

金融検査指摘事例集

(平成18検査事務年度)

平成19年7月
金融庁検査局

<目次>

はじめに	2
預金等受入金融機関	4
I. 経営管理（ガバナンス）態勢－基本的要素－	4
II. 法令等遵守態勢	7
III. 顧客保護等管理態勢	13
IV. 統合的リスク管理態勢	20
V. 自己資本管理態勢	24
VI. 信用リスク管理態勢	28
VII. 資産査定管理態勢	34
VIII. 市場リスク管理態勢	39
IX. 流動性リスク管理態勢	44
X. オペレーショナル・リスク管理態勢	48
XI. その他	55
保険会社	57
行政処分に繋がった検査	67

はじめに

金融検査指摘事例集は、金融行政の透明性・予測可能性を更に向上させるとともに、金融機関の自己責任原則に基づく内部管理態勢の強化等を促す観点などから作成・公表しているものである。

金融庁検査局では、平成 18 検査事務年度（18 年 7 月～19 年 6 月）の検査基本方針において、検査重点事項として、

- ① 利用者保護の徹底
- ② リスクの多様化及びリスク管理の高度化についての検証
- ③ 金融業務の国際化・構造変化を踏まえた検証
- ④ 中小企業金融についての検証

を掲げ、さらに次頁の項目を業態別重点事項として検査を行ってきた。

本事例集は、上記の方針のもと、18 事務年度に行った検査での評定・指摘事例を中心に、17 事務年度に行った検査での事例も一部交え作成している。

預金等受入金融機関の検査における評定事例については、17 事務年度版の指摘事例集（18 年 7 月 5 日公表）より C 評定事例を紹介しているところであるが、19 年 4 月から、金融検査評定制度の本格施行が主要行より開始されたことを踏まえ、評定制度の透明性をより一層高めるため、本事例集では B 評定事例も併せて紹介している。また、指摘事例については、19 年 4 月より、改訂金融検査マニュアルが施行されたことを踏まえ、旧マニュアルに基づく検査における事例も含めて、可能な限り改訂金融検査マニュアルの構成に沿って指摘事例を再整理している。本事例集が、改訂金融検査マニュアルの理解の一助に資することを期待している。

さらに、指摘事例の掲載数についても、17 事務年度版において、214 事例を紹介したところであるが、本事例集においては、280 事例を紹介しており、一層の充実を図っている。

なお、本事例集においては、金融機関の規模・特性により指摘事例等の傾向が異なることを踏まえ、預金等受入金融機関については、事例毎に「主要行等及び外国銀行支店」「地域銀行」「信用金庫及び信用組合」の 3 つのカテゴリを示している。ただし、ある業態での指摘事例とされているものであっても、その他の業態において指摘していないというものではないことから、金融機関の自主的・持続的な経営改善に結びつけるためには、他業態の指摘事例についても参照することが有益である。

特に、評定結果については、同じ事象が生じている場合でも、金融機関の規模・特性等により、経営等に与える影響が異なることなどから、各金融機関によって指摘振りや評価等が異なることがあることに留意が必要である。

（注）掲載事例数は、業態や項目毎の検査における指摘数を反映しているものではない。

(参考) 業態別重点事項

預金等受入金融機関

預金等受入金融機関については、顧客に対する説明責任の履行状況等の利用者保護に対する取組の検証を行うほか、個別の金融機関の財務内容や資産運用の状況に応じ、大口与信管理態勢をはじめとする信用リスク管理態勢や市場リスク管理態勢の検証を行うなど、規模及び特性に応じた検査を行う。

信託銀行等

信託銀行等の信託業務については、不動産流動化案件に用いられた不動産管理処分信託の受託審査に問題がある事例が見られたこと等を踏まえ、18年7月に策定・公表した「信託検査マニュアル」に基づき、信託の引受審査態勢の整備状況を検証するほか、利益相反行為の防止など財産運用を適切に行う態勢の整備状況等について検証する。

保険会社

保険会社については、適正な保険募集や保険金等支払いがその基本的な役割であり、保険事業の運営にとって極めて重要であることから、18年6月に改定した「保険検査マニュアル」に基づき、保険募集管理態勢や保険金等支払管理態勢を含む顧客保護等管理態勢を検証する。また、内部管理態勢や法令等遵守態勢をはじめとして、財務の健全性・保険計理、商品開発、各種リスク管理態勢について検証する。

外資系金融機関

外資系金融機関については、上記の業態別の事項を踏まえつつ、我が国の法令等を遵守する態勢の整備状況について検証するとともに、グループとしてのリスク管理態勢について検証する。また、プライベートバンキング業務等の比較的新しい業務が、顧客保護等の観点から適切な管理態勢の下で実施されているか検証する。

＜預金等受入金融機関＞

I. 経営管理（ガバナンス）態勢－基本的要素－

◇ 指 摘 事 例

i. 代表取締役、取締役及び取締役会による経営管理態勢の整備・確立状況

(1) 経営方針・経営計画等の整備・周知

- ・ 経営計画について、重要事項であるにもかかわらず、設置根拠規程の存在しない全部長等で構成される非公式の会議において審議し実質的に決定しており、取締役会・経営会議においてはほとんど議論することなく形式的に追認のみとなっている事例。[主要行等及び外国銀行支店]

(2) 代表取締役に対する牽制

- ・ 取締役会は債権放棄を伴う多額の金融支援等の決定など重要な議案に対し、実質的な議論を行っておらず、代表取締役等に対する牽制機能の発揮が不十分な事例。[地域銀行]

(3) 社外取締役の役割・責任

- ・ 取締役会への付議基準が不明確であり、期初利益計画及び年間業務計画等の重要案件が常勤役員のみで構成する常務会において決定されているため、社外取締役及び社外監査役の牽制機能の発揮が不十分な事例。[地域銀行]

ii. 内部監査態勢の整備・確立状況

(1) 内部監査実施要領の整備

- ・ 取締役会等は、新規業務の開始に当たり、内部監査部門に対して業務の内容に見合った監査実施要領の見直しを指示していないため、監査項目や監査手法の見直しが適切に行われておらず、当局検査において新規業務に係る種々の問題点が認められる事例。[地域銀行]

(2) 内部監査部門の態勢整備

- ・ 内部監査について、内部監査部門の担当役員がリスク管理統括部門の担当役員を兼務していることなどから、リスク管理の状況等について客観的な立場から検証する態勢が不十分な事例。[主要行等及び外国銀行支店]

(3) 内部監査の実施

- ・ 内部監査部門は、内部監査計画において抜き打ち監査を原則としているにもかかわらず、本部各部を担当する理事等で構成される常勤役員会において、監査対象部門、時期及び具体的な監査項目を決定しており、内部監査の実効性が不十分なものとなっている事例。[信用金庫及び信用組合]
- ・ 内部監査部門が、監査結果の分析を行っておらず、各業務部門や営業店に対

して還元していないことから、同様の問題点が多数の営業店で繰り返し発生している事例。[信用金庫及び信用組合]

(4) フォローアップ態勢

- ・ 監査成績不良店に対するフォローアップが不十分であることから、監査で指摘を受けて間がないにもかかわらず、同一営業店で同種の問題が再発している事例。[地域銀行]

iii. 監査役・監査役会による監査態勢の整備・確立状況

(1) 独立性の確保

- ・ 常務会において、融資増強を目的とした営業店への臨店指導を常勤監事に対しても割り当てており、当該監事が担当営業店と融資推進に向けた今後の方策を協議しているなど、監事の業務遂行上の独立性が確保されていない事例。[信用金庫及び信用組合]

(2) 子会社に対する調査

- ・ 監査役監査については、取締役会へ営業店往査結果を報告していないほか、子会社への調査を実施していないなど監査役の機能発揮が不十分な事例。[地域銀行]

(3) 取締役会等への出席等

- ・ 監査役については、内部規程において、常務会等重要会議に出席して必要に応じ意見を述べる旨規定されているものの、監査役がその職責を理解していないことから、常務会等重要会議に出席しておらず、議事録の閲覧も行っていない事例が認められるなど、経営陣に対する牽制機能の発揮が不十分な事例。[地域銀行]

iv. 外部監査態勢の整備・確立

(1) 改善及びフォローアップ

- ・ 外部監査の指摘事項に対する対応状況については、指摘を受けた担当部署による個別対応となっているほか、担当部署から常務会等に対し対応状況等に係る報告が行われていないなど、経営陣が外部監査の活用状況を確認する態勢が構築されていない事例。[地域銀行]

(参考)

平成 19 年 4 月に改訂された金融検査評定制度においては、旧評定制度における「リスク管理態勢（共通）」に代わり「経営管理（ガバナンス）態勢－基本的要素－」と「統合的リスク管理態勢」が評定項目として新設されているが、本事例集においては、参考として旧評定制度における「リスク管理態勢

（共通）」に関する評定事例を「Ⅳ．統合的リスク管理態勢」の項目に掲載している。

なお、「経営管理（ガバナンス）態勢－基本的要素－」の項目に掲げた指摘事例は、旧マニュアルにおける「リスク管理態勢（共通）」に関する指摘事例の中から本項目に該当する事例を掲載している。

Ⅱ. 法令等遵守態勢

◆ 評定事例

(1) 不祥事件の再発防止策等の対応が不十分な事例【C評価】

(規模・特性等)

- ・ 地域銀行
- ・ 不祥事件の発生などにより、業務改善命令を受けているが、その後においても預金着服などの不祥事件が多発している。

【評定結果】

不祥事件の発生により業務改善命令を受けているにもかかわらず、経営陣は、再発防止策等の実施状況を把握しておらず、コンプライアンス統括部門による不祥事件の原因分析や営業店への指導も不十分である。このため、依然として多数の不祥事件が発生しているなど、以下のような問題が認められ、法令等遵守態勢は不十分であり、改善を要する事例。

- ・ 支店長による経費流用事件について徹底した調査が行われずに、処分も顛末書の徴求にとどまったことから、同一人物が同様の事件を繰り返している。
- ・ カードローンの貸越利息発生先に対する通知書の未到達先が多数発生し、その中には筆跡が相違するなど契約に疑義のある先も多数含まれているにもかかわらず、コンプライアンス統括部門は架空名義の有無や未到達の原因の検証を行っていないうえ、経営会議への報告も適切に行っていない。

(2) 職員構成の変化を踏まえた法令等遵守態勢の構築が不十分な事例【C評価】

(規模・特性等)

- ・ 地域銀行
- ・ 不祥事件が同一店舗で連続して発生している。
- ・ 派遣社員等の割合が毎年上昇するとともに、支店の役席など正社員と同等の職務を担当している。

【評定結果】

経営陣が、派遣社員等の割合の増加や職務内容の変化を踏まえたコンプライアンス・プログラム等の整備について具体的な指示を行っていないことや、コンプライアンス統括部門が同プログラム全体の進捗管理や結果分析を行っていないことなどから、派遣社員等による不祥事件が発生しているほか、以下のような問題点が認められ、法令等遵守態勢は不十分であり、改善を要する事例。

- ・ コンプライアンス・プログラムについて、監査の充実等の施策を掲げているものの、具体策の検討が不十分であることなどから、未達成の施策や形骸化している施策などが多数認められる。
- ・ 派遣社員等に対する法令等遵守の周知徹底について、研修への不参加が認められるなど、コンプライアンス統括部門の指導管理が不十分である。

(3) 経営陣による前回検査指摘事項への対応が不十分な事例【C評価】

(規模・特性等)

- ・ 信用金庫及び信用組合
- ・ 前回検査において、理事会未承認による理事への貸出や員外預金の管理について指摘を受けている。

【評定結果】

経営陣は、前回検査において中小企業等協同組合法（以下、「中企法」という。）第38条に違反する理事会未承認による理事への貸出等について指摘を受けているにもかかわらず、発生原因の分析や改善策の策定についてコンプライアンス統括部門に対し特段の指示を行っておらず、コンプライアンス統括部門も対応を所管部署任せとしていることから、依然として同法違反の貸出が認められるなど、以下のような問題が認められ、法令等遵守態勢は不十分であり、改善を要する事例。

- ・ 理事への貸出について、審査部門が、理事会における承認の有無等を確認していないことから、依然として理事会未承認による理事への貸出や承認条件と異なる貸出等が認められる。
- ・ 前回検査指摘事項である員外預金の管理について、経営陣等は、名寄せデータの整備の遅れなどから員外預金の残高を正確に把握していないほか、中企法に規定する受入限度額を超過していることを承知しているにもかかわらず、改善に向けた具体的な指示を所管部署に行っていないことから、依然として多額の員外預金の受入れが認められる。

(4) 法令等遵守態勢の整備に積極的に取り組み、不祥事件も発生していない事例【B評価】

(規模・特性等)

- ・ 主要行等及び外国銀行支店
- ・ 前回検査以降、軽微な事務ミスは認められるが不祥事件は発生していない。

【評定結果】

経営陣がコンプライアンスの徹底を経営の最重要課題の一つとして位置づけ、役職員向けの倫理規範・行動基準やコンプライアンス・マニュアルを整備しているほか、コンプライアンス統括部門やコンプライアンスに関する諮問機関を設置するなど態勢整備を図っている。さらに、コンプライアンス統括部門は、実践的なコンプライアンス・プログラムを毎年度策定のうえ、その実施状況について、毎月、各部店におけるチェックリストによる検証を通じて把握している。

コンプライアンス統括部門における同プログラムの実施効果の分析・評価について改善の余地が認められるが、前回検査以降、不祥事件は発生しておらず、前回検査における指摘事項である事務事故等に関する営業店から本部への報告態勢の不備についても、研修等による周知徹底や部内検査での確認により改善されている事例。

◇ 指摘事例

i. 経営陣による法令等遵守態勢の整備・確立状況

(1) 取締役の役割・責任

- ・ 経営陣は、経営計画に基づき投資銀行業務を拡大する一方で、付随する法務リスクを適切に管理する態勢を構築しておらず、主要行等向けの総合的な監督指針の改正を踏まえた業務運営態勢の見直しも十分に行っていないことから、M&A業務において利益相反の回避や情報遮断措置の確保が不十分となっている事例。[主要行等及び外国銀行支店]
- ・ 理事の自己契約について、理事の法令等に対する理解が不十分なことから、理事会の承認を得ることなく融資を実行している事例が認められるほか、理事会の承認に当たって貸出金利等の融資条件が付議されていないことから、利益相反に関する検討が行われていない事例。[信用金庫及び信用組合]
- ・ 理事の法令等遵守の重要性に対する認識が不足していることから、組合員の除名に関し、法令に反して当該組合員への通知や弁明の機会の付与を行うことなく総代会で除名の決議を行っているほか、組合員以外の者に対して、総代会における議決権行使の委任が行われている事例。[信用金庫及び信用組合]

(2) コンプライアンス・マニュアルの整備・周知

- ・ 金融商品の勧誘方針や保険・証券業務に関する法規制等に係る内容の追加などコンプライアンス・マニュアルの重要かつ大幅な改訂が行われているにもかかわらず、取締役会等で審議されておらず、経営陣による適切な関与や組織全体への周知が行われていない事例。[地域銀行]

(3) 取締役会等への報告態勢の整備

- ・ 取締役会への不祥事件の報告基準を「経営に重大な影響を与える場合」と定めているが、具体的な基準が不明確であるため、当局に不祥事件の届出がなされているにもかかわらず取締役会に報告されていないなど、取締役会が不祥事件を適時適切に把握できる態勢となっていない事例。[地域銀行]

ii. 管理者による法令等遵守態勢の整備・確立状況

(1) コンプライアンス・マニュアルの内容

- ・ 管理者は、コンプライアンス・マニュアルを策定しているものの、当該マニュアルは業務に関する法令についての簡単な解説を付したものとどまり、具体的かつ実践的な内容となっていないほか、最新の法令改正や当行の新規事業にも対応していない事例。[地域銀行]

(2) コンプライアンス・プログラムの策定

- ・ コンプライアンス・プログラムについては、実施項目を列挙するにとどま

り実施の時期や方法等が具体的に定められていないことから、管理者が施策の実施状況等を適切に管理できない事例。[信用金庫及び信用組合]

(3) 管理者によるコンプライアンス統括部門の態勢整備

- ・ コンプライアンス責任者である管理者自ら、接待・贈答記録に虚偽の記載をするなどして経費を流用しており、さらに、本件は内部通報制度による通報があったにもかかわらず、コンプライアンス統括部門による調査が表面的なものにとどまっていたことなどから当該実態を看過している事例。[主要行等及び外国銀行支店]

(4) 研修・指導態勢

- ・ 管理者は、営業店におけるコンプライアンス研修の運営を営業店任せとしていることに加え、業績表彰制度における研修実施状況の評価が実施回数に重点を置いたものになっていることから、営業店毎に研修内容・時間等に相違が生じているうえ、自己点検においても職員から研修の実効性に否定的な回答が増えているにもかかわらず、原因分析や改善を指示していない事例。[地域銀行]

(5) コンプライアンス統括部門の役割・責任

- ・ コンプライアンス統括部門における不祥事件の分析が十分に行われていないことから、取締役会等に対して、不祥事件の発生と業務推進との関係や再発防止策の効果等について報告されておらず、取締役会等における議論も十分に行われていない事例。[主要行等及び外国銀行支店]
- ・ コンプライアンス統括部門は、投資信託の販売について、無資格者による販売防止の徹底状況をチェックしていないことから、証券外務員未登録者が販売し、中には営業店が自主点検により認識していたにもかかわらず、本部へ報告せず書類を改ざんし隠蔽するといった不適切な対応を行っている事例。[地域銀行]
- ・ コンプライアンス統括部門は、インサイダー取引の未然防止のための研修や規程の遵守状況のチェックなどの方策を講じていないため、取引先に係る重要情報を恒常的に入手する部署において、コンプライアンス担当者自らが、内部規程に反し事前に売買届を提出することなく自己が担当する取引先の有価証券等を売買している事例。[地域銀行]
- ・ コンプライアンス統括部門は、カードローンの無断作成等による不祥事件（着服横領）の改善策として、本部からカードローンの利用者へ残高通知書を郵送することとしているが、同部門による改善策のフォローアップが不十分なことから、不着で郵便物が返却された先があるにもかかわらず、原因究明を行っていない事例。[信用金庫及び信用組合]
- ・ コンプライアンス統括部門は、員外貸出先への対応としてカードローンに

係る員外貸出一覧表を営業店に送付し、調査や解約の指示を行っているものの、その後の対応を営業店任せとしていることから、解約指示先に新規貸出が行われている事例。[信用金庫及び信用組合]

iii. 個別の問題点

(1) 本人確認

- ・ 16年12月のいわゆる「本人確認法」の改正を踏まえたコンプライアンス・マニュアルの改訂が行われていないほか、本人確認書や取引記録の誤廃棄が多数の営業店で発生している事例。[地域銀行]
- ・ 有効期限が経過した本人確認書類による確認や法人格を有する預金者を任意団体として必要な本人確認を行っていないもののほか、代理人の本人確認を行っていないなど、不適切な本人確認が多数認められる事例。[地域銀行]

(2) 疑わしい取引

- ・ マネー・ローンダリング防止への取組について、所管部署は、頻繁に入出金があるなどの異常な取引の検出や取引先のスクリーニング等を行っていないほか、振り込め詐欺事件に利用された口座等に関する情報の蓄積が不十分な事例。[地域銀行]
- ・ 捜査関係事項照会先に不自然な入出金があることや反社会的勢力認定先に大口入出金があることを把握していながら、当局への届出を怠っている事例。[主要行等及び外国銀行支店]
- ・ 疑わしい取引に対するモニタリング・システムを導入したものの、所管部署や営業店が同システムの機能を把握していないことから活用されておらず、届出の要否を検討すべき取引が多数認められる事例。[信用金庫及び信用組合]

(3) 反社会的勢力への対応

- ・ 所管部署において、新聞報道により収集した反社会的勢力等の情報に係る取引状況の把握や管理が行われていないほか、捜査関係事項の照会先が同勢力であるか否かの情報収集を行っていないなど情報の一元管理が不十分なことから、同勢力に対して新規融資や追加融資を行っている事例。[地域銀行]
- ・ 反社会的勢力として認定した先の情報を登録していないものが認められるほか、営業店から所管部署に対する反社会的勢力か否かの照会を当座預金取引及び融資取引の新規申込時に限定しているなど、同勢力との取引の未然防止に向けた取組が不十分な事例。[地域銀行]
- ・ 反社会的勢力への対応について、所管部署や具体的なマニュアルを定めていないことから、同勢力に関する情報収集が行われていないなど、同勢力と

の取引の未然防止態勢が構築されていない事例。[信用金庫及び信用組合]

(4) リーガル・チェック等態勢

(銀行保証付私募債)

- ・ 銀行保証付私募債の取扱いに当たって、会社法第 362 条、676 条を踏まえ、顧客の発行意思・発行決議の適法性を確認するため、顧客から取締役会議事録の謄本を徴求することとしているが、所管部署がリーガル・チェックを行っていないことなどから、本来顧客が作成すべき取締役会議事録を当行が作成しており、中には発行金額や開催日時等を誤って記載しているものも認められる事例。[主要行等及び外国銀行支店]

(アームズ・レンダス・ルール)

- ・ 支店の不動産賃貸契約をグループ会社と締結しているが、同ビルに入居する他の法人と比べ二倍程度高い賃借料となっているにもかかわらず、アームズ・レンダス・ルールの観点から十分なリーガル・チェックが行われていない事例。[地域銀行]

(不動産流動化、ノン・リコース・ローン案件)

- ・ 不動産流動化について、対象不動産の借入人の賃料支払能力に依拠したローンを導入しているが、当該ローンの採り上げに当たり、「特別目的会社を活用した不動産の流動化に係る譲渡人の会計処理に関する実務指針」に照らした検討を十分に行っていないことから、オリジネーターのリスク負担割合が 5%を超えていると見込まれる事例や賃料及び譲渡価格の適正性が確保されていない事例など、多数のオフバランス処理に疑義のある不適切なスキームに関与している事例。[主要行等及び外国銀行支店]

(契約書に関するリーガル・チェック)

- ・ 契約書等のリーガル・チェックについては、コンプライアンス統括部門による審査が新規業務や新規契約書などに限られ、リーガル・チェックに係る規程の制定以前の契約書式は審査対象外となっていることから、審査が行われていないものが多数存在しており、中には口座開設手数料の記載がないローン申込書により顧客と契約を締結し手数料を徴求している事例が認められるなどリーガル・チェック態勢が不十分な事例。[地域銀行]

Ⅲ. 顧客保護等管理態勢

◆ 評定事例

(1) 経営陣によるリスク商品の販売態勢の構築が不十分な事例【C評価】

(規模・特性等)

- ・ 地域銀行
- ・ 経営計画において投資信託等の販売拡大による手数料の増収を掲げている。

【評定結果】

経営陣が適正な販売態勢を構築しないままリスク商品の販売を強化していることや顧客保護に欠ける業務運営の実態を看過していることに加え、所管部署による内部規程の営業店への周知が不十分であることから、以下のような問題が認められ、顧客保護等管理態勢は不十分であり、改善を要する事例。

- ・ 投資信託等の販売については、内部規程に反し、高齢者に対して商品説明や顧客意思の確認を十分行わないまま多数販売しており、苦情が発生している。
- ・ 保険商品の販売に当たり、内部規程に反し、申込書の家族間の代筆が多数認められる。
- ・ 通貨オプションの販売については、優越的地位の濫用防止のために、内部規程において販売先を「リスクに十分耐えうる先」としているにもかかわらず、(株)整理回収機構と債務免除交渉中の債務者に対し貸出と同時に販売している。

(2) 苦情等や個人情報保護に対する管理態勢が不十分な事例【C評価】

(規模・特性等)

- ・ 主要行等及び外国銀行支店
- ・ 前回検査において苦情等処理態勢や個人情報保護態勢について指摘を受けている。

【評定結果】

前回検査において苦情等処理態勢等について指摘を受けているにもかかわらず、経営陣は、経営会議等において苦情等の発生状況に係る報告を受けるにとどまり、発生原因の分析や改善策について議論を行っておらず、営業店に対する指導等を所管部署任せにしていることから、依然として多数の苦情の発生や本部への報告漏れが認められるほか、個人情報保護への取組についても以下のような問題が認められ、顧客保護等管理態勢は不十分であり、改善を要する事例。

- ・ 個人情報管理に関する内部規程や本部指導が不十分であること等から、依然としてFAX誤送信や誤送付が多数発生しているほか、支店長がグループ内の前勤務先の個人情報の含まれる資料を無断で持ち出し営業上利用している事例が認められる。

(3) 出資募集時における優越的地位の濫用防止態勢などが不十分な事例【C評価】

(規模・特性等)

- ・ 信用金庫及び信用組合
- ・ 前回検査において、個人情報の不適切な管理について指摘されている。

【評定結果】

経営陣の取引等の適切性確保に対する重要性の認識が不足していることや、顧客説明管理責任者による営業店指導や事後的な検証が不十分であることから、出資募集時における優越的地位の濫用の防止態勢などにおいて、以下のような問題が認められ、顧客保護等管理態勢は不十分であり、改善を要する事例。

- ・ 赤字決算など業況不振先に対する出資募集を自粛するとしているものの、注意喚起にとどまり具体的な指導を行っていないことから、破綻懸念先などの業況不振先より出資を受け入れている事例が認められる。
- ・ 融資実行の都度、融資額の一定割合を出資金として払い込むよう交渉しているなど、融資の条件と受け取られかねない事例が認められる。
- ・ 前回検査において、個人情報の不適切な管理が指摘されているが、顧客情報統括管理責任者による指導・監督が不十分であることから、営業店等において個人情報保護マニュアルの理解が浸透しておらず、個人情報に記載された重要書類の紛失や机上放置など、依然として不適切な事例が多数認められる。

(4) リスク商品の販売拡大に伴う管理態勢を整備している事例【B評価】

(規模・特性等)

- ・ 地域銀行
- ・ 前回検査において、顧客情報の誤送付等への防止に向けた取組が不十分であるとの指摘を受けている。

【評定結果】

経営陣は、顧客保護の観点からリスク商品や個人情報管理のための専門部署を設置するなど体制強化を図っているほか、新たなデリバティブ商品を販売する場合、取締役会等において、顧客が抱えるリスクや必要となる説明態勢についてコンプライアンス担当部署等の検証結果を踏まえ、十分な審議のうえ決定している。さらに、営業店から報告のあった苦情等については、報告書として取りまとめ、お客様サービス部門で分析・活用しているほか、不祥事件につながるおそれのある苦情は適時に経営陣に報告している。

投資信託を販売する際の適合性判定の証跡に不十分な記載が認められるが、特段の苦情は発生しておらず、また、前回検査の指摘事項である顧客情報の誤送付等についても、再発防止に向けて郵便物の本部集中化やFAX送信ルールの見直しなどにより改善が図られている事例。

◇ 指摘事例

i. 経営陣による顧客保護等管理態勢の整備・確立状況

(1) 取締役の役割・責任

- ・ 経営陣は、貸出増強や投資信託の販売強化を経営計画に掲げ目標達成に向けた営業店指導を強化する一方で、顧客保護のための対応を特段考慮せず営業推進部門の担当者任せとし、経営戦略に見合う適正な管理態勢を構築していないため、営業店における実需に基づかない融資の実行等を看過している事例。[地域銀行]

(2) 牽制機能の確保

- ・ 経営陣は、貸し渋り・貸し剥がし防止への対応について、当局への報告において、借入申込の謝絶に係る案件報告書を作成し、本部及び営業店が情報を共有し牽制できる態勢を整備することとしているにもかかわらず、対応が行われていない事例。[地域銀行]

(3) 顧客保護等管理の分析・評価

- ・ 経営陣は、顧客保護等に係る管理態勢の整備を目的として役員で構成される専門の委員会を設置しているものの、同委員会は個別事案の調査結果の報告を受けるにとどまり、自店検査や内部監査で認められた問題点の報告を求めているほか、問題点の分析や評価も行われていないなど、改善に向けた機能発揮が不十分な事例。[地域銀行]

(4) 改善の実施

- ・ 経営陣は、内部監査において、内部規程に反し与信取引時に連帯保証人への説明内容を確認するための書面を徴求していないなどの問題を把握しているにもかかわらず、当該問題点の分析や改善のための指示を行っていないことから、当局検査においても同様の問題が認められる事例。[信用金庫及び信用組合]

ii. 各管理責任者による顧客保護等管理態勢の整備・確立状況

(顧客説明管理態勢)

(1) 顧客説明管理規程の内容

- ・ 与信取引の謝絶時の顧客説明や手続等に係る規程が具体性を欠いていることから、担当者限りで謝絶の判断を行い謝絶時の説明内容を十分に記録していない事例が認められるなど、事故やトラブルを防止する観点からの管理態勢が不十分な事例。[地域銀行]

(2) 顧客説明に係る管理態勢の整備

- ・ 顧客説明管理責任者は、保険募集時における優越的地位の濫用防止に係る臨時調査を実施した結果、営業店における未然防止のための態勢が不十分であることを認識しているにもかかわらず、上席者等による具体的な検証方法

を定めていないなど態勢整備を図っていない事例。[地域銀行]

(3) 指導・監督

- ・ 顧客説明管理責任者による営業店に対する指導・監督が不十分なことから、保険募集の無登録者に対して、登録者との情報連携目標として保険の販売目標額を設定しているなど、無登録者による保険募集を誘発しかねない不適切な態勢となっている事例。[主要行等及び外国銀行支店]

(4) 広告等に関する管理

- ・ 顧客説明管理責任者による広告等に関する管理が不十分なことから、金銭信託商品のパンフレットについて、「元本確保を重視する方に」などの誤解を与えるおそれのある表示となっており、元本保証と誤認した顧客から解約の申出が行われている事例。[主要行等及び外国銀行支店]

(5) 顧客説明に関するモニタリングの実施

- ・ 投資信託の短期売買については、顧客説明管理責任者が事前承認及び事後検証を行うこととしているが、申込書、販売チェックシート、取引先カード等のチェックが十分に行われていないことから、短期売買となった理由を十分に確認しないまま承認している事例が認められるほか、事後検証において、短期売買となった理由等について再確認が行われていないなど、短期売買に係る検証が不十分な事例。[主要行等及び外国銀行支店]

(6) 内部監査実施要領の策定

- ・ リスク商品の販売に係る監査実施要領は、監査部のノウハウが不足していることから営業推進部門が主体的に作成しているが、各種帳票の記載内容や適合性の確認資料の適切性が監査項目となっておらず、顧客説明の適切性の検証という観点からは不十分なものとなっている事例。[地域銀行]

(顧客サポート等管理態勢)

(1) 顧客サポート・マニュアルの内容

- ・ 顧客サポート・マニュアルにおいて、営業店で苦情等が発生した場合は全て本部へ報告する旨規定しているものの、苦情等の定義が不明確であることから、報告漏れが多数認められるほか、恒常的に報告遅延が発生している事例。[地域銀行]

(2) 相談・苦情等の原因分析及び改善の実施

- ・ 顧客サポート等管理責任者は、報告を受けた苦情の原因究明や改善策の関係部署への還元を行っていないことから、保険商品の販売において、預金と誤認したなどの苦情が繰り返し発生している事例。[地域銀行]
- ・ 顧客サポート等管理責任者は、仕組預金の販売について、中途解約ができないことに起因して苦情が発生しているにもかかわらず、苦情内容の分析や改善策の検討を行っていないほか、中途解約の申出に対する応諾基準等が不

明確であるため、営業店間において取扱いに相違が認められる事例。[主要行等及び外国銀行支店]

- ・ 定期積金の掛金の自動振替について、預金口座の残高が不足している場合に、顧客の意思にかかわらずカードローンの貸越により掛金を振り替えている事案に対し、顧客から苦情が発生しており、顧客サポート等管理責任者は、その取扱いに問題があると認識しているにもかかわらず、改善策を講じていない事例。[信用金庫及び信用組合]

(3) 顧客サポート等に関するモニタリングの実施

- ・ 顧客サポート等管理責任者は、営業店が指示どおりに苦情対応を行ったか否かの検証を行っていないほか、営業店に還元した苦情事例に基づく勉強会についてその実施状況を把握していないなど、苦情の再発防止に向けたモニタリングが不十分な事例。[地域銀行]
- ・ 顧客サポート等管理責任者は、偽造・盗難カードによる被害者から対応が遅いとの苦情が発生していることを認識しているにもかかわらず、苦情に至った原因分析等を十分に行っていないことから、被害者への補償可否を審査する担当部署に対し改善に向けた適切な指示を行わず、被害者への補償の処理が長期間にわたり放置されている事例。[主要行等及び外国銀行支店]

(顧客情報管理態勢)

(1) 顧客情報管理マニュアルの内容

- ・ 顧客情報管理マニュアル等において、顧客情報を外部に持ち出す場合の顧客情報の漏えいを防止するための取扱方法等を明確に定めていないことから、顧客情報統括管理責任者が渉外担当者の持ち出した顧客情報を特定できないなど、顧客情報管理が不十分な事例。[信用金庫及び信用組合]

(2) 顧客情報管理に係る態勢整備

- ・ 顧客情報統括管理責任者は、多数発生している情報漏えい事案等に対して個別の対応に終始しており、営業店等における顧客情報管理のモニタリングや、施策の有効性の評価及び見直しを行っておらず、統括機能の発揮が不十分な事例。[地域銀行]

(3) 指導・監督

- ・ 顧客情報統括管理責任者は、自店検査において情報管理担当者による顧客情報の無断持ち帰りや渉外行員による業務上必要のない大量の顧客リストの無断持ち出し事例が多数発覚しているにもかかわらず、その原因分析を営業店任せとしているほか、再発防止策も注意喚起にとどまり管理規程の改訂等の抜本的な対応策を検討していない事例。[主要行等及び外国銀行支店]

(4) システム対応

- ・ 顧客情報の管理について、情報系システムやサーバー内のファイルへのア

クセス制限を十分に講じていないことから、全ての行員が顧客の保有資産や債務者格付等の顧客情報を取得できる状態となっている事例。[地域銀行]

(5) 顧客情報漏えい時の事後対応の管理状況

- ・ 個人情報保護について、誤送付等の漏えい事案が発生しているにもかかわらず、顧客情報統括管理責任者の安易な判断から、理事会等への報告や対象者への通知が行われていないほか、有効な再発防止策が講じられていない事例。[信用金庫及び信用組合]

(外部委託管理態勢)

(1) 外部委託先の業務に関する相談・苦情等処理態勢

- ・ 外部委託しているインターネット・バンキングの相談受付窓口に寄せられた多数の苦情・要望が、外部委託管理責任者やお客様サービスの担当部門へ報告されていない事例。[地域銀行]

(2) 外部委託先の顧客情報管理状況のモニタリング

- ・ 外部委託先における顧客情報の管理について、各関係部署がチェックリストを用いた確認を行っているものの、不備事項の改善状況を把握していないほか、再委託先と秘密保持契約を締結しているか確認を行っていないなど、管理が不十分となっている事例。[地域銀行]

(3) 顧客情報保護措置

- ・ 外部委託管理責任者が、個人情報を取り扱う外部委託先との守秘義務契約の締結状況等について把握していないことから、守秘義務契約が必要であるにもかかわらず締結されていない事例。[信用金庫及び信用組合]

iii. 個別の問題点

(1) 紛争の未然防止

(優越的地位の濫用等の不公正取引の防止態勢)

- ・ 投資信託の販売に当たり、営業店において資金繰りの厳しい融資先に対して、資金使途や購入原資の確認を行わないまま、融資と投資信託の販売を同日に行っているなど、優越的地位の濫用の防止態勢が不十分な事例。[地域銀行]
- ・ 貸出金残高に係る経営目標の達成に向けて融資推進を強める中で、期末日に貸出を実行し同日の締め後に回収している事例など、資金流出のないまま短期間に返済された貸出金が多数認められ、顧客の実需に基づかない融資により無用の金利負担を強いるおそれのある事例。[地域銀行]

(2) 個別の取引又は商品に関する顧客説明

(投資信託の販売に関する顧客説明)

- ・ 高齢者への投資信託の販売について、一定年齢以上の高齢者に対しては2

回以上の面談を行い、面談交渉記録を作成することとしているが、役席者によるチェックが不十分であることから、販売ルールが遵守されていない事例が多数認められるほか、高齢者からの苦情が発生しているにもかかわらず、苦情に係る分析が十分に行われていない事例。[主要行等及び外国銀行支店]

(仕組預金の販売に関する顧客説明)

- ・ 仕組預金の販売については、内部規程で厳禁としている一定年齢以上の高齢者への販売が認められるほか、適合性の原則の遵守や説明義務の徹底を確認するための「取引確認書」が作成されていないものが認められる。さらに、中途解約に係る説明に関し、元本割れとなる可能性があることを説明するにとどまり、解約違約金の概算額等の説明を行っていないことなどから苦情が発生している事例。[地域銀行]

(保険商品の販売に関する顧客説明)

- ・ 変額保険の販売について、営業店において販売マニュアルに反し、商品説明や購入意思の確認が不十分なまま高齢者に販売している事例や適合性の判断に係る検証が行われていない事例が認められるなど、顧客の属性に応じた説明等が不十分な事例。[地域銀行]
- ・ 保険募集に際しての非公開顧客情報等の取扱いについて、顧客の事前同意を得ることとしているが、本部の営業店に対する同意書徴求に係る行内ルールの周知徹底が不足していることから、同意書を徴求しないまま保険募集を行っている事例。[主要行等及び外国銀行支店]

(銀行保証付私募債に関する顧客説明)

- ・ 銀行保証付私募債の発行に当たり顧客が負担する費用について、他の調達手段のコストと比較できるようにオールインコスト等を提示しているが、特に、金利上昇局面において顧客のコスト負担が貸出金に比べ増大することや、顧客に対し買入消却価格の計算方法など、顧客の知識や経験等に応じた説明が行われていないことから、買入消却にはコストがかかることに関して苦情が発生している事例。[主要行等及び外国銀行支店]

(3) 顧客情報管理態勢

- ・ 顧客情報管理担当者による情報管理台帳の管理が不十分なため、①廃棄すべき顧客情報が担当者の机中に長期間放置されている、②金庫内のキャビネットに保管された顧客情報の存在を職員が全く把握していない、③個人情報管理台帳に登録された場所以外で個人データを保管しているなどの不適切な事例。[主要行等及び外国銀行支店]

(4) 第三者との情報共有

- ・ 顧客が同意書の中で特定のグループ会社限定して情報の共有を認めているにもかかわらず、顧客の意思に反し、その他のグループ会社と情報の共有を行っている事例。[主要行等及び外国銀行支店]

IV. 統合的リスク管理態勢

◇ 指摘事例

i. 経営陣による統合的リスク管理態勢の整備・確立状況

(1) 取締役の役割・責任

- ・ 統合的リスク管理態勢については、リスク計測対象外の資産や反映させていないリスクファクターの存在など計測に係る前提や限界について経営陣に対し適切に報告されていないため、経営陣は、計量化されたリスクについて十分な理解のないまま、リスク資本配賦等の経営判断を行っている事例。
[地域銀行]

(2) A L M委員会等の整備

- ・ A L M委員会については、営業推進や収益管理に関する審議が中心となっており、各種リスク管理に関する審議が不十分となっている事例。[地域銀行]
- ・ 経営陣は、A L M委員会において市場リスク量がリスク資本の範囲内に収まっているか否か等について報告を受けているが、信用リスク量とリスク資本との関係や全体のリスク量の増減要因等について報告を受けておらず、経営陣がリスク量を一元的に把握できる態勢となっていない事例。[主要行等及び外国銀行支店]

ii. 管理者による統合的リスク管理態勢の整備・確立状況

(1) 統合的リスク管理規程の内容

- ・ 統合的リスク管理における各リスク量の算定については、連結ベースで行うこととしているが、統合的リスク管理規程等において計測範囲を明記していないため、単体ベースで計測している事例が認められるほか、統合的リスク管理部門がリスク計測方法に係る検証を行っていない事例。[主要行等及び外国銀行支店]

(2) 管理対象とするリスクの特定

- ・ 統合的リスク管理部門は、コミットメントライン契約の未実行額が多額になっているにもかかわらず、その影響等を勘案することなく、資本配賦の前提となるリスク計測の前提条件を明確にしないまま、リスク計測の対象外としている事例。[地域銀行]
- ・ 統合的リスク管理部門は、ポートフォリオに占める割合が大きな住宅ローン等の消費性与信について、リスク管理に与える影響を検証しないままリスク計測の対象外としている事例。[地域銀行]

(3) 各種リスクの評価

- ・ 統合的リスク管理部門は、各リスクの所管部署におけるリスク評価・計測手法の妥当性について検証していないほか、理事会等に対して統合的リスク管理の状況等について報告していない事例。[信用金庫及び信用組合]
- ・ リスク計測の前提条件である観測期間、保有期間、信頼区間等について、戦略目標やリスク・プロファイルに応じて適切なものであるか検討していないなど、前提条件の考え方を明確にしないまま、自己資本の水準等を勘案して半期毎に調整している事例。[地域銀行]

(4) リスク限度枠等を超過した場合の対応

- ・ 統合的リスク管理部門は、市場リスク量が配賦リスク資本に係る協議ラインや限度枠に抵触しているにもかかわらず、一時的にモニタリングを実施するといった対応にとどまり、取締役会等への報告等が行われていない事例。[地域銀行]

iii. 個別の問題点

(1) 計測手法の適切性

- ・ リスク計測手法について、算出手法の異なるV a Rを単純合算しているが、それぞれのリスク項目に使用しているV a R算出手法の特性や差異、各リスク間の相関を検討しないまま単純合算しているほか、ストレス・テストやバック・テストも実施しておらず検証が不十分な事例。[地域銀行]

(2) リスクを考慮した経営指標の活用

- ・ 配賦リスクキャピタル対比R A R O Cを経営指標としているが、直近の配賦リスクキャピタルの抑制による影響度やR A R O Cの計画・実績の比較分析が経営会議等で議論されていないなど、活用が不十分な事例。[主要行等及び外国銀行支店]

(参考)

「統合的リスク管理態勢」の項目に掲げた指摘事例は、旧マニュアルにおける「リスク管理態勢（共通）」に関する指摘事例の中から本項目に該当する事例を掲載している。

＜参考＞ リスク管理態勢（共通）の評定事例

平成 19 年 4 月に改訂された金融検査評定制度においては、旧評定制度における「リスク管理態勢（共通）」に代わり「経営管理（ガバナンス）態勢－基本的要素－」と「統合的リスク管理態勢」が評定項目として新設されているが、本事例集においては、参考として旧評定制度における「リスク管理態勢（共通）」に関する評定事例を以下に掲載する。

(1) 戦略目標を踏まえたリスク管理態勢の構築が不十分な事例【C評価】

（規模・特性等）

- ・ 主要行等及び外国銀行支店
- ・ 前回検査において、経営陣によるリスク管理態勢の改善に向けた取組は、形式的で実効性を伴っていないとの指摘を受けている。
- ・ 投資銀行業務や海外業務を拡大させている。

【評定結果】

経営陣は、当局検査において度重なる指摘を受けているにもかかわらず、健全性等への影響のおそれがある大口与信管理態勢について、改善に向けた具体的な指示を行っていない。また、経営計画において投資銀行業務の拡大を掲げ推進している中で、当該業務に伴う利益相反等のリスクを適切に管理する態勢を構築していない。さらに、内部監査についても、海外部門の与信残高の拡大等に応じた態勢整備が不十分であるため、以下のような問題が認められ、リスク管理態勢は不十分であり、改善を要する事例。

- ・ 海外拠点における業務監査については、海外駐在の監査部門から本店の監査部門に対する報告の基準が不明確であり、重大なリスクに関する情報の共有化が図られていない。
- ・ 海外駐在の資産監査部門が海外格付規則の改訂を理解していないため、年金積立不足等の調整方法に誤りがあることを指摘していない。また、本店の監査部門は海外拠点の監査報告を検証しておらず、経営陣に誤った報告が行われている。

(2) 取締役会等や統合的リスク管理部門の機能発揮が不十分な事例【C評価】

（規模・特性等）

- ・ 地域銀行
- ・ 前回検査において、内部監査の実効性について指摘を受けている。

【評定結果】

経営陣は、取締役会等において経営に重大な影響を与えるリスクの把握・管理に係る検討を十分に行っておらず、リスクを的確に把握できる態勢を構築していない。さらに、統合的リスク管理部門は、各種リスクの計測に精通していないことや役割が不明確なことから、リスク管理委員会の事務局を担うにとどまり統括部署としての機能を果たしておらず、当該委員会も具体的な議論を行っていない。このため、リスク量を的確に把握しないまま仕組債

への投資を拡大させ多額の含み損を抱えているほか、以下のような問題が認められ、リスク管理態勢は不十分であり、改善を要する事例。

- ・ 取締役会等は、大口与信管理に関し、与信集中リスクの抑制に向けた議論等を行っておらず与信上限額を明確化していないなど、その役割を果たしていない。
- ・ リスク管理委員会は、リスク管理方針において管理可能なリスク総量を自己資本の基本的項目の金額としているにもかかわらず、配賦資本の原資を自己資本比率算定上の自己資本の額としており整合的なものとなっていない。
- ・ 内部監査は、リスク管理プロセスの検証のための監査範囲・深度が不十分なことから不備事項の指摘にとどまっており、リスク管理態勢の有効性を監査するものとなっていない。

(3) 経営陣が戦略目標に応じたリスク管理態勢の構築に積極的に取り組んでいる事例【B評価】

(規模・特性等)

- ・ 地域銀行
- ・ 前回検査において、内部監査の実効性が乏しいとの指摘を受けている。

【評価結果】

取締役会がリスク管理の基本規程を定め戦略目標に応じた各種リスクを継続的に管理することにより経営の健全性を確保することとしている。こうした方針の下で、Tier Iから繰延税金資産を減算した範囲内でリスク種類毎及び部門毎に資本配賦を行いリスク限度を定めている。また、定期的にリスク状況の報告を受け、必要な決定を行うなど、把握したリスク情報を業務の執行及び管理に活用している。さらに、リスク毎に収益部門から分離したリスク管理部門を設置するとともに、統合的リスク管理部門を設置し相互牽制機能を有する態勢を構築している。

内部監査については、監査周期が長期化しているといった問題点が認められるが、前回検査の指摘事項の改善策として、監査部門の独立性を高め、営業店の有しているリスクの度合いに応じて監査を行うとともに、問題事象の指摘にとどまらず管理態勢の弱点の分析・評価を行うための規程等の整備を行っており、機動性・実効性が向上している事例。

V. 自己資本管理態勢

◆ 評定事例

(1) 自己資本管理態勢が不十分なことから、自己資本比率の大幅な低下が見込まれる事例【C評価】

(規模・特性等)

- ・ 地域銀行
- ・ 今回検査の自己資本比率の乖離率は10%以上となっている。

【評定結果】

経営陣は、自己資本比率の算定に係る規程・マニュアルを整備しておらず、自己資本比率の算定を経理部の担当者任せとしており、経理部以外の部署による検証や監査部による内部監査も行われていないなど、適切な自己資本管理態勢を構築していない。

このため、正確な自己査定や適切な償却・引当が行われていないことに加え、繰延税金資産やリスク・アセットの計上において、以下のような問題が認められることなどから、自己資本比率の大幅な低下が見込まれるなど、自己資本管理態勢は不十分であり、改善を要する事例。

- ・ 繰延税金資産の計上における課税所得の見積りについては、その根拠となる収益計画が過去の収益実績等を踏まえたものとなっていないことから、繰延税金資産が過大に計上されていると見込まれる。
- ・ リスク・アセットの算定については、抵当権付住宅ローンに関し、ローン実行時において担保権により完全に担保されていないローンに対して誤ったリスク・ウェイトを適用している。

(2) 前回検査での指摘事項が改善されていないほか、住宅ローン等のリスク・ウェイトの適用が誤っている事例【C評価】

(規模・特性等)

- ・ 地域銀行
- ・ 住宅ローンの貸出金残高に占める割合が比較的大きい。

【評定結果】

経営陣は、内部監査態勢の整備など自己資本比率の算定プロセスの適切性を確保するための施策を講じておらず、所管部署による検証も不十分となっていることから、前回検査における指摘事項である繰延税金資産の計上に係る問題点について、依然として改善されていないほか、住宅ローンの貸出金に占める割合が大きい中で、抵当権付住宅ローン等に係るリスク・ウェイト適用の検証が不十分であることから、以下のような問題が認められるなど、自己資本管理態勢は不十分であり、改善を要する事例。

- ・ 繰延税金資産の算定に係る課税所得の見積りについては、コア業務純益に乗じているストレス率の適切性の検証が不十分であることに加え、預貸金の残高や利回り動向の実態を十分に反映していないことから、繰延税金資産が過大に計上されていると見込まれる。
- ・ リスク・アセットの算定については、内部監査の対象としていないこと

等から、住宅ローンについて、店舗併用住宅に対する住宅ローン案件や実行時に抵当権により完全に保全されていない案件などに誤ったリスク・ウェイトを適用している事例が多数認められるほか、契約期間が1年超であるコミットメントに対する掛目の適用についても誤っている事例が認められ、リスク・アセットが過小に算出されている。

(3) 経営陣が自己資本管理態勢を整備しており、自己資本比率の乖離も僅少と見込まれる事例【B評価】

(規模・特性等)

- ・ 主要行等及び外国銀行支店
- ・ 今回検査の自己資本比率の乖離率は3%未満、検査後の自己資本比率は10%を超えている。

【評定結果】

取締役会は、自己資本の質・量に係る計画及び資本政策を決定のうえ、自己資本管理部門を通じて管理全般を行っている。また、自己資本比率については、独立した主管部署が計数を取りまとめ算定のうえ、資産監査及び業務監査の所管部署がそれぞれ自己資本比率の正確性及び算定プロセスの適切性を監査している。

信用リスク削減効果に係るリスク・ウェイトの適用誤りなど、リスク・アセットの算出に一部問題が認められるが、自己資本比率への影響は僅少であり、また、前回検査の指摘事項である退職給付債務（PBO）の算定に係る問題点も改善が図られている事例。

(4) 経営陣が前回検査指摘事項の改善に積極的に取り組んでおり、自己資本比率の乖離も僅少と見込まれる事例【B評価】

(規模・特性等)

- ・ 信用金庫及び信用組合
- ・ 今回検査の自己資本比率の乖離率は4%未満、検査後の自己資本比率は10%を超えている。
- ・ 前回検査において、住宅ローンに係るリスク・ウェイトの適用誤り等について指摘を受けている。

【評定結果】

経営陣は、前回検査の指摘事項の改善に積極的に取り組んでおり、店舗併用住宅ローンに係るリスク・ウェイトの適用誤りを改善するために住宅ローンの現状確認の徹底を指示しているほか、自己資本管理部門及び監査部門における検証態勢の強化を図っている。

自己資本比率算出システムへの入力誤り等によるリスク・アセットの増加等が見込まれるが、自己資本比率への影響は僅少であり、前回検査に比べ自己資本比率の乖離率も低下している事例。

◇ 指 摘 事 例

i. 経営陣による自己資本管理態勢の整備・確立状況

(1) 取締役の役割・責任

- ・ 経営陣は、バーゼルⅡに対応した自己資本管理態勢の整備・確立に向けて、具体的な方策を十分に検討していないことから、中小企業等向けエクスポージャーなどアセット・クラスの正確性や金利リスク計量の網羅性を検証する態勢を整備していない事例。[地域銀行]

(2) 資本計画等の整備

- ・ 経営陣は、リスク資本をTier I から税効果相当額を控除した額と定義していたが、経営計画や算定根拠に係る十分な議論を行わないまま、Tier I の額へ変更しており、変更プロセスが不透明な事例。[地域銀行]

(3) 内部監査実施要領及び内部監査計画の策定

- ・ 監査部門は、自己資本比率の正確性を監査するための監査マニュアルを整備していないことから、同比率算定のためのリスク・ウェイト適用の妥当性等まで踏み込んだ監査を行っていない事例。[地域銀行]

ii. 管理者による自己資本管理態勢の整備・確立状況

(1) 自己資本管理規程の整備・周知

- ・ 自己資本比率算定の統括部署は、自己資本管理に関する内部規程や比率算定のためのマニュアルを策定していないことから、自己資本比率算定のための各種計数やリスク・ウェイトの正確性などを検証する方法が規定されていない事例。[地域銀行]

(2) 管理者による組織体制の整備

- ・ 管理者は、自己資本比率の正確性を担保するための検証態勢を整備しておらず、担当者任せとしているため、ローン種別コードやローン残高などの入力ミスが多数認められており、リスク・アセットが過少に計上されている事例。[主要行等及び外国銀行支店]

iii. 個別の問題点

(1) 自己資本の額（自己資本額の適格性）

- ・ 将来減算一時差異等に係る無税化スケジュールについて、大口債務者の直近の決算を踏まえた見直しを行っていないほか、事業計画を策定していない債務者について会社分割スキームによる無税化を見積もっているなど、スケジューリングが適切に行われていない事例。[地域銀行]
- ・ 繰延税金資産の算定における将来課税所得の見積りについては、将来の不良債権処理額について、過年度の計画に対して実績が大幅に超過しているに

もかかわらず、当該超過の要因を検証することなく算出しているほか、将来収益の見積りのうち仕組ローンに係る収益について、初年度の高い金利水準を横置きしているなど、合理性に欠けることなどから繰延税金資産が過大に計上されていると見込まれる事例。[地域銀行]

- ・ 理事会等において、満期保有目的の有価証券のうち外国証券の一部をその他有価証券に区分変更することを決定し売却しているが、残余の外国証券について、理事会等において具体的な売却方針を決定しているにもかかわらず、その他有価証券に区分変更していないことから、当該有価証券の評価損益が自己資本比率の算定に反映されていない事例。[信用金庫及び信用組合]

(2) 信用リスク・アセットの額

- ・ シンジケート・ローンについて、リスク・ウェイト 100%を適用すべき債権に対し、契約内容を十分に検討していないことから、自行預金により法的に有効に担保された債権とみなし、リスク・ウェイト 0%を適用している事例。[地域銀行]
- ・ リスク・アセットについて、信用保証協会より代位弁済の否認を受けリスク削減効果を勘案できない債権に対するリスク・ウェイトの適用を誤っている事例。[主要行等及び外国銀行支店]
- ・ 店舗併用住宅に係る債権について、抵当権付住宅ローンに含めていることから、リスク・ウェイトを誤って適用している事例。[信用金庫及び信用組合]
- ・ 自己資本の充実の状況に係る正確な情報開示の観点から妥当性の検討を行うことなく、系統中央機関への預け金を決算期末の一営業日だけ日銀預け金に資金移動させることにより、リスク・アセットを過少に計上している事例。[信用金庫及び信用組合]

VI. 信用リスク管理態勢

◆ 評定事例

(1) 大口与信先を含めた審査管理、与信管理が不十分な事例【C評価】

(規模・特性等)

- ・ 地域銀行
- ・ 前回検査において、内部格付制度の正確性等について指摘を受けている。
- ・ 金融再生法開示債権比率は業態平均を大きく上回っている。

【評定結果】

経営陣は、大口の正常・要注意先からの自己査定直後の破綻が毎期発生しているにもかかわらず、報告を受けるにとどまり要因分析や改善に向けた具体的な指示を行っていない。さらに、与信限度超過先の管理においても、リスク管理委員会において取引方針の協議が行われていないなど規程に沿った運用が行われていない。このため、店長専決により破綻直前に与信を急増させている事例など、以下のような問題が認められ、信用リスク管理態勢は不十分であり、改善を要する事例。

- ・ 与信ポートフォリオ構成比が高い特定業種の審査管理については、業種別審査方針を規定しているが、建設業において決算時や融資実行時に工事受注明細を徴求していないものなど規程に反する事例等が認められる。
- ・ 内部格付制度については、前回検査において指摘を受けているにもかかわらず、責任部署が不明確であり、依然として定性評価の客観性確保が不十分であるほか、バック・テストも行われておらず、実用化の目処がたっていない。

(2) 与信ポートフォリオ管理が不十分な事例【C評価】

(規模・特性等)

- ・ 信用金庫及び信用組合
- ・ 前回検査において、特定業種や大口先への与信集中を防止するための具体的な方針を検討していないとの指摘を受けている。
- ・ 金融再生法開示債権比率は業態平均を大きく上回っている。

【評定結果】

特定業種や大口先への融資偏重が認められる中で、前回検査において与信ポートフォリオ管理態勢の問題点について指摘を受けているが、経営陣は、与信限度額を超過する先が多数認められているにもかかわらず、大口の与信残高推移の報告を受けるにとどまり、具体的な対応方針等を検討していないなど、与信ポートフォリオ管理の重要性に対する認識や改善に向けた積極的な関与が不足している。このため、依然として特定業種や大口先への与信集中や与信ポートフォリオ管理態勢の問題が改善されていないなど、以下のような問題点が認められ、改善を要する事例。

- ・ 信用リスク管理規程において、特定業種への与信集中を管理・抑制することとしているにもかかわらず、特定業種に対する与信残高を把握していないほか、業種偏重を抑制・改善するための管理手法が定められていない。

- ・ 与信集中リスクへの対応策として、前回検査の指摘を受けて債務者格付毎の与信限度額超過先から改善計画を徴求することとしているにもかかわらず、徴求未済先が多数認められる。

(3) 大口与信先の管理の改善・強化を図っている事例【B評価】

(規模・特性等)

- ・ 主要行等及び外国銀行支店
- ・ 前回検査において、大口与信先の管理について指摘されている。
- ・ 金融再生法開示債権比率は業態平均をやや下回っている。

【評価結果】

取締役会は、大口与信先の管理の強化を図るため、信用リスク管理規則を改訂し、大口与信ガイドライン超過先のモニタリング状況を定期的に経営会議へ報告させることなどにより経営の関与を高めているほか、格付別信用ガイドラインの設定、与信委員会の機能強化や格付監査委員会の設置、専担体制による問題債権の集中管理等により、管理態勢の強化を図っている。顧客不動産の流動化取引について、信用リスクが適正に反映されていないなどの問題点が認められるものの、前回検査における指摘事項である大口与信先の管理態勢等は改善が図られている事例。

(4) 内部格付制度の精緻化を図っている事例【B評価】

(規模・特性等)

- ・ 地域銀行
- ・ 金融再生法開示債権比率は業態平均を大きく下回っている。

【評価結果】

取締役会等は、内部格付制度の精緻化を経営課題として取り組んでおり、信用リスク管理方針に基づき審査部門、与信管理部門、与信監査部門を設置し、信用リスク管理における牽制機能を確保するとともに、規模別・業種別・格付別の信用リスクの分析結果等を踏まえ対応策を検討している。さらに、信用リスク管理部門においては、融資業務支援システムを導入し格付・自己査定の実施態勢を整備している。一方、債務者格付が有効期限内に更新されていない事例がいまだに認められるが、内部監査においても指摘されており、目下の内部格付の正確性の向上への取組の中で改善が見込まれる事例。

◇ 指 摘 事 例

i. 経営陣による信用リスク管理態勢の整備・確立状況

(1) 取締役の役割・責任

- ・ 経営陣は、住宅ローンやミドルリスク層への貸出増強を業務計画に掲げているものの、審査態勢や与信管理態勢の強化を図らないまま当該業務を推進していることから、当該業務において債務者区分の変更が多数認められる事

例。[主要行等及び外国銀行支店]

- ・ 経営陣は、信用リスク管理方針において、特定業種への与信集中の排除に取り組むこととし、特定業種に対する与信制限比率を定めているが、収益確保を優先するあまり、自ら設定した制限比率の緩和を繰り返し、特定業種向け与信を急増させている事例。[信用金庫及び信用組合]

(2) 信用リスク管理方針の整備・周知

- ・ 経営陣は、クレジット・ポリシーを策定しているものの、主要行のポリシーを参考に策定したことから、地域密着の営業展開や企業再生支援等の当行の特性や推進業務が考慮されていないほか、急増しているシンジケート・ローンへの取組姿勢も示されていない事例。[地域銀行]

(3) 取締役会等への報告・承認態勢の整備

- ・ 大口与信先に係るローンレビューについて、経営会議において集中リスクや劣化懸念を早期に把握し与信方針を策定・検討することとしているものの、所管部署より与信取組実績や業績計画の進捗状況等が十分に報告されていないため、経営陣による牽制機能が十分に発揮されていない事例。[主要行等及び外国銀行支店]
- ・ 経営陣は、クレジット・リミット既超過先の解消を信用リスク管理上の課題に掲げているものの、規程に反し、理事会での検討・承認を得ることなく、追加融資を実行し、理事会で事後承認しているなど、クレジット・リミット管理態勢が形骸化している事例。[信用金庫及び信用組合]

(4) 信用リスク管理の分析・評価

- ・ 経営陣は、企業再生・支援スキーム等について審議するための委員会を設置しているものの、一部の大口与信先の事業再生スキーム等を委員会へ報告していないため、十分な分析・評価が行われていない事例。[地域銀行]

(5) 改善の実施

- ・ 経営陣は、前回検査において大口与信先の管理について指摘を受けているにもかかわらず、当面の収益確保を優先するあまり、リスクの所在を把握しないまま仕組ローン等による運用を拡大する一方で、与信ポートフォリオや大口先の与信管理態勢の改善について検討・指示を行わず先送りしている事例。[地域銀行]

ii. 管理者による信用リスク管理態勢の整備・確立状況

(1) 審査部門の役割・責任

- ・ 店長専決違反貸出への対応について、審査部門は、当該違反の発生した営業店から顛末書を徴求し担当役員に報告するのみで、発生要因を分析し規程や手続に反映させるなどの再発防止のための対策を講じていないことから、

違反が繰り返されている事例。[地域銀行]

- ・ シンジケート・ローンに係る審査管理について、審査部門による営業部門に対する指導・牽制機能が不十分であるため、債務者のコベンанツの遵守状況に係るモニタリングが行われていない事例。[地域銀行]
- ・ 銀行保証付私募債について、審査部門が審査判断に係る具体的なガイドラインを策定していないことから、資金使途確認などが不十分な事例。[地域銀行]
- ・ 審査部門は、与信先のグループ管理について、営業店でグループ先を把握・管理する態勢を構築していないことから、一部の大口与信グループ先について、営業店がグループ管理すべき先であることを承知していない事例。[信用金庫及び信用組合]
- ・ 審査部門は、特定業種への融資偏重が認められる中で、同業種先の粉飾決算を看過していた事例が発覚しているにもかかわらず、同業種向けの審査管理手法を確立していないことから、新たな粉飾決算を看過している事例。[信用金庫及び信用組合]

(2) 与信管理部門の役割・責任

- ・ 与信管理部門による与信ポートフォリオ管理について、業種別や格付別の与信残高や構成について、具体的なアラームポイントや限度枠を設定していないため、実質的にはポートフォリオの現状を確認するにとどまっており、不十分な管理態勢となっている事例。[地域銀行]
- ・ 与信ポートフォリオに占めるプロパーでの住宅ローンの割合が大きくなっているにもかかわらず、与信管理部門において、デフォルト率や回収率等を算出するためのデータ蓄積を検討していないなど、不十分な管理態勢となっている事例。[地域銀行]
- ・ 業種別の与信ポートフォリオ管理については、営業店における業種登録ミスが多数認められるにもかかわらず、与信管理部門等による検証において看過されており、信用リスク管理規程に定めた与信制限業種として管理すべき業種に対し、与信制限方針が策定されていない事例。[地域銀行]

iii. 個別の問題点

(1) 信用格付

- ・ 債務者格付について、債務者の業況悪化等の事象や不良資産等の実態を反映していない事例や、連結子会社等の格付を子会社の収益性や親会社の支援可能性等を十分に検討せずに親会社の1ノッチ下に行っている事例など画一的な判定となっている事例。[主要行等及び外国銀行支店]

- ・ 債務者格付については、スコアリング・モデルや格付プロセスについて、検証方法や見直しに係る規程がないほか、定性評価による調整プロセスの客観性が確保されておらず、営業店の判断で加点部分に偏った運用となっているうえ、外部格付との調整について外部格付機関毎の格付が異なった場合の対応に恣意性が認められる基準となっている事例。[地域銀行]
- ・ 債務者格付について、債務者格付規程において全ての法人先について付与すると定めているものの、規程どおりに実施されていないほか、債務者格付と債務者区分との整合性が十分に図られていない事例。[信用金庫及び信用組合]

(2) クレジット・リミット

- ・ クレジット・リミットの増枠等について、融資審査会において審議・承認することとしているが、債務者の財務内容や資金使途等の実態把握が不十分なまま、安易にクレジット・リミットの増枠を承認しているほか、赤字補填資金であるにもかかわらず、クレジット・リミットを超過した貸出実行を承認している事例。[地域銀行]
- ・ クレジット・リミットについて、与信先グループ一体での限度額が検討されていないほか、格付変更等により格付別の与信限度額を超過することとなったにもかかわらず、取引継続の観点から限度額の変更を行っていない事例。[地域銀行]

(3) 個別案件審査・管理

- ・ 正常先から破綻先へ遷移するいわゆる突発破綻が多数発生しているが、①案件採り上げ時の資金使途・返済財源の確認や本部指示事項への対応が徹底されていない事例、②取引先の実態把握が不十分なまま支店長権限により与信を増額している事例、③実行後の期中管理や財務分析が不足している事例、④他行動向や資金繰り状況の変化による適時適切な見直しが行われていない事例が認められるなど、審査管理が杜撰な事例。[主要行等及び外国銀行支店]
- ・ 個別の審査管理について、投機的な不動産物件に対する融資や違法建築物を対象とした融資など、クレジット・ポリシーに反する取組が行われている事例や、多額の資金流用を看過している事例等が認められるほか、財務内容や経営改善計画の進捗状況等、債務者の実態把握が不十分なものとなっている事例。[信用金庫及び信用組合]

(4) 問題債権の管理

- ・ 債務者に対する経営支援について、外部コンサルタントが作成した再建計画に関し、資産の評価や再建に係るコストの見積り等の検討が不十分で、計画の実現可能性を十分に検証しないまま支援を決定しており、取締役会や審

査部門等による審査が不十分となっている事例。[地域銀行]

(5) 中小・零細企業の事業再生に向けた取組等

- ・ 中小企業等に対する事業再生に向けた取組について、積極的に取り組むとしているものの、営業店によるきめ細やかな経営相談や本部所管部署の積極的な関与が不足していることから、経営支援改善対象先のうち経営改善計画未策定の先が多数認められる事例。[地域銀行]
- ・ 中小企業等の経営改善支援に向けた取組について、支援取組先を選定し、積極的に取り組むとしているものの、経営陣は、ランクアップ状況の報告を受けるにとどまり、支援先の選定方法や取組実態について十分に把握していないなど、積極的な関与が不十分な事例。[地域銀行]
- ・ 中小企業等の企業再生支援に関する取組について、再生支援先の財務内容の分析や経営改善計画の妥当性の検討等が十分に行われていないなど、中小企業支援機能が十分に発揮されていないほか、経営陣への報告が形式的な内容にとどまっている事例。[信用金庫及び信用組合]

(6) 信用リスクの計測手法を用いている場合の検証項目

- ・ 信用リスクの計測対象について、コミットメントライン契約の未実行額や政策保有株式等を含めた信用リスクを網羅的に捉えて計測されていないほか、グループ企業を一体としたリスクが計測されていない事例。[地域銀行]
- ・ 内部格付制度における格付モデルやPD・LGDの正確性を担保するための検証態勢が整備されていないほか、個人事業主に係る信用リスクが計測されていない事例。[地域銀行]
- ・ 一般事業法人のPDについて、外部データベースを基に推計しているが、自行の実績値と乖離が生じている要因の分析等を十分に行わないまま採用している事例。[地域銀行]

Ⅶ. 資産査定管理態勢

◆ 評定事例

(1) 自己査定基準や監査部門の牽制機能に問題が認められる事例【C評価】

(規模・特性等)

- ・ 主要行等及び外国銀行支店
- ・ 今回検査において多額の要追加償却・引当額が認められた。
- ・ 前回検査において不動産担保評価が不十分との指摘を受けている。

【評定結果】

経営陣は、新格付制度を導入し自己査定の精緻化を図ったとしているが、判定基準は定性要因に依拠し具体的な定量判定基準が明確化されていないほか、組合出資や各種ファンド等の自己査定態勢を整備していない。さらに、監査部門が格付の最終決定権限を有するほか、適時の検証が行われておらず検証結果が決算に反映されていない事例が認められるなど、牽制機能の発揮が不十分である。このため、多額の分類額の相違や償却・引当額の増加が認められるなど、以下のような問題が認められ、資産査定管理態勢は不十分であり、改善を要する事例。

- ・ 自己査定の正確性については、①赤字状況の実態把握や債務償還能力の検討が不十分な事例、②経営改善計画が策定されていることのみをもって債務者区分をランクアップしている事例、③土地開発公社の財務内容の分析等が不十分となっている事例が認められる。
- ・ 組合出資やファンドに対する出資の自己査定については、①商品の特性等に応じた自己査定基準の整備が不十分、②組合等の決算書や鑑定評価書等の入手や管理が不十分、③自己査定管理部門による検証が不十分であることから、分類額の相違が認められる。
- ・ 不動産担保の評価については、自己査定管理部門に対する営業部門からの情報提供が不十分なことに加え、同部門が営業部門に対して十分な資料の提出を求めていることなどから、適切な担保評価が行われていない。

(2) 経営陣の主導の下で前回検査指摘事項の改善に取り組んでいないため、多額のリスク管理債権の開示漏れ等が認められる事例【C評価】

(規模・特性等)

- ・ 地域銀行
- ・ 前回検査において多額の要追加償却・引当額が認められた。

【評定結果】

前回検査において多額の要追加償却・引当額が認められているにもかかわらず、経営陣は、改善に向けた自己査定基準等の改訂や内部監査を含めた牽制態勢の見直しに積極的に関与しておらず、改善状況を把握していない。さらに、所管部署は、自己査定基準の改訂等を実施しているものの、自己査定の適時見直しの対応や保証会社の保証能力の検証などが不十分になっていることなどから、依然として多額のリスク管理債権の開示漏れや要追加償却・引当額が認められるなど、以下のような問題が認められ、資産査定管理態勢

は不十分であり、改善を要する事例。

- ・ 当行カードローンの保証業務等を行っている保証会社に係る資産査定については、同社の再建策の検討に関与している審査部が二次査定を行っており、保証業務に関する引当金計上の実態など、保証能力の厳正な検証が不十分となっている。
- ・ 自己査定の正確性については、自己査定基準において実質同一債務者の定義が明確となっていないほか、土地開発公社において地方公共団体による支援体制などを含む企業実態の把握が不十分な事例、建設業者において工事受注明細等による財務分析が不十分な事例、事業計画と実績との比較による検討が不十分なまま創業赤字と判定している事例等が認められ、当局査定結果と自己査定結果が相違する債務者が認められる。
- ・ リスク管理債権等のディスクロージャーについては、貸出条件緩和債権の判定に係る本部の検証が不十分であることなどから、会社更生手続に伴い元本の一部放棄を行った貸出金の残債の判定が漏れている事例等が認められる。

(3) 債務者の実態把握や経営改善計画の妥当性の検討が不十分な事例【C評価】

(規模・特性等)

- ・ 信用金庫及び信用組合
- ・ 今回検査において多額の要追加償却・引当額が認められた。

【評価結果】

経営陣は、自己査定マニュアル等を整備しているものの、その周知徹底を図るための具体的な指示を行っていないほか、資産査定管理部門等による自己査定に関する営業店指導や検証機能の発揮が不十分なことから、今回検査において、大口与信先を中心に多額の要追加償却・引当が生じているなど、以下のような問題が認められ、資産査定管理態勢は不十分であり、改善を要する事例。

- ・ 資産査定管理部門による営業店指導が不足しているため、自己査定の前提となる営業店による債務者の実態把握や実態財務諸表の作成が不正確であり、第二次査定部門や監査部門による自己査定の検証や監査においても当該問題を看過している。
- ・ 経営改善計画の合理性及び実現可能性を十分に検討しないまま、経営改善計画を策定したことをもって、債務者区分を上位に区分している事例が多数認められる。

(4) 資産査定管理態勢の改善を図っており、前回検査での指摘事項も改善されている事例。【B評価】

(規模・特性等)

- ・ 地域銀行
- ・ 金融再生法開示債権比率は業態平均以下のレベルにあり、今回検査による乖離も僅少である。
- ・ 自己資本比率（検査後）は10%以上。

【評定結果】

経営陣は、一次・二次査定部署及び営業関連部門から独立した信用リスク管理部署を設置するなど、自己査定及び償却・引当を適切に実施する態勢を整備しているほか、与信先の決算や状況の変化を適切かつ速やかに反映する格付・自己査定基準やシステムの改訂を行うなど態勢整備を図っている。また、信用リスク管理部署は、格付・自己査定マニュアルの改訂に当たり、その運用の徹底を図るためQ&A等を作成し、営業店に対して説明会を開催するなど、その周知・徹底に努めている。

担保不動産の評価を委託している関連会社に対する所管部署による指導・検証態勢に一部問題が認められるものの、要追加償却・引当額は僅少であり、前回検査の指摘事項である自己査定基準の不備や償却・引当に係る予想損失率の算出方法等についても改善が図られている事例。

◇ 指摘事例

i. 経営陣による資産査定管理態勢の整備・確立状況

(1) 資産査定管理態勢の整備

- 経営陣は、実質的に営業店と一体となって債務者管理を行っている部署を二次査定部署と定めており、牽制機能の働く資産査定管理態勢の整備が不十分な事例。[地域銀行]

(2) 資産査定管理の分析・評価

- 経営陣は、監査法人から継続的に大口先について債務者区分の相違の可能性を指摘されているにもかかわらず、審査部門に対して監査法人の指摘した内容の十分な分析を指示していないことから、債務者の実態を反映しない自己査定が長期にわたり継続されている事例。[地域銀行]

ii. 管理者による資産査定管理態勢の整備・確立状況

(1) 自己査定基準及び償却・引当基準の内容

- 自己査定基準等において、実態バランスの具体的な算出方法、債務償還能力や債務超過の解消可能性の判定基準等が明確に規定されておらず、債務者の財務内容や返済能力等に係る検証が不十分であることから、債務者区分判定の正確性が確保されていない事例。[地域銀行]
- 自己査定基準等において、グループ企業に関する自己査定基準が明確になっていないことから、単体の財務諸表のみを勘案した債務者区分判定となっているほか、不動産賃貸業者の実態バランスについては、賃貸不動産の含み損の取扱いが明確になっておらず、債務者の財務内容の実態が反映されていない事例。[地域銀行]
- 自己査定基準等において、自己査定の仮基準日以降に担保処分等により担

保評価に変動があった場合に自己査定に反映させる手続を定めていないことから、分類額等の修正が行われていない事例。[信用金庫及び信用組合]

- ・ 償却・引当基準において、破綻懸念先の貸倒実績率を算定する前提条件である「毀損した額」を「与信に関連した損失額」と定義しているが、債務者の個別貸倒引当金繰入額を含めていないなど不適切な基準となっている事例。[地域銀行]
- ・ 償却・引当基準において、破綻懸念先Ⅲ分類に係る貸倒実績率の算定方法について、期首Ⅲ分類額を超過して毀損額が発生した場合に、当該超過毀損額の発生原因を分析することなく、期首Ⅲ分類額を上限として毀損実績額を算出することとしている事例。[信用金庫及び信用組合]

(2) 管理者による組織体制の整備

- ・ 管理者は、前期の貸倒引当金を大幅に上回る毀損が発生しているにもかかわらず、大口の毀損を特殊要因とし十分な検証を行わず、当該事実を取締役会等にも報告していないため、経営陣から必要な指示が行われていないなど、償却・引当に関する検証・牽制態勢が不十分な事例。[地域銀行]
- ・ 管理者は、審査部門による二次査定に関して、十分な査定日数を確保していないことから深度ある検証が行われておらず、牽制機能を十分に発揮できる体制を構築していない事例。[地域銀行]

iii. 自己査定結果の正確性及び償却・引当結果の適切性

(1) 自己査定結果の正確性

- ・ 個別の債務者の実態に即した判定が重要であるとの認識が査定部署に十分に浸透していないことから、債務者区分の判定が依然としてモデルによる形式的な財務判定に重点がおかれており、債務者の実態把握が不十分な事例。[主要行等及び外国銀行支店]
- ・ 土地開発公社の査定において、実質的な財務内容を精査することなく、地方公共団体からの債務保証や損失補償があることのみを根拠に母体である地方公共団体と一体と判定し正常先と判定している事例。[地域銀行]
- ・ S P Cへの貸出金に対する自己査定について、自己査定基準に沿った実態バランスシートの作成等による債務者の実態把握を行わないまま、大手金融機関等と関連があることや優良保証で保全されていることなどをもって正常先と判定している事例。[地域銀行]
- ・ ノン・リコース・ローンの査定において、開発型のプロジェクトであるにもかかわらず、プロジェクトの遅延状況を十分に検証することなく正常先にとどめている事例。[主要行等及び外国銀行支店]

(2) 担保評価の適切性等

- ・ 鑑定評価書の内容に関する検証手続を定めていないため、収益還元法において近隣相場から推定される賃料を使用し実際の賃料との比較を行っていないものや、借地権付建物において係争関係の存在を考慮していないものについて評価額の修正を検討していないものが認められるなど、鑑定評価書の検証が不十分な事例。[地域銀行]
- ・ 担保不動産の評価について、借地権の設定内容等、評価の前提条件に係る妥当性や土壌汚染・アスベスト等の環境リスクの検討が行われていないなど、対象不動産の実態を踏まえた評価が不十分な事例。[地域銀行]
- ・ 担保不動産の処分可能見込額の算定については、前回検査の指摘を踏まえ処分実績を基に算定するとしているにもかかわらず、十分な検証を行わないまま競売を除いた任意売却のみを処分実績として処分可能額を算定しているほか、預り保証金を控除することなく収益物件の処分可能見込額を算定している事例。[信用金庫及び信用組合]

(3) 償却・引当の適切性等

- ・ 破綻懸念先の貸倒引当金の算定において、債権売却損を損失額として計上していない事例が認められるほか、バック・テストによる個別貸倒引当金の充分性に係る検証も行っていない事例。[地域銀行]
- ・ 償却・引当の適切性について、債務者区分毎に貸倒実績率の算定対象が異なり整合性がないことなどによる貸倒実績率の変更や、DCF法におけるキャッシュ・フローの見積りが適切に実施されていないことなどから、多額の要追加償却・引当が認められる事例。[主要行等及び外国銀行支店]

(4) ディスクロージャーの適切性

- ・ 貸出条件緩和債権の判定について、他行の約定金利を基準金利として判定している事例や、一定金額未満の与信先について合理的な理由なく貸出条件緩和債権の判定を行っていない事例のほか、マニュアル等において、耐用年数内での期限延長であれば判定の対象外とするなど妥当性を欠く規程が認められる事例。[地域銀行]
- ・ 貸出条件緩和債権の判定について、正常運転資金を大幅に上回る手形貸付が長期固定化しており、実質的に元本返済猶予となっているにもかかわらず、貸出条件緩和債権と判定していない事例。[信用金庫及び信用組合]

VIII. 市場リスク管理態勢

◆ 評定事例

(1) 仕組ローンや変動利付国債等に対するリスク管理が不十分な事例【C評価】

(規模・特性等)

- ・ 地域銀行
- ・ 仕組商品の保有比率が高い。

【評定結果】

経営陣及び市場リスク管理部門は、期間収益の確保に重点を置く一方で、市場リスク管理に対する重要性の認識が不十分なことから、仕組債等に内包されるデリバティブ等のリスクの分析やポジション枠・リスク枠等の設定を行わないまま仕組債等への投資を拡大させている。

このため、規模・収益力に比して多額の含み損を抱えるなど、以下のような問題が認められ、市場リスク管理態勢は不十分であり、改善を要する事例。

- ・ 仕組債及び仕組ローンについては、市場リスク管理方針において計測・管理が困難なリスクは回避することとしているにもかかわらず、組込デリバティブに対するリスク量の計測や価格の妥当性の検証を行わないまま投資を拡大させている。
- ・ 変動利付国債については、イールドカーブ・リスクの分析を行わないまま固定金利の国債と同様にリスク管理し、アラーム・ポイント等も設けず、運用を拡大したことから、イールドカーブの平坦化による価格下落に対応できず、多額の含み損を抱えている。

(2) 投資計画の策定等に当たり牽制機能の発揮が不十分な事例【C評価】

(規模・特性等)

- ・ 主要行等及び外国銀行支店
- ・ 預証率が非常に高い。

【評定結果】

経営陣は、多額の有価証券の市場運用を行い市場リスク管理の厳正化が求められる中であって、同一部門に市場リスク管理と収益管理を担わせるなど、適切な牽制機能を整備していないほか、市場リスク管理部門は、金利シナリオ等に基づく損益の振れや自己資本比率への影響など、経営陣がリスクを適切に評価し判断するための情報を報告していない。このため、投資計画の策定において前年度と同水準の収益を確保するためにリスク枠を超過する計画を容認しているなど、以下のような問題が認められ、市場リスク管理態勢は不十分であり、改善を要する事例。

- ・ 投資計画については、当期純利益の確保のため積極的な追加投資により円金利リスクを中心とした市場リスクを大幅に増加させるものであるにもかかわらず、リスクヘッジ方法等の検討を行っていない。
- ・ 市場リスク計測手法については、具体的な計測方法や計測対象資産等に

ついでに規程が十分に整備されていないほか、監査部門による検証が行われていないなど、計測手法の適切性を確保する態勢となっていない。

(3) 前回検査や投資戦略を踏まえ、市場リスク管理態勢の整備・改善が図られている事例【B評価】

(規模・特性等)

- ・ 主要行等及び外国銀行支店
- ・ 有価証券投資において大幅な含み損はない。

【評価結果】

取締役会が定める市場リスク管理方針等を踏まえ、部門毎のリスク枠等の重要な事項については、経営会議の決裁を経て取締役会で承認している。また、市場部門から独立した市場リスク管理部門が、市場リスクを一元管理しリスク状況をモニターするとともに、定期的に取締役会等に報告を行っているほか、月次でALM委員会を開催し市場リスク枠の遵守状況の報告等を行っている。

変動利付国債について、投資額を増加させる中で損失ガイドライン超過を招き売却損失を発生させているが、市場流動性の適切な把握やイールドカーブ・リスクに焦点を当てたストレス・テストの実施などにより損失を招いた管理態勢の弱点は自主的に改善されているほか、前回検査における指摘事項についても改善が認められる事例。

(4) 保守的な市場リスク運用方針が確立しており、市場リスク量は極めて限定的な事例【B評価】

(規模・特性等)

- ・ 信用金庫及び信用組合
- ・ 預証率は極めて低い。

【評価結果】

経営陣は、市場リスク管理方針等において、安定的なインカムゲインの確保に努めることとし、運用枠として極めて低い預証率を設定しており、市場リスク管理部門等も当該枠内での運用方針を厳正に管理しており、デリバティブ取引等についても一切行っておらず、市場リスクは極めて限定的なものとなっている。

市場リスク管理規程に基づく理事会等への報告が十分に行われていないなどの問題が認められるが、市場リスクは限定的であり、リスク計測のための基礎データの蓄積等を行っているなど改善に向けた取組も認められる事例。

◇ 指摘事例

i. 経営陣による市場リスク管理態勢の整備・確立状況

(1) 取締役の役割・責任

- ・ 取締役会は、中期経営計画において重点施策の一つとして有価証券運用の

強化を掲げ投資スタンスを大きく変更しているが、リスク管理方針の変更等を行っていないなど、投資スタンスの変更に見合ったリスク管理態勢を構築していない事例。[地域銀行]

- ・ 経営陣は、市場リスク管理規程等において、債券種類毎の限度枠を定めているが、市場リスク管理部門に限度枠の遵守状況を確認させていないことから、限度枠の超過を認識することなく、外国証券(仕組債)への集中投資を承認している事例。[信用金庫及び信用組合]

(2) 市場リスク管理方針の整備・周知

- ・ 市場リスク管理方針を年度毎に策定しているものの、戦略目標や景気動向に即した見直しを行っていない。このため、金利上昇リスクの顕在化を自ら認識しているにもかかわらず、前年度の方針を焼き直すにとどまるなど、経営実態に則した市場リスク管理方針の見直しが行われていない事例。[主要行等及び外国銀行支店]

(3) 限度枠の適切な設定

- ・ 経営陣は、リスク枠の設定・見直しについて、常務会において協議し、取締役会で決定するとしているものの、実態はリスク管理委員会での協議にとどまっているなど、組織決定されておらず、さらに、リスク枠を超過した場合の対応方針も明確にしていないことから、リスク枠の超過を長期間容認している事例。[地域銀行]
- ・ 経営陣は、有価証券の運用に関し、限度枠を設定することなく、所管部署任せとしているほか、所管部署からのリスク管理に関する報告に対し、何ら分析・評価を行っていない事例。[信用金庫及び信用組合]

(4) 取締役会等への報告・承認態勢の整備

- ・ 市場リスク管理方針において、国債・地方債・社債を中心に運用し、リスクの高い商品への投資は原則行わないこととしている一方で、株価変動リスクへのリスク資本の追加配賦について、内部規程に反し取締役会の承認を得ることなく決定している事例。[地域銀行]

ii. 管理者による市場リスク管理態勢の整備・確立状況

(1) 市場リスク管理規程の内容

- ・ 市場リスク管理規程において、フロント、ミドル、バックの職責を明確に定めていないことから、フロント部門において、コンファメーションを受領しているほか、有価証券売買に係る約定・決済・残高照会を行っているなどフロント部門に対する牽制機能が不十分な事例。[地域銀行]
- ・ 市場リスク管理規程において、市場リスクの計測手法については、VaRやBPVにより計測するとしているものの、限度枠との対比や限度枠を超過

した場合の対応など、計測した市場リスクの管理手法を定めていない事例。
[信用金庫及び信用組合]

(2) 市場リスク管理規程の見直し

- 市場リスク管理規程については、平成 15 年以降改正されていないため、新たに取り組んでいるオルタナティブ投資等に係るリスクが管理項目として規定されていない事例。[地域銀行]

(3) 市場リスクの計測・分析

- 市場リスク管理部門は、市場リスク算定基準に市場リスクの計測手法の概要について定めているものの、使用するデータやその取得方法及び具体的な計測方法等を明確化しておらず、恣意性が排除されるものとなっていない事例。[地域銀行]

(4) 限度枠の遵守状況等のモニタリング

- 市場リスク管理部門は、市場リスク管理規程に基づきポジション枠等の遵守状況を確認することとしているにもかかわらず、内部規程に反し、ポジション枠およびロスカット基準の遵守状況を確認していない事例。[信用金庫及び信用組合]

(5) 限度枠を超過した場合の対応

- 有価証券のポジション枠等の管理については、市場リスク管理規程に定めるポジション枠等を超過している状況が続いているにもかかわらず、超過時の対応策を定めていないことから、担当者が状況を把握するにとどまり、経営陣への報告が行われていないほか、市場リスク管理部門としての対応策が検討されていない事例。[信用金庫及び信用組合]

iii. 個別の問題点

(1) ファンドの審査管理

- ヘッジ・ファンドについては、内部規程により運用会社に対し、定性評価の一環として年 1 回を目処に、オンサイト・デューデリジェンスの実施により実態把握を行うこととしているにもかかわらず、長期間にわたり実施していない事例。[主要行等及び外国銀行支店]
- 不動産ファンドについて、物件概要説明書等を検討して購入を決定しているものの、当該説明書に記載している各種リスクの判断に関する資料を全く徴求していないなど、購入時のデューデリジェンスが不十分な事例。[地域銀行]

(2) 時価算定の客観性の確保

- 仕組債の時価算定について、ブローカーから入手した時価の適切性の確認・検証に係る規程を定めていないことなどから、ほぼ同条件の仕組債の時

価との乖離が生じていることを看過しているなど、検証が不十分となっている事例。[地域銀行]

- 仕組債について、満期保有目的に区分しているものの、「金融商品会計に関する実務指針」において、満期保有目的の要件として定められている「償還期限まで所有する積極的な意思と能力」に係る検討を十分に行わないまま区分している事例。[地域銀行]
- 仕組ローンについては、複合金融商品であるため、組込デリバティブ部分と本源的貸出部分に区分することができるが、取組時に組込デリバティブ部分の価格の算定や検証を行っていないほか、会計上、組込デリバティブ部分を区分処理することについての必要性の検討が不十分な事例。[地域銀行]

Ⅸ. 流動性リスク管理態勢

◆ 評定事例

(1) 資金繰り状況の管理が不十分な事例【C評価】

(規模・特性等)

- ・ 地域銀行
- ・ 公金の減少から預金が減少傾向にある。

【評定結果】

経営陣は、預金減少や収益優先を背景とした有価証券残高の維持等を要因として、流動性リスク管理方針に反し恒常的にマネーポジションに陥っている状態を把握しているものの、資金ポジションを管理する重要性の認識が不十分なことから、対応策の策定等を流動性リスク管理部門等に指示していない。また、ALM委員会は、流動性準備量のリミット超過の状態を形式的に回避するために、十分な検討を行わないまま合理性を欠く算出方法を用いてリミットを見直している。さらに、資金繰り管理部門についても、以下のような問題が認められ、流動性リスク管理態勢は不十分であり、改善を要する事例。

- ・ 資金繰り管理部門については、流動性準備量にリミットを設定して管理することとしているものの、長期間リミットを超過している実態を把握しているにもかかわらず改善策を検討していない。
- ・ 資金繰り逼迫度の区分に応じた体制への移行については、移行の判断を行うALM委員会に必要な資料が提出されていないことから、懸念時に該当する事象が生じているにもかかわらず、逼迫度の区分に応じた体制への移行が検討されていない。

(2) 大口預金比率の上昇により資金繰りリスクを内包する中、流動性危機時の対応策の検討が不十分な事例【C評価】

(規模・特性等)

- ・ 信用金庫及び信用組合
- ・ 預金全体に占める大口定期預金の比率が上昇している。

【評定結果】

預金全体に占める大口定期預金の比率が上昇しつつあり資金繰りリスクを内包する中で、経営陣は、前回検査において資金繰り管理上の問題点等に関する具体的な対応策についてALM委員会等で検討していないとの指摘を受けているにもかかわらず、依然として検討していないなど、資金調達の安定性確保に向けた認識・関与が不十分なことから、以下のような問題が認められ、流動性リスク管理態勢は不十分であり、改善を要する事例。

- ・ ALM委員会において、大口預金比率が上昇しているなか、大口預金の動向や大口預金が出た場合の対応策について検討を行っていない。
- ・ 流動性危機時の対応策については、現金搬送に関する訓練が行われていないことから、現金搬送時間等の把握が不十分となっているなど実効性が確保されていない。

(3) 資金繰りの逼迫度区分に応じた管理手法等、管理態勢の整備を図っている事例【B評価】

(規模・特性等)

- ・ 地域銀行

【評価結果】

経営陣は、流動性リスク管理方針に基づき、流動性管理部門及び資金繰り管理部門を定め管理態勢を整備しているほか、資金繰り管理部門は、資金繰りの逼迫度区分に応じた管理手法や報告・承認体制を適切に定めるとともに、コンティンジェンシープランを策定している。

流動性準備高の見直しについて、管理規程に反し取締役会等に諮っていないといった問題が認められるものの、預貸金の動向・管理状況や今後の資金繰り予想等について取締役会等に定期的に報告している事例。

(4) 経営陣が前回検査指摘事項の改善に積極的に取り組んでおり、管理態勢の整備が図られている事例【B評価】

(規模・特性等)

- ・ 信用金庫及び信用組合
- ・ 前回検査において危機管理計画等の実効性の検証が行われていないとの指摘を受けている。

【評価結果】

経営陣は、前回検査指摘を踏まえて危機管理計画等の実効性の検証を流動性リスク管理部門及び資金繰り管理部門に指示し、その結果を踏まえて流動性リスク管理要領等の各種規程の見直しを実施させるなど、流動性リスク管理態勢の整備・確立を図っている。また、流動性リスク管理部門及び資金繰り管理部門は、日次や週次で資金繰り管理表を作成し、預貸金の推移状況や預貸比率等を検証のうえ、経営陣に対して適切に報告を行っている。

支払準備資産の算定に当たり、担保制限があるにもかかわらず控除されていない資産が一部に認められるが、支払準備率に与える影響は僅少である事例。

◇ 指摘事例

i. 経営陣による流動性リスク管理態勢の整備・確立状況

(1) 取締役の役割・責任

- ・ 経営陣は、明確な流動性リスク管理方針を策定しておらず、資金繰りへの影響を十分に検討することなく収益確保を優先し大口コーラブル・ローンの実行等に取り組んだことから、資金ポジションが悪化しているにもかかわらず、ポジション改善のための方針等も定めていないなど、流動性リスク管理の重要性の認識が不十分な事例。[地域銀行]

(2) 資金繰り管理部門の態勢整備

- ・ 経営陣は、資金繰りリスク管理態勢について、流動性リスク管理部門と資金繰り管理部門の管理者を同一の者としているが、牽制機能を働かせる施策を十分に講じていない事例。[地域銀行]

ii. 各管理者による流動性リスク管理態勢の整備・確立状況

(1) 流動性リスク管理規程の内容

- ・ 流動性リスク管理規程において、資金繰りの状況を資金繰り逼迫度に応じて「平常時」「懸念時」「危機時」と区分しているが、事象を例示することどまり、預金残高の動向等の定量的な要素を勘案するなど具体的なものとなっていない事例。[信用金庫及び信用組合]
- ・ 流動性リスク管理規程等において、支払準備資産の算定方法を明確に定めていないことから、担保差入れの制限がある仕組定期預金を控除していないほか、危機時の緊急連絡体制について、役員の退任等に伴う見直しが行われていない事例。[信用金庫及び信用組合]

(2) 流動性リスクに影響を与える要因の特定

- ・ 流動性リスク管理部門は、当座貸越契約やコミットメント・ライン契約に係る多額の融資未実行額について、資金繰りを含めた流動性リスク要因として特定し管理を行っていない事例。[地域銀行]

(3) 資金繰りの逼迫度区分、判定基準等の見直し

- ・ 所管部は、資金繰りの逼迫度を検証するため、アラームポイントとして有担保資金調達比率を設定しているが、この比率は過去の資産構成に基づき設定されており、その後、有価証券の保有残高が大幅に増加しているにもかかわらず、見直しが行われていない事例。[地域銀行]

(4) 流動性危機時の対応策（コンティンジェンシープラン）の策定

- ・ 流動性リスク管理部門は、緊急時における現金配送体制について、連絡・報告、指示・命令体制、対応方法などを具体的に定めていないほか、必要調達額の算定方法や調達手段、調達に要する日数等を検討しておらず、実効性のある対応策となっていない事例。[信用金庫及び信用組合]

(5) 流動性危機時の対応策（コンティンジェンシープラン）の見直し

- ・ 流動性リスク管理部門は、風評リスク発生時の対応に係る模擬訓練での問題点について十分に分析していないことから、少人数店舗への本部応援体制等の問題点が改善されていない事例。[地域銀行]

(6) 適切な資金繰り運営・管理

- ・ 資金繰り管理部門は、支払準備資産や預け金保有率を把握していないほか、資金調達可能額を常時把握していない事例。[信用金庫及び信用組合]

(7) 流動性危機時の調達手段の確保

- ・ 流動性危機時における調達手段に関する規程を定めているものの、売却対象として定めている有価証券に、市場流動性が低いユーロ円債が含まれているなどの問題点が認められる事例。[主要行等及び外国銀行支店]

(8) 流動性リスク管理部門への報告

- ・ 資金繰り管理部門は、風評リスク発生時を想定した営業店の現金保有高及び現金の搬送時間を試算しているが、流動性リスクの管理部門がこれを承知しておらず、情報の共有が行われていない事例。[地域銀行]

iii. 個別の問題点

(1) A L M委員会の役割・責任

- ・ 資金繰りの逼迫度に応じた対応については、「懸念時」の判断基準を明確に定めているものの、当該基準に該当する日が続いていたにもかかわらず、A L M委員会において、その原因分析や今後の対応を十分に検討しないまま「平常時」の判断を行っている事例。[地域銀行]

X. オペレーショナル・リスク管理態勢

◆ 評定事例

(1) 杜撰な事務管理により不祥事件が発生しているほか、システム障害への対応も不十分である事例【C評価】

(規模・特性等)

- ・ 地域銀行
- ・ 不祥事件が多発している。

【評定結果】

取締役会等は、事務事故の発生件数等の報告を受けるにとどまり管理態勢面の弱点の分析や指示を行っていないことから、過去に不祥事件につながった事務不備が依然として繰り返し発生している。また、システム障害発生時の報告態勢を整備していないことから、システム障害について経営陣に報告されておらず、当局にも報告されていないなど、以下のような問題が認められ、オペレーショナル・リスク管理態勢は不十分であり、改善を要する事例。

- ・ 預り証未発行のまま、普通預金払戻請求書等を預かっている事例や預り証を回収しないまま預り物件を返却している事例など、事故やトラブルにつながりかねない不適切な事例が多数認められる。
- ・ システムの企画・開発については、テストにおいて多数のエラーが発生しているにもかかわらず、経営陣に対して発生状況などの報告が行われていない。

(2) 内規違反を長期間看過した結果、不祥事件が発生している事例【C評価】

(規模・特性等)

- ・ 地域銀行
- ・ 不祥事件が発生しており、発生期間も長期にわたっている。

【評定結果】

経営陣は、営業店の事務レベルが不十分であることを認識しているにもかかわらず改善に向けた取組を行っていないほか、事務リスク管理部門における研修や営業店指導が不十分であることから、営業店において以下のような内規違反等が長期間繰り返されており、その結果、不祥事件が発生しているなど、オペレーショナル・リスク管理態勢は不十分であり、改善を要する事例。

- ・ 現金精査については、規程に反し、現金管理の権限のない職員に単独で行わせているうえ、出納担当者による確認も行われていない。
- ・ 金庫鍵の管理については、規程に反して権限のない職員に鍵を管理させているほか、他の者による立会いなしに開閉を行っている。
- ・ 自店検査については、検査実施を事前に予告しているほか、事務リスク統括部門及び監査部門は、自店検査報告書において現金管理の問題点が容易に確認できるにもかかわらず、看過している。

(3) システム障害が多発しているにもかかわらず、経営陣が再発防止策を策定していない事例【C評価】

(規模・特性等)

- ・ 信用金庫及び信用組合
- ・ システム障害が短期間に多発している。

【評価結果】

経営陣は、営業店においてシステム障害が多発していることを承知しているにもかかわらず、原因追求の徹底や再発防止策の検討をシステムリスク管理部門に指示していないうえ、同部門においても、システム障害への対応を営業店任せとし抜本的な対応策を検討していない。このため、システム障害が再発しているなど、以下のような問題が認められ、オペレーショナル・リスク管理態勢は不十分であり、改善を要する事例。

- ・ システムリスク管理部門において、複数の営業店で同種のシステム障害が発生しているとの報告を受けているにもかかわらず、障害発生の詳細な調査や改善策を講じていないため、同種のシステム障害が多数再発している。
- ・ 内部監査部門において、システムに精通した監査要員がいないことから、システムに関する内部監査が実施されていない。
- ・ データ管理者によるデータ管理要領の周知・徹底が不足していることから、業務で使用しているFD等をデータ管理簿に登録していない事例が認められる。

(4) オペレーショナル・リスクの総合的な管理態勢を整備し、前回検査の指摘事項も改善されている事例【B評価】

(規模・特性等)

- ・ 主要行等及び外国銀行支店
- ・ 前回検査以降、当行及び顧客に実損を与えるような事務事故は発生していない。

【評価結果】

経営陣は、オペレーショナル・リスク管理方針において法務リスクや風評リスク等も含めたオペレーショナル・リスクの定義や総合的な管理部門を定め、銀行全体のオペレーショナル・リスクについて一元的に管理させ、分析結果を報告させるとともに、専担のリスク管理委員会を新設するなど態勢強化を図っている。また、オペレーショナル・リスク管理部門は、システムリスク管理部門など各リスク管理部門に対してモニタリングや提言等を行っている。

住宅ローン関連の事務ミス等が増加している要因が経営陣に報告されていないなどの問題が認められるが、事務リスク管理部門において要因分析は行われており、前回検査における種々の指摘についても改善されている事例。

◇ 指摘事例

(オペレーショナル・リスク管理態勢)

i. 経営陣によるオペレーショナル・リスク管理態勢の整備・確立状況

(1) オペレーショナル・リスク管理方針の整備・周知

- ・ 取締役会は、オペレーショナル・リスク管理方針を策定しておらず、オペレーショナル・リスクの管理を所管部署任せにしていることから、オペレーショナル・リスクの特定や諸規程の整備等の態勢整備が行われていない事例。
[地域銀行]

(事務リスク管理態勢)

i. 経営陣による事務リスク管理態勢の整備・確立状況

(1) 事務リスク管理方針の整備

- ・ 取締役会は、事務リスクの定義や管理方法等に係る事務リスク管理方針を定めておらず、事務リスク管理について担当部署任せとし一元的に管理する態勢を構築していないことから、事務リスクの全容を把握していない事例。
[地域銀行]

(2) 事務リスク管理の分析・評価

- ・ 取締役会等は、事務過誤や店内検査結果等の報告体制等を適切に整備しておらず銀行全体の事務過誤発生状況を把握していないことから、事務過誤の発生原因や再発防止策について検討していない事例。[地域銀行]

ii. 管理者による事務リスク管理態勢の整備・確立状況

(1) 管理者による組織体制の整備

- ・ 管理者は、事故防止のための人事管理について、派遣社員等に対する連続休暇による職場離脱や業務チェック等を行ってないほか、多数の正社員が一週間以上の連続休暇を取得していないことに対して改善措置を講じていない事例。[地域銀行]

(2) 事務統括部門の役割・責任

- ・ 事務統括部門は、事務過誤に関する本部報告の具体的な基準を定めていないため、事故やトラブルにつながりかねない事務過誤が報告されていないほか、派遣社員等による事務過誤やリスク商品に係る事務過誤が増加しているが、これらの状況の分析や改善策を講じていない事例。[主要行等及び外国銀行支店]
- ・ 事務集中センターにおける事務については、事務統括部門が同センターに係る事務規程を策定していないことから、センター独自で取扱ルールを作成・運用し、事務事故が経営陣等へ報告されていないなど、不適切な事務運営となっている事例。[地域銀行]

- ・ 前回検査での指摘事項である通帳・証書等の紛失に係る注意コードの設定遅延が、依然として多数認められるうえ、内部監査による指摘を回避するために、注意コード設定時刻に喪失届の受付時刻を合わせて記入するといった設定遅延を隠蔽する取扱いが行われているなど、事務統括部門等の改善に向けた取組が不十分な事例。[信用金庫及び信用組合]

(3) 事務指導部門の役割・責任

- ・ 事務リスク管理規程に反して、事務指導部門による定期臨店指導が行われていない営業店が認められるほか、金額や日付の記載のない割引依頼書の預かり事例等の内部監査結果を事務指導へ十分に活用していない事例。[地域銀行]
- ・ 事務指導部門が内部監査報告書の内容を把握していないことから、各業務部門及び営業店等に対する的確な事務指導が行われておらず、内部監査において同様の指摘が繰り返されている事例。[信用金庫及び信用組合]

iii. 個別の問題点

(1) 各業務部門の管理者及び営業店長の役割

- ・ 営業店において、異例扱い等のための役席者カードの使用に当たり、役席者の事前承認を得ないままカードを使用し、事後的に一括して承認する取扱いが常態化しているなど、役席者による牽制が機能していない事例。[信用金庫及び信用組合]

(2) 厳正な事務処理

- ・ スコアリング・モデルを活用した外部保証付事業性融資商品について、営業店の担当者が作成した決算等のデータを検証する態勢がないことから、スコアが誤っている事例が多数発生しており、保証料の過剰徴求や融資限度額の超過などの問題が発生している事例。[地域銀行]

(3) 自店検査の適切性

- ・ 自店検査については、全社的な問題発生につながる不備事項が情報として共有される体制となっていないほか、自店検査では問題なしとしながらも、内部監査において繰り返し問題を指摘されている部署が認められるなど、自店検査が有効に機能していない事例。[主要行等及び外国銀行支店]
- ・ 自店検査については、実施者が自らの所掌業務を検証している事例が認められるなど、実効性のある検査が実施されていない事例。[信用金庫及び信用組合]

(システムリスク管理態勢)

i. 経営陣によるシステムリスク管理態勢の整備・確立状況

(1) 取締役の役割・責任

- ・ 経営陣は、システム障害の発生を受けて原因究明を指示したものの、事務面やコンティンジェンシープランの十分性等の管理態勢の検証も行わないまま、拙速に原因不明を理由に指示を取り下げており、何ら再発防止策が講じられておらず、重大なシステムリスクを放置している事例。[主要行等及び外国銀行支店]

(2) システムリスク管理方針の整備・周知

- ・ 経営陣は、セキュリティポリシーに規定すべき内容に係る理解が不足していることから、保護されるべき情報資産や保護すべき理由等を定めていないなど、不適切なものとなっている事例。[地域銀行]

ii. 管理者によるシステムリスク管理態勢の整備・確立状況

(1) システムリスク管理規程の内容

- ・ 管理者は、システムリスク管理規程においてシステムリスク管理の状況の評価方法等を定めていないほか、システムリスクに係る安全対策基準を具体化していないことから、各システムのリスク評価が不十分なものとなっている事例。[地域銀行]

(2) システムリスクの状況等のモニタリング

- ・ システムリスク管理部門は、各部が運用する部門サーバーの管理について適切なモニタリングや指導を行っていないことから、データファイルの管理やバックアップの確保、監視体制の整備が行われていない事例。[地域銀行]

iii. 個別の問題点

(1) 情報セキュリティ管理

- ・ 情報セキュリティ管理者は、情報資産の管理状況の点検結果を踏まえた対応策や計画を策定していないほか、コンピュータセンターに設置している顧客情報等の照会が可能な営業店端末に対してアクセス制限等によるセキュリティ対策を講じていない事例。[地域銀行]

(2) データ管理者の役割・責任

- ・ 前回検査においてシステムにおけるユーザーID及びパスワードの管理が不十分である旨の指摘を受けているにもかかわらず、依然として長期間未使用のユーザーID及び長期間変更されていないパスワードが認められる事例。[主要行等及び外国銀行支店]

(3) ネットワーク管理者の役割・責任

- ・ ネットワーク管理者は、サーバー内の顧客データを登録している共有ファイルについて、アクセス権限の設定等による管理をしていないことから、全職員のパソコンから閲覧可能となっており、情報管理に徹底を欠いている事例。[信用金庫及び信用組合]

(4) 不正使用防止

- ・ 端末機の外部接続に係る制限事項等が職員に周知されていないことから、職員によるインターネットサイトへの不適切なアクセスにより金銭の支払請求を受けている事例。[信用金庫及び信用組合]

(5) コンピュータウィルス等

- ・ 営業店において、本部サーバーを通じ外部との接続が可能になったにもかかわらず、コンピュータウィルスの侵入を防止するための方策が講じられなかったことから、営業店のパソコンにスパイウェアが侵入している事例。[信用金庫及び信用組合]

(6) 偽造・盗難キャッシュカード対策

- ・ 偽造・盗難キャッシュカード事件発生時の対応について、カードのスキミングによる不正引出事件への対応措置が速やかに行われていない事例。[地域銀行]

(7) システム企画・開発態勢

- ・ システム開発の進捗状況に係る経営陣への報告については、年1回にとどまっているほか、直近の報告時には、開発項目の一部に1ヶ月超の遅れがあるにもかかわらず、「概ね計画どおり進捗」と報告するなど正確に報告されておらず、経営陣が進捗状況を適切に把握できない事例。[主要行等及び外国銀行支店]

(8) システム障害の管理

- ・ システム障害への対応については、システムリスク管理部門が障害報告書を作成することとしているが、明確な作成基準がないことから、部門長が軽微と判断した障害や営業店で復旧した障害については、ATMの停止など顧客に影響を及ぼす障害であっても報告書は作成されず、取締役会にも報告されないなど、障害の原因分析や再発防止策の検討が適切に行われる態勢となっていない事例。[地域銀行]

(9) コンピュータ犯罪防止策

- ・ インターネットを経由した不正プログラム侵入の防止策については、セキュリティスタンダードに反し、ファイアウォール等のセキュリティ対策を講じることなく、インターネットに接続しているパソコンを行内ネットワークに接続している事例。[地域銀行]

(10) コンティンジェンシープランの策定

- ・ コンティンジェンシープランについては、オンライン稼働中など被災のタイミングに応じたシナリオが想定されていないうえ、消失した取引データの具体的な復元手順が定められていないなど、実効性のあるプランとなっていない事例。[地域銀行]

(11) 防災対策・バックアップ

- ・ 災害発生時等に備えた対応については、バックアップセンターの使用に係る契約を正式に締結していないため、有事の際に確実に使用できるものとなっていないほか、事務センターのコンピュータ室に設置されている各種サーバーなど多数の重要機器が床面に固定されておらず不十分なものとなっている事例。[地域銀行]

XI. その他

○ 信託業務関係

- ・ 不動産流動化に係る受託審査については、オフバランス条件充足状況の適否について、「特別目的会社を活用した不動産の流動化に係る譲渡人の会計処理に関する実務指針」に定める適正な賃料の検証が不十分な事例。[主要行等及び外国銀行支店]
- ・ 事業収益からの借入金の返済が見込めない土地信託案件について、委託者から管理失当に基づく損失補償請求がなされる可能性があるが、経営陣は、土地信託担当部署による事実関係の調査結果報告を受けているにもかかわらず、法務担当部署に対して、忠実義務違反等の法的問題に係る調査や検討の指示を行っておらず、本事案の実態把握等が不十分な事例。[主要行等及び外国銀行支店]
- ・ 違法建築物の受託については、内部規程において、改善余地がある場合等を除き、原則、受託不可と規定しているにもかかわらず、改善余地の有無を確認しないまま受託しているものや、違法増築部分がテナントに賃貸され改善・治癒の目処が立たないもの、消防法違反の状態が長期間放置されているものなどが認められ、受託審査や違法状態の改善・治癒の管理が不十分な事例。[主要行等及び外国銀行支店]
- ・ 不動産管理処分信託における反社会的勢力との取引については、各種マニュアルにおいて、「反社会的勢力との取引は不可」と規定されているにもかかわらず、当社直貸しテナントについては、対象先を賃貸総面積の10%以上を占める先に限定して信用情報の照会が行われており、管理が不十分な事例。[主要行等及び外国銀行支店]
- ・ 遺言執行における不動産売却については、対象不動産の査定に当たって関連子会社に評価を依頼しているものの、所管部署において評価額の妥当性を検証する態勢が整備されていないため、市街化調整区域であることによる減価を二重に行っているもの、居宅の解体費用を根拠のないまま算定しているものなど、適正な算定価額よりも低い価額で売却が行われている事例。[主要行等及び外国銀行支店]
- ・ 年金制度管理業務については、所管部における検証等が不足していることから、事務過誤による年金支給遅延等の受給者へ影響を及ぼす不適切な事例が発生している。また、改善策として新たな運営ルールを制定しているものの、当該ルールを定めた検討会等のメンバーは所管部内の職員のみで構成されており、統括部署によるけん制が不十分となっている事例。[主要行等及び外国銀行支店]

○ 預金口座の名寄せ

- 経営陣は、ペイオフ対策委員会での協議内容に係る報告を求めていることから、預金口座の名寄せのためのデータ整備状況や問題点等を把握しておらず、必要な指示を行っていない事例。[地域銀行]
- 預金口座名寄せのためのデータ整備状況については、前回検査において指摘を受けているにもかかわらず、名寄せ用カナ氏名、生年月日（法人設立年月日）や任意団体の登録などにおいて誤りが依然として認められるほか、18年4月の預金保険法施行規則の改正に伴う手順書やマニュアルの整備を行っていない事例。[地域銀行]
- 預金保険事故発生時の対応のためのマニュアルについては、預金保険機構への磁気テープ搬送等について、具体的かつ明確な役割分担が定められていないほか、事故発生時の行内通知手段や必要な作業に係る人員確保の方法などの具体的な定めもないなど、内容が不十分な事例。[地域銀行]
- 名寄せデータ整備に係る内部監査については、監査の対象を「名寄せ用カナ氏名」及び「生年月日」の整備に焦点を絞っているほか、検証範囲が不十分であることから、名寄せデータの登録誤りを看過しており、監査が形骸化している事例。[地域銀行]

<保険会社>

I. 内部管理態勢

(1) 取締役及び取締役会の役割

- ・ 取締役会において、業務委託先との役務提供契約の締結に係る付議案件に関し、業務委託先がサービスコストの資料を提出することを条件として承認しているにもかかわらず、所管部署に対して承認条件の履行状況を求めている事例。
- ・ 取締役会の諮問機関である各委員会については、社内規則において、取締役会で決定された付議事項の審議を行い、取締役会へ審議結果の報告等を行うこととしているが、同規則に反して、審議結果の報告等が行われていない事例。
- ・ 全社的なリスク管理を行うリスク管理部署の役員が、収益管理部署の担当役員を兼務しており、牽制機能が十分に確保されていない事例。
- ・ リスク管理委員会において、第三分野の長期保険に係る責任準備金の増加に対応した負債と資産の総合的な管理体制の整備について、議論や検討を行っていないなど、同委員会の機能発揮が不十分な事例。

(2) 監査役及び監査役会の役割

- ・ 監査役監査について、臨時費用保険金の支払漏れ等の経営上の重要な問題についての提言や勧告等が行われていないほか、監査の指摘事項に対する各部署からの改善措置の報告等を徴求する社内ルールが整備されていないなど、監査役の機能発揮が不十分な事例。

(3) 内部監査

- ・ 内部監査について、リスクベースによる監査を行うこととしているが、監査対象や監査範囲を設定する際のリスク評価は、取扱件数や取引金額等の量的な面に重点が置かれていることから、取扱契約数が少ない代理店等が監査の対象となっていない事例。
- ・ 内部監査について、発見した問題事項を具体的に指摘していないことから、経営陣や被監査部署が指摘内容を十分に把握しておらず、指摘事項の改善が不十分な事例。
- ・ 内部監査部署が実施しているリスクアセスメントによるリスク評価について、営業拠点への監査において事務不備等に係るリスクが評価項目とされていないことなど、監査対象先の有するリスクが正確に反映されていない事例。

(4) 外部監査の活用

- 外部監査の活用について、監査法人からの指摘事項への対応に係る明確な内部規程がないことから、指摘事項への対応状況に係る検証を常勤監査役のみが行っているなど、検証を行う態勢が整備されていない事例。

Ⅱ. 法令等遵守態勢

(1) 法令等遵守態勢の整備・確立状況

- 業務の受託について、当局への認可申請を行う所管部署が、受託業務担当部署に対して認可が必要であることを周知していないことなどから、業務の代理又は事務の代行に係る認可を受けずに業務を受託しており、保険業法第98条第2項の規程に違反している事例。
- ディスクロージャー資料について、取りまとめ部署において各担当部署のデータを十分に検証しないまま掲載等を行っていることや、ソルベンシー・マージン比率の算出部署において計算結果の正確性の検証を行っていないことなどから、経常利益等の収益指標に関する説明内容や、同比率のリスクの計数等が誤っている事例。
- 反社会的勢力に対する取組について、反社会的勢力からの不正請求が判明したにもかかわらず、内部規程に基づくリスク管理委員会への報告が行われておらず、所管部署のみで対応するにとどまっているほか、警察等関係機関との連携を行っていないなど、取組が不十分な事例。

(2) コンプライアンス・マニュアルの整備・周知

- 営業拠点の意見を収集し、契約者の利便性を向上することを目的としてホットラインを設置しているが、所管部門においてホットラインの受付案件に係る取扱手順を整備していないことから、対応が行われていない案件が多数認められる事例。

(3) 指導・研修・管理等

- 営業職員等に対するコンプライアンス研修について、営業拠点毎に研修を実施しているが、コンプライアンス統括部門は、欠席者へのフォローアップ等を営業拠点長任せとし、営業職員の受講状況の確認等を行っていない事例。

(4) 不祥事件等に係る対応態勢

- 不祥事件の当局への届出について、届出の要否判断に係る決定プロセスが不明確なままとされているほか、保険会社が不祥事件の発生を知った日の判定基準が定められていない事例。
- 不祥事件のおそれのある案件への取組について、当該案件の発生部署が調

査を行う体制としているため、コンプライアンス統括部署の関与が不十分となっており、客観的な観点からの事実解明が行われていない事例。

(5) 賞罰・人事考課

- ・ 営業職員に係る表彰制度について、コンプライアンス上の問題を発生させた者等を表彰から除外することとしているにもかかわらず、表彰予定者と事故処分対象者の確認を十分に行っていないことから、無面接募集を行い減給処分等を受けた者を表彰している事例。

(6) 他業の制限等

- ・ アームズ・レンダス・ルールの検証態勢について、当該ルールに関する内部規程を整備していないことから、特殊の関係のある者との取引を行うに当たって、当該ルールの遵守状況が検証されていない事例。

(7) 本人確認

- ・ いわゆる本人確認法に基づく本人確認等について、内部規程を改定し、確認方法や報告方法に係る手順等のルールを定めたものの、営業拠点等に対する周知・徹底が図られていないほか、法務担当部署による営業拠点等のモニタリングも十分に行われていない事例。

(8) 疑わしい取引の届出

- ・ 疑わしい取引の届出について、内部規程において疑わしい取引を定義しているものの、経済合理性から見て異常な取引などが含まれていないほか、全社的な周知・徹底が図られていない事例。

Ⅲ. 保険募集管理態勢

(1) 保険募集管理態勢の整備・確立状況

- ・ コールセンターにおける募集において、経営陣は業務運営の適切性を確保するための態勢を構築していないほか、経営会議等において、高齢の契約者に対する適切な商品説明や契約意思の確認を行うための措置等について十分な検討を行っていない事例。

(2) 募集コンプライアンス担当部門の役割

- ・ 生命保険会社において、損害保険会社から受託している損害保険契約等の募集管理に関し、募集人自身や募集人の家族名義の契約が締結後早期に解約されているものや、複数の契約が同時に締結された後、同時に解約されているものなどが認められるにもかかわらず、所管部署が事情等を十分に確認していない事例。

(3) 保険募集人の登録・届出・管理

- ・ 早期失効契約等の管理について、募集実態の把握や不適正契約への対応などの点検を行うこととしたものの、営業拠点等による点検に関し、具体的な事務処理に係るマニュアルが定められていないほか、所管部署は営業拠点に対して点検結果の報告を求めておらず、点検状況の確認を行う態勢となっていない事例。
- ・ 代理店の管理について、約款等が契約者へ未交付となっている事案に関し、事務担当部署は件数等を確認するにとどまり、理由を把握していないほか、コンプライアンス統括部署において募集時に契約者への重要事項の説明が行われたか否か等のコンプライアンスの観点からのチェックが行われていない事例。

(4) 保険募集資料等（広告も含む）の表示の適切性

- ・ 募集文書の管理について、重要事項説明書等の作成と検証を同一部署が担当しているなど、チェックを行う態勢が構築されていないほか、募集文書に表記誤り等が発生した場合に、個別事象への対応にとどまり、発生原因の解明や他の募集文書へ影響がないかの検討が行われていない事例。
- ・ 研修教材や募集話法について、コンプライアンス統括部署においては、本部が作成した汎用研修教材のうち、リーガルチェック依頼があったもののみのチェックにとどまっていることなどから、営業拠点が作成した募集話法等の中に不適切な表現が認められる事例。

(5) 保険募集業務の適正性

（生命保険関係）

- ・ 団体信用生命保険への取組について、保険金の支払審査時等において、被保険者本人以外の者が告知書を記載しているなど、被保険者の告知に関する不適切性が疑われる行為等を把握していたにもかかわらず、契約者に対して保険金の不払通知を発出するのみで、事実の解明や必要な是正を求める等の措置を講じていない事例。
- ・ 事業保険について、事業主が請求する保険金の請求の内容を従業員の遺族が了知していることが分かる書類を取り付けないまま、事業主に対して死亡保険金を支払っているなど、必要な確認措置が行われていない事例。

（損害保険関係）

- ・ 保険料の確定精算が必要な保険契約において、募集人に社内ルールが周知・徹底されていないことや、確定精算が必要な契約の進捗管理が不十分なことなどから、確定精算の処理が適切に行われていない事例。
- ・ 団体扱契約の管理について、構成員外の混入を防止するための態勢を整備していないことや、新規の団体扱契約を締結するに当たり、所管部署による

確認等が適切に行われていない事例。

IV. 顧客保護等管理態勢

(保険契約管理態勢)

(1) 契約管理部門の役割

- ・ 保険料の払込方法について、保険料を口座振替としている契約者に対して恒常的に現金集金を行っていることに関し、所管部署は改善計画を策定したものの、営業拠点への周知・徹底が不十分なほか、抜本的な改善策を講じていないなど、取組が不十分な事例。

(2) 契約管理事務の適切性

- ・ 解約に係る対応について、解約を希望している契約者から営業職員に強く引き止められたという苦情が寄せられているにもかかわらず、所管部署において、実態把握が不十分なまま解約防止を推進している事例。
- ・ 失効契約について、契約失効時における失効通知は一回のみの送付にとどまり、連絡がない契約者に対する意思確認等を十分に行わないまま放置しているなど、失効通知後の契約管理が行われていない事例。
- ・ 満期保険金が未請求となっている契約について、満期通知の再案内を契約者へ送付するにとどまり、請求がないままの状態を解消するための取組を適切に行っていない事例。
- ・ 火災保険について、保険事故発生時の査定において超過保険や一部保険のおそれのある保険金額が設定されていることを把握したにもかかわらず、営業担当部署等に対し情報の提供を行う等の具体的な処理規程が整備されていないことなどから、募集時の状況確認や保険金額の是正などの対応が行われていない事例。
- ・ 保険証券の表示誤りについて、①契約者に対して正しい証券等を送付することとしたにもかかわらず送付していないものや、②内部規程に定める顧客等に重大な影響を与えるシステムトラブルに起因する事案であるにもかかわらず、システム担当部署が内部規程に基づく経営会議への報告を行っていないものなど、対応が不適切な事例。

(保険金等支払管理態勢)

(1) 支払管理部門の役割

- ・ 保険金等の支払いについて、査定時における保険金の支払漏れを防止する観点からのチェック態勢や請求意思の確認方法等に係るマニュアルが整備されていない事例。

(2) 保険事故の事実関係及び損害の調査・確認

- ・ 病院が被保険者にがんの告知を行っていない場合に保留した給付金等の支払いについて、被保険者の死亡等により保留事由が消滅した契約に関し、保険金支払担当部署は、被保険者の状況把握を行わずに放置したことなどから、手術給付金が支払われていない事例。
- ・ 保険金等の支払いについて、個別事案の支払査定において特約や傷病名等の確認が十分に行われておらず、適切な判断を行うための必要な調査が行われていない事例。

(3) 保険金等支払いの適切性

- ・ 三大疾病の場合に支払われる保険特約の保険金支払管理態勢について、①マニュアルが不明確なことから、営業職員等が保険事故の連絡を受けた際の対応が不適切な事例や、②募集時の説明資料等における請求手続に係る案内が不十分な事例。

(苦情処理態勢)

(1) 苦情処理態勢の整備・確立状況

- ・ 損害サービスに関するアンケートにおいて、契約者等から営業職員による説明が不十分であるなどの意見が寄せられているにもかかわらず、損害サービスセンターの管理者が内部規程に反し、当該契約者等へのフォローアップを実施していない事例。
- ・ 苦情処理について、苦情受付票の起票漏れが認められることや、苦情の一元管理部署において、各部署が策定した改善策の分析・指導等を行う態勢となっておらず、取締役会等に対して苦情への対応状況や改善策等の報告を行っていない事例。

(2) 苦情処理対応の適切性

- ・ 苦情処理について、苦情の定義を変更したものの、起票のルール等の周知・徹底やその定着状況に係るモニタリングが不十分なことから、顧客からの各種申出の窓口であるコールセンター等において、多数の苦情受付票の起票漏れが認められる事例。

(顧客情報管理態勢)

(1) 顧客情報管理態勢の整備・確立状況

- ・ 個人情報へのアクセス権限の制限について、技術的安全管理措置が適切に講じられていないことなどから、全職員が担当業務にかかわらず、契約内容や傷病等のセンシティブ情報を含む事故内容に係る個人情報にアクセスすることが可能となっている事例。

(2) 顧客情報統括管理責任者及び顧客情報管理者の役割等

- ・ 個人情報の管理について、内部規程において、顧客情報を含んだファイルの社外への送信を原則として禁止しており、緊急等のやむを得ない場合には管理者の承認を得て行うこととしているが、未承認のまま自宅へ送信している事例。

(3) 事後対応の管理状況

- ・ 個人情報の流出が発覚した場合の対応について、営業拠点に対する社内規則の周知・徹底が不十分なことから、営業拠点からコンプライアンス統括部署への報告が行われていないものや、郵便物が誤配送されたという個人情報の漏えいの懸念がある苦情の報告を受けた担当部署がコンプライアンス統括部署と連携を図っていない事例。
- ・ 個人情報の漏えい事案等への対応について、「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」等において、当局への報告が求められているにもかかわらず、内部規程等に定める報告基準に該当するもののみを報告している事例。

(4) 代理店・外部委託先

- ・ 個人情報を取り扱う業務委託先の管理について、チェックシートによる点検等を行うこととしているにもかかわらず、各部署への指示や徹底が不十分なことなどから、点検等が行われていない委託先が認められる事例。
- ・ 外部委託先に対する安全管理措置等の確認について、安全管理措置の整備状況を確認するための調査票を外部委託先から回収していないほか、回収した調査票の内容を個人情報保護の所管部署へ報告していない事例。

V. 財務の健全性・保険計理に関する管理態勢

(1) 責任準備金等の積立の適切性等

(生命保険会社)

- ・ 支払備金の計上について、支払担当部署と支払備金の取りまとめ部署の連携が不十分なことから、がん給付部分の支払いを保留した契約に係る支払備金を計上していないほか、事故了知日について誤った日付でデータ入力したことなどから、支払備金が計上漏れとなっている事例。

(損害保険会社)

- ・ 責任準備金の算出について、所管部署を経理担当部署とし、計算業務等の一部を各部署において行っているが、経理担当部署以外の部署が計算業務等を行うための内部規程や計算作業等に係るマニュアルが整備されておらず、担当者任せとなっていることから、責任準備金が積立不足となっている事例。

(2) 将来収支分析

- ・ 保険計理人の意見書において、担当部署が行った計算結果について保険計理人による検証が不十分なことから、解約返戻金等超過額の計算誤りが判明するなど、正確性を確保するための検証態勢が不十分な事例。

(3) 生命保険会社の区分経理

- ・ 区分経理の運営について、区分処理の報告に関する内部規程が整備されていないことから、経営陣は報告を受けておらず、その運営に十分に参与していないことや、全社区分から一般資産区分等へ行われた出資について、全社区分への剰余金の配当及び返済等に係る規程を整備していない事例。

VI. 商品開発管理態勢

(1) 商品開発に関連する部門の役割

- ・ 商品開発時における保険金の支払漏れ防止の検討について、商品担当部署が査定を行う損害サービス担当部署との協議を適切に行っていないなど、両部署の連携が不十分な事例。
- ・ 保険設計書の作成について、関係部署による原案の確認やシステムによる総合的なテスト検証を行う場合のルールが構築されていないことなどから、個人年金保険において誤った基本年金額を表示し、保険設計書を回収しているものが認められる。さらに、事務リスクの所管委員会が具体的な対応策を講じていないことから、医療保険においても、特約が付保されていないにもかかわらず付保されている旨の誤った表示をしている事例。

VII. 保険引受リスク管理態勢

(1) 保険引受リスク管理態勢の整備・確立状況

- ・ 売上高により保険料を算出する保険商品について、売上高の確認が不十分なことから、保険料の誤りが発生しているにもかかわらず、再発防止のための指導が行われておらず、他の商品についても同様の問題があるかどうかの洗出しが行われていない事例。

(2) 保険引受に際しての審査態勢

- ・ 火災保険契約の引受について、更新時に適切な時価の算定が行われていないほか、代理店への指導や教育が徹底されていないことから、超過保険となっているものが認められる事例。

- ・ リスク細分型自動車保険の保険料率係数の検証について、契約者が告知した使用目的等と実態との相違が事務管理部署において判明した際に、料率係数の管理部署に対して当該事実の報告が行われていないなど、適正性の検証が不十分な事例。

(3) 再保険に関するリスク管理のための態勢整備・確立状況

- ・ 出再保険の管理について、出再保険の契約時における具体的な手続規程が整備されていないことや、管理者によるチェックが行われていないことなどから、出再の手続が行われていない事例。

VIII. 資産運用リスク管理態勢

(1) 市場関連リスク管理態勢の整備・確立状況

- ・ ヘッジファンド等のオルタナティブ投資に係るリスク管理について、内部規程においてファンド毎の運用状況等をモニタリングすることとしているが、モニタリングを行う項目が不明確であることから、ファンド毎のリスクが十分に把握・管理されていない事例。
- ・ 投資事業組合等への出資の検討について、当該資産が原則として途中売却ができないなど流動性が低いうえ、リスクが高いものであるにもかかわらず、出資を検討する際のチェックシートには、運用会社のリスク管理体制やコンプライアンス体制を確認するための具体的な項目が設定されていないなど、十分な検討が行えない事例。

(2) 信用リスク管理部門の体制と役割

- ・ 自己査定 of 適正性について、資産自己査定基準において、実態バランスシートの把握対象先を直近の自己査定で要注意先とした債務者に限定していることや、自社が入手している既存資料等による債務者の実態把握を行っていないことから、自己査定が不正確な事例。

IX. オペレーショナル・リスク等管理態勢

(事務リスク管理態勢)

(1) 事務リスク管理態勢の整備・確立状況

- ・ 事務リスク管理について、事務リスクの点検を事務リスク管理の所管委員会のメンバーが所属する部署で発生する事務リスクのみに限定しており、顧客の応対窓口等で発生する事務リスクが点検対象とされていない事例。

(2) 外部委託管理

- 外部委託先の管理について、事務リスク管理部署において、業務委託に伴い生じるリスクや契約の重要性等に関し、各部署への徹底が不十分なことから、重要機密情報を取り扱う外部委託先と業務委託契約書を締結しないまま対価の支払いを行っているなど、適切な管理が行われていない事例。
- 外部委託先の管理について、業務委託基本契約書において、外部委託先は半年毎に受託業務の遂行状況の検査を行い、その結果を自社へ報告することとしているが、契約書の規程に反し、外部委託先は検査を実施していないうえ、自社においてこれを看過している事例。
- 業務委託先の管理について、内部規程において管理対象業務の定義や各所管部門が管理すべき業務範囲等が不明確となっているほか、業務毎の重要性に応じた管理方法や関連するリスクの測定基準が定められていない事例。

(システムリスク管理態勢)

(1) 情報セキュリティ管理態勢

- ユーザーIDの管理について、退職者等の削除処理が適切に行われていないため、営業職員等が退職者のユーザーIDを使用してシステムへアクセスしている事例。

(2) システム運用態勢

- システム障害への対応について、顧客等へ影響を与えるシステム障害が発生したにもかかわらず、所管部署において事案の確認を十分に行っていないうえ、規程に基づく経営陣に対する報告を怠っているものが認められるほか、システム障害の定期分析に関し、規程や手順等が整備されておらず、継続的に分析を行う態勢となっていない事例。

(3) 外部委託管理

- ハードウェア保守等の外部委託先の管理について、外部委託先の選定基準が明確となっていないうえ、機密保護状況等の安全度や信頼度の確認を行っていないほか、再委託先の把握も行っていない事例。

(流動性リスク管理態勢)

(1) 危機管理体制の確立

- 大規模災害等による被災時の流動性リスクへの対応について、所管部署は被災時の具体的な役割分担の確認を行っていないほか、資金繰り会議の開催等に関し、被災時を想定した訓練を実施していない事例。

＜行政処分に繋がった検査＞

立入検査及びその後の報告徴求により行政処分が行われた事例（金融機関名及び公表日）は下記のとおりとなっています。詳しくは当庁ホームページの「報道発表資料」（<http://www.fsa.go.jp/news/index.html>）を参照願います。

○ 地域銀行

- (1) 豊和銀行（平成 18 年 9 月 8 日）
- (2) 福島銀行（平成 19 年 1 月 26 日）

(注) 上記の金融機関に対する検査は、平成 17 検査事務年度に立入検査を実施したものであるが、行政処分が 18 検査事務年度に行われたものである。