

参考資料 1

書面・押印・対面手続の見直しに向けた論点整理（抄）

2. 書面・押印・対面手続の見直しに向けた業界別の論点**（1）預金取扱金融機関業界における課題と方針****②インターネットバンキング**

ア. 個人顧客との取引

【現状・課題】

個人顧客向けのインターネットバンキングは、預金情報照会、振込み、口座振替及び各種の変更手続などの様々な取引を、非書面・非押印・非対面で行いうるサービスであるが、同サービスについては、従前より大部分の銀行で提供されており、多くの顧客に利用されている。

したがって、個人顧客向けのインターネットバンキングに関しては、書面・押印・対面手続の見直しが比較的進んでいる領域であるといえるが、より一層の利用促進に向けた観点からは、銀行側において、インターネットバンキングの利便性やセキュリティへの不安について更なる改善の余地が存在する。

【業界として考えられる対応】

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。

イ. 法人顧客との取引

【現状・課題】

法人顧客向けのインターネットバンキングは、預金情報照会、振込み（総合振込み・給与振込みを含む）、口座振替、電子記録債権（でんさい）及び各種の変更手続などの様々な取引を、非書面・非押印・非対面で行いうるサービスである。従前より大部分の銀行で提供されており、顧客による利用は、法人顧客のうちインターネットバンキング等を契約している法人顧客の割合が30%未満¹³である銀行が8割程度を占めるなど、現時点において個人と比べると限定的と考えられる。法人顧客向けのインターネットバンキングに関しては、顧客による利用促進という観点から、下記のような課題が存在するとの指摘がある。

<銀行側における課題>

¹³ 法人顧客の中には複数の金融機関に口座を保有しているため、分母には頻繁に取引が行われているわけではない口座も含まれ得る点に留意が必要。

(ア) サービス内容（利便性・コスト等）に対する顧客の声¹⁴

- ✓ デジタル化を進めている法人顧客において、インターネットバンキングの利用を検討するには至るものの、以下のような原因から実際の利用にまで至らないケースがある。
 - ・ UI/UXに対する顧客の声¹⁵
 - ◇ 利用したい手順がどこでできるか分かりづらい
 - ◇ インターネットバンキングで完結できる手順がそもそも少ない
 - ◇ 疑問点があったときにすぐに聞くことができない
 - ◇ 利用開始に際しての各種設定（社内入力者、承認者、上限金額の設定等）や利用方法の習得に手間がかかる
 - ・ 費用対効果に関する顧客の懸念（特に、取引件数が少ない場合に コスト（基本利用料等）に見合わないとの懸念等）等

<顧客企業側における課題>

(イ) 中小企業におけるデジタル化全般

- ✓ 顧客側（特に、中小企業）において、以下のような理由により、インターネットバンキング以前にデジタル化全般が進んでいない。
 - ・ IT導入に対する心理的抵抗
 - ・ 経営課題をデジタル化により解決し得ることの認識・理解不足
 - ・ デジタル化に必要な具体的な方法（ツール等）の認識・理解不足
- ✓ インターネットバンキング導入のメリットに対する認識・理解不足。

【業界として考えられる対応】

銀行側における課題については、下記のような電子化推進に関する対策を引き続き実施するとともに、必要に応じて料金面での工夫を行うことにより、顧客のインターネットバンキングへの誘導を図る。

¹⁴ 利用促進に当たってのハードルは、ユーザ体験の向上の他、法人顧客に関しては法人 IB の月額基本手数料も大きいとの指摘もあった。

¹⁵ 検討会では、これらのほかに、①インターネットバンキングが勘定系に処理を渡す時限を設定してバッチ式で処理をするシステム構造となっているため、処理日の一定期間前になると明細の取消ができず、銀行窓口に依頼する手順が必要になる等の手順が煩雑である（システムの修正期限が限定されている）、②オンライン・バンキング・システムを利用するために、ICチップカードを端末で読み込ませる必要があり、カード管理の観点からカードを自宅へ持ち帰ることはできず、結果的に出社して対応することが求められる、信託業務における手続きをオンライン経由で行うことができないので、各種手順に対応するため（顧客分別金の追加・引落通知書対応、組み戻し依頼書対応等）、出社が必要となる、との指摘もあった。

I. 周知強化策

インターネットバンキング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¹⁶
- 安全性・安心感の向上
各種セキュリティ対策の実施、補償制度の導入
- スマートデバイスによるサービス拡充、同時履行への対応
- その他、顧客要望にもとづく定期的な追加開発

III. 導入支援策

以下の導入支援策は有効性が高いものと考えられる。

- 金融機関等による導入支援の充実化
以下に挙げられるようなサポートの充実化
 - ・担当者のEB（エレクトロニックバンキング）関連商品の知識向上
 - ・セットアップ要員の派遣
 - ・操作方法などに関する電話照会窓口の整備
 - ・体験デモサービスの提供
- 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の提供

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

- 少額の手形の小切手の振出が特に多い利用者向け
 - ・銀行手数料等の見直し（インセンティブ）
 - ・利用者間（振出側・受取側）で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
公正な競争の下で、各当事者の判断による手数料優遇等のキャンペーン実施などの一時的な経済効果改善策も有効であると考えられる

¹⁶ 操作性・画面レイアウトの改善、セットアップ（初期設定）の簡素化、対応OS・ブラウザの拡大、取扱時間の拡大、導入後のサポート体制充実化。そのほか、Fintech企業などとの連携を通じた電子記録債権やインターフェース改善等。

【参考となる事例】

- ・インターネットバンキングへの誘導を進める際のプランとして、固定の利用料（月額利用料）を無料とするサービスを提供する事例。（※）ただし、利用できるサービス内容は、入出金明細照会や、少額の個別振込まで等に限定する。

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。

【参考となる事例】

- ・顧客企業のバックオフィス業務のデジタル化の提案（個別の経営課題に対応する具体的なITツールの提案を含む。）を行うITコンサルティングを事業（有料）として展開する事例。なお、当該ITコンサルティングの実施にあたっては、Fintech企業やソフトウェア会社・システム会社との提携を活用する事例や、子会社を活用する事例もある。
- ・窓口にインターネットバンキングサービスの説明等を行うことができる行員を配置し、来店した顧客に対して、当該行員がインターネットバンキングの説明・案内を実施したり、当該顧客の行おうとする取引がインターネットバンキングで取引可能なもの（振込み等）である場合には、その場で実際にインターネットバンキングによる取引を一緒に行ったりすることを通じて、インターネットバンキングへの誘導や利用率向上に取り組んでいる事例。
- ・顧客企業に対するITコンサルティングの実施と併せて、2～3年というスパンで粘り強く顧客にインターネットバンキング利用のメリット等を説明し、インターネットバンキングの利用率を向上させている事例。

2021 事務年度 金融行政方針（抄）

II. 活力ある経済社会を実現する金融システムを構築する

1. デジタル・イノベーションの推進

(3) 金融分野における業務・手続きの電子化

金融分野における業務・手続きの利便性向上や運用の効率化を図り、ポストコロナの持続的な成長基盤を構築するため、官民挙げたデジタル化を推進していく。

具体的には、企業・金融機関の事務効率化を図るとともに、経営・ビジネス展開におけるデータ利活用を可能とする観点から、関係省庁と連携し、企業間決済に係るデジタル化を推進する。政府全体として、電子インボイスの普及とあわせて、受発注から決済に至る企業間取引の電子化・データ連携に向け取り組む中で、金融 EDI (Electronic Data Interchange) の利活用促進を図る。また、手形・小切手機能の全面電子化に向けて 2021 年 7 月に金融界が公表した自主行動計画の着実な進展を後押しする。こうした取組みを推進していく上で、法人インターネットバンキングの普及・浸透が重要であることから、その利便性向上に向けて関係者と対話を行っていく。

また、書面・押印・対面手続きを求めている法令等の見直しや申請・届出等のオンライン提出を可能とするシステム整備等をこれまで進めてきた。引き続き、手数料等の電子納付の利用拡大に向けたシステム整備等の行政サービス向上に資する取組みを行う。また、「金融業界における書面・押印・対面手続きの見直しに向けた検討会」での議論を踏まえた取組状況のフォローアップを実施し、書面・押印・対面を前提とした業界慣行のさらなる見直しを促す。こうした取組みを通じて、民間部門におけるデジタル化をさらに後押しする。

補足資料

(3) 金融分野における業務・手続きの電子化

- ・ 企業間取引の業務効率化・デジタル化に向けた取組み

【昨事務年度の実績】

- 全国銀行協会が、「成長戦略実行計画」（2021 年 6 月 18 日閣議決定）による約束手形の利用廃止の方針を踏まえ、2026 年度を目標とする手形・小切手機能の全面的な電子化に向け、金融界、産業界、有識者、関係省庁を委員とする「手形・小切手機能の全面的な電子化に関する検討会」を開催し、電子化に向けた金融界の自主行動計画を検討した。

【本事務年度の作業計画】

(中略)

- 法人インターネットバンキングの普及・浸透を図る観点から、その利便性向上に向けた関係者との対話を行っていく。