

金融検査結果事例集

(平成 23 検査事務年度後期版)

平成24年 8 月
金融庁検査局

<目次>

はじめに	1
本事例集を利用するに際しての留意事項	2
《預金等受入金融機関》	4
【経営管理（ガバナンス）】	6
I. 経営管理（ガバナンス）態勢－基本的要素－	7
【金融円滑化編】	24
II. 金融円滑化	25
【リスク管理等編】	46
III. 法令等遵守態勢	47
IV. 顧客保護等管理態勢	63
V. 統合的リスク管理態勢	73
VI. 自己資本管理態勢	76
VII. 信用リスク管理態勢	78
VIII. 資産査定管理態勢	90
IX. 市場リスク管理態勢	100
X. 流動性リスク管理態勢	108
XI. オペレーショナル・リスク管理態勢	114
《信託兼営金融機関》	132
I. 信託業務管理態勢	133
II. 信託引受管理態勢	135
III. 信託引受審査態勢	138
IV. 信託財産管理に係る管理態勢	142
V. 信託財産運用管理態勢	146
VI. 併營業務管理態勢	149
《保険会社》	152
I. 経営管理（ガバナンス）態勢－基本的要素－	153
II. 法令等遵守態勢	161
III. 保険募集管理態勢	166
IV. 顧客保護等管理態勢	173
V. 統合的リスク管理態勢	182
VI. 保険引受リスク管理態勢	184
VII. 資産運用リスク管理態勢	188
VIII. オペレーショナル・リスク等管理態勢	192
《貸金業者》	198

はじめに

金融庁は、平成17年より、金融行政の透明性・予測可能性を更に向上させるなどの観点から、指摘の内容・頻度を勘案して、金融機関が適切な管理態勢を構築する上で参考となる事例を取りまとめ、公表してきている。

また、情報発信の充実・強化を推進する観点から、タイムリーに金融検査結果事例集を公表することが重要と考えており、23 事務年度の前期版に引き続き、後期版を公表することとした¹。

後期版は、預金等受入金融機関をはじめ、信託兼営金融機関、保険会社及び貸金業者の事例を掲載している。

今回の事例集の主な特徴は、以下のとおりである。

1. 検査基本方針における「検査重点事項」に関連する事例を多く掲載

23事務年度の検査基本方針においては、金融仲介機能の発揮、法令等遵守、顧客保護等の徹底及び各種リスクの的確な管理を行うためには、適切な経営管理のもとでの、経営陣の主導性とコミットメントが決定的に重要であるとの認識を示している。

このため、金融検査の際には、22事務年度に引き続き、各金融機関の戦略目標の合理性や持続可能性をはじめ、「経営管理（ガバナンス）態勢」の整備について重点的に検証してきており、本事例集においては、これらに関する事例を多く掲載している。

また、同方針の「検査重点事項」において、新たな検証項目として追加された、震災等を踏まえた業務継続体制や、リスク性商品の説明態勢・フォローアップ態勢の整備²等に係る事例も掲載している。

2. 評価事例を多く掲載

金融検査においては、従来より、金融機関における管理態勢上の問題点を指摘するだけにとどまらず、評価すべき点があれば、それを明示し、そうした取組を督励している。

これまでは、「金融円滑化編」において、コンサルティング機能の発揮に係る評価事例を中心に掲載してきたところであるが、今回は、「金融円滑化編」以外においても、評価事例を相当数掲載している。

¹ 預金等受入金融機関については、24年1月～24年6月までの間に通知された検査結果を、それ以外の金融機関については、23年7月～24年6月までの間に通知された検査結果を中心に掲載している。

² 23 検査事務年度検査基本方針Ⅳ. 1. (3)「業務継続体制」及びⅣ. 4. (1)④「顧客に対する適切な説明」参照。

本事例集を利用するに際しての留意事項

1. 本事例集の構成等

(1) 本事例集は、リスクカテゴリー全体を評価する評価結果について、その根拠を示した「評価事例」と、金融検査マニュアルの個別の検証項目に沿って、問題点を指摘、又は適切な取組を評価した「個別事例」とで構成している³。

(2) 「評価事例」については、金融機関のリスク特性に応じた管理態勢の整備状況を踏まえ、どのような評価を付されているかをわかりやすく示すため、「リスク特性」及び「評価結果」を簡記している。

なお、各事例については、同じ事象が生じている場合であっても、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。

(3) 「個別事例」のうち、「住宅ローンの商品性等を踏まえたリスク管理態勢の整備」については、収益管理の観点から、「経営管理（ガバナンス）態勢」に掲載している。

また、「金融円滑化編」における「顧客企業に対するコンサルティング機能の発揮に係る評価事例」については、「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」に記載されている「顧客企業のライフステージ等に応じて提案するソリューション（例）」を参考に分類し、掲載している。

2. 金融機関の規模・特性

預金等受入金融機関の「業態等」については、規模・特性により金融検査結果事例の傾向が異なることを踏まえ、「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つのカテゴリーに区分し、さらに、「地域銀行」は、「大中規模」、「中小規模」に、「信用金庫及び信用組合」は、「大規模」、「中規模」、「小規模」に細分している。

ただし、金融機関の自主的・持続的な経営改善に結び付けるためには、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。

³ 「信託兼営金融機関」、「保険会社」及び「貸金業者」については、個別事例のみ掲載している。

預金等受入金融機関

経営管理（ガバナンス）

I. 経営管理（ガバナンス）態勢－基本的要素－

◆ 評定事例

- 経営会議が、事業性貸出の残高について、中期経営計画の目標値に対する実績値の未達幅が拡大しているにもかかわらず、目標値を達成するための具体的な検討を行っていない等の事例【評定：B（平均的なB）】

【業態等】

地域銀行、中小規模

【リスク特性】

当行は、トップダウンによる業務の効率性重視の経営から、顧客重視の視点に立ち、当行の体質改善を図ることとしているものの、顧客重視の視点に立った改革や、事業性貸出増加に向けた取組が効果的でない場合には、経営に与える影響は大きい。

【検査結果】

取締役会は、全ての取締役を構成員とする経営会議を設置し、業務執行についての審議及び意思決定を行わせることとしている。

さらに、経営会議は、被監査部署から独立した内部監査部門を設置するとともに、同部門を内部監査の所管部署としている。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

1. 中期経営計画における事業性貸出増加に向けた取組

経営会議は、中期経営計画において、当行の基盤である県内における事業性貸出の残高を増加させることとしている。また、事業性貸出の残高・先数が減少傾向にあることから、貸出増加に向けた施策⁴を決定し、営業戦略を担当する営業推進部門に実施させることとしている。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

- ・ 経営会議は、事業性貸出の残高について、中期経営計画の目標値に対する実績値の未達幅が拡大しているにもかかわらず、目標値を達成するための具体的な検討を行っていない。
- ・ 営業推進部門は、債務者への訪問頻度を増やすなど債権管理の強化を図っているものの、営業店に対して債務者の財務情報以外の定性情報や経営課題を把握・分析するように指導しておらず、また、営業店における取組状況の実態把握も十分に行っていない。
- ・ 営業推進部門は、小口貸出先増加の施策について、貸出先数の増加実績が少数にとどまり、計画した目標に達していないにもかかわらず

⁴ 顧客との接触頻度の強化、他行からの借換え資金への対応、貸出の採上げ目線の統一など。

ず、当該施策の実態把握や実績低迷の原因分析を行っていない。

2. 内部監査態勢

内部監査部門は、営業店監査について、営業店の監査成績等を基に営業店ごとのリスク値を算出した上で、実施頻度を決定することとしている。

こうした中、同部門は、個々の監査項目のリスク評価を行っておらず、監査項目の選定は、リスク評価を踏まえたものとなっていないほか、営業店監査において、営業店の内部管理態勢に係るプロセスチェックを十分に行っていない。

また、同部門は、本部監査において、リスク管理態勢の整備状況に関する検証を十分に行っていないほか、各リスクの所管部署である本部各部が営業店に対して適切な指導を行っているかどうかについても十分に把握していない。

【評定結果】

- ① 経営会議が、中期経営計画の目標値を達成するための具体的な検討を行っていないなど、経営陣レベルの管理態勢上の問題点が一部において認められること。
- ② 一方、地域経済が疲弊している中であって、既に貸出残高等の増加に向けた改善対応の検討に着手していること。
- ③ また、現状において、直ちに業務の適切性等に影響を及ぼすような問題点は認められないこと。

以上、総合的に勘案し、「B（平均的なB）」評定が適当。

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 代表取締役、取締役及び取締役会による経営管理(ガバナンス)態勢の整備・確立状況

1. 経営方針等の策定

①【経営方針・経営計画等の整備・周知】

《評価事例》

➤ 経営会議が、収益管理について、半期ごとに「営業店目標利益」を融資部門に策定させ、実績計数をフォローする態勢を構築している等の事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

当行は、住宅ローンについて、主要な経営基盤である県内に加え、大都市圏への拡大、インターネットによるネットワーク支店の充実などの取組を展開している。

こうした中、経営会議は、収益管理について、「営業推進項目」及び各商品の直近の新規平均実行金利を基に、半期ごとに「営業店目標利益」を融資部門に策定させ、実績計数をフォローする態勢を構築している。また、住宅ローンのリスク分析については、審査部門に、商品別の生涯収益分析等を実施させるとともに、新たな取組として属性別分析、商品別デフォルト率を加えた分析を行わせている。

さらに、資産・負債の金利感応度を踏まえ、急激な金利上昇を踏まえた収益シミュレーションにも取り組んでいるなど、当行の与信ポートフォリオの特性を踏まえた高度なリスク管理態勢を構築するための取組が認められる。

➤ 理事会が、中期経営計画において、収益力の強化を重要課題としているにもかかわらず、金庫全体や営業店別の収益目標を設定していない等の事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、中規模

【検査結果】

理事会は、中期経営計画を策定し、重要課題として、収益力の強化を掲げ、貸出金の増強を基本に非金利収入の拡大、効率的な余資運用、適正金利の確保、不良債権の回収強化を図ることとしている。

こうした中、理事会は、当該計画において、収益力の強化を重要課題としているにもかかわらず、貸出金残高の確保を中心とした課題を設定するにとどまり、金庫全体や営業店別の収益目標を設定していない。

また、理事会は、単年度の経営計画において預貸金目標を毎年度下方修正している状況にありながら、所管部署に対して、目標未達の原因分析を指示しておらず、取組結果の総括や問題点の洗出しを行っていない。

②【各リスク管理方針等の整合性・一貫性の確保】

《評価事例》

- 取締役会が、トップラインを強化するため、経営企画部門及び営業推進部門に、経営環境及びマーケットに係る分析や、エリア及び営業店ごとの収益に係る分析等を実施させている等の事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

取締役会は、中期経営計画を策定し、当該計画の重要施策として、トップラインの強化や、与信コストのコントロールなどを掲げ、トップラインを強化するため、経営企画部門及び営業推進部門に、経営環境及びマーケットに係る分析や、エリア及び営業店ごとの収益に係る分析等を実施させるとともに、各種施策⁵を講じている。

また、取締役会は、ALM計画について、中期経営計画との整合性を図り、部門別（営業推進部門及び市場部門）の収益計画や統合的リスク管理方針に基づく資本配賦計画を織り込むなどの取組を行っている。

さらに、取締役会は、収益計画の進捗状況について、営業推進部門等から定期的に報告を受け、必要な指示を行う態勢としているほか、数年間の長期収益シミュレーションを四半期ごとに実施し、将来の期間損益及び自己資本比率への影響を定量的に把握している。

⁵ 戦略的人員配置及び業績評価の見直しなどの施策。

2. 組織体制の整備

①【金融機関全体の情報の集約及び分析・検討等】

《評価事例》

- 国際経営管理部門が、海外支店と一体となり、海外支店のリスクの状況を、K R I を用いて定量評価した上で、要因分析を行っている事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

国際経営管理部門は、リスクカテゴリー⁶ごとに点検項目を定めた上で、海外支店がリスク管理態勢の整備状況を自己評価することにより、海外支店の自律的なリスク管理態勢の整備を図る仕組みとして、C S A⁷を実施している。また、同部門は、C S Aの結果を、四半期ごとに経営会議へ報告するほか、半期ごとに監査役へ報告している。

C S Aの実施に当たっては、本部と海外支店が一体となり、海外支店のリスクの状況を、K R I⁸を用いて定量評価した上で、要因分析を行っている。

こうした中、同部門は、今後、定量評価の精度向上や、海外支店の特性を反映した点検項目を追加することにより、リスクの洗出しを強化するほか、システム化によるC S Aの作業効率の向上を図るなど、改善に努めている。

また、内部監査部門においても、C S Aの仕組みが定着してきたことを踏まえ、海外支店のリスクアセスメントや個別の監査計画策定時に、C S Aの結果を参考として使用を始めている。

⁶ 法令等遵守態勢、信用リスク管理態勢及び市場リスク管理態勢等。

⁷ Control Self Assessment：リスクマネジメントに関する統制活動の有効性について、現場担当者が自らの活動を検証、評価する手法。

⁸ Key Risk Indicator：重要なリスク指標。リスク所管部署が、リスクカテゴリーごとに選定し、国際経営管理部門が固有リスクと残余リスクに区分している。

②【新規商品等審査に関する取扱い】

- **新商品委員会が、条件付きで承認する新規商品について、条件を充足したかどうかを確認するにとどまり、リスク特性を検証する態勢を整備していない事例**

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

取締役会は、「新規商品等取扱規程」を策定し、新規商品の定義を定めるとともに、新商品委員会に新規商品の審査及び承認を行わせている。

しかしながら、同委員会は、条件付きで承認する新規商品について、条件を充足したかどうかを確認するにとどまり、リスク特性を検証する態勢を整備していない。

このため、「損失限度額及びリスク限度額を設定すること」を条件として承認したトレーディングにおいて、商品のリスク特性が十分に考慮されず、損失限度額に比して大きなリスク限度額が設定された結果、リスクテイクが過大となり、取引開始直後に損失限度額への抵触により取引停止となっている事例が認められる。

- **リスク管理委員会が、新規商品の取扱いについて、「新規商品取扱規程」に、新規商品の定義を具体的に規定していない事例**

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

営業推進部門は、新規商品の取扱いについて、リスク管理委員会の承認する「新規商品取扱規程」に基づき、事前にチェックシートを作成し、コンプライアンス担当役員の承認及び同委員会による審議・承認を経て、最終的に在日代表者の承認を得た後に取扱いを開始することとしている。

しかしながら、同委員会は、当該規程に、新規商品の定義を具体的に規定していない。

こうした中、当該規程に則った手続が行われていない事例⁹が認められる。

⁹ インターネット・バンキング・サービスについて、チェックシートが作成されておらず、リスク管理委員会において審議が行われていない事例等。

③【子会社等に対する管理態勢】

➤ 経営企画部門が、子会社の増資時に経営改善計画の実現可能性を検証しているものの、その後の経営状況等を検証していない等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

当行は、赤字を計上している子会社が増資後も業況が改善せず、経営改善計画の達成が困難となったため、子会社株式の減損処理を余儀なくされている。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

- ・ 経営企画部門は、子会社の増資時に経営改善計画の実現可能性を検証しているものの、それ以降は、外部環境の変化や、子会社の事業進捗等を踏まえた検証を行っていない。また、同部門は、子会社の経営状況等を経営会議に報告していない。
- ・ 経営企画部門は、子会社株式の減損処理を実施するに当たり、経営会議に対して、減損に至った経緯の説明や要因の分析等を含めこれまでの支援策に対する評価を報告していない。

④【危機管理態勢】

➤ 経営企画部門が、BCP関係各部署に対して、「業務継続計画」に則った訓練を年1回以上行わせることとしているものの、訓練の実施状況を十分にモニタリングしていない等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

経営企画部門は、「業務継続態勢規程」等を策定し、危機発生時においても業務を継続できる態勢（以下、「BCM¹⁰」という。）を整備することとしているほか、業務継続に当たって必要不可欠な業務を所管している部署（以下、「BCP¹¹関係各部署」という。）に対して、「業務継続計画」を策定させることとしている。

また、震災の発生を踏まえて、経営会議において、新たに危機発生に係

¹⁰ Business Continuity Management：業務継続計画（BCP）を実効あるものとするため、BCPの定期的な見直しや組織への定着活動を継続的に行っていくためのマネジメントの仕組み。

¹¹ Business Continuity Plan：業務継続計画。

る想定として、「直下型地震等による首都圏の機能停止」をBCPのシナリオ¹²に追加し、当該シナリオに基づき、BCMの代替拠点を設置した上で、所要のシステム等の整備に取り組んでいくこととしている。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

- ・ 経営企画部門は、「業務継続態勢規程」に基づき、BCP関係各部署に対して、「業務継続計画」に則った訓練を、年1回以上行わせることとしているものの、訓練の実施状況を十分にモニタリングしておらず、また、訓練が実施されなかった場合には、その理由等を経営会議に報告することとしていない。
- ・ 経営企画部門は、シナリオに即したBCMの整備に着手しているものの、短期間で整備できる項目と、長期間を要する項目とを整理していない。また、同部門は、シナリオを踏まえた対策を実施するためのスケジュールも策定していない。

➤ **統合リスク管理部門が、災害対策訓練の結果により明らかになった危機管理態勢上の課題を整理し、「危機管理マニュアル」の見直しを行う態勢を整備していない等の事例**

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

経営会議は、「危機管理マニュアル」に基づき、統合リスク管理部門を当該マニュアルの所管部署としているほか、一定の災害シナリオを想定した災害対策訓練を、原則として年1回実施させることとしている。また、当該訓練の結果等を踏まえて、同部門に当該マニュアルの見直しを行わせることとしている。

しかしながら、同部門は、当該訓練の結果により明らかになった危機管理態勢上の課題を整理し、それぞれについて期日や優先度を定め、当該マニュアルの見直しを行う態勢を整備していない。

こうした中、同部門において、当該訓練の結果を踏まえて、危機管理態勢上の課題を認識しているにもかかわらず、当該マニュアルの見直しに向けた検討を行っていない実態が認められる。

また、当該マニュアルにおいて、被災時に取り組むべき事項が盛り込まれているものの、同部門は、具体的な手順を定めていない。

¹² 直下型地震等による首都圏の機能停止のほか、大規模停電等によるシステムダウン、火災等による拠点・設備の使用不能、伝染病等による多数の業務担当者の欠席、等のシナリオを想定している。

3. モニタリング及び見直し

- 在日代表者が、経営会議において、業務計画達成のために必要な体制整備に係る取組方針・工程を十分に審議・策定していない等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

在日代表者は、ビジネスモデルを転換する業務計画を、海外本店と協議した上で策定している。

しかしながら、在日代表者は、経営会議において、当該計画達成のために必要な体制整備¹³に係る取組方針・工程を十分に審議・策定していないほか、ビジネスモデルの転換により顧客数が大幅に増加した場合にもシステムが対応できる処理能力を有しているかどうかの分析¹⁴を行っておらず、同計画達成に向けた管理体制は不十分なものとなっている。

- 理事会が、中期経営計画について、収益に関する計数のみを評価するとどまり、重点課題に掲げた各種施策に対する評価を行っていない事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、大規模

【検査結果】

理事会は、収益力の強化等の重点課題を掲げた中期経営計画を策定し、部店長会議を通じて役職員に周知することとしている。

こうした中、理事会は、当該計画について、収益に関する計数のみを評価するとどまり、重点課題に掲げた各種施策に対する評価を行っていない。

このため、理事会は、当該計画において重点課題とした「安定した収益基盤の構築」や、「顧客情報管理」について、当該計画に即した業務運営がなされているかどうかを検証していない。

¹³ テレホンセンター、口座開設等に係る業務について、日本語により対応できるようにすること。

¹⁴ 顧客が大幅に増加した場合に、どの程度の回線が必要となるかについての分析。

II. 内部監査態勢の整備・確立状況

1. 取締役会及び取締役会等による内部監査態勢の整備・確立

○ 規程・組織体制の整備

○ 【内部監査部門の態勢整備】

- 在日代表者が、監査報告書により、監査対象先の監査が未実施となっていることを把握しているにもかかわらず、内部監査部門に対して、監査を実施するよう指示していない等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

内部監査部門は、「内部監査規程」に基づき、監査業務計画書及び監査報告書を在日代表者に報告することとしている。

しかしながら、在日代表者は、同部門からの報告により、監査が未実施となっている部署を把握しているにもかかわらず、同部門に対して、当該計画書に沿った業務を遂行するよう指示しておらず、また、業務遂行に必要な人員の配置も行っていない。

こうした中、同部門は、当該計画書において、全部署を監査対象としているにもかかわらず、複数の部署において内部監査を実施していない。

2. 内部監査部門の役割・責任

① 【内部監査実施要領の策定】

- 内部監査部門が、本邦における業務の特性を踏まえた「監査実施要領」を策定していない等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

内部監査部門は、グローバル・ベースで定められた「内部監査規程」に基づき、「監査実施要領」を策定の上、定例監査及びテーマ監査を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、本邦における業務の特性を踏まえた「監査実施要領」を策定していない。

こうした中、同部門は、外部委託先を対象とした監査について、個人情報保護の観点から、外部委託先に保管されている文書の管理に係る監査を実施しているものの、当該委託先に係る契約内容の適切性等については、監査を実施していない。

②【内部監査計画の策定】

➤ 内部監査部門が、監査周期の長期化に伴う問題が生じないか等についての検討を行っていない等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

内部監査部門は、「内部監査規程」に基づき、内部監査の基本方針や重点項目等を内容とする内部監査計画を年度ごとに策定し、取締役会の承認を得た上で、内部監査を実施しているほか、各部署から各種報告¹⁵を徴求し、その内容を検証するオフサイトモニタリングを実施することとしている。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

- ・ 内部監査部門は、内部監査計画において、各部署の業務全般に対する監査の実施周期を、それまでの年に1度から2年に1度へと変更している。

しかしながら、同部門は、監査周期の長期化に伴う問題が生じないか、あるいは、オフサイトモニタリングの強化などの補完措置を採る必要がないか、といった検討を行っていない。

- ・ 内部監査部門は、内部監査計画を変更すべき事象が生じた場合には、どのように対応していくかを、「内部監査規程」において定めておらず、当該計画について、重要な変更¹⁶があったにもかかわらず、その事実や理由を取締役に報告していない。

➤ 内部監査部門が、「リスクアセスメント実施手順書」に、横領等の不祥事件の情報を踏まえて評価するよう定めていない事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

内部監査部門は、「リスクアセスメント実施手順書¹⁷」を策定し、営業店等に対して、固有リスク等の項目についての評価を行っているものの、当該手順書には、横領等の不祥事件の情報を踏まえて評価するよう定めてお

¹⁵ 顧客からの相談・苦情の内容及びその対応結果の報告や、監査指摘事項に関する改善状況の報告等。

¹⁶ 「内部監査計画」において、重点項目としていた「ITガバナンスに関する監査」の年度内実施が不可能になったこと。

¹⁷ リスクアセスメントは、「リスクアセスメント実施手順書」に則り、前回監査結果や日常のモニタリング等の情報を踏まえて「本源的リスク（固有リスク）」と「管理状況」を評価し、その結果をもとにリスク度を判定している。

らず、横領等が発覚した営業店のリスクアセスメントにおいて、不祥事件を踏まえた評価を行っていない。

③【内部監査の実施】

➤ 内部監査部門が、本部各部署に対して、指摘に共通する問題を改善するための提言を行っていない等の事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

内部監査部門は、「内部監査規程」に基づき、営業店に対する監査結果を常務会へ報告するとともに、営業店において認められた問題点について、各業務の所管部署による対応が必要な場合には、該当する本部各部署に対して指摘・提言を行うこととしている。

こうした中、複数の営業店において、同様の監査指摘が行われている実態があるにもかかわらず、同部門は、本部各部署に対して、これらの指摘に共通する問題を改善するための提言を行っていない。

また、同部門は、「内部監査マニュアル」において、当局検査における指摘事項についても、監査項目ごとの着眼事項として定めているにもかかわらず、一部の部署に対する監査においては、当該着眼事項に関する監査を行っていない。

➤ 内部監査部門が、営業店監査において、金庫内現金の整理方法を踏まえた現金精査の状況について検証を行っていない等の事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、中規模

【検査結果】

内部監査部門は、営業店における金庫内現金の整理方法¹⁸や渉外担当への持出現金の交付等の遵守状況について監査することとしている。

しかしながら、同部門は、営業店監査において、金庫内現金の整理方法を踏まえた現金精査の状況について検証を行っていないほか、渉外担当に対する持出現金の交付手続に係る検証についても、伝票の記載状況や検印を確認するにとどまり、現金交付状況を確認していない。

¹⁸ 紙幣の施封や硬貨の封緘方法。

こうした中、多数の営業店において現金管理が十分に行われていない事例¹⁹が認められる。

3. 評価・改善活動

○ 分析・評価

○ 【内部監査の有効性の分析・評価】

- 取締役会が、内部監査部門から内部監査結果の報告を受けて、協議を行っているものの、同部門に対して、監査指摘を受けた部署以外にも同様の問題がないかどうかを調査するよう十分に指示していない事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

取締役会は、「内部監査規程」を策定し、内部監査部門を内部監査の所管部署として、同部門による内部監査を通じて、各部署における内部管理態勢の適切性及び有効性を検証・評価し、その結果に基づいて改善提言を行うこととしている。

また、同部門は、各部署に対する定例監査及びシステム監査などを実施し、監査結果について頭取の承認を受けるとともに、定期的に、取締役会に対して監査結果を報告することとしている。

しかしながら、取締役会は、同部門から内部監査結果の報告を受けて、協議を行っているものの、監査指摘を受けた部署の問題として認識するにとどまり、同部門に対して、監査指摘を受けた部署以外にも同様の問題がないかどうかを調査し、また、再発防止のための対応をリスク管理の統括部署と協議するよう十分に指示していない。

こうした中、内部監査において、複数の部署で同様の指摘が行われている事例²⁰等が認められる。

¹⁹ 現金の整理状況について、硬貨に関して、規程に基づく封緘を行っていない営業店が多数認められる事例のほか、紙幣の施封状態に応じた現金の精査方法に係る営業店指導が不十分となっていることから、現金精査の対象とすべき現金を対象としていない営業店が多数認められる等の事例。

²⁰ 人材育成指導記録表の未作成に係る指摘・提言が行われている事例。

Ⅲ. 監査役・監査役会による監査体制の整備・確立状況

○ 監査役の監査環境の整備

○ 【監査環境の整備】

- 常勤監査役が、監査役監査における意見や指摘事項について、内部監査部門と連携して適切にフォローアップをする態勢を構築していない事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

監査役は、「監査方針」及び「監査計画」を年度ごとに策定するとともに、「監査役監査基準」に基づき、監査役監査を実施することとしている。

また、常勤監査役は、経営会議等の重要な会議に出席して、意見を述べることとしている。さらに、常勤監査役は、各部署における決裁稟議書を検証するとともに、取締役や各部署の部長と面談し、意見や指摘事項を伝えることとしている。

しかしながら、常勤監査役は、当該意見や指摘事項について、内部監査部門と連携して適切にフォローアップする態勢を構築しておらず、同一の指摘が繰り返されている事例²¹が認められる。

Ⅳ. 外部監査態勢の整備・確立

○ 【改善及びフォローアップ】

- 取締役会及び監査役会が、外部監査人から指摘を受けているにもかかわらず、指摘事項に対する対応策の協議を行っていない事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

取締役会及び監査役会は、外部監査において、外部監査人から指摘²²を受けているにもかかわらず、外部監査人への対応の所管部署である経営企画部門が対応すれば足りると認識するにとどまり、指摘事項に対する対応策の協議を行っていない。

また、同部門においても、当該指摘事項に係る改善策の進捗管理を行っていないなど、外部監査を有効に活用していない。

²¹ 「全行共通コストを含めた採算を把握した上で施策を策定するため、管理会計の活用が必要」との指摘が、適切にフォローアップされないまま、再度指摘されている事例。

²² 固定資産の減損判定、ソフトウェアに含めるべき支出額の範囲、及び金融商品の時価等の検証等に関する指摘。

<住宅ローンの商品性等を踏まえたリスク管理態勢の整備>

- 統合リスク管理部門及び融資部門が、住宅ローンの収益管理において、シーズニング効果などの住宅ローン特有のリスクや、プリペイメントリスク等を踏まえた、長期的な収益分析を行っていない等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

当行は、住宅ローンについて、収益を獲得する観点から積極的に取り組んでいるほか、主要な商品の一つとして拡大する方針としている。

また、リスク管理委員会は、融資部門に対して、DTI²³、LTV²⁴、延滞率、代位弁済率等の分析結果を報告させているほか、統合リスク管理部門に対して、住宅ローンの残高やリスク量等を報告させている。

こうした中、住宅ローンの収益管理について、以下のような問題点が認められる。

- ・ 統合リスク管理部門及び融資部門は、住宅ローンの収益管理において、シーズニング効果²⁵などの住宅ローン特有のリスクや、プリペイメントリスク²⁶等を踏まえた、長期的な収益分析を行っていない。
- ・ 融資部門は、住宅ローンに関する過去のデータ蓄積が十分でないとして、過去に実行した住宅ローンと、直近に増加した住宅ローンとの、一定期間経過後にデフォルト率がピークを迎える住宅ローン特有のリスクを踏まえた債務者属性の差異について分析を実施していない。

- 営業推進部門等が、住宅ローンの収益管理において、債務者属性別等のデフォルト分析及びプリペイメントリスク分析を行っておらず、リスク管理委員会も分析を行うよう指示していない等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

取締役会は、住宅ローンについて、営業推進部門を企画・推進の所管部署、与信管理部門を信用リスク管理の所管部署、リスク統括部門を市場リ

²³ Debt To Income：住宅ローンの年間返済額の年収に対する比率。

²⁴ Loan To Value：資産価値に対する負債比率。

²⁵ 一定期間経過後にデフォルト率がピークを迎えること。

²⁶ 期限前償還の増加により収益機会が減少すること。

スク管理等の所管部署としている。また、取締役会は、住宅ローンの収益管理の状況等について、営業推進部門、与信管理部門、及びリスク統括部門（以下、「営業推進部門等」という。）にリスク管理委員会へ報告させる態勢としている。

こうした中、当行は、住宅ローンの最近のデフォルト率が以前と比較して高い水準にあること等を踏まえ、リスク管理の一層の高度化を図る必要があるとして、シーズニング効果など住宅ローンの特性を踏まえたモニタリング等を実施している。

しかしながら、住宅ローンの収益管理について、以下のような問題点が認められる。

- ・ 営業推進部門等の住宅ローンのリスク分析関連部署は、住宅ローン全体のデフォルト発生状況を分析し、リスク管理委員会に報告している。また、営業推進部門等は、住宅ローン全体におけるプリペイメント実績の推移等を把握した上で、生涯収益のシミュレーションを行っている。

しかしながら、営業推進部門等は、債務者属性別、商品別、経過年数別等のデフォルト分析及びプリペイメントリスク分析を行っておらず、同委員会も、これらの分析を行うよう指示していない。

こうした中、同委員会は、デフォルトシーズニングカーブが、経過年数に従い上昇しているほか、優良債務者によるプリペイメントを含む返済が経過年数を経るごとに進んでいるにもかかわらず、こうしたリスクを把握していない。

- ・ リスク管理委員会は、営業推進部門等から、近年実行した住宅ローンの利ざやが薄く、将来、R A R O A²⁷が悪化する見通しであることについて報告を受けている。

しかしながら、同委員会は、営業推進部門等から報告を受けるにとどまり、営業推進部門等に対して、住宅ローンの採算性に係る分析が十分かどうかを調査・検証するよう指示していない。

- ・ 営業推進部門等は、住宅ローンの生涯収益を、過去平均のPD²⁸やプリペイメント率を将来にわたって一律に置いて分析するにとどまり、商品別、債務者属性別、経過年数別などのリスク特性を反映させて分析していない。

²⁷ Risk Adjusted Return on Asset：信用コスト控除後収益率。

²⁸ Probability of Default：倒産確率。

➤ **経営会議が、住宅ローンの推進に伴う収益性への影響を踏まえた対応策等について検討するよう、営業推進部門等に対して指示していない等の事例**

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

経営会議は、中期経営計画における収益力強化策として、住宅ローンの推進に取り組むこととしており、営業推進部門を住宅ローン金利の設定等の所管部署、審査部門を住宅ローンの信用リスク管理等の所管部署としている。

また、経営会議は、審査部門に住宅ローン審査モデルの再構築等に取り組みさせることとしている。

一方で、頭取等経営陣は、営業推進部門が作成した「金利優遇制度」の稟議書により、住宅ローン新規実行案件の大宗を占める変動金利貸出が採算割れとなり得ることを把握している。

こうした中、経営会議は、高属性顧客²⁹に対する優遇やクロスセル³⁰の推進といった施策を打ち出しているものの、住宅ローンの推進に伴う収益性への影響を踏まえた対応策等について検討するよう、営業推進部門及び審査部門に対して指示していない。

また、両部門は、住宅ローン新規実行案件全体の収益性を見込みを経営会議に報告していないほか、実行した住宅ローンに係る収益性のフォローアップも行っていない。さらに、経営会議も、現在利用可能なデータに基づく収益見込みの概算結果を提示するよう、両部門に求めている。

²⁹ 上場企業勤務等。

³⁰ 住宅ローンの金利優遇条件に、給与振込指定や退職金受取指定等を盛り込む施策。

金融円滑化編

II. 金融円滑化

◆ 評定事例

- 金融円滑化委員会が、融資部門に対して、金融円滑化業務の執行状況や、管理態勢上の問題点を定期的に検証するよう指示していない等の事例【評定：B（Cに近いB）】

【業態等】

地域銀行、中小規模

【リスク特性】

地域のリーディング・バンクであり、多数の中小企業者や住宅資金借入者を有していることから、条件変更や経営改善支援が適切に行われなければ、取引先の倒産等により顧客や地域経済に与える影響は大きい。

【検査結果】

取締役会は、「金融円滑化管理方針」及び「金融円滑化管理規程」を策定し、与信管理部門の担当役員を金融円滑化統括責任者、融資部門を金融円滑化の所管部署としている。

また、取締役会は、金融円滑化委員会を設置し、当該規程に基づき、金融円滑化の管理態勢の整備を行うとともに、金融円滑化に関する審議及び決定を行わせている。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

1. 経営改善に向けた取組

融資部門は、「金融円滑化管理規程」において、債務者に対する経営改善に向けた取組について営業店を支援するとともに、債務者に対するモニタリングの内容について営業店から報告を受け、これを分析・評価した上で適切な指導を行うこととしている。また、金融円滑化委員会は、前回検査の指摘³¹を踏まえ、経営改善支援先を拡大することとし、同部門に営業店に対する通達を発出させている。

しかしながら、同委員会は、同部門に対して、金融円滑化業務の執行状況や、管理態勢上の問題点を定期的に検証するよう指示していないほか、本部及び営業店における金融円滑化に係る管理状況の把握も行っていない。

また、同部門においても、経営改善支援先を拡大する際に、支援態勢の検討を十分に行っておらず、経営改善支援先の拡大以降の営業店における取組の実態や問題点についても、十分な把握及び検討を行っていない。

こうした中、債務者が策定する経営改善計画について、取り組むべき課題が具体的に記載されていない、あるいは、経営課題の把握・分析が十分でないなどの事例や経営改善計画の進捗管理が的確に行われていない事例が認められる。

³¹ 「経営改善支援先の具体的な選定基準や支援方法等を検討するよう指示していない」との指摘。

2. 中小企業向け融資に係る進捗管理

融資部門は、営業店に、相談・申込みを受けた中小企業向けの融資案件を行内LANに登録させた上で、本部と営業店とが一体となって条件変更等の進捗管理を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、営業店に対して、進捗管理の重要性に係る周知徹底を十分に行っておらず、また、営業店においても、役席者による担当者への指導が不十分であるため、条件変更等の進捗管理が適切に行われていない。

こうした中、進捗管理が不十分なことに起因して、条件変更等への対応が遅いとの苦情が発生している。

3. 住宅ローンに係る進捗管理

融資部門は、前回検査の指摘³²を踏まえ、営業店に、相談・申込みを受けた住宅ローンの融資案件を行内LANに登録させた上で、本部と営業店とが一体となって条件変更等の進捗管理を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、営業店における条件変更等の進捗管理について、審査段階までの進捗状況をモニタリングするにとどまっており、審査後に顧客へ回答するまでの間についてはモニタリングの対象としておらず、営業店任せにしている。

こうした中、進捗管理が不十分なことに起因する、金利引下げ申込みへの対応失念に対する苦情等が発生している。

【評価結果】

- ① 金融円滑化委員会が、融資部門に対して、金融円滑化業務の執行状況等を定期的に検証するよう指示していないなど、経営陣レベルの管理態勢上の問題点が一部において認められるほか、融資案件の進捗管理について、管理者レベルの管理態勢上の問題点が認められること。
 - ② また、地域のリーディング・バンクとして、多数の中小企業者や住宅資金借入者を有している中において、経営改善支援に向けたコンサルティングの機能発揮や、住宅ローンの延滞先への対応などについて問題点が認められ、地域経済等への影響が懸念されること。
 - ③ 一方、前回検査指摘事項の改善は概ね図られており、今回指摘された問題点についても自主的な改善が期待できること。
- 以上、総合的に勘案し、「B（Cに近いB）」評価が適当。

³² 「条件変更についての申込状況を検証する態勢を整備していない」との指摘。

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 管理責任者による態勢の整備・確立状況

- 管理責任者の役割・責任
- 金融円滑化に係る管理の実施
- ① 【金融円滑化に係る管理態勢の整備】

《評価事例》

- 経営改善支援部門が、営業店とともに訪問を行い、業況等の聞き取りや支援に向けた協議を行うこととしている等の事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、大規模

【検査結果】

経営改善支援部門は、経営支援を要する債務者の中から、特に業況が悪化傾向にあり、かつ、当金庫に与える影響が大きい先に対して、営業店とともに訪問を行い、業況等の聞き取りや支援に向けた協議を行うこととしている。

また、同部門は、経済産業省の中小企業ネットワーク強化事業を活用し、営業エリア別での個別相談会や巡回アドバイザーによる経営相談を実施するほか、必要に応じて中小企業診断士の派遣を行うなど、コンサルティング機能の充実に取り組んでいる。

《評価事例》

- 審査部門が、地域の中小企業のサポート事業として、経営者の経営力向上のためのセミナーを開催している等の事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、大規模

【検査結果】

審査部門は、地域の中小企業のサポート事業として、経営者の経営力向上のためのセミナーや、女性の創業支援を目的としたサポートセミナーを開催している。また、地元企業のビジネスマッチングを目的としたビジネスフェアを開催している。

さらに、同部門は、地元からの情報収集等を強固なものとするため、エリア内の各地区に地元経営者で構成する会議体を組織し、定期的に会合を持つなど地元との円滑な関係を築いている。

②【金融円滑化関連情報の収集、管理、分析及び検討】

➤ 審査部門が、苦情等の発生原因について十分に分析していない等の事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

審査部門は、金融円滑化に関する苦情等の発生原因の分析及び再発防止策の検討を行うこととしており、また、苦情等の再発防止策として、住宅ローンの受付・実行時等における留意点などに関する研修の開催などを行うこととしている。

しかしながら、同部門は、苦情等の発生原因について十分に分析していないほか、苦情の再発防止に向けた継続的かつ横断的な指導を十分に行っていない。

こうした中、営業店担当者の知識不足に起因して、保証人の同意を得ないまま条件変更契約を締結したことによる苦情や、条件変更手数料について誤った説明を行ったことによる苦情が発生している。

Ⅱ. 個別の問題点

1. 共通

○【与信審査・与信管理】

《評価事例》

➤ 審査部門が、震災発生により当月以降の売掛金回収の見通しが立たなくなった債務者に対して、被災状況や融資要望を速やかに把握し、運転資金として融資を実行するなど、迅速な対応を行っている事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、小規模

【検査結果】

審査部門は、震災の発生を受け、各営業店に対して、債務者の被災状況を速やかに調査・報告するよう指示を行い、その結果、一部の債務者が運転資金の融資を要望していることを把握している。

こうした中、同部門は、震災発生により当月以降の売掛金回収の見通しが立たなくなった債務者に対して、被災状況や融資要望を速やかに把握し、運転資金として融資を実行するなど、迅速な対応を行っている。

《評価事例》

➤ 審査部門が、「プレパッケージ型」による民事再生申立てを提案している等の事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

ゴルフ場経営を行っている債務者は、来場者数が減少したことから収入が減少し、直近決算期において当期損失を抱えるなど、自力での再建が困難な状態に陥っている。

こうした中、審査部門は、債務者の雇用確保、会員の保護を最優先とし、「プレパッケージ型³³」による民事再生申立てを提案している。また、同部門は、その過程において、スポンサー候補に対して、ゴルフ場の事業評価額の上乗せ交渉を行っている。

こうした取組を行う中、債務者は、地方裁判所に対して、民事再生手続の申立てを行い、再生手続の開始決定を得ている。

➤ 融資部門が、延滞解消に向けた営業店の取組が不十分であることを把握しているにもかかわらず、当該取組について、十分な検証・指導を行っていない事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

融資部門は、営業店に、債務者の実態を的確に把握させ、延滞が発生した場合には、その解消に向けて早期に条件変更を検討させるとともに、営業店による延滞先への対応状況を検証し、必要な指導を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、延滞解消に向けた営業店の取組が不十分であることを把握しているにもかかわらず、当該取組について、十分な検証・指導を行っていない。

このため、延滞が継続しているにもかかわらず、営業店において、債務者の実態把握や条件変更の必要性の検討を行っていない事例や、条件変更後に再度延滞が発生した先について、金利条件等を見直せば延滞解消の可能性のあるにもかかわらず、再度の条件変更を検討していない事例が認められる。

³³ 民事再生手続の開始申立てなど事業再生の着手に先立ち、あらかじめ水面下で事業譲渡先やスポンサーを決定した上で事業再生に着手すること。

2. 中小・零細企業等向け融資

○【取引先である中小・零細企業等に対する経営相談・経営指導及び経営改善計画の策定支援等の取組等】

➤ 融資部門が、営業店に対して、経営改善計画の的確な進捗管理に関する指導を十分に行っていない事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

融資部門は、債務者に対する経営改善に向けた取組について、債務者に対するモニタリングの内容を営業店から報告させ、これを分析・評価した上で適切な指導を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、営業店に対して、経営改善計画の的確な進捗管理に関する指導を十分に行っていない。

こうした中、営業店において、計画と実績との対比が行われていない、あるいは、計画と実績との間に大幅な乖離が生じているにもかかわらず、原因分析等が行われていないなど、経営改善計画の進捗管理が的確に行われておらず、同部門も看過しているなどの事例が認められる。

➤ 審査部門が、経営改善計画と実績との対比をモニタリングのポイントに設定していないことから、営業店が当該計画の進捗状況を十分に把握していない等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

審査部門及び営業店は、条件変更実施先のうち、コンサルティング機能を発揮する必要があると判断される先については、経営改善支援先として選定し、営業店が経営改善支援を行い、その活動状況を、同部門がモニタリングする態勢としている。

また、同部門は、経営改善支援先について、経営改善計画の進捗状況を管理するに当たり、営業店と協議の上、債務者ごとにモニタリングのポイントを定め、営業店から、当該計画の進捗状況に係る実態把握の結果について、報告を受けている。

しかしながら、同部門は、当該計画と実績との対比をモニタリングのポイントに設定していないことから、営業店が当該計画の進捗状況を十分に把握していない事例が認められる。

また、同部門は、条件変更の申込みがない先に対する経営改善支援の必要性を十分に検討しておらず、「経営改善支援先」としての選定は不十分となっている。

○顧客企業に対するコンサルティング機能の発揮に係る評価事例

<創業・新規事業開拓>

《評価事例》

- 経営改善支援部門が、商談会を主催し、地域の商工業者に参加を呼びかけ、参加企業の取扱商品や特徴をPRする場を設けるなど、地域企業の交流やビジネスマッチングの機会を提供している事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、中規模

【検査結果】

経営改善支援部門は、コンサルティング業務の一環として、ビジネスマッチングの機会の提供を重要な課題として取り組む中、商談会を主催している。具体的には、地域の商工業者に参加を呼びかけ、参加企業の取扱商品や特徴をPRする場を設けるなど、地域企業の交流やビジネスマッチングの機会を提供している。

こうした中、同部門は、部品製造業を営む債務者に対して、商談会への参加を呼びかけ、技術力（鉄材の加工技術や部品製作技術）に関するPRを行った結果、複数の企業から同債務者に受注がなされるなど、売上げの拡大に貢献している事例が認められる。

《評価事例》

- 経営改善支援部門が、イントラネットを活用して顧客情報を共有するシステムを構築し、ビジネスマッチングの推進を図っている事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、中規模

【検査結果】

経営改善支援部門は、イントラネットを活用して顧客情報を共有するシステムを構築し、ビジネスマッチングの推進を図っている。具体的には、顧客から要望を受けた営業店が、当該要望をイントラネットに情報³⁴として登録し、同部門及び各営業店が要望に沿う相手先を探して、顧客に情報提供を行っている。

こうしたイントラネットを活用した取組の結果、精密部品製造業を営む債務者について、ビジネスマッチングに成功し、部品受注に至っている事例が認められる。

³⁴ 経営改善支援部門及び各営業店は、イントラネットに登録された情報を常時閲覧できる状態になっており、速やかにビジネスマッチングを行うことが可能となっている。

<経営改善>

《評価事例》

- 経営改善支援部門が、債務者企業の代表者に積極的な営業・広告活動を実施させるなど、債務者の意識改革に取り組んでいる等の事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、中規模

【検査結果】

LEDランプの製造・販売業を経営する債務者は、年々減収減益をたどり、前期決算では営業赤字を計上している。

こうした中、経営改善支援部門は、売上アップに向けた抜本的な改善方法として、当該債務者企業の代表者に積極的な営業・広告活動を実施させるなど、債務者の意識改革に取り組んでいる。また、同部門は、周辺事業者とのビジネスマッチング（温泉旅館の照明取替、世界遺産のライトアップについて市役所と交渉等）にも積極的に取り組んでいる。

こうした取組を行う中、震災により、電飾系産業の低迷などが生じたものの、当該債務者は、代表者自らの飛び込み営業により新規取引先を開拓したり、孫請けであった取引を直接発注元と行うことで中間コストを削減したりした結果、売上減少の影響は最小限にとどまっている。

《評価事例》

- 経営改善支援部門が、経営改善支援先に対して、売上確保のための施策の提案を行うほか、毎月、業況のモニタリングを行うことにより、資金需要時期の的確な把握に努めている事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、中規模

【検査結果】

ゴルフ練習場を経営する債務者は、売上減少により財務状況が悪化している。

こうした中、経営改善支援部門は、同債務者を経営改善支援先として、売上確保のための施策（イベントの開催、ホームページの開設、レッスン会等）の提案を行っている。また、同部門は、毎月、同債務者の業況のモニタリングを行うことにより、資金需要時期の的確な把握に努めており、震災の影響から売上げがさらに減少した際、資金繰りの安定化を図るため、同債務者に対して速やかに融資を実行している。

《評価事例》

- 経営改善支援部門が、メイン行として、他行に条件変更の連携を働きかけ、返済猶予を実現している等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

鮮魚卸売業を経営する債務者は、多額の売掛債権等の含み損を抱え、収益改善・借入金圧縮を要する状況となっている。

こうした中、経営改善支援部門は、メイン行として、他行に条件変更の連携を働きかけ、返済猶予を実現している。また、中小企業再生支援協議会の支援の下、DDS³⁵を含む再生計画を策定し、他行を主導して業績のモニタリングを行うなど、主体的に経営改善支援に関与している。

《評価事例》

- 経営改善支援部門が、コンサルティング会社と連携し、債務者の意識改革を図るとともに、財務実態の把握を行っている等の事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

病院を経営する債務者は、繰越損失や病院拡張を視野に入れた用地先行取得により多額の有利子負債を抱え、大幅な債務超過に陥っている。

こうした中、経営改善支援部門は、医療機関専門のコンサルティング会社と連携し、債務者の意識改革を図るとともに、財務実態の把握を行っているほか、診療科目の見直しや地域医療機関との連携、関連病院の整理に取り組んでいる。さらに、同部門は、DDSによる債務超過額の圧縮、経営陣交替等によるガバナンス強化、同債務者の強みである内視鏡検査・手術の強化、介護部門の収益性改善等を骨子とする経営改善計画の策定支援を行っている。

こうした取組を行う中、外来患者数の増加により売上高・利益ともに計画を上回る状況までに業況が改善し、実質債務超過額も大幅な圧縮が図られている。

³⁵ Debt Debt Swap：通常の債権を（資本的）劣後ローンに転換すること。これにより、一定期間、元本の返済が猶予され、債務者の資金繰りが改善する効果が期待できる。

《評価事例》

- **経営改善支援部門が、経営改善計画策定の趣旨を債務者と共有した上で、当該計画の策定支援を行っている等の事例**

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

火薬販売業を経営する債務者は、銃弾用火薬の一括仕入れに伴う在庫負担や火薬保管庫の設備投資に伴う金利負担から、前期決算では、最終赤字に陥っている。

こうした中、経営改善支援部門は、経営改善計画策定の趣旨を債務者と共有した上で、当該計画の策定支援を行っている。また、同部門は、営業店担当者と共に企業訪問を行い、改善骨子や計画数値を精査するほか、仕入・在庫管理を徹底するよう経営指導を繰り返し行うなど、経営改善支援を行っている。

こうした取組を行う中、営業利益及び借入金圧縮が計画を上回る状況にまで改善しており、キャッシュ・フローについてもプラス計上するに至っている。

《評価事例》

- **経営改善支援部門が、公益財団法人への助成金の申請を提案し、申請のサポートを行っている事例**

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

塗装業を経営する債務者は、他社との競合の中、単価の引下げを余儀なくされたことから収益性が低下し、売上げ・利益ともに減少傾向にある。

こうした中、経営改善支援部門は、同債務者から新製品開発に係る研究開発費について相談を受けたことから、公益財団法人への助成金の申請を提案し、申請のサポートを行っている。具体的には、公益財団法人の担当者、当行担当者とが連携し、申請書の作成からサポートを行っており、その結果、申請が採択されている。

こうした取組を行う中、新製品開発により販路が拡大し、売上げが増加している。さらに、同部門は、販路拡大に伴い、更なる運転資金が必要となったため、追加で融資を実行している。

《評価事例》

➤ 経営改善支援部門が、事業見直しを提案している等の事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

複数の病院を経営する債務者は、診療報酬改定等の影響で業績が悪化し、メイン行がサービサーに債権売却を行うに至っている。

こうした中、経営改善支援部門は、従前から経営課題となっていた一部病院の事業見直しを提案し、取引関係にあった社会福祉法人への売却を実現させている。また、サービサーが有する債権について、債務者による債権の買戻しのための資金を融資し、債務の大幅圧縮を実現させている。

こうした取組を行う中、債務者区分がランクアップしている。

《評価事例》

➤ 経営改善支援部門が、経営改善計画の策定を前提として、元金の返済猶予と同時に当面の資金繰り確保のために短期資金を融資している等の事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

ホテルを経営する債務者は、震災の影響により売上げが急激に減少し、資金繰りが悪化している。

こうした中、経営改善支援部門は、他行が新規融資を謝絶する中、経営改善計画の策定を前提として、元金の返済猶予と同時に当面の資金繰り確保のために短期資金を融資している。また、同部門は、送迎バスの減便等によるコスト削減や、レストランの夜間活用による収益増強について経営指導を行っている。

こうした取組を行う中、収益が改善したことから短期資金の支援を終了し、元金返済も再開されている。

《評価事例》

- 経営改善支援部門が、非メイン行でありながら、メイン行の合意を得た上で、中小企業再生支援協議会に当該案件を持ち込み、経営改善計画の策定支援を行っている事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

水産加工業を経営する債務者は、震災による原発問題の風評被害を受けて売上げが急減し、業績・資金繰りが悪化している。

こうした中、経営改善支援部門は、非メイン行でありながら、メイン行の合意を得た上で、中小企業再生支援協議会に当該案件を持ち込み、専門家の支援を受けつつ経営改善計画の策定支援を行っている。

《評価事例》

- 経営改善支援部門が、技術力等を評価した債務者について、経営改善支援先に選定し、地方自治体主催の産業交流展への出展を提案している等の事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、大規模

【検査結果】

精密機械製造業を経営する債務者は、「リーマン・ショック」の影響を受け大幅な赤字となったことから、内需向けの新規事業を拡大するため、太陽光発電の組立事業に着手し、太陽光エコ発電システムや、太陽光LED街路灯など自社ブランドの開発を行っている。

こうした中、経営改善支援部門は、同債務者の技術力や経営改善への取組を評価して経営改善支援先に選定し、地方自治体主催の産業交流展への出展を提案している。また、同部門は、経営改善計画の策定支援を行うほか、条件変更についても柔軟に応じている。

こうした取組を行う中、新規取引先の増加により黒字にまで業況が回復し、元金返済を再開している。

《評価事例》

- 経営改善支援部門が、新工場の取得を目指す債務者に対して、当金庫が独自に探し出した物件を紹介するとともに、地方自治体の助成金制度を活用して、工場取得に係る債務者の負担軽減を図ることを提案している等の事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、大規模

【検査結果】

食品製造業を経営する債務者は、売上げの減少から、前期決算において赤字を計上している。

こうした中、経営改善支援部門は、同債務者より現在の工場が手狭になってきた旨の相談を受けたことから、当金庫が独自に探し出した物件を紹介するとともに、地方自治体の助成金制度を活用して、工場取得に係る債務者の負担軽減を図ることを提案しているほか、工場取得資金として融資を実行している。

こうした取組を行う中、新工場の稼動により売上げが増加し、当期決算において黒字化に成功している。

《評価事例》

- 経営改善支援部門が、経営改善計画の策定を支援しているほか、同計画策定後の業況管理を行っている等の事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、大規模

【検査結果】

生花小売業を経営する債務者は、先代代表者の投資の失敗により多額の負債を抱えている。

こうした中、経営改善支援部門は、経営改善計画の策定を支援しているほか、同計画策定後においても、月次訪問により業況管理を行い、仕入原価の削減や人件費の削減といったアドバイスを行っている。

こうした取組を行う中、売上げ・経常利益ともに計画値を上回って推移するなど、業況が改善している。

《評価事例》

- 経営改善支援部門が、非メイン行でありながら、コスト削減のための提案を行っている等の事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、中規模

【検査結果】

精密機械製造業を経営する債務者は、主要取引先からの大幅な受注減により、大幅な債務超過に陥っている。

こうした中、経営改善支援部門は、非メイン行でありながら、稼働率アップによるコスト削減のため、機械技術者1人当たりの管理台数の見直し提案を行っている。また、新規取引先開拓のため、商談会への出展を促し参加させている。

こうした取組を行う中、原価率が改善するとともに、機械の稼働率がアップするなどコスト削減につながっている。

《評価事例》

- 融資部門が、経営改善計画による返済案に反対であった他の金融機関に対して、債務者とともに説明を行い、同意を得ている等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

食品卸売業を経営する債務者は、「リーマン・ショック」後の円高の進行により、為替差損が収益力を大幅に上回る水準にまで拡大したことを受け、経営改善計画を策定している。

こうした中、融資部門は、当該計画による返済案に反対であった他の金融機関に対して、債務者とともに説明を行い、同意を得ている。また、同部門は、同債務者に取引中止を申し入れてきた企業に対して、当行がメイン行として支援を行う旨を説明し、取引が継続されている。

《評価事例》

- **融資部門が、債務者に対して、外部コンサルタントを活用して内部管理態勢を再構築するよう説得を行っている等の事例**

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

飲食業を経営する債務者は、杜撰な資金繰り管理を行っているほか、税金を滞納しているなど、自助努力だけでは経営再建が困難な状況に陥っている。

こうした中、融資部門は、同債務者に対して、外部コンサルタントを活用して内部管理態勢を再構築するよう説得を行い、外部コンサルタントの導入を実現している。また、外部コンサルタントの導入後においても、キックオフミーティングを含めた進捗状況について、モニタリングを実施している。さらに、有利子負債の圧縮や、赤字部門の売却について、助言を行っている。

こうした取組を行う中、経営再建に成功し、債務者区分がランクアップしている。

《評価事例》

- **経営改善支援部門が、経営改善計画の策定支援を行うとともに、信用保証協会と協調して新規運転資金の融資を実行しているほか、融資実行後も、モニタリングするなど、継続した債務者支援を行っている事例**

【業態等】

信用金庫及び信用組合、中規模

【検査結果】

タクシー・観光バス事業を経営する債務者は、震災の影響により外国人旅行者のキャンセルが相次いだことから、売上げが大幅に減少している。

こうした中、経営改善支援部門は、①顧客を国内旅行者へシフトさせていくこと、②大型バスの購入をリースに変更することなどを盛り込んだ経営改善計画の策定支援を行うとともに、信用保証協会と協調して新規運転資金の融資を実行しているほか、融資実行後も、当該計画の進捗状況をモニタリングするなど、継続した経営改善支援を行っている。

こうした取組を行う中、国内旅行者へのシフトが成功したことに加え、外国人旅行者数が回復したことから、売上げは当該計画を大きく上回っている。

《評価事例》

- 融資部門が、営業店と一体となって債務者と議論を行い、問題点の共有化を図った上で、経営改善計画の策定支援を行っている等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

出版業を経営する債務者は、一般書部門の売上げが低迷したことなどから、赤字を計上している。

こうした中、融資部門は、営業店と一体となって債務者と議論を行い、問題点の共有化を図った上で、管理体制の強化による収益力改善と有利子負債の圧縮を柱とする経営改善計画の策定支援を行っている。また、当該計画のフォローアップを月次で行っている。

こうした取組を行う中、収益の改善により黒字化に成功し、債務者区分がランクアップしている。

《評価事例》

- 経営改善支援部門が、営業店と一体となって、債務者のみならず、工場長や営業社員へのヒアリングを行い、経営課題を抽出している等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

菓子製造業を経営する債務者は、売上減少や原材料費高騰により赤字決算が続いている。

こうした中、経営改善支援部門は、営業店と一体となって、債務者のみならず、工場長や営業社員へのヒアリングを行い、経営課題を抽出している。また、同部門は、抽出した経営課題に対して、サポートを実施するほか、必要に応じて、外部コンサルタントの紹介を行っている。

こうした取組を行う中、経費削減や営業体制の見直しが奏功し、黒字化に成功している。

<事業再生・業種転換>

《評価事例》

- 経営改善支援部門が、大幅な経常赤字に陥っている債務者に対して、経営改善に向け、各種提案を行っている事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、大規模

【検査結果】

生麺製造業を経営する債務者は、前々期決算において大幅な経常赤字に陥っている。

こうした中、経営改善支援部門は、定量分析により同債務者の収益性が低いことを把握した上で、工場視察や経営者へのヒアリングを行い、設備投資は当面の間、更新のみにとどめることを提案している。また、人件費を削減するため、パートタイム労働者を活用することを提案している。

こうした取組を行う中、人件費の減少に成功し、黒字化を実現させるなど、業況が改善している。

<事業の持続可能性が低い>

《評価事例》

- 経営改善支援部門が、事業継続が困難になった債務者に対して、「マンションの売却により借入金を返済し、不動産収入がなくなる手当として、自宅を存置するとともに、売却後一定額的生活余力資金を残す」というスキームを提案している事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、大規模

【検査結果】

マンションを所有し、不動産賃貸業を営む債務者は、借入金の返済が延滞しているほか、固定資産税などの税金を滞納し、差押えを受けている状況にあった。

その後、債務者の死亡により相続を受けた長男は、病気のため物件管理ができない状況にあり、また、相続したマンションについても、建築後、相当年数が経過しているため、資産価値の低下が懸念される状況となっている。

こうした中、経営改善支援部門は、債務者である長男に対して「マンションの売却により借入金を返済し、不動産収入がなくなる手当として、自宅を存置するとともに、売却後一定額的生活余力資金を残す」というスキームを提案している。

こうした取組を行った結果、スキームに沿った形で売却が完了し、長男の手元には自宅と生活資金が残されている。

3. 住宅ローン

①【与信審査・顧客説明】

➤ **営業推進部門が、営業店において、同部門の指示を踏まえた対応を行っているかどうかを十分確認していない等の事例**

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

営業推進部門は、金融円滑化委員会において、住宅ローンの条件変更案件への迅速な対応が課題とされたことを踏まえ、条件変更の申出から実行までの目標日数を設定しているほか、営業店の案件の進捗状況についてモニタリングを行い、必要に応じて営業店に対応を指示している。

しかしながら、同部門において、営業店が指示を踏まえた対応を行っているかどうかを十分確認していない事例や、営業店長による担当者への指示が行われず、債務者に対する連絡対応の不備が生じ、条件変更に時間を要している事例が認められる。

➤ **審査部門が、債務者の実態に応じた改善策の提案などを実施するよう、営業店に対して指導・周知を行っていない事例**

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

審査部門は、債務者から条件変更の相談があった場合には、延滞の有無に関係なく相談を受け付けることとしているほか、延滞が解消しない先であっても個別に条件変更を検討することとしている。

また、前回検査の指摘³⁶を踏まえ、営業店に対して、延滞先への顧客説明・対応の再徹底を指導するとともに、研修において金融円滑化に重点を置いた顧客説明・対応を行うよう周知を図ったとしている。

しかしながら、同部門による周知は、事例紹介にとどまっており、同部門は、債務者の実態に応じた改善策の提案などを実施するよう、営業店に対して指導・周知を行っていない。

こうした中、営業店において、債務者から住宅ローンの返済相談を受け

³⁶ 「営業店において、延滞中の債務者からの条件変更等の相談に際し、延滞解消が条件である旨の説明を行っている」との指摘。

ているにもかかわらず、その直後に延滞が発生したことから、条件変更の提案などの対応を行わないまま督促を行い、その後、代位弁済に至っている事例が認められる。

➤ **営業推進部門が、信用保証子会社に対する苦情について、金融円滑化委員会に報告していない実態が認められる事例**

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

営業推進部門は、住宅ローンの金融円滑化に係る苦情について、一般の相談・苦情等と同様に、営業店において「事務事故報告システム」に登録させ、同部門が、同システムを利用して取りまとめを行い、金融円滑化委員会に報告することとしている。

こうした中、同部門は、信用保証子会社に対する苦情について、同委員会に報告が必要であることを認識しておらず、同委員会に報告していない実態が認められる。

② **【与信管理】**

➤ **融資部門が、営業店において、延滞発生事由等を把握・分析した上で条件変更の提案等を適時に行っているかどうかについて十分なモニタリングを行っていない等の事例**

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

融資部門は、延滞回数が複数回の債務者について、営業店に対して、延滞発生事由等の把握・分析を行かせた上で、延滞解消に向けた取組を行わせるとともに、面談時には条件変更の要望を確認させることとしている。

また、同部門は、営業店に対して、延滞先との交渉内容を「交渉記録簿」に記録・報告させ、延滞先への対応状況をモニタリングするとともに、適宜指導することとしている。

しかしながら、同部門は、営業店において、延滞発生事由等を把握・分析した上で条件変更の提案等を適時に行っているかどうかについて十分なモニタリングを行っておらず、営業店に対する指導も不足している。

このため、延滞回数が複数回となっている債務者に対して、延滞発生事由等の把握や条件変更の提案等を行っていない事例が認められる。

➤ **営業推進部門が、他行から譲渡された住宅ローンで新規に延滞となった債務者に対して、ローン返済の相談に応じる旨の周知を行っていない等の事例**

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

営業推進部門は、金融円滑化委員会の指示を踏まえ、複数回延滞している債務者を対象に、はがきによる条件変更対応の周知を行うこととしている。

こうした中、延滞先に対する対応について、以下のような問題点が認められる。

- 営業推進部門は、他行から譲渡された住宅ローンについて、当行が実行した住宅ローンと比較して延滞率の高い状況が続いていることを把握しているにもかかわらず、他行から譲渡された住宅ローンで新規に延滞となった債務者に対して、ローン返済の相談に応じる旨の周知を行っていない。
- 営業推進部門は、返済相談に応じる旨の周知を行った先数や、周知実施後の条件変更申出等の実態を把握しておらず、周知が延滞率の改善にどの程度寄与しているかなどの検証を行っていない。

リスク管理等編

Ⅲ. 法令等遵守態勢

◆ 評定事例

- コンプライアンス委員会が、不祥事件の本質的な発生原因や、その原因を踏まえた再発防止策の実効性に係る審議を十分に行っていない等の事例【評定：B（Cに近いB）】

【業態等】

地域銀行、大中規模

【リスク特性】

前回検査以降、浮き貸し等の不祥事件が連続して発生している。今後、重大な不祥事件等が発生した場合には、風評被害が顕在化し、経営に与える影響は大きい。

【検査結果】

取締役会は、「法令等遵守規程」を策定し、コンプライアンス統括部門を法令等遵守の統括部署とするとともに、法令等遵守に係る施策について総合的に検討・決定を行うためにコンプライアンス委員会を設置している。

また、取締役会は、「コンプライアンス・マニュアル」を策定し、経営企画部門を反社会的勢力への対応の統括部署、総務部門を所管部署としているほか、事務リスク管理部門を疑わしい取引の届出に係る所管部署としている。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

1. 不祥事件の再発防止に向けた取組

コンプライアンス委員会は、不祥事件の再発防止策の策定・実施状況などについて、必要に応じて所管部署から報告を求め、審議を行うとともに、再発防止に向けた取組を行うこととしている。

しかしながら、同委員会は、不祥事件について、営業店における職員間の相互牽制機能の不足といった本質的な発生原因や、その原因を踏まえた再発防止策の実効性に係る審議を十分に行っておらず、また、本部及び営業店における再発防止策の実施状況も適切に検証していないなど、その機能は十分に発揮されていない。

こうした中、事務リスク管理部門は、浮き貸しの再発防止策について、営業店に全ての融資案件を融資システムへ登録させ、進捗管理を徹底することとしているが、同部門は、営業店が融資案件を同システムに登録していないケース³⁷があることを把握しているにもかかわらず、改善に向けた適切な措置を講じていない。

³⁷ 融資申込案件として審査を行うための要件がそろっていない場合、登録を行わないケースがある。

2. 反社会的勢力との取引の未然防止に向けた対応

コンプライアンス委員会は、前回検査の指摘³⁸を踏まえ、反社会的勢力の情報を各営業店に提供して、融資等の取引を開始する前に、反社会的勢力に該当するかどうかの事前審査を行わせることや、反社会的勢力に関するデータベースのシステム化を行うことについて、総務部門から報告を受けているものの、反社会的勢力との取引の未然防止に向けた事前審査の態勢整備について十分に検討していない。

こうした中、同部門は、既存取引先の代表者に変更があった場合には、新しい代表者に対して事前審査を実施することとしていないことから、事前審査を行うことなく、安易にカードローンを勧誘し、後日、同代表者が反社会的勢力の疑いがある者であることが判明している事例が認められる。

3. 疑わしい取引の届出に係る対応

事務リスク管理部門は、前回検査の指摘³⁹を踏まえ、疑わしい取引の届出漏れの防止策として、返戻郵便物の返戻事由を調査することとしており、調査結果が一定の要件に該当する場合には、疑わしい取引の届出を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、返戻郵便物の上記取扱いについて、営業店に対する指導を徹底しておらず、また、営業店も、疑わしい取引に係る検証を十分に行っていない。

このため、キャッシュカードが返戻され、当行の疑わしい取引の届出要件に該当しているにもかかわらず、営業店がこれを看過したことから届出漏れとなっている事例が認められる。

【評定結果】

- ① コンプライアンス委員会において、不祥事件の再発防止に向けた取組や、反社会的勢力との取引の未然防止に向けた対応に問題があり、経営陣レベルの管理態勢上の問題点が一部において認められるほか、疑わしい取引の届出に係る対応について、管理者レベルの管理態勢上の問題点が認められること。
 - ② 一方、前回検査指摘事項の改善は概ね図られており、今回指摘された問題点についても自主的な改善が期待できること。
- 以上、総合的に勘案し、「B（Cに近いB）」評定が適当。

³⁸ 「反社会的勢力に関する情報の営業店への還元について、所管部署である総務部門は、暴力団構成員であると新聞等で公表された先に関するものにとどめている」との指摘。

³⁹ 「当局への疑わしい取引の届出漏れが認められる」との指摘。

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 経営陣による法令等遵守態勢の整備・確立状況

1. 方針の策定

○【取締役の役割・責任】

- 理事長等が、農地転用の許可申請において、虚偽であることを把握しているにもかかわらず、融資証明書を発行している事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、中規模

【検査結果】

審査担当役員は、取引先から、農地転用に係る許可申請⁴⁰に必要となる融資証明書⁴¹の発行依頼を受け、理事長までの決裁を了した上で、当該証明書を発行している。

こうした中、理事長及び審査担当役員は、建売分譲とされている当該農地転用申請において、顧客との取引維持を優先したことから、農地転用の許可申請が虚偽であることを把握しているにもかかわらず、当該証明書を発行している。

2. 評価・改善活動

○ 改善活動

○【改善活動の進捗状況】

- コンプライアンス委員会が、不祥事件に係る改善策の進捗状況の協議を行っていない事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、前回検査以降、複数の不祥事件⁴²が発覚したことから、改善策を策定し、コンプライアンス委員会へ報告するとともに、営業店へ周知している。また、同委員会は、不祥事件に係る改善策の進捗状況について、半期ごとに協議し、同部門に対して、問題解消のための指示を行うこととしている。

しかしながら、同委員会は、不祥事件に係る改善策の進捗状況の協議を行っていない。また、同部門においても、営業店に対する改善策の周知・

⁴⁰ 農地等から農地等以外に転用するための農地法第5条第1項に基づく権利移動に係る許可申請。

⁴¹ 農地転用の許可があり次第、農地転用に必要な資金に係る融資をする用意があることを証明するもの。

⁴² 行員による教育ローン利息の立替えや本人確認未済による預金払出し等の事件。

指導を十分に行っていない。

このため、営業店において、改善策が徹底されていない事例⁴³が認められる。

Ⅱ. 管理者による法令等遵守態勢の整備・確立状況

1. 管理者の役割・責任

○ 内部規程等の策定

○ 【コンプライアンス・プログラムの策定】

➤ コンプライアンス統括部門が、コンプライアンス・プログラムの課題設定等を各部署任せにしている等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、「コンプライアンス・マニュアル」に基づき、コンプライアンス・プログラムの策定及び見直しを行うこととしている。具体的には、同部門は、各部署の課題及び全行的な課題を踏まえた施策等を盛り込んだ当該プログラムを策定し、その実施状況を踏まえて、半期ごとに見直しを行うこととしている。

しかしながら、同部門は、当該プログラムの課題設定等を各部署任せにしており、半期ごとの見直しの時点においても、各部署の取組状況の検証を十分に行っていない。

こうした中、経営会議において「暴力団排除条項の外部委託契約書への導入推進」が決定されているにもかかわらず、外部委託先を管理している一部の部署は、外部委託契約書への暴力団排除条項の導入を、当該プログラムの課題として設定していない。

⁴³ 「店内ミーティングにおいて、融資案件の延滞状況等を共有し、役席者の関与と牽制を図ること」、「家族預金の払出しについて、申出者が正当な権利者であることの確認及び預金者本人の意思確認を行うこと」等の改善策が複数の営業店において行われていない事例。

2. コンプライアンス統括部門の役割・責任

①【法令等遵守に関するモニタリングの実施】

➤ コンプライアンス統括部門が、市場部門に対して、内部者取引未然防止方針を遵守するよう、周知徹底を図っていない事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、「内部者取引未然防止方針」を策定し、未公表の重要情報が当行において管理されている場合には、当行役職員が業務上又は自己のために、当該上場会社の特定有価証券⁴⁴に係る売買をしてはならない旨を定めている。

しかしながら、同部門は、市場部門に対して、当該方針を遵守するよう、周知徹底を図っていない。

こうした中、市場部門において、特定有価証券の売買を業務上行う場合には、事前に未公表の重要情報の有無をコンプライアンス統括部門へ照会するよう定められているにもかかわらず、事前の照会をしないまま特定有価証券の売買が行われた事例が認められる。また、コンプライアンス担当役員も、当該事例を把握しているにもかかわらず、再発防止策を十分に検討していない。

➤ コンプライアンス統括部門が、特定有価証券について、市場部門における予定期間経過後の売買状況を検証していない事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、「内部者取引未然防止方針」において、市場部門が、特定有価証券の売買を行う場合には、事前に特定有価証券の取引予定期間をコンプライアンス統括部門に申告させ、当該期間に限り売買を行うことを認め、売買完了後は、コンプライアンス統括部門への完了連絡を行わせることとしている。なお、予定期間経過後に売買を行う場合には、改めて、コンプライアンス統括部門へ事前照会することが必要であると定められている。

しかしながら、コンプライアンス統括部門は、予定期間経過後においても完了連絡がなされていない事案が複数あることを把握しているにもかかわらず、市場部門における予定期間経過後の売買状況を検証していない。

⁴⁴ インサイダー取引規制の対象である金融商品取引法第163条第1項に定める「特定有価証券」。

こうした中、市場部門において、再度の照会を行わないまま、予定期間経過後に、特定有価証券の売買が行われている事例が認められる。

➤ **コンプライアンス統括部門が、職場離脱制度の所管部署である人事部門等に対して、「コンプライアンス・マニュアル」に基づく取組に係る検証や指導を十分に行っていない等の事例**

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

取締役会は、「コンプライアンス・マニュアル」を策定し、当該マニュアルにおいて、職場離脱時における点検を厳格に実施するなどの各部署共通の取組課題を定めている。各部署は、当該マニュアルに基づき点検を行うとともに、コンプライアンス統括部門に点検結果を報告し、当該報告を受けた同部門は、取りまとめ及び評価を行い、コンプライアンス委員会に報告することとしている。

こうした中、同部門は、職場離脱制度の所管部署である人事部門に対して、当該マニュアルに基づく取組に係る検証や指導を十分に行っておらず、各部署における職場離脱制度の実施状況を把握していない。

こうしたことから、職場離脱制度については、実施時期が職員の自己申告に基づき決定されているほか、職場離脱期間中に実施している点検の内容も形式的なものとなっているなど、不祥事件の未然防止のための実効性を欠くものとなっている。

② **【法令等違反行為への対処】**

➤ **コンプライアンス統括部門が、不祥事件について、実効性のある再発防止策を策定できていない等の事例**

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、不祥事件が発生した場合には、原因を分析し、再発防止策を策定するとともに、再発防止策の実施状況をモニタリングすることとしている。

また、同部門は、職員が職場離脱中に、営業店長に、机・キャビネット等の点検調査を実施させるとともに、記録簿を作成し、営業店における点検調査結果を厳格に管理させることとしている。

しかしながら、以下のような問題点が認められる。

- ・ コンプライアンス統括部門は、不祥事件を踏まえ、再発防止策として、高齢者取引における預り資産に係るモニタリングや、全店一斉の勉強会、顧客宛現金持参時における取扱いの厳格化等を実施する旨を、経営会議に報告しているものの、同部門は、当該不祥事件について、実効性のある再発防止策を策定できていない。
- ・ コンプライアンス統括部門は、営業店に対して、点検調査の記録簿を正確に記録することを徹底していないため、点検日の記入漏れや誤記入などの不備が認められており、再発防止策の実効性が十分に確保されるものとなっていない。また、同部門は、渉外担当者が点検対象となる場合には、役席者が顧客を訪問するなど、再発防止策の実効性をより高める観点からの検討を十分に行っていない。

➤ **経営企画部門が、「身上書」のヒアリング項目・内容について、職員の債務状況を的確に把握する観点からの見直しを行っていない事例**

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

経営企画部門⁴⁵は、多重債務を背景とした不祥事件が発生したことから、その再発防止策として、業績面談時に行っている「身上書」を活用した身上把握の実効性を高めるなどの取組を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、職員の債務状況は私的な問題であり、具体的な借入金額などをヒアリングすることは困難であるとして、「身上書」のヒアリング項目・内容⁴⁶について、職員の債務状況を的確に把握する観点からの見直しの検討を行っていない。

こうした中、同部門が債務状況に関するヒアリングを実施した対象者は、行内融資に延滞が発生した職員にとどまっている。

⁴⁵ 当行における職員の債務状況調査を所管する部門。

⁴⁶ 債務に関する項目は、任意記載とされている。

Ⅲ. 個別の問題点

1. 本人確認

①【本人確認に関する態勢の整備】

《評価事例》

- **新規口座開設の担当部署が、本人確認資料の真贋確認について、偽造本人確認資料による不正口座申込みを排除している等の事例**

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

新規口座開設の担当部署は、インターネットによる新規口座の開設に係る本人確認において、以下のとおり、本人確認資料の真贋確認に加え、マネー・ローンダリングチェックを行っている。

- ・ 本人確認資料の真贋確認については、外部業者に業務を委託しており、運転免許証などの点検手順について記載したマニュアルや、運転免許証の都道府県別の氏名配列が記載された一覧表を作成し、偽造本人確認資料による不正口座申込みを排除している。
- ・ マネー・ローンダリングチェックについては、口座開設申込み時の I P アドレスが同一で異なる都道府県や名字から複数の申込みがある口座を抽出してチェックしているほか、意図的に改姓し、不正利用を目的とした口座開設の申込みをする事例が目立ったことから、当行で把握している不正口座の漢字名・生年月日と一致した申込みを抽出するよう本人確認システムを改善している。

②【本人確認に関する指導・研修】

- **在日代表者が、本人確認手続の重要性を十分に認識しておらず、事務リスク管理部門も実効性のある自店検査及び研修等を行っていない事例**

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

在日代表者は、非対面による口座開設の際の本人確認について、「本人確認規程」に基づき、本人宛に送付したキャッシュカードが返戻された場合には、返戻日等を本人確認記録書に記録するとともに、その後、本人確認を経て、当該カードを顧客に交付した場合には、事務リスク管理部門に対して、本人確認を行った方法等を当該記録書に記録させることとしてい

る。

しかしながら、在日代表者は、本人確認手続の重要性を十分に認識しておらず、同部門も、本人確認手続に係る実効性のある自店検査及び研修等を行っていない。

こうした中、当該記録書に返戻日や本人確認の方法が記録されていない事例⁴⁷が認められる。

2. 疑わしい取引

○【疑わしい取引に関する態勢の整備】

- **事務リスク管理部門及びコンプライアンス統括部門が、過去に当行で発生した口座の不正利用について、口座開設時の状況及び取引の動向を分析していない等の事例**

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

事務リスク管理部門は、疑わしい取引について検討・判断の上、所要の届出を行うこととしており、コンプライアンス統括部門は、当該届出の妥当性を検証することとしている。

また、事務リスク管理部門は、口座の不正利用防止のため、一定の事由⁴⁸に該当する取引を不審取引と認定した上で、「不審取引一覧表」を営業店に還元しており、これを受けて、営業店では、当該一覧表に該当する口座について、取引内容を検証した上で、必要に応じて預金者へ連絡をとるなどにより、取引の適切性を監視することとしている。

しかしながら、事務リスク管理部門及びコンプライアンス統括部門は、過去に当行で発生した口座の不正利用について、口座開設時の状況及び取引の動向を分析していないほか、疑わしい口座に該当する可能性を判断した上で継続的なモニタリングを行うこととしていないなど、口座の不正利用の早期発見に向けた態勢を十分に整備していない。

こうした中、少額で開設された口座などについて、不正利用の早期発見ができないまま、短期間のうちに振り込め詐欺に利用され、捜査当局の依頼により口座凍結に至っている事例が繰り返し発生している。

⁴⁷ 顧客から提示を受けた本人確認書類の写しを、本人確認記録書に添付、保存していない等の事例。

⁴⁸ 「ATMを通じた出金が、1日の間に一定回数以上行われ、かつ、その合計額が一定額以上に達した場合」、「コンビニATMを通じた出金が、深夜や早朝の時間帯に一定額以上に達した場合」等。

- **事務リスク管理部門及びコンプライアンス統括部門が、新規口座開設の謝絶案件に係る関係書類を保管するよう営業店に対して義務付けておらず、疑わしい取引を届け出る必要性の検討も行っていない等の事例**

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

事務リスク管理部門は、新規口座開設時の本人確認について、「本人確認規程」を策定し、登記簿謄本や、運転免許証などにより本人確認を行うこととしている。また、コンプライアンス統括部門は、「疑わしい取引に関する規程」において、疑わしい取引の届出に係る手続を定めている。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

- ・ 事務リスク管理部門及びコンプライアンス統括部門は、新規口座開設の謝絶案件に係る関係書類を保管するよう営業店に対して義務付けておらず、疑わしい取引を届け出る必要性の検討も行っていない。
- ・ 事務リスク管理部門は、非対面での口座開設の事務処理を行っている関連会社から、本人確認書類の偽造が疑われる申込みに係る口座開設の可否の照会を受け、謝絶するよう指示しているものの、関係書類を保管することとしていないほか、疑わしい取引を届け出る必要性の検討も行っていない。

- **コンプライアンス統括部門が、疑わしい取引の届出に該当する可能性のある取引かどうかを営業店に判断させている中、営業店の判断状況を検証していない等の事例**

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、「疑わしい取引に関する規程」を策定し、疑わしい取引に該当する可能性のある取引を営業店から報告させた上で、営業店からの報告内容を検証し、当局への届出を行うほか、届出件数や営業店からの報告内容の分析結果をコンプライアンス委員会へ報告することとしている。

しかしながら、同部門は、疑わしい取引の届出に該当する可能性のある取引かどうかを営業店に判断させている中であって、営業店の判断状況を検証しておらず、また、自店検査や内部監査でも検証させていないなど、同部門への報告漏れを防止する措置を講じていない。

こうした中、同部門への報告漏れ及び疑わしい取引の届出が行われていない事例が認められる。また、他の金融機関から暴力団関係者と断定できる情報を入手したものの、既存取引に係る届出の要否を検討しておらず、疑わしい取引の届出が行われていない事例が認められる。

3. 反社会的勢力への対応

①【反社会的勢力に対応する方針、コンプライアンス・マニュアル等の整備・周知】

➤ 在日代表者が、反社会的勢力として把握すべき者の対象をコンプライアンス・マニュアルに明確に定めておらず、反社会的勢力に係る情報収集が限定的となっている等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

在日支店は、反社会的勢力への対応について、「コンプライアンス・マニュアル」に基づき、コンプライアンス・オフィサーを担当責任者としている。また、コンプライアンス統括部門は、全国銀行協会から反社会的勢力に係る情報の提供を受けている。

しかしながら、在日代表者は、個人を対象とした預金獲得に向けて重点的に取り組むこととしており、これを踏まえたリスクの洗出しを行い、反社会的勢力への対応を強化すべきであるにもかかわらず、反社会的勢力として把握すべき者の対象を当該マニュアルに明確に定めておらず、反社会的勢力に係る情報収集が限定的となっている⁴⁹ほか、反社会的勢力の照合に用いるデータベースが本邦での利用に適するものとなっていない。

⁴⁹ 例えば、マスコミ情報及びインターネットを通じた情報収集が行われていない。

- **コンプライアンス統括部門が、凍結口座名義人リスト等に記載のない反社会的勢力については、口座の異動状況を把握するにとどまっており、取引の解消に向けた具体的な対応方針などを検討していない等の事例**

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、「コンプライアンス・マニュアル」を策定し、同部門が反社会的勢力と認定した取引先に係るデータベースの登録・管理を行い、原則として、反社会的勢力との取引を解消する方針としている。また、全国銀行協会から提供される凍結口座名義人リストに記載のある先については、口座の凍結措置や強制解約を行うこととしている。

さらに、同部門は、関係部署と協力の上、関連会社に対しても、反社会的勢力との取引防止に係る態勢整備を図るよう指導・助言を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、凍結口座名義人リストに記載のない反社会的勢力については、口座の異動状況を把握するにとどまっており、取引の解消に向けた具体的な対応方針などを検討していない。

また、同部門は、関連会社から、反社会的勢力数の推移に係る報告を受けるにとどまり、取引解消に向けた具体的な指導・助言も行っていない。

②【反社会的勢力に対応する態勢の整備】

- **営業推進部門が、疑わしい取引の届出を行った先の中には、犯罪に利用された口座として、当行自らが預金保険機構に公告を求めている先が含まれているにもかかわらず、反社会的勢力として登録していない事例**

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

営業推進部門は、疑わしい取引の届出を提出する際には、当該届出を行った先を反社会的勢力としてシステムに登録するかどうかについて、コンプライアンス統括部門及び事務リスク管理部門と共に検討した上で、対応することとしている。

また、各部門は、過去に疑わしい取引の届出を行った先については、反社会的勢力として登録するかどうかの検討を継続して行うこととしている。

こうした中、営業推進部門は、疑わしい取引の届出を行った先の中には、融資保証金詐欺や振り込み詐欺などの犯罪に利用された口座として、当行自らが預金保険機構に公告を求めている先が含まれているにもかかわらず、当該先を反社会的勢力として登録していない事例が認められる。

➤ **コンプライアンス統括部門が、営業店等から報告を受けた反社会的勢力の情報を十分に分析していない事例**

【業態等】

信用金庫及び信用組合、中規模

【検査結果】

常勤理事会は、「コンプライアンス・マニュアル」に基づき、営業店において反社会的勢力に関する情報を知り得た時は、コンプライアンス統括部門に報告させ、同部門に、反社会的勢力に関する情報の一元管理を行わせることとしている。また、同部門は、情報を分析の上、「反社会的勢力リスト」へ登録を行い、当該リストの充実を図ってきたとしている。

しかしながら、同部門は、営業店等から報告を受けた反社会的勢力の情報を十分に分析しておらず、当該リストに、営業エリアに本拠を置く指定暴力団の二次団体を登録していない事例が認められる。

➤ **コンプライアンス統括部門が、営業店に対して、新規取引申込み時における反社会的勢力リストとの照合を徹底していない事例**

【業態等】

信用金庫及び信用組合、中規模

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、「コンプライアンス・マニュアル」に基づき、営業店に対して、顧客との取引開始前に「反社会的勢力リスト」による照合を行わせることとしている。

しかしながら、同部門は、営業店に対して、当該リストとの照合を徹底しておらず、既に当該リストに登録している預金取引先に対して、新たな預金口座の開設を行っている事例が認められる。

➤ **コンプライアンス委員会が、反社会的勢力との取引先数や与信残高についてコンプライアンス統括部門から報告を受けているものの、反社会的勢力への与信に係る条件変更の実施状況を報告させていない事例**

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、反社会的勢力への対応について、反社会

的勢力の定義や具体的対応を「コンプライアンス・マニュアル」に定めているほか、その取組状況をコンプライアンス委員会へ報告することとしている。

しかしながら、同委員会は、反社会的勢力との取引先数や与信残高について同部門から報告を受けているものの、反社会的勢力への与信に係る条件変更の実施状況を報告させていない。

こうした中、反社会的勢力からの条件変更の申込みについては、原則、謝絶する対応方針としているにもかかわらず、同部門において、厳格に対応していない事例⁵⁰が認められる。

③【反社会的勢力に対応する担当部署の役割】

➤ コンプライアンス統括部門が、一部の預金者を、一律に反社会的勢力の調査の対象外としている事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、「コンプライアンス・マニュアル」に基づき、各部署からの依頼を受け、顧客との取引開始前に、反社会的勢力データを一括管理している持株会社のコンプライアンス統括部門に対して、反社会的勢力への該当の有無を照会している。

また、照会結果が「取引不可」の場合には、取引を謝絶するとともに、「取引注意」の場合には、各部署において、レピュテーション・リスクを十分に検討の上、取引の適否を個別に判断することとし、その後の取引においても、同部門に相談の上、慎重に対応することとしている。

しかしながら、同部門は、一部の預金者を、顧客特性からみて反社会的勢力に該当する可能性が低いとして、一律に反社会的勢力の調査の対象外としている。

⁵⁰ 例えば、捜査当局へ照会を行うなど、圧縮・解消に向けて厳格に対応していない事例。

4. リーガル・チェック態勢等

①【取引及び業務に関するリーガル・チェック等態勢の整備】

- **コンプライアンス統括部門が、顧客向け文書を公表するためのリーガル・チェックシートについて、網羅性の観点からの検証を十分に行っていない事例**

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

コンプライアンス担当役員は、「法令等遵守規程」を策定し、ウェブサイトを含む顧客向け文書を公表する際における関連各部署の役割を定めている。また、コンプライアンス統括部門は、リーガル・チェックシート⁵¹に基づき、当該文書を公表する部署に適法性を確認させることとしている。

こうした中、同部門は、当該シートについて、網羅性の観点からの検証を十分に行っていないことから、当該シートに法令上の禁止行為を防止するためのチェック項目が一部記載されていない。

このため、外貨預金の金利優遇キャンペーンの実施に当たり、顧客に為替手数料を負担させることになるにもかかわらず、当行のウェブサイトにおいては、その旨を説明することなく、為替手数料を負担する前の円貨表示の受取利息額例のみを表示している事例が認められる。

②【リーガル・チェック等に関する留意点】

- **コンプライアンス統括部門が、関係業務部門において、コンプライアンス関連事項について網羅的に協議・報告を行っているかどうかを検証していない事例**

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、関係業務部門に対して、コンプライアンスに関する個別事象についての報告徴求や指示を行い、業務横断的な管理を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、関係業務部門がコンプライアンス関連事項について網羅的に協議・報告を行っているかどうかを検証しておらず、関係業務部門において、法令改正に伴うリーガル・チェックが適切に行われていない事例が認められる。

⁵¹ 金融商品取引法等の遵守状況を確認するために、定期預金、普通預金、外貨預金の商品・サービスごとに確認すべき項目・内容を一覧にした当行の内部確認用チェックシート。

➤ **営業推進部門が、保険募集に関する「顧客から制限先であるか否かの申告を求める書面」の策定に当たり、リーガル・チェック等を行っていない事例**

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

営業推進部門は、保険募集について、「生命保険窓販取扱要領」に基づき、「保険業法等を遵守して行うものとし、保険募集制限先⁵²（以下、「制限先」という。）に対しては保険募集を行わない」こととしている。具体的には、同部門は、「顧客から制限先であるか否かの申告を求める書面」の様式を策定し、保険募集開始前に顧客から徴求することとしている。

しかしながら、同部門は、当該書面様式の策定に当たり、他社のサンプルをそのまま当行で使用しても問題ないと考え、リーガル・チェックを行っていない。

こうした中、当該書面では制限先であるか否かを十分に確認することができない⁵³ことから、制限先に対して保険募集を行っている事例が認められる。

➤ **契約担当部署が、外部委託契約の内容に不備があることを統合リスク管理部門から指摘されているにもかかわらず、その不備を修正することなく外部委託契約を締結している事例**

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

統合リスク管理部門は、各部署が外部委託先と契約を締結する際には、契約書のリーガル・チェックを受けるよう求めており、当該チェックは、契約担当部署による一次チェックに加え、同部門による二次チェックを経ることとしている。

こうした中、契約担当部署は、二次チェックにおいて、外部委託契約の内容に不備があることを同部門から指摘されているにもかかわらず、その不備を修正することなく外部委託契約を締結している事例が認められる。

⁵² 当行は、保険業法施行規則第212条第4項に規定する「特例地域金融機関」に該当するため、当行が事業資金の貸付を行っている小規模事業者（常時使用する従業員の数が20名以下の事業者）の従業員及び役員等を「保険募集制限先」としている（同規則同条第3項第1号ハ）。

⁵³ 小規模事業者の従業員については、保険業法に基づき、常時使用していないパート等は従業員には含まれないとされている。しかしながら、当行が使用する「顧客から制限先であるか否かの申告を求め書面」は、常時使用していないパート等の区別がなく、「パート等も含みます」と記載されている。

IV. 顧客保護等管理態勢

◆ 評定事例

- 営業推進部門が、本部各部において直接受け付けた相談・苦情等を同部門に報告する旨の指示を徹底していない等の事例【評定：B（Cに近いB）】

【業態等】

地域銀行、中小規模

【リスク特性】

当局への顧客情報漏えい等の届出は、少ないものの、郵便物等の誤送信が継続して発生しているほか、苦情件数は増加傾向にあり、情報漏えいや苦情等が多数発生した場合の経営に与える影響は大きい。

【検査結果】

取締役会は、「顧客保護等管理方針」等を策定し、顧客サポート等管理、顧客情報管理などに関する適切な態勢の整備を図ることとしている。

このうち、取締役会は、営業推進部門を顧客サポート等管理の所管部署としているほか、顧客情報管理委員会を顧客情報管理の統括部署、事務リスク管理部門を所管部署と定めている。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

1. 顧客サポート等管理態勢

営業推進部門は、「苦情対応マニュアル」を策定し、営業店に、顧客からの苦情等の全てを苦情記録簿に記録させた上で、同部門に報告させることとしている。また、同部門は、本部各部が直接受け付けた苦情等についても、報告させることとしている。

しかしながら、同部門は、本部各部に対して、直接受け付けた相談・苦情等を同部門に報告する旨の指示を徹底していないほか、苦情記録簿の精査など、苦情を的確に抽出するための取組も不十分なものとなっている。

このため、本部各部が、苦情を受け付けていながら同部門に報告していない事例や、同部門が、営業店から報告された相談・苦情等の中に、苦情の定義に合致するものがあるにもかかわらず、抽出していない事例が認められる。

2. 顧客情報管理態勢

(1) 顧客情報漏えいが発生した場合には、「顧客情報管理規程」に基づき、当該事案が発生した本部各部及び営業店が、遅滞なく事務リスク管理部門に報告するとともに、顧客情報管理委員会は、原因分析や再発防止策の検討・策定を行うこととしている。

こうした中、同部門は、事務事故等として営業店から報告を受けた

事案の中に、顧客情報漏えいに該当する可能性がある事案が含まれているにもかかわらず、そのような観点からの検証を行っていないことから、同委員会に報告されず、顧客情報漏えいの原因分析や再発防止策の検討・策定が行われていない事例が認められる。

- (2) 事務リスク管理部門は、「顧客情報管理マニュアル」を策定し、顧客情報管理台帳（以下、「台帳」という。）を作成・更新管理するために必要な事項を定めている。

また、同部門は、前回検査の指摘⁵⁴を踏まえ、営業店に対して通達を発出し、台帳に記載すべき個人データの洗出しを行わせ、台帳の更新作業を指示している。

しかしながら、同部門は、営業店における顧客情報の管理状況について、臨店指導による検証を十分に行っていないことから、顧客データを含む電子媒体の一部が台帳に記載されていない事例や、保存年限を経過した顧客情報を含む文書が廃棄されず、書庫に大量に放置されている事例が認められる。

【評定結果】

- ① 営業推進部門が、本部各部において直接受け付けた相談・苦情等を同部門に報告する旨の指示を徹底しておらず、また、事務リスク管理部門が、営業店における顧客情報の管理状況を十分に検証していないなど、管理者レベルの管理態勢上の問題点が認められること。
 - ② また、今回認められた管理者レベルの管理態勢上の問題点については、過去の検査においても、同様の指摘が認められること。
- 以上、総合的に勘案し、「B（Cに近いB）」評定が適当。

⁵⁴ 「事務リスク管理部門は営業店に対して、個人情報管理台帳の整備を徹底するよう指示していない」との指摘。

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 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) 顧客説明に係る管理の実施

○【指導・監督】

- 営業推進部門が、高齢者に対する投資信託の販売に当たって、顧客の理解度を再度確認することなどを、営業店に対して十分に周知徹底していない等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

営業推進部門は、高齢者に対するリスク性商品の販売について、原則として禁止とする一方で、顧客からの申出がある場合などに限り、販売可能としている。

また、同部門は、高齢者に対する投資信託の販売において、顧客説明に関する紛争事案が発生したことを踏まえ、高齢者との取引については、顧客の理解度を再度確認するとともに、その内容を記録するなどの対応を図っている。

しかしながら、同部門は、営業店に対する周知徹底が不足しているほか、臨店指導も不十分であることから、高齢者への再確認時における記録漏れが認められる。

(2) 評価・改善活動

- 営業推進部門が、「適合性判定チェックシート」について、投資対象商品のリスクレベルに応じたものとなっていないといった問題点を認識しているにもかかわらず、当該判定シートの見直しを行っていない事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

営業推進部門は、投資信託の販売に当たり、営業店に、顧客の要望を確認させ、「適合性判定チェックシート」により、適合性の判定及び投資方針の確認を行わせるとともに、投資方針に応じた商品を選定・提案させることとしている。

しかしながら、同部門は、当該チェックシートが、投資対象商品のリス

クレベルに応じて適切なリスク判定を行うものとなっていないといった問題点⁵⁵を認識しているにもかかわらず、当該チェックシートの見直しも行っていない。

こうした中、顧客がリスクの低い商品を要望しているにもかかわらず、営業店において、適切なリスク判定を行うことができないまま、為替リスクを受けやすい外国債券型投資信託商品を販売している事例が認められる。

2. 顧客情報管理態勢

(1) 顧客情報管理の実施

①【指導・監督】

➤ システムリスク管理部門が、顧客情報管理について、顧客情報にアクセスしたログイン記録を保管していない等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

在日代表者は、顧客情報管理について、「顧客情報管理規程」に基づき、システムリスク管理部門に対して、顧客情報にアクセスした記録（以下、「ログイン記録」という。）を保管させるとともに、顧客情報にアクセスした職員に係る事後検証を可能にする技術的安全管理措置を採ることとしている。

しかしながら、同部門は、顧客情報にアクセスできる職員が制限されてさえいれば、ログイン記録を保管していなくても問題ないとの、誤った認識を有していることから、ログイン記録を保管していない事例が認められる。

また、同部門は、ログイン記録を管理するソフトの不具合により、ログイン記録が保管されていないことを認識しているにもかかわらず、在日代表者に対して当該事実を報告していない事例が認められる。

⁵⁵ 例えば、国内債券型投資信託と外国債券型投資信託とを同じリスクレベルとしているほか、外国債券型投資信託の中で先進国債券と新興国債券とを区分していない。

➤ **事務リスク管理部門が、顧客情報管理台帳の再整理を行う際に、顧客情報の管理方法の適切性について十分に検討を行っていない事例**

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

事務リスク管理部門は、顧客情報管理について、既存の「顧客情報管理台帳」を再整理することを、顧客情報管理委員会に報告している。

しかしながら、同部門は、当該台帳の再整理を行う際に、顧客情報の管理方法の適切性について十分に検討を行っていない。

こうした中、同部門は、当該台帳を営業店に対して還元していないことから、営業店が保有する顧客情報と当該台帳との照合・点検を行っていない。

② **【システム対応】**

➤ **事務リスク管理部門が、機密性の高いデータの定義を明確にしていな
等の事例**

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

事務リスク管理部門は、顧客データのうち、機密性の高いデータにはパスワードを設定するよう営業店に指導している。

しかしながら、同部門は、機密性の高いデータの定義を明確にしていな
いほか、臨店指導の際にパスワード設定の履行状況の確認も行っていない。

このため、機密性が高いと当行が認識している顧客データに、パスワードが設定されていない事例が認められる。

(2) 評価・改善活動

- 経営企画部門が、顧客情報の誤手交の防止に向けた取組について、誤手交が発生した営業店における発生原因や店舗特性を踏まえた改善策を、他の営業店に周知していない等の事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

経営企画部門は、店頭における顧客情報の誤手交が減少していないことを受けて、営業店に対して、通達により、顧客情報漏えいの事例及びその問題点を周知するとともに、基本動作の徹底を指示している。また、誤手交が発生した営業店に対して、発生原因の分析及び改善策の策定を行わせることとしている。

しかしながら、同部門は、全行横断的な視点に立った検討を行っていないことから、誤手交が発生した営業店における発生原因や店舗特性を踏まえた改善策を、他の営業店に周知していない。また、他の営業店における顧客情報の取扱いに係る実態把握も行っていない。

こうした中、店頭における誤手交が依然として繰り返し発生しており、誤手交の防止に向けた取組は不十分なものとなっている。

- 事務リスク管理部門が、書類紛失事故の検証を十分に行っておらず、事故発生店が策定した再発防止策を他の営業店に周知するなどの対応を行っていない事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

事務リスク管理部門は、営業店における顧客情報管理の実態把握や、情報漏えい事故の発生状況・原因の分析を行い、再発防止策を講じることとしている。

こうした中、営業店において、預り証の紛失が発覚しているなど書類の紛失事故の発生件数は高止まりの状況にある。

しかしながら、同部門は、当該事故の検証を十分に行っておらず、事故発生店が策定した再発防止策を他の営業店に周知するなどの対応を行っていない。

このため、複数の営業店において、受領した書類を事務処理中に紛失している事故が発生している。

3. 利益相反管理態勢

○ 利益相反管理の実施

○ 【指導・監督】

- 営業推進部門が、顧客と当行との間に利益相反が生じるおそれが認められるケースがあるにもかかわらず、利益相反管理の対象取引としていない等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、商品・サービスを所管する各部署に対して、顧客と利益相反が生じるおそれのある取引を行う場合の利益相反管理態勢の整備について、助言・指導を行うこととしている。

こうした中、営業推進部門が、顧客の資産運用についての助言を行う場合については、顧客と当行との間に利益相反が生じるおそれが認められるケース⁵⁶があるにもかかわらず、業務の取扱いが少ないことを理由として、利益相反管理の対象取引としていない。

また、コンプライアンス統括部門も、営業推進部門に対して、当該業務に係る利益相反管理態勢の整備を図るよう、助言・指導を行っていない。

Ⅱ. 個別の問題点

○ 顧客説明態勢

(1) 顧客説明態勢全般についての着眼点

○ 【紛争の未然防止】

- 営業推進部門が、投資信託販売時における優越的地位の濫用防止措置の実効性が確保されているかどうかの検証を十分に行っていない事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

営業推進部門は、投資信託販売について、「リスク性商品販売チェックリスト」に基づき、営業店に、債務者の信用格付を利用した販売可否の確認、検証を行わせることとしている。

また、貸出先及びその代表者に対する投資信託販売に当たっては、優越

⁵⁶ 資産承継計画に関するコンサルティングの引受から報告終了までの期間において、顧客に対するリスク性商品の販売実績が認められる中、顧客は資産承継計画に関する適切な情報を得たいと考える一方で、当社は顧客にリスク性商品の購入を誘導するために恣意的な助言を行う可能性を否定できず、顧客と当社との間に利益相反が生じるおそれが認められる。

的地位の濫用が行われていないかどうかを検証するために、交渉記録簿に取引の詳細を記録させることとしている。

しかしながら、同部門は、投資信託販売時における優越的地位の濫用防止措置の実効性が確保されているかどうかの検証を十分に行っていない。

こうした中、営業店において、優越的地位の濫用に当たらないかどうかを十分に検証することなく、破綻懸念先と認められる融資先の代表者に投資信託を販売している事例が認められる。

➤ **営業推進部門が、実需を伴わない融資による預金残高の嵩上げ防止について、営業店に対する指導を徹底していない等の事例**

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

営業推進部門は、実需を伴わない融資による預金残高の嵩上げの防止について、前回検査の指摘⁵⁷を踏まえ、営業店に対して通達を發出している。具体的には、優越的地位の濫用が行われていないか否かを検証するために、交渉記録簿に借入意思確認等を記録させることとしている。

しかしながら、同部門は、営業店に対する指導を徹底していないほか、通達の遵守状況の検証も行っていない。

こうした中、当行の依頼により、決算期を跨いだ短期間の実需を伴わない融資を行っている事例が認められる。

(2) **個別の取引又は商品に関する着眼点**

○ **【リスク商品に関する顧客説明】**

➤ **営業推進部門及びコンプライアンス統括部門が、投資信託から保険への乗換えについて、勧誘の適切性を管理対象としていない事例**

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

営業推進部門は、金融商品取引法を踏まえ、投資信託の乗換取引⁵⁸を行う場合において、乗換理由や顧客への説明内容を記録することとしている。

また、コンプライアンス統括部門は、勧誘経緯の確認を行うこととして

⁵⁷ 「顧客の意思に基づいたものであるか否かの検証が行われておらず、優越的地位の濫用等利用者保護に反する行為に対する検証態勢が不十分となっている」との指摘。

⁵⁸ 顧客が保有する投資信託の換金を行う際に、他の投資信託等の取得を勧誘すること。

いる。

こうした中、営業推進部門及びコンプライアンス統括部門は、投資信託から保険への乗換えについて、乗換勧誘に該当しないとして、勧誘の適切性を管理対象としていない。

➤ **営業推進部門が、一部の営業店において、一定金額以上の投資信託を保有する顧客へのアフターフォローが実施されていないことを看過している等の事例**

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

営業推進部門は、営業店に対して、一定金額以上の投資信託を保有する顧客を訪問してアフターフォローを実施し、その内容を記録するよう通達を発出している。

また、同部門は、営業店におけるアフターフォローの実施状況及びその記録内容についてモニタリングを実施することとしている。

しかしながら、同部門は、一部の営業店において実施されていないことを看過しており、当該顧客からアフターフォローがないとの苦情が発生している。

また、同部門は、営業店においてアフターフォローの実施状況に係る記録作成の有無に着目した調査を実施し、記録作成が半数超にとどまっている実態を把握しているにもかかわらず、営業店に対して記録作成の指導を徹底していない。

こうした中、一定金額以上の投資信託を保有している顧客へのアフターフォローの実施状況が記録されていない事例が多数認められる。

➤ **営業推進部門が、為替デリバティブ取引により損失を受けた顧客に対する営業店におけるアフターフォローの状況について、実施件数を確認するとどまり、実施内容を検証していない等の事例**

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

営業推進部門は、事業法人との為替デリバティブ取引に係る決済事務のマニュアルとして、「デリバティブ取引マニュアル」を定めているほか、適合性の原則や説明義務について、「デリバティブ商品販売マニュアル」を定

め、営業店に対して、含み損が発生している全ての取引先と定期的に面談を行い、デリバティブ取引の取組状況、資金繰り状況、業況見込みを的確に把握して、面談記録を残すよう指示している。

こうした中、同部門は、為替デリバティブ取引により損失を受けた顧客に対する営業店におけるアフターフォローの状況について、実施件数を確認するにとどまり、実施内容を検証しておらず、取引営業店への指導も行っていない。

(3) 弊害防止措置に関する着眼点

- **営業推進部門が、「顧客情報管理規程」において、顧客の非公開情報の利用についての事前同意を確実に取得しているかどうかを検証する方法を定めていない事例**

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

営業推進部門は、「顧客情報管理規程」において、保険募集を行う全ての顧客から、顧客の非公開情報の利用についての事前同意を取得することを定めているほか、同部門は、事前同意の有効期限を定め、有効期限経過後に保険募集を行う場合には、再度同意を取得することとしている。

また、コンプライアンス統括部門は、事前同意の取得状況について、臨店により検証することとしている。

しかしながら、営業推進部門は、当該規程において、事前同意を確実に取得しているかどうかを検証する方法を定めていない。

また、コンプライアンス統括部門は、事前同意の取得に係る検証を、保険成約先に対してのみ実施し、成約に至っていない先についての検証を行っていない。

このため、事前同意の有効期限を過ぎているにもかかわらず、再度同意を取得しないまま保険募集を行っている事例が認められる。

V. 統合的リスク管理態勢

◆ 評定事例

《評価事例》

- 統合リスク管理部門が、計測困難なリスクについて、貸出金毀損額のシミュレーション等を実施し、その毀損額と配賦資本額のバッファとの対比状況を統合リスク管理委員会に報告するとともに、資本配賦運営の方針を検討している事例【評定：A】

【業態等】

地域銀行、大中規模

【リスク特性】

金利リスクを取らないという経営方針の下、貸出や有価証券のうち、変動金利が占める割合が高く、規模に比して金利リスクが小さいほか、アウトライヤー比率も低く、金利上昇に強いポートフォリオ特性を有している。

【検査結果】

取締役会は、「統合的リスク管理規程」を策定し、統合リスク管理部門を統合的リスク管理の統括部署としているほか、統合リスク管理委員会を設置し、銀行業務に内在する各種リスクを統合的に捉え、経営体力との比較を行わせることとしている。

こうした中、同部門は、計測可能なリスクについては、VaR等の共通の尺度を用いてリスク量を計測し、配賦資本額と対比しているものの、変動利付国債のリスク量を過小に評価しているなど軽微な問題が認められる。

一方、同部門は、住宅ローンなどの計測困難なリスクについては、雇用環境の悪化、担保価格の下落によるPD、LGD⁵⁹の上昇を想定したシナリオ分析及び地震発生に基づいた貸出金毀損額のシミュレーション等を実施し、その毀損額等⁶⁰と配賦資本額のバッファ⁶¹との対比状況を同委員会に報告するとともに、同委員会において、資本配賦運営の方針を検討しているなど、統合的リスク管理態勢の整備を図っている。

【評定結果】

- ① 変動利付国債のリスク量を過小に評価しているなど管理者レベルの管理態勢上の軽微な問題点は認められるものの、容易に改善が可能であること。
- ② 前回検査指摘事項の改善が図られているほか、当行の規模・特性を踏まえた、十分な統合的リスク管理態勢が経営陣により構築されていること。

以上、総合的に勘案し、「A」評定が適当。

⁵⁹ Loss Given Default：デフォルト時損失率。

⁶⁰ 計測困難な市場リスク及び流動性リスク等の毀損額等。

⁶¹ Tier I と配賦資本額との差額。

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

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. 方針の策定

○【取締役の役割・責任】

- リスク管理委員会が、コア預金モデルを導入した結果、市場金利上昇時には、預貸金を含む銀行全体の金利リスク量が増加するにもかかわらず、銀行全体の金利リスクをコントロールする必要性を検討していない等の事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

リスク管理委員会は、年度ごとにリスク資本配賦額を決定するとともに、統合リスク管理部門が算出したリスク量とリスク資本配賦額との対比によるモニタリングを定期的に行うこととしている。また、同委員会は、コア預金モデルを導入することを決定している。

こうした中、同委員会は、同モデルを導入した結果、預金の推定残存期間が長期化し、預貸金は金利リスクの計測上、預金超過状態となり、保有有価証券の金利リスクを打ち消す方向にある中、市場金利上昇時には、預貸金を含む銀行全体の金利リスク量が増加するにもかかわらず、銀行全体の金利リスクをコントロールする必要性を検討していない。

また、統合リスク管理部門は、市場金利上昇のシナリオに基づくストレス・テストを実施しているものの、市場金利上昇に伴い預貸金ポートフォリオが変化することをシナリオに加味しておらず、市場金利上昇の影響を過小に評価している。

2. 内部規程・組織体制の整備

○【ALM委員会等の整備】

《評価事例》

- 統合リスク管理部門が、信用リスク及び市場リスクの両方に影響を及ぼす景気後退シナリオ等を想定した上で、ストレス・テストを実施している等の事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

取締役会は、「統合リスク管理規程」を策定し、統合リスク管理部門を当行全体のリスクを総合的に管理する統括部署としているほか、当行全体の

リスク管理の運営状況について審議するためにALM委員会を設置している。

また、取締役会は、当該規程において、統合リスク管理についての定義を定めており、ストレス・テストの実施による自己資本充実度評価や資本配賦運営を行うこととしている。

こうした中、同部門は、信用リスク及び市場リスクの両方に影響を及ぼす景気後退シナリオや、債券及び株式の価格に相関関係が働かず、当行の保有資産に大きな影響を及ぼすシナリオを想定した上で、ストレス・テストを実施している。さらに、金利及び株価の変動による自己資本比率及びTier I 比率の変化を試算し、経営管理上の注意を要する金利及び株価の水準を逆算するリバース・ストレス・テストも実施しており、これらの結果を半期ごとに同委員会へ報告し、経営に有益なツールとして活用している。

Ⅱ. 管理者による統合的リスク管理態勢の整備・確立状況

- 統合的リスク管理部門の役割・責任
- 検証・見直し
- 【リスク管理の高度化】
- 統合リスク管理部門が、統合的リスク評価手法に係る限界や弱点について、検証を行っていない事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

経営会議は、「統合的リスク管理規程」を策定し、統合リスク管理部門に、各リスク⁶²の統合的な評価・計測を行わせることとしている。

また、同部門は、当該規程に基づき、統合的リスク評価手法について、その限界や弱点を把握するための検証を実施することとし、把握した限界や弱点を、経営会議に報告の上、適切な管理方法であるかどうかの見直しを行うこととしている。

しかしながら、同部門は、当該評価手法に係る限界や弱点について、検証を行っておらず、当該評価手法の見直し態勢は不十分なものとなっている。

⁶² 信用リスク、市場リスク、オペレーショナル・リスク、流動性リスク及び銀行勘定の金利リスク等。

VI. 自己資本管理態勢

◆ 評定事例

- 経営企画部門が、自己資本比率の算出に当たり、繰延税金資産の回収可能性に係るスケジューリングの要否を十分に検討していない等の事例【評定：B（平均的なB）】

【業態等】

地域銀行、大中規模

【リスク特性】

自己資本比率は堅調に推移しているものの、自己資本に占める繰延税金資産の比率が高く、今後、正確な自己資本比率の算出及び十分な検証が行われない場合は、財務の健全性に影響を及ぼす可能性がある。

【検査結果】

取締役会は、「自己資本管理規程」を定め、経営企画部門を自己資本管理の所管部署とし、同部門に自己資本比率の算出を行わせ、内部監査部門に自己資本管理態勢の監査を行わせることとしている。

また、取締役会は、信用リスク・アセットの算出を審査部門に行わせることとしている。

こうした中、経営企画部門は、自己資本比率の算出に当たり、DDS見込部分に係る繰延税金資産や、役員退職慰労引当金に係る繰延税金資産について、回収可能性に係るスケジューリングの要否を十分に検討せず、回収可能性に係るスケジューリングを行わないまま計上している。

また、審査部門は、信用リスク・アセットの算出を行う際に、金融機関に該当しない先に対して、金融機関向けエクスポージャーのリスク・ウェイトを誤って適用しており、内部監査部門も、内部監査においてこれを看過している。

【評定結果】

- ① 経営企画部門が、自己資本比率の算出に当たり、繰延税金資産の回収可能性に係るスケジューリングの要否を十分に検討していないなど、管理者レベルの管理態勢上の問題点が認められること。
- ② 一方、前回検査指摘事項の改善は概ね図られており、今回指摘された問題点についても自主的な改善が期待できること。
- ③ また、現状において、直ちに財務の健全性に影響を及ぼすような問題点は認められないこと。

以上、総合的に勘案し、「B（平均的なB）」が適当。

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 経営陣による自己資本管理態勢の整備・確立状況

○ 方針の策定

○ 【取締役の役割・責任】

➤ 理事会が、出資の要請に関する具体的な取組方法を定めていない等の事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、小規模

【検査結果】

理事会は、自己資本充実策について、「出資金による資本の増強」を資本計画に掲げるとともに、常勤理事が中心となり、会員に対して、出資の要請などを行っている。

しかしながら、理事会は、出資の要請に関する具体的な取組方法を定めていないほか、要請状況の把握やそれを踏まえた今後の対応策の検討を行っていない。

こうした中、計画未達となった原因の洗出しや改善対応策の検討が行われていないなど、自己資本充実策について実効的な取組が実施されていない。

VII. 信用リスク管理態勢

◆ 評定事例

➤ 審査部門が、業種別与信限度額の設定の要否などについて、検討を行っていない事例【評定：B（平均的なB）】

【業態等】

地域銀行、大中規模

【リスク特性】

一部の大口与信先に業況不芳先が認められるほか、特定業種への業種集中が認められることから、適切な大口与信管理や業種別集中リスク管理が行われない場合には、財務の健全性に多大な影響を及ぼす可能性がある。

【検査結果】

取締役会は、「信用リスク管理規程」を定め、審査部門を信用リスク管理の所管部署としている。

また、リスク統括部門担当役員は、「信用リスクに係るストレス・テスト実施基準」を定め、リスク統括部門に信用リスクのストレス・テストを実施させることとしている。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

1. 業種別集中リスクの管理

取締役会は、「信用リスク管理規程」において、審査部門に、特定の業種への与信集中の状況を把握させ、必要に応じて対応策を立案させることとしている。

こうした中、同部門は、特定業種向け与信の残高やE L⁶³が増加していることを認識しているにもかかわらず、業種別与信限度額の設定の要否など、与信ポートフォリオのあり方についての検討を行っていない。また、同部門は、業種別集中リスクに着目したストレス・テストの実施の必要性について、リスク統括部門と協議を行っていないなど、業種別集中リスクの管理に向けた取組は十分なものとなっていない。

2. 債務者の資金繰り管理

審査部門は、債務者の突発的な破綻の抑止を目的として、資金繰りに注意を要する債務者を選定した上で、営業店に、定期的な訪問や、資金繰り表の徴求を行わせることとしている。

しかしながら、同部門は、営業店における資金繰り表の徴求状況を十分に把握しておらず、資金繰りに注意を要する債務者から資金繰り表の徴求が行われていない事例が多数認められる。

⁶³ Expected Loss：期待損失。平均的な損失見込み額。

3. 為替デリバティブ取引に係る債務者の実態把握

審査部門は、為替デリバティブ取引を行っている債務者の突発的な破綻の抑止を目的として、営業店に対して、そうした債務者の資金繰りの見通しや円高による影響等を把握した上で報告を行うよう指示している。

こうした中、同部門は、為替デリバティブ取引による含み損を抱えている債務者について、含み損の実態財務諸表への反映方法を定めておらず、営業店に、含み損を反映した実態財務諸表に基づく信用格付や債務者区分の見直しを行わせていない。

このため、営業店において、債務者が為替デリバティブによる多額の含み損を抱えていることを把握しながら、債務者区分の見直しを行わず、そうした中、同債務者より、資金繰りの逼迫を理由に約定弁済停止の申出を受けている事例が認められる。

【評定結果】

- ① 審査部門が、業種別与信限度額の設定の要否など、与信ポートフォリオのあり方についての検討を行っていないなど、管理者レベルの管理態勢上の問題点が認められること。
 - ② 一方、現状において、これらの与信管理が十分に行われていないことに起因する与信費用はそれほど発生しておらず、経営に与える影響は限定的であること。
 - ③ また、前回検査指摘事項の改善は図られており、今回指摘された問題点についても自主的な改善が期待できること。
- 以上、総合的に勘案し、「B（平均的なB）」が適当。

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 経営陣による信用リスク管理態勢の整備・確立状況

- 方針の策定
- 【取締役の役割・責任】

《評価事例》

- 取締役会が、取引先の情報を総合的に分析することにより問題点を把握し、その問題点を取引先と共有・解決することにより、当行及び取引先の企業価値の向上による共存共栄を実現するサービスを導入している事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

取締役会は、「信用リスク管理規程」を策定し、与信管理部門を信用リスクの管理部署、審査部門を与信審査管理及び信用リスクの所管部署としている。

また、取締役会は、信用格付を決定するプロセスにおいて、取引先の情報を総合的に分析することにより問題点を把握し、その問題点を取引先と共有・解決することにより、当行及び取引先の企業価値の向上による共存共栄を実現するサービスを導入している。

こうした取組の結果、与信コストの低減に一定の効果を上げている。

II. 管理者による信用リスク管理態勢の整備・確立状況

- 信用リスク管理部門の役割・責任
- ① 【審査部門の役割・責任】

- 審査部門が、破綻後に粉飾決算が発覚した事例の分析結果を営業店に還元しているものの、その内容が、財務諸表に表れた粉飾の兆候を具体的に示していない等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

審査部門は、破綻後に粉飾決算が発覚した事例の分析結果を取りまとめ、営業店へ還元するほか、経験の浅い融資担当者を対象として、財務分析力向上のための研修を実施することとしている。

しかしながら、同部門による営業店への還元の内容は財務諸表に表れた粉飾の兆候を具体的に示していないほか、融資担当者に対する研修も、粉飾された財務諸表の分析に焦点を当てたものとなっていない。

このため、過去の事例を踏まえれば粉飾決算の可能性のある案件について、十分な審査を行わないまま融資を実行した後に、第三者の財務デューデリジェンスやメイン行の調査により、粉飾決算が発覚した事例が認められる。

また、同部門は、日本公認会計士協会から、会計監査人の設置状況の確認に係る要請⁶⁴を受けているにもかかわらず、当該確認は与信案件の審査時にとどまっており、既往与信先を含めた網羅的な確認が行われていない。

➤ **審査部門が、シンジケート・ローンのアレンジャー業務を受任した案件について、借入人の信用力劣化に起因するリスクに係る管理手法を十分に検討していない事例**

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

取締役会は、ホールセール業務における手数料ビジネスを拡大していくため、シンジケート・ローンのアレンジャー業務への取組を強化している。また、審査部門は、「シンジケート・ローンマニュアル」において、アレンジャー業務に係る具体的な運営方法を整備している。

こうした中、同部門は、当該業務を受任した案件について、融資実行後短時間で社内信用格付が低下している事例や、組成直前に資金繰り等の問題から民事再生手続申立てに至った事例が認められるにもかかわらず、借入人の信用力劣化に起因するリスクに係る管理手法について、十分な検討を行っていない。

② **【与信管理部門の役割・責任】**

➤ **与信管理部門が、与信上限額の設定において、個々の債務者の信用リスクを十分に反映していない等の事例**

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

与信管理部門は、大口与信先の管理について、「クレジットポリシー」に基づき、与信上限額超過先に係る債権の圧縮に向けた与信取引方針を策定

⁶⁴ 会社法上の大会社であるにもかかわらず、会計監査人による監査を受けていなかったことが粉飾決算の背景となっていた債務者の問題を契機として、全国銀行協会を通じて日本公認会計士協会から会計監査人の設置状況を確認するよう要請されているもの。

し、信用リスク委員会へ報告しているほか、当該超過先の与信審査に係る決裁権限を定めている。

しかしながら、同部門は、与信上限額の設定において、特定業種の実態を勘案することなく一律の上限額とするなど、個々の債務者の信用リスクを十分に反映させておらず、また、与信取引方針の策定においても、債務者の業況や、債権の回収に係る債務者との合意状況の把握を十分に行っていない。

Ⅲ. 個別の問題点

①【債務者の実態把握に基づくリスク管理】

- **審査部門及び営業店が、大口債務者のグループ会社の実態把握を十分に行っていない等の事例**

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

取締役会は、「信用リスク管理規程」において、債務者の財務内容及び実態に留意した上で、適正な与信審査を行うこととしている。

こうした中、審査部門及び営業店において、大口債務者のグループ会社の実態把握が不十分で、グループ全体の管理が十分にできていない事例が認められる。

また、営業店による取引先とのリレーションの構築が不十分なほか、融資部門による営業店に対する与信管理の指導が不足しているため、融資実行後の与信管理において、試算表や資金繰り表などの資料を債務者から徴求していない事例が認められる。

- **経営会議が、大口与信先の期中管理について、審査部門等に対する周知徹底を十分に行っていない等の事例**

【業態等】

信用金庫及び信用組合、中規模

【検査結果】

経営会議は、大口与信先の期中管理について、審査部門及び営業店に、業況及び業績見通しを十分把握した上で策定した与信・保全の具体的な取組方針に従って、期中管理を行わせることとしている。

しかしながら、経営会議は、同部門等に対する当該取組方針の周知徹底

を十分に行っていないほか、期中管理の状況やその実効性についても十分な評価・検証を行っていない。また、同部門等は、債務者の特性に応じた十分な実態把握や分析を行っていない。

こうした中、同部門等は、民事再生計画実行中の大口与信先に対して、債務者の実態把握を十分に行わないまま、取組方針を策定し、期中管理を行っている事例が認められる。

➤ **経営会議が、審査部門に対して、突発破綻した先の破綻原因や与信審査及び期中管理上の問題点を分析させ、債務者の実態把握に活用させるなどの指示を行っていない事例**

【業態等】

信用金庫及び信用組合、中規模

【検査結果】

経営会議は、突発破綻が発生した際の対応について、営業店から、審査部門を通じて、破綻に至った内容や今後の回収策など、速やかな報告を受けるとしている。また、経営会議は、当該報告を踏まえ、信用リスク管理態勢上の問題点の改善を行うこととしている。

しかしながら、経営会議は、同部門に対して、破綻原因や、与信審査及び期中管理上の問題点を分析させ、債務者の実態把握に活用させるなどの指示を行っておらず、突発破綻の再発防止に向けた取組は不十分なものとなっている。

こうした中、売上げが横ばい状態の下、棚卸資産が増加傾向であるにもかかわらず、当該資産の増加要因の分析を行わないまま、資金使途に問題がないとして融資を実行した後、短期間で破綻に至った事例が認められる。

➤ **審査部門が、営業店に対して、債務者の資金繰りや返済財源の確認を適切に行うよう徹底していない事例**

【業態等】

信用金庫及び信用組合、大規模

【検査結果】

審査部門は、与信審査について、前回検査の指摘⁶⁵を踏まえ、営業店に対して、通達を発出するなど債務者の実態把握に関する指導を行っている。

⁶⁵ 「与信審査の強化に向けた取組を十分に行っていない」との指摘。

しかしながら、同部門は、営業店に対して、債務者の資金繰りや返済財源の確認を適切に行うよう徹底していない。

こうした中、大口与信先との取引維持を重視し、債務者の資金繰りを確認していない事例のほか、経営改善支援の取組に際し、債務者の保全状況を重視するあまり、業績の回復見込みの検証が不足していたことから、融資実行後、短期間で破綻に至った事例が認められる。

➤ **審査部門及び営業店が、資金使途の確認や期中管理など債務者の実態把握を十分に行っていない事例**

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

審査部門は、過去の倒産事例を分析の上、分析結果を営業店へ還元しているほか、臨店指導を実施するなどの取組により審査管理の強化を図っている。

しかしながら、同部門及び営業店は、資金使途の確認や期中管理など、債務者の実態把握を十分に行っていない。

こうした中、経営が悪化した債務者に対して、過去の取引振りを過信して多額の当座貸越枠を付与し、短期間で債務者が民事再生の申立てを行い、多額の損失が発生した事例が認められる。

② **【信用格付】**

➤ **与信管理部門が、信用格付について、営業店における格付付与の期日管理の実態把握や、格付付与の遅延原因の十分な分析を行っていない等の事例**

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

与信管理部門は、信用格付（以下、「格付」という。）について、有効期限を設定し、少なくとも年1回は見直しを行うこととしている。

また、同部門は、前回検査の指摘⁶⁶を踏まえ、格付付与が有効期限より遅延することを防止するため、営業店に、管理表による期日管理を行わせることとしている。

しかしながら、同部門は、営業店における期日管理の実態把握や、格付付与の遅延原因の十分な分析を行っておらず、また、営業店に対して、格

⁶⁶ 「格付付与が有効期限より遅延している」との指摘。

付の重要性や期日厳守の必要性に係る指導を徹底していない。
こうした中、今回検査において、格付付与が遅延している事例が多数認められる。

➤ 与信管理部門が、信用格付について、「信用リスク管理規程」に沿った付与がなされているかどうかを十分に検証していない事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

取締役会は、「信用リスク管理規程」を策定し、与信管理部門に、信用格付（以下、「格付」という。）の実施状況を検証させる態勢としている。

しかしながら、同部門は、格付について、当該規程に沿った付与がなされているかどうかを十分に検証していない。

こうした中、大口テナントとの当初契約賃料が市場賃料水準を大幅に上回っている債務者について、賃料の下落を想定した格付付与を行っていない事例や、親会社の格付を超える格付を子会社に付与する場合の要件を満たしているかどうかの検討を十分に行わないまま、親会社を超える格付を付与している事例が認められる。

➤ 与信管理部門が、「信用リスク管理規程」におけるモニタリング項目が妥当であるかどうかを十分に検証していない等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

与信管理部門は、不動産アセットファイナンスに係る案件格付の見直しに活用することを目的として、「信用リスク管理規程」において、審査部門や営業店がモニタリングを行う項目を定めている。また、トリガー事象⁶⁷が発生した場合には、案件格付を随時に見直すこととしている。

こうした中、与信管理部門は、当該規程におけるモニタリング項目が妥当であるかどうかを十分に検証していないほか、審査部門との情報共有も十分に図っていないことから、不動産ファイナンスの開発案件の進捗報告

⁶⁷ 格付付与対象先の信用リスクの評価に重大な影響を及ぼす事象、又は、重大な影響を及ぼすとまではいえないが、評価を見直すことが必要となる事象をトリガー事象と定義している。

をモニタリング対象としていない。

このため、債務者において、リーシング⁶⁸が計画どおりに進まず、想定賃料の見直しを余儀なくされているにもかかわらず、案件格付の見直しを行っていない事例が認められる。

➤ **与信管理部門が、信用格付の随時見直しに係る具体的な基準や格付手法を、「信用リスク管理規程」に定めていない事例**

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

与信管理部門は、「信用リスク管理規程」を策定し、信用格付手法を整備することとしているほか、審査部門は、当該規程に基づき、個別債務者に対する信用格付の付与を行うこととしている。

また、当該規程においては、「査定対象先の信用力が変動した等、必要と認められる場合は、審査部門は、その都度適時に信用格付の見直しを行い、信用格付が常に最新の状態を保つようにする」こととしている。

しかしながら、与信管理部門は、信用格付の随時見直しに係る具体的な基準や格付手法を、当該規程に定めていない。

このため、審査部門による信用格付の付与について、債務者の開示情報による随時見直しが行われていない事例⁶⁹や、入手したネガティブな情報を信用格付へ反映していない事例⁷⁰が認められる。

⁶⁸ 空き店舗や商業施設などに対して、新規テナントの誘致を仲介する等の業務のこと。

⁶⁹ 四半期報告書で、業績の著しい低下が見込まれることが判明した債務者について、格付の随時見直しの検討が行われていない事例。

⁷⁰ 反社会的勢力に関する情報を入手していたにもかかわらず、格付反映の必要性を十分に検証していない事例。

③【信用集中リスクの管理】

➤ 与信管理部門が、与信集中リスクの管理について、営業店や審査部門に対する指導を十分に行っていない事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

与信管理部門は、与信集中リスクを管理するため、個別債務者及び債務者グループに対して、信用格付別にと与信限度額を設定しており、当該限度額を超過する先については、「与信超過先」として指定している。これを受け、審査部門は、「与信超過先」に対する取組方針を融資会議に付議している。

こうした中、与信管理部門は、営業店や審査部門に対する指導を十分に行っていないことから、「与信超過先」の状況を踏まえ与信額を一時的に増額することを許容する場合において、与信限度額内に収めるまでの方法及び期間を取組方針に明示していない事例が認められる。

➤ 与信管理部門が、クレジットリミットや大口与信先状況報告の基準を設定するに当たって、当行の財務状況や期間損益に与える影響などを踏まえた検討を行っていない等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

与信管理部門は、大口与信管理について、「信用リスク管理規程」に基づき、大口与信先に対して半期ごとにクレジットリミットを設定し、信用リスクを適切にコントロールすることとしているほか、審査部門が、大口与信先の状況について、経営会議に報告することとしている。

しかしながら、与信管理部門は、クレジットリミットや大口与信先の状況報告の基準を設定するに当たって、法令等の基準を踏まえた設定を行うにとどまり、当行の財務状況や期間損益に与える影響などを踏まえた多面的な検討を行っていない。

また、審査部門は、経営会議への大口与信先の状況報告において、報告対象となった債務者数や与信全体の保全状況を報告することとどまり、個別債務者の保全状況を報告対象としていない。

このため、経営会議は、大口与信先の個社別状況を的確に把握できていない実態が認められる。

➤ 与信管理部門が、与信集中リスク管理を行うこととしている対象業種のうち、一部の業種を、ストレス・テストの対象としていない等の事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

与信管理部門は、与信集中リスク管理について、「信用リスク管理規程」に基づき、与信増加が著しい業種を選定し、当該業種に対する与信残高の推移を、常務会に四半期ごとに報告することとしている。また、同部門は、当該業種について、複数のシナリオに基づきストレス・テストを行い、予想損失額及び最大損失額を把握することとしている。

しかしながら、同部門は、与信増加が著しい業種のうち、一部の業種について、ストレス・テストの対象としていない。

また、常務会も、そのことを把握しているにもかかわらず、当該業種に対する与信集中リスク管理の必要性を十分に検討していない。

④ 【信用リスクの計測手法を用いている場合の検証項目】

➤ 与信管理部門が、リスク量が過少に評価される問題点を把握しているにもかかわらず、当該問題点について経営会議へ説明しないまま、リスク量を報告している等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

与信管理部門は、富裕層向け融資に係る信用V a Rについて、一般融資とは別のモデルを使用して、計測したリスク量を、経営会議へ報告することとしている。

しかしながら、同部門は、リスク量が過少に評価される問題点を把握しているにもかかわらず、当該問題点について経営会議へ説明しないまま、リスク量を報告している。

また、計測モデルの検証に関する内部規程を整備していないことから、当該モデルの利用開始以降、バック・テストによる信用V a R計測モデルの妥当性の検証や評価が行われていない。

➤ 与信管理部門が、信用リスク量の計測モデルで使用するパラメータの変更について、当該リスク量の計測結果に及ぼす影響を分析していない事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

与信管理部門は、当行の与信データに基づいてPDを推計し、信用リスクを計量化することとしている。

しかしながら、同部門は、信用リスク量の計測モデルで使用するパラメータを変更した結果、リスク資本配賦の対象となる信用リスク量が増加しているにもかかわらず、各々のパラメータの変更が信用リスク量の計測結果に及ぼす影響を分析していない。

VIII. 資産査定管理態勢

◆ 評定事例

➤ 取締役会等が、「自己査定基準」及び「自己査定マニュアル」に則って、営業店、資産査定管理部門及び内部監査部門において自己査定が適切に行われているかどうかを十分に確認していない等の事例【評定：C】

【業態等】

地域銀行、中小規模

【リスク特性】

当行の与信ポートフォリオは、特定の業種への与信集中が進んでおり、正確な自己査定や償却・引当が実施されない場合には、与信費用が多額に発生することとなり、経営に与える影響は大きい。

【検査結果】

取締役会は、「自己査定基準」及び「償却・引当基準」を策定し、営業店に一次査定を、資産査定管理部門に二次査定を、内部監査部門に三次査定を実施させることとし、自己査定結果については、内部監査部門が、常務会審議及び頭取決裁を経た上で、取締役会に付議・報告することとしている。

こうした中、以下のような問題点が認められ、今回検査において、債務者区分等の変更による多額の追加償却・引当額が必要となっている。

1. 自己査定の正確性

取締役会は、「自己査定基準」において、「自己査定においては、債務者の実態に基づく適正な債務者区分判定が前提となる」旨を定め、また、常務会は、正確かつ円滑な自己査定を目的として、資産査定管理部門に、「自己査定マニュアル」を策定させている。

こうした中、取締役会及び常務会は、「自己査定基準」及び「自己査定マニュアル」に則って、営業店、資産査定管理部門及び内部監査部門において自己査定が適切に行われているかどうかを十分に確認していない。

また、両部門は、経営改善計画策定先の計画進捗に関する具体的な評価方法を営業店に示していないほか、債務者の実態把握のための具体的な方法の検討を十分に行っていない。

このため、当行の自己査定において、以下のような問題点が認められる。

(1) 「自己査定基準」において、債務超過先については、債務超過の原因、今後の収益見通しを十分に検討し、債務超過解消の見込み及びそれに要する期間を把握する旨が定められている。

しかしながら、営業店、資産査定管理部門及び内部監査部門は、債務超過の原因を十分に分析しておらず、また、債務超過解消の見込み及びそれに要する期間についての検証を十分に行っていない。

このため、合理的な根拠なく、売上高が右肩上がりに上昇することにより、債務超過が解消されるとする経営改善計画を策定した債務者を上位の債務者区分にとどめているなどの事例が認められる。

- (2) 「自己査定基準」において、赤字先について、一過性の赤字の場合には、債務者区分を正常先と判定することができる旨が定められている。

こうした中、営業店は、一部の債務者の業況を過大に評価しており、また、資産査定管理部門及び内部監査部門も、営業店に対して、客観的な根拠に基づいて債務者区分の判定を行うよう十分に指示していない。

このため、業況不振で営業赤字となっており、債務の返済に長期を要すると見込まれる債務者を正常先にとどめているなどの事例が認められる。

2. 担保評価

資産査定管理部門は、「自己査定マニュアル」に基づき、担保不適格物件の基本的要件のほか、不動産鑑定評価がある場合には、その評価額を時価として差し支えないことなどを定めている。

しかしながら、同部門は、当該マニュアル中の担保評価に係る規定について、抜本的な見直しを行っておらず、不動産鑑定評価において採用した前提条件⁷¹について検討を行うことや、前提条件と実態が乖離している場合には、不動産鑑定評価額に修正を加えることについて検討を行うことを定めていない。

こうした中、不動産鑑定評価において採用した前提条件が担保物件の実態と乖離しているなど、担保評価額を修正する必要がある事例が認められる。

【評定結果】

- ① 取締役会等が、自己査定が適切に行われているかどうかを十分に確認していないなど、経営陣レベルの管理態勢は不十分であること。
 - ② また、資産査定管理部門等が、経営改善計画策定先の計画進捗に関する具体的な評価方法を営業店に示していないなど、管理者レベルの管理態勢も不十分であること。
 - ③ 前回検査と比較して、債務者区分等の変更による多額の追加償却・引当額が認められ、財務の健全性に一定の影響が認められること。
- 以上、総合的に勘案し、「C」評定が適当。

⁷¹ 例えば、収益物件であれば、利益や入居率がどの程度かといった条件。

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 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】

- 資産査定管理部門が、定例ミーティングの中で確認された問題点について、営業店に対して定期的に還元し注意喚起するなどの指導を行っていない等の事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

取締役会は、「自己査定基準」を策定し、営業店を自己査定の一次査定部署、資産査定管理部門を二次査定部署、内部監査部門を二次査定後に全件の検証を行う検証部署としている。

こうした中、資産査定管理部門は、月次で実施している定例ミーティングの中で確認された問題点について、研修による指導を行ったとしているものの、研修の実施は年一回にとどまっております、営業店に対して当該問題点を定期的に還元し注意喚起するなどの指導は行っていない。

また、資産査定管理部門及び内部監査部門は、二次査定者及び検証者の検証レベルを一定以上に確保するための取組⁷²を十分に行っていない。

このため、今回検査において検証したところ、営業店や資産査定管理部門の査定者及び内部監査部門の検証者が、債務者区分の判定基準を十分に理解していないことから、債務者区分を変更することが必要な事例が認められる。

- 不動産アセットファイナンスを所管する部門が、営業担当者が評価を検証する担当者を兼務している体制について、見直しを行っていない等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

取締役会は、「信用リスク管理規程」において、信用格付制度に関する基本的事項を定めているほか、不動産アセットファイナンス等の各種ファイナンスに対応する規程・基準を定めている。

こうした中、不動産アセットファイナンスを所管する部門は、営業担当者が、評価を検証する担当者を兼務している体制をとっているにもかかわらず

⁷² 例えば、経験不足の二次査定者及び検証者の検証レベルを向上させるための研修を実施するなどの取組。

らず、その見直しを行っておらず、検証部署の独立性が確保される態勢となっていない。

また、同部門は、不動産エクイティ投資の裏付け資産を評価するに当たり、外部鑑定による鑑定評価を用いているものの、鑑定業者ごとに賃料、空室率、CAPレート⁷³などの主要パラメータの採用基準が異なることの妥当性を十分に検証しないまま、外部鑑定評価額を当行評価額として採用しており、当行評価額が市況変動を適切に反映したものとなっていない。

➤ **資産査定管理部門が、営業店に対して、事業継続の可能性等を総合的に勘案した上で、債務者区分を判断するという考え方を徹底していない等の事例**

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

資産査定管理部門は、「自己査定マニュアル」において、債務者の債務償還能力を検討するとともに、債務者に対する貸出条件及びその履行状況を確認し、業種等の特殊性を踏まえて、事業継続の可能性等を総合的に勘案した上で、債務者区分を判断することとしている。

しかしながら、同部門は、営業店に対して、事業継続の可能性を総合的に勘案した上で、債務者区分を判断するという考え方を徹底しておらず、また、業種等に応じた債務償還能力の判定基準を明確にしていない。

こうした中、公共工事の受注減少等で年々売上高が減少し、利益が低位にとどまっているにもかかわらず、債務償還能力を十分に分析しないまま、黒字計上していることなどをもって、上位の債務者区分にとどめている事例が認められる。

➤ **営業店が、反社会的勢力先に係る自己査定について、反社会的勢力への対応の所管部署であるコンプライアンス統括部門に確認しないまま、誤った認識に基づき、グレー先を自己査定の抽出対象としていない事例**

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

取締役会は、「自己査定基準」を策定し、営業店を自己査定の一次査定部

⁷³ Capitalization Rate：資産の収益から資産価格を算出する際に用いる還元利回り。

署、資産査定管理部門を二次査定部署、内部監査部門を検証部署としている。

こうした中、営業店は、反社会的勢力先に係る自己査定について、反社会的勢力への対応の所管部署であるコンプライアンス統括部門に確認しないまま、反社会的勢力に準ずる先⁷⁴（以下、「グレー先」という。）は自己査定の抽出対象にならないと誤った認識に基づき、グレー先について、抽出対象としていない。

また、資産査定管理部門は、抽出フラグ⁷⁵をグレー先に対して設定する必要性について内部監査部門と協議していない。

このため、自己査定の抽出対象としていないグレー先について、下位の債務者区分に変更することが必要な事例が認められる。

➤ **資産査定管理部門が、合実計画が策定される見込みの先に係る債務者区分を判定するに当たり、経営改善支援部門と同計画の策定見込みに係る協議を十分に行っていない事例**

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

資産査定管理部門は、「合理的かつ実現可能性の高い経営改善計画」（以下、「合実計画」という。）と認定するかどうかについて、経営改善支援部門の承認を受けた上で、合実計画を認定している。

しかしながら、資産査定管理部門は、合実計画が策定される見込みの先に係る債務者区分を判定するに当たり、経営改善支援部門と同計画の策定見込みに係る協議を十分に行っていない。

こうした中、大幅な債務超過を抱え、事業再生も困難な債務者を、合実計画の策定見込みが立っていないにもかかわらず、上位の債務者区分にとどめている事例が認められる。

⁷⁴ 例えば、逮捕歴がある先など。

⁷⁵ 融資支援システムにおいて、自己査定が必要な先として抽出するために設定するフラグ。

➤ **資産査定管理部門が、営業店における不動産担保評価の再調査等の期限管理方法やその管理状況のモニタリング方法について、明確に定めていない等の事例**

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

資産査定管理部門は、「自己査定マニュアル」を策定し、営業店が不動産担保評価を行うことや、不動産担保物件の再調査及び再評価（以下、「再調査等」という。）の実施期限を定めている。

こうした中、同部門は、営業店における再調査等の期限管理方法や、同部門による営業店に対する当該管理状況のモニタリング方法について、明確に定めていない。

また、常務会も、不動産担保管理の重要性を認識しているにもかかわらず、不動産担保物件の再調査等を同部門任せにしており、再調査等の状況を検証する態勢を構築していない。

このため、期限内に再調査等が行われずに期限を超過している物件が認められる。

➤ **資産査定管理部門が、当行の不動産鑑定士がCMB Sの資産査定に当たって使用したCAPレートの妥当性を十分に検証していない等の事例**

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

経営会議は、「自己査定基準」を策定し、四半期ごとに、融資担当部署が一次査定を、資産査定管理部門が二次査定を、内部監査部門が三次査定を行い、債務者区分を判定することとしている。

こうした中、資産査定管理部門は、当行の不動産鑑定士がCMB S⁷⁶の資産査定に当たって使用したCAPレートの妥当性を十分に検証していないことから、債務者区分の変更が必要な事例が認められる。

また、資産査定管理部門及び内部監査部門は、CMB Sの裏付け不動産について、当行の不動産鑑定士が査定した不動産価格と実際の売却価格とのバック・テストを実施しているものの、資産査定の際に当該テストのデータを活用していない事例が認められる。

⁷⁶ Commercial Mortgage Backed Securities：商業用不動産ローン担保証券と呼ばれるABSの一種。ホテル、オフィスビルなどの商業用不動産融資をひとまとめにし、それを担保に証券化した商品。

➤ 資産査定管理部門が、LBOファイナンス案件において、将来キャッシュ・フロー等に基づく企業価値を評価する手法等を「自己査定マニュアル」で具体的に定めていない事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

資産査定管理部門は、「自己査定マニュアル」に基づき、LBOファイナンス⁷⁷案件における債務者区分の判定基準については、買収先企業が債務超過であっても、将来の合理的なキャッシュ・フロー見込みをベースとした企業価値を勘案し、債務者区分の判定を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、将来キャッシュ・フロー等に基づく企業価値を評価する手法や、当該評価の妥当性を適時適切に検証する方法について、規程で具体的に定めていない。

こうした中、将来キャッシュ・フローに基づく事業計画等の妥当性を十分に検証していない事例⁷⁸や、企業価値評価の見直しを適切に行っていない事例⁷⁹が認められる。

➤ 資産査定管理部門が、「自己査定マニュアル」において、担保評価額の検証に係る具体的な検証方法や項目を規定していない等の事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

資産査定管理部門は、不動産担保評価について、「自己査定マニュアル」を策定し、不動産鑑定業者へ担保評価を依頼し、当該業者が算出した評価額に一定の減価を行った担保評価額を採用することを原則としているほか、四半期ごとに、信用リスク管理委員会へ担保不動産の売却実績を報告することとしている。また、同部門は、前回検査の指摘⁸⁰を踏まえ、「チェックリスト」により審査部門及び営業店に担保評価額の検証を行わせること

⁷⁷ Leveraged Buyout ファイナンス：企業が他社を買収する際に、自己資金だけでなく買収先の資産や将来キャッシュ・フローを見合いとする買収手法。

⁷⁸ 事業計画において、販売チャネル別などの売上計画や、直接・間接経費別の経費計画が策定されていないにもかかわらず、実質債務超過の解消の見通しの妥当性や、事業計画終了時点の収益力の根拠を十分に検証していない事例。

⁷⁹ 買収企業の企業価値について、外部評価を当行の評価額としていた中、当行のフィナンシャルアドバイザー候補より、異なる評価額の提案を受けていたにもかかわらず、企業価値評価の見直しを行っていない事例。

⁸⁰ 「評価が困難な物件の担保評価について、不動産鑑定業者が検証し、妥当な場合は当行評価とする旨規定しているが、具体的な検証基準を定めていない」との指摘。

としている。

しかしながら、資産査定管理部門は、当該マニュアルにおいて、担保評価額の検証に係る具体的な検証方法や項目を規定していないほか、「チェックリスト」の有効性についても検証していない。

こうした中、不動産の面積や接道の状況を確認していない事例や評価額的前提条件である宅地化の実現可能性に問題がある事例が認められる。

➤ **資産査定管理部門が、審査部門や営業店に対して、自己査定マニュアルの趣旨を十分に周知していない事例**

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

取締役会は、「自己査定・償却引当基準」を策定し、資産査定管理部門を企画・立案部署とし、営業店を一次査定部署、審査部門を二次査定部署と位置づけている。

また、資産査定管理部門は、自己査定の正確性について、「自己査定マニュアル」を策定し、債務者の実態を踏まえた自己査定を行うこととしている。

しかしながら、資産査定管理部門は、審査部門や営業店に対して、当該マニュアルの趣旨を十分に周知していない。

こうした中、経営改善計画と実績との乖離要因の分析や、当該計画の実現可能性及び赤字・延滞の解消見込みの検討が不十分な事例のほか、反社会的勢力や、実質同一債務者について、債務者の実態を踏まえた債務者区分の判定が行われていない事例が認められる。

② **【償却・引当結果の適切性】**

➤ **与信管理部門が、予想損失率により算出した過去の貸倒引当金について、実際の毀損額と比較して、十分な水準にあったかどうかを検証していない事例**

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

与信管理部門は、貸倒実績率の変動要因を分析するほか、大口与信先における貸倒引当金の十分性を検証することとしている。

しかしながら、同部門は、予想損失率により算出した過去の貸倒引当金

が、実際の毀損額と比較して、十分な水準にあったかどうかを検証していない。

こうした中、貸倒引当金と実際の毀損額との比較を行ったところ、要注意先、要管理先及び破綻懸念先において、毀損額が貸倒引当金を上回る事が認められる。

➤ **審査部門が、貸倒引当金の修正に関する意見書を受領しているものの、修正方法についての具体的な検討を行っていない等の事例**

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

与信管理部門は、貸倒引当金の妥当性について、毀損実績額と予想損失額とを比較するバック・テストを実施しており、毀損実績額が予想損失額を上回る結果となった場合には、該当する債務者区分について、貸倒引当金の修正を検討するよう、審査部門に対して意見書を発出している。

しかしながら、審査部門は、当該意見書を受領しているものの、修正方法についての具体的な検討を行っていないほか、与信管理部門に対しても明確な回答を行っていない。

また、与信管理部門は、経営陣に対して、バック・テストの結果について言及しないまま、貸倒引当金の修正は必要ないと報告しているなど、償却・引当について適切な経営判断を行うための十分な情報を提供していない。

➤ **審査部門が、不動産ノンリコース・ローンに係るDCF法を使用した貸倒引当金の算定において、担保物件の回収見込額の合理性を十分に検証していない等の事例**

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

資産査定管理部門は、DCF法⁸¹を使用した貸倒引当金の算定について、

⁸¹ Discounted Cash Flow 法：債権の元本の回収及び利息の受取に係るキャッシュ・フローを合理的に見積もることができる債権について、債権の発生又は取得当初における将来キャッシュ・フローと債権の帳簿価額との差額が一定率となるような割引率を算出し、債権の元本及び利息について、元本の回収及び利息の受取が見込まれるときから当期末までの時間にわたり、債権の発生又は取得当初の割引率で割り引いた現在価値の総額と債権の帳簿価額との差額を貸倒見積高とする方法。

「償却・引当基準」を策定し、審査部門に、営業店による算定を検証させることとしている。

こうした中、審査部門は、不動産ノンリコース・ローンに係るDCF法を使用した貸倒引当金の算定において、担保物件の回収見込額の合理性を十分に検証していない事例⁸²が認められるほか、将来の賃料収入の見積りに当たり、その不確実性を踏まえた調整を検討していない事例⁸³が認められる。

⁸² 担保物件の売却交渉の成立が不透明な状況となっているにもかかわらず、交渉不成立後に、当行の評価額を下回る価格で売却される可能性を十分に考慮しないまま担保評価を行っている事例。

⁸³ 将来の賃料収入の見積りについて、現在の賃料収入の内訳が今後、継続的に確実性のある金額かどうかを十分に分析しないまま、直近3か月間の実績に基づき算定していた事例。

Ⅸ. 市場リスク管理態勢

◆ 評定事例

- **A L M委員会が、為替による損失が顕在化するまで、為替リスクに係る収益管理及びリスク管理態勢の整備について議論を行っていない等の事例【評定：B（Cに近いB）】**

【業態等】

地域銀行、中小規模

【リスク特性】

有価証券投資については、国債等の信用力が高い債券を中心に運用を行っているものの、為替リスクを内包する外国公社債投資信託による運用を拡大させる方針である。

【検査結果】

取締役会は、「市場関連リスク管理規程」を定め、市場リスク管理部門を市場リスク管理の所管部署、市場部門を市場取引部署としているほか、市場リスク管理部門にリスク量の計測やストレス・テストを実施させ、その結果をA L M委員会に報告させることとしている。

また、経営会議は、経営企画部門及び市場部門から「収益計画」及び「市場業務運営方針」の付議を受け、承認の可否について審議することとしている。

さらに、同委員会は、経営企画部門及び市場部門からの報告を踏まえて必要な対応策を検討することとしている。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

1. 有価証券投資運営

当行は、「リーマン・ショック」の影響により、有価証券の多額の減損処理を余儀なくされたことから、含み損の大きい株式、不動産投資信託などを中心にポジションの圧縮を図ってきている。

一方で、市場部門は、経営会議で承認された「収益計画」及び「市場業務運営方針」を踏まえ、外国公社債投資信託（以下、「外国投信」という。）への投資残高を増加させてきている。

こうした中、A L M委員会は、ユーロ危機に起因する円高局面において為替による損失が顕在化するまで、為替リスクに係る収益管理及びリスク管理態勢の整備についての議論を行っていない。

このため、以下のような問題点が認められる。

- (1) 市場リスク管理部門は、外国投信が大きな為替リスクを内包するも

のに偏っているにもかかわらず、V a Rの計測においては、投資信託の価格変動リスクとして一括して計測を行っている⁸⁴。

また、同部門は、ALM委員会に対して、リスクカテゴリー別⁸⁵リスク量の分析結果についての報告を行った際、外国投信のリスクについては、「外国投信の金利リスクには、為替リスクが内包されているため、区分して計測する必要がある」旨を報告している。

こうした中、同部門において、区分計測に必要なシステムの選定などの検討を行っているものの、同委員会は、同部門に対して、期限を設定して改善に向けた対応をとるよう指示していない。

また、同部門は、通貨間の相関を考慮しない場合のリスク量の計測や、通貨ごとの構成比の月次報告といった、システム導入前でも可能な対応について検討していない。

- (2) 市場部門は、経営会議で承認された「市場業務運営方針」に基づき、含み損を抱えた投資信託について、個別銘柄ごとに保有を継続するか、あるいは売却するかを判断することとしている。

一方で、ALM委員会は、市場リスク管理部門からのストレス・テスト結果の報告⁸⁶等を踏まえ、市場部門及び市場リスク管理部門に対して、対応策を検討するよう指示している。

こうした中、両部門は、投資信託が内包する為替リスクをヘッジする手段として、ベア型投資信託⁸⁷を購入することを検討しているものの、ストレス・テスト結果の報告を踏まえて「市場業務運営方針」を変更する必要があるかどうかまでは検討していない。

【評定結果】

- ① ALM委員会が、為替リスクに係る収益管理及びリスク管理態勢の整備について議論を行っていないなど、経営陣レベルの管理態勢上の問題点が一部において認められること。
- ② また、市場部門等が、「市場業務運営方針」を変更する必要性を検討していないなど、管理者レベルの管理態勢上の問題点が認められること。
- ③ 一方、当行は、「リーマン・ショック」後に、有価証券投資の運営を見直し、損失限度管理の強化を図るなど、自主的な改善対応も見受けられ、今回指摘された問題点についても自主的な改善が期待できること。

以上、総合的に勘案し、「B（Cに近いB）」評定が適当。

⁸⁴ 為替リスク・金利リスクといった各リスクカテゴリーに分解していない。

⁸⁵ 例えば、外国為替リスク、金利リスク、信用リスク、株価変動リスクなどのリスク。

⁸⁶ 「為替については、円高傾向にあり、評価損益に与える影響が極めて大きいことから、先物によるヘッジ、残高圧縮等の方策について、管理手法を含めて検討する必要がある」旨の報告。

⁸⁷ 「相場下落時に利益が出ること」を目指して運用を行うファンド。

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 経営陣による市場リスク管理態勢の整備・確立状況

○ 内部規程・組織体制の整備

①【限度枠の適切な設定】

- 経営会議が、有価証券運用全体に係る損失を、どの程度まで許容するかを明確にしておらず、自己資本や収益目標と関連づけた限度枠の設定により、損失額を管理していく手法を検討していない事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

経営会議は、バンキング勘定について、収益力を勘案の上、損失限度枠を、原則半年ごとに設定して管理することとしている。

しかしながら、経営会議は、バンキング勘定において有価証券運用を拡大している中において、有価証券運用全体に係る損失を、どの程度まで許容するかを明確にしておらず、自己資本や収益目標と関連づけた限度枠の設定により、評価損益を含めた損失額⁸⁸を管理していく手法を検討していない。

このため、震災発生時に、有価証券評価損益が大幅に悪化した際、ポジションの縮小・解消や継続保有などの今後の運用方針について、十分な議論が行われていない実態が認められる。

②【市場リスク管理部門の態勢整備】

- 常務会が、アラーム・ポイントに抵触した案件について、市場リスク管理部門からALM委員会に対して、直ちに報告しなければならない重大な変化の定義を具体的に定めていない等の事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、中規模

【検査結果】

常務会は、ロスカット・ルールについて、「市場リスク管理規程」において、一定の下落率を超過した場合のアラーム・ポイントを設定し、市場リスク管理部門がALM委員会に対して、注意喚起することとしているほか、アラーム・ポイントに抵触し継続保有とした案件について、同部門が動向を注視し、重大な変化が生じた時は直ちに同委員会に報告することとしている。

⁸⁸ 実現損益+期初からの評価損益の変動額。

しかしながら、常務会は、重大な変化の定義を具体的に定めていない。
こうした中、同部門は、継続保有と決定した以降も下落幅が拡大しているにもかかわらず、同委員会に報告することなく継続保有し、期末に減損処理を余儀なくされている事例が認められる。
また、同委員会は、アラーム・ポイントに抵触し売却を決定した案件について、同部門に対して、十分なモニタリングにより売却のタイミングを図る旨の指示を行うにとどまり、許容できる損失額や売却時期を具体的に示していない。

Ⅱ. 管理者による市場リスク管理態勢の整備・確立状況

○ 市場リスク管理部門の役割・責任

○ 市場リスクの特定・評価

① 【市場リスクの特定】

➤ 融資部門が、仕組貸出の取扱いを検討する際に、当該貸出のリスクの洗出しを十分に行っていない等の事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

常務会は、「市場リスク管理方針」を策定し、市場リスク管理の基本方針や管理方法を定めるとともに、市場リスク管理部門を市場リスク管理の所管部署とし、同部門に有価証券の評価損益の算出を行わせ、常務会に報告させることとしている。また、仕組貸出については、融資部門を所管部署としている。

こうした中、融資部門は、仕組貸出の取扱いを検討する際に、当該貸出のリスクの洗出しを十分に行っていない。

また、常務会は、仕組貸出に内包するデリバティブが仕組預金とほぼ同様のリスクプロファイルを有するにもかかわらず、仕組預金を所管する市場リスク管理部門に対してリスク評価を求めている。

➤ 審査部門が、CMB S購入時のリスクの把握等について、「市場リスク管理規程」において、具体的な確認内容や判断基準を定めていない等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

市場部門は、証券化商品の購入に際して、「市場リスク管理規程」に基づき、リスク分析を行うほか、審査部門が審査を行うこととしている。

こうした中、CMB S購入時における証券化商品のストラクチャーに係るリスクの把握や審査について、以下のような問題点が認められる。

- ・ 審査部門は、「市場リスク管理規程」において、アレンジャー等について「運営能力等に懸念がない先」と規定するにとどまり、具体的な確認内容や判断基準を定めていない。
このため、市場部門は、アレンジャー等の会社概要、信用力・財務状況を確認するにとどまり、利益相反やテナントのリーシング能力などのリスク項目については検証していない。
- ・ 市場部門は、CMB Sの商品説明書に記載されている各種リスク項目⁸⁹のうち、不動産鑑定評価書の妥当性⁹⁰や受益権の優先劣後構造に係るリスク⁹¹など、CMB Sが有するリスクの分析・検証を十分に行っていない。
- ・ 市場部門は、チェックシートを策定し、SPV⁹²の倒産リスクの排除など、法令上の適切性等について確認することとしているものの、会計上のオフバランスの要件⁹³に係る確認項目については当該シートに定めていない。
- ・ 審査部門は、CMB S購入時の審査において、ストラクチャーの確認や、不動産物件の評価、LTV・DSCR⁹⁴の試算などを行っているものの、関係者間の利益相反や、会計上のオフバランス要件などのリスク項目についての検証を行っていないほか、市場部門によるリスク分析が不十分な点を指摘しないまま、購入を承認している。

⁸⁹ 信託受益権の商品性に関するリスクや、流動性に関するリスクなど。

⁹⁰ エンジニアリングレポートにおける指摘事項（例えば、不適格物件や土壌汚染等存在）などについて、不動産鑑定評価書における反映の妥当性。

⁹¹ 本事例においては、最上位クラス（A号）の受益権と同順位で、それ以外（B号以下）の受益権に優先して配当を受ける特殊な受益権（X号受益権）が存在している。このため、B号以下の受益権を保有している当行は、X号受益権に優先的に利益を取られることとなり、配当順位が通常より劣後するリスクがある。

⁹² Special Purpose Vehicle：不動産等を流動化する際に、原資産を保有する器となるもの。

⁹³ 「特別目的会社を活用した不動産の流動化に係る譲渡人の会計処理に関する実務指針」に基づく要件。

⁹⁴ Debt Service Coverage Ratio：各年度ごとの元利返済前のキャッシュ・フローが当該年度の元利支払所要額の何倍かを表す比率。

②【ストレス・テスト】

- 市場リスク管理部門が、現行のシナリオが、ポートフォリオ特性を踏まえたものとなっていないことを認識しているにもかかわらず、その見直しを検討していない事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

市場リスク管理部門は、「市場リスク管理規程」に基づき、金利・株価・為替をリスク・ファクターとするシナリオによるストレス・テストを半年ごとに実施し、経営会議へ報告している。

しかしながら、同部門は、現行のシナリオが、国債の保有増加や、特定業種への有価証券投資比率の高さなどのポートフォリオ特性を踏まえたものとなっていないことを認識しているにもかかわらず、信用ストレス・テスト等への対応を優先していたことから、その見直しを検討していない。

このため、現行のストレス・テストは、ポートフォリオのリスク特性に起因する損益の影響額⁹⁵が考慮されていないなど、不十分なものとなっている。

Ⅲ. 個別の問題点

1. 資産・負債運営

- 適切な資産・負債運営
- 【ALM委員会等での検討結果の経営戦略への活用】

《評価事例》

- ALM委員会が、中期的な市場トレンドの出現を契機に、同委員会を機動的に開催し、柔軟で実効性のあるリスク管理及びALM運営を行っている等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

取締役会は、市場リスク管理態勢について、「市場リスク管理方針」に基づき、半期ごとに、リスク管理委員会に同リスクの限度枠の設定を行わせている。

また、同委員会は、「市場リスク管理規程」を策定し、市場リスク管理部門を市場リスク管理の統括部署とし、当該限度枠の管理を行わせるとも

⁹⁵ 例えば、金利スワップと国債のイールドカーブスプレッドの変化や、金融債・社債の信用スプレッド急拡大等の影響額。

に、その遵守状況等を日次で取締役、月次でALM委員会にそれぞれ報告させている。

こうした中、ALM委員会は、中期的な市場トレンドの出現⁹⁶を契機に、臨時の会合を機動的に開催し、対応策（リスク量・ポジションの縮減）及び運用方針を活発に協議するなど、柔軟で実効性のあるリスク管理及びALM運営を行っている。

また、同委員会の協議の中で、当該規程に定めのない協議水準を、適時適切に設定するなど追加的な管理を行っている。

2. 市場リスク計測手法

○ 市場リスク計測手法の通常の市場リスク管理手続への取組

○ 【市場リスク計測結果の分析・活用】

➤ 市場リスク管理部門が、コア預金内部モデルの導入の際、当該モデルを継続的に使用することが適切かどうかを検証するための仕組みを検討していない等の事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

市場リスク管理部門は、アウトライヤー比率による金利リスク管理において、コア預金内部モデルを使用して、コア預金残高を推計している。

しかしながら、同部門は、当該モデルの導入の際に、継続的に使用することが適切かどうかを検証するための仕組みを検討しておらず、以下のような問題点が認められる。

- ・ 市場リスク管理部門は、コア預金内部モデルを使用するに当たり、追随率⁹⁷がコア預金残高の推計に大きな影響を与えることを認識しているにもかかわらず、算出した追随率の信頼性を確認する方法を検討していない。
- ・ 市場リスク管理部門は、コア預金内部モデルについて、基礎データとなる預金データが正規分布に従うことを前提としたモデルであると認識しているにもかかわらず、当該預金データの正規性に係る検証を行っていない。

⁹⁶ 債券価格の下落や震災以降の株価下落時等。

⁹⁷ 市場金利の変動に対する預金金利や貸出金利の変動の割合。

3. 時価算定

○【時価算定の客観性の確保】

- 常務会が、市場価格のない有価証券の時価算定について、ブローカー等から入手した価格の妥当性に係る検証を市場リスク管理部門に指示していない等の事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、中規模

【検査結果】

常務会は、市場価格のない有価証券の時価算定について、「市場リスク管理規程」を策定し、ブローカーから入手した価格が合理的に算定された価格とみなせる場合にはその価格を、また、情報ベンダーがブローカーの平均価格や理論値を算定して一般に提供している場合にはその価格を時価とすることとしている。

また、市場リスク管理部門は、当金庫が保有する複数のシステムにより当該有価証券の価格を算出しているほか、証券会社からも価格情報を入手している。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

- ・ 常務会は、ブローカー等から入手した価格の妥当性に係る検証を市場リスク管理部門に指示しておらず、同部門においても、その価格が、合理的に算定されたものであるかどうかを検証しないまま、最も高い価格を時価としている事例が認められる。
- ・ 市場リスク管理部門は、一部の債券においてシステム間で算出される価格に大幅な乖離があることを把握しているにもかかわらず、乖離の原因分析を行っていない。

こうした中、同部門は、システムによる価格算出において、重要なリスク・ファクター⁹⁸が反映されていないことを看過しており、当該価格が妥当性を欠いていることを認識しないまま、最も高い価格を時価としている事例が認められる。

⁹⁸ 信用リスクの拡大。

X. 流動性リスク管理態勢

◆ 評定事例

- 流動性リスク管理部門が、無担保による市場性の資金調達に依存する割合が高いことを認識しているにもかかわらず、流動性ストレス・テストにおいて、こうした特性等を踏まえた、ストレス・シナリオを検討していない事例【評定：B（平均的なB）】

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【リスク特性】

有価証券投資残高の増加により、無担保による市場性の資金調達に依存する割合が高いことを勘案すると、流動性リスク管理態勢の弱点が顕在化した場合には、財務の健全性に影響を与える蓋然性が相応にある。

【検査結果】

取締役会は、「流動性リスク管理方針」を策定し、流動性リスク管理部門を流動性リスク管理部署、資金繰り管理部門を資金繰り管理部署としている。また、流動性リスク管理部門は、半期ごとに、流動性ストレス・テストを実施することとし、取締役会へ報告している。

一方、資金繰り管理部門は、ALM委員会に対して、資金調達状況を月次で報告するほか、新規調達が1か月間全くないと仮定した場合の資金過不足についてシミュレーション分析を実施し、その結果を、ALM委員会及び流動性リスク管理部門へ、年次で報告することとしている。

こうした中、流動性リスク管理部門は、無担保による市場性の資金調達に依存する割合が高いことを認識しているにもかかわらず、流動性ストレス・テストにおいて、こうした特性や、資金繰り管理部門が行うシミュレーション分析を踏まえた、ストレス・シナリオを検討していない。

【評定結果】

- ① 流動性リスク管理部門が、当行の資金調達の特性を踏まえた、ストレス・シナリオを検討していないという管理者レベルの管理態勢上の問題点が認められること。
- ② 一方、当行は、無担保による市場性の資金調達に依存する割合が高い中であって、その調達先を分散しているほか、日銀適格担保となる有価証券を中心とした運営を行っているなど、現状、経営に重大な影響を与える問題点は認められないこと。
- ③ また、ALM委員会において、安定的な資金調達に向けた、具体策の検討を始めるなど、流動性リスク管理態勢の強化に向けた自主的な取組が認められること。

以上、総合的に勘案し、「B（平均的なB）」評定が適当。

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 経営陣による流動性リスク管理態勢の整備・確立状況

1. 方針の策定

○【取締役の役割・責任】

- 海外本店及び在日代表者が、流動性危機時における海外本店と在日代表者との間の役割分担に関する検討を十分に行っていない等の事例。

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

在日代表者は、「流動性リスク管理規程」において、流動性についての三段階の危機フェーズ⁹⁹を定め、流動性危機に対応することとしている。

こうした中、海外本店及び在日代表者は、流動性危機時における海外本店と在日代表者との間の役割分担に関する検討を十分に行っていない。また、在日代表者は、流動性危機への具体的な対応策について、海外本店との時差を考慮していないほか、各危機フェーズに応じた資金調達手段の手続に関する検討を十分に行っていない¹⁰⁰。

2. 内部規程・組織体制の整備

○【限度枠の適切な設定】

- A L M委員会が、資産・負債の状況を適切に分析し、流動性リスクを計画的に管理する態勢を構築していない事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

在日代表者は、「流動性リスク管理方針」に基づき、流動性リスク管理部門を流動性リスクの管理部署としているほか、A L M委員会を設置し、流動性リスクに関する協議を行うこととしている。

しかしながら、同委員会は、資産・負債の状況を適切に分析し、流動性リスクを計画的に管理する態勢を構築していない。

こうした中、同委員会が、流動性管理のための年間計画及び限度枠の承認に当たり、法人の当座預金の推移やストレス・テストの結果を踏まえた分析を行っていない実態が認められるほか、年間計画の中で、流動性の状況をモニタリングするための指標¹⁰¹を定めているものの、その抵触基準やモニタリング頻度を定めていない実態が認められる。

⁹⁹ 警戒時、懸念時及び危機時の三段階。

¹⁰⁰ 各危機フェーズにおける対応策が、全て同一なものとなっている。

¹⁰¹ 例えば、インターバンクにおける取引枠の削減、流動性預金の流出状況及び調達コストの上昇等。

Ⅱ. 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. 流動性リスク管理部門の役割・責任

(1) 流動性リスクの特定・評価

○【流動性リスクの評価】

- A L M委員会が、流動性危機時において、流動性バッファを資金化する
手続及びそのタイミングや、危機が長期化した場合の資金繰り対策の手
順・体制を具体的に定めていない等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

経営会議は、外貨資金流動性の危機管理について、「流動性リスク管理
規程」を策定しているほか、流動性リスク管理部門は、外貨資金流動性ス
トレス・テストを日次で実施し、その結果をA L M委員会に月次で報告し
ている。

また、同委員会は、外国国債及びオーバー・ナイト資金を、流動性危機
時の資金に充てることとしているほか、日中管理については、外国銀行に
設定した外貨決済勘定のオーバー・ドラフト¹⁰²枠により、未入金に対する
流動性管理を行うこととしている。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

- ・ A L M委員会は、流動性危機時において、流動性バッファを資金化する
手続及びそのタイミングや、危機が長期化した場合の資金繰り対策の
手順・体制を具体的に定めていない。
- ・ 資金繰り管理部門は、外国為替取引の決済において、オーバー・ドラ
フト枠を超える額が他行から入金されなかったことにより、取引の支払
いが翌日になったことについて、A L M委員会及び流動性リスク管理部
門に報告しておらず、資金繰り所管部署と流動性リスク所管部署とが一
体となった資金管理が機能していない。
- ・ 流動性リスク管理部門は、「リーマン・ショック」時に欧州金融機関か
ら為替関連取引の制限を受けたことがあるにもかかわらず、資金調達が
できなくなる可能性は低いと想定しており、米ドルの資金流動性ストレ
ス・シナリオに為替関連取引が急速に縮小するリスクなどを反映してい
ない。

¹⁰² 口座の残高を超える金額の引出しのこと。

(2) モニタリング

○【取締役会等への報告】

- 流動性リスク管理部門が、流動性リスクについて、東日本大震災及び大規模システム障害が、トリガーに該当していたにもかかわらず、危機レベルに係る設定要否の意見具申を行っていない等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

流動性リスク管理部門は、流動性リスクに係るコンティンジェンシー・プランを策定し、資金繰り逼迫につながるトリガー¹⁰³を設定し、各部署において、トリガーに該当する情報を入手した場合には、同部門に報告させることとしている。

また、当該報告を受けた同部門は、頭取に対して速やかに、危機レベルに係る設定要否の意見具申を行うこととしており、危機レベルの設定後は、毎週開催される経営会議に資金繰り状況を報告していく態勢としている。

しかしながら、同部門は、東日本大震災及び大規模システム障害が、トリガーに該当していたにもかかわらず、危機レベルに係る設定要否の意見具申を行っていない。

また、同部門は、コンティンジェンシー・プランの見直しを行っておらず、危機レベルに応じて検討することとしている資金調達策の中に、現時点では実施できない調達策¹⁰⁴が残ったままとなっている。

(3) 検証・見直し

○【流動性危機時の対応策（コンティンジェンシー・プラン）の見直し】

- A L M委員会が、流動性危機時における対応について、「コンティンジェンシー・プラン」に具体的に定めていない等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

在日代表者は、「流動性リスク管理方針」において、流動性リスクを管理する委員会としてA L M委員会を設置し、これを受け、同委員会は、「流動性リスク管理規程」及び「コンティンジェンシー・プラン」を策定している。

¹⁰³ 例えば、特定地域の被災、当行の信用不安等を想定。

¹⁰⁴ 「他行とのコミットメントラインによる資金調達契約」については、既に解消しているにもかかわらず、資金調達策として残されたままとなっている。

こうした中、同委員会は、流動性危機時における対応について、危機発生時の対応策、優先順位、手続を当該プランに具体的に定めていないほか、当該プランの実効性についての検証も行っていない。

2. 資金繰り管理部門の役割・責任

①【資金繰りへの影響の把握】

- **流動性リスク管理部門が、外貨預金の獲得や外貨資産の売却により外貨資金流動性リスクを軽減する対策について十分に検討しておらず、為替関連取引を中心とした外貨調達計画の見直しを行っていない事例**

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

流動性リスク管理部門は、外貨資産残高を増加させる資金計画を策定するとともに、当該計画を踏まえ、日本円から外貨への為替フォワード取引¹⁰⁵及び通貨スワップ取引¹⁰⁶（以下、「為替関連取引」という。）により、外貨資金を調達する計画を策定し、ALM委員会がこれらの計画を承認している。

また、最近の外貨資金調達については、欧州の財政危機問題の深刻化により、欧州金融機関による米ドル調達需要が高まり、他の通貨から米ドルを調達する際のプレミアムが上昇している状況にある。

こうした中、同部門は、一部の欧州金融機関との外為決済のリスクが増大しているにもかかわらず、外貨預金の獲得や外貨資産の売却により外貨資金流動性リスクを軽減する対策について十分に検討しておらず、為替関連取引を中心とした外貨調達計画の見直しを行っていない。

¹⁰⁵ 将来の一定の時期において、為替の受渡しを約束する取引。

¹⁰⁶ 通貨間における金利の交換を行う取引。

②【運用予定額・調達可能額の把握】

- 流動性リスク管理部門及び資金繰り管理部門が、外貨流動性対策の妥当性の検証を行うに当たり、ストレス発生時には調達コストがさらに上昇し、収益に影響を及ぼす可能性があることを十分に勘案していない等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

流動性リスク管理部門は、資金繰りに係る懸念時や危機時を想定したストレス・シナリオを策定しており、ストレス発生時に資金繰りがどの程度逼迫するかを確認することとしている。また、資金繰り管理部門は、資金繰り運用の統括部署として資金繰りの操作・管理を行っている。

こうした中、流動性リスク管理部門及び資金繰り管理部門は、外貨流動性対策の妥当性の検証を行うに当たり、円投¹⁰⁷調達コストが足下で上昇している中であって、ストレス発生時には調達コストがさらに上昇し、収益に影響を及ぼす可能性があることを十分に勘案していない。

また、流動性リスク管理部門は、外貨流動性ストレス・テストを行うに当たり、コミットメントラインの実行見込額の算出に関して、設定先ごとに過去の実績率をベースにした使用率を用いたシナリオを想定しているが、ストレス発生時には当該ラインの全てが使用される可能性を想定していない。

¹⁰⁷ 「円投入」の略。円を原資に外貨を調達すること。

XI. オペレーショナル・リスク管理態勢

◆ 評定事例

- オペレーショナル・リスク管理委員会が、事務ミスの発生件数等を把握しているにもかかわらず、事務リスク管理部門による指導等が十分であるかどうかについての審議を行っていない等の事例【評定：B（Cに近いB）】

【業態等】

地域銀行、中小規模

【リスク特性】

事務ミスの発生件数は、減少傾向にあるものの、顧客に影響を与える事務ミスが増加している。

【検査結果】

取締役会は、「事務リスク管理規程」及び「システムリスク管理規程」を策定し、事務リスク及びシステムリスクに関する審議及び意思決定を行う機関としてオペレーショナル・リスク管理委員会を設置しているほか、事務リスク管理部門を事務リスク及びシステムリスクの所管部署としている。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

1. 事務リスク管理態勢

(1) 事務ミス防止への対応

事務リスク管理部門は、事務ミスの定義¹⁰⁸を定め、発生した事務ミスの集計及び分類を行うとともに、発生原因の分析及び再発防止策の策定に取り組むこととしている。また、同部門は、事務ミスその内容に応じた項目¹⁰⁹に分類した上で、当該分類ごとの実績や事務ミスにより当行に生じた損失額などを、オペレーショナル・リスク管理委員会に報告することとしている。

しかしながら、同委員会は、事務ミスの発生件数等を把握しているにもかかわらず、同部門による指導等が十分であるかどうかについての審議を行っていない。

また、同部門は、顧客に影響を与えた事務ミスかどうかといった観点からの分類・分析を行っていないほか、「その他」の項目に分類される事務ミスが多数を占めるにもかかわらず、更に細分化した分析を行っていない。

こうした中、顧客に影響を与えた事務ミスが増加している実態が認

¹⁰⁸ 「正確な事務処理を怠ることで発生した操作上の失敗、あるいは適切な行動の欠如」と定義されている。

¹⁰⁹ 口座相違、金額相違、起算日相違及び入金内訳相違等。

められる。

(2) 自店検査

事務リスク管理部門は、事務ミスの内容を踏まえて、自店検査項目の見直しを行い、営業店に対して、厳格な自店検査を実施するよう指示している。

しかしながら、同部門は、自店検査の実効性を確保する観点からの検査項目の見直しを十分に行っておらず、また、実効性のある自店検査が営業店において実施されているかどうかの検証も行っていない。

こうした中、今回検査において、顧客情報の誤手交防止のために導入した取扱いを自店検査項目としていない事例が認められる。

2. システムリスク管理態勢

事務リスク管理部門は、同部門内の案件受付担当者を通じて、システム開発の依頼部署からの依頼を受け付けることとしており、同部門における依頼受付から開発承認までの標準的な対応期間を定めている。

こうした中、融資部門のシステム開発案件については、事務リスク管理部門のシステム担当者が、同部門内の案件受付担当者を通さずに依頼を受け付けたまま長期間放置し、また、同部門の管理者もこうした状況を把握していない。

このため、当該案件の完成日が、融資部門の完成希望日から大幅に遅延した事例が認められる。

【評定結果】

- ① オペレーショナル・リスク管理委員会が、事務ミスの発生件数等を把握しているにもかかわらず、事務リスク管理部門による指導等が十分であるかどうかについての審議を行っていないなど、経営陣レベルの管理態勢上の問題点が一部において認められること。
 - ② また、発生した事務ミスの原因分析が十分でないことから、顧客に影響を与える事務ミスが増加傾向にあること。
 - ③ 一方、前回検査指摘事項の改善は、概ね図られており、今回指摘された問題点についても今後、自主的な改善が期待できること。
- 以上、総合的に勘案し、「B（Cに近いB）」評定が適当。

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

《事務リスク管理態勢》

I. 管理者による事務リスク管理態勢の整備・確立状況

1. 管理者の役割・責任

①【事務リスク管理規程の整備・周知】

➤ 事務リスク管理部門が、職員に対して、事務リスク管理規程の周知を行っていない事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

経営会議は、事務事故の管理について、前回検査の指摘¹¹⁰を踏まえ、「事務リスク管理規程」を策定しており、これに基づき、事務事故を起こした職員は、再発防止策を記載した報告書を在日代表者に提出し、当該規程の所管部署である事務リスク管理部門が、再発防止策の定着状況を確認することとしている。

しかしながら、同部門は、職員に対して、当該規程の周知徹底を十分に行っていない。

こうした中、当該規程が遵守されていない事例が認められる。

②【管理者による組織体制の整備】

➤ 人事部門が、営業店に対して、連続休暇中における事務管理のチェックを厳格に行うよう、十分な指導を行っていない事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

人事部門は、職員の連続休暇中の事務管理チェックについて、営業店において、渉外係の連続休暇中に役席者が取引先を訪問し、その結果を営業店長が承認することとしており、役席者が訪問する取引先の選定基準や確認事項を定めている。

しかしながら、同部門は、営業店に対して、連続休暇中における事務管理のチェックを厳格に行うよう、十分な指導を行っていない。

こうした中、取引先を実際に訪問したかどうかを担当役席者による記録からは確認できないにもかかわらず、営業店長が訪問結果に問題ないとして承認している事例が認められる。

¹¹⁰ 「事務事故等の内部管理規程を策定していない」との指摘。

③【事務リスク管理規程及び組織体制の見直し】

- **事務リスク管理部門が、改善策の実施のみをもって事務ミス¹¹¹の報告漏れは改善されたと考え、事務ミス¹¹¹の報告漏れの検証を行っていない等の事例**

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

事務リスク管理部門は、前回検査の指摘¹¹¹を踏まえ、事務ミス全体の実態を把握するために、「事務ミス報告書」への登録対象を全ての事務ミスに拡大した上で、営業店に対して事務ミスの具体的な事例を示し、当該報告書への登録の徹底を指示するとともに、営業店の役席者が当該報告書の登録状況を確認するなどの改善策を実施したとしている。

しかしながら、同部門は、改善策の実施のみをもって事務ミス¹¹¹の報告漏れは改善されたと考え、事務ミス¹¹¹の報告漏れの検証を行っておらず、また、営業店に対しても、事務ミス¹¹¹を全件漏れなく報告するよう十分に徹底していない。

こうした中、事務ミス¹¹¹の報告漏れが依然として認められる。

2. 事務リスク管理部門の役割・責任

(1)【事務統括部門の役割・責任】

- **事務リスク管理部門が、事務リスク管理規程に基づく事務ミス報告について、各部署に対して、報告基準の周知徹底を十分に図っていない等の事例**

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

事務リスク管理部門は、「事務リスク管理規程」を策定し、事務ミスの発生に対して、適切な対応を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、当該規程に基づく事務ミス報告について、各部署に対して、報告基準の周知徹底を十分に図っておらず、事務ミス¹¹¹の報告漏れが認められる。

また、当該規程において、報告期限を明確に定めておらず、事務ミス発生から報告までに長期間を要している事例が認められる。

¹¹¹ 「事務リスク管理部門は、事務ミス報告の基準を明確にしておらず、報告の要否が事故者の判断に委ねられている」との指摘。

- **事務リスク管理部門が、現金事故に発展する可能性のある事務ミスが発生しているにもかかわらず、事後フォローの可否を十分に検討していない等の事例**

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

事務リスク管理部門は、「事務リスク管理規程」に基づき、事務ミス報告の事後フォローの可否を検討し、フォローを要する事案と判断した場合には、事務ミスが発生した部署（以下、「発生部署」という。）による再発防止策の実行状況について、継続的に確認することとしている。

しかしながら、同部門は、現金事故に発展する可能性のある事務ミスが発生しているにもかかわらず、事後フォローの可否を十分に検討せず、再発防止策の進捗状況を確認していない事例や、フォローを要する事案と判断しているにもかかわらず、発生部署による再発防止策が十分に実行されていない状況を、同部門が把握していない事例が認められる。

- **事務リスク管理部門が、渉外担当による現金受領日の記録と実際の入金日付との相違が継続的に多数発生している状況を把握しているにもかかわらず、改善策の検討を行っていない事例**

【業態等】

信用金庫及び信用組合、中規模

【検査結果】

事務リスク管理部門は、定期積金の満期及び中途解約時において、定期積金の渉外担当による受領日の記録と実際の入金日付の相違状況について検証することとしている。

しかしながら、同部門は、渉外担当による現金受領日の記録と実際の入金日付との相違が継続的に多数発生している状況を把握しているにもかかわらず、改善策の検討を行っていない。

(2)【事務指導部門の役割・責任】

《評価事例》

- **事務リスク管理部門が、営業店に対して、発生した事務事故について、業務区分等を詳細に記載した事務リスク報告書を提出させ、これらの検証を行っている等の事例**

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

事務リスク管理部門は、「事務リスク管理マニュアル」等を策定し、営業店に対して、発生した事務事故¹¹²について、業務区分¹¹³及び原因分類¹¹⁴等を詳細に記載した事務リスク報告書を提出させ、これらの検証を行っている。また、同部門は、臨店指導の際、検証結果のフィードバックを行っているなど、事務事故防止に向けた態勢整備に積極的に取り組んでいる。

- **事務リスク管理部門が、事務リスクについて、臨店による事務指導や勉強会の開催を十分に行っておらず、実施店舗が少数にとどまっている等の事例**

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

事務リスク管理部門は、経営計画における優先課題として「事務効率化及び事務リスクの削減の取組」を掲げ、営業店に対して、臨店による事務指導や勉強会の開催などを行うこととしている。

しかしながら、同部門は、臨店による事務指導や勉強会の開催を十分に行っておらず、実施店舗が少数にとどまっているほか、営業店において厳正な事務処理が行われているかどうかの実態把握を十分に行っていない。

こうした中、営業店において、「事務リスク管理マニュアル」に対する理解不足や、厳正な事務処理に対する意識の希薄さに起因する、不適切な事務取扱いが多数認められる。

¹¹² 事務ミスのうち当行、若しくは顧客等に直接損失が発生したもの。

¹¹³ 預金、融資、為替業務等。

¹¹⁴ ケアレスミス、規程・取扱いの理解不足、失念等。

Ⅱ. 個別の問題点

○ 各業務部門及び営業店等における事務処理態勢

(1) 【厳正な事務管理】

- **事務リスク管理部門が、重要物の管理を行うに当たって、パスワード管理の重要性に対する認識が不足しており、パスワードの変更を定期的に行っていない等の事例**

【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・リスク管理委員会は、重要物管理について、前回検査の指摘¹¹⁵を踏まえ、鍵及び重要印（以下、「重要物」という。）の管理簿を作成するとともに、重要物の管理方法を整備し、事務リスク管理部門に重要物の管理をさせることとしている。

また、同委員会は、「事務リスク管理規程」を策定し、金庫やディーリングルームを対象に立入制限区域を設け、パスワードを設定することとしている。

しかしながら、同部門は、重要物の管理を行うに当たって、パスワード管理の重要性に対する認識が不足しており、パスワードの変更を定期的に行っていない。また、同部門は、当該規程において、通用口用のカードキーの暗証番号を、定期的に変更することとされているにもかかわらず、長期間にわたり変更していない事例が認められる。

- **事務リスク管理部門が、顧客へ現金を届ける際に営業店においてどのような事務処理が行われているのかについて、十分に実態を把握しておらず、相互牽制を確保するための管理態勢の整備に向けた検討を十分に行っていない事例**

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

事務リスク管理部門は、「事務リスク管理マニュアル」において、顧客に現金を届ける際の事務処理方法を定めており、これに基づき、営業店に対する周知・指導を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、顧客へ現金を届ける際に営業店においてどのような事務処理が行われているのかについて、取扱金額を確認するなど十

¹¹⁵ 「鍵及び重要印について管理簿が作成されていないなど、重要物の管理が規程どおりに行われていない」との指摘。

分に実態を把握しておらず、便宜扱いなどの事務処理の適切性の検証や、役席者による届け先に対する確認など、相互牽制を確保するための管理態勢の整備に向けた検討は不十分なものとなっている。

こうした中、特定の顧客に対して高額の現金を定期的に届けていたりするなど、重大な事故やトラブルにつながりかねない事例が認められる。

➤ **事務リスク管理部門が、預金者の死亡等に伴う注意コードの設定について、営業店での取引の有無や注意コードの設定状況を確認していない事例**

【業態等】

信用金庫及び信用組合、大規模

【検査結果】

事務リスク管理部門は、預金者の死亡等に伴う注意コードの設定について、「事務リスク管理マニュアル」を策定しているほか、事務連絡を発出して、死亡の事実と取引の有無を確認し、該当する場合には速やかに注意コードを設定することを営業店に周知している。

しかしながら、同部門は、人事部門から死亡連絡が発出された際、営業店での取引の有無や注意コードの設定状況を確認していないことから、注意コードの設定が大幅に遅延し、その間に預金が引き出されている事例が認められる。

➤ **事務リスク管理委員会が、事務処理の検証を行うための要領を整備していないほか、営業店に対する指導を十分に行っていない事例**

【業態等】

信用金庫及び信用組合、大規模

【検査結果】

理事会は、「事務リスク管理方針」を策定しているほか、事務リスク管理委員会を設置し、各部署に対して、事務ミス報告などの各種報告を求め、同委員会に事務リスクを把握させることとしている。

しかしながら、同委員会は、無鑑査集金¹¹⁶による重要預り物や完済後の金銭消費貸借契約証書のチェックなど、事務処理の検証を行うための要領を整備していないほか、営業店に対する指導を十分に行っていない。

このため、今回検査期間中に、現金が店舗敷地外の屋外駐車場に駐輪している営業バイク内に放置されている事例のほか、融資が完済された金銭消費貸借契約証書が長期間にわたり未返却となっている等の不適切な事務処理が認められる。

¹¹⁶ 現金や証券類が入った集金鞆の現物鑑査を行うことなく、顧客により施錠された状態で回収すること。

➤ **事務リスク管理部門が、顧客からキャッシュカードを回収する場合の取扱いを営業店に徹底していない等の事例**

【業態等】

信用金庫及び信用組合、中規模

【検査結果】

事務リスク管理部門は、「事務リスク管理マニュアル」において、顧客からキャッシュカードを回収する場合には、顧客の面前で当該カードを使用不能な状態にした上で回収することを定めている。

しかしながら、同部門は、当該取扱いを営業店に徹底していないことから、営業店において、キャッシュカードを使用可能な状態で回収している実態が認められる。

また、同部門は、キャッシュカードの取扱方法に係る網羅的な検討を行っていないことから、顧客がキャッシュカードを置き忘れるなど顧客の意思によらずに預かる場合の取扱方法について定めていない。

こうした中、営業店において、顧客が忘れたキャッシュカードを封印しないまま長期間保管している事例が認められる。

(2)【自店検査の適切性】

➤ **事務リスク管理部門が、自店検査の結果に基づき、直ちに対応が必要と判断した営業店以外の営業店について、不備の発生状況の分析を十分に行っていない等の事例**

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

事務リスク管理部門は、自店検査により発見された不備について、営業店に、発生原因の分析及び再発防止策の策定を行わせた上で、「不備報告書」により報告させることとしている。

また、同部門は、自店検査の結果に基づき、直ちに対応が必要と判断した営業店（以下、「対応検討店」という。）に対して臨店指導を行うこととしているほか、営業店ごとに上期・下期に同一内容の不備が発生しているかどうかを検証し、注意喚起を行うこととしている。

こうした中、同部門は、対応検討店以外の営業店について、不備の発生状況の分析を十分に行っていない。また、同部門は、同一内容の不備が発生している営業店を対象とした「不備報告書」の検証や指導を十分に行っておらず、複数の営業店において、同一内容の不備が期中に連続して発生している事例が認められる。

➤ **事務リスク管理部門が、各営業店等に対して、適切な自店検査の手法を周知徹底していない事例**

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

事務リスク管理部門は、「事務リスク管理規程」に基づき、各営業店等に対して、事務ミス等を防止する観点から自店検査を行わせるとともに、その結果を検証した上で、必要に応じて指導を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、各営業店等に対して、適切な自店検査の手法を周知徹底しておらず、また、自店検査の実態を十分に把握していない。

こうした中、コールセンター及び事務センターにおいて、不備事案が発生しているにもかかわらず、自店検査の際に見逃されている事例¹¹⁷が多数認められる。

¹¹⁷ 事務センターにおいて、保管・廃棄ルールに反して未廃棄となっている文書があるにもかかわらず、自店検査の際に見逃されている事例等。

《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

- 評価・改善活動
- 分析・評価
- 【システムリスク管理の分析・評価】
- 在日代表者が、システム管理責任者の役割を、ヘルプデスク業務や在日支店特有のシステム開発・管理に限定している事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

在日代表者は、在日支店におけるシステムの開発から運営に至るまでのシステム管理全般を担当する者として、システム管理責任者を配置している。

しかしながら、在日代表者は、システムリスク管理の必要性を十分に認識しておらず、同責任者の役割を、ヘルプデスク業務や在日支店特有のシステムの開発・管理に限定している。

こうした中、在日支店は、システムの運営・管理の一部を海外拠点や関連会社に委託しているにもかかわらず、委託契約の内容が不明確となっているほか、システム障害¹¹⁸が発生しているにもかかわらず、在日代表者は、障害発生の原因の確認を行っていない実態が認められる。

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

- 管理者の役割・責任
- 【管理者による組織体制の整備】
- システムリスク管理部門が、EUCプログラムをシステムリスクの評価対象としていない等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

システムリスク管理部門は、「システムリスク管理規程」を策定し、原則として、年に一度、システムリスクの特定と評価を行い、リスクの状況を

¹¹⁸ コンピュータセンターの電源トラブルにより、システムの復旧に長時間かかった事例。

経営会議へ報告することとしている。

また、同部門は、各部署で開発するEUC¹¹⁹プログラムについて、各部署が当該プログラムの抱えるリスクが大きいと判断した場合には、同部門に対して、申請書を提出させ、当該規程に基づき、管理することとしている。

しかしながら、同部門は、当該プログラムをシステムリスクの評価対象としておらず、また、当該プログラムの抱えるリスクの大きさや重要度に係る判断を各部署任せにし、申請書の妥当性を検証していないなど、当該プログラムに係る具体的な管理基準を定めていない。

こうした中、リスクの大きい当該プログラムの申請漏れが認められる。

Ⅲ. 個別の問題点

1. 情報セキュリティ管理

○ 不正使用防止

- システムリスク管理部門が、「特権ID管理要領」にパスワード変更のルールを規定しておらず、特権IDのパスワード管理が不適切な状態となっている等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

システムリスク管理部門は、「特権ID管理要領」に基づき、特権ID¹²⁰のパスワード管理を行うこととしている。また、同部門は、「情報セキュリティ管理規程」に基づき、不正操作を監視する観点から、システムの操作履歴を監査証跡として取得し、定期的に検証することとしている。

しかしながら、同部門は、当該要領にパスワード変更のルールを規定していないほか、現在まで、パスワードの変更を行っていないなど、特権IDのパスワード管理は不適切な状態となっている。また、同部門は、操作履歴の監査証跡を取得するにとどまり、特権IDの使用による不正な操作が行われていないかどうかの検証を行っていない。

¹¹⁹ End User Computing：情報システム部門以外の業務所管部署が自らシステムを作成し、所管すること。

¹²⁰ コンピュータシステムの設定変更作業等で使用する特別な権限。

2. システム企画・開発・運用管理等

(1) システム企画・開発態勢

① 【企画・開発態勢】

- 経営会議が、大規模プロジェクトについて、アウトソーシングに関する各種リスクや、サービスレベル・アグリーメント（以下、「SLA」という。）の内容等について、審議を行っていない等の事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

当行は、システム業者と契約を締結し、分散系システムについて、アウトソーシング¹²¹していく大規模プロジェクト（以下、「プロジェクト」という。）を予定している。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

- ・ 経営会議は、プロジェクトについて、システム業者の候補やコストなどを検討するにとどまり、アウトソーシングに関する各種リスク（個人情報保護の保護、外部委託先の管理）や、SLA¹²²の内容¹²³、移行する分散系システムにおける障害対応について、審議を行っていない。また、経営会議は、システムの有識者によるリスク評価を実施していない。
- ・ システムリスク管理部門は、経営会議において、プロジェクトに係る進捗状況をシステムリスク管理委員会に報告するよう求められたにもかかわらず、システム業者との間で開催している進捗会議を通じて把握している進捗の遅延及び課題を、同委員会に報告していない。

② 【テスト等】

- システムリスク管理委員会が、各テスト工程において品質管理指標を設定した上で、前工程と比較して改善状況を評価することとしていない等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

システムリスク管理委員会は、「システムリスク管理規程」において、シ

¹²¹ 当該事例では、いくつかの業務システムをシステムのハードウェア環境も含めて外部委託すること。

¹²² Service Level Agreement：ITサービスの提供者と顧客との間の契約締結時に、あらかじめ提供サービス内容及び範囲、品質水準及び未達成時条件等を明確にし、明文化すること。

¹²³ 提供されるサービスの内容があらかじめ明確になっていないことや、個人情報の保護に関する安全管理措置等の内容が具体的に定められていないこと。

システムの品質を確保するためのテストを、結合テスト工程、システムテスト工程、総合運転テスト工程と段階的に進めていくこととしている。また、潜在的な障害を客観的に評価する品質管理指標を、システムテスト工程に限定して設定しており、個別プロジェクトの大部分について、当該指標に基づく評価をほぼ終えた段階となっている。

こうした中、同委員会は、品質管理に十分留意していることから、システムの品質に大きな懸念はないと評価している。

しかしながら、同委員会は、各テスト工程において品質管理指標を設定した上で、前工程と比較して改善状況を評価することとしていないほか、ベンダーの品質評価と当行の品質管理指標との比較による評価を行うこととしていないなど、システムの品質に係る十分な確認を行っていない。

こうしたことから、テスト工程全体を通して見ると障害が収束していないなど、潜在的な障害が想定以上に内在すると推定される個別プロジェクトが認められる。

③【システム移行の決定】

- システムリスク管理部門が、最終稼働判定日に予定通りに新システムへの移行が承認されない場合には、外部接続先や顧客に対して、現行システムを継続することを周知するための期間などを考慮する必要があることを認識していない等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

システムリスク管理部門は、新システムの最終稼働判定日について、プロジェクトがマスタースケジュールに沿って進捗し、全て予定通り完了することを前提として、当該判定日を設定している。

しかしながら、同部門は、当該判定日に予定通りに新システムへの移行が承認されない場合には、外部接続先や顧客に対して、現行システムを継続することを周知するための期間などを考慮する必要があることを認識していない。また、取締役会は、同部門に対して、こうした点を考慮した上で、当該判定日を設定するよう指示していない。

(2) システム運用態勢

○【システム障害の管理】

- 在日支店が、システム障害が発生した場合には、顧客への影響が大きいことを認識しているにもかかわらず、システムの安定性を補完する措置を採っていない等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

在日支店は、システムリスク管理について、海外本店によるリモート管理を基本とし、当支店のシステムリスク管理部門は、店内に設置された機器の維持・管理を行うこととしている。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

- ・ 在日支店は、システム障害が発生した場合には、顧客への影響が大きいことを認識しているにもかかわらず、機器の稼働状況を定期的に確認するなど、システムの安定性を補完する措置を採っていない。
こうした中、当該システムの老朽化に起因する障害が発生している。
- ・ 在日支店は、システム障害¹²⁴の再発を防止するために、海外本店のシステムリスク管理部門の職員が当支店に常駐するなどの必要性があると認識しているにもかかわらず、海外本店との間で十分に協議を行っていない。

- システムリスク担当役員が、システムリスク管理部門に対して、障害発生の本格的な原因を分析し、これを踏まえた再発防止策を策定するよう指示していない等の事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

システムリスク管理部門は、システム障害に対する改善対応の進捗管理を行うとともに、四半期に一度、障害状況について、障害影響度のランク別、障害発生システム別、障害要因別に分析を行い、経営会議へ報告することとしている。

また、システムリスク担当役員は、システム障害が急増し、顧客や業務に影響を与える障害¹²⁵も増加していることを受け、システムの開発委託先

¹²⁴ 在日支店の情報システム部職員のスキル・経験不足に起因するシステム障害。

¹²⁵ 例えば、インターネット・バンキングのログインができず、預金の振込等ができない障害等。

に対して、障害事案を踏まえた一斉点検を実施させている。

しかしながら、同担当役員は、同部門に対して、障害発生の本格的な原因を分析し、これを踏まえた再発防止策を策定するよう指示していないほか、開発委託先に対しても、再発防止策に基づく点検の指示をしていない。

こうした中、同部門によるシステム障害に対する改善対応は、実効性のある再発防止策となっておらず、当局報告を要する重大なシステム障害が繰り返し発生している実態が認められる。

➤ **システムリスク管理部門が、システム障害をどの区分に分類するかについて、顧客からの苦情・問合せ件数や復旧までの所要時間を基に判断しており、障害の発生原因を判断要素としていない事例**

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

システムリスク管理部門は、システム障害を重要度に応じて分類¹²⁶するとともに、経営陣に対して、発生件数及びシステム障害の概要を定期的に報告することとしている。また、同部門は、最も重要度が低い区分のシステム障害については、原則として発生件数のみを定期的に報告し、必要があると判断した場合に限り、障害の概要も報告することとしている。

こうした中、同部門は、どの区分に分類するかについて、顧客からの苦情・問合せ件数や復旧までの所要時間を基に判断¹²⁷しており、障害の発生原因を判断要素としていない。

このため、本来、経営陣に報告すべき区分の障害を、顧客からの問合せが少ないことを理由に、最も重要度が低い区分の障害とし、経営陣に報告していない事例が認められる。

¹²⁶ システム障害の重要度に応じて、4区分している。

¹²⁷ 例えば、夜間など利用顧客が少ない時間帯に発生した勘定系システムの障害が、影響度が低いと分類され、発生原因等に応じた適切な分類が行われていない等。

3. 防犯・防災・バックアップ・不正利用防止

(1) 【防災対策】

《評価事例》

- 経営企画部門が、営業店における自家発電装置の整備を積極的に進めてきた結果、震災後に実施された計画停電時の対応において、銀行業務を縮小することなく業務を継続している事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

経営企画部門は、災害対応態勢について、営業地域に「地震防災対策強化地域¹²⁸」が含まれることを背景として、災害時においても銀行業務を継続することの重要性を認識し、自家発電装置の整備を積極的に進めてきた。この結果、殆どの営業店において自家発電装置が整備されている。

こうした中、同部門は、震災後に実施された電力会社の計画停電時の対応において、営業店で自家発電することを決定し、営業店は、銀行業務を縮小することなく業務を継続している。

(2) 【バックアップ】

《評価事例》

- システムリスク管理部門及び経営企画部門が、震災及び大規模システム障害が発生したことを受け、両部門を中心として関連各部と協働し、当行のバックアップ態勢を再検討している事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

システムリスク管理部門及び経営企画部門は、震災及び大規模システム障害が発生したことを受け、両部門を中心として関連各部と協働し、当行のバックアップ態勢を再検討している。

また、両部門は、検討結果を「バックアップ態勢構築方針」として取りまとめ、取締役会に付議し、承認されている。

当該方針の中で、両部門及び関連各部は、外部機関からの分析を踏まえ、首都直下地震対応の検討を行った結果、遠隔地の業務継続拠点の新設を計画するなど、バックアップ態勢強化に向けた取組を行っている。

¹²⁸ 大規模地震対策特別措置法第3条第1項に定める地域。

《その他オペレーショナル・リスク管理態勢》

その他オペレーショナル・リスク管理態勢の整備・確立状況

○【危機管理態勢の適切性】

- オペレーショナル・リスク管理委員会が、事務センターの耐震診断及び修繕を行うべきかどうかの方針を策定していない等の事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

オペレーショナル・リスク管理委員会は、危機管理計画において、地域防災計画で想定されている規模の地震が発生した場合には、築年数の経過した事務センター¹²⁹について、「被害が大きく、建物の補修に相当日数を要し、業務の継続は困難である」と想定している。

しかしながら、同委員会は、事務センターの耐震診断及び修繕を行うべきかどうかの方針を策定しておらず、また、同センターの被災時に事務集中業務を継続していくための代替施設（バックアップサイト）の確保も検討していない。

¹²⁹ 通信機器及び共同センターバックアップ機器を設置すると共に、事務集中業務を行うセンター。

信託兼営金融機関

I. 信託業務管理態勢

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

《評価事例》

- 信託企画部門が、職員の商品知識やリスク認識を醸成する仕組みを構築している事例

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

信託企画部門は、運用部門を中心に関係業務部門と連携し、半期に一度、新任担当者に対して研修を開催し、年金制度や年金財政、オルタナティブ商品¹³⁰を含む個別資産概要などに係る知識について習得させる機会を設定している。さらに、営業担当者に対して、顧客に提供している個々のオルタナティブ商品の内容について勉強会を開催するとともに、理解度テストを実施することにより、職員の商品知識やリスク認識を醸成する仕組みを構築している。

- 人事部門が、同一業務を担当する期間が長期となっている職員を把握していない等の事例

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

人事部門は、長期在籍者を管理するため、職員の在籍状況について半年ごとに各部署から報告を受け、取りまとめ結果を頭取に報告することとしている。また、同部門は、同一部署において同一業務への連続従事期間が長期となる職員に対して、各部署に、業務環境に応じた事故防止策を策定させ、事故防止の徹底を図ることとしている。

しかしながら、同部門は、各部署からの報告において、同一業務を担当する期間が長期となっている職員を把握していないほか、これらの事故防止策の管理を各部署任せにしており、事故防止策の実効性に係る検証を行っていない。

¹³⁰ 債券や株式など伝統的投資とは収益の相関性が異なる投資商品。

➤ **コンプライアンス統括部門が、接待金額や頻度の適切性に係る具体的な考え方を示すことなく、事前承認の判断を各部長の裁量に委ねている等の事例**

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、「コンプライアンス・マニュアル」において、「業務上の利害関係先への社会通念上社交儀礼の範囲を超える接待や便宜等を供与してはならない」旨を定めている。

また、経費管理に関する事項を所管する総務部門は、接待を行う場合には事前に各部長の承認を受けるよう定めている。

しかしながら、コンプライアンス統括部門は、予算に制約があることから接待金額や頻度は抑制されるとの認識の下、接待金額や頻度の適切性に係る具体的な考え方を示すことなく、事前承認の判断を各部長の裁量に委ねている。また、総務部門は、各部署に対して、接待に係る一元的な管理簿を作成するよう求めている。

こうした中、同一先に対して頻繁に接待が行われているにもかかわらず、その理由が不明となっている事例が認められる。

➤ **信託企画部門が、実効性のある再発防止策を講じていない事例**

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

信託企画部門は、営業担当者が、委託者からの指示への対応を失念した事例等が発生したことを踏まえ、管理者による管理を徹底することを中心とした再発防止策を策定している。

しかしながら、同部門は、これらの事例は特定の営業担当者によるもので、個別性が高いと判断したことから、管理者が重要な文書や情報の授受について確認するなどの具体的な改善策を講じておらず、再発防止策は不十分なものとなっている。

Ⅱ. 信託引受管理態勢

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 信託引受管理態勢

○ 信託引受管理態勢の整備・確立状況

○ 取締役会等への報告・承認

- 取締役会が、確定拠出年金信託契約に関する不備への対応について、その進捗状況を把握するための態勢を整備するよう、担当取締役に指示していない等の事例

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

取締役会は、確定拠出年金信託について、近時、信託契約の不備¹³¹が重ねて判明しており、契約変更等に向けた対応が喫緊の課題となっていることを認識している。

こうした中、信託引受管理部門は、問題の解決に当たって不備が判明する都度、該当条項を含む関連契約を一斉点検し、不備のある契約先を特定し、契約変更を行うこととしている。

しかしながら、取締役会は、当該対応に係る進捗状況を把握するための態勢を整備するよう、担当取締役に指示しておらず、問題解決に向けた取組状況を把握する態勢となっていない。また、同部門は、抜本的な改善策の検討を行っておらず、不備の是正に向けた顧客対応の進捗状況を十分に管理しないまま、担当者任せにしていることから、現在においても多数の顧客との間で不備是正のための契約変更が完了していない実態が認められる¹³²。

¹³¹ ①信託管理人の未設置、②信託金の追加請求先や解約手数料の請求先について、契約書に「委託者」と記載すべき箇所に「受益者」と誤記、③実務上、運用指図者信託報酬を委託者に請求しているにもかかわらず、契約書に「信託財産から受領」と記載、④変更契約の内容を記載した「別紙」について、契約書への添付を遺漏しているなどの不備。

¹³² 信託契約の不備判明から相当な期間が経過しているにもかかわらず、該当顧客の大宗に対する通知が、長期間経過後に開始され、現在においても、契約変更等の顧客対応が完了していない先が多数認められるほか、未だ過誤発生の事実を説明していない先も認められる。

II. 信託引受の適正性

1. 情報提供の適正性

- **コンプライアンス統括部門が、リーガル・チェックの対象とすべき事項や、当社以外の者が依頼した弁護士による意見書をどのように取り扱うべきかを、「信託引受管理規程」に明確に定めていない事例**

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、信託引受に係るリーガル・チェックについて、「信託引受管理規程」を策定し、「営業推進部門は、コンプライアンス統括部門と協議し、契約等の査閲を弁護士事務所に依頼するかどうかを決定する」と定めている。

しかしながら、コンプライアンス統括部門は、リーガル・チェックの対象とすべき事項や、当社以外の者が依頼した弁護士による意見書をどのように取り扱うべきかを、当該規程に明確に定めていない。

こうした中、以下のような問題のある事例が認められる。

- ・ 信託契約書に、信託業法上の善管注意義務¹³³に照らして合理性を欠く特約¹³⁴を設けている事例。
- ・ アレンジャーから提出された弁護士意見書について、前提条件を十分に検証していない事例¹³⁵。

¹³³ 第28条第2項：信託会社は、信託の本旨に従い、善良な管理者の注意をもって、信託業務を行わなければならない。

第23条：信託会社は、信託業務の委託先が委託を受けて行う業務につき受益者に加えた損害を賠償する責めに任ずる。ただし、信託会社が委託先の選任につき相当の注意をし、かつ、委託先が委託を受けて行う業務につき受益者に加えた損害の発生の防止に努めたときは、この限りでない。

¹³⁴ 業務委託先の選任・監督に係る当社の責任を、故意又は重過失がある場合に限定している。

¹³⁵ 問題となった信託案件においては、委託者から将来債権の譲渡を受けることが前提となっていた。

こうした中、将来債権譲渡の有効性について、アレンジャーサイドの弁護士が作成した法律意見書ドラフトに基づいて確認したとしているものの、意見書ドラフトの前提条件として示されている委託者の財務指標は、当社が把握している実際の計数と異なるものとなっている。

2. 商品・業務別特性に応じた着眼点

○ 年金信託

- 年金運用部門が、新種の投資商品のリスク判断について、商品スキームや流動性などの具体的な検証項目、判断目線、決定方法などを定めていない等の事例

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

年金運用部門は、年金運用に関する社内規程を策定し、オルタナティブ商品のうち、プライベートエクイティファンド¹³⁶など特にリスクが高い商品を、「高リスク商品」としているほか、新興ヘッジファンドに投資するファンド・オブ・ヘッジファンズ¹³⁷などを、「中リスク商品」として管理している。

また、これらの商品については、顧客の適合性基準を定めており、当該基準を満たす顧客に対してのみ運用提案を行うこととしている。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

- 年金運用部門は、新種の投資商品を扱う際に、当該商品を「中リスク商品」とするかどうかについて、個別商品ごとの特性に応じて判断することとしている。
しかしながら、同部門は、商品スキームや流動性などの具体的な検証項目、判断目線、決定方法などを定めていない。
- 年金運用部門は、「高リスク商品」に係る顧客の適合性基準において、「該当商品の想定金額が顧客全体資産の一定割合以下」との定量基準を設定している。
しかしながら、同部門は、「高リスク商品」の合計額で確認する必要性を認識しておらず、当該管理は、個々の商品単位での確認にとどまっております。顧客が想定外の損失を被るリスクに対する十分な抑制策となっていない。
- 年金運用部門は、「高リスク商品」の運用提案を行う顧客を選定する際に、同部門において適合性基準の確認を行うことに加え、営業店においても、新たに「高リスク商品」に取り組む都度、「適合性チェックシート」を用いて適合性基準を確認する態勢としている。
しかしながら、同部門は、適合性基準を満たしていると判断する根拠を明確にしていないほか、営業店からの報告の対応についても、同チェックシートへの記載が行われているかどうかを確認するにとどまっている。

¹³⁶ 株式を公開・上場していない企業の株式に投資し、その企業の成長や再生の支援を行うことを通じて株式価値を高め、その後、他社等への売却を通じて利益を得る投資ファンド。

¹³⁷ ファンド・オブ・ファンズの形式で複数のヘッジ・ファンドに分散投資するファンド。

Ⅲ. 信託引受審査態勢

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 信託引受審査の適正性

1. 共通項目

(1) 適合性の検証

- 受託審査部門が、信託案件の受託に当たり、適合性の確認を行うために必要な情報を十分に収集していない等の事例

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

受託審査部門は、信託案件の受託に当たり、営業店に対して、「適合性チェックシート」を用いて、委託者の適合性の確認を行わせることとしている。また、非営利法人からの受託に際しては、委託者から、規則や定款・寄付行為等を受領し、これらに基づく法人の権利能力と代表者の意思表示に相違がない旨を確認することとしている。

しかしながら、適合性の確認については、以下のような問題が認められる。

- ・ 受託審査部門は、「適合性チェックシート」について、適合性の確認を行うために必要な情報を十分に収集¹³⁸できるようなものとしていないことから、当該チェックシート上で、信託利用目的が判断できない事例が認められるほか、適合性の確認に係る資料を適切に管理・保管していないことから、当該チェックシート自体が所在不明となっている事例が認められる。

- ・ 受託審査部門は、「顧客説明管理規程」に基づく、非営利法人からの規則等の受領状況について、十分に検証していない。

このため、海外ファンドの委託者兼受益者の宗教法人に対して、信託契約締結以降、現在に至るまで「規則¹³⁹」等を徴求しておらず、当該商品への投資に合理的な根拠があるかなどについて、確認できていない実態が認められる。

¹³⁸ 適合性を確認する項目は、「信託取引の経験」、「金融商品取引経験」のみであるほか、「信託利用目的」の確認についても、選択項目が限定されている。

¹³⁹ 宗教法人法第12条に基づく規則。法人の定款に類するもの。

(2) スキームの関係当事者の確認

➤ 営業推進部門が、媒介契約締結時に、反社会的勢力のスクリーニングを行っていない事例

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、「コンプライアンス・マニュアル」において、媒介契約締結時には取引関係者¹⁴⁰の、不動産管理処分信託受託時には取引関係者¹⁴¹及びテナント等の反社会的勢力のスクリーニングを実施する旨を定めている。

こうした中、当社が、不動産信託受益権の媒介¹⁴²を行うとともに、当該受益権対象不動産の受託者となる案件の契約時において、営業推進部門は、反社会的勢力のスクリーニングを行っていない¹⁴³。

このため、信託受益権売買契約時の重要事項説明において、購入物件のテナントに反社会的勢力が存在しているにもかかわらず、購入者への告知が行われず、当該契約締結後、契約の解除及び信託受託の謝絶を余儀なくされている事例が認められる。

➤ コンプライアンス統括部門が、反社会的勢力への対応について、調査対象とする取引関係者の範囲をどのように設定するのかを十分に検討していない事例

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、反社会的勢力への対応について、「コンプライアンス・マニュアル」を策定し、信託案件の受託開始前及び受託期間中に、取引関係者が反社会的勢力に該当するかどうかの調査を行う旨を定めている。

しかしながら、同部門は、調査対象とする取引関係者の範囲をどのように設定するのかを十分に検討していない。

こうした中、営業推進部門において、法人と代表者についてのみ調査を行い、その他の役員や株主等については調査を行っていない事例や、再委託先の調査を行っていない事例が認められる。

¹⁴⁰ 媒介契約締結相手方、売主、買主、仲介業者等。

¹⁴¹ オリジネーター、受益者、アセットマネージャー、プロパティーマネージャー、マスターレシー。

¹⁴² 信託受益権の媒介を担当する営業推進部門が、仲介取引に係る直接の当事者への反社会的勢力の調査を実施している。

¹⁴³ 営業推進部門は、受託者変更に伴い対象物件の賃貸先明細を入手していたにもかかわらず、適時に反社会的勢力の照会を行っていない。

- **コンプライアンス統括部門が、疑わしい取引の届出対象取引について、信託業務の特性を踏まえた具体的な判断基準を「コンプライアンス・マニュアル」に定めていない事例**

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、疑わしい取引について、「コンプライアンス・マニュアル」を策定し、疑わしい取引の届出対象取引を、「何らかの重大犯罪等に関連している疑いのある取引全て」と定めている。

しかしながら、同部門は、疑わしい取引の届出対象取引について、信託業務の特性を踏まえた具体的な判断基準を当該マニュアルに定めていない。

こうした中、同部門において、疑わしい取引を把握しているにもかかわらず、当局への届出の検討を行っていない事例¹⁴⁴が認められる。

(3) 利益相反の検証

- **コンプライアンス統括部門が、グループ各社との利益相反のおそれがある取引として、当社からの貸付のみを挙げており、その他の取引については類型化していない等の事例**

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、グループ各社との利益相反管理について、「利益相反管理規程」に基づき、グループ親会社のコンプライアンス統括部門（以下、「グループ統括部門」という。）と共同で実施することとしている。

具体的には、グループ会社との取引について、コンプライアンス統括部門が、審査の必要があると認めるときは、グループ統括部門に審査を求めることとしている。

しかしながら、コンプライアンス統括部門は、当該規程において、グループ各社との利益相反のおそれがある取引として、当社からの貸付のみを挙げており、その他の取引については類型化していないほか、グループ統括部門に審査を求める基準を定めていない。

このため、グループ各社内での利益相反発生のおそれがある信託取引の

¹⁴⁴ 金銭債権信託において、信託財産となっている貸付債権の大宗が架空債権であることが判明し、委託者の代表者等が詐欺罪により逮捕されている事例。

受託審査において、グループ統括部門への審査の要否が検討されていない事例¹⁴⁵が認められる。

2. 不動産を信託財産とする信託引受審査

○ 建造物に関する法令等違反の有無の確認

➤ 受託審査部門が、受託時の調査において、不動産の所有者として行う必要性のある調査を十分に行っていない事例

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

受託審査部門は、不動産管理処分信託における受託時に、当初委託者に対して、ポスト・クロージングに関する事項¹⁴⁶についての解決・治癒義務を一定の期限内に果たすよう義務を課し、厳格に管理することとしている。

しかしながら、同部門は、受託時の調査において、受託財産に係る受託者責任の範囲は、原則として当初委託者の表明保証¹⁴⁷の範囲に限られるとの理由から、建築物等に係る越境確認など、不動産の所有者として行う必要性のある調査を十分に行っていない。

¹⁴⁵ 当社が、信託契約代理店経由で、委託者から特定株式買付信託を受託している中、当該特定株式の発行者より、自社株ファンドトラストを依頼された際に、グループ親会社のコンプライアンス統括部門への審査の要否を検討していない事例。

¹⁴⁶ 受託審査部門が策定している業務細則において、建物の形態違法、行政宛ての届出不備、その他法令違反には当たらないものの、期日管理を要する事項が該当するとしている。

¹⁴⁷ 契約を締結する際、一方当事者が一定の時点における契約当事者自身に関する事実及び契約目的物の内容等に関する事実について、当該事実が、真実かつ正確であることを明示的に宣言、表明し、相手方に保証すること。

IV. 信託財産管理に係る管理態勢

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 信託財産管理の適正性

1. 信託財産分別管理の適正性

- 事務リスク管理部門が、外国債券のリコンサイルの結果、計数が長期間不一致となっている事案があることを把握していたにもかかわらず、外国証券部門の業務実態についてモニタリングを行っていない事例

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

事務リスク管理部門は、「部内検査規程」に基づき、各部署より、部内検査の結果について毎月報告を受けるとともに、必要に応じて、各部署に指導を行うほか、部内検査に同行することとしている。

しかしながら、同部門は、外国債券のリコンサイル¹⁴⁸の結果、計数が長期間不一致となっている事案¹⁴⁹があることを外国証券部門からの報告により把握していたにもかかわらず、外国証券部門の業務実態についてモニタリングを行っていない。

2. 不動産の管理の適正性

- 信託企画部門が、信託業務部門に対して、異例な事案を扱う場合におけるコンプライアンスチェックの必要性などの周知を徹底していない事例

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

信託企画部門は、不動産信託案件の管理において、管理失当が生じないよう、「不動産信託管理規程」において、委託者兼受益者への説明・協議内容の記録、法令面の検証を適切に行う旨を定めている。

こうした中、同部門は、信託業務部門に対して、異例な事案を扱う場合におけるコンプライアンスチェックの必要性などの周知を徹底していな

¹⁴⁸ カストディアン（有価証券の保管等を行う金融機関）からの残高報告書と当社の帳簿とを照合し、信託財産の保管状況等が正当なものであることを確認する作業。

¹⁴⁹ カストディアンからの残高報告書と当社の帳簿との間に長期間不一致が生じている事案。

い。

このため、信託業務部門において、他者（マスターレシー¹⁵⁰）がテナントへ支払うべき費用について、コンプライアンス統括部門に確認することなく、信託勘定から仮払いしている事例が認められる。

➤ **営業推進部門が、建築当初から法定点検が全く実施されていない実態にある不動産を受託しているにもかかわらず、法定点検を実施していない等の事例**

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

営業推進部門は、「不動産信託管理規程」を策定し、防火管理等の運営・手続を定めている。

また、当社は、不動産受託後において、当該規程に基づき、受託不動産の防火管理等を建物管理会社に行かせた上で、不動産の状態に関する報告を受けている。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

- ・ 営業推進部門は、エレベーターが簡易リフトからそのサイズを大幅に超える大きさのものに変更されているにもかかわらず、建築当初から法定点検が全く実施されていない不動産を受託している。
こうした中、同部門は、このような実態を把握しているにもかかわらず、受託後においても法定点検を実施していない。
- ・ 営業推進部門は、建物管理会社から、受託不動産について、スプリンクラーへの注水管が破損しているため給水バルブを閉じている旨の報告を受けているにもかかわらず、リスクが低いと独自に判断し、特段の対応を行っていない。

¹⁵⁰ 当社は、信託受託時にマスターリース（転貸）契約を締結している。マスターレシーとは、その転貸人のこと。

Ⅱ. 信託財産管理業務の委託の適正性

1. 業務委託先の管理態勢

○ 業務委託先の業務運営実態の把握

➤ 信託財産管理部門が、一次委託先が再委託先に対してどのような管理を行っているかなどを把握していない等の事例

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

信託財産管理部門は、「外部委託管理規程」において、外部委託の具体的な実施手続や、委託業務の運営に係る管理方法を定め、一次委託先¹⁵¹が当社より受託した業務を再委託する場合には、一次委託先と同様の義務を再委託先¹⁵²に課すこととし、一次委託先を通じて再委託先の管理を行うこととしている。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

- ・ 再委託先における個人情報の管理状況については、各業務の所管部署が一次委託先から報告を受けるにとどまっております、信託財産管理部門は、一次委託先が再委託先に対してどのような管理を行っているかなどを把握していない¹⁵³。
- ・ 信託財産管理部門は、各業務の所管部署に対して、各委託業務において発生した問題点に係る改善指示を行っているものの、類似する他の委託業務について、同様の改善指示を行う必要があるかどうかについての検討を行っていない。
- ・ 信託財産管理部門は、複数の業務を委託している外部委託先において発生した問題点について、当該委託先に係る他の委託業務についても、類似の問題点が生じていないかどうかを確認する必要性について検討していない。

¹⁵¹ 当社が直接契約している外部委託先のこと。

¹⁵² 三次委託先等を含む。

¹⁵³ 例えば、再委託先における個人情報等の取扱規程に係る整備状況について、「整備済み」や「整備予定」との報告を受けているが、「整備済み」の場合においては、規程の具体的な内容を確認しておらず、「整備予定」の場合においては、現在の運営状況や整備予定の規程の内容、整備予定時期などについて確認していない。

2. 海外カストディアンの管理の適正性

➤ 信託財産管理部門が、サブカストディアンの信用力低下時の対応について、具体的なルールを定めていない事例

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

資産管理信託銀行である当社の信託財産管理部門は、内部規程に基づき、グローバルカストディアン¹⁵⁴（以下、「GC」という。）を通じて、サブカストディアン¹⁵⁵（以下、「SC」という。）の管理体制をモニタリングするとともに、SCの外部格付等の公開情報を確認することとしている。

しかしながら、同部門は、SCの信用力低下時の対応について、具体的なルールを定めていない。

こうした中、同部門は、GCが契約を締結しているSCの信用力が低下した際、GCに対して、SCの状況確認を行うにとどまり、原受託者（再信託委託者）へ報告する必要があるかどうかについては検討を行っていない。

¹⁵⁴ 当社が直接カストディ（有価証券の保管等）契約を締結する、外国証券・資金の保管・決済を行う海外金融機関。

¹⁵⁵ グローバルカストディアンからの委託を受け、外国証券・資金の保管・決済を行う海外金融機関。

V. 信託財産運用管理態勢

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 信託財産運用管理態勢

○ 信託財産運用管理態勢の整備・確立状況

○ 取締役会等への報告・承認

- 信託財産運用委員会が、年金信託受託案件について、年金信託管理部門に、顧客からの苦情等を適切に報告させる仕組みを構築していない事例

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

信託財産運用委員会は、信託財産に係る運用パフォーマンスを検証するとともに、信託契約や運用ガイドラインの遵守状況、外部委託している運用会社の状況について、定期的にモニタリングを行い、必要に応じて、改善の勧告・進言を行い、信託財産の適切な運用と、運用の質の向上を図ることとしている。

こうした中、同委員会では、年金信託受託案件について、運用実績が著しく悪化している等の問題点が議論されている。

しかしながら、同委員会は、年金信託管理部門に、顧客からの苦情等を適切に報告させる仕組みを構築していないため、同委員会は、同部門に寄せられた受益者兼委託者（厚生年金基金等）からの苦情等を把握しておらず、こうした苦情等を踏まえたモニタリング態勢の改善により、信託財産の適切な運用に係る質の向上を図っていく取組は不十分なものとなっている。

II. 利益相反行為等の防止

1. 利益相反行為の防止

○ 議決権行使の管理

- 信託財産運用部門が、「議決権行使規程」において、非上場企業の議決権行使の判断基準について、具体的な判断基準を策定していない事例

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

信託財産運用部門は、「議決権行使規程」に基づき、信託財産に係る委託者の指図がない場合における議決権行使について決定することとしてい

る。また、「議決権行使基準」に該当した銘柄の個別事案については、議決権行使検討会議において、協議することとしている。

しかしながら、同部門は、「議決権行使規程」において、非上場企業の議決権行使の判断基準について、「会社側提案原則賛成、株主側提案原則反対」と規定するにとどまっているほか、「議決権行使基準」についても、「一定期間以上、企業業績並びに資本効率が芳しくない企業」と規定するにとどまり、具体的な判断基準を策定していない。

こうした中、連続赤字の非上場企業に対する議決権行使について、議決権行使検討会議において協議することなく、退任する取締役の退職慰労金贈呈議案に賛成しているなど、信託財産に係る議決権行使についての検討が不十分な事例が認められる。

2. その他の留意すべき事項

○ 重要な非公開情報の管理

○ インサイダー取引の防止

➤ **コンプライアンス統括部門が、インサイダー情報に基づいて有価証券の売買を行っていないかどうかを事後的に検証する態勢を整備していない事例**

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

取締役会及びコンプライアンス統括部門は、受託資産運用部門におけるインサイダー取引を防止するため、インサイダー情報の管理などの態勢整備に取り組むこととしている。

しかしながら、コンプライアンス統括部門は、受託資産運用部門の担当者が独自に入手したインサイダー情報に基づいて有価証券の売買を行っていないかどうかを事後的に検証する態勢¹⁵⁶を整備していない。

➤ **コンプライアンス統括部門が、インサイダー情報を含んだ電子ファイルの具体的な管理方法を「インサイダー情報取扱規程」に定めていない事例**

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、インサイダー情報の管理について、「イン

¹⁵⁶ 例えば、どのような有価証券の短期売買取引を行っているかについて、モニタリングする態勢など。

サイダー情報取扱規程」を策定し、「インサイダー情報を取得した役職員は、コンプライアンス統括部門へ報告するとともに、インサイダー情報等管理票を作成する」旨を定めている。

しかしながら、同部門は、インサイダー情報を含んだ電子ファイルの具体的な管理方法を当該規程に定めていない。

こうした中、インサイダー情報が記録された受託審査委員会議事録の電子ファイルを、同委員会メンバー以外の社員がアクセスできる共用フォルダーに格納している事例が認められる。

VI. 併營業務管理態勢

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 併營業務管理態勢

- 併營業務管理態勢の整備・確立状況
- 併營業務管理のための組織・内部規程の整備等
- 取締役会が、新規事業委員会に対して、不動産信託受益権媒介業務のリスクを洗い出すよう指示していない事例

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

取締役会は、不動産信託受益権媒介業務を開始することを決定し、新規事業委員会において、当該業務に係る関係法令の確認のための協議を行わせている。また、併營業務実施部門は、「不動産信託受益権取扱手続」を策定し、物件内容についての顧客に対する説明を、契約前に書面により行うこととしている。

しかしながら、取締役会は、同委員会に対して、当該業務のリスクを洗い出すよう指示していない。

こうした中、同部門において、法令上必要な説明事項が欠落した物件説明書面により顧客説明を行っている事例¹⁵⁷や、不動産の処分や利用に係る規制・制約の調査を怠っている事例¹⁵⁸が認められる。

II. 遺言執行業務(遺言信託)等の適正性

- 受託審査の適正性
- 遺言能力・遺言作成意思の確認
- 遺言信託管理部門が、遺言執行・遺産整理業務に関する苦情への改善対応等について、営業店に対する指導を徹底していない事例

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

営業推進部門は、遺産整理件数目標を新設するなど、相続業務に係る収益拡大に向けた取組を強化している。一方、遺言執行・遺産整理業務につ

¹⁵⁷ 不動産物件調査書において、「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」等の制限に服しているかどうかについて、記載がなされていない事例。

¹⁵⁸ 航空法に係る調査が行われていない事例。

いては、執行整理手続における顧客説明に関する苦情が最も多くなっている。

こうした中、遺言信託管理部門は、相続財産の換価についての顧客説明に関する訴訟が発生したことを踏まえ、発生要因を分析し、再発防止を図っているほか、手続遅延に起因した苦情申出により手数料を全額免除する事案が発生したことを踏まえ、業務プロセス別の進捗管理シートや進捗報告ルールを整備している。

しかしながら、遺言信託管理部門は、これらの改善対応や、同業務の営業店集約化による顧客対応・案件管理水準の向上への取組について、営業店に対する指導を徹底していないことなどから、依然として相続財産の換価や手続遅延に関する苦情が発生している実態が認められる。

➤ **遺言信託管理部門が、遺言信託の審査方法について、遺言者本人の意思能力を争う訴訟事案等を踏まえた検討を十分に行っていない事例**

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

遺言信託管理部門は、「遺言信託管理規程」に基づき、遺言信託の受託に当たり、遺言者本人の遺言書作成能力が十分かどうかを確認するとともに、折衝経過を交渉記録に残すこととしている。また、同部門は、受託稟議時に、営業店担当者からのヒアリングや交渉記録の確認を行い、引受基準に合致するかどうかを審査することとしている。

しかしながら、同部門は、当社が受託した遺言信託において、遺言者本人の意思能力を争う訴訟や苦情が発生しているにもかかわらず、審査方法について、当該事案を踏まえた検討を十分に行っておらず、営業店に対して交渉記録の記載ポイントを示すなど、審査の向上に向けた対応を図っていない。

こうした中、訴訟発生以降も、遺言者本人に対する意思確認を営業店が十分に行っているかどうかを確認できない事例が認められる。

- 遺言信託管理部門が、顧客への遺言執行手続の進捗状況に係る説明不足に起因する苦情に対して、再発防止策の検討を十分に行っていない等の事例

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

遺言信託管理部門は、遺言執行中の案件について、「遺言信託管理規程」に基づき、残高証明書の収集、財産目録の作成といった手続の執行状況を確認するとともに、遅延が生じている案件の管理を行っていくこととしている。

また、執行手続開始後から長期間経過した案件については、同部門は、「長期案件」として管理し、営業店に対して、進捗状況及び見通しを確認することとしている。

しかしながら、同部門は、顧客への遺言執行手続の進捗状況に係る説明不足に起因する苦情に対して、再発防止策の検討を十分に行っていないほか、営業店に対する進捗状況等の確認の際に、顧客への説明状況の確認を徹底していない。

Ⅲ. 不動産媒介業務の適正性

○ 媒介受付（媒介契約締結）の適正性

○ 顧客属性の適切な把握

- **コンプライアンス統括部門が、「不動産両手媒介取引」について、利益相反の管理対象とすべき取引かどうかの検証を行っていない事例**

【業態等】

信託兼営銀行等

【検査結果】

不動産媒介業務における利益相反管理については、コンプライアンス統括部門を統括部署、受託審査部門を所管部署とし、コンプライアンス統括部門の定める内部規程に則り対応していくこととしている。

こうした中、同部門は、いわゆる「不動産両手媒介取引¹⁵⁹」について、一律に利益相反取引管理の対象外としている。

このため、コンプライアンス統括部門は、当該取引において、例えば、売主が当社貸出先であり、不動産売却代金により当社に対して弁済する予定である場合、顧客の意思決定に少なからず影響を与える事情となり得る場合があることについて、利益相反の管理対象とすべき取引かどうかの検証を行っていない。

¹⁵⁹ 媒介者が宅地・建物の媒介を行った際、契約が成立した報酬として宅地・建物の「売り主」と「買い主」の双方から仲介手数料を受け取る取引形態。

保険会社

I. 経営管理（ガバナンス）態勢－基本的要素－

◇ 個別事例（指摘・評価事例）

I. 代表取締役、取締役及び取締役会による経営管理（ガバナンス）態勢の整備・確立状況

1. 経営方針等の策定

①【経営方針・経営計画等の整備・周知】

- 取締役会が、中長期の視点で取り組む必要のある経営課題があることを認識しているにもかかわらず、中期事業計画を策定していない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

取締役会は、毎年、単年度の事業計画を策定し、収支目標を設定するとともに、経営上の課題等に対する施策等を策定している。また、取締役会は、各年度終了後には、当該計画の遂行状況等を総括し、経営上の課題を認識するとともに、次年度の事業計画に反映することとしている。

しかしながら、取締役会は、現在当社が抱えている課題の中には、単年度の事業計画に盛り込むべき経営課題のみならず、機構・要員体制の充実や募集管理態勢の強化等、中長期の視点で取り組む必要のある経営課題があることを認識しているにもかかわらず、中期事業計画を策定していない。

②【戦略目標の整備・周知】

- 取締役会が、営業職員の採用目標の設定に当たり、景気動向、女性労働市場等を考慮した総合的な検証など、目標の実現可能性について十分な検討を行っていない事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

取締役会は、営業職員の質的改善策等により収益の増加を目指しており、営業職員の採用目標や、営業職員チャネルの個人の能率向上に係る目標値として、1人当たりの新規契約件数を設定している。

しかしながら、取締役会は、当該採用目標を設定する際、景気動向、女性労働市場等を考慮した総合的な検証を行っておらず、目標の実現可能性について十分な検討を行っていない。

こうした中、営業職員の採用数が、目標値に対して大幅未達となってい

るほか、営業職員 1 人当たりの新規契約件数も目標値に届いていないなど、計画が十分な成果を上げるに至っていない。

➤ **経営企画部門が、事業計画の策定に当たり、保険料の見積りなどにおいて、十分な検討を行うことなく策定している事例**

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

取締役会は、事業計画の策定に当たり、事業計画策定の主管部署である経営企画部門に、見込保険料及び見込支払保険金について、実現可能性の高い施策等に基づき保守的な計数見積りを行わせることとしている。

しかしながら、事業計画の検討が短期間となったことなどから、同部門は、将来の自動車保険料率アップによる保険料収入の増収を見込んでいる一方、料率アップの反動による契約台数の減少見込率については、過去の実績等を踏まえて適切に織り込んでいないなど、十分な検討を行うことなく計画を策定している。

➤ **取締役が、収益目標達成のための諸施策について、十分な検討を行っていない等の事例**

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

取締役は、経営計画を踏まえ、「新規契約の開拓」や「販売チャネルの拡大」を図ることとしている。

しかしながら、取締役は、収益目標達成のための諸施策について、十分な検討を行っていないほか、当期損益の黒字を安定的に継続させるためのシナリオや、そのために必要なインフラ整備を検討するなどの具体的な戦略の策定を行っていない。

③【各リスク管理方針等の整合性・一貫性の確認】

➤ 取締役会が、経営基本方針に基づく各種施策について、その実施状況の把握や有効性の検証を十分に行っていない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

取締役会は、経営基本方針の柱として「規模の確保」を掲げ、トップライン等の対策として、新規販売網の開拓等の施策に取り組むこととしている。

しかしながら、取締役会は、実施している各種施策について、その実施状況の把握や有効性の検証を十分に行っていないことから、より効果的な施策が打ち出せず、結果としてトップラインの下落が継続している。

➤ 取締役会が、現在の状況を踏まえた、収益悪化シナリオによる中長期的な将来収支分析を行っていない等の事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

当社の配当については、旧事業計画において、利益計画が達成されることを前提として、配当負担を拡充することとしており、この方針については、新事業計画においても引き継がれている。

しかしながら、取締役会は、収入保険料が減少し、コンバインドレシオ¹⁶⁰が継続して上昇している現在の状況を踏まえた、収益悪化シナリオによる中長期的な将来収支分析を行っていないほか、配当可能原資が枯渇した場合の対応策等を検討していない。

¹⁶⁰ 損害率（保険料収入に占める保険金支払いの割合）と事業费率（保険料収入に占める経費の割合）を足したもの。保険会社の収益性を示す指標。

2. 取締役・取締役会の役割・責任

○【代表取締役に対する牽制】

- **取締役が、自らの職務権限について、具体的に定めていないほか、自身による独断専行を防止するための組織や牽制機能を整備していない事例**

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

取締役は、業務に関する意思決定や重要な業務の執行等に係る、自らの職務権限について具体的に定めていないほか、自身による独断専行を防止するための組織や牽制機能を整備していない。

こうした中、取締役は、システムリスク管理部門等より、新商品の販売開始までのシステム開発期間が短いため、このままでは十分なシステム対応が困難である旨を進言されているにもかかわらず、当該商品の販売予定日をさらに前倒しすることを決定している。

このため、システム対応が十分でないにもかかわらず、当該保険の販売を開始し、システム対応の不十分さに伴い、手作業での事務処理を余儀なくされ、事務ミスが発生させている事例が認められる。

3. 組織体制の整備

①【保険会社全体の情報の集約及び分析・検討等】

- **取締役会が、経営会議等に必要な情報について、各部署が的確に報告する態勢の構築を十分に行っていない事例**

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

取締役会は、経営に関する重要事項について協議し、意思決定を行うために、経営会議を設置しているほか、特定の課題等を協議するために、リスク管理委員会等の各種委員会を設置している。

しかしながら、取締役会は、経営会議等に必要な情報を、各部署が的確に報告する態勢の構築を十分に行っていない。

このため、経営会議等での検討が必要な代理店手数料体系の見直しや返戻金支払漏れ事案の再検証等の事案が未対応となっている不適切な事例が認められる。

②【危機管理態勢】

- リスク管理委員会が、非常災害リスクを所管する総務部門に対して、BCPの具体的な見直しについての検討を指示していない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

リスク管理委員会は、地震(震度6弱以上)や大規模システム障害等に備え、「全社的災害に対する事業継続計画」(以下、「BCP」という。)を策定している。また、同委員会は、震災の発生を踏まえ、震災で行ったバックアップ体制や計画停電時の対応をマニュアル化するなどのBCPの見直しを行うことを決定している。

しかしながら、同委員会は、本社関連ビルの自家発電機能の強化や防災用品の拡張といった個別対応については適切に対処しているものの、BCPの具体的な見直しについては、非常災害リスクを所管する総務部門に対して、検討を指示しておらず、対応が遅延している実態にある。

Ⅱ. 内部監査態勢の整備・確立状況

1. 取締役会及び取締役会等による内部監査態勢の整備・確立

○ 規程・組織体制の整備

①【内部監査計画の整備】

- 取締役会が、内部監査計画について、適切かつ実効性のあるものになっているかどうかについて、自ら検証していない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

取締役会は、「内部監査方針」及び「内部監査規程」を策定するとともに、内部監査部門を設置し、業務の健全かつ適切な運営を確保することを目的として、内部監査を実施させている。また、同部門は、リスクアセスメントに基づいて、監査の優先度が高い部署や事務を監査対象に選定し、内部監査計画により取締役会に報告し、承認を得た上で、内部監査を実施することとしている。

しかしながら、取締役会は、同部門が適正なリスクアセスメントに基づき監査対象を選定していると考え、適切かつ実効性のある内部監査計画が策定されているかどうかについて、自ら検証していない。

こうした中、取締役会は、経営管理上の重要な業務を所管する経営企画部門等に対して、内部監査部門が、これまで一度も監査を実施していないことを看過している。

②【内部監査部門の態勢整備】

- 取締役会が、内部監査態勢に関して、市場リスク管理の分野を検証できる専門性を有する人材を内部監査部門に配置していない等の事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

当社は、前回検査以降、内部監査要員の拡充や主要領域の専門性確保等により、内部監査態勢の強化・改善に取り組んできたとしている。

しかしながら、取締役会は、市場リスク管理の分野において、リスクの計量化等に関するスキルのある人材を内部監査部門に配置しておらず、また、外部専門家を活用するなどの補完・補強策も講じていない。

このため、同部門は、市場リスク管理部門及び資産運用管理部門に対する内部監査を複数年にわたり実施しておらず、今回検査において検証したところ、満期保有の有価証券の市場リスク計測に問題が認められる。

2. 内部監査部門の役割・責任

①【内部監査計画の策定】

- 内部監査部門が、リスクアセスメントの実施に当たり、中期経営計画で掲げている重要施策の実効性について、監査すべき項目としていない事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

内部監査部門は、「内部監査規程」等に基づき、内部監査計画を策定するとともに、当社の業務全般について監査を行う「定例監査」や、経営に重要な影響を与えるリスク項目について監査を行う「特別監査」等を実施することとしている。また、同部門は、内部監査の実施に当たり、リスクアセスメントを実施し、評価結果に基づいて、被監査対象部署等を選定することとしている。

しかしながら、同部門は、リスクアセスメントの実施に当たり、中期経営計画で掲げている営業力強化の実現に向けた各重要施策の実効性については、監査すべき項目としていない。

こうした中、今回検査において検証したところ、営業職員チャネルにおける保険募集管理態勢等の問題が多数認められているが、同部門は、こうした問題を把握できていない。

➤ **内部監査部門が、リスクアセスメントの実施に当たり、苦情及び事務事故の発生状況等の定量的な要素を十分に評価していない等の事例**

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

内部監査部門は、監査計画の策定に際し、被監査部門のリスクアセスメントを行い、評価結果により監査頻度等を考慮の上、監査計画に反映し、監査を実施することとしている。

しかしながら、内部監査部門は、リスクアセスメントについて、取締役や内部監査部門長の意見といった定性的な要素に基づきリスクを評価しており、苦情及び事務事故の発生状況等の定量的な要素を十分に評価していない。

また、同部門は、被監査部門の保有するリスクの洗出し・評価を十分に
行っておらず、今回検査で問題が認められた関係業務部門に対する監査頻度は低いものとなっている。

② **【内部監査の実施】**

➤ **内部監査部門が、代理店監査について、代理店の特性を踏まえたリスクの洗出しを十分に行っておらず、リスクベースでの監査を実施していない等の事例**

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

内部監査部門は、代理店監査について、代理店における苦情、事故及び解約の発生状況等の情報収集や分析等を行うことにより、監査の実効性を確保することとしている。

しかしながら、同部門は、代理店の特性（販売商品、営業方針、マーケット等）を踏まえたリスクの洗出しを十分に行っておらず、リスクベースでの監査を実施していない。

また、代理店監査は、保険募集人に対するヒアリングなどの形式的なものにとどまり、個別契約について検証を行っていないなど、実効性が不足していることから、今回検査で認められた高齢者に対する不適切な募集行為等を把握できていない。

- 内部監査部門による監査結果の内容が、発生原因の分析・評価について、個別的・表面的なものにとどまっており、深度ある原因分析が行われていない等の事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

取締役会は、「内部監査基本方針」等を策定するとともに、内部監査部門を設置し、業務の健全かつ適切な運営を確保することを目的として、内部監査を実施させている。また、同部門は、内部監査対象等を定めた年度計画を策定し、内部監査を行うとともに、「監査の実施状況及び監査結果」について、四半期ごとに取締役会等に報告することとしている。

しかしながら、同部門による内部監査結果の内容は、不備発生率や特徴的な事例に重点を置き、発生原因の分析・評価が個別的・表面的なものにとどまっており、深度ある原因分析が行われていない。

また、取締役会においても、個別の不備事項にとられるあまり、深度ある原因分析等に基づいた議論が行われていない。

Ⅱ. 法令等遵守態勢

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 管理者による法令等遵守態勢の整備・確立状況

1. 管理者の役割・責任

○ 内部規程等の策定

① 【法令等遵守規程の内容】

- コンプライアンス統括部門が策定している「不祥事件届出基準」が、事故者の意図の有無を、不祥事件に該当するかどうかの判断基準の一部としているなど、適切な内容となっていない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、「不祥事件に関する規定」等を策定し、不祥事件等の発見者に、同部門への報告を直ちに行わせることとしている。また、同部門は、「不祥事件届出基準」を策定し、発生した不祥事件等が、当局に届出を要する不祥事件に該当するかどうかを、当該基準に基づき判断することとしている。

しかしながら、当該基準は、事故者の意図の有無を、不祥事件に該当するかどうかの判断基準の一部としているなど、適切な内容となっていない。

このため、事故者に意図がなかったことなどをもって、当局に対する不祥事件の届出が不要であるとした事例が認められる。

② 【コンプライアンス・プログラムの策定】

- コンプライアンス統括部門が、各地区のコンプライアンスオフィサーにおいて策定しているコンプライアンスに係る活動計画の適切性や進捗状況等を十分に確認していない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

経営会議は、コンプライアンス・プログラムを策定するとともに、当該プログラムの推進に当たり、コンプライアンス統括部門及び同部門所属の地区コンプライアンスオフィサーにそれぞれの活動計画を策定させ、各営業拠点においてコンプライアンス研修等のコンプライアンス推進策を実施

させることとしている。

しかしながら、同部門は、同オフィサーが策定している活動計画の適切性や進捗状況等を十分に確認していないため、今回検査において、同オフィサーが活動計画を策定していないなどの問題が認められたが、同部門は、このような不適切な状況を看過している。

2. コンプライアンス統括部門の役割・責任

○【法令等違反行為への対処】

➤ コンプライアンス統括部門が、苦情案件や事務ミス報告案件について、不祥事件に該当するかどうかの検証を十分に行っていない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、「不祥事件に関する規定」等を策定し、不祥事件等の発見者に、同部門への報告を直ちに行わせることとしている。

しかしながら、同部門は、苦情案件や事務ミス報告案件について、不祥事件に該当するかどうかの検証を十分に行っていない。

こうした中、今回検査において、苦情案件を検証したところ、不祥事件に該当するかどうかを判断するための事実関係について、十分な調査が行われていない事例が認められる。

➤ コンプライアンス統括部門が、代理店総点検の実施に当たり、点検を的確に行うための必要日数等を十分に考慮しないまま、実施期限を一律に定めて指示している事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、不祥事件の発生状況・分析結果等について、コンプライアンス委員会に定期的に報告するとともに、コンプライアンスを推進するための各種施策等に当該分析結果等を反映させることとしている。

こうした中、当社の保険代理店において、多額の費消・流用事件が発覚したことを受け、同部門は、原則、年1回「全代理店総点検」を営業部及び支店（以下、「部支店」という。）において実施するなど、代理店における不祥事件の再発防止策を強化している。

しかしながら、同部門は、当該点検の実施に当たり、点検を的確に行っていくために必要となる日数等についての把握・見積りを十分に行わないまま、実施期間を一律に定めて部支店に指示している。

このため、当該点検は、指示された期間内に全代理店の点検を消化することに重点が置かれ、実効性ある点検が行われておらず、点検で「問題なし」と判定された代理店において、その後、不祥事件等が発生している実態が認められる。

➤ **コンプライアンス委員会等が、不祥事件等に係る再発防止策について、実効性があるかどうかについて十分に検証していない等の事例**

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

コンプライアンス委員会は、不祥事件等に係る再発防止策等の協議を行うことを目的として、同委員会に事故防止対策部会を設置している。また、コンプライアンス統括部門は、対応規程等に基づき、不祥事件等の発生原因を調査・分析した上で、再発防止策を策定し、不祥事件等の再発・未然防止を図ることとしている。

しかしながら、同委員会及び同部会は、同部門が策定した再発防止策に、実効性があるかどうかについて十分に検証していない。

また、同委員会等は、不祥事件等が繰り返し発生している支社等が認められるにもかかわらず、その原因について調査・分析を行っておらず、再発防止策の検討も不十分なままとなっている。

Ⅱ. 個別の問題点

○ 反社会的勢力への対応

①【反社会的勢力に対応する方針、コンプライアンス・マニュアル等の整備・周知】

➤ 法令等遵守の責任者である担当役員が、コンプライアンス統括部門に対して、反社会的勢力の具体的な判断基準の策定を指示していない等の事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

法令等遵守の責任者である担当役員は、反社会的勢力への対応について、「反社会的勢力による被害を防止するための規程」を策定し、コンプライアンス統括部門を反社会的勢力への対応の主管部門と位置づけ、同部門が、①情報の収集・管理、②取引先の事前審査、③取引時の反社会的勢力排除条項の導入等の施策を推進することとしている。

しかしながら、同担当役員は、反社会的勢力については不当要求発生時に対応すればよいとの認識から、同部門に対して、反社会的勢力の具体的な判断基準の策定を指示していない。

また、同部門においても、警察等の行政機関からの情報収集や、グループ各社が保有する反社会的勢力の情報を共有するといった取組を全く行っていない。

②【反社会的勢力に対応する態勢の整備】

➤ コンプライアンス統括部門が、反社会的勢力を幅広い情報に基づいて管理する態勢を構築していない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

取締役会は、反社会的勢力への対応について、「反社会的勢力への対応に関する基本方針」を策定し、各種取引について暴力団構成員等の反社会的勢力との関係遮断に努めることとしている。また、コンプライアンス統括部門は、「反社会的勢力対応マニュアル」等を策定するとともに、代理店店主、使用人及び契約者等が暴力団構成員等に該当するか否かについて、警察情報等に基づき判定することとしており、該当する場合には、反社会的勢力としてデータベース登録を行う等により管理を行っている。

しかしながら、同部門は、暴力団との関係が疑われる情報を把握した場合であっても、警察情報等により反社会的勢力と断定できない限り、反社

会的勢力管理の対象としておらず、反社会的勢力を幅広い情報に基づいて管理していく態勢を構築していない。

③【反社会的勢力に対応する担当部署の役割】

➤ 総務部門が、反社会的勢力への対応について、既契約先の中に反社会的勢力が混入していないかどうかのスクリーニングを行っていない事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

取締役会は、反社会的勢力への対応について、総務部門を反社会的勢力への対応部署と定め、反社会的勢力との関係遮断については、保険取引に関わる申出に不当要求及び反社会的勢力の介入懸念がある場合には総務部門が、新規保険契約引受時には契約部門が、それぞれ自ら構築した反社会的勢力データベースと照合し、反社会的勢力との取引の未然防止等を図ることとしている。

しかしながら、総務部門は、新規保険契約引受時における反社会的勢力データベースとの照合により、反社会的勢力との関係遮断は相当程度できていると過信していることなどから、既契約先の中に反社会的勢力が混入していないかどうかという観点でのスクリーニングを行っていない。

このため、今回検査において、既契約について、同部門の反社会的勢力データベースと照合したところ、保険取引開始後に反社会的勢力の疑いのある契約者等が認められる。

Ⅲ. 保険募集管理態勢

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 経営陣による保険募集管理態勢の整備・確立状況

○ 内部規程・組織体制の整備

○ 【営業推進部門等及び保険募集人における保険募集管理態勢の整備】

《評価事例》

- 保険募集の高度化に向けて、単に規程の改定や募集人教育を行うにとどまらず、商品の統廃合・簡素化、顧客管理などに係るシステムを導入するなど、効果的かつ実効性ある取組を行っている等の事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

当社は、顧客に提供する具体的な顧客サービス品質基準（以下、「サービス品質基準」という。）を策定し、商品、事務、システムなど業務全体を再構築する「抜本改革」と一体化して、品質の向上に努めている。

また、コンプライアンス実施計画を通じた保険募集に関するモニタリング等により、適正な保険募集管理態勢の構築に取り組んでいる。

さらに、日常業務の中で品質の安定的な確保を図りつつ、発見された不備を改善するリスクベース管理に移行しており、サービス品質の維持継続に努めている。

こうした中、当社の保険募集の高度化に向けた取組は、単に保険募集規程の改定や募集人教育にとどまらず、個人向け商品を中心に商品の統廃合・簡素化、顧客管理や契約案内の作成など大半の業務プロセスを代理店システム上で行う仕組みを導入するなど、効果的かつ実効性ある取組となっており、この結果、不祥事件届出件数や保険募集等に係る本社受付苦情件数は減少している。

また、募集に際して、事前に顧客の要望等を確認し、代理店システムに登録されたこれまでの顧客情報も勘案して、契約者ごとに最適化した契約内容を事前に送付する仕組みとし、顧客ニーズに適した保険商品の販売や事前説明の実効性を高める取組を行っており、保険募集の品質向上を図っている。

Ⅱ. 各管理責任者による保険募集管理態勢の整備・確立状況

- 保険募集管理部門の役割・責任
- 【保険募集資料等の適切な表示の管理】
- 保険募集管理部門が、トークスクリプトについて、顧客に対して、誤認等が生じないよう十分な説明を行うものとなっているかどうかといった観点から、十分な審査を行っていない等の事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

経営会議は、医療保険の電話募集について、保険募集人が、保険募集管理部門により商品ごとに審査・承認されたトークスクリプト¹⁶¹に基づき、顧客の健康状態等を聴取しながら、顧客に適した商品の販売を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、トークスクリプトについて、「無選択型医療保険¹⁶²」の不担保期間に関して、顧客に対して、誤認等が生じないよう十分な説明を行うものとなっているかどうかといった観点から、十分な審査を行っていない。

このため、当該商品のトークスクリプトは、持病や既往症等と不担保期間とを関連付けて具体的に説明する内容となっていないなど、顧客に対する商品説明が不十分なものとなっている。

また、同部門は、例えば、親族等の同意取得といった、高齢者に対する保険募集ルールの整備を十分に行っておらず、高齢かつ重篤な病人に対して、不利益事項の適切な説明等を行うことなく、保険募集を行った不適切な募集事例が認められる。

¹⁶¹ 保険募集人が顧客に対して保険募集を行う際に使用する、基本的な対話マニュアル。

¹⁶² 医師の診断や告知書による告知なし（無選択）で入れる医療保険。

Ⅲ. 個別の問題点

○ 保険募集に共通する問題点

① 【顧客に対する説明等】

➤ 保険募集管理部門が、募集関連文書の策定において、重要事項に関する顧客理解を事後的に確認する措置を十分に講じていない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

経営会議は、保険募集の適切性を確保する取組として、募集文書等の見直しを継続的に行っており、保険募集管理部門が募集文書の審査を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、募集関連文書の策定において、顧客が保険申込をする際の記載・押印等の手間を極力省くことを追求するあまり、重要事項に関する顧客理解を事後的に確認する措置を十分に講じていない。

このため、保険契約申込書は、契約締結時の申込印が、重要事項説明の確認印及び顧客の意向確認印を兼ねたものとなっており、重要事項等について、顧客が理解したのかなどを事後的に検証することが困難なものとなっている。

➤ 保険募集管理部門が、保険募集人による募集状況が懸念されるような問合せを受けているにもかかわらず、改善に取り組んでいない事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

当社は、特定保険契約の商品¹⁶³を主力として販売しているが、平均一時払保険料が高額であること、相続ニーズへの対応が求められる場合が多いことなどから、当該商品については、販売時のコンサルティングを含めた顧客への説明態勢が確保できる代理店のみで取り扱うこととしている。

また、保険募集管理部門は、積立利率や年金受取額のほか、解約返戻金額が一時払い保険料額を下回る場合については、申込判断に影響する特に重要な事項であることから、契約概要・注意喚起情報等に加えて「年金試算設計書¹⁶⁴」（以下、「設計書」という。）の交付により、適正な説明態勢の

¹⁶³ 保険業法第 300 条の 2 の規定において金融商品取引法の一部を準用する、市場リスクを有する保険商品。

¹⁶⁴ 商品内容、仕組み、重要事項のほか、計算基準日における積立利率を基にした具体的な年金額等を記載している。

充実・強化を図ることとしている。

しかしながら、同部門は、保険募集人が商品内容を十分に理解して募集しているか、あるいは、保険募集人が設計書を顧客に確実に交付しているかといった点が懸念されるような問合せ¹⁶⁵を代理店から受けているにもかかわらず、こうした状況を集約・分析し、保険募集人の理解度に応じた教育・指導を実施するなどの改善に取り組んでいない。

このため、「設計書」の未交付や重要事項の説明不足等に起因する不適正な募集行為等が認められる。

➤ **保険募集管理部門等が、保険料収納にかかる不祥事件等の調査において、他の支社等にも同様の不祥事件等が発生していないかどうかの調査を行っていない等の事例**

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

経営会議は、適正な保険募集管理の推進を図ることを目的として「保険募集管理規程」を策定し、保険募集管理部門を保険募集管理の統括部署と定めている。また、同部門は、保険料の収納管理等を所管する契約管理部門と連携して、作成契約等¹⁶⁶を防止するための各種対策を講じている。

こうした中、契約管理部門は、顧客の利便性向上の観点から、保険料の振込みをコンビニエンスストアで行うことができる、送金扱契約制度（以下、「コンビニ収納」という。）の取扱いを行っているが、当社の営業職員がコンビニ収納を利用して、代行入金を行った不祥事件等が発生している。

しかしながら、保険募集管理部門及び契約管理部門は、当該不祥事件等の調査において、他の支社等にも同様の不祥事件等が発生していないかどうかの調査を行っていないほか、コンビニ収納に潜在するリスク（作成契約や保険料立替等）に着目した分析を行っていない。

このため、今回検査において、コンビニ収納の実態を検証したところ、保険料立替等の不祥事件等が多数認められる。

¹⁶⁵ 「全く商品性が分からない」、「設計書は必ず必要か」等。

¹⁶⁶ 保険募集人が架空の契約を作成する「作成契約」のほかに、「名義借契約」、「保険料の代行入金」及び「保険料立替」がある。

➤ 保険募集管理部門が、不適正募集の排除のためのシステムチェックについて、新規契約時の実施にとどまり、引落口座変更時には実施していない等の事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

保険募集管理部門は、保険募集人による作成契約等の不適正募集の排除を目的として、新規契約時及び引落口座変更時において、保険募集人本人を口座名義人とする口座からの保険料の引落しを禁止¹⁶⁷（以下、「募集人口座の禁止ルール」という。）し、システムチェックによりその遵守状況を検証することとしている。

しかしながら、同部門は、当該チェックを新規契約時に実施するにとどまり、引落口座変更時には実施していないほか、保険募集人の姓名に略字体等が使用されている場合には、システムチェックができない状況が生じていることを把握しているにもかかわらず、何ら対策を講じていない。

このため、今回検査において、募集人口座の禁止ルールについて、その遵守状況を検証したところ、違反事例が多数認められ、その中に作成契約も認められる。

② 【銀行等に対する保険募集の委託・管理】

➤ 保険募集管理部門等が、高齢者に対する募集について、銀行等代理店に、当社が求める「高齢者募集ルール」の水準を明確にしていない等の事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

当社は、富裕層（主に高齢者）をターゲットとする戦略を推進しており、銀行等代理店（以下、「代理店」という。）で商品を販売している。

こうした中、高齢者に対する保険募集については、保険募集管理部門が代理店選定時に「高齢者募集ルール」の策定状況を確認するとともに、コンプライアンス統括部門が、年に一度実施する代理店自主検査や苦情発生の状況を踏まえ、改善策を講じることとしている。また、保険募集管理部門及びコンプライアンス統括部門は、顧客の理解・判断力の確認について、各代理店が当該ルールに則した取組¹⁶⁸を行うことにより適切性を確保したとしている。

しかしながら、両部門は、当社が求める当該ルールの水準を明確にして

¹⁶⁷ ただし、保険募集人自身が契約者となる場合は禁止されていない。

¹⁶⁸ 即日募集の禁止や家族等の同席を求める等。

いないほか、一部の代理店については、当該ルールの策定状況を確認せず、顧客の理解・判断力の確認を代理店任せにしている。

このため、今回検査において検証を行った結果、顧客の理解・判断力の有無を十分に確認していないなどの不適正な募集行為等が認められる。

➤ **保険募集管理部門が、テレマーケティング募集について、テレマーケティング会社による通話音声記録の検証結果の報告を、銀行等代理店から受けることとしていない事例**

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

保険募集に係るコンプライアンス管理を所管する保険募集管理部門は、個人医療保険のテレマーケティングにおける不適切募集を未然に防止することを目的として、成約に至った全案件の通話音声記録を対象に保険募集の適切性等の検証を行うよう、銀行等代理店（以下、「代理店」という。）が保険募集を委託しているテレマーケティング会社に対して、代理店を通じて依頼している。また、同部門自身も、通話音声記録のサンプルチェックを行うこととしている。

しかしながら、同部門は、テレマーケティング会社による通話音声記録の検証結果について、代理店から報告を受けることとしていない。

このため、テレマーケティング会社による検証において、不適切募集に該当する可能性のある保険募集事例が認められているにもかかわらず、同部門は把握していない。

➤ **保険募集管理部門が、非公開金融情報の保護措置で求められる「募集準備行為を行う前の同意取得」について、銀行等代理店に、それぞれの支店等に対する監査・検証態勢の実態を確認させていない等の事例**

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

当社は、保険募集管理部門を、銀行等代理店（以下、「代理店」という。）の募集管理の所管部署とし、同部門による代理店との内部管理に関する打合せや、内部監査部門による内部監査の実施などにより、代理店の募

集管理の適切性を確保することとしている。また、保険募集管理部門は、顧客の非公開金融情報の保護措置¹⁶⁹について、「募集代理店コンプライアンス・マニュアル」を策定し、代理店に対して周知しているほか、代理店に内部管理自己点検を行わせることにより、同措置の実効性を確保することとしている。

しかしながら、同措置で求められる「募集準備行為を行う前の同意取得」について、保険募集管理部門は、内部管理自己点検において、代理店に、それぞれの支店等に対する監査・検証態勢の実態を確認させておらず、また、内部監査部門も、内部監査においてこうした実態を確認していない。

このため、代理店において同措置違反の不祥事件が発生しているにもかかわらず、保険募集管理部門及び内部監査部門は、当該代理店における内部管理自己点検及び内部監査のいずれにおいても「問題なし」としており、代理店における同措置の実効性は、十分に確保されていない実態が認められる。

¹⁶⁹ 保険業法施行規則第 212 条第 2 項において、顧客の預金や融資の残高などの銀行情報（非公開金融情報）については、事前の顧客の同意なく保険募集（準備行為を含む）に利用されないことを確保するための措置を講じることが、銀行等に義務付けられている。

IV. 顧客保護等管理態勢

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 経営陣による顧客保護等管理態勢の整備・確立状況

○ 内部規程・組織体制の整備

①【契約管理部門及び支払管理部門の態勢整備】

《評価事例》

- 保険金等支払管理に関して、経営陣の十分な関与のほか、重層的な査定態勢の構築や、支払事由の簡素化を図った新商品の発売や約款平明化の推進といった取組を行っている等の事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

当社は、17年以前に生じた保険金・給付金の不適切な不払い等の事象は、保険金等支払業務に対する経営陣の関与が不十分であったことが主たる要因であったと分析し、業務改善計画を通じ、保険金等の支払状況を含めて、保険金等支払業務に関わる事項について、取締役会及び経営会議等に報告させることとしている。

また、取締役会等は、支払管理態勢の整備・高度化を目的として、①重層的な査定態勢¹⁷⁰の構築、②顧客サービス向上施策¹⁷¹の実施、③支払事由の簡素化を図った新商品の発売や約款平明化の推進といった取組を行っている。

さらに、取締役会等は、保険金等支払業務を取り巻く環境変化を踏まえ、事務・システムを大幅に見直すことにより中長期的にも耐え得る支払体制を構築するため、「査定業務効率向上対策¹⁷²」及び「査定品質向上対策¹⁷³」を推進するなど、態勢整備に努めている。

こうした中、20年度以降の支払漏れ・請求案内漏れの件数・金額は大幅に減少しており、また、支払漏れ事案についても、そのほとんどを支払後の検証等により当社自ら発見しているほか、支払漏れ発生の都度、原因の解明を行い、必要な対策を講じているなど、取締役会等を中心とした十分な管理態勢が構築されている。

¹⁷⁰ 全支払案件の確認査定（二重チェック）やその査定結果のサンプルチェックを実施。

¹⁷¹ 支払に関する苦情の専門窓口の設置、外部専門家（弁護士）が相談を受け付ける「不服申立制度」の創設。

¹⁷² 支払業務の自動決裁化による支払所要日数の短縮化や、ワークフローシステム上で処理する支払案件の拡大など。

¹⁷³ 査定支援システムをレベルアップすることによる支払漏れ点検の実施時期の早期化（従前の支払後から支払前へ）や、社員が可視査定を行った案件に対するシステムによるチェックの実施など。

- **経営会議が、支払管理部門からの報告により、損害調査部門の態勢に問題点があることを認識しているにもかかわらず、十分な対応を行っていない等の事例**

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

経営会議は、「保険金支払管理規程」を策定し、支払管理部門及び損害調査部門の役割分担等を定めることにより、保険会社の根幹業務である保険金支払の迅速性、適切性を確保することとしている。

しかしながら、経営会議は、支払管理部門からの報告により、損害調査部門の状況について、①支払担当者の人員が十分でない、②経験の浅い支払担当者が多い上、適切な事務マニュアルが整備されていない、③支払管理部門内における適切な支払チェック態勢が構築されていない、などの問題点があることを認識しているにもかかわらず、十分な対応を行っていない。

また、支払管理部門においても、支払態勢の適切性の検証及び各種事案のモニタリング結果を踏まえた改善指導等を行うこととしているものの、有効な改善指導等となっていない。

このため、損害調査部門においては、適切な支払工程管理が行われておらず、長期間にわたる未払事案が恒常的に高い割合で推移しているほか、過少払い及び支払漏れ等の事例が発生している。

- **経営会議が、1つの事故による複数の保険種目（自動車保険や傷害保険など）にまたがる保険金について、支払漏れを防止する態勢を十分に整備していない等の事例**

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

経営会議は、保険金支払業務を所管する支払管理部門に対して、保険金支払に関する保険事故等について、四半期ごとに統合リスク委員会へ報告することを義務付けるなどの改善策を実施するとともに、付随的な保険金の支払漏れに関しては、システム開発などによる再発防止策を講じることとしている。

しかしながら、経営会議は、1つの事故による複数の保険種目（自動車保険や傷害保険など）にまたがる保険金について、支払漏れを防止する態勢を十分に整備していない。

また、支払管理部門は、支払漏れの可能性が考えられる事案の洗出し

や、保険金支払などの顧客対応が適切に行われているかどうかといった事後検証を十分に行っていない。

このため、複数の保険種目にまたがる保険金等について、支払漏れが認められる。

②【外部委託先及び代理店に対する顧客情報保護の徹底】

➤ 経営会議が、代理店及び外部委託先に対して、個人情報を提供する際の承認プロセスを整備していない等の事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

経営会議は、顧客情報保護の基本指針である「プライバシーポリシー」を策定するとともに、顧客情報統括部門に顧客情報の外部流出を防止する安全管理措置等を統括管理させることとしている。また、経営会議は、「プライバシーポリシー」において、センシティブ情報を含む個人情報の利用目的のほか、利用目的以外で外部に個人情報を提供しないことなどを定めている。

しかしながら、経営会議は、代理店及び外部委託先に対して、個人情報を提供する際の承認プロセスを整備していないほか、個人情報の提供が利用目的に沿ったものになっているかどうかについて、同部門が検証を行う態勢を整備していない。

こうした中、代理店管理部門が、センシティブ情報である告知情報（傷病歴）や支払保険金給付項目情報（がん入院給付金等）を、新たに契約引受けできない顧客への保険勧誘を回避することなどを目的として、代理店へ提供している不適切な事例が認められる。

Ⅱ. 管理者による顧客保護等管理態勢の整備・確立状況

1. 保険契約管理態勢

(1) 管理者の役割・責任

① 態勢の整備

- 保険料の適正化等に係る見直しを行うプロジェクトチームが、複数の契約を締結している契約者等について、重複補償契約の発生可能性があるにもかかわらず、契約の有無等の実態把握を行っていないなど、重複補償契約を未然に防止する態勢を十分に整備していない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

取締役会は、火災保険契約等において多数の超過保険等があることが判明したことを契機に、営業担当役員を中心としたプロジェクトチームを設置し、保険募集態勢の見直し・強化、保険料の適正化等の各種再発防止策を策定の上、実施したとしている。

しかしながら、当該プロジェクトチームは、複数の契約を締結している契約者や複数の契約者がいる世帯について、重複補償契約が発生する可能性があるにもかかわらず、契約の有無等の実態把握を行っていないなど、重複補償契約を未然に防止する態勢を十分に整備していない。

こうした中、今回検査において、重複補償契約の実態を検証したところ、多数の代理店や営業社員によって、重複補償契約が締結されている事例が認められる。

- 企業保険管理部門が、企業保険契約の確定精算について、契約者から契約更新の申込みがあった際に、更改禁止契約の対象となっているかどうかを確認する方法等について定めていない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

企業保険契約の確定精算を所管する企業保険管理部門は、確定精算未了契約を防止することなどを目的として社内規程を策定している。また、同部門は、当該規程において、精算未了契約については、翌々年度の契約更改を禁止する旨を定めている。

しかしながら、同部門は、契約者から契約更新の申込みがあった際に、更改禁止契約の対象となっているかどうかを確認する方法等について定めていない。

このため、営業拠点等においては、更改禁止契約の確認が十分に行われておらず、今回検査において検証したところ、多数の精算未了の契約が認められ、中には当該規程に違反して契約更改が行われている実態が認められる。

② 評価・改善活動

- **契約管理部門が、満期保険金等の未請求事案について、当該事案の実態把握に向けた分析を行っておらず、管理手法の見直しの必要性についても十分な検討を行っていない事例**

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

取締役会は、「保険契約に関する業務における基本方針」を策定し、契約管理業務を適切・迅速に実施することや、顧客に対して適時・適切な情報提供を行うこと等を定めている。また、契約管理部門は、満期保険金等の未請求事案について、契約者宛てに請求勧奨通知を定期的に発信するとともに、営業拠点へ未請求契約リストを提供し、請求勧奨を行わせることとしている。

こうした中、今回検査において、同部門が所管する未請求事案を分析したところ、当該事案のうち大宗は契約者等が高齢者であり、また、契約者等が死亡している事案や住所が確認できない事案が約半数を占めていることが判明している。

しかしながら、同部門は、未請求事案の実態把握に向けた分析を行っておらず、高齢者の契約や、一時払い契約等のように保険料収納による定期的な接点が生じない契約に対する管理手法の見直しの必要性についても、十分な検討を行っていない。

(2) 契約管理部門の役割・責任

○【保険契約管理に係る具体的施策等の実施】

- **契約管理部門が、契約担当者の変更に関する苦情について、その発生原因分析や再発防止策等の検討を十分に行っていない事例**

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

契約管理部門は、各営業部において、契約担当者の変更が発生した場合

には、速やかに後任の契約担当者を設定して契約移管を行うこととしている。また、営業推進部門は、後任の契約担当者が、速やかに契約者への挨拶訪問（以下、「訪問活動」という。）を行い、契約者に対して契約担当者の変更を知らせることとしている。

こうした中、契約管理部門及び営業推進部門は、契約担当者の変更に関する苦情が増加傾向にあることや、契約担当者が長期間設定されていない契約が多数存在することを経営陣に報告しているものの、両部門は、契約担当者の変更に関する苦情について、発生原因の分析や再発防止策等の検討を十分に行っていない。

こうした中、今回検査において、退社した契約担当者の契約を検証したところ、契約担当者が長期間未設定のままになっている契約が依然として多数認められるほか、訪問活動が長期間行われていない契約も多数認められる。

2. 保険金等支払管理態勢

○ 管理者の役割・責任

○ 内部規程等の策定

- **支払管理部門が、告知と保険事故に因果関係が全く存在しない場合には、保険金を支払う旨を定めているにもかかわらず、「因果関係が全く存在しない場合」の判断基準を明確化していない等の事例**

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

支払管理部門は、医療保険金の支払査定について、免責判定・契約解除判定の適切性を確保していくこととしており、また、マニュアル等において、不告知の事実と保険事故の傷病に因果関係が全く存在しない場合には、保険金を支払う旨を定めている。また、同部門は、当該判定を行った事案について、コンプライアンス統括部門による判定の適切性に係る事後検証を受けるなどの管理態勢を構築している。

しかしながら、支払管理部門は、マニュアル等において、「因果関係が全く存在しない場合」の判断基準を明確化しておらず、具体的な判断を担当者に委ねている。また、コンプライアンス統括部門による事後検証についても、判断基準が不明確なまま行われており、実効性が確保されていない。

こうした中、今回検査において、告知義務違反により保険金を不払いとしている事案等を検証したところ、因果関係等の調査を十分に行わないまま保険金を不払いとしている事例が認められる。

3. 顧客サポート等管理態勢

○ 顧客サポート等の実施

①【記録、保存及び報告】

- 顧客サポート等管理部門が、システム検索により「苦情」案件を検出する際、検出のためのキーワードを十分に幅広く設定していない等の事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

当社は、営業拠点及びコールセンター等で受け付けた顧客からの申出のうち、その後の顧客対応が必要な案件については、「苦情」や「照会・質問」等に区分した上で、「お客さまの声システム」に入力し、顧客サポート等管理部門が、当該システムを通じ、その後の顧客対応や処理状況及び内容の分析を含めて一元管理する態勢としている。

また、同部門は、「お客さまの声システム」に入力された案件のうち、「苦情」以外のものについて、キーワードによるシステム検索や目視点検により苦情と判断した場合には、同システム上の区分を「苦情」に変更することとしている。

しかしながら、システム検索については、キーワードが十分に幅広く設定されていないほか、目視点検についても、苦情の判断基準等について、具体的事例等を用いた教育・指導が十分なものとなっていないため、担当者によって判断にばらつきが生じている。

このため、今回検査において、苦情に該当しないとされている案件を検証したところ、苦情の把握漏れが多数認められる。

②【相談・苦情等の原因分析及び改善の実施】

- 顧客サポート等管理部門が、苦情の発生傾向や苦情の根本原因の究明など、苦情を業務改善につなげるための分析を十分に行っていない等の事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

経営会議は、「苦情対応取扱規程」を策定し、顧客サポート等管理部門を苦情の管理部署と定めるとともに、苦情対策会議を設置し、苦情を経営に反映する仕組みを構築したとしている。

また、同部門は、苦情の内容を検証し、「苦情処理マニュアル」に掲げる苦情報告レベルに基づき、複数の区分¹⁷⁴に分類するとともに、項目別・発

¹⁷⁴ A：法令・社内規程違反等疑義事案、B：事務疎漏事案、C：苦情受付部門で対応可能な事案、D：苦情受付部門の初期対応で収束した事案。

生原因者別に分析することとしている。

しかしながら、同部門による分析は、個々の苦情を項目別、苦情発生者別に分類するにとどまっており、同部門は、苦情の発生傾向や苦情の根本原因の究明など、苦情を業務改善につなげるための分析を十分に行っていない。

また、同部門は、営業推進部門等と連携して改善策を策定する態勢を整備していないことから、販売ルートが銀行等代理店に特化したビジネスモデルであるにもかかわらず、当該代理店の不適切募集や説明不足等に関する苦情について、営業推進部門等に改善策を策定するよう指示していない。

4. 顧客情報管理態勢

○ 顧客情報管理の実施

① 【指導・監督】

- **顧客情報統括部門が、顧客情報の持出管理について、顧客情報の持出し禁止ルールの営業職員への周知・徹底や、営業職員を管理すべき営業所長等への指導を十分に行っていない事例**

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

顧客情報統括部門は、「情報管理細則」等において、顧客情報の持出し禁止ルールを定め、当該ルールに基づき、内部監査で把握した顧客情報の持出し状況の確認や発覚したルール違反に対する処分等を行っている。

しかしながら、同部門による当該ルールの営業職員への周知・徹底や、営業職員を管理すべき営業所長等への指導は十分なものとなっておらず、持出し禁止ルールの違反が継続的に発生している実態が認められる。

②【各部門の顧客情報管理状況等のモニタリング】

- 顧客情報統括部門が、社外送信メールの添付ファイルの暗号化について、その実施状況等のモニタリングを十分に行っていない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

顧客情報統括部門は、社外送信メールによる顧客情報等の漏洩防止を目的として、添付ファイルの暗号化を行うとともに、メール内容と併せて暗号化の実施状況についてもモニタリングを行うこととしている。

しかしながら、同部門は、添付ファイルの暗号化の実施状況等について、十分なモニタリングを行っていない。

こうした中、今回検査において検証したところ、職員が添付ファイルを暗号化しないまま、社外にメール送信している事例等が多数認められる。

③【代理店及び外部委託先の顧客情報管理状況のモニタリング】

- 顧客情報統括部門が、新規代理店選定の際に個人情報の管理状況を確認するプロセスを整備していない等の事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

当社の代理店については、「複数の生保の乗合代理店であり、他社生保においても優績代理店であること」等を登録条件としているほか、顧客情報統括部門が「募集代理店コンプライアンス・マニュアル」を作成・配布するなどにより、代理店における顧客情報管理態勢を確保することとしている。

しかしながら、同部門は、新規代理店選定の際に個人情報の管理状況を確認するプロセスを整備していないため、委託当初においては、代理店における顧客情報管理態勢の実態を把握していない。

また、同部門は、代理店廃業時における個人情報の返却、破棄又は削除について、適切に行われたかどうかの確認を行っていない。

V. 統合的リスク管理態勢

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 経営陣による統合的リスク管理態勢の整備・確立状況

- 評価・改善活動
- 分析・評価
- 【統合的リスク管理の分析・評価】
- 経営会議が、統合リスク管理のストレス・テストについて、ストレス事象発生時の対応策等の具体的な協議を行っていない事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

経営会議は、「統合リスク管理規程」を策定し、ストレス・テストの基本的な考え方や実施体制を定めている。

また、経営会議は、当該規程において、統合リスク管理部門がストレス・テストを原則として年1回実施することを定め、その結果を取締役会及び経営会議に報告させることとしている。

しかしながら、経営会議は、ストレス・テストの結果報告を受けて、リスクプロファイルの認識を共有するにとどまっており、ストレス事象発生時の対応策等について具体的な協議を行っておらず、関連部署に対しても対応策等の検討指示を行っていない。

Ⅱ. 管理者による統合的リスク管理態勢の整備・確立状況

- 管理者の役割・責任
- 【管理者による組織体制の整備】
- 統合リスク管理部門が、組織横断的に内在するリスクの洗出しを行っていない等の事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

統合リスク管理部門は、「統合リスク管理規程」に基づき、四半期毎にリスクの洗出し・評価を行い、取締役会及び経営会議等へ報告することとしている。

しかしながら、同部門は、リスクカテゴリーごとにリスクの洗出し・評価を行うにとどまっており、組織横断的に内在するリスクの洗出しを行っていない。

また、同部門は、当社の販売商品は貯蓄性商品が多いため、保有構造に伴う事業リスクが大きいことから、当該リスクの管理態勢の整備が必要であると認識しているにもかかわらず、取締役会及び経営会議等に対して、態勢整備の必要性等を報告していない。

VI. 保険引受リスク管理態勢

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 経営陣による保険引受リスク管理態勢の整備・確立状況

○ 方針の策定

①【取締役の役割・責任】

《評価事例》

- 取締役会が、商品特性を踏まえた引受方針を明確にしているほか、主力商品の解約率低下に際し、すみやかに商品改訂を含めた改善策を実施している事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

当社は、保険引受リスク管理について、取締役会の決定に基づき、「保険引受リスク管理方針」を設定して管理している。また、同管理方針では、保険引受リスクを6つに分類¹⁷⁵し、それぞれの所管部署が一義的に管理責任を担ったうえで、保険引受リスク管理部門がリスク全体を統括する態勢としている。

こうした中、取締役会は、販売量が急増している疾病・医療保険に付されている先進医療保障特約¹⁷⁶について、今後の医療費の高騰や医療技術の変化等に起因する保険金負担額上昇リスクを見据え、中期経営計画の戦略において、「保険期間を10年更新型に限定」することを引受方針で明確にしているほか、主力商品の一つである「低解約返戻金型商品」の解約率低下に際し、すみやかに商品改訂を含めた改善策を実施しており、保険引受リスク管理の一連のプロセスが適切に運用されているものと認められる。

¹⁷⁵ 商品開発等リスク、引受方針設定リスク、保険契約引受リスク、経済情勢等変動リスク、再保険等リスク、責任準備金及び支払備金積立リスク。

¹⁷⁶ 厚生労働大臣が定める先進医療を受ける場合、先進医療に係る費用は、公的医療保険が適用されず全額自己負担となる（通常の治療と共通する部分は公的医療保険が適用される）。当該契約は、厚生労働大臣が認定している医療機関で、先進医療を受ける場合に保障するもの。

《評価事例》

➤ タイにおける洪水の発生後、早期に、海外自然災害リスクに係る集積管理の強化に取り組んでいる等の事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

当社は、タイにおける洪水の発生後、早期に、海外自然災害リスクに係る集積管理の強化を決定しており、想定される損害が大きいアジア地区の洪水リスクを最優先として、自然災害リスクの洗出しや過去の洪水データ等の収集、シナリオの策定及び想定損失額の推計等に着手するなどの取組を行っている。

また、当社は、タイ全土を複数のエリアに区分して、エリア別に引受限度額を設けるとともに、保険料率を見直すなどの対策も講じている。

②【営業推進部門等の戦略目標の整備・周知】

➤ 経営会議が、予定利率が他の預金商品と比べて高い保険商品について、商品のリスク特性を踏まえた、販売量のコントロールなどの管理態勢を構築するには至っていない事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

当社では、予定利率が他の預金商品と比べて高い保険商品を販売している。当該商品は、一般的に、金利が大きく上昇する局面においては、契約者の金利選好により、解約が集中するリスクを有している。また、銀行窓販商品として販売していることから、販売量のコントロールが効きづらいというリスク管理上の脆弱性がある。

しかしながら、経営会議は、当該商品のこれらのリスクを踏まえ、当該商品から生じるリスクの許容量を定め、販売量がコントロールできているかどうかを常時確認する管理態勢を構築するには至っていない。

Ⅱ. 管理者による保険引受リスク管理態勢の整備・確立状況

1. 管理者の役割・責任

○【管理者による保険引受リスク管理態勢の整備】

- 保険引受リスク管理部門が、フロント部署の業務を担いつつ、ミドル部署として自らヘッジ業務の有効性の評価も行っていることから、ヘッジ業務に関する牽制が機能しにくい組織態勢となっている事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

保険引受リスク管理部門は、「最低保証リスク管理規程」を策定し、デリバティブ取引（先物、オプション、スワップ等）や再保険をヘッジ手段として、変額個人保険及び変額個人年金保険の最低保証リスクを管理している。

しかしながら、同部門は、最低保証リスクのヘッジを行うというフロント部署の業務を担いつつ、ミドル部署として自らヘッジ業務の有効性の評価も行っていることから、ヘッジ業務に関する牽制が機能しにくい組織態勢となっている。

2. 保険引受リスク管理部門の役割・責任

○【保険引受リスクの特定・評価】

- 保険引受リスク管理部門が、保険料設定や収益性に係るリスク等のモニタリングを十分に行っていない事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

経営会議は、「保険引受リスク管理規程」を策定し、保険引受リスク管理部門を保険引受リスクの主管部署とした上で、保険引受リスク管理に関する協議を行う「保険引受リスク委員会」を設置するなど、態勢を整備している。また、保険引受リスク部会においては、保険料設定や保険契約群団の経済価値又は収益性に係るリスク等について、予定死亡率と実績死亡率との比較や保険契約群団の収益性及び感応度の分析等による定期的なモニタリングを行うこととしている。

しかしながら、同部門は、要員体制の充実後に新規に開発した商品につ

いては、商品特性等を考慮し、必要に応じてモニタリング項目の追加を行っている¹⁷⁷ものの、要員体制の充実以前に発売した商品については、モニタリング項目の見直しを行っていない。

このため、同部門は、要員体制の充実以前に販売している商品について、解約率が上昇した場合などにおける感応度など、保険契約群団の経済価値又は収益性に大きな影響を及ぼす項目をモニタリング対象としていない。

¹⁷⁷ 例えば、変額保険では保有件数・積立金の状況や最低保証リスク量など詳細な分析項目が追加されている。

Ⅶ. 資産運用リスク管理態勢

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 管理者による資産運用リスク管理態勢の整備・確立状況

1. 資産運用リスク管理部門の役割・責任

○ 資産運用リスクの特定・評価

- 資産運用リスク管理部門が、過去に起こった信用スプレッドの拡大や、イールドカーブ平坦化局面のデータを用いたシナリオによるストレス・テストを行っていない等の事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

当社においては、CMB S¹⁷⁸等の証券化商品等や高利回り債への投資により信用リスクを積極的に取る方針であるため、信用スプレッドの拡大が大きなリスクとなっている。

また、当社は、資産・負債のデュレーションをできるだけマッチングさせる管理を行っているものの、年限によっては資産・負債のネットキャッシュフローが著しくアンマッチであることから、中長期ゾーンの金利低下を伴うイールドカーブの形状変化が、経済価値ベースで当社にとって不利なシナリオとなっている。

しかしながら、資産運用リスク管理部門は、過去に実際に起こった信用スプレッドの拡大や、イールドカーブ平坦化局面のデータを用いたシナリオによるストレス・テストを行っていない。

- 不動産投資リスク管理部門が、保有不動産の時価評価の適切性について、十分に検証を行っていない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

不動産投資のリスク管理について、不動産投資リスク管理部門は、含み損が一定基準を超過した物件及び最低投資利回りを下回った投資用物件等を「要管理不動産」として管理することとしている。また、不動産の時価

¹⁷⁸ Commercial Mortgage Backed Securities : 商業用不動産ローン担保証券と呼ばれるABSの一種。ホテル、オフィスビルなどの商業用不動産融資をひとまとめにし、それを担保に証券化した商品。

算出を所管する総務部門は、「不動産時価算出基準」に基づき、保有不動産の時価を算出することとしている。

しかしながら、不動産投資リスク管理部門は、総務部門が当該基準に基づき算出した保有不動産の時価評価の適切性について、十分に検証を行っていない。

このため、今回検査で時価評価の適切性を検証したところ、保有不動産の時価評価の変更を要する事例が認められる。

Ⅱ. 個別の問題点

1. 市場リスク管理態勢

Ⅰ. 管理者による市場リスク管理態勢の整備・確立状況

○ 市場リスク管理部門の役割・責任

(1) 市場リスクの特定・評価

○ 【市場リスクの特定】

- 資産運用リスク管理部門が、ファンドタイプごとのリスクの洗出しを十分に行っていないことから、ファンドオブファンズの評価において、サブファンドの運用状況などを検証していない等の事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

資産運用リスク管理部門は、「投資商品等リスク管理規程」に基づき、投資実行前に運用会社の体制、投資方針や戦略を把握・評価し、過大なリスクテイクを回避することとしている。

しかしながら、同部門は、ファンドタイプごとのリスクの洗出しを十分に行っていないことから、ファンドオブファンズ¹⁷⁹の評価において、サブファンドの運用状況などを検証していないほか、運用者リスク¹⁸⁰についての評価も十分に行っていない。

また、ファンド等への投資について、投資状況やリスク管理状況に関する経営陣への報告を規定化しておらず、同部門は、リスク管理委員会に対して、ファンド等への投資に固有のリスク状況等について報告していない。

¹⁷⁹ 運用会社が複数の投資信託を組み合わせて、一つの投資信託にまとめたもの。

¹⁸⁰ 運用チームのメンバー編成・在籍年数・離職・補充状況など、運用者の態勢に係るリスク。

(2) 検証・見直し

○【限度枠の設定方法及び設定枠の見直し】

- 資産運用リスク管理部門が、ロスカットルールについて、金融商品ごとにリスク特性が異なっているにもかかわらず、当該基準を一律に設定している等の事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

資産運用リスク管理部門は、資産運用リスク管理の具体的な方法等について、「資産運用リスク管理要領」等に定めるとともに、リスク管理委員会を設置し、資産運用リスクの状況や市場見通しについて協議している。

こうした中、同部門は、同管理要領において、保有有価証券に関するロスカットルールを定めるとともに、基準に抵触した有価証券があれば、保有か売却かの判断を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、金融商品ごとにリスク特性が異なっているにもかかわらず、当該基準を一律に「30%以上の下落」と設定しているほか、当該基準に抵触する前に的確に対応していくためのアラームポイントの設定を行っていない。

Ⅱ. 個別の問題点

- 市場リスク計測手法
- 【市場リスク計測態勢の確立】
- 資産運用リスク管理部門が、バックテストについて、データの適切性を検討していない等の事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

資産運用リスク管理部門は、「市場関連リスク量算出基準」を策定し、VaRによる市場リスク量の計測の妥当性を検証するため、月次でバックテストを実施して、その結果を経営会議に報告することとしている。

しかしながら、同部門が実施しているバックテストについては、月次データを用いてバックテストを行っている中、データ数が少ないという問題¹⁸¹があるにもかかわらず、日次データや週次データを使用する必要性について検討していないほか、バックテストの実施手順等を定めている同基準において、VaRの超過回数に応じた評価基準¹⁸²、具体的な要因分析の手法及び信頼性低下時の対応方法を定めていない。

¹⁸¹ VaRの保有期間を1年で計測している中、月次のデータ数が少ないため、バックテストの対象期間を長期（10年）としており、ボラティリティの急激な上昇等が反映されにくいものとなっている。

¹⁸² 計測されたリスク量の信頼性が確保されているかどうかを評価する基準。

VIII. オペレーショナル・リスク等管理態勢

◇ 個別事例(指摘・評価事例)

I. 管理者によるオペレーショナル・リスク等管理態勢の整備・確立状況

1. 事務リスク管理態勢

○ 事務リスク管理部門の管理者の役割・責任

○ 【事務リスク管理部門の管理者による組織体制の整備】

- 事務リスク管理部門が、事務事故の定義を定めていないほか、事務事故の報告、分析・評価及び再発防止策の検討といった業務改善を図るための態勢を整備していない等の事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

取締役会は、事務リスク管理態勢について、「事務リスク管理規程」に基づき、事務リスク管理部門を事務リスクの主管部署と位置づけ、同部門が関連部門である営業推進部門、経営企画部門、コンプライアンス統括部門と連携し、多重チェックの実施や事務マニュアルの作成等を通じて、事務処理の均質化を図ることにより、事務事故の発生を可能な限り減少させることとしている。

しかしながら、事務リスク管理部門は、当社の規模・特性から、内在する事務リスクは限定的であり、通常業務の中で情報共有できるとの認識により、事務事故の定義を定めていないほか、事務事故の報告、分析・評価及び再発防止策の検討といった業務改善を図るための態勢を整備していない。

また、同部門は、代理店についても、代理店自身により事務管理態勢が構築されているとの認識から、代理店に対して、事務リスク管理ルールを示し、遵守させ、必要に応じて事務事故を報告させる態勢を整備していない。

このため、同部門は、代理店も含めた全体の事務リスクを把握しておらず、発生頻度の高い事務事故についても、個別契約毎の契約管理状況の把握等を行うにとどまり、深度のある分析や有効な再発防止策の策定を行っていない。

2. システムリスク管理態勢

(1) システムリスク管理部門の管理者の役割・責任

○【システムリスク管理規程及び組織体制の見直し】

- システムリスク管理部門が、コンティンジェンシー・プランの内容の検証や見直しの必要性を十分に検討していないほか、その実効性を確保するための訓練計画も十分でない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

当社の情報システムについては、システムリスク管理部門により、「コンティンジェンシー・プラン」が策定されている。

しかしながら、同部門は、同プランの内容の検証や見直しの必要性を十分に検討していないほか、その実効性を確保するための訓練計画も十分なものを整備していない。

このような中、同部門は、組織改編時に、同プランの見直しを行っておらず、非常災害時における本社対策本部のシステムリスク管理部門長が不在の状態となっている。

また、同部門は、組織改編を踏まえた全体訓練を行っておらず、組織改編前に実施した訓練の結果についても経営陣に報告していないなどの問題が認められる。

(2) システムリスク管理部門の役割・責任

○【システムリスクの状況等のモニタリング】

- システムリスク管理部門が、システムリスクに係る各種施策の実施状況の管理を担当者任せにし、組織的な管理を十分に行っていない等の事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

システムリスク管理部門は、「システムリスク管理計画」を定め、システムリスクに係る各種施策を策定し、実施している。

しかしながら、同部門は、策定した各種施策の実施状況の管理を担当者任せにしており、組織的な管理を十分に行っていない。

このため、計画策定段階において、単年度の目標は定めているものの、最終目標や期限を明確にしておらず、年度終了時の総括において不十分となった事項が引き継がれていないなどの問題が認められる。

また、同部門は、システムリスクアセスメント（システムリスクの自己評価）について、評価プロセス、対象選定、評価基準及び結果検証方法等

を具体的に定めていないため、未評価の情報システムが多数残存しているなどの問題が認められる。

3. 流動性リスク管理態勢

- 流動性リスク管理部門の管理者及び資金繰り管理部門の管理者の役割・責任
- 【流動性リスク管理規程の内容】
 - 流動性リスク管理部門が、保険金支払による最大資金需要額を把握する際、同一債務者に係る保険金の集積リスクを考慮していない等の事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

流動性リスク管理態勢については、所管部署である流動性リスク管理部門が「流動性リスク管理規程」に基づき、①予防的措置（月次で将来キャッシュフロー予測を更新し、必要な預金量や残高を確認）及び②是正的措置（現預金残高を超える多額の支払いが必要となる事態に直面した場合の対応）の2つの面から管理しており、将来キャッシュフロー予測については月次で本社に報告することとしている。

しかしながら、同部門は、保険金支払による最大資金需要額を把握する際、同一債務者に係る保険金の集積リスクを考慮していないほか、流動性危機時の具体的な対応策（コンティンジェンシー・プラン）を策定していない。

Ⅱ. 個別の問題点

○ システムリスク管理態勢

(1) 情報セキュリティ管理

○ 【不正使用防止】

- システムリスク管理部門が、パスワード管理に関する手順やルール等を明文化しておらず、システム利用部署に対する周知・徹底を十分に行っていない事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

システムリスク管理部門は、「システムリスク管理マニュアル」において、組織用ファイルサーバのアクセス権限は当該組織の所属員のみが付与することや、さらに権限を絞り込む場合には、システム利用部門において、サーバ内の対象ファイルをパスワードで保護し、必要な者にのみ開示することなどを定めている。

しかしながら、同部門は、パスワード管理に関する手順やルール等を明文化しておらず、システム利用部門に対する周知・徹底を十分に行っていない。

このため、システム利用部門で作成した、個人情報を含むリスクの高いEUC¹⁸³プログラムについて、パスワードによる保護等が行われておらず、顧客の個人情報に対するアクセス制限が行われていない事例が認められる。

(2) システム企画・開発・運用管理等

○ 【システム運用態勢】

○ システム障害の管理

- システムリスク管理部門が、システム所管部門からのシステム障害報告が適切に行われているかどうかを検証していない等の事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

システムリスク管理部門は、システム障害が発生した場合には、システム所管部門からシステム障害報告を受けるとともに、発生した障害ランクに応じて、経営会議やリスク管理委員会に報告することとしている。

¹⁸³ End User Computing：情報システム部門以外の業務所管部署が自らシステムを作成し、所管すること。

しかしながら、システムリスク管理部門は、システム所管部門からのシステム障害報告が適切に行われているかどうかを検証していないほか、経営会議等への報告基準の妥当性に問題がないかどうかについても十分に検証していない。

こうした中、顧客に重大な影響を及ぼすシステム障害であるにもかかわらず、システムリスク管理部門から経営会議等への報告が行われていない事例が認められる。

➤ **システムリスク管理部門が、システム障害発生後にも続報を求める重大なシステム障害について、その報告すべき具体的事項を明文化していない事例**

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

システムリスク管理部門は、「システムリスク報告・管理基準」において、仮にシステム障害が発生した場合には、発生原因・影響範囲等について当該システム所管部門より報告を受けることとしている。

しかしながら、システムリスク管理部門は、当該基準において、発生後も続報の報告を求める重大なシステム障害の対象とその報告手順について定めているものの、報告すべき具体的事項については明文化していない。

こうした中、重大なシステム障害について、第一報から長期間経過しているにもかかわらず、システム所管部門からシステムリスク管理部門へ再発防止策等の続報が報告されておらず、システムリスク管理部門によるフォローアップが十分に行われていない事例が認められる。

(3) 防犯・防災・バックアップ・不正利用防止

○【コンティンジェンシー・プランの策定】

- システムリスク管理部門が、システムリスクの洗出しを十分に行っておらず、システム障害発生時におけるコンティンジェンシー・プラン等についても整備していない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

取締役会は、システムリスク管理について、グループ本社の指導の下、管理態勢の整備・充実を図ることとしている。

また、取締役会は、システムインフラの整備やシステムセキュリティの技術面での実施作業を管理する部署として、システムリスク管理部門を設置している。

こうした中、同部門は、システム障害の発生に備え、データのバックアップや保存、バックアップオフィスの設置などのインフラ整備を行っている。

しかしながら、同部門は、システムリスクの洗出しを十分に行っておらず、システム障害発生時におけるコンティンジェンシー・プラン等についても整備していない。

このため、システム障害が発生した場合に、顧客情報管理や顧客対応について適切な対応を取ることができないおそれがある。

(4) 外部委託管理

○【外部委託業務の管理】

- システムリスク管理部門が、外部委託先から受領した監査報告書において指摘されている問題点について、委託先において改善計画等が策定・実施されているかを確認していない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

システムリスク管理部門は、外部委託先におけるリスク管理状況について、当該委託先から監査報告書等を受領し、内容を確認することとしている。

しかしながら、同部門は、受領した監査報告書において指摘されている問題点について、委託先において改善計画等が策定・実施されているかどうかを確認していない。

貸金業者

○ 法令等遵守（コンプライアンス）態勢等

【貸金業法（以下、「法」という。）第8条（変更の届出）関係】

➤ **コンプライアンス統括部門が、代理店における貸金業務取扱主任者の異動状況を把握しているにもかかわらず、代理店に指導を行っていない事例**

コンプライアンス統括部門は、貸金業者登録簿記載事項の変更届出について、過去に届出遅延が発生したことを踏まえ、代理店に対して、変更事項の有無を隔週でモニタリングし、届出遅延の再発防止に努めることとしている。

しかしながら、同部門は、代理店における貸金業務取扱主任者¹⁸⁴の異動状況を把握しているにもかかわらず、代理店に変更届出に係る指導を行っていない。

こうした中、人事異動があったにもかかわらず、変更届出が行われていない事例が認められる。

○ 顧客等に関する情報管理態勢

【法第12条の2（業務運営に関する措置）関係】

➤ **顧客情報管理部門が、機微情報等の取扱いに関して、研修・指導を徹底していない事例**

取締役会は、「顧客情報管理規程」等を策定し、顧客情報管理部門を顧客情報管理担当部署として、同部門に、役職員に対する研修・指導を実施させることとしている。

しかしながら、同部門は、機微情報等の取扱いに関して、研修・指導を徹底していない。

こうした中、顧客から取得した情報（運転免許証）に、臓器提供の意思確認に関する記載が含まれているにもかかわらず、黒塗り等の措置を講じないまま保存している事例が認められる。

¹⁸⁴ 営業所又は事業所において、貸金業の業務に従事する使用人その他の従業者に、貸金業に関する法令の規程を遵守して、貸金業の業務を適正に実施させるための助言又は指導を行う者。

➤ **常務取締役が、FAXの誤送信により個人情報漏えいした事案について、対象となった顧客に対する説明の必要性を十分に検討していない事例**

取締役会は、「顧客情報管理規程」を策定し、常務取締役を顧客情報統括管理責任者として、顧客情報漏えい事案への対応を行わせることとしている。具体的には、顧客情報漏えい事案が発生した場合には、常務取締役が、事実関係の調査指示や緊急対策本部設置の検討を行うこととしている。

しかしながら、常務取締役は、FAXの誤送信により個人情報漏えいした事案について、誤送信先から送信物を短時間で回収したとして、対象となった顧客に対する説明の必要性を十分に検討していない。

➤ **顧客情報管理部門が、オペレーティングシステムの提供会社からのサポート期限を十分に確認していない事例**

顧客情報管理部門は、顧客情報の取扱いについて、「顧客情報管理規程」に基づき、コンピュータウイルス等による顧客情報の漏えいを防ぐため、オペレーティングシステムに最新のセキュリティーパッチを適用することとしている。

しかしながら、同部門は、オペレーティングシステムの提供会社からのサポート期限を十分に確認していない。

このため、オペレーティングシステムのサポート期限が切れており、最新のセキュリティーパッチが適用されていない事例が認められる。

○ **苦情等への対処**

【法第12条の2（業務運営に関する措置）関係】

➤ **お客様相談室が、苦情内容の分析や営業推進部門への報告を行っていない事例**

取締役会は、「苦情処理規程」を策定し、お客様相談室を担当部署として、同室に、苦情対応が適切なものとなっているかどうかの検証を行わせることとしている。また、苦情内容を営業推進部門に報告させることとしている。

しかしながら、事業承継に伴い債務者に対して送付した通知書について、貸付内容の記載が誤っている旨の苦情を受けているにもかかわらず、同室は、当該苦情内容の分析や営業推進部門への報告を行っていない。

○ 反社会的勢力による被害の防止

【法第 12 条の 2（業務運営に関する措置）関係】

➤ 総務部門が、反社会的勢力と判断した取引先との関係解消に係る意思決定に関与することとしていない事例

コンプライアンス統括部門担当役員は、「コンプライアンス・マニュアル」を策定し、同部門に役職員への研修を実施させることで、コンプライアンスの浸透を図ることとしている。また、総務部門を反社会的勢力に対応する主管部署として、不当要求への対応を行わせることとしている。

しかしながら、反社会的勢力と判断した取引先との関係解消に係る意思決定は、営業部門任せになっており、総務部門が関与することとしていない。

こうした中、営業店において、反社会的勢力と自ら判断した取引先の契約更新（一部繰上償還の上、期日延長）を行っている事例が認められる。

➤ コンプライアンス統括部門が、反社会的勢力と判明した既存取引先について、貸付を停止するための方策を検討せず、また、実際にも貸付停止の措置を講じていない事例

取締役会は、「コンプライアンス・マニュアル」を策定し、コンプライアンス統括部門を反社会的勢力に対応する主管部署としている。また、毎年度、「コンプライアンス・プログラム」を策定し、当該プログラムにおいて、反社会的勢力との取引排除への取組強化とスクリーニングの徹底を掲げている。

しかしながら、同部門は、反社会的勢力と判明した既存取引先について、貸付を停止するための方策を検討せず、また、実際にも貸付停止の措置を講じていない。

○ 契約に係る説明態勢

【法第 14 条（貸付条件等の揭示）関係】

➤ コンプライアンス統括部門が、営業所における貸付条件等の揭示に関して、法令への対応に係る検討を十分に行っていない事例

取締役会は、「コンプライアンス・マニュアル」を策定し、社内イントラネット上に掲載することで役職員に周知することとしている。また、コンプライアンス統括部門は、毎事業年度、「コンプライアンス・プログラム」を策定し、当該プログラムの進捗状況・結果についてコンプライアンス委員会を經由して取締役会に報告するなど、法令等遵守態勢の整備を図っている。

しかしながら、同部門は、営業所における貸付条件等の掲示に関して、法令への対応に係る検討を十分に行っていない。

このため、営業所に掲示する貸付利率について、変動金利を用いて貸付を行っているにもかかわらず、最高金利が掲示されるのみで、基準とする市場金利の名称及びこれに加算する利率が掲示されていないという不適切な事例が認められる。また、貸付返済期間及び返済回数が営業所に適切に掲示されていない事例も認められる。

○ 返済能力調査

【法第 13 条（返済能力の調査）関係】

➤ 審査部門が、返済能力に疑義のある申込に対する具体的な確認事項を定めていない等の事例

審査部門は、「審査管理規程」を策定し、事業を営む個人顧客に対する貸付について、営業店に、顧客から確定申告書・事業内容確認書¹⁸⁵の提出を受けさせた上で、返済能力に係る調査を行わせることとしている。また、同部門は、営業店に対して、与信審査の指導を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、返済能力に疑義のある申込みに対する具体的な確認事項を定めていないほか、営業店に対して、返済能力の調査に係る指導を十分に行っていない。

こうした中、営業店において、確定申告書や収支計画等を十分に検証しておらず、返済能力の調査が不十分となっている事例が認められる。

○ 広告規制

【法第 15 条（貸付条件の広告等）関係】

➤ 経営企画部門が、貸付条件について、ホームページ等への掲載内容と貸付条件表との照合を十分に行っていない事例

経営企画部門は、「広告作成要領」に基づき、営業推進部門より貸付に係る広告媒体の提出を受け、内容を精査した後に、ホームページ等へ掲載することとしている。

しかしながら、経営企画部門は、掲載内容と貸付条件表との照合を十分に行っていない。

こうした中、教育ローンの商品内容をホームページに掲載するに当たって、ホームページの掲載内容と実際の取扱いとが一部相違している不適切な事例が認められる。

¹⁸⁵ 事業計画、収支計画及び資金計画について記載されている。

➤ **内部管理責任者が、役職員の業務運営状況について、法令等遵守に係るモニタリングを十分に行っていない事例**

取締役会は、「コンプライアンス・マニュアル」を策定し、同マニュアルにおいて、法令等遵守のための基本方針や行動規範、遵守すべき法令等を定めている。また、内部管理責任者は、役職員に対して社内研修を実施することで同マニュアルの周知を図ることとしているほか、業務運営状況のモニタリングを実施することとしている。

しかしながら、同責任者は、日常業務において監視ができていないとして、法令等遵守に係るモニタリングを十分に行っていない。

こうした中、貸付条件について、実際の取扱いと相違した返済期間及び返済回数をホームページに掲載している事例が認められる。

○ **書面の交付義務**

【法第 16 条の 2（保証契約締結前の書面の交付）関係】

➤ **内部管理責任者が、顧客への交付書面に係るモニタリングを実施していない事例**

取締役会は、「コンプライアンス・マニュアル」において、禁止行為等の内容を定めている。また、内部管理責任者は、役職員に対して社内研修を実施することで同マニュアルの周知を図ることとしている。

しかしながら、同責任者は、顧客への交付書面に係るモニタリングを実施していない。

こうした中、指定紛争解決機関が存在するにもかかわらず、貸付契約の締結に当たり、同機関の商号又は名称を付した書面を当該契約の相手方となろうとする者に交付していない事例が認められる。

○ **帳簿の備付け等**

【法第 19 条（帳簿の備付け）関係】

➤ **営業店が、債務者との交渉経過の記録について、十分に点検を行っていない事例**

取締役会は、法定帳簿の備付けについて、「貸付管理規程」を策定し、事務リスク管理部門を主管部署としている。また、交渉経過の記録については、当該規程に基づき、営業店の担当者が端末により作成し、データベースとして保存した後、役席者が内容を点検する仕組みとしている。

しかしながら、営業店における債務者との交渉経過の記録についての点検は、十分に行われていない。

こうした中、営業店において、債務者との交渉経過を、帳簿に記録していない事例や、交渉の場所や手法の記録が漏れている事例が認められる。また、入金督促に関する書面をFAX送信しているにもかかわらず、書面の内容を記録していない事例が認められる。

○ 取立行為規制

【法第21条（取立行為の規制）関係】

➤ 債権管理部門が、債権の取立てにおける禁止事項等について、職員への周知・指導を十分に行っていない事例

取締役会は、「債権管理規程」において、取立行為における禁止事項等を定めるとともに、債権管理部門を取立行為に関する主管部署としている。また、内部監査や自主点検の実施により、不適切な取立てや書面による督促行為に対する牽制を図ることとしている。

しかしながら、同部門は、債権の取立てにおける禁止事項等について、職員への周知・指導を十分に行っていない。

こうした中、債権の取立てを行うに当たって、債務者以外の者に対して、債務者の借入に関する情報を伝えている事例が認められる。