、Googleは、Citigroup、Stanford Credit Union (スタンフォード大学のコミュニティを地盤とする信用組合) との提携を公表した。これは、GooglePayプラットフォームの上で、顧客に当座預金や普通預金のオンライン取引サービスを提供するものである。

新型コロナの感染が拡大する中、2020年8月には、Googleはさらに追加で6つの銀行とのパートナーシップを発表した。それは、以下の6行である。

**Googleが提携してデジタルサービスを拡大**

金融包摂の拡大に貢献し、より幅広い顧客基盤の獲得を進めることは、当該金融機関の持続性を高め、さらには収益力の向上をもたらす。



これらの革新的なサービスは、市場の需要を満たすことを目標としている。しかし、金融業界のリーダー達や規制当局者達は、デジタルバンキングへの移行が、既に存在している金融包摂への障壁を一段と悪化させる可能性があることを指摘している。

こうした中で、関係各金融機関は、それぞれの自らの成長戦略において、金融サービスへの難しさを抱える人々のニーズを十分に考えることが必要になっている。

金融包摂の拡大に貢献し、より幅広い顧客基盤の獲得を進めることは、当該金融機関の持続性を高め、さらには収益力の向上をもたらす。

これに加えて、各金融機関は変革に向けた取組みの戦略とガバナンス体制の構築にあたって、その早期の段階でリスク対応や法令遵守に知見を持つパートナーと一体化することが不可欠である。

規制当局は金融包摂の改善に注目した対応を続けると考えられるからである。

各金融機関は、それぞれの自らの成長戦略において、金融サービスへの難しさを抱える人々のニーズを十分に考えることが必要になっている。

9 BBVAの米国内事業は2020年末にPNC Financial Groupにより買収された。

## 金融包摂についての規制当局の重点施策

規制当局は、これまで十分な金融サービスを受けることができなかった地域社会との対話の強化により、金融包摂促進のための数々の措置を断行している。

OCC（通貨監督庁）のプロジェクトの1つであるREACH（経済的アクセスと変化のための円卓会議）は、当局の考え方を紹介する取組みの1つである。REACHは、銀行業界、公民権団体、産業界および技術分野のそれぞれからリーダー達を集める。そして、米国内で経済への完全、平等かつ公正な参加を妨げている障壁を特定・低減し、国・地方のそれぞれに内在する政策や社会構造についての課題に取り組み、借入れや資本調達についてのアクセスを拡大し、金融包摂を拡大することを目的としている。

他の規制機関もREACHの先例に倣い、公式声明の公表、規制政策の見直し努力、地域社会への投資に向けた関係機関の取組み努力を促すことなどにより、経済的不平等の是正に取り組んでいる。

各金融機関がそれぞれの金融サービスの提供方法をデジタル化し、消費者との関係が革新的なチャネルや商品への依存度を高める中で、規制監督当局にとっては、消費者保護の基本的な規制要件を改めて強調することの重要性が増している。

規制当局が求めることの中で重要性が高いものには、次の諸点がある。

- ①顧客対応のバイアスを減らし差別をなくすこと、
- ②顧客の取扱いの公正性、
- ③デジタルバンキング分野の商品・サービスの入手・利用について、多くの選択肢を用意すること。

「信用機会平等法」（ECOA）と不正・詐欺的・濫用的な取引・慣行（UDAAP）規制に基づく制裁措置の執行は、2020年中にかなりの件数となった。また、消費者金融保護局は「貸付の公正性」を2020年の監督上の主な調査対象事項とし、貸付に際して特定の地域を除外する不正（redlining）の事例や、信用力の審査にあたって公的扶助による収入を勘案しなかった事例など、数件の法令違反を指摘した。

UDAAPは、規制監督当局の検査結果の中での指摘事項の常連である。2020年に消費者金融保護局（CFPB）と連邦取引委員会（FTC）が発出した強制措置と同意命令のうち、55件がUDAAPに関連するものだった。過去1年間についてみると、1件あたりの制裁金額が最も大きかったものは1億ドル超、制裁金額合計は6億ドル超だった。UDAAPを検査対象とする機関（CFPB、その他連邦規制当局、各州の規制当局）にとって、顧客の取扱いと企業行動の公正性、引き続き重要な焦点となっていることがわかる<sup>10</sup>。

新型コロナの感染拡大をきっかけとして、多くの規制当局や各金融機関が、顧客

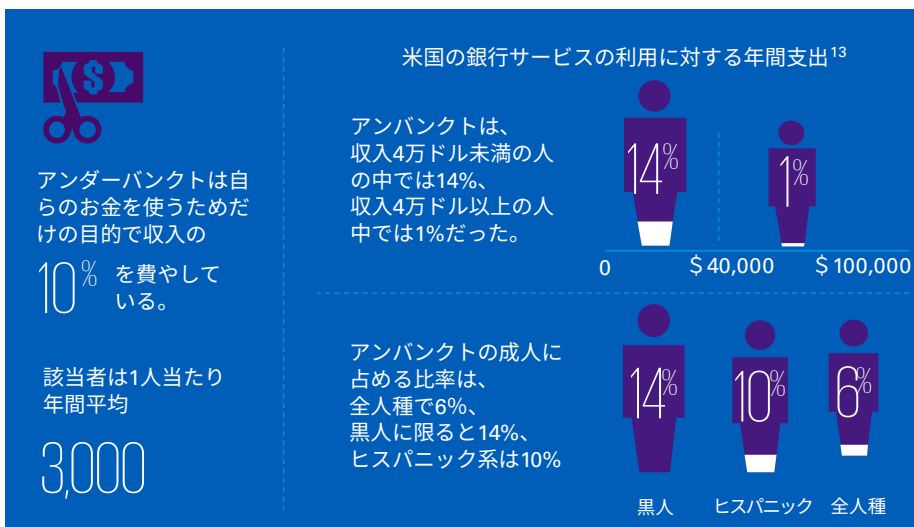
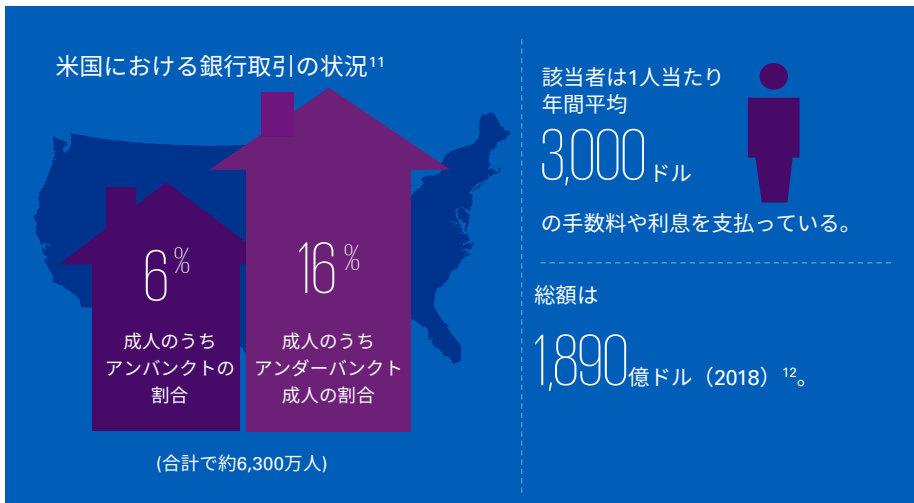
各金融機関がそれぞれの金融サービスの提供方法をデジタル化し、消費者との関係が革新的なチャネルや商品への依存度を高める中で、規制監督当局にとっては、消費者保護の基本的な規制要件を改めて強調することの重要性が増している。

10 Mayer Brown 「消費者金融業に関するUDAAP規制活動の総括：2020年の振り返り」（2021年1月）



支援の体制を検討している。そしてその中で、返済期限の延長や条件緩和措置を含め、信用供与や救済措置への平等なアクセスが最優先の検討課題になった。

米国で十分な金融サービスを受けることができていない人々に関する主な指標



さらに、「障がいを持つアメリカ人法」(ADA) のデジタルな金融サービスへのアクセス性の確保は、多くの金融機関にとって重要性を増す課題となっている。そして、近年では、厳しい訴訟の対象にもなっている。ウェブサイトへのアクセスが出来ないとして連邦裁判所に提起された訴訟は2019年中、2,250件以上だった。これは、2017年(約800件)比較で+177%以上の増加である<sup>14</sup>。ある和解案において、米国独立銀行協会(ICBA)は「自主的なアクセス原則声明」を採択し、会員行に配布することに同意した。その他の多くの訴訟では、銀行や信用組合の顧客が(新規

11 連邦準備理事会消費者・地域社会問題担当消費局消費者・地域社会情報調査室「2019年米国家計の経済状況に関する調査報告書」(2020年5月)

12 Forbes「アンバンクト・アンダーバンクトが負担するコスト」(2020年7月)

13 FDIC;「家計の銀行等金融サービスの利用実態に関する2019年調査結果」(2020年10月)。連邦準備理事会消費者・地域社会問題担当消費局消費者・地域社会情報調査室;「2019年米国家計の経済状況に関する調査報告書」(2020年5月)

14 Seyfarth Shaw, LLP;「ウェブサイトへのアクセス性に関する連邦訴訟件数は2019年は前年並みだった」(2020年4月)。

の顧客か既存の顧客かを問わず)、ウェブサイトにはアクセスができないとして訴えを提起している。

司法省は、ウェブサイトのアクセシビリティに関する一連の計画的な規則案を2017年に一旦棚上げにしたが、ADA要件への各金融機関の遵守に対する当局の期待は依然として残っている。顧客にとってのアクセス容易化で包摂性を確保することにつき十分な検討を行わないことは、DX（デジタルトランスフォーメーション、以下本稿において同じ）の取組みを検討している金融機関にとって大きなリスクとなる。

デジタルバンキングが進化を続ける中、規制監督当局の期待や重点対応領域もまた変化していくことが求められている。その際、当局は、責任ある技術革新の促進と、消費者保護の要件の維持の間で、バランスをとらなければならない。当局が規制面の期待や重点対応領域を変化させることは、金融業界に広がる革新的な金融商品・サービスそれぞれの個性に適切に対処するために必要である。

陳腐化した規制の見直しは、必須である。金融業界内の変化が続くと見込まれる中において、プロセスとしての法令遵守の重要性は高まっている。

主な消費者保護の規制要件を現代に適合したものに見直す目的で行われる規制の変更のペースは、加速する可能性が高い。このことは、①規制変更についての対応の管理方法や、②営業推進とリスク回避の両方のデータの統合的な管理に、改めて焦点を当てることになると考えられる。

「地域再投資法」(CRA)と「信用機会平等法」(ECOA)に関する改正の提案は、歴史的な展開となる可能性がある。それは、デジタルバンキングが急速に台頭する中で、金融業界が金融包摂を改善させるためには何をすべきかについて、熟考する機会となるからである。

「地域社会再投資法」(CRA)の見直しに際して、検討される点のひとつは、銀行がデジタルチャネルを活用することによって、より多様な地域のより多くの顧客と取引可能となってくる中で、当該銀行の地元社会のために如何に貢献しているかについての評価方法である。しかし、連邦レベルで複数存在する金融規制監督当局達の間での見解は分かれており、これまでの法案づくりは別々に行われている。

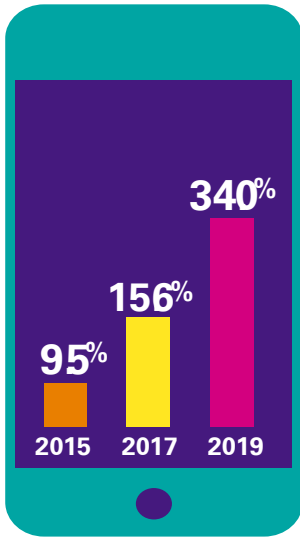
また、「信用機会平等法」(ECOA)に関して、米国の複数の当局は、各金融機関が与信判断の際に、新技术を用いたプロセスに依存するようになった結果、与信取引における公正な取扱いに影響が生じていないか、同法の下での規制が十分か、について精査・検討している。

さらに、金融包摂に焦点をあてた立法活動の継続も見込まれている。

このことは、各金融機関に、自行の業務活動における金融包摂の現状について検討の開始を促す可能性がある。

最近、米国議会でみられた提案（例えば、「連邦準備制度における人種・経済の公正性に関する法律」、「公共銀行法」、「金融サービスへの公正はアクセス法」）は、金融システムを守る立場にある機関（例えば連邦準備制度（FRS）を、米国内の資産・所得・雇用の面での人種間格差を積極的に縮小させる目的で活用することを企図している。このことは、現時点において金融包摂についてプロアクティブ

な取組みをしていない金融事業者には、今後規制対応負担をより重いものとする可能性がある。



モバイルバンキングを自分の銀行口座へのアクセスに使うことは増え続けており、(PCベースの) オンラインバンキングを凌駕して、今や最もよく用いられる方法となっている<sup>15</sup>。

## 今後の展望

技術革新の次の動きはすでに展望できている。

各金融機関は、金融包摂を拡大させるソリューションを開発中ではある。

しかし、銀行におけるデジタル化の推進は、必然的にデジタルデバイド<sup>16</sup>を広げ、「アンバンクド」、「アンダーバンクド」と呼ばれる人々についてさらに金融サービスから疎外してしまう可能性を伴う。

各金融機関はこの点について、熟考する必要がある。

## アルゴリズムによる査定

アルゴリズムによる査定などの先進的なモデルは、効率性を改善させ、差別をなくすことを目的としている。これは、リスクの予見方法を改善し、手作業を減らすからである。

しかし、複雑なアルゴリズムモデルは、モデルのバイアスを生じやすく、気付かないうちに与信判断における差別をもたらしてしまう可能性がある。

規制当局と立法機関は、こうしたバイアスや差別がオルタナティブデータ<sup>17</sup>、AI（人工知能）や機械学習を利用した査定や取引の判断について未だ存在する点に関心を示している。また、金融機関に対しデータインプットとデータモデル評価の際に慎重にコンプライアンス・リスク管理を行うべきことについて、注意喚起をしている。

15 FDIC;「家計の銀行・金融サービスの利用実態に関する2019年FDIC調査結果」(2020年10月)。

16 インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差

17 多様なソースから得る非伝統的なデータ。

## オープンバンキング

従来型の銀行から疎外されてきた人々を含めて、消費者がその所有する金融商品やサービスについて、自分自身による管理を求める程度が強まっている。市場の自然な流れの中で、長い間期待されてきた「オープンバンキング」は、それによって、今や利用者が彼ら自身の金融に関するデータや金融商品について、これまでに無かった高いレベルで管理することが可能になると期待されている。それは、各金融機関が、金融サービスを「民主化」し、多様な顧客がより多様なサービス提供者からの主な金融ツールにアクセスすることを可能にする。消費者金融保護局（CFPB）はすでに将来を見据え、これらの各金融機関と消費者の間のコミュニケーションを促進し、また、消費者の金融データを保護するためのルールの作成を始めている。

## 中央銀行デジタル通貨（CBDC）

CBDCは概ね実証実験や開発など早期の段階にあるが、世界に中央銀行の86%が現時点でCBDCsについての何らかの取組みを積極的に進めているなど、急速に注目の的となっている<sup>18</sup>。

CBDCは、金融包摂の拡大につながり、「アンバンクド」、「アンダーバンクド」と呼ばれる人々にアクセスしやすい新しい支払手段をもたらす可能性がある。新型コロナウイルスの感染拡大は、CBDCのこの社会的な意義を重視させる結果をもたらした。すなわち、「FRBはデジタルドルを発行すべき」、「FRBは個人に対して中央銀行勘定上の預金口座開設を認めるべき」といった提案がなされたのである。こうしたことをすれば、金融サービスのアクセスが不十分な人々に対して現金給付やその他の政府による支援を迅速に広く提供することが可能となると考えられる。CBDCの発行はまた、経済のさらなるデジタル化を支えるものともなりうる。

## 提案されている立法措置

「2019年 支払方法の選択に関する法律」等について提案されている立法措置をみると、紙幣・硬貨の通用力を保全しようとするもの、従来型の金融サービスの方法に依存する人々が取り残されることが無いようにするものなどが残られる。これは、金融業界で幾つかの革新的なソリューションが生まれているのとは対照的である。また、別の立法措置は、新しい金融サービスの方法について、「1964年公民権法」による保護範囲の拡大などにより金融包摂をとりあげている。差別を禁止すること、金融サービスの提供の方法の如何を問わず保護を強化することなどが含まれる。

18 BIS（国際決済銀行）「Ready, steady, go? CBDCに関する第3回BIS調査結果」（2021年1月）による。

## バイデン新政権への移行を踏まえて

各金融機関が金融に関する技術革新に踏み切る可能性があることだけでなく、規制環境も変化を続ける見通しである。それは、①新政権が急速に変化する金融サービスに適応しようとしており、また、②新型コロナの感染が、米国国民の金融サービスの提供主体（銀行等）との関わり方を変化させ続けているからである。バイデン新政権は、その規制面での重点課題として、消費者保護の強化や連邦レベルの規制当局の監督や法執行の役割の強化をあげている。これらはいずれもトランプ政権の下では弱体化される傾向があった事項である。各金融機関は、当局が定めるルールが増加することを予想し、金融業のDXに伴う金融包摂関連の懸念事項に規制が及んでくることについて、プロアクティブに対処することが期待される。連邦レベルの規制当局は、彼らの以前の力を取り戻すために、すでにいくつかのルールについて執行の強化を図っている。

バイデン新政権下において、金融業に構造的に根深く存在する不公平に対処しようとしている連邦規制当局の優先課題は、次のようなものになる見込みである。

①金融包摂、②顧客対応におけるバイアスを減らし差別をなくすこと、③公正な顧客対応、④アクセスの改善。新型コロナが米国や世界経済に悪影響を与え続ける間は、政府は2008年の世界金融危機後に行われた対応に似た措置を採る可能性がある。すなわち、経済刺激のための追加的な財政資金投入や、資金繰りに窮する法人・個人に対する支援措置等である。立法措置についての新政権の優先課題は次のような点になるとみられる。①当座貸越関係、②信用調査情報機関の新設、③米国共通の金利上限の設定。

各規制監督当局は、それぞれの法執行活動によりアグレッシブに取り組んだり、新しい政策の取組みを始めたりする可能性がある。その中には前政権時代に弱体化されたルールについての再強化や、廃止されたルールの復活が含まれる。また、消費者保護規制を見直し、さまざまな人種間の公平性・公正性とともダイバーシティと包摂性の改善を促すことが見込まれる。消費者金融保護局が最近公表した「2021年の優先課題」においては、人種的マイノリティーやその他の社会的弱者に差別的な影響を及ぼす非違行為の特定・根絶が含まれている。

「地域再投資法」の見直しは、規制監督当局にとって特に重要である。当局者達は、従来型の銀行だけでなく、他業態の金融機関にも規制の範囲を拡大し、すべての関係金融機関に横断的・統一的な規制基準を適用することを検討しているからである。

バイデン政権は、消費者保護を一丁目一番地の政策課題とし、さらなる精査と政策変更を加える可能性がある。

また、新政権で立法に積極的な人々が前政権下で弱体化された保護を復活させたり、従来は支援の対象となっていたが新たに懸念の対象となってきた人々について対応したりするために、新たな立法措置を行う可能性がある。各金融機関は、これに備える必要がある。民主党内有力議員であるウォーレン上院議員やウォーターズ下院議員は、金融包摂と消費者保護強化を訴えており、今後の政府

活動の先導役となる可能性がある<sup>19,20</sup>。各金融機関で、デジタルな新商品・新チャネルを提供するためのDXを始めた先は、最初に戦略ビジョンを描く必要がある。そしてその戦略ビジョンでは顧客や地元についての包摂性を尊重すべきだし、潜在的な顧客に自社のDXがリスクや障壁をもたらす可能性について、プロアクティブに見つけ出し、低減させることが求められている。DXへの効果的な対応や新しい潮流やリスクへの対応について、各金融機関は自らの組織内のスキルセットを評価し直し、以下の諸点について経験と洞察力を持つ人材を確保することが必要である。

- ① リスクの低減
- ② リスク評価結果への適応
- ③ 技術革新を支える基盤としての3つのディフェンスラインのすべてについてのテスト
- ④ 方針手続の改訂
- ⑤ 開発途上にある取引の手順について相互のつながりを持った要件の設定

金融業界と規制環境の変化はこれからより明らかになるとみられる中、金融包摂はDXの重点課題のひとつであり続けるであろうし、顧客や地元社会のニーズに応えようとする各金融機関は、自らが今後提供する商品・サービスの変革について、包摂性のニーズに留意し続けることが必要である。

## プロアクティブなコンプライアンス・リスク管理

金融業界は急速に変化している。同時に、民間金融機関の金融包摂への対応やコンプライアンス態勢に関する当局の期待も、以前よりも強いものへと変化しつつある。これらの急速な変化は、民間金融機関がDXで失敗するリスクを増加させている。

金融業界に身を置く者は、変化が今後も続くことを覚悟しなければならない。また当局の規制の今後の変化に備え、適応する必要がある。各金融機関の対応が進み、また当局が規制上の期待をより強いものに変化していく中で、各金融機関は、新技術を上手に活用し、法規制が異なる複数の国でも使えるような柔軟性を持った「コンプライアンス・リスク低減の枠組みづくり」に、プロアクティブに対応していくべきである。この枠組みづくりには、①しっかりした「3つのディフェンスライン」の構築、②法令遵守を目的とする管理用のシステムの設置、③各金融機関が時代の変化に上手に適応し、自らの持続可能性を確保するための「チェンジマネジメント」の手法が必要である。この「コンプライアンス・リスク低減の枠組み」を実効性のあるものとするためには、規制上の義務がどのような場合に課されるかを理解し、既存、または今後取り入れられる業務プロセスや内部統制にそれらの義務がどのように影響するのか理解し、さらに、法令遵守のために必要な手作業によるもの、システムを用いるものの両面での内部統制の強化が求められる。

19 The Hill「民主党上院議員達が金融業界における差別禁止の法案を発表」（2020年10月）

20 KPMG米国「バイデン新政権が金融業界に与える影響」（2021年1月）

さらに、プロアクティブな法令遵守のための対応を行うためには、以下の点に留意する必要がある。

- ・ 業務変革の早い段階から、リスクに識見を持つ適切な関係者を関与させること
- ・ 法規制が異なる複数の国について法令遵守対応をする際、それぞれへの対応がシナジーを持つようなものにするのを心掛けること
- ・ 新しい商品やサービスが生まれてくる中で、それらについて、法令遵守のためのモニタリングも徐々に変化していくため、そうしたモニタリングを日常業務の中に適切に組み込んでいく行動計画を確保すること
- ・ 新しい技術（AI、クラウドコンピューティング等）が低コストで効率的なリスク低減強化に活用できることを理解すること

## KPMGが支援できること

KPMGは、①デジタルバンキングにおける金融包摂拡大に向けた変革の潮流と、②それがクライアントにどのような影響を与える可能性があるか、について、クライアントに知見を提供します。その際には、技術革新が急速に進む一方で、法令遵守のための基盤が未整備のままの状態を放置すると、金融業者とその顧客の両方に対してリスクが増え、ひいては損害さえ与えかねないことに留意します。

KPMGは、以下の点でクライアントをご支援します。①金融包摂拡大に向けての変化のサインを把握できるようにすること。②変化を続ける技術、あるいは新たに登場する技術に、適切に対応すること。③プロアクティブなコンプライアンス・リスク低減についてのチャンスを逃さぬようにすること。④金融包摂拡大に良い影響を与えること。⑤社会変革の主導的な存在になること。

これらの結果、クライアントは、銀行業界で顧客からの信頼をより強固なものとし、市場シェアを拡大し、収益力を高めることができます。さらに、銀行業界において、変化の時代を持続的に乗り越えながら規制遵守を果たす、新技術活用の優等生としての評価を確立することができます。

KPMGは、「法規制遵守対応変革のための枠組み（Regulatory & Compliance Transformation Framework）」をご提示します。それは伝統的な銀行はもちろん、銀行以外のFintech系事業者に対応しています。また、銀行の商品やサービスについて、従来からあるものにも、新たに導入され始めているものについても、対応しています。KPMGは、この枠組みによって、クライアントの以下の取組みを支援することができます。

- ・ 金融包摂の拡大に向けた変革に関連して生じるトランスフォーメーションにおけるコンプライアンス・リスク管理に関するコンプライアンス・プログラムを評価すること。
- ・ 規制当局の期待、②業界内の期待、③規制の変化、④従来からあるリスクや新たに生まれるリスク、⑤内部統制の欠陥、⑥組織全体にわたるガバナンスと当該金融機関のカルチャー等々への対応のために、デジタルバンキング関連のコンプライアンス活動について、見直しを行うこと。

## 寄稿者

### **Todd Semanco**

#### **Partner, Advisory**

ToddはPartnerで、KPMGの銀行規制、コンプライアンス・リスク管理のプラクティスの米国National Leadである。25年近い経験において、主要な銀行やその他の金融機関とともに仕事をしてきた。これらの企業の各種分野の経営層や取締役会に対して彼らの戦略目標達成を支援するとともに、規制当局の期待にも適合することを支援してきた。Toddの専門分野は、コンプライアンスオートメーション、変革サービス、デジタルバンキング、監督・法執行関連事項、エンタープライズリスク管理。Toddは、規制当局の要請・期待を理解した上でクライアントに助言を提供し、支援する。また、クライアントの業務やガバナンスのプロセスについて、原理原則に忠実に、効率性を改善させるかたちで、設計や変革を立案している。

### **Chad Polen**

#### **Managing Director, Advisory**

ChadはManaging Directorで、銀行規制、コンプライアンス・リスク管理のプラクティスで17年以上の経験を有する。KPMGにおけるキャリアを通じて、コンプライアンステストや革新的な商品の展開・技術的な変革の取組みを支えるガバナンスプログラムの開発をリードしている。

Chadはまた、金融機関が規制対応上のリスクを予測し、低減させることに力点を置くチームをリードしている。そのために、健全で持続性のある内部統制、自動化や分析面の能力、構成で責任あるリスク・法令遵守のビジネス上の実践を企画、定着させている。

## この他の協力者

Amy Matsuo, Principal, Advisory

Mike Lamberth, Partner, Advisory

Jordan Wolk, Director, Advisory

Sarah, Silvis, Manager, Advisory



## Contacts in Japan

### 水口 毅

あずさ監査法人

ディレクター

E: takeshi.mizuguchi@jp.kpmg.com

### Andrew Barger

あずさ監査法人

マネジャー

E: andrew.barger@jp.kpmg.com

### KPMGジャパン

home.kpmg/jp/regtech

regtech@jp.kpmg.com

## 編集・発行

### 有限責任 あずさ監査法人

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およ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。

© 2021 KPMG LLP, a Delaware limited liability partnership 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. NDP146187

© 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. 21-1034

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

この文書はKPMG米国が2021年3月に発行した「Inclusive innovation: Expanding access in the age of digital banking」をKPMG米国の許可を得て翻訳、加筆したものです。

翻訳と英語原文間に齟齬がある場合は、当該英語原文が優先するものとします。