

中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針（本編）新旧対照表

現 行	改 正 後
<p>Ⅱ－３－２ 利用者保護等</p> <p>Ⅱ－３－２－１ 与信取引（貸付契約及びこれに伴う担保・保証契約）に関する顧客への説明態勢及び相談苦情処理機能</p> <p>Ⅱ－３－２－１－１ 意義</p> <p>（１）法第 12 条の 2 第 2 項及び施行規則第 13 条の 7 は、銀行に対し、その営む業務の内容及び方法に応じ、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顧客に対する説明その他の健全かつ適切な業務の運営を確保するための措置（書面の交付その他の適切な方法による商品又は取引の内容及びリスクの説明を含む。）に関する社内規則等（社内規則その他これに準ずるものをいう。）を定めるとともに、従業員に対する研修その他の当該社内規則等に基づいて業務が運営されるための十分な体制を整備することを義務付けている。</p> <p>また、銀行はその業務に関し、顧客に対し虚偽のことを告げる行為、不確実な事項について断定的判断を提供し、又は確実であると誤認させるおそれのあることを告げる行為等をしてはならないとされている（法第 13 条の 3、施行規則第 14 条の 11 の 3）。これらの行為は、そもそも法第 12 条の 2 で定める業務の<u>的確な遂行</u>その他健全かつ適切な運営が確保されるための措置に違反する行為として禁止されてきたものである。</p> <p>（２）「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」（平成 15 年 3 月 28 日公表）において「銀行法等に義務付けられた、貸付契約、保証契約の内容等重要事項に関する債務者への説明態勢の整備に対する監督のあり方を事務ガイドラインに明示する」こととされたことを契機として、広く貸し手の責任において整備すべき与信取引（貸付契約及びこれに伴う担保・保証契約）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、主として中小企業向け貸付、個人向け貸付（住宅ローンを含む。）及び個人保証関係を念頭において、当局が銀行の内部管理態勢の検証を行う際の着眼点を類型化して例示している。</p>	<p>Ⅱ－３－２ 利用者保護等</p> <p>Ⅱ－３－２－１ 与信取引等（貸付契約並びにこれに伴う担保・保証契約及び<u>デリバティブ取引</u>）に関する顧客への説明態勢及び相談苦情処理機能</p> <p>Ⅱ－３－２－１－１ 意義</p> <p>（１）法第 12 条の 2 第 2 項及び施行規則第 13 条の 7 は、銀行に対し、その営む業務の内容及び方法に応じ、顧客の知識、経験、<u>財産の状況及び取引を行う目的</u>を踏まえた重要な事項の顧客に対する説明その他の健全かつ適切な業務の運営を確保するための措置（書面の交付その他の適切な方法による商品又は取引の内容及びリスクの説明<u>並びに犯罪を防止するための措置</u>を含む。）に関する社内規則等（社内規則その他これに準ずるものをいう。）を定めるとともに、従業員に対する研修その他の当該社内規則等に基づいて業務が運営されるための十分な体制を整備することを義務付けている。</p> <p>また、銀行はその業務に関し、顧客に対し虚偽のことを告げる行為、不確実な事項について断定的判断を提供し、又は確実であると誤認させるおそれのあることを告げる行為等をしてはならないとされている（法第 13 条の 3、施行規則第 14 条の 11 の 3）。これらの行為は、そもそも法第 12 条の 2 第 2 項で定める業務の健全かつ適切な運営が確保されるための措置に違反する行為として禁止されてきたものである。</p> <p>（２）「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」（平成 15 年 3 月 28 日公表）において「銀行法等に義務付けられた、貸付契約、保証契約の内容等重要事項に関する債務者への説明態勢の整備に対する監督のあり方を事務ガイドラインに明示する」こととされたことを契機として、広く貸し手の責任において整備すべき与信取引等（貸付契約並びにこれに伴う担保・保証契約及び<u>デリバティブ取引</u>）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、主として中小企業向け取引、個人向け貸付（住宅ローンを含む。）及び個人保証関係を念頭において、当局が銀行の内部管理態勢の検証を行う際の着眼点を類型化して例示している。</p>

中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針（本編）新旧対照表

現 行	改 正 後
<p>(略)</p> <p>Ⅱ-3-2-1-2 主な着眼点</p> <p>(1) 全行的な内部管理態勢の確立</p> <p>① (略)</p> <p>② 法令の趣旨を踏まえた社内規則等の作成</p> <p>イ. (略)</p> <p>ロ. <u>顧客の知識、経験及び財産の状況</u>に応じた説明態勢が社内規則等で明確に定められているか。</p> <p>特に、中小企業や個人については実態に即した取扱いとなっているか。</p> <p>③～⑤ (略)</p> <p>(2) 契約時点等における説明</p> <p>以下の事項について、社内規則等を定めるとともに、従業員に対する研修その他の当該社内規則に基づいて業務が運営されるための十分な体制が整備されているか検証する。</p> <p>① 商品又は取引の内容及びリスク等に係る説明</p> <p>契約の意思形成のために、顧客の十分な理解を得ることを目的として必要な情報を的確に提供することとしているか。</p> <p>なお、検証に当たっては、特に以下の点に留意する。</p> <p>イ. <u>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。）には、顧客の知識、経験及び財産の状況から見て問題がない場合を除き、商品内容やリスクについて、例示等（最良のシナリオのものだけでなく、最悪のシナリオを想定した想定最大損失額を含む。）も入れ、具体的に分かりやすい形で解説した書面を交付して説明することとしているか。</u></p> <p><u>また、当該デリバティブ取引を中途解約した場合には、解約精算金が発生する旨及びその解約精算金の計算方法（説明時の経済情勢において合理的と考えられる前提での解約精算金の試算額を含む。）について、書面を交付して説明することとしているか。</u></p> <p><u>顧客自身がリスクを負っている場合には、必要に応じて説明を受けた</u></p>	<p>(略)</p> <p>Ⅱ-3-2-1-2 主な着眼点</p> <p>(1) 全行的な内部管理態勢の確立</p> <p>① (略)</p> <p>② 法令の趣旨を踏まえた社内規則等の作成</p> <p>イ. (略)</p> <p>ロ. <u>顧客の知識、経験、財産の状況及び取引を行う目的</u>に応じた説明態勢が社内規則等で明確に定められているか。</p> <p>特に、中小企業や個人については実態に即した取扱いとなっているか。</p> <p>③～⑤ (略)</p> <p>(2) 契約時点等における説明</p> <p>以下の事項について、社内規則等を定めるとともに、従業員に対する研修その他の当該社内規則に基づいて業務が運営されるための十分な体制が整備されているか検証する。</p> <p>① 商品又は取引の内容及びリスク等に係る説明</p> <p>契約の意思形成のために、顧客の十分な理解を得ることを目的として、必要な情報を的確に提供することとしているか。</p> <p>なお、検証に当たっては、特に以下の点に留意する。</p> <p>イ. <u>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。）には、<u>法第13条の3各号並びに金融商品取引法第38条各号及び第40条各号の規定に抵触することのないよう、顧客の知識、経験、財産の状況及び取引を行う目的を踏まえ、商品内容やそのリスクに応じて以下の事項に留意しているか。</u></u></p>

中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針（本編）新旧対照表

現 行	改 正 後
<p>旨の確認を行うこととしているか。さらに、契約締結後、顧客の要請があれば、定期的かつ必要に応じて随時、顧客のポジションの時価情報等を提供することとしているか。</p> <p>(新設)</p>	<p>a. <u>当該デリバティブ取引の商品内容やリスクについて、例示等も入れ、具体的に分かりやすい形で解説した書面を交付して、適切かつ十分な説明をすることとしているか。</u></p> <p>例えば、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>当該デリバティブ取引の対象となる金融指標等の水準等（必要に応じてボラティリティの水準を含む。以下同じ。）に関する最悪のシナリオ（過去のストレス時のデータ等合理的な前提を踏まえたもの。以下同じ。）を想定した想定最大損失額について、前提と異なる状況になればさらに損失が拡大する可能性があることも含め、顧客が理解できるように説明しているか。</u></li> <li>・<u>当該デリバティブ取引において、顧客が許容できる損失額を確認し、上記の最悪のシナリオに至らない場合でも許容額を超える損失を被る可能性がある場合は、これについて顧客が理解できるように説明しているか。</u></li> <li>・<u>金融指標等の状況がどのようになれば、当該デリバティブ取引により、顧客自らの経営又は財務状況に重大な影響が生じる可能性があるかについて、顧客が理解できるように説明しているか。</u></li> <li>・<u>説明のために止むを得ず実際のデリバティブ取引と異なる例示等を使用する場合は、当該例示等は実際の取引と異なることを説明しているか。</u></li> </ul> <p>b. <u>当該デリバティブ取引の中途解約及び解約清算金について、具体的に分かりやすい形で解説した書面を交付して、適切かつ十分な説明をすることとしているか。</u></p> <p>例えば、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>当該デリバティブ取引が原則として中途解約できないものである場合にはその旨について、顧客が理解できるように説明しているか。</u></li> <li>・<u>当該デリバティブ取引を中途解約すると解約清算金が発生する場合にはその旨及び解約清算金の内容（金融指標等の水準等に関する最悪のシナリオを想定した解約清算金の試算額及び当該試算額を超</u></li> </ul>

中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針（本編）新旧対照表

現 行	改 正 後
	<p>える額となる可能性がある場合にはその旨を含む。)について、顧客が理解できるように説明しているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・銀行取引約定書等に定める期限の利益喪失事由に抵触すると、デリバティブ取引についても期限の利益を喪失し、解約清算金の支払義務が生じる場合があることについて、顧客が理解できるように説明しているか。</li> <li>・当該デリバティブ取引において、顧客が許容できる解約清算金の額を確認し、上記の最悪のシナリオに至らない場合でも許容額を超える損失を被る可能性がある場合は、これについて顧客が理解できるように説明しているか。</li> </ul> <p>c. 提供するデリバティブ取引がヘッジ目的の場合、以下を確認するとともに、その確認結果について、具体的に分かりやすい形で、適切かつ十分な説明をすることとしているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客の事業の状況（仕入、販売、財務取引環境など）や市場における競争関係（仕入先、販売先との価格決定方法）を踏まえても、継続的な業務運営を行う上で有効なヘッジ手段として機能することを確認しているか（注1）。</li> <li>・上記に述べるヘッジ手段として有効に機能する場面は、契約終期まで継続すると見込まれることを確認しているか（注2）。</li> <li>・顧客にとって、今後の経営を見通すことがかえって困難とすることにならないことを確認しているか（注3）。</li> </ul> <p>（注1）例えば、為替や金利の相場が変動しても、その影響を軽減させるような価格交渉力や価格決定力の有無等を包括的に判断することに留意する。</p> <p>（注2）例えば、ヘッジ手段自体に損失が発生していない場合であっても、前提とする事業規模が縮小されるなど顧客の事業の状況や市場における競争関係の変化により、顧客のヘッジニーズが左右されたりヘッジの効果がそのニーズに対して契約終期まで有効に機能しない場合があることに留意する。</p> <p>（注3）ヘッジによる仕入れ価格等の固定化が顧客の価格競争力に影響を及ぼし得る点に留意する。</p>

中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針（本編）新旧対照表

現 行	改 正 後
	<p>d. <u>上記 a. から c. に掲げる事項を踏まえた説明を受けた旨を顧客から確認し、その記録を書面（確認書等）として残すこととしているか。</u></p> <p>e. <u>不確実な事項について、断定的な判断と誤認させる表示や説明を防ぐ態勢となっているか。</u></p> <p>f. <u>不招請勧誘の禁止の例外と考えられる先に対するデリバティブ取引の勧誘については、法令を踏まえ（注）、それまでの顧客の取引履歴などによりヘッジニーズを確認し、そのニーズの範囲内での契約を勧誘することとしているか。</u></p> <p><u>（注）不招請勧誘の禁止の例外とされている「外国貿易その他の外国為替取引に関する業務を行う法人」（金融商品取引業等に関する内閣府令第116条第2号）には、例えば、国内の建設業者が海外から材木を輸入するにあたって、海外の輸出者と直接取引を行うのではなく、国内の商社を通じて実態として輸出入を行う場合は含まれるが、単に国内の業者から輸入物の材木を仕入れる場合は含まれないことに留意する必要がある。</u></p> <p>g. <u>勧誘されたデリバティブ取引に係る契約締結の有無は、融資取引に影響を及ぼすのではないかと顧客が懸念する可能性があることを前提（注1）に、必要に応じ、こうした懸念を解消するための説明を行うこととしているか（注2）。</u></p> <p><u>（注1）例えば、デリバティブ取引の勧誘や説明を行った状況（与信取引等の相談中や複数回の勧誘の後かどうかなど）によっては、顧客の立場からは、往々にして銀行は優越的地位を濫用していると思われる可能性があることを意識した販売態勢となっているか。</u></p> <p><u>（注2）例えば、勧誘したデリバティブ取引等に応じなくとも、そのことを理由に今後の融資取引に何らかの影響を与えるものではない旨を説明し、優越的地位の濫用がないことの説明を受けた旨を顧客から確認する態勢としているか。</u></p> <p>h. <u>デリバティブ契約締結後、定期的かつ必要に応じて適時、当該顧客</u></p>

中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針（本編）新旧対照表

現 行	改 正 後
<p>ロ. (略)</p> <p>ハ. 個人保証契約については、保証債務を負担するという意思を形成するだけでなく、その保証債務が実行されることによって自らが責任を負担することを受容する意思を形成するに足る説明を行うこととしているか。</p> <p>例えば、保証契約の形式的な内容にとどまらず、保証の法的効果とリスクについて、<u>上記イ. のデリバティブを含む融資取引と同様に、最良のシナリオだけでなく、最悪のシナリオ即ち実際に保証債務を履行せざるを得ない事態を想定した説明を行うこととしているか。</u></p> <p>また、必要に応じ保証人から説明を受けた旨の確認を行うこととしているか。</p> <p>二. ～へ. (略)</p> <p>② 契約締結の客観的合理的理由の説明 (略)</p> <p>③ 契約の意思確認</p> <p>イ. 契約の内容を説明し、借入意思・担保提供意思・保証意思があることを確認した上で、行員の面前で、契約者本人から契約書に自署・押印を受けることを原則としているか。</p> <p>(新設)</p>	<p><u>の業況及び財務内容を踏まえ、実需の存続状況等に応じたヘッジの有効性とその持続可能性の確認を行い、顧客からの問合せに対して分かりやすく的確に対応するなど、適切なフォローアップに取り組むための態勢を整備しているか。</u></p> <p><u>また、顧客の要請があれば、定期的又は必要に応じて随時、顧客のポジションの時価情報や当該時点の解約清算金の額等を提供又は通知する等、顧客が決算処理や解約の判断等を行うために必要となる情報を適時適切に提供しているか。</u></p> <p>ロ. (略)</p> <p>ハ. 個人保証契約については、保証債務を負担するという意思を形成するだけでなく、その保証債務が実行されることによって自らが責任を負担することを受容する意思を形成するに足る説明を行うこととしているか。</p> <p>例えば、保証契約の形式的な内容にとどまらず、保証の法的効果とリスクについて、<u>最悪のシナリオ即ち実際に保証債務を履行せざるを得ない事態を想定した説明を行うこととしているか。</u></p> <p>また、必要に応じ、<u>保証人から説明を受けた旨の確認を行うこととしているか。</u></p> <p>二. ～へ. (略)</p> <p>② 契約締結の客観的合理的理由の説明 (略)</p> <p>③ 契約の意思確認</p> <p>イ. 契約の内容を説明し、借入意思・担保提供意思・保証意思・<u>デリバティブ取引の契約意思</u>があることを確認した上で、行員の面前で、契約者本人 <u>(注)</u> から契約書に自署・押印を受けることを原則としているか。</p> <p><u>(注) いわゆる「オーナー経営」の中小企業等との重要な契約に当たっては、形式的な権限者の確認を得るだけでは不十分な場合があることに留意する必要がある。</u></p> <p><u>特に、デリバティブ取引が、顧客の今後の経営に大きな影響を与えるおそれのある場合、当該中小企業等の取締役会等で意思決定された上での契約かどうか確認することが重要である。</u></p>

中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針（本編）新旧対照表

現 行	改 正 後
<p>また、例外的な書面等による対応については、顧客保護及び法令等遵守の観点から十分な検討を行った上で、社内規則等において明確に取扱い方法を定め、遵守のための実効性の高い内部けん制機能が確立されているか。</p> <p>ロ. a. いわゆる捨印慣行の不適切な利用、及びb. 契約の必要事項を記載しないで自署・押印を求め、その後、行員等が必要事項を記載し書類を完成する等の不適切な取扱いを防止するため、実効性の高い内部けん制機能が確立されているか。</p> <p>ハ. 銀行として貸付の決定をする前に、顧客に対し「融資は確実」と誤認させる不適切な説明を行わない態勢が整備されているか。</p> <p>④ 契約書等の書面の交付 (略)</p> <p>(3) ~ (5) (略)</p> <p>(6) 取引関係の見直し等の場合の対応 借り手企業との取引関係の見直し等を行う場合の対応については、銀行の営業上の判断に即した本来の説明を的確に行う態勢が整備されることが必要であり、その際、金融検査や金融検査マニュアル等を口実とするなどの不適切な説明が行われないよう留意することが必要である。 このため、下記の①から③の場合において、それぞれ下記のような適切な説明態勢が整備されているかどうかについて検証するものとする。</p> <p>① 契約締結後の金利の見直し、返済条件の変更、担保追加設定・解除等の場合 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、Ⅱ-3-2-1-2 (2) (契約時点等における説明) と基本的に同様に、顧客の理解と納得を得ることを目的とした説明態勢が整備されているか。 特に包括根保証契約については、平成17年4月より「民法の一部を改正する法律」が施行されたことに則して、既存の契約の見直しを行う際に、併せて主債務者との取引関係も見直す場合には、当該主債務者に対して銀行の営業上の判断に即した本来の説明を的確に行うことなく、当該法律改正を口実とする不適切な説明を行っていないか。</p>	<p>ロ. 例外的な書面等による対応については、顧客保護及び法令等遵守の観点から十分な検討を行った上で、社内規則等において明確に取扱い方法を定め、遵守のための実効性の高い内部けん制機能が確立されているか。</p> <p>ハ. いわゆる捨印慣行の不適切な利用、及び契約の必要事項を記載しないで自署・押印を求め、その後、行員等が必要事項を記載し書類を完成する等の不適切な取扱いを防止するため、実効性の高い内部けん制機能が確立されているか。</p> <p>ニ. 銀行として貸付の決定をする前に、顧客に対し「融資は確実」と誤認させる不適切な説明を行わない態勢が整備されているか。</p> <p>④ 契約書等の書面の交付 (略)</p> <p>(3) ~ (5) (略)</p> <p>(6) 取引関係の見直し等の場合の対応 借り手企業との取引関係の見直し等を行う場合の対応については、銀行の営業上の判断に即した本来の説明を的確に行う態勢が整備されることが必要であり、その際、金融検査や金融検査マニュアル等を口実とするなどの不適切な説明が行われないよう留意することが必要である。 このため、下記の①から③の場合において、それぞれ下記のような適切な説明態勢が整備されているかどうかについて検証するものとする。</p> <p>① 契約締結後の金利の見直し、返済条件の変更、担保追加設定・解除等の場合 これまでの取引関係や、顧客の知識、経験、財産の状況及び取引を行う目的を踏まえ、Ⅱ-3-2-1-2 (2) (契約時点等における説明) と基本的に同様に、顧客の理解と納得を得ることを目的とした説明態勢が整備されているか。 特に包括根保証契約については、平成17年4月より「民法の一部を改正する法律」が施行されたことに則して、既存の契約の見直しを行う際に、併せて主債務者との取引関係も見直す場合には、当該主債務者に対して銀行の営業上の判断に即した本来の説明を的確に行うことなく、当該法律改</p>

中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針（本編）新旧対照表

現 行	改 正 後
<p>② 顧客の要望を謝絶し貸付契約に至らない場合                      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可能な範囲で、謝絶の理由等についても説明する態勢が整備されているか。                      ・例えば、長期的な取引関係を継続してきた顧客に係る手形貸付について更なる更改を謝絶する場合、信義則の観点から顧客の理解と納得が得られるよう、原則として時間的余裕をもって説明することとしているか。                      ・例えば、信用保証協会の保証付き融資について、営業上の判断に即した本来の説明を的確に行うことなく、平成19年10月より「責任共有制度」が導入されたことを口実として融資を謝絶するといった不適切な対応を行っていないか。</p> <p>③ 延滞債権の回収（担保処分及び個人保証の履行請求によるものを含む。）、債権譲渡、企業再生手続（法的整理・私的整理）及び債務者や保証人の個人再生手続等の場合                      イ. 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、かつ、法令に則り、一連の各種手続を段階的かつ適切に執行する態勢が整備されているか。                      ・例えば、経営に実質的に関与していない第三者の保証人に保証債務の履行を求める場合は、保証人が主債務者の状況を当然には知り得る立場にないことに留意し、事後の紛争等を未然に防止するため、必要に応じ、一連の各種手続について通知を行う等適切な対応を行う態勢となっているか。</p> <p>ロ. (略)                      ハ. (略)</p> <p>(7) 苦情等処理機能の充実・強化                      ① 苦情等の事例の蓄積と分析を行い、契約時点等における説明態勢の改善を図る取組みを行うこととしているか。</p>	<p>正を口実とする不適切な説明を行っていないか。</p> <p>② 顧客の要望を謝絶し貸付契約に至らない場合                      これまでの取引関係や、顧客の知識、経験、財産の状況及び取引を行う目的に応じ、可能な範囲で、謝絶の理由等についても説明する態勢が整備されているか。                      ・例えば、長期的な取引関係を継続してきた顧客に係る手形貸付について更なる更改を謝絶する場合、信義則の観点から顧客の理解と納得が得られるよう、原則として時間的余裕をもって説明することとしているか。                      ・例えば、信用保証協会の保証付き融資について、営業上の判断に即した本来の説明を的確に行うことなく、平成19年10月より「責任共有制度」が導入されたことを口実として融資を謝絶するといった不適切な対応を行っていないか。</p> <p>③ 延滞債権の回収（担保処分及び個人保証の履行請求によるものを含む。）、債権譲渡、企業再生手続（法的整理・私的整理）及び債務者や保証人の個人再生手続等の場合                      イ. これまでの取引関係や、顧客の知識、経験、財産の状況及び取引を行う目的に応じ、かつ、法令に則り、一連の各種手続を段階的かつ適切に執行する態勢が整備されているか。                      ・例えば、経営に実質的に関与していない第三者の保証人に保証債務の履行を求める場合は、保証人が主債務者の状況を当然には知り得る立場にないことに留意し、事後の紛争等を未然に防止するため、必要に応じ、一連の各種手続について通知を行う等適切な対応を行う態勢となっているか。</p> <p>ロ. (略)                      ハ. (略)</p> <p>(7) 苦情等処理機能の充実・強化                      ① 苦情等の事例の蓄積と分析を行い、契約時点等における説明態勢の改善を図る取組みや苦情が多く寄せられる商品、取引の販売を継続するかどうかの検討を行うこととしているか。                      また、説明態勢の改善に取り組んだ後に販売、契約した商品、取引に関する苦情相談等を確認し、当該取組みの効果を確認することとしているか。</p>



中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針（本編）新旧対照表

現 行	改 正 後
<p>なお、検証に当たっては、特に、Ⅱ-3-2-1-2（6）（取引関係の見直し等の場合の対応）に関する苦情等の取扱体制の実効性に留意するほか、例えば、相談・苦情受付窓口の明示、相談・苦情案件処理手順等の策定、相談・苦情事例の蓄積及び分析の方法等、及び相談・苦情処理担当部署の設置を含めた責任の所在の明確化等にも留意する。</p> <p>（新設）</p> <p>② 「銀行とりひき相談所」と連携するとともに各地の弁護士会の「仲裁センター」における解決に積極的に協力していくなど迅速な紛争解決に努めるとともに、同種の苦情等の再発防止に努めることとしているか。</p> <p>③ 反社会的勢力との絶縁等民事介入暴力に対する適切な対応態勢が整備されているか。 イ. ～ロ.（略）</p> <p>（8）不公正取引との誤認防止</p> <p>① 独占禁止法上問題となる優越的な地位の濫用と誤認されかねない説明を防止する態勢が整備されているか。 平成18年6月に公正取引委員会から「金融機関と企業との取引慣行に関する調査報告書」が公表され、優越的な地位の濫用として問題となる行為の例が示されているが、これを踏まえた顧客への説明態勢が整備されているか。上記報告書を単に営業店に配付するにとどまらず、実務に即した具体的な説明態勢の整備を行っているか。 なお、検証に当たっては、例えば以下の点に留意する。 イ.（略） ロ. 問題となる行為の例として「借り手企業に対し、要請に応じなければ融資等に関し不利な扱いをする旨を示唆して、自己の提供するファームバンキング、デリバティブ商品、社債受託管理等の金融商品・サービスの購入を要請すること」が示されているが、こうした要請を行わないように法令等遵守態勢を確立する一方で、いわゆる「総合採算取引」の推進の観点からの説明態勢をどのように整備することとして</p>	<p>なお、検証に当たっては、特に、Ⅱ-3-2-1-2（6）（取引関係の見直し等の場合の対応）に関する苦情等の取扱体制の実効性に留意するほか、例えば、相談・苦情受付窓口の明示、相談・苦情案件処理手順等の策定、相談・苦情事例の蓄積及び分析の方法等、及び相談・苦情処理担当部署の設置を含めた責任の所在の明確化等にも留意する。</p> <p>② <u>優越的地位の濫用が疑われる等の重大な苦情等の検証にあたっては、検証の客観性・適切性を確保する観点から、苦情等の発生原因となった営業店担当者等の報告等のみを判断の根拠とせず、必要に応じ、本部等の検証部署の担当者が苦情者等に直接確認するなどの措置を適切に講じる態勢となっているか。</u></p> <p>③ 「銀行とりひき相談所」と連携するとともに各地の弁護士会の「仲裁センター」における解決に積極的に協力していくなど迅速な紛争解決に努めるとともに、同種の苦情等の再発防止に努めることとしているか。</p> <p>④ 反社会的勢力との絶縁等民事介入暴力に対する適切な対応態勢が整備されているか。 イ. ～ロ.（略）</p> <p>（8）不公正取引との誤認防止</p> <p>① 独占禁止法上問題となる優越的な地位の濫用と誤認されかねない説明を防止する態勢が整備されているか。 平成18年6月に公正取引委員会から「金融機関と企業との取引慣行に関する調査報告書」が公表され、優越的な地位の濫用として問題となる行為の例が示されているが、これを踏まえた顧客への説明態勢が整備されているか。上記報告書を単に営業店に配付するにとどまらず、実務に即した具体的な説明態勢の整備を行っているか。 なお、検証に当たっては、例えば、以下の点に留意する。 イ.（略） ロ. 問題となる行為の例として「借り手企業に対し、要請に応じなければ融資等に関し不利な扱いをする旨を示唆して、自己の提供するファームバンキング、デリバティブ商品、社債受託管理等の金融商品・サービスの購入を要請すること」が示されているが、こうした要請を行わないように法令等遵守態勢を確立することとしているか。 ハ. 同一の顧客に対する複数の取引の採算性を一括してみる、いわゆる</p>

中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針（本編）新旧対照表

現 行	改 正 後
<p>いるか。 （新設）</p> <p>② （略）</p> <p>Ⅱ－３－２－１－３ 監督手法・対応</p> <p>（１）（略）</p> <p>（２）なお、<u>検証の結果</u>、経営としてⅡ－３－２－１－１（１）の法令の趣旨に反し重要な社内規則等の作成自体を怠っていたことや顧客に対し虚偽の説明を行っていたことが確認された場合など重大な法令違反と認められるときは、法第 27 条に基づく行政処分（例えば、社内規則等の作成等の十分な体制整備がなされるまでの間の業務の一部停止）を検討する必要があることに留意する。</p> <p>（３）（略）</p> <p>Ⅲ－１－３ 検査部局等との連携</p> <p>Ⅲ－１－３－４ 預金保険機構が行う検査との連携</p> <p>（１）（略）</p> <p>（２）（略）</p> <p>（注 1）（略）</p> <p>（注 2）機構との日程調整については、財務局金融監督担当課と預金保険機構検査部<u>検査企画課</u>が行うものとする。</p>	<p><u>「総合採算取引」を行う場合（抱き合わせ販売に該当する取引を除く）にあっても、上記イ. 及びロ. の態勢を整備させた上で行うこととしているか。</u></p> <p>② （略）</p> <p>Ⅱ－３－２－１－３ 監督手法・対応</p> <p>（１）（略）</p> <p>（２）<u>上記の報告又は業務改善状況等を検証した結果</u>、経営としてⅡ－３－２－１－１（１）の法令の趣旨に反し重要な社内規則等の作成自体を怠っていたことや顧客に対し虚偽の説明を行っていたことが確認された場合など重大な法令違反と認められるときは、法第 27 条に基づく行政処分（例えば、社内規則等の作成等の十分な体制整備がなされるまでの間の業務の一部停止）<u>を検討する必要があることに留意する。ただし、個々の金融商品取引に係る行為が金融商品取引法に違反するおそれがある場合は、登録金融機関の監督担当部門と十分に連携する必要があることに留意する。</u></p> <p>（３）（略）</p> <p>Ⅲ－１－３ 検査部局等との連携</p> <p>Ⅲ－１－３－４ 預金保険機構が行う検査との連携</p> <p>（１）（略）</p> <p>（２）（略）</p> <p>（注 1）（略）</p> <p>（注 2）機構との日程調整については、財務局金融監督担当課と預金保険機構検査部<u>モニタリング分析課</u>が行うものとする。</p>