

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;">顧客保護等管理態勢の確認検査用チェックリスト</p> <p>I. (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. (略)</p> <p>2. 顧客サポート等管理態勢 (1) (略)</p> <p>(2) 顧客サポート等の実施</p> <p>① 【顧客サポート等に係る管理態勢の整備】 (i) ~ (iii) (略) (iv) 顧客サポート等管理責任者は、金融ADR制度への対応として、特に、以下の点について態勢を整備しているか。¹⁴ イ. 指定紛争解決機関（以下「指定ADR機関」という。）が存在する場合 (i) (略) (ii) 手続実施基本契約を締結した指定ADR機関の商号又は名称及び連絡先を適切に公表しているか。また、預金者等に対する情報の提供に係る書面、契約締結前交付書面等、金融ADR制度への対応内容を記載することが法令上義務付けられている書面について、指定ADR機関の商号又は名称及び連絡先を記載しているか。</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>I. (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. (略)</p> <p>2. 顧客サポート等管理態勢 (1) (略)</p> <p>(2) 顧客サポート等の実施</p> <p>① 【顧客サポート等に係る管理態勢の整備】 (i) ~ (iii) (略) (iv) 顧客サポート等管理責任者は、金融ADR制度への対応として、特に、以下の点について態勢を整備しているか。¹⁴ イ. 指定紛争解決機関（以下「指定ADR機関」という。）が存在する場合 (i) (略) (ii) 手続実施基本契約を締結した指定ADR機関の商号又は名称及び連絡先を適切に公表しているか。<u>公表する際は、顧客にとって分かりやすいように表示しているか（例えば、ホームページで公表する場合において、顧客が容易に金融ADR制度の利用に関するページにアクセスできるような表示が望ましい。）。</u></p>

(新設)

ロ. 指定ADR機関が存在しない場合

(イ) 業務の規模・特性等を踏まえ、以下の各事項のうち一つ又は複数を苦情処理措置・紛争解決措置として適切に選択し、選択した措置が適切に機能する態勢を整備しているか。

a. ～b. (略)

(ロ) 預金者等に対する情報の提供に係る書面、契約締結前交付書面等、金融ADR制度への対応内容を記載することが法令上義務付けられている書面について、例えば、金融機関が外部機関を利用している場合には当該外部機関の商号又は名称及び連絡先を記載するなど、実態に即して適切な事項を記載しているか。なお、外部機関を利用する場合、顧客保護の観点から、例えば、外部機関の商号又は名称及び連絡先等、外部機関に関する情報について顧客への周知・公表を行うことが望ましい。

(新設)

②～③ (略)

また、預金者等に対する情報の提供に係る書面、契約締結前交付書面等、金融ADR制度への対応内容を記載することが法令上義務付けられている書面について、指定ADR機関の商号又は名称及び連絡先を記載しているか。

(ハ) 金融商品取引業者、保険会社が組成した金融商品や保険商品を金融機関が販売する場合、当該商品を組成した金融商品取引業者、保険会社や、当該商品を販売した金融機関といった、業態の異なる複数の業者が関係することになるため、顧客の問題意識を把握した上で、問題の発生原因に応じた適切な指定ADR機関を紹介するなど、丁寧な対応を行っているか。¹⁵

ロ. 指定ADR機関が存在しない場合

(イ) 業務の規模・特性等を踏まえ、以下の各事項のうち一つ又は複数を苦情処理措置・紛争解決措置として適切に選択し、選択した措置が適切に機能する態勢を整備しているか。なお、その際は、例えば、顧客が苦情・紛争を申し出るに当たり、顧客にとって地理的にアクセスしやすい環境を整備するなど、顧客の利便の向上に資するような取組みを行うことが望ましい。

a. ～b. (略)

(ロ) 預金者等に対する情報の提供に係る書面、契約締結前交付書面等、金融ADR制度への対応内容を記載することが法令上義務付けられている書面について、例えば、金融機関が外部機関を利用している場合には当該外部機関の商号又は名称及び連絡先を記載するなど、実態に即して適切な事項を記載しているか。なお、金融機関が外部機関を利用している場合、顧客保護の観点から、例えば、顧客が苦情・紛争を申し出るに当たり、外部機関を利用できることや、外部機関の商号又は名称及び連絡先、その利用方法等、外部機関に関する情報について、顧客にとって分かりやすいように、周知・公表を行うことが望ましい。

(ハ) 金融商品取引業者、保険会社が組成した金融商品や保険商品を金融機関が販売する場合については、本チェックリストⅡ. 2. (2)① (iv) イ. (ハ)を参照。

②～③ (略)

④ 【記録、保存及び報告】

(i) (略)

(ii) 顧客サポート等管理責任者は、顧客からの相談・苦情等の内容及び処理結果を、適時にコンプライアンス統括部門、内部監査部門等に報告しているか。特に、経営に重大な影響を与える、又は顧客の利益が著しく阻害される事項については、速やかにコンプライアンス統括部門、内部監査部門等の適切な部署へ報告するとともに、取締役会等に報告しているか。

⑤ 【相談・苦情等の原因分析及び改善の実施】

顧客サポート等管理責任者は、相談・苦情等の内容について分析し、必要な調査を行って相談・苦情等の発生原因を把握した上、内容の分析に基づき、必要に応じて取締役会等に対する改善のための提言や関連部署に対し報告・改善を求める等、改善に向けた取組を不断に行う態勢を整備しているか。特に、繰り返し生じる相談・苦情等については、何らかの問題が生じている可能性を含め十分検討し、適切な取組に向け、具体的な方策をとっているか。

⑥～⑨ (略)

脚注 14 (略)

(新設)

(3) (略)

3. ～4. (略)

④ 【記録、保存及び報告】

(i) (略)

(ii) 顧客サポート等管理責任者は、顧客からの相談・苦情等の内容及び対処結果を、適時にコンプライアンス統括部門、内部監査部門等に報告しているか。特に、経営に重大な影響を与える、又は顧客の利益が著しく阻害される事項については、速やかにコンプライアンス統括部門、内部監査部門等の適切な部署へ報告するとともに、取締役会等に報告しているか。

⑤ 【相談・苦情等の原因分析及び改善の実施】

顧客サポート等管理責任者は、相談・苦情等の内容及び対処結果について、指定ADR機関より提供された情報等も活用しつつ、分析し、必要な調査を行って相談・苦情等の発生原因を把握した上、その分析に基づき、必要に応じて取締役会等に対する改善のための提言や関連部署に対し報告・改善を求める等、改善に向けた取組を不断に行う態勢を整備しているか。特に、繰り返し生じる相談・苦情等については、何らかの問題が生じている可能性を含め十分検討し、適切な取組に向け、具体的な方策をとっているか。

⑥～⑨ (略)

脚注 14 (略)

脚注 15 保険商品の場合、金融機関（保険募集人）による販売時の説明等の問題であっても、所属保険会社等は、保険業法第 283 条第 1 項の規定により保険募集人が保険募集について保険契約者に加えた損害を賠償する責任を負う（同条第 2 項に掲げる場合を除く。）とされていることから、顧客は、金融機関が手続実施基本契約を締結する指定ADR機関のみならず、保険会社が手続実施基本契約を締結する指定ADR機関に対しても、原則として申立てを行うことができることに留意する。

(3) (略)

3. ～4. (略)

<p>5. 利益相反管理態勢</p> <p>(1) 内部規程等の策定</p> <p>① (略)</p> <p>② 【利益相反管理規程の内容】</p> <p>利益相反管理規程の内容は、当該金融機関又はグループ関連会社の業務の規模・特性に応じ、法令¹⁵に基づく利益相反管理の実施方針において定めるべき事項を含め、利益相反管理の適切性の確保についての必要な取決めを網羅し、管理を行うための組織体制、権限及び役割、方法等を明確に定める等、適切に規定されているか。特に、以下の事項について定めているか。</p> <p>(略)</p> <p>脚注¹⁵ 銀行法施行規則第14条の11の3の3第1項第3号。</p> <p>(2)~(3) (略)</p> <p>Ⅲ. 個別の問題点</p> <p>【検証ポイント】</p> <p>(略)</p> <p>1. (略)</p> <p>2. 顧客説明態勢</p> <p>(1)~(2) (略)</p> <p>(3) 弊害防止措置に関する着眼点</p> <p>顧客との取引において、優越的地位の濫用、抱き合わせ取引等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、金融商品取引業者との間で、法人顧客に対してオプトアウト¹⁶の機会</p>	<p>5. 利益相反管理態勢</p> <p>(1) 内部規程等の策定</p> <p>① (略)</p> <p>② 【利益相反管理規程の内容】</p> <p>利益相反管理規程の内容は、当該金融機関又はグループ関連会社の業務の規模・特性に応じ、法令¹⁶に基づく利益相反管理の実施方針において定めるべき事項を含め、利益相反管理の適切性の確保についての必要な取決めを網羅し、管理を行うための組織体制、権限及び役割、方法等を明確に定める等、適切に規定されているか。特に、以下の事項について定めているか。</p> <p>(略)</p> <p>脚注¹⁶ 銀行法施行規則第14条の11の3の3第1項第3号。</p> <p>(2)~(3) (略)</p> <p>Ⅲ. 個別の問題点</p> <p>【検証ポイント】</p> <p>(略)</p> <p>1. (略)</p> <p>2. 顧客説明態勢</p> <p>(1)~(2) (略)</p> <p>(3) 弊害防止措置に関する着眼点</p> <p>顧客との取引において、優越的地位の濫用、抱き合わせ取引等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、金融商品取引業者との間で、法人顧客に対してオプトアウト¹⁷の機会</p>
---	---

を提供することにより非公開情報の提供を行う場合や、内部管理等に関する業務を行うために非公開情報を受領し又は提供する場合に、適切な対応を行っているか。また、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。

脚注 16 あらかじめ非公開情報を共有する旨を通知された上で、共有を望まない場合に親法人等又は子法人等への非公開情報の提供の停止を求めることをいう。

3. ～5. (略)

6. 銀行代理業者への委託管理態勢

(略)

①【銀行代理業者の監督のための態勢整備】

銀行代理業者の監督のための部署を設置し又は担当者を配置し ¹⁷、銀行代理業者の監督、業務監査、研修、モニタリングを実施するための態勢を整備しているか。

②～③ (略)

脚注 17 外部委託管理責任者が兼任することを妨げるものではない。

7. 利益相反管理態勢

①【銀行代理業者及び子金融機関等の顧客の利益相反管理のための態勢整備】

当該金融機関を所属銀行とする銀行代理業者又は当該金融機関の子金融機関等 ¹⁸の顧客についても、顧客の利益が不当に害されることのないよう利益相反管理を行う態勢を整備しているか。

脚注 18 銀行法第13条の3の2第3項参照。

8. その他

金融機関が、業務に関し顧客保護や利便の向上のために必要であると金融機関に

を提供することにより非公開情報の提供を行う場合や、内部管理等に関する業務を行うために非公開情報を受領し又は提供する場合に、適切な対応を行っているか。また、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。

脚注 17 あらかじめ非公開情報を共有する旨を通知された上で、共有を望まない場合に親法人等又は子法人等への非公開情報の提供の停止を求めることをいう。

3. ～5. (略)

6. 銀行代理業者への委託管理態勢

(略)

①【銀行代理業者の監督のための態勢整備】

銀行代理業者の監督のための部署を設置し又は担当者を配置し ¹⁸、銀行代理業者の監督、業務監査、研修、モニタリングを実施するための態勢を整備しているか。

②～③ (略)

脚注 18 外部委託管理責任者が兼任することを妨げるものではない。

7. 利益相反管理態勢

①【銀行代理業者及び子金融機関等の顧客の利益相反管理のための態勢整備】

当該金融機関を所属銀行とする銀行代理業者又は当該金融機関の子金融機関等 ¹⁹の顧客についても、顧客の利益が不当に害されることのないよう利益相反管理を行う態勢を整備しているか。

脚注 19 銀行法第13条の3の2第3項参照。

8. その他

金融機関が、業務に関し顧客保護や利便の向上のために必要であると金融機関に

において判断した業務¹⁹については、顧客保護等管理方針、顧客保護等管理規程等において自ら定めた水準に応じ、適切な管理態勢が整備されているか。

脚注 19 本チェックリスト I. の【検証ポイント】最初のポイント⑤に記載の「その他金融機関の業務に関し顧客保護や利便の向上のために必要であると金融機関において判断した業務の管理が適切になされることの確保」参照。

において判断した業務²⁰については、顧客保護等管理方針、顧客保護等管理規程等において自ら定めた水準に応じ、適切な管理態勢が整備されているか。

脚注 20 本チェックリスト I. の【検証ポイント】最初のポイント⑤に記載の「その他金融機関の業務に関し顧客保護や利便の向上のために必要であると金融機関において判断した業務の管理が適切になされることの確保」参照。