

中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針（本編）新旧対照表

現 行	改正後
<p>Ⅱ－３ 業務の適切性</p> <p>Ⅱ－３－２－３ <u>顧客情報管理</u></p> <p>Ⅱ－３－２－３－１ 意義</p> <p>顧客に関する情報は金融取引の基礎をなすものである。したがって、その適切な管理が確保されることが極めて重要であり、銀行は、その業務に関して取得した顧客に関する情報の適正な取扱いを確保するための措置を講じなければならないとされている（法第 12 条の 2 第 2 項）。</p> <p>特に、個人である顧客に関する情報については、施行規則、個人情報保護に関する法律、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン（以下「保護法ガイドライン」という。）及び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についての実務指針（以下「実務指針」という。）の規定に基づく適切な取扱いが確保される必要がある。</p>	<p>Ⅱ－３ 業務の適切性</p> <p>Ⅱ－３－２－３ <u>顧客等に関する情報管理態勢</u></p> <p>Ⅱ－３－２－３－１ 意義</p> <p>顧客に関する情報は金融取引の基礎をなすものである。したがって、その適切な管理が確保されることが極めて重要であり、銀行は、その業務に関して取得した顧客に関する情報の適正な取扱いを確保するための措置を講じなければならないとされている（法第 12 条の 2 第 2 項）。</p> <p>特に、個人である顧客に関する情報については、施行規則、個人情報保護に関する法律、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン（以下「保護法ガイドライン」という。）及び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についての実務指針（以下「実務指針」という。）の規定に基づく適切な取扱いが確保される必要がある。</p> <p><u>また、クレジットカード情報（カード番号、有効期限等）を含む個人情報（以下「クレジットカード情報等」という。）は、情報が漏えいした場合、不正使用によるなりすまし購入など二次被害が発生する可能性が高いことから、厳格な管理が求められる。</u></p> <p><u>さらに、銀行は、法人関係情報（金融商品取引業等に関する内閣府令第 1 条第 4 項第 14 号）を入手し得る立場であることから、その厳格な管理と、インサイダー取引等の不公正な取引の防止が求められる。</u></p> <p><u>以上を踏まえ、銀行は、顧客に関する情報及び法人関係情報（以下「顧客等に関する情報」という。）を適切に管理し得る態勢を確立する</u></p>

中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針（本編）新旧対照表

現 行	改正後
<p>II-3-2-3-2 主な着眼点</p> <p>(新設)</p> <p>(1) <u>顧客に関する情報の管理</u>について、具体的な取扱基準を定めた上で役職員に周知徹底しているか。特に、当該情報の他者への伝達については、コンプライアンス（顧客に対する守秘義務、説明責任）及びレピュテーションの観点から検討を行った上で取扱基準を定めているか。</p> <p>(2) <u>顧客情報へのアクセス管理の徹底</u>、内部関係者による顧客情報の持出しの防止に係る対策、外部からの不正アクセスの防御等情報管理システムの堅牢化、店舗の統廃合等を行う際の顧客情報の漏洩等の防止などの対策を含め、<u>顧客に関する情報の管理が適切</u>に行われているかを検証できる体制となっているか。</p>	<p><u>ことが重要である。</u></p> <p>II-3-2-3-2 主な着眼点</p> <p>(1) <u>顧客等に関する情報管理態勢</u></p> <p>① <u>経営陣は、顧客等に関する情報管理の適切性を確保する必要性及び重要性を認識し、適切性を確保するための組織体制の確立（部門間における適切なけん制の確保を含む）、社内規程の策定等、内部管理態勢の整備を図っているか。</u></p> <p>② <u>顧客等に関する情報の取扱い</u>について、具体的な取扱基準を定めた上で、<u>研修等により役職員に周知徹底しているか</u>。特に、当該情報の他者への伝達については、コンプライアンス（顧客に対する守秘義務、説明責任）及びレピュテーションの観点から検討を行った上で取扱基準を定めているか。</p> <p>③ <u>顧客等に関する情報へのアクセス管理の徹底（アクセス権限を付与された本人以外が使用することの防止等）、内部関係者による顧客等に関する情報の持出しの防止に係る対策、外部からの不正アクセスの防御等情報管理システムの堅牢化、店舗の統廃合等を行う際の顧客等に関する情報の漏えい等の防止などの対策を含め、顧客等に関する情報の管理が適切に行われているかを検証できる体制となっているか。</u></p> <p><u>また、特定職員に集中する権限等の分散や、幅広い権限等を有する職員への管理・けん制の強化を図る等、顧客等に関する情報</u></p>

中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針（本編）新旧対照表

現 行	改正後
<p>(3) <u>個人である顧客に関する情報については、施行規則第13条の6の5に基づき、その安全管理及び従業者の監督について、当該情報の漏洩、滅失又はき損の防止を図るために必要かつ適切な措置として以下の措置が講じられているか。</u></p> <p><u>イ. 保護法ガイドライン第10条及び第11条の規定に基づく措置</u></p> <p><u>ロ. 実務指針1、II及び別添2の規定に基づく措置</u></p> <p>(4) <u>個人である顧客に関する人種、信条、門地、本籍地、保健医療又は犯罪経歴についての情報その他の特別の非公開情報（注）を、施行規則第13条の6の7に基づき、保護法ガイドライン第6条第1項各号に列挙する場合を除き、利用しないことを確保するための措置が講じられているか。</u></p> <p><u>（注）「その他の特別の非公開情報」とは、以下の情報をいう。</u></p> <p><u>イ. 労働組合への加盟に関する情報</u></p> <p><u>ロ. 民族に関する情報</u></p> <p><u>ハ. 性生活に関する情報</u></p> <p>(5) <u>顧客情報の漏洩等が発生した場合に、当局への報告が迅速かつ適切に行われる態勢が整備されているか。</u></p>	<p><u>を利用した不正行為を防止するための適切な措置を図っているか。</u></p> <p>(以下、II-3-2-3-2 (2) 個人情報管理に移動)</p> <p>④ <u>顧客等に関する情報の漏えい等が発生した場合に、適切に責任部署へ報告され、二次被害等の発生防止の観点から、対象となった顧客等への説明、当局への報告及び必要に応じた公表が迅速かつ適切に行われる体制が整備されているか。</u></p> <p><u>また、情報漏えい等が発生した原因を分析し、再発防止に向け</u></p>

中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針（本編）新旧対照表

現 行	改正後
<p>(新設)</p> <p>(項目新設)</p> <p>(上記、Ⅱ-3-2-3-2 主な着眼点(3)を移動)</p> <p>(上記、Ⅱ-3-2-3-2 主な着眼点(4)を移動)</p>	<p><u>た対策が講じられているか。更には、他社における漏えい事故等を踏まえ、類似事例の再発防止のために必要な措置の検討を行っているか。</u></p> <p>⑤ <u>独立した内部監査部門において、定期的又は随時に、顧客等に関する情報管理に係る幅広い業務を対象にした監査を行っているか。</u> <u>また、顧客等に関する情報管理に係る監査に従事する職員の専門性を高めるため、研修の実施等の方策を適切に講じているか。</u></p> <p>(2) <u>個人情報管理</u></p> <p>① <u>個人である顧客に関する情報については、施行規則第13条の6の5に基づき、その安全管理及び従業者の監督について、当該情報の漏えい、滅失又はき損の防止を図るために必要かつ適切な措置として以下の措置が講じられているか。</u> <u>イ. 保護法ガイドライン第10条及び第11条の規定に基づく措置</u> <u>ロ. 実務指針Ⅰ、Ⅱ及び別添2の規定に基づく措置</u></p> <p>② <u>個人である顧客に関する人種、信条、門地、本籍地、保健医療又は犯罪経歴についての情報その他の特別の非公開情報(注)を、施行規則第13条の6の7に基づき、保護法ガイドライン第6条第1項各号に列挙する場合を除き、利用しないことを確保するための措置が講じられているか。</u></p> <p><u>(注) 「その他の特別の非公開情報」とは、以下の情報をいう。</u></p>

中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針（本編）新旧対照表

現 行	改正後
(新設)	<p><u>イ. 労働組合への加盟に関する情報</u> <u>ロ. 民族に関する情報</u> <u>ハ. 性生活に関する情報</u></p> <p>③ <u>クレジットカード情報等については、以下の措置が講じられているか。</u> <u>イ. クレジットカード情報等について、利用目的その他の事情を勘案した適切な保存期間を設定し、保存場所を限定し、保存期間経過後適切かつ速やかに廃棄しているか。</u> <u>ロ. 業務上必要とする場合を除き、クレジットカード情報等をコンピューター画面に表示する際には、カード番号を全て表示させない等の適切な措置を講じているか。</u> <u>ハ. 独立した内部監査部門において、クレジットカード情報等を保護するためのルール及びシステムが有効に機能しているかについて、定期的又は随時に内部監査を行っているか。</u></p>
(新設)	<p><u>(3) 法人関係情報を利用したインサイダー取引等の不公正な取引の防止</u></p> <p>① <u>役職員による有価証券の売買その他の取引等に係る社内規則を整備し、必要に応じて見直しを行う等、適切な内部管理態勢を構築しているか。</u></p> <p>② <u>役職員によるインサイダー取引等の不公正な取引の防止に向け、職業倫理の強化、関係法令や社内規則の周知徹底等、法令等遵守意識の強化に向けた取組みを行っているか。</u></p>

中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針（本編）新旧対照表

現 行	改正後
<p>Ⅱ－３－２－３－３ 監督手法・対応</p> <p>検査結果、不祥事件等届出書等により、<u>顧客情報の管理態勢</u>に問題があると認められる場合には、必要に応じ、法第 24 条に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、法第 26 条に基づき業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。</p> <p>(注) 個人情報については、必要に応じて別途、個人情報保護に関する法律に基づき、個人である顧客に関する情報の取扱いについての報告の徴収・助言、同法の違反を是正するために必要な措置をとるべき旨等の勧告・命令を行うものとする。</p> <p>Ⅱ－３－２－４ 外部委託</p> <p>Ⅱ－３－２－４－１ 意義 (略)</p> <p>Ⅱ－３－２－４－２ 主な着眼点</p> <p>(1) 顧客保護の観点から以下の態勢整備（委託契約等において外部委</p>	<p>③ <u>法人関係情報を入手し得る立場にある銀行の役職員が当該法人関係情報に関連する有価証券の売買その他の取引等を行った際には報告を義務付ける等、不公正な取引を防止するための適切な措置を講じているか。</u></p> <p>Ⅱ－３－２－３－３ 監督手法・対応</p> <p>検査結果、不祥事件等届出書等により、<u>顧客等に関する情報管理態勢</u>に問題があると認められる場合には、必要に応じ、法第 24 条に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、法第 26 条に基づき業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。</p> <p>(注) 個人情報については、必要に応じて別途、個人情報保護に関する法律に基づき、個人である顧客に関する情報の取扱いについての報告の徴収・助言、同法の違反を是正するために必要な措置をとるべき旨等の勧告・命令を行うものとする。</p> <p>Ⅱ－３－２－４ 外部委託</p> <p>Ⅱ－３－２－４－１ 意義 (略)</p> <p>Ⅱ－３－２－４－２ 主な着眼点</p> <p>(1) 顧客保護の観点から以下の態勢整備（委託契約等において外部委</p>

中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針（本編）新旧対照表

現 行	改正後
<p>託先に対して態勢整備を求めることを含む。)が図られているか。</p> <p>① (略)</p> <p>② (略)</p> <p>③ 委託先における目的外使用の禁止も含めて顧客情報管理が整備されており、委託先に守秘義務が課せられているか。</p> <p>④ 個人である顧客に関する情報の取扱いを委託する場合には、施行規則第13条の6の5に基づき、その委託先の監督について、当該情報の漏洩、滅失又はき損の防止を図るために必要かつ適切な措置として以下の措置が講じられているか。</p> <p>イ. 保護法ガイドライン第12条の規定に基づく措置</p> <p>ロ. 実務指針Ⅲの規定に基づく措置</p> <p>(新設)</p>	<p>託先に対して態勢整備を求めることを含む。)が図られているか。</p> <p>① (略)</p> <p>② (略)</p> <p>③ 委託先における目的外使用の禁止も含めて顧客等に関する情報管理が整備されており、委託先に守秘義務が課せられているか。</p> <p>④ 個人である顧客に関する情報の取扱いを委託する場合には、施行規則第13条の6の5に基づき、その委託先の監督について、当該情報の漏えい、滅失又はき損の防止を図るために必要かつ適切な措置として以下の措置が講じられているか。</p> <p>イ. 保護法ガイドライン第12条の規定に基づく措置</p> <p>ロ. 実務指針Ⅲの規定に基づく措置</p> <p>⑤ <u>外部委託先の管理について、責任部署を明確化し、外部委託先における業務の実施状況を定期的又は必要に応じてモニタリングする等、外部委託先において顧客等に関する情報管理が適切に行われていることを確認しているか。</u></p> <p>⑥ <u>外部委託先において漏えい事故等が発生した場合に、適切な対応がなされ、速やかに委託元に報告される体制になっていることを確認しているか。</u></p> <p>⑦ <u>外部委託先による顧客等に関する情報へのアクセス権限について、委託業務の内容に応じて必要な範囲内に制限しているか。</u> <u>その上で、外部委託先においてアクセス権限が付与される役職員及びその権限の範囲が特定されていることを確認しているか。</u> <u>さらに、アクセス権限を付与された本人以外が当該権限を使用すること等を防止するため、外部委託先において定期的又は随時に、利用状況の確認(権限が付与された本人と実際の利用者との突合を含む。)が行われている等、アクセス管理の徹底が図られ</u></p>

中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針（本編）新旧対照表

現 行	改正後
<p>⑤ クレーム等について顧客から銀行への直接の連絡体制を設けるなど適切な苦情相談態勢が整備されているか。</p> <p>(2) (略)</p> <p>Ⅱ－３－２－４－３ (略)</p>	<p><u>ていることを確認しているか。</u></p> <p>⑧ <u>二段階以上の委託が行われた場合には、外部委託先が再委託先等の事業者に対して十分な監督を行っているかについて確認しているか。また、必要に応じ、再委託先等の事業者に対して自社による直接の監督を行っているか。</u></p> <p>⑨ クレーム等について顧客から銀行への直接の連絡体制を設けるなど適切な苦情相談態勢が整備されているか。</p> <p>(2) (略)</p> <p>Ⅱ－３－２－４－３ (略)</p>

中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針（本編）新旧対照表

現 行				改正後			
業態別の準用一覧表				業態別の準用一覧表			
(摘要：○印…銀行規定を準用、●印…協同組織で書き下ろし、×印…準用せず、(協)…協同組織固有の内容)				(摘要：○印…銀行規定を準用、●印…協同組織で書き下ろし、×印…準用せず、(協)…協同組織固有の内容)			
項 目	準用状況			項 目	準用状況		
	信金	信組	労金		信金	信組	労金
(中略)				(中略)			
II 銀行監督上の評価項目				II 銀行監督上の評価項目			
(中略)				(中略)			
II-3 業務の適切性				II-3 業務の適切性			
(中略)				(中略)			
II-3-2 利用者保護等				II-3-2 利用者保護等			
II-3-2-3 顧客情報管理				II-3-2-3 顧客等に関する情報 管理態勢			
	○	○	○		○	○	○
(中略)				(中略)			
II-3-4 システムリスク				II-3-4 システムリスク			
(協) V-1-3 システム障害発生時 等における留意点				(協) V-1-2 システム障害発生時 等における留意点			
	●	●	●		●	●	●