

現 行

目次

0 一般事項

(略)

1 共通事項

- 1 - 1 オフサイト・モニタリングについて
- 1 - 2 早期警戒制度について
- 1 - 3 早期是正措置の運用について
- 1 - 4 自己資本比率の計算について
- 1 - 5 検査との連携
- (新設)
- 1 - 6 金融機関の健全性に関し報告を求める場合及び業務改善を求める場合の着眼点
- 1 - 7 認可・承認等にあたっての手続き等について
- 1 - 8 資本の額の増加の手続き等について
- 1 - 9 子会社等について
- 1 - 10 預金等の取扱いについて
- 1 - 11 説明書類の作成・縦覧等について
- 1 - 12 産業活力再生措置法に関する金融機関の留意事項について
- 1 - 13 預金保険法に関する留意事項について
- 1 - 14 その他

改 正 後

目次

0 一般事項

(略)

1 共通事項

- 1 - 1 オフサイト・モニタリングについて
- 1 - 2 早期警戒制度について
- 1 - 3 早期是正措置の運用について
- 1 - 4 自己資本比率の計算について
- 1 - 5 検査との連携
- 1 - 6 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
- 1 - 7 金融機関の健全性に関し報告を求める場合及び業務改善を求める場合の着眼点
- 1 - 8 認可・承認等にあたっての手続き等について
- 1 - 9 資本の額の増加の手続き等について
- 1 - 10 子会社等について
- 1 - 11 預金等の取扱いについて
- 1 - 12 説明書類の作成・縦覧等について
- 1 - 13 産業活力再生措置法に関する金融機関の留意事項について
- 1 - 14 預金保険法に関する留意事項について
- 1 - 15 その他

現 行	改 正 後
(新設)	<div style="border: 3px double black; padding: 5px;"> <p data-bbox="1182 268 2123 352">1 - 6 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> </div>
(新設)	<p data-bbox="1137 438 1496 470">1 - 6 - 1 基本的な考え方</p> <p data-bbox="1137 534 2141 901">(1) <u>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。</u></p> <p data-bbox="1137 965 2141 1380">(2) <u>「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」(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するため、1 - 6 - 2以下を制定した。</u></p> <p data-bbox="1189 1396 2141 1428">(注1) <u>本ガイドラインは、説明義務・説明責任（アカウントビリティ）の</u></p>

現 行	改 正 後
	<p data-bbox="1272 212 2136 288"><u>徹底を中心に顧客との情報共有の拡大と相互理解の向上に向けた取り組みまで幅広い領域を対象としている。(別図参照)</u></p> <p data-bbox="1193 308 2136 432"><u>(注2) 上記(1)の説明体制の整備は銀行の営むすべての業務が対象となるが、資産運用商品の販売に関しては既に金融商品販売法の施行等に対応した体制整備が行われている。</u></p> <p data-bbox="1137 499 2136 671"><u>(3) 上記の説明態勢及びそれを補完する相談苦情処理機能が構築され機能しているかどうかは、顧客保護及び利用者利便の観点も含め、銀行の健全かつ適切な業務運営の基本に関わることから、関係する内部管理態勢は高い実効性が求められる。</u></p> <p data-bbox="1189 691 2136 1109"><u>当局としては、こうした内部管理態勢の実効性等に疑義が生じた場合は、必要に応じ報告(法第24条に基づく報告を含む)を求めて検証し、業務運営の適切性、健全性に問題があると認められれば、法第24条に基づき改善報告を求め、または、重大な問題があると認められる場合には、法第26条に基づき業務改善命令を発出するものとする。ただし、法第24条に基づき各銀行から報告される「リレーションシップバンキングの機能強化計画」の中に、16年度までの「集中改善期間」内に改善を図る計画が記載され、その実行が確実に見込まれる場合には、その実施状況をフォローアップすることを基本とする。</u></p> <p data-bbox="1137 1176 2136 1396"><u>(4) なお、検証の結果、経営として上記(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。</u></p>

現 行	改 正 後
(新設)	<p>1 - 6 - 2 <u>全行的な内部管理態勢の確立</u></p> <p>(1) <u>顧客への説明態勢及び相談苦情処理機能に関する全行的な内部管理態勢の確立に関し、取締役会が適切に機能を発揮しているか。</u></p> <p>(2) <u>法令の趣旨を踏まえた社内規則等の作成</u></p> <p><u>業務の内容及び方法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。</u></p> <p><u>与信取引には、例えば、手形割引、貸付金（手形貸付、証書貸付、当座貸越）、債務保証、外国為替等の多様な取引があり、また、保証契約についても、保証約定書形式や手形保証等の種類があるが、それぞれの類型に応じた態勢整備がなされているか。</u></p> <p><u>さらに、インターネット取引等の異なる取引方法に応じた態勢整備がなされているか。</u></p> <p><u>顧客の知識、経験及び財産の状況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。</u></p> <p><u>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。</u></p> <p>(3) <u>法令の趣旨を踏まえた行内の実施態勢の構築</u></p> <p><u>社内規則等に基づいて業務が運営されるため、研修その他の体制（社内規則等の配布・管理体制を含む）が整備されているか。</u></p>

現 行	改 正 後
(新設)	<p>・ <u>特に、顧客からの苦情やトラブルが多発している場合には、まずマニュアル等の社内規則等の営業店に対する周知・徹底状況を確認し、実施態勢面の原因と問題点を検証する。</u></p> <p><u>説明態勢等の実効性を確保するため、検査・監査等の内部牽制機能は十分発揮されているか。</u></p> <p>(4) <u>相談苦情処理機能と説明態勢の連携</u></p> <p><u>経営相談機能を充実・強化するための環境整備として、与信後における顧客との情報の相互共有に向けた説明態勢が整備されているか。(1-6-6を参照)</u></p> <p><u>顧客からの苦情等への対応は、単に処理の手続きの問題と捉えるに留まらず、苦情等の内容に応じ、紛争処理段階における説明態勢の問題として位置付け、可能な限り顧客の理解と納得を得て解決することを目指したものとなっているか。</u></p> <p>1-6-3 <u>契約時点等における説明</u></p> <p><u>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。</u></p> <p>(1) <u>商品または取引の内容及びリスク等に係る説明</u></p>

現 行	改 正 後
	<p><u>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。</u></p> <p><u>なお、検証にあたっては、特に以下の点に留意する。</u></p> <p><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、具体的に解り易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。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。</u></p> <p><u>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。</u></p> <p><u>例えば、保証契約の形式的な内容にとどまらず、保証人の法的効果とリスクについて、上記 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><u>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。</u></p> <p><u>包括根保証契約については判例上一定の場合に保証人の責任が制限されていることを踏まえ、経営に実質的に関与していない第三者と包括根保証</u></p>

現 行	改 正 後
	<p data-bbox="1211 213 2141 339"><u>契約を締結する場合には、契約締結後、保証人の要請があれば、定期的かつ必要に応じて随時、債務者の借入残高・返済状況について情報を提供することとしているか。</u></p> <p data-bbox="1137 405 1664 435">(2) <u>契約締結の客観的合理的理由の説明</u></p> <p data-bbox="1193 501 2141 627"><u>顧客から説明を求められたときは、事後の紛争等を未然に防止するため、契約締結の客観的合理的理由についても、顧客の理解と納得を得ることを目的とした説明を行う態勢が整備されているか。</u></p> <p data-bbox="1193 644 2141 722"><u>なお、以下の から の検証に関しては、各項に掲げる事項について顧客から求められれば説明する態勢が整備されているかに留意する。</u></p> <p data-bbox="1193 788 1384 818">— <u>貸付契約</u></p> <p data-bbox="1240 836 2141 962"><u>貸付金額、金利、返済条件、期限の利益の喪失事由、財務制限条項等の契約内容について、顧客の知識、経験及び財産の状況を踏まえた契約締結の客観的合理的理由</u></p> <p data-bbox="1193 1027 1413 1058">— <u>担保設定契約</u></p> <p data-bbox="1240 1075 2141 1153"><u>極度額等の契約内容について、担保提供者の知識、経験及び財産の状況を踏まえた契約締結の客観的合理的理由</u></p> <p data-bbox="1193 1219 1973 1249">— <u>経営に実質的に関与していない第三者に保証を求める場合</u></p> <ul data-bbox="1223 1267 2141 1441" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1223 1267 2141 1345">・ <u>保証人の立場、主債務者や他の保証人との関係等を踏まえ、当該保証人との間で保証契約を締結する客観的合理的理由</u> <li data-bbox="1223 1362 2141 1441">・ <u>特に包括根保証契約については、「債権保全の観点からみて有効性に限界がある」と指摘されていることも踏まえた客観的合理的理由</u>

現 行	改 正 後
	<p>— <u>経営者等に包括根保証を求める場合</u> <u>家計と経営が未分離であることや、財務諸表の信頼性に問題があるような中小企業の場合、「経営者の個人保証には、企業の信用補完且つ経営に対する規律付けという機能が認められる」とされる一方、代表者であることをもって一律に包括根保証を求めることについて様々な批判があることを踏まえ、当該保証人と包括根保証契約を締結する客観的合理的理由</u></p> <p>(3) <u>契約の意思確認</u></p> <p>— <u>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。</u> <u>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牽制機能が確立されているか。</u></p> <p>— <u>(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、実効性の高い内部牽制機能が確立されているか。</u></p> <p>— <u>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。</u></p> <p>(4) <u>契約書等の書面の交付</u></p>

現 行	改 正 後
<p>(新設)</p>	<p><u>貸付契約、担保設定契約又は保証契約を締結したときは、原則として契約者本人に契約書等の契約内容を記載した書面を交付することとしているか。</u></p> <p><u>なお、検証にあたっては、特に以下の点に留意する。</u></p> <p>— <u>銀行取引約定書は、双方署名方式を採用するか、またはその写しを交付することとしているか。</u></p> <p>— <u>貸付契約書、担保設定契約書及び保証契約書については、その写しを交付すること等により顧客が契約内容をいつでも確認できるようになっているか。</u></p> <p>— <u>取引の形態から貸付契約の都度の契約書面の作成が馴染まない手形割引、手形貸付については、契約条件の書面化等、契約面の整備を適切に行うことにより顧客が契約内容をいつでも確認できるようになっているか。</u></p> <p>1 - 6 - 4 <u>貸付けに関する基本的な経営の方針（クレジットポリシー等）との整合性</u></p> <p><u>与信取引面における説明態勢については、各銀行の貸付けに関する基本的な経営の方針（クレジットポリシー等）との整合性についても検証する必要がある。</u></p> <p><u>その際、例えば以下の点に留意する。</u></p> <p><u>(1) 健全な融資慣行の確立と担保・保証に過度に依存しない融資の促進の観点</u></p> <p><u>健全な融資慣行は必ずしも担保・保証に頼ることではなく、貸付けは、借</u></p>

現 行	改 正 後
(新設)	<p><u>り手の経営状況、資金使途、回収可能性等を総合的に判断して行うものであることを認識し、また、「事業からのキャッシュフローを重視し、担保・保証に過度に依存しない融資の促進を図る」、「第三者保証の利用に当たっては過度なものとならないよう」にするとの観点から、経営の方針としてどのように対応しようとしており、当該方針が実際の説明態勢にどのように反映されているか。</u></p> <p><u>(2) 地域貢献</u></p> <p><u>地域金融機関の貸付に関する基本的な経営の方針等において「地域経済の発展への寄与」、「地域の中小企業の育成・健全化」等の姿勢を掲げている場合に、当該方針が実際の説明態勢にどのように反映されているか。</u></p> <p>1 - 6 - 5 <u>銀行取引約定書ひな型の廃止への対応</u></p> <p><u>12年4月に全国銀行協会の「銀行取引約定書ひな型」が廃止されたことを受け、各銀行が自己責任に基づいて一層の創意工夫を発揮すること及び顧客のより自由な選択を可能とすることが求められているが、この点に関する顧客への説明態勢が整備されているか。</u></p> <p><u>なお、検証にあたっては、例えば以下の点に留意する。</u></p> <p><u>(1) ひな型廃止と新銀行取引約定書の導入の趣旨等について、既存の顧客にも適切に説明を行う態勢が整備されているか。</u></p> <p><u>(2) 従来銀行取引約定書を差し入れている債務者及び当該約定書に連署している連帯保証人からの求めがあれば、新しい約定書及び保証契約書への差し</u></p>

現 行	改 正 後
<p>(新設)</p>	<p><u>替えに応じる態勢が整備されているか。</u></p> <p><u>(3) なお、新銀行取引約定書を導入しないこととしている場合には、顧客から求められれば、下記の金融制度調査会答申の考え方を踏まえ、客観的合理的理由について説明する態勢が整備されているか。</u></p> <p><u>(参考)「我が国金融システムの改革について」</u> <u>(平成9年6月13日 金融制度調査会答申 抜粋)</u></p> <p><u>4. 金融機関等の利用者の保護</u></p> <p><u>(4) 各種約款等について</u></p> <p><u>銀行等との取引における各種約款については、例えば、約款等の写しの交付が必ずしも徹底されていない。また、条項によっては利用者にとって一方的、あるいは不明確であるという批判がある。今後、こうした指摘があることを踏まえ、銀行等と利用者との衡平の観点、利用者にとって契約関係をより明確に分かりやすくする観点から、銀行取引約定書、消費者ローンひな型等の各種約款等の見直しについて直ちに関係業者において検討が開始され、98年度中にも所要の措置が講ぜられることが必要であると考えられる。</u></p> <p>1 - 6 - 6 <u>顧客との情報共有の拡大と相互理解の向上に向けた取組み</u></p> <p><u>貸し手金融機関と借り手企業がリレーションシップバンキングに伴うリスクを的確に認識し、リスク情報を共有し、リスクの共同管理やコストの共同負担を行うという基本的方向性を踏まえれば、リレーションシップバンキングの機能強化のためには、貸し手と借り手の相互の共通理解を築き、その基</u></p>

現 行	改 正 後
	<p><u>盤のもとでリスクを共同管理しながら必要に応じ経営改善支援・早期事業再生等に取り組んでいくことが重要である。</u></p> <p><u>こうした観点から、説明態勢に関連して、以下のような態勢が整備されているかについても検証するものとする。</u></p> <p><u>(1) 相互の共通理解に向けた基盤整備の取組み</u></p> <p>— <u>銀行側からの意思疎通</u></p> <p><u>各銀行においては、与信後における債務者の業況把握、貸出条件の履行状況、資金使途の確認、事業計画の遂行状況といった債務者の実情にあった適切な管理を十分行うこととされているが(1-7-3(1)参照)こうした過程における借り手企業の業況や財務内容、担保提供を受けた資産の評価等に関する銀行の判断について、借り手企業との相互の共通理解を得ることを目的とした説明態勢が整備されているか。</u></p> <p>— <u>借り手企業からの意思疎通</u></p> <p><u>借り手企業に対し、長期継続的な信頼関係をもとに、経営内容について早め早めに銀行と相談することがリレーションシップバンキングのメリットを享受することになることを理解してもらうための説明態勢が整備されているか。</u></p> <p><u>(2) 経営相談・支援機能の充実・強化に向けた取組み</u></p> <p><u>経営改善支援(経営改善計画や借入金返済計画の策定を含む)や早期事業再生に向けた取組みが必要と認められる場合は、相互の共通理解のもと、顧客の業況や財務内容、さらには事業の将来性等についての銀行の判断を率直</u></p>

現 行	改 正 後
(新設)	<p data-bbox="1189 212 2107 244"><u>に説明した上で、顧客との相談・顧客への助言を行うこととしているか。</u></p> <p data-bbox="1137 309 1720 341">1 - 6 - 7 <u>取引関係の見直し等の場合の説明</u></p> <p data-bbox="1189 405 2141 580"><u>借り手企業との取引関係の見直し等を行う場合の説明については、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。</u></p> <p data-bbox="1189 596 2141 676"><u>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。</u></p> <p data-bbox="1137 740 2141 820"><u>(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</u></p> <p data-bbox="1189 884 2141 1011"><u>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、1 - 6 - 3 (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。</u></p> <p data-bbox="1137 1075 1800 1107"><u>(2) 顧客の要望を謝絶し貸付契約に至らない場合</u></p> <p data-bbox="1189 1171 2141 1251"><u>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。</u></p> <ul data-bbox="1189 1315 2141 1442" style="list-style-type: none"> • <u>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。</u>

現 行	改 正 後
(新設)	<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、企業再生手続き(法的整理・私的整理)及び保証人の個人再生手続等の場合</p> <p>— <u>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。</u></p> <p>— <u>手続の各段階で、顧客から求められれば、その客観的合理的理由を説明することとしているか。</u></p> <p>1 - 6 - 8 苦情等処理機能の充実・強化</p> <p>(1) <u>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。</u> <u>なお、検証にあたっては、特に、1 - 6 - 7 (取引関係の見直し等の場合の説明)に関する苦情等の取扱体制の実効性に留意する。</u></p> <p>(2) <u>「銀行よろず相談所」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。</u></p> <p>(3) <u>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。</u></p> <p>・ <u>融資・担保解除の強要や回収妨害等の不当な行為に対する対応態勢が確</u></p>

現 行	改 正 後
(新設)	<p><u>立されているか。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>与信取引関連も含め、組織的犯罪処罰法に基づく「疑わしい取引の届出」を的確に行うための法務問題に関する一元的な管理態勢が整備され、機能しているか。</u> <p>1 - 6 - 9 <u>不公正取引との誤認防止</u></p> <p><u>(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。</u></p> <p><u>13年7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布するにとどまらず、実務に即した具体的な説明態勢の整備を行っているか。</u></p> <p><u>なお、検証にあたっては、例えば以下の点に留意する。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>問題となる行為の例として「融資先企業に対し、その責めに帰すべき正当な事由がないのに、要請に応じなければ今後の融資等に関し不利な取扱いをする旨を示唆すること等によって、契約に定めた変動幅を超えて金利の引上げを受け入れさせ、又は、契約に定めた返済期限が到来する前に返済させること」、「債権保全に必要な限度を超えて、過剰な追加担保を差し入れさせること」が示されているが、こうした行為が行われないように法令等遵守態勢を確立する一方で、金利の見直し等の客観的合理的理由について、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</u>

現 行	改 正 後
	<p><u>るか。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>問題となる行為の例として「融資先企業に対し、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いるか。</u> <p><u>(2) 証券取引法に規定されたいわゆるインサイダー取引規制等の不公正取引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。</u></p> <p><u>(参考)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> — <u>新しい中小企業金融の法務に関する研究会報告書(15.7.16:金融庁)</u> — <u>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(15.3.28:金融庁)</u> — <u>リレーションシップバンキングの機能強化に向けて(15.3.27:金融審議会)</u> — <u>金融機関と企業との取引慣行に関する調査報告書(13.7.4:公正取引委員会)</u> — <u>銀行取引約定書ひな型の廃止と留意事項の作成について(12.4.18:全国銀行協会)</u> — <u>我が国金融システムの改革について(9.6.13:金融制度調査会)</u>

現 行	改 正 後
<div data-bbox="116 252 1077 395" style="border: 3px double black; padding: 5px;"> <p>1 - <u>6</u> 金融機関の健全性に関し報告を求める場合及び業務改善を求める場合の着眼点</p> </div> <p>銀行に係る不祥事件、銀行に対する社会的批判その他の理由により、その業務運営の適切性、健全性に疑義が生じた場合には、必要に応じ法第24条に基づき報告を求め、内容によっては法第26条に基づき業務改善命令を命ずることが必要となる。以下は、その際の着眼点を類型化して整理したものである。</p> <p>1 - <u>6</u> - 1 経営姿勢 (略)</p> <p>1 - <u>6</u> - 2 経営管理 (略)</p> <p>1 - <u>6</u> - 3 資産管理 (略)</p> <p>1 - <u>6</u> - 4 「その他付随業務」の取扱いについて</p> <p>銀行が法第10条第2項の業務(同項各号に掲げる業務を除く。以下「その他の付随業務」という。)を行う際には、以下の観点から十分な対応を検証し、態勢整備を図っているか。</p>	<div data-bbox="1149 252 2096 395" style="border: 3px double black; padding: 5px;"> <p>1 - <u>7</u> 金融機関の健全性に関し報告を求める場合及び業務改善を求める場合の着眼点</p> </div> <p>(同 左)</p> <p>1 - <u>7</u> - 1 経営姿勢 (略)</p> <p>1 - <u>7</u> - 2 経営管理 (略)</p> <p>1 - <u>7</u> - 3 資産管理 (略)</p> <p>1 - <u>7</u> - 4 「その他付随業務」の取扱いについて</p> <p>(同 左)</p>

現 行	改 正 後
<p>(1) 銀行が、従来から固有業務と一体となって実施することを認められてきたコンサルティング業務、ビジネスマッチング業務、M & Aに関する業務、事務受託業務については、取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化の観点から、固有業務と切り離してこれら業務を行う場合も「その他の付随業務」に該当する。</p> <p>なお、実施にあたっては、顧客保護や法令等遵守の観点から、以下の点について態勢整備が図られている必要があることに留意すること。</p> <p>(略)</p> <p>(略)</p> <p>付随業務に関連した顧客の情報管理について、目的外使用も含め具体的な取扱い基準が定められ、それらの行員等に対する周知徹底について検証態勢が整備されているか(事務ガイドライン1 - <u>6</u> - 2(6)を参照のこと)。</p> <p>(以下省略)</p> <p>1 - <u>6</u> - 5 銀行の事務の外部委託</p> <p>各銀行が事務の外部委託を行うに際し、以下の観点から十分な対応を行っているか。なお、以下に示す観点は、あくまで一般的な着眼点であり、委託事務の内容等に応じ、追加的に検証を必要とする場合がある点に留意する。</p> <p>(注1) (略)</p> <p>(注2) (略)</p>	<p>(1) (同 左)</p> <p>(略)</p> <p>(略)</p> <p>付随業務に関連した顧客の情報管理について、目的外使用も含め具体的な取扱い基準が定められ、それらの行員等に対する周知徹底について検証態勢が整備されているか(事務ガイドライン1 - <u>7</u> - 2(6)を参照のこと)。</p> <p>(以下省略)</p> <p>1 - <u>7</u> - 5 銀行の事務の外部委託</p> <p>(同 左)</p> <p>(注1) (略)</p> <p>(注2) (略)</p>

現 行	改 正 後
<p>(注3) 当該外部委託が、銀行と子会社等との間で行われる場合には、事務ガイドライン1 - <u>9</u>も参照のこと。</p>	<p>(注3) 当該外部委託が、銀行と子会社等との間で行われる場合には、事務ガイドライン1 - <u>10</u>も参照のこと。</p>
<p>(以下省略)</p>	<p>(以下省略)</p>
<p>1 - <u>6</u> - 6 その他</p>	<p>1 - <u>7</u> - 6 その他</p>
<p>(以下省略)</p>	<p>(以下省略)</p>
<p>1 - <u>7</u> 認可・承認等にあたっての手続き等について</p>	<p>1 - <u>8</u> 許可・承認等にあたっての手続き等について</p>
<p>1 - <u>7</u> - 1 株式の取得制限</p>	<p>1 - <u>8</u> - 1 株式の取得制限</p>
<p>(以下省略)</p>	<p>(以下省略)</p>
<p>1 - <u>7</u> - 2 証券業務関係について</p>	<p>1 - <u>8</u> - 2 証券業務関係について</p>
<p>(以下省略)</p>	<p>(以下省略)</p>
<p>1 - <u>7</u> - 3 大口信用供与</p>	<p>1 - <u>8</u> - 3 大口信用供与</p>
<p>(以下省略)</p>	<p>(以下省略)</p>
<p>1 - <u>7</u> - 4 アームズ・レンジス・ルール</p>	<p>1 - <u>8</u> - 4 アームズ・レンジス・ルール</p>

現 行	改 正 後
<p>(以下省略)</p> <p>1 - <u>7</u> - 5 合併等</p> <p>(以下省略)</p> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>1 - <u>8</u> 資本の額の増加の届出の手続き等について</p> </div> <p>1 - <u>8</u> - 1 第三者割当増資について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ (略) ・ (略) ・ (略) <p>・ なお、以下の手続きは、一般的な第三者割当増資のスケジュール(注)を想定して監督上の事務フローを定めたものであり、ケースにより異なる対応が必要な場合、あるいは銀行持株会社の行う第三者割当増資については、適宜、読み替えて対応するものとする。</p> <p>また、法第14条の2の規定に基づく自己資本比率の基準を定める件(平成5年大蔵省告示第55号。以下、1 - <u>8</u>において、告示という。)第4条第3項等に定める基本的項目に該当する海外特別目的会社が学校する優先出資証券についても、適宜読み替えて対応するものとする。</p> <p>(注) (以下省略)</p>	<p>(以下省略)</p> <p>1 - <u>8</u> - 5 合併等</p> <p>(以下省略)</p> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>1 - <u>9</u> 資本の額の増加の届出の手続き等について</p> </div> <p>1 - <u>9</u> - 1 第三者割当増資について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ (略) ・ (略) ・ (略) <p>・ なお、以下の手続きは、一般的な第三者割当増資のスケジュール(注)を想定して監督上の事務フローを定めたものであり、ケースにより異なる対応が必要な場合、あるいは銀行持株会社の行う第三者割当増資については、適宜、読み替えて対応するものとする。</p> <p>また、法第14条の2の規定に基づく自己資本比率の基準を定める件(平成5年大蔵省告示第55号。以下、1 - <u>9</u>において、告示という。)第4条第3項等に定める基本的項目に該当する海外特別目的会社が学校する優先出資証券についても、適宜読み替えて対応するものとする。</p> <p>(注) (以下省略)</p>

現 行	改 正 後
<p>1 - <u>8</u> - 2 銀行が第三者割当増資を行う方針を決定したときにおける取扱い</p> <p>(以下省略)</p>	<p>1 - <u>9</u> - 2 銀行が第三者割当増資を行う方針を決定したときにおける取扱い</p> <p>(以下省略)</p>
<p>1 - <u>8</u> - 3 銀行が新株発行(条件)の決議を行ったときにおける取扱い</p> <p>(以下省略)</p>	<p>1 - <u>9</u> - 3 銀行が新株発行(条件)の決議を行ったときにおける取扱い</p> <p>(以下省略)</p>
<p>1 - <u>8</u> - 4 資本の額の増加の届出</p> <p>(以下省略)</p>	<p>1 - <u>9</u> - 4</p> <p>(以下省略)</p>
<p>1 - <u>8</u> - 5 第三者割当増資終了後の取扱い</p> <p>(以下省略)</p>	<p>1 - <u>9</u> - 5 第三者割当増資終了後の取扱い</p> <p>(以下省略)</p>
<p>1 - <u>9</u> 子会社等について</p> <p>(中略)</p>	<p>1 - <u>10</u> 子会社等について</p> <p>(中略)</p>
<p>1 - <u>9</u> - 1 子会社等の業務の範囲</p> <p>子会社等の業務の範囲については、以下の点に留意するものとする。</p> <p>(1) 銀行の代理店</p>	<p>1 - <u>10</u> - 1 子会社等の業務の範囲</p> <p>(同左)</p> <p>(1) 銀行の代理店</p>

現 行	改 正 後
<p>(略)</p> <p>(2) 銀行の子会社が営む従属業務(法第16条の2第2項第1号に規定する従属業務をいう。)以下同じ。)については、事務ガイドライン1-<u>6</u>-5等に沿って適切な対応を行っているか。</p> <p>(以下省略)</p> <p>1-<u>9</u>-2 金融機関の貸出金等に係る担保不動産の保有・管理会社(いわゆる自己競落会社)の取扱いについて</p> <p>(以下省略)</p> <p>1-<u>9</u>-3 銀行の海外における子会社等の業務の範囲</p> <p>(中略)</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) (略)</p> <p>(3) 出資先外国法人として報告がなされたもの(当該出資先外国法人がその業務を)行わせるために設立した会社及びこれらと同様の業務を営む会社を含み、上記(2)の子会社を除く)で、新法の施行の際、子会社対象会社の営むことができる業務以外の業務を現に営む子法人等又は関連法人等については、上記1-<u>9</u>-1(4)に準じて取り扱う。</p>	<p>(略)</p> <p>(2) 銀行の子会社が営む従属業務(法第16条の2第2項第1号に規定する従属業務をいう。)以下同じ。)については、事務ガイドライン1-<u>7</u>-5等に沿って適切な対応を行っているか。</p> <p>(以下省略)</p> <p>1-<u>10</u>-2 金融機関の貸出金等に係る担保不動産の保有・管理会社(いわゆる自己競落会社)の取扱いについて</p> <p>(以下省略)</p> <p>1-<u>10</u>-3 銀行の海外における子会社等の業務の範囲</p> <p>(中略)</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) (略)</p> <p>(3) 出資先外国法人として報告がなされたもの(当該出資先外国法人がその業務を)行わせるために設立した会社及びこれらと同様の業務を営む会社を含み、上記(2)の子会社を除く)で、新法の施行の際、子会社対象会社の営むことができる業務以外の業務を現に営む子法人等又は関連法人等については、上記1-<u>10</u>-1(4)に準じて取り扱う。</p>

現 行	改 正 後
(以下省略)	(以下省略)
1 - <u>9</u> - 4 銀行とその証券子会社等の関係について	1 - <u>10</u> - 4 銀行とその証券子会社等の関係について
(以下省略)	(以下省略)
1 - <u>9</u> - 5 金融機関等とその関係保険会社の関係について	1 - <u>10</u> - 5 金融機関等とその関係保険会社の関係について
(以下省略)	(以下省略)
1 - <u>9</u> - 6 外国銀行支店による業務提供会社への業務の委託について	1 - <u>10</u> - 6 外国銀行支店による業務提携会社への業務の委託について
(以下省略)	(以下省略)
1 - <u>10</u> 預金等の取扱いについて	1 - <u>11</u> 預金等の取扱いについて
(中略)	(中略)
1 - <u>10</u> - 1 譲渡性預金(外国で発行されるものを除く)	1 - <u>11</u> - 1 譲渡性預金(外国で発行されるものを除く)
(以下省略)	(以下省略)
1 - <u>10</u> - 2 期間の定めのある預金	1 - <u>11</u> - 2 期間の定めのある預金
(以下省略)	(以下省略)

現 行	改 正 後
<p>1 - <u>1 0</u> - 3 期間の定めのない預金</p> <p>以下の点に留意した取扱いとなっているか。</p> <p>(1) 措置期間のある預金 措置期間が1か月以上の場合又は措置期間内と措置期間後とで利率設定があらかじめ異なる場合には、措置期間内の取扱いについて、上記1 - <u>1 0</u> - 2 (2)と同様の取扱いがなされているか。</p> <p>(2) 貯蓄預金</p> <p>(略)</p> <div style="border: 3px double black; padding: 5px; margin: 10px 0;">1 - <u>1 1</u> 説明書類の作成・縦覧等について</div> <p>1 - <u>1 1</u> - 1 重要性の原則の適用について</p> <p>(以下省略)</p> <p>1 - <u>1 1</u> - 2 記載項目についての留意事項</p> <p>(以下省略)</p> <p>1 - <u>1 1</u> - 3 リスク管理債権額の開示</p>	<p>1 - <u>1 1</u> - 3 期間の定めのない預金</p> <p>以下の点に留意した取扱いとなっているか。</p> <p>(1) 措置期間のある預金 措置期間が1か月以上の場合又は措置期間内と措置期間後とで利率設定があらかじめ異なる場合には、措置期間内の取扱いについて、上記1 - <u>1 1</u> - 2 (2)と同様の取扱いがなされているか。</p> <p>(2) 貯蓄預金</p> <p>(略)</p> <div style="border: 3px double black; padding: 5px; margin: 10px 0;">1 - <u>1 2</u> 説明書類の作成・縦覧等について</div> <p>1 - <u>1 2</u> - 1 重要性の原則の適用について</p> <p>(以下省略)</p> <p>1 - <u>1 2</u> - 2 記載項目についての留意事項</p> <p>(以下省略)</p> <p>1 - <u>1 2</u> - 3 リスク管理債権の開示</p>

現 行	改 正 後
<p>(以下省略)</p>	<p>(以下省略)</p>
<p>1 - 1.2 産業活力再生特別措置法に関する金融機関の留意事項について</p>	<p>1 - 1.3 産業活力再生特別措置法に関する金融機関の留意事項について</p>
<p>(中略)</p>	<p>(中略)</p>
<p>1 - 1.2 - 1 産活法第2条第2項第2号及び同法告示第6条、第8条、第9条の事業革新の定義について</p>	<p>1 - 1.3 - 1 産活法第2条第2項第2号及び同法告示第6条、第8条、第9条の事業革新の定義について</p>
<p>(以下省略)</p>	<p>(以下省略)</p>
<p>1 - 1.2 - 2 産活法第3条第6項第1号及び同法告示第11条の事業再構築の認定の基準について</p>	<p>1 - 1.3 - 2 産活法第3条第6項第1号及び同法告示第11条の事業再構築の認定の基準について</p>
<p>(以下省略)</p>	<p>(以下省略)</p>
<p>1 - 1.3 預金保険法に関する留意事項について</p>	<p>1 - 1.4 預金保険法に関する留意事項について</p>
<p>1 - 1.3 - 1 預金保険料計算の特例の承認に係る審査事務について</p>	<p>1 - 1.4 - 1 預金保険料計算の特例の承認に係る審査事務について</p>
<p>(以下省略)</p>	<p>(以下省略)</p>
<p>1 - 1.4 その他</p>	<p>1 - 1.5 その他</p>

現 行	改 正 後
<p>1 - <u>14</u> - 1 店舗等の他者との共用</p> <p>(以下省略)</p>	<p>1 - <u>15</u> - 1 店舗等の他者との共用</p> <p>(以下省略)</p>
<p>1 - <u>14</u> - 2 職員の派出の取扱いについて</p> <p>(以下省略)</p>	<p>1 - <u>15</u> - 2 職員の派出の取扱いについて</p> <p>(以下省略)</p>
<p>4 . 信用金庫及び信用金庫連合会関係</p>	<p>4 . 信用金庫及び信用金庫連合会関係</p>
<p>4 - 1 許認可事項</p> <p>(以下省略)</p>	<p>4 - 1 許認可事項</p> <p>(以下省略)</p>
<p>4 - 2 管轄財務局長権限の一部の管轄財務事務所長への内部委任</p> <p>(以下省略)</p>	<p>4 - 2 管轄財務局長権限の一部の管轄財務事務所長への内部委任</p> <p>(以下省略)</p>
<p>4 - 3 信用金庫台帳について</p> <p>(以下省略)</p>	<p>4 - 3 信用金庫台帳について</p> <p>(以下省略)</p>
<p>4 - 4 金庫の事務所関係</p>	<p>4 - 4 金庫の事務所関係</p>

現 行	改 正 後
<p>(以下省略)</p> <div style="border: 3px double black; padding: 5px; margin: 10px 0;">4 - 5 一般事項及び共通</div> <p>4 - 5 - 1 信用金庫及び信用金庫協会連合会に関して、本事務ガイドラインのうち一般事項の0 - 2、0 - 4 - 3及び0 - 5から0 - 7まで(0 - 5 - 1(4)を除く。) 共通事項(1 - 1 - 2、1 - <u>8</u>を除く。) 別添1：参考様式集及び別添2：連絡文書集を準用する。</p> <p>4 - 5 - 2 この場合において、次に掲げる読み替え等を行うほか、必要に応じ、適宜、技術的に読み替えを行うものとする。</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) (略)</p> <p>(3) 1 - <u>7</u> - 5において、「銀行」とあるのは「信用金庫」と読み替え、更に以下の規定を加えるものとする。</p> <p>(以下省略)</p> <p>5 . 労働金庫及び労働金庫連合会関係</p>	<p>(以下省略)</p> <div style="border: 3px double black; padding: 5px; margin: 10px 0;">4 - 5 一般事項及び共通</div> <p>4 - 5 - 1 信用金庫及び信用金庫協会連合会に関して、本事務ガイドラインのうち一般事項の0 - 2、0 - 4 - 3及び0 - 5から0 - 7まで(0 - 5 - 1(4)を除く。) 共通事項(1 - 1 - 2、1 - <u>9</u>を除く。) 別添1：参考様式集及び別添2：連絡文書集を準用する。</p> <p>4 - 5 - 2 この場合において、次に掲げる読み替え等を行うほか、必要に応じ、適宜、技術的に読み替えを行うものとする。</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) (略)</p> <p>(3) 1 - <u>8</u> - 5において、「銀行」とあるのは「信用金庫」と読み替え、更に以下の規定を加えるものとする。</p> <p>(以下省略)</p> <p>5 . 労働金庫及び労働金庫連合会関係</p>

現 行	改 正 後
<p>(中 略)</p> <p>5 - 1 財務局における</p> <p>(以下省略)</p> <p>5 - 2 財務局と都道府県との連携</p> <p>(以下省略)</p> <p>5 - 3 一般事項及び共通事項の準用</p> <p>5 - 3 - 1 労働金庫に関して、本事務ガイドラインの一般的事項(0 - 1、0 - 4及び0 - 5 - 1(4)を除く。)及び共通事項(1 - 1 - 2、1 - 6 - 2(3)、(6)及び(7)、1 - <u>6</u> - 3(2)、1 - <u>6</u> - 6(4)、1 - <u>8</u>並びに1 - <u>9</u> - 3及び1 - <u>9</u> - 4を除く。)を準用する。</p> <p>5 - 3 - 2 この場合において、次に掲げる読み替え等を行うほか、必要に応じ、適宜、技術的に読み替えを行うものとする。</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) (略)</p>	<p>(中 略)</p> <p>5 - 1 財務局における</p> <p>(以下省略)</p> <p>5 - 2 財務局と都道府県との連携</p> <p>(以下省略)</p> <p>5 - 3 一般事項及び共通事項の準用</p> <p>5 - 3 - 1 労働金庫に関して、本事務ガイドラインの一般的事項(0 - 1、0 - 4及び0 - 5 - 1(4)を除く。)及び共通事項(1 - 1 - 2、1 - <u>7</u> - 2(3)、(6)及び(7)、1 - <u>7</u> - 3(2)、1 - <u>7</u> - 6(4)、1 - <u>9</u>並びに1 - <u>10</u> - 3及び1 - <u>10</u> - 4を除く。)を準用する。</p> <p>5 - 3 - 2 この場合において、次に掲げる読み替え等を行うほか、必要に応じ、適宜、技術的に読み替えを行うものとする。</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) (略)</p>

現 行	改 正 後
<p>(3) 1 - 7 - 5において、「銀行」とあるのは「労働金庫」と読み替え、更に以下の規定を加えるものとする。</p>	<p>(3) 1 - 8 - 5において、「銀行」とあるのは「労働金庫」と読み替え、更に以下の規定を加えるものとする。</p>
<p>6 . 信用協同組合及び信用協同組合連合会関係</p>	<p>6 . 信用協同組合及び信用協同組合連合会関係</p>
<p>6 - 1 認可事項等について</p>	<p>6 - 1 認可事項等について</p>
<p>(以下省略)</p>	<p>(以下省略)</p>
<p>6 - 2 管轄財務局長権限の一部の管轄財務事務所長への内部委任</p>	<p>6 - 2 管轄財務局長権限の一部の管轄財務事務所長への内部委任</p>
<p>(以下省略)</p>	<p>(以下省略)</p>
<p>6 - 3 財務局の金融庁に対する報告事項等</p>	<p>6 - 3 財務局の金融庁に対する報告事項等</p>
<p>(以下省略)</p>	<p>(以下省略)</p>
<p>6 - 4 信用協同組合等の事務所</p>	<p>6 - 4 信用協同組合等の事務所</p>
<p>(以下省略)</p>	<p>(以下省略)</p>
<p>6 - 5 一般事項及び共通事項の準用</p>	<p>6 - 5 一般事項及び共通事項の準用</p>

現 行	改 正 後
<p>6 - 5 - 1 信用協同組合に関して、本事務ガイドラインの一般的事項の0 - 2、0 - 4 - 3及び0 - 5から0 - 7まで(0 - 5 - 1(4)を除く。)共通事項(1 - 1 - 2、1 - 4 - 1、1 - 4 - 3(1)及び(2)、1 - <u>6</u> - 2(7)及び(8)、1 - <u>6</u> - 3(2)、及び、1 - <u>8</u>並びに1 - <u>9</u> - 3を除く。)別添1：参考様式集及び別添2：連絡文書集を準用する。</p> <p>6 - 5 - 2 この場合において、次に掲げる読み替え等を行うほか、必要に応じ、適宜、技術的に読み替えを行うものとする。</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) (略)</p> <p>(3) 1 - <u>7</u> - 5において、「銀行」とあるのは「信用協同組合」と読み替え、更に以下の規定を加えるものとする。</p> <p>(以下省略)</p>	<p>6 - 5 - 1 信用協同組合に関して、本事務ガイドラインの一般的事項の0 - 2、0 - 4 - 3及び0 - 5から0 - 7まで(0 - 5 - 1(4)を除く。)共通事項(1 - 1 - 2、1 - 4 - 1、1 - 4 - 3(1)及び(2)、1 - <u>7</u> - 2(7)及び(8)、1 - <u>7</u> - 3(2)、及び、1 - <u>9</u>並びに1 - <u>10</u> - 3を除く。)別添1：参考様式集及び別添2：連絡文書集を準用する。</p> <p>6 - 5 - 2 この場合において、次に掲げる読み替え等を行うほか、必要に応じ、適宜、技術的に読み替えを行うものとする。</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) (略)</p> <p>(3) 1 - <u>8</u> - 5において、「銀行」とあるのは「信用協同組合」と読み替え、更に以下の規定を加えるものとする。</p> <p>(以下省略)</p>

与信取引に関する顧客への説明態勢及び相談苦情処理機能に関する新しい監督指針

- 説明義務 説明責任 (アカウンタビリティ)の徹底、顧客との情報共有の拡大と相互理解の向上に向けた取組み -

< 説明態勢 >

新しい中小企業金融の取組み

担保・保証に過度に依存しない取組みの促進
過度な第三者保証の防止

貸付に関する基本的な経営の方針 (クレジットポリシー等)

銀行取引約定書ひな型の廃止

優越的地位の濫用等不正取引との誤認防止

〔銀行法第12条の2
施行規則13条の7〕

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
(書面の交付その他適
切な方法による商品ま
たは取引の内容及び
リスクの説明を含む)
社内規則等を定める。

従業員に対する研修
その他当該社内規則
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。

1. 全行的な内部管理態勢の確立

取締役会の機能発揮
相談苦情処理機能と説明態勢の連携

2. 契約時点等の説明

商品又は取引の内容及びリスクの説明
個人保証契約についてはデリバティブ取引と同様に、最悪のシナリオ(実際に保証債務を履行する事態)を想定した説明
第三者との包括根保証契約は、保証人の要請があれば、債務者の借入残高等の情報提供 等
契約締結の客観的合理的理由の説明
貸付条件、担保極度額、第三者(包括根)保証、経営者の包括根保証等について、顧客から求められれば、事後の紛争等を未然に防止するため、顧客の理解と納得を得ることを目的とした説明態勢
契約の意思確認 面前自署 押印等
契約書等の書面の交付
銀行取引約定書は双方署名方式の採用又は写しの交付
契約書等の写しの交付

3. 取引関係の見直し等の場合の説明

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
上記2.と同様に、顧客の理解と納得を得ることを目的とした説明
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、謝絶の理由等を説明
延滞債権の回収(担保処分及び個人保証の履行請求を含む)、債権譲渡、企業再生手続き(法的整理・私的整理)及び保証人の個人再生手続き等の場合
これまでの取引関係や、顧客の知識、経験及び財産の状況に応じ、法令に則り一連の各種手続きを段階的かつ適切に執行するとともに、求めに応じ、客観的合理的理由を説明

反映

→

→

監督上の対応

経営として重要な社内規則等の作成自体を怠る等、重大な法令違反のケースは行政処分(例えば業務の一時停止)を検討

内部管理態勢の実効性等に疑義が生じた場合は、必要に応じ報告(法第24条に基づく報告を含む)を求めて検証し、業務運営の適切性、健全性に問題があると認められれば、法第24条に基づき改善報告を求め、または、重大な問題があると認められる場合には、法第26条に基づき業務改善命令を発出。

< 相談機能 >

顧客との情報共有の拡大と相互理解の向上に向けた取組み

相互の共通理解に向けた
基盤整備

経営相談・支援機能の充実、
強化に向けた取組み

○銀行側からの意思疎通
借手企業の業況や財務内容、担保提供を受けた資産の評価等に関する銀行の判断についての説明

○借手企業からの意思疎通
経営内容について早め早めに銀行に相談するメリットの説明

・経営改善支援
(経営改善計画、借入金返済計画の策定を含む)
・早期事業再生
に向けた取組みが必要と認められる場合

相互の共通理解のもと、顧客の業況、事業の将来性等についての銀行の判断を率直に説明の上、顧客との相談・顧客への助言

リレーシヨンシップバンキングの機能強化

< 苦情処理機能 >

苦情の事例の蓄積と分析を行い、説明態勢の改善を図る

銀行よらず相談所」と連携するとともに弁護士会の「仲裁センター」における解決に協力

紛争処理段階における説明態勢

反社会勢力との絶縁等
民事介入暴力対策

(注)この図はガイドラインの構成を簡略化して図示したものであり、事務の執行に当たっては、本文を参照されたい。