

主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

現 行	改 正 案
<p>【本編】</p> <p>Ⅱ 主要行等の監督に係る事務処理上の留意点</p> <p>Ⅱ-2 銀行に関する苦情・情報提供等</p> <p>Ⅱ-2-1 相談・苦情等を受けた場合の対応</p> <p>銀行に関する相談・苦情等を受けた場合には、申出人に対し、当局は個別取引に関してあつせん等を行う立場にないことを説明する。</p> <p>その上で、必要に応じ、銀行及び金融関係団体の相談窓口並びに指定ADR機関（法第2条第 17 項に規定する指定紛争解決機関をいう。以下同じ）を紹介するものとする。また、寄せられた相談・苦情等のうち、申出人が銀行側への情報提供について承諾している場合には、原則として、当該銀行への情報提供を行うこととする。</p> <p>Ⅲ 主要行等監督上の評価項目</p> <p>Ⅲ-3 業務の適切性等</p> <p>Ⅲ-3-1 法令等遵守（特に重要な事項）</p> <p>Ⅲ-3-1-3 組織犯罪等への対応</p> <p>Ⅲ-3-1-3-2 偽造紙幣・硬貨等</p> <p>（略）</p> <p>（1）、（2）（略）</p> <p>（注）組織犯罪等への対応としては、以上のほか、偽造・盗難キャッシュカード対策（Ⅲ-3-6-2 ATMシステムのセキュリティ対策）、インターネットバンキング（Ⅲ-3-7 インターネットバンキング）のフィッシング対策等も参照のこと。</p>	<p>【本編】</p> <p>Ⅱ 主要行等の監督に係る事務処理上の留意点</p> <p>Ⅱ-2 銀行に関する苦情・情報提供等</p> <p>Ⅱ-2-1 相談・苦情等を受けた場合の対応</p> <p>銀行に関する相談・苦情等を受けた場合には、申出人に対し、当局は個別取引に関してあつせん等を行う立場にないことを説明する。</p> <p>その上で、必要に応じ、銀行及び金融関係団体の相談窓口並びに指定ADR機関（法第2条第 20 項に規定する指定紛争解決機関をいう。以下同じ）を紹介するものとする。また、寄せられた相談・苦情等のうち、申出人が銀行側への情報提供について承諾している場合には、原則として、当該銀行への情報提供を行うこととする。</p> <p>Ⅲ 主要行等監督上の評価項目</p> <p>Ⅲ-3 業務の適切性等</p> <p>Ⅲ-3-1 法令等遵守（特に重要な事項）</p> <p>Ⅲ-3-1-3 組織犯罪等への対応</p> <p>Ⅲ-3-1-3-2 偽造紙幣・硬貨等</p> <p>（略）</p> <p>（1）、（2）（略）</p> <p>（注）組織犯罪等への対応としては、以上のほか、偽造・盗難キャッシュカード対策（Ⅲ-3-7-2 ATMシステムのセキュリティ対策）、インターネットバンキング（Ⅲ-3-8 インターネットバンキング）のフィッシング対策等も参照のこと。</p>

主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

Ⅲ-3-5 苦情等への対処(金融ADR制度への対応も含む)

Ⅲ-3-5-3 金融ADR制度への対応

Ⅲ-3-5-3-1 指定紛争解決機関(指定ADR機関)が存在する場合

Ⅲ-3-5-3-1-1 意義

顧客保護の充実及び金融商品・サービスへの顧客の信頼性の向上を図るためには、銀行と顧客との実質的な平等を確保し、中立・公正かつ実効的に苦情等の解決を図ることが重要である。そこで、金融ADR制度において、指定ADR機関によって、専門家等関与のもと、第三者的立場からの苦情処理・紛争解決が行われることとされている。

なお、金融ADR制度においては、苦情処理・紛争解決への対応について、主に銀行と指定ADR機関との間の手続実施基本契約(法第2条第 22 項)によって規律されているところである。

銀行においては、指定ADR機関において苦情処理・紛争解決を行う趣旨を踏まえつつ、手続実施基本契約で規定される義務等に関し、適切に対応する必要がある。

Ⅲ-3-5-3-1-2 主な着眼点

(略)

(1) 総論

① 手続実施基本契約

イ. 自らが営む銀行業務(法第2条第 18 項で定義する「銀行業務」を指す。)について、指定ADR機関との間で、速やかに手続実施基本契約を締結しているか。

また、例えば、指定ADR機関の指定取消しや新たな指定ADR機関の設立などの変動があった場合であっても、顧客利便の観点から最善の策を選択し、速やかに必要な措置(新たな苦情処理措置・紛争解決措置の実施、手続実施基本契約の締結など)を講じるとともに、顧客へ周知する等の適切な対応を行っているか。

Ⅲ-3-5 苦情等への対処(金融ADR制度への対応も含む)

Ⅲ-3-5-3 金融ADR制度への対応

Ⅲ-3-5-3-1 指定紛争解決機関(指定ADR機関)が存在する場合

Ⅲ-3-5-3-1-1 意義

顧客保護の充実及び金融商品・サービスへの顧客の信頼性の向上を図るためには、銀行と顧客との実質的な平等を確保し、中立・公正かつ実効的に苦情等の解決を図ることが重要である。そこで、金融ADR制度において、指定ADR機関によって、専門家等関与のもと、第三者的立場からの苦情処理・紛争解決が行われることとされている。

なお、金融ADR制度においては、苦情処理・紛争解決への対応について、主に銀行と指定ADR機関との間の手続実施基本契約(法第2条第 25 項)によって規律されているところである。

銀行においては、指定ADR機関において苦情処理・紛争解決を行う趣旨を踏まえつつ、手続実施基本契約で規定される義務等に関し、適切に対応する必要がある。

Ⅲ-3-5-3-1-2 主な着眼点

(略)

(1) 総論

① 手続実施基本契約

イ. 自らが営む銀行業務(法第2条第 21 項で定義する「銀行業務」を指す。)について、指定ADR機関との間で、速やかに手続実施基本契約を締結しているか。

また、例えば、指定ADR機関の指定取消しや新たな指定ADR機関の設立などの変動があった場合であっても、顧客利便の観点から最善の策を選択し、速やかに必要な措置(新たな苦情処理措置・紛争解決措置の実施、手続実施基本契約の締結など)を講じるとともに、顧客へ周知する等の適切な対応を行っているか。

主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

<p>ロ. (略)</p> <p>② 公表・周知・顧客への対応</p> <p>イ. (略)</p> <p>ロ. 手続実施基本契約も踏まえつつ、顧客に対し、指定ADR機関による標準的な手続のフローや指定ADR機関の利用の効果（<u>時効中断効果</u>等）等必要な情報の周知を行う態勢を整備しているか。</p> <p>Ⅲ-3-9 システム統合リスク・プロジェクトマネジメント</p> <p>Ⅲ-3-9-2 主な着眼点</p> <p>(略)</p> <p>(1) 取締役の責任分担及び経営姿勢の明確化 経営統合を行う複数の銀行（以下Ⅲ-3-8-2及びⅢ-3-8-3において「対象銀行」という。）の代表取締役は、上記Ⅲ-3-8-1のようなシステム統合リスクのリスク特性やプロジェクトマネジメントの重要性を正確に認識しているか。 対象銀行の代表取締役は、システム統合に係る役職員の責任分担を明確化するとともに、自らの経営姿勢を明確化しているか。</p> <p>(2) (略)</p> <p>(3) システム統合計画とその妥当性</p> <p>① 事務・システム両面にわたる徹底したリスクの洗出しと軽減策 対象銀行の取締役会は、統合前のそれぞれのシステムの実態及びこれまでのシステム障害の事例等を踏まえ、システム統合において対顧客障害を起こさないという観点から、上記Ⅲ-3-8-1を踏まえ、事務・システム両面にわたる徹底したリスクの洗出しと軽減策を講じた上で、システム統合計画を策定しているか。 事務・システム両面にわたり十分かつ保守的な移行判定項目・基準を策定しているか。</p> <p>② (略)</p> <p>(4)～(10) (略)</p>	<p>ロ. (略)</p> <p>② 公表・周知・顧客への対応</p> <p>イ. (略)</p> <p>ロ. 手続実施基本契約も踏まえつつ、顧客に対し、指定ADR機関による標準的な手続のフローや指定ADR機関の利用の効果（<u>時効の完成猶予</u>等）等必要な情報の周知を行う態勢を整備しているか。</p> <p>Ⅲ-3-9 システム統合リスク・プロジェクトマネジメント</p> <p>Ⅲ-3-9-2 主な着眼点</p> <p>(略)</p> <p>(1) 取締役の責任分担及び経営姿勢の明確化 経営統合を行う複数の銀行（以下Ⅲ-3-9-2において「対象銀行」という。）の代表取締役は、上記Ⅲ-3-9-1のようなシステム統合リスクのリスク特性やプロジェクトマネジメントの重要性を正確に認識しているか。 対象銀行の代表取締役は、システム統合に係る役職員の責任分担を明確化するとともに、自らの経営姿勢を明確化しているか。</p> <p>(2) (略)</p> <p>(3) システム統合計画とその妥当性</p> <p>① 事務・システム両面にわたる徹底したリスクの洗出しと軽減策 対象銀行の取締役会は、統合前のそれぞれのシステムの実態及びこれまでのシステム障害の事例等を踏まえ、システム統合において対顧客障害を起こさないという観点から、上記Ⅲ-3-9-1を踏まえ、事務・システム両面にわたる徹底したリスクの洗出しと軽減策を講じた上で、システム統合計画を策定しているか。 事務・システム両面にわたり十分かつ保守的な移行判定項目・基準を策定しているか。</p> <p>② (略)</p> <p>(4)～(10) (略)</p>
---	---

主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

(11) 厳正な移行判定の実施

① 対象銀行の統括役員及び部門は、Ⅲ-3-8-1を踏まえ安全性・安定性を確保するために適切に策定され、取締役会の承認を得た業務の移行判定基準(システムの移行判定基準を含む。)に従い、システムを含む統合後の業務運営体制への移行の可否を判断し、取締役会での承認を経て実行することとしているか。

移行判定時まで、必要なテスト、リハーサル、研修及び訓練等(コンティンジェンシープランの訓練及びその結果を踏まえたプランの見直しまで含む。)が終了し、経営陣の判断するに当たっての不可欠な材料が全て揃うスケジュール・計画となっているか。

移行判定の時期は、対外接続や顧客への対応も含めて、フォールバックが円滑に行われるよう、統合予定日から十分な余裕をもって遡って設定されているか。

② (略)

Ⅲ-3-9-3 監督手法・対応

(1)～(4) (略)

(5) システム統合に係る経営統合が当局の認可を要する場合(例えば合併の場合)には、当該認可申請に対し、法令に基づく審査基準の範囲内で、システム統合計画を的確に履行するための方策、内部監査を含む内部管理態勢等その他Ⅲ-3-8-2を踏まえた資料の提出を求め、システム統合リスク管理態勢に問題がないか審査し、必要に応じ所要の調整を経て、又は法第 54 条に基づき必要な条件を付して認可することとする。

また、合併等の認可後から当該システム統合完了までの間、法第 24 条に基づく報告を定期的に求めるものとする。

(6) なお、システム障害発生時の着眼点と対応については、Ⅲ-3-6-1-2(8)、Ⅲ-3-6-1-3(1)等にも留意する。

(7) 外部委託先の業務運営が特に懸念される場合
Ⅲ-3-6-1-3(4)等にも留意する。

(11) 厳正な移行判定の実施

① 対象銀行の統括役員及び部門は、Ⅲ-3-9-1を踏まえ安全性・安定性を確保するために適切に策定され、取締役会の承認を得た業務の移行判定基準(システムの移行判定基準を含む。)に従い、システムを含む統合後の業務運営体制への移行の可否を判断し、取締役会での承認を経て実行することとしているか。

移行判定時まで、必要なテスト、リハーサル、研修及び訓練等(コンティンジェンシープランの訓練及びその結果を踏まえたプランの見直しまで含む。)が終了し、経営陣の判断するに当たっての不可欠な材料が全て揃うスケジュール・計画となっているか。

移行判定の時期は、対外接続や顧客への対応も含めて、フォールバックが円滑に行われるよう、統合予定日から十分な余裕をもって遡って設定されているか。

② (略)

Ⅲ-3-9-3 監督手法・対応

(1)～(4) (略)

(5) システム統合に係る経営統合が当局の認可を要する場合(例えば合併の場合)には、当該認可申請に対し、法令に基づく審査基準の範囲内で、システム統合計画を的確に履行するための方策、内部監査を含む内部管理態勢等その他Ⅲ-3-9-2を踏まえた資料の提出を求め、システム統合リスク管理態勢に問題がないか審査し、必要に応じ所要の調整を経て、又は法第 54 条に基づき必要な条件を付して認可することとする。

また、合併等の認可後から当該システム統合完了までの間、法第 24 条に基づく報告を定期的に求めるものとする。

(6) なお、システム障害発生時の着眼点と対応については、Ⅲ-3-7-1-2(10)、Ⅲ-3-7-1-3(1)等にも留意する。

(7) 外部委託先の業務運営が特に懸念される場合
Ⅲ-3-7-1-3(4)等にも留意する。

主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

<p>Ⅲ-6 利用者ニーズに応じた多様で良質な金融商品・サービスの提供</p> <p>Ⅲ-6-1 総論</p> <p>(1)、(2) (略)</p> <p>(3) 監督手法・対応 決算ヒアリング、リスク管理や内部監査に関するヒアリング等を通じて、取組み態勢・取組み状況について確認する。これらを踏まえ、必要に応じて、監督上の対応を検討する。 また、これらの取組みに当たって、商品・サービスのリスク・リターン特性や、融資に関する金利や収入の変動等に伴うリスク等について、適切な説明責任を果たすことが必要であるが、こうした説明責任については、「Ⅲ-3-3 利用者保護のための情報提供等」を参照すること。</p> <p>Ⅳ 銀行持株会社</p> <p>Ⅳ-2 主な留意事項等</p> <p>(略)</p> <p>(1)～(6) (略)</p> <p>(7) 子銀行が合併等に伴いシステム統合を行う場合には、Ⅲ-3-8を踏まえた上で、システム統合リスク管理態勢を整備しているか。</p> <p>(8) (略)</p> <p>Ⅴ 銀行グループに対する連結ベースの監督等</p> <p>Ⅴ-3 銀行及びグループ会社の業務範囲等</p> <p>Ⅴ-3-3 子会社等の業務範囲</p>	<p>Ⅲ-6 利用者ニーズに応じた多様で良質な金融商品・サービスの提供</p> <p>Ⅲ-6-1 総論</p> <p>(1)、(2) (略)</p> <p>(3) 監督手法・対応 決算ヒアリング、リスク管理や内部監査に関するヒアリング等を通じて、取組み態勢・取組み状況について確認する。これらを踏まえ、必要に応じて、監督上の対応を検討する。 また、これらの取組みに当たって、商品・サービスのリスク・リターン特性や、融資に関する金利や収入の変動等に伴うリスク等について、適切な説明責任を果たすことが必要であるが、こうした説明責任については、「Ⅲ-3-3 利用者保護のための情報提供・相談機能等」を参照すること。</p> <p>Ⅳ 銀行持株会社</p> <p>Ⅳ-2 主な留意事項等</p> <p>(略)</p> <p>(1)～(6) (略)</p> <p>(7) 子銀行が合併等に伴いシステム統合を行う場合には、Ⅲ-3-9を踏まえた上で、システム統合リスク管理態勢を整備しているか。</p> <p>(8) (略)</p> <p>Ⅴ 銀行グループに対する連結ベースの監督等</p> <p>Ⅴ-3 銀行及びグループ会社の業務範囲等</p> <p>Ⅴ-3-3 子会社等の業務範囲</p>
--	---

主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

<p>V-3-3-3 金融機関の貸出金等に係る担保財産の保有・管理会社の取扱い (略)</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) 当該会社の業務遂行に当たって以下の点は遵守されているか。 ① (略) ② 動産の保有等 イ. 動産は多種多様であり、その保有等により想定されるリスクも多岐に亘ることを踏まえ、当該動産の種別、特性に応じ、当該動産の保有等により生じうる管理責任や瑕疵担保責任等のリスクを適正に把握・分析・管理し、これらのリスクに適切に対応するための態勢を整備しているか。 ロ. ～ホ. (略) ③、④ (略)</p> <p>(3)、(4) (略)</p>	<p>V-3-3-3 金融機関の貸出金等に係る担保財産の保有・管理会社の取扱い (略)</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) 当該会社の業務遂行に当たって以下の点は遵守されているか。 ① (略) ② 動産の保有等 イ. 動産は多種多様であり、その保有等により想定されるリスクも多岐に亘ることを踏まえ、当該動産の種別、特性に応じ、当該動産の保有等により生じうる管理責任や契約不適合責任等のリスクを適正に把握・分析・管理し、これらのリスクに適切に対応するための態勢を整備しているか。 ロ. ～ホ. (略) ③、④ (略)</p> <p>(3)、(4) (略)</p>
<p>VII 銀行業への新規参入の取扱い</p> <p>VII-1 銀行業への新規参入に係る免許審査及び免許付与後の監督上の対応等</p> <p>VII-1-6 事業親会社等が存在する銀行の免許申請について</p> <p>VII-1-6-1 子銀行の事業親会社等からの独立性確保の観点</p> <p>(1) 基本的考え方 銀行の経営の健全性を確保するためには、経営の独立性の確保が前提となるが、銀行の経営方針に重要な影響を及ぼし得ると想定される銀行主要株主に事業会社等が存在する場合には、当該事業会社等(以下VII-1-5において「事業親会社等」という。)の事業戦略上の要請によって、子銀行の健全性が損なわれることのないよう、銀行経営の独立性の確保について、特</p>	<p>VII 銀行業への新規参入の取扱い</p> <p>VII-1 銀行業への新規参入に係る免許審査及び免許付与後の監督上の対応等</p> <p>VII-1-6 事業親会社等が存在する銀行の免許申請について</p> <p>VII-1-6-1 子銀行の事業親会社等からの独立性確保の観点</p> <p>(1) 基本的考え方 銀行の経営の健全性を確保するためには、経営の独立性の確保が前提となるが、銀行の経営方針に重要な影響を及ぼし得ると想定される銀行主要株主に事業会社等が存在する場合には、当該事業会社等(以下VII-1-6において「事業親会社等」という。)の事業戦略上の要請によって、子銀行の健全性が損なわれることのないよう、銀行経営の独立性の確保について、特</p>

主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

<p>に留意する必要がある。</p> <p>(2) (略)</p>	<p>に留意する必要がある。</p> <p>(2) (略)</p>
-----------------------------------	-----------------------------------