

資料編

Reference

2018年度 SDGs 関連ニュース&トピックス一覧

公表	タイトル	URL
4月6日	高校生による「振り込め詐欺等防止啓発活動」の実施について	https://www.zenginkyo.or.jp/news/2018/n9421/
8月10日	第11回 ECO 壁新聞コンクールの作品募集について	https://www.zenginkyo.or.jp/news/2018/n9833/
8月31日	「ZEDI、金融 EDI 利活用に関する広報推進強化月間」の設定について	https://www.zenginkyo.or.jp/news/2018/n9856/
9月6日	「全銀 EDI システム」の稼働と金融 EDI の活用に係る動画の作成について	https://www.zenginkyo.or.jp/news/2018/n9859/
9月13日	「振り込め詐欺等撲滅強化推進期間」の設定について	https://www.zenginkyo.or.jp/news/2018/n9957/
9月18日	「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」に係る特設ページとチラシの作成について	https://www.zenginkyo.or.jp/news/2018/n9967/
10月18日	全国銀行協会における SDGs の主な取組項目の追加等について	https://www.zenginkyo.or.jp/news/2018/n10719/
9月21日	全国 47 都道府県での「経理関連業務の効率化に向けた金融 EDI の活用に関する説明会」の開催について	https://www.zenginkyo.or.jp/news/2018/n9971/
11月15日	「AML / CFT 対策支援室」の設置について	https://www.zenginkyo.or.jp/news/2018/n10817/
11月28日	SDGs シンポジウムの開催と TCFD 提言への賛同について (講演録は 53 ページ参照)	https://www.zenginkyo.or.jp/news/2018/n10826/
12月14日	「手形・小切手機能の電子化に関する検討会報告書」について (報告書は 100 ページ参照)	https://www.zenginkyo.or.jp/news/2018/n10908/
12月18日	「経理関連業務の効率化に向けた金融 EDI の活用に関する説明会」を全国 47 都道府県で開催	https://www.zenginkyo.or.jp/news/2018/n10911/
12月27日	「銀行法に基づく API 利用契約の条文例 (初版)」および「銀行分野のオープン API に係る電文仕様標準について (第 2 版)」について (条文例 (初版) は 163 ページ参照)	https://www.zenginkyo.or.jp/news/2018/n10918/
2月27日	第 11 回 ECO 壁新聞コンクール表彰式を開催	https://www.zenginkyo.or.jp/news/2019/n022701/
2月27日	織田信成さんが資産形成・つみたて NISA を解説する特設サイトの設置について	https://www.zenginkyo.or.jp/news/2019/n022702/
3月14日	全国銀行協会における SDGs の主な取組項目の見直しについて	https://www.zenginkyo.or.jp/news/2019/n031402/
3月14日	「全銀協 SDGs レポート 2018 (暫定版)」の公表について	https://www.zenginkyo.or.jp/news/2019/n031401/
3月14日	「税・公金収納・支払の効率化等に関する勉強会 調査レポート」について (調査レポートは 209 ページ参照)	https://www.zenginkyo.or.jp/news/2019/n031403/
3月14日	マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策に関する広報活動に係るマーク・コピーの作成について	https://www.zenginkyo.or.jp/news/2019/n031404/

SDGs シンポジウム

SDGs と金融

～私たち銀行界は何をしていくべきか～

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

世界を変えるための17の目標



【日時】 2018年11月27日（火）

【会場】 ベルサール東京日本橋



一般社団法人
全国銀行協会

～目次～

第1部

- 基調講演 「SDGs と TCFD～銀行界に期待する取組み～」・・・・・・ 3 頁
後藤 敏彦（グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン
理事）

第2部

- パネルディスカッション・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 17 頁
「SDGs における課題への取組み～人権と女性活躍の観点から～」

【モデレーター兼パネリスト】

藪本 雅子（元日本テレビアナウンサー）

【パネリスト】

山崎 和恵（三井住友信託銀行 人事部 ダイバーシティ&インクルージョン
推進室長）

秋月 弘子（亜細亜大学 国際関係学部 国際関係学科 教授）

※なお、プログラムに記載している 第1部 基調講演① 全国銀行協会 会長
藤原 弘治氏の講演は省略しております。

SDGsシンポジウム

SDGsと金融～私たち銀行界は何をしていくべきか～

2018年11月27日(火) 13:00～16:00

ベルサール東京日本橋 HALL A
(東京都中央区日本橋2-7-1 東京日本橋タワー B2階)

第1部 13:00～14:10

挨拶：岩本 秀治(全国銀行協会 副会長兼専務理事)

講演①：藤原 弘治(全国銀行協会 会長)
「SDGsと金融～銀行界は何をすべきか～」

講演②：後藤 敏彦(グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン理事)
「SDGsとTCFD～銀行界に期待する取組み～」

第2部 14:30～16:00

パネルディスカッション
「SDGsにおける課題への取組み～人権と女性活躍の観点から～」

【モデレーター兼パネリスト】

・藪本 雅子(元日本テレビアナウンサー)

【パネリスト】

・山崎 和恵(三井住友信託銀行 人事部 ダイバーシティ&インクルージョン推進室長)

・秋月 弘子(亜細亜大学 国際関係学部 国際関係学科 教授)

主催：一般社団法人全国銀行協会

共催：一般社団法人全国地方銀行協会 一般社団法人信託協会 一般社団法人第二地方銀行協会

登壇者略歴

藤原 弘治

全国銀行協会会長／みずほ銀行取締役頭取

1985年4月入社。㈱みずほフィナンシャルグループ 常務執行役員企画グループ長などを経て、2017年4月より㈱みずほ銀行取締役頭取（現職）。2018年4月より全国銀行協会会長。

山崎 和恵

三井住友信託銀行 人事部
ダイバーシティ&インクルージョン推進室長

1991年4月住友信託銀行に入社。年金営業、法人営業、企業調査等を経験。2002年4月から公的年金の運用窓口である公的資金運用部（現、受託資産運用部）に所属。2018年10月より現職。

後藤 敏彦

グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン 理事

（一社）グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン 経営執行理事 NPO法人サステナビリティ日本フォーラム代表理事、NPO法人日本サステナブル投資フォーラム理事・最高顧問、（一社）グリーンファイナンス 推進機構理事など。

秋月 弘子

亜細亜大学 国際関係学部
国際関係学科 教授

国際基督教大学大学院行政学研究科博士課程修了（学術博士）。国連開発計画（UNDP）プログラム・オフィサー、コロンビア大学客員研究員等を経て2002年より現職。2019年1月より国連女性差別撤廃委員会委員。専門は国際法。

藪本 雅子

元日本テレビアナウンサー

日本テレビアナウンサーを経て報道局記者へ。警視庁、厚労省等を担当。2001年退社後、ハンセン病をテーマにした「女子アナ失格」（新潮社）を上梓。以来、全国の自治体、寺院などで人権講演を行う。

参加申込

以下の(1)または(2)により**11月20日(火)**までにご連絡ください。
(なお、会場の関係から、後日人数の調整をさせていただく場合がございますので、予めご了承ください。)

(1)全銀協ウェブサイト(www.zenginkyo.or.jp/abstract/)の「**会員専用ページ**」にログインのうえ、「**会員向け情報**」の「**会員アンケート**」欄から、**必要事項をご登録ください。**

(注1)ログインの際に必要な「ユーザー名」および「パスワード」は、「全銀協ウェブサイト会員ページのユーザー名およびパスワードの変更」(平成30年1月4日付パ会第1号)をご参照ください。

(注2)申込内容の訂正・追加等をされる場合は、銀行名の後に「【再送】」と入力し、再度ご登録をお願いいたします。

(2)別紙に**必要事項**をご記入のうえ、E-mailまたはFaxにより別紙に記載の宛先にご**回報**ください。

会場アクセス

ベルサール東京日本橋 HALL A

〒103-6005 東京都中央区日本橋2-7-1
東京日本橋タワー B2階
(地下鉄「日本橋駅」B6出口直結)

(注3)当日は、本講演会の受付(ベルサール東京日本橋)において、名刺を頂戴いたしますので、予め準備ください。

(注4)日本橋エリアには、ベルサール東京日本橋のほか、ベルサール八重洲がございますので、会場のお間違いのないようご注意ください



基調講演

SDGs と TCFD

～銀行界に期待する取組み～

グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン理事
後藤 敏彦 氏

グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパンの理事の後藤です。私は、サステナビリティ日本フォーラムの代表理事もしています。

■CSR 関連図

本日のお話で出てくる、「SDGs」、「ESG」、「CSR」、「Sustainability」といった言葉はすべて横文字です。私なりに整理すると、SDGs、CSR、それから CSV という言葉もありますが、これは攻めの CSR といい、一番大きな概念です。実際に企業が活動したり、報告書で報告したり、それから皆様方金融機関が評価したりするときは、軸が Triple Bottom Line（環境・経済・社会）であったり、ESG（環境・社会・ガバナンス）であったりします。実際には、軸だけでは「評価・活動・報告」はできないので、指標が必要です。それが、例えば ISO26000 で 380 項目ほどあり、GRI Standards だと 600 項目ほどあります。SDGs では 169 Targets というようなかたちです。要するに CSR、Sustainability、SDGs、ESG というのは、みんな同じことを違う角度から言っていると私は整理しています。その整理を資料 2 頁上段に示しているなので、ご参考にしていただければと思います。

■Post 公害 地球環境問題 世界の取組

地球環境問題について、国連がどのような取組みをしてきたか。先ほどは国連の歴史を藤原会長がお話されましたが、1972 年のストックホルムの国連人間環境会議、1992 年のリオサミット、2002 年のヨハネスブルグサミット、それから 2012 年のリオ+20、そして、2015 年に SDGs 採択とパリ協定というのが大きな流れです。50 年近くこういうことをやってくるわけですが、正直言ってますます悪化しているというのが実情です。まさに今、文明の変革期にあるわけです。

■環境・CSR 企業の取組

その間に企業はどのような取組みをしてきたかと言うと、だいたい 1990 年代に環境に関する取組をしてきました。銀行でも ISO14001 認証を取得しているところはあるでしょう。環境マネジメントシステム規格 ISO14001 が最初に出されたのが 1996 年です。2000 年代になると企業の取組は CSR というかたちになりました。私は GRI の運営委員や理事もしてましたが、1997 年ぐらいから活動しており、2000 年代に CSR、2010 年代になると、様々な動きが出てきました。ISO26000 が、2010 年に出てきて、その後、GRI が G4 を出した後に、すぐスタンダードにチェンジしました。また、IIRC が、統合報告のフレームワークを、EU が非財務情報の開示義務化を、金融庁がスチュワードシップコードを、それから、金融庁と東証でコーポレートガバナンス・コードをとにかくと、2010 年代に急速に大きな動きができてきています。2015 年に、大波としての Paradigm shift が起こり、さらに言えば、金融界にとっては、2017 年に TCFD のファイナルレポートが出されるという動きがありました。

■目次

本日は、以下四つのテーマに分けてお話をさせていただきたいと思います。最初に、簡単に SDGs について説明します。それから、TCFD は何かということ、なぜそういうことが今出てくるかについて、先ほど大きな流れは示しましたが、もう少し細かく今の時代についてお話をし、今後はどうしていくのかということをお話します。最後に、SDGs 等の参考文献について説明します。グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパンは、国連グローバル・コンパクトに賛同する企業の集まりであり、SDGs に関する文献を翻訳したり作ったりしています。資料に付けた文献は、全て日本語で読めるものです。

1. SDGs とは何か

■持続可能な開発のための 2030 アジェンダ SDGs

SDGs の一番頭は、「我々の世界を変革する」“Transforming our world”です。SDGs は、MDGs の後のものとして作られたということは、先ほど藤原会長の講演でお話がありました。MDGs は途上国中心でしたが、SDGs は全世界を巻き込んだものというかたちです。17 項目の中身を読んでいただくと、Triple Bottom Line に則って作ったと書かれていますが、Triple Bottom Line でもいいし、ESG の軸に替えてもいいかと思います。私なりにやってみると、資料 9 頁にありますとおり、目標 1 は S であり、目標 2 は E であり S でもあります。ガバナンスはすべての目標に必要なので、この 3 つで ESG になります。問題は、

13 番目の気候変動です。UNFCCC と書いていますが、これは気候変動枠組条約のことです。パリ協定とは、この気候変動枠組条約にもとづく協定です。SDGs のなかにパリ協定との連携ということが組み込まれているわけです。SDGs は9月に採択され、パリ協定は12月に採択されています。そういう意味では“双子の約束”ということになるかと思いません。

II. TCFD

■FSB TCFD 金融安定理事会 Financial Stability Board

次に TCFD についてです。本日、全国銀行協会が「TCFD を支持する」と表明されました。すごいですね。金融安定理事会 (Financial Stability Board) は 2009 年のリーマンショックの後に作られた組織ですが、FSB が 2015 年 12 月に正式に発議して、実際にタスクフォースが作られたのが 2016 年の1月ですが、どんなタスクフォースかというと、“Task Force on Climate-related Financial Disclosures”です。つまり、「気候関連財務情報開示タスクフォース」というものが TCFD のことになります。この TCFD は、2017 年 6 月に提言を取りまとめているのですが、本体が四十数ページで、あと附属書と技術的補足文書があり、全部で 200 ページぐらいであります。この提言について、私が全部翻訳しており、2019 年の1月8日にサステナビリティ日本フォーラムにおいて、無料でウェブサイトに掲載するので、日本語で読んでいただけます。

■提言の主たる特徴

提言の主たる特徴として、すべての組織、つまり銀行も含まれますが、すべての事業者が採用できるものです。最終的には、財務報告に含まれて開示されることになります。当面はなかなか難しいので、CSR 報告書等を出すことになろうかと思えます。財務へのインパクトについて、意思決定に有用な、将来指向の情報を要請するよう設計されています。TCFD は、投資家だけを対象としているのではなく、銀行・保険会社も全部対象に入っているため、ESG 投資だけではなく、融資も対象になります。TCFD は、間接金融も今後こういった問題に対して、気候関連の情報をちゃんと評価して考えなければならない、という勧告となっています。

■図2 推奨される気候関連の財務開示の中核要素 ガバナンス

資料 13 頁で「ガバナンス」と「戦略」、それから「リスクマネジメント」、「測定基準とターゲット」を掲げています。「測定基準とターゲット」は、「指標」と言ってもよいのです

が、必ずしも指標ばかりでもないので、「測定基準とターゲット」としています。あえて、「ゴール」とか「ターゲット」という言葉を使っているのは、SDGs の“Sustainable Development Goals”でも、「持続可能な開発目標」としていますが、日本で「目標」と聞くと、すぐ頭の中で文字転換して「必達目標」になってしまいます。しかし、「ゴール」は「必達目標」という意味はありません。資料の最後に掲げた参考文献の最初に「SDG コンパス」というものをあげていますが、この第1ページ目に、ゴールについて、“priorities and aspirations”と書いてあります。ゴールは、優先課題であり、“ありたい姿”であって、必達目標ではないのです。ゴール1は、「貧困をなくす」ですが、2030年までに全世界で誰一人残さずに貧困をなくすなどということは、不可能です。つまり「必達目標」ではなく、「優先課題」であり、「ありたい姿」なのです。「ターゲット」は、ある意味では「目標」なのですが、それは単純な意味の「目標」です。しかし、日本のビジネスマンにとって「目標」というのは、すぐ「必達目標」になってしまいます。普通の日本人にとっては、「目標」は「目標」なのですが、ビジネスマンが目標を作ると、すぐ「必達目標」となってしまうので、私はあまり「目標」という言葉を使わずに、あえて「ゴール」、「ターゲット」という言葉にしました。「ガバナンス」、「戦略」、「リスクマネジメント」、それから「測定基準とターゲット」について情報開示をして、投融资、さらに言えば保険引き受けに役立たせるということが、このTCFDタスクフォースの勧告のミソになるわけです。

■気候関連のリスク

気候関連のリスクについては、「移行リスク (Transition Risk)」と「物理的リスク (Physical Risk)」があります。

物理的リスクの「突発的リスク」と「慢性的リスク」とは何か。例えば、今年の夏はめちゃくちゃ暑かった、豪雨が結構起きたといったことが、「突発的リスク」に当たります。また、「慢性的リスク」とは、海面がじわじわ上がっていく、温度がじわじわ上がっていく、ということになります。金融機関の皆様方にとって重要なのは、物理的リスクよりも、移行リスクの方でしょう。「政策・法的リスク」、「テクノロジーリスク」、「資源リスク」、「評判リスク (Reputation Risk)」といったものが、金融機関の投融资先の事業に影響を与えるわけです。それを十分に見ないと、不良資産化しかねません。これは非常に高いリスクとなります。こうしたリスクは、不確実なものですが、非常に大きくなってきているということで、わざわざ金融安定理事会がこういった気候関連財務情報開示タスクフォースを作って、それについてちゃんと考えましようと言っているわけです。全国銀行協会も支持を表明されたのは、こうした問題意識からだと思えます。

■気候関連の機会

一方で、オポチュニティーもあります。「資源の効率性」をどうしていくかということが、今後、大きな問題になります。また、「エネルギー源」については、再生可能エネルギーか化石燃料かといった問題があります。また、「製品とサービス」では、「もはやガソリン車は売れない、電気自動車に変えるのだ」となるかといったことも考えられます。「マーケット」については、どうなっていくか、自動車はもう売れなくなるのではないかといったこともあります。それから、「レジリエンス」は、“弾力性”“強靱性”ですが、気候関連リスクへ対応するかたちで企業を強化すれば、オポチュニティーにつながると言われています。

■非金融セクターの決定

資料 17 頁に示すように、TCFD では、気候変動に非常に影響を受けやすい業種を 4 分類しています。これ以外の業種もちろん影響を受けますが、ここに挙げている業種は非常に影響を受けやすい業種とされています。一番影響を受けやすいのは「石油」と「ガス」、それから「石炭」、「電力会社」です。2 番目が「運輸」、3 番目が「材料と建物」、4 番目が「農業、食料、林産物」とされています。おそらく 2050 年に全て電気自動車にはならないと思いますが、自動車のかなりの割合が電気自動車になっている確率は高いと思われます。それから、日本の車の保有台数に関して、現在、人口が 1 億 2000 万人で 8000 万台の車があります。2050 年には人口は 1 億人になります。自動運転が入ってきたら、車の台数はどのぐらいになるのでしょうか。おそらく、2~3 千万台、今の 3 分の 1 から 4 分の 1 になる可能性があります。しかもその半分ぐらいが電気自動車だと、ガソリンスタンドはどうなるのでしょうか。銀行の融資先にガソリンスタンドがあるかと思います。このように、これから右肩下がりになくなっていくという業種があり、そこをどういうふうに変換をするかということが、今、強く問われているわけです。

■図 12 実装の道筋 (例)

企業はシナリオ分析して、自分たちの業種業態やビジネスモデルをどういうふうにしようかということを考えようというのが、資料 18 頁に示した図 12 です。こうした分析は、実は結構エネルギーも要るし、力も要ります。これをどうするかということが、これから考えねばならないことになります。TCFD も「すぐやりましょう」とは言っておらず、「5 年ぐらいかけてとにかくやりましょう」と言っているわけです。皆様方も、これをどうやって進めるか考える必要があります。

■Sustainable finance

世界のルール設定で「欧州は」というお話が、藤原会長の講演でもありました。TCFDが出た後すぐ、2018年1月に、「FINANCING A SUSTAINABLE EUROPEAN ECONOMY」というレポートが出されました。レポートを出す、3月には、10項目のアクションプランが出されました。5月にはもう、三つのレギュレーションが欧州議会に提案をされています。欧州は、このようにルールセッターの役割を果たして、「がんがんルールを作っていく」という動きをしています。日本の場合、全国銀行協会が本日 TCFD に賛同すると表明されましたので、まだまだ間に合うかなというふうに思っています。

Ⅲ. 今の時代

では、なぜパリ協定なのか、なぜ ESG 投融資か、TCFD か。「なぜ、なぜ、なぜ……」ということについて、今の時代を少し振り返ってみたいと思います。

■2015 文明のパラダイムが変わった (変えた)

2015年、文明のパラダイムを人類社会は変えたわけですが、これはどういうことかというところ、この SDGs とパリ協定がまさにそれを示すものです。日本でも、周回遅れですが、かろうじて 2015年にトヨタが環境チャレンジ 2050を出しました。それから、世界最大の年金基金の GPIF が国連責任投資原則に署名したのも、この 2015年です。辛うじて間に合っているかなと思います。

では、パラダイムはどのようなふうにシフトしたのか。近代始まって以来のパラダイムは「進歩」であり「成長」でした。これは、実は暗黙のうちに「無限」を前提にしていたのですが、もはや我々の地球環境は、「無限」ではないわけです。「有限」な地球の中で、「無限」を前提にした進歩、成長はあり得ません。だったら、「持続可能な発展 (Sustainable Development)」に変えよう、ということが、2015年のパラダイム・シフトなのです。

■パラダイム・シフト SDGs

我々の世界を変革する、「TRANSFORMING OUR WORLD」という表題の次に、世界を持続可能で、レジリエントな道筋にシフトしよう、「need to shift the world on to a sustainable and resilient path」。それから、誰一人残さないことを誓う、「no one will be left behind」。持続可能な発展のための 2030 アジェンダの最初の数行にこういうことが書かれています。そしてさらに 17 のゴールがあります。要するに SDGs は、「我々の世界を変革しよう」という文書ということです。

■パラダイム・シフト パリ協定

パリ協定が13番目のゴールとつながっていると言いましたが、パリ協定では、「2℃より十分低く、1.5℃をターゲットに」、そして「20世紀後半には、CO₂排出を実質ゼロにする」ことを掲げています。

■パラダイム・シフト

要は、パラダイム・シフトということです。パリ協定以前には、「低炭素社会を作りましょう (Low Carbonization)」と言っていましたが、今は、「脱炭素 (De-Carbonization)」と変わっています。これは、経済社会システムの大変換です。先ほど、自動車とガソリンスタンドの例をお話ししました。自動車で言えば、エンジンと変速機があり、エンジン車には、変速機が要る。もしこれが全部電気自動車になったらどうなるでしょうか。私は全部が電気自動車には変わらないと思っていますが、変わったら今のガソリン車の製造原価の4割がなくなってしまう、おまけに自動運転が入ってきて台数が減ったら、どういうことになるかということです。

■地球の平均気温は、今後も上昇する

資料25頁に示しているように、2018年の今やらなければ「0.3~1.7℃上昇」の方向にはいきません。下手をすると、4℃、5℃、6℃上がってしまいます。だから「今やる」ということです。「50年だから、もうちょっと先だ」「そんな30年先はわからない」という問題ではないわけです。

■GLOBAL WARMING OF 1.5℃

資料26頁は、今年の10月8日に出されたIPCCのスペシャルレポートですが、大変怖い内容となっています。気温の上昇を1.5℃にしようと思ったら、2050年ごろにCO₂排出量をゼロにしないといけない、そうすると2018年現在から「崖みたくに減らさないと1.5℃にはならない」というレポートです。これはもうはっきり言って不可能です。たぶん日本だと、「こんなのは無理だ」という話にしかありません。しかし、パリ協定の中には、「Climate Justice」、「気候正義」という言葉が入っています。「Justice」というのは、一種キリスト教の概念で、「できる、できない」ではなく、「やらねばならないこと」ということを意味しています。それに努めないと、どういうことになるか。最後の審判で地獄に行くか天国に行くかの分かれ目ということです。だから、日本では「できる、できない」という議論になりますが、ヨーロッパでは「できる、できない」の議論にはなりません。「やること」なのです。しかも、欧州はルールセッターで、どんどん押してきます。日本

の場合は、利害調整をやっているうちに、彼らにどんどん押されてしまいかねない、というリスクをはらんでいます。

■Humanity's Ecological Footprint

60年代ごろまでは人類社会は地球の環境許容量のなかで動いていたわけですが、今は、もはや地球約1.7個分を使って活動しているという状態です。これは将来のものを先取りしたり、過去の貯金を食いつぶしているという状態を意味しています。アメリカ並みの生活をすると地球5.5個分がかかり、日本並みの生活をすると地球2.5個分が必要だと言われています。こうした状況の中で、いかに持続可能な、“Sustainable Development”の枠内に収めるか、ということが今問われていることとなります。

■日本の格差は先進国ワースト第2位

資料28頁にあるように日本の貧困率は、先進国ワースト2です。土日に「子供食堂」という、子供に無料で食事を提供する取組みがあることをご存知でしょうか。名前ぐらい聞いたことがあるでしょう。食事を満足にとることができない子供たちに食事を提供する「子供食堂」が日本全体で、どれぐらいあると思いますか。2,000箇所を超えていて、一つの都道府県で平均40以上あります。それほど日本の貧困格差は今、ひどい状況だということです。

■The Evolving Risks Landscapes, 2008-2018

資料29頁は、ダボス会議でいつも出されている「世界のリスク」ですが、色の違いを見てください。10年前からどんなふうに変わっているでしょうか。なんとなく空色から緑色に変わっています。緑色は、基本的に環境問題を表しています。空色は、経済問題です。確かに10年前は、リーマンショックの後で経済問題が非常にリスクとして大きな部分を占めていました。今は、もはや「気候変動への適応と緩和の失敗」といったことが非常に大きな課題になってきています。なぜ金融安定理事会がTCFDを作って、それに対応しなくては行けないかということに言及したのも、こういったリスク認識が背景にあるからです。

IV. 今後に向けて

■2030年までに確実に起きること

今後に向けてということですが、例えば2030年までに確実に起きるのは「少子高齢化」

です。それから、パリ協定については、5年ごとに見直すこととなっており、日本も「2030年までにCO₂を26%削減」という目標を出していますが、各国が出している数字を足し合わせても、2℃には到底達しません。5年ごとに見直すということは、今後5年ごとにどんどん強化していくということですし、おまけに資料26頁の1.5℃のスペシャルレポートが出されているように、強化の流れは、我々の想像を超えるようなものとなっています。「社会の中で、もっと強化しないと達成できない」という流れになることは目に見えています。5年ごとの見直しということは、企業人にとってみれば、“いつも見直し”を行っているということでしょう。いつも見直しが行われている状態を、「やらされ感」で後追いしていたのでは絶対に何もできません。この状況を先取りして、「うちはどういうふうにしたらいいか」を考える必要があります。最後のゴールは見えているわけですから、このゴールに至るまでに、先取りをして、何をやったほうがいいのかということを考えるべき時になっています。「次にこんなものが出てきた」「じゃあそれにどう対応する」「次にまた出てきた」「なんだ、なんだ」という後追いばかりやっていたのでは、たぶん全然ダメです。まさに皆様は「先取りをする」ということを、「今」やらねばならない状況にあるわけです。

「Fintechの大進展」も今後確実に起こることでしょう。これは、銀行は大変で、下手をすると、銀行業がなくなるかもしれない。「銀行機能は残るけど、今の銀行の形態はなくなるかもしれない」などという本もあるくらいです。Fintech というものが、どういふかたちで入ってくるか、ということが問題です。

それから、「ESG 投融資のメインストリーム化」ということもあるでしょう。藤原会長の講演で、“lender’s liability”のお話がありました。日本は、基本的に直接金融よりも、まだまだ間接金融がメインですが、その間接金融の担い手である金融機関は、まさに“lender’s liability”として、この ESG という問題をどういふふうにつえるかということが問われる状況になります。

■確定している産業の状況

資料32頁に、自動車がどんなふうになっていくかということを示しています。2040年には、フランスもイギリスもガソリン車もディーゼル車も売れなくなります。今年からカリフォルニア他10州で“zero emission vehicle”の販売が義務化されています。今のところ7台に1台ほど、“zero emission vehicle”を販売しないと罰金を払うということらしいのですが、こういった問題が全部今起きているわけです。

ということはどういふことか。TCFDの「移行リスク(Transition Risk)」の中で、“Policy & Legal Risk”ということをお話しましたが、これはもう「リスク」ではなくなったということの意味をしています。「リスク」というのは、「売れなくなるかもしれない」という不確

実性があるから、「リスク」なのですが、もはや「売れなくなる」ということは、リスクではなく、「デファクト (de facto)」になってしまったということです。これはたまたま自動車業界の話ですが、今後ありとあらゆる業界でそういった問題が起きてくることが予測される時代になっているということです。

■Innovation

こうした状況にどのように対応していくかという点、やはり、「イノベーション」ということでしょうか。イノベーションというと、よく日本のマスコミの方は、「技術革新」と言うのですが、技術革新というのは、“Technological innovation”であり、これも重要ですが、真のイノベーションというのは、「創造的破壊」であり、場合によっては“disruption”という言い方であらわされるものです。「新結合」というような言い方も、最近イノベーションについて、言うようになってきました。

イノベーションのドライビング・フォースは、「常識」と「非常識」の遭遇です。この後のセッションで、ダイバーシティの話も出てくると思いますが、ダイバーシティもまさに「常識」と「非常識」の遭遇ということです。例えば、男性だけの「常識」であるところに、女性が加わることで、女性が非常識だということではないが、「男性とは違う常識」が入ってこないダメだということです。日本人とは違った、外国の人が入って、それがうまくインクルーシブすれば、そこに化学反応が起きて、イノベーションの種が生まれます。要は、“Group Thinking”というものを排除しようということです。

先ほどお話した EU の非財務情報の義務化について、その最後の条項に面白いことが書かれています。「上場大企業は取締役会のダイバーシティについて方針を作って発表しなさい」と義務化しました。その立法理由を読んでもみると、要するに、“Group Thinking”では似たような人が議論していて、イノベーションが起きない、イノベーションが起きないと、その企業は発展しない、企業が発展しないことは、欧州経済の発展を阻害する、だから、特に大企業は、取締役会のダイバーシティポリシーを作って公表する、ということでこうした開示が義務化されたわけです。

■長期ビジョン策定の必要性

長期ビジョンはトップダウンがなければできませんが、ぜひ若手や女性を入れたチームを作って、長期ビジョンを作っていただきたいと思います。なぜ「ビジョン」と言ったか。

「長期目標」と言うと、皆さん「必達目標」になってしまい、「2050年の目標なんか作れない」「そんなことができるかできないかわからない無責任なことに私は判を押さない」などと言う社長が結構います。「2050年に生きているわけがないのに、何をバカなことを言っている

んだ」と私も思いますが、要は、長期ビジョンというのは、そういうことではなくて、必ずしも数値目標でなくてよいし、定性的な表現でよいわけです。「わが社はこういうふうにしたい」とか、「CO₂はゼロにする」などといった表現で構いません。トヨタが環境ビジョン 2050 で、「2050 年には車を作るのに CO₂ は 1g も出しません」「車から車を作ります、もはやバージン原材料は使いません」というチャレンジを掲げていますが、目標と言うと「どうやってやるんですか」と質問する人が多すぎるので、「これはチャレンジです」と言っています。そういう問題なのです。バック・キャストとフォア・キャストの組み合わせが必要になるということです。

■SDGs 取組レベル 3段階

SDGs は、取組みを始められた金融機関が半分ぐらいで、「これから」というところと「まだ」というところがあるようですが、私なりの評価をすると、取組みレベルには3段階あります。第1段階は、これまで取り組んでいることと 17 ゴールのタグ付けです。これがだいたい第1段階で、金融機関では半分ぐらいができているというのが現状のようです。第2段階になると、中長期計画の中で、SDGs の 169 ターゲットを「リスクと機会」の両面でも取り上げて検討するという段階になります。

第3段階になると、まさに社会課題ということになります。「SDGs≒社会課題」ですので、ビジネス的解決をしていくことになります。「Outside in」というかたちのレベルに行けば、第3段階になるというふうに思います。

■非財務情報の財務情報化

報告の世界では「非財務情報の財務情報化」という流れがあり、IIRC の国際統合報告協議会の統合報告フレームワーク、EU の会計指令で、少なくとも、環境、人権、労働、腐敗防止については、従業員 500 人超の企業は報告を出さなければいけないということが義務化がされています。

それから TDFD の最終報告書において、金融機関にとってのチャレンジとなるのは、非財務情報の評価能力の向上、シナリオ・プランニングに資するデータ等の整備にどのように協力して実用的なものにしていくかということになります。

■3メガバンク他 方針公表 なぜ今？

2018 年になってから、メガバンクの他、生損保が、石炭火力を中心に投融資をしないという、ダイベストメントを表明しました。必ずしも「しない」とは言っていないので、何を言っているかわからないと言う人もいますが、政府が石炭火力を推進しているのに、石炭

火力には一切お金を出さないとは、銀行は言えないのでしょうか。だから、書かれているものを読むと、わかりにくく書いてあって、何を言っているかわからないということになりますが、私は「仕方がないかな」と思っています。日本の3メガバンクが石炭に対する投融资は、世界で1番、3番、7番です。それぐらい、日本のメガバンクは、石炭がらみのことに多額のお金を出しているの、ある意味では世界から批判されているわけです。これを今後どういうふうにしていくかという問題があります。

資料 37 頁の一番下に「2018年9月 丸紅」と示しています。10月にアスクルという会社が環境シンポジウムを開催しましたが、その場で丸紅は、「石炭火力をかなり持っているが、これはだいたい契約期限が切れたら全部売り払っていく」ということで、「再生可能エネルギーに変える」ということを宣言していると、取締役の方が言っていました。まさにそういう時代なわけです。

■TCFD 今、銀行がやらねばならないこと

TCFD にどう対応するか。「本日から支持する」と言われても、金融機関の方はまだあまり勉強もしていない状況かと思えます。ではどう対応するか。やみくもにシナリオ分析に入るわけにもいきません。やはり部門横断的なチームを作って、どう対応するかを検討される必要があるのではないかと思います。トップダウンで、そういうチームを作って、「どう対応するか」ということを検討し、トップに答申をして、それから着手するということになるでしょう。

■課題

共通の課題としては、中長期の情報開示の方法論がまだ確立していません。従来の報告書は、基本的に過去情報を報告するというのをしてきました。「CO₂をこれだけ減らした」「水をこんなにきれいにした」「廃棄物をこんなに減らした」というような内容です。そうではなく、「気候変動に今後どう対応していくか」とか、「将来どうするのか」といった、中長期の情報開示の方法論が確立していません。それを企業に求めるということは簡単なのですが、企業は、そんなもの簡単には作れません。簡単に作れないものを求めても無理があります。だから、そこをどうするかたちで折り合いをつけるか。

金融機関も、大変失礼ながら、一部の方は非常に ESG のリテラシーが高いのですが、全体としては「そもそも ESG って何？」という方がまだかなりいると聞いていますので、リテラシーの向上が必要です。情報開示をしてもらったら、それをどう評価するかという、評価能力を涵養することも重要です。これはまさに環境や社会という問題と財務情報を“integrate”する、環境情報が財務情報にどう影響するのか“integrate”する、真の統合

思考というものが重要です。統合報告自体は増えていますが、まだこうした統合はほとんどできていません。

事業者にとっても、中長期ビジョン、ゴールの確立、それから財務と ESG の統合ということが必要となっています。

参考. SDGs 等の参考文献等

最後に参考文献を紹介して、皆様のサポートとなればと思います。

■SDG コンパス

SDG コンパスはグローバル・コンパクトで IGES と翻訳したものです。事業者はかなり利用しています。ファイブステップで取り組むやり方であり、「ゴールは、“priorities and aspirations” である」ということが書かれています。

■すべての企業が持続的に発展するために—持続可能な開発目標 (SDGs) 活用ガイド—これは環境省が作成したものです。

■SDG 産業別手引き

これは KPMG とグローバル・コンパクトで翻訳をした手引きで、金融を含む6業種について手引きが示されています。

■Navigating the SDGs: SDGs ビジネスガイド

これは PwC が出した本です。

■日本企業調査レポート 2017 年度版「未来につなげる SDGs とビジネス～日本における企業の取組み現場から～」

これは、グローバル・コンパクトで今年の3月に出したアンケート調査の結果です。20社ほどのインタビュー記事も載せています。今も継続して調査を行っているので、3月に2018年度版を出すこととしています。

■SDGs Communication Guide

これは電通が出したものですが、私は座長としてこのガイドの作成に携わりました。もしこれから SDGs を取り組むというときに、頭取や社長に SDGs についてレクチャーする必要があるれば、これが一番便利です。全 22 頁のパワーポイントの資料で、全てインターネ

ットで入手できるので、ぜひ利用してください。

■最終報告書 気候関連財務情報開示タスクフォースの勧告

これは先ほどもお話しましたが、翻訳を作成しましたので、2019年1月8日には、サステナビリティ日本フォーラムのウェブサイトに掲載する予定です。

第2部 SDGs における課題への取組み ～人権と女性活躍の観点から～

元日本テレビアナウンサー
藪本 雅子 氏

三井住友信託銀行 人事部 ダイバーシティ&インクルージョン推
進室長
山崎 和恵 氏

亜細亜大学 国際関係学部 国際関係学科 教授
秋月 弘子 氏

藪本氏 第二部では、特に人権と女性活躍の立場から、SDGs に銀行業界がどのように向き合っていくのか、その取組みについて、また、銀行が社会に果たす役割などを人権の視点から考えていきたいと思います。

それでは、本日のパネリストの方々をご紹介します。まずは亜細亜大学国際関係学部教授で、来年1月から国連の女子差別撤廃委員会の委員を務めることが決まっておられます秋月弘子さんです。

秋月氏 亜細亜大学の秋月と申します。私の専門は国際法ですが、国際法もいろいろな分野があるなかで、国際人権法というものを勉強しています。国連で働いていたこともあり、国連研究もしていますが、国連では、これからお話をさせていただく国際人権を各国が国内でしっかりと実施しているかどうかということを監視する「モニタリング」というシステムを作っています。その国連を中心とした「人権モニタリングメカニズム」も研究しています。

今申しあげましたように、大学で教える前は、国連開発計画というところで、開発援助に携わっていました。貧しい人たちがどうして貧しいままで終わるのか。それを突き詰めていくと、実は社会構造の中に阻害される要因があったというところから、開発分野でも「人

権基盤アプローチ」というようなことに取り組んでいました。このような仕事の観点から「開発と人権」、つまり「SDGs と人権」というところに興味を持って勉強しています。国連職員になるための要件として、大学院を出てマスター、修士号を取ることに加えて、国連は即戦力を要求しているので、社会のなかで働いた勤務経験がなければいけません。3年ぐらいの勤務経験が要求されますが、先輩方から「経済畑で経験を積んだ方がいい」と言われ、国連に行く前は、東京にある外資系の銀行で3年間働いたことがあります。したがって、本日銀行の皆様の前で人権についてお話をさせていただくのはとてもご縁があると思い、今日は楽しみにしてまいりました。どうぞよろしくお願いいたします。

藪本氏 続いて三井住友信託銀行の人事部審議役兼ダイバーシティ&インクルージョン推進室長の山崎和恵さんです。

山崎氏 三井住友信託銀行人事部ダイバーシティ&インクルージョン推進室長の山崎です。私は1991年4月に、旧住友信託銀行に入社しました。当時の職種で言うと「総合職」という職種で入社し、同期が190人ぐらいいましたが、女性総合職は9名という状況でした。ただ当時としては、金融機関のなかでは、比較的女性が多いほうであったのではないかと考えています。配属は日比谷支店で、年金営業と法人融資を担当し、その後、調査部、そしてまた営業に戻った後、2002年に現在の受託資産運用部というところで、主に公的年金や共済年金のお客様の資金をお預かりするポートフォリオマネージャーという業務に就きました。銀行にしては非常に珍しく、この受託資産運用部に16年半も在籍していました。チーム長、次長を経て、2018年10月に、現在の人事部のD&I推進室に異動となりました。したがって、D&I推進室に異動してまだ2ヶ月と短いですが、本日は、弊社の女性活躍推進の取組みを中心にご紹介させていただければと思います。よろしくお願いいたします。

藪本氏 私は1991年から2001年まで日本テレビに10年間勤務していました。当時はテレビ局がバラエティ化していった時代でもあり、「パワハラ」「セクハラ」という言葉は、まったく日本にはなかったこともあって、番組自体が思いっきり「パワハラ」「セクハラ」というようなものも少なくありませんでした。そうした番組に出演する中で、心身のバランスを壊して、自己嫌悪感、無力感、劣等感などが強くあって、自殺を考えるような日々も実際にはありました。その後、ハンセン病の問題と出会って、人権問題に取り組むようになり、報道局に異動しました。結婚を機に日本テレビを辞めてからも人権問題にどっぷりと浸かっており、20年以上人権問題にかかわっています。大学院で人権のことを勉強し

たりもしました。今は、各自治体で人権講演を行ったり、寺院などに呼ばれて、お坊さんの前に文字通り釈迦に説法のようなことをやっていたりしています。今日は、一人の銀行を利用する者の立場として、素朴な意見を言っていけばいいのかなと思っています。どうぞよろしくお願いします。

藪本氏 それでは、銀行の取組みに入る前に、その大前提となる SDGs について秋月先生に教えていただきたいと思います。SDGs には 17 のゴール（目標）がありますが、その中を見ても、「人権」という言葉は特に書かれていません。人権に関わってくるだろうと思われるものもありますが、「人権」という言葉そのものはありません。なので「人権」が SDGs のなかでどのように位置づけられているのか。また、女性活躍の観点から、あるいは銀行業界として考えてみる時に、SDGs のどこに注目していけばよいのかなどについて秋月先生に伺っていきます。秋月さん、よろしくお願いします。

SDGs: 人権と女性活躍の観点から（国際人権法の観点から）

亜細亜大学 国際関係学部 国際関係学科 教授
秋月 弘子 氏

SDGs、特に人権の側面、女性活躍の観点からお話させていただきます。特に私が専門としている国際人権法の観点から、日本のジェンダー平等というものが、現状ではどのような程度で、そして外からどのように見られているかということをお話したいと思います。

■はじめに

初めに、一つぜひ申しあげておきたいのは、今年 2018 年という年は、1948 年 12 月 10 日に「世界人権宣言 (Universal Declaration on Human Rights)」が国連総会で採択されてから 70 周年の記念の年にあたります。世界人権宣言は、いわゆる人権の目録と呼ばれているもので、例えば、表現の自由や、生命・身体・移動の自由などの自由権、あるいは、教育を受ける権利、労働する権利などの社会権、あるいは、女性の権利、子供の権利、障害者の権利など、特定のグループに属する方たちの人権、あとは庇護を求める難民の方たちの人権等、いろいろな種類の人権が掲げられています。このような人権の目録を網羅的に書いたものが世界人権宣言だと言われています。世界人権宣言は 12 月 10 日に採択されたので、だいたい 12 月 10 日を挟んだ前後 1～2 週間が人権啓発推進週間というかたちで、

地方自治体やいろいろな組織で人権啓発のプログラムがいろいろ行われているのではないかと思います。その 70 周年にあたる年に、特に SDGs と人権についてお話しできることを、大変光栄に思っています。

世界人権宣言の第 1 条に「すべての人は、生まれながらにして自由であり、かつ、尊厳と権利とにおいて平等である。人間は理性と良心とを授けられており、互いに友愛の精神をもって行動しなければならない」と書かれています。「人権」は、「女性の権利」「男性の権利」ではなく、「すべての人」の権利です。人として生まれたすべての人は自由で、尊厳と権利において平等ということであり、ここが人権の基本だということを押さえておきたいと思えます。

■女性活躍？ 男女平等？

本日のテーマは「女性活躍」ですが、「男女共同参画」「男女平等」という言い方もされます。「では、女性は活躍しなければいけないの？」とか、男女共同参画だったら、「男性か女性かアイデンティティが自分でもよくわからないと感じている LGBT の方はどうなるのか」とか、あるいは「女性の権利だったら男性は関係ないのか」とか、いろいろなところを突っ込みたくなりますが、世界人権宣言の基本に戻り、私の人権の立場からは「すべての人が権利の主体だ」ということを押さえておきたいと思えます。そして私が目標とするところは、すべての人が自由意思を持っているわけですから、誰かに命令されてということではなく、自分の自由意思にもとづいて、自分の生きたいような生き方ができるということです。男性として生まれても、心が女性であれば「女性として生きる」という選択ができるのが、人権の考え方だと思っています。そのような社会をつくるということが、人権の基本的な視点だろうと思っています。

女性も男性も LGBT も関係ない、誰一人、取り残さない、置き去りにしないということが、SDGs の考え方だということを最初にお伝えしておきたいと思えます。

■2001-15 年 ミレニアム開発目標 (MDGs) -残された課題-

2015 年までを目標としていたミレニアム開発目標において、かなりの成果が出ました。人口が増えているにも関わらず、絶対的な貧困は半減しました。しかし、かなり貧困が改善され、進展は見られましたが、まだまだ残された課題があるということも指摘されていました。その中の一つが、「男女間の不平等が続く」ということでした。したがって、これらの残された課題は、途上国の問題としてだけではなく、先進国や、すべての企業にも関わる問題となります。SDGs は、すべての人の「望む姿」であり、後藤理事の講演にもありましたが、「必達目標」ではなく、「望ましい姿」として、「目指すべき方向」として示され

たものになります。

■目標5「ジェンダー平等を実現しよう」と他の目標の関連性

SDGs の 17 のゴールで確認していただきたいのは人権に直接関わるところは、目標5に掲げられている「ジェンダー平等を実現しよう」に書いてあります。藪本様からご指摘がありました。ご指摘は、「では、人権って17ある目標の中のたった一つだけなのか」ということですが、答えはそうではありません。「ジェンダー平等を実現しよう」という目標5と、他の目標との関連で言えば、人権はすべての目標の土台にあるということです。例えば17のSDGsの目標を見ていくと、「貧困や飢餓の削減」、「健康」、それから「保健・衛生」、「教育」、「労働」、「不平等」、「気候変動」、「平和な社会をつくる」、「公正な社会をつくる」、「パートナーシップを目指す」などが書かれていますが、「貧困から解放される自由」であるとか、「教育を受ける権利」とか、「健康で平和な生活を送る権利」とか、こうしたことはすべて人権につながる問題です。17の目標の5番目として「ジェンダー平等」が一つ取り出されてはいますが、基本的な人権の考え方は17の目標の底辺に、土台に、すべて共通して流れているということをご理解いただければと思います。

■SDGsの土台としての人権

そしてSDGsの土台としての人権という考え方は、初めて出てきたわけではありません。そもそも国連の目的を考えてみると、国連を作った国連憲章という条約があります。この条約が私の専門分野になります。国連憲章の第1条に国連の目的が4つ書かれています。1つ目に、国際的平和および安全の維持を意味する「平和安全保障」、2つ目に「人権の保障」、要するに男性、女性、大国小国関係なく平等だということが書かれています。3つ目に経済的、社会的な発展を目指す「開発」が書かれています。そして最後の4つ目に「国際協力の中心に国連がなる」とあります。最初の3つが、国連の3つの柱になります。したがって、国連が作られたときから人権は国連の土台の一つでした。これまでの国連の歴代事務総長が「人権が平和と開発の基礎にある」ということを何回もおっしゃっています。国際関係というのは基本的に国家間関係であり、開発で言えば、例えば経済規模を拡大する、「ピザのパイを大きくする」というところが開発の目的でした。しかし、1990年代以降、特に最近のグローバリゼーションの進展化に伴い、それまで国家レベルでの経済規模の拡大を開発の目標としていたところ、問題はそうではなく、そのパイをどうやって平等に分け与えるかだということに気がついて、「国家の経済規模を拡大する」ということから視点が下にさがり、「一人ひとりの人間の生活水準が上がっているのか」に視点が移り始めた、それが90年代です。私も働いていた国連開発計画では、「人間開発（human

development)」という概念を打ち出しました。要するに、一人ひとりの生活水準の向上、あるいは教育や人権も含めた「選択肢の拡大」ということです。「この生き方しかできない」ではなく、自分が望む生き方ができる選択肢がたくさんあるかという測り方をし始めました。あるいは、国防・安全保障の分野でも、国の防衛だけを考えていても、外国から人がやってきて日本人が拉致されるということを考えると、一人ひとりの自由や安全が阻害されることがあるので、やはり国の防衛だけではなく、一人ひとりの安全、「人間の安全保障」が必要となります。食糧がなく、飢餓で亡くなるというときには、生命に対する権利が侵害されるということです。このような意味で、安全保障の分野でも人間に視点が下がってきました。こういう流れの中で、「人権」がすべての問題の基礎にあるという認識が生まれてきています。私は 1980 年代に国連の開発援助に関わってきましたが、そのころから、「人権基盤アプローチ」が出てきました。「援助」というと、お金がない人、貧しい人にお金を与える、食料がない人に食料を与える、技術がない人に職業訓練をするといったように、何か物を与えるというような物的な支援が考えられていましたが、「なぜこの人たちが貧しくなるのか」、「職業が持てないのか」、「教育がないからだ」、というようなことをよくよく考えていくと、例えば女性であるとか、少数者であるといった、社会構造の中に阻害される要因があるということで、人権の問題と合わせてアプローチするという、人権基盤アプローチというものが生まれました。この辺りから、人権と開発がつながるのですが、そういう 20 年、30 年の流れの中で「人権が基盤にある」というところが確認されるようになってきました。

したがって、80 年代から 90 年代以降、開発も安全保障も、根底に「人権の保障があつてからだ」というような理解が進んできたと思います。

■企業と人権

銀行業界の方、そのほかの企業の方も含めて、企業と人権というところに関して、企業も社会の構成員として人権と無縁ではありません。国連は 2011 年に「ビジネスと人権に関する指導原則」を発表しました。人権を守る第一義的な義務は国家にあります。しかし、企業にも第二義的な責任があります。その責任というのは、まず企業自身が人権侵害をしない、企業の中あるいは外に対して人権侵害を自らしない責任ということがあります。それだけではなく、企業に関連する方たちすべてが人権の“due diligence”の責任をしっかりと果たす、つまり、仕事との関連のなかで人権侵害をしないようにする「相当の注意義務」があります。例えば強制労働や児童労働をさせない責任があります。したがって、企業としては人権と無縁ではありません。例えば、職場の中で、ジェンダー差別を行わないとか、セクハラ、マタハラ、パワハラなどをしない、あるいは、家庭生活を阻害するよう

な働き方ではなく、ワークライフバランスの取れた働き方を奨励するといった責任がかかってくるわけです。また、顧客、それからステークホルダー、一般の方々に対しても人権を守る責任があるということが言われています。

■目標5：ジェンダー平等と女性・女子の能力強化

SDGs 目標5、ジェンダー平等を一つ取り上げても、その中にはたくさん指標があります。企業との兼ね合いで言えば、資料9頁の目標5の中に掲げられている黄色マーカーで示した部分に関連があるかと思います。5.1「あらゆる場所における（つまり企業の中外における）すべての女性および女子に対するあらゆる形態の差別を撤廃する」、5.5「政治、経済、公共分野（とあるが、特に経済企業の中）でのあらゆるレベルの意思決定において、完全かつ効果的な女性の参加および平等なリーダーシップの機会を確保する」、そして、最後の5.c「ジェンダー平等の促進、ならびにすべての女性および女子のあらゆるレベルでのエンパワーメントのための適正な政策を取る」の3つの項目のような内容が企業にも関連しているのではないかと考えています。

■日本では？

では、日本ではどうか。日本では、内閣府の中にSDGs推進本部を設置して、実施指針なども作っています。SDGsができる前から、日本は「男女共同参画」に取り組んでいて、SDGsができるころには第4次の計画もできています。

■上場企業の女性役員数の推移

目標は立っていますが実際はどのような状況なのかということを見てみましょう。資料11頁のグラフは、内閣府の男女共同参画局が作成している上場企業の女性役員数の推移を示したものです。2020年までに女性の役員を10%にするという目標ですが、今年の7月現在でまだ4.1%です。あと2年でこれが達成できるかということ、確実に増えてはいますがなかなか難しいのかなという気がします。

■日本のSDGs達成度

SDGsの達成に関して156の国が評価されています。この評価は国際的なNGOが連携して情報を取って行っていますが、日本は156か国中15位です。まあまあよい順位ではないかと思うかもしれませんが、他の国も頑張っています。去年は11位でしたが、4位後退しています。頑張っているようでも、まだまだ足りないということがわかります。それから、資料12頁の左側の円は、真ん中の右から目標1、2、3と右回りできて17までの

目標の点数となっています。一番外が 100 で、25、50、100 点で評価を付けられています。ジェンダー平等の目標 5 番を黄色くしていますが、そこだけ少し減っていることがわかるかと思います。目標 4 番が教育です。教育はかなり点数がいいのですが、男女平等は他の指標に比べても遅れていることがわかるかと思います。

■CURRENT ASSESSMENT – SDG DASHBOARD / SDG TRENDS

資料 13 頁を見ると、「教育」は、緑になっています。目標が青信号か赤信号か黄信号かということで唯一、緑（青信号）になっているのが「教育」です。隣の目標 5 の「ジェンダー平等」は赤になっています。下の図の矢印は、昨年よりも進捗しているところが上向きの矢印となっていますが、「ジェンダー平等」は横向き、“変化なし”となっています。下がっていないので、矢印では黄色くなっていますが、あまり進捗は見られないということがわかるかと思います。

■男女共同参画に関する国際的な指数

156 か国 15 位というのは、良いでしょうか。内閣府の男女共同参画局では、ジェンダー平等に関する国際的な指標を示しています。ご存知だと思いますが、毎年、年に 1 回、世界経済フォーラムが主催するダボス会議では、特に政治と経済の分野での女性の進出を測ると、なんと日本は 144 か国中 114 位という衝撃的な結果になっています。特に国会議員の数や、企業における女性のマネージメントクラスの数が少ないということも理由にあります。144 か国中、下から数えたほうが圧倒的に早いという状況です。これは特に政治と経済の分野で遅れているからだとということですので、経済の分野で頑張っていただきたいと考えています。

■女性差別撤廃条約

ではこのような状況は世界的にどのように見られているか。なぜこんなに悪いのか。私は来年の 1 月から国連の女性差別撤廃条約の審査をする委員に就くので、女性差別撤廃条約と委員会の勧告を元に、日本の問題について簡単に触れさせていただきたいと思います。まず女性差別撤廃条約についてです。資料 15 頁は翻訳が古いので「女子」と書いてありますが「女性」と言った方が人権の立場からは良いかと思います。「女性に対する差別とは、いかなる分野においても（したがって、企業・経済分野においても）、男女の平等を害し又は無効にする効果又は目的を有するもの」になります。「効果又は目的を有するもの」ということで、日本の法律の中で女性に対する差別という定義がないので理解が進んでいないのですが、法律上男女平等でも、それは当たり前のお話であって、条約では「効果」を問題

としていますから、「結果」として平等が達成されていなければ男女不平等と判断されます。例えば、女性の賃金が男性に比べて73%であれば、100ではないので「不平等だ」と判断されます。また、夫婦の姓について、女性側の姓を名乗っても、男性側の姓を名乗ってもどちらでもいいのですが、結果的に93%が男性の姓を名乗っています。選択肢があるからそれでいいのではないかと考えがちですが、本当の平等であれば、フィフティ・フィフティになります。ところが93%の人が男性の姓を名乗っており、これはイコール日本の家父長制が残っている、という判断がされます。したがって、男女平等や不平等というのは、「結果が平等にならなければいけない」というふうに国際社会は見ているというところをご理解いただきたいと思います。

また、企業について言えば、これは、締約国の義務なのですが、「個人、団体又は企業による女子に対する差別を撤廃するためのすべての適当な措置をとる」ことが必要です。日本国として義務としてやるからには、その下にある企業も女性に対する差別を撤廃する、現実として結果が平等になるような措置を取らなければいけないということになってきます。

■女性差別撤廃委員会の勧告

このような女性差別撤廃条約の第1条、第2条の理解を踏まえて、日本はどのように見られているのでしょうか。まず差別の包括的な定義が欠けています。日本の法律上、差別の定義がないということです。「活動の全ての分野において女性が直接（法律上の）・間接（結果として平等になっていない）双方の差別から保護されることを保証する」ために、「女性に対する差別の包括的な定義を国内法に早急に取り入れることを要請する」という女性差別撤廃委員会からの勧告があり、日本に対して「法を作れ」ということを言っています。社会に対しては、「家父長制に基づく考え方」、女性の役割、男女の性別役割分担意識といった「根深い固定観念」が残っているということで、「伝統的な男女の役割を補強する社会規範を変える」つまり「子供は3歳まではお母さんに育てられるべきだ」、「そっちのほうの子供にとっていい」というような観念を変えるように言われています。「女性や女兒の人權の促進に積極的な文化的伝統を醸成する」ということです。したがって、現実的には、例えば、テレビのコマーシャルで、台所で料理をするのが女性であったりするとダメで、男性もエプロンを付けて料理を作っている姿も同時に見せなければいけないという話になります。

女性差別撤廃委員会が問題としているのは、そういうコマーシャルであるとか学校の教科書で見せる絵とかストーリーから、無意識のうちに男女の性別役割分担意識が刷り込まれているということです。そういう現状が無意識な偏見を生み出すと指摘されています。特に企業に関しては、資料19頁の上の部分に記載されている内容が現状の女性差別撤廃委

員会の認識で、評価になります。「男女の賃金格差が拡大している」、「低賃金雇用部門に女性が置かれている」、「パートタイム労働に女性が多い」、「コース別雇用管理制度がある」ということの他に、「妊娠と出産に関するハラスメント」などがあるということ、女性差別撤廃委員会が認定して、「これはダメだ」と言っているわけです。したがって、上に書かれている指摘を直すために、下に書かれている指摘がなされています。「構造的不平等や職務分離の撤廃」、「同一価値労働同一賃金の原則」、「性別賃金格差の縮小」、「柔軟な勤務形態の活用促進」、「育児の責務への男性の対等な参画」、「両親共有給休暇の導入」、「セクハラをやめる」などのことが企業に対しても勧告されています。かなり国際社会から具体的に見られていて、具体的に注文が付いているという現状をご承知いただければと思います。SDGs とはちょっと切り離されたところで女性差別撤廃条約という条約があって、その条約上の義務をちゃんと履行していないということで、批判があるわけですが、企業の中で皆様方が SDGs に取り組んでいただく、特に目標5「ジェンダー平等」に取り組んでいただくことによって、委員会が問題としている「間接差別——事実として数字の上で出てきてしまう男女の不平等——を変えて、実質的な男女の平等、本当の意味でのジェンダー平等が実現するということを目標としていただければよいかと思います。

■課題

そしてそのために私が常日頃考えていることで、皆様にもお伝えしたいことが、3つあります。1つ目は、「常識と非常識の融合」というかたちで後藤理事もおっしゃっていましたが、今まで常識だと思っていたことを「本当にそうなの？」と考え直す批判的な思考（critical thinking）を是非してみたいと思います。「料理は女性に向いている」とか、「交渉は男性に向いている」と思いがちではないでしょうか。もしそう思ったら、本当にそうなのか、すべてを疑ってかかっていたところから変わるのではないかと思います。

2つ目は、1つ目にも関わることですが、「性別役割分担意識を変える」ということです。もし男性のなかで「女性の権利は自分には関係ないな」と少しでも思ったら、「関係ない」と思うところにもうすでに、無意識の偏見があるということです。したがって、「自分に関係ない」ではなく、女性も「私はリーダーシップ取りたくないわ。だから、私はいいわ」ではなく、みんなが考えなければいけないことなので、「自分事にする」ことが必要です。これは SDGs に関わることであり、すべての人が取り組むべき問題です。ぜひ「自分事」として取り組んでほしいと思います。もし「自分に関係ない」と思ったら、「関係ない」と思っていること自身が、無意識の偏見であるので、少し胸に手を当てて考えていただけたらと思います。

また、特に女性に対してお伝えしたいことがあります。私自身もそうでしたが、「PTA の会長も男性がいいわ」とか「社長は男性がいいわ」とか、「女性は副社長でいいわ」とか、女性は常に「ナンバーツーにいればいいわ」と思っていました。よく考えてみると、それは、女性が今までリーダーシップをとるトレーニングを受けていないだけで、無意識のうちには女性はナンバーツーで、「ナンバーワンは常に男性がいた」というところを見てきたにすぎないのです。これからは、それでは済みません。「女性がリーダーシップをとる」ということ、「女性をエンパワーする、教育する」ということに力を入れていただきたいと思っています。

■最後に

「女性活躍」、「男女共同参画」、「男女平等」、「男と女」などと言いますが、LGBT の方も含めて、問題は性別ではありません。世界人権宣言の基本に戻って、すべての人が自由に住みやすい、自分らしい生き方のできる社会を作ることが人権の基本的な考え方です。女性が住みよい社会というのは、男性が住みよい社会でもあります。協働して、すべての人が住みやすい社会を作っていけたらと思います。

藪本氏 秋月さん、どうもありがとうございました。山崎さん、なにかお気づきになった点、「ここをもうちょっと聞いてみたい」というところはありますか。

山崎氏 女性差別撤廃委員会の勧告のお話で、結果の平等が求められるというところに強い関心を持ちました。私どもが施策を考える場合は、どちらかと言うと「機会の平等」であったり「チャンスを平等に与える」であったりといったところを気にしますが、やはり最後の結果が平等ではないと、国際社会からは「平等である」と見なされないのかと思いました。そのあたり、どういった整理になっているのか、お伺いしたいと思います。

秋月氏 例えば、政治の分野で言えば「国会議員の半分を女性にする」ということが、国際的な目標になっています。各国の状況をお聞きすると、北欧の先進国ばかりではなく、アフリカのかなりの国でも、半分までは行かないですが、クオータ制で、「国会議員の30%は女性にする」というようなところまで目指しているようです。日本はまだ今年になって、やっと候補者の均等性というかたちになり、選挙の結果がどうなるかという状況です。一番今、ジェンダー平等で進んでいるのはルワンダという国です。ルワンダでは、実は国会議員の60%以上が女性です。その一つは、民族紛争が長かったので男性がいないということかもしれないのですが、ルワンダの外交官の方から直接お話を聞いたところ、その方は

男性だったのですが、「政治家、国会議員の女性の割合が6割になって良いことがあるか」と聞いたら、「もちろん良いことだ」とおっしゃっていました。冗談半分に「男性がいるとピストルの話で終わるが、女性がいると現実的な問題に対処する」とおっしゃっていました。具体的にどう変わったかと言うと、「女性国会議員が多数の中で政策を作ったことで、地方の農村に女性のために保育所みたいなところができる。つまり、農村の女性は、水汲み、薪割りに時間がかかるが、それは、子育てしながらだとできないから保育所が必要だった」ということです。日本だと、働く女性のために、外で働く方のための保育施設も十分にできない状態ですが、そうやって女性が半分以上政治家として自分たちに必要なものを作るというときには、日本でもできないことをはるかに超えたようなことまでできているということがあります。この話を聞いて、やはり一度は国会議員の半分以上を女性にしてみると、世界が変わるかなという気がしています。結果が平等になるように努力することは大事かと思います。

藪本氏 今のところ、候補者男女均等法というのは努力目標であって、数字が出ていません。先に数字を出してしまうということも手かかと思っています。特に、2020年までに10%を女性役員にしようという目標があるのであれば、最初からそのように抜擢するというような、大胆なことをしてもいいのかな、などというふうにも思いましたが、山崎さん、いかがでしょうか。

山崎氏 現実的に「10%」というのは、なかなかシビアな数字です。ボトムアップだけでは、なかなか達成できないものかと思っています。したがって、クォータ制であるとか、とりあえず高い目標を入れてみるということも大事な考え方ではないかと思っています。ただ、抜擢しても「すぐに結果を示す」ということが難しい場合もあります。丁寧なフォローがあったり、丁寧な育成であったりといったところも重要ではないかと思っています。「女性の割合がある程度ないと意思決定に影響が及ばない、だからそこまで作り込むんだ」ということも大事ですが、その後のきめ細やかなフォローが現実問題としては必要だと思っています。

藪本氏 「男女共同参画」ということが最後にもありましたが、そもそもやはり「男女共同参画」という言葉自体が、今どうなのかという感じが非常にしています。「男女」と聞くと、それだけではじかれてしまう人がいます。また「女性差別」と言うと、男性が「なんだ、女性ばっかり」と思ったりします。今後も、「男女共同参画」という言葉はこれでののでしょうか。

秋月氏 私もそこはかなり懐疑的に思っているところです。政府としては「女性活躍」とか「男女共同参画」と言っていますが、おそらく、企業や経済分野で活躍されている方たちに「経済効果がある」ということが言いたくて、「女性が活躍すると GNP が 20%上がる」とか、そういう説明として「女性活躍」と言っているのではないのでしょうか。「男女」という言葉はもうやめて、やはり「ジェンダー平等」と言うべきだと思います。「ジェンダー」というのは、生物的な「男・女」という問題ではなくて、社会的に押し付けられたものを取っ払うという意味も含むので、「ジェンダー平等」としたほうがいいのかという気がします。LGBTの方がどう認識されるかというのは個人的にはわからないのですが、もう「女性活躍」とか、「女性」、「男性」と出す言葉はやめたほうが良いと個人的には思っています。

藪本氏 SDGs のなかでの人権の位置付けについて今まで見てきたわけですが、とにかく SDGs には、「誰も取り残さない、取り残されない」という大目標があるので、そういう観点で考えていければと思っています。

藪本氏 次に、実際にジェンダー平等の実現に向けて取組みを進めている事例を紹介していただきたいと思います。三井住友信託銀行で、ダイバーシティ&インクルージョン推進室長の山崎様にご報告をいただきます。

三井住友信託銀行のD & I 推進の取組み (女性活躍推進中心に)

三井住友信託銀行 人事部 ダイバーシティ&インクルージョン
推進室長

山崎 和恵 氏

■D & I 推進の特徴

それでは資料に沿って説明をさせていただきますまず資料2頁をご覧ください。弊社のこれまでの取組みの特徴を3点記載させていただいています。

まず1つ目は、当社のD & I 推進室が設置されたのは2016年10月です。女性活躍推進法が同年4月には施行されていたので、他社、いわゆる世間と比べても当社の体制整備の取組みは後発組だったということ、2つ目は、当社のD & I 推進は、私のいる人事部だけが

旗を振っているわけではなく、各事業と両輪で推進しているということ、最後に3つ目として、当社のD&I推進は、女性活躍だけではなくて、「人権」、「障がい」、「グローバル」、「両立支援」、「働き方改革」といったものを一体で推進しており、工夫をこらしながら、地道に活動しているということ以上3点を特徴とし挙げるすることができます。

■D&I推進の取組み

資料3頁では、当社の取組みを表にまとめています。当社のD&I推進室の体制が整備されたのが、左上段記載のとおり2016年10月になります。ここをゼロフェーズとして、「理念浸透」、「制度・インフラ整備」、「風土構築」までのマイルストーンで活動をしてきました。D&I推進は、トップからのコミットメントも重要とされています。当社においても、表中コミットメント欄に記載のとおり、D&Iのベースとなる「人権方針の改定」、それから「働き方改革宣言」や「イクボス宣言」、委員会等での発言を通じて、トップコミットメントを発信しています。

また制度・育成に関しては、表の赤字となっている部分が、主に女性活躍に関する活動です。例えば、配偶者が転勤したときに会社を辞めないで済むような勤務地変更制度の導入や、海外勤務に帯同する際の休業制度の導入を行っています。それから、育児との両立に関する制度の拡充や整備に加え、パイプラインモデルによる管理職輩出プログラムの実践、研修制度の見直しを通じた育成強化を図ってきました。

後発組であったことから、とにかく先を行かれる先輩企業の後姿を見ながら、この2年間、やるべきことを一気呵成に進めてきたというのが当社の取組みです。

■D&Iを推進する組織運営

4頁をご覧ください。D&I推進の組織運営について、説明をさせていただきます。

上段にあるのが、D&I推進委員会です。これは、人事部や経営企画部等の統括役員と、各事業の統括部長、それから社外有識者で構成されています。主にD&I推進にかかる人事施策の進捗状況の報告や課題、対応策の検討を行っています。そして注目していただきたいのが、中段にある「D&I推進室」のところですが、左側の「人事部」と右側の「各事業統括部」に担当者があることがわかりいただけるかと思います。D&Iは、人事、それから制度、施策、採用と、非常に幅広く影響します。D&I推進室の専任は2名しかいないのですが、人事部内各チームに兼務者がおり、人事部で総勢8名という体制になっています。加えて、D&Iの推進は現場の状況や個別性を踏まえないとうまくいかないもので、右側の事業統括部に15名の兼任者がおり、人事部と各事業部が両輪でD&I推進を担っています。

トップコミットメントや本部施策というトップダウンアプローチと、各事業の個別の取組みというボトムアップアプローチを融合させることで、より実効性を持ったD&I推進ができる体制としています。

■ 7つの事業

「各事業」と申し上げていますが、信託銀行にどのような事業があるのかというのは、なかなか知られてないところもあるかと思しますので、5頁で当社の7つの事業をご紹介します。

現在、「個人トータル・ソリューション」、「不動産」、「証券代行」、「法人トータル・ソリューション」、「法人アセットマネジメント」、「マーケット」、「受託」という7つの事業があります。いろいろ商品を並べていますが、ご覧いただくとおり、各事業で取り扱っている商品が異なり、非常に多岐にわたっています。また、これだけの商品を扱っているので、各事業で働く社員には高い専門性が求められる一方、それを融合してお客様にソリューションを提供するということが求められています。つまり、信託銀行のビジネスモデルの特徴は、「多様性」とその「シナジー」にあると考えています。先程、「当社のD&I推進は後発組」とお伝えしていますが、この2年間で一気にD&Iを推進することができたのも、もともとこの「多様性」が信託銀行のビジネスモデルの源泉にあるからです。その「融合こそが付加価値を生む」という考え方が、当社のDNAとして社員一人ひとりに備わっていたからではないかと思っています。

■ 女性活躍推進の取組み例①パイプラインモデルの取組み

具体的な当社の女性活躍推進の取組みについて紹介をしていきたいと思えます。先進的で派手な取組みはなく、非常に地味で地道な活動になっています。

一つ目は、事業ごとのパイプラインモデルの運営です。当社もKPIで女性管理職目標を立てていますが、女性管理職を安定的に配置するためには、長期的かつ個別的な育成プランが必要となってきます。当社では、このプランを各事業ごとに作成しています。各事業で、事業特性や事業内容、そして人員構成も異なるので、管理職登用に至るまでにどういった業務経験をさせて、いつまでにどういった育成が必要で、今後どう育てていくのかということを、人事部と各事業が個別に共有しながら、個々人それぞれのプランを立てて育成を図っています。育成には非常に時間がかかりますが、こういったきめ細かい長期的な対応が必要と考えています。

■ 女性活躍推進の取組み例②事務セクションでの取組み

資料7頁にある事務セクションの取組みについてご紹介をさせていただきます。銀行の中には、部署によっては女性社員の数が多い部署があるかと思います。現在当社でも、隔地間転勤を伴わない女性社員の約2割が、産休、育休、それから短時間勤務制度を利用している状況です。そういった状況下、女性社員の多い職場では、短時間勤務利用者、時短制度を利用している社員が増加することによる業務の底割れをどう回避していくのかということが、非常に重要なテーマとなっています。

資料7頁で紹介している事例は、不動産事業におけるカスタディ業務を担っている部署での取組事例です。この部署は、女性が7割を占めている部署であり、短時間勤務利用制度を使っている社員が増えている中で、安定的に業務を回すための体制構築が課題となっていました。そこで、チームではなく、案件毎にユニットを形成して、その1ユニットには時短制度を利用する者とフルタイムの勤務ができる者を相互に配置してリスクを分散させました。複数名で複数案件を担当するようにしており、細かく網の目を張るようなかたちでユニットを編成しています。業務負担や知識レベルの平準化を図ることで、底割れをしないよう業務を回しているところです。

■女性活躍推進の取組み例③営業セクションでの取組み

資料8頁では、営業セクションでの取組みを紹介しています。女性社員の業務範囲、それから経験を広げるべく、当社の支店における店頭営業・事務から外訪営業にシフトチャレンジするフロントシフトという取組みを進めています。ただ、実際には、これをスタートした当初は、外訪にはなかなかなじめないケースが多く、うまくいかないというような状況でした。店頭の営業と外訪の営業とでは、心理的に大きな壁があります。まず外訪営業を言い渡された女性社員が最初に思うのは「なんで私がそんなひどいところに行かされなければならないのか」といった気持ちになるそうです。一方、アサインする側は、「店頭でやっていたのだから、外回りにしたって同じだろう。商品はよくわかっているよね？」ということで、いきなり外訪に出すというようなかたちでスタートしました。しかし、それではうまくいきませんでした。そこで、個人トータル・ソリューション事業にて「外訪初任者サポートプログラム」を用意しました。そのサポートプログラムの中身の一つに「臨店指導」というものがあります。この臨店指導というのは、いわゆる「家庭教師」と「生徒」という関係を築くものです。丸1日、先生となった「家庭教師」が、初めて外訪を担当する女性社員と一緒に外訪に同行するというものです。全3回行い、「家庭教師」は全国どこでも行きます。また教える内容は、商品の内容とかそういったことではありません。例えば、一番最初の「アポイントはどうやって取ったらいいのか」、「電話をしてから行かなくてはいけないのか」、「突然行ったらいけないのか」などといったことから、「車で行ったと

きは車をどこに置いたらいいのか」、「お客様の家に入ったとき、かばんはどこに置いたらいいのか」といった基本動作に関わることを教えます。それによって、教え子の外訪のデビューをサポートするという取組みになります。

資料 8 頁の右下に「やってみる活動」という記載がありますが、これはその名のとおり「とりあえずやってみる」という活動です。例えば、いきなり営業目標を持たせて、「外訪に行く」というやり方ではなく、まず目標を持つ前に、「先輩にくっついて行くだけ」という期間を取ります。先輩の活動を実際に見てみると、自分が当初難しいと思っていたようなことが、想像するほど「そんなに難しいことではないのではないか」、「不安に思う必要はないのではないか」ということに気づくことができるようになります。そうすると、「外訪する」ということの心のハードルを下げることができ、実際に目標を持って外に回ったときも、非常にスムーズに現場になじむことができます。

店頭にいたり、事務をやっていたりする女性社員にとって、「外訪」というのは未知の世界です。その最初の第一歩の不安を取り除いてあげるといったことが大事なのではないかということが、失敗を通じて初めて理解できたということになります。

この家庭教師は 3 回外訪に同行するわけですが、これで終わりではなく、その後も、例えば、プラットフォームで教え子の日誌をチェックして、「あ、ここはうまくやれるようになったな」とか、「ここはずいぶん成長したね」とか、「ここはもうひと頑張りだね」というようなアドバイスの声をかけ続けます。こうしたきめ細かいフォローとサポートによって、当社の外訪シフトも徐々に軌道に乗ってきた状況です。

この他にも、いろいろ外訪をやっている人たちが集まって情報交換をできるような「情報交換会」や、あとはマインドセットのための「チャレンジングイヤー」といった研修プログラムで女性活躍をサポートしています。

■女性活躍推進の取組み例④研修の取組み

最後に資料 9 頁の「研修」ということで、人事部で主催している研修の取組みを紹介しましょう。ここに記載している内容は、育児休業の復職者を部下に持つ上司を対象にした研修であり、「マネジメント研修」と呼んでいます。こういった研修は、どこの企業も取り組んでいるのではないかと思います。当社が 1 点工夫している点は、マネジメント研修を受ける前に、「上司は事前に 3 日間連続して 16 時で退社をする」というトライアルを実施した点です。この「3 日間」というのがミソで、1 日ではダメということです。1 日ではとりあえず、全部仕事を明日に先送りして、早く帰ることができます。ただし、3 日となるとさすがにそうもいきません。よほど段取りを組んでおかないと帰ることができません。これは「短時間勤務制度」という制約のなかで仕事をしている社員の状況を認識して、そ

の共有をマネジメントに活かすという取組みのための工夫です。単に研修を受けるだけではなく、身をもって実感すること、そのことが研修の効果を高めることにもつながると考えています。

「4. 参加者の意見」ということで、三つ挙げさせていただいています。肯定的な意見も数多く寄せられていますが、三つ目に記載させていただいているとおり、「自分のやるべきことはよくわかったが、日々の業務に追われて行動できない」という意見もありました。ただ、まずは「やるべきことがわかる」ということだけでも、非常に大きな収穫であると考えています。

■まとめ

最後に「女性活躍を推進するために」ということで資料 10 頁にまとめさせていただきました。弊社の取組みは、どれも地味ではありますが、個別の状況を踏まえながら、きめ細かく、ひたすら継続することがD&I推進には大切だと思っています。

二つ目に挙げた「トライ&エラー&トライ」というのは、私が 10 月にD&I室に異動した時に、前D&I室長が異動の挨拶で使った言葉です。これは、元々は資生堂の魚谷社長のお話の中にあつた言葉だそうです。一朝一夕では変わらないので、この「トライ&エラー」、そして「またトライしていくこと」というのが、女性活躍推進を進めていくうえで必要なのではないかと考えています。

藪本氏 山崎さん、ありがとうございます。非常にいろいろなアプローチから様々な取組みをされていることに驚きました。秋月さん、何かご質問等ありますか。

秋月氏 たいへん具体的な取組みをされていて、素晴らしいと思いました。特に課題に対して具体的な打ち手がちゃんとある。特に「ユニット制」がとてもよいと思いました。いろいろなところで、自分が産休・育児を経験したにも関わらず、マネージャーになると、若い女性が産休・育休で早く帰るのがむっとくるというような女性の意見もあるので、こういうユニット制で、みんなで支え合えたらよいと思います。

質問もユニット制についてです。ご説明のあつたセクションは「女性が7割」という話でしたが、部署ごとに女性の比率が違う、例えば、外訪は女性が少ないということでした。それはやはり、これまでの性別役割分担意識にもとづいて分かれているのか、それとも結果としてそうなってしまっているのか、お伺いしたいと思います。

山崎氏 ユニット制は「事務セクションでの取組み」ということをご説明させていただきました。現在では、そういったことがおきかないような取組みをおこなっていますが、私が入社した 30 年前くらいは「事務は女性に向く」という考え方があったのではないかと思います。

秋月氏 もう一つの質問させてください。メンター制を取り入れたりアドバイスをしたり非常にきめ細かいサポートをされていてとてもよいと思いました。他方で、例えば官庁では、女性が育休明けで仕事に戻ったときに、子育てが大変なのでやはり時短になり、そういう女性が続いた結果として、育休明けの女性は戻ってきたら時短になるものだというふうに見られて、総務とか事務といった早く帰れるような部署に結果的にさせられてしまうということがあります。ところが女性の中には、「いやいや私にはバックアップ体制があるので、育休が明けて戻ってきても、男性と同じにフルで働きたい、逆に女性に対する配慮が自分の出世を拒んでいる。」という意見の方もいらっしゃいます。育休明けの方や子育てをされている方に、「自分がどういう働き方をしたいのか」ということを具体的に聞いて、こういうシステムを取られているのでしょうか。

山崎氏 はい。当社の場合は、育休・産休を明けて戻ってきたときに、「大変だから楽な仕事に移そう」といった一律の配慮はしていません。「女性・男性という区別が」というお話もありましたが、「女性」と一括りに言っても、いろいろな人がいます。両親が家に一緒にいて、子供も病気もせず元気いっぱい、保育園もすぐに見つかるという方もいれば、両親が傍になくてなかなかサポートも得られなかったり、病気がちな子供を抱えている方など、様々です。そういった方々が復職後、どういう働き方、キャリアを希望しているのかを確認するために、「復職後面談」というものを行って、必ず状況を把握するようにしています。それを踏まえたうえで、「では、一体どういう仕事の仕方ができるのか」「周りがどういうサポートができるのか」を考えています。当人がキャリアをつなげていきたいと思うことは会社としても大切なことですし、本人にもキャリアアップを目指してほしいということもあります。

藪本氏 素晴らしい取組みをされていると思いましたが、そもそものところで、引っかかるところがあります。時短とか育休・産休を取ると、結局、「周りに迷惑をかけてしまう」という思いから逃れられないと思います。そうなると結局、「出産するのを控えようか」、「今この時期に出産となってしまうと迷惑ではないか」と思うと、結局産まないということにもなります。本当は子供というのは社会の宝なわけであり、どんどん産むことをみんな

なで歓迎してあげるような空気は作れないのだろうかと思います。

また、「銀行の内部は、すごく忙しい仕事なんだろうな」と思うのですが、昔とは違っていろいろなコンピュータも入ってきているし、もう少しそもそもの仕事を減らすということは無理なのでしょうか。もう少し効率よく、時短などしなくても、家にいてもできる仕事はないのか、そもそも「働き方改革」ということができないのか、と素人目線で思ったのですが、どうなのでしょう。

山崎氏 まさにそこはおっしゃるとおりです。時短を取っている方とお話していると、やはり「忙しい時期に帰るのは申し訳ない」という気持ちで帰られている方が非常に多くいます。ただ、当社はすでに2割が育休・時短制度を利用しているので、これからも増えていくことを考えると、時短制度を利用することが当たり前の世界になってくると思います。そうすると、変えなければならないのは、やはり例えばバック事務のロボット化など、働き方そのものではないかと考えています。今、営業店の取組みとしても、後方事務は4時に業務が終われるようにという取組みを進めています。そうすれば、時短の人も、心苦しく帰る必要がないといったかたちになります。働き方の改革と一体で考えていかなければならないような話なのではないかと、ご指摘のとおり思っています。

藪本氏 お話の中で、外訪の仕事をするのが、非常にプレッシャー、ストレスになるということがありました。突然変わると、皆さんやっぱりドキドキすると思うのですが、最初からそういう仕事であればなじむと思います。私は記者をやっていましたが、女性記者というのは、けっこう外で活躍できます。外に行くのが好きな女性もいっぱいおり、いろいろなネタも取ってくる、交渉上手な女性もたくさんいらっしゃいます。「女性だから」ということで、中の仕事をと思われるかもしれませんが、「外に行ってこい」と言ったら、絶対うまくいくと思います。これまでのいろいろな習慣で、自分たちの中に偏見があるのではないかと、無意識のそういうものがあるのではないかとこのふうにも思ったりもしたのですが、いかがでしょうか。

山崎氏 そこはおっしゃるとおりだと思います。自分のことを話しても何なのですが、私が入社したときは、最初に日比谷支店というところに配属になって、支店長にご挨拶をして、席に行ったら、机の上に名刺が置いてあって「今から外訪」という感じで、いきなり外に出されました。最初からそういうことをやっていけば「そういうものなのだ」ということで、そこは別に「女性だから外訪に向かない、事務に向く」とか、そういうことなく、仕事はできると思っています。

ただ、例えば、支店に配属されて、そこで事務をやって、次に店頭に出て、そこで何年か経過して、また別の支店に行って同じようなことをやるといったパスを通っている女性社員も多くいます。そうした後に「いきなり外訪」というと、確かにおっしゃるとおり壁が高くなると思います。そのため、少しでも早く、業務を変えて幅を広げるというような取り組みが必要で、女性・男性を問わず、若いうちからいろいろな業務経験を身に付けさせることが大切だと考えています。その中で自分の向き・不向きを見つけて、先ほど秋月さんからご指摘があったように、「自分で働き方を選択できる」というようなかたちで進んでいくことがよいのではないかと考えています。

藪本氏 どの企業でもあると思いますが、女性がリーダーになっていくことに対して、「女性が足かせになる」というようなこともあると思いますが、そういったことは感じられますか。

山崎氏 私は、あまり感じたことはないのですが、どうでしょうか。皆様の周りにはそういうのがあったりするのでしょうか。当社では、基本的に、女性・男性ということではなく、「頑張っている人を応援する」といったようなカルチャーがあります。女性でも男性でも、頑張っているなら応援したいというふうに思うところがあるのではないかと思います。

藪本氏 では次の「銀行に求められる役割」というテーマに移りたいと思います。銀行を利用する立場、外から見て感じる課題など、秋月さん、お感じになることがございますか。

秋月氏 第1部の藤原会長と後藤理事の講演をお聴きしても思ったのですが、ステークホルダーのサプライチェーンすべてをチェックしなければいけないという点についてです。第1部は環境の問題でしたが、同じように人権についても、例えば強制労働とか、児童労働とか、外国人を差別するような労働慣行のあるようなところと取引のある企業に投融資するというような危険も、これからはちゃんとチェックしていかなければいけないと思います。しかし、そういうところのチェックはどのようにされているのか、ということが一つ疑問としてあります。私は、今、2020年の東京オリンピック・パラリンピックの関連の仕事もさせていただいています。やはり、持続可能な社会を作るところで、「環境」、「社会」、「人権」、それから「統治」もしっかりとやろうということで、サプライチェーンすべてに遡って、川上から川下まで全部チェックして、それでOKであれば契約するというようなことをやっています。第1部の後藤理事の講演を伺っても、やはり社会的にそういう方向になっているのではないかとと思いますが、銀行では、そういう投融資先のさらに

取引先のところまでちゃんとチェックされているのか、ということの一つお伺いしたいと思います。あともう一つオリンピック関連で、これも広報活動の一環なのですが、女性の活躍を入れるか入れないかというところで少し議論もありました。女性が活躍している企業を優遇というか励まそうということで、女性活躍推進法にもとづいて、女性の活躍に頑張っている企業は第一、第二、第三という「えるぼし認定」がされており、銀行でもいくつか認定を取られているところがあると思いますが、その認定を持っている企業は公共入札のときに加点をして、有利に調達できるようにするという制度を設けました。もし投融资先も、女性の活躍に取り組んでいて、「えるぼし認定」がされているような、例えば製造業の方といったところであれば、優先的に加点して、何か融資条件を緩やかにするとか、そういうことは今後考えられるものなのでしょうか。

山崎氏 資料の5頁の「法人トータル・ソリューション」が、いわゆる法人融資を担当しているセクションになります。また、左上の「受託」ではお客さまからお預かりした資産の運用・投資をしています。

融資のほうでは、当社は、「石炭・火力・発電事業に関するプロジェクトについては、原則融資をしない」というかたちで、SDGsに関する視点というものを融資基準に織り込み始めているところです。

一方、私が受託にいたということもあるので、運用、投資について説明をさせていただきます。受託事業では、いわゆる公的年金、企業年金といったお客様からお預かりした資金を、例えば株や債券に投資をしています。つまり、当社は信託銀行でもあり、機関投資家でもあるという位置づけになっています。先程来ずっとSDGsという言葉と並んでESGという言葉が使われています。当社も投資に当たってはESGの観点を取り入れています。ESG、環境・社会・ガバナンスということですが、なぜそういうところを見ているか。いわゆるそういったE (Environment) とS (Social) とG (Governance) の課題に取り組んでいる企業というのは、将来の収益機会につなげることができる、もしくはダウンサイドリスクを抑制できると考えています。したがって、その企業の成長につながり、ひいては、投資をした株式パフォーマンスに跳ね返って、最終的にはお客様にリターンを還元できるということになります。

当社は、例えば銘柄選択をするような運用・投資については、その投資先の企業が、どういうふうにこのESG課題に取り組んでいるのかといった点をチェックし、それを投資のベースに置いています。このような銘柄選択を行う運用ではESGの観点を銘柄選択の材料にすでに織り込んでいるところです。

ESGに特化するようなかたちで、さらにエッジを効かせたSRIファンドもあります。そ

ういったファンドでは、例えば企業 A を選定するときに、「女性活躍の取組み」や「育児休業の取得率の状況」といった具体的な項目を掲げて、それをスコア化して、評価したものをユニバースにしています。さらに、ファンドマネージャーが女性活用について、どういふふうにトップがコミットメントして、どういう事業戦略に織り込んで、それがどう業績に反映するのかといったところを評価し銘柄を選択しています。

今、SDGs や ESG という言葉が非常によく聞かれるようになりました。もともと 2003 年ぐらいに CSR が言われるようになり、今、SDGs が言われるようになり、投資する先の企業、融資する先の企業において、この ESG 課題への取組みが行われていることをきちんとチェックしていかなければならない時代が来るのだろうと感じています。

藪本氏 SDGs の中に ESG が含まれるというような考え方でよいのでしょうか。概念的に少し違うのでしょうか。

山崎氏 ESG に取り組んでいくということは、その 17 のゴールを実際に行っていくこととシンクロするようなイメージになります。要するに、課題を解決していくという取組みを行うことは、企業で言えば、ESG の観点で課題を解決していくと、同義ではないかと思っています。

藪本氏 SDGs、ESG を実施している企業を応援をするというようなイメージでよろしいのでしょうか。

銀行を利用する立場から申しますと、「銀行は企業を査定する立場にある」というわけですから、さらに高い人権意識を持ってほしいと思います。やはり「優良企業を育てて応援する」ということは、ひいては「この社会がすばらしい社会になっていく」ということになるので、銀行が「何を・誰を選ぶか」ということがすごく大事だと思っています。これからますます日本には外国人も来るし、お年寄りも増えてくる、LGBT の人の問題もある、障害者もどんどん雇用しなければならなくなる。そうしてほしいという意見も、希望もあります。そういったことに対して、どのような取組みをしていくのかお伺いしたいと思います。

山崎氏 あくまでも当社の取組みということではあるのですが、私がいる D & I 室、ダイバーシティ&インクルージョンの考え方のベースには、「人権」というものがあります。これは、人事部を統括する役員からも、常日頃から言われていることです。当社の場合には人権方針というものを掲げており、お客様をはじめとして、すべてのステークホルダーの人

権に配慮した企業活動を行うことを、一番のベースに置いています。人権方針の中には、「差別の禁止」や、「人権を尊重する風土の醸成」、「働きやすい環境の整備と確立」といったことが謳われています。ご指摘のとおり、「人権」が、すべてのD&Iの活動、つまり多様性を尊重して、それを組織の価値として結びつけるという活動のベース、一番土台にある考え方だと思っています。

「人権がベースにあって、では具体的に銀行がどういうことをやっているのか」というご質問については、一番わかりやすいところで言うと、「お客様に対してどういう取組みを行っているのか」ということが、イメージが付きやすいのではないかと思います。グローバルだったり、高齢者だったり、障害の方だったりというお話がありましたが、当社信託銀行というのは、実は高齢者のお客様が多いという特徴を持っています。高齢者のお客様に対する対応ということが、当社にとっても非常に重要なマターの一つになっています。

例えば、高齢のお客様への対応として、役員や支店長が「老年学」の検定試験を受けています。まずトップからそういったことをきちんと学んでいくこととしています。

また、各支店には、サービス介助士が必ず常時1名以上いるようなかたちできちんとサポートできるような体制を整えています。

また、銀行はどこも同じかと思いますが、バリアフリーも整えていくということも大切です。高齢の方で耳が遠いお客様が多いこともあり、声を聴きやすくする装置も常備しています。銀行に来店される高齢のお客様は何かしらの目的を持って、「自分でこういうことをやりたい」と思っている方が多いです。そういった目的をきちんと果たせて、お客様が満足してお帰りいただけるように取り組んでいるところです。

藪本氏 もう一つお伺いしたいと思います。私は大久保で日本語学校の先生をやっており、日本語を教えて日々外国人と接しているのですが、これからますます外国人が日本にやってくると思います。しかし、企業によっては外国人を安上がりの労働力としてこき使うということがあります。そういった企業が外国人に対してどういう働き方をしているかといったことも、銀行が査定を行う場合の基準の一つとすることがあるのか、外国人に対する対策ということも考えていく必要はないか。その辺は、本日のテーマの範囲ではありませんが、外国人の問題は避けて通れないと思いますし、これからますますそうした問題直面していくのだと思うので、女性の問題に加えて、ぜひ考えていただきたいところではあります。

秋月氏 様々な弱い立場の方、高齢者も含めて、障害者の方がお話に出ましたが、国際的な議論はもう一歩先に行っており、いわゆる複合差別があります。例えば、第1部の講演

でも7人に1人ぐらいが貧困であるとか、子供食堂が2千以上あるというお話がありましたが、まず女性であるということ、まだ男女差別がある社会だとそれが一つの脆弱性としてあります。その方が、お子さんがいてもシングルマザーであるということであれば、二重の意味で脆弱性があることとなります。女性であるだけでも、いろいろなところでハンディを負うかもしれないところを、ご主人がいらっしゃらない、自分ひとりの生計だけで子供を何人も育てなければいけない、さらに外国人であったり、また障害者であったり、いろいろな複合的な差別を受ける要因をお持ちの方たちがいらっしゃいます。今はその複合差別を受けている人たち、二重三重苦を抱えている人たちをどう拾い上げるかということが、最近の議論の中心になりつつあります。その点は、例えば高齢者や障害者という分け方だけで銀行業務についてはカバーできるものなののでしょうか。

山崎氏 複合差別に対する対応というものを当社の中で明示的に取り組んでいるかと言えば正直まだそこまでは対応できておりません。そういう意味ではまだまだ当社の取組みが遅れているのかなと思うところです。ご指摘いただいたように、これからのことを考えていけば、当然ながら、「高齢であって、かつ障害を持っている」とか、「女性で、シングルマザーで、かつ」というようなことも増えてくることも考えられます。そういった複合差別に対して、銀行としてどう取り組んでいくのかというのは今後の課題かと思えます。

■質疑応答

藪本氏 お答えありがとうございます。山崎さんには、なかなか答えづらい質問ばかりで申し訳ありませんでした。ここで皆様からの質問もお受けしたいと思えます。

フロア：秋月さんがおっしゃられていた資料22頁の「最後に」というところの「人権」のお話についてお伺いしたいと思います。「女性が住みやすい社会は、男性も住みやすい社会 すべての人が住みやすい社会を！」となっているのですが、それは、既存のシステムに慣れた人には住みにくい社会になる可能性も当然あると思えます。その既存のシステムに慣れてしまっている人に、どういうふうに納得してもらおうかということはとても大事だと思うのですが、これについてはどのようにお考えでしょうか。

秋月氏 既存のシステムに慣れた方が変革を受けて住みにくくなるというのはわかるのですが、逆に言えば、最近、「女性専用列車だけがあって男性専用列車がないのは差別だ」という男子学生がいます。今までは男性は好き勝手やっていたのに、今は女性に配慮しなけ

ればならないから、自分たちは男性として不利だと言うわけです。いろいろ話していくと、彼らも気がつくのは、小さい頃から「男性は社会に出て当たり前」、「大黒柱として家族の責任を担う」ということが無意識のうちに刷り込まれています。それに対して、女性に「活躍しなさい」というと、「就活大変だったら、家事手伝いで結婚できればいい」と安易に考えがちなところがあったと思います。その「既存のシステムに慣れている」というのも、もしかしたら無意識に刷り込まれていて、「男はこうあるべきだ」という考えをお持ちではないでしょうか。そういうものを疑ってかかるところで、もっと楽な、背負っている荷物を置いて、もうちょっと気楽にできるのではないかというふうに、学生といろいろ話していくなかでは気づきがありました。

おそらく「慣れた生活を続ける」ということは一番簡単なことです。何か変化を経験するということは大変なことだと思うのですが、その慣れた生活が、実は、自分は大変なものを背負っていたのかもしれないと思うということが、第一歩かなという気がしています。

後藤氏 補足をさせていただきます。11月26日からジュネーブで国連ビジネスと人権フォーラムが開かれています。毎年11月の終わりに開かれています。世界の人権の動きはだいたいジュネーブで起こっていると言えます。実はグローバル・コンパクトもチームを派遣しており、去年はセッションも持っていました。国連の「ビジネスと人権に関する指導原則」というのが出ており、そこでは「Protect, Respect, Remedy」というアプローチが採られています。この指導原則は、私と元国連高等難民弁務官におられた白石さんが所長を務めるヒューライツ大阪で翻訳して、国連広報センターのウェブサイトに掲載していますので、ぜひ読んでいただきたいと思います。人権を“Protect”することは国家の義務であり、企業は人権を“Respect”する“Responsibility”がある。そして、被害者は救済（Remedy）しなければいけません。「Protect, Respect, Remedy」というフレームワークです。これは、黒人初の国連事務総長コフィー・アナン氏の頃に言われ始め、ジョン・ラギーというハーバード大学の先生が作成して、国連の人権フレームワークとなりました。これは実はグローバル・ガバナンス・アプローチと称するやり方です。ところが、世界の中では、「企業にも人権を守る義務を課せ」という主張をする人たちがいます。これは「インターナショナル・ロー・アプローチ」という言い方がされています。「企業に人権を守る義務を課す」ということは、かなり無理があります。守らない人をどうするかという点については、力を使わないと守れないということになります。これは当然日本も含めてかなり反対はするわけですが、要は「Respectする」「Responsibilityがある」というのは、一見やさしい考えのようですが、世界の中では、やはり人権を守らないというのは、一種の犯罪行為だというような考え方もあるわけです。女性を差別しているようなやり方は、あ

る意味では、もはや犯罪ではないかというような考え方をする人がいます。そのような考え方があるなかで「これまで生きやすかったが生きにくくなるのでは」という意見は、一見もっとものような議論なのですが、世界の中の議論とは少し違うような感じを私は受けました。

藪本氏 人権を守る義務があるというのは、とても当たり前なことのよう気がしており、人権は守られなければいけないし、守るのは当たり前ですし、会社や国が守ってくれるものだと思っているのですが、実は人権が守られていないという現実があります。そこにもう少し気がつかないといけないと日々思っています。

フロア：三井住友信託の山崎さんにお伺いします。私も銀行にいるので難しさはとてもよくわかっているのですが、あえて質問させていただきます。「一朝一夕には変わらない。歩みを止めずにひたすら継続」「トライ&エラー&トライ」「女性を一括りにせず、個々人に合わせたきめ細かいサポート」ということはそのとおりでと思うのですが、銀行というのは、エラーが嫌いです。加えて、だいたいきめ細かく、個々に合わせるということが、非常に難しいです。だいたい“consistency”というか、一貫性を持ってしかやらないという傾向性の非常に強い業種です。おそらくご苦労はされていると思うのですが、資料の最後にこうした言葉、方針を許容している、許容できている、その背景というのか、三井住友信託銀行のお持ちになっているバックグラウンドというのは何であるとお考えになりますか。

山崎氏 二つあると思っています。銀行はエラーが許されないということは、確かに、銀行全体で見るとそういうところがあるかと思いますが、ただ一つ言えるのは、このD&Iに関しては、エラーが許される幅が広いような気がしています。みんなD&Iということがすごく大事であるということはわかっていますが、でも正解はありません。「これで完成」「これで目標達成」というものはないような気がしています。常に目標は動いていきますし、求められるあり方も変わっていきます。そういう意味で、このD&I自体の活動も、「やってみてダメなら、もう一回チャレンジしてみて、ダメなら変えてみて」みたいなことを試行錯誤しながら、より良いものに変えていくということが、会社の中で共有されているのではないかと考えています。

もう一つ、チャレンジに寛容な「風土」が当社にはあるということでしょうか。やはり「風通しの良さ」というか、「思ったことが言える」「やってみたいと思った」——先ほど「頑張っている人は応援したくなる」という話をしましたが、——「やってみよう」というこ

とに対して、「頑張っ、頑張ったら、ちょっと助けてやるか」みたいな、そういう助っ人みたいな人が現れるような風土が当社にはあります。みんなが「トライ&エラー&トライ」を繰り返しながらやっていけるような風土でもあるのかなと思っています。

藪本氏 それではお時間がそろそろ来ているようなので、最後に一言ずつ、今日を振り返ってみて、「決意を新たに」などがあったらお聞かせいただきたいと思います。

秋月氏 本日は、報告させていただくだけでなく、第1部のご講演からも大変多くを学ばせていただきました。大変貴重な機会をいただき、ありがとうございます。私からすれば、理論で、机の上で勉強しているだけの人権が、企業、特に全国銀行協会の皆様がかなり真剣に取り組まれていらっしゃるのことがわかり、大変心強いと感じました。実は、SDGsの取組みは、我々大学が一番遅れています。人権に対する考え方、それから働き方も、やはり男性中心で、まだまだできていない状況です。本日は大学の世界を変えるためのアイデアもたくさんいただきました。本当に男性、女性、関係なく、皆様方一人ひとりを含めた我々一人ひとりが、自分の権利について考えて、住みやすい、働きやすい社会が作れるようなきっかけとなる一日であれば良かったかなと思います。

山崎氏 D&I推進というところと人権が同時にあるというのは、頭ではわかっていたのですが、秋月さんのお話を伺って、「世界の中の見方」であるとか、やはり「人権の重要性」ということが、非常に勉強になったと思っています。また、地道な活動も大事なのですが、一方で、ご指摘もあったように、「トップダウンで数字を決めていく」「物事を動かしていく」ということも必要かと思っています。試行錯誤を繰り返しながら、より良く、一人ひとりがみんな違いを認め合って頑張っていける会社を作っていきたいと思いました。本日はどうもありがとうございました。

藪本氏 人権・女性活躍という視点から、SDGsを見てきましたが、いかがだったでしょうか。SDGsをちゃんと読んでみると、本当に美しいことが書いてあります。今国連の加盟国みんなが賛成して推進していますが、これが本当に世界で取り組まれて、実現したら、どんなにきれいな、良い世の中になるだろうかと思います。理想論が書いてあり、なかなかそれには到達しないのですが、それに向かってみんなが進んでいくということは、絶対的な価値なのではないかと私は思っています。2030年がこのゴール、目標の年となります。2030年まで、もう少し時間があります。もっとも、時間があると言いながらも、そんなに多くの時間はありません。2030年に向かって、どこまでできるかわかりませんが、これを

目標に掲げて、一歩でも近づけるように、私も含めて、皆さんで取り組んでいきたいと思っています。

人権とかジェンダーというのは、本当に他人ごとではありません。自分のことなのです。自分のことでもあり、家族のことでもあります。自分もいつかは高齢者になります。障害を持つかもしれません。一生懸命勉強して大学に行った自分の娘が、会社に入って差別を受けたら、どんな気持ちになるのか。全部自分のことだと思います。したがって、「私や家族が働きやすい世の中」になるように、銀行の方がぜひ先頭になって、よい企業を育てていってほしいと切に願っています。本日は誠にありがとうございました。

手形・小切手機能の電子化に関する検討会報告書

平成30年12月14日

手形・小切手機能の電子化に関する検討会

（事務局：一般社団法人 全国銀行協会）

序 文

政府の「未来投資戦略 2017」（平成 29 年 6 月 9 日閣議決定）において、Fintech の推進等における具体的なアクションとして、「オールジャパンでの電子手形・小切手への移行」が盛り込まれ、「手形・小切手について、企業・金融機関双方の事務負担を削減するとともに、IT を活用した金融サービスとの連携を可能とする観点から、全面的に電子的な仕組みへと移行することについて、官民が連携した検討を推進する」と提言された。

上記を踏まえ、日本の生産性向上、社会的コストの削減、あるいは人手不足への更なる対応の観点から、手形・小切手機能の電子化を推進するための方策の検討を行うことを目的とし、「目標時期を設定して手形・小切手制度の見直しやその電子化を実現することを検討する」として、平成 29 年 12 月、金融界、産業界、学識者、弁護士、IT 事業者、関連省庁、日本銀行など、幅広い分野の関係者を招聘して協議すべく、「手形・小切手機能の電子化に関する検討会」を設置した。

本報告書は、当検討会における検討結果を取りまとめたものであり、具体的には、まず、国内の取引に関わる手形・小切手について、全面的に電子的な仕組みに移行した場合（以下「全面的な電子化」という。）の論点整理、効果・影響の検証を行い、その検証結果を踏まえ、最終的に「全面的な電子化」を目指すべきかを検討のうえ、目標（時間軸も含む）を設定したものである。

今後は、本報告書の内容を踏まえ、引続き官民が連携し、全面的な電子化を視野に入れつつ、手形・小切手機能の電子化をより一層推進する取り組みが進められることを期待する。

検討会メンバー

平成 30 年 11 月 29 日現在

委員	和泉 裕介	(株)みずほ銀行事務企画部長
	古谷 光太郎	(株)三菱UFJ銀行事務企画部部長
	増田 正治	(株)三井住友銀行常務執行役員事務統括部長
	林 敬恭	(株)福岡銀行執行役員事務管理部長
	小林 大介	(株)京葉銀行事務部長
	宮川 治久	三井住友信託銀行(株)法人事務推進部長
	高橋 浩美	東京東信用金庫執行役員事務部長
	糸井 満	大東京信用組合事務部長
	對比地 浩志	労働金庫連合会業務企画部長
	滝井 一貴	農林中央金庫 JA バンク 業務革新部長
	中村 洋一	(株)商工組合中央金庫事務総部長
	加藤 正敏	日本商工会議所中小企業振興部長
	榎本 陽介	全国商工会連合会企業支援部長
	井上 尚洋	全国中小企業団体中央会政策推進部副部長
	鈴木 陽	一般社団法人日本経済団体連合会経済基盤本部上席主幹
	河上 理央	(株)NTT データ第三金融事業本部決済 IT サービス 事業部全銀統括部全銀担当部長
	長 稔也	(株)日立製作所金融システム営業統括本部事業 企画本部シニア・エバンジェリスト
	福田 慶太	日本ユニシス(株)金融ソリューション本部 ソリューション五部長
	大坪 直彰	(株)全銀電子債権ネットワーク代表執行役社長
	仁科 秀隆	中村・角田・松本法律事務所パートナー弁護士
	神作 裕之	東京大学大学院法学政治学研究科教授
	岡田 大	金融庁企画市場局総務課信用制度参事官

オブザーバー	加藤 久徳	(株)ゆうちょ銀行事務統括部長
	佐久田 健司	日本銀行決済機構局決済システム課長
	福本 拓也	経済産業省経済産業政策局産業資金課長 兼 新規事業調整官
	貴田 仁郎	中小企業庁事業環境部金融課長
	大野 晃宏	法務省民事局参事官
事務局	白石 志郎	一般社団法人全国銀行協会委員会室長 ((株)みずほ銀行全銀協会長行室長)
	相澤 直樹	一般社団法人全国銀行協会事務・決済システム部長
		(敬称略)

目次

序文	1
検討会メンバー	2
第I章 手形・小切手の利用実態	5
第II章 電子化の方法に関する検討	12
第III章 電子化による効果・影響	20
第IV章 電子化推進のための対策	32
第V章 結論	43
Appendix	46

第 I 章 手形・小切手の利用実態

1. 手形・小切手の歴史

手形・小切手は、明治時代以前から流通の仕組みは存在しており、国際的な統一条約であるジュネーブ条約¹が制定され、わが国においても、昭和 7 年に手形法、昭和 8 年に小切手法がそれぞれ制定されたことを受け、現在の手形・小切手制度が確立することとなった。以来、わが国の決済システムにおいて、手形・小切手制度は中核的な役割を果たしており、銀行界としても、全国銀行協会（以下「全銀協」という。）による統一手形用紙・小切手用紙の制定や、各地の手形交換所における手形交換所規則や取引停止処分制度等の運用、各金融機関における手形用紙発行時の審査などを通じ、その信頼性を高めてきた。

年	歴史
明治 12 年	大阪手形交換所設立（日本初の手形交換所）
15 年	為替手形条例制定 ー 手形取引の奨励のために法的根拠を与える
24 年	東京手形交換所設立
27 年	不渡処分制度の創設
昭和 9 年	手形・小切手法の施行 ー ジュネーブ条約にもとづき制定
39 年	統一手形用紙・小切手用紙の制定

手形交換所規則

- 手形・小切手の円滑な取立を通じた、信用取引の秩序維持を目的に制定。
- 主な構成は以下のとおり。
 - ① 手形交換所への参加資格
 - ② 手形交換に係る事項。手形交換所で決済可能な証券およびその様式や、手形交換所への持出・持帰時限、決済時刻等
 - ③ 取引停止処分。6 か月以内に 2 度の不渡を出した振出人には、2 年間、当座・貸出取引を禁止

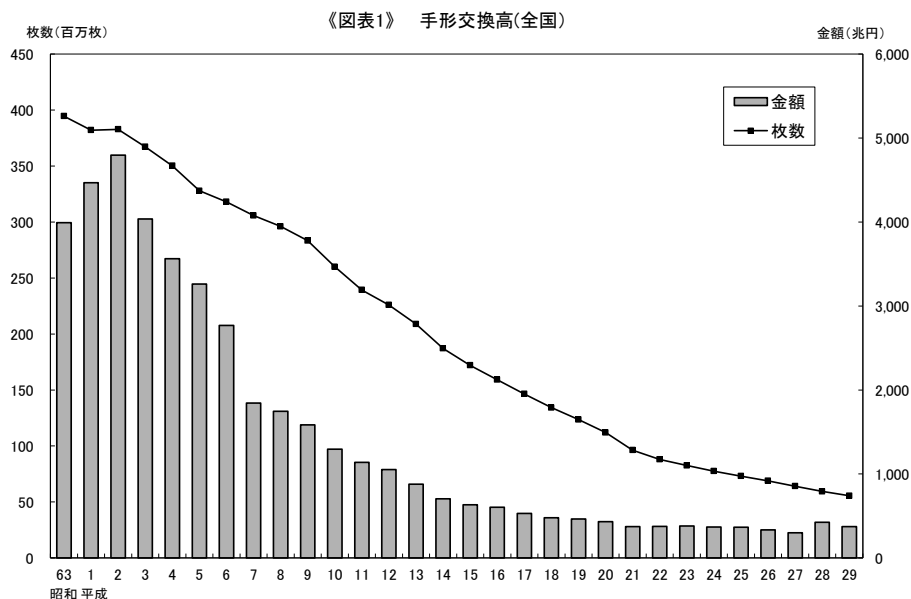
統一手形用紙

- 過去、手形の用紙は市販のものが流通していたため、銀行による信用の裏付けがなく、多くの不渡が「取引なし」等の事由により発生。
- 昭和 39 年からの金融引締下において、融通手形等による悪質な不渡手形への対策として、銀行は審査を要する当座預金取引先のみ手形用紙を交付することとし、様式も統一化。昭和 40 年 12 月からすべての金融機関で運用開始。

¹ 昭和 5 年・昭和 6 年にジュネーブで締結された「為替手形及び約束手形に関し統一法を制定する条約」および「小切手に関し統一法を制定する条約」。

2. 手形・小切手の利用枚数

全銀協の公表統計である「全国手形交換高」²によると、全国の手形交換所（法務大臣指定）の交換高は、図表1の通り、金額ベースでは平成2年にピークを迎えて以降、年々減少傾向にあり、平成29年には、ピーク期³の枚数に比して約8分の1未満にまで減少している。



企業規模別の手形・小切手の利用状況は、平成29年に全銀協が実施した調査⁴によると、手形の振出に関しては、大企業においては平均126.6枚/月、小規模事業者においては平均8.2枚/月と、企業規模が大きいほど利用枚数が多い。小切手の振出に関しては、大企業においては平均11.7枚/月、小規模事業者においては平均25.7枚/月と、企業規模が小さいほど利用枚数が多い。

² 金融機関が受け入れた他行を支払場所とする手形・小切手等を取立てのために手形交換に持ち出したものの枚数・金額の合計。自らの金融機関の本店間で交換（以下「自行交換」という。）している手形・小切手等は含まない。なお、平成30年に全銀協が実施した金融機関向けアンケート調査（Appendix 3【調査2】参照）によると、行内交換比率は、手形が21%、小切手が26%である。これらから割戻すと、手形・小切手等の流通総量は、手形が約2,125万枚、小切手が約4,170万枚、その他証券が約1,177万枚、合計で約7,472万枚と推計される。

³ 枚数ピーク：昭和54年/4億3,486万枚、金額ピーク：平成2年/4,797兆円。

⁴ 企業向けアンケート調査（Appendix 3【調査1】参照）。

3. 手形交換所

手形交換所は、手形・小切手の支払いのための呈示の効力を有する呈示場所として、手形法第 83 条ないし小切手法第 69 条の定めに従い法務大臣が指定するものであり、手形・小切手をはじめ金融機関間で流通する文書の交換の場として、その役割を果たしてきた。

1990 年代以降、手形・小切手の流通量の減少に伴い、全国の手形交換所も統廃合が進行し、平成 30 年では全国に 107 か所となっている。

【手形交換所数推移（法務大臣指定）】

平成 7 年	平成 17 年	平成 27 年	平成 30 年
182 か所	146 か所	113 か所	107 か所

参考 1：その他証券類

手形交換所で交換される証券・文書には、手形・小切手のほかに、配当金領収証や定額小為替証書などの「その他証券」と、税公金納付済通知書などの「指定文書」、そのほかに「一般文書」がある。

その他証券類は、企業・個人・自治体の送金手段としてばかりではなく、金融機関間の資金決済手段としても利用されており、その取扱いが法令・制度に定められているものもある⁵。

【手形交換所で交換される証券】

種別	内容
手形 小切手	■ 統一用紙の手形・小切手
その他 証券	■ 配当金領収証、定額小為替証書など

【手形交換所で交換される文書】

種別	内容
指定文書	■ 税公金納付済通知書、振込票など
一般文書	■ 指定文書以外の文書

⁵ 詳細は Appendix 2 参照。

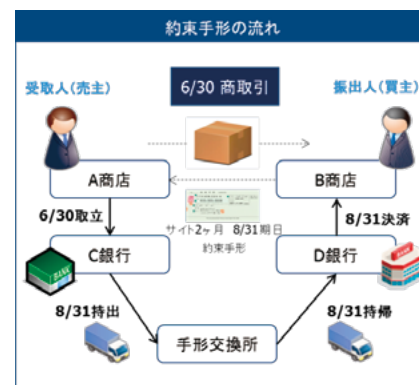
4. 手形・小切手の利用シーン

手形・小切手の利用シーンは、平成30年に全銀協が実施した2つの調査⁶によると以下のとおりである。

(1) 約束手形

約束手形の最も一般的な利用シーンは代金の支払いである。

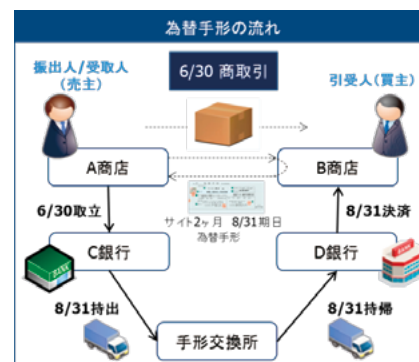
手形に支払期限を設定することにより、買い手にとっては支払期日が遅くなり、与信を受けることと同様の効果がある。売り手は、金融機関に手形の取立を依頼することによって、期日に資金回収する。あるいは、金融機関に割引を依頼し、期日前に資金化することもできる。



(2) 為替手形

為替手形の利用例の1つは、三者間ではなく、二者間で利用する方法である。

具体的には、売主が為替手形の振出人となり、買主が引受人、売主が受取人となることで、買主が約束手形を振り出した場合と同様の効果が得られる。

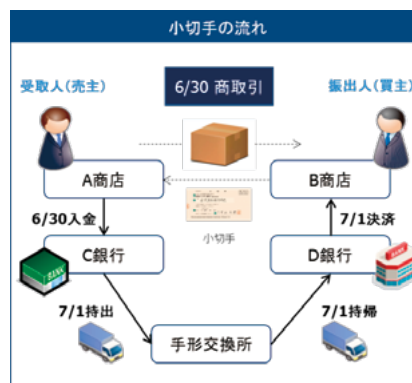


⁶ 金融機関向けアンケート調査（Appendix 3【調査2】参照）および利用者サイドへの金融機関からのヒアリング調査（Appendix 3【調査3】参照）。

(3) 小切手

小切手の最も一般的な利用シーンは代金の支払いであり、現金の代替として利用される。

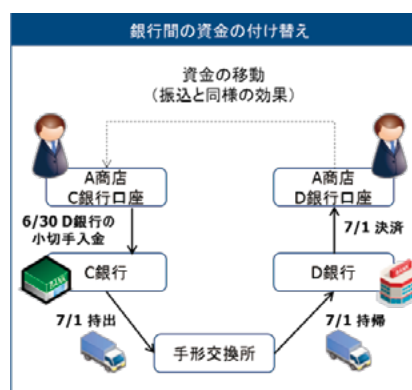
現金と異なり大量の紙幣や硬貨を持ち歩く必要がない、振込と異なり安価で同時履行性⁷が高い、といった小切手特有の利便性がある。



商取引での代金の支払い以外にも、小切手が手形交換所を経由することがある。

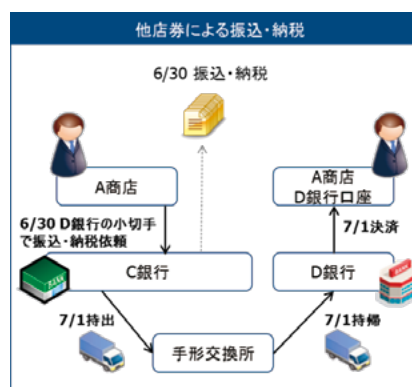
例えば、ある企業が異なる銀行に口座を保有し、当該口座間で資金移動を行う場合には、振込によらず、出金口座の小切手を入金口座に入金することで、手形交換制度により資金が移動する。

この場合には、通常、振込に比べて安価に資金移動ができる。



その他、窓口において振込や納税を他行の小切手で行うことにより、振込や納税の実施日の翌日まで資金が引き落とされないというメリットを享受できるケースがある（ただし、銀行によって取扱いが異なる）。

このケースでも、小切手は手形交換所を経由することとなる。



⁷ 商取引の現場などにおいて、商品・サービスの授受と同時に支払（債務）を履行・確認できる性質のこと。

(4) その他

○白地手形

白地手形とは、手形の必要的記載事項⁸の一部が空欄（白地）のまま振り出された手形のことである。

商慣習の中で、手形を振り出す時点で「支払日」や「取引価格」が未定の場合において、「支払期日欄」や「金額欄」などが白地で振り出され、後日、受取人により補充されるなどの使われ方をしてきたものと推察される。

本検討の過程で広く一般にアンケート調査⁹を行ったが、今日の商取引の現場における、より詳細な利用実態の把握には至らなかった。

○消費者としての個人による手形・小切手の利用

手形・小切手は、消費者としての個人が利用する可能性もある。

手形に関しては、本検討の過程で広く一般にアンケート調査⁹を行ったが、利用実態の把握には至らなかった。また、平成 30 年に全銀協が実施した金融機関向けのヒアリング調査においては、直近数年間における利用実績は確認されず、利用はほとんどないものと推察される。

小切手に関しては、主に消費者としての個人の利用を想定した「パーソナル・チェック」¹⁰という商品が存在し、平成 30 年に全銀協が実施した調査¹¹によると、パーソナル・チェックの利用者は全国で約 19 千人、一人あたり年間約 4.6 枚の利用があると推計される。また、同様に個人の利用も想定される「預金小切手」¹²の流通枚数は、平成 30 年に全銀協が実施した調査¹³によると、年間約 76 万枚と推計される。

⁸ 手形法で定められる、手形用紙に記載されなければ手形として有効に成立し得ない事項。

⁹ 白地手形および手形の個人利用に関する実態調査（Appendix 3 【調査 5】参照）。

¹⁰ 個人の日常生活に利用する目的で金融機関に開設した個人当座預金によって振り出す個人小切手。

¹¹ 金融機関向けアンケート調査（Appendix 3 【調査 2】参照）。

¹² 銀行等の預金取扱金融機関が、自らを振出人かつ支払人として振り出す小切手。

¹³ 金融機関向けアンケート調査（Appendix 3 【調査 2】参照）。

5. 手形・小切手の長所と短所

手形・小切手の長所と短所は、平成 29 年に全銀協が実施した調査¹⁴によると以下のとおりである。

まず、手形については、「資金支払いまで猶予期間を確保可能」（振出側）、「売掛金の管理・消込が容易」・「裏書譲渡¹⁵ができる」（受取側）などが長所として挙げられ、「手形帳購入代金、印紙代金等が負担」・「搬送が面倒」（振出側）、「取立手数料、印紙代金等が負担」（受取側）などが短所として挙げられる。

小切手については、「現金の取扱いが不要」（振出側・受取側）などが長所として挙げられ、「小切手帳購入代金等が負担」（振出側）、「現物管理が面倒」（受取側）などが短所として挙げられる。

【手形・小切手の利用に関するアンケート調査結果】

		長所	短所
手形	振出	「資金支払いまで猶予期間を確保可能」が 64%で最多。「買掛金・資金繰りの管理が容易」は 56%、特に小規模企業者では 71%と多い。	「手形帳購入代金、印紙代金等が負担」、「訪問や郵送等の搬送が必要で面倒」など、代金負担や手間が挙がる。
	受取	「メリットはない」が 65%で最多。「売掛金の管理・消込が容易」、「裏書譲渡ができる」も 1～2 割挙がる。	「取立手数料、印紙代金等が負担」が 63%と最多。次いで「不渡のリスクがある」「現物管理が面倒」が挙がる。
小切手	振出	「多額の現金の取扱いが不要」が 62%と、突出して多い。	「デメリットはない」が 43%と最多。次いで、「小切手帳購入代金等が負担」が 37%。
	受取	「メリットはない」が 43%で最多。次いで「多額の現金の取扱いが不要」が 39%。	「訪問や郵便等での受け取りが面倒」、「現物管理が面倒」が上位で 3～4 割。「デメリットはない」も 24%みられる。

¹⁴ 企業向けアンケート調査（Appendix 3【調査 1】参照）。

¹⁵ 受取った手形は、他の支払いにあてることができるが、そのためには手形の裏面に譲渡する者が署名し、その手形を譲り受ける者の名前を記載（裏書）することにより行うため、手形が移転することを一般に「裏書譲渡」という。

第Ⅱ章 電子化の方法に関する検討

1. 電子化の方法

構造的な社会的課題としての労働力不足解消に取り組む必要があるわが国において、企業や事業者の生産性向上やコスト削減は喫緊の課題であり、現状紙を使用している様々な手続や取引の電子化を進めていくことは、重要なテーマのひとつである。

「日本の生産性向上」「社会的コストの削減」「人手不足への更なる対応」の早期実現、あるいは全体としての企業の対応容易性の観点から、手形・小切手機能の電子化にあたっては、新たな決済プラットフォーム¹⁶を作るよりも、既存の商品・サービスで代替する方法が最も効率的であると考えられる。

上記考えのもと、当検討会では、約束手形については「電子記録債権」を、小切手¹⁷や国内の為替手形については「エレクトロニックバンキング（以下「E B」という。）による振込」を電子化の方法として検討を進めることとした。

電子記録債権は現行の手形と同様の機能も有するべく法整備されたものであり、既に手形からの切替が進んでいる。また、E Bによる振込も平日夜間・休日を含む即時支払への対応¹⁸など利便性が向上している。

現時点では、「消費者としての個人による手形の利用」を代替する機能がないことや、「同時履行」への対応に課題があることなどが判明したものの、これらの点を克服するような手当てがされれば、電子記録債権・E Bによる振込によって概ね手形・小切手の機能を代替し得ると考えられる。¹⁹

【企業が利用している決済方法】

		回答者数	振込または現金	手形	小切手	一括支払	電子記録債権	その他
回答者全体		858	88.6%	53.0%	50.9%	25.1%	25.1%	13.3%
企業規模	大企業	281	84.3%	58.0%	47.0%	38.8%	38.8%	18.5%
	中小企業	260	91.2%	53.8%	56.9%	22.3%	22.3%	12.3%
	小規模事業者	317	90.2%	47.9%	49.5%	15.1%	15.1%	9.5%

¹⁶ 例えば「電子手形決済プラットフォーム」「電子小切手決済プラットフォーム」といったアイデアなど。

¹⁷ パーソナル・チェック、預金小切手も含む。

¹⁸ 平成30年10月9日から、全銀システムの24時間365日稼働が開始。サービスの提供時間帯は金融機関やチャネルごとに異なる。

¹⁹ 「白地手形」についても、債権者が、白地を補充していた（債権金額・支払期日等が確定した）タイミングで、でんさいの債権者請求方式の発生記録を行うことによって代替可能と考えられる。

2. 利用者の利用意向

紙の手形・小切手にかかる利用者の利用意向について、平成30年に全銀協が実施した調査²⁰によると、手形については、振出側の33%が「やめたい」、44%が「やめたいが、やめられない」、22%が「やめたくない」と回答しており、受取側の38%が「やめたい」、51%が「やめたいが、やめられない」、11%が「やめたくない」と回答している。小切手については、振出側の27%が「やめたい」、27%が「やめたいが、やめられない」、47%が「やめたくない」と回答しており、受取側の33%が「やめたい」、35%が「やめたいが、やめられない」、32%が「やめたくない」と回答している。

なお、個々の理由は下表のとおりである。

【紙の手形・小切手にかかる利用者の利用意向】

		やめたい理由	やめられない理由	やめたくない理由
手形	振出	<ul style="list-style-type: none"> ■ 「手形購入代金・印紙代等の負担」が47% ■ 他は、各種の事務負担に関する理由がそれぞれ3~4割の回答 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 「業界の商習慣」が61% ■ 次いで、「受取側が電子記録債権を利用していないから」という理由が41% 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 「支払サイトを確保したい」が62%
	受取	<ul style="list-style-type: none"> ■ 「支払を繰延せずに現金で払って欲しい」が60% ■ 次いで、「不渡のリスク」「取立手数料・印紙代等の負担」が40%強 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 「振出側が手形による支払いを希望している」という理由が71% 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 「トータルの費用負担が少額である」が52% ■ 次いで、「裏書譲渡ができる」が32% ■ 「振込は手数料負担がある」が29%
小切手	振出	<ul style="list-style-type: none"> ■ 「小切手帳購入代金等の負担」という理由が42% ■ 事務負担等に関する理由もそれぞれ3割程度 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 「受取側が小切手による支払いを希望している」が46% ■ 他は、「業界の商習慣」「自社の考え方」が3割程度 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 「振込等と比べて手間がかからない」が67% ■ 「多額の現金の取扱いが不要」が45%
	受取	<ul style="list-style-type: none"> ■ 「訪問や郵送等での受取が面倒」が42% ■ 各種の事務負担に関する理由が3割前後の回答 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 「振出側が小切手による支払いを希望している」という理由が65% 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 「多額の現金の取扱いが不要」が59% ■ 次いで「短期の資金化が可能」が43% ■ 「振込は手数料負担がある」が40%

²⁰ 手形・小切手の社会的コストの実態調査（Appendix 3【調査4】参照）。

他方、企業規模別に見ると、相対的には、大企業は手形・小切手の取扱いを「やめたい」、中小企業は「やめたいがやめられない」、規模の小さい事業者ほど「やめたくない」という意向が多い。特に、小規模事業者の小切手の振出は「やめたくない」意向が、「やめたい」意向と「やめたいがやめられない」意向の合計を上回っている。

【企業規模別の手形の利用意向】

企業規模		やめたい	やめたいがやめられない	やめたくない
振出	大企業	43.5%	44.9%	11.6%
	中小企業	26.8%	54.5%	18.7%
	小規模事業者	36.6%	39.0%	24.4%
受取	大企業	48.3%	47.2%	4.5%
	中小企業	43.8%	49.2%	6.9%
	小規模事業者	36.2%	51.7%	12.1%

【企業規模別の小切手の利用意向】

企業規模		やめたい	やめたいがやめられない	やめたくない
振出	大企業	41.8%	46.8%	11.4%
	中小企業	39.6%	33.7%	26.7%
	小規模事業者	23.0%	24.6%	52.5%
受取	大企業	52.1%	40.5%	7.4%
	中小企業	30.6%	43.5%	25.9%
	小規模事業者	33.8%	32.4%	33.8%

3. 電子化にかかる法的な論点

手形・小切手機能の電子化を検討するにあたり、電子化の法的な論点について以下のとおり確認した。

(1) ジュネーブ条約に関する論点

当検討会においては、海外との貿易取引に関わる手形・小切手を電子化にかかる検討の対象外としており、こうした国際的に利用される手形・小切手については、引続き現行の手形法・小切手法にもとづき利用されることとなる。よって、国内の取引に関わる手形・小切手の取扱いが停止されたとしても、直ちに手形法・小切手法を改正することは想定されず、ジュネーブ条約との関係では特段影響がないと考えられる。

(2) 手形法・小切手法に関する論点

手形法・小切手法において「銀行」および「手形交換所」の記載のある条文は、下表のとおり、手形法に3つ、小切手法に7つあり、いずれもその存在が前提となっているが、金融機関による手形・小切手の取扱いや手形交換所の設置が義務として規定されていることはなく、電子化の進行に伴い手形・小切手の取扱いを停止する金融機関が現れた場合や、手形交換所の廃止が進んだ場合でも、これらがその事実のみをもって法令に触れることはないと考えられる。

【手形法・小切手法において「銀行」および「手形交換所」の記載のある条文】

条文番号		項目
手形法	38条	手形交換所における呈示
	48条	満期前請求における割引に利用する「銀行率」
	83条	手形交換所の法務大臣の指定
小切手法	3条	支払人としての銀行
	31条	手形交換所における呈示
	37条	線引の定義
	38条	線引の支払
	39条	手形交換所の不渡の証明
	59条	「銀行」の定義
	69条	手形交換所の法務大臣の指定

（３）独占禁止法に関する論点

「手形・小切手機能の電子化」を進めるために、例えば金融機関同士が申し合わせ
たうえて、手形・小切手の取扱いを一斉に停止する、手形交換所を一斉に廃止する、あ
るいは銀行手数料を一律に変更するといった方策を取ると、独占禁止法上の問題が生じ
る可能性がある。

したがって、「手形・小切手機能の電子化」の推進に際しては、業界で申し合わせ等
を行うのではなく、本報告書に例示される対策などを参考にしながら、公正な競争の下、
各当事者の判断で方針を決定すべきものと考えられる。

（４）手形と電子記録債権における法的な差分

約束手形を電子化する方法として電子記録債権を挙げていることを踏まえ、手形と電
子記録債権の間に存在する法的な差分について、改めて比較・検証することとした。

比較・検証の結果、手形と電子記録債権では下表²¹のような法的な差分が存在するも
の、実務上の工夫により類似の機能を実現することが可能であり、他方、電子記録債
権には手形には認められない機能²²が認められていることなどを踏まえ、総合的に勘案
すれば、法的な差分について、手形から電子記録債権への移行を不相当とするほどの問
題は認められないとの結論に至った。

²¹ 表中の「弁護士」は、中村・角田・松本法律事務所パートナー弁護士 仁科秀隆先生。

²² 例えば電子記録債権は、必要な金額だけ分割して譲渡することができる（表の⑧参照）。

【手形と電子記録債権における法的な差分】

相違点	手形	電子記録債権
①為替手形 ✓ 手形法第1条～第74条	<ul style="list-style-type: none"> 振出人が支払人に宛てて、受取人その他の証券の正当所持人に一定の金額の支払を委託することが可能 	<ul style="list-style-type: none"> 発生記録における当事者が、一定の金額の支払を他人に委託し、当該他人が引受けをすることによって支払義務を負うとする為替手形類似の機能は設けられていない
<p>【弁護士に確認した事項】</p> <p>電子記録債権においては、為替手形類似の規定がない ただし、でんさいでも債権者請求方式と譲渡記録を用いることで、実務上、類似効果を実現可能。仮に新たな仕組みを検討する場合は、あらかじめ法的な確認を行う</p>		
②記録事項の限定 ・任意的記録事項の制限 ✓ 手形法第5、11条等 ✓ 電子記録債権法第16,18,32条等	<ul style="list-style-type: none"> 手形法第1条に定める必要的記載事項のほか、いくつかの任意的記載事項(利息文句、裏書禁止文句等)を法定 	<ul style="list-style-type: none"> 任意的記録事項については、記録機関において記録できる事項を制限することが可能 なお、一部の記録を制限する場合には、制限する旨を記録すること、業務規程等で制限する旨を定めることが必要 <p>※例として、でんさいネットにおいては、利息の定め、質権の設定等を行えない旨、業務規程で制限</p>
<p>【弁護士に確認した事項】</p> <p>実務上問題がないと考えられるが、今後、業務規程において変更する点が生じれば、改めて法的な確認を行う</p>		
③不渡制度(支払不能処分制度) ✓ 東京手形交換所規則第62条等 ✓ でんさいネット業務規程第48条等 ※本件は、法令上の相違点ではなく、制度上の類似点となる。	<ul style="list-style-type: none"> 手形法上の定めなし 手形交換所規則にもとづき、6か月以内に2回の不渡りを出した者について取引停止処分 <ol style="list-style-type: none"> 2年間 当該処分にした手形交換所に属する金融機関における 当座勘定および貸出取引が禁止 	<ul style="list-style-type: none"> 電子記録債権法上の定めなし でんさいネットにおいては、業務規程等にもとづき、6か月以内に2回の支払不能でんさいを出した者について取引停止処分 <ol style="list-style-type: none"> 2年間 でんさいネットの全参加金融機関における 債務者としてのでんさいの利用および貸出取引が禁止
<p>【弁護士に確認した事項】</p> <p>実務上問題がないと考えられるが、今後、業務規程において変更する点が生じれば、改めて法的な確認を行う</p>		
④利得償還請求権 ✓ 手形法第85条	<ul style="list-style-type: none"> 手形により生じた権利が手続の欠缺または時効によって消滅した場合には、手形の所持人に利得償還請求権あり 	<ul style="list-style-type: none"> 手形における利得償還請求権類似の請求権なし
<p>【弁護士に確認した事項】</p> <p>利得償還請求権は、手形の消滅時効が短い場合があること、また、手形の遡求権の保全のためには厳格な手続きが求められることから、手形債権者が手形上の権利を失いやすくなっており、そのために特別に認められたもの。他方、電子記録債権は、①消滅時効は特別に短いわけではないこと、②保証記録が記録原簿に記録されており、電子記録保証人等に履行を請求するにあたり、特別な手続きを取る必要がないことから、利得償還請求権で公平を図る必要性に乏しく、電子記録債権法に利得償還請求権は設けられていない(電子記録債権法立法時の考え方)。</p>		
⑤訴訟制度 ✓ 民事訴訟法第350条	<ul style="list-style-type: none"> 手形においては証拠を書証に制限する等の簡易な訴訟制度である手形訴訟が設けられている 	<ul style="list-style-type: none"> 簡易な訴訟制度は設けられていない
<p>【弁護士に確認した事項】</p> <p>電子記録債権は、①書面の存在を前提としておらず、当事者の請求にもとづいて電子債権記録機関が記録する電子的記録を基礎としており、書証に証拠を制限する簡易な訴訟での審理がなじまない可能性、②任意的記録事項が柔軟に認められていることから、当該事項の解釈、効力をめぐって争いが生じることが予想されること、③最近の司法制度改革による民事訴訟の迅速化のため、特別な訴訟制度を設けなくとも、迅速な裁判が行われると予想されること、から簡易裁判制度は設けられていない(電子記録債権法立法時の考え方)。</p>		
⑥白地手形の補充性 ✓ 手形法第10条	<ul style="list-style-type: none"> 必要的記載事項の一部を空欄のまま振り出すことができ(白地手形)、このとき、振出人は、手形所持人にそれを補充する権利(白地補充権)を付与 なお、手形法では、白地補充権の濫用に関する規定(第10条)しか設けておらず、白地手形に係る法律問題は解釈に委ねられている 	<ul style="list-style-type: none"> 電子記録債権では、発生記録を記録するにあたっては、電子記録債権法第16条第1項に定める必要的記載事項をすべて記録しなければならない なお、電子記録債権の内容が記録原簿への記録内容により決せられるという電子記録債権の概念と相容れないおそれがあることから、白地の電子記録債権は認められていない
<p>【弁護士に確認した事項】</p> <p>電子記録債権では、発生記録に必要な記載事項すべてを記録する必要がある、白地手形と同様の利用方法を想定していない。白地手形類似のものは、電子記録債権の概念と相容れず、また、仮に白地部分の補充を後から認めるとしても、その適正性が記録機関に判断できないなどの理由から、電子記録債権法立法時に整理された経緯にある。白地手形の利用実態を調査のうえ、利用者への周知が重要となると考えられる</p>		

相違点	手形	電子記録債権
⑦ 券面の不存在 ✓ 手形法第1条等 ✓ 電子記録債権法第3条等	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 権利内容を券面に記載 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 権利内容を記録原簿に記録
【弁護士に確認した事項】 権利内容の記載・記録場所を定めるものであり、紙と電子記録という記載・記録場所の性質に伴う差分であって、実務上問題ないと考えられる		
⑧ 債権の一部譲渡 ✓ 電子記録債権法第43条	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 手形債権の一部のみを譲渡することはできない 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 電子記録債権は、分割記録を行うことにより分割譲渡することができる
【弁護士に確認した事項】 電子記録債権の方が利用者にとって利便性は高く、実務上問題ないと考えられる		
⑨ 双方請求 ✓ 電子記録債権法第5条第1項	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 手形法上、手形行為の成立要件は定められておらず、成立要件については、手形行為者とその相手方との手形の授受を介した意思の合致により契約が成立するとする説、手形行為は単独行為であり、相手方への交付は要するが承諾の意思表示は不要とする説等、諸説あり 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 電子記録の請求は、法令に別段の定めがある場合を除き、電子記録権利者及び電子記録義務者双方が行わなければならないが、単独請求では成立しない旨を規定 ➢ ただし、でんさいでは、同時に、業務規程第26条に、電子記録権利者（債権者）が電子記録義務者（債務者）に発生記録等の請求権限を付与することを定めており、債務者単独での発生記録等の記録が可能
【弁護士に確認した事項】 明確に差分はあるが、でんさいは業務規定で請求権限の付与が規定されているほか、手形も相手があつて振り出されている現状を鑑みれば、実務上の問題は無いと考えられる		
⑩ 裏書人、譲渡人の担保責任 ✓ 手形法第15条第1項 ✓ 手形法第77条第1項1号 ✓ 電子記録債権法第31条	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 手形債権の譲渡人である裏書人は、裏書（手形債権の譲渡）により、当該債務の支払いについて、担保責任（遡求義務）を負担する 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 電子記録債権の譲渡人は、譲渡により担保責任を当然に負担することは予定されておらず、手形の場合と異なり、電子記録債権の譲受人は、譲渡人に対して遡求権を有しない ➢ 電子記録債権の譲受人が、譲渡人に対して当該債権の支払いについて担保責任を求める場合、譲渡人が保証記録をすることにより、電子記録債権の支払いについて担保できる
【弁護士に確認した事項】 保証記録により、同様の効果が維持できることから、実務上の問題は無いと考える		
⑪ 監督の相違 ✓ 手形法第83条 ✓ 電子記録債権法第51条～85条、91条、92条	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 手形法上、支払呈示の効力を有する手形交換所は、法務大臣が指定 ➢ 交換所に対する監督や手形交換所規則について、法令上の規定はない（実務慣行として、法務大臣指定交換所が交換所規則を改正した場合には、法務省に届出） 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 主務大臣は、法務大臣と内閣総理大臣に委任された金融庁 ➢ 主務大臣は、申請により、電子債権記録機関を指定するその要件は、電子記録債権法に明記 ➢ 主務大臣は、電子債権記録機関に対し、報告及び検査の権限を有し、業務改善命令を出すことができる
【弁護士に確認した事項】 電子債権記録機関に対する要件や監督事項は、手形交換所に比べて詳細に規定されている。実務上問題ないと考えられる		
⑫ 消費者としての個人の利用 ✓ でんさいネット業務規程第11条	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 法令上は個人の利用に制限はない ➢ マル専手形が存在しており、消費者としての個人の利用も可能 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 法令上は個人の利用に制限はない ➢ でんさいネットについては、個人である利用者（保証人等を除く。）は、事業以外の目的で、でんさいを利用することができない
【弁護士に確認した事項】 消費者としての個人の利用実態を調査のうえ、利用者への周知が重要となると考えられる		

あわせて、金融機関における、債権回収時の手形と電子記録債権の実務上の差分（商事留置権²³、差押え等のプロセス等）も存在しており、下表のとおり整理した。

なお、現在においても、金融機関はこれら実務上の差分を認識したうえで取扱いをしており、電子化の障害にはならないと考えられる。

【手形の場合の実務の事例】

	イベント	備考
1	取引先（債務者）が期限の利益を喪失	銀行取引約定書
2	銀行（債権者）が占有する手形は、別除権のある商事留置権により、銀行が留置。 （注1）	商法 521 条
3	手形の期日時に、手形交換に回すことで、手形代り金を銀行が別段預金にて受け取り	手形交換制度 （注2）
4	担保処分として債権に充当	銀行取引約定書

【電子記録債権の場合の実務の事例】

	イベント	備考
1	取引先（債務者）が期限の利益を喪失	銀行取引約定書
2	銀行（債権者）は、電子記録債権の対象となっている代金を受け取る権利に対して仮差押えを実施	電子記録債権法 49 条
3	銀行は、訴訟等により債務名義を取得	民事執行法 22 条
4	差押えにもとづき、代り金を回収	電子記録債権法 49 条
5	銀行の自動債権と相殺	民法 505 条、506 条 銀行取引約定書

（注1）信用金庫・信用組合には、商事留置権はない。支払停止/破産申立前に取立てた手形の代金に関しては、貸出債権と取立金引渡債務とを相殺できる。（最高裁昭和 63 年 10 月 18 日判決）

（注2）最高裁平成 10 年 7 月 14 日判決において、破産手続開始後における商事留置権の効力が認められているが、これは手形交換による取立てが「適正妥当な方法」と認められたことも、ポイントとなっている。

（5）契約書等の変更

事業者が、電子的な支払・受取方法を導入する場合には、契約実務の観点から、手形や小切手に関する記載がある商取引の契約書等について変更や差替えが必要となる可能性がある。

また、手形・小切手機能の電子化が進むことに伴い、個別の金融機関が手形や小切手の取扱いを停止する場合にも、当座勘定規定²⁴や銀行取引約定書²⁵等、手形や小切手に関する記載がある約定書等について、同様に変更や差替えが必要となる可能性がある。

電子化が進んでいく過程において、将来的には、これらの変更方法等を契約法²⁶の観点から検討する必要が生じうることには留意が必要である。

²³ 商法で特別に定められている留置権（他人の物の占有者がその物に関して生じた債権を有する場合に、その債権の弁済を受けるまで、その物を留置できる権利）を総称して、商事留置権という。

²⁴ 当座勘定取引を開始する際に金融機関から取引先に交付するもので、手形・小切手の受入・支払に関する取扱いや解約・免責条項等を定めている当座勘定取引についての基本約款。

²⁵ 銀行が貸付業務を行うにあたり、取引先との間で基本的な契約条項を定める契約書で、与信取引の全部に適用される基本的・一般的な条項のほかに、手形割引・手形貸付に適用される条項を含んでいる。

²⁶ 民法債権編第二章「契約」をはじめとする、契約に関する法規範のこと。

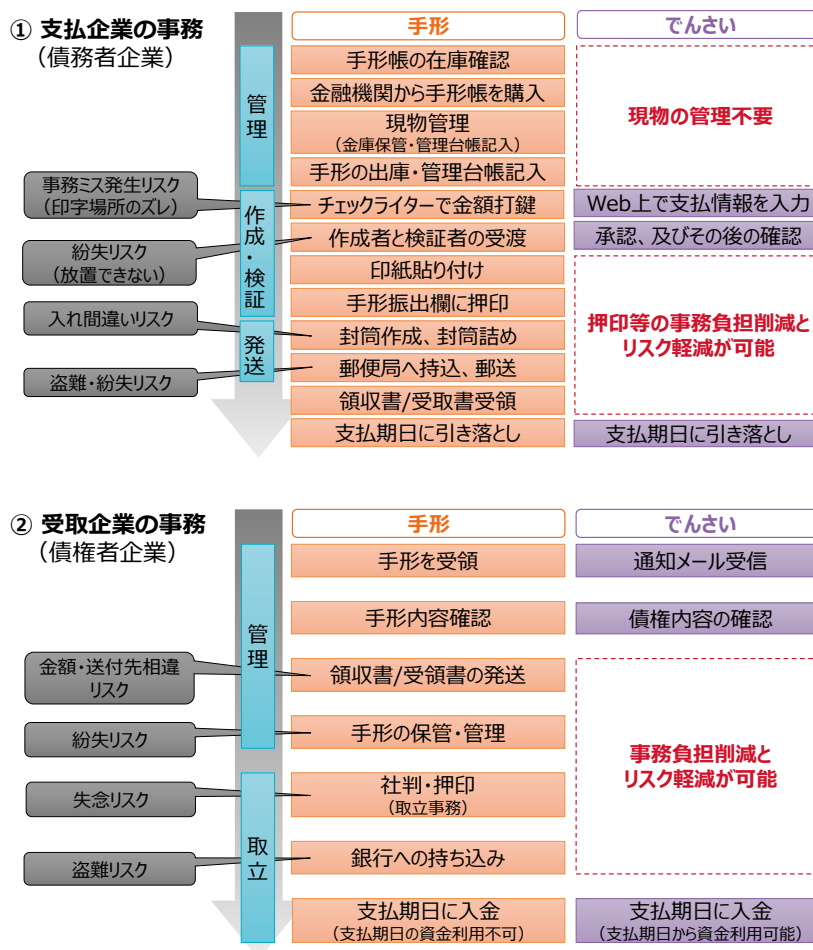
第三章 電子化による効果・影響

1. 利用者におけるメリット

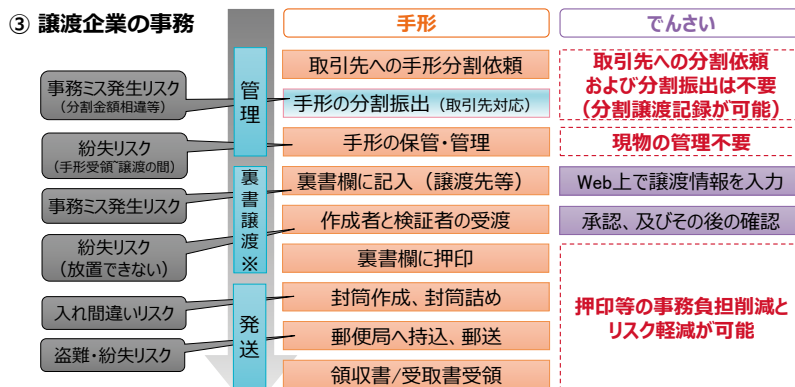
手形・小切手機能を電子的な方法で代替した場合に、利用者にとって、具体的に業務フローがどのように変わり、事務面やリスク面でどのようなメリットがあるのか、手形から電子記録債権に切替えた場合と、小切手からE Bによる振込に切替えた場合に分けて、以下に例を示す。

(1) 手形から電子記録債権に切替えた場合

支払企業・受取企業・譲渡企業それぞれにおける、手形とでんさい²⁷の業務フローの比較は以下のとおり。いずれのケースにおいても、利用者にとっては事務負担の削減やリスクの軽減につながるものと考えられる。

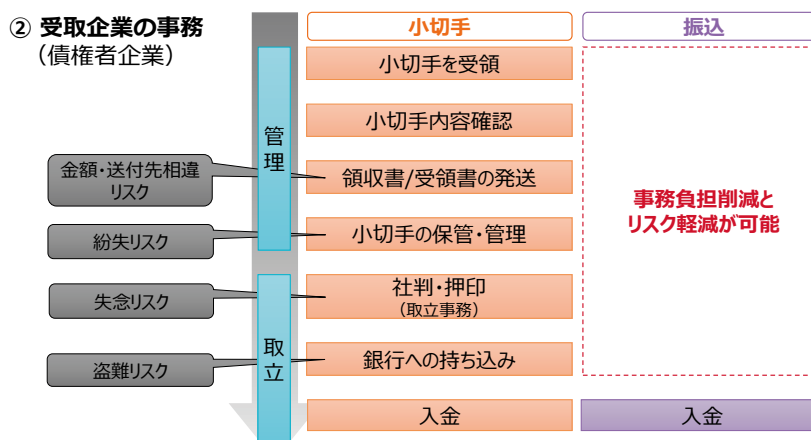
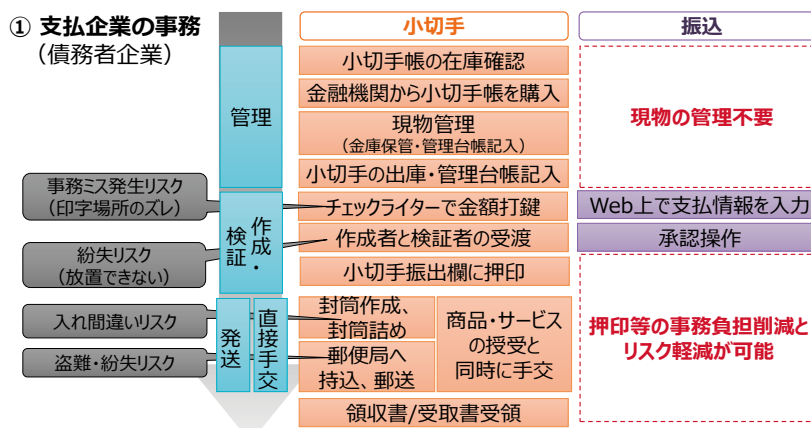


²⁷ 電子記録債権を取扱う電子債権記録機関は複数存在するが、ここでは株式会社全銀電子債権ネットワーク（以下「でんさいネット」という）が提供する電子記録債権「でんさい」をモデルケースとして例示。



(2) 小切手からE Bによる振込に切替えた場合

支払企業・受取企業それぞれにおける、小切手とE Bによる振込の業務フローの比較は以下のとおり。いずれのケースにおいても、利用者にとっては事務負担の削減やリスクの軽減につながるものと考えられる。



参考2：決済高度化を巡る動向

ここでは、小規模事業者を含む企業の経理業務等の効率化に資する決済高度化の取り組みのうち代表的なものを紹介する。

手形・小切手機能の電子化のみならず、これらの決済高度化の取り組みも含め、電子化を進めることで、日本の生産性向上、社会的コストの削減、あるいは人手不足への更なる対応の効果をより高めることができるものと考えられる。

1. 全銀システムにおける銀行振込の24時間365日化（平成30年10月9日開始（済））

平成30年10月のサービス開始に伴い、銀行振込における時間的な制約が克服された。平日の夕方以降や土・日・祝日でも、サービスを提供する金融機関の間では²⁸、振込が即時着金することとなり、企業の資金効率が向上することに加え、新たなビジネスの創出につながる決済基盤が整備された。

2. 全銀EDIシステムの稼働（平成30年12月25日開始（予定））

平成30年12月に予定されているサービス開始に伴い、銀行振込に支払明細などの情報を自由に添付できるようになる²⁹。これにより、受取企業側では売掛金の消込業務の自動化が、支払企業側では振込内容に関する受取企業からの照会対応負担が軽減するほか、支払通知の送信が不要になるなどの効果が期待される。

3. 地方税共通納税システムの稼働（平成31年（2019年）10月開始（予定））

平成31年（2019年）10月に予定されるサービス開始に伴い、企業・個人事業主は、すべての自治体あてに申告税を中心とする地方税の一括電子納付が可能になる。個人住民税（特別徴収）のように、事業者が複数の自治体にそれぞれ納付しなければならなかった税目も、1回の手続で納付することが可能となり、納税手続の抜本的な効率化が見込まれる。

²⁸ サービスの提供時間帯は金融機関やチャネルごとに異なる。

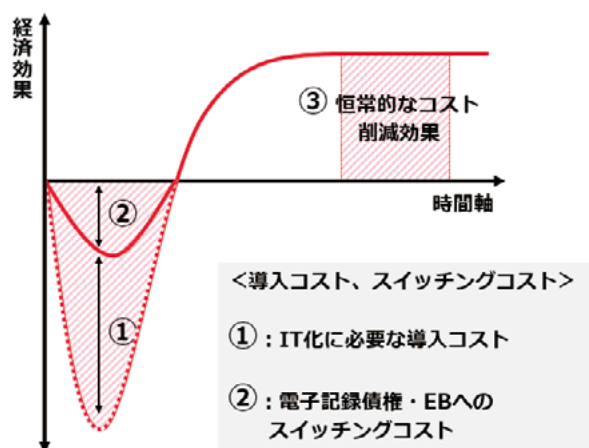
²⁹ サービスの提供状況（提供有無、チャネル）は金融機関ごとに異なる。

2. 全体としてのコスト削減効果

前項のとおり、手形・小切手の取扱いにかかる業務フローは電子化により効率化する。本項ではその効果を定量的に確認するため、「全面的に電子化」すると仮定した場合に現状想定しうる主なコスト削減効果の試算を行う。

(1) 利用者全体の効果

利用者が電子的な方法に切替えるためには、IT化に必要な導入コスト³⁰や、電子記録債権・EBへのスイッチングコスト³¹といったイニシャルコストが発生する。これに、電子化することによるランニングコストの削減効果（恒常的なコスト削減効果）を加えると、利用者全体の経済効果は以下のイメージとなる。



IT化に必要な導入コストや、電子記録債権・EBへのスイッチングコストといったイニシャルコストの試算結果（①・②）は下表のとおりであり、利用者全体のIT化にかかるコストは約791億円、電子記録債権やEBへの切替にかかるコストは約404億円、合計で約1,195億円との試算となった。

【利用者全体の電子化にかかるイニシャルコスト（概算）】

①	IT化	791億円 ＝PC購入費用608億円＋IT教育研修費183億円
②	電子記録債権・EBへの切替	404億円 ＝電子記録債権・EBの契約、セットアップ等156億円 ＋取引先との調整・商取引契約更新のコスト248億円
	合計	1,195億円

³⁰ PC購入費用やIT教育研修費。経理業務のIT化が未済の企業において発生する。

³¹ 電子記録債権・EBの契約、セットアップ等にかかる費用や取引先との調整・商取引契約更新のコスト。

全面的に電子化すると仮定した場合に現状想定しうる主な利用者全体の年間のランニングコスト削減効果(③)の試算結果³²⁾は下表のとおりであり、コスト削減効果は印紙税や人件費の削減を主因として、年間約732億円との試算となった。

【利用者全体のランニングコスト削減効果(年間)】

(億円)

	紙の手形・小切手 の場合にかかる コスト	電子化した場合 にかかるコスト	紙から電子へ移 行した場合のコ スト増減額
人件費	749	351	▲399
システム・諸経費	75	261	187
手形・小切手郵送費	62	0	▲62
領収書郵送費	13	0	▲13
紛失等リスク費用	0.2	0	▲0.2
PC利用に係る電気代	0	76	76
PC用セキュリティソフト料金	0	15	15
インターネット等通信料金	0	170	170
銀行手数料	128	577	449
用紙交付手数料	24	0	▲24
取立手数料	104	0	▲104
でんさい：発生記録手数料	0	128	128
でんさい：譲渡記録手数料	0	23	23
でんさい：入金手数料	0	41	41
EB振込手数料	0	232	232
EB月額利用料	0	153	153
印紙	969	0	▲969
手形印紙代	272	0	▲272
領収書印紙代	697	0	▲697
合計	1,921	1,189	▲732

以上を踏まえると、イニシャルコストは合計で約1,195億円(①+②)発生するが、恒常的に年間約732億円(③)のランニングコスト削減効果があることから、時間軸を伸ばして考えると、2年間でイニシャルコストを上回る試算となった。

³²⁾ 平成30年に全銀協が実施した手形・小切手の社会的コストの実態調査(Appendix 3【調査4】参照)の結果に、全銀協において試算したIT化にかかるランニングコスト(PC利用に係る電気代、PC用セキュリティソフト料金、インターネット等通信料金)を加えたもの。本試算は、銀行手数料や支払いサイド・受取サイドの間の取引条件(振込手数料を受取人負担としているか否かなど)の変動は勘案していない。

(2) 金融機関全体の効果

平成 30 年に全銀協が実施した調査³³によると、金融機関の手形・小切手の取扱コスト（人件費やシステム経費等）は、概算で年間約 380 億円である。また、平成 29 年に全銀協が試算した結果³⁴によると、全国の手形交換所を廃止した場合のコスト削減額の合計は、概算で年間約 8 億円である。

前述の、電子化により銀行に支払われる手数料の増収額約 449 億円と合わせると、金融機関にとっては、年間約 837 億円の損益改善効果（税引前）があると試算される。

【金融機関における手形・小切手の取扱いコスト（年間）】

都市銀行	地方銀行	第二 地方銀行	信託銀行	信用金庫	信用組合	系統金融機 関等	合計
67 億円	121 億円	46 億円	1 億円	120 億円	17 億円	7 億円	380 億円

(3) 小 括

これまでの議論をまとめると、まず、全面的に電子化すると仮定した場合に現状想定しうる主な利用者および金融機関全体のランニングコスト削減額の合計は、年間約 1,569 億円であり、一時的な導入・スイッチングコスト約 1,195 億円を上回る。

（単位：億円／年）
プラスはコスト増加分

	利用者の コスト削減額	金融機関の コスト削減額+増収額	
人件費	▲399		▲380
システム・諸経費	187		
銀行手数料	449	▲449	
印紙	▲969	0	
手形交換所	0	▲8	
合計	▲732	▲837	▲1,569

注) 銀行手数料については現行体系のままと仮置き

また、利用者側と金融機関側に分けて考えても、時間軸を伸ばして考えると、電子化を進めることによって、双方にコスト削減効果が見込まれる。

なお、本試算は、現行の金融機関の手形・小切手の取扱い体制や各種手数料を前提としている。今後の電子化の進行に伴い、金融機関によっては、手形・小切手の取扱い店舗の縮小・廃止や、手数料の見直し等が行われる可能性があるが、その場合はコスト削減効果が変わりうることに留意が必要である。

³³ 金融機関向けアンケート調査（Appendix【調査2】参照）。

³⁴ 手形交換所を運営している各地銀行協会に依頼して、その事業のうち手形交換所を廃止した場合のコスト削減額を試算。

3. 利用者単体のコスト削減効果

前項で確認したとおり、利用者全体ではコスト削減効果が見込まれるものの、個々の利用者ごとには効果・影響が異なると考えられることから、利用者単体のコスト削減効果の試算を行った。

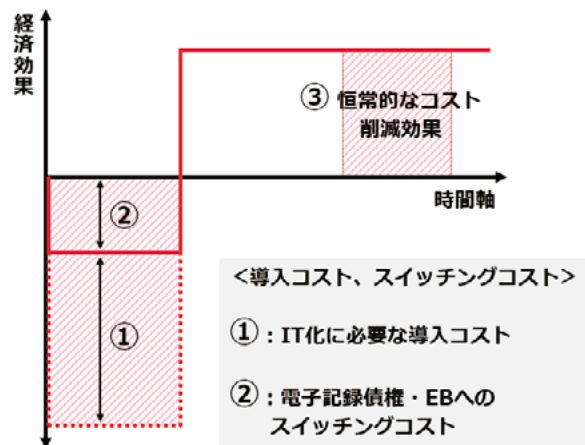
試算にあたっては、前項と同様に以下のコストに分類した。

<イニシャルコスト>

- ① IT化に必要な導入コスト（経理業務のIT化が未済の場合）
- ② 電子記録債権・EBへのスイッチングコスト

<ランニングコスト>

- ③ 恒常的なコスト削減効果



(1) イニシャルコスト（一般的な例）

電子記録債権・EBへのスイッチングコストとして以下が必要となる。³⁵

- ✓ 電子記録債権・EBの契約・セットアップ等：約7千円
- ✓ 取引先との調整・商取引契約更新等：約18千円

なお、IT化が未済の利用者においては導入コストとして以下も必要となる。

- ✓ PC購入費用：約120千円
- ✓ IT教育研修費：約36千円

上記①・②はあくまで一例である。上記と同程度のイニシャルコストであれば、恒常的なコスト削減効果（③）が見込まれる限りにおいては、比較的短期間のうちに、ランニングコストの削減額がこれらの一時的なイニシャルコストを上回る場合もあろう。

³⁵ 手形・小切手の社会的コストの実態調査（Appendix 3【調査4】参照）。

もっとも、どの程度の期間でランニングコストの削減額がインシヤルコストを上回るかは、利用者の置かれた状況により様々であり、また、インシヤルコストは、紙の手形・小切手の利用者に、一時的に相応の負担を強いるものである。

電子化推進のための対策については、以上の点も踏まえて検討する必要がある。

(2) ランニングコスト ③

手形・小切手の利用状況によっては、構造上、電子化することでそもそもランニングコストが（削減されずに、むしろ）増加し、時間軸を伸ばすとコストが増加し続ける個別の利用者がいる可能性もある。

それを検証するため、手形・小切手のそれぞれについて、振出のみの場合・受取のみの場合の計4パターンに区分し、それぞれのケースに応じた利用者単体としてのランニングコスト削減/増加額の試算を行った。

《試算の前提》

- ✓ 手形・小切手それぞれについて、振出のみの場合・受取のみの場合に区分し、取扱量が月間1枚（年間12枚）の場合のコスト削減/増加額を試算
- ✓ 銀行手数料は現行体系のままと仮定
- ✓ コスト削減効果を保守的に見積もる観点から、手形・小切手や領収書の郵送費、紛失等のリスク費用は0円と仮定
- ✓ 試算にあたっては、平成30年に全銀協が実施した調査³⁶の数字を使用

《パターン1》手形の振出のみの場合

（単位：円/年）

	手形→でんさい (振出)		
	手形	でんさい	手形→でんさい
人件費	9,148	5,703	▲3,445
諸経費	0	0	0
手形・小切手郵送費	0	0	0
紛失等リスク費用	0	0	0
銀行手数料	384	7,228	6,844
用紙交付手数料	384	0	▲384
でんさい・発生記録手数料	0	7,228	7,228
印紙	2,400	0	▲2,400
手形印紙代	2,400	0	▲2,400
合計	11,932	12,931	999

³⁶ 手形・小切手の社会的コストの実態調査（Appendix 3【調査4】参照）。

ランニングコストの内訳は、人件費、用紙交付手数料、手形印紙代、でんさいの発生記録手数料であり、コストは手形の振出枚数に比例する。このうち印紙代は、枚数のほかに額面金額によっても変動し³⁷、既存の紙の手形の印紙代がいくらだったかによって、電子化後のコスト削減額がプラスにもマイナスにもなりうる。

例えば、既存の手形1枚あたりの印紙代が200円³⁸に留まっていたと仮定して算出すると、上表のとおり電子化することで年間約1千円のコスト増加につながってしまう。

もっとも、手形1枚あたりの印紙代が400円より高額であった場合は、下表のとおり、コスト削減効果が得られる試算となる。

	手形→でんさい（振出）
手形1枚あたりの印紙代が200円の場合	999円/年
（参考）同400円の場合	▲1,401円/年
（参考）同600円の場合	▲3,801円/年

《パターン2》手形の受取のみの場合

（単位：円/年）

	手形→でんさい （受取）		
	手形	でんさい	手形→でんさい
人件費	11,181	4,461	▲6,720
諸経費	0	0	0
領収書郵送費	0	0	0
紛失等リスク費用	0	0	0
銀行手数料	5,833	2,256	▲3,577
取立手数料	5,833	0	▲5,833
でんさい・入金手数料	0	2,256	2,256
印紙	2,400	0	▲2,400
領収書印紙代	2,400	0	▲2,400
合計	19,414	6,717	▲12,697

上表は、手形による受取の際の領収書1枚あたりの印紙代が200円に留まっていたと仮定し算出³⁹したものであるが、その場合でも年間約13千円のコスト削減効果が得られる試算となる。

《パターン1 + パターン2》

なお、手形1枚に必ず振出側と受取側が存在するため、その手形1枚が電子化された際、両者の合算（パターン1 + パターン2）ではコスト削減効果が見込まれる。

³⁷ 額面金額別の印紙代一覧は Appendix 5 参照。

³⁸ 額面10万円以上100万円以下の場合。

³⁹ でんさいによる受取の場合、でんさいで受取った旨を領収書に記載すれば、印紙の貼付を要しない。

《パターン3》小切手の振出のみの場合

(単位：円/年)

	小切手→E B振込 (振出)		
	小切手	E B振込	小切手→E B振込
人件費	5,900	3,548	▲2,352
諸経費	0	0	0
手形・小切手郵送費	0	0	0
紛失等リスク費用	0	0	0
銀行手数料	336	6,331	5,995
用紙交付手数料	336	0	▲336
E B振込手数料	0	6,331	6,331
合計	6,236	9,879	3,643

E Bによる振込手数料の規定額⁴⁰は小切手の用紙発行手数料⁴¹を上回ることから、電子化により年間で約4千円のコスト増加につながってしまう。

なお、電子化を機にE Bを新規契約する利用者の場合は、E Bの利用料（年間約26千円）⁴²もコスト増加要因として加味する必要がある。

《パターン4》小切手の受取のみの場合

(単位：円/年)

	小切手→E B振込 (受取)		
	小切手	E B振込	小切手→E B振込
人件費	6,404	1,267	▲5,137
諸経費	0	0	0
領収書郵送費	0	0	0
紛失等リスク費用	0	0	0
銀行手数料	3,787	0	▲3,787
取立手数料	3,787	0	▲3,787
印紙	2,400	0	▲2,400
領収書印紙代	2,400	0	▲2,400
合計	12,592	1,267	▲11,325

振込での受取の際には手数料は発生せず、加えて、小切手の資金化にかかる取立手数料や領収書に貼付する印紙代が不要となることから、年間約11千円のコスト削減効果が得られる試算となる。

⁴⁰ 同一行内本支店あては平均293円、他行あては平均610円（手形・小切手の社会的コストの実態調査（Appendix 3【調査4】））

⁴¹ 平均28円（手形・小切手の社会的コストの実態調査（Appendix 3【調査4】））

⁴² 年間約2,139円（手形・小切手の社会的コストの実態調査（Appendix 3【調査4】））

《パターン3 + パターン4》

小切手1枚にも必ず振出側と受取側が存在するので、その小切手1枚が電子化された際、両者の合算（パターン3 + パターン4）ではコスト削減効果が見込まれる。

なお、IT化が未済の利用者においては、新たに発生するランニングコストとして以下も必要となる。⁴³

- ✓ PC利用に係る電気代 : 約15千円/年
- ✓ PC用セキュリティソフト料金 : 約3千円/年
- ✓ インターネット等通信料金 : 約34千円/年

⁴³ 手形・小切手の社会的コストの実態調査（Appendix 3【調査4】参照）。

(3) 小 括

これまでの議論をまとめると、利用者単体でみた場合、コスト削減効果が見込まれる利用者が存在する一方で、以下に示すとおり、利用状況によっては、むしろコストの増加につながりうる利用者も存在する。

(a) 少額の手形の振出が特に多い利用者

手形を電子化することによるコスト削減効果は印紙代の要因が大きく、したがって、取扱う手形の金額が少額でそもそも印紙代の負担が小さい利用者は、電子化によるコスト削減効果を享受しにくい。

平成 29 年に実施した全銀協の調査⁴⁴によると、印紙代が 200 円以下⁴⁵の手形枚数は全体の 4 割程度にのぼる。もっとも、印紙代が 200 円の手形を月間 1 枚ずつ振り出している利用者のコスト増加額が「年間約 1 千円」であるのに対し、領収書の印紙代が 200 円の手形を月間 1 枚ずつ受け取っている利用者のコスト削減額は「年間約 13 千円」である。したがって、単純に計算すると、少額の手形の振出枚数が受取枚数の 14 倍以上でない限り、電子化することでコスト増加につながることはないと言える。

(b) 小切手の振出が特に多い利用者

小切手を電子化することに伴うコストは、振込手数料の要因が大きく、一般的には、E B による振込手数料の規定額は、小切手の用紙発行手数料よりも高額である。したがって、小切手の振出が特に多い利用者は、電子化によるコスト削減効果を享受しにくい。

もっとも、小切手を月間 1 枚ずつ振り出している利用者のコスト増加額が「年間約 4 千円」であるのに対し、小切手を月間 1 枚ずつ受け取っている利用者のコスト削減額は「年間約 11 千円」である。したがって、単純に計算すると、小切手の振出枚数が受取枚数の 3 倍以上でない限り、電子化することでコスト増加につながることはないと言える。

⁴⁴ 企業向けアンケート調査（Appendix 3 【調査 1】参照）。

⁴⁵ 額面 100 万円以下。

第IV章 電子化推進のための対策

1. 電子化が進んでいない要因

(1) 電子的な方法に関する利用者の声

電子化が進んでいない要因を洗い出すために平成 30 年に全銀協が実施した調査⁴⁶によると、電子記録債権およびE Bによる振込に対する利用者の声は以下のとおりであった。

○電子記録債権の商品利便性

- ▶ 改善すべき点については、「特にない」が最も多いが、次いで、操作性の改善や銀行ごとに異なる画面の統一といった「インターフェースの改善」等の声が多い。
- ▶ 普及のために必要な取り組みについては、「(強制的な)手形の廃止」が必要との声が多いが、それ以外では、TVCMを含めた「広告宣伝活動」や、業界全体での「商習慣の変更」等の声が多い。

【電子記録債権の改善すべき点】

回答	大企業	中小企業	小規模事業者	合計
特にない	6	27	5	38
インターフェースの改善(操作性改善、銀行間の画面統一)	2	22	1	25
手数料の減額	0	7	0	7
一括請求・一括支払機能の追加	0	6	0	6
会計システムとの連携	1	3	1	5
法人E Bなしでも利用可能にする	1	3	1	5

【その他の回答】譲渡の利便性向上、割引手続きの簡素化、電子記録債権の用語の簡素化(平易な言葉への見直し等)、誤登録等への対応の容易化、等

【電子記録債権をさらに普及させるために必要なこと】

回答	大企業	中小企業	小規模事業者	合計
手形の廃止	6	50	23	79
広告宣伝活動	4	40	13	57
商慣習の変更	2	27	16	45
導入手続の簡素化	2	7	6	15
金融機関のサポート強化(デモ機での操作説明など)	4	6	2	12

【その他の回答】受取企業(小規模企業等)への丁寧な説明、手数料の減額、業界団体に対する働きかけ、銀行間のインターフェース統一(画面等)、大企業による手形利用の廃止、ネットバンキングを前提としないサービス、セキュリティの向上、等

⁴⁶ 利用者サイドへの金融機関からのヒアリング調査(Appendix 3【調査3】参照)。

○EBの商品利便性

- EBを利用しない理由は、「セキュリティ（不正利用）に対する不安」が最も多い。次いで、「必要性・インセンティブがない」や、「ITリテラシーが課題」といった声が多い。
- また、EBの使い勝手に関しては、概ね問題ないという声が多い。セキュリティについては、強化に対する要望がある一方で、「パスワード管理等を簡易化してほしい」など、セキュリティ対策による利便性の制限に関する改善要望もあり、区々である。

【EBを利用しない理由】

回答	大企業	中小企業	小規模事業者	合計
セキュリティ（不正利用）が不安	0	13	8	21
必要性・インセンティブがない	0	6	8	14
ITリテラシーが課題	0	5	8	13
紙のほうが簡単・事務を変更したくない	0	3	5	8
手数料負担の増加	0	3	1	4

【その他の回答】EBを詳しく知らない、IT利用環境がない（PC、回線）、障害時のBCPとして紙が良い、等

【EBの使い勝手、改善すべきところ】

回答	大企業	中小企業	小規模事業者	合計
特にない（使い勝手は良い）	12	95	25	132
セキュリティの強化	0	7	8	15
パスワード管理等の簡易化	2	10	1	13
機能の充実	1	9	1	11
金融機関間での仕様の統一	0	6	1	7
操作の簡素化、言葉の平易化	1	4	2	7

【その他の回答】総合振込による当日振込の利便性向上、ログイン時間の延長、利用時間の延長、等

○サポート・その他

- ▶ 利用者が期待するサポートについては、「金融機関によるサポート」が最も多く、次いで「手数料の引下げ」、「利便性（EBなしでも利用可能など）・セキュリティの強化」といった声が多い。
- ▶ また、紙の手形・小切手がなくなると困る点として、「PC・でんさい等の操作が不安」が最も多く、次いで、「事務負担が増えそう、管理方法の変更が手間」「導入時の負担」との声が多く、「セキュリティ対策が不安」との声もあった。

【電子化にあたって期待されるサポート】

回答	大企業	中小企業	小規模事業者	合計
金融機関によるサポート	9	77	40	126
手数料の引下げ	7	40	10	57
利便性（EBなしでも利用可能など）・セキュリティの強化	4	24	8	36
導入にかかる政府の助成	2	14	7	23

【その他の回答】電子債権記録機関の統一、金融機関による資金繰り支援、取引先への切替交渉、国や業界による手形小切手の廃止の取り組み、等

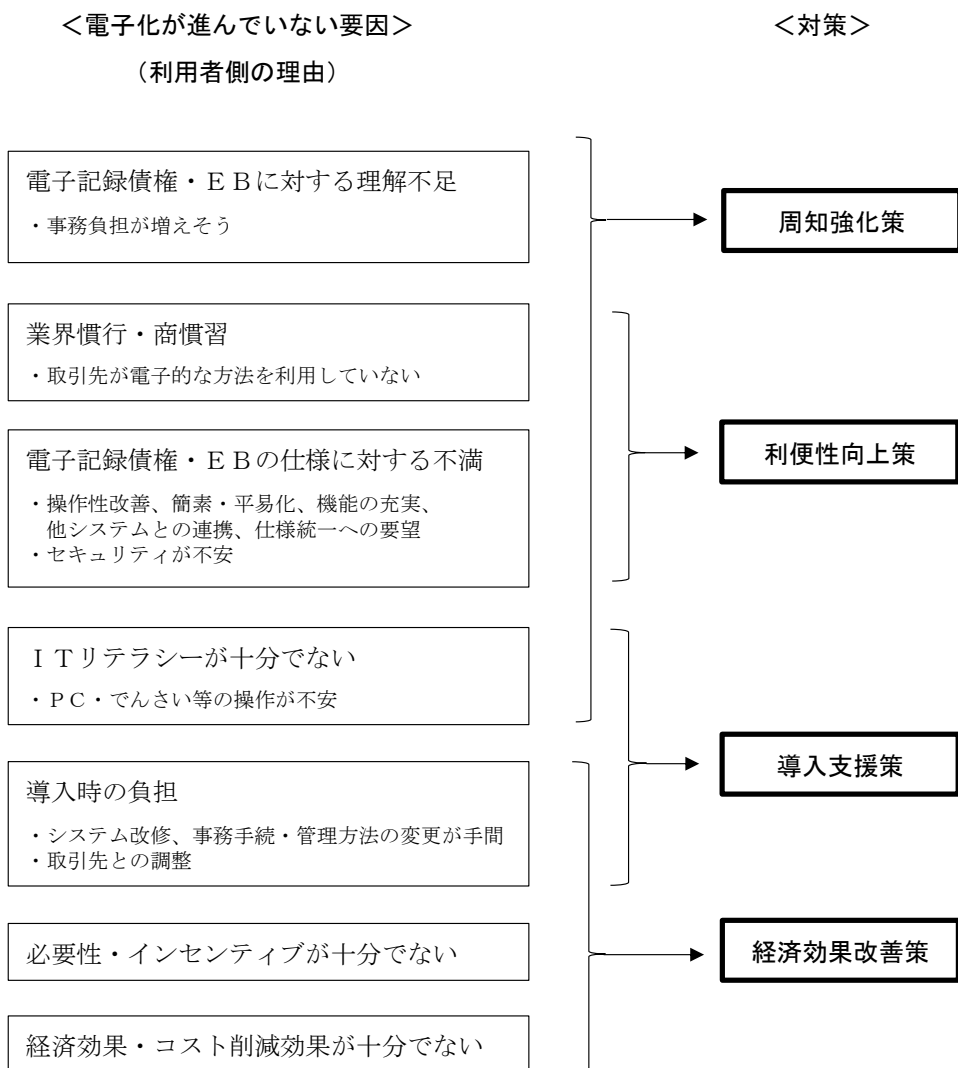
【紙の手形・小切手がなくなると困る点】

回答	大企業	中小企業	小規模事業者	合計
特に困らない	17	92	25	134
PC・でんさい等の操作が不安	0	12	22	34
事務負担が増えそう、管理方法の変更が手間	0	11	10	21
導入時の負担（システム改修・事務手続、取引先との調整、等）	1	13	2	16
資金繰り	2	9	3	14
セキュリティ対策が不安	1	6	5	12

【その他の回答】手数料負担が増加、これを機に契約条件の変更を迫られること、取引先との面談機会が減る、システムトラブル時の対応（BCP）、小切手がなくなると現金を扱う必要がある、現物がないと安心できない、等

(2) 電子化が進んでいない要因

以上の利用者の声、第Ⅱ章2.の利用者の利用意向に関する調査結果および第Ⅲ章3.の利用者単体のコスト削減効果の試算結果から、電子化が進んでいない要因（利用者側の理由）として、以下のものが挙げられる。これらの要因に応じた対策を講ずることで、今後更なる電子化の推進が期待される。



次項以降に、有効であると考えられる対策を例示する。

2. 周知強化策

現状は、そもそも電子記録債権やE Bの存在自体に関する周知に改善の余地があることに加え、各金融機関のサービスの利便性が向上してきていることについても利用者に十分に認知・理解されていない面もあると想定される。

かかる点も踏まえた具体的な周知強化策として、例えば以下のものが有効と考えられる。

○企業向け説明会等の内容拡充

金融機関による企業向けの説明会は従来より行ってきたが、第IV章1.(1)のアンケート結果⁴⁷も踏まえ、その内容を、例えば以下のように拡充する。

- ✓ 電子的な方法に切替えた場合に、業務フローが如何に簡素化されるかを明示(第III章1. 参照)
- ✓ 各利用者にとどの程度のコスト削減効果が出るかを具体的に試算し明示
- ✓ 導入までに必要な対応事項・具体的な手順等を明示
- ✓ 商流情報をベースに、支払側・受取側企業の双方に対し、同時に案内

なお、一部の金融機関では、手形・小切手の件数が多い企業や、総合振込・給与振込の依頼を紙で行っている企業にフォーカスした、電子記録債権・E Bの提案も行われているが、これについても内容の拡充を行う。

以上を、会計事務のIT化や決済高度化⁴⁸による効果と併せて示していくことも有効であると考えられる。

○手形帳・小切手帳の発行時を捉えた案内強化

手形・小切手の利用者に対し直接アプローチする方法として、手形帳・小切手帳の発行依頼受付時や交付時に、電子的な方法の存在やメリット、導入方法等をチラシなどを用いて具体的に案内する。

○手形帳・小切手帳への記載

利用者が手形・小切手を使用する都度、案内を目にするよう、手形帳・小切手帳自体(例えば表紙・見開き等)に電子的な方法の案内やメリット等を記載する。

⁴⁷ 例えば、電子記録債権をさらに普及させるために必要なこととして、多くの企業で「広報宣伝活動」や「商習慣の変更」が挙げられている。

⁴⁸ 第III章2. 参考2参照。

3. 利便性向上策

電子化の推進のためには、例えば、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することが重要である。

平成30年に全銀協が実施した調査結果⁴⁹を踏まえると、以下の利便性向上策については有効性が高いものと考えられる。

○機能・サービスの改善

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EBのインターフェース改善なども考えられる。

○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⁵⁰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

例えばPC端末を使えない外出先等においても支払・受取確認が可能になるように、スマートデバイスによるサービスの拡充も利用者の利便性向上につながる。また、商取引の現場などにおいて、商品・サービスの授受と同時に電子記録債権・EBでの振込による支払ができ、受取側も確認できるようにすることで、同時履行への対応も可能となる。この点については、例えば、Fintech企業などとの連携を通じ、先進的テクノロジーを活用した新たなサービスが提供されることにも期待される。

○電子債権記録機関間の電子記録債権の移動

電子記録債権の流動性を高め、利用者の利便性を向上する観点から、でんさいネットと各行記録機関⁵¹が、互いの中で電子記録債権を移動可能にすべく取り組む方針を決定済みであり、平成31年度（2019年度）以降、順次電子記録債権の移動が可能となる予定である。

○その他、顧客要望にもとづく定期的な追加開発

⁴⁹ EB・でんさいの利便性等に関するアンケート調査（Appendix 3【調査6】）参照。

⁵⁰ 個人の顧客については、預金者保護法により、顧客無過失の不正送金被害は原則銀行が補償することとなっているが、法人の顧客は預金者保護法の対象ではなく、補償の有無は個別行の経営判断による。

⁵¹ 日本電子債権機構株式会社、SMBC電子債権記録株式会社、みずほ電子債権記録株式会社。

4. 導入支援策

ITリテラシーが十分でない利用者、電子的な方法の操作に不安を感じている利用者、導入に負担感を感じている利用者に対しては、金融機関による導入支援策も効果が高いものと想定される。また、第三章3. で試算した利用者単体の電子記録債権・EBによる振込への切替にかかるコスト負担の緩和にもつながる。

具体的には、第四章1. (1) のアンケート結果も踏まえると、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を行う。これらにより、電子記録債権・EBの契約・セットアップ等にかかる利用者側の負担を緩和することが可能と考えられる。

- ・担当者のEB関連商品（電子記録債権も含む）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

金融機関等が利用者に代わり、利用者の相手方である取引先向けに電子記録債権について説明するなどの取り組み⁵²の拡充を図る。これにより、取引先との調整等にかかる利用者側の負担を軽減することが可能であると考えられる。

○電子化に係る広告・宣伝の実施

前述の周知強化施策も含め、電子化に係る広告・宣伝を実施することにより、電子記録債権・EBに対する多くの利用者の理解を高め、取引先との調整等にかかるコストを軽減することも可能であると考えられる。

○会計ソフト等⁵³と一体化したサービスの提供

今後、Fintech企業等との連携を通じ、会計業務の電子化と併せて決済業務の電子化も実現するような一体型会計ソフトなどの新たなアプリケーションサービスが提供されれば、利用者の導入支援につながるものと考えられる。

⁵² でんさいネットにおいて納入企業向け説明会への講師派遣を実施中。

⁵³ 経済産業省では、「サービス等生産性向上IT導入支援事業」等により、中小・小規模事業者の生産性向上のため、クラウド会計等のIT・クラウド導入の支援が進められている。

5. 経済効果改善策

第Ⅲ章3.の利用者単体の試算では、以下のケースにおいて、電子化によるコスト削減効果が見込めない例があることが確認された。

- (a) 少額の手形の振出が特に多い利用者
- (b) 小切手の振出が特に多い利用者

しかし、ネットワーク効果も想定し、電子化の社会的メリットを最大化するためには、可能な限り電子的な方法の利用が広まることが望ましく、その観点から、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ことも有効と考えられる。以下はその例示である。

- (1) 少額の手形の振出あるいは小切手の振出が特に多い利用者（a、b）

○銀行手数料等の見直し（インセンティブ）

でんさいの発生記録手数料を、紙の手形に貼付する印紙代に応じた金額別の体系に見直すことや、E Bによる振込手数料を減免することで、少額の手形の振出あるいは小切手の振出が特に多い利用者であってもコスト削減効果が得られるようにする⁵⁴。

なお、金融機関において、現在既に手形・小切手の処理には（電子記録債権やE Bと比べると）追加的な人手などが費やされている。そのため、手形・小切手関連手数料の引上げや窓口の削減・廃止等のかたちで対応する金融機関が出ることも考えられるが、こうした対応にあたっては利用者への十分な配慮が必要である。

○利用者間（振出側・受取側）での取引条件の見直し

第Ⅲ章3.の試算では、少額の手形の振出あるいは小切手の振出が特に多い利用者は、電子化することでかえってコストが増加する可能性があるが、受取側において見込まれるコスト削減効果と合算すれば、実は取引全体としてはコスト削減効果が得られることが確認された。

上記を踏まえ、例えば、振込手数料を受取側負担とするなど、支払側・受取側双方にとってコスト削減効果を享受できるよう、当事者間で取引条件を調整することも選択肢のひとつと考えられる。

⁵⁴ 第Ⅲ章2.の試算結果によると、全面的に電子化した場合に現状想定しうる主な金融機関全体のコスト削減額+増収額は年間約837億円と試算しており、これを銀行手数料見直しの原資とすることも考えられる。

(2) インセンティブが十分でない利用者

本章項番1で確認したとおり、電子化が進んでいない要因のひとつとして、電子化によるコスト削減効果は見込めるものの、その規模が不十分であるが故に、電子化に踏み切るほどの十分な経済的インセンティブがない利用者も存在する。かかる利用者に対しては、公正な競争の下で、各当事者の判断で以下に例示するような一時的な経済効果改善策も有効であると考えられる。

○手数料優遇等のキャンペーン実施

E B等の契約後一定期間について、月額利用料を減免する、電子記録債権および振込の手数料を規定額よりも優遇する等

6. 電子化が困難な利用者への対応

本章項番5の対策を講じても、電子化が困難な利用者が残ることが考えられる。かかる利用者には以下の2つのパターンがあると想定される。

・自身の事情で電子化できない利用者

ITリテラシー不足、高齢、人手不足、慣習の変更が受け入れられない等の事情から、電子化できない利用者。

・他者の事情で電子化できない利用者

取引金融機関が電子的な方法（電子記録債権・EB）を提供していない利用者、あるいは取引先に「自身の事情で電子化できない利用者」がいる利用者。

（1）「自身の事情で電子化できない利用者」への対応

自身の事情で電子化できない利用者に対しては、（真の電子化とはならないものの）金融機関における書面やFAXによる電子記録債権発生等のサービスの提供が考えられる。

書面やFAXによる電子記録債権発生等は、電子化していない支払企業が、必要事項を書面に記入し、金融機関窓口やFAXで申し込むことで、電子記録債権等を発生させることができる補助的なサービスである。支払企業にとっては真の電子化による管理負担軽減等のメリットは見込めないものの、受取企業側は先行して電子的な方法に移行できることから、さまざまな利用者の電子化の過程においては、補助的なサービスとして有用なものと考えられる。

なお、でんさいネットにおいては、参加金融機関がかかる書面・FAXによるサービスの提供を検討している場合には、当該金融機関における契約書や申込書の作成等のサポートも行っている。

（2）「他者の事情で電子化できない利用者」への対応

取引金融機関が電子記録債権やEBを提供していないため、電子化できない利用者も存在する。

金融機関における電子記録債権・EBの提供率は、平均すると9割を超える水準であるものの、業態ごとにバラつきがある。今後、より広範な金融機関が、取引先顧客層も踏まえつつ、それぞれの判断の下で電子的な方法を提供していくことが望ましい。

7. 電子化の類似事例

法制度化による強制的な移行を行わずに大幅な電子化を実現した事例として、ETCの普及が挙げられるが、その普及にあたっては以下の取り組みが行われてきた⁵⁵。

- ① ETC 料金所の設置箇所の拡大（電子化のためのインフラ整備）
- ② 時間帯による割引、特定区間による割引、ETC マイレージサービスなど様々な料金割引制度（経済的インセンティブ）
- ③ 現金払いの料金を引き上げ、現金払いの方が ETC 払いよりも高くつく料金体系を構築（経済的ディスインセンティブ）
- ④ ETC モニター・リース等支援制度などの車載器の導入費用の一部の助成（助成制度等の活用）
- ⑤ クレジットカードを有しない利用者に対する「ETC パーソナルカード⁵⁶」の発行（電子化できない利用者への対応）

これらに照らして考えると、手形・小切手機能の電子化においては、

- ① 広範な金融機関による電子記録債権・E Bサービスの提供（電子化のためのインフラ整備）
- ② 銀行手数料の見直しなど（経済的インセンティブ）⁵⁷
- ③ 書面や FAX による電子記録債権発生等のサービスの提供（電子化できない利用者への対応）

などの対策が有効である可能性が高いと考えられる。

なお、ETC は、平成 13 年 3 月の一般利用開始以降、5 年間で約 6 割、15 年間で約 9 割の利用率を達成している⁵⁸。

また、その他の類似事例としては、以下が挙げられる。

- （例 1） 携帯電話は、買取制度の開始から 14 年間で約 8 割の所有率を達成。
- （例 2） 交通系 IC カードは、7 年間で約 7 割（鉄道ダイリーユーザーの約 9 割）の所有率（東京圏）を達成。
- （例 3） スマートフォンは、普及開始から 5 年で約 6 割の普及率を達成。

⁵⁵ 国土交通省ウェブサイト、ETC 総合情報ポータルサイト等を参考に記載した。

⁵⁶ 有料道路の支払に限定した ETC カード。デポジット（保証金）を預託し、それを担保としたうえで通行料金を銀行等の預貯金口座から 1 か月単位で引き落す。

⁵⁷ ETC の事例と異なり、各種対策の実施にあたっては、金融機関の公正な競争を阻害することがないように留意する必要がある。

⁵⁸ ETC の場合、ETC 料金所の設置箇所の拡大と並行して普及を進めてきたこともあり、相応の時間がかかっている。

第V章 結 論

1. 全面的な電子化に関する方針

構造的な社会的課題として労働力不足の解消に取り組む必要があるわが国において、企業・事業者等の生産性向上やコスト削減は喫緊の課題であり、現状紙を使用している様々な手続や取引の電子化を進めていくことは、重要なテーマのひとつである。⁵⁹

手形・小切手機能の電子化についても、第III章2. の試算結果のとおり、それを進めることにより、全体として利用者・金融機関双方にとってコスト削減効果が見込まれる。このため、全面的な電子化を視野に入れつつ、手形・小切手機能の電子化をより一層推進することが望ましい。

しかしながら、コスト削減効果は利用者によって区々であるほか、第III章3. の試算結果のとおり、個別の利用者単位では、電子化するとかえってコストが増加する利用者が存在しうる。また、第IV章1. のとおり、コスト削減効果が見込めないということ以外の事情によって、紙の手形・小切手を使い続ける利用者も存在する。

以上を踏まえ、より一層の電子化を推進するにあたっては、第IV章に例示した対策を各金融機関等の判断の下で行う等、多様な利用者に配慮しながら、社会全体として生産性が向上するよう取り組む必要がある。

⁵⁹ 金融機関においても業務効率化は喫緊の課題であり、市中に流通した手形・小切手等が金融機関に持ち込まれた後の交換業務の効率化についても、別途、重要なテーマのひとつとして検討を進めている。なお、交換業務における効率化の効果は部分的なものに留まるものであるため、その検討結果にかかわらず、本報告書で論じている「手形・小切手機能の電子化」は、社会全体の生産性を引き上げる観点から、わが国が取り組むべき重要な課題であることに何ら変わりはないと考えられる。

2. 目標の設定

今後、電子化を推進していくにあたっては、一定の目標を設定して、電子化の状況をモニタリングしていくことが重要である。

当検討会は、「全面的な電子化を視野に入れつつ、5年間で全国手形交換枚数（手形・小切手・その他証券の合計）の約6割が電子的な方法に移行することを中間的な目標として設定し、手形・小切手機能の電子化をより一層推進すべきである」ことを提言する。

（1）目標期間

目標達成の期間であるが、第IV章に記載のように、ETCカードなどの他の類似事例においては、大幅な電子化を達成するまでに概ね7～15年程度の期間を要しており、手形・小切手機能の電子化にも同様の期間が必要な可能性がある。しかし、7～15年のように長い目標期間を設定した場合、目標管理の枠組みの実効性が弱まる可能性が高い。

そこで、全面的な電子化を視野に入れつつ、「中間的な目標」を設定し、まずはその目標に向かって各当事者が取り組むこととする。中間的な目標の期間としては、一般的に企業のシステム更改期間が5年程度とも言われること等を勘案し、5年とする。

（2）目標水準

次に目標として設定する水準であるが、まず全国手形交換枚数（手形・小切手・その他証券の合計）の推移⁶⁰を見ると、平成24年から平成29年の5年間で、平均で年▲6.5%、合計▲28.4%減少している。減少率は過去20年で徐々に小さくなっているものの、概ね5年あたり約3割減少のペースとなっている。

これに加え、今後、本報告書第IV章に例示される電子化推進に向けた対策を、公正な競争の下で、各金融機関や関係団体の判断で積極的に進めることで、手形・小切手機能の電子化は加速することが期待される。

そこで、足元の減少ペースである「5年あたり約3割」が、各種対策により2倍程度まで加速しうると想定し、中間的な目標として、「5年間で全国手形交換枚数（手形・小切手・その他証券の合計）の約6割が電子的な方法に移行する」ことを目指すこととする。

⁶⁰ 詳細は Appendix 6 参照。

3. 今後の対応

以上の中間的な目標を設定したうえで、電子化の状況を定期的にモニタリングすることにより、各種対策の効果を検証し、今後の更なる対策の検討材料とする。

具体的には、全国銀行協会が事務局となり、適宜、当検討会メンバーの協力を得て、「手形・小切手機能の電子化状況に関する調査報告書」を年1回作成し、公表する。同報告書においては、電子化状況に関する計測可能な代表的指標として、

- ・全国手形交換枚数（手形・小切手・その他証券の合計）の推移（平成30年対比）
- ・でんさい発生記録件数の推移（平成30年対比）

をモニタリングするとともに、検討会メンバー等による電子化推進に関する対策⁶¹の実施状況についても確認する。電子化推進に関する対策は本報告書で例示したものに限らず、各当事者が創意工夫のうえ、取り組みを進めていくことが望ましい。

なお、5年後（平成35年度（2023年度））には、中間的な目標である「5年間で約6割が電子的な方法に移行」との比較を行い、5年間で実施された対策の状況も踏まえて電子化推進状況の総括を行うとともに、追加的な対応が必要と判断された場合には、その時点での企業のIT化進行状況や、デジタル技術を活用した金融サービスの発展状況等も勘案のうえで、平成36年度（2024年度）以降に実施すべき対策を改めて検討する。

以 上

⁶¹ 第IV章で例示した、「周知強化策」「利便性向上策」「導入支援策」「経済効果改善策」に分類される各種対策のこと。

Appendix

1. 「手形・小切手機能の電子化に関する検討会」設立の背景

(1) デジタル化に向けた動き

① 未来投資戦略 2017 —Society 5.0 の実現に向けた改革—

平成 29 年 6 月 9 日閣議決定の「未来投資戦略 2017」において、FinTech の推進等における具体的なアクションとして、「オールジャパンでの電子手形・小切手への移行」が盛り込まれ、「手形・小切手について、企業・金融機関双方の事務負担を削減するとともに、IT を活用した金融サービスとの連携を可能とする観点から、全面的に電子的な仕組みへと移行することについて、官民が連携した検討を推進する」と提言された。

② 決済高度化の取組み

FinTech の動きが進展する中、この動きを利用者利便や企業の生産性向上等、我が国経済・金融の成長につなげていくとの観点から、平成 27 年 12 月に「金融審議会 決済業務等の高度化に関するワーキンググループ報告～決済高度化に向けた戦略的な取組み～」で示された課題（決済高度化アクションプラン）を中心に、決済高度化に向けて官民が連携して取組みを進めている。特に企業の成長力強化の観点からは、金融 EDI を起点として、企業の財務・決済プロセスの高度化に向けて重点的に取り組んでいるところである。

「未来投資戦略 2017」の閣議決定も踏まえ、平成 29 年 6 月 21 日開催の「決済高度化官民推進会議」においては、手形・小切手は商習慣として広く根づいている一方で、その事務処理においては、利用者、手形交換所、金融機関にとって負荷が存在しているのも事実であり、将来的に電子化ができれば、我が国全体でさまざまなメリットが享受できる可能性があるとの考えのもと、企業の財務・決済プロセスの高度化の一環として、「オールジャパンでの手形・小切手の電子化」を新たに検討課題に加えることについて、全銀協から提案を行った。

(2) 「手形・小切手機能の電子化に関する検討会」の設置

全銀協を事務局として「手形・小切手機能の電子化に関する検討会」が平成 29 年 12 月 18 日に設置された。

未来投資戦略 2017 に掲げられた「オールジャパンでの電子手形・小切手への移行」も踏まえ、日本の生産性向上、社会的コストの削減、あるいは人手不足への更なる対応の観点から、手形・小切手機能の電子化を推進するための方策の検討を行うことを目的とし、金融界、産業界、学識者、弁護士、IT 事業者、関連省庁、日本銀行など、幅広い分野の関係者を招聘して検討を進めることとした。

なお、当検討会の下部に、手形・小切手機能の電子化が利用者や金融機関に対して及ぼす影響を把握し、具体的なアクションを検討することを目的とする「業務ワーキンググループ」と、手形・小切手法上等の論点の確認および商取引等を支える信用・決済手段である手形・小切手機能の電子化を進めることによって、利用者にとって不利益を被ることがあるか等、法令上の確認を実施することを目的とする「法務ワーキンググループ」をそれぞれ設置し、検討を進めることとした。

2. 代表的なその他証券類の一覧と現物廃止に関する方向性

手形・小切手機能の電子化にあたり、代表的なその他証券類について、紙現物廃止に対する意見交換を実施したうえで、それぞれの証券類に対する「方向性（案）」を以下のとおり整理した。

【代表的なその他証券類の一覧と現物廃止に関する方向性】

券種	関係者	証券・当該業務の概要	現物廃止に対する意見	方向性（案）
(1)株式配当金領収証	信託協会 全国株懇連合会 ゆうちょ銀行 (日本証券業協会)	配当金の支払手段は以下の3種類 ①証券会社の特定口座への振込 ②指定された銀行口座への振込 ③金融機関の店頭での現金払い ③が本件となるが、③の取扱いは株式名簿をもとに配当金領収証を発行し、同領収証の確認を以て配当金を払うことになる。会社法457条(配当財産の交付の方法)によるもので、会社法が改正されない限り、配当金領収証の廃止は不可 ①②は発行企業のコスト削減になり、求める方向性は合致	③は法令の定めがあり、廃止困難であるが、仕組みは残しつつも①②へのシフトにより、実態上の“取扱い廃止”は検討し得る ①②を推進するには最初に顧客接点のある証券会社との連携が有効 全体の発行枚数に占める交換所経由の当該領収書は5%程度と少数。紙の即日伝達を見直し、QRコードを活用した電子データの交換による決済手法等も検討し得る	振込へのシフト 紙の即日送達廃止
(2)日本銀行小切手(政府小切手)	日本銀行 各金融機関 各省庁	各金融機関が日銀当預にもつき振り出す小切手(日本銀行小切手)については、①日本銀行と金融機関の相対取引等に用いられるほか、②金融機関の取引先が、当該小切手を金融機関から購入し、国への支払に充てる形で用いられ、交換決済に回るものは1月当たり10件超程度しかない。 また、「政府小切手」という日本銀行および日本銀行代理店(一般代理店)を支払場所とする官庁が振り出す小切手について、小切手所持人により③取引金融機関に取立委任が行われる場合や④国庫金の納付のために支払場所とは異なる日本銀行の本支店および一般代理店、歳入(復)代理店に持ち込まれる場合があり、交換所を経由することがある。	日本銀行小切手のうち、①は日銀ネット決済へのシフトが検討できる。 ②では金融機関は取引の当事者ではないため、日銀ネット決済へのシフトのためには、日本銀行、金融機関およびその取引先との間で個別に取引スキームの構築を検討する必要がある。日銀ネット決済へのシフトではなく、「ペイジー」の利用も考えられる。 政府小切手は各省庁等との調整が必要。政府省庁の支払は財務省の会計システム「ADAMS II」等を利用することが考えられる。	既存のプラットフォームへのシフト
(3)振替払出証書	ゆうちょ銀行 各地公体 指定金融機関	送金人の請求により、送金人の口座から預かり金を払い出して払出証書を発行し、受取人に払出証書を送付する送金。 内国為替がオンライン化される前からある業務で、特徴は以下の2点 ①送金用途が限定されていない ②受取人の氏名・住所により送金できる (受取人の口座情報は不要) 通信販売返金、お詫び金送金、各種手当支払等の手段として利用されている	法令等の縛りは無いが、「受取人の口座情報がなくても送金できるため、振込等の決済手段と明確な差別化が存在することから、利用ニーズは根強い (取扱件数は横這い乃至は漸減) 現物廃止は、利用者への影響が大きいものと想定される	受取人の口座情報が無くても送金が可能、という支払人の強いニーズを充足する代替案の提供が必要
(4)定額小為替証書	ゆうちょ銀行 各地公体 指定金融機関	定額小為替証書は、市役所等から戸籍謄本・住民票の写しを郵送で取り寄せる際の手数料として主に利用される。謄本等の申請書と定額小為替証書を同封して地公体宛て送付。代替手段は現金書留 地方団体の指定金融機関とゆうちょ銀行(郵便局)との間での資金決済のため交換決済が利用されている	法令上、手数料の支払手段として指定されていることから、別の代替手段を含めて、関係者間での検討が必要 指定金融機関とゆうちょ銀行間の決済を交換決済から振込もしくは付替にシフトできれば、交換所の現物は削減可能	振込・付替へのシフト
(5)領収書(公金収納金)	指定金融機関 各地公体	指定金融機関と指定代理または収納代理金融機関との間の公金関係資金を決済する場合に利用 公金関係資金の決済手段としては①領収書の交換決済(本件)、②資金の付替えがある	①から②にシフトした場合、各地方団体の規模・取扱件数により、指定金融機関の資金管理・消込み事務が煩雑になることが想定される 実務を整理できれば②にシフト可能	振込・付替へのシフト

券種	関係者	証券・当該業務の概要	現物廃止に対する意見	方向性(案)
(6)領収書 (水道料金収納) (ガス料金)	各水道局 各ガス会社	収納代理金融機関と指定金融機関の資金決済に利用され、収納代理金融機関が、納付金を手形交換所を経由した領収書に基づいて、指定金融機関に保有する各事業体へ付替える (一部水道局の指定金融機関事務取扱規程に、交換所を経由した領収書の取扱いについて明記あり)	各事業体毎の収納方法は、指定金融機関取扱規定等に定められている 指定金融機関の資金管理・消し込み事務が煩雑になることが想定される 実務を整理できれば、資金付替えにシフト可能	完全廃止には、指定金取扱要領等の制度改正が必要 あわせて、金融機関間の新たな決済手段の構築を検討
(7)税金還付金通知書	各地公体	各地交体より、納付者に還付通知を送付し、過払い分を返金する手段として利用される 納付者より受付店へ持ち込まれた通知書は交換所を経由し、指定金融機関のもとへ送られる	代替手段は振込 既に多くの地公体で振込ヘシフト済み 一方で振込にシフトしていない地公体では、税金還付金通知書の取扱について指定金取扱要領等に定められている場合もあり	振込へのシフト 完全廃止には、各地公体の指定金取扱要領等の制度改正も必要
(8)外国為替領収書	外為円決済制度参加金融機関	本邦金融機関間の外為送金は主に外為円決済制度が利用されているが、手数料区分により被仕向け銀行側から請求する必要があり、領収書を交換に持出すことで銀行間での手数料を決済している	資金回収が実質強制かつ消し込みもされるため、交換決済のメリット有 新しい仕組みを整えれば、電子データによる決済ヘシフト可能	振込・付替へのシフト
(9)外国為替送金小切手	国内銀行	送金小切手は、海外送金の一手段として利用されている 本邦顧客が海外取引先より受領した小切手の支払場所が小切手発行銀行(海外)の在日コルレス銀行または在日支店の場合、取引銀行経由で交換決済を行っている	本邦顧客の海外取引先からのニーズにより送金小切手を取扱うことが多い そのため、現物廃止は利用者への影響が大きいものと想定される	本邦顧客の海外取引先ニーズを充足する代替案の提供が必要
(10)税公金納付済通知書	指定金融機関 各地公体	指定代理または収納代理金融機関が収納した税公金の税公金納付済通知書を指定金融機関に送付する際に交換所を経由している 資金決済を伴わず、銀行間の郵便機能としての利用している	自治体での消し込み作業を納付済通知書で実施しているところが多数あり、税公金納付済通知書の廃止は困難 一方、電子収納の実現の進捗次第で物量の削減余地はあり	指定代理または収納代理金融機関から直接指定金融機関への郵送手段等を検討

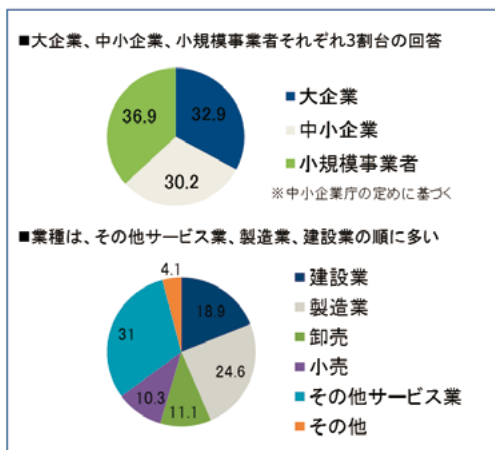
3. これまでに実施した調査の概要

【調査1】企業向けアンケート調査

- 手形・小切手の利用実態を把握することを目的として、平成29年に全銀協において、手形・小切手の利用者である企業を対象とした利用実態に係るアンケート調査を株式会社日経リサーチに委託し、実施。

調査実施概要

調査期間	平成29年3月21日～4月7日
調査対象	企業規模・地域毎に抽出された3,000社に郵送による調査を実施
回答者属性	経理・財務部門の責任者等
回答数	861社(回収率28.7%)



- 報告書本文に記載しなかった調査結果のうち、主な結果を以下に記載する。

手形・小切手を振り出している企業の割合

企業の約半数が手形小切手を利用

Q. 貴社で利用している、取引先(販売先・仕入先いずれも含む)との決済方法について、以下からあてはまるものをすべてお選びください。(いくつでも)

	回答者数	現金	手形	小切手	一括支払	電子記録債権	その他
回答者全体	858	88.6%	53.0%	50.9%	25.1%	25.1%	13.3%
企業規模							
大企業	281	84.3%	58.0%	47.0%	37.0%	38.8%	18.5%
中小企業	260	91.2%	53.8%	56.9%	22.3%	22.3%	12.3%
小規模事業者	317	90.2%	47.9%	49.5%	16.7%	15.1%	9.5%

一ヶ月で振り出す手形の枚数(枚数階層別割合、平均)

Q. 貴社から他社に振り出す手形について、1か月あたりの平均の枚数をお答えください。

	回答者数	10枚未満	～50枚	～100枚	～300枚	～500枚	～1000枚	1000枚以上	わからない	平均(枚)
回答者全体	185	47.6%	33.0%	6.5%	9.2%	2.2%	1.1%	0.5%	0.0%	59.0
企業規模										
大企業	73	19.2%	32.9%	16.4%	21.9%	5.5%	2.7%	1.4%	0.0%	126.6
中小企業	57	45.6%	52.6%	0.0%	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	21.6
小規模事業者	55	87.3%	12.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8.2

一ヶ月で振り出す小切手の枚数(枚数階層別割合、平均)

規模が小さい事業者の方が、利用枚数が多い傾向

Q. 貴社から他社に振り出す小切手について、1か月あたりの平均の枚数をお答えください。

	回答者数	10枚未満	～50枚	～100枚	～300枚	～500枚	～1000枚	1000枚以上	わからない	平均(枚)
回答者全体	200	72.5%	24.0%	2.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	0.5%	19.0
企業規模										
大企業	49	75.5%	20.4%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.0%	11.7
中小企業	73	60.3%	35.6%	4.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.8
小規模事業者	78	82.1%	15.4%	1.3%	0.0%	0.0%	0.0%	1.3%	0.0%	25.7

【調査2】金融機関向けアンケート調査

- 手形・小切手の処理に要している金融機関のコスト、電子記録債権・EBの改善点、電子化の課題や電子化に要する想定期間等について把握することを目的として、平成30年に全銀協において金融機関向けアンケート調査を実施。

調査実施概要

調査期間	平成30年1月16日～3月2日	
調査対象	都市銀行、地方銀行、第二地方銀行、信託銀行、信用金庫、信用組合、系統金融機関等(労働金庫、農林中金・農協・漁協、商工中金)	
回答金融機関数	497金融機関	
設問数	計数	18問
	アンケート	21問

	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信託銀行	信用金庫	信用組合	系統金融機関等
業態別回答金融機関数	5	64	41	3	262	105	17

- 報告書本文に記載しなかった調査結果のうち、主な結果を以下に記載する。

■ 手形・電子記録債権の利用状況

(単位:千社)	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信託銀行	信用金庫	信用組合	系統金融機関等	全体
①手形利用顧客数(延べ数)	89	189	44	2	147	19	26	516
②電子記録債権契約顧客数(同上)	130	272	78	1	77	7	7	571
④小切手利用顧客数(同上)	209	425	106	7	383	47	36	1,212
⑤EB契約顧客数(同上)	802	924	363	8	619	40	65	2,820

- ・金融機関ごとの調査のため、同じ会社が異なる金融機関で利用しているケースあり
- ・手形は振出サイドでカウント。電子記録債権は、でんさいに加えて3メガ記録機関を含む契約ベース

■ パーソナルチェック、預金小切手の利用状況

(単位:千枚/人・社)	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信託銀行	信用金庫	信用組合	系統金融機関等	全体
パーソナルチェック利用顧客数(延べ数)	10.5千人	5.5千人	0.5千人	0.4千人	1.4千人	0.7千人	-	19.1千人
パーソナルチェック利用枚数	43.3千枚	17.3千枚	4.6千枚	0.3千枚	21.7千枚	1.8千枚	-	88.9千枚
預金小切手発行枚数	42千枚	187千枚	61千枚	4千枚	425千枚	8千枚	36千枚	755千枚

■ でんさい・EB提供率、過去の電子化シフトへの取組み状況

	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信託銀行	信用金庫	信用組合	系統金融機関等	全体平均
でんさい提供率	100%	100%	100%	67%	100%	91%	75%	97%
書面による発生記録提供 ^(注)	0%	48%	49%	33%	75%	83%	6%	61%
FAXによる発生記録提供 ^(注)	0%	2%	5%	0%	6%	27%	6%	9%
EB提供率	100%	100%	100%	100%	99%	65%	80%	92%
手形をでんさいシフトする取組み実施比率	100%	84%	59%	33%	35%	27%	40%	42%
小切手を振込にシフトする取組みの実施比率	25%	13%	10%	0%	7%	4%	0%	7%

(注) でんさいネット公表ベース

■ 想定される電子化シフト潜在顧客

(単位:千社)	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信託銀行	信用金庫	信用組合	系統金融機関等	全体
①手形利用顧客数(延べ数)	89	189	44	2	147	19	26	516
②手形・電子記録債権併用顧客数(同上)	31	51	9	0	16	1	6	114
③小切手利用顧客数(同上)	209	425	106	7	383	47	36	1,212
④小切手・EB併用顧客数(同上)	79	154	41	1	92	7	14	388
⑤手形電子債権シフト潜在顧客数(①-②)	58	138	35	2	131	18	20	403
一金融機関あたり単純平均	11.6	2.2	0.8	0.7	0.5	0.2	1.1	0.8
⑥小切手EBシフト潜在顧客数(③-④)	130	272	64	6	291	39	22	824
一金融機関あたり単純平均	25.9	4.2	1.6	1.9	1.1	0.4	1.2	1.7

■ 金融機関から見た手形・小切手の電子化に要する想定期間(初期的回答)

	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信託銀行	信用金庫	信用組合	系統金融機関等	平均
手形・小切手の電子化に要する想定期間	7年	9~12年	11~12年	7年	10~14年	10~13年	10~13年	9~11年

【調査3】利用者サイドへの金融機関からのヒアリング調査

- 手形・小切手の利用場面や業界慣習、利用継続の意向等について把握することを目的として、平成30年に全銀協において、金融機関から利用者（顧客）サイドへのヒアリング調査を実施。

調査実施概要

調査期間	平成30年1月16日～3月2日
ヒアリング実施金融機関	25金融機関
対象社数	302社

回答企業の属性

大企業	24社	8%
中小企業	196社	65%
小規模事業者・個人事業主	82社	27%

- 報告書本文に記載しなかった調査結果のうち、主な結果を以下に記載する。

Q.どのような場面で、手形または小切手を振り出されていますか

回答	大企業	中小企業	小規模事業者	合計
商品（サービス）の代金の支払い	15	135	51	201
支払金額が一定以上のときに手形にする等	1	26	5	32
相手の希望	4	14	2	20
小切手を使い窓口での税公金・口座間資金移動	4	10	2	16
特定の相手先への支払（規模等）	2	5	3	10

【その他の回答】集金に来てもらったとき、その場で渡す必要がある（同時履行）、契約上決まっているから、等

Q.でんさいや振込みでなく、なぜ手形または小切手をご利用になるのでしょうか

回答	大企業	中小企業	小規模事業者	合計
相手先の希望	15	53	18	86
業界慣行、取引先との従来からの慣例	2	54	27	83
相手がでんさいを知らない、利用していない	2	34	10	46
手数料が安い	1	11	3	15
支払サイトを確保できる	1	6	4	11

【その他の回答】発行枚数が少ない、相手方との取り決め・契約条件、電子取引はセキュリティが不安、決済手段をこれ以上増やしたくない
導入が手間だから、操作間違いしそうだから、仕組みが分からない、面談機会として利用、等

Q.貴社の業界に、手形（または小切手）を利用することになっている業界慣習はありますか

	ある	ない	わからない
業界慣習	178 58.9%	87 28.8%	37 12.3%

Q.業界慣習を変えるにはどうしたらいいと思いますか

回答	卸売・小売	製造	建設	運輸・倉庫	サービス	その他	合計
変えるのは困難 変える必要なし	13	9	8	3	2	2	37
法改正や国による施策	4	8	2	2	1	0	17
業界団体からの働きかけ	4	3	3	4	1	0	15
手形の廃止	5	5	1	1	1	0	13
まずは元請や大手が移行する	3	2	5	0	0	1	11
オーナーの世代交代・意識改革・企業のIT化	6	1	1	1	0	1	10
社会的に廃止の方向感が出てくれば、おのずと移行	5	0	5	0	0	0	10

【その他の回答】でんさいの周知広報、取引先との話し合い、政府（所管省庁）からの働きかけ、他の安価な決済手段、金融界一丸となった取組み、等

Q. 土日・深夜に手形・小切手を振り出される、または受取られることはありますか

回答	大企業	中小企業	小規模事業者	合計
利用あり (うち、1億円以上)	1(4%) (0)	20(10%) (1)	4(5%) (0)	25(8%) (1)
利用なし	23(96%)	168(86%)	70(85%)	261(86%)
未回答	0(0%)	8(4%)	8(10%)	16(5%)
合計	24(100%)	196(100%)	82(100%)	302(100%)

Q. 紙の手形・小切手がなくなるとお困りになる点は何でしょうか(「やめたいと思う」企業/「やめたいと思わない」企業)

回答	大企業	中小企業	小規模事業者	合計
特に困らない	16 / 1	60 / 32	11 / 14	87 / 47
PC・でんさい等の操作が不安	0	2 / 10	4 / 18	6 / 28
事務負担が増えそう、管理方法の変更が手間	0	3 / 8	4 / 6	7 / 14
導入時の負担(システム改修・事務手続、取引先との調整、等)	1 / 0	3 / 10	2 / 0	6 / 10
資金繰り	2 / 0	5 / 4	2 / 1	9 / 5
セキュリティ対策が不安	1 / 0	0 / 6	0 / 5	1 / 11

【その他の回答】 手数料負担が増加、これを機に契約条件の変更を迫られること、取引先との面談機会が減る、システムトラブル時の対応(BCP)、小切手がなくなると現金を扱う必要がある、現物が無いと安心できない、等

Q. 電子化にあたって、期待されるサポートはありますか

回答	大企業	中小企業	小規模事業者	合計
金融機関によるサポート	9	77	40	126
手数料の値下げ	7	40	10	57
利便性(IBなしでも利用可能など)・セキュリティの強化	4	24	8	36
導入に係る政府の助成	2	14	7	23

【その他の回答】 電子債権記録機関の統一、金融機関による資金繰り支援、取引先へのシフト交渉、国や業界による手形小切手の廃止の取り組み、等

Q. 手形・小切手をでんさい・振込にシフトすることを検討したことがありますか

回答	大企業	中小企業	小規模事業者	合計
検討実績あり	19(79%)	75(38%)	15(18%)	109(36%)
検討実績なし	4(17%)	106(54%)	61(74%)	171(57%)
未回答	1(4%)	15(8%)	6(7%)	22(7%)
合計	24(100%)	196(100%)	82(100%)	302(100%)

Q. シフトできなかった理由は何ですか

回答	大企業	中小企業	小規模事業者	合計
取引先(業界)のでんさいの導入率が低い	6	24	4	34
相手先の希望	6	12	2	20
会計システムの更改が必要なため	2	4	1	7
事務コスト削減効果が限定的だから	0	6	1	7
導入が手間だから	1	3	2	6

【その他の回答】 セキュリティに対する不安、IT利用環境がない(PC、専用線)、手数料が高いから、使い勝手が悪そうだから

【調査4】手形・小切手の社会的コストの実態調査

- 手形・小切手がすべて電子記録債権や振込といった電子的な手段に移行した場合の社会的コスト削減額を算出すること、およびアンケートやヒアリング等を通じ、企業や事業者の手形や小切手の利用意向について総括することを目的として、平成30年に全銀協において三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社に委託し、調査を実施。

	Webアンケート調査	ヒアリング調査
調査目的	①手形・小切手機能の電子化による社会全体のコスト削減額を算出するための、試算条件データの獲得 ②手形・小切手の利用実態の把握 -取引先との決済方法と、その中で手形・小切手の利用数量(件数、金額) -手形・小切手に関する業務量(人数換算) -手形・小切手の今後の利用継続意向割合(やめたい、やめたくない)と理由 / 等	①手形・小切手機能の電子化による社会全体のコスト削減額を算出するための、試算条件データの獲得 ②手形・小切手の利用実態の把握 -手形・小切手に関する利用シーンと業務実態 -現在の利用状況と、今後の電子化への意向 -電子化へ移行する場合の影響(利点や弊害) -電子化に移行するとした場合に、求められる支援施策への示唆 / 等
調査対象	Web調査会社が保有するアンケートモニターを利用 企業の経理・財務部門の責任者、或いはそれに準ずる方	企業の経理・財務部門の責任者、或いはそれに準ずる方
調査件数	回収サンプル数: 1,542件	ヒアリング件数: 23件
調査方法	Web調査会社に外部委託	訪問、電話 ※短期間で上記件数の実施を行うため、電話ヒアリング等の方法で効率的に実施
調査期間	2018年2月9日～13日	2018年2月7日～3月14日

- 上記調査に加え、IT化に必要なコスト、電子記録債権・EBへのスイッチングコストを事務局で調査した。調査結果は以下のとおり。

IT化	i .PC購入費用		
		計算式	
		根拠	
新規購入PC台数	中小企業・小規模事業者 4,116.2千社	・経済産業省「経済センサス(平成24年)」の企業等数4,128,215社に、中小企業庁の定めにもとづく規模分類(大企業、中小企業、小規模事業者)の構成比をあてはめて、規模別の企業数を算出(MURC調査においても本数字を採用)。 ・大企業12千社はPC導入済と見なし除外。	手形・小切手利用社数
	×手形・小切手利用67.6%	・平成29年に全銀協が実施した、手形・小切手の利用実態調査に関する企業向けアンケート調査結果	
	×財務・会計業務のIT化未済割合18.2%	・中小企業庁委託「中小企業の成長と投資行動に関するアンケート調査」(2015年12月、(株)帝国データバンク)	
	×PC価格120千円	・政府統計「小売物価統計調査」より	
= 608億円	イニシャルコスト		

IT化	ii.PC利用に係る電気代
計算式	根拠
新規購入PC台数506,424台	
×年間電気代15千円	・日経トレンディネット（ウェブサイト）より
=76億円/年	ランニングコスト

IT化	iii.PC用セキュリティソフト料金
計算式	根拠
新規購入PC台数506,424台	
×セキュリティソフト料金 年間2,990円	・ノートンセキュリティスタンダード料金
=15億円/年	ランニングコスト

IT化	iv.インターネット等通信料金
計算式	根拠
新規購入PC台数506,424台	
×通信料金年間33,600円	・フレッツ光ライトファミリータイプ（2,800円/月）を参考
=170億円/年	ランニングコスト

IT化	v.IT教育研修費
計算式	根拠
新規購入PC台数506,424台	
×IT教育研修費36,113円	・産労総合研究所「教育研修費用の実態調査」に、製造業の場合30千円前後、非製造業の場合37.5千円前後との記載 ・全業種における製造業の占める比率18.5%（経産省ウェブサイト）を用いて算出
=183億円	イニシャルコスト

電子記録債権 ・EBへの切替	vi.電子記録債権・EBの契約、セットアップ等
計算式	根拠
手形・小切手利用社数 2,326.6千社	・手形・小切手利用社数2,782.6千社から、でんさい利用社数456千社を控除
×人件費2,229円	・財務省「法人企業統計年報平成28年度」より算出
×3時間	・電子記録債権・EBの契約、セットアップ等に係る時間 （基本操作習得に係る時間も含む。）
=156億円	イニシャルコスト

注) 大企業など会計システムを自社で構築している一部の企業等においては、電子記録債権の発生記録・受取と会計システムを連動させるといったシステム改修が考えられるが、その費用は一概でなく、個性が強いことから算入せず。

電子記録債権 ・EBへの切替		vii.取引先との調整・商取引契約更新のコスト	
計算式		根拠	
手形・小切手振出社数 1,391.3千社		・手形・小切手利用社数2,782.6千社のうち、半数が手形・小切手の 「振出サイド」であると仮置き	
×人件費2,229円		・財務省「法人企業統計年報平成28年度」より算出	
×8時間		・取引先との調整、商取引契約の更新に係る時間	
=248億円		イニシャルコスト	

【調査5】白地手形および手形の個人利用の実態の調査

- 電子記録債権では直ちに代替できない「白地手形」と「手形の個人利用」についての実態の把握を目的として、平成30年に全銀協において、意見を募集。

調査実施概要

募集内容	・白地手形の利用実態について ・個人による、あるいは（事業者による）個人との手形の利用実態について
募集期間	平成30年9月19日（水）～10月19日（金）
募集方法	・全銀協ウェブサイトで募集 ・その他検討会メンバーによる展開

【調査6】EB・でんさいの利便性等に関するアンケート調査

- 各金融機関の法人EBサービスやでんさいサービスの商品所管部等に寄せられている利用者の声の集約および利便性向上や導入支援等の観点からの具体的取組みをとりまとめ、提言のかたちで還元することを目的として、平成30年に全銀協（当検討会事務局）において、金融機関向けアンケート調査を実施。

調査実施概要

調査期間	平成30年9月19日～10月19日
調査対象	都市銀行、地方銀行、第二地銀協加盟行、信託銀行、信用金庫、信用組合、系統金融機関等（労働金庫、農林中金、農協、商工中金）
回答金融機関	464金融機関

	都市銀行	地方銀行	第二地銀協加盟行	信託銀行	信用金庫	信用組合	系統金融機関等
業態別回答金融機関数	5	62	29	3	235	126	4

▶ 調査結果の概要は以下のとおり。

(1) 直近1年間にEBやでんさいサービスについて商品所管部署に寄せられた利用者の要望についてのアンケート調査結果

法人EB商品所管部に寄せられた利用者からの要望(業態ごとの要望の数の割合)								
	都市銀行	地方銀行	第二地銀協 加盟行	信託銀行	信用金庫	信用組合	系統金融機 関等	全体
操作性、両面レイアウトに係る改善要望	58.8% (1660)	27.5% (1477)	19.7% (460)	14.3% (8)	82.8% (173)	11.3% (31)	47.9% (46)	34.6% (3855)
セットアップ(初期設定)の簡素化に係る改善要望	1.0% (29)	11.6% (622)	11.5% (268)	5.4% (3)	1.0% (2)	16.7% (46)	1.0% (1)	8.7% (971)
レポート体制(導入後の充実化)に係る改善要望	1.1% (32)	10.0% (538)	8.9% (208)	5.4% (3)	0.5% (1)	5.8% (16)	11.5% (11)	7.3% (809)
営業担当の知識レベル向上に係る改善要望	1.9% (55)	3.1% (167)	19.9% (465)	0.0% (0)	0.0% (0)	6.9% (19)	7.3% (7)	6.4% (713)
レポート体制(導入時の充実化)に係る改善要望	0.2% (6)	5.0% (267)	16.1% (375)	7.1% (4)	0.0% (0)	11.6% (32)	4.2% (4)	6.2% (688)
パスワード管理の負担軽減に係る改善要望	2.3% (65)	7.7% (415)	4.2% (97)	8.9% (5)	7.7% (16)	12.4% (34)	2.1% (2)	5.7% (634)
セキュリティに係る改善要望	4.3% (120)	7.6% (409)	2.0% (46)	7.1% (4)	3.8% (8)	5.5% (15)	6.3% (6)	5.4% (608)
操作可能な端末が限定されて不便	11.7% (330)	3.4% (182)	2.4% (56)	5.4% (3)	1.0% (2)	6.5% (18)	8.3% (8)	5.4% (599)
契約手続の簡素化に係る改善要望	0.9% (24)	6.8% (365)	5.1% (120)	3.6% (2)	1.4% (3)	6.9% (19)	0.0% (0)	4.8% (533)
モバイル端末でもEBサービスを提供してほしい	2.7% (75)	5.5% (296)	2.4% (57)	7.1% (4)	1.0% (2)	1.5% (4)	3.1% (3)	4.0% (441)
手数料に係る改善要望	1.7% (47)	4.5% (242)	2.7% (63)	28.6% (16)	1.0% (2)	0.7% (2)	0.0% (0)	3.3% (372)
でんさいで使われている用語の平易化に係る改善要望	7.8% (221)	0.7% (40)	0.9% (20)	1.8% (1)	0.0% (0)	4.4% (12)	2.1% (2)	2.7% (296)
EBで使われている用語の平易化に係る改善要望	0.1% (2)	1.5% (80)	2.0% (46)	0.0% (0)	0.0% (0)	1.8% (5)	0.0% (0)	1.2% (133)
でんさいをFAXでも受付けてほしい	1.3% (37)	0.1% (6)	0.4% (10)	0.0% (0)	0.0% (0)	4.4% (12)	0.0% (0)	0.6% (65)
でんさいの操作画面を銀行間で統一してほしい	0.6% (18)	0.0% (2)	0.1% (2)	5.4% (3)	0.0% (0)	1.5% (4)	0.0% (0)	0.3% (29)
その他	3.6% (101)	4.8% (259)	1.7% (39)	0.0% (0)	0.0% (0)	2.2% (6)	6.3% (6)	3.7% (411)

※ 各項目のうち下の値(括弧書き)は、利用者から寄せられている要望の数を業態ごとに足し合わせた値。上の値(パーセント表示)は、業態に寄せられた要望の総数に占める当該項目の割合。なお、信用金庫は各金庫に寄せられている要望ではなく、多くの信用金庫のEB・でんさいシステムを共同で提供している、しんきん情報システムセンターのサービスデスクに登録されている要望を記載した。

(2) 利便性向上や導入支援等の観点から金融機関が行っている取組みについてのアンケート調査結果

利便性向上・導入支援等の観点から行っている取組みの有無 (業態ごとのEB・でんさい提供金融機関における取組の有無の比較)								
	都市銀行 (5)	地方銀行 (62)	第二地方銀行 (29)	信託銀行 (3)	信用金庫 (234)	信用組合 (83)	系統金融機関等 (4)	全体 (420)
金融機関内の営業職員向け研修	5	34	16	1	122	18	4	200
体験デモサービスの提供	5	53	20	2	201	6	2	289
導入支援要員派遣	5	53	19	0	144	22	2	245
モバイル版法人EBの提供	2	9	1	0	22	3	0	37
手数料優遇	5	40	20	1	175	40	4	285
取引先向け説明会の開催	3	21	5	1	18	6	1	55
利用企業規模等に応じたサービスラインナップの提供	3	37	3	0	29	3	0	75
その他	5	11	4	0	25	10	0	55

※ () の中の数はアンケートへの回答金融機関(団体)のうち、でんさいサービス・EBを提供している金融機関(団体)の数を示す。

4. 業界団体へのヒアリング

今回の検討にあたって、手形・小切手の利用が多いと思われる業種の業界団体（平成30年1～3月）および事業分野別経営力向上推進機関（同年8月～10月）を対象に、手形・小切手の利用実態についてのヒアリング調査を実施した。電子化が進んでいく流れについては否定的な意見が寄せられなかった一方で、コストやセキュリティを懸念する声や、中小企業等への丁寧な対応を求める声があった。

【業界団体へのヒアリング結果】

業界団体	主なコメント
港運業	中小企業が多いため、これまでの商慣習を電子化するには、丁寧な説明や十分な広報活動が必要ではないか
建設業 A	主な会員企業は中小企業であり、電子化については考えていない企業が多いと考えられる。電子化に当たっての経費がどの程度なのか留意している
建設業 B	主な会員企業は大手企業であり、既にでんさいを導入している企業も多く、電子化に当たってのハードルは無いように思う。今でも、半金半手の慣行は残っている
旅行業	電子化は世の中の流れであり、方向感の問題無い。IT化を進める際は、導入費用やランニングコストに見合うものかが重要。補助金等もポイント
運輸業	トラックの購入費用を手形で購入していると聞いている。会員企業の生産性向上の観点から、デジタル化の啓蒙等を行っているが、セキュリティ面がポイント
卸売業 A	電子化を進めるうえでは、中小企業に対する周知・広報活動が重要ではないか。過去にでんさいのPRをしたことがあるが、あまり導入は進んでいないと感じている
卸売業 B	会員企業は手形を利用していると思う。会員企業には、本検討会の内容について情報提供を行っていききたい
卸売業 C	企業にとって、手形の印紙代負担は大きい。電子化を進めるのであれば、一気に変えてしまった方が良い。ITリテラシーも銀行が丁寧に説明すれば対応可能
製造業 A	下請け法により支払い方法に関して変革の時期にあり、今後、手形・小切手利用が減少し、現金（振込）決済が増えていくのは間違いないのではないか
製造業 B	電子化の効果はコスト削減以外にも考えられる。セキュリティ向上等、電子化によるメリットをもう少しアピールできると良い
宿泊業	手形・小切手機能の電子化は業務の効率化につながると思うが、小切手であれば月1回経営者と業者が対面で会うことができるというメリットもある
小売業・サービス業	電子化は全体的な流れであり、進めていかなければならないと思う。印紙代の負担も大きい
サービス業	会員の9割近くは中小零細企業であり、電子化の流れについていけないところも多いと思う。紙の手形とでんさいが並行的に利用されていると、対応負荷が大きい

5. 約束手形・為替手形の印紙税額一覧

記載金額が10万円以上の手形には収入印紙を張る必要がある。これは印紙税法によって定められた税金であり、その手形の作成者が負担することとなっている。

なお、小切手の場合は、記載金額によらず非課税であり、収入印紙を貼る必要はない。

記載された手形金額	印紙税額
10万円未満	非課税
100万円以下	200円
100万円超200万円以下	400円
200万円超300万円以下	600円
300万円超500万円以下	1,000円
500万円超1,000万円以下	2,000円
1,000万円超2,000万円以下	4,000円
2,000万円超3,000万円以下	6,000円
3,000万円超5,000万円以下	10,000円
5,000万円超1億円以下	20,000円
1億円超2億円以下	40,000円
2億円超3億円以下	60,000円
3億円超5億円以下	100,000円
5億円超10億円以下	150,000円
10億円を超えるもの	200,000円

6. 全国手形交換高の推移

過去20年の全国手形交換高（手形・小切手・その他証券類の合計）の推移は以下のとおり（全銀協「決済統計年表」から作成）。

表. 手形交換高の推移（過去20年）

年	交換所数	交 換 高		対前年(同月)		手形1枚 当り金額 千円
		枚 数 千枚	金 額 億円	枚 数 %	金 額 %	
平成 9	185	283,373	15,849,914	▲ 4.3	▲ 9.2	5,593
10	178	260,067	12,961,511	▲ 8.2	▲ 18.2	4,983
11	177	239,320	11,385,527	▲ 8.0	▲ 12.2	4,757
12	174	225,874	10,523,389	▲ 5.6	▲ 7.6	4,658
13	173	208,900	8,772,979	▲ 7.5	▲ 16.6	4,199
14	169	187,085	7,052,743	▲ 10.4	▲ 19.6	3,769
15	162	171,986	6,329,709	▲ 8.1	▲ 10.3	3,680
16	146	159,175	6,034,449	▲ 7.4	▲ 4.7	3,791
17	146	146,466	5,291,227	▲ 8.0	▲ 12.3	3,612
18	140	134,235	4,779,275	▲ 8.4	▲ 9.7	3,560
19	133	123,570	4,632,612	▲ 7.9	▲ 3.1	3,748
20	122	112,001	4,329,745	▲ 9.4	▲ 6.5	3,865
21	121	96,210	3,735,305	▲ 14.1	▲ 13.7	3,882
22	121	87,993	3,758,952	▲ 8.5	▲ 0.6	4,271
23	119	82,585	3,796,314	▲ 6.1	▲ 1.0	4,596
24	118	77,453	3,692,033	▲ 6.2	▲ 2.7	4,766
25	115	73,051	3,664,449	▲ 5.7	▲ 0.7	5,016
26	113	68,864	3,326,553	▲ 5.7	▲ 9.2	4,830
27	113	64,100	2,990,322	▲ 6.9	▲ 10.1	4,665
28	109	59,421	4,242,244	▲ 7.3	▲ 41.9	7,139
29	107	55,495	3,741,580	▲ 6.6	▲ 11.8	6,742

直近5年	1年あたり	▲ 6.5	▲ 0.3
	3年あたり	▲ 18.1	▲ 0.8
	5年あたり	▲ 28.4	▲ 1.3
直近10年	1年あたり	▲ 7.7	▲ 2.1
	3年あたり	▲ 21.3	▲ 6.2
	5年あたり	▲ 33.0	▲ 10.1
直近20年	1年あたり	▲ 7.8	▲ 7.0
	3年あたり	▲ 21.7	▲ 19.5
	5年あたり	▲ 33.5	▲ 30.3

以 上

銀行法に基づく API 利用契約の条文体例

※本書は、銀行と電子決済等代行業者の間で締結される API 利用契約の条文体例およびその解説で構成されている。解説には、本条文体例を取りまとめるに至るまでの議論を踏まえた事項が記載されていることから、本書の利用に当たっては、条文体例だけではなく解説も併せて参照することを推奨する。

※本書は、2018 年 12 月 27 日現在の銀行法および関係法令に基づくものである。

※本書は、銀行法第 52 条の 61 の 10 の契約締結義務に基づき、銀行及び接続事業者の早期契約締結に資するために作成された一案であり、本条文体例に則り締結することを強制するものではなく、双方の合意に基づき本条文体例と異なる条項で合意することを妨げるものではない。

初版

2018 年 12 月 27 日

オープン API のあり方に関する検討会

（事務局：一般社団法人 全国銀行協会）

版数	発行日	改訂履歴
2018年7月暫定版	2018年7月6日	（オープン API 推進研究会作成）
初版	2018年12月27日	銀行と電子決済等代行業者間の契約実務において明らかになった課題を踏まえて改訂

序文

平成 29 年 5 月 26 日、銀行法等の一部を改正する法律（同年 6 月 2 日公布、平成 29 年法律第 49 号。）が成立し、電子決済等代行業者（以下「電代業者」という。）に対する登録制の導入、電代業者の銀行との契約締結義務、銀行における電代業者との連携・協働に係る方針の策定・公表等のオープン・イノベーションの推進に係る措置が整備された。

また、この動きに合わせるかたちで、「オープン API のあり方に関する検討会」（以下「当検討会」という。）は、わが国におけるオープン・イノベーションの活性化を目指し、イノベーションの促進とセキュリティ、利用者保護とのバランスを考慮した、オープン API の活用促進に向けた官民連携のイニシアティブである「オープン API のあり方に関する検討会報告書」（以下「検討会報告書」という。）を取りまとめたところである（平成 29 年 7 月 13 日公表）¹。

官民においてオープン・イノベーションの促進に向けた制度整備が行われる中、電代業者による預金に係る残高照会や入出金明細照会に関するサービス提供が開始されるなど、銀行における API 開放の取組みも進んでいる。銀行と電代業者の間で API 連携を行うに当たっては契約締結が必要となるが、今後さらに API 連携が加速した場合、複数の銀行、電代業者間で契約締結事務が発生することから、その効率化が課題として認識されるようになった。そこで、銀行、事業者、弁護士をメンバーとした、実務者による意見交換の場である「オープン API 推進研究会」（以下「研究会」という。）を設置し、銀行法等の法令および検討会報告書の内容を踏まえたうえで、API 接続を行うに当たっての契約条文体例を示すとともに、共通的に議論となる事項等について論点整理を行った。

API 利用に関する契約は銀行と電代業者間で個別に定めるものではあるが、契約の条文体例、事前に検討しておくべき論点事項を両者間で共有することは、API 接続によるサービスを始めるに当たっての契約締結事務の効率化に資するものである。銀行と電代業者が銀行法に基づく API 利用契約を締結する典型的な場合を想定して、研究会における論点整理を踏まえて、当検討会において当該契約の条文体例およびその解説（以下「本条文体例」という。）を取りまとめた²。

当検討会は、本条文体例が、銀行と電代業者間の契約にかかるコミュニケーションコストの低減、円滑な API 接続に資するものとなり、API エコシステムの形成・発展に繋がることを期待する。

¹ <https://www.zenginkyo.or.jp/abstract/council/openapi/>

² 本条文体例が広く活用されていく中で、実務上の課題点が明らかになった場合は、必要に応じて議論し、本条文体例を改善していくことも考えられる。

オープン API のあり方に関する検討会名簿（2018 年 12 月）

メンバー	佐野 泰志	（株）三井住友銀行決済商品開発部長
	岩瀬 豪	（株）三菱 UFJ 銀行デジタル企画部副部長
	阿部 展久	（株）みずほフィナンシャルグループデジタルイノベーション部長
	平田 慶介	（株）福岡銀行デジタル戦略部長
	松木 誠一郎	（株）京葉銀行営業企画部デジタル戦略担当部長
	吉本 憲文	住信 S B I ネット銀行（株）FinTech 事業企画部長
	佐畑 大輔	（株）NTTデータ e ビジネス営業統括部長
	羽川 茂雄	日本アイ・ピー・エム（株）金融・郵政 G サービス事業部金融ビジネスソリューションパートナー
	水上 保	（株）日立製作所全国金融システム本部企画販売推進部長
	丸山 弘毅	Fintech 協会代表理事会長／（株）インテュリオン・グループ代表取締役
	Mark Makdad	Fintech 協会理事／マネーツリー（株）Chief of Platform
	瀧 俊雄	一般社団法人電子決済等代行業者協会代表理事／ （株）マネーフォワード取締役兼 Fintech 研究所長
	岡本 浩一郎	一般社団法人コンピュータソフトウェア協会理事／ 弥生（株）代表取締役社長
	増島 雅和	森・濱田松本法律事務所パートナー弁護士
	森下 哲朗	上智大学法科大学院教授
	小出 篤	学習院大学法学部教授
	松尾 元信	金融庁企画市場局参事官
	志村 秀一	金融情報システムセンター企画部長
永沢 裕美子	Foster Forum 良質な金融商品を育てる会世話人	
オブザーバー	副島 豊	日本銀行決済機構局審議役 FinTech センター長
	鎌田 沢一郎	日本証券業協会管理本部共同本部長
	正木 秀人	日本クレジットカード協会／三菱 UFJ ニコス（株）経営企画部経営情報室長
事務局	一般社団法人全国銀行協会	

（敬称略）

オープン API 推進研究会メンバー

オープン API 推進研究会は、API 接続に関わる 12 社（銀行界から 6 行、事業者から 6 社）、弁護士 3 名をメンバーとし、オブザーバーとして金融庁および金融情報システムセンターに参加いただいた。平成 29 年 11 月 27 日から平成 30 年 12 月 3 日までに計 14 回開催。

（敬称略）

銀行	株式会社みずほ銀行 e-ビジネス営業部 調査役 中村和博（第 1 回～第 13 回） e-ビジネス営業部 調査役 安藤邦浩（第 14 回）
	株式会社三菱 UFJ 銀行 デジタル企画部 次長 原田一雪（第 1 回～第 9 回） デジタル企画部 次長 岩田廉平（第 10 回、第 11 回、第 13 回） デジタル企画部 調査役 正木綾香（第 12 回、第 14 回）
	株式会社三井住友銀行 決済商品開発部 部長代理 加賀卓哉（第 1 回～第 13 回） 決済企画部 部長代理補 戸井智浩（第 14 回）
	住信 SBI ネット銀行株式会社 FinTech 事業企画部長 吉本憲文（第 1 回～第 11 回、第 14 回） 企画部 担当部長 服部隆幸（第 12 回、第 13 回）
	株式会社千葉銀行 経営企画部フィンテック事業化推進室 副室長 関谷俊昭 （第 1 回、第 2 回、第 6 回、第 7 回、第 9 回、第 13 回） 経営企画部フィンテック事業化推進室 副調査役 大塚めぐみ （第 3 回～第 5 回、第 8 回、第 10 回～第 12 回）
	株式会社福岡銀行 デジタル戦略部 調査役 平川昌路（第 14 回）
	株式会社栃木銀行 営業統括部営業戦略室 主任調査役 森山仁 （第 1 回、第 2 回、第 4 回～第 6 回、第 8 回、第 9 回、第 12 回、第 13 回） 事務システム部 主任調査役 平出友仁（第 3 回） 営業統括部営業戦略室 副調査役 加藤雅之（第 7 回、第 10 回、第 11 回）
	株式会社京葉銀行 東京事務所 調査役 鈴木弘（第 14 回）
事業者	株式会社インキュリオン・グループ 代表取締役 丸山弘毅（第 1 回、第 3 回、第 4 回）
	株式会社 Zaim 代表取締役 閑歳孝子（第 2 回）
	freee 株式会社 執行役員 木村康宏（第 5 回～第 14 回）

	株式会社オービックビジネスコンサルタント 開発本部 部長 日野和麻呂（第1回、第3回） 営業部ファイナンスシステム営業室 課長 梅川哲彦 （第2回、第4回～第14回）
	株式会社 TKC システム開発研究所 次長 矢生弘行 （第1回～第11回、第13回） システム開発研究所 チーフ 海来達矢（第12回、第14回）
	マネーツリー株式会社 Chief of Platform マーク・マクダッド （第1回、第2回、第4回、第6回、第7回、第9回） 取締役最高財務責任者 鈴木壘（第3回、第5回、第8回、第10回～第14回）
	株式会社マネーフォワード 取締役 瀧俊雄（第1回～第6回、第8回～第14回） 管理本部 本部長 坂裕和（第7回）
	弥生株式会社 代表取締役社長 岡本浩一郎 （第1回～第7回、第9回～第11回、第13回、第14回） マーケティング部 担当マネジャー 内山正彦（第8回、第12回）
弁護士	渥美坂井法律事務所・外国法共同事業 弁護士 落合孝文 （第1回～第7回、第9回～14回） 渥美坂井法律事務所・外国法共同事業 弁護士 中井計雄 （第8回）
	TMI 総合法律事務所 弁護士 白石和泰
	森・濱田松本法律事務所 弁護士 堀天子
関係当局 (オブザーバー)	金融庁 総務企画局企画課信用制度参事官室 フィンテック企画調整官 三輪純平 （第1回～第13回） 総務企画局企画課信用制度参事官室 総括補佐 玉川英資（第9回） 監督局銀行第一課 課長補佐 池田和世（第9回～第13回） 企画市場局総務課信用制度参事官室 企画調整官 尾川豊（第14回）
	公益財団法人金融情報システムセンター 企画部 次長 大澤英季（第1回～第3回、第5回、第7回～第13回） 企画部 部長 小林寿太郎（第4回、第6回） 企画部 部長 志村秀一（第14回）
事務局	一般社団法人全国銀行協会
	森・濱田松本法律事務所 弁護士 湯川昌紀

銀行法に基づく API 利用契約の条文例

第1条 目的

本契約は、銀行が指定する銀行のサービスの利用者が、接続事業者の提供するサービスを通じて銀行のサービスを利用できるようにするために、銀行が接続事業者の本 API の非独占的な使用を許諾し、接続事業者が本 API を使用して利用者に接続事業者のサービスを提供することについて、使用条件その他の基本的事項を定めることを目的とする。

契約の「目的」については、一般的に契約書で設けられる例が多く、銀行の API 利用契約の実例でも設けられている例が多かったことから、条文例としても設けている。

なお、研究会では、API 利用契約に記載されていることが API 接続を行う上での条件、前提の全てであるとの誤解を与えないように留意すべきとの意見があった。条文例で API 利用契約が「基本的事項」を定めるものであるとしており、銀行の定める基準や、API の仕様書において定められる事項もあるものと考えられる。

さらに、API には様々な種類があり、特定の API のみに関する事項について、本契約とは別の契約を締結することも考えられる。例えば、更新系 API についての経済条件やサービスの内容については別途定める場合が考えられ、これを明確にするために「但し、本更新系 API については本契約のほか、〇〇契約による。」と規定することも考えられる。

第2条 定義

- (1) 「営業日」とは、日本において銀行の休日として定められた日以外の日をいう。
- (2) 「検証環境」とは、本 API を利用するソフトウェアの動作確認を行うために別途開放する銀行のシステムの検証環境をいう。
- (3) 「書面等」とは、書面及び電磁的記録をいう。
- (4) 「セキュリティチェックリスト」とは、接続事業者がセキュリティに関して銀行に提出する書面等による報告をいう（本契約の締結前に提出したものであるかを問わない。また、変更があった場合は変更後のものをいう。）。
- (5) 「接続試験」とは、接続事業者が本 API を利用するソフトウェアを本 API に係る仕様に準拠していることを銀行が確認するために行われる試験をいう。
- (6) 「トークン等」とは、接続事業者が本 API を通じて銀行のシステムにアクセスするた

- めのトークンその他の情報をいう。
- (7) 「不正アクセス等」とは、不正アクセス、ハッキング、ネットワークへの不正侵入をいう。
 - (8) 「本 API」とは、アプリケーション・プログラミング・インターフェースであって、銀行が接続事業者に別途差し入れる仕様書（以下「本 API 仕様書」という。）の仕様によるものをいう。
 - (9) 「本 API アクセス権」とは、接続事業者が非独占的に本 API 連携することができる権利をいう。
 - (10) 「本 API 連携」とは、接続事業者が本 API を使用して、本銀行機能と本サービスを連携させることをいう。
 - (11) 「本銀行機能」とは、銀行が利用者に提供する銀行のサービスをいう。
 - [(12) 「本更新系 API」とは、本 API のうち、利用者の預金口座の残高を移動するものとして本 API 仕様書において定められたものをいう。]
 - [(13) 「本参照系 API」とは、本 API のうち、利用者の預金口座の残高を取得するものとして本 API 仕様書において定められたものをいう。]
 - (14) 「本サービス」とは、接続事業者が本 API を用いて利用者に対し提供するものとして別紙に定めるサービスをいう。但し、第 17 条第 3 項に基づき本サービスに新たなサービスが追加され、又は本サービスが変更された場合は、追加又は変更後の内容をいう。
 - (15) 「利用者」とは、本サービス及び本銀行機能を利用することに同意した者であって、接続事業者が本サービスの利用を認め、銀行が本銀行機能の利用を認めた者をいう。
 - (16) 「利用者情報」とは、接続事業者が利用者の指図に基づき本 API を通じて銀行から取得した利用者に関する情報をいう。
 - (17) 「連鎖接続」とは、本 API を通じて取得した情報の全部又は一部を利用者に伝達することを目的として連鎖接続先に提供し、又は利用者の指図（当該指図の内容のみを含む。）を連鎖接続先から受領して本 API を通じて銀行に伝達することをいう。
 - (18) 「連鎖接続先」とは、銀行法施行規則第 34 条の 64 の 9 第 3 項に規定される電子決済等代行業再委託者をいう。

契約書における「定義」は、「定義」の条を置いてまとめて定義する例と、契約書中で必要な定義を行う例があるが、分かりやすさの観点から、条用例としては「定義」の条を設けている。

「接続試験」の定義について、検証環境における試験と本番環境における試験を分けている例があったが、契約書の規定として分ける必要性まではないとの議論があり、これらを合わせて定義している。これは契約書でどこまで細かく規定するか

の議論であって、実態として本番環境での試験に先立って検証環境での試験を行うことの必要性を否定する趣旨ではないことに留意が必要である。

「本銀行機能」については、銀行が利用者に対して提供している銀行のインターネットバンキング等のサービスを意味しており、接続事業者が本 API を用いて提供する本サービスを含まない銀行の機能を指すものとして定義している。

「トークン等」の定義であるが、OAuth2.0 の下では、アクセストークンやリフレッシュトークンが該当する。もっとも、中長期的には API 連携のための認可の仕組みやテクノロジーが変わる又は追加される可能性もあり、「トークンその他の情報」と広範な定義を置いている。

「本更新系 API」及び「本参照系 API」の定義において、銀行法等の一部を改正する法律（平成 29 年法律第 49 号）による改正後の銀行法（以下「銀行法」という。）第 2 条第 17 項第 1 号及び第 2 号を踏まえて「預金口座」としているが、実際に提供する API によっては、預金口座以外にも、借入れや投資信託等に関する記載を含める（又は単に「口座」とする）ことも考えられる。なお、本条用例において、ブラケット（[]）を付している箇所は、状況に応じて規定するか規定しないかを選択すべき箇所であり、いずれが原則であるという趣旨ではない。以下のブラケットについても同様である。

「本サービス」は、接続事業者が本 API を用いて利用者に対し提供するサービスであるが、いかなる範囲を本サービスと画するのかについては、サービス内容等に応じて様々な場合があり得るため、別紙に定めることとしている。本サービスの範囲を広く定める場合には、その範囲で広くデータを利用できる一方で（本契約第 17 条第 2 項）、本サービスに関して接続事業者にかかる義務（本契約第 3 条第 3 項及び第 4 項、第 7 条第 1 項、第 2 項、第 3 項、第 6 項及び第 7 項、第 8 条第 1 項及び第 2 項、第 9 条第 1 項及び第 4 項、第 10 条第 1 項等）の中には、必ずしも本サービスの全体に一律に適用する必要がないと考えることも可能なものも含まれ得ることから、本サービスのうち個別の部分に応じて個々に検討することが考えられる。また、本サービスを広く定める場合であっても、利用者情報を使用せずに提供するサービスにまで本サービスの範囲を広げることによって、不必要に接続事業者の義務の範囲を広げることは想定されていない。

金融庁が平成 30 年 5 月 30 日に公表した「『銀行法施行令等の一部を改正する政令等（案）』に対するパブリックコメントの結果等について」の別紙 1（以下「パブコメ結果」³という。）の No.171 では、銀行法第 52 条の 61 の 10 第 2 項第 2 号に

³ 本条用例において引用しているパブコメ結果は別添資料を参照。

おける「当該電子決済等代行業者が電子決済等代行業の業務に関して取得した利用者に関する情報」には加工した情報も当然に含まれるとされており、本契約における「利用者情報」の定義にあたっては、加工した情報を除くものとはしていない。また、パブコメ結果の No.172 では、銀行から取得した利用者に関する情報が利用者に提供されたことをもって適正な取扱い及び安全管理のために行う措置が不要になるものではないとされており、本契約における「利用者情報」の定義にあたっては、利用者に提供されるに至った情報を除くものとはしていない。

「連鎖接続」を定義するため、まず銀行法施行規則第 34 条の 64 の 9 第 3 項に規定されている電子決済等代行業再委託者を「連鎖接続先」と定義した上で、連鎖接続先に対して情報を提供し、連鎖接続先から受け取った指図を銀行に伝達する行為を「連鎖接続」と定義している。銀行法施行規則第 34 条の 64 の 9 第 3 項では、預金者の二以上の段階にわたる委託を受ける場合や接続事業者への委託が二以上の段階にわたる場合も電子決済等代行業再委託者に該当するとされており、他の連鎖接続先を通じて情報を提供したり、他の連鎖接続先を通じて指図を受領したりする場合も連鎖接続に該当する。なお、預金者の委託（二以上の段階にわたる委託を含む。）を受けない場合は連鎖接続に該当しない（パブコメ結果 No.139 にも同趣旨の記載がある。）。また、パブコメ結果の No.140 及び No.142 に電子決済等代行業再委託者にあたらぬ場合の考え方が示されており、これらの場合も連鎖接続に該当しないと考えられる。

第 3 条 本 API の利用等 第 1 項（非独占的な使用許諾）

銀行は、接続事業者に対し、本サービスを提供する目的の範囲内で、本 API の非独占的な使用を許諾する。なお、接続事業者は銀行の事前の書面等による承諾なく、本 API アクセス権について、譲渡、信託、[承継、] 担保権設定その他の一切の処分をすることができず、かつ、第三者に対して再使用許諾することはできない。[但し、第 22 条但書の規定に基づき、本 API アクセス権が譲渡[又は承継]されることに係る承諾は不要とする。]

銀行法では、銀行が不当に差別的な取扱いをすることなく複数の電子決済等代行業者に API を提供することが想定されており、使用許諾することを規定している。銀行は同じ API を複数の電子決済等代行業者に不当に差別的な取扱いをすることなく提供することになるため、非独占的な使用許諾とする必要がある。

使用許諾を受けた接続事業者が本 API アクセス権の譲渡等の処分を行ったり、第三者に対して再使用許諾することができないのは、通常必要なものであり、実例でも設けられているものがあつたことから、条用例でも設けている。なお、承継の禁止を定めるかどうかについては第 22 条を参照されたい。また、第 22 条に譲渡や承

継の禁止の例外を定める場合には、本項においても例外となるようにブラケット内の記載を入れる必要がある。

研究会では、連鎖接続と再使用許諾との関係が議論になったが、連鎖接続先から受け取った指図を本 API を通じて銀行に伝達する場合としても、本 API を使用しているのは接続事業者であるため、再使用許諾には当たらないと考えられ、条文体例に「連鎖接続を除く」といった記載は追加していない。記載を追加するか否かによらず、本項は連鎖接続の可否を決めるものではなく、連鎖接続の可否やその条件は第 13 条で定めるところに従うことになると考えられる。

第 3 条 本 API の利用等 第 2 項（API 仕様の変更）

2 本 API の仕様は銀行が定める本 API 仕様書のとおりとする。銀行は、変更の●営業日前までに接続事業者に変更後の仕様の内容を書面等により通知することにより、接続事業者の承諾を得ることなく、本 API の仕様を変更することができるものとする。[但し、セキュリティの改善等のため迅速な対応が必要になる変更については、速やかな通知で足りるものとする。]

本 API の仕様の変更について、提供を行っている全ての接続事業者の承諾を得ないといけないとしたのでは、必要なアップデートもできなくなるおそれがあり、実例でも銀行からの通知により変更できるとされていた。

研究会では、接続事業者側から、仕様変更するのであれば準備期間を設けるといのがこの条項の趣旨であり、単に「事前通知」とするのではなく、「●営業日前」と契約で通知期間を合意すべきであるとの意見があり、条文体例では「●営業日前」と合意することとしている。なお、合意された通知日数は最低の基準であり、重大又は広範な仕様変更を行う場合には、本サービスにおけるインシデント発生等による利用者への悪影響が生じないように、接続事業者が実務的に対応可能な通知期間を設けるべき場合もあり得るところであり、留意が必要である。

他方、通知期間を長めに設ける場合には、セキュリティホール等の迅速な対応が必要になる変更については通知期間の例外とすることが必要である。

第 3 条 本 API の利用等 第 3 項、第 4 項、第 5 項（第三者との共同実施及び連携並びに第三者への委託）

3 接続事業者は、第 13 条第 1 項に基づく連鎖接続又は銀行の事前の書面等による承諾を得た場合（第三者との共同実施や連携を行う旨を別紙に定める場合を含む。次項において同じ。）を除き、本サービスの全部若しくは一部又は本 API の使用を、第三者と共同

して実施し、又は第三者に連携（利用者が接続事業者から利用者情報を取得するために使用するソフトウェアを第三者が開発すること、及びかかるソフトウェアを利用者が使用することを含まない。次項において同じ。）させてはならない。

- 4 接続事業者は、前項に基づく銀行の事前の書面等による承諾により、本サービスの提供の全部若しくは一部又は本 API の使用を、第三者と共同して実施し、又は第三者に連携させる場合には、当該第三者の行為についても本契約の定め（情報の適正な取扱い及び安全管理のための措置並びに法令等に基づき必要な事項に限る。以下本項において同じ。）による責任を負担し、当該第三者をして本契約の定めを遵守させるものとする。
- 5 接続事業者は、本サービスの全部若しくは一部又は本 API の使用を第三者に委託する場合、セキュリティチェックリストに記載されているときを除き、銀行に[事前に]通知するものとする。[但し、委託を行うことによりセキュリティチェックリストにおける記載を変更する必要があるとき[又は別紙に定める種類の業務の委託について]は、接続事業者は、銀行の事前の書面等による承諾を得るものとする。]

本契約が接続事業者に対して本 API の使用を許諾するものであることを踏まえ、「連鎖接続」の定義に当たらない第三者との共同実施や連携については個別に銀行と接続事業者が協議して行う必要がある旨を規定している。

なお、連鎖接続については、研究会において、その必要性や前提が議論された上で条用例の第 13 条に規定されており、第 13 条にしたがって行われる連鎖接続は本項の禁止の対象外である。

パブコメ結果の No.139 及び No.179 において、電子決済等代行業再委託者でない第三者に対して利用者情報を提供することについても情報の適正な取扱い及び安全管理のための措置を講ずることが必要とされていることから、第 4 項において、連鎖接続には当たらない第三者との共同実施や連携に際して、当該第三者に本契約のうち情報の適正な取扱い及び安全管理のための措置並びに法令等に基づき必要な事項を遵守するよう定めている。

研究会では、接続事業者が本サービスや本 API の使用について第三者に委託する場合について、銀行への通知や承諾が必要とする意見があった。他方、接続事業者側のセキュリティ態勢として外部委託管理が適切に行われることが求められているところであり（公益財団法人金融情報システムセンターが平成 30 年 10 月 12 日に公表した「API 接続チェックリスト（2018 年 10 月版）」の No.10 及び 11 を参照）、これを踏まえて第 7 条第 5 項のセキュリティチェックリストに重要な委託先の名称等も記載を必要とする場合、同項でセキュリティチェックリストに重要な変更が生じるときは変更後のセキュリティチェックリストを銀行に提出することとされて

いることから、変更後のセキュリティチェックリストの内容を確認することで足りるとの考え方も可能である。

なお、パブコメ結果の No.107 において、一定の場合のクラウドサービスについては委託先に当たらないとの考え方が示されており、第 5 項においても同様に考えられる。但し、当然ながら委託先に当たらない場合でも接続事業者はクラウドサービスの使用に係る責任を免れるものではないと考えられる。

第 3 条 本 API の利用等 第 6 項（知的財産権）

6 銀行は、接続事業者に対し、本契約に定める範囲での本 API の使用のみを許諾するものであり、接続事業者は本 API、その派生物及び本 API により提供されるデータに係る著作権、特許権その他の知的財産権及び所有権その他の権利を取得するものではない。但し、本 API により提供されるデータについて銀行が著作権、特許権その他の知的財産権を有するか否かにかかわらず、接続事業者は、本 API により提供されるデータについて、本サービスの目的で加工すること、第 3 項に基づき第三者に連携すること、第 13 条に基づき連鎖接続先へ提供すること、及び第 17 条で認められる範囲内で使用することができる。

API の使用許諾に際して、使用許諾を受けた接続事業者が API を使用することができるという権利を超える権利を有することとなるものでない旨を規定することは使用許諾に際して必要と考えられ、実例でも設けられているものがあつたことから、条用例でも設けている。

なお、但書は、本 API により提供されるデータについて銀行が著作権を有している場合に、加工が同一性保持権の侵害に当たり、第 3 項に基づく第三者への連携及び第 13 条に基づく連鎖接続先への提供が複製権の侵害に当たる懸念があるとの指摘を踏まえたものである。

第 4 条 使用許諾料

接続事業者が、銀行に使用許諾料を支払う場合は、接続事業者と銀行の合意により別途定めるものとする。

条用例では使用許諾料は別途定めることとし、研究会ではこの点については議論していない。

第5条 本 API 連携の開始

接続事業者は、本 API 連携を開始しようとする場合、銀行の定めるところにより、セキュリティチェックリストを銀行に提出する。

- 2 銀行は、セキュリティチェックリスト等により接続事業者の態勢が銀行の定める基準を満たしていることを確認したときは、接続事業者にその旨を通知する。なお、当該通知後、次項の接続試験の合格後であっても、接続事業者が銀行の定める基準を満たさないことが明らかになった場合には、銀行は本 API 連携を開始させず、又は本 API 連携を停止することができる。
- 3 接続事業者は、本 API 連携を開始しようとする日の●営業日前までに、接続試験を行い、銀行の検査を受けるものとする。接続事業者は、銀行から検査に合格した旨の通知を受けた場合、本 API 連携の開始日の●営業日前までに連携開始日を銀行に通知することにより、本 API 連携を行うことができる。銀行及び接続事業者は、連携開始日の延期を求める場合は相手方に速やかに（遅くとも連携開始日の●営業日前までに）通知する。
- 4 銀行及び接続事業者は、銀行法第 52 条の 61 の 10 の義務に基づいて本契約を締結する場合には、[第 2 項の通知後速やかに／第 3 項の銀行による通知後速やかに] 銀行法第 52 条の 61 の 10 第 3 項に定める事項を合意した上で公表する。

銀行から接続事業者への API 仕様書の差入れ、接続事業者から銀行へのセキュリティチェックリストの提出に関して本契約の守秘義務を適用する場合や、接続試験に関する本契約の規定を適用する場合には、本 API 接続を開始する前に本 API 利用契約を締結することになる。

他方、研究会では、接続事業者から API 接続の依頼があった場合に銀行である程度の審査を行った上で契約を締結するといった場合もあり得るので、条用例では柔軟な対応ができるようにすべきであるとの意見が銀行側からあった。他方、接続事業者側からは、多数の銀行と契約を締結する際に、API 接続の開始までのプロセスがなるべく標準化されていることが望ましいとの意見があった。さらに、銀行の定める基準を満たしていることの確認や検査を迅速に行うべきことを条用例に入れるべきとの意見もあった。これらの点について、銀行側の体制はさまざまであり、一律に義務的な規定を設けることは困難であるとの意見を踏まえて条用例では設けていないが、銀行法第 52 条の 61 の 11 第 3 項によって銀行は不当に差別的な取扱いを行ってはならないこととなる（パブコメ結果の No.193 で「銀行が公表している基準に記載されていない事項であっても、例えば、反社会的な者と関係を有している者でないことなど、社会通念上判断の基準とすることが当然であると認められるような要件について電子決済等代行業者が充足していない場合には、銀行が契約締結を拒むことも許容されるものと考えます。他方、『自行のサービス又は子会社・

関連会社・提携先会社のサービスと競合している』との理由のみで拒絶すること等は、当該事項が基準として公表されているか否かを問わず、通常合理的な理由によるものとはいえないと考えられます。」とされていることについても留意が必要である。）。

条用例では、API 接続までの間に、セキュリティチェックリスト等の確認、接続試験を規定しているが、API 利用契約の締結の段階でこれらが完了しているのであれば、このような規定は必要ない。これに対し、接続試験が契約締結後に行われるという実務を想定した場合、銀行法第 52 条の 61 の 11 第 1 項では、銀行は電子決済等代行業者との間で銀行法第 52 条の 61 の 10 第 1 項の契約を締結するに当たって基準を設けるとされているところ、条用例のように API 利用契約を締結した上で銀行の定める基準の確認をするということであれば、本条第 2 項の銀行による通知によって銀行法第 52 条の 61 の 10 第 1 項の契約の締結に当たる（接続の依頼に対して承諾の通知を行うことで契約が成立する）と整理することも可能であるし、本条第 3 項の銀行による通知によって契約の締結に当たると整理することも可能であると考えられる。パブコメ結果の No.182 では、銀行法第 52 条の 61 の 10 第 3 項に基づいて公表する内容は要約でも良いとされており、本条第 4 項では銀行と接続事業者がその内容について合意した上で公表することとしている。

なお、接続試験について、検証環境で行うものと本番環境で行うものを分け、検証環境での試験を完了した後に本番環境で試験を行う旨規定している例があったが、研究会では契約書の記載として分けて記載する必要まではないとの意見があり、条用例ではまとめて記載している。但し、検証環境での試験が不要であるという趣旨ではない点に留意が必要である。

また、銀行のセキュリティは接続事業者ごとの個別対応を前提としていないため、接続事業者ごとに締結する本契約では、銀行のセキュリティについて規定していないが、銀行は「オープン API のあり方に関する検討会報告書」（以下「検討会報告書」という。）等を踏まえて適切なセキュリティを維持することになると考えられる。

第 6 条 認証とトークン

銀行は、利用者の申請に基づき、銀行が定める利用者の本人認証手続その他の手続により本 API 連携を認める場合、接続事業者に当該利用者に係るトークン等を付与する。

- 2 接続事業者は、銀行が発行したトークン等を自己の費用と責任において厳重に管理するものとし、トークン等を第三者に使用させ、又は貸与、譲渡、売買、質入れ等をしてはならないものとする。

- 3 接続事業者は、トークン等を当該トークン等に係る利用者の指図（包括的なものを含む。以下、この条において同じ。）に基づいて使用するものとし、銀行に伝達する指図その他の情報の過誤、取違え、改ざん及び漏洩について責任を負う。
- 4 銀行は、トークン等の使用があった場合で特段の事情がないときは、接続事業者が当該トークン等に係る利用者からの指図に基づいて使用しているものとみなすものとする。
- 5 接続事業者は、トークン等の盗難、不正利用の事実を知った場合、直ちにその旨を銀行に対して通知するものとし、銀行から指示があった場合には、これに従って対応するものとする。
- 6 接続事業者のトークン等の管理が不十分であること、又は接続事業者のトークン等の使用に過誤があることに起因して、銀行、接続事業者又は利用者その他の第三者に損害が発生した場合、当該損害に関する責任は接続事業者が負担するものとする。但し、当該損害の発生について、銀行の責めに帰すべき事由がある場合には、その責任割合に応じて接続事業者からの求償に応じるものとする。

第1項は、銀行が本人認証手続その他の手続によって本 API 連携を認めるという手順を規定している。基本的には、銀行が本 API 連携を認めるにあたり、利用者本人からの申込みであることを確認する本人認証手続が必要であると思われる。また、利用者本人からの申込みであったとしても、銀行が把握している口座の使用状況等に照らして不正な使用が疑われる等によって API 連携を行うことが適当ではないと判断することもあり得ることから、本人認証手続その他の手続と規定している。

第2項は、トークン等の管理を接続事業者の責任とするものであり、トークン等が接続事業者に付与されるものであることを踏まえた規定である。研究会では、接続事業者がトークン等を窃取され、銀行に当該トークン等の無効化を求めたが、銀行が無効化を行うことが可能であったにもかかわらず相当な期間内に無効化の処理を行わなかったために損害が生じた場合の扱いが議論されたが、銀行がトークン等の無効化に関して利用者に対して義務を負い、銀行が当該義務を果たしていない場合には、銀行が利用者に対して責任を負う可能性がある点に留意が必要である。

第3項は、トークン等は利用者のために使用することが前提となっていることから、利用者の指図に基づいて使用する旨規定している。なお、研究会では、実態としては本 API へのアクセス毎に利用者からの指図があるわけではなく、接続事業者側で随時本 API にアクセスすることが想定されているとの指摘があり、条文例では包括的な指図で足りる旨明記している。

第4項は、第3項と対になるものであり、銀行としてはトークン等を用いて本 API

にアクセスがあった場合には利用者本人からのアクセスと看做すことにせざるを得ない。この点は、銀行と利用者との間の利用規約等でも手当されることになると考えられるが、接続事業者との間での契約にも規定している例があり、条用例でも設けている。また、専ら利用者以外が用いる想定 API（例えば、支払いを受ける側から送金指図の完了を確認するための API 等）については、当該特定の API についてアクセスするための条件（例えば、支払いの原因となる契約の存在等）を規定する必要がある。なお、特段の事情がある場合には利用者本人からのアクセスとみなさないとしているが、このような特段の事情がある場合としては、例えば銀行がトークン等の不正利用が一見明らかであると認識した場合が該当する。

第 5 項は、トークン等の盗難等があった場合に、銀行がセキュリティを維持するための対策を講じることができるようにするための規定である。なお、上記の第 2 項に関する議論を踏まえ、トークン等の盗難等があったことの報告があった場合に一定期間内に銀行が無効化の措置を講じる旨規定することも考えられるが、無効化のための具体的な手順は銀行毎に異なると思われるため、条用例では設けていない（なお、銀行が無効化の措置を講じるためには相応の期間を要するものと考えられるが、この期間を一律に定めることも困難と思われる。）。但し、第 2 項に関する議論にあるように、銀行がトークン等の無効化に関して利用者に対する義務を負い、当該義務を果たしていない場合には、銀行が利用者に対して責任を負う可能性がある点に留意が必要である。

第 6 項では、接続事業者のトークン等の管理についての責任を規定している。もっとも、銀行が責任を負うかどうかは本 API 利用契約に書かれているか否かで決まるものではなく、上記の第 2 項及び第 5 項に関する議論にあるように、銀行がトークン等の無効化に関して利用者に対する義務を負い、当該義務を果たしていない場合には、銀行が利用者に対して責任を負う可能性がある点に留意が必要である。なお、接続事業者のトークン等の管理が不十分であること、又は接続事業者のトークン等の使用に過誤があること以外に起因する利用者が生じた損害については、第 10 条によって補償及び賠償並びに求償が行われる。

第 7 条 接続事業者の義務 第 1 項（本サービスの利用規約）

接続事業者は、利用者との間で、本サービスの方法及び内容に関し、利用規約を定めて利用者の同意を得るものとし、利用規約の内容を銀行に[事前に／事後遅滞なく]通知するものとする。接続事業者が、本サービスの方法及び内容を変更し、もって利用規約を変更しようとする場合も、その内容を銀行に[事前に／事後遅滞なく]通知するものとする。銀行は、利用者保護等の観点から必要と客観的かつ合理的な事由により判断するときは、接続事業者に本サービスの利用規約の内容を改善するよう求めることができ、合

理的な期間内に改善が十分になされていないと客観的かつ合理的な事由により判断するときは[、接続事業者に事前に通知した上で、]本 API 連携を停止することができる。

接続事業者の義務として、本サービス（接続事業者が本 API を用いて利用者に対し提供するサービス）の利用規約を作成することや、その内容を銀行に通知するよう義務付けている例があった。API 接続契約に利用規約に定めるべき事項を列挙する例もあったが、API 接続契約に利用規約に定めるべき事項を列挙する場合には、法令やガイドライン等の改正に伴って API 接続契約の変更等の対応が煩瑣になるため、条文例では、個別に列挙せず、銀行に通知した上で銀行が必要と判断するときに改善を求めることとしている。

研究会では、本 API に関係ない利用規約を通知することは接続事業者と銀行双方にとって煩瑣であるとの意見があり、本 API に関する「本サービス」に関するものだけを通知の対象としている。なお、本 API に関する「本サービス」に関する利用規約のうち本 API に関する部分に限定することも可能との意見もあったが、本 API に関する部分であるかどうか明確にならない場合もあるため、条文例ではそのような限定は入れていない。なお、条文例では「本サービスの方法及び内容を変更し、もって利用規約を変更しようとする場合」に通知が必要としているので、本サービスの方法及び内容の変更を伴わない利用規約の変更は通知対象外となる。

なお、研究会では、銀行が改善を必要と判断したり、改善が不十分と判断したりすることについて、恣意的な判断がされることを懸念する意見があり、条文例では「客観的かつ合理的な事由により判断する」としている（他の条項でも同様に手当てしている。）。

第7条 接続事業者の義務 第2項（誤認防止）

2 接続事業者は、本サービスにおいて虚偽又は誤認のおそれのある表示、説明等を行ってはならず、利用者の保護のために必要な表示、説明等を行うものとする。銀行は、接続事業者が虚偽又は誤認のおそれのある表示を行い、その他誤認防止、利用者保護、利用者情報の適正な取扱い若しくは安全管理又は法令等遵守の観点から問題があると客観的かつ合理的な事由により判断するときは、接続事業者に対して改善を求めることができ、合理的な期間内に改善が十分になされていないと客観的かつ合理的な事由により判断するときは、[接続事業者に事前に通知した上で、]本 API 連携を停止することができる。但し、銀行は、接続事業者が虚偽又は誤認のおそれのある表示を行い、その他誤認防止、利用者保護、利用者情報の適正な取扱い若しくは安全管理又は法令等遵守の観点から高度に問題があると客観的かつ合理的な事由により判断するときは、改善を求めることを経ずに、接続事業者への事前通知を行うことなく、本 API 連携を停止することができる。

本サービスにおいて、利用規約の他にも利用者に対する表示及び説明が行われることがあると考えられ、これについて定めている例があった。銀行法第 52 条の 61 の 8 第 2 項でも誤認防止のための情報提供が定められている。

条用例では、問題がある場合には銀行が改善を求め、改善されない場合に本 API 連携を停止できる旨規定している。但し、例えば、銀行が行うサービスであるかのように表示して接続事業者が為替取引に係る指図の伝達に係るサービスを行っているような著しい問題がある場合等、利用者保護等の観点から高度に問題がある場合には、改善を求めることを経ずに本 API 連携を停止することができるとしている。

第 1 項と同様、個別に利用者に説明すべき事項を列挙する例もあったが、API 接続契約に利用規約に定めるべき事項を列挙する場合には、法令やガイドライン等の改正に伴って API 接続契約の変更等の対応が煩瑣になるため、条用例では、個別に列挙せず、銀行に通知した上で銀行が必要と判断するときに改善を求めることとしている。

第7条 接続事業者の義務 第3項（問合せ窓口の設置）

3 接続事業者は、本サービスに関する利用者[及び連鎖接続先]からの苦情、問合せ等に対応するため、問合せ窓口を設置し、銀行に通知するとともに、公表するものとする。本サービスに関して利用者[及び連鎖接続先]から苦情、問合せ等が寄せられたときは、接続事業者は適切[かつ迅速]に対応するものとする。接続事業者は、本サービスに関する利用者又は第三者からの苦情、問合せ等に対応する上で必要な銀行の協力を求めることができる。

接続事業者において問合せ窓口を設置し、一次的には接続事業者において問い合わせ等に対応することとしている例が多く、また「本サービス」は接続事業者のサービスであるという位置付けであり、条用例では接続事業者において問い合わせ窓口を設置することとしている。

研究会では、接続事業者と銀行双方に問い合わせ窓口を設けるべきである、更新系では銀行が問い合わせ窓口を設けるべきであるとする意見があった。銀行側には本銀行機能に関する問い合わせ窓口が設置されているため、双方が直接エスカレーションを行うことができる態勢を整え、利用者のたらい回しが発生しないように対応を行う前提で、条用例では、「本サービス」が接続事業者のサービスであることから、問合せ窓口（本サービスに関する問合せ窓口であり、本銀行機能に関する問合せ窓口ではない。）を接続事業者としている。

また、銀行と接続事業者の間で合意したウェブサイトにおいて問合せ窓口を掲載した場合に銀行への通知を要しないとする例外を設けることも考えられる。

なお、問合せ等を行う者には本サービスの内容によっては必ずしも利用者に限られず、本サービスに連鎖接続が含まれていれば連鎖接続先が想定される等、本サービスの内容に応じて苦情、問合せ等への対応を行うべき者を追加する必要がある。

第7条 接続事業者の義務 第4項（サービス利用環境等の整備）

4 接続事業者が本 API を経由して銀行のシステムにアクセスするために必要な、コンピュータ、ソフトウェアその他の機器、クラウド環境又はクラウド環境にアクセスするために必要な利用環境、その他の通信回線等の準備及び維持は、接続事業者の費用と責任において行うものとする。

銀行は本 API を使用させるだけであり、使用するための設備等は接続事業者の費用と責任で準備する必要があることについて、当然のことと考えられるが、定めている例が多かったことから、条用例でも定めている。なお、本項は、本サービスの提供の場面に限定しておらず、本 API 連携のための接続試験の場面でも適用されると考えられる。

第7条 接続事業者の義務 第5項、第6項（セキュリティ）

5 接続事業者は、銀行に提出したセキュリティチェックリストにしたがい、かつ銀行の定める基準にしたがったセキュリティを維持する。接続事業者は、セキュリティチェックリストに重要な変更が生じるときは、変更の●営業日前までに銀行に変更後のセキュ

リティチェックリストを提出する。但し、接続事業者が緊急にセキュリティ対策を行う必要があるなどやむを得ない場合には、変更後のセキュリティチェックリストを速やかに銀行に提出する。銀行は、接続事業者のセキュリティが銀行の定める基準を満たさないと客観的かつ合理的な事由により判断するときは接続事業者に改善を求めることができ、合理的な期間内に改善が十分になされていないと客観的かつ合理的な事由により判断するときは、[接続事業者]に事前に通知した上で、]本 API 連携を停止することができる。

- 6 接続事業者は、本サービスに関し、コンピュータウイルスへの感染防止、第三者によるハッキング、改ざん又はその他のネットワークへの不正アクセス又は情報漏洩等を防止するために必要なセキュリティ対策を、接続事業者の費用と責任において行うものとする。

銀行は接続事業者が提出したセキュリティチェックリストに基づいて銀行の定める基準を満たしているかを確認しているため、①提出したセキュリティチェックリストと銀行の定める基準を満たすこと、②変更があった場合に銀行に変更後のセキュリティチェックリストの提出を行うこと、③銀行の定める基準を満たさないと判断するときは銀行が改善を求めることができることを定めている。

研究会では、緊急性を要する場合に事前に通知することが困難との意見があったが、条用例では「重要な変更」について事前に通知することとしており、セキュリティ向上のための緊急の対応は「重要な変更」には当たらないと解することにより、第5項によって緊急の対応ができないことにはならないと考えられる。

第6項は、不正アクセス等を防止するためのセキュリティ対策を接続事業者の費用と責任において行うとする例が多かったことから、条用例でも定めることとしたものである。

なお、銀行のセキュリティは接続事業者ごとの個別対応を前提としていないため、接続事業者ごとに締結する本契約では、銀行のセキュリティについて規定していないが、銀行は検討会報告書等を踏まえて適切なセキュリティを維持することになると考えられる。

また、接続事業者のセキュリティ対策に関して、検討会報告書 3.3.2q では、「オープン API では、外部委託と異なり、銀行から API 接続先への情報提供は利用者からの申請／同意にもとづくものであることや高い堅牢性が求められる銀行システムの一部を外部委託するものではないことから、外部委託先管理の枠組みを一律に適用できるわけではないと考えられる」とされており、この点にも留意が必要である。

第7条 接続事業者の義務 第7項（本サービスの提供）

7 接続事業者は、事前に銀行に通知した内容により、自らの責任において本サービスを提供する。接続事業者は、本サービスを停止又は終了しようとするときは、銀行に事前に通知した上で、利用者に事前に周知するものとする。但し、緊急的なセキュリティ対策等による一時的な停止の場合は、事後速やかに銀行への通知及び利用者への周知を行うものとする。

本サービスが接続事業者の責任において提供される旨定めている。緊急的なセキュリティ対策等による一時的な停止の場合に、事前通知を行うことは困難であるとの意見があったことから、条用例では、当該緊急的な一時停止の場合は事後速やかに通知を行うこととしている。また、事前の通知に関し、1 か月前等期限の定めを設ける例があったが、緊急的なセキュリティ対策等による一時的な停止の以外の場面においても、緊急時にやむを得ずサービスを停止することが考えられるため、条用例では特に期限の定めを設けていない。また、銀行と接続事業者の間で合意したウェブサイトにおいて本サービスの停止又は終了を事前に掲載した場合に銀行への通知を要しないとする例外を設けることも考えられる。

なお、本サービスの内容の変更により利用規約の変更が生じるときは、第7条第1項による通知が必要である。また、本サービスに新しいサービスを追加するときには第17条第3項による手続きが必要である。

第8条 不正アクセス等発生時の対応 第1項、第2項（報告、原因究明）

銀行及び接続事業者は、本 API 連携又は本サービスに関し、不正アクセス等若しくは不正アクセス等による情報の流出・漏洩・改ざん等若しくは不正アクセス等による資金移動が発生した場合、又は不正アクセス等による情報の流出・漏洩・改ざん等若しくは不正アクセス等による資金移動の具体的な可能性を認識した場合（銀行以外の金融機関との連携に関して不正アクセス等が判明した場合を含む。以下本条において同じ。）、直ちに相手方に報告するものとする。

2 銀行及び接続事業者は、本 API 連携又は本サービスに関し、不正アクセス等若しくは不正アクセス等による情報の流出・漏洩・改ざん等若しくは不正アクセス等による資金移動が発生した場合、又は不正アクセス等による情報の流出・漏洩・改ざん等若しくは不正アクセス等による資金移動の具体的な可能性を認識した場合、速やかに実施可能な対策を講じた上で、相手方と協力して原因の究明及び対策を行う。銀行は、十分な対策が講じられるまでの間、本 API 連携を制限又は停止することができる。

第1項では、不正アクセス等が発生し、又はその可能性を認識した場合には、銀

行と接続事業者が相手方に対して直ちに報告する旨を定めている。研究会では、不正アクセスの可能性自体は頻繁に生じており、これを逐次報告することは現実的ではないが、不正アクセス等による情報の流出、漏洩、改ざん等の可能性であれば報告することは現実的であるとの指摘があった。これを踏まえ、不正アクセス等は実際に生じたもののみを報告対象とし、不正アクセス等による情報の流出、漏洩、改ざん等若しくは不正アクセス等による資金移動については実際に生じたもののほか可能性についても報告対象としている。

銀行が改善の申入れを行うとする例と銀行と協力して対応とする例があったが、条文体例では、検討会報告書 3.3.4a を踏まえ、接続事業者が速やかに実施可能な対策は申入れを待つことなく実施し、その後に原因の究明と対策について銀行と協力して行うとしている。

第 8 条 不正アクセス等発生時の対応 第 3 項、第 4 項（情報開示、アクセスログ）

- 3 不正アクセス等若しくは不正アクセス等による情報の流出・漏洩・改ざん等若しくは資金移動が発生した場合、又は不正アクセス等による情報の流出・漏洩・改ざん等若しくは不正アクセス等による資金移動の具体的な可能性を認識した場合、銀行及び接続事業者は、相手方に対し、相手方と連携して情報収集にあたるため、口座情報、トークンその他の当該利用者を特定するための情報の開示を求めことができ、求められた当事者は合理的かつ適正な範囲内でこれに応じるものとする。開示を受けた当事者は、当該情報を第 16 条に基づき秘密情報として管理する。
- 4 接続事業者及び銀行は、不正アクセス等の発生時に原因の調査等を行うことができるよう必要なアクセスログの記録及び保存を行う。

第 8 条第 3 項は、銀行と接続事業者間の情報の開示に係る、情報の管理について定めている。もっとも、個人情報保護法の対象となる個人データに関しては、この規定によって当該開示について利用者の同意が不要となるものではなく、個人情報保護法 23 条 1 項 2 号「人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき」に該当する可能性もあるものの、原則として利用者からの同意を得た上で提供することが必要である。

第 8 条第 4 項は、検討会報告書 3.3.4b を踏まえたものである。具体的な保存期間や方法を定めている例はなかったが、銀行の定める基準に保存期間等を定めている場合には、契約書においても同様に定めることが考えられる。

第9条 障害等発生時の対応（障害等発生時の対応）

銀行及び接続事業者は、本 API 連携又は本サービスの継続的提供に重大な影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある事由（本サービスの提供に利用するシステムに関する重大なシステム障害、本サービスの提供に関する重大な事務手続に起因する障害、不正出金等の金融犯罪、及び本サービスの提供に関与する接続事業者又は接続事業者の外部委託先の従業員による不祥事件の発生などを含むがこれらに限られない。以下、「障害等」という。）が発生した場合には、直ちに相手方に報告するものとする。

- 2 障害等が発生した場合、銀行及び接続事業者は、協働して当該障害等の発生原因を特定、除去するとともに、障害等による損害の拡大を防止するための措置及び再発防止のための措置（以下、「損害軽減措置」という。）をそれぞれ講じるものとする。かかる場合において、銀行及び接続事業者は、損害軽減措置を講じるために合理的かつ適正な範囲内で、相手方に対して障害等の発生した利用者に係る情報、障害等が発生した状況その他の情報の開示を求めることができ、開示を求められた当事者は合理的かつ適正な範囲内でこれに応じるものとする。開示を受けた当事者は、当該情報を第16条に基づき秘密情報として管理する。
- 3 障害等が、銀行又は接続事業者の監督官庁に対して報告が必要な事由に該当する場合には、銀行及び接続事業者は、相手方が監督官庁に報告するために必要な資料の提供その他の協力を行うものとする。
- 4 銀行は、第1項の障害等が銀行又は銀行の設備に起因する場合、遅滞なく当該障害等の内容の解析を実施するとともに本サービスの復旧に必要な措置を講じ、障害等の内容と復旧措置について、接続事業者に対し回答する。他方、第1項の障害等が接続事業者又は接続事業者の設備に起因する場合、接続事業者は、遅滞なく当該障害等の内容の解析を実施するとともに本サービスの復旧に必要な措置を講じ、当該障害等の内容と復旧措置について、銀行に対し回答する。本サービスの復旧に必要な事項が生じた場合には、銀行と接続事業者が協議の上それぞれ必要な措置を行うものとする。

検討会報告書3.3.1oを踏まえたもの。銀行の業務に支障のおそれのあるものに限定する例、重大なものに限定する例もあったが、限定せずに報告対象としている例もあった。条用例では、本サービスの継続的提供に重大な影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある事由として限定している。

第10条 利用者への補償

接続事業者は、本サービスに関して利用者に損害が生じたときは、速やかにその原因を究明し、本サービスの利用規約に基づき賠償又は補償が不要となる場合を除き、本サービスの利用規約に従い、利用者に生じた損害を賠償又は補償する。但し、当該損害が

預金等の不正払戻しに起因するものである場合、接続事業者は、一般社団法人全国銀行協会が公表しているインターネットバンキングにおける預金等の不正な払戻しに関する申し合わせにおける補償の考え方にに基づき、利用者に補償を行うものとする。

- 2 接続事業者は、前項に基づき本サービスに関して利用者に生じた損害を利用者に対して賠償又は補償した場合であって、当該損害が専ら銀行の責めに帰すべき事由によるものであることを疎明したときは、接続事業者が利用者に賠償又は補償した損害を銀行に求償することができる。また、接続事業者は、前項に基づき本サービスに関して利用者に生じた損害を利用者に対して賠償又は補償した場合であって、当該損害が銀行及び接続事業者双方の責めに帰すべき事由によるものであることを疎明したときは、銀行に対し双方の責めに帰すべき事由の大きさを考慮して、誠実に協議の上銀行と合意した額を求償することができる。
- 3 接続事業者が第 1 項に基づき本サービスに関して利用者に生じた損害を賠償又は補償した場合において、当該損害が、銀行又は接続事業者のいずれの責めにも帰することができない事由により生じたとき、又はいずれの責めに帰すべき事由により生じたかが明らかではないときは、銀行及び接続事業者は、当該損害に係る負担について、誠実に協議を行う。
- 4 銀行は、本銀行機能若しくは本 API に関して利用者に生じた損害を利用者に対して賠償若しくは補償した場合、又はやむを得ないと客観的かつ合理的な事由により判断して本サービスに関して利用者に生じた損害を利用者に対して賠償若しくは補償した場合、以下のとおり接続事業者に求償できる。
 - (1) 当該損害が専ら接続事業者の責めに帰すべき事由によるものであることを銀行が疎明したときは、銀行が利用者に賠償又は補償した損害を接続事業者に求償することができる。
 - (2) 当該損害が銀行及び接続事業者双方の責めに帰すべき事由によるものであることを銀行が疎明したときは、接続事業者に対し双方の責めに帰すべき事由の大きさを考慮して、誠実に協議の上接続事業者と合意した額を求償することができる。
 - (3) 当該損害が、銀行又は接続事業者のいずれの責めにも帰することができない事由により生じたとき、又はいずれの責めに帰すべき事由により生じたかが明らかではないときは、銀行及び接続事業者は、当該損害に係る負担について、誠実に協議を行う。

銀行法第 52 条の 61 の 10 第 2 項第 1 号には、電子決済等代行業者が銀行との間で締結する契約において、電子決済等代行業者の業務に関し利用者に損害が生じた場合における当該損害についての銀行と電子決済等代行業者との賠償責任の分担に関する事項を定める旨規定されている。また、検討会報告書 3.4.5e では、利用者が個人であって利用者自身の責任によらずに預金等の不正な払戻しの被害に遭った場合には銀行と接続事業者のいずれに過失がない場合でも補償を行うことが必要

であり、利用者に重過失又は過失があるときは全部又は一部を利用者負担にするなど、個別対応とするとされている。検討会報告書 3.4.5f では、法人の利用者に係る預金等の不正な払戻しの被害については個別に判断するとされている。

第 1 項では、本サービスに関して利用者に損害が生じた場合には、本サービスの主体である接続事業者が一次的な賠償又は補償を行うこととしている。預金等の不正な払戻し以外については、本サービスの利用規約に基づいて行うこととしているが、利用規約は利用者保護の観点から十分なものとなっていることが必要であり、銀行は、接続事業者の利用規約について、消費者契約法等を踏まえ、不相当に API 接続先の責任を限定する条項が定められていないかを確認し、改善が必要であれば第 7 条第 1 項に基づき改善を求めることとなる。

第 1 項但書では、API を利用した預金等の不正な払戻しについては、一般社団法人全国銀行協会が公表しているインターネットバンキングにおける預金等の不正な払戻しに関する申し合わせにおける補償の考え方を踏まえて補償を行うこととしている。インターネットバンキングにおける預金等の不正な払戻しに関する申し合わせは、賠償又は補償を行うべき事案が生じた時々のものを指すことから、仮に見直しがあったとしても本契約を随時変更する必要はないと考えられる。なお、本サービスにおいて参照系 API のみを使用している利用者について、本サービスに関して不正な払戻しがされることは想定されず、本サービスに関しない損害は第 1 項の適用対象外となるため、参照系 API の場合と更新系 API の場合で書き分けることとはしていないが、契約の対象を参照系 API に限定する場合には第 1 項但書を削除することが考えられる。

本サービスに関して生じた損害であるかどうかについては、例えば、本サービスが利用者の委託により送金の指図を銀行に伝達することを役務として提供するものであり、本銀行機能が当該送金の指図に基づいて送金の処理を行うことであった場合において、送金の指図の銀行への伝達は正しく行われたが、銀行が伝達された指図の内容と異なる内容の送金の処理を行ったことにより利用者に損害が生じた場合、当該損害は本サービスに関して生じたものではなく、本銀行機能に関して生じたものと考えられ、これに関して利用者に生じた損害は、接続事業者が補償するのではなく、銀行が補償することが想定される。

第 1 項に基づき一次的に接続事業者が利用者に生じた損害の賠償又は補償を行うことを規定した上で、第 2 項及び第 3 項において当該損害の分担を規定している。なお、第 2 項及び第 3 項で求償の対象となるのは利用者に生じた相当因果関係の範囲内の損害である。したがって、接続事業者が上記損害額の範囲を越えて利用者に支払った部分は求償の対象とはならない。

第 1 項で接続事業者が利用者が生じた損害の賠償又は補償を行う場合には、銀行と協議することで利用者に対する賠償又は補償を円滑に行うことが可能となること、銀行との間で負担の協議が生じる可能性があることを踏まえると、賠償又は補償の前に利用者に賠償又は補償すべき額について銀行と協議しておくことが望ましい。

第 2 項では、一次的な賠償又は補償は接続事業者が行ったものの、利用者の損害の発生が銀行の責めに帰すべき事由による場合には接続事業者が銀行に求償できることを定めている。上記のとおり、求償の対象となるのは利用者が生じた相当因果関係の範囲内の損害である。したがって、第 2 項第 1 文の場合（専ら銀行の責めに帰すべき事由による場合）には、接続事業者が賠償又は補償を行った額のうち、利用者が生じた当該相当因果関係の範囲内の損害のみが求償の対象となる。また、第 2 項第 2 文の場合（双方の責めに帰すべき事由による場合）においても、第 1 文の場合と同様であるが、実際の求償額については誠実に協議の上銀行と合意した額となる。

第 3 項では、銀行と接続事業者のいずれの責めに帰すことのできない事由により生じた利用者の損害については、誠実に協議して負担割合を決定することとしている。

第 4 項では、利用者が生じた損害について銀行が一次的に補償する場合に、第 2 項及び第 3 項と同様の要件のもとで、銀行が接続事業者に求償できるとしている。但し、本サービスに関しては一次的には接続事業者が対応することになるため、銀行が本サービスに関して利用者が生じた損害について補償又は賠償できるのは、やむを得ない事由がある場合としている。やむを得ない事由としては、第 1 項によって接続事業者が利用者に対して賠償又は補償を行う必要があるのに賠償又は補償を行わず銀行が補償を行った場合が考えられる。

銀行は、第 4 項に基づき補償又は賠償した場合に、条用例では第 2 項及び第 3 項と同様に求償ができるとしているが、第 4 項においては銀行が一次的に補償を行う例外的な場合であることを踏まえて銀行が接続事業者に対して求償できる場合を第 2 項及び第 3 項よりも相対的に広く認める（例えば、専ら銀行の責めに帰すべき事由により生じたものであることが明らかである場合以外は求償できる等とする）べきとの意見もあった。

なお、本銀行機能に関して利用者が生じた損害について、第 2 項及び第 3 項と同様の要件を満たせば銀行が接続事業者に求償できる余地があるものとしている。但し、当然のことながら、専ら銀行の責めに帰すべき事由による損害については接続事業者に対して求償することは想定されない。第 4 項で求償の対象となるのは利用

者に生じた相当因果関係の範囲内の損害である。したがって、銀行が上記損害額の範囲を越えて利用者に支払った部分は求償の対象とはならない。

利用者に生じた損害が専ら本 API の開発過程又は運用における銀行の責めに帰すべき事由（本 API の内容及び構成の決定並びに運用については、原則として銀行の責任においてなされるべきものと考えられる。）によって発生したことが、当該損害の発生時ないしその直後に明らかとなった場合には、接続事業者が第 1 項に基づいて補償又は賠償を行った上で第 2 項に基づいて求償を行うことが双方にとって合理的ではなく、そのような場合には第 1 項から第 3 項までの定めにかかわらず、双方が合意の上で、銀行が直接利用者に対して補償又は賠償を行うことが合理的であると考えられる。但し、そのような場合でも、利用者からの問い合わせには引き続き接続事業者も対応し、接続事業者において銀行の窓口を案内するなどして適切な引継ぎを行った上で、銀行が補償又は賠償を行うことが望ましいと考えられる。

第 11 条 モニタリング・監督

銀行は、接続事業者のセキュリティ、利用者保護、本サービスの提供又は経営状況が銀行の定める基準を満たしていない可能性があるとき客観的かつ合理的な事由により判断する場合、接続事業者に対し、セキュリティ、利用者保護、本サービスの状況及び経営状況について、報告及び資料提出を求めることができるものとし、接続事業者は実務上可能な範囲内で速やかにこれに応じるものとする。

2 銀行は、接続事業者のセキュリティ、利用者保護、本サービスの提供又は経営状況が銀行の定める基準を満たしていない可能性があるとき客観的かつ合理的な事由により判断する場合、接続事業者の同意を得て、自ら又は銀行が指定する者による立入り監査を実施することができ、接続事業者は、拒絶する客観的かつ合理的な事由がない限り同意するものとし、実務上可能な範囲内でこれに協力するものとする。

3 銀行は、前二項の結果、必要があるとき客観的かつ合理的な事由により判断するときは、接続事業者に改善を求めることができるものとし、合理的な期間内に改善が十分になされていないとき客観的かつ合理的な事由により判断するときは[●日前までに接続事業者に通知の上で]本 API 連携を制限又は停止することができるものとする。

第 1 項では銀行が接続事業者に報告及び資料提出を求めることができることとしており、第 2 項では立入り監査を実施できる旨規定している。条用例では、いずれも客観的かつ合理的な事由がある場合に行うことができることとしている。なお、第 1 項で経営状況について報告及び資料提出を求めることとしているのは、銀行の定める基準を満たしているか確認するためのものであって、経営状況一般について広範に報告及び資料提出を求めることは想定されていない。

第2項の立入り監査については、接続事業者の同意を得て行うこととしつつ、接続事業者は拒絶する客観的かつ合理的な事由がない限り同意することとしている。拒絶する事由としては、例えば、緊急の必要がない場合に営業時間外の監査を求める場合が考えられる。

第3項において、銀行が本API連携を制限又は停止する場合には、利用者に周知する期間を設けるべきという観点から「接続事業者に一定の通知期間を置いて通知する」とするべきとの意見もあったが、既に合理的な期間内に改善が十分になされていない状況に重ねて通知期間を設ける必要はないとの意見もあり、条文体例では通知期間は設けないこととしている。通知期間を設ける場合には、ブラケットを付した「●日前までに接続事業者へ通知の上で」と追記することが考えられる。

第12条 免責

両当事者は、天災、労働紛争、停電、通信インフラの故障、公共サービスの停止、自然現象、暴動、政府の行為、テロ、戦争その他の不可抗力により相手方に生じた損害について責任を負わない。

- 2 本APIに関する免責事項については本API仕様書で定めるものとする。また、銀行は、通信機器、回線、インターネット、コンピュータ、ソフトウェア等の障害、メンテナンス、セキュリティ改善のために本APIの提供ができないことについて、銀行の責めに帰すべき事由がない限り、責任を負わない。
- 3 銀行は、接続事業者に対し、別途接続事業者と合意する場合を除き、本サービス及び本API連携のための技術支援、保守、機能改善等の役務を提供する義務を負わない。
- 4 接続事業者は、第3条第2項に基づく本API仕様書に定める銀行の免責事項の変更について、銀行から通知を受けてから●営業日以内に限り異議を述べることができるものとし、接続事業者が異議を述べた場合には、銀行と接続事業者は誠実に協議するものとする。

銀行のみの免責を規定している例が多かったが、API利用契約に限らず一般的な不可抗力については両当事者に当てはまることから、第1項として規定している。なお、銀行と接続事業者が本項に基づいて相互に責任を負わない場合であっても、相手方との間で損害の負担について協議することは本項によって妨げられるものではない。

第2項では、本APIに関する免責事項については個別の事情によって異なると考えられるため、本API仕様書で定めるとしている。但し、通信機器、回線、インターネット、コンピュータ、ソフトウェア等の障害、メンテナンス、セキュリティ改善のために本APIの提供ができないことについては第2項で定めている。

第3項は、規定している例があったことから条用例でも設けているものであるが、銀行が接続事業者と個別に協議して役務提供を行うことが否定されるものではない。なお、本項は、銀行が本 API について利用者保護の観点から必要と判断する保守を行わないことを意味するものではない。

第13条 連鎖接続先

接続事業者は、連鎖接続先の名称、連鎖接続の内容、開始時期その他予め両当事者が合意した事項を銀行に[事前に]通知することにより、連鎖接続を行うことができる。接続事業者は、連鎖接続先、連鎖接続の内容その他予め両当事者が合意した事項に変更があるときは、銀行に[事前に]通知する。

- 2 接続事業者は、連鎖接続を新たに開始し、又は連鎖接続先若しくは連鎖接続の内容に[重要な]変更があるときは、これにより影響を受ける利用者の同意を得るものとする。
- 3 接続事業者は、全部又は一部の連鎖接続先に係る連鎖接続を停止又は終了したときは銀行に[速やかに]通知する。
- 4 接続事業者は、連鎖接続先に対し、本契約第7条、第8条、第9条、第10条、第11条、本条、第14条、第16条、第17条及び第18条における接続事業者と同等の義務を負わせ、連鎖接続先の費用と責任においてこれを遵守させる。
- 5 接続事業者は、連鎖接続先に対し、当該連鎖接続先のセキュリティ、利用者保護、利用者情報の適正な取扱い及び安全管理のために、連鎖接続先との間で連鎖接続の方法及び内容に関して契約を締結し、必要に応じて報告を求め、指導又は改善を行うものとする。銀行は、連鎖接続先に前項の義務の不履行があり、又は、接続事業者が連鎖接続先に対するかかる指導若しくは改善を適切に行っていないと客観的かつ合理的な事由により判断するときは、接続事業者に当該連鎖接続先との連鎖接続の停止を求めることができるものとし、又は接続事業者が相当期間内に当該連鎖接続先との連鎖接続を停止しない場合に本 API 連携を制限若しくは停止することができるものとする。銀行は、連鎖接続の停止を求める場合に可能な範囲でその理由を接続事業者に説明する[よう努める]ものとする。
- 6 接続事業者は、連鎖接続先が本条第4項に基づいて負う義務の不履行について、連鎖接続先と連帯して責任を負う。
- 7 接続事業者は、連鎖接続先のサービスを利用する者に生じた損害について連鎖接続先とともに責任を負うものとし、銀行は、銀行の責めに帰すべき事由がある場合を除き、連鎖接続先又は連鎖接続先のサービスを利用する者に生じた損害について責任を負わないものとする。

連鎖接続先の取扱いについては、①接続先が銀行に事前に報告し、問題がある場

合に接続先事業者に対して連鎖接続先との接続の停止を求めることができるとする例と、②事前に銀行の同意が必要とする例があった。

第1項では、事前又は事後の通知により連鎖接続先を追加できることとしているが、本サービスの内容や接続事業者の管理体制等に照らして、事前に連鎖接続先それぞれについてその管理体制が十分であるか等を確認する必要がある場合、当該連鎖接続先の先の連鎖接続において不適切な連鎖接続が行われる可能性がないかを確認する必要がある場合等には、連鎖接続の開始や連鎖接続先の追加に銀行の事前承諾を必要とすべき場合もあり得る（接続事業者との契約を締結するに当たって銀行の定める基準に関するパブコメ結果の No.193 では、「銀行が公表している基準に記載されていない事項であっても、例えば、反社会的な者と関係を有している者でないことなど、社会通念上判断の基準とすることが当然であると認められるような要件について電子決済等代行業者が充足していない場合には、銀行が契約締結を拒むことも許容されるものと考えます。他方、『自行のサービス又は子会社・関連会社・提携先会社のサービスと競合している』との理由のみで拒絶すること等は、当該事項が基準として公表されているか否かを問わず、通常合理的な理由によるものとはいえないと考えられます。」とされていることについて参照されたい。）。

なお、接続事業者が銀行に通知する「連鎖接続の内容」は、どのようなサービスのためにどのようなデータや指図を伝達するのかを知るためのものであって、これを越えた詳細な内容を含める場合には予め両当事者間で合意する事項として定めることが必要と考えられる。

また、事前通知又は事後通知とする場合に、接続事業者が連鎖接続先をウェブサイトに掲載することをもって通知を行ったと扱うことは可能と考えられる。その場合でも、連鎖接続先を第三者が知ることに支障がある場合には個別に通知を行うことも可能とする必要があると思われる。

連鎖接続先においても、接続事業者におけるのと同等の利用者保護やセキュリティが確保されるようにするため、条用例では、接続事業者が連鎖接続先に同等の義務を負わせることを規定している。

第4項では、本契約上の接続事業者の義務のうち連鎖接続先に対しても適用することが考えられる条項を連鎖接続先にも課すことを規定しているが、具体的な事案によっては個別に検討することも考えられる。

銀行法施行規則第34条の64の16において、接続事業者は連鎖接続先の業務に関して、電子決済等代行業再委託者が取得した利用者に関する情報の適正な取扱い及び安全管理のために当該電子決済等代行業者が行う措置並びに電子決済等代

業者が当該措置を行わないときに当該銀行が行うことができる措置に関する事項を規定する必要があることから、第5項では、接続事業者が行うべき措置及び当該措置が講じられない場合の銀行が行うことができる措置について規定している。また、第5項において、接続事業者が相当期間内に当該連鎖接続先との連鎖接続を停止しない場合には銀行が本API連携を制限若しくは停止することができることとしているが、この相当期間は個別事案におけるそれぞれの状況に応じて決まるものであり、例えば、不正利用や情報の漏洩が現実的に生じているような場合には、「相当期間」は「即座」と解されることとなり、直ちに本API連携を制限若しくは停止することができる場合もあると考えられる。

第7項において接続事業者が連鎖接続先と連帯して責任を負うこととされているが、最終的な負担関係を接続事業者と連鎖接続先が合意することを禁止するものではないものと考えられる。なお、第7項において接続事業者が連鎖接続先のサービスを利用する者に生じた損害について連鎖接続先とともに責任を負うこととされており、第10条においても、連鎖接続先の責めに帰すべき事由は接続事業者の責めに帰すべき事由になるものと考えられる。

第14条 禁止行為 第1項

接続事業者は、以下の各号の行為を行ってはならず、接続事業者の委託先が行わないように必要な措置を講じるものとする。

- (1) 本API又は本APIを経由してアクセスする銀行のシステム若しくはプログラムの全部又は一部（以下、これらの内容に関する情報を含み、「銀行のシステム等」という。）を、複製若しくは改変し、又は逆コンパイル、逆アセンブル等のリバースエンジニアリングすること
- (2) 銀行のシステム等を第三者に使用許諾、販売、貸与、譲渡、開示又はリースすること
- (3) 銀行のシステム等に付されている銀行の著作権表示及びその他の権利表示を削除し、又は改変すること
- (4) 銀行、銀行の提携先、接続事業者以外の本APIの使用許諾先その他の第三者の知的財産権を侵害し、これらの者の財産・信用・名誉等を毀損し、プライバシー権、肖像権その他の権利を侵害すること
- (5) 動作確認、接続試験以外の目的で検証環境に接続すること
- (6) 必要な銀行の検査に合格することなく、本API連携を実施すること
- (7) 銀行の事前の同意を得ることなく銀行の商標、社名及びロゴマーク等を使用する行為
- (8) 本API及びその派生物を銀行から許諾を受けた目的外で使用する行為

- (9) インターネットアクセスポイントを不明にする行為
- (10) 銀行法その他各種法令、又は本サービス若しくは本 API 連携に関する諸規則に抵触する行為
- (11) 銀行のシステム等の負荷を著しく増加させる行為
- (12) 本 API に対する第三者のアクセスを妨害する行為
- (13) トークン等を第三者へ開示若しくは漏洩し、又はかかるリスクを高める行為
- (14) 公序良俗に反し、他人に著しい不快感を与え、又は銀行の風評リスクを高めるおそれのある行為
- (15) 銀行の運営するサイト、サーバー、銀行のシステム等に関し、コンピュータウィルスを感染させ、ハッキング、改ざん、若しくはその他の不正アクセスを行う等、銀行のシステム等の安全性を低下させる行為
- (16) 前各号に類する行為

第 1 号乃至第 9 号、第 12 号、第 13 号及び第 15 号は、API の使用許諾に関わる禁止事項であり、現実的には想定し難い場合も含めて条文体例として規定している。なお、利用者情報の使用については第 17 条で規定しているため、第 8 号での禁止には含めていない。また、銀行の同意や承諾についてメール等による場合も想定し、条文体例では同意や承諾を「書面」によることに限定していない。第 2 号は、本 API の使用に係る権利を第三者に貸与するような場合を禁止しており、本契約において許容される業務委託を禁止するものではない。

また、第 10 号や第 14 号は、銀行のレピュテーションリスクの観点から規定している。

第 11 号は、利用者の増加に比例して流量が増えることを指すのではなく、流量の著しい増加を引き起こすようなサービス提供方法に変更することや、正常な API 接続が困難になるおそれがあるのに必要な対応をとらないといった場合を想定している。

第 14 条 禁止行為 第 2 項

2 銀行は、以下の各号の行為を行ってはならず、銀行の委託先が行わないように必要な措置を講じるものとする。

- (1) 接続事業者、接続事業者の提携先その他の第三者の知的所有権を侵害し、これらの者の財産・信用・名誉等を毀損し、プライバシー権、肖像権その他の権利を侵害すること
- (2) 接続事業者の事前の同意を得ることなく接続事業者の商標、社名およびロゴマーク

等を使用する行為

- (3) 銀行法その他各種法令又は本 API 連携に関する諸規則に抵触する行為
- (4) 公序良俗に反し、他人に著しい不快感を与え、又は接続事業者の風評リスクを高めるおそれのある行為
- (5) 接続事業者の運営するサイト、サーバー、接続事業者のシステム等に関し、コンピュータウイルスを感染させ、ハッキング、改ざん、若しくはその他の不正アクセスを行う等、接続事業者のシステム等の安全性を低下させる行為
- (6) 本契約に定める場合又は合理的な理由がある場合を除き、接続事業者による本 API の使用を遮断し、制限する行為
- (7) 前各号に類する行為

本契約は、銀行が API の使用を接続事業者に許諾するものであることを踏まえ、接続事業者の禁止事項を第 1 項に設けているが、銀行にも同様に当てはまるものについて第 2 項に規定している。

第 15 条 使用停止

銀行は、以下の各号のいずれかにより本 API の一部又は全部を停止することができる。

- (1) 定期的な保守のために必要な停止期間を事前に明確に定めて接続事業者に通知すること
 - (2) (1)以外に緊急のセキュリティ対策のために必要な臨時の停止期間を定めて接続事業者に通知すること
- 2 銀行は、前項第 2 号により本 API の一部又は全部を停止しようとするときは、接続事業者に[相当な期間の事前の／停止期間開始の●営業日前までに]通知を行う。但し、緊急のセキュリティ対策を行う場合でやむをえない事由があるときは、事前又は事後速やかに接続事業者に通知を行う。
- 3 銀行及び銀行から通知を受けた接続事業者は、本 API の一部又は全部の停止について利用者への周知を行う。第 7 条第 1 項、第 2 項若しくは第 5 項、第 8 条第 2 項、第 11 条第 3 項に基づき、本 API 連携が停止又は制限されるときも同様とする。

セキュリティや利用者保護の観点から本 API 連携を停止する場合については、第 7 条第 1 項、第 2 項及び第 5 項、第 8 条第 2 項、並びに第 11 条第 3 項で規定を設けているので重ねて規定することにはしていない。

但し、第 7 条第 1 項、第 2 項及び第 5 項、第 8 条第 2 項、並びに第 11 条第 3 項では、利用者への周知について規定していないため、この点は本条第 3 項でまとめて規定している。

臨時の停止期間について、相当な期間の事前通知とする例があったが、具体的日数を規定した方が対応がしやすい面もある一方、事前に決め難い部分もあることから、条用例では「相当な期間」と具体的日数を規定するものを併記している。

第16条 秘密保持義務・機密保持義務

銀行及び接続事業者は、本契約を通じて知り得た相手方の情報（[秘密情報であることを明示したものに限る。]以下「秘密情報」という。）を、本契約の有効期間中及び本契約終了後も厳に秘密として保持し、相手方の事前の書面等による承諾なしに第三者に開示、提供、漏洩し、又は本契約の履行以外の目的に使用してはならない。但し、利用者情報については、第3条、第13条及び第17条によって扱うものとする。

2 前項の規定にかかわらず、以下の各号の一に該当する情報は、個人情報にあたるものを除き、秘密情報にあたらぬものとする。

- (1) 開示の時点で既に被開示者が保有していた情報
- (2) 秘密情報によらず被開示者が独自に生成した情報
- (3) 開示の時点で公知の情報
- (4) 開示後に被開示者の責めに帰すべき事由によらずに公知となった情報
- (5) 開示される以前から被開示者が適法に保有していた情報

3 秘密情報を受領した当事者（以下「受領者」という。）は、自己の従業者といえども本契約履行のために秘密情報を知る必要がある者に対してのみこれを開示するものとし、開示を受けた従業者が秘密情報を本契約履行以外の目的に利用し、第三者に開示、提供又は漏洩しないよう厳重に指導及び監督しなければならない。なお、受領者は、本契約における自己の義務と同等の義務に従業者に課すものとする。

4 第1項にかかわらず、受領者は、次の各号に定める場合には、秘密情報を第三者に開示又は提供できる（以下、開示又は提供を許諾された第三者を「第三受領者」という。）ものとする。但し、開示する秘密情報は、本契約履行のために客観的かつ合理的に必要な範囲の秘密情報に限る。また、受領者は、本契約における自己の義務と同等の義務を第三受領者に課すものとし、かつ、第三受領者の責めに帰すべき事由により生じた開示者の損害を賠償する責任を負うものとする。

- (1) 開示者の事前の書面等による承諾がある場合
- (2) 弁護士、会計士等の法律上秘密保持義務を負う外部の専門家に提供又は開示する場合

5 受領者は、法令による場合、裁判所若しくは政府機関その他公的機関による命令、要求若しくは要請がある場合、又は[証券取引所、自主規制機関若しくは海外の類似の機関／証券取引所若しくは自主規制機関]の規則による場合は、これらに従うために必要な限りにおいて、秘密情報を開示することができる。但し、この場合、開示を行った受領者は、法令等に反しない範囲で、開示した旨及び開示内容を速やかに相手方に通知するも

のとする。

第 1 項で利用者情報については、第 17 条による旨を規定しており、利用者情報は本条の守秘義務の対象にならない一方、本 API の仕様や銀行システムに関する情報等が本条の守秘義務の対象になる。

第 17 条 データの取扱い

接続事業者は、利用者情報を、個人情報保護法その他の法令、ガイドライン等を遵守し、かつ本サービスの利用規約に従って取り扱うものとする。

2 接続事業者は、利用者情報を本サービスのためのみ使用するものとし、本 API による銀行への指図（指図の内容のみを含む。）の伝達は本サービスの遂行過程のみで行うものとする。

3 接続事業者は、本サービスに新たなサービスを追加し又は本サービスを変更しようとするときは、銀行に対して事前に通知を行うものとする。銀行は、当該通知を受けてから●営業日の期間内に限り、接続事業者に対して異議を述べるができるものとする。銀行が当該期間内に異議を述べなかった場合には、当該通知に従って、新たなサービスが本サービスに追加され、又は本サービスが変更されるものとする。銀行が当該期間内に異議を述べた場合には、銀行と接続事業者は、新たなサービスの追加又は本サービスの変更について誠実に協議するものとし、両当事者の合意が成立した場合には、当該合意に従って、新たなサービスが本サービスに追加され、又は本サービスが変更されるものとする。銀行は、本サービスの追加又は変更に同意しない場合、可能な範囲でその理由を接続事業者の説明する[よう努める]ものとする。

第 1 項は、銀行から接続事業者がデータを取得した場合に、利用者情報の管理責任は、接続事業者が負うものであることを確認している。これは当然のことであり、その取扱いに際して各種法令やガイドライン等への違反があってはならないものであるが、利用者情報が利用者の情報であることを前提にしつつも、銀行による顧客（情報）保護の観点から、銀行と接続事業者の間での合意事項とすることにより、仮に本項の違反があった場合に API 接続の停止等の措置を講じることができるようにするために規定している。

第 2 項については、本サービス以外のサービスにも制約なく使えるとすると、本サービスについて本契約に基づいてセキュリティや利用者保護のための措置が講じられることの意味が乏しくなる。他方、本サービスを接続事業者の全てのサービスであるとして全てのサービスに本契約に基づくセキュリティや利用者保護のための措置を講じるとすると過大な負担が生じるとの意見もあった。このため、条文

例としては、第2条において、本サービスを別紙に定めるものと定義し、利用者情報はその範囲で使用することができることとする一方、本条第3項で、本サービスを追加又は変更する場合（本サービスの内容を定めた別紙の内容に変更が生じる場合）には、接続事業者が銀行に事前通知を行うものとしている。もっとも、銀行は、接続事業者のセキュリティ、利用者保護、本サービスの提供又は経営状況が銀行の定める基準を満たすかどうかを判断する必要があり、また、本契約は当初の本サービスを別紙に定めた上で締結されるものであり、本サービスの追加や変更によって本契約の前提に変更が生じることにもなるため、通知を受けてから一定期間内であれば、これらの趣旨を踏まえ、銀行は異議を述べることができることとし、銀行が異議を述べた場合には銀行と接続事業者が本サービスの追加又は変更について協議することとしている。一方で、接続事業者が新しいサービスを開始する場合に、銀行との協議ができないままに時間が徒過することを防ぐため、一定期間内に銀行が異議を述べない場合には本サービスの追加又は変更の効力が生じるものとしている（接続事業者との契約を締結するに当たって銀行の定める基準に関するパブコメ結果のNo.193では、「銀行が公表している基準に記載されていない事項であっても、例えば、反社会的な者と関係を有している者でないことなど、社会通念上判断の基準とすることが当然であると認められるような要件について電子決済等代行業者が充足していない場合には、銀行が契約締結を拒むことも許容されるものと考えます。他方、『自行のサービス又は子会社・関連会社・提携先会社のサービスと競合している』との理由のみで拒絶すること等は、当該事項が基準として公表されているか否かを問わず、通常合理的な理由によるものとはいえないと考えられます。」とされていることについて参照されたい。）。

第18条 反社会的勢力の排除

銀行及び接続事業者は、現在、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下これらを「暴力団員等」という。）に該当しないこと、および次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約する。

- (1) 暴力団員等が経営を支配していると認められる関係を有すること
- (2) 暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
- (3) 自己、自社もしくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること
- (4) 暴力団員等に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること

- (5) 役員または経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること
- 2 銀行及び接続事業者は、自らまたは第三者を利用して次の各号の一にでも該当する行為を行わない。
- (1) 暴力的な要求行為
 - (2) 法的な責任を超えた不当な要求行為
 - (3) 取引に関して、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為
 - (4) 風説を流布し、偽計を用いまたは威力を用いて相手方の信用を毀損し、または相手方の業務を妨害する行為
 - (5) その他前各号に準ずる行為
- 3 銀行及び接続事業者（以下、本条において「解除当事者」という。）は、相手方（以下、本条において「違反当事者」という。）が暴力団員等若しくは第 1 項各号のいずれかに該当し、若しくは前項各号のいずれかに該当する行為をし、または第 1 項の規定にもとづく表明・確約に関して虚偽の申告をしたことが判明した場合、何らの催告をすることなく本契約を解除することができる。
- 4 前項の規定の適用により違反当事者に損害が生じた場合にも、違反当事者は解除当事者に何らの請求もできない。

平成 23 年 6 月 2 日に一般社団法人全国銀行協会が公表した「融資取引および当座勘定取引における暴力団排除条項参考例の一部改正について」を踏まえ、相手方が反社会的勢力に該当する場合等に本契約を解除できる旨を定めている。

第 18 条の 2 経済制裁への対応

- 銀行及び接続事業者は、国際連合、日本政府又は外国政府のいずれかによって経済制裁の対象とされている者（指定されている場合に限らず、支配関係、所在国等により対象となる場合を含む。以下、「経済制裁対象者」という。）ではないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約する。
- 2 銀行及び接続事業者（以下、本条において「解除当事者」という。）は、相手方（以下、本条において「違反当事者」という。）が経済制裁対象者に該当し、または前項の規定にもとづく表明に関して虚偽の申告をしたことが判明した場合、何らの催告をすることなく本契約を解除することができる。
- 3 前項の規定の適用により違反当事者に損害が生じた場合にも、違反当事者は解除当事者に何らの請求もできない。

接続事業者と銀行双方から、経済制裁対象者との間で本 API 連携を行うことがり

スクとなり得るとの意見があったことから、双方が経済制裁対象者ではないことの表明を行うこと、該当した場合には本契約を解除できる旨を定めている。

第19条 有効期間

本契約は、締結日から●年間効力を有するものとし、期間満了●か月前までに銀行及び接続事業者のいずれからも相手方に対して本契約を終了する旨の書面による通知がなされない場合には、さらに●年間延長するものとし、以後も同様とする。

- 2 本契約が事由を問わず終了した後も、第10条、第11条第1項（セキュリティ及び利用者保護に関する事項に限る。）、第16条、第17条第2項、本条、第21条、第22条、第23条及び第24条の効力は存続するものとする。

本条では、有効期間を定めた上で自動更新の規定を設けている。研究会では銀行による更新拒絶を制限すべきとの議論があったが、銀行法第52条の61の11第3項によって銀行は不当に差別的な取扱いを行ってはならないこととされており、銀行による更新拒絶の際にはその趣旨を踏まえた対応がされる必要があると考えられる（パブコメ結果のNo.192参照）。

契約終了時の効力存続条項については、本APIの使用が終了したとしても、接続事業者において本APIで取得したデータの利用が続くため、必要な条項については効力が存続することを確認する規定を設けている。存続する必要がある条項については、利用するデータの内容や状況に応じて、一定の条項について存続期間を設けたり、対象の条項のうち一部を適用対象外としたりすることも考えられる。

第20条 解約・解除

銀行及び接続事業者は、相手方に対し●か月前に書面により通知することにより、本契約を解約することができる。

- 2 接続事業者が次の各号の一つでも該当する場合には、本契約は直ちに終了するものとする。
 - (1) 電子決済等代行業者の登録が取り消された場合
 - (2) 破産手続の開始決定があった場合
- 3 銀行は、接続事業者が次の各号の一つでも該当する場合には、催告を要することなく、本API連携を停止し、又は本契約を解除することができるものとする。但し、接続事業者が業務改善命令を受けて第2号に該当する事由が発生したものの、銀行による当該事由に基づく解除がなされる前において、接続事業者が、業務改善計画を監督官庁等に提出し受理されたことを、書面等により銀行に通知した場合は、接続事業者が当該業務改善計画に沿って業務を継続していると認められる限り、銀行は当該事由のみを理由とす

る解除をすることはできないものとする。

- (1) 本契約について重大な違反があった場合
 - (2) 本サービスに関する業務停止命令又は業務改善命令等の処分を監督官庁等から受けた場合
 - (3) 所有する財産について、第三者から仮差押、仮処分、保全差押若しくは差押の命令、通知が発送されたとき、又はその他の強制執行の申立を受けた場合
 - (4) 支払停止の状態になった場合、又は手形交換所若しくは電子債権記録機関の取引停止処分を受けた場合
 - (5) 破産、民事再生、会社更生、特別清算等の法的整理手続若しくは私的な整理手続の開始の申立を行った場合、又はこれらについての申立を受けた場合
- 4 銀行は、接続事業者が次の各号の一つでも該当する場合には、相当の期間を定めて催告の上、本 API 連携を停止し、又は本契約を解除することができるものとする。
- (1) 本契約について違反があった場合
 - (2) 解散、[合併、]会社分割、事業の全部または重要な一部の譲渡を決定した場合〔但し、本サービスに係る事業が対象とならない[合併、]会社分割若しくは事業の譲渡又は本サービスに係る事業の全てが銀行の定める基準を満たす第三者に承継される[合併、]会社分割若しくは事業の譲渡を除く。〕〕
 - (3) 接続事業者の業務の健全かつ適切な運営が確保されていないおそれがあると銀行が客観的かつ合理的な事由により認めた場合、利用者の利益を害するおそれがあると銀行が客観的かつ合理的な事由により認めた場合、又は利用者の保護を図る必要がある場合
 - (4) 前各号のほか、本契約上の義務の履行に重大な悪影響を及ぼす事由が発生した場合、または本契約を存続させることが不相当と認められる重大な事由があるとき。
- 5 前三項の規定の適用により接続事業者に損害が生じた場合であっても、銀行は一切の責任を負わないものとする。

第 1 項では、相手方への通知により解約できる旨規定しているが、第 19 条第 1 項における更新拒絶と同様の議論が当てはまると考えられる。

第 2 項では、接続事業者について電子決済等代行業者の登録が取消された場合、破産開始決定がなされた場合には催告を行わずとも直ちに本契約が終了するとしている。

第 3 項及び第 4 項については、本契約が基本的に API の許諾契約であることを踏まえ、基本的には接続事業者側の義務違反、信用不安等を解除事由としている。但し、銀行に義務違反があった場合にも使用許諾料を払う必要がある状況を避けるために接続事業者に解除権を認めることも考えられる。

第3項は利用者保護の観点から速やかに本 API 連携の停止や契約の解除が必要になる場合を規定しており、催告を不要としている。

第4項第2号は、接続事業者の経営や体制への大きな変更あるいは本サービスの提供主体の変更が生じるため、解除事由としているものであるが、本サービスの提供主体に変更がない又は本サービスが銀行の定める基準を満たす第三者に承継されるのであれば解除事由とする必要はないとする考え方もあり得るため、そのようにする場合にはブラケットを付した但書を追加することが考えられる。

第4項第3号は、健全かつ適切な業務運営がなされていないおそれや利用者の利益を害するおそれがある場合を規定しているが、客観的かつ合理的な事由があることが前提であり、抽象的なおそれがあることのみをもって解除事由に該当するものではない。

第21条～第24条 一般条項

第21条 契約終了時の措置

理由の如何を問わず本契約が終了した場合、接続事業者は、本 API 及びその派生物並びにこれらに関連する資料（これらの仕様書、複製物を含むが、利用者情報は除く。）の全てを消去及び破棄するものとする。但し、接続事業者は、法令により保管が義務付けられている情報を法令で定められた期間保管することができる。

第22条 権利義務等の譲渡禁止

銀行及び接続事業者は、相手方の事前の書面等による承諾のない限り、本契約上の地位及び本契約によって生じる権利義務の全部もしくは一部を第三者に譲渡し、[承継し、]又は担保に供してはならない。[但し、銀行は本銀行機能に係る事業の全部又は一部を第三者に譲渡し又は承継させる場合に本契約上の地位及び本契約によって生じる権利義務の全部を[接続事業者に通知した上で]譲渡又は承継の対象とすることができ、接続事業者は本サービスに係る事業の全部又は一部を銀行の定める基準を満たす第三者に譲渡し又は承継させる場合に本契約上の地位及び本契約によって生じる権利義務の全部を[銀行に通知した上で]譲渡又は承継の対象とすることができる。]

第23条 準拠法及び管轄

本契約は、日本法に準拠し、日本法に従って解釈される。

- 2 本契約に関する一切の紛争については、●裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

第 24 条 誠実協議

本契約に定めのない事項又は本契約の解釈に疑義が生じた場合には、銀行及び接続事業者が誠実に協議し、その解決に努める。

第 21 条では、本 API に関連する資料については消去することとしているが、本契約が終了した後も接続事業者は本サービスを提供し続けることは可能であり、本サービスの目的で利用者情報を使用し続けることは想定される。このため、利用者情報については消去及び破棄の対象外としている。本 API に関連する資料の範囲に関して、接続事業者のシステムの仕様が本 API の仕様に基づいて決められていたとしても、接続事業者のシステムの仕様に関する資料自体は、本 API に関連する資料ではなく、消去及び破棄の対象にはならないと考えられる。

第 22 条において、承継を禁止の対象にする場合には合併や会社分割の場合に相手方の承諾を得る必要があることが煩瑣であるとの意見があり、承継の禁止を規定することも規定しないこともいずれもあり得るものとしている。なお、本条で承継の禁止を規定しない場合、合併や会社分割を相手方への通知事項とするべきであるとの意見もあった。銀行が本銀行機能に係る事業を第三者に譲渡し若しくは承継させる場合、又は接続事業者が本サービスに係る事業を第三者に譲渡し若しくは承継させる場合に、本契約も含めて譲渡又は承継の対象とすることを許容するのであれば、ブラケットを付した但書を追加することが考えられる。なお、この場合に接続事業者が本サービスに係る事業を譲渡し又は承継させる第三者は銀行の定める基準（銀行法第 52 条の 61 の 11）を満たす必要がある。

以 上

別添

「銀行法施行令等の一部を改正する政令等（案）」に対するパブリックコメントの結果等について
（抜粋）

※ 平成 30 年 5 月 30 日付金融庁公表 (<https://www.fsa.go.jp/news/30/ginkou/20180530.html>)

● 銀行法（電子決済等代行業）関係

No.	コメントの概要	金融庁の考え方
● 通則（施行規則第 34 条の 64 の 2～第 34 条の 64 の 8）		
▼ 施行規則第 34 条の 64 の 3		
107	<p>個人情報保護法においては、個人情報保護委員会の Q&A において、個人データをクラウドサービス事業者が取り扱わないこととなっている場合、すなわち、契約条項によって当該外部事業者がサーバーに保存された個人データを取り扱わない旨が定められており、適切にアクセス制御を行っている場合等は、同クラウドサービス事業者のサービスにおいて個人情報を保存しても、当該事業者は委託先に該当しないと解されている。他方で、電子決済等代行業においても、クラウドサービス提供事業者の提供するクラウドサービスを用いて情報の保存等を行う場合が多いが、このような場合に、クラウドサーバーについては、委託先に該当しないと解釈されるか。解釈されないとした場合、具体的にどのような場合であれば委託先に該当しないと考えられるか。</p>	<p>クラウドサービス提供事業者が施行規則第 34 条の 64 の 3 第 2 項第 2 号の委託先に該当するか否かは、電子決済等代行業者と当該クラウドサービス提供事業者との間の契約の内容等を踏まえた個別事案ごとの判断となりますが、電子決済等代行業に関連する個人データを外部のクラウドに保存している場合、「契約条項によって当該外部事業者がサーバーに保存された個人データを取り扱わない旨が定められており、適切にアクセス制御を行っている」というご指摘の条件の下で、外部クラウドの利用契約に基づき、当該クラウドを利用しているのであれば、クラウドサービス提供事業者は同号の委託先に該当しないものと考えられます。</p>
▼ 施行規則第 34 条の 64 の 9		
139	<p>電子決済等代行業者が預金者等からの委託にもとづいて定期的に銀行から法第 2 条第 17 項第 2 号に規定する情報を取得し、自社のデータベースに蓄積している場合、第三者が当該データベースにアクセスするたびに銀行から法第 2 条第 17 項第 2 号に規定する情報を取得することがなかったとしても、当該データベースを利用することにより定期的に情報を取得することを委託していることから、当該データベースにアクセスする第三者は「電子決済等代行業者に対し、同号の銀行から当該情報を取得することの委託（二以上の段階にわたる委託を含む。）をする者」に該当するという理解でよいか。</p> <p>データベースへのアクセスのたびに銀行から情報を取得するか定期的に取得するかは、データの連携のタイミングが異なるだけであって、情報の適正な取扱いや安全管理の必要性は同じであるから、同じように扱うべきと考えられる。</p>	<p>法第 2 条第 17 項第 2 号に掲げる行為に関し、電子決済等代行業再委託者に該当するためには、「電子決済等代行業者に対し、同号の銀行から当該情報を取得することの委託（二以上の段階にわたる委託を含む。）をする者」との要件を満たす必要があります。ご指摘の場合において、第三者がこれらの委託を電子決済等代行業者に対し行い、電子決済等代行業者が当該委託に基づき銀行から預金者の口座情報を取得する場合には、当該第三者が電子決済等代行業再委託者になるものと考えられます。</p> <p>一方、第三者がこれらの委託を電子決済等代行業者に対し行っていない場合、当該第三者は電子決済等代行業再委託者にはならないものと考えられます。ただし、電子決済等代行業再委託者でない第三者に対し、電子決済等代行業者が電子決済等代行業に関して取得した利用者情報を提供することについては、情報の適正な取扱い及</p>

		び安全管理のための措置を講ずることが求められます。
140	<p>電子決済等代行業者が、利用者から直接、他の事業者を経ずに許諾をえて参照系 API により銀行から情報を取得し、同事業者が蓄積したものとする。その後、別の事業者(事業者 A とする)が利用者から許諾をえて、既に電子決済等代行業者が取得・蓄積済みのデータを取得し、ここでの事業者 A から電子決済等代行業者への情報提供の指示は、銀行には伝達されないものとする場合、当該事業者 A は電子決済等代行業者再委託者にあたらないと考えるが、どうか。</p> <p>なお、一度取得した後も、同様に、電子決済等代行業者が銀行から情報を取得する際には、事業者 A 経由での情報取得の指示は受け付けず、利用者から電子決済等代行業者への情報取得の指示に基づく場合に限り、新たに銀行から利用者の口座情報を取得し、かつ、電子決済等代行業者から当該事業者 A への情報提供は、あくまでも当該事業者 A に対する利用者からの指示に基づき(この指示は電子決済等代行業者による銀行の口座情報の追加取得の指示を含まず、かつ、利用者から事業者 A を経由して電子決済等代行業者に行う電子決済等代行業者から事業者 A への情報提供を求める指示は銀行には一切伝達されないものとする)取得することを想定している。</p>	貴見のとおりと考えられます。
▼施行規則第 34 条の 64 の 16		
171	<p>法第 52 条の 61 の 10 第 2 項第 2 号に規定の「当該電子決済等代行業者が電子決済等代行業の業務に関して取得した利用者に関する情報」とは、当該契約の相手方となる銀行との電子決済等代行業の業務に関して取得した情報のみという理解でよいか。また、その情報を加工した情報を含むのか。また、これらを含む場合には条文上不明確であると考えられるため、電子決済等代行業者の登録申請時の留意事項等として明らかにして頂きたい。</p>	「当該電子決済等代行業者が電子決済等代行業の業務に関して取得した利用者に関する情報」は、当該契約の相手方となる銀行との電子決済等代行業の業務に関して取得した情報をいい、その情報を加工した情報も当然に含まれます。
172	<p>「電子決済等代行業再委託者の業務に関して当該電子決済等代行業再委託者が取得した利用者に関する情報の適正な取扱い及び安全管理のために当該電子決済等代行業者が行う措置並びに当該電子決済等代行業者が当該措置を行わないときに当該銀行が行うことができる措置に関する事項」(法第 52 条の 61 の 10 第 2 項第 2 号には、電子決済等代行業者が取得した利用者に関する情報の適正な取扱い等が規定)を規定することが求められているのは、情報の漏えい等が起こらないようにするためのものであって、電子決済等代行業再委託者(あるいは電子決済等代行業者)のサービスによって利用者に提供されるに至った情報であっても電子決済等代行業再委託者(あるいは電子決済等代行業者)が当該情報を保有する限りはこれらの措置が不要となるわけではないという理解でよいか。</p> <p>法第 2 条第 17 項第 2 号において、電子決済等代行業の</p>	貴見のとおりと考えられます。

	定義として、「当該銀行から当該口座に係る情報を取得し、これを当該預金者等に提供すること」とあることをもって、提供された後は適正な取扱いや安全管理のための措置が不要になるわけではないという理解でよいか。	
179	施行規則第 34 条の 64 の 16 において、電子決済等代行業者が、電子決済等代行業再委託先又はこれに該当しない第三者に対して利用者情報提供を行う場合の銀行の行為義務は定められていないが、銀行としては、オープンイノベーションを促進するという本改正の趣旨を踏まえて、これらの電子決済等代行業再委託先等に情報を提供することを検討することが改正法の趣旨に合致するか。	電子決済等代行業者が取得した利用者情報を電子決済等代行業再委託者又はそれ以外の第三者に対して提供する場合には、提供先の適切な選定、提供先における当該情報の適正な取扱い等を担保するための措置は、法第 52 条の 61 の 10 第 2 項第 2 号の規定における「電子決済等代行業者が取得した利用者情報の適正な取扱い及び安全管理のために行う措置」に該当するものと考えられます。その具体的な内容については、オープンイノベーションの促進と利用者保護のバランスを踏まえ、適切に定められる必要があるものと考えられます。
▼施行規則第 34 条の 64 の 17		
182	契約の公表に際しては、銀行と電子決済等代行業者の間で締結する契約のうち、法第 52 条の 61 の 10 第 2 項各号に掲げる事項を含む条文をそのまま掲載する必要があるのか。要約したものを掲載することは可能か。また、各社一律の条文を用いている場合には、共通して掲載することは可能か。	必ずしも条文をそのまま掲載する必要はなく、要約を掲載することも許容されます。なお、その際には、利用者が明確に内容を理解できる要約である必要があります。また、各社一律の条文であれば、共通して掲載することも許容されます。
▼施行規則第 34 条の 64 の 19		
192	施行規則第 34 条の 64 の 19 は契約締結時における銀行が採用する基準に関する規定であるが、この基準に違反する事象が生じていないにも関わらず、何らかの理由を主張して、銀行が契約の中途解約や期間満了後の更新拒絶を行うことは許されないと考えてよいか。 この場合、銀行が公表された基準を変更しない限り、契約の開始時点だけでなく、継続期間中の解除・解約権行使、更新時の拒絶が当該基準に合致する事業者を不合理に差別することは許されないと理解で良いか。	前段について、基準違反がなくとも、契約に規定された解除事由その他の正当な事由が認められる場合には、銀行が契約の中途解約や期間満了後の更新拒絶を行うことが許容される場合があると考えられます。 後段について、銀行が公表した基準のみならず、銀行と電子決済等代行業者との契約における条項に従い、契約解除等が許容される場合があり、その場合には不合理な差別とならないと考えられます。
193	銀行は、実際に適格性審査に用いる基準を、法令上の規定の項目以外にも設けることが考えられる。そうした場合に、実際に審査に用いられる基準が公表されていないと不合理な差別がされているかどうかを判断できないので、公表されていない行内の基準を理由に接続拒否を行うことは許されないと考えてよいか。	銀行が公表している基準に記載されていない事項であっても、例えば、反社会的な者と関係を有している者でないことなど、社会通念上判断の基準とすることが当然であると認められるような要件について電子決済等代行業者が充足していない場合には、銀行が契約締結を拒むことも許容されるものと考えられます。他方、「自行のサービス又は子会社・関連会社・提携先会社のサービスと競合している」との理由のみで拒絶すること等は、当該事項が基準として公表

		されているか否かを問わず、通常合理的な理由によるものとはいえないと考えられます。
--	--	--

**税・公金収納・支払の効率化等に関する勉強会
調査レポート**



<納税の妖精 ノッコ>

2019年3月14日

税・公金収納・支払の効率化等に関する勉強会

(事務局：一般社団法人 全国銀行協会)

序 文

「未来投資戦略 2017」（2017年6月9日閣議決定）において、規制改革、行政手続の簡素化、IT化の一体的推進のために新たに講ずべき具体的施策として、「今後は、規制等の趣旨を十分に尊重しつつも、行政目線の『行政手続』から事業者目線の『公共サービス』に発想を大きく転換し、最新のIT技術と法人番号、マイナンバーなどの新たな制度を最大限活用しながらあらゆる手続を見直して、省庁横断的に利用者の利便性の向上に取り組むことが不可欠である。」と提言された。

上記を踏まえ、税・公金収納や支払においてさらなる効率化を進めることが、社会的課題を解決するために有効な一手段になるのではないかという仮説のもと、現在の状況を鳥瞰しつつ、既存の枠組みのなかで短期的に足元から取り組みできないか、さらには、新たな技術や諸外国の事例等を参考に、中長期的（～10年程度）にはどのような対応が望ましいか、意見交換等を行うことを目的とし、2018年3月、金融界、関係省庁、日本銀行、地方公共団体、IT事業者、一般事業法人など、幅広い分野の関係者を招聘して意見交換等を行うべく、「税・公金収納・支払の効率化等に関する勉強会」を設置した。

本調査レポートは、当勉強会におけるこれまでの調査・検討結果等を取りまとめたものである¹。具体的には、まず、税・公金の「納付者」の実態を調査し、口座振替やインターネットバンキング、ATMなどの電子納付の普及が進んでいない要因を確認した。次に、「金融機関」および「収納機関」における税・公金収納業務の実態を調査し、両者における業務効率化に向けたこれまでの取り組みも踏まえ、残存する主な課題の洗い出しを行った。最後に、こうした課題の解決のために有効と考えられる官民が連携して行う短期的・中期的取り組みについて提言を行った。

今後は、本調査レポートの内容を踏まえ、引き続き官民が連携し、上記の取り組みの具体化に向けて検討を深めていくこととする。

¹ 各回の勉強会において採りあげたテーマ（勉強会次第）については3ページ参照。

勉強会メンバー

2019年3月12日現在

メンバー	岡田 大 笠尾 卓朗 巽 慎一 河野 純伴 岸 英彦 川窪 俊広	金融庁企画市場局総務課 信用制度参事官 警察庁交通局交通指導課 課長 厚生労働省年金局事業管理課 課長 厚生労働省労働基準局労働保険徴収課 課長 国税庁徴収部管理運営課 課長 総務省自治税務局企画課 課長
オブザーバー	廣光 俊昭 中野 美夏 馬場 健 飯嶋 威夫 谷輪 浩二 上仮屋 尚 三木 徹 川島 正治 内村 義和 細見 邦雄	財務省理財局国庫課 課長 経済産業省商務情報政策局情報プロジェクト室 室長 内閣官房情報通信技術(I T)総合戦略室 参事官 内閣官房日本経済再生総合事務局 企画官 内閣府規制改革推進室 参事官 内閣府番号制度担当室 参事官 日本銀行業務局 総務課長 全国知事会調査第一部長 全国市長会財政部長 全国町村会 事務局次長 兼財政部長
メンバー (金融機関)	和泉 裕介 古谷 光太郎 増田 正治 林 敬恭 松木 誠一郎 三重 鉄太郎 森田 泰彰 根本 正樹 對比地 浩志 原田 耕一	(株)みずほ銀行事務企画部長 (株)三菱UFJ銀行事務企画部部長 (株)三井住友銀行常務執行役員事務統括部長 (株)福岡銀行執行役員事務管理部長 (株)京葉銀行営業企画部デジタル戦略担当部長 三井住友信託銀行(株)個人事務企画推進部長 一般社団法人全国信用金庫協会業務推進部長 一般社団法人全国信用組合中央協会企画部 副部長 労働金庫連合会業務企画部長 農林中央金庫事務企画部長
事務局	白石 志郎 相澤 直樹	一般社団法人全国銀行協会委員会室長 (株)みずほ銀行企画管理部全銀協会長行室長 一般社団法人全国銀行協会事務・決済システム部長

(敬称略)

勉強会次第一覧

2018年3月7日 第1回 勉強会	(1) 税・公金収納・支払の効率化の検討にあたって (2) 税・公金収納・支払の効率化について
2018年5月31日 第2回 勉強会	(1) マイナポータルについて (2) 事業法人の納付状況について (3) 今後のスケジュール・実施事項等について
2018年10月1日 第3回 勉強会	(1) 税・公金納付実態に関する調査結果について (2) 地方公共団体の納付実態について (3) 税・公金の新たな収納方法について (4) 税・公金の納付方法に係る周知・広報ツールについて
2019年1月22日 第4回 勉強会	(1) 地方公共団体における収納業務の実態について (2) 金融機関における税・公金収納業務に係る調査結果について (3) 税・公金の納付方法に係る周知・広報ツールについて (4) これまでの調査結果・議論のとりまとめに向けて (5) 決済高度化官民推進会議での報告について
2019年3月12日 第5回 勉強会	(1) 「税・公金収納・支払の効率化等に関する勉強会調査レポート」について

目次

序文	1
勉強会メンバー	2
勉強会次第一覧	3
第Ⅰ章 税・公金の現状と課題	5
第Ⅱ章 課題の解決に向けて	32
第Ⅲ章 今後の対応	42

第 I 章 税・公金の現状と課題

1. 税・公金の現状

(1) 税・公金の種類

税・公金は、納付者が国または地方公共団体に租税や社会保険料等として納付する金銭をいい、主な税・公金は以下の表のとおりである。

主な税金の種類			納付者
国税	申告税	法人税、地方法人税、消費税、酒税等	法人
		申告所得税、相続税、贈与税、消費税、酒税等	個人※
	賦課税	各種加算税	法人・個人※
地方税	申告税	法人住民税、法人事業税等	法人
	賦課税	個人住民税（特別徴収分）	法人・個人※
		個人住民税、個人事業税	個人※
		固定資産税、都市計画税、不動産取得税、自動車税、軽自動車税等	法人・個人※

収納機関	主な公金の種類	納付者
国	労働保険料（従業員分）	法人・個人※
	厚生年金保険料（従業員分）	
	国民年金保険料	個人※
	交通反則金	個人※
地方公共団体	国民健康保険料等	個人※
	介護保険料	法人・個人※
	放置違反金	法人・個人※
	各種使用料・手数料 ²	法人・個人※

※ 個人事業主を含む

² 水道・下水道料金等の公共料金を含む。

(2) 納付方法

税・公金の主な納付方法は以下の表のとおりである。

なお、本調査レポートにおいては、「金融機関の窓口」・「行政機関の窓口」・「コンビニエンスストア（以下「コンビニ」という。）」などにおいて納付者が対面で行う納付方法を「紙による納付」、「ATM」・「インターネットバンキング」・「クレジットカード」・「スマホ納付」・「口座振替」など非対面で行う納付方法を「電子納付」と分類することとする。

紙による納付	電子納付
<ul style="list-style-type: none"> ・ 金融機関の窓口 ・ 行政機関の窓口 ・ コンビニ³ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ATM（ペイジーなど⁴） ・ インターネットバンキング（ペイジー） ・ クレジットカード ・ スマホ納付⁵ ・ 口座振替

³ コンビニでの納付は、コンビニのレジに納付書を提示し、対面で納付するという点で「紙による納付」である。ただし、バーコード・QR等で納付書の内容を読み取り、納付が行われた後は、納付情報が電子的に収納機関に伝達されるという点では「電子的な納付の方法」ともいえる。こうしたことから、コンビニでの納付は、紙による納付と電子的な納付の中間的な位置づけとも考えられる。

⁴ 税・公金の納付書上の納付先や金額等を自動的に読み取る機能を装備した新型ATMを含む。収納後の納付済通知書の取扱いなどの業務フローは金融機関の窓口と概ね同様。一例として「STM（Store Teller Machine）」がある。

⁵ コンビニ収納用のバーコード等を読み取り、口座振替やクレジットカードで納付するスマホ決済アプリ。一例として「PayB」がある。PayBの詳細は29ページ参照。

<税・公金の納付、収納の全体感>

税・公金の主な納付・収納の全体感は以下のイメージ図のとおりである。

① 申告

申告税の場合、一般的に納付者が税務署等に対して納税額等を申告する。

② 納付書

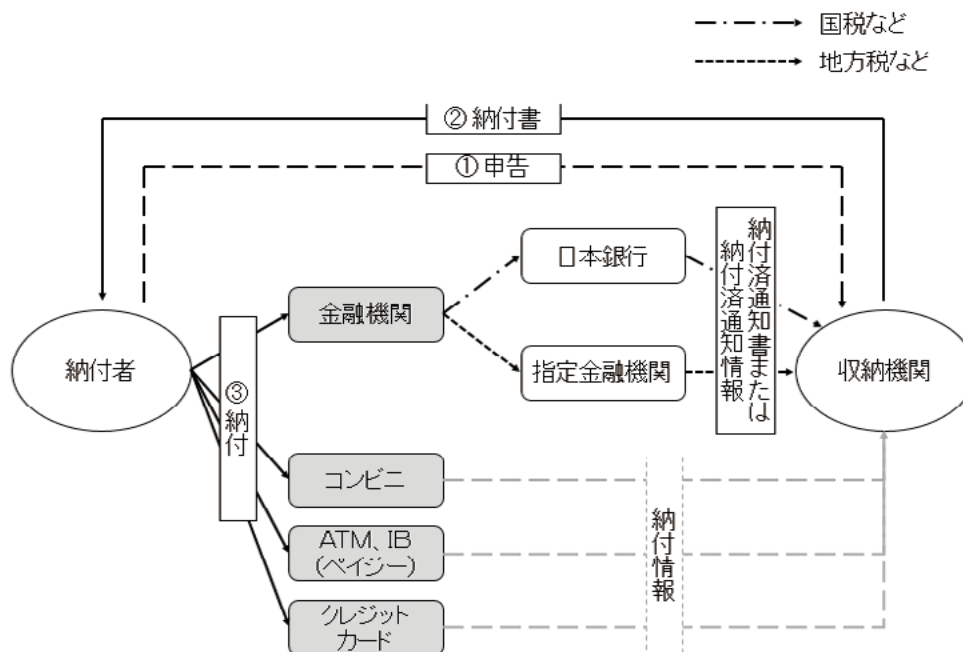
賦課税の場合、一般的に収納機関等から納付者に納付書が郵送される。

③ 納付

納付方法には「金融機関の窓口」・「行政機関の窓口」・「コンビニ」・「ATM」・「インターネットバンキング」・「クレジットカード」・「スマホ納付」・「口座振替」などがある。

- 金融機関の窓口で納付した場合は、国税などの領収済通知書は日本銀行に、地方税などの納付済通知書は指定金融機関⁶に搬送される（以下、領収済通知書と納付済通知書を併せて「納付済通知書」という。）。
- コンビニ、ATM、インターネットバンキング、クレジットカード、スマホ決済アプリで納付した場合は、納付情報が収納機関に直接送信される（口座振替の場合は37ページ参照）。

<イメージ>



⁶ 地方公共団体が、税・公金の収納、支払の事務を取扱わせるために指定する金融機関。

2. 納付者の実態（個人・個人事業主・法人）

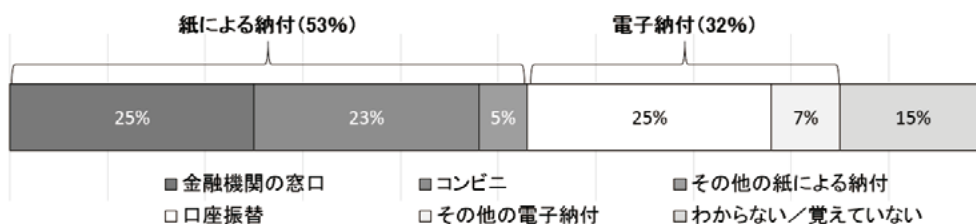
当勉強会は納付者の実態把握のため、2018年に事務局である全国銀行協会（以下「全銀協」という。）において、株式会社野村総合研究所に委託し、個人・個人事業主・法人を対象としたアンケート調査およびインタビュー調査を実施した。

また、納付件数が多い納付者（法人）として、A社（通信サービス業等）とB社（リース業）から納付実態に関するプレゼンテーションを受けた。

（1）個人・個人事業主の納付実態⁷

<直近1年間で利用した納付方法>

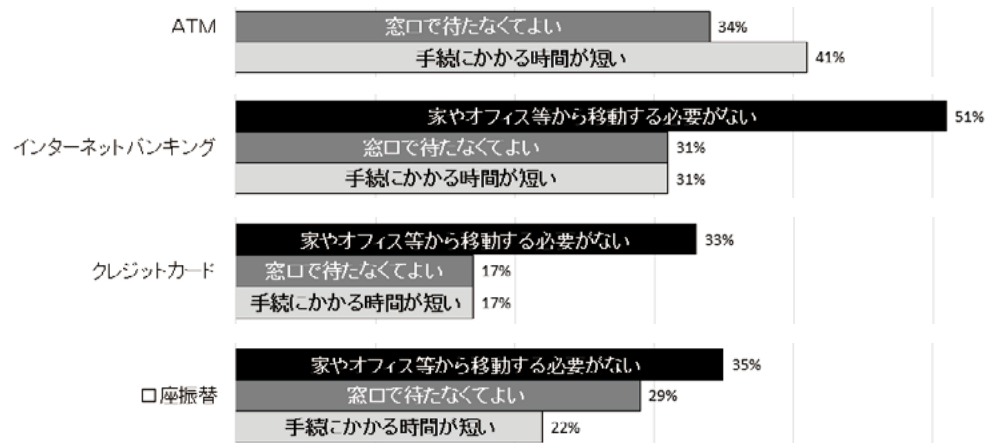
個人・個人事業主が直近1年間（2017年8月～2018年7月頃）で利用した納付方法は以下のグラフのとおりであった。「口座振替」を中心とする電子納付の利用は約32%に留まっている一方、個人・個人事業主の多くは「金融機関の窓口」や「コンビニ」を利用していることが確認された。



⁷ アンケート調査・インタビュー調査は、個人・個人事業主・法人に分けて結果をとりまとめたが、個人と個人事業主については概ね類似の傾向が見られたことから、本調査レポートにおいては一括りにしている。

＜電子納付を選択した理由＞

電子納付を選択した理由について、納付方法ごとに調査した結果は以下のグラフのとおりであり、「家やオフィス等から移動する必要がある」「窓口で待たなくてよい」「手続きにかかる時間が短い」など、納付の手間を省く目的で利用する傾向にあることがわかった。



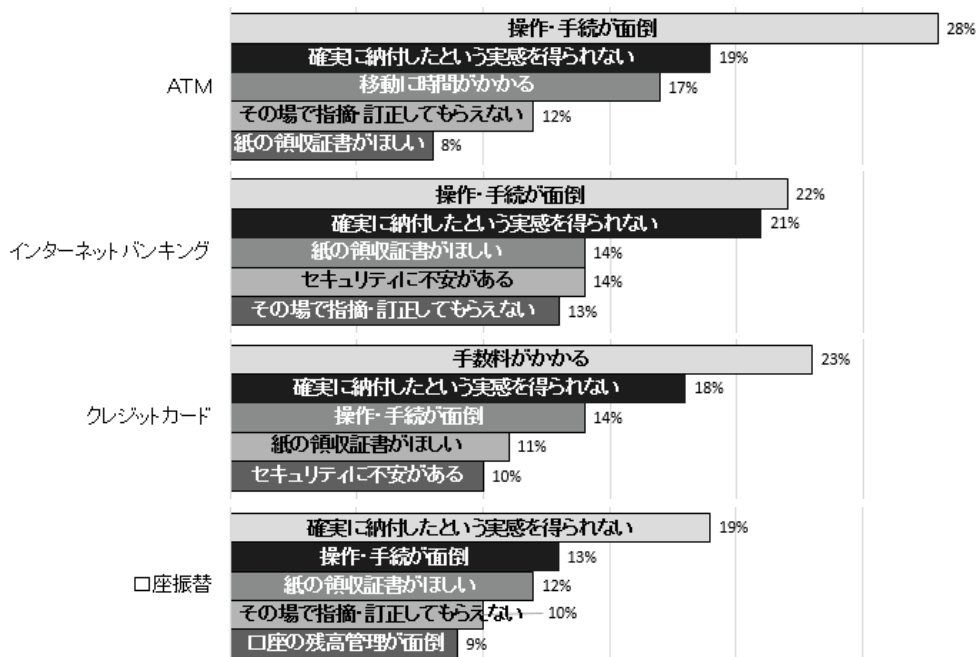
＜電子納付を選択しなかった理由＞

今回のアンケート調査で、電子納付の方法を1つも知らない・わからないという個人・個人事業主は全体の約8%と、一定数存在することが明らかになった。残りの約92%の個人・個人事業主は、最低1つは電子納付の方法を知っていることになるが、前述のとおり電子納付の利用は約32%に留まっている。

電子納付の方法を知っているが利用しなかった個人・個人事業主について、その理由を納付方法ごとに調査した結果は以下のグラフのとおりであり、「操作・手順が面倒（口座振替含む）」「確実に納付したという実感を得られない」「紙の領収証書がほしい」「セキュリティに不安がある」という回答が多かった⁸。

加えて、最低1つは電子納付の方法を知っている個人・個人事業主も、自身のライフスタイルやニーズに合った電子納付の方法を知らないということも想定される。

⁸ クレジットカード払いは、多くの場合、商品やサービスを購入した際の手数料をカード加盟店が負担しているが、納税の場合は納付者が負担することとしている。



<希望する納付書の受け取り方>

希望する納付書の受け取り方について調査した結果は以下のグラフのとおりであった。大半の個人・個人事業主が「納付書が郵送で届く」ことを希望していることがわかった。



(参考1) インタビュー調査結果 (個人・個人事業主)

当勉強会は、前述のアンケート調査結果も踏まえ、電子納付を選択しなかった理由と紙による納付を選択した理由を深掘りすべく、インタビュー調査を実施した。

(1) 電子納付を選択しなかった理由

電子納付を選択しなかった理由としては、「いつも窓口で納付しているので今回もそうした」・「納付書が紙で届いたので何となく窓口を持って行った」といったコメントがあり、納付方法を比較検討することなく、習慣的に紙による納付を選択している個人・個人事業主がいることが明らかになった。

(2) 納付書が紙 (郵送) で届くことを望む理由

納付書が紙 (郵送) で届くことを望む理由としては、「納付書が電子メール等で届くと納付を忘れそう」・「納付書が紙であれば家族に納付を頼むことができる」といったコメントがあった。

(3) 納付方法を比較検討した個人・個人事業主のコメント

納付方法を比較検討した個人・個人事業主のコメントは以下のとおりであった。

- 電子納付を選択しなかった理由
 - ✓ ペイジー利用時の番号⁹の入力など、電子納付は操作が面倒・間違えそう。
 - ✓ クレジットカード納付は最初の登録手続きが面倒。カードを変更するたびに同様の手間がかかる。
- 紙による納付を選択した理由
 - ✓ 金融機関の窓口であれば、納付書と現金を渡すだけで手続きしてくれるし、何か間違いがあったときに指摘してもらえる。
 - ✓ 金融機関の窓口で納付し、領収証書を受け取ることで、確実に納付したという実感が得られる。
 - ✓ 金融機関の窓口であれば納付期限を経過した納付書も受け付けてもらえる。

⁹ 収納機関番号 (5桁)、納付番号 (12桁)、確認番号 (6桁)、納付区分 (3桁) で構成される番号。

<個人・個人事業主による税・公金の納付における主な意見>

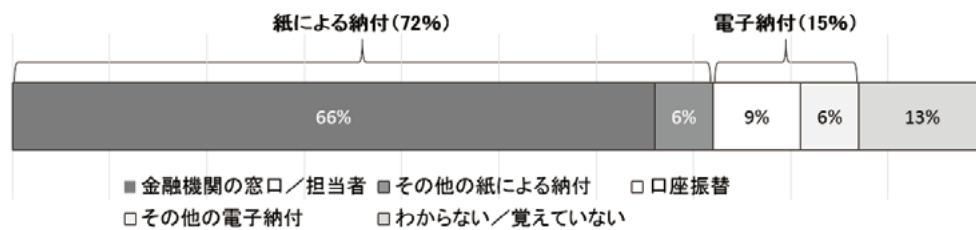
個人・個人事業主の納付実態調査を通じ、税・公金の電子納付に関する意見として以下のことが確認された。

- 納付方法を知らない・わからない
- セキュリティが不安
- 納付実感がない
- 領収証書が発行されない
- 操作が面倒、手続を間違えそう
- 口座振替の申込手続等が面倒

(2) 法人の納付実態

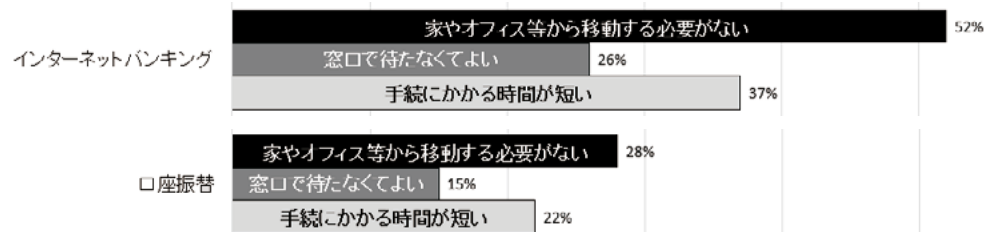
<直近1年間で利用した納付方法>

法人が直近1年間（2017年8月～2018年7月頃）で利用した納付方法は以下のグラフのとおりであった。「口座振替」を中心とする電子納付の利用は約15%に留まっている一方、法人の多くは「金融機関の窓口/担当者」を利用していることが確認された。



<電子納付を選択した理由¹⁰>

電子納付を選択した理由について、納付方法ごとに調査した結果は以下のグラフのとおりであり、「家やオフィス等から移動する必要がない」・「窓口で待たなくてよい」・「手続きにかかる時間が短い」という回答が多く、個人・個人事業主と同様に、納付の手間を省く目的で利用する傾向にあることがわかった。



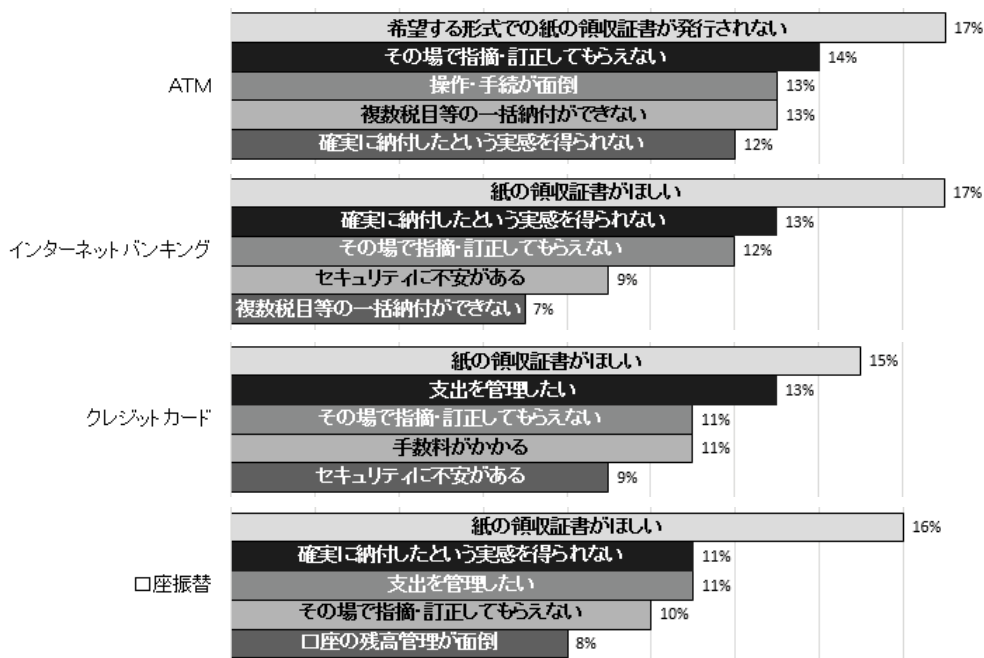
¹⁰ 法人の場合、ATMとクレジットカード納付はサンプル数が少なかったため、グラフの掲載は省略した。

＜電子納付を選択しなかった理由＞

今回のアンケート調査で、電子納付の方法を1つも知らない・わからないという法人は全体の約2%であった。残りの約98%の法人は、最低1つは電子納付の方法を知っていることになるが、前述のとおり電子納付の利用は約15%に留まっている。

電子納付の方法を知っているが利用しなかった法人について、その理由を納付方法ごとに調査した結果は以下のグラフのとおりであり、「紙の領収証書がほしい」・「その場で指摘・訂正してもらえない」・「確実に納付したという実感を得られない」・「セキュリティに不安がある」・「操作・手続が面倒」という回答が多かった。

加えて、個人・個人事業主と同様、最低1つは電子納付の方法を知っている法人も、自身のニーズに合った電子納付の方法を知らないということも想定される。



＜希望する納付書の受け取り方＞

希望する納付書の受け取り方について調査した結果は以下のグラフのとおりであった。法人においても、大半が「納付書が郵送で届く」ことを希望していることがわかった。



(参考2) インタビュー調査結果 (法人)

当勉強会は、前述のアンケート調査結果も踏まえ、電子納付を選択しなかった理由と紙による納付を選択した理由を深掘りすべく、インタビュー調査を実施した。

(1) 電子納付を選択しなかった理由

電子納付を選択しなかった理由としては、「いつも窓口で納付しているので今回もそうした」・「納付書が紙で届いたので何となく窓口を持って行った」といったコメントがあり、納付方法を比較検討することなく、習慣的に紙による納付を選択している法人がいることが明らかになった。

(2) 納付方法を比較検討した法人のコメント

納付方法を比較検討した法人のコメントは以下のとおりであった。

○ 電子納付を選択しなかった理由

- ✓ 紙の領収証書を保管することが社内で規定化されているが、電子納付では領収証書が受け取れない¹¹。
- ✓ PC等の操作に不慣れなので選択しなかった。
- ✓ 口座振替は、住所変更や引落し口座の変更手続や残高管理が面倒。
- ✓ ペイジー利用時の番号の入力など、電子納付は操作が面倒・間違えそう。
- ✓ 収納機関・税目等によって利用可能な電子納付の方法が異なり、紙による納付と併用するのはかえって面倒。

○ 紙による納付を選択した理由

- ✓ 収納機関・税目等によって利用可能な納付方法が異なるが、金融機関の窓口であれば、全てに対応しているから。
- ✓ 他の用事のついでに金融機関で納付している。

¹¹ 「後日、実際に領収証書が必要になったことがあるか」という質問に対しては、「監査の際に提出することになっている」という回答があった一方で、「必要になったことはない」・「例えばインターネットバンキングの履歴を印刷することでも代替可能」という回答があったことから、法人が税・公金を納付する場合、必ずしも紙の領収証書が必要ではないケースもあると想定される。

<納付件数が多い法人のプレゼンテーション>

○ A社（通信サービス業等）

- ✓ 全国を通信可能エリアとしてカバーするために、全国各地に無線基地局と不動産を保有しており、全国の地方公共団体に対して固定資産税等の納付がある。
- ✓ 従来は金融機関の窓口での納付が中心であったが、郵送で届く納付書を1件ごとに開封・確認し、収納代理金融機関¹²ごとに仕分けて持込むなど、事務処理負担が大きかった。

この点については、納付書の書式が統一されれば、OCRやAIなどを活用し、企業側に効率化の余地が生まれると考えられる。地方税共通納税システムの賦課税対応にも期待している。

- ✓ 即座に実施可能な効率化策として、口座振替への切り替えを進めている。ただし、収納機関・税目ごとに口座振替の申し込みが必要であるなど手続が煩雑である。

○ B社（リース業）

- ✓ 自動車取得税（年間約60千件）、自動車税・軽自動車税（年間約410千件）、自動車重量税（年間約350千件）の納付がある。
- ✓ 特に自動車税・軽自動車税は、全国的に納付時期が5月末となっていることから、410千件の事務処理が一時期に集中する。この点については、納付時期の見直しによる事務負担の平準化を望んでいる。
- ✓ 主な業務フローは、納付書の開封・確認、データ入力（納付データ作成）、収納代理金融機関ごとに仕分けたうえでの持込み、領収証書の保管・管理。この点については、コンビニ収納用のバーコードを活用したデータ入力の自動化などが考えられ、納付書にバーコードを付けるなどの納付書の書式の見直しが広まることを望んでいる。
- ✓ 一括納付¹³が利用可能な地方公共団体が一部に留まっており、個別納付は手続が煩雑である。この点については、一括納付の普及を望んでいる。
- ✓ 車検の際には納税証明が必要となる。自動車税は納税証明が電子化されているが、軽自動車税は納税証明が電子化されておらず、車検の際には紙の納税証明書の添付が必要である。これにより、リース会社における紙の納税証明書の管理負担が生じており、手続にも時間がかかる。この点については、軽自動車税の納税証明の電子化を望んでいる¹⁴。

¹² 指定金融機関の取扱う収納の事務の一部を取扱うため、地方公共団体が指定する金融機関。

¹³ 自動車を多数所有する納付者が、同一の地方公共団体あてに複数台の自動車税の納付を一括して行うことができる方法。

¹⁴ 現状は軽自動車保有手続に係る提出書類の作成は行政書士のみが行うことができるとされている（行政書士法施行規則）。この点について、2019年2月13日の規制改革推進会議第9回行政手続部会において、国土交通省より改正の提案がなされている。

(<https://www8.cao.go.jp/kisei-kaikaku/suishin/meeting/bukai/20190213/agenda.html>)

<法人による税・公金の納付における主な意見>

法人の納付実態調査を通じ、税・公金の電子納付に関する意見として以下のことが確認された。また、全国各地の地方公共団体へ納付を行う法人のプレゼンテーションを通じ、納付件数が多い法人では、納付書の開封・確認や収納代理金融機関ごとの仕分け等の「納付書の取扱いの煩雑さ」を負担に感じていることが確認された。

<電子納付に係る意見>

- セキュリティが不安
- 納付実感が無い
- 領収証書が発行されない
- 収納機関・税目等によって利用可能な納付方法が異なり不便
- 操作が面倒、手続を間違えそう

<紙による納付に係る意見>

- 納付書の取扱いが煩雑

3. 金融機関の実態

(1) 金融機関の業務フロー

金融機関における一般的な業務フローは以下のイメージ図(地方税・地方公金の場合)のとおりである。

<収納代理金融機関業務>

① 収納

受付→納付書の点検→(延滞金等の計算(延滞金等が発生している場合))→現金受入等→出納印押印→領収証書返却

② 仕分け

納付済通知書の点検→収納機関・指定金融機関ごとに仕分け→伝票作成

③ 物流

納付済通知書を各収納機関・指定金融機関に搬送

<指定金融機関業務>

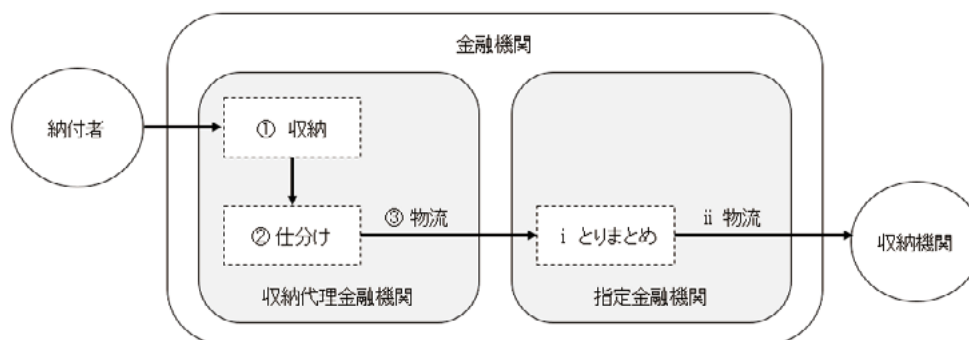
i とりまとめ

各収納代理金融機関から搬送された納付済通知書の仕分け→伝票作成

ii 物流

納付済通知書を各収納機関に搬送

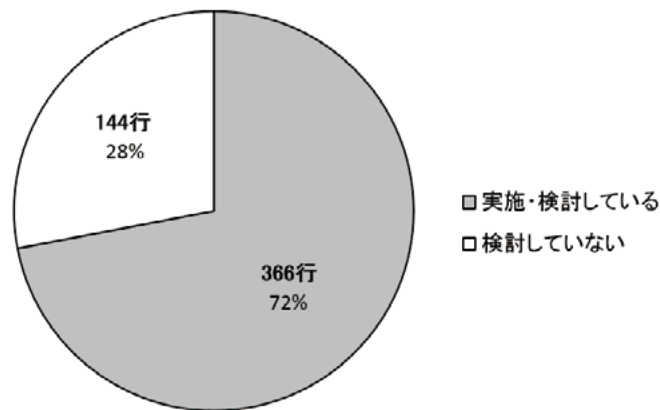
<業務フローイメージ(地方税・地方公金の場合)>



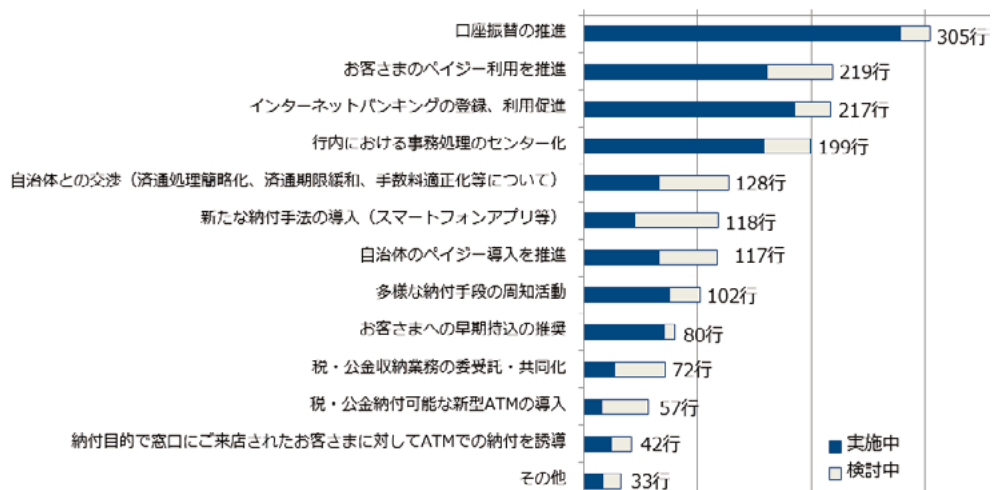
（２）金融機関における税・公金収納の効率化等に向けたこれまでの取り組み

当勉強会は金融機関の実態把握のため、2018年に事務局である全銀協において、金融機関向けにアンケート調査を行った。この結果、全体の約72%（366行）の金融機関で、税・公金収納業務の効率化に向けた取り組みを実施・検討していることがわかった。各金融機関における具体的な取り組みの実施・検討状況は以下の棒グラフのとおりである。多くの金融機関において「口座振替の推進」「お客さまのペイジー利用を推進」「インターネットバンキングの登録・利用促進」「行内における事務処理のセンター化」を実施・検討していることがわかった。

＜税・公金収納業務の効率化に向けた取り組み＞



＜税・公金収納業務の効率化に向けた取り組みの実施・検討状況＞



○ 口座振替の推進

納付者にとっては能動的に納付のアクションを取る必要がないなど、利便性が高く、収納機関にとっても確実性の高い納付方法として、金融機関も積極的に口座振替の導入を推進してきた。

現在では税・公金のほか、電気・ガス・水道料金などの公共料金、生命保険料・クレジットカードの利用料・携帯電話料金など、定期的に支払が発生する料金に関して幅広く利用されている。

○ 電子納付など非対面チャネルの推進

上記の口座振替のほかに、例えば、ATMやインターネットバンキング（いずれもペイジー）の普及、最近ではスマートフォンアプリとの連携、STMの導入など、金融機関では非対面チャネルの拡充・利用促進に取り組んできた。

○ 事務処理のセンター化、委受託・共同化

金融機関における税・公金の収納は、日常的に大量の事務処理を伴うことから、各支店で発生する業務を事務処理センターに集中するなど、その効率化に努めている。金融機関によっては、センターに大型の高速リーダー・ソーター¹⁵を導入して事務処理を自動化したり、あるいは他の金融機関との委受託・共同化などによってさらなる効率化に努めている。

¹⁵ 書類に印字された文字等を高速で読み取り、仕分け・集計等をおこなう機械。

(3) 残存する主な課題

前述のとおり、これまで各金融機関において、それぞれの実情も踏まえつつ、税・公金収納の効率化等に向けた様々な取り組みが行われてきたが、それでもなお残存する課題がある。以下はその主な例である。

○ 専用の依頼書がないと口座振替の申込手続きができない、口座振替の登録に時間がかかる

一般的に、口座振替の申し込みにあたっては、収納機関ごとに専用の依頼書による申し込みが必要である。しかしながら、金融機関の窓口等に全種類の依頼書を準備することは困難であり、せつかく口座振替の申し込みの案内をしても、該当する依頼書がないために、その場で手続きできないケースもある。

また、紙の依頼書に捺印する必要があるケースが多いことから、金融機関における内容の確認や印鑑照合、形式不備があった場合の対応などに時間を要し、登録に時間がかかる¹⁶。

これらの点が口座振替の推進の阻害要因の1つになっていると考えられる。

○ 異なる書式の納付書の取扱いが煩雑

税・公金の納付書上の記載項目は概ね共通しているが、収納機関や税目ごとに書式が異なるため、幅広い税・公金を収納する金融機関にとっては受付時の内容確認に係る事務処理負担が大きい。

○ 納付済通知書の取扱いが煩雑

例えば全国に支店を持つ金融機関の場合、全国各地の支店の窓口等で受け付けた納付済通知書を事務処理センターに搬送し¹⁷、収納機関ごとに仕分け、再び全国各地の収納機関・指定金融機関に搬送するなどの業務を日常的に行っており、事務負担が大きい。

また、納付済通知書（納付書の一部）は収納機関ごとに仕分けてそれぞれの収納機関・指定金融機関に搬送する必要があるが、書式や紙質が様々であることから、例えばリーダー・ソーターで自動的に仕分けることができない納付済通知書も数多く存在する。

¹⁶ 全銀協は、銀行における登録処理等（形式不備があった場合の対処も含む）に要する期間を考慮し、初回の振替は、収納機関が銀行に依頼書を送付した日から20日を経過した日以降としている。なお、収納機関によっては、月末納付期限の税・公金の口座振替の申し込み期限を毎月10日までとしており、「申し込みの翌月末の納付分から口座引落しが可能（50日かかる）」と案内しているケースもある。

¹⁷ 収納機関によっては、短期間ででの処理が求められ、事務処理センターにおける集中処理自体が困難なケースもある。

○ 延滞金等の取扱いが煩雑

延滞金等の収納方法が収納機関ごとに異なるため¹⁸、金融機関では収納機関に1件ごとに収納方法を確認したうえで収納しているなど、事務負担が大きい。

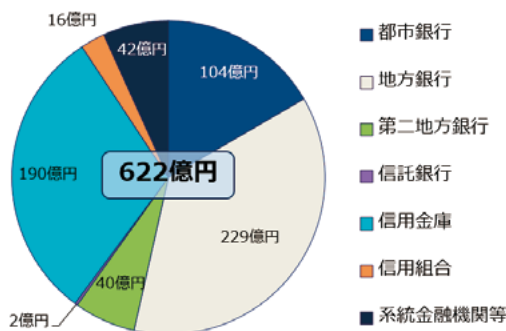
¹⁸ 本税とともに延滞金等を収納することとしている地方公共団体がある一方で、延滞金等は別途改めて納付書を郵送することとしている（本税とともに収納する必要がない）地方公共団体もあるなど、延滞金等の収納方法は収納機関ごとに様々である。

(参考3) 税・公金収納に係る金融機関全体のコスト

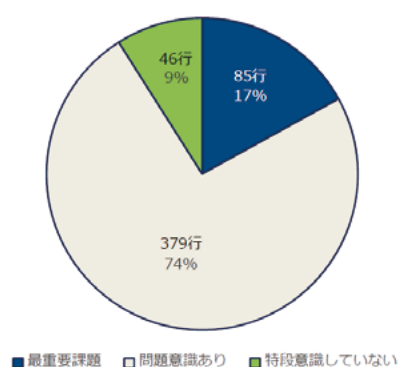
当勉強会で行った金融機関向けのアンケート調査結果によると、税・公金収納に係る金融機関全体の主なコストは年間約622億円であった。

全体のうち約17%の金融機関が税・公金収納業務の効率化を事務分野における「最重要課題」と回答し、約74%の金融機関が「問題意識あり」、約9%の金融機関が「特段意識していない」と回答した。

<年間コスト(主な費目)>



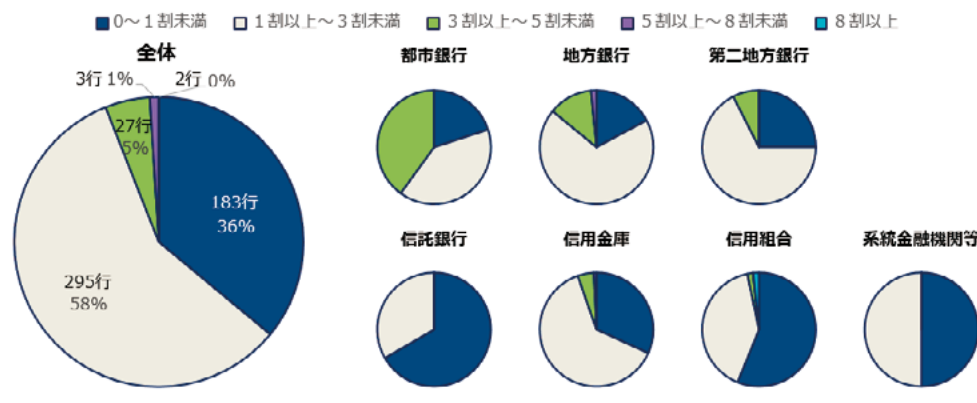
<効率化への意識>



金融機関の窓口業務全体における税・公金収納業務の事務量(業務量)の割合として最も多かった回答は、「1割以上～3割未満」(58%)で、次いで「0～1割未満」(36%)であった。

業態別では、都市銀行、地方銀行、第二地方銀行の順で窓口業務全体における事務量(業務量)の割合が高く、受け付ける納付書のボリューム・種類に応じて高くなっているものと推察される。

<窓口業務全体における税・公金収納業務の事務量(業務量)の割合>



また、近年、金融機関は、長引く低金利環境や人手不足なども踏まえ、デジタルイノベーションを通じた自動化等による抜本的なコスト構造改革に取り組み始めている。今後、多くの事務が電子化されていく中で、税・公金収納業務や指定金融機関業務のために専用の事務人員を残置させておく必要があるケースなどにおいては、当該事務のコスト構造が従前と大きく異なってくる可能性も想定される。このような場合には、金融機関において改めて事務に要するコストの検証を行ったうえで、必要に応じて、手数料水準の適正化や、ビジネスモデル自体を見直していくことなども想定される。

4. 収納機関の実態

税・公金の収納機関は、1,700 を超える全国の地方公共団体をはじめ多岐に亘り、取扱っている税・公金の種類やボリュームを含めて、状況は収納機関ごとに様々である。

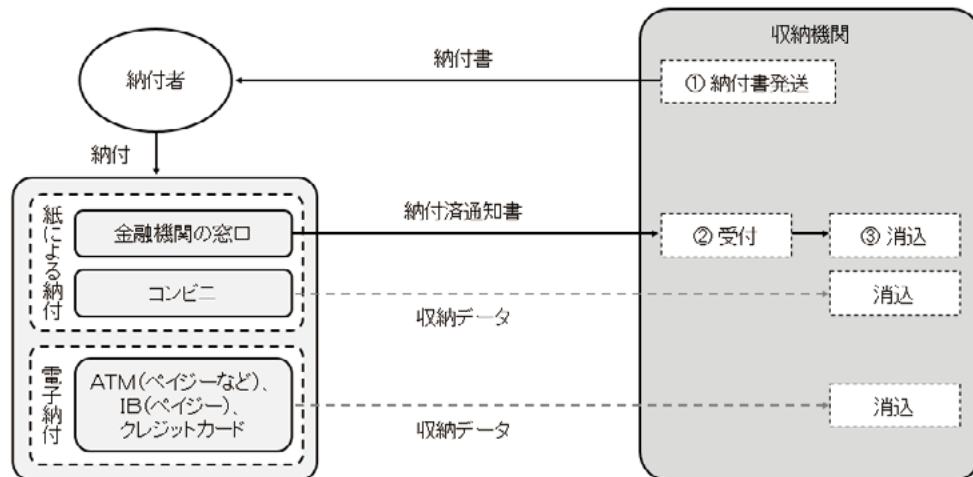
当勉強会では、収納チャネルの多様化など、納付者の利便性向上・収納業務の効率化に積極的に取り組んでいる事例として、C地方公共団体とD地方公共団体からプレゼンテーションを受けた。

(1) 収納機関の業務フロー

収納機関における一般的な業務フローは以下のイメージ図（地方税・地方公金の場合）のとおりである。

- ① 納付書発送
納付書作成→発送
- ② 納付済通知書受付
納付済通知書受付→内容確認
(コンビニや電子納付の場合は納付済情報が電子的に収納機関に伝達される。)
- ③ 消込み
消込データ作成→請求情報との突き合わせ

<業務フローイメージ（地方税・地方公金の場合）>



(2) 収納機関における税・公金収納の効率化等に向けたこれまでの取り組み

○ 収納チャネルの多様化

C地方公共団体、D地方公共団体ともに、これまで、行政機関の窓口、金融機関の窓口における収納のほか、口座振替やコンビニ、ペイジー、クレジットカード納付など、収納チャネルの多様化に取り組んできた。

収納チャネルの多様化は、納付者の利便性向上とともに、期限内納付率の向上（滞納率の低減）にも繋がっている。

ひとたび滞納が発生すると、納付者への督促が必要になり、場合によっては財産調査や生活・事業状況等の実情調査による資力の見極めや、差押え、換価手続など、収納機関の事務負担が大きくなることから、この観点でも収納チャネルの多様化は税・公金収納の効率化に大きく寄与しているものと考えられる。

(3) 残存する主な課題

前述のとおり、これまで各収納機関において、それぞれの実情も踏まえつつ、税・公金収納の効率化等に向けた様々な取り組みが行われてきたが、それでもなお残存する課題がある。以下はその主な例である。

○ 手書きの納付書の取扱いが煩雑

申告納付の税・公金の場合、納付者が納付書を手書きで作成することがあるが、課税庁¹⁹名などの未記入や誤記入が多く、これらの不備の補完を含め、収納機関において収入を確定させる処理の負担が大きい。

○ 口座振替の登録までに時間がかかる

口座振替は、納付者・収納機関双方にとって安心・便利な納付方法として収納機関側でも推奨しているものの、納付者による口座振替の申し込みから口座振替の準備が完了するまでに時間がかかるため²⁰、準備が完了するまで納付書で納付してもらう必要のあるケースなどがある。

○ その他

当勉強会でプレゼンテーションを受けた地方公共団体は、納付済通知書のデータ化や消込データの作成を指定金融機関に委託済であるが、委託等をしていない収納機関においては以下の課題が想定される。

—納付済通知書の取扱い、消込業務が煩雑—

収納機関は、日常的に指定金融機関から納付済通知書を受け取り、請求情報の消込みを行っているが、紙の納付済通知書に記載された情報にもとづき消込作業を行っており、事務処理負担が大きい。

なお、収納チャネルの多様化を行う際に、システム開発の負担や消込・会計業務が煩雑になることが阻害要因となるとの指摘があることにも留意が必要である。

¹⁹ 税金を賦課、徴収する役所の総称。

²⁰ 脚注 18 参照。

(参考4) 新たな技術を活用した事例

当勉強会では、税・公金収納に、新たな技術を活用した事例（今後活用が想定される事例も含む）について、一般社団法人 Fintech 協会からプレゼンテーションを受けた。

○ ペーパーレス口座振替設定

- ✓ モバイル型カードリーダー兼PINパッドを使い、口座振替設定やクレジットカード決済をする仕組み。
- ✓ 口座振替依頼書を記入せずに、キャッシュカードを用いて口座振替登録を行うもので、印鑑の押捺や記入不備による手戻りが発生しない。
- ✓ 保険契約や不動産賃貸契約、学習塾の月謝などで活用事例あり。

○ 収納バーコードのスマホ表示

- ✓ 請求情報とバーコードを利用者のスマートフォンアプリに送信し、通知。そのバーコードをコンビニ等のレジで読み込むことで支払いが可能になる。
- ✓ 税・公金においても、今後、納付書を電子的に送受信する取り組みが広まれば、活用できる可能性があると考えられる。

○ 収納用紙読み込み

- ✓ 納付書に印刷されているコンビニ収納用のバーコード等を、納付者が自身のスマートフォンで読み取り、口座振替やクレジットカードで納付できる²¹。

○ 海外事例（ビルペイメントアプリ）

- ✓ スマートフォンアプリ上で請求情報の受信と支払が可能なサービス。利用者はスマートフォンアプリ上に届いた請求情報にもとづき、クレジットカード納付が可能。
- ✓ 税・公金においても、今後、納付書を電子的に送受信する取り組みが広まれば、活用できる可能性があると考えられる。

²¹ 一例として「PayB」がある。PayBの詳細は29ページ参照。

(参考5) スマホ決済アプリ「PayB」

当勉強会では、税・公金収納に、新たな技術を活用した事例として、スマホ決済アプリ「PayB (ペイビー)」について、ビリングシステム株式会社からプレゼンテーションを受けた。

○ PayB とは

PayB は、氏名や電話番号、納付方法等をスマートフォンアプリに事前登録しておくことで、納付書に付されたバーコード・QR等を読み取り、暗証番号を入力するだけで、いつでもどこでも税・公金の納付ができるスマホ決済アプリである。



○ PayB を導入した地方公共団体の意見

- ✓ 時間・場所を選ばず納税できる納付方法の選択肢を拡大することで、納付者の利便性向上に繋がる。
- ✓ 「既存の納付書がそのまま利用可能」・「既に導入しているコンビニ収納代行の業務フローが活用できる」・「初期導入費用および維持管理経費が不要、契約料や税務システム改修等のインシヤルコスト負担がない」など、導入負荷が相対的に小さい。

(参考6) 諸外国の事例

事務局である全銀協が各国の銀行協会にヒアリングした結果によると、諸外国における納付方法とその利用状況は以下の表のとおりであった。

電子納付の普及状況は各国様々であるが、例えば、韓国ソウル市ではモバイルアプリにより、地方税、上下水道料金等の即時納付が可能になっており、電子請求書や納付結果を納付者にプッシュ通知する仕組みが普及していることがわかった。

また、金融機関の窓口での納付が相対的に多い台湾においても、全ての納付書にQRコードが付されているなど、電子化のためのインターフェースの整備が進んでいることが明らかになった。

	シンガポール	韓国	台湾	アメリカ
納付方法	<ul style="list-style-type: none"> ① 郵便局窓口（デビット機能による即時支払、現金支払） ② Kiosk (Kiosk 設置端末) ③ インターネットバンキング ④ クレジットカード（個人のみ） ⑤ 口座振替 ⑥ ATM（個人のみ） ⑦ 小切手送付（個人のみ） ⑧ その他（モバイルアプリ、テレバンキング等） 	<ul style="list-style-type: none"> ① 銀行／郵便局／税務署の窓口 ② コンビニ ③ インターネットバンキング ④ クレジットカード ⑤ 口座振替 ⑥ ATM ⑦ その他（モバイルアプリ、プリペイドカード、キャッシュ等） 	<ul style="list-style-type: none"> ① 銀行窓口 ② コンビニ ③ インターネットバンキング ④ クレジットカード ⑤ 口座振替 ⑥ ATM ⑦ その他（LINE Pay等） 	<ul style="list-style-type: none"> ① 小切手、郵便為替、現金 （銀行窓口納付は中止済²²） ② インターネットバンキング ③ クレジットカード ④ 口座振替（電子連邦納付システム²³）
各納付方法の利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ■ 納税は口座振替が主流 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 国税の電子納付率 法人税：98.6% 所得税：91.0% ■ ソウル市電子納税率 95.8% 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 納税は約50%が銀行窓口 ■ 全ての納付書にQRを付けている ■ 電子決済機関（LINE Pay等）がキャッシュバックプログラムなどにより電子納付を推進 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 小切手等から電子納付への切り替えが進みつつある

²² 小切手等を政府に直接送付して納付。

²³ 専用サイトで口座番号等を登録、政府が引落とし。

<小括>

納付者（個人・個人事業主・法人）、金融機関、収納機関の実態把握を通じて確認された意見等（12・17・21・22・27 ページ）を踏まえると、税・公金収納に関しては、以下の課題が考えられる。

		考えられる課題
納付者	個人・個人事業主	<電子納付について> <input type="checkbox"/> 納付方法を知らない・わからない <input type="checkbox"/> セキュリティ対策の認知度が低い <input type="checkbox"/> 操作が面倒、手続を間違えそう <input type="checkbox"/> 口座振替の申込手続等が面倒
	法人	<電子納付について> <input type="checkbox"/> セキュリティ対策の認知度が低い <input type="checkbox"/> 収納機関・税目等によって利用可能な納付方法が異なり不便 <input type="checkbox"/> 操作が面倒、手続を間違えそう <紙による納付について> <input type="checkbox"/> 納付書の取扱いが煩雑
金融機関		<input type="checkbox"/> 専用の依頼書がないと口座振替の申込手続ができない、口座振替の登録に時間がかかる <input type="checkbox"/> 異なる書式の納付書の取扱いが煩雑 <input type="checkbox"/> 納付済通知書の取扱いが煩雑 <input type="checkbox"/> 延滞金等の取扱いが煩雑
収納機関		<input type="checkbox"/> 手書きの納付書の取扱いが煩雑 <input type="checkbox"/> 口座振替の登録までに時間がかかる <input type="checkbox"/> 納付済通知書の取扱い、消込業務が煩雑

第Ⅱ章 課題の解決に向けて

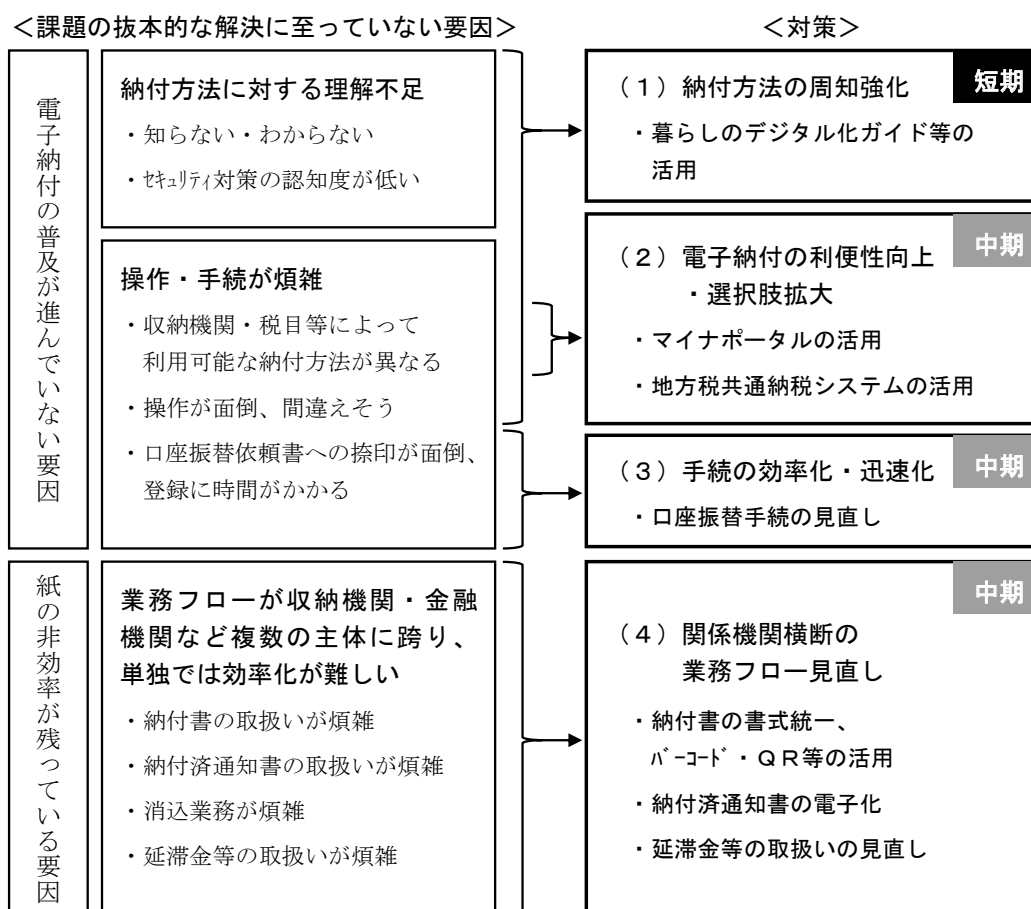
当勉強会で行った調査等の結果、電子納付を積極的に利用する納付者がいる一方、紙による納付方法を希望している納付者も多く、現時点では、電子納付のみを推進することでは、必ずしも納付者のニーズに対応しきれないことが判明した。

したがって、今後は電子納付の普及をより一層推進していくとともに、紙による納付を前提とした事務処理の効率化も並行して進めていく必要がある。

1. 課題の抜本的な解決に至っていない要因

前章でみたように、電子納付の普及が進んでいない要因としては、「納付方法に対する理解不足」や「操作・手続が煩雑」があることがわかった。また、紙による納付を前提に、収納業務の抜本的な効率化が進まない要因としては、「業務フローが収納機関・金融機関など複数の主体に跨り、単独では効率化が難しい」ことなどが挙げられる。

今後は、これらの要因に応じた、さらなる対策（下記4点）を講ずることで、電子納付の一層の推進や紙による納付の効率化が期待される。



2. 課題の抜本的な解決に向けた対策

(1) 納付方法の周知強化

○ 「暮らしのデジタル化ガイド」の活用

当勉強会は、個人の納付者向けに、以下の6つの納付方法について、どのような納付者、どのような場面に、どの納付方法が適しているか、漫画形式で案内する周知ツールとして「暮らしのデジタル化ガイド」を製作した。

- ① 口座振替
- ② ペイジー
- ③ クレジットカード
- ④ スマホ納付
- ⑤ ATM
- ⑥ コンビニ

本ガイドを金融機関の窓口等で配布するほか、電子版を作成して金融機関、収納機関、全銀協等のウェブサイトに掲載するとともに、PCやスマートフォンからも閲覧可能にすることで、個人向けに納付方法の周知を強化することが考えられる。

○ 法人・個人事業主向けチラシの活用

また、当勉強会は、法人・個人事業主向けに、以下の5つの納付方法を案内する周知ツールとして、専用のチラシを製作した。

- ① e-Tax²⁴ (国税電子申告・納税システム)
- ② eLTAX²⁵ (地方税ポータルシステム)
- ③ 口座振替
- ④ クレジットカード
- ⑤ ペイジー

本チラシを金融機関の窓口等で配布するほか、金融機関、収納機関、全銀協等のウェブサイトに掲載することで、法人・個人事業主向けに納付方法の周知を強化することが考えられる。

²⁴ イータックス。申告・納税などの国税に関する各種の手続について、インターネットを利用して電子的に手続を行うことができるシステム。

²⁵ エルタックス。申告・納税などの地方税に関する各種の手続について、インターネットを利用して電子的に手続を行うことができるシステム。利用対象者は法人と個人事業主。

(2) 電子納付の利便性向上・選択肢拡大

○ マイナポータル²⁶の活用

マイナポータルは、政府が運営するオンラインサービスであり、国民一人一人に用意されたポータルサイトで、行政機関への各種申請を行ったり、行政機関からのお知らせを確認することができる。

＜マイナポータルの主なサービス＞

出典：内閣府ウェブサイト

<p>情報提供等記録表示 (やりとり履歴)</p>	<p>情報提供ネットワークシステムを通じた住民の情報のやり取りの記録を確認できる</p>
<p>自己情報表示 (あなたの情報)</p>	<p>行政機関などが持っている自分の特定個人情報が確認できる</p>
<p>お知らせ</p>	<p>行政機関などから個人に合ったきめ細やかなお知らせを確認できる</p>
<p>民間送達サービスとの連携</p>	<p>行政機関や民間企業等からのお知らせなどを民間の送達サービスを活用して受け取ることができる</p>
<p>子育てワンストップサービス (サービス検索・電子申請機能)</p>	<p>地方公共団体の子育てに関するサービスの検索やオンライン申請ができる</p>
<p>公金決済サービス</p>	<p>マイナポータルのお知らせを使い、ネットバンキング(ペイジー)やクレジットカードでの公金決済ができる</p>

このうち「公金決済サービス」は、マイナポータル上に電子的に納付通知が届き、納付者がインターネットバンキング(ペイジー)やクレジットカードで納付できるサービスであり、今後、このサービスが普及することによって、個人による電子納付の利便性向上に繋がると考えられる。

なお、マイナポータルの利用にあたっては、マイナンバーカードとカードの読取機能を備えたデバイス²⁶が必要であるため、地方公共団体等において、周知・広報や申請補助等を幅広く展開するキャンペーンなど、様々な取り組みが実施されている²⁷。

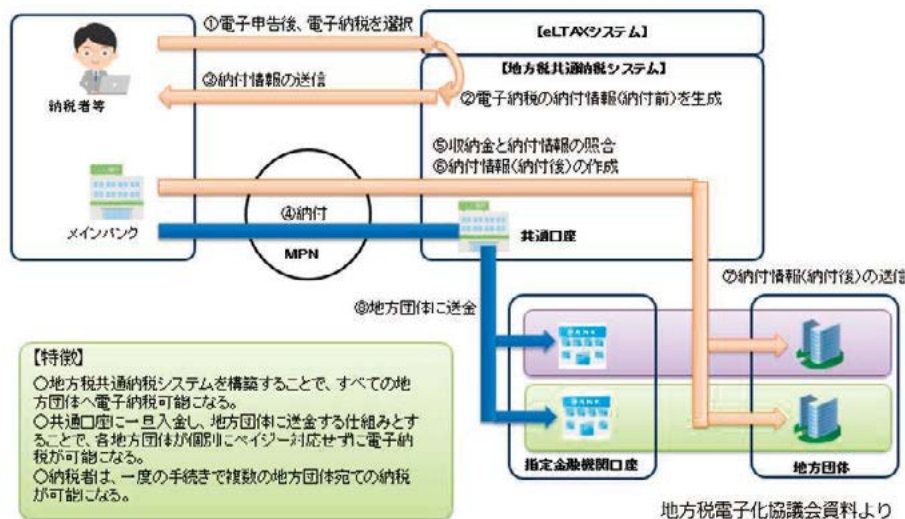
²⁶ ICカードリーダーライターまたはスマートフォン。

²⁷ 総務省ウェブサイトにおいて「マイナンバーカード取得促進のための先進事例集」として公表されている。

○ 地方税共通納税システムの活用

地方税共通納税システムは、eLTAX の取扱対象である地方法人二税等、個人住民税（特別徴収分）、事業所税について、複数の地方公共団体あての一括電子納付²⁸を可能にするシステムであり、2019年10月からのサービス開始を予定している。

<イメージ>



本システムを利用することで、法人・個人事業主の納付者は、eLTAX による地方税の電子申告と合わせて一連の手続きで電子納付が行えるようになる。特に個人住民税（特別徴収分）は、企業が複数の地方公共団体に毎月納付する必要がある²⁹、本システムにより利便性が大きく向上することが見込まれる。

これにより、これまでは「収納機関によって利用可能な納付方法が異なる」ことを背景に、電子納付が可能なものも含めて金融機関の窓口で「紙による納付」を行ってきた納付者が、今後は「電子納付」を選択するようになれば、金融機関にとっても、収納業務の効率化に繋がることが期待される。

また、収納機関（地方公共団体）にとっても、本システムの利用が広まることにより、電子申告・電子納付の普及が進めば、手書きの納付書における未記入・誤記入等の課題の解決が期待できる。

²⁸ 全国の全ての地方公共団体が対象。一度の納付手続きで複数の地方公共団体あての納税が可能。

²⁹ 従業員の居住地が、地方公共団体が異なる複数の地域に跨っている場合。

なお、地方税全体の課税件数のうち9割以上が賦課課税の方法により課税されている。このうち、件数が多い個人住民税（特別徴収分）については、サービス開始当初から本システムの取扱対象となっているが、それ以外の賦課課税の税目についても取扱対象に追加されることで、より一層の利便性向上に繋がると考えられ、政府方針³⁰においても、今後の取り組みとして、利用可能税目の拡大を順次実施することとされている。

³⁰ 2018年10月10日の政府税制調査会において、今後のさらなる取り組みの検討として、「各税目の納税実態、課税側（地方団体）・納税側双方の意見、地方税共通納税システムの利用状況等を踏まえつつ、利用可能税目の拡大」を順次実施することが掲げられている。
(<https://www.cao.go.jp/zei-cho/gijiroku/zeicho/2018/30zen17kai.html>)

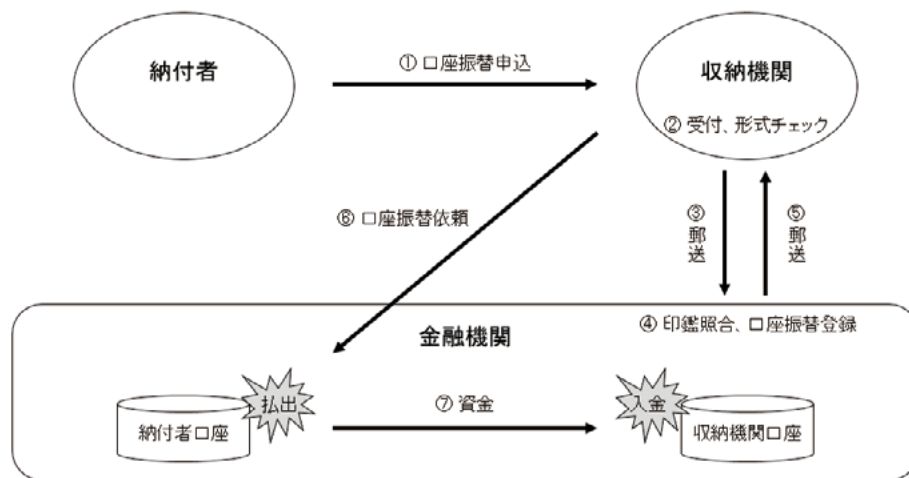
(3) 手続の効率化・迅速化

○ 口座振替手続の見直し

口座振替手続の一般的な業務フローは以下のイメージ図のとおりである。

納付者が記入・捺印した依頼書を収納機関に提出し、収納機関および金融機関それぞれにおいてチェック・登録が完了すれば初回の振替が可能となる。

<イメージ>



口座振替手続に関しては、収納機関ごとに専用の依頼書による申し込みが必要な点や、依頼書に捺印が必要な点、金融機関における登録に時間がかかる点について改善を望む声がある。

これらは、多くの場合において、口座振替の申し込みを、収納機関ごとに異なる専用の依頼書（紙）や、金融機関届出印との印鑑照合作業を行っていることが原因になっている。

例えば、インターネットで口座振替の申し込みができるサービスが普及すること等により一定の改善が見込まれるが、現時点では、このようなサービスを提供している金融機関が一部に留まっていることに加え、金融機関がインターネット経由で申し込みを受け付けた後の登録処理に時間がかかるケースもある。

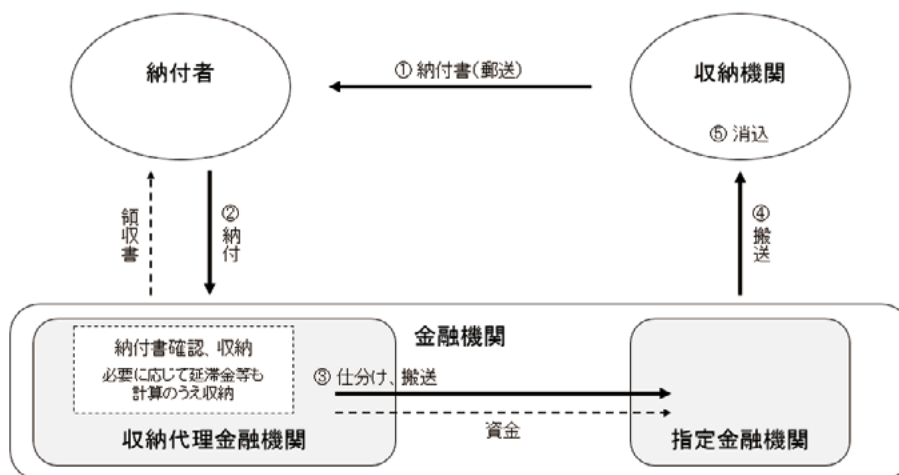
今後は、各金融機関におけるサービスの拡充と運用の改善が期待される。

(4) 関係機関横断の業務フロー見直し

金融機関の窓口で納付する場合の一般的な業務フローは以下のイメージ図（地方税・地方公金の場合）のとおりである。

- ① 収納機関から納付者に納付書が郵送される。
- ② 納付者は金融機関の窓口で納付書を持ち込み、納付する。
- ③ 金融機関では納付書を確認し、収納する。
納付済通知書を収納機関ごとに仕分け、指定金融機関に搬送する。
- ④ 指定金融機関では収納機関に搬送する。
- ⑤ 収納機関では納付済通知書にもとづき消込みをする。

<イメージ（地方税・地方公金の場合）>



○ 納付書の書式統一、バーコード・QR等の活用

税・公金の納付書は収納機関や税目によって書式が異なるため、例えば、地方公共団体が異なる複数の地域に跨って事業を展開している企業や、税・公金を幅広く取扱う金融機関にとって、内容の確認や仕分けに係る事務処理負担が大きい。

この点については、納付書の書式を統一することにより、内容の確認に係る事務処理の効率化や、リーダー・ソーターにより全ての納付済通知書を自動的に仕分けができるようになるなど、仕分けに係る事務処理の効率化に繋がることが見込まれる。

ただし、納付書の書式統一は、1,700 を超える全国の地方公共団体をはじめ、全ての収納機関において従来の書式を変更することに伴う用紙の調整などが必要になり、また、従来の納付書書式に合わせて収納に関するシステムを構築している場合には、収納機関においてシステム改修も必要になるなど、対応の負担が大きい。

何より、各収納機関は、自ら制定した納付書・納付済通知書のみを取扱うため、収納機関ごとに書式が異なることでは不利益を被りにくく、上記の負担を負ってまで書式を変更する動機が見当たらないことが、書式統一が進みにくい大きな要因となっている可能性がある。

これらについては、例えば「地方における規制改革タスクフォース取りまとめ（2018年5月25日）」において、各種の納税通知書・納付書について、「全国統一フォーマットによる納税通知書」の電子的な送信が可能となるシステムの導入に向けて検討を進めるとともに、併せて、口座振替、コンビニ、クレジットカード納付等の普及促進を図っていくことで、紙の納付書の使用が減るよう努めることが求められている。

また、納付書の書式を大幅に変更せずとも、データ項目を統一したうえで、例えばコンビニ収納用のバーコードやQR等を活用することなどにより、金融機関等がこれを読み取ることで、異なる書式の納付書に係る事務処理を効率化できる可能性があると考えられる。

さらに、納付書にバーコード・QR等を付ける取り組みが広まれば、納付者自身がスマートフォンで読み取って納付するサービス³¹が可能になるなど、納付者にとっての利便性向上や納付方法の選択肢拡大にも繋がると考えられる。

³¹ スマホ決済アプリ「PayB」等。PayBの詳細は29ページ参照。

○ 納付済通知書の電子化

一般的に、金融機関の窓口等で収納した税・公金の納付済通知書は、出納印を押捺し、収納機関ごとに仕分けをうえて各収納機関あてに搬送される。

全国に支店を持つ金融機関の場合、全国各地の支店の窓口等で受け付けた納付済通知書を事務処理センターに搬送し、収納機関ごとに仕分け、再び全国各地の収納機関・指定金融機関に搬送するなどの業務を日常的に行っている。

また、収納機関においても、日常的に指定金融機関等から納付済通知書を受け取り、1件ごとにし、出納印の日付をもとに延滞金等の発生有無を確認するなどしたうえで、請求情報と突き合わせて消込作業を行っている。

例えば、紙の納付済通知書に記載されている情報を電子化して受け渡すことなどが可能となれば、金融機関等における納付済通知書の仕分け・物流業務が削減されるとともに、収納機関においても消込業務が自動化されるなど、大幅な業務効率化に繋がる可能性があると考えられる。

現状においても、収納機関や納付方法によっては納付済通知書が電子化されているケースもあるが、法令や個別の契約・規則等において紙を前提とした規定がありうるため、改めてその規定の趣旨を確認したうえで見直しを検討することも考えられる。

○ 延滞金等の取扱いの見直し

現状、税・公金の延滞金等は行政機関の窓口や金融機関の窓口等で納付することとされているが、延滞金等の収納方法が収納機関ごとに異なるため、金融機関では収納機関に1件ごとに収納方法を確認したうえで収納しているなど、事務負担が大きい。

この点については、従来より金融機関において課題認識があったものの、見直しにあたって調整が必要な収納機関が広範に亘ることから、これまでは抜本的な解決に至らなかった。

今後は、例えば、延滞金等をより効率的に収納する方策について検討することや、延滞金等の収納方法を簡単に調べられる仕組みを構築して金融機関の窓口等で活用することなどにより、延滞金等の収納業務の効率化に繋がる可能性があると考えられる。

(参考7) 全銀EDIシステムの活用

複数の地方公共団体と取引する事業者には以下の課題がある。

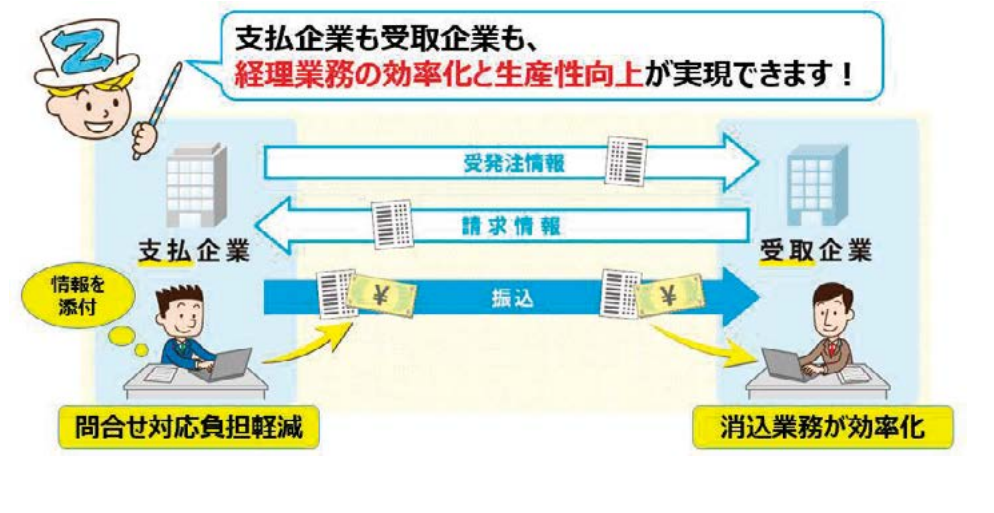
- ① 地方公共団体への請求時に、各地方公共団体が独自に制定している書式の請求書の提出を求められるケースが多く、事務負担が大きい。
- ② 地方公共団体からの支払通知がないケースや、郵送で後日受領するケースが多く、売掛金の消込業務に時間や手作業を要する。

これらの課題の解決には、事業者・地方公共団体間において商流EDI³²と金融EDI³³を活用することが有効と考えられる。

全銀協では、2018年12月に「全銀EDIシステム」(愛称:ZEDI(ゼディ))をリリースしており、同システムを利用することで、銀行振込に請求番号や商品名などの金融EDI情報を自由に添付できるようになった。

以下のイメージ図のとおり、受発注情報や請求情報の受け渡しを商流EDIで行い、そのデータを振込に添付することで、受発注-請求-消込みまでの一連の業務を効率化することができる。

<イメージ>



³² 受発注や請求などの商取引に関する情報を、通信ネットワークを用いて電子的に交換・共有する仕組み。

³³ 受発注や請求などの商取引に関する情報を振込等に添付し、交換・共有する仕組み。

第三章 今後の対応

構造的な社会的課題として労働力不足の解消に取り組む必要がある我が国において、生産性の高い経済社会を構築するとともに、国民の利便性や行政の効率性を高めていくことは喫緊の課題である。

税・公金については、紙による事務処理が多い分野であり、納付者や金融機関、収納機関等における納付・収納に係る負担は大きい。

この点については、これまでも主に各当事者の自助努力により、効率化に向けた取り組みが行われてきたが、業務フローが収納機関・金融機関など複数の主体に跨り、単独では効率化が難しいなどの要因で、効率化の余地は未だに多く残っている。

また、納付者のライフスタイルやニーズは様々であり、「納付書が電子メール等で届くと納付を忘れそう」・「納付書が紙であれば家族に納付を頼むことができる」等の理由から、納付書が紙（郵送）で届くことを望む納付者も多い。今後は電子納付の普及をより一層推進していくとともに、紙による納付を前提とした事務処理の効率化も並行して進めていく必要がある。

以上を踏まえ、電子納付の一層の普及や紙による納付の効率化を推進するにあたっては、第II章において例示した対策を税・公金収納の関係機関が連携して実施・検討していくことが重要である。

1. 検討事項

第Ⅱ章に掲げた項目のうち、今後の対応が既に具体化されているものについては、各当事者が現行の取り組みをさらに推進していくこととし、口座振替手続の見直しや延滞金等の取扱いの見直し、バーコード・QR等の活用や納付済通知書の電子化といった、現時点で対応が具体化されていない項目を引き続き検討していくこととする。

中期的な姿を見据えた取り組み（例）
<ul style="list-style-type: none"> ・ 口座振替手続の見直し インターネットで口座振替の申し込みができるサービスの拡充・運用の改善など ・ 延滞金等の取扱いの見直し 延滞金等をより効率的に収納する方策の検討、延滞金等を簡単に算出できる仕組みの構築など ・ バーコード・QR等の活用 コンビニ収納用のバーコードやQR等の活用など ・ 納付済通知書の電子化 納付済通知書に記載されている情報を電子化して受け渡すことなど

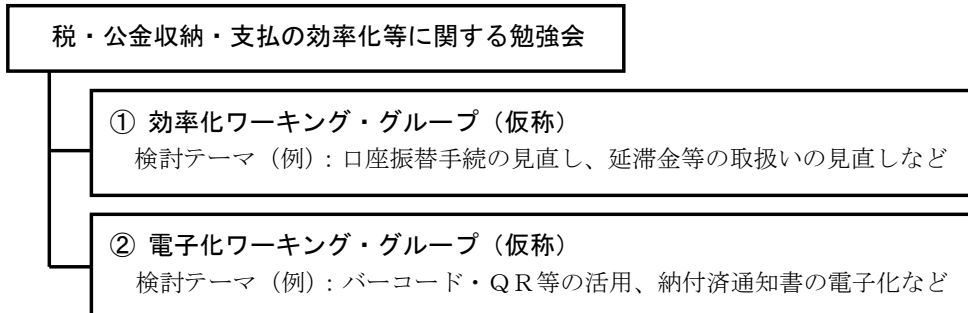
2. 検討体制

税・公金収納は、業務フローが収納機関・金融機関など複数の主体に跨り、単独では効率化が難しいという側面も大きい。

当勉強会は、税・公金収納の関係者等が一堂に会して意見交換を行う貴重な場であり、意義が大きいことから、引き続きこの枠組みを存続することとする。

そのうえで、勉強会の下部に、テーマに応じた実務者級の関係者により構成される以下の2つのワーキング・グループを設置して意見交換・検討を行い、その結果を2019年度中を目途に当勉強会に報告することとする。

当勉強会は、ワーキング・グループからの報告を踏まえ、今後の対応について意見交換・検討を行う。



以上

第46回人権・同和問題啓発講演会
(平成31年2月22日午後2時30分～4時)

高齢者とのコミュニケーション
～老年心理学の視点から～

慶成会老年学研究所
臨床心理士 宮本 典子 氏

高齢者とのコミュニケーション ～老年心理学の視点から～

慶成会老年学研究所*

臨床心理士 宮本典子 先生

※肩書については、講演当時のもの

■自己紹介

（臨床心理士の仕事）

私の職種は臨床心理士である。最近では、「大きな災害が起きた後の心のケアの一環として、臨床心理士が派遣された」という内容の記事が新聞に掲載されていることもあり、知っている方も多くなっている。しかし、中には「何をしている人？」と聞かれることが多い。臨床心理士とは、簡単に言えば、「心のケアの専門家」である。身体を診るのではなく、何か心に問題を抱えている方の回復のお手伝いをするのが私の仕事である。

主に私の専門は高齢者の心理で、これまで二十数年間仕事をしてきた。その他に学校や企業、病院等、様々な領域でカウンセリングをさせていただく中の一つに、全国銀行協会の相談業務も関わらせていただいている。普段の仕事ではどのようなことをしているか簡単にご紹介したい。1つは、クリニックなどで「認知症かもしれない」と診断される前の方の認知症のスクリーニング検査を依頼される。皆様も最近によく聞かれることがあるとは思いますが、例えば、「犬、サル、電車」という3つの単語があり、「今、言ったことを覚えておいてください」と言って、この講演が終わったところに、「さっき私は三つの単語を言いましたが、なんと言いましたでしょうか」というような、その方の記憶力の検査をするような仕事がある。ただこの検査は、「この人が認知症である」「認知症ではない」という診断をするためのものではない。診断の補助をするための検査である。あとは高齢者や認知症の方、高齢期の鬱の方等に様々な問題を抱えている方のカウンセリングもしている。その他、認知症や高齢者の方の心理療法を専門としているグループの一員として、認知症を患っている方に対して心理的なサポートを行なっている。

（介護家族へのカウンセリング）

また、「介護家族のカウンセリング」も行っている。「介護鬱」という言葉が最近いろいろなところで聞かれるようになったが、介護者の心のケアが非常に重要だと言われるようになってきた。高齢者や認知症の方ご本人の心のケアも大事だが、実際には、行政などでも、「介護者の心のケアをしてください」ということで、区役所などに行って、介護をしている方の心理相談の窓口なども担当している。高齢者領域では主にカウンセリングや心のケ

アを専門にし、地域やクリニックや所属する研究所やカウンセリングオフィスなどで行なっているのが私の仕事である。

■本日の流れ

今日の講演では、最初に日本の高齢社会について、そして、「歳をとる」とはどういうことか、一緒に考えてみたい。その後に、今日の講演の本題である高齢者とのコミュニケーションについて、そして認知症についてお話をさせていただきたい。高齢者とコミュニケーションをとる上で正しい知識を知るということは非常に大切である。

■講座の目標

今日の講演の目標は、「なぜ高齢者は、このようなことをするのだろう」「なぜ高齢者はこのようなことを急に言い出すのだろう」と私たちが普段不思議に思っている高齢者の行動の背景をきちんと理解することが目標である。皆様も社会や仕事の中で高齢者とコミュニケーションをする際、急に怒り出されたり、何度も同じことを聞かれて困っているというような経験もあるのではないかと思う。ただ、困るというだけではなく、その背後にどんなことが起きているのかをまずは理解していただきたい。そして高齢者に対するコミュニケーションスキルを学ぶというのが今日の講座の大きな目標である。

■「ハウツー」「攻略法」を超えて

（まずは高齢者の行動や気持ちを理解する）

私がお話をさせていただくうえでとても大事にしたいことは、高齢者との信頼関係を築くためには、無難に・効率的に対処するためのテクニックを駆使するのではなく、高齢者の行動や気持ちを適切に理解したうえで対応することが必要だということだ。コミュニケーションスキルを学ぶというと、私のイメージとしては、ハウツーやテクニックなどの対処方法を学んで、日々の生活に活かすということが多いように思う。しかしその背後にはやはり相手側の気持ちや行動をきちんと理解することが大事ではないかと思っている。本日、講演会の前に開催された第32回人権啓発標語表彰式で、受賞された作品の中に「相手から見える景色を知ってみよう」という言葉を伺って、本当にそのとおりで感じた。相手側の立場に立って、相手から見える景色や相手の気持ち、そして相手の行動の背後にある現実をきちんと理解することが、相手を知る第一歩になるのだということを皆さまと一緒に共有できたらと考えている。

■高齢先進国 日本

日本は超高齢社会である。日本の高齢化率は世界第一位である。そして今後、高齢化はますます増加すると言われている。現段階では2050年には、高齢者の割合は38.8%になっていくと言われている。

■日本における年齢層の変化

スライド9枚目の図はアメリカの『Age-Friendly Business』という本の中にあったものである。年齢層の変化は、来年の2020年には、75歳以上の方が10年前と比べて33%高く、一方で、25歳から44歳は、マイナス17%減と言われている。このような現状を無視してまだ社会ではこの25歳から44歳を中心に、いろいろなことが動いているのではないかと思う。まだまだ現実が遅れているのではないかと感じる。

■世界の高齢化率

次にスライド10枚目の地図は、世界の高齢化率を色別に示したものである。2015年の段階では、濃い赤い色の部分が高齢化率30%以上のところだと言われている。地図をみると日本だけが一番高いところになっている。そして、2050年には先進国のほぼすべてが高齢社会、超高齢社会を迎えると推測されている。要するに、日本は、高齢社会において先進国ということである。今までの日本は、経済先進国であったり、技術面での先進国であったが、高齢先進国でもある。日本の高齢社会がどのように変化していくのか、どう対応していくのか、世界が注目しているのである。日本の高齢社会を良い方向へ向かわせていくということ、今、ここにいる皆さまそれぞれがそのことに貢献できる人材であるということを是非認識していただきたい。

■～皆様への質問～

皆様への質問だが、「高齢社会・高齢者」と聞いて浮かぶイメージや言葉はあるだろうか。今私が「高齢社会・高齢者」と聞いて浮かぶ言葉・イメージを聞いたときに、ほぼ全員が「ネガティブなイメージが浮かぶ」ことが多いと思う。実際に皆さまに伺って、ポジティブなイメージが浮かぶ割合が多かったことは今までにない。多くの方が「高齢社会・高齢者」という言葉を聞くと、ネガティブなイメージが湧いてしまうのだと思う。それは、新聞や雑誌、テレビで高齢化のことを取り上げるときは、「高齢化問題」「高齢社会問題」というように、「高齢化」という言葉の後に「問題」という言葉を必ず付けて語られているからだ。もちろん多くの課題はあると思うが、すべてが問題ではないのにと私は老年心理学の立場から思っている。

■日本の高齢社会（長寿）の背景

（長生きは悪いことか）

なぜ日本が超高齢社会を迎えたのか。日本の高齢社会（長寿）の背景には、日本の医療の技術が非常に進歩したこと、食糧難などがなく、栄養状態がとても良いこと、衛生教育がまんべんなく行き届いて衛生管理状態が良いこと、教育レベルが高いことなどが挙げられる。そしてここには書いていないが、何より長い間戦争がないことも背景の一つにある。

これらすべての良いことが積み重なった結果、日本は世界一の高齢社会国となった。

しかし、なぜメディア等でネガティブなことばかりが取り上げられて、ネガティブな印象だけが私たちに植え付けられているのだろうか。長生きは悪いことなのだろうか、この高齢社会は問題だらけなのだろうか、今一度考えなければならぬ。これからますます超高齢社会になっていく中で、私たちはきちんと向き合って、「自分は何ができるか」ということを考えていかなければいけないのではないか。

私は、一臨床心理士の立場なので、社会を変えたり国家を変えたりという大きな志があるわけではない。だが、日々のニュースを見ていると、なぜこうやってネガティブなことだけが取り上げられてしまうのだろうかと思う。自分にできることは何だろうか考える。今、社会を動かす皆さまが貢献できることはたくさんあるので、是非今日取り入れた知識を日常の業務で使っていただきたいと思う。

■高齢者にイラっとしたり、ムカッとすることはありますか？

（イラッ、ムカッの理由はなにか）

実際に高齢者にイラっとしたり、ムカッとしたりするようなことが日々の仕事の中、また、社会の中であるのではないかと予測される。

この講演の依頼を頂いていくつか調べた中に、高齢者の対処に関する金融機関の困りごとの上位を記してある冊子があった。第1位は、「尋ねられたことを何度説明しても理解してくれない」そして、第2位に「通帳の紛失」、第3位にはご自分で使われたであろう預金を、自分で引き落とした後に「盗まれた、誰かの犯罪だ」と判断され、預金が盗まれたと思われる事例、そして第4位に様々な説明をしている最中に突然怒り出すことが挙げられていた。

主に病院等で病気の高齢者と関わる仕事をしている私がなぜこういう講演のご依頼を頂いてお話をさせていただくようになったか経緯をお話させていただきたい。あるとき、研究所にNHKの「あさイチ」という朝の情報番組のプロデューサーの方から電話があった。30代ぐらいの男性から『高齢者にイラっとしたりムカッとする若者たち』というタイトルで番組を作りたいという依頼だった。私はその電話と番組タイトルにイラっとして、「高齢

者の心理を研究している老年学研究所にそのタイトルの番組のお手伝いをしろとおっしゃるのですか」と言った。そうしたら、「ちゃんとお話を、説明をさせていただきたいので、一度お時間をください」と言って、その方が研究所に見えた。その方がおっしゃるには、日々の仕事に追われている中で、時々高齢者との対応でもイラっとしたりムカッとしたりすることがたくさんあるという。例えば、急いで電車やバスに乗ろうとしているときに、前にいるお婆さんが小さな財布から小銭を一個ずつゆっくりと出す動作を見て、「早くしてほしい」と思ったり、何か聞かれたときに答えていると、全く理解しようとしていないのに「もう一度話してほしい」と言われる場面がある。これは、いったい何なのだろうと日常の中でいららすることが多いそうだ。あるとき、「なぜこのようなことを繰り返すのだろう」と思い、自分なりにいろいろな本を読んだり調べたりしてみたという。高齢者にとって、小さな財布から小銭を出すという動作は、高齢化により指先の巧緻性が失われていることから難しい。特に100円玉、1円玉といった同じような色の小銭を判別することも難しい。このように歳をとったことによる身体の変化が原因で出来なくなってくることもあるのだ。誰も悪いわけではなく、そういったいろいろな変化によって出来なくなることが僕たちとのディスコミュニケーションを生んでいると考えるようになったという。

世の中では核家族化が進んでいる。昔はひいおじいちゃんとひいおばあちゃん、おじいさんとおばあちゃん等、三、四世代が一緒に暮らし、日常の中に異世代とのコミュニケーションがあった。高齢者との会話の中で、何度言っても聞こえない、同じことを質問してくるといった体験を生活の中でたくさんしていた。しかし、世代が分かれて過ごすことが多くなった現在、なかなか世代を超えての交流が少ないので、自然に知ることが僕たちにはなかった。そのことが理解できると、自分はずいぶんイライラすることや、ムカッとすることがなくなった。「待てばいいんだ」「もう一回話せばいいんだ」「聞こえてないかもしれない」と考えるようになり僕のイライラやむかつきが減った。このようなきっかけもあり、番組を作りたいと思うと彼は説明した。

（高齢について知り、理解することの大切さ）

そこでもう一つ、面白いエピソードがある。研究所で親しくしている高齢の男性の方（80代の男性）にNHKの方からインタビューの依頼が来ているが協力してくれるかと申しあげたら、「いいよ、言いたいことたくさんあるから言ってあげるよ」とおっしゃった。でも私は、「高齢者にイラっとしたりムカッとする若者たち」というタイトルで、発言を求められてテレビに出るということでもいいですかと聞いたら了解して下さった。私なりに丁寧に説明したつもりだったが、当日NHKのプロデューサーが来て、「さあお話ししましょう」となったときに彼は「最近本当に若いやつにはイラっとしたりムカッとしたりすることが

多いんだよね」と発した。そのときに「その反対のテーマですと電話で申しあげましたよね」と言ったのだが、私が説明したことを聞いていなかったわけではないと思うが、やはり注意力が落ちているので、自分のいいように理解して思い込んでしまっていた。そのNHKのプロデューサーは、「こういうふうにお互いの理解がうまく通じないということがあるんですね」と言った。私は「やっぱりこういうことは相手の立場を配慮して傷つかないようにインタビューをしなければいけないので、準備がすごく要る」と言ったが、毎朝放送している番組なので、その準備を待ってられるほど世の中は悠長にはしてられない。だから、十分に私たちはその番組のお手伝いをすることができなかった。やはり世の中のスピードが本当に速すぎる。皆さまはその渦中でお仕事をしていらっしゃるので、そのスピードが当たり前になっているかもしれないが、やはり高齢者にとって「スピードについていく」というのは本当に大変なことなのではないかと感じた。そのNHKのお話があったころから、本当に時を同じくして、様々な企業の方から、特に、接客中心の小売業の企業や、航空会社から、「高齢者に対する対応について、コミュニケーションの理解について話をしてください」という依頼が臨床心理の専門の私たちに来るようになった。私たちが日ごろ当たり前だと思っていること、皆さまもご存知なのだろうと思っていることが、意外とよく知られていない。高齢について知ることによって、理解することによって、うまくコミュニケーションができたり問題が解決したりすることがあるのではないかということから、このような講義のお手伝いをさせていただくようになった次第である。

■「歳をとる」ってどういうこと？ ～高齢者の行動とその背景

（年齢と脳の変化）

「歳をとる」とはどういうことなのか、高齢者の行動とその背景について見ていきたい。高齢者の行動の背景にあるもの、起きている行動は「歳のせいだから」「あの人の性格のせいだから」ということだけではない。やはり脳の老化や喪失体験、環境、周囲の対応が入り交ざって起きてくることだということを理解していかなければいけない。脳は年齢と共に気質的に変化してくる。何か障害を負わなくても、歳をとれば脳は徐々に委縮してくる。認知機能も年齢とともに低下してくる。そして、感情の表出が上手にコントロールできなくなることがある。

（「喪失」、「孤立」、「自覚への抵抗」）

高齢者は「獲得」するよりも「喪失」する体験の頻度が高い。成長していくときはさまざまなことを獲得していくが、これからは仕事や健康、家族等失っていくことが多い。様々な喪失の中で生きていかなければいけないという現実がある。

それから環境や周囲の対応によって、高齢者は孤立しやすくなる。今、高齢者の一人暮らしが非常に増えており、これからもますます増えていくと言われている。また、老いの自覚への抵抗感がある。「歳をとったな」と自分は思っている、人にそれを指摘されると急に「何を言うのか」という抵抗が出てくる。それが人の心というものである。なかなか老いを自覚するという事は、そう簡単なことではない。電車の中で高齢の方に席を譲って怒られたことがあるという若い方はいらっしゃるかと思う。席を譲る側としては善意で高齢の方に席を譲ったとしても、高齢者の側としては「自分は歳をとってると思われたのかな」と思い、ものすごく落ち込んだ結果、それが怒りになって態度に出ることがある。人の心は、すごく傷ついたり悲しかったり落ち込むと、素直に落ち込むというかたちだけではなく、それが怒りとなって表出するという場合がある。せっかく席を譲ったのに怒られて、「文句を言われてもう二度と席を譲りたくない」と思ってしまう若い人が多いと最近聞いて、私は高齢の方にお話をするチャンスがあると、「自分は席を譲ってもらうほど歳を取っていない」と思っている、若い世代が席を譲ってくれたら若い世代を育てると思って、「ありがとう」と言って座ってくださいね、それがこれからの社会を良い方向へ変えていくことにつながります」とお伝えしている。老いの自覚への抵抗感、老いへの戸惑い、それに対する周囲の不用意な言葉に対する傷つき、高齢者の行動の背景には、このような思いがある。

■高齢者とのコミュニケーション

（まずは相手方を理解）

高齢者とのより良いコミュニケーションスキルを身につけるうえで非常に大事なことは、まず相手のことを理解することである。相手がどういう状況であるのか、そのことをきちんと理解することが必要になる。そしてもう一つ大切なことは、自分の伝え方である。自分の伝え方が相手にきちんと届いているか、それを振り返ることも大事である。いつものように話している、家族とは全く問題なくコミュニケーションがとれていると思われても、「伝わっている」と思っていることが意外と伝わっていなかったりすることがある。自分の伝え方をきちんと振り返ることも大事である。

■「サイザーエスメーチラスカー」

「サイザーエスメーチラスカー」と書いてあるが、これは何と言っていると思うだろうか。これは、本の中に書いてあった言葉である。高齢者の方がコーヒーを買いにお店に入り、店員さんがこのように言ったという。「この人は日本人じゃないのかなと思って見たら、どうやら日本人で、訳が分からなくなってしまった。」と、本に書いてあった。これは「サイ

ズはS・M・Lのどちらですか」という言葉なのだそうである。店員さんはきっといつものように、そのお客様に対して「サイズはS・M・Lのどちらですか」と聞いたのだと思う。だけど、それがものすごく高齢の方にとっては早口で、「サイザーエスメーチラスカー」と聞こえて、「何語?」と思ったというエピソードが載っていた。「おかしいな」と私は思わず思ったのだが、ここまで行かなくても、私はコーヒーを買うときはドキドキする。ここにいらっしゃる皆さまは若い方もいらっしゃるの、コーヒーショップでいちいちドキドキしたりはなさらないだろうが、お店ごとによって、コーヒーの大きさの呼び方が「S・M・L」だったり、「トール・グランデ」だったり違う。また、飲み物の種類も「カフェラテ」だったり「マキアート」だったり異なる。最近私は、なかなかそのような言葉の使い方についていけなくなっている。さらに高齢になればなおさらで、いつも行っているところだったらいいが、初めて行ったところで「コーヒーが飲みたい」という場合、苦戦するという。私の患者さんは「本当に昔の喫茶店は良かった、座って『ホット』と言えばコーヒーが出てきたのに、今は飲み物の種類や豆乳に変更するかどうか等いろいろ聞かれて、本当に訳が分からなくて、コーヒーも落ち着いて飲めない」とおっしゃっていた。

■聴覚

(聞く話すということ)

お店の店員さんにとっては、普通に言っているつもりなのが、高齢者にとってはなかなか聞き取りづらい。それは聴覚の問題だが、聴力の低下は年齢と共に加速し、難聴度の割合は65歳以上の4分の1が難聴と言われている。

高齢になると、雑音が多い中、聞く・話すということが非常に困難になる。講演会のように静かな中で私一人が話しているという状況であれば問題ないが、銀行のようにたくさんの人が周りにいて、いろいろな会話がされている中で話を聞くことや、デパートのようにBGMや館内放送が聞こえてくる中で目の前の人と話をするのは、聴力の低下がある人にとっては非常に難しい。

あとは高音が聞き取りにくいという症状がある。高音が聞き取りにくいというのは、若い人ほど高い音を取り込め、歳をとってくると高い音を取り込めない。ある自治体は夜の公園で、若者が毎晩集まって大騒ぎをするので、高い高音の低周波の音を公園の周りに流したら、若い人たちはそこにいるとキーンという高い音がするのでそこにいられなくて出て行ったという実験をしたそうである。私はテレビでこの音を聞いていたが、私は聞こえず息子たちは聞こえた。高い音は高齢者には聞き取りにくく、なるべく低い声が聞き取りやすいと言われている。

（聞こえないことのつらさ）

先ほど「老いの自覚への抵抗感がある」と申しあげたが、聞こえていなくても、聞き返すことが恥ずかしいと思ってしまうことがあるようだ。店員さんや銀行員の方が何かおっしゃって、聞こえていなかった場合でも、ここで「聞こえない」と言えないし、自分でも恥ずかしいので、ついつい、わかったように頷いてしまう。

あとは、聞こえていないと悪口を言われてしまうのではないかと被害的になってしまう。具体的には、最近いろいろなことができなくなった、仕事を定年退職したというような自信を失うようなエピソードが日常で重なっていると、聞こえなかった向こうでのやり取りが、なんだか自分のことを悪く言っているのではないかと行って、勘ぐって被害的になることがある。

また、大勢の人の中で話をしたりすることが面倒になる。一対一だと話ができるが、家族みんなでご飯を食べに行き、レストランでにぎやかなところで話をするのは、誰が何を言っているかわからないし、なんとなく自分が阻害感を感じるから行きたくなくなるという。私の祖父も、人と会ったり話をするのがとても好きな人だったが、晩年はレストランで家族と食事をするのが嫌だと言っていた。最初はなぜかわからなかったが、もしかしたら聴覚の低下がきっかけだったかもしれない。お誕生日だから外でご飯ということではなく、うちで静かにみんなで話をいろいろしましょうと言ったら喜んで、「それなら参加する」と言っていた。自分から大勢の中では聞こえないから嫌なんだ、孤立するような感じがするから嫌なんだというふうには、最後まで私たちには言わなかったが、もしかしたらその背景にはそういう思いがあって嫌だったのではないかと思う。

■聴力低下についての対応**（相手の視界に入り、大きな声で、文節を区切って話す）**

聴力の低下へ対応方法として、大きな声でゆっくりと、文節を区切って話すことが大切である。長く続けて話さず、なるべく一文節一文節を区切って話すことが大事である。大きな声で話すことが大事だと申しあげると、皆さま耳の傍に来て「〇〇さん、今日はお元気ですか」と大きな声で話すが、このように高齢者といっぺんに一括りにするのが一番大きな問題である。高齢者の中にも、最後まで耳のとてもよく聞こえる方もいらっしゃるし、比較的若い方でも耳が聞こえていない方もいらっしゃる。1人1人に合わせて、この方はどれぐらいの音量で話すと聞きやすいのかを見分けて、適音で話すことが大事だと思う。一般的には、小さな声でぼそぼそと話すよりも、大きな声で話す方が声が行き届く。また、視界に入り、名前を呼び、こちらに注意を向けてからお話することも大切である。これも意外と知られていないかもしれないが、「聞く」ということと「見る」ということは両方合

わさることにより相乗効果がある。後ろから声を掛けたり、横から声を掛けたりしても、なかなか伝わらないことが、ちゃんとその方の視界に、前に入って、「〇〇さん」と言ってお声を掛けると注意がこちらに向く。日常の挨拶ではそのようなことをする必要はないが、例えば契約上の大事なことであったりすれば、きちんと視界に入り、相手のお名前を呼び、注意をこちらに向け、それからお話を始めることが大事だろう。

（相手の状況を確認すること）

その他に補聴器をつけているか確認をすることもポイントである。補聴器をつけている耳に向かって大きな声で話したら、騒音で相手に非常に不快な思いをさせるので、つけているかを確認することが必要だ。つけているほうからお話することも大事である。これは、眼鏡や補聴器を作っている会社でレクチャーをしたときに、眼鏡や補聴器の会社の方から私が学んだことなのだが、お話をしている「ん？」と耳の聞こえない方、聞きにくい方は、聞こえる方を必ず傾けますよ、と言っていた。余談になるが、それを行内や同じ職場で共有することも非常に大事なことである。ふっと傾けている方がいた場合は、「あ、こちらの耳のほうが聞こえるんだな」と思って、聞き取りやすい耳の側から適音でお話すると良い。それから、話をする環境を整えることも大事になってくる。

■視力

（動体視力低下、視野狭窄、視覚性認知の障害）

視力の低下の問題も出てくる。視力の低下があると、まず顔がよく見えない。その他、売っている値札が見えない、説明書を読むことができない、宛先などを書く欄が見えず記入ができない等さまざまな問題が出てくる。

動体視力というのは、動いているものを見る視力である。走っている電車やバスの行き先を、若い人たちは走っていても、パッと見えるのだが、やはり高齢になってくれば、動いているものを見る力がなくなっていく。道や車や人の動きについていけず疲れることがある。それから販売員の動きについていけず、イライラしてしまう。身ぶり手ぶりが大事なときもあるが、過剰な身ぶり手ぶりをすると、その動作自体が見えていて疲れてしまう。身ぶり手ぶりが邪魔になって何が言いたかったかがわからなくなるといったこともあるようである。

視野狭窄は、視界に入る範囲がどんどん小さくなっていく現象である。視野狭窄を調べる方法は眼医者さんに行き行ってやられたことがあると思うが、自分の前に指を1本当てて、どこまで指が見えるかという方法で調べることができる。スポーツ選手なんかは、自分の横から後ろに行っても見えるという方がいるそうだが、その範囲が高齢になるとやっぱり幅が狭くなってくる。

あとは視覚性認知の障害がある。色や模様などがわかりにくくなる。似たような商品の見分けがつかなくなったり、コントラストの不明瞭なものが見えづらかったりする。透明なガラスのコップに水が入っているのがわからなくてこぼしてしまったり、壁と同じ色のドアがわからなくてぶつかってしまったりすることがある。なので、働いている環境を整えるうえでも、例えば高齢者に見やすい壁の色をしつらえるということは非常に大事である。

■視力低下への対応

(字は大きく、太く、やさしさと思いやりからの配慮を)

まず、字を大きく太く書くことが大切である。余白や行間があることが望ましいが、現実にはなかなか難しい。特に私は銀行へ行ったり銀行で何か契約をしたりするときのパンフレットを頂くと、重要事項が余りにたくさんで、余白や行間を取っているものすごい量になってしまうのだろうと感じた。なかなか難しいとは思いますが、高齢の方にとっては、細かい文字がたくさんあるパンフレットは読みづらい。また、身ぶり手ぶりをして目の前で動きすぎると注意が散漫になり肝心なものが見にくくなる。説明書などは、なるべく重要なポイントが目立つように表示してもらいたいと思う。あとコントラストの明確なデザイン・表示が必要である。

外部向けの印刷物ひとつをとっても、ここは自分たちに配慮してくれているのか、考慮してくれているのか、やさしい思いやりをもって接してくれているのかということが、すぐに表されるひとつではないかと思う。

余談だが、小売業の企業でこのようなお話をしたら、値札を変えたという事例がある。今まで店頭に出ているお菓子の値札が見にくいと言われていた。値札が見にくくても皆さん意外と「いくらですか」と聞きづらかったりしないだろうか。なので、仕方がないから買ってしまおうと、思わず違う値段で「え？」と思うが、引っ込められずに買わなくてはいけないという気持ちになる。なので、その企業は研修を受けた後に、社内で話し合っ値札表示を見やすいように文字を大きく変更したそうである。実際に店舗に伺ったら、とても見やすい値札になっていて、私たちも大変嬉しかった。その直後に、同じビルの違うお店の好きな洋服屋さんに入って洋服を見ていた。素敵なセーターがあったので「買いたいな」と思って値札を見たら小さくて見えず、いくらかわからなかった。眼鏡を出してまで見るのは恥ずかしいので、見えないから「もういいや」と思った。「セーターいくらですか」と言えなくて、聞くのもなんとなく格好悪いと思い、「もういいや」と買わないで帰ってきた。そのときに何を思ったか。たまたましっかりと値段を大きく見やすく書いている店舗の後に入ったからかもしれないが、なんとなくそのお店が不誠実だと感じた。お店の人は、そのような配慮を考えたりはしていないのだろう。おしゃれのために金額を大きく書かない

ようにしているだけで、デザインの問題だとは思うのだが、何か不誠実な感じがして、「金額をよく見えないようにして買わせちゃおう」と思っているのかなと思った。こういうことを企業の方たちと一緒に考えるようになってから、私も臨床心理士でありながら違う視点を持って買い物をするようになった。

■注意力・理解力

（自覚しにくい注意力、理解力の低下）

注意力・理解力の低下に対する理解も大事なことである。加齢とともに頭の中で処理できる情報は減少していき、注意力は低下していく。振り込め詐欺の事例で、自分の息子が電車の中で痴漢をしてしまって、示談金を今すぐ、1日以内に払わなければいけないという電話が家にかかってきたという例がある。「示談金さえ払えば息子さんは無罪だから」と言われたという例である。その他、自分の孫が痴漢をしてしまって、今すぐ払わないと訴えられて、孫が罪に問われてしまうという話を聞いたおばあさんがもう **upset** してしまって、ついお金を払ってしまうという例もある。とにかくこの金額を早く振り込もう、という情報が頭の中に入ってしまうのである。今、銀行へ行くと、これでもかというぐらい「その振込は間違いではないか、怪しくないか」という情報が銀行の入口、ATM の前等たくさん書いてある。それでも、注意力が低下してきているので、特にショッキングなエピソードが頭の中にポンと入ってしまうと、後からいろんな情報がいくら入っても、情報を受け入れられない。「見たんじゃないの」、「言われたんじゃないの」、「読んだんじゃないの」と、家族は疑問に思うかもしれないが、「見えていない」「聞こえていない」「頭の中に入っていない」ということが起きる。

注意力の低下は、聞き漏らし、見落としを引き起こしやすい。一度に多くのことを言われても十分に理解できず、頭の中が混乱しやすくなる。注意しなければいけないのは、注意力の低下というのは自覚しづらいということがある。視力や聴力は、「自分の耳が聞こえなくなってきたな」「目がちょっと危ないな」と意外と皆さん口にするが、注意力の低下は、なかなか自覚していないというような状況があるので、問題を見過ごしてしまうことがある。

■知能の加齢変化

知能の加齢変化のグラフを見ていきたい。言語性知能と動作性知能というのがある。言語性知能は、なかなか40歳を過ぎても落ちない。低下が緩やかである。だが動作性知能は非常に急速に落ちている。

■判断力

判断力には、この言語性知能、動作性知能が判断力に非常に影響してくる。言語性の知能というのは、知識や経験の集積から反映されるもので、その低下はとても緩やかだが、動作性（新しい状況へ適応する柔軟性）知能は、40歳代から急速に落ちていく。その結果、知識や経験に基づく判断にこだわりが偏りがちで、現在の新しい状況を踏まえた判断が苦手になり、思い込みにつながりやすい。例えば銀行のいろいろなシステムやルールが変わったとする。その説明をしても、「いやいや昔はこうだったしこうだから、こうに違いない」と思いこんでしまう。これはいくら説明しても、昔の経験や知識に偏ってしまってそれを変えるということがなかなか難しい。ご本人もそうだし、自分の思いを相手に伝える際に話が長くなってしまいがちである。

■知能の変化の影響

高齢者は、経験と知識に頼って物事を考える傾向や、思い込みが強く、また相手の話に聞く耳を持たない、自分の理屈を通そうとすると思われがちである。これらは新しい状況への適応力が低下することが影響している。話している側からすると、こちらの話の筋道を理解してもらえなかったり、理解しようとする気がないように思えてしまう。銀行の窓口等で質問をされるので丁寧に話をしているのだが、何度も同じことを繰り返し聞かれたり、説明しても「この人、理解しようとしているのかな」「わかってないんじゃないかな」というような状況があるのは、知能の変化によるものである。

■注意力・理解力・判断力低下への対応**（シンプルな表現）**

注意力や理解力・判断力低下への対応は、まずは一度にたくさんのことを伝えないこと、ひとつずつ確認をしながら伝えることが大切である。

また、伝えたいことはシンプルに表現をすると良い。詳しさや、厳密さや、丁寧さよりも簡潔さが求められることが多い。やはりお客様に対してなので、敬語を使わなければならないし、丁寧にお話をしなければいけないというのは理解できるのだが、それを重んじる余りに本当に大事なことが伝わらなくなってしまう。なるべくシンプルにという伝え方が大事である。

（ときには紙を）

正確に伝えたいとき、情報量が多いときには、紙に書いて渡すのが良い。よく話しているときに相手が紙に書いているから大丈夫だろうと思われることもある。自分の話していることをメモにしていられるから「これはわかっているな」と思われる方もいると思う

が、高齢の方にとって聞きながらメモを取るとするのは、非常に難しいことである。意外とそのメモが、あとで読み返すと意味をなさないことがある。それは私自身もいろいろな学会やレクチャーを受けてメモを取っていると、10年前のメモと今のメモでは圧倒的に情報量が違う。聞いていることと書くことの速度が追いついていかない。メモが非常に雑になっている。高齢になるとそのようなことがさらに起きてくる。メモ書きが本当に書けているかどうかというのは、見せてくださいというわけにはいかないが、「こういうことをお話しましたがご理解できましたか」と聞いて「はい」とおっしゃったから大丈夫だというよりも、もう一度その方の言葉で話していただくと確認できる。特に大切な契約のようなときには、そういう工夫が必要になってくる。

■喪失感

コミュニケーションに喪失感がどれぐらい影響するかというのは、心理の立場からすると非常に大事な視点である。先ほど申しあげたように、老年期には喪失を伴うライフイベントが多い。喪失感というのは、怒りや自責、無気力といった状態を引き起こしやすく、心のバランスを崩しやすい。想定外の喪失体験というのは、より大きなダメージになりやすいと言われている。

■喪失感への対応

（自分でできる範囲できちんとお話を伺う）

別の小売の企業さんでのエピソードで、とても象徴的なエピソードがある。毎回たくさんのお菓子を中元やお歳暮に買って自分の経営している会社から出していた男性が退職をされた。引退された年にまた同じように年末にそのお菓子屋さんに見えたそうである。たった一つの菓子折りを、「この箱を一つください」とその方がおっしゃったので、その会社ではマニュアルで、2箱買われたら「2箱ですね」、4つ買われたら「4箱ですね」と繰り返しお伝えするルールになっていたので、「このお箱をお一つですね」というふうに、いつものように若い店員さんが対応した。すると、その方がいきなり「1箱で何が悪い」といきなり店先でものすごい勢いで怒鳴られて、その若い店員さんは号泣してしまって、対応をどうしていいか困ってしまったというお話を伺ったことがある。もしこの講座を聞いていけば、もしかしたら、お仕事を辞められて、「それまで本当にたくさんのやり取りをしていたのに、今回は1箱しか買えなくて悪いか。だけどやっぱりこのお菓子屋さんのこのお菓子が好きだから」と買いに来ていたかもしれない。自分で「なんとなく申し訳ないな」と思っていたところに「1箱ですね」の一言が相手の自尊心を傷つけることにつながった可能性がある。相手の心の内を想像することができたかもしれない。高齢者の心理

を理解していたからといってトラブルが解決できたかとか避けられたかどうかはわからないが、その後レクチャーを聞いた店長が号泣していた店員さんに「あのときのあのトラブルはこういうことだったかもしれないわね」という話をしたことで、その店員さんは、「自分がすごく悪かったわけではないかもしれない」と思い直し、高齢者の対応がすごく恐怖になっていたが、少し回復できたという話があった。

最近、その人が喪失体験をしていないかどうか普段の会話の中で気に留めておいたりすることは重要である。もしそのようなことがわかっている、無理矢理その話をしないで、普段どおりの会話をするという、それから相手が話したいと思っていらっしゃるときは、自分でできる範囲できちんとお話を伺うということも対応としては大事なのではないかと思う。

■65歳以上の者のいる世帯数および構成割合

スライド 37 枚目のグラフは 65 歳以上の人がある世帯数の構成割合のグラフである。単独世帯（高齢者だけで住んでいる世帯）、高齢者のご夫婦の世帯が圧倒的に増えていて、この割合はますます増えていくことになる。

■孤立・孤独感

このような現状は、孤独な高齢者が多く、もう少し誰かと話をしたいと思っている高齢者が非常に多くなっている。銀行ではわからないが、窓口で用事がないのに来て、延々とお話をされていて、こちらがとても忙しいのに帰っていただけないという高齢の方が最近多い。小売のお仕事をしている方は、売り場を買うわけでもないのに高齢の方が来たときに、お客様なので無下にもできないし、どのようにしたらよいか悩んでいるとよく伺う。やはり話す相手がないことがきっかけである。何か困ったこと、例えば銀行や金融のことがあっても、家族に若い世代がないから聞けない、聞けないと結局銀行へ行って聞くしかないという状況を抱えている高齢者は、これからどんどん増えてくるだろう。私は、金融のことや銀行のことはまだまだ不勉強でわからないことが多いが、どの銀行へ行っても、行員の方が待ち合いに何人か立っていらっしゃる姿を見て、あの方たちの果たす役割は非常に大きいのではないかと思う。高齢の方に対して、あの方たちが高齢者のコミュニケーションや、認知症のことや認知機能の変化の理解などをしていただけると、大きなサポートに繋がる。「ただお話がしたくて銀行に行く」という方も、もしかしたらこれから増えてくるかもしれない。

■孤立感・孤独感への対応

（「今忙しいんです」は、言わないほうが良い）

短い時間でもしっかり話を伺うことが大事というふうにお話をしているが、どうしても仕事に関わらない、ただ銀行にふらっと訪れた人が、忙しい中話を始めると、最初から「もう早く帰ってくれないかな」という気持ちで「早く話を終わらせたい」と思って聞いてしまうときがある。すると、向こうはそういうこちらの気持ちを意外と敏感に察知するので話がさらに長引く。なので、短くてもいいので「聞こう」と思ってしっかり聞くと、意外と早く話が終わったりすることが多い。

あとは、話が長くて止まらないなと思うときは、聞けない理由をはっきりとお伝えして切るということも大事かもしれない。そのときに「今忙しいんです」という一言は、やはり高齢者の方を非常に傷つけるし、不愉快にもさせてしまうので、「今は忙しいから」というよりも、具体的に「次のお客様がこちらで待っていて、その対応を自分がしなければいけない」、「この業務がこの時間から始まるので、今このお話はここまでしか聞けないんです」というように、具体的に簡潔に説明をすることが大事である。

■電話対応

電話のことも少し付け加えておきたい。電話というのは、相手の顔が見えないので、高齢者の方にとって、こちらが想像している以上に難しいコミュニケーションである。「聞きながらメモを取ってください」と言っても、先ほど申しあげたように、マルチタスクが難しくなってくる高齢者にとって聞きながらメモを取るというのは難しい。メモを取っていただく場合は、繰り返しになるが、なるべく文節を短く、正しくメモをしているか確認をしてから、なるべく必要不可欠な情報のみ選択して伝えることが大事かと思う。

■まとめ コミュニケーションのポイント

①話す場所

コミュニケーションのポイント1としては、話す場所の環境に配慮することである。話しているときの騒音、ときに空調の音ですら会話の邪魔になる。また、部屋の明るさ、人の出入りも関わってくる。周りに人が出入りしていると、目に入り注意力が低下するので、そういった環境に配慮することも大切である。

②声、字の大きさ

それから、ポイント2として、話す声の大きさや書く文字の大きさに気をつけることが挙げられる。「眼鏡は必要ですか」「補聴器は必要ですか」というように、使っていらっしゃるか確認も行うと良い。

③一文を区切る

それからポイント3として、一つの文を短く区切って話すことである。専門用語の対応は控え、平易で簡単な言葉を選ぶようにする。私たちの世界も、臨床心理士の人しかわからない専門用語がいっぱいある。銀行でもそうだと思うが、自分たちが当たり前のように使っている言葉が相手には伝わる言葉なのか、一度考えると良い。余り専門的な用語を多用すると相手は混乱するので、なるべくわかりやすい言葉を心掛けるのが大事である。

そして何よりも、安心して話せる、信頼できる相手に自分になれるということが重要なのではないかと思う。

■認知症とは？

次に、「認知症」という病気についても皆様に少し理解をしていただきたいと思う。

最初に戻るが、高齢者、障がい者、子供、外国人に限らず相手の人と良いコミュニケーションを取ろうと思ったら相手のことをよく理解することが必要である。認知症の方とコミュニケーションを取るときには、まず認知症というのはどういう病気なのか、どういう障害が起きてくるのかということを理解することが大事だと思っている。

意外と私たちが知っているようで知らないことがたくさんあるのだということを、まず認識する必要があるのではないかと思い、まずはクイズを試みたい。

■＜クイズ 1＞ 認知症の人は自分の記憶障害を自覚していない。

1番、認知症の人は自分の記憶障害を自覚していない。回答は、多くの認知症の人は自分の記憶障害を自覚している。ただ、認知症症状がさらに進んで重症化してくると、記憶障害を自覚できなくなってくる。特に初期の段階の方は、「これは単なる物忘れではないな、ちょっと違うな」と自覚しているのだが、その状況を認められないので、自分は「物忘れではない、大丈夫、他人がそう言ってるだけだ」と思いこむようになる。これを心理学的に「否認」という。記憶障害の自分を認めたくないのだから、自覚していないかのように見えるが、本当は自覚しているという方がほとんどだろう。

皆さん最近物忘れはあるだろうか。物忘れが心配と思えるのは、それは正常な老化による物忘れだからである。自分の物忘れをきちんと自覚できていると言える人は、認知症ではないからだ。やはり本当に「病気かな」と思ったら、なかなかその物忘れの自覚を外に言えないのではないだろうか。なので、自覚をしていないというのは大きな誤りで、自覚はして気がついてはいるけれど、認められない、認めたくないという想いがある。だから家族とぶつかってしまったり、社会の中でいろいろなトラブルの原因になってしまう。「介護

者の相談をしている」と申しあげたが、家族の方で「もしお父さんが物忘れを自覚してくれたら、自分が認知症だと認めてくれたら、私たちはやさしく介護してあげるのに、抵抗するからできないんだ」とおっしゃる方がいる。「それは違うと思っているからではないんですよ」、「人の心はものすごく複雑なですよ」ということをお伝えしている。

■＜クイズ 2＞ 認知症は治療ができない病気である

認知症は治療ができない病気であるこれは厳密に言うと、認知症は「治療ができる病気」と「治療ができない病気」があるというのが正確な答えである。それに加えて言うならば、認知症というのは、病名ではない。いくつかの病気によって引き起こされる症状名を認知症という。皆様が「認知症」というと「アルツハイマー型の認知症」を思い浮かべるが、今のところ治療方法は見つかっていない。私の研究所のボスが同じような講演で認知症の話をしたときに、どなたかが手を挙げて、「認知症の治療薬がもうできているという話を聞いたのだが、もうすぐできますか」というのをそのボスに質問した。そうしたら、その研究所の所長が、その方に対して、「認知症の治療薬はできますか」という質問は、私には死なない薬はいつできますかという質問と同じように聞こえます」と答えていた。やはり人は歳をとっていくし、必ず死ぬ。その前提を、私たちはきちんと叩き込んでおかなければいけない。もちろん、治る病気が治っていくというのは大事なことではあるが、むしろ認知症になっても、住みやすい、生きやすい環境をどう作っていくのかということをおたちは考えたい。

■＜クイズ 3＞ 熱心に予防に取り組んでいけば認知症は防げる病気である

3番目、熱心に予防に取り組んでいけば認知症は防げる病気である。これは×が正しい。絶対に認知症にならないという方策は今のところない。ただ「これをやっていたら絶対に認知症にならない」という方策はないが、老化に伴う認知機能の低下をなるべく遅らせるような方法は今たくさん編み出されている。例えば、今一番言われているのは、「運動」「栄養」「社会的交流」の三つである。デュアルタスクと言って、しゃべりながら、また数字を数えながら運動する。そういう二つのことをいっぺんにする運動などは認知機能の低下を遅らせるのに効果があるという研究結果が出ている。ただ「それをしていけば認知症にはならない」ということは、まだ言えないのが現状である。健康に歳をとるために今言われている予防策は無駄ではもちろんないし大事なのだが、それでも認知症になることはある。それが今の段階での現状である。

■認知症とは

認知症というのは病気やけがによって、脳の神経細胞が正常に機能しなくなり、記憶、見当識、理解力や判断力、計算力、言葉を操る能力など、様々な認知機能が低下し、その結果、それまでの家庭生活、社会生活が送れなくなることを言う。なので、病気やけがをしても、「あなたはアルツハイマー病ですよ」と診断されても、医学的な定義では、家庭生活や社会生活が送れていれば認知症とは言わない。

■認知症の原因となる病気

認知症の原因となる病気は、アルツハイマー型、レビー小体型、前頭側頭型、血管性認知症、脳腫瘍や甲状腺機能低下が挙げられる。また、アルコールなどでも認知症は引き起こされる。認知症の中には、治療可能な病気もある。例えば、甲状腺機能やビタミン欠乏は、その治療をすれば治る。脳腫瘍も、手術をすれば認知症が治る。交通事故による頭部外傷で認知症を引き起こすこともあるが、それも治療をすれば治る。歳をとって「どうやら認知症は治らないから病院に行ってもしょうがない」というよりも、やはり専門医に早くに受診をして、認知症の治療が可能か可能でないかを見ていただくことが非常に大事なことである。

■加齢による（正常範囲内の）物忘れと認知症の物忘れは違う

加齢による物忘れと認知症の物忘れは違う。ただし、初期の段階ではなかなかわかりにくいことがある。よく言われるのが、お昼に何を食べたか、皆さん思い出せるだろうか。「あれ、何だろう」と少し不安になる方や、「え？」とドキッとしている方がいらっしゃるかもしれない。お昼に何を食べたか忘れてしまうことは自然である。しかし、お昼を食べたことを忘れてしまうという心配である。先週の火曜日に何を食べたかと言われてもなかなか思い出せないだろう。ここで思い出せる人がいたらすごいと思う。それが思い出せなくても、決して認知症ということではない。だが、その事柄自体、事実全部を忘れてしまうのであれば、少し危ない。しかし、考え方も1つではないので、それだけで決めることはない。

■認知症の初期におこってくる社会生活、日常生活上の支障**（初期は物忘れ）**

認知症の初期に起こってくる社会生活、日常生活への支障は、まずは物忘れである。新しいことを覚えることができないというのが一番顕著に出てくることである。今まで入っている記憶は意外に残っているものだが、新しく何か記憶するというのが、認知症になる

とできなくなる。認知症になっても、毎週、銀行の窓口に来て、同じ手続きをして、同じ行員さんといつものように楽しい話をして帰るといようなことは、できる方がたくさんいらっしゃる。しかし、あるとき、いつものお得意様だし、預金がたまっているし、いつも普通にお話をしているから「こういう利用方法がありますよ」と言って新たな何かを出してみたら、全然それが理解できなかつたり、頓珍漢な答えをされたりして、「あれ？」と、そこで気がつくことがある。

（多くのことが一度にできない）

2つ目に挙げられるのは一度にいくつものことを処理できないということである。これは繰り返しになるが、マルチタスクが高齢になると難しくなるし、認知症になるとより難しくなる。クリニックに来ている患者で、心理療法に入る前に、若い大学の研修生が「〇〇さん、あそこにあるコート掛けにコートを掛けて、持っていらっしゃるバッグはあちらの荷物置きに置いて、そしてその席にお座りください」というように言った。するといきなりその男性がものすごい剣幕で怒り、「なんて失礼な奴なんだ、俺はこんなところには来ない、帰る」と言って帰ってしまった。その大学院生は「自分は、コート掛けにコートを掛けてバックを置いてその席にお座りくださいと言っただけなのに、なぜこの人はあんなに怒っちゃったんだろう」と驚いていたが、先ほどからお話しているように一度にいくつものことを言われてしまうと何が何だか分からなくなってしまう。だけど、若い女の子に「わからなくなっちゃったから、もう一回言って。僕はちょっと記憶がおかしいから、もう一回ゆっくり言って」なんて、沽券に関わるので絶対に言えない。そう思うと、相手に対する怒りというかたちで表出するしかないので、「失礼だ」と言って、怒鳴るといのかたちになってしまう。その方は、記憶の障害があり、そのことを忘れていてくださったので次の週もいらしてくださった。一度、「コートを掛けてください」とお願いして、コートを掛け終わったのを見てから、「そのバックはこちらに置いてください」と伝える。バックを置いたら、「その席にお座りください」と言う。一つひとつ話したらスムーズに行って、その1時間を楽しく過ごされたということがあった。

（時間や場所がわかりにくい）

3つ目に場所や時間がわかりにくくなるというのが挙げられる。見当識の障害というものになる。具体的には待ち合わせの時間に遅れてくることがしばしばある。それから、打合せをする際に、12時からの打ち合わせなのに9時から来ているという方も時々いらっしゃる。それは「自分が何だか最近おかしいぞ、時間とか約束事を忘れちゃう」と言って、先に早く行っていなきゃと思うあまりに非常に早い時間に行ってしまうことがある。

（計画が立てられない）

4 つ目に計画を立てて適当に案配することが難しい。代表的な例として料理が挙げられるが、料理というのは非常に高度な認知機能を一度に使う作業である。女性のほうが比較的早めに認知症の初期に気づくのは、やはり料理をしていらっしやるからである。「最近どうも外食ばかりしたがるな」、「味が変だな」、「同じメニューばかり出てくるな」というときに「あれ？」と家族が気づかれることが多い。最近の男性は違うが、十数年前、私がこの仕事を始めたころの男性は、リタイヤされるとお家では、「おい」「あれ」「それ」「これ」と言っているだけで全部奥様がやってくさるような状況になると、認知機能が低下してもなかなか気づかれないことがある。朝起きて、「えーと」というと、奥様が新聞を出してお茶が出てきてというような状況になっていると、なかなかその低下に気づけなくて、かなり進んでから認知症に気づいたということがあった。

その他、旅行の計画を立てて適当に案配するということが難しい。行き先のことを考えて日数分の洋服や必要な物を詰めるという作業が認知症になると非常に難しいことである。今までできていた複雑なことができなくなってしまう。

■金融機関における認知症の気づきのポイント**（気づきは身近なところに）**

銀行などの金融機関において認知症は、どういうときに気づけるか。例えば、暗証番号を忘れましたとおっしゃる方がいる。暗証番号をふっと忘れてしまうことは私たちでもあると思うが、また後で思い出せる場合が多い。しかし、認知症になるとそれを繰り返し忘れて、一回忘れたものを思い出すことができなくなってくる。

それから、必要な書類の作成や返送ができなくなる。例えば、「今日は何年何月何日」ということが入っていないので、出金などの伝票に日付を書くことができなくなる。その他、書類を提供しているのに、「頂いてませんよ」と言ったり、「持ってきてください」と言ったのに、持ってこれなくなるということが起こる。

その他、ATM の操作ができなくなってしまうという場合もある。普段ならすんなりできていたことが、一回つまづくともうどうしていいかわからなくて混乱してしまう。

これらの事例が金融機関では「あれ？」と思う気づきのポイントなのではないかと思う。

■電話の際の認知症の気づきのポイント**（同じことを繰り返すいう）**

電話対応の場面では、電話の相手が同じことを同じ言い回しで繰り返していないかがポイント

ントになる。それから、短時間にさっき言ったことと同じことをすぐに言っていないかを確認する必要がある。高齢の方は比較的同じことを話して、また最初から同じことを話すということはあるのだが、認知症になると短い期間に同じ言葉で同じことを繰り返すことが多い。

電話を切った後、3秒後にまた同じ人から「もしもし」と電話がかかってくる、同じ質問をして、先ほどお話をしたということ覚えていられないような方は、おかしいと思ってもよい。

その際、すぐに切らずに、少し長いセンテンスでお話を聞くと、同じ言い回しを使って繰り返していないか、短時間で同じことを言っていないかということがわかるのではないかなと思う。

■何か変だな？と気づいたら

（銀行と医療機関や、地域包括センターへの連携）

ここで何か変だなと気づいたら、やはり早期に介入することが望ましい。金融機関での気づきを家族や関係者と共有して、出来るだけ早く医療機関につなげることで、先ほどの被害の防止にもなるので、できるだけ早期の介入が望ましい。その方法・介入の仕方というのは、やはり各銀行によって違うだろうし、そのシステムを作っていくことが必要なのだろうと思う。

連携をとるといいのは、地域包括支援センターである。地域包括支援センターは、高齢者のための生活をサポートしている場所で、各自治体に設置されている。介護予防に関わっているセンターが各地域にある。皆様の銀行の地域にも必ず設置されている。例えば、センターの方と連携を取って、「最近、この方が毎朝銀行に来て、座って何時間もいて帰らないし、お声をかけてもボーッとしていっちゃうし、ちょっと様子がおかしいけど」というようなことを地域包括支援センターでお話になるというのも方法の1つである。何度も何度も通帳の再発行の依頼に来るといふことに対してご本人にお話することは非常に難しいとは思いますが、「ご家族にご連絡をしてもいいですか」というようなことを聞いてご家族に連絡をする等一人で関わらずに、なるべくたくさんの職種と連携を取って話を進めていくことが大事である。

介護者相談をしていると、「銀行の方から連絡を頂いて、母のこういう現状がわかった」という事例がとても多い。また、銀行の方から「ちょっとお母様の様子がおかしいよ」「お父様の様子がおかしいよ」と言われ、「離れて暮らしていたので、気がつかなかったんだけど」というような事例が非常に増えてきている。

■英国アルツハイマー協会

英国アルツハイマー協会は、『「認知症の人に優しい金融サービス」憲章』というのを出している。これは、金融サービスの人たちが、金融に関わる様々な手続きの中で、認知症の人にとって困っていることを聞いてこのような憲章を作ったと出ていた。大事なことは、「この人が認知症であるかないか」ということを私たちが診断する立場ではなく、その方たちが被害に遭わないようにするためにどうしたらいいかという知識をきちんと身につけておくということが大事なのではないかと思う。

■高齢者のために 共に働く仲間のために 自分や家族の未来のため

高齢者に対する知識や理解を深めるということは、高齢者自身のためにももちろんなる。しかし、これからますます高齢化が進んでいけば、共に働く仲間が高齢者であるという機会が増えてくる。共に働く仲間のためにも、コミュニケーションのスキルを磨くことが大事である。高齢者のことを考えたりすることは、遠い別の世界の別の人のことを学んでいるわけではなく、皆さまたちや皆さまの家族の未来をより良くするために必要なことなのだと思っていただきたい。人は、死なない限り、全員歳をとる。やはり今、このことに私たちが真摯に向き合って社会を変えていくことは、自分の未来を良くすることにつながると思う。

■ 質疑応答

質問者 ①高齢のお客さまへの対応の見極めや対策について

最初の方では、一般的な歳をとることによって起こる注意力や理解力が落ちてきて、物忘れが発生するというお話、そして、後半のほうは認知症の特徴やポイントについてお話をいただいたが、銀行や私どもの相談員にしても、電話や面談をしていてパッと老化なのか認知症かどうか分からない。「お年寄りだから丁寧に應對しよう」ということでゆっくり話したり、一つひとつ、先生がおっしゃるとおりセンテンスを切って、「わかってますか」と一生懸命頑張るが、そうは言っても理解をしていただけずに、苦慮しているというのが実情である。そういった中で、應對する側で、結局やることの限界もあると思う。「ここまでお話しても、やっぱり無理だった」という見極めが、日ごろの業務において皆困っているようである。時間に余裕があれば、ずっと丁寧に続けることが良いのかもしれないが、時間で区切ったり、「同じことの繰り返しなのでいったん切らせていただきます」というのが本当にいいことなのか、應對する側でコミュニケーションの「ここまでならいい」というそのあたりの感触や見極めみたいなのを教えていただけないだろうか。

宮本 私たちがこういうレクチャーをするたびに返ってくる言葉の中の一つには「すごく良い話を聞いて良かったけれど、現実に仕事をしている中で、このような対応は非常に厳しい」、「自分たちもやらなければいけないことがある。高齢者のことを大切にするのはもちろんだが、でもそれ以上にこちらも疲弊してしまうんですよ。どうしたらいいですか」ということは非常によく聞かれる。私たちも、「絶対に最後まできちんと聞きなさい」と申しあげたいわけではない。どこまで聞けばいいのかというのは、私が「1時間聞いてください」とか「2時間聞いてください」とか決められることではない。その現場ごとで皆さままで決めていくことではあると思うが、一つは、やはり一人で対応せず、複数で関わるのが大切である。「この方はちょっとトラブルになりそうだな」「認知症かもしれないな」「どういうことかな」というような方がいらして、話を聞かなければいけなくなったときには、一人だけで対応せずに複数で対応することと、連携を取れる地域包括支援センターや福祉事務所というバックグラウンドを着地点に持ち、銀行でできることの限界が見えてきたら、そちらに回すことが重要である。「ここまでではやってください」という見極めはなかなか決めかねるが、「一人で対応しない」ということが大事だと思う。

質問者 ②高齢者とのコミュニケーションの難しさについて

先生の専門からずれるお話になってしまうのかもしれないが、コミュニケーションがうま

くいかなくて、高齢のお客様が怒り出してしまうというようなときに、一方で管理職にとって怒られている私たち、あるいは若い従業員は、やはり守らなければいけない相手だと思ふ。高齢者のお客様に限らず、お客様からのパワーハラスメントやセクハラというのも、我々にとって一つの課題である。そこで、怒り出したときに、「お客様、あなたのほうが悪いんですよ」というのを、お一人で見えているときに言ってもよいものなのだろうか。高齢者のことも理解したい気持ちもあるが、なぜ自分が怒鳴られたのかわからないで泣き出してしまう若い社員をどうフォローしようかというところで悩んでいる。何か解決方法のようなものをお持ちだったら教えていただければと思う。

宮本 先ほど「お菓子1箱ください」と言って怒鳴られた若いスタッフは、自分は悪いことをしなくて、マニュアルどおりに、精一杯、「1箱」と言われたときには「1箱」と復唱するものとして対応したにも関わらず、非常に怒鳴られて、同じように号泣してしまい、もう二度と店頭には立ちたくないという話をした。やはり「なぜそういうことが起きたか」、「あなたが悪いのではなくて、高齢者がこういう状況だったかもしれない、こういうことが理解できるかもしれない」という高齢者の行動の背景をこちら側がわかっている、その人に説明してあげれば、もちろんその傷はなかなか癒えないにしても、少しは良いと思う。まずこういうことをきちんと理解して、説明をしてあげることが大切だと思うのだが、そこで今度は、その人を守るために、相手側の高齢の方を責めるというのはなかなか難しい。でも、やはり「なぜ怒られたのか」というようなことがわかるのとわからないのでは、また、ただ「自分が悪かった」と思うのと思わないのでは違うし、そうやって理解して下さる上司の方がいて、サポートしてもらえるというのは、その若い行員の方にとっては、「次に頑張ってみよう」と思うきっかけになると思う。この間、小売の接客業の窓口で売店に立っている方たちとみんなで座談会をした。それこそ本当に怒鳴られたり怒られたりといろんなことをしている店員の方たちがいたが、非常に印象に残っていることは「この仕事を辞めたいと思うのも高齢者のお客様だし、この仕事を一生続けたいと思うのも高齢者のお客様とのやり取りがきっかけなんです。両方あるんですよ」とおっしゃっていた。やはり実際はとても大変な思いをしていらっしゃるのだろう。具体的にどう変えていくか、どう対応するかということは、もうちょっと私たちがノウハウを積み重ねていかなければいけないと思っている。

質問者 ③ 介護職職員への対応

今の話に関連するのだが、このようにお話される機会がある中で、入居されている方が怒り出すとか、暴力を振るうとかという話が多いのだと思う。特に外国人の方々の介護職員

がいる環境の中で、もっと言葉が通じなくて怒られてしまうというような話も聞く。もし先生が、そういった介護職員とのお話し合いの機会において、介護職員が高齢者から怒られてしまうような事態が生じた場合、入居されている方に対して何かするわけではなくて、職員に対して説明をして、納得してもらおうというような、そういった対応を取られているようなところがあれば、ご経験を踏まえてのお話を聞かせていただければと思う。

宮本 直接そういったことということではないかもしれないが、介護者施設の介護職員の方たちに対してレクチャーをする機会はある。介護職の方が抱えているストレスや、いろいろな利用者さんから受けるハラスメントのようなことも実際にはいろんな問題や課題がある。そのことをきちんと共有して、自分たちがどういうストレスを抱えて、どういうことで困っているかということ話す場がないというのはよく聞かれることである。日々忙しい中大変だが、それを我慢したり飲み込んだりして、結果的に離職につながってしまうというケースが多い。やはりまずはそういう事例や、抱えているストレスについて話す場を設ける、同じ思いをしている人たちが共有をする、そのストレスの軽減をするための場を持つ、そういうことが大事だと思う。

