

金融検査結果事例集

平成27年6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》	3
経営管理（ガバナンス）態勢－基本的要素－	4
金融円滑化編	15
法令等遵守態勢	25
顧客保護等管理態勢	37
統合的リスク管理態勢	49
自己資本管理態勢	56
信用リスク管理態勢	59
資産査定管理態勢	70
市場リスク管理態勢	74
流動性リスク管理態勢	83
オペレーショナル・リスク管理態勢	86
《システム統合リスク管理態勢》	99
《外国銀行在日支店》	107
経営管理（ガバナンス）態勢－基本的要素－	108
法令等遵守態勢	111
顧客保護等管理態勢	114
信用リスク管理態勢	115
資産査定管理態勢	116
流動性リスク管理態勢	117
オペレーショナル・リスク管理態勢	120
《信託兼営金融機関》	123
信託引受管理態勢	124
信託引受審査態勢	126
信託財産管理に係る管理態勢	128
信託財産運用管理態勢	130
併營業務管理態勢	133

《保険会社》	135
経営管理（ガバナンス）態勢－基本的要素－	136
法令等遵守態勢	142
保険募集管理態勢	146
顧客保護等管理態勢	154
統合的リスク管理態勢	165
保険引受リスク管理態勢	169
資産運用リスク管理態勢	174
オペレーショナル・リスク等管理態勢	179
《金融持株会社》	185
グループ経営管理（ガバナンス）態勢	186
グループ自己資本管理態勢	189
グループ統合的リスク管理態勢	190
《貸金業者》	193
《前払式支払手段発行者》 NEW	205
《資金移動業者》 NEW	209

はじめに

平成 25 年 9 月の「金融モニタリング基本方針」策定以降、金融庁では、従来の金融検査を抜本的に見直し、オフサイト、オンサイトのモニタリング手法を組み合わせ、より一層、効率的・効果的な金融モニタリングを行うことを目指している。

具体的には、金融機関に対するヒアリング等のオフサイト・モニタリングを通じて把握・特定したリスク・プロファイルに基づき、検証項目を絞った形でオンサイト・モニタリングを実施することとしている。

こうしたオン・オフ一体の新しい金融モニタリングで得られた検証結果や課題については、金融機関のより優れた業務運営（ベスト・プラクティス）や金融システム・金融市場の健全な発展につながることを期待し、平成 26 年以降、金融モニタリングレポートとして取りまとめ、公表している。

また、金融庁では、平成 17 年以降、金融機関が内部管理態勢の整備を行う上で参考となるよう、金融検査（オンサイト・モニタリング）において認められた事例を定期的に取りまとめ、金融検査結果事例集として公表（合計 14 回）してきた。

今般、上記のような新しい金融モニタリングの枠組みの中で実施したオンサイト・モニタリングの結果（個別の指摘事例等）について、現状においても引き続き有用と思われる既存事例とともに整理し、新たな金融検査結果事例集として策定・公表することとした。

本事例集では、利用上の便宜のため、システム統合に係る検査結果を「システム統合リスク管理態勢」として、外国銀行在日支店に特有と考えられる検査結果を「外国銀行在日支店」として、それぞれ別に整理している。

さらに、前払式支払手段発行者及び資金移動業者に対する検査結果について、資金決済に関する法律が施行（平成 22 年 4 月）され、事例も蓄積してきていることから、新たに本事例集において採り上げることとした。

本事例集が関係者の業務上の参考となり、金融機関における内部管理態勢の自主的な改善・強化に資することを期待している。なお、今後の金融モニタリングにおいて、有用と思われる事例が生じた場合は、随時追加等を行っていく。

本事例集を利用するに際しての留意事項

1. 過去に公表した事例との関係等

- (1) 本事例集は、過去に公表した事例集の中から比較的新しい事例を中心に編集したものであるが、本事例集に掲載されていない事例について、当局としてこれを重視していないことを必ずしも意味するものではない。
- (2) 掲載した事例については、できる限り判りやすくするため、過去の事例集に記載されたものを修正している場合がある。
- (3) 掲載事例数は、業態や検証項目ごとの検査における指摘数等を反映しているものではない。

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」、「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、業態（保険会社等）にとらわれずに参照することが有益である。

3. その他

- (1) 各リスクカテゴリーの代表的な事例を枠囲みとして詳細に記載し、これ以外の参考になると考えられる事例を「その他参考事例」として簡記している。
- (2) 本事例集において初めて掲載している事例にはNEWと表示している。
- (3) 指摘事項¹だけでなく、課題事例²や評価事例も掲載している。

¹ 「ミニマム・スタンダードに照らして認められる弱点」や「早急に改善しなければ金融機関の健全性等に影響を与える弱点」等。

² 「ミニマム・スタンダードはクリアしているものの、より態勢を強固にしていくために必要と考えられる課題」や「現段階では金融機関の健全性等に影響を与えていないものの、中長期的に影響を与える可能性がある課題」等。

預金等受入金融機関

経営管理（ガバナンス）態勢－基本的要素－

《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》

【経営方針等の策定】

- 取締役会が、トップライン収益が計画未達となり、かい離幅が拡大しているにもかかわらず、これについての要因分析や、貸出金の増強戦略のトップライン収益への寄与等について検証を行っていないほか、経営改善目標の達成状況確認に傾注し、リスク管理態勢の強化に向けた各リスク担当部署の取組状況を把握・検証していない事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

取締役会は、経営計画において、経営戦略の基本方針として「トップライン収益の強化」等を掲げ、貸出金の増強に取り組むとともに、「リスク管理の強化」等により財務基盤の安定及び収益力の強化を図ることとしている。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

- ① 取締役会は、資金運用収益が每期目標値を下回るなど、トップライン収益が計画未達となり、かい離幅が拡大しているにもかかわらず、これについての要因分析や、貸出金の増強戦略のトップライン収益への寄与等について検証を行っていない。

- ② 「リスク管理の強化」について、取締役会等は、統合的リスク、信用リスク及び市場リスクそれぞれの審査体制の強化等の具体策を策定し、リスク管理態勢を強化することとしている。

しかしながら、取締役会等は、経営改善目標（コア業務純益等）の達成状況確認に傾注し、リスク管理態勢の強化に向けた各リスク担当部署の取組について報告を求めておらず、その進捗状況を把握・検証していない。

このため、信用リスク管理の強化を目的として実施している破綻事例の検証が不十分となっており、正常先から突発破綻が発生している事例などが認められる。

(その他参考事例)

- 取締役会は、グループ会社間の取引方針等において、事業親会社等との取引に係る有効なリスク遮断策について具体的に定めていない。(主要行等)

《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³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。

³ 戦略的人員配置及び業績評価の見直しなどの施策。

【取締役・取締役会の役割・責任】

- 審査委員会が、不祥事件の事故者の親族に対する事故補てん金の融資について、理事長の指示であることをもって、返済能力や資金使途の確認が不十分なまま承認している事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、小規模

【検査結果】

理事会は、「審査委員会規程」を策定し、健全な融資の確保等を図るため、理事長を委員長とする審査委員会において、大口先や問題先に対する融資案件を審議することとしている。

しかしながら、不祥事件の事故者の親族に対する事故補てん金の融資について、理事長が、資金使途の偽装や同委員会委員の持ち回り決裁による承認を指示している中、審査委員会は、理事長の指示であることをもって、返済能力や資金使途の確認が不十分なまま承認しており、代表理事に対する牽制機能が発揮されていない。

（その他参考事例）

- 取締役会は、大幅な業容拡大に対応した内部管理態勢や各種規程等について、整備が不十分であるにもかかわらず、見直しを行っていない上、店舗統廃合や人員削減を優先し、営業店における適切な業務運営態勢の整備について十分に検討していない。（地域銀行、中小規模）

【組織体制の整備】

- リスク統括部門が、グループ証券会社の内部管理態勢について、当行との比較などを通じて適切性を評価し、必要に応じて改善を促すとともに、その状況をモニタリングするといったプロセスを構築していない事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

リスク統括部門⁴は、当行のグループ証券会社について、同社の規程等を確認するとともに、同社のコンプライアンス担当部門との会議を毎月開催し、同社における顧客適合性の確認態勢やインサイダー取引の防止態勢に加え、証券事故や事務ミス、苦情の発生状況などを把握することとしている。

⁴ 関連会社のコンプライアンスに係る所管部署とされている。

一方で、リスク統括部門は、同社においては内部管理態勢が相応に構築されていると過信しており、同社の内部管理態勢について、当行との比較などを通じて適切性を評価し、必要に応じて改善を促すとともに、その状況をモニタリングするといったプロセスを構築していない。

(その他参考事例)

- 理事会は、危機発生時に業務を再開するに当たり、優先的に行うべき業務の洗出しを行っていないほか、危機発生時の模擬訓練を通じて把握された改善点について対応を指示しているものの、担当部門任せにし、進捗状況を把握していないため、改善対応がなされないままとなっている。(信用金庫及び信用組合、中規模)
- 常務会は、業績評価・表彰制度について、収益マインドを高めることを目的に、収益項目への配点比率を高める変更を行っている一方で、営業店における顧客情報漏えいなどの事務事故が増加傾向にある中であって、リスク管理項目への配点比率をどのようにすべきかについて検討していない。(地域銀行、大中規模)

《評価事例》

- **海外支店のリスクの状況についてCSA⁵を実施し、KRI⁶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

【検査結果】

国際経営管理部門は、リスクカテゴリー⁷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、CSAを実施している。また、同部門は、CSA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。

CSA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、KRI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

⁵ 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。

⁶ 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。

⁷ 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。

か、システム化によるCSA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、CSA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、CSAの結果を参考として使用を始めている。

【モニタリング及び見直し】

- リスク管理委員会が、当行のポートフォリオにおけるリスク特性を踏まえた、中長期の収益シミュレーションを定期的に行わせることとしていない事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

取締役会は、リスク管理を経営の最重要課題と位置づけ、統合的にリスクを把握し、経営体力と対比して適正な水準にコントロールした上で、収益力の強化を図ることとしている。

また、取締役会は、リスク管理委員会を設置し、リスク統括部門より収益シミュレーションの結果について報告させ、その内容について審議を行わせることとしている。

こうした中、同委員会は、当行のポートフォリオについて、有価証券残高に占める国債の割合が高く、金利の上昇が収益に与える影響が大きいというリスク特性を有するにもかかわらず、中期経営計画の策定時や政府の経済政策が大きく変更された際に、同部門に簡易な収益シミュレーションを行わせるにとどまり、今後の金利動向やイールドカーブの変化によって、当行のポートフォリオがどのような影響を受け、その結果、当行の収益や自己資本比率がどのように変化するかといった、中長期の収益シミュレーションを定期的に行わせることとしていない。

(その他参考事例)

NEW

- 理事会等は、再生案件や新規事業（太陽光発電等）に係る融資案件等が増加してきている中で、リスクが多様化・複雑化していることを踏まえた内部管理態勢の十分性や有効性について十分に検証しておらず、融資審査・管理機能の充実強化に向けた取組が不十分となっている。（信用金庫及び信用組合、大規模）

《Ⅱ. 内部監査態勢の整備・確立状況》

【内部監査部門の態勢整備】

- **監査部門が、職員の専門性向上に向けた取組を行っていないほか、被監査部門からの独立性が確保されていない事例**

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

取締役会は、長期経営計画において、「内部監査態勢の強化」を重点施策に掲げ、厳正かつ実効性のあるプロセスチェックを中心とする監査の実施等に取り組むこととしている。

しかしながら、以下のような問題点が認められる。

- ① 監査部門は、営業店を含む被監査部門に対するリスク・アセスメントを十分に行っておらず、リスクベースでの監査実施計画の策定は不十分となっている。

また、監査部門が、同部門職員の専門性向上に向けた取組を行っていないことなどから、本部各部門の業務を十分に検証できる態勢が整備されていない。

- ② 債権書類については、内部規程により、債権書類集中管理部署が検査を行うこととしている。

こうした中、取締役会は、事務部門と監査部門に同部署における不備検査の役割を分担させる事務体制を承認しており、監査部門が実質的に事務部門の日常業務を担っている。

このため、監査部門が被監査部門からの独立性を確保し、被監査部門が行う業務に対し、十分な監査を行う態勢となっておらず、事務部門に対し、同部署の事務リスク管理態勢の妥当性や、事務部門の営業店指導の妥当性に関する改善指摘が行われていない。

【内部監査計画の策定】

- 内部監査部門が、監査の対象部署ごとにリスク・アセスメントを実施しているものの、重要度の高い施策や経営環境等を踏まえ、リスクにさらされている業務を特定して評価するなど、全行的な視点に立った業務ベースでのリスク・アセスメントを実施するには至っていない事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

内部監査部門は、「内部監査実施要綱」において、内部監査計画の策定に当たっては、リスク・アセスメントの結果等に基づき、内部監査の頻度、個別の内部監査業務に投入する資源の量、実施する検証手続の範囲や深度に濃淡をつけることとしている。

しかしながら、同部門は、監査の対象部署ごとにリスク・アセスメントを実施しているものの、重要度の高い施策や経営環境等を踏まえ、リスクにさらされている業務を特定して評価するなど、全行的な視点に立った業務ベースでのリスク・アセスメントを実施するには至っていない。

(その他参考事例)

- 内部監査部門は、法律改正や行内ルール改正への対応を確実に検証できる監査実施項目となっているかどうかについて、十分な検討を行っていない。(地域銀行、大中規模)

【内部監査の実施】

- 内部監査部門が、営業店に対する監査について、発見された事務不備に起因して派生する可能性のあるリスクについて、本質的な解決・改善につながるような指摘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、営業店に対する監査について、内部規程に基づき、事務処理が適切に行われているかどうかを確認することとどまり、発見された事務不備に起因して派生する可能性のあるリスクについて、本質的な解決・改善につながるような指摘を行っていない。

例えば、同部門において、融資先に対する郵便物で返戻されたもの（返戻郵便物）について、現物と「郵便物返戻記録簿」を突合することとどまり、債務者の住所変更が未済のまま長期間放置されているといった、与信

管理上の問題点について指摘していない。

また、同部門は、「内部監査実施基準」において、不祥事件発生等に対して機動的に監査を実施することとされているものの、他の営業店においても発生し得る不祥事件について機動的な監査を実施していないなど、不祥事件再発防止等の観点から実効的な監査を実施していない。

《評価事例》

- **内部監査部門が、重大な指摘事項については、営業店の役席者や担当者へのヒアリングを徹底し、役席者や担当者のそれぞれの立場における真の発生原因の把握に努めている事例**

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

内部監査部門は、これまでの営業店監査における指摘事項に係る発生原因の分析は不十分であったとして、重大な指摘事項については、営業店の役席者や担当者へのヒアリングを徹底し、役席者や担当者のそれぞれの立場における真の発生原因の把握に努め、その結果に基づきデータの作成及び分析を行った上で、営業店に対して効果的な改善指導を行う取組を実施している。

【フォローアップ態勢】

NEW

- **監査部門が、営業店等に対し、不備事項の補完を中心とした改善を提案するにとどまり、不備事項の発生原因の分析やそれを踏まえた改善策の策定を指示していない事例**

【業態等】

信用金庫及び信用組合、大規模

【検査結果】

監査部門は、本部・営業店に対し、内部監査における不備事項とその改善提案事項を示し、その後の対応状況の報告を求めている。

また、同部門は、営業店監査において、事務見直し等が必要な不備事項が認められた場合には、本部関係部署に対して「事務処理・改善要望書」を提示し、改善を図るよう求めている。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

- ① 監査部門は、営業店等に対し、不備事項の補完を中心とした改善を提案するにとどまり、不備事項の発生原因の分析やそれを踏まえた改善策の策定を指示していない。

このため、営業店において発生原因を踏まえた改善対応が図られておらず、内部監査において、預り物件管理簿への記載不備や、現金等預り時の受取証未発行が繰り返し指摘されている。

- ② 監査部門は、「事務処理・改善要望書」に対して本部関係部署が回答した改善策の実効性等をモニタリングしていない。

このため、当該要望書に対する本部関係部署の改善策は、検討中など⁸としているものがほとんどとなっているほか、事務リスク管理部門においては、当該要望書に対する回答を行っていない事例が多数認められる。

(その他参考事例)

- 内部監査部門は、内部監査において認められた問題点を被監査部署及び担当役員に通知しているものの、当該指摘事項に関連する事務を所管する他の部署に対しては、当該指摘事項を通知することとしておらず、指摘事項の改善に向けて被監査部署と関連部署との連携が図られていない。(地域銀行、中小規模)
- 理事会等は、監査部門から当金融機関が最重要課題として掲げる収益力強化に関する業務推進面の弱点の指摘を受けているにもかかわらず、経営計画や経営戦略の見直しの必要性の有無や、業務推進に係る営業店及び本部各担当部署の体制や推進策の問題点など、管理態勢の見直しに向けた議論を行っていない。(信用金庫及び信用組合、大規模)

⁸ 不備事項に対する注意喚起の通知文書の発出をもって改善策としているもの。

《Ⅲ. 監査役・監査役会による監査態勢の整備・確立状況》

【監査役監査】

- 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

【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、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、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、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⁹が認められる。

（その他参考事例）

- 常勤監事は、コンプライアンス委員会において、常勤理事等の法的責任を問う内容の内部通報に係る調査が限定的なものとなっていることについて、常勤理事に対して意見表明等を行っていないほか、当該案件が経営に重大な影響を与えるおそれがあるにもかかわらず、監事会に報告していない。（信用金庫及び信用組合、大規模）
- 企画部門は、定例監査役会の資料（会計資料や業務報告書等）を開催日当日に配布しており、監査役による十分な検証時間を確保しておらず、監査役は、定例監査役会においてほとんど発言をしていないなど、監査機能が発揮されない状況となっている。（主要行等）

⁹ 「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。

《IV. 外部監査態勢の整備・確立》

【外部監査】

- 外部監査人への対応の統括部署である経営企画部門が、外部監査情報の集約・共有化へ向けた対応を図ることとしていない事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

取締役会は、経営企画部門を外部監査人への対応の統括部署としている。同部門は、監査報告会において、会計処理等の適切性に係る外部監査人の見解を確認することとしているほか、営業店に対する外部監査の際に、外部監査人からの照会事項や講評概要等を把握することとしている。

しかしながら、同部門は、本部各部署に対する外部監査については、所管部署任せにし、外部監査情報の集約・共有化へ向けた対応を図ることとしておらず、外部監査情報の活用に向けた取組は不十分なものとなっている。

このため、信用格付や自己査定に係る外部監査人の質問・助言について、融資審査業務の統括部署である融資部門限りで管理され、自己査定の統括部署であるリスク統括部門や、自己査定の監査部署である内部監査部門等の関連部署との連携が図られていない実態が認められる。

《 I . 経営陣による態勢の整備・確立状況》

【取締役の役割・責任】

《評価事例》

- 理事会が、顧客企業に対する事業承継・ビジネスマッチングの支援を積極的に行うための部署の新設や人員配置などの態勢を整備している事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、大規模

【検査結果】

理事会は、経営計画において、事業支援・再生支援活動を中心とする「提案型営業の充実」を重視した業務推進を行うことを定め、事業計画の重点施策として「地域金融に深く関わり、中小企業者の事業活動の円滑な遂行を図る」ことなどを掲げている。

こうした方針に基づき、経営改善支援部門と営業店とが一体となって、以下のように、事業承継の支援、ビジネスマッチング支援、地域力連携拠点事業との連携による専門家派遣支援、産学連携の支援等の手法で各種事業支援活動を積極的に展開している。

- ① 理事会は、事業承継支援部門を設置し、事業承継に関する知識を有する職員を配置している。事業承継の選択肢（親族内承継、親族外承継及びM&A）に応じた支援メニューを用意し相談に応じる一方、事業承継に係る法務や税務等の高度な専門知識を要する相談には、弁護士や公認会計士等との連携によるワンストップの対応体制を整備している。
- ② 理事会は、取引先の経営課題の発掘と解決を図るため、ビジネスマッチング担当者を全営業店に配置し、仕入・販売先、技術・業務提携先等を紹介する業務を行っている。

さらに、理事会は、ビジネスマッチング支援のため、製造業を中心とした「ビジネスフェア」と、食品関連企業を中心とした「食品フェア」を毎年開催している。理事会は、ビジネスフェア等の開催について、職員が取引先の本業（取扱製品・商品、経営課題）を知る機会とし、取引先とのリレーションシップを強化することも目的としている。

こうした中、各営業店のビジネスマッチング担当者は、フェア開催前に参加企業からニーズをヒアリングし、企業のセールスポイントを全店で共有化するとともに、効率的な運営のためのマッチングスケジュールを作成

している。また、役員及び営業店長は、開催当日に出席し企業同士の仲介役を担っているほか、ビジネスマッチング担当者が企業同士の引き合わせを行っている。

【内部規程・組織体制の整備】

- 取締役会等が、経営改善支援の経営資源投入の観点での位置づけや、支援先の実質的な経営改善につながるかという観点からの経営改善支援の実施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、中小規模

【検査結果】

取締役会等は、融資関連業務に直接関与しない顧客対応部門長を金融円滑化管理責任者、顧客対応部門を金融円滑化管理の統括部署としている。

また、取締役会は、経営計画において、資産の健全化を実現するために経営改善支援活動の強化を図ることとし、経営改善支援部門が経営に与える影響の大きい「本部選定先」、営業店が「営業店選定先」をそれぞれ選定し、同部門と営業店が連携して経営改善支援に取り組むこととしている。

さらに、同部門は、金融円滑化法の施行を受け、貸付条件変更等を実施した債務者に対するフォローアップを行うため、営業店選定先の対象を、支援目的の条件変更等を実施した全先（以下「円滑化対応先」という。）にまで拡大し、より積極的な債務者への働きかけを行うこととしている。

しかしながら、以下のような問題点が認められる。

- ① 取締役会等は、円滑化対応先の貸出残高が増加している中、円滑化対応先のうち、どういった先にどの程度経営資源を投入するかといった経営改善支援の位置づけについて検討していない。また、顧客対応部門は、コンサルティング機能の発揮に係る検討が十分でなく、統括機能を発揮していない。経営改善支援部門は、円滑化対応先への月次の訪問を行うよう営業店へ指示するにとどまり、具体的な支援方針や管理方法の枠組みを明確にしていない。

このため、円滑化対応先への訪問が経営実態の把握につながっておらず、効果的な経営改善支援を行うに至っていない事例が認められる。

- ② 当行は、経営計画において、取引先企業に占める「経営改善支援等取組先（本部選定先及び営業店選定先を含む）」の割合について目標を定め、取引先の経営改善支援に取り組むこととしている。

こうした中、経営改善支援部門は、当該目標を設定する目的や取組内容について、支援先の実質的な経営改善につながるかという観点か

ら十分に検討していない。

このため、同部門は、単に営業店が財務診断分析資料を交付したことや、同部門が同計画の策定に関与したことをもって同取組先として計上しており、具体的な財務管理手法等の助言や経営改善計画の実現可能性等の評価を行っていない。

NEW

《評価事例》

- **取引先の財務・事業面におけるあらゆる課題にスピード感を持って対応する手法の一つとして、中小企業診断士や税理士をはじめとする外部専門家のネットワークを構築し、積極的に派遣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】

当金融機関は、取引先の財務・事業面におけるあらゆる課題にスピード感を持って対応する手法の一つとして、中小企業診断士や税理士をはじめとする外部専門家のネットワークを構築し、積極的に派遣を行っている。

こうした中、経営改善支援部門は、財務状況が悪化し、貸付条件変更を行った債務者が抱える製造工程の見直しや原価低減等の課題に応じた外部専門家を派遣し、改善に取り組んだ結果、債務者の業況が順調に回復するなど、評価できる事例が認められる。

また、当金融機関は、ビジネスマッチングのための様々な商談会等を開催し、積極的に販路拡大支援を行うほか、地域活性化支援として取引先に限定せず広く地域内の事業所も訪問し情報提供等を行っている。

こうした中、経営改善支援部門は、大手上場企業が新規事業を展開するに当たり、地域事業者との連携を模索しているとの情報を入手し、当金融機関の取引先との個別商談を仲介した結果、商談が成立し、当該企業からの製造委託により取引先の売上げが増加し財務状況の改善が見込まれるなど、評価できる事例が認められる。

《Ⅱ. 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】

- 審査部門が、経営改善支援を行う同部門の担当者に対して、そのほとんどがそうした業務の未経験者であるにもかかわらず、部内研修を開催するなどのスキルアップに向けた継続的な取組を行うことと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、本部支援先に対して、同部門の担当者による直接の深度ある関与の下で、経営改善計画の策定支援を行うなど、債務者の事業内容にまで踏み込んだ支援活動を行うこととし、その旨を頭取に対して報告している。

しかしながら、同部門は、経営改善支援を行う同部門の担当者に対して、そのほとんどがそうした業務の未経験者であるにもかかわらず、部内研修を開催するなどのスキルアップに向けた継続的な取組を行うこととしておらず、経営改善支援を行うための態勢の整備は不十分なものとなっている。

さらに、同部門担当役員は、同部門から、本部支援先の業況等¹⁰について四半期ごとに報告を受けているものの、本部支援先に対する支援活動が実効性のあるものとなっているかどうかを検証し、必要に応じて態勢を見直すよう指示していない。

このため、同部門の担当者自らが本部支援先を訪問して経営者と面談するなどの同部門主導による経営改善支援が十分に行われておらず、経営改善計画の策定や見直しに長期間を要している事例が認められ、その中には、債務者区分がランクダウンしている事例も認められる。

(その他参考事例)

- 審査部門は、金融円滑化推進委員会に対し、経営改善計画の策定、あるいは1年以内の策定予定をもって、その他要注意先としている債務者の状況を報告することとしているが、計画の策定によりその他要注意先としている債務者がランクダウンした際に、売上高及び利益計画の未達状況に関する分析を行っているものの、コンサルティング機能の発揮が適切であったかどうかという観点からの分析は行っていない。(地域銀行、中小規模)

¹⁰ 経営改善支援活動の状況を含む。

- 営業店における申込みに対する取下げやみなし謝絶等の対応について、審査部門は、営業店に対し、他行連携への取組を含め、十分な指導・検証を行っていない。このため、営業店は、自力で資料等を作成することが見込めない事業者に対して、作成支援等のきめ細かな対応を行っておらず、事業者が取下げを行っている。(地域銀行、大中規模)

《評価事例》

- 経営改善支援部門が、営業店に、「融資謝絶記録簿」の「謝絶・取下げ理由」欄に「保証会社名・保証会社の否決理由及びプロパーで対応できない理由等」を詳細に記載させることとしている事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、大規模

【検査結果】

経営改善支援部門は、営業店に対して、取引先から新規融資や条件変更の申込みを受けた際に、リスクや対応ぶりについて多面的に検討するよう指示している。

また、同部門は、「融資謝絶記録簿」について、「謝絶・取下げ理由」欄に「保証会社名・保証会社の否決理由及びプロパーで対応できない理由等」を詳細に記載させることとしている。

こうした取組の結果、営業店において、新規融資申込時に保証会社等から保証拒絶・減額された事案について、プロパーによる融資対応が可能かどうかを検討し、同部門の指導・指示を踏まえて融資を実行している事例が認められる。

《Ⅲ. 個別の問題点》

【与信審査・与信管理】

- 与信管理部門が、経営改善計画の策定支援要請があった「策定必須先以外」の債務者等について、営業店に対して十分な指導を行っていない事例

【業態等】

主要行等

【検査結果】

金融円滑化管理部門は、営業店に、与信管理部門の指導の下、一定の債務者¹¹について、その実態に即して、「アクションプラン」として「基本方針」や「行動計画」を立案させ、経営改善計画の「策定必須先」又は「策定必須先以外」に区分して管理させることとしている。

また、金融円滑化管理部門は、「策定必須先以外」の債務者のうち、経営改善計画の策定支援要請があった債務者や、一定の条件緩和¹²を実施した要注意先であって保全フルカバー先のうち取引地位が主力に該当する債務者については、営業店に必要に応じて経営改善計画の策定・進捗管理を実施させることとしている。

しかしながら、与信管理部門は、こうした債務者における経営改善計画の重要性についての認識が不足していることから、営業店に対して十分な指導を行っていない。

このため、営業店においては、こうした債務者について、経営改善計画の策定に係る検討が十分に行われておらず、また、金融円滑化管理部門も、これを看過している実態が認められる。

(その他参考事例)

NEW

- 融資部門は、債務者の財務内容や返済原資等を確認することで、不動産担保や保証協会の保証に過度に依存しない融資に取り組むよう指示している。こうした中、保証協会付融資が否決となった先に対して、保全不足等の理由をもって、プロパー融資の可能性を十分に検討しないまま謝絶している事例が多数認められるため、同部門において、担保・保証に過度に依存しない融資に取り組む観点から、営業店の取組状況を検証することが課題として認められる。(信用金庫及び信用組合、大規模)

¹¹ 要注意先以下の先、及び正常先のうち、今後信用状況が劣化する懸念のある先。

¹² 金利減免先、金利支払猶予先、元本返済猶予先、担保条件を緩和した先のいずれかに該当。

- 融資部門は、臨店指導において、条件変更実施先に対するフォローアップの取組を十分に把握していないことから、営業店において、条件変更実施時に経営改善計画を策定していない先が破綻するまでの間、定期的な業況把握を行っていない。(地域銀行、大中規模)

【中小・零細企業等向け融資】

- **審査部門が、営業店による経営改善計画の合理性や実現可能性の判断に問題がなかったかどうかを検証することとしていない事例**

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

取締役会は、「金融円滑化基本方針」を策定し、審査部門を金融円滑化管理の統括部署としている。

同部門は、債務者の経営改善計画の妥当性に係る判断基準として「経営改善計画チェック表」を策定し、営業店に、同チェック表に沿って同計画が合理的かつ実現可能性が高いものとなっているかどうかを判定させることとしている。

しかしながら、同部門は、実績が計画どおりに進捗していない事例や、計画の修正を繰り返している事例等がどの程度あるのかといった実態分析を行うことなどを通じて、経営改善計画の合理性や実現可能性の判断に問題がなかったかどうかを検証することとしていない。

このため、営業店が合理的かつ実現可能性が高いと判定した同計画について検証したところ、役員報酬や外注費の削減策について実現可能性や施策の裏付けの検証が不十分であったことから、当該削減策が計画どおり進まなかった結果、利益が大幅な未達となっている事例が認められる。

(その他参考事例)

- 経営改善支援部門は、経営改善計画の実現可能性の検証と評価プロセスを明確にするため、営業店に「経営再生支援協議書」を作成させ、内容を精査することとしている。しかしながら、同部門は、営業店との連携が不十分であるほか、「経営再生支援協議書」の精査において、具体的な支援方法を十分に検討しておらず、経営支援決定後のモニタリングが十分にできていない。このため、経営改善支援先が選定後に業種転換したことから、収益構造が大きく変化しているにもかかわらず、同計画の見直しの要否や今後の方針について検討が行われていない事例が認められる。(信用金庫及び信用組合、小規模)

《評価事例》

➤ 経営改善支援部門が、営業店と連携し経営相談・経営改善支援に積極的に取り組んでいる事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、大規模

【検査結果】

理事会は、金融円滑化法施行前より「経営改善支援制度」を導入し、地域における創業・新事業支援及び取引先企業に対する経営改善支援に取り組んできている。

経営改善支援先の選定については、経営改善支援部門が、毎年度初めに経営支援先候補を選定し、審査部門及び営業店の意見を参考にして仮決定した上で、仮決定先のうち営業店が取引先から「企業診断依頼」を受けることができた先を支援先として決定している。また、支援活動については、「企業診断書」を活用し、経営改善支援部門が支援先の経営改善に係る提案を営業店に指示し、営業店が訪問活動を通じて、改善計画の進捗状況等をフォローしながら、経営改善に向けた具体的なアドバイスを実施している。こうした支援活動により、債務者区分のランクアップにつながっている取引先が認められる。

また、経営改善支援部門は、経営相談業務のPRとして、チラシを支援先以外の中小企業者等に配布する等の取組を行っている。この結果、多数の経営相談を受け、専門家派遣及び専門窓口の紹介を実施している事例が認められる。

(その他参考事例：評価事例)

NEW

- 融資部門は、新規受注の獲得等により売上高を増加させているものの、受注先からの単価抑制により、粗利の確保が難しい状況にある自動車部品加工業者に対して、条件変更に応じている。こうした中、条件変更先からの機械購入資金や工場増築に係る融資申込みについて、保全不足が拡大するものの、経営支援活動によって把握した高い研磨技術等を評価して、プロパー融資で応需し、生産効率の向上や原価率の改善を図っている。(信用金庫及び信用組合、中規模)

【住宅ローン】

- 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つ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¹³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。

(その他参考事例)

- 融資部門は、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。(地域銀行、中小規模)
- 与信管理部門は、住宅ローンの条件変更に関する業務について、申込み以降の事務を債権回収会社に委託し、進捗管理を行うこととしているにもかかわらず、進捗管理に関する指導を徹底していないことから、同社から同部門に対して条件変更の申込みに係る報告が速やかに行われず、顧客への応諾・謝絶の対応が遅滞している。(地域銀行、大中規模)

¹³ 「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。

《評価事例》

➤ 審査部門が、住宅ローンの条件変更時における延滞未収利息の支払方法について、債務者の実態を見極めた上で、柔軟に対応している事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

審査部門は、住宅ローン借入者の延滞発生時の対応について、「金融円滑化マニュアル」に基づき、返済軽減により改善が見込めると判断できる場合には、積極的に条件変更の働きかけを実施することとしているほか、返済が困難になった顧客から返済額軽減等の申込みや相談を受け付けた場合には、顧客の立場に立った親身な対応を励行することとしている。

また、同マニュアルにおいて、条件変更時における延滞未収利息の支払は、一括清算を原則とするものの、条件変更後の正常返済が確実であり真にやむを得ないと判断できる場合には、債務者の実態を見極めた上で、最大3か月以内の分割払を認めるなど、柔軟に対応している。

法令等遵守態勢

《 I . 経営陣による法令等遵守態勢の整備・確立状況》

【取締役の役割・責任】

- 取締役会が、コンプライアンス統括部門等による不祥事件に係る特別調査において、事実関係の究明や発生原因の分析を十分に行わないまま終了していることを把握しているにもかかわらず、再調査を指示するなど具体的な対応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】

取締役会は、総務部門¹⁴が所管する外部委託業務において不祥事件が疑われる事案¹⁵が認められたことを踏まえ、コンプライアンス統括部門及び内部監査部門に、これら事案の事実関係や発生原因について調査（以下「特別調査」という。）を行わせ、その結果を取締役会へ報告させることとしている。

しかしながら、取締役会は、コンプライアンス統括部門等による特別調査が、事実関係の究明や発生原因の分析を十分に行わないまま終了¹⁶していることを把握しているにもかかわらず、再調査を指示するなど必要な対応を行っていないほか、事故者による他の事案や事故者以外による同様の事案が潜在している可能性について検証していない。

（その他参考事例）

- 取締役会は、「普通預金規程」等の暴力団排除条項の適用により、暴力団員等との取引解消に向けた対応を行うこととしている。しかしながら、取締役会は、総務部門に対して、取引解消に向けた個別具体的な対応方針を策定するよう指示していない。このため、営業店において、口座の開設後に暴力団員と判明しているにもかかわらず、取引解消に向けた対応を行わないまま、新たな口座開設に応じている。（地域銀行、大中規模）

¹⁴ 各種郵便物の授受・振り分け、物品・不動産・重要文書などの管理等に関する業務を所管している。

¹⁵ 業務委託先への委託業務費の支払いに係る不適切な処理が疑われる事案等。

¹⁶ 例えば、コンプライアンス統括部門及び内部監査部門による特別調査自体が不十分である上、両部門が特別調査を行う以前に、総務部門内の検証チームにおいて当該事実関係の調査が行われていたが、コンプライアンス統括部門等は、当該検証チームから情報を得ることなく調査を終了している。

《Ⅱ. 管理者による法令等遵守態勢の整備・確立状況》

【コンプライアンス統括部門の役割・責任】

- **コンプライアンス統括部門等が、内部格付が低位である顧客に対してグループ証券会社との取引を勧誘することを原則禁止としている等の行内ルールが遵守されているかどうかを、営業店に点検させる仕組みを構築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及び営業推進部門は、営業店がグループ証券会社に顧客を紹介する場合、営業店に「紹介票」を作成させるとともに、顧客から「紹介に係る同意書¹⁷」（以下「同意書」という。）を取り付けさせ、原則として事務センターを経由して、紹介票及び同意書を同社に対して送付させた上で、同社の営業店による当該顧客に対する営業活動を開始させることとしており、こうした取組により優越的地位の濫用を防止することとしている。

また、営業推進部門は、営業店において、内部格付が低位である顧客に対してグループ証券会社との取引を勧誘することを原則禁止としている¹⁸ほか、同社担当者との同行訪問を行った場合には、その状況を記録¹⁹させることとしている（以下「当該ルール」という。）。

しかしながら、両部門は、当該ルールが遵守されているかどうかを営業店に点検させる仕組みを構築しておらず、両部門による営業店に対する指導・モニタリングも十分なものとなっていないため、営業店において当該ルールが遵守されていない事例が認められる²⁰。

¹⁷ 当行とグループ証券会社との間で相互提供する顧客情報の利用目的、情報の範囲、情報の利用者等を中心とする。

¹⁸ 内部格付が低位である顧客については、営業店に配置されている営業責任者の承認を得た場合に限り、証券子会社への紹介ができることとされている。

¹⁹ グループ証券会社との取引を顧客が応諾するかどうかは当該顧客の判断によるが、当行との取引に一切影響を与えるものではないことを説明したこと等について記録させることとされている。

²⁰ グループ証券会社に内部格付が低位な顧客の紹介が行われているにもかかわらず、営業責任者の承認を得ていない事例、グループ証券会社の担当者との同行訪問が行われているにもかかわらず、同行訪問記録の記載がない事例などが認められる。

➤ **取締役会等が、不祥事件が連続して発生している中、再発防止策の実施内容の審議を行っていないことから、同様の不祥事件が発生している事例**

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

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

不祥事件の再発防止策について、コンプライアンス統括部門は、職員が取引先から金銭借入等を行った不祥事件が発生しているにもかかわらず、未然防止の観点から取引先への営業記録をチェックするといった職員の行動管理を行っていない上、研修において、取引先との金銭貸借等の禁止に係る指導を行っていない。

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

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

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

(その他参考事例)

- 経営企画部門は、海外営業店に対しては、法務リスクの検討対象案件や検討手続を定めた「法務リスク検討要領」の周知を図っておらず、検討対象とすべき案件について確実に検討が実施されているかどうかを確認する仕組みについても適切な整備を行っていない。(地域銀行、大中規模)

《Ⅲ. 個別の問題点》

【取引時確認】

NEW

- **コンプライアンス統括部門が、「犯罪による収益の移転防止に関する法律」の改正に伴う対応について、「取引時確認等に関する事務取扱要領」の改正趣旨が営業店に理解されているか確認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】

コンプライアンス統括部門は、「犯罪による収益の移転防止に関する法律」の改正に伴う対応について、「取引時確認等に関する事務取扱要領」の改正などにより、特定取引に際しては本人特定事項に加え取引の目的等の確認が必要となること等の周知を図ったとしているものの、要領改正趣旨が営業店において理解され、定着しているか確認していないほか、監査部門による営業店監査でも検証されていないことから、取引の目的等の確認が適切に行われていないものが認められる。

また、旧本人確認法施行前からの口座開設者²¹で本人確認の記録がない顧客に対しては、定期性預金の取引発生時等に本人特定事項を確認することとしているが、確認が徹底されていないものが認められる。

《評価事例》

- **新規口座開設の担当部署が、本人確認書類の真贋確認について、偽造された本人確認書類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

【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取引時確認において、以下のとおり、本人確認書類の真贋確認に加え、マネー・ローンダリングチェックを行っている。

- ① 本人確認書類の真贋確認については、外部業者に業務を委託してお

²¹ 「金融機関等による顧客等の本人確認等に関する法律」の施行日（15年1月6日）よりも前に口座開設が行われていた者を指す。

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、偽造された本人確認書類による不正口座申込みを排除している。

② 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取引時確認システムを改善している。

【疑わしい取引】

➤ **コンプライアンス統括部門が、疑わしい取引の届出を行った事例の端緒等を把握・分析しておらず、システムの検知基準が適切なものかどうかの検証を行っていない事例**

【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、疑わしい取引の届出を適切に行う態勢の構築を図るため、疑わしい取引の届出を行った事例について、「疑わしい取引の参考事例」ごとに区分した上で、行内に周知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を行った事例の端緒等（外部情報入手、システム検知等の端緒別件数やその推移）を把握・分析しておらず、システムの検知基準が適切なものかどうかの検証（例えば、外部情報を端緒として届出を行った事例²²について、システムで検知できなかった原因の検証）を行っていない。

²² 届出の端緒となった外部情報（架空請求詐欺や振り込み詐欺に活用されているとの情報）を入手する以前から、短期間に多数の者から頻繁に送金を受けた直後に出金されているなど、「疑わしい取引の参考事例」に照らして疑わしい取引の懸念がある事象が発生しているにもかかわらず、外部情報を入手するまでこうした事象の発生を検知できず、コンプライアンス統括部門において疑わしい取引の届出の要否の検討を行っていない事例。

- 「不正利用口座検知システム」を活用した疑わしい取引の検証について、現状の体制では十分な検証が困難であるにもかかわらず、事務リスク管理部門が検証体制の見直しを検討しておらず、コンプライアンス統括部門もこうした状況を把握していない事例

【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、「不正利用口座検知システム」を活用して抽出された取引について、疑わしい取引に該当するか否かを判断し、当局に対する届出を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、同システムを活用した同取引の検証について、現状²³では十分な検証が困難であるにもかかわらず、検証体制の見直しを検討していない。

また、コンプライアンス統括部門も、事務リスク管理部門における同取引の検証状況をフォローしておらず、検証体制の見直しの必要性があることを把握していない。

こうした中、事務リスク管理部門が、同システムで抽出し、同取引に該当しないと判断した取引の中に、捜査当局等から凍結依頼のあった口座が相当数含まれている実態が認められる。

(その他参考事例)

NEW

- コンプライアンス統括部門は、疑わしい取引の届出に関し、営業店等の検知能力の向上に向けた研修などの取組を検討していないほか、疑わしい取引の届出が適切に行われているかどうかを検証しておらず、同届出に対する態勢が十分に機能するものとなっていない。こうした中、営業店等において、反社会的勢力等による多額又は頻繁な取引など不自然な入出金を疑わしい取引の届出対象として検証していないものが多数認められる。(信用金庫及び信用組合、大規模)
- 市場部門は、被仕向国で入金が謝絶され、送金依頼人の申出により受取名義人を変更して送金を実行した後、疑わしい取引として届出を行った事例について、当該事例の発生後、同様の事例の発生を未然に防止するための改善策の検討や、営業店に対する周知を行っていない。(地域銀行、大中規模)

²³ 抽出される取引が1日当たり150～300件に上る中で、他の業務を兼務する職員2名の体制で検証を行っている。

【反社会的勢力への対応（データベースの整備・情報収集）】

- 総務部門が、反社会的勢力データベースの登録範囲を当行が営業店を有する都道府県に限定しているが、インターネット支店を開設し、全国から預金を受け入れている中、反社会的勢力データベースの登録範囲を拡大すべきかどうかについて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】

コンプライアンス統括部門及び総務部門²⁴は、反社会的勢力（以下「反社」という。）との関係遮断に対する社会的要請が強まる中で、より徹底した対応を行うため、預金取引について、従来より行っている翌営業日の事後検証に加え、事前審査を実施することとしている。

こうした中、総務部門は、事前審査を行う際に照合する反社データベースについて、その登録範囲を当行が営業店を有する都道府県に限定しているが、当行がインターネット支店を開設し、全国から預金を受け入れている中、情報を持ち合わせていない営業エリア外における反社との取引に応じてしまうこととなるリスクを踏まえ、反社データベースの登録範囲を拡大すべきかどうかについて検討を行っていない。

今回検査でインターネット支店における事前審査の状況を検証したところ、当行が営業店を有していない都道府県の預金取引については、当該地域の反社データベースがないまま事前審査が実施されており、事前審査が有効に機能していない実態が認められる。

また、内部監査部門は、リスク・アセスメントにおいて、業務の実態やリスクを的確に把握していないことから、反社への対応状況に係る監査において、新聞等から反社情報が適切に収集され、反社データベースに登録されているかどうかを確認するにとどまり、インターネットを介して全国から預金を受け入れることに伴うリスクを踏まえ、反社データベースの登録範囲が適切であるかといった、リスクベースの監査を行うには至っていない。

（その他参考事例）

- コンプライアンス統括部門は、疑わしい取引の届出対象者が法人である場合には、当該法人を反社会的勢力データベースに登録するにとどまり、当該法人の代表者について、反社会的勢力データベースに登録するか否かの検討を行っていない。（信用金庫及び信用組合、大規模）
- 営業推進部門は、融資保証金詐欺や振り込め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を反社会的

²⁴ 反社データの整備を所管している。

勢力として登録していない。(地域銀行、中小規模)

【反社会的勢力への対応（事前審査）】

- **コンプライアンス統括部門が、普通預金口座の開設及び投資信託の購入などの取引について、当日中に適切な事前審査を行うことができないとして、営業店に事前審査を行わせることとしていない事例**

【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、営業店が融資取引等²⁵の申込みを受けた場合には、営業店に、取引を行う前に、当該申込者の氏名が反社会的勢力データベースに登録されている先と一致しないかどうかを確認させ、一致した者については警察への照会を行い、反社会的勢力であるとの正式回答を得た場合には、融資取引等を謝絶させることとしている（以下このプロセスを「事前審査」という。）。

一方で、同部門は、普通預金口座の開設及び投資信託の購入などの取引については、当日中に適切な事前審査を行うことができない²⁶として、営業店に事前審査を行わせることとしていない。

こうした中、当行に普通預金口座を有している反社会的勢力データベースへの登録先の中に、反社会的勢力としての認定日以降に口座が開設されている事例が認められる。

（その他参考事例）

NEW

- **コンプライアンス統括部門は、反社会的勢力に該当するなど取引に注意を要する既存顧客のリストを作成している。しかしながら、これらの既存顧客との取引について、営業店に対応方針を明示していないため、リストにある既存顧客について、営業店が同部門に協議することなく、定期積金及び定期預金の契約に応じている。(信用金庫及び信用組合、中規模)**
- **取締役会は、反社会的勢力に関する情報の充実と取引解消に取り組むこととしており、コンプライアンス統括部門に反社会的勢力との取引状況を定期的にモニタリングさせ、その結果を同部門から常務会に報告させるこ**

²⁵ 当座預金口座の開設、貸金庫申込、保護預り、夜間金庫申込、物品購入及び業務委託を含む。

²⁶ 当行の反社会的勢力データベースは、過去の新聞に掲載された情報から登録されたもので、警察に対して最新情報の照会ができていないものが多く含まれていることから、適切な事前審査を行うためには、警察への照会に対する回答を待たなければならないとしている。

ととしている。しかしながら、常務会は、報告を受けた反社会的勢力との取引のうち、流動性預金残高が一定の金額以下の口座については、同部門にその動きを分析させていない。(地域銀行、中小規模)

【反社会的勢力への対応（取引解消に向けた取組）】

- **コンプライアンス統括部門が、反社会的勢力の口座について、不審な動きがあれば優先的速やかに解消するといった観点から、営業店に口座の動きに着目したモニタリングを実施させていない事例**

【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、既存の取引先が反社会的勢力（以下「反社」という。）であることが判明した場合には、営業店に、当該取引先の取引の推移を監視させることとし、半年ごとに、取引残高等²⁷を報告させ、管理することとしている。

また、同部門は、反社との取引解消に向けた取組方針²⁸を策定しており、当該方針に基づき、外部機関等と協力して取引解消に向けた取組を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、反社の口座について、不審な動きがあれば優先的速やかに取引を解消するといった観点から、営業店に口座の動きに着目したモニタリング²⁹を実施させるには至っていない³⁰。

（その他参考事例）

NEW

- コンプライアンス委員会は、反社会的勢力（以下「反社」という。）との取引解消に向けた取組について、「反社会的勢力対応規程」を定め、反社情報の収集とデータベース構築のほか、反社と判明した取引先に対しては取引解消に向けた対応を図ることなどを規定している。こうした中、同委員会は、コンプライアンス統括部門に月次で反社先既存口座の入出金をモニタリングさせているものの、残高等の報告を受けるにとどまっており、外部機関との連携に係る検討や取引解消に向けた協議が不十分なものとな

²⁷ 取引経緯、取組方針等を含む。

²⁸ 「①反社会的勢力が逮捕された場合、②暴力団排除条項適用後の口座開設先、③外部機関の協力等が得られる先かつトラブルなく解消できる見込みの先についてコンプライアンス統括部門と顧問弁護士等で相談を行い、検討・対処していく」との方針。

²⁹ 例えば、個別の預金取引明細表によるモニタリングなど。

³⁰ 今回検査において、当行が反社として認識している先の預金取引明細表について検証したところ、頻繁に複数人からの振込が行われているなど、疑わしい取引の届出の検討が必要な事例が認められる。

っている。(信用金庫及び信用組合、大規模)

- 総務部門等は、カードローン契約の期限到来時において、銀行あるいは顧客のいずれか一方の申出があれば同契約を解消できるにもかかわらず、取引解消に向けた検討を行っていないため、カードローン契約における反社会的勢力先について、契約解消の検討が行われることなく自動更新されている。(地域銀行、大中規模)
- コンプライアンス統括部門は、反社会的勢力であるとの疑いが生じた取引先に対しては、対応方針を策定の上、営業店に管理させることとしているものの、対応方針の策定後に取引先の状況に変化があった場合に、どのように対応するかを明確にしていない。このため、営業店は、「継続的に取引状況等を監視する」としていた先の業況悪化に対して、同部門との協議等を行わないまま条件変更に応じている。(地域銀行、大中規模)

【反社会的勢力への対応（その他）】

- **コンプライアンス統括部門が、本部各部及び営業店に対して、業務委託契約書に暴力団排除条項を導入するよう指示していない事例**

【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、警察が公表している「暴力団排除条例に関するQ&A」において、各種契約書に暴力団排除条項を導入するよう求められていることを認識している。

しかしながら、同部門は、業務委託契約については、契約前に、契約しようとする先の名称が反社会的勢力データベースに登録されていないかどうかを確認しているとして、本部各部及び営業店に対して、業務委託契約書に暴力団排除条項を導入するよう指示していない。

このため、業務委託先の大半について、業務委託契約書に暴力団排除条項が導入されていない実態が認められる。

【インサイダー取引の防止】

- **コンプライアンス統括部門が、営業店に対して、取得した重要情報を遅滞なく営業推進部門長に報告しているかどうかを確認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、「内部者取引未然防止方針」を策定し、取引先等のインサイダー情報を含む重要情報³¹を取得した役職員に、部室店長経由で、営業推進部門長に対して、当該情報を取得した旨を報告させることとしている。

しかしながら、コンプライアンス統括部門は、同方針の策定以降に営業推進部門長に報告された重要情報が数件にとどまる中、営業店に対して、取得した重要情報を遅滞なく営業推進部門長に報告しているかどうかを確認していないほか、重要情報を取得した場合の手續に係る指導も行っていない。

このため、営業店において、上場会社の融資先に係る公開前の決算情報等が継続的に入手されていたにもかかわらず、営業推進部門長に報告されないまま、重要情報としての管理も行われていない事例が認められる。

【振り込め詐欺救済法に係る対応】

NEW

- **コンプライアンス統括部門が、法令等の理解が不足していることから、「犯罪利用預金口座」について、取引の停止等の措置を実施した旨の連絡を行っていないほか、預金債権の消滅手續を行っていない等の事例**

【業態等】

信用金庫及び信用組合、小規模

【検査結果】

常務会は、「犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に係る事務手続要領」（以下「要領」という。）を定め、コンプライアンス統括部門を所管部署としている。

こうした中、コンプライアンス統括部門は、法令等の理解が不足していることから、以下のような問題点が認められる。

³¹ 金融商品取引法第 166 条（会社関係者の禁止行為）で定められる「業務等に関する重要事実」。

① コンプライアンス統括部門は、捜査機関等からの預金口座等の不正な利用に関する情報提供により、取引の停止等の措置を実施した口座（以下「犯罪利用預金口座」という。）について、法令³²及び要領に基づき、速やかに「犯罪利用預金口座」の名義人に対し、当該措置を実施した旨を連絡するほか、預金保険機構に対して、預金等に係る債権の消滅手続等を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、法令及び要領を確認していないことから、「犯罪利用預金口座」について、取引の停止等の措置を実施した旨の連絡を行っていないほか、預金債権の消滅手続を行っていない。

② 同部門は、振り込み詐欺等の犯罪に利用されている口座に係る取引の停止等の措置に関し、捜査機関等から当該預金口座等の不正な利用に関する情報の提供があった場合にのみ、取引の停止等の措置を実施している。

このため、疑わしい取引の届出を行った口座について、「犯罪利用預金口座」の疑いのある取引が1年以上にわたり継続していることを把握しているにもかかわらず、当該預金口座等を取引停止等する必要があるかどうかを検討していない事例や、口座名義人からの解約の申出に際し、当該預金口座等に係る取引の状況等を確認しないまま口座解約に応じている事例が認められる。

（その他参考事例）

NEW

➤ コンプライアンス統括部門は、振り込み詐欺救済法の趣旨を理解しておらず、取引停止等の措置を講じた預金口座について、被害者等から依頼を受けた場合を除き、債権の消滅公告を求める事案に該当するか否かの検討を行っていない。このため、取引停止の措置を講じた預金口座について、犯罪利用預金口座等であると疑うに足る相当な理由があるにもかかわらず、債権の消滅公告を求めている。（信用金庫及び信用組合、大規模）

NEW

➤ コンプライアンス統括部門は、犯罪利用が疑われる取引を確認した場合には、営業店へ事実関係の調査を指示し、口座凍結の判断を行うこととしている。しかしながら、同部門は、調査を指示した口座について、営業店から、口座名義人と連絡がとれないとの報告を受けているにもかかわらず、その後の対応について指示を行っていない。このため、捜査機関等から口座凍結依頼があるまで、口座凍結の判断がなされず、不正利用による被害が拡大している。（信用金庫及び信用組合、中規模）

³² 犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払い等に関する法律。

顧客保護等管理態勢

《 I . 経営陣による顧客保護等管理態勢の整備・確立状況》

【顧客情報等管理方針の整備・周知】

- 理事会が、顧客保護等関連諸規程を策定していないほか、各業務担当部署の権限・責任を明確化していない事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、小規模

【検査結果】

理事会は、顧客保護等関連諸規程を策定していないほか、各業務担当部署の権限・責任を明確化していない。

こうした中、顧客情報管理について、顧客情報管理部門は、台帳等を活用した整理や情報区分の判定を行っていない。このため、営業店は、帳票・データ類の重要度に応じた統一的な保管管理や持出管理を行っていない。

また、営業店においては、内部監査で指摘された重要な顧客情報の無施錠キャビネット保管や、帳票の机上放置などの事例が認められる。

《Ⅱ. 各管理責任者による顧客保護等管理態勢の整備・確立状況》

【顧客説明管理態勢】

- コンプライアンス統括部門が、営業店によるリスク性商品販売に対する事後モニタリングについて、顧客の取引回数や通算損失などを踏まえて検証するといった、多面的な観点からモニタリングを実施する必要性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】

コンプライアンス統括部門は、「リスク性商品販売規程」に基づき、リスク性商品販売に対する事後モニタリング³³を実施することとしている。

しかしながら、同部門は、当該モニタリングにおいて、応接記録簿を確認し、記載不備の是正を指摘するにとどまり、例えば、顧客の取引回数や通算損失などを踏まえた検証や、市場動向及びリスク性商品販売の傾向を踏まえた検証など、多面的な観点からモニタリングを実施する必要性を検討しておらず、同部門による営業店のリスク性商品販売に対する検証は、深度あるものとなっていない。

また、同部門は、リスク性商品の勧誘・販売に係る苦情³⁴が多く発生しているにもかかわらず、現行のルールやモニタリングが適切であるかどうかを評価しておらず、当該ルール等を見直す必要がないかどうかについても検討していない。

このため、今回検査でリスク性商品の販売態勢について検証したところ、乗換販売の理由に合理性が認められない事例³⁵や、高齢者への販売において、同規程で優先することが求められている「家族の同席」や「複数日による説明」を不可とする理由が不明確なまま、優先度が一番低い「上席者の同席」により商品を販売している事例³⁶等が認められる。

³³ 高齢者取引、高齢者の乗換販売、融資先の取引について、月次で支店ごとに抽出し、高齢者への販売の適切性や上席者承認取引の判断根拠、乗換販売の経済合理性等を確認する。

³⁴ 商品の説明不足やフォロー不足を原因とする苦情や適合性確認に疑義がある苦情等。

³⁵ 一時払終身保険から投資信託に乗換した顧客が、その後も頻繁に、「これから期待できる」という理由で乗換し、「もう利益が出た」という理由で解約するということを繰り返している事例等。

³⁶ 定期預金の金利が低いことに不満を持ち、定期より金利が高い商品を求めていた高齢者に対し、「自分のお金は自分で判断する」、「何度もくるのがしんどい」という申出によって、「上席者の同席」で一時払終身保険を販売している事例等。

(その他参考事例)

- 営業推進部門は、「アフターフォローマニュアル」を策定し、営業店に、投資信託を保有している全ての顧客を対象にアフターフォローを実施させることとし、その実施状況を検証することとしている。しかしながら、同部門は、アフターフォローが未実施となっている原因を分析した上で営業店指導を実施するなど、アフターフォロー実施率の改善に向けた実効的な取組を行っていない。(地域銀行、大中規模)
- 営業推進部門は、投資商品の販売にかかる業績評価方法の改定について、販売担当者による短期回転売買の増加といったリスクがあることを認識しているにもかかわらず、当該リスクを踏まえて、現状のモニタリング手法がなお有効であるかどうかについては検証していないなど、販売担当者に対して牽制機能を発揮するための対応を行っていない。(地域銀行、大中規模)
- 審査部門は、「顧客説明マニュアル」を策定し、優越的地位の濫用と誤認されるような取引を行うことを禁止している。こうした中、営業推進部門は、営業店に対して、貸出金残高目標を達成するよう指示する一方で、決算期をまたがった実需に基づかない短期間の与信取引は優越的地位の濫用に当たる可能性が高いことを踏まえた特段の対応を行っていない。また、コンプライアンス委員会は、実需に基づかない与信取引を防止するための管理態勢の整備についての審議を行っていない。(地域銀行、大中規模)

【顧客サポート等管理態勢】

- 営業推進部門が、法人顧客向けに提供しているインターネットサービスの操作方法等に係る問合せ窓口業務を委託している当行の子会社に対して、顧客から同子会社へ寄せられた照会等のうち、同子会社において対応処理が完了したものについては、顧客への影響の大小や照会件数の多寡等にかかわらず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】

営業推進部門³⁷は、法人顧客向けに提供しているインターネットサービスの操作方法等³⁸に係る問合せ窓口業務を、当行の子会社へ委託している。

こうした中、同部門は、同子会社に対して、顧客から同子会社へ寄せられた照会等のうち、営業店若しくは本部各部署において対応が必要なものについてのみ同部門へ報告させるにとどまり、同子会社において対応処理

³⁷ 法人顧客向けに提供しているインターネットサービスに関する業務を所管している。

³⁸ システムエラー・障害、サービス内容に関する問合せ等を含む。

が完了したものについては、顧客への影響の大小や照会件数の多寡等にかかわらず報告させていない。

このため、同サービスに係るシステム障害が発生し、顧客から同子会社に、振込みができない旨の苦情が多数寄せられているにもかかわらず、同子会社において対応処理が完了³⁹したとして同部門への報告が行われておらず、顧客への周知などが遅延している事例が認められる。

(その他参考事例)

- リスク統括部門は、預り資産に係る苦情については、ADRや訴訟に発展する可能性があることから、苦情発生時点で当行に非があると分析することはふさわしくないとして、苦情の内容にかかわらず、形式的に全て当行に非がないものと判断しており、問題点の分析を適切に行っていない。
(地域銀行、大中規模)

【顧客情報管理態勢】

- リスク管理部門及び経営企画部門が、連結対象から外れた元子会社について、顧客情報の共同利用先からも除外されたことに伴う対応策を何ら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】

常務会は、「顧客情報管理規程」を策定し、顧客情報の共同利用先を連結子会社と定め、顧客情報を共同利用先以外の第三者に対して提供する場合には、あらかじめ顧客から同意を得ることとしている。

しかしながら、リスク管理部門及び経営企画部門は、連結対象から外れた元子会社について、顧客情報の共同利用先からも除外されることに伴う対応策を何ら検討しておらず、営業店による元子会社への情報提供の実態把握を行っていないほか、営業店に対して、元子会社に顧客情報を提供する場合には、あらかじめ顧客の同意が必要となる旨の周知も行っていない。

このため、営業店において、顧客の同意のないまま、顧客情報を元子会社に対して恒常的に提供している実態が認められる。

³⁹ 営業店での振込などの代替手段を顧客に紹介することで対応処理が完了したとしている。

(その他参考事例)

- 業務部門による顧客情報等持出記録簿の検証は、記録の有無を確認するにとどまり、持ち出した顧客情報の具体的な内容についての検証は不十分なものとなっている。(地域銀行、大中規模)
- 業務部門は、営業店からローン契約書の紛失が繰り返し報告されているにもかかわらず、同契約書の管理手法や紛失に至った経緯の確認を行っていないほか、他の営業店において同様の事案が発生しているかどうかについて調査を行っていない。(信用金庫及び信用組合、大規模)
- 当行は、契約書類等の管理業務を当行関連会社に委託しており、営業店は必要に応じて同社から必要資料を持ち出すことができることとしている。しかしながら、コンプライアンス委員会等は、同社からの書類等の持出方法や持出後の管理方法等について、紛失等による情報漏えい防止といった観点からの検討を行っていない。(地域銀行、中小規模)

【外部委託管理態勢】

- **コンプライアンス統括部門が、外部委託先がプライバシーマーク等の認証を取得している場合は、再委託先における個人情報の安全管理体制の整備状況の調査を不要としている等の事例**

【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、「個人情報委託規程」を策定し、個人情報を取り扱う業務を他社に委託する部署（以下「外部委託先所管部署」という。）に、年1回、再委託先を含めた外部委託先における安全管理体制の整備状況等⁴⁰について調査（以下「定期調査」という。）させることとしているほか、外部委託先所管部署に、外部委託先が再々委託を行っている場合は、再々委託先名も併せて報告するよう指示している。

しかしながら、同部門は、外部委託先がプライバシーマーク⁴¹等⁴²の認証を取得している場合には、再委託先における個人情報の安全管理体制の整備状況の調査を不要としているほか、再々委託先以降の状況については、再々委託先名を報告させるにとどまっているなど、調査対象の範囲や内容

⁴⁰ 経営の健全性及び個人情報の安全管理上の信用度を含む。

⁴¹ 日本情報経済社会推進協会が、日本工業規格「JIS Q 15001 個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」に適合し、個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備している事業者等を認定して、その旨を示すマークを付与し、事業活動に関して同マークの使用を認める制度。

⁴² ISMS (Information Security Management System の略) 適合性評価制度を含む。日本情報経済社会推進協会が認定した認証機関が、当該制度の認証を希望する組織の情報セキュリティマネジメントの適合性を評価する制度。

は業務実態を適切に把握するとの観点からは十分なものとはなっていない。

また、同部門は、外部委託先所管部署から調査結果を受領するにとどまり、当該調査結果の内容を精査していないなど、定期調査の適切性を確保するための取組は不十分なものとなっている。

こうした中、システムリスク管理部門は、基幹勘定系システムの外部委託先に対する当該定期調査において、同先がプライバシーマークの認証を取得していることから、再委託先における安全管理体制の整備状況を調査対象としていないほか、再々委託先名も把握していない。

(その他参考事例)

- 事務リスク管理部門は、外部委託先における個人情報の管理状況について、契約担当部署に確認を行わせ、必要に応じて、外部委託先に対し、改善を求めさせることとしている。しかしながら、契約担当部署は、外部委託先から「再委託先の監査を実施していない。」「個人データ管理台帳を作成してない。」といった不備報告を受けているにもかかわらず、外部委託先に対して、改善を求めている。 (信用金庫及び信用組合、大規模)

【利益相反管理態勢】

- **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

【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⁴³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。

⁴³ 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。

《Ⅲ. 個別の問題点》

【顧客説明態勢】

- 営業推進部門が、乗換販売の適切性の検証について、投資信託と保険商品との間、及び保険商品の間での乗換販売の適切性を検証するための態勢を整備していない事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

営業推進部門は、「投資信託乗換マニュアル」を策定し、営業店に、投資信託を保有している顧客に対して別の投資信託への乗換販売を行った場合には、「投資信託乗換表」により報告させ、当該乗換販売が適切なものであるかどうか⁴⁴を検証することとしている。

しかしながら、同部門は、投資信託と保険商品との間、及び保険商品の間での乗換販売については、その適切性を検証するための態勢を整備していない。

このため、短期間にこれらの乗換販売が多数認められる⁴⁵が、これらの乗換販売に当たり不適切な勧誘等が行われていた場合であっても、それを検知できる態勢となっていない。

⁴⁴ 例えば、顧客のニーズと実情に合致したものであるかどうかや、不適切な勧誘、説明が行われていないかどうかなど。

⁴⁵ 例えば、保険商品間の乗換販売について、変額保険から変額保険への乗換が多数認められるほか、豪ドル建ての定額個人年金を解約して変額の個人年金を購入しているなど、中途解約すれば運用状況によっては大幅な元本割れが生じる可能性がある比較的高いリスクのものを解約・購入している事例も認められる。

- 営業推進部門が、優越的な地位の濫用の問題がないことを確認するため導入したリスク性金融商品の販売に係る営業店長による事前承認の対象を、与信先の法人本体のみとし、法人の代表者やその家族についてはそ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】

営業推進部門は、リスク性金融商品（保険商品を除く。以下同じ。）及び保険商品の「顧客説明マニュアル」を策定し、リスク性金融商品について、営業店に対して、顧客が与信先の場合には当該商品の販売⁴⁶を原則として禁止する一方で、例外として、与信先からの申出により販売する場合には、優越的な地位の濫用の問題がないことを確認するため、営業店の担当者に「リスク性金融商品提案確認票⁴⁷」を作成させた上で、営業店長の事前承認を得させることとしている。

また、保険商品については、保険業法に基づく非公開金融情報の保護措置により、販売前に与信先の法人の代表者やその家族と判別できないことがあるため、全ての販売先について、営業店の担当者に加入目的や申込み経緯等を記録させた上で、営業店長に適正な募集であるかどうかの確認を行わせることとしている。

しかしながら、同部門は、同マニュアルにおいて、与信先が法人の場合には、リスク性金融商品の販売に係る営業店長による事前承認の対象を、与信先の法人本体のみとし、法人の代表者やその家族についてはその対象としていない。

また、同部門は、保険商品の販売先が与信先の法人の代表者やその家族であることが事前に判明している場合に、優越的な地位の濫用の問題がないことを確認するため、営業店の担当者に営業店長の事前承認を得させる必要がないかどうかについて、検討していない。

このため、営業店において、与信先の法人の代表者やその家族に対して、優越的な地位の濫用の問題がないことを確認しないまま、リスク性金融商品を販売している事例や、優越的な地位の濫用の観点からの検討が不十分なまま保険商品を販売している事例が認められる。

⁴⁶ リスク性金融商品の仲介を含む。

⁴⁷ リスク性金融商品を提案する理由、与信先との取引状況、与信先の直近の決算概要などを記載するもの。

(その他参考事例)

- 当行における投資信託販売件数の6～7割程度が既存顧客に対する乗換販売となっている中、コンプライアンス統括部門は、営業店における乗換販売の実態について、取引ごとに「投資信託乗換表」により検証を行っているものの、顧客ごとの取引状況についての検証を行わないまま、乗換販売に係る取引に問題はないと分析し、その旨をコンプライアンス委員会に報告している。このため、同委員会は、一部の顧客に対する乗換販売に依存することにより、顧客利益を損ねる可能性があるといった問題意識を持つに至っていない。(地域銀行、大中規模)
- コンプライアンス統括部門は、「顧客説明マニュアル」を策定し、年齢や投資経験の有無等のリスク許容度を踏まえた顧客適合性区分に応じて、投資商品の販売・勧誘を行うこととしている。また、同部門は、顧客適合性区分によっては「勧誘禁止」とされている商品を顧客の自発的申出により販売する場合には、重要事項を説明した当日の申込みは受け付けないこととする「オーバーナイト」等の提案を行わせることとしている一方で、当日の申込みについて顧客意向があった場合には、受け付けることも可能としている。こうした中、投資商品の販売・勧誘が適切に運用されているかどうかの検証を行っておらず、大部分の販売先において、顧客意向に基づく説明当日の申込みの受付となっている実態が認められており、投資商品の販売・勧誘の適切性確保に向けた管理態勢は不十分なものとなっている。(主要行等)
- 営業推進部門は、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。(主要行等)

【弊害防止措置に関する着眼点】

- リスク統括部門が、与信審査部門に対して、実需確認の際に客観的な資料に基づき検証を行うよう指示を徹底していない事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

リスク統括部門は、「デリバティブ取引マニュアル」を策定し、為替デリバティブ取引について、勧誘販売時に、顧客がリスク・テイクを目的とする⁴⁸ことが把握された場合には、販売不可としている。

⁴⁸ ヘッジ対象となる取引が存在しないものをいう。なお、オーバーヘッジの場合には、顧客から強い要請があれば取引可とされている。

こうした中、同部門は、為替デリバティブ取引は全件本部稟議を要することとし、与信審査部門に、ヘッジ対象となる取引の内容を踏まえてヘッジニーズに妥当性があるかどうかの審査（以下「実需確認」という。）を行わせることとしている⁴⁹。

しかしながら、リスク統括部門は、与信審査部門に対して、実需確認の際に客観的な資料に基づき検証を行うよう指示を徹底していない。

このため、為替デリバティブ取引を新規に導入した先について検証したところ、与信審査部門による実需確認において、当該取引先にどのようなヘッジニーズがあるのかについて、客観的な資料に基づく十分な検証が行われていない事例が認められる。

（その他参考事例）

- 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、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。しかしながら、同部門は、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の保険募集が認められる。（主要行等）

- 営業店へのコンプライアンス・ルールの徹底や顧客情報の取扱いルールが策定されていないなど取組体制が不十分であったことなどから、保険契約に係る顧客情報が銀行の融資判断に利用されかねない状況にあることや、業況が悪化している顧客を保険会社に紹介するなど優越的地位の濫用ととられかねない不適切な行為が認められる。（主要行等）

⁴⁹ このほか、案件受付時に、営業店に、顧客が作成した書面により、ヘッジ対象取引及びヘッジ理由等を確認させることとしている。

《評価事例》

- **コンプライアンス統括部門等が、役職員がグループ証券会社等宛てに電子メールを送信する際に、ファイアーウォール規制に係る注意喚起を行う仕組みを整えている等の事例**

【業態等】

主要行等

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、グループ証券会社等と顧客情報を共有する際に適用される「ファイアーウォール規制」に基づき、情報共有に係る同意書を顧客から取得することなく、顧客の非公開情報等の授受を行うことを禁じている。

こうした中、同部門、事務統括部門及びシステムリスク管理部門は、「ファイアーウォール規制」に関する法令違反事案及び懸念事案（以下「違反事案等」という。）の防止策として、当行の役職員がグループ証券会社等宛てに電子メールを送信する際に、電子メールによる非公開情報等の授受について、注意喚起する仕組み⁵⁰を整えているほか、行外に送信された電子メールを査閲⁵¹することとしており、これにより違反事案等が検知された事例が認められる。

【顧客サポート等管理態勢】

- **顧客サポート等管理部門が、苦情・相談等に係る記録や顧客対応に関するモニタリング等を十分に行っていない事例**

【業態等】

主要行等

【検査結果】

顧客サポート等管理部門は、顧客からの苦情については「苦情記録票」を作成し、そのうちコンプライアンス懸念事案については、コンプライアンス委員会等に報告することとしている。また、苦情以外の「相談、要望等」については、関係部署において定期的に検討ミーティングを開催し、改善策を検討することとしている。

こうした中、顧客サポート等管理部門長は、同部門における苦情・相談等に係る記録や顧客対応に関するモニタリング等を十分に行っていない。

⁵⁰ 役職員がグループ証券会社等宛てに電子メールを送信する際に注意喚起の画面を表示させ、当該画面上において、顧客の「非公開情報等」の有無が選択されなければメールを送信することはできない。

⁵¹ 営業店長等から任命された査閲実施者が、行外に送信された電子メールを査閲することとしており、2週間以上査閲が実施されない営業店等については、電子メールの外部発信機能が停止される。

このため、電子メールによる顧客からの問合せの中には、不明出金に関する問合せなど、顧客に被害が発生している可能性があり、速やかな対応を図るべき事案が含まれているにもかかわらず、同部門は回答を放置している事例が多数認められる。

また、同部門は、「苦情記録票」作成の遵守状況に関するモニタリングを行っていないことなどから、多数の同票の作成漏れが認められる。

さらに、同部門は、ローンに係る苦情の定義や同票の起票基準について、当行基準に比べ緩い事業親会社グループ会社の基準を適用している。このため、当行基準では苦情に該当するものが「苦情」と判断されず、同票の作成が行われていない事例が多数認められる。

【顧客情報管理態勢】

- **経営企画部門が、営業時間外にも営業活動が行われているにもかかわらず、そうした実態を踏まえた顧客情報管理に係る規程を整備していない事例**

【業態等】

信用金庫及び信用組合、中規模

【検査結果】

理事会は、「顧客保護等管理方針」を策定し、経営企画部門を顧客情報管理の統括部署と定め、同部門に、顧客情報管理に関するモニタリングや規程・マニュアル等の策定・見直しのほか、顧客情報管理に関する一切の業務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、顧客情報資料を執務室外へ持ち出す場合には、申請書に必要事項を記載し、担当役席者の確認を受けるよう指示している。

しかしながら、当金融機関においては、営業時間外にも営業活動が行われているにもかかわらず、同部門は、そうした実態を踏まえた顧客情報管理に係る規程を整備していない。

このため、営業店の渉外係等は、営業時間外に顧客を訪問し、顧客情報資料を預かったまま、帰宅することが常態化しており、顧客情報漏えいにつながりかねない実態が認められる。

統合的リスク管理態勢

《 I . 経営陣による統合的リスク管理態勢の整備・確立状況》

【取締役の役割・責任】

NEW

➤ 常勤理事会が、資本配賦額の妥当性やリスク計測モデルの妥当性を検討していない等の事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、大規模

【検査結果】

理事会は、「統合的リスク管理規程」等に基づき、各種リスクを一元管理する統合的リスク管理部署を定め、ALM委員会に所掌リスクのモニタリング評価、削減・コントロールや、リスクと収益に係る戦略目標を協議・検討することとしている。

また、統合的リスク管理部門は、市場リスク量、有価証券評価損益の推移及び資金繰りひっ迫度の状況等を算出するとともに、審査部門から個別大口与信先の残高及び未保全額等を報告させ、ALM委員会や常勤理事会へ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る。

- ① 常勤理事会は、「自己資本管理方針」等に基づき、直前期の自己資本総額に次期コア業務純益見込額を加え、一定のバッファを控除した残額を資本配賦額とし、統合的リスク管理部門等から報告されるリスク量と比較・対照することとしている。

しかしながら、常勤理事会は、リスク資本として年度事業計画で達成目標とした期末コア業務純益全額を直前期の自己資本総額に加えていることや、バッファの妥当性を検討していない。

- ② 常勤理事会やALM委員会は、アウトライヤー基準の金利リスクと、参考値として報告を受けている市場VaRモデルから算出される金利リスクや円金利BPV感応度分析結果に大幅なかい離が生じているにもかかわらず、かい離の妥当性を検証していない。

- ③ 常勤理事会やALM委員会は、リーマンショックや欧州危機による金融市場混乱を契機に、ストレス・テストを実施しているものの、その後は実施していないほか、信用リスクを対象としたストレス・テ

トを実施していない。

【内部規程等の整備】

- **常務会が、関連会社に係るリスク管理の責任部署を定めておらず、関連会社に係るリスクが統合的リスク管理の対象外となっている等の事例**

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

取締役会は、「統合的リスク管理規程」を策定し、リスク管理部門を統合的リスク管理の統括部署、融資部門を融資関連の信用リスク管理の所管部署、市場部門を市場関連の信用リスク管理の所管部署としている。

こうした中、以下のような事例が認められる。

① 関連会社のリスク

取締役会は、「統合的リスク管理規程」において、関連会社を含めた当行全体のリスクを統合して計測・管理することとしている。

こうした中、常務会は、「統合リスク管理に係る管理基準」において、統合的リスク管理の統括部署であるリスク管理部門と、関連会社管理の担当部署のどちらが、関連会社に係るリスク管理の所管部署となるのかを定めておらず、関連会社に係るリスクが統合的リスク管理の対象外となっている実態が認められる。

② 新商品のリスク

常務会は、「新商品リスク評価要領」を策定し、リスク評価の対象とする商品・業務を、「当行が新規に取扱いを開始する商品・業務」と定める一方で、「当行が購入・投資を行う商品など」については、同要領の対象から除外することとしている。

このため、融資部門において、購入・投資する新商品についてのリスク評価が行われていない実態が認められる。

③ 与信集中リスク

リスク管理部門は、融資部門が計測した信用リスク量と市場部門が計測した信用リスク量とを単純に合算するにとどまり、当行全体の与信ポートフォリオを合算した場合の与信集中リスクを考慮したリスク管理の必要性について検討していない。

(その他参考事例)

- A L M委員会は、収益シミュレーションの実施に当たり、リスク・ファクターや投資目的が異なるポートフォリオごとの総合損益ベースにおける収益管理等について具体的な検討を行っていない。このため、金利等の金融指標が当行の「景気下振れリスクシナリオ」を下回る状況であるにもかかわらず、同委員会はポートフォリオへの影響分析や収益計画等の見直しの必要性を検討していないなど、機動的な審議を行っていない。(主要行等)

《評価事例》

- **統合的リスク管理部門が、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、「統合的リスク管理規程」を策定し、統合的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A L M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、統合的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 1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ズ・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。

【ストレス・テスト実施後の対応】

- **常務会が、ストレス・テストで算出されたリスク量が、前期末の自己資本及び純資産額を超過する状況となっているにもかかわらず、有価証券の運用方針の見直しなど、当該状況に対応するための方策を検討していない事例**

【業態等】

信用金庫及び信用組合、小規模

【検査結果】

理事会は「市場リスク管理規程」を策定し、自己資本の充実度評価に当たって、採用したリスク計量化手法の限界・弱点をフォローする管理手法として、ストレス・テストを実施することとしている。

また、常務会は、同規程に基づき、経営企画部門に、ストレス・テストの実施結果を報告させるとともに、経営に大きく影響する重要な事項等について、対応を協議の上、必要に応じ理事会へ付議することとしている。

しかしながら、常務会は、ストレス・テストで算出されたリスク量が、前期末の自己資本及び純資産額を超過する状況となっているにもかかわらず、有価証券の運用方針の見直しなど、当該状況に対応するための方策を検討していない。

《Ⅱ. 管理者による統合的リスク管理態勢の整備・確立状況》

【統合的リスク管理規程】

- 統合的リスク管理部門が、商品の新規取扱いに対するリスクチェックについて、分析すべき内容や手法等を定めていない事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

統合的リスク管理部門は、商品の新規取扱いに対するリスクチェックについて、「統合的リスク管理規程」を定め、様々なリスクが当行に及ぼす影響を検討するために、関係業務部門とともにリスクチェックを実施することとしている。

しかしながら、統合的リスク管理部門は、リスクチェックについて、具体的に分析すべき内容や手法等を同規程に定めていない。

このため、新たに投資する証券化関連商品のリスクチェックにおいて、統合的リスク管理部門は、時価評価やリスク量の算出の限界を踏まえた管理方法を十分に検討しておらず、投資する際の条件等を明確にしてい

【ストレス・テストの実施】

- リスク管理委員会が、事業債、私募リートへの投資等リスク・カテゴリーをまたがる商品での運用が増加していると認識しているにもかかわらず、リスク管理部門に対して、当行に重大な影響を及ぼし得る事象を包括的に捉えたストレス・シナリオ等を用いてリスクを統合的に評価・計測するストレス・テストを実施するよう指示していない事例

【業態等】

主要行等

【検査結果】

リスク管理委員会は、「リスク管理規程」に基づき、自己資本充実度の検証を目的に、リスク管理部門に対してストレス・テストを実施するよう指示し、半期ごとにその結果の報告を受けている。

しかしながら、同委員会は、事業債、私募リートへの投資等リスク・カテゴリーをまたがる商品での運用が増加していると認識しているにもかかわらず、同部門に対して、当行に重大な影響を及ぼし得る事象を包括的に捉えたストレス・シナリオ等を用いてリスクを統合的に評価・計測するよ

う指示しておらず、自己資本充実度の検証には不十分なストレス・テストとなっている。

【リスク限度枠管理】

- **リスク管理委員会が、統合的リスク量がリスク資本を超過する状況が継続していることを把握しているものの、リスク量を管理するための具体策について検討していない等の事例**

【業態等】

信用金庫及び信用組合、大規模

【検査結果】

理事会は、「統合的リスク管理方針」を策定し、リスク管理委員会を統合的リスクの統括部署とし、同委員会に各リスク管理部署の連絡・報告体制の整備や管理体制の改善を図らせることとしている。

また、常務会は、「統合的リスク管理規程」を策定し、最低自己資本額を定め、「統合的リスク量」と「リスク資本」の対比によって自己資本の十分性を確認し、必要に応じて各リスク量の調整を図ることとしている。

しかしながら、同委員会は、統合的リスク量がリスク資本を超過する状況が継続していることを四半期ごとの報告で把握しているものの、リスク量を管理するための具体策について検討していない。

また、経営企画部門は、リスク量の算定根拠となる有価証券の種類別残高、未保全額の推移やリスク・ファクターである金利、デフォルト率の変化など、統合的リスク量がリスク資本を超過している要因や、対応を要するリスクの特定のために必要な情報を同委員会や理事会に対し報告していない。

《Ⅲ. 個別の問題点（統合リスク計測手法を用いている場合）》

【ストレス・テストのシナリオ】

- リスク管理部門が、ストレス・テストを実施しているものの、「VaRによるリスク管理手法の補完」というストレス・テストの実施目的に即したものでない等の事例

【業態等】

主要行等

【検査結果】

リスク管理部門は、ストレス・テストを四半期ごとに実施しているが、内部管理上のVaRの信頼区間が99%であるのに対し、VaRの前提条件はそのままに、信頼区間のみを99.99%とした場合をストレス・ケースのひとつとしており、「VaRによるリスク管理手法の補完」というストレス・テストの実施目的に即したものでない。

また、同部門は、各資産の保有期間に対応した過去データの最大下落幅をベースに算出した想定損失をストレス・ケースのひとつとしているが、保有期間と同一期間の下落幅のみを最大下落幅としており、保有期間よりも短期間において市場が大きく変動した場合が勘案されていない。

さらに、同部門は、経営計画等において今後の残高増加を見込んでいる貸出金を対象としたストレス・テストや、ALM委員会において採用している金利シナリオが崩れる場合等を想定したストレス・テストを行っていない。

自己資本管理態勢

《Ⅰ. 経営陣による自己資本管理態勢の整備・確立状況》

【取締役の役割・責任】

- 常勤理事会が、当金融機関の中期的な自己資本の積上げについて、劣後ローンのコア資本に係る基礎項目の経過措置を考慮した自己資本比率の試算や、当該試算に基づく自己資本充実に向けた対応策に関する協議・検討を行っておらず、自己資本の充実度を検証できていない事例

【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、「経営健全化計画」を策定し、中期的な自己資本の積上げを行うこととしている中、26年3月末のバーゼルⅢ国内基準導入後、劣後ローンの算入逡減が見込まれることから、劣後ローンの優先出資への振替について検討したとしている。

しかしながら、常勤理事会は、検討の結果、優先出資への振替に直ちに
対応することは困難であると結論付けるにとどまり、劣後ローンのコア資本
に係る基礎項目の経過措置⁵²を考慮した自己資本比率の試算や、当該試算
に基づく自己資本充実に向けた対応策に関する協議・検討を行っておら
ず、自己資本の充実度を検証できていない。

(その他参考事例)

- リスク管理委員会は、自己資本の充実度を評価するためのストレス・シナリオについて、リスク管理部門が作成した内容を確認するにとどまり、その適切性について十分に検討していない。こうした中、ストレス・シナリオについて、必要な要件等についての調整が図られないまま、リスク管理の所管部署ごとに定められており、当行全体の業務・ポートフォリオをカバーする包括的なものとなっていない。(地域銀行、中小規模)
- リスク管理委員会は、自己資本充実度の評価方法等の見直しの際には、資本配賦対象外のリスクを評価の上、未配賦資本と対比し、その適切性を検証することとしている。しかしながら、同委員会は、当該検証の実施時期等について十分な検討を行っていないことから、リスク統括部門は、資本配賦額を決定する際、資本配賦対象外のリスクに係るバッファの所要

⁵² バーゼルⅢ国内基準導入から36年3月末までの間、劣後ローン等について、段階的にコア資本への算入が逡減される。

額を確認、検証していない。(地域銀行、中小規模)

《Ⅱ. 管理者による自己資本管理態勢の整備・確立状況》

【自己資本充実度の評価】

- 自己資本管理部門が、リスク量が配賦可能自己資本を大幅に超過している状況を認識しているにもかかわらず、自己資本比率向上策の検討など、自己資本充実に関する評価及び分析を行っていない事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、小規模

【検査結果】

理事会は、「自己資本管理方針」等を定め、主管部署を自己資本管理部門として、当金融機関の自己資本管理態勢の整備・確立を図ることとしている。また、同部門は、自己資本充実度の評価について、当金融機関全体のリスク量を取りまとめ、理事会に報告することとしている。

しかしながら、同部門は、有価証券の評価損により、リスク量が配賦可能自己資本を大幅に超過している状況を認識しているにもかかわらず、自己資本比率向上策の検討など、自己資本充実に関する評価及び分析を行っていない。

《Ⅲ. 個別の問題（自己資本比率の算定の正確性）》

【信用リスク・アセットの額】

- 自己資本比率の算定に係る管理部署が、信用リスク・アセットの算出を行う審査部門における告示解釈や算出手順が適切なものとなっているかについての検証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】

理事会は、「自己資本管理規程」において、自己資本比率の算定プロセスに関する取決め等を行う機関をALM委員会としているほか、自己資本比率算定に係る管理部署を総務部門と定めている。自己資本比率の算定に係る信用リスク・アセットの算出については、与信関連は審査部門が行い、総務部門において取りまとめ、自己資本比率の算定を行っている。

こうした中、与信関連の信用リスク・アセットの判定については、共同事務センターのシステムを使用しており、審査部門において告示上の要件に該当するかの判定を行い、システムに自己資本比率算定に係る情報の登録を行うことで、システム上で集計を行っている。

しかしながら、総務部門は、自己資本比率を正確に算定するために、審査部門の告示解釈や算出手順が適切なものとなっているかについての検証を行っていない。このため、信用リスク・アセットの算定誤りが認められ、自己資本比率の乖離につながっている。

信用リスク管理態勢

《 I . 経営陣による信用リスク管理態勢の整備・確立状況》

【信用リスク管理方針の整備】

- 取締役会が、大口与信集中の是正のために将来的に大口与信比率をどの程度の水準としていくかといった与信ポートフォリオの運営方針を明確にしていけない等の事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

取締役会及び与信管理部門は、大口与信先の突発破綻による信用リスクの顕在化が経営に大きな影響を与えていたことから、大口与信集中の是正が必要であると認識している。

しかしながら、取締役会は、その是正のために将来的に大口与信比率をどの程度の水準としていくかといった与信ポートフォリオの運営方針を明確にしていない。また、同部門に対して、現行の大口与信集中リスク管理手法の問題点の洗出しや大口与信集中是正に向けての改善策の検討を行うよう的確に指示していない。さらに、同部門も、過去に大口破綻が相次ぎ信用コストが高い状況にあると認識しているにもかかわらず、与信リミットの管理状況や大口債務者に対するモニタリング結果を取締役会に対して報告するにとどまっております、大口与信集中是正のための具体的改善策についての提案・報告を行っていない。

このため、取締役会が、大口与信先への追加与信の妥当性を十分に検討しないまま、与信リミットを超過する融資を許容した事例が認められる。

(その他参考事例)

- 理事会は、信用保証協会の緊急保証制度への対応について、同制度が創設されて以降、具体的対応方針等を策定していないことから、審査部門が、リスク回避を目的として、営業店に対し、同制度を利用した融資によるプロパー融資の回収を指示し、旧債振替を実行させている。(信用金庫及び信用組合、小規模)

《Ⅱ. 管理者による信用リスク管理態勢の整備・確立状況》

【審査部門の役割・責任】

- 融資部門が、営業店に対して、融資の実行時や実行後における事業計画の検証や進捗管理のほか、試算表や工事明細一覧などの徴求により、債務者の実態を把握するよう適切な指導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】

理事会は、「信用リスク管理規程」を策定し、融資部門に、与信関連資産及び問題債権に係る管理やモニタリングを実施させることとしている。

また、同部門は、審査担当として営業店を指導し、個別案件ごとのリスク特性を踏まえた融資応諾の妥当性を検討するとともに、個々の融資案件について、リスク管理方針や信用リスク管理規程にのっとりた案件であるかについて、採算性や将来性を重視しつつ常時検証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、融資の実行時や実行後における事業計画の検証や進捗管理のほか、試算表や工事明細一覧などの徴求により、債務者の実態を把握するよう適切な指導を行っていない。

このため、不動産業者に対する土地開発資金の融資実行に当たって、営業店での債務者の事業計画に係る実効性の検証や実行後における同計画の進捗管理が十分でなく、同計画に掲げた造成が行われなかったことから、事業が進捗せず、貸出期間の長期化を招いている事例のほか、融資実行後において、未成工事支出金を多額に計上している建設業者からの工事明細一覧を徴求しておらず、債務者の実態把握が不十分な事例が認められる。

(その他参考事例)

NEW

- 審査部門及び経営改善支援部門は、実質同一債務者の判断に当たり、資金の流れや代表者の支配力の程度等に応じた信用リスクの一体性の観点から判断することとしている。しかしながら、資金貸借関係や事業の関連性がないことをもって、リスクの一体性を十分に検証することなく、子会社を実質同一債務者としていない。(信用金庫及び信用組合、大規模)
- 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とりまとめ、営業店への還元や研修に活用しているが、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。(主要行等)

《評価事例》

- 審査部門が、業種別与信管理について、グローバルベースかつ中長期の業界動向・リスクファクターを踏まえた、より高度な分析・評価を用いて管理の強化を図っている事例

【業態等】

主要行等

【検査結果】

当行の与信ポートフォリオにおいて、審査部門が所管する大企業セグメント向け与信残高は与信総額の多数を占め、業種別では特定の4業種が大口与信集中業種となっている。また、格付別では、与信残高上位のうち業界環境が厳しい業種が低格付与信集中業種となっている。

同部門は、こうした大企業セグメント向けの与信ポートフォリオの特徴や、「リーマン・ショック」以降、業種間・業種内での成長力格差が鮮明になりつつある現況を踏まえ、フォワード・ルッキングな観点から、グローバルベースかつ中長期の業界動向・リスクファクターを十分に踏まえた、より高度な分析・評価を用いた業種別与信管理の強化を図っている。

特に、自動車業界や電気業界については、為替変動リスク等の短期的なリスクファクターだけではなく、中長期的な競争力維持・向上のためのキードライバーを洗い出し、非日系企業も含めて各社の対応状況を横串評価し、行内格付の序列との整合性を検証している。

【与信管理部門の役割・責任】

- リスク管理委員会等が、当行において県外貸出を増加させている中、信用リスク管理や融資戦略の策定に活用することができるよう、地域別の与信ポートフォリオの動向に係る監視態勢を強化し、与信ポートフォリオの分析を高度化させることが課題となっている事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

取締役会は、「与信ポートフォリオ管理規程」を策定し、融資部門を与信ポートフォリオ管理に関する業務の所管部署とし、与信ポートフォリオの

監視を行うことにより、ポートフォリオの悪化の早期把握や融資戦略への活用等⁵³を図るとしている。

また、取締役会は、同規程において、同部門に、業種別、地域別等⁵⁴のセグメントごとに与信先数、与信残高及び信用リスク量を把握させ、集中度合いやその変化の分析を行わせた上で、当該分析結果をリスク管理委員会に報告させることとしている。

しかしながら、同部門の報告は、当行が県外貸出を増加させている中、同貸出に内在する共通傾向や問題点に関する分析が不足しており、同委員会においては、充実した信用リスク管理に関する審議を行えていない。

このため、今回検査において、直近3か年におけるデフォルトの発生状況を地域別に分析したところ、県外貸出におけるデフォルト率が県内貸出の約2倍となっているなど、高止まりして推移していることが認められる。

したがって、同委員会及び同部門は、信用リスク管理や融資戦略の策定に活用することができるよう、地域別の与信ポートフォリオの動向に係る監視態勢を強化し、与信ポートフォリオの分析を高度化させることが課題である。

- **与信管理部門が、海外拠点特有のリスクの状況やその変化等を踏まえて、どのように対応するべきかを具体的に示しておらず、海外拠点において、信用格付の推移に係る分析や分析結果の与信方針への反映などについての議論を十分に行っていない等の事例**

【業態等】

主要行等

【検査結果】

与信管理部門は、「海外拠点運営規程」を策定し、海外拠点のリスク管理委員会等⁵⁵において、海外拠点運営上の各種リスクの状況について、海外拠点の実情等に則して具体的に審議させ、潜在リスクに対する管理態勢の強化を図ることとしており、各海外拠点に、同規程に基づき同委員会等を開催させるとともに、議事録等による情報共有を図っている。

しかしながら、同部門は、海外拠点特有のリスクの状況やその変化等を踏まえて、海外拠点の同委員会等がどのように対応するべきかを具体的に示していない。

このため、当行海外拠点のリスク管理委員会において、信用リスクの総量などを把握するにとどまり、信用格付の推移に係る分析や分析結果の与

⁵³ 信用度に応じた貸出先管理やリスク・リターンを踏まえた合理的な貸出業務の運営を含む。

⁵⁴ 信用格付ランク別等を含む。

⁵⁵ 「ポートフォリオ管理会議」などの会議体を含む。

信方針への反映などについての議論を十分に行っていない事例や、与信集中リスクについて、海外拠点と当行との業種分類の差異⁵⁶を踏まえた実質的な集中リスクの把握・管理を行っていない事例が認められる。

(その他参考事例)

NEW

- 与信管理部門は、介護・福祉事業に係る事業計画において、事業収入の要素として介護施設への入所率のほか、入所者の要介護度や介護サービスの利用による介護報酬についても見込みが立てられているにもかかわらず、当該事業計画の進捗管理では、同施設への入所率を把握することにとどまり、入所者の要介護度や介護報酬の受取状況を確認しておらず、業種特性に応じた与信管理方法を十分に検討していない。(信用金庫及び信用組合、中規模)
- 融資部門は、営業店に対して、シンジケート・ローンに係る与信先のコベナント条項の管理状況の報告をさせているが、当該報告後に行われた与信先の決算開示結果についての検証を指示しておらず、財務内容の悪化を適時に確認できる仕組みとしていないことから、コベナント条項に抵触した与信先に対する適時の企業審査や自己査定の見直しが行われていない事例や、与信先に係る開示資料の検証が行われていない。(地域銀行、中小規模)
- 信用リスク管理部門は、当行と与信取引のある非上場大会社の中に、会計監査人が設置されていない先があるにもかかわらず、当該先について、法令違反の状態にあり、決算の信頼性にも疑義が生じ得ることを踏まえて、債務者格付の見直しを行う必要がないかどうかを検討していない。(地域銀行、大中規模)

⁵⁶ 例えば、オートローン会社について、当行海外拠点では「金融業」に分類されている一方、当行では「自動車」に分類されている。

《Ⅲ. 個別の問題点》

【問題債権の管理】

- 信用リスク管理部門が、海外拠点向けの専担部署の具体的な役割や権限等を明確化していない事例

【業態等】

主要行等

【検査結果】

信用リスク管理部門においては、海外与信の信用コストの最小化と回収の極大化を目指す問題債権案件（再生支援、撤退）が増加しており、今後、不良債権の増加が見込まれる状況にあることを踏まえ、同部門内に海外拠点向け専担部署を設置し、各拠点に対する支援・指導機能を強化することとしている。

しかしながら、同部門は、専担部署の具体的な役割（海外拠点との役割分担）や、権限・責任を明確化していない。

このため、海外拠点における与信案件について、問題債権案件としての管理が求められるにもかかわらず、適切に管理されていない事例が認められる。

【信用格付】

- 信用リスク管理部門が、信用格付モデルランクの判定後に定性評価により修正を加える際の基準について、定性要因の「程度に応じて、モデルランクからの修正を行う」と定めるにとどまっており、統一的な運用が可能な具体的なものとなっていない事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

信用リスク管理部門は、「信用格付基準」を策定し、債務者の財務内容について、営業店及び審査部門にスコアリングモデルによる定量的な評価に基づき信用格付モデルランクを判定させ、定性評価による修正を加えさせた上で、最終的な信用格付ランクを決定することとしている。

しかしながら、信用リスク管理部門は、信用格付モデルランクの判定後に定性評価により修正を加える際の基準について、定性要因の「程度に応じて、モデルランクからの修正を行う」と定めるにとどまっており、当該基準は統一的な運用が可能な具体的なものとなっていない。

このため、経営環境の大幅な悪化に伴う定性評価の検討が的確に行われておらず、信用格付ランクの変更が必要な事例が認められる。

(その他参考事例)

- 与信管理部門は、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ことから、賃料の下落を想定した格付付与を行っていないものや、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。(主要行等)

【クレジット・リミット】

- 融資部門が、大口与信先に対する取引方針及び取引方針枠の設定に当たり、現状の与信残高に当面の資金需要を見込んで設定するなど、個社の特性を十分に把握・認識した上で適切に設定することとしていない等の事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

融資部門は、「与信ポートフォリオ管理規程」に基づき、与信残高がグループベースで一定額を超える大口与信先に対し、個別に取引方針⁵⁷及び取引方針枠⁵⁸を設定することとしている。

しかしながら、同部門は、大口与信先に対する取引方針及び取引方針枠の設定に当たり、現状の与信残高に当面の資金需要を見込んで設定するなど、個社の特性を十分に把握・認識した上で適切に設定することとしていない。

また、リスク管理委員会⁵⁹も、同部門に対し、個社の実態を適切に報告させることや、取引状況の具体的な将来展望を提示させることについて十分に指示していない。

このため、同部門において、取引方針は現状維持としながらも、短期的な資金需要に応えるため、取引方針枠を現状の与信残高や貸出残高を大幅に上回った額としている事例や、粉飾決算を行っている先の実態把握が不十分なまま、貸出残高を大幅に上回る取引方針枠を設定している事例が認められる。

⁵⁷ 「増枠」、「同枠（現状維持）」又は「減枠」。

⁵⁸ 審査担当役員決裁で貸出可能な上限額。

⁵⁹ 信用ポートフォリオの状況や大口与信先の取引状況等、信用リスク管理に関する重要事項を審議することとされている。

(その他参考事例)

- 審査部門は、与信限度額の超過先について、翌期の与信限度額を設定するにとどまり、超過是正に向けた今後の与信計画等の対応策を策定していないほか、要注意先以下の与信先に対する個別の与信限度額の設定に当たって、与信先の収益や資金繰り状況を踏まえた検討を行っておらず、過大な与信限度額の設定を行っている。(地域銀行、大中規模)

【信用集中リスクの管理】

- **理事会が、総与信に占める大口与信先の与信残高等を確認するにとどまり、大口与信先の未保全額や当金融機関の収益力等を踏まえた上で、大口与信比率をどの程度の水準としていくかといった議論を行っていない等の事例**

【業態等】

信用金庫及び信用組合、大規模

【検査結果】

理事会は、審査部門より、与信先の業況悪化から与信コストがコア業務純益を上回っているほか、大口与信先に対する与信残高や未保全額が急激に増加しているとの報告を受けている。

しかしながら、理事会は、総与信に占める大口与信先の与信残高等を確認するにとどまり、大口与信先の未保全額や当金融機関の収益力等を踏まえた上で、大口与信比率をどの程度の水準としていくかといった議論を行っていない。

また、理事会は、経営計画で掲げている貸出残高目標を達成することを優先し、当金融機関の経営体力を踏まえた与信集中管理態勢を整備していないため、クレジット・リミットを恒常的に超過している大口与信先に対し、与信縮小を含む具体的な取組方針を策定しないまま、更なる追加与信を行い、クレジット・リミットの超過額を拡大させている事例が認められる。

(その他参考事例)

- 理事会は、不動産業の与信残高構成比率等の上限引上げに当たり、同業種への与信集中が進むことにより生じるリスクを検討することなく、県内の他の金融機関と比較して突出したものではないことのみを理由として決定しており、業種集中リスク管理は不十分なものとなっている。(信用金庫及び信用組合、中規模)

- リスク管理委員会は、大口与信比率が上昇傾向にある中、現行の与信集中リスク管理手法に問題がないかどうかについての洗出しには着手しておらず、クレジット・リミットを個社別に設定する必要がないかなど、大口与信先に対する与信集中の抑制に向けた具体策の検討を行っていない。(地域銀行、中小規模)

【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

【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。

(その他参考事例)

- 審査部門は、当座貸越について、使用実績額を基に信用リスク量を計測するにとどまり、空き枠を含む当座貸越枠全体や、推定される使用額等を基にした信用リスク量の計測を行っていないため、全体の信用リスク量を過少計上している。(地域銀行、中小規模)

【住宅ローンのリスク管理】

- 経営企画部門が、住宅ローンの収益分析について、プリペイメント・リスクを勘案していないほか、地価下落等を勘案したLGD⁶⁰を使用していないことから、中長期的な収益分析及び検討が不十分なものとなっている事例

【業態等】

主要行等

【検査結果】

取締役会は、住宅ローンをコアビジネスの一つとして位置づけ、経営企画部門に対して、シーズニング効果⁶¹やプリペイメント・リスクを踏まえた中長期的な収益を把握するよう指示している。また、同部門は、当該指示を踏まえ、シーズニング効果の影響を勘案した収益分析を実施し、当該分析結果を取締役に報告している。

しかしながら、同部門による当該分析は、プリペイメント・リスクを勘案していないほか、地価下落等を勘案したLGDを使用していないことから、中長期的な収益の分析及び検討は不十分なものとなっている。

このため、同部門は、現状の金利水準が中長期的にどれだけの収益を確保できるのか、中長期的な損益分岐点となる金利水準がどの程度なのかを把握しないまま、住宅ローンのプライシングを設定している。

(その他参考事例)

- 信用リスク管理部門は、住宅ローンの生涯収益分析を試算する際のパラメータである経過年数別のデフォルト率について、データ蓄積までの間、外部データを使用することとしているが、当行のデフォルトデータが蓄積された結果、当行と外部機関との経過年数別のデフォルト率の形状が異なっていることが明らかになっているにもかかわらず、同部門は、当該試算について、当行の実態に適したパラメータを使用する観点からの見直しを行っていない。(地域銀行、大中規模)
- リスク統括部門は、住宅ローンが重要な位置づけとされているにもかかわらず、自動審査システムに蓄積されたデータを活用した基本的なリスク分析を行っていないほか、リスク統括部門及び営業推進部門は、住宅ローンについて、シーズニング効果等を踏まえたリスク管理の必要性について検討しておらず、生涯収益管理や採算管理を行っていない。(地域銀行、大中規模)

⁶⁰ Loss Given Default：デフォルト時損失率。

⁶¹ 与信時から一定期間経過後にデフォルト発生がピークに達する特性。

《評価事例》

- 住宅ローン関連部署が、住宅ローンのリスク管理について、審査モデルと生涯収益モデルを活用し、信用リスクに応じたきめ細かいリスクプライシングを導入する等により、ポートフォリオの質を維持している事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

取締役会は、中期経営計画において、個人向け営業戦略として住宅ローンの推進強化を掲げているほか、常務会は、人口減少や金利競争など市場環境が激化する中で、住宅ローン獲得の「量」と「質（収益性）」の両立を図るとする方針を掲げている。

こうした中、住宅ローン関連部署は、同ローンのリスク管理について、審査モデルと生涯収益モデルを活用し、信用リスクに応じたきめ細かいリスクプライシング（保証料設定⁶²）を導入するとともに、ポートフォリオの質が維持されていることを確認するために定期的にポートフォリオの構成をモニタリングしている。

また、同関連部署は、入口審査の精度を維持するために定期的に審査モデルを検証し、必要に応じて同モデルの改修を行うこととしている。

こうした取組の結果、ポートフォリオの質が維持されるとともに、延滞率及び代位弁済率ともにそれぞれ低下している実態が認められる。

⁶² 審査モデルに基づく債務者格付と担保比率から決定。

資産査定管理態勢

《 I . 経営陣による資産査定管理態勢の整備・確立状況》

【資産査定管理態勢の整備・確立】

《評価事例》

- 経営会議等が、海外を含む当行全体の信用リスク管理部署を融資企画部門と定め、決算期毎に自己査定の結果をとりまとめ、報告させる態勢を構築している事例

【業態等】

主要行等

【検査結果】

経営会議等は、海外を含む当行全体の信用リスク管理部署を融資企画部門と定め、決算期毎に自己査定の結果をとりまとめ、報告させる態勢を構築している。

また、リーマン・ショック以降、国内の大企業においても赤字決算となる取引先が増えたことを踏まえ、これらの取引先に対する与信については、赤字先に対する債務者区分判定の目線の明確化・具体化などを実施している。

さらに、非日系企業に対する与信については、新たな信用格付制度を設け、産業リスクを早期に格付に反映させている。

《Ⅱ. 管理者による資産査定管理態勢の整備・確立状況》

【自己査定基準及び償却・引当基準の内容】

- 審査部門が、営業店に対し、実質同一債務者として一体で信用力を判断すべき債務者の判断基準を明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】

審査部門は、企業グループ全体の業況把握に関する前回検査指摘を受け、実質同一債務者の定義を明確化するなどの改善策を講じ、自己査定に係る態勢を整備したとしている。

しかしながら、以下のような問題点が認められる。

- ① 実質同一債務者の判断基準について、同部門は、規程上、実質的に同一であると認められる債務者の関係を、文言として追加するにとどまり、営業店に対し、実質同一債務者として一体で信用力を判断すべき債務者の判断基準を明示していない。

このため、営業店が、業績不芳な関連会社を実質同一債務者として管理せず、グループ一体での信用力を評価していない事例や、子会社の債務者区分を親会社より上位にとどめている事例が認められる。

- ② 親会社の支援を加味することにより、業績不芳な子会社をランクアップさせているケースにおいて、同部門は、親会社の支援状況のエビデンスの有無のみをもって債務者区分を判断している。

このため、子会社単体の財務内容や業績見通しを十分把握していないにもかかわらず、「親会社による支援あり」として、子会社の債務者区分を上位にとどめている事例が認められる。

(その他参考事例)

- 反社会的勢力先や不祥事件関係者等、債務者属性に着目した抽出基準及び査定基準等が定められていないほか、不動産ノンリコースローンについて、LTV⁶³算定における不動産鑑定評価の具体的な検証手法が定められていない。(主要行等)

⁶³ Loan To Value の略。

《Ⅲ. 自己査定結果の正確性及び償却・引当結果の適切性》

【自己査定結果の正確性】

- 審査部門が、営業店において、過去の当局検査や監査法人の指摘を踏まえて改正したマニュアルに沿って、適切に一次査定を実施しているかどうかを十分に検証していない事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、大規模

【検査結果】

常務会は、「自己査定基準」を策定し、貸出金に係る一次査定を営業店に、二次査定を審査部門に実施させた後、内部監査部門に検証させた査定結果について承認を行い、理事会に報告することとしている。

また、審査部門は、前回検査の指摘⁶⁴を受けて、「自己査定マニュアル」を見直し、事業の用に供していない不動産や売却計画のある不動産については、市場価格に基づく再評価を行い、実態バランスに反映させることとしている。

しかしながら、審査部門は、営業店が、過去の当局検査や監査法人の指摘⁶⁵を踏まえ、マニュアルに沿って、適切に一次査定を実施しているかどうかを十分に検証していない。

このため、業況不芳な債務者に係る自己査定において、売却を計画していない事業用資産の含み益を実態バランスに反映させることにより資産超過と判定している事例や、不動産販売業者の実態バランスにおいて販売用不動産に係る多額の含み損を反映していない事例が認められる。

(その他参考事例)

- 資産査定管理部門は、経年、エリア、立地等の面において相対的に競争力が劣る物件や、賃料・稼働率等が下方トレンドにある物件について、こうしたネガティブな要素を不動産評価に反映させるための具体的な検証項目を定めていない。(主要行等)
- 資産査定管理部門は、CMB S⁶⁶のスキーム及び不動産価格算出のためのキャッシュフローの検証は実施しているものの、CAPレートは当行の不動産鑑定士が設定しているため、その検証の必要性を認識せず、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

⁶⁴ 「売却予定である事業用不動産の含み損を債務者の実態バランスに反映させていない」との指摘。

⁶⁵ 「債務者の保有する事業用資産（本社の土地・建物）に係る評価益について、実態バランスへの反映は認められない」との指摘。

⁶⁶ 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。

要な事例が認められる。(主要行等)

- 資産査定管理部門は、LBOファイナンス案件における自己査定について、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。(主要行等)

【償却・引当結果の適切性】

- 資産査定管理部門及び審査部門が、過去に設定した貸倒引当金が十分な水準であったかどうかを事後的に貸倒実績額と比較して検証するバック・テストを実施していない等の事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

取締役会は、「償却・引当基準」を策定し、資産査定管理部門を償却・引当態勢の所管部署、審査部門を一般貸倒引当金及び個別貸倒引当金の算定部署としているところ、以下のような問題点が認められる。

① 貸倒引当金の十分性の検証

資産査定管理部門及び審査部門は、過去に設定した貸倒引当金が十分な水準であったかどうかを事後的に貸倒実績額と比較して検証するバック・テストを実施していない。

② DCF法⁶⁷による貸倒引当金

審査部門は、「償却・引当マニュアル」を策定し、要管理先で与信額が一定額以上の先については、DCF法により一般貸倒引当金を算定することとしている。

こうした中、同部門は、DCF法による算定を適切に行っておらず、DCF法において、残存債権に適用するデフォルト率やキャッシュ・フローの割引に用いる実効金利を誤っていることから、引当不足が認められる。

⁶⁷ 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。

市場リスク管理態勢

《 I . 経営陣による市場リスク管理態勢の整備・確立状況》

【取締役の役割・責任】

NEW

- 理事会が、仕組債の運用実態やそれに伴うリスクについて報告するように求めておらず、仕組債の保有状況やリスク特性に応じたリスク管理態勢の整備について十分な審議・検討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】

① 理事会及びALM委員会の機能発揮

理事会は、市場リスク計測方法の変更やアウトライヤー比率等についての報告をALM委員会から受けるにとどまり、仕組債の運用実態やそれに伴うリスクについて報告するように求めている。また、ALM委員会は、市場部門に対して仕組債の運用実態を報告するように指示していない。

このため、理事会及びALM委員会は、市場リスク管理に関し、仕組債の保有状況やリスク特性に合わせた管理態勢の構築について十分な審議・検討を行っていない。

② 仕組債の購入時の検討について

市場部門は、仕組債の購入申請に当たり、仕組債にどのようなリスク⁶⁸が内包されているか十分な分析や検討を行っていない。また、ALM委員会は、市場部門に対して仕組債の購入時に重要なリスクを洗い出すように指示していない。

このため、ALM委員会は、仕組債の購入に関し、リスクの分析や検討を十分に行わないまま購入を承認している。

⁶⁸ コール時にデリバティブの解約損や担保債券の管理手数料支払いにより債券が減額されて償還されるといった元本毀損リスク。また、外貨建て（為替リスクを内包）で永久劣後特約（換金が困難となるリスクなどを内包）のある担保債券現物により償還が行われるリスクなど。

【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

【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⁶⁹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。

(その他参考事例)

NEW

- 常務会は、リスク・リミットの遵守状況を市場リスク管理部門に定期的に報告させており、リミット超過のおそれがある等の場合は、ALM委員会の協議を踏まえ、方針を決定することとしている。しかしながら、アラーム・ポイントを超過した際の対応について、常務会は、リスク量を削減することによる収益への影響や債券市場の環境が収益機会にあるとの判断を優先させ、ALM委員会に対しリスク量がリスク・リミットに迫っている状況を踏まえた具体策の検討を指示していない。(信用金庫及び信用組合、中規模)
- 経営会議は、「市場リスク管理規程」において、1ヶ月の間に保有する市場リスク量の下限・上限を定め、市場リスク管理部門等が保有市場リスク量の範囲内で行うポジション運営をALM委員会に報告する旨を定めている。しかしながら、同委員会は、市場環境の急変などに伴い、取引部署が限度額を超過して運営する場合におけるモニタリング方法を明確化していないことから、同部門等は、同委員会への報告を行わないまま、保有市場リスク量の範囲を超過してポジション運営を行っている。(主要行等)

⁶⁹ 実現損益+期初からの評価損益の変動額。

- 限度枠管理について、リスク管理委員会は、限度枠超過時には「追加的なリスク量を増大させるポジションを取らない」と決議しているにもかかわらず、フロント部門が当該決議事項に反し、評価損を抱えた銘柄を追加購入する対応方針としており、ミドル部門はこれを容認しているなど、牽制が機能していないほか、同委員会も当該決議事項の遵守状況を把握・管理していない。(地域銀行、中小規模)

《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】

- 審査部門が、当行が購入した社債について、当行がこれまでに購入した債券とは異なる新たなリスク・プロファイルを有しているにもかかわらず、新商品として取り扱っておらず、ALM委員会に対して、その購入に係る付議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】

市場リスク管理部門は、「市場リスク管理規程」を策定し、投資対象の有価証券について、新たなリスク・プロファイルを有する新商品を当行のポートフォリオに組み入れる場合には、当該有価証券を所管する部署に、ALM委員会への付議を行わせることとしている。

こうした中、当行が購入した、利払繰延条項・期限前償還条項・劣後特約付無担保社債（以下、「当該社債」という。）について、以下のような問題点が認められる。

- ① 審査部門は、当該社債について、当行がこれまでに購入した債券とは異なる新たなリスク・プロファイル⁷⁰を有しているにもかかわらず、繰上償還期が数年後に設定されていることをもって、実質的には償還期間数年の劣後債であると判断し、新商品として取り扱っておらず、ALM委員会に対して、その購入に係る付議を行っていない。

また、市場リスク管理部門は、審査部門から当該社債の購入稟議の回付を受けた際に、審査部門が新商品として取り扱っていないことを看過しており、審査部門に対して、同委員会に付議するよう求めている。

- ② 市場リスク管理部門は、審査部門から当該社債の購入稟議の回付を受けた際に、当該社債のリスクを洗い出していないほか、購入後のリ

⁷⁰ 長期の満期までの間に、利息の支払いが発行体の裁量によって繰り延べられる可能性がある。

スク管理方法についても検討していない。

このため、当該社債については、時価が把握できなかった場合のリスク量の測定手法や、当該社債の償還期間が長期に及ぶという特性を踏まえた、クレジット・スプレッドの変化による価格変動リスク測定の必要性に係る検討が何ら行われないうまま、購入が決定されている実態が認められる。

(その他参考事例)

- リスク統括部門は、コア預金モデルを導入し、積極的に金利リスクを取る方針に転換している中で、金利上昇によるコア預金の減少が当行のポートフォリオや損益に与える影響を考慮するため、市場部門の意見を聴取するなどして、金利上昇の影響分析を行う必要があるにもかかわらず、同分析を行っていないほか、同分析に基づいたストレス・シナリオの策定も行っていない。(地域銀行、大中規模)
- リスク管理委員会及び市場リスク管理部門は、新たにクレジット・リンク債を購入する際に、市場部門から、価格変動リスクがあり、適切な管理が必要との報告を受けているにもかかわらず、新商品購入後の管理について、十分な検討を行っていない。(信用金庫及び信用組合、大規模)

NEW

《評価事例》

- **市場リスク管理部門が、高リスクかつ複雑なリスクを有する投資商品について、商品特性に応じた深度ある分析により、商品のリスクを適切に管理するなど、資産運用の高度化に向けた取組が認められる事例**

【業態等】

主要行等

【検査結果】

市場リスク管理部門は、高リスクかつ複雑なリスクを有している投資商品（証券化商品、ハイイールド債等）について、投資コンセプトを明確化している。

また、運用会社の選定（デューデリジェンス）に当たっては、投資コンセプトに対する理解度の観点から対象先を絞り込んだ上で、投資戦略、リスク・リターン等のチェック項目を定めているほか、第三者評価レポート等を基に選定している。

さらに、運用哲学や手法の妥当性を確認するため、事後的にデフォルト事案等の個別事案に対する運用会社の判断内容やその後の改善対応を確認しており、優れた取組として評価できる。

《Ⅲ. 個別の問題点》

【資産・負債運営】

- **A L M委員会が、金利変動による当行の収益への影響分析を的確に行う態勢を整備し、金利リスクの管理を強化していくことが課題となっている事例**

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

A L M管理部門は、市場金利変動に対する当行の貸出金金利の追随率を見積もった上で収益シミュレーションを実施しており、当該結果をA L M委員会に報告している。

しかしながら、同部門が見積もった追随率は、当行の貸出金の金利種別の構成を正確に反映したものとはなっていない⁷¹などの問題点が認められ、当該シミュレーションの結果は信頼性の低いものとなっている。

また、同部門は、預貸金を含めたマチュリティ・ラダー表⁷²を作成しているが、当該ラダー表は、A L Mシステムの制約により、預貸金の個々の取引に応じたものではなく、区分された残存期間ごとの取引として反映させたものとなっている⁷³。

このため、同部門は、金利変動の資金損益への影響額の試算に当たって、年度ごとに、貸出金平均残高と金利変動幅とを掛け合わせて計算しているが、貸出金については当該ラダー表をベースに算出しているため、当該試算結果は精度の低いものとなっている。

当行の収益力や自己資本の状況に加え、固定金利貸出比率が高いといった当行のリスク特性を踏まえると、金利リスク管理を適切に行う必要がある。

したがって、同委員会は、金利変動による当行の収益への影響分析を的確に行う態勢を整備し、金利リスクの管理を強化していくことが課題である。

⁷¹ A L M管理部門は、直近の金利上昇時における新長期プライムレート連動金利の変化を回帰分析するなどして追随率を算定しているが、当行貸出金のうち、新長期プライムレート連動貸出金は全体の約45%にとどまる。

⁷² マチュリティ法を用いて金利リスク・カテゴリーの市場リスクの量を算出する際に使用する、対象となる取引を金利更改期間や残存期間等により分類して計算するための表。

⁷³ 例えば、1年超3年以下の取引は一律2年、3年超5年以下の取引は一律4年、10年超の取引は一律12年で計算している。

(その他参考事例)

- 常務会は、有価証券の運用について、これまでの金利リスク抑制方針から、デュレーションを長期化させた債券ポートフォリオを構築するとして、積極的に金利リスクを取る方針へと転換しているにもかかわらず、当行として金利リスクをどれだけ取るのかを明確にしないまま、金利リスクを拡大させている。(地域銀行、大中規模)
- 市場リスク管理部門は、純投資有価証券に関する運用方針等について、市場部門に年度ごとに策定させた上で、市場リスク管理部門がALM委員会に付議することとしている。しかしながら、市場リスク管理部門は、市場部門が策定した運用方針について、当行の中長期的な収益目標に則したのものとなっているかどうかという観点や、当行の資産及び負債全体から見て最適なものとなっているかどうかという観点からの検証を十分に行うことなく、当該運用方針をそのままALM委員会に付議している。(地域銀行、大中規模)

【ファンド】

NEW

- **市場リスク管理部門が、新商品に係る検討について、ファンド投資に内在するリスク特性を踏まえた検討を行わないまま新商品に該当しないと判断し、新商品検討委員会における事前審査が行われていない等の事例**

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

バンクローン⁷⁴・ファンドへの投資に係るプロセス等に関し、以下のような問題点が認められる。

① 新商品に係る検討

常務会は、新商品に該当する可能性のある案件について検討するため、市場リスク管理部門担当役員を委員長とし、市場リスク管理部門を事務局とする「新商品検討委員会⁷⁵」を設置し、同部門が新商品に該当するか否かを判断し、該当する場合には同委員会における事前審査を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、同ファンドに内在するリスク特性を踏まえた検討を行わないまま同ファンドは新商品に該当しないと判断して

⁷⁴ 非投資適格級の企業向け貸付債権。

⁷⁵ 新規事業・商品を導入するに際して、新規業務に該当するかの判断、新商品導入前のデューデリジェンスを適切に行うこと、固有リスクに適切に対処すること、及び各種リスクの検討を漏れなく行うことを目的とする。

おり、同委員会における事前審査は行われていない。

また、常務会は、同委員会においてあらかじめ実施すべき所要の審査が行われていないことを看過したまま、同ファンドへの投資を承認している。

② オルタナティブ投資商品の管理態勢整備

取締役会は、「オルタナティブ投資商品⁷⁶」について、「リスクの所在とリターン分析等による検証を行い、管理方法を定めて実施する」こととしているほか、管理方法については、常務会において承認することとしている。

しかしながら、常務会は、オルタナティブ投資商品における、入口審査、モニタリング、及び出口判断などの管理を運用部門任せにしており、管理プロセスごとの具体的な検証項目や管理方法を承認していない。

このため、オルタナティブ投資商品である同ファンド購入時に、裏付資産の業種別内訳に係る資料を入手していないなど、裏付資産の確認やモニタリングが十分に行われていないほか、キーマン条項⁷⁷の有無の検証などファンドの運用者リスクの評価が行われていない事例が認められる。

(その他参考事例)

NEW

- 常務会は、ファンド運用におけるリスク管理について、有価証券運用方針等でファンドによる運用を投資手段のひとつと捉え運用残高を遡増させているほか、リスク管理委員会で運用限度枠の拡大を決定しているものの、許容するリスク特性やその限度など具体的なリスクテイク方針が明確となっていない中、既存のリスク管理態勢の充分性に係る検討が行われていない。(信用金庫及び信用組合、大規模)

⁷⁶ 当行において、「伝統的な投資有価証券である債券、株式等とリスク・リターンの異なる種類の資産クラス」と定義。

⁷⁷ 同ファンドのような商品のパフォーマンスは、運用マネージャーのスキルに負うところが大きく、運用マネージャーの異動は大きな意味を持つため、ファンド投資においては、キーマン条項を定め、運用マネージャーの異動時には、出資分の早期償還が行われ、撤退する等の取決めがなされている場合がある。

【市場リスク計測手法】

- 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。

- ① 同部門は、コア預金内部モデルを使用するに当たり、追従率⁷⁸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、算出した追従率の信頼性を確認する方法を検討していない。
- ② 同部門は、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。

（その他参考事例）

- 取締役会は、クレジット投資による収益増強を図っている中、当行の保有する債券のうち、クレジット・リンク債については、市場リスク管理部門に信用スプレッド変動リスク⁷⁹の計測を行わせているものの、それ以外の信用スプレッド変動リスクを有する債券⁸⁰については、同リスクの計測を行っていない。（地域銀行、大中規模）

⁷⁸ 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。

⁷⁹ 信用スプレッドが変動することによって現在価値（又は期間収益）が変動するリスク。

⁸⁰ 当行は、当該クレジット・リンク債以外に、多額の事業債、金融債、円建て債等を保有している。

【時価算定】

- 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、当金融機関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。

- ① 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。
- ② 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かい離があることを把握しているにもかかわらず、かい離の原因分析を行っていない。

このため、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⁸¹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。

⁸¹ 信用リスクの拡大。

流動性リスク管理態勢

《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》

【流動性リスク管理規程】

- 流動性リスク管理部門が、「流動性リスク管理マニュアル」において、資金繰り危機時における具体的な現金調達手順を定めていない等の事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

流動性リスク管理部門は、「流動性リスク管理マニュアル」を策定し、年1回、資金繰り危機時における現金輸送訓練を実施して、その結果をリスク管理委員会に報告することとしているほか、同マニュアルにおいて、資金繰り危機時における営業店への現金供給体制を定めている。

しかしながら、同部門は、同マニュアルにおいて、資金繰り危機時における現金調達として、「日本銀行から現金調達」と記載するのみで、具体的な調達手順を定めていない。

また、同部門は、同マニュアルに基づき、年1回、現金調達事務を行う資金母店への臨店事務指導を行うこととしているものの、対象を日本銀行に当座勘定を持つ支店としており、同勘定を持たずに現金調達事務を行っている支店については、臨店事務指導の対象外となっている。

【流動性リスクの特定・評価】

- ALM委員会が、流動性リスク管理部門及び関係部署に対して、中長期の調達・運用ギャップが生じている海外拠点について、その状況をモニタリングし報告する態勢を整備するよう指示していない等の事例

【業態等】

主要行等

【検査結果】

取締役会は、「流動性リスク管理方針」を策定するとともに、ALM委員会を設置し、資金の調達・運用に関する事項等について審議・調整を行わせることとしている。また、取締役会は、流動性リスク管理部門に、流動性リスクに係る各種リミット等の設定の企画立案を関係部署との協働により行わせることとしている。

さらに、ALM部門及び国際業務部門は、地場通貨について、流動性対策としてのコミットメントラインの保有状況の把握を行うこととしている。

こうした中、市場が比較的限定されている地場通貨について、海外拠点ごとに資金調達と運用に係る期間構造の検証を行ったところ、複数の海外拠点について、他の拠点と比較して運用が調達よりも大幅に長期化している状況が認められる。

しかしながら、ALM委員会は、流動性リスク管理部門及び関係部署に対して、中長期の調達・運用ギャップが生じている海外拠点について、その状況をモニタリングし報告する態勢を整備するよう指示していない。

また、ALM部門等は、地場通貨を取り扱う海外拠点に、拠点の特性に応じて地場通貨の中長期の調達・運用ギャップに係る協議ポイントを設定させ、協議ポイントの水準に到達した場合には、海外拠点のALM委員会に対応方針を協議させるといった態勢を整備していない。

【流動性リスクのモニタリング】

➤ 流動性リスク管理部門が、ストレス・テストにおけるストレス対象項目の網羅性の検討を十分に行っていない等の事例

【業態等】

主要行等

【検査結果】

流動性リスク管理部門は、ストレス・テストについて、「流動性リスク管理運営要領」に基づき、月次で実施することとし、複数のシナリオ及びストレス対象項目⁸²を定め、各シナリオ時に想定される資金不足額と支払準備資産等を比較している。

さらに、海外拠点については、順次、ストレス・テストの実施拠点を増やしており、同部門が、実施手順の指導やモニタリングを行っている。

しかしながら、同部門による、ストレス対象項目の網羅性の検討が不十分なことから、マーケット変動時におけるデリバティブ取引の差入担保増加による資金流出分が考慮されていない。

また、他行からのコミットメント・ライン借入調達が、契約上、他行において引き出しを謝絶することができるにもかかわらず、ストレス時の調達可能性を十分に検討することなく、支払準備資産として100%考慮されている。

⁸² 貸出金、市場性調達・運用などのバランスシート項目と、オフ・バランスシート項目であるコミットメント・ライン及び日中の資金流出をストレス対象項目として設定している。

(その他参考事例)

- 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、円投調達コストが足下で上昇している中において、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。(主要行等)

オペレーショナル・リスク管理態勢

事務リスク管理態勢

《Ⅰ. 経営陣による事務リスク管理態勢の整備・確立状況》

【評価・改善活動】

- 常務会が、事務リスク管理部門に対して、営業店に対する内部事務管理に係る検証手法における問題点の洗出しを指示していない事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、小規模

【検査結果】

常務会は、内部監査により判明した問題点について、事務リスク管理部門に対して、原因の分析や改善策の策定を行うよう指示することとしている。

しかしながら、常務会は、内部監査部門から店内検査が実効性に欠けており、営業店に対する内部事務管理に係る検証手法を見直す必要があるとの報告を受けているにもかかわらず、事務リスク管理部門に対して、検証手法における問題点の洗出しを指示していない。

このため、営業店において、渉外担当の管理する未処理案件の点検が漏れている事例が認められる。

《Ⅱ. 管理者による事務リスク管理態勢の整備・確立状況》

【管理者の役割・責任】

- 事務リスク管理部門が、事務不備の発生件数が増加しているにもかかわらず、事務不備の発生に対する営業店の対応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、中規模

【検査結果】

事務リスク管理部門は、毎月、事務不備の発生要因や発生頻度の分析結果を常勤理事会に報告している。こうした中、顧客に影響を及ぼすおそれ

のある重大な事務不備は減少しているものの、全体の発生件数は増加している。

しかしながら、同部門は、事務不備の発生に対する営業店の対応状況を確認していない。

このため、預り理由が不明なまま普通預金通帳等が長期間返却されていない事例や、特定顧客に対する無印鑑振替処理（異例扱い）が繰り返し行われている事例が認められる。

【事務リスク管理部門の役割・責任】

- **事務リスク管理部門が、保険商品の販売時に事務不備が繰り返し発生しているにもかかわらず、営業店に対して、個々の事務不備に対して指導するにとどまっており、全体的な事務不備の発生傾向を分析するには至っていない等の事例**

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

事務リスク統括部門は、事務不備が発生した場合には、営業店に「事務不備報告書」を提出させるとともに、事務リスク管理部門に、当該事務不備の実態把握、原因分析及び再発防止策の策定を行わせた上で、それらを検証することとしている。

しかしながら、事務リスク管理部門は、保険商品の販売時において事務不備が繰り返し発生していることを踏まえ、営業店への注意喚起通達の発出や保険商品販売チェックリスト⁸³の見直しを行っているものの、同部門による営業店への指導は、個々の事務不備に対するものにとどまっており、全体的な事務不備の発生傾向を分析するには至っていない。

また、事務リスク統括部門も、保険商品販売時において事務不備が繰り返し発生していることを把握しているにもかかわらず、事務リスク管理部門が策定している再発防止策の実効性について十分に検証した上で、適切な指示・指導を行っていない。

このため、営業店において、同チェックリストに挙げられていない項目について事務不備が発生しているほか、同チェックリストに挙げられている項目についても、法令等遵守責任者や営業店長がダブルチェック・トリプルチェックを行っているにもかかわらず事務不備が発生しているなど、事務リスク管理部門による原因分析や当該原因分析を踏まえた再発防止策の策定は不十分なものとなっている。

⁸³ 販売担当者が、契約申込書の記載内容に不備がないかどうかを確認するためのチェックリスト。

(その他参考事例)

NEW

- 事務リスク管理部門は、営業店の便宜扱に係る取扱状況の点検について、点検内容の検討が不足しており、営業店の事務取扱に相互牽制が機能しているかとの観点での点検を行っていないほか、便宜扱の反復取扱が認められる取引先に対し、抑制に向けた改善対応策の要否を検討することとしておらず、便宜扱の適切性確保に向けた取組が不十分なものとなっている。(信用金庫及び信用組合、小規模)
- 事務リスク管理部門は、一部の営業店において、融資完済後の債権書類等の紛失が発生したため、事務管理の徹底を促す通知を発出しているものの、行内横断的な実態把握の必要性を検討することなく、重要度が高くないと判断し、リスク管理委員会に報告を行っていない。(地域銀行、大中規模)
- 事務リスク管理部門は、内部監査において指摘された、同一職員による店内検査の実施について、必要な改善指示を行っていないため、店内検査の対象となっている業務の管理者自らが店内検査を行っているなど、内部監査の結果を活用できておらず、店内検査に対する取組が不十分なものとなっている。(地域銀行、中小規模)
- 事務リスク管理部門は、事務不備による信用保証協会保証付融資の代位弁済否認事案が連続して発生しているにもかかわらず、発生原因の分析や再発防止策の策定を関係部署任せにしている。(地域銀行、大中規模)

《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⁸⁴について、業務区分⁸⁵及び原因分類⁸⁶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。

⁸⁴ 事務不備のうち当行、若しくは顧客等に直接損失が発生したもの。

⁸⁵ 預金、融資、為替業務等。

⁸⁶ ケアレスミス、規程・取扱いの理解不足、失念等。

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》

【方針の策定】

- 常務会が、「後継システム選定プロジェクト」について、速やかな経営判断を行う報告態勢などを十分に整備していない等の事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

取締役会は、「オペレーショナル・リスク管理方針」等を策定し、事務リスク統括部門を定めている。また、常務会は、契約期限後の勘定系システムのあり方を検討するため、同部門担当役員を委員長とする「後継システム選定プロジェクトチーム」を設置し、所管部署が、「後継システム選定プロジェクト管理方針」等を策定している。

しかしながら、常務会は、「後継システム選定プロジェクト」について、速やかな経営判断を行うための報告態勢などを適切に整備していない。また、所管部署は、「後継システム選定プロジェクト管理方針」において、本部各部の役割分担を明確に定めていないほか、事務部門における作業スケジュールの作成にとどまり、他の本部各部のスケジュールを作成していない。

NEW

《評価事例》

- システムリスク委員会は、システム化を進めるに当たり、事務処理の省力化・堅確化の向上や顧客セールス力の強化等が見込まれる新営業店システム等を整備し、システム基盤の拡充を通じ、自らの収益向上に貢献することとしている事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、大規模

【検査結果】

常務会は、「システムリスク管理規程」等を定め、システムリスク管理部門を主管部署、総合企画部門を関係部署とするほか、システムリスク委員

会を設置し、「システム化計画」に基づくシステム化の進行を行わせている。

こうした中、同委員会は、システム化を進めるに当たり、事務処理の省力化・堅確化の向上⁸⁷や顧客セールス力の強化⁸⁸等が見込まれる新営業店システム等を整備し、システム基盤の拡充を通じ、自らの収益向上に貢献することとしている。

また、同委員会は、総合企画部門やシステムリスク管理部門から、システムの開発状況や、システム化案件の稼働状況等の報告を受け、毎年度のシステム化投資計画を必要に応じて修正するほか、各システムの稼働後に投資効果に係る評価⁸⁹を行っている。

こうしたシステム戦略に係る対応は、評価できる取組として認められる。

【評価・改善活動】

- **理事会が、システム移行に伴い発生しうるリスクに係る報告等を、システムリスク管理部門から受けていない事例**

【業態等】

信用金庫及び信用組合、中規模

【検査結果】

理事会は、システムリスク管理について、システムリスク管理部門を主管部署としているほか、基幹系システムの開発・運用を、共同事務センターに外部委託している。また、理事会は、外部委託先で実施されるシステム移行の概要について、同部門から報告を受けている。

こうした中、理事会は、システム移行に伴う作業により、全てのATMが停止するなど業務に大きな影響が生じるにもかかわらず、システム移行に係るプロジェクト管理を担当理事任せとしていたことから、システム移行に伴い発生しうるリスクや作業の進捗状況に係る報告を受けていない。

このため、理事会は、全営業店が実施した業務確認テストにおいて、計画どおりにテストできていない営業店があった実態を把握しておらず、改善へ向けた適切な指示等を行っていない。

⁸⁷ 事務処理不備等が発生しないよう設計するなど。

⁸⁸ データの連携により預金・融資情報と交渉記録情報を同時に表示するなど。

⁸⁹ 本番稼働後6か月から1年以内に、原則100万円以上の案件に実施している。

《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》

【システムリスク管理部門の役割・責任】

《評価事例》

- 当行主導の下、システムリスク管理部門が、システム共同センターの他の利用行とともに監査協議会を発足させ、外部監査のあり方に関する協議を行っている事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

当行は、インターネットバンキングシステムについて、システム業者が運営するシステムを複数の金融機関と共同で利用している。

こうした中、当行主導の下、システムリスク管理部門は、同システムの重要性に鑑み、他の利用行とともに監査協議会を発足させ、外部監査のあり方に関する協議を行っている。

また、利用行が監査法人と共同委託契約を締結し、銀行側を委託者とする共同外部監査を実現している。

《Ⅲ. 個別の問題点》

【情報セキュリティ管理】

- システムリスク管理部門が、個人データシステムの個人データへのアクセスについて、業務の必要性に応じてアクセスレベルをコントロールする体制を整備していない等の事例

【業態等】

主要行等

【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」において、個人データを保有するシステムに不正アクセスが発生しないよう管理を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、当該システムの個人データへのアクセスについて、業務の必要性に応じてアクセスレベルをコントロールする仕組みを整備しておらず、当該システムの個人データへのアクセスが可能な権限を、業務に必要な者も含めて全職員に付与している。

また、同部門は、本部各部署や営業店に設置されている端末から個人デ

ータをダウンロードすることや、印刷することを制限しておらず、これらの行為について業務上の必要性を確認するなどのチェック体制を整備していない。

【システム企画・開発態勢】

NEW

- 経営陣が、最重要プロジェクトと位置づけているシステム更改について、同プロジェクト管理態勢の構築をプロジェクト統括部門任せにし、進捗状況を的確に把握できる態勢を整備していないなど、同部門に対して十分な関与や指示を行っていない事例

【業態等】

主要行等

【検査結果】

経営陣は、最重要プロジェクトと位置づけているシステム更改について、同プロジェクト管理態勢の構築をプロジェクト統括部門任せにし、システム更改プロジェクトの進捗状況を的確に把握できる態勢を整備していないなど、同部門に対して十分な関与や指示を行っていない。

一方、同部門内においても、同管理態勢の構築を十分に実施しないまま同プロジェクトを進めており、要件定義フェーズに対する厳格な完了判定を実施せずに、基本設計フェーズに着手しているなどの問題点が認められる。また、こうした問題点について、システムリスク管理部門及び監査部門は指摘していない。

(その他参考事例)

- システムリスク管理部門は、イントラネットシステム及びインターネットバンキングシステムについては外部からの攻撃に対するテストを実施しているものの、ホームページシステムについては、大量の個人情報保有されているものではないとして、当該テストを実施していない。(地域銀行、大中規模)
- システムリスク管理部門は、システム開発局面ごとの具体的な管理方法を明確にしておらず、実際の管理は同部門の担当者及び各システムの所管部署任せになっているため、遅延の根本的な原因が解決されないまま、マスタースケジュールが繰り返し変更されている。(地域銀行、大中規模)

- 当行は、現行システムに関するスキル継承のための人材の育成及び要員配置を十分に行っていないため、障害対応等について、的確な状況判断と最適な指示ができておらず、復旧処理に時間を要している。(主要行等)

【システム運用態勢】

- システム部門が、システム障害の評価レベルを適切に判定していないことなどから、顧客に影響を及ぼしているシステム障害が発生した際に顧客対応が遅延した事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

システム部門は、「システムリスク管理規程」に基づき、システム障害の評価レベル（以下「障害レベル」という。）について、顧客等に及ぼす影響度に応じて3区分に分類し、障害レベルに基づき、復旧対策を実施することとしている。

しかしながら、同部門は、顧客等に及ぼす影響度を十分に検証しておらず、障害レベルを適切に判定していない上、システム障害が発生した直後における報告体制等についても明確にしていない。

このため、顧客に影響を及ぼしているシステム障害が発生しているにもかかわらず、障害レベルを低く判定し、営業店への障害発生との連絡が行われなかったことから、顧客対応が遅延した事例が認められる。

(その他参考事例)

- システムリスク管理部門は、繰り返し発生しているシステム障害について、共通する障害原因を踏まえた再発防止策を策定するには至っていないことから、外部委託先によるシステム設計の不備を共通の原因とする障害が繰り返し発生している実態が認められる。(地域銀行、中小規模)

【防犯・防災・バックアップ・不正利用防止】

- 取締役会が、サイバー攻撃を想定したコンティンジェンシープランの点検に当たり、外部委託先の同プランの有効性をシステム部門に確認させていないほか、必要な関連するマニュアル等を整備していない事例

【業態等】

主要行等

【検査結果】

取締役会は、サイバー攻撃を想定したコンティンジェンシープランの点検を行うこととしている。

しかしながら、取締役会は、同プランの点検に当たり、当行のシステム運用の外部委託先において、不正アクセスが発生した場合を想定したアクセス遮断手順が作成されていることを確認するにとどまり、当該遮断手順の有効性をシステム部門に確認させていない⁹⁰ほか、経営陣への報告・連絡体制や顧客対応体制など、同プランに関連するマニュアル等の整備を行っていない。

- 経営陣が、システム障害発生時において障害の原因や最大リスク等の障害の実態把握を迅速かつ正確に行っていない事例や、現行システムの運用において障害が起こりうる課題を認識していたにもかかわらず、課題に基づくコンティンジェンシープランの見直しを行っていない等の事例

【業態等】

主要行等

【検査結果】

- ① 危機管理態勢に関する経営陣の関与について、当行は、「危機管理方針」に基づき、「対策本部」を設置し、情報収集や対応方針の決定、対策の指示等を行うとともに、報告体制についても、システムリスク統括責任者を通じて、頭取に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る。

・システム障害発生時の報告態勢について、同責任者は、頭取に対して十分な情報を報告しておらず、また、経営陣も、障害の原因や最大リスク等の障害の実態把握を迅速かつ正確に行っていない。

こうしたことから、重大な障害が発生しているにもかかわらず、頭取は、「対策本部」を障害発生後速やかに立ち上げていない。

⁹⁰ 不正アクセスが発生した場合の対処の有効性に一部問題点が認められた。

・緊急事態発生時の営業店情報等の報告態勢について、経営陣は、「シナリオ別対応計画」において、同責任者が収集した営業店情報等を経営陣に報告することとしているが、経営陣は、同計画、同計画に基づく訓練や見直しの実効性についてフィジビリティ（実行可能性）を含めた十分な検証や改善指示等を行っていない。

このため、同計画のシナリオが不十分な上、同計画に基づく障害発生時の対応訓練等は、営業店担当部門や事務部門を訓練対象としないまま実行されたことから、同責任者は障害発生時の営業店情報や業務運営の状況について、経営陣への報告を適切に行っていない。

また、同計画の事務局も、発生事象の背景にある原因や最大リスク等の確認・検証等を行っておらず、経営陣が適切な判断を確保するために必要な報告を行っていない。

・当行とシステム開発委託先及びシステム運用委託先の連携態勢について、経営陣は、3社間における連携体制の構築をシステムリスク管理部門等に委ね、十分に関与していない。

このため、システム障害を想定した3社合同での実地訓練がこれまで実施されていないことや、緊急時における、当行とシステム開発委託先の指揮命令系統が不明確であるといった問題点を、経営陣は看過している。

こうした中、二次障害リスクの情報が、一次障害発生当初よりシステム開発委託先に伝えられていたにもかかわらず、システムリスク管理部門は、同情報を認識していないほか、影響調査が勘定系システムの担当者へは連携されていないなどの問題が発生している。

② システムのコンティンジェンシープラン（以下「CP」という。）の整備について、当行は、基本方針等において、緊急事態の要因及び緊急事態の発生を想定した緊急時対応体制の定期的訓練を年1回以上実施するとしており、これまでも運営要領に則った訓練を行ってきたとしている。

こうした中、システムリスク管理部門等は、リスクシナリオの検討を十分に行っておらず、以下のような問題点が認められるなど、CPの実効性が確保されていない。

・当行は、現行システムの運用において、障害が起こりうる課題を認識していたものの、課題に基づくCPの見直しを行っていない。

・障害シナリオの検討が不足していることから、CPにおいて地震発生時のバックアップ切替対応以外のシナリオを想定していない。

・システムリスク管理部門は、CPを毎年定期的に見直していると

しているが、システム開発委託先が作成したCPについては、目次の項目レベルの確認にとどまっている。

・CPにおいて、当行とシステム開発委託先との担当部署間の連携体制を記載しているものの、両社の報告・指示命令系統が明確なものとなっていない。

・当行及びシステム開発委託先並びにシステム運用委託先は、災害訓練等を実施しているものの、夜間処理が大幅に遅延した場合を想定した訓練等を行っていない。

以上の問題のため、システム障害復旧の大幅遅延が発生しており、さらに、影響を受ける後続の処理代替プラン等がなかったことから、障害が拡大・長期化している。

《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

【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た結果を「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。

【外部委託管理】

- システムリスク管理部門が、クラウドサービス利用時にクラウドサービスに最低限求めるべき基準や、契約書に盛り込むべき事項を明示していない事例

【業態等】

主要行等

【検査結果】

システムリスク管理部門は、クラウドサービスを利用する場合には、利用部署において、「システム外部委託チェックリスト」等を作成させるほか、同サービス会社から「クラウドチェックリスト」を提出させるなどした上で、同サービスを利用して問題ないか判断している。

しかしながら、同部門は、同サービス利用時に評価、検証すべき項目及び手続は定めているものの、同サービスに最低限求めるべき基準⁹¹や、契約書に盛り込むべき事項⁹²を明示していない。

このため、一部の同サービスに個人情報を大量に保有させているにもかかわらず、立入調査・監査の権限を有しておく必要性の有無が判断されていない事例が認められる。

- システム部門が、外部委託先から再委託に係る通知を適切に受けていないことから、相当数の再委託先等があるにもかかわらず、実態を把握していない事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

システム部門は、勘定系システムの外部委託先との間において、外部委託先が個人情報に係る業務を再委託する場合には、当行に通知する旨の覚書を締結している。

しかしながら、同部門は、外部委託先と請負契約を締結している再委託先が外部委託先内で働いている場合には、覚書に基づく当行への通知を履行させておらず、どのような再委託先が当行の業務を行っているのか実態を把握できていない。

こうした状況を踏まえ、今回検査において外部委託先の再委託の実施状況を検証したところ、当行の把握していない再委託先及び再々委託先が相当数あることが認められる。

⁹¹ 例えば、「機密・機微情報を扱うものは利用できない」等。

⁹² 例えば、「立入監査権限」等。

システム統合リスク 管理態勢

《 I . 経営陣のリスク管理に対する協調した取組み》

【プロジェクトの進捗管理】

NEW

- プロジェクト管理委員会のプロジェクト管理の経験不足から、各種指示等が適切に行われていないため、稼働判定に必要な情報が取締役会に提供されないおそれがある事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

プロジェクト管理委員会は、稼働判定基準日時点での稼働判定項目の達成状況を評価し、本番稼働に問題がないか判定することを目的として、「システム稼働判定基準書」及び「稼働判定基準項目一覧表」（以下「基準書等」という。）の策定や稼働判定結果のフォロー等を行うこととしている。

しかしながら、基準書等の策定及び稼働判定結果のフォロー等においては、同委員会のプロジェクト管理の経験不足から、以下のような問題点が認められ、今後の稼働判定に必要な情報が取締役会に提供されないおそれがある。

- ① 同委員会は、最終稼働判定時における多数の未了項目について、委員会事務局や関係部署に対して、具体的な判定基準の検討及び同項目が完了した場合の取締役会等への報告や決裁手続の検討を行わせておらず、最終稼働判定時の評価方法やその後の管理方法を明確にしている。
- ② 同委員会は、稼働判定項目の一部について、達成基準を明確にしておらず、客観的な評価基準となっていない。
- ③ 同委員会は、「遅延/課題があるが、キャッチアップ可能な対応策がとられている」（以下「条件付き承認」という。）とした項目について、関係部署による改善状況を適切に管理しておらず、管理態勢が不十分となっている。

このため、当該「条件付き承認」となった項目の一部について、期限までに完了していないことを看過し、速やかな対策を関係部署に講じさせていない。

(その他参考事例)

- システム移行顧客対応部門は、取締役会等に対して、対応が完了した顧客対応事項の項目数を報告するにとどまり、対応が計画どおりに進捗していない各項目の進捗状況を報告していない。このため、計画どおりに進捗していない顧客対応事項があるにもかかわらず、取締役会等が遅延の実態を把握していない。(地域銀行、中小規模)

《Ⅱ. 協調したシステム統合リスク管理態勢のあり方》

【システム統合に係る事務習熟】

NEW

- **事務統括部門が、現金取扱業務研修について、営業店試験の回数やテスト時間が限定され、十分な練習ができていないことを認識しているにもかかわらず、研修機会を拡充するなど、有効な対応策を検討していない事例**

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

事務統括部門は、「事務研修基本計画書」を策定し、当該計画書に基づき、研修や事務の習熟度の確認を行うこととしている。

また、同部門は、現金取扱いを伴う業務の研修（以下「現金取扱業務研修」という。）について、研修環境の制約により通常営業日には自店研修ができないことから、休日に実施される営業店試験時において行うこととしている。その結果、営業店試験時において、現金取扱いを伴う業務の問合せが数多くヘルプデスクに寄せられている。

しかしながら、同部門は、現金取扱業務研修について、営業店試験の回数やテスト時間が限定され、十分な練習ができていないことを認識しているにもかかわらず、研修機会を拡充するなど、有効な対応策を検討していない。

このため、研修機会の不足により、現金取扱業務の習熟が不十分となり、新システム稼働後に事務処理が円滑に行われぬおそれがある。

(その他参考事例)

- プロジェクト統括部門は、システム統合後の事務習熟について、営業店における自店練習の目標回数を設定しているものの、目標を達成した営業店は半数程度にとどまっている等の実態を十分把握していない。(地域銀行、大中規模)

【委託先の進捗管理】

- システムリスク管理部門が、外部委託先から結合試験工程が完了した旨の報告を受けた際に、結合試験工程の完了基準や総合試験工程の開始基準が全て満たされているかどうかを確認しないまま、総合試験工程を開始するとの判断を行っている事例

【業態等】

主要行等

【検査結果】

システムリスク管理部門は、「システム更改プロジェクト」の開発計画書を策定するとともに、システム開発の外部委託先との会議を隔週で開催し、同プロジェクトの進捗状況を管理することとしている。

また、同部門は、結合試験工程⁹³、総合試験工程⁹⁴及び総合運転試験工程⁹⁵の各工程について開始基準及び完了基準を定め、外部委託先との会議において、これらの基準が全て満たされているかどうかを確認した上で、次の工程に進むかどうかを判断することとしている。

しかしながら、同部門は、外部委託先から結合試験工程が完了した旨の報告を受けた際に、結合試験工程の完了基準⁹⁶や総合試験工程の開始基準⁹⁷が全て満たされているかどうかを確認しないまま、総合試験工程を開始するとの判断を行っている。

⁹³ プログラムの機能ごとに試験する工程。

⁹⁴ システム全体を連携させて試験する工程。

⁹⁵ 対外接続を含めて総合的に試験する工程。

⁹⁶ 例えば、バグ検出の傾向分析及び収束状況の妥当性を確認していること。

⁹⁷ 例えば、試験実施要領の作成が完了していること。

【顧客対応】

NEW

- 顧客対応部門が、インターネットバンキングシステムを利用している顧客に対する端末の設定変更依頼について、計画通りに進捗していない状況であるにもかかわらず、これまでのダイレクトメールや電話での顧客周知で十分であると考え、現状の対応が十分であるかの検討など、具体的な遅延解消策を検討していない事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

顧客対応部門は、インターネットバンキングシステムに係る顧客対応として、顧客に端末の設定変更を依頼し⁹⁸、適切に設定変更が行われたかどうか進捗を管理することとしている。

しかしながら、同部門は、計画通りに進捗していない状況であるにもかかわらず、これまでのダイレクトメールや電話での顧客周知で十分であると安易に考え、現状の対応が十分であるかの検討や、例えば営業店職員の訪問など、具体的な遅延解消策を検討していない。

このため、期日までに対応が完了せず、新システム稼働後に顧客がインターネットバンキングシステムに接続できず、振込等の処理で混乱が生じるおそれがある。

⁹⁸ 当該変更が必要になる顧客に対して、ダイレクトメールを発送し、変更を依頼するとともに、変更の完了が確かめられなかった先については、架電を行い、変更を依頼している。

【システム対応】

NEW

- システムリスク管理部門が、本番運用に向けたシステム品質の確保を目的としたシステムテストで発生した個別の障害について、その解消及び障害発生箇所の分析を行うにとどまり、発生原因の傾向分析と対策を行っていない事例

【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、本番運用に向けたシステム品質の確保を目的としたシステムテスト（STフェーズ⁹⁹）を実施している。

しかしながら、同部門は、当該テストで発生した個別の障害の解消及び障害発生箇所の分析を行うにとどまり、発生原因の傾向分析と対策を行っていない。

このため、複数の業務¹⁰⁰において、障害が繰り返し発生している実態が認められ、早急に発生原因の分析を的確に行った上で、品質向上に向けた対策が必要である。

⁹⁹ 勘定系システム及び関連するサブシステムの本番運用に向けたシステム品質の確保を目的としたテストを実施するフェーズ。

¹⁰⁰ 流動性預金業務、固定性預金業務、日計業務（勘定照合等の業務）。

《Ⅲ. 不測の事態への対応》

【コンティンジェンシープランの整備】

NEW

- プロジェクト統括部門が、災害対策センターにサブシステムが設置されていないことを考慮した業務継続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】

プロジェクト統括部門は、システム移行に当たり、業務処理に重大な影響を及ぼすシステム停止等の事態に備え、稼働後の業務を継続させることを目的としたコンティンジェンシープランの改訂を行っている。

しかしながら、同部門は、基幹系システム以外のシステムに係るリスク分析が不足していたことから、改訂したコンティンジェンシープランには以下の問題点が認められる。

- ① 同部門は、次期システムのメインセンター被災時には、災害対策センター¹⁰¹に切り替え、業務を継続するとしているが、災害対策センターにサブシステムが設置されていないことを考慮した業務継続を検討していない。
- ② 同部門は、自行センター¹⁰²被災時に、同センターに設置している自行バッチシステムや印鑑照合システム等、重要サブシステムが停止した場合の業務継続を検討していない。

このため、次期システムのメインセンター被災時に災害対策センターで業務を運用することとなった場合や、自行センター被災時には、一部の業務が継続できなくなり、顧客に多大な影響を及ぼすおそれがある。

¹⁰¹ メインセンター被災時に備えて構築しているバックアップセンター。

¹⁰² 基幹系システムで提供されていない業務システムについて、当行がその業務対応のために独自に構築したシステムを設置し、運用するためのコンピューターセンター。

《IV. 監査及び問題点の是正》

【内部監査】

- 共同センター移行プロジェクトの内部監査について、監査項目を十分に検討していない事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

共同センター移行プロジェクトの内部監査について、監査部門は、監査項目を十分に検討していないことから、以下のような問題点が認められ、十分な監査を実施していない。

- ① 全体計画や移行判定基準の妥当性に関する監査を実施していない。
- ② 移行判定及び最終移行判定の結果について、監査部門として、どのように関与し、評価を行うのか明確にしていない。
- ③ 共同センター移行に際し、移行期間が短期間である等の当行固有のリスクについて、十分な洗出しや評価を行っていない。

外国銀行在日支店

経営管理（ガバナンス）態勢－基本的要素－

《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》

【経営方針等の策定】

- 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

【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¹⁰³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¹⁰⁴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。

【取締役・取締役会の役割・責任】

NEW

- 在日代表者の交代に当たり、当局検査結果を踏まえた改善施策について、その趣旨・目的が適切に引き継がれておらず、一部施策は、在日代表者交代後、誤った理解に基づきその実施が中断され、態勢面が脆弱化している事例

【検査結果】

在日支店は、当局検査結果を踏まえた各種の施策や措置により、経営管理態勢・内部管理態勢を整備したとしている。

しかしながら、在日代表者の交代に当たり、各種の施策について、その趣旨・目的が適切に引き継がれておらず、一部施策は、在日代表者交代後、誤った理解に基づきその実施が中断され、態勢面が脆弱化している。

このため、以下のような問題点が認められる。

在日支店においては、支店長による顧客との過度な親交を排除するための施策として、在日代表者が顧客との面談記録を作成することとしていた。これにより、支店長が同面談記録を作成して本店管理部門に報告する際に、支店コンプライアンス・オフィサー、在日支店コンプライアンス・

¹⁰³ 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。

¹⁰⁴ 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。

オフィサー及び在日代表者（以下「在日ＣＯ等」という。）が顧客活動の適正性を点検し、牽制することとしていた。

しかしながら、後任の在日代表者は、同面談記録作成の主たる目的が在日ＣＯ等による牽制にあることを理解することなく、支店長による顧客活動は他のレポート等でも本店による把握が可能であるとの判断で、同面談記録の作成を取り止めている。

このため、在日支店においては、在日ＣＯ等が、支店長による対顧客活動の適正性を点検できず、牽制機能が発揮できない状況となっている。

【組織体制の整備】

- **法令等遵守責任者が、コンプライアンス・マニュアルや本人確認関係規程について、本邦法令を踏まえた内容としていないなど、業務を適切に行うための規程体系を整備していない等の事例**

【検査結果】

在日代表者は、法令等遵守及び顧客保護等管理の責任者（以下「法令等遵守責任者」という。）及びオペレーショナル・リスク管理責任者を配置している。

しかしながら、以下のような問題点が認められる。

- ① 法令等遵守責任者は、コンプライアンス・マニュアルや本人確認関係規程について、本邦法令を踏まえた内容としていないなど、業務を適切に行うための規程体系を整備していない。
- ② オペレーショナル・リスク管理責任者は、個人営業部門について、規程の改訂により、自らの管理下となり、管理態勢を構築する責任を負うに至ったにもかかわらず、同部門長からの要請により同部門に運営・管理を任せている。

このため、同部門において、未承認マニュアルによる業務運営が行われていることを看過しているほか、事務事故の管理態勢を整備せず、改善状況の確認も行っていない。

また、同管理責任者は、外部委託先の管理や異例扱いの管理態勢等を構築しておらず、自らの職責を果たしていない。

《Ⅱ. 内部監査態勢の整備・確立状況》

【内部監査計画の策定】

- 内部監査部門が、本邦における法令及び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

【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、本邦における法令及び業務の特性を踏まえた「監査実施要領」を策定していない。

このため、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。

法令等遵守態勢

《Ⅰ. 経営陣による法令等遵守態勢の整備・確立状況》

【コンプライアンス統括部門の態勢整備】

- 在日代表者がコンプライアンス統括責任者のほか、法人部門長等を兼任している中で、コンプライアンス統括部門の独立性が十分に確保されるような態勢が構築されていない事例

【検査結果】

在日支店は、内部規程において、コンプライアンス責任者であるコンプライアンス統括部門長は、コンプライアンス統括責任者である在日代表者に対し、報告・連絡・協議を行うこととしている。

しかしながら、在日代表者がコンプライアンス統括責任者、法人部門長及び財務部門長を兼任している中で、コンプライアンス統括部門の独立性が十分に確保されるような態勢が構築されていない。

《Ⅱ. 管理者による法令等遵守態勢の整備・確立状況》

【コンプライアンス統括部門の役割・責任】

- 当行が、海外支店等のカストディ業務に関する代理又は媒介行為について、法令に基づく認可を受けずに代理又は媒介行為を行っている等の事例

【検査結果】

在日代表者は、法令等遵守態勢を整備していないことから、以下のような問題点が認められる。

- ① 当行は、海外支店等のカストディ業務に関する代理又は媒介行為について、法令に基づく認可を受けずに代理又は媒介行為を行っている。

当該カストディ業務については、法務コンプライアンス部責任者が外部コンサルタントに照会を行い、法令違反の可能性を指摘する回答を得ていたにもかかわらず、必要な対応を行っていない。

- ② 在日支店は、賃借したレンタルオフィスにおいて、法令に基づく認可を受けることなく銀行業務を行っている。

さらに、当該レンタルオフィスについては、当局に対し「職員は常駐しない」と説明していたにもかかわらず、実際には職員が常駐して

いる。

しかしながら、法務コンプライアンス部責任者はこうした実態を認識していたにもかかわらず、再度検討するなどの対応を行っていない。

《Ⅲ. 個別の問題点》

【取引時確認】

- **在日代表者が、本人特定事項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**

【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特定事項の確認について、「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、本人特定事項の確認を経て、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、本人特定事項の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、本人特定事項確認手続の重要性を十分に認識しておらず、同部門も、本人特定事項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特定事項の確認の方法が記録されていない事例¹⁰⁵が認められる。

【反社会的勢力への対応】

NEW

- **在日代表者が、本邦法令等の理解が不足しており、反社会的勢力に対する融資の重大性を理解していないため、コンプライアンス・オフィサーに適切な人材を配置していない等の事例**

【検査結果】

在日代表者は、本邦法令等の理解が不足しており、反社会的勢力（以下「反社」という。）に対する融資の重大性を理解していないため、本邦法令等に精通していないコンプライアンス・オフィサーを配置し、反社に対応する態勢の整備等について当該コンプライアンス・オフィサー任せとして

¹⁰⁵ 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。

いる。

このため、以下のような問題点が認められる。

- ① 反社データベース
全国銀行協会等より提供された反社情報を基に反社データベースを構築しているものの、反社データベースを補強するための在日支店独自の反社関連情報を収集していない。
- ② 顧客との取引に係る事前審査及び事後検証
顧客との取引に係る事前審査及び事後検証を徹底していない。
- ③ 疑わしい取引の届出に係る態勢
疑わしい取引に関する内部規程には、疑わしい取引の判断に関する取決めは定められているものの、疑わしい取引が判明した場合の対応¹⁰⁶を定めていない。

➤ **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**

【検査結果】

在日支店は、反社会的勢力（以下「反社」という。）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、反社への対応を強化すべきであるにもかかわらず、反社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、反社に係る情報収集が限定的となっている¹⁰⁷ほか、反社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。

¹⁰⁶ ①疑わしい取引と判断した場合の取決め（必要に応じ、口座の取引停止や既存契約の解除を行う旨の取決め等）、②疑わしい取引を発見した場合の情報の伝達に関する取決め、③疑わしい取引に関する記録の保存・管理に関する取決めに関する規程。

¹⁰⁷ 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。

顧客保護等管理態勢

《Ⅱ. 各管理責任者による顧客保護等管理態勢の整備・確立状況》

【顧客情報管理態勢】

- システムリスク管理部門が、支店で使用している本店等所管のソフトウェアについて、個人情報の登録の有無を洗い出していないほか、個人情報の登録を特定できているソフトウェアについて、顧客情報の漏えいを防止するための対処方針を検討していない等の事例

【検査結果】

在日支店は、個人情報の漏えい等防止については、個人情報保護方針を定めているほか、取得した個人情報を登録しているソフトウェアへの海外拠点の利用者によるアクセスを原則禁止し、必要な場合は、コンプライアンス統括部門の承認を得ることとしている。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

- ① 在日支店で使用している本店等所管のソフトウェアについて、システムリスク管理部門は、個人情報の登録の有無を洗い出していないほか、個人情報の登録を特定できているソフトウェアについて、顧客情報の漏えいを防止するための対処方針を検討していない。

このため、個人情報を保有する本店等所管のソフトウェアについて、同部門は、海外拠点の利用者が、コンプライアンス統括部門の承認なしに本店等の権限でアクセス権限を取得できる状態にあることを把握していない。

- ② アクセス権限について、コンプライアンス統括部門は、営業推進部門の管理者に対し定期的に利用者のアクセス権限の見直しを指示しているが、見直しに当たって有用な情報であるアクセス権付与日や最終ログイン日などを提供していないことから、同管理者による適切な見直しが実施されていない。

このため、海外拠点の利用者が、業務上必要ないにもかかわらず個人情報が登録されているソフトウェアへのアクセス権を有している状況が長期間放置されている。

信用リスク管理態勢

《 I . 経営陣による信用リスク管理態勢の整備・確立状況》

【シンジケート・ローンの取組】

- 在日代表者が、リスク管理委員会において、信用リスク管理部門による格付の見直し状況を含め、シンジケート・ローンの実質的な与信先を含む個別の与信先の情報を適時適切に把握するための管理態勢を構築していない事例

【検査結果】

在日代表者は、リスク管理委員会を開催し、与信先の信用状況や懸念事項について議論することとしているほか、海外本店の定める「クレジットポリシー」に基づき、信用リスク管理部門に、与信先の格付を見直す必要がないかどうかについての検討を定期的¹⁰⁸に行わせるとともに、業況の急激な変化などにより信用状況の悪化が認められる場合には、随時見直しの要否を検討させることとしている。

また、同代表者は、業務計画において、シンジケート・ローンの取組を増加させることとしている。

しかしながら、同代表者は、同委員会において、同部門による格付の見直し状況を含め、シンジケート・ローンの実質的な与信先を含む個別の与信先の情報を適時適切に把握するための管理態勢を構築していない。

このため、同部門において、急激な業況の変化により信用状況が悪化しているシンジケート・ローンの実質的な与信先について格付の見直しを適時に行っておらず、同委員会に対しても、当該実質的な与信先の信用状況が悪化している事実を報告していない事例が認められる。

¹⁰⁸ 与信先の内部格付に応じて、1年、又は半期に一度。

資産査定管理態勢

《Ⅲ. 自己査定結果の正確性及び償却・引当結果の適切性》

【自己査定結果の正確性】

- 在日支店が、海外に所在する居住用の担保不動産については、ローンが不良債権化した場合や外国為替の変動に伴いLTV¹⁰⁹が一定割合以上増加した場合にのみ評価替えを行うこととしており、定期的に評価替えを行うものとなっていない事例

【検査結果】

在日支店は、個人向けにマンション等の居住用不動産に対する投資目的のローンを取り扱っており、債務者は外国籍の者がほとんどである。

こうした中、担保評価マニュアルでは、海外に所在する居住用の担保不動産については、ローンが不良債権化した場合や外国為替の変動に伴いLTVが一定割合以上増加した場合にのみ評価替えを行うこととしており、定期的に評価替えを行うものとなっていない。

このため、融資実行後、長期間担保評価されていない物件が多数認められるほか、担保不動産の評価の見直しに必要な賃貸物件の賃貸状況や賃貸料収入等の状況把握も行われていない実態にある。

¹⁰⁹ Loan To Value の略。

流動性リスク管理態勢

《 I . 経営陣による流動性リスク管理態勢の整備・確立状況》

【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

【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¹¹⁰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。

【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

【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¹¹¹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。

¹¹⁰ 警戒時、懸念時及び危機時の三段階。

¹¹¹ 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。

《Ⅲ. 個別の問題点》

【流動性戦略等の策定】

- A L M委員会が、当面の資金調達先や資金調達額の検討を行うにとどまり、大幅に貸出を増加させることとしている業務計画を踏まえて、コミットメントライン等により安定的に資金調達を行い、流動性リスクを管理する方法について、十分な検討を行っていない等の事例

【検査結果】

在日代表者は、A L M委員会を設置し、流動性に係る方針について議論することとしているほか、「流動性リスク管理方針」に基づき、流動性リスクの管理を行わ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 業務計画を踏まえた流動性リスク管理

当支店は、業務計画において、大幅に貸出を増加させるなど、ビジネスの積極的な拡大を図ることを計画している。

しかしながら、A L M委員会は、当面の資金調達先や資金調達額の検討を行うにとどまり、当該計画を踏まえて、コミットメントライン等により安定的に資金調達を行い、流動性リスクを管理する方法について、十分な検討を行っていない。

② 流動性危機時の対応（コンティンジェンシー・プラン）

在日代表者は、海外本店の定める「A L M方針」に基づき、流動性危機時においては、資金繰りの逼迫度に応じて当支店の状況を区分することとしているほか、流動性リスク管理責任者に、流動性の状況等¹¹²に係る分析を行わせるとともに、A L M委員会及び海外本店に対して、当該分析の内容を報告させることとしている。

しかしながら、同代表者及び同責任者は、資金繰りの逼迫度区分に応じて、各職員がどのような対応を行う必要があるのかを明らかにするなどの態勢整備を十分に行っていない。

¹¹² 流動性リスクの発生原因や流動性資金の不足額を含む。

【流動性リスク管理態勢の構築】

《評価事例》

➤ 流動性リスク管理に係る各機能において、十分な管理態勢を構築している事例

【検査結果】

当行は、フロント部門が資金調達、短期資金運用、資金繰り管理及び資産・負債管理を行い、ミドル部門が管理状況を確認することで牽制する態勢としており、これらの管理状況については、ミドル部門が日次で支店長及び海外本店に報告している。

資金調達については、フロント部門が、流動性を重視した為替取引、資金取引、国債取引等を行うこととしている。また、資産・負債管理については、フロント部門が資産・負債のデュレーションの期間を同一とすることで、金利感応度の違いから生ずる収支ギャップの発生などを最小化する管理を行っている。

流動性危機時の対応については、内部規程に流動性危機時に該当する事象を具体的に記載しており、危機の認定後は、流動性リスク管理部門がグローバルライン及び支店内の関連部署へ報告する態勢となっているなど、十分な管理態勢が構築されている。

オペレーショナル・リスク管理態勢

事務リスク管理態勢

《Ⅱ. 管理者による事務リスク管理態勢の整備・確立状況》

【事務リスク管理部門の役割・責任】

- 総務部門が、重要文書の管理について、組織変更等による管理担当者の変更を担当部署任せとしていることから、必要な変更がなされないままとなっている事例

【検査結果】

重要文書の管理について、総務部門は、組織変更等による管理担当者の変更を担当部署任せとし、状況を確認していないことから、必要な変更がなされないままとなっている。このため、管理担当者が不明の文書や、文書管理システムで管理担当者を設定していないため入出庫や廃棄ができなくなっている文書が認められる。また、こうした状況に対し、同部門は改善策を講じていない。

さらに、コンプライアンス統括部門は、総務部門の文書管理に対する役割や総務部門に対する報告体制を具体的に定めていない。

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】

- 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

【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。

このため、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¹¹³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。

《Ⅲ. 個別の問題点》

【システム運用態勢】

- 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

【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。

- ① 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。

¹¹³ 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。

このため、当該システムの老朽化に起因する障害が発生している。

- ② 在日支店は、システム障害¹¹⁴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。

¹¹⁴ 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。

信託兼営金融機関

信託引受管理態勢

【信託引受管理態勢】

- 信託引受管理部門が、不動産流動化スキームの適切性に係る具体的な判断基準を定めておらず、営業推進部門に対する牽制が十分に機能する態勢を構築していない事例

【検査結果】

不動産流動化スキームについて、信託引受管理部門は、信託引受に係る管理規程において、不適切なスキームの提供の禁止を定めている。

しかしながら、同部門は、不適切なスキームに係る具体的な判断基準を定めておらず、営業推進部門に対する牽制が十分に機能する態勢を構築していない。

このため、以下のような問題点が認められる。

不動産の流動化スキーム（セール・アンド・リースバック取引）については、①最劣後するフルアモチローンの返済原資を、オリジネーターでもある借入人の賃料支払い能力に依拠しており、20年間原則解約不可の賃貸借契約を締結（途中解約時は違約金《残期間の賃料全額》支払）しているなど、オリジネーターが譲渡不動産からのキャッシュ・フローを実質的に保証していること、②不動産鑑定書等において賃料及び譲渡価格の適正性の根拠が存在しないことなどから、フルアモチローンがオリジネーターのリスク負担に算入されオフバランス要件を充足しない可能性が高い不適切なスキームであると認められる。

しかしながら、引受管理部門は「適正な賃料に基づくオペレーティングリース取引であれば、賃借料は実質的な保証には当たらない」と判断し、アレンジャーとしてスキームの組成、不動産信託の受託、ローンの提供、匿名組合出資の募集を行っている。

（その他参考事例）

- 取締役会は、確定拠出年金信託について、信託契約の不備が判明しており、契約変更等への対応が喫緊の課題と認識しているにもかかわらず、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。

【信託引受の適正性】

- 信託引受管理部門が、商品勧誘の開始前における顧客の適合性確認について、事前承認を行うに当たっての確認事項や定量・定性的な基準を明確化していない事例

【検査結果】

信託引受管理部門は、商品勧誘の開始前における顧客の適合性確認について、営業店に「適合性チェックシート」を起票させ、当社ルールである分散投資基準¹¹⁵を充足していない先や指定基金¹¹⁶に対して商品を勧誘する場合には、当該商品勧誘が妥当であるとする判断事由を記載させた上で、事前に、同部門の承認を受けさせることとしている。

しかしながら、同部門は、当該承認を行うに当たっての確認事項や定量・定性的な基準を明確化していない。

このため、商品勧誘を妥当とする判断事由の記載が、客観性や具体性に欠け、不十分な内容となっている事例¹¹⁷が認められる。

（その他参考事例）

- 信託企画部門は、不動産管理処分信託に係る信託受益権の譲渡に際して、委託者の不適切な目的等に利用されないことを確認するため、信託受益権の譲渡価格と受託基準額との乖離を検証することとしている。しかしながら、受託基準額の算定根拠について検証し得る態勢を十分に整備していないことなどから、還元利回りの補正に係る判断根拠等を検証できないなどの問題が認められる。
- コンプライアンス統括部門は、信託引受にかかるリーガル・チェックについて、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。このため、信託契約書に、信託業法上の善管注意義務に照らして合理性を欠く特約を設けた案件や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。

¹¹⁵ 顧客保護の観点から、オルタナティブ投資やエマージング国への投資等を行う商品の勧誘を制限する自社ルール。

¹¹⁶ 厚生年金保険法第178条の2第1項の規定に基づき、積立水準が著しく低い厚生年金基金として、厚生労働大臣による指定を受けた基金。

¹¹⁷ 指定基金に対する商品勧誘に当たり、商品のリスク特性について、価格変動性や収益性等に係るコメントが記載されていないにもかかわらず、「流動性あるプロダクトであり問題なし」として承認されている事例。

信託引受審査態勢

【信託引受審査態勢】

- 当行のグループ内法人からの信託受託取引に関し、アームズ・レングス・ルール観点から取引の適切性を確保するため、当行グループ内との取引に関する委員会へ付議することとしているにもかかわらず、付議基準が厳格なものとなっていないため、同委員会で審議される案件数は限られており、審査機能は十分なものとなっていない事例

【検査結果】

当行は、当行のグループ内法人からの信託受託取引に関し、アームズ・レングス・ルール観点から取引の適切性を確保するため、当行の基準において、目標信託報酬額の一定範囲を超える案件については、当行グループ内との取引に関する委員会へ付議することとしている。

しかしながら、上記付議基準が厳格なものとなっていないため、同委員会で審議される案件数は限られていることもあり、結果として、同委員会におけるグループ取引の適切性を確保するための審査機能は十分なものとなっていない。

また、信託財産管理部門は、同委員会への付議基準の策定に際し、信託報酬のみを検討の対象としており、当行のグループ内法人からの受託財産価格の適切性等について審議対象とすべきかを検討していない。

このため、当行のグループ内法人を委託者とする責任財産限定特約付アパルトローン債権については、同委員会での審議がなされず、担保不動産の評価額の妥当性検証等が適切に行われていない。

【信託引受審査の適正性】

- 受託審査部門及び信託委員会が、信託報酬が通常より高額に設定されているにもかかわらず、委託者の目的が不適切なものでないかどうかといった観点から、信託財産額及び優先・劣後受益権の設定金額の妥当性を十分に検証していない事例

【検査結果】

取締役会は、「信託引受審査方針」を策定し、信託業務について、法令等を遵守した上で適正に行うこととしており、受託審査部門を同業務に係る所管部署としているほか、信託委員会に受託審査に係る協議を行わせることとしている。

こうした中、受託審査部門及び信託委員会による受託審査の状況について検証したところ、委託者の保有する貸付債権に係る評価損を確定させるため、回収の可能性に応じて、同債権を優先受益権と劣後受益権とに切り

分ける信託スキームにおいて、信託報酬が通常より高額に設定されているにもかかわらず、委託者の目的が不適切なもの¹¹⁸でないかどうかといった観点から、信託財産額及び優先・劣後受益権の設定金額の妥当性が十分に検証されていない事例が認められる。

(その他参考事例)

- 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、適合性の確認を行わせることとしているが、当該チェックシートは必要な情報を十分に収集¹¹⁹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ものとなっている。
- コンプライアンス統括部門は、「利益相反管理規程」に基づき、グループ会社との取引について、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、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、当社からの貸付けのみを挙げており、その他の取引については例示していないほか、グループ統括部門に審査を求める基準を定めていない。

¹¹⁸ 損失隠しや、不公正な会計処理など。

¹¹⁹ 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。

信託財産管理に係る管理態勢

【信託財産管理に係る管理態勢】

- 当社は、原受託者の指図に基づき事務を行っていることから、原受託者の指図に誤りや不備があった場合には、当社の事務も影響を受ける関係にあるにもかかわらず、原受託者に対して、発生した問題事象を適切にフィードバックし、再発防止・業務改善につなげる仕組みを構築していない事例

【検査結果】

当社は、再信託方式により、信託財産の管理業務を受託しており、原委託者及び原受託者との間で「三者間協定書」を締結し、原受託者と連帯して原委託者に対する責任を負うこととしている。

こうした中、当社は、原受託者の指図に基づき事務を行っていることから、原受託者の指図に誤りや不備があった場合には、当社の事務も影響を受ける関係にあるにもかかわらず、原受託者に対して、発生した問題事象を適切にフィードバックし、再発防止・業務改善につなげる仕組みを構築していない。

（その他参考事例）

- 財産管理部門は、信託期間中に委託者の早期償還事由の発生等により配当や元本償還金額等の修正が必要となった場合の計算結果の確認や、支払先の検証等について具体的な手続を定めておらず、担当者任せとしていたことから、元本償還金額を相違して支払っている。

【信託財産管理の適正性】

- **事務リスク管理部門が、外国債券のリコンサイル¹²⁰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**

【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の結果、計数が長期間不一致となっている事案¹²¹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

¹²⁰ 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。

¹²¹ 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。

ングを行っていない。

【信託財産管理業務の委託の適正性】

- 信託財産管理部門が、サブカストディアン¹²²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

【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¹²²（以下「GC」という。）を通じて、サブカストディアン¹²³（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。

このため、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。

（その他参考事例）

- 事務統括部門及び信託財産運用部門は、投資顧問業者が選定した証券保護預け先について、同様の役割・機能を持つグローバルカストディアンと比較して大幅に緩和した基準を用いて選定・審査しているにもかかわらず、当該基準の適切性について検証していない。

¹²² 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。

¹²³ 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。

信託財産運用管理態勢

【信託財産運用管理態勢】

- 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

【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。

【信託財産運用の適正性】

- 運用管理部門が、信託財産運用管理について、運用ガイドライン等の遵守を徹底していないことから、受託財産を毀損し、損失補てんを余儀なくされている事例

【検査結果】

信託財産運用管理について、運用管理部門による運用ガイドライン等の遵守が徹底されていないことから、受託財産を毀損し、損失補てんを余儀なくされているものが多数認められる。また、顧客指示事項の確認の失念や運用ガイドラインの理解不足などから、格付基準外の債券を購入した事例、売買発注約定が相違した事例等が認められる。

【利益相反行為の防止】

- 運用管理部門が、企業年金基金に運用提案を行うに当たり、投資対象先のリスクを過度に強調することがないよう、投資アドバイザー契約を締結している会社に要請しており、利益相反行為につながるおそれがある事例

【検査結果】

当行は、企業年金基金から受託している年金資産に係る投資対象先として、不動産投資顧問事業者が運用する不動産ファンドを選定している。

こうした中、運用管理部門は、当行と投資アドバイザー契約を締結している会社から、投資対象先の財務内容に問題がある旨の報告を受けている。

しかしながら、同部門は、同企業年金基金に対して運用提案を行うに当たり、同社が同投資対象先のリスクを過度に強調することのないよう、同社に要請している。これは、結果的に、企業年金基金の利益に優先して当行の営業的利益を図る目的で行った行為であるともとられかねず、利益相反行為につながるおそれのある事例であると認められる。

【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

【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。

このため、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。

【重要な非公開情報の管理】

- 信託財産運用部門のコンプライアンス管理者が、公表日の 10 営業日以前から保有している重要情報があるにもかかわらず、取引先の重要情報の公表日から遡って 10 営業日の期間中に売買されている銘柄の検証を行うにとどまっており、確認対象期間の設定が適切であるかどうかの検討は不十分なものとなっている等の事例

【検査結果】

信託財産運用部門のコンプライアンス管理者は、ファンドマネージャー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売買を行っていないかどうかについて検証を行うこととしている。

また、同管理者は、トレーダーが売買を発注する際の通話（録音記録）について、誤発注などがないかどうかの検証を行っている。

さらに、コンプライアンス統括部門は、インサイダー情報管理者（部室店長）を対象としてオンサイト及びオフサイトのモニタリングを行っている。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

- ① 信託財産運用部門のコンプライアンス管理者は、有価証券売買の事後検証を、四半期に一度、一銘柄に対して実施するにとどまり、株価に与える影響等を考慮した抽出を行っていないほか、公表日の 10 営業日以前から保有している重要情報があるにもかかわらず、取引先の重要情報の公表日から遡って 10 営業日の期間中に売買されている銘柄の検証を行うにとどまっており、確認対象期間の設定が適切であるかどうかの検討は不十分なものとなっている。

また、コンプライアンス統括部門は、同管理者による検証の頻度・内容等の十分性について確認していない。

- ② 信託財産運用部門のコンプライアンス管理者は、トレーダーが売買を発注する際の通話を四半期に一度抽出し検証しているものの、インサイダー取引防止の観点からは活用しておらず、より実効的な検証態勢とするための抽出目的、範囲及びチェック頻度についての検討は不十分なものとなっている。

- ③ コンプライアンス統括部門は、インサイダー情報管理者以外の情報取扱者に対しては、モニタリングを実施していないほか、インサイダー情報管理者に対するモニタリングにおいても、検証した証跡を残していない。

併營業務管理態勢

【併營業務管理態勢】

- 経営陣が、遺言執行業務について、遺言執行業務部門担当者や営業店の遺言信託担当者任せとなっている実態を認識しているにもかかわらず、管理部門に専門性を有する人材の確保や適切な人員配置等の指示を十分に行っていない事例

【検査結果】

遺言執行業務について、経営陣は、遺言執行業務部門担当者や営業店の遺言信託担当者任せとなっている実態を認識している。しかしながら、管理部門に専門性を有する人材の確保や適切な人員配置等の指示を十分に行っていないなど、管理態勢の整備・確立に向けた取組が不十分である。

さらに、管理部門は、当該業務に係る実務経験者が少ないことから、規程の整備等の適切な業務運営を行うための方策が十分に講じられていないほか、営業店の担当者に対する営業店長による牽制が働いていないなどといった営業店の業務実態を十分に把握していない。

【遺言執行業務（遺言信託）等の適正性】

- 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

【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。

このため、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。

【不動産媒介業務の適正性】

- **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**

【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¹²⁴」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。

【年金制度管理業務の適正性】

- **年金管理部門が、非適格年金制度の制度変更に係る稟議決裁権限を営業店に委譲しているが、営業店と本部担当部署である年金数理部門との情報伝達や相互牽制の仕組みを整備していない事例**

【検査結果】

年金管理部門は、非適格年金制度の制度変更に係る稟議決裁権限を営業店に委譲しているが、営業店と本部担当部署である年金数理部門との情報伝達や相互牽制の仕組みを整備していない。

このため、営業店において、受託者に対する制度変更の説明に際し、年金数理部門による検証等を行っておらず、誤った退職給付額支給率の試算に基づき説明しているという事例が発生している。

なお、年金数理部門が行った財政計算結果では、制度変更後の総給付現価が営業店担当者の試算に比して大幅に増加する結果となり、当行は受託者が被った損害の負担を余儀なくされている。

¹²⁴ 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

経営管理（ガバナンス）態勢－基本的要素－

《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》

【経営方針等の策定】

- 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。

【取締役・取締役会の役割・責任】

- 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、事務ミスを発生させている事例が認められる。

【組織体制の整備】

- 取締役会及び経営会議が、業務効率化が顧客に及ぼす影響について、分析・評価を行う態勢を整備していない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

当社は、主力商品である自動車保険の特約の拡充や新規商品の開発・販売等により、取扱商品が多様化しており、また、保有契約件数も、主力商品を中心に増加を続けている状況にある。

こうした中、取締役会及び経営会議は、事業費率を改善するため、不採算ビジネスの整理に取り組むこととするとともに、組織の統廃合、各部門の人員調整等を行う一方で、適切な内部管理及び業務品質の確保に取り組み、過度な業務効率化による弊害を防止することとしている。

しかしながら、取締役会及び経営会議は、業務効率化が顧客に及ぼす影響について、分析・評価を行う態勢を整備していない。

このため、過度な業務効率化により顧客への弊害¹²⁵が生じている実態が認められる。

【新規商品等に関する取扱い】

- 新商品委員会が、既契約者乗換え専用保険の商品開発に当たり、当社の販売チャンネルに照らした顧客ニーズ等の調査を行っていないほか、販売開始に際しても、販売目標・収支見込み等の計画を策定していない等の事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

新商品委員会は、主力商品の既契約者乗換え専用保険を開発し、販売を開始させている。

しかしながら、同委員会は、同保険の商品開発に当たり、当社の販売チャンネルに照らした顧客ニーズ等の調査を行っていないほか、販売開始に際しても、販売目標・収支見込み等の計画を策定していない。

¹²⁵ 保険金支払いに係る遅延等。

また、同委員会は、同保険の販売開始後も、販売実績がない状態が継続しているにもかかわらず、当社の販売チャネルに照らして、商品内容が顧客ニーズ等に合致しているかどうかの検証や、販売停止を含めた販売方針の見直しについての検討・議論を行っていない。

このため、同保険は、販売実績が全くないまま販売停止を余儀なくされているが、同委員会は、販売停止に至った要因分析等を行っていない。

《Ⅱ．内部監査態勢の整備・確立状況》

【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。

このため、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。

【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、前回の当局検査以降、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、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。

（その他参考事例）

- 取締役会は、被監査部署である経営管理部門に、内部監査部門が作成した内部監査報告書案を事前に検証させることとしているなど、内部監査部門が被監査部署から独立して監査業務を行う体制を整備していない。（損害保険会社）

【内部監査計画の策定】

- 内部監査部門が、監査対象先の選定において、各所管部署の業務に内在するリスクの洗出しを行っていない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

取締役会は、年度ごとに「内部監査基本方針」を策定しており、これに基づいて、内部監査部門に内部監査を行わせることとしている。

また、同部門は、当局の「検査基本方針」及び「監督方針」に掲げられた項目を「監査重点項目」としており、その対象となる部署の中から、監査周期等を踏まえ、監査対象先の選定を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、監査対象先の選定において、各所管部署の業務に内在するリスクの洗出しを行っておらず、リスクの所在やその程度に応じて監査対象先を選定する態勢の整備状況は不十分なものとなっている。

【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、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。

（その他参考事例）

- 内部監査部門は、内部監査における指摘事項について、過去に指摘した事項の分類や傾向分析を行い、組織横断的に内在している問題点や継続的に発生している問題点を洗い出すといった取組を行っていない。（損害保険会社）

《Ⅲ. 監査役・監査役会による監査態勢の整備・確立状況》

【監査役監査】

- 監査役が、会計監査人の職務の遂行状況の確認に関して、公認会計士・監査審査会による検査の結果の品質管理レビューの詳細を聴取していないなど、不十分な確認になっている事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

監査役は、会計監査人との間で、定期的に意見交換を行うこととしているほか、会計監査人の再任の適否について、毎期、会計監査人の職務の遂行状況が適切であるかどうかを確認した上で検討することとしている。

しかしながら、監査役は、会計監査人の被監査会社で発覚した不正融資問題について、会計監査人から「公認会計士・監査審査会による検査等において、重大な問題は認められていない」との説明を受けるにとどまり、公認会計士・監査審査会による検査の結果の詳細や、当該検査における指摘事項に対する再発防止策の進捗状況を聴取しておらず、会計監査人からの説明内容も記録として残していない。

このため、会計監査人の職務遂行状況に係る証拠が不十分なまま、会計監査人の再任の適否が検討されている実態が認められる。

法令等遵守態勢

《Ⅱ. 管理者による法令等遵守態勢の整備・確立状況》

【管理者等の役割・責任】

- コンプライアンス統括部門が、内部情報を一元的に管理するための態勢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】

コンプライアンス統括部門は、「インサイダー取引防止規程」に基づき、当社内におけるインサイダー取引の防止に努めることとしているほか、法人取引関係部署及び有価証券関連部署等の職員に対して、内部情報¹²⁶を取得した場合には、直ちに所属する部署の統括部門長に対して報告を行わせる上で、当該統括部門長に内部情報の管理を行わせることとしている。

こうした中、コンプライアンス統括部門は、当社が内部情報を取得する可能性は低いとして、直接的に内部情報の管理を行っている部署の統括部門長による内部情報の管理状況をモニタリングするといった、内部情報を一元的に管理するための態勢を整備していないほか、インサイダー取引防止の観点から内部監査部門による内部監査も実施していない。

(その他参考事例)

- コンプライアンス統括部門は、グループ会社とともに、グループ全体のコンプライアンス態勢の確立に努めるとしている。しかしながら、同部門は、グループ会社との連携に係るルールを整備していないことから、グループ会社が当社社員の関与した不祥事件を当局に届け出ているにもかかわらず、当該事実を把握しておらず、当該不祥事件の全容解明や再発防止策の策定を行っていない実態が認められる。(損害保険会社)
- コンプライアンス統括部門は、コンプライアンス・プログラムの推進のために、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。(損害保険会社)

¹²⁶ 当社のインサイダー取引防止規程において、①金融商品取引法第166条第2項に定める重要事実、②公開買付等を行おうとする者が公開買付等を行う旨の決定をしたこと、又は公開買付等を行う旨の決定を公表した者が当該公開買付等を中止する旨の決定したことに関する情報、③株式等の価格や価値に影響を及ぼしうる未公表の重要情報等とされている。

【法令等違反行為への対処】

- **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。

（その他参考事例）

- **コンプライアンス委員会は、コンプライアンス統括部門が策定した不祥事件等に係る再発防止策に、実効性があるかどうかについて十分に検証していないほか、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となっている。（生命保険会社）**

《Ⅲ. 個別の問題点》

【反社会的勢力に対応する方針】

- 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（以下「反社」という。）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取引時の暴力団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情報を共有するといった取組を全く行っていない。

【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、反社会的勢力データベースによる事前審査の開始以前の契約について、事後検証を行うなどの措置を講じていない等の事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、新契約引受時に、生命保険協会が各社に提供する反社会的勢力データベース（以下「協会DB」という。）を用いて、保険契約者等が反社会的勢力（以下「反社」という。）に該当しないかどうかのチェック（以下「事前審査」という。）を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、協会DBによる事前審査の開始以前に引き受けた契約については、事後検証を行うなどの措置を講じていない。

また、代理店登録を所管する営業支援部門は代理店の募集人について、外部委託管理部門は外部委託先について、それぞれ事前審査を行っていない。

このため、保険契約者等及び募集人について、協会DBと照合したところ、多数の保険契約者及び募集人について反社の疑いがあるものが認められる。

(その他参考事例)

- 総務部門は、反社会的勢力データベースの掲載対象を暴力団員等に限定し、例えば「暴力団の資金獲得活動に与する行為を行っている者」など、暴力団員等以外の者で反社会的勢力に含まれ得る者についての情報収集を行っていない。(生命保険会社)

- 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事後検証を行っていない。(生命保険会社)

保険募集管理態勢

《 I . 経営陣による保険募集管理態勢の整備・確立状況》

【保険募集管理態勢の整備・確立】

- コンプライアンス委員会が、高齢者に対する募集に関して、高齢者からの苦情を分析するなどにより、高齢者との契約に関する募集時の問題を把握するよう保険募集管理部門に指示していない等の事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

経営会議は、募集管理の強化に資する重要課題等を組織横断的に協議することを目的として、コンプライアンス委員会を設置し、高齢者との契約に関する苦情の発生状況等について多角的な検証を実施させるとともに、募集時の問題把握に努めさせることとしている。

しかしながら、同委員会は、当社が受け付けた 65 歳以上の契約者からの苦情の内訳等について、同委員会の事務局である保険募集管理部門から報告を受けるにとどまっており、高齢者からの苦情を分析するなどにより、高齢者との契約に関する募集時の問題を把握するよう同部門に指示していない。

また、同部門は、高齢者と契約を締結するに当たり、親族等の同席を求め、募集活動記録として確実に残すことなど、新契約時に配慮すべき事項を記載した冊子を保険募集人に配布し、周知を図ったとしている。

しかしながら、同部門は、同冊子において、高齢者の定義を明確にしていないため、保険募集人が新契約時に配慮すべき高齢者を特定できていないほか、同冊子の内容について、保険募集人に募集時に遵守すべきルールとして指導していない。

このため、70 歳以上の高齢者との契約について検証したところ、検証した全先について、同冊子に記載された新契約時に配慮すべき事項の募集活動記録が残されていない。

《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、システムなどの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、保険募集に際して、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. 管理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】

- 保険募集管理部門が、コンプライアンス一斉点検に際し、保険料の収納において、口座振替への移行などキャッシュレス化が進展していることを踏まえたリスクの洗出しや代理店指導等を実施していない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

当社の代理店における不祥事件については、「保険料の費消・流用」、「無断契約」及び「無登録・無届募集」等が発生している状況にある。

このため、保険募集管理部門は、コンプライアンス・プログラムの最重要課題として、上記の3つの問題に焦点を当てたコンプライアンス一斉点検¹²⁷を各事業部門に実施させることとしている。

また、同部門は、各事業部門に対して一斉点検の流れとチェック項目ごとの解説を示し、一斉点検を通じて、代理店に対する法令遵守等に係る指導の徹底を図ることとしている。

しかしながら、同部門は、保険料の収納において、口座振替への移行などキャッシュレス化が進展していることを踏まえたリスクの洗出しや代理店指導等を実施していない。

こうした中、今回検査において、口座振替契約の中から、契約者と口座名義人が異なり、かつ募集人名義の口座を使用している契約を抽出して検証したところ、当社基準に照らして不適切な（若しくは疑義のある）契約が多数認められる。

- 営業推進部門が、乗合代理店の契約者情報の利用実態を検証する態勢を整備していないため、利用目的の範囲を超え、代理店が当該契約者情報を他の保険会社の募集に使用している事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

営業推進部門は、代理店に毎月提供している契約者情報について、個人情報保護法に基づき、プライバシーポリシーや代理店委託契約書において、他の保険会社の募集に使用することを禁じている。

¹²⁷ 収入保険料規模、チャンネルを問わず、当社専属・代理申請の代理店に対して実施。

しかしながら、同部門は、乗合代理店の契約者情報の利用実態を検証する態勢を整備していない。このため、当社が認めている利用目的の範囲を超え、代理店が当該契約者情報を他の保険会社の募集に使用している事例が認められる。

(その他参考事例)

- コンプライアンス統括部門は、不祥事件を発生させた保険募集人が取り扱っていた契約について、他に潜在しているものがないかどうかの調査を行う際、保険募集人についての監督責任を負う支社長等に当該調査を実施させることとしている上、支社長等が当該調査を適切に行ったかどうかについての検証を行うこととしていない。(生命保険会社)
- 保険募集管理部門は、乗換時の不利益事項を「注意喚起情報」に記載し、これを説明することを保険募集人に義務付けている。しかしながら、不利益事項が明確に特定できる自社内乗換において、「注意喚起情報」に記載している具体的な「不利益となる事実」の説明を契約者に対し十分に行う態勢を構築していない。(生命保険会社)

《Ⅲ. 個別の問題点》

【顧客に対する説明等】

- **保険募集管理部門が、医療保険のがん特約について、がん保険と同様に無保険期間が生じるにもかかわらず、その旨を契約者等に周知するための取組を行っていない事例**

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

保険募集管理部門は、がん保険に係る乗換契約の募集に当たり、保険期間の始期から責任開始期まで一定期間の無保険期間が生じることについて、保険募集時の重要事項として契約のしおりや約款に記載するとともに、無保険期間に係る専用チラシを作成して、代理店に配布することにより、契約者等への周知を図っている。

しかしながら、同部門は、医療保険のがん特約については、がん保険と同様に無保険期間が生じるにもかかわらず、その旨を契約者等に周知するための取組を行っていない。

➤ 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、顧客が保険申込みをする際の記載・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、代理店による不適切募集の防止を目的とした「適合性確認ルール」の策定状況の確認を行っていない等の事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

保険募集管理部門は、高齢者、投資未経験者に対する投資性保険商品の販売について、不適切募集の防止を目的とした「適合性確認ルール」を代理店に策定させるとともに、その内容が当社の求める水準を満たすことを確認することとしている。

しかしながら、同部門は、代理店による同ルールの策定状況の確認を行っていないほか、同ルールの遵守状況のモニタリングを行う態勢を整備していない。

このため、一部の代理店において同ルールの策定が行われていないほか、募集時に、高齢者の理解力等を踏まえた具体的な対応策を講じていない事例が認められる。

(その他参考事例)

- 顧客への商品説明等を所管する部門は、「保険会社向けの総合的な監督指針」において求められている、顧客に対する重要事項説明のうち、「予

定利率の変動によって保険料が引き上げとなる事実」については、「注意喚起情報」に注意喚起の文言を記載するにとどめている。このため、契約者に対し、転換契約により享受するメリットよりも相対的に大きなデメリットである予定利率の低下について、新旧の予定利率を対比できるような具体的な数値等の情報を提示していない。(生命保険会社)

【適正な募集事務管理】

➤ 事務統括部門が、募集人の口座を利用した代理店による保険料の立替え等の不適切な募集への対策を講じていない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

事務統括部門は、募集人の口座を利用した保険料収納について、保険料の立替え等を防止する観点から原則として禁止¹²⁸し、営業社員扱いの場合には、該当する契約に係る遵守状況を営業社員の所属部門長に確認させることとしている。

しかしながら、同部門は、代理店扱いの場合には、代理店の募集人の口座情報を全て把握することは困難であるとして、募集人の口座を利用した代理店による保険料の立替え等の不適切な募集への対策を講じていない。

このため、代理店による保険料の立替え、保険料の流用及び特別利益の提供等の不適切な契約が多数認められる。

【保険募集の委託・管理】

➤ 保険募集管理部門が、乗合代理店に対して、顧客ニーズに基づくコンサルティング営業の提供等を的確に行っているかどうかについて、確認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、顧客ニーズに基づくコンサルティング営業の提供等が可能な代理店との間で、募集代理店委託契約を締結した上で、教育等を実施するとともに、業務の状況についての報告を行わせて確認することとしている。

¹²⁸ 募集人と生計を同一にする家族は除く。

当社と委託契約を締結している乗合代理店は、管理の度合が異なる複数の保険会社との間で募集代理店委託契約を締結しており、各保険会社の商品販売に関する管理や指導等を受けているものの、同社自らの判断で独自の募集プロセスを構築している。

こうした中、保険募集管理部門は、同社に対して、顧客ニーズに基づくコンサルティング営業の提供等が的確に行われているかどうかについて、報告を行わせることなどにより確認を行っておらず、同社の募集人が、同社のトークスクリプトを使用して説明を行った内容に対する苦情¹²⁹が当社に寄せられているにもかかわらず、同トークスクリプトの内容を確認して、同社に改善を行わせるには至っていない。

また、同部門は、当社が受け付けた同社に関する苦情について、苦情件数が増加傾向にあり、新契約関係の苦情が多数発生しているという分析を行っているものの、苦情の具体的な発生原因については分析を行っておらず、同社に対して、苦情の削減につなげるような改善指導を行うには至っていない。

【銀行等に対する保険募集の委託・管理】

- **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¹³⁰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

¹²⁹ 学資保険への加入を希望して来店したところ、別の保障性商品を売り込まれた、という内容の苦情。

¹³⁰ 保険業法施行規則第212条第2項第1号において、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。

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。

(その他参考事例)

- 保険募集管理部門は、高齢者に対する保険募集について、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こととしている。しかしながら、同部門は、当社が求める当該ルールの水準を明確にしていないほか、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実態が認められる。(生命保険会社)

【他人の生命の保険契約等】

- **企業が保険契約者及び保険金受取人となり、従業員等を被保険者とする生命保険契約の募集について、被保険者の同意の確認等が不十分な事例**

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

企業が保険契約者及び保険金受取人となり、従業員等を被保険者とする生命保険契約の募集について、以下のような問題点が認められる。

- ① 被保険者に対する重要事項の説明や被保険者の同意の確認等を保険契約者任せとし、被保険者の同意がとれているとの保険契約者からの申出に従って、職員が被保険者の名前の印鑑を使用して被保険者の同意書に押印している。
- ② 企業の福利厚生制度を補完することを目的とした保険であることを被保険者が了知しているかを確認できるものとなっていない。

顧客保護等管理態勢

《Ⅰ. 経営陣による顧客保護等管理態勢の整備・確立状況》

【顧客保護等管理態勢の整備・確立】

- 経営会議が、1つの事故による複数の保険種目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について、支払漏れが認められる。

(その他参考事例)

- 常務会は、保険金等の支払状況について、当局から保険業法 128 条の報告を求められ、その報告を当局に提出した時点で、多数の未請求案件が残存していたにもかかわらず、支払管理部門に対し、その後の継続的な請求勧奨の指示を行っていないほか、勧奨状況等についても報告を求めていない。また、同部門は、未請求案件について、積極的な取組は行わなくても、いずれは顧客から請求があるとして、継続的な請求勧奨を行っていない。
(生命保険会社)

《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（以下「取締役会等」という。）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¹³¹の構築、②顧客サービス向上施策¹³²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¹³³」及び「査定品質向上対策¹³⁴」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。

¹³¹ 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。

¹³² 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。

¹³³ 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。

¹³⁴ 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。

《Ⅱ. 各管理責任者による顧客保護等管理態勢の整備・確立状況》

【保険契約管理態勢】

- 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、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。

(その他参考事例)

NEW

- 支払管理部門等は、保険料の割増引率の誤りに伴い、保険料を過徴収していたことを認識したものの、原因分析が不十分であったことなどから、システム上の不備を看過している事例が認められる。(損害保険会社)
- 業務管理部門は、超過保険等の発生防止のための顧客への説明を営業社員又は代理店任せにしているほか、契約締結後のサンプルチェックなどにより、超過保険等となっていないかどうかを検証することとしていない。(損害保険会社)
- 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、重複補償を未然に防止する態勢を十分に整備していない。
(損害保険会社)

【保険金等支払管理態勢】

- 支払管理部門が、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ものの、「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。

このため、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。

- コンプライアンス統括部門が、疑義事案の調査を行うに当たり、契約者等が三者面談を望まない場合には、それ以上の調査を行わないまま、「調査棚上げ」又は「事故非該当」のいずれかに分類しており、不祥事故の該当・非該当の判断を適切に行っていない等の事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

支払管理部門は、告知義務違反による契約の解除権の行使について責任を持つ部署として、全ての事案について事実関係を確認し、医的査定を行

うとともに、コンプライアンス統括部門による疑義事案¹³⁵に係る調査結果等を踏まえた上で、最終判断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、疑義事案の調査を行うに当たり、契約者等と保険募集人の事実認識に相違がある場合には、契約者等に対して、三者面談¹³⁶を提案することとしている。

しかしながら、コンプライアンス統括部門は、契約者等が三者面談を望まない場合には、三者面談を契約者等が拒否したとして、それ以上の調査を行わないまま、「調査棚上げ」又は「事故非該当」のいずれかに分類しており、不祥事故の該当・非該当の判断を適切に行っていない。

また、支払管理部門は、告知義務違反の事実と発生した疾病との間に医的な因果関係が認められた事案について、コンプライアンス統括部門による疑義事案の調査結果で不祥事故には該当しないと判断された場合には、事実関係の確認を行わないまま、契約の解除権を行使している。

このため、不適切な契約の解除権の行使により保険金等が不払いとなっている事例¹³⁷が認められる。

(その他参考事例)

- 損害調査部門は、後遺障害逸失利益保険金を支払担当部門に算出させるに当たり、保険約款に基づき、後遺障害の部位・程度、将来の収入の蓋然性などの査定要素をどのように査定結果に反映させるのかを明確にしているほか、支払担当部門に対する定期検査において、算出された保険金額の妥当性についての検証を行っていない。(損害保険会社)
- 支払管理部門は、限定告知型商品における病歴等の告知において、顧客が告知書の説明からは「検査入院」も告知すべき入院に該当すると認識できなかったにもかかわらず、検査入院の事実を告知しなかったとして、告知義務違反を理由とした契約解除を行っているが、同部門は、同案件について、告知書の説明方法や契約解除判断の妥当性について十分に検証を行っていない。(生命保険会社)

¹³⁵ 不祥事故が疑われる事案。不祥事故とは、コンプライアンス・マニュアルにおいて、「社員又は代理店若しくはその使用人が、保険業法等に基づき届出義務のある不祥事件又はその他の保険募集に関する不適切行為に該当する行為を行ったこと」と定義されている。

¹³⁶ 当社、保険募集人、契約者等の三者による面談。

¹³⁷ 当社が三者面談を行うことを提案したが、契約者等に拒否され、事実関係を確認していないにもかかわらず、告知義務違反と判断し、保険契約を解除したものなど。

【顧客サポート等管理態勢】

- 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¹³⁸に分類するとともに、項目別・発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ます。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。

(その他参考事例)

- 顧客サポート等管理部門及びカスタマーサービス統括部門は、苦情判断基準において、当社側に過失があったとしても、顧客の了解が得られた場合には、苦情として登録していないなど、全社的な苦情の発生状況を把握するには至っておらず、苦情を有効に活用する態勢になっていない。(損害保険会社)
- 顧客サポート等管理部門は、苦情の報告に係る代理店への指導について、代理店営業部門が適切に行っているとして、代理店営業部門任せにし、当社のルールに反して、独自のルールに基づき、当社への報告を不要としている代理店が存在することを把握していない。(生命保険会社)

¹³⁸ 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。

【顧客情報管理態勢】

- コンプライアンス統括部門が、個人情報漏えい事案の発生のお大半を占めている契約管理部門に対して、発生した事案の根本原因の分析と、その分析結果に基づく再発防止策を講じるよう指示していない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

取締役会は、コンプライアンス統括部門を個人情報リスク¹³⁹に係る管理責任部署とし、個人情報漏えい事案が発生した場合には、発生部署からコンプライアンス統括部門へ報告させるとともに、発生部署に再発防止策を策定させることとしている。

こうした中、当社においては、個人情報漏えい事案等の発生件数が増加傾向にあり、その大半が契約管理部門で発生している状況にあることを踏まえ、コンプライアンス統括部門は、契約管理部門に対して、個人情報漏えい事案の類似事案も含めて原因を分析させ、再発防止策を講じさせることとしている。

しかしながら、契約管理部門による分析に基づく再発防止策は、個別事案の事務プロセスにおけるダブルチェックの徹底や、朝礼等での注意喚起にとどまっているにもかかわらず、コンプライアンス統括部門は、個人情報漏えい事案の発生しやすい事務プロセスの特定といった、根本原因の分析と、その分析結果に基づく再発防止策を講じるよう指示していない。

このため、契約管理部門において、再発防止策を講じた後においても、契約関連書類の誤送付といった個人情報漏えい事案が継続的に発生している実態が認められる。

¹³⁹ 個人情報の不適切な取扱いやホストコンピューターへの侵入などにより、個人情報の漏えいや毀損等が発生し、顧客や当社が損失を被るリスク。

【外部委託管理態勢】

- 外部委託管理部門が、外部委託の終了時に、外部委託先において個人情報
が完全に廃棄されたことを確認した「委託終了時報告書」が委託元部署から
適時に提出されているかどうかの確認を行っていない等の事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

外部委託管理部門は、「外部委託先管理マニュアル」を策定し、外部委託
の終了時には、委託元部署¹⁴⁰に、外部委託先において個人情報が完全に廃棄
されたことを確認させた上で、委託元部署から同部門に対して、「委託終了
時報告書」¹⁴¹を提出させることとしている。

しかしながら、同部門は、外部委託先において個人情報の廃棄が行われ
ずに個人情報が漏えいした場合には、顧客や当社に影響が生じる可能性が
あり注意を要することについて、委託元部署に対する周知徹底を図ってい
ないほか、委託元部署から同報告書が適時に提出されているかどうかの確
認を行っていない。

このため、外部委託先との取引が終了したにもかかわらず、委託元部署
から同部門への同報告書の提出が行われておらず、個人情報の管理状況が
不明となっている外部委託先が認められる。

- コンプライアンス統括部門が、各部門が顧客情報を外部委託先に提供す
る場合に締結することとしている「機密情報及び顧客情報保護に関する覚
書」について、その締結状況を確認するなどのフォローアップを行ってい
ない等の事例

【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、「個人情報の外部委託に係る規程」を策定
し、各部門が外部委託先に顧客情報を提供する場合には、外部委託先との
間で「機密情報及び顧客情報保護に関する覚書」（以下「覚書」という。）
を締結させることとしている。

しかしながら、同部門は、各部門における覚書の締結状況を確認するな
どのフォローアップを行っていない。

¹⁴⁰ 外部委託した業務を所管する部署。

¹⁴¹ 外部委託先において個人情報の廃棄が行われた場合には、委託元部署が外部委託先から廃棄に係る証
明書を取得した上で、その旨を記載することとされている。

また、同部門は、顧客情報を取り扱う外部委託先が再委託を行う場合には、担当部門に、再委託先が外部委託先と同等以上の管理レベルにあることを確認させた上で、事前承認を行わせることとしているものの、再委託先の管理レベルを確認するためのルールを定めていないほか、事前承認の実施状況を検証することとしていない。

このため、外部委託を行う担当部門において、覚書を締結していない事例や、事前承認を適切に実施していない事例¹⁴²が認められる。

（その他参考事例）

- 当社は、業務書類の保管について外部委託しており、委託先管理の所管部門である総務部門は、書類の在庫確認点検を各業務部門に実施させることとしている。しかしながら、総務部門は、各業務部門に対し適切に点検を実施するように注意喚起を行っていないほか、点検の実施状況を確認していない。このため、外部委託先から持ち出し中となっている一部の顧客情報書類が所在不明となっている。（生命保険会社）

《Ⅲ．個別の問題点》

【保険契約管理態勢】

- **契約管理部門及び顧客サポート等管理部門が、保険契約が失効した場合の営業店における契約者対応の状況について把握していない事例**

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

契約管理部門及び顧客サポート等管理部門は、保険契約が失効した場合には、当該契約者に対して、契約が失効したことや解約返戻金が残存していることなどを郵送により通知するとともに、営業店に、電話や訪問による契約者対応を行わせることとしている。

しかしながら、両部門は、営業店における契約者対応の状況について把握しておらず、両部門の管理する失効契約について検証したところ、契約者からの請求がなく、解約返戻金が残ったままとなっている事例が多数認められる。

¹⁴² 再委託先の管理レベルを確認せずに承認を行っている事例。

(その他参考事例)

- 顧客サポート等管理部門は、解約処理の遅延にかかる苦情の改善策として、申出から 24 時間以内に初動対応を行うこととしている。しかしながら、同部門は、解約処理の遅延にかかる苦情に対する改善策の実効性等を十分に検証していないほか、解約処理遅延にかかる苦情のうち、未処理となっている案件について、支社等での顧客対応の状況を把握していない。(生命保険会社)

【保険金等支払管理態勢】

- 支払管理部門が、保険金等の支払期限に関して、「特別な照会が必要な場合」の支払期限の延長について請求者へ通知するルールを定めていない事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

支払管理部門は、保険法¹⁴³の施行を受け、保険金等の支払期限について、約款において、「確認が必要な場合¹⁴⁴」や「特別な照会が必要な場合¹⁴⁵」などには、保険金等の支払期限を延長する旨定めており、その際には、保険金等の請求者に対して通知することとしているほか、支払期限を経過した場合には、遅延利息を支払うこととしている。

しかしながら、同部門は、保険金等の支払期限に係る「特別な照会が必要な場合」について、通知文書の発出に関するルールを定めていない。

このため、特別な照会を行う必要があり、支払期限を 180 日に延長した事案を検証したところ、全件について通知が行われていない実態が認められる。

(その他参考事例)

- 顧客サポート等管理部門は、調査により判明した支払漏れ事案について、一斉に請求勧奨を行った上で、契約者等と連絡が取れない契約については、営業店に電話連絡等による保険金等の請求意思確認を実施させることとしている。しかしながら、一斉に請求勧奨を行った結果、契約者及び被保険者の所在不明等により未払いとなっている事案について、当該一斉請求勧奨以降、一度も所在の調査を行っていない。(損害保険会社)

¹⁴³ 保険契約に関する一般的なルールを定めた法律（22 年 4 月 1 日施行）。保険給付の履行期については、新たに規定されたもの。

¹⁴⁴ 告知義務違反に該当する可能性のある場合などに医療機関等へ事実確認を行う場合には、支払期限が、書類完備日（必要書類が当社に到着した日）の翌日から 45 日を経過する日に延長される。

¹⁴⁵ 弁護士法に基づく照会や、研究機関等による医学又は工学等の科学技術的な特別の調査、分析、鑑定等が必要な場合には、支払期限が、書類完備日の翌日から 180 日を経過する日に延長される。

- 契約管理部門は、支払不能事案に係る調査方法等を営業店任せにしており、支払不能事案の調査が適切に行われているかどうかを把握していない。(損害保険会社)
- 支払管理部門は、責任開始前発病や告知義務違反を不払事由とする場合には、被保険者の罹患状況等を十分に調査・確認した上で判断を行う必要があるにもかかわらず、その判断基準を明確に定めていない。(生命保険会社)

【顧客情報管理態勢】

- **コンプライアンス統括部門及び営業推進部門が、営業店において、代理店における顧客情報管理態勢の点検や顧客データの持ち出しの際の事前承認が適切に実施されているかどうかを検証していない事例**

【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、「個人情報保護管理規程」に基づき、営業店に、代理店における顧客情報管理態勢の点検を行わせることとしている。

また、営業推進部門は、顧客データである「管理一覧表」について、社外への持ち出しを原則禁止とし、やむを得ず営業社員が社外へ持ち出す場合には、所属部門長の事前承認が必要である旨を営業店に周知したとしている。

しかしながら、両部門は、営業店において、点検や事前承認が適切に実施されているかどうかを検証していない。

このため、営業店において、点検が適切に行われていない事例¹⁴⁶や、所属部門長の承認を得ることなく管理一覧表が社外に持ち出されている事例が認められる。

¹⁴⁶ 営業店が代理店を訪問していない事例及び現物確認を行っていない事例。

統合的リスク管理態勢

《 I . 経営陣による統合的リスク管理態勢の整備・確立状況》

【統合的リスク管理態勢の整備・確立】

- 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。

（その他参考事例）

- 経営会議は、各リスクの計測方法、モニタリング手法等の策定について、統合的リスク管理部門に指示していないほか、計量化に向けた具体的な計画も策定していないことから、当社の資産運用の太宗を占める国内外社債等の信用リスクや保険引受リスク等について計量化を行っていない。（生命保険会社）

《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】

- 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、四半期ごとにリスクの洗出し・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ます、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。

（その他参考事例）

- 取締役会は、統合的リスク管理について、「統合的リスク管理規程」を策定し、統合的リスク管理部門に対し、ストレス・テストを行わせ、ストレスをかけた際の統合リスク量の変化を分析させた上で、リスク管理責任者に報告させることとしている。しかしながら、リスク管理責任者は、ストレス・テストを実施する目的や、テスト結果の経営判断への活用方法を定めていない。（生命保険会社）
- 統合的リスク管理部門は、保険引受リスクと資産運用リスクにおけるストレス・テストを個別に行っており、両方のリスク・カテゴリーにおけるストレス事象が同一年度に発生した場合の評価を行っていない。（生命保険会社）

《Ⅲ. 個別の問題点》

【統合リスク計測手法】

- 統合的リスク管理部門が、市場リスクを構成する各リスクのリスク・リミットを設定しておらず、当社としてどの程度のリスクを許容するのかについて明確にしていない事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

取締役会は、「統合的リスク管理方針」を策定し、統合的リスク管理部門に、当社が保有する各リスクについて、リスク・リミットを設定させることとしているほか、年度ごとの「統合的リスク管理計画」を策定し、同部門にその執行を行わせることとしている。

こうした中、同部門は、市場リスクを構成する各リスクのリスク・リミットを合算する際の、各リスク間における相関関係の推定が容易ではないとして、市場リスクを構成する各リスクのリスク・リミットを設定しておらず、当社としてどの程度のリスクを許容するのかについて明確にしていない。

（その他参考事例）

- 統合的リスク管理部門は、ブロード・リスク・カテゴリー間のリスクの相関係数等について、各リスク・カテゴリーの過去のリスク量のデータを用いて相関係数を算出するのではなく、代表的なリスクファクターやインデックスを代理変数として、相関係数を算出・決定している。しかしながら、同部門は、保有するポートフォリオのリスク特性と各代理変数の適合性を確認しておらず、統合リスク量の妥当性・保守性を確保する態勢は不十分なものとなっている。また、ストレス・テストについて、同部門は、信用リスクの増加をストレス・シナリオに加味しておらず、定量的な統合的リスク管理を十分に行っていない。（生命保険会社）

【責任準備金】

- 経理部門が、出再している超過損害額再保険に係る普通責任準備金の算出について、責任期間 12 か月の再保険の始期が年間を通じて均等であると仮定して、年度末の未経過保険料を過少に算出しており、普通責任準備金が過少となっている事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

経理部門は、「責任準備金算出規程」を策定し、算出関連部門であるリスク管理部門より報告を受けた責任準備金の算出に必要な計数の取りまとめ及び検証を行った上で、責任準備金を積み立てることとしている。

また、経理部門は、普通責任準備金については、リスク管理部門が算出した未経過保険料と、経理部門が算出した初年度収支残高¹⁴⁷とを比較し、いずれか大きい額を積み立てることとしている。

こうした中、経理部門は、出再している超過損害額再保険¹⁴⁸（以下「E L C」¹⁴⁹という。）に係る普通責任準備金の算出について、E L Cの多くが4月に責任開始となり3月末に終了する再保険契約であり、3月末以降は未経過の責任がないにもかかわらず、責任期間 12 か月の再保険の始期が年間を通じて均等であると仮定して、年度末の未経過保険料を過少に算出しており、普通責任準備金が過少となっている事例が認められる。

¹⁴⁷ 当該事業年度における収入保険料の額から、当該収入保険料に係る保険契約に基づき支出した保険金、返戻金、支払備金及び当該事業年度の事業費を控除した金額。保険業法施行規則第70条第1項第1号に規定。

¹⁴⁸ 一事故により被る損害額が、出再者と受再者の間であらかじめ取り決めた金額を超過した場合、超過した部分について特約条件に定めた限度額まで填補する再保険特約。

¹⁴⁹ Excess of Loss Cover の略。

保険引受リスク管理態勢

《 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》

【保険引受リスク管理態勢の整備・確立】

- 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。

《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、速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」を策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¹⁵⁰し、それぞれの所管部署が一義的に管理責任を担った上で、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。

¹⁵⁰ 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。

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¹⁵¹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、速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。

《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》

【管理者の役割・責任】

- **業務管理部門が、企業が自主的に行っているリスク対策に応じて保険料を割り引いて契約を締結する制度の適用の可否を判断するに当たり、対象企業におけるリスク対策の状況に係る営業部門の担当者のヒアリング結果が妥当なものかどうかを確認する態勢を構築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、企業向け保険について、企業が自主的に行っているリスク対策¹⁵²に応じて保険料を割り引いて契約を締結する制度を有しており、業務管理部門に、同制度の適用の可否を対象企業ごとに判断させることとしている。

そのため、同部門は、同制度の適用の可否を判断するに当たり、営業部門の担当者に、対象企業におけるリスク対策の状況に係るヒアリングを行わせ、その内容をリスク調査シートに記入させた上で、業務管理部門に事前申請させることとしている。

しかしながら、同部門は、リスク対策の状況に係るヒアリング結果が妥当なものかどうかを確認する態勢を構築していないほか、同部門への申請が事後となった場合でも、営業部門の担当者に対する指導を行っていない。

このため、企業向け保険について保険料割引が適用されている契約を抽出して検証したところ、リスク対策の状況に係るヒアリング結果の妥当性を証明する資料が確認できないものや、割引料率の適用が誤っているものが認められる。

¹⁵¹ 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）。当該特約は、厚生労働大臣が定める先進医療を所定の施設で受ける場合に保障するもの。

¹⁵² 消火設備点検、機械警備、防災教育等。

【保険引受リスク管理部門の役割・責任】

➤ 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¹⁵³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。

➤ リスク管理部門及び再保険部門が、一時払い終身保険の販売に当たり、競合他社が銀行窓販チャネルで同種の商品を売り止めとした場合には、当該商品に販売が集中し、当社の想定以上に販売高が伸びるリスクが生じ得ることについて、その分析も、リスク管理委員会に対する報告も行っていない事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

リスク管理部門及び再保険部門は、販売を予定する商品について、販売開始前にリスク分析を行い、当該分析の結果をリスク管理委員会に対して報告することとしている。

こうした中、一時払い終身保険については、銀行窓販チャネルにおいて

¹⁵³ 例えば、変額保険では保有契約件数・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。

資産運用を主目的とした商品として販売される可能性があり、競合他社が同チャネルで同種の商品を売り止めとした場合には、当該商品に販売が集中し、当社の想定以上に販売高が伸びるリスク（以下「集中リスク」という。）が生じ得る。

しかしながら、両部門は、当該商品のリスクについて、運用利回りの高低や死亡率の高低に着目した分析を行い、その結果を同委員会に対して報告するにとどまり、集中リスクが生じ得ることについては、その分析も、同委員会に対する報告も行っていない。

（その他参考事例）

- 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、再保険等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、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。（生命保険会社）

《Ⅲ. 個別の問題点》

【再保険に関するリスク管理】

- リスク管理部門が、出再先の信用力を判定するに当たり、出再先の財務状況や出再先のグループ会社による保証をどのように評価したのかといった、グループ会社の社内格付の根拠の確認を行っていない事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

リスク管理部門は、「再保険規程」を策定し、再保険の出再先を新規に選定する際には、当該出再先の信用力を判定するため、グループ会社に対して、当該出再先の財務諸表等¹⁵⁴を送付して社内格付の付与を依頼し、社内格付が一定格付以上であることを確認した上で、再保険契約を締結することとしている¹⁵⁵。

また、出再後においても、同部門は、グループ会社に対して出再先の社内格付の定期的な確認を行い、社内格付が一定格付未満となった場合には、再保険の対象となる商品の販売や新規の出再の停止について検討することとしている。

しかしながら、同部門は、出再先の信用力を判定するに当たり、グループ会社に対して、一定格付以上の社内格付が付与されていることのみを確認するにとどまり、出再先の財務状況や出再先のグループ会社による保証をどのように評価したのかといった、当該社内格付の根拠の確認を行っていない。

¹⁵⁴ 当該再保険取引に係る出再先のグループ会社による保証書等を含む。

¹⁵⁵ なお、「保険会社向けの総合的な監督指針」においては、保険契約を再保険に付した部分に相当する責任準備金を積み立てない場合には、当該再保険契約に係る再保険金等の回収の蓋然性が高いかどうか等に着目して判断すべきであり、回収の蓋然性の評価に当たっては、出再先の財務状況について、できる限り詳細に把握する必要があるとされている。

資産運用リスク管理態勢

《 I . 経営陣による資産運用リスク管理態勢の整備・確立状況》

【資産運用リスク管理態勢の整備・確立】

- 経営会議が、不動産投資に係るリスクを削減するに当たり、要管理不動産¹⁵⁶への投資残高を全体のどの程度にするのかといった点を含めて、不動産投資全体のポートフォリオをどのようにするのかを決定していない事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

経営会議は、不動産投資に係るリスクを削減するに当たり、不動産の売却を指示するにとどまり、要管理不動産への投資残高を全体のどの程度にするのかといった点を含めて、不動産投資全体のポートフォリオをどのようにするのかを決定していない。

このため、不動産管理部門は、売却しやすい不動産の売却を優先し、不動産投資全体のポートフォリオを考慮せずに売却対象不動産の選定を行ったため、不動産投資残高の削減目標は達成したものの、要管理不動産への投資残高は増加¹⁵⁷している。

(その他参考事例)

- 取締役会は、市場金利の変動により資産と負債を統合した価値が損失を被るリスクをALMリスクと定義し、デュレーション・マッチングの考え方を基本として、資産のデュレーションに対する負債のデュレーション比率をモニタリングしている。しかしながら、デュレーション比率のかい離に対する許容度等の戦略目標を定めていないことから、同比率のかい離が継続的に発生している。(生命保険会社)

¹⁵⁶ 最低投資利回りを下回った、又は不動産の含み損がアラーム・ポイントを超過した不動産。

¹⁵⁷ 過去に要管理不動産ではなかった不動産が新たに要管理不動産となったことが主な理由。

《Ⅱ． 管理者による資産運用リスク管理態勢の整備・確立状況》

【資産運用リスク管理部門の役割・責任】

- 資産運用リスク管理部門が、現行のリスク量の計測方法が、当社の保有する債券ポートフォリオのリスクを適切に反映させたものとなっているかどうかの検証を行っていない事例

【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、市場関連リスクについては、分散投資効果により、単純合算額の3割までリスク量が縮小することを前提に、リスク量を計測することとしている。

また、同部門は、市場関連リスクの一つである信用スプレッドの変動リスクについて、外部ベンダーのデータベースにある債券銘柄を通貨、地域及び格付別に仕分けてマトリックス化した上で、過去5年間の標準偏差と相関を使用してリスク量を計測することとしている。

一方で、当社の保有する債券ポートフォリオは、超長期の私募債が中心であり、業種も金融機関に偏っているなど、同データベースにある債券の構成とは大きく異なるものとなっている。

しかしながら、同部門は、現行のリスク量の計測方法が、当社の保有する債券ポートフォリオのリスクを適切に反映させたものとなっているかどうかの検証を行っていない。

(その他参考事例)

- 経理部門及び資産運用リスク管理部門は、市場時価のない債券の理論時価の算出に当たり、市場から要求される信用スプレッドには、業種ごとに差異があるにもかかわらず、全業種を一律にグルーピングしている。(生命保険会社)
- リスク管理委員会は、有価証券の評価損についてアラーム・ポイントを設定し、資産運用リスク管理部門にモニタリングを行わせ、アラーム・ポイントへの抵触が発生した場合には、資産運用部門に対応策を策定させた上で、ALM委員会に報告することとしている。しかしながら、リスク管理委員会は、アラーム・ポイントへの抵触が発生した場合の対応策について、資産運用部門からALM委員会への報告期限を定めていない。(生命保険会社)

《Ⅲ. 個別の問題点》

【市場リスク管理態勢】

- 資産運用リスク管理部門が、VaRのバック・テストングにおいて、1年分のリスク量計測の結果（12回分）と、対応するポートフォリオの時価変化額とを、年に1回まとめて比較することとしているため、VaRの信頼性が低下した場合でも、そうした実態を早期に検出することが困難な状況となっている等の事例

【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、「資産運用リスク管理規程」に基づき、信頼水準 95%、保有期間1年のVaRにより、月次で市場リスク量を計測することとしているほか、年に1回以上バック・テストングを行うこととしている。

しかしながら、同部門は、当該バック・テストングにおいて、1年分のリスク量計測の結果（12回分）と、対応するポートフォリオの時価変化額とを、年に1回まとめて比較することとしているため、実際の損失額がVaRを超過する回数（以下「超過回数」という。）が増加し、VaRの信頼性が低下した場合でも、そうした実態を早期に検出することは困難な状況となっている。

また、同部門は、バック・テストングにおける超過回数が増加した場合の対応として、モデルの見直しのみを検討することとしており、VaR値を補正するといった迅速な対応を検討することとしていない。

（その他参考事例）

- 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ほか、運用者リスクについての評価も行っていない。（損害保険会社）
- 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「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は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。（損害保険会社）

【信用リスク管理態勢】

- 与信管理部門が、与信先の中に、投資実行時に想定していた信用リスクに大きな変化が生じている先が多数存在しているにもかかわらず、投資資産を満期まで保有することを前提としたリスク検証を行うにとどまっている等の事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

当社は、米国発の金融危機による一部与信先の信用力の悪化や、前回検査の指摘¹⁵⁸を踏まえ、期中の与信管理機能を担う部署として、与信管理部門を設置し、与信審査態勢の強化に取り組んできたとしている。

しかしながら、ミドル部門である同部門は、与信先の中に、合併や欧州債務問題等により、投資実行時に想定していた信用リスクに大きな変化が生じている先が多数存在しているにもかかわらず、投資資産を満期まで保有することを前提としたリスク検証を行うにとどまり、フロント部門である資産運用部門に対して、信用リスクの変化に対する対応策の策定を指示していない。

【資産査定及び償却・引当】

- 資産運用部門が、商業用モーゲージの債務者区分の判定に当たり、担保割れの状況等を把握しているにもかかわらず、グループ会社から債務者の状況等についての詳細なヒアリングを行わないまま、信用格付のみに基づいて判定を行っている事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

取締役会は、「資産査定規程」を策定し、商業用モーゲージの債務者区分判定の基準となる信用格付として、グループ会社が付与する格付を用いることとしている。

また、資産運用部門は、「資産査定作業ガイドライン」を策定し、商業用モーゲージについて、担保割れの状況となっていないかどうか等¹⁵⁹を把握した上で、総合的な回収の可能性を評価し、債務者区分を判定することとしている。

¹⁵⁸ 「フロント部門に対するミドル部門の牽制が不十分」との指摘。

¹⁵⁹ 債務者が利払いを行うに当たり十分な収入を得られているかどうかを含む。

しかしながら、同部門は、担保割れの状況等を把握しているにもかかわらず、グループ会社から債務者の状況等¹⁶⁰についての詳細なヒアリングを行わないまま、信用格付のみに基づいて債務者区分の判定を行っている。

このため、商業用モーゲージの債務者を検証したところ、債務者区分の変更（要注意先から破綻懸念先）を要する先が認められる。

¹⁶⁰ 債務者の状況の今後の見込みを含む。

オペレーショナル・リスク等管理態勢

《Ⅰ. 経営陣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》

【オペレーショナル・リスク等管理態勢の整備・確立】

- 取締役会が、システム基盤系の更改など数年に亘る取組が必要な課題について、システムリスク管理計画の策定等、取組の進捗管理を行う態勢を構築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、インターネットによる募集受付を本格化しつつあり、システムの安定的な安全稼働は、当社の重要課題である。

しかしながら、取締役会は、システム基盤系の更改など数年に亘る取組が必要な課題について、システムリスク管理計画の策定等、進捗管理を行う態勢を構築していない。また、取締役会は、システムリスク管理部門がシステム基盤の維持などの安全対策といった課題を先送りしてきた状況を看過している。

さらに、同部門は、当社と同業他社の安全対策の水準・動向の比較等による現状の安全対策上の問題を把握しておらず、当該問題を取締役会等に報告していない。

こうした中、契約管理上の重要な機能を担うシステムの基本ソフトやデータベースソフトについて、保守契約が期限切れとなっているにもかかわらず、当社は、延長保守契約も締結しないまま継続使用している。

このため、システム障害が生じ、同システムが復旧できない場合には、既存契約の継続手続を行うことができなくなり、顧客に無保険期間を発生させるなど、顧客に重大な影響を与える可能性がある。

《Ⅱ. 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》

【事務リスク管理態勢】

- 事務ミス等が発生した部門が、自らが策定した再発防止策の実効性を検証しておらず、また、事務リスク管理部門も、再発防止策の内容について適切な検証を行っていない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

事務リスク管理部門は、「事務リスク報告規程」を策定し、事務ミス及びシステム障害が発生した場合の報告基準を明確化しており、当該基準に該当する場合には、事務ミス等の発生した部門（以下「発生部門」という。）から事務リスク管理部門に対して、その内容及び再発防止策を報告させることとしているほか、発生部門による再発防止策の内容を検証した上で、オペレーショナル・リスク委員会に月次で報告することとしている。

しかしながら、発生部門は、自らが策定した再発防止策の実効性を検証しておらず、また、事務リスク管理部門も、再発防止策の内容について適切な検証を行っていない。

このため、発生部門において、同様の事務ミス等が再発している事例が認められる。

【システムリスク管理態勢】

- システムリスク管理部門が、リスクの評価をシステムごとに行っておらず、営業店内の保有システムをひとまとめで評価している等の事例

【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規程」を策定し、営業店で保有しているシステムに係るシステムリスクの統制を行うとともに、「情報セキュリティ規程」に基づき、システムリスクの評価を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、リスクの評価をシステムごとに行っておら

ず、営業店内の保有システムをひとまとめで評価しており、リスクの見逃しが生じるおそれがあるほか、営業店で重大なリスク¹⁶¹が認められたにもかかわらず、迅速な改善対応も指示していない。

また、同部門は、営業店で保有しているシステムのうち、重要度が低いと判断したシステムについては、システムリスクの評価を行わないこととしている。

しかしながら、同部門は、個人情報情報を保有するシステムを重要度が低いとして、リスク評価の対象に含めておらず、個人情報の管理について不十分な対応となっている。

(その他参考事例)

- システムリスク管理部門は、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なものを整備していない。このような中、組織改編時に同プランの見直しを行っていないほか、組織改編を踏まえた全体訓練も実施されていない。(損害保険会社)
- システムリスク管理部門は、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。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。(損害保険会社)

【流動性リスク管理態勢】

- **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

¹⁶¹ システム開発に関して、契約者の個人情報を含む本番データを使用する場合の承認手続きが策定されていない。

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。

《Ⅲ. 個別の問題点》

【システム運用態勢】

- システムリスク管理部門が、発生したシステム障害の障害レベルの判定を担当者任せにし、担当者による当該判定が適切であるかどうかについて検証することとしていない事例

【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、「システム障害対応規程」を策定し、システム障害が発生した場合には、障害レベルの判定を行った上で、障害レベルに応じた対応を行うこととしており、重大なシステム障害については、システム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、同部門は、障害レベルの判定を担当者任せにし、担当者による当該判定が適切であるかどうかについて検証することとしていない。

このため、同部門において、顧客や日次業務への影響度が高いシステム障害であるにもかかわらず、同委員会に対して報告を行っていない事案が多数認められる。

【システム関係の外部委託管理】

- システムリスク管理部門が、クラウドコンピューティングを所管する各業務部門におけるシステム業務の管理状況を把握しておらず、実際に、外部委託先におけるシステム業務の遂行状況を確認していない等の事例

【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、「システム業務に係る外部委託規程」に基づき、外部委託しているEUC¹⁶²やクラウドコンピューティング（以下「クラウド」という。）について、所管する各業務部門にシステム業務の遂行状況を管理させることとしている。

また、同部門は、「EUC管理規程」に基づき、重要システムに該当するEUCやクラウドを所管する各業務部門に対して、システム業務に係るマニュアルの作成を指導することとしているほか、システム障害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。

- ① システムリスク管理部門は、各業務部門におけるEUCやクラウドの管理状況の把握や業務部門に対する改善指導を行っていない。

このため、各業務部門は、EUCやクラウドについて、外部委託先から定期的に報告を受けていないなど、システム業務の遂行状況を適切に管理していない事例が認められる。

- ② システムリスク管理部門は、社内のEUCやクラウドを一覧表に取りまとめるにとどまり、各EUCやクラウドが重要システムに該当するかどうかの特定を行っておらず、各業務部門に対して適切に指導する態勢としていない。

また、同部門は、各業務部門からのEUCやクラウドの具体的な障害報告手順を定めておらず、当社システム全体の障害状況を把握できる態勢としていない。

（その他参考事例）

- システムリスク管理部門は、クラウドコンピューティングについて、同部門の業務担当者に、外部委託契約書の内容を確認させるためのチェックシートを策定しているものの、同担当者への周知徹底を図っておらず、外部委託先に対する監査の実施等の規定が契約書に盛り込まれないまま、外部委託契約が締結されている。（損害保険会社）

¹⁶² End User Computing の略。

- システムリスク管理部門は、顧客契約に関するクラウドコンピューティングのシステムを導入するために行った各種リスクの洗出し工程において、システム障害発生時の対応方法を確認していない。(生命保険会社)
- システムリスク管理部門は、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。(損害保険会社)

【危機管理態勢】

- **総務部門が、危機管理規程に定める「危機レベル」と、各部門のリスク管理規程に定める「緊急事態のレベル」との対応関係を整理しておらず、どのような緊急事態の場合に、危機管理規程に基づく通報を要するかの判断基準を示していない事例**

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

当社は、社員が緊急事態を認識したときは、「危機管理規程」に基づき、各部門を通じて「危機管理統括部」である総務部門に通報し、同部門が行う「危機レベル」の判定に基づき全社的な対応が発動される態勢としている。

しかしながら、総務部門は、危機管理規程に定める「危機レベル」と、各部門のリスク管理規程に定める「緊急事態のレベル」との対応関係を整理しておらず、どのような緊急事態の場合に、危機管理規程に基づく通報を要するかの判断基準を示していない。

このため、過去にシステム障害が発生した際、システムリスク管理部門は、同部門のリスク管理規程に基づき影響度を顧客や経営に重大な影響を与えるケースと判定し、コンティンジェンシープランを発動したが、危機管理規程に基づく総務部門への通報をしていない。この結果、対策本部を設置するなどの全社的な危機対応は発動されず、各部門における情報共有や判断が適時に行われていない事例が認められる。

金融持株会社

グループ経営管理（ガバナンス）態勢

【グループ経営方針等の策定】

NEW

- 取締役会が、反社会的勢力との取引の排除というグループ一体となって取り組むべき課題に対して、関連会社の課題として不芳属性対応を認識していたにもかかわらず、当該課題を子会社の各部任せにしている等の事例

【業態等】

銀行持株会社

【検査結果】

取締役会は、反社会的勢力との取引排除というグループ一体となって取り組むべき課題に対して、関連会社の課題として不芳属性対応を認識していたにもかかわらず、グループ内で横展開しておらず、当該課題を子会社の各部任せにしている。また、取締役会は、限られた時間の中で経営判断に付すべきポイントが明確となっておらず、十分な議論が行える態勢を整備していないなど、グループ経営管理に係る重要事項を審議する会議体の運営において、グループガバナンスを有効に機能させる方策を講じていない。

（その他参考事例）

- 経営会議は、クレジットリミットによる個社（グループ）別の与信集中管理について、子銀行に対して、十分な根拠や説明を求めないまま、大口与信先に係る個別リミット及び管理方針の設定に係る協議・承認を行っている。（銀行持株会社）

【グループ内会社管理態勢の整備・確立】

- 内部監査部門が、子銀行の内部監査部門に対して、営業店監査に係るフォローアップを委ねているにもかかわらず、フォローアップの実施状況についての報告を求めておらず、子銀行において、フォローアップや、その実施状況の経営陣への報告などが、適切に実施されているかどうかを把握していない事例

【業態等】

銀行持株会社

【検査結果】

内部監査部門は、「内部監査規程」に基づき、同部門が実施した子銀行に対する監査結果の取りまとめや通知、指摘事項を踏まえた改善状況のフォローアップ等を実施することとしている。

しかしながら、同部門は、営業店監査に係るフォローアップについて、子銀行の内部監査部門が自行の現状を踏まえて実施する方が効率的であるとして、実際には、子銀行の内部監査部門に委ねている状況にある。

こうした状況にあるにもかかわらず、内部監査部門は、子銀行の内部監査部門に対して、フォローアップの実施状況についての報告を求めておらず、子銀行において、フォローアップや、その実施状況の経営陣への報告などが、適切に実施されているかどうかを把握していない。

【グループ内取引等に関する管理】

➤ 経営企画部門が、グループ内取引の適切性の検証について、グループ内金融機関に対する指示の徹底を図っていない等の事例

【業態等】

銀行持株会社

【検査結果】

経営企画部門は、「グループ内取引管理規則」を策定し、グループ内金融機関に、グループ内取引の適切性を検証させることとしているほか、一部のグループ内取引については、同部門への事前協議も求めることとしている。

しかしながら、こうしたグループ内取引に係る取扱いについて、同部門による指示の徹底が図られていないことから、グループ内金融機関において、グループ内取引の適切性に係る検証が行われていない事例¹⁶³や、検証は行われているものの、その方法が適切なものとなっていない事例¹⁶⁴が認められる。

また、同部門は、現状事前協議の対象となっていないグループ内取引について、経営戦略の変化¹⁶⁵を踏まえて、今後どのようにその適切性を確認していくのかについて十分な検討を行っていない。

¹⁶³ 他社との戦略提携に係る弁護士費用を子銀行とグループ証券会社との間で分担する取引について、その適切性に係る検証がグループ証券会社では行われているものの、子銀行では行われていない事例。

¹⁶⁴ 子銀行が、グループ証券会社との間での顧客分別金信託に係る信託報酬の適切性について検証を行っているものの、グループ外の会社との取引条件に照らして適切であるかどうかについては検証していない事例。

¹⁶⁵ 子銀行とグループ証券会社との連携の強化により、子銀行とグループ証券会社との間での取引が増加すると予測されていることなど。

グループ自己資本管理態勢

【方針の策定】

- 企画部門が、バーゼルⅢにおけるコア資本の算入要件を満たさない優先株や劣後債務について、バーゼルⅢの経過措置が適用されるためには、新基準開始前に調達しなければならないことを踏まえ、具体的な資本政策の決定に向け、よりスピード感を持って取り組むことが課題となっている等の事例

【業態等】

銀行持株会社

【検査結果】

企画部門は、バーゼルⅢの国内基準（以下「バーゼルⅢ」という。）導入¹⁶⁶を見据え、26年3月末のバーゼルⅢでの自己資本比率を試算しており、27年度以降は新規制が段階的に導入される¹⁶⁷ため、当該比率が徐々に低下していくものとなっている。

こうした中、同部門は、バーゼルⅢ導入後の優先株のリファイナンスや劣後債務の償還を踏まえたバーゼルⅢでの自己資本比率の試算及び資本調達策の検討などを行っているものの、新たな資本性商品やマーケット形成に関して検討・検証を行う必要があるとして、具体的政策が決定されるには至っていない。

したがって、同部門では、バーゼルⅢにおけるコア資本の算入要件を満たさない優先株¹⁶⁸や劣後債務について、バーゼルⅢの経過措置が適用されるためには、新基準開始前に調達しなければならないことを踏まえ、具体的な資本政策の決定に向け、よりスピード感を持って取り組むことが課題である。

また、同部門は、バーゼルⅢでの自己資本比率の試算に当たり、毎期の利益が中期経営計画どおりに達成されるとともに、検討中の資本調達策が新基準開始前に実行できることを前提としているが、当該資本調達策については、商品設計や調達先との交渉を開始できておらず、その実現性について検討できる段階に至っていない中、当該前提条件が達成・実行できなかった場合のサブシナリオでの試算を行っていない。

このため、当該前提条件が達成・実行できなかった場合のバーゼルⅢでの自己資本比率を試算したところ、当初の試算と比較して低い結果となっており、資本政策の検討に当たっては、こうしたサブシナリオについても十分検討することが課題である。

¹⁶⁶ 26年3月31日から適用。

¹⁶⁷ バーゼルⅢから不適格となる資本を段階的に不算入としたり、新たな控除項目について段階的に控除するなどの経過措置がとられている。

¹⁶⁸ バーゼルⅢの告示が定義する強制転換条項付優先株式に該当する優先株は、コア資本に係る基礎項目として算入が可能。

グループ統合的リスク管理態勢

【リスク管理の高度化】

- リスク管理部門が、政策投資株式に係るリスク計測モデルのバック・テストニングについて、検証データ数が少ないため、不適切なモデルを見過ごしてしまうリスクがあるにもかかわらず、こうしたリスクに対応するために追加検証等が必要ないかどうかの検討を行っていない等の事例

【業態等】

銀行持株会社

【検査結果】

リスク管理部門は、政策投資株式に係るリスクを計測するために導入したモデルについて、二項検定によるバック・テストニング¹⁶⁹等を実施し、その妥当性を検証している。

しかしながら、当該バック・テストニングについては、検証データ数が少ないため、不適切なモデルを見過ごしてしまうリスクがあるにもかかわらず、同部門は、こうしたリスクに対応するために追加検証等が必要ないかどうかの検討を行っていない¹⁷⁰。

また、同部門は、信用リスク量の計測モデルにおける信用相関について、業種寄与率¹⁷¹及び業種間相関の組合せにより把握¹⁷²することとしている。

しかしながら、同部門は、信用相関の妥当性に係る十分な検証を行っておらず¹⁷³、また、業種寄与率については、業種を問わず一律の値を適用していることから、当該計測モデルは、特定業種におけるPD（デフォルト率）の上昇等を的確に把握できないものとなっている。

¹⁶⁹ 信用水準99%のVaRは、損益が1%の確率でVaRを超過するものであることを踏まえて、その超過回数により、妥当な計測モデルであるかどうかを判定する手法。

¹⁷⁰ このほかに、リスク管理部門は、当該計測モデルにより作成される年次収益率シナリオについて、ヒストリカルデータと比べて、保守的でないものとなるおそれがあることを認識しているにもかかわらず、こうしたモデルの限界について文書化していないという問題点も認められる。

¹⁷¹ 債務者が所属する業種と債務者の相関。

¹⁷² 例えば、債務者Aと債務者Bの間の信用相関は、「Aの業種寄与率×業種間相関×Bの業種寄与率」となる。

¹⁷³ 例えば、実績デフォルト件数が事前に想定された範囲内に収まっているかといった視点からの検証を行っていない。

- 経営企画部門が、投資の適切性を判断する際の基準を策定するにとどまり、ERM¹⁷⁴態勢構築の観点から、案件ごとにリスク・リターンの関係を分析・評価する仕組みの導入等を検討していない等の事例

【業態等】

保険持株会社

【検査結果】

当社の海外保険事業については、経営企画部門が、「グループ経営基本方針」等の方針を策定し、海外保険事業委員会¹⁷⁵において、海外子会社の設立等に関する協議を行う管理態勢としている。

しかしながら、当社の海外保険事業に関する管理態勢について、以下のような問題点が認められる。

- ① 経営企画部門は、「投資基準に関する内部規程」を策定し、投資の適切性を判断する際の基準¹⁷⁶としている。

しかしながら、同部門は、当該投資基準を策定するにとどまり、ERM態勢構築の観点から、案件ごとにリスク・リターンの関係を分析・評価する仕組みの導入等を検討していない。

- ② 当社の海外M&Aについては、将来の成長が見込める地域に加え、投資対象の追加を検討しているため、今後M&Aの規模が大型化する可能性がある。

しかしながら、経営企画部門は、リスクバッファの水準を上回る金額の投資案件を検討する際に、資本調達の手法やその実現可能性についての検討を十分に行っていない。

(その他参考事例)

- リスク管理部門は、金利リスクについては当社において一元的に管理する方針であるとして、各子銀行に対して、各子銀行合算の資金利益シミュレーション結果のみを還元し、各子銀行単体の資金利益シミュレーション結果については還元しておらず、各子銀行における営業戦略面の検討に活用されていない。(銀行持株会社)

- 統合的リスク管理部門は、グループ会社の市場部門や営業推進部門等のストレス・シナリオに関する検討結果を把握しておらず、グループ共通の

¹⁷⁴ Enterprise Risk Management:統合的リスク管理。

¹⁷⁵ 海外保険事業の強化に関するグループ横断的な経営論議を行う会議体。

¹⁷⁶ 投資の適切性を判断する際には、当社グループのリスクバッファへの影響、事業計画策定根拠の合理性、リスクの特定と管理などを総合的に評価した上で行うこととしている。また、投資後の事業実績が、あらかじめ設定した事業計画の最も保守的なリスクシナリオを下回り、回復が見込めない場合には、売却案を含めて対応策を検討することとしている。

シナリオに反映していないなど、シナリオの信頼性確保に向けた取組が十分に行われていない。(銀行持株会社)

貸金業者

《 1. 経営管理等》

【内部管理態勢の整備・確立状況】

NEW

- 代表取締役等が、親会社の内部監査を受けることにより牽制が図られているなどとして、本来行うこととしていた内部管理担当者による内部規程等の遵守状況の検証を行わせていない事例

【検査結果】

代表取締役は、顧客対応部門に配置している内部管理担当者に法令や内部規程の遵守状況等を検証させ、その結果を業務管理部門に報告させることとしている¹⁷⁷。

さらに、当社は、親会社に内部監査業務を委託しており、代表取締役は、同社の内部監査部門が実施する監査結果¹⁷⁸の報告を受けている。

しかしながら、代表取締役及び業務管理部門の担当役員は、親会社の内部監査を受けることにより牽制が図られているなどとして、内部管理担当者による内部規程等の遵守状況の検証を行わせていない。

《 2. 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】

NEW

- 営業推進部門が、前回検査で指摘されているにもかかわらず、登録事項が業務内容と整合しているかどうかの確認や、貸付条件の広告を行う際の部門内での相互検証を十分に行っていない等の事例

【検査結果】

営業推進部門は、前回検査における法令違反の指摘を踏まえ、職員への関係法令の周知徹底、自己点検項目の追加及び総務部門による検証態勢の整備などの改善を図ることとしている。

こうした中、営業推進部門は、登録事項が業務内容と整合しているかどうかの確認や、貸付条件の広告を行う際の部門内での相互検証を十分に行っていない。また、総務部門による広告内容等の検証も十分に行われてい

¹⁷⁷ 内部管理担当者は、半年ごとに検証結果を業務管理部門に報告することとなっている。

¹⁷⁸ 内部監査部門は、グループ全体の監査計画を策定し、監査計画に基づき当社への内部監査を実施するほか、指摘事項に対する改善策の実施状況をフォローアップ監査で検証している。

ない。

このため、前回指摘と同様の法令違反（法第 8 条：変更届出の未提出、法第 15 条：貸付条件の広告における不正確な貸付条件の表示）が認められる。

【法第 12 条の 2（業務運営に関する措置）関係】

NEW

- 審査部門が、「犯罪による収益の移転防止に関する法律」の改正に伴い、取引時確認記録の様式を改正しているものの、様式改正を営業所に十分周知していないほか、営業所が作成した取引時確認記録の検証を行っていない事例

【検査結果】

取締役会は、法令等遵守に向けた行動規範¹⁷⁹を策定し、審査部門を法令等遵守に係る所管部署と定め、同部門に法令等遵守に係る研修を行わせている。

また、取締役会は、同部門を取引時確認及び疑わしい取引の届出に係る所管部署と定め、社内規程に取引時確認等に係る手続を規定し、借入申込時に資金需要者から本人確認書類の提示を求め、取引時確認を行わせている。

こうした中、同部門は、「犯罪による収益の移転防止に関する法律」の改正に伴い、取引時確認記録の様式を改正しているものの、様式改正を営業所に十分周知していないほか、営業所が作成した取引時確認記録の検証を行っていない。

このため、取引時確認記録に「本人確認書類の名称」、「顧客が取引を行う目的」及び「事業の内容」等が記載されていない¹⁸⁰事例が認められる。

¹⁷⁹ 資金需要者等の利益の保護、適正な業務の確保、適正な会計等。

¹⁸⁰ 取引時確認記録には、犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則第 17 条第 1 項第 1 号から第 24 号に規定する事項のうち「本人確認書類の提示を受けた日時」（第 3 号）以外の事項が記載されていない。

➤ **取締役会が、反社会的勢力であることが判明した取引先について、トラブルを懸念したことをもって、漫然と極度方式貸付けを維持している事例**

【検査結果】

取締役会は、「反社会的勢力排除規程」を策定し、取引先が反社会的勢力であると判明した場合には、審査部門に対して、コンプライアンス部門との協議の下、対応方針を策定させ、取引解消を図ることとしている。

また、取締役会は、やむを得ず取引を継続する場合には、半期ごとに、審査部門に対して、これまでの交渉経緯を踏まえた今後の対応方針を追加報告させ、取締役会が承認することとしている。

しかしながら、取締役会は、反社会的勢力であることが判明した取引先について、トラブルを懸念したことをもって、今後の対応方針を検討することなく、極度方式貸付けを維持している事例が認められる。

(その他参考事例)

NEW

- コンプライアンス統括部門は、反社会的勢力と判明した先に対し新規貸付けを停止しているものの、関係解消に向けた対応を行っていない。また、当社において反社会的勢力先のモニタリングや事前審査及び事後検証に係る具体的なルールを定めておらず、親会社の指示待ちによる対応となっていることから、親会社のリストに該当した取引先についても、親会社に報告の上、指示を受けた先のモニタリングにとどまっており、反社会的勢力との取引の解消に向けた態勢整備は不十分なものとなっている。

《3. 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】

- **コンプライアンス統括部門が、恒常的に発生しているメールの誤送信による個人情報の漏えいについて、顧客側に問題があったとして、当社側の問題点を検証していないなど、発生原因の分析を十分に行っていない事例**

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、当社において、メールの誤送信による個人情報の漏えいが恒常的に発生している背景について、顧客がメールアドレスを変更したにもかかわらず当社に届け出なかったことにより、当該メールアドレスを新たに取得した第三者に配信されたことや、顧客が誤ったメールアドレスを当社に登録したことにより、誤ったメールアドレスに配信されたことなど、顧客側に問題があったとして、当社側の問題点を検証

していないなど、発生原因の分析を十分に行っていない。

これらメールの誤送信の発生原因について再検証したところ、その大半が、当社から顧客に対して配信したメールが、配信不能となっている記録が残っているにもかかわらず、配信不能となったメールアドレスに配信を継続した結果、新たに当該メールアドレスを取得した第三者に配信されるに至っていることが認められる。

(その他参考事例)

NEW

- 取締役会は、顧客等に関する情報管理態勢について、関係規程の策定は行っているものの、現存する情報漏えいリスク及び管理態勢について十分に検討及び検証していないため、従業員の個人所有のパソコンや社外宛の電子メールによって顧客等に関する情報が漏えいしかねない状況となっており、顧客等に関する情報管理態勢は不十分なものとなっている。

《 4. 外部委託》

【法第12条の2（業務運営に関する措置）関係】

- **経営企画部門が、当社の個人情報等へのアクセス権限についての外部委託先及び再委託先における管理状況を監督していない等の事例**

【検査結果】

取締役会は、「個人情報管理規程」を策定し、経営企画部門を外部委託に係る所管部署、内部監査部門を内部監査に係る所管部署としている。

また、取締役会は、コンピュータ・システム・ネットワーク業務を外部委託することとし、外部委託先との契約において、①外部委託先が当社の個人情報等¹⁸¹を適切に取り扱うこと、②経営企画部門が外部委託先及び同委託先からの再委託先における当社の個人情報等の管理状況を監督すること及び③内部監査部門が外部委託先による委託業務の実施状況を監査することを定めている。

しかしながら、経営企画部門は、当社の個人情報等へのアクセス権限についての外部委託先及び再委託先における管理状況を監督していない。

また、内部監査部門は、外部委託先に対する監査を実施することとしているものの、外部委託先が再委託先に付与した当社の個人情報等へのアクセス権限の管理状況については監査することとしていない。

¹⁸¹ 「経営情報」、「営業秘密」及び「内部情報」を含む。

このため、外部委託先がプログラム開発を再委託している先に在籍する従業員に、当社の個人情報等へのアクセス権限が付与されているにもかかわらず、当社としてその事実を全く把握していない事例が認められる。

《5. 禁止行為等》

【法第41条の38（目的外使用等の禁止）関係】

NEW

- 営業推進部門が、顧客に極度方式基本契約の変更契約（極度額の増額）を案内するに当たり、途上与信調査の際に取得した個人情報に基づき一定の条件を満たす顧客を選定し、当該顧客に対し、ダイレクトメールや架電により極度額の増額を提案するなどの勧誘を行っている事例

【検査結果】

顧客への勧誘等を担当する営業推進部門は、指定信用情報機関から取得した信用情報に基づき、極度方式基本契約を締結している顧客の中から、融資促進のため、増枠に係る案内を行っている。

しかしながら、営業推進部門は、顧客に極度方式基本契約の変更契約（極度額の増額）を案内するに当たり、途上与信調査の際に取得した個人情報に基づき一定の条件を満たす顧客を選定し、当該顧客に対し、ダイレクトメールや架電により極度額の増額を提案するなどの勧誘を行っている。

これらの行為は、個人信用情報を返済能力等調査以外の目的に使用しているものであり、法第41条の38第1項に違反するものと認められる。

《6. 契約に係る説明態勢》

【法第14条（貸付条件等の揭示）関係】

- 総務部門が、営業所に掲示する貸付条件の揭示内容に記載されている返済例が、実際に取り扱われているものかどうかについて、十分に検証していない事例

【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、総務部門をコンプライアンス管理の統括部署とし、登録届出事項及び貸付条件等の揭示

について所管させることとしている。

しかしながら、同部門は、営業所に掲示する貸付条件の掲示内容に記載されている返済例が、実際に取り扱われているものかどうかについて、十分に検証していない。

このため、営業所で掲示している「貸付条件表」への返済例の記載について、実際には取り扱っていない返済例を記載している事例が認められる。

(その他参考事例)

- コンプライアンス統括部門は、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け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。

《7. 過剰貸付けの禁止》

【法第13条の2（過剰貸付け等の禁止）関係】

- **業務推進部門が、契約を締結する際に、十分なリーガル・チェックを行っていないほか、内部監査部門が、内部監査を実施するに当たり、貸金業法の改正に伴う当社の対応状況の検証を行っていない事例**

【検査結果】

取締役会は、業務推進部門を内部管理の所管部署、内部監査部門を内部監査の所管部署とし、法令等遵守及び業務運営の状況について検証を行わせることとしている。

しかしながら、業務推進部門は、契約を締結する際に、十分なリーガル・チェックを行っていないほか、内部監査部門は、内部監査を実施するに当たり、貸金業法の改正に伴う当社の対応状況の検証を行っていない。

このため、貸付けの契約を締結する際に、個人事業主の家族や、法人の役員等は個人事業主に当たる¹⁸²として、法第13条第1項の規定に基づく返済能力の調査により、当該貸付けの契約が「個人過剰貸付契約¹⁸³」に該当すると認められるにもかかわらず、同契約を締結している事例が認められる。

¹⁸² 19年11月2日付、パブリックコメントNo.465において「法人の代表者個人に対する貸付けに係る契約を「事業を営む個人顧客に対する貸付けに係る契約」と解することはできない」旨記載されている。

¹⁸³ 貸金業法第13条の2第2項に規定する個人過剰貸付契約。

(その他参考事例)

【法第13条の3（基準額超過極度方式基本契約に係る調査）関係】

- 当社は、極度方式基本契約を締結している個人顧客について、指定信用情報機関の保有する当該個人顧客に係る信用情報を使用して行うべき、基準額超過極度方式基本契約に該当するかどうかの調査を全く行っていない。

《8. 返済能力調査》

【法第13条（返済能力の調査）関係】

- 審査部門が、法人の代表者を連帯保証人とした法人向け貸付けを行うに当たり、反復して貸付けが発生していることをもって、連帯保証人の信用情報照会を行っていない事例

【検査結果】

審査部門は、連帯保証人の返済能力調査においては、借入申込みを受け付けた後、指定信用情報機関への信用情報の照会を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、法人の代表者を連帯保証人とした法人向け貸付けを行うに当たり、反復して貸付けが発生していることをもって、連帯保証人の信用情報照会を行っていない。

《9. 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、個人ローンの商品内容に係る広告を掲載するに当たり、承認手続の過程で内容に不備があることを把握しておらず、内部監査部門における監査においても、当該不備が見過ごされている事例

【検査結果】

経営企画部門は、ホームページに貸付けに係る広告を掲載する場合や、掲載した広告の改定を行う場合には、営業推進部門が起案した広告の内容に不備がないかどうかを検証の上、承認することとしている。

また、内部監査部門は、定期的に、当該広告の内容を検証することとしている。

しかしながら、経営企画部門は、個人ローンの商品内容に係る広告を掲載するに当たり、承認手続の過程で内容に不備があることを把握しておらず、内部監査部門における監査においても、当該不備が見過ごされている。

このため、ホームページに掲載している貸付条件の広告について、返済期間及び返済回数が表示されていない事例が認められる。

《10. 書面の交付義務》

【法第18条（受取証書の交付）関係】

- 経営企画部門が、債務者以外の者が債務の弁済をした場合の手續を明確にしていない中、債務者の配偶者から弁済を受けているにもかかわらず、配偶者名を記載した受取証書を交付していない事例

【検査結果】

経営企画部門は、「コンプライアンス・マニュアル」を策定し、債務の弁済を受けた際の書面の交付方法等を定めている。

しかしながら、同部門は、債務者以外の者が債務の弁済をした場合の手續を明確にしていない。

このため、債務者の配偶者から弁済を受けているにもかかわらず、配偶者名を記載した受取証書を交付していない事例が認められる。

（その他参考事例）

【法第17条（契約締結時の書面の交付）関係】

- 審査部門は、契約締結時の書面における「貸付けに関し貸金業者が受け取る書面の内容」に、当社が、契約相手方から受け取る可能性がある書類を例示すれば足りると誤って認識している。

《11. 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

【検査結果】

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、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態勢としている。

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。

このため、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。

(その他参考事例)

- 帳簿の備付けの所管部署である業務管理部門は、極度額を減額する措置等の案内を送付している顧客との交渉経過の記録については、「発送者リスト」への記載で足りると誤って判断している。このため、帳簿に記載を要する事項のうち、極度方式貸付けの極度額の減額等の措置に係る通知日及び減額等の内容が記録されていないものが認められる。

《12. 取立行為規制》

【法第21条（取立て行為の規制）関係】

NEW

- 内部管理部門が、訪問等禁止時間帯に債務者の自宅を訪問している事例や、債務者の家族から弁済を受けている事例が複数認められるにもかかわらず、交渉記録に正当な理由等の記載がないこと等を看過しており、債権回収の適切性を事後的に検証する態勢が不十分な事例

【検査結果】

債権管理態勢について、当社は、「債権管理マニュアル」を定め、午後9時から午前8時までの間（以下「訪問等禁止時間帯」という。）の債務者等への正当な理由なき架電又は居宅訪問を禁止するとともに、債務者等以外の第三者への弁済要求を禁止している。

また、当社は、内部管理部門に、法令等遵守及び業務運営の状況についての事後検証を行わせることとしている。

しかしながら、同部門は、職員が訪問等禁止時間帯に債務者の自宅を訪問している事例や、債務者の家族から弁済を受けている事例が複数認められるにもかかわらず、訪問等禁止時間帯に訪問すべき正当な理由や、債務者以外の者が弁済することになった経緯等について交渉記録に記載がないこと等を看過しており、債権回収の適切性を事後的に検証する態勢が不十分なものとなっている。

(その他参考事例)

- 取締役会は、取立て行為の所管部署を債権管理部門と定め、同部門は、延滞状況に応じた督促交渉や同一債務者に対する反復・継続した督促交渉の1日の限度回数等を定めている。しかしながら、同部門が、債権を複数の営業所が有する債務者に対して、各営業所の担当者による1日の督促交渉回数を確認するための明確なルールを策定していない。

前払式支払手段発行者

《 1. 反社会的勢力による被害の防止》

【反社会的勢力への対応】

- 取締役会が、反社会的勢力への対応について、新規取引の未然防止にとどまっており、所管部門に対し、既存の加盟店及び業務委託先が反社会的勢力に該当するかどうかの検証を行わせていない事例

【検査結果】

取締役会は、「コンプライアンス・マニュアル」等を策定し、反社会的勢力（以下「反社」という。）に対する対応の所管部門を定め、「加盟店約款」や「業務委託契約書」に暴力団排除条項を導入しているほか、加盟店契約及び業務委託契約の締結に際し、加盟店等に反社でない旨を記載した「加盟店申込書」等に署名させることとしている。

しかしながら、取締役会は、反社への対応について、新規取引の未然防止にとどまっており、同部門に対し、既存の加盟店及び業務委託先が反社に該当するかどうかの検証を行わせていない。

《 2. システム管理》

【資金決済に関する法律（以下「法」という。）第21条（情報の安全管理）関係】

- ウイルス対策が講じられていないOSを搭載したクライアントパソコンが、システムサーバーに接続されているなど、情報の適正な取扱いを確保するための十分な措置が講じられていない事例

【検査結果】

当社は、「情報セキュリティ規程」を策定し、情報システム管理者は、定期的にウイルス検査を実施する等、ウイルス対策を実施することとしている。

しかしながら、サポート期間の終了に伴い、ウイルス対策が講じられていないOS（オペレーティングシステム）を搭載したクライアントパソコンが、システムサーバーに接続されているなど、前払式支払手段の発行業務に係る情報の適正な取扱いを確保するための十分な措置が講じられていない。

- システムリスク管理部門が、事業の採算性を考慮し、システム運営の委託先に対し、バックアップシステムの構築等を要請しておらず、災害等の場合にデータの全部又は一部が消失するリスクが認められる事例

【検査結果】

システムリスク管理部門は、事業の採算性を考慮したため、サーバ型前払式支払手段のシステム運営の委託先に対し、オフサイトバックアップシステムの構築等¹⁸⁴を要請しておらず、災害等の場合にサーバ型前払式支払手段に係るデータの全部又は一部が消失するリスクが認められる。

《3. 前払式支払手段の払戻し》

【法第20条（保有者に対する前払式支払手段の払戻し）関係】

- 当社が、払戻しが法令等に定める額を超えて行われることを防止するための措置や、払戻し手続について適切な説明を行うための措置を講じていない事例

【検査結果】

当社は、保有者への払戻しに関し、釣銭の払戻しに依じているものの、当該払戻しが法第20条第2項及び前払式支払手段に関する内閣府令第42条第1号又は第2号に定める額を超えて行われることを防止するための措置¹⁸⁵や、保有者への払戻し手続について適切な説明を行うための措置を講じていない。

《4. 基準日未使用残高の算出方法》

- 担当部署が、「無償発行券」を前払式支払手段の発行額等に計上しないこととすることができる要件を誤り、基準日未使用残高等が誤っている事例

【検査結果】

当社は、前払式支払手段として、一般向けに販売している「有償発行券」と、懸賞等の景品として発行している「無償発行券」を発行している。

¹⁸⁴ オフサイトバックアップシステム構築後のバックアップデータのリアルタイム同期を含む。

¹⁸⁵ 例えば、券面や規約等への表示、店内における掲示及びホームページへの掲載等といった利用者に対する周知や、社内規程の策定や事務連絡等の発出及び研修の実施等といった担当者に対する周知等。

「無償発行券」を前払式支払手段の発行額等に計上しないこととするためには、①表示事項やデザインによって、対価を得て発行されたものと無償で発行されたものを明確に区別することや、②帳簿書類上も、発行額等について、対価を得て発行したものと区分して管理していること、の要件¹⁸⁶を満たす必要がある。

しかしながら、担当部署は、ガイドラインに対する知識が不足していたことから、帳簿書類において、「無償発行券」を「有償発行券」と区分して管理していれば足りると考え、証券上の表示区分の対応はしないまま、過去からの取扱いを準用し、「無償発行券」を前払式支払手段の発行額及び回収額に計上していない。

このため、「前払式支払手段の発行に関する報告書」において、前基準日未使用残高、基準期間の発行額、基準期間の回収額及び基準日未使用残高が誤っている事例が認められる。

《5. 苦情処理態勢》

- **取締役会が、相談・苦情処理業務を委託している先等に寄せられた多数の苦情に関し、相談・苦情処理状況の検証や再発防止策を策定させていない事例**

【検査結果】

取締役会は、「社内規程」を策定し、経営企画部門を相談・苦情の所管部署と定め、相談・苦情の内容を正確に記録させるとともに、同部門に相談・苦情内容の分析や再発防止策を策定させることとしている。

また、取締役会は、「前払式支払手段の発行の業務に関する社内規程細則」を策定し、相談・苦情処理業務を委託している。

しかしながら、取締役会は、相談・苦情処理業務委託先等に多数の苦情が寄せられているにもかかわらず、経営企画部門に対し、業務委託先等における相談・苦情処理状況を検証させていないほか、再発防止策を策定させていない。

¹⁸⁶ 事務ガイドライン 第三分冊：金融会社関係（前払式支払手段発行者関係） I-2-1(3)の要件

資金移動業者

《 1. 経営管理等 》

【内部監査】

- 当社が、内部監査人を配置していない中で、外部監査人に対して、経理処理の適切性の監査を委託するにとどまり、業務監査を実施させるなどの対応を行っていない事例

【検査結果】

当社は、内部監査人を配置していないことから、「外部監査規程」に基づき、外部監査人への監査業務の委託をもって業務の適正な運営と能率の増進に寄与することとしている。

しかしながら、当社は、外部監査人に対して、経理処理の適切性の監査を委託するにとどまり、同規程に基づく業務監査¹⁸⁷を実施させるなどの対応を行っておらず、適切な業務運営を図るための態勢の整備は不十分なものとなっている。

《 2. 取引時確認、疑わしい取引の届出 》

【資金決済に関する法律（以下「法」という。）第51条（利用者の保護等に関する措置）関係】

- 送金部門が、「犯罪による収益の移転防止に関する法律」を十分に理解しておらず、法人との取引における実質的支配者に関する確認事項等を定めていない等の事例

【検査結果】

代表取締役は、「本人確認等¹⁸⁸に関する規程」を策定し、送金部門を取引時確認に係る所管部署と定めている。

また、送金部門は、「国際送金業務マニュアル」を作成の上、同規程や同マニュアルに基づく取引時確認¹⁸⁹を実施し、確認記録を作成している。

さらに、事業開発部門は、確認記録の記載内容を最終的にチェックすることとしている。

しかしながら、送金部門は、「犯罪による収益の移転防止に関する法律」を十分に理解しておらず、同マニュアルに法人との取引における実質的支配者に関する確認事項等を定めていないほか、事業開発部門における確認

¹⁸⁷ 「外部監査規程」に、委託業務の一つとして、「営業・総務・経理財務等の業務や制度（機構・規程・権限・業務分担）の運用が適法、適正かつ妥当であるか否かなどについて監査する。」と規定。

¹⁸⁸ 「犯罪による収益の移転防止に関する法律」に基づく「取引時確認」及び「確認記録」を含む。

¹⁸⁹ 「犯罪による収益の移転防止に関する法律」の対象事業者が特定の取引等に際して行わなければならない確認。

記録の記載内容のチェックが不足し、不備等のフォローが厳格に行われていないなど、確認記録の十分な検証態勢が確立されていない。

このため、取引時確認に際して、本人確認書類による住居等の確認を行っていない事例や、法人との取引において、実質的支配者に関する事項を確認していないなどの事例が認められる。

- **当社が、疑わしい取引の届出についての判断基準を定めていないこと等から、一定期間において反復して送金している取引事例などが認められるにもかかわらず、届出要否を検討していない等の事例**

【検査結果】

疑わしい取引の届出について、当社は「資金送金事務規程」において、疑わしい取引に該当する可能性のある取引事例¹⁹⁰を定め、日々の取引を注視することとしている。

しかしながら、当社は、当該取引事例に基づいた疑わしい取引の届出についての判断基準を定めておらず、送金担当者の取引記憶等により届出の要否を判断していることから、疑わしい取引に該当する可能性のある取引事例などが認められるにもかかわらず、届出要否を検討していないほか、事後検証できる資料も作成していないなど、届出態勢は不十分なものとなっている。

《3. 利用者に関する情報管理態勢》

【法第49条（情報の安全管理）関係】

- **当社が、社長の知人をコンプライアンス・オフィサーとし、守秘義務に関する誓約書を徴求しないまま、当社の個人情報等を取り扱わせている事例**

【検査結果】

当社は、「個人情報保護規程」において、全社員から守秘義務に関する誓約書を徴求すること等により、個人情報の適正な管理に努めることとしている。

さらに、当社は、個人情報等の漏えい・滅失・毀損の防止を図るため、コンプライアンス・オフィサーに、本人特定事項の確認等の業務の検証や、コンプライアンスに係る研修等を、原則として毎週行わせることとし

¹⁹⁰ 「短期間のうちに頻繁に行われる外国送金で、送金総額が多額にわたる取引」、「公務員や会社員がその収入に見合わない高額な取引を行う場合」、「職員の知識、経験等から見て、不自然な態様の取引又は不自然な態度、動向等が認められる顧客に係る取引」等。

ている。

しかしながら、当社は、社長の知人をコンプライアンス・オフィサーとし、雇用契約等を締結していない中で、守秘義務に関する誓約書を徴求しないまま、当社の個人情報等を取り扱わせている。

《4. 外部委託》

【法第50条（委託先に対する指導）関係】

➤ 経営企画部門が、外部委託先の事前審査を行うとしているものの、委託部署から委託申請書が提出されないまま外部委託契約を締結している等の事例

【検査結果】

取締役会は、「外部委託管理規程」及び「外部委託運営規程」（以下「規程等」という。）を策定し、経営企画部門を外部委託先管理の所管部署と定めている¹⁹¹。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

- ① 同部門は、外部委託を希望する部署（以下「委託部署」という。）に委託申請書を提出させ、外部委託先の選定基準¹⁹²に基づく検証を行い、外部委託先を選定することとしている。

しかしながら、同部門は、委託部署において規程等に基づく業務運営を行っていないことを看過していることから、委託部署から委託申請書が提出されないまま外部委託契約を締結している事例や、外部委託契約締結後に委託部署が委託申請書を作成し、同部門による事後の検証が行われている事例が認められる。

また、同部門は、親会社による内部監査において、委託申請書が提出されないまま外部委託契約を締結している旨の指摘を受けているにもかかわらず、改善を図っておらず、内部監査後も同様の事例が発生している。

- ② 同部門は、規程等に基づき、委託部署による外部委託先のモニタリングを毎年実施させることとしている。

こうした中、同部門は、モニタリングの進捗管理等を行っていないことから、外部委託を開始して1年以上経過しているにもかかわらず、委託部署がモニタリングを実施していない事例が認められる。

- ③ 同部門は、外部委託先に対する本人特定事項の確認に係る内部規程

¹⁹¹ 本人特定事項の確認業務、送金受付業務等を外部委託している。

¹⁹² 委託先の業務遂行能力、委託先の内部統制状況等。

等の周知を徹底していないことから、外部委託先において、送金依頼人でない第三者に送金依頼書の送金目的等を記入させた上、依頼人の署名がないにもかかわらず、本人特定事項の確認を行わないまま海外送金を行っている事例が認められる。

また、同部門は、外部委託先の業務指導を行った際に、送金依頼書に依頼人の署名がないことを把握しているにもかかわらず、同部門長に報告していないなど、同部門による外部委託先に対する指導や管理は不十分なものとなっている。