

(現行)	(改定案)
<p style="text-align: center;">顧客保護等管理態勢の確認検査用チェックリスト</p> <p><u>経営陣による顧客保護等管理態勢の整備・確立状況</u></p> <p>【検証ポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本チェックリストにおいて、「顧客保護等」とは、以下の①から__をいい、「顧客保護等管理」とは、金融機関の顧客の保護及び利便の向上の観点から、①から__を達成するため必要となる管理をいう。 <p>①～④ (略)</p> <p><u>(新設)</u></p> <p>__ その他金融機関の業務に関し顧客保護や利便の向上のために必要であると金融機関において判断した業務の管理が適切になされることの確保 (以下、略)</p> <p>1. 方針の策定 (略)</p> <p>②【顧客保護等管理方針の整備・周知】</p> <p>取締役会は、経営方針に則り、顧客保護及び利便の向上に向けた管理</p>	<p style="text-align: center;">顧客保護等管理態勢の確認検査用チェックリスト</p> <p><u>経営陣による顧客保護等管理態勢の整備・確立状況</u></p> <p>【検証ポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本チェックリストにおいて、「顧客保護等」とは、以下の①から__をいい、「顧客保護等管理」とは、金融機関の顧客の保護及び利便の向上の観点から、①から__を達成するため必要となる管理をいう。 <p>①～④ (略)</p> <p><u>金融機関又はグループ関連会社¹による取引に伴い顧客の利益が不当に害されることのないよう利益相反の管理が適切に行われることの確保</u></p> <p><u>¹ 銀行法第13条の3の2に定める、当該銀行、当該銀行を所属銀行とする銀行代理業者又は当該銀行の親金融機関等若しくは子金融機関等のほか、当該金融機関が顧客保護のために利益相反の管理が必要であると判断した会社がある場合にはその会社。</u></p> <p>__ その他金融機関の業務に関し顧客保護や利便の向上のために必要であると金融機関において判断した業務の管理が適切になされることの確保 (以下、略)</p> <p>1. 方針の策定 (略)</p> <p>②【顧客保護等管理方針の整備・周知】</p> <p>取締役会は、経営方針に則り、顧客保護及び利便の向上に向けた管理</p>

(現行)	(改定案)
<p>の方針（以下「顧客保護等管理方針」という。複数に分かれている場合には、これらを総称するものとする。）を定め、組織全体に周知させているか。</p> <p>特に、顧客保護等管理方針に以下の事項が明確に記載される等、顧客保護等管理のために漏れのない適切なものとなっているか。</p> <p>(i) 顧客を保護するために行うべき以下の管理に関する方針</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 顧客に対する取引又は商品の説明及び情報提供（以下「顧客説明」という。）の適切性及び十分性の確保 ・ 顧客の相談・苦情等の対処（以下「顧客サポート等」という。）の適切性及び十分性の確保 ・ 顧客の情報の管理（以下「顧客情報管理」という。）の適切性の確保 ・ 金融機関の業務が外部委託される場合における顧客情報や顧客への対応の管理（以下「外部委託管理」という。）の適切性の確保 <p><u>(新設)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ その他顧客保護や利便の向上のために必要であると取締役会において判断した業務の管理の適切性の確保 <p>(ii) ~ (iii) (略)</p> <p>(略)</p>	<p>の方針（以下「顧客保護等管理方針」という。複数に分かれている場合には、これらを総称するものとする。）を定め、組織全体に周知させているか。</p> <p>特に、顧客保護等管理方針に以下の事項が明確に記載される等、顧客保護等管理のために漏れのない適切なものとなっているか。</p> <p>(i) 顧客を保護するために行うべき以下の管理に関する方針</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 顧客に対する取引又は商品の説明及び情報提供（以下「顧客説明」という。）の適切性及び十分性の確保 ・ 顧客の相談・苦情等の対処（以下「顧客サポート等」という。）の適切性及び十分性の確保 ・ 顧客の情報の管理（以下「顧客情報管理」という。）の適切性の確保 ・ 金融機関の業務が外部委託される場合における顧客情報や顧客への対応の管理（以下「外部委託管理」という。）の適切性の確保 ・ <u>金融機関又はグループ関連会社による取引に伴い顧客の利益が不当に害されることのないよう行われる利益相反の管理（以下「利益相反管理」という。）の適切性の確保</u> ・ その他顧客保護や利便の向上のために必要であると取締役会において判断した業務の管理の適切性の確保 <p>(ii) ~ (iii) (略)</p> <p>(略)</p>

(現行)	(改定案)
<p>2. 内部規程・組織体制の整備</p> <p>①【内部規程の整備・周知】</p> <p>取締役会等は、顧客保護等管理方針に則り、顧客説明管理、顧客サポート等管理、顧客情報管理、外部委託管理に関する取決めを明確に定めた内部規程（以下総称して「顧客保護等管理規程」という。）を各顧客保護等管理に係る管理責任者に策定させているか。¹取締役会等は、顧客保護等管理規程について、リーガル・チェック等を経て、顧客保護等管理方針に合致することを確認した上で承認し、組織内に周知させているか。</p> <p>②【各管理責任者の設置及び権限の付与】</p> <p>取締役会等は、顧客保護等管理方針及び顧客保護等管理規程に則り、以下の管理責任者を設置し、その責任及び権限を明確化し適切な役割を担わせる態勢を整備しているか。また、各管理責任者には、その業務に関し十分な知識及び経験を有する人員を充てているか。²</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 顧客に対する適切な説明を確保する態勢を整備・確立するための顧客に対する説明の管理全般を統括する責任者（以下「顧客説明管理責任者」という。） ・ 顧客サポート等に係る情報を集約し、相談・苦情等に対する対応の進捗状況及び処理指示を一元的に管理する責任者（以下「顧客サポート等管理責任者」という。） ・ 適切な顧客情報管理態勢を整備・確立するための顧客情報の管理全般を行う者（以下「顧客情報統括管理責任者」という。） 	<p>2. 内部規程・組織体制の整備</p> <p>①【内部規程の整備・周知】</p> <p>取締役会等は、顧客保護等管理方針に則り、顧客説明管理、顧客サポート等管理、顧客情報管理、外部委託管理、利益相反管理に関する取決めを明確に定めた内部規程（以下総称して「顧客保護等管理規程」という。）を各顧客保護等管理に係る管理責任者に策定させているか。²取締役会等は、顧客保護等管理規程について、リーガル・チェック等を経て、顧客保護等管理方針に合致することを確認した上で承認し、組織内に周知させているか。</p> <p>②【各管理責任者の設置及び権限の付与】</p> <p>取締役会等は、顧客保護等管理方針及び顧客保護等管理規程に則り、以下の管理責任者を設置し、その責任及び権限を明確化し適切な役割を担わせる態勢を整備しているか。また、各管理責任者には、その業務に関し十分な知識及び経験を有する人員を充てているか。³</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 顧客に対する適切な説明を確保する態勢を整備・確立するための顧客に対する説明の管理全般を統括する責任者（以下「顧客説明管理責任者」という。） ・ 顧客サポート等に係る情報を集約し、相談・苦情等に対する対応の進捗状況及び処理指示を一元的に管理する責任者（以下「顧客サポート等管理責任者」という。） ・ 適切な顧客情報管理態勢を整備・確立するための顧客情報の管理全般を行う者（以下「顧客情報統括管理責任者」という。）

(現行)	(改定案)
<ul style="list-style-type: none"> ・ 金融機関の業務が外部委託される場合における顧客情報や顧客への対応を管理する責任者（以下「外部委託管理責任者」という。） <u>（新設）</u> <p>～ （略）</p> <p>3. （略）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 金融機関の業務が外部委託される場合における顧客情報や顧客への対応を管理する責任者（以下「外部委託管理責任者」という。） ・ <u>適切な利益相反管理態勢を整備・確立するための利益相反管理全般を統括する責任者（以下「利益相反管理責任者」という。）</u> <p>～ （略）</p> <p>3. （略）</p>
<p><u>II. 各管理責任者による顧客保護等管理態勢の整備・確立状況</u></p> <p>1. ～ 4. （略）</p> <p><u>（新設）</u></p>	<p><u>II. 各管理責任者による顧客保護等管理態勢の整備・確立状況</u></p> <p>1. ～ 4. （略）</p> <p><u>5. 利益相反管理態勢</u></p> <p><u>(1) 内部規程等の策定</u></p> <p><u>①【利益相反管理規程の策定】</u></p> <p><u>(i) 利益相反管理責任者は、利益相反管理の適切性及び十分性を確保する必要性及び重要性を十分に理解しているか。</u></p> <p><u>(ii) 利益相反管理責任者は、顧客保護等管理方針に則り、利益相反管理の適切性及び十分性を確保するための取決めを明確に定めた内部規程（以下「利益相反管理規程」という。）を策定しているか。</u></p> <p><u>(iii) 利益相反管理規程は、リーガル・チェック等を受け、取締役会等の承認を受けた上で、組織内に周知されているか。</u></p>

(現行)	(改定案)
	<p>②【利益相反管理規程の内容】</p> <p>利益相反管理規程の内容は、当該金融機関又はグループ関連会社の業務の規模・特性に応じ、法令¹¹に基づく利益相反管理の実施方針において定めるべき事項を含め、利益相反管理の適切性の確保についての必要な取決めに網羅し、管理を行うための組織体制、権限及び役割、方法等を明確に定める等、適切に規定されているか。特に、以下の事項について定めているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>利益相反管理のための組織体制（利益相反管理担当部門又は利益相反管理担当者の設置の有無、その権限と役割等を含む。）に関する取決め</u> ・ <u>利益相反管理を行う者が遵守すべき手続に関する取決め</u> ・ <u>利益相反管理の状況のモニタリングに関する取決め</u> ・ <u>利益相反のおそれがある取引の特定に関する取決め</u> ・ <u>利益相反管理の方法に関する取決め</u> ・ <u>利益相反管理に関する記録の保存に関する取決め</u> ・ <u>利益相反管理のために必要な情報の集約に関する取決め</u> ・ <u>取締役会等に対する報告に関する取決め</u> ・ <u>コンプライアンス統括部門、顧客説明管理責任者及び顧客情報管理責任者等との間の連携・情報伝達に関する取決め</u> <p>¹¹ <u>銀行法施行規則第14条の11の3の3第1項第3号。</u></p> <p>(2) <u>利益相反管理の実施</u></p>

(現行)	(改定案)
	<p>①【利益相反管理に係る態勢整備】</p> <p>(i) <u>利益相反管理責任者は、利益相反管理規程を遵守させる等、適切かつ十分な利益相反管理を行うための態勢を整備し、その実効性を確保するための具体的施策を実施しているか。特に、利益相反管理について、営業部門からの独立性を確保し、牽制機能を発揮する態勢を整備しているか。</u></p> <p>(ii) <u>利益相反管理責任者は、利益相反管理を行うにあたり、コンプライアンス統括部門、顧客説明管理責任者及び顧客情報管理責任者等との連携を適切に行う態勢を整備しているか。</u></p> <p>②【指導・監督】</p> <p><u>利益相反管理責任者は、利益相反管理を適時・適切に実施できるよう、関係業務部門及び営業店等に対して、指導・監督を行う等適切に管理しているか。</u></p> <p>③【利益相反のおそれがある取引の特定】</p> <p><u>利益相反管理責任者は、利益相反のおそれがある取引を適切に特定するための態勢を整備しているか。</u></p> <p>④【利益相反管理の方法】</p> <p><u>利益相反管理責任者は、例えば以下のような方法により、又は以下のような方法を組み合わせることにより、適切かつ十分な利益相反管理を確保するための態勢を整備しているか。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>利益相反を発生させる可能性のある部門を分離する方法</u> ・ <u>利益相反のおそれがある取引の一方又は双方の取引条件又は方法</u>

(現行)	(改定案)
	<p style="text-align: center;"><u>を変更する方法</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>利益相反のおそれがある取引の一方の取引を中止する方法</u> ・ <u>利益相反のおそれがあることを顧客に開示する方法</u> <p>⑤【<u>記録・保存</u>】</p> <p style="text-align: center;"><u>利益相反管理責任者は、利益相反のおそれがある取引の特定及び顧客の利益を保護するために実施した利益相反管理の方法等について、適切に記録・保存しているか。</u></p> <p>⑥【<u>利益相反管理に関するモニタリングの実施</u>】</p> <p style="text-align: center;"><u>利益相反管理責任者は、利益相反管理規程の遵守状況のモニタリング等により、利益相反管理の適切性及び十分性が確保されているか継続的に確認し、必要に応じて抑止行動をとっているか。</u></p> <p>⑦【<u>取締役会等への報告・承認態勢</u>】</p> <p style="text-align: center;"><u>利益相反管理責任者は、定期的に又は必要に応じて随時取締役会等に対し報告すべき事項を報告しているか。特に、経営に重大な影響を与える、又は顧客の利益が著しく阻害される事案については、取締役会等に対し速やかに報告しているか。</u></p> <p>⑧【<u>監査役への報告態勢</u>】</p> <p style="text-align: center;"><u>利益相反管理責任者は、取締役会の決定事項に従い、監査役へ直接報告を行っているか。</u></p> <p>(3) <u>評価・改善活動</u></p> <p style="text-align: center;"><u>利益相反管理責任者は、定期的に又は必要に応じて随時、利益相反管</u></p>

(現行)	(改定案)
<p data-bbox="114 596 338 632">Ⅲ. 個別の問題点</p> <p data-bbox="114 695 237 726">1. (略)</p> <p data-bbox="114 791 338 821">2. 顧客説明態勢</p> <p data-bbox="114 839 618 869">(1) 顧客説明態勢全般についての着眼点</p> <p data-bbox="170 887 322 917">～③ (略)</p> <p data-bbox="136 935 405 965">④【紛争の未然防止】</p> <p data-bbox="197 983 1093 1061">顧客との紛争の未然防止のための態勢が整備されているか。例えば、以下のような事項につき徹底されているか。</p> <ul data-bbox="232 1078 1106 1305" style="list-style-type: none"> ・ リーガル・チェック等態勢 ・ 説明すべき事項の特定、説明書類等 ・ 契約に関する顧客の意思を確認することができる意思確認書類の作成の徹底 ・ 顧客に対する説明状況記録の作成・保存 <p data-bbox="232 1323 331 1353"><u>(新設)</u></p>	<p data-bbox="1211 309 2125 536"><u>理規程の遵守状況等利益相反管理の状況に関する報告・調査結果、モニタリングの結果等を踏まえ、利益相反管理態勢の実効性を検証し、適時に利益相反管理規程の内容、組織体制、研修・指導の実施、モニタリングの方法等の見直しを行い、必要に応じて取締役会等に対し、改善のための提言を行っているか。</u></p> <p data-bbox="1133 596 1357 632">Ⅲ. 個別の問題点</p> <p data-bbox="1133 695 1256 726">1. (略)</p> <p data-bbox="1133 791 1357 821">2. 顧客説明態勢</p> <p data-bbox="1133 839 1637 869">(1) 顧客説明態勢全般についての着眼点</p> <p data-bbox="1189 887 1344 917">～③ (略)</p> <p data-bbox="1155 935 1424 965">④【紛争の未然防止】</p> <p data-bbox="1216 983 2112 1061">顧客との紛争の未然防止のための態勢が整備されているか。例えば、以下のような事項につき徹底されているか。</p> <ul data-bbox="1252 1078 2125 1353" style="list-style-type: none"> ・ リーガル・チェック等態勢 ・ 説明すべき事項の特定、説明書類等 ・ 契約に関する顧客の意思を確認することができる意思確認書類の作成の徹底 ・ 顧客に対する説明状況記録の作成・保存 ・ <u>利益相反のおそれがあることの顧客への適切な開示</u>

(現行)	(改定案)
<ul style="list-style-type: none"> ・ 優越的地位の濫用、抱き合わせ取引等の不公正取引の防止態勢 ・ シンジケート・ローンのアレンジャー業務における情報提供態勢 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 優越的地位の濫用、抱き合わせ取引等の不公正取引の防止態勢 ・ シンジケート・ローンのアレンジャー業務における情報提供態勢
(2) (略)	(2) (略)
<p>(3) <u>利益相反関係の回避等に関する着眼点</u></p> <p><u>顧客との取引において、利益相反関係やその他の不適切な事象を回避するため、業務隔壁を設ける等の顧客説明の場面における弊害防止措置を講じる態勢となっているか。</u></p> <p><u>例えば、いわゆるプライベート・バンキング等において、当該金融機関自身が、又は当該金融機関及びそのグループ関連会社が同一の顧客に対し複合的なサービスを提供する場合には、顧客情報の利用、利益相反の回避のための業務隔壁の構築（グループ関連会社との間の情報隔壁の構築を含む）、抱き合わせ販売等の不公正取引の防止措置等が適切に機能しているか。</u>また、保険募集において、優越的地位の濫用等の不公正取引、顧客の同意を得ない非公開金融情報や非公開保険情報の利用等の弊害防止措置等が適切に機能しているか。</p>	<p>(3) <u>弊害防止措置に関する着眼点</u></p> <p><u>顧客との取引において、優越的地位の濫用、抱き合わせ取引等の不適切な事象を回避するため、業務隔壁を設ける等の顧客説明の場面における弊害防止措置を講じる態勢となっているか。</u></p> <p><u>例えば、金融商品取引業者との間で、法人顧客に対してオプトアウト¹²の機会を提供することにより非公開情報の提供を行う場合や、内部管理等に関する業務を行うために非公開情報を受領し又は提供する場合に、適切な対応を行っているか。</u>また、保険募集において、優越的地位の濫用等の不公正取引、顧客の同意を得ない非公開金融情報や非公開保険情報の利用等の弊害防止措置等が適切に機能しているか。</p> <p><u>¹² あらかじめ非公開情報を共有する旨を通知された上で、共有を望まない場合に親法人等又は子法人等への非公開情報の提供の停止を求めることをいう。</u></p>
<p>3. ～ 6. (略)</p> <p><u>(新設)</u></p>	<p>3. ～ 6. (略)</p> <p><u>7. 利益相反管理態勢</u></p>

(現行)	(改定案)
<p>7. その他 (略)</p>	<p><u>【銀行代理業者及び子金融機関等の顧客の利益相反管理のための態勢整備】</u></p> <p><u>当該金融機関を所属銀行とする銀行代理業者又は当該金融機関の子金融機関等¹⁴の顧客についても、顧客の利益が不当に害されることのないよう利益相反管理を行う態勢を整備しているか。</u></p> <p><u>¹⁴ 銀行法第13条の3の2第3項参照。</u></p> <p>8. その他 (略)</p>