

金融検査指摘事例集

(平成16検査事務年度)

平成17年7月
金融庁検査局

目次

・はじめに	1
・ I. 預金等受入金融機関	3
1. 主要行等及び外国銀行支店	3
2. 地方銀行	11
3. 信用金庫及び信用組合	20
・ II. 保険会社	28
・ III. 証券会社	34

はじめに

金融検査指摘事例集は、「金融改革プログラム」において、金融行政の透明性・予測可能性を更に向上させ、説明責任を全うする枠組みの整備として「検査結果の金融機関へのフィードバック体制の充実」を、「地域密着型金融の機能強化の推進に関するアクションプログラム」において、「金融機関の自己責任原則に基づく内部管理態勢の強化等を促す観点から、検査において多くの金融機関に共通してみられる指摘事例について情報提供し、その共有を図る」と掲げたことを受け作成したものである。

金融庁検査局は、平成 16 検査事務年度の検査基本方針において、検査重点事項として、

- (1) 強固で活力ある金融システムの構築に向けた対応
- (2) 中小企業再生や地域活性化への貢献に係る対応
- (3) 金融機関の利用者保護の確保、利用者利便の向上に向けた対応

を掲げ、さらに下記の項目を業態別重点事項として検査を行ってきた。

次頁以降は、16 事務年度に行った検査における主な指摘事例である。

なお、検査における指摘事項は、金融機関の規模・特性により傾向が異なることから、本事例集作成の趣旨を踏まえ、預金等受入金融機関については、主要行等及び外国銀行支店、地方銀行、信用金庫及び信用組合の三つに分けて紹介することとした。

預金等受入金融機関

預金等受入金融機関については、近時の市場動向の変化等に的確に対応したリスク管理態勢、本人確認法等に沿った預金口座等の適切な管理を含めた法令等遵守態勢、高度かつ複雑な取引、これらに係る内部監査を含めた経営管理（ガバナンス）の状況について重点的に検証を行う。

信託銀行

信託銀行については、信託業務の特性を踏まえ、銀行勘定・信託勘定間の取引の適切性や忠実義務・善管注意義務等の履行状況について重点的に検証を行う。

保険会社

保険会社については、コーポレートガバナンスの状況、保険募集の適切性、保険引受リスク管理態勢（損害保険会社の再保険リスク管理態勢を含む）のほか、資産運用リスク管理態勢や責任準備金等の積立ての適切性等の資産・負債の特性を踏まえた財務の健全性について重点的に検証を行う。

証券会社

証券会社については、顧客資産の分別管理状況、自己資本規制比率の正確性、法令等遵守態勢について重点的に検証を行う。また、インターネットを經由した株式取引に係るリスク管理態勢及び法令等遵守態勢について重点的に検証を行う。

外資系金融機関

外資系金融機関（銀行、証券会社等）については、複数業態にまたがるグループの一体的な実態把握に努めつつ、上記の業態別の事項を踏まえ、法令等遵守態勢及びリスク管理態勢について検証を行う。法令等遵守状況に関しては、特にマネーロンダリングについて重点的に検証を行う。また、高度かつ複雑な取引について重点的に検証を行う。

I. 預金等受入金融機関

1. 主要行等及び外国銀行支店

(1) 法令等遵守態勢について

○ コンプライアンス・オフィサーの独立性

コンプライアンス・オフィサーは、法令等に違反する行為の未然防止に注力し、違反する懸念のある行為が発見された場合にはこれを是正する責務を担うとしているため、各所属部署からの独立性を確保する必要があるとしている。しかしながら、部店長の補佐をするものと位置付け、部店長が任命権を有しているため、十分な独立性の確保及びコンプライアンス・オフィサーに期待されるけん制機能が十分に発揮できる体制となっていない事例。

○ 連続休暇制度の運用

不祥事件を未然に防止する観点から、一週間以上の連続休暇取得制度を定め、最低年1回は長期間職場を離脱させるようにしているものの、休暇期間中であるにもかかわらず、業務を行っていた職員がいたことや、その職員が休暇を取得していたと事実と相違する内容を役職者が人事担当部署に報告していた事例。

○ 本人確認手法

本人確認義務について、

- ・ 有効期限切れの外国人登録証明書や住居の確認ができない旅券により本人確認を行ったとして口座を開設している事例。
- ・ 法人口座の開設に際し、取引の任に当たる者の本人確認を行っていない事例。
- ・ 口座開設時に本人確認記録を作成していない事例。

○ 取引停止依頼の対応

警察からの取引停止依頼があった口座について、全取引不可の設定登録をしていたにもかかわらず、当該口座の解約・払出し請求に対して担当役席者は、登録事由の内容確認を行わずに設定を解除し、安易

に解約・払出しに応じた事例。

(2) 顧客保護等管理態勢について

① 顧客情報等管理

○ 情報管理と電子メール

顧客情報の管理については、社外電子メールの取扱規程が定められているものの、内部規程に反し電子メールにより顧客情報や業務関係の資料を自宅へ送信している事例。

○ F A X 送受信管理

F A X 番号の登録先確認や送信先への事前連絡が励行されていなかったことから、顧客の重要情報が含まれる文書等を国内外の拠点間で送付する際に誤って第三者に送付する事故が、繰り返し起きている事例。

○ 顧客情報の持ち出し

顧客情報の持ち出しに係る管理については、規程を定め、定期的に全部店に周知徹底を図っているものの、当日中に持ち帰る情報については、例外として持出管理簿への記載を省略することができるため、紛失した渉外かばんの中にあつた顧客情報を特定できない事例。

○ 保険契約に係る顧客情報管理

銀行の顧客紹介による関連生命保険会社の営業支援について、コンプライアンス・ルール等を策定して運営に当たっている。しかしながら、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あつた事例。

② 苦情への対応等

○ 苦情の本部報告

苦情が寄せられた場合、苦情報告書を作成し担当者へ報告するこ

ととしているものの、その報告期限が定められていないことや、報告遅延が多数発生し、なかには報告自体を怠っている事例。

○ 苦情の報告内容

苦情等の処理状況の経営陣への報告に当たり、銀行側に責任のある重要案件が的確に報告されておらず、苦情に至った要因分析が十分に行われていない事例。

③ 説明責任

○ リスク商品に係る確認書

リスク性商品の販売に当たっては、トラブル未然防止等を目的として、取引の都度、顧客から確認書を事前徴求するようマニュアル等で定めている。しかしながら、担当者の失念によりこれを行わず販売し、また担当部において徴求漏れが判明した後も行内手続で定められた事務過誤報告を行わず、顧客に遡及日付による確認書の作成を依頼し、徴求している事例。

④ 名寄せ整備

○ データ整備

預金保険法に基づき、預金口座の名寄せを行うためにデータ整備を行っているが、例えば、同一団体で設立年月日が相違しているものなど、多数の不備が認められる事例。

(3) リスク管理態勢（共通）について

○ リスク資本の配分と実績

リスク資本をリスク抑制のための指針等として機能させるため、経営陣に対し各部門別に資本配分と対比させてリスク資本使用実績額を報告させる態勢としている。しかしながら、実際にリスク資本を配賦するに当たり、銀行全体のリスク量の相当部分を抱える特定部署について、当該部署を単独で管理するのではなく、当該部署を含んだ部門全体としてリスクを配分・管理し、報告されているため、当該部署の実態を把握できていない事例。

○ 監査項目の見直し

内部監査部門では、定期的な事務事故報告から多発している事故の

事例を把握しているものの、それに対応した監査項目を見直していない事例。

○ 内部監査計画とリスクアセスメント

監査委員会における内部監査計画の審議に当たって、各部門のリスク状況、監査人員の充足度など監査計画策定の基本的な事項について議論を行わず、形式的に審議・決定が行われている事例。

○ 内部監査と事後検証

被監査部門である各部署では、重要事案の処理に係る内容を記載した資料などが残されていないため、内部監査による事後検証の実施が困難となっている事例。

(4) 自己資本管理態勢について

○ 将来減算一時差異の解消スケジューリング

繰延税金資産の計上について、将来減算一時差異のスケジューリングにおいて、DCF法を適用している貸出先については、他の一般貸倒引当金と同様に有税引当残高は翌期に全額解消するとしていることから、有税引当残高の解消予定年度と個社別の再建計画等における将来債務者区分との間に整合性が認められず、再見積りした結果、将来課税所得が高く見積られていたことから、繰延税金資産が大幅に過大であり、その結果、自己資本が過大であったと認められる事例。

(5) 信用リスク管理態勢について

○ 経営会議の機能発揮

信用リスク管理態勢について、経営会議では、問題債権の回収の極大化、開示債権額の圧縮、与信費用の圧縮等に関する検討が大半で、厳格な自己査定の実施や事業再生についての検討・指示が行われていないなど、経営会議が、その役割及び機能を十分に果たしていない事例。

○ 大口与信先の管理

銀行経営に大きな影響を与えかねない大口与信先について、管理を強化するための改善を図っているものの、

- ・ 債務者区分を変更した問題先について、大幅な方針転換や事業再編の具体的な内容等に関する経営陣への報告がタイムリーに行われていない事例。
- ・ 支援案件については、外部との協議を開始する前に銀行方針を取締役に付議すると規定しているものの、その時期等の定義が不明確であったことなどから付議が行われていない事例。
- ・ 過去に多額の金融支援を行った先について、支援後の再建計画の進捗状況や損益収支状況の検証が不十分であるため、経営会議において債務者の実態が十分に説明されておらず、踏み込んだ議論が行われていない事例。

○ 信用リスクの計量化

信用リスクの計量化に当たり、信用格付が正確でない事例やビジネスローンなど格付対象外の与信先が多数存在し、計量化手法がポートフォリオの実態を反映していない事例。

○ DES等で取得した優先株と減損処理

DES等で取得した優先株について、発行体の経営状況がさらに悪化しているなど破綻に至る可能性が高いと見込まれる場合において、優先株の評価の妥当性を検証することなく一律減損対象外としている事例や、どのような場合に減損を行うかについて、明確な規程がないため、恣意性が排除できない事例。

(6) 資産査定管理態勢について

○ 親会社支援の取扱い

親会社の支援について、機関決定の有無など支援の確実性に対する検証等を十分に行わないまま、債務者区分の判定を行っている事例。

○ ディスクロージャーの適切性

リスク管理債権の開示について、以下のような要因により多額の開示漏れが認められた。

- ・ 貸出条件緩和債権に係る基準金利について、他行との競争上の観点から、明確に定めず、基準金利による開示判定を行っていない事

例。

- ・ 十分な返済原資を確保できない債務者に対する貸出金について、償還不足を補うための資金要請に応需しているなど実態として再建支援を行っているにもかかわらず、非開示債権としている事例。
- ・ 貸出条件緩和債権の判定について、開示範囲を限定的に捉え、例えば、一部債権放棄を実施した債権について、貸出金回収の危険性が貸出金ではなく債務者の属性に帰属する場合であっても、一律に債権単位で残債のみを開示している事例。

○ 不動産流動化関連融資

顧客不動産の流動化について、所管部署及び審査部門において、建築関係法規に関する知識・認識が不十分であったことからスキームの適正性・妥当性の検証やチェック機能が不十分となり、当該物件が建築基準法等に違反する可能性を認識していたにもかかわらず、十分に確認を行わないまま融資を実行した事例。

○ 流動化に係る会計処理

顧客の本社ビル流動化をアレンジしている案件について、当該流動化は、オリジネーターの信用リスクに償還原資を依存したローンがスキーム内に組込まれていることなどから、リスク負担割合が5%を超えるものになるなど、「特別目的会社を活用した不動産流動化に係る譲渡人の会計処理に関する実務指針」に照らしてリスクと経済価値の移転が不完全なスキームとなっている事例。

(7) 市場関連リスク管理態勢について

○ 金利リスクの経営陣への報告

金利リスクについて、担当部署は半期ごとにシミュレーションを行っているものの、リスク量の把握・分析結果を経営陣に定期的に報告していない。このため、市場の変化に対する多面的なリスク分析結果が経営の意思決定に反映される体制となっていない事例。

○ リスク計測モデルの妥当性の検証

円金利の急騰により、バンキング勘定のバックテストにおいて、現

在価値変動がVaR値を超過しており、その回数が統計的に適切な回数を大幅に超えているにもかかわらず、妥当性の検証等を行わないまま現行のリスク計測モデルによるVaR値を使用し続けている事例。

(8) 流動性リスク管理態勢について

○ 市場流動性リスク管理

市場流動性リスク管理については、ガイドラインを設定し市場流動性を管理しているが、銀行全体の市場リスク量のうち過半を占める部署の業務が対象外となっており、具体的な検証・管理ルールも明文化されていないなど、実効性に問題のある事例。

(9) オペレーショナル・リスク管理態勢について

○ 事務事故の防止に係る各部門間の連携

内部規律に反する事務事故については、総務部門の所管であるため、事務の統括部門には都度連絡が行われていないことから、事務部門は事務事故の内容を把握していない。このため、事務部門としての原因分析や再発防止の検討が行われず、改善が図られていない事例。

○ システムリスクに係る経営陣の関与

システム障害の発生について、担当役員には報告していたものの行内ルールに沿って経営会議等に報告が行われていないこと等から、経営陣主導によるシステムリスク管理が行われていない事例。

○ システム統合準備

システム統合に際し、統合に当たって各職員が何を何時までに済ませるかのプランが策定されていないことなどから、システムの移行を最終判定する時点で、テストを終了していないことなど、経営陣が判断する材料が揃っていないことが危惧される事例。

○ システム統合と顧客説明

現行システムの統合により、顧客へのサービスの変更等を行うものがあるため、顧客説明や顧客との折衝を行い了解を得る必要があるものの、これらの作業に係る事務量などを把握していないことから、作業の期限内に完了できないことが懸念され、顧客への説明責任が果た

せないおそれがある事例。

(10) 行政処分に繋がった検査

○ クレディ・スイス信託銀行株式会社に対する検査について

経営陣は、信託財産の基本的な管理・決済業務にかかる長期・多数の管理失当が発生している問題を内部監査による指摘等により認識していたが、適切な措置や対応を講じることなく何年間もこれを放置しており、信託法第20条に違反していた。また、前回の当庁立入検査において指摘された、当行と在日クレディ・スイス・グループ関連会社等との業態間の弊害の防止措置等について、改善が十分に図られていない実態が認められた。

○ ブラジル銀行東京支店に対する検査について（15 事務年度実施）

金融機関等による顧客等の本人確認等に関する法律第3条に基づく本人確認義務及び第4条に基づく本人確認記録の作成義務等に係る法令違反行為を多数行っており、中には、多数の在日外国人等による送金依頼をとりまとめ、海外送金を手配する複数の代理送金業者（いわゆる地下銀行）が持ち込む多額の取引を、長年に渡り反復・継続して受け付けていた事実も認められた。また、行員による預金の横領等の不祥事件が発生しているが、当庁に対する届出を行わず、銀行法第53条第1項に違反している事例が認められるなど、法令等遵守及び経営管理態勢に問題が認められた。

○ シティトラスト信託銀行株式会社に対する検査について（15 事務年度実施）

信託財産の管理・決済業務における海外源泉税還付請求の未処理及び還付金等の受け取りにかかる事務・経理処理が適切に行われずに長期間放置されており、信託法第20条及び同法第28条に違反するなど、信託業務の営業・審査・事務管理体制等については、前回の当庁の立入検査結果に基づき当行が策定した、業務の改善計画に即した改善が図られていない業務実態が認められた。また、投資信託販売業務の登録を受けずに、金融機関等に対してシティグループの海外運用会社が運用する投資信託の勧誘・媒介を反復・継続して行い、証券取引法第65条の2第1項に違反する事例が認められた。

○ シティバンク、エヌ・エイ在日支店に対する検査について（15 事務年度実施）

在日支店のプライベート・バンク部門では、海外支店において現地監督当局に対し疑わしい取引の届出が再三行われている取引者等との取引及び口座の不正開設等によりマネー・ローンダリングと疑われる取引を許すなど、金融機関等による顧客等の本人確認等に関する法律第 3 条及び第 4 条に違反する行為のほか、金融商品のリスクや重要事項の提示・説明を行わずに、顧客を誤認させて取引の勧誘・販売を行うなど、銀行法第 12 条の 2 第 1 項並びに金融商品の販売等に関する法律第 3 条第 1 項に違反する事例が認められた。また、在日支店では、前回の当庁の立入検査結果に基づき、銀行法第 12 条に違反したとして、業務の一部停止等の行政処分を受けていたにもかかわらず、今回の立入検査において、グループ証券会社及び信託銀行との組織的な連携により、海外不動産投資案件等の媒介・勧誘等の銀行法第 12 条に違反する取引が多数認められた。さらに、個人金融本部では、平成 7 年より約 7 年間に 18 億円以上を詐取した事件が発覚しており、外貨預金業務にかかる態勢が未整備となっている状況が認められるなど、経営陣の監督体制に重大な欠陥が認められた。

2. 地方銀行

(1) 法令等遵守態勢について

○ コンプライアンス統括部署の独立性等

法令等遵守態勢について、担当部門を監査部署から独立させ、全行のコンプライアンス統括部署と位置付けるなどの工夫を行っているものの、コンプライアンス統括部署は、コンプライアンスに係る情報を一元的に把握・管理していないほか、監査部署による内部監査も不十分なものとなっているなど、統括・けん制機能が十分に働いていない事例。

○ マネー・ローンダリング防止への取組

マネー・ローンダリング防止への取組について、管理ルールが明確に定められていないなど、一元的に情報等を把握・管理する体制が整備されていないことなどから、捜査関係事項として捜査当局から営業店に対し照会があったにもかかわらず、本部に対する報告が適切に行

われていない事例。

○ 本人確認手続の徹底

金融機関等による顧客等の本人確認等に関する法律に基づく本人確認について、本部の本人確認手続の徹底が不十分なほか、本人確認書類の点検の重要性に係る認識が不足していることなどから、営業店において、有効期限が過ぎた証明書類により確認を行っている事例。

○ 不祥事件等の未然防止に向けた取組

不祥事件等の未然防止に向けた取組について、本部各部及び各営業店においてそれぞれ取組方針を作成・実施することとし、本部において電話等により指導を行っているものの、臨店ヒアリングを実施していないなどフォローアップを十分に行っていないほか、監査部署による検証も不十分なものとなっていることなどから、営業店において取組方針に記載した項目が未着手となっている事例。

○ 不祥事件等における発生原因や問題点に係る分析

不祥事件等への対応について、所管部署において、重大な問題があると判断した場合に、担当役員に報告の上、コンプライアンス委員会に対し付議することと規定しているが、所管部署において、単に記録の保存を行うだけで、不祥事件の可能性のある事案であっても、事実関係等の調査を営業店任せにしていることに加え、発生原因や問題点に係る分析を十分に行っていないほか、監査部門による検証が適切に実施されていない事例。

(2) 顧客保護等管理態勢について

① 顧客情報等管理

○ 重要書類の紛失

顧客情報等の管理について、規程が定められていないことに加え、営業店において、重要書類の紛失や顧客の信用情報等を含む書類の誤送信などが発生しているにもかかわらず、所管部署において、発生原因の分析や再発防止策等に係る検討を十分に行っていないことから、経営陣に対する事故報告が個別案件の概要及び発生件数を報告するのみで、分析等を欠いたものとなっている事例。

② 苦情への対応等

○ 苦情等の処理対応

苦情等への対応について、本部における対応部署等が明確に定められていないほか、苦情等の処理対応を本部各部が行っているなど、与信取引に係る苦情が一元的に把握・管理されない状況となっていることから、取締役会に対する報告も断片的なものとなっている事例。

○ 苦情の原因分析

職員の説明不足等による苦情が繰り返し寄せられているにもかかわらず、所管部署において苦情の原因分析が行われていない事例。

○ 苦情等の本部報告

苦情処理の記録・管理のルールについて、営業店に対し徹底していないことから、営業店で受け付けた苦情・要望等について、本部への報告漏れが多数認められる事例。

○ 苦情の調査・分析体制

苦情への対応について、担当部署において、個別事案の内容の把握と指導及び事後処理に大半の時間を要しているなど、個別対応に重点が置かれていることなどから、問題点の分析や改善策等に係る検討が十分に行われておらず、経営陣に対し部門別・商品別等の苦情件数を報告するにとどまっているなど、報告や調査・分析体制の整備が不十分なものとなっている事例。

○ リスク商品に係る苦情処理体制

投資信託・外貨預金等のリスク性商品の販売について、不祥事件等に係る取締役会への報告基準が明確なものとなっていないことなどから、顧客からの苦情等が多数発生しているにもかかわらず、担当役員への報告及び苦情内容の分析が十分に行われておらず、管理態勢の整備が遅れている事例。

③ 説明責任

○ リスク性商品に関する研修等

外貨預金等のリスク性商品の勧誘に関し、職員に対する研修等が十分に行われていないことから、職員の商品に対する理解不足や顧

客への説明不足に起因する苦情が発生している事例。

○ **不適切な顧客への説明**

稟議承認前に、顧客に対し、融資実行が確実である旨の説明を行っている事例。

○ **契約変更時における顧客説明**

契約変更時において、顧客に対し、変更内容の説明を十分に行っていない事例。

(3) リスク管理態勢（共通）について

○ **内部監査の実効性**

内部監査について、マニュアルやチェックリストを作成し研修を行うなど、監査態勢の強化を図っているものの、監査項目となっている事項に係る不備を指摘していないものや、監査員が不備を認識しながら営業店の事務事情を勘案して問題点を指摘していないものなど、運営が実効性を伴っていない事例。

○ **内部監査従事者の専門性**

内部監査担当部署に市場関連業務や新規窓口業務（投資信託、年金保険の取扱）に精通した者が配置されていないことなどから、内部監査において、不備事項のチェックが中心となっており、リスク管理の適切性等に係る監査を実施していない事例。

○ **外部監査人との連携**

外部監査人からの指摘事項について、窓口部署において、各指摘事項に係る担当部署へ通知し、改善計画を取りまとめた上で外部監査人に回答を行っているが、内部監査部署との間の連携が不十分で、内部監査部署に対し適切に指摘事項や改善計画が報告される態勢となっていないことから、内部監査への活用が図られていない事例。

(4) 自己資本管理態勢について

○ **無税化スケジューリングの妥当性**

新規発生個別貸倒引当金に係る無税化スケジューリングについて、

過去に発生した有税個別貸倒引当金の無税化実績の検討等を十分に行うことなく、スケジューリング期間中において均等に無税化すると見込んだ結果、将来課税所得の見積もりが過大となっており、その結果、自己資本が過大であったと認められる事例。

○ **無税化スケジューリングの合理的根拠**

有税評価損を計上した有価証券について、将来減算一時差異に係る無税化スケジューリングが具体的な売却計画に基づいておらず、合理的根拠に欠ける事例。

(5) 信用リスク管理態勢について

○ **大口与信先のグループ管理**

大口与信先の管理について、経営会議において、業種別集中リスク等のモニタリング状況やグループ企業への与信状況に係る報告が十分に行われていないことなどから、グループ企業別の総与信枠及び取引方針の決定に当たり、グループ内の取引関係やグループ内各社の業況等に係る検討が十分に行われていない事例。

○ **リスクリミット超過先への対応**

大口与信先の管理について、特定の債務者や業種への与信集中を避けるためにリスクリミットを設け、設定時に既にリミットを超過している債務者に対しては限定的に個別リスクリミットを設定している。

しかしながら、同リミットは既存の与信額をベースに今後の資金実行予定等を目安としたものとなっており、債務者の現況や保全状況に基づく検討が不足していることから、債務者の現況等を勘案した、いつまでに、どのようにして、どのレベルまで与信額を削減するのかという具体的な対応策について十分な検討を行うことなく、新規融資のためにリミットの増額を行っている事例。

(6) 資産査定管理態勢について

① **資産査定の正確性等**

○ **企業再生支援の取組**

企業再生支援の取組について、経営改善計画が、債務者と十分な意見交換を行わないまま銀行の営業店主導で作成し、人員不足から

本部の専担部署の関与が適切になされなかったため、実現可能性が低いものが認められるなど、企業再生支援の取組が不十分となっている事例。

○ **債務者の実態把握不十分なままの債務者区分の判定**

行員一人当たりの担当債務者数が多数となっていることなどから、決算書等が未徴求となっているなどモニタリングが不十分な債務者について、実態把握を十分行うことなく債務者区分の判定を行っている事例。

○ **赤字の要因分析**

赤字先に係る自己査定のQ&Aにおいて、一過性の赤字が翌期に解消できることを合理的に説明できる場合の基準が不明確なことから、連続して赤字を計上している債務者について、赤字の要因分析を十分に行うことなく、一過性の赤字であるとして、正常先にとどめている事例。

○ **グループ内各社の債務者区分の判断**

グループ企業である債務者について、グループ内各社の債務者区分を調整する基準等が定められていないほか、関連取引一覧表等によりグループ内企業間の関連性を把握し、相互の関連性や影響度合を検討した上で債務者区分を決定することとしている。しかしながら、実際の検討が不十分なものとなっていることなどから、親会社の業況が不芳であるにもかかわらず、グループ全体の財務状況等に係る検討を十分に行わないまま、債務者区分を上位にとどめている事例。

○ **実態バランスの把握**

要注意先以下の債務者に対する実態バランスの把握が不十分なことから、実質債務超過となっている債務者について、十分な検討を行うことなく、要注意先にとどめている事例。

② **償却・引当**

○ **償却・引当の適切性**

貸出金等の償却・引当規程及びマニュアルにおいて、全ての損失を毀損額として認識することとしていないことから、破綻懸念先Ⅲ

分類額に係る予想損失率の算定に当たり、算定期間の期首におけるⅢ分類額を上限として債務者に係る毀損実績額を認識しているが、バルクセールによる二次ロスや担保の評価の下落損失など、期首Ⅲ分類額を超える毀損額が発生する事例が認められており、同予想損失率は、実態を反映したものとなっていない事例。

○ **異常値控除の検証**

倒産確率による予想損失額について、その十分性の検証手続等に係る規定などが具体的に定められていないことなどから、貸倒実績率に基づく予想損失額との比較により検証を行っているものの、当該貸倒実績率の算出に当たり、合理的な理由がないにもかかわらず、大口与信先に係る毀損額を異常値として控除しているなど、検証が十分に行われていない事例。

○ **引当額の十分性に係るバックテスト**

償却・引当に係る検証体制が明確なものとなっていないことなどから、破綻懸念先Ⅲ分類額に係る貸倒実績率について、監査部署が算定を行っており、けん制機能が働く態勢となっていないほか、引当額の十分性に係るバックテストが行われていないなど、検証が十分に行われていない事例。

③ **担保評価**

○ **鑑定評価の妥当性の検証**

鑑定評価について、精度が高いものとして、担保の適格性や評価の前提条件等に係る検証を行うことなく、鑑定評価額をそのまま処分可能見込額としている事例。

○ **担保不動産に係る評価掛目**

担保不動産に係る評価掛目について、処分可能見込額と処分実績額による比較検証が不十分なことなどから、実態を反映したものとなっていない事例。

④ **リスク管理債権の開示**

○ **ディスクロージャーの適切性**

- ・ 実質的な条件変更と認められる債権について、貸出条件緩和と債権判定表を作成することとしているものの、同判定表作成の判断

を営業店任せとしていることなどから、業況不芳な債務者に対する手形貸付が書替継続により実質的に元本返済猶予となっているにもかかわらず、開示されていない事例。

- ・ 貸出条件緩和債権の判定において、条件変更時の債務者の実態把握（資金使途、返済原資、キャッシュフロー等の確認）が十分行われず、形式的・表面的な開示債権の特定にとどまっているほか、二次査定部署が基準等を遵守せず担当者の判断に任せるなど検証態勢が不十分なものとなっているため、債務者の支援を目的として貸出条件の変更を行った貸出金について、当該債務者に経営改善計画が策定されていることのみをもって開示の対象外としている事例。

⑤ 顧客不動産の流動化

○ 不動産流動化に係るオフバランス要件

顧客不動産の流動化について、貸付人及び特定社債の引受人の立場からのみ判断を行っているため、「特別目的会社を活用した不動産の流動化に係る譲渡人の会計処理に関する実務指針」に基づくオフバランス要件などについて、行内で十分検討することなくノンリコースローンを実行している事例。

(7) 市場関連リスク管理態勢について

○ 経営陣等の関与

各運用ポジション毎のリスクリミットについて、運用担当部署の算出したものを取締役会等は追認しているのみで、取締役が必要な報告を求めていることから、経営陣は、ストレステストの結果などを形式的に承認するにとどまっており、その妥当性等に係る検討が十分に行われていない事例。

○ リスクの計量化の精緻化

リスク量を計測する定量化システムについて、金利や株価などの各リスク・ファクター間の相関関係や個別債券のデュレーション等を考慮したものとなっていないことから、算出されるリスク量は精緻なものとなっておらず、最大損失額を十分に予想できないものとなっている事例。

(8) 流動性リスク管理態勢について

○ 資金繰りの逼迫度に係る判断基準

資金繰りの状況区分について、資金繰りの逼迫度に応じて、平常時、懸念時及び緊急時の3段階に区分して管理することとしているものの、懸念時及び緊急時に係る判断基準に定量的な要素が含まれていないなど、具体的なものとなっていない事例。

○ 流動性危機時の対応

流動性危機時の対応については、マニュアルを定めているものの、預金流出が発生した際の営業店内での役割について、緊急事態発生時の場面を想定せず、問題発生後の緊急対策本部設置を起点とした対応が可能と考えていることから、営業店内での役割分担が定められていないほか、顧客説明用Q&A等を問題発生後に作成することとしている事例。

(9) オペレーショナル・リスク管理態勢について

○ 決済用預金導入に係る顧客への説明責任

家族の名義を借りたに過ぎない預金が他人名義預金として預金保険の対象外となることや、決済用預金の要件を満たさない可能性のある既存の普通預金について、顧客への説明責任に係る理解が不足していることから、決済用預金の導入に当たり、営業店に対しその取扱いに係る具体的な指示を行っていない事例。

(10) 行政処分に繋がった検査

○ 株式会社みちのく銀行に対する検査について

代表取締役の指示等（「他の取締役による関与・黙認」を含む。）により、当局に対して不祥事件の届出を怠っていた、あるいは事実と異なる内容の届出を行っていたことに加え、平成16年4月に発出した不祥事件に関する報告命令に対して、事実と異なる報告を行っていたことなどが認められた。

3. 信用金庫及び信用組合

(1) 法令等遵守態勢について

○ 法令等遵守に係る研修・啓蒙活動

コンプライアンス・プログラムが策定されていないほか、営業店に対する研修や啓蒙活動も行われていない事例。

○ 諸規程間の整合性チェックに係る統括部署の関与

本部各部が単独で各種規程の整備を行っていることから、諸規程間の整合性がとれていないことを統括部署は看過しているなど、その機能を十分に発揮していない事例。

○ コンプライアンス委員会の機能発揮

コンプライアンス委員会について、重大な不祥事件が発生しているにもかかわらず、適時適切に開催されていないほか、委員会議事録も作成されていないなど、その機能を十分に発揮していない事例。

○ コンプライアンス研修の実効性

コンプライアンス研修について、法令等の事例研修等を開催することなく、職員に対しテスト問題を配付するにとどまっており、その後のフォローがなされていないことから、実効性のある研修となっていない事例。

○ 連続休暇制度の活用

不祥事件等の未然防止のための連続休暇制度について、担当部署が取得率の向上のみに注力していることから、休暇時等における業務点検などが形骸化しているほか、未取得者に対する事故防止の観点からの具体的な方策も検討されていない事例。

○ 長期職場離脱制度の活用

長期職場離脱制度に関し、営業店において、本部から指示のあった休暇取得者に係る業務点検を実施していないほか、本部において、その状況を把握していない事例。

○ 適切な人事ローテーション

人事ローテーションについて、内部規程において、同一部署の在職期間を5年以内と規定しているにもかかわらず、合併や早期退職などに起因する業務への影響を勘案したことから、規程に沿った人事ローテーションが行われていないことに加え、事故防止の観点からの代替措置を講じていないことから、長期在籍者が関与した不祥事件が発生している事例。

○ 本人確認手法

金融機関等による顧客等の本人確認等に関する法律に基づく本人確認について、

- ・ 同法の趣旨が徹底されておらず、受付担当者の確認不足と事務担当役席者の検証が不十分なことから、住所の記載のない書類により本人確認を行っている事例や、本人確認記録の記載が誤っている事例。
- ・ 法人の預金口座の開設の際に、法人の取引の任に当たっている担当者について、本人確認を行っていない事例。

○ 保険の窓口販売に係る顧客情報管理

生命保険の窓口販売について、主管部署の担当者が募集人に対し、顧客の非公開情報が保険募集に利用されることにつき事前に顧客から書面等による同意を得ることが必要であることを周知していないことなどから、同意を得ずに販売を行っている事例。

○ 外務員登録を受けていない者による国債等の販売

国債等の販売について、内部監査や店内検査において無登録販売の有無を検証項目としていないことなどから、外務員登録を受けていない者による販売が多数認められる事例。

○ 反社会的勢力への対応

反社会的勢力への対応について、統括部署において、同勢力に係る情報を一元的に把握・管理していないなど、排除へ向けた態勢が整備されていない。このため、営業店が捜査当局から関連情報を入手し、統括部署に対し、同勢力に該当する者であると報告しているにもかかわらず、別の営業店において、同勢力と認識しないまま取引を継続し

ている事例。

○ 疑わしい取引の届出

- ・ 組織的な犯罪の処罰及び犯罪収益の規制等に関する法律第 54 条に基づく当局への「疑わしい取引の届出」について、営業店が本部に対し、預金口座の不正利用が認められると報告しているにもかかわらず、本部の認識が不十分なことから、当局への届出が行われていない事例。
- ・ マネー・ローンダリング防止への取組について、捜査当局から暴力団関連取引に係る照会を受けたにもかかわらず、当局への「疑わしい取引の届出」の必要性に係る検討が行われていない事例。
- ・ 営業店から本部に対し、第三者に脅迫されて作成した預金口座があるとの報告がなされているにもかかわらず、本部担当部署の判断が不適切であったことから、当局に対し「疑わしい取引の届出」が行われていない事例。

○ 員外取引

会員等資格について、加入時及び融資実行時において、形式要件を書類等により確認するにとどまっております、営業実態の確認が不十分なことから、会員資格を有しない者との取引に至った事例。

(2) 顧客保護等管理態勢について

○ 重要書類の机上放置

顧客情報の管理について、本部から営業店等に対し、厳正に取扱うよう指導しているものの、周知・徹底が図られていないことから、重要書類が机上に放置されている事例。

○ 苦情発生原因の分析、再発防止策

苦情処理態勢について、営業店において、顧客に対する説明不足や基本的な事務処理を怠ったことに起因する苦情が繰り返し発生しているほか、守秘義務違反に起因する苦情が認められるにもかかわらず、発生原因の分析や再発防止策の検討等が行われていない事例。

○ 名寄せ整備

- ・ 整備済としているデータについて、申込書と登録データの突合を行っていないことなどから、人格コードや名寄せ用カナ氏名等の誤りが多数認められる事例。
- ・ 整備率が 100%に達していないにもかかわらず、主管部署において、未整備先の調査に係る具体的な作業手順を指示していないほか、進捗状況に係る報告も求めている事例。
- ・ 睡眠預金整理口については、データ整備の対象となっているものの、名寄せの重要性に対する認識不足により、人格コードや生年月日等のデータを把握していないことから、調査不能先の特定等データ整備が行われていない事例。

(3) リスク管理態勢（共通）について

○ 各種委員会の機能発揮

統合リスク管理委員会や各種リスク管理委員会について、規程の整備や計数チェックを行うにとどまっており、各リスク管理上の問題点の把握や検証等を行っていないなど、その機能を十分に発揮していない事例。

○ 内部監査に係る具体的な監査手法

内部監査について、監査計画に法令等遵守状況やリスク管理態勢に係る監査を盛り込んでいるものの、具体的な監査手法が策定されていないことから、監査がヒアリング程度にとどまっており、リスク管理上の問題点の把握に至っていない事例。

○ 監査情報の有効活用

営業店に対する監査について、事務監査が主体となっていることに加え、監査結果を関係各部署等に対し周知しておらず、監査情報を有効に活用する態勢となっていない事例。

○ 内部監査部門の独立性

リスク管理態勢に係る内部監査について、監査部が行うこととしているにもかかわらず、監査部とリスク管理所管部の所掌範囲が不明確

なことから、リスク管理統括部署自らが監査を実施しているなど、相互けん制機能が十分に働く態勢となっていない事例。

(4) 自己資本管理態勢について

○ 自己資本比率の算出方法の適切性

自己資本比率の算出について、それぞれの担当部署任せとなっており、算定部署が内容の検証を十分に行っていなかったことなどから、抵当権付住宅ローンについて、リスク・ウェイトを100%とすべきものが混在しているにもかかわらず、一律に50%としている事例。

○ 繰延税金資産の過大計上

繰延税金資産について、個別貸倒引当金の無税化スケジュールが今後の努力目標数値に基づき策定されており、過去の無税化実績に将来の合理的な予測を加味したものとなっていないことから、過大に計上されている事例。

(5) 信用リスク管理態勢について

○ 審査管理の適切性

審査管理に関し、

- ・ 業況不芳な債務者に対し、返済財源である物件の処分時期等を確認しないまま、返済期日の延長を安易に繰り返している事例。
- ・ 資金用途を十分に確認しなかったことから、融資資金を流用されたことにより、返済期日の延長を余儀なくされている事例。
- ・ 表面的な財務内容を確認するにとどまっており、債務者の受注状況、資金繰りの状況などを十分に把握していなかったことから、融資実行後短期間で破綻し、多額の損失が発生している事例。
- ・ 長年取引があるとして、債務者の実態把握や返済財源の管理が十分に行われていない事例や、業況不芳な債務者に対し、経営改善計画の検討を十分に行わないまま、融資金額が債務者の受注契約金額内であることを確認しただけで追加融資に応じた結果、融資実行後短期間で延滞が発生している事例。

○ 大口与信先の管理

大口与信先の管理について、クレジットラインを定めているものの、経営体力等を十分に踏まえたものとなっていないほか、クレジットラインを超過している債務者を把握しておらず、取組方針等も策定されていない事例。

(6) 資産査定管理態勢について

○ 資産査定の正確性

債務者区分の判定に際し、

- ・ 実質債務超過となっている債務者について、自己査定基準において、黒字が見込める場合、実質債務超過の解消年数等に係る検討を行うことなく、正常先とすることと規定している事例。
- ・ 毎期多額の赤字を計上し、大幅な債務超過となっている債務者について、財務内容の分析を十分に行わないまま、返済の履行状況のみに基づいて、債務者区分を判定している事例。
- ・ 毎期、売上の減少により赤字となっており、延滞が発生している債務者について、役員借入れを自己資本に加味すれば資産超過であることのみをもって、十分な検討を行うことなく、正常先にとどめている事例。
- ・ 売上が減少し、赤字幅が拡大している債務者について、返済財源がないにもかかわらず、利息の入金が行われていることのみをもって、要注意先にとどめている事例。
- ・ 支援を行っている破綻懸念状況にある債務者について、経営改善計画を策定すれば債務者区分のランクアップが可能と誤った判断をしていたことから、同計画の実現可能性が乏しいにもかかわらず、計画の検証を行うことなく、債務者区分をランクアップしている事例。
- ・ 返済能力が乏しく、金利の大幅な減免及び期日延長を行っている債務者について、最終の回収に重大な懸念があるにもかかわらず、変更後の弁済が約定どおりに行われていることのみをもって、要注

意(要管理)先にとどめている事例。

○ 担保評価の正確性

担保評価に関し、

- ・ 担保建物の評価について、建築時の建築価格を評価額としているなど、現状価格と大幅な乖離が生じている事例。
- ・ 山林・原野等について、担保評価基準書を拡大解釈することにより、宅地並みに評価している事例。
- ・ 奥行補正や不整形地補正等が適切に行われていない事例。

○ 償却・引当の適切性

償却・引当の適切性について、大口不良先等に係る自己査定が正確に行われていないことに加え、破綻懸念先Ⅲ分類額に係る予想損失率について、期首Ⅲ分類額を大きく超える毀損額が発生しているにもかかわらず、当該毀損額の発生原因を分析することなく、算定期間の期首におけるⅢ分類額を上限として債務者に係る毀損実績額を認識しているなど、償却・引当が適切に処理されていない事例。

○ ディスクロージャーの適切性

リスク管理債権等のディスクロージャーについて、

- ・ 債務者の支援を目的として大幅な条件変更を実施した債権を開示の対象外としている事例。
- ・ 債務者の支援を目的として元本返済猶予を行っている先であっても、元本返済猶予額が50%以内の場合、一律に貸出条件緩和債権の対象外としている事例。

(7) 市場関連リスク管理態勢について

○ 市場関連リスクの計量化

VaRによるリスク量に為替リスクが反映されていないほか、満期保有目的の有価証券について、自己資本比率に影響がないとして、リスク量を把握していない事例。

○ **リスク検討不十分なままの仕組債購入**

金利リスク及び為替リスク等に係る検討を十分に行わないまま、不良債権償却による収益減少を補うために、利息先取り型の仕組債を購入し、多額の評価損を抱えている事例。

(8) 流動性リスク管理態勢について

○ **流動性危機時への対応**

流動性危機時への対応について、「緊急時対策マニュアル」を策定しているものの、現金の輸送体制等が定められていないほか、営業店の預金残高等に応じた緊急時における現金の必要額に係る検討が行われていない事例。

○ **預金の期日管理**

資金繰り管理部署において、日次ベースで支払い準備資産の管理を行うにとどまっており、預金の期日管理などが行われていない事例。

○ **流動性危機時の対応策の職員への周知・徹底**

流動性危機時の対応策について、職員に対し当該対応策を説明した場合、危機感を煽る可能性があるかと判断し、職員に対し周知・徹底していない事例。

(9) オペレーショナル・リスク管理態勢について

○ **事務事故防止に係る対応策**

統括部署が営業店に対する研修や臨店指導を実施していないほか、営業店において、店内検査が形骸化しており、事務取扱要領に基づく事務処理が徹底されていないことから、現金の無記録預りや重要書類の未返却など事故やトラブルにつながりかねない取扱いが多数認められる事例。

○ **システムリスクの主管部署への報告**

主管部署において、各部が管理するシステムリスクに係る報告を受けるとしているものの、各部から報告がないまま放置しており、経営陣に対し、リスクの評価及び管理状況に係る報告が行われていない事例。

(10) 行政処分に繋がった検査

○ 富士信用組合に対する検査について

不祥事件の再発防止等の法令等遵守態勢の確立に向けた取組が不十分であるなど、内部管理態勢に問題があると認められた。

II. 保険会社

(1) 法令等遵守態勢

○ コンプライアンス・プログラムの実効性

コンプライアンス・プログラムについて、基本方針や施策・課題を記載するにとどまり、具体性に欠けるものとなっている事例。

○ ガバナンス機能の発揮

経営陣は、事業拡大に応じた体制整備をほとんど行っていないなど、組織的な業務運営を行っていないため、利用者保護、法令等遵守に欠ける多数の問題点など、業務運営の実態を十分に把握しておらず、ガバナンス機能の発揮は不十分なものと認められる事例。

○ 活動状況の報告体制

支社のコンプライアンス推進活動の報告状況について、休暇中の社員を研修参加者として報告している事例。

○ 顧客情報等の管理態勢

顧客情報等の管理について、

- ・ 個人情報管理規程が整備されていない事例。
- ・ 代理店のシステム利用停止手続が不明確であることなどから、代理店が廃業後も当該システムに搭載された契約情報にアクセスしている事例。
- ・ パソコンの入替に際し、旧パソコンのデータを完全に消去しているか確認しないまま廃棄処理が行われている事例。
- ・ 営業店等に対する顧客情報に関する指導が、車上荒らしを想定し

たものに偏っており、顧客情報管理全般に係るものとなっていないことなどから、多数の顧客情報が紛失している事例。

- ・ 顧客情報が保存されたパソコンの盗難が恒常的に多数発生しているにもかかわらず、パソコン内データの暗号化等の効果的な対策を速やかに講じておらず、対策実施以前に盗難にあったパソコンについては、セキュリティ対策が講じられていないため顧客情報の漏洩が発生するおそれがある事例。
- ・ 顧客情報の社外持出しのルールについては、「業務上必要最小限のもの」とするなど管理規程の内容が抽象的なものとなっている事例。
- ・ 告知書には、厳格な取扱いを要するセンシティブ情報が多数含まれているにもかかわらず、業務上必要がない部署においても保管がなされている事例。

○ 苦情処理態勢

苦情処理態勢については、苦情の定義が限定的（例えば、担当者で処理できなかった案件に限定するなど）であり、本来苦情とすべき内容の申出を苦情としていない事例が多数認められるほか、契約者等から代理店等へ寄せられた苦情を一元的に管理する仕組が整備されていない事例。

○ 不祥事件の判断

不祥事故疑義案件の処理状況について、契約成立後に被保険者から正規の告知等が行われた場合は、不祥事件には当たらないとの誤った判断を行っていることから、無面接募集（保険業法第 307 条第 1 項第 3 号に該当）であるにもかかわらず、当局への届出が行われず、代理店に対し厳格な処置を行っていない事例。

○ 保険金等支払態勢

保険金等支払態勢について、以下のように保険金等請求書類の査定における検証態勢が不十分であったため、手術給付金を支払っていない事例。

- ① 診断書の記載内容の見落とし。
- ② 被保険者等からの問合せなどにより支払漏れが多数発生している

ことを把握していたにもかかわらず、個別対応にとどまり、原因の
解明など組織的な対応が行われていない。

- ③ 給付金請求書には、請求者が手術の有無を記載する箇所がなく、
手術の有無にかかわらず給付金請求書の記載内容が同じとなっている。

○ 保険金支払業務

保険金支払業務について、自動車保険の搭乗者傷害保険金や対人賠償
保険にかかる臨時費用保険金の支払いに関して、約款で規定する保
険金支払いの諸条件をすべて満たしておりながら、以下のように保険
金支払の適正性を確保・維持するための管理態勢が構築されていない
ため、保険金が未払いとなっている事例。

- ① 保険金支払時において、保険事故と保険金支払の適正性を十分に
チェックしていない。
- ② 保険金未払を防止するための取扱規程等が未整備であること。
- ③ 損害調査事務関係のシステムは、保険事故案件と保険金支払を相
関させたチェック機能がない。
- ④ 商品開発時において、営業推進が優先され、どのような要件の場
合に、どのような保険金が支払われるのかといった支払担当部署等
による検証が不足している。

○ 保険金支払のための事務管理態勢

保険金支払の処理状況について、請求書が本社に到着して以降の管
理は行っているものの、営業店等における事務手続ルールが定められ
ていないため営業店等の請求書受付から本社到着までの処理日数管理
が行われていないほか、本社は事故受付後に請求書等が速やかに到着
しない場合に、営業店への督促を十分行っていないなど迅速な保険金
支払のための事務管理態勢が構築されておらず、顧客の請求から支払
いまでの経過管理がなされていない事例。

○ 給付金の支払に係る厳格な審査

給付金の支払状況について、営業政策上の理由により、告知義務違
反等により給付金支払事由に該当しない案件であると認識しながら支
払を行っている事例や、免責の可能性が高い案件について、厳格な審
査を行うことなく支払を行っている事例。

○ 解約返戻金の管理

失効契約に係る解約返戻金の管理について、解約返戻金額や解約手続等の案内を契約が完全に失効するまで実施しないなど、契約者に対する解約返戻金額等の情報提供が不十分なため、解約返戻金を認識していない契約者が多数存在し、契約者からの解約請求がないまま時効が成立した失効契約に係る解約返戻金額が、多額なものとなっている事例。

○ 解約請求に係る事務処理

解約請求に係る事務処理について、遅延案件については報告を求め等しているが、契約者からの申出及び解約請求書の受付から支払に至るまでの一貫した事務処理手順が定められていないことなどから、解約処理遅延に係る苦情が多数発生している事例。

(2) 募集管理態勢

○ 団体契約の管理

団体契約の管理について、契約者である団体自らが所属員及び脱退会員の管理を行い、その状況を保険会社がチェックすることとなっているが、そのチェック体制が十分に機能していないことなどから、員外混入が認められ、また、員外混入の可能性があると調査の必要性を認識していたにもかかわらず、調査等を実施せずに放置している事例。

○ 員外契約

団体扱契約、集団扱契約についての員外契約を排除するため、各団体等に対して加入契約一覧表を送付し、契約者が団体等へ所属しているか否かの確認を行うことにより、員外契約の実態把握を行うこととしているが、正確な所属員の把握が困難な団体等（カード友の会など）については、員外契約が混入している可能性が高く、構成員の確認が特に必要であると認識しているにもかかわらず、加入契約一覧表の送付対象から除外しているため、員外契約が判明した事例。

○ 告知義務に関する確認調査

告知義務に関する確認調査について、募集活動に重大な瑕疵が懸念される案件において、事実確認の調査を扱者に対してのみ実施するに

とどまるなど、扱者や契約者等の関係者に対して深度ある検証が行われていないことから、契約者側の告知事実の相違をもって不利益措置を取っている事例。

○ 電話によるダイレクト募集管理態勢

電話によるダイレクト募集管理態勢について、電話受付担当者による引受審査を行い、引受条件に合致すれば、保険申込書、保険料振込票等を送付している。しかしながら、この処理方法は、事業方法書等の規程（所要の事項を記入した保険契約書を提出させ、引受審査を行い、その上で保険料の支払に関する案内を行う）に準拠していない。このため、保険料は入金済となっているが、保険申込書の提出がない場合には、一定期間経過後に「強制計上」処理（保険料の振込を契約の申込行為とみなし、保険契約が成立したとして契約計上を行い、保険証券の作成・送付を行う。）を行っているが、この処理は、保険申込書が未受理のままであるため、①保険契約にかかる申込者の最終的意思確認ができていないこと、②申込書上の確認印未徴求により保険募集時における「重要事項説明」の確認義務を十分に果たしていないこと（保険申込書が未着のため、契約者が重要事項を了知したことについて、保険申込書上の確認印等の取り付けが行われていない。）、などの問題が認められる事例。

(3) リスク管理共通

○ 内部監査態勢

内部監査態勢について、本社各部署に対する検査が事務リスクを中心としたものになっており、コンプライアンス、リスク管理を担当する部門を中心として多くの部門で未実施となっている事例。

○ 検査の機能発揮

代理店を含む営業拠点に対する検査実施率が低下していることなどから、営業拠点における不祥事故等は増加傾向にあり、検査の機能発揮は不十分なものとなっている事例。

○ リスク量算定の精緻化

統合リスク管理について、各リスクの計量化を行い、リスクバッファを超えたリスクテイクを回避するとしているが、オペレーショナ

リスクを計量化の対象としていないほか、保険引受リスクの算定は、種目毎の残存年数を考慮することなく残存期間を一律1年として行われていること、資産運用リスクの計量化に際し債券の信用リスクを考慮していないことなど、リスク量の算定は精緻なものとなっていない事例。

(4) 保険引受リスク

○ 適正な保険料率算出の確保

リスク細分型自動車保険について、自動車の利用目的や免許証の種類など契約者のリスクの状況を保険料に反映させる商品であるが、保険申込書上にあるリスクチェック項目欄に記載がないにもかかわらず、これを容認して引受を行っている事案が多数認められ、適正な保険料率算出の確保等の観点から不適切である事例。

○ 責任準備金の算出方法、支払備金の評価手順

責任準備金の積立状況について、関連部署を統括する部署が設置されていないことから、関連部署間での算出結果に係るけん制機能が欠け、関連部署間で整合のとれていないものがみられるほか、システムチェックに係るロジックに誤りなどが認められ、また、支払備金については、具体的な評価手順が定められていない事例。

(5) 資産運用リスク

○ VaRモデルの正確性の検証

市場関連リスク管理について、有価証券、貸付金等のリスクをVaRにて計量化し、市場関連リスクに関する経営指標として使用している。しかしながら、VaRモデルの正確性の検証が、モデル開発部署から独立した部署により行われていないほか、VaR計測の対象外となっている市場関連リスクについて経営陣に報告されていない事例。

○ ハイリスク運用商品に係るコントロール手法

市場関連リスク管理について、ハイリスク運用商品に係るコントロール手法について個別案件毎に事前に定めることとされているが、実際には、コントロール手法を定めることなく投資が行われている事例。

(6) 事務リスク等

○ 事務リスク管理方針

事務リスク管理に係る諸規程の整備状況は、全社的に適用する事務リスク管理方針が策定されていないほか、事務事故の再発防止への取り組みを各部署任せとして、リスク統括部署が関与していないことから、問題点の分析等が不十分で、同種の事故が繰り返し発生している事例。

○ コンティンジェンシープランの実効性

コンティンジェンシープランについては、危機管理マニュアルは策定しているものの、状況に応じたプランの発動基準（初期対応、暫定対応、本格復旧等）、災害担当本部等の担当者の役割に関する詳細な規程、災害担当本部と各拠点間の連携体制が未整備となっているほか、情報収集・管理・伝達の一元化が明確にルール化されておらず、また、バックアップシステム稼動前の初動対策の行動手順が作成されていない事例。

(7) 行政処分に繋がった検査

○ 三井生命保険株式会社に対する検査について

団体保険等の管理について、団体等の構成員以外の者を契約者として契約を締結（員外契約）していたことにより、過去に行政処分等を受けているにもかかわらず、更なる管理強化策を講じていなかったこと等から、繰り返し員外契約を発生させていることが認められた。

Ⅲ. 証券会社

(1) 法令等遵守態勢

① 法定書面及び法定帳簿に関する事項

○ 目論見書の交付管理

- ・ 新規公開株式に係る目論見書の交付管理について、原則として、担当部署が目論見書及び訂正目論見書を一括して顧客に郵送しており、書類作成日等は管理しているものの、発送日を管理していないため、事務ミス等により事後交付となっているほか、証券取

引法第 15 条第 2 項に定める「あらかじめ又は同時に交付」が行われたかどうか、事後検証ができない状況にあるなど、管理態勢が不十分となっている事例。

- ・ 目論見書の交付管理について、交付事跡を業務日誌の必須記載項目にするなどにより改善に努めているが、営業員が、目論見書を交付していないにもかかわらず、交付したと偽って約定入力及び業務日誌への記載を行っている事例。

○ 受渡有価証券記番号帳等の管理

証券取引法第 188 条の規定に基づき作成し保存すべき受渡有価証券記番号帳等について、社内規程で半期毎に行うとしている保存状態の確認を行っていないなど営業部店における管理が不十分なため一部が保存されていない事例。

② 証券事故への対応

○ 証券事故等の届出

証券事故等の届出について、事故届出等の進行管理を徹底するとしているが、証券事故の詳細届出（証券取引法第 54 条第 1 項第 8 号に基づく証券会社に関する内閣府令第 46 条第 1 項第 9 号）及び事故顛末報告（日本証券業協会「証券従業員に関する規則」第 12 条第 1 項）について、適切な人員配置が行われておらず、頻発する事故及び苦情の処理に追われ、事故届出等の事務手続を遅滞なく行う体制が整備されていないことから、未提出や提出遅延が認められる事例。

○ 証券事故未然防止策の実効性

証券事故の未然防止等を目的として、担当責任者が取引内容を直接確認する必要があると判断した顧客を抽出し、各部店長等が面談を実施する制度を導入しているものの、以下のようにその実効性が確保されていない事例。

- ① 面談者である部店長が、顧客に対し確認すべき事項を確認していない。
- ② 担当責任者が、各部店長に指示した事項に関する内容を検証せずに、顧客面談報告書を受理している。

③ 役職員の有価証券取引に関する事項

○ 役職員の有価証券取引の管理

役職員の有価証券取引の管理については、社内規程を定め周知するとともに、事後チェックを行うこととしているが、周知徹底が不十分なことなどから、当該規程に定める事前承認を受けずに有価証券取引を行っている事例。

④ 分別管理状況

○ 分別管理

担当部署は、(株)証券保管振替機構（以下「保振」という。）に寄託された顧客株式の有償増資分について、保振内自社口座の残高増加記帳が行われ、保振との間で残高不一致があることを把握していたにもかかわらず、当該担当部署における検証態勢が構築されていないことや、分別保管を統括管理する部署における横断的なけん制機能が不十分であることから、顧客から株式売却依頼を受けるまでの約2ヶ月間その帰属を解明することなく、社内帳簿への増加記帳を行っていなかった事例。

(2) リスク管理態勢

① 内部監査態勢について

○ 内部監査の実効性

- ・ 内部監査担当部署は、監査報告書等の基礎となる資料を、役員への報告が終了すれば不要であると考え、役員決裁終了後に廃棄していることから、指摘事項の具体的な内容の確認を行うことができず、前回監査との問題点の比較分析ができない事例。
- ・ 内部監査については、業容の拡大や監査対象部門が増加したため、一部においては監査の効率化等を行っているが、業務量に見合った人員の配置が行われていないことなどから、監査計画が一部実施されていない事例。

② 信用リスク管理態勢について

○ 自己資本規制比率算出の正確性

自己資本規制比率の算出において、計上時期の誤りや担当部署による計算誤りなどにより、自己資本額や取引先リスクの計上誤り等

が認められ、同比率の正確性が確保されていない事例。

○ 信用取引に係る保証金の管理態勢

信用取引の保証金の管理について、システム対応をとるなど信用取引に係る保証金の管理態勢の強化に取り組んでいるものの、不当引出しに対し各担当者から経緯書の徴求を行っていないなど、未然防止策が不十分であることなどから、以下のような事例が認められる。

- ・ 保証金が法令に規定する限度額を超えて引き出されている事例。
- ・ 保証金の不当引出の一部について、その事実を把握した日に、顧客勘定から保証金勘定へ不足額の振替処理を行っているが、当該処理日を、前営業日に遡らせて顧客勘定元帳に記帳している事例。

③ 苦情対応

○ 苦情受付記録票に係る記載内容の検証

顧客からの苦情処理については、苦情処理に関する社内規程等が本部から部店へ発出されたものの、周知徹底が不十分であったことや、記録票の記載内容の検証が不徹底であることなどから、苦情受付記録票に苦情の解決状況など顧客との折衝内容が記載されていない事例。

④ システムリスク対応

○ システムの外部委託の管理

システムの外部委託の管理について、インターネットによる証券取引システムにおいて注文ができないなどのシステム障害が多数発生しているにもかかわらず、各システム所管部が外部委託先の企業規模などから、管理の必要性を認識しておらず、社内規程で策定することが求められている外部委託管理マニュアルを策定していないなど、各システムの外部委託の管理を適切に行う体制を構築していないため、外部委託先に対して定期的に障害原因を分析し抜本的な未然防止策を実施するための指示を行っていない事例。

○ インターネットによる証券取引システムの管理

インターネットによる証券取引システムの管理について、障害発

生の状況を内部監査で指摘されたことを受け、個別の障害の内容を分析し、開発の品質に係る問題は是正措置を業務委託先に要請している。しかしながら、これまでの度重なる機能の拡充等により、各種手順等の標準化が困難となっており、障害件数削減に向けたシステム障害対策ポリシー策定などの総合的な対策の検討体制が未確立であることから、顧客に影響のある障害件数が増加している事例。

(3) 行政処分に繋がった検査

○ 新潟証券株式会社に対する検査について

顧客分別金の額の算定において、簿外債務額を顧客分別金の必要額に算入していないことから、顧客分別金の信託について、信託不足が発生していることや、「営業報告書」及び「業務及び財産の状況に関する説明書」の貸借対照表について、顧客からの預り金及び短期借入金の一部を計上せず、虚偽の記載をしているなどの法律違反行為が認められた。