

XVII. オランダ
(The Netherlands)

<目次　～オランダ～>

第1章 金融制度概要.....	3
1. 金融機関の種類	3
(1) 銀行の業態	3
(2) 民間商業銀行（commercial banks）	3
(3) 協同組織金融機関（Rabobanks）	8
(4) 外国銀行	8
(5) 信用組合（Credit Unions）	10
2. 監督官庁と指導体制	11
(1) 重要性の高い銀行に対する監督制度	12
(2) 重要性の低い銀行に対する監督制度	13
3. オランダの金融制度の特徴	13
4. 預金保険制度の枠組み	14
第2章 郵便貯金の概要.....	16
1. 設立目的・沿革概要	16
2. 経営形態	17
3. 金融サービス提供の形態.....	18
(1) 郵便事業会社、郵便局運営会社との受委託関係	18
(2) 直営店、委託店における金融サービスの提供状況	18
(3) ING 銀行の経営状況	18
(4) 店舗・ATM 配置戦略	19
4. 預金業務概要	19
5. 口座維持手数料等の導入状況	20
6. リスク性金融商品概要	21
7. 貸付業務概要	21
8. 金融包摂への取組み	22
9. 送金・決済業務概要（キャッシュレス決済、モバイル決済等）	22
10. インターネットバンキング	23
11. 国際業務概要	24
12. 付随業務概要	24
13. 資金運用（ESG 投資関連を含む）	25
14. 窓口取扱時間	26
15. 他行・他業種との業務提携	26
16. 財務諸表	27
第3章 民間リテール金融機関の概要.....	29
1. ING 銀行	29
(1) 総資産、預金残、融資残、口座数、市場シェア	29
(2) 預金利子、預金条件、口座維持手数料、融資条件等の現状	30

(3) 提供商品（貯蓄商品、リスク性金融商品、保険商品、貸付商品等）の現状	30
(4) 子会社、関連会社への出資状況.....	30
(5) ESG 投資	31
(6) TCFD 提言への対応	31
2. ラボバンク	32
(1) 総資産、融資残、預金残、口座数、市場シェア	33
(2) 預金利子、預金条件、口座維持手数料、融資条件等の現状.....	33
(3) 提供商品（貯蓄商品、リスク性金融商品、保険商品、貸付商品等）の現状	34
(4) 子会社、関連会社への出資状況.....	34
(5) ESG 投資	34
(6) TCFD 提言への対応	35
3. ABN アムロ銀行	35
(1) 総資産、預金残、融資残、口座数、市場シェア	36
(2) 預金利子、預金条件、口座維持手数料、融資条件等の現状.....	36
(3) 提供商品（貯蓄商品、リスク性金融商品、保険商品、貸付商品等）の現状	37
(4) 子会社、関連会社への出資状況.....	37
(5) ESG 投資	38
(6) TCFD 提言への対応	38
第4章 最近の金融動向と今後の展望.....	39
1. 金融ビジネスにおける DX、フィンテック、キャッシュレスの動向.....	39
(1) フィンテックの動向.....	39
(2) キャッシュレス化の状況	40
(3) モバイル決済の動向.....	47
(4) リテール決済に関する法規制の状況	49
(5) リテール金融機関の顧客接点における DX	50
(6) インターネット専業銀行	52
(7) デジタル通貨導入に向けた動き.....	54
2. 郵便局金融を含めた金融包摂	55
(1) 格差に関する社会情勢・国民意識とそれらを背景とした格差是正政策.....	55
(2) 金融包摂政策における国、自治体、郵便局、銀行の関わり	55
(3) 提供される金融商品・サービス.....	56
(4) 政策評価と方向性	57
3. その他.....	57
(1) 顧客データを活用したビジネス動向	57
(2) リテール拠点における感染症対策.....	59
(3) 高齢化対策	60
＜出所資料一覧＞	62

＜略語集＞

略語	原語（英語）	日本語訳
ABP	Stichting Pensioenfonds ABP	オランダ公務員年金基金
ACM	Autoriteit Consument & Markt	消費者・市場庁
AFM	Autoriteit Financiële Markten	金融市場庁
AISP	Account Information Service Provider	口座情報サービス提供者
BNG	Bank Nederlandse Gemeenten	オランダ自治体金融公庫
BRRD	Bank Recovery and Resolution Directive	銀行再建及び破綻処理に関する指令
CET1	Common Equity Tier1	普通株等 Tier1
CPMI	Committee on Payment and Market Infrastructure	決済・市場インフラ委員会
CRD	Capital Requirements Directive	資本要求指令
CRR	Capital Requirements Regulation	資本要求規則
DGF	Deposit Guarantee Fund	預金保険基金
DGS	Deposit Guarantee Scheme	預金保険制度
DNB	De Nederlandsche Bank	オランダ中央銀行
DR	Depository Receipt	預託証券
EBA	European Banking Authority	欧州銀行監督機構
EC	European Commission	欧州委員会
ECB	European Central Bank	欧州中央銀行
ECBS	European Committee for Banking Standards	欧州銀行基準委員会
EDIS	European Deposit Insurance Scheme	欧州預金保険制度
EEA	European Economic Area	欧州経済領域
EU	European Union	欧州連合
GDPR	General Data Protection Regulation	一般データ保護規制
HIB	Health Impact Bond	ヘルスインプクトボンド
IBAN	International Bank Account Number	国際銀行口座番号
IFRS	International Financial Reporting Standard	国際会計基準
IFRS-EU	International Financial Reporting Standards-EU	EU 会計基準
MFI	Monetary Financial Institution	通貨金融機関
NRF	National Resolution Fund	破綻処理基金
NLFI	Stichting administratiekantoor beheer financiële instellingen	金融管理財団
NVB	De Nederlandse Vereniging van Banken	オランダ銀行協会

NWB	Nederlandse Waterschapsbank	オランダ水道整備金融公庫
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development	経済協力開発機構
PFZW	Pensioenfonds Zorg en Welzijn	オランダ厚生福祉年金基金
PISP	Payment Initiation Service Provider	決済指図伝達サービス提供者
PSD2	Payment Services Directive 2	第2次決済サービス指令
ROIC	Return on Investment Capital	投下資本収益率
SIB	Social Impact Bond	ソーシャルインパクトボンド
SDGs	Sustainable Development Goals	持続可能な開発目標
SRB	Single Resolution Board	単一破綻処理委員会
SSM	Single Supervisory Mechanism	単一監督メカニズム
STAK AAG	Stichting Administratiekantoor Continuïteit ABN AMRO Group	ABN アムログループ管理財団
UNICEF	United Nations Children's Fund	国際連合児童基金
WFT	Wet op het financieel toezicht	金融市場及びそれに関する監督規則に関する法律（金融監督法）
WTK	Wet toezicht kredietwezen 1992	1992 年与信システム監督法

為替レート：ユーロ。1 ドル=0.92 ユーロ、1 ユーロ=141.32 円（2023/1/31）

第1章 金融制度概要

オランダの金融機関（financial enterprises¹）は、「金融市場及びそれに関する監督規則に関する法律（通称：金融監督法）」（Act of 28 of September 2006, on rules regarding financial markets and their supervision, Wet van 28 september 2006, houdende regels met betrekking tot de financiële markten en het toezicht daarop, WFT）（施行は2007年1月）を根拠法とし、同法により業務内容等についての定義がなされている。そのうち銀行は、「機関投資家市場以外の場所から広く要求払の資金（callable funds）を集め、それを原資とした貸出を行う組織」と定義される²。

1. 金融機関の種類

(1) 銀行の業態

上記「金融監督法」により、オランダの銀行は「与信機関（credit institutions）」と分類されている。与信機関は、商業銀行（commercial banks）および協同組織金融機関（Rabobanks）で構成される。

図表 1：オランダにおける銀行の業態分類（2021年12月末時点）

業態 (数)	総資産 (シェア)	家計預金残高 (シェア)	根拠法	特徴
商業銀行 (commercial banks) (24)	1兆8,750億 ユーロ (74.6%)	6,973億ユーロ (78.8%)	金融監督法 (Financial Supervision Act)	90年代以降に合併が進み、大手3行の寡占状態となっている。
協同組織金融機関 (Rabobanks) (84)	6,396億 ユーロ (25.4%)	1,881億ユーロ (21.2%)		中央与信機関のラボバンク・ネダーランドの傘下に84行のラボバンクを擁する協同組織金融機関。

(注) 商業銀行24行のうち、Amsterdam Trade Bankは2022年4月にアムステルダム地方裁判所から破産宣告を受けた。

(出所) オランダ中央銀行 “Financial data of individual banks”

<https://www.dnb.nl/en/statistics/data-search/#/details/financial-data-of-individual-banks/dataset/7f3c11f9-647d-4014-91bc-07cfe44a1d61/resource/0dc5881-8146-4f6a-98bf-1b921f254a6f> (閲覧日：2022年11月30日)

(2) 民間商業銀行（commercial banks）

現在のオランダの銀行セクターは、少数の巨大銀行グループによる寡占として特徴づけられる。図表2は総資産で民間上位4行のING銀行（ING Bank）、ラボバンク（Rabobank）、ABNアムロ銀行（ABN AMRO Bank）、フォルクス銀行（de Volksbank（旧：SNS銀行（SNS Bank））の国内総資産データを比較したものである。これら4行は4大銀行と呼ばれ、2021年12月末の総資産（グループ全体・海外含む）の合計額は2.06兆ユーロであり、国内の与信機関（credit institutions）の総資産額2.51兆ユーロの82.0%に相当する。グループ総資産額で首位に立つのが商業銀行のING銀行、

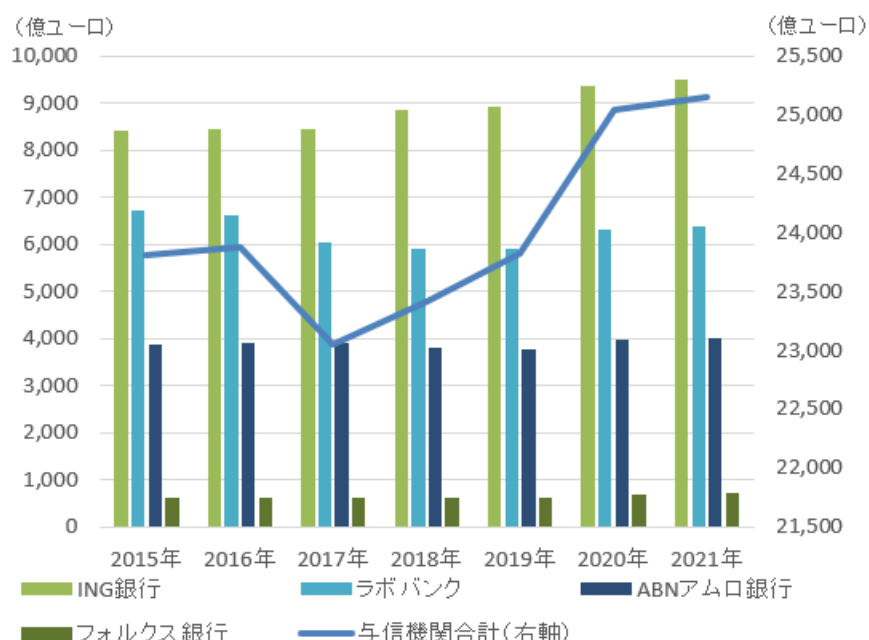
¹ “financial institutions”は“financial enterprises”に含まれる別個の機関として取り扱われる。

² オランダ中央銀行 <https://www.toezicht.dnb.nl/en/binaries/51-217291.pdf>

次いで協同組織金融機関のラボバンクである。

また、2021年12月末の残高を分野別に見てみると、4大銀行の割合は個人預金では91.2%、企業向け貸出では84.9%、住宅ローンでは91.3%、金融資産では82.9%を占める。

図表 2：オランダ国内大手銀行の総資産額（2015 - 2021 年）



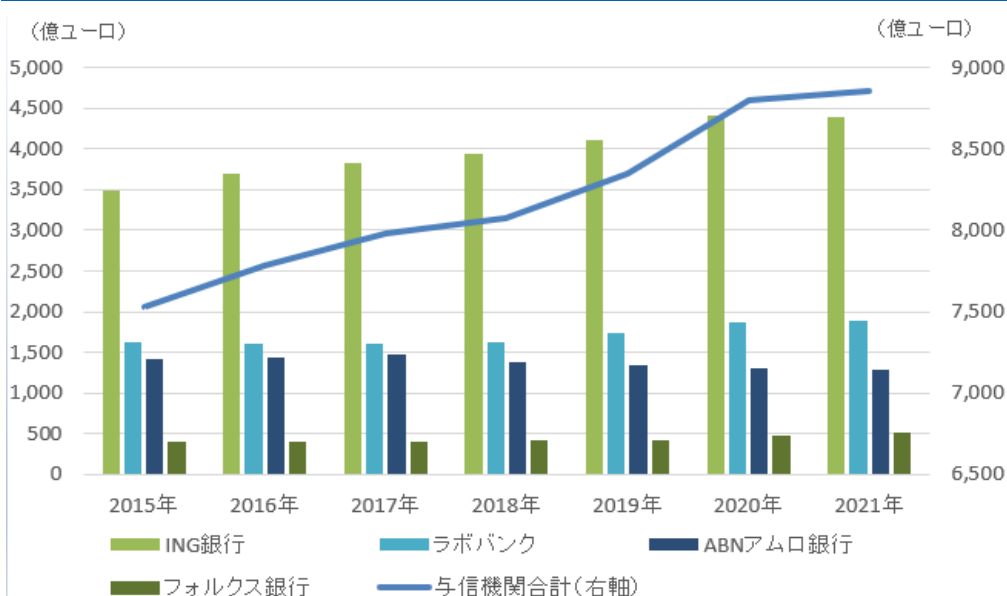
(注) 各年12月末の数値

(出所) オランダ中央銀行 “Financial data of individual banks”をもとに作成

<https://www.dnb.nl/en/statistics/data-search/#/details/financial-data-of-individual-banks/dataset/7f3c11f9-647d-4014-91bc-07cfe44a1d61/resource/0dcd5881-8146-4f6a-98bf-1b921f254a6f>

(閲覧日：2022年11月30日)

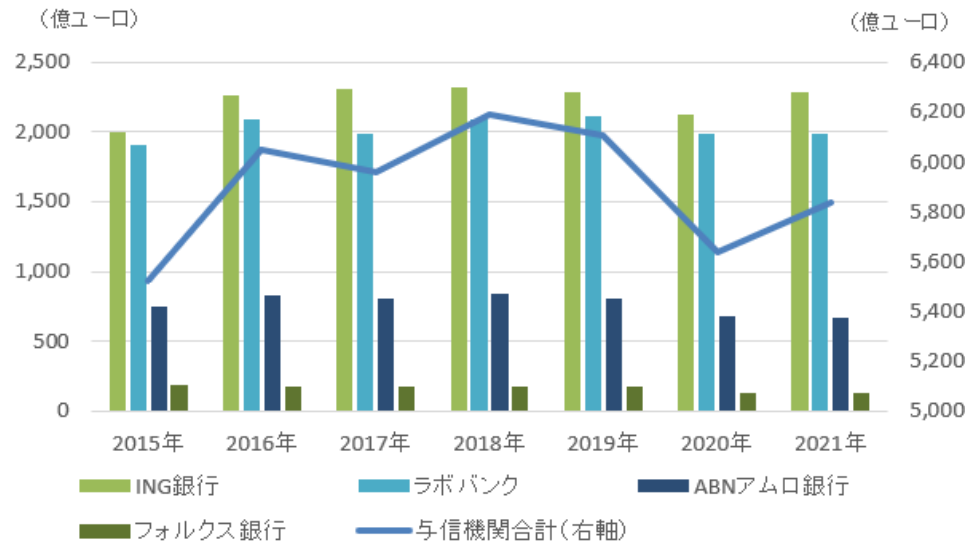
図表 3：オランダ国内大手銀行の個人預金残高（2015-2021 年）



(注) 各年12月末の数値

(出所) オランダ中央銀行 “Financial data of individual banks”をもとに作成

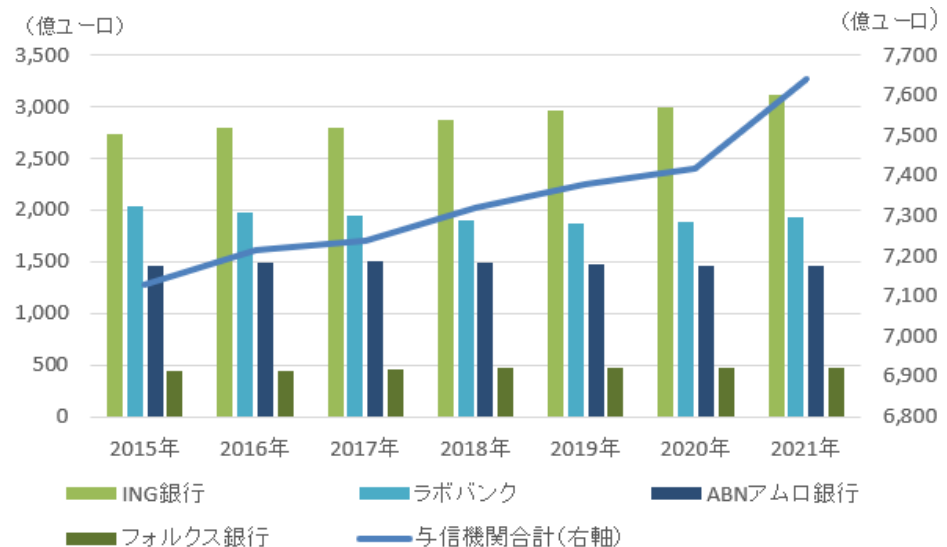
図表 4：オランダ国内大手銀行の企業向け貸出残高（2015-2021年）



（注）各年12月末の数値

（出所）オランダ中央銀行 “Financial data of individual banks”をもとに作成

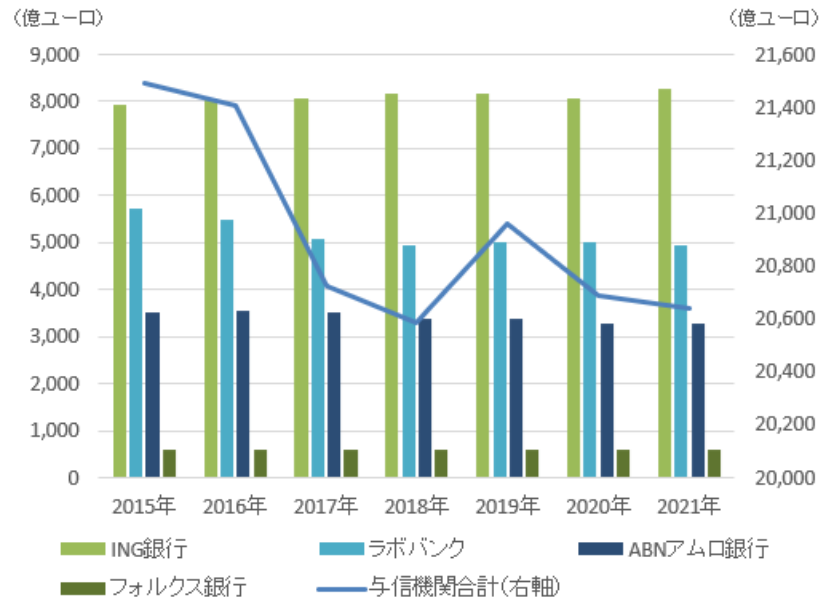
図表 5：オランダ国内大手銀行の住宅ローン残高（2015-2021年）



（注）各年12月末の数値

（出所）オランダ中央銀行 “Financial data of individual banks”をもとに作成

図表 6：オランダ国内大手銀行の金融資産残高（2015-2021 年）

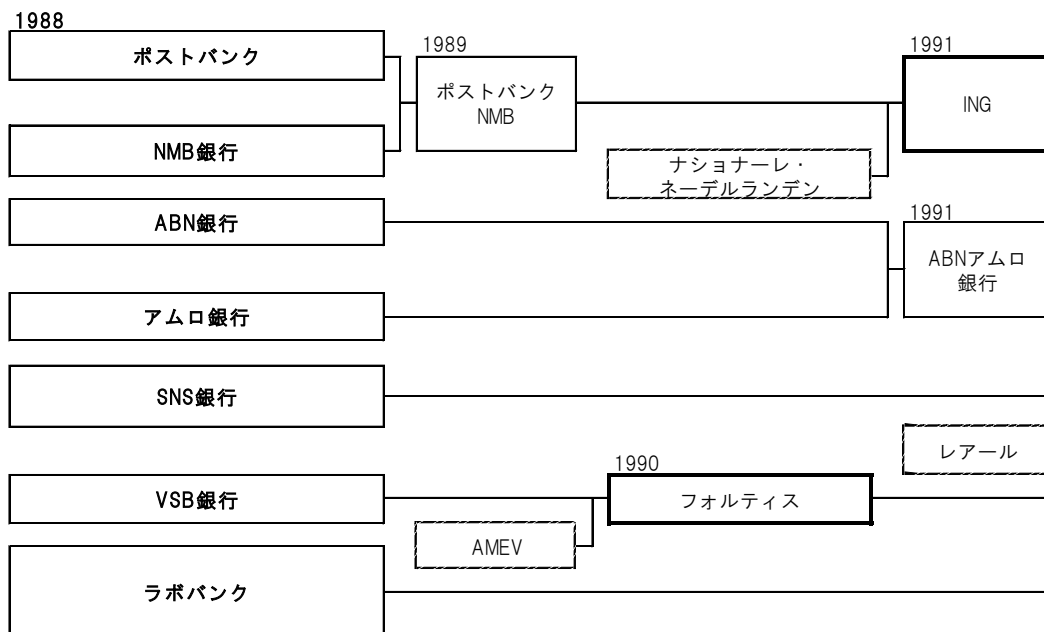


(注) 各年 12 月末の数値

(出所) オランダ中央銀行 “Financial data of individual banks”をもとに作成

1980 年代には、オランダの国内金融市場は中規模の銀行 7 行（ポストバンク（Postbank）、NMB 銀行（NMB Bank）、ABN 銀行（ABN Bank）、アムロ銀行（Amro Bank）、フォルクス銀行、VSB 銀行（VSB Bank）、ラボバンク）が併存していたが、1980 年代後半から 1990 年代前半にかけて国際競争力を高めるための合併等による規模の拡大や、1990 年の銀行業と保険業の兼営解禁により、銀行同士ないし銀行と保険会社の合併が進んだ。その結果、現在のオランダの主要な銀行は ING 銀行、協同組織金融機関であるラボバンク、ABN アムロ銀行及びフォルクス銀行の 4 行に集約された。

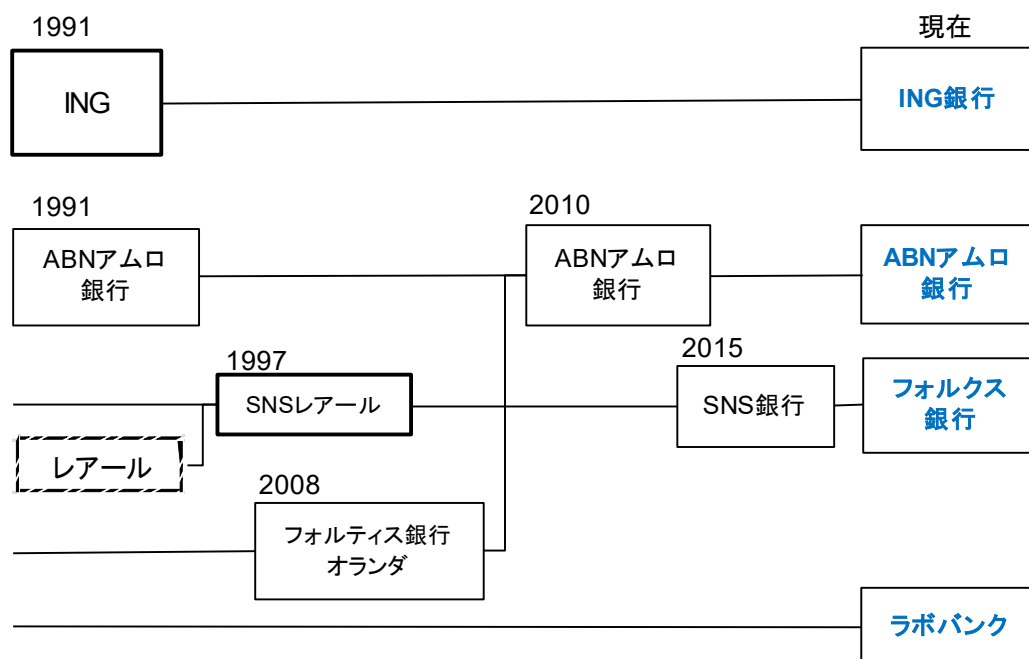
図表 7：オランダの主要銀行合併の経緯（1988-1991 年）



(注) 細枠は銀行、斜線枠は保険会社、太枠は金融コングロマリットを指す

(出所) 各行ウェブサイトをもとに作成（閲覧日：2018 年 9 月 19 日）

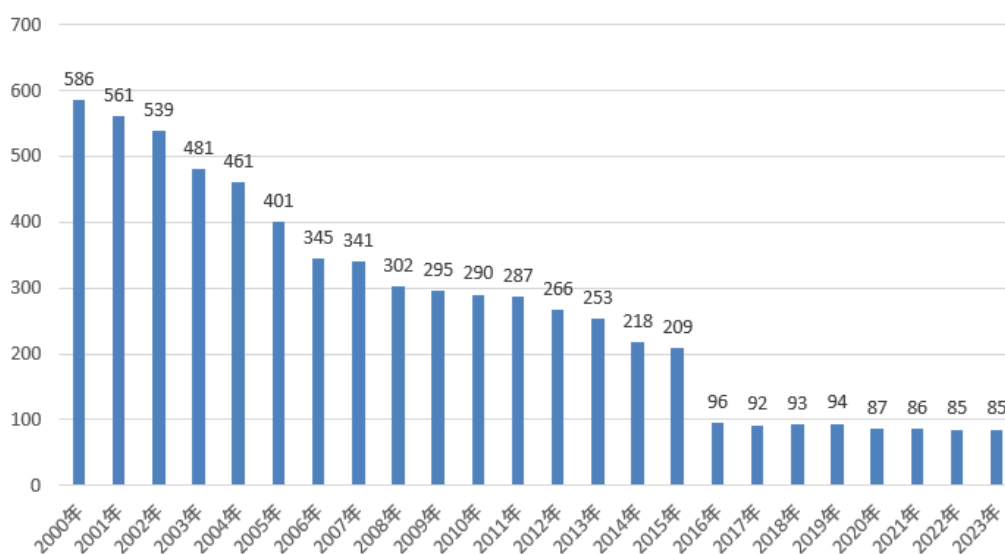
図表 8：オランダの主要銀行合併の経緯（1991 年以降）



（注）細枠は銀行、斜線枠は保険会社、太枠は金融コングロマリットを指す
 （出所）各行ウェブサイトをもとに作成（閲覧日：2020 年 7 月 1 日）

オランダの銀行数は合併によって減少を続けており、欧州中央銀行（European Central Bank, ECB）の統計では、2000 年に 586 行あった与信機関（credit institution）は 2023 年 1 月には 85 行にまで減少している（図表 9）。なお、2016 年には、与信機関数が前年の 209 行から 96 行にまで激減したが、これは協同組織金融機関ラボバンクの組織体制変更に係るものと考えられる。その後は減少のペースは落ちている。

図表 9：オランダの与信機関数(Credit Institutions)の推移（2000-2023 年）



（注）各年 12 月末（2023 年は 1 月末）

（出所）ECB “Number of monetary financial institutions (MFIs) in the euro area : January 2023”をもとに作成
https://www.ecb.europa.eu/stats/ecb_statistics/escb/html/table.en.html?id=JDF_MFI_MFI_LIST&period=（閲覧日：2023 年 2 月 20 日）

大手商業銀行の一部は、国内のみならず、グローバルに活動を広げている。特に ING 銀行は国際的な銀行専門誌 The Banker が発表した 2021 年の資本金、利益剰余金などを含む Tier 1 のコア資本総額ランキング「世界の銀行トップ 1,000」(Top 1000 World Banks by Tier 1 2022) において 40 位にランクインした³(協同組織金融機関のラボバンクは同じランキングで 48 位)。なお、大手 4 行の CET1 比率(普通株式等 Tier1 比率)は 2022 年 6 月末時点で、ING 銀行が 14.7%、ラボバンクが 15.1%、ABN アムロ銀行が 15.5%、フォルクス銀行が 20.8%である⁴。

一方で、中小の商業銀行の中には、かつて有価証券や証券化などに拡大した事業内容を縮小し、本業の預金の受入と貸出に注力したり、海外の進出先から撤退したり等の事例が見受けられる。国内大手の ABN アムロ銀行も 2021 年度の営業収益に占める海外部門の比率は 10.4%であり、国内での事業展開が主となっている⁵。このように、オランダの銀行セクターでは形態が商業銀行に収斂する傾向が強まる一方で、商業銀行のカテゴリー内では各行の業容の多様性が高まっている。

(3) 協同組織金融機関 (Rabobanks)

欧州ではドイツなどで、協同組合 (cooperatives) や信用組合 (credit unions) をルーツとする協同組織金融機関が、国内で大きな存在感を示している。欧州における農業信用組合 (agricultural credit unions) の成立背景には、貨幣経済の浸透に伴って農家も金融機関からの高利の貸付に頼らざるを得なかったという状況があった。

ドイツの地方名望家フリードリヒ・ウィルヘルム・ライプハイゼン (Friedrich Wilhelm Raiffeisen) が自身の設立した慈善団体を 1864 年に改組し創設した組織、「Heddesdorfer Darlehnskassen-Verein」⁶が、欧州農業信用組合の嚆矢とされる。共同や自助の精神に基づくこのような組合運動は間もなくオランダにも波及し、1895 年には国内で最初の農業信用組合銀行 (agricultural credit union bank) が設立された。

現在、オランダで協同組合をルーツとする金融機関は 1972 年創立のラボバンク・グループ (Rabobank Group) と呼ばれる金融グループに集約されており、国内のリテール金融部門において高いシェアを持ち、海外にも拠点を有する。ラボバンク・グループはオランダ国内では「中央与信機関 (central credit institution)」に位置付けられるラボバンク・ネダーランド (Rabobank Nederland) と傘下のローカル・ラボバンク (Local Member Rabobanks) 等からなり、双方がグループ全体の政策を共同決定するものとされる⁷。

(4) 外国銀行

オランダは、高度に組織化され、かつ制度上優遇されている国内大手銀行の存在や複雑な手続きを要因として、海外から参入困難な市場と見なされている。オランダの銀行セクターにおいて、2021 年末の外国銀行の現地法人及び支店が保有する総資産は合計 1,712 億ユーロと、銀行セクターの資産総額 (2 兆 6,592 億ユーロ) の 6.4%にとどまり、ユーロ圏の中では銀行セクターの総資産に占める外国銀行のシェアが低い

³ The Banker Database <http://www.thebankerdatabase.com/>

⁴ オランダ中央銀行 “Financial data of individual banks” (閲覧日: 2023 年 2 月 20 日)

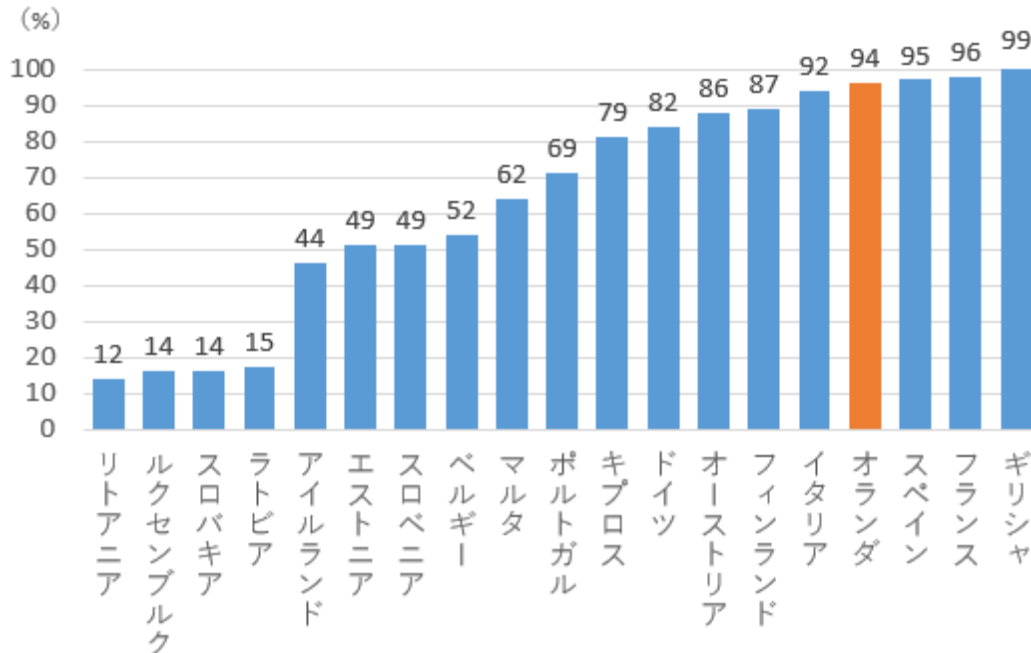
⁵ ABN AMRO Bank “Annual Report 2021”, 279 ページのデータをもとに算出。

⁶ Rabobank ウェブサイト <https://www.rabobank.com/en/about-rabobank/profile/history/index.html>

⁷ Financial Supervision Act, Wet op het financieel toezicht, WFT

グループに属する。時系列でもオランダの銀行セクターの総資産に占める外国銀行のシェアはこの10年程度5〜7%で推移している⁸。

図表 10：ユーロ圏各国の国内銀行の総資産シェア（2021年1月1日）



（出所）ECB Statistical Data Warehouse “Consolidated Banking Data, Share (total assets) of domestic credit institutions”（閲覧日：2023年1月25日）をもとに作成

外国銀行の総資産は、2010年代前半をピークに減少に転じたが、2013年以降は1,600〜1,800億ユーロで安定的に推移している。一方、銀行数の減少は続いている。

図表 11：オランダの外国銀行（2008-2022年）



（注）各年12月末の数値（2022年は9月末）

（出所）オランダ中央銀行 “Structural indicators of the Dutch banking sector according to number and balance sheet total”をもとに作成

⁸ オランダ中央銀行 “Structure of the banking sector”
<https://www.dnb.nl/en/statistics/dashboards/structure-of-the-banking-sector/>

主要な外国銀行には、**ナットウェスト・マーケットス (Natwest Markets)** ロイズ銀行 (Lloyds Bank)、ドイツ銀行 (Deutsche Bank) など、欧州系が多い⁹。

日本の銀行としては三菱 UFJ 銀行、みずほ銀行、三井住友銀行の 3 行がいずれもアムステルダムに現地法人又は支店を開設している (図表 12)。

三菱 UFJ 銀行は 2016 年にオランダにある現地法人を改称。2017 年度以降、欧州事業の再編を進め、英国にある欧州を統括する本部は残す一方、英国を除くドイツやスペインなどにある約 10 か所の拠点をオランダ現地法人の管轄とした。

みずほフィナンシャルグループは 2017 年 1 月に現地法人を改称し、欧州拠点の組織改編を進めた。欧州みずほ銀行は、1974 年 3 月にオランダみずほ銀行としてアムステルダムにて開業し、その後ベルギー・ブリュッセル支店、スペイン・マドリッド駐在員事務所 (2017 年 1 月に支店に格上げ)、オーストリア・ウィーン支店を開設し、欧州地域で 21 カ国をカバーする広域営業体制を構築してきた。商号変更により、オランダだけでなく欧州域内複数国を広範囲に担当する欧州現地法人としての役割をより明確にした¹⁰。

図表 12：オランダにおける日系メガバンクの進出状況 (2022 年 11 月現在)

銀行名	進出形態	店名	所在地	備考
三菱 UFJ 銀行	現地法人	MUFJ 銀行 (ヨーロッパ) MUFG Bank (Europe) N.V.	アムステルダム	2016 年現地法人オランダ三菱東京 UFJ 銀行 (Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ (Holland) N.V.) より改称
みずほ銀行	現地法人	欧州みずほ銀行 Mizuho Bank Europe N.V.	アムステルダム	2017 年 1 月オランダみずほ銀行 (Mizuho Bank Nederland N.V.) より改称
三井住友銀行	支店	SMBC バンク EU アムステルダム支店 SMBC Bank EU AG Amsterdam Branch	アムステルダム	

(出所) 各行ウェブサイト、新聞報道をもとに作成

(5) 信用組合 (Credit Unions)

オランダにおける信用組合の存在感は小さく、**2020 年に業容の急拡大を遂げたものの**、2021 年で 28 の信用組合に **1,600 余**人の組合員がいるのみで、15 歳から 64 歳の労働力人口に占める浸透率 (penetration rate) は **0.01%**で **2019 年以前と変わっていない** (図表 13)。

⁹ オランダ中央銀行 “Visie op de structuur van de Nederlandse bankensector” (2015)

¹⁰ 株式会社みずほ銀行プレスリリース (2017年1月4日)

(https://www.mizuhobank.co.jp/release/pdf/20170104release_jp.pdf) (2017年6月29日確認)

図表 13：オランダの信用組合概況（2017-2021 年）

	2017年	2019年	2020年	2021年
信用組合数	31	18	20	28
組員数	750	800	1,343	1,623
貯蓄/持分(米ドル)	7,799,127	8,989,494	30,489,400	32,881,359
融資(米ドル)	7,199,169	8,426,966	29,748,171	29,748,866
準備高(米ドル)	599,931	561,798	3,048,780	2,267,574
資産(米ドル)	7,799,100	9,551,292	33,538,180	31,746,032
浸透率(%)	0.01	<0.01	0.01	0.01

（注）Statistical report 2018 には 2017 年 12 月のデータが記載されているため、2018 年 12 月の数値は入手できない

（出所）World Council of Credit Unions, “2018, 2019, 2020, 2021 Statistical Report”をもとに作成
https://www.woccu.org/our_network/statreport（閲覧日：2022 年 10 月 2 日）

2. 監督官庁と指導体制

オランダにおいて金融セクター全体の規制・監督の根拠法となるのが「金融監督法」（WFT）である。同法はオランダで活動する金融セクターに課せられる規制の内容や監督手法を包括的に規定しており、金融市場の変化に対応するため毎年改正がなされる。

また与信機関については、「1992 年与信システム監督法」（Act on the Supervision of the Credit System 1992, Wet toezicht kredietwezen 1992, WTK）に従い、登録を行うことが求められる。

なお、2008 年のリーマンショックを発端として欧州に波及した世界金融危機や、2009 年のギリシャ債務危機を端緒とする欧州債務危機を経て、欧州連合（European Union, EU）では金融機関に対する規制監督の制度改革が行われた。欧州委員会（European Commission, EC）が発表した金融規制改革の全体的な構想は銀行同盟（Banking Union）と呼ばれ、①単一監督メカニズム（Single Supervisory Mechanism, SSM）、②単一破綻処理メカニズム（Single Resolution Mechanism, SRM）、③預金保険制度（Deposit Guarantee Scheme, DGS）の三本の柱から成る（本節では SSM について解説する）。

EU における銀行の規制監督体制は、2014 年 11 月 4 日から単一監督メカニズムへと移行し、銀行監督権限は EU 構成国の中央銀行から欧州中央銀行（ECB）へと委譲された。オランダも他の EU 加盟国と同様、SSM を導入している。国内行のうち、欧州経済全体にとって重要（significant）と考えられる銀行については、ECB がオランダ中央銀行（De Nederlandsche Bank, DNB）と協働しながら監督する制度となっている¹¹。一方で欧州経済全体に対する重要性が低い（less significant）銀行については DNB と金融市場庁（Authority for the Financial Markets, Autoriteit Financiële Markten, AFM）の 2 つの国内機関によって監督を受ける¹²。

¹¹ ECB “Guide to banking supervision”（2014）

¹² 制度上、ECB は重要性を問わず全ての銀行への監督権限を有している（ECB “Guide to banking supervision”（2014））が、重要性の低い銀行については各国当局に委ねる間接的（indirect）規制の方式を採っている。

ただし、銀行に対する営業許可や取り消しは、銀行の重要性にかかわらず、ECB と国内規制当局がともに関与する共通の手続き（common procedures）が適用される。例えば新設される銀行から DNB に設立申請があった場合、DNB は国内法に基づく審査を経て ECB に申請を上げ、最終的に ECB が DNB の決定や関連する EU 法及び国内法に基づき審査を行い、許可を出すか否かを決定する¹³。

(1) 重要性の高い銀行に対する監督制度

2014 年 11 月、EU 構成国の中央銀行が参加する ECB が重要性の高い銀行を直接監督する単一監督メカニズム（SSM）が開始した。ECB は各国中央銀行スタッフと共同監督チーム（Joint Supervisory Teams, JSTs）を組織して、総資産額や事業の越境性といった基準（図表 14）を満たす重要銀行に対して、営業免許の与奪、銀行資産の健全性に関する包括的評価（comprehensive assessment）のほか銀行経営における危機管理にも一定の役割を果たす。2022 年 1 月で、ECB の直接監督下にある銀行は SSM の参加国全体で 115 グループある¹⁴。

このうちオランダの銀行は ABN アムロ銀行、オランダ自治体金融公庫（Bank Nederlandse Gemeenten, BNG）、ラボバンク、de Volksbank B.V.、ING 銀行、LP Group B.V.、Nederlandse Waterschapsbank N.V. の 7 行である（2022 年 1 月）。

図表 14：ECB の直接監督基準と該当するオランダの銀行(2022 年 1 月)

要件	概要	該当する銀行(グループ)
規模	総資産価値 300 億ユーロ以上	• ABN AMRO Group N.V. • BNG Bank N.V. • Coöperatieve Rabobank U.A. • de Volksbank B.V. • ING Groep N.V. • LP Group B.V. • Nederlandse Waterschapsbank N.V.
経済的重要性	特定の 1 カ国もしくは EU 全体の経済において影響力が大きい	
事業の越境性	総資産価値が 50 億ユーロ以上、かつ 2 国以上の EU 加盟国に対するクロスボーダー資産（或いは負債）の総資産（或いは総負債）に占める割合が 20% 超	
直接公的金融支援	欧州安定メカニズム（European Stability Mechanism）又は欧州金融安定ファシリティ（European Financial Stability Facility）からの援助を要求した、もしくは受けたことがある	

（注）「経済的重要性」は、ECB が各国の経済にとっての各行の①重要性②相互接続性③代替性④複雑性を判断して決定する

（出所）ECB（<https://www.bankingsupervision.europa.eu/ecb/pub/pdf/ssm.listofsupervisedentities202102.en.pdf>）をもとに作成

¹³ EUR-Lex「SSM 枠組規則」

（REGULATION (EU) No 468/2014 OF THE EUROPEAN CENTRAL BANK of 16 April 2014 establishing the framework for cooperation within the Single Supervisory Mechanism between the European Central Bank and national competent authorities and with national designated authorities (SSM Framework Regulation)）第 73 条ほか
<http://data.europa.eu/eli/reg/2014/468/oj>

¹⁴ ECB “List of supervised entities”

<https://www.bankingsupervision.europa.eu/ecb/pub/pdf/ssm.listofsupervisedentities202202.en.pdf>

(2) 重要性の低い銀行に対する監督制度

図表 14 の基準を満たさない銀行は、DNB と金融市場庁により監督を受ける。

DNB は 1814 年に設立され、現在の根拠法は 1998 年銀行法（Banking Act 1998）である。DNB は金融機関の規制監督者として主に健全性規制（prudential supervision）を管轄¹⁵し、銀行に対する営業免許の付与を行ったり与信機関へ定期レポートの提出を求めたりすることで規制・監督機能を果たしている。2014 年の銀行法の一部改正により、DNB は金融安定化の義務を課されたことから、マクロプルーデンス手法（macro-prudential instruments）を適用し、潜在的リスクの特定に向けた取り組みを行っている¹⁶。

また、中央銀行として公開市場操作、スタンディングファシリティー、預金準備率操作の 3 つの金融政策手法を用いて物価の安定と過度なインフレ、デフレの抑制を図ることを使命とする。

AFM は 2002 年に設立された行政機関で、金融機関に対する規制のうち主として顧客保護、金融機関への信頼性の向上を目的に、事業行動の監督（conduct of business supervision）を行うものとされ、金融市場に由来する危機に関する警告の発信、市場に存在するプレーヤーに対する監視、法令不順守に対する罰金の支払い命令や免許の停止といった制裁措置の実施を通じて市場の安定を図っている。銀行セクターに専ら関係する機能として、預金者保護の観点から銀行への立ち入り検査を行う権限を持つ¹⁷。

更に、業界団体のオランダ銀行協会（Dutch Banking Association, De Nederlandse Vereniging van Banken, NVB）は法的な拘束力のない自主規制として、「銀行業規則」（Banking Code, Code Banken）を 2009 年に定めた（2010 年初発効）。

これはオランダにおいて事業を行う銀行のコーポレートガバナンス、リスクマネジメント、監査、報酬についての原則（principles）を規定するもので、対象となるのはオランダ国内の銀行業免許を取得し、金融監督法の規制を受ける全ての銀行である。銀行は毎年のアニュアルレポートにおいて、銀行業規則に規定のある原則の適用状況を報告することになっている¹⁸。2014 年 10 月に事業環境の変化に鑑み、規則の改定が行われた。先の銀行業規則の増補に加えて、銀行が社会において果たすべき役割についての「社会憲章」（Social Charter）、銀行員としての職業的使命についての「行動原則」（Rules of Conducts）を含む銀行業界全体の包括的規律として、「未来志向の銀行」（Future-Oriented Banking, Toekomstgericht Bankieren）と題され、2015 年 1 月 1 日に発行された¹⁹。

3. オランダの金融制度の特徴

オランダの金融制度の特徴として、外国銀行のシェアが低いこと（本章の 1 で既述）、大手銀行に対する政府の介入が積極的であったことが挙げられる。

第 4 次バルケネンデ内閣（2007 年 2 月～2010 年 6 月）は欧州債務危機への対応と

15 Financial Supervision Act, Wet op het financieel toezicht, WFT

16 オランダ中央銀行 “DNB’s financial stability task” http://www.dnb.nl/en/binaries/Stabiliteit_tcm47-337344.pdf

17 AFM ウェブサイト <http://www.afm.nl/en/consumenten/themas/producten/betalen-sparen/regulation>

18 Dutch Banking Association “Code Banken” (2010) <https://www.nvb.nl/publicaties/gedragscodes/code-banken/>

19 NVB ウェブサイト <https://www.nvb.nl/themas/bank-maatschappij/toekomstgericht-bankieren/>

して、中央政府と自治体合わせて 75 億ユーロを雇用、建設、住宅市場の刺激のために投入した。また政府は 2008 年に大手銀行や保険会社へ 200 億ユーロの公的資金を注入し、経営危機に陥ったフォルティス銀行オランダ (Fortis Bank Nederland) と ABN アムロ銀行の 2 行を国有化した。更に 2008 年から 2011 年の 4 年間、政府は銀行の発行する中期債 2,000 億ユーロ分に対して保証を行い、2013 年には大手民間金融機関の SNS レアール (SNS REAAL) を国有化する等、金融危機の時期を通じて経済と財政の安定化のために大規模な財政出動を迫られた。

2 度の金融危機を経て、オランダでは金融機関の経営安定化のための施策が不十分であったことが認識され、金融規制に関する改革が進行中である。オランダ中央銀行 (DNB) は 2014 年に発表した「監督戦略 2014-2018」 (Supervisory Strategy 2014-2018) において、銀行セクターの課題と改革の方向性として、①失った信用の回復 (regaining trust)、②財務内容の健全性の強化、③複雑性の軽減、破綻処理システムの改善を指摘した²⁰。

2017 年 11 月には「監督戦略 2018-2022」 (Supervisory Strategy 2018-2022) が発表され、通常の監督業務に加えて 3 つの優先分野が示された²¹。

- ・ 技術革新への対応：技術革新が急速に金融セクターに拡大する中、他業種からの参入も踏まえつつ、多様で競争力のある金融セクターを確固たるものにする
- ・ フォワード・ルッキングな持続的金融セクターの育成：国連の持続可能な開発目標 (SDGs) も考慮しながら、変わりゆく環境に適応できる健全で持続的な金融セクターを育成する
- ・ 金融経済犯罪への断固たる姿勢：金融システムのゲートキーパーとして、マネーロンダリング、不正行為、テロリスト・ファイナンス、インサイダー・トレーディング、制裁措置違反等の犯罪と闘う

2020 年 11 月、中央銀行はコロナ禍の拡大を踏まえ、上記戦略を対象期間満了前に更新し、「監督戦略 2021-2024」 (Supervisory Strategy 2021-2024) を発表した²²。「監督戦略 2018-2022」で設定した 3 つの優先分野 (focus areas) を重要課題 (ambitions) に格上げした。

オランダはバーゼル規制にも参加しており、2019 年に完全発効が求められるバーゼルⅢの Tier1 規制を 2012 年後半に自主的にクリアした²³。

4. 預金保険制度の枠組み

オランダにおける預金者保護の仕組みとして、預金保険制度 (Deposit Guarantee Scheme: DGS) が存在する。本制度は 2010 年末から運用が開始され、2014 年の EU 指令 (Directive 2014/49/EU)²⁴に基づき、より広範に、明確な基準のもとで迅速な支

20 オランダ中央銀行 “Supervisory Strategy 2014-2018” (2014)
<https://www.dnb.nl/en/supervision/view-of-supervision/index.jsp>

21 オランダ中央銀行 “Supervisory Strategy 2018-2022” (2017)
<https://www.dnb.nl/en/supervision/view-of-supervision/index.jsp>

22 オランダ中央銀行 “Supervisory Strategy 2021-2024” (2020)

23 OECD “Economic Survey of the Netherlands” (2014)

24 正式名称は “DIRECTIVE 2014/49/EU OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 16 April 2014 on deposit guarantee schemes (recast)” (EUR-Lex (EU 法令に関する公式ウェブサイト)) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32014L0049>

払いが受けられるよう預金者の保護が EU レベルで規定された。同指令は、オランダでは金融監督法の条項に適合するように運用されている。

この制度は預金者 1 人につき 1 銀行の預金引出を、口座数にかかわらず最大 10 万ユーロ（元利合計）まで保証する制度である。保証には 3 つの条件があり、

- ・ 当該銀行がオランダ中央銀行（DNB）の監督下にあること
- ・ 口座保有者が個人又は財務諸表を公開する非金融事業者であること（個人の集団、金融機関、政府組織は対象外。非金融事業者について、従来は中小企業のみであったが、2015 年 7 月 1 日から大企業も DGS の保証対象となった）
- ・ 当該口座が普通預金、当座預金、貯蓄預金、特別貯蓄預金であること（株式や生命保険など他の金融商品は対象外。また、共同預金口座（joint account）の場合は保有する個人が別々に申請しなければならない）

を満たす必要がある。欧州委員会指令（Directive 2009/14/EC）に基づき、支払は 20 営業日以内に行われなければならない²⁵。

上記 DGS に加えて、住宅の売買に係る一時的預金については、3 ヶ月までの間最大で 50 万ユーロが保証される。また、預金積立型住宅ローン（支払の代わりに預金に積み立てるタイプの住宅ローン）については負債と相殺されるが、他の負債については預金と相殺されない。

2015 年 11 月、DNB は DGS の制度を改定した。具体的には各行の基金に対する拠出額の決定方式を、各行の保証対象預金額に応じたリスクベース（risk-based）の方式に改めた²⁶。この背景には、EU レベルで進展する統一的な預金保証枠組規則の実施義務がある。

保証金支払期限を 20 営業日から 7 営業日へと短縮するために、SCV (Single customer view) 規制が 2019 年より施行された。これにより金融機関が DNB に顧客預金の概要を提出しなければならない。

2021 年末時点で、預金保険基金（Deposit Guarantee fund, DGF）は 33 億 3,584 万ユーロを自己資金として保有し²⁷、2024 年における自己資金の目標値として保険対象預金の 0.8% に相当する約 45 億から 50 億ユーロを掲げている²⁸。

EU でも銀行同盟の 3 つの柱の 1 つである預金保険制度（European Deposit Insurance Scheme, EDIS）議論は進行している。特に、リスク負担の前提となる加盟国間でのリスクの差異の削減手段などが課題となっている²⁹。欧州銀行監督機構（European Banking Authority, EBA）は 2019 年 8 月、10 月、2020 年 2 月の 3 回にわたり、預金保証スキーム指令（Deposit Guarantee Schemes Directive, DGSD）の実施を見据えた EU の法的枠組みの修正を提案する意見書を公表した³⁰。

25 オランダ中央銀行 “Deposit Guarantee Scheme”

<https://www.dnb.nl/en/resolution/depositogarantiestelsel/index.jsp>

26 オランダ中央銀行 “Dutch Deposit Guarantee Scheme more risk-based”（2015 年 11 月 26 日）

<http://www.dnb.nl/en/news/news-and-archive/persberichten-2015/dnb334375.jsp>

27 オランダ中央銀行 “Annual Report 2021 Deposit Guarantee Fund”

28 オランダ中央銀行 “Annual Report 2019 Deposit Guarantee Fund”

29 オランダ中央銀行 “2017 Annual Report”

30 欧州銀行監督局 <https://eba.europa.eu/eba-publishes-the-first-of-three-opinions-on-the-implementation-of-the-deposit-guarantee-schemes-directive>（2019 年 8 月）

<https://eba.europa.eu/eba-publishes-opinion-proposing-further-strengthen-depositor-protection-eu>（2019 年 10 月）

<https://eba.europa.eu/eba-puts-forward-concrete-proposals-improve-current-dgsd-legal-framework>（2020 年 2 月）

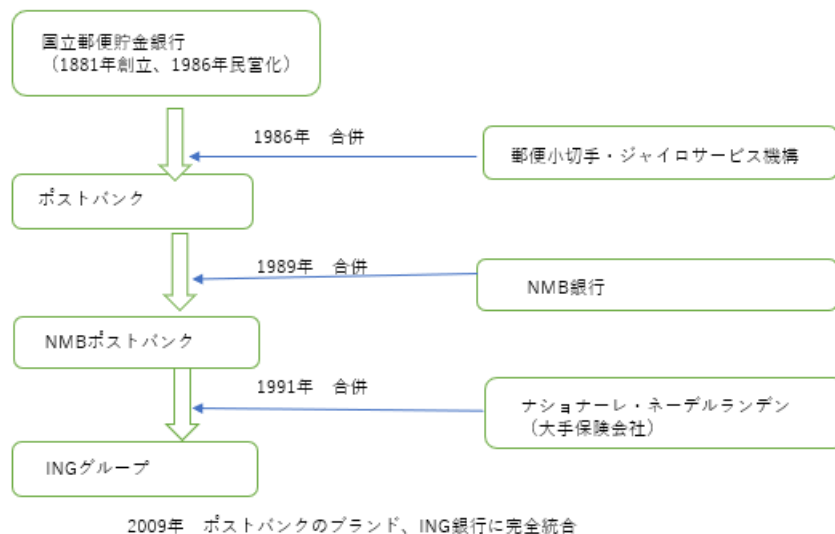
第2章 郵便貯金の概要

1. 設立目的・沿革概要

ING 銀行（ING Bank）は旧郵便貯金銀行の流れを汲む民間銀行である。1881年に創立した国立郵便貯金銀行（National Postal Savings Bank, Rijkspostspaarbank）が郵便貯金業務を担っていたが、1986年の民営化と同時期に郵便小切手・ジャイロサービス機構（Postcheque- & Giro dienst）と合併しポストバンクと改称した。更に1989年にポストバンクは大手民間銀行のNMB銀行と合併しNMBポストバンクグループ（NMB Postbank Group）となった³¹。

1990年にオランダで同一グループ内での銀行業と保険業の兼業が解禁されたことを契機として、翌1991年NMBポストバンクグループと当時の大手保険会社であったナショナル・ネーデルランデン（Nationale-Nederlanden）が合併し、金融コングロマリットのINGグループ（ING Group）が設立された。INGグループは1995年に破綻した英国のマーチャントバンク大手のベアリングズ銀行（Barings Bank）を1ポンドで買収³²して、知名度と新興国市場でのホールセール部門のプレゼンスを高めた³³。また、1998年にはベルギーのブリュッセル・ランバート銀行（Banque Bruxelles Lambert）を買収した。

図表 15：ING グループ誕生までの経緯



ポストバンクは合併後しばらくINGポストバンク（ING Postbank）のブランド名で郵便局ネットワークを活用することで同行のリテール金融で重要な地位を占めていた。INGグループの傘下に入ったことで預貯金以外にローン、クレジットカード、保険、投信など多様な金融商品・サービスの取扱いが可能になり、国内約1,400の郵便

³¹ ING “The history of ING”

<https://www.ing.com/About-us/Profile/History.htm>

³² 田中文憲「ベアリングズの崩壊—マーチャント・バンキングの終焉」（奈良大学紀要第36号、2007）

<http://library.nara-u.ac.jp/limedio/dlam/M108070/2.pdf>

³³ ING “The history of ING”

<https://www.ing.com/About-us/Profile/History.htm>

局で金融サービスを提供していた³⁴（2006年）が、2009年にポストバンクのブランドはINGグループ内のING銀行に完全に統合された³⁵。

郵便局の窓口ではPostNL社による郵便サービスが提供されている。郵便局は、郵政事業の民営化後、ING銀行（ING Bank）と現PostNL社の合併企業（出資比率：50対50）であるPostkantoren（郵便局会社、1993年設立）が運営してきた。しかし、Postkantorenの直営郵便局は、経営効率化を目的とした店舗網再編に伴って2000年代以降徐々に減少し、2011年には完全に閉鎖された。

Postkantorenの郵便局が提供していた金融サービスはING銀行の支店網に引き継がれた。PostNL社の店内郵便局での窓口サービスは郵便・小包受取、切手販売等を主としており、貯蓄等金融サービスの提供は行っていない。本章ではING銀行及び同行のリテール金融部門について記す。

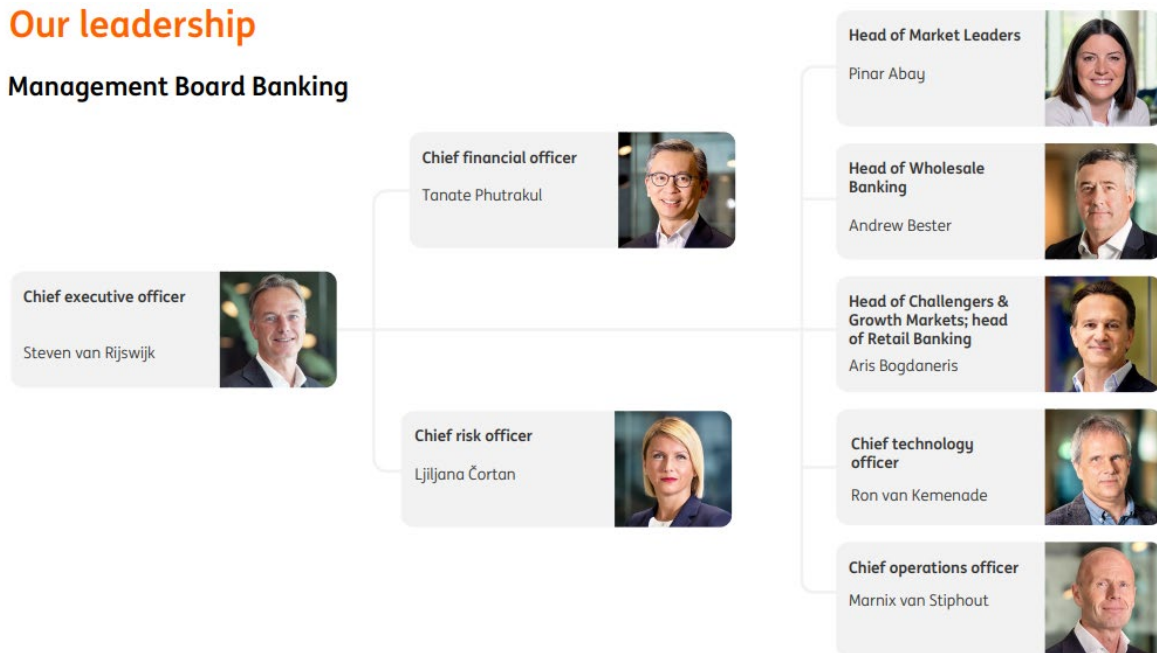
2. 経営形態

INGグループ（ING Group）は1991年の成立以来、ユーロネクスト・アムステルダム（Euronext Amsterdam）証券取引所とユーロネクスト・ブリュッセル（Euronext Brussels）証券取引所、ニューヨーク証券取引所（The New York Stock Exchange, NYSE）に上場している公開会社である。

図表 16：ING 銀行役員会の組織構造（2021 年 12 月）

Our leadership

Management Board Banking



（出所） ING Bank “ING Profile -3Q/2022”, November 2022

<https://www.ing.com/web/file?uuid=be6ef993-cado-4b6d-8340-dd9a82746bdb&owner=b03bc017-e0db-4b5d-abbf-003b12934429&contentid=58099>

34 梅谷真一郎「ポストバンクのマスリテール金融サービス ヨーロッパ主要国の事例調査」（知的資産創造、2006年7月号）

35 ING Group “Annual Report 2009”

<http://www.ing.com/Investor-relations/Annual-Reports.htm>（INGグループ“Annual Reports”。他年度のアニユアルレポートについても、上記URL参照のこと）

ING 銀行の最高経営責任者（chief executive officer）は 1970 年生まれ、ING 生え抜きの Steven van Rijswijk 氏である。2017 年にボードメンバーとなり、chief risk officer（CRO）を務め、2020 年 7 月、Ralph Hamers 氏の後任として CEO に就任した³⁶。ガバナンス体制は監査役会（Supervisory Board）と役員会（Management Board）により構成されている（図表 16）。

3. 金融サービス提供の形態

(1) 郵便事業会社、郵便局運営会社との受委託関係

オランダ国内のすべての郵便小包集配サービスは、1,500 の郵便局、11,000 の郵便ポスト、20,000 人の配達員を擁する PostNL が一手に請け負っているが、金融サービスは提供されておらず、ING Bank との受委託関係を示す情報は見当たらない。

(2) 直営店、委託店における金融サービスの提供状況

郵便関連機関は金融サービスを行っていないため、PostNL の末端の組織でも金融サービスは行っていない。

(3) ING 銀行の経営状況

【21 年の業績】 ※以下の記述は Moody's と S&P の評価を基にしている³⁷。

2020 年はコロナ禍もあって ING バンクの様々な指標が後退したが、21 年はコロナ危機前の水準取り戻した。総収益（Total income）は、19 年 183 億ユーロから 20 年に 176 億ユーロまで落ち込んだが 21 年には 185 億ユーロと危機前を取り戻した。

純利益も 19 年までは毎年 45 億ユーロ前後だったのが 20 年に 25 億ユーロに減少したのち、21 年はリスクコストの減少、手数料収益の増加等の効果で 47 億ユーロと危機前の水準を回復した。ING グループの ROE は、19 年 9.4%から 20 年 4.8%と大きく下落したが、21 年は 9.2%と回復した。

ポートフォリオは地理的にもセクター面でも多角化されており、グループの流動性と funding は健全と評価されている。

【22-25 年のターゲット】

2022 年 6 月の ING 主催イベント”Institutional Investor Update”で、22-25 年の財務目標を発表した。

①25 年まで手数料収入の年 3～5%の伸びをテコに、総収益の伸び率 3%p.a.

②年平均の手数料収入の伸び率 5%～10%

³⁶ ING 銀行は 2022 年 12 月 15 日、経営陣の一部変更を発表した。Retail Banking および Challengers & Growth Markets 担当の Aris Bogdaneris が 23 年 5 月 15 日で退任し、Market Leaders 担当の Pinar Abay がこれらの担当を同日付けで兼務する。また、最高技術責任者（CTO）の Ron van Kemenade が 4 月 30 日で退任する予定で、後任の選定プロセスが進行中。（ING “ING announces changes to Management Board Banking”, 15 December 2022）

³⁷ S&P Global “RatingsDirect ING Groep N.V.”, October 14, 2022
Moody's “ING Bank N.V.”, May 31, 2022

- ③25年までに Cost-to-income ratio 50～52%を目指す（21年は60.5%）。これは歴史的な平均59%からするとかなりのチャレンジ。プロセスのさらなるオートメーション化、クラウド化、規制コストの低減等を含むコスト合理化、収益改善の組み合わせで達成を目指す。
- ④普通株式等 Tier1 比率（CET1 ratio） 12.5%
- ⑤2025年までに（グループで）ROE 12%達成
- ⑥財務目標の他に、グリーン・トランジション支援として、サステナブルファイナンスを毎年1,250億ユーロ動員することをコミットする。

ING は自己の専門知識やデジタル能力が生かせる市場に集中し、有意義な短期見通しの立たない市場・分野は見直すことを続けてきた。かかる観点からここ2、3年でオーストリア、チェコ、フランスのリテールから撤退を決定、22年にはフィリピンのリテールからの撤退を発表した。

22年上半期にロシア関連のエクスポージャーを30%以上削減した。23年も削減を続けるとS&Pは見ている。

(4) 店舗・ATM 配置戦略

サービス提供形態は独立店舗のほか、小売店の一部にカウンターを設置する形態の窓口、“MyING”というウェブサービスを用いたオンラインバンキングやATMも広範に利用されている。なお、2019年時点でオランダの国民のうち99.50%がATMから5キロメートル圏内に居住している³⁸。

(5) DX の推進

ING 銀行は、20年来のCOBOL言語をベースとする金融取引処理システムが陳腐化していることを認識している。クラウド技術をベースとしたメッセージシステムの構築とコスト引き下げが喫緊の課題となっている。

ING 銀行は、2023年より後継システムであるGFME（Global Financial Messaging Engine）への移行を進めていく予定である。

金融取引処理システムは銀行業務に不可欠であるため、持続性、安定性、変化への適応性等の観点から向上を図るべく、ING 銀行は外部の専門家チームをスタッフに加えて検討を進めている。

4. 預金業務概要

ING 銀行オランダ（ING.nl）の預貯金商品には、変動金利型（Sparen met variabele rente）と固定金利型（Sparen met vaste rente）の2種類がある。

変動金利型の預貯金商品として、オレンジ貯蓄口座（Oranje Spaarrekening）が提供されている（図表17）。2022年10月、ING 銀行は12月1日から変動貯蓄金利を引

38 オランダ中央銀行 “National Forum on the Payment System (NFPS) – meeting results - 27 November 2019
<https://www.dnb.nl/en/sector-news/results-of-the-meeting-of-the-national-forum-on-the-payment-system-27-november-2019/>

き上げる旨発表した³⁹。残高1万ユーロ以下は0.25%の利息を受け取れる。1万を超えて100万ユーロまでは0.15%が適用され、100万ユーロを超える部分については引き続き0%が継続する。オランダ3大銀行（ING銀行、ラボバンク、ABNアムロ銀行）はこの数年、大口の普通預金にマイナス金利を適用してきたが、欧州中央銀行（ECB）が2022年7月から主要金利をほぼ11年ぶりに引き上げると発表したことを受けて、10月から0%に戻す動きが現れていた。なお、2019年まではユニセフ貯蓄口座（Sparen voor UNICEF）、ボーナス利子口座（Bonusrenterekening）など複数の変動金利型商品が存在したが、2020年にオレンジ貯蓄口座に統合された。

図表 17：変動金利型預貯金商品の概要

預入残高（ユーロ）	2022年12月1日以降適用
～10,000 ユーロ	0.25%
10,000～1,000,000 ユーロ	0.15%
1,000,000 ユーロ～	0.00%

（出所）ABN Amro raising savings account interest rate slightly along with ING, Rabobank”, 24 October 2022

固定金利型の2種類の商品（貯蓄口座：Sparen voor Groen Sparen）はいずれも2021年2月時点で新規の預金受け入れを止めていたが、前者については下表の条件が2022年11月11日から適用されるとしてING銀行のウェブサイトに公開されており、預金受入が再開された模様である。最低預金額は500ユーロ、固定金利で預け入れる期間を預金者があらかじめ選択し、預入期間によって異なる（図表18）⁴⁰。

その他、退職年金口座（Pensioensparen）、子ども向け（Sparen voor uw kind）、従業員向けの貯蓄商品等の商品が提供されている。

図表 18：固定金利型預貯金商品の概要

	最低預入額	金利	適用開始
貯蓄口座	500 ユーロ	3年 1.25%	2022年11月11日
Sparen voor Groen Sparen		5年 1.50%	

（出所）ING.nl ウェブサイトをもとに作成。

<https://www.ing.nl/particulier/sparen/spaardeposito>（閲覧日：2023年1月15日）

5. 口座維持手数料等の導入状況

2022年1月現在、子供、若年層、学生の口座に対して月額手数料は徴収されない、それ以外は月額1.70ユーロの口座維持費を支払う必要がある（Orange Package）⁴¹。

ATMに関してはオランダないし欧州経済領域（EEA）におけるユーロの引き出しは暦年で最初の12回までは無料、（ユーロ以外の）外貨の引き出しは1回あたり2.5ユ

³⁹ ABN Amro raising savings account interest rate slightly along with ING, Rabobank”, 24 October 2022

⁴⁰ ING.nl ウェブサイト <https://www.ing.nl/particulier/sparen/spaardeposito>

⁴¹ Finder “Rabobank vs ING - Compare these Netherlands banks and pick the right one for you”, 21 January 2022

一口徴収。クレジットカードを使った ATM でのユーロ引き出しは引き出し額の 4% を徴収する。

6. リスク性金融商品概要

有価証券の売買仲介、引き受け等を業務として行っており、ING 銀行の手数料収入総額に占める証券業務関連は 19 年 11%、20 年 16%、21 年 17% とかなりのウェイトを占めている。21 年の同手数料は決裁サービス手数料に次いで 2 番目に大きい。

7. 貸付業務概要

ING 銀行オランダ (ING.nl) では、固定金利型の個人向けローン商品として、複数の商品を提供している (図表 19) ほか、リボルビングローン (Doorlopend Krediet) 等の変動金利商品も提供している⁴²。

図表 19 : ING.nl の固定金利型個人向けローン商品の概要

(2022年10月28日時点)

蘭名	Persoonlijke Lening	Persoonlijke Lening voor een auto	Persoonlijke Lening voor verbouwen
邦訳	個人ローン	自動車ローン	増改築ローン
借入限度額(ユーロ)	2,500~75,000	2,500~75,000	2,500~75,000
利率	固定(6.5~9.9%)	固定(5.5~9.9%)	固定(6.0~9.9%)
借入期間(月)	6~120	6~60	6~120

(出所) ING.nl ウェブサイトをもとに作成

<https://www.ing.nl/particulier/lenen/onze-leningen/persoonlijke-lening/index.html> (閲覧日: 2022 年 12 月 26 日)

2019 年の貸出総額は 6,165 億ユーロ (貸倒引当金計上前) にのぼり、特に住宅ローンがオランダ国内 (63.5%)、海外 (54.3%) とともに構成比で最も高くなっている (図表 20、21)。

図表 20 : ING 銀行の貸出残高

(百万ユーロ)	オランダ				海外				合計			
	2018	2019	2020	2021	2018	2019	2020	2021	2018	2019	2020	2021
公的機関向け貸付	24,547	25,340	24,292	23,770	17,257	16,849	17,210	17,563	41,803	42,190	41,502	41,333
住宅ローン	119,939	119,679	117,967	116,666	219,983	232,583	238,370	250,312	339,922	352,262	356,337	366,978
与信機関保証貸付	209	206	305	259	2,901	3,569	4,896	6,022	3,110	3,775	5,201	6,282
個人向け貸付	3,304	3,482	3,019	2,577	21,563	24,768	24,776	24,682	24,867	28,250	27,794	27,260
資産担保証券	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
企業貸付	37,331	39,787	37,724	42,819	149,787	150,233	135,527	148,153	187,117	190,019	173,251	190,972
小計	185,329	188,494	183,306	186,091	411,490	428,003	420,780	446,733	596,819	616,497	604,086	632,824
貸倒引当金	1,480	-1,193	-1,286	-1,119	3,011	-3,398	-4,493	-4,156	4,491	-4,590	-5,779	-5,274
合計	183,849	187,301	182,020	184,972	408,479	424,605	416,287	442,577	592,328	611,907	598,306	627,550

⁴² ING.nl, “Doorlopend Krediet vergelijken” <https://www.ing.nl/particulier/lenen/doorlopend-krediet/index.html>

(出所) ING Bank “Annual Report 2018” 89 ページ, “同 2019” 177 ページ, “同 2020” 192 ページ, “同 2021” 210 ページをもとに作成
<https://www.ing.com/Investor-relations/Annual-Reports.htm> (閲覧日: 2022 年 11 月 30 日)

図表 21: ING 銀行の貸出残高割合

(%)	オランダ				海外				合計			
	2018	2019	2020	2021	2018	2019	2020	2021	2018	2019	2020	2021
公的機関向け貸付	13.2%	13.4%	13.3%	12.8%	4.2%	3.9%	4.1%	3.9%	7.0%	6.8%	6.9%	6.5%
住宅ローン	64.7%	63.5%	64.4%	62.7%	53.5%	54.3%	56.6%	56.0%	57.0%	57.1%	59.0%	58.0%
与信機関保証付貸付	0.1%	0.1%	0.2%	0.1%	0.7%	0.8%	1.2%	1.3%	0.5%	0.6%	0.9%	1.0%
個人向け貸付	1.8%	1.8%	1.6%	1.4%	5.2%	5.8%	5.9%	5.5%	4.2%	4.6%	4.6%	4.3%
資産担保証券	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
企業貸付	20.1%	21.1%	20.6%	23.0%	36.4%	35.1%	32.2%	33.2%	31.4%	30.8%	28.7%	30.2%
小計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

(出所) ING Bank “Annual Report 2018” 89 ページ, “同 2019” 177 ページ, “同 2020” 192 ページ, “同 2021” 210 ページをもとに作成
<https://www.ing.com/Investor-relations/Annual-Reports.htm> (閲覧日: 2022 年 11 月 30 日)

基本的に、貸出は以下のプロセスで行われる。

- ・ 申込み: オンライン、電話、店頭で申し込みが可能。この際、本人及び配偶者の月々の収入、支出額の申告を行う。
- ・ 審査: 月々の返済額を決定し、信用情報機関 (Bureau Krediet Registratie) で経済状況の審査を行う。
- ・ 見積書の受取: 審査によって与信が通った場合、見積書が 2 営業日以内に申込者の手元に届く。申込者は見積書に署名の上、追加の書類とともに返送する。
- ・ ローン開始: 銀行は見積書の署名と追加の書類を確認のうえ、2 営業日以内にローンの申請が承認された旨を手紙又は電子メールで通知する。その時点からローンを利用できるようになる。

8. 金融包摂への取組み

ING グループは、「健全な家計が経済の健全化につながり、社会の発展を支える」との理念に基づき、その実現に向けて、①金融包摂、②人々の日常の財務への支援、③将来設計への支援、の 3 つを重要な要素としている。

金融包摂については、銀行の商品・サービスへのアクセスの確保がまず重要として、たとえば、音声で稼働する ATM や上下の識別を容易にして正しい挿入ができるよう上部にノッチのついた銀行カード (視聴覚障害対応) など各種障害者への対応を行っている⁴³。

ING 銀行では、オランダの家計の健全性指標である Dutch Financial Health Index を活用した、金融包摂への取り組みの効果測定などを検討している。

9. 送金・決済業務概要 (キャッシュレス決済、モバイル決済等)

43 “ING Bank – Financial health”

国内でインターネットバンキングアプリケーション“**My ING**”を用いてオンラインの決済を行う場合、**ING** 銀行宛であれば **24** 時間即時決済される。他行への決済や支払を行う場合は、**15** 時までは同日中に処理され、それ以降は翌営業日に処理される⁴⁴。ユーロジャイロサービス⁴⁵を利用する場合は **2** 営業日以内に送金される。

ING は顧客向けの革新的な決済サービスに継続的に取り組んでいる。**ING** 銀行は、業界初の超広帯域無線 (**UWB**) ベースの **P2P** 決済アプリケーションに向けたパイロット・プロジェクト **NEAR**⁴⁶の推進のため、**2022** 年 7 月、オランダの半導体メーカー**NXP Semiconductors** および韓国サムスン電子との提携を発表した⁴⁷。このパイロット・プロジェクトでは **UWB** を搭載したサムスンのスマートフォン「**Galaxy**」**1** を使用し、**2** 台の **Galaxy** が近い位置にある場合には、**ING** バンキング・アプリケーションを通じて直接キャッシュのやり取りをできるようになる。**P2P** 決済において、通常は、ユーザーが相手のプロフィールを検索するか、個人情報と交換する等の必要があるところ、**UWB** 技術を使えば、二人のユーザーがスマートフォンにより直接つながり、対象の **Galaxy** スマートフォンが相手のデバイスが近づくとその距離を自動検知、送金者は相手に近寄るだけで、高速で安全かつ手間なく送金することが可能になる。

なおオランダでは **2014** 年 8 月 1 日から、欧州銀行基準委員会 (European Committee for Banking Standards, ECBS) の定める **IBAN** コード (International Bank Account Number Code) を用いて海外への送金を行うこととなった (図表 **22**)。これに伴い、それ以前の口座番号を用いての海外送金はできなくなっている。

図表 **22** : **IBAN** コードの構造

左端からの文字数	1,2	3,4	5-8	9-18
項目	国名コード	チェック デジット	銀行コード	基礎銀行 口座番号

(注) 国名コードはオランダの場合 **NL** となる

(出所) **ING.nl** ウェブサイト等をもとに作成

2019 年 5 月よりオランダにおいても単一ユーロ決済圏 (Single Euro Payment Area、**SEPA**) を整備していく取り組みの一環として、即時送金 (**SEPA Instant Credit Transfer**) の運用が開始され、現在は、欧州域内の送金手段として活用されている。

10. インターネットバンキング

ING 銀行のインターネットバンキングでは、支払い、送金、振替から利用明細チェッ

⁴⁴ **ING.nl** <https://www.ing.nl/particulier/betalen/betalingen-doen/snelheid-betalingsverkeer/index.html>

⁴⁵ ユーロジャイロ (**EUROGIRO**) とは、デンマークの同名の民間企業によって提供されている、主として欧州の郵貯銀行向けの海外送金サービスである。

⁴⁶ **NEAR** とは、**ING** 銀行が **NXP** およびサムスンとの提携によって進めている安全・効率的な決済アプリの開発プロジェクト。**NXP** の提供する **UWB** チップを搭載したサムスンのスマートフォン **Galaxy** を持つ当事者二人が互いに一定の近接距離 (**near**) 内にいる場合、サーバーを介さずとも端末同士が直接接続し、**P2P** の資金送金が実行される。

⁴⁷ “**NXP Collaborates with ING and Samsung to Pilot Industry’s First UWB-Based Peer-to-Peer Payment Application**”, 7 July 2022 <https://www.rfid-wiot-search.com/nxp-collaborates-with-ing-and-samsung>

ク、PIN の変更、取扱限度額の変更等々、多岐に亙る作業が可能である⁴⁸。

ING 銀行は自行のオンラインバンキング利用に関するセキュリティ面の注意事項、実務的なアドバイス等を詳細な説明をウェブサイトに掲載している。

11. 国際業務概要

ING 銀行はグローバルなネットワークを持ち、現地の居住者や企業及び海外に進出するオランダ企業への融資などを積極的に行っている。拠点を有する国はオランダ以外に世界約 40 の国と地域にのぼり、中でもリテールバンキング部門が主業務になっている国はオランダ、ベルギー、ルクセンブルクのベネルクス 3 国とドイツ、フランスなど欧州（トルコ含む）の 9 か国及びオーストラリアの計 13 か国であり⁴⁹、その他の多くの国はホールセールバンキングを主としている。

また、ING 銀行は国や地域を 3 つのマーケットに分類することによって戦略を明確化している（Market leader：ベネルクス 3 国、Challenger markets：ドイツ、オーストラリア、スペイン、イタリア、フランス、チェコとオーストラリア、Growth markets：ポーランド、トルコ、ルーマニアとアジア諸国）。ING 銀行は欧州を中心とした国際展開に積極的で、リソースの大半を海外での事業に充てている（図表 23）。

図表 23：ING 銀行の国別展開状況（2021 年 12 月期）

国・地域	フルタイム従業員		営業収益		総資産	
	人数	構成比(%)	総額(百万ユーロ)	構成比(%)	総額(百万ユーロ)	構成比(%)
オランダ	15,138	26.3%	5,671	30.7%	301,446	31.7%
ベルギー	6,965	12.1%	2,719	14.7%	130,687	13.7%
その他欧州	26,762	46.4%	7,469	40.4%	363,564	38.2%
北米	563	1.0%	936	5.1%	55,582	5.8%
中南米	69	0.1%	14	0.1%	291	0.0%
アジア・中東	6,661	11.6%	893	4.8%	49,919	5.2%
オーストラリア	1,503	2.6%	782	4.2%	49,826	5.2%
その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	57,660		18,485		951,317	

（出所） ING Bank “Annual Report 2021”, 236, 237 ページをもとに作成
<https://www.ing.com/Investor-relations/Annual-Reports.htm>（閲覧日：2022 年 11 月 25 日）

12. 付随業務概要

ING 銀行は国内外でグループ子会社と提携して幅広い金融商品を提供している。保険・投資はグループ内の NN グループ (NN Group) の子会社が担う体制になっている。国内では ING 銀行オランダ (ING.nl) が保険会社ナショナーレ・ネーデルランデンと提携して家屋、旅行、自動車などを対象とした多様な保険商品の販売を行い⁵⁰、投資については NN グループ内の NN インベストメント・パートナーズ (NN Investment

⁴⁸ ING- Online banking, <https://www.ing.com.au/online-banking.html>

⁴⁹ ING Bank “Annual Report 2019”

⁵⁰ 保険料の徴収はナショナーレ・ネーデルランデン (Nationale Nederlanden) が行う。

Partners) が資産運用代行、コンサルティングサービスを提供している。なお、2009 年の欧州委員会との協定（公的資金注入の条件として本体から保険と資産運用業務を分離する）により、2016 年には NN グループの株式をすべて手放した。

2021 年 12 月期には、ING 銀行全体でグロスの手数料総額は 50 億ユーロに達した。決済サービスや証券業務による手数料の占める割合が高く、前者は 21 年には 33% を占め、後者は 19 年の 10% から 21 年に 17% へとシェアを拡大した（図表 24）

図表 24 : ING 銀行 (ING Bank) 手数料収入の内訳

(百万ユーロ)	2019	2020	2021
決済サービス (Payment service)	1,638	1,566	1,661
証券業務 (Securities business)	485	700	853
保険その他の仲介 (Insurance and other broking)	674	705	734
ポートフォリオ管理 (Portfolio management)	490	525	617
貸付業務 (Lending business)	411	368	477
金融保証その他コミットメント (Financial guarantee and other commitment)	338	364	458
その他 (Other)	404	286	204
合計	4,439	4,514	5,004

（注）ING グループは 2021 年に、内部の管理とモニタリングとの整合性を高める目的でネット手数料&コミッション収入の開示方法を変更した。2019 年、2020 年の対応する数値も修正された。

（出所）ING Bank “Annual Report 2021”, 193 ページをもとに作成
<https://www.ing.com/Investor-relations/Annual-Reports.htm>（閲覧日：2022 年 11 月 25 日）

13. 資金運用（ESG 投資関連を含む）

ING 銀行は国連の持続的な開発目標（SDGs）を支援し長期的な価値創造を目指している。具体的には、顧客や事業の低炭素経済への移行を支援する「Climate Finance」と住宅提供、ヘルスケア、基礎インフラの改善等ポジティブな社会成果の上がる事業を支援する「Social Impact Finance」ポートフォリオを合わせて「Responsible Finance（責任金融）」ポートフォリオと位置づけて保有し、環境、経済、社会の持続的発展を支援している。Climate Finance ポートフォリオは 2021 年末に 195 億ユーロ、Social Impact Finance ポートフォリオは 7 億ユーロ、計 202 億ユーロを計上、前年末比 31 億ユーロ増となった。2022 年には 2017 年比で 2 倍（300 億ユーロ）にするという意欲的な目標を掲げている。ING が各業界で‘best-in-class’と認める企業を industry ESG leaders と呼んでいるが、これら leaders に対する融資も 21 年は 378 億ユーロと前年の 285 億ユーロから大きく拡大するなど、ESG 関連のポートフォリオは着実に増加している⁵¹。

ING 銀行は資金提供だけにとどまらず、顧客が気候変動を意識した選択・決定を行

⁵¹ ING Group “Annual Report 2021”

うよう促す努力も行っている。同行のアプリを利用し、高度のサービスを選択した 35 万の顧客に対して、それぞれの月次支出パターンに基づいて算出された CO₂ 排出量がアプリに掲載される。顧客は自身の排出量を意識するだけでなく、全国平均等とも比較できるようになっている⁵²。

14. 窓口取扱時間

窓口取扱時間は店舗によって異なるものの、大多数の支店では平日 8:00-21:00、土曜は 9:00-17:00、日曜日は休業となっている。

15. 他行・他業種との業務提携

①スーパーマーケット

ING 銀行は、オランダのスーパーマーケットチェーン最大手の Albert Heijn (AH) および世界最先端の店舗自動化システムの実績を有する米国のスタートアップ AiFi と提携して、2019 年 9 月、レジのない完全自動化された店舗の実験を開始した⁵³。面積わずか 14m²、コンテナ形状の店舗で、顧客は銀行決済カードをかざして入店、設置カメラと重量センサーが客の購入品を追跡し、出口に立つと金額が表示され、自動的に決済が実行され、客はそのまま店舗を出る⁵⁴。12 フィートコンテナサイズの店舗ゆえにローリーで移送することが可能で、オフィス、大学キャンパスその他一時的に小規模店舗のニーズのある場所に設営する「ポップアップストア」として運営される予定である。

2019 年 9 月から最初の 2 か月は、Zaandam 市の AH 本社前に店舗を設置、AH 従業員を対象として試験がスタート、次いで 12 月からの 2 か月は ING 本社に近いアムステルダム・スキポール空港に店舗を移動、ING の顧客 1,000 人程度を相手に試験営業が実施された。

ING 銀行は本プロジェクトで決済システムの開発と実際の決済処理を担当しており、この決済システムを銀行の他の顧客、さらには外国にも拡充する計画を有している。

②Twente 大学

ING グループは 2022 年 8 月、公立の工学系大学 Twente 大学と、金融における AI とデータサイエンスの開発を目的とする 5 年間の協力協定に署名した⁵⁵。この協定は、ING グループ、Ahold Delhaize (スーパーマーケット等の小売業者を傘下に保有する持株会社)、KLM 航空、オランダ鉄道 (NS) および電気機器メーカー Philips の 5 社が共同でオランダの AI 開発 (AI 教育、人材育成等) を進める 'KickStart AI' プログラムの一環と位置付けられる。

ING と Twente 大学の協力は、実業界/アカデミア双方における AI 人材の需要と供

⁵² “ING offers clients insight into their own carbon dioxide emissions”, 28 July 2022

⁵³ “Bank ING and partners Albert Heijn and AiFi will test cashierless concept store in Zaandam, Netherlands”, 5 September 2019

⁵⁴ Amazon Go ショップと類似の技術を使用。カメラやセンサー、AI (人工知能) など最新技術によって物理的なレジや決済行為自体をなくしてしまうというスマートで画期的な買い物体験の創造により、Amazon Go が小売りや IT 業界のみならず世の中を騒がせたのは 2018 年。

⁵⁵ “University of Twente and ING Bank sign cooperation agreement on AI in finance”, 1 September 2022

給のギャップを緩和することを目指す。リサーチや博士課程の学生が、顧客の金融取引データベースと AI を組み合わせてどのようなサービスが可能かを研究するもので、クレジットリスクの分析、不正の発見、顧客への投資アドバイス等が想定されている。デジタル化の進展によってもたらされるパーソナライズド・サービスの低下、すなわちスタンダード化、パッケージ化の弊害が、AI の活用により緩和されることが期待される。

16. 財務諸表

ING 銀行の財務諸表は、国際会計基準 (International Financial Reporting Standards, IFRS) のうち EU によって容認された EU 会計基準 (International Financial Reporting Standards-EU, IFRS-EU) に準拠している。

2021 年 12 月期決算において、ING 銀行の当期純利益 (Net result attributable to Equity holders of the parent) は 47.8 億ユーロ、コロナ禍等で 24.9 億ユーロまで落ち込んだ前年比では 97.5%増となり、2019 年の水準をほぼ回復した。

図表 25 : ING グループの貸借対照表 (連結)

(単位:10億ユーロ)	2017	2018	2019	2020	2021
総資産 (Total assets ING Group N.V.)	846	887	892	937	951
株主資本 (Shareholders' equity ING Groep N.V.)	50	51	54	56	55
顧客貸付 (Customer lending ING Bank N.V.)	574	597	616	604	633
顧客預金 (Customer deposits ING Bank N.V.)	540	556	574	610	617

(出所) ING Group “Annual Report 2021”, 6 ページをもとに作成
<https://www.ing.com/Investor-relations/Annual-Reports.htm> (閲覧日: 2022 年 11 月 25 日)

図表 26 : ING グループの業績ハイライト (連結)

財務指標					
	2017	2018	2019	2020	2021
Common equity Tier 1 ratio fully loaded ING Group	14.70%	14.50%	14.60%	17.31%	18.09%
Common equity Tier 1 ratio fully loaded ING Bank	13.10%	12.90%	13.10%	15.90%	16.54%
Leverage ratio ING Group	4.70%	4.40%	4.60%	4.81%	5.94%
Leverage ratio ING Bank					
Underlying cost/income ratio	55.50%	54.80%	56.60%	63.20%	60.50%
Underlying return on equity ING Group	10.20%	11.20%	9.40%	4.80%	9.20%
Underlying return on equity ING Bank	11.60%	12.60%	10.60%		
Dividend per share (in euros)	0.67	0.68	0.24	0.39	0.62
連結業績					
(単位:100 万ユーロ)	2017	2018	2019	2020	2021

Total income	17,876	18,176	18,306	17,637	18,490
Operating expenses	9,796	10,682	10,353	11,153	11,192
Addition to loan loss provision	676	656	1,120	2,675	516
Result before tax	7,404	6,838	6,834	3,809	6,782
Taxation	2,303	2,027	1,955	1,246	1,877
Net result	5,101	4,811	4,879	2,563	4,905
Net result attributable to ING Group's shareholders	4,905	4,703	4,781	2,485	4,776

(出所) ING Group Annual Report2018”, 4, 5 ページ, “同 2020”, 268 ページ、” 同 2021”, 268 ページ
<https://www.ing.com/Investor-relations/Annual-Reports.htm> (閲覧日: 2022 年 11 月 25 日)

第3章 民間リテール金融機関の概要

オランダでは、1989 年から 1990 年にかけて金融機関の合併が相次ぎ、国内金融機関は ABN アムロ銀行、ING グループ、ラボバンク・グループの三大グループにほぼ集約された。総資産ベースでの上位 3 行は ING 銀行（9,512 億ユーロ）、ラボバンク（6,396 億ユーロ）、ABN アムロ銀行（3,991 億ユーロ）の順となっている（2021 年 12 月末）。この 3 行で与信機関合計の総資本の 79%を占める。

ポストバンクの流れを汲む ING 銀行（ING Bank）は、総資産でオランダ最大の銀行である。協同組織金融機関のラボバンク（Rabobank）は第 2 位である。上位 2 行が代表的なリテール金融機関であることから、オランダにおいてはリテール金融機関の存在が大きいと言える。

1. ING 銀行

ING グループは、伝統的な 商業銀行ではないが、1995 年以降は、ベアリングを傘下において国際戦略にも力を入れており、むしろ欧州の多国籍金融機関である。

1991 年に誕生してから 2016 年までは、保険業と銀行業が融合されたグローバルな金融コングロマリットであったが、2008 年の世界金融危機で経営危機に陥り、オランダ政府から資本注入を受け、その再建策として、2016 年に、全ての保険部門（資産運用業務を含む）と米国部門（ING U.S.）の分離・売却が行われ、銀行業を中心としたグループに再編された。ING の保険部門（資産運用部門を含む）は「NN グループ」となり、ユーロネクストに上場した。

2021 年度の ING 銀行の総収益 184.9 億ユーロのうち、リテール金融部門（全世界）は 123.5 億ユーロと全体の 66.8%を占め（オランダ一国のリテール部門の収益も全体の 23.1%にのぼる）、リテール金融部門の純利益 30.4 億ユーロは全体 47.8 億ユーロの 63.7%、オランダだけでも 30.1%を占める⁵⁶。2021 年 12 月の顧客数は全世界で約 3,800 万人、従業員数は約 57,000 人である⁵⁷。

ING 銀行は前述のとおりポストバンクの流れを汲んでおり、リテール金融部門は国内・海外の両面で同行の主要収益源となっている。

(1) 総資産、預金残、融資残、口座数、市場シェア

2021 年 12 月末の ING 銀行の国内外を合計した総資産額は約 9,513 億ユーロであり、オランダの与信機関合計の総資産に対する割合は 37.8%となった。シェア自体は 2014 年に 4 割程度にまで低下して以降、横ばいの水準で推移している。

2021 年 12 月の ING 銀行の預金残高（Customer deposits）は国内外全体で 6,578 億ユーロ。オランダ国内家計からの預金は 4,383 億ユーロで国内首位であり与信機関全体 8,854 億ユーロの 49.5%を占める（2021 年 12 月末）⁵⁸。ING 銀行がオランダのリ

⁵⁶ “ING Group Annual Report 2021”, 330 ページ

⁵⁷ “The ING Bank Growth Study”, April 8, 2022

⁵⁸ オランダ中央銀行 “Financial data of individual banks”をもとに作成

<https://statistiek.dnb.nl/en/downloads/index.aspx#/details/financial-data-of-individual-banks/dataset/7f3c1f9-647d-4014-91bc-07cfe44a1d61/resource/odcd5881-8146-4f6a-98bf-1b921f254a6f>（閲覧日：2020 年 7 月 1 日）

テール金融部門に占める存在感はかなり大きい。

また貸出（Loans and advances to customers）残高は国内外合計で **6,328** 億ユーロ（貸倒引当金計上前）にのぼり、そのうちオランダ国内の貸出残高は **29.4%** を占める **1,861** 億ユーロであった。国内貸付では住宅ローン（Loans secured by mortgages）が貸出総額の **62.7%** を占めた（貸倒引当金計上前）⁵⁹。

図表 27：ING 銀行の総資産、預金残、貸付残および市場シェア（2017 年～2021 年）

（単位：億ユーロおよび％）

	2017/12 月	2018/12 月	2019/12 月	2020/12 月	2021/12 月
総資産	8,463.2	8,870.1	8,919.1	9,373.8	9,513.2
顧客向け融資残	5,790.5	5,968.2	6,165.0	6,040.9	6,328.2
顧客預金残	5,526.9	5,802.9	6,064.1	6,431.4	6,578.3
市場シェア（国内家計預金残高）	47.9%	48.8%	49.2%	50.1%	49.5%
市場シェア（企業向け貸出残高）	38.6%	37.5%	37.5%	37.6%	39.2%

注：市場シェアは与信機関合計に対する比率

出所：ING Bank Annual Report 各年版

市場シェアについてはオランダ中央銀行“Financial data of individual banks”（図表 3 および 4）

（2）預金利子、預金条件、口座維持手数料、融資条件等の現状

第 2 章に既述。

（3）提供商品（貯蓄商品、リスク性金融商品、保険商品、貸付商品等）の現状

リテール市場では個人、自営業、中小零細企業等を対象に、貯蓄、決済、投資、貸付・モーゲージ等消費者向け金融商品・サービスを幅広く提供している。

有価証券の売買仲介、引き受け等を業務として行っている。

保険に関しては、2018 年、ING 銀行は仏保険会社 AXA と提携、国外 6 か国の顧客を対象に ING 銀行のモバイルアプリでアクセス可能な、パーソナライズされた保険商品を開発、損害保険、健康保険を提供している。

（4）子会社、関連会社への出資状況

ING 銀行は、(a) 銀行・投資商品の新しい形態（online stock brokerages and online banking など）の開発、および(b) 高成長の国や企業への投資、パートナーシップ締結を通じて、金融的成長を目指す。

*イノベーション戦略の中核としてとしてフィンテックを重視する ING 銀行は、2017 年、フィンテックを対象としてマイノリティ出資を行う 3 億ユーロの投資ファンドを設立した。ING 銀行の業務の向上させるポテンシャルのある破壊的技術をターゲットとする。ここから、マイニングテクノロジーの企業 MinerHub とともにブロックチェーンベースのプラットフォーム構築のコンソーシアムへの参画、イタリアの銀行ユニクレディットと共同でイタリアのフィンテック Axyon AI への 130 万ユーロの投資

⁵⁹ ING Bank “Annual Report 2019” 177 ページ

<https://www.ing.com/Investor-relations/Annual-Reports.htm>（閲覧日：2020 年 7 月 1 日）

などを行った。

*さらに 2020 年 5 月、ING 銀行は新たに同趣旨のフィンテック投資ファンドの設立を発表した。4 年間で 3 億ユーロをフィンテック企業に出資する計画⁶⁰。AI を使って信用リスクの評価。管理手法の改善を目指す米国のフィンテック Flowcast と ING ベルギーが、不良債権を事前に回避するパイロットテストを推進、そこへ ING Ventres から 21 年初に追加で 300 万ユーロを出資した。

*ING Ventures は ING の Think Forward Strategy を推進する最高イノベーション責任者が管轄

(5) ESG 投資

*新規の石油ガスプロジェクトへの融資中止

ING 銀行は 2022 年 3 月、新規の石油ガスプロジェクトへの融資を一切行わないことを発表した。IEA の警告に呼応したもので、国際的な大手銀行でこのようなコミットをするのは ING 銀行が最初と報じられている。既往案件からのフェーズアウトはもう少し段階的なものになる。ING 銀行のエネルギー担当の幹部は、2025 年までに再生可能エネルギーの融資を 2019 年比 50%増やし、上流化石燃料案件向けを同期間に同 12%減を目標としている。

*ING グリーンボンド・フレームワーク

透明性と開示に関する最高レベルのスタンダードを充たすべく、サステナブルファイナンスポートフォリオの充実を目的に、同ポートフォリオ強化の重要なツールとして、ING 銀行は ICMA グリーンボンド原則に準拠してグリーンボンド・フレームワークを策定している（2015 年に初の枠組みの発表、18 年に改訂版策定）⁶¹、この枠組みの下で調達した資金は再生可能エネルギーやグリーンビルディング等へのファイナンスに充当する（2017 年以降、ING 銀行の新規融資はグリーンオフィスビルに限定、ブラウンビルは融資対象としないことを決定、23 年までにポートフォリオ上のビルをすべてグリーンビルにすることを目指す）。

図表 28 : ING 銀行のグリーンボンド関連実績（調達と配分）

	2020 年 12 月 31 日	2021 年 12 月 31 日
1. グリーン資金調達	38.9 億ユーロ	70.2 億ユーロ
2. グリーンローンポートフォリオ	85.1 億ユーロ	130.4 億ユーロ
・ グリーンビル	(43.6 億ユーロ)	(80.7 億ユーロ)
・ 再生可能エネルギー	(41.5 億ユーロ)	(49.7 億ユーロ)

出所：“ING Group Green Bond Allocation Report” 2020 および 2021

(6) TCFD 提言への対応

ING 銀行は 2017 年 6 月に TCFD の賛同機関となり、2021 年 9 月に ING として最初の integrated climate report を発表した。自行のファイナンスが気候変動にどのようなインパクトを及ぼしたか、気候変動が自行のビジネスにどう影響したか等、気候変動

⁶⁰. “ING launches €300mn fintech investment fund”, May 18, 2020

⁶¹ ING “Green Bond Framework 2022”

対策アプローチのすべての要素を概観したものである。2022 年 9 月には ING Climate report を発表、ネットゼロ達成を目指す 2050 年という遠い目標に加えて、自行や顧客の意識が具体的に及ぶ範囲で Terra アプローチがカバーする 9 部門すべてについて 2030 年に向けた中間目標的なターゲットを追加した（ING 銀行は、自行のポートフォリオをグローバル気候変動関連目標に収束させていく活動を Terra アプローチと呼んでいるが、その中で発電、上流石油ガス、自動車、製鉄、航空等々、CO2 排出度の高い 9 つのセクターをカバーしている。

2. ラボバンク

ラボバンク（*Rabobank*、正式名称：Coöperatieve Rabobanks U.A.）はオランダ・ユトレヒトに本拠地を置く金融機関。ラボバンクは農業系信用協同組合を起源とするオランダ最大の協同組織金融機関である。

オランダでは 19 世紀後半には複数の協同組合が活動しており、1898 年に国土の南北に中央機関として協同中央ライフアイゼン銀行（Coöperatieve Centrale Raiffeisen-Bank、北部）と協同中央農業信用銀行（Coöperatieve Centrale-Boerenleenbank、南部）が設立され、それらが 1972 年に合併してアムステルダムに協同中央ライフアイゼン農業信用銀行（Coöperatieve Centrale Raiffeisen-Boerenleenbank）が成立した。現在のラボ（Rabo）の名称はその略称に由来する⁶²。20 世紀後半からは貯蓄や貸付以外にも業務内容を広げ、決済、投資商品、住宅ローン、保険商品などを幅広く扱うようになった⁶³。

ラボバンク・グループはローカルバンクと全国段階<ラボバンク・ネダーランド>の 2 段階制となっており、組合員はローカルバンクに所属し、全国段階の<ラボバンク・ネダーランド>が子会社を保有している。

世界の協同組合銀行には、国内リテール業務に特化するグループと、全国銀行が国外のリテールバンキング業務に進出するグループがあるが、オランダのラボバンク・グループは、国際的な食料・農業銀行になることを目標として掲げ、様々な国に進出している（2021 年現在、世界 36 カ国で事業展開している⁶⁴）。

2021 年 12 月時点で、中央与信機関であるラボバンク・ネダーランドの下に 84 行のローカル・ラボバンク⁶⁵、146 ヶ所の支店（branches）の他⁶⁶、傘下に専門金融子会社及び関連会社を擁する国内屈指の金融グループである。同じく 2021 年 12 月の従業員は全世界で 43,361 人、オランダ国内で 32,764 人であった⁶⁷。

ラボバンク・グループは経営資本の強固さや安全性の高さも特徴であり、2000 年代後半からの 2 度の金融危機で国内の多くの大手銀行が国有化や資本注入といった救済措置の対象となる中で、同行は政府支援を受けていない⁶⁸。

⁶² 斉藤由理子・重頭ユカリ、「欧州の協同組合銀行」日本経済評論社（2010）

⁶³ Rabobank “History” <https://www.rabobank.com/en/about-rabobank/profile/history/index.html>

⁶⁴ Rabobank “Annual Report 2021”, 9 ページ

⁶⁵ Rabobank “Annual Report 2021”, 9 ページ

ローカル・ラボバンクについて金融監督法上は提携銀行（associated bank）の名称が用いられる。

⁶⁶ Rabobank “Annual Report 2021”, 9 ページ

⁶⁷ Rabobank Annual Report 2021”, 49 ページおよび 51 ページ

⁶⁸ 斉藤由理子・重頭ユカリ「欧州の協同組合銀行」日本経済評論社（2010）

2021 年のラボバンクの総収益は 121.7 億ユーロ、セグメント別内訳をみると、国内リテールが 60.9 億ユーロ（総収益の 50.0%）、Wholesale & Rural が 35.2 億ユーロ（同 28.9%）、leasing が 15.5 億ユーロ（同 12.7%）、不動産開発が約 10 億ユーロとなっている⁶⁹。

(1) 総資産、融資残、預金残、口座数、市場シェア

図表 29：ラボバンクの総資産、預金残、貸付残および市場シェア（2017 年～2021 年）

（単位：億ユーロおよび%）

	2017/12 月	2018 /12 月	2019 /12 月	2020 /12 月	2021 /12 月
総資産	6,029.9	5,904.4	5,906.0	6,322.6	6,395.8
顧客向け融資残	4,325.6	4,365.9	4,406.1	4,361.8	4,364.7
顧客預金残	3,406.8	3,424.1	3,385.4	3,610.3	3,720.3
市場シェア(国内家計預金残高)	20.2%	20.1	20.9%	21.2%	21.2%
市場シェア(企業向け貸出残高)	33.3%	33.7%	34.6%	35.2%	34.0%

注：市場シェアは与信機関合計に対する比率

出所：Rabobank Annual Report 各年版

市場シェアについてはオランダ中央銀行“Financial data of individual banks”（図表 3 および 4）

(2) 預金利子、預金条件、口座維持手数料、融資条件等の現状

【普通預金】

12 月 1 日から変動金利をすべての普通預金に対して 0%から 0.25%に引き上げると発表した。引き上げ決定はラボバンクが最初、ING と ABN AMRO も後に続いた。

インターネット貯金（Rabo InternetSparen）の金利は 0.25% p.a.。預金期間は 1～12 ヶ月。預金者一人当たり 10 万ユーロまで預金保険の保護対象。

【自動車ローン】

個人が購入する中古車の融資は無担保で、新車購入の場合は当該自動車を担保として融資される。自動車ローンの実効金利は 7.80% p.a.、金額は 7,001～10,000 ユーロ、期間は 12～120 か月となっている（2022 年 12 月 22 日時点）。

【事業者向けローン】

ラボバンクのウェブサイト“Find the right loan for your business”には 10 数件の、起業家を中心とした事業者を念頭に置いた融資・保証ファシリティが紹介されている。

* **Rabo Innovation Loan**：革新的なアイデアを事業として実現したいと考えるベンチャービジネス、特に持続可能性、デジタル化等に貢献する開発事業を対象とした融資。2.5 万～15 万ユーロ、最初の 2 年間は返済なし。

* **Rabo Impact Loan**：持続可能/社会的責任投資を行う企業・組織に対して優遇金利を提供する。特にヘルスケアと教育分野のフロントランナーを対象。融資金額は 100 万

⁶⁹ Rabobank “Annual Report 2021”, 84 ページ

ユーロを上限とする。

＊ **Business Loan**：即決型のローン。申請 2 日後にコンタクトがあり、約 2 週間で融資金が振り込まれる。事前に必ず個別面接を行う。融資金額は 2.5 万～250 万ユーロ、金利は 1.5～9.0%の間で適宜決定。

(3) 提供商品（貯蓄商品、リスク性金融商品、保険商品、貸付商品等）の現状

ラボバンクは貯蓄、住宅ローン、中小企業貸付といったリテール金融の幅広い分野で高い国内シェアを有するが、農業系の協同組合を母体としているため、とりわけ食料・農業関連産業貸付（food and agri）において他行に対して圧倒的な地位を築いており、当該部門における国内シェアは、2018 年以降は開示されていないものの、2017 年まで 80%以上を維持していた⁷⁰。

そのほか、当座預金、普通預金、消費者ローン、モーゲージローン、自動車ローン、リース等も商品として提供している。

(4) 子会社、関連会社への出資状況

ラボバンクは 2017 年に **Rabo Frontier Ventures** と称するベンチャーキャピタル（6,000 万ユーロ）を設立した。ラボバンクはこの VC を通じて国内外を問わず、フィンテック、食料・農業関連ベンチャーへの投資を中心的に進めている。

(5) ESG 投資

ラボバンクは 2016 年、最初のグリーンボンドを発行、それに続いて「国際資本市場協会グリーンボンド原則 2018」（2018 ICMA Green Bond Principles 2018）に準拠する形で **Rabobank Sustainable Funding Framework** を策定・発表した。当該フレームワークの下でラボバンクはグリーンボンド、グリーン預金等、数種類のサステナブル金融商品を発行することができ、その調達資金は 100%、再生可能エネルギーのプロジェクト（太陽光/風力発電等）に充当することになっている。

最初のグリーンボンド発行から 1 年後の 2017 年、最初の **Green Bond Report** を発行した。その後毎年レポートを発行しており、2022 年 11 月には **Green Bond Report 2021** を発行した。

図表 30：ラボバンクのグリーンファイナンス資金調達残高

調達残高 (2022 年 6 月末)	金額 (百万ユーロ)	適格プロジェクトへの資金配分
グリーンボンド (ユーロ)	750	100%
グリーンボンド (米ドル)	1,908	100%
グリーン預金 (ユーロ)	150	100%
グリーン預金 (米ドル)	41	100%
グリーン預金 (スターリングボンド)	58	100%
合計	2,907	100%

出所：”Rabobank Sustainable Funding”

⁷⁰ Rabobank “Press release annual results 2015”
<https://www.rabobank.com/en/press/search/2016/press-release-annual-results-2015.html>

コカ・コーラの欧州最大のボトラーである Coca-Cola Europacific Partners (CCEP) は 2022 年 8 月、自社のサプライチェーン（原料、包装、輸送、冷蔵等）を脱炭素化するプログラムを立ち上げた。CCEP のサプライチェーンを構成する企業に対し、事前に定める環境・社会パフォーマンス指標を充足した場合には低利のファイナンスを提供するというもので、これによってそのサプライチェーン全体の GHG 排出を 2030 年までに 2019 年比 30%削減と 2040 年までにネットゼロ達成という CCEP の目標を支援するというもの。飲料業界では初の試みといわれ、ラボバンクはこのプログラムの監督・検証、および資金的な支援を担当する⁷¹。

(6) TCFD 提言への対応

2017 年 10 月に賛同機関となる。

ラボバンクは、2020 年 9 月に最初の気候変動レポート”Rabobank and Climate Change – Making the change to safeguard our future”を発表、気候変動に関わる同行の戦略を一般向けに詳述した。2050 年のネットゼロ排出達成に向けて活動する銀行の世界的グループである国連 Net-Zero Banking Alliance (NZBA) に則って、進捗状況を報告するレポートを毎年発表しており、2022 年 11 月には 3 回目の気候変動レポート”Our Road to Paris”を発表した。

3. ABN アムロ銀行

1991 年にオランダで最大の 2 つのユニバーサルバンクである ABN (Algemene Bank Nederland:ABN) とアムステルダム・ロッテルダム銀行 (Amsterdam-Rotterdam Bank: Amro) が欧州共同体市場での競争力確保を目的に合併して ABN AMRO が誕生した。その後は世界金融危機を経て欧州金融機関の再編が進む中、オランダ・フォルティス銀行と合併して 2010 年に現在の ABN アムロ銀行へと至る。

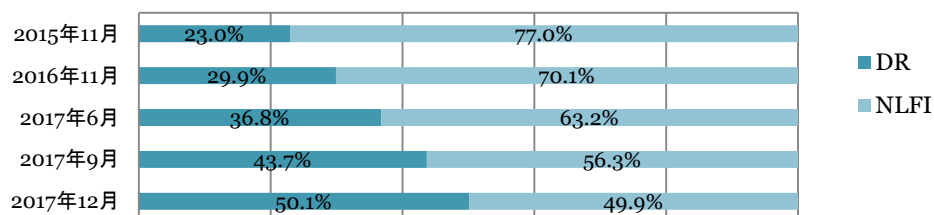
これらの合併や買収を通じて、ABN アムロ銀行は多くの海外企業や支店を獲得した。現在、総資産規模でオランダ第 3 位の銀行である。本部はアムステルダム。

ABN アムログループは 2008 年の金融危機の際に国有化された。しかし、現在は Stichting Administratiekantoor Continuïteit ABN AMRO Group (STAK AAG) が普通株式の 50.1%を、Stichting administratiekantoor beheer financiële instellingen (NLFI) が 49.9%を保有している。STAK AAG は上記保有分について、預託証券 (Depository Receipt, DR) を発行しユーロネクスト・アムステルダム証券市場に上場させており、うち 6.4%を NLFI が保有している。

なお、NLFI はオランダ政府系非営利財団で、ABN アムログループ以外にもフォルクスホールディングスや RFS ホールディングスの株式を保有している。STAK AAG は NLFI から ABN アムログループの普通株式を取得して預託証券を発行、管理する独立財団である。NLFI は 2015 年 11 月から 2017 年 12 月まで、5 段階に分けて持ち分を低下させてきたことから、預託証券 (DR) の比率が高まっている (図表 31)。

⁷¹ “Coca-Cola Europacific Partners and Rabobank launch carbon-cutting supply chain model”, 25 August 2022

図表 31：資本構成の変化



(出所) STAK “Annual Report 2021” 8 ページ

ABN アムロ銀行の 2021 年度の営業収益 (Operating Income) は 76 億ユーロで、セグメント別の内訳は Retail が 24.7 億ユーロ (全体の 32.5%)、Commercial banking が 17.3 億ユーロ (同 22.8%)、Private banking が 12.8 億ユーロ (同 16.8%)、Corporate & Institutional banking が 15.8 億ユーロ (同 20.8%)、Group Function が 5.4 億ユーロ (同 7.1%) となっている⁷²。

(1) 総資産、預金残、融資残、口座数、市場シェア

図表 32：ABN アムロ銀行の総資産、預金残、貸付残および市場シェア (2017 年 ~2021 年)

(単位：億ユーロおよび%)

	2017/12 月	2018 /12 月	2019 /12 月	2020 /12 月	2021 /12 月
総資産	3,931.7	3,813.0	3,750.5	3,956.2	3,991.1
顧客向け融資残	2,749.1	2,708.9	2,676.0	2,521.6	2,582.5
顧客預金残	2,367.0	2,361.2	2,349.9	2,385.7	2,512.2
市場シェア (国内家計預金残高)	18.4%	17.0%	16.1%	14.8%	14.6%
市場シェア (企業向け貸出残高)	13.6%	13.7%	13.2%	12.1%	11.5%

注：市場シェアは与信機関合計に対する比率

出所：ABN AMRO Bank Integrated Annual Report 各年版

市場シェアについてはオランダ中央銀行 “Financial data of individual banks” (図表 3 および 4)

(2) 預金利子、預金条件、口座維持手数料、融資条件等の現状

【普通預金】

2022 年 10 月、ABN アムロ銀行は、100 万ユーロ以下の普通預金の金利を 12 月 1 日以降、100 万ユーロまでを対象に 0%から 0.25%に引き上げると発表した。100 万ユーロ超は引き続き 0%が続く。

【モーゲージローン】

住宅購入に当たって、Dutch National Mortgage Guarantee (オランダ語で NHG) のついたモーゲージローンを選択することができ、その場合、借り手のモーゲージは Dutch Homeownership Guarantee Fund によって保証されているため、借り手のリスクも金利も低くなる (NHG 保証のつかないローンと比べて最大で 0.5%低くなる)。2023 年はこの保証のついたモーゲージローンを受けることができる条件は住宅価格

⁷² 2022 年 1 月からは 3 つのユニット (Personal & Business Banking, Wealth Management, Corporate Banking) に再編成された (“Annual Report 2021”, 12 ページ)

が 40.5 万ユーロを超えないこととされている。モーゲージにエネルギー効率化措置が含まれている場合は 42.9 万ユーロまで上限が引き上げられる。

図表 33 : ABN アムロ銀行のモーゲージローン金利 (2023 年 1 月 1 日)

	Loan to Value ratio				
	NHG	60%	80%	90%	100%
10 年 (固定金利)	4.26%	4.49%	4.55%	4.61%	4.72%
20 年 (固定金利)	4.51%	4.70%	4.81%	4.93%	5.03%

注 : 2023 年 1 月 16 日に UPDATE された金利

出所 : ABN AMRO “CURRENT MORTGAGE INTEREST RATE 2023”

【口座維持手数料】

2022 年 1 月時点で、口座開設・閉鎖の手数料はかからない。年間維持費として 29.04 ユーロが徴収される⁷³。

(3) 提供商品（貯蓄商品、リスク性金融商品、保険商品、貸付商品等）の現状

リテール、プライベート、コーポレートバンキング分野の商品・サービスを国内外で提供している。リテールポートフォリオはモーゲージ、貯蓄・預金、消費者融資、クレジット/デビットカード、決済サービス、保険、フィナンシャルプランニング等々、多岐にわたる商品・サービスからなる。

(4) 子会社、関連会社への出資状況

*Tink

ABN アムロ銀行の Digital Impact Fund は、2020 年 12 月、スウェーデンのフィンテック Tink の資金調達ラウンドに参加した。Digital Impact Fund は、一種の VC で、ABN アムロ銀行はここを通して、金融商品雄デジタル化に携わる革新的なスタートアップに投資を行う。ABN アムロ銀行は 2016 年のラウンドに初めて参加して以来、何度かの追加出資を行っている。ABN アムロ銀行と Tink は、さまざまな銀行の財務データをまとめて表示できるモバイルアプリ Grip を共同開発してきた。2015 年 12 月のローンチ以降、顧客の間で人気アプリとなっている。

*Upvest

2022 年 5 月、ABN アムロ銀行とドイツのフィンテックスタートアップ Upvest はパートナーシップの深化を発表した。ABN アムロ銀行はその VC 部門でフィンテックへの投資に特化した ABN AMRO Ventures を通じて 5 百万ユーロの出資その他で 21 年から Upvest を支援してきた。2017 年創立の Upvest は、他のフィンテックが顧客に投資商品を提供するのを助けることを業務とする。今回のパートナーシップの強化によって、ABN アムロ銀行は革新的なサービスにおける活動が拡大可能になり、Upvest の B2B 顧客は ABN アムロ銀行のバンキング機能や決済システムの活用が可能になる。

⁷³ ABN AMRO “Table of Charges 2022”, Jan. 2022

(5) ESG 投資

ABN アムロ銀行は、2024 年に向けてサステナビリティのターゲットを設定している。21 年の実績は当初目標値を大きく上回っている。

図表 34 : sustainability (acceleration) asset volume の比率（実績と目標）

	実績		目標			
	2020 年	2021 年	2021 年	2022 年	2023 年	2024 年
sustainability (acceleration) asset volume 比率	20%	27%	21%	29%	32%	36%

注：Sustainability (acceleration) asset volume の定義は ABN AMRO's Sustainability Acceleration Standards に基づく。sustainability (acceleration) asset volume の達成目標値は、sustainability (acceleration) asset volume (mortgages and corporate loans)と(acceleration) client asset volume の合計を outstanding mortgage loan book, corporate loan book および relevant client asset volume の合計で除した数値で表す。ESG へのフォーカスの強化は、24 年に向けての sustainability target の increase を結果した。

出所：ABN AMRO Annual Report 2021, p.35

【グリーンボンド】

ABN アムロ銀行は、green, social and sustainability bond で顧客への支援を行ってきた。2021 年は、グリーンボンドで調達した資金総額 200 億ユーロ超が顧客向けに配分された。配分された 200 億ユーロ超には 2021 年発行のグリーンボンド 19 億ユーロを含む。ABN アムロ銀行のグリーンボンド発行残高はこれで 38 億ユーロとなる。配分先はサステナブルモーゲージ (87.5%) や再生可能エネルギーのファイナンス等であった⁷⁴。

(6) TCFD 提言への対応

ABN アムロ銀行は 2017 年 11 月に TCFD 提案の賛同機関となった。

21 年 3 月、自行の活動をいかにパリ協定の方針に準拠させているかを表明した気候変動関連のレポート“Guiding a bank's portfolio to Paris”を発表した。自行と顧客のポートフォリオをパリ協定の温度目標に合致させることが目的と述べている。このレポートの発行は国連グローバルコンパクト（UNGC）他が支持する Science-Based Target initiative for Financial Institutions（SBTi-FI）に対する ABN アムロ銀行の協力の一環という位置づけである。

⁷⁴ ABN AMRO “Annual Report 2021”, 53 ページ

第4章 最近の金融動向と今後の展望

1. 金融ビジネスにおける DX、フィンテック、キャッシュレスの動向

(1) フィンテックの動向

欧州委員会の 2018 年の EU-wide FinTech action plan の発行および 2019 年の EY による Dutch Fintech census の発行を受けて、オランダ政府は 2020 年 7 月、自国のフィンテック・アクションプランを発表した。センサスは 2019 年下半期に実施したサーベイに基づいて、「オランダはビジネスに好適な環境を有しているが、政府としてさらなる改善の余地は大いにある」ことを指摘している。

行動計画は、フィンテックセクター育成の方向性を具体的なガイドラインに落とし込むもので、このラインに沿って、計画は主要なゴールとして以下の 3 点を設定した。

- ①オランダのフィンテックセクターの知名度を国内外で高めること
- ②フィンテック企業にとって知識、人材への良好なアクセスを確保すること
- ③未来の情勢変化にも耐えうる、革新を可能にする規制の枠組みを整備すること

【既存銀行の対応】

大手の銀行は競争力を維持するためにイノベーションに余念がない。しかし、その IT リソースは既存インフラの現状維持にほぼ投入されている。したがって、MVP (minimum viable product) の生産を専業とする小さな企業にそのインキュベーションとアクセラレーション設備を提供することは有意義なこととなる。

オランダの 3 大銀行もこの理解に立って、自行の目的を達成するためにスタートアップと提携し、支援するという戦略を以っている。

ING 銀行は、国内外のフィンテック機会、特にブロックチェーンに投資してきた。4 つのイノベーションラボを有している【インキュベーターを 2 カ所（アムステルダム、シンガポール）、アクセラレーター 2 カ所（ロンドン、ブリュッセル）】。

ラボバンクはスタートアップに投資するのみならず自社の従業員がフィンテックイノベーションを立ち上げるのを奨励している。そのために 2015 年に社内にイノベーション加速プログラム Moonshot を立ち上げた。いくつかのスタートアップが見事にプログラムをエグジットした。

ABN アムロ銀行はイノベーションを推進しファイナンスするため、自らのベンチャーキャピタルを立ち上げ、いくつかのベンチャー企業が輩出した。

【セグメント別シェア】

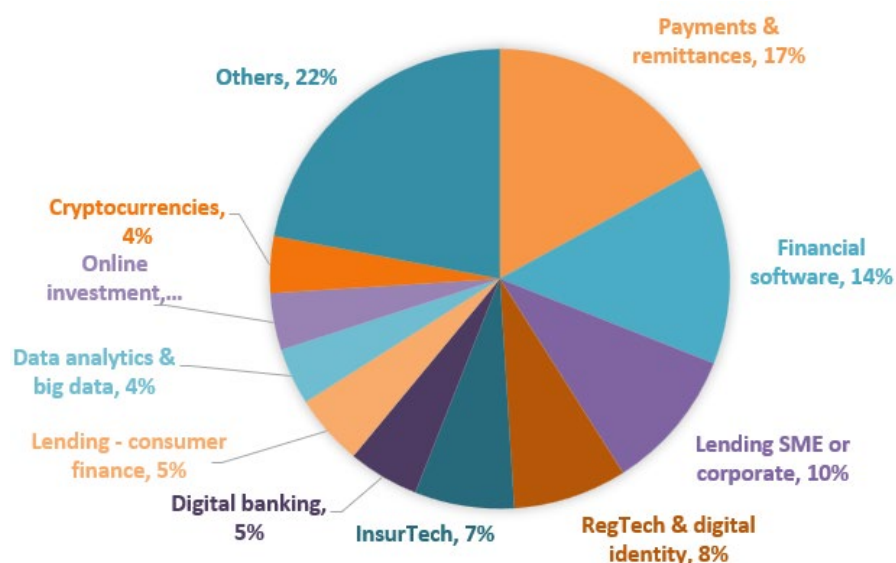
フィンテックセクターは 2016 年の約 200 社から 2019 年の Dutch Fintech Census で EY が確認されたのは 635 社だった⁷⁵。この 635 社を主たるサービス毎にカテゴライズしたのが図表 35 である。最大のセグメントは決済&送金であり、さらに金融ソフ

⁷⁵ EY "Dutch Fintech Census 2019"。

なお、"FinTech Startups in Netherlands"によると、22 年 6 月時点では 1,100 余社が存在している。

トウェア、SME 融資などである。

図表 35： オランダフィンテックの活動セグメント別分布（2019 年）



出所：EY “Dutch Fintech Census 2019”をベースに作成

オランダには 21 年 10 月現在、フィンテック・ユニコーン（企業価値が 10 億ドルを超える未上場のスタートアップ）が 5 社存在する⁷⁶。

- ・ **Adyen**：2006 年、当時の既存の決済技術の革新を目指して創立された決済プラットフォーム
- ・ **Mollie**：2004 年創立された決済サービスプロバイダー。
- ・ **Bunq**：2015 年創立。モバイルバンキングサービスを提供するために創立されたチャレンジャー・バンクでもある。
- ・ **Flow Traders**：2004 年創立。
- ・ **Bitfury**：2011 年創立。世界でも主導的な full-service blockchain technology company であり、ブロックチェーンエコシステムにおける最大手の民間インフラプロバイダーのひとつ。企業、行政等にブロックチェーンソリューションを提供。

(2) キャッシュレス化の状況

ヨーロッパでキャッシュレス決済環境を構築することにかけてオランダは主導的な地位にある

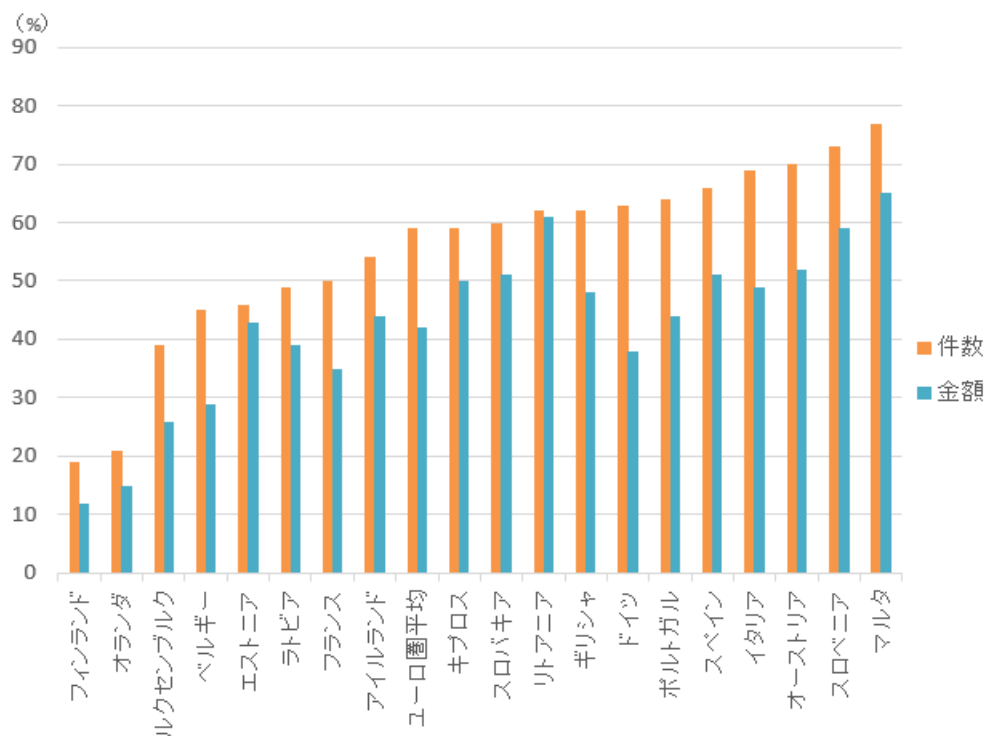
図表 36 は、POS でのキャッシュ決済比率（2022 年）をユーロ圏 19 か国で比較したものである。ユーロ圏内でも大きなバラツキが見られるなか、オランダはフィンランドと並んで、件数・金額ともに同比率の低さが顕著であり、ユーロ圏諸国の中でキャッシュレス化が最も進んだ国のひとつである。

なお、オランダで最も多く使われている支払い手段は、銀行預金を介する古典的なデビットカードである。そのデビットカードも急速に接触型磁気カードからコンタク

⁷⁶ Fintech Companies in Netherlands - Full List 2022”, 2021 年 10 月)

トレスの IC カード等にシフトしつつある。

図表 36： ユーロ圏諸国の店頭支払いでのキャッシュ決済比率（2022 年）

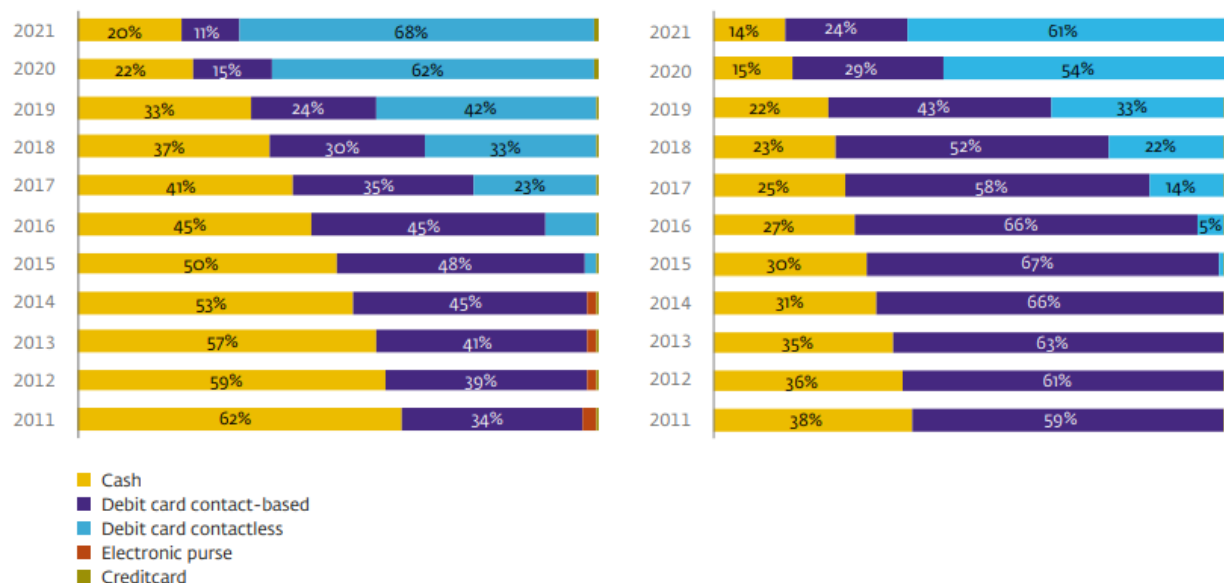


出所：ECB “Study on the payment attitudes of consumers in euro area (SPACE) – 2022”，（閲覧日：2023 年 1 月 26 日）

オランダでは近年、キャッシュレス化が急速に進展している。国内の小売店等における決済手段は、2011 年には件数で現金が 62%、デビットカードが 34%を占めていたが、2021 年には現金 20%、デビットカード 79%へと逆転した。金額ベースでも現金の縮小が顕著に見られる。店頭でのコンタクトレス決済の主流はデビットカードである。21 年には決済額の 85%がデビットカード、そのデビットカードも急速に接触型磁気カードからコンタクトレスの IC カード等にシフトしつつあり、21 年にはデビットカード決済の 7 割強が非接触型となっている（図表 37）。

2014 年に銀行業界と小売業界が合意した「キャッシュレス比率を 6 割以上に高める」目標に向けて、小売事業者が積極的に決済端末を設置したことで利用者の裾野が広がり、決済件数が急激に増加したことで、デビットカード決済を取り入れる小売事業者がさらに増加するという循環が指摘されている。

図表 37：店頭（POS）における販売時点での決済手段の推移（左：件数、右：金額）

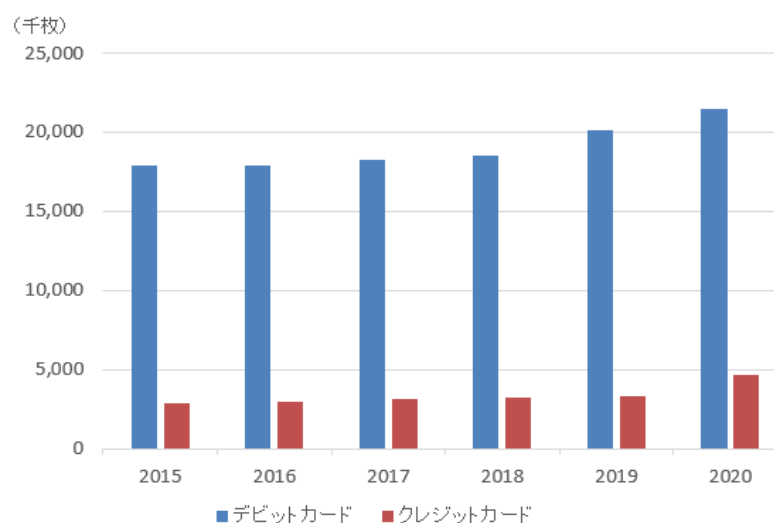


出所：オランダ中央銀行&オランダ決済協会 “Point-of-sale payments in 2021”

【クレジットカード/デビットカードの普及度】

国際決済銀行（BIS）の決済・市場インフラ委員会（CPMI）が取りまとめている統計年報⁷⁷では、オランダの2020年のデビットカードの発行枚数（ストックベース）は2,149万枚であり、2015年以降の5年間で20%増加した、2020年のクレジットカードの発行枚数は464万枚で2015年以降の5年で59%増加した。伸び率は大きい絶対数はデビットカードに比し圧倒的に小さく、デビットカードの優位が確認される（図表38）。

図表 38：オランダのカード発行枚数推移

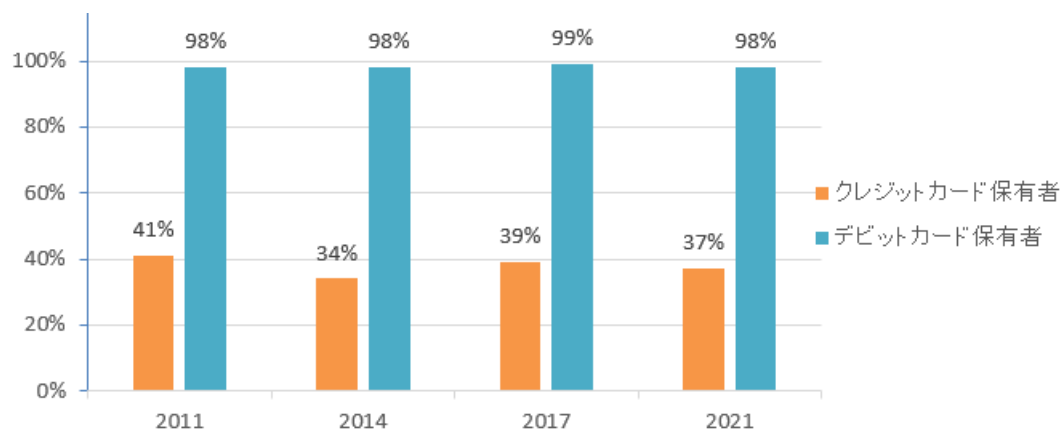


（出所）BIS CPMI “Statistics on payment, clearing and settlement systems in the CPMI countries” をもとに作成

⁷⁷ BIS CPMI “Statistics on payment, clearing and settlement systems in the CPMI countries – Figures for 2018”
<https://www.bis.org/cpmi/publ/d172.htm>

世界銀行のグローバル・フィンデックスによるサーベイ調査によると、**2021**年には**15**歳以上でクレジットカードを保有していると答えた人の割合は**37%**であるのに対し、デビットカードを所有していると答えた人の割合は**98%**である。デビットカードは非常に幅広く普及している（図表 39）。

図表 39：オランダのカード保有割合（15 歳以上）



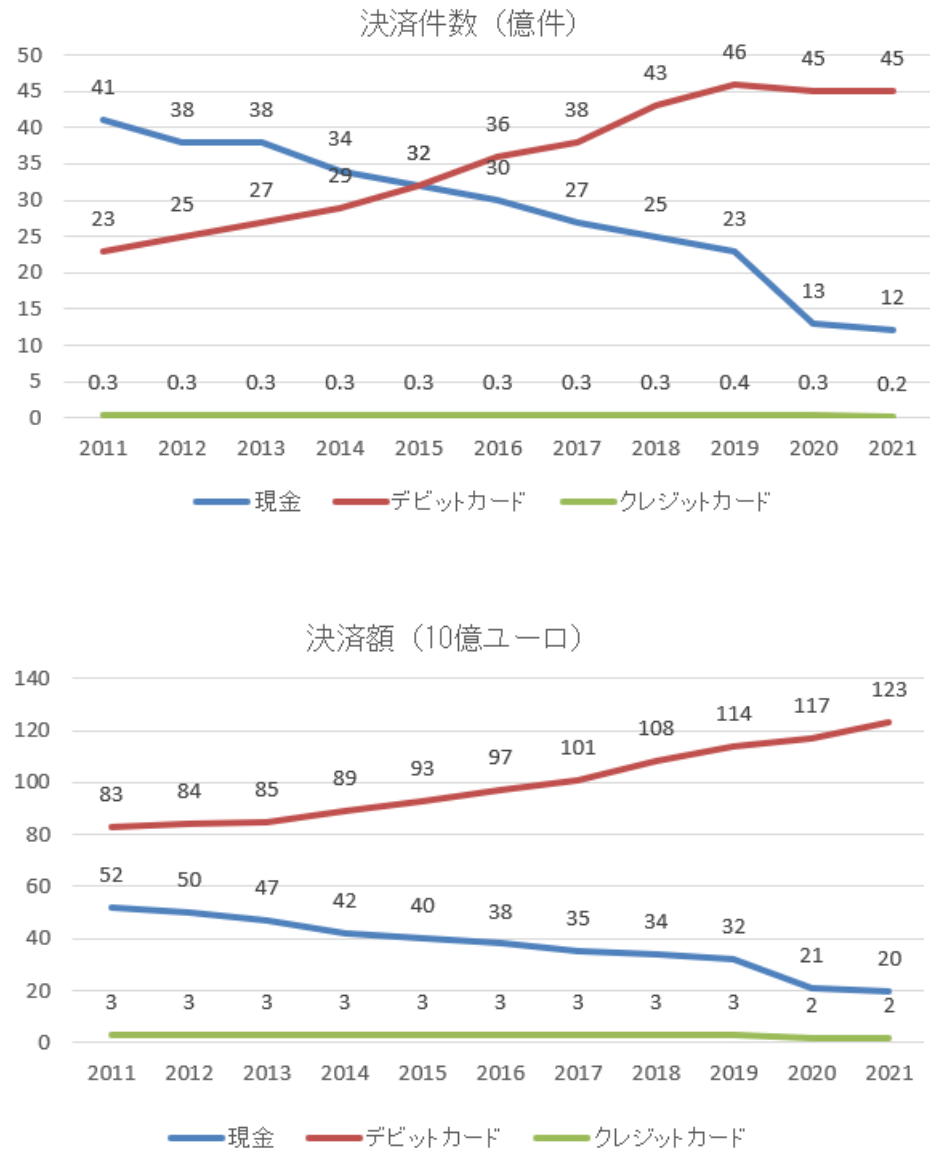
（出所）世界銀行 “The Global Findex Database 2021”⁷⁸ をもとに作成

オランダ中央銀行とオランダ決済協会（DPA）が行ったオランダのデビットカードによる決済件数は**2011**年の**23**億件から**21**年には**45**億件へとほぼ倍増しているのに対し、現金は同期間に**41**億件から**12**億件まで激減している。決済額でみても、デビットカードは**2011**年の**830**億ユーロから**21**年の**1,230**億ユーロへと増加傾向である。クレジットカードによる決済額は**2011**年の**30**億ユーロから**全くの横ばいで推移**している（図表 40）。発行枚数や**決済件数・決済額**から見ると、クレジットカードよりもデビットカードの**浸透度が圧倒的に高い**。

⁷⁸ <https://datacatalog.worldbank.org/dataset/global-financial-inclusion-global-findex-database>

図表 40：オランダの現金及びカードによる店頭決済件数及び決済額の推移

(2011 年～2021 年)

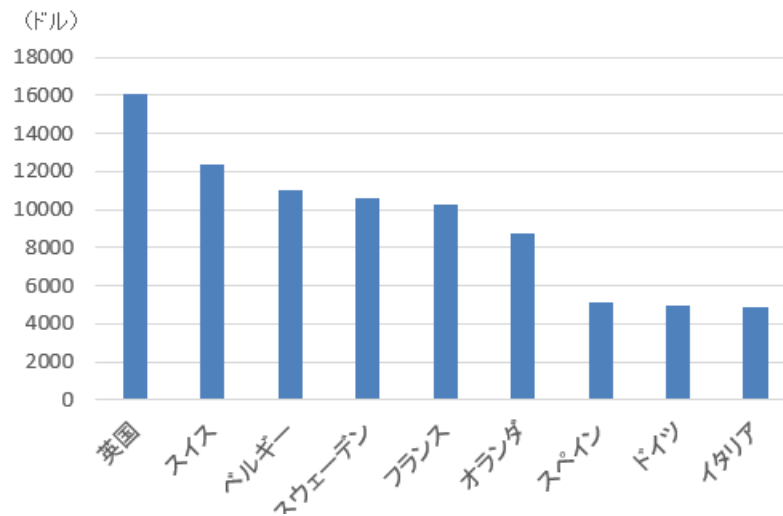


(注) デビットカードは接触型、非接触型の双方を含む

(出所) オランダ中央銀行&オランダ決済協会 “Point-of-sale payments in 2021”

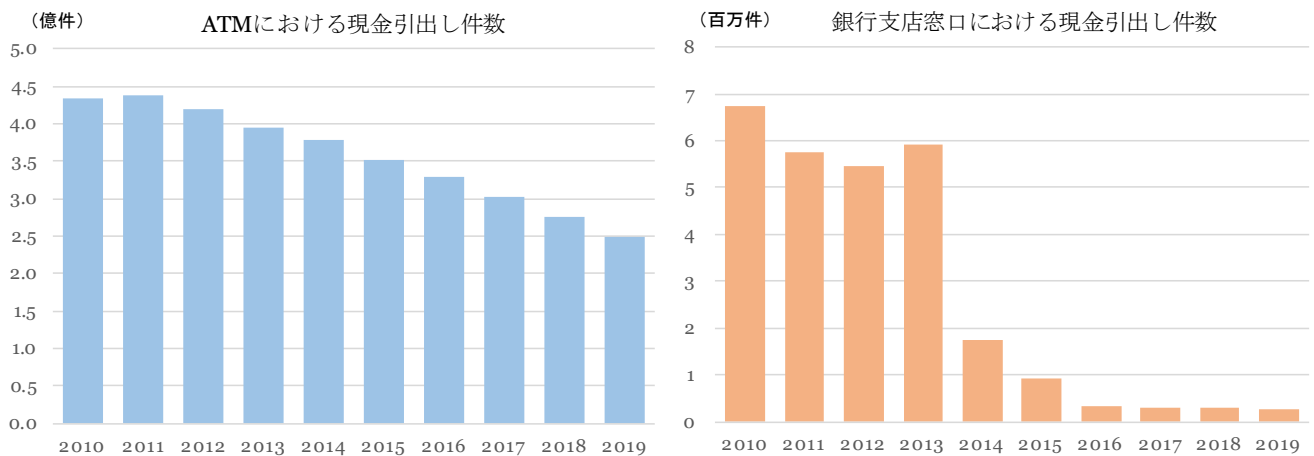
オランダの一人当たりの年間カード決済額は、ヨーロッパ主要国の中では英国、スイス、ベルギー、スウェーデン、フランスに続く。2020 年は 8,745 ドルで前年比 8.6% 減少した。

図表 41：オランダとヨーロッパ諸国の一人当たりカード決済額（2020 年）



（出所）BIS CPMI “CT8D: Use of payment services/instruments: average value of cashless payments per inhabitant – Figures for 2020” をもとに作成

図表 42：現金引き出し件数（ATM、銀行支店窓口）

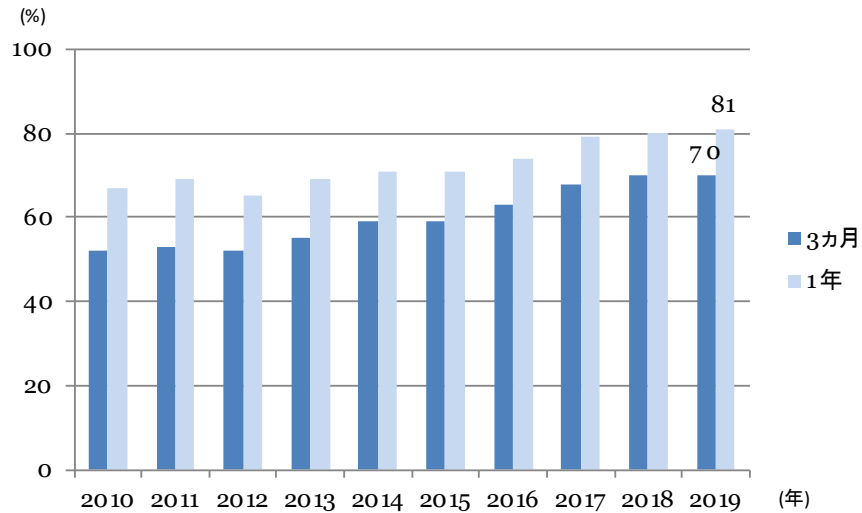


（出所）オランダ中央銀行 DNB Statistics “Retail Payments”

【オンライン決済の動向】

欧州連合統計局のデータでは、オランダにおける商取引のオンライン比率は年々増えている。2019 年には、過去 3 カ月にオンラインで購入を行った人の割合は 70%、過去 1 年間では 81%にのぼる。EU28 カ国（英国含む）の平均が過去 3 カ月で 53%、過去 1 年間で 63%であることを考えるとオランダでの利用率は非常に高く、浸透が進んでいると言える。

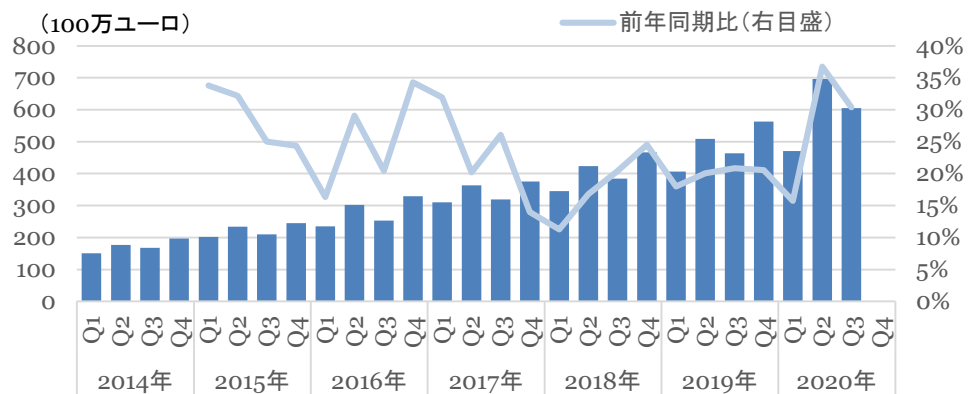
図表 43：オランダの商取引のオンライン比率



(出所) 欧州連合統計局のデータをもとに作成 <https://ec.europa.eu/eurostat/data/database>

オランダの消費者は国内だけではなく国外からもオンラインで商品を購入している。EU 加盟国のウェブショップからの購入額は 2020 年第 3 四半期には前年同期比 3 割以上の増加となる約 6 億ユーロとなった。オランダ国内のウェブショップからの購入額は同 38% 増となった。ウェブショップからの購入額は近年、国内、国外 (EU) ともに前年同期比約 15%～約 35% 前後の高い伸びを示している。

図表 44：オランダの EU 加盟国からのオンライン購入額



(出所) オランダ中央統計局 (CBS) のデータをもとに作成 <https://www.cbs.nl/en-gb/news/2021/03/eu-webshop-sales-over-30-percent-up-in-the-netherlands>

【オランダの主要決済サービス iDEAL について】

キャッシュレス決済のうち、Point-of-sale ではデビットカードが圧倒的なシェアを占めているが、オンラインショッピングでは、同国では主に iDEAL と呼ばれる決済サービスが使われている。これはオランダ独自の Real Time Online Banking (RTOB)

で、支払い者は自分のオンライン銀行口座から相手口座宛てに簡単に送金ができるサービスである。欧州での e コマース支払方法では、PayPal、VISA と MasterCard が主流であるが、オランダにおいては iDEAL が一般的である。様々な事業者への支払いのみならず、個人対個人でのキャッシュの受け渡しも同アプリを通じて行われるなど、人々が現金を利用する機会は急激に減少している。銀行預金からの即時引落としをおこなうという点において、基本的にはデビットカードと同じ仕組みに基づいている（運営組織もデビットカードと同じ）。

2005 年に開始されたサービス。オランダの大手銀行はすべて iDEAL の運営組織である Currence に加盟している。

2014 年の時点でオンラインショッピングの 54%が iDEAL を利用(2 位はクレカの 11%)していたが、20 年 69%、21 年には 70%まで上昇(2 位はクレカの 8%)。iDEAL を使った支払いのうち 70%がモバイル機器を使って行われた。

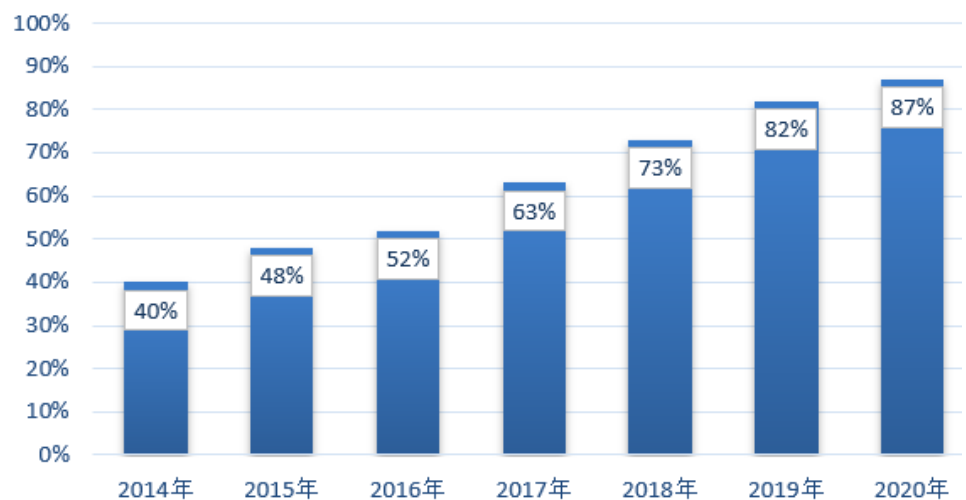
オランダでは、2017 年、オンラインストアの 92%が支払い手段としての iDEAL を提供していた。2021 年には iDEAL を使った年間取引回数が 10 億の大台を超えた(11.4 億回、2020 年比 28%増)。

(3) モバイル決済の動向

モバイル決済とは、スマートフォンなどの携帯端末を用いて、財・サービスの購入、送金、請求支払いなどの決済を行う手段で、キャッシュレス決済の一つとして位置づけられる。

モバイル決済はオランダで安全かつ効率的な決済手段と受け止められるようになり、ING 銀行のリテール顧客の銀行サービスの利用実態をチャネル別に見ると、携帯電話(モバイル)の利用割合が上昇している(図表 45)。2014 年には携帯電話(モバイル)は 40%であったものの、2020 年には 87%となっている。一方で、PC の利用割合が減少している。

図表 45 : ING 銀行リテール顧客のモバイル経由の取引件数の割合



(出所) ING Group “Analyst Presentations ING Group Analyst Presentation 3Q2017”、“同 4Q2020”
<https://www.ing.com/Investor-relations/Presentations/Analyst-Presentations.htm>
(閲覧日: 2022 年 12 月 5 日)

こうしたデジタル化への顧客ニーズの増大に呼応し、シンクフォワード戦略の一段の推進策の一環として、デジタル化を通じた顧客サービスの向上が発表された。具体的には、従来型の支店を通じたサービスから脱却し、デジタル化に対応した携帯電話などの各種電子端末に対応するオムニチャネル化、ベネルクス 3 国における共通のバンキング・プラットフォームの構築、リテール顧客向けのデジタル化サービス（ロボ・アドバイザー（Digital Financial Advisor）、各種支払（Payments）、デジタル・プラットフォーム（Digital Platforms）、オンライン融資（Instant Lending））などに注力するとしている。

加えて、大規模な ICT 投資による業務効率化およびコスト削減策についても発表に盛り込まれた。具体的には、2021 年までに 8 億ユーロの投資を通じてデジタル化を推進し、拡張性の高い業務プラットフォームの構築を通じて、顧客経験の向上と成長を実現するとしている。また ICT 投資の成果として、2021 年までに年間 9 億ユーロのコスト削減を実現することを目指すとしている⁷⁹。

2018 年のデジタル戦略では、アクサ保険と提携し、チャレンジャー・マーケットとして位置付けているオーストラリア、フランス、ドイツ、イタリア等でデジタル保険プラットフォームを構築した。英国で展開しているマネーマーケット・プラットフォームである「YOLT」をフランスとイタリアへと拡大した。また、中小企業向けファイナンスのプラットフォームで英国において事業展開する「Funding Options」やドイツの「FinCompare」と提携した。国際決済についても Payvision の 75%の株式を取得するなど、デジタル決済ビジネスにも注力している。

2019 年にはオランダ、ドイツ、ルーマニア、スペインにおいて Apple Pay を導入し、モバイルアプリの利便性を高めた。また、オランダ、ベルギーにおいて即時決済サービスの提供を開始した。

オランダはヨーロッパでコンタクトレス決済を比較的頻繁に使う国に属する。コンタクトレス決済の主流は「簡単で速い」デビットカードであるが、徐々にモバイルへ切り替える人口が増えている。ING Digital Monitor による調査ではオランダ人の約 25%がスマートフォンやウェアラブル等で支払いを行っている⁸⁰。

オランダでは GooglePay や SamsungPay に支持が集まらず、2019 年に ApplePay が上陸を果たしたばかり。オランダのモバイル決済市場は国内の銀行やネオバンクがそれぞれ独自の決済オプションを提供したり、ApplePay を支持したりと、小規模の競合社が多く存在する構図である。

オランダでもモバイル決済の導入が進んでおり、欧州中央銀行（ECB）の調査⁸¹によると、2022 年の POS 支払いにおけるモバイル決済の割合はユーロ圏 19 か国中、オランダが件数・金額ともに 10%で最も高かった。

ING、Rabobank、ABN AMRO を含む多くの銀行がインターネット/モバイルバンキングサービスを提供している。インターネット専業銀行でも bunq、N26、Revolut などが含まれる。セキュリティ面でも、決済システムは指紋認証、音声作動などのバイオデータを使用しており、PIN やサインより安全度は高い。加えてオランダの決済システムは高度に暗号化されている。

⁷⁹ ING Group “ING strategy update: Accelerating Think Forward”
<https://www.ing.com/Newsroom/All-news/Press-releases/ING-strategy-update-Accelerating-Think-Forward.htm>

⁸⁰ “The Netherlands: 23% pays with smartphone or wearable”, Feb. 21, 2020

⁸¹ ECB “Study on the payment attitudes of consumers in euro area (SPACE) – 2022”, (閲覧日：2023 年 1 月 26 日)

(4) リテール決済に関する法規制の状況

2018年5月25日よりEU一般データ保護規則(General Data Protection Regulation, GDPR)が適用された。GDPRは、EUを含む欧州経済領域(EEA)域内で取得した「氏名」や「クレジットカード番号」などの個人データをEEA域外に移転することを原則禁止し、個人の権利の保護を強化することを目指している。EU規則は加盟国に直接適用されるため、加盟国による国内法制化の必要はない。オランダにおいては、すでに2016年よりオランダデータ保護法が改正され、データ保護法制に大きな変更が加えられた。主には、データ漏えいを報告する管理者義務が導入され、違反がある場合には罰則を課す権限がオランダデータ保護機関に付与された。オランダではデータ保護庁(Data Protection Authority, DPA)が監督機関となっている⁸²。

2015年11月にEUは、決済の安全性・安定性向上、利用者保護、決済サービス市場の効率化、フィンテック企業も含めたレベル・プレイング・フィールド(競争上の公平性)の確保等の観点から、決済サービス指令を改正し、第2次決済サービス指令(Payment Services Directive 2, PSD2)を採択、2018年1月13日を期限として各国が法制化することとなった。PSD2で新たに決済指示伝達サービス提供者(Payment Initiation Service Provider, PISP)と口座情報サービス提供者(Account Information Service Provider, AISP)が定義され、PISPについては免許制(Authorisation)、AISPについては登録制(Registration)が導入された。オランダにおいては、前述のiDEALがPISPを活用したサービスにあたり、eコマースサイトとオンラインバンキング・プラットフォームをつなげ、利用者がeコマースでの決済を自らの銀行口座引落で可能とする。利用者の決済口座にアクセスする際には銀行が原則オープンAPI(Application Programming Interface)で対応することが定められている。

欧州委員会は2018年3月21日にデジタル分野における課税に関する2つの指令案を発表した。1つ目の提案は、①収益が700万ユーロを超える場合、②ユーザーが10万人を超える場合、③サービス提供のための事業契約数が3,000件を超える場合のいずれかを満たせば、域内に実体的な拠点が存在していなくとも有意なデジタルの存在を有していると思われ課税が可能となるものである。2つ目の提案は、包括的な税制改革が実施されるまでの暫定的措置としての位置付けで、売上高に対して3%課税するものである。

EUにおいて税制を変更するには全会一致での承認が必要である。アイルランドやオランダのように低い税率でIT企業を誘致してきた国も存在する中で指令案の成立は容易でなく⁸³、合意目標期限である2019年3月のEU財務相会合でも全会一致の合意を得られず、見送りが決定した。なお、英国政府は大手IT企業を対象とするデジタル課税を2020年4月より導入した。フランスでは「デジタル・サービスへの課税創設」法案が2019年7月に可決された。これによりフランス国内での年間売上高が2,500万ユーロ以上かつ世界売上高が7億5,000万ユーロ以上の企業を対象に、2019年1月からのフランス国内での売上高に対し3%課税することとなり、国内法として先行課税することを決めた⁸⁴。また、スペインもデジタル課税導入を目指している⁸⁵。

2019年10月にはOECDが高収益を上げている多国籍大企業(デジタル企業も含む)に対して、消費者向け活動の拠点がどこにあるか、どこで収益を上げているかにかか

82 <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/en>

83 JETRO ビジネス短信 “欧州委、デジタル経済への課税を提案” (2018年4月5日)

84 JETRO ビジネス短信 “フランスがGAFA課税を単独導入へ、米国との緊張増す” (2019年7月16日)

85 <https://www.bloomberg.co.jp/news/articles/2020-02-19/Q5XDXQDWX2PT01>

ならず、確実に納税させるために国際交渉を進める提案を発表した。ただし、早期から IT サービスに対するデジタル課税を進めてきた EU と、IT 企業以外にも課税を拡大すべきと考える米国の対立により、交渉が難航していることから、当初予定していた 2020 年内の合意には至らず、2021 年中の合意を目指している。

2021 年 10 月 8 日、OECD において、2023 年から多国籍企業（MNEs）に対して最低 15% の税率が適用されることとなる国際税制の大改革が取りまとめられた⁸⁶。数年間にわたる精力的な交渉を経て、136 カ国・地域が、「経済のデジタル化に伴う課税上の課題に対処するための二本の柱からなる解決策に関する声明」に参加した。第一の柱は、最大規模の多国籍企業に関して、各国間の利益と課税権のより公平な配分を確保することを目指し、第二の柱では、15% の世界的な最低法人税率を導入する。新しい最低税率は、売上高が 7 億 5,000 万ユーロを超える企業に適用され、世界全体で年間約 1,500 億米ドルの追加税収が発生すると推定されている。

10 月の政治合意を受けて、欧州委員会は第 2 の柱の実施に必要なルールを EU 域内で適用するための法案として、12 月 22 日、EU 域内の多国籍企業に対する世界共通の最低法人税率に関する適用指令案を発表した。

(5) リテール金融機関の顧客接点における DX

キャッシュレス化の進展と併行して有人店舗の閉鎖や ATM の撤去等が相次いでいる。

ATM の減少については近年、オランダ国内で ATM 内の現金の強奪を目的とした爆破事件が多発しており（2017 年：87 件、2018 年：48 件、2019 年：71 件）⁸⁷、特に人が密集する地域や住宅街に設置された ATM は、通行人や近隣住民のリスクが大きな問題となっている。銀行はセキュリティ強化などの対応を余儀なくされ、ATM の管理コストの負担が上昇している。しかし、高齢者や体が不自由な人々にとって、ATM は依然として不可欠なインフラである。オランダ中央銀行と Dutch Payments Consultation、銀行業界の三者は、「ATM の 5km 以内に居住する人口の割合」を指標として重視しており（2019 年は 99.5%⁸⁸）、安易な ATM 廃止を懸念している。

このような中、ABN アムロ銀行、ING 銀行、ラボバンクの大手三行は 2017 年、ATM の継続利用を希望する顧客のために共同の ATM ネットワークの創設に向けて連携することを明らかにした⁸⁹。三行のネットワークは個々の銀行には帰属しない独立したネットワークで Geldmaat と呼ばれるシステムに集約され、いずれの銀行の利用者も、Geldmaat の ATM で現金の預け入れや引き出しなどを行うことができるようになった。2019 年 6 月にショッピングセンター内に最初の ATM が設置されて以降⁹⁰、3 行の共同により、21 年 10 月 1 日に 3 行の旧式 ATM から Geldmaat が所有・運営する ATM ネットワークへの置き換えが完了した⁹¹。これまで複数行の ATM が近接していた地域を中心に、利用者の利便性を損なうことなく ATM を削減できることが期待されている。Geldmaat ATM はすべての人にとって 5km 圏内に設置されることをスタンダード

⁸⁶ OECD 「国際社会がデジタル時代の画期的な租税条約を締結」（2021 年 10 月 8 日）

⁸⁷ <https://www.spglobal.com/marketintelligence/en/news-insights/latest-news-headlines/56620970>

⁸⁸ <https://factsheet.betalvereniging.nl/en/>

⁸⁹ <https://www.geldmaat.nl/expat-information/>

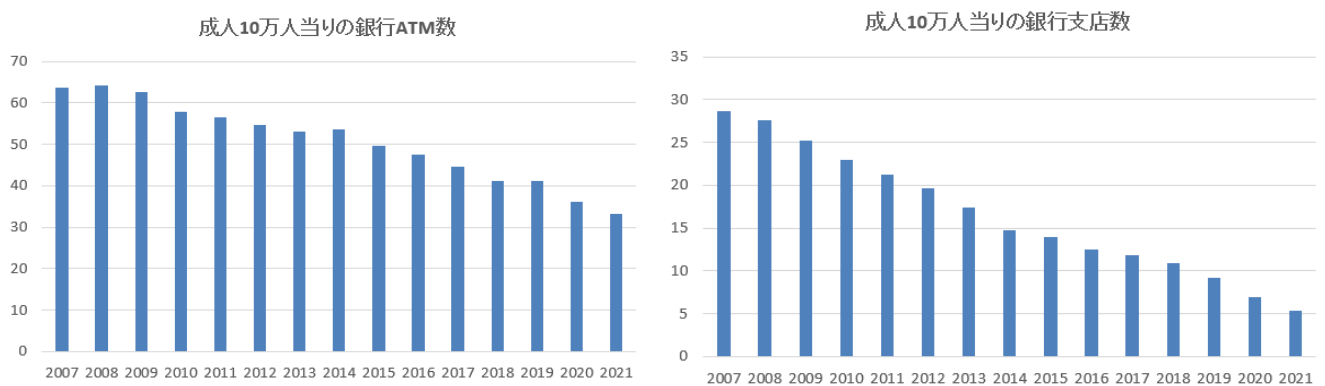
⁹⁰ <https://www.abnamro.com/en/newsroom/newsarticles/2019/first-geldmaat-atm-revealed-in-soest-the-netherlands.html>

⁹¹ “Geldmaat: An example of ATM pooling in the Netherlands”, Spring 2022

とする。

なお、国内の成人10万人当りの銀行ATM数は、2008年の64.1台をピークに徐々に減少、2021年には33台と13年でほぼ半減している（図表46）。国内の成人10万人当り銀行支店数は2007年の28.7店をピークにその後14年連続で減少が続き、2021年には5.4店と1/5以下になった（図表46）。

図表46：オランダ国内の成人10万人当りの銀行ATM数と銀行支店数（2021年）



出所：World Bank “Automated teller machines (per 100,000 adults)” and “Commercial bank branches (per 100,000 adults)” -Netherlands（閲覧日：2023年1月29日）

個別銀行の事例として ABN アムロ銀行の事例を紹介する。

【対話型 AI】

ABN アムロ銀行は積極的に AI の実装に取り組んでおり、2021年にはバーチャルエージェント ANNA を開発した⁹²。IBM ワトソンが提供する自然言語処理とインテリジェント検索技術を実装した、いわゆる会話型 AI（conversational AI）プラットフォームによってカスタマーエクスペリエンスの向上を目指す。

会話型 AI という用語は、自然言語を使用する人間との会話をチャットボットなどのデバイスやアプリで実現する一連のテクノロジーを指す。データ、機械学習、自然言語処理を使用して音声入力やテキスト入力を認識し、人間の遣り取りを模倣して会話フローを進行させる。

ANNA は、デジタルチャンネルを利用する顧客の最初の接点となるもので、ルーティン・反復的・定型的な質問には ANNA が対応、複雑かつ難解な質問・要求は人間のスタッフに転送する。ピーク時には簡単な照会でも長時間待たされることがあるが、ANNA が年間 50 万件のやり取りを処理できるようになれば人間の負担も大きく軽減される。

【ビデオバンキング】

コロナ禍で銀行支店への立ち入りが制限される中、一部の金融機関は「ビデオバンキング」の提供に取り組み始めた。2020年3月から始まったコロナ禍によるロックダ

⁹² “Who is Anna, ABN AMRO Bank’s conversational AI”, August 13, 2021

ウンでは、銀行支店はオフィス閉鎖対象とはならなかったものの、店舗に入るには事前予約が必要となり、また来店客が減ったため一部の店舗を臨時閉店する金融機関が相次いだ。結果、一般ビジネスでビデオ会議システムの利用が急増したのと同様、金融機関でも顧客とのコミュニケーションにビデオ利用を推進する動きが強まった。ABN アムロ銀行のビデオバンキングは機械学習/AI/人間のハイブリッドなエクスペリエンスである。ビデオバンキングによって、全てのやり取りはアプリやオンラインで完結できるようになり、顧客はわざわざ銀行の窓口に行かなくても、オンラインでいつでも対面のサービスが受けられる。このシフトにより、現在 ABN アムロ銀行では、顧客の 8 割がビデオバンキングを利用し、顧客満足度はこの 2 年で、約 4 点から 9 点（10 点満点）に上昇したといわれる。

(6) インターネット専門銀行

インターネット専門銀行とは、実店舗を原則的に保有せず、スマートフォン等の通信端末を介した金融サービス提供に特化した銀行である。大きくチャレンジャー・バンクとネオバンクの 2 種類があり、利用者目線では違いは軽微であるが、両者には明確な線引きが存在するといわれる⁹³。

チャレンジャー・バンクは、企業が独自または買収で銀行免許を取得して銀行サービスを行うデジタル銀行であり、ネオバンクは、自らは銀行免許を取得せず、提携した既存銀行の免許を利用して金融サービスを提供するデジタルバンクである。

現在、世界で最もチャレンジャー・バンクの動きが盛り上げられている英国では、大手行による寡占状態を解消するために規制緩和を進めた政府の後押しを受けて、数多くのチャレンジャー・バンクが誕生した。オランダも他の欧州諸国と同様、その流れを受けて、Bunq や Knab 等のチャレンジャー・バンクが誕生し、リテール向けのインターネット・バンキング・サービスを提供している。

下記図表 47 によると、2022 年 12 月にオランダで活動するネオバンクは全体で 19 社あり、うちオランダに本部を置くのは Bunq、Knab、Finom の 3 社である。しかし、Bunq や Knab は銀行ライセンスを取得した、上記線引きで謂うチャレンジャー・バンクであり、必ずしも厳密に用語の使い分けがなされているとは言えない模様である。

⁹³ 「海外デジタルバンクにおける先進事例と日本における展望」2022 年 3 月 23 日（閲覧日：2023 年 1 月 26 日）

図表 47：オランダで活動する全ネオバンク 19 行（2022 年 12 月）

ネオバンク名	本部所在国	ネオバンク名	本部所在国	ネオバンク名	本部所在国
Bunq	オランダ	Knab	オランダ	Finom	オランダ
Currency Fair	アイルランド	Curb	英国	Everestcard	ルクセンブルク
GoSolo	英国	Holvi	フィンランド	N26	ドイツ
Neat	香港	Nuri	ドイツ	Revolut	英国
Sogexia	ルクセンブルク	Soldo	英国	Tomorrow	ドイツ
TransferGo	英国	Vivid Money	ドイツ	Wise	英国
World Remit	英国				

注：2022 年 12 月時点でオランダで活動する neobanks, mobile-only banks and digital banks のリスト。Neobanks for businesses (Biz)、Neobanks for teenagers (Teens)を含む。

出所：“Neobanks in Netherlands in December 2022”

＊**Bunq** は 2012 年に現 CEO である Ali Niknam 氏が起業した。2014 年 9 月にオランダ中央銀行から銀行ライセンスを取得し、2015 年 11 月にリテール向けのサービス提供を開始した。2020 年 7 月末現在、預金残高は 6.5 億ユーロまで拡大し、EU27 カ国及び英国、ノルウェー、アイスランドの計 30 カ国に展開している⁹⁴。**Bunq** は自らを open IT platform for digital banking と説明している。

オランダ中央銀行はもともとマネーロンダリングモニタリングにおいて **Bunq** が AI、機械学習等のテクノロジーを使用すること禁じていた。**Bunq** はこれを不服として 2022 年前半、中央銀行を訴えていた。その訴訟で、中央銀行は **Bunq** の AI 防止マネーロンダリング防止及びテロリズム資金供与対策法に違反したことの証明ができなかったとして 2022 年 10 月、**Bunq** の勝訴が決まった⁹⁵。**Bunq** によると、オランダで銀行が監督機関を訴えるのは初めてのことと説明している。中央銀行の主張は自行の顧客、ひいてはオランダの銀行制度の安定性にとって有害であると考えたゆえにこのたび中央銀行を相手取って訴訟を起こしたと述べた。中央銀行が遵守を求める、基本的に質問票に依存する従来の不正発見法では効果が薄いと主張している。

＊**Knab** は、オランダの大手生命保険会社である Aegon N.V.のインターネット専業銀行部門として、2012 年に設立された。かかる出自から、**Knab** は通常の銀行口座の他に、**Knab Insurance**、**Knab Mortgages**、**Knab Crowdfunding** 等のサービスを導入している。2020 年には 287 千人の顧客を擁するに至る。

＊**Finom** は 2019 年末にアムステルダムで創立された B2B フィンテックで、欧州の中小企業、フリーランサー、自営業者等を主たる顧客としてオンライン金融サービスを提供する。プラットフォームの設計は事業者、フリーランサーが行った。2021 年末にオランダで電子マネー機関 (EMI) ライセンスを取得、電子マネーの発行を含むより広範なサービスの提供が可能になっている。現在、イタリア、フランス、ドイツでも業務を展開している。

⁹⁴ Bunq ウェブサイト <https://www.bunq.com/press>

⁹⁵ “Neobank bunq Celebrates Landmark Case against Dutch Central Bank”, October 20, 2022

(7) デジタル通貨導入に向けた動き

暗号通貨はオランダの国民の間ではかなり浸透しているとみられる。市場調査会社 **Multiscope** の調査によると、**2022** 年の時点でオランダで何らかの暗号通貨を保有している人口は **200** 万人近い %。これは成人の 7 人に 1 人が保有している計算になる。前回調査（**2018** 年）の保有者は **50** 数万人であったからそれから 4 年程度で **100** 万人以上増加した。**2018** 年調査時点の保有者のプロフィールは **3/4** は男性で、年齢層は **18** ～ **34** 歳が多い、教育レベルは高いといったプロフィールであった。最も多く保有されているのはビットコインで、7 割がビットコインと回答している。

【政府による規制の状況】

EU の加盟国として、オランダも他の加盟国同様、クリプト交換事業者は **5AMLD** として知られるマネーロンダリング対策指令の順守が必要とされるなど、暗号資産に関しては厳格な規制を有している。

暗号通貨はオランダでデジタル通貨としては受け入れられていないが、オランダで暗号通貨を保有することは合法であり、暗号通貨の保有・使用・取引を明示的に禁じる法律は存在しない。中銀の承認を取得した取引所も存在する。オランダ政府は、仮想通貨を禁止することはしたくないが、しっかり規制はしたいというのが基本スタンスとされている。

【EU レベルでの規制案】

2022 年 **10** 月 **5** 日、欧州理事会にて、EU の暗号資産サービスプロバイダーに向けて包括的な暗号資産市場規制を示す法案である暗号資産市場規制法案（**MiCA**）が可決された。EU 加盟 **27** カ国が共通のルールで暗号資産セクターを規制するものとなり、現在立法化が進められている。

【中銀デジタル通貨（CBDC）】

欧州中央銀行（**ECB**）は、**2020** 年 **1** 月、**CBDC** に関するハイレベル・タスクフォースを設置、**10** 月にその検討結果をまとめたレポートを公表した。この公表によって **ECB** のデジタルユーロに関する取り組みが本格化する。

2021 年 **7** 月、**ECB** は **14** 日、**CBDC** 「デジタルユーロ」の導入に向けた正式な調査を開始することを決定した。今後 **2** 年程度で制度設計、流通の仕組み、法的枠組みに関する検討を進め、その後の準備作業などを経て **2026** 年以降の導入を目指す。中銀として安全なデジタル決済手段の提供を目指す、金融システムが混乱しないように慎重に準備を進めるため、発行は **2026** 年以降となるとみられる。

【CBDC へのオランダ政府のスタンス】

2020 年 **4** 月、オランダ中央銀行は、ビットコインやフェイスブックの仮想通貨

⁹⁶ “Close to 2 Million Dutch Residents are Crypto Holders, Says Study”, July 27, 2022

貨リブラなど他のデジタル決済手段や現金と比較し、技術やプライバシーの側面から CBDC 設計の選択肢にまで言及した 45 ページにわたるレポートを発表した⁹⁷。この報告書は、ヨーロッパの中央銀行によるデジタル通貨の議論の高まりに、オランダ中央銀行が影響力を獲得しようとするなかで発表された。オランダ中央銀行はヨーロッパの CBDC の研究・開発および展開のハブになろうとしている。

2. 郵便局金融を含めた金融包摂

(1) 格差に関する社会情勢・国民意識とそれらを背景とした格差是正政策

ING 銀行、Deloitte、Leiden 大学等が市民 5,000 人を対象に共同で行った調査によると、オランダで財務的に健全 (healthy) といえる家計は全体の 27% しかない。ここで「健全」とは、「現在および将来の金融的義務を余裕をもって果たすことができ、人生の目標を追求するのに必要な金融セキュリティを構築することができる」ことを意味する。この調査によると、27% が健全、24% が十分 (adequate)、25% が脆弱 (vulnerable)、27% が不健全 (unhealthy) と分類された。健全と分類されたグループでも、うち 1/3 は金融の計画を立てていない等、改善の余地はある⁹⁸。

家計の財務的脆弱性を指摘したレポートは他にもある。中央銀行が複数の大学のスタッフとまとめたレポートは、予期せぬ金融的緊急時にあつて 1 ヶ月以内に 2,000 ユーロを工面する能力を調べたもの。7 世帯に 1 世帯は財務的に脆弱 (fragile) であると結論付けている⁹⁹。さらにこのグループの半数以上は 500 ユーロすら難しいと回答している。財政状況が脆弱とされる家計が一定数存在することが明らかになっている。

(2) 金融包摂政策における国、自治体、郵便局、銀行の関わり

【政府・中銀の施策・プログラム】

◆Money Wise Platform (金融リテラシーの重要性への覚醒プログラム)

実業界、官界、学界等各界が協力して消費者を money wise にする (金融リテラシーを改善する) ために 2008 年に財務省が開始、その後 2014 年に更新、さらに 18 年までの 5 年間のプログラムとして National Strategy for Financial Education 2014-2018 を発表した¹⁰⁰。「自覚・気づきを促す」から「責任ある金融行動の涵養」に重点を移す。

金融教育に強い関心を持つ名誉総裁の Máxima 王妃は「開発の為の金融包摂に関する国連事務総長特別顧問」も務め、自ら国内外で金融教育の重要性を訴えている。

銀行界、行政、教育界等から専門家を糾合し、情報・計算ツールの提供、tailored teaching program の提供を通じて「責任ある金融行動」の推進に貢献する。中央銀行はプラットフォームの創設メンバーのひとつ。

⁹⁷ オランダ中央銀行 “Central Bank Digital Currency : Objectives, preconditions and design choices”, April 2020

⁹⁸ “Half of all households in the Netherlands are financially vulnerable”, November 29, 2021

⁹⁹ オランダ中央銀行 “Skating on thin ice: New evidence on financial fragility”, January 2020

¹⁰⁰ “Money Wise Platform committed to responsible financial behaviour” 2014

◆金融教育及び金融包摂に関する国家戦略 2021-2025（National Strategy for Financial Education and Financial Inclusion 2021-2025）

コロナ禍の拡大で伝統的経済からデジタル化、よりインクルーシブ、よりグリーンな経済への転換が加速している。このような状況で、金融包摂の前提としてより高いレベルの金融リテラシーの必要性は一層明白となった。

2021年7月、初の **National Strategy for Financial Education and Financial Inclusion** が発表された。2021-2025 年を対象として、金融教育のみならずそれを通じての金融包摂を目指す。

金融教育は金融安定のコアであることは特に 2008/9 年の金融危機の後では明らかであり、危機は拙い金融決定によるリスクの累積から生じた。この国家戦略は、金融教育のプロセスは自然発生的に進むものではなく、情報、ガイダンス、アドバイス、そして何よりも体系的なアプローチを必要とするとの認識から国を挙げて金融教育に注力するものである。

◆ABN アムロ銀行・・・Equal opportunities for young people“キャンペーン

2020 年 12 月に開始。金融的不安定、限られた社会ネットワークといった環境で育つ人がいるが、どこで育ったかでその人の人生が決まるような状況は変わらなければならないとの認識から。TV、ラジオ、インターネット等で ABN アムロ銀行のコミットメントを周知し、関心を喚起することを目的とするキャンペーンを開始した。ABN アムロ銀行のスタッフはボランティアワークを行うために休暇を与えられる。

(3) 提供される金融商品・サービス

Money Wise Platform が実施している主なプログラム

①学校教員に対する金融教育

オランダ中央銀行は、学校教員を対象とするオンラインレッスンまで含めて 様々な金融教育プログラムを提供している。教員はその教材を教室で活用する。

②Money Wise Platform

銀行界、行政、教育界等から専門家を糾合し、情報・計算ツールの提供、目的に合わせて作成された教育プログラムの提供を通じて「責任ある金融行動」の推進への貢献を目指す。

③National Money Week

MoneyWise Platform は幼年時からお金の扱いを教えておくことを両親、学校の責任として奨励している。National Money Week は 2010 年から毎年開催されている Money Wise Platform の最もよく知られたイニシアチブである。中央銀行のスタッフをはじめとして金融界のプロが無料で出前授業を行う。OECD 金融教育国際ネットワークが開発したカリキュラムを 5-6 年生用に再編集して全国の小学校でワークショップを行う。小学生に楽しくおカネとの付き合い方を学んでもらうとの趣旨である。

④Pension3days

期間中、100 を超える機関がワークショップ、ヘルプデスク、オンライン等で年金に関する意識化、退職に関する質問に答える。

(4) 政策評価と方向性

Money Week は若者が、特に幼少時から、金融の意識を高め、健全な金融決定を下すのに必要な知識、スキル、態度を徐々に獲得し、最終的には金融的ウェルビーイングと金融レジリエンスを獲得することの重要性に関する啓発キャンペーンである。2021 年に 10 回目の **National Money Week** を開催。

- ・ 小学校のほとんど半分が **National Money Week** に参加しており、ゲストの出張授業やクイズ形式のワークショップ等で学んでいる。このプログラムは小学校教諭のほぼ 100% に認知されている。さらに対象が中学校や職業学校、高等学校にまで広がっている。

- ・ 小学 5-6 年生の間で、プログラムによって正解率の向上等、金融リテラシーの改善が見られ、一部はプログラムに帰すことができると評価されている。

- ・ 今日、オランダの学校ではお金の扱い方を教えることに注意をはらうようになった。すでに何百万人という小学生が学校で金融スキルを学んでいる。

- ・ 成人も自らの年金を自発的・積極的に準備をするようになった。

Money Wise のレポートによると、近年、個人金融の重要性への関心が急激に高まってきた¹⁰¹。メディアでも個人金融の特集を組んだり、金融機関も「責任ある金融行動」の涵養に注力したりしている。自治体もしばしば **National Money Week** に刺激される形で個人の過重債務の回避・防止に積極的に動いている。脆弱な境遇にある人々が自己のファイナンス問題をよりよくコントロールできるよう、各地に支援のネットワークが設立されている。

個人金融への関心が高まるにつれて政策的なアプローチにも変化が見られるようになった。

①行動科学の知見

まだ解明できていないことは多々あり、人間行動の分析は今、政府の政策策定の出発点になることが多くなっている。金融包摂への政府の関与はますます行動科学からの知見を活用するようになっている。

②自力と他力

政府はひとつのジレンマと戦っている：市民の自立・自己判断を尊重する度合いを増やすべきか、教育・ガイダンスを提供する機会を増やすべきか。市民の自立が最終的に目指す規範ではあるが、自立の尊重だけではうまく行かない市民のグループは数多い。これからの数年、政府はもう一度家計の財政に影響を与える新しい措置を打ち出すことが期待されている。

3. その他

(1) 顧客データを活用したビジネス動向

世界に先駆けてオープンバンキングに取り組んだ EU では、欧州内の決済標準化を

¹⁰¹ MoneyWise “MoneyWise: National Strategy 2019”

推進するための法的枠組みである決済サービス指令 (Payment Services Directive : PSD) が 2007 年に誕生していたが、決済のセキュリティの確保、利用者保護、個人情報保護、競争上の公平性確保の観点から EU 理事会が 2015 年 11 月、その改訂版である「決済サービス指令第 2 版 (PSD2)」を成立させ、加盟各国に対して 2018 年 1 月 13 日までに国内法に反映させることを義務付けた。

PSD2 の施行によって、第三者企業 (Third Party Provider: TPP) とのオープン API 接続をすべての銀行に義務付ける制度が整備され、各国規制当局に認可を受けた事業者らは顧客の同意の下、リクエストに応じて銀行から顧客データを自由に取得したり、決済処理を行ったりできるようになった。

多くの加盟国は 2018 年 1 月の期日までに国内法への反映を済ませたが、オランダで実施されたのは EU 諸国の中で最後、理事会の定めた期限から 1 年遅れた 19 年 2 月だった。

デジタル化、キャッシュレス化等の導入では EU の先端を行くともいえるオランダがオープンバンキングへの環境整備ではなぜかくも遅れをとったのか。

第一には、政府、業界とも大きな必要性を感じていなかった、ということが挙げられよう。オランダ決済協会の幹部は、決済システムがオランダほど革新的でない国においては PSD2 から大きな便益を得ることが可能であるが、オランダには iDEAL がある、何百万人という国民が iDEAL や Tikkie に慣れてしまっている国で革新を起こすことは、それほど容易ではない、と語った¹⁰²。

第二には、オープンバンキングに不可欠なデータ共有には消費者の同意が不可欠であるが (ビジネス機会の鍵を握るのはデータ共有にかかる消費者の意向である)、当該消費者がデータ共有の必要性・メリットを感じていなかった、あるいは理解していなかったという点も挙げられよう。

- EY のサーベイ Open Banking Index では、自己の取引データの共有に異存がないとするのは国民の 18% しかいなかった¹⁰³。
- ING 銀行の調査レポートによると¹⁰⁴、当事者の同意がある場合でも自己の情報を企業が共有することに問題ないと答えたのは 13% に過ぎなかった。ドイツ、オーストリアでは 2/3 が問題ないと回答したが、オランダを含むベネルクス 3 国は総じて 10% 超にとどまり、ヨーロッパの中で最も低い部類にはいる。
- 中央銀行が委託したある調査によると、2019 年、新サービスの提供との引き換えで自らの決済データの使用を承認した市民は 25% しかいなかった¹⁰⁵。この時点で中央銀行も「新規参入者に自らの決済データへのアクセスを認めることに関して消費者の気持ちは今後しばらくは低いままで推移するだろう」と結論づけている。
- また、ある調査によると、オランダの国民はオープンバンキングに関してはま

¹⁰² “Why PSD2 adoption in the Netherlands is lagging behind”, 3 July 2019

¹⁰³ “Why PED2 adoption in the Netherlands is lagging behind?”, July 3, 2019

¹⁰⁴ “ING Survey: We are still suspicious about Open Banking”, October 6, 2020

¹⁰⁵ “Dutch cautious about sharing payments data: PSD2 impact study”, November 26, 2020

だ十分に開放的にはなっていない。サードパーティプロバイダーに自己の口座情報へのアクセスに必要な同意を与えることに抵抗を感じるようである¹⁰⁶。

政府が一般データ保護規則（GDPR）導入の政府キャンペーン等によって長年、個人情報大切にすることを啓蒙を進めてきたこと等から、自己のデータを共有することの危険性に国民が身構えるようになっていたとの解説も見られる。いわば、デジタル商品をインテンシブに使用しているがゆえに、オープンバンキングを受け入れがたいと感じるのではないかと EY のレポートは考察している。

さらに当局の動きとしても以下のようなエピソードがあった。2019 年 6 月、ING 銀行が顧客に対してその支出パターンに応じてパーソナライズされた金融商品・サービス広告を顧客へ送付開始すると発表した直後、データ保護機関（DPA）は（類似の行為は他の銀行でも見られるとして）オランダ銀行協会へ書簡を送り、銀行が個人の取引データを加工して同一個人へのダイレクトマーケティング目的に使用することは EU 一般データ保護規則（GDPR）の定めに従反するとしてこれを禁止した。

それでも、徐々に消費者の姿勢も軟化をみせつつある。主に消費者データの収集・分析を専門とするグローバル企業 Experian の”2022 Business and Consumer Insight Report”によれば¹⁰⁷、オランダ企業の 94% がオープンバンキングにすでに投資を行った、あるいは投資を計画している。この重要な背景の一つは、事業者側がデータのセキュリティに関する安心を与え、データ共有の価値を提示することができるという条件のもとで、消費者が自己のデータの共有を受け入れるようになってきていることが挙げられる。

迅速性と利便性が消費者にとって重要性を増している中で、調査対象となったオランダ消費者の、これまでなら共有に応じなかったであろう半数以上（53%）の回答者が、共有によって各種申請プロセスの迅速化が保証されるならば共有を受け入れる姿勢を示した¹⁰⁸。

オランダのオープンバンキングは相対的にスロースタートだった。最もよく挙げられた理由は、PSD2 の実施が遅れたこと、プライバシーの懸念、データセキュリティ懸念、さらにオランダはデジタル決済ですでに最先端を走っているという事実などである。最近になってオランダでもオープンバンキングはスピードをピックアップしている¹⁰⁹。

(2) リテール拠点における感染症対策

【政府の対策】

コロナ禍の波及を受けて、オランダ政府は 2020 年 3 月～4 月にかけて、公衆衛生の保全と同時に国民の雇用、経済生活の維持、中小零細企業の支援策等を目的として、前例のない措置を矢継ぎ早に講じた。その後、時々の感染拡大状況に応じて制限措置を強化したり緩和したりしてきた。

¹⁰⁶ The Legal 500 Comparative Legal Guide “Netherlands: Fintech (2nd edition)”

¹⁰⁷ “Dutch companies invest in Open Banking to improve decision making”, Nov. 24, 2022

¹⁰⁸ “Dutch companies invest in open Banking to improve decision making”, Nov. 24, 2022

¹⁰⁹ “The Legal 500: Fintech laws and regulations in the Netherlands”

初めてコロナのロックダウン措置を講じてからちょうど2年経過した22年3月23日を以って、オランダのコロナ感染防止策の大半が廃止となった。公共交通機関（タクシー、フェリー等）でのマスク着用義務は廃止された（義務ではなくなるが、引き続き着用を奨励はしている、機内でのマスクは国際協定でもあることから引き続き義務とする）。

大規模な屋内イベントの参加者に求めていた陰性証明提示も完全に廃止。コロナ入院患者が増えている最中での緩和措置であるが公衆衛生相はまだ想定内にとどまっているとしている。2月までは週の半分は在宅を奨励されていたが、在宅勤務の奨励も取りやめる。今後の在宅勤務と出社勤務のハイブリッドについては労使間で決定する。

2022年3月の制限緩和/撤廃は12月時点でもほとんど維持されている。

コロナ感染の勃発で政府が設置した **Outbreak Management Team (OMT)** の助言に基づいて政府は様々な対策・措置を講じてきたが、2022年3月の大幅な解除は OMT のアドバイスが認める範囲を少し超えている。OMT は在宅勤務のアドバイス、フェイスマスク着用は維持すべきとしている

【ING 銀行の対策】

●対顧客

コロナでオンライン及びモバイルを加速、銀行としてはコールセンター、オンラインバンキング、ATM への途切れることのないアクセスをデジタルチャンネルを通じて確保・保証している。店舗で対面サービスを選好する顧客には最高レベルの衛生・安全基準を維持する。

負債の返済に不安を抱える顧客には負担軽減措置を用意。

●対従業員

ハイブリッドな勤務体制を導入した。2020 年末の時点ではコロナ対策として約 8 割が在宅勤務。

その後、ハイブリッド、100%リモート、work-from-anywhere 等々、さまざまな柔軟な選択肢を提供している。

そしてパンデミックが収束しても全員出社を命じる計画はないとのこと。CEO は、在宅・出社半々でよいとの意見。

(3) 高齢化対策

【高齢者の実態】

2021 年におけるオランダの 65 歳以上の高齢者人口は 358 万人（世界 32 位）、人口比は 20.5%（同 19 位）であった¹¹⁰。高齢者の人口比は 2010 年頃から上昇速度が上がっており、西欧で最も速く老齢化が進んでいる国の一つといわれている。高齢化対策は今後政府の重要な課題の一つとなつてこよう。

2019 年、政府は高齢者の金融搾取（elder financial abuse¹¹¹）問題への社会の関心を

¹¹⁰ 世界銀行

¹¹¹ Elder financial abuse とは、誰かが高齢者の資産あるいは所有物を自己の個人的な目的のために違法ないし不適切な形で使用することを指す。往々にして家族が加害者である場合が少なくない。

高めるテレビキャンペーンを開始した。

保健・福祉・スポーツ省の委託による調査では、2018年に65歳以上の在宅高齢者少なくとも12万人（約20人に1人）がabuseされている。高齢者へのabuseは肉体的、心理的な暴力もあるが、高齢者搾取の最もよくある形態は金融的搾取である。高齢者支援のNPO法人ABBOの幹部は、「搾取は2011年ごろから問題にされていたが、ほとんど改善は見られない。独居老人をたまに訪れる家族が加害者であるケースが多い」という。

【政府レベルの対策】

2020年のOECDレポートによれば¹¹²、オランダにおいて高齢者の金融搾取が蔓延していることに関するデータないし調査結果があると調査回答者の大半が述べている。

例えば、オランダでは、政府が2015年に、金融搾取を含む、高齢者の搾取と戦うための行動計画を策定した。行動計画は銀行、警察、地方政府、高齢者支援団体等々関係するさまざまな機関を糾合し、以下のような目的を掲げる：

- ・金融搾取を防止・対処するツールを地方政府に提供する
- ・高齢者とともに働くボランティアに金融搾取を防止するツールを提供する
- ・金融搾取を警察に報告するプロセスを改善する

【銀行レベルの対策】

銀行に関してはABN アムロ銀行の事例を紹介する¹¹³。

ABN アムロ銀行のリテール顧客500万のうち65歳以上の高齢者は80万人いる。ABN アムロ銀行によれば、課題は、年齢というよりfinancial autonomy（金融の自立性）、すなわち顧客が自らの金融問題を他人に頼らず自分で管理できるようになることである。

ABN アムロ銀行は公証人、医者、行政官、銀行代表等から成る地域のアライアンスに参加している。各人がそれぞれの専門分野に基づいて特定の問題（たとえばfinancial abuse等）への対策に協力して解決策を見だし、行動を起こす。

銀行の30人ほどのfinancial care コーチは、自分で支店を訪問できない顧客をアテンドする。銀行のスタッフと容易に「対面」のサービスが受けられるようにそれらの顧客にビデオバンキングサービスの使い方を教える。

もし顧客が遺言書作成を考えているならば公証人への紹介サービスも可能。モーゲージや投資について質問があるなら専門知識を持った同僚にビデオバンキングで直ちに接続することができる。

銀行の努力のすべては顧客が自律的な銀行取引をできるだけ長期間続けられるように、その一点に向けられている。プログラムを開始してから、高齢顧客の間で満足度が高まってきているのを銀行は感じていると述べている。

¹¹² OECD “Financial Consumer Protection and Ageing Populations”, 2020

¹¹³ ABN AMRO “Social Impact - How to create positive change”

<出所資料一覧>

【国際機関・外国機関文献・データベース】

- ・ The Banker Database
- ・ Belastingdienst（オランダ国税局）ウェブサイト
- ・ CBS（オランダ中央統計局）ウェブサイト
- ・ CEIC Global Database
- ・ Dutch Association of Real Estate Brokers and Real Estate Experts ウェブサイト
- ・ EBA（欧州銀行監督機構）ウェブサイト
- ・ EC（欧州委員会）ウェブサイト
- ・ IMF “World Economic Outlook October 2019”
- ・ Government of the Netherlands ウェブサイト
- ・ OECD “Economic Survey of the Netherlands”（2014）
- ・ World Council of Credit Unions ウェブサイト
- ・ 在蘭日本商工会議所ウェブサイト
- ・ 日本国外務省ウェブサイト
- ・ BIS CPMI（国際決済銀行 決済・市場インフラ委員会）ウェブサイト
- ・ JETRO（日本貿易振興機構）ウェブサイト

【中央銀行・監督官庁・銀行協会など HP】

- ・ AFM（金融市場庁）ウェブサイト
- ・ DNB（オランダ中央銀行）ウェブサイト
- ・ ECB（欧州中央銀行）ウェブサイト
- ・ NLF（NL Financieringsinstelling）ウェブサイト
- ・ NVB（オランダ中央銀行協会）ウェブサイト
- ・ 金融庁ウェブサイト

【論文・雑誌・業界紙】

- ・ ACM（消費者・市場庁） “Barriers to Entry into the Dutch Retail Banking Sector”（2014）
- ・ Emma Tomkinson “Rotterdam experiments with social impact bond”（2014 年 10 月 29 日）
- ・ Global Finance 「新政策合意 12 日期限 ギリシャ、決裂ならユーロ圏離脱へ」（2015 年 7 月 9 日）
- ・ Jean-Claude Juncker ほかに “Completing Europe's Economic and Monetary Union”（2015）
- ・ Moody's. “Moody's: Dutch mortgage market's recovery prospects strengthen following sales surge”（2015 年 7 月 8 日）
- ・ Reuters 「オランダ、ABN アムロの上場先送り」（2015 年 3 月 28 日）
- ・ Reuters 「オランダの ABN アムロ、年内上場が検討課題に再浮上＝財務相」（2015 年 5 月 20 日）
- ・ 梅谷真一郎「ポストバンクのマスリテール金融サービス ヨーロッパ主要国の事例調査」（2006）
- ・ 斉藤由理子・重頭ユカリ.『欧州の協同組合銀行』日本経済評論社（2010）
- ・ 鈴木敬之「EU における銀行同盟の議論」（2013）
- ・ 田中文憲「ベアリングズの崩壊－マーチャント・バンキングの終焉－」（奈良大学紀要第 36 号. 2007）
- ・ 三菱東京 UFJ 銀行国際業務部.『投資ガイド オランダ』（2014）
- ・ みずほ総合研究所政策調査部 岡田豊主任研究員 「ソーシャルインパクトボンド」（2014）

【民間金融機関など HP】

- ・ **ING** グループウェブサイト
- ・ ラボバンクグループウェブサイト
- ・ **ABN** アムロ銀行ウェブサイト
- ・ **SNS** レアールウェブサイト
- ・ **PostNL** 社ウェブサイト
- ・ みずほ銀行ウェブサイト
- ・ 三井住友銀行ウェブサイト
- ・ 三菱 **UFJ** 銀行ウェブサイト
- ・ オイコクレジットウェブサイト
- ・ フォルクス銀行ウェブサイト
- ・ **STAK AAG** ウェブサイト

【その他書籍・HP】

- ・ **Banks in the Netherlands** ウェブサイト
- ・ **ABP**（オランダ公務員年金）ウェブサイト
- ・ **PFZW**（オランダ厚生福祉年金基金）ウェブサイト