主要行等向けの総合的な監督指針　新旧対照表

改　正　案	現　　行
【本編】 Ⅲ 主要行等監督上の評価項目 Ⅲ－３ 業務の適切性等 Ⅲ－３－４　利用者保護ルール等 Ⅲ－３－４－１　顧客の誤認防止等 Ⅲ－３－４－１－１　意義 顧客に対する利便性の向上や事務の合理化の観点から、当該銀行が、その営業所を他者の店舗と同一の建物内に設置するなどの場合があるが、その際、顧客に対する弊害防止措置が講じられていることが重要である。 また、API 等を通じた銀行、他の金融・非金融の事業者間の連携が強化される中で、顧客にとってシームレスに様々なサービスを利用することが可能となる一方、サービスの提供者、内容及び責任の所在等が理解しにくくなるおそれもあり、利便性と利用者保護の両立を図っていくことが重要となる。	【本編】 Ⅲ 主要行等監督上の評価項目 Ⅲ－３ 業務の適切性等 Ⅲ－３－４　利用者保護ルール等 Ⅲ－３－４－１　顧客の誤認防止等 Ⅲ－３－４－１－１　意義 顧客に対する利便性の向上や事務の合理化の観点から、当該銀行が、その営業所を他者の店舗と同一の建物内に設置するなどの場合があるが、その際、顧客に対する弊害防止措置が講じられていることが重要である。 （新設）
Ⅲ－３－４－１－２　主な着眼点 （１）営業所を他の金融機関等の店舗と同一の建物内に設置する場合 銀行が、その営業所を他者の本支店等と同一建物、同一フロアに設置する場合には、顧客の誤認防止、顧客情報の保護及び防犯上の観点から、適切な措置が講じられているか。また、コンピュータ設備を共用する場合に銀行自らの情報管理規定が遵守できるよう体制が整備されているか。	Ⅲ－３－４－１－２　主な着眼点 （新設） 銀行が、その営業所を他者の本支店等と同一建物、同一フロアに設置する場合には、顧客の誤認防止、顧客情報の保護及び防犯上の観点から、適切な措置が講じられているか。また、コンピュータ設備を共用する場合に銀行自らの情報管理規定が遵守できるよう体制が整備されているか。

改　正　案	現　　行
銀行の店舗戦略や業務運営の見直しが進められている中、例えば、過疎地にある営業所を住民等のニーズに基づき維持する場合や、経営統合の結果として生じた同一地域に所在する営業所について、複数の銀行が共同で営業所を設置することが考えられる。運営形態としては、複数の銀行が共同して営業所を設置する場合のほか、例えば、一方の銀行が他方の銀行から委託を受けて銀行代理業若しくは金融サービス仲介業を行う場合又は登録金融機関業務などの業務を行う場合や、複数の銀行が同一の者に銀行代理業又は金融サービス仲介業を委託する場合などが考えられる。 このように、複数の銀行が、同一建物、同一フロアに共同の営業所を設置して運営する場合、必ずしも、当該銀行自身の業務のためのスペースと、他の銀行の業務のためのスペースとの間に、いわゆる遮断壁を設ける必要はないものの、顧客の誤認防止等の観点から、特に以下の点に留意すること。 ①～③（略）	銀行の店舗戦略や業務運営の見直しが進められている中、例えば、過疎地にある営業所を住民等のニーズに基づき維持する場合や、経営統合の結果として生じた同一地域に所在する営業所について、複数の銀行が共同で営業所を設置することが考えられる。運営形態としては、複数の銀行が共同して営業所を設置する場合のほか、例えば、一方の銀行が他方の銀行から委託を受けて銀行代理業若しくは金融サービス仲介業を行う場合又は登録金融機関業務などの業務を行う場合や、複数の銀行が同一の者に銀行代理業又は金融サービス仲介業を委託する場合などが考えられる。 このように、複数の銀行が、同一建物、同一フロアに共同の営業所を設置して運営する場合、必ずしも、当該銀行自身の業務のためのスペースと、他の銀行の業務のためのスペースとの間に、いわゆる遮断壁を設ける必要はないものの、顧客の誤認防止等の観点から、特に以下の点に留意すること。 ①～③（略）
（２）API 等を活用して他の事業者等と連携する場合 銀行が、API 等を活用して、自らのサービスを他の事業者等と連携し、自らの又は当該事業者等の提供するアプリ、ウェブサイト（以下、この項において「アプリ等」という。）で提供する場合には、顧客の誤認防止、顧客情報の保護及びセキュリティ確保の観点から、適切な措置が講じられているか。 顧客の誤認防止等の観点からは、特に以下の点に留意する必要がある。 ①　銀行と当該事業者等が連携して顧客に提供するアプリ等	（新設）

改　正　案	現　　行
の提供主体、銀行サービスの内容及び提供主体（当行名）、銀行と事業者の関係、事故時の対応等の責任・補償、問合せ先等について、情報提供・説明を行っているか。 また、こうしたサービスが、例えば、「○○バンク」等の名称を付して提供される場合には、以下の点について情報提供・説明を行っているかに留意すること。 イ．「○○バンク」等は、当該銀行と事業者等が連携して提供するサービスの名称であること。 ロ．預金の受入れ・送金・口座振替等の銀行サービスは、当該銀行が提供しているものであり、銀行サービスを利用する場合には、顧客は、当該銀行に口座開設等する必要があること。 ハ．事業者等の役割や責任のほか、当該事業者等が銀行サービスを行うことはできず、また、行うものではないこと。 ②　①の記載については、顧客が容易に知ることができる場所及び方法で、顧客に対し明示されているか。 ③　顧客情報の提供を受ける場合には、情報の受領者及び利用目的を明示するとともに、顧客情報が顧客の同意なく流用されることのないよう、Ⅲ－３－３－３を踏まえた対応が適切に講じられているか。	
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 Ⅲ－６－１　総論	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 Ⅲ－６－１　総論

改　正　案	現　　行
（１）（略）	（１）（略）
（２）どのような金融商品・サービスを提供するかについては、様々な商品・サービスの中から、各銀行が自らのビジネスモデルを踏まえて、自主的な経営判断により選択すべきものであるが、具体的な例としては以下のような取組みが期待されている。 ①～④　（略） ⑤　地域における顧客サービス維持・確保に向けた取組み 過疎地における共同店舗等の活用による顧客サービスの維持・確保のための取組みに際しては、Ⅲ－３－４－１－２（１）を参照するほか、必要に応じて、「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」Ⅱ－１３を参考にすることが考えられる。	（２）どのような金融商品・サービスを提供するかについては、様々な商品・サービスの中から、各銀行が自らのビジネスモデルを踏まえて、自主的な経営判断により選択すべきものであるが、具体的な例としては以下のような取組みが期待されている。 ①～④　（略） ⑤　地域における顧客サービス維持・確保に向けた取組み 過疎地における共同店舗等の活用による顧客サービスの維持・確保のための取組みに際しては、Ⅲ－３－４－１－２を参照するほか、必要に応じて、「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」Ⅱ－１３を参考にすることが考えられる。
（参考）（略）	（参考）（略）
（３）（略）	（３）（略）
Ⅷ 銀行代理業	Ⅷ 銀行代理業
Ⅷ－３ 銀行代理業者の監督に係る事務処理	Ⅷ－３ 銀行代理業者の監督に係る事務処理
Ⅷ－３－２　許可申請に係る事務処理	Ⅷ－３－２　許可申請に係る事務処理
Ⅷ－３－２－１　許可申請に当たっての留意点	Ⅷ－３－２－１　許可申請に当たっての留意点
Ⅷ－３－２－１－１　許可の要否	Ⅷ－３－２－１－１　許可の要否
（１）（略）	（１）（略）

改　正　案	現　　行
（２）許可が必要である場合 　例えば、以下の①から⑤のいずれか一つの行為でも業務として行う者は、原則として、法第 52 条の 36 第１項に規定する銀行代理業の許可を受ける必要があることに留意する。 ①～⑤　（略） （注）媒介に当たるか否かは、個別事例ごとに実態に即して実質的に判断する必要があるが、インターネット上の表示等を用いる場合でも、当該表示等を用いた上で特定の者に対して銀行との預金等の受入れ等を内容とする契約の締結に向けた誘引行為を行っていると評価できる場合には、当該インターネット上の表示等を含めた一連の行為が媒介に当たり得ることに留意するものとする。 　なお、業者が、自らの固有サービスにおいて同サービスの顧客を銀行に送客する場合（送客元のサービスに係る画面上で預金等の受入れ等の機会を提供する場合を含む。）であっても、預金等の受入れ等を行う相手方が銀行であること及び預金等の受入れ等に係る説明等が当該銀行により提供されるものであることがあらかじめ明示されている場合には、当該業者において、独自に、預金等の受入れ等に係る情報の追加、説明内容の加工、預金等の受入れ等の勧誘・推奨・説明又は取引の成立に向けた条件交渉等を行わないなど、預金等の受入れ等を内容とする契約の締結に向けた誘引行為を行っていると評価されない限りにおいて、預金等の受入れ等を内容とする契約の締結の媒介に至らない行為と考えられる。ただし、媒介に当	（２）許可が必要である場合 　例えば、以下の①から⑤のいずれか一つの行為でも業務として行う者は、原則として、法第 52 条の 36 第１項に規定する銀行代理業の許可を受ける必要があることに留意する。 ①～⑤　（略） （新設）

改　正　案	現　　行
たるか否かは一連の行為全体を踏まえて判断する必要があるほか、その該当性にかかわらず、業者によるサービスの名称等について、Ⅲ－３－４　利用者保護ルール等における誤認防止等の措置が講じられているか留意する必要がある。	
（３）許可が不要である場合 ①　（略） ②　媒介に至らない行為を銀行から受託して行う場合には、銀行代理業の許可を得る必要はない。 例えば、以下のイ．からニ．に掲げる行為の事務処理の一部のみを銀行から受託して行うに過ぎない者は、銀行代理業の許可が不要である場合もあると考えられる。 イ．商品案内チラシ・パンフレット・契約申込書等の単なる配布又は交付若しくは提供（電磁的方法によるものを含む。） （注）このとき、取扱金融機関名や同金融機関の連絡先等を伝えることは差し支えないが、配布又は交付若しくは提供する資料の記載方法・内容等の説明をする場合には、媒介に当たることがあり得ることに留意する。また、比較サイト等の商品情報の提供を主たる目的としたサービスにおいて取扱金融機関から提供を受けた商品案内等のコンテンツを単にウェブサイトに転載することは差し支えないが、加工したコンテンツを掲載し	（３）許可が不要である場合 ①　（略） ②　媒介に至らない行為を銀行から受託して行う場合には、銀行代理業の許可を得る必要はない。 例えば、以下のイ．からニ．に掲げる行為の事務処理の一部のみを銀行から受託して行うに過ぎない者は、銀行代理業の許可が不要である場合もあると考えられる。 イ．商品案内チラシ・パンフレット・契約申込書等の単なる配布・交付 （注）このとき、取扱金融機関名や同金融機関の連絡先等を伝えることは差し支えないが、配布又は交付する書類の記載方法等の説明をする場合には、媒介に当たることがあり得ることに留意する。

改　正　案	現　　行
たり、例えば、自らが推奨する商品のコンテンツが上位に表示されるようなデザインやアルゴリズムの仕組みを設けること等をしたりする場合には、媒介に当たることがあり得ることに留意する。	
ロ．・ハ．（略）	ロ．・ハ．（略）
ニ．勧誘行為をせず、単に顧客を金融機関に紹介する業務 （注）上記「紹介」には、以下の行為を含む（各行為の全部又は一部を組み合わせるものであったとしても「紹介」に含まれる場合がある。）。	ニ．勧誘行為をせず、単に顧客を金融機関に紹介する業務 （注）上記「紹介」には、以下の行為を含む。
ａ．（略）	ａ．（略）
ｂ．対面又は当該業者のウェブサイト上等において、当該業者と金融機関の関係又は当該金融機関の業務内容について説明を行うこと。	ｂ．当該業者と金融機関の関係又は当該金融機関の業務内容について説明を行うこと。
ｃ．当該業者のウェブサイト上等において、金融機関のサイトへの単なるリンクの設定や金融機関から提供を受けたサービス案内等のコンテンツの転載のみを行い、預金等の受入れ等を内容とする契約の締結に至る交渉や手続は当該金融機関と顧客との間で行い、当該契約の締結に当たり当該業者は関与をもたないこと。ただし、当該リンクの設定や当該コンテンツの転載とあわせて、当該業者独自の見解として当該サービスを推奨・説明する場合には預金等の受入れ等を内容とする契約の締結の媒介に当たることがあり得る。	ｃ．金融機関のサイトへの単なるリンクの設定のみを行い、契約の締結に至る交渉や手続は当該金融機関と顧客との間で行い、当該契約締結に当たり当該業者は関与をもたないこと。
③　（略）	③　（略）

改　正　案	現　　行
Ⅷ－４　銀行代理業者	Ⅷ－４　銀行代理業者
Ⅷ－４－２　主な着眼点	Ⅷ－４－２　主な着眼点
Ⅷ－４－２－４　利用者保護ルール等	Ⅷ－４－２－４　利用者保護ルール等
以下に記載するほか、Ⅲ－３－４に準じるものとする。	以下に記載するほか、Ⅲ－３－４に準じるものとする。
法第 52 条の 40 及び施行規則第 34 条の 40、施行規則第 34 条の 45 第２項に規定する銀行代理業者による標識の掲示等については、その形状・大きさ及び記載されている文字の明瞭さ並びに掲示等の状況等から、顧客をして誤認混同ならしめるおそれがないかどうかについて留意する。	法第 52 条の 40 及び施行規則第 34 条の 40、第 34 条の 45 第３項に規定する銀行代理業者による標識の掲示については、標識の形状・大きさ及び記載されている文字の明瞭さ並びに標識が掲示されている状況等から、顧客をして誤認混同ならしめるおそれがないかどうかについて留意する。
（注）インターネット等の通信手段を利用した非対面の取引において銀行代理行為を行う旨を掲示する場合には、顧客の目につきやすいように、他の記載と判別しやすい色調やレイアウトを用いて説明することが適当である。	（新設）
法第 52 条の 46、施行令第 16 条の７及び施行規則第 34 条の 55 に規定する特定銀行代理業者の休日及び営業時間の掲示並びに法第 52 条の 48 及び施行規則第 34 条の 57 に規定する銀行代理業者による所属銀行の廃業等の掲示についても上記と同様とする。	法第 52 条の 46、施行令第 16 条の７及び施行規則第 34 条の 55 に規定する特定銀行代理業者の休日及び営業時間の掲示並びに法第 52 条の 48 及び施行規則第 34 条の 57 に規定する銀行代理業者による所属銀行の廃業等の掲示についても上記と同様とする。