

金融検査マニュアル(預金等受入金融機関に係る検査マニュアル) 新旧対照表

(別紙2)

| (改訂前)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | (改訂後)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>顧客保護等管理態勢の確認検査用チェックリスト</p> <p><b>. 経営陣による顧客保護等管理態勢の整備・確立状況</b></p> <p>(略)</p> <p><b>. 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</b></p> <p>(略)</p> <p><b>. 個別の問題点</b></p> <p>1. 顧客保護等全般</p> <p>(略)</p> <p>2. 顧客説明態勢</p> <p>顧客説明態勢全般についての着眼点</p> <p>(略)</p> <p>個別の取引又は商品に関する着眼点</p> <p>(略)</p> <p><b>【リスク商品に関する顧客説明】</b></p> <p>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、証券取引法、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。</p> <p>(略)</p> | <p>顧客保護等管理態勢の確認検査用チェックリスト</p> <p><b>. 経営陣による顧客保護等管理態勢の整備・確立状況</b></p> <p>(略)</p> <p><b>. 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</b></p> <p>(略)</p> <p><b>. 個別の問題点</b></p> <p>1. 顧客保護等全般</p> <p>(略)</p> <p>2. 顧客説明態勢</p> <p>顧客説明態勢全般についての着眼点</p> <p>(略)</p> <p>個別の取引又は商品に関する着眼点</p> <p>(略)</p> <p><b>【リスク商品に関する顧客説明】</b></p> <p>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、<u>金融商品取引法</u>、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。</p> <p>(略)</p> |

| (改訂前)                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | (改訂後)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>(新設)</p> <p><b>利益相反関係の回避等に関する着眼点</b></p> <p>顧客との取引において、利益相反関係やその他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。</p> <p>例えば、いわゆるプライベート・バンキング等において、当該金融機関自身が、又は当該金融機関及びそのグループ関連会社が同一の顧客に対し複合的なサービスを提供する場合には、顧客情報の利用、利益相反の回避のための業務隔壁の構築(グループ関連会社との間の情報隔壁の構築を含む)、抱き合わせ販売等の不公正取引の防止措置等が適切に機能しているか。</p> | <p><b>【保険募集に関する顧客説明】</b></p> <p><u>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。</u></p> <p><b>利益相反関係の回避等に関する着眼点</b></p> <p>顧客との取引において、利益相反関係やその他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。</p> <p>例えば、いわゆるプライベート・バンキング等において、当該金融機関自身が、又は当該金融機関及びそのグループ関連会社が同一の顧客に対し複合的なサービスを提供する場合には、顧客情報の利用、利益相反の回避のための業務隔壁の構築(グループ関連会社との間の情報隔壁の構築を含む)、抱き合わせ販売等の不公正取引の防止措置等が適切に機能しているか。また、<u>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。</u></p> |

| (改訂前)                                                                                                                                           | (改訂後)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>3.顧客サポート等管理態勢</b></p> <p>(略)</p> <p><u>(新設)</u></p>                                                                                       | <p><b>3.顧客サポート等管理態勢</b></p> <p>(略)</p> <p><u>【保険募集に関する顧客サポート等】</u></p> <p><u>( )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、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。</u></p> <p><u>( )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。</u></p> |
| <p><b>4.顧客情報管理態勢</b></p> <p>(略)</p> <p><b>5.外部委託管理態勢</b></p> <p>(略)</p> <p><b>6.銀行代理業への委託管理態勢</b></p> <p>(略)</p> <p><b>7.その他</b></p> <p>(略)</p> | <p><b>4.顧客情報管理態勢</b></p> <p>(略)</p> <p><b>5.外部委託管理態勢</b></p> <p>(略)</p> <p><b>6.銀行代理業への委託管理態勢</b></p> <p>(略)</p> <p><b>7.その他</b></p> <p>(略)</p>                                                                                                                                                                                                                               |