

# 銀行界における書面・押印・対面手続の 見直しについて

2020年10月22日

林 尚見

全国銀行協会 企画委員長

(株式会社三菱UFJ銀行 取締役常務執行役員)

## 〈目次〉

主要行等向けの総合的な監督指針	P.2
税・公金収納の効率化・電子化	P.5

# 主要行等向けの総合的な監督指針

## 各銀行が提供する個別サービス

下表は金融業界における書面・押印・対面手続きの見直しに向けた検討会(第5回) 全国銀行協会説明資料より抜粋

### ■ 検討会では、銀行のサービスを4つのステージに分類し、電子化サービスの提供が限定的である法人融資契約、担保契約等における対応の方向性を示した

ステージ	銀行における取引事例	電子化に向けた課題	目指すべき姿・対応の方向性
大部分の銀行が電子化サービスを提供しており多くの顧客が利用している	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人インターネットバンキング</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客側に使い勝手への不満・懸念がある(対面の方が分かり易い)</li> <li>顧客側にセキュリティへの懸念がある</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>更なる利便性向上・UI/UXの改善を図る</li> <li>全銀協としてセキュリティ対策を横展開</li> </ul>
大部分の銀行が電子化サービスを提供しているが、利用する顧客は限定的	<ul style="list-style-type: none"> <li>法人インターネットバンキング</li> <li>ZEDI</li> <li>でんさい</li> <li>税公金収納</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客側のコストや使い勝手への懸念(特に、取引数が少ないとコストに見合わない)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客への周知により、利用者拡大を図る</li> <li>更なる利便性向上を図る</li> <li>中小企業に対する国の支援策の活用等も検討し、金融取引の電子化推進を図る</li> </ul>
一部の銀行が電子化サービスを提供している	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人向け新規口座開設</li> <li>個人向けローン契約</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客側のオンライン手続(特に本人確認)の使い勝手の悪さへの不満・懸念がある</li> <li>銀行側にも、開発コストに見合う利用者拡大への不安がある</li> <li>銀行側のセキュリティへの不安がある</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一部の銀行で提供されている先進事例の業界横展開による導入促進を図る</li> <li>顧客への周知により、利用者拡大を図る</li> </ul>
銀行からの電子化サービスの提供が限定的	<ul style="list-style-type: none"> <li>法人との新規取引開始</li> <li>法人代表者変更手続</li> <li>法人融資契約</li> <li>担保契約</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>法的証拠能力に懸念がある</li> <li>事業者側のIT環境・体制が未整備であるため、銀行側に開発コストに見合う利用者拡大への不安がある</li> <li>法令による制約(不動産担保取引等)がある</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一部の銀行で提供されている先進事例の業界横展開による導入促進を図る</li> <li>面前での自署・捺印、書面交付等を原則とする監督指針の柔軟な運用についても協議させていただきたい</li> </ul>

## 監督指針について

- 借入等の契約の意思確認における、面前での自署・押印を原則とする監督指針が存在（顧客保護はもとより、債権者保護の観点でも、有力な意思確認の方法との位置づけと理解）
- 金融機関が指針の趣旨を踏まえた、実効性ある意思確認の方法を選択できるよう金融庁と協議中

### 主要行等向けの総合的な監督指針（Ⅲ-3-3-1-2(2)③）

#### Ⅲ 主要行等監督上の評価項目～3 業務の適切性等～3 利用者保護のための情報提供等

##### ～1 与信取引等に関する顧客への説明態勢～2 主な着眼点～(2) 契約時点等における説明～③ 契約の意思確認

- イ. 契約の内容を説明し、借入意思・担保提供意思・保証意思・デリバティブ取引の契約意思があることを確認した上で、行員の面前で、契約者本人（注）から契約書に自署・押印を受けることを原則としているか。特に、保証意思の確認に当たっては、契約者本人の経営への関与の度合いについても確認することとしているか。
- （注）いわゆる「オーナー経営」の中小企業等との重要な契約に当たっては、形式的な権限者の確認を得るだけでは不十分な場合があることに留意する必要がある。
- 特に、デリバティブ取引が、顧客の今後の経営に大きな影響を与えるおそれのある場合、当該中小企業等の取締役会等で意思決定された上での契約かどうか確認することが重要である。
- ロ. 例外的な書面等による対応については、顧客保護及び法令等遵守の観点から十分な検討を行った上で、社内規則等において明確に取扱い方法を定め、遵守のための実効性の高い内部けん制機能が確立されているか。
- ハ. いわゆる捨印慣行の不適切な利用、及び契約の必要事項を記載しないで自署・押印を求め、その後、行員等が必要事項を記載し書類を完成する等の不適切な取扱いを防止するため、実効性の高い内部けん制機能が確立されているか。
- ニ. 銀行として貸付の決定をする前に、顧客に対し「融資は確実」と誤認させる不適切な説明を行わない態勢が整備されているか。

# 税・公金の収納の効率化・電子化

## 税・公金の収納の効率化・電子化の全体像

- 銀行窓口では、国・地方公共団体の税金・公金の納付を受付  
(メガバンク・ゆうちょ銀行で年間約1億1千万枚、地銀で年間約1億3千万枚)

### 主な税・公金の種類

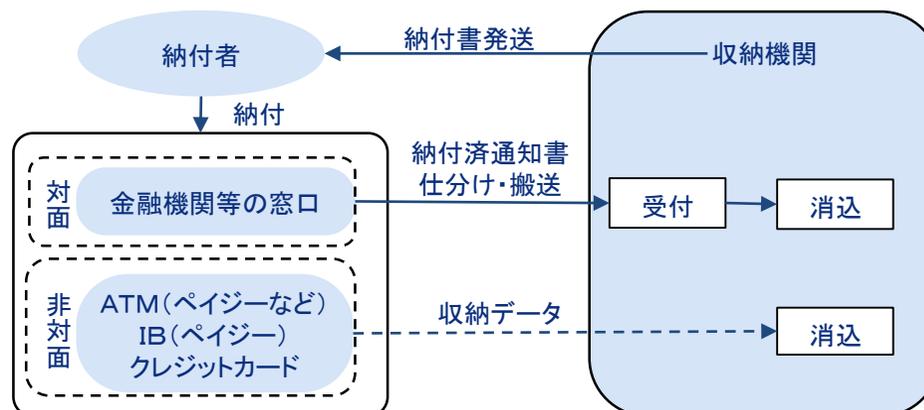
- 税・公金は、納付者が国または地方公共団体に租税や社会保険料等として納付する金銭(主な税・公金は下表のとおり)。
- また、税金の種類には、申告税と国・地方公共団体が算定する賦課税が存在。

主な税金の種類		
国税	申告税	法人税、消費税、申告所得税 等
	賦課税	各種加算税
地方税	申告税	法人住民税、法人事業税
	賦課税	固定資産税、自動車税、軽自動車税 等

収納機関	主な公金の種類
国	労働保険料、国民年金保険料、交通反則金等
地方公共団体	国民健康保険料、介護保険料、各種使用料・手数料等

### 税・公金の納付方法

- 税・公金の納付方法には、納付者が対面で行うものと、非対面で行うものが存在。
- 納税者が金融機関窓口で対面納付を行う場合、収納機関毎の仕分け・搬送といった煩雑な作業が必要。収納機関においても受付けた書類にもとづき、消込作業が必要。



- 対面の金融機関、コンビニ等での納付の他、非対面のペイジー利用(ATM・インターネットバンキング)、クレジットカード払い、口座振替などの方法がある。

(ご参考①) 税・公金の納付書イメージ(市県民税(普通徴収)の場合)

77 納付書兼納入済通知書  
平成29年度市県民税(普通徴収)

加入者名	会計管理者	口座記号番号	税額	〇〇〇〇〇 円	
収納機関番号	納付番号	0123-4567-8901-23	確認番号	012345	
			納付区分	101	
納期限	平成29年 6月30日	通知書番号	0012345678	期別	1期

33 1234567890123456789012345678901234567890123456789  
12345678901234567890123456789012345678901234

納税義務者	様	領収日付印
<small>【住所等非表示払込票】</small> <small>合計金額が30万円を越えた場合はコンビニエンスストアでは納付できません。</small> <small>バーコードが無いものや読み取りができないもの、金額を訂正したもの、期限を過ぎたものはコンビニエンスストアでは納付できません。</small>	(宮崎市・CVS本部保管)	

CVS 収納用  
収納代行 地銀ネットワークサービス㈱( CNS )

【納付済通知書】  
自治体へ送付

納付書(原符) 公 通常払込料金 加入者負担  
兼払込金受領証

市 領収証書 公  
平成29年度市県民税(普通徴収)

口座記号番号	加入者名	会計管理者	
通知書番号	0012345678	期別 1期	
納税義務者	様	様	
税額	〇〇〇〇〇 円	税額	〇〇〇〇〇 円
納期限	平成29年 6月30日	納期限	平成29年 6月30日
備考	平成29年度市県民税(普通徴収)	備考	

収納代行 地銀ネットワークサービス㈱( CNS )

領収日付印
1
収入印紙不要

この受領証は、大切に保管してください。

上記のとおり領収しました。(納税者保管)

【原符】  
金融機関が保管

【領収証書】  
納税者へ返却

## 税・公金の収納の効率化・電子化の課題①(地方税共通納税システム・ペイジーによる納付)

### ■ 電子納付も可能だが、全ての自治体・税目が対応できている訳ではない

#### 地方税共通納税システムによる納付

- 地方税共通納税システムは、主に申告税を専用ソフトや金融機関のIB経由で、顧客が電子的に納付を行う手段
- 同システムにより、一度にまとめて、全地公体に納付が可能

<画面イメージ>

納税メニュー

口座情報の登録・変更 > ダイレクト方式の電子納税で使用する口座情報を管理します。

口座情報の登録 > 口座情報の登録を行います。

口座情報の確認・変更 > 口座情報の確認及び変更を行います。

納付情報発行依頼 > 電子納税に必要な納付情報発行依頼を作成します。

電子申告運動 > 電子申告を行った申告の納付情報発行依頼を行います。

個人住民税(特徴) > 個人住民税(特徴)の納付情報発行依頼を行います。

みなし・見込納付、更正・決定 > みなし・見込納付、更正・決定の納付情報発行依頼を行います。

確認・納付 > 発行された納付情報を確認し、納付を行います。

納付情報の確認・納付 > 発行依頼した納付情報の確認及び納付を行います。

**賦課税目**  
賦課税目の納付を行います。

eTAXポータルから作成(赤枠部分は事務局作成)

⇒ 現在、地方税共通納税システムは賦課税目に未対応。

#### ペイジーによる納付

- ペイジーは、対応した納付書に記載された番号を入力することで、PC・スマホ・ATMから支払ができるサービス
- 時間帯や場所を気にせず、番号入力だけの操作で支払が可能

<ペイジーによる納付(イメージ)>

<ATMで納付する場合>

<IBで納付する場合>

日本マルチペイメントネットワーク推進協議会HPから作成

⇒ 但し、特に地方税は、すべての地方公共団体・税目において利用できるわけではない。



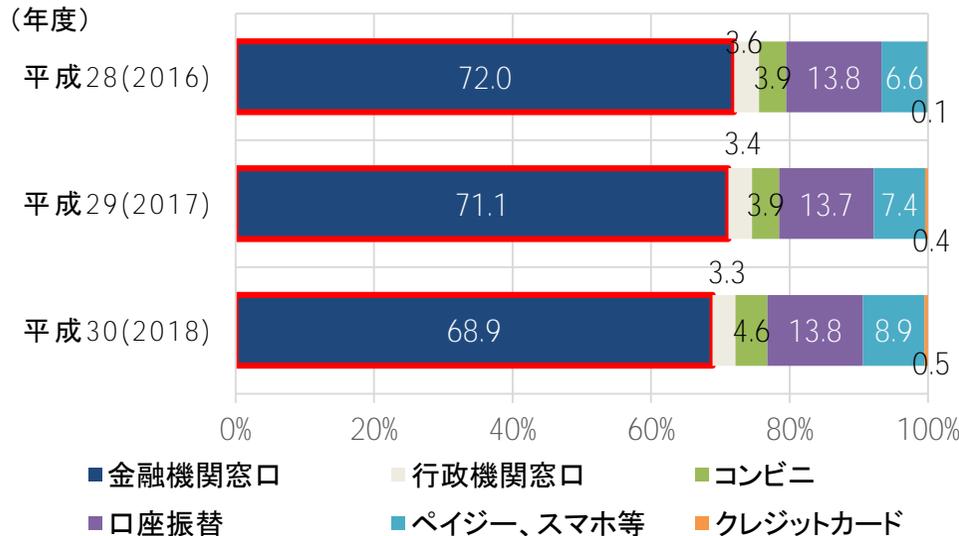
## 税・公金の収納の効率化・電子化の課題②

- 既に電子納付の手段は複数あるが、銀行窓口等での対面納付が多くを占める
- 対面納付を減らし、自治体の紙削減・DXを推進するには、電子納付の拡大が鍵

### 納付手段別の納付割合(国税)

- 国税については**約7割**が金融機関窓口での対面納付の状況。

<国税の納付割合>

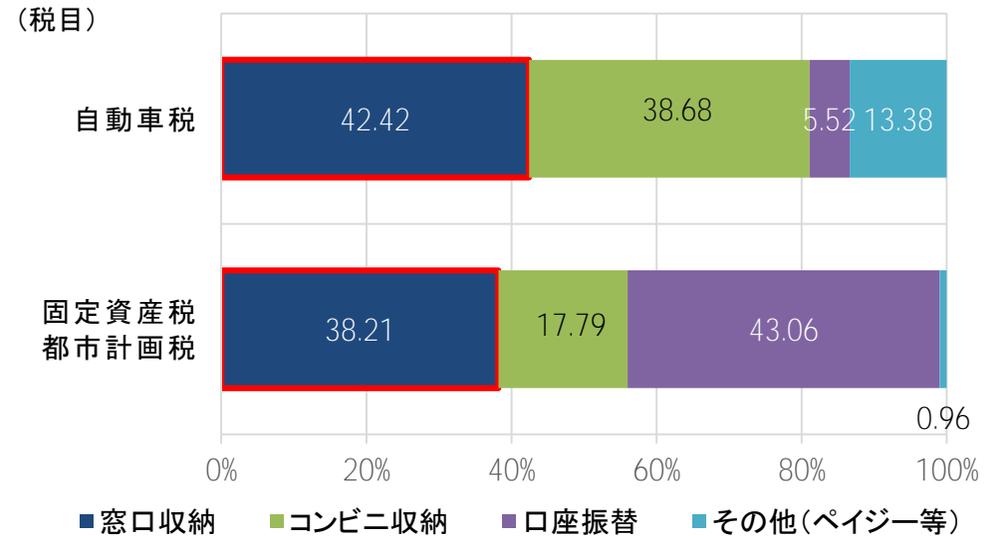


※内閣府税制調査会(第24回、2019年8月27日)資料にもとづき作成。

### 納付手段別の納付割合(地方税)

- 地方税について、**約4割**は窓口での対面納付。

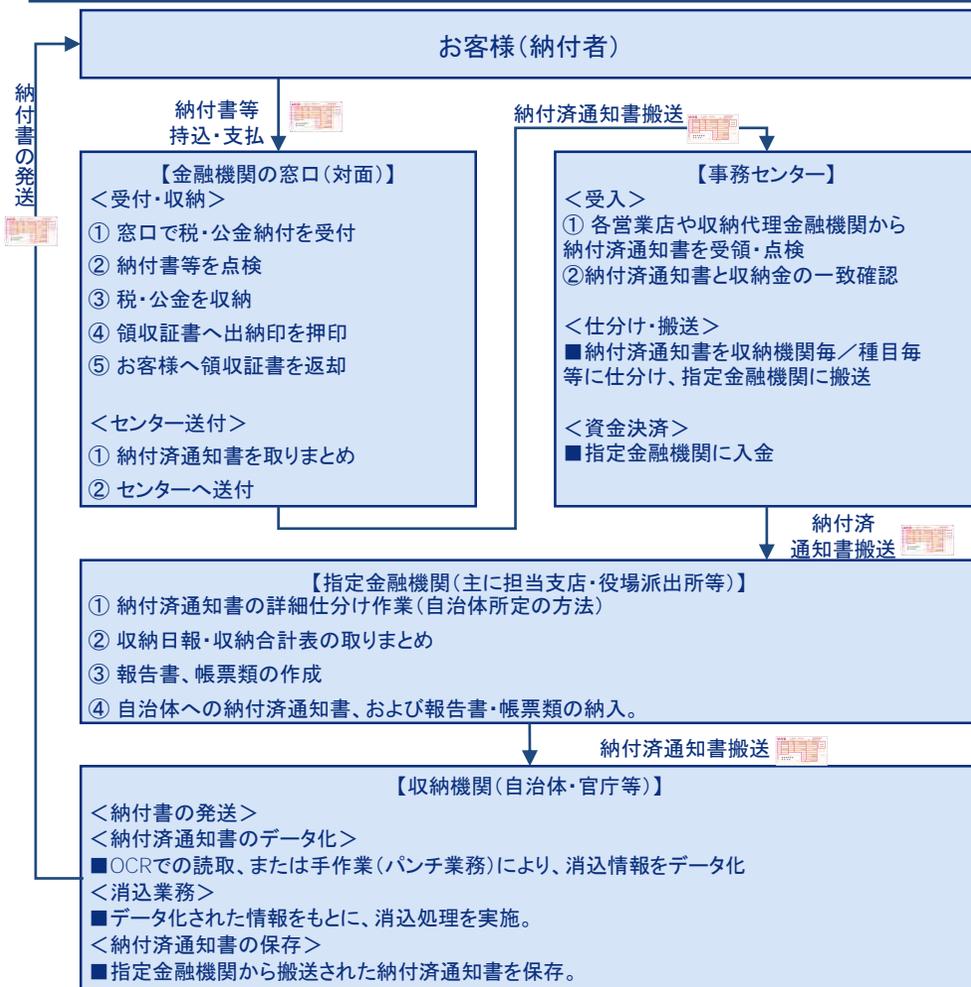
<地方税(自動車税、固定資産税・都市計画税)の納付割合(平成29年)>



※地方税における電子化の推進に関する検討会(令和元年度第2回、2019年10月25日)資料にもとづき作成。

## (ご参考③)コスト試算

### 窓口収納の実態



#### お客様(納付者)のコスト

- 支払場所(窓口)までの移動、書類記入、待ち時間等や、紙の納付書による収納にかかる費用の合計は、**推定で年間2,000億円以上**

※全国銀行協会調べ2018年9月現在

#### 金融業界のコスト

- 「税・公金収納・支払の効率化等に関する勉強会」における金融機関向けのアンケート結果では、営業店窓口やセンター等の人件費、OCR読取機器などのシステムコストによる、税・公金収納にかかる金融機関全体のコストは、**年間約622億円**
- また、アンケート回答行のうち、**9割以上の金融機関が税・公金収納業務の効率化について問題意識**

※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(2019年3月14日)

#### 自治体(収納機関)のコスト

- **地方の徴税コスト(人件費・システム運営費等)は、推計で年間8,000億円以上※(但し、窓口収納に係るコスト以外も含まれているためすべてが削減可能コストではない)とも言われており、自治体においても業務の効率化・電子化は必要な状況**

※財政制度分科会(令和元年11月6日開催)資料1 地方財政

## さらなる効率化・電子化促進に向けて

- 電子化・ペーパレス化の施策は検討が進捗するも、紙による納付が残ることは不可避
- 従い、早期にかつ安価に実現できるQRコードの活用検討を、同時に進めることが必要

# 電子納付 拡大の 3本柱

①法人の電子納付  
地方税共通納税システムの税目拡大

②個人の電子納付  
マイナンバー・地方税共通納税システム等の活用

③早期にかつ安価に実現できる電子納付  
QRコードの活用

## さらなる効率化・電子化促進に向けて①

- ①法人の電子納付  
全ての賦課税目を「地方税共通納税システム」の対象となると、  
全国の全ての自治体・全ての税目が、「一度に」「纏めて」、電子納付が可能に

### 地方税共通納税システムの賦課税目への対応

- 昨年10月稼働の地方税共通納税システムにより、すべての地公体に対して主に申告税の電子納付が実現
- 賦課税の地方税共通納税システムによる電子納付が実現すれば、すべての地公体に「一度に」「纏めて」電子納付が可能となる。
- 特に固定資産税・自動車税は、納税者の金融機関窓口における納付割合が高く、納税者を窓口で待たせる等の不利益が生じている。
- 賦課税目への対応については、総務省および地方税共同機構が事務局となる検討会で検討中

※国税は、e-Taxにより、原則すべての税目の電子納付が可能

### 参考：税目拡大の検討状況

	現在の対象税目		新たな検討対象
	個人		法人
	事業者以外	事業者	
申告納税	—	—	法人住民税・事業税等
	—	—	事業所税
	—	—	個人住民税(給与所得・退職所得の特別徴収)
	自動車税(環境性能割・種別割(月割))※1		
賦課税目	—	個人事業税	—
	個人住民税(普通徴収)		—
	—	—	利子割、配当割、株式等譲渡所得割(特別徴収)※2
	自動車税・軽自動車税(種別割)		
	固定資産税(土地・家屋・償却資産)、都市計画税		
	不動産取得税		

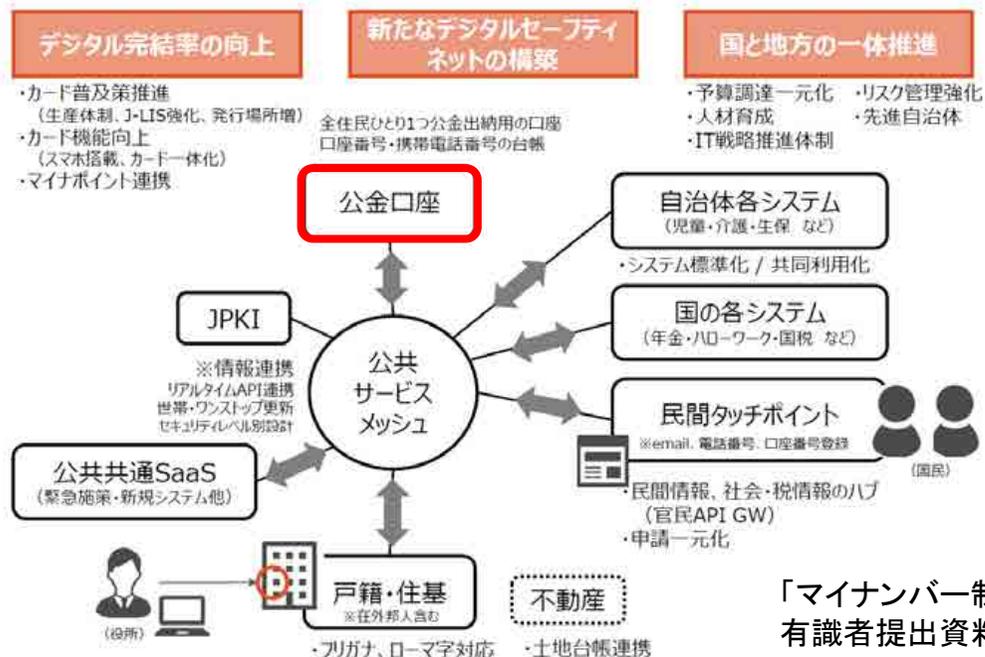
※1 自動車OSSにより対応    ※2 令和3年10月より対象となる

## さらなる効率化・電子化促進に向けて②

### ■ ②個人の電子納付

「マイナンバー制度及び国と地方のデジタル基盤抜本改善WG」にて全住民ひとり1つの公金出納用の口座を設定し、マイナンバー・公的IDで納付請求する案が示されている  
実現すれば個人の納付における電子化・ペーパーレス化が実現する

### 国と地方の真のデジタル化に向けて目指すべき姿（2025年）



- 「マイナンバー制度及び国と地方のデジタル基盤抜本改善WG(第3回)」にて有識者より真のデジタル化に向けて目指すべき姿の一案が提示された。
- 全住民ひとり1つの公金出納用の口座を設定し、マイナンバー・公的ID等で納付請求の実現することで、**個人における電子化・ペーパーレス化が実現するという構想。**
- 地方税共通納税システム(eLTAX)を利用した個人の電子納付が拡大すれば、同様の効果がある。(ただし、eLTAXは事前申込が必要かつPC環境で利用が必要)

「マイナンバー制度及び国と地方のデジタル基盤抜本改善WG(第3回)」  
有識者提出資料(2020年9月25日)

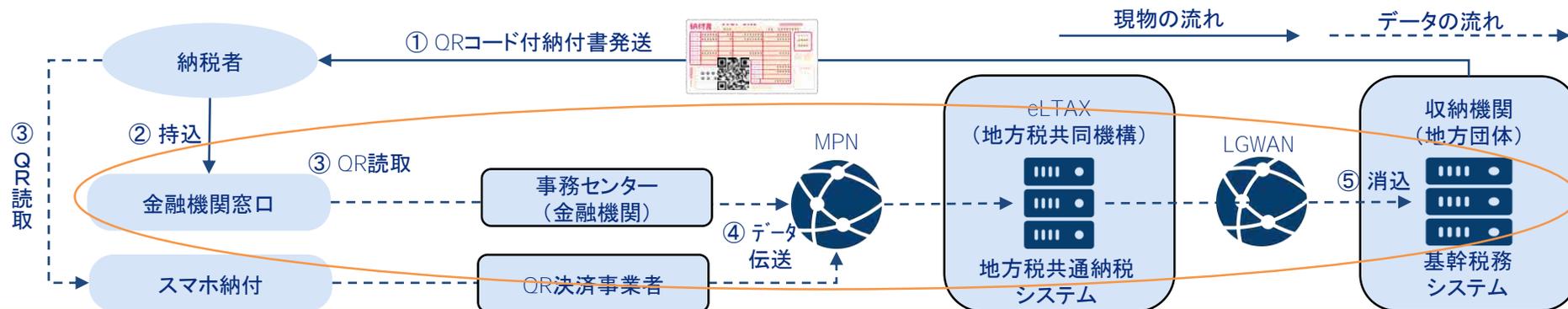
## さらなる効率化・電子化促進に向けて③

- ③早期かつ安価に実現できる電子納付（QRコードの活用）  
賦課税の納付書に全国共通のQRコードを印字し、スマホ決済・窓口収納のインフラを構築  
対面納付が減少、自治体のDXも進み、社会的コストは大幅削減

### 賦課税の納付書へのQRコードの活用

- 賦課税目への対応に当たって、QRコードの活用は、対面納付を削減する等、多数を占める個人納税者にメリット。
- 自治体の紙削減・DXも進むことから、総務省および地方税共同機構においては、QRコードによる賦課税納付を早期に実現いただきたい。さらに、すべての地公体の一斉対応が望ましい。
- また、標準仕様として地公体のシステムでQRコードを印字する対応を検討いただきたい。
- この他、QRコード規格の濫立は、納税者の対応が煩雑となるため、統一的なQRコードの規格策定の検討・協力をお願いしたい。※  
※金融機関窓口を持ち込まれる納付書のQRコードの規格化については、全銀協として検討することも展望

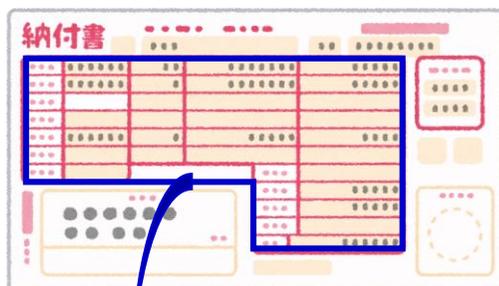
### QRコードの活用イメージ



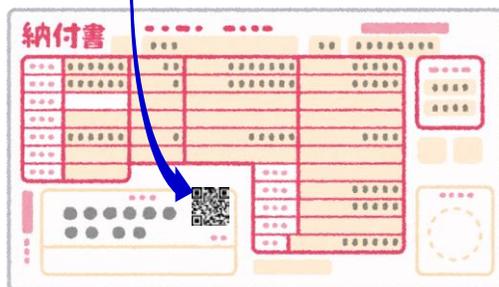
## (ご参考④) 納付書済通知書の電子化(納付書へのQRコードの活用)

### 納付書へのQRコードの活用(イメージ)

- 収納機関や税目毎に紙の納付書の様式が異なり、受付時の内容確認や仕分け・搬送作業に負担
- 納付書に記載された情報をQRコードに格納することで、異なる様式であっても、これを窓口で読み込むことが可能。読み込んだ情報を消込情報として収納機関に送付すれば、仕分け・搬送作業も不要。



納付書に記載された「金融機関の処理に必要な情報」や「収納機関での消込に必要な情報」をQRコードに格納



### QRコード活用によるメリット

- 賦課税目の納付書に、納付書の情報を格納したQRコードを印字することで、納税者・地公体の双方にメリット
- また、納付書の電子化(紙ではなく電子で通知が届く)を含む、消込までの完全電子化を見据えた場合、多くの情報を格納することができるQRコードは、将来の発展性においても有用。

#### 納税者(利用者)のメリット

- **すべての銀行・支店で、あらゆる納付書の受付が可能**(現在は指定金・収代契約のある金融機関でのみ受付可能)
- **スマホアプリ・ATM・IB等が対応し、これまで窓口でしか納付できなかった納付書(ペイジー契約・バーコード未対応)でも、非対面で納付が可能**
- QRコードからバーコードへの変換が可能であれば、**既存のコンビニでの収納も可能に**
- 利用者としての企業において**私製納付書にQRコードを活用することで、納付済通知書のデータ化も可能に**

#### 地方公共団体のメリット

- **すべての地公体において、金融機関からの紙の受渡し・管理・データ化の対応が不要**(外部委託も不要)
- **収納までの期間短縮が可能**

## さらなる効率化・電子化促進に向けて④

- 高齢者・PCやスマートフォンを保有していない方など、電子化が進捗しても紙は残る
- 紙が残る以上、QRコードの活用は社会的コスト削減に資する、避けて通れない施策
- 既存インフラを活用した、早期にかつ安価に実現できるQRコードの活用も進めるべき

### 現状

納付方法	割合	納付者の特徴
口座振替	約3割	自動引落としに理解
銀行窓口	約4割	領収書が必要
コンビニ	3割弱	PC/スマホ利用に後向き
MPN	数%	PC/スマホ利用に前向き
クレジット		ポイント獲得が目的
スマホ決済		ポイント獲得が目的

### 目指す最終形

電子化・ペーパーレス化

ペーパーレス(納付書レス)  
非対面納付(PC・スマホ利用)

### 課題

完全移行(義務化)は困難

納付書は一定数残存

- <納付者> 納付書での通知、支払いが安心(約7割)
- <納付者> PC・スマホを保有していない方(高齢者等)

### 解決方法

QRコードを活用した早期デジタル化

納付書全量にQRコード付与

- <納付者> 非対面納付チャネル拡大
- <金融機関> 密の解消(センター)・事務コスト削減
- <自治体> 事務コスト削減(紙処理→データ処理)



一般社団法人

全国銀行協会