

金融機関に求められる コンプライアンス・内部監査態勢

平成22年1月

弁護士 行方洋一

本講の目的・項目

- I. 内部監査のPDCA
- II. 反社会的勢力との関係遮断態勢
- III. 不祥事件防止態勢
- IV. 金融円滑化管理態勢
- V. 利益相反管理態勢

「内部監査の有効性について、その品質（リスクフォーカス、フォワード・ルッキングアプローチとなっているか、検証範囲・深度が適切か、）が確保されているか、その牽制監視機能が経営に活用されているか」

（平成21検査事務年度検査基本方針Ⅳ. 検査重点事項1.）

⇒「虫の目、鳥の目、魚の目」

I. 内部監査のPDCA

1. 内部監査の役割と責任

「内部監査」とは、

内部監査を受ける各業務部門の本部部門(リスク管理部門を含む。以下同じ。)及び営業店等(営業店及び海外拠点を含む。以下同じ。)(以下「被監査部門等」という。)から独立した内部監査部門(検査部、業務監査部等)が、

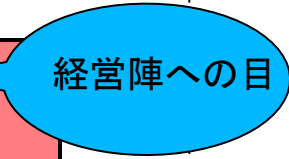
被監査部門等における内部管理態勢の適切性、有効性を検証するプロセスである。

このプロセスは、被監査部門等における内部事務処理等の問題点の発見・指摘にとどまらず、内部管理態勢等の評価及び問題点の改善方法の提言等まで行うものであり、原則として、内部管理の一環として被監査部門等が実施する検査等を含まない。

(金融検査マニュアル)

重要視
される傾向

高い職業倫理観



経営陣の目

② 運用

2. 計画と実施

【内部監査計画の策定】

内部監査部門は、被監査部門等における法令等遵守、顧客保護等及びリスク管理の状況を把握した上、頻度及び深度等に配慮した効率的かつ実効性のある内部監査計画を立案し、重点項目を含む基本的事項について取締役会等の承認を受けているか。

また、子会社等の業務について、法令等に抵触しない範囲で監査対象としているか。内部監査の対象とできない子会社等の業務並びに外部に委託した業務については、当該業務の所管部門等による管理状況等を監査対象としているか。

【内部監査の実施】

(i) 内部監査部門は、内部監査実施要領及び内部監査計画に基づき、各被監査部門等に対し、頻度及び深度等に配慮した効率的かつ実効性ある内部監査(例えば抜き打ちとするなど)を実施しているか。

(ii) 内部監査部門は、内部監査規程等に基づき、同一の内部監査の従事者が連続して同一の被監査部門等の同一の監査に従事することや内部監査の従事者が直前に従事していた被監査部門等の監査を行うことを回避するなど公正な内部監査が実現できるように努めているか。

(金融検査マニュアル)

内部統制と内部管理

「リスクテイク、リスク管理、法令等遵守、顧客保護等の面で、海外の拠点も含め、強固なガバナンスが構築され、機能しているか。」

(平成21検査事務年度
検査基本方針 検査重点項目)

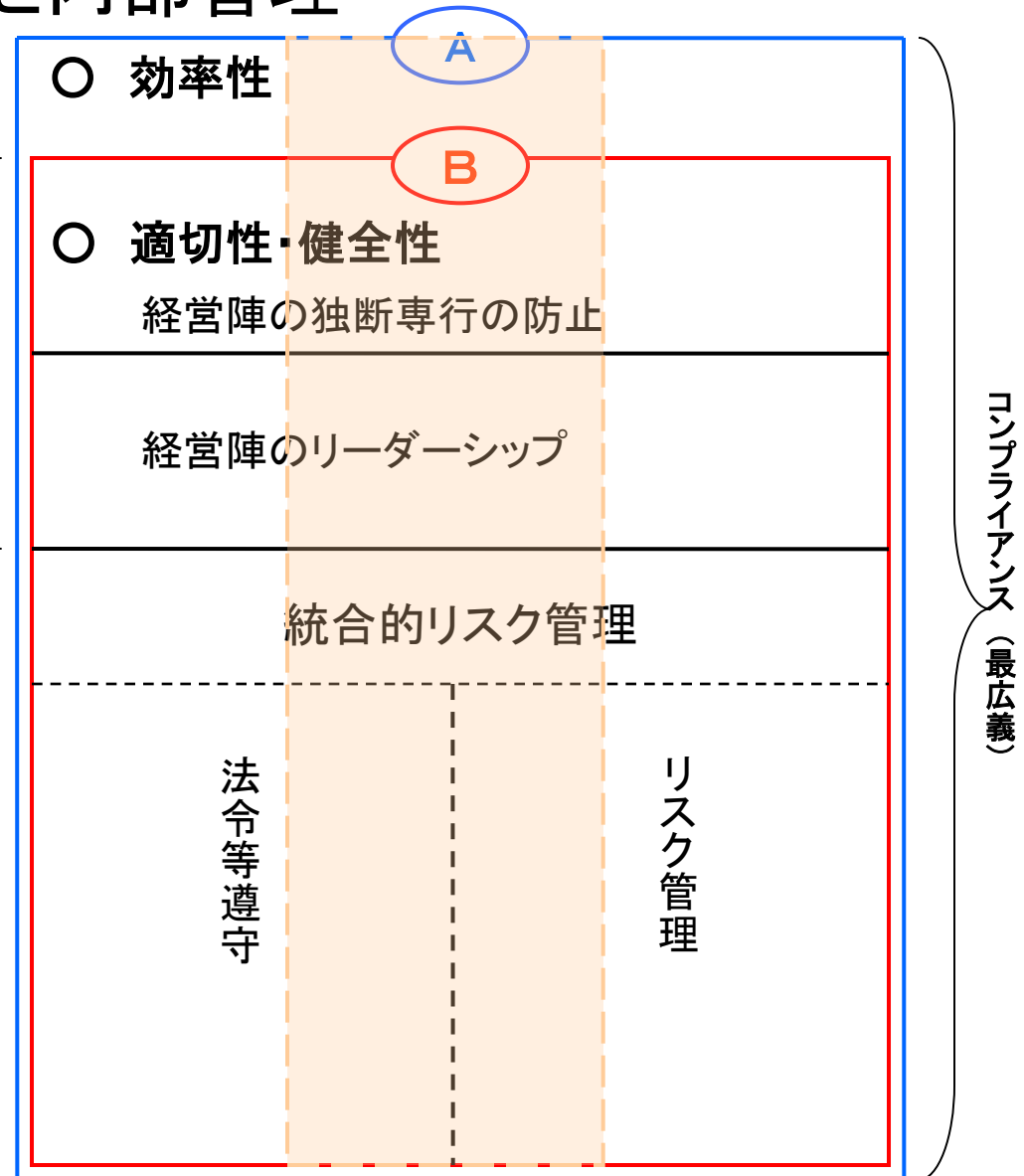
経営管理(ガバナンス)

④ 会社法等における内部統制
(⇒コーポレート・ガバナンスの質の向上)

⑤ 適切性・健全性に係る内部管理

* 目線の違いによる双方向の対話の難しさ

…顧客保護等管理



3. リスクベースド・アプローチ

(1) リスク管理プロセス

- ① リスク認識・分類
- ② 分析・評価
- ③ 対応の選択

移転: リスクを保険、契約等により他へ転嫁したり、分担させる

回避: 経営資源を発生の可能性のあるリスクに関係させない

低減: リスクの影響度または発生可能性を低減させる

受容: 上記の対策によらず、リスクをそのまま受け入れる

- ④ 対応状況の評価・改善

* 法令等遵守とリスク管理の関係

法令等遵守を、コンプライアンス・リスク、すなわち法令等違反行為により行政・司法からの制裁を受けるなどして損失や信用の低下を被るリスクを低減する活動と捉え、リスク管理における対象に含めることが、統合的リスク管理や全社的リスク・マネジメント(ERM: Enterprise Risk Management)の考え方とも整合性を有する。

個人情報保護法に偏ったリスク認識の誤り

情報 義務	個人情報	個人データ	個人顧客情報	法人顧客情報
利用目的の特定	○	○	○	
適正な取得	○	○	○	
安全管理措置等		○	○※	
第三者提供の制限		○	○※	
苦情の処理	○	○	○	
漏洩事案等への対応	○	○	○	
特別の非公開情報の取扱い			○	

検証ポイントにおいて、顧客とは、「預金者等を含めた金融機関の業務の利用者」とあるように、顧客情報管理の対象は個人情報に限らず、法人等の情報も含まれます（FAQ4-4）

※ 個人データに該当する場合は適用あり
○ 個人情報保護法等または銀行法等による規制あり

⇒顧客情報の漏えい等リスクと捉えるべき

(2) リスク評価

リスク・フォーカスの検査

「当該(当職注:金融検査に関する)基本指針において示された金融検査の基本的考え方を踏まえた適切な検査を実施するため、検査官は、預金等受入金融機関¹(以下「金融機関」という。)に対する検査の実施にあたり、特に以下の点に配意する必要がある。

① 重要なリスクに焦点をあてた検証(「リスク・フォーカス、フォワード・ルッキング」アプローチ)

検査官は、立入検査開始前、立入検査中を通じて、入手した情報や検証内容を基に、各金融機関の持つリスクの所在を分析し、重要なリスク²に焦点をあてたメリハリのある検証に努める必要がある。

2 ここでは、金融機関の業務の健全性及び適切性の確保に重大な影響を及ぼし得るリスク全てを対象としており、本マニュアルにおける各リスク管理態勢でいうリスクに限定するものではない。また、問題が発生している場合だけでなく、問題が発生していないリスクも重要なリスクに含まれる。」

(金融検査マニュアル【はじめに】(2))

パブリックコメントの概要及びそれに対する考え方

コメントの概要	コメントに対する考え方
「各金融機関の持つリスクの所在を分析し、重要なリスクに焦点をあてたメリハリのある検証に努める」とあるが、重要なリスクに焦点をあてるための事前提出資料の追加など、金融機関における事務負担が過度なものとならないように留意いただきたい。 (4番)	「重要なリスクに焦点をあてたメリハリのある検証」とは、<u>重要なリスク以外のリスクについての検証作業を軽減する(重箱の隅をつつくような検証はしない)</u>ということであり、むしろ金融機関の事務負担は軽減するものと考えています。なお、事前提出資料については、先般、金融機関の負担軽減の観点から、提出資料項目数の大幅な削減を行ったところです。
注記に「金融機関の業務の健全性及び適切性の確保に重大な影響を及ぼし得るリスク全てを対象」とあるが、これは常識的に考え得るリスクの範囲内という理解でよいか。 (5番)	重要なリスクとは、問題が発生した場合に<u>経営に及ぼす影響度</u>に加え、問題が<u>発生する可能性</u>も勘案して判断することになります。 「常識的に考え得るリスク」というご趣旨が必ずしも明確ではありませんが、そもそも発生を想定し得ないようなリスクについては、重要なリスクに含まれません。

「重要なリスク」と行政処分の判断基準

①当該行為の重大性・悪質性

◎公益侵害の程度

金融機関が、例えば、顧客の財務内容の適切な開示という観点から著しく不適切な商品を組成・提供し、金融市場に対する信頼性を損なうなど公益を著しく侵害していないか。

◎利用者被害の程度

広範囲にわたって多数の利用者が被害を受けたかどうか。個々の利用者が受けた被害がどの程度深刻か。

◎行為自体の悪質性

例えば、利用者から多数の苦情を受けているのにもかかわらず、引き続き同様の商品を販売し続けるなど、金融機関の行為が悪質であったか。

◎当該行為が行われた期間や反復性

当該行為が長期間にわたって行われたのか、短期間のものだったのか。反復・継続して行われたものか、一回限りのものか。また、過去に同様の違反行為が行われたことがあるか。

◎故意性の有無

当該行為が違法・不適切であることを認識しつつ故意に行われたのか、過失によるものか。

◎組織性の有無

当該行為が現場の営業担当者個人の判断で行われたものか、あるいは管理者も関わっていたのか。更に経営陣の関与があったのか。

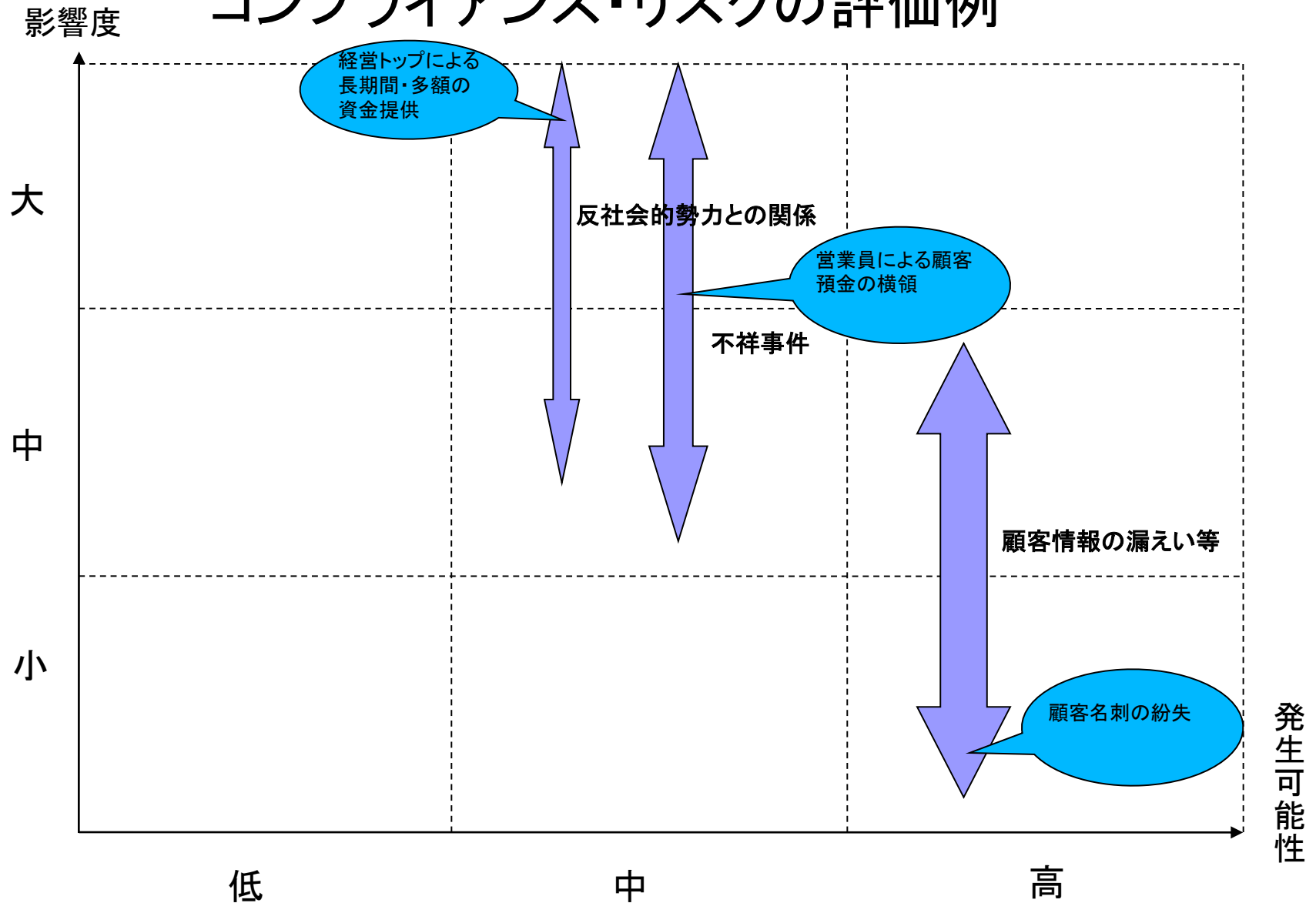
◎隠蔽の有無

問題を認識した後に隠蔽行為はなかったか。隠蔽がある場合には、それが組織的なものであったか。

◎反社会的勢力との関与の有無

反社会的勢力との関与はなかったか。関与がある場合には、どの程度か。

コンプライアンス・リスクの評価例



金融検査指摘事例

顧客情報管理担当者による情報管理台帳の管理が不十分であるため、

- ①廃棄すべき顧客情報が担当者の机中に長期間放置されている
 - ②金庫内のキャビネットに保管された顧客情報の存在を職員が全く把握していない
 - ③個人情報管理台帳に登録された場所以外で個人データを保管している
- などの不適切な事例。



個人データの漏えい等の防止のために講ずべき安全管理措置、従業者の監督および委託先の監督について、漏えい等をした場合の本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮して、事業の性質および個人データの取扱状況等に応じた適切な措置を講ずる。

(「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」の改正)

「完璧」はあり得ない。

漏えい等が発生した場合のリスクが重大なものから優先的に、かつ、メリハリをつけた管理を。

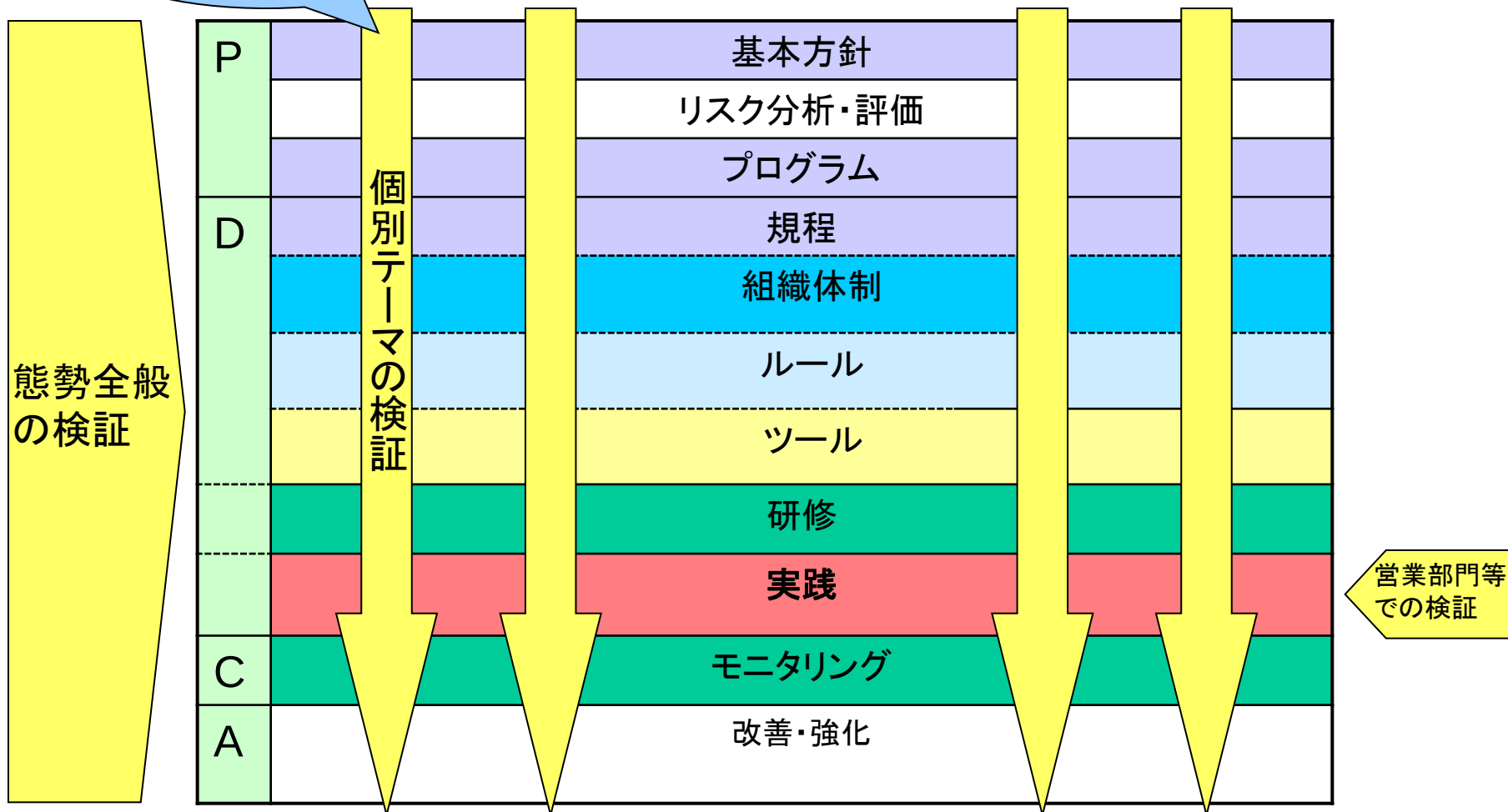
3. 法令等遵守態勢の監査

(1) 態勢の枠組み・施策

P	基本方針	
	リスク認識・評価	
	コンプライアンス・プログラム	
D	コンプライアンス規程	
	行動規範	担当役員
		情報収集・伝達
	コンプライアンス・マニュアル	コンプライアンス委員会
		報告・連絡・相談
		専門部署
	リーガル・チェック	
	人事考課・配置転換	
	コンプライアンス・オフィサー コンプライアンス担当者	
	業務マニュアル	
	研修	
	実践	
C	モニタリング	
A	業務内容や法令等の変更・改正、違反行為等の再発防止策等に伴う、またはチェック・モニタリング等の結果を踏まえた態勢の変更・修正	

(2) 「横」と「縦」からの検証

リスクベースド・アプローチ
によるメリハリ



(3) 施策の着眼ポイント

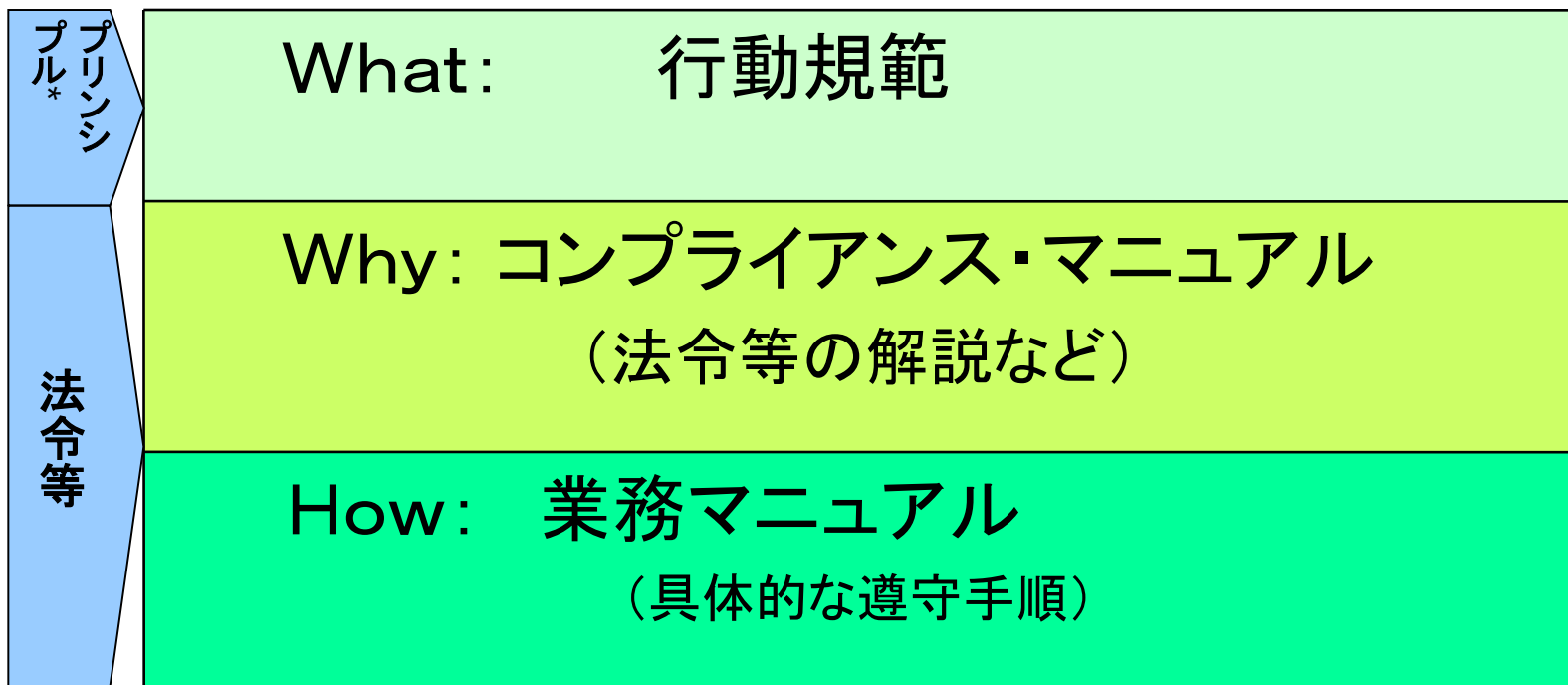
金融検査指摘事例

- ① コンプライアンス・プログラムについて、各部署が抱える重要な課題を反映していないなど不十分なものとなっているほか、同プログラムの中間期の進捗状況の評価において、未履行事項の原因分析を行っていないなど、フォローアップも不十分なものとなっている。
- ② コンプライアンス・マニュアルについては、金融機関等による顧客等の本人確認等及び預金口座等の不正な利用の防止に関する法律の改正や個人情報保護に関する法律の施行等が行われているにもかかわらず、これらを踏まえた適時適切な見直しが行われていない。
- ③ コンプライアンス委員会は、設置規定がなく構成員も決められていないほか、コンプライアンス・オフィサーは、兼任している他の業務が多忙なため、コンプライアンス担当者に対する必要な指導・監督を行っていないなど、支店経営陣による法令等遵守態勢の取組はいまだ不十分である。
- ④ 管理者は、営業店におけるコンプライアンス研修の運営を営業店任せとしていることに加え、業績表彰制度における研修実施状況の評価が実施回数に重点を置いたものになっていることから、営業店毎に研修内容・時間等に相違が生じているうえ、自己点検においても職員から研修の実効性に否定的な回答が増えているにもかかわらず、原因分析や改善を指示していない。

施策のポイント例

- ① 役割の明確性
- ② 有効性(手段としての適切性)
- ③ 実効性(きちんと機能しているか) ⇔ 形骸化

コンプライアンス・マニュアルの役割



*金融サービス業におけるプリンシプル

法令等個別ルール基礎にあり、各金融機関等が業務を行う際、また当局が行政を行うにあたって、尊重すべき主要な行動規範・行動原則

(4) ヒアリング項目例

- ① 業務概況
- ② 組織体制
- ③ 業務の流れ
- ④ 規程・マニュアル等
- ⑤ リスク(重要なものから具体的に)
- ⑥ コンプライアンス・リスク(同上)
- ⑦ 管理態勢
- ⑧ 管理状況(帳票の見方とサンプル・チェック等)
- ⑨ 内部管理の課題

「川上⇒川下」(リスクベースド・アプローチ)

- ・ 業務特性等の把握とリスク認識・評価
- ・ 内部管理(リスク・コントロール)態勢の整備状況

(5) プロセスチェック例

「川下⇒川上」(違反等が認められた場合の原因分析)

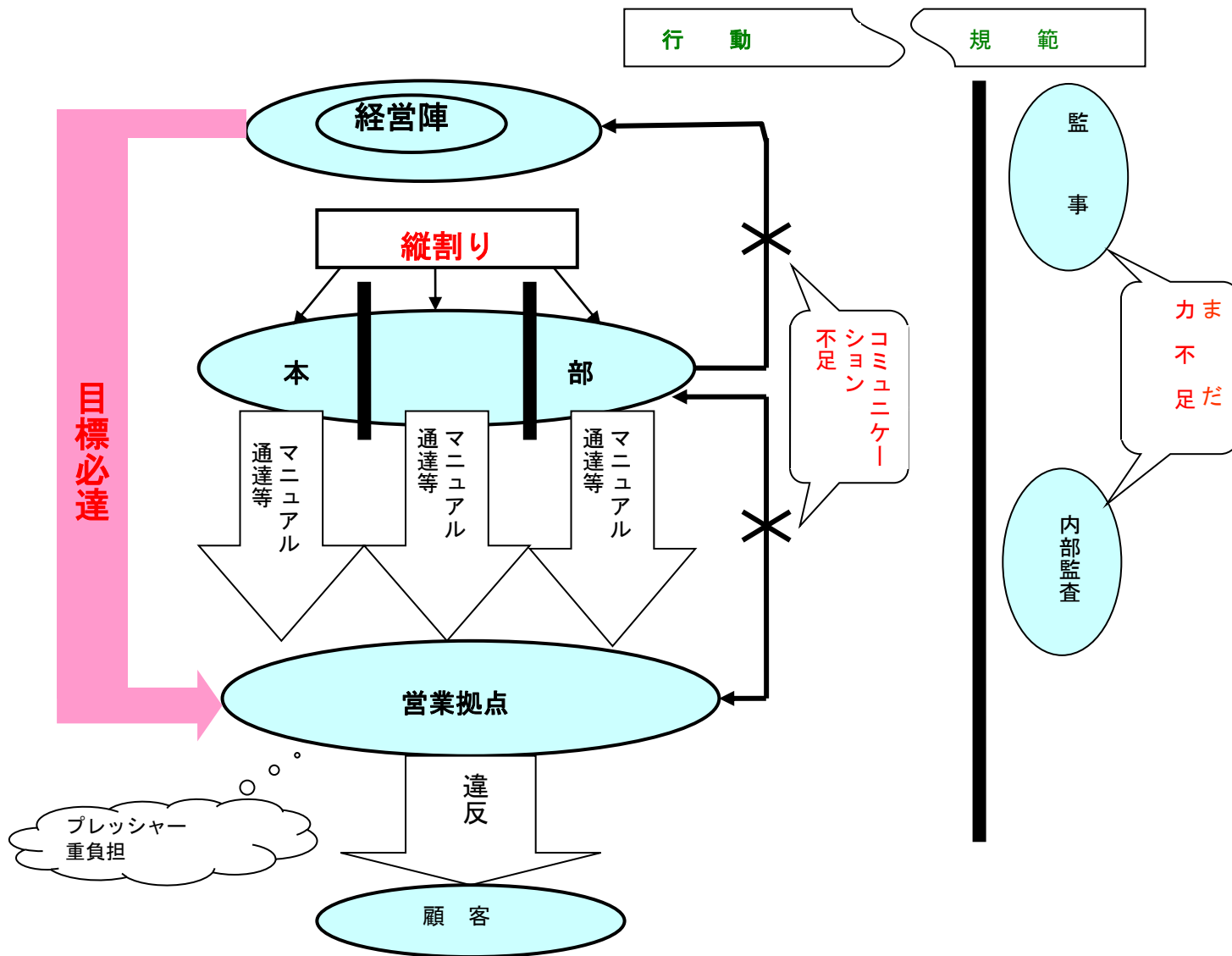
- ・ 遵守状況の検証
- ・ 管理態勢に沿った“原因”の拾い上げ(現場⇒管理部署⇒経営陣)
- ・ “主因”の特定

監査役・監事との
連携場面

金融検査指摘事例

- ① 国債の窓口販売については...(当職注:外務員)無登録者による販売が認められる。さらに、当該事例について、営業店長等は無登録者による販売と承知していたにもかかわらず、コンプライアンス統括部署へ報告していない。
- ② 投資信託の販売にあたり、所管部署において適合性を確認するための具体的な基準を定めていないことから、投資経験がなく元本の安全性を求めている高齢者に対して、元本割れリスクのある株式投資信託を販売しているものの、適合性の確認が十分に行われていない。
- ③ 損害保険会社において、生命保険会社から受託している生命保険の募集に関し、担当部署が代理店等の実際の販売力と乖離した過大な目標額を設定しており、業務運営が営業偏重となっていることから、法令違反となることを知りつつ職員自らが保険料の負担等を行っている。

根源的な問題・課題



収益と管理の整合

経営管理態勢の整備

- ・ 経営方針に基づく戦略目標(収益、費用、資本政策等)について、中期的な展望も踏まえ、その合理性や持続可能性の観点から、十分な分析と検討が行われているか。
- ・ 金融機関全体の戦略目標を踏まえた事業分野毎の戦略目標と、各種リスク管理方針とが整合的であるか。

(平成21検査事務年度検査基本方針Ⅳ. 検査重点事項1.)

「道徳なき経済は悪であり、経済なき道徳は寝言である」
(二宮尊徳)

4. 評価とフォローアップ

- (iii) 内部監査の従事者は、内部監査で実施した手続、把握した問題点等を正確に記録しているか。また、内部監査の従事者は、内部監査実施要領及び内部監査計画に基づき、遅滞なく、内部監査で発見・指摘した問題点等を正確に反映した内部監査報告書を作成しているか。
- (iv) 内部監査部門長は、内部監査報告書の内容を確認し、そこで指摘された重要な事項について、問題点の発生頻度、重要度及び原因等を分析した上、遅滞なく取締役会に提出し、報告しているか。特に、経営に重大な影響を与えると認められる問題点又は顧客の利益が著しく阻害される問題点は、速やかに取締役会に報告しているか。また、内部監査部門長は、必要に応じて内部管理等に関する会議（各種法令等遵守委員会等）に出席し、内部監査の状況の報告及び情報収集を行っているか。
- (v) 内部監査部門は、内部監査の過程で法令違反行為若しくはそのおそれのある行為、又は顧客保護等やリスク管理に係る軽微でない問題を認識した場合、速やかにコンプライアンス統括部門又はそれぞれの統括管理部門に報告しているか。また、内部監査の結果を分析して問題点等を的確に指摘し、定期的に又は必要に応じて随時これをコンプライアンス統括部門及び各業務部門及び営業店等に通知しているか。

【フォローアップ態勢】

被監査部門等は、内部監査報告書等で指摘された問題点について、その重要度合い等を勘果した上、遅滞なく改善し、必要に応じて改善計画等を作成しているか。また、内部監査部門は、被監査部門等の改善状況を適切に確認し、その後の内部監査計画に反映させているか。

（金融検査マニュアル）

金融検査評価イメージ

		態 勢			
		◎	○	△	×
問題事象 (法令等違反など)	なし	A	A ⁻ B ⁺	B ↔ C ⁻	
	軽微	A ⁻	B ⁺	B ⁻ ↔ C ⁻	
	軽微でない	B			C ⁻
	重大	B ⁻			C ⁻

A…強固
 B…十分
 C…不十分
 D…(重大な)欠陥

軽微 ↔ 重大 } の判断
 ◎ ↔ ×

リスクベースド・アプローチと
 PDCAサイクルの重要性

態勢の適切性と行政処分判断基準

② 当該行為の背景となった経営管理態勢及び業務運営態勢の適切性

- ◎代表取締役や取締役会の法令等遵守に関する認識や取組みは十分か。
- ◎内部監査部門の体制は十分か、また適切に機能しているか。
- ◎コンプライアンス部門やリスク管理部門の体制は十分か、また適切に機能しているか。
- ◎業務担当者の法令等遵守に関する認識は十分か、また、社内教育が十分になされているか。

③軽減事由

以上の他に、行政による対応に先行して、金融機関自身が自主的に利用者保護のために所要の対応に取り組んでいる、といった軽減事由があるか。

特に、金融機関が、行政当局と共有されたプリンシプルに基づき、自主的な対応を的確に行っている場合は、軽減事由として考慮するものとする。

金融庁HPより

金融検査指摘事例

- ① リスクアセスメントが各部署固有のリスクを適切に反映したものとなっていないなど、監査の検証項目が実効性を欠き、形式的な検証にとどまっており、問題点が把握されていない。
- ② 内部監査の指摘事項について、問題点の適切な評価が行われておらず、被監査部署に対するフォローアップ等が不十分となっている。
- ③ 内部監査部門は、監査指摘事項に対する被監査部門からの改善状況の報告を徴求しているものの、報告内容の検証を行っていないことから、改善策の実施時期が未定であるにもかかわらず、改善策の策定をもって、未改善事項を改善済としている。
- ④ 内部監査部門は、被監査部門から監査指摘事項について改善状況の報告を徴求しているものの、問題の原因分析や改善策の検証を十分に行っていないことから、翌年度も同じ被監査部門において、同様の発生原因に基づく問題事例が発生している。

Ⅱ．反社会的勢力との関係遮断態勢

1		2		構成要素	3 留 意 事 項	P D C A サ イ ク ル
基 本 原 則	①組織としての対応	内 部 統 制	ガバナンス	統制環境	宣言・基本方針 倫理規程等 暴力団排除条項 内部体制	
	②外部専門機関との連携		法令等遵守	リスク評価		
	③取引を含めた一切の関係遮断		リスク管理	統制活動	対応マニュアル 講習・社内研修 人事考課・配置転換	
	④有事における民事と刑事の対応		グループ会社管理	情報と伝達	指揮命令系統 データベース 外部専門機関への通報	
	⑤裏取引や資金提供の禁止			モニタリング		

1. 反社会的勢力の定義・範囲

以下の者は「反社会的勢力」か？

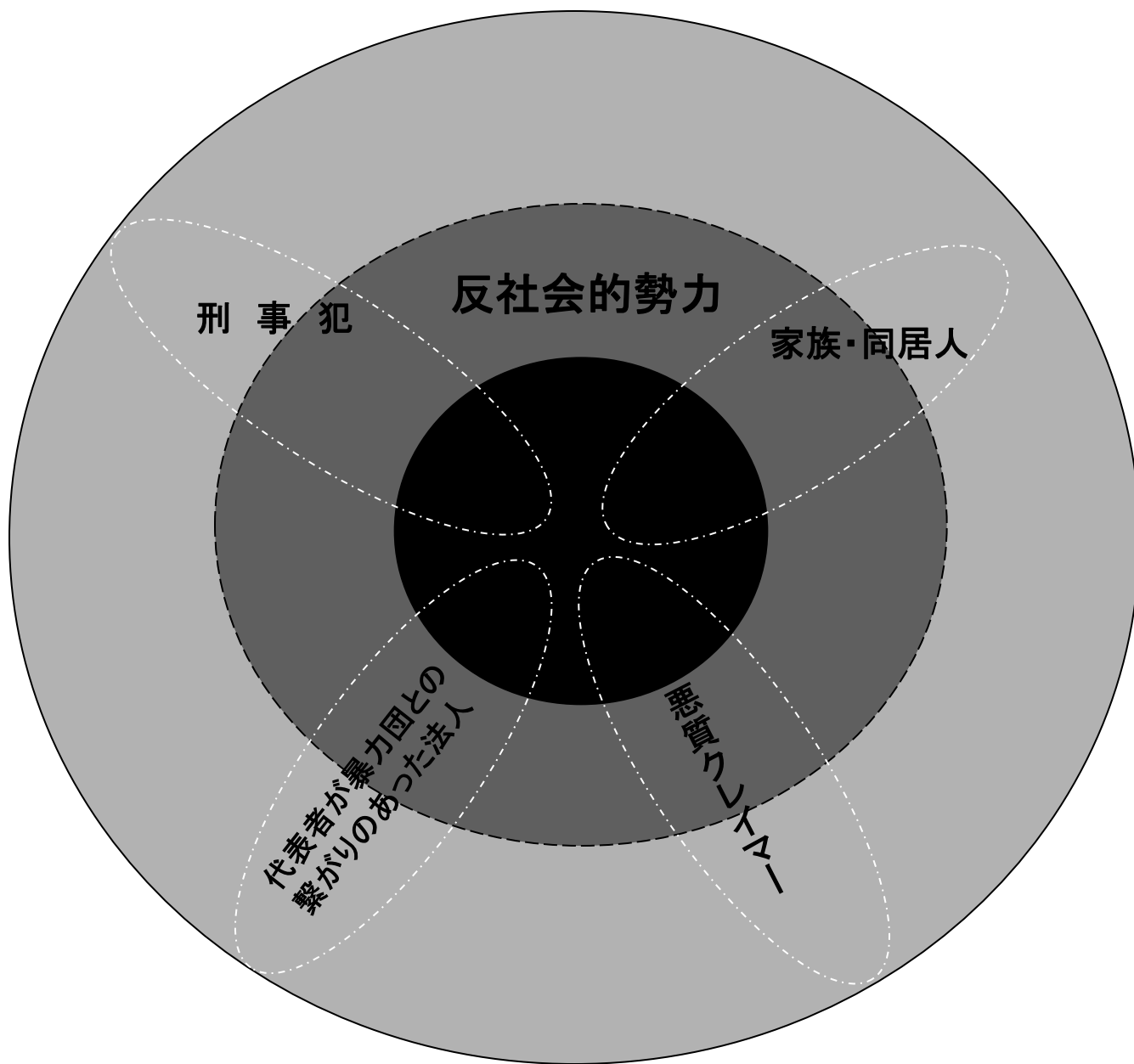
- ・粉飾、脱税、談合等の経済犯罪者
- ・反社会的勢力の家族や同居人
- ・悪質クレイマー
- ・代表者が暴力団との繋がりのあった法人

- 各社において「反社会的勢力」の定義・範囲を再確認し、組織全体での共通認識を保持することは、関係遮断を行う取引範囲の決定と並んで、態勢整備に際しての出発点。これらが不明確では、例えば、反社会的勢力の情報データベース整備不足や取引に際しての事前審査の漏れが生じ、また、暴力団排除条項を導入する契約・約款が特定できないなど取組みに様々な支障が生じかねない。

「具体的施策を実行していくに際しては、法的安定性及び予見可能性、手続の透明性確保等の観点から、規則や運用に係る内規等で排除対象を明確にしておくことが望まれる」

(証券保安連絡会実務者会議「証券取引及び証券市場からの反社会的勢力の排除について－証券保安連絡会実務者会議中間報告－」平成19年7月26日(以下「中間報告」) 3頁)

- 金融庁の監督指針の一部改正案への「コメントの概要及びコメントに対する考え方」(以下「反社パブコメ回答」)では、「反社会的勢力をとらえるにあたっては、属性要件のみならず行為要件も考慮し、実態を踏まえて総合的に判断することが適当である」(24から26および29番)との考え方が示されており、例えば、
 - ・「(粉飾、脱税、談合等の)経済犯罪者や『暴力的な要求行為』、『法的な責任を超えた不当な要求』を行う者が直ちに反社会的勢力となるわけではありませんが、当該事由が反社会的勢力を判断する1つの要素にはなり得るとは考えます」(24番)
 - ・「一過的な不当要求やクレーム行為を行った顧客が直ちに反社会的勢力となるわけではありませんが、当該事由が反社会的勢力を判断する1つの要素にはなり得るとは考えます」(29番)とされている。



⇒明確かつ社会的に妥当か？

2. 取引を含めた一切の関係遮断(基本原則③)

(1) 一切の関係遮断

以下の取引は一切謝絶・解消すべきか？

- ・証券取引(口座開設)
- ・普通預金口座
- ・保険商品

「○ 反社会的勢力とは、取引関係を含めて、一切の関係をもたない。また、反社会的勢力による不当要求は拒絶する。

○ 反社会的勢力による不当要求が、事業活動上の不祥事や従業員の不祥事を理由とする場合であっても、事案を隠ぺいするための裏取引を絶対に行わない。

○ 反社会的勢力への資金提供は、絶対に行わない。」

(政府指針「2. 基本原則に基づく対応」)

「反社会的勢力は潜在的に絶えず違法な経済活動を行う危険性を孕んでおり、また、違法性のない通常の経済活動であっても、当該活動で得られた利益が他の犯罪行為に利用されるなど、暴力団をはじめとした反社会的勢力の維持・拡大に寄与する蓋然性が非常に高い」

(中間報告7頁)

「反社会的勢力による新規の証券取引(口座開設)は、一切禁止する」

(中間報告22頁)

(2) 例外的な取引

✓「今般の改正は、口座の開設等について、例えば、口座の利用が個人の日常生活に必要な範囲内である等、反社会的勢力を不当に利するものではないと合理的に判断される場合にまで、一律に排除を求める趣旨ではありません。」

(反社パブコメ回答30および31番)

✓「保険契約については保険の有する公共性等の観点から、社会通念に照らして保険業法の目的に適う場合など、必ずしも一律に関係遮断が求められるものではありません」

(同53番)

ただし、上記はあくまで金融当局の現時点での目線であり、また、必ずしも普遍的なものでもない。反社会的勢力との関係遮断態勢の整備にあたっては、「取引関係を含めて、一切の関係をもたない」が文字通り「一切の関係遮断」であることを大前提とすべき。

そのうえで、企業としては、反社会的勢力との関係遮断が「社会的責任」であることに鑑み、政府指針等の背後にある社会的な要請*や期待が自社に関してはいかなるものなのかアンテナを高く巡らせ、関係遮断の例外とせざるを得ないような取引に該当するのか、慎重に検討・決定していくことが肝要。

*反社パブコメ回答33番参照

(3) 属性等に着目した特段のモニタリング

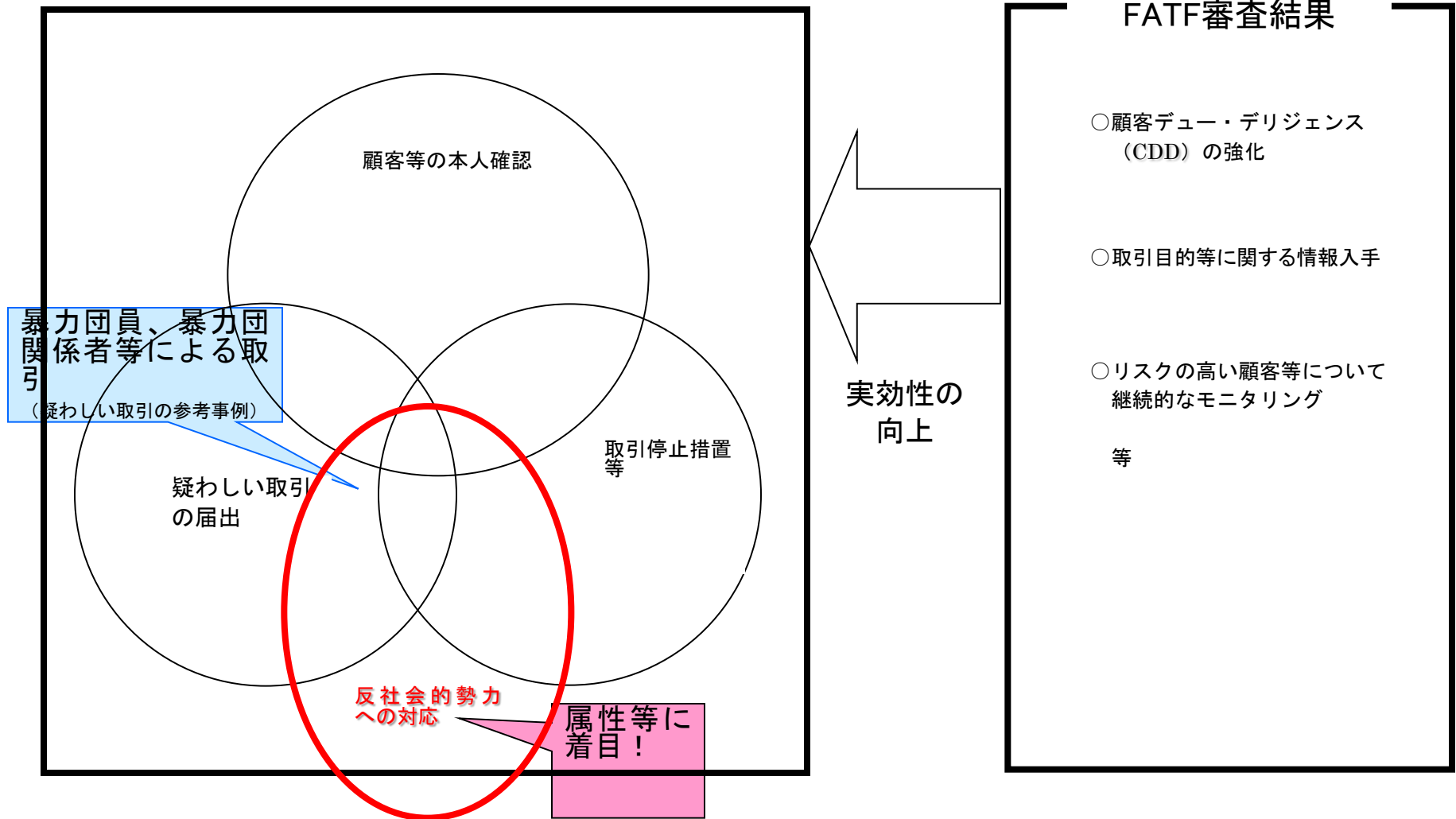
もし取引自体は行わざるを得ない、または直ちに取引解消することが困難であるとしても、とりわけ継続的取引については、マネー・ローンダリング等の違法不当行為に悪用されないよう、反社会的勢力といった属性等に着目した特段のモニタリングを行うことが重要

- 「金融機関において、開設後属性等に応じた適切なモニタリングを行い、反社会的勢力を不当に利するものであることが判明した時点で、速やかに(注:「犯罪による収益の移転防止に関する法律(犯罪収益移転防止法)」第9条による)疑わしい取引の届出*等の対応を行うとともに関係解消に向けた措置を講じる必要がある、そのための態勢整備を行うことが重要」
(金融庁の監督指針パブコメ回答30および31)
- 「反社会的勢力による疑わしい取引に関する情報を入手した際には、速やかに金融庁を通じて「疑わしい取引の届け出」をFIUに提出するものとする」
(中間報告22頁)

* 特定事業者は、

- 特定業務において収受した財産が犯罪による収益である疑いがある
- 顧客等が特定業務に関しマネー・ローンダリング犯罪行為を行っている疑いがあると認められる場合、「疑わしい取引の届出」を行政庁に行う義務がある。

マネー・ローンダリング防止に係る施策を活用した反社会的勢力との関係遮断



金融検査指摘事例

- ① 反社会的勢力への対応について、取締役会は、コンプライアンス・マニュアルにおいて、反社会的勢力に対して断固とした姿勢で臨むとの基本原則を定めているにもかかわらず、同勢力への対応に係る担当部門や、同勢力として把握すべき範囲を定めていないほか、同勢力に係る情報の収集・管理や同勢力と関係した場合の本社への報告及び部店への指示の態勢を構築していない。
- ② 内部規程において、反社会的勢力に該当する者と同居する家族も同勢力と定義しているにもかかわらず、同勢力と同一住所の顧客がいなかを検証していないことから、今回検査において、同勢力と同一住所の顧客に対して与信取引を行っていた事例が多数認められる。
- ③ 営業店から所轄部署に対する反社会的勢力か否かの照会を当座預金取引及び融資取引の新規申込時に限定している。
- ④ 反社会的勢力認定先に(大口)入出金があることを把握していながら、当局への疑わしい取引の届出を怠っている。

デ ー タ ベ ー ス

✓データベースを構成する情報

- (1) 対象:ブラック先・グレー先・その他
- (2) 情報の分類
 - ① 本人特定情報
 - ② 属性情報
 - ③ 行為情報
 - ④ その他の情報

✓情報の収集

- (1) 収集方法
 - ① 各社による取得(外部情報と内部情報)
 - ・ 新聞・雑誌等の公開情報、インターネット、官報(指定暴力団に関する公告等)
 - ・ 自社に対する不当要求事案や日常の業務の過程
 - ② 同業者からの取得
 - ③ 警察からの取得
 - ④ 暴迫センター等からの取得
- (2) 情報量
各社がその業種・規模及び顧客層等から反社会的勢力と関係を有しうる局面を想定して判断

✓情報の活用

- (1) 取引開始前
- (2) 取引継続中

行政処分事例(抜粋)

処分の理由

1. 法令等遵守(コンプライアンス)態勢の問題

(1) マネーロンダリングをはじめとする疑わしい取引の届出義務を的確に履行する態勢の未整備

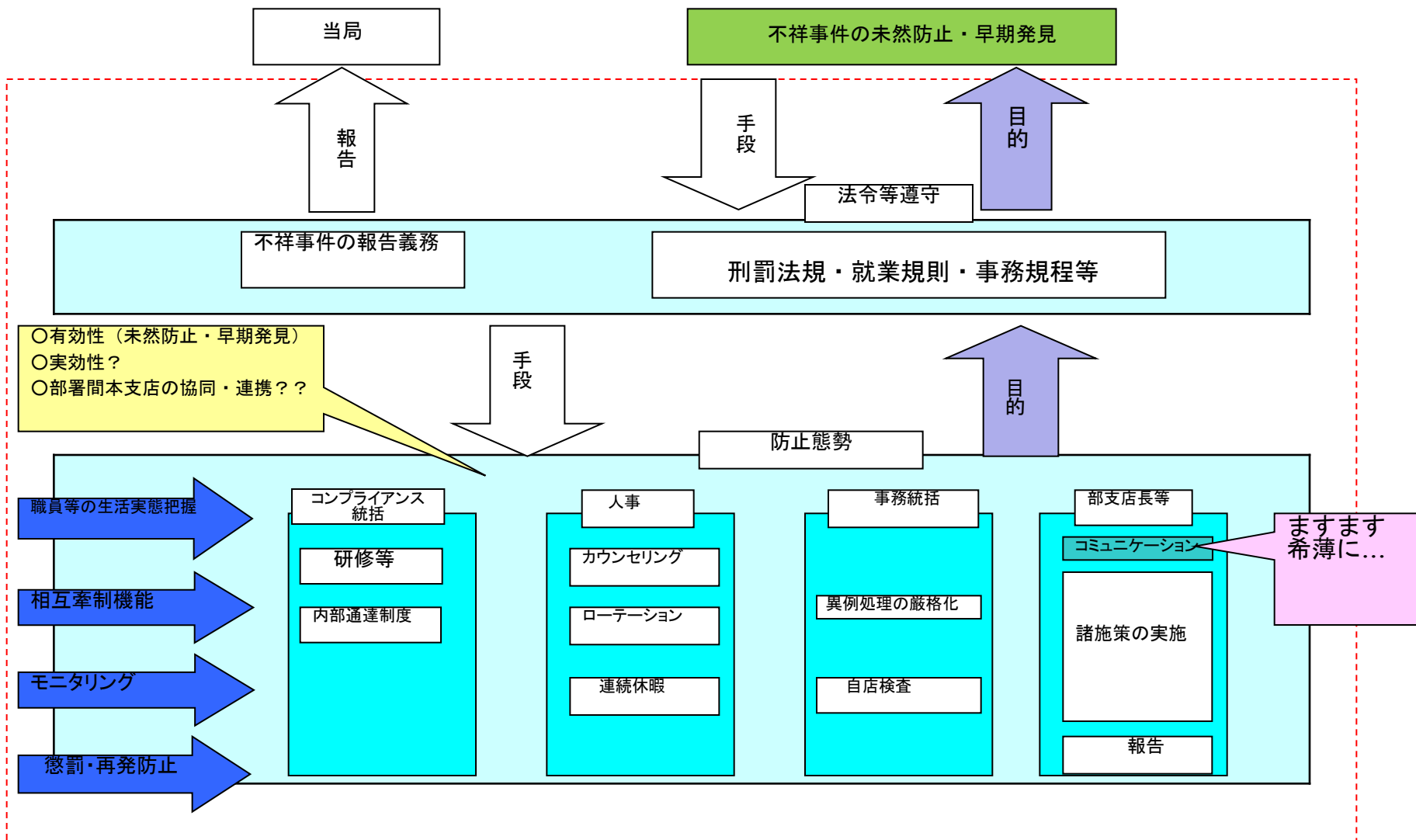
マネーロンダリングをはじめとする疑わしい取引の届出に係る同行の態勢は、主としてデータベースによる検出に依存しているにもかかわらず、入力データは極めて限定的であり、しかも平成16年以降メンテナンスも実施されておらず、この状態でスクリーニングが行われてきたため、口座開設時の事前審査や事後的な検証が形骸化しており、さらに反社会的勢力に対応するための管理手順も整備されていない現況が認められているなど、疑わしい取引の検出・監視・フォローアップに必要な管理態勢は整備されていないこと。

このように、同行では、改正前の組織的な犯罪の処罰及び犯罪収益の規制等に関する法律第54条、及び改正後の犯罪による収益の移転防止に関する法律第9条に基づく疑わしい取引の届出義務を的確に履行するための態勢が整備されていない状態にあること。

<http://www.fsa.go.jp/news/20/ginkou/20090626-3.html>

属性審査 ≠ データベースとの照合

Ⅲ. 不祥事件防止態勢



金融検査指摘事例

- ① 事故防止のための人事管理については、正職員については、人事ローテーションや連続休暇制度を実施しているものの、派遣社員等については、連続休暇等の職場離脱制度を実施していない。
- ② 多額の現金着服事件の発生により業務改善命令を受けたが、その後も顧客預金の着服事件等が発生しているにもかかわらず、経営陣は改善のための具体的な指導を行っていないほか、業務改善計画において、顧客からの預かり物件の管理の厳正化に取り組むとしているにもかかわらず、依然として通帳の簿外預りが認められ、また、同計画で徹底するとされた連続休暇の取得等が守られていない。
- ③ 職場離脱制度については、営業面への影響等を考慮するあまり、連続休暇の取得を一定期間に集中させ、業務点検の内容が不十分なものとなっており、事故防止策としての実効性が十分に確保されていない。

⇒ 実効性を上げれば足りるのか？

「不正を防止するにはどうすべきか。真剣に考えた上での結論だが、法令順守をいくら教育しても防げない。すべては上司と部下の関係にかかっている。自らも一生懸命に働き、部下の面倒も良くみる上司がいれば、部下は「あの人には迷惑はかけられない。」と不正を思いとどまるはずだ。トップから現場まで、こうした関係の連続だったら不祥事は起きなかった。」

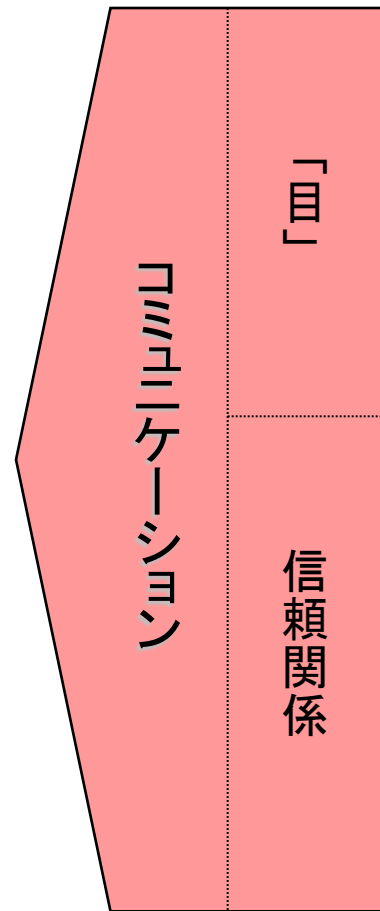
(セコム取締役最高顧問 飯田亮 日本経済新聞2006年10月30日「こころの玉手箱」より)

北風と太陽

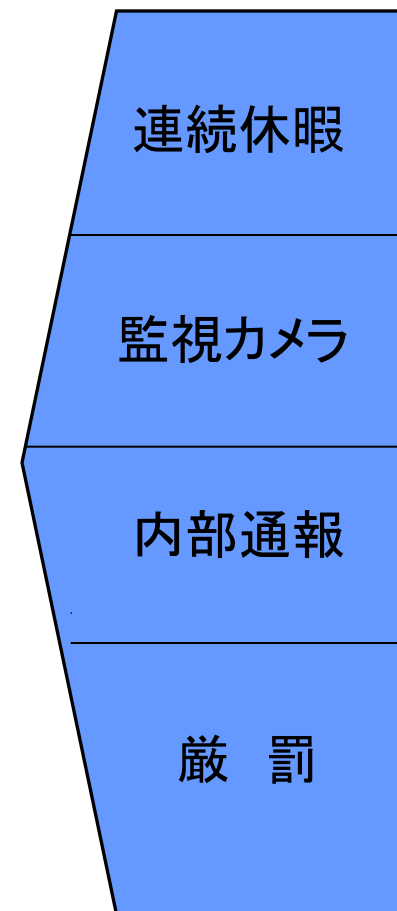
不正の3要因

動機	金銭問題
機会	目が行き届かない
正当化	職場への不満

「太陽」型

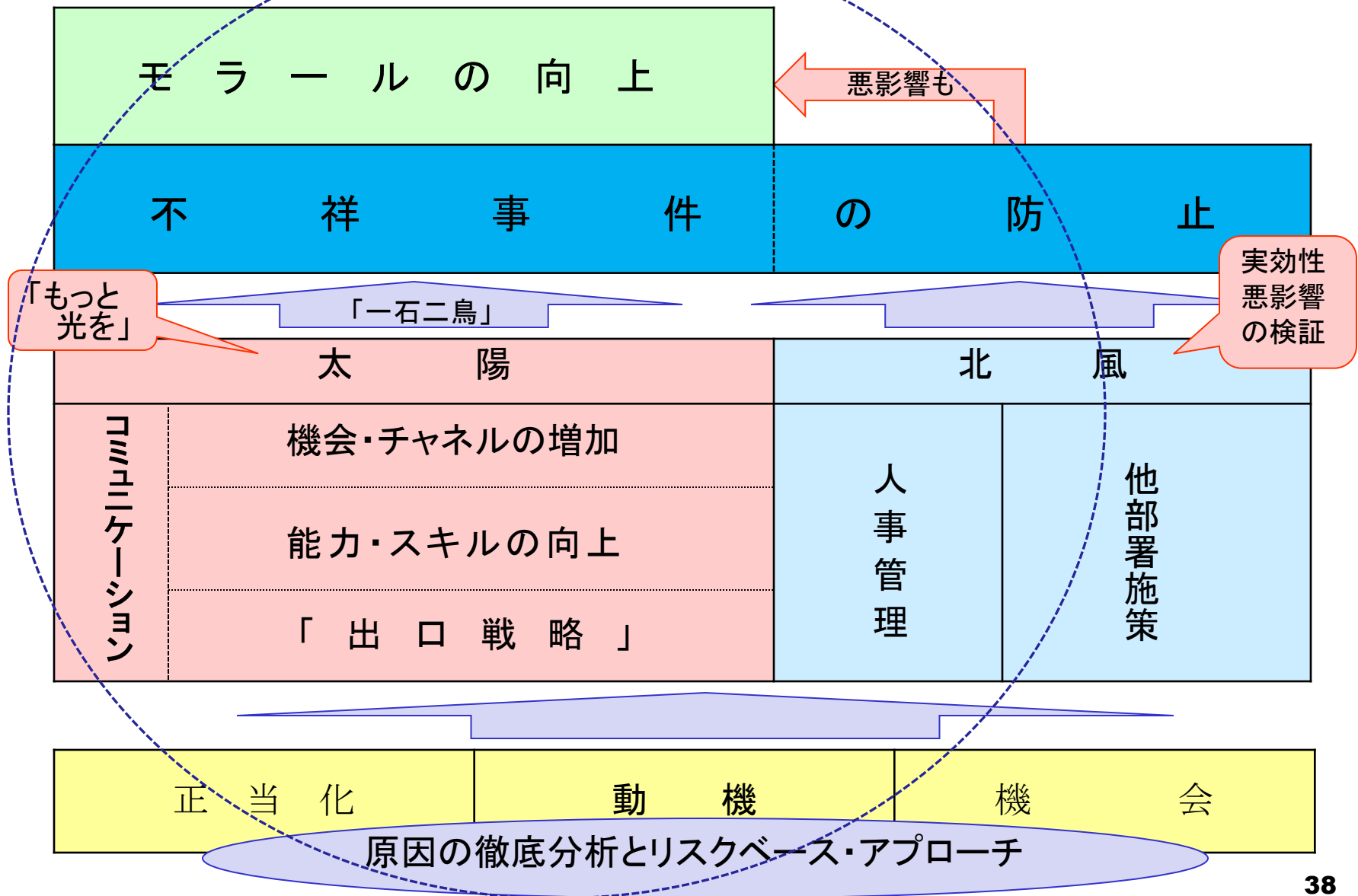


「北風」型



⇒「セコム、してますか？」

人事部の役割



IV. 金融円滑化管理態勢

1. 「貸し渋り・貸し剥がし」

金融検査指摘事例

【「目利き」力の不足】

- ① 債務者の実態を十分把握しないまま債務者区分のランクダウンを理由に融資謝絶している事例や役員からの借入金^が原因で債務超過となっている債務者に対し、代表者等との一体性を検証すると実質資産超過であるにもかかわらず、当該検証を行わないまま債務超過等を理由に融資を謝絶している事例

【客観的合理的理由の不存在】

- ② 特定の業種であることを理由に謝絶している事例や、顧客が返済原資を他の仕入れ資金に流用したことをもって、顧客の事情を考慮することなく貸出の継続を謝絶している事例

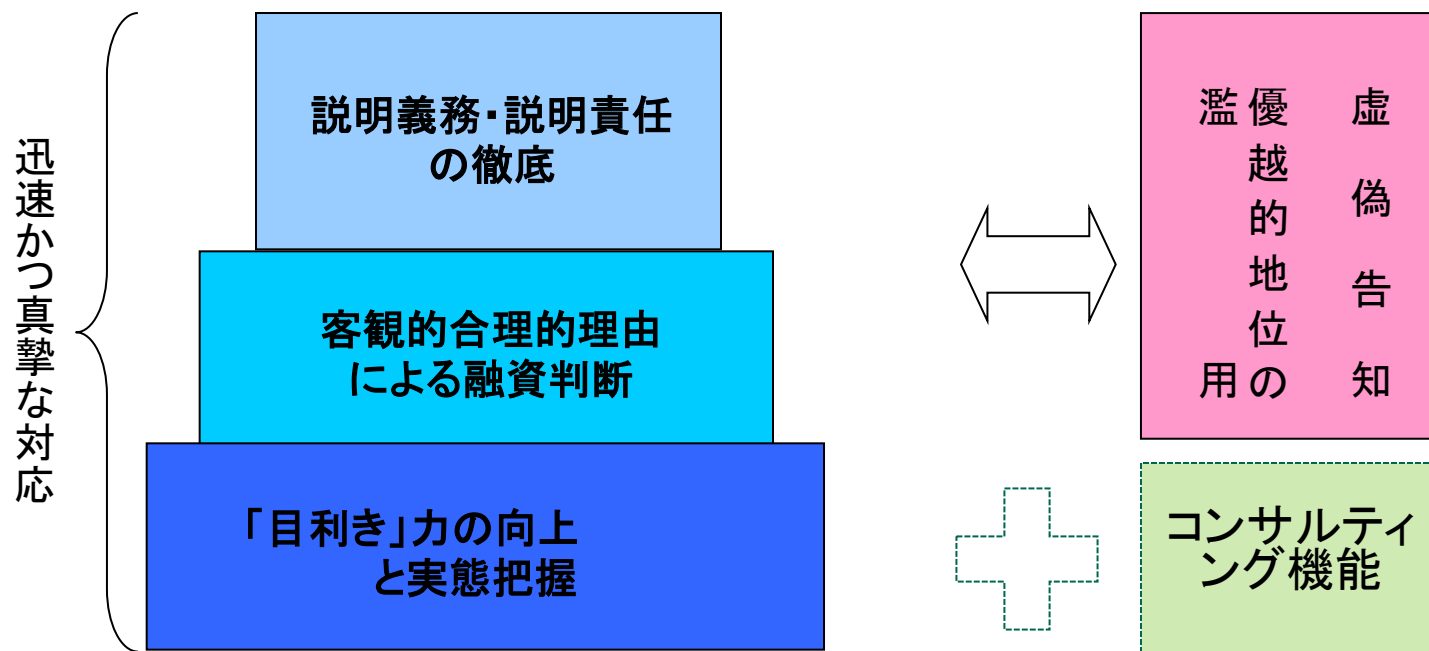
【説明不足】

- ③ 顧客に対して「総合的判断による謝絶」として具体的な理由を説明することなく謝絶し苦情が発生している事例

【対応遅延】

- ④ 融資申込案件を担当者が長期間放置したため苦情となっている事案に関し、顧客の立場から見れば、いわゆる「貸し渋り・貸し剥がし」を受けたととられかねない事象であるにもかかわらず、同事象と判定していない事例

「貸し渋り・貸し剥がし」防止態勢のイメージ



2. 「金融円滑化管理態勢」

「中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律」(平成21年11月30日成立)^[1]は、その政令および「中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する内閣府令」^[2]等、また、監督指針や金融検査マニュアルとともに12月4日(ただし、金融機関の体制整備義務に係る部分については、平成22年2月1日)より施行

金融円滑化法の適用対象となる金融機関 においては、

- (1) 貸付けの条件の変更等に向けた最大限の努力
- (2) 同法における体制の整備等
- (3) 同法における説明書類の作成・縦覧および行政庁報告への対応
- (4) 金融検査マニュアル(「金融円滑化編チェックリスト」等)を踏まえた「金融円滑化管理態勢」の整備

が急務

^[1] 以下「金融円滑化法」または単に「法」という。

^[2] 以下「内閣府令」という。

^[3] 法2条1項に掲げられる者をいう。ただし、参議院財政金融委員会の附帯決議は、適用対象外の事業者に対しても、法の趣旨を十分に尊重し、条件変更等に柔軟な対応を行うこと要請

(1) 貸付けの条件の変更等に向けた最大限の努力

① 努力義務の内容

金融円滑化法では、中小企業者の事業活動の円滑な遂行およびこれを通じた雇用の安定ならびに住宅資金借入者の生活の安定を図る観点から、金融機関に対して、貸付けの条件の変更等 に向けた以下の努力義務を規定

①中小企業者 に対する信用供与については、その特性および事業の状況を勘案しつつ、できる限り、柔軟にこれを行うよう努める(3条)。

②自社の債務者であって債務の弁済に支障を生じており、または生ずるおそれがあるものから弁済に係る負担の軽減の申込みがあった場合には、中小企業者 の事業についての改善もしくは再生の可能性等または住宅資金借入者の財産および収入の状況を勘案しつつ、できる限り貸付けの条件の変更等に努める(4条1項および5条1項)。

③金融機関の判断に第三者の目を導入し、貸付けの条件の変更等をできる限り円滑に行うため、金融機関は、他の金融機関、日本政策金融公庫その他これらに類する者、信用保証協会その他これに類する者および独立行政法人住宅金融支援機構その他これらに類する者との緊密な連携を図るよう努める(4条4項および5条2項)。

[1] 貸付けの条件の変更、旧債の借換え、中小企業者の株式の取得であって債務を消滅させるためにするものその他の債務の弁済に係る負担の軽減に資する措置をいう。

[2] 法2条2項に掲げられる者をいう。

[3] 法2条2項に規定する者のうち、法4条1項各号に該当しないものをいう。

[4] 中小企業者については、金融機関は、加えて、事業再生ADR手続(「産業活力の再生及び産業活動の革新に関する特別措置法」2条26 項に定める手続)の実施の依頼を行うよう(4条2項)、また、株式会社企業再生支援機構からの債権買取申込み等の求めに応じる(4条3項)よう、それぞれ努める。

② 対応実務

金融円滑化法では、金融機関による金融の円滑化、特に貸付けの条件の変更等に向けた努力義務が規定されており、債務者の貸付けの条件の変更等の申込みに対し、適切な対応を行うことが各金融機関に求められている。

営業店等の現場における対応としては、本部の専門部署とも協同しつつ、

①「目利き」力を活かした債務者の実態把握を的確かつ迅速に行う

②中小企業者に対しては経営相談・経営指導といったコンサルティング機能を発揮し、貸付けの条件の変更等による事業の改善または再生等に向けた真摯な検討

➡これらを通じた融資金の回収可能性を高めるような取組みが肝要

逆に、不適切な対応が行われないう、例えば、「中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律に基づく金融監督に関する指針」^[2]に掲げられる着眼点(Ⅱ-1-2)や金融円滑化編チェックリスト(Ⅲ. 1. ③ならびに2. ③(viii)および(ix)等)を踏まえた留意事項を早急に策定し、営業店等に周知徹底することが考えられる。

[1] 業種別審査体制や中小企業診断士の資格取得者の配置等、各金融機関においてこれまでも様々な取組みが行われている。

[2] 以下「監督指針」という。

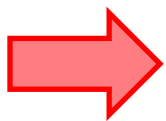
コンサルティング機能の発揮

金融機関におかれては、本法の施行に当たり、その社会的責任に改めて思いを致し、適切な業務の実施に努めていただきたいと思います。具体的には、借り手である中小・零細企業と一体となって経営改善に取り組むことが、借り手のみならず、地域の経済金融の回復・活性化、ひいては金融機関のビジネスチャンスの一層の拡大に資することとなるという点を踏まえつつ、コンサルティング機能等を十分に発揮しながら、従前以上に円滑な金融仲介の役割を果たしていただくことを期待しています。

また、中小・零細企業の皆様におかれても、金融機関とも協力しつつ、積極的に業務の見直しや経営の改善に取り組むなど自助努力を行っていくことが重要であることにご留意いただきたいと思います。

この点につきましては、施行に併せ、関連する金融関係団体及び主要経済団体に周知を図るべく、別途要請を行ったところであります。

平成21年12月4日金融担当大臣談話(中小企業金融円滑化法の施行にあたって)5.



コンサルティング機能の発揮は、その反面として「利益相反」管理、つまり、自社の融資金回収を過度に優先させることを意図して顧客利益を不当に害するような相談等を防止することも重要

「評価できる事例」

(業態等)

・信用金庫及び信用組合

【検査結果】

理事会は、事業再生の担当部門を設置し、経営改善に必要な企業に対して、コンサルタント導入による改善提案を行ったうえで、他の取引金融機関との情報共有等の取組を行った結果、経営改善につながった事例が認められるほか、小口多数取引の増強手法として無担保融資商品の導入、休日ローン相談会実施等の結果、個人向け融資の貸出金が増加し、総貸出金の増加につながっている。

また、審査部門は、融資審査能力・目利き力の向上のため、取引先の情報を収集するための管理票を整備し、債務者の定性面の把握に努めるとともに、本部・営業店のタイムリーな情報共有を図っている。さらに、理事会は、多重債務者の支援を地域金融機関の使命と位置付け、担当部門を設置し、多重債務者の相談、法律専門家への紹介、生活再生ローンの実施等を行っている。

平成21年7月 金融庁検査局「金融検査指摘事例集」(平成20検査事務年度)
XI. 円滑な中小企業・地域金融に向けた対応 iv - 2. (5)

条件の変更等の申込みに関する相談を受けた場合の留意事項(例)

(1) 共通

① 貸付けの条件の変更等の申込みに関する相談を受けた場合には、真摯に対応する。

【禁止行為】

- ・相談に係る貸付けの条件の変更等の申込みを妨げること
- ・債務者の意思に反して当該申込みを取り下げさせること

② 口頭で申込みがあった場合には、その内容を記録する。

③ 貸付けの条件の変更等に条件を付す場合には、その内容を可能な限り速やかに債務者に提示し、十分な説明を行う。

④ 申込みを謝絶する場合には、これまでの取引関係ならびに債務者の知識および経験等を踏まえ、謝絶に至った理由を可能な限り具体的かつ丁寧に債務者に説明する [1]。

(注) 特に、長期的な取引関係を継続してきた債務者からの貸付けの条件の変更等の申込みを謝絶する場合、信義則の観点から、債務者の理解と納得が得られるよう、可能な限り速やかに、かつ、十分な説明を行う。

[1] 解除等の契約終了時で生じる事項や延滞債権の回収(担保処分および個人保証の履行請求によるものを含む)、債権譲渡、企業再生手続(法的整理・私的整理)および債務者や保証人の個人再生手続等の契約終了後に生じ得る事項についても、適切な説明態勢の整備が求められている(中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針Ⅱ-3-2-1-2(6)③)。

(2) 中小企業者

①貸付けの条件の変更等に係る債務者との協議にあたり、経営再建計画の策定に向けて真摯に議論する。また、経営再建計画を策定する意思のある債務者から要請がある場合には、経営再建計画の策定を支援する。

②経営再建計画を策定した場合には、当該計画の進捗状況を適切に管理するとともに、必要に応じて、当該債務者に対して助言を行う。

③事業再生ADR手続の実施の依頼を受けた事業再生ADR解決事業者より当該手続の実施を依頼するか確認があったときは、迅速な紛争解決のため、基本方針等に基づき適切に当該依頼を行う。

④企業再生支援機構からの債権買取申込みまたは事業再生計画に従って債権の管理または処分をすることの同意の求めについて、基本方針等に基づき適切に対応を行う。また、当該同意に係る事業再生計画について、貸付条件の変更等、適切に協力する。

⑤ 他の金融機関 から借入れを行っている債務者から貸付けの条件の変更等の申込みがあった場合には、守秘義務に留意しつつ、当該債務者の同意を前提に、当該金融機関 間で相互に貸付けの条件の変更等に係る情報の確認を行うなど、緊密な連携を図るよう努める。特に、貸付残高の多い場合は、貸付けの条件の変更等に係る情報の確認を積極的に行うなど、緊密な連携を図るよう最大限努める。

⑥ 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた他の金融機関(公庫等および信用保証協会等を含む)から当該申込みを行った債務者の貸付けの条件の変更等に係る情報について照会を受けた場合には、守秘義務に留意しつつ、当該債務者の同意を前提に、これに応じるよう努める。特に、貸付残高の多い場合は、貸付けの条件の変更等に係る情報の照会に積極的に応じるよう努める。

⑦ 債務者から貸付けの条件の変更等の申込みがあった場合であって、他の金融機関(公庫等を含む)が当該債務者に対して貸付けの条件の変更等に応じたことが確認できたときは、当該債務者の事業についての改善または再生の可能性、他の金融機関(公庫等を含む)が貸付けの条件の変更等に応じたこと等を勧案しつつ、できる限り、当該貸付けの条件の変更等を行うよう努める。

* ⑤から⑦までについては、独占禁止法違反行為とならないよう留意

【主な留意点】

- ・金融機関(公庫等および信用保証協会等を含む)間で情報の確認を行うに際しては、個別の申込み案件毎に行うこと
- ・金融機関(公庫等および信用保証協会等を含む)間で情報の確認を行うに際しては、個別の 申込み案件に係る事項に限り取り扱うこと
- ・貸付けの条件の変更等を実行するか否かの最終的な判断は、自社の責任において行うこと

[1] 法4条4項1号に規定する日本政策金融公庫その他これらに類する者として主務省令で定めるもの(以下「公庫等」という)を含む。

[2] 信用保証協会等が関係している場合には、信用保証協会等を含む。

- ⑧ 信用保証協会の保証なしでは貸付けの条件の変更等が困難と判断する場合において、債務者が条件変更対応保証の利用を希望するときは、債務者の事業についての改善または再生の可能性を説明する文書を作成し、信用保証協会に対して交付する。また、条件変更対応保証の利用に先立って、債務者の事業についての改善または再生に向けた真摯な検討を行うなど、その制度の趣旨を踏まえた対応を行う。
- ⑨ 条件変更対応保証が付保された債権の期限の利益の喪失に関する信用保証協会との協議において、請求喪失事由が中小企業者の経営や事業の実態に照らして合理的であるか等を判断するため、信用保証協会から情報提供の要請があった場合には、適切な情報の提供に努める。
- ⑩ 貸付けの条件の変更等を行った債務者に対して適切に信用供与を行う。例えば、貸付けの条件の変更等の履歴があることのみをもって、新規融資や貸付けの条件の変更等の申込みを謝絶してはならない。

[1] 内閣府令別紙様式第1号記載上の注意7等に規定する条件変更対応保証をいう。

(3) 住宅資金借入者

- ① 債務者から貸付けの条件の変更等の申込みがあった場合には、当該債務者の将来にわたる無理のない返済に向けて、その財産および収入の状況を十分に勘案しつつきめ細かく相談に応じる。
- ② 申込みがあった場合であって、住宅金融支援機構等 が当該債務者に対して貸付けの条件の変更等に応じたことが確認できたときは、当該債務者の財産および収入の状況、住宅金融支援機構等が貸付けの条件の変更等に応じたこと等を勘案しつつ、できる限り、当該貸付けの条件の変更等を行うよう努める(注)。

(注) 独占禁止法違反行為とならないよう留意

【主な留意点】

- ・住宅金融支援機構等との間で情報の確認を行うに際しては、個別の申込み案件毎に行うこと
- ・住宅金融支援機構等との間で情報の確認を行うに際しては、個別の申込み案件に係る事項に限り取り扱うこと
- ・貸付けの条件の変更等を実行するか否かの最終的な判断は、自社の責任において行うこと

[1] 法5条2項に規定する独立行政法人住宅金融支援機構その他これらに類する者として主務省令で定めるもの

(2) 体制の整備等

金融円滑化法6条および内閣府令6条は、法4条および5条の規定に基づく措置を金融機関が円滑に行うために、当該措置の実施に関する方針(以下「基本方針」という)の策定や当該措置の状況を適切に把握するための体制(態勢)の整備等、以下の事項を金融機関に義務付け。

- ①基本方針の策定
- ②措置の状況を適切に把握するための体制の整備(モニタリング態勢)
- ③措置に係る苦情相談を適切に行うための体制の整備(苦情相談態勢)
- ④法4条の規定に基づく措置をとった後において、当該措置に係る中小企業者の事業についての改善または再生のための支援を適切に行うための体制の整備(支援態勢)
- ⑤ 次に掲げる記録の保存(作成日から5年間)
 - イ 上記②の体制の下で把握された措置の状況の記録
 - ロ 上記③の体制の下で行われた措置に係る苦情相談の記録

整備された態勢等は、形式的なものにとどまるものではなく、法の趣旨を踏まえた高い実効性を有することが必要(監督指針Ⅱ－2－1)。

基本方針の策定等

① 基本方針の策定

内容については、監督指針において、①貸付けの条件の変更等に関する取組み方針や態勢整備（経営陣による主導性とコミットメントを含む）について可能な限り具体的に記載すること、また、②金融円滑化法の施行日前における対応との違いがある場合にはその内容を明確かつ具体的に記載することが求められている（Ⅱ－２－２－１）。

金融円滑化編チェックリストでは、「金融円滑化管理方針」^[1]中、金融円滑化法6条の基本方針については以下の項目が挙げられている。

- 中小企業者・住宅資金借入者からの貸付条件の変更等の相談・申込みに対応することの確保
- 中小企業者から事業再生ADR手続の実施の依頼を受けた事業再生ADR解決事業者より当該手続の実施を依頼するか確認があった場合には、迅速な紛争解決のために当該依頼をするよう努めることの確保
- 企業再生支援機構からの債権買取申込みまたは事業再生計画に従って債権の管理または処分をすることの同意の求めに適切に対応することの確保
- 上記同意に係る事業再生計画について、貸付条件の変更等、協力することの確保
- 中小企業者からの貸付条件の変更等の申込み、中小企業者に係る事業再生ADR手続の実施依頼の確認、企業再生支援機構からの債権買取申込み等の求めについて、他の金融機関や政府系金融機関、信用保証協会等、中小企業再生支援協議会が関係している場合には、当該者と緊密な連携を図ることの確保
- 住宅資金借入者からの貸付条件の変更等について、他の金融機関、住宅金融支援機構が関係している場合には、当該者と緊密な連携を図ることの確保

金融機関内に周知されるとともに、その実施状況を定期的に検証し、必要に応じて見直しているか（監督指針Ⅱ－２－２－１(1)）。営業店の評価、その他業績評価等の基準と基本方針との整合性を確保し、基本方針に沿わない対応を慫慂するような評価基準となっていないか（監督指針Ⅱ－２－２－１(4)・金融円滑化編チェックリストⅡ. 1. (2)①(ii)）。

[1]金融円滑化法への対応に限らない「金融円滑化管理」に係る記載項目（例）が挙げられている。

②内部規程・組織体制の整備等

金融円滑化編チェックリストでは、「金融円滑化管理態勢」の整備・確立として、金融円滑化管理方針の策定に留まらず、これに則った内部規程・組織体制の整備等もチェック項目とされている。

ア 内部規程

(ア)金融円滑化管理規程

金融円滑化管理方針に則って策定される金融円滑化管理規程^[1]については、金融円滑化管理責任者^[2]が策定または他の部門に策定させた上で内容の適切性について確認し、リーガル・チェック等を経て金融円滑化管理方針に合致することを確認した上で、取締役会等で承認し、組織内に周知させているかがチェック事項(Ⅰ. 1. ①およびⅡ. 1. (1)①(i))。

(イ)金融円滑化マニュアル

- 金融円滑化管理方針および金融円滑化管理規程に則り策定される金融円滑化マニュアル^[3]については、金融円滑化管理責任者において、または他の部門に策定させた上で内容の適切性について確認しているか(Ⅱ. 1. (1)①(ii))
- 金融円滑化管理責任者は、金融円滑化マニュアル(改訂時を含む)について、定期的に研修を実施するなど職員に対し周知徹底を図っているか(Ⅱ. 1. (2)⑦)

[1] 金融円滑化管理に関する取決めを明確に定めた内部規程

[2] 金融円滑化管理態勢を整備・確立するための金融円滑化管理全般を統括する責任者

[3] 債権者に対する経営相談・経営指導および債権者の経営改善支援を含めた金融円滑化に係る手続き等に関し、対象となる顧客および取引または商品の範囲およびその管理の方法、確認すべき項目、手続きおよび判断基準等を明確に定めた業務細則

イ 組織体制

金融円滑化管理を推進するための組織体制については、取締役会等による率先垂範した取組みとして、

- ①金融円滑化管理方針および金融円滑化管理規程に則り、金融円滑化管理責任者を設置し、その責任および権限を明確化し適切な役割を担わせる態勢を整備しているか
- ②金融円滑化管理責任者には、その業務に関し十分な知識および経験を有する人員を充てているか
- ③信用リスク管理部門や顧客説明管理責任者等、営業推進部門等を含む金融円滑化管理の必要性が存在する部門・部署・職員等に対し、遵守すべき内部規程・業務細則等を周知させ、遵守させる態勢を整備しているか（例えば、金融円滑化管理責任者に信用リスク管理部門や顧客説明管理責任者等、営業推進部門等が遵守すべき内部規程・業務細則等を特定させ、効果的な研修を定期的に行わせる等の具体的な施策を行うよう指示する）
- ④金融円滑化管理責任者を通じ、信用リスク管理部門や顧客説明管理責任者等、営業推進部門等において、金融円滑化管理の実効性を確保する態勢を整備しているか（例えば、信用リスク管理部門や顧客説明管理責任者等、営業推進部門等に金融円滑化に関する担当者を配置し、金融円滑化管理責任者と連携させる等の工夫を行う）

がチェック事項（Ⅰ. 2. ②および③）

ウ 指導・監督

取締役会等による上記取組みのもと、金融円滑化管理責任者は、金融円滑化管理を適切に実施できるよう、信用リスク管理部門や営業推進部門等金融円滑化に関する業務に従事する者に対して、指導・監督を行うなど適切に管理し、また、経営相談・経営指導および経営改善に向けた取組みへの支援を行うため、ならびに顧客の事業価値を適切に見極める能力を向上させるため、適切な指導等を行うことが求められる（Ⅱ. 1. (2) ⑥）。



融資部門長や審査部門長に整備を丸投げするような対応は不適切

モニタリング態勢

①態勢整備

貸付けの条件の変更等の申込みに対する対応状況を適切に把握するための体制の整備(内閣府令6条1項2号)については、営業店等による自主点検に加えて、本部によるモニタリングとして、例えば金融円滑化管理責任者において、定期的または必要に応じて随時、関連業務部門および営業店等^[1]に対する報告徴求、また、実地調査を行う方法等が考えられる(金融円滑化編チェックリストⅡ. 1. (2) ③)。

内部監査部門によるテーマ監査も重要

モニタリング事項については、例えば、「目利き」力やコンサルティング機能の発揮状況や前記の留意事項に関する遵守状況等が考えられる。

②情報収集・分析

モニタリングを効果的に実施するため、金融円滑化管理責任者としては、平素より、自社の業務の特性に応じて各部署に散在する金融円滑化関連情報を適時にかつ効率的に収集すること、また、信用リスク管理部門や顧客説明管理責任者等と適切に連携し、貸付条件の変更等の相談・申込みへの対応のうち、金融円滑化の趣旨に照らして不適切またはそのおそれのあるものについて、適時適切に情報を取得することを要する。そのうえで、収集した情報を適切に管理するとともに、その内容を分析し、態勢の改善・強化に役立てることが重要(金融円滑化編チェックリストⅡ. 1. (2) ②および⑤)

③評価・改善活動

金融円滑化管理責任者は、モニタリングの結果等を踏まえ、態勢の実効性を評価し、適時に内部規程の内容、組織体制、研修・指導の実施、モニタリングの方法等の見直しを行い、必要に応じて取締役会等に対し、態勢の改善・強化のための提言を行うことが必要(金融円滑化編チェックリストⅡ. 1. (3) 参照)^[2]

上記提言等を踏まえ、取締役会等は、金融円滑化管理の状況を的確に分析し、態勢の実効性の評価を行ったうえで、態勢上の弱点や問題点など改善すべき点の有無とその内容、原因を適切に検討するとともに、必要に応じて改善計画を策定しこれを実施するなどの方法により、適時適切に改善を実施するとともに、フォローアップを図ることが重要(金融円滑化編チェックリストⅠ. 3. 参照)

^[1] 外部委託先における金融円滑化の状況についてもモニタリングが必要

^[2] そのためにも、金融円滑化管理責任者から取締役会等に対する報告事項を設定することが重要(金融円滑化編チェックリストⅠ. 2. ⑤およびⅡ. 1. (2) ⑧参照)。

苦情相談態勢

貸付けの条件の変更等の申込みに対する対応状況に係る苦情相談を適切に行うための体制の整備(内閣府令6条1項3号)について、監督指針(Ⅱ-2-2-1(3))および金融円滑化編チェックリスト(Ⅱ. 1. (2)①(ii))では、債務者の利便向上のため、本部に貸付けの条件の変更等に係る苦情相談窓口を独立して設置するとともに、各営業店において貸付けの条件の変更等に係る苦情相談を受け付ける態勢を整備しているかを着眼点に挙げている。また、既存の苦情相談窓口に、貸付けの条件の変更等に関する苦情相談を受け付ける窓口を設置することでも差し支えないとされている。

実務対応としては、現行の顧客サポート等管理態勢の活用が基本となろう。もっとも、金融円滑化に係る営業店等での遵守事項や留意事項を対応者に周知徹底すること、また、金融円滑化の趣旨に照らして不適切、またはそのおそれのあるものなど重要な苦情相談は金融円滑化管理責任者に直ちに報告されることが重要である。

コメントの概要

中小企業金融円滑化指針Ⅱ-2-2-1(3)の(注)において、独立した苦情相談窓口については、既存の顧客相談窓口に設置することでも差し支えないとあるが、その場合であっても個別の電話番号等とする等、外形的に独立した形態とする必要があるとの理解でよい。

金融庁の考え方

貴見のとおりです。なお、当該窓口が貸付けの条件の変更等に係る苦情相談窓口であることが債務者に分かるよう、明示していただく必要があります。

監督指針「コメントの概要及びそれに対する金融庁の考え方」12番

支援態勢

- 内閣府令6条1項4号に定められる支援態勢について、監督指針(Ⅱ-2-2-2)および金融円滑化編チェックリスト(Ⅱ. 1. (2)①(ii))では、本部および営業店において、貸付けの条件の変更等を行った債務者の経営状況に関する期中管理、すなわち、経営改善努力を行っている債務者に対して継続的なモニタリング、経営相談、経営指導等を行うことを適切に行うための態勢を整備しているかが着眼点となっている。
- 期中管理にあたっては、いたずらに資料を督促するなどして債務者に過度の負担をかけることのないよう配慮する必要あり(監督指針Ⅱ-2-2-2)。
- 実務対応としては、現行のローンレビューや経営支援業務等が基本となると思われるが、その際、「目利き」力によるさらなる実態把握やコンサルティング機能に係る事項を充実させていくことが重要

記録保存

- モニタリング態勢の下で把握された措置の状況の記録(内閣府令6条1項5号イ)に係る留意事項について、監督指針では、貸付けの条件の変更等の申込みを謝絶した場合または債務者が当該申込みを取り下げた場合には、当該謝絶または取下げに至った理由を可能な限り具体的に記録し、保存することが求められている(Ⅱ－1－2－1(5))。
- この記録は、後述の説明書類や行政報告の作成に際しても必要となるものであり、これらの作成時に不足等が判明しないよう、例えば、謝絶や取下げに係る記録の様式については内閣府令11条2項および別紙様式を踏まえて策定することが考えられ、すでにフォーマットのある金融機関においてもその早急な見直しが必要
- 苦情相談の記録(内閣府令6条1項5号ロ)について、監督指針では、貸付けの条件の変更等に関する苦情相談を受けた場合には、その内容を可能な限り具体的に記録し、保存しているかが着眼点となっており(Ⅱ－1－2－1(6))、現行フォーマットや記録状況の十分性を要確認
- これらの記録は作成の日から5年間保存する必要がある、文書管理規程等の文書作成・管理に関する社内規則を併せて改定することが考えられる。

(3) 説明書類の作成・縦覧および行政庁への報告

- 銀行は四半期、その他の金融機関は半期ごとに、貸付けの条件の変更等の申込みに対する対応状況(法4条および5条の規定に基づく措置の実施状況)および体制整備等の措置の概要(法6条1項の基本方針の概要および各体制の概要)に関する事項等を記載した説明書類を作成し、営業所等に備え置き、公衆の縦覧に供しなければならない(法7条、内閣府令8条)^[1]。
- 対応措置等の詳細に関する事項(法4条および5条の規定に基づく措置の実施状況(金融機関が申込みを拒否した場合または申込みをした者が当該申込みを取り下げた場合にあっては、その主な理由を含む。)、法6条1項の基本方針の概要および各体制に関する事項)を、行政庁に報告しなければならない(法8条、内閣府令11条・別紙様式第二号)。

説明書類への虚偽の記載や行政への虚偽の報告等は刑事罰の対象ともなっており(法18条)、記載や報告内容の正確性を担保するには、作成時の慎重な内容確認に加えて、前記Ⅱ.により整備される態勢の実効性を十分に確保することが肝要

^[1] 電磁的記録による作成可(法7条2項、内閣府令9条)

(4)「金融円滑化管理態勢」への拡充

- 金融円滑化編チェックリストをはじめとする金融検査マニュアルでは、金融円滑化法の遵守に限らない、金融の円滑化の実効性確保のために特に留意すべき項目が幅広く挙げられている。

「金融円滑化」とは

- ①中小企業者等金融円滑化法6条に規定する必要な措置の確保に限らず、
- ②金融機関が顧客の経営実態等を踏まえて、適切に新規融資や貸付条件の変更等を行うことの確保
- ③金融機関が債務者の経営実態等を踏まえて、経営相談・経営指導および経営改善に関する支援を行うことの確保
- ④与信取引(貸付契約およびこれに伴う担保・保証契約)に関し、顧客に対する説明が適切かつ十分に行われることの確保、
- ⑤顧客からの与信取引に係る問い合わせ、相談、要望および苦情への対応が適切に実施されることの確保
- ⑥その他金融仲介機能を積極的に発揮するために必要であると金融機関において判断した事項が適切になされることの確保

をいい、「金融円滑化管理」とは、金融機関が、適切なリスク管理の下、適切かつ積極的にリスクテイクを行い、金融仲介機能を積極的に発揮するという観点から、上記①から⑥を達成するために必要となる管理をいう。

- 金融円滑化管理規程や金融円滑化マニュアル等の内部規程、また金融円滑化管理責任者を始めとする組織体制、モニタリング態勢等の管理施策については、仮に金融円滑化法への対応に当初は止まざるを得ない場合でも、できる限り早期に「金融円滑化管理態勢」へと拡充を図っていくことが必要^[1]

^[1] 金融の円滑化は、金融機関の重要な役割の一つであることから、金融円滑化法の期限が到来した後の検査においても、一般的に金融円滑化に資する部分は金融円滑化編チェックリストが適用される。
(【本マニュアルにより検査を行うに際しての留意事項】(2))

ただし、内部規程等が整備途上の段階でも、金融円滑化に向けた取組み自体は早期に実践すべきであり、例えば、金融円滑化編チェックリストにおける「Ⅲ. 個別の問題点」に掲げられる取組みに関するチェック事項については、従前からのリレーションシップ・バンキング（間柄重視の地域密着型金融）の取組み、また、いわゆる「貸し渋り・貸し剥がし」集中検査への対応の延長線として、早急に実践すべき事項であろう。

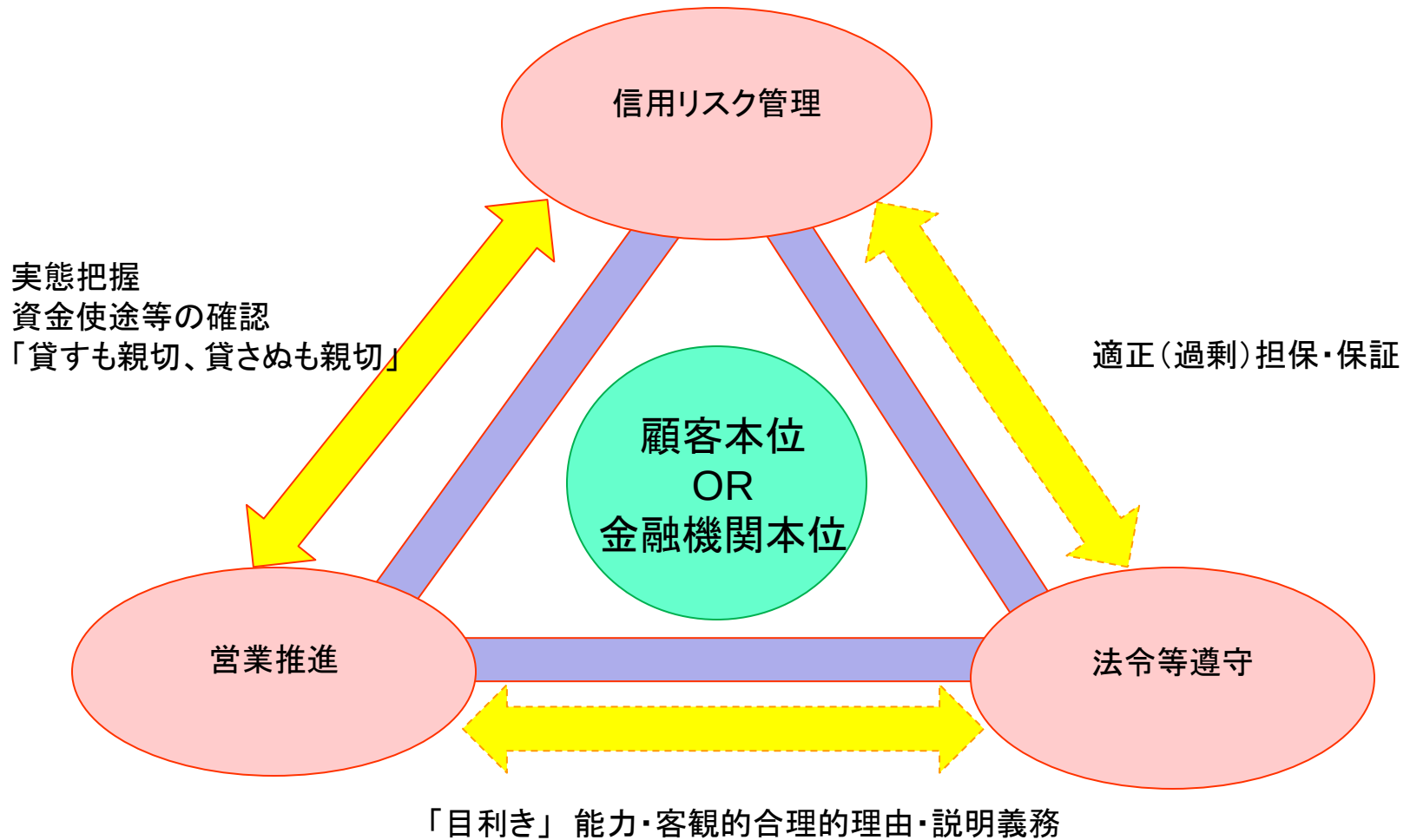
（vi）債務者からの貸付条件の変更等の相談・申込みに対し、何ら検討を行うことなく直ちに債権売却を行う等といった不適切な対応を行っていないか。

（ix）延滞が発生した債務者について、延滞発生原因の把握・分析を行い、適時に相談・助言を行うなどにより延滞長期化の未然防止に取り組んでいるか。

（x）問題債権の売却・流動化に当たっては、原債務者の保護に配慮し、債務者等を圧迫し又はその業務の平穩を害するような者に対して譲渡しない態勢を整備しているか。

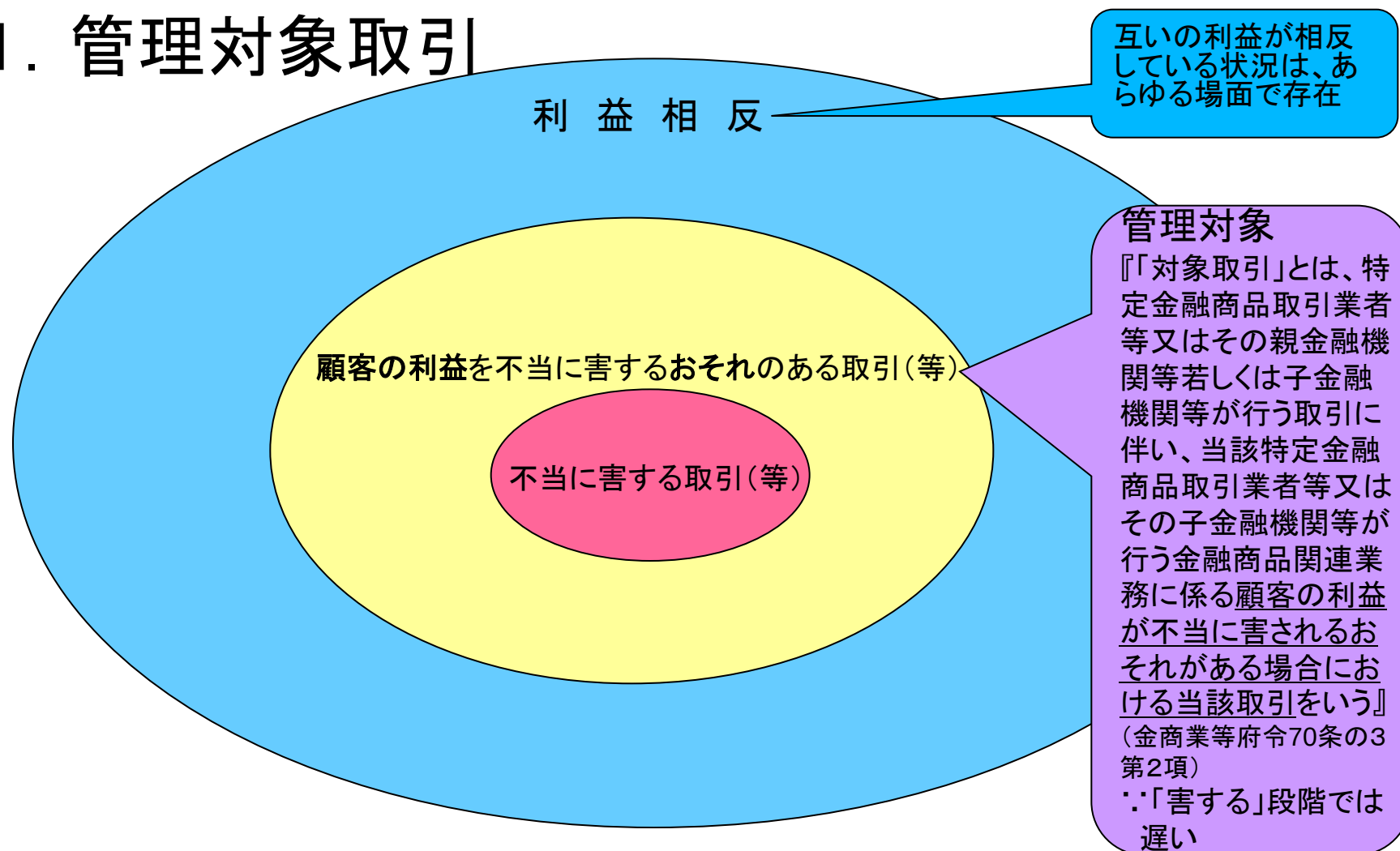
（1. 共通①【与信審査・与信管理】より抜粋）

「顧客本位」⇒管理コストの低減



V. 利益相反管理態勢

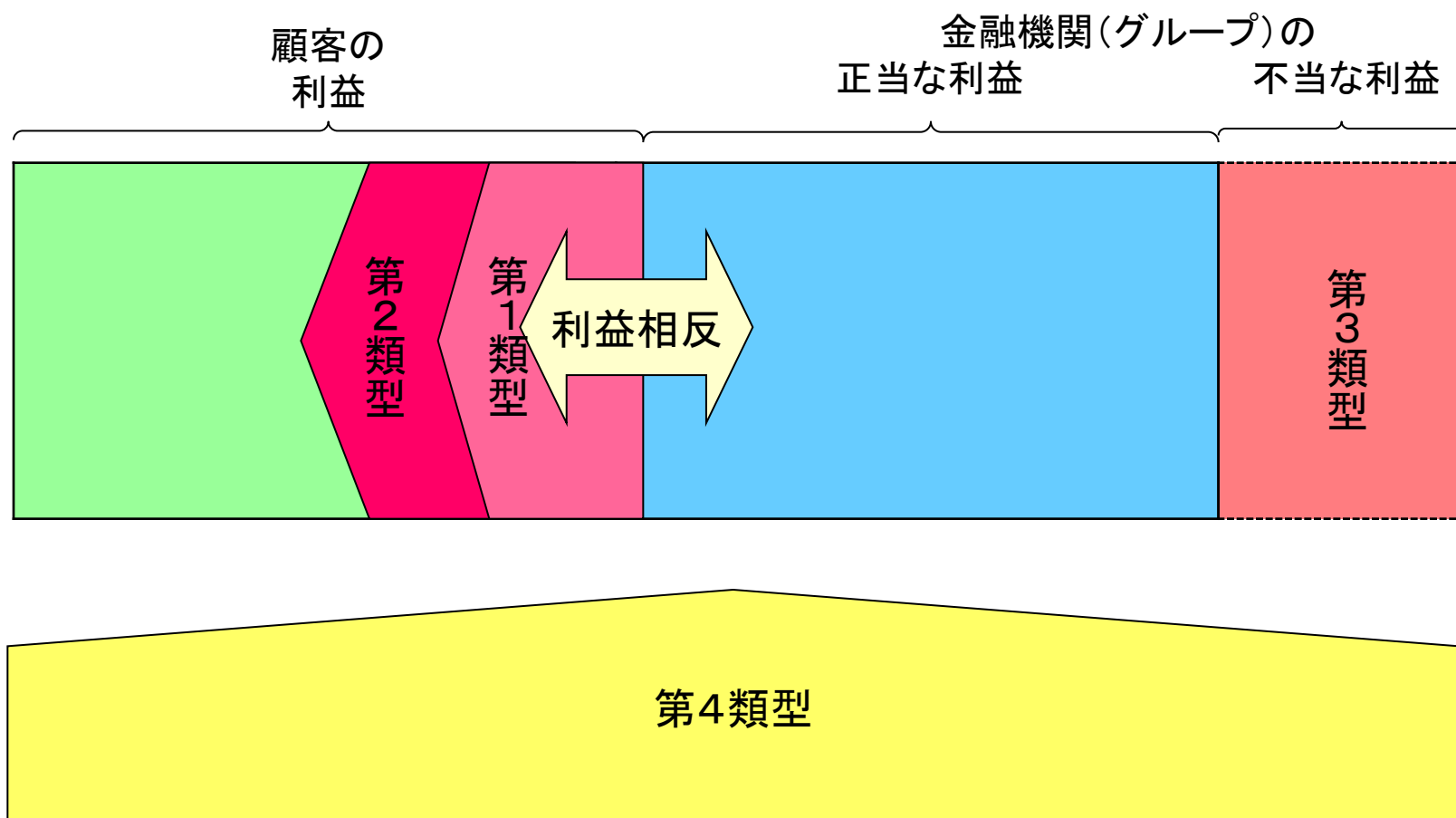
1. 管理対象取引



監督指針の一部改正(案)に対する平成21年1月30日付の「コメントの概要及びコメントに対する金融庁の考え方」でも「顧客の利益を不当に害する利益相反」(6頁15番)ともあるように、広範囲な「利益相反」を全て管理することを求めているわけではない。

2. 類型化

監督指針では、不当な利益相反のおそれのある取引を特定することに加えて「類型」を明確にすることを求めている。



「現時点で想定される典型的な取引例」(金融庁)参照

管理対象取引の類型例

類型	意味	業務	管理対象取引例
第1類型（≠狭義の利益相反）	顧客の利益を図る義務（忠実義務などの法的なものに必ずしも限られない）あり。 ↓ 自社、グループ会社または他の顧客の利益を優先させるおそれのある取引	①投資運用業務 ②投資助言業務 ③信託業務 ④社債管理業務	法令で規定される取引
		⑤シローンのアレンジャー ⑥IPOコンサル ⑦M&Aアドバイザー ⑧財務・経営コンサル ⑨事業承継コンサル ⑩その他コンサル	・同時に融資者、資産譲受等 ・グループ会社、親密先等の活用 ・業況不芳先に対するコンサルティング（融資回収の優先）
		⑪ビジネス・マッチング ⑫その他紹介	・グループ会社、親密先、業況不芳先等の紹介

類型	意味	業務	管理対象取引例
第2類型（広義の利益相反）	前記義務の有無を問わない。 ①適合性の原則・説明義務違反や優越的地位の濫用等、金商法、銀行法、保険業法等における行為規制や禁止行為*に違反する取引 ②違反が発生するおそれのある取引 *顧客の利益を不当に害するおそれがあるため規制されていると整理できる。 保険会社監督指針パ ブコメ回答2*参照	全ての業務	① ・顧客適合性（客観的合理的理由）のない取引 ・説明義務・説明責任を履行しない取引 ・禁止行為に抵触する取引 ② ・高齢者との取引 ・自社またはグループ会社発行の有価証券の推奨・販売 ・債務者格付けが低い融資先への販売

*「法令上の禁止行為についても、『利益相反のおそれのある取引』に該当する場合があると考えられます。したがって、利益相反管理体制の整備にあたっては、これらの取引も含める必要があります。」

類型	意味	業務	管理対象取引例
第3類型	顧客情報の漏えいや目的外利用等による業者(グループ)の不当な利益追求  守秘義務やインサイダー取引規制上などからも問題となり得る。	全ての業務	・ 顧客情報の漏えい、目的外利用* ・ 「非公開情報」の授受 ・ インサイダー取引 ・ 顧客情報の不正取得

* ⇔ 顧客同意

方法： 書面、電磁的方法、口頭

態様： 明示、黙示、推定的同意、みなし同意

時期： 事前、事後

「守秘義務」の範囲

	社 内	社 外
漏えい・開示	“Need to Know” (業務上必要な人だけに開示) ⇒法人関係情報の管理	情報持ち出し、売却等
目的外利用	・個人情報の利用目的の明示 ・センシティブ情報の取扱い等	・融資回収の優先 ・他顧客との取引開拓 ・インサイダー取引等

ここには注意
が向くものの
..

情報保護に係る諸規制も、ほぼこれで整理できる(ハズ)。

分類	意味	業務	管理対象取引例
第4類型	第1から第3類型における問題に至るおそれのある取引等	全ての業務	- 顧客の利益と相反するような影響を与えるおそれのある贈答や遊興(非金銭的なものを含む。)の供給 - 収益偏重体質 - 過剰な業績ノルマ - 短期的な業務成績で報酬が決まる給与体系

3. 管理方法の選択

監督指針は、特定・類型化された管理対象取引の特性に応じ、銀行法施行規則14条の11の3の3第1項2号等に掲げられる、適切な利益相反管理の方法を選択し、または組み合わせることができる態勢の整備を求めている。

金融円滑化管理では
選択不可？！

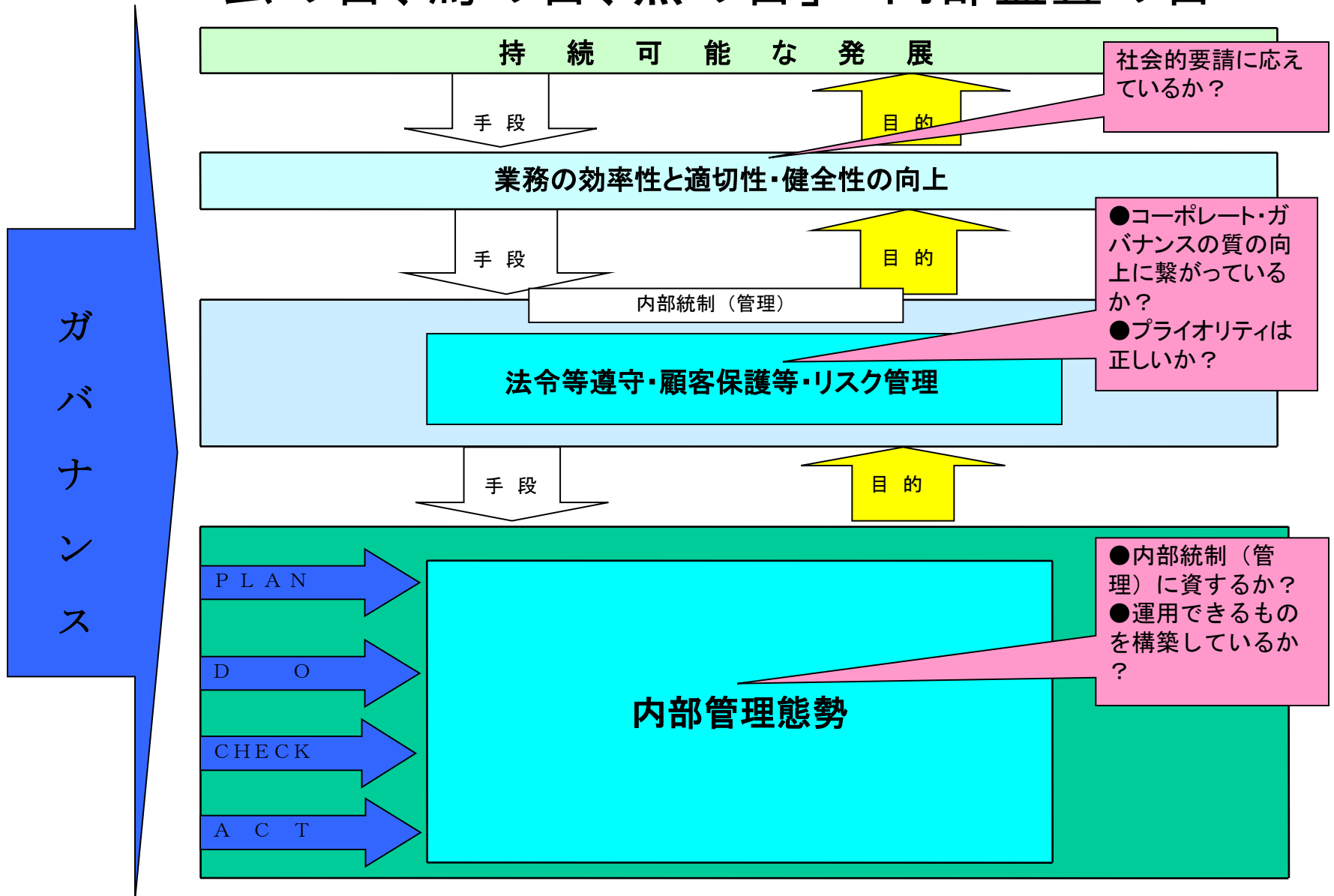
管理 方法 例	(一方)取引の中止
	(一方)取引の条件又は方法の変更
	部門の分離(チャイニーズ・ウォール)
	顧客への適切な開示(および同意取得)
	その他の方法

* 法令等で方法が別途規定されている場合は、それ(以上)による。

EX: 自社への融資返済のために行われる有価証券の募集の勧誘を行う
場合には、その旨を開示(第2類型)

「禁止行為を未然に防止する態勢
が十分整備されている場合であれ
ば・新たな対応を講じる必要はない」
(監督指針パブコメ回答17頁2番)

「虫の目、鳥の目、魚の目」＝内部監査の目



内部統制(管理)＝正しく収益を上げるための取組み 内部監査はそのサポート役

本日はご参加くださいまして、誠にありがとうございました。

連絡先：弁護士 行方 洋一 (Yoichi Namekata)
ブレイクモア法律事務所
住所：東京都千代田区霞ヶ関1丁目4番1号 日土地ビル4階
代表：03-3506-3660 直通：03-3506-7023
E-mail：namekata@blakemore.gr.jp
URL：http://www.blakemore.gr.jp/
Blog：http://blogs.dion.ne.jp/namekata/

(C) 2010 Yoichi Namekata All Rights Reserved.

ご質問・ご相談等がございましたら、上記まで何時でもお知らせください。