

顧客の課題解決支援における現状と展開

1 「地域銀行による顧客の課題解決支援の

現状と課題」の概説

本行 克哉

弁護士法人中央総合法律事務所 弁護士

2024年6月28日、金融庁は、「地域銀行による顧客の課題解決支援の現状と課題」を公表した（以下、「本レポート」という）。

本稿では、その概要を解説するとともに、地域銀行の顧客の課題解決支援を後押しする近時の銀行法改正、企業価値担保権の創設など環境整備の状況についても触れつつ今後の地域銀行による顧客の課題解決支援の方向性について論じてみたい。

なお、本稿中で意見にわたる部分については、筆者の個人的見解であり、筆者が現に所属し

または過去に所属した組織・団体の見解ではないことに留意されたい。

一 本レポートの位置づけ

金融庁は、地域金融機関による金融仲介機能の一層の発揮に向け、金融庁・財務局等の金融仲介機能に関する取組みをまとめ、2019事務年度より毎年「金融仲介機能の発揮に向けたプログレスレポート」を公表してきた。

本レポートは、このような金融仲介機能向上に向けた施策の

一環として、金融仲介を取り巻く環境変化が地域銀行による顧客の課題解決支援に与えた影響を分析し、図表1のように企業のライフサイクルごとに創業支援、本業支援、経営改善・事業再生支援に分けて、支援の現状と課題を整理し、さらに具体的な地域銀行の取組み等も交えて対応の方向性を示している。

二 創業支援

1 創業支援の現状

本レポートによれば、創業期

（創業5年目以内）の企業への融資について、約7割の地域銀行では、創業期以外の企業への融資と特に区別せず、同じ姿勢で取り組む方針を採っている（図表2）。

また、本レポートでは、地域銀行が創業期の企業に融資する際には、公的創業支援制度（日本政策金融公庫の創業融資や信用保証協会の創業関連保証）を積極的に活用する地域銀行が多いとされている。

2 創業支援の課題と方向性

前記の創業支援の現状を踏ま

顧客の課題解決支援における現状と展開

2 経営改善・事業再生支援課題へのアプローチ

～はじめの二歩～

合同会社鳥倉再生事務所代表

鳥倉 大介

一 現況

1 倒産の動向と代位弁済の増加

企業倒産の動向をみると、2024年上半期は4887件、負債総額681015百万円（1件当たり139百万円）と、倒産が通年で1万件を11年ぶりに超える勢いである（注）。2002年～2013年までは年間1万件超えの倒産件数で推移していた。信用保証協会による代位弁済件数も2022年度に比較して2023年度は代位弁

済件数が1・45倍、代位弁済金額でも1・4倍である（図表1参照）。この傾向は2024年度においても継続している。代位弁済金額として大きくなっていないという事実はあるが件数の増大は無視できない。

2 中小企業の足元の経営状況

過去1万件超えであった11年前の2013年の年間倒産件数は10332件、負債総額2兆7575億4300万円（1件当たり約267百万円）であり、それと比較すると2024年上半期の1件当たりの倒産金額

は、負債総額が小規模な倒産が目立つ。そのため、過去の不良債権処理の時代と異なり社会基盤を揺るがすような事態は起こらず、2023年3月期の不良債権比率は0・8%低くシステミックリスクも想定されない。

3 コロナ禍の外部環境変化

しかしながら、地域金融機関の顧客基盤である企業体力の少ない中小企業が倒産する形で倒産件数が増加することが想定される。地域の担い手となる中小企業の倒産で街のあり方さえも変わることは容易に想像される。コロナ禍で負債を増やした企業

が、脱コロナへの道筋で仕入原価高、人手不足、人件費高騰、価格転嫁が難しく、コロナ禍で消失した売上利益を取り返すまで回復せず、できるところまで頑張っている日、突然倒産する「行き倒れ型倒産」ともいうべき倒産が増加しかねない。これを対岸の火事と傍観するわけにもいかないのは、サプライチェーンにおいて高度に分業が進んでおり、好調な企業も下請企業からの納品が途絶えれば立ち行かず、新たな下請先を確保しても従前の納価とはいかず利益構造が変化する事態などが日常的に発生している事情による。

「顧客の最善の利益」 勘案義務を踏まえた

金融機関における対応(上)

株式会社アクセンチュア コンサルタント 信森 毅博

はじめに

金融サービス提供に際し「顧客の最善の利益」を勘案することが法定の義務とされた(以下、「勘案義務」という)。これを受け、金融機関の方から必要な対応に関して問合せをいただくことがある。回答は、顧客本位を真に実践してきた先は「追加対応の必要性は少ない」であるのに対し、「顧客本位の業務運営に関する原則」(以下、「FD原則」という)の狙い等が十分に実現できていない先は、「顧客本位を改めて考え直すことが考えられる」となる。

FD原則は、プリンシプルに基づく「理想の高い」施策と筆

者は考えている。この施策の目的の実現には、顧客本位に関する官民の共通理解が不可欠だろう。この共通理解の形成に向けて、筆者は、金融庁資料や金融庁勤務の経験を基に、FD原則の狙いなどを拙著として整理したことがある(注1)。その整理が正しければ、勘案義務は顧客本位を求める従来の金融庁の基本姿勢を一段と明確化したにすぎない。ただ、金融機関における顧客本位の実現状況に違いがある以上、必要な追加対応には差が生じ得る。

読者層として銀行等を意識し(注2)、本稿(上)では、①顧客本位の考え方を振り返った後に、②「最善の利益」勘案等に

係る法整備の内容を整理し、次号(下)では、③金融機関で対応が必要と考えられる「ビジネスモデルの再考」等のアプローチについて触れたい。

一 顧客本位の考え方

顧客本位は顧客保護などの金融規制などのルール遵守によって実現できるものではない。経営者から営業現場の職員まで一丸となつて長い時間をかけて実現するものである。金融庁がFD原則を示すなかで、この点が十分に理解されていないと考えることがある。その背景には2つの事実がある。

第一は、FD原則を起点に顧客本位が考えられ、各々のビジ

ネスモデルを映じた個性的な(FD原則に基づく)取組方針の実践が少ないこと、第二は、金融庁による個別商品に係る問題提起への対応に注力されており、顧客に目が向いていないことである。筆者は、顧客本位実現のポイントは営業現場にしかないと考えている。この点を例に基づいて示した後に、時折感じる顧客本位に関する「誤解」の解説、さらにはFD原則の趣旨の振り返りを行いたい。

1 タクシー会社にみる顧客本位の3つのポイント

「顧客本位」は、あらゆるビジネスにおける経営戦略の基本姿勢と筆者は捉えている。しか

2024年通常国会成立の 金融関係法の概要(上)

令和6年1月26日召集の第213回通常国会は、同年6月23日に会期が終了し、各種法律の制定、改正がなされた。金融業務に関連する法律についても、その改正等がなされたが、本誌面では、本号および次号の2回にわたり、主な法律を取り上げ、その概略を報告する。なお、紙幅の関係上、詳細な内容は各法律を直接参照されたい。

一 事業性融資の推進等に関する法律について

1 成立内容

「事業性融資の推進等に関する法律」が成立し、令和6年6月14日に公布された。原則として、公布日から2年6カ月内の政令で定める日から施行される。本法律は、事業者が、不動

産担保や経営者保証等によらず、事業の実態や将来性に着目した融資（事業性融資）を受けやすくなるよう、事業性融資の推進等を目的として、新たに制定されたものである。その概要は次のとおりである。

(1) **基本理念・国の責務**

事業性融資の推進等は、事業者と金融機関等の緊密な連携の

もと、事業の継続および成長発展に必要な資金の調達等の円滑化に資するものとなることを旨として行われなければならないことを基本理念とし（3条）、国は、その基本理念に則り、事業性融資の推進に関する施策を策定・実施する責務を有する（4条）。

(2) **事業性融資推進本部の設置**

金融庁に事業性融資推進本部が置かれ（242条）、事業性融資の推進に関する基本方針が定められる（5条）。

(3) **認定事業性融資推進支援機関制度の導入**

企業価値担保権の活用等を支援するため、事業性融資について高度な専門的知見を有し、事業者や金融機関等に対して助言・指導を行う機関の認定制度が導入される（第4章）。

(4) **企業価値担保権の創設**

有形資産に乏しいスタートアップや、経営者保証により事業承継や思い切った事業展開を躊躇している事業者等の資金調達を円滑化するため、無形資産を含む事業全体を担保とする制度（企業価値担保権）が創設されている。その概要は次のとおりである。



河野・川村・曾我法律事務所 弁護士
川村英二 古澤陽介

金融機関に求められるサイバーセキュリティへの対応

株式会社日本総合研究所調査部 金融リサーチセンター長・主任研究員 谷口 栄治

はじめに

デジタル化の進展により、新たな商品・サービスの開発、利便性や生産性の向上といった多くのメリットを享受できる一方、サイバーリスクという負の影響が顕在化している。とりわけ、金融セクターはサイバー攻撃の対象となりやすく、金融機関を対象としたサイバーインシデントが国際的に年々増加している。サイバーリスクが高まり、被害が拡大すれば、経済活動や社会生活を営むうえで必要となる金融サービスを利用できなくなるほか、金融機関や金融インフラに対する信頼の喪失につながる。

がり、ひいては金融システム全体に悪影響を及ぼしかねない。そのため、金融機関は業務を健全かつ適切に行うために、サイバーセキュリティを確保することが重大な責務になっている。こうしたなか、わが国では、サイバーセキュリティ確保の観点から金融機関に求められる対応を示すため、金融庁が本年6月28日、「金融分野におけるサイバーセキュリティに関するガイドライン（案）」（以下「本ガイドライン」という）を公表した。そこで本稿では、金融関連のサイバーインシデントの概況や想定されるリスク、また本ガイドラインの概要やポイントを整

理したうえで、金融機関に求められる対応等を考察したい。

一 金融セクターを取り巻くサイバーリスク

1 サイバーリスクの概況

近年、サイバーリスクが世界各地で高まっている。とりわけ2020年のコロナ禍（パンデミック）以降は、リモートワークの普及や電子商取引（EC）の利用拡大など、経済・社会活動においてデジタル技術への依存度が高まったほか、ウクライナ危機や中東情勢の緊迫化など、地政学リスクが増大したこ

と等を受けて、サイバー攻撃の増加が顕著となっている（図表1）。なかでも、銀行や保険会社といった金融機関は、大量の顧客情報や取引データを保有しているほか、金融取引の実務を担うなど、社会インフラとして重要な存在であるため、サイバー攻撃の標的とされやすい。実際、2023年のサイバー攻撃を業種別にみれば、金融・保険は、ヘルスケア（病院等）や公的機関に次いで、攻撃対象となっている（図表2）。国内でも、フィッシング詐欺（注1）やランサムウェア（注2）による被害が年々拡大しているほか、ネットバンキングでの不正送金

詐欺事案の増加に伴う 犯罪手口の高度化への対策

第1回

預貯金口座等金融取引の不正利用と金融機関の役割

鈴木総合法律事務所 弁護士 鈴木 仁史



すずき・ひとし ●1998年弁護士登録、2001年鈴木総合法律事務所開設。銀行・信用金庫・生損保等の金融法務、コーポレート・ガバナンス、人事労務、反社対応・AML/CFT などを取り扱う。著書として『実務必携信用金庫法』（金融財政事情研究会）、『金融サービス不正利用排除事典』（共著：金融財政事情研究会）、『地域金融機関の保険業務』（共著：金融財政事情研究会）ほか。



一 詐欺事案の手口の 進化と金融機関の役割

金融取引を悪用した詐欺の手口については、古くから電話による詐欺が存在し、「オレオレ詐欺」等が社会問題化した。その後キャッシュカード詐欺、フィッシング詐欺など様々な手口が登場している。2023年からはWEB閲覧時のポップアップ表示を利用した架空料金請求詐欺のほか、SNSを利用したロマンス詐欺やSNS型投資詐欺が増加している。

かかる詐欺事案から国民を守るため、犯罪対策閣僚会議で検討がなされ、2019年6月に「オレオレ詐欺等対策プラン」、2023年3月に「SNSで実行犯を募集する手口による強盗や特殊詐欺事案に対する緊急対策プラン」が発出され、さらに2024年6月にこれらを発展的に解消した「国民を詐欺から守るための総合対策」が発出されている。

このような詐欺事案における金融機関の役割は大きく、預貯

金口座の不正利用防止対策が急務となっていることから、金融庁と警察庁は2024年8月23日、全国銀行協会等の団体等に対し、連名にて、法人口座を含む預貯金口座の不正利用等防止に向けた対策の一層の強化について、要請を行った。

本連載においては、「詐欺事案の増加に伴う犯罪手口の高度化への対策」をテーマに取り上げる。

各論については、改めて取り上げるが、初回である今回は、これまでの金融取引の不正利用および傾向と対策について概観する。

二 金融取引の悪用リスクと不正利用の歴史的経緯

1 金融取引の悪用リスク

金融庁が2024年6月に公表した「マネー・ローンダリング等対策の取組と課題」（以下、「取組と課題」という）において、預貯金取引、現金取引、貸付取引、為替取引、貸金庫、手形・