

1. 政策及び15年度重点施策等

政 策	利用者保護の観点からの厳正で実効性のある検査の実施
15年度 重点施策	検査に係る基本方針・計画にて作成し実施 必要に応じて検査マニュアルの整備・見直しを行うなど、利用者の視点にたった検査の実施

2. 政策の目標等

法定任務	預金者、保険契約者、投資家等の保護
基本目標	金融機関等が金融サービスを公正に提供していること
重点目標	金融機関等の法令遵守態勢が確立されていること

3. 政策の内容

平成15検査事務年度検査基本方針において、以下のとおり「利用者保護の確保、利用者利便の向上に向けた取組み」を重点課題として掲げ、各金融機関の検査において重点的に検証することとしました。

重点検証項目は以下のとおりです。

説明責任の履行状況等の検証

ア．預金者・保険契約者・投資家に対する説明責任

金融機関における預金者・保険契約者・投資家への説明責任の履行状況については、金融商品の内容や当該金融商品の包含するリスクについて、説明内容、説明方法、顧客の承諾の確認方法や、そのための態勢整備の適切性について検証を行う。

イ．債務者等に対する説明責任

債務者等に対する説明責任の履行状況等については、「改正事務ガイドライン」等を踏まえ、契約時点等における取引等の内容や取引等の包含するリスク等についての説明内容、説明方法、顧客の承諾の確認方法や、そのための態勢整備の適切性について検証を行う。

忠実義務等の法令等遵守状況等の検証

金融機関における顧客への忠実義務・書面交付義務等の法令等遵守状況や、そのための態勢整備の適切性について検証を行う。

顧客情報管理態勢等の検証

顧客情報の取扱いについて、顧客情報の保護の観点から、グループ内で顧客情報を共有する場合に顧客の同意を書面で得ているか、顧客情報の漏洩等を防止するための管理方法等が適切になされているか、顧客情報への不正アクセス防止等システム上の安全措置が的確に実施されているか等について検証を行う。

苦情等処理態勢等の検証

金融機関における顧客からの苦情等に対処する体制の整備状況について検証を行うほか、苦情への対応が適切に行われているか、経営上重要な苦情等について経営陣に的確に報告されているか等について検証を行う。また、預金等受入金融機関の債務者等に対する苦情処理については、「改正事務ガイドライン」等を踏まえ、苦情処理態勢の検証を行う。

なお、15 検査事務年度の検査の基本方針等については、「平成15 検査事務年度検査基本方針及び基本計画」（平成15 年 8 月18 日）として公表しています。

4 . 平成 15 事務年度における事務運営についての評価

利用者保護の確保、利用者利便の向上に向けた取組みを重点課題として検証を行った結果、多くの金融機関において問題のある取組みが確認されました。これらの問題点については、検査の過程において金融機関の担当者に伝えるとともに、検査結果通知において的確に指摘を行うことにより、金融機関に認識させ、さらに、その後の監督局で実施した銀行法第 24 条に基づく報告徴求等の検査後フォローアップとリンクして、金融機関に自主的な改善を促す効果があったものと考えています。また、金融機関の業界団体との意見交換会等において、検証結果判明した問題事例を当局より伝えることにより、検査を受けていない金融機関についても利用者保護の確保、利用者利便の向上に向けた取組みの重要性についての認識が広まったものと考えています。

5 . 今後の課題

- (1) 利用者保護の確保、利用者利便の向上は、金融サービス業としての金融機関の最も基礎的な責務であり、これを確実に実施することが求められます。他方で、今回の検証の結果、多くの問題事例が見受けられたことや顧客情報の流出・漏洩が頻発するなど、金融機関の取組みには、未だ改善の余地があるものと考えます。

このため、今後とも引き続き、利用者保護の確保、利用者利便の向上を促す観点から、検査においてこれらの検証を実施する必要があると考えています。また、こうした検証をより深度あるものとするため、被検査金融機関名を金融庁及び財務局のホームページ上に公表し、広く一般から情報を受付け、これらの情報を参考に検査を行う必要があると考えます。

- (2) 平成 17 年度において、前記の検査等の実施のため、機構定員要求を行う必要があります。

6 . 当該政策に係る端的な結論

政策の達成に向けて成果が上がっており、今後もこれまでの取組みを進めていく（利用者保護の観点から厳正で実効性のある検査を実施していく）必要があります。