

現行	改定案
<p style="text-align: center;">顧客保護等管理態勢の確認検査用チェックリスト</p> <p>I. 経営陣による顧客保護等管理態勢の整備・確立状況</p> <p>【検証ポイント】 本チェックリストにおいて、「顧客保護等」とは、以下の①から⑥をいい、「顧客保護等管理」とは、金融機関の顧客の保護及び利便の向上の観点から、①から⑥を達成するため必要となる管理をいう。</p> <p>① (略)</p> <p>② 顧客からの問い合わせ、相談、要望及び苦情（以下「相談・苦情等」という。）への対処が適切に処理されることの確保（経営相談・経営指導等をはじめとした金融円滑化の観点から顧客からの相談・苦情等への対処が適切に処理されることの確保を含む。） （以下省略）</p> <p>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</p> <p>1. (略)</p> <p>2. 顧客サポート等管理態勢</p> <p>(1) 内部規程等の策定</p> <p>① (略)</p> <p>② 【顧客サポート等管理規程の内容】 顧客サポート等管理規程の内容は、業務の規模・特性に応じ、顧客サポート等の適切性及び十分性の確保について必要な取決めを網羅し、管理を行うための組織体制、権限・役割等を明確に定める等、適切に規定されているか。特に、以下の点について、明確に規定しているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 顧客サポート等のための組織体制（顧客サポート等担当部門又は顧客サポート等担当者の設置の有無、その権限と役割等を含む。）に関する取決め ・ 顧客サポート等を行う者が遵守すべき手続に関する取決め ・ 顧客サポート等の状況のモニタリングに関する取決め ・ 反社会的勢力による相談・苦情等を装った圧力に関する取決め ・ 顧客サポート等のために必要な情報の共有に関する取決め ・ 取締役会等に対する報告に関する取決め ・ コンプライアンス統括部門との間の連携・情報伝達に関する取決め <p>③ 【顧客サポート・マニュアルの内容】 顧客サポート・マニュアルの内容は、顧客サポート等の具体的な手続を網羅し、詳細かつ平易に規定されているか。例えば、顧客サポート・マニュアルに以下の点を記載する等の方法により、顧客サポート等を行う者が適切かつ十分な顧客サポート等を行い、かつ、相談・苦情等について取締役会等に適切な情報伝達を行うことができるものとなっているか。</p>	<p style="text-align: center;">顧客保護等管理態勢の確認検査用チェックリスト</p> <p>I. 経営陣による顧客保護等管理態勢の整備・確立状況</p> <p>【検証ポイント】 本チェックリストにおいて、「顧客保護等」とは、以下の①から⑥をいい、「顧客保護等管理」とは、金融機関の顧客の保護及び利便の向上の観点から、①から⑥を達成するため必要となる管理をいう。</p> <p>① (略)</p> <p>② 顧客からの問い合わせ、相談、要望、苦情及び紛争（以下「相談・苦情等」という。）への対処が適切に処理されることの確保（経営相談・経営指導等をはじめとした金融円滑化の観点から顧客からの相談・苦情等への対処が適切に処理されることの確保を含む。） （以下省略）</p> <p>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</p> <p>1. (略)</p> <p>2. 顧客サポート等管理態勢</p> <p>(1) 内部規程等の策定</p> <p>① (略)</p> <p>② 【顧客サポート等管理規程の内容】 顧客サポート等管理規程の内容は、業務の規模・特性に応じ、顧客サポート等の適切性及び十分性の確保について必要な取決めを網羅し、管理を行うための組織体制、権限・役割等を明確に定める等、適切に規定されているか。特に、以下の点について、明確に規定しているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 顧客サポート等のための組織体制（顧客サポート等担当部門又は顧客サポート等担当者の設置の有無、その権限と役割等を含む。）に関する取決め ・ 顧客サポート等を行う者が遵守すべき手続に関する取決め ・ 金融分野における裁判外紛争解決制度（以下「金融ADR制度」という。）による苦情処理・紛争解決に関する取決め ・ 顧客サポート等の状況のモニタリングに関する取決め ・ 反社会的勢力による相談・苦情等を装った圧力に関する取決め ・ 顧客サポート等のために必要な情報の共有に関する取決め ・ 取締役会等に対する報告に関する取決め ・ コンプライアンス統括部門との間の連携・情報伝達に関する取決め <p>③ 【顧客サポート・マニュアルの内容】 顧客サポート・マニュアルの内容は、顧客サポート等の具体的な手続を網羅し、詳細かつ平易に規定されているか。例えば、顧客サポート・マニュアルに以下の点を記載する等の方法により、顧客サポート等を行う者が適切かつ十分な顧客サポート等を行い、かつ、相談・苦情等について取締役会等に適切な情報伝達を行うことができるものとなっているか。</p>

現行	改定案
<ul style="list-style-type: none"> 相談・苦情等の記録の作成及び保管に関する手続 相談・苦情等に対する内容の確認の手続（相談・苦情等の受付、相談・苦情等の内容の確認の手続） 相談・苦情等への対処の手続（相談・苦情等に関し顧客の納得を得るための対応、相談・苦情等の解決に向けた進捗管理、長期未済案件の発生防止及び相談・苦情等が紛争となった場合の手続等） 相談・苦情等についての情報を関連する部門に伝達するための手続 反社会的勢力による相談・苦情等を装った圧力に関する連絡先及び手続 法令等違反行為が疑われる場面の典型例及び法令等違反行為が疑われる場合の担当部門の連絡先（コンプライアンス統括部門等） 振り込め詐欺等の犯罪の被害や口座の不正利用が疑われる相談・苦情等に対する対処の手続 	<ul style="list-style-type: none"> 相談・苦情等の記録の作成及び保管に関する手続 相談・苦情等に対する内容の確認の手続（相談・苦情等の受付、相談・苦情等の内容の確認の手続） 相談・苦情等への対処の手続（相談・苦情等に関し顧客の納得を得るための対応、相談・苦情等の解決に向けた進捗管理、長期未済案件の発生防止及び相談・苦情等が紛争となった場合の手続等） 金融ADR制度による苦情処理・紛争解決に関する手続 相談・苦情等についての情報を関連する部門に伝達するための手続 反社会的勢力による相談・苦情等を装った圧力に関する連絡先及び手続 法令等違反行為が疑われる場面の典型例及び法令等違反行為が疑われる場合の担当部門の連絡先（コンプライアンス統括部門等） 振り込め詐欺等の犯罪の被害や口座の不正利用が疑われる相談・苦情等に対する対処の手続
<p>(2) 顧客サポート等の実施</p>	<p>(2) 顧客サポート等の実施</p>
	<p>①【顧客サポート等に係る管理態勢の整備】</p>
	<p>(i) 顧客サポート等管理責任者は、顧客サポート等管理規程、顧客サポート・マニュアル及びその他の顧客サポート等に関する取決めを顧客サポート等を行う者に遵守させ、適切かつ十分な顧客サポート等を行うための態勢を整備し、その実効性を確保するための具体的施策を実施しているか。</p>
	<p>(ii) 顧客サポート等管理責任者は、相談・苦情等の内容や顧客の要望等に応じ、顧客に対して適切な外部機関等（金融ADR制度において銀行が利用している外部機関を含む。以下同じ。）の紹介及び当該外部機関等の手続の概要等について情報を提供する態勢を整備しているか。また、迅速な苦情処理・紛争解決のため、外部機関等に対し適切に協力する態勢を整備しているか。</p>
	<p>(iii) 顧客サポート等管理責任者は、顧客から相談・苦情等を受けた場合においては、外部機関等に対して紛争解決手続の申立てを安易に行うのではなく、十分な対応を行い、かつ申立ての必要性について適切に検討する態勢を整備しているか。</p>
	<p>(iv) 顧客サポート等管理責任者は、金融ADR制度への対応として、特に、以下の点について態勢を整備しているか。¹¹</p>
	<p>イ. 指定紛争解決機関（以下「指定ADR機関」という。）が存在する場合</p>
	<p>(イ) 指定ADR機関との間で速やかに手続実施基本契約を締結しているか。また、指定ADR機関に変動があった場合は、顧客の保護及び利便の向上の観点から最善の策を選択し、速やかに必要な措置を講じているか。さらに、指定ADR機関と締結した手続実施基本契約の内容を適切に履行する態勢を整備しているか。</p>
	<p>(ロ) 手続実施基本契約を締結した指定ADR機関の商号又は名称及び連絡先を適切に公表しているか。また、預金者等に対する情報の提供に係る書面、契約締結前交付書面等、金融ADR制度への対応内容を記載することが法令上義務付けられている書面について、指定ADR機関の商号又は名称及び連絡先を記載しているか。</p>
	<p>脚注11 本項目により具体的事例を検証する際には、関係法令、監督指針を踏まえる必要があることに留意する。</p>

現行	改定案
<p>①【相談窓口の充実等】</p> <p>(i) 顧客サポート等管理責任者は、相談・苦情等を受け付けることができる窓口（通常の窓口業務の一環として相談・苦情等を受け付けている場合には、当該窓口）における相談・苦情等の対応の充実、強化を図るための措置を講じているか。また、例えば、インターネット上の窓口、アンケート、匿名の意見を投書できる意見箱等のチャンネルを設置する等、幅広く相談・苦情等を受け付ける取組を実施しているか。</p> <p>(ii) (略)</p> <p>②～⑧ (略)</p> <p>(3) (略)</p> <p>3. ～ 5. (略)</p> <p>Ⅲ. (略)</p>	<p>ロ. 指定ADR機関が存在しない場合</p> <p>(イ) 業務の規模・特性等を踏まえ、以下の各事項のうち一つ又は複数を経営措置・紛争解決措置として適切に選択し、選択した措置が適切に機能する態勢を整備しているか。</p> <p>a. 苦情処理措置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情処理に従事する従業員への助言・指導を消費生活専門相談員等に行わせること ・ 当該金融機関で業務運営体制・社内規則等を整備し、公表等すること ・ 金融商品取引業協会、認定投資者保護団体を利用 ・ 国民生活センター、消費生活センターを利用 ・ 他の業態の指定ADR機関を利用 ・ 苦情処理業務を公正かつ的確に遂行できる法人を利用 <p>b. 紛争解決措置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律に定める認証紛争解決手続を利用 ・ 金融商品取引業協会、認定投資者保護団体を利用 ・ 弁護士会を利用 ・ 国民生活センター、消費生活センターを利用 ・ 他の業態の指定ADR機関を利用 ・ 紛争解決業務を公正かつ的確に遂行できる法人を利用 <p>(ロ) 預金者等に対する情報の提供に係る書面、契約締結前交付書面等、金融ADR制度への対応内容を記載することが法令上義務付けられている書面について、例えば、金融機関が外部機関を利用している場合には当該外部機関の商号又は名称及び連絡先を記載するなど、実態に即して適切な事項を記載しているか。なお、外部機関を利用する場合、顧客保護の観点から、例えば、外部機関の商号又は名称及び連絡先等、外部機関に関する情報について顧客への周知・公表を行うことが望ましい。</p> <p>②【相談窓口の充実等】</p> <p>(i) 顧客サポート等管理責任者は、相談・苦情等を受け付けることができる窓口（通常の窓口業務の一環として相談・苦情等を受け付けている場合には、当該窓口）における相談・苦情等の対応の充実、強化を図るための措置を講じているか。また、例えば、インターネット上の窓口、アンケート、匿名の意見を投書できる意見箱等のチャンネルを設置する等、幅広く相談・苦情等を受け付ける取組を実施しているか。さらに、これらの取組について広く公開するとともに、分かりやすく周知しているか。</p> <p>(ii) (略)</p> <p>③～⑨ (略)</p> <p>(3) (略)</p> <p>3. ～ 5. (略)</p> <p>Ⅲ. (略)</p>