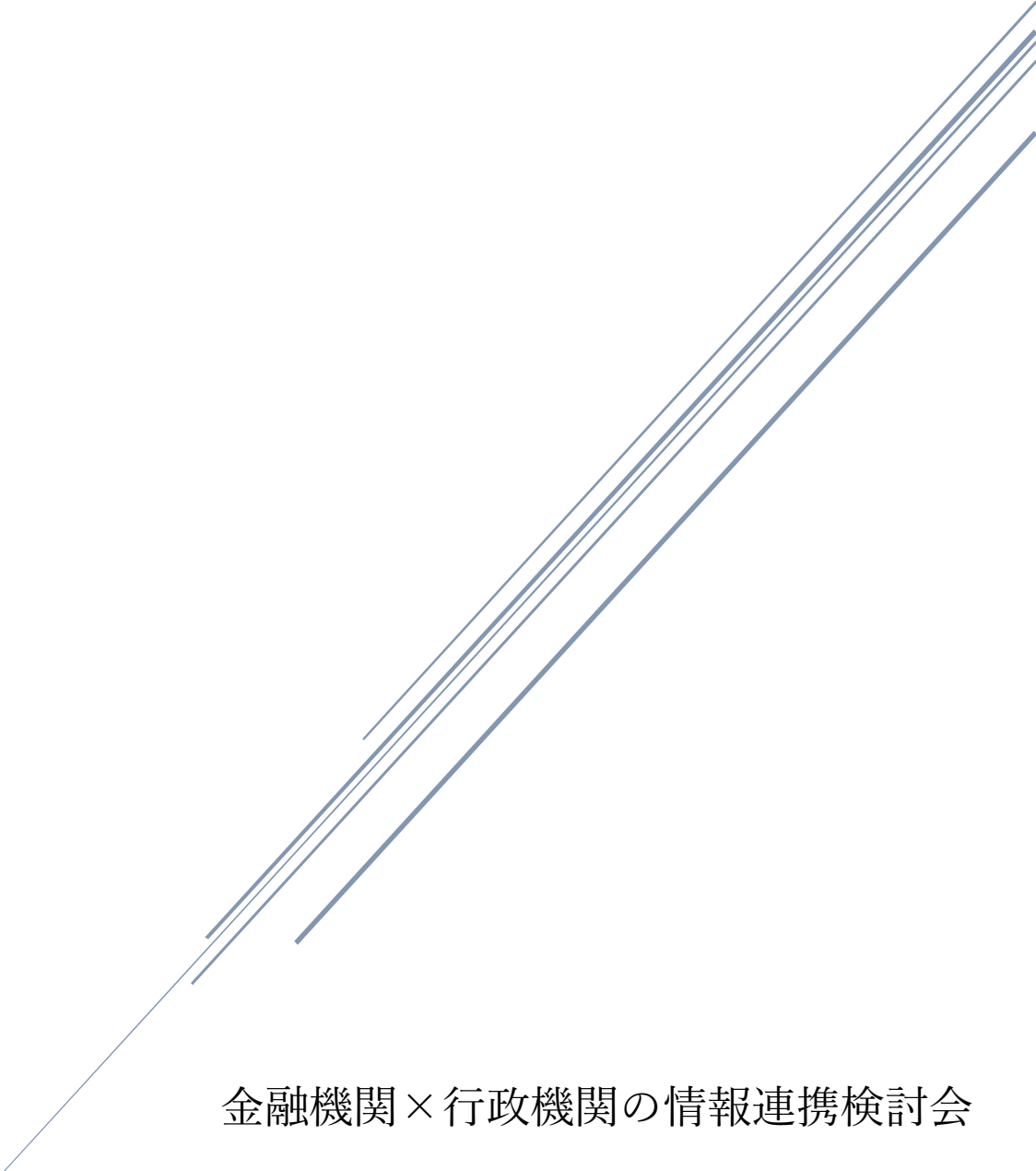


金融機関×行政機関のデジタル化 に向けた取組の方向性とりまとめ



金融機関×行政機関の情報連携検討会

令和元年 11 月

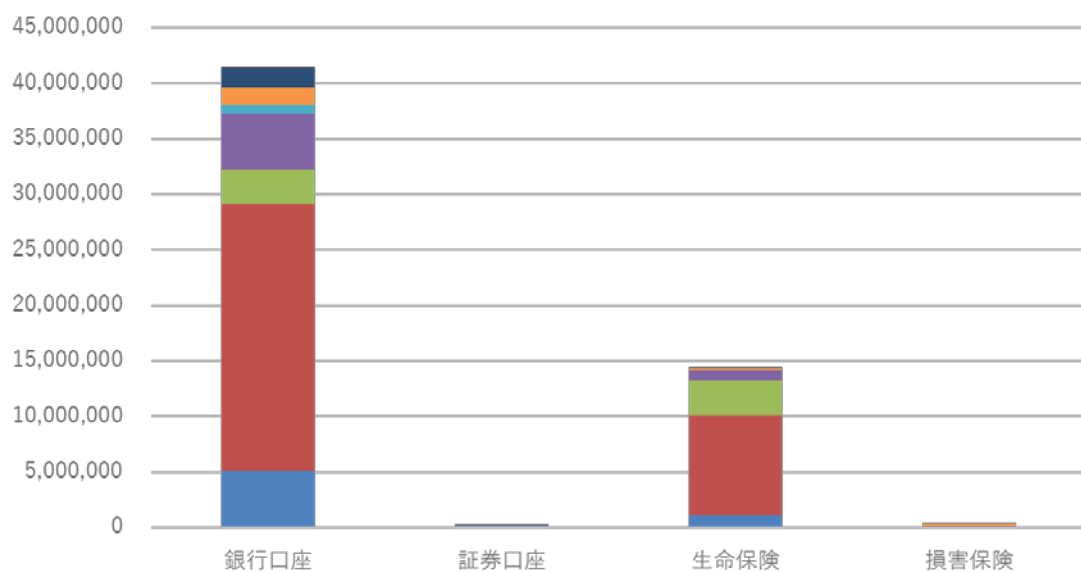
1. 預貯金等の照会・回答業務に係る現状及び課題

(1) 預貯金等の照会・回答業務に係る現状

国税通則法や生活保護法等の法令に基づき行政事務の執行上の必要性から行われる税務調査や資産調査等に際して、行政機関から金融機関に対して調査対象者に係る預貯金等の照会・回答が行われているが、書面によるものが年間約6,000万件に及ぶ状況にある。照会元である行政機関別の内訳については、割合が高い方から、地方税関係が約6割弱、国税関係が約1割、次いで生活保護、国民健康保険といった順番となっている。一方、照会先である金融機関別の内訳については、同じく割合の高い方から、銀行等が約7割強、生命保険会社が約3割弱、次いで、損害保険会社、証券会社といった順番となっている。

行政機関における預貯金等の照会・回答業務について、一般的な業務フローとしては、照会時には、調査対象者を抽出し、照会文書に調査対象者の情報を記入した書面を、返信用封筒を同封して、金融機関に郵送している。照会の方法について、最初に契約の有無を確認した上で取引履歴等の詳細に係る調査を行う場合と、まとめて契約の有無と取引履歴等の詳細に係る調査を行う場合の大きく2通りがある。照会の内容について、口座の残高や契約内容等の現在の状況に係るもの、預貯金、融資等の過去の取引履歴に係るもの、そして契約申込書や本人確認書類など契約時の書類に係るものが主な内容である。金融機関からの回答を受け取った際には、回答文書の内容を確認、あるいは、データ化した上で以降の業務を行っている。また、行政機関における照会文書の標準様式の利用状況については、国税関係や生活保護関係では利用が進んでいる一方、地方税関係では標準様式を用いていない場合も見られ、また、国民健康保険については標準様式が無い状況となっている。

金融機関における預貯金等の照会・回答業務への対応については、一般的な業務フローとしては、受付後、照会文書の記載内容を踏まえ契約者の特定を行い、該当者がいた場合には必要書類を整理した上で回答文書を作成し、郵送等するというものであり、照会件数が多い金融機関では業務の集約化を図った上で、回答業務に特化した体制を構築している場合もある。また、回答に要する期間については概ね2週間以内との結果だったが、手続の期限あるいは速やかな滞納処分等のため、早急な回答を求められる場合もある。



■ 国税 ■ 地方税 ■ 生活保護 ■ 国民健康保険 ■ 介護保険 ■ 警察 ■ 年金 ■ 証券取引等監視委員会

* 期間 平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月の年間合計値

* 採用値 生活保護、証券取引等監視委員会については行政機関側の回答を採用、それ以外は金融機関側の回答を採用

* 拡大推計 信用金庫、信用組合、証券会社については拡大推計を実施

(出典：内閣官房 IT 総合戦略室による実態調査 (平成 30 年度調査))

図 1 行政機関から金融機関に対する書面による預貯金等の年間照会・回答件数

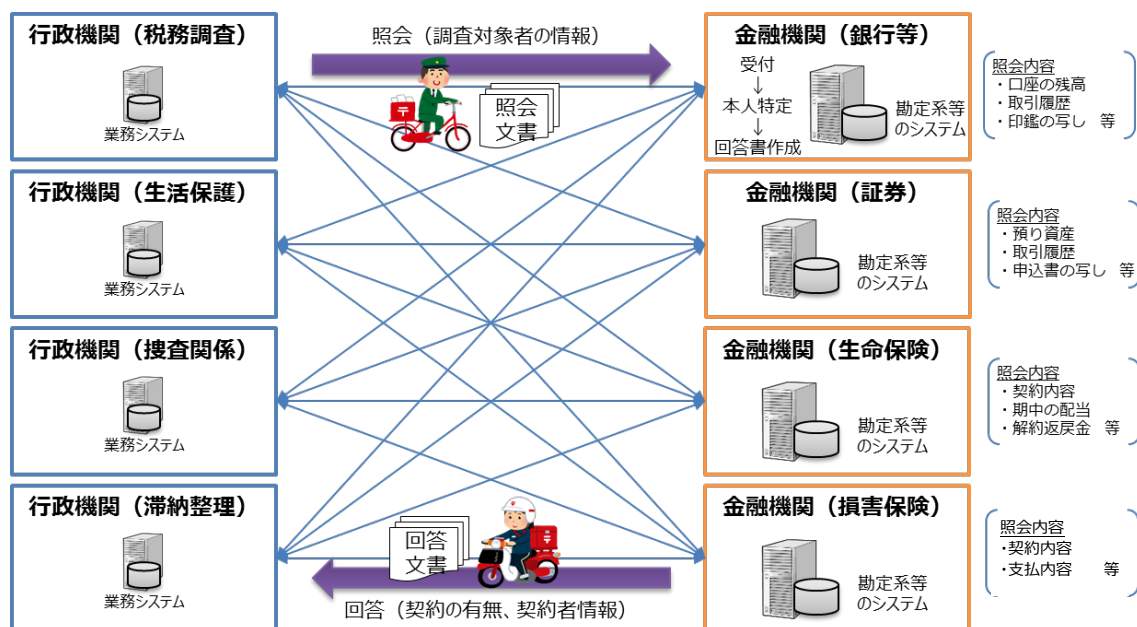


図 2 預貯金等の照会・回答に関する業務の現状

(2) 預貯金等の照会・回答業務の効率化に関する現状の課題

行政機関から金融機関に対して書面により行われる預貯金等の照会・回答について、各機関から挙げられた現状の課題認識を以下のとおり整理している。

1) 金融機関（回答側）における課題認識

①照会文書の様式や内容がバラバラであるため業務が煩雑化している

行政機関からの照会文書の様式等が行政機関毎に異なっており、また、内容に不備があるものや手書きで補記されているものも多いことから、金融機関では照会文書の一つ一つを確認をする必要があるため、こうした人手作業での確認や補完が金融機関の業務を煩雑化させている。

②本人特定の結果に求められる粒度が一定ではないため業務が煩雑化している

一般的に、金融機関は、照会文書の記載内容を踏まえて契約者の特定を行い、該当者がいた場合には回答しているが、行政機関から提示される本人特定のための情報がバラバラであり、また、本人と判断するための基準など本人特定の結果に求められる粒度が明確ではない場合が多いため、金融機関において個別に判断して対応することとなり、業務を煩雑化させている。

③照会の受領、回答の送付が書面のため人手作業による業務負担が大きい

行政機関からの預貯金等の照会の受領や回答の送付は書面で行われている。そのため、受領した書面の照会内容をもとに顧客情報と照らし合わせる作業や、該当者がいた場合に、回答を書面として作成し郵送する作業、さらには、その周辺作業（書面の仕分け・保管作業等）を含めて、すべて人手作業となってしまうことから、金融機関の業務負担となっている。

④その他

行政機関からの預貯金等の照会は照会目的や内容、回答までの猶予等が案件によって多岐にわたるが、一方で、照会を受け取る金融機関にとっては、本人特定作業を行っても該当者がいないため無駄になる作業が多い、回答を求められている書類等の必要性がわからない、回答を急かされて業務が混乱する、回答書類が返信用封筒に収まらず金融機関側で用意することになる等、業務負担に関する意見が示されている。

2) 行政機関（照会側）における現状の課題認識

①金融機関からの回答が長期化した場合、業務の支障・停滞が発生

金融機関からの回答が長期化した場合、調査対象者の最新の預貯金等の情報が把握できないために、早期の滞納解消が困難になる等、業務において支障・停滞が発生する恐れがある。また、生活保護の場合、申請から保護決定までの期間が定められているため、期限までに金融機関からの回答が得られないまま保護決定した場合には、後で生活保護費の過支給に対する返還手続きが生じる恐れがある。

②照会文書の作成、回答文書のデータ化に伴う作業の負担が大きい

行政機関から照会を行う際、人手作業で作成した照会文書を出力した上で、その他

必要書類等と併せて同封して、複数の金融機関に対して郵送している。また、金融機関からの回答を受けた際、回答文書を人手作業でデータ化して、業務に活用している。こうした一連の業務は、書面を前提として行われており、照会文書の作成、回答文書のデータ化などに伴う作業が負担となっている。

③その他

法令に基づき預貯金等の照会を行っているが、金融機関から一定の費用負担を求められる場合がある。

2. 預貯金等の照会・回答業務の効率化に向けて目指す将来像

現状、預貯金等の照会・回答業務について、行政機関・金融機関のいずれも保有するデータを書面に出力した上で事務を行っており、人手作業による作業負担や期間、人件費等、書面により実施されること等に起因する課題が、双方の機関から挙げられているところである。預貯金等の照会・回答業務全体をデジタル化することにより、作業の省力化・迅速化が図られ、現状で挙げられた課題の多くが解決することが見込まれる。また、一部民間事業者により、預貯金等の照会・回答業務をデジタル化して効率化を実現するサービスも現在提供され、これらを活用することが可能であり、一部の金融機関・行政機関において導入されているところである。

さらに、デジタル化による預貯金等の照会・回答業務の効率化は、照会する行政機関、回答する金融機関の双方においてデジタル化されて初めて実現するものであり、双方の機関においてデジタル化を速やかに普及させるためには、デジタル化の導入を関係者の判断に委ねるだけではなく、必要に応じ政府としても積極的に普及を図る取組が求められる。

以上を踏まえ、本施策において、預貯金等の照会・回答業務の効率化に向けて目指す将来像を以下のとおり定め、その実現に向けて必要な取組の方向性を整理することとする。

<目指す将来像>

預貯金等の照会・回答業務について、民間事業者によるサービス等を活用し、金融機関・行政機関の双方において原則として預貯金等の照会・回答業務をデジタル化することとし、また、デジタル化の取組を普及させることにより、省力化・迅速化を実現する。

上記、将来像を実現するため、行政機関・金融機関双方のニーズを踏まえ、業務のデジタル化導入に向け、導入を阻害する可能性のある課題を整理し、対応策について検討を行う。その際、預貯金等の照会・回答件数の大きな機関において速やかな業務のデジタル化を促し、将来像の早期実現に努めることとする。なお、前述の将来像における業務のデジタル化は、行政機関と金融機関との間における業務のデジタル化を指している。ただし、デジタル化による効果を最大化するためには、行政機関・金融機関間のデジタル化だけでなく、各機関内部を含む業務全体のデジタル化が実現されることが望ましい。

また、ここでは業務のデジタル化を実現することを将来像として定めるが、デジタル化の経過措置として、現状の書面による業務の効率化に係る課題への対応策についても検討し、業務負担の軽減を図る必要がある。

3. 預貯金等の照会・回答業務のデジタル化に向けた課題と取組の方向性

(1) 業務のデジタル化に向けた課題

行政機関から金融機関に対して書面により行われる預貯金等の照会・回答業務について、業務のデジタル化に向けた課題として各機関から挙げられている課題を以下のとおり整理している。

① デジタル化を前提とした照会・回答内容や業務フロー等の見直し

デジタル化を前提として照会・回答内容の見直しと標準化、業務フローの見直し等を行い、当該業務に求められる内容や要件を改めて精査することにより、行政機関・金融機関の双方の実務に即しつつ、さらなる自動化・システム化も念頭に置いた上で、利便性向上が図られるよう、業務のデジタル化について検討する必要がある。

併せて、金融機関からの回答に対して、行政機関が求める本人特定の粒度について検討が必要である。

② 預貯金等の照会・回答業務における個人情報の保護、情報セキュリティの確保

預貯金等の照会・回答業務では、個人情報を含む機微なデータを取り扱うことから、デジタル化にあたっては、個人情報の保護、情報セキュリティの確保が求められるため、各機関において定められているセキュリティ・ポリシーに則り、安全性及び信頼性の確保を行うことが必要である。

③ 業務のデジタル化による利便性向上と導入コストの比較検討

業務のデジタル化により、金融機関・行政機関の双方において、業務の簡素化や迅速化、コスト縮減等の効果が期待されるが、実際にデジタル化を行うにあたっては、利便性向上と導入コストについて試算した上で、費用対効果を個別に比較検討する必要がある、その考え方について整理することが求められる。

④ 複数のサービス事業者の場合の相互連携

預貯金等の照会・回答業務のデジタル化について民間サービスを活用することが想定されるが、当該業務の効率化は金融機関・行政機関の双方のやり取りをデジタル化されて初めて実現するものであることから、複数のサービス事業者によりサービスが提供された場合においても、利用するサービス事業者に関わらず、金融機関・行政機関が相互に照会・回答業務を実施できることが望ましい。

(2) 業務のデジタル化に向けた課題への対応策

デジタル化を実現するための前提条件として、これら課題への対応策を速やかに検討し、実行する必要がある。また、対応策の検討・実行に際しては、行政機関、金融機関及びサービス事業者の各機関が連携しつつ、適切な役割分担のもとに取り組んでいく必要がある。

預貯金等の照会・回答業務のデジタル化について、民間サービスを活用することが想定されるが、将来的な民間サービスの継続性も考慮して、国の関与を必要最小限にしつつ、サービス事業者が主体的にサービスを提供できる環境を整備する必要がある。一方で、預貯金等の照会・回答業務に関係する金融機関、行政機関の数は膨大であることから、関係者が連携してサービスを実現できる体制の整備も求められる。また、行政機関が法令に基づき実施する調査を担う観点から、そのサービス内容に関して一定の要件を定めておく必要がある。

以上の状況を踏まえ、預貯金等の照会・回答業務のデジタル化について、サービス事業者の運営努力により差別化を図る領域（競争領域）、サービス事業者同士が協調して効率化を図る領域（協調領域）、サービス事業者が共通で守るべき領域（共通領域）に分けることによって、関係者の役割分担を明確化するものとする。なお、これら領域のうち、共通領域については国として積極的に取り組むとともに、協調領域についてもサービス事業者間の円滑な協調がなされるよう国としても必要な支援を行う。

表1 預貯金等の照会・回答業務のデジタル化における競争・協調・共通領域の考え方

領域区分	各領域の概要	想定される内容
競争領域	サービス事業者ごとの運営努力により差別化を図る領域	ビジネスモデル・料金 サービスの UI 付加サービスの提供
協調領域	サービス事業者間で協調して効率化を図る領域	サービス間の情報連携
共通領域	サービス事業者が共通で守るべき領域	標準データフォーマット 個人情報保護・情報セキュリティ対策

預貯金等の照会・回答業務のデジタル化における競争・協調・共通領域の考え方を踏まえ、業務のデジタル化に向けた課題への対応策については、それぞれ下記のとおり各機関における取組が考えられる。

①デジタル化を前提とした照会・回答内容や業務フロー等、業務の見直し

【金融】回答内容や業務フロー等、業務についてデジタル化を前提として見直す

【行政】照会内容や業務フロー等、業務についてデジタル化を前提として見直す
金融機関からの回答に対して、行政機関が求める本人特定の粒度について検討する

【サービス】ニーズに即したデジタル化のサービスを提供する

②業務における個人情報の保護、情報セキュリティの確保

【金融】求める個人情報保護、情報セキュリティ要件を明確化する

【行政】求める個人情報保護、情報セキュリティ要件を明確化する

【サービス】各機関が求める個人情報保護、情報セキュリティ要件を満たすサービスを提供する

③業務のデジタル化による利便性向上と導入コストの比較検討

【金融】デジタル化に係る効果・コストを明確化した上で、費用対効果を検証する

【行政】デジタル化に係る効果・コストを明確化した上で、費用対効果を検証する

【サービス】サービス導入に係るコストを明確化する

④複数のサービス事業者の場合の相互連携

【サービス】サービス間での協調領域について検討する

(3) 業務のデジタル化に向けた各機関における取組の方向性

預貯金等の照会・回答業務のデジタル化に向けた課題への対応策を踏まえ、各機関における今後の取組の方向性について、次のとおり整理する。

表2 業務のデジタル化に向けた各機関における取組の方向性

機関			取組の方向性
行政機関 (国)	国税庁 金融庁	預貯金等の照会 を実施	・業務のデジタル化に関する課題への対応策の検討 ・対応策を踏まえた取組の実施 ・令和元年度より業務のデジタル化に向けた検討を行い、対応策を実施しつつ、必要に応じて実証実験を実施した上で、早期にデジタル化を実施 ・なお、照会内容が多岐にわたることから、段階的なデジタル化も視野に入れて検討 ・各府省デジタル・ガバメント中長期計画への反映・フォローアップ
	警察庁 総務省 厚生労働省	所管法令に基づく事務として地方公共団体等が預貯金等の照会を実施	・業務のデジタル化に関する課題への対応策の検討 ・対応策を踏まえた取組の実施 ・地方公共団体における業務のデジタル化について働きかけ・フォローアップ ・各府省デジタル・ガバメント中長期計画への反映・フォローアップ
	金融庁	金融機関を監督	・業務のデジタル化に関する課題への対応策の検討 ・対応策を踏まえた取組の実施 ・金融機関における業務のデジタル化について働きかけ・フォローアップ ・各府省デジタル・ガバメント中長期計画への反映・フォローアップ
行政機関（地方公共団体）			・業務のデジタル化に関する課題への対応策の検討に参画 ・対応策を踏まえた取組の実施 ・業務のデジタル化に向けて検討を行い、早期にデジタル化を実施するよう努める
金融機関	銀行等 証券会社		・業務のデジタル化に関する課題への対応策の検討に参画

	保険会社	・対応策を踏まえた取組の実施 ・サービスの拡充の状況を踏まえつつ、業務のデジタル化に向けて検討を行い、順次デジタル化を実施
サービス事業者		・業務のデジタル化に関する課題への対応策の検討に協力 ・対応策を踏まえた取組の実施 ・協調領域であるサービス間の情報連携の具体方策について検討を行い、順次対応 ・各機関のニーズを踏まえたサービスの見直し・提供

4. 今後の検討の進め方・スケジュール

「金融機関×行政機関のデジタル化に係る取組の方向性ととりまとめ」を踏まえ、各機関の役割分担のもとで取組の具体化を図り、順次実施する。

また、本とりまとめにおいて示されたデジタル化に向けた課題について、複数機関にまたがる取組の具体化に向けて、引き続き、内閣官房 IT 総合戦略室及び金融庁が調整を行い、関係する機関及びサービス事業者とともに検討を行う。

これらの取組の方向性について、内閣官房 IT 総合戦略室及び金融庁を含む関係各省において、デジタル・ガバメント実行計画等の政府の計画や、各府省中長期計画等の各府省の計画に反映し、併せて関係機関への取組内容の周知を行うこととし、以降、各計画に基づくフォローアップを実施することとする。また、各金融機関・行政機関においては、表3の工程表を参照しつつ、自らの機関における業務のデジタル化に向けた検討を行うこととする。

表3 工程表

		令和元年度	短期 (令和2～4年度)	中期 (令和5年度以降)
行政機関	国	とりまとめ作成 デジガバ実行計画に反映 各府省中長期計画に反映 関係機関へ周知等（随時）	毎年度、フォローアップを実施 対応策の検討 導入の検討 ＊必要に応じて実証実験を実施	順次、デジタル化の実施
	地方公共団体		対応策の検討 導入の検討	順次、デジタル化の実施
金融機関	銀行等 保険 証券		対応策の検討 導入の検討	順次、デジタル化の実施

検討会の構成員

金融機関	(一社) 全国銀行協会 (一社) 全国地方銀行協会 (一社) 第二地方銀行協会 (株) ゆうちょ銀行 日本証券業協会 (一社) 生命保険協会 (一社) 日本損害保険協会 (一社) 全国信用金庫協会 全国信用協同組合連合会 (一社) 全国信用組合中央協会 労働金庫連合会 農林中央金庫 (株) 商工組合中央金庫
関係府省	金融庁証券取引等監視委員会事務局 警察庁長官官房、刑事局 国税庁長官官房、課税部、徴収部 総務省自治税務局 厚生労働省労働基準局、社会・援護局、老健局、保険局、年金局、政策統括官
地方公共団体	東京都主税局 横浜市財政局 熊本県総務部 東京都練馬区
オブザーバー	法務省大臣官房、刑事局 地方税共同機構 (公社) 国民健康保険中央会
事務局	内閣官房 IT 総合戦略室 金融庁総合政策局、監督局

(順不同)