

主要行等向けの総合的な監督指針（抄）

旧	新
<p>Ⅲ－３ 業務の適切性等</p> <p>Ⅲ－３－３ 利用者保護のための情報提供・相談機能等</p> <p>Ⅲ－３－３－１ 与信取引（貸付契約及びこれに伴う担保・保証契約）に関する顧客への説明態勢及び相談苦情処理機能</p> <p>Ⅲ－３－３－１－２ 主な着眼点</p> <p>（１） （略）</p> <p>（２） 契約時点等における説明 以下の事項について、社内規則等を定めるとともに、従業員に対する研修その他の当該社内規則に基づいて業務が運営されるための十分な体制が整備されているか検証する。</p> <p>① 商品又は取引の内容及びリスク等に係る説明 契約の意思形成のために、顧客の十分な理解を得ることを目的として、必要な情報を的確に提供することとしているか。 なお、検証に当たっては、特に以下の点に留意する。 イ．～ ホ． （略）</p> <p>②～④ （略）</p> <p>（３）～（５） （略）</p> <p>（６） 取引関係の見直し等の場合の説明 借り手企業との取引関係の見直し等を行う場合の説明については、銀行の営業上</p>	<p>Ⅲ－３ 業務の適切性等</p> <p>Ⅲ－３－３ 利用者保護のための情報提供・相談機能等</p> <p>Ⅲ－３－３－１ 与信取引（貸付契約及びこれに伴う担保・保証契約）に関する顧客への説明態勢及び相談苦情処理機能</p> <p>Ⅲ－３－３－１－２ 主な着眼点</p> <p>（１） （同左）</p> <p>（２） 契約時点等における説明 以下の事項について、社内規則等を定めるとともに、従業員に対する研修その他の当該社内規則に基づいて業務が運営されるための十分な体制が整備されているか検証する。</p> <p>① 商品又は取引の内容及びリスク等に係る説明 契約の意思形成のために、顧客の十分な理解を得ることを目的として、必要な情報を的確に提供することとしているか。 なお、検証に当たっては、特に以下の点に留意する。 イ．～ ホ． （同左） <u>ハ． 信用保証協会の保証付き融資については、利用する保証制度の内容や信用保証料の料率などについて、顧客の知識、経験等に応じた適切な説明を行うこととしているか。</u></p> <p>②～④ （同左）</p> <p>（３）～（５） （同左）</p> <p>（６） 取引関係の見直し等の場合の説明 借り手企業との取引関係の見直し等を行う場合の説明については、銀行の営業上</p>

旧	新
<p>の判断に即した本来の説明を的確に行う態勢が整備されることが必要であり、その際、金融検査や金融検査マニュアル等を口実とするなどの不適切な説明が行われないよう留意することが必要である。</p> <p>このため、下記の①から③の場合において、それぞれ下記のような適切な説明態勢が整備されているかどうかについて検証するものとする。</p> <p>① 契約締結後の金利の見直し、返済条件の変更、担保追加設定・解除等の場合 これまでの取引関係や、顧客の知識、経験及び財産の状況を踏まえ、Ⅲ－３－３－１－２（２）（契約時点等における説明）と基本的に同様に、顧客の理解と納得を得ることを目的とした説明態勢が整備されているか。</p> <p>特に包括根保証契約については、平成17年4月より「民法の一部を改正する法律」が施行されたことに則して、既存の契約の見直しを行う際に、併せて主債務者との取引関係も見直す場合には、当該主債務者に対して銀行の営業上の判断に即した本来の説明を的確に行うことなく、当該法律改正を口実とする不適切な説明を行っていないか。</p> <p>② 顧客の要望を謝絶し貸付契約に至らない場合 これまでの取引関係や、顧客の知識、経験及び財産の状況に応じ、可能な範囲で、謝絶の理由等についても説明する態勢が整備されているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>例えば、長期的な取引関係を継続してきた顧客に係る手形貸付について更なる更改を謝絶する場合、信義則の観点から顧客の理解と納得が得られるよう、原則として時間的余裕をもって説明することとしているか。</li> </ul> <p>③ （略）</p> <p>(7)・(8) （略）</p>	<p>の判断に即した本来の説明を的確に行う態勢が整備されることが必要であり、その際、金融検査や金融検査マニュアル等を口実とするなどの不適切な説明が行われないよう留意することが必要である。</p> <p>このため、下記の①から③の場合において、それぞれ下記のような適切な説明態勢が整備されているかどうかについて検証するものとする。</p> <p>① 契約締結後の金利の見直し、返済条件の変更、担保追加設定・解除等の場合 これまでの取引関係や、顧客の知識、経験及び財産の状況を踏まえ、Ⅲ－３－３－１－２（２）（契約時点等における説明）と基本的に同様に、顧客の理解と納得を得ることを目的とした説明態勢が整備されているか。</p> <p>特に包括根保証契約については、平成17年4月より「民法の一部を改正する法律」が施行されたことに則して、既存の契約の見直しを行う際に、併せて主債務者との取引関係も見直す場合には、当該主債務者に対して銀行の営業上の判断に即した本来の説明を的確に行うことなく、当該法律改正を口実とする不適切な説明を行っていないか。</p> <p>② 顧客の要望を謝絶し貸付契約に至らない場合 これまでの取引関係や、顧客の知識、経験及び財産の状況に応じ、可能な範囲で、謝絶の理由等についても説明する態勢が整備されているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>例えば、長期的な取引関係を継続してきた顧客に係る手形貸付について更なる更改を謝絶する場合、信義則の観点から顧客の理解と納得が得られるよう、原則として時間的余裕をもって説明することとしているか。</li> <li>例えば、<u>信用保証協会の保証付き融資について、営業上の判断に即した本来の説明を的確に行うことなく、平成19年10月より「責任共有制度」が導入されたことを口実として融資を謝絶するといった不適切な対応を行っていないか。</u></li> </ul> <p>③ （同左）</p> <p>(7)・(8) （同左）</p>