

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

現行	改定後
顧客保護等管理態勢の確認検査用チェックリスト	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	I. 経営陣による顧客保護等管理態勢の整備・確立状況
<p>【検証ポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ② 顧客からの問い合わせ、相談、要望及び苦情（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 ③～⑥ （略） ・ 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。 <p>（新設）</p> <p>（以下略）</p> <p>1. 方針の策定</p> <p>①【取締役の役割・責任】</p>	<p>【検証ポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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、要望及び苦情（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。） ③～⑥ （略） ・ 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。 <p>（以下略）</p> <p>1. 方針の策定</p> <p>①【取締役の役割・責任】</p>

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

現行	改定後
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>②【顧客保護等管理方針の整備・周知】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>(i)～(iii) (略)</p> <p>③ (略)</p> <p>2.～3. (略)</p> <p>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</p> <p>【検証ポイント】(略)</p> <p>1. 顧客説明管理態勢</p> <p>(1) 内部規程等の策定</p> <p>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】</p> <p>(i)～(iv) (略)</p> <p>(新設)</p> <p>②～③ (略)</p> <p>(2) 顧客説明に係る管理の実施</p> <p>①～⑤ (略)</p> <p>(新設)</p> <p>⑥【取締役会等への報告態勢】</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>②【顧客保護等管理方針の整備・周知】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>(i)～(iii) (略)</p> <p>③ (略)</p> <p>2.～3. (略)</p> <p>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</p> <p>【検証ポイント】(略)</p> <p>1. 顧客説明管理態勢</p> <p>(1) 内部規程等の策定</p> <p>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】</p> <p>(i)～(iv) (略)</p> <p>(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。</p> <p>②～③ (略)</p> <p>(2) 顧客説明に係る管理の実施</p> <p>①～⑤ (略)</p> <p>⑥【金融円滑化管理責任者との連携】</p> <p>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。</p> <p>⑦【取締役会等への報告態勢】</p>

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

現行	改定後
<p>(略)</p> <p>⑦【監査役への報告態勢】 (略)</p> <p>(3) (略)</p> <p>2. 顧客サポート等管理態勢</p> <p>(1) 内部規程等の策定</p> <p>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】 (i)～(iv) (略)</p> <p>(新設)</p> <p>②～③ (略)</p> <p>(2) 顧客サポート等の実施</p> <p>①～⑤ (略)</p> <p>(新設)</p> <p>⑥【取締役会等への報告態勢】 (略)</p> <p>⑦【監査役への報告態勢】 (略)</p> <p>(3) (略)</p> <p>3. (略)</p> <p>4. 外部委託管理態勢</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) 外部委託管理の実施</p> <p>①～⑥ (略)</p>	<p>(略)</p> <p>⑥【監査役への報告態勢】 (略)</p> <p>(3) (略)</p> <p>2. 顧客サポート等管理態勢</p> <p>(1) 内部規程等の策定</p> <p>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】 (i)～(iv) (略)</p> <p>(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。</p> <p>②～③ (略)</p> <p>(2) 顧客サポート等の実施</p> <p>①～⑤ (略)</p> <p>⑥【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。</p> <p>⑦【取締役会等への報告態勢】 (略)</p> <p>⑧【監査役への報告態勢】 (略)</p> <p>(3) (略)</p> <p>3. (略)</p> <p>4. 外部委託管理態勢</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) 外部委託管理の実施</p> <p>①～⑥ (略)</p>

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

現行	改定後
<p>(新設)</p> <p>⑦ 【委託契約の変更・解除等】 (略)</p> <p>⑧ 【顧客情報保護措置】 (略)</p> <p>⑨ 【取締役会等への報告態勢】 (略)</p> <p>⑩ 【監査役への報告態勢】 (略)</p> <p>(3) (略)</p> <p>5. ～6. (略)</p> <p>Ⅲ. 個別の問題点</p> <p>【検証ポイント】(略)</p> <p>1. (略)</p> <p>2. 顧客説明態勢</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) 個別の取引又は商品に関する着眼点</p> <p>①～② (略)</p> <p>③ 【与信取引に関する顧客説明】 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。 (i) 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。）</p>	<p>⑦ 【金融円滑化管理責任者との連携】 外部委託先管理責任者は、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。</p> <p>⑧ 【委託契約の変更・解除等】 (略)</p> <p>⑨ 【顧客情報保護措置】 (略)</p> <p>⑩ 【取締役会等への報告態勢】 (略)</p> <p>⑪ 【監査役への報告態勢】 (略)</p> <p>(3) (略)</p> <p>5. ～6. (略)</p> <p>Ⅲ. 個別の問題点</p> <p>【検証ポイント】(略)</p> <p>1. (略)</p> <p>2. 顧客説明態勢</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) 個別の取引又は商品に関する着眼点</p> <p>①～② (略)</p> <p>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。）</p>

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

現 行	改 定 後
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 <p>(ii) 住宅ローン契約について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 <p>(新設)</p> <p>④ (略)</p> <p>(3) (略)</p> <p>3. ～8. (略)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 <p>ロ. 住宅ローン契約について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>④ (略)</p> <p>(3) (略)</p> <p>3. ～8. (略)</p>