

平成 23 事務年度 主要行等向け監督方針¹

主要行等向けの監督事務の基本的考え方等を体系的に整理した「主要行等向けの総合的な監督指針」では、監督に当たっての重点事項を明確化するため、事務年度毎に監督方針を策定・公表することとしている。

本事務年度においては、下記の通り、「今後の金融監督の基本的考え方」に即し、①円滑な金融仲介機能の発揮、②リスク管理と金融システムの安定、③顧客保護と利用者利便の向上の３点を重点分野と捉え、主要行等との率直かつ深度ある対話に努めつつ、主要行等の監督にあたることとする。

なお、本監督方針は、平成 23 年 8 月時点の金融機関を取り巻く情勢等を踏まえて作成したものであり、必要に応じ見直すこととする。

1. 金融システムを取り巻く環境と今後の金融監督の基本的考え方

(1) 金融システムを取り巻く環境

我が国経済は、東日本大震災の影響により、依然として厳しい状況にあるものの、サプライチェーンの立て直し等を背景に、景気の持ち直し傾向が続くことが期待される。ただし、その場合でも、電力供給の制約や原子力災害の影響、海外景気の下振れ懸念に加え、為替レート・株価の変動等によっては景気が下振れするリスクが存在する。

特に、このように我が国が困難な状態にあるときも、世界経済の動きはとどまることなく進み続けており、海外の経済状況や金融資本市場の動きに注意が必要である。その際、今日のようにグローバル化が進展する中においては、世界経済に関するリスクが発現し、危機が起きた場合でも、自国への影響を軽微なものに留めるよう、経済・金融システムの強靱性を高めておくことが必要である。

各国の状況を俯瞰すると、例えば、新興国においては、内需を中心に景気が拡大しており、経済成長が先進国への新たな投資先や消費市場の創出に資する一方、不動産価格や物価上昇のリスクに留意する必要がある。また、米国においては、失業率の高止まりや住宅価格等の下落等により、景気が下振れするリスクがある。欧州においては、一部の国における財政の先行き不安を背景に金融システムに対する懸念が残る。

このような中で、主要行等は、平成 23 年 3 月期決算において、与信関係費用の減少や有価証券関係損益の改善等により最終的な利益水準が大きく改善している。しかしながら、今後、金融機関が、被災地の復旧・復興をはじめ、我が国の再生・発展に貢献していくに当たっては、震災等の影響による国内経済の動向のほか、海外の実体経済や、世界的な資金の流れ、国際商品市況の動向が金融シス

¹ ここで「主要行等」とは、いわゆる主要行及び新生銀行、あおぞら銀行、シティバンク銀行、ゆうちょ銀行を指す。

テムに与える影響にも配慮しながら、リスク管理をはじめとした財務の健全性を確保することが必要である。

(2) 監督当局の取組姿勢等

こうした状況の中、本事務年度の金融監督に当たっては、これまでと同様、ベター・レギュレーション（金融機関との率直かつ深度ある対話、対外的な情報発信、内外の経済金融情勢に関する情報の共有・連携、行政対応の透明性・予測可能性の向上等）の一層の定着・深化を図ることを基本とする。

特に、金融仲介機能の発揮や、各種リスクの的確な管理、顧客保護等の徹底等に際しては、金融機関において、将来を見据えて、それぞれの経営課題を認識した上で、経営陣による適切なリーダーシップの下で積極的な経営改善や適切・迅速かつ責任ある経営判断がなされることが、強く期待される場所である。さらに、本事務年度は、東日本大震災の復旧・復興に向けて、「金融機関による金融仲介機能の真価が問われる一年」との認識の下、各金融機関には、被災者の生活・事業の再建に向けた資金需要への対応を含め、顧客の立場に立った柔軟かつきめ細かな対応が求められる。このため、監督当局としても、引き続き以下のような取組姿勢で臨むこととする。

① リスク感応度の高い行政

現在考え得るリスクに的確に対応していくため、マクロ経済、金融資本市場の動向をより深く把握した上で、それらが金融機関の健全性等に与える影響について認識を深め、個々の金融機関や金融システムに蓄積するリスクをフォワード・ルッキングに特定・把握する。また、モニタリングのオンサイト・オフサイトの一体化の推進等により、リスクの早期把握に努める。

加えて、不測の事態が発生した場合にも金融機能の維持・確保を図るためには、今般の東日本大震災等の経験も踏まえ、金融機関の業務継続計画において主要なリスクを十分に想定しているか等を確認することも重要である。さらに、金融サービスの根幹であるシステムについては、問題が生じた場合に国民生活・経済に大きな影響を与えることを踏まえ、平時より、障害発生時のリスク管理態勢のあり方等について、各金融機関に自主点検を促し、当局として点検結果を整理・分析することが重要である。

② 国民の目線・利用者の立場に立った行政

顧客保護や利用者利便の一層の向上に向け、国民の目線・利用者の立場に立った行政対応に努める。

③ 将来を見据えた行政

短期的な対応にとどまらず、国際的議論の動向も十分把握しつつ、環境変化を展望するとともに、我が国金融機関が抱える共通の構造的課題（本業による収益力の強化等）も念頭に置きつつ、中長期的な対応も並行して行う将来を見据えた行政対応に努める。

④ 金融機関の自主的な経営改善・経営判断に資する行政

金融機関との率直かつ深度ある対話や情報発信等を通じ金融機関の自主的な経営改善・経営判断に資する行政対応に努める。とりわけ、各金融機関におけ

る金融仲介機能の発揮、リスク管理や顧客保護・利用者利便の向上等に係る先進的な取組みを、意見交換等を通じて他の金融機関にも紹介する等により、金融業界全体の質の向上につなげるよう努める。

なお、監督に当たっては、このような取組姿勢に加えて、以下の点にも留意する。

- ・ 検査部局、証券取引等監視委員会及び日本銀行と一層緊密な連携を図るほか、多国間監督カレッジ等を通じた海外当局との連携や、国際基準設定主体への積極的な貢献に努める。特に、システムリスクをはじめ、金融機関の置かれた状況を、速やかかつ的確に把握し、迅速な行政対応を可能とするため、検査・監督一体となったモニタリングを実施・強化するほか、監督部局スタッフの検査への参加等も検討する。
- ・ 報告や提出資料の必要性について年一回定期的な点検を行うなど、金融機関の負担軽減にも配慮する。
- ・ 専門的人材の育成・確保や研修の充実などを通じ、職員の資質向上に取り組む。

2. 円滑な金融仲介機能の発揮

平成 22 年 6 月に閣議決定された新成長戦略及び同年 12 月に金融庁が公表した「金融資本市場及び金融産業の活性化等のためのアクションプラン」において、金融機関には、実体経済、企業のバックアップ役としてのサポートが求められるとともに、金融自身が成長産業として経済をリードすることが期待されている。

そのためにも、主要行等が、国内・海外経済や金融市場の動向等を注視しながら、顧客ニーズや事業内容に即した成長資金を供給していくことが重要である。

さらに、東日本大震災の発生を受けて、復旧・復興に向けた資金需要等に応え、ひいては日本の再生・発展に貢献していくことも強く求められている。

以上を踏まえ、本事務年度においては、主要行等における金融仲介機能の発揮状況について、以下の観点から監督を行う。

(1) 東日本大震災に対する金融面からの対応

各金融機関においては、震災の影響を直接・間接に受けた中小企業や住宅ローン債務者等の借入金の条件変更やつなぎ資金等の借入れの申込みにできる限り応じる等、金融円滑化に向けた措置や、預金者への払戻しや行方不明者の預金照会等の金融面からの各種支援策を講じてきたところである。金融機関の被災状況も踏まえつつ、債務者の実情に応じて、貸付条件の変更等の相談や申込みに適切に対応しているか等を確認するとともに、いわゆる二重債務問題への対応の一環として、本年 7 月に策定された個人債務者の私的整理に関するガイドライン等に基づき、債務者からの相談・申出に、迅速かつ的確に対応しているかも注視する。

さらに、今後の復旧・復興、被災者の生活・事業の再建に向けた資金需要に適切に対応しているかについても確認する。

(2) 成長可能性を重視した金融機関の取組みの促進

新成長戦略等において、長期的な視点で、イノベーション重視の経営をサポートできるよう、投融資や支援対象のカテゴリー・特性に適した成長資金が供給で

きる金融産業を構築することとしている。こうした中、主要行等においては、自らの役割を認識し、中長期的な収益力の向上に向けた経営戦略を持って、例えば、

- ① 地域経済の実情や、顧客企業が地域経済に果たす役割等も十分踏まえつつ、顧客ニーズを綿密に把握した、適切かつきめ細かな対応
- ② エクイティファンド等の多様な金融手法を用いた企業活動の支援
- ③ 日本企業がアジアなどに海外進出する際の支援
- ④ プロジェクト・ファイナンスを中心としたインフラ等へのファイナンスの強化

等に取り組んでいくことが期待されるところであり、各行の主体的な取組みを促していくこととする。

(3) 中小企業金融・個人向け融資（住宅ローン等）に対する金融仲介機能の発揮

中小企業の業況は依然厳しい状況が続いているとの認識の下、本年3月、中小企業金融円滑化法が改正され、同法の期限が平成24年3月末まで、1年間延長された。また、これに併せて、金融機関にコンサルティング機能の発揮を促すための監督指針を策定したところである。こうした背景を踏まえ、本事務年度も中小企業向け融資及び住宅ローン等の個人融資について、以下の取組みを行う。

① 中小企業向け融資

- ・ 借手企業の返済能力が改善し、将来の健全な資金需要が拡大していくことを通じ、金融機関の収益力や財務の健全性の向上も図られるという流れを定着させるため、借手企業が経営課題を認識した上で、経営改善、事業再生等に向けて自助努力できるよう、積極的にコンサルティング機能を発揮しているかについて検証する。
- ・ 特に、中小企業金融円滑化法に基づき、貸付条件の変更等を行った借手企業については、返済負担が軽減されている間に、実現可能性の高い抜本的な経営再建計画の策定が行われているか、抜本的な事業再生等に向けた取組みが行われているか等について重点的に検証する。
- ・ 経営者以外の第三者の個人連帯保証については、これを求めないことを原則とする融資慣行の確立や、保証履行時の保証人の履行能力等を踏まえた対応に関し、適切な取組みがなされているかを検証する。特に、経営に実質的に関与していない第三者と例外的に個人連帯保証契約を締結する場合、契約に客観的合理的理由があるか、契約は契約者本人の自発的意思に基づく申出によるものであって、金融機関からの恣意・要求によるものでない旨を書面により確認しているか等を重点的に検証する。

② 住宅ローン

- ・ 債務者から条件変更等の申し出があった場合に、中小企業金融円滑化法等の趣旨を踏まえながら、当該債務者の経済状況等を十分踏まえた適切な対応を行っているか等について重点的に検証する。
- ・ 顧客の理解と納得を得るために、適切かつ丁寧な顧客説明に努めることを求めていく。
- ・ 新規融資についても、金利が変動した場合の影響を含め、顧客の将来にわたる無理のない返済を念頭に置きつつ、顧客の経済状況等実態に応じたきめ細かな融資判断を通じた資金供給の円滑化を促していく。

- ・ 住宅ローンについてグループ保証会社等が保証している場合（住宅ローン債権を当該保証会社等が代位弁済により取得した場合を含む。）、当該保証会社においても金融円滑化の観点から、適切な対応が図られるよう、指導・協議・要請等を行っているか等について重点的に検証する。

③ 健全な消費者金融市場の形成に向けた取組み

中長期的に健全な消費者金融市場を形成する観点から、消費者向け貸付けについて、銀行による積極的な対応が望まれる。このため、消費者向け貸付けについては、昨事務年度に引き続き、以下の点を念頭に置いた監督に努める。

- ・ 消費者向け貸付けに対するニーズも踏まえ、積極的な対応を行っているか、その実態を把握する。
- ・ 過剰な借入れとならないよう顧客の実態を踏まえた適切な審査体制の構築を促していく。また、貸付け審査の際に、信用情報機関の情報や信用保証会社の保証審査を利用する場合であっても、これらの情報等のみに依存することなく、銀行として債務者の状況を適切に把握するよう促していく。

3. リスク管理と金融システムの安定

（1）マクロ・プルーデンスの視点に基づく監督

主要行等が、適切な経営管理（ガバナンス）の下、強固で包括的なリスク管理をより徹底していくことは、個別金融機関の財務の健全性や金融システムの安定のために必要であるのみならず、変化する環境の中で主要行等が安定的な資金供給を通じて実体経済と企業の成長をサポートするなど、金融仲介機能を十全に発揮するためにも必要なことである。

このように各金融機関において強固なリスク管理の下で適切にリスクテイクが行われ、借手企業に対する円滑な資金供給の確保と、金融機関自らの財務の健全性の維持とが両立する状況を目指していくには、当局として、自らのリスク感応度を高めつつ、各行の自主的な取組みを促していくことが重要である。

そのためには、監督の基本的な姿勢として、マクロ経済や金融市場の動向と、金融仲介機能や銀行財務の健全性との間にある強い相関関係を認識し、日本銀行とも十分連携しつつ、リスクの集中状況や波及経路等を注視することを通じて、金融システム全体が持続的・安定的に発展することが見込めるかというマクロ・プルーデンスの視点から分析・対応を継続していくことが不可欠である。また、その具体的な実施に際しては、マクロ経済分析、金融市場のモニタリング、個別金融機関監督といった多様なツールを総合した手法（いわゆる multidisciplinary approach）を引き続き活用していくこととする。

① 注視すべきリスク分野

- ・ 中国など新興市場の動向や欧州の一部の国々、米国の財政状況等をめぐる最近の経済・金融動向等が、主要行等に与える影響を引き続き注視する。また、国内においては、東日本大震災に伴う直接的・間接的な影響を注視していく。
- ・ 主要行等有するリスクのうち、株式のリスクは大きなウェイトを占めていることから、直接保有する株式等について、市場の変動に応じて発生し得る損益や自己資本への影響を的確に把握し、リスクが顕在化した場合の財務

面での耐性を含め適切に管理しているかについて、引き続き検証する。併せて、現在、主要行等において進められている政策保有株式の削減について、進捗状況を確認する。

- ・ 銀行の資産において、国債など債券の比重が高まっている一方、金利水準は相当程度低い状態が続いている。こうした状況を踏まえ、例えば、長期金利の上昇の場合のリスク管理上への影響が検討されているか等、主要行等における市場リスクに係る管理態勢を引き続き注視・検証する。

② リスク管理手法の改善

先般の世界的な金融危機の教訓として、これまでの経済資本モデルや VaR といったリスク量制御手法の限界が認識され、リスク管理手法の更なる改善が課題となっている。こうした現状に鑑み、ストレス時においても適切なリスクテイクを維持できるかとの観点も含め、経営陣自らが、主導性と強いコミットメントを発揮し、各種事象が実体経済・金融資本市場全体にどのように波及し、自らのビジネスに直接的・間接的に影響を与え得るか（例えば、想定され得る最も厳しい市場環境の変化として、株価・金利・為替等の変動リスクが同時に発生した場合の影響はどうか等）について、具体的に想起した上で、ストレステストをはじめとした適切なリスク管理が遂行されているかについて引き続き検証する。その際、ストレステストが、i) 緩やかな景気後退シナリオのみならず、想定され得る最も厳しいシナリオを前提に行われているか、ii) 対象とすべきエクスポージャーを全て捕捉したものとなっているか、iii) 単一のモデルや推計手法に過度に依存したものとなっていないかについても確認する。また、それぞれのリスクの特性や経営上の課題について、主要行等との深度ある双方向の議論を継続していく。

なお、金融安定理事会（FSB）等の国際的な議論を踏まえ、国際的に活動し、大規模で複雑な業務を行う金融機関について、再建・破綻処理計画（Recovery and Resolution Plans, RRP s）の策定に向けた取組みを進めていくこととする。

③ 財務基盤の強化

自己資本は積極的なリスクテイクの基盤であるとともに市場の信認の基礎であることから、新たな国際的な規制の枠組みも踏まえ、将来のストレスに対する実質的な耐性を高める観点から、確実な収益の確保等を含めた自己資本の充実に向けた取組みを促していく。

（２）収益力強化の取組みを支えるリスク管理態勢の充実

金融機関の収益力の強化は、現下の金融環境や我が国の実体経済の先行きの不確実性を踏まえれば、今後、金融機関が安定的に業務を継続していく上で、一層重要な経営課題となっていくことが見込まれる。

現在、主要行等では、アジアをはじめとした海外での業務の拡大や、預金・貸出・決済などの伝統的な商業銀行業務以外の業務への展開を進め、収益力の強化に向けて積極的な取組みを行っており、海外の金融機関等を合併・買収し、グループ・ベースでのより効果的な収益機会の拡大を狙った事例なども認められるところである。

このような取組みと併行して、金融機関において、リスクを適切に管理する態

勢を構築することが重要である。すなわち、リスク管理を予防的・防衛的な観点からのみ捉えるのではなく、金融機関の収益力の強化に向けた取組みを実質的に下支えし、後押しするものとして、収益の管理と一体的にそのあり方を検討していくことが重要である。

① グループ全体でのリスク・ガバナンス等の強化

主要行等を中心とする大手金融グループについては、収益力強化の必要性等を背景に、銀行以外の業態にまたがる業務展開を進めているところであるが、それに伴って、業態ごとに異なるリスク状況をグループとしてどのように正確に把握し、全体として最適なリスク構成を構築するかが課題となっている。このため、大手金融グループの監督に当たっては、グループ全体として総合的なリスク管理態勢が適切に整備されているか、特に持株会社が、ビジネスモデルや企業文化の異なる他業態の子会社を含めたグループ全体のリスク状況を実効的に管理する態勢を構築しているかなど、リスク・ガバナンスの問題も合わせて重点的に検証する。

② 国際展開への対応

主要行等が、積極的な海外業務展開を志向する中、海外現法を含めた海外拠点における業務に係る管理態勢について検証する。例えば、非日系与信も含めた与信リスクの管理が適切になされているか、また、海外店・海外現法を含めた総合的なリスク管理態勢が整備・高度化されているか等について検証する。その際、必要に応じ、海外当局との連携を図る。

③ 収益力の強化を支えるリスク・流動性管理態勢の整備

- ・ 金融機関が新たな業務展開を行うに当たり、付随するリスクを把握・特定するべく、関連する計数を集計・管理し、活用するなど、適切なリスク管理態勢が整備されているか検証する。
- ・ 流動性管理について、国際的な議論も進捗している中、主要行等（在日拠点を有する外国銀行を含む。）において、適切な流動性管理態勢が構築されているか、検証する。特に、グループ内の各社にまたがる流動性管理（国境をまたいだ本支店間の流動性管理を含む。）や外貨流動性管理の適切性、必要な流動性資産の保有状況について、日本銀行とも協力しつつ、検証する。

（３）新規参入銀行、外国銀行支店等について

- ① 主要行等以外についても、例えば、新規参入した銀行や信託会社においては、法令遵守態勢等を構築しながら参入時に期待されていた新しいビジネスモデルの確立に取り組むとともに、急激に業容拡大している場合や参入当時に想定していたビジネスモデルから乖離している場合には、その業容の規模や足元のビジネスモデルに見合ったリスク管理態勢等を構築していることも重要である。
- ② また、外国銀行の本邦現地法人や外国銀行支店は、邦銀にない新たなサービスの展開や、国内の海外企業活動のサポートなど、我が国マーケットの多様な担い手として期待される一方、我が国の法令等の及ばない外国の本店に直接・間接に従属し、本店の経営・管理方法等によっては、日本拠点内での統括管理

関係が十分に機能しないおそれがある。したがって、日本における拠点では、国内における内部管理態勢や経営管理態勢を確立できる十分な権限と責任を与えられていることが重要であり、また、取り扱う預金等に係る顧客への的確な情報提供等、顧客保護を徹底する必要がある。こうした点を念頭に、国際的に行われている議論を踏まえ、外国銀行の本邦現地法人や外国銀行支店の経営管理、流動性管理をはじめとするリスク管理の在り方等について深度ある監督を行う。

4. 顧客保護と利用者利便の向上

金融機関における顧客保護・利用者利便の向上は、国民経済の健全な発展に資するだけでなく、金融機関に対する国民の信頼性向上を通じて、我が国金融システムの安定に資するものである。金融機関においては、経営陣が主導性を存分に発揮して、顧客情報の厳格な管理、優越的地位の濫用の防止、利益相反の管理等、顧客保護の徹底による安心・信頼をベースに、顧客のニーズを的確に反映し創意工夫を凝らした金融商品・サービスを提供することにより競争力を高めていくことが重要である。特に、顧客保護に関するコンプライアンスは、単に法令を遵守するだけでなく、公共性が高く信頼のある金融機関として、顧客の求める水準を認識し、その期待に応えていくことが重要である。そのためにも、まずは、顧客の属性（知識、経験、財産の状況、目的等）に照らして、販売・勧誘を行うことが適当な金融商品等であるかを的確に検討・判断し、金融商品等の開発を行うことが必要である。その上で、金融商品等の販売・勧誘に際し、顧客の属性に応じた適切かつ柔軟な説明を行うことが不可欠である。また、販売後の顧客の相談や苦情を顧客の潜在的ニーズを掘り起こす機会と認識し、適切かつ積極的に対応することも必要である。

以上を踏まえ、本事務年度においては、金融機関による顧客保護・利用者利便の向上に向けた以下の取組みを、監督指針に照らしながら重点的に検証する。その際、各行の自主的な取組みを尊重し、インセンティブを重視する監督に努める。

特に、昨事務年度は、過去に中小企業向けに販売された為替デリバティブ商品に関し、多くの相談・苦情が寄せられ、金融機関の経営方針・営業方針は適切だったか、コンプライアンス態勢は十分であったか、経営陣の定めた経営方針等が営業現場で十分浸透していたかなどについて再考することとなった。そこで、本事務年度は、金融機関が、①どのような経営方針の下で、どのような金融商品・サービスをどのような属性の顧客に提供しようとしているか、②短期的な利益追求や利益相反などにより、歪んだインセンティブに動機付けられていないか、③経営方針が営業現場で徹底されているかを経営陣を含め内部でチェックする態勢が整備されているか、にも注意を払う。

また、必要に応じ、警察当局や消費者庁とも協力していく。

（１）業務の継続性の確保

① システムの点検等

金融機関のコンピュータシステムは、決済システムの中核をなしており、社会インフラとしての公共性が高く、仮に障害等が発生した場合、利用者利便や社会的に大きな影響を与え、また金融機関としての信用失墜も招きかねないものである。このため、各行に対しては、経営陣の積極的なリーダーシップの下、システムリスクに対する認識、システム投資に関する経営戦略、障害発生時の

リスク管理等についての自主点検を促すとともに、重点的な検証を行う。また、システムの更改・統合等に際して、経営陣がリスクを適切に認識し、プロジェクト管理を適切に行っているか等についても検証する。

② 業務継続体制の検証等

今般の東日本大震災の発生を踏まえ、これまでの業務継続計画は有効に機能したか、地震等の自然災害や新型インフルエンザ、大規模停電等をはじめ、主要なリスクを十分想定しているか、それに対する対応策が十分であるか等について、金融機関の検証状況を把握する。

また、目下の対策として、震災以降、電力の供給力が落ち込み、各金融機関においては、東北電力・東京電力・関西電力管内を中心に全国各地で今夏節電対策を実施しているが、この節電対策と併せて、システムセンター等の重要拠点の業務の継続性に影響がないかを注視する。

(2) 情報セキュリティ管理の徹底等

顧客情報は金融取引の基礎をなすものであり、個人情報保護の観点からも、その厳格な管理を徹底する必要がある。また、法人関係情報の管理についても、市場の透明性・公正性に対する信頼を向上させるため、厳格に行う必要がある。こうした観点から、情報セキュリティ管理等に係る内部管理態勢の適切な整備や、役職員による不正行為（情報漏えい・インサイダー取引等）の防止に向けた職業倫理の強化等に関する取組みを強く促していく。

また、一昨年ファイアー・ウォール規制を見直し、金融機関による自主的な利益相反管理態勢の整備を促すプリンシプル・ベースの枠組みを構築したところであるが、これについて顧客利便の向上と利益相反の防止等の両立に向けて的確な対応が図られているか検証する。

(3) 顧客への説明態勢の充実等

① 投資信託、仕組み債及びデリバティブ（為替デリバティブ商品を含む。）等のリスク性商品の販売において、不招請勧誘規制の法令遵守状況を含め、それぞれの顧客の立場に配慮した勧誘・説明態勢及び販売後のフォローアップ態勢が整備され機能しているかについて、重点的に検証する。特に、i) リスクの所在や特性等に関し、顧客が的確な判断を行い得るよう、顧客の知識、経験、財産の状況、投資目的等に照らして、適切かつ柔軟な説明を行っているか、ii) 顧客が説明内容を理解したかどうかを確認するチェックシートを必要に応じ作成・徴求しているか、iii) 注意喚起文書を配布しているか、iv) 営業部員や役職員の給与・賞与体系が短期的な収益獲得に過度に連携した成果主義に偏重していないか、v) 手数料収益の獲得に傾注した営業体制や商品構成になっていないか、vi) 優越的地位の濫用や預金との誤認等の弊害防止に向けた措置が行われているか等について検証する。

② とりわけ、i) 海外の株式・債券を対象としたファンドや通貨選択型ファンド、毎月分配型ファンドなどの投資信託の販売に当たって、各々の商品特性・リスク特性に応じた適切な説明が行われているか、ii) 投資信託の販売や解約に際し、損益や販売・解約に当たっての手数料、信託報酬をはじめとする費用等、顧客の投資判断に影響を及ぼす重要な事項について適切な説明が行われて

いるか、iii) これらの投資信託の販売・勧誘等の説明において、例えばリスク、手数料や分配金の特性等についてわかりやすく記載した資料(交付目論見書等)を作成し顧客に提供するなど、顧客目線に立った取組みが行われているか等について重点的に検証する。

- ③ その他、銀行が保険募集を行う場合、優越的地位の濫用や預金との誤認等の弊害防止に向けた措置が適切に行われているか、その運営状況も引き続き注視する。
- ④ さらに、身体に障がいをもつ方や高齢者も、金融機関の窓口やＡＴＭを通じて、安心して金融サービスを容易に利用できる態勢の整備を強く促していく。

(4) 相談・苦情処理態勢の充実

顧客からの金融商品・サービスへの信認を確保し、顧客ニーズを積極的に業務運営に生かしていく上で、相談・苦情等に対する主体的で適時適切な対応は極めて重要である。こうした観点から、適切な窓口の整備、相談・苦情等の原因分析、社内における情報共有、再発防止策の策定・周知、その実施状況のフォローアップ等が、経営陣が関与する形で適切に行われるよう内部管理態勢が整備されているかについて検証する。

また、昨年10月に導入された金融ＡＤＲ制度において、i) 金融機関が必要な情報を積極的に開示するなど、迅速な紛争解決に向けて誠実な対応がとられているか、ii) 全国で利用しやすい態勢が整備されているか、iii) 顧客から相談等があったときに必要に応じてＡＤＲを紹介しているか等について注視する。

(5) 金融機能の不正利用の防止

利用者の安心の確保に向けて、金融機能が不正に利用されることを防ぎ、被害者への的確な対応を行う態勢が整備されているか、以下の点について検証する。その際、本人確認を適切に実施する態勢や、不正の疑いが強い取引を検出して口座を凍結する等の適切な対処を行うためのシステム整備や管理態勢について確認する。

- ① 振り込め詐欺など他人の財産を害する犯罪の撲滅に向けた対策に努めているか。特に、震災復興を悪用した義援金の振り込め詐欺について、重点的に対策を講じているか。被害者の財産的被害の迅速な回復を行う観点から、振り込め詐欺救済法に沿って、犯罪利用預金口座等に係る取引の停止や、当該口座に残された資金についての被害が疑われる者への情報提供やその後の分配等の被害者救済対応を的確に行っているか。
- ② 偽造・盗難キャッシュカード、盗難通帳、インターネットバンキングを用いた不正な預金の払出しを防止する対策に努めているか。預貯金者保護法や銀行業界内の申合せに沿った被害者への補償を的確に行っているか。
- ③ マネー・ローンダリング、テロ資金供与取引の防止に向けて、国内・海外の拠点を通じ、国際的に主要行等に期待される水準の対応がなされているか。

- ④ 反社会的勢力から、金融機関や役職員のみならず、顧客等の様々なステークホルダーが被害を受けることを防止するため、経営陣を含めた組織全体で、反社会的勢力を金融取引から排除するとの強い意識を持って、反社会的勢力との関係遮断に向けた態勢整備等の適切な取組みを行っているか。

(以 上)