

## 1．政策及び15年度重点施策等

<b>政 策</b>	利用者保護の観点からの厳正で実効性のある検査の実施
<b>15年度重点施策</b>	検査に係る基本方針・計画にて作成し実施 必要に応じて検査マニュアルの整備・見直しを行うなど、利用者の視点にたった検査の実施
<b>参考指標</b>	検査実施状況（検査実施件数等）

## 2．政策の目標等

<b>法定任務</b>	預金者、保険契約者、投資家等の保護
<b>基本目標</b>	金融機関等が金融サービスを公正に提供していること
<b>重点目標</b>	金融機関等の法令遵守態勢が確立されていること

## 3．政策の内容

平成15検査事務年度検査基本方針において、以下のとおり「利用者保護の確保、利用者利便の向上に向けた取組み」を重点課題として掲げ、各金融機関の検査において重点的に検証することとしました。

重点検証項目は以下のとおりです。

説明責任の履行状況等の検証

ア．預金者・保険契約者・投資家に対する説明責任

金融機関における預金者・保険契約者・投資家への説明責任の履行状況については、金融商品の内容や当該金融商品の包含するリスクについて、説明内容、説明方法、顧客の承諾の確認方法や、そのための態勢整備の適切性について検証を行う。

イ．債務者等に対する説明責任

債務者等に対する説明責任の履行状況等については、「改正事務ガイドライン」等を踏まえ、契約時点等における取引等の内容や取引等の包含するリスク等についての説明内容、説明方法、顧客の承諾の確認方法や、そのための態勢整備の適切性について検証を行う。

忠実義務等の法令等遵守状況等の検証

金融機関における顧客への忠実義務・書面交付義務等の法令等遵守状況や、そのための態勢整備の適切性について検証を行う。

#### 顧客情報管理態勢等の検証

顧客情報の取扱いについて、顧客情報の保護の観点から、グループ内で顧客情報を共有する場合に顧客の同意を書面で得ているか、顧客情報の漏洩等を防止するための管理方法等が適切になされているか、顧客情報への不正アクセス防止等システム上の安全措置が的確に実施されているか等について検証を行う。

#### 苦情等処理態勢等の検証

金融機関における顧客からの苦情等に対処する体制の整備状況について検証を行うほか、苦情への対応が適切に行われているか、経営上重要な苦情等について経営陣に的確に報告されているか等について検証を行う。また、預金等受入金融機関の債務者等に対する苦情処理については、「改正事務ガイドライン」等を踏まえ、苦情処理態勢の検証を行う。

なお、15 検査事務年度の検査の基本方針等については、「平成15 検査事務年度検査基本方針及び基本計画」（平成15 年 8 月18 日）として公表しています。

### **4．現状分析及び外部要因**

借り手企業に対する金融機関の説明責任の履行状況等については、「リレーションシップバンキングの機能強化に関するアクションプログラム」に「顧客への説明態勢の整備、相談・苦情処理機能の強化」が盛り込まれ、これを受けて、平成 15 年 7 月 29 日に公表された預金等受入金融機関の顧客への説明態勢及び相談苦情処理機能に関する事務ガイドラインの改正が行われました。当該改正では、金融機関が整備すべき与信取引に関する説明態勢及びそれを補完する相談苦情処理機能について、当局が内部管理態勢の検証を行う際の着眼点が類型化されました。

また、近時、顧客情報の流出が頻発しており、業務の性質上、多数の顧客情報を有する金融機関においても、こうした顧客情報の流出・漏洩が発生しています。

### **5．事務運営についての報告及び評価**

#### (1) 事務運営についての報告

平成 15 事務年度における当該政策目標に係る実施状況は以下のとおりです。

上述の検査重点事項の検証の結果、以下のような問題点が検査結果通知において指摘されました。

##### 説明責任の履行状況の検証結果

##### ア．預金者・保険契約者・投資家に対する説明責任

リスク商品の元本割れリスク等について、顧客に対する説明が不十分であるこ

とから、苦情・トラブル等が多数発生している。

#### イ．債務者等に対する説明責任

貸出金利の引上げに際して、顧客への十分な事前説明や明確な承諾なしに金利の引上げを行っていた事例、及び住宅ローン繰上返済手数料の引上げに際して、顧客への説明を全く行わなかったため、苦情・トラブルが発生した事例が認められた。

#### 忠実義務等の法令等遵守状況等の検証

投資顧問契約又は投資一任契約を締結している顧客に交付すべき書面の未交付・記載不備や、投資顧問契約にかかる助言記録の未作成が認められた。

#### 顧客情報管理

業務上知り得た機密情報を第三者に漏洩し、苦情・トラブルに発展している事例が認められるなど、顧客情報の管理の重要性に対する認識が不足しており、その態勢は不十分なものとなっている。

関係会社との間における顧客情報の授受について、取扱方法に係る社内規程や管理フロー等を定めないまま行っている。

#### 苦情処理態勢

苦情の処理については統括する部署が存在せず、支店としての統一的な管理や処理を行っていないほか、コンプライアンス部門においても実態を把握・管理していない。

融資業務に関する苦情には、職員の説明不足や知識不足に起因するものが認められるにもかかわらず、発生原因の分析等による説明態勢の改善に向けた取組は行われていない。

## (2) 評価

利用者保護の確保、利用者利便の向上に向けた取組みを重点課題として検証を行った結果、多くの金融機関において問題のある取組みが確認されました。これらの問題点については、検査の過程において金融機関の担当者に伝えるとともに、検査結果通知において的確に指摘を行うことにより、金融機関に認識させ、さらに、その後の監督局で実施した銀行法第 24 条に基づく報告徴求等の検査後フォローアップとリンクして、金融機関に自主的な改善を促す効果があったものと考えています。また、金融機関の業界団体との意見交換会等において、検証結果判明した問題事例を当局より伝えることにより、検査を受けていない金融機関についても利用者保護の確保、利用者利便の向上に向けた取組みの重要性についての認識が広まったものと考えています。

## **6．今後の課題**

( 1 ) 利用者保護の確保、利用者利便の向上は、金融サービス業としての金融機関の最も基礎的な責務であり、これを確実に実施することが求められます。他方で、今回の検証の結果、多くの問題事例が見受けられたことや顧客情報の流出・漏洩が頻発するなど、金融機関の取組みには、未だ改善の余地があるものと考えます。

このため、今後とも引き続き、利用者保護の確保、利用者利便の向上を促す観点から、検査においてこれらの検証を実施する必要があると考えています。また、こうした検証をより深度あるものとするため、被検査金融機関名を金融庁及び財務局のホームページ上に公表し、広く一般から情報を受付け、これらの情報を参考に検査を行う必要があると考えます。

( 2 ) 平成 17 年度において、前記の検査等の実施のため、機構定員要求を行う必要があります。

## **7．当該政策に係る端的な結論**

政策の達成に向けて成果が上がっており、今後もこれまでの取組みを進めていく（利用者保護の観点から厳正で実効性のある検査を実施していく）必要があります。

## **8．学識経験を有する者の知見の活用**

政策評価に関する有識者会議

## **9．注記（政策効果の把握方法又は評価に使用した資料等）**

〔政策効果把握方法〕

政策効果は、金融機関検査の実施状況等を参考にしつつ、把握に努めました。

〔使用資料等〕

- ・ 検査実施状況
- ・ 検査結果等

## **10．担当部局**

検査局総務課