

## 顧客保護等管理態勢の確認検査用チェックリスト

### I. 経営陣による顧客保護等管理態勢の整備・確立状況

#### 【検証ポイント】

- ・ 本チェックリストにおいて、「顧客保護等」とは、以下の①から⑥をいい、「顧客保護等管理」とは、金融機関の顧客の保護及び利便の向上の観点から、①から⑥を達成するため必要となる管理をいう。
  - ① 与信取引（貸付契約及びこれに伴う担保・保証契約）、預金等の受入れ、商品の販売、仲介、募集等及びその他顧客との間で業として行われる取引（以下「取引」という。）に関し顧客に対する説明が適切かつ十分に行われることの確保（経営相談・経営指導等をはじめとした金融円滑化の観点から顧客説明が適切かつ十分に行われることの確保を含む。）
  - ② 顧客からの問い合わせ、相談、要望、苦情及び紛争（以下「相談・苦情等」という。）への対処が適切に処理されることの確保（経営相談・経営指導等をはじめとした金融円滑化の観点から顧客からの相談・苦情等への対処が適切に処理されることの確保を含む。）
  - ③ 顧客の情報が漏えい防止の観点から適切に管理されることの確保
  - ④ 金融機関の業務が外部委託される場合における業務遂行の的確性を確保し、顧客情報や顧客への対応が適切に実施されることの確保
  - ⑤ 金融機関又はグループ関連会社<sup>1</sup>による取引に伴い顧客の利益が不当に害されることのないよう利益相反の管理が適切に行われることの確保
  - ⑥ その他金融機関の業務に関し顧客保護や利便の向上のために必要であると金融機関において判断した業務の管理が適切になされることの確保
- ・ 金融機関における顧客保護等管理態勢の整備・確立は、預金者等を含めた金融機関の業務の利用者（以下「顧客」という。）の保護及び利便の向上の観点から重要であるのみならず、金融機関の業務の健全性及び適切性の観点から極めて重要であり、経営陣には、これらの態勢の整備・確立を自ら率先して行う役割と責任がある。
- ・ 顧客保護等管理については、金融機関の経営陣をはじめとする各役職員が、顧客の視点から自らの業務を捉えなおし、不断に検証し改善する姿勢が重要であり、金融機関に対する公共の信頼は、このような絶えざる見直しの努力の上に成り立つものであることを十分に理解していることが重要である。
- ・ 本チェックリストにおいては、各顧客保護等の態勢の整備及びその実効的機能の確保の役割・責任は、それぞれ各顧客保護等の管理責任者にあることを前提として記述する。これ以外にも組織体制のあり方は様々であり、当該金融機関が、部門や部署を設置して管理させる方法や、営業推進部

<sup>1</sup> 銀行法第13条の3の2に定める、当該銀行、当該銀行を所属銀行とする銀行代理業者又は当該銀行の親金融機関等若しくは子金融機関等のほか、当該金融機関が顧客保護のために利益相反の管理が必要であると判断した会社がある場合にはその会社。

門等を含む顧客保護の必要性がある部門や部署等に担当者を配置する等の方法により管理を行っている場合もある。この場合、その業務の遂行に必要な知識と経験を有する人員を適切な規模で配置し、業務の遂行に必要な権限を与えているか等の事実を実証的に検証し分析した上で、顧客保護等の態勢が実効的に機能しているかを確認する。

- ・ 検査官は、検証に当たって、本チェックリストに加え、金融円滑化編チェックリストに記載された顧客保護等管理に関する項目についても留意する。
- ・ 検査官は、経営陣が、①方針の策定、②内部規程・組織体制の整備、③評価・改善態勢の整備をそれぞれ適切に行っているかといった観点から、各顧客保護等管理に係る態勢が有効に機能しているか否か、経営陣の役割と責任が適切に果たされているかをⅠ. のチェック項目を活用して具体的に確認する。
- ・ Ⅱ. 以降のチェック項目の検証において問題点の発生が認められた場合、当該問題点がⅠ. のいずれの要素の欠如又は不十分に起因して発生したものであるかを漏れなく検証し、双方向の議論を通じて確認する。
- ・ 検査官が認識した弱点・問題点を経営陣が認識していない場合には、特に、態勢が有効に機能していない可能性も含めて検証し、双方向の議論を通じて確認する。
- ・ 検査官は、前回検査における指摘事項のうち、軽微でない事項の改善状況について検証し、実効性ある改善策が策定され実行されているか否か確認する。

## 1. 方針の策定

### ①【取締役の役割・責任】

取締役は、金融機関の顧客の保護及び利便の向上の重要性を十分に認識し、顧客保護等を重視しているか。また、経営相談・経営指導等をはじめとした金融円滑化の観点からの顧客保護等の重要性を十分に認識しているか。

特に顧客保護等管理の担当取締役は、顧客保護等管理の重要性を十分に理解し、この理解に基づき当該金融機関の顧客保護等の現状を的確に認識し、適正な顧客保護等管理態勢の整備・確立に向けた方針及び具体的な方策を検討しているか。

### ②【顧客保護等管理方針の整備・周知】

取締役会は、経営方針に則り、顧客保護及び利便の向上に向けた管理の方針（以下「顧客保護等管理方針」という。複数に分かれている場合には、これらを総称するものとする。）を定め、組織全体に周知させているか。

特に、顧客保護等管理方針に以下の事項が明確に記載される等、顧客保護等管理のために漏れのない適切なものとなっているか。また、金融円滑化管理方針と整合性を確保しているか。

#### (i) 顧客を保護するために行うべき以下の管理に関する方針

- ・ 顧客に対する取引又は商品の説明及び情報提供（以下「顧客説明」という。）の適切性及び充分性の確保

- ・ 顧客の相談・苦情等の対処（以下「顧客サポート等」という。）の適切性及び充分性の確保
  - ・ 顧客の情報の管理（以下「顧客情報管理」という。）の適切性の確保
  - ・ 金融機関の業務が外部委託される場合における顧客情報や顧客への対応の管理（以下「外部委託管理」という。）の適切性の確保
  - ・ 金融機関又はグループ関連会社による取引に伴い顧客の利益が不当に害されることのないよう行われる利益相反の管理（以下「利益相反管理」という。）の適切性の確保
  - ・ その他顧客保護や利便の向上のために必要であると取締役会において判断した業務の管理の適切性の確保
- (ii) 顧客の範囲（例えば、「金融機関の業務の利用者及び利用者となろうとするものを含む」等）
- (iii) 顧客保護の必要性のある業務の範囲

### ③【方針策定プロセスの見直し】

取締役会は、定期的に又は必要に応じて随時、顧客保護等管理の状況に関する報告・調査結果等を踏まえ、方針策定のプロセスの有効性を検証し、適時に見直しているか。

## 2. 内部規程・組織体制の整備

### ①【内部規程の整備・周知】

取締役会等は、顧客保護等管理方針に則り、顧客説明管理、顧客サポート等管理、顧客情報管理、外部委託管理、利益相反管理に関する取決めを明確に定めた内部規程（以下総称して「顧客保護等管理規程」という。）を各顧客保護等管理に係る管理責任者に策定させているか。<sup>2</sup>取締役会等は、顧客保護等管理規程について、リーガル・チェック等を経て、顧客保護等管理方針に合致することを確認した上で承認し、組織内に周知させているか。

### ②【各管理責任者の設置及び権限の付与】

取締役会等は、顧客保護等管理方針及び顧客保護等管理規程に則り、以下の管理責任者を設置し、その責任及び権限を明確化し適切な役割を担わせる態勢を整備しているか。また、各管理責任者には、その業務に関し十分な知識及び経験を有する人員を充てているか。<sup>3</sup>

<sup>2</sup> 顧客保護等管理規程は、必ずしも一本化されていない場合やコンプライアンス・マニュアル等に統合されている場合もある。これらの形式にこだわらず、記載すべき事項が漏れなく明文化され、取締役会等の承認を受け、必要のある役職員に周知徹底され、顧客保護等の実効的な態勢が整備されているか否かを実証的に検証する。

<sup>3</sup> 一の顧客保護等の管理責任者が他の顧客保護等の管理責任者や他の部門の職員（管理者含む）を兼任す

- ・ 顧客に対する適切な説明を確保する態勢を整備・確立するための顧客に対する説明の管理全般を統括する責任者（以下「顧客説明管理責任者」という。）
- ・ 顧客サポート等に係る情報を集約し、相談・苦情等に対する対応の進捗状況及び処理指示を一元的に管理する責任者（以下「顧客サポート等管理責任者」という。）
- ・ 適切な顧客情報管理態勢を整備・確立するための顧客情報の管理全般を行う者（以下「顧客情報統括管理責任者」という。）
- ・ 金融機関の業務が外部委託される場合における顧客情報や顧客への対応を管理する責任者（以下「外部委託管理責任者」という。）
- ・ 適切な利益相反管理態勢を整備・確立するための利益相反管理全般を統括する責任者（以下「利益相反管理責任者」という。）

### ③【牽制機能の確保】

取締役会等は、各管理責任者について牽制機能が有効に働く態勢を整備しているか。特に、当該管理責任者が他の業務との兼務をする場合、営業推進部門等からの干渉を防止する態勢となっているかに留意して検証する。

### ④【営業推進部門等における顧客保護等管理態勢の整備】

- (i) 取締役会等は、営業推進部門等を含む顧客保護等管理の必要性が存在する部門・部署・職員等に対し、遵守すべき内部規程・業務細則等を周知させ、遵守させる態勢を整備しているか。例えば、各管理責任者に、営業推進部門等が遵守すべき内部規程・業務細則等を特定させ、効果的な研修を定期的に行わせる等の具体的な施策を行うよう指示しているか。
- (ii) 取締役会等は、各管理責任者を通じ、営業推進部門等において、顧客保護等管理の実効性を確保する態勢を整備しているか。例えば、顧客説明については、営業推進部門等に担当者を配置し、管理責任者と連携させる等の工夫をしているか。<sup>4</sup>
- (iii) 取締役会等は、各部門又は部署に、顧客情報を管理する顧客情報管理担当者を配置し、その責任及び権限を明確化しているか。また、顧客情報管理担当者は、その業務に関し十分な知識及び経験を有する者となっているか。

### ⑤【外部委託先に対する顧客情報保護の徹底】

- (i) 取締役会等は、顧客情報について、委託契約等に基づく外部委託先（以下「外部委託先」という。）が取り扱う顧客情報の性質及び量等に応じた取扱いルール及び責任を明確に定めているか。

---

る場合には、業務の規模・特性に応じてその態勢が合理的か否か、専任の管理責任者を置く場合と比して顧客保護等の観点から同等の機能が確保されているかに留意して検証する。また、例えば、顧客説明について、複数の顧客説明管理責任者を配置して管理させる態勢もありうるが、その場合には、管理全般に係る責任を複数の顧客説明管理責任者が連帯して負う方法や、複数の顧客説明管理責任者のうち管理全般に係る責任を負う者を定める方法により責任の所在が明確となっているかを検証する。

<sup>4</sup> 人員の配置及び権限の付与についての権限が取締役会等以外の部署・役職にある場合には、その部署・役職の性質に照らし、牽制機能が働く等合理的なものとなっているか否かを検証する。

- (ii) 取締役会等は、外部委託先の管理について責任部署を明確にし、当該責任部署に顧客情報管理担当者を置いているか。
- (iii) 取締役会等は、外部委託先の顧客情報管理が定期的に点検される態勢を整備しているか。
- (iv) 取締役会等は、顧客情報保護のための施策が委託先に適切に伝達され、また、委託先の事故等が責任部署に対して迅速かつ正確に報告される態勢を整備しているか。

#### ⑥【取締役会等への報告・承認態勢の整備】

取締役会等は、報告事項及び承認事項を適切に設定した上で、管理責任者に、定期的に又は必要に応じて随時、取締役会等に対し状況を報告させ、又は承認を求めさせる態勢を整備しているか。特に、経営に重大な影響を与える、又は顧客の利益が著しく阻害される事案については、取締役会等に対し速やかに報告させる態勢を整備しているか。

#### ⑦【監査役への報告態勢の整備】

取締役会は、監査役へ直接報告されるべき事項を特定した場合には、報告事項を適切に設定した上で各管理責任者からの直接の報告を行わせる態勢を整備しているか。<sup>5</sup>

#### ⑧【内部監査実施要領及び内部監査計画の策定】

取締役会等は、内部監査部門に、顧客保護等管理について監査すべき事項を適切に特定させ、内部監査の実施対象となる項目及び実施手順を定めた要領（以下「内部監査実施要領」という。）並びに内部監査計画を策定させた上で承認しているか。

<sup>6</sup>

#### ⑨【内部規程・組織体制の整備プロセスの見直し】

取締役会等は、定期的に又は必要に応じて随時、顧客保護等管理の状況に関する報告・調査結果等を踏まえ、内部規程・組織体制の整備プロセスの有効性を検証し、適時に見直しているか。

### 3. 評価・改善活動

#### (1) 分析・評価

##### ①【顧客保護等管理の分析・評価】

取締役会等は、監査役監査、内部監査及び外部監査の結果、各種調査結果並びに各部門からの報告等全ての顧客保護等管理の状況に関する情報に基づき、顧客保護等管理の状況を的確に分析し、顧客保護等管理の実効性の評価を行った上で、態勢上の弱点、問題点等改善すべき点の有無及びその内容を適切に検討するとともに、その原因を適切に検証しているか。また、必要な場合には、利害関係者以外の者に

<sup>5</sup> このことは、監査役が自ら報告を求めることを妨げるものではなく、監査役の権限及び活動を何ら制限するものではないことに留意する。

<sup>6</sup> 内部監査計画についてはその基本的事項について承認すれば足りる。

よって構成された調査委員会等を設置する等、その原因究明については万全を期しているか。

## ②【分析・評価プロセスの見直し】

取締役会等は、定期的に又は必要に応じて随時、顧客保護等管理の状況に関する報告・調査結果等を踏まえ、分析・評価プロセスの有効性を検証し、適時に見直しているか。

## (2) 改善活動

### ①【改善の実施】

取締役会等は、上記3.(1)の分析・評価及び検証の結果に基づき、必要に応じて改善計画を策定しこれを実施する等の方法により、適時適切に当該問題点及び態勢上の弱点の改善を実施する態勢を整備しているか。

### ②【改善活動の進捗状況】

取締役会等は、改善の実施について、その進捗状況を定期的に又は必要に応じて随時、検証し、適時適切にフォローアップを図る態勢を整備しているか。

### ③【改善プロセスの見直し】

取締役会等は、定期的に又は必要に応じて随時、顧客保護等管理の状況に関する報告・調査結果等を踏まえ、改善プロセスの有効性を検証し、適時に見直しているか。

## 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

### 【検証ポイント】

- ・ 本章においては、各管理責任者が果たすべき役割と負うべき責任について検査官が検証するためのチェック項目を記載している。
- ・ 本チェックリストにおいては、各顧客保護等の態勢の整備及びその実効的機能の確保の役割・責任は、それぞれ各顧客保護等の管理責任者にあることを前提として記述する。各管理責任者が行うべき役割は広範囲にわたるため、管理責任者のみでは十分な確保を図ることができないと取締役会が判断する場合に、顧客保護等管理のための部門や部署を設置して管理させる方法や、営業推進部門等を含む顧客保護の必要性がある部門や部署等に担当者を配置し、管理責任者と連携する等の方法により管理を行う場合も想定される。この場合、その業務の遂行に必要な知識と経験を有する人員を適切な規模で配置し、業務の遂行に必要な権限を与えているか等を実証的に検証し分析した上で、顧客保護等の態勢が実効的に機能しているかを確認する。
- ・ Ⅱ. の各チェック項目の検証において問題点の発生が認められた場合、当該問題点がⅠ. のいずれの要素の欠如又は不十分に起因して発生したものであるかをⅠ. のチェックリストにおいて漏れなく検証し、双方向の議論を通じて確認する。
- ・ 検査官が発見した問題点を経営陣が認識していない場合には、特に上記Ⅰ. の各態勢及びその過程が適切に機能していない可能性も含め、厳格に検証し、双方向の議論を通じて確認する。
- ・ 検査官は、前回検査における指摘事項のうち、軽微でない事項の改善状況について検証し、実効性ある改善策が策定され実行されているか否か確認する。

### 1. 顧客説明管理態勢

#### (1) 内部規程等の策定

##### ① 【顧客説明管理規程及び顧客説明マニュアルの整備・周知】

- (i) 顧客説明管理責任者は、顧客説明の適切性及び十分性を確保する必要性のある業務の所在、種類及びその管理の方法を十分に理解しているか。
- (ii) 顧客説明管理責任者は、顧客保護等管理方針に則り、顧客説明の適切性及び十分性を確保する必要性のある業務の特定、顧客説明に関するモニタリングの方法を決定し、これに基づいた当該業務についての管理を行うための取決めを明確に定めた内部規程（以下「顧客説明管理規程」という。）を策定しているか。
- (iii) 顧客説明管理責任者は、顧客保護等管理方針及び顧客説明管理規程に則り、顧客に対する説明を行う者が遵守すべき手続等に関し、説明の対象となる顧客及び取引又は商品の範囲及びその管理の方法、確認すべき項目、手続及び判断基準等を明確に定めた業務細則（以下「顧客説明マニュアル」という。）を策定し、又は他の部門に策定させた上で内容の適切性について確認しているか。<sup>7</sup>

<sup>7</sup> 顧客説明管理規程、顧客説明マニュアルを分別する必要は必ずしもないことに注意する。金融機関によ

- (iv) 顧客説明管理規程は、リーガル・チェック等を経て、顧客説明に関する法令等の内容を十分に踏まえ、適用ある法令等を網羅していることを確認した上、取締役会等の承認を受け、組織内に周知されているか。
- (v) 顧客説明管理規程及び顧客説明マニュアルは、金融円滑化管理規程及び金融円滑化マニュアルとの整合性が確保されているか。

## ②【顧客説明管理規程の内容】

顧客説明管理規程の内容は、業務の特性に応じ、顧客説明の適切性及び十分性の確保の必要性のある業務についての管理に必要な取決めを網羅し、管理を行うための組織体制、権限及び役割、方法等を明確に定める等、適切に規定されているか。特に、以下の点について、明確に規定しているか。

- ・ 顧客説明のための組織体制（顧客説明管理部門又は顧客説明管理担当者を設置している場合には、これらの権限と役割等を含む。）に関する取決め
- ・ 顧客説明を行う者が遵守すべき事項に関する取決め（例えば、顧客説明を行う者が確保すべき知識水準等の資質、顧客の属性の確認、属性確認後契約締結までに行う重要事項の説明、契約締結後のフォローアップに関する取決め等）
- ・ 金融機関が取り扱う各種取引及び商品に内在するリスクについての明示に関する取決め
- ・ 上記リスク以外の顧客の属性に応じて説明すべき重要な事項の明示に関する取決め
- ・ 新規商品等の審査・承認に関する取決め
- ・ 顧客保護のために必要な情報の共有・利用に関する取決め
- ・ 取締役会等に対する報告に関する取決め
- ・ コンプライアンス統括部門との間の連携・情報伝達に関する取決め
- ・ 営業担当者又は顧客説明管理担当者からの顧客説明管理責任者に対する報告に関する取決め

## ③【顧客説明マニュアルの内容】

顧客説明マニュアルの内容は、金融機関の営む業務の内容及び方法に応じた、顧客の知識、経験及び財産の状況を踏まえた重要な事項の説明の具体的な手続を含む顧客説明の手続を網羅し、詳細かつ平易に規定されているか。例えば、顧客説明マニュアルにその取引・商品の内容に応じ以下の点を記載する等の方法により、顧客説明を行う者が適切かつ十分な顧客説明及び顧客への対応等を行うことができるも

---

ってはコンプライアンス・マニュアル等に一体化されている場合もある。また、商品や業務毎に分けた複数の顧客説明管理規程や顧客説明マニュアルが存在する場合もある。これらの形式にこだわらず、記載すべき事項が明文化され、取締役会等の承認を受けた上、顧客説明を行なう者に周知徹底され、顧客に対する適切かつ十分な説明がなされる態勢となっているか否かを検証する。



のとなっているか。<sup>8</sup>

**(i) リスクの特定等**

- ・ 金融機関が取り扱う取引又は商品のうち、顧客への説明を要する取引又は商品の種類
- ・ 取引又は商品に存在するリスクの種類及び量（例えば、元本割れリスク、金利上昇リスク、最大損失額等）

**(ii) 顧客の属性の確認**

- ・ 顧客の属性（顧客の知識、経験及び財産の状況等をいう。具体的には、例えば、顧客の年齢、投資経験の有無及び年数、リスクの理解度、現在の金融資産の構成及びそれぞれの金額、リスクの許容度、個人連帯保証契約の場合にあっては保証人の経営への関与の度合い<sup>9</sup>、その他必要な属性に関する情報を含む。）の確認に関する手続
- ・ 取引又は商品に存在するリスクと顧客の属性との合致の確認に関する手続（判断の理由に関する記録の作成も含む。）

**(iii) 属性確認後契約締結までの手続**

- ・ 顧客への勧誘に関する行為規範（例えば、優越的地位の濫用、誤認を生じさせる説明、拘束条件付取引等の防止に関する行為規範）
- ・ 顧客に対し説明し、理解を求めべき重要な事項の内容（例えば、取引又は商品の内容、元本割れ等のリスクの説明、解約時の手続及び手数料、個人連帯保証契約の場合にあっては保証債務を履行せざるを得ない事態に至る可能性<sup>10</sup>、経営者保証の場合<sup>11</sup>にあっては保証契約の必要性<sup>12</sup>等）
- ・ 取引に関する交渉経過等に関する記録の作成及び保存
- ・ 顧客に対する書面交付が必要な場面及び交付の手続
- ・ 顧客に対する交付書面の内容
- ・ 顧客の理解の確認手続及び顧客から取得すべき確認書面の内容

---

<sup>8</sup> 顧客説明マニュアルに、十分な記載がなされていない場合には、顧客説明マニュアルや研修の内容等を総合的に検証し、顧客に対して適切かつ十分な説明がなされる態勢になっているかを検証する。

<sup>9</sup> 経営者以外の第三者との間で個人連帯保証契約を締結する場合には、経営者以外の第三者の個人連帯保証を求めないことを原則とする融資慣行を確立するとの観点に照らし、必要に応じ、「信用保証協会における第三者保証人徴求の原則禁止について」（平成18年3月31日中小企業庁ウェブサイト）における考え方に留意することとしているかを検証する。

<sup>10</sup> 契約者本人が経営に実質的に関与していないにもかかわらず、自発的に連帯保証契約の申し出を行った場合には、金融機関から特段の説明を受けた上で契約者本人が自発的な意思に基づき申し出を行った旨が記載され、自署・押印された書面の提出を受けるなどにより、当該契約について金融機関から要求されたものではないことを確認する態勢となっているかを検証する。

<sup>11</sup> 経営者保証の場合には、「経営者保証に関するガイドライン」における考え方に留意することとしているかを検証する。

<sup>12</sup> 主債務者と保証人に対し、保証契約の必要性に加え、原則として、保証履行時の履行請求は、一律に保証金額全額に対して行うものではなく、保証履行時の保証人の資産状況等を勘案した上で、履行の範囲が定められること、及び経営者保証の必要性が解消された場合には、保証契約の変更・解除等の見直しの可能性があることについて説明する態勢となっているかを検証する。

- ・ 顧客説明についての記録の提出先及び記録の内容のチェックに関する手続
- ・ 顧客からの申込を拒絶する場合の手続

#### (iv) 契約締結後のフォローアップ手続等

- ・ 契約締結及び実行の事後確認手続
- ・ 顧客説明の適切性及び十分性に関する事後チェック等の手続
- ・ 相談・苦情等に関する他部門の担当者等との連携の方針
- ・ コンプライアンス統括部門に対する情報伝達の手続
- ・ 顧客サポート等に関する情報の連絡に関する手続

## (2) 顧客説明に係る管理の実施

### ①【顧客説明に係る管理態勢の整備】

顧客説明管理責任者は、顧客説明管理規程、顧客説明マニュアル及びその他の顧客説明に関する取決めを顧客説明を行う者に遵守させ、適切かつ十分な顧客説明を行うための態勢を整備し、その実効性を確保するための具体的施策を実施しているか。

また、顧客説明管理責任者は、関係業務部門及び営業店等に対し、顧客に対する適切かつ十分な説明を確保するための具体的な方策を指示し、各部署における顧客説明が適切かつ十分に行われるよう管理しているか。

### ②【指導・監督】

顧客説明管理責任者は、顧客説明を行う者、関係業務部門及び営業店等に対して、顧客説明の適切性及び十分性を確保するための指導・監督を行う等適切に管理しているか。

### ③【研修等による周知徹底】

顧客説明管理責任者は、顧客説明マニュアルについて、定期的に研修を実施する等、職員に対し周知徹底を図っているか。また、顧客説明マニュアルの改訂に応じ、適時に周知徹底を行う等の措置を講じているか。

### ④【広告等に関する管理】

顧客説明管理責任者は、広告及び勧誘に用いる資料等における表示（以下「広告等」という。）に関する内部規程等に従い、取引又は商品に関する広告等について事前にリーガル・チェック等を受け、銀行法<sup>13</sup>、金融商品取引法、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律及びその告示、不当景品類及び不当表示防止法その他の関係法令及び自主規制機関の規則等に反しないものとなっているか、また顧客に対する説明として十分かつ適切なものとなっているか確認し、又は広告審査担当者等に確認させる態勢を整備しているか。

### ⑤【顧客説明に関するモニタリングの実施】

<sup>13</sup> 銀行法が準用される場合を含む。以下同じ。

**(i) 【顧客説明に関するモニタリング】**

顧客説明管理責任者は、営業推進部門等における顧客説明マニュアルの遵守状況のモニタリング等により、顧客に対する説明の適切性及び十分性が確保されているか継続的に確認し、必要に応じて抑止行動をとっているか。

**(ii) 【顧客説明における記録の作成・保管状況のモニタリング】**

顧客説明管理責任者は、顧客に対する説明を行う者が、顧客に対する説明に関し、その説明の状況を顧客説明マニュアルに従い適時適切に記録を作成し、保管していることをモニタリングし、随時事後検証を行うことを可能にしているか。

**(iii) 【顧客説明における法令等遵守状況のモニタリング】**

顧客説明管理責任者は、顧客に対する説明に関し、法令等違反を防止するための継続的モニタリングを行っているか。

**⑥ 【金融円滑化管理責任者との連携】**

顧客説明管理責任者は、金融円滑化管理責任者と適切に連携し、新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みへの対応のうち、金融円滑化の趣旨に照らして、不適切又は不適切なおそれのあるものについて、適時適切に情報を収集し、金融円滑化管理責任者に報告しているか。

**⑦ 【取締役会等への報告態勢】**

顧客説明管理責任者は、定期的に又は必要に応じて随時、取締役会等に対し報告すべき事項を報告しているか。特に、経営に重大な影響を与える、又は顧客の利益が著しく阻害される事案については、取締役会等に対し速やかに報告しているか。

**⑧ 【監査役への報告態勢】**

顧客説明管理責任者は、取締役会の決定事項に従い、監査役へ直接報告を行っているか。

**(3) 評価・改善活動**

顧客説明管理責任者は、定期的に又は必要に応じて随時、顧客説明管理規程及び顧客説明マニュアルの遵守状況等顧客説明に関する管理の状況に関する報告・調査結果、モニタリングの結果等を踏まえ、顧客説明態勢の実効性を検証し、適時に顧客説明管理規程及び顧客説明マニュアルの内容、組織体制、研修・指導の実施、モニタリングの方法等の見直しを行い、必要に応じて取締役会等に対し、改善のための提言を行っているか。

## 2. 顧客サポート等管理態勢

### (1) 内部規程等の策定

#### ①【顧客サポート等管理規程及び顧客サポート・マニュアルの整備・周知】<sup>14</sup>

- (i) 顧客サポート等管理責任者は、顧客サポート等の適切性及び十分性を確保する必要性及び重要性を十分に理解しているか。
- (ii) 顧客サポート等管理責任者は、顧客保護等管理方針に則り、顧客サポート等の適切性及び十分性を確保するための取決めを決定し、当該業務についての管理を行うための取決めを明確に定めた内部規程（以下「顧客サポート等管理規程」という。）を策定しているか。
- (iii) 顧客サポート等管理責任者は、顧客保護等管理方針及び顧客サポート等管理規程に則り、顧客サポート等の方法及び遵守すべき手続等について、その手続を定めた業務細則（以下「顧客サポート・マニュアル」という。）を策定しているか。
- (iv) 顧客サポート等管理規程は、リーガル・チェック等を経て、取締役会等の承認を受けた上で、組織内に周知されているか。
- (v) 顧客サポート等管理規程及び顧客サポート・マニュアルは、金融円滑化管理規程及び金融円滑化マニュアルとの整合性が確保されているか。

#### ②【顧客サポート等管理規程の内容】

顧客サポート等管理規程の内容は、業務の規模・特性に応じ、顧客サポート等の適切性及び十分性の確保について必要な取決めを網羅し、管理を行うための組織体制、権限・役割等を明確に定める等、適切に規定されているか。特に、以下の点について、明確に規定しているか。

- ・ 顧客サポート等のための組織体制（顧客サポート等担当部門又は顧客サポート等担当者の設置の有無、その権限と役割等を含む。）に関する取決め
- ・ 顧客サポート等を行う者が遵守すべき手続に関する取決め
- ・ 障がい者等<sup>15</sup>についても障がいのない者と同様のサービスを提供できるような配慮に関する取決め
- ・ 金融分野における裁判外紛争解決制度（以下「金融ADR制度」という。）による苦情処理・紛争解決に関する取決め
- ・ 顧客サポート等の状況のモニタリングに関する取決め
- ・ 反社会的勢力による相談・苦情等を装った圧力に関する取決め
- ・ 顧客サポート等のために必要な情報の共有に関する取決め
- ・ 取締役会等に対する報告に関する取決め

<sup>14</sup> 顧客サポート等管理規程及び顧客サポート・マニュアルを分別する必要は必ずしもないことに注意する。また、金融機関によってはコンプライアンス・マニュアル等に一体化されている場合もある。これらの形式にこだわらず、記載すべき事項が漏れなく明文化され、必要のある者に周知徹底され、適切に管理されていることを検証する。

<sup>15</sup> 成年後見制度等の対象でなく意思表示を行う能力がありながら視覚・聴覚や身体機能の障がいのために銀行取引における事務手続き等を単独で行うことが困難な者をいう。

- ・ コンプライアンス統括部門との間の連携・情報伝達に関する取決め

### ③【顧客サポート・マニュアルの内容】

顧客サポート・マニュアルの内容は、顧客サポート等の具体的な手続を網羅し、詳細かつ平易に規定されているか。例えば、顧客サポート・マニュアルに以下の点を記載する等の方法により、顧客サポート等を行う者が適切かつ十分な顧客サポート等を行い、かつ、相談・苦情等について取締役会等に適切な情報伝達を行うことができるものとなっているか。

- ・ 相談・苦情等の記録の作成及び保管に関する手続
- ・ 相談・苦情等に対する内容の確認の手続（相談・苦情等の受付、相談・苦情等の内容の確認の手続）
- ・ 相談・苦情等への対処の手続（相談・苦情等に関し顧客の納得を得るための対応、相談・苦情等の解決に向けた進捗管理、長期未済案件の発生防止及び相談・苦情等が紛争となった場合の手続等）
- ・ 金融ADR制度による苦情処理・紛争解決に関する手続
- ・ 相談・苦情等についての情報を関連する部門に伝達するための手続
- ・ 反社会的勢力による相談・苦情等を装った圧力に関する連絡先及び手続
- ・ 法令等違反行為が疑われる場面の典型例及び法令等違反行為が疑われる場合の担当部門の連絡先（コンプライアンス統括部門等）
- ・ 振り込め詐欺等の犯罪の被害や口座の不正利用が疑われる相談・苦情等に対する対処の手続

## (2) 顧客サポート等の実施

### ①【顧客サポート等に係る管理態勢の整備】

- 顧客サポート等管理責任者は、顧客サポート等管理規程、顧客サポート・マニュアル及びその他の顧客サポート等に関する取決めを顧客サポート等を行う者に遵守させ、適切かつ十分な顧客サポート等を行うための態勢を整備し、その実効性を確保するための具体的施策を実施しているか。
- 顧客サポート等管理責任者は、相談・苦情等の内容や顧客の要望等に応じ、顧客に対して適切な外部機関等（金融ADR制度において金融機関が利用している外部機関を含む。以下同じ。）の紹介及び当該外部機関等の手続の概要等について情報を提供する態勢を整備しているか。また、迅速な苦情処理・紛争解決のため、外部機関等に対し適切に協力する態勢を整備しているか。
- 顧客サポート等管理責任者は、顧客から相談・苦情等を受けた場合においては、外部機関等に対して紛争解決手続の申立てを安易に行うのではなく、十分な対応を行い、かつ申立ての必要性について適切に検討する態勢を整備しているか。
- 顧客サポート等管理責任者は、金融ADR制度への対応として、特に、以下の点

について態勢を整備しているか。<sup>16</sup>

イ. 指定紛争解決機関（以下「指定ADR機関」という。）が存在する場合

(イ) 指定ADR機関との間で速やかに手続実施基本契約を締結しているか。また、指定ADR機関に変動があった場合は、顧客の保護及び利便の向上の観点から最善の策を選択し、速やかに必要な措置を講じているか。さらに、指定ADR機関と締結した手続実施基本契約の内容を適切に履行する態勢を整備しているか。

(ロ) 手続実施基本契約を締結した指定ADR機関の商号又は名称及び連絡先を適切に公表しているか。公表する際は、顧客にとって分かりやすいように表示しているか（例えば、ホームページで公表する場合において、顧客が容易に金融ADR制度の利用に関するページにアクセスできるような表示が望ましい。）。

また、預金者等に対する情報の提供に係る書面、契約締結前交付書面等、金融ADR制度への対応内容を記載することが法令上義務付けられている書面について、指定ADR機関の商号又は名称及び連絡先を記載しているか。

(ハ) 金融商品取引業者、保険会社が組成した金融商品や保険商品を金融機関が販売する場合、当該商品を組成した金融商品取引業者、保険会社や、当該商品を販売した金融機関といった、業態の異なる複数の業者が関係することになるため、顧客の問題意識を把握した上で、問題の発生原因に応じた適切な指定ADR機関を紹介するなど、丁寧な対応を行っているか。<sup>17</sup>

ロ. 指定ADR機関が存在しない場合

(イ) 業務の規模・特性等を踏まえ、以下の各事項のうち一つ又は複数を経済処理措置・紛争解決措置として適切に選択し、選択した措置が適切に機能する態勢を整備しているか。なお、その際は、例えば、顧客が苦情・紛争を申し出るに当たり、顧客にとって地理的にアクセスしやすい環境を整備するなど、顧客の利便の向上に資するような取組みを行うことが望ましい。

a. 苦情処理措置

- ・ 苦情処理に従事する従業員への助言・指導を消費生活専門相談員等に行わせること
- ・ 当該金融機関で業務運営体制・社内規則等を整備し、公表等すること
- ・ 金融商品取引業協会、認定投資者保護団体を利用
- ・ 国民生活センター、消費生活センターを利用
- ・ 他の業態の指定ADR機関を利用

<sup>16</sup> 本項目により具体的事例を検証する際には、関係法令、監督指針を踏まえる必要があることに留意する。

<sup>17</sup> 保険商品の場合、金融機関（保険募集人）による販売時の説明等の問題であっても、所属保険会社等は、保険業法第283条第1項の規定により保険募集人が保険募集について保険契約者に加えた損害を賠償する責任を負う（同条第2項に掲げる場合を除く。）とされていることから、顧客は、金融機関が手続実施基本契約を締結する指定ADR機関のみならず、保険会社が手続実施基本契約を締結する指定ADR機関に対しても、原則として申立てを行うことができることに留意する。

- ・ 苦情処理業務を公正かつ的確に遂行できる法人を利用
- b. 紛争解決措置
- ・ 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律に定める認証紛争解決手続を利用
  - ・ 金融商品取引業協会、認定投資者保護団体を利用
  - ・ 弁護士会を利用
  - ・ 国民生活センター、消費生活センターを利用
  - ・ 他の業態の指定ADR機関を利用
  - ・ 紛争解決業務を公正かつ的確に遂行できる法人を利用
- (ロ) 預金者等に対する情報の提供に係る書面、契約締結前交付書面等、金融ADR制度への対応内容を記載することが法令上義務付けられている書面について、例えば、金融機関が外部機関を利用している場合においては当該外部機関の商号又は名称及び連絡先を記載するなど、実態に即して適切な事項を記載しているか。なお、金融機関が外部機関を利用している場合、顧客保護の観点から、例えば、顧客が苦情・紛争を申し出るに当たり、外部機関を利用できることや、外部機関の商号又は名称及び連絡先、その利用方法等、外部機関に関する情報について、顧客にとって分かりやすいように、周知・公表を行うことが望ましい。
- (ハ) 金融商品取引業者、保険会社が組成した金融商品や保険商品を金融機関が販売する場合については、本チェックリストⅡ. 2. (2)①(iv)イ. (ハ)を参照。

## ②【相談窓口の充実等】

- (i) 顧客サポート等管理責任者は、相談・苦情等を受け付けることができる窓口（通常の窓口業務の一環として相談・苦情等を受け付けている場合には、当該窓口）における相談・苦情等の対応の充実、強化を図るための措置を講じているか。また、例えば、インターネット上の窓口、アンケート、匿名の意見を投書できる意見箱等のチャンネルを設置する等、幅広く相談・苦情等を受け付ける取組を実施しているか。さらに、これらの取組について広く公開するとともに、分かりやすく周知しているか。
- (ii) コールセンターにより相談窓口を設置している場合には、適切な知識・経験を有する人員を配置するなどのほか、研修等の実施による顧客サポート・マニュアルの周知徹底に対しても十分な配慮を行っているか。

## ③【顧客サポート等の適切性】

- (i) 顧客からの相談・苦情等を受けた役職員は、顧客サポート・マニュアルに従い関連部署と連携の上、適時適切に対応する態勢となっているか。また、相談・苦情等の解決に向けた進捗管理を適時適切に行い、長期未済案件の発生を防止するとともに

に、未済案件の速やかな解消を行う態勢となっているか。

- (ii) 反社会的勢力による相談・苦情等を装った圧力に対しては、通常の相談・苦情等と区別し、断固たる対応をとるためコンプライアンス統括部門等に速やかに連絡し、必要があれば警察等関係機関との連携をとった上で適切に対処しているか。

#### ④【記録、保存及び報告】

- (i) 顧客サポート等管理責任者は、顧客からの相談・苦情等の内容について、その対処結果を含めて、記録簿等により記録・保存するとともに、一元的に管理しているか。
- (ii) 顧客サポート等管理責任者は、顧客からの相談・苦情等の内容及び対処結果を、適時にコンプライアンス統括部門、内部監査部門等に報告しているか。特に、経営に重大な影響を与える、又は顧客の利益が著しく阻害される事項については、速やかにコンプライアンス統括部門、内部監査部門等の適切な部署へ報告するとともに、取締役会等に報告しているか。

#### ⑤【相談・苦情等の原因分析及び改善の実施】

顧客サポート等管理責任者は、相談・苦情等の内容及び対処結果について、指定ADR機関より提供された情報等も活用しつつ、分析し、必要な調査を行って相談・苦情等の発生原因を把握した上、その分析に基づき、必要に応じて取締役会等に対する改善のための提言や関連部署に対し報告・改善を求める等、改善に向けた取組を不断に行う態勢を整備しているか。特に、繰り返し生じる相談・苦情等については、何らかの問題が生じている可能性を含め十分検討し、適切な取組に向け、具体的な方策をとっているか。

#### ⑥【顧客サポート等に関するモニタリングの実施】

顧客サポート等管理責任者は、顧客サポート・マニュアルの遵守状況のモニタリング等により、顧客サポート等の適切性及び十分性が確保されているか継続的に確認し、必要に応じて抑止行動をとっているか。コールセンターにより相談窓口を設置している場合には、その混雑の程度をモニタリングし、適切な顧客サポート等が迅速に行われているか検証しているか。

#### ⑦【金融円滑化管理責任者との連携】

顧客サポート等管理責任者は、金融円滑化管理責任者と適切に連携し、新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みへの対応のうち、金融円滑化の趣旨に照らして、不適切又は不適切なおそれのあるものについて、適時適切に情報を収集し、金融円滑化管理責任者に報告しているか。

#### ⑧【取締役会等への報告態勢】

顧客サポート等管理責任者は、定期的に又は必要に応じて随時取締役会等に対し報告すべき事項を報告しているか。特に、経営に重大な影響を与える、又は顧客の利益が著しく阻害される事案については、取締役会等に対し速やかに報告している



か。

⑨【監査役への報告態勢】

顧客サポート等管理責任者は、取締役会の決定事項に従い、監査役へ直接報告を行っているか。

(3) 評価・改善活動

顧客サポート等管理責任者は、定期的に又は必要に応じて随時、顧客サポート等管理規程及び顧客サポート・マニュアルの遵守状況等顧客サポート等に関する管理の状況に関する報告・調査結果、モニタリングの結果等を踏まえ、顧客サポート等管理態勢の実効性を検証し、適時に顧客サポート等管理規程及び顧客サポート・マニュアルの内容、組織体制、研修・指導の実施、モニタリングの方法等の見直しを行い、必要に応じて取締役会等に対し、改善のための提言を行っているか。

### 3. 顧客情報管理態勢

#### (1) 内部規程等の策定

##### ①【顧客情報管理規程及び顧客情報管理マニュアルの策定】

- (i) 顧客情報統括管理責任者は、顧客情報管理の適切性を確保する必要性及び重要性を十分に理解しているか。
- (ii) 顧客情報統括管理責任者は、顧客保護等管理方針に則り、顧客情報管理の適切性を確保するための組織体制及び顧客情報管理に関するモニタリングの方法を決定し、当該業務についての管理を行うための取決めを明確に定めた内部規程（以下「顧客情報管理規程」という。）を策定しているか。また、顧客情報管理規程は、リーガル・チェック等を経て、取締役会等の承認を受けた上で、組織内に周知されているか。
- (iii) 顧客情報統括管理責任者は、顧客保護等管理方針及び顧客情報管理規程に則り、顧客情報管理の方法及び遵守すべき手続等について、その手続を定めた業務細則（以下「顧客情報管理マニュアル」という。）を策定し組織内に周知しているか。

##### ②【顧客情報管理規程の内容】

顧客情報管理規程の内容は、業務の規模・特性に応じ、顧客情報管理の適切性の確保についての管理に必要な取決めを網羅し、管理を行うための組織体制、権限及び役割、方法等を明確に定める等、適切に規定されているか。

##### ③【顧客情報管理マニュアルの内容】

顧客情報管理マニュアルの内容は、顧客情報管理に必要な手続を網羅し、詳細かつ平易に規定されているか。特に、以下の点について定めているか。

- ・ 管理の対象となる帳票や電子媒体等
- ・ 管理の対象となる帳票や電子媒体等に関し、収納する場所、廃棄方法等適切に管理するための方法
- ・ アクセスできる役職者の範囲、アクセス権の管理方法
- ・ 顧客情報を外部に持ち出す場合の顧客情報の漏えいを防止するための取扱い方法
- ・ 漏えい事故が発生した場合の対応方法（顧客情報統括管理責任者や顧客情報管理担当者及び当局への報告、必要に応じた情報のアクセス制限や顧客への説明など情報漏えいによる二次被害を防止するための方策など）

#### (2) 顧客情報管理の実施

##### ①【顧客情報管理に係る態勢整備】

顧客情報統括管理責任者は、顧客情報管理規程及び顧客情報管理マニュアル等を顧客情報管理担当者を通じて遵守させ、関係業務部門及び営業店等に対し、顧客情報の適切な取扱いを確保し牽制機能を発揮する態勢を整備し、その実効性を確保す

るための具体的施策を実施しているか。

## ②【指導・監督】

顧客情報統括管理責任者は、顧客情報管理事務を適時・適切に実施できるよう、関係業務部門及び営業店等に対して、指導・監督を行う等適切に管理しているか。

## ③【システム対応】

顧客情報統括管理責任者は、システム担当部門又はシステム担当者を通じて、以下のような対応を行っているか。

- (i) 顧客情報のプリントアウトやダウンロードについて、適切な方法により、利用目的に応じたデータの内容・量の制限を行っているか。
- (ii) 顧客情報へのアクセスについて、職制や資格に応じて必要な範囲内に制限しているか。
- (iii) 顧客の重要情報について、アクセス記録を保存し、検証しているか。
- (iv) 顧客の重要情報へのアクセスについて、管理者と担当者の分離等により相互牽制を図っているか。
- (v) パソコンやホストコンピュータ等に保存された顧客情報データについて、顧客情報データベースへのアクセスにおけるパスワードの設定や認証システムの整備、暗号化等により保護されているか。
- (vi) 外部委託先との間における顧客情報のやり取りに関しては、システム上必要な保護措置を講じているか。

## ④【顧客情報漏えい時の事後対応の管理状況】

- (i) 顧客情報統括管理責任者は、顧客情報の漏えいが発生した場合、担当の顧客情報管理担当者、顧客情報統括管理責任者に対して直ちに報告させる態勢を整備しているか。
- (ii) 顧客情報統括管理責任者は、顧客情報の漏えいが発生した場合、顧客情報管理規程に従い、速やかにコンプライアンス統括部門及び取締役会等に報告する態勢となっているか。
- (iii) 顧客情報統括管理責任者は、顧客情報の漏えいが発生した場合、当局への報告、必要に応じた情報のアクセス制限や顧客への説明など情報漏えいによる二次被害を防止するための方策などを行っているか。また、顧客情報の漏えいが発生した原因を分析し、再発防止に向けた対策を講じているか。

## ⑤【各部門の顧客情報管理状況等のモニタリング】

顧客情報統括管理責任者は、顧客情報管理担当者を通じて、各部門の内部規程及び顧客情報管理マニュアルの遵守状況及び顧客情報の管理状況について継続的にモニタリングを実施しているか。

## ⑥【外部委託先の顧客情報管理状況のモニタリング】

顧客情報統括管理責任者又は顧客情報管理担当者は、銀行代理業者及び外部委託

先が顧客情報を適切に管理し、事故発生時においても適切に所定の対応を行っているかについて把握しているか。

**⑦【取締役会等への報告態勢】**

顧客情報統括管理責任者は、定期的に又は必要に応じて随時取締役会等に対し報告すべき事項を報告しているか。特に、経営に重大な影響を与える、又は顧客の利益が著しく阻害される事案については、取締役会等に対し速やかに報告しているか。

**⑧【監査役への報告態勢】**

顧客情報統括管理責任者は、取締役会の決定事項に従い、監査役へ直接報告を行っているか。

**(3) 評価・改善活動**

顧客情報統括管理責任者は、定期的に又は必要に応じて随時、顧客情報管理規程及び顧客情報管理マニュアルの遵守状況等、顧客情報管理の状況に関する報告・調査結果、モニタリングの結果等を踏まえ、顧客情報管理態勢の実効性を検証し、適時に顧客情報管理規程及び顧客情報管理マニュアルの内容、組織体制、研修・指導の実施、モニタリングの方法等の見直しを行い、必要に応じて取締役会等に対し、改善のための提言を行っているか。

#### 4. 外部委託管理態勢

##### (1) 内部規程等の策定

###### ①【外部委託規程の策定】

- (i) 外部委託管理責任者は、外部委託に関し、その管理の方法、確認すべき項目及び手続に関する取決め及び判断基準等を定めた内部規程（以下「外部委託規程」という。）を策定しているか。
- (ii) 外部委託規程は、リーガル・チェック等を受け、取締役会等の承認を受けた上で、組織内に周知されているか。

###### ②【外部委託規程の内容】

外部委託規程の内容は、業務の規模・特性に応じ、外部委託管理の適切性の確保についての管理に必要な取決めを網羅し、管理を行うための組織体制、権限及び役割、方法等を明確に定める等、適切に規定されているか。特に、以下の事項について定めているか。

- ・ 外部委託先の選定に関する取決め
- ・ 外部委託先に対するモニタリングに関する取決め
- ・ 銀行代理業者に対する銀行代理業の委託が行われているときは、所属銀行としての代理業者の監督のための取決め
- ・ 銀行代理業者・外部委託先との契約を解除する場合の顧客情報の取扱いに関する取決め

##### (2) 外部委託管理の実施

###### ①【委託業務の的確な遂行を確保するための措置】

外部委託管理責任者は、業務を第三者（金融機関の親会社・子会社・関連会社を含む。）に委託する場合、当該業務の規模・特性に応じ、その的確な遂行を確保するための措置（委託契約等において外部委託先に対して態勢整備を求めることを含む。）を講じているか。

###### ②【外部委託先の選定】

外部委託管理責任者は、オペレーショナル・リスクの総合的な管理部門と連携し、外部委託の実施前に当該外部委託業務に内在するオペレーショナル・リスクを特定し、サービスの質や存続の確実性等のリスク管理上の問題点を認識した上で、外部委託業務を的確、公正かつ効率的に遂行することができる能力を有する者に委託するための措置を講じているか。

###### ③【委託契約の締結】

外部委託管理責任者は、委託契約の内容について、事前にリーガル・チェック等を受けた上、委託する業務の規模・特性に応じ、適切な措置を講じることができる内容の契約となっているか確認する態勢を整備しているか。

#### ④【外部委託先に対するモニタリングの実施】

外部委託管理責任者は、外部委託先における外部委託業務の実施状況を、定期的に又は必要に応じて随時確認すること等により、外部委託先が当該業務を委託契約に従って的確に遂行しているかを検証し、必要に応じ改善させる等、外部委託先に対する必要かつ適切な監督等を行うための措置を講じているか。例えば、外部委託先との間の委託契約において、監督、モニタリング、報告に関する条項を適切に規定する等により、適時適切な対応が可能なものとなっているか。

#### ⑤【外部委託先の業務に関する相談・苦情等処理態勢】

外部委託管理責任者は、外部委託先が行う外部委託業務に係る顧客からの相談・苦情等を適切かつ迅速に処理するために必要な措置を講じているか。例えば、クレーム等について顧客から当該金融機関への直接の連絡体制を設けるなど適切な相談・苦情等処理態勢が整備されているか。

#### ⑥【外部委託先の業務のバックアップ態勢】

外部委託管理責任者は、外部委託先が外部委託業務を適切に行うことができない事態が生じた場合には、他の適切な外部委託先を選定し、当該外部委託業務を速やかに移管する等、顧客の保護を図る観点から当該外部委託業務に支障が生じることを防止するための措置を講じているか。

#### ⑦【金融円滑化管理責任者との連携】

外部委託管理責任者は、金融円滑化管理責任者と適切に連携し、外部委託先における新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みへの対応のうち、金融円滑化の趣旨に照らして、不適切又は不適切なおそれのあるものについて、適時適切に情報を収集し、金融円滑化管理責任者に報告しているか。

#### ⑧【委託契約の変更・解除等】

外部委託管理責任者は、金融機関の業務の健全かつ適切な運営を確保し、外部委託業務に係る顧客の保護を図るため必要がある場合には、速やかに当該外部委託業務の委託契約の変更又は解除等の必要な措置を講ずるための事前の方策を講じているか。

#### ⑨【顧客情報保護措置】

外部委託管理責任者は、外部委託先における顧客情報管理のための措置を講じているか。

例えば、外部委託契約において顧客情報の目的外使用の禁止、守秘義務を課する等の措置が講じられているか。また、個人である顧客に関する情報の取扱いを委託する場合には、適切に取り扱われるよう外部委託先に対する適切な監督が行われるための措置を講じているか。

#### ⑩【取締役会等への報告態勢】

外部委託管理責任者は、定期的に又は必要に応じて随時取締役会等に対し報告す

べき事項を報告しているか。特に、経営に重大な影響を与える、又は顧客の利益が著しく阻害される事案については、取締役会等に対し速やかに報告しているか。

**⑩【監査役への報告態勢】**

外部委託管理責任者は、取締役会の決定事項に従い、監査役へ直接報告を行っているか。

**(3) 評価・改善活動**

外部委託管理責任者は、定期的に又は必要に応じて随時、外部委託規程の遵守状況等外部委託管理の状況に関する報告・調査結果、モニタリングの結果等を踏まえ、外部委託管理態勢の実効性を検証し、適時に外部委託管理規程の内容、組織体制、研修・指導の実施、モニタリングの方法等の見直しを行い、必要に応じて取締役会等に対し、改善のための提言を行っているか。

## 5. 利益相反管理態勢

### (1) 内部規程等の策定

#### ①【利益相反管理規程の策定】

- (i) 利益相反管理責任者は、利益相反管理の適切性を確保する必要性及び重要性を十分に理解しているか。
- (ii) 利益相反管理責任者は、顧客保護等管理方針に則り、利益相反管理の適切性を確保するための取決めを明確に定めた内部規程（以下「利益相反管理規程」という。）を策定しているか。
- (iii) 利益相反管理規程は、リーガル・チェック等を受け、取締役会等の承認を受けた上で、組織内に周知されているか。

#### ②【利益相反管理規程の内容】

利益相反管理規程の内容は、当該金融機関又はグループ関連会社の業務の規模・特性に応じ、法令<sup>18</sup>に基づく利益相反管理の実施方針において定めるべき事項を含め、利益相反管理の適切性の確保についての必要な取決めを網羅し、管理を行うための組織体制、権限及び役割、方法等を明確に定める等、適切に規定されているか。特に、以下の事項について定めているか。

- ・ 利益相反管理のための組織体制（利益相反管理担当部門又は利益相反管理担当者の設置の有無、その権限と役割等を含む。）に関する取決め
- ・ 利益相反管理を行う者が遵守すべき手続に関する取決め
- ・ 利益相反管理の状況のモニタリングに関する取決め
- ・ 利益相反のおそれがある取引の特定に関する取決め
- ・ 利益相反管理の方法に関する取決め
- ・ 利益相反管理に関する記録の保存に関する取決め
- ・ 利益相反管理のために必要な情報の集約に関する取決め
- ・ 取締役会等に対する報告に関する取決め
- ・ コンプライアンス統括部門、顧客説明管理責任者及び顧客情報管理責任者等との間の連携・情報伝達に関する取決め

### (2) 利益相反管理の実施

#### ①【利益相反管理に係る態勢整備】

- (i) 利益相反管理責任者は、利益相反管理規程を遵守させる等、適切かつ十分な利益相反管理を行うための態勢を整備し、その実効性を確保するための具体的施策を実施しているか。特に、利益相反管理について、営業部門からの独立性を確保し、牽制機能を発揮する態勢を整備しているか。
- (ii) 利益相反管理責任者は、利益相反管理を行うにあたり、コンプライアンス統括部

<sup>18</sup> 銀行法施行規則第14条の11の3の3第1項第3号。



門、顧客説明管理責任者及び顧客情報管理責任者等との連携を適切に行う態勢を整備しているか。

#### ②【指導・監督】

利益相反管理責任者は、利益相反管理を適時・適切に実施できるよう、関係業務部門及び営業店等に対して、指導・監督を行う等適切に管理しているか。

#### ③【利益相反のおそれがある取引の特定】

利益相反管理責任者は、利益相反のおそれがある取引を適切に特定するための態勢を整備しているか。

#### ④【利益相反管理の方法】

利益相反管理責任者は、例えば以下のような方法により、又は以下のような方法を組み合わせることにより、適切かつ十分な利益相反管理を確保するための態勢を整備しているか。

- ・ 利益相反を発生させる可能性のある部門を分離する方法
- ・ 利益相反のおそれがある取引の一方又は双方の取引条件又は方法を変更する方法
- ・ 利益相反のおそれがある取引の一方の取引を中止する方法
- ・ 利益相反のおそれがあることを顧客に開示する方法

#### ⑤【記録・保存】

利益相反管理責任者は、利益相反のおそれがある取引の特定及び顧客の利益を保護するために実施した利益相反管理の方法等について、適切に記録・保存しているか。

#### ⑥【利益相反管理に関するモニタリングの実施】

利益相反管理責任者は、利益相反管理規程の遵守状況のモニタリング等により、利益相反管理の適切性及び十分性が確保されているか継続的に確認し、必要に応じて抑止行動をとっているか。

#### ⑦【取締役会等への報告態勢】

利益相反管理責任者は、定期的に又は必要に応じて随時取締役会等に対し報告すべき事項を報告しているか。特に、経営に重大な影響を与える、又は顧客の利益が著しく阻害される事案については、取締役会等に対し速やかに報告しているか。

#### ⑧【監査役への報告態勢】

利益相反管理責任者は、取締役会の決定事項に従い、監査役へ直接報告を行っているか。

### (3) 評価・改善活動

利益相反管理責任者は、定期的に又は必要に応じて随時、利益相反管理規程の遵守状況等利益相反管理の状況に関する報告・調査結果、モニタリングの結果等を踏

まえ、利益相反管理態勢の実効性を検証し、適時に利益相反管理規程の内容、組織体制、研修・指導の実施、モニタリングの方法等の見直しを行い、必要に応じて取締役会等に対し、改善のための提言を行っているか。

### Ⅲ. 個別の問題点

#### 【検証ポイント】

- ・ 本章においては、顧客保護等管理の実態に即した個別具体的な問題点について検査官が検証するためのチェック項目を記載している。
- ・ 本チェックリストにおいては、各顧客保護等の態勢の整備及びその実効的機能の確保の役割・責任は、それぞれ各顧客保護等の管理責任者にあることを前提として記述する。これ以外にも組織体制のあり方は様々であり、当該金融機関が、部門や部署を設置して管理させる方法や、営業推進部門等を含む顧客保護の必要性がある部門や部署等に担当者を配置する等の方法により管理を行っている場合もある。この場合、その業務の遂行に必要な知識と経験を有する人員を適切な規模で配置し、業務の遂行に必要な権限を与えているか等の事実を実証的に検証し分析した上で、顧客保護等の態勢が実効的に機能しているかを確認する。
- ・ Ⅲ. の各チェック項目の検証において問題点の発生が認められた場合、当該問題点がⅠ. 又はⅡ. のいずれの要素の欠如又は不十分に起因して発生したものであるかをⅠ. 又はⅡ. のチェックリストにおいて漏れなく検証し、双方向の議論を通じて確認する。
- ・ 検査官が発見した問題点を経営陣が認識していない場合には、特に上記Ⅰ. の各態勢及びその過程が適切に機能していない可能性も含め、厳格に検証し、双方向の議論を通じて確認する。
- ・ 検査官は、前回検査における指摘事項のうち、軽微でない事項の改善状況について検証し、実効性ある改善策が策定され実行されているか否か確認する。

#### 1. 顧客保護等全般

##### ① 【新規商品等に関する取扱い】

顧客保護等管理責任者は、統合的リスク管理方針に定める新規商品等に関し、統合的リスク管理部門の要請を受けた場合、事前に当該新規商品等に関する規制、内部規程等を調査し、顧客保護等の観点から生じうる問題点を洗い出した上で、統合的リスク管理部門に適時に報告しているか。

#### 2. 顧客説明態勢

##### (1) 顧客説明態勢全般についての着眼点

##### ① 【顧客説明に関する方針】

金融商品の販売等に係る勧誘に関する方針（以下「勧誘方針」という。）は、法令の定めるところにより適切に策定され、速やかに公表されているか。また、勧誘方針を変更した場合、速やかに公表しているか。また、勧誘方針と顧客説明マニュアル等は整合的なものとなっているか。

##### ② 【顧客説明に関する法令等違反行為の防止に関する方策の着眼点】

顧客説明に関し、法令等違反行為を防止するための適切な方策が講じられている

か。例えば、業務の特性に応じ、顧客説明マニュアルの整備及び研修等の方策に留まらず、複数人によるチェック態勢や、顧客からの確認書面の取得等、日常の業務プロセスとして法令等違反行為を未然に防止する方策が実施され、実効的な機能を有する態勢となっているか。

### ③【法令上必要とされる顧客説明の実施に関する方策の着眼点】

顧客説明に関し、法令上義務付けられた情報の提供・誤認防止を適切に行う方策が講じられているか。特に、以下の取引又は商品については、顧客に対する適切かつ十分な説明を行うことによって、法令等遵守を徹底する態勢が整備されているか。

- ・ 元本補てんのない信託契約の締結の代理若しくは媒介
- ・ 取引所金融先物取引等
- ・ 金融先物取引の受託等
- ・ 金融等デリバティブ取引、当該取引の媒介、取次ぎ又は代理等
- ・ デリバティブ等と預金等との組合せによる満期時に全額返還される保証のない商品

### ④【紛争の未然防止】

顧客との紛争の未然防止のための態勢が整備されているか。例えば、以下のよう  
な事項につき徹底されているか。

- ・ リーガル・チェック等態勢
- ・ 説明すべき事項の特定、説明書類等
- ・ 契約に関する顧客の意思を確認することができる意思確認書類の作成の徹底
- ・ 顧客に対する説明状況記録の作成・保存
- ・ 利益相反のおそれがあることの顧客への適切な開示
- ・ 優越的地位の濫用、抱き合わせ取引等の不公正取引の防止態勢
- ・ シンジケート・ローンのアレンジャー業務における情報提供態勢

## (2) 個別の取引又は商品に関する着眼点<sup>19</sup>

### ①【預金等に関する顧客説明】

預金等の受入れに際し、顧客説明マニュアルに従い、適切かつ十分な顧客説明を行う態勢が整備されているか。例えば、金利の明示、解約に係る手数料や手続の説明等が平易になされるものとなっているか。特に、預金取引にオプション・スワップ等のデリバティブ取引が含まれているとき（デリバティブ取引のみを行う場合を含む。）は、以下の点に留意して検証する。

- ・ 取引内容やリスクについて、顧客の知識・経験に対応して図面や例示等を用いて平易に説明し、書面を交付して説明しているか。

<sup>19</sup> 「金融商品取引業者向けの総合的な監督指針」及び「保険会社向けの総合的な監督指針」等を適宜参照。

- ・ 中途解約時に生じる解約精算金等の計算方法や試算額を説明しているか。
- ・ デリバティブ取引を併せてみれば元本割れの可能性のある預金商品に関しては、元本保証のないこと等の詳細な説明を行う態勢が整備されているか。

## ②【リスク商品に関する顧客説明】

いわゆるリスク商品の販売に際し、顧客説明マニュアルに従い、適切かつ十分な顧客説明が行われる態勢が整備されているか。例えば、元本割れ等のリスクの明示、顧客の属性に応じた説明等が適切かつ十分に行われるものとなっているか。また、リスク商品の販売に際し、銀行法、金融商品取引法、保険業法、独占禁止法等の法令等に則った顧客説明が確保される態勢となっているか。

## ③【与信取引に関する顧客説明】

- (i) 与信取引（貸付契約及びこれに伴う担保・保証契約）に際し、顧客説明マニュアルに従い、適切かつ十分な顧客説明が行われる態勢が整備されているか。特に、以下の与信取引については、それぞれ以下の点に留意して検証する。

### イ. 融資取引にオプション・スワップ等のデリバティブ取引が含まれているとき（デリバティブ取引のみを行う場合を含む。）

- ・ 商品内容やリスクについて、顧客の知識・経験に対応して図面や例示等を用いて平易に説明し、書面を交付して説明しているか。
- ・ 中途解約時に生じる解約精算金等の計算方法や試算額を説明しているか。

### ロ. 住宅ローン契約について

- ・ 商品内容やリスクについて、顧客の知識・経験に対応して図面や例示等を用いて平易に説明し、書面を交付して説明しているか。
- ・ 金利変動型又は一定期間固定金利型の住宅ローンについては、金利変動リスクを十分説明しているか。

- (ii) 顧客から新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みを受けた場合に、迅速な検討・回答に努めているか。また、謝絶又は資金回収を行う場合には、可能な限り根拠を示して顧客の理解と納得を得るための説明に努めているか。例えば、信用保証協会等が謝絶したことのみを謝絶理由とするなどの対応を行っていないか。さらに、これらの説明においては、顧客の事情をきめ細かく把握して迅速に対応するとともに、これまでの取引関係や顧客の知識、経験及び財産の状況に応じて対応しているか。

- (iii) 債務者から貸付条件の変更等の相談を受けた場合に、適切に対応しているか。当該相談に係る申込みを妨げていないか。また、債務者から貸付条件の変更等の申込みを受けた場合に、債務者の意思に反して当該申込みを取り下げさせていないか。

- (iv) 顧客から新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みを受けた場合に、当該金融機関から新たな担保・保証の要求や貸付条件の提示（金利の引上げ等を含む。）を行うに当たっては、その内容を速やかに提示しているか。また、これまでの取引関

係や顧客の知識、経験及び財産の状況を踏まえた、顧客の理解と納得を得ることを目的とした十分な説明を行っているか。特に、借り手企業の事業承継時においては、「経営者保証に関するガイドライン」に基づき、前経営者が負担する保証債務について、後継者に当然に引き継がせるのではなく、必要な情報開示を得た上で、保証契約の必要性等について改めて検討するとともに、その結果、保証契約を締結する場合には、保証契約の必要性等について主債務者及び後継者に対して十分な説明を行っているか。さらに、前経営者から保証契約の解除を求められた場合には、前経営者が引き続き実質的な経営権・支配権を有しているか否か、当該保証契約以外の手段による既存債権の保全の状況、法人の資産・収益力による借入返済能力等を勘案しつつ、保証契約の解除についての適切な判断を行っているか。

#### ④【保険募集に関する顧客説明】

保険募集に際し、顧客説明マニュアルに従い、適切かつ十分な顧客説明が行われる態勢を整備し、自ら責任ある販売態勢等を構築しているか。例えば、委託元である保険会社と連携して、保険商品及び契約に関する正確な説明や保険業法等の法令等（保険募集指針を含む）に則った説明等が確保されるために必要な内容を顧客説明マニュアルに規定するとともに、その内容について、定期的に研修を実施する等、職員に対し周知徹底を図っているか。また、契約概要及び注意喚起情報について書面を交付して説明するとともに、顧客のニーズや知識・経験及び財産の状況を踏まえた説明が確保される態勢となっているか。

### (3) 弊害防止措置に関する着眼点

顧客との取引において、優越的地位の濫用、抱き合わせ取引等の不適切な事象を回避するため、業務隔壁を設ける等の顧客説明の場面における弊害防止措置を講じる態勢となっているか。

例えば、金融商品取引業者との間で、法人顧客に対してオプトアウト<sup>20</sup>の機会を提供すること等により非公開情報の提供を行う場合や、内部の管理及び運営に関する業務等を行うために非公開情報を受領し又は提供する場合に、適切な対応を行っているか。また、保険募集において、優越的地位の濫用等の不公正取引、顧客の同意を得ない非公開金融情報や非公開保険情報の利用等の弊害防止措置等が適切に機能しているか。

## 3. 顧客サポート等管理態勢

### ①【相談・苦情等処理の紛争解決機能の発揮】

顧客からの相談・苦情等への対応は、単に処理の手続の問題と捉えるに留まらず、

<sup>20</sup> あらかじめ非公開情報を共有する旨を通知された上で、共有を望まない場合に親法人等又は子法人等への非公開情報の提供の停止を求めることをいう。

相談・苦情等の内容に応じ、初期の紛争処理の問題として、可能な限り、顧客の理解と納得を得て解決することを目指すものとなっているか。

#### ②【保険募集に関する顧客サポート等】

(i) 顧客からの保険契約に関する相談・苦情等への対応は、保険会社と連携を密にしながらか、可能な限り、顧客の理解と納得を得て解決することを目指すものとなっているか。

(ii) 保険契約締結後に行うことが必要となる業務のうち、保険会社との間の委託契約等において金融機関が分担することとされた業務を適切に行うための態勢が整備されているか。また、保険会社のみが分担することとされた業務についても、顧客から問い合わせ等を受けた場合には、内容に応じた保険会社の窓口を紹介する等、顧客を「門前払い」、「たらい回し」することのないよう配慮を行っているか。

### 4. 顧客情報管理態勢

#### ①【顧客情報管理のための組織の整備等】

個人顧客の顧客情報に関しては、その安全管理、従業者及び委託先（当該情報の取り扱いを委託する場合）の監督として、当該情報の漏えい、滅失又はき損等の防止を図るために必要かつ適切な措置として以下の措置が講じられているか。

イ. 金融分野における個人情報保護に関するガイドライン第8条、第9条及び第10条の規定に基づく措置

ロ. 金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ及び別添2の規定に基づく措置

#### ②【情報共有についての着眼点】

第三者との間で顧客情報を共有する場合、共有に係る同意を、原則として書面による等の方法により、事前かつ適切に取得する態勢となっているか。ただし、個人顧客の顧客情報については、個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）3-4-3に該当する場合を除く。

### 5. 外部委託管理態勢

#### ①【預金の受払事務の委託】

ATMシステムに関し、外部委託している場合、必要なセキュリティ対策が講じられるよう適切に外部委託先の管理状況をモニタリングし、監督しているか。

### 6. 銀行代理業者への委託管理態勢

銀行代理業者への委託が行われているときは、上記Ⅱ. 4. (2)の外部委託に関する着眼点に加え、以下の事項について検証するものとする。

#### ①【銀行代理業者の監督のための態勢整備】

銀行代理業者の監督のための部署を設置し又は担当者を配置し<sup>21</sup>、銀行代理業者の監督、業務監査、研修、モニタリングを実施するための態勢を整備しているか。

## ②【銀行代理業者の選定】

銀行代理業者の選定にあたっては、当該者が法令上の許可の基準に適合するものであるか、十分な検討が行われる態勢となっているか。委託した銀行代理業を、当該銀行代理業者が再委託することについて許諾する場合においても、再委託先について十分な検討が行われる態勢となっているか。

## ③【銀行代理業者との間の委託契約】

銀行代理業者との間の委託契約においては、法令上求められる以下の事項について契約上適切に実施できるものとなっているか確認しているか。

- (i) 法令等遵守のための研修の実施のための措置
- (ii) 業務の実施状況の確認や遂行状況の検証を行い、必要に応じ改善させる等の適切な監督等を行うための措置
- (iii) 銀行代理業者の業務の健全かつ適切な運営を確保するため必要があると認める場合における委託契約の変更及び解除のための措置
- (iv) 資金の貸付け又は手形の割引を内容とする契約の締結の代理又は媒介について必要に応じて自らが審査を行うための措置
- (v) 顧客情報の適切な管理を確保するための措置
- (vi) 適切な名称の表示に関する措置
- (vii) 銀行代理業に係る業務に関し、犯罪を防止するための措置
- (viii) 銀行代理業者の営業所又は事務所の廃止にあたって、他への引継ぎが適切に行われる等、顧客に著しい影響を及ぼさないようにするための措置
- (ix) 銀行代理業者の銀行代理業務に関する相談・苦情等を適切かつ迅速に処理するための措置

## 7. 利益相反管理態勢

### ①【銀行代理業者及び子金融機関等の顧客の利益相反管理のための態勢整備】

当該金融機関を所属銀行とする銀行代理業者又は当該金融機関の子金融機関等<sup>22</sup>の顧客についても、顧客の利益が不当に害されることのないよう利益相反管理を行う態勢を整備しているか。

<sup>21</sup> 外部委託管理責任者が兼任することを妨げるものではない。

<sup>22</sup> 銀行法第13条の3の2第3項参照。



## 8. その他

金融機関が、業務に関し顧客保護や利便の向上のために必要であると金融機関において判断した業務<sup>23</sup>については、顧客保護等管理方針、顧客保護等管理規程等において自ら定めた水準に応じ、適切な管理態勢が整備されているか。

---

<sup>23</sup> 本チェックリストⅠ. の【検証ポイント】最初のポイント⑥に記載の「その他金融機関の業務に関し顧客保護や利便の向上のために必要であると金融機関において判断した業務の管理が適切になされることの確保」参照。

