

金融検査結果事例集

(平成 24 検査事務年度後期版)

平成 25 年 8 月
金融庁検査局

<目次>

平成 24 検査事務年度における検査について	1
《預金等受入金融機関》	5
【経営管理（ガバナンス）】	7
I. 経営管理（ガバナンス）態勢－基本的要素－	8
【金融円滑化編】	15
II. 金融円滑化	16
【リスク管理等編】	29
III. 法令等遵守態勢	30
IV. 顧客保護等管理態勢	42
V. 統合的リスク管理態勢	48
VI. 信用リスク管理態勢	50
VII. 資産査定管理態勢	59
VIII. 市場リスク管理態勢	63
IX. 流動性リスク管理態勢	67
X. オペレーショナル・リスク管理態勢	69
《信託兼営金融機関》	77
I. 信託業務管理態勢	78
II. 信託引受管理態勢	79
III. 信託引受審査態勢	82
IV. 信託財産管理に係る管理態勢	83
V. 信託財産運用管理態勢	84
VI. 併営業務管理態勢	86
《保険会社》	87
I. 経営管理（ガバナンス）態勢－基本的要素－	88
II. 法令等遵守態勢	94
III. 保険募集管理態勢	99
IV. 顧客保護等管理態勢	107
V. 統合的リスク管理態勢	122
VI. 保険引受リスク管理態勢	124
VII. 資産運用リスク管理態勢	129
VIII. オペレーショナル・リスク等管理態勢	136
《貸金業者》	139

《金融持株会社》	149
Ⅰ. グループ経営管理（ガバナンス）態勢	150
Ⅱ. グループ統合的リスク管理態勢	156
Ⅲ. 金融検査マニュアルの適用	159

平成 24 検査事務年度における検査について

金融庁は、平成24検査事務年度検査基本方針における「検査重点事項」に掲げられている項目を中心として、検査を行ってきたところであり、本事例集においてもこれらに関する事例を中心に掲載している。

24検査事務年度に実施した検査において、主なリスク・カテゴリー毎にみられた主要な特徴点、代表的な事例は以下のとおりである。

1. 預金等受入金融機関

(1) 経営管理（ガバナンス）態勢

24検査事務年度における検査においては、経営方針に基づく戦略目標（収益、費用、資本政策等）の合理性や持続可能性の観点からの分析・検討状況（以下、「戦略目標の合理性等」という。）や、取締役・監査役等の機能発揮状況、内部監査の有効性、業務継続体制等について、重点的に検証を行った。

この結果、多くの地域金融機関において、戦略目標の合理性等について、中期経営計画に掲げている計数目標と実績が乖離している原因分析が不十分であるなどの指摘がみられる。

また、多くの金融機関において、内部監査の有効性について、内部監査計画の策定に当たり、リスクの種類や程度を的確に把握していないまま計画を策定しているなどリスクアセスメントが不十分であるとの指摘がみられる。

さらに、一部の金融機関においては、取締役・監査役等の機能発揮状況について、監査役が、取締役会において適切に発言を行っている評価事例がみられる一方で、監査役が、リスク管理態勢上の問題点等に関して、取締役会において必要な提言を行っていないとの指摘や、会計監査人を継続して選任するに当たり、当該会計監査人の状況把握を十分に行っていないなど、その職責を十分に果たしていないなどの指摘もみられる。

(2) 金融円滑化

24検査事務年度における検査においては、中小企業金融円滑化法（以下、「金融円滑化法」という。）の最終延長を踏まえた取組や、中小企業の経営実態等を踏まえた取組、住宅ローン融資、成長可能性を重視した金融機関の新規融資等の取組等について、重点的に検証を行った。

この結果、多くの地域金融機関において、金融円滑化法の最終延長を踏まえた取組について、経営改善計画策定後の進捗状況の管理を十分に行っていないなどの指摘がみられる一方で、中小企業の経営実態を踏まえた取組や、成長可能性を重視した金融機関の新規融資等の取組等について評価事例もみられる。

具体的な評価事例としては、担保として提供し得る不動産がない債務者に対して在庫品に係るABLの提案を行うとともに、在庫品の加工業者と

のビジネス・マッチング及び在庫の活用方法についても提案し、新商品の開発等に至っている事例などがある。

(3) 法令等遵守態勢

24 検査事務年度における検査においては、反社会的勢力への対応、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与の防止態勢や、金融市場における不公正取引等の防止に向けた対応、不適切な新規業務等の防止に向けた対応、ホールセール業務に係るリーガルリスク管理等について、重点的に検証を行った。

この結果、多くの地域金融機関において、反社会的勢力への対応や組織犯罪等への対応について、反社会的勢力に関するデータ整備や取引解消に向けての取組が不十分であるなどの指摘がみられる。

他方、一部の地域金融機関においては、反社会的勢力からの普通預金口座の復活の申出に対して、地元警察署と連携した上で謝絶を行っている評価事例もみられる。

さらに、疑わしい取引に関する態勢の整備については、一部の地域金融機関において、システムによる還元資料からは不正利用口座の把握につながっていないにもかかわらず、口座の不正利用の特徴に係る分析に基づく抽出基準の見直しを行っていないなどの指摘もみられる。

(4) 顧客保護等管理態勢

24 検査事務年度における検査においては、顧客情報の管理状況や、適正かつ安全な金融取引を確保するための態勢整備、相談・苦情等への対応状況、顧客に対する説明状況等について重点的に検証を行った。

この結果、多くの金融機関において、リスク性金融商品に関する顧客説明が不十分であるとの指摘がみられ、例えば、一部の地域金融機関において、高齢者への販売に際しては家族の同席や複数日説明を行うこととしているにもかかわらず、理由が不明確なまま営業店の上席者同席で済ませているなど、顧客の立場に立った勧誘・説明が行われていないなどの指摘がみられた。

また、一部の地域金融機関においては、実際の資金需要に基づかない期越え融資（決算期を跨った短期間の与信取引）の依頼など正常な取引慣行に反する不適切な取引の発生を防止するための態勢が整備されていないなどの指摘もみられる。

(5) 信用リスク管理態勢

24検査事務年度における検査においては、大口与信先等に対する審査・与信管理態勢や、信用集中リスクに係る管理態勢、リスク情報を適時適切にフォローする態勢、住宅ローンのリスク管理態勢等について、重点的に検証を行った。

この結果、多くの地域金融機関において、大口与信先等に対する審査・与信管理態勢や信用集中リスクに係る管理態勢について、大口与信先等の業況を十分に把握しておらず与信管理を的確に行っていないとの指摘や、

信用集中を防止する観点からの検討が不十分なまま、グループ・業種毎の与信限度額を設定しているなどの指摘がみられる。

また、住宅ローンのリスク管理態勢について、一部の地域金融機関において、シーズニング効果（一定期間経過後にデフォルト率がピークを迎えること）や期限前返済リスクといった住宅ローンの特性を踏まえた収益分析管理を行っていないなどの指摘がみられる。

さらに、金融機関の規模・業態にかかわらず、リスク情報を適時適切にフォローする態勢について、与信先が期中に外部監査人を変更していないかどうかを確認していないとの指摘や、非上場大会社における会計監査人未設置先に対して、信用格付の見直しの必要性について検討していないなどの指摘がみられる。

(6) オペレーショナル・リスク管理態勢（システムリスク管理態勢）

24検査事務年度における検査においては、システム障害発生時の対応状況や、業務の拡大やシステムの更改・統合等への対応状況、システムの外部委託等に係る管理等について、重点的に検証を行った。

この結果、多くの金融機関において、システム障害発生時の対応状況について、再発防止策が有効に機能しているかどうかについてフォローしていないとの指摘や、コンティンジェンシープランの実効性を確保するための訓練計画を策定していないなどの指摘がみられる。

また、システム更改・統合等への対応状況について、該当する多くの金融機関において、プロジェクトの進捗状況を取締役会に報告していないなどプロジェクト管理が不十分であるといった指摘がみられる。

さらに、一部の金融機関においては、システムの外部委託等に係る管理等について、外部委託先によるプログラム修正に伴って発生したシステム障害について、外部委託先の態勢が有効に機能しなかった原因分析を行っていないなどの指摘がみられる。

2. 保険会社

24 検査事務年度における保険会社の検査においては、経営戦略と一体的に全てのリスクを統合的に管理し、事業全体としてコントロールする統合的リスク管理態勢の整備・確立に向けた取組や、国内外における大規模な自然災害の発生などを踏まえた保険引受リスクが適切に管理されているか、資産運用業務に当たり、適切なリスク管理態勢が整備されているか等について重点的に検証を行った。

この結果、多くの生命保険会社において、資産運用リスク管理態勢について、VaRによるリスク量計測に係る市場リスク計測手法や有価証券の評価損に係るアラームポイント抵触時の対応策の検討が十分行われていないなどの指摘が、また、多くの損害保険会社においては、保険引受リスク管理態勢について、企業向け保険の割引の妥当性の確認が行われていないなどの保険引受リスク管理態勢の指摘がみられる。

さらに、一部の保険会社においては、新商品販売や改定等にあたり、商

品の収支状況等についての検討・モニタリングが不十分であるとの指摘もみられる。

金融庁としては、24 検査事務年度で多くの金融機関でみられた問題事象については、金融機関の規模や地域特性を勘案しつつ、新事務年度における検査・監督を通じて、フォローアップを行っていく。

預金等受入金融機関

経営管理（ガバナンス）

I. 経営管理（ガバナンス）態勢－基本的要素－

◆ 評定事例

- 内部監査部門が、重点監査項目に掲げられている、顧客説明（リスク性金融商品）管理に係るリスクを営業店ごとに評価するに当たり、ストックベースでのみ評価しており、フローベースでの評価を加味する必要性について検討していない等の事例【評定：B（平均的なB）】

【業態等】

地域銀行、大中規模

【リスク特性】

当行は、運用上の対応でこれまで大きな問題が発生していないものの、銀行業務が複雑化・多様化し、収益力が低下傾向にある中で、適切な内部管理態勢が構築されなければ、当行の経営に与える影響は大きい。

【検査結果】

取締役会は、「内部監査規程」を策定し、内部監査部門を内部監査に関する業務の所管部署としている。

また、同部門は、「内部監査要領」を策定し、営業店に対して内部監査を実施することとしている。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

- (1) 内部監査部門は、年度ごとに「内部監査計画」を策定し、その中で、内部監査を実施する営業店舗数を定めており、実施対象店舗については、営業店ごとのリスク評価を行った上で月次で選定することとしている。

しかしながら、同部門は、リスク評価を行う際に、取引時確認、疑わしい取引及び反社会的勢力の管理状況といった、法令等遵守に係るリスクを評価の対象としていない。

また、同部門は、同計画において、重点監査項目として、①顧客説明（リスク性金融商品）管理及び②顧客情報管理を掲げている。

こうした中、同部門は、当該重点監査項目に係るリスクを営業店ごとに評価するに当たり、顧客説明（リスク性金融商品）管理に係るリスクをストックベース¹でのみ評価しており、フローベース²での評価を加味する必要性については検討していない。

また、同部門は、顧客情報管理に係るリスクを、情報事故³の報告数に事務ミスや苦情の報告数を加えた数に基づいて評価しており、情報事故、事務ミスや苦情の軽重については考慮していない。

¹ 各営業店におけるリスク性金融商品のアフターフォロー先数及び高齢者の顧客数を各営業店の職員数で割った数。

² 各営業店における一定期間内でのリスク性金融商品の販売額や販売件数等。

³ 情報の紛失や誤廃棄等。

(2) 内部監査部門は、「内部監査要領」において、営業店に対する内部監査の指摘事項について、その発生原因が業務を所管している部署（以下、「業務所管部署」という。）にあると認められる場合には、業務所管部署に営業店に対する通達を発出させ注意喚起を行わせたり、規程の整備などの改善策を講じさせたりしているものの、業務所管部署が、営業店においてどのような対応が行われているかを管理しているかどうかについては、確認することとしていない。

こうした中、営業店に対する内部監査における「重要鍵の取扱いが不適切」⁴や「カードローンの管理が不適切」⁵といった指摘は、依然として減少していない状況にあり、監査結果を踏まえた業務所管部署による改善対応が不十分な実態が認められる。

【評定結果】

- ① 経営陣により当行の規模・特性や経営環境を踏まえた十分な経営管理態勢が構築されているものの、内部監査態勢について、管理者レベルの弱点が認められること。
 - ② 今回認められた弱点は、当行の業務の適切性や健全性等に重大な影響を及ぼすものとは認められないこと。
 - ③ 前回検査指摘事項⁶については、適切に改善が図られており、今回認められた弱点についても、自主的な改善が期待できること。
- 以上、総合的に勘案し、「B（平均的なB）」評定が適当。

⁴ 現金金庫の鍵が鍵保管庫や鍵管理機に長時間未返却となっているなど。

⁵ カードローンの契約期限の管理表に記載漏れが認められるなど。

⁶ 「営業部門が、優越的地位の濫用防止の観点から、要管理先以下の法人に対して投資信託の販売自粛を行っているものの、法人の代表者に対しては投資信託の販売自粛を検討していないことについて、内部監査部門は適切性の検証を行っていない」との指摘等。

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 代表取締役、取締役及び取締役会による経営管理(ガバナンス)態勢の整備・確立状況

1. 組織体制の整備

①【子会社等に関する管理態勢】

- リスク統括部門が、グループ証券会社の内部管理態勢について、当行との比較などを通じて適切性を評価し、必要に応じて改善を促すとともに、その状況をモニタリングするといったプロセスを構築していない事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

リスク統括部門⁷は、当行のグループ証券会社について、同社の規程等を確認するとともに、同社のコンプライアンス担当部門との会議を毎月開催し、同社における顧客適合性の確認態勢やインサイダー取引の防止態勢に加え、証券事故や事務ミス、苦情の発生状況などを把握することとしている。

一方で、リスク統括部門は、同社においては内部管理態勢が相応に構築されていると過信しており、同社の内部管理態勢について、当行との比較などを通じて適切性を評価し、必要に応じて改善を促すとともに、その状況をモニタリングするといったプロセスを構築していない。

- 理事長及び常勤理事が、内部監査において、連結対象子会社の引当基準の見直しが必要である旨の指摘がなされているにもかかわらず、同社の赤字・債務超過の拡大を懸念したことから、具体的な検討を行っていない等の事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、大規模

【検査結果】

当金融機関の連結対象子会社であるリース会社は、リース債権の自己査定及び償却・引当について、債務者の延滞回数により債務者区分を判定し、貸倒実績率に基づかない合理性を欠く引当率を適用している。

また、内部監査部門も、当該引当基準について見直しが必要である旨再三にわたり指摘している。

しかしながら、理事長及び常勤理事は、こうした指摘がなされているに

⁷ 関連会社のコンプライアンスに係る所管部署とされている。

もかかわらず、同社の赤字・債務超過の拡大を懸念したことから、引当基準の見直しについての具体的な検討や貸倒実績率算出のためのデータの蓄積を行っておらず、改善に向けた取組を行っていないなど、子会社の業務運営に対する管理は不十分となっている。

②【危機管理態勢】

➤ **日本における代表者が、バックアップオフィスにおいて業務を継続するために必要な事務規程を整備していない等の事例**

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

日本における代表者は、当支店の危機管理について、「コンティンジェンシー・プラン」を定めているほか、当支店のメインシステムが稼動しない場合には、バックアップオフィスにPC端末を持ち込み、同オフィスにおいて業務を継続することとしている。

こうした中、同代表者は、バックアップオフィスにおいて業務を継続するために必要な事務規程を整備していないほか、当支店のメインシステムが稼動しない場合に、バックアップオフィスにおいて、送金事務や決済事務が遅滞なく処理できるかどうかの確認も行っていない。

Ⅱ. 内部監査態勢の整備・確立状況

1. 取締役会及び取締役会等による内部監査態勢の整備・確立

(1) 方針の策定

①【取締役の役割・責任】

➤ **理事長が、当金融機関の与信が為替変動に影響を受ける業種へ集中、大口化しており、当該業種に対する信用リスク管理が当金融機関として重要であると認識しているにもかかわらず、内部監査部門に対して、為替の影響等リスク特性を踏まえたリスク管理態勢の検証を監査項目に選定するよう指示していない事例**

【業態等】

信用金庫及び信用組合、小規模

【検査結果】

理事会は、「内部管理基本方針」を策定し、内部監査部門を理事長直轄の組織としている。

こうした中、内部監査部門は、前回検査指摘⁸について、リスク管理の適切性などに係る監査を行うため、「本部監査チェック表」を作成し、理事長の承認を得て運用することで、監査態勢の見直しを行っている。

しかしながら、理事長は、当金融機関の与信が為替変動に影響を受ける業種へ集中、大口化しており、当該業種に対する信用リスク管理が当金融機関として重要であると認識しているにもかかわらず、内部監査部門に対して、為替の影響等リスク特性を踏まえたリスク管理態勢の検証を監査項目に選定するよう指示していない。

(2) フォローアップ態勢

① 【取締役会による問題点の改善】

- **理事会及び常務会が、監査指摘事項に係る報告を受けているにもかかわらず、経営計画や経営戦略の見直しの必要性の有無や、業務推進に係る営業店及び本部各担当部署の体制や推進策の問題点など、管理態勢の見直しに向けた議論を行っていない事例**

【業態等】

信用金庫及び信用組合、大規模

【検査結果】

内部監査部門は、営業推進部門に対する内部監査において、当金融機関が最重要経営課題として掲げる収益力強化に関する業務推進面の弱点に係る指摘を行っており、その内容は、理事会及び常務会（以下、「理事会等」という。）に報告されている。

しかしながら、理事会等は、当該報告を受けているにもかかわらず、経営計画や経営戦略の見直しの必要性の有無や、業務推進に係る営業店及び本部各担当部署の体制や推進策の問題点など、管理態勢の見直しに向けた議論を行っていない。

このため、営業推進部門は、理事会等からの指示がないことから、業務推進面の弱点について、経営上の重要問題として認識するに至っておらず、根本的な対応策を講じていない。

⁸ 「本部監査が現物確認等に留まっており、十分に実施されていないにもかかわらず、改善に向けた検討を行っていない」との指摘。

2. 内部監査部門の役割・責任

①【内部監査の実施】

- 内部監査部門が、業務の改善に向けた提案・提言の必要性の検討に当たり、どのような監査項目において、どれだけの件数の不備が発生しているのかなどの傾向分析を行っていない事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

内部監査部門は、「監査実施要領」を策定し、営業店監査で把握した不備事項を踏まえ、当該不備事項に係る業務の所管部署に対して、必要に応じて業務の改善に向けた提案・提言を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、当該提案・提言の必要性の検討に当たり、どのような監査項目において、どれだけの件数の不備が発生しているのかなどの傾向分析を行っていない。

こうした中、今回検査において検証したところ、保険商品販売に係る不備事項の件数が増加しているにもかかわらず、所管部署に対して、営業店の業務改善に向けた提案・提言が行われていない実態が認められる。

Ⅲ. 監査役・監査役会による監査態勢の整備・確立状況

1. 監査の実施

①【監査方針及び監査計画の策定】

- 監査役会が、監査役監査の具体的な監査項目に、内部監査部門による監査機能の発揮状況を含めていない事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

監査役会は、「監査方針」を策定し、監査役監査における重点監査項目として「グループ内会社における業務の適正を確保するための体制の構築・運用の状況」を掲げている。

しかしながら、監査役会は、監査役監査の具体的な監査項目に、内部監査部門による監査機能の発揮状況を含めていない。

②【監査の実効的実施】

- 監事会が、当局検査で指摘されているリスク管理態勢上の問題点に対する改善策の実効性や、経営上の重要課題に対する理事会等の取組状況、理事の業務執行状況などに対する監査、提言を行っていない等の事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、中規模

【検査結果】

監事会は、監査計画に、リスク管理態勢の実効性の検証を掲げていないことなどから、当局検査で指摘されているリスク管理態勢上の問題点に対する改善策の実効性や、経営上の重要課題に対する理事会等の取組状況、理事の業務執行状況などに対する監査、提言を行っていない。

また、常勤監事は、リスク統括部門からの報告により貸出金利息の誤徴収事案⁹への理事長等の対応¹⁰を把握しているほか、懲戒委員会に出席し、当該事案に係る審議内容を承知しているにもかかわらず、理事会において意見を述べていないなど、その機能を十分に発揮していない。

③【取締役会等への出席等】

- 常勤監事が、コンプライアンス委員会において、常勤理事等の法的責任を問う内容の内部通報に係る調査が限定的なものとなっていることについて、常勤理事に対して意見表明等を行っていない等の事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、大規模

【検査結果】

常勤監事は、コンプライアンス委員会等の重要な会議に出席し、必要に応じ、理事に対して意見表明等を行うこととしている。

しかしながら、常勤監事は、同委員会において、常勤理事等の法的責任を問う内容の内部通報に係る調査が限定的なもの¹¹となっていることについて、常勤理事に対して意見表明等を行っていないほか、当該案件が経営に重大な影響を与えるおそれがあるにもかかわらず、監事会に報告していない。

⁹ 長期プライムレートの変動に伴う金利変更手続を失念し、貸出金利息を過大に徴収している事案。

¹⁰ 顧客に経緯を説明した上で還付するなどの顧客保護の観点も踏まえた対応策を検討しないまま、顧客説明等を行わないとする対応方針を決定している。

¹¹ 常勤理事等の法的責任の有無に限定した調査となっており、当該事案に認められた他の問題点についての調査が行われていない。

金融円滑化編

Ⅱ. 金融円滑化

◆ 評定事例

- 経営陣により、経営改善支援先へのサポート状況や、外部機関との連携において、評価事例が認められるなど、金融仲介機能を積極的に発揮するための態勢が構築され、機能している事例【評定：A】

【業態等】

地域銀行、大中規模

【リスク特性】

当行は、地域のトップバンクであり、多数の取引先を有していることから、条件変更への対応やコンサルティング機能の発揮により、金融の円滑化が適切に図られなければ、顧客や地域経済へ与える影響は大きい。

【検査結果】

取締役会は、「金融円滑化管理方針」を策定し、リスク統括部門を金融円滑化管理全般に係る統括部署、融資部門を経営改善指導管理部署としているほか、金融円滑化推進委員会を設置し、金融円滑化に関する態勢整備について協議させることとしている。

こうした中、今回検査において検証したところ、経営改善支援先へのサポート状況や、中小企業再生支援協議会（以下、「協議会」という。）などの外部機関との連携において、以下のような評価事例が認められるなど、金融仲介機能を積極的に発揮するための態勢が構築され、機能しているものと認められる。

造船業者及び陸上プラント事業者を主な顧客として低温溶接修理を行っている債務者は、海外現地法人に係る有利子負債の増大とリーマンショックの影響により本邦の業況も不振に陥り、経営の改善を図るべく協議会への相談を行っている。

それに対して、メイン行の積極的な関与がない中、準メイン行である当行において実抜計画の策定を主導し、当該債務者に対して、海外現地法人の譲渡などの改善策を着実に実行するよう指導を行うことにより、業況を改善させた結果、債務者区分が正常先へランクアップしている事例が認められる。

【評定結果】

- ① 適切なリスク管理態勢の下、経営改善支援の取組や外部機関との連携などに積極的に取り組んでいるなど、適切かつ積極的にリスクテイクを行い、金融仲介機能を積極的に発揮するための態勢が、当行の規模・特性に応じ、経営陣により強固に構築され機能していること。
- ② コンサルティング機能の発揮状況について、軽微な弱点が認められるものの、当行の業務の適切性等に対する影響は小さいこと。

以上、総合的に勘案し、「A」評定が適当。

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 管理責任者による態勢の整備・確立状況

1. 管理責任者の役割・責任

(1) 金融円滑化に係る管理の実施

① 【指導・監督】

- 審査部門が、経営改善支援を行う同部門の担当者に対して、そのほとんどがそうした業務の未経験者であるにもかかわらず、部内研修を開催するなどのスキルアップに向けた継続的な取組を行うこととしていない等の事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

審査部門は、本部支援先に対して、同部門の担当者による直接の深度ある関与の下で、経営改善計画の策定支援を行うなど、債務者の事業内容にまで踏み込んだ支援活動を行うこととし、その旨を頭取に対して報告している。

しかしながら、同部門は、経営改善支援を行う同部門の担当者に対して、そのほとんどがそうした業務の未経験者であるにもかかわらず、部内研修を開催するなどのスキルアップに向けた継続的な取組を行うこととしておらず、経営改善支援を行うための態勢の整備は不十分なものとなっている。

さらに、同部門担当役員は、同部門から、本部支援先の業況等¹²について四半期ごとに報告を受けているものの、本部支援先に対する支援活動が実効性のあるものとなっているかどうかを検証し、必要に応じて態勢を見直すよう指示していない。

こうした中、今回検査において検証したところ、同部門の担当者自らが本部支援先を訪問して経営者と面談するなどの同部門主導による経営改善支援が十分に行われておらず、経営改善計画の策定や見直しに長期間を有している事例が認められ、その中には、債務者区分がランクダウンしている事例も認められる。

¹² 経営改善支援活動の状況を含む。

Ⅱ. 個別の問題点

1. 共通

①【顧客説明等】

- 審査部門が、信用保証協会の保証付事業性融資等の新規申込案件について、信用保証協会等が保証を応諾しない場合に、営業店が、当行のプロパー融資により対応する可能性を検討した上で謝絶しているかどうかといった観点から、営業店による対応の適切性を検証していない事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

審査部門は、前回検査指摘¹³を踏まえ、営業店から、事業性融資又は住宅ローンの新規申込案件を謝絶した場合に作成する「融資謝絶記録簿」の提出を受け、営業店による対応の適切性を検証することとしている。

また、同部門は、「金融円滑化管理規程」に基づき、営業店が、信用保証協会や保証会社が保証を応諾しないことのみを理由に、顧客からの融資の申込みを謝絶することを禁止している。

しかしながら、同部門は、信用保証協会の保証付事業性融資又は保証会社の保証付住宅ローンの新規申込案件について、信用保証協会等が保証を応諾しない場合に、営業店が、当行のプロパー融資の可能性を検討した上で謝絶しているかどうかといった観点からは、営業店による対応の適切性を検証していない。

こうした中、今回検査で検証したところ、営業店において、事業性融資又は住宅ローンの新規申込案件について、信用保証協会等が保証を応諾しない場合に、プロパー融資により対応する可能性がないかどうかについて全く検討することなく、新規融資を謝絶している事例が認められる。

¹³ 「審査部門は、営業店に対して、融資要請等を謝絶した場合には「融資謝絶記録簿」を作成するよう指示しているものの、同記録簿に記載された謝絶理由の適切性等に係る検証を十分に行っていない」との指摘。

2. 中小・零細企業等向け融資

①【取引先である中小零細企業等に対する経営相談・経営指導及び経営改善計画の策定支援等の取組等】

<経営改善>

《評価事例》

➤ 経営改善支援部門が、経費の圧縮や借入金返済額の整理を行うとともに、診療報酬債権を担保とするABLを提案し、実行している事例

【金融機関の業態等】

信用金庫及び信用組合、中規模

【債務者の業種】

精神科医

【債務者の業況】

債務者は、デイケア施設のある精神科の総合治療病院を開院したものの、借入金の増加に伴う金利負担等により、キャッシュ・フロー不足に陥り、健康保険からの支払いを受けるまでのつなぎ資金（増加運転資金）が必要となっている。

しかしながら、債務者は担保提供が可能な不動産を保有しておらず、信用保証協会の無担保融資枠も使い切っていることなどから、資金調達が困難となっている。

【支援内容】

経営改善支援部門は、債務者について、アルコール依存、薬物依存等の患者に対する総合的治療が可能で、今後も患者数の増加を見込める一方で、経費が先行して発生し、健康保険からの支払いまでの間のキャッシュ・フロー不足の拡大が見込まれると分析し、経費の圧縮や借入金返済額の整理を行うとともに、診療報酬債権を担保とするABLを提案し、実行している。

《評価事例》

➤ 経営改善支援部門が、りんごの集荷資金の融資について、りんごを担保としたABLを提案している等の事例

【金融機関の業態等】

地域銀行、中小規模

【債務者の業種】

りんごの卸売・通信販売業

【債務者の業況】

債務者は、収益率の高い通信販売で収益力を強化することとしているものの、通信販売において売掛金の回収が進まず、実質債務超過の状態にある。

【支援内容】

当行は、担保として提供し得る不動産はないものの、在庫を多く抱えている顧客を対象に、ABLの提案を行っており、営業店に、在庫管理などの状況や、担保となる在庫品の処分困難度などについて訪問調査を行わせ、その後、本部において検証を行う態勢としている。

また、当行は、担保動産の種類に応じ、原則として外部の動産評価会社による評価（以下、「動産評価」という。）を実施し、同評価を基に融資枠（貸出基準額）を決定することとしている。

こうした中、経営改善支援部門は、債務者に対するりんごの集荷資金の融資について、りんご（りんご果汁等も含む。以下同じ。）を担保としたABLで行うことを提案し、当座貸越を実行している。

融資時点においては、動産担保となるりんごが集荷前で、実際には在庫のない状態であったにもかかわらず、同部門は、過去のりんごの集荷実績や当年の集荷計画などから融資額の妥当性を検証の上で、融資を実行し、ある程度集荷計画が達成された際に動産評価を行うなど、債務者の経営実態に即した対応を行っている。

また、同部門は、ABL実行後、債務者に対する月次モニタリングにより、在庫データ及び試算表を徴求し、検証するとともに、年1回以上在庫の実査を行うことなどを通じて、本部及び営業店が一体となって債務者との緊密な関係を構築している。

さらに、りんごの加工及び販路拡大を目的として、りんご飴加工業者とのビジネスマッチングの提案を行った結果、当該業者の商品を債務者の通信販売で取り扱うに至っているほか、在庫の活用方法として「りんごチップス製造機」の導入を提案した結果、閑散期の人員活用と新商品（ながいもチップス）の開発につながっている。

《評価事例》

➤ 融資部門が、棒鋼等の在庫（製品、半製品、原材料）を担保にしたABLの組成を行っている事例

【金融機関の業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【債務者の業種】

製鉄業（グループ企業の中核会社）

【債務者の業況】

債務者は、棒鋼を主力製品としているが、在庫量が、公共工事の活発化する秋から翌年春までは減る一方、上半期は増えるなど、大きく変動する傾向にあり、期中在庫量の変動に合わせた柔軟な資金調達を必要としている。

【支援内容】

融資部門は、債務者の経営課題である資金調達の安定化に加え、当行支援上の課題である保全の確保及び与信管理の強化を実現するスキームとして、棒鋼等の在庫（製品、半製品、原材料）を担保にしたABLの提案を行っている。

その際、同部門は、債務者がグループ企業の中核会社であり、商流も複雑であることから、財務分析や債務者往訪による実査（商流ヒアリング、在庫管理状況の精査等）を通じ、グループの実態把握を強化するとともに、動産評価会社の外部評価を活用し、在庫担保価値を客観的に把握した上で、ABLを組成している。

こうした取組の結果、同部門は、グループ企業の実態を的確に把握する一方で、債務者の資金ニーズを十分に満たす極度額を設定するに至っている。

《評価事例》

➤ 復興支援部門が、非メイン行でありながら、東日本大震災で被災した債務者に対して、グループ補助金の申請などの支援を行っている等の事例

【金融機関の業態等】

地域銀行、中小規模

【債務者の業種】

不動産管理業（グループ企業の中核会社）

【債務者の業況】

債務者は、東日本大震災により、本社事務所が全壊するなど、グループ企業を含めて甚大な被害を受けているが、震災後、メイン行による補助金申請支援等が十分に行われていない状況にある。

【支援内容】

当行は、非メイン行でありながら、復興支援部門が、営業店と連携し、債務者に対して、グループ補助金¹⁴の申請などの支援を行っている。具体的には、独立行政法人中小企業基盤整備機構の「復興支援アドバイザー制度」¹⁵を利用してアドバイザーの紹介を行っているほか、同アドバイザーと共に、頻繁に債務者を訪問し、グループ補助金申請に向けた情報収集を行い、グループ企業の構成についての提案や、計画書作成の支援を行っている。

こうした中、一度は補助金申請が不採択となったものの、その後も同アドバイザーと共に支援を続けた結果、二度目の申請で、グループ補助金の採択を受けている。

また、同部門は、債務者及びグループ企業に対して、補助金入金までのつなぎ資金融資の相談に応じているほか、高度化スキーム貸付¹⁶の申請支援等を行うなど、当該グループの再建に向けて積極的な支援を行っている。

¹⁴ 中小企業等グループ施設等復旧整備補助事業。復興のリード役となり得る「地域経済の中核」を形成する中小企業等グループが復興事業計画を作成し、都道府県の認定を受けた場合に、施設・設備の復旧・整備について補助が行われるもの。

¹⁵ 東日本大震災で被災した中小企業、自治体、中小企業支援機関（商工会等）を対象に、復興を支援するための専門家を派遣する制度。

¹⁶ 被災中小企業・施設整備支援事業。

《評価事例》

- 営業店が、債務者に対して、平日診療時間の延長や休日診療の開始を提案し、税理士と連携して経営改善計画の策定を支援している等の事例

【金融機関の業態等】

地域銀行、中小規模

【債務者の業種】

審美歯科医院経営

【債務者の業況】

債務者は、審美歯科を開業したものの、歯科分野の特異性から患者数が伸び悩み、業績不振に陥っている。

【支援内容】

営業店は、債務者に対して、平日診療時間の延長や休日診療の開始を提案し、税理士と連携して経営改善計画の策定を支援しているほか、当行取引先の高齢者世帯への訪問診療をあっせんしたり、自由診療を受ける患者の支払いの利便性向上のため、クレジットカード会社を紹介したりするなど、営業面の支援も実施している。

こうした取組の結果、債務者において、患者数が増加し、保険診療収入、自由診療収入ともに増収となり、資金繰りが改善している。

《評価事例》

- 経営改善支援部門が、債務者が所有する賃貸ビルの主要テナントの撤退が決定した際に、新たなテナントの入居に向けた支援を行うとともに、他行の債権を肩代わりしている等の事例

【金融機関の業態等】

地域銀行、大中規模

【債務者の業種】

ビル賃貸業

【債務者の業況】

債務者は、賃貸用ビルのリニューアルに際して、当行及び他行から資金を調達したものの、その後当初想定していたキャッシュ・フローが得られず、債務超過に陥っており、当行において、条件変更を実施するに至っているが、他行が条件変更に応じないほか、主要テナントの撤退が決定し、資金繰りが困難な状況にある。

【支援内容】

経営改善支援部門は、債務者が所有する賃貸ビルについて、主要テナントであるスーパーの撤退が決定し、地域最大のショッピングセンターが閉鎖する可能性が生じる中、小売業を営む他の取引先にテナント入居の打診を行った結果、当該スーパーの撤退前に新たなテナントの入居が決定するに至っている。

こうした取組の結果、ショッピングセンターの営業が空白期間なく継続されるとともに、賃貸契約の見直しにより賃貸料が増加し、キャッシュ・フローが改善している。

また、同部門は、他行の債権を肩代わりしているほか、地元の有力企業である債権者に対してDES¹⁷の提案を行い、主要株主として経営再建に協力をすることを要請することにより、実質債務超過の解消と金利負担の軽減を図っている。

《評価事例》

- 営業推進部門が、大型車両の売買予約契約付ABLのスキームを提案し、かつ第三者への対抗要件を備えるための工夫を行っている事例

【金融機関の業態等】

地域銀行、大中規模

【債務者の業種】

建設業

【債務者の業況】

債務者は、大小様々な建設機械を保有していたが、東日本大震災において主要大型車両が被災したことから、当該車両を再取得するための資金を必要としている。

【支援内容】

営業推進部門は、ABLを積極的に推進しており、動産評価アドバイザー¹⁸の資格を持つ同部門職員が中心となり、営業店と連携した推進体制¹⁹を整備している。

また、同部門は、ABLの全ての取扱事例を「ABLニュース」により

¹⁷ Debt Equity Swap: 債権者が持っている債権を債務者の株式に転換する手法。

¹⁸ NPO法人日本動産鑑定が、24年4月に、金融機関の中小企業に対する目利き力を高める目的で創設した資格。

¹⁹ 経営改善支援部門は、決算書より棚卸資産・機械装置・売掛金の残高が100百万円以上の債務者のリストを作成し、営業店に、同リストからABLの活用が見込まれる債務者を選定させ、債務者にABLの活用を提案することとしている。

営業店に伝達することとしているほか、営業店の融資・営業担当職員を対象として、ABLをテーマ²⁰とした研修を実施している。

こうした中、同部門は、債務者に大型車両の取得資金及び長期運転資金の資金需要があることを把握し、資金の調達方法として、大型車両の売買予約契約付ABLスキームを提案している。同スキームにおいて、当行は、業務提携先であるリース会社との間で、売買予約の期間及び金額を定めた売買予約契約を締結し、債務者のデフォルト時には、当該リース会社に担保物件の買取を実施させるものとなっている。

さらに、同部門は、当該ABLスキームにおいて、第三者への対抗要件を備えるために、①譲渡担保契約証書に確定日付を付す、②自動車登録ファイル上での所有名義を当行に変更する、③譲渡担保物件である旨のステッカーを債務者の了解を得て貼り付ける、などの工夫を行った上で、債権管理を行っている。

《評価事例》

- **営業推進部門が、収益力が低調でメイン行から新規融資を受けることができない債務者に対して、債務者の売掛金債権を担保としたABLを実施している事例**

【金融機関の業態等】

地域銀行、中小規模

【債務者の業種】

日用雑貨卸売業

【債務者の業況】

債務者は、日用雑貨品の価格競争の激化や、大手量販店の物流見直し（仕入先の1本化）等により、取扱高が急速に低下しているほか、化粧品事業の人員コストや物流コストの増大により、3期連続で赤字決算となっており、メイン行から新規融資を受けられない状況にある。

【支援内容】

営業推進部門は、債務者の売掛金債権に注目し、当該売掛金を担保としたABLを実施し、化粧品等の仕入資金に応需している。

当行は、売掛金担保融資（ABL）を行う際には、債務者に対するモニタリングを重視しており、具体的には、月次で債務者とコンタクトを取り、通帳のコピーや受取手形台帳などの書類を徴求し、入金件数の減少が確認される場合には、要因等を確認する一方、出金状況から、第三債務者の有する債権の有無を確認するなどの工夫を行っている。

²⁰ 「担保とする事業資産毎の適格性」や「譲渡担保の基礎知識」等。

こうした取組の結果、債務者は、化粧品取扱高の増加による粗利益改善等により、黒字回復に至っており、メイン行等からも資金供給が再開された結果、資金繰りも安定するに至っている。

《評価事例》

- 経営改善支援部門が、債務者に対して、販売手法の変更により利益率の改善を図る改善策とともに、冷凍魚介類を活用した動産担保融資（ABL）を提案し、実行している事例

【金融機関の業態等】

地域銀行、中小規模

【債務者の業種】

鮮魚卸売業

【債務者の業況】

債務者は、中央卸売市場で鮮魚の受託販売²¹業を営んでいるが、同市場の取扱高減少に伴い、収益が悪化している。

【支援内容】

経営改善支援部門は、債務者の利益率の改善を図るため、販売手法を受託販売から買付販売²²に変更する改善策を提案しているが、当該改善策には、漁船水揚げ時に仕入れを行う必要があるというデメリットがあった。

一方で、同部門は、動産評価専門家の養成に努めており、動産について、流通価値や在庫処分価値など、様々な価値の算定を行うとともに、その管理状況等を正確に把握し、評価する技術を有している。

こうした中、同部門は、債務者に対して、カニ・エビ・カツオ等の冷凍魚介類を活用した動産担保融資（ABL）を提案し、実行した結果、必要な運転資金が確保され、債務者の業況が改善するに至っている。

²¹ 卸売業者が出荷者から委託を受けて販売し、手数料を取る販売方式。

²² 卸売業者が出荷者から買い付けた物品を販売すること。

《評価事例》

- 経営改善支援部門が、企業再生支援機構を活用し、当行債権の放棄、DDSによる金融支援、同機構からの新規融資、及び当行からの診療報酬債権担保融資（ABL）により、債務者の資金繰りの安定化を図っている等の事例

【金融機関の業態等】

地域銀行、大中規模

【債務者の業種】

病院

【債務者の業況】

消化器系疾患の医療において地域トップクラスの病院である債務者は、借入金の増加に伴う金利負担や業容の拡大に伴う人件費負担などにより、赤字が常態化する状況に陥っており、外部専門家を導入し、経営の改善に向けて取り組んできたものの、資金繰りの厳しい状態が継続している。

【支援内容】

経営改善支援部門は、メイン行として、企業再生支援機構（以下、「機構」という。）を活用することとし、当行債権の放棄、DDSによる金融支援、機構からの新規融資及び当行からの診療報酬債権担保融資（ABL）により、債務者の資金繰りの安定化を図っているほか、あわせて、機構とともに、債務者に人材を派遣して、ガバナンスの強化や、業績の月次モニタリングを行っている。

<事業再生・業種転換>

《評価事例》

- 経営改善支援部門が、中小企業再生支援協議会等と連携して、債務者の再生計画の策定を支援し、既存借入金の肩代わり及び設備資金の追加融資を行うとともに、行内情報ネットワークを活用して、当行取引先を紹介している事例

【金融機関の業態等】

地域銀行、大中規模

【債務者の業種】

温泉旅館経営

【債務者の業況】

債務者は、温泉街の老舗温泉旅館であるが、過剰債務により経営が悪化している。

【支援内容】

経営改善支援部門は、中小企業再生支援協議会及び地域再生ファンドと連携して、債務者の再生計画の策定を支援している。

こうした中、同部門は、既存借入金の肩代わり及び設備資金の追加融資を行うとともに、行内情報ネットワーク²³を活用して、債務者を当行の取引先である川魚の養殖・加工販売業者と引き合わせている。

こうした取組の結果、同養殖・加工販売業者の川魚を使用した料理が債務者の看板メニューとなり、売上げの増加につながっている。

²³ 営業エリア内の顧客情報等について、全営業店にて閲覧可能とした情報共有システム。

リスク管理等編

Ⅲ. 法令等遵守態勢

◆ 評定事例

- コンプライアンス統括部門が、当行独自の反社会的勢力データベースに新たな反社会的勢力等を追加する場合には、既存取引先に対するスクリーニングを行うこととしている一方で、全国銀行協会から提供される「反社会的勢力リスト」に新たな反社会的勢力が追加された場合には、既存取引先に対するスクリーニングを行うこととしていない等の事例【評定：C】

【業態等】

地域銀行、大中規模

【リスク特性】

疑わしい取引の届出件数及び不正利用口座数がともに増加傾向にあり、反社会的勢力との取引先数も相応にあることから、当行口座が犯罪に利用されることにより、重大なレピュテーション・リスクに晒され、経営に大きな影響を与える可能性が高い。

【検査結果】

取締役会は、「コンプライアンス・マニュアル」を策定し、コンプライアンス統括部門を法令等遵守の統括部署としている。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

1. 反社会的勢力等への対応

コンプライアンス統括部門は、当行独自の反社会的勢力データベースに新たな反社会的勢力等を追加する場合には、既存取引先に対するスクリーニングを行うこととしている。

しかしながら、同部門は、全国銀行協会から提供される「反社会的勢力リスト」に新たな反社会的勢力が追加された場合には、既存取引先に対するスクリーニングを行うこととしていない。

また、同部門担当役員は、こうした実態を取締役に報告していない。

こうした中、今回検査において検証したところ、当行が把握していない反社会的勢力等との取引が多数認められる。

2. 複数口座保有者への対応

コンプライアンス統括部門及び事務リスク管理部門²⁴は、新規に開設された口座が振り込め詐欺等に不正利用されるおそれがある場合には、営業店に、当該口座への預為連動入金禁止の設定²⁵を行わせることとしてい

²⁴ 本人確認事務に関する業務を所管している。

²⁵ 口座開設店舗以外から振込があった場合に、指定された口座に自動入金せずに、一旦保留扱いとする対応。

る。

一方で、当行は、個人の普通預金口座について保有数の制限を行っておらず、複数口座の保有者が多数認められる状況にある。

しかしながら、両部門は、既に当行に口座を保有している顧客が新規に開設した口座について、複数口座の開設理由を具体的にヒアリングするよう定めていないほか、預為連動入金禁止の設定対象としていないなど、複数口座の保有者による口座の不正利用を防止する観点からの対応は不十分なものとなっている。

こうした中、今回検査において、不正利用口座先を検証したところ、その多くが複数口座の保有者となっている実態が認められる。

3. 不正利用口座の早期発見及び疑わしい取引の届出

取締役会は、「疑わしい取引に関する規程」を策定し、コンプライアンス統括部門を疑わしい取引の届出の所管部署としている。

また、同部門は、1か月間の入出金回数等が一定の基準に該当した場合には、「取引調査表」を営業店に還元して取引内容を確認させ、疑わしい取引と判断される場合には、営業店から同部門へ報告させることとしている。

こうした中、同部門は、前回検査において、「コンプライアンス統括部門は、基準が振り込め詐欺などの短期間での犯罪に係る被害等の未然防止につながっていないにもかかわらず、モニタリング方法や基準の見直しを検討していない。」との指摘を受けている。

しかしながら、同部門は、「基準の見直し」について、仮に基準を低く設定しても疑わしい取引の届出件数はそれ程増加しないとして、見直すこととしておらず、例えば、1日の入出金回数に着目した基準や非稼動口座の再取引に着目した基準を導入することについて検討していない。

また、内部監査部門は、前回検査指摘事項に対する改善状況を検証しているものの、コンプライアンス統括部門が基準の見直しを行わないこととした判断が妥当かどうかについては検証していない。

さらに、経営会議は、前回検査指摘事項に対する改善状況の報告を受けているものの、基準の見直しを行わないことについて何ら意見を付していない。

【評定結果】

- ① 反社会的勢力等に係る既存取引先のスクリーニングが行われていないほか、複数口座保有者に対する取引時確認態勢が不十分であるなど、軽微ではない態勢の不備が認められ、当行の規模・特性を踏まえた法令等遵守態勢の構築は不十分であること。
- ② 反社会的勢力等への対応については、経営陣レベルの弱点が認められ、複数口座保有者への対応については、管理者レベルの弱点が認められること。

また、不正利用口座の早期発見等に係る前回検査指摘に対する対応が不十分であること。

③ 当行が把握していない反社会的勢力等との取引が多数認められるなど、当行の業務の適切性等に対する影響が認められること。
以上、総合的に勘案し、「C」評価が適当。

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 管理者による法令等遵守態勢の整備・確立状況

1. 管理者の役割・責任

(1) 態勢の整備

① 【モニタリング態勢】

➤ コンプライアンス統括部門等が、内部格付が低位である顧客に対してグループ証券会社との取引を勧誘することを原則禁止としている等の行内ルールが遵守されているかどうかを、営業店に点検させる仕組みを構築していない等の事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

コンプライアンス統括部門及び営業推進部門は、営業店がグループ証券会社に顧客を紹介する場合、営業店に「紹介票」を作成させるとともに、顧客から「紹介に係る同意書」²⁶（以下、「同意書」という。）を取り付けさせ、原則として事務センターを経由して、紹介票及び同意書を同社に対して送付させた上で、同社の営業店による当該顧客に対する営業活動を開始させることとしており、こうした取組により優越的地位の濫用を防止することとしている。

また、営業推進部門は、営業店において、内部格付が低位である顧客に対してグループ証券会社との取引を勧誘することを原則禁止としている²⁷ほか、同社担当者との同行訪問を行った場合には、その状況を記録²⁸させることとしている（以下、「当該ルール」という。）。

しかしながら、両部門は、当該ルールが遵守されているかどうかを営業店に点検させる仕組みを構築しておらず、両部門による営業店に対する指導・モニタリングも十分なものとなっていない。

こうした中、今回検査において検証したところ、営業店において当該ルールが遵守されていない事例が認められる²⁹。

²⁶ 当行とグループ証券会社との間で相互提供する顧客情報の利用目的、情報の範囲、情報の利用者等を中心とする。

²⁷ 内部格付が低位である顧客については、営業店に配置されている営業責任者の承認を得た場合に限り、証券子会社への紹介ができることとされている。

²⁸ グループ証券会社との取引を顧客が応諾するかどうかは当該顧客によるが、当行との取引に一切影響を与えるものではないことを説明したこと等について記録させることとされている。

²⁹ グループ証券会社に内部格付が低位な顧客の紹介が行われているにもかかわらず、営業責任者の承認を得ていない事例、グループ証券会社の担当者との同行訪問が行われているにもかかわらず、同行訪問記録の記載がない事例などが認められる。

2. コンプライアンス統括部門の役割・責任

①【連絡・情報収集の実施】

- コンプライアンス統括部門が、インサイダー取引等の防止について、当行で管理している重要情報が限られたものとなっている実態や他社で発生したインサイダー取引の事例を踏まえて、重要情報の管理態勢を見直す必要がないかどうかを検討していない等の事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

取締役会は、「内部者取引未然防止方針」を策定し、コンプライアンス統括部門をインサイダー取引等の防止に係る所管部署としているほか、行員等³⁰が重要情報³¹を取得した際の管理手法³²を定めている。

こうした中、同部門は、インサイダー取引等の防止について、当行で管理している重要情報が限られたものとなっている実態³³や他社で発生したインサイダー取引の事例を踏まえて、重要情報の管理態勢を見直す必要がないかどうかを検討していない。

また、同部門、営業推進部門³⁴及び内部監査部門は、例えば、営業店において重要情報の入手者から営業店長に対する報告が的確に行われているかどうかをモニタリングしていないなど、営業店の重要情報管理の有効性について十分に検証していない。

³⁰ 当行と直接雇用契約のある者及び派遣社員を含む。

³¹ 「内部者取引未然防止方針」において、「上場会社等およびその子会社の業務等に関する事実であって、投資者の投資判断等に影響を及ぼすものとして金融商品取引法第 166 条第 2 項に規定する、別表に掲げる事項」とされている。

³² 行員等が、重要情報あるいは重要情報に該当するおそれのある情報を入手した場合には、直ちに部店長に報告させることとしているほか、当該情報が重要情報に該当する場合には、部店長は、情報を入手した者に、情報の具体的な内容及び公開予定時期等を記載する「取引先重要情報管理表」を作成させ、必要に応じて重要情報の管理について指示を行うこととしている。

³³ 当行が管理している重要情報は、「上場企業等の決算または業績予想に係わる事項」など法令に列挙された項目にとどまっている。

³⁴ 行員等が重要情報を入手した際に、「内部者取引未然防止方針」に基づき、営業店長から「取引先重要情報管理表」の写しの提出を受けることとされている。

②【法令等違反行為への対処】

- 営業推進部門及びコンプライアンス統括部門が、住宅ローンのつなぎローン以外の融資商品について、徴収する金利が利息制限法の上限金利を超過していないかどうかの検証を行わせることとしていない事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

営業推進部門及びコンプライアンス統括部門は、住宅ローンのつなぎローンの繰上返済において、顧客から利息制限法の上限を超える利息を徴収した事務事故が発生したことを踏まえ、つなぎローンにおいて繰上返済が行われた場合には、担当部署にチェックリストを作成させて、徴収する金利が利息制限法の上限金利を超過していないかどうかを検証させることとしている。

しかしながら、両部門は、住宅ローンのつなぎローン以外の融資商品については、同様の事務事故は発生しないと過信して、こうした検証を行わせることとしていない。

こうした中、今回検査において、無担保ローン商品で繰上返済が行われた先について検証したところ、利息制限法の上限金利を超過して利息を徴収している事例が認められる。

Ⅱ. 個別の問題点

1. 組織犯罪等への対応

(1) 疑わしい取引

①【疑わしい取引に関する態勢の整備】

- 事務リスク管理部門が、システムによる還元資料からは不正利用口座の把握につながっていないにもかかわらず、口座の不正利用の特徴に係る分析に基づく抽出基準の見直しを行うこととしていない等の事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

事務リスク管理部門³⁵は、「疑わしい取引に関する規程」を策定し、抽出基準に該当する取引を、システムにより日次及び月次で抽出し、営業店に還元するとともに、営業店に当該還元資料を活用して疑わしい取引の届出の必要性に係る検討を行わせ、届出の必要があると判断される場合には、

³⁵ 不正利用口座の発生防止及び不正利用口座を発見した際の対応に関する業務を所管している。

同部門への報告を行わせることとしている。

しかしながら、同部門は、口座の不正利用の特徴に係る分析に基づく抽出基準の見直しを行うこととしていない。

こうした中、当行においては、不正利用口座と認められた事例は、全て警察や弁護士等からの通報により発覚したものであり、当該還元資料を活用して発覚したものは皆無となっている実態が認められる。

また、同部門は、営業店が、当該還元資料を適切に活用して疑わしい取引の届出の必要性を検討しているかどうかについての検証も行っていない。

こうした中、今回検査において検証を行った営業店のいずれにおいても、当該還元資料を活用して疑わしい取引の届出の必要性に係る検討を行っていない実態³⁶が認められる。

2. 反社会的勢力への対応

①【反社会的勢力に対応する態勢の整備】

- **事務リスク管理部門が、警察からの捜査関係事項照会により反社会的勢力等の情報を把握した際に、疑わしい取引の届出は行っているものの、当該情報のコンプライアンス統括部門への報告は行っていない事例**

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、全国銀行協会から提供される「反社会的勢力リスト」や警察庁から提供される「凍結口座名義人リスト」に加えて、当行独自のリストとして、「新聞情報³⁷リスト」及び「問題先³⁸リスト」を作成することにより、反社会的勢力データベースを整備することとしている。

こうした中、事務リスク管理部門は、警察から捜査関係事項照会を受けた場合には、同照会により把握した反社会的勢力等の情報に基づき、当局に対して疑わしい取引の届出を行うこととしている。

また、同部門は、「疑わしい取引に関する規程」において、当局に対して疑わしい取引の届出を行った場合には、コンプライアンス統括部門に対してその旨を報告することとされている。

しかしながら、事務リスク管理部門は、当該情報を把握した際に、疑わしい取引の届出は行っているものの、当該情報のコンプライアンス統括部門への報告は行っていない。

³⁶ 疑わしい取引の届出の必要性に係る検討を行った証跡を残していないことを含む。

³⁷ 地元新聞に掲載された暴力団、暴力団員やその共生者等の情報。

³⁸ 営業店から暴力団員等の風評・噂のある先として情報提供があった先、警察から捜査関係事項照会があった先、疑わしい取引の届出をした先など、報道以外の情報。

こうした中、今回検査において検証したところ、当該情報が、事務リスク管理部門からコンプライアンス統括部門へ報告されず、反社会的勢力データベースに登録されていない事例が認められる。

➤ **コンプライアンス統括部門が、反社会的勢力に関する情報収集及び管理の対象を暴力団関係者等の「個人」に限定し、「法人」を反社会的勢力データベースに登録していない事例**

【業態等】

信用金庫及び信用組合、中規模

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、「コンプライアンス・マニュアル」において、反社会的勢力³⁹に関する情報を積極的に収集・分析するとともに、当該情報を一元的に管理した反社会的勢力データベースを構築することとされている。

しかしながら、同部門は、反社会的勢力に関する情報収集及び管理の対象を暴力団関係者等の「個人」に限定し、「法人」を反社会的勢力データベースに登録することとしていない。

こうした中、今回検査において検証したところ、反社会的勢力データベース登録先と法人取引先を照合した結果、法人取引先の代表者が反社会的勢力データベースに登録されているが、同法人については反社会的勢力データベースへの登録が行われていない事例が認められる。

➤ **営業推進部門が、反社会的勢力ではないことの表明・確約を得た顧客について、後日、反社会的勢力であることが判明した先があるにもかかわらず、融資担当者が新規開拓した先であり取引解消は困難であるとして、取引解消に向けた検討を行っていない事例**

【業態等】

信用金庫及び信用組合、小規模

【検査結果】

理事会は、「コンプライアンス・マニュアル」を策定し、新規顧客の口座開設時には、顧客から反社会的勢力ではないことの表明・確約を得ることとしており、その後、反社会的勢力と判明した場合には、取引を解消することとしている。

しかしながら、営業推進部門は、当該表明・確約を得た顧客について、

³⁹ 暴力団関係企業（暴力団員が実質的に経営に関与している企業等）を含む。

後日、反社会的勢力であることが判明した先があるにもかかわらず、融資担当者が新規開拓した先であり取引解消は困難であるとして、取引解消に向けた検討を行っていない事例が認められる。

②【反社会的勢力に対応する担当部署の役割】

《評価事例》

- 反社会的勢力からの普通預金口座の復活の申出に対して、地元警察署と連携した上で謝絶を行っている事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、「コンプライアンス・マニュアル」を策定し、「反社会的勢力」、「口座不正利用履歴者」⁴⁰、「反社会的勢力の周辺者」⁴¹及び「懸念情報先」⁴²を反社会的勢力データベースに登録して管理するとともに、「反社会的勢力」、「口座不正利用履歴者」及び「反社会的勢力の周辺者」との取引を一切排除することとしている⁴³。

こうした中、今回検査において検証したところ、反社会的勢力からの普通預金口座の復活の申出に対して、地元警察署と連携した上で謝絶を行っている事例が認められる。

- コンプライアンス統括部門が、本部各部及び営業店に対して、業務委託契約書に暴力団排除条項を導入するよう指示していない事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、警察が公表している「暴力団排除条例に関するQ&A」において、各種契約書に暴力団排除条項を導入するよう求められていることを認識している。

しかしながら、同部門は、業務委託契約については、契約前に、契約しようとする先の名称が反社会的勢力データベースに登録されていないかど

⁴⁰ 過去に預金口座を犯罪収益口座として不正利用し、強制解約に至った者。

⁴¹ 反社会的勢力の配偶者、生計を同一にする親族、内縁の妻など。

⁴² 新聞報道や警察情報では反社会的勢力と断定できないものの、反社会的勢力又はその周辺者の疑いが懸念される者など。

⁴³ 「懸念情報先」との取引は、預金取引については理由によって受け付ける場合もあるが、与信取引については排除することとしている。

うかを確認しているとして、本部各部及び営業店に対して、業務委託契約書に暴力団排除条項を導入するよう指示していない。

こうした中、今回検査において検証したところ、業務委託先の大半について、業務委託契約書に暴力団排除条項が導入されていない実態が認められる。

➤ **コンプライアンス統括部門が、普通口座の開設及び投資信託の購入などの取引について、当日中に適切な事前審査を行うことができないとして、営業店に事前審査を行わせることとしていない事例**

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、営業店が融資取引等⁴⁴の申込みを受けた場合には、営業店に、取引を行う前に、当該申込者の氏名が反社会的勢力データベースに登録されている先と一致しないかどうかを確認させ、一致した者については警察への照会を行い、反社会的勢力であるとの正式回答を得た場合には、融資取引等を謝絶させることとしている（以下、このプロセスを「事前審査」という。）。

一方で、同部門は、普通口座の開設及び投資信託の購入などの取引については、当日中に適切な事前審査を行うことができない⁴⁵として、営業店に事前審査を行わせることとしていない。

こうした中、今回検査において検証したところ、当行に普通預金口座を有している反社会的勢力データベースへの登録先の中に、反社会的勢力としての認定日以降に口座が開設されている事例が認められる。

⁴⁴ 当座預金口座の開設、貸金庫申込、保護預り、夜間金庫申込、物品購入及び業務委託を含む。

⁴⁵ 当行の反社会的勢力データベースは、過去の新聞に掲載された情報から登録されたもので、警察に対して最新情報の照会ができていないものが多く含まれていることから、適切な事前審査を行うためには、警察への照会に対する回答を待たなければならないとしている。

3. リーガル・チェック等態勢

①【取引及び業務に関するリーガル・チェック等態勢の整備】

- 経営企画部門が、海外営業店に対して、「法務リスク検討要領」の周知を図っておらず、法務リスクの検討対象とすべき案件について確実に検討が実施されているかどうかを確認する仕組みについても適切な整備を行っていない事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

経営企画部門⁴⁶は、「法務リスク検討要領」を策定し、法務リスクの検討対象案件⁴⁷を定めるとともに、検討対象案件の類型に応じた検討手続⁴⁸を整備している。

また、同部門は、前回検査における指摘⁴⁹を踏まえ、本部各部及び国内営業店に対しては、同要領の周知を図っているほか、検討対象とすべき案件について確実に検討が実施されているかどうかを臨店指導等⁵⁰を通じて確認する仕組みを整備しているものの、海外営業店に対しては、同要領の周知を図っておらず、検討対象とすべき案件について確実に検討が実施されているかどうかを確認する仕組みについても適切な整備を行っていない。

こうした中、海外営業店において、締結したシステムの保守契約書について、法務リスクの検討を行っていない事例が認められる。

⁴⁶ 法務リスクに関する業務を所管している。

⁴⁷ ①新業務、新商品及び新サービス、②新たな種類の契約又は既存の契約についての重要な変更契約、③法務リスクが高いと合理的・客観的に判断される内部規程、文書、取引及び業務等。

⁴⁸ 営業店案件は、営業店が検討を行った上で、当該案件を所管する本部各部が1次チェックを行う。本部案件は、当該案件を所管する本部各部が1次チェックを行う。さらに、営業店案件及び本部案件ともに、必要に応じて、経営企画部門が2次チェックを行う。新業務等に係る約款、契約書等については、経営企画部門が全件2次チェックを行う。

⁴⁹ 「経営企画部門は、営業店に対して「法務リスク検討要領」を周知しておらず、営業店における法務リスクの検討を十分に行っていない」との指摘。

⁵⁰ 契約書の点検事項等を解説した「法務リスク検討のポイント」の発出及び研修を含む。

- **コンプライアンス統括部門が、海外拠点のオンサイトモニタリングの実施対象等の検討に当たって、現地法令の規制内容や、現地法令を遵守するための海外拠点内ルールの策定・運用状況を考慮することとしていない事例**

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、営業店におけるコンプライアンスの状況をチェックするため、オンサイトモニタリングを実施することとしており、実施対象や頻度については、コンプライアンスの重点分野に係る情報⁵¹を基に検討することとしている。

こうした中、当行は、海外拠点を多数有し、海外業務を積極的に推進している状況にあるにもかかわらず、同部門は、オンサイトモニタリングの実施対象等の検討に当たって、現地法令の規制内容や、現地法令を遵守するための海外拠点内ルールの策定・運用状況を考慮することとしていない。

⁵¹ 銀証ファイアウォール規制の分野に係る国内外の銀証連携の面談記録件数や、マネー・ローンダリング等防止の分野に係る疑わしい取引の届出件数等。

IV. 顧客保護等管理態勢

◆ 評定事例

- 営業推進部門が、営業店に対して、決算期を跨った実需に基づかない短期間の与信取引は優越的地位の濫用に当たる可能性が高いことを踏まえた特段の対応を行っていない等の事例【評定：B（Cに近いB）】

【業態等】

地域銀行、大中規模

【リスク特性】

当行への苦情件数が高止まりしており、リスク性金融商品に関する顧客説明に係る苦情も寄せられていることから、リスク顕在化の可能性は高く、経営に重大な影響が生じるおそれがある。

【検査結果】

取締役会は、「顧客保護等管理規程」を策定し、コンプライアンス統括部門を顧客保護等管理の統括部署としている。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

1. 決算期を跨った実需に基づかない短期間の与信取引

審査部門は、「与信取引に関する顧客説明マニュアル」を策定し、優越的地位の濫用と誤認されるような取引を行うことを禁止している。

こうした中、営業推進部門は、営業店に対して、貸出金残高目標を達成するよう指示する一方で、決算期を跨った実需に基づかない短期間の与信取引（以下、「実需に基づかない与信取引」という。）は優越的地位の濫用に当たる可能性が高いことを踏まえた特段の対応を行っていない。

また、審査部門は、営業店において、優越的地位の濫用に当たる可能性が高い過大な歩積両建預金の受入れが行われていないかどうかを、月次で検証している一方で、実需に基づかない与信取引が行われていないかどうかについては、検証することとしていない。

さらに、コンプライアンス統括部門は、実需に基づかない与信取引を防止するための管理態勢の検証を行っていないほか、営業推進部門及び審査部門に対して、金融検査結果事例集などを参考に、他行において発生している実需に基づかない与信取引が当行において発生していないかどうかを確認するよう指示していない。

加えて、コンプライアンス委員会は、コンプライアンス統括部門等⁵²に対して、実需に基づかない与信取引に係る報告を求めているほか、監督指針⁵³で求められている、実需に基づかない与信取引を防止するための

⁵² 審査部門を含む。

⁵³ 「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」。

管理態勢の整備についての審議も行っていない。

こうした中、今回検査において全営業店を対象に検証したところ、多数の営業店において、実需に基づかない与信取引が行われている実態が認められる。

2. 顧客説明管理態勢

顧客説明対象業務の所管部署は、「顧客説明管理規程」を改定⁵⁴し、営業店が、70歳以上の高齢者にリスク性金融商品や保険商品を販売する場合には、可能な限り家族の同席を求めるとし、家族の同席が困難なときは、営業店の担当者に加え、役席者を同席させた上で、役席者に適合性の確認を行わせることとしているほか、営業店が、外貨預金、特約付外貨定期預金⁵⁵又は保険商品の申込みを受け付けた場合には、内部管理責任者⁵⁶又は役席者に、顧客が当該申込みの内容を理解しているかどうかを電話により確認させることとしている。

また、営業推進部門は、特約付外貨定期預金の募集に当たり、営業店に通達を発出し、高齢者に対する適合性確認の対象と方法が変更されていることについて注意喚起を行っている。

しかしながら、同部門は、営業店に対して、適合性の確認手続を徹底するための十分な指導を行っておらず、今回検査で検証したところ、営業店において、70歳以上の高齢者に対して特約付外貨定期預金を販売しているにもかかわらず、電話により顧客の理解状況を確認していない事例が認められる。

【評価結果】

- ① 経営陣により当行の規模・特性や経営環境を踏まえた概ね十分な経営管理態勢が構築されているものの、決算期を跨った実需に基づかない短期間の与信取引について、経営陣レベルの弱点が認められ、リスク性金融商品等の販売に係る顧客説明管理態勢について、管理者レベルの弱点が認められること。
 - ② 今回認められた弱点は、当行の業務の適切性等に重大な影響を及ぼすものとは認められないこと。
 - ③ 前回検査指摘事項⁵⁷については、概ね改善が図られていることから、自主的な改善が期待できるものの、一部において改善の取組が十分ではないことから、注視する必要があること。
- 以上、総合的に勘案し、「B（Cに近いB）」評価が適当。

⁵⁴ 改定前は、75歳以上の高齢者にリスク性金融商品や保険商品を販売する場合に、可能な限り家族の同席等を求めており、役席者の同席、内部管理責任者等による電話確認は要しないこととしていた。

⁵⁵ オプション内包型の外貨定期預金。一般に、通常の外貨定期預金より利率が高い。満期日の払戻しについては、預入時の為替レートと判定日（満期日の2営業日前）の為替レートを比較し、その結果に応じて、元本と利息が外貨で払い戻されるか日本円で払い戻されるかが決定される。

⁵⁶ 副支店長など、営業店長の次席者。

⁵⁷ 「顧客サポート等管理部門は、担当部署に対して、苦情発生原因の分析や改善策の策定を求めている」との指摘等。

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 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

1. 顧客説明管理態勢

(1) 顧客説明に係る管理の実施

① 【顧客説明に係る管理態勢の整備】

- 営業推進部門が、投資信託等の販売に係る業績評価方法の改定について、販売担当者による短期回転売買の増加といったリスクがあることを認識しているにもかかわらず、現状のモニタリング手法がなお有効であるかどうかについては検証していない等の事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

営業推進部門は、投資信託等⁵⁸の販売について、業容拡大などを目的として、業績評価方法を改定している⁵⁹。

こうした中、同部門は、当該改定について、販売担当者による短期回転売買の増加といったリスクがあることを認識しているにもかかわらず、当該リスクを踏まえて、現状のモニタリング手法⁶⁰がなお有効であるかどうかについては検証していないほか、投資信託の解約・購入を短期間に行った取引を抽出して分析するなど、販売担当者に対して牽制機能を発揮するための対応も行っていない。

また、常務会も、当該リスクの発生に備えた管理態勢の整備の必要性について、十分な議論を行っていない。

⁵⁸ 公共債及び保険を含む。

⁵⁹ 業績評価の対象を、純増額（販売額－解約額）から、販売額に改定。

⁶⁰ 営業推進部門は、営業店が顧客に投資信託の乗換勧誘を行った場合には、営業店に、乗換勧誘の理由及び乗換勧誘時の説明内容を「投資信託の乗換え勧誘に係る記録表」に記録させ、臨店モニタリング時に当該記録の内容を検証することとしている。

(2) 評価・改善活動

- **コンプライアンス統括部門が、高齢者取引に占める原則外取引件数の割合が増加傾向にあり、また、顧客適合性に係る苦情が多数発生している状況にあることを把握しているにもかかわらず、投資型商品の勧誘販売に係るモニタリング方法について、実効性があるかどうかを検討していない事例**

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、「コンプライアンスマニュアル」を策定し、70歳以上の高齢者に対して投資型商品の勧誘販売（以下、「高齢者取引」という。）を行う場合において、複数日の面談⁶¹、親族からの同意取得⁶²が顧客からの強い依頼により行い得ない場合（以下、「原則外取引」という。）には、営業店に配置された内部管理責任者の承認を要することとしており、同責任者に、合理的かつ具体的な承認理由を「取引確認書」に記録させた上で、同部門に対して送付させることとしている。

これを受け、同部門は、原則外取引について、顧客適合性の確認状況等を定期的にモニタリングすることとしている。

しかしながら、同部門は、高齢者取引に占める原則外取引件数の割合が増加傾向にあり、また、顧客適合性に係る苦情が多数発生している状況にあることを把握しているにもかかわらず、投資型商品の勧誘販売に係るモニタリング方法について、実効性があるかどうかを検討していない。

- **コンプライアンス統括部門が、投資型商品について、高齢者及び高齢者の親族からの苦情が多数発生しているにもかかわらず、高齢者に対する販売ルールを見直す必要がないかどうかについて検討していない等の事例**

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

経営会議は、「顧客サポート等管理規程」を策定し、リスク統括部門に、顧客からの相談・苦情及び顧客とのトラブル（以下、「苦情等」という。）への対応の管理を行わせるほか、苦情等を踏まえた業務改善に向けた進捗の管理を行わせることとしている⁶³。

⁶¹ 面談（商品説明）を2日以上行うこととされている。

⁶² 申込日までに親族（70歳未満の推定相続人）に同席の下で（同席が不可の場合には営業店の役職者からの架電等により）同意を得ることとされている。

⁶³ また、「事務分掌規程」において、コンプライアンス統括部門に、顧客保護等に関する業務品質向上に関する統括及び進捗管理を行わせることとしている。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

- (1) リスク統括部門は、苦情等が発生した場合における同部門への迅速な報告の重要性を、営業店に対して周知徹底していない。

こうした中、営業店において、苦情等が発生しているにもかかわらず同部門への報告を行っておらず、訴状や当局からの照会により初めて同部門が認識している事例が認められる。

- (2) コンプライアンス統括部門は、顧客からの苦情等について、顧客に勘違いや誤解を生じさせるなど、苦情等に至った原因を当行側が作ったのではないかといった観点からの検証を十分に行っておらず、投資型商品について、高齢者及び高齢者の親族から、「投資型商品のリスク特性を十分に理解できていないのに、契約させられた。」といった苦情が多数発生しているにもかかわらず、高齢者に対する販売ルールを見直す必要がないかどうかについて検討していない。

Ⅱ. 個別の問題点

1. 顧客説明態勢

(1) 個別の取引又は商品に関する着眼点

①【リスク商品に関する顧客説明】

- **営業推進部門が、顧客説明マニュアルにおいて、リスク性金融商品の販売に係る営業店長による事前承認の対象を、与信先の法人本体のみとし、法人の代表者やその家族についてはその対象としていない等の事例**

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

営業推進部門は、リスク性金融商品（保険商品を除く。以下同じ。）及び保険商品の「顧客説明マニュアル」を策定し、リスク性金融商品について、営業店に対して、顧客が与信先の場合には当該商品の販売⁶⁴を原則として禁止する一方で、例外として、与信先からの申出により販売する場合には、優越的な地位の濫用の問題がないことを確認するため、営業店の担当者に「リスク性金融商品提案確認票」⁶⁵を作成させた上で、営業店長の事前承認を得させることとしている。

また、保険商品については、保険業法に基づく非公開金融情報の保護措置により、販売前に与信先の法人の代表者やその家族と判別できないこと

⁶⁴ リスク性金融商品の仲介を含む。

⁶⁵ リスク性金融商品を提案する理由、与信先との取引状況、与信先の直近の決算概要などを記載するもの。

があるため、全ての販売先について、営業店の担当者⁶⁶に加入目的や申込経緯等を記録させた上で、営業店長に適正な募集であるかどうかの確認を行わせることとしている。

こうした中、同部門は、同マニュアルにおいて、与信先が法人の場合には、リスク性金融商品の販売に係る営業店長による事前承認の対象を、与信先の法人本体のみとし、法人の代表者やその家族についてはその対象としていない。

また、同部門は、保険商品の販売先が与信先の法人の代表者やその家族であることが事前に判明している場合に、優越的な地位の濫用の問題がないことを確認するため、営業店の担当者に営業店長の事前承認を得させる必要がないかどうかについて、検討していない。

こうした中、営業店において、与信先の法人の代表者やその家族に対して、優越的な地位の濫用の問題がないことを確認しないまま、リスク性金融商品を販売している事例や、優越的な地位の濫用の観点からの検討が不十分なまま保険商品を販売している事例が認められる。

(2) 弊害防止措置に関する着眼点

➤ リスク統括部門が、与信審査部門に対して、実需確認の際に客観的な資料に基づき検証を行うよう指示を徹底していない事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

リスク統括部門は、「デリバティブ取引マニュアル」を策定し、為替デリバティブ取引について、勧誘販売時に、顧客がリスク・テイクを目的とする⁶⁶ことが把握された場合には、販売不可としている。

こうした中、同部門は、為替デリバティブ取引は全件本部稟議を要することとし、与信審査部門に、ヘッジ対象となる取引の内容を踏まえてヘッジニーズに妥当性があるかどうかの審査（以下、「実需確認」という。）を行わせることとしている⁶⁷。

しかしながら、リスク統括部門は、与信審査部門に対して、実需確認の際に客観的な資料に基づき検証を行うよう指示を徹底していない。

こうした中、今回検査において、為替デリバティブ取引を新規に導入した先について検証したところ、与信審査部門による実需確認において、当該取引先にどのようなヘッジニーズがあるのかについて、客観的な資料に基づく十分な検証が行われていない事例が認められる。

⁶⁶ ヘッジ対象となる取引が存在しないものをいう。なお、オーバーヘッジの場合には、顧客から強い要請があれば取引可とされている。

⁶⁷ このほか、案件受付時に、営業店に、顧客が作成した書面により、ヘッジ対象取引及びヘッジ理由等を確認させることとしている。

V. 統合的リスク管理態勢

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

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) 改善活動

① 【改善の実施】

- 常務会が、ストレス・テストで算出されたリスク量が、前期末の自己資本及び純資産額を超過する状況となっているにもかかわらず、有価証券の運用方針の見直しなど、当該状況に対応するための方策を検討していない事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、小規模

【検査結果】

理事会は「市場リスク管理規程」を策定し、自己資本の充実度評価に当たって、採用したリスク計量化手法の限界・弱点をフォローする管理手法として、ストレス・テストを実施することとしている。

また、常務会は、同規程に基づき、経営企画部門に、ストレス・テストの実施結果を報告させるとともに、経営に大きく影響する重要な事項等について、対応を協議の上、必要に応じ理事会へ付議することとしている。

しかしながら、常務会は、ストレス・テストで算出されたリスク量が、前期末の自己資本及び純資産額を超過する状況となっているにもかかわらず、有価証券の運用方針の見直しなど、当該状況に対応するための方策を検討していない。

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. 統合的リスク管理部門の役割・責任

(1) コントロール及び削減

① 【リスク限度枠等を超過した場合の対応】

- リスク管理委員会が、統合的リスク量がリスク資本を超過する状況が継続していることを把握しているものの、リスク量を管理するための具体策について検討していない等の事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、大規模

【検査結果】

理事会は、「統合的リスク管理方針」を策定し、リスク管理委員会を統合的リスクの統括部署とし、同委員会に各リスク管理部署の連絡・報告体制の整備や管理体制の改善を図らせることとしている。

また、常務会は、「統合的リスク管理規程」を策定し、最低自己資本額を定め、「統合的リスク量」と「リスク資本」の対比によって自己資本の充分性を確認し、必要に応じて各リスク量の調整を図ることとしている。

しかしながら、同委員会は、統合的リスク量がリスク資本を超過する状況が継続していることを四半期ごとの報告で把握しているものの、リスク量を管理するための具体策について検討していない。

また、経営企画部門⁶⁸は、リスク量の算定根拠となる有価証券の種類別残高、未保全額の推移やリスク・ファクターである金利、デフォルト率の変化など、統合的リスク量がリスク資本を超過している要因や、対応を要するリスクの特定のために必要な情報を同委員会や理事会に対し報告していない。

⁶⁸ リスク管理委員会の事務局。

VI. 信用リスク管理態勢

◆ 評定事例

- リスク統括部門が、総与信残高に占める不動産賃貸業に対する与信残高の割合が依然として大きい中で、営業店別や信用格付別での不動産賃貸業に対する与信残高や与信先数の分析など、不動産賃貸業に対する与信の実態についての詳細な分析を実施していない等の事例【評定：B（平均的なB）】

【業態等】

地域銀行、大中規模

【リスク特性】

当行は、総与信残高に占める不動産賃貸業に対する与信残高の割合が相対的に大きいことから、不動産賃貸業に対する信用リスク管理が適切に行われず、信用リスクが顕在化した場合には、当行の経営に与える影響は大きい。

【検査結果】

取締役会は、「信用リスク管理規程」を策定し、リスク統括部門を信用リスク管理の統括部署としているほか、審査部門を与信審査の所管部署としている。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

- (1) リスク統括部門は、不動産賃貸業について、要注意先の比率が高いことを踏まえて、与信稟議における専決制限業種⁶⁹として管理することとしている。

こうした中、同部門は、総与信残高に占める不動産賃貸業に対する与信残高の割合が依然として大きい中で、同部門担当役員に対して、当該与信残高を月次で報告するにとどまっております、例えば、営業店別や信用格付別での不動産賃貸業に対する与信残高や与信先数の分析など、不動産賃貸業に対する与信の実態についての詳細な分析を実施していない。

- (2) 審査部門は、不動産賃貸業向け与信について、原則として年1回実施する信用格付の見直しの際に、営業店に、「不動産一覧表」を作成させて、賃貸用不動産の空室率を確認させることとしているものの、こうした取扱いを規程に定めていない。

こうした中、今回検査において検証したところ、営業店において、信用格付の見直しの際に、「不動産一覧表」が作成されず、空室率の確認も行われていない事例が認められる。

⁶⁹ 営業店長限りで与信稟議を決裁できる与信金額の上限額が、他業種の半分の額に制限される。

【評定結果】

- ① 経営陣により当行の規模・特性を踏まえた十分な信用リスク管理態勢が構築されているものの、不動産賃貸業に関する信用リスク管理について、管理者レベルの弱点が認められること。
 - ② 今回認められた弱点は、当行の健全性等に重大な影響を及ぼすものとは認められないこと。
 - ③ 前回検査指摘事項⁷⁰については、適切に改善が図られており、今回認められた弱点についても、自主的な改善が期待できること。
- 以上、総合的に勘案し、「B（平均的なB）」評定が適当。

⁷⁰ 「審査部門は、与信先の審査管理について、営業店が調査分析不足であるなど債務者の深度ある実態把握を行っていないにもかかわらず、是正指導を十分に行っていない」との指摘等。

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 経営陣による信用リスク管理態勢の整備・確立状況

1. 内部規程・組織体制の整備

①【信用リスク管理部門の態勢整備】

- 日本における代表者が、リスク管理委員会において、信用リスク管理部門による格付の見直し状況を含め、シンジケート・ローンの実質的な与信先を含む個別の与信先の情報を適時適切に把握するための管理態勢を構築していない事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

日本における代表者は、リスク管理委員会を開催し、与信先の信用状況や懸念事項について議論することとしているほか、海外本店の定める「クレジットポリシー」に基づき、信用リスク管理部門に、与信先の格付を見直す必要がないかどうかについての検討を定期的⁷¹に行わせるとともに、業況の急激な変化などにより信用状況の悪化が認められる場合には、随時見直しの要否を検討させることとしている。

また、同代表者は、業務計画において、シンジケート・ローンの取組を増加させることとしている。

しかしながら、同代表者は、同委員会において、同部門による格付の見直し状況を含め、シンジケート・ローンの実質的な与信先を含む個別の与信先の情報を適時適切に把握するための管理態勢を構築していない。

こうした中、同部門において、急激な業況の変化により信用状況が悪化しているシンジケート・ローンの実質的な与信先について格付の見直しを適時に行っておらず、同委員会に対しても、当該実質的な与信先の信用状況が悪化している事実を報告していない事例が認められる。

⁷¹ 与信先の内部格付に応じて、1年、又は半期に一度。

Ⅱ. 管理者による信用リスク管理態勢の整備・確立状況

1. 信用リスク管理部門の役割・責任

①【審査部門の役割・責任】

- 融資部門が、営業店に対して、融資の実行時や実行後における事業計画の検証や進捗管理のほか、試算表や工事明細一覧などの徴求により、債務者の実態を把握するよう適切な指導を行っていない事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、中規模

【検査結果】

理事会は、「信用リスク管理規程」を策定し、融資部門に、与信関連資産及び問題債権に係る管理やモニタリングを実施させることとしている。

また、同部門は、審査担当として営業店を指導し、個別案件ごとのリスク特性を踏まえた融資応諾の妥当性を検討するとともに、個々の融資案件について、リスク管理方針や信用リスク管理規程に則った案件であるかについて、採算性や将来性を重視しつつ常時検証することとしている。

しかしながら、同部門は、営業店に対して、融資の実行時や実行後における事業計画の検証や進捗管理のほか、試算表や工事明細一覧などの徴求により、債務者の実態を把握するよう適切な指導を行っていない。

このため、不動産業者に対する土地開発資金の融資実行に当たって、営業店での債務者の事業計画に係る実効性の検証や実行後における同計画の進捗管理が十分でなく、同計画に掲げた造成が行われなかったことから、事業が進捗せず、貸出期間の長期化を招いている事例のほか、融資実行後において、未成工事支出金を多額に計上している建設業者からの工事明細一覧を徴求しておらず、債務者の実態把握が不十分な事例が認められる。

②【与信管理部門の役割・責任】

- 審査部門が、大口与信先の与信限度額の設定・変更を取締役に付議するに当たり、各債務者の与信残高や資金需要を考慮するとともに、各債務者の信用リスクや企業規模等を勘案していない事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

審査部門は、「信用リスク管理規程」において、一定の基準に該当する大口与信先に係る与信限度額の設定・変更を取締役に付議することとされている。

しかしながら、同部門は、与信限度額の設定・変更を取締役に付議す

るに当たり、各債務者の与信残高や資金需要を考慮するにとどまり、各債務者の信用リスクや企業規模等⁷²を勘案しておらず、与信限度額管理の実効性は十分なものとなっていない。

こうした中、取締役会において、債務者の関連会社に対して新たに融資を実行するに当たり、当該債務者グループに対して、グループとしての信用リスク等を十分に検討しないまま、与信限度額を設定している事例や、与信残高が与信限度額に近接している債務者に対して、信用リスク等を十分に検討しないまま、与信限度額を引き上げた上で追加融資を実行している事例が認められる。

- **信用リスク管理部門が、営業店に、与信先が会計監査人を変更していないかどうかを確認させることとしていないほか、会計監査人の変更が把握された場合にも、債務者格付を変更する必要があるかどうかを検討させることとしていない等の事例**

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

信用リスク管理部門は、「債務者格付規程」を策定し、営業店に、取引先において信用力に影響が生じ得る事象が発生している場合には、債務者格付⁷³を変更する必要があるかどうかについて検討させることとしている。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

- (1) 信用リスク管理部門は、営業店に、与信先が会計監査人を変更していないかどうかを確認させることとしていないほか、会計監査人の変更が把握された場合にも、債務者格付を変更する必要があるかどうかを検討させることとしていない。

- (2) 信用リスク管理部門は、日本公認会計士協会から全国銀行協会に対して、会社法監査の適切な実施に係る注意喚起がなされた⁷⁴ことを踏まえて、「債務者格付規程」を改定し、非上場大会社について、債務者格付の新たな付与又は見直しの際に、営業店に会計監査人による監査報告書の写しの提出を求めさせることとしている。

こうした中、当行と与信取引のある非上場大会社の中に、会計監査人が設置されていない先があるにもかかわらず、同部門は、当該先について、法令違反の状態にあり、決算の信頼性にも疑義が生じ得ることを踏まえて、債務者格付の見直しを行う必要があるかどうかを検討していない。

⁷² 業種を含む。

⁷³ 債務者の信用力を評価して付すもの。

⁷⁴ 「会社法監査の適切な実施について」（23年8月）。

- 信用リスク管理部門が、住宅ローンの借換案件に関するリスク分析を行っておらず、また、営業統括部門も、借換案件の取扱いが増加することに伴い、同ローンの審査基準を見直す必要がないかどうかについて検討していない事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

当行においては、中期経営計画に住宅ローンの肩代わり推進が掲げられる中、借換案件の取扱いが増加しており、借換案件に係るリスク管理の必要性が高まっている状況にある。

しかしながら、信用リスク管理部門⁷⁵は、借換案件に関するリスク分析⁷⁶を行っておらず、また、営業統括部門⁷⁷も、借換案件の取扱いが増加することに伴い、住宅ローンの審査基準を見直す必要がないかどうかについて検討していない。

Ⅲ. 個別の問題点

① 【信用格付】

- 信用リスク管理部門が、信用格付モデルランクの判定後に定性評価により修正を加える際の基準について、定性要因の「程度に応じて、モデルランクからの修正を行う」と定めるにとどまっており、統一的な運用が可能な具体的なものとなっていない事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

信用リスク管理部門は、「信用格付基準」を策定し、債務者の財務内容について、営業店⁷⁸及び審査部門⁷⁹にスコアリングモデルによる定量的な評価に基づき信用格付モデルランクを判定させ、定性評価による修正を加えさせた上で、最終的な信用格付ランクを決定することとしている。

しかしながら、同部門は、信用格付モデルランクの判定後に定性評価により修正を加える際の基準について、定性要因の「程度に応じて、モデルランクからの修正を行う」と定めるにとどまっており、当該基準は統一的

⁷⁵ 住宅ローンに係るリスク特性の分析・検証に関する事項等を所管している。

⁷⁶ 例えば、新規案件と借換案件のデフォルト時損失率を比較することにより、借換案件が過度のリスクを内包する状況となっていないかなど。

⁷⁷ 審査基準の策定・改廃に関する事項等を所管している。

⁷⁸ 一次査定を行うこととされている。

⁷⁹ 二次査定を行うこととされている。

な運用が可能な具体的なものとなっていない。

このため、今回検査において検証したところ、経営環境の大幅な悪化に伴う定性評価の検討が的確に行われておらず、信用格付ランクの変更が必要な事例が認められる。

- **信用リスク管理部門が、信用格付について、決算期到来時点における信用格付の正確性については検証しているものの、期中の信用状況の大幅な変化に対する信用格付の随時見直しの検討が適切に行われているかどうかについては検証していない事例**

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

信用リスク管理部門は、「信用格付基準」において、債務者に付与した信用格付について、営業店及び審査部門に、原則として年1回、債務者の決算期に見直しを行わせることとしているほか、営業店が債務者の信用状況の大幅な変化に関する情報を入手した場合には、次期決算期の到来を待つことなく、速やかに見直しを行う必要がないかどうかを検討させることとしている。

また、信用リスク管理部門は、「資産査定マニュアル」を策定し、営業店が付与した信用格付の正確性について、対象先を抽出した上で検証することとしている。

しかしながら、同部門は、決算期到来時点における信用格付の正確性については検証しているものの、期中の信用状況の大幅な変化に対する信用格付の随時見直しの検討が適切に行われているかどうかについては検証していない。

こうした中、営業店において、債務者へのモニタリングにより信用状況の大幅な変化（悪化）に関する情報を把握しているにもかかわらず、信用格付の随時見直しの検討が行われていない事例が認められる。

②【信用集中リスクの管理】

- リスク管理委員会が、現行の与信集中リスク管理手法に問題がないかどうかについての洗出しに着手しておらず、クレジット・リミットを個社別に設定する必要がないかどうかなど、大口与信先に対する与信集中の抑制に向けた具体策の検討を行っていない事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

取締役会は、「信用リスク管理規程」を策定し、融資部門に信用リスク管理手法の見直し等⁸⁰を行わせることとしているほか、中期経営計画において、当行の融資ポートフォリオを分析し、与信集中リスクの抑制を図るとともに、大口与信先についての実態把握を強化することとしている。

また、常務会は、信用リスク管理の対応策等⁸¹について、リスク管理委員会に審議させることとしている。

しかしながら、リスク管理委員会は、与信残高上位グループ先に対する与信の状況や、業種別に設定されたクレジット・リミットの遵守状況等⁸²について、融資部門から四半期ごとに報告を受けることとしているものの、大口与信比率が上昇傾向にある中、現行の与信集中リスク管理手法に問題がないかどうかについての洗出しには着手しておらず、クレジット・リミットを個社別に設定する必要がないかどうかなど、大口与信先に対する与信集中の抑制に向けた具体策の検討を行っていない。

③【信用リスクの計測手法を用いている場合の検証項目】

- 信用リスク管理部門が、住宅ローンの生涯収益分析に当たって、当行と外部機関との経過年数別のデフォルト率の形状が異なっていることが明らかになっているにもかかわらず、当行の実態に適したパラメータを使用する観点からの見直しを行っていない事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

信用リスク管理部門は、住宅ローンの生涯収益分析に当たって、実行年度別、保証料率帯別及び地区別の試算を行うこととしている。

その際、同部門は、生涯収益を試算する際のパラメータである経過年数別のデフォルト率について、当行のデフォルトデータの蓄積が十分でなか

⁸⁰ 信用リスク管理の規程整備を含む。

⁸¹ 信用リスク管理の対応状況を含む。

⁸² 地区別、業種別残高推移を含む。

ったことから、外部機関のデフォルトデータを使用することとしている。

こうした中、当行のデフォルトデータが蓄積された結果、当行と外部機関との経過年数別のデフォルト率の形状が異なっていることが明らかになっているにもかかわらず、同部門は、当該試算について、当行の実態に適したパラメータを使用する観点からの見直しを行っていない。

VII. 資産査定管理態勢

◆ 評 定 事 例

- 資産査定管理部門が、賃貸物件の不動産担保評価に当たり、「不動産担保評価マニュアル」において、敷金等の要返済財源を控除することとしない等の事例【評定：B（Aに近いB）】

【業態等】

地域銀行、大中規模

【リスク特性】

当行の償却・引当額は減少傾向にあり、また、不良債権比率も業態平均を下回る水準にあるものの、大口与信先への与信集中が認められており、正確な自己査定が行われなければ、経営に与える影響は相応にある。

【検査結果】

取締役会は、「自己査定規程」を策定し、資産査定管理部門を資産査定管理の統括部署としている。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

1. 自己査定の正確性

資産査定管理部門は、「自己査定マニュアル」を策定し、営業店に一次査定を実施させ、自ら二次査定を実施するとともに、内部監査部門に自己査定の正確性に係る内部監査を実施させることとしている。

こうした中、営業店は、同マニュアルにおいて、一過性の赤字で翌期に黒字化することが確実と見込まれる債務者については、債務者区分を正常先と判定することとされている。

しかしながら、営業店は、一部の債務者について、一過性の赤字であるか否かの検証を十分に行っておらず、資産査定管理部門及び内部監査部門においてもこれを看過していることから、翌期の黒字化が見込めないにもかかわらず、債務者区分を正常先にとどめている事例が認められる。

2. 担保不動産の評価

資産査定管理部門は、「不動産担保評価マニュアル」を策定し、担保不動産について、定期的又は必要に応じて営業店に現地調査⁸³を行わせたとともに、同部門が評価を行うこととしている。

また、同部門は、同マニュアルにおいて、一定の要件に該当する債務

⁸³ 融資実行後、3～5年のサイクルで行うほか、債務者区分が破綻懸念先以下となった場合に行うこととされている。

者の不動産担保については、外部の不動産鑑定士に評価を依頼することとし、賃貸物件の評価に当たっては、敷金等⁸⁴の要返済債務を控除した評価を行わせることとしている。

しかしながら、同部門は、当行が自ら賃貸物件の評価を行う際には、同マニュアルにおいて、敷金等の要返済債務を控除することとしていないため、賃貸物件の評価において、要返済債務の控除が行われていない事例が認められる。

【評定結果】

- ① 経営陣により当行の規模・特性を踏まえた十分な管理態勢が構築されているものの、自己査定の正確性や担保不動産の評価について、管理者レベルの弱点が認められること。
 - ② 要追加償却・引当額の乖離は認められるものの、当行の健全性等に重大な影響を及ぼすものとは認められないこと。
 - ③ 前回検査と比較して、債務者区分の変更率や要追加償却・引当額の乖離率は、大幅に改善していること。
 - ④ 前回検査指摘事項⁸⁵については、適切に改善が図られており、今回認められた弱点についても、自主的な改善が期待できること。
- 以上、総合的に勘案し、「B（Aに近いB）」評定が適当。

⁸⁴ 入居保証金を含む。

⁸⁵ 「経営改善計画の実現可能性等に係る検証を十分に行っていないことなどから、当局査定と自己査定結果が相違する債務者が多数認められる」との指摘等。

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 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】

➤ 審査部門が、経営改善計画の妥当性の検証に当たり、債務圧縮に向けた方策の実現可能性についての検証を十分に行っていない等の事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

取締役会は、「自己査定規程」を策定し、貸出金等の自己査定について、営業店に一次査定を、審査部門に二次査定を実施させ、資産査定管理部門に検証させることとしている。

また、取締役会は、「自己査定マニュアル」を策定し、経営改善計画がなければ要管理先又は破綻懸念先と判断される先について、同計画の妥当性を検証し、実現可能性が高い等⁸⁶の要件を全て満たす場合には、その他要注意先と判断することとしている。

しかしながら、審査部門は、同計画の妥当性の検証に当たり、債務圧縮に向けた方策の実現可能性についての検証を十分に行っていない。

また、資産査定管理部門は、審査部門に対して、不良資産の判定に当たり、債務者の資産内容や企業グループ間の資金の流れを具体的に把握するよう指示していないほか、上場企業等⁸⁷の実態把握に当たり、適時開示資料を的確に活用するよう指示していない。

➤ 審査部門が、営業店において、過去の当局検査や監査法人の指摘を踏まえて改正したマニュアルに沿って、適切に一次査定を実施しているかどうかを十分に検証していない事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、大規模

【検査結果】

常務会は、「自己査定基準」を策定し、貸出金に係る一次査定を営業店に、二次査定を審査部門に実施させた後、内部監査部門に検証させた査定結果について承認を行い、理事会に報告することとしている。

また、審査部門は、前回検査の指摘⁸⁸を受けて、「自己査定マニュアル」

⁸⁶ 計画が合理的であることを含む。

⁸⁷ 上場企業グループに属する債務者を含む。

⁸⁸ 「売却予定である事業用不動産の含み損を債務者の実態バランスに反映させていない」との指摘。

を見直し、事業の用に供していない不動産や売却計画のある不動産については、市場価格に基づく再評価を行い、実態バランスに反映させることとしている。

しかしながら、同部門は、営業店が、過去の当局検査や監査法人の指摘⁸⁹を踏まえ、マニュアルに沿って、適切に一次査定を実施しているかどうかを十分に検証していない。

このため、業況不芳な債務者に係る自己査定において、売却を計画していない事業用資産の含み益を実態バランスに反映させることにより資産超過と判定し、債務者区分を要注意先にとどめている事例や、不動産販売業者の実態バランスにおいて販売用不動産に係る多額の含み損を反映していない事例が認められる。

- **資産査定管理部門が、不動産の評価の妥当性の検証について、相対的に競争力が劣る物件や、賃料・稼働率等が下方トレンドにある物件について、こうしたネガティブな要素を不動産評価に反映させるための具体的な検証項目を定めていない事例**

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

資産査定管理部門は、不動産ファンドの裏付資産である不動産の評価の妥当性の検証について、主要なパラメータである賃料水準、稼働状況及び取引利回りを中心とした検証を実施することとしている。

しかしながら、同部門は、相対的に競争力が劣る物件や、賃料・稼働率等が下方トレンドにある物件について、こうしたネガティブな要素を不動産評価に反映させるための具体的な検証項目を定めていない。

こうした中、今回検査において検証したところ、不動産ファンドについて、賃料・稼働率等が下方トレンドにあることなどを踏まえると、分類額の修正が必要な事例が認められる。

⁸⁹ 「債務者の保有する事業用資産（本社の土地・建物）に係る評価益について、実態バランスへの反映は認められない」との指摘。

VIII. 市場リスク管理態勢

◆ 評定事例

- 市場リスク管理部門が、外貨金利のリスク量の割合が高まっている状況にあるにもかかわらず、金利リスクを、円金利リスクと外貨金利リスクとに区別した上でバック・テストングを実施することとしていない事例【評定：B（Aに近いB）】

【業態等】

地域銀行、大中規模

【リスク特性】

当行の有価証券ポートフォリオは、国債のデュレーションを短縮する一方で、外国債券の比率を高めており、外貨金利リスクが適切に管理されなければ、リスクが顕現化し損失が発生する可能性は相応にある。

【検査結果】

市場リスク管理部門は、「市場リスク管理規程」において、市場リスクを金利リスク、価格変動リスク（政策投資株式）、価格変動リスク（純投資株式）及びその他リスクの4カテゴリーに区分して、各リスク量についてバック・テストングを実施することとしている。

こうした中、同部門は、外国債券の購入を増加させており、外貨金利のリスク量の割合が高まっている状況にあるにもかかわらず、金利リスクを、円金利リスクと外貨金利リスクとに区分した上でバック・テストングを実施することとしていない。

【評定結果】

- ① 経営陣は、ストレス・テスト結果を踏まえて金利リスク削減を指示するなど、PDCAサイクルが回っている実態が認められ、経営陣により当行の規模・特性を踏まえた十分な市場リスク管理態勢が構築されていること。
 - ② 今回検査において、管理者レベルの弱点が認められるものの、当行の健全性等に重大な影響を及ぼすものとは認められないこと。
 - ③ 前回検査指摘事項⁹⁰については、適切に改善が図られており、今回認められた弱点についても、自主的な改善が期待できること。
- 以上、総合的に勘案し、「B（Aに近いB）」評定が適当。

⁹⁰「市場リスク管理部門は、リスク限度枠と警告水準を同額に設定しており、警告水準による管理が機能していない」との指摘等。

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 管理者による市場リスク管理態勢の整備・確立状況

1. 市場リスク管理部門の役割・責任

(1) モニタリング

① 【取締役会等への報告】

- 審査部門が、当行が購入した社債について、当行がこれまでに購入した債券とは異なる新たなリスク・プロファイルを有しているにもかかわらず、新商品として取り扱っておらず、ALM委員会に対して、その購入に係る付議を行っていない等の事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

市場リスク管理部門は、「市場リスク管理規程」を策定し、投資対象の有価証券について、新たなリスク・プロファイルを有する新商品を当行のポートフォリオに組み入れる場合には、当該有価証券を所管する部署に、ALM委員会への付議を行わせることとしている。

こうした中、当行が購入した、利払繰延条項・期限前償還条項・劣後特約付無担保社債（以下、「当該社債」という。）について、以下のような問題点が認められる。

- (1) 審査部門は、当該社債について、当行がこれまでに購入した債券とは異なる新たなリスク・プロファイル⁹¹を有しているにもかかわらず、繰上償還期が数年後に設定されていることをもって、実質的には償還期間数年の劣後債であると判断し、新商品として取り扱っておらず、ALM委員会に対して、その購入に係る付議を行っていない。

また、市場リスク管理部門は、審査部門から当該社債の購入稟議の回付を受けた際に、審査部門が新商品として取り扱っていないことを看過しており、審査部門に対して、同委員会に付議するよう求めている。

- (2) 市場リスク管理部門は、審査部門から当該社債の購入稟議の回付を受けた際に、当該社債のリスクを洗い出していないほか、購入後のリスク管理方法についても検討していない。

こうした中、当該社債については、時価が把握できなかった場合のリスク量の測定手法や、当該社債の償還期間が長期に及ぶという特性を踏まえた、クレジット・スプレッドの変化による価格変動リスク測定の必要性に係る検討が何ら行われないうまま、購入が決定されている

⁹¹ 長期の満期までの間に、利息の支払いが発行体の裁量によって繰り延べられる可能性がある。

実態が認められる。

(2) 検証・見直し

①【戦略目標等の見直し】

- 市場リスク管理部門が、市場部門が策定した運用方針について、当行の中長期的な収益目標に則したものとなっているかどうかといった観点や、当行の資産及び負債全体から見て最適なものとなっているかどうかといった観点からの検証を十分に行うことなく、ALM委員会に付議している等の事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

取締役会は、「市場リスク管理規程」において、市場リスク管理部門をALM運営に関する所管部署としている。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

1. 純投資有価証券に関する運用方針の策定

市場リスク管理部門は、「ALM管理規程」を策定し、市場部門に、純投資有価証券に関する運用方針を年度ごとに策定させた上で、市場リスク管理部門がALM委員会に対して付議することとしている。

しかしながら、市場リスク管理部門は、市場部門が策定した運用方針について、当行の中長期的な収益目標に則したものとなっているかどうかといった観点や、当行の資産及び負債全体から見て最適なものとなっているかどうかといった観点からの検証を十分に行うことなく、当該運用方針をそのまま同委員会に付議している。

こうした中、同委員会は、当該運用方針について、純投資有価証券の種類ごと⁹²の新規購入限度額等⁹³について審議するにとどまっており、同委員会による当該運用方針に係る審議は不十分なものとなっている。

2. 純投資有価証券の運用方針の検証

市場リスク管理部門は、「ALM管理規程」に基づき、純投資有価証券を運用方針通りに運用したと想定した場合の総合損益と実際の総合損益との乖離状況をモニタリングし、ALM委員会に対して、定期的に報告することとしている。

こうした中、同部門は、同委員会に対して、上記の乖離状況に係る報告を行うにとどまり、上記の乖離が発生した要因の分析や、当該分析に基づき運用方針が有効であるかどうかについての報告を行っていない。

⁹² 国内債券、外国債券、投資信託等。

⁹³ リスク量の見直し等を含む。

Ⅱ. 個別の問題点

1. 市場リスク計測手法

(1) 【市場リスク計測態勢の確立】

- 取締役会が、クレジット・リンク債以外の信用スプレッド変動リスクを有する債券について、市場リスク管理部門に、同リスクの計測を行わせていない事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

取締役会は、中期経営計画の主要施策として、「有価証券運用力の強化」を掲げ、クレジット投資による収益増強を図ることとしている。

こうした中、取締役会は、当行の保有する債券のうち、クレジット・リンク債については、市場リスク管理部門に信用スプレッド変動リスク⁹⁴の計測を行わせているものの、それ以外の信用スプレッド変動リスクを有する債券⁹⁵については、同リスクの計測を行わせておらず、信用スプレッド変動リスクの把握は不十分なものとなっている。

⁹⁴ 信用スプレッドが変動することによって現在価値（又は期間収益）が変動するリスク。

⁹⁵ 当行は、当該クレジット・リンク債以外に、多額の事業債、金融債、円建て債等を保有している。

Ⅸ. 流動性リスク管理態勢

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 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. 流動性リスク管理部門の役割・責任

(1) 流動性リスクの特定・評価

①【流動性リスクの評価】

- ALM委員会が、流動性リスク管理部門及び関係部署に対して、中長期の調達・運用ギャップが生じている海外拠点について、その状況をモニタリングし報告する態勢を整備するよう指示していない等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

取締役会は、「流動性リスク管理方針」を策定するとともに、ALM委員会を設置し、資金の調達・運用に関する事項等について審議・調整を行わせることとしている。また、取締役会は、流動性リスク管理部門に、流動性リスクに係る各種リミット等の設定の企画立案を関係部署との協働により行わせることとしている。

さらに、ALM部門及び国際業務部門は、地場通貨について、流動性対策としてのコミットメントラインの保有状況の把握を行うこととしている。

こうした中、今回検査において、市場が比較的限定されている地場通貨について、海外拠点ごとに短期（1年以内）と中長期の期間別での検証を行ったところ、複数の海外拠点について、他の拠点と比較して中長期の調達・運用にギャップが生じている状況が認められる。

しかしながら、ALM委員会は、流動性リスク管理部門及び関係部署に対して、中長期の調達・運用ギャップが生じている海外拠点について、その状況をモニタリングし報告する態勢を整備するよう指示していない。

また、ALM部門等は、地場通貨を取り扱う海外拠点に、拠点の特性に応じて地場通貨の中長期の調達・運用ギャップに係る協議ポイントを設定させ、協議ポイントの水準に到達した場合には、海外拠点のALM委員会に対応方針を協議させるといった態勢を整備していない。

Ⅱ. 個別の問題点

1. A L M委員会等の役割・責任

①【流動性戦略等の策定】

- A L M委員会が、当面の資金調達先や資金調達額の検討を行うにとどまり、大幅に貸出を増加させることとしている業務計画を踏まえて、コミットメントライン等により安定的に資金調達を行い、流動性リスクを管理する方法について、十分な検討を行っていない等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

日本における代表者は、A L M委員会を設置し、流動性に係る方針について議論することとしているほか、「流動性リスク管理方針」に基づき、流動性リスクの管理を行わせることとしている。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

1. 業務計画を踏まえた流動性リスク管理

当支店は、業務計画において、大幅に貸出を増加させるなど、ビジネスの積極的な拡大を図ることを計画している。

しかしながら、A L M委員会は、当面の資金調達先や資金調達額の検討を行うにとどまり、当該計画を踏まえて、コミットメントライン等により安定的に資金調達を行い、流動性リスクを管理する方法について、十分な検討を行っていない。

2. 流動性危機時の対応（コンティンジェンシー・プラン）

日本における代表者は、海外本店の定める「A L M方針」に基づき、流動性危機時には、資金繰りの逼迫度に応じて当支店の状況を区分⁹⁶することとしているほか、流動性リスク管理責任者に、流動性の状況等⁹⁷に係る分析を行わせるとともに、A L M委員会及び海外本店に対して、当該分析の内容を報告させることとしている。

こうした中、同代表者及び同責任者は、資金繰りの逼迫度区分に応じて、各職員がどのような対応を行う必要があるのかを明らかにするなどの態勢整備を十分に行っていない。

⁹⁶ 3段階に区分。

⁹⁷ 流動性リスクの発生原因や流動性資金の不足額を含む。

X. オペレーショナル・リスク管理態勢

◆ 評定事例

- リスク統括部門が、「事務リスク管理規程」において、当日中に対応処理が完了した事務ミス・事務事故について、事務リスク管理部門を通じた報告を不要としている等の事例【評定：B（平均的なB）】

【業態等】

地域銀行、大中規模

【リスク特性】

システム障害の発生件数は少ないものの、事務ミス・事務事故（以下、「事務ミス等」という。）の発生件数が増加傾向にあり、事務ミス等に起因した不祥事件も発生していることから、適切な事務リスク管理が行われなければ、顧客に相応の影響を与えるおそれがある。

【検査結果】

取締役会は、「リスク管理規程」を策定し、リスク統括部門をオペレーショナル・リスク管理の統括部署としているほか、事務リスク管理部門を事務リスク管理の所管部署、システムリスク管理部門をシステムリスク管理の所管部署としている。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

1. 事務リスク管理態勢

リスク統括部門は、「事務リスク管理規程」を策定し、営業店で発生した事務ミス等について、事務リスク管理部門を通じて報告を受けることとしている。

しかしながら、リスク統括部門は、同規程において、当日中に対応処理が完了した事務ミス等については、事務リスク管理部門を通じたリスク統括部門への報告を不要としており、例えば、顧客に影響を及ぼす事務ミス等であっても、当日中に対応処理が完了したものについては報告が行われないこととなるにもかかわらず、当該報告基準の適切性を検証していない。

こうした中、今回検査において検証したところ、取引金額の相違や取扱口座の相違といった顧客に影響を及ぼす事務ミス等について、営業店で当日中に対応処理が完了したことをもって、事務リスク管理部門を通じたリスク統括部門への報告が行われていない事例が認められ、両部門において、事務ミス等の発生状況を正確に把握していない実態が認められる。

2. システムリスク管理態勢（危機管理態勢）

取締役会は、「業務継続態勢規程」を策定し、経営企画部門を危機管理

の統括部署としている。

また、経営企画部門は、「業務継続基準」を策定し、総務部門を災害対策の所管部署、リスク統括部門をシステム障害対策の所管部署としているほか、総務部門、リスク統括部門及びシステムリスク管理部門（以下、「総務部門等」という。）に、災害対策やシステム障害に関する業務継続計画を策定させることとしている。

しかしながら、経営企画部門は、総務部門等に対して、業務継続計画の策定に当たり、銀行業務全体を対象として、復旧目標時間及び必要な経営資源⁹⁸を洗い出すよう指示していない。

このため、総務部門等は、「業務継続基準」において優先的に継続すべき重要業務とされている口座振替業務について、復旧目標時間や対応手順を定めていない。

【評定結果】

- ① 経営陣により当行の規模・特性を踏まえた十分なオペレーショナル・リスク管理態勢が構築されているものの、事務リスク管理については、事務ミス等の報告基準の適切性に係る管理者レベルの弱点が認められ、システムリスク管理については、業務継続計画の策定に当たり、管理者レベルの弱点が認められること。
 - ② 今回認められた弱点は、当行の健全性等に重大な影響を及ぼすものとは認められないこと。
 - ③ 前回検査指摘事項⁹⁹については、適切に改善が図られており、今回認められた弱点についても、自主的な改善が期待できること。
- 以上、総合的に勘案し、「B（平均的なB）」評定が適当。

⁹⁸ 要員、システム（バックアップシステム、重要データのオフサイト保管を含む。）、代替オフィス等。

⁹⁹ 「事務リスク管理部門は、キャッシュカード等の重要拾得物の取扱いについて、営業店に明確にしている」との指摘等。

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

《事務リスク管理態勢》

I. 管理者による事務リスク管理態勢の整備・確立状況

1. 事務リスク管理部門の役割・責任

(1) 【事務統括部門の役割・責任】

- 事務リスク管理部門が、事務ミスによる信用保証協会保証付融資の代位弁済否認事案が連続して発生しているにもかかわらず、当該事案の内容を十分に確認しておらず、発生原因の分析や再発防止策の策定を関係部門任せにしている事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

事務リスク管理部門は、「事務リスク管理規程」において、営業店で発生した事務事故・事務ミスに係る発生原因の分析や再発防止策の策定を行うこととされている。

しかしながら、同部門は、前回検査以降、事務ミス¹⁰⁰による信用保証協会保証付融資の代位弁済否認事案が連続して発生しているにもかかわらず、当該事案の内容を十分に確認しておらず、発生原因の分析や再発防止策の策定を関係部署任せにしている。

¹⁰⁰ 代位弁済請求期限超過や担保物件への抵当権の設定漏れなど。

《システムリスク管理態勢》

I. 個別の問題点

1. 情報セキュリティ管理

(1) 【不正使用防止】

- システムリスク管理部門が、個人データシステムの個人データへのアクセスについて、業務の必要性に応じてアクセスレベルをコントロールする体制を整備していない等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

システムリスク管理部門は、「システムリスク管理規程」において、個人データシステムの個人データへの不正アクセスのリスクを管理することとされている。

しかしながら、同部門は、当該システムの個人データへのアクセスについて、業務の必要性に応じてアクセスレベルをコントロールする体制を整備しておらず、当該システムの個人データへのアクセスが可能なカードを、業務に必要な者も含めて全職員に配布している。

また、同部門は、個人データを外部記憶媒体にダウンロードし、印刷する場合のチェック体制を整備しておらず、全職員が、本部各部署や営業店に設置されている端末から個人データをダウンロードし、印刷することが可能な状態となっている。

2. システム企画・開発・運用管理等

(1) システム企画・開発態勢

① 【開発管理】

- システムリスク管理部門が、次期システム移行推進プロジェクトの懸案事項のうち、顧客への対応やシステム上の対応等を要する事項について、全体スケジュールへの影響を踏まえて対応期限を設定するといった進捗管理を行っていない事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

取締役会は、「次期システム移行計画書」を承認し、次期システム移行推進プロジェクトを立ち上げ、次期システムを稼働させる全体スケジュールを策定している。

また、システムリスク管理部門は、外部委託先と合同でプロジェクト全体会議を開催し、プロジェクト進行中に発生する懸案事項に的確に対応できているかどうかなど¹⁰¹について審議することとしている。

こうした中、同部門は、懸案事項のうち、顧客への対応やシステム上の対応等¹⁰²を要する事項について、全体スケジュールへの影響を踏まえて対応期限を設定するといった進捗管理を行っていない。

- **システムリスク管理部門が、外部委託先から結合試験工程が完了した旨の報告を受けた際に、結合試験工程の完了基準や総合試験工程の開始基準が全て満たされているかどうかを確認しないまま、総合試験工程を開始するとの判断を行っている事例**

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

システムリスク管理部門は、「システム更改プロジェクト」の開発計画書¹⁰³を策定するとともに、システム開発の外部委託先との会議を隔週で開催し、同プロジェクトの進捗状況を管理することとしている。

また、同部門は、結合試験工程¹⁰⁴、総合試験工程¹⁰⁵及び総合運転試験工程¹⁰⁶の各工程について開始基準及び完了基準を定め、外部委託先との会議において、これらの基準が全て満たされているかどうかを確認した上で、次の工程に進むかどうかを判断することとしている。

しかしながら、同部門は、外部委託先から結合試験工程が完了した旨の報告を受けた際に、結合試験工程の完了基準¹⁰⁷や総合試験工程の開始基準¹⁰⁸が全て満たされているかどうかを確認しないまま、総合試験工程を開始するとの判断を行っている。

¹⁰¹ プロジェクトの進捗状況に問題はないかを含む。

¹⁰² 事務上の対応を含む。

¹⁰³ プロジェクト開発の進捗管理を明確化するために策定されるもの。

¹⁰⁴ プログラムの機能ごとに試験する工程。

¹⁰⁵ システム全体を連携させて試験する工程。

¹⁰⁶ 対外接続を含めて総合的に試験する工程。

¹⁰⁷ 例えば、バグ検出の傾向分析及び収束状況の妥当性を確認していること。

¹⁰⁸ 例えば、試験実施要領の作成が完了していること。

② 【テスト等】

- システムリスク管理部門が、ホームページシステムについて、大量の個人情報¹⁰⁹が保有されているものではないとして、外部からの攻撃に対して安全かどうかを検証するテストを実施していない事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

経営会議は、「セキュリティスタンダード」において、外部のネットワークに接続している情報システム¹⁰⁹について、システムリスク管理部門に、外部からの攻撃に対して安全かどうかを検証するテストを実施させることとしている。

こうした中、同部門は、イントラネットシステム及びインターネットバンキングシステムについては当該テストを実施しているものの、ホームページシステムについては、大量の個人情報¹⁰⁹が保有されているものではないとして、当該テストを実施していない。

このため、顧客が新規口座を開設するために当行のホームページに入力した個人情報については、ホームページシステムへの攻撃があった場合に、外部に流出するおそれがないかどうかの確認が行われていない。

3. 外部委託管理

(1) 外部委託業務の管理

① 【外部委託先のモニタリング】

- システムリスク管理部門が、新システムへの機能追加において、過去の障害要因を踏まえて、外部委託先に対して、テスト範囲に不足がないかどうかを十分に確認していない事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

システムリスク管理部門は、新たなシステムを稼働させる際には、「システムリスク管理規程」に基づき、当該システムの開発を行った外部委託先が実施したテスト結果を検証するとともに、当該システムの稼動について常務会による決裁を受けることとしている。

こうした中、新たに稼働したシステムにおいて、稼動前後にシステム障害が多発したことを踏まえて、同部門は、当該システムの開発を行った外部委託先に報告を求め、その主要な要因が「テスト範囲の不足」にあった

¹⁰⁹ イン트라ネットシステム、インターネットバンキングシステム及びホームページシステム。

ことを確認している。

しかしながら、同部門は、当該システムへの機能追加において、こうした過去の障害要因を踏まえて、当該外部委託先に対して、テスト範囲に不足がないかどうかを十分に確認しておらず、同システムへの機能追加の後に、「テスト範囲の不足」を要因とするシステム障害が再び発生している実態が認められる。

4. 付保預金の円滑な払戻しのための整備状況等

- **事務リスク管理部門が、預金口座名寄せのためのデータ整備において、「不明先」として登録している先について、営業店において、ATMの利用があった場合に窓口へ誘導させるよう取り組ませることとしない事例**

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

預金口座名寄せのためのデータ整備に関する所管部署である事務リスク管理部門は、生年月日の未登録先について、営業店に対して「不明先登録一覧表」¹¹⁰を半年ごとに送付し、調査¹¹¹を行わせて上で、生年月日が判明した場合には「不明先」登録を取り消すこととし、生年月日が依然として不明な場合には「不明先」として引き続き登録することとしている。

しかしながら、同部門は、「不明先」として登録している先について、ATMによる現金の入出金に着目することとしておらず、営業店において、ATMの利用があった場合に窓口へ誘導させるよう取り組ませることとしていない。

こうした中、今回検査において検証したところ、「不明先」に登録している口座の中には、ATMによる現金の入出金が継続的に行われている口座が認められており、名寄せデータの整備に向けた取組は十分なものとなっていない。

¹¹⁰ 生年月日不明先の氏名、住所、不明理由などが記載されている。

¹¹¹ 郵便、電話、訪問等による調査。

信託兼當金融機関

I. 信託業務管理態勢

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

- 当社は、原受託者の指図に基づき事務を行っていることから、原受託者の指図に誤りや不備があった場合には、当社の事務も影響を受ける関係にあるにもかかわらず、原受託者に対して、発生した問題事象を適切にフィードバックし、再発防止・業務改善につなげる仕組みを構築していない事例

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

当社は、再信託方式により、信託財産の管理業務を受託しており、原委託者及び原受託者との間で「三者間協定書」を締結し、原受託者と連帯して原委託者に対する責任を負うこととしている。

こうした中、当社は、原受託者の指図に基づき事務を行っていることから、原受託者の指図に誤りや不備があった場合¹¹²には、当社の事務も影響を受ける関係にあるにもかかわらず、原受託者に対して、発生した問題事象を適切にフィードバックし、再発防止・業務改善につなげる仕組みを構築していない。

¹¹² 原受託者の指図の誤りや不備については、今のところ、当社が検知して事故等の顕現化を未然に防止している実態にある。

Ⅱ. 信託引受管理態勢

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 信託引受の適正性

1. 委託者の属性に応じた信託引受(適合性の確保)

- 信託引受管理部門が、商品勧誘の開始前における顧客の適合性確認について、事前承認を行うに当たっての確認事項や定量・定性的な基準を明確化していない事例

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

信託引受管理部門は、商品勧誘の開始前における顧客の適合性確認について、営業店に「適合性チェックシート」を起票させ、当社ルールである分散投資基準¹¹³を充足していない先や指定基金¹¹⁴に対して商品を勧誘する場合には、当該商品勧誘が妥当であるとする判断事由を記載させた上で、事前に、同部門の承認を受けさせることとしている。

しかしながら、同部門は、当該承認を行うに当たっての確認事項や定量・定性的な基準を明確化していない。

このため、商品勧誘を妥当とする判断事由の記載が、客観性や具体性に欠け、不十分な内容となっている事例¹¹⁵が認められる。

- 信託財産運用部門等が、年金信託の受託後における顧客属性や適合性について、厚生年金基金等の運用指針の変更時などに確認することとしているものの、厚生年金基金等の理事長の交代や、市場環境の変化、他社提案のオルタナティブ商品の組入れなどの際には、確認することとしない等の事例

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

信託財産運用部門、信託引受管理部門及び信託財産運用管理部門は、年

¹¹³ 顧客保護の観点から、オルタナティブ投資やエマージング国への投資等を行う商品の勧誘を制限する自社ルール。

¹¹⁴ 厚生年金保険法第178条の2第1項の規定に基づき、積立水準が著しく低い厚生年金基金として、厚生労働大臣による指定を受けた基金。

¹¹⁵ 指定基金に対する商品勧誘に当たり、商品のリスク特性について、価格変動性や収益性等に係るコメントが記載されていないにもかかわらず、「流動性あるプロダクトであり問題なし」として承認されている事例。

金信託の顧客についての適合性の確認態勢を強化するため、流動性等の観点から懸念のある一部のオルタナティブ投資に係る提案先選定基準を新設するなどの改善を図っている。

こうした中、顧客属性や適合性の確認について、以下のような問題点が認められる。

- (1) 信託引受管理部門は、新たな顧客と信託契約を締結しようとする場合には、あらかじめ顧客属性を把握するため、営業店に「顧客カード」を作成させることとしている¹¹⁶。

しかしながら、同部門は、厚生年金基金等¹¹⁷について、年金制度や運用に関する相応の知識を持っていると考えられることなどを理由に、「顧客カード」の作成を不要としており、具体的な顧客属性¹¹⁸を把握する態勢を整備していない¹¹⁹。

- (2) 信託財産運用部門、信託引受管理部門及び信託財産運用管理部門は、年金信託の受託後における顧客属性や適合性について、厚生年金基金等の運用指針の変更時などに確認することとしているものの、厚生年金基金等の理事長の交代や、市場環境の変化、他社提案のオルタナティブ商品の組入れなどの際には、確認することとしていない。

➤ **信託企画部門が、不動産管理処分信託に係る信託受益権の譲渡に際して、信託受益権の譲渡価格と受託基準額との乖離を検証することとしているものの、受託基準額の算定根拠について検証し得る態勢を十分に整備していない等の事例**

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

信託企画部門は、不動産管理処分信託に係る信託受益権の譲渡に際して、委託者の不適切な目的等に利用されないことを確認するため、信託受益権の譲渡価格と受託基準額¹²⁰との乖離を検証することとしている。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

¹¹⁶ 法人の概要、投資経験及び投資方針等を記載することとしている。

¹¹⁷ 企業年金基金等を含む。

¹¹⁸ 例えば、厚生年金基金等の組織構成や、商品（新興国債券・株式や不動産ファンド等）別の投資経験等。

¹¹⁹ 営業推進部門は、営業推進上の目的から、総合型厚生年金基金に係る財政状況や資産運用実績（損益率）等を把握することとしており、また、信託企画部門は、規約型確定給付企業年金の受託要件として、当初受託財産額や制度全体の人数等を定め、これを把握することとしており、一部については把握している。

¹²⁰ 譲渡価格の妥当性を検証する際に基準とする価格。信託企画部門は、「受託基準額算定手順」において、鑑定評価書等を元に受託基準額を算定することと定めている。

(1) 信託企画部門は、受託基準額の算定根拠について検証し得る態勢を十分に整備していないことなどから、還元利回りの補正に係る判断根拠等を検証できない事例等が認められる。

(2) 信託企画部門は、オフバランス案件に係る信託受益権の譲渡価格と受託基準額との乖離幅について、妥当と判断する基準を緩和している¹²¹。

しかしながら、同部門は、日本公認会計士協会の実務指針¹²²において、オフバランス案件の不動産が特別目的会社に「適正な価額」で譲渡されることが求められているにもかかわらず、乖離幅が緩和した基準内にあることのみをもって更なる検証が行われることなく引受がなされてしまう可能性について検討することなく、当該基準を緩和している実態が認められる。

¹²¹ 信託企画部門は、妥当と判断する乖離幅について、オフバランス案件は±10%以内、その他の案件は±30%以内としていたところ、全案件±30%以内と緩和している。

¹²² 「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」。

Ⅲ. 信託引受審査態勢

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 信託引受審査の適正性

1. 共通項目

(1) 委託者の目的の検証

- 受託審査部門及び信託委員会が、信託報酬が通常より高額に設定されているにもかかわらず、委託者の目的が不適切なものでないかどうかといった観点から、信託財産額及び優先・劣後受益権の設定金額の妥当性を十分に検証していない事例

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

取締役会は、「信託引受審査方針」を策定し、信託業務について、法令等を遵守した上で適正に行うこととしており、受託審査部門を同業務に係る所管部署としているほか、信託委員会に受託審査に係る協議を行わせることとしている。

こうした中、今回検査で受託審査部門及び信託委員会による受託審査の状況について検証したところ、委託者の保有する貸付債権に係る評価損を確定させるため、回収の可能性に応じて、同債権を優先受益権と劣後受益権とに切り分ける信託スキームにおいて、信託報酬が通常より高額に設定されているにもかかわらず、委託者の目的が不適切なもの¹²³でないかどうかといった観点から、信託財産額及び優先・劣後受益権の設定金額の妥当性が十分に検証されていない事例が認められる。

¹²³ 損失隠しや、不公正な会計処理など。

IV. 信託財産管理に係る管理態勢

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 信託財産管理業務の委託の適正性

1. 業務委託先の選定に係る審査

- 事務統括部門及び信託財産運用部門が、投資顧問業者が選定した証券保護預け先について、同様の役割・機能を持つ海外カストディアンと比較して大幅に緩和した基準を用いて審査しているにもかかわらず、当該基準の適切性について検証していない事例

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

当社の外国証券の管理に係る外部委託先については、事務統括部門が「海外カストディアン選定・評価基準」¹²⁴に基づき、海外カストディアンの選定及び審査を行うこととし、信託財産運用部門が「外部委託管理手続」¹²⁵に基づき、投資顧問業者が選定した証券保護預け先の審査を行うこととしている。

こうした中、事務統括部門及び信託財産運用部門は、投資顧問業者が選定した証券保護預け先については、同様の役割・機能を持つ海外カストディアンと比較して大幅に緩和した基準を用いて審査しているにもかかわらず、当該基準の適切性について検証していない。

¹²⁴ 海外カストディアンの選定及び見直しに関する手続が規定されている。

¹²⁵ 外部委託の管理及び運営に関する事務手続が規定されている。

V. 信託財産運用管理態勢

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 利益相反行為等の防止

1. その他の留意すべき事項

(1) 重要な非公開情報の管理

- 信託財産運用部門のコンプライアンス管理者が、公表日の 10 営業日以前から保有している重要情報があるにもかかわらず、取引先の重要情報の公表日から遡って 10 営業日の期間中に売買されている銘柄の検証を行うにとどまっている等の事例

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

信託財産運用部門のコンプライアンス管理者は、ファンドマネージャーが独自に入手したインサイダー情報に基づいて有価証券売買を行っていないかどうかについて検証を行うこととしている。

また、同管理者は、トレーダーが売買を発注する際の通話（録音記録）について、誤発注などがないかどうかの検証を行っている。

さらに、コンプライアンス統括部門は、インサイダー情報管理者（部室店長）を対象としてオンサイト及びオフサイトのモニタリングを行っている。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

- (1) 信託財産運用部門のコンプライアンス管理者は、有価証券売買の事後検証を、四半期に一度、一銘柄に対して実施するにとどまり、株価に与える影響等を考慮した抽出を行っていないほか、公表日の 10 営業日以前から保有している重要情報があるにもかかわらず、取引先の重要情報の公表日から遡って 10 営業日の期間中に売買されている銘柄の検証を行うにとどまっております、確認対象期間の設定が適切であるかどうかの検討は不十分なものとなっている。

また、コンプライアンス統括部門は、同管理者による検証の頻度・内容等の十分性について確認していない。

- (2) 信託財産運用部門のコンプライアンス管理者は、トレーダーが売買を発注する際の通話を四半期に一度抽出し検証しているものの、インサイダー取引防止の観点からは活用しておらず、より実効的な検証態勢とするための抽出目的、範囲及びチェック頻度についての検討は不十分なものとなっている。

(3) コンプライアンス統括部門は、インサイダー情報管理者以外の情報取扱者に対しては、モニタリングを実施していないほか、インサイダー情報管理者に対するモニタリングにおいても、検証した証跡を残していない。

II. 信託財産運用業務の委託の適正性

1. 業務委託先の管理態勢

➤ **営業推進部門が、財務状況の悪い委託先について、親会社の状況などを確認することなく委託を継続し、管理部署である信託財産管理部門及び統括部署である信託財産運用管理部門も、営業推進部門による実態把握の状況を十分に検証していない事例**

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

当社は、外部委託先管理について、委託業務の区分ごとに統括部署を定めている。こうした中、統括部署は、委託先の財務状況が悪い場合には、原則として委託を見合わせることにする一方で、止むを得ず委託先として選定する必要がある場合には、委託部署にその理由を明らかにさせた上で協議を求めるとともに、定期的に委託先の財務状況等のチェックを行わせることとしている。

また、当社は、不動産信託については、信託財産管理部門を管理部署とし、同部門に、委託先の財務状況等についての報告を委託部署から受けさせ、統括部署に定期的に報告させることとしている。

しかしながら、不動産信託の委託部署である営業推進部門が、財務状況の悪い委託先について、親会社の状況などを確認することなく委託を継続し、管理部署である信託財産管理部門及び統括部署である信託財産管理の管理部門も、営業推進部門による実態把握の状況を十分に検証していない事例が認められる。

VI. 併營業務管理態勢

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 併營業務管理態勢

1. 併營業務管理部門の態勢と役割

(1) 併營業務管理部門による管理態勢

- 遺言信託管理部門が、例外的に取り扱うこととしていた遺留分侵害案件において、当該案件の取扱いの辞退に至っている事案の原因分析を行っておらず、受託審査の改善や営業店への指導に活用していない事例

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

遺言信託管理部門は、「遺言信託管理規程」に基づき、相続人の中で法的紛争を生ずる蓋然性が高い遺留分侵害案件などについては、原則として取り扱わない¹²⁶こととしている。

こうした中、同部門が例外的に取り扱うこととしていた遺留分侵害案件において、遺言者の相続が開始されるに至って、当該案件の取扱いを辞退している事案が発生しているにもかかわらず、同部門は、原因の分析を行っておらず、受託審査の改善や営業店への指導に活用していない。

¹²⁶ 遺留分を侵害する場合であっても、財産分配が少ない相続人が既に遺留分の放棄を行っていることが確認できる場合など、遺留分減殺請求につながるおそれが低く、遺言執行が円滑に実施できると想定される場合には、取り扱うことができることとしている。

保険会社

I. 経営管理（ガバナンス）態勢－基本的要素－

◇ 個別事例（指摘・評価事例）

I. 代表取締役、取締役及び取締役会による経営管理（ガバナンス）態勢の整備・確立状況

1. 組織体制の整備

① 【保険会社全体の組織体制の整備】

- 取締役会及び経営会議が、業務効率化が顧客に及ぼす影響について、分析・評価を行う態勢を整備していない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

当社は、主力商品である自動車保険の特約の拡充や新規商品の開発・販売等により、取扱商品が多様化しており、また、保有契約件数も、主力商品を中心に増加を続けている状況にある。

こうした中、取締役会及び経営会議は、事業費率を改善するため、不採算ビジネスの整理に取り組むこととするとともに、組織の統廃合、各部門の人員調整等を行う一方で、適切な内部管理及び業務品質の確保に取り組み、過度な業務効率化による弊害を防止することとしている。

しかしながら、取締役会及び経営会議は、業務効率化が顧客に及ぼす影響について、分析・評価を行う態勢を整備していない。

こうした中、過度な業務効率化により顧客への弊害¹²⁷が生じている実態が認められる。

② 【保険会社全体の情報の集約及び分析・検討等】

- 総合企画部門が、収益性が恒常的に悪い代理店についての要因分析、改善策の策定及び営業店への指導を行う態勢を整備していない等の事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

当社は、収益性の改善が最大の経営課題となっている。

こうした中、総合企画部門は、収入保険料ベースで大半を占める代理店チャネルを対象に、各代理店の修正一次収支残及び修正一次収支残率¹²⁸に基づいた収益管理を行うこととしているものの、収益性が恒常的に悪い代

¹²⁷ 保険金支払いに係る遅延等。

¹²⁸ 各代理店の収入保険料から支払保険金及び代理店手数料等を控除し、支払備金積増額を調整したものを修正一次収支残といい、修正一次収支残を収入保険料で割ったものを修正一次収支残率という。

理店についての要因分析、改善策の策定及び営業店への指導を行う態勢を整備していないほか、経営陣に対しても、当該代理店の状況に係る情報提供を実施していない。

③【新規商品等に関する取扱い】

- **新商品委員会が、既契約者乗換え専用保険の商品開発に当たり、当社の販売チャネルに照らした顧客ニーズ等の調査を行っていないほか、販売開始に際しても、販売目標・収支見込み等の計画を策定していない等の事例**

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

新商品委員会は、主力商品の既契約者乗換え専用保険を開発し、販売を開始している。

しかしながら、同委員会は、同保険の商品開発に当たり、当社の販売チャネルに照らした顧客ニーズ等の調査を行っていないほか、販売開始に際しても、販売目標・収支見込み等の計画を策定していない。

また、同委員会は、同保険の販売開始後も、販売実績がない状態が継続しているにもかかわらず、当社の販売チャネルに照らして、商品内容が顧客ニーズ等に合致しているかどうかの検証や、販売停止を含めた販売方針の見直しについての検討・議論を行っていない。

こうした中、同保険は、販売実績が全くないまま販売停止を余儀なくされているが、同委員会は、販売停止に至った要因分析等を行っていない。

- **商品開発委員会が、内部収益率の算定方法を変更した際に、外貨建て商品等について同収益率が一定比率未満となることを認識していたにもかかわらず、保険料率を改定する必要がないかどうかについて検討していない事例**

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

経営会議は、「保険料率管理規程」を策定し、商品開発委員会に、販売中の商品の収益性を内部収益率¹²⁹により確認させた上で、同収益率が一定比率未満の場合には、保険料率を改定する必要がないかどうかについて検

¹²⁹ 商品の収益性を判断する指標。新規契約を獲得するための初期投資（事業費等）に対して、保険期間開始から保険期間終了までに得られる収益がどの程度あるかを示すもの。

討させることとしている。

こうした中、同委員会は、同収益率の算定方法を変更¹³⁰した際に、外貨建て商品や円貨建て一時払い商品の多くの商品について同収益率が一定比率未満となることを認識していたにもかかわらず、保険料率を改定する必要がないかどうかについて検討していない。

II. 内部監査態勢の整備・確立状況

1. 内部監査部門の役割・責任

①【内部監査計画の策定】

- **内部監査部門が、監査対象先の選定に当たり、金融機関代理店について、当社の保険販売件数の中で同代理店によるものの占める割合が少ないことを理由に、リスク評価や分析を行っていない事例**

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

取締役会は、グループ会社が策定する年度ごとの監査方針に基づき、内部監査部門に、内部監査計画を策定させ、グループ会社による事前承認を経た上で、内部監査を実施させることとしている。その際、同部門は、各部署のリスク評価や分析を行った上で、監査対象先の選定を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、監査対象先の選定に当たり、金融機関代理店については、当社の保険販売件数の中で同代理店によるものの占める割合が少ないことを理由に、リスク評価や分析を行っていない。

- **内部監査部門が、監査対象先の選定において、各所管部署の業務に内在するリスクの洗出しを行っていない事例**

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

取締役会は、年度ごとに「内部監査基本方針」を策定しており、これに基づいて、内部監査部門に内部監査を行わせることとしている。

また、同部門は、当局の「検査基本方針」及び「監督方針」に掲げられ

¹³⁰ 内部収益率の計算に使用する事業費の定義を見直したもの。

た項目を「監査重点項目」としており、その対象となる部署の中から、監査周期等を踏まえ、監査対象先の選定を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、監査対象先の選定において、各所管部署の業務に内在するリスクの洗出しを行っておらず、リスクの所在やその程度に応じて監査対象先を選定する態勢の整備状況は不十分なものとなっている。

- **内部監査部門が、リスクアセスメントを実施するに当たり、販売チャネルごとの特徴をリスク評価に反映させる必要があるにもかかわらず、グループ会社の内部監査部門が作成したリスクアセスメントの標準フォーマットをそのまま採用している事例**

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

当社は、銀行窓販のほか、複数の販売チャネルを有している。

しかしながら、内部監査部門は、リスクアセスメントを実施するに当たり、販売チャネルごとの特徴¹³¹をリスク評価に反映させる必要があるにもかかわらず、グループ会社の内部監査部門が作成したリスクアセスメントの標準フォーマット¹³²をそのまま採用している。

こうした中、内部監査部門は、銀行窓販を所管している営業部門に対して、銀行窓販に係る保険募集管理態勢の監査を全く実施していない。

②【内部監査の実施】

- **内部監査部門が、グループ会社の内部監査部門に対して、当社とグループ会社との苦情対応のルールの違いにより発生する可能性がある苦情の記録漏れについて、監査項目の着眼点とするよう指示していない事例**

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

内部監査部門は、当社とグループ会社との間の代理代行業務のうち、当社商品の募集等の委託業務については、当該グループ会社の内部監査部門に監査を委託しており、同社の内部監査部門から監査結果の報告を受けた上で、監査結果の内容を確認することとしている。

¹³¹ 例えば、銀行窓販においては、圧力募集の防止の観点から、募集人たる銀行等に対する行為規制が多数存在する。

¹³² 当社のような、複数の販売チャネルを有する会社を想定したものとなっていない。

また、内部監査部門は、同社の内部監査部門に対して、委託業務に係る監査項目の着眼点について指示を行うこととしている。

しかしながら、今回検査において検証したところ、内部監査部門は、当社と同社との苦情対応のルールの違い¹³³により発生する可能性がある苦情の記録漏れについて、監査項目の着眼点とするよう指示していない。

③【フォローアップ態勢】

- **内部監査部門が、各部署の策定した改善対応策が具体的なものとなっていないといった問題があることを把握しているにもかかわらず、改善に向けた指導を行っていない事例**

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

内部監査部門は、「内部監査規程」に基づき、内部監査における指摘事項を踏まえて各部署が策定した改善対応策を取りまとめるとともに、改善状況のフォローアップを行うこととしている。

しかしながら、同部門は、各部署の策定した改善対応策が具体的なものとなっていないといった問題があることを把握しているにもかかわらず、改善に向けた指導を行っておらず、内部監査における指摘事項が、長期間にわたり改善されていない事例が認められる。

- **内部監査部門が、支払管理部門における苦情の登録漏れ等に係る監査指摘のフォローアップにおいて、登録件数がある程度増加したことから一定の改善は図られたものと過信し、改善策の実効性を検証していない等の事例**

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

内部監査部門は、監査指摘に対する各部署の改善状況をフォローアップした上で、取締役会に対して報告することとしている。

こうした中、同部門は、支払管理部門における苦情の登録漏れ等に係る監査指摘¹³⁴のフォローアップにおいて、登録件数がある程度増加したこと

¹³³ 記録を要する苦情について、当社は「苦情を全て記録する」としているのに対して、グループ会社は「当社に非がない苦情については、記録を要しない」としている。

¹³⁴ 支払管理部門は、苦情登録基準の改定やモニタリングの実施等の改善に努めているとしているにもか

から一定の改善は図られたものと過信し、改善策の実効性を検証していない。

また、内部監査部門は、取締役会に対する改善状況の報告においても、苦情の登録漏れが当社の適切な業務運営にどのような影響を与えるかといった観点からの報告や問題提起を行っていない。

さらに、同部門は、顧客情報管理態勢についても、監査の都度、問題点を指摘しているにもかかわらず、リスクを過少に評価して、有効な改善策の策定につなげていない実態が認められる。

Ⅱ. 法令等遵守態勢

◆ 評定事例

- コンプライアンス統括部門が、インサイダー取引防止について、部署ごとの法人関係情報の入手頻度に応じた制限の実施に当たり、同情報の外部からの入手に係る実態把握を行ったとしているものの、社内の他部署から伝達を受ける同情報については実態把握を行っていない等の事例【評定：B】

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、「内部者取引未然防止規程」に基づき、役員による株式等の売買について、部署ごとの法人関係情報の入手頻度に応じた制限¹³⁵を実施することとしている。

しかしながら、同部門は、当該制限の実施に当たり、どの部署が、どのような法人関係情報を、どの程度外部から入手しているかについて実態把握を行ったとしているものの、社内の他部署から伝達を受ける法人関係情報については実態把握を行っていないほか、部署ごとの株式等の売買制限のあり方が妥当かどうかについての検証も行っていない。

こうした中、法人関係情報を入手する頻度が高い一部の部署について、株式等の売買が制限されていない実態が認められる。

【評定結果】

- ① 経営陣により当社の規模・特性を踏まえた十分な法令等遵守態勢が構築されているものの、インサイダー取引を防止する態勢について、管理者レベルの弱点が認められること。
 - ② 今回認められた弱点は、当社の業務の適切性等に重大な影響を及ぼすものではないこと。
 - ③ 前回検査指摘事項¹³⁶については、適切に改善が図られており、今回認められた弱点についても、自主的な改善が期待できること。
- 以上、総合的に勘案し、「B」評定が適当。

¹³⁵ 売買禁止や、売買前の事前届出の義務付けなど。

¹³⁶ 「不祥事件等について、報告基準が明確でないことなどから、必要な報告がなされていない事例が認められる」との指摘等。

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 管理者による法令等遵守態勢の整備・確立状況

1. 管理者の役割・責任

(1) 態勢の整備

① 【コンプライアンス関連情報の収集、管理、分析及び検討】

- **コンプライアンス統括部門が、グループ会社との連携に係るルールを整備していないことから、グループ会社が当社社員の関与した不祥事件を当局に届け出ているにもかかわらず、当該事実を把握しておらず、当該不祥事件の全容解明や再発防止策の策定を行っていない事例**

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、グループ会社とともに、「コンプライアンス推進会議」を開催することとしており、当社グループ全体のコンプライアンス態勢の確立に努めるとしている。

しかしながら、同部門は、グループ会社との連携に係るルールを整備していないことから、グループ会社が当社社員の関与した不祥事件¹³⁷を当局に届け出ているにもかかわらず、当該事実を把握しておらず、当該不祥事件の全容解明や再発防止策の策定を行っていない実態が認められる。

② 【法令等違反行為処理態勢】

- **コンプライアンス統括部門が、疑義事案が当局への届出が必要な不祥事件に該当するかどうかについて、保険募集人の故意・重過失の有無に基づき判断している事例**

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、「コンプライアンス・マニュアル」を策定し、疑義事案¹³⁸の発生を把握した社員に、所属部門長を通じて同部門に対する報告を行わせることとしている。

¹³⁷ グループ会社の代理・代行業務に係る当社社員による不祥事件。

¹³⁸ 不祥事故が疑われる事案。不祥事故とは、コンプライアンス・マニュアルにおいて、「社員又は代理店若しくはその使用人が、保険業法等に基づき届出義務のある不祥事件又はその他の保険募集に関する不適切行為に該当する行為を行ったこと」と定義されている。

しかしながら、同部門は、疑義事案が当局への届出が必要な不祥事件に該当するかどうかについて、保険業法等¹³⁹の規定が、故意・重過失の存在を要件としていないにもかかわらず、保険募集人の故意・重過失の有無に基づき判断している。

こうした中、今回検査において検証したところ、保険募集人の故意・重過失が認められないことを理由に、不祥事件に該当しないとされている不適切な事例が認められる。

③ 【顧客サポート等管理責任者等との連携】

- **コンプライアンス統括部門が、事務管理部門が苦情内容から不正行為の疑いがないかどうかを判断することは可能であるとして、事務管理部門に対して、具体的な判断基準を示していない事例**

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、前回検査の指摘事項¹⁴⁰を踏まえた改善策として、当社に寄せられる全ての苦情について、不正行為の疑いがないかどうかのモニタリングを行うとともに、関係部署との連携強化に努めてきたとしている。その結果、同部門は、一定の成果が確認できたとして、モニタリングの対象を新契約に係る苦情に絞ることとし、転換契約など新契約以外の苦情に対するモニタリングは、事務管理部門に行わせることとしている。

しかしながら、コンプライアンス統括部門は、事務管理部門が策定する「懲戒処分基準」¹⁴¹により不正行為の典型例を示しているため、事務管理部門が、苦情内容から不正行為の疑いがないかどうかを判断することは可能であるとして、事務管理部門に対して、具体的な判断基準を示していない。

こうした中、今回検査において、転換契約に係る苦情を検証したところ、不正行為の疑いのある案件が多数認められる。

¹³⁹ 保険業法第127条第1項及び同法施行規則第85条第5項並びに保険会社向けの総合的な監督指針。

¹⁴⁰ 「懲戒委員会に報告されていない不正行為がある」との指摘。

¹⁴¹ 不正行為内容と懲戒処分内容との関係を示したもの。

(2) 評価・改善活動

- **コンプライアンス統括部門が、不祥事件届出に至らない不祥事案について、発生部署に、発生原因・問題点の分析及び再発防止策の策定、並びに本社への完了報告を行わせていない事例**

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、「不祥事案対応マニュアル」を策定し、不祥事案が発生した場合には、発生部署に、所属部門長又は担当役員へ報告させるとともに、発生から原則として1週間以内に「不祥事案報告書」を提出させることとしている。

また、同部門は、同マニュアルにおいて、不祥事件届出に至らない不祥事案（以下、「不届事案」という。）については、発生部署の所属部門長等に、契約者対応を確認させた後、発生原因・問題点の分析及び再発防止策の策定を行わせての上で、本社への完了報告を行わせることとしている。

しかしながら、同部門は、不祥事件届出に記載された発生原因・問題点の分析及び再発防止策により、類似の事案全体に対してもその効果が及んでいると過信して、不届事案に係る、発生原因・問題点の分析及び再発防止策の策定、並びに本社への完了報告を行わせておらず、同マニュアルの規定に則した運用は行われていない。

Ⅱ. 個別の問題点

1. 反社会的勢力への対応

① 【反社会的勢力に対応する態勢の整備】

- **総務部門が、反社会的勢力データベースの掲載対象を暴力団員等に限定し、暴力団員等以外の者で反社に含まれる者についての情報収集を行っていない事例**

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

総務部門は、「反社会的勢力への対応規程」及び「反社会的勢力への対応マニュアル」を策定し、反社会的勢力（以下、「反社」という。）データベースを作成するなど、反社との関係遮断に向けた取組を推進することとし

ている。

しかしながら、同部門は、同データベースの掲載対象を暴力団員等¹⁴²に限定し、例えば「暴力団の資金獲得活動に与する行為を行っている者」など、暴力団員等以外の者で反社に含まれ得る者についての情報収集を行っていない。

➤ **コンプライアンス統括部門が、「反社会的勢力対応要領」において反社情報の収集・提供部署を限定しており、それ以外の部署については事務処理マニュアルや事務フローを整備していない等の事例**

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、各部署が事故処理や苦情受付等の顧客対応を行う中で、契約者又は被保険者等の契約関係者が反社会的勢力（以下、「反社」という。）であることが判明した場合には、各部署から保険引受部門、営業店及びコンプライアンス統括部門へ報告させることとしている。

しかしながら、コンプライアンス統括部門は、「反社会的勢力対応要領」において反社情報の収集・提供部署を限定しており、それ以外の部署については事務処理マニュアルや事務フローを整備していないほか、各部署に対して、反社グレー先¹⁴³についての報告基準等を明示していない。

こうした中、今回検査において検証したところ、各部署が反社又は反社グレー先と認識している契約関係者について、同部門への報告がなされていない事例が多数認められる。

¹⁴² 暴力団構成員、同準構成員又は元暴力団員を含む。

¹⁴³ 元反社あるいは反社の親族である先又は反社の疑義がある先。

Ⅲ. 保険募集管理態勢

◆ 評定事例

- 保険募集管理部門が、「損害保険募集管理マニュアル」において、代理店管理部門による代理店の保険募集資料の改訂状況の点検について、具体的な手法や実施時期を定めていない事例【評定：B】

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

保険募集管理部門は、「損害保険募集管理マニュアル」を策定し、当社が保険募集資料の改訂を行う場合には、代理店にも、そのウェブサイト上の保険募集資料の改訂を行わせるとともに、代理店管理部門に、代理店における改訂状況の点検を行わせることとしている。

しかしながら、保険募集管理部門は、同マニュアルにおいて、代理店管理部門による点検の具体的な手法や実施時期を定めていない。

こうした中、今回検査において検証したところ、当社が保険募集資料の改訂を行った際に、複数の代理店において、ウェブサイト上の保険募集資料の改訂が行われず、代理店管理部門による点検においても看過されている事例が認められる。

【評定結果】

- ① 経営陣により当社の規模・特性を踏まえた十分な保険募集管理態勢が構築されているものの、代理店の管理について、管理者レベルの弱点が認められること。
 - ② 今回認められた弱点は、当社の業務の適切性等に重大な影響を及ぼすものではないこと。
 - ③ 前回検査指摘事項¹⁴⁴については、適切に改善が図られており、今回認められた弱点についても、自主的な改善が期待できること。
- 以上、総合的に勘案し、「B」評定が適当。

¹⁴⁴ 「電話による申込みにおいて、顧客に対するオペレーターの案内が補償内容を十分理解させる説明となっていない」との指摘等。

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 経営陣による保険募集管理態勢の整備・確立状況

1. 評価・改善活動

(1) 分析・評価

①【保険募集管理態勢の分析・評価】

- 経営会議が、保険契約における顧客の適合性の確認において、「受電方式」については、営業社員によるなりすまし等により、契約者の意思確認が適切に行われないリスクがあることを認識しているにもかかわらず、保険募集管理部門に対して、募集管理上のリスクの洗出しを行うよう指示していない事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

経営会議は、保険契約における顧客の適合性を確認するため、契約締結前に、顧客に対して、外部委託先に電話で契約申込意思等の確認を行わせる取組¹⁴⁵を導入しており、当該確認の方法については、営業社員に、「受電方式」¹⁴⁶又は「架電方式」¹⁴⁷の2つの方式から選択させることとしている。

しかしながら、経営会議は、受電方式については、営業社員の携帯電話を使用して確認が行われることから、営業社員によるなりすまし等により、契約者の意思確認が適切に行われないリスクがあることを認識しているにもかかわらず、当該取組の運営を所管する保険募集管理部門に対して、募集管理上のリスクの洗出しを行うよう指示していない。

また、同部門は、受電方式と架電方式との間で、顧客適合性がないとされた事案の発生率に乖離があることを認識していたにもかかわらず、当該乖離の状況について、経営会議に対して報告するにとどまり、深度ある分析を行っていない。

¹⁴⁵ 対象は、外貨建て保険契約、変額保険契約、契約者が65歳以上である契約及び新人営業社員が取り扱う契約。

¹⁴⁶ 契約申込時に、営業社員が専用ダイヤルに電話し、外部委託先が営業社員から電話を替わった顧客に対して確認を行う方式。

¹⁴⁷ 契約申込日とは別の日時に、外部委託先が顧客に電話し、確認を行う方式。

Ⅱ. 管理者による保険募集管理態勢の整備・確立状況

1. 保険募集管理部門の役割・責任

① 【保険募集に関する法令等遵守についてのモニタリングの実施】

- 保険募集管理部門が、コンプライアンス一斉点検に際し、保険料の収納において、口座振替への移行などキャッシュレス化が進展していることを踏まえたリスクの洗出しや代理店指導等を実施していない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

当社の代理店における不祥事件については、「保険料の費消・流用」、「無断契約」及び「無登録・無届募集」等が発生している状況にある。

このため、保険募集管理部門は、コンプライアンス・プログラムの最重要課題として、上記の3つの問題に焦点を当てたコンプライアンス一斉点検¹⁴⁸を各事業部門に実施させることとしている。

また、同部門は、各事業部門に対して一斉点検の流れとチェック項目ごとの解説を示し、一斉点検を通じて、代理店に対する法令遵守等に係る指導の徹底を図ることとしている。

しかしながら、同部門は、保険料の収納において、口座振替への移行などキャッシュレス化が進展していることを踏まえたリスクの洗出しや代理店指導等を実施していない。

こうした中、今回検査において、口座振替契約の中から、契約者と口座名義人が異なり、かつ募集人名義の口座を使用している契約を抽出して検証したところ、当社基準に照らして不適切な（もしくは疑義のある）契約が多数認められる。

- 保険募集管理部門が、営業推進部門に代理店扱契約の早期消滅契約の調査を行わせているものの、当該調査の対象を作成契約の有無に限定しており、その他の募集コンプライアンス上の問題については調査することとしていない等の事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

保険募集管理部門は、「不適正契約チェック要領」を策定し、代理店扱契約のうち、契約後1年以内に失効又は解約となった契約を早期消滅契約と

¹⁴⁸ 収入保険料規模、チャネルを問わず、専属・当社代理申請の代理店に対して実施。

定義し、営業推進部門に不適正契約の有無等を調査させた上で、その調査内容の妥当性を検証することとしている。

しかしながら、保険募集管理部門は、当該調査の対象を作成契約¹⁴⁹の有無に限定しており、その他の募集コンプライアンス上の問題¹⁵⁰については調査することとしていないほか、当社直扱契約を、調査対象から除外している。

また、同部門は、早期消滅契約のほかに、クーリングオフ又は取消しとなった契約についても、募集コンプライアンス上の問題を内包している可能性があるにもかかわらず、調査を行うこととしていない。

こうした中、今回検査において検証したところ、クーリングオフ期間内に解約処理が行われているなど、顧客説明の充分性に疑義のある事例が認められる。

Ⅲ. 個別の問題点

1. 保険募集に共通する問題点

①【顧客に対する説明等】

- **保険募集管理部門が、医療保険のがん特約について、がん保険と同様に無保険期間が生じるにもかかわらず、その旨を契約者等に周知するための取組を行っていない事例**

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

保険募集管理部門は、がん保険に係る乗換契約の募集に当たり、保険期間の始期から責任開始期まで一定期間の無保険期間が生じることについて、保険募集時の重要事項として契約のしおりや約款に記載するとともに、無保険期間に係る専用チラシを作成して、代理店に配布することにより、契約者等への周知を図っている。

しかしながら、同部門は、医療保険のがん特約については、がん保険と同様に無保険期間が生じるにもかかわらず、その旨を契約者等に周知するための取組を行っていない。

¹⁴⁹ 名義借り契約、無断契約、架空契約など。

¹⁵⁰ 募集人による重要事項等についての誤った説明や不十分な説明に起因して、顧客が商品内容を承知していない事案など。

②【保険募集資料等の表示の適切性】

- 保険募集管理部門が、問題が認められた保険募集用の資料等については使用しないよう、支社、営業部門及び代理店に対して指示しているものの、その対応状況を確認することとしていない事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

保険募集管理部門は、「募集文書作成マニュアル」を策定し、当社又は代理店が募集文書を新規に作成・使用しようとする場合には、同部門による審査・承認を要することとしている。

しかしながら、同部門は、23年12月に当局から全保険会社に対して要請のあった「保険募集用の資料等の表示に関する再検証」を行った結果、問題が認められた資料等については使用しないよう、支社、営業部門及び代理店に対して指示しているものの、その対応状況を確認することとしていない。

こうした中、代理店において、使用しないよう指示された資料等が継続して使用されている事例が認められる。

- 保険募集管理部門が、商品内容が記載されていない募集文書について、審査部門による事前承認が必要となるのかどうかを明確にしていない等の事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

保険募集管理部門は、「募集作成規程」において、本社各部署、営業店、代理店又は営業社員が募集文書を作成する場合には、審査部門による事前承認が必要である旨を定めている。

しかしながら、保険募集管理部門は、同規程において、募集文書の定義を商品内容が記載されているものとしており、商品内容が記載されていない募集文書については、承認が必要となるのかどうかを明確にしていない。

また、同部門は、募集文書の適切性を確保する観点から、代理店及び営業社員によるホームページ（以下、「HP」という。）の開設の有無について営業店から報告させ、報告のあったHPを調査することとしているものの、営業店からの報告に漏れがないかどうかの確認を行っていないほか、調査の頻度は数年に1度にとどまっている。

こうした中、今回検査において検証したところ、「お金の心配をしないで

治療が受けられる」といった文言が、前提条件などの注意喚起文言を併記しないまま使用されている募集文書が、承認を受けずに用いられている事例や、改定前の商品の補償内容がHPに掲載されている事例が認められる。

③【適正な募集事務管理】

➤ 事務統括部門が、募集人の口座を利用した代理店による保険料の立替え等の不適切な募集への対策を講じていない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

事務統括部門は、募集人の口座を利用した保険料収納について、保険料の立替え等を防止する観点から原則として禁止¹⁵¹し、営業社員扱いの場合には、該当する契約に係る遵守状況を営業社員の所属部門長に確認させることとしている。

しかしながら、同部門は、代理店扱いの場合には、代理店の募集人の口座情報を全て把握することは困難であるとして、募集人の口座を利用した代理店による保険料の立替え等の不適切な募集への対策を講じていない。

こうした中、今回検査において検証したところ、代理店による保険料の立替え、保険料の流用及び特別利益の提供等の不適切な契約が多数認められる。

➤ 事務統括部門が、契約者が保険料の振込をコンビニエンスストアで行うことが可能な送金扱契約制度の導入に際して、当該制度における留意事項などに係る規程を策定していない等の事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

事務統括部門は、契約者の利便性向上を目的として、契約者が保険料の振込をコンビニエンスストアで行うことが可能な送金扱契約制度（以下、「コンビニ払い」という。）を導入している。

しかしながら、同部門は、コンビニ払いにおける留意事項などに係る規程を策定していない。

また、コンプライアンス統括部門は、不祥事件等の発見を目的として、

¹⁵¹ 募集人と生計を同一にする家族は除く。

成績仮装疑義案件の調査を実施しているものの、コンビニ払いの導入を踏まえた調査手法の見直しを行っていない。

こうした中、今回検査において検証したところ、契約者に代わって募集人が送金している事例が多数認められる。

④【保険募集の委託・管理】

- **保険募集管理部門が、異例取扱事案の発生原因について、代理店の募集実態を踏まえた深度ある分析を行っておらず、代理店に有効な再発防止策を講じさせるには至っていない事例**

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

保険募集管理部門は、「異例取扱規程」を策定し、代理店で生じた事務処理上の取扱ミスの訂正といった異例取扱いについて、代理店から支店に対して経緯書を提出させた上で、支店から同部門に対して承認の申請を行わせることとしている。

また、同部門は、異例取扱事案の承認を行う際に、必要に応じて、個別に発生原因の分析を行い、代理店に対して改善指導を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、異例取扱事案の発生原因について、代理店の募集実態を踏まえた深度ある分析を行わないまま、その大半は代理店の失念や事務ミスであると整理しており、代理店に有効な再発防止策を講じさせるには至っていない。

2. 損害保険関係における問題点

①【自己契約等】

- コンプライアンス統括部門が、自己・特定契約の点検において、契約区分が未入力であっても契約計上が可能であるにもかかわらず、システム上の防止措置を十分に講じていないほか、代理店が契約を意図的に他代理店扱いとするケースの把握方法を十分に検討していない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、自己・特定契約比率¹⁵²について、各支店等が行う一斉点検¹⁵³において確認することとしており、同比率が 30%を超える代理店に対しては、改善計画書の提出を求め、是正を図ることとしている。

しかしながら、同部門は、契約区分が未入力であっても契約計上が可能であるにもかかわらず、システム上の防止措置を十分に講じていないほか、代理店が契約を意図的に他代理店扱いとするケースの把握方法を十分に検討していない。

このため、今回検査において代理店主名と契約者名（他代理店扱いを含む）が同一である契約を検証したところ、自己・特定契約が多数認められ、これにより新たに自己・特定契約比率が 30%超となる代理店が認められる。

¹⁵² 保険業法第 295 条により、自己もしくは自己と人的・資本的に密接な関係がある者を契約者とする保険契約の占める比率が、取扱保険料全体の 50%を超えることを禁止している。なお、監督指針においては、同比率が 30%を超える代理店への改善指導を求めている。

¹⁵³ 代理店業務監査時に行う「自己・特定契約管理シート点検」、代理店の事業年度末に行う「自己・特定契約事業年度末一斉点検」。

IV. 顧客保護等管理態勢

◆ 評定事例

- 支払管理部門が、保険金等の支払漏れが生じやすいケースを抽出し、事後検証を行っているものの、事後検証の範囲が、保険金等の支払漏れを捕捉する観点から適切なものとなっているかどうかを検証していない等の事例【評定：C】

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

1. 保険金等支払管理態勢

支払管理部門は、付随的な保険金等を支払わない場合には、正当な理由等を入力しなければシステム上で案件を完了できないシステムを導入しているほか、保険金等の支払漏れが生じやすいケースを抽出し、事後検証を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、事後検証の範囲が、保険金等の支払漏れを捕捉する観点から適切なものとなっているかどうかを検証していないほか、事後検証で保険金等の支払漏れが判明した場合に、同種の支払漏れを防止するために、マニュアルや事務プロセスを整備する必要性がないかどうかを検討していない。

こうした中、今回検査において検証したところ、複数の保険種目にまたがる保険金等の支払漏れや、付随的な保険金等の支払漏れ等が認められる。

また、同部門は、各損害サービスセンターにおいて、保険金等支払いに係る顧客との交渉経緯の記録が紙ベースで管理され、自らも事後検証を手作業で行っている現状を踏まえ、システム開発部門に対して、システム開発案件としての要望¹⁵⁴を行っている。

しかしながら、システム開発案件の決定を行う経営会議は、顧客に与える影響等の観点からの議論を行っておらず、当該システム開発案件は未着手の状態となっている。

2. 顧客サポート等管理態勢

① 苦情の把握

顧客サポート等管理部門は、前回検査の指摘¹⁵⁵を踏まえ、コールセンターのオペレーター用の苦情情報報告基準を策定し、同センターから同部門へ報告すべき申出の判断基準を明確化するとともに、同センターの受電記録について、半期ごとに、サンプル抽出によるモニタリングを行うこととしている。

しかしながら、同部門は、事故受付に特化したコールセンターについ

¹⁵⁴ 保険金等支払いに係る名寄せシステム及び支払工程管理システムの開発を要望している。

¹⁵⁵ コールセンターから顧客サポート等管理部門への苦情情報の報告漏れについての指摘。

ては、オペレーター用の苦情情報報告基準を策定していないほか、受電記録のモニタリングも実施することとしていない。

また、同部門は、顧客から寄せられた苦情を、顧客サポートデータベースシステムにより一元的に集約し、苦情の発生対応状況の正確な把握・管理を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、解決済みの苦情であっても、顧客サポートデータベースシステムに登録すべき苦情に当たることをコールセンターに周知・徹底していない。

こうした中、今回検査において検証したところ、コールセンターから同部門への苦情の報告が漏れている事例が多数認められる。

② 苦情を業務改善につなげる取組

取締役会及び経営会議は、顧客サポート委員会を設置し、同委員会に、顧客サポート等管理部門が集約・分析した苦情データを基に、業務改善事項の設定、担当部門への指示及び改善策の実施状況の検証を行わせることとしている。

こうした中、同委員会が業務改善事項として設定した事項について、継続して苦情が発生しているにもかかわらず、同委員会は、担当部門が実施している改善策の実効性を検証しておらず、苦情を業務改善に活用する取組は不十分なものとなっている。

【評定結果】

- ① 保険金等支払いに係る事後検証が適切に行われる態勢となっていないなど、軽微ではない態勢の不備が認められ、当社の規模・特性を踏まえた顧客保護等管理態勢の構築は不十分であること。
- ② 保険金等支払管理態勢については、経営陣レベルの弱点が認められるほか、顧客サポート等管理態勢については、管理者レベルの弱点が認められること。
- ③ 保険金等支払いにおいて、態勢の不備を起因とする支払漏れ等が認められ、当社の業務の適切性等に対する影響が認められること。

以上、総合的に勘案し、「C」評定が適当。

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 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

1. 保険契約管理態勢

(1) 契約管理部門の役割・責任

① 【保険契約管理に関するモニタリングの実施】

- 業務管理部門が、超過保険等の発生防止のための顧客への説明を営業社員又は代理店任せにしているほか、契約締結後のサンプルチェックなどにより、超過保険等となっていないかどうかを検証することとしていない等の事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

業務管理部門は、超過保険¹⁵⁶等¹⁵⁷について、募集文書に注意喚起文言を記載するなどにより、顧客に対して注意喚起を行い、発生防止に努めてきたとしている。

しかしながら、同部門は、超過保険等の発生防止のための顧客への説明を営業社員又は代理店任せにしているほか、契約締結後のサンプルチェックなどにより、超過保険等となっていないかどうかを検証することとしていない。

また、各商品部門は、保険事故が発生した際に、損害サービスセンターにおいて超過保険が発見され、「著しい超過保険」¹⁵⁸に該当する場合には、報告を受けるとともに、超過保険料を顧客へ返金することとしているものの、「著しい超過保険」に該当しない場合には、報告を受けることとしていない。

こうした中、今回検査において検証したところ、特約の重複等により、顧客に不要な保険料を負担させている事例が多数認められる。

¹⁵⁶ 保険金額が保険価額を超えているもの。

¹⁵⁷ 重複保険を含む。

¹⁵⁸ 保険価額の50%以上、又は百万円以上超過している保険。

2. 保険金等支払管理態勢

(1) 管理者の役割・責任

① 内部規程等の策定

- 支払管理部門が、搭乗者傷害保険の支払漏れ事案を踏まえ、「死傷区分の違い」については、追加調査を行っている一方で、「部位・症状の違い」については、追加調査を行っていないほか、搭乗者障害保険支払後に入手した診断書により部位・症状を確認する業務フローやチェック態勢を構築していない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

支払管理部門は、他社における支払漏れに関する報道を受け、当社における同様な事案の有無について調査を行った結果、搭乗者傷害保険（以下、「搭傷」という。）の支払事案の中に、「部位・症状の違い」¹⁵⁹による支払漏れ、「死傷区分の違い」¹⁶⁰による支払漏れを確認し、追加支払いを行っている。

このため、同部門は、「死傷区分の違い」について追加調査を実施しており、その結果支払漏れ事案を確認し、追加支払いを行っているほか、再発防止策として、人身傷害保険支払時に、担当支店等に搭傷の追加支払いの必要性がないかどうかを確認させる仕組みを導入している。

一方で、同部門は、「部位・症状の違い」については、症状が治療の過程で重篤なものに変化する可能性は極めてまれであるとして、追加調査を行っていないほか、搭傷支払後に入手した診断書により部位・症状を確認する業務フローやチェック態勢を構築していない。

このため、今回検査において、搭傷支払事案を検証したところ、骨折を打撲として支払っているものなど、「部位・症状の違い」による支払漏れが認められる。

¹⁵⁹ 骨折、肺挫傷などの重篤な傷病が、初期（初診時など）時点で診断されず、その後の診察により診断されたもの。

¹⁶⁰ 搭傷の部位・症状別による支払終了後、人身傷害保険において後遺障害を認定した際に、搭傷の後遺障害認定の必要性を検証していないため、追加支払いの漏れが発生したもの。

- 損害調査部門が、後遺障害逸失利益保険金を支払担当部門に算出させるに当たり、査定要素をどのように査定結果に反映させるのかを明確にしてい
ないほか、支払担当部門に対する定期検査において、算出された保険金額の妥当性についての検証を行っていない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

損害調査部門は、後遺障害逸失利益保険金¹⁶¹を支払担当部門に算出させるに当たり、保険約款に基づき、後遺障害の部位・程度、被保険者の職業、現実の減収額及び将来の収入の蓋然性といった査定要素を反映させた上で、損害調査部門が定める「損害調査マニュアル」における後遺障害逸失利益賠償金の算定方法を準用させることとしている。

しかしながら、損害調査部門は、こうした査定要素をどのように査定結果に反映させるのかを明確にしてい
ないほか、支払担当部門に対する定期検査において、算出された保険金額の妥当性についての検証を行っていない。

こうした中、今回検査において、同保険金の支払事案を検証したところ、支払担当部門の担当者ごとに判断が異なっていることに起因して、保険金の支払額が過少となっている事案及び過大となっている事案が認められる。

② 態勢の整備

- コンプライアンス統括部門が、疑義事案の調査を行うに当たり、契約者等が三者面談を望まない場合には、それ以上の調査を行わないまま、「調査棚上げ」又は「事故非該当」のいずれかに分類しており、不祥事故の該当・非該当の判断を適切に行っていない等の事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

支払管理部門は、告知義務違反による契約の解除権の行使について責任を持つ部署として、全ての事案について事実関係を確認し、医的査定を行うとともに、コンプライアンス統括部門による疑義事案¹⁶²に係る調査結果

¹⁶¹ 被保険者が後遺障害を被ったことにより発生する将来の逸失利益を填補する保険金。後遺障害等級に応じた労働能力喪失期間及び労働能力喪失率を、現実収入額等に乗じて算出する。

¹⁶² 不祥事故が疑われる事案。不祥事故とは、コンプライアンス・マニュアルにおいて、「社員又は代理店若しくはその使用人が、保険業法等に基づき届出義務のある不祥事件又はその他の保険募集に関する不適切行為に該当する行為を行ったこと」と定義されている。

等を踏まえた上で、最終判断を行うこととしている。

また、コンプライアンス統括部門は、疑義事案の調査を行うに当たり、契約者等と保険募集人の事実認識に相違がある場合には、契約者等に対して、三者面談¹⁶³を提案することとしている。

こうした中、コンプライアンス統括部門は、契約者等が三者面談を望まない場合には、三者面談を契約者等が拒否したとして、それ以上の調査を行わないまま、「調査棚上げ」又は「事故非該当」のいずれかに分類しており、不祥事故の該当・非該当の判断を適切に行っていない。

また、支払管理部門は、告知義務違反の事実と発生した疾病との間に医学的な因果関係が認められた事案について、コンプライアンス統括部門による疑義事案の調査結果で不祥事故には該当しないと判断された場合には、事実関係の確認を行わないまま、契約の解除権を行使している。

こうした中、今回検査において検証したところ、不適切な契約の解除権の行使により保険金等が不払いとなっている事例¹⁶⁴が認められる。

- **支払管理部門が、当社の店舗総合保険の契約者の中には、短期間のうちに多数の保険事故が発生している者が含まれているにもかかわらず、こうした契約者を把握・管理していないなど、モラルリスクの排除に向けた態勢を十分に整備していない事例**

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

支払管理部門は、「損害調査マニュアル」を策定し、保険金等の支払可否の判断に当たっての基本的な考え方として、モラルリスク¹⁶⁵の排除に留意しつつ、慎重に損害調査を行う旨を定めている。

しかしながら、同部門は、当社の店舗総合保険の契約者の中には、短期間のうちに多数の保険事故が発生している者が含まれているにもかかわらず、こうした契約者を把握・管理していないなど、モラルリスクの排除に向けた態勢を十分に整備していない。

こうした中、今回検査において、店舗総合保険に係る損害調査の状況を検証したところ、短期間のうちに多数の保険事故が発生している契約者に対して、モラルリスクの観点からの損害調査が行われないまま、保険金が支払われている事例が認められる。

¹⁶³ 当社、保険募集人、契約者等の三者による面談。

¹⁶⁴ 当社が三者面談を行うことを提案したが、契約者等に拒否され、事実関係を確認していないにもかかわらず、告知義務違反と判断し、保険契約を解除したものなど。

¹⁶⁵ 例えば、事故発生日時を虚偽報告して保険金等を詐取する行為。

(2) 支払管理部門の役割・責任

①【保険金等支払管理に係る具体的施策等の実施】

- 支払管理部門が、後遺障害事案について、顧客の身体状況の経過管理を行うこととしていないほか、請求勧奨を行うかどうかを担当者の判断に委ねている事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

支払管理部門は、「保険金支払マニュアル」を策定し、事故受付から一定期間が経過した事案について、経過管理を行うとともに、保険金等受取人に対して、定期的な連絡を行い、請求勧奨を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、後遺障害事案について、顧客の身体状況の経過管理を行うこととしていないほか、請求勧奨を行うかどうかを担当者の判断に委ねている。

こうした中、今回検査において、入院日数が長期間にわたる事例などを検証したところ、後遺障害保険金の支払要件に該当する可能性が高いにもかかわらず、請求勧奨が行われていない事例が認められる。

3. 顧客サポート等管理態勢

(1) 顧客サポート等の実施

①【記録、保存及び報告】

- 顧客サポート等管理部門が、各部門における顧客サポートデータベースへの苦情登録状況を検証する態勢を整備していない等の事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

顧客サポート等管理部門は、「顧客サポート運用要領」を策定し、顧客からの申出のうち、不満が表明されているものを「苦情」と定義し、当該苦情が自部門の業務等に起因するかどうかにかかわらず、受け付けた者に顧客サポートデータベース（以下、「DB」という。）への登録を行わせることとしている。

しかしながら、同部門は、DBへの苦情登録状況について、四半期ごとに顧客サポート委員会に報告することとしているものの、各部門における苦情の登録状況を検証する態勢を整備していない。

こうした中、支払管理部門における苦情登録について、以下のような問題点が認められる。

支払管理部門は、保険金支払いに関する顧客対応履歴については、全件を保険金支払システムに登録することとしており、そのうち苦情についてはDBにも登録することとしている。

しかしながら、同部門は、内部監査において、複数回にわたり苦情の登録漏れについての指摘を受けているにもかかわらず、同部門内で苦情をDBへ登録するよう促すにとどまり、苦情の登録漏れを把握するための検証を行っていない。

こうした中、今回検査において、保険金支払システムに登録されている対応履歴のうち、当社が苦情に該当すると判断した事案について、苦情登録の有無を確認したところ、多数の登録漏れが認められる。

4. 顧客情報管理態勢

(1) 顧客情報管理の実施

①【各部門の顧客情報管理状況等のモニタリング】

- **コンプライアンス統括部門が、各部門が顧客情報を外部委託先に提供する場合に締結することとしている「機密情報及び顧客情報保護に関する覚書」について、その締結状況を確認するなどのフォローアップを行っていない等の事例**

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、「個人情報の外部委託に係る規程」を策定し、各部門が外部委託先に顧客情報を提供する場合には、外部委託先との間で「機密情報及び顧客情報保護に関する覚書」（以下、「覚書」という。）を締結させることとしている。

しかしながら、同部門は、各部門における覚書の締結状況を確認するなどのフォローアップを行っていない。

また、同部門は、顧客情報を取り扱う外部委託先が再委託を行う場合には、担当部門に、再委託先が外部委託先と同等以上の管理レベルにあることを確認させた上で、事前承認を行わせることとしているものの、再委託先の管理レベルを確認するためのルールを定めていないほか、事前承認の実施状況を検証することとしていない。

こうした中、今回検査において検証したところ、外部委託を行う担当部門において、覚書を締結していない事例や、事前承認を適切に実施していない事例¹⁶⁶が認められる。

¹⁶⁶ 再委託先の管理レベルを確認せずに承認を行っている事例。

5. 外部委託管理態勢

(1) 外部委託管理の実施

① 【外部委託先に対するモニタリングの実施】

- 外部委託管理部門が、外部委託の終了時に、外部委託先において個人情報
が完全に廃棄されたことを確認した「委託終了時報告書」が委託元部署
から適時に提出されているかどうかの確認を行っていない等の事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

外部委託管理部門は、「外部委託先管理マニュアル」を策定し、外部委託の終了時には、委託元部署¹⁶⁷に、外部委託先において個人情報が完全に廃棄されたことを確認させた上で、委託元部署から同部門に対して、「委託終了時報告書」¹⁶⁸を提出させることとしている。

しかしながら、同部門は、外部委託先において個人情報の廃棄が行われずに個人情報が漏えいした場合には、顧客や当社に影響が生じる可能性があり注意を要することについて、委託元部署に対する周知徹底を図っていないほか、委託元部署から同報告書が適時に提出されているかどうかの確認を行っていない。

こうした中、今回検査において検証したところ、外部委託先との取引が終了したにもかかわらず、委託元部署から同部門への同報告書の提出が行われておらず、個人情報の管理状況が不明となっている外部委託先が認められる。

② 【顧客情報保護措置】

- コンプライアンス統括部門が、代理店が個人情報の管理を第三者に委託する場合に必要な許可について、具体的なプロセスを定めていない等の事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、代理店における個人情報の取扱いについて、「個人情報管理規程」を策定し、「代理店は、当社が取扱を委託した個人情報を、当社の許可なく、第三者に委託してはならない」と規定している。また、営業推進部門は、代理店に対して、個人情報の管理方法につい

¹⁶⁷ 外部委託した業務を所管する部署。

¹⁶⁸ 外部委託先において個人情報の廃棄が行われた場合には、委託元部署が外部委託先から廃棄に係る証明書を取得した上で、その旨を記載することとされている。

て周知を図ったとしている。

しかしながら、コンプライアンス統括部門は、代理店が個人情報の管理を第三者に委託する場合に必要な許可について、具体的なプロセスを定めておらず、また、営業推進部門も代理店に対して、個人情報を第三者に委託する場合に許可が必要であることを、周知していない。

こうした中、今回検査において検証したところ、代理店において、当社の契約者の個人情報の管理を、当社の許可を得ないまま第三者に委託している事例が認められる。

Ⅱ. 個別の問題点

1. 保険契約管理態勢

① 【失効管理・契約の復活】

➤ **契約管理部門及び顧客サポート等管理部門が、保険契約が失効した場合の営業店における契約者対応の状況について把握していない事例**

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

契約管理部門及び顧客サポート等管理部門は、保険契約が失効した場合には、当該契約者に対して、契約が失効したことや解約返戻金が残存していることなどを郵送により通知するとともに、営業店に、電話や訪問による契約者対応を行わせることとしている。

しかしながら、両部門は、営業店における契約者対応の状況について把握しておらず、今回検査において、両部門の管理する失効契約について検証したところ、契約者からの請求がなく、解約返戻金が残ったままとなっている事例が多数認められる。

②【住居・連絡先変更】

- 顧客サポート等管理部門が、調査により判明した支払漏れ事案について、一斉に請求勧奨を行った結果、契約者及び被保険者の所在不明等により未払いとなっている事案について、当該一斉請求勧奨以降、一度も所在の調査を行っていない等の事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

顧客サポート等管理部門は、調査により判明した支払漏れ事案について、一斉に請求勧奨を行った上で、契約者及び被保険者（以下、「契約者等」という。）と連絡が取れない契約については、営業店に、電話連絡及び連絡依頼文書の送付等による保険金等の請求意思の確認を実施させることとしている。

しかしながら、同部門は、保険金等の請求意思の確認ができなかった事案のうち、契約者等の所在不明等により未払いとなっている事案については、一斉請求勧奨以降、一度も所在の調査を行っていないほか、通常の保険金等支払事務において、所在不明等により未払いとなっている事案についても、所在の調査を実施することとしていない。

こうした中、今回検査において、所在不明等により未払いとなっている事案について検証したところ、その後所在が判明し、請求勧奨を実施することが可能となった契約者等が存在しているにもかかわらず、請求勧奨を行っていない事例が認められる。

2. 保険金等支払管理態勢

(1) 保険金等支払い等の迅速性・適切性の確保

①【支払事由の管理】

- 契約管理部門が、支払不能事案に係る調査方法等を営業店任せにしており、支払不能事案の調査が適切に行われているかどうかを把握していない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

契約管理部門は、満期返戻金について、営業店に支払管理を行わせることとし、契約者等と連絡が取れない等の理由で支払不能となっている事案については、同部門へ報告させるとともに、年に1回、支払不能事案に係る一斉調査を行わせることとしており、こうした取組により、支払不能事案の解消に努めることとしている。

しかしながら、同部門は、支払不能事案に係る調査方法等を営業店任せにしており、支払不能事案の調査が適切に行われているかどうかを把握していない。

こうした中、今回検査において検証したところ、営業店において、十分な調査が行われないまま支払不能とされている事案¹⁶⁹が認められる。

②【相互牽制等】

➤ 支払管理部門が、査定担当部門による再査定結果について、査定担当部門以外の者にその妥当性を検証させることとしていない等の事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

支払管理部門は、支払後検証において、機械査定の際に注意メッセージが表示されていた事案等について検証を行い、その結果、査定ミスが疑われる事案については、査定担当部門に再査定を行わせることとしている。

しかしながら、支払管理部門は、査定担当部門による再査定結果について、査定担当部門以外の者にその妥当性を検証させることとしていない。

また、支払管理部門は、支払後検証を端緒として追加支払いが行われることとなった事案については、定期的に経営会議へ報告することとしているものの、査定担当部門が査定ミスではないと判断した事案¹⁷⁰については報告対象としていない。

➤ 業務管理部門が、各業務部門の点検において、「支払不能事案」に係る保険金請求の取消しが「適」とされた事案について、取消理由の妥当性を全く検証していない等の事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

支払管理部門は、「運営要領」において、顧客の自主的な申出によらないと考えられる「支払不能事案」¹⁷¹について、各業務部門に、契約者保護の観点から月次で点検させ、保険金請求の取消しの適否等を業務管理部門

¹⁶⁹ 国内旅行により長期不在との理由で、請求勧奨を全く実施していない事例。

¹⁷⁰ 誤記のある入院証明書等に基づいて査定を行った事案など、当社側の不備に起因しないと査定担当部門が判断したもの。

¹⁷¹ 「支払対象外」、「不正請求」等を理由として保険金請求の取消処理を行う事案。

へ報告させるとともに、同部門に、各業務部門による点検結果の妥当性を検証させることとしている。

しかしながら、業務管理部門は、各業務部門の点検において取消しが「適」とされた事案については、取消理由の妥当性を全く検証していない。

こうした中、今回検査において検証したところ、「人身傷害、差額支払いなし」を理由に「適」とされた事案等について、休業損害の算定誤りによる支払漏れ等が認められる。

また、業務管理部門は、各業務部門の点検において取消しが「不適」とされた事案についても、その原因分析や、再発防止策の検討を行っていない。

③【支払査定】

- **支払管理部門が、責任開始前発病や告知義務違反を不払事由とする場合には、被保険者の罹患状況等を十分に調査・確認した上で判断を行う必要があるにもかかわらず、その判断基準を明確に定めていない事例**

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

支払管理部門は、保険金等の不適切な不払いを防止するため、不払いとする場合には、査定担当者による十分な調査に基づく事実確認の後、必要に応じて担当医、社医及び弁護士の見解を確認した上で、判断を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、責任開始前発病や告知義務違反を不払事由とする場合には、被保険者の罹患状況等を十分に調査・確認した上で判断を行う必要があるにもかかわらず、その判断基準を明確に定めていない。

このため、今回検査において検証したところ、誤判断により不払いとしているものや、十分な調査・確認を行わないまま不払いとしているものなど、不適切な不払判断が行われている事例が認められる。

- 支払管理部門が、不告知事項と支払事由との因果関係について否定的な又は不明確とする主治医の意見があり、これを排除できる根拠が不足しているにもかかわらず、当社査定医の意見をそのまま最終判断とし、「詐欺取消し等に関する査定基準」との整合性の確認を行わないまま、告知義務違反として不払決定を行っている事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

支払管理部門は、「詐欺取消し等に関する査定基準」を策定し、告知義務違反による契約解除や免責事由による不払い等についての査定上の具体的な取扱いを規定し、告知義務違反による不払いについて、不告知事項と支払事由との因果関係を要することとしている。なお、当該因果関係の有無については、不払判断の客観性を確保するため、同基準において主治医が因果関係について否定的又は不明確な証明をするときは、原則として因果関係は不十分と判断する旨規定されている。

こうした中、支払管理部門において、主治医による因果関係について否定的な又は不明確とする意見があり、これを排除できる根拠が不足しているにもかかわらず、当社査定医の意見をそのまま最終判断とし、同基準との整合性の確認を行わないまま、告知義務違反として不払決定を行っている事例が認められる。

④ 【不当な支払抑制・支払遅延の防止】

- 損害調査部門が、車両保険金支払事案の多くを占める画像査定事案について、当社と修理工場との間で修理費用金額の合意が成立した日を履行期の起算日としているなど、保険約款と異なる誤った取扱いを支払管理部門に対して周知している事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

当社は、保険金支払いの履行期については、保険法の施行を受けて改定した保険約款において、保険金の請求権者等から見積書等の損害確認資料が全て提出された日を起算日として30日以内としているほか、履行期内に保険金を支払わなかった場合には、遅延損害金を支払うこととしている。

また、損害調査部門は、支払管理部門に対して、支払保険金の費目や損害調査の手法ごとに履行期の具体的な起算日を記載した資料を使用して研修を行い、適切な履行期管理を行うよう指示している。

しかしながら、損害調査部門は、当該研修の実施に当たり、当該研修資

料と保険約款との整合性を確認していないことから、車両保険金支払事案の多くを占める画像査定事案¹⁷²について、当社と修理工場との間で修理費用金額の合意が成立した日を履行期の起算日としているなど、保険約款と異なる誤った取扱いを支払管理部門に対して周知している。

こうした中、今回検査において、画像査定事案を抽出して、見積書等の損害確認資料が全て提出された日を履行期の起算日として検証したところ、遅延損害金の支払漏れが生じている事例が認められる。

3. 顧客情報管理態勢

①【顧客情報の外部への持ち出し】

➤ **コンプライアンス統括部門及び営業推進部門が、営業店において、代理店における顧客情報管理態勢の点検や顧客データの持ち出しの際の事前承認が適切に実施されているかどうかを検証していない事例**

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、「個人情報保護管理規程」に基づき、営業店に、代理店における顧客情報管理態勢の点検を行わせることとしている。

また、営業推進部門は、顧客データである「管理一覧表」について、社外への持ち出しを原則禁止とし、やむを得ず営業社員が社外へ持ち出す場合には、所属部門長の事前承認が必要である旨を営業店に周知したとしている。

しかしながら、両部門は、営業店において、点検や事前承認が適切に実施されているかどうかを検証していない。

こうした中、今回検査において検証したところ、営業店において、点検が適切に行われていない事例¹⁷³や、所属部門長の承認を得ることなく管理一覧表が社外に持ち出されている事例が認められる。

¹⁷² 調査員による現車調査を行わず、画像データと修理見積書により保険金査定を行う事案。

¹⁷³ 営業店が代理店を訪問していない事例及び現物確認を行っていない事例。

V. 統合的リスク管理態勢

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 管理者による統合的リスク管理態勢の整備・確立状況

1. 統合的リスク管理部門の役割・責任

(1) リスクの特定・評価

①【各種リスクの評価】

- 統合的リスク管理部門が、「統合的リスク管理規程」の策定に当たり、リスク量の計測手法の設定根拠について、グループ会社に確認していないほか、計測手法の妥当性についても十分に検証していない事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

統合的リスク管理部門は、リスク量の計測手法について、グループ会社からの指示に基づき「統合的リスク管理規程」¹⁷⁴を策定している。

しかしながら、同部門は、同規程の策定に当たり、リスク量の計測手法の設定根拠について、グループ会社に確認していないほか、計測手法の妥当性についても十分に検証していない。

このため、「予定利率及び解約リスク」や「費差リスク」など、リスク量の計測手法の設定根拠が不明なものが認められる。

②【ストレス・テスト】

- リスク管理責任者が、ストレス・テストを実施する目的や、テスト結果の経営判断への活用方法を定めていない事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

取締役会は、統合的リスク管理について、「統合的リスク管理規程」を策定し、統合的リスク管理部門に、VaR手法を用いた内部モデルによる統合リスク量の計測を行わせるとともに、リスク管理委員会に対する報告を、四半期ごとに行わせることとしている。

¹⁷⁴ 信用リスクや市場リスクなどのリスク量の計測について定めており、例えば、信用リスクの計測は、債券の時価に発行体の格付に応じて設定した掛け目を乗じて計測しているほか、市場リスクは、「予定利率及び解約リスク」と「政策株式リスク」とをそれぞれ計算した上で、合計値を市場リスク量としている。

また、同部門は、ストレス・テストを行い、ストレスをかけた際の統合リスク量の変化を分析した上で、リスク管理責任者に報告することとしている。

しかしながら、リスク管理責任者は、ストレス・テストを実施する目的や、テスト結果の経営判断への活用方法を定めていない。

Ⅱ. 個別の問題点

1. 責任準備金等積立額の適切性

(1) 損害保険会社の責任準備金等

① 【責任準備金】

- **経理部門が、出再している超過損害額再保険に係る普通責任準備金の算出について、責任期間 12 か月の再保険の始期が年間を通じて均等にあると仮定して、年度末の未経過保険料を過少に算出しており、普通責任準備金が過少となっている事例**

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

経理部門は、「責任準備金算出規程」を策定し、算出関連部門であるリスク管理部門より報告を受けた責任準備金の算出に必要な計数の取りまとめ及び検証を行った上で、責任準備金を積み立てることとしている。

また、経理部門は、普通責任準備金については、リスク管理部門が算出した未経過保険料と、経理部門が算出した初年度収支残高¹⁷⁵とを比較し、いずれか大きい額を積み立てることとしている。

こうした中、経理部門は、出再している超過損害額再保険¹⁷⁶（以下、「E L C」¹⁷⁷という。）に係る普通責任準備金の算出について、E L Cの多くが4月に責任開始となり3月末に終了する再保険契約であり、3月末以降は未経過の責任がないにもかかわらず、責任期間 12 か月の再保険の始期が年間を通じて均等にあると仮定して、年度末の未経過保険料を過少に算出しており、普通責任準備金が過少となっている事例が認められる。

¹⁷⁵ 当該事業年度における収入保険料の額から、当該収入保険料に係る保険契約に基づき支出した保険金、返戻金、支払備金及び当該事業年度の事業費を控除した金額。保険業法施行規則第70条第1項第1号に規定。

¹⁷⁶ 一事故により被る損害額が、出再者と受再者の間であらかじめ取り決めた金額を超過した場合、超過した部分について特約条件に定めた限度額まで填補する再保険特約。

¹⁷⁷ Excess of Loss Cover の略。

VI. 保険引受リスク管理態勢

◆ 評定事例

- 保険引受リスク管理部門が、企業向け火災保険における規定外料率案件について、企業物件に係るリスクが変動していないことを、同部門への申請を不要とする条件としていない事例【評定：B】

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

保険引受リスク管理部門は、企業向け火災保険に係る「商品マニュアル」等¹⁷⁸を策定し、営業店が、企業向け火災保険の規定外料率案件¹⁷⁹について新規に契約しようとする際には、同部門に対して承認の申請を行わせることとしている一方で、契約更新を行う際には、契約条件が変更されない等¹⁸⁰の一定の要件を満たすことを条件に、同部門への申請を不要としている。

しかしながら、企業向け火災保険においては、契約を更新していく過程で、企業物件に係るリスクが変動¹⁸¹している可能性があり、そうしたリスクの変動に応じて規定外料率を適用する必要があるにもかかわらず、同部門は、規定外料率案件について、企業物件に係るリスクが変動していないことを、同部門への申請を不要とする条件としていない。

こうした中、今回検査において、規定外料率案件を検証したところ、営業店において、企業物件に係るリスクの変動の確認を行ったことが確認できない事例が多数認められる。

【評定結果】

- ① 経営陣により当社の規模・特性を踏まえた十分な保険引受リスク管理態勢が構築されているものの、企業向け火災保険の対応について、管理者レベルの弱点が認められること。
 - ② 今回認められた弱点は、当社の健全性等に重大な影響を及ぼすものではないこと。
 - ③ 前回検査指摘事項¹⁸²については、適切に改善が図られており、今回認められた弱点についても、自主的な改善が期待できること。
- 以上、総合的に勘案し、「B」評定が適当。

¹⁷⁸ 企業向け火災保険に係る引受基準集等を含む。

¹⁷⁹ リスクが特殊なため、各種の引受規程に記載されていない料率を適用しようとする案件。

¹⁸⁰ 前回の契約更新以前に、再申請が必要であると指定されていないこと等を含む。

¹⁸¹ 企業物件である工場が建て替えられる等。

¹⁸² 「保険契約の引受に係る事前承認手続において、ルールへの指示が不徹底であったことから、事前申請が行われていない契約が認められる」との指摘等。

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 管理者による保険引受リスク管理態勢の整備・確立状況

1. 管理者の役割・責任

①【管理者による保険引受リスク管理態勢の整備】

- 保険引受リスク管理部門が、規程等に則った引受手続がなされているかどうかについてのチェック項目の中に、保険金額が出再限度額を超えていないかどうかについての確認項目を含めていない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

取締役会は、「保険引受リスク管理規程」を策定し、保険引受リスク管理部門を保険引受リスクにおける所管部署としている。

また、当社が引き受けた保険契約については、引受担当者による引受限度額とは別に、グループ会社に出再する際の出再限度額が保険種目ごとに定められていることから、当社の引受担当者が引き受けようとする保険金額が出再限度額を超える場合には、引受限度額の範囲内であってもグループ会社に対する事前照会を行い、超過部分については、特例出再の承認又は任意再保険の手配承認（以下、「グループ会社による事前承認」という。）を求めることとされている。

こうした事務処理ルールを踏まえ、同部門は、規程等に則った引受手続がなされているかどうかについて、複数の引受担当者によるダブルチェックを実施させることとしているものの、チェック項目の中に、保険金額が出再限度額を超えていないかどうかについての確認項目を含めていない。

こうした中、今回検査において検証したところ、グループ会社による事前承認を得ないまま、出再限度額を超える保険金額により引き受けられた契約が認められる。

②【管理者による保険引受審査態勢の整備】

- 業務管理部門が、企業が自主的に行っているリスク対策に応じて保険料を割り引いて契約を締結する制度の適用の可否の判断に当たり、対象企業におけるリスク対策の状況に係る営業部門の担当者のヒアリング結果が妥当なものかどうかを確認する態勢を構築していない等の事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

当社は、企業向け保険について、企業が自主的に行っているリスク対策¹⁸³に応じて保険料を割り引いて契約を締結する制度を有しており、業務管理部門に、同制度の適用の可否を対象企業ごとに判断させることとしている。

そのため、同部門は、同制度の適用の可否の判断に当たり、営業部門の担当者に、対象企業におけるリスク対策の状況に係るヒアリングを行わせ、その内容をリスク調査シートに記入させた上で、業務管理部門に事前申請させることとしている。

しかしながら、同部門は、リスク対策の状況に係るヒアリング結果が妥当なものかどうかを確認する態勢を構築していないほか、同部門への申請が事後となった場合でも、営業部門の担当者に対する指導を行っていない。

こうした中、今回検査において、企業向け保険について保険料割引が適用されている契約を抽出して検証したところ、リスク対策の状況に係るヒアリング結果の妥当性を証明する資料が確認できないものや、割引料率の適用が誤っているものが認められる。

¹⁸³ 消火設備点検、機械警備、防災教育等。

2. 保険引受リスク管理部門の役割・責任

(1) リスクの特定・評価

①【保険引受リスクの特定・評価】

- リスク管理部門及び再保険部門が、一時払い終身保険の販売に当たり、競合他社が銀行窓販チャネルで同種の商品を売り止めとした場合には、当該商品に販売が集中し、当社の想定以上に販売高が伸びるリスクが生じ得ることについて、その分析も、リスク管理委員会に対する報告も行っていない事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

リスク管理部門及び再保険部門は、販売を予定する商品について、販売開始前にリスク分析を行い、当該分析の結果をリスク管理委員会に対して報告することとしている。

こうした中、一時払い終身保険については、銀行窓販チャネルにおいて資産運用を主目的とした商品として販売される可能性があり、競合他社が同チャネルで同種の商品を売り止めとした場合には、当該商品に販売が集中し、当社の想定以上に販売高が伸びるリスク（以下、「集中リスク」という。）が生じ得る。

しかしながら、両部門は、当該商品のリスクについて、運用利回りの高低や死亡率の高低に着目した分析を行い、その結果を同委員会に対して報告するにとどまり、集中リスクが生じ得ることについては、その分析も、同委員会に対する報告も行っていない。

Ⅱ. 個別の問題点

1. 再保険に関するリスク管理

①【出再保険のリスク管理】

- リスク管理部門が、出再先の信用力を判定するに当たり、出再先の財務状況や出再先のグループ会社による保証をどのように評価したのかといった、グループ会社の社内格付の根拠の確認を行っていない事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

リスク管理部門は、「再保険規程」を策定し、再保険の出再先を新規に選定する際には、当該出再先の信用力を判定するため、グループ会社に対して、当該出再先の財務諸表等¹⁸⁴を送付して社内格付の付与を依頼し、社内格付が一定格付以上であることを確認した上で、再保険契約を締結することとしている¹⁸⁵。

また、出再後においても、同部門は、グループ会社に対して出再先の社内格付の定期的な確認を行い、社内格付が一定格付未満となった場合には、再保険の対象となる商品の販売や新規の出再の停止について検討することとしている。

しかしながら、同部門は、出再先の信用力を判定するに当たり、グループ会社に対して、一定格付以上の社内格付が付与されていることのみを確認するにとどまり、出再先の財務状況や出再先のグループ会社による保証をどのように評価したのかといった、当該社内格付の根拠の確認を行っていない。

¹⁸⁴ 当該再保険取引に係る出再先のグループ会社による保証書等を含む。

¹⁸⁵ なお、「保険会社向けの総合的な監督指針」においては、保険契約を再保険に付した部分に相当する責任準備金を積み立てない場合には、当該再保険契約に係る再保険金等の回収の蓋然性が高いかどうか等に着目して判断すべきであり、回収の蓋然性の評価に当たっては、出再先の財務状況について、できる限り詳細に把握する必要があるとされている。

VII. 資産運用リスク管理態勢

◆ 評定事例

- 経営会議が、運用資産が含み損率の基準に達した場合の対応について、資産運用担当役員が資産運用部門及び資産運用リスク管理部門の両部門を所管していることから、資産運用部門に対する牽制が働かない対応策が定められる可能性があるにもかかわらず、リスク管理全般に係る統括部署であるリスク管理部門を関与させていない等の事例【評定：B】

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

取締役会は、資産運用部門を資産運用の執行に係る所管部署、資産運用リスク管理部門を資産運用リスク管理の牽制に係る所管部署としている。

こうした中、当社の資産運用リスク管理態勢について、以下のような問題点が認められる。

1. 損失限度額の管理

経営会議は、「市場リスク管理規程」を策定し、運用資産の損失限度額の管理について、運用資産の種類ごとに含み損率の基準を設定し、当該基準に達した場合には、資産運用リスク管理部門に、資産運用担当役員と協議させた上で、対応策を定めさせることとしている。

しかしながら、経営会議は、同役員が資産運用部門及び資産運用リスク管理部門の両部門を所管していることから、資産運用部門に対する牽制が働かない対応策が定められる可能性があるにもかかわらず、こうした問題を認識しておらず、リスク管理全般に係る統括部署であるリスク管理部門を関与させていないなど、資産運用部門に対する牽制態勢の構築は十分なものとなっていない。

2. 投資計画の策定

資産運用部門は、年度ごとに投資計画を策定し、ALM委員会における審議を経た上で、取締役会の承認を受けることとしており、今年度の投資計画においては、デュレーションマッチングにより金利リスクの軽減を図ることとしている。

こうした中、デュレーションマッチングによる金利リスクの軽減策は、金利が平行に変動することを前提としており、将来の資産・負債キャッシュ・フローが mismatch となっている状況においては、イールドカーブに形状変化¹⁸⁶が発生した場合に、十分な効果を発揮しないリスクを内包している。

しかしながら、同部門は、同委員会に対して、将来の資産・負債キャッ

¹⁸⁶ フラットニング又はスティーピング。

シュ・フローのミスマッチの状況について説明していない。

【評定結果】

- ① 経営陣により当社の規模・特性を踏まえた十分な資産運用リスク管理態勢が構築されているものの、一部経営陣レベル及び管理者レベルの弱点が認められること。
 - ② 今回認められた弱点は、当社の健全性等に重大な影響を及ぼすものではないこと。
 - ③ 前回検査指摘事項¹⁸⁷については適切に改善が図られており、今回認められた弱点についても、自主的な改善が期待できること。
- 以上、総合的に勘案し、「B」評定が適当。

¹⁸⁷ 「当社において、仕組ローンの金利リスクを管理の対象外としている」との指摘等。

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 管理者による資産運用リスク管理態勢の整備・確立状況

1. 資産運用リスク管理部門の役割・責任

(1) 資産運用リスクの特定・評価

- 経理部門及び資産運用リスク管理部門が、市場時価のない債券の理論時価の算出に当たり、市場から要求される信用スプレッドには、業種ごとに差異があるにもかかわらず、全業種を一律にグルーピングしている等の事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

経理部門及び資産運用リスク管理部門は、欧州の金融機関を中心とした超長期の私募債といった市場時価のない債券については、当社の計算方法により理論時価を算出し、これを会計上の公正価値とすることとしている。

しかしながら、両部門は、理論時価の算出に当たり、市場から要求される信用スプレッドには、業種ごとに差異があるにもかかわらず、全業種を一律にグルーピングしていることから、欧州債務問題の発生以降、高い信用スプレッドを要求されている金融機関の債券について、市場実勢比で相対的に高い理論時価が算出される結果となっている。

また、両部門は、例えばアレンジャーやブローカーが提供する理論時価と両部門が算出した理論時価とを比較するといった、現行の理論時価の算出手法の適切性について確認するための検証作業を実施していない。

- 資産運用リスク管理部門が、現行のリスク量の計測方法が、当社の保有する債券ポートフォリオのリスクを適切に反映させたものとなっているかどうかの検証を行っていない事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

資産運用リスク管理部門は、市場関連リスクについては、分散投資効果により、単純合算額の3割までリスク量が縮小することを前提に、リスク量を計測することとしている。

また、同部門は、市場関連リスクの一つである信用スプレッドの変動リスクについて、外部ベンダーのデータベースにある債券銘柄を通貨、地域

及び格付別に仕分けてマトリックス化した上で、過去5年間の標準偏差と相関を使用してリスク量を計測することとしている。

一方で、当社の保有する債券ポートフォリオは、超長期の私募債が中心であり、業種も金融機関に偏っているなど、同データベースにある債券の構成とは大きく異なるものとなっている。

しかしながら、同部門は、現行のリスク量の計測方法が、当社の保有する債券ポートフォリオのリスクを適切に反映させたものとなっているかどうかの検証を行っていない。

➤ **リスク管理部門が、資産運用方針についてリスク評価を行う際に、資産区分間の相関の妥当性を検証していない事例**

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

取締役会は、資産運用部門を資産運用リスクの主管部署とし、リスク管理部門による牽制の下に置くこととしている。

また、資産運用部門は、円建て債券及び政策投資株式と低相関関係にある資産の組入れにより、トータルリスクの低減及び期待収益の向上を目指すこととし、具体的には、J-REIT及びファンドオブファンズ¹⁸⁸の増額や、日本国債から社債及び為替ヘッジ外債への振替を行うこととしている。

しかしながら、リスク管理部門は、当該資産運用方針についてリスク評価を行う際に、資産区分間の相関の妥当性を検証しておらず、リスク分散の観点からの検討が不十分なものとなっている¹⁸⁹。

¹⁸⁸ 運用会社が複数の投資信託を組み合わせ、一つの投資信託にまとめたもの。

¹⁸⁹ J-REIT及びファンドオブファンズの増額は、当社の最大のリスクファクターである国内株式と高い相関を持つ資産を増加させることになるほか、社債や為替ヘッジ外債への振替は、国内株式との正の相関が予想される信用リスクの増加につながるようになる。

(2) モニタリング

①【限度枠の遵守状況等のモニタリング】

- リスク管理委員会が、アラームポイントへの抵触が発生した場合の対応策について、資産運用部門からALM委員会への報告期限を定めていない等の事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

リスク管理委員会は、「資産運用リスク管理規程」に基づき、有価証券の評価損について、円建て債券、国内株式等のアセットクラス単位で、帳簿価額総額に対する評価損率に基づくアラームポイントを設定した上で、資産運用リスク管理部門に月次でモニタリングを行わせることにより、リミット管理を行うこととしている。

また、同委員会は、アラームポイントへの抵触が発生した場合には、同部門に、直ちに担当役員に対して報告させるとともに、資産運用部門に、対応策を策定させた上で、ALM委員会に対する報告を行わせることとしている。

しかしながら、リスク管理委員会は、資産運用部門からALM委員会への報告期限を定めておらず、また、ALM委員会も、アセットクラス単位でアラームポイントへの抵触が発生する場合には、当社の財務への影響も大きくなっていると見込まれるにもかかわらず、同部門が策定した対応策の報告を受けるにとどまり、自ら意思決定を行っていないなど、当社における有価証券の評価損に係る管理態勢は不十分なものとなっている。

Ⅱ. 個別の問題点

1. 資産査定及び償却・引当

- 資産運用部門が、商業モーゲージローンの債務者区分の判定に当たり、担保割れの状況等を把握しているにもかかわらず、グループ会社から債務者の状況等についての詳細なヒアリングを行わないまま、信用格付のみに基づいて判定を行っている事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

取締役会は、「資産査定規程」を策定し、商業モーゲージローンの債務者区分判定の基準となる信用格付として、グループ会社が付与する格付を用いることとしている。

また、資産運用部門は、「資産査定作業ガイドライン」を策定し、商業モーゲージローンについて、担保割れの状況となっていないかどうか等¹⁹⁰を把握した上で、総合的な回収の可能性を評価し、債務者区分を判定することとしている。

しかしながら、同部門は、担保割れの状況等を把握しているにもかかわらず、グループ会社から債務者の状況等¹⁹¹についての詳細なヒアリングを行わないまま、信用格付のみに基づいて債務者区分の判定を行っている。

こうした中、今回検査において、商業モーゲージローンの債務者を検証したところ、債務者区分の変更（要注意先から破綻懸念先）を要する先が認められる。

2. 市場リスク計測手法

(1) 【市場リスク計測態勢の確立】

- **資産運用リスク管理部門が、V a Rのバック・テストングにおいて、1年分のリスク量計測の結果（12回分）と、対応するポートフォリオの時価変化額とを、年に1回まとめて比較することとしているため、V a Rの信頼性が低下した場合でも、そうした実態を早期に検出することが困難な状況となっている等の事例**

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

資産運用リスク管理部門は、「資産運用リスク管理規程」に基づき、信頼水準 95%、保有期間1年のV a Rにより、月次で市場リスク量を計測することとしているほか、年に1回以上バック・テストングを行うこととしている。

しかしながら、同部門は、当該バック・テストングにおいて、1年分のリスク量計測の結果（12回分）と、対応するポートフォリオの時価変化額とを、年に1回まとめて比較することとしているため、実際の損失額がV a Rを超過する回数（以下、「超過回数」という。）が増加し、V a Rの信頼性が低下した場合でも、そうした実態を早期に検出することは困難な状況となっている。

また、同部門は、バック・テストングにおける超過回数が増加した場合の対応として、モデルの見直しのみを検討することとしており、V a R値を補正するといった迅速な対応を検討することとしていない。

¹⁹⁰ 債務者が利払いを行うに当たり十分な収入を得られているかどうかを含む。

¹⁹¹ 債務者の状況の今後の見込みを含む。

- 資産運用リスク管理部門が、バック・テストを実施しているものの、VaRの超過回数が基準を超えた場合の原因分析の手法や、計測モデルの妥当性の判断基準を定めていない事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

資産運用リスク管理部門は、「市場リスク管理規程」及び「VaR計測手続」（以下、「管理規程等」という。）を策定して、市場リスクの計測方法やバック・テストの方法等を定めている。

しかしながら、同部門は、バーゼル銀行監督委員会の3ゾーンアプローチ¹⁹²を準用して、バック・テストを実施しているものの、管理規程等には、VaRの超過回数が基準を超えた場合の原因分析の手法や、計測モデルの妥当性の判断基準を定めていない。

Ⅲ. 管理者による信用リスク管理態勢の整備・確立状況

1. 信用リスク管理部門の役割・責任

①【与信管理部門の役割・責任】

- 与信管理部門が、与信先の中に、投資実行時に想定していた信用リスクに大きな変化が生じている先が多数存在しているにもかかわらず、投資資産を満期まで保有することを前提としたリスク検証を行うにとどまっている等の事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

当社は、米国発の金融危機による一部与信先の信用力の悪化や、前回検査の指摘¹⁹³を踏まえ、期中の与信管理機能を担う部署として、与信管理部門を設置し、与信審査態勢の強化に取り組んできたとしている。

しかしながら、ミドル部門である同部門は、与信先の中に、合併や欧州債務問題等により、投資実行時に想定していた信用リスクに大きな変化が生じている先が多数存在しているにもかかわらず、投資資産を満期まで保有することを前提としたリスク検証を行うにとどまり、フロント部門である資産運用部門に対して、信用リスクの変化に対する対応策の策定を指示していない。

¹⁹² 信頼水準 99%、保有期間 10 日のトレーディング損益に関する VaR 計測モデルについて、250 回のうち何回、VaR を超過する損失が発生したかによって、その精度を評価する手法であり、0～4 回をグリーンゾーン、5～9 回をイエローゾーン、10 回以上をレッドゾーンとしている。

¹⁹³ 「フロント部門に対するミドル部門の牽制が不十分」との指摘。

VIII. オペレーショナル・リスク等管理態勢

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 管理者によるオペレーショナル・リスク等管理態勢の整備・確立状況

1. 事務リスク管理態勢

(1) 事務リスク管理部門の役割・責任

①【事務統括部門の役割・責任】

- 事務ミス等の発生した部門が、自らが策定した再発防止策の実効性を検証しておらず、また、事務リスク管理部門も、再発防止策の内容について適切な検証を行っていない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

事務リスク管理部門は、「事務リスク報告規程」を策定し、事務ミス及びシステム障害が発生した場合の報告基準を明確化しており、当該基準に該当する場合には、事務ミス等の発生した部門（以下、「発生部門」という。）から同部門に対して、その内容及び再発防止策を報告させることとしているほか、発生部門による再発防止策の内容を検証した上で、オペレーショナル・リスク委員会に月次で報告することとしている。

しかしながら、発生部門は、自らが策定した再発防止策の実効性を検証しておらず、また、事務リスク管理部門も、再発防止策の内容について適切な検証を行っていない。

このため、発生部門において、同様の事務ミス等が再発している事例が認められる。

2. システムリスク管理態勢

(1) システムリスク管理部門の役割・責任

①【システムリスクの認識・評価】

- システムリスク管理部門が、リスクの評価をシステムごとに行っておらず、営業店内の保有システムをひとまとめで評価している等の事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

システムリスク管理部門は、「システムリスク管理規程」を策定し、営業店で保有しているシステムに係るシステムリスクの統制を行うとともに、

「情報セキュリティ規程」に基づき、システムリスクの評価を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、リスクの評価をシステムごとに行っておらず、営業店内の保有システムをひとまとめで評価しており、リスクの見逃しが生じるおそれがあるほか、営業店で重大なリスク¹⁹⁴が認められたにもかかわらず、迅速な改善対応も指示していない。

また、同部門は、営業店で保有しているシステムのうち、重要度が低いと判断したシステムについては、システムリスクの評価を行わないこととしている。

しかしながら、同部門は、リスクの評価を行わないこととしているシステムの中には、個人情報を保有するシステムも含まれているにもかかわらず、管理状況を把握していない。

Ⅱ. 個別の問題点

1. システムリスク管理態勢

(1) システム企画・開発・運用管理等

①【システム企画・開発態勢】

➤ システムリスク管理部門が、新システムへの移行について、本番移行判定に関する規程及び基準を策定していない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

システムリスク管理部門は、新システムへの移行について、「本番移行判定会議」における審議を経て、プロジェクト管理委員会において選任されたプロジェクト責任者に判定させることとしている。

しかしながら、同部門は、本番移行判定に関する規程及び基準を策定していない。

こうした中、同責任者が、システム統合テストやユーザーテストにおいて発見された不具合への対応結果等の確認を行わずに本番移行の最終判定を行った結果、本番稼働後にシステム障害が発生している事例が認められる。

¹⁹⁴ システム開発に関して、契約者の個人情報を含む本番データを使用する場合の承認手続が策定されていない。

(2) 外部委託管理

① 【外部委託業務の管理】

- システムリスク管理部門が、クラウドコンピューティングについて、同部門の業務担当者に、外部委託契約書の内容を確認させるためのチェックシートを策定しているものの、同担当者への周知徹底を図っておらず、外部委託先に対する監査の実施等の規定が契約書に盛り込まれないまま、外部委託契約が締結されている事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

システムリスク管理部門は、外部委託に係る要領を策定し、外部委託先に対して監査を実施することなどを、外部委託契約書に盛り込むこととしている。

また、同部門は、クラウドコンピューティング¹⁹⁵（以下、「クラウド」という。）について、同部門の業務担当者に、外部委託契約書の内容を確認させるためのチェックシートを策定している。

しかしながら、同部門は、当該チェックシートについて、同担当者への周知徹底を図っておらず、今回検査において検証したところ、クラウドを利用している業務の委託において、外部委託契約書に外部委託先に対する監査の実施を定めた規定などが盛り込まれていない事例が認められる。

- システムリスク管理部門が、顧客契約に関するクラウドコンピューティングのシステムを導入するために行った各種リスクの洗い出し工程において、システム障害発生時の対応方法を確認していない等の事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

当社は、クラウドコンピューティング（以下、「クラウド」という。）の導入を進めており、一部のシステムにおいて導入済みである。

また、当社は、クラウドの導入に当たり、国内での導入実績及び開発期間、並びに個人情報保護の観点から議論を行ったとしている。

しかしながら、システムリスク管理部門は、顧客契約に関するクラウドのシステムを導入するために行った各種リスクの洗い出し工程において、システム障害発生時の対応方法を確認していない。

また、内部監査部門は、同システムの導入後、システム監査を一度も実施していない。

¹⁹⁵ 外部委託先に設置されているコンピュータを利用契約によって使用するサービス。

貸金業者

1. 法令等遵守（コンプライアンス）態勢等

【貸金業法（以下、「法」という。）第8条（変更の届出）関係】

- **経営企画部門が、委託先とのATM提携が解除され、当局への届出事項に変更が生じているにもかかわらず、変更届出の担当部署である総務部門に対してその旨を伝達していない事例**

取締役会は、「業務分掌規程」を策定し、総務部門を当局に対する貸金業者登録簿の変更の届出等の担当部署としている。

しかしながら、ATM提携契約業務を所管する経営企画部門は、委託先とのATM提携が解除され、当社による金銭の交付の方法にATM及びCDが該当しなくなったことに伴い、当局への届出事項に変更が生じているにもかかわらず、総務部門に対してその旨を伝達していない。

このため、総務部門において、削除すべき金銭の交付の方法について、当局に対する貸金業者登録簿の変更の届出を行っていない事例が認められる。

2. 顧客等に関する情報管理態勢

【法第12条の2（業務運営に関する措置）関係】

- **経営企画部門が、「開示請求マニュアル」に記載されている顧客との対応方法を営業店に対して周知徹底しておらず、営業店において、債務者であった者からの開示請求について、長期間合理的な理由なく開示に向けた作業を行っていない事例**

経営企画部門は、「開示請求マニュアル」を策定し、債務者又は債権者であった者から取引履歴の開示請求があった場合には、「開示請求書」を請求者に送付し、同請求書受理後、速やかに開示書面を請求者に送付するなどの対応を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、同マニュアルに記載されている顧客との対応方法を営業店に対して周知徹底していない。

こうした中、営業店において、債務者であった者からの開示請求について、長期間合理的な理由なく開示に向けた作業を行っていない事例が認められる。

➤ **個人情報管理責任者が、「個人情報台帳」の定期的な確認作業を行っているものの、同台帳の内容が実態と異なっていないかどうかについて記載内容を十分に検証していない事例**

取締役会は、「個人情報管理規程」を策定し、顧客等に関する情報管理態勢について、個人情報管理担当者に、「個人情報台帳」を作成させ、同台帳の正確性について、個人情報管理責任者に定期的に確認させることとしている。

しかしながら、同責任者は、同台帳の定期的な確認作業を行っているものの、同台帳の内容が実態と異なっていないかどうかについて記載内容を十分に検証していない。

こうした中、与信情報等¹⁹⁶の項目について、実態と異なる内容が同台帳に記載されている事例が認められる。

➤ **個人情報管理担当者が、「個人情報台帳」の定期的な確認作業を行っているものの、外部記憶媒体で保有する顧客情報を同台帳の対象外と誤って認識している等の事例**

取締役会は、「個人情報管理規程」を策定し、個人情報管理担当者（総務部門長）に、「個人情報台帳」が正確に記載されているかどうかを定期的に確認させているほか、内部監査部門に、同台帳の見直しが適切に実施されているかどうかを検証させることとしている。

しかしながら、同担当者は、同台帳の定期的な確認作業を行っているものの、外部記憶媒体で保有する顧客情報を同台帳の対象外と誤って認識しているため、氏名、住所、電話番号などの顧客情報を含む外部記憶媒体情報が同台帳に記載されていない。

また、内部監査部門も、内部監査において、同担当者に対して「一部の外部記憶媒体情報を個人情報台帳に記載していない」と指摘しているにもかかわらず、当該改善状況のフォローアップを行っていないなど、顧客情報の安全管理態勢は不十分なものとなっている。

¹⁹⁶ 情報提供元、会員住所、口座情報、有効期限、決済情報を含む。

3. 外部委託

【法第12条の2（業務運営に関する措置）関係】

➤ 経営企画部門が、当社の個人情報等へのアクセス権限についての外部委託先及び再委託先における管理状況を監督していない等の事例

取締役会は、「個人情報管理規程」を策定し、経営企画部門を外部委託に係る所管部署、内部監査部門を内部監査に係る所管部署としている。

また、取締役会は、コンピュータ・システム・ネットワーク業務を外部委託することとし、外部委託先との契約において、①外部委託先が当社の個人情報等¹⁹⁷を適切に取り扱うこと、②経営企画部門が外部委託先及び同委託先からの再委託先における当社の個人情報等の管理状況を監督すること、及び③内部監査部門が外部委託先による委託業務の実施状況を監査することを定めている。

しかしながら、経営企画部門は、当社の個人情報等へのアクセス権限についての外部委託先及び再委託先における管理状況を監督していない。

また、内部監査部門は、外部委託先に対する監査を実施することとしているものの、外部委託先が再委託先に付与した当社の個人情報等へのアクセス権限の管理状況については監査することとしていない。

こうした中、今回検査において検証したところ、外部委託先がプログラム開発を再委託している先に在籍する従業員に、当社の個人情報等へのアクセス権限が付与されているにもかかわらず、当社としてその事実を全く把握していない事例が認められる。

➤ 業務管理部門が、外部委託業者の処理が誤っていることを認識しているにもかかわらず、「この処理で問題ない」という当該業者の回答をそのまま信頼して、当該処理に関する委託業務が的確に遂行されているかどうかを十分に検証していない事例

業務管理部門は、債務者又はその代理人（以下、「債務者等」という。）から法定帳簿の開示請求があった場合、キャッシング業務を委託している第三者（以下、「受託者」という。）に依頼して、貸付金額や利率等の取引履歴を記載した「計算書」の送付を受けている。

こうした中、当社は、年度途中において、貸付けの利率を変更しているが、受託者は、利率変更後に契約した貸付けに係る契約を含む取引履歴の開示請求について、変更後の契約についても変更前の利率に基づいて「計算書」を作成しており、同部門は、送付を受けた「計算書」を確認して利率の誤りに気付いている。

しかしながら、同部門は、「この処理で問題ない」という受託者の回答をそのまま信頼して、当該処理に関する委託業務が的確に遂行されているか

¹⁹⁷ 「経営情報」、「営業秘密」及び「内部情報」を含む。

どうかを十分に検証しておらず、受託者に対する必要かつ適切な監督を行うための措置は不十分となっている。

こうした中、開示請求のあった債務者等に対して、誤った債権残高を回答している事例が認められる。

4. 契約に係る説明態勢

【法第 14 条（貸付条件等の掲示）関係】

- **総務部門が、営業店に掲示する貸付条件の掲示内容に記載されている返済例が、実際に取り扱われているものかどうかについて、十分に検証していない事例**

取締役会は、「コンプライアンス・マニュアル」を策定し、総務部門をコンプライアンス管理の統括部署とし、登録届出事項及び貸付条件等の掲示について所管させることとしている。

しかしながら、同部門は、営業店に掲示する貸付条件の掲示内容に記載されている返済例が、実際に取り扱われているものかどうかについて、十分に検証していない。

こうした中、営業店で掲示している「貸付条件表」への返済例の記載について、実際には取り扱っていない返済例を記載している事例が認められる。

5. 過剰貸付けの禁止

【法第 13 条の 2（過剰貸付け等の禁止）関係】

- **業務推進部門が、契約を締結する際に、十分なリーガル・チェックを行っていないほか、内部監査部門が、内部監査を実施するに当たり、貸金業法の改正に伴う当社の対応状況の検証を行っていない事例**

取締役会は、業務推進部門を内部管理の所管部署、内部監査部門を内部監査の所管部署とし、法令等遵守及び業務運営の状況について検証を行わせることとしている。

しかしながら、業務推進部門は、契約を締結する際に、十分なリーガル・チェックを行っていないほか、内部監査部門は、内部監査を実施するに当たり、貸金業法の改正に伴う当社の対応状況の検証を行っていない。

こうした中、貸付けの契約を締結する際に、個人事業主の家族や、法人の役員等は個人事業主に当たる¹⁹⁸として、法第 13 条第 1 項の規定に基づく返済能力の調査により、当該貸付けの契約が「個人過剰貸付契約」¹⁹⁹に該

¹⁹⁸ 19 年 11 月 2 日付、パブリックコメント No, 465 において「法人の代表者個人に対する貸付けに係る契約を「事業を営む個人顧客に対する貸付けに係る契約」と解することはできない」旨記載されている。

¹⁹⁹ 貸金業法第 13 条の 2 第 2 項に規定する個人過剰貸付契約。

当すると認められるにもかかわらず、同契約を締結している事例が認められる。

6. 返済能力調査

【法第 13 条（返済能力の調査）関係】

- **審査部門が、法人の代表者を連帯保証人とした法人向け貸付けを行うに当たり、反復して貸付けが発生していることをもって、連帯保証人の信用情報照会を行っていない事例**

審査部門は、連帯保証人の返済能力調査においては、借入申込みを受け付けた後、指定信用情報機関への信用情報の照会を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、法人の代表者を連帯保証人とした法人向け貸付けを行うに当たり、反復して貸付けが発生していることをもって、連帯保証人の信用情報照会を行っていない。

7. 広告規制

【法第 15 条（貸付条件の広告等）関係】

- **経営企画部門が、個人ローンの商品内容に係る広告を掲載するに当たり、承認手続の過程で内容に不備があることを把握しておらず、内部監査部門における監査においても、当該不備が見過ごされている事例**

経営企画部門は、ホームページに貸付けに係る広告を掲載する場合や、掲載した広告の改定を行う場合には、営業推進部門が起案した広告の内容に不備がないかどうかを検証の上、承認することとしている。

また、内部監査部門は、定期的に、当該広告の内容を検証することとしている。

しかしながら、経営企画部門は、個人ローンの商品内容に係る広告を掲載するに当たり、承認手続の過程で内容に不備があることを把握しておらず、内部監査部門における監査においても、当該不備が見過ごされている。

このため、ホームページに掲載している貸付条件の広告について、「返済期間、返済回数」が表示されていない事例が認められる。

8. 書面の交付義務

【法第 17 条（契約締結時の書面の交付）関係】

- **審査部門が、契約締結時の書面における「貸付けに関し貸金業者が受け取る書面の内容」に、当社が、契約相手方から受け取る可能性がある書類を例示すれば足りると誤って認識している事例**

審査部門は、営業店に、契約締結時の書面として、「借入通知書」を使用し、契約締結手続を行わせることとしている。

しかしながら、同部門は、当該書面における「貸付けに関し貸金業者が受け取る書面の内容」に、当社が、契約相手方から受け取る可能性がある書類を例示すれば足りると誤って認識している²⁰⁰。

このため、当社が契約相手方から実際に受け取った書類の内容が明らかになっていない事例が認められる。

【法第 18 条（受取証書の交付）関係】

- **経営企画部門が、債務者以外の者が債務の弁済をした場合の手続を明確にしていない事例**

経営企画部門は、「コンプライアンス・マニュアル」を策定し、債務の弁済を受けた際の書面の交付方法等を定めている。

しかしながら、同部門は、債務者以外の者が債務の弁済をした場合の手続を明確にしていない。

こうした中、債務者の配偶者から弁済を受けているにもかかわらず、配偶者名を記載した受取証書を交付していない事例が認められる。

²⁰⁰ 当該書面において、「本お借入に関し、当社は、お客様から個人情報の取扱いに関する同意書のほか、本人確認書類、所得証明書類を受領いたしました。」との統一的な記載にとどまっている。

9. 帳簿の備付け等

【法第 19 条（帳簿の備付け）関係】

- **業務管理部門が、極度額を減額する措置等の案内を送付している顧客との交渉の経過の記録について、「発送者リスト」への記載で足りると誤って判断している事例**

取締役会は、「貸付管理規程」を策定し、業務管理部門を帳簿の備付け等の所管部署と定め、債務者等との交渉経過を電磁的記録により保存させることとしている。

しかしながら、同部門は、極度額を減額する措置等の案内を送付している顧客との交渉の経過の記録については、「発送者リスト」への記載で足りると誤って判断している。

このため、帳簿に記載を要する事項のうち、極度方式貸付けの極度額の減額等の措置に係る通知日及び減額等の内容が記録されていない事例が認められる。

10. 取立行為規制

【法第 21 条（取立て行為の規制）関係】

- **債権管理部門が、債権を複数の営業店が有する債務者に対して、各営業店の担当者による 1 日の督促交渉回数を確認するための明確なルールを策定していない等の事例**

取締役会は、「債権管理規程」を策定し、債権管理部門を取立て行為の所管部署と定め、同部門に、延滞状況に応じた督促交渉や同一債務者に対する反復・継続した督促交渉の 1 日の限度回数や、債務者が行方不明で連絡不能の場合の家族等、第三者への対応などの交渉手順を定めさせている。

しかしながら、同部門は、債権を複数の営業店が有する債務者に対して、各営業店の担当者による 1 日の督促交渉回数を確認するための明確なルールを策定していないほか、営業店への指導も徹底していない。

こうした中、債務者に対して、複数の営業店担当者が督促交渉を行った結果、1 日の督促交渉限度回数を超えて架電している事例が認められる。

➤ **審査部門が、催告書面の記載事項が法定記載事項を充足しているかどうかについて、十分に検証を行っていない事例**

取締役会は、「債権管理規程」を策定し、審査部門を債権管理に係る所管部署と定め、毎月約定返済日を経過した債権について、当月月末までは債権金額の高額先を優先して、主に電話による口座への入金確認等を行わせ、延滞が翌月に至った場合には、催告書面の送付等により回収を図らせることとしているほか、催告書面の正確性について検証させることとしている。

しかしながら、同部門は、催告書面の記載事項が法定記載事項を充足しているかどうかについて、十分に検証を行っていない。

こうした中、貸付けの契約に基づく債権の取立てについて、債務者に対し送付している催告書面に、契約年月日、貸付けの金額、貸付けの利率等が記載されていない事例が認められる。

金融持株会社

I. グループ経営管理（ガバナンス）態勢

◇ 個別事例（指摘・評価事例）

I. グループの経営方針等の策定

1. 経営方針等の策定

① 【法令等遵守方針の整備・周知】

- コンプライアンス統括部門が、各子銀行に対して、定期的なスクリーニングを実施する際に、各行の顧客管理システムに登録されたデータのみならず、グループ共有の顧客照会システムに登録されたデータも活用して、反社会的勢力等を確実に把握・管理するよう指示していない事例

【業態等】

銀行持株会社

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、既存取引先が反社会的勢力等であるかどうかを確認するスクリーニングについて、各子銀行及び全国銀行協会の反社会的勢力等データを登録し、各子銀行間で共有しているシステム（以下、「顧客照会システム」という。）に登録された反社会的勢力等データを活用できるよう整備している。

しかしながら、同部門は、各子銀行に対して、定期的なスクリーニング²⁰¹を実施する際に、各子銀行が自行の反社会的勢力等データを詳細に登録している各子銀行のシステム（以下、「顧客管理システム」という。）に登録されたデータのみならず、顧客照会システムに登録されたデータも活用して、反社会的勢力等を確実に把握・管理するよう指示していない。

このため、各子銀行は、定期的なスクリーニングを実施する際に、顧客管理システムに登録されたデータを活用するにとどまり、顧客照会システムに登録されたデータは活用していない。

こうした中、各子銀行において、反社会的勢力等との預金取引や与信取引等を把握していない事例が認められる。

²⁰¹ 各子銀行は、6か月ごとに、反社会的勢力等のスクリーニングを行った上で、反社会的勢力等の取引状況のモニタリングを行うこととしている。

Ⅱ. グループ内会社管理態勢の整備・確立状況

1. 銀行持株会社への報告・承認態勢の整備

- 経営会議が、ハードリミット超過先について、子銀行に対して、十分な根拠や説明を求めないまま、大口与信先に係る個別リミット及び管理方針の設定に係る協議・承認を行っている等の事例

【業態等】

銀行持株会社

【検査結果】

リスク管理責任者は、「信用集中リスク管理規程」を策定し、グループにおける大口与信集中リスクの管理及び運営の方法等を定めている。

具体的には、クレジットリミット²⁰²による個社（グループ）別の与信集中管理について、信用格付に応じて、個別行基準のクレジットリミット（ソフトリミット）²⁰³やグループ合算基準のクレジットリミット（ハードリミット）²⁰⁴を設定することとしている。また、新たにハードリミットを超過する先については、個別リミットを設定することとしている。

また、経営会議は、ハードリミット超過先について、年1回、子銀行による個別リミット及び管理方針の設定に係る協議・承認を行うこととしている。

こうした中、経営会議は、子銀行に対して、十分な根拠や説明を求めないまま、個別リミット及び管理方針の設定に係る協議・承認を行っているほか、年1回しか管理方針の設定を行わないため、同会議以降に新規にハードリミットを超過する先については、翌年まで管理方針が設定されないなど、適時適切な管理が行われる態勢となっていない。

²⁰² クレジットリミットによる管理対象先は正常先。

²⁰³ 子銀行が、単体与信先について、信用格付に応じて未保全額ベースで設定している。

²⁰⁴ 経営会議が、単体与信先とグループ与信先について、信用格付に応じて未保全額ベースで設定している。

- IT戦略会議が、子銀行が経営管理を行う会社に取り組んでいる重要なシステム開発プロジェクトについて、計画の変更や大きなリスク事象が生じている場合に、それらの原因や対応策を速やかに報告させる仕組みを構築していない事例

【業態等】

銀行持株会社

【検査結果】

取締役会は、IT戦略会議を設置し、IT戦略の基本方針、個別システム案件の管理や、グループ内のシステム一元化に関する事項等について審議させることとしている。

しかしながら、IT戦略会議は、子銀行が経営管理を行う会社に取り組んでいる重要なシステム開発プロジェクトについて、計画の変更や大きなリスク事象が生じている場合に、それらの原因や対応策を速やかに報告させる仕組みを構築していない。

こうした中、子銀行が経営管理を行う会社が参画する重要なシステム開発プロジェクトにおいて、内部管理上の問題²⁰⁵に起因して開発工程の延長が生じているほか、大きなリスク事象²⁰⁶が発生しているにもかかわらず、その原因や対応策が速やかに報告されていない事例が認められる。

2. 内部監査態勢の整備

(1) 内部監査部門の役割・責任

① 【グループにおける内部監査】

- 内部監査部門が、デリバティブ勘定を運用する子会社の監査を担当する海外駐在に対して、告示改正の内容を伝えていない事例

【業態等】

銀行持株会社

【検査結果】

当社グループは、子銀行の特定取引勘定及び子銀行の子会社のデリバティブ勘定に係るマーケット・リスクの計測に当たって、内部モデル方式を採用することとしており、内部監査部門は、金融庁告示²⁰⁷を踏まえて、同リスクの計測過程に係る内部監査²⁰⁸を実施することとしている。

²⁰⁵ 開発委託先の開発現場における連携が不足していることや、開発手順及び現行システム仕様に対する理解が不足していることなど。

²⁰⁶ システムテストにおいて発覚した重大な品質不良。

²⁰⁷ 平成18年金融庁告示第20号「銀行法第52条の25の規定に基づき、銀行持株会社が銀行持株会社及びその子会社の保有する資産等に照らしそれらの自己資本の充実の状況が適当であるかどうかを判断するための基準」。

²⁰⁸ 同告示第252条第2項第8号において、「マーケット・リスクの計測過程について、原則として一年

こうした中、23 年末の告示改正により、同リスクについてストレス V a R の計測が新たに求められることとなったにもかかわらず、同部門は、デリバティブ勘定を運用する子会社の監査を担当する海外駐在に対して、こうした告示改正の内容を伝えていないことから、適切な監査が実施されていない実態が認められる。

②【フォローアップ態勢の整備】

- **内部監査部門が、子銀行の内部監査部門に対して、営業店監査に係るフォローアップを委ねているにもかかわらず、フォローアップの実施状況についての報告を求めておらず、子銀行において、フォローアップや、その実施状況の経営陣への報告などが、適切に実施されているかどうかを把握していない事例**

【業態等】

銀行持株会社

【検査結果】

内部監査部門は、「内部監査規程」に基づき、同部門が実施した子銀行に対する監査結果の取りまとめや通知、指摘事項を踏まえた改善状況のフォローアップ等を実施することとしている。

しかしながら、同部門は、営業店監査に係るフォローアップについて、子銀行の内部監査部門が自行の現状を踏まえて実施する方が効率的であるとして、実際には、子銀行の内部監査部門に委ねている状況にある。

こうした状況にあるにもかかわらず、内部監査部門は、子銀行の内部監査部門に対して、フォローアップの実施状況についての報告を求めておらず、子銀行において、フォローアップや、その実施状況の経営陣への報告などが、適切に実施されているかどうかを把握していない。

- **内部監査部門が、フォローアップ監査の実施について子会社の監査方針の確認により同監査を完了したとしており、その後の改善状況についてのモニタリングを行っていない事例**

【業態等】

保険持株会社

【検査結果】

内部監査部門は、子会社が前回検査において内部監査に係る指摘²⁰⁹を受け

に一回以上の頻度で内部監査が行われること」とされている。

²⁰⁹ 「内部監査計画の進捗状況が芳しくないにもかかわらず、取締役会是对応策を策定させていない」と

たことを踏まえ、その改善状況について、フォローアップ監査を実施して検証することとしている。

しかしながら、同部門は、子会社の監査方針²¹⁰の確認によりフォローアップ監査を完了したとしており、その後の改善状況についてのモニタリングを行っていない。

Ⅲ. 特に留意すべき個別の問題

1. グループ内取引等に関する管理

①【グループ内取引等に関する管理態勢の整備】

➤ 経営企画部門が、グループ内取引の適切性の検証について、グループ内金融機関に対する指示の徹底を図っていない等の事例

【業態等】

銀行持株会社

【検査結果】

経営企画部門は、「グループ内取引管理規則」を策定し、グループ内金融機関に、グループ内取引の適切性を検証させることとしているほか、一部のグループ内取引²¹¹については、同部門への事前協議も求めることとしている。

しかしながら、こうしたグループ内取引に係る取扱いについて、同部門による指示の徹底が図られていないことから、グループ内金融機関において、グループ内取引の適切性に係る検証が行われていない事例²¹²や、検証は行われているものの、その方法が適切なものとなっていない事例²¹³が認められる。

また、同部門は、今のところ事前協議の対象となっていないグループ内取引について、経営戦略の変化²¹⁴を踏まえて、今後どのようにその適切性を確認していくのかについて十分な検討を行っていない。

の指摘。

²¹⁰ 全部門に対する監査を数年間で終了させるという方針。

²¹¹ 大口の取引など。

²¹² 他社との戦略提携に係る弁護士費用を子銀行とグループ証券会社との間で分担する取引について、その適切性に係る検証がグループ証券会社では行われているものの、子銀行では行われていない事例。

²¹³ 子銀行が、グループ証券会社との間での顧客分別金信託に係る信託報酬の適切性について検証を行っているものの、グループ外の会社との取引条件に照らして適切であるかどうかについては検証していない事例。

²¹⁴ 子銀行とグループ証券会社との連携の強化により、子銀行とグループ証券会社との間での取引が増加すると予測されていることなど。

- 経営企画部門が、各子銀行とグループ内の各社との間の不動産賃貸借取引について、不動産賃貸借契約の更新時において、アームズ・レンジス・ルールに抵触していないかどうかを検討した上で同部門に協議する必要があることを、各子銀行に対して明確に指示していない事例

【業態等】

銀行持株会社

【検査結果】

取締役会は、「事務分掌規程」を策定し、経営企画部門を当社及び当社の関係会社のグループ（以下、「当社グループ」という。）内の取引に関する業務の統括部署としている。

こうした中、同部門は、「グループ内取引管理基準」を策定し、子銀行が当社グループ内の各社との間で取引を行う場合には、各子銀行の当該取引の所管部署にアームズ・レンジス・ルールに抵触していないかどうかの検討を行わせた上で、同部門に協議させることとしている。

しかしながら、同部門は、各子銀行と当社グループ内の各社との間の不動産賃貸借取引について、取引の開始時だけではなく、不動産賃貸借契約の更新時（自動更新を含む）においても、同ルールに抵触していないかどうかを検討した上で同部門に協議する必要があることを、各子銀行に対して明確に指示していない。

このため、子銀行が同行の子会社と締結している不動産賃貸借契約について、①賃貸借料の改定時に同部門への協議が行われていない事例や、②賃貸借契約の自動更新時に、同ルールに抵触していないかどうかを検討する上で必要な近隣不動産の家賃との比較検討が行われていない事例が認められる。

Ⅱ. グループ統合的リスク管理態勢

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 統合的リスク管理部門の役割・責任

1. 統合的リスク管理部門の役割・責任

(1) モニタリング

①【リスク全体の統合的なモニタリング】

- リスク管理部門が、海外保険事業のリスク管理の状況について、海外部門から報告を受けるにとどまり、自らが主体的にリスク管理の状況を確認していない事例

【業態等】

保険持株会社

【検査結果】

海外保険事業のリスク管理については、海外部門がリスク管理を行うこととし、リスク管理部門が海外部門による管理の適切性を牽制する態勢としている。

こうした中、海外部門は、海外保険事業の保有リスク量を計測するとともに、リスク管理の状況を取りまとめて、定期的にリスク管理部門に報告することとしている。

しかしながら、リスク管理部門は、海外保険事業のリスク管理の状況について、海外部門から報告を受けるにとどまり、自らが主体的にリスク管理の状況を確認しておらず、海外部門がリスク量の計測に使用しているパラメータも把握していないなど、海外部門への牽制は不十分なものとなっている。

②【グループ内会社への還元】

- リスク管理部門が、各子銀行に対して、各子銀行合算の資金利益シミュレーション結果のみを還元し、各子銀行単体の資金利益シミュレーション結果については還元していない事例

【業態等】

銀行持株会社

【検査結果】

リスク管理部門²¹⁵は、資金利益シミュレーションを実施し、金利上昇時

²¹⁵ グループ全体のリスク管理の統括部署。

における資金利益への影響を検証することとしている。

しかしながら、同部門は、金利リスクについては当社において一元的に管理する方針であるとして、各子銀行に対して、各子銀行合算の資金利益シミュレーション結果のみを還元し、各子銀行単体の資金利益シミュレーション結果については還元しておらず、各子銀行における営業戦略面の検討に活用されていない。

(2) 検証・見直し

①【リスク管理の高度化】

- **リスク管理部門が、政策投資株式に係るリスク計測モデルのバック・テストニングについて、検証データ数が少ないため、不適切なモデルを見逃してしまうリスクがあるにもかかわらず、こうしたリスクに対応するために追加検証等が必要ないかどうかの検討を行っていない等の事例**

【業態等】

銀行持株会社

【検査結果】

リスク管理部門は、政策投資株式に係るリスクを計測するために導入したモデルについて、二項検定²¹⁶によるバック・テストニング等を実施し、その妥当性を検証している。

しかしながら、当該バック・テストニングについては、検証データ数が少ないため、不適切なモデルを見逃してしまうリスクがあるにもかかわらず、同部門は、こうしたリスクに対応するために追加検証等が必要ないかどうかの検討を行っていない²¹⁷。

また、同部門は、信用リスク量の計測モデルにおける信用相関について、業種寄与率²¹⁸及び業種間相関の組合せにより把握²¹⁹することとしている。

しかしながら、同部門は、信用相関の妥当性に係る十分な検証を行っておらず²²⁰、また、業種寄与率については、業種を問わず一律の値を適用していることから、当該計測モデルは、特定業種におけるPD（デフォルト率）の上昇等を的確に把握できないものとなっている。

²¹⁶ 信用水準99%のVaRは、損益が1%の確率でVaRを超過するものであることを踏まえて、その超過回数により、妥当な計測モデルであるかどうかを判定する手法。

²¹⁷ このほかに、リスク管理部門は、当該計測モデルにより作成される年次収益率シナリオについて、ヒストリカルデータと比べて、保守的でないものとなるおそれがあることを認識しているにもかかわらず、こうしたモデルの限界について文書化していないという問題点も認められる。

²¹⁸ 債務者が所属する業種と債務者の相関。

²¹⁹ 例えば、債務者Aと債務者Bの間の信用相関は、「Aの業種寄与率×業種間相関×Bの業種寄与率」となる。

²²⁰ 例えば、実績デフォルト件数が事前に想定された範囲内に収まっているかといった視点からの検証を行っていない。

- 経営企画部門が、投資の適切性を判断する際の基準を策定するにとどまり、ERM態勢構築の観点から、案件ごとにリスク・リターンの関係进行分析・評価する仕組みの導入等を検討していない等の事例

【業態等】

保険持株会社

【検査結果】

当社の海外保険事業については、経営企画部門が、「グループ経営基本方針」等の方針を策定し、海外保険事業委員会²²¹において、海外子会社の設立等に関する協議を行う管理態勢としている。

しかしながら、当社の海外保険事業に関する管理態勢について、以下のような問題点が認められる。

- (1) 経営企画部門は、「投資基準に関する内部規程」を策定し、投資の適切性を判断する際の基準²²²としている。

しかしながら、同部門は、当該投資基準を策定するにとどまり、ERM²²³態勢構築の観点から、案件ごとにリスク・リターンの関係进行分析・評価する仕組みの導入等を検討していない。

- (2) 当社の海外M&Aについては、将来の成長が見込める地域に加え、投資対象の追加を検討しているため、今後M&Aの規模が大型化する可能性がある。

しかしながら、経営企画部門は、リスクバッファーの水準を上回る金額の投資案件が検討の俎上にのぼった場合における、資本調達の手法やその実現可能性についての検討を十分に行っていない。

²²¹ 海外保険事業の強化に関するグループ横断的な経営論議を行う会議体。

²²² 投資の適切性を判断する際には、当社グループのリスクバッファーへの影響、事業計画策定根拠の合理性、リスクの特定と管理などを総合的に評価した上で行うこととしている。また、投資後の事業実績が、予め設定した事業計画の最も保守的なリスクシナリオを下回り、回復が見込めない場合には、売却案を含めて対応策を検討することとしている。

²²³ Enterprise Risk Management:統合的リスク管理。

Ⅲ. 金融検査マニュアルの適用

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

金融円滑化

I. 経営陣による態勢の整備・確立状況

1. 方針の策定

①【金融円滑化管理方針の整備・周知】

- 経営会議が、複数の子銀行による併行与信先に対する金融円滑化対応について、基本方針・規程類や所管部署を定めておらず、子銀行に対して金融円滑化管理に係る指導等を行うための態勢を整備していない事例

【業態等】

銀行持株会社

【検査結果】

当社は、子銀行との間で「グループ経営管理契約」を締結しており、同契約に基づき、経営会議は、「グループ経営管理規程」を策定している。

しかしながら、経営会議は、複数の子銀行による併行与信先に対する金融円滑化対応について、基本方針・規程類や所管部署を定めておらず、子銀行に対して金融円滑化管理に係る指導等を行うための態勢を整備していない。

こうした中、複数の子銀行による併行与信先で、いずれかの子銀行が経営改善支援先に選定している先について、子銀行間で、経営改善に係る重要な情報の共有が行われておらず、グループとしての連携・取組が不足している事例が認められるにもかかわらず、当社はこのような事例が発生している状況を把握していない。

法令等遵守態勢

I. 個別の問題点

1. リーガル・チェック等態勢

①【取引及び業務に関するリーガル・チェック等態勢の整備】

- **コンプライアンス統括部門が、内部規程等において、当社及び各子銀行の業務所管部署が、当社又は各子銀行のコンプライアンス統括部門に対して照会すべき新商品・新規業務の判断基準を明確にしていない事例**

【業態等】

銀行持株会社

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、当社及び各子銀行の業務所管部署が、新商品・新規業務（以下、「新商品等」という。）に該当する可能性のある商品・業務の取扱いを開始しようとする場合には、新商品等に該当するかどうかについて、当社又は各子銀行のコンプライアンス統括部門に対して照会させることとしている。

しかしながら、当社のコンプライアンス統括部門は、内部規程等において、当社及び各子銀行の業務所管部署が、当社又は各子銀行のコンプライアンス統括部門に対して照会すべき新商品等の判断基準を明確にしていない。

こうした中、子銀行によるグループ証券会社の口座開設を勧誘する金融商品仲介業務の開始について、これまでに子銀行で取扱いのある個別の金融商品の勧誘とは、グループ証券会社との取引開始を勧誘する点において異なる要素があるにもかかわらず、当社の営業推進部門において、既存の金融商品仲介業務の追加であり新商品等には該当しないとして、当社のコンプライアンス統括部門への照会を行っていない事例が認められる。