

## 政策Ⅱ-2-(1)-①

### 1. 政策及び16年度重点施策等

政策	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
16年度重点施策	① 検査に係る基本方針にて実施方針を策定し、基本計画に従い実施 ② 法令遵守に係る情報収集態勢を強化するなど、利用者保護の視点に立ったより深度ある検査の実施
参考指標	① 利用者保護に係る検査実施状況及び検査指摘状況 ② 情報の受付状況（受付件数）、検査での情報活用状況

### 2. 政策の目標等

法定任務	預金者、保険契約者、投資者等の保護
基本目標	金融機関等が金融サービスを公正に提供していること
重点目標	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

- (1) 利用者保護の確保、利用者利便の向上を促す観点から、重点検証事項などを盛り込んだ検査に係る基本方針にて実施方針を策定し、基本計画に従い実施することとしました。
- (2) 検査中の被検査金融機関名をホームページで公表し、当該金融機関に関する情報を広く一般から受け付け、当該情報を参考にした検査を実施することとしました。

### 4. 現状分析及び外部要因

- (1) 顧客情報管理については、近時、企業における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紛失・漏洩が頻発しています。また、17年4月から「個人情報の保護に関する法律」や「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」等が制定・施行され、金融機関における個人情報の適切な管理が求められています。
- (2) 説明態勢や苦情処理態勢については、15年3月に策定された「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」を受けて、15年7月に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が改正され、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。

## 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

- ① 平成 16 検査事務年度検査基本方針において、「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」を検査重点事項として掲げ、検査実施計画に基づき、ア.～ウ.の検証項目を各金融機関に対する検査において重点的に検証することとしました。

#### ア. 顧客情報管理態勢の検証

顧客情報の漏洩・流出等を防止するための管理態勢（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の実施状況を含む）を重点的に検証する。また、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の情報管理の適切性等について検証を行う。さらに、平成17年4月から全面施行される「個人情報の保護に関する法律」や「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」等を十分に踏まえ、検証を行う。

#### イ. 説明責任の履行状況

##### (ア) 預金者・保険契約者・投資家に対する説明責任

金融商品の多様化等を踏まえ、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

契約時点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等について検証を行う。

#### ウ. 苦情等処理態勢等の検証

苦情等に対処する体制の整備状況のほか、苦情等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。

- ② 16年9月に、金融庁及び財務局のホームページ上に、検査中の被検査金融機関名を公表した上で一般の利用者から当該金融機関についての情報を受け付ける検査情報受付窓口を設置し、利用者保護に関してより一層深度ある検証を行う態勢を整備しました。

### (2) 評価

#### ① 検査における利用者保護の検証について

検査において、利用者保護を重点事項として検証した結果、行政処分に至った金融機関における事例のほか、次のような事例が検査において把握されています。

#### ア. 顧客情報管理態勢

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

#### イ. 説明責任の履行状況

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

#### ウ. 苦情等処理態勢

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みが整備されていない事例

これらの問題点については、検査において的確に指摘を行うことにより、さらに、その後の監督局で実施した検査後の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、検証の結果判明した問題事例を当局より伝えることにより、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。

#### ② 検査情報窓口の情報受付状況について

16年9月の検査情報受付窓口の設置以降、17年6月までの間、775件に及ぶ情報が寄せられました。寄せられた情報については、検査班に迅速に連絡することにより、検査における検証の実効性の向上に寄与しているものと考えています。

## 6. 今後の課題

個人情報保護法の施行後においてもなお、金融機関で個人情報の紛失、漏洩が頻発するなど、利用者保護への厳正な対応が求められています。

このため、平成17検査事務年度検査基本方針においても、利用者保護への対応を重点事項として掲げています。また、こうした検証をより深度あるものとするため、16年9月から検査情報受付窓口を設置し、広く一般から情報を受け付けておりますが、

今後もこれらの情報を参考に効果的な検査を行っていく必要があると考えています。

## 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必要があります（平成17検査事務年度において、重点事項として掲げられていることも踏まえ、適切に対応していく必要がある。）。

## 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、下記に掲げる資料を参考にしつつ、把握に努めました。

〔使用資料等〕

- ・ 検査実施状況
- ・ 金融検査における指摘事例
- ・ 検査情報受付窓口での情報受付件数

## 10. 担当部局

検査局総務課