

## 金融検査マニュアル 新旧対照表

改定前	改定後
<p style="text-align: center;">金融円滑化編チェックリスト</p> <p>Ⅲ. 個別の問題点</p> <p>1. 共通</p> <p>① 【与信審査・与信管理】</p> <p style="background-color: yellow;">(新設)</p> <p>(x) 問題債権の売却・流動化に当たっては、原債務者の保護に配慮し、債務者等を圧迫し又はその業務の平穩を害するような者に対して譲渡しない態勢を整備しているか。</p> <p>(xi) シンジケートローン等について、コベナンツを機械的・形式的に取り扱っていないか。例えば、コベナンツに抵触した場合であっても、借り手企業の経営実態や再建可能性について十分検討することなく、直ちに債務償還等を要求していないか。また、コベナンツの変更・猶予に関する企業からの相談には適切に対応しているか。特に、シンジケートローンにおいては、関係金融機関と協力して一体的な対応に努めているか。</p> <p>(xii) 当局が定める金融検査マニュアルや当局が行う金融検査を理由に、新規融資の謝絶や資金回収を行うなどの不適切な取扱いを行っていないか。</p> <p style="text-align: center;">顧客保護等管理態勢の確認検査用チェックリスト</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 style="text-align: center;">金融円滑化編チェックリスト</p> <p>Ⅲ. 個別の問題点</p> <p>1. 共通</p> <p>① 【与信審査・与信管理】</p> <p style="background-color: yellow;">(x) 保証人（個人事業主たる主債務者を含む。）に保証債務（当該主債務者の債務を含む。）の履行を求める場合には、保証債務弁済の履行状況及び保証債務を負うに至った経緯などその責任の度合いに留意し、保証人の生活実態を十分に踏まえて判断される各保証人の履行能力に応じた合理的な負担方法とするなど、きめ細かな対応を行う態勢を整備しているか。</p> <p style="background-color: yellow;">(xi) 問題債権の売却・流動化に当たっては、原債務者の保護に配慮し、債務者等を圧迫し又はその業務の平穩を害するような者に対して譲渡しない態勢を整備しているか。</p> <p style="background-color: yellow;">(xii) シンジケートローン等について、コベナンツを機械的・形式的に取り扱っていないか。例えば、コベナンツに抵触した場合であっても、借り手企業の経営実態や再建可能性について十分検討することなく、直ちに債務償還等を要求していないか。また、コベナンツの変更・猶予に関する企業からの相談には適切に対応しているか。特に、シンジケートローンにおいては、関係金融機関と協力して一体的な対応に努めているか。</p> <p style="background-color: yellow;">(x iii) 当局が定める金融検査マニュアルや当局が行う金融検査を理由に、新規融資の謝絶や資金回収を行うなどの不適切な取扱いを行っていないか。</p> <p style="text-align: center;">顧客保護等管理態勢の確認検査用チェックリスト</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>

改定前	改定後
<p>1. 顧客説明管理態勢</p> <p>(1) 内部規程等の策定</p> <p>③【顧客説明マニュアルの内容】</p> <p>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のとなっているか。</p> <p>(i) リスクの特定等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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）</li> </ul> <p>(ii) 顧客の属性の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、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</li> <li>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。）</li> </ul> <p>(iii) 属性確認後契約締結までの手続</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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）</li> <li>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等）</li> </ul>	<p>1. 顧客説明管理態勢</p> <p>(1) 内部規程等の策定</p> <p>③【顧客説明マニュアルの内容】</p> <p>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のとなっているか。</p> <p>(i) リスクの特定等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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）</li> </ul> <p>(ii) 顧客の属性の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、<b>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</b><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</li> <li>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。）</li> </ul> <p>(iii) 属性確認後契約締結までの手続</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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）</li> <li>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、<b>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</b><sup>10</sup>等）</li> </ul>

改定前	改定後
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 取引に関する交渉経過等に関する記録の作成及び保存</li> <li>・ 顧客に対する書面交付が必要な場面及び交付の手続</li> <li>・ 顧客に対する交付書面の内容</li> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> <li>・ 顧客からの申込を拒絶する場合の手続</li> </ul> <p>(iv) 契約締結後のフォローアップ手続等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約締結及び実行の事後確認手続</li> <li>・ 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</li> <li>・ 相談・苦情等に関する他部門の担当者等との連携の方針</li> <li>・ コンプライアンス統括部門に対する情報伝達の手続</li> <li>・ 顧客サポート等に関する情報の連絡に関する手続</li> </ul> <p><b>(新設)</b></p> <p><b>(新設)</b></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>② <b>【顧客サポート等管理規程の内容】</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 取引に関する交渉経過等に関する記録の作成及び保存</li> <li>・ 顧客に対する書面交付が必要な場面及び交付の手続</li> <li>・ 顧客に対する交付書面の内容</li> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> <li>・ 顧客からの申込を拒絶する場合の手続</li> </ul> <p>(iv) 契約締結後のフォローアップ手続等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約締結及び実行の事後確認手続</li> <li>・ 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</li> <li>・ 相談・苦情等に関する他部門の担当者等との連携の方針</li> <li>・ コンプライアンス統括部門に対する情報伝達の手続</li> <li>・ 顧客サポート等に関する情報の連絡に関する手続</li> </ul> <p><b>脚注 9</b> 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収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検証する。</p> <p><b>脚注 10</b> 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検証する。</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>② <b>【顧客サポート等管理規程の内容】</b></p> <p>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</p>

改定前	改定後
<p>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に網羅し、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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul> <p><b>(新設)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>顧客サポート等の状況のモニタリングに関する取決め</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>取締役会等に対する報告に関する取決め</li> <li>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</li> </ul> <p><b>(新設)</b></p>	<p>適切性及び十分性の確保について必要な取決めに網羅し、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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li><b>障がい者等 13 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</b></li> <li>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</li> <li>顧客サポート等の状況のモニタリングに関する取決め</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>取締役会等に対する報告に関する取決め</li> <li>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</li> </ul> <p><b>脚注 13 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。</b></p>