

主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

現 行	改 正 後
<p>【本編】</p> <p>Ⅲ 主要行等監督上の評価項目</p> <p>Ⅲ－３ 業務の適切性</p> <p>Ⅲ－３－４ 利用者保護ルール等</p> <p>Ⅲ－３－４－１ 顧客の誤認防止等</p> <p>Ⅲ－３－４－１－１ 意義</p> <p>顧客に対する利便性の向上や事務の合理化の観点から、当該銀行が、その営業所を他者の店舗と同一の建物内に設置するなどの場合があるが、その際、顧客に対する弊害防止措置が講じられていることが重要である。</p> <p>Ⅲ－３－４－１－２ 主な着眼点</p> <p>銀行が、その営業所を他者の本支店等と同一建物、同一フロアに設置する場合には、顧客の誤認防止、顧客情報の保護及び防犯上の観点から、適切な措置が講じられているか。また、コンピュータ設備を共用する場合に銀行自らの情報管理規定が遵守できるよう体制が整備されているか。</p> <p>（新設）</p>	<p>【本編】</p> <p>Ⅲ 主要行等監督上の評価項目</p> <p>Ⅲ－３ 業務の適切性</p> <p>Ⅲ－３－４ 利用者保護ルール等</p> <p>Ⅲ－３－４－１ 顧客の誤認防止等</p> <p>Ⅲ－３－４－１－１ 意義</p> <p>顧客に対する利便性の向上や事務の合理化の観点から、当該銀行が、その営業所を他者の店舗と同一の建物内に設置するなどの場合があるが、その際、顧客に対する弊害防止措置が講じられていることが重要である。</p> <p>Ⅲ－３－４－１－２ 主な着眼点</p> <p>銀行が、その営業所を他者の本支店等と同一建物、同一フロアに設置する場合には、顧客の誤認防止、顧客情報の保護及び防犯上の観点から、適切な措置が講じられているか。また、コンピュータ設備を共用する場合に銀行自らの情報管理規定が遵守できるよう体制が整備されているか。</p> <p><u>銀行の店舗戦略や業務運営の見直しが進められている中、例えば、過疎地にある営業所を住民等のニーズに基づき維持する場合や、経営統合の結果として生じた同一地域に所在する営業所について、複数の銀行が共同で営業所を設置することが考えられる。運営形態としては、複数の銀行が共同して営業所を設置する場合のほか、例えば、一方の銀行が他方の銀行から委託を受けて銀行代理業や登録金融機関業務などの業務を行う場合や、複数の銀行が同一の者に銀行代理業を委託する場合などが考えられる。</u></p> <p><u>このように、複数の銀行が、同一建物、同一フロアに共同の営業所を設置して運営する場合、必ずしも、当該銀行自身の業務のためのスペースと、他の銀行の業務のためのスペースとの間に、いわゆる遮断壁を設ける必要はないものの、顧客の誤認防止等の観点から、特に以下の点に留意すること。</u></p> <p>① 銀行が、その営業所を他の銀行等の金融機関の本支店等と同一建物、</p>

主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

現 行	改 正 後
	<p><u>同一フロアに設置してその業務を行う場合には、以下の点について、顧客に対して十分な説明を行っているか。</u></p> <p><u>イ. 当該銀行と当該金融機関は、別法人であること。</u></p> <p><u>ロ. 当該銀行が提供する商品・サービスは、当該金融機関が提供しているものではないこと。</u></p> <p>② <u>銀行の営業職員が、他の銀行等の金融機関の営業部門と兼職をしている場合には、顧客の誤認防止の観点から、以下のような措置が適切に講じられているか。また、銀行における報告態勢、指揮・命令系統を明確にしているか。</u></p> <p><u>イ. 営業職員が同一の営業所内で取り扱う商品・サービスの内容及びその提供主体である法人名を、当該営業所に掲示することなどにより、来訪した顧客が容易に認識できるようにすること。</u></p> <p><u>ロ. 当該職員が、顧客に対し、その兼職する銀行等の金融機関の範囲を分かりやすく明示すること。特に、例えば窓口業務のように、不特定多数の顧客を相手にする業務を行う場合は、当該職員が取り扱う主な商品・サービスの範囲や当該職員の兼職の状況について、当該窓口への掲示等により、顧客に対し常時明示されていることが望ましい。</u></p> <p><u>ハ. 特に、当該職員が新規顧客に対し勧誘を行う場合や、顧客に対し新たな商品・サービスの勧誘を行う場合には、その兼職状況及び取り扱う商品・サービスの範囲について、十分な説明を行うこと。</u></p> <p><u>ニ. 顧客と契約を締結する際には、書面等による確認を行うなど、当該契約の相手方である法人名を顧客が的確に認識できる機会を確保すること。</u></p> <p>③ <u>共同の営業所を運営する他の銀行等の金融機関の業務に顧客情報が顧客の同意なく流用されることのないよう、顧客情報の適正な管理のため、Ⅲ-3-3-3を踏まえた対応が適切に講じられているか。</u></p>