

主要行等向けの総合的な監督指針（本編）新旧対照表

現 行	改 正 後
<p>Ⅲ－３－３－３ <u>顧客情報管理</u></p> <p>Ⅲ－３－３－３－１ 意義</p> <p>顧客に関する情報は金融取引の基礎をなすものである。したがって、その適切な管理が確保されることが極めて重要であり、銀行は、その業務に関して取得した顧客に関する情報の適正な取扱いを確保するための措置を講じなければならないとされている（法第 12 条の 2 第 2 項）。</p> <p>特に、個人である顧客に関する情報については、施行規則、個人情報保護に関する法律、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン（以下「保護法ガイドライン」という。）及び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（以下「実務指針」という。）の規定に基づく適切な取扱いが確保される必要がある。</p>	<p>Ⅲ－３－３－３ <u>顧客等に関する情報管理態勢</u></p> <p>Ⅲ－３－３－３－１ 意義</p> <p>顧客に関する情報は金融取引の基礎をなすものである。したがって、その適切な管理が確保されることが極めて重要であり、銀行は、その業務に関して取得した顧客に関する情報の適正な取扱いを確保するための措置を講じなければならないとされている（法第 12 条の 2 第 2 項）。</p> <p>特に、個人である顧客に関する情報については、施行規則、個人情報保護に関する法律、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン（以下「保護法ガイドライン」という。）及び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（以下「実務指針」という。）の規定に基づく適切な取扱いが確保される必要がある。</p> <p><u>また、クレジットカード情報（カード番号、有効期限等）を含む個人情報（以下「クレジットカード情報等」という。）は、情報が漏えいした場合、不正使用によるなりすまし購入など二次被害が発生する可能性が高いことから、厳格な管理が求められる。</u></p> <p><u>さらに、銀行は、法人関係情報（金融商品取引業等に関する内閣府令第 1 条第 4 項第 14 号）を入手し得る立場であることから、その厳格な管理と、インサイダー取引等の不公正な取引の防止が求められる。</u></p> <p><u>以上を踏まえ、銀行は、顧客に関する情報及び法人関係情報（以</u></p>

Ⅲ－３－３－３－２ 主な着眼点

(新設)

(新設)

(1) 顧客に関する情報の管理について、具体的な取扱い基準を定めた上で役職員に周知徹底しているか。特に、当該情報の他者への伝達については、コンプライアンス（顧客に対する守秘義務、説明責任）及びレピュテーションの観点から検討を行った上で取扱い基準を定めているか。

(2) 顧客情報へのアクセス管理の徹底、内部関係者による顧客情報の持出しの防止に係る対策、外部からの不正アクセスの防御等情報管理システムの堅牢化、店舗の統廃合等を行う際の顧客情報の漏洩等の防止などの対策を含め、顧客に関する情報の管理が適切に行われているかを検証できる体制となっているか。

下「顧客等に関する情報」という。)を適切に管理し得る態勢を確立することが重要である。

Ⅲ－３－３－３－２ 主な着眼点

(1) 顧客等に関する情報管理態勢

① 経営陣は、顧客等に関する情報管理の適切性を確保する必要性及び重要性を認識し、適切性を確保するための組織体制の確立（部門間における適切なけん制の確保を含む。）、社内規程の策定等、内部管理態勢の整備を図っているか。

② 顧客等に関する情報の取扱いについて、具体的な取扱基準を定めた上で、研修等により役職員に周知徹底しているか。特に、当該情報の他者への伝達については、コンプライアンス（顧客に対する守秘義務、説明責任）及びレピュテーションの観点から検討を行った上で取扱基準を定めているか。

③ 顧客等に関する情報へのアクセス管理の徹底（アクセス権限を付与された本人以外が使用することの防止等）、内部関係者による顧客等に関する情報の持出しの防止に係る対策、外部からの不正アクセスの防御等情報管理システムの堅牢化、店舗の統廃合等を行う際の顧客等に関する情報の漏えい等の防止などの対策を含め、顧客等に関する情報の管理が適切に行われているかを検証できる体制となっているか。

また、特定職員に集中する権限等の分散や、幅広い権限等を有する職員への管理・けん制の強化を図る等、顧客等に関する情報を利用した不正行為を防止するための適切な措置

を図っているか。

(削る (→ (2) 個人情報管理に移動))

(3) 個人である顧客に関する情報については、施行規則第 13 条の 6 の 5 に基づき、その安全管理及び従業者の監督について、当該情報の漏えい、滅失又はき損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. 保護法ガイドライン第 10 条及び第 11 条の規定に基づく措置
- ロ. 実務指針 I、II 及び別添 2 の規定に基づく措置

(4) 個人である顧客に関する人種、信条、門地、本籍地、保健医療又は犯罪経歴についての情報その他の特別の非公開情報(注)を、施行規則第 13 条の 6 の 7 に基づき、保護法ガイドライン第 6 条第 1 項各号に列挙する場合を除き、利用しないことを確保するための措置が講じられているか。

(注) その他の特別の非公開情報とは、以下の情報をいう。

- イ. 労働組合への加盟に関する情報
- ロ. 民族に関する情報
- ハ. 性生活に関する情報

(5) 顧客情報の漏洩等が発生した場合に、当局への報告が迅速かつ適切に行われる態勢が整備されているか。

(削る (→ (2) 個人情報管理に移動))

- ④ 顧客等に関する情報の漏えい等が発生した場合に、適切に責任部署へ報告され、二次被害等の発生防止の観点から、対象となった顧客等への説明、当局への報告及び必要に応じた公表が迅速かつ適切に行われる体制が整備されているか。
また、情報漏えい等が発生した原因を分析し、再発防止に向けた対策が講じられているか。更には、他社における漏え

(新設)

い事故等を踏まえ、類似事例の再発防止のために必要な措置の検討を行っているか。

⑤ 独立した内部監査部門において、定期的又は随時に、顧客等に関する情報管理に係る幅広い業務を対象にした監査を行っているか。

また、顧客等に関する情報管理に係る監査に従事する職員の専門性を高めるため、研修の実施等の方策を適切に講じているか。

(前記(3)を移動)

(2) 個人情報管理

① 個人である顧客に関する情報については、施行規則第13条の6の5に基づき、その安全管理及び従業者の監督について、当該情報の漏えい、滅失又はき損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. 保護法ガイドライン第10条及び第11条の規定に基づく措置

ロ. 実務指針Ⅰ、Ⅱ及び別添2の規定に基づく措置

(前記(4)を移動)

② 個人である顧客に関する人種、信条、門地、本籍地、保健医療又は犯罪経歴についての情報その他の特別の非公開情報(注)を、施行規則第13条の6の7に基づき、保護法ガイドライン第6条第1項各号に列挙する場合を除き、利用しないことを確保するための措置が講じられているか。

(注) その他の特別の非公開情報とは、以下の情報をいう。

(新設)

イ. 労働組合への加盟に関する情報

ロ. 民族に関する情報

ハ. 性生活に関する情報

③ クレジットカード情報等については、以下の措置が講じられているか。

イ. クレジットカード情報等について、利用目的その他の事情を勘案した適切な保存期間を設定し、保存場所を限定し、保存期間経過後適切かつ速やかに廃棄しているか。

ロ. 業務上必要とする場合を除き、クレジットカード情報等をコンピューター画面に表示する際には、カード番号を全て表示させない等の適切な措置を講じているか。

ハ. 独立した内部監査部門において、クレジットカード情報等を保護するためのルール及びシステムが有効に機能しているかについて、定期的又は随時に内部監査を行っているか。

(新設)

(3) 法人関係情報を利用したインサイダー取引等の不公正な取引の防止

① 役職員による有価証券の売買その他の取引等に係る社内規則を整備し、必要に応じて見直しを行う等、適切な内部管理態勢を構築しているか。

② 役職員によるインサイダー取引等の不公正な取引の防止に向け、職業倫理の強化、関係法令や社内規則の周知徹底等、法令等遵守意識の強化に向けた取組みを行っているか。

Ⅲ－３－３－３－３ 監督手法・対応

検査結果及び不祥事件等届出書等により、顧客情報の管理体制に問題があると認められる場合には、必要に応じ、法第 24 条に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、法第 26 条に基づき業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。

なお、上記の銀行法に基づく対応の他、個人である顧客に関する情報については、必要に応じて、個人情報の保護に関する法律に基づき、個人である顧客に関する情報の取扱いについての報告の徴収・助言、同法の違反を是正するために必要な措置をとるべき旨等の勧告・命令を行うものとする。

Ⅲ－３－３－４ 外部委託

Ⅲ－３－３－４－１ 意義

銀行が、その業務を第三者に委託すること（以下「外部委託」という。）は、経営の効率化を図ることにとどまらず、より専門性を有する者に業務を委託することで、多様な顧客ニーズへの対応や急速な技術革新を踏まえた迅速な対応等を図ることも期待できる。し

- ③ 法人関係情報を入手し得る立場にある銀行の役職員が当該法人関係情報に関連する有価証券の売買その他の取引等を行った際には報告を義務付ける等、不公正な取引を防止するための適切な措置を講じているか。

Ⅲ－３－３－３－３ 監督手法・対応

検査結果及び不祥事件等届出書等により、顧客等に関する情報管理態勢に問題があると認められる場合には、必要に応じ、法第 24 条に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、法第 26 条に基づき業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。

なお、上記の銀行法に基づく対応の他、個人である顧客に関する情報については、必要に応じて、個人情報の保護に関する法律に基づき、個人である顧客に関する情報の取扱いについての報告の徴収・助言、同法の違反を是正するために必要な措置をとるべき旨等の勧告・命令を行うものとする。

Ⅲ－３－３－４ 外部委託

Ⅲ－３－３－４－１ 意義

銀行が、その業務を第三者に委託すること（以下「外部委託」という。）は、経営の効率化を図ることにとどまらず、より専門性を有する者に業務を委託することで、多様な顧客ニーズへの対応や急速な技術革新を踏まえた迅速な対応等を図ることも期待できる。し

かしながら、銀行が外部委託を行う場合には、顧客を保護するとともに、外部委託に伴う様々なリスクを適切に管理するなど業務の健全かつ適切な運営を確保することが求められることから、法令により、銀行は委託業務の的確な遂行を確保するための措置を講じなければならないとされている（法第 12 条の 2 第 2 項、施行規則第 13 条 6 の 8）。

以下に示す観点は、外部委託が行われている場合の一般的な着眼点であるが、委託業務の内容等に応じ、追加的に検証を必要とする場合があることに留意するものとする。

（注 1）外部委託には、銀行がその業務を営むために必要な事務を第三者に委託することを含む（形式上、外部委託契約が結ばれていなくともその実態において外部委託と同視しうる場合や当該外部委託された業務等が海外で行われる場合も含む。）。

（注 2）銀行の固有業務を営むために必要な業務の一部について外部委託が行われている場合（法第 52 条の 36 第 1 項の許可を受けて銀行代理業を営む場合を除く。）には、以下の着眼点のほか、当該外部委託が銀行代理業に該当するものとなっていないかどうかについても、検証を行うよう配意するものとする。

（注 3）例えば、銀行の付随業務のみを外部委託することは銀行法上の許可を必要とする銀行代理業には該当するものではな

かしながら、銀行が外部委託を行う場合には、顧客を保護するとともに、外部委託に伴う様々なリスクを適切に管理するなど業務の健全かつ適切な運営を確保することが求められることから、法令により、銀行は委託業務の的確な遂行を確保するための措置を講じなければならないとされている（法第 12 条の 2 第 2 項、施行規則第 13 条 6 の 8）。

以下に示す観点は、外部委託が行われている場合の一般的な着眼点であるが、委託業務の内容等に応じ、追加的に検証を必要とする場合があることに留意するものとする。

（注 1）外部委託には、銀行がその業務を営むために必要な事務を第三者に委託することを含む（形式上、外部委託契約が結ばれていなくともその実態において外部委託と同視しうる場合や当該外部委託された業務等が海外で行われる場合も含む。）。

（注 2）銀行の固有業務を営むために必要な業務の一部について外部委託が行われている場合（法第 52 条の 36 第 1 項の許可を受けて銀行代理業を営む場合を除く。）には、以下の着眼点のほか、当該外部委託が銀行代理業に該当するものとなっていないかどうかについても、検証を行うよう配意するものとする。

（注 3）例えば、銀行の付随業務のみを外部委託することは銀行法上の許可を必要とする銀行代理業には該当するものではな

いが、こうした外部委託が行われている場合には、委託者である銀行に対するヒアリング等により、定期的に以下の着眼点を踏まえた状況把握等に努めるものとする。

(注4) 銀行と当該銀行の子会社等との間で外部委託が行われている場合には、V-3-3等も参照するものとする。

Ⅲ-3-3-4-2 主な着眼点

(1) 顧客保護の観点から以下の態勢整備(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。)が図られているか。

- ① 委託契約によっても当該銀行と顧客との間の権利義務関係に変更がなく、顧客に対しては、当該銀行自身が業務を行ったのと同様の権利が確保されていることが明らかとなっているか。
- ② 委託業務に関して契約どおりサービスの提供が受けられないときに、銀行において顧客利便に支障が生じることを未然に防止するための態勢整備が行われているか。
- ③ 委託先における目的外使用の禁止も含めて顧客情報管理が整備されており、委託先に守秘義務が課せられているか。
- ④ 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、施行規則第13条の6の5に基づき、その委託先の監督について、当該情報の漏えい、滅失又はき損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。

いが、こうした外部委託が行われている場合には、委託者である銀行に対するヒアリング等により、定期的に以下の着眼点を踏まえた状況把握等に努めるものとする。

(注4) 銀行と当該銀行の子会社等との間で外部委託が行われている場合には、V-3-3等も参照するものとする。

Ⅲ-3-3-4-2 主な着眼点

(1) 顧客保護の観点から以下の態勢整備(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。)が図られているか。

- ① 委託契約によっても当該銀行と顧客との間の権利義務関係に変更がなく、顧客に対しては、当該銀行自身が業務を行ったのと同様の権利が確保されていることが明らかとなっているか。
- ② 委託業務に関して契約どおりサービスの提供が受けられないときに、銀行において顧客利便に支障が生じることを未然に防止するための態勢整備が行われているか。
- ③ 委託先における目的外使用の禁止も含めて顧客等に関する情報管理が整備されており、委託先に守秘義務が課せられているか。
- ④ 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、施行規則第13条の6の5に基づき、その委託先の監督について、当該情報の漏えい、滅失又はき損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. 保護法ガイドライン第 12 条の規定に基づく措置

ロ. 実務指針Ⅲの規定に基づく措置

(新設)

(新設)

(新設)

(新設)

⑤ クレーム等について顧客から銀行への直接の連絡体制を設けるなど適切な苦情相談態勢が整備されているか。

イ. 保護法ガイドライン第 12 条の規定に基づく措置

ロ. 実務指針Ⅲの規定に基づく措置

⑤ 外部委託先の管理について、責任部署を明確化し、外部委託先における業務の実施状況を定期的又は必要に応じてモニタリングする等、外部委託先において顧客等に関する情報管理が適切に行われていることを確認しているか。

⑥ 外部委託先において漏えい事故等が発生した場合に、適切な対応がなされ、速やかに委託元に報告される体制になっていることを確認しているか。

⑦ 外部委託先による顧客等に関する情報へのアクセス権限について、委託業務の内容に応じて必要な範囲内に制限しているか。

その上で、外部委託先においてアクセス権限が付与される役職員及びその権限の範囲が特定されていることを確認しているか。

さらに、アクセス権限を付与された本人以外が当該権限を使用すること等を防止するため、外部委託先において定期的又は随時に、利用状況の確認（権限が付与された本人と実際の利用者との突合を含む。）が行われている等、アクセス管理の徹底が図られていることを確認しているか。

⑧ 二段階以上の委託が行われた場合には、外部委託先が再委託先等の事業者に対して十分な監督を行っているかについて確認しているか。また、必要に応じ、再委託先等の事業者に対して自社による直接の監督を行っているか。

⑨ クレーム等について顧客から銀行への直接の連絡体制を設けるなど適切な苦情相談態勢が整備されているか。

(2) 銀行は、以下に示す点など、その経営の健全性の確保の観点から総合的な検証を行い、必要な態勢整備（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。）を図っているか。

① リスク管理

銀行は、当該委託契約に沿ってサービスの提供を受けられなかった場合の銀行業務への影響等外部委託に係るリスクを総合的に検証し、リスクが顕在化した場合の対応策等を検討しているか。

② 委託先の選定

銀行経営の合理性の観点からみて十分なレベルのサービスの提供を行いうるか、契約に沿ったサービス提供や損害等負担が確保できる財務・経営内容か、銀行のレピュテーション等の観点から問題ないか等の観点から、委託先の選定を行っているか。

③ 契約内容

契約内容は、例えば、以下の項目について明確に示されるなど十分な内容となっているか。

イ. 提供されるサービスの内容及びレベル並びに解約等の手続き

ロ. 委託契約に沿ってサービスが提供されない場合における委託先の責務。委託に関連して発生するおそれのある損害の負担の関係（必要に応じて担保提供等の損害負担の履行確保等の対応を含む。）

ハ. 銀行が、当該委託業務及びそれに関する委託先の経営状

(2) 銀行は、以下に示す点など、その経営の健全性の確保の観点から総合的な検証を行い、必要な態勢整備（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。）を図っているか。

① リスク管理

銀行は、当該委託契約に沿ってサービスの提供を受けられなかった場合の銀行業務への影響等外部委託に係るリスクを総合的に検証し、リスクが顕在化した場合の対応策等を検討しているか。

② 委託先の選定

銀行経営の合理性の観点からみて十分なレベルのサービスの提供を行いうるか、契約に沿ったサービス提供や損害等負担が確保できる財務・経営内容か、銀行のレピュテーション等の観点から問題ないか等の観点から、委託先の選定を行っているか。

③ 契約内容

契約内容は、例えば、以下の項目について明確に示されるなど十分な内容となっているか。

イ. 提供されるサービスの内容及びレベル並びに解約等の手続き

ロ. 委託契約に沿ってサービスが提供されない場合における委託先の責務。委託に関連して発生するおそれのある損害の負担の関係（必要に応じて担保提供等の損害負担の履行確保等の対応を含む。）

ハ. 銀行が、当該委託業務及びそれに関する委託先の経営状

況に関して委託先より受ける報告の内容

二. 金融当局の銀行に対する検査・監督上の要請に沿って対応を行う際の取決め

④ 銀行に課せられた法令上の義務等

当該委託業務を銀行自身が行った場合に課せられる法令上の義務等の履行に支障が生じる外部委託となっていないか。

⑤ 銀行側の管理態勢

委託業務に関する管理者の設置、モニタリング、検証態勢（委託契約において、銀行が委託先に対して業務の適切性に係る検証を行うことができる旨の規定を盛り込む等の対応を含む。）等の行内管理態勢が整備されているか。

⑥ 情報提供

委託業務の履行状況等に関し委託先から銀行への定期的なレポートに加え、必要に応じ適切な情報が迅速に得られる態勢となっているか。

⑦ 監査

銀行において、外部委託業務についても監査の対象となっているか。

⑧ 緊急対応

委託契約に沿ったサービスの提供が行われない場合にも、銀行業務に大きな支障が生じないよう対応が検討されているか。また、顧客に対して委託先に代わりサービス提供が可能な態勢等が整備されているか。

⑨ グループ会社への外部委託

委託契約が銀行とグループ会社との間において締結され

況に関して委託先より受ける報告の内容

二. 金融当局の銀行に対する検査・監督上の要請に沿って対応を行う際の取決め

④ 銀行に課せられた法令上の義務等

当該委託業務を銀行自身が行った場合に課せられる法令上の義務等の履行に支障が生じる外部委託となっていないか。

⑤ 銀行側の管理態勢

委託業務に関する管理者の設置、モニタリング、検証態勢（委託契約において、銀行が委託先に対して業務の適切性に係る検証を行うことができる旨の規定を盛り込む等の対応を含む。）等の行内管理態勢が整備されているか。

⑥ 情報提供

委託業務の履行状況等に関し委託先から銀行への定期的なレポートに加え、必要に応じ適切な情報が迅速に得られる態勢となっているか。

⑦ 監査

銀行において、外部委託業務についても監査の対象となっているか。

⑧ 緊急対応

委託契約に沿ったサービスの提供が行われない場合にも、銀行業務に大きな支障が生じないよう対応が検討されているか。また、顧客に対して委託先に代わりサービス提供が可能な態勢等が整備されているか。

⑨ グループ会社への外部委託

委託契約が銀行とグループ会社との間において締結され

る場合に、契約の内容が実質的に委託先への支援となっており、アームズ・レングス・ルールに違反していないか。

Ⅲ－３－３－４－３ 監督手法・対応

(1) 銀行の管理態勢に問題が認められる場合

検査結果及び不祥事件等届出書等により、銀行の業務の外部委託に係る内部管理態勢に問題があると認められる場合には、必要に応じ、法第 24 条に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、法第 26 条に基づき業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。

(2) 外部委託先の業務運営態勢等に問題が認められる場合

① 銀行に対する対応

検査結果等により外部委託先の業務運営態勢に問題があると認められる場合や、不祥事件等届出書等により外部委託先において不適切な業務運営が行われていると認められる場合には、まずは委託者である銀行を通じて、事実関係等(当該銀行の管理態勢等を含む。)の把握等に努めることを基本とすることとする。この場合においても、当該銀行に対しては、必要に応じ、法第 24 条に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、法第 26 条に基づき業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。ただし、事案の緊急性や重大性等を踏まえ、以下②の対応を並行して行うことを妨げるものではない。

② 外部委託先に対する対応

上記①による対応では十分な実態把握等が期待できない

る場合に、契約の内容が実質的に委託先への支援となっており、アームズ・レングス・ルールに違反していないか。

Ⅲ－３－３－４－３ 監督手法・対応

(1) 銀行の管理態勢に問題が認められる場合

検査結果及び不祥事件等届出書等により、銀行の業務の外部委託に係る内部管理態勢に問題があると認められる場合には、必要に応じ、法第 24 条に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、法第 26 条に基づき業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。

(2) 外部委託先の業務運営態勢等に問題が認められる場合

① 銀行に対する対応

検査結果等により外部委託先の業務運営態勢に問題があると認められる場合や、不祥事件等届出書等により外部委託先において不適切な業務運営が行われていると認められる場合には、まずは委託者である銀行を通じて、事実関係等(当該銀行の管理態勢等を含む。)の把握等に努めることを基本とすることとする。この場合においても、当該銀行に対しては、必要に応じ、法第 24 条に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、法第 26 条に基づき業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。ただし、事案の緊急性や重大性等を踏まえ、以下②の対応を並行して行うことを妨げるものではない。

② 外部委託先に対する対応

上記①による対応では十分な実態把握等が期待できない

場合などには、外部委託先に対して、直接、ヒアリングを行うなど事実関係の把握等に努めることとするが、特に必要があると認められる場合（例えば、当該外部委託先に対して多数の他の金融機関が同種の外部委託を行っている場合や決済システム全体に影響を及ぼしかねない場合など）には、当該外部委託先に対して、事実関係や発生原因分析及び改善・対応策等必要な事項について、法第 24 条第 2 項に基づく報告を求めることとする。

(注) 外部委託先に対してヒアリングを実施するに際しては、必要に応じ、委託者である銀行の同席を求めるものとする。

場合などには、外部委託先に対して、直接、ヒアリングを行うなど事実関係の把握等に努めることとするが、特に必要があると認められる場合（例えば、当該外部委託先に対して多数の他の金融機関が同種の外部委託を行っている場合や決済システム全体に影響を及ぼしかねない場合など）には、当該外部委託先に対して、事実関係や発生原因分析及び改善・対応策等必要な事項について、法第 24 条第 2 項に基づく報告を求めることとする。

(注) 外部委託先に対してヒアリングを実施するに際しては、必要に応じ、委託者である銀行の同席を求めるものとする。