【 別 図 】

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監督指針

～現行～

－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－

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り組みの促進
・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公正取引との誤認防止

反 映

＜説明態勢＞

（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）に関する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
① 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
② 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
③ 契約の意思確認 ⇒ 面前自署・押印等
④ 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
① 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
② 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
③ 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、かつ、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

＜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）

○銀行側からの意思疎通
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の説明

○借り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

（経営相談・支援機能の充実、強化に向けた取組み）

・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

＜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

「銀行よろず相談所」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

リレーションシップバンキングの機能強化

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、①法第24条に基づき改善報告を求め、または、②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。

（注）この図は監督指針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。