

事務リスク管理態勢

【優先度】
◎最優先項目
○優先項目
△それ以外の項目

※評定項目に関する論点

金融検査マニュアルにおける「事務リスク管理態勢」にかかるチェック項目については、「法令等遵守態勢」「顧客保護等」にかかる事項が多いことから、これらの事項を除き、「システムリスク管理態勢」と統合することによって、「オペレーションリスク管理態勢」とすることを検討する必要はないか。

| 金融検査マニュアル | | 評定上の優先度(案) | ガバナンス上の位置付け | 論点等 | 評定における着眼点 | |
|--|-----------------|---|--|----------|---|--|
| 項目 | リスク管理態勢のチェック項目 | リスク管理態勢のチェック項目に係る説明 | | | | |
| I. リスク管理に対する認識等 1. 取締役の認識及び取締役会等の役割 | 取締役のリスク管理の理解と認識 | 取締役は、全ての業務に事務リスクが所在していることを理解し、事務リスクを軽減することの重要性を認識し適切な方策を講じているか。 | ◎ | 経営陣による統制 | 取締役がどの程度適切に事務リスクを認識しているかは、重要事項ではあるが、経営資質の評価に過度に立ち入らないようにするために留意すべき点は何か。 | |
| | 2. 管理者の認識及び役割 | 管理者は、事務リスクを軽減することの重要性を自覚し、各部門の担当者に事務リスク軽減の重要性及び軽減のための方策を認識させ適切な方策を講じているか。 また、事務リスクを把握するに当たっては、業務上の損失の潜在的規模と業務上の損失の発生可能性との観点等から分析し、例えば、予想損失額を計量化するなど、リスクを適切に評価していることが望ましい。 | ○ | 内部管理 | リスク量の計測等が難しい中小規模の金融機関にとって、プラス評価となり得るリスク管理には、どのようなものがあるか。 | |
| II. 監査及び問題点の是正 1. 内部監査 | 内部監査の手法及び内容 | ① 内部監査部門は、事務リスク管理態勢を監査するための内部監査の実施要領等を作成しているか。また、内部監査部門は、事務部門等が作成した各業務部門等の本部部門及び営業店等による自店検査等の実施基準、実施要領について確認しているか。 ② 内部監査部門は、内部監査の結果等を分析し、これを的確に各業務部門及び営業店へ通知しているか。 また、各業務部門管理者及び営業店長等は、内部監査の結果等を事務水準の向上に役立っているか。 | ○ | 内部監査 | 内部監査については、リスク管理(共通)において、も取り上げられている検証事項であるが、改めて事務リスク管理においても評定事項とする必要があるか。 | |
| | 2. 問題点の是正 | 取締役会及び管理者への問題点の報告 | 取締役会に対して、内部監査結果、その他必要な事項を定期的(必要に応じ随時)に報告しているか。特に経営に重大な影響を与える不祥事件については、その都度報告しているか。また、代表取締役に対し、事務ミス の頻度、重要度、原因、改善策等について正確かつ具体的に記載した報告を行っているか。 | | ○ | |
| 3. 不祥事件等 | (1)不祥事件 | (1)① 不祥事件については、監督当局への報告を行い、さらに法令に従い適切に処理しているか。なお、刑罰法令に抵触している恐れのある事実については速やかに警察等関係機関等への通報を行っているか。 ② 経営に重大な影響を与えるような問題については、速やかに事務部門、内部監査部門へ報告するとともに、取締役会に報告しているか。 ③ 不祥事件の調査・解明は、事件とは独立した部門(内部監査部門等)で行っているか。 また不祥事件の発生の原因を分析し、未然防止の観点から各業務部門長及び営業店長に分析結果を還元するとともに、再発防止のための措置を速やかに講じているか。 ④ 不祥事件の事実関係の調査、関係者の責任追求、監督責任の明確化を図る体制を整備しているか。 | ◎ | 内部管理 | 不祥事件については、法令等遵守の項目においても取り上げられている検証事項であるが、改めて事務リスク管理においても評定事項とする必要があるか。 | |
| | (2)顧客からの苦情等 | (2)① 顧客からの苦情等(不祥事件につながる恐れのある問い合わせ等も含む)については、その処理の手続を定めているか。 ② 顧客からの苦情等(不祥事件につながる恐れのある問い合わせ等も含む)は、処理の手続に従い事務部門及び関係業務部門と連携のうえ、速やかに処理を行っているか。 ③ 顧客からの苦情等(不祥事件につながる恐れのある問い合わせ等も含む)の内容は、処理結果も含めて、記録簿等により記録・保存するとともに、定期的に事務部門、内部監査部門に報告しているか。 ④ 経営に重大な影響を与えるような問題については、速やかに事務部門、内部監査部門へ報告するとともに、取締役会に報告しているか。 | ◎ | | 顧客からの苦情処理に関する事項については「顧客保護等」においても取り上げられている検証事項であるが、改めて事務リスク管理においても評定事項とする必要があるか。 | |

事務リスク管理態勢

【優先度】
 ◎最優先項目
 ○優先項目
 △それ以外の項目

| 項目 | 金融検査マニュアル | | 評価上の優先度(案) | ガバナンス上の位置付け | 論点等 | 評価における着眼点 |
|----------------------------|----------------|---|------------|-------------|---|-----------|
| | リスク管理態勢のチェック項目 | リスク管理態勢のチェック項目に係る説明 | | | | |
| Ⅲ. 事務リスク管理態勢 1. 事務部門の役割 | (1)事務部門の組織整備 | (1)① 事務規定等を整備する部署を明確化しているか。 ② 事務指導及び研修を行う部署を明確化し、その機能を十分に発揮できる体制を整備しているか。 ③ 事務部門では、事務処理に係る営業店からの問い合わせ等に迅速かつ正確に対応できる体制を整備しているか。 ④ 事務部門は、営業推進部門から独立し、十分に牽制機能が発揮される体制を整備しているか。 | ○ | 内部管理 | 金融機関の規模、特性に応じた評価を行う上で留意すべき点はなにか。 | |
| | (2)規定の整備状況 | (2)① 事務規定は、網羅的かつ法令等に則ったものとなっているか。また、規定外の取扱及び規定の解釈に意見の相違があった場合の処理手続を明確化しているか。 ② 事務部門は、業務内容についての分析を行い、事務リスクの所在を確定し、そのリスクが生じないような規定を整備しているか。 ③ 事務規定は、特に、現金・現物・重要書類・便宜扱い等の異例扱い等について、明確に定めているか。 ④ 事務規定は、営業店の事務だけでなく、その他各業務部門の事務についても定めているか。 ⑤ 事務規定を、監査結果、不祥事件、苦情・問い合わせ等で把握した問題点を踏まえ、必要に応じて見直し、改善しているか。 ⑥ 事務規定を、法令等の外部環境が変化した場合等についても、必要に応じて見直し、改善しているか。 | ○ | | 当該金融機関の規模や保有するリスクの特性、事務処理の実情を踏まえた規定類を整備する必要があるが、評価を行うに当たって留意する点は何か。 | |
| | (3)内部管理 | ③ 事務部門は、 ① 営業店の事務管理態勢を常時チェックする措置を講じているか。 ② 営業店長が、不正なことを隠蔽しないような体制を整備しているか。 ③ 内部監査部門等と連携して営業店の事務水準の向上を図っているか。 ④ 外部委託事務について、その委託した事務の内容等に応じ、事務リスクを適切に管理しているか。 | ○ | | ・金融機関の規模、特性に応じた評価を行う上で留意すべき点はなにか。 ・実損の発生の有無を問わず杜撰な事務処理等の事務リスク管理の不備は、レピュテーション・リスクの顕在化に繋がりがかねないことを明記し、事務処理の正確性を評価事項に織り込む必要はないか。(例えば、自店検査や内部監査で不備が露見している場合や異例扱いが多発しているような場合には、どのような評価を行うのが妥当か。) | |
| 2. 営業店の役割 | (1)営業店長の役割 | (1) 営業店長は、 ① 事務処理について生ずるリスクを常に把握しているか。 ② 適正な事務処理・規定等の遵守状況、各種リスクが内在する事項についてチェックを行っているか。 ③ 精査・検印担当者が自身が業務に追われ、精査・検印が本来の機能を発揮していないことがないように努めているか。 ④ 自店の事務処理上の問題点を把握し、改善しているか。 ⑤ 特に便宜扱い等の異例扱いについて、厳正に対処しているか。 ⑥ 規定外の取扱を行う場合については、事務部門及び関係業務部門と連携のうえ責任をもって処理をしているか。 | ○ | 内部管理 | 特定リスクターゲット検査等において営業店に対する実地調査を行わない場合において、当該チェック項目に対する評価上の扱いについて留意するべき点は何か。 | |
| | (2)厳正な事務管理 | (2)① 事務処理を、厳正に行っているか。 ② 精査・検印は、形式的、表面的であってはならず、実質的に厳正に行っているか。 ③ 現金事故は、発生後直ちに営業店長へ連絡し、かつ事務部門・内部監査部門等必要な部門に報告しているか。 ④ 取引の開始、大口現金取引等に当たっては、当局の定める基準に従い、厳格に本人確認を行っているか。 ⑤ 便宜扱い等異例扱いについては、必ず営業店長又は役員等の承認を受けた後に処理しているか。 ⑥ 規定外の取扱を行う場合には、事務部門及び関係業務部門と連携のうえ、必ず営業店長の指示に基づき処理をしているか。 | ○ | | | |

※網掛け部分は、経営管理にかかる項目

事務リスク管理態勢

【優先度】
 ◎最優先項目
 ○優先項目
 △それ以外の項目

| 金融検査マニュアル | | 評定上の優先度(案) | ガバナンス上の位置付け | 論点等 | 評定における着眼点 |
|-----------|---|---|-------------|----------|--|
| 項目 | リスク管理態勢のチェック項目 | リスク管理態勢のチェック項目に係る説明 | | | |
| | (3)顧客保護 | (3)① 顧客に対して公正な事務処理を行っているか。 ② 顧客との取引に当たっては、取引の内容等を顧客に対し、適切かつ十分な説明を行っているか。 ③ 特に、顧客自身がリスクを負っている商品の販売に当たっては、顧客に対し、適切かつ十分な説明を行い、必要に応じて顧客から説明を受けた旨の確認を行っているか。 ④ 顧客情報は法的に許される場合及び顧客自身の同意がある場合を除き、第三者に開示していないか。 ⑤ さらに、融資先の財務情報など、個別企業に関わる情報については、特に厳重かつ慎重に取り扱っているか。 | ◎ | 内部 管理 | 本チェック項目については、「顧客保護等」においても取り上げられている検証事項であるが、改めて事務リスク管理においても評定事項とする必要があるか。 |
| | (4)顧客管理 | (4) 顧客の本人確認を行うなど、顧客管理体制を整備しているか。 ① 顧客管理に関する責任者を置くなど責任体制を確立しているか。 ② テロ資金供与又はマネー・ロンダリングに係る疑いのある取引に関する情報について、本部の統括部門に対し速やかに報告しているか。 ③ 顧客管理の方法等に関し、例えば、マニュアルを各職員に配布するとともに、定期的に研修を実施するなど職員等に対し周知徹底を図っているか。 ④ 顧客の本人確認に関する記録及び顧客との取引に係る記録を速やかに作成し、法令に定められた期間、適切に保存しているか。 なお、本部において、各営業店で作成された顧客の本人確認に関する記録及び顧客との取引に関する記録が保存されている場合には、各営業店から本部にそれらの記録が確実に移送され、本部において適切に保存されているか検証する。 | ◎ | | 顧客管理については、法令等遵守、顧客保護等の項目においても取り上げられている検証事項であるが、改めて事務リスク管理においても評定事項とする必要があるか。 |
| | (5)自店検査の機能発揮 | (5) 実施基準、実施要領に基づき、実効性ある自店検査を実施しているか。また、その結果を内部監査部門へ報告しているか。 | ○ | | 実効性ある自店検査となっているか、否かを評価する際の着眼点としてどのようなものがあるか。 |
| IV. 事務取扱等 | (1)内部業務 (2)渉外業務 (3)預金関係業務 (4)貸出金関係業務 (5)証券関係業務 (6)保険関係業務 (7)その他 | 【省略】 | △ | | |
| | 前回当局検査指摘事項の改善状況等 | | ◎ | 内部 管理 | ・前回当局検査指摘事項等の改善状況を評価項目に加えるべきか。 現に行われている金融検査においても必ず検証される項目。なお、英ARROWでも、「監督当局との関係」の1要素として採り上げられている。 |

※網掛け部分は、経営管理にかかる項目