

# 金融検査指摘事例集

(平成 20 検査事務年度)

平成21年 7 月  
金融庁検査局



## <目次>

はじめに .....	1
<預金等受入金融機関> .....	3
I. 経営管理（ガバナンス）態勢－基本的要素－ .....	3
II. 法令等遵守態勢 .....	11
III. 顧客保護等管理態勢 .....	22
IV. 統合的リスク管理態勢 .....	33
V. 自己資本管理態勢 .....	41
VI. 信用リスク管理態勢 .....	45
VII. 資産査定管理態勢 .....	58
VIII. 市場リスク管理態勢 .....	64
IX. 流動性リスク管理態勢 .....	73
X. オペレーショナル・リスク管理態勢 .....	77
XI. 円滑な中小企業・地域金融に向けた対応 .....	93
i. 中小企業等に対する円滑な資金供給に向けた取組 .....	93
ii. いわゆる「貸し渋り・貸し剥がし」の防止への取組 .....	99
iii. 融資謝絶等に関する問題事例 .....	102
iv. 事業再生等に向けた取組 .....	104
<信託業務> .....	109
<保険会社> .....	111
<金融持株会社> .....	129
<行政処分に繋がった検査> .....	131

## はじめに

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

金融庁検査局では、検査マニュアルの前文に掲載された5項目

- ①重要なリスクに焦点を当てた検証（「リスク・フォーカス、フォワード・ルッキング」アプローチ）
- ②問題の本質的な改善につながる深度ある原因分析・解明
- ③問題点の指摘と適切な取組の評価、静的・動的な実態の検証
- ④指摘や評定根拠の明示、改善を検討すべき事項の明確化
- ⑤検証結果に対する真の理解（「納得感」）

に基づき、平成20検査事務年度（20年7月～21年6月）検査基本方針において、現下の情勢等を踏まえ、検査重点事項として、

- ①各種貸出・金融商品の実態に応じた適切なリスク管理態勢の構築
  - ②国際的に業務展開する金融機関の管理態勢の整備
  - ③顧客保護の推進・利用者利便の向上への対応
  - ④円滑な中小企業・地域金融に向けた対応
- を掲げ、検査を行ってきた。

今検査事務年度版の作成に当たっては、上記方針を踏まえ、20検査事務年度（20年7月～21年6月）に検査が終了（検査結果通知）した事例を基に作成している。

今検査事務年度版の特徴は以下のとおりである。

- ① 「金融検査におけるベター・レギュレーションに向けた取組み（アクションプランⅡ）」に掲げる「金融機関等との対話の充実・情報発信の強化」を継続するため、紹介事例数の充実を図っている（注1）。
- ② ベター・レギュレーションを推進し、金融機関の自主的・持続的な経営改善に向けた動機付けの観点から、前検査事務年度版に引き続き、今検査事務年度版でも、「A評定」事例を紹介しているほか、B評定について、レベル感を比較できるよう「Aに近いB」・「平均的なB」・「Cに近いB」と3類型に分けて（注2）紹介している。
- ③ 金融機関には、適切かつ積極的なリスクテイクを行うとともに、適切なリスク管理態勢を整備することを通じて、地域における金融仲介機能を積極的に発揮していくことが強く期待されていることに鑑み、検査基本方針において、「円滑な中小企業・地域金融に向けた対応」を検査重点事項とし、今検査事務年度は検査運営を行ってきたことから、「円滑な中小企業・地域金融に向けた対応」については、多数の指摘事例が認められている。このため、こうした事例をできる限り多数公表することは、他の金融機関においても参考となり、自律的な態勢強化等に資すると考えられることから、独立カテゴリーとして事例を掲載し、充実を図っている。
  - i. 新たに、「中小企業等に対する円滑な資金供給に向けた取組」に関し「評価できる事例」8事例及び「問題が認められる事例」5事例を紹介

- ii. 新たに、いわゆる「貸し渋り・貸し剥がし」の防止への取組に関し「問題が認められる事例」6事例を紹介
- iii. 融資謝絶態勢に問題がある場合には、いわゆる「貸し渋り・貸し剥がし」につながりかねない事象を惹起するおそれがあり、顧客説明管理態勢のみならず、いわゆる「貸し渋り・貸し剥がし」の防止への取組の観点からも検証していることから、態勢に問題がある11事例を抜粋・再掲
- iv. 前検査事務年度版に引き続き、「事業再生等に向けた取組」に関し「評価できる事例」8事例（前検査事務年度版7事例）を紹介するとともに、新たに、「問題が認められる事例」2事例を紹介

なお、金融検査指摘事例集においては、金融機関の規模・特性により指摘事例の傾向が異なることを踏まえ、預金等受入金融機関について、事例毎に「主要行等及び外国銀行支店」「地域銀行」「信用金庫及び信用組合」の3つのカテゴリーを、保険会社については、「生命保険会社」「損害保険会社」の2つのカテゴリーを示している。ただし、金融機関の自主的・持続的な経営改善に結びつけるためには、これらのカテゴリーにとらわれずに参照することが有益である（金融機関の規模・特性によって指摘振りや評価が異なることはあっても、指摘されないというものではない）。

また、評定事例については、同じ事象が生じている場合でも、経営に与える影響の違いなどから、指摘振りや評価が異なることがあることに留意が必要である。

(注1) 掲載事例数は、評定事例69事例（前検査事務年度版65事例）、指摘事例364事例（前検査事務年度版341事例）と前検査事務年度版に比べ増加している。

(注2) B評定の類型は、B評定の中のレベル感を分かり易くするために付したものであり、評定段階を変更したものではない。

## 【 I . 経営管理態勢】

### <預金等受入金融機関>

#### I . 経営管理（ガバナンス）態勢－基本的要素－

##### ◆ 評 定 事 例

- (1) A L M委員会に対する経営会議の関与が不足しており、リスク計測・分析方法等の定期的な見直しを行っていないという軽微な問題点が認められるものの、規模・特性に応じた所要の管理態勢が構築されている事例【Aに近いB評価】

##### （業態等）

- ・ 主要行等及び外国銀行支店
- ・ リスク性商品のポートフォリオに占める割合は低い。

##### 【検査結果】

経営管理態勢について、日本における最高意思決定機関である経営会議は、経営方針や経営計画を策定し、人事や予算、組織管理並びに内部管理態勢及びリスク管理態勢に関する内部規程の承認を行うとともに、これらの執行・運営状況を含む当支店の経営に関する重要事項について、関係部署から報告を受け、対策等を審議している。

また、前回検査における「コンプライアンス委員会は設置規程がなく、構成員も定められていないなど実態がないほか、コンプライアンス・オフィサーも必要な指導を行っていないなど、在日支店経営陣による法令等遵守態勢への取組は不十分である」との指摘を踏まえ、同委員会設置規程の制定、コンプライアンス統括部門の設置、新たなコンプライアンス・オフィサーの任命など、組織体制を整備している。

さらに、内部監査態勢について、本店直属の組織である内部監査部門は、本店の指示に基づき年度毎に策定した監査計画に従って内部監査を実施し、その監査結果を本店、支店経営陣及び被監査部門へ報告・通知するとともに、被監査部門における指摘事項に関する改善状況のフォローアップを行っている。

こうした中、経営会議は、同会議の小委員会であるA L M委員会に対するモニタリングが不足していることから、内部規程に基づく審議・検討事項のうち、業務の実態や外部環境の変化等に応じたリスク計測・分析方法等の定期的な見直しを行っていないものの、重大な影響を及ぼす問題点ではなく、規模・特性に応じた所要の管理態勢が構築されている。

- (2) 中期経営計画に定める融資先数の純増目標が毎期末達となっているにもかかわらず、その原因分析に基づく見直しを行わないまま、每期同じ目標を決定している事例【平均的なB評価】

##### （業態等）

- ・ 地域銀行

##### 【検査結果】

経営管理態勢について、取締役会及び常務会は、2か年の中期経営計画、年度計画及び活動方針を定め、各部門から業務運営状況の報告を定期的に受

## 【I. 経営管理態勢】

けている。

また、内部監査態勢について、内部監査部門は、内部監査実施基準により内部監査を実施しているほか、本部監査に関しチェック項目を定めていないとの前回検査における指摘事項を踏まえ、本部各部の業務上の問題点やリスクを監査項目に織り込んで、本部監査を行っている。

しかしながら、取締役会等は、中期経営計画等において、地元中小企業との取引拡充を重点項目と定め、事業所融資先数の純増目標を設定（半期毎）しているが、営業推進部門からの各期の状況報告により目標値未達が続いていることを把握しているにもかかわらず、その原因分析に基づく見直しを行わないまま、每期同じ目標を決定しているという問題点が認められる。

### (3) コア業務純益の改善による収益力向上等を経営課題として掲げているものの、経営会議における中期経営計画の実現可能性の分析において目標未達の原因分析等を行っておらず、内部監査のフォローアップにも問題点が認められる事例【Cに近いB評価】

(業態等)

- ・ 地域銀行
- ・ コア業務純益が低下傾向で、目標に対しても大幅未達となっている。

【検査結果】

経営管理態勢について、取締役会は、今期からの3か年の中期経営計画において、コア業務純益の改善による収益力の向上などを経営課題として掲げるとともに、同課題を実現するための営業戦略や有価証券運用戦略などを定めている。また、中期経営計画の推進体制について、戦略の進捗管理を行う戦略会議を設置し、常務取締役以上の役員をメンバーとする経営会議において、戦略推進上の問題点に関して協議を行うこととしている。

しかしながら、中期経営計画に基づく業務の実施や内部監査について、以下のような問題点が認められ、改善の必要がある。

- ・ 中期経営計画に基づく業務の実施について、経営会議は、前期までの中期経営計画に関し、計画最終期において、貸出金利高の計数目標を達成した一方、計画期間中に貸出金利回りが低下したことから、コア業務純益の計数目標が未達となったにもかかわらず、貸出金利回りが低下した原因の分析を踏まえた同計画の各種施策に対する評価を行っていない。

また、コア業務純益の改善を経営課題とした新規の中期経営計画について、経営会議及び戦略会議は、同計画に定める事業性融資推進に係る営業戦略において、収益性が高い融資の推進により貸出金利回りの改善を図っているが、各部に対して前年度実績を基準とした当行全体の貸出金利高の増加目標等を示すにとどまり、中小企業向け融資や個人ローンといったカテゴリー別の収益性の分析に基づき、カテゴリー別にどの程度の融資残高を確保するかといった検討を行っていない。

- ・ 内部監査指摘への対応について、人事担当部門等は、内部監査において、特定の職員が長期間にわたり同一業務に従事しないための人事ローテーションを営業店が実施していないといった不祥事件未然防止策の徹底不足等を内部監査部門が指摘しているにもかかわらず、対応策を講じていない。

## 【I. 経営管理態勢】

- (4) 中期経営計画において収益力の強化や貸出基盤の拡充を主要施策として掲げているにもかかわらず、貸出スプレッドの縮小や中小企業向け貸出数の減少を把握していないうえ、収益率が大幅に低下しているにもかかわらず、原因を分析していない事例【Cに近いB評価】

(業態等)

- ・ 地域銀行
- ・ 貸出金を大幅に増加させており、不動産業向け融資及び住宅ローンの割合が高い。

【検査結果】

経営管理態勢について、取締役会は、中期経営計画において、経営品質やリスク管理の高度化を基本戦略として掲げ、プロジェクトチームを設置して収益及びリスク管理システムの高度化等の検討を行わせるとともに、部門横断的な課題に係る審議を行うALM委員会やコンプライアンス委員会等を設置している。

しかしながら、収益力の強化に向けた取組及び中小企業向け貸出に係る取組について、以下のような問題点が認められ、改善の必要がある。

- ・ 収益力の強化に向けた取組について、取締役会、経営会議及び中期経営計画策定の担当部門は、今回検査時点までの約2年間で、貸出スプレッドが継続して低下していることを把握していないうえ、前中期経営計画の実績評価において、同計画の主要目標である貸出スプレッドの改善に係る評価を行っていない。

また、取締役会等は、リスク調整後収益率が大幅に低下していることを把握しているにもかかわらず、同部門に対し原因分析を指示していない。

- ・ 中小企業向け貸出に係る取組について、取締役会等は、中期経営計画において、中小企業向け貸出先数の増加による貸出基盤の拡充を主要施策として掲げているが、中小企業向け貸出先数が、3年以上連続して減少していることを今回検査時点まで把握しておらず、中小企業向け貸出先数の推移の長期的な分析に基づく、貸出先数増加のための対応策の検討を、企業取引推進の担当部門に指示していない。

- (5) 経営計画において反社会的勢力への対応を最重要項目としているにもかかわらず、内部規程等の整備状況の確認・点検を怠っているうえ、内部監査結果において、同勢力データベースによるスクリーニングプロセスに欠陥があるとの報告を受けているにもかかわらず、具体的な指示を行っていないことから、同勢力に係る口座開設等が多数認められる事例【C評価】

(業態等)

- ・ 主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

経営管理態勢について、取締役会は、経営計画において、反社会的勢力への対応を最重要項目とし、経営陣自らの指揮により、潜在的な反社会的勢力を特定し、同勢力との取引を遮断するための業務プロセスを確立することとしている。



## 【 I . 経営管理態勢】

しかしながら、取締役会及び経営会議は、経営計画における反社会的勢力への対応に係る実施状況の確認・点検を怠っていたことから、以下のような問題点が認められ、管理態勢は不十分であり、改善の必要がある。

- ・ 反社会的勢力への対応について、取締役会及び経営会議は、経営計画において、反社会的勢力への対応に係る規程及び手順書等を整備することとしているにもかかわらず、当該規程の整備状況の確認・点検を怠っていることから、コンプライアンス統括部門が、当該規程を策定していないことを看過している。

また、取締役会及び経営会議の一部の構成員は、内部監査結果において、反社会的勢力データベースの登録件数が僅少であり、経営計画において同勢力との取引遮断のために整備することとしている当該データベースによるスクリーニングプロセスに欠陥があるとの報告を受けているにもかかわらず、コンプライアンス統括部門に対しスクリーニングプロセスの是正措置に係る具体的な指示を行っていないことから、同勢力に係る口座開設等が多数認められる。

- ・ 内部監査について、内部監査部門は、反社会的勢力への対応のための具体的な監視・対応方法等に係る規程の必要性に対する認識が不足していることから、反社会的勢力への対応等に係る監査において、経営計画で整備することとしている同勢力への対応に係る規程及び手順書を、コンプライアンス統括部門が策定していないことについて、指摘を行っていない。

### ◇ 指摘事例

#### i. 代表取締役、取締役及び取締役会による経営管理態勢の整備・確立状況

##### (1) 経営方針・経営計画等の整備・周知

- ・ 取締役会及び経営会議は、業務運営計画の策定において、CDO<sup>1</sup>に対する投資方針を含む事業戦略について議論を十分に行っておらず、経営会議は、事業年度開始後、CDOの投資環境が悪化していることを把握しながら、CDOに対する投資方針に関し議論を行っていない。このため、CDO投資において、多額の損失を発生させている。[主要行等及び外国銀行支店]

- ・ 収益力の改善に向けた取組について、取締役会は、中期経営計画において、事業性貸出金の増加等により収益を増強するとしている。

しかしながら、事業性融資残高や業務粗利益が、中期経営計画における計数目標に対して未達となっているにもかかわらず、所管部署は、営業施策において、事業性融資のうち、利回りが保証協会保証付融資を上回るプロパー融資の実行額を、前年度減とする計画としている。

このため、プロパー融資の減少により、事業性融資からの利息収入が減少しているが、取締役会は、所管部署に対し、プロパー融資増加に向けた営業施策の見直し等を指示していない。[地域銀行]

- ・ 経営計画の策定について、理事会は、本部各部から提出された業務計画を

<sup>1</sup> CDO = Collateralized Debt Obligations

## 【I. 経営管理態勢】

基に常勤理事会が検討した経営方針を承認しているが、理事会が金庫全体の経営戦略や収益目標を定めていないことや、各部間の連携が図られていないことから、営業推進部門が作成する営業推進策とリスク管理部門が作成する全体の収益目標が整合しておらず、二つの異なる目標数値を営業店に周知している。[信用金庫及び信用組合]

- ・ 経営上重要な方針の策定について、理事会は、理事会規程等において、理事会が決定すると規定しているものの、重要な方針等の区分を明確にしていることから、経営管理及び業務の運営管理に係る総括的な事項等を定めた内部統制基本方針や法令等遵守基本方針等が常勤理事会で決定され、理事会が承認していない。[信用金庫及び信用組合]

### (2) 戦略目標の整備・周知

- ・ 法人営業の推進について、取締役会は、経営方針において、法人向け融資の増強や収益力強化を掲げ、営業推進及び企業審査を一括して担当する法人担当を営業店に配置することにより、営業店の法人営業力強化を図ることとしている。

しかしながら、担当取締役等は、法人担当の営業職員を育成する体制を並行して整備していないことから、法人担当の設置店舗数は増加していないうえ、法人貸出先数が減少している中、法人新規顧客の開拓に向けた営業手法や既存融資先向けの営業推進策等の法人営業に係る方針を、営業店に対して示していない。[地域銀行]

- ・ 収益管理について、取締役会は、カード事業等の事業拡大を進めているが、事業毎のATM支払手数料の発生状況の把握などの各事業の採算性を管理する態勢を整備していないほか、継続的に総資金利鞘がマイナスとなっているにもかかわらず、ALM態勢を整備しておらず、設置根拠規程のない会議において、資金収益への影響を分析しないまま定期預金金利の引上げを決定し、多額の資金調達を行っている。[主要行等及び外国銀行支店]
- ・ 事業計画の策定について、理事会は、自己資本比率が低下し、每期同比率の目標値の下方修正を行っている中、前年度の事業計画において最重要課題として掲げた同比率の数値目標等が未達となっているにもかかわらず、要因分析を行っていないうえ、今年度開始後においても事業計画の策定を行っていない。[信用金庫及び信用組合]
- ・ 事業計画の策定について、理事会は、每期、預貸金残高が減少し、自己資本比率が低下している中、事業計画が每期大幅な未達となっているにもかかわらず、その原因分析や改善策の検討を担当部署に指示しないまま、経営実態と乖離した次年度の事業計画を承認している。[信用金庫及び信用組合]
- ・ 証券子会社に対する管理について、取締役会は、証券子会社の事業計画が当社の中期事業計画に含まれるにもかかわらず、同社の計画と実績の乖離原因を踏まえた計画の実現可能性や具体的な対応方針等について検討を行って

## 【I. 経営管理態勢】

いない。[主要行等及び外国銀行支店]

### (3) 取締役・代表取締役の役割・責任

- ・ 監事監査において、理事会は、決算に影響を与える事項である破綻懸念先に対する貸倒引当金の算定方法に関し見直しが必要であるとの指摘を受けているにもかかわらず、具体的な対応を検討していない。[信用金庫及び信用組合]
- ・ 不祥事件に関連した融資について、理事会は、担当理事が理事会規程に反し理事会に付議することなく、債務者との今後の取組方針を決定していることを看過している。また、監事は、理事会に対し、当該不祥事件を踏まえた改善に向けた提言を行っていない。[信用金庫及び信用組合]
- ・ 代表理事の役割・責任について、理事長は、黒字決算や配当維持を目指す中で、二次査定部署である資産査定委員会が長期延滞債務者に対する債務者区分の判定に関し、合理的な理由がないまま、延滞基準を適用せず、上位の債務者区分にとどめていることを容認している。[信用金庫及び信用組合]
- ・ ディスクロージャー誌における財務諸表の正確性及び内部監査の有効性についての経営者責任の明確化について、内部監査担当理事は、財務諸表の正確性等を確認するための規程の策定や検証態勢を整備していない。さらに、理事長は、内部監査部門及び決算担当部門等から計数の確認書の提出を受けておらず、財務諸表の正確性等の確認を行わないまま、ディスクロージャー誌の発行を承認している。[信用金庫及び信用組合]
- ・ 理事会は、長期間にわたる支店長等による不祥事件が連続して発覚しているにもかかわらず、内部監査担当理事を本部長とする不祥事件対策委員会からの調査結果や常勤理事会からの再発防止策等の報告を受けるにとどまり、その後の全容解明状況や改善対応策の実効性の検証等の報告を、不祥事件対策委員会に指示していない。[信用金庫及び信用組合]
- ・ 理事会への付議について、常勤理事及び監事間の相互牽制機能が不十分なことから、常勤理事会が理事会に対し付議・報告を決定した事項を上程していない事例が多数認められるほか、付議事項の管理を担当部署任せとしていることなどから、理事の報酬額や監事による不祥事件防止策を理事会決議していない。[信用金庫及び信用組合]
- ・ 担当理事は、重要な財産に該当する事業用不動産の取得に際し、所有権の状況や、店舗工事の特定者への優先発注条件が付されていることなどの重要な事項を、理事会に説明していない。  
また、担当理事が事実と異なる説明を行っていることについて、他の理事は、これを認識しているにもかかわらず指摘を行っていないなど、理事会の機能発揮は不十分である。[信用金庫及び信用組合]

## 【 I . 経営管理態勢】

### (4) 金融機関全体の情報の集約及び分析・検討等

- ・ C D O投資に係る損失の再発防止に向けた取組について、代表取締役をはじめとする経営陣は、当該損失の発生原因及び認識すべき問題点を当局宛報告しているが、関係各部に対して、当該報告を踏まえた追加的な調査の指示を行っていない。

このため、損失発生プロセス及び責任の所在が明確化されていないほか、各部の連携不足が損失発生の要因の一つであるにもかかわらず、改善策の策定が各部に委ねられており、当行全体の視点から改善策の網羅性や充分性の確認が行われていないなど、再発防止に向けた取組は不十分なものとなっている。[主要行等及び外国銀行支店]

### (5) モニタリング及び見直し

- ・ 組織体制の整備について、取締役会は、資産運用における個別案件の審議機関などの各委員会を設置しているが、各委員会への付議基準を明確化していないことから、各委員会による資産運用業務等に対するモニタリング態勢は不十分となっている。

このため、多額の投資を行っている不動産証券化商品の裏付資産に係る条件変更が投資委員会に付議されていないほか、設置根拠規程のない会議においてファンド販売の再開が決定されている。[主要行等及び外国銀行支店]

- ・ 内部管理態勢における問題点の改善に向けた取組について、日本における代表者及びコンプライアンス・オフィサーは、前任者との業務引継ぎを行っていないことから、前任者が改善するとした事項のうち、法令等遵守態勢に係る規程等の必要な規定を整備していない。[主要行等及び外国銀行支店]

## ii . 内部監査態勢の整備・確立状況

### (1) 内部監査実施要領の策定

- ・ 内部監査部門は、不祥事件の再発防止策である店内検査に係る取組事項の実効性を重点的に検証しているにもかかわらず、具体的な監査項目を定めていないことから、店内検査の際に、顧客から預かった定期積金証書を担当者自ら保管している事例や、定期積金入金遅延先に係る遅延理由の検証結果を記録していない事例を多数看過している。[信用金庫及び信用組合]

### (2) 内部監査の実施

- ・ 内部監査部門は、インターネット取引に係るシステム障害が多数発生しているにもかかわらず、同取引に係るシステムの外部委託先に対する監査を実施していないほか、同委託先の監査の結果を把握していない。[主要行等及び外国銀行支店]

- ・ 内部監査部門は、職員による本部金庫の現金着服事件が発覚するまで、当該職員が在籍していた部署に対する監査を2回実施しているが、監査担当者に対して、現金在高の検証に係る基本的な監査手法を徹底していないことから、監査担当者が金庫内に積まれた札束の表面の個数から全体の個数を推測

## 【I. 経営管理態勢】

するのみで現金の精査を怠っており、当該着服事件を看過している。[地域銀行]

- ・ 担当取締役及び内部監査部門長は、監査結果の取りまとめに係る進捗管理が不十分なことから、一部の監査結果に関し、内部監査規程に反し、内部監査部門が、監査結果を頭取に報告していないうえ、被監査部門への通知を行っていないことを看過している。[地域銀行]

### (3) フォローアップ態勢

- ・ 内部監査のフォローアップについて、内部監査部門は、証券化商品等の投資部門に対し、多額の損失を計上したCDO投資に係るリスク管理態勢の整備の必要性を内部監査において指摘しているにもかかわらず、同投資部門がCDOの追加購入は当面行わないとの暫定措置を講じたことをもって、その後のフォローアップを行っていない。

このため、同投資部門は、指摘事項への対応策を検討していない。[主要行等及び外国銀行支店]

## 【Ⅱ. 法令等遵守態勢】

### Ⅱ. 法令等遵守態勢

#### ◆ 評定事例

- (1) 前回検査指摘を受け、疑わしい取引に係る管理態勢を構築している中、疑わしい取引に係るリストの整備について軽微な問題点が認められるものの、規模・特性に応じた所要の管理態勢が構築されている事例【Aに近いB評価】

##### (業態等)

- ・ 主要行等及び外国銀行支店
- ・ 過去の検査において、疑わしい取引の届出や名寄せ管理の指摘を受け、内部監査部門やコンプライアンス統括部門を設置している。
- ・ 送金業務が中心となっており、疑わしい取引の届出件数は多い。

##### 【検査結果】

法令等遵守態勢について、コンプライアンス・オフィサーは、コンプライアンス統括部門と共同して、コンプライアンス・プログラムを策定し、部門毎に配置されたコンプライアンス担当者を統括している。コンプライアンス統括部門は、本邦の法令改正や監督当局の方針等に係る情報を収集し、それらの情報を役職員がLANにより閲覧できるようにするとともに、本国から派遣された役職員向けに母国語に翻訳し、コンプライアンス・インフォメーションとして周知を行っている。

また、マネー・ローンダリング防止に向けた取組について、日本における代表者及びコンプライアンス・オフィサー等は、前回検査の指摘を踏まえて、マネー・ローンダリング防止対策規程における疑わしい取引の判断基準を明確化したほか、疑わしい取引の届出、捜査関係事項照会等の対象となった顧客や犯罪報道の被疑者を掲載したリストを営業担当者に作成させ、同リストのデータを登録した業務システムにより送金時及び口座開設時に、名寄せ・検索及び取扱金額の確認を行わせている。

こうした中、コンプライアンス統括部門が同リストのデータ整備方法（掲載基準等）及びその取扱方法を具体的に定めていないことから、営業担当者毎に同リストのデータ整備及びその取扱いに差異が生じ、同リストへの掲載漏れが認められるものの、重大な影響を及ぼす問題点ではなく、規模・特性に応じた所要の管理態勢が構築されている。

- (2) 口座の不正利用防止への対応において、口座開設に当たり不正履歴のチェックを行う規程を整備していないという問題点が認められる事例【平均的なB評価】

##### (業態等)

- ・ 主要行等及び外国銀行支店
- ・ 疑わしい取引の届出件数は増加傾向。

##### 【検査結果】

法令等遵守態勢について、取締役会は、法令等遵守を経営の最重要課題と位置付け、前回検査以降、コンプライアンス統括部門の人員を増員しているほか、同部門は、コンプライアンス・プログラムを毎年度策定し、同プログ

## 【Ⅱ. 法令等遵守態勢】

ラムに基づく活動実績を半期毎に取締役会に報告している。

しかしながら、口座の不正利用防止への対応に関し、コンプライアンス統括部門は、口座開設に当たり不正履歴の検証を行う規程を整備していないことから、担当部署が、過去に不正利用を理由として解約処理を行った口座名義人による再度の口座開設の申込に応じて口座を開設し、当該口座が振込め詐欺に利用された事例が認められる。

また、反社会的勢力への対応に関し、コンプライアンス統括部門は、同勢力をコンプライアンス・マニュアルにおいて、「預金口座を利用してマネー・ローンダリングや詐欺行為などの不正取引を行う者」及び「不当な要求をする団体勢力」と定義しているにもかかわらず、収集情報が警察庁公表の指定暴力団の住所にとどまっているという問題点が認められる。

### (3) リーガル・チェックに係る一元管理が行われていないことから、リーガル・チェックが未実施となり、法令違反を看過している事例【平均的なB評価】

(業態等)

- ・ 地域銀行

【検査結果】

法令等遵守態勢について、取締役会は、法令等遵守方針等を定め、コンプライアンス統括部門を設置し、同部門は、各部署からコンプライアンス関連事項を取りまとめ、コンプライアンス委員会に報告するとともに、全行的に協議を要する事案は経営会議へ報告している。また、同部門は、コンプライアンス・プログラムの実施状況について、各部店から四半期毎に報告を求め、検証を行うとしている。

しかしながら、取引及び業務に関するリーガル・チェック態勢について、コンプライアンス統括部門は、各部署に散在するリーガル関連情報を一元的に管理していないことから、各部署において法令改正に伴う既存商品のリーガル・チェックが実施されていないことを把握しておらず、みなし利息に該当する手数料が含まれる融資において、法令に抵触する事例を見過ごしているという問題点が認められる。

### (4) 職員による不足現金の補填行為などの不適切な行為や振り込め詐欺等に利用された口座が認められているにもかかわらず、不祥事件の未然防止や口座の不正利用防止の取組に問題点が認められる事例【Cに近いB評価】

(業態等)

- ・ 地域銀行

【検査結果】

法令等遵守態勢について、取締役会は、コンプライアンス規程等を策定し、コンプライアンス統括部門に対して、法令等遵守態勢の強化に係る計画に盛り込まれた改善策の進捗状況を半期毎に役員へ報告させている。

しかしながら、不祥事件の未然防止や口座不正利用の防止の取組について、以下のような問題点が認められ、改善の必要がある。

- ・ 不祥事件の未然防止への取組について、コンプライアンス統括部門は、職

## 【Ⅱ. 法令等遵守態勢】

員による不足現金の補填行為や顧客からの重要預り物件の意図的な廃棄などの不適切な行為が繰り返し発生しているにもかかわらず、注意喚起を行うにとどまり、再発防止策の検討を行っていない。

- ・ 振り込め詐欺等口座の不正利用防止の取組について、コンプライアンス統括部門は、当行口座が振り込め詐欺等に不正利用され、警察からの要請等により口座凍結を行った事例が多数発生しているにもかかわらず、不正利用の疑いのある口座のシステムによる抽出方法の妥当性の検証や不正利用された口座の特徴の分析を行っていない。

### (5) 疑わしい取引への対応に係る改善策や不祥事件の再発防止策の営業店等における実施状況の把握が不十分であることから、多数の疑わしい取引の届出漏れが認められるほか、不祥事件が再発している事例【C評価】

(業態等)

- ・ 地域銀行

#### 【検査結果】

法令等遵守態勢について、常務取締役を委員長とするコンプライアンス委員会は、疑わしい取引への対応に関して、疑わしい取引の届出の適切性を確保するために、海外送金の届出要否を検証するとの改善策を実施するとしたにもかかわらず、その実施状況を把握していないことから、依然として当該改善策が実施されていないなど、以下のような問題点が認められ、管理態勢は不十分であり、改善の必要がある。

- ・ 疑わしい取引への対応については、海外送金における疑わしい取引の届出漏れが発覚したことから、コンプライアンス委員会が、改善策として、海外送金担当部門の届出要否の判断をコンプライアンス統括部門に検証させることとしたにもかかわらず、依然としてコンプライアンス統括部門が疑わしい取引の届出の要否の検証を行っていないことから、当局に対する疑わしい取引の届出漏れが多数認められる。
- ・ 不祥事件の再発防止策について、コンプライアンス統括部門は、ATM現金横領事件を踏まえ、ATMへの現金装填に当たっては、立会者を置いて実施する等の再発防止策を策定しているが、営業店における同防止策の実施状況をモニタリングしておらず、多数の営業店において立会者不在のまま現金装填を実施していることから、依然として同様の事件が発生している。
- ・ 反社会的勢力への対応について、コンプライアンス統括部門は、コンプライアンス規程において、営業店において取引開始前に同勢力に関するデータベースへの照会を行うと定めているが、同データベースの使用に関する営業店指導を徹底していないことから、営業店において、事前照会を行わないまま、同勢力への融資を実行している事例が認められる。

### (6) 前回検査指摘事項の改善策が不十分となっていることから、疑わしい取引に係る異常取引を看過しているほか、疑わしい取引の届出や反社会的勢力リストへの登録漏れが多数認められる事例【C評価】

(業態等)

- ・ 信用金庫及び信用組合



## 【Ⅱ. 法令等遵守態勢】

### 【検査結果】

法令等遵守態勢について、理事会は、前回検査の指摘を受け、疑わしい取引の届出及び反社会的勢力への対応に関する改善策を策定しているが、当該改善策の実効性を検証していないことなどから、以下のような問題点が認められ、管理態勢は不十分であり、改善の必要がある。

- 疑わしい取引への対応について、異常取引による口座の抽出が徹底されていないとの指摘を受け、異常取引を自動検知するシステムを導入しているものの、コンプライアンス統括部門は、同システムの異常取引に係る検知結果を検証していないことから、同システムにより異常取引と検知した抽出口座が多数存在することを把握しておらず、無登録貸金業者の被害者から、当金庫に対し、当該業者口座への振込金の返還に係る申出があるまで、連日にわたる異常取引を看過している事例が認められる。

また、同部門は、営業店に対し、内部規程に定める疑わしい取引の届出に係る対応を徹底していない。

このため、営業店において、振り込め詐欺受入口座の凍結を行っているにもかかわらず、同規程に基づく報告を行っていないことから、同取引の届出を行っていない事例が認められる。

- 反社会的勢力への対応について、コンプライアンス統括部門は、前回検査において、同勢力に対する情報が本部において一元管理されていないとの指摘を受け、内部規程を整備しているものの、営業店等に対し、当該規程等を周知徹底していないうえ、営業店等における同勢力に係る情報の有無を検証していないことから、同部門は、営業店等において保有する同勢力の情報を把握しておらず、同勢力リストへの登録漏れが多数認められる。
- 会員加入手続について、コンプライアンス統括部門は、作業手順を定めず、本部及び営業店において、融資の際、会員加入の承諾の有無を確認する態勢を整備していないことから、営業店において、信用金庫法に反し、会員加入前に7百万円を超える融資を実行している事例が多数認められる。

- (7) 不祥事件が連続して発生している中、取締役会等が再発防止策の実施内容の審議を行っていないことから、同様の不祥事件が発生しているほか、反社会的勢力に対する取引状況の調査を行っていないことから、疑わしい取引に利用されている事例【C評価】

(業態等)

- 地域銀行

### 【検査結果】

法令等遵守態勢について、取締役会及び頭取を委員長とするコンプライアンス委員会は、職員が取引先から金銭借入等を行った不祥事件が連続して発生しているにもかかわらず、コンプライアンス統括部門が作成した再発防止策について報告を受けるにとどまり、同防止策の実施内容に関して審議を行っていないことから、以下のような問題点が認められ、管理態勢は不十分であり、改善の必要がある。

- 不祥事件の再発防止策について、コンプライアンス統括部門は、職員が取引先から金銭借入等を行った不祥事件が発生しているにもかかわらず、未然

## 【Ⅱ. 法令等遵守態勢】

防止の観点から取引先への営業記録をチェックするといった職員の行動管理を行っていないうえ、研修において、取引先との金銭貸借等の禁止に係る指導を行っていない。

また、人事担当部門は、不祥事件の発生を踏まえ、職員面談において職員の金銭貸借状況を含む身上把握を行うこととしているものの、営業店指導を徹底していないことから、身上把握した内容を記録していない営業店が多数認められるにもかかわらず、同部門はこれを看過している。

このため、営業店において、職員が取引先から金銭借入を行った不祥事件が発生している。

さらに、内部監査部門は、事件発覚前、当該事故者が「職員間の金銭私借」により懲戒処分を受けた際に、当該事故者の預金取引に関する調査を行っているが、金銭貸借の状況を調査しておらず、取引先から金銭借入があったことを看過している。

- ・ 反社会的勢力への対応について、コンプライアンス統括部門は、反社会的勢力の管理簿に氏名と住所以外の情報を掲載していないうえ、掲載情報の見直しを行っていないことから、営業店において、管理簿との照合では同勢力に該当するかの判別ができず、同勢力と取引を行った事例が認められるにもかかわらず、同部門は、管理簿に掲載する情報を拡充するなどの改善策を検討していない。

また、同部門は、同勢力として預金口座凍結を行った口座開設者に対し、コンプライアンス・マニュアルに定める取引状況の調査を行っていなかったことから、他の営業店において同者の預金口座が疑わしい取引に利用された事例が認められる。

### ◇ 指 摘 事 例

#### i. 経営陣による法令等遵守態勢の整備・確立状況

##### (1) 取締役の役割・責任

- ・ 組合員に対する増資依頼について、専務理事は、「優越的地位の濫用への配意」や「資金余力を踏まえた依頼先の選定」等の留意事項や店別目標額等を文書で指示しているものの、当該指示に対する取組実態を検証していないことから、要管理先及び破綻懸念先の債務者に勧誘を行い、同債務者に融資し、その融資金の一部から増資を受け入れている事例や当組合の融資金の一部から増資金の払込みが行われているにもかかわらず、出資の任意性等について確認していない事例が認められる。[信用金庫及び信用組合]
- ・ 日本における代表者は、新たな業務としてコール・マネーによる資金調達を開始するに当たり、銀行業の免許書に付された「資金市場取引（コール・ローン/コール・マネー）は行わない」との条件の内容を把握していなかったことから、新たな業務を行う際に必要な金融庁長官の事前承認を得ていない。[主要行等及び外国銀行支店]

##### (2) 内部規程の整備・周知

- ・ 理事会は、信用金庫法に規定された理事と金庫との取引に関する事項を定

## 【Ⅱ. 法令等遵守態勢】

めている理事会規程を理事等に対して周知していないことから、利害関係を有する理事が決議に参加している事例や理事による取引後における理事会への報告が行われていない事例が認められるなど、同法に反した取扱いが認められる。さらに、理事会に出席している監事は、これらの事実を把握しているにもかかわらず、提言等を行っていない。[信用金庫及び信用組合]

- ・ 理事会は、貸出実行時において会員資格を有していた者が、その後地区外への移転等により会員資格を喪失した場合の既存の貸出への対応について、会員資格喪失後の具体的な内部事務手続を整備していないことなどから、信用金庫法に規定する会員たる資格を有する者に該当しない者に対し、同法に規定する資金の貸付けに該当しない資金の貸付けを行っている事例が認められる。[信用金庫及び信用組合]

### (3) 各業務部門及び営業店等における法令等遵守態勢の整備

- ・ 現金違算の取扱いについて、コンプライアンス委員会は、営業店において現金過不足事故の結果発生した違算現金を、コンプライアンス責任者である支店長の指示に基づき、役席者が長期間無記録で保管していた事実を把握しながら、始末書を徴求するのみで実態把握を怠り再発防止策の検討も行っていない。[信用金庫及び信用組合]

### (4) 取締役会等への報告・承認態勢の整備

- ・ 架空名義預金の解消に向けた取組について、理事長を委員長とするコンプライアンス委員会は、コンプライアンス統括部門に検討させている具体的な解消方法に関し、同委員会への報告を指示していないうえ、同部門が架空名義預金の消滅を目的に、規程に反した睡眠預金への編入を、事務統括部門を通じて営業店に実施させているなどの不適切な取扱いを把握していない。[信用金庫及び信用組合]

### (5) 法令等遵守態勢の分析・評価

- ・ 経営会議は、複数の営業店において、反社会的勢力への対応規程に基づく与信実行時等における同勢力への該当の有無の確認漏れを把握しているにもかかわらず、コンプライアンス統括部門に対し、確認漏れの発生原因の分析を指示していない。[地域銀行]
- ・ 理事と組合との取引について、理事会は、中小企業等協同組合法に基づき、理事毎に承認した毎期の貸出限度額を適切に管理すべきであるにもかかわらず、これを怠っていることから、一部の理事に対して貸出限度額を超過した貸出を承認している。[信用金庫及び信用組合]

## ii. 管理者による法令等遵守態勢の整備・確立状況

### (1) 管理者によるコンプライアンス統括部門の態勢整備

- ・ 不祥事件報告について、コンプライアンス統括部門は、本部各部及び営業店に対して、現金過不足の報告を徹底していないことや、事務事故を担当す

## 【Ⅱ. 法令等遵守態勢】

る事務統括部門と業務事故を担当する営業推進部門の連携不足もあって、営業店で発生している先日付の為替を当日送信している事務事故や、口座相違による為替の誤送信や二重送信で発生した勘定締上時の現金過不足を仮受金又は仮払金で処理している為替事故の大半が本部に報告されていない。

この結果、法令に基づく不祥事件等の報告（百万円以上の現金過不足）が当局に報告されていない事例が認められる。[信用金庫及び信用組合]

### (2) 法令等違反行為処理態勢

- ・ 法令等違反行為への対応について、コンプライアンス統括部門は、役職員に対して内部通報制度の活用を周知していないことから、営業店の融資役席等は、支店長自ら、店長専決が可能な資金使途であると偽り、融資を実行しているという専決違反の融資案件を把握しているにもかかわらず、同制度に基づく通報を行っていない事例が認められる。[地域銀行]

### (3) 改善事項の評価・改善活動

- ・ 出資金の取扱いについて、管理者は、前回検査で不適切な取扱いを指摘されているにもかかわらず、類似案件の調査を行わなかったことから、貸付金の期限の利益を喪失した会員に対して除名の手続きを行わず、会員本人の意思も確認しないまま営業店の職員が作成した出資金の持分譲渡請求書により自由脱退として処理し、出資金による貸付金の回収を行っているなど、依然として、不適切な事例が多数認められる。[信用金庫及び信用組合]
- ・ マネー・ローンダリング等防止に係る取組について、コンプライアンス委員会は、前回検査以降も相次いで借名預金の受入れが発覚しているにもかかわらず、問題事案毎の注意喚起や研修の実施にとどまり、原因分析を行っていないほか、借名預金受入状況の調査結果を理事会へ報告しておらず、今回検査においても、新たに多額の借名預金が判明するなど、マネー・ローンダリング等防止に係る取組は不十分となっている。[信用金庫及び信用組合]
- ・ コンプライアンス統括部門は、過去の不祥事件の発覚を受け、再発防止策として支店長等による同行訪問を営業店に指示しているが、実施状況の検証を営業推進部門任せとし、営業推進部門においても、臨店指導時に当該再発防止策に係る検証を行っていないことから、多数の営業店で同行訪問が実施されていない。  
また、本件不祥事件については、営業店長が、コンプライアンス担当理事及び内部監査部門との協議に基づき、各被害者に対し犯罪事実を告知することなく虚偽の説明を行っており、不適切な対応となっている。[信用金庫及び信用組合]
- ・ 不祥事件の再発防止に向けた取組について、コンプライアンス統括部門は、前回検査において、不祥事件の再発防止に向けた取組が不十分であるとの指摘を受けているにもかかわらず、不祥事件の再発防止策である営業店による現金検査を徹底しておらず、営業店において長年にわたり検査権限のない職員に単独で検査を実施させていることなどから、前回検査以降も現金着服等

## 【Ⅱ. 法令等遵守態勢】

の不祥事件が発生している。[地域銀行]

- ・ 反社会的勢力との取引の未然防止に向けた取組について、コンプライアンス統括部門は、前回検査で指摘を受け、同勢力との取引遮断を徹底するため、同勢力のリストを作成し営業店に還元するとしているが、同リストの登録先を捜査関係事項照会に基づき疑わしい取引の届出を行った先に限定していることから、当該登録先以外の本部各部や営業店が保有する同勢力の情報を登録していない。[信用金庫及び信用組合]

### (4) 法令等遵守に関するモニタリングの実施

- ・ 不祥事件の防止に向けた取組について、コンプライアンス統括部門は、不祥事件の再発防止策として、毎月無予告で支店長が担当者に同行訪問し業務の検証を行う制度を導入しているものの、営業店管理の所管部門が一部の営業店に対し同制度の未実施を容認していることを看過している。[地域銀行]

### (5) 法令等違反行為への対処

- ・ 法定脱退事由に該当した組合員への対応について、コンプライアンス統括部門は、同組合員の出資金が高額であることを理由に、譲渡先が存在する場合に限り脱退手続きを行うこととしていることから、組合員たる資格を喪失した出資者への脱退手続きが行われていない事例が多数認められる。[信用金庫及び信用組合]

### (6) コンプライアンス担当者の役割

- ・ 利益準備金相当額の資産の国内保有義務について、コンプライアンス担当者は、銀行法に定める保有すべき国内資産の内容について理解していないことから、多くの期間において国内保有資産の額に不足が認められる。[主要行等及び外国銀行支店]
- ・ 会員手続に係る管理者は、理事長による承諾が必要であると内部規程で定められているにもかかわらず、出資金を受領することのみで加入が認められると規程を誤って解釈していることから、理事長の承諾前に、加入予定者へ法令に定める貸付限度額を超過して融資を実行している事例が認められる。[信用金庫及び信用組合]

## iii. 個別の問題点

### (1) 非公開重要情報に関する態勢の整備

- ・ インサイダー取引防止態勢について、コンプライアンス統括部門は、各本店に対して取引先の非公開重要情報の管理等に関する周知徹底を十分に行っていない。このため、取引先の重要情報が集約される法人担当部門等において、部内の職員が自由に重要情報を閲覧できる状態となっているほか、重要情報が記載された電子ファイルを適切なアクセス制限を講じないまま共用フォルダに保存しているなど、非公開重要情報の管理が不十分な事例が認められる。[主要行等及び外国銀行支店]

## 【Ⅱ. 法令等遵守態勢】

- ・ インサイダー取引防止態勢について、前回検査で指摘を受けているにもかかわらず、コンプライアンス統括部門は、営業店における非公開重要情報の管理の適切性を検証する態勢を整備していないほか、コンプライアンス責任者は、営業店モニタリングにおいて、重要情報の管理開始時期等の検証を十分に行っていない。

このため、営業店において、上場企業のM&A案件に関し、非公開重要情報の管理が行われていない事例や、取引先重要情報を取得後、直ちに管理が行われていない事例が認められる。[主要行等及び外国銀行支店]

### (2) 本人確認に関する態勢の整備

- ・ 本人確認事務について、コンプライアンス統括部門は、口座開設者に対し送付したキャッシュカードが多数返戻されていることを認識しているにもかかわらず、その理由を調査していないうえ、営業店に対して、本人確認事務のやり直しを指示しないまま窓口交付に応じさせている。[信用金庫及び信用組合]

### (3) 本人確認に関する指導・研修

- ・ 本人確認事務について、コンプライアンス統括部門は、営業店に対する規程の周知徹底が不十分であることから、住民票の写し等を本人確認書類として提示を受けた際に転送不要郵便物の送付による確認を実施していない事例など、犯罪による収益の移転防止に関する法律に違反する取扱いが多数認められる。[信用金庫及び信用組合]

### (4) 疑わしい取引に関する態勢の整備

- ・ 疑わしい取引の届出について、コンプライアンス統括部門は、口座数の増加に対応した事務処理態勢を整備していないことから、疑わしい取引であると判断しているにもかかわらず、当局への届出を行っていない事例が多数認められる。また、同部門は、取締役会等に対するコンプライアンス・プログラムの進捗状況報告において、当該届出状況について、「良好である」という事実と異なる報告を行っている。[主要行等及び外国銀行支店]

- ・ 疑わしい取引の届出について、コンプライアンス・オフィサーは、警察から捜査関係事項照会を受けた際に、当支店との取引のなかった者を疑わしい取引を検証するためのリストに登載していないことから、同リストに登載しなかった者の送金取引が、疑わしい取引の届出漏れとなった事例が認められる。また、コンプライアンス・オフィサーは、現金送金以外の預金や融資等の取引を疑わしい取引に係る検証の対象としていないことから、リストに登載された預金口座に多額の入金があった直後に当該口座から多額の送金をしている取引について、疑わしい取引に係る検証を行っていない事例が認められる。[主要行等及び外国銀行支店]

- ・ 疑わしい取引の届出について、コンプライアンス・オフィサーは、当支店で請け負っている地方銀行等の外国送金オペレーション業務に関し、同業務

## 【Ⅱ. 法令等遵守態勢】

は地方銀行等の事務代行であり、同業務に係る疑わしい取引のモニタリングは、第一次的な届出義務を有する地方銀行等が実施すべきとの認識から、同業務の送金オペレーションを担っているにもかかわらず、送金目的や送金頻度、同一筆跡などに着眼した疑わしい取引に係る検証を行っていない。このため、今回検査において、同一国向け円送金で、同一筆跡で同日に多額の送金が行われているなど、疑わしい取引に該当する可能性がある送金が多数認められる。[主要行等及び外国銀行支店]

- ・ 振り込め詐欺被害への対応について、コンプライアンス統括部門は、同一顧客が同時に開設した複数口座のうち、詐欺事件の振込口座として警察から口座凍結依頼があった口座については取引停止措置を講じたものの、同一名義預金口座の有無に関する調査を行っていないことから、別口座が振り込め詐欺に利用されている事例が認められる。[信用金庫及び信用組合]

### (5) 疑わしい取引に関する指導・研修

- ・ 疑わしい取引の届出について、コンプライアンス統括部門は、営業店に対し、疑わしい取引に係るモニタリングシステムの抽出条件の設定に関する指導を行っていないことから、複数の営業店において、同システムの抽出条件を誤って設定しており、疑わしい取引の届出漏れが認められる。[地域銀行]

### (6) 反社会的勢力に対応する態勢の整備

- ・ 反社会的勢力への対応について、常務会は、同勢力先との取引実態を一元管理する態勢を構築しないまま、同勢力への対応をコンプライアンス統括部門任せとしているほか、同部門は、同勢力との取引状況を把握しておらず、同勢力との取引排除に向けた取組を徹底していない。

このため、与信管理部門や営業部店は、既存取引先である指定暴力団の幹部及び経営法人に対して継続的に融資を実行し、与信残高を増加させている事例が認められる。[信用金庫及び信用組合]

- ・ 反社会的勢力への対応について、コンプライアンス統括部門は、同勢力と認識している取引先の情報を営業店に還元していないことから、営業店が、同勢力への対応に係る基本方針に反して、同勢力との取引解消に向けた対応を行っていない事例が多数認められる。

また、同部門は、内部規程において、同勢力に該当する者と同居する家族も同勢力と定義しているにもかかわらず、同勢力と同一住所の顧客がいないかを検証していないことから、今回検査において、同勢力と同一住所の顧客に対して与信取引を行っていた事例が多数認められる。[地域銀行]

- ・ 反社会的勢力への対応について、コンプライアンス統括部門は、規程に定められた同勢力に係る情報管理システムの登録漏れ防止のための点検実施を営業店等に指示していないことから、営業店等が同点検を行っておらず、今回検査において、当該情報に係る登録漏れが多数発覚しており、同勢力に係るデータベースの整備が十分なものとなっていない。[地域銀行]

## 【Ⅱ. 法令等遵守態勢】

### (7) 取引及び業務に関するリーガル・チェック等態勢の整備

- ・ 新商品の開発について、コンプライアンス統括部門は、内部規程に反し、営業推進部門からの多数の商品開発案件に対するリーガル・チェックを行っていない。

また、新商品を承認する常務会は、新商品の承認に関する審議において、コンプライアンス統括部門がリーガル・チェックを実施しているかを確認していない。

このため、営業推進部門が、リーガル・チェックを受けないまま、法令に違反する商品を、常務会の承認を経て、開発・販売している事例が認められる。[地域銀行]

- ・ 特定関係者との取引について、コンプライアンス統括部門は、各所管部署が締結している契約内容のリーガル・チェックや契約書の一元管理を行っていないことから、子会社に対し無償で役務提供等を行っているにもかかわらず、アームズ・レングス・ルールに抵触するかの検討を行っていない。[地域銀行]



### 【Ⅲ. 顧客保護等管理態勢】

## Ⅲ. 顧客保護等管理態勢

### ◆ 評定事例

- (1) 経営会議において、前回検査指摘事項に対する改善方針を決議し、内部規程を整備するとともに、苦情案件毎の対応方針の協議を行うなど、十分な管理態勢が構築されている事例【A評価】

(業態等)

- ・ 主要行等及び外国銀行支店
- ・ 個人情報誤送付については、再発防止策を実施し改善されており、口座や融資件数等の業容が拡大する中であって、個人情報漏えいの発生は減少傾向。

#### 【検査結果】

顧客保護等管理態勢について、取締役会は、コンプライアンス・マニュアル等を策定し、商品・サービス内容に係る説明義務の徹底や不当表示の禁止などを定めているほか、顧客からの苦情や要望への対応に関し、顧客対応マニュアル等において、苦情や要望に対する原因分析や対応方針を協議する態勢を整備している。

また、前回検査における磁気不良キャッシュカードの再発行に係る顧客対応が所管部署間で統一されていないとの指摘については、経営会議において対応方針を決議し、再発行の取扱いを統一するため内部規程の改訂を行うなど、改善を図っている。

さらに、顧客情報漏えいへの対応については、経営会議において漏えい事案毎に改善策を検討し、再発防止に努めるなど、十分な管理態勢が構築されている。

- (2) 営業店に対し苦情内容や再発防止策を周知するとともに、顧客情報保護に係る前回検査指摘事項に対する改善策の実施により効果をあげているなど、十分な管理態勢が構築されている事例【A評価】

(業態等)

- ・ 信用金庫及び信用組合
- ・ 顧客からの苦情は全て担当理事に報告されており、今回検査において報告漏れは認められない。

#### 【検査結果】

顧客保護等管理態勢について、理事会は、顧客保護等管理方針を制定し、顧客保護等管理部門を設置している。

また、顧客説明管理態勢に関し、理事会は、顧客説明管理規程を策定し、顧客保護等管理部門において、各種契約時の顧客に対する説明事項に係る研修会を実施させている。また、顧客サポート等管理態勢に関して、同部門は、各部店から報告された苦情内容・苦情処理内容を記載した苦情受付に係る記録簿を担当理事に回覧するとともに、営業店に対し、苦情内容・再発防止策を周知している。

さらに、前回検査において指摘を受けた顧客情報管理態勢については、個人情報の取扱状況を管理するための台帳等を整備したほか、外部委託先管理

### 【Ⅲ. 顧客保護等管理態勢】

規程に基づき定期的に外部委託先から個人情報保護への取組状況を報告させた結果、前回検査以降個人情報漏えいが発生していないなど、十分な管理態勢が構築されている。

#### (3) 個人情報漏えいに係る規程を営業店に周知徹底していないことから、個人情報の紛失事故の報告漏れが認められる事例【平均的なB評価】

(業態等)

- ・ 信用金庫及び信用組合

##### 【検査結果】

顧客保護等管理態勢について、理事会は、顧客保護等管理部門を設置し、同部門は、四半期毎に、本部各部及び各営業店のコンプライアンス責任者を集めたコンプライアンス責任者会議を開催し、同部門が取りまとめた苦情等の発生状況に係る分析結果を基に、再発防止策等を検討・周知している。

しかしながら、顧客情報管理について、同部門は、営業店に対して、個人情報漏えい等に係る規程を周知徹底していないことから、支店長等が、火災保険証券の紛失事故を把握しているにもかかわらず、同部門へ報告していない事例が認められる。

また、同部門は、臨店時に当該紛失事故の事実を把握しているにもかかわらず、支店長等に対し原因分析の調査を指示しておらず、担当理事に対する当該紛失事故の報告も行っていない。

#### (4) 取締役会への、いわゆる「貸し渋り・貸し剥がし」に対する点検状況の報告に問題が認められるほか、複数管理部門において、個人情報漏えいや苦情の報告漏れが認められる事例【Cに近いB評価】

(業態等)

- ・ 地域銀行

##### 【検査結果】

顧客保護等管理態勢について、取締役会は、管理方針及び管理規程を整備し、各管理態勢の統括部門を定めており、各統括部門は、それぞれの所管事項に係る規程の営業店への周知徹底を図っている。

しかしながら、いわゆる「貸し渋り・貸し剥がし」の未然防止策、個人情報管理態勢について、以下のような問題点が認められ、改善の必要がある。

- ・ いわゆる「貸し渋り・貸し剥がし」の未然防止策について、取締役会等は、金融庁からの要請に基づく説明態勢の点検を与信管理部門に指示しているが、事務取扱要領等の整備状況を把握するにとどまり、点検状況の具体的な報告を求めていることから、融資謝絶がどの程度あるかを把握していない。

また、与信管理部門は、事務取扱要領等において顧客説明に当たっての注意点を定め、営業店に対して周知しているが、融資謝絶に関する経緯や理由を記録するための管理手法を定めていないことから、営業店における顧客対応について、事後検証ができない状況となっている。

- ・ 顧客情報管理について、顧客情報管理部門は、顧客情報漏えい事象を、発生部署からの苦情・事務ミス報告により把握するとしているが、同報告の報

### 【Ⅲ. 顧客保護等管理態勢】

告項目には、顧客情報漏えいの有無が含まれておらず、顧客情報漏えい事象を把握できる仕組みとなっていない。

また、当局への報告の必要性に関し、同部門の個人データに該当するかについての判断に誤りがあったため、個人データに該当する個人情報を含む定期預金証書の紛失があるにもかかわらず、報告漏れとなっている事例が認められる。

- ・ 苦情対応について、顧客サポート等管理部門は、営業店及び本部担当部署に対する苦情報告の指導を徹底していないことから、同部門への報告漏れが認められる。

#### (5) 前回検査において、優越的地位の濫用防止に向けた取組が不十分であるとの指摘を受けているにもかかわらず、具体的な基準の策定などの態勢整備を図っておらず、依然として取組が不十分であるほか、苦情処理や顧客情報の取扱いに問題点が認められる事例【C評価】

(業態等)

- ・ 信用金庫及び信用組合

#### 【検査結果】

顧客保護等管理態勢について、理事会は、前回検査指摘を踏まえ、取引等の適切性確保（優越的地位の濫用防止）に向けた取組の徹底を図るとしているものの、過大な歩積両建預金の受入自粛については、規程の策定やアラームシステムの導入で十分であるとの判断から、運用面における具体的な基準の策定など態勢整備を図っていない。

また、顧客からの苦情については、管理部門による発生原因の分析・改善態勢の整備が不十分であるなど、以下のような問題点が認められ、管理態勢は不十分であり、改善の必要がある。

- ・ 取引等の適切性確保に向けた取組について、担当理事は、即時両建取引に対しアラームシステムによる警告が発せられることを認識していないほか、顧客説明管理部門、システムリスク管理部門及び与信管理部門は、当該警告が発せられた取引に対する具体的な判断基準及び対応方法の策定、職員に対する研修の実施を指示していない。

このため、全営業店において、当該警告が発せられた取引について、具体的な検証を行わず、役席者カードを使用して一律に取引を成立させており、取引等の適切性確保に向けた取組は不十分である。

- ・ 顧客サポート等管理態勢について、顧客サポート等管理部門は、コンプライアンス問題に関連しない苦情に関し、各担当部署任せとしており、複数の営業店から顧客情報の取扱いに関する苦情についての報告を受けているにもかかわらず、これに対する発生原因の分析及び対応策の検討を行っていない。
- ・ 顧客情報管理態勢については、顧客情報管理部門による営業店に対する指導等が不十分であることから、複数の営業店において、規程に反し、個人情報を外部に持ち出している事例や個人情報管理台帳に登載すべき顧客名簿を整備していない事例が認められる。

### 【Ⅲ. 顧客保護等管理態勢】

- (6) 顧客の苦情により約款に根拠規定のない手数料の徴求が判明したにもかかわらず、手数料の請求を行うように指示しているほか、顧客情報漏えいが多数発生し、当局への報告漏れも認められる事例【C評価】

(業態等)

- ・ 地域銀行

#### 【検査結果】

顧客保護等管理態勢について、頭取等役員は、住宅ローンの保証契約に関して、繰上返済時の保証料返戻に係る手数料請求に対する苦情が発生し、同手数料に係る規定がない約款により保証契約を行っていたことを把握しているにもかかわらず、顧客サポート等管理部門及び住宅ローン担当部門に対して、同約款の不備を踏まえた手数料の取扱いに係る顧客対応を指示していないことから、以下のような問題点が認められ、管理態勢は不十分であり、改善の必要がある。

- ・ 子会社である保証会社との保証契約に関する苦情対応について、顧客サポート等管理部門及び住宅ローン担当部門は、住宅ローン保証契約における繰上返済時の保証料返戻に係る手数料徴求に関して、契約締結時に説明を受けていないとの苦情が複数発生し、過去の保証契約に使用した約款に手数料の徴求を行う旨の規定が無いことを把握しているにもかかわらず、営業店に対して、当該苦情者に対し同手数料の請求を行うよう指示している。また、両部門は、同約款により契約している他の顧客が繰上返済した場合の同手数料の取扱いや、上記苦情の発生前に同手数料を徴収した顧客に対する対応策を定めていない。
- ・ 個人データの管理について、顧客情報管理部門は、内部規程に定める個人データを含む帳票の個人情報管理台帳への登録に関して、過去数年間、同帳票を台帳登録した際に必要となる報告を営業店から受けていないにもかかわらず、営業店における同帳票の台帳への登録状況について確認を行っていない。

また、個人データを含む電子ファイルのうち6か月以内に消去するものを台帳登録の対象外としていることから、複数の営業店において個人データを含む帳票等の台帳への登録漏れが認められる。

さらに、同部門は、顧客情報の紛失や誤送付への対応について、発生原因を分析しないまま、注意喚起の通達を発出するにとどまっていることから、紛失や誤送付が繰り返し発生していることに加え、顧客情報が漏えいしているにもかかわらず、当局に対して報告を行っていない事例も多数認められる。

### ◇ 指摘事例

#### i. 経営陣による顧客保護等管理態勢の整備・確立状況

- (1) 取締役会等への報告・承認態勢の整備

- ・ 新規商品等に係る顧客保護の観点からの検証態勢について、担当執行役を委員長とする新規商品に係る検討委員会は、コンプライアンス統括部門から、「インターネットを通じたローン取引において、担保評価額が規定値を下回

### 【Ⅲ. 顧客保護等管理態勢】

った場合の事務手続に関し、顧客が当該手続に関する当社からの連絡メールを閲覧しないことにより、任意弁済や追加担保の差入等の選択権を行使できない場合のトラブルを回避するため、書面等による顧客への注意喚起が必要である」と指摘されている。

しかしながら、同委員会は、コンプライアンス統括部門の指摘に対して検討を行っておらず、顧客からの苦情やトラブルを回避するための事務手続の整備を担当部署に指示することなく、当該商品を承認している。[主要行等及び外国銀行支店]

#### (2) 内部規程の整備・周知

- 顧客情報管理について、常務会は、顧客情報に係る具体的な取扱いや管理規程を定めていないことから、顧客情報統括管理責任者が、各店舗において保有する顧客情報の管理状況を把握しておらず、各店舗において、顧客情報が記載された帳票の特定や、持ち出し・持ち帰りの管理を行っていないほか、役席者等による検証を行わないまま廃棄処理を行い、顧客情報の所在が不明となっている事例が認められる。[信用金庫及び信用組合]

#### (3) 改善の実施

- 与信取引に係る顧客説明について、理事会は、営業店からの苦情等報告により、顧客への融資謝絶時の説明不足から、いわゆる「貸し渋り・貸し剥がし」と受け取られたことによる苦情等が発生していることを把握しているにもかかわらず、与信取引に係る顧客説明管理部門に対して、具体的な顧客説明内容を記載したマニュアルや融資謝絶に関する顧客説明内容に係る記録態勢の整備を指示していない。[信用金庫及び信用組合]
- 顧客情報管理について、顧客情報統括管理責任者である常務理事は、内部監査において個人情報の不適切な管理や取扱いが多数指摘されているにもかかわらず、個人情報保護対策委員会での改善策等を講じていないうえ、同委員会は、営業店に個人情報チェックリストによる自己点検の実施を指示していない。[信用金庫及び信用組合]

### ii. 各管理責任者による顧客保護等管理態勢の整備・確立状況

#### 1. 顧客説明管理態勢

##### (1) 顧客説明管理規程及び顧客説明マニュアルの内容

- 優越的地位の濫用に係る防止対策について、顧客説明管理部門は、出資金の増強に当たり、営業店に対し、出資増額を融資条件としてはならないとしているものの、出資を受ける際の具体的な原資の確認方法を定めていないことから、営業店において、原資の確認を行わないまま、融資代わり金により出資を受け入れている事例が認められる。[信用金庫及び信用組合]
- デリバティブ商品の販売管理について、法人担当部門等は、デリバティブ商品販売後のフォローアップに関するルールを整備していないことから、金利スワップ契約に係るヘッジ対象資産・負債が消滅した際の対応方法を定め

### 【Ⅲ. 顧客保護等管理態勢】

ていない。

このため、金利を固定化するために貸出実行前に締結した金利スワップ契約に関し、貸出の実行が延期となっているにもかかわらず、営業店において同契約の解約を含めた対応を行っていない。[主要行等及び外国銀行支店]

- ・ 常務会及び顧客説明管理部門は、貸出先に対する金利変更の手続を具体的に規定していないことから、営業店において、口頭により顧客の同意を得ているとして、変更契約等の締結を行わないまま金利引上げを行っており、契約根拠を検証できない事例が認められる。[信用金庫及び信用組合]
- ・ 融資謝絶案件の管理について、顧客説明管理部門は、融資謝絶時に謝絶簿を作成すると定めているが、審査部門及び営業店に対する周知徹底が不十分なことから、多数の営業店において、稟議書作成後、否決した案件のみ謝絶簿に記載する取扱いとなっており、稟議書未作成の謝絶案件が謝絶簿に記載されていない事例が多数認められる。[信用金庫及び信用組合]

#### (2) 顧客説明に係る管理態勢の整備

- ・ いわゆる「貸し渋り・貸し剥がし」防止への対応について、顧客説明管理部門は、営業店において融資謝絶に係る経緯等の情報をシステム登録し、同部門が融資謝絶案件を把握できる体制としているものの、同部門は、営業店毎の融資謝絶件数の把握にとどまり、謝絶理由の検証を行っていない。  
また、営業店において、債務者の実態を十分把握しないまま債務者区分のランクダウンを理由に融資謝絶している事例や役員からの借入金が原因で債務超過となっている債務者に対し、代表者等との一体性を検証すると実質資産超過であるにもかかわらず、当該検証を行わないまま債務超過等を理由に融資を謝絶している事例が認められるうえ、苦情に発展している事例も認められる。[地域銀行]
- ・ 融資謝絶案件の管理について、経営会議は、融資謝絶等への対応を審査部門任せとし、融資謝絶案件の分析結果の報告を求めておらず、営業店の実態を把握していない。  
このため、同部門は、営業店に対して、融資謝絶時に謝絶簿を作成し報告するよう通達で指示しているものの、謝絶簿の作成や謝絶理由等の記載を徹底しておらず、謝絶簿を作成していない事例や顧客からの融資申込に対して合理的な理由がないまま融資謝絶を行い、その後苦情に発展している、いわゆる「貸し渋り・貸し剥がし」と取られかねない事例が認められる。[地域銀行]
- ・ 融資謝絶案件の管理について、顧客説明管理部門は、営業店から融資謝絶案件に関する報告を受けることとしているが、謝絶案件の報告基準を明確にしていないほか、謝絶要因の分析も行っていない。また、報告内容の記載不備が認められるにもかかわらず、営業店に対する指導を実施していない。  
このため、今回検査において謝絶案件の報告漏れが多数認められる。[信用金庫及び信用組合]

### 【Ⅲ. 顧客保護等管理態勢】

- ・ 融資謝絶案件の管理について、顧客説明管理部門は、顧客説明に係る規程に反した不適切な融資謝絶の有無を検証する態勢を整備していないことから、営業店において、融資協議に係る管理簿に謝絶理由を記載していない事例等が多数認められる。[地域銀行]
- ・ 顧客から徴収する各種手数料の減免について、顧客説明管理責任者及び営業推進部門は、一部を支店長権限としているものの、営業店における手数料減免の実態を把握しておらず、減免基準を定めていないことから、営業店で特定顧客のみに手数料を減免し、顧客間の公平性を欠くとして苦情に至っている事例が認められる。[信用金庫及び信用組合]

#### (3) 改善事項の評価・改善活動

- ・ 増資勧誘に係る優越的地位の濫用防止に向けた取組について、顧客説明管理部門は、前回検査の指摘を受け、一定の格付先以下への勧誘禁止や融資金による出資金への振替禁止を増資勧誘に係る留意事項として営業部に周知するとともに、同留意事項の遵守状況を検証することとしているにもかかわらず、融資金による出資金への振替禁止について、事務負担が大きいとして検証を実施していないことなどから、今回検査においても融資金による出資金の払込みが複数の営業店で認められる。[信用金庫及び信用組合]
- ・ 融資謝絶案件の管理について、顧客説明管理部門は、前回検査指摘を受けて、営業店における融資謝絶案件の報告態勢を整備したとしているものの、同部門への報告対象を融資残高の増加を伴うものに限定していることから、既存融資の反復実行など、融資残高の増加を伴わない場合の謝絶状況を把握していない。[地域銀行]
- ・ 投資信託の目論見書の管理について、顧客説明管理部門は、営業店において、投資信託の目論見書が改定となった後、改定前の旧目論見書を誤って顧客に交付した事例が多数発生したことを踏まえ、旧目論見書の廃棄の徹底を営業店に周知しているものの、廃棄担当者以外の職員に廃棄の確認を行わせるなどの改善策を講じていないことから、依然として、営業店において旧目論見書を交付した事例が認められるほか、今回検査において、営業店が旧目論見書を廃棄していない事例が認められる。[地域銀行]

#### (4) 指導・監督

- ・ 融資謝絶案件の管理について、与信管理部門は、営業店に対し、借入申込書を徴求した場合に限定して、謝絶簿に謝絶時の説明内容を記載するよう指示していたことから、融資相談の段階で謝絶している場合等には交渉経過が記載されていないほか、規程に反し、担当者みの判断で謝絶説明することを容認していることから、役席者等による謝絶理由の検証が行われていない。[信用金庫及び信用組合]
- ・ 融資謝絶案件の管理について、審査部門は、融資謝絶時に謝絶理由等を記

### 【Ⅲ. 顧客保護等管理態勢】

録することを定めているものの、融資謝絶時の謝絶理由の具体的な記録方法等に関する営業店指導を徹底していないことから、営業店において規程に反して謝絶理由を明確に記録していない事例が多数認められる。[地域銀行]

#### (5) 研修等による周知徹底

- ・ 融資謝絶案件の管理について、顧客説明管理部門は、融資申込に対する謝絶時の説明内容に係る研修を実施していないことに加え、謝絶簿に説明内容や結果を記載するよう周知徹底していないことから、営業店において、いわゆる「貸し渋り・貸し剥がし」と受け取られたことによる苦情が発生しているうえ、融資謝絶を謝絶簿に記載していない事例が認められる。[信用金庫及び信用組合]

#### (6) 顧客説明に関するモニタリングの実施

- ・ 融資謝絶案件の管理について、顧客説明管理部門は、営業店に対し融資謝絶に係る報告を求めていることから、融資謝絶件数や融資謝絶に係る苦情の発生件数を把握しておらず、苦情の原因分析や、同分析を踏まえた営業店指導等を行っていない。

このため、営業店において、融資申込に対する事務処理が遅延して苦情が発生した事例や、担当者が返済計画等を検討しないまま単独で融資謝絶を行っている事例など、内部規程に反した取扱いが多数認められる。[地域銀行]

- ・ 優越的地位の濫用防止に向けた取組について、顧客説明管理部門は、投資型金融商品販売先を除き営業店と融資先との交渉内容の検証を行っていないことから、営業店において、内部規程に反し、債務者から解約要請を受けた定期預金等に関し、担保として設定していない預金であるにもかかわらず、苦情に発展するまで解約に応じていない事例が認められる。[地域銀行]

## 2. 顧客サポート等管理態勢

### (1) 顧客サポート等の適切性

- ・ 不当な金銭要求への対応について、顧客サポート等管理部門は、営業店において両替業務に係る説明ミスに関し大声を上げて金銭要求を行った顧客に対し、規程に反し、苦情解決のために金銭供与を行った事例が認められる。また、当該事例に関し、顧客への対応を同部門へ依頼した営業店も、不適切な苦情対応であったとして、対応記録から金銭供与の事実を削除している。[地域銀行]

### (2) 相談・苦情等の原因分析及び改善の実施

- ・ 苦情処理について、顧客サポート等管理部門は、顧客からの苦情により、他行ATM利用時に手数料のキャッシュバックが行われていないという事実を把握しているにもかかわらず、苦情を申し出た顧客に対して、営業店を通じて同手数料を返金させるにとどまっており、システムリスク管理部門等に対する原因究明及び改善対応の要請を行っていないことから、同様事象の潜在的な件数の把握や対応策の検討を行っていない。[信用金庫及び信用組合]



### 【Ⅲ. 顧客保護等管理態勢】

- ・ 預金担保貸越取引について、顧客サポート等管理部門等は、為替相場の急変動時に、規程に反し、貸越残高が預金担保の一定割合を超えた場合の顧客への連絡を行わないまま預金と貸越残高の相殺処理を担当部署において実行したことから、苦情が発生しているにもかかわらず、顧客への事前連絡の実施等の改善策を検討していない。このため、それ以降の為替相場の急変動時においても、同様の原因による苦情が多数発生している。[主要行等及び外国銀行支店]

#### (3) 顧客サポート等に関するモニタリングの実施

- ・ 顧客サポート等管理部門は、苦情により住宅ローン繰上返済に係る保証料返還漏れが判明しているにもかかわらず、具体的な返戻スケジュールや顧客対応策の策定を行っておらず、顧客から問い合わせがあったものや、システムで抽出可能な案件については返戻を行っているものの、それ以外の案件については、未返戻のままとなっている。[主要行等及び外国銀行支店]

#### (4) 取締役会等への報告態勢

- ・ 顧客サポート等管理部門は、信販会社を利用して融資金の回収を行う集金代行制度において、信販会社からの振替えが遅延し、顧客の責任によらない延滞利息が発生していることを把握しているにもかかわらず、苦情が発生していないとして、常務会への報告を行っていないほか、新たに同制度を利用する顧客への対応にとどまり、既に延滞利息が発生している顧客への対応を行っていない。[信用金庫及び信用組合]

### 3. 顧客情報管理態勢

#### (1) 顧客情報管理マニュアルの内容

- ・ 顧客情報管理について、顧客情報管理部門は、営業店における顧客情報の持出し状況を記録することなく、所属長の口頭承認のみで可とする取扱いとしていることから、外部に持ち出された顧客情報の管理が行われておらず、持出し書類の特定や紛失の確認が出来ないなど、不適切な管理態勢となっている。[信用金庫及び信用組合]

#### (2) 顧客情報管理に係る態勢整備

- ・ 海外拠点における顧客情報管理について、顧客情報管理部門等は、メールフィルタリング・ポリシーの国内との標準化を完了していないほか、海外支店において送信時の宛先確認を徹底していないことから、顧客情報漏えい事故が発生している。[主要行等及び外国銀行支店]
- ・ 顧客情報が記入された帳票等を含む保存文書の廃棄について、顧客情報管理部門は、文書等廃棄計画を策定していないほか、各部店長も廃棄文書目録を作成していないなど、規程に定める手続きを行っておらず、各職員の判断により随時廃棄を行っていたことから、大量のATMジャーナルを誤廃棄している事例が認められる。[信用金庫及び信用組合]

### 【Ⅲ. 顧客保護等管理態勢】

#### (3) 各部門の顧客情報管理状況等のモニタリング

- 顧客情報管理について、顧客情報管理部門は、営業店等が保有している顧客情報の表示された帳票を把握・管理していないうえ、営業店等に対し顧客情報の管理・点検等の指示を行っていないことから、顧客情報の紛失や誤廃棄等が発生しても確認できない態勢となっている。[信用金庫及び信用組合]
- 個人データ管理台帳について、顧客情報管理部門は、営業店において保有する個人データの洗出しや台帳への登録状況を検証していないことから、営業店において個人データを記録しているフロッピーディスクが多数登録漏れとなっているほか、保管期限を経過したフロッピーディスクを廃棄等処理しないまま多数保管している。[信用金庫及び信用組合]

#### (4) 評価・改善活動

- 顧客情報管理について、顧客情報管理部門等は、前回検査において子会社（A社）への顧客紹介に伴う個人情報の取扱いについて指摘を受けているにもかかわらず、子会社（A社）以外の子会社への個人情報提供に係るルールやその運用状況の検証を行っていない。  
このため、顧客の所有不動産について相談を受けた場合の子会社（B社）への情報移管ルールが営業部店に浸透しておらず、顧客の同意を取得することなく同社へ情報移管を行い、苦情が発生している事例が認められる。[主要行等及び外国銀行支店]
- 顧客情報管理について、顧客情報管理部門は、前回検査において個人データ管理台帳を作成していないとの指摘を受けているにもかかわらず、本部各部や倉庫保管分に係る個人データに関し、同台帳作成についての具体的な指示を行っていないことから、本部各部において同台帳の整備を行っていない。[信用金庫及び信用組合]
- 個人データの取扱いについて、顧客情報管理部門は、前回検査において同データの持出しに関する手続が定められていないとの指摘を受けているにもかかわらず、渉外担当者が同データを店外に持ち出す場合に訪問予定表に記載することを定めるにとどめ、営業店において記載内容と現物を確認させていない。[信用金庫及び信用組合]

### 4. 外部委託管理態勢

#### (1) 委託契約の締結

- 外部委託管理について、外部委託管理部門は、各担当部署の行った委託契約内容の検証を行っていないことから、内部規程に反して、個人データの取扱いを含む業務委託先との間で、個人データの安全管理に関する事項のない委託契約を締結している事例が認められる。[地域銀行]

#### (2) 外部委託先に対するモニタリングの実施

- 外部委託管理について、外部委託管理部門は、外部委託先の一元管理を行っていないことから、各担当部署において委託先に対する定期的なモニタリ

### 【Ⅲ. 顧客保護等管理態勢】

ングが未実施となっている状況を把握していないほか、委託契約書に基づく当金庫の承諾を得ないまま、再委託を行っている事例を看過している。[信用金庫及び信用組合]

- 外部委託管理について、顧客情報統括管理責任者及び外部委託管理部門は、委託契約に基づく定期的なモニタリングを実施していないことから、データ廃棄委託業者や警備会社に関して、安全管理措置等の遵守状況を把握していない。[信用金庫及び信用組合]

#### 5. 利益相反管理態勢

##### (1) 利益相反管理に関するモニタリングの実施

- 利益相反の防止への取組について、利益相反管理担当部門は、グループ内証券会社と協働して取り扱う事案等についてモニタリングを行っていないことなどから、当行営業職員が、内部規程に反し、本店の承認を受けることなく、顧客と契約を締結している事例が認められる。[主要行等及び外国銀行支店]

### iii. 個別の問題点

#### 1. 顧客説明態勢

##### (1) 紛争の未然防止

- 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について、顧客説明管理部門及び与信管理部門は、当行のガイドラインにおいて、顧客からの申出により外形上抱き合わせ取引であるとの疑義が生じかねない運用・融資の両建取引を行う場合、顧客のレバレッジリスク及び自発的な取引意思を確認するための確認書の取得を義務付けているにもかかわらず、営業担当者による当該確認書の取得状況を確認していないことから、確認書の取得漏れが認められ、不公正取引の防止措置は不十分なものとなっている。[主要行等及び外国銀行支店]

##### (2) 保険募集に関する顧客説明

- 保険販売に係る顧客説明態勢について、顧客説明管理部門は、営業店における保険販売において、契約時の説明に対する多数の苦情やクーリングオフの発生を把握しているにもかかわらず、契約時における説明内容の適切性を検証していない。[地域銀行]

#### 2. 銀行代理業者への委託管理態勢

##### (1) 銀行代理業者の監督のための態勢整備

- 銀行代理店の管理態勢について、銀行代理店管理部門は、代理店の苦情等への対応に関し、代理店における苦情の報告について定めた内部規程において、報告対象とする苦情の定義を定めていないことから、同部門への報告漏れが発生しているにもかかわらず、当該規程の見直しを行っていない。[主要行等及び外国銀行支店]

## 【IV. 統合的リスク管理態勢】

### IV. 統合的リスク管理態勢

#### ◆ 評定事例

- (1) 自己資本配賦に当たり、ストレス・テストを実施するとともに、ポートフォリオの変化や運用計画の変更によるシミュレーションを実施し、リスク量と自己資本等への影響度を把握しているなど、十分な管理態勢が構築されている事例【A評価】

##### (業態等)

- ・ 信用金庫及び信用組合
- ・ 信用リスクについて小口分散を行っており、有価証券についてもリスクの低い運用を行っている。
- ・ カテゴリー毎にリスク量を算出しており、これまで内部規程で定める警戒ラインを超えたカテゴリーはない。

##### 【検査結果】

統合的リスク管理態勢について、理事会は、リスク管理の基本方針やリスク管理規程等を策定するとともに、リスクの分析検討を目的としたALM委員会及びオペレーショナル・リスク管理委員会を設置しているほか、統合的リスク管理部門を定め、統合リスク量が経営体力を上回らないよう適切に管理するため、信用リスクや市場関連リスク等のリスクの特定や、各リスクに係る主管部署を定めている。

また、リスク量の管理について、統合的リスク管理部門は、理事会の承認を受けた統合的リスク管理規程により、配賦原資を前期末のTier Iとし、VaRにより計測した信用リスクや市場リスクのリスク量に基礎的手法により算出したオペレーショナル・リスクのリスク量を加算し、自己資本と対比した後、ALM委員会に毎月報告しているほか、ストレス・テストによるリスク量が自己資本に与える影響について、半期毎にALM委員会に報告している。

さらに、配賦資本の設定は、年度運用計画や予算に基づいた資本を配賦し、ポートフォリオの変化や運用計画の変更によるシミュレーションを実施し、リスク量と配賦資本への影響度を把握するなど、十分な管理態勢が構築されている。

- (2) 取締役会において、配賦資本額とリスク量の比較や配賦資本額の変更を協議するなど、十分な管理態勢が構築されている事例【A評価】

##### (業態等)

- ・ 主要行等及び外国銀行支店

##### 【検査結果】

統合的リスク管理態勢について、取締役会は、リスク管理の基本方針及び各リスクの管理規程を定め、各リスク管理部門がリスク管理の状況を取締役に報告しているほか、取締役会において半期毎に各リスクへの資本配賦及び配賦資本額とリスク量の比較を実施している。

また、統合的リスク管理部門は、市場リスク及び信用リスクに関し、リスク量を日次又は月次でモニタリングし、リスク量が配賦資本額を超過するこ

#### 【IV. 統合的リスク管理態勢】

とが見込まれる場合は、取締役会等において、配賦資本額の変更等に係る協議を行っている。

さらに、金利リスク管理については、ALM委員会において、月次でアウトライヤー比率の変動要因分析を行うとともに、担当取締役が、同比率を一定基準以内にコントロールするため、管理部門に対して、住宅ローンに対する金利スワップによるヘッジ取引の実施や債券の運用期間の短縮等の具体的な指示を行うなど、十分な管理態勢が構築されている。

- (3) 経営陣においてリスク資本枠の遵守状況に係るモニタリングや仮想シナリオを想定したバッファを確保したうえで資本配賦を行っており、ストレス・テストにおける軽微な問題点を除けば、十分な管理態勢が構築されている事例【Aに近いB評価】

(業態等)

- ・ 地域銀行
- ・ 今回検査における統合リスク量計測の乖離は僅少となっている。

【検査結果】

統合的リスク管理態勢について、取締役会は、リスク管理基本規程を策定し、期初にリスク管理方針等を決定しており、各種リスクに係る重要事項を審議するリスク管理委員会は、月次でリスク資本枠の遵守状況に係るモニタリングを行っている。また、取締役会は、リスク資本配賦においては、配賦原資となる自己資本（連結ベース）から、仮想シナリオを想定したストレス・テストにより計測した非常時のリスク量等に対するバッファを確保したうえで、残額を各リスクに配賦することとするなど、態勢整備を図っている。

こうした中、統合的リスク管理部門は、仮想シナリオを想定したストレス・テストにおいて連結子会社の損益等への影響を考慮していないという問題点を除けば、十分な管理態勢が構築されている。

- (4) 統合的リスク管理部門において、バック・テストの結果に基づく株式等のリスク計測手法の見直しが遅延しているという軽微な問題点を除けば、十分な管理態勢が構築されている事例【Aに近いB評価】

(業態等)

- ・ 地域銀行

【検査結果】

統合的リスク管理態勢について、取締役会は、統合的リスク管理方針等を制定し、資本配賦をTier Iの範囲内と定め、半期毎に資本配賦額の見直しを行っているほか、統合的リスク管理部門に月次でリスク資本の使用状況をモニタリングさせ、その結果を報告させている。

こうした中、リスク計測手法の適切性について、統合的リスク管理部門は、市場リスク計測手法のバック・テストの結果、株式等のリスク計測手法を見直す必要があることを認識しているが、見直し作業が数か月遅延しているという問題点を除けば、十分な管理態勢が構築されている。

#### 【IV. 統合的リスク管理態勢】

- (5) 政策投資株式のリスク量がリスク・カテゴリ別のリスク資本配賦額を超過しているにもかかわらず、超過状況等の報告を受けるにとどまり、リスク量の削減等の検討を行わないまま、同株式を取得している事例【平均的なB評価】

(業態等)

- ・ 主要行等及び外国銀行支店

##### 【検査結果】

統合的リスク管理態勢について、取締役会は、各リスク管理の基本方針を定め、副頭取を委員長とするポートフォリオ管理に係る委員会は、クレジット・ポートフォリオ及び政策投資株式の運営方針に関する審議・調整等を行っている。また、統合的リスク管理部門は、四半期毎に各種リスクの所在及び保有量等を取りまとめ、各リスクの管理状況についてモニタリングを行っている。

しかしながら、政策投資株式のリスク管理について、同委員会は、リスク量がリスク・カテゴリ別のリスク資本配賦額を超過しているにもかかわらず、超過状況やリスク資本の追加配賦の実施に係る報告を受けるにとどまり、内部規程に定める、期初配賦額の範囲内でのポートフォリオ運営の実施に向けたリスク量の削減等の検討を行っていない。

また、市場部門は、リスク量のリスク資本配賦額超過後においても、同配賦額の使用状況の検討を行わないまま政策投資株式を取得しているという問題点が認められる。

- (6) 統合リスク量が自己資本額を超過するおそれがある場合の対応策等のリスク・コントロールの枠組みを構築していないという問題点が認められる事例【Cに近いB評価】

(業態等)

- ・ 地域銀行

##### 【検査結果】

統合的リスク管理態勢について、取締役会は、経営体力に見合ったリスク・コントロールを実行するため、リスク管理方針及びリスク管理規程等を定めている。また、統合的リスク管理部門は、信用、価格変動、金利及びオペレーショナルの各リスク量と有価証券含み損益の合算を銀行全体の統合リスク量とし、統合リスク量と自己資本額の対比についてモニタリングを行い、ALM委員会に報告している。

しかしながら、統合的リスク管理について、以下のような問題点が認められ、改善の必要がある。

- ・ 統合的リスク管理について、ALM委員会は、統合リスク量が自己資本額を超過した後に対応することにより、リスク・コントロールは可能であると認識していたことから、超過するおそれがあると認められる場合に、事前に対応策を設定もしくは協議するなど、リスク・コントロールの枠組みを構築していない。

このため、市場リスク量の増加により、統合リスク量が自己資本額の上限近くに迫っているにもかかわらず、これを認識した後も対応策を講じていな

#### 【IV. 統合的リスク管理態勢】

い。

- (7) 経営陣によるリスク資本配賦計画の承認において妥当性の検証が行われていないほか、預金・貸出金の金利リスク等を統合的リスクの管理対象としていないことから、統合リスク量の大幅な乖離が認められる事例【C評価】

(業態等)

- ・ 信用金庫及び信用組合

##### 【検査結果】

統合的リスク管理態勢について、理事会等は、統合的リスク管理方針等において統合的なリスクを経営体力と比較・対照するとしているが、管理対象とするリスクの評価方法や管理方法を定めていないことから、統合的リスクの管理対象とするリスクの特定について、理事会等は、大口与信比率及びアウトライヤー比率が高い状況にあることをリスク管理委員会からの報告により把握しているものの、信用リスク量に関し、リスク・アセットの3%をリスク量として算出しているリスク資本配賦計画を、妥当性を検証しないまま承認しているほか、預金・貸出金の金利リスク等を統合的リスクの管理対象としていない。

この結果、今回検査において統合リスク量を再計測した結果、統合リスク量の大幅な乖離が認められ、管理態勢は不十分であり、改善の必要がある。

- (8) 株価変動リスク量を部門横断的に把握していないうえ、残高圧縮方針である政策投資株式について保有メリットに関する議論を行わないまま購入していることから、リスク量の削減が必要となっている事例【C評価】

(業態等)

- ・ 主要行等及び外国銀行支店

##### 【検査結果】

統合的リスク管理態勢について、社長を委員長とするALM委員会は、当社全体で保有する株価変動リスク量を部門横断的に把握するための管理手法を構築していない。また、経営会議等は、政策投資株式の残高を圧縮する方針としているにもかかわらず、営業部門からの同株式の継続保有や買い増しの要求に関し、具体的なメリットに関する議論を行わないまま買い増し等を承認しているなど、以下のような問題点が認められ、管理態勢は不十分であり、改善の必要がある。

- ・ 株価変動リスクの管理については、ALM委員会が、当社全体で保有する株価変動リスク量を部門横断的に把握するための管理手法を構築していないことから、市場リスク管理部門等が、各々、株価変動リスクを内包する株価指数連動型投資信託等への投資を決定している。

また、当社は、政策投資株式を多額に保有していることから、同株式の圧縮を経営方針として掲げているにもかかわらず、経営会議等は、営業部門からの同株式の継続保有や買い増し要請に対し、同株式保有によるリターンなどの具体的な保有メリットに関する議論を行わないまま、同株式の購入を承認し、同株式への投資額を純増させている。

このため、市場リスク管理部門等において、株価下落によりリスク量が配

#### 【IV. 統合的リスク管理態勢】

賦資本額を超過し、経営会議が、同部門等に対し未配賦の自己資本額を配賦したことから、自己資本管理規程に基づきストレス事象発生時の当社全体のリスク量増加額を未配賦の自己資本額でカバーできるかを統合的リスク管理部門において算定したところ、リスク量増加額が未配賦の自己資本額を大幅に超過し、リスク量の削減が必要な状況となっている。

- 配賦資本の管理について、統合的リスク管理部門は、当社全体における部門毎のコスト配分の考え方や資本コストを勘案した採算分析手法を整備していないことから、当社の業務計画における資産運用等の収益が資産運用等のリスクに見合ったものであるかに関して検証を行っていない。

このため、経営会議において、資本コスト勘案後のファンド投資の採算を試算したところ、運用利回りがマイナスとなっており、フロント部門は資本コスト勘案後のリターンが得られない投資を実施している。

#### ◇ 指 摘 事 例

##### i. 経営陣による統合的リスク管理態勢の整備・確立状況

###### (1) 取締役の役割・責任

- リスク量の管理について、取締役を構成員とするALM委員会は、取締役会が統合的リスク管理方針において信用リスク量及び市場リスク量をTier Iの範囲内にコントロールすることとしているにもかかわらず、市場リスク量が市場リスク限度額を超過することを回避するため、取締役会の承認を得ることなく、同限度額を引き上げ、信用リスク量と市場リスク量の限度額の合計を、Tier Iを超過する額としている。[地域銀行]
- リスク量の計測について、理事会は、統合的リスク管理部門から報告された統合リスク量の計測結果が配賦可能資本額を超過しているにもかかわらず、リスク計測には専門的知識が必要であるとして議論を行っていないことから、同計測結果の妥当性を確認していないうえ、同部門に対して対応策の検討を指示していない。[信用金庫及び信用組合]

###### (2) 統合的リスク管理方針の整備・周知

- 理事会は、統合的リスクの管理方針を制定していないうえ、統合的リスク管理部門に対して、統合的リスク管理の管理対象とするリスクの特定やリスクの評価方法を定めた規程の整備を指示していない。また、統合的リスク管理部門は、金利リスク量及びオペレーショナル・リスク量を計測するにとどめ、各種リスク量の総額と自己資本額との対比を行っていない。[信用金庫及び信用組合]

###### (3) 内部規程の整備・周知

- 理事会は、統合的リスク管理方針において、統合的リスク管理規程、各種リスクに係る管理規程の策定及び全体のリスク管理に係る一元的な管理態勢の整備を掲げているものの、統合的リスク管理部門に対し、当該態勢整備に係る指示を行っていないことから、同部門は、管理対象とするリスクの特定や計測方法を定めていない。[信用金庫及び信用組合]



## 【IV. 統合的リスク管理態勢】

### (4) 統合的リスク管理部門の態勢整備

- ・ 統合的リスク管理について、常勤理事会は、統括部署として設置した統合リスク管理委員会の委員長を含めた構成員を決定していないことから、同委員会が開催されておらず、リスク資本の配賦方法や具体的なリスク管理手順の策定スケジュールの検討が行われていない。[信用金庫及び信用組合]

### (5) A L M委員会等の設置・機能発揮

- ・ A L M委員会は、統合的リスク管理部門等から「市場リスクが増加傾向であり、同リスク量の減少を図るべくポートフォリオの見直しが必要」や「経営体力に見合ったリスク管理の方向性を確立すべき」などの意見を数度にわたり受けているが、これらの意見を踏まえてリスクの顕在化に備えた対応策等の検討指示を行っていないほか、市場リスク拡大が経営に与える影響が重大な問題であると認識しているにもかかわらず、A L M委員会規程に基づく理事会等への付議や報告を行っていない。[信用金庫及び信用組合]
- ・ 資本配賦運営について、A L M委員会は、市場リスク量のリスク・リミット超過時において、リスク資本の再配賦を行うなどの対応をしていないほか、統合リスク量の配賦リスク資本超過時において、統合的リスク管理部門が、内部規程に反し、リスク・コントロールに関するA L M委員会及び取締役会への付議を行わず、リスク・コントロールに関する対応策を策定していないことを看過している。[地域銀行]

### (6) 取締役会等への報告・承認態勢の整備

- ・ 市場リスクへの配賦資本管理について、経営会議は、配賦資本の使用状況の把握を統合的リスク管理部門任せとしていることから、急激な市況の変化により、リスク量が配賦資本額を超過したことを把握できず、必要な対策を検討していない。[信用金庫及び信用組合]

### (7) 統合的リスク管理の分析・評価

- ・ 理事会及びリスク管理委員会は、銀行勘定の金利リスク量について、貸出金等の金利リスクを考慮せず、有価証券に係る金利リスクのみを経営体力と比較しており、リスクを総体的に捉えた管理を行っていない。[信用金庫及び信用組合]
- ・ 統合的リスクの分析・評価について、経営会議は、統合的リスク管理を統括する管理者を定めておらず、各リスク管理部門から個々に各種リスク管理に係る報告を受けるにとどまり、各種リスクを統合的に捉えた分析に基づく経営への影響度の評価等を行っていない。[主要行等及び外国銀行支店]

### (8) 改善事項の評価・改善活動

- ・ 理事会は、前回検査でリスク量を正確に把握していないと指摘を受けた以降も、管理態勢の整備に関する議論やリスク管理委員会に対する具体的な指示を行っていないことから、リスク管理委員会は、依然として、リスクの特

#### 【IV. 統合的リスク管理態勢】

定やリスク量の計測の適切性についての議論等を行っていない。また、リスク・コントロールについても、同委員会は、依然として、評価損を除く有価証券のリスク量のみをリスク許容量と比較する手法により行っている。

この結果、今回検査において、金利リスク等を含めた全体のリスク量が大幅に増加し、内部規程に定めるリスク許容量を超過している。[信用金庫及び信用組合]

#### 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) 管理対象とするリスクの特定

- リスクの特定・評価について、統合的リスク管理部門は、統合的リスク管理の対象とするリスクの洗出しにおいて、審査部門に信用リスクを網羅的に洗い出させていないことから、有価証券や連結子会社等を含めた信用集中リスクの合算管理を行っていない。また、統合的リスク管理部門は、リスク計測において、前提条件や計測手法の弱点、限界及び妥当性の検証等を定めたマニュアルの策定を、各リスク管理部門に対して指示していない。[地域銀行]
- 各種リスクの洗出しについて、統合的リスク管理部門は、各リスクの管理部門任せとしていることから、与信管理部門等において、リスク管理に与える影響を十分検証しないまま独自にコミットメント・ライン未実行枠等をリスク計測の対象外と判断しており、正確なリスク量を把握していない。[地域銀行]
- リスクの特定・評価について、統合的リスク管理部門は、月次で各リスク・カテゴリーのリスク量を計測し、リスク配賦資本額と比較・検討しているが、満期保有目的の債券及びその他有価証券の評価損益については、年度末にのみ算出していることから、月次の評価損益の変動をリスク量に反映させていない。[信用金庫及び信用組合]
- 統合的リスク管理部門は、審査部門が計測した特定業種に関する与信集中リスクの報告を受けているにもかかわらず、信用リスク量に反映させていない。[地域銀行]
- 自己資本比率の算定に含まれないリスクの評価について、統合的リスク管理部門は、資産運用の構成の実態を踏まえて各リスク評価の前提条件を検討していないことから、与信集中リスクや価格変動リスクのリスク量を測定していない。[信用金庫及び信用組合]
- リスク量の特定・評価について、統合的リスク管理部門は、管理すべきリスクの洗出しを行っていないことから、変動利付国債等のリスク特性や与信集中リスクを反映していないほか、計測結果のバック・テストによる検証も行っていない。[信用金庫及び信用組合]

#### 【IV. 統合的リスク管理態勢】

- ・ リスクの特定・評価について、統合的リスク管理部門は、信用リスク量の計測において、正常先及び大口の要管理先を除く要注意先を計測対象としていないうえ、信用リスク量に係る計測手法の妥当性を検証していない。[信用金庫及び信用組合]
- ・ 新商品のリスク評価に関して、統合的リスク管理部門等は、各リスク管理部門による定性スクリーニングの適切性について検討を十分に行っていないことから、各リスク管理部門が、事務過誤や苦情が多数発生している一部の商品について、検討状況等の証跡を残すことなく「問題なし」と判断していることに対して妥当性の検討を行っていない。[主要行等及び外国銀行支店]

#### (2) 各種リスクの評価

- ・ VaRによるリスク量の計測について、統合的リスク管理部門は、取締役会において、評価損が拡大しているその他有価証券に関し、継続保有することを決議しているにもかかわらず、リスク量の計測に係る保有期間を、純投資株式と同一の1か月に設定しているなど、保有実態や運用方針を反映した保有期間としていないことから、今回検査でリスク量を再計測した結果、リスク量が大幅に増加している。[地域銀行]
- ・ 統合的なリスク計測手法について、統合的リスク管理部門は、リスク管理に係る年度計画において、与信集中リスク及び預貸金に係る金利リスク（以下、「両リスク」という）は、配賦資本額から信用リスク、市場リスク及びオペレーショナル・リスクを除いたバッファーで対応するとしているが、両リスクの算出方法を決定しておらず、両リスクのリスク量を把握していない。[地域銀行]

#### (3) リスクの統合的な評価

- ・ 統合的リスク量の計測について、統合的リスク管理部門は、連結子会社に関し、リスク量の算出に基づく妥当性の検証を行わないまま、統合的リスクの管理対象外としている。[地域銀行]

#### (4) リスク限度枠等を超過した場合の対応

- ・ 統合的リスク管理部門は、信用・市場各カテゴリーで計測したリスク量が配賦したリスク資本額を超過する事態が数回発生しているにもかかわらず、原因分析やリスク管理委員会で協議された改善策の実行状況の把握などを行っていない。[信用金庫及び信用組合]

### iii. 個別の問題点

#### (1) 継続的な検証、ストレス・テスト

- ・ 住宅ローンの金利リスクについて、統合的リスク管理部門は、ストレス・テストの必要性に係る検証が不十分なことから、固定金利へ切替可能な変動金利型住宅ローンの金利固定化リスクに対するストレス・テストを実施していない。[主要行等及び外国銀行支店]

## 【V. 自己資本管理態勢】

### V. 自己資本管理態勢

#### ◆ 評定事例

- (1) 取締役会は、ストレス・テストにより自己資本充実度等を把握し、質・量ともに十分な水準のリスク資本バッファを堅持しているうえ、前回検査指摘事項である抵当権付住宅ローンに係るリスク・アセット算出誤りについても改善しているなど、十分な管理態勢が構築されている事例【A評価】

##### (業態等)

- ・ 地域銀行
- ・ 今回検査の自己資本比率の乖離率は1%未満、検査後の自己資本比率は10%を超えている。

##### 【検査結果】

自己資本管理態勢について、取締役会は、自己資本管理方針において、取締役会の自己資本管理に係る役割・責任等の明確化を図っている。

また、自己資本管理部門は、自己資本管理規程に基づき、自己資本充実度評価を実施し、その結果を取締役に報告しているほか、所管部署に自己資本比率の算定を行わせ、算定結果の検証を行っている。

さらに、前回検査で抵当権付住宅ローンに係るリスク・アセットの算出誤りについて指摘を受け、住宅ローンに係る用途、抵当権設定状況、物件評価額等をデータベース化するとともに、担保評価額については毎年洗替えを行い、保全充足等を検証する態勢を整備するなど改善を図っている。

加えて、自己資本比率は高水準で、基本的項目が大半を占めているなど質の高い内容を保つとともに、ストレス・テストを実施し、自己資本充実度を把握し、一定の外部環境変化に耐えられるリスク資本バッファを堅持しているなど、十分な管理態勢が構築されている。

- (2) 理事会において自己資本の充実に関する施策の実施に取り組むとともに、前回検査で指摘を受けた繰延税金資産のスケジューリング等の問題点の改善を図っており、十分な管理態勢が構築されている事例【A評価】

##### (業態等)

- ・ 信用金庫及び信用組合
- ・ 今回検査の自己資本比率の乖離率は1%未満、検査後の自己資本比率は10%を超えている。

##### 【検査結果】

自己資本管理態勢について、理事会は、事業計画等で「収益力の強化」を掲げ、自己資本の充実に関する施策の実施に取り組んでいるほか、自己資本比率の算定については、自己資本管理部門が算定した結果を内部監査部門が検証を行い、常務会へ報告する態勢としている。

また、常務会は、毎月事業計画の進捗状況に係る分析・評価を行い、各所管部署に改善を指示したうえで、理事会への報告等を行った結果、每期自己資本に関する計数目標を達成している。

さらに、前回検査指摘である繰延税金資産のスケジューリングに係る問題についても、個別貸倒引当金の有税部分に係る貸倒引当金の処理計画を策定

## 【V. 自己資本管理態勢】

し、債務者毎に将来5年間の解消スケジュールリングを行っているなど改善が図られているうえ、今回検査での自己資本比率の乖離率は僅少で、検査後の自己資本比率は、Tier I比率とともに高水準となっているなど、十分な管理態勢が構築されている。

### (3) ストレス・テストの自己資本への影響度を分析・評価していないという軽微な問題点を除けば、十分な管理態勢が構築されている事例【Aに近いB評価】

#### (業態等)

- ・ 主要行等及び外国銀行支店
- ・ 今回検査の自己資本比率の乖離率は1%未満、検査後の自己資本比率は10%を超えている。

#### 【検査結果】

自己資本管理態勢について、取締役会は、自己資本管理規程を策定し、自己資本管理部門は、自己資本比率の算定結果を、月次で経営会議やALM委員会に、四半期毎に取締役会に報告している。また、当該報告を受けたALM委員会等は、自己資本充実度の分析・評価を行うなど、態勢整備を図っている。

こうした中、ALM委員会は、自己資本充実度の評価に関する規程において、ストレス・テスト結果の自己資本への影響度の評価方法を定めていないことから、各部門が市場リスクなどの個別リスクの管理に際して実施しているストレス・テストに関し、その結果の自己資本への影響度を分析・評価していないという問題点を除けば、十分な管理態勢が構築されている。

### (4) 自己資本管理部門等におけるリスク・アセットの算定や繰延税金資産の回収可能性に係る検証態勢に問題点が認められる事例【Cに近いB評価】

#### (業態等)

- ・ 地域銀行
- ・ 自己資本比率は前期から大幅に低下している。

#### 【検査結果】

自己資本管理態勢について、取締役会は、自己資本管理方針等を定め、自己資本管理部門を設置し、同部門は、自己資本管理を行うため、リスク資本枠の遵守状況の管理、自己資本比率算定等を行うこととしている。

しかしながら、自己資本比率の正確性や繰延税金資産の回収可能性について、以下のような問題点が認められ、改善の必要がある。

- ・ 自己資本比率の正確性について、自己資本管理部門及び内部監査部門は、リスク・アセットの算定における中小企業向け又は個人向けエクスポージャーの判定に関して、営業店におけるシステムへのデータ入力処理状況を検証していないことから、判定を誤っているほか、不動産取得等事業向けエクスポージャーの誤判定が一部に認められる。
- ・ 繰延税金資産の回収可能性の判断について、自己資本管理部門は、国債等債券売却等に係る計画及び方針の明確性や実行可能性に関し、その合理的根拠や蓋然性を十分検討していないほか、売却予定資産の含み益等に係る算定

## 【V. 自己資本管理態勢】

金額の妥当性を十分検討していない。

### (5) 自己資本比率の目標と実績が大幅に乖離しているにもかかわらず、自己資本比率の改善に向けた具体的な対応策を検討していないほか、有価証券等の変動が自己資本に与える影響について分析・評価していない事例【C評価】

(業態等)

- ・ 信用金庫及び信用組合
- ・ 自己資本比率は、低下傾向。
- ・ 有価証券運用に頼った収益構造で、多額の有価証券評価損が発生している。

#### 【検査結果】

自己資本管理態勢について、理事会は、自己資本比率が低下傾向にあるにもかかわらず、資本の充実に向けた具体的な取組を検討していないなど、以下のような問題点が認められ、管理態勢は不十分であり、改善の必要がある。

- ・ 自己資本充実に向けた取組について、理事会は、自己資本比率が大幅に低下し、自己資本比率の目標値と実績が大幅に乖離しているにもかかわらず、自己資本比率の改善に向けた具体的な対応策を検討していない。
- ・ 自己資本充実度の評価について、理事会は、自己資本管理のための規程を定めていないことから、有価証券の時価下落により自己資本比率に大きな影響が認められるにもかかわらず、自己資本管理部門に有価証券の時価下落や各種リスクの変動等が自己資本に与える影響について分析・評価させていない。

## ◇ 指摘事例

### i. 経営陣による自己資本管理態勢の整備・確立状況

#### (1) 取締役の役割・責任

- ・ 自己資本充実に向けた取組について、ALM委員会は、経営計画に自己資本の充実に計画的に取り組むと掲げているものの、同委員会は、毎月、自己資本管理部門において取りまとめた自己資本額や各種計数等の変動要因の分析を行うにとどまり、自己資本充実のための具体的な対応策について検討していない。[信用金庫及び信用組合]

#### (2) 内部規程の整備・周知

- ・ 自己資本比率の算出について、理事会は、自己資本管理に係る方針や規程を定めておらず、自己資本比率算出に係る検証態勢を整備していないことから、自己資本管理部門及び所管部署である審査部門は、営業店から信用リスク・アセットの算出資料を徴求しておらず、同資料に基づく検証を行っていないうえ、営業店に対するバーゼルⅡに関する告示に係る指導が不十分なことから、店舗併用住宅に対する債権に抵当権付住宅ローンのリスク・ウェイトを誤って適用している事例が認められる。[信用金庫及び信用組合]

## 【V. 自己資本管理態勢】

### (3) 自己資本管理の分析・評価

- 自己資本水準の管理について、取締役会は、保有する変動利付国債やCDOの評価損の拡大により、リスク量が連結純資産額を大幅に超過しているにもかかわらず、規程に反し、過大となっているリスク量の削減を検討しないまま、翌月にTier II相当額の加算によるリスク資本の増額を承認し、その後の変動利付国債等の評価損の一層の拡大により自己資本を毀損させている。[主要行等及び外国銀行支店]

### ii. 管理者による自己資本管理態勢の整備・確立状況

#### (1) 自己資本充実に関する施策の実施及びモニタリング

- 自己資本充実度の評価について、自己資本管理部門は、有価証券評価損の拡大が自己資本の減少に大きな影響を与えており、自己資本充実のために出資金の増加に取り組んでいる中、リスク量の変化、出資金増減、有価証券評価損益及び月次損益が自己資本へ与える影響について、定期的なモニタリングやシミュレーションを行っていない。[信用金庫及び信用組合]

#### (2) 自己資本の水準の維持

- 自己資本充実に向けた取組について、自己資本管理部門及び統合的リスク管理部門は、市場変動によるリスク量の増加等から、統合リスク量がリスク資本を超過している状況を把握しているにもかかわらず、リスク量に対する十分な自己資本水準の分析・把握を行っていない。また、両部門は、自己資本の構成において劣後債や繰延税金資産への依存度が高いものとなっている中、十分な自己資本水準の達成に向けた自己資本の維持・充実策の検討を行っていない。[地域銀行]

### iii. 個別の問題

#### (1) 自己資本の額

- 自己資本管理部門は、与信管理部門より提出された繰延税金資産の無税化スケジュールリングにおいて、プロジェクトが頓挫してから20年以上経過し、代表者も失踪しているほか、担保物件の処分等に向けた計画がいまだ策定されていない案件について、無税化される時期の検討を行わないまま、将来減算一時差異に係る繰延税金資産を計上している。[信用金庫及び信用組合]
- 繰延税金資産について、自己資本管理部門等は、有価証券評価損（減損分）に係る一時差異の無税化スケジュールリングに関し、具体的な株式売却の実施計画等がないまま一時差異の解消を可能としている。[地域銀行]

#### (2) 信用リスク・アセットの額

- リスク・アセットの算定について、自己資本管理部門は、中小企業向け債権における不動産取得等事業向けエクスポージャーの判定を行っていないことから、不動産取得等事業向けエクスポージャーに対して誤ったリスク・ウェイトを適用している事例が認められる。[地域銀行]

## 【VI. 信用リスク管理態勢】

### VI. 信用リスク管理態勢

#### ◆ 評定事例

- (1) 一定金額以上の与信やリスクが大きい先への与信に対しては、全常勤理事による協議を行うとともに、理事長等による大口与信先の個社別残高推移の確認が行われているうえ、理事長自らが営業店長との面談を実施し、個々の債務者の実態を把握しているなど、十分な管理態勢が構築されている事例【A評価】

(業態等)

- ・ 信用金庫及び信用組合

#### 【検査結果】

信用リスク管理態勢について、理事会は、信用リスク管理方針において、「中小企業・地域社会発展のための融資」や「経営支援が必要な与信先の活性化を図る」などのクレジット・ポリシーを定め、大口与信先の個社別残高推移や特定業種への与信集中状況を把握・確認しているほか、一定額以上の与信は、全常勤理事間で協議のうえ与信判断を行うとともに、リスクが大きい先への与信については、全常勤理事と営業店長で構成する融資審査会を開催させ、同審査会で審議を行う態勢を整備している。

また、与信管理部門は、正常先を含む名寄せ後、一定額以上の債務者に係る未保全額を四半期毎に把握・計測し、理事長以下常勤理事へ報告しているほか、1か月以上の延滞債務者については、各営業店から延滞発生の原因・対応方針・処理経過を記載した延滞管理カードを提出させ、個社別の管理・指導を行うとともに、大口破綻懸念先についても、きめ細かな業況把握や経営改善計画の策定指導を通じ、債務者からの求めに応じた機動的な追加融資や条件変更の応諾など資金繰り改善のための対応に努めている。

こうした対応に加え、理事長は、自らが月次で各営業店長と個別に面談等を行い、大口債務者や延滞債務者の業況・取組方針に関する意見交換を行うことにより、主要な債務者の実態を掌握しているほか、債務者の業況変化について、随時報告を行わせているなど、十分な管理態勢が構築されている。

- (2) 与信集中リスクの未然防止や信用リスク量のモニタリングを踏まえたポートフォリオ管理等によりリスクの分散や資産の健全性を維持しているほか、ビジネスマッチングによる仲介や多数の事業再生が認められるなど円滑な中小企業金融の推進に関し積極的に取り組んでおり、十分な管理態勢が構築されている事例【A評価】

(業態等)

- ・ 信用金庫及び信用組合
- ・ 金融再生法開示債権比率は業態平均を下回る水準。

#### 【検査結果】

信用リスク管理態勢について、理事会は、信用リスク管理規程を策定し、与信管理部門及び審査部門を定め、大口貸出先に係る検討会における取組方針や与信限度目安の検討、特定業種に対する与信状況のモニタリングを実施するなど、与信集中の未然防止を図っているほか、信用リスクをV a Rによ



## 【VI. 信用リスク管理態勢】

り計量化し、配賦されたリスク資本との比較や業種別格付状況、業種別・格付別デフォルトの遷移等のモニタリングなどを踏まえたポートフォリオ管理を実施するなど、資産の健全性維持に取り組んでいる。

また、信用リスクの管理に取り組む一方で、中小企業金融への取組について、経営支援に係る規程を定め、経営改善・再生支援に係る管理部門、創業・新事業支援に係る管理部門を定め、経営陣の指示の下、本部と営業店が一体となり、地域密着型金融に積極的に取り組んでいる。

具体的には、取引先の事業診断のための専門家派遣やビジネスマッチングによる仲介など顧客への事業支援活動を通して、顧客の財務内容の改善を図り、最終的に健全な資産の拡大につなげている。

さらに、中小企業再生支援の取組について、支援先に対して改善計画の進捗状況を確認、個別相談、必要に応じた外部専門家の紹介を行っているほか、特に重点的にフォローを行う必要がある先について、営業店と管理部門が共同して経営改善のための訪問活動を実施することで、多数の支援先の債務者区分がランクアップしている。

こうした取組の結果、貸出金が増加し、預貸率は高水準を確保するとともに、大口与信比率も低水準で、リスクの分散が図られているほか、金融再生法開示債権比率も業態平均を下回る水準となっており、資産の健全性も保たれているとともに、中小企業の実態を踏まえた円滑かつ積極的な金融仲介機能が発揮できる態勢となっているなど、十分な管理態勢が構築されている。

### (3) 与信管理部門や営業店における信用格付等に係る問題点が認められるものの、円滑な中小企業・地域金融に向けた対応に関し、金融仲介機能が発揮できる態勢が構築されていることを総合勘案した結果、十分な信用リスク管理態勢であると判断した事例【Aに近いB評価】

(業態等)

- ・ 地域銀行
- ・ 金融再生法開示債権比率は業態平均を下回る水準。

#### 【検査結果】

信用リスク管理態勢について、取締役会等は、信用リスク管理規程等を策定し、与信管理部門に信用リスク量の測定結果や与信限度額超過先等に対するモニタリングを実施させるとともに、内部格付制度の設計、実施等について、同部門に内部格付手法により自己資本比率の基となる信用リスク・アセットを算出させたいえ、信用リスク・アセットの状況や重要な課題を把握させ、付議・報告させる態勢としている。

しかしながら、信用格付について、営業店等が債務者の業況変化に応じ格付を見直していない事例が認められるほか、信用リスク計測について、与信管理部門は、実質同一債務者の名寄せによる与信集中リスク等の計測を行っていないという問題点が認められる。

一方、円滑な中小企業・地域金融に向けた対応について、当行は、中小企業向け貸出の推進や中小企業の事業再生等に積極的に取り組んでおり、多数の事業再生やビジネスマッチングの成約を実現するなど成果を上げるとともに、まちづくり協議会への参加等を通じた地域活性化への貢献を行う等により、中小企業向け貸出残高も増加しているなど、円滑な金融仲介機能が発揮

## 【VI. 信用リスク管理態勢】

できる態勢が構築されている。

以上を総合勘案し、信用リスク管理態勢については、営業店等が債務者の業況変化に応じ信用格付を見直していない事例が認められるほか、信用リスク計測について、与信管理部門が実質同一債務者の名寄せによる与信集中リスク等の計測を行っていないという問題点を除けば、十分な管理態勢が構築されている。

- (4) 住宅ローンの残存年数に応じたデフォルト率変化の分析や同分析を踏まえたストレス・テストを実施していないという問題点が認められるものの、円滑な中小企業・地域金融に向けた対応に関し、金融仲介機能が発揮できる態勢が構築されていることを総合勘案した結果、十分な信用リスク管理態勢であると判断した事例【Aに近いB評価】

(業態等)

- ・ 地域銀行
- ・ 金融再生法開示債権比率は業態平均を下回る水準。

【検査結果】

信用リスク管理態勢について、取締役会は、信用リスク管理規程等を策定し、与信集中リスク管理に関し、与信管理部門に小口分散化に取り組ませるとともに、一定額以上の大口与信先を対象として業績悪化を想定したストレス・テストを実施させているほか、同部門は業種別与信残高を把握し、毎月リスク管理委員会へ報告するなど、態勢整備を図っている。

また、前回検査において信用格付の見直しについて指摘を受けたことから、審査部門は、信用格付に係る営業店指導を実施するとともに、信用格付に係るシステムを活用して、営業店に四半期決算毎に信用格付の見直しを行わせるなど、改善を図っている。

しかしながら、貸出金残高に占める割合が大きい住宅ローンのリスク管理について、与信管理部門は、住宅ローンの残存年数に応じたデフォルト率変化の分析や同分析を踏まえたストレス・テストを実施していないという問題点が認められる。

一方、円滑な中小企業・地域金融に向けた対応について、取締役会は、中期経営計画にビジネスローンの推進を掲げ、ビジネスローンや緊急保証制度融資の推進を行うとともに、県中小企業再生支援協議会と連携した経営改善計画の策定支援等により、多数の事業再生の成果をあげているなど、円滑な金融仲介機能が発揮できる態勢が構築されている。

以上を総合勘案し、信用リスク管理態勢については、与信管理部門が住宅ローンの残存年数に応じたデフォルト率変化の分析や同分析を踏まえたストレス・テストを実施していないという問題点を除けば、十分な管理態勢が構築されている。

- (5) 与信管理部門の営業店指導が不十分となっていることから、債務者の業況悪化が生じているにもかかわらず、債務者の業況悪化の状況が報告されていない事例【平均的なB評価】

(業態等)

## 【VI. 信用リスク管理態勢】

- 信用金庫及び信用組合

### 【検査結果】

信用リスク管理態勢について、理事会は、信用リスク管理方針等を定め、与信管理部門は、大口与信先や特定業種に係る与信集中の状況を把握し、毎月、理事長等で構成するリスク管理委員会に報告しているほか、破綻懸念先以下の債務者に対する融資案件等については常務会での審議を要している。

しかしながら、債務者のローンレビューについて、与信管理部門は、営業店において債務者の状況を定期的に把握し、債務者に業況悪化の兆候等がある場合は同部門へ報告するよう規定しているものの、営業店に具体的な管理方法の指示を行っていないうえ、営業店の管理状況を把握していないことから、営業店において、債務者の廃業や3か月延滞等の業況悪化が生じているにもかかわらず、同部門に対し、債務者の業況悪化の状況を報告していないという問題点が認められる。

- (6) 信用格付の期限管理等が不適切な事例が多数認められるほか、業種別与信ガイドラインの超過要因を委員会に報告していないなど、ガイドラインの設定が形式的に行われている事例【Cに近いB評価】

### (業態等)

- 主要行等及び外国銀行支店

### 【検査結果】

信用リスク管理態勢について、取締役会は、信用リスク管理の基本方針等を定め、クレジット・ポートフォリオ管理として、与信管理部門が、信用格付に応じた信用リスクを計測し、配賦リスク資本対比のモニタリングを実施するとともに、配賦リスク資本の範囲内に信用リスク量を制御するため、与信集中等に対応する各種与信ガイドラインの枠組みを構築している。また、与信ガイドライン超過先については、与信管理部門が、年度毎に貸出残高計画を含む与信方針を策定し、クレジット管理に係る委員会に報告することとしている。さらに、バーゼルⅡの実施に伴い、グループ銀行との共通債務者について、四半期毎に信用格付を統一する態勢としている。

しかしながら、信用格付の期限管理や業種別与信ガイドラインの設定について、以下のような問題点が認められ、改善の必要がある。

- 信用格付の期限管理については、審査部門による営業部店指導が不十分であることなどから、稟議申請することなく格付申請期限を延長している事例や、審査部門の決裁期限を超過して格付申請が行われている事例が認められる。

また、申請期限遵守状況の調査について、与信管理部門は、全ての格付申請期限超過先を網羅していないリストに基づき調査しているなど、期限管理のモニタリングは不十分となっている。

- 業種別与信ガイドラインの設定について、与信管理部門は、ガイドラインの設定・変更について審議するポートフォリオ管理に係る委員会に対し、ガイドラインの理論値を每期超過している業種の信用コストの増加要因を報告していないほか、同委員会は、当該超過業種への与信集中防止に係る対応を

## 【VI. 信用リスク管理態勢】

検討することなく、信用コスト実績値に基づくガイドラインを形式的に設定している。

- (7) 信用格付の見直しを適切に行っていないため、今回検査において多数の信用格付の見直しが認められるうえ、営業部店に対し円滑な中小企業向け融資への対応についての周知徹底を十分に行っていないことから、正常先を含めて今後の取引拡大が見込めない与信先との取引解消が本店営業部内で示されるなど、円滑な中小企業・地域金融に向けた取組に問題が認められ、総合勘案した結果、信用リスク管理態勢に改善の必要があると判断した事例【Cに近いB評価】

### (業態等)

- ・ 主要行等及び外国銀行支店
- ・ 金融再生法開示債権比率は、減少している。

### 【検査結果】

信用リスク管理態勢について、取締役会は、信用リスク管理規程を策定し、信用格付制度や与信集中リスク管理制度等を定めている。また、与信管理部門は、信用格付に応じた信用リスク量を計測し、業務計画等に基づき設定されたリスク資本枠に対する遵守状況の検証を行うとともに、与信集中リスク管理に関し、業種区分毎の与信残高及びリスク量をモニタリングし、経営会議に報告している。

しかしながら、信用格付の随時見直し事由である「トリガー事象」について、与信管理部門が、同事象の大部分を債務者区分が要注意先以下に変更となる事象と規定していることから、営業部店において、業績下方修正など債務者の信用状況に変化が認められるにもかかわらず、債務者区分が要注意先以下にランクダウンせず、「トリガー事象」に該当しないとして信用格付の見直しを検討しておらず、今回検査において見直しが必要となった事例が多数認められる。また、非居住者向け投融資に係る信用格付の管理についても、審査部門が、与信取引のほか証券関連取引を行っている取引先に対する統合的な管理を十分に行っていないことから、市場部門等が証券関連取引に係る新規取組を停止している取引先に対し、信用格付の見直しに係る検討を行っていない事例が認められる。

さらに、円滑な中小企業・地域金融に向けた対応について、与信管理部門は、営業部店に対して円滑な中小企業向け融資への対応についての周知徹底を十分に行っていないことなどから、以下のような問題点が認められ、改善の必要がある。

- ・ 中小企業向け貸出の審査管理について、与信管理部門は、中小企業の資金需要に対して債務者の実態を踏まえた積極的な取組を求める連絡文書を発出しているが、営業部店に対する周知徹底を十分に行っていない。

このため、本店営業部は、正常先を含めて今後の取引拡大が見込めない与信先との取引解消を推進する対応方針を部内会議で示している。

また、同部は、活動計画において、一部の要注意先以下の取引先に対して回収目標額を設定しており、同部担当者が目標達成を優先させた場合には、いわゆる「貸し渋り・貸し剥がし」を招く恐れがあるにもかかわらず、同部

## 【VI. 信用リスク管理態勢】

担当者の期中の回収目標の達成状況を管理している。

- ・ 中小企業向け貸出の業務推進について、法人担当部門は、多数の営業部店において業績評価における貸出残高の増加目標が未達となっていることに関し、個別取引先の貸出残高減少要因の把握を行うにとどまり、目標未達に係る全社的な業種別等の要因分析を行っていない。

また、同部門は、不動産業など特定業種に対して経営環境の変化を踏まえて行った債務者区分の一斉見直しにより、格付が低下した与信先との取引を業績評価の対象外としているが、当該取扱いに関して営業部店に対し、「対象外とした与信先は業況を慎重に見極めたうえでの与信判断が必要な先である」という趣旨を周知徹底していないことから、営業店において、不動産業など特定業種に対する取組方針を「消極方針」とした運営が行われている事例や、「不動産業に対するスタンスは厳しい」などの説明により融資を謝絶している事例が認められる。

- (8) 財務情報非開示の大口与信先に関して、財務内容等の実態把握等の指示や、市場環境の変化に伴うリスクの増加に対する分析を十分に行っていないうえ、中小企業向け与信案件管理に係るモニタリング態勢の整備についての検討を行っていないことから、営業店において、特定業種であることを理由に融資を謝絶している事例が認められるなど、円滑な中小企業・地域金融に向けた取組に問題が認められ、総合勘案した結果、信用リスク管理態勢に改善の必要があると判断した事例【Cに近いB評価】

(業態等)

- ・ 主要行等及び外国銀行支店

### 【検査結果】

信用リスク管理態勢について、与信管理部門は、取締役会において制定された信用リスク管理の基本方針に基づき、業態別等の各種ガイドライン（上限値）を策定し、当該ガイドラインに対するリスク量の超過状況等のモニタリング結果を月次で、副頭取を委員長とするポートフォリオ管理に係る委員会に報告している。また、与信管理委員会は、大口与信先の与信対応方針を審議し、審査部門は、個別与信案件の審査管理や営業店の指導を行うこととしている。

しかしながら、大口与信先の管理態勢について、与信管理委員会は、財務情報非開示先の運用目的のデリバティブ取引に関し、取引極度の管理指標（取引の時価評価により算出される再構築コストと当該コストの将来的な増加見込み額の合計値）がアラーム・ポイントを超過しているにもかかわらず、1年半後の同委員会において、与信対応方針協議を行うまで、審査部門に対して同先の財務内容等の実態把握や同取引に係るリスク低減策の実施などの十分な指示を行っていない。また、審査部門は、財務情報非開示先の資金運用であることを踏まえた取引規模等の適切性の検討や、市場環境の変化に伴うリスクの増加に対する分析を十分に行っていない。

さらに、円滑な中小企業・地域金融に向けた対応について、与信管理部門が与信案件管理に係るモニタリング態勢の整備に関して検討を行っていないことから、営業店における与信案件管理に、以下のような問題点が認めら

## 【VI. 信用リスク管理態勢】

れ、改善の必要がある。

- ・ 営業店における中小企業向け与信案件の管理態勢について、与信管理部門は、顧客から融資案件の謝絶に係る苦情が発生したことを受けて、営業店に対して融資申込時及び謝絶時における案件管理の徹底に係る通達を発出している。

しかしながら、与信管理部門は、営業店の与信案件管理に係るモニタリング態勢の整備について検討を行っていないことから、営業店において、融資申込案件をシステムに登録していない事例や、特定業種（不動産業）であることを理由に担当者が十分な説明を行うことなく謝絶している事例等、通達内容が徹底されていない事例が多数認められる。

- (9) 貸出金が増加しているものの、大口与信先に対する個別の基本方針を策定していない先や、要管理先に下方遷移した後も同方針の見直しを行っていない先等が多数認められるなど、大口与信管理や問題債権管理のモニタリング態勢に問題点が認められる事例【Cに近いB評価】

(業態等)

- ・ 信用金庫及び信用組合
- ・ 貸出金を増加させているが、破綻件数が増加傾向かつ、いわゆる「突然死」の割合が高い。

### 【検査結果】

信用リスク管理態勢について、理事会は、信用リスク管理規程等に基づき、審査部門や与信管理部門に、与信ポートフォリオ管理等の状況を信用リスク管理委員会に報告させるとともに、大口与信先については、融資審査会において個別に審議することとしている。

しかしながら、大口与信先の管理や問題債権の管理について、以下のような問題点が認められ、改善の必要がある。

- ・ 大口与信先管理について、融資審査会は、大口与信限度額の管理方針に基づき、各与信先に対する個別の基本方針等を策定することとしているものの、各与信先に関する営業店からの報告内容に対する確認や検討を怠っていることから、同基本方針を策定していない先や、要管理先に下方遷移した後も見直しを行っていない先などが多数認められる。
- ・ 問題債権の管理について、審査部門等は、内部規程に基づき管理先を選定し、営業店に月次でモニタリングさせ、状況を報告させることとしているが、管理先に関する具体的な報告規程を定めていないことから、モニタリング状況等を把握しておらず、営業店において経営改善計画の策定等の本部指示事項が履行されていない事例が認められる。

## 【VI. 信用リスク管理態勢】

- (10) 財務分析表の注意コメントや経常収支等の指標を踏まえた財務分析等を行わないまま、債務者が破綻している事例が多数認められるほか、中小企業向け貸出に関し、債務者の業況が改善しているにもかかわらず、業況の原因分析やそれを踏まえた今後の見通しの協議を行うことなく、従来からの判断のみをもって融資謝絶を行っているなど、審査管理が不十分な事例【Cに近いB評価】

(業態等)

- ・ 地域銀行
- ・ 金融再生法開示債権比率は業態平均を下回る水準。

### 【検査結果】

信用リスク管理態勢について、取締役会は、信用リスク管理規程を定め、与信管理部門及び審査部門を設置し、審査部門は営業店から融資実行の都度、融資資料を徴求し検証することとしているほか、営業店への臨店指導を行っている。また、中小企業金融の円滑化について、取締役会は、中期経営計画に積極的な推進を掲げ、経営課題として積極的に取り組むこととしている。

しかしながら、与信管理や中小企業向け貸出の審査について、審査部門は、直近の業況の変化や今後の見通しを踏まえた債務者の実態把握を営業店に徹底していないことから、以下のような問題点が認められ、改善の必要がある。

- ・ 与信管理について、審査部門は、債務者の破綻事例の分析を踏まえ、財務分析表の注意コメント等を財務分析や実態把握に反映するよう営業店に通知しているものの、与信管理上の具体的な取扱いや検証方法を示していないうえ、営業店における財務分析の実施等の徹底状況を確認していない。

このため、営業店において、財務分析表が十分に活用されておらず、同表における「資金繰り極めて危険」といった注意コメントや経常収支の連続マイナス等の指標を踏まえた財務分析等を行わないまま、債務者が破綻している事例が多数認められる。

- ・ 中小企業向け貸出の審査について、審査部門は、臨店指導等において融資謝絶記録の内容の検証を行っていないことなどから、営業店において、収益が黒字化するなど債務者の業況が改善しているにもかかわらず、業況改善の原因分析やそれを踏まえた今後の見通しの協議を行うことなく融資謝絶を行っている事例や、債務者の直近決算において大幅な増益となっているにもかかわらず、資金繰りが厳しい状況にあるとの従来からの判断のみをもって、預金口座明細の確認による現在の資金繰り状況の把握及び今後の資金繰り見通しの調査などを行うことなく融資謝絶を行っている事例が認められるなど、債務者の実態を踏まえた審査管理は不十分なものとなっている。

- (11) 貸出金を急増させている中、既存の大口与信先を含めたグループの財務状況や事業内容の検証を行わないまま多額の新規融資を実施したことから、短期間のうちにグループ全体で延滞が発生しているほか、与信管理に係る前回検査の指摘事項が依然として改善されていない事例【C評価】

(業態等)

## 【VI. 信用リスク管理態勢】

- ・ 信用金庫及び信用組合
- ・ 本年度までの3年間で貸出金を急増させている中であって、金融再生法開示債権比率が高水準となっている。
- ・ 与信大口化、特定業種への与信集中の傾向にある。

### 【検査結果】

信用リスク管理態勢について、理事長等は、グループ与信先として一体管理する対象を明確化していないほか、前回検査において、与信管理が不十分であるとの指摘を受けているにもかかわらず、与信管理に係る改善策の実施状況を検証していないことから、以下のような問題点が認められ、管理態勢は不十分であり、改善の必要がある。

- ・ 与信集中リスクの管理について、与信管理部門は、既存の大口与信先との関連が認められる先に対し、同与信先を含めたグループの財務状況や事業内容の検証を行わないまま多額の新規融資を実施した結果、短期間のうちにグループ全体で延滞が発生している事例が認められる。
- ・ 与信管理について、与信管理部門は、返済財源が流用されている事例が認められるなど与信管理が不十分との前回検査の指摘を踏まえ、貸出先訪問時に管理表を作成し、貸出先の状況を本部報告させることにより与信管理を徹底することとしているものの、営業店における取組状況をモニタリングしていないことから、同管理表による報告が行われていない事例が多数認められるほか、大口与信先において同管理表による管理状況の報告が行われないうまま、依然として返済財源が流用されている事例が認められる。

- (12) 中期経営計画に掲げる不良債権圧縮に向けた進捗状況管理が不十分であり、実現可能性の検討も行われていないほか、前回検査での大口破綻懸念先等の再生支援に関し、再生支援策を講じないまま追加与信を行っているとの指摘について、依然として改善が図られていない事例【C評価】

### (業態等)

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

### 【検査結果】

信用リスク管理態勢について、取締役会は、中期経営計画において不良債権圧縮等を基本戦略として掲げている。

しかしながら、取締役会は、不良債権圧縮の目標について、個別債務者毎の処理方針等を踏まえた実現可能性の検討を行っていないほか、前回検査で指摘を受けた企業再生・支援の取組について、常務会は、大口破綻懸念先の経営改善計画等に係る審査部門の不十分な審査を看過しているなど、以下のような問題点が認められ、管理態勢は不十分であり、改善の必要がある。

- ・ 不良債権圧縮に向けた取組について、取締役会は、不良債権比率低減の目標設定において、既往実績に基づく設定を行うにとどまり、大口要管理先以下の個別債務者毎の経営改善計画策定の進捗状況や処理方針を踏まえた実現可能性の検討を行っていない。

また、審査部門等は、取締役会等に対して、大口要管理先以下の個別債務者の再生・処理状況の分析に基づく不良債権比率低減の目標達成に向けた不



## 【VI. 信用リスク管理態勢】

良債権処理の進捗状況等を報告していない。

- 大口破綻懸念先等の再生・支援については、前回検査において、債務者の再建支援策を講じないまま追加与信を行っているとの指摘を受け、審査部門が、債務者の再建支援のための経営改善計画を審査し、当該計画及び計画を踏まえた金融支援等の可否を常務会に付議することとしている。

しかしながら、審査部門が、観光ホテルの経営改善計画の審査において、設備修繕の必要性を検証することなく、設備修繕費を不要とする計画を常務会に付議しているが、計画策定後1年以内に修繕資金の融資が必要となっている事例や、与信先において経営改善計画等がないにもかかわらず、個社別の与信限度額を大幅に超過する与信に応じることを同部門が常務会に付議している事例等が認められる。また、常務会も、こうした審査部門の不十分な付議内容を看過したまま経営改善計画や与信を承認していることから、信用リスクの拡大を招いている。

### ◇ 指摘事例

#### i. 経営陣による信用リスク管理態勢の整備・確立状況

##### (1) 取締役の役割・責任

- 大口与信先の管理について、常勤理事会は、約定返済が実質延滞の状況にある業況不芳の大口債務者に対し、経営改善見込みや返済原資の確実性に係る確認を怠り追加融資に応じた結果、当該債務者の破綻により損失が拡大しているほか、問題債権として認識している大口与信先グループに関しても、グループ全体の資産売却計画や具体的な回収方針を定めないまま、当該グループの更なる業況の悪化により債務者区分がランクダウンし、損失の拡大を招いている。[信用金庫及び信用組合]
- 与信限度額の管理について、常勤理事会は、本部各部署等に対する指示文書において、与信集中リスクの削減に向けて、与信限度超過先に係る与信額を与信限度内に抑制する方針として掲げているにもかかわらず、与信管理部門に対し、当該超過先に係る具体的な与信集中リスク削減策の策定を指示していないほか、大口与信先等に対する融資を審査する融資審査会は、当該超過先に対する追加融資に係る与信集中リスクを十分に検討しないまま当該超過先に対して追加融資に応じている事例が多数認められる。[信用金庫及び信用組合]
- 信用保証協会の緊急保証制度への対応について、理事会は、同制度が創設された以降、具体的対応方針等を策定していないことから、審査部門が、リスク回避を目的として、営業店に対し、同制度を利用した融資によるプロパー融資の回収を指示し、旧債振替を実行させている事例が認められる。[信用金庫及び信用組合]

##### (2) 信用リスク管理の分析・評価

- 信用格付に基づく信用リスクの評価・分析について、頭取を議長とする執行会議は、正常先における低位格付のデフォルト率が急上昇し、当該格付の

## 【VI. 信用リスク管理態勢】

直近のデフォルト率が高水準となっていることから、業務純益を上回る多額の与信費用が発生しているにもかかわらず、過去数年間の平均デフォルト率を基に信用リスクの評価・分析を行うのみで、正常先における低位格付の直近のデフォルト率を踏まえた与信費用の増加に係る要因分析及び与信管理上の対応策の検討を行っていない。[地域銀行]

- 業種偏重による与信集中リスクの管理について、常務会は、特定業種に対する貸出金額が増加している中、信用リスク管理規程において特定業種への与信集中による過大な損失の発生を回避するため、与信額の制限を行うとしているにもかかわらず、与信管理部門に対するモニタリング強化の指示にとどまり、クレジット・ラインの設定等のリスク管理方法の検討を行っていない。[地域銀行]

### (3) 改善の実施

- 大口与信先の管理について、常務理事会は、信用リスク管理規程に基づき、四半期毎に大口与信先に係る未保全額の状況の報告を受けているが、同未保全額の自己資本に占める割合が増加した場合の対応を定めていないことから、同割合が急増しているにもかかわらず、与信管理部門に対し、改善策の策定を指示していない。[信用金庫及び信用組合]

## ii. 管理者による信用リスク管理態勢の整備・確立状況

### (1) 審査部門の役割・責任

- 個別融資案件の審査管理について、審査部門は、業種別審査に関する具体的なチェックポイントや、審査において入手する必要がある業種別の資料について定めたマニュアル等を整備していないことから、営業部において、建設業者への融資に関し、工事受注明細等の徴求資料に基づく検証を行うことなく融資を実行し、粉飾決算発覚による債務者の経営破綻により多額の損失が発生している事例や、不動産業者への融資に関し、融資対象物件を特定し資金用途を十分に確認することなく長期運転資金として融資を実行し、債務者の経営破綻により多額の損失が発生している事例が認められる。[主要行等及び外国銀行支店]
- 店長権限違反貸出の未然防止について、審査部門は、違反事例が多数発生しているにもかかわらず、違反が発生した営業店に対し個別に改善策を策定させるにとどめ、発生原因の分析や再発防止策の検討を十分に行っていないことから、店長権限違反が継続して発生している。[地域銀行]
- 審査部門は、融資実行後短期間に破綻している事例が発生しているにもかかわらず、当該事例の原因分析や営業店の与信審査・管理に対する指導を行っていないほか、信用格付について、過去の債務者格付の遷移状況について検証していない。[地域銀行]
- 審査部門は、与信審査の際、営業店に対し、債務者の財務状況に関する書

## 【VI. 信用リスク管理態勢】

類の入手等の融資条件を指示しているが、同部門は、営業店が指示事項を履行していないにもかかわらず、融資を承認している事例が多数認められる。

[信用金庫及び信用組合]

- ・ 融資実行後の管理について、審査部門は、営業店に対し、審査時点での資金用途をその後の債務者管理でフォローするよう指示していないことから、新規取引先に実行した設備資金が他の目的に流用されていることを把握していない事例が多数認められる。[信用金庫及び信用組合]

### (2) 与信管理部門の役割・責任

- ・ 事業性融資の信用リスク管理について、与信管理部門及び営業推進部門は、融資増強を目的として、毎年、融資商品を投入しているが、当該商品開発時に、収支見通し等に係る検討を行っていないうえ、商品投入後の信用リスク管理が残高管理のみにとどまっていることから、当該新規商品の大半の収支がマイナスとなっていることを把握しないまま当該融資を推進している。[地域銀行]
- ・ 貸出金の大半を占めるシンジケート・ローン参加行としてのコベナンツ管理について、与信管理部門は、審査部門による年2回の資産自己査定等により対応が図られていると認識し、コベナンツの遵守状況に係る確認方法や確認結果の記録方法などのコベナンツに応じた具体的な管理手順を定めていないことから、与信管理部門においてコベナンツの遵守状況を確認した証跡が残されていない。[主要行等及び外国銀行支店]

## iii. 個別の問題点

### (1) 信用格付

- ・ 信用格付の臨時見直しについて、与信管理部門は、信用格付制度において、債務者の資金繰りの状況や四半期開示情報における業績修正等の事項を格付の臨時見直し事由として規定していないうえ、本部の指示に基づく臨時見直しについて、営業部店における実施状況をフォローアップする仕組みを整備していないことから、営業店において資金繰りの状況が悪化している先や業績予想の下方修正を公表した先に対し、適時適切な臨時見直しが実施されていない事例が認められる。[主要行等及び外国銀行支店]
- ・ 信用格付について、与信管理部門は、自己査定マニュアルにおいて、外部格付機関より「BBB」格以上が付与されている債務者には、最上位の格付を付与することとしているが、同マニュアルに信用格付の随時見直しを必要とする要件として外部格付の変更を含めていないことから、営業店において、外部格付引下げ後も、破綻するまで債務者の信用格付を最上位の格付のままとしている事例が認められる。[地域銀行]
- ・ 与信管理部門は、内部格付における格付調整ルールを整備していないことから、赤字先の業績回復見込みを検証することなく格付を据え置いている事

## 【VI. 信用リスク管理態勢】

例や、債務者が訴訟リスクを抱えるなどのネガティブ情報を入手しているにもかかわらず、今後のダウンサイドリスクを格付に反映させていない事例が認められる。[主要行等及び外国銀行支店]

- ・ スコアリングモデル・システムによる中小企業等債務者の信用格付について、与信管理部門は、実態財務データを反映していない正常先に係る信用格付のパフォーマンス指標が、信用格付判定の有効性を示すモデル運用上の目安以下となっている中で、実態財務と表面財務との乖離に係るノッチ調整の必要性を検討していない。[地域銀行]
- ・ 開発型不動産ノンリコースローンの格付については、建物竣工後の将来時点における不動産評価額の不確実性を考慮することなく、LTV<sup>1</sup>を算出している。[主要行等及び外国銀行支店]

### (2) クレジット・リミット

- ・ 与信管理部門は、信用リスク管理規程において自己資本を勘案した与信限度額を設定することとしているにもかかわらず、同限度額を定めていないことから、大口与信比率の上昇を招いているほか、理事会への報告も行っていない。[信用金庫及び信用組合]

### (3) ストレス・テスト（信用リスクの計測手法を用いている場合の検証項目）

- ・ 信用リスクに係るストレス・テストについて、与信管理部門は、原油価格の上昇等のシナリオに基づく期待損失額に係るストレス・テストを実施しているが、実際の原油価格がシナリオで設定した価格を超えて上昇した際に、ストレス・シナリオの見直しを行っていない。[主要行等及び外国銀行支店]

---

<sup>1</sup> LTV = Loan to Value

## 【Ⅶ. 資産査定管理態勢】

### Ⅶ. 資産査定管理態勢

#### ◆ 評定事例

- (1) 自己査定管理部門に資産査定の経験者を中心に増員配置するとともに、収益用不動産に係る担保評価システムの開発等による担保評価の精度向上に取り組むなど資産査定管理態勢の整備を図っているほか、前回検査指摘事項について改善が図られていることなどから、債務者区分の変更や要追加償却・引当額が僅少となっており、十分な管理態勢が構築されている事例【A評価】

(業態等)

- ・ 信用金庫及び信用組合

#### 【検査結果】

資産査定管理態勢について、理事会は、信用格付規程や資産査定規程等を策定し、営業店に一次査定を、審査部門に二次査定を実施させ、内部監査部門による査定結果の妥当性の監査後、自己査定管理部門に取りまとめさせた自己査定結果を報告させている。また、自己査定管理部門に資産査定の経験者を中心に増員配置し、継続的な営業店教育を行わせるとともに、審査部門の機能を発揮させるなど、自己査定の正確性を確保させるための態勢整備を図っている。

また、償却・引当について、償却・引当管理部門は、每期、監査法人と協議を行い、当金庫の算出した破綻懸念先に係る貸倒実績率の3期平均予想に対し、貸倒実績率悪化傾向や前期貸倒引当金に占める毀損割合上昇等を踏まえた予想損失率を算出し、その経緯及び結果を理事長まで報告している。

さらに、担保評価について、自己査定管理部門は、金融検査マニュアルの改訂を受け、評価の精度を向上させるため、収益用不動産に係る担保評価システムを開発し、近隣の賃料情報や減価償却明細等の収集に努めるなどデータ整備に取り組んでいる。

加えて、常務会は、前回検査において、当座貸越に係る条件変更の定義が明確になっていないとの指摘を受け、貸出条件緩和債権判定基準を改正するとともに、条件変更時に取引明細を添付させ、審査部門及び自己査定管理部門に条件変更の妥当性を検証させるなど改善を図っている。

この結果、今回検査における債務者区分の変更や要追加償却・引当額は僅少となり、前回検査に比べ、自己査定の正確性及び償却・引当の適切性が向上していると認められるなど、評価・改善活動が機能しており、十分な管理態勢が構築されている。

- (2) 一部の営業店において、実質同一債務者グループ全体を一体とした自己査定を行っていないという軽微な問題点を除けば、十分な管理態勢が構築されている事例【Aに近いB評価】

(業態等)

- ・ 地域銀行
- ・ 今回検査において、債務者区分、要追加償却・引当額及び貸出金分類額に

## 【Ⅶ. 資産査定管理態勢】

僅少の乖離が認められた。

### 【検査結果】

資産査定管理態勢について、取締役会は、自己査定基準及び自己査定マニュアル等を定め、営業店及び本部営業関連部門が一次査定を、審査部門が二次査定を行い、内部監査部門が自己査定の監査を実施するなど、態勢整備に取り組んでいる。

こうした中、実質同一債務者の自己査定について、自己査定マニュアルでグループ全体を一体として査定すると規定しているものの、一部の営業店において、実質同一債務者である関連会社が業況不芳で、債務者区分を要注意先としているにもかかわらず、グループ全体を一体とした自己査定を行っていない事例が認められるという問題点を除けば、十分な管理態勢が構築されている。

### (3) 不良資産等を反映しないまま表面的な決算額により財務分析を行い、自己査定を行っている事例【平均的なB評価】

#### (業態等)

- ・ 信用金庫及び信用組合
- ・ 今回検査において、要追加償却・引当額の乖離は小幅となっている。

#### 【検査結果】

資産査定管理態勢について、理事会は、営業店に一次査定を、審査部門に二次査定を実施させ、資産査定委員会等で監査を実施した後、常勤理事会を経て承認を行っている。また、償却・引当については、内部監査部門で検証を行った後、理事会の承認を受けている。

しかしながら、前回検査指摘の改善策として、十分な財務分析や実態把握を目的に企業格付システムの対象範囲を拡大しているものの、審査部門において、財務分析及び実態把握の必要性認識向上に向けた営業店指導が不十分なものとなっていることから、一部の営業店において、債務者の財務分析に際して、不良資産等を反映しないまま表面的な決算額が入力された同システムを利用しているという問題点が認められる。

### (4) 特定業種の棚卸資産に係る不良資産の判定基準を策定していないほか、バルクセールにより期首Ⅲ分類額を超過する毀損額が発生している中、破綻懸念先の貸倒実績率の算定に問題点が認められる事例【平均的なB評価】

#### (業態等)

- ・ 地域銀行
- ・ 今回検査において、要追加償却・引当額や貸出金分類額の相違が認められた。

#### 【検査結果】

資産査定管理態勢について、取締役会は、一次査定担当部署を本部各部及び営業店、二次査定担当部署を審査部門と定め、審査部門から査定結果について報告を受けている。また、償却・引当に関して、自己査定管理部門は、自己査定結果を基に予想損失率を算定し、貸倒引当金及び償却額の算出結果

## 【Ⅶ. 資産査定管理態勢】

について経営会議及び取締役会に報告を行っている。

しかしながら、自己査定の正確性について、審査部門は、不動産業の分譲計画の遅延等を踏まえた収益の分析を行っていないほか、自己査定基準において、建設業の棚卸資産に係る不良資産の判定基準を定めていない。

また、破綻懸念先に係る貸倒実績率の算定について、償却・引当管理部門は、バルクセールにより期首Ⅲ分類額を超過する毀損額が発生している中、バルクセールを来期以降も実施する可能性があり、バルクセールによる超過毀損額を引当金の算定に反映しない合理的根拠が認められないにもかかわらず、期首Ⅲ分類額に超過毀損額分を加算して貸倒実績率を算定し、当該超過毀損額を貸倒実績率の算定に反映させていないという問題点が認められる。

### (5) 債務者の業種特性等を勘案することなく、実質債務償還年数により一律に自己査定を行っている事例【平均的なB評価】

#### (業態等)

- ・ 地域銀行
- ・ 今回検査において要追加償却・引当額が認められたものの、前回検査から改善している。

#### 【検査結果】

資産査定管理態勢について、取締役会は、一次査定を営業店、二次査定を審査部門とし、内部監査部門による検証を行わせているほか、前回検査において、自己査定の正確性に欠け、多額の要追加償却・引当額が認められるとの指摘を受け、自己査定基準の改正や自己査定マニュアルを策定するなど改善を図っている。

しかしながら、自己査定基準の適切性について、自己査定管理部門は、自己査定基準において、返済能力の判定を実質債務償還年数等の定量目線で形式的に規定していることから、債務者の業種特性や設備投資規模と収益力のバランスを考慮することなく、実質債務償還年数により一律に債務者区分判定を行っているという問題点が認められる。

### (6) 仮基準日以降に発生した自己査定の見直しの検討が必要となる債務者の業況変化等について具体的な手続きや判断基準を示していないことから、債務者の業況等に重要な影響を与える事実が発生しているにもかかわらず、自己査定の見直しの検討を行っていない事例【Cに近いB評価】

#### (業態等)

- ・ 信用金庫及び信用組合
- ・ 要追加償却・引当額は、前回検査から増加している。

#### 【検査結果】

資産査定管理態勢について、理事会は、自己査定基準等において決算期末日の3か月前を仮基準日と定め、一次査定を営業店に、二次査定を審査部門に実施させるとともに、内部監査部門に査定監査を実施させ、その結果を自己査定管理部門から報告させている。

しかしながら、理事会は、仮基準日から決算期末日までの間に債務者の業

## 【Ⅶ. 資産査定管理態勢】

況等に重大な影響を与える事実が発生した場合、自己査定の必要な見直しを行うための具体的な対応策の作成を審査部門に指示していないことから、以下のような問題点が認められ、改善の必要がある。

- ・ 審査部門は、営業店に対し、仮基準日以降に発生した自己査定の見直しの検討が必要となる債務者の業況変化等について、具体的な手続きや判断基準を示していないことから、営業店において、仮基準日以降に把握した、高金利の簿外債務の存在が明らかになった先や、プロジェクトの大幅遅延により業況が急激に悪化している先等に対して、債務者の業況等に重大な影響を与える事実が発生しているにもかかわらず、自己査定の見直しの検討を行っていない事例が認められるなど、債務者の実態を踏まえた正確な自己査定を行っていない。

### (7) 前回検査指摘を受け、大口破綻懸念先の引当額を個別に見積もるとしているにもかかわらず、債務者の実態把握などが不十分であることから、多額の要追加償却・引当額が認められる事例【C評価】

#### (業態等)

- ・ 地域銀行
- ・ 多数の債務者区分の変更及び多額の要追加償却・引当額が認められた。

#### 【検査結果】

資産査定管理態勢について、前回検査において、個別貸倒引当金の適切性の検証が不十分であるとの指摘を受けたことから、常務会は、償却・引当管理部門が大口破綻懸念先に係る個別貸倒引当金の十分性を検証し、常務会に付議させることとしたが、償却・引当管理部門が大口破綻懸念先の経営改善計画の進捗状況を把握しないまま引当額が十分であると判断していることなどを看過している。

このため、多額の要追加償却・引当額が認められるなど、以下のような問題点が認められ、管理態勢は不十分であり、改善の必要がある。

- ・ 大口破綻懸念先に係る個別貸倒引当金について、償却・引当管理部門は、貸倒実績率に基づく引当に加え、再生処理スキーム構築先など実績率に基づく引当のみでは十分と判断できない先には相当の引当額を個別に見積もることとしている。

しかしながら、償却・引当管理部門が、長期にわたり業績が改善していない与信先について、経営改善計画着手後の進捗状況が大幅に未達であるにもかかわらず、これを把握することなく、経営改善計画に着手したことをのみを理由として貸倒実績率での引当で十分と判断している事例や、再生処理スキーム構築先について、予想損失額算出の基となる実態バランスシートにおいて、時価との乖離が見込まれる売却対象不動産を簿価評価している事例等が認められる。

- ・ 自己査定について、自己査定管理部門等が、売上高を大幅に超える債務を抱え、経営改善計画修正後も赤字が続き債務超過が拡大している先を要注意先にとどめている事例が認められるなど、同部門等における債務者の実態把握や財務分析が不足しているほか、同部門等が不動産鑑定評価書の取得など



## 【VII. 資産査定管理態勢】

を行うことなく特殊物件の担保評価を行っていることから、多額の要追加償却・引当額及び貸出金分類額相違等が認められる。

### ◇ 指摘事例

#### i. 経営陣による資産査定管理態勢の整備・確立状況

##### (1) 資産査定管理の分析・評価

- 後発事象の発生に伴う債務者区分の見直しについて、常勤理事会は、決算日以降に特別清算の申出があった債務者に関し、取引先の倒産等の修正後発事象に当たるかどうかの協議を行わないまま、上位の債務者区分にとどめているほか、二次査定部門が、債務者の経営再建又は支援の有無のみを貸出条件緩和債権の判断基準として判定を行っている実態を看過している。[信用金庫及び信用組合]

#### ii. 管理者による資産査定管理態勢の整備・確立状況

##### (1) 自己査定基準及び償却・引当基準の内容

- 償却・引当の適切性の検討について、償却・引当管理部門は、監査法人の指摘を踏まえ、破綻懸念先のうち大口先に関し個別に予想損失額を見積もることとしているが、大口先として指定する基準や、予想損失額の見積方法に係る基準等の整備を行っていない。[地域銀行]
- 自己査定について、自己査定管理部門は、債務償還能力や代表者を含むキャッシュ・フローなど、債務者の実態把握が不十分であることに加え、関連先を含めた「実態修正項目」が未整備であることから、スコアリング・システムによる債務者区分の判定が債務者実態を反映したものとなっていない。[信用金庫及び信用組合]

#### iii. 自己査定結果の正確性及び償却・引当結果の適切性

##### (1) 自己査定結果の正確性

- 自己査定の正確性について、自己査定管理部門は、債務者区分の決定を実質債務償還年数等の数値基準に依存しており、不動産業者の資金繰りに影響を与える販売用不動産の状況などの業種特性に応じた分析に基づく区分を行っていない。[主要行等及び外国銀行支店]
- 連結子会社の担保不動産の処分可能見込額について、自己査定管理部門は、処分可能見込額と処分実績額に乖離が認められているにもかかわらず、要因分析を行っていない。[地域銀行]
- 自己査定の正確性について、営業店において、直近決算期に大幅な赤字となり借入過多である先に対して、今後の業績見込を検証することなく、一律に2期平均のキャッシュ・フローを基に算出し、実態と乖離した有利子負債

## 【Ⅶ. 資産査定管理態勢】

償還年数により債務者区分の判定を行っている。[地域銀行]

- ・ 自己査定の正確性について、審査部門は、仮基準日以降に発生した自己査定の見直しが必要となる債務者の業況変化を、延滞の発生や破綻等に限定していることから、売上の大幅な減少に伴う経営悪化等の事象を、自己査定に反映していない。[地域銀行]

### (2) 償却・引当結果の適切性

- ・ 償却・引当管理部門は、信用保証協会の責任共有制度に係る一般貸倒引当金の算出について、対象債権の負担金相当額に対する引当のみを計上しており、対象債権額に対する引当を実施していない。[地域銀行]

## 【Ⅷ. 市場リスク管理態勢】

### Ⅷ. 市場リスク管理態勢

#### ◆ 評定事例

- (1) 一部の仕組債に係るリスク計測の検討を行っていないという軽微な問題点を除けば、十分な管理態勢が構築されている事例【Aに近いB評価】

(業態等)

- ・ 主要行等及び外国銀行支店
- ・ サブプライム・ローン問題の影響を強く受けた証券化商品への投資については、早期に残高圧縮を図っている。

【検査結果】

市場リスク管理態勢について、取締役会は、市場リスク管理規程を制定し、当該規程に基づき半期毎に市場リスク管理方針を定め、市場リスクの極度を設定している。また、市場リスク管理部門は、ポジション極度や損失限度ガイドライン等の遵守状況に係るモニタリングを行い、月次で経営会議やALM委員会に報告を行うなど、態勢整備を図っている。

こうした中、フロント部門において運用している信用リスクを含む複合的な仕組債のリスク計測に関し、市場リスク管理部門は、同仕組債の信用スプレッド変動リスクを勘案したリスク計測の検討を行っていないという問題点を除けば、十分な管理態勢が構築されている。

- (2) VaRの有効性が低下していることを認識しているにもかかわらず、市場リスク量の補正等の対応策を検討していない事例【平均的なB評価】

(業態等)

- ・ 主要行等及び外国銀行支店
- ・ 株式や複雑なリスク特性の商品は保有していない。

【検査結果】

市場リスク管理態勢について、取締役会は、市場リスク管理方針等を定め、市場リスク管理部門に、VaRや損失額等に係る各種リミット管理を行わせている。また、リスク管理委員会は、市場リスク管理部門が把握したリミット超過の状況やストレス・テストの結果等のリスク事項を取締役会及び経営会議に報告することとしている。

しかしながら、VaRによる市場リスク量計測の有効性について、市場リスク管理部門は、バック・テストングにおいて、損益がVaRを超える事例が多数発生し、ベースス・リスク（異なる通貨の元本交換時における両通貨間の金利スプレッドの変動リスク）が未計測であることが判明するなど、VaRの有効性が低下していることを認識しているにもかかわらず、バック・テストングの結果に基づく市場リスク量の補正等の対応策を検討していないという問題点が認められる。

- (3) 有価証券の運用方針と保有期間を比較しないまま一律に保有期間を設定し、リスク量を過小に算出している事例【平均的なB評価】

(業態等)

## 【Ⅷ. 市場リスク管理態勢】

- ・ 地域銀行
- ・ 有価証券の売買頻度は少なく、年間を通じてほぼ同じポートフォリオを保有している。

### 【検査結果】

市場リスク管理態勢について、取締役会は、市場関連リスク管理方針及び市場リスク管理規程を整備し、市場リスク計測方法や個別有価証券のロスカット・ルール等を定めているほか、市場リスク管理部門は、計測したリスク量をALM委員会等に報告している。

しかしながら、市場リスク管理部門は、VaRによるリスク計測について、計測上の保有期間の設定に当たり、リスク計測方法の理解不足などから、運用方針に基づく個別有価証券の実際の保有期間に対応することなく、計測上の保有期間を一律に1か月と設定したことにより、リスク量を過小に算出しているという問題点が認められる。

#### (4) ロスカット・ルールに抵触し、頭取等が売却方針を決定しているにもかかわらず、市場部門がCDO等の売却スケジュールを策定しないまま継続保有している事例【Cに近いB評価】

##### (業態等)

- ・ 地域銀行
- ・ 貸出金を中心に運用を行っており、預証率は低い。
- ・ 安定的な有価証券運用を掲げ、国債を中心とした運用を行っており、証券化商品・投資信託の占める割合は低い。

### 【検査結果】

市場リスク管理態勢について、取締役会は、市場リスク管理規程を定めているほか、市場リスク管理部門が、市場リスク量やリスク限度枠の遵守状況等をモニタリングし、定期的に経営会議及びALM委員会に結果を報告している。

しかしながら、有価証券運用について、以下のような問題点が認められ、改善の必要がある。

- ・ 有価証券運用については、前回検査において、ロスカット・ルールに抵触し売却方針とした銘柄の市場部門による売却状況が十分に検証されていないとの指摘を受けたことから、改善策として、内部規程において、ロスカット・ルールに抵触し、頭取等が売却方針を決定した銘柄に関しては、売却スケジュールを策定すると定めているものの、市場部門は、市況の回復を期待し、早期売却による損失拡大を回避するため、ロスカット・ルールに抵触し、頭取等が売却方針を決定しているにもかかわらず、CDO等の売却スケジュールを策定しないまま継続保有している事例が認められる。また、市場リスク管理部門も、市場部門による規程に反したCDO等の継続保有を看過していることから、継続保有による評価損の拡大や減損が発生している。

## 【Ⅷ. 市場リスク管理態勢】

- (5) 為替リスクの管理手法や許容損失額を定めていないうえ、為替リスクをヘッジしないまま外債投信を増加させ、含み損が拡大しているにもかかわらず、リスク管理手法の見直しを行っていない事例【Cに近いB評価】

(業態等)

- ・ 地域銀行

### 【検査結果】

市場リスク管理態勢について、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定めるとともに、有価証券運用規程において、半期毎に投資有価証券に係る運用方針を定めることとし、ALM委員会が同方針について審議のうえ、常務会へ付議している。また、市場リスク管理部門は、ストレス・テストや市場リスク量の測定結果を毎月ALM委員会等に報告している。

しかしながら、外債投信に関する為替リスクの管理や運用方針の見直しについて、以下のような問題点が認められ、改善の必要がある。

- ・ 外債投信への運用について、常務会及びALM委員会は、外債投信への投資を積極化する運用方針を策定し、為替リスクをヘッジせずに外債投信への投資額を増加させているにもかかわらず、市場リスク管理部門に対して、各通貨別投信の残高や投資対象とした全通貨の為替レートの把握などによる為替リスクの管理を指示していないうえ、外債投信全体に評価損が生じた場合の許容損失額を定めさせていない。

このため、半期毎に定める運用方針における相場の見通しを上回る円高となったことにより、外債投信の含み損が拡大しているが、常務会及びALM委員会は、外債投信へ積極的な投資を行うとした運用方針や為替リスクの管理手法の見直しについて検討を行っていない。

- (6) 多額の有価証券運用を行っているにもかかわらず、市場部門に対する牽制態勢を整備していないことから、評価損を拡大させている事例【C評価】

(業態等)

- ・ 主要行等及び外国銀行支店
- ・ 預証率が非常に高い。

### 【検査結果】

市場リスク管理態勢について、預証率が高率となっており、国債のほかファンドやCDOなどによる資金運用を行っているにもかかわらず、取締役会は、各運用資産のリスク量や損失額の限度を管理する態勢を十分に整備していないなど、以下のような問題点が認められ、管理態勢は不十分であり、改善の必要がある。

- ・ 市場リスクのモニタリングについて、取締役会は、市場リスク管理部門に対し、運用資産別のリスク・リミット管理や、市場運用における損失額をモニタリングし、リスク資本配賦額に反映させる枠組みを整備させていないことから、市場リスク管理部門による市場部門に対する牽制が不十分となっている。このため、市場部門は、CDO等の評価損が拡大し、損失額が同配賦額の一定割合を超過した際に、規程に定められた各リスク管理部門等との対応方針の協議及び取締役会に対する同方針の報告を行わないままCDO等の

## 【Ⅷ. 市場リスク管理態勢】

保有を継続し、損失を拡大させている。

- ・ 不動産証券化商品については、自己査定的前提としての裏付資産の評価額算定に関し、審査部門が、開発型案件について不動産鑑定評価を再度取得する場合の判断基準を明確化していないことから、同商品の査定を実施する担当部門において、当初の開発計画が変更されているにもかかわらず鑑定評価を再取得しないまま評価額を過大に算定している事例が認められる。

### (7) リターンとリスクテイク方針の検討を行わないまま、有価証券全体の限度枠の増加を行っているなど、理事会による管理態勢に問題点が認められ、評価損の拡大による自己資本比率の大幅な低下を招いている事例【C評価】

#### (業態等)

- ・ 信用金庫及び信用組合
- ・ 仕組債やETF<sup>1</sup>に係る評価損が拡大し、自己資本の低下を招いている。

#### 【検査結果】

市場リスク管理態勢について、理事会は、市場リスク管理方針において、安全性を第一とし、国債等を中心に公社債で運用を図り安定的な収益を確保するとしているほか、年度資金運用方針において、リスクの許容範囲を自己資本の一定割合と定め金利リスクと価格変動リスクを管理するとしているにもかかわらず、赤字とならない収益計画の策定を優先させ、リスク・リミットや自己資本との対比、運用上のリスクに関する議論やリスク管理に対する検討を行っていないことから、以下のような問題が認められ、管理態勢は不十分であり、改善の必要がある。

- ・ 理事会は、実現損回避のため、簿価下げを目的としてREIT、ETF及び仕組債の追加購入を決定したことから、市場リスク管理方針と整合性のとれないポートフォリオとなり、評価損の拡大による自己資本比率の大幅な低下を招いている。
- ・ 理事会は、ポートフォリオの適正な資産構成やリターンとリスクテイク方針の検討を行わないまま有価証券全体の限度枠の増加を行っているほか、種類別の限度枠についても、リスク分析に基づく検討を行わないまま、リスク・リミットの設定を行っている。
- ・ 市場リスク管理部門は、有価証券ポートフォリオのリスク分析について、金利リスクの算出にとどまり、REIT、ETF及び仕組債に含まれる価格変動リスク等を算出していない。

### (8) 有価証券の評価損益増減額等を踏まえた実質的な利回りを把握しないまま、株式や投資信託への投資を増加させ、評価損の拡大を招いている事例【C評価】

#### (業態等)

- ・ 地域銀行

#### 【検査結果】

市場リスク管理態勢について、ALM委員会は、有価証券の運用に関し、

<sup>1</sup> ETF = Exchange Traded Fund

## 【Ⅷ. 市場リスク管理態勢】

評価損益増減額等を踏まえた実質的な利回りを把握しないまま、株式や投資信託への投資を増加させているほか、常務会は、評価損失限度額超過時における株式やREITの売却スケジュール等を策定していない。

このため、有価証券の評価損失額が拡大しているなど、以下のような問題点が認められ、管理態勢は不十分であり、改善の必要がある。

- ・ 有価証券の運用について、ALM委員会は、市場リスク管理部門に、債券や株式等の区分毎に利息配当額などを把握させているが、評価損益増減額等を踏まえた実質的な利回りの把握・報告を行わせていない。

このため、ALM委員会は、株式及び投資信託への投資拡大により実質利回りが悪化していることを把握しないまま、配当の獲得等を理由として市場部門による株式及び投資信託への投資を増加させ、有価証券の評価損失額の拡大を招いている。

- ・ 評価損失限度額の管理について、ALM委員会は、有価証券の評価損失額がアラーム・ポイントを超過し、その後、評価損失額が拡大していることを認識しているにもかかわらず、市場リスク管理規程に反し、損失限度額を超過する見込みとなるまで対応方針を検討していない。

また、常務会は、評価損圧縮を目的として株式とREITの一部売却を検討する方針を定めているが、REITの売却候補銘柄の選定及び株式等の売却損失許容額や売却スケジュールの策定等を行っていない。

さらに、その後も、市場の変動により有価証券の評価損失額が拡大しているにもかかわらず、ALM委員会等は、「最善策を検討していく」といった議論を行うにとどまり、具体的な対応方針の策定や、投資対象毎の評価損失限度額の設定などのリスク管理の枠組みの検討を行っていない。

### ◇ 指 摘 事 例

#### i. 経営陣による市場リスク管理態勢の整備・確立状況

##### (1) 取締役の役割・責任

- ・ 有価証券ポートフォリオの管理について、経営会議は、債券や株式、CDO等の証券化商品などの様々な有価証券に対する投資が増加しているにもかかわらず、リスクを横断的に管理する態勢を整備していない。このため、信用リスク及び市場リスクの各管理部門が有価証券ポートフォリオ全体の特性や弱点、個別有価証券毎のリスク特性等に係る定量的な分析を行わないまま、CDOを継続保有したことにより損失が拡大している。[主要行等及び外国銀行支店]
- ・ 常勤理事会等は、株式等の価格下落時の対応において、理事長及び担当理事の相場観のみで、当該銘柄に係る分析や議論を行わないまま、評価損を抱えた株式等の銘柄に対し多額の追加購入を行っており、損失拡大防止のための適切な対応を行っていない。[信用金庫及び信用組合]
- ・ リスク・コントロールについて、常勤理事会は、株式やREIT等の価格下落が著しい銘柄を継続保有する際に、更なる価格下落や損失が拡大した場合の影響、同銘柄の追加購入を行った後のポートフォリオが当行の管理方針

## 【Ⅷ. 市場リスク管理態勢】

と整合しているかなどの検討を行わないまま、減損による赤字決算回避を目的として、保有限度額を拡大し、同銘柄を追加購入している。[信用金庫及び信用組合]

### (2) 方針策定プロセスの見直し

- 金利リスクの管理について、ALM委員会は、アウトライヤー比率の一定割合を管理基準としているが、同委員会は、アウトライヤー比率が同一定割合を超過することが判明した状況において、経営の健全性に与える影響への考慮や金利リスクの許容範囲等についての方針を定めないまま、管理基準を引き上げている。

また、アウトライヤー比率の算定誤りが判明した後において、ALM委員会は、市場リスク管理部門に対して、要因分析、再発防止策の策定及び開示事項修正に係る必要性の検討についての指示をしていないほか、当局への報告も判明してから数か月後となっている。[地域銀行]

### (3) 限度枠の適切な設定

- アラーム・ポイントの管理について、経営会議は、株価指数連動型投資信託の損失（評価損益及び実現損益の合計）が、市場部門等が策定したアラーム・ポイントを超過した際に、マーケットの回復を期待したことなどから、市場変動が予想以上に悪化した場合の損失拡大防止に係る検討を行うことなく、アラーム・ポイントの再設定（引下げ）による継続保有の方針を了承している。

さらに、同会議は、株価指数連動型投資信託について、損失拡大防止策を検討しないままアラーム・ポイントの引下げを繰り返し実施し、評価損が拡大している。[主要行等及び外国銀行支店]

- リスク管理委員会は、事業計画において有価証券運用額の拡大を掲げている中であって、前回検査において未設定との指摘を受けたリスク・リミットなどを設定していないうえに、有価証券全体の保有限度枠やリスク計測手法の妥当性について、収益や自己資本等の経営体力と対比した検討を行っていない。[信用金庫及び信用組合]

- ロスカット・ルール of 運用について、常務会は、有価証券の時価が簿価の一定割合下落した銘柄に対し、損切りを検討するとしているものの、同ルールにおける下落の判定を月末の1回としているうえ、常務会における損切りに係る検討に、当該判定から更に日時を要している。

また、常務会は、同ルールに基づく検討の結果、継続保有を決定した銘柄に対し、市場価格が更に下落した場合の対応策を講じていない。[信用金庫及び信用組合]

- 有価証券の保有限度額設定について、担当理事を委員長とする運用委員会は、仕組債に係る同一銘柄及び同一発行体に対する保有限度額を定めていないことから、特定の発行体に集中して投資しているうえ、多額に投資している仕組債（クレジット系）を構成する企業名の把握も行っていないなど、信



## 【Ⅷ. 市場リスク管理態勢】

用リスクを踏まえた検討を行っていない。[信用金庫及び信用組合]

### (4) 市場リスク管理部門の態勢整備

- ・ 有価証券購入時の対応について、理事長を委員長とする運用委員会は、フロント部門及び担当理事に一任し、フロントとミドルとの牽制態勢を構築していないことから、フロントからリスクの所在や洗出しが行われなまま申請があった複雑なリスク特性を有する仕組商品や投資信託の購入に当たり、商品概要等の形式的な説明を受けるのみで、リスクの所在を把握しないまま繰り返し承認している。[信用金庫及び信用組合]

### (5) 取締役会等への報告・承認態勢の整備

- ・ 保有国債に係る金利リスクへの対応について、当行は、金利リスクのヘッジ取引を実施することにより、ヘッジ取引対象債券の評価損を固定化し、所有期間に応じて按分処理している。

また、当該ヘッジ取引については、過去の検査指摘において、取引継続による損益面への影響について経営会議に付議していないなどの指摘を受けたことから、当局への改善状況報告において、実施効果を経営会議等へ報告するなど改善に向けた取組を行うこととしている。

しかしながら、経営会議等は、市場部門に対し、当該ヘッジ取引の実施効果や、ヘッジ取引量が拡大することによるレピュテーション・リスクの分析結果について報告を求めていることから、市場部門は、当該分析結果を経営会議等へ報告しておらず、過去の検査指摘事項を改善していない。

このため、同会議等において、ヘッジ取引に係る取引解消のメリット・デメリットの評価等を十分に検討することなく、取引継続の方針決定が行われている。[主要行等及び外国銀行支店]

- ・ 常勤理事を構成員とする運用会議は、市場部門による運用方針や市場見通し等の報告を受けるにとどまり、同部門がリスクの高い仕組債等を多額に購入していることについて、新規商品購入時のリスクの洗出しやリスク顕在化時の影響等に関する協議を行っていないほか、ロスカット・ルールについても厳格な運用を行っていない。[信用金庫及び信用組合]
- ・ アウトライヤー比率について、ALM委員会は、同比率が高水準に達したため経営への影響が大きいとして対応策を検討し、その原因が運用調達の間隔ギャップにあると結論付け、運用の一部を短期にシフトすることで同比率の低下を図ることとしたものの、その後の対応策では収益への影響が大きいと判明した時点から協議を中断したままとなっており、理事会への報告も行っていない。[信用金庫及び信用組合]

### (6) 市場リスク管理の分析・評価

- ・ ポートフォリオの再構築について、ALM委員会は、変動金利商品と固定金利商品の保有割合を変化させることによる金利リスクへの影響を、市場リスク管理部門に検討させないまま、変動金利商品への運用を増加させた結果、リスク量が増加し、市場リスクに係るリスク・リミットを超過している。

## 【Ⅷ. 市場リスク管理態勢】

[信用金庫及び信用組合]

- ・ 市場リスク量の計測について、リスク管理委員会は、バック・テストイングに関して、損益が市場VaRの値を超過した場合に、計測モデルの妥当性について検証を行うための判断基準等を定めていないほか、市場リスク管理部門は、非上場株式等の時価のない商品や仕組債の非線形リスク等のリスク量を計測していない。[地域銀行]
- ・ 投資信託のリスク量計測について、ALM委員会は、バック・テストイングにおいて、株式投資信託に係る日次の評価損がVaRの値を超過した回数が多いと認められ、市場リスク管理部門からVaR計測の信頼性に問題があるとの報告を受けているにもかかわらず、VaRの値を補正するといった対応策の策定やVaRの値を参考に設定した投資信託に係るポジション枠の見直しを市場リスク管理部門に対して指示していない。  
この結果、株式投資信託の残高が増加し、評価損が拡大している。[地域銀行]

### ii. 管理者による市場リスク管理態勢の整備・確立状況

#### (1) 市場リスクの管理規程の整備・周知

- ・ 仕組ローンの取組について、市場リスク管理部門は、前回検査の指摘を踏まえ、市場リスクにおける管理態勢を整備するまでの間、新たに運用しない方針を決定しているものの、仕組ローンの定義を明確にしていないことから、フロント部門において、同方針に反し、仕組ローンに該当するか検討しないまま仕組ローンを実行している。[地域銀行]

#### (2) 市場リスクの特定

- ・ 仕組債及びファンドへの投資について、市場リスク管理部門は、購入時のリスクの洗出しに関して、購入銘柄の選定基準やリスク分析項目を定めておらず、市場部門任せとしているほか、購入後に証券化商品の裏付資産やファンドの運用状況に係るモニタリングを行っていない。[地域銀行]
- ・ 市場リスク管理部門は、仕組商品について、資金運用計画において重要な投資対象としているものの、イールドカーブの形状変化によるリスクの変動やオプション・リスクを踏まえたリスク量を把握していない。[信用金庫及び信用組合]

#### (3) 市場リスクの計測・分析

- ・ リスク量の計測方法について、市場リスク管理部門は、規程において、VaRの保有期間に関し保有実態を反映したものとしていないほか、非上場株式等に係るリスク量や満期保有目的の債券の含み損を計測対象としていないことから、今回検査においてリスク量を再計測した結果、リスク量が大幅に増加し、市場リスクに係るリスク・リミットを超過している。[地域銀行]

## 【Ⅷ. 市場リスク管理態勢】

### (4) ストレス・テスト

- ・ 仕組債のストレス・テストについて、市場リスク管理部門は、為替変動がストレス・シナリオを上回る状況となっているにもかかわらず、為替変動が及ぼす影響を分析しておらず、シナリオ設定の妥当性等に関する検討を行っていない。[信用金庫及び信用組合]

### (5) 市場リスクの評価方法の見直し

- ・ CDO等の市場性信用リスク商品について、市場リスク管理部門は、価格変動により多額の損失を計上したにもかかわらず、運用担当者からリスク管理に必要な価格変動リスクに関する主要な指標を収集していないほか、信用格付に基づいて計測したリスク量に価格変動リスクが反映されていないことを踏まえた補完的なリスク管理態勢を構築していない。[主要行等及び外国銀行支店]

## iii. 個別の問題点

### (1) バック・テストの結果の分析

- ・ バック・テストについて、市場リスク管理部門は、過去の実施結果から、実際の損失額が計測していたリスク量を超過した回数等が、当行の定める計測モデルの信頼性が疑われる水準にあることを把握しているにもかかわらず、超過原因の分析を行っていないことから、計測手法の見直しを行っていない。[地域銀行]

### (2) 市場リスク計測態勢の適切性（外部業者が開発した市場リスク計測モデルを用いている場合）

- ・ 円金利、外貨金利及び為替等の変動に伴うリスク量の把握について、市場リスク管理部門は、証券会社のシステムを利用して行っているが、システムの制約からリスク要因の変化に対する感応度が算出されないなど、当該システムの限界について把握していないことから、リスク量が実際よりも過少となっている。[信用金庫及び信用組合]

## 【Ⅸ. 流動性リスク管理態勢】

### Ⅸ. 流動性リスク管理態勢

#### ◆ 評定事例

- (1) 手元流動性の最低限度額を取締役会で設定のうえ定期的に見直すとともに、前回検査において、緊急時の現金輸送体制の不備について指摘を受けたことから、規程の改定を行うなど、十分な管理態勢が構築されている事例【A評価】

(業態等)

- ・ 地域銀行

#### 【検査結果】

流動性リスク管理態勢について、取締役会は、流動性リスク管理規程を定め、流動性リスク管理部門や資金繰り管理部門を設置し、手元流動性の最低限度額を取締役会で設定し、定期的に見直しを行っているほか、資金繰りについては、資金繰り管理部門が必要調達額と運用額の推移を把握し、当日の実績と今後の資金繰り見通しを担当取締役へ報告している。

また、流動性危機時の対応について、取締役会は、前回検査における店外ATMへの現金輸送体制に係る指摘を踏まえた規程の改定等により態勢整備を図っているほか、資金繰り管理部門は、必要に応じて流動性危機時の対応マニュアルを見直すとともに、同マニュアルに基づく訓練により判明した連絡体制上の問題点についても改善しているなど、十分な管理態勢が構築されている。

- (2) 資金繰り等に関する報告が適時適切に行われているなど態勢整備が図られているほか、流動性危機時の対応についても、「懸念時」に際し、現金の調達や配賦などの適切な対応がとられているなど、十分な管理態勢が構築されている事例【A評価】

(業態等)

- ・ 信用金庫及び信用組合

#### 【検査結果】

流動性リスク管理態勢について、理事会は、流動性リスク管理規程等を策定し、主管部署をALM委員会とし、流動性リスク管理部門が、月次及び日次で資金繰り表等を担当理事に、月次で今後1年間の資金ギャップの状況や過去1年間における支払準備必要額等をALM委員会に報告している。

流動性危機時の対応については、流動性リスク管理規程に基づき、赤字決算となった総代会開催時や業務改善命令公表時などを懸念時として、実際に日本銀行から現金を調達して営業店に配賦するとともに、店舗やATMの入出金状況の把握を行うなど適切な危機時対応がとられており、毎年度、流動性危機時を想定した応酬話法の訓練を行っているなど、十分な管理態勢が構築されている。

## 【Ⅸ. 流動性リスク管理態勢】

### (3) 即日資金化可能額の把握や、コンティンジェンシー・プランにおける訓練対象の選定に問題点が認められる事例【平均的なB評価】

(業態等)

- ・ 地域銀行

#### 【検査結果】

流動性リスク管理態勢について、取締役会等は、流動性リスク管理の基本方針を制定し、資金繰り管理部門に日次の資金繰り表や3か月先までの資金繰り見通しを作成させるとともに、流動性リスク管理部門は、流動性準備量や資金ポジションの推移を把握し、リスク管理委員会に報告を行うこととしている。

しかしながら、流動性準備量の管理について、流動性リスク管理部門は、即日資金化可能額に、即日の資金化ができないコールローンのタム物を含めている。

また、コンティンジェンシー・プランに基づく訓練について、流動性リスク管理部門は、資金繰り管理部門を訓練の対象としていないという問題点が認められる。

### (4) 預金が急増している中、シナリオ分析、流動性準備額の妥当性検証及び非常時のマニュアル作成等を行っておらず、管理態勢が不十分な事例【C評価】

(業態等)

- ・ 主要行等及び外国銀行支店
- ・ 預金量が急増している。

#### 【検査結果】

流動性リスク管理態勢について、取締役会は、他金融機関との間でのコミットメント・ライン設定を行っていない中、流動性準備額の妥当性をモニタリングする態勢を整備していないなど、以下のような問題点が認められ、管理態勢は不十分であり、改善の必要がある。

- ・ 流動性準備については、預金量が急増しているにもかかわらず、社長専決により現金及び預け金による流動性準備額を減少させているが、取締役会が、流動性リスク管理部門に対し預金流出に関するシナリオ分析の実施を指示していないほか、四半期に一度同部門から流動性準備率等の状況に係る報告を受けるのみで、流動性準備額の妥当性を検証していない。
- ・ 流動性危機時の対応については、顧客からの口座解約及び他行送金はインターネットにより随時可能としているが、流動性リスク管理部門が、解約及び送金受付額が全銀システム上の仕向超過限度額を超過することにより送金処理を停止する場合があることについての顧客対応マニュアルの作成や非常時を想定した訓練を行っていない。

## 【Ⅸ. 流動性リスク管理態勢】

- (5) 邦銀からのコミットメント・ラインの大半を貸出金等の原資に充当しており、本店からの資金調達のみでは対応しきれないおそれがあるにもかかわらず、同コミットメント・ラインに代わる調達手段の検討を行っていない事例【C評価】

### (業態等)

- ・ 主要行等及び外国銀行支店
- ・ 貸出金の急増に伴い、資産規模が拡大している。

### 【検査結果】

流動性リスク管理態勢について、日本における代表者は、在日支店コンティンジェンシー・プランにおいて、緊急時における資金調達手段として、本店からの調達に加え、邦銀のコミットメント・ラインを設定しているものの、当該コミットメント・ラインと本店からの資金調達以外の対応策を定めていないことから、以下のような問題点が認められ、管理態勢は不十分であり、改善の必要がある。

- ・ 流動性危機時の資金調達について、日本における代表者は、緊急時の借入先として設定したコミットメント・ラインの大半を貸出金等の原資に充当しており、本店からの調達では対応しきれないおそれがあるにもかかわらず、同コミットメント・ラインに代わる調達手段の検討を行っていない。
- ・ 在日支店コンティンジェンシー・プランについて、日本における代表者は、近年の金融環境変化を受けて、緊急時の借入先として設定したコミットメント・ラインのスプレッドが上昇し、借入期間が短縮されているにもかかわらず、同プランにおいて、当支店における資金繰りの逼迫度区分や逼迫度に応じた対応策を定めていない。

- (6) 流動性危機時に、手許現金保有額を確保していない店舗が多数認められるほか、規程に定める顧客誘導等の模擬訓練を行っていない事例【C評価】

### (業態等)

- ・ 地域銀行

### 【検査結果】

流動性リスク管理態勢について、流動性リスク管理部門は、コンティンジェンシー・プランに基づき流動性リスクに係る「危機時」体制へ移行した際、営業店における手元現金の確保状況に係る報告態勢を整備していないことから、以下のような問題点が認められ、管理態勢は不十分であり、改善の必要がある。

- ・ 流動性危機時の対応について、流動性リスク管理部門は、当行株価が基準額を下回った時や赤字決算発表時に、流動性リスクに係る最高警戒レベルである「危機時」体制への移行を決定しているにもかかわらず、営業店における危機時対応への準備状況を検証していないことから、危機時に確保することとなっている手元現金保有額を確保していない店舗が多数認められる。
- ・ 風評リスクに係る模擬訓練について、流動性リスク管理部門は、流動性リスクに係る「懸念時」体制に移行している中にもかかわらず、同訓練において、規程において定めている有事の際の顧客誘導や店内・店外ATMへの現

## 【Ⅸ. 流動性リスク管理態勢】

金装填等を訓練内容としておらず、実効性ある訓練を行っていない。

### ◇ 指 摘 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) 流動性危機時の対応策（コンティンジェンシー・プラン）の策定

- ・ コンティンジェンシー・プランに定める流動性危機時の判定基準について、リスク管理委員会及び流動性リスク管理部門は、他金融機関の基準を参考に作成しており、当金庫に見合ったものかどうかの検討を行っていないことから、当日資金化可能額がほぼ全額流出しなければ「懸念時」に該当しない基準になっている。[信用金庫及び信用組合]
- ・ 流動性危機時の対応策について、流動性リスク管理部門は、在日支店の流動性リスクポリシーの策定に当たり、流動性平常時のレポーティング・ラインで十分であると判断していたことから、流動性危機時における当支店内及び当支店・本店間の連絡・報告に係る具体的な対応手順を定めていない。[主要行等及び外国銀行支店]

##### (2) 流動性危機時の調達手段の確保

- ・ 資金繰り逼迫時における対応について、流動性リスク管理部門は、資金繰り逼迫度に応じた金融機関等からの現金調達必要額の算定を行っていないうえ、現金調達手段を定めていないほか、緊急時における本部と営業店との連絡態勢に関し、報告事項や報告方法を定めていないなど、危機時の対応方法を具体的に定めていない。[信用金庫及び信用組合]
- ・ 流動性危機時の調達手段について、流動性リスク管理部門は、コンティンジェンシー・プランの策定に関し、地元金融機関の了解を得ないまま、流動性危機時の資金調達先と規定しているうえ、流動性危機時の資金調達が機能するかの検証も行っていない。[信用金庫及び信用組合]

##### (3) 適切な資金繰り運営・管理

- ・ 資金繰り管理について、資金繰り管理部門は、与信管理部門から大口貸出金の実行・回収予定の情報収集を行っていないほか、大口預金の流出情報を事前に入手していながら、資金繰り見通しに適切に反映していない。[信用金庫及び信用組合]

## 【X. オペレーショナル・リスク管理態勢】

### X. オペレーショナル・リスク管理態勢

#### ◆ 評定事例

- (1) 内部監査結果を踏まえた現金取扱いに係る事務処理の改善策を自店検査項目に反映させていないという軽微な問題点を除けば、前回検査指摘の改善に向け営業店への臨店指導や研修等を実施しているほか、業務委託先のシステム監査結果の分析やシステム障害発生を想定した訓練を実施するなど、十分な管理態勢が構築されている事例【Aに近いB評価】

#### (業態等)

- ・ 信用金庫及び信用組合
- ・ 主要システムは共同センターに委託しており、他のシステムについてはパッケージ購入を原則とし、独自のシステム開発は行っていない。
- ・ 前回検査以降、不祥事件、重大な事務事故及び顧客に影響を及ぼすようなシステム障害は発生していない。

#### 【検査結果】

オペレーショナル・リスク管理態勢について、理事会は、オペレーショナル・リスク管理方針等を定め、総合的な管理部署をオペレーショナル・リスク管理委員会とし、同委員会に事務統括部門及びシステムリスク管理部門から受けたリスク管理状況に係る報告内容を検討し、改善策の策定を指示している。

事務リスク管理について、同委員会は、事務ミス報告及び自店検査結果等から確認された問題点の発生原因を、事務統括部門に分析させたくて改善策の検討を行っているほか、前回検査における現金の取扱いや顧客からの預り物件の管理が不十分であるとの指摘に関し、理事長は各支店長に対し、営業店の事務処理の改善に向けた通達を発出するとともに、事務統括部門に対し、営業店への臨店指導や研修等の実施を指示している。

また、システムリスク管理について、システムリスク管理部門は、業務委託先から定期的に受け取るシステム監査結果を分析し、同委員会に対しその分析結果を報告しているほか、定期的にシステム障害発生を想定した訓練を実施している。

こうした中、事務統括部門は、内部監査結果を踏まえた現金取扱いに係る事務処理の改善策を自店検査項目に反映させていないという問題点を除けば、十分な管理態勢が構築されている。

- (2) 事務事故件数は減少しているものの、EUCや事務処理手順書の検証態勢を整備していないことから、EUCに起因する事務事故が継続して発生している事例【平均的なB評価】

#### (業態等)

- ・ 主要行等及び外国銀行支店

#### 【検査結果】

オペレーショナル・リスク管理態勢について、取締役会は、オペレーショナル・リスク管理規程を定め、リスク統括部門、事務リスク管理及びシステムリスク管理部門を設置し、リスク統括部門が、事務事故やシステム障害の



## 【X. オペレーショナル・リスク管理態勢】

発生状況を取締役会へ定期的に報告している。

また、前回検査以降、業務量の増加等に伴い事務事故発生件数が増加していたが、取締役会は、事務品質向上に向けた事務指導を行う専担部署の設置等により改善に取り組んだ結果、海外カスタディアンへの指示ミス等による取引決済事故の減少などにより、事務事故の発生件数は減少している。

しかしながら、EUC（エンド・ユーザー・コンピューティング）に起因する事務事故について、リスク統括部門は、システムリスク管理部門に対して、各部横断的な再発防止策の策定を指示していないことから、システムリスク管理部門において、部署別の事務事故の発生状況の把握及び改善指示を行うにとどまり、利用部署が外部委託先にEUCの開発を委託する場合の開発工程や利用部署において開発する場合の品質の検証方法を定めていないほか、利用部署による事務処理手順書の内容の検証態勢を整備していない。

このため、外部委託先や利用部署によるEUCのプログラムミスや利用部署による操作ミスにより、運用資産管理資料において計数誤りが発生するなどの事務事故が継続して発生しているという問題点が認められる。

### (3) システム開発に係る進捗管理等が不十分であることから、開発期間の延長や費用の大幅な増加が発生している事例【Cに近いB評価】

(業態等)

- ・ 主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

オペレーショナル・リスク管理態勢について、取締役会は、オペレーショナル・リスク管理方針等を策定し、オペレーショナル・リスク管理部門を設置し、定期的に事務事故やシステムトラブルの発生状況等を報告させている。

しかしながら、中期システム開発計画の見直しやシステム開発管理態勢について以下のような問題点が認められ、改善の必要がある。

- ・ 中期システム開発計画について、経営会議は、開発期間及び費用の大幅な増加が必要となることが判明したことから、開発対象システムの削減による計画の見直しを、システム開発担当部門に行わせているが、企画部門が策定中の翌年度から開始予定の中期経営計画におけるシステム投資計画との整合性や、出資行から出向しているシステム開発人員の調整に係る検討を、同部門に指示していない。
- ・ システム開発の管理態勢について、オペレーショナル・リスク管理部門は、大型システム開発案件に関し、規程において月次で経営会議に対し進捗状況等を報告するとしているものの、報告の開始時期を定めておらず、経営会議に対する複数の大型システム開発案件の進捗状況等の報告をシステム開発着手後長期にわたり行っていない事例が認められるなど進捗管理が不十分であることから、当初計画からの開発工数の増加等による開発期間の延長や開発費用の大幅な増加が発生している。

また、システム開発担当部門は、システム開発の遅延が発生している中、システム開発管理態勢を強化する必要があると認識しているにもかかわらず、開発案件毎に開発運営手順を策定するにとどめ、システム開発の各工程

## 【X. オペレーショナル・リスク管理態勢】

の完了判定基準の策定等システム開発手順の標準化を行っていない。

### (4) 理事会や事務統括部門における事務ミス防止に向けた態勢整備が不十分なことから、前回検査同様、預り証の未交付や現金違算が生じているなど、依然として改善が図られていない事例【C評価】

(業態等)

- ・ 信用金庫及び信用組合
- ・ 前回検査において、不適切な事務処理や自店検査が形骸化しているとの指摘を受けている。
- ・ 現金管理に問題のある事務事故が連続している。

#### 【検査結果】

オペレーショナル・リスク管理態勢について、理事会等は、前回検査以降も事務統括部門に対して事務ミスの原因分析等に基づいた再発防止策の策定を指示していない。

また、事務統括部門は、営業店の事務処理の問題点を把握していないことから、以下のような問題点が認められ、管理態勢は不十分であり、改善の必要がある。

- ・ 事務統括部門は、前回検査において指摘を受けた事務処理についての再発防止策の策定を行っていないことから、営業店において、前回検査以降も内部規程に反して翌日処理すべき預り物件を全て無記録預りとするのが常態化しているほか、簿外現金や預り現金に関し苦情に至っている不適切な事務処理が認められる。
- ・ 事務統括部門は、保険契約に関する依頼書の送付を失念し、保険契約が未成立となっている事務ミスに対し、個別の対応を行うにとどまり、問題点を把握したうえでの改善策を策定していないことから、同様の事務ミスが他の営業店においても発生している。

### (5) システム障害の発生防止への取組が不十分であることから顧客に影響を与えるシステム障害が多数発生しているほか、新規業務に係るシステム開発管理態勢を整備していないことから業務開始が遅延し収益減少に至っている事例【C評価】

(業態等)

- ・ 主要行等及び外国銀行支店
- ・ 顧客に影響を与えるシステム障害が発生している。

#### 【検査結果】

オペレーショナル・リスク管理態勢について、システムリスク管理部門は、前回検査においてシステムの品質管理が不十分であるとの指摘を受けているにもかかわらず、システム障害の発生防止への取組が不十分であるほか、取締役会は、複数部署が関与する新商品に係るシステム開発の進捗管理態勢を整備していないことから、以下のような問題点が認められ、管理態勢は不十分であり、改善の必要がある。

- ・ システム障害の発生防止について、システムリスク管理部門は、外部委託先により開発されたシステムの確認項目を定めていないなど、外部委託先管

## 【X. オペレーショナル・リスク管理態勢】

理が不十分であることから、インターネット取引において、システム障害により顧客からの注文が消失し、当該障害により発生した損失の補填を行っている事例など、当行において顧客に影響を与える「重大障害」と分類している障害が多数発生している。

- ・ システム開発の管理態勢については、新たに導入を計画していた新規業務に関し、システムリスク管理部門が、システム開発担当者に対し進捗状況の定期的な報告を求めておらず、進捗管理が不十分であることや、商品企画部門による業務仕様要件の検討が不十分であることから、システム開発が遅延し、同商品の取扱開始を延期しており、追加開発に伴うコスト増加や延期に伴う収益減少が発生している。

### ◇ 指摘事例

#### 【オペレーショナル・リスク管理態勢】

##### i. 管理者によるオペレーショナル・リスク管理態勢の整備・確立状況

###### (1) オペレーショナル・リスクの定量（計量）化

- ・ オペレーショナル・リスクの計量化について、オペレーショナル・リスクの総合的な管理部門は、内部損失データの正確性や予想損失額見積りシナリオに係る検証態勢を構築していないことから、データの収集漏れや正確でないデータが使用されており、適切なリスク量の計測が行われていない。[主要行等及び外国銀行支店]

#### 【事務リスク管理態勢】

##### i. 経営陣による事務リスク管理態勢の整備・確立状況

###### (1) 改善の実施

- ・ 職員による代筆行為の根絶に向けた取組について、常務会は、前回検査で指摘を受け、事務統括部門に対して具体的な改善策の検討を指示し、通達の発出や臨店指導等により改善を図ったとしているものの、その改善状況を確認していないことから、同部門は所管する預金業務のみを指導対象とし、融資業務については、依然として多数の職員による代筆行為が発生しているほか、営業店の役席者が借入申込書をねつ造し、不正に融資金を複数回にわたって騙し取る不祥事件が発生している。[信用金庫及び信用組合]
- ・ 事務ミスの対応について、理事会は、前回検査で指摘を受けているにもかかわらず、事務統括部門に対して、事務ミスの発生原因の分析を踏まえた再発防止策の策定、臨店指導項目や事務ミス報告基準の見直しに関する指示を行っていないことから、営業店の役席者が通帳等の無記録預りを恒常的に行っているほか、預金の誤払い等の重大な事務ミスが繰り返し発生しているにもかかわらず、苦情等に発展していない事務ミスは報告しておらず、発生した事務ミスの全容が報告される態勢となっていない。[信用金庫及び信用組合]
- ・ 預り物件の管理については、前回検査で指摘を受け、内部監査においても

## 【X. オペレーショナル・リスク管理態勢】

現金・通帳等の無記録預りが繰り返し指摘されており、中には苦情に至っている事例も認められているほか、事務ミス等が増加しているにもかかわらず、理事会が、事務統括部門に対して、発生原因分析を踏まえた再発防止策の策定を指示していないことから、依然として、現金・通帳等の無記録預りなど、不適切な事務処理が多数認められる。[信用金庫及び信用組合]

- ・ 役席カードの管理について、常務会は、ほとんどの営業店で役席による恒常的な担当者への同カードの貸与が行われていることを内部監査結果で報告を受けているうえ、同カードの不正使用による不祥事件も発生しているにもかかわらず、事務統括部門に対して調査を指示していないことから、問題点の原因究明や改善策が講じられていない。[信用金庫及び信用組合]
- ・ 事務ミスの再発防止に向けた取組について、常務会は、事務ミス報告の対象を現金の過不足に限定していることから、営業店における口座相違や金額相違等の事務ミスが、事務統括部門に報告されていない。このため、事務統括部門において発生原因の分析や改善策の策定が行われておらず、顧客に損害を及ぼす事務ミスが繰り返し発生している。[信用金庫及び信用組合]

### (2) 改善活動の進捗状況

- ・ 厳正な事務処理への取組について、常勤理事会は、重大な不祥事件や多数の現金過不足事故の再発防止として、事務処理の改善や事務指導の強化を図ることとしているにもかかわらず、具体的な改善策の検討や改善状況の報告を事務統括部門に指示していない。

このため、事務統括部門は、事務処理のプロセス見直しや役席者による検証の徹底等の指導を行っていないことから、不祥事件発生の温床となったキャッシュカードの無記録預りのほか、定期積金の満期払戻金（現金）や定期預金証書の無記録預りなどが認められる。[信用金庫及び信用組合]

## ii. 管理者による事務リスク管理態勢の整備・確立状況

### (1) 事務リスク管理規程の内容

- ・ 預り物件の取扱いについて、事務統括部門は、事務取扱要領等で、管理すべき預り物件を現金や通帳等に限定しており、保証委託申込書や金銭消費貸借契約書等の融資関係書類等に係る取扱いを規定していないことなどから、担当者限りで融資関係書類を保管し、受取書の発行及び管理簿への記録を行っていない事例が認められる。[信用金庫及び信用組合]

### (2) 事務統括部門の役割・責任

- ・ 事務ミスの管理及び削減に向けた取組について、事務統括部門は、預金入力誤り等の事務ミスの月別発生件数、事務ミス報告書に記載された原因、再発防止策及び発生部署別の件数を集計するとどまり、部署別の要因分析を行っていないなど、事務ミスの発生原因分析が不十分であることから、実効性のある具体的な再発防止策が策定されていない。

このため、資金繰り管理部門において、信託・預金等の事務量が増大する

## 【X. オペレーショナル・リスク管理態勢】

中、現在の信託系及び銀行系システムにおける信託・預金等に係る各種データの入力事務が、担当者が1件毎に入力するといった煩雑な事務処理プロセスとなっているため、事務担当者の不注意やダブルチェック漏れによる有価証券の売買誤り、為替レート誤り、預金入力誤り等の事務ミスが繰り返し発生している。[主要行等及び外国銀行支店]

- ・ 預金名義人死亡時における支払停止措置について、事務統括部門は、営業担当役席への研修において相続手続に係る説明を行うにとどまり、支払停止コードの速やかな設定に係る周知徹底を行っていないことから、営業店事務取扱規程に反する支払停止コードの設定未済・遅延やこれらに係る口座からの預金払出しが多数認められる。[地域銀行]
- ・ 異例取扱いの管理について、事務統括部門は、各部署からの異例取扱いの申請が増加傾向にある中、貸付信託の契約書類等未着状態での実行、担保不動産の火災保険質権設定の長期未完等の異例取扱いが常態化しているにもかかわらず、その発生要因分析を行っていないことから、貸付信託等の担当部門における異例取扱いの常態化を踏まえた業務マニュアル等の見直しを行っていない。[主要行等及び外国銀行支店]
- ・ 現金管理について、事務統括部門は、営業店窓口での顧客への現金出金において、受け取った現金が申出金額より不足しているとの苦情が発生している中、顧客の面前で現金の再鑑を行っていない実態の把握やそれを踏まえた営業店への指導を行っていないことから、営業店において現金事故が繰り返し発生している。[地域銀行]
- ・ 金利更改時の取扱いについて、事務統括部門及び与信管理部門は、本部承認を行うか否かについてのシステムチェックがなく、営業店担当者が選択できる取扱いとなっている中、営業店に対する注意喚起や周知徹底を行っていないことから、本部承認が必要であるにもかかわらず、店長権限で条件変更を処理しているほか、システムに入力したデータのチェックを行っていないことなどから、適用金利の誤りが認められる。[信用金庫及び信用組合]
- ・ 自店検査について、事務統括部門は、前回検査の改善策として臨店指導を行っているが、自店検査の実施状況の確認にとどまり、臨店指導要領で定める各営業店に共通した問題点やその改善策等の周知を行っていないことに加え、内部監査部門による内部監査結果についても、自店検査の点検項目や周期に反映していないなど、自店検査が有効に機能するための取組を行っていない。[信用金庫及び信用組合]
- ・ 自店検査について、事務統括部門は、営業店における自店検査要領の遵守状況について検証を行っていないことから、リスク商品販売の際の顧客に対する説明状況に係る検査に関し、同要領に反し、販売担当職員自らが検査を実施している事例が認められる。[地域銀行]

## 【X. オペレーショナル・リスク管理態勢】

- ・ 自店検査について、事務統括部門は、内部監査で「複数店舗の自店検査で、適とした項目に不備が認められるなど、形式的である」と指摘されているにもかかわらず、具体的な改善に向けた検討・取組を行っていない。[信用金庫及び信用組合]

### (3) 事務指導部門の役割・責任

- ・ 店舗外における現金・通帳等の授受について、事務指導部門は、受取書未発行や職員による入金票の代筆等の不適切な事務処理実態を把握しているにもかかわらず、営業店への指導を行っていないことから、営業店において、事故やトラブルの防止措置を講じないまま、金額が不明な現金を預かっている事例や、受取書を発行しないまま現金を預かり入金票を代筆している事例など、顧客との現金授受が不明確となっている。[信用金庫及び信用組合]
- ・ 臨店事務指導について、事務指導部門は、内部監査で「融資事務に係る事務指導が行われていない」と指摘されているにもかかわらず、実施計画で「関係部署の応援を受け実施する」と定めるのみで、与信管理部門と具体的な実施スケジュールを調整するなどの取組を行っていないことから、依然として融資事務に係る事務指導を実施していない。[信用金庫及び信用組合]
- ・ 臨店指導について、事務指導部門は、内部監査で多数の事務不備事例が指摘されているにもかかわらず、個別の事務指導にとどまり、事務不備の原因分析のために導入した臨店指導結果報告書を作成しておらず、事務の改善に向けた検討を行っていないことから、依然として、定期積金の入金口座相違や預金通帳の預り証未発行などの重大な事務ミスが繰り返し発生している。[信用金庫及び信用組合]
- ・ 通帳等喪失時の取扱いについて、内部規程で顧客から喪失届を受け付けた後、5分以内に注意コードを設定すると規定しているにもかかわらず、事務指導部門は、臨店指導の際、渉外担当者が店外で受け付けた喪失届を、帰店後、店内担当者へ喪失届を手渡した時間を受付時間として注意コードを設定している取扱いが恒常的に行われている実態を把握しているにもかかわらず、改善指導を行っていない。[信用金庫及び信用組合]
- ・ 役席カードやオペカードの管理について、事務指導部門は、営業店における退職者のカードの紛失を把握しているにもかかわらず、営業店に対して、カード等の管理に係る指導を行っていないことから、規程に反し、支店長のカードを次長が保管している事例や、業務終了後に回収したカードのチェックを怠っている事例、未使用カードと使用中のカードを分別管理していない事例が認められる。[信用金庫及び信用組合]
- ・ 現金の取扱いについて、事務指導部門は、出納係が仮払金等の勘定処理を行わないまま渉外係に両替現金を持ち出させ、渉外担当者が帰店後に処理しているうえ、出納締上後に帰店した担当者に対しては、現金の有無を確認しないまま、みなし現金として、翌日処理しているほか、営業店により渉外担

## 【X. オペレーショナル・リスク管理態勢】

当者が現金を持ち出す際の手続きが異なる実態を、臨店指導において把握しているにもかかわらず、規程に基づく事務処理を指導していないことから、複数の営業店で現金違算が繰り返し発生している。[信用金庫及び信用組合]

### iii. 個別の問題点

#### (1) 厳正な事務管理

- ・ 預り物件の管理について、事務統括部門は、内部規程に従った預り物件の管理の基本動作を徹底させるための施策を講じていないことから、半数以上の店舗で顧客から受領した融資返済金や納税預り現金・小切手等に対する受取証を発行していないほか、多数の店舗で顧客から現金を受領した場合又は発行を要求された場合などを除き受取証を発行していないなど、全営業店で内部規程に反した取扱いが認められる。[信用金庫及び信用組合]
- ・ 現金の保管管理について、事務統括部門は、硬貨は麻袋に入れて封印すると規定しているにもかかわらず、多数の営業店で規程に反し封印を行わないまま保管しており、定期的な残高確認も実施していないほか、金庫の施錠状況を自店検査項目としていないことから、ダイヤル未施錠が常態化している営業店が認められる。[信用金庫及び信用組合]
- ・ 事務統括部門は、役席者が現金の再鑑を行わないまま検印し、多額の集金現金を営業車両に放置したまま入金を失念し、数日間簿外現金になるといった重大な事務ミスが発生しているにもかかわらず、再発防止策を講じていないことから、顧客からの集金現金の出納入金を失念し、数日間簿外現金になるといった不祥事件につながりかねない重大な事務ミスが再発している。  
[信用金庫及び信用組合]

## 【X. 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】

#### i. 経営陣によるシステムリスク管理態勢の整備・確立状況

##### (1) 取締役の役割・責任

- ・ 新規業務導入に伴うシステム開発の管理態勢について、取締役会は、デビットカード事業を開始するに当たり、システム開発の進捗状況を管理する態勢を整備していないことから、要件定義の大幅な遅延や導入決定時の計画額に対する投資額の大幅な増加が発生しているにもかかわらず、今後のシステム開発に係る管理態勢の見直しを行っていない。[主要行等及び外国銀行支店]
- ・ 理事長は、多数の振込未処理が発生した全信金（為替）システムの障害に際し、システム危機時の対応マニュアルにおいて危機対応委員会の設置の要否を判断することなどを規定しているにもかかわらず、同委員会設置の要否に係る検討を指示しないまま、当金庫に起因する障害ではないと即断している。また、常務理事は、当日中の為替処理は困難であるなどの状況悪化の情報を把握し得たにもかかわらず、正確な状況把握及び理事長への経過報告を行っていない。[信用金庫及び信用組合]

##### (2) 改善の実施

- ・ システム障害の対応について、理事長を委員長とするリスク管理委員会は、システムリスク管理部門から「障害の発生原因は部門横断的な対応が十分でなかったうえ、緊急対策マニュアルに不備があったため」との調査結果報告を受けるにとどまり、同部門に対して、改善を指示するなどのフォローアップを行っておらず、再発防止策の策定や態勢の見直しを行っていない。[信用金庫及び信用組合]

#### ii. 管理者によるシステムリスク管理態勢の整備・確立状況

##### (1) 管理者による組織体制の整備

- ・ 障害が発生したインターネット・バンキングについて、当社はA社及びB社にインターネット・バンキングシステムの更改に伴うシステム開発等を委託しているが、システムリスク管理部門は、A社に対し、B社が行う作業の進捗管理や納品物の検証等を指示しているほか、B社に対しても、インターネット・バンキングシステムに係るテスト計画書の作成やプログラム開発を指示しているなど、両者との業務委託契約等に定められていない業務を行わせており、当社、A社及びB社間における3者の役割分担や責任の所在が不明確になっている。

このため、A社とB社との間において契約が締結されていないにもかかわらず、A社は当社からの指示により、B社に対して障害の直接の原因とされるシステム開発等の指示を行っている。

さらに、上記の障害が発生しているにもかかわらず、システムリスク管理部門は、当社、A社及びB社間における契約内容に基づく役割分担や責任の所在の明確化について検討を行っていないことから、バンキング・オンライ



## 【X. オペレーショナル・リスク管理態勢】

ンシステムに関し、委託先であるA社が、当社が再委託先として承諾していないB社に対してシステム変更を指示し、ATMやインターネットにおける取引が利用できなくなるといった顧客に影響を与えるシステム障害を発生させている。[主要行等及び外国銀行支店]

- システムリスク管理部門は、システム開発時におけるプログラムミスの発見のためのテスト項目の洗出しに際し、業務に精通した者を関与させていないことから、重要な取引パターンに関するテスト項目が漏れているといったシステム開発態勢における問題を把握していない。[主要行等及び外国銀行支店]

### (2) システムリスクの状況等のモニタリング

- 情報セキュリティ管理について、システムリスク管理部門は、情報記録媒体の管理を各部門任せとし、情報記録媒体の使用・保管の実態を把握していないことから、内部規程において、行内のコンピュータには、配付された情報記録媒体以外は使用してはならない旨規定しているにもかかわらず、資金決済部門において、同規程に基づき配付された情報記録媒体以外のUSBフラッシュメモリが使用されている。[主要行等及び外国銀行支店]

## iii. 個別の問題点

### (1) セキュリティ管理者の役割・責任

- 事務センター内の金庫室の管理について、システムリスク管理部門は、バックアップ用MT等の重要なデータが保管されているにもかかわらず、施錠鍵の破損により施錠ができない状態を放置しているうえ、入退室管理を実施していない。[地域銀行]

### (2) コンピュータウイルス等

- コンピュータウイルス対策について、システムリスク管理部門は、各部店からウイルス検出の報告を受けているものの、コンピュータウイルスチェックソフトで駆除されているとして、規程等に定める感染の経緯等を調査していないほか、オペレーショナル・リスク委員会に対して検出の報告をしておらず、再発防止に向けた対応を行っていない。[信用金庫及び信用組合]

### (3) 偽造・盗難キャッシュカード対策

- 偽造・盗難キャッシュカード対策について、常務会は、発行されたキャッシュカードの過半に、生年月日等の類推されやすい暗証番号が設定されている事実を把握していないことから、不正払戻しなどについて、未然防止のための取組を行っていない。[信用金庫及び信用組合]
- 偽造・盗難カードに係る被害発生時の対応について、担当部門は、被害者対応マニュアルを作成し営業店に配付しているものの、営業店に対して同マニュアルに定める研修会を実施しておらず、具体的な取扱い等の周知を行っていないことから、営業店において被害発生に係る本部報告を行っておらず、

## 【X. オペレーショナル・リスク管理態勢】

被害者への補償手続きが大幅に遅延している事例が認められる。[信用金庫及び信用組合]

### (4) テスト等

- ・ システムの運用管理について、システムリスク管理部門は、融資システムの新システム移行に際し、金利自動変更処理プログラムに係るテストを行っていないことから、同システムの稼働後、システム障害により住宅ローンの返済額誤徴収が発生している。

さらに、同部門は、システム障害発生後も、同システムのプログラム等の検証を行っていないことから、同システムにおいて、同様のシステム障害により貸出金返済額の相違等が発生している。[地域銀行]

### (5) システム障害の管理

- ・ システム障害への対応について、システムリスク管理部門は、勘定系システムにおいて新たなデータベースを導入した際、データ処理速度が低下したことに起因し、他行提携ATMによる入出金等が停止となる障害が発生しているが、対応策として負荷の大きいデータ処理を分散して実施するにとどまり、データ処理速度の低下に係る解決策を検討していないことから、同様の障害が繰り返し発生している。[主要行等及び外国銀行支店]

- ・ システムリスク管理部門は、システム障害の再発防止への対応について、システム障害発生都度の外部委託先であるA社及びB社から原因分析及び再発防止策について報告を受けているにもかかわらず、半期毎に部門別・システム別の障害発生件数の推移等の傾向を分析するにとどまり、A社及びB社の再発防止策の妥当性に対して評価・指導を行っていない。[主要行等及び外国銀行支店]

- ・ システム障害の再発防止策について、システムリスク管理部門長は、負荷テスト不足を原因として多数の顧客に影響を及ぼすシステム障害が発生したことから、再発防止のために負荷テスト内容を見直すよう指示している。

しかしながら、システムリスク管理部門は、開発委託先の再発防止策における負荷テストの内容を検証していないことから、個人向けインターネット・バンキングシステムの開発において、開発委託先が、システムが大量の顧客データを保有するデータベースに自動的に接続する処理に係る負荷テストを実施していないことを看過している。[主要行等及び外国銀行支店]

- ・ システムリスク管理部門は、渉外支援システムのデータ更新の際に障害の発生を把握していたにもかかわらず、発生原因の分析を行っておらず、再発防止策を策定していないことから、その後も同様のシステム障害が多数発生している。[信用金庫及び信用組合]

- ・ システム開発について、システムリスク管理部門は、プログラムミスにより顧客に影響を及ぼす障害が多数発生しているにもかかわらず、システム開発委託先にプログラムミスの発生原因の分析を指示していない。[主要行等]

## 【X. オペレーショナル・リスク管理態勢】

及び外国銀行支店]

### (6) システム監査

- ・ システム障害に伴い実施されたシステム監査について、内部監査部門は、障害発生原因及び再発防止策の適切性を検証することとしているにもかかわらず、根本原因や再発防止策の内容について確認していない。[主要行等及び外国銀行支店]

### (7) 預金口座の名寄せ

- ・ 預金口座名寄せのためのデータ整備状況等について、所管部署は、営業店において登録した新規・変更データや既存データに係る検証を行っていないことから、名寄せ用カナ氏名等の誤りが多数認められる。[信用金庫及び信用組合]

## 【X. オペレーショナル・リスク管理態勢】

### 【システム統合リスク管理態勢】

#### i. 経営陣のリスク管理に対する取組

##### (1) 統合計画及び実行計画の策定

- 全体計画については、対策本部がシステム開発、事務研修及び顧客周知等の計画を取りまとめてスケジュールを作成している。

しかしながら、対策本部は、当該スケジュールの作成時及び変更時に経営陣の承認を受けていないほか、当該スケジュールの進捗状況を定期的に経営陣に報告していない。

また、事務・顧客周知等の詳細計画については、システムリスク管理部門が計画の妥当性を十分検討していないことから、システム統合までに終了しない作業項目や関連部署の計画と相違している項目が認められる。

##### (2) システムの移行判定

- 移行判定基準について、システムリスク管理部門は、各品質要件に係るテストの実施状況を評価する項目において、各移行判定基準日で必要な評価基準値を設定していないほか、システム統合プロジェクトの最終工程におけるテストの実施状況を評価する項目を設けていない。

また、同部門は、テスト実施に伴う障害発生状況を評価する項目について、重要度「小」の障害発生件数を評価対象としていないことから、評価項目が障害発生の全体規模を把握できるものとなっていないほか、週単位の障害発生件数を評価対象としているものの、障害発生総数を評価対象としていない。

- システム統合について、システム項目及び事務・顧客周知項目の大半が未完了となっている中、対策本部は、期限が到来し遅延している項目と期限が未到来で進行中の項目を明確にしないまま統合可能と判断している。また、評価の多くが未完了となっているうえ、第三者評価において「稼働に向けたリスクは非常に大きい」と評価されているにもかかわらず、対策本部は、稼働までに対応できないものはないとしており、評価の検証、残課題に対する対応策の妥当性の検証、判断根拠の明確化などを十分行っていない。

##### (3) 統合における顧客対応

- キャッシュカードの取扱いについて、システムリスク管理部門は、一定条件のカードがシステム統合後に使用不可能となり、保有顧客に不利益となることに関し、顧客対応項目としていないことから、システム統合に係る経営レベルの対策会議において、使用不可能となるキャッシュカードの取扱いに係る顧客対応状況を把握していない。また、同部門は、キャッシュカードの取扱いに係る顧客対応状況を移行判定基準における評価対象としていない。さらに、同部門は、保有顧客に対して、システム統合後に同カードが使用不可能となることを周知していない。

## 【X. オペレーショナル・リスク管理態勢】

### ii. システム統合リスク管理態勢のあり方

#### (1) 管理者の役割

- ・ 移行データの整備について、システムリスク管理部門は、元帳移行リハーサルを複数回実施し、リハーサル結果を各所管部署に通知しているものの、不備の改善状況を管理していないことから、エラー発生件数が増加しているデータ項目やエラー発生が収束していないデータ項目等が認められるほか、移行データ整備作業の進捗状況をシステム統合に係る経営レベルの対策会議に報告していない。
- ・ システム開発の進捗管理について、システムリスク管理部門は、本番移行計画の策定スケジュール等の重要な作業項目をマスタースケジュールに定めていないうえ、内部規程に反し、システム変更に伴う業務変更点の確認作業等のマスタースケジュールに定める作業項目に係る進捗状況を、経営会議及びシステム統合に係る本部に対して報告していない。  
また、部門システム開発の進捗管理について、システムリスク管理部門は、外部委託先から開発全体の進捗度を数値で示した報告を受けるにとどまり、開発スケジュールに沿って個別の作業工程が進んでいるか確認していない。
- ・ システム統合について、システムリスク管理部門は、営業店システムの開発における当行独自工程のマスタースケジュールを策定していない。また、同部門は、個別サブシステムの開発プロジェクトに共通する進捗管理等の基準を定めておらず、営業店システム開発の各行共通工程に関して、外部委託先との開発工数に係る調整等の進捗管理を行っていないことから、進捗遅延が繰り返し発生している。

#### (2) テスト等

- ・ システム開発に係るテストについて、システムリスク管理部門は、外部委託先が数か店分のデータを使用して実施した一次テストにおいて、多数の故障が発生したことを把握していたにもかかわらず、外部委託先が故障を修正したか確認していないうえ、故障が次工程に与える影響を分析していない。その結果、全店データを使用した二次テストにおいて、一次テストと同様の故障等の多数の故障が発生している。  
また、その後システムリスク管理部門が実施した三次テストについて、同部門は、同テストにおいて定期預金の中途解約利率相違などの顧客に重大な影響を与える故障が多数発生したことから、個別の故障に対する解消策は講じているものの、故障箇所等に対する動作確認テストの追加実施や、発生原因の傾向を分析し同分析に基づき故障原因と関係する開発工程等の検証を行うといった対応策を講じていない。
- ・ システム開発に係るテストについて、システムリスク管理部門は、テスト計画の内容を十分に検証していないことから、実施予定日にテストが終了せずスケジュールを変更している事例や、テスト当日にテスト手順・シナリオを変更している事例が認められるほか、テストに係る会議への進捗報告にお

## 【X. オペレーショナル・リスク管理態勢】

いて、テスト結果やテスト終了日の記載が不明確な事例等が認められる。

また、テストのやり直しが多数発生しており、テストが予定期間内に終了しないおそれがあるなど、システムリスク管理部門及び対策本部によるテストの進捗管理は不十分なものとなっている。

### (3) 業務運営の検証

- ・ 全店リハーサルについて、システムリスク管理部門は、参加者の拡大、取引量の増大及び取引種類の拡大等の実施内容の拡充を図っているが、全店リハーサル結果の評価に関し、予定したシナリオを実施したかなどの評価にとどまり、業務が遅滞なく円滑に運営できる水準であるかなどの評価が行われていないなど、評価は不十分なものとなっている。

## iii. 不測の事態への対応

### (1) コンティンジェンシー・プランの整備

- ・ 危機管理態勢について、システムリスク管理部門は、新システムの稼働から新バックアップセンターが稼働するまでの期間に大規模災害が発生した場合には、現行バックアップセンターにより対応するため、窓口において定期預金の解約処理ができなくなるなど、業務に制限が生じることを把握しているにもかかわらず、業務制限による顧客への影響や対応策を検討していない。

## iv. 監査及び問題点の是正

### (1) 内部監査及び外部監査の活用

- ・ 外部監査について、内部監査部門は、システム統合リスク管理態勢に係る第1回外部監査において、システム統合対象行が作業スケジュールの策定状況に係る不備を指摘されているにもかかわらず、外部監査指摘事項に係るフォローアップ監査及び改善状況の報告内容の検証に基づくシステム統合対象行監査部門に対する指示を十分に行っていないことから、第2回外部監査において再度同様の指摘を受けている。
- ・ 内部監査について、取締役会は、内部監査部門に対して、システム統合対象行監査部門による監査報告を求めておらず、内部監査部門も取締役会に対して監査報告を行っていない。また、対策本部は、2回目以降のシステム統合に関する外部監査結果を取締役に報告していない。

**○ IT活用の有効性等の評価事例**

- 口座の不正使用防止について、専担部署を新設し、過去に不正取引に使用された口座の取引状況等を分析のうえ、小額反復取引、A T M引出限度額の変更、遠隔地のA T M利用等が行われている口座を系統的に抽出し、再度本人確認等の調査を行ったうえで、不正口座と判断した場合は当該口座への入金禁止措置を講じている。これらの施策により、警察からの口座凍結要請の前に当社独自の判断で入金禁止措置を講じた結果、犯罪による被害を多数未然に防止しており、口座の不正使用防止対策として一定の成果を挙げていると認められる。[主要行等及び外国銀行支店]
- 商品開発部門は、全顧客に対してワンタイムパスワードを発行し、なりすまし等による預金の不正引出を防止しており、当該ワンタイムパスワードの発行以降、検査時点まで、なりすまし等による不正引出は発生しておらず、顧客保護対策として評価できる。[主要行等及び外国銀行支店]

## 【XI. 円滑な中小企業・地域金融に向けた対応】

### **XI. 円滑な中小企業・地域金融に向けた対応**

#### **i. 中小企業等に対する円滑な資金供給に向けた取組**

##### **i-1. 中小企業等に対する円滑な資金供給の取組に問題が認められる事例**

- (1) 円滑な中小企業向け融資の対応に係る周知徹底が不十分であることから、正常先を含めて今後の取引拡大が見込めない債務者との解消方針が示されている事例

(業態等)

- ・ 主要行等及び外国銀行支店

##### **【検査結果】**

円滑な中小企業・地域金融に向けた対応について、取締役会は、経営計画において中小企業向け貸出の推進を掲げ、経営会議において、月次で同計画の進捗状況をモニタリングするなど、計画達成に向けた活動を推進しており、中小企業向け貸出残高などに係る年度目標を達成している。

また、審査部門等は、内部規程において、赤字や債務超過といった表面的な事象に捉われることなく、企業の技術力や販売力、成長性などを総合的に勘案して審査することを明示している。

さらに、中小企業の事業再生に向けた取組について、与信管理部門は、問題債権に係る内部規程等を定め、営業部店において、要注意先以下の債務者に対し、取組方針表を作成し、業績回復可能性や経営健全化に向けた対応を検討することとしている。

しかしながら、中小企業向け貸出の審査管理について、与信管理部門による営業部店に対する円滑な中小企業向け融資への対応についての周知徹底が不十分であることから、本店営業部において正常先を含めて今後の取引拡大が見込めない与信先との取引解消を推進する対応方針が示されている。

- (2) 新規与信取引拡大に向けた取組や既存取引先の貸出残高減少の実態把握に問題が認められる事例

(業態等)

- ・ 主要行等及び外国銀行支店
- ・ 中小企業への貸出先数・残高が大幅に減少している。
- ・ 中小企業における新規貸出先数・残高の実績が計画に比して、大幅未達となっている。

##### **【検査結果】**

取締役会は、経営計画において中小企業貸出や個人ローン等の残高の増加を図ることとしているが、経営会議等における新規与信取引の推進等に係る検討が不十分であることなどから、新規与信取引拡大に向けた取組や既存取引先の貸出残高減少に係る要因分析について、以下のような問題点が認められる。

- ・ 中小企業との新規与信取引拡大に向けた取組について、経営会議等は、当行のビジネスモデルを踏まえた、信用格付や業種別の取組方針などに基づく



## 【XI. 円滑な中小企業・地域金融に向けた対応】

推進ターゲット先の具体的な基準等に係る検討を行っていないことから、具体的な推進ターゲット先を本部は営業部店に明示していない。

このため、新規貸出先数・残高の増加目標に対し、特定業種の大口案件への依存度が高くなり、中小企業における貸出先数・残高の実績が、大幅未達となっている。

- ・ 中小企業の既存取引先の貸出残高減少について、法人担当部門は、正常先及び正常先から要注意先以下にランクダウンした先に対する貸出残高が大幅に減少しているにもかかわらず、他の金融機関による融資肩代わりの状況や、要注意先以下にランクダウンした先に対する営業部店の訪問活動の実態を把握していない。

### (3) 顧客の実態財務等の定性評価を勘案した審査の可否を検討しないまま、制度融資の申込を謝絶し、苦情が発生している事例

(業態等)

- ・ 主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

スコアリングに基づき与信審査を行う取引先（以下、「スコアリング先」という。）に対する信用保証協会保証付制度融資（以下、「制度融資」という。）の取扱いについて、法人担当部門は、「スコアリング先」において、与信先の債務者格付や融資期間に応じて算定された金利（以下、「適用金利」という。）が、制度融資で定められた金利（以下、「設定金利」という。）を上回るため、制度融資の取扱いが不可となる案件が多数認められることを把握している。

しかしながら、同部門は、適用金利が設定金利を上回る顧客について、営業店において、「スコアリング先」から「個別管理先」に管理区分を変更することにより、顧客の実態財務や技術力・販売力等といった定性評価を勘案した「個別管理先」としての適用金利が設定金利を下回る場合には、当該制度融資の適用が可能となることを、営業店に対して十分に周知徹底していない。

このため、複数の営業店において、「個別管理先」としての審査の可否を検討しないまま、「スコアリング先」に対し、「低利固定金利制度融資はご利用できません」「当行では県短期資金の継続ができなくなりました」といった顧客説明を行い、顧客から制度融資の取扱いができないことに対して苦情が発生している事例が認められる。

### (4) 経営改善指導中に関係金融機関との調整が整わず、資金繰りが悪化し破綻した事例が認められるにもかかわらず、他の経営改善指導先について資金繰り状況の把握に基づく関係金融機関との調整を行うなどの見直しを検討していない事例

(業態等)

- ・ 地域銀行

【検査結果】

中小企業向け貸出の資金繰り管理について、審査部門は、経営改善指導を

## 【XI. 円滑な中小企業・地域金融に向けた対応】

行っている期間中に、関係金融機関との調整が整わず資金繰りが悪化し破綻した事例が認められるにもかかわらず、関係金融機関を含めた事業再生の枠組みについて、中小企業の事業再生が終了するまでの期間における債務者の資金繰り状況の十分な把握に基づき、関係金融機関との円滑な調整を行うなどの見直しを検討していない。

### (5) 担当部門間の連携が図られていなかったことから、営業店に対し、支援先にもかかわらず、一律に金利引上げ交渉を指示している事例

(業態等)

- ・ 地域銀行

#### 【検査結果】

中小企業支援に係る取組について、取締役会は、行動基準を定め、審査部門内に中小企業支援担当部門を新設し、営業店と連携して、支援対象先の選定、改善支援・状況把握及び指導を行う態勢としており、ランクアップしている先が認められる。

しかしながら、与信管理部門は、中小企業支援担当部門との連携を図っていなかったことから、営業店に対して、支援先であるにもかかわらず、短プラ上昇に伴う金利引上げ交渉を、支援先の金利負担増の支援策に対する影響の分析を行うことなく、一律に指示している。

## i-2. 中小企業等に対する円滑な資金供給の取組に関し、評価できる事例

### (1) 経営会議が中小企業向け貸出等の進捗状況を把握するなど、経営陣による円滑な中小企業・地域金融の推進に向けた態勢整備が図られていることから、事業再生が実現している事例や債務者区分のランクアップが多数認められるとともに、ビジネスマッチングに積極的に取り組み中小企業向け貸出が増加している事例

(業態等)

- ・ 地域銀行

#### 【検査結果】

円滑な中小企業・地域金融に向けた対応について、取締役会は、中期経営計画の基本戦略等に地域密着型金融の推進・強化を掲げており、所管部署等は、中小企業向け貸出の推進や中小企業の事業再生などの進捗状況を経営会議に報告しているなど、態勢整備を図っている。

その結果、中小企業向け貸出が増加しているほか、以下のような事例が認められ、円滑な金融仲介機能が発揮できる態勢が構築されている。

- ・ 中小企業の事業再生等について、所管部署は、雇用等の観点から地域経済への影響が大きく、事業再生が必要な企業を選定し、中小企業再生支援協議会との連携による再生スキームの構築など事業再生に向けた取組を実施している。その結果、債務者に外部コンサルティングの導入や不採算事業からの撤退等を促し、赤字体質からの脱却が図られた事例など、多数の事業再生が実現しており、継続雇用の確保等に効果を発揮している。

また、要管理先・破綻懸念先について、営業店等が経営改善計画の策定支

## 【XI. 円滑な中小企業・地域金融に向けた対応】

援や進捗管理を行い、債務者区分がランクアップした事例が多数認められる。

- ・ ビジネスマッチングの取組について、営業店の営業推進責任者や地区ブロック担当者は、営業店エリア内及び営業店間の取引先のマッチングを図っており、所管部署である法人担当部門は、農水産業者等の販路開拓のための商談会を開催している。その結果、多数のビジネスマッチングが成約し、融資増加にもつながっている。

- (2) 総貸出残高に対する中小企業向け貸出比率に係る目標を達成するとともに、緊急保証制度の導入前から同制度の利用が見込まれる先のリストアップを行い、商品概要を周知するなどの取組を行ったことから、同制度や中小企業向けプロパー融資の貸出が増加している事例

(業態等)

- ・ 地域銀行

### 【検査結果】

円滑な中小企業・地域金融に向けた対応について、取締役会は、中期経営計画において、中小企業向け貸出を主要施策と位置付け、中小企業向け貸出や経営改善支援への取組を推進したことから、総貸出残高に対する中小企業向け貸出比率に係る目標を達成している。

また、中小企業向け貸出について、与信管理部門は、営業店に対して、緊急保証制度の利用が見込まれる先のリストアップを同制度導入前から指示し、同制度を活用した商品概要を周知するなどの取組により、緊急保証制度を利用した融資に取り組んでいるほか、中小企業向けプロパー融資の貸出残高が前年同月に比べて増加している。

さらに、経営改善支援に関し、担当部門は、経営改善支援先を選定し、当該先に対して経営改善計画策定の指導等を行った結果、債務者区分等のランクアップが多数認められる。

- (3) 農林水産業向け融資促進を掲げ、融資額を増加させているほか、中小企業の資金調達の多様化に向け、新しい融資スキームの構築に取り組んでいる事例

(業態等)

- ・ 地域銀行

### 【検査結果】

地域密着型金融の推進について、取締役会は、中期経営計画において農林水産業への融資促進を掲げ、同業種向けの融資額を増加させているほか、同業種向け融資に関して、営業店へのサポートを行う担当部門を設置している。

また、中小企業の資金調達の多様化に向けた取組を担当する部門は、新しい融資スキームの構築等に取り組んだ結果、流動資産担保融資保証制度を活用したABL<sup>1</sup>を導入しており、地域経済の活性化に取り組んでいる。

<sup>1</sup>ABL = Asset Based Lending

## 【XI. 円滑な中小企業・地域金融に向けた対応】

- (4) 中核店舗に融資開拓の専担者を配置し、担保・保証に過度に依存しないローンや動産担保融資等に取り組んだ結果、中小企業向け貸出残高が増加している事例

(業態等)

- ・ 地域銀行

### 【検査結果】

中小企業に対する資金供給への対応について、常務会は、地元中小企業の取引先を拡大するため、事業所融資先数の純増目標を融資基盤拡充の重点項目として掲げるとともに、与信管理部門は中核店舗に融資開拓専担者を配置し、担保・保証に過度に依存しない事業応援ローンや、動産・債権譲渡担保融資の推進等に取り組んでいる。

この結果、事業所融資先数は、2か年で大幅に増加しているほか、中小企業等向け貸出残高は、通期、半期とも対前年同期比で増加している。

- (5) 商店街に所在する営業店に創業支援相談窓口を設置し、空店舗の情報提供や創業資金調達に応じているほか、経営危機にあった大口与信先へ職員を出向させ指導を行った結果、債務者区分がランクアップしている事例

(業態等)

- ・ 信用金庫及び信用組合

### 【検査結果】

円滑な資金供給及び事業再生等への対応について、理事会は、経営計画において地域経済活性化等を掲げ、起業・創業支援の担当部署、債務者再生支援の担当部署を中心に、以下のような取組を指示している。

- ・ 創業支援の取組について、理事会は、商店街に所在する営業店に「商店街創業支援相談窓口」を設置し、当該営業店において、相談者への事業計画の策定指導や空店舗の情報提供等を幅広く行わせるとともに、創業資金の調達にも応じている。
- ・ 再生支援の取組について、理事会は、担当部署等に経営改善支援先の選定・事業計画の策定指導、その進捗管理・改善指導の実施を指示している。

この結果、経営危機にあった大口与信先へ職員を出向させ、コスト意識の徹底を中心とした指導を行ったことから、債務者区分のランクアップにつながった事例が認められる。

- (6) 畜産業者に対するABLや製造業者に対する知的財産権担保融資を行っているほか、単独で再生が困難な債務者に対し新会社への事業譲渡や他行との協調融資を実行し、地域経済の再生に取り組んでいる事例

(業態等)

- ・ 地域銀行

### 【検査結果】

円滑な中小企業・地域金融に向けた対応について、取締役会は、中期経営計画の重点項目として、経営改善支援や事業再生の推進等を掲げ、経営改善

## 【XI. 円滑な中小企業・地域金融に向けた対応】

支援の統括部門を設置しているなど、態勢整備を図っている。

その結果、円滑な資金供給に係る取組として、畜産業者に対するABLや機械部品製造業者に対する知的財産権担保融資を行っているほか、中小企業の事業再生支援に係る取組として、単独での再生が困難な地元温泉旅館数社に対し、当行主導により、新会社への事業譲渡及び他行との協調融資を実行し、雇用の維持、取引業者の保護を図り、地域経済の再生に取り組んだ事例が認められる。

### (7) 若手職員を中心とした融資開拓専担チームにより小口融資を増加させているほか、自然災害被災事業者に対する迅速な金融支援や建築基準法改正時の建設業者に対する資金繰り支援等に取り組んでいる事例

(業態等)

- ・ 信用金庫及び信用組合

#### 【検査結果】

円滑な中小企業・地域金融に向けた対応について、理事会は、零細企業の専門金融機関に徹するとの基本姿勢の下、業況悪化先に対する助言や業界情報の提供等による改善実績、自然災害被災事業者に対する迅速な金融支援、建築基準法改正時の建設業者に対する資金繰り支援、女性経営者やベンチャー企業など起業家に対する説明会の開催のほか、若手職員を中心とした融資開拓専担チームによる小口融資の増加など、地元中小零細企業への融資を積極的に展開している事例が認められる。

### (8) 担当役員等が年末の資金需要に向け臨店指導を行っているほか、事業再生に係るマニュアルの作成や研修を実施している事例

(業態等)

- ・ 地域銀行

#### 【検査結果】

円滑な中小企業・地域金融に向けた対応について、取締役会は、中期経営計画の営業戦略において、地元企業の育成・支援を図ることなどを定め、事業性融資基盤の拡大を目的とした営業専担者を設置し、同専担者に中小企業向け無担保融資商品の営業等を行わせるとともに、営業店に対して地元商工団体等との情報交換を通じた中小企業の資金需要の把握を指示している。

また、年末の資金需要への対応について、担当部署である与信管理部門等は、顧客の実態把握を踏まえた前向きな対応を営業店に指示するとともに、担当役員等による臨店指導を実施しているほか、営業店において、追加融資対象先を抽出し、顧客に対して融資の提案を行っている。

さらに、中小企業再生支援の取組について、所管部署は、事業再生手法などを定めた企業再生支援マニュアルなどを作成し、営業店に対して同マニュアルに基づく研修を実施している。

## 【XI. 円滑な中小企業・地域金融に向けた対応】

### ii. いわゆる「貸し渋り・貸し剥がし」の防止への取組

- (1) 与信謝絶及び回収に係る苦情の検証が不十分であることから、融資申込案件を担当者が長期間放置したため苦情となっており、いわゆる「貸し渋り・貸し剥がし」ととられかねない事象を看過している事例

(業態等)

- ・ 主要行等及び外国銀行支店

#### 【検査結果】

与信謝絶及び回収に係る苦情の分析について、審査部門は、お客様相談室から回付を受けた苦情情報に関し、フローチャートに沿って、いわゆる「貸し渋り・貸し剥がし」の有無について判定を行うとともに、苦情の発生原因分析や対応方針の策定を行っている。

しかしながら、同部門は、当該フローチャートに基づく判定において、苦情が発生した背景の分析や顧客の立場を踏まえた検討を行っていないことなどから、融資申込案件を担当者が長期間放置したため苦情となっている事象に関し、顧客の立場から見れば、いわゆる「貸し渋り・貸し剥がし」を受けたととられかねない事象であるにもかかわらず、同事象と判定していない事例が多数認められる。

- (2) 営業店に対する指導等を十分に行わなかったことから、特定の業種であることを理由に謝絶している事例など、いわゆる「貸し渋り・貸し剥がし」ととられかねない事例が多数認められるほか、謝絶記録や苦情記録が作成されていない事例

(業態等)

- ・ 主要行等及び外国銀行支店

#### 【検査結果】

営業店における与信案件の管理態勢について、法人担当部門等は、営業店に対して、謝絶時における顧客への説明方法に係る指導などを十分に行っていない。このため、営業店において、特定の業種であることを理由に謝絶している事例や、顧客に対して「総合的判断による謝絶」として具体的な理由を説明することなく謝絶し苦情が発生している事例、顧客が返済原資を他の仕入れ資金に流用したことをもって、顧客の事情を考慮することなく貸出の継続を謝絶している事例など、いわゆる「貸し渋り・貸し剥がし」ととられかねない事例が多数認められる。

また、与信管理部門は、商品勧誘に係る販売マニュアル等において、営業店に対して与信取引に係る謝絶記録や苦情記録の作成を義務付けているが、法人担当部門が営業店に対して記録の作成に係る周知徹底を十分に行っていないことや、顧客との折衝記録を毎日査閲している同部門の担当責任者が同記録の作成状況に係るモニタリングを十分に行っていないことから、営業店において謝絶記録や苦情記録が作成されていない事例が認められる。

## 【XI. 円滑な中小企業・地域金融に向けた対応】

- (3) いわゆる「貸し渋り・貸し剥がし」防止への対応について、営業店毎の融資謝絶件数の把握にとどまり、謝絶理由の検証を行っていないほか、債務者の実態を十分把握しないまま債務者区分のランクダウンを理由に融資を謝絶したことや、代表者等との一体性を検証すると実質資産超過であるにもかかわらず、当該検証を行わないまま債務超過等を理由に融資を謝絶したことから、苦情に至っている事例【顧客保護等管理態勢】指摘事例 ii 1. (2)再掲

(業態等)

- ・ 地域銀行

### 【検査結果】

いわゆる「貸し渋り・貸し剥がし」防止への対応について、顧客説明管理部門は、営業店において融資謝絶に係る経緯等の情報をシステム登録し、同部門が融資謝絶案件を把握できる体制としているものの、同部門は、営業店毎の融資謝絶件数の把握にとどまり、謝絶理由の検証を行っていない。

また、営業店において、債務者の実態を十分把握しないまま債務者区分のランクダウンを理由に融資を謝絶している事例のほか、役員からの借入金が原因で債務超過となっている債務者に対し、代表者等との一体性を検証すると実質資産超過であるにもかかわらず、当該検証を行わないまま債務超過等を理由に融資を謝絶している事例が認められるうえ、その中には、苦情に発展している事例も認められる。

- (4) 融資謝絶に係るマニュアルの整備等に取り組んでいるものの、営業店に対する指導を十分に行っていないことから、過去に代位弁済が実施され、その後延滞もなく正常に返済が行われている先に対し、業績等の確認を行うことなく、信用情報に事故登録があることのみをもって融資を謝絶しており、いわゆる「貸し渋り・貸し剥がし」ととられかねない事例

(業態等)

- ・ 地域銀行

### 【検査結果】

いわゆる「貸し渋り・貸し剥がし」防止への対応について、取締役会は、地域密着型金融推進計画等において、資金使途の確認を行い、取引先の成長性等を検証して融資の可否を判断することとし、過度に担保・保証に依存しない融資を行う旨明記している。

また、融資謝絶については、与信取引に係る説明マニュアルにおいて、謝絶理由を説明する旨明記しているほか、営業店から説明状況報告書を審査部門へ報告させている。

しかしながら、融資謝絶について、審査部門は、営業店に対する指導を十分に行っていないことから、営業店において、過去に代位弁済が実施されているものの、その後も取引を継続し、正常に返済が行われている先に対して、業績等の確認を行うことなく、信用情報の事故登録があることのみをもって融資を謝絶しており、いわゆる「貸し渋り・貸し剥がし」ととられかねない事例が認められる。

## 【XI. 円滑な中小企業・地域金融に向けた対応】

- (5) 審査部門が、営業店に対して、信用保証協会の緊急保証制度を利用した融資によるプロパー融資の回収を指示し、旧債振替を実行させている事例【信用リスク管理態勢】指摘事例 i(1)再掲

(業態等)

- ・ 信用金庫及び信用組合

### 【検査結果】

信用保証協会の緊急保証制度への対応について、理事会は、同制度が創設された以降、具体的な対応方針等を策定していないことから、審査部門が、リスク回避を目的として、営業店に対し、同制度を利用した融資によるプロパー融資の回収を指示し、旧債振替を実行させている事例が認められる。

- (6) 営業店において与信管理部門に相談することなく、独断で与信限度額を理由に融資謝絶を行っている事例

(業態等)

- ・ 地域銀行

### 【検査結果】

円滑な中小企業・地域金融に向けた対応について、与信管理部門は、個別与信限度額の設定を行っており、与信限度額を超える融資の申込については、同部門において融資判断を行うこととしているにもかかわらず、営業店は、同部門へ相談することなく、与信限度額を理由に融資謝絶を行っている事例が認められる。



## 【XI. 円滑な中小企業・地域金融に向けた対応】

### iii. 融資謝絶等に関する問題事例

- ・ いわゆる「貸し渋り・貸し剥がし」の未然防止について、取締役会は、金融庁からの要請に基づく説明態勢の点検を与信管理部門に指示しているが、事務取扱要領等の整備状況を把握するにとどまり、点検状況の具体的な報告を求めていることから、融資謝絶がどの程度あるかを把握していない。  
また、与信管理部門は、事務取扱要領等において顧客説明に当たっての注意点を定め、営業店に対して周知しているが、融資謝絶に関する経緯や理由を記録するための管理手法を定めていないことから、営業店における顧客対応について、事後検証ができない状況となっている。[地域銀行]  
➤ 【顧客保護等管理態勢】 評定事例(4) 抜粋
- ・ 与信取引に係る顧客説明について、理事会は、営業店からの苦情等報告により、顧客への融資謝絶時の説明不足から、いわゆる「貸し渋り・貸し剥がし」と受け取られたことによる苦情等が発生していることを把握しているにもかかわらず、与信取引に係る顧客説明管理部門に対して、具体的な顧客説明内容を記載したマニュアルや融資謝絶に関する顧客説明内容に係る記録態勢の整備を指示していない。[信用金庫及び信用組合]  
➤ 【顧客保護等管理態勢】 指摘事例 i (3) 再掲
- ・ 融資謝絶案件の管理について、顧客説明管理部門は、融資謝絶時に謝絶簿を作成すると定めているが、審査部門及び営業店に対する周知徹底が不十分なことから、多数の営業店において、稟議書作成後、否決した案件のみ謝絶簿に記載する取扱いとなっており、稟議書未作成の謝絶案件が謝絶簿に記載されていない事例が多数認められる。[信用金庫及び信用組合]  
➤ 【顧客保護等管理態勢】 指摘事例 ii 1(1) 再掲
- ・ 融資謝絶案件の管理について、経営会議は、融資謝絶等への対応を審査部門任せとし、融資謝絶案件の分析結果の報告を求めておらず、営業店の実態を把握していない。このため、同部門は、営業店に対して、融資謝絶時に謝絶簿を作成し報告するよう通達で指示しているものの、謝絶簿の作成や謝絶理由等の記載を徹底しておらず、謝絶簿を作成していない事例や顧客からの融資申込に対して合理的な理由がないまま融資謝絶を行い苦情に発展している、いわゆる「貸し渋り・貸し剥がし」ととられかねない事例が認められる。[地域銀行]  
➤ 【顧客保護等管理態勢】 指摘事例 ii 1(2) 再掲
- ・ 融資謝絶案件の管理について、顧客説明管理部門は、顧客説明に係る規程に反した不適切な融資謝絶の有無を検証する態勢を整備していないことから、営業店において、融資協議に係る管理簿に謝絶理由を記載していない事例等が多数認められる。[地域銀行]  
➤ 【顧客保護等管理態勢】 指摘事例 ii 1(2) 再掲
- ・ 融資謝絶案件の管理について、顧客説明管理部門は、営業店から融資謝絶

## 【XI. 円滑な中小企業・地域金融に向けた対応】

案件に関する報告を受けることとしているが、謝絶案件の報告基準を明確にしていないほか、謝絶要因の分析も行っていない。また、報告内容の記載不備が認められるにもかかわらず、営業店に対する指導を実施していない。

このため、今回検査において謝絶案件の報告漏れが多数認められる。[信用金庫及び信用組合]

### ➤ 【顧客保護等管理態勢】指摘事例 ii 1(2) 再掲

- ・ 融資謝絶案件の管理について、顧客説明管理部門は、前回検査指摘を受けて、営業店における融資謝絶案件の報告態勢を整備したとしているものの、同部門への報告対象を融資残高の増加を伴うものに限定していることから、既存融資の反復実行など、融資残高の増加を伴わない場合の謝絶状況を把握していない。[地域銀行]

### ➤ 【顧客保護等管理態勢】指摘事例 ii 1(3) 再掲

- ・ 融資謝絶案件の管理について、与信管理部門は、営業店に対し、借入申込書を徴求した場合に限定して、謝絶簿に謝絶時の説明内容を記載するよう指示していたことから、融資相談の段階で謝絶している場合等には交渉経過が記載されていないほか、規程に反し、担当者のみでの判断で謝絶説明することを容認していることから、役席者等による謝絶理由の検証が行われていない。[信用金庫及び信用組合]

### ➤ 【顧客保護等管理態勢】指摘事例 ii 1(4) 再掲

- ・ 融資謝絶案件の管理について、審査部門は、融資謝絶時に謝絶理由等を記録することを定めているものの、融資謝絶時の謝絶理由の其他的な記録方法等に関する営業店指導を徹底していないことから、営業店において規程に反して謝絶理由を明確に記録していない事例が多数認められる。[地域銀行]

### ➤ 【顧客保護等管理態勢】指摘事例 ii 1(4) 再掲

- ・ 融資謝絶案件の管理について、顧客説明管理部門は、融資申込に対する謝絶時の説明内容に係る研修を実施していないことに加え、謝絶簿に説明内容や結果を記載するよう周知徹底していないことから、営業店において、いわゆる「貸し渋り・貸し剥がし」と受け取られたことによる苦情が発生しているうえ、融資謝絶を謝絶簿に記載していない事例が認められる。[信用金庫及び信用組合]

### ➤ 【顧客保護等管理態勢】指摘事例 ii 1(5) 再掲

- ・ 融資謝絶案件の管理について、顧客説明管理部門は、営業店に対し融資謝絶に係る報告を求めていることから、融資謝絶件数や融資謝絶に係る苦情の発生件数を把握しておらず、苦情の原因分析や、同分析を踏まえた営業店指導等を行っていない。

このため、営業店において、融資申込に対する事務処理が遅延して苦情が発生した事例や、担当者が返済計画等を検討しないまま単独で融資謝絶を行っている事例など、内部規程に反した取扱いが多数認められる。[地域銀行]

### ➤ 【顧客保護等管理態勢】指摘事例 ii 1(6) 再掲

## 【XI. 円滑な中小企業・地域金融に向けた対応】

### iv. 事業再生等に向けた取組

#### iv-1. 事業再生等への取組に問題が認められる事例

- (1) 与信残高別で中小企業に係る経営改善の担当部署を分け、改善計画の進捗管理を行った結果、債務者区分のランクアップ先が認められる一方、支援先としての妥当性を検討しないまま選定し、長期間具体的な改善計画等を策定していない先が多数認められる事例

(業態等)

- ・ 地域銀行

#### 【検査結果】

中小企業の経営改善に向けた取組について、融資残高4億円以上で当行メインの要注意先及び破綻懸念先は審査部門が、それ以外の融資残高1億円以上の要注意先や破綻懸念先等は営業店が担当し、個別に取組方針や対応手法を定め、改善計画の実施状況を管理するとともに、進捗度合に応じて四半期毎に計画見直しをするなどの支援を行うことにより、ランクアップしている先が認められる一方、支援先としての妥当性を十分検討しないまま選定が行われた結果、長期間、具体的な改善方針・計画等を確定していない先が多数認められる。

- (2) 中小企業の経営改善に向け担当者を配置しているものの、営業店と一体となった取組が不足していることから、債務者区分のランクアップ先等が少数にとどまっている事例

(業態等)

- ・ 地域銀行

#### 【検査結果】

中小企業向け融資に係る経営改善に向けた対応について、与信管理部門を担当部署とし、同部門に中小企業経営支援担当者を配置し、営業店と連携のうえ、要注意・要管理・破綻懸念先より選定した支援対象先の債務者区分のランクダウンや資産劣化を防止するよう、定例報告書を営業店が作成し、半期毎に同部門に報告するとともに、破綻懸念先に対する取組方針や改善状況を取締役会に報告する態勢としている。

しかしながら、選定した支援対象先に対して、中小企業経営支援担当者による、営業店との同行訪問による企業実態の把握、改善策の検討及び営業店指導を行っていないなど、本部・営業店が一体となった取組が不足していることから、経営改善計画書の策定先数や債務者区分のランクアップ先数は少数となっている。

## 【XI. 円滑な中小企業・地域金融に向けた対応】

### iv-2. 事業再生等への取組に関し、評価できる事例

- (1) 創業事業を中心としたビジネスマッチングによる仲介等により、中小企業向け貸出が増加しているほか、経営改善支援先に対して改善計画の進捗状況を確認し、個別相談や外部専門家の紹介を行うとともに、本部と営業店が共同して訪問活動を実施したことから、債務者区分のランクアップが多数認められる事例

(業態等)

- ・ 信用金庫及び信用組合

#### 【検査結果】

円滑な中小企業・地域金融に向けた対応について、理事会は、経営支援に係る規程を定め、経営改善・再生支援に係る管理部門、創業・新事業支援に係る管理部門を定め、本部と営業店が一体となって、積極的に地域密着型金融に取り組むよう指示していることから、創業事業を中心としたビジネスマッチングによる仲介等により、中小企業向け貸出が増加している。

また、中小企業再生支援の取組について、経営改善・再生支援に係る管理部門は、経営改善支援先に対して改善計画の進捗状況を確認、個別相談、必要に応じた外部専門家の紹介を行っているほか、特に重点的にフォローを行う必要がある先について、営業店と共同して経営改善のための訪問活動を実施することで、多数の経営改善支援先の債務者区分がランクアップしている。

- (2) 経営改善支援先へ専担者を配置し、中小企業再生支援協議会との連携による経営改善計画の策定支援等に取り組んだ結果、債務超過のうえ売上高が減少している融資先について、新設会社への事業譲渡及び従業員教育等を含む再建計画を策定したことから、債務超過の解消や売上の増加につながり、債務者区分がランクアップしている事例

(業態等)

- ・ 地域銀行

#### 【検査結果】

円滑な中小企業・地域金融に向けた対応について、与信管理部門は、経営指導により業況改善が見込まれるとして選定した支援先等に対し、同部門内の専担者による経営指導等を実施し、同支援先等の管理状況について常務会へ報告を行うとともに、中小企業再生支援協議会との連携による経営改善計画の策定支援やDDSを活用した事業再生の取組を実施している。

この結果、債務超過のうえ売上高が減少している融資先について、同部門は、同協議会との連携により新設会社への事業譲渡及び顧客対応に関する従業員教育等を含む経営改善計画の策定を支援し、債務超過の解消及び売上の増加につながるなど、同支援先等において債務者区分がランクアップした事例が多数認められる。

## 【XI. 円滑な中小企業・地域金融に向けた対応】

### (3) 経営改善を必要とする取引先に対し専属担当者を配置し、債権放棄やDDS<sup>2</sup>の実施による事業再生に取り組んでいる事例

(業態等)

- ・ 地域銀行

#### 【検査結果】

中小企業の経営改善に向けた取組について、取締役会は、企業支援担当部署を設置し、同部署に支援取組先に対して改善計画に関する進捗状況のヒアリングを行わせているほか、問題債権の管理部門が、地域活性化のために経営改善を必要とする取引先を選定したうえで、専属担当者を配置し、事業再生会議において改善計画等の検討を行っており、債権放棄やDDSの実施により債務者区分がランクアップした事例等が認められる。

### (4) 経営改善指導先のうち大口先を担当する部門を設置し、直接訪問による経営改善指導等を行った結果、収益力の向上や債務者区分がランクアップした先が多数認められる事例

(業態等)

- ・ 地域銀行

#### 【検査結果】

円滑な中小企業・地域金融に向けた対応について、取締役会は、経営方針において信用保証協会保証付融資やビジネスローンの推進を掲げるとともに、地域密着型金融に係る推進計画において、県の中小企業振興センター等との連携による新事業支援や経営改善指導を進めることとしている。

また、事業再生に向けた取組に関して、審査部門は、経営改善指導に関する営業店指導を行っているほか、経営改善指導先のうち大口先を担当する経営支援担当者を部門内に設置し、直接訪問による経営改善指導を行っており、卸売業者に対して、他の取引先と共同した運送体制を提案し、経費削減が図られ収益力が向上した事例や債務者区分がランクアップした先等が多数認められる。

### (5) 事業再生の担当部門を設置するなど、中小企業の経営改善に向けて取り組んでいるほか、個人向けの貸出金を増加させている事例

(業態等)

- ・ 信用金庫及び信用組合

#### 【検査結果】

理事会は、事業再生の担当部門を設置し、経営改善の必要な企業に対して、コンサルタント導入による改善提案を行ったうえで、他の取引金融機関との情報共有等の取組を行った結果、経営改善につながった事例が認められるほか、小口多数取引の増強手法として無担保融資商品の導入、休日ローン相談会実施等の結果、個人向け融資の貸出金が増加し、総貸出金の増加につながっている。

また、審査部門は、融資審査能力・目利き力の向上のため、取引先の情報

<sup>2</sup> DDS = Debt Debt Swap

## 【XI. 円滑な中小企業・地域金融に向けた対応】

を収集するための管理票を整備し、債務者の定性面の把握に努めるとともに、本部・営業店のタイムリーな情報共有を図っている。さらに、理事会は、多重債務者の支援を地域金融機関の使命と位置付け、担当部門を設置し、多重債務者の相談、法律専門家への紹介、生活再生ローンの実施等を行っている。

### (6) 取締役会主導で地域密着型金融に取り組み、独自技術等に着目した経営改善を実施し、債務者区分がランクアップした事例

(業態等)

- ・ 地域銀行

#### 【検査結果】

円滑な資金供給及び事業再生等への取組について、取締役会は、中期経営計画において、地域密着型金融の推進を重点施策に掲げ、企業サポート部門を新設するとともに、営業店における専担制の導入等により企業再生支援の強化に取り組んでいる。

その結果、財務状況が悪化していた園芸サービス業者に対して、独自技術等に着目し、経営改善計画の策定や市場の新規開拓等を指導したことにより、当期利益やキャッシュ・フローが確保され、債務者区分がランクアップした事例が認められる。

### (7) 事業再生の担当部署や営業店独自で債務者の経営改善に取り組んだ結果、多数のランクアップ先が認められるほか、DDSによる財務状況の改善や農業関係のABLを利用した融資を行っている事例

(業態等)

- ・ 地域銀行

#### 【検査結果】

円滑な中小企業・地域金融に向けた対応について、取締役会は、中期経営計画において、地域密着金融の強化を基本コンセプトとして掲げ、個別施策の実施計画を定めているほか、事業再生支援の担当部署である与信管理部門による債務者に対する経営支援に加え、営業店が独自で債務者の経営支援に取り組む態勢を整備し、取引先の経営改善に取り組んでいる。

その結果、債務者区分のランクアップ先が多数認められるほか、観光地の中核ホテルに対して、経営改善計画に基づいたDDSを実施し、キャッシュ・フローが改善し、債務超過の解消に至っている事例や、食肉業者に対して、食肉となる成体そのものを担保としたABL融資を行っている事例が認められる。

### (8) 経営支援に係る担当部門の拡充を行うとともに、業績評価基準の見直しにおいて、経営改善支援先への支援に対する配点ウェイトを高めたことなどから、経営改善計画の策定先数が大幅に増加し、債務者区分がランクアップしている事例

(業態等)

## 【XI. 円滑な中小企業・地域金融に向けた対応】

- ・ 地域銀行

### 【検査結果】

円滑な中小企業・地域金融に向けた対応について、理事会は、中小企業等の事業再生に関し、要注先に対する経営改善支援態勢の強化を図るため、経営改善支援に係る担当部門の人員を増員し、部門長を新たに設置している。

また、審査部門は、業績評価基準の見直しにおいて、経営改善支援先への支援に対する配点ウェイトを高めるとともに、改善計画書の作成・承認等の支援活動に沿ったプロセス評価を導入したことなどから、経営改善支援先等における経営改善計画の策定先数が大幅に増加し、債務者区分がランクアップした事例が認められる。

## 【信託業務】

### <信託業務>

#### i. 信託業務管理態勢

- ・ 事務ミスへの対応について、執行役会は、信託契約書や信託財産状況報告書の誤記載等の事務ミスが多発したことから、再発防止策として信託受託業務に係る事務フローの再構築を指示しており、信託業務部門が、業務改善プロジェクトを立ち上げ、業務フローの見直しを行っている。

しかしながら、執行役会は、同プロジェクトの管理について、進捗状況等の把握を行うにとどまり、個別アクションプランや具体的な改善策の策定を信託業務部門に対して指示していないほか、当該プロジェクトの対象を信託業務部門内の一部の課に限定するなど、全社的な対応策を講じていない。

このため、その後に実施した一斉点検の結果、複数の部署において信託契約書や信託財産状況報告書の記載要件の不備などの信託業法に抵触する事務ミスが多数発覚しており、当該事務ミスの訂正のために顧客に本来不要な事務を負擔させている。

また、執行役会は、一斉点検の結果を踏まえて策定した再発防止策の徹底を図っていないことなどから、一斉点検後も、約款に記載すべき事項を欠いたまま契約締結に至った信託業法に抵触する事例が多数認められる。[主要行等及び外国銀行支店]

- ・ 信託業務に係る顧客説明について、担当部門は、遺族年金受給者に対する誤通知を原因とした不祥事件への対応に関し、和解金の提示に係る顧客への説明に際し、「金融庁を含め説明のつく範囲で調整した結果」といった金融庁を口実にしたと受け取られかねない不適切な説明を行っている。[主要行等及び外国銀行支店]

#### ii. 信託引受管理態勢

- ・ 受託財産業務におけるカウンターパーティー（以下、「CP」という。）リスク管理態勢について、担当部門は、受託財産の運用先の破綻に伴い、信託契約に基づくセキュリティーズレンディング（以下、「証券貸借取引」という。）において、担保処分の是非に係る委託者の意向確認に時間を要したことから、その間の市場価格の変動により担保不足が発生し、顧客の信託財産に損失が発生するおそれが生じている。

しかしながら、同部門は、担保処分に係る市場リスク回避等の観点から、CPリスク発生時における証券貸借取引の担保処分に関し、信託契約締結時に事前に顧客の意向を確認することや、CP破綻後の顧客への説明事項や手順を策定していないなど、顧客対応を迅速に行うための改善策を検討していない。[主要行等及び外国銀行支店]

#### iii. 信託財産運用管理態勢

- ・ 不動産私募ファンドでの運用開始に伴う調査について、担当部門は、オリ



## 【信託業務】

ジネーターからの倒産隔離について確認を行っていない。[主要行等及び外国銀行支店]

### iv. 併營業務管理態勢

- 担当部門は、相続業務の顧客説明に関する苦情が増加傾向にあることを受けて、渉外活動ルールを改訂し、遺言執行や遺産整理業務の進捗状況について、原則として毎月、営業部店が顧客に報告を行う旨を規定している。  
しかしながら、同部門は、遺言執行や遺産整理の進捗状況に関し、顧客への説明不足等に起因して、「遺言の執行が遅れているのではないか」「途中経過の報告がなく、こちらから確認して初めて連絡があるなど対応が非常に悪い」「外貨等の為替リスク、投資信託の市場変動リスクについて説明がなかった」などの苦情が発生しているにもかかわらず、苦情の傾向や発生要因に係る分析を十分に行っていない。  
また、同部門は、顧客に対する説明内容や説明方法を担当者の裁量に委ね、契約締結から相続手続完了まで長期間を要する契約特性や市場環境を踏まえた、名義変更等の重要な進捗段階における事前説明や、株式等の価格変動リスクを有する相続財産の状況説明の実施といった、遺言執行や遺産整理に係る苦情に対する具体的な再発防止策を策定していない。  
このため、「中途報告の内容が簡潔すぎる」「進捗状況に関する連絡がない」といった同様の苦情が発生している。[主要行等及び外国銀行支店]
- 遺留分侵害案件等に係る受託審査について、部店長による受託時のチェックが不十分であることから、本部への事前申請が必要な案件を事後申請している事例や遺言者及び遺留分侵害者の減殺請求に係る意思を確認しないまま受託している事例等が認められる。[主要行等及び外国銀行支店]
- 証券代行業務について、証券代行部門による事務過誤の発生原因分析等が不十分であることから、買増停止期間中に買増受付を行っている等の事務過誤が発生している。[主要行等及び外国銀行支店]
- 遺言信託業務に係る受託審査について、担当部門による業務記録帳への正確な記録に関する指導や徹底が不十分なことから、遺留分侵害案件について、後日の紛争防止に必要な内容が記載されていないなど記録帳への記載が不適切なまま受託審査が行われている事例が多数認められる。[主要行等及び外国銀行支店]

## 【保険会社】

### <保 険 会 社>

#### i. 内部管理態勢

##### (1) 取締役、取締役会及び執行役員等による経営会議等の役割

- 経営計画の進捗管理について、経営会議は、計画値と実績値に乖離があることを認識しているにもかかわらず、銀行窓販チャンネルはマーケットが拡大していることから、当社においても相応の販売量が確保できると期待し、現状の販売実績に係る具体的な分析資料を業務執行部門や計画策定部門に対して求めているなど、経営計画の計画値と実績値の乖離に対する原因分析や具体的な改善策に関する十分な審議を行っていない。[生命保険会社]
- 前回検査の指摘事項に係る改善対応について、経営会議等は、改善の取組の進捗状況を一元的に管理する部署を明確化していないほか、各部署における改善状況に係る報告を求めている。また、内部監査担当役員が指摘事項の改善状況に係るフォローアップ監査の実施を指示していないうえ、内部監査部門も当該監査を実施していない。

このため、各部署における前回検査指摘事項への改善の取組については、改善策の実施結果の検証を踏まえた見直しの必要な項目や、保険金支払事務の遅延防止など改善策が未了である項目が多数認められる。[生命保険会社]
- システム障害への対応について、経営会議は、2年連続してシステム障害が多数発生しているにもかかわらず、システムリスク管理部門等に対して障害の発生原因の分析や運用テストの強化等を指示していない。このため、依然としてシステム障害が多数発生している。また、システム障害を抜本的に解決するための次期システム構築プロジェクトについて、経営会議は、システム開発の要件定義に当たって、経験・スキルを有する要員を配置しなかったことから、次期システムの要件定義に大幅な修正が発生し、3度の追加投資やリリース時期の延期を行うこととなり、新商品開発等の事業計画にも遅れが生じている。[損害保険会社]

##### (2) 管理者の役割

- 中期経営計画の策定について、担当部門は、親会社から親会社グループの中期経営計画策定のために必要であるとして、当社の中期経営計画を報告するよう要請を受けているが、内部規程において、経営計画は経営会議で協議のうえ取締役会で決議することとされているにもかかわらず、同部門は、経営会議における協議及び取締役会での決議を経ないまま、当社の中期経営計画を策定し、親会社の経営会議に報告を行っている。[生命保険会社]
- 資産運用を委託している子会社の管理について、資産運用部門は、当該子会社の財務状況の確認について資産査定を通じた事後的な確認を行うにとどまり、事前に当社へ報告させる事項や報告時期等を明確にしていない。このため、同部門は、当該子会社における経費支出の増加を把握できず事前に増資等の対応をできなかったことから、当該子会社の前年度決算において投資

## 【保険会社】

運用業を行うための最低純資産額が確保されていない。[生命保険会社]

### (3) 内部監査

- ・ システム監査について、取締役会は、内部監査部門にシステム管理業務の専門的知識を有する人材を配置していないことから、同部門は、外部へ委託したシステム監査の指摘事項について、被監査部署から改善状況の報告を受けるにとどまり、被監査部署が策定した改善策の妥当性の検証を行っていない。このため、当該システム監査における「社内イントラネットからの情報持ち出しが技術的に可能となっている」との指摘に対し、被監査部署は改善策を実施したとしているが、依然として技術的に持ち出しが可能な状況となっており改善が図られていないなどの事例が認められる。また、同部門は、被監査部署より報告された改善策について、対応期限を定めたフォローアップを行っていないことから、当該システム監査の実施後1年半が経過しているにもかかわらず、被監査部署において約8割の指摘事項の改善が未完了となっている。[損害保険会社]
- ・ 取締役会は、中期経営計画において、経験・スキルを有する職員の採用・育成を課題として盛込んでいるにもかかわらず、育成強化が必要な部門・担当の洗出しを行っておらず、中長期的な人員の採用・配置計画を策定していない。

このため、内部監査部門におけるシステム監査において、監査人員の経験・スキルの不足により、外部からの不正アクセスや情報漏えいの発生防止措置等のシステムの安全性に係る検証を実施していないほか、市場・信用リスクの計測や責任準備金等の積立てに対する監査も実施していない。

また、各サービスセンターにおいて、実務経験の浅い職員による支払備金の修正漏れが多数発生しているなど、職員の経験やスキル不足を原因とした問題が、複数の部門において生じている。[損害保険会社]
- ・ 内部監査部門は、当社におけるシステム監査を外部委託先と共に実施しているものの、同部門担当者が専門性を有しておらずシステム管理の適切性等の検証を外部委託先任せとしている。さらに、外部委託先が作成した前回監査の改善状況に係る監査結果を検証していないことから、社長等に対して対応が終了していない項目を終了していると誤った報告を行っている。[生命保険会社]
- ・ 内部監査部門は、金融機関代理店に対する監査を親会社と共同で実施しているが、監査対象先代理店の選定を親会社任せとしており、不祥事件の発生状況等を踏まえた選定を行っていない。[生命保険会社]
- ・ 市場リスク管理に関する監査について、内部監査部門は、仕組債等のデリバティブを組み込んだ商品の特性に応じた運用規程等の整備状況を検証していない。[損害保険会社]
- ・ 内部監査部門は、外部委託契約の状況を検証していないことから、個人情

## 【保険会社】

報の取扱いを含む委託契約を締結した部門に対する監査において、当該委託契約が「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」で求めている「委託先の監督・監査・報告徴求に関する権限」などを含む契約となっていないことを看過している。[生命保険会社]

- 内部監査部門は、監査テーマに関連するリスクが低いと判断した部門について、共通監査項目以外の部門固有の業務運営上のリスクの評価を行わないまま監査を不要としていたことから、ディスクロージャー資料の作成等対外的な情報発信の所管部門に対する監査を、部門設置後一度も実施していない。[生命保険会社]
- 内部監査部門は、前回の営業店監査において認められた、領収証管理等に係る問題を本部担当部門に対し指摘しているが、今回の営業店監査において、本部担当部門が前回指摘を受けて策定した改善策が複数の営業店で実施されていないという問題を把握しているにもかかわらず、本部担当部門へ改善するよう指摘を行っていない。[生命保険会社]
- 内部監査部門は、各地方営業拠点監査部門が行う業務監査において使用する監査マニュアルについて、監査手法を記載するにとどまり、監査で指摘された問題事象の発生原因の分析を行うよう定めていないことから、各地方営業拠点監査部門は業務監査において問題事象を指摘するにとどまり、問題事象の発生原因の分析を踏まえた態勢上の問題点の指摘や問題事象の再発防止に向けた改善の指示を行っていない。[損害保険会社]

## 【保険会社】

### ii. 法令等遵守態勢

#### (1) コンプライアンス統括部門及びコンプライアンス担当者の役割

- リーガル・チェックについて、コンプライアンス統括部門は、特約の照会に係る電話対応業務が募集行為に該当しないか募集コンプライアンス担当部門からリーガル・チェックを依頼されているが、当該電話対応業務はオペレーターが使用するトークスクリプトの内容によっては募集行為に該当する場合があるにもかかわらず、トークスクリプトの内容を確認しないまま、当該電話対応業務は募集行為に該当しないとの回答を行っている。[生命保険会社]
- 社内規程や契約書等に関するリーガル・チェックについて、コンプライアンス統括部門は、本社各部に配置している推進役に行わせているものの、推進役の任命に際して、法的知識・経験年数等の推進役の要件を明確にしていることから、推進役のリーガル・チェック不足を原因として、保険業法の改正が反映されていない社内規程が認められる。  
また、同部門は、推進役の役割を社内へ周知徹底していないことから、推進役のリーガル・チェックが行われないまま社内規程の改定や契約締結が行われている事例が認められる。  
さらに、同部門は、推進役が起案し自らがチェックする場合について、同部門が別途検証を行うなどの推進役起案案件の適確性確保のための態勢を構築していない。[生命保険会社]
- 営業用不動産の管理について、コンプライアンス統括部門は、特定関係者に対する賃料の適切性の確認方法を具体的に定めておらず、アームズ・レンダス・ルールの遵守状況の検証を十分に行っていない。[損害保険会社]

#### (2) コンプライアンス・マニュアルの整備・周知

- 取締役会は、親会社からのコンプライアンス・マニュアルの導入に関し、親会社においてリーガル・チェックが行われているとして、同マニュアルにおける法令解釈の妥当性について十分に議論しないまま導入を決定していることから、構成員契約規制に違反していても是正措置を講ずれば法令違反には該当しないという誤った法令解釈が同マニュアルに定められていることを看過している。このため、コンプライアンス統括部門が、構成員契約規制に違反しているにもかかわらず、不祥事件の届出を行っていない。[生命保険会社]

#### (3) 反社会的勢力に対応する態勢の整備

- 反社会的勢力への対応について、取締役会は、コンプライアンス・マニュアルにおいて、反社会的勢力に対して断固とした姿勢で臨むとの基本原則を定めているにもかかわらず、同勢力への対応に係る担当部門や、同勢力として把握すべき範囲を定めていないほか、同勢力に係る情報の収集・管理や同勢力と関係した場合の本社への報告及び部店への指示の態勢を構築していない。[損害保険会社]

## 【保険会社】

- ・ 反社会的勢力に係る情報について、コンプライアンス統括部門は、収集や管理の方法を具体的に定めていないことから、同部門は、契約担当部門の保険契約引受審査時や顧客サポート等管理部門の顧客対応時に同勢力と判明した者に係る情報を把握しておらず、情報の一元管理を行っていない。また、コンプライアンス統括部門は、支社等より報告のあった同勢力に係る情報を関連部門へ提供していない。[生命保険会社]
- ・ 反社会的勢力に係るデータベースの管理について、コンプライアンス統括部門は、顧客サポート等管理部門から連絡を受けた苦情処理時の情報や、当社に対する恐喝事案の相手方の情報を同データベースに登録しておらず、当社に存在する同勢力に係る情報を十分に蓄積していない。また、コンプライアンス統括部門は、部署毎に使用目的が相違することなどを理由に、データベースの一元化に向けた組織横断的な検討を行っていないことから、同部門及び事務統括部門は別々にデータベースを管理しており、同勢力に係る情報の一元管理を行っていない。[生命保険会社]
- ・ 反社会的勢力への対応について、コンプライアンス委員会は、コンプライアンス統括部門に対し同勢力への対応に係る具体的な取組事項を指示していないことから、同部門は、コンプライアンス・マニュアル等において当該勢力に係る対応方法を明確にしていないほか、同勢力に係るデータについて、インターネット等による報道からデータを収集するにとどまり、保険契約引受時の審査に活用していない。[生命保険会社]
- ・ 反社会的勢力への対応について、社長を委員長とするコンプライアンス委員会は、社員を対象に実施したアンケートにおいて、同勢力から圧力を受けて図書購読等に係る支出を行ったなどの回答を複数の社員から受けている。しかしながら、同委員会は、実態解明のための具体的調査を内部監査部門やコンプライアンス統括部門へ指示していない。また、コンプライアンス統括部門は、改定した同勢力対応マニュアルを社内に周知徹底していない。さらに、同部門は、同勢力に関する情報の一元的な管理や蓄積を行っていない。[損害保険会社]

## 【保険会社】

### iii. 保険募集管理態勢

#### (1) 募集コンプライアンス担当部門の役割

- 顧客に対する契約内容の確認について、募集コンプライアンス担当部門は、募集人に対し契約内容の適正性の確認に係るルールを周知徹底していないことから、自動車保険契約手続時の募集人による運転免許証の帯色確認漏れ等を原因として自動車保険のゴールド免許割引を適用せずに、事後に遡及適用している事例が多数認められる。さらに、契約手続時の契約者の意向確認に用いる確認シートについて、内部規程等において、顧客へ契約内容についての意向確認を実施した後で、募集人が取扱者欄に署名押印を行うこととしているにもかかわらず、顧客へ意向確認を実施する前に取扱者欄への押印等を行っている募集人が多数認められる。[損害保険会社]
- 他社の保険商品の契約者を対象に、当該保険商品の診断を行うための契約内容の確認シートについて、募集コンプライアンス担当部門は、コンプライアンス統括部門を通じて弁護士に依頼したリーガル・チェックにおいて、「契約者に誤解を生じさせ保険業法等に抵触する可能性があることから、確認シートは使用しないことが望ましい」との回答を得ているにもかかわらず、募集コンプライアンス担当部門は、その後1か月以上の間、営業推進部門に対し確認シートの使用を禁止していない。

また、コンプライアンス統括部門もリーガル・チェック後に、募集コンプライアンス担当部門が営業推進部門に対し確認シートの使用を禁止しているかを確認していない。

さらに、募集コンプライアンス担当部門及び営業推進部門は、代理店等において、確認シートを使用し、他社の保険商品を誹謗・中傷する目的でその短所を不当に強調するなどの不適切な比較募集が行われていないかについて、実態を把握していない。[生命保険会社]
- 早期解約・失効契約に係る不適正募集の調査について、募集コンプライアンス担当部門は、募集の適正性の確認を代理店任せとしており、中には支社等から不適正募集の蓋然性が高いとの報告を受けているにもかかわらず、報告内容を検証していない事例が認められる。[生命保険会社]
- 募集管理部門は、乗換契約に係る募集時の不利益事項の説明状況や早期失効・解約に係る原因の把握等を行っていない。また、同部門は、営業店への指導や実態把握を行っていないことから、営業店において解約理由が記載されておらず、事後的な検証ができない事例が多数認められる。[生命保険会社]

#### (2) 保険募集人の登録・届出・管理

- 新規保険商品販売開始前の代理店への研修について、取締役社長及び担当役員は、当該研修の実施率が販売開始1週間前において低率にとどまっていること、及び研修ビデオ等を代理店に送付し研修を補完することの報告を営業推進部門より受けているにもかかわらず、同部門に対して、その後の代理

## 【保険会社】

店の当該研修及びビデオ研修の履修状況の確認を行うよう指示していない。このため、同部門は当該確認を行っていないことから、当該研修の実施率は、販売開始日においても低率にとどまっている。[生命保険会社]

- ・ 保険商品の販売開始後の代理店研修について、前回検査において、研修を希望する代理店のみに研修を実施し、計画的な代理店研修が行われていないとの指摘を受けているにもかかわらず、取締役会は、営業推進部門に対して改善の指示を行っていないことから、計画的な代理店研修が依然として実施されていない。このため、研修を実施していない代理店等において、商品の説明不十分に関する苦情が多数発生している。[生命保険会社]
- ・ 変額保険の募集について、募集コンプライアンス担当部門は、保険募集人の登録状況の確認を怠ったことから、生命保険協会の規程に反して、変額保険販売資格者登録前に保険募集人が募集を行っている事例が認められる。[生命保険会社]

### (3) 保険募集資料等（広告も含む）の表示の適切性

- ・ 代理店が独自に作成する募集資料について、募集コンプライアンス担当部門は、同部門による事前承認が必要となる範囲を代理店に明確に示していないことなどから、代理店において、事前承認の申請をせずにウェブサイトを開設し、誤った商品説明を掲載している事例が認められる。また、営業推進部門は、代理店ホームページ構築支援サービスとして、代理店ウェブサイトから参照可能な各種商品内容のウェブサイトを開設しているが、販売停止商品や改定前商品の情報を掲載している事例が多数認められる。[損害保険会社]

### (4) 保険募集業務の適正性

- ・ 他人の生命の保険契約であるヒューマン・ヴァリュー特約が付帯されている保険契約の被保険者同意の確認について、募集コンプライアンス担当部門は、事業方法書及び内部規程に基づき被保険者同意確認書の押印漏れ等の確認を、複数の担当者に検証させているにもかかわらず、被保険者の同意確認書の押印漏れや、同意確認書の紛失により、被保険者本人の同意が得られたかを確認できない事例が多数認められる。[生命保険会社]



## 【保険会社】

### iv. 顧客保護等管理態勢

#### 1. 保険契約管理態勢

##### (1) 保険契約管理態勢の整備・確立状況

- 商品開発担当委員会は、募集態勢に係る自主点検において、複雑な商品内容に係る顧客への説明不足等の問題点を要因として顧客が不要な保険料を負担している事案が判明しているにもかかわらず、同種の事案が生じていないかどうか洗出しを行うよう各担当部門へ指示していない。

また、自動車保険担当部門は、同点検時に、自動車保険の特約等の重複補償により、顧客が不要な保険料を負担している事案を把握しているにもかかわらず、同委員会への報告を行っていない。

このため、複数の自動車保険契約を締結している契約者や世帯の保険契約において、特約等の重複補償により、顧客が不要な保険料を負担している事例が多数認められる。[損害保険会社]

- 契約管理部門は、代理店廃業に伴う保険契約の移管に関し、「代理店がわからない」、「どこに問い合わせればいいかわからない」といった苦情が多数発生しているにもかかわらず、代理店が廃業した際の契約者への保険契約移管先の通知に係るルールを定めていない。このため、代理店の廃業時に、移管先が契約者に通知されていない契約が多数認められる。

また、同部門は、当社商品の募集等の代理代行を行う保険会社の代理店が廃業した際の当社の保険契約の移管について、当該保険会社任せとしていることから、当該保険会社における移管のルールを把握していないほか、当該保険会社において契約移管後の顧客へのフォローがどのように行われているのかを当社が把握していない契約が多数認められる。[生命保険会社]

##### (2) 契約管理事務の適切性

- 契約管理部門は、一部の保険商品において、契約者が保険金額を増額した場合は保険料の振込手数料を当社負担とする取扱いを決定しているが、当該取扱いについては、事務統括部門と代理店への周知を担当する部門との間で実施日程の確認が行われていないことなどから、代理店へ周知されていない。

このため、当該取扱いに反して契約者に不要な手数料を負担させている事例が認められる。[生命保険会社]

- 代理店の委託契約解除に伴う保険契約の移管について、契約管理部門は、移管ルールを作成し、移管前に契約者に対して案内状を発送することとしている。

しかしながら、同部門は、支社・代理店に対して同ルールを周知徹底していないことから、支社・代理店が移管前に案内状を発送していない事例が多数認められる。[生命保険会社]

- 解約手続きの取扱いに係る研修について、契約管理部門は、解約遅延に係る苦情が多数発生していることから、営業職員用の研修資料を作成し営業現場へ通知しているが、研修の実施は営業所任せとしているほか、解約手続き

## 【保険会社】

に係る標準処理期間を定める等の具体的な手順を明確化していないことから、依然として営業職員の対応不足による解約遅延に係る苦情が多数発生している。[生命保険会社]

- ・ 保険料の確定精算について、契約管理部門及びシステムリスク管理部門は、前回検査において未精算となっている保険契約が多数認められるとの指摘を受けたにもかかわらず、社内規程において決算書等の確定精算を行うための明確な根拠資料の提出を義務付けていないほか、営業所等から提出された確定精算書類について処理の内容を検証していないことから、精算金額が相違しているなどの事例が認められる。[損害保険会社]
- ・ 保険契約の解約処理について、契約管理部門は、解約請求書等の発送遅延等に係る苦情が多数認められるにもかかわらず、契約者からの解約申出日を起点とした解約処理手続の進捗管理を行っていない。[生命保険会社]

## 2. 保険金等支払管理態勢

### (1) 保険金等支払管理態勢の整備・確立状況

- ・ 支払完了事案の自主点検について、経営会議は、支払管理部門から、当該点検の結果、請求放棄案件等として処理された経緯や根拠が不明確な事案が複数確認されたとの報告を受けているにもかかわらず、同部門に対して当該事案の処理の適切性について調査の指示を行っていない。[損害保険会社]

### (2) 支払管理部門の役割

- ・ 長期未払事案の進捗管理について、支払管理部門は、当該事案の進捗状況に係る自主点検ルールを作成し、同ルールにおいて、各サービスセンター長が、事案担当者による保険金等の請求案内の状況や請求の督促状況を点検し、事案担当者に対し改善指導を行うと定めている。

しかしながら、同部門は、各サービスセンター長による長期未払事案の管理状況の実態を把握していないことから、各サービスセンター長による事案担当者への改善指導不足を原因として、事案担当者が合理的な理由もなく、長期間、顧客に対して保険金等の請求案内や請求の督促を行っていない事例が多数認められる。[損害保険会社]

- ・ 保険金等支払いの適正性に係る検証について、支払管理部門は、支払済全事案の支払いの適正性に係る事後検証の結果、再調査が必要であると判断した事案に関し、支払担当部門に対して、再調査の実施と再調査結果の報告を求めることとしているものの、再調査に対して、支払担当部門内における進捗管理が不十分であったことや、支払管理部門が支払担当部門に対し、個別事案毎の再調査の進捗状況の確認を行っていないことから、支払担当部門は、同事案のうち多数の事案について、今回検査時点まで、再調査を行っていない。[生命保険会社]
- ・ 満期保険金等の請求案内について、支払管理部門は、顧客から請求書の送付がなく満期到来後数か月以上満期保険金等が未払いとなっている案件に関

## 【保険会社】

し、満期保険金に係る未払契約一覧表を営業店に送付しているが、同部門は、契約者への請求書送付の督促を営業店任せとしており、当該一覧表に掲載された契約者への対応状況を把握していない。このため、満期日到来後、長期間、満期保険金等が未払いとなっている事例が認められる。[生命保険会社]

- 保険金・給付金の請求に関する進捗管理について、支払管理部門は、営業店経由で受け付けた請求書類に不備があった場合は、営業店に対し不備の通知を行っているものの、その後の対応を営業店任せとしたことから、営業店の統廃合や担当営業職員の退職により引継ぎが行われずに顧客への連絡が途絶えるなど、再案内や督促のフォローを長期間行っていない事例が多数認められる。[生命保険会社]
- 請求勧奨漏れの検証について、支払管理部門は、請求勧奨に係る改善策の実施後の新たな請求勧奨態勢が開始するまでの間の請求勧奨漏れの検証を行っていないことから、当該期間における通院給付金の請求勧奨漏れが多数認められる。[生命保険会社]

### 3. 苦情処理態勢

#### (1) 苦情処理態勢の整備・確立状況

- 募集等の業務委託先である保険会社の代理店及び営業店が受け付けた当社に対する苦情の把握について、苦情担当部門は、前回検査において、当該苦情を把握する態勢を整備していないとの指摘を受けているにもかかわらず、当該保険会社の代理店等に寄せられた当社に対する苦情を当該保険会社から当社に報告すべきことを当該保険会社との業務委託契約書等に規定しておらず、当該苦情を確実に当社に報告させるための当社と当該保険会社の具体的な役割分担も明確にしていない。

また、当該保険会社の代理店等が当社に対する苦情を報告するに当たり、当社の苦情の定義が当該保険会社の苦情の定義よりも広義であることを原因とした報告漏れが生じないよう注意を要することについて、当社及び当該保険会社のいずれも当該保険会社の代理店等に周知を行っていない。

こうしたことから、当社が受付処理した苦情のうち、事前に当該保険会社の代理店等にも寄せられているにもかかわらず、当該保険会社が当社に報告していない苦情が、多数認められる。

さらに、苦情担当部門は、当該報告漏れの状況を把握していながら、報告漏れに係る実態調査を行っておらず、改善策を講じていない。[生命保険会社]

#### (2) 苦情処理対応の適切性

- 苦情担当部門は、内部規程において苦情の定義を顧客からの不満等の表明としているにもかかわらず、代理店からの苦情の報告については、法令や代理店の社内ルールに対する違反が判明した場合に限定して報告させる運用としており、苦情を網羅的に把握していない。[生命保険会社]
- 苦情担当部門は、社内規程において苦情の定義を「当社及び代理店に対す

## 【保険会社】

る不満等」としているにもかかわらず、同規程に反し、保険金請求に係る相談部門への申出事案のうち顧客から理解が得られたものや代理店に寄せられた代理店自身に対する苦情は苦情登録システムへの登録を任意とする運用指示を出していることから、苦情の登録漏れが多数認められる。[損害保険会社]

- ・ 苦情の報告について、苦情担当部門は、苦情対応マニュアルに苦情の起票を必要とする場合の具体的な事例を掲載していないことから、担当者によって苦情の定義の解釈が異なっているほか、詫び状を出状している事案等における苦情の起票漏れを検証していない。このため、詫び状を出状している事案等について苦情の起票漏れが多数認められる。また、同部門は、苦情が増加傾向にあるにもかかわらず、苦情の発生原因を踏まえた研修の実施等、苦情の削減に向けた具体的な再発防止策を策定していない。[損害保険会社]

### 4. 顧客情報管理態勢

#### (1) 顧客情報統括管理責任者及び顧客情報管理者の役割等

- ・ 顧客情報漏えい時の当局への報告基準について、顧客情報統括管理責任者は、金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等の実務指針に反し、本来当局への報告が必要な個人データの漏えい事案のうち悪用のおそれがないなどの軽微な事案は報告対象外としていることから、個人データの漏えい事案について当局への報告漏れが多数認められる。[生命保険会社]
- ・ 個人データ取扱台帳の管理について、顧客情報統括管理責任者は、当該台帳の記載に係るルールの周知徹底や記載内容の適切性についての検証を行っていないことから、台帳登載のデータについて、データの取得年月日、廃棄記録等の記載のない事例が、全部門において多数認められる。[損害保険会社]

#### (2) システム対応

- ・ 募集人の代理店オンラインシステムへのアクセスについて、顧客情報統括管理責任者は、募集人の廃業後に速やかに当該募集人のユーザーIDの削除を行っていないことから、廃業した募集人が当該システムへアクセスしている事例が認められる。[生命保険会社]

#### (3) 代理店・外部委託先

- ・ 募集等の業務委託先である保険会社の代理店及び営業店における当社の顧客に係る情報の管理について、顧客情報統括管理責任者は、当該保険会社との業務委託契約書等において、当該保険会社の代理店等における当社顧客情報漏えい事故の当社への報告義務など、当社顧客情報に係る当該保険会社の管理責任を規定していない。このため、当該保険会社の代理店等で発生した当社の顧客に係る情報の漏えい事故が、当社に報告されていない事例が認められる。[生命保険会社]

## 【保険会社】

- 顧客情報に関する外部委託先の管理について、顧客情報統括管理責任者は、外部委託管理規程において、外部委託を行う場合は委託先から調査票の提出及び個人情報の取扱いに関する覚書の締結を必須とする取扱いとしているにもかかわらず、外部委託担当部門に対して当該規程の取扱いを周知徹底していないうえ、委託先のうち一部の代理店との関係の悪化を懸念し、当該代理店との間で覚書が未締結であることを容認していることから、調査票の提出や覚書の締結を行っていない委託先が多数認められる。[生命保険会社]
- 業務委託先の個人情報保護に係る適正性の審査について、顧客情報統括管理責任者は、契約件数が多いなどの理由により、損害調査等の外部委託契約を審査の対象外としていることなどから、委託先において個人データの安全管理のための措置が確保されているかどうかについて確認を実施していない契約が認められる。[損害保険会社]
- 書類管理について、顧客情報統括管理責任者は、本部各部が、業務委託先から個人情報を含む書類を徴求した場合の具体的な返却期限や管理手法を定めていないことから、本部各部において、同委託先から徴求した書類の管理が担当者任せとなっており、個人情報を含む書類が未施錠のまま事務室内に長期間放置されている事例が多数認められる。[損害保険会社]

## 【保険会社】

### v. 財務の健全性・保険計理に関する管理態勢

#### (1) 責任準備金等の積立の適切性等

- 支払備金の積立について、取りまとめ担当部門は、内部監査において所管部署の支払備金の積立の適正性に問題があるとの監査結果報告を受けているにもかかわらず、所管部署が行った備金の積立について、支払備金の総額等の報告を受けるにとどまり、個々の積立事案の適正性についての検証を行っていないことから、過大計上及び過小計上が認められる。[損害保険会社]
- 入院・手術保険金等に係る支払備金について、支払備金の取りまとめ担当部門は、自己点検により計上漏れを把握しているが、改善策を検討していないほか、当該保険金以外の死亡保険金について実態を調査していない。[生命保険会社]

### vi. 商品開発管理態勢

#### (1) 商品販売開始後のフォローアップ

- 契約後の早期死亡案件について、商品開発担当部門は、代理店に対して募集実態の調査を行っているが、調査対象を一般代理店に限り、金融機関代理店への調査を行っておらず、当該案件に係る募集実態の全容を把握していない。このため、同部門は、早期死亡案件の中に金融機関代理店が無面接募集を行っている事例が認められることを看過している。[生命保険会社]

## 【保険会社】

### vii. 資産運用リスク管理態勢

#### (1) 資産運用リスク管理態勢の整備・確立状況

- 証券化商品のリスク管理について、経営会議及び資産運用リスク管理部門は、証券化商品の市場性信用リスクに対する着眼点及び評価基準等を整備していない。このため、経営会議等は、証券化商品の裏付資産について、優先部分と劣後部分に階層化し、優先部分の信用度を高める信用補完の仕組に関し、各部分にどの程度のリスクがあるかを検証しておらず、適正なリスク評価を行わないまま、証券化商品を購入している。

また、個別案件性が高くリスク判定が複雑・困難である証券化商品の購入に関しては、内部規程において、リスク管理委員会が、リスク管理面から検討を行い、方針を決定することとしているが、同委員会は、CDO、CLO<sup>1</sup>等の証券化商品の裏付資産である原債権（内外企業の発行債券等）に関し、発行企業の属する業態や財務内容等を分析・把握しないまま、証券化商品の購入を決定している。

さらに、経営会議等は、証券化商品の裏付資産となっている原債権の回収率の変化等をモニタリングしておらず、証券化商品のリスクを適時に許容範囲に制御する態勢を構築していない。

このため、経営会議等は、証券化商品の価格下落の原因を把握できず、保有している証券化商品の売却等の検討を適時に行うことができなかつたことから、CDO、CLOにおいて多大な損失が発生している。[生命保険会社]

- ファンドのリスク管理について、経営会議は、ファンドのリスク、特にヘッジファンドの元本毀損リスク等が、当社の自己資本・収益力に照らし、許容できるリスクであるか否かについて検討を行っていない。また、資産運用リスク管理部門は、ファンドの保有資産の内訳等によるリスク特性に応じたリスク量の計測を行っておらず、リスクを過小評価している。

また、ファンドの損失管理について、経営会議は、ファンドの超過リターン（ファンドの収益率からベンチマークの収益率を引いたもの）が予め定めた下限値を下回った銘柄について解約を検討する態勢としており、損失限度額を設定し損失額そのものを限度額内に抑える管理を行っていない。このため、ファンドの超過リターンが下限値に達した時点では既にファンド価格が大幅に下落しており、多額の損失額が発生している。また、経営会議等は、ファンドの総額に対する限度枠や、種類、銘柄毎の投資限度枠を設けていない。

さらに、経営会議は、ヘッジファンドについて、解約までに時間を要することから、超過リターンが下限値に達した時点で解約を意思決定しても、解約となった時点では超過リターンが下限値を下回っているおそれがあるにもかかわらず、解約までに時間を要することを踏まえた超過リターンの下限値を設定していないことなどから、ファンド全体の損失見込は多額にのぼっている。[生命保険会社]

<sup>1</sup> CLO = Collateralized Loan Obligation

## 【保険会社】

- ・ 取締役会及び経営会議は、資産運用リスクについて、純資産の額を許容リスク量と定め、資産運用リスク管理部門等から、月次で純資産の状況や資産運用リスク量の報告を受けているものの、資産運用リスクに配分された純資産の使用率や有価証券全体の含み損等に関してアラーム・ポイントの設定を行っておらず、リスク顕在化の状況を適時に把握できる枠組みを構築していない。このため、取締役会及び経営会議は、有価証券の含み損が増大し、減損が発生するまで、資産運用リスク量の削減等の対応策の検討を行っていない。[損害保険会社]
- ・ リスク・リミット超過時のリスク量管理について、取締役会は、資産運用リスク量が、リスク・リミットを継続して超過したことから、その対策として、保険引受リスクと資産運用リスクとの分散効果を考慮したリスク・バッファー等を算定して、リスク・リミットへの追加配賦（リスク・リミットの引上げ）を決議しているが、当該分散効果の算定の妥当性について検証を行っていない。また、内部規程において定める当社の全体のリスク許容額を超過する状況であるにもかかわらず、当該規程に反し、リスク量を増加させる政策投資の承認を行っている。[損害保険会社]
- ・ 資産運用に係る限度枠の設定について、取締役会は、運用資産全体に対する損失限度額の設定を行っていない。  
また、資産運用リスク管理部門は、純投資株式や債券の保有割合を大幅に増加させているにもかかわらず、投資対象資産のリスク特性に応じた種類別の投資限度枠や、投資一銘柄毎の投資限度枠を設定していない。  
さらに、同部門は、政策目的で長期保有している株式に投資限度枠を設定しておらず、当該株式への投資が経営体力に見合ったものかどうかの検証を行わないまま継続保有していることから、当該株式について、減損処理を行っている。[損害保険会社]
- ・ E T F 及び私募投信等の運用枠の管理について、経営会議は、運用上限枠を拡大させ、投資割合を増加させているにもかかわらず、保有資産やリスク・カテゴリーに応じたリスク・リミットやロスカット・ルール等を策定しておらず、フロント部門への牽制態勢を構築していない。  
また、経営会議は、多額の E T F の買入れの際に、個別の投資判断として「含み損が所定の金額に達し、相場の回復が厳しいと想定される場合はロスカットする」こととしているが、翌月の同会議においては、当該 E T F の含み損が同金額に達しているにもかかわらず、相場回復の可能性について議論を行わないまま、ロスカットを実施しないこととしている。[生命保険会社]

## (2) 資産運用リスク管理部門の役割、牽制体制

- ・ 株式リスクの管理について、資産運用リスク管理部門は、前回検査において、「ポートフォリオ管理が不十分で、マーケットに大きく左右される財務体質となっている」との指摘を受けたことから、株式の売却を進めている。しかしながら、同部門は、株式を投資対象とするヘッジファンドや国内・外国株式投信への投資を拡大し、株式関連資産が増加しているにもかかわらず、



## 【保険会社】

経営会議において、当該増加についての説明や注意喚起を行っていない。このため、当社のポートフォリオは、株式関連資産や株式関連リスク量が増加し、前回検査時と同様に市場環境に大きく左右されるものとなっている。  
[生命保険会社]

- 市場リスク管理に係る規程等の整備について、資産運用リスク管理部門は、市場リスク管理規程等を定め、リスク・リミット等を設けリスク管理を行う方針を掲げているものの、VaRやBPV等の計測に基づく具体的なリスク・リミットや投資対象の商品種類毎の保有限度枠を設定していないほか、同部門は、リスク管理状況に係る取締役会等への報告に関し、資産運用リスク管理規程等において、報告内容や報告頻度等を定めていない。[生命保険会社]
- ALM管理について、資産運用リスク管理部門は、リスク分析が不十分であったことから、運用収益の追求を目的とするポートフォリオに計上すべきハイリスクの証券化商品や、仕組債を、安定的なフロー収益の確保を目的とするポートフォリオに計上しているなど、商品のリスク特性を踏まえたポートフォリオの分別ができていないほか、ポートフォリオ毎にリスク量の計測を行っておらず、収益性をリスク量対比でパフォーマンス評価するなどのポートフォリオの効率性を検証していない。[生命保険会社]
- リスク量の計測について、資産運用リスク管理部門は、仕組債のリスク計測の手法を構築していないうえ、仕組債を購入した証券会社から当該仕組債のリスクを計測した結果を入手しておらず、当該有価証券のリスクの実態を把握していない。  
また、株式等のVaRやBPVは月次での計測にとどまっており、仕組債やファンドについては投資後のリスクのモニタリングは時価を把握するのみであることから、リスク量の計測は不十分である。[生命保険会社]
- 非上場有価証券等のリスクの管理に関し、資産運用リスク管理部門等は、期初のリスク・バッファの配賦時において、リスク量に対して同額のリスク・バッファを配賦しており、資産運用計画の実施による期中のリスク量の増加を考慮した配賦を行っていないことから、非上場有価証券等のリスク量がリスク・バッファを超過している。[生命保険会社]
- 資産運用リスクの計測モデルの妥当性の検証について、資産運用リスク管理部門は、バック・テストを定期的に行っていないほか、ストレス・テストは株価、為替、金利変動毎の要因別のシナリオとしており、ポートフォリオに対する最悪の事態を想定して株価変動等の要因を複合的に反映したシナリオとなっていない。[損害保険会社]
- 親会社へ報告している統合リスクの管理について、資産運用リスク管理部門は、当該リスク量がリスク・リミットをオーバーしているにもかかわらず、アラーム・ポイントの設定を行うなどリミット接近時の対応を明確化してい

## 【保険会社】

ない。[生命保険会社]

- 個別取引の二次審査について、資産運用リスク管理部門は、不動産流動化商品やクレジット・デリバティブに係る二次審査に関し、市場リスクの観点から審査を行っておらず、外部格付が投資適格である場合は問題ないと判断しているなど、同部門による二次審査は不十分となっている。[損害保険会社]
- リスク量計測に用いるパラメータについて、資産運用リスク管理部門は、「貸付金にかかる繰上げ返済スプレッド」等のパラメータを設定した以降、3年以上にわたり妥当性の検証及び更新を行っていないほか、アジア通貨について定期的な検証を行わないまま米ドルのボラティリティを用いて為替リスクを計測しているなど、パラメータの検証を十分に行っていない。[損害保険会社]

## 【保険会社】

### viii. オペレーショナル・リスク等管理態勢

#### (1) 事務リスク管理部門の役割

- ・ 事務リスクに係る報告について、事務リスク管理部門は、四半期毎に各部が実施している事務ミス自主点検結果の報告を受けるにとどまり、各部において発生した事務ミスを適時に把握していない。このため、同部門は、迅速に関係部署横断的な改善策を講じておらず、複数の部門においてFAXの誤送信等が繰り返し発生している事例が認められる。[生命保険会社]
- ・ 契約ニーズ等の市場調査の業務委託について、商品開発部門は、委託先である代理店等への委託手数料の支払いに関し、支社に対して調査結果の具体的な検証方法を示していないことから、担当支社は調査結果件数の確認などを十分に行っていない。このため、同部門は、調査結果報告書の件数が委託契約書に定める支払要件を満たしていないにもかかわらず、委託手数料を支払っている事例が認められる。[生命保険会社]

#### (2) システム企画・開発態勢

- ・ 年金支払システムの開発プロジェクトについて、システム部門は、グループ会社とシステム開発プロジェクトを統合することを決定しているが、システム開発プロジェクトに係る取締役会等への報告ルールを明確に定めていないことから、グループ会社とのプロジェクトの統合を同部門の部門長や担当者で決定しており、取締役会等への報告を行っていない。[生命保険会社]

#### (3) システム運用態勢

- ・ システム障害への対応について、システム部門は、発生したシステム障害の内容に係る全体的傾向やその発生原因の分析を行うよう常務会から指示を受けているにもかかわらず、当該傾向や原因の分析を実施していない。このため、システム開発のテスト時等における、テストパターンの洗出し不足を原因としたシステム障害が繰り返し発生しているが、同部門は、発生原因を踏まえた障害の再発防止策を策定していない。[損害保険会社]
- ・ 「顧客へのお知らせ」の発送について、システム部門等は、同お知らせに係るプログラムの修正において、修正依頼箇所以外の部分に影響が生じていないかどうかの検証を十分に行っていないことから、保険金の振込金額欄に誤った金額が記載された同お知らせを契約者へ発送している事例が多数認められる。[生命保険会社]

## <金融持株会社>

### i. グループ経営管理態勢

#### 1. グループ内会社管理態勢の整備・確立状況

##### (1) 内部監査態勢の整備

- ・ 内部監査部門は、内部監査の適切性等を評価するための部内手続を制定するなどに取り組むとしているものの、グループ会社の監査報告書の作成や当社への監査結果の報告状況を適時に把握していないことから、監査結果の報告漏れや報告遅延が認められる。

##### (2) モニタリング及び見直し

- ・ 子会社の反社会的勢力に係る対応状況のモニタリングについて、コンプライアンス統括部門は、同勢力排除に向けたグループの基本方針を制定し、同勢力に対する担当部門の設置等の対応を子会社に求め、態勢整備の状況について子会社のモニタリングを行うとしているが、子会社において、同勢力のデータの一元管理が行われていないうえ、関連部門間での情報共有等も十分に行われていない実態を把握しておらず、モニタリングは不十分なものとなっている。

#### 2. 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

- ・ 利益相反に係る弊害防止態勢について、コンプライアンス委員会は、グループ内の利益相反に係るリスク評価を行っているが、最終判断をグループ内会社各社に任せており、同委員会での協議内容を踏まえた防止措置を実施するための態勢が整備されていないほか、同委員会は、案件進捗に伴う新たな利益相反の発生の有無等に係るモニタリングを実施していない。

また、コンプライアンス統括部門による利益相反チェックについては、チェック対象が敵対的な買収案件等に限定されており、それ以外のグループ内会社間で生じる利益相反についてはチェックが行われていない。

このため、子銀行において双方代理等の不適切な利益相反行為が管理さ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

##### (1) 統合的リスク管理方針の整備・周知

- ・ 統合的リスク管理について、取締役会は、管理対象とするリスクの特定に関する方針を策定していないことから、統合的リスク管理部門によるリスクの網羅的な洗出しが十分に行われておらず、同部門は、変動金利住宅ローンのオプション・リスクなど、当社の経営戦略や規模・特性上重要なリスクに関し、計量化の可否や管理対象とすべきか否かの検討を行っていない。

##### (2) リスク管理の高度化

- ・ 統合的リスクの計測手法について、統合的リスク管理部門は、政策保有株

式のリスク計測に係るバック・テストングにおいて、損失がリスク量を超過する事象が相当数発生しているにもかかわらず、超過回数を踏まえた当社採用モデルの弱点や限界を把握するための分析を行っていない。

### (3) リスクの統合的な評価

- ・ 保険子会社への資本配分について、統合的リスク管理部門は、複数リスクの分散によるリスク低減効果について妥当性の検証を十分に行わないままリスク許容額を算出し、資本配分計画を策定している。

## <行政処分に繋がった検査>

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

### [その他銀行]

- ・ 新銀行東京 （平成20年12月26日）※
- ・ シティバンク銀行（平成21年6月26日）

### [信用金庫及び信用組合]

- ・ 飛騨信用組合 （平成21年5月29日）※

(注) ※印が付されている金融機関に対する検査は、平成19検査事務年度に立入検査を実施したものであるが、行政処分が20検査事務年度に行われたものである。