

金融検査結果事例集

(平成 25 事務年度版)

平成 26 年 7 月
金融庁検査局

<目次>

平成 25 事務年度におけるオンサイト・モニタリングについて	1
《預金等受入金融機関》	4
【経営管理（ガバナンス）】	6
I. 経営管理（ガバナンス）態勢－基本的要素－	7
【金融円滑化編】	18
II. 金融円滑化	19
【リスク管理等編】	22
III. 法令等遵守態勢	23
IV. 顧客保護等管理態勢	32
V. 統合的リスク管理態勢	38
VI. 自己資本管理態勢	40
VII. 信用リスク管理態勢	42
VIII. 市場リスク管理態勢	48
IX. オペレーショナル・リスク管理態勢	51
《保険会社》	58
I. 経営管理（ガバナンス）態勢－基本的要素－	59
II. 法令等遵守態勢	62
III. 保険募集管理態勢	64
IV. 顧客保護等管理態勢	68
V. 統合的リスク管理態勢	72
VI. 資産運用リスク管理態勢	73
VII. オペレーショナル・リスク等管理態勢	74
《貸金業者》	76

平成 25 事務年度におけるオンサイト・モニタリングについて

平成 25 事務年度の金融モニタリングにおいては、金融モニタリング基本方針に基づき、事前のオフサイト・モニタリングを充実させ、様々な手法（通常検査、水平的レビュー、業態横断的なアンケート等）を活用し、必要な検証を行った。検証結果の概要は去る 7 月 4 日、金融モニタリングレポートとして取りまとめ公表したところであるが、これに加え、オンサイト・モニタリング（金融検査）において認められた個別の指摘¹事例、課題²事例、評価事例（平成 24 検査事務年度後期版以降）を事例集として、ここに取りまとめた。本事例集が関係者の業務の参考となり、その改善に資することを期待している。

1. 預金等受入金融機関

(1) 経営管理（ガバナンス）態勢

25 事務年度における金融モニタリングにおいては、地域金融機関を中心に、収益・ビジネスの現状、営業基盤である地域経済の中長期的な見通し（人口動態、国内市場の成熟化、企業の海外進出等）とそれを踏まえた経営戦略、経営課題についての経営陣の認識や、金融仲介機能の適切な発揮や顧客の立場に立った商品・サービスの提供を可能とする人事評価、インセンティブ供与のあり方等の実態把握や検証を行った。

また、金融機関経営の持続性の観点から、戦略目標の合理性（収益、費用、資本政策等）、取締役・監査役等の機能発揮状況、内部監査の有効性等の検証も行った。

この結果、戦略目標の合理性について、「中期経営計画等の計数目標」及び「収益管理」に関連して、例えば、中期経営計画の計数目標が実際の業務運営と十分に合致したものとなっていないなどの事例や、金融機関のリスク特性等に見合った収益管理手法の構築や収益シミュレーションの実施が十分に行われていないなどの事例がみられる。

また、内部監査について、一部の金融機関において、リスク・アセスメントに改善の余地がある事例がみられる。

(2) 法令等遵守態勢

25 事務年度における金融モニタリングにおいては、反社会的勢力（以下、「反社」という。）への対応を含むマネー・ローンダリング（以下、「マネロン」という。）防止対応や、不公正取引等や不適切な新規業務の防止、不祥事件への対応等について検証を行った。

この結果、反社対応について、例えば、新規取引等を行う際に照合する反社データの整備や口座の不正利用を検知するシステムの抽出の基準といった事前チェック態勢、反社や口座の不正利用が事後的に判明した場合の

¹ 「ミニマム・スタンダードに照らして認められる弱点」や「早急に改善しなければ金融機関の健全性等に影響を与える弱点」等。

² 「ミニマム・スタンダードはクリアしているものの、より態勢を強固にしていくために必要と考えられる課題」や、「現段階では金融機関の健全性等に影響を与えていないものの、中長期的に影響を与える可能性がある課題」等。

対応といった事後管理態勢等の問題が複数の金融機関において認められた。また、反社とマネロンを所管する部門が異なる場合に、部門間の連携不足により、せっかく入手した反社や疑わしい取引に関する情報を十分に活用できていない事例もみられた。

(3) 顧客保護等管理態勢

25 事務年度における金融モニタリングにおいては、リスク性商品販売に係る顧客保護等管理態勢、高齢者等に対する顧客保護、利用者利便の観点からの管理態勢等について検証を行った。

この結果、リスク性商品販売に係る顧客保護について、例えば、一部の金融機関の投資信託販売において、営業店の業績評価項目等の特性により、一部の顧客に対する乗換販売に依存しているにもかかわらず、顧客利益を損ねる可能性があるといった問題意識を経営陣が持つに至っていない事例がみられる。

また、高齢者へのリスク性商品の販売について、顧客保護の観点から優先的に求めることとされている「家族の同席」や「複数日による説明」を行わない理由が不明確なまま、安易に「上席者の同席」を経て販売を行っている事例もみられる。

(4) 信用リスク管理態勢

25 事務年度における金融モニタリングにおいては、与信集中リスクや業種特性・地域特性を踏まえた与信ポートフォリオの分析の状況等について検証を行った。

この結果、例えば、大口与信先の信用リスクの変化が経営に与える影響を十分考慮せずに与信限度額を設定している事例等がみられた。

なお、一部の金融機関において、県外貸出を増加させている中、信用リスク管理や融資戦略の策定に活用できるよう、地域別の与信ポートフォリオの動向に係る監視態勢を強化し、与信ポートフォリオの分析を高度化させることが課題と認められた。

(5) オペレーショナル・リスク管理態勢（システムリスク管理態勢）

25 事務年度における金融モニタリングにおいては、ITガバナンス態勢として、経営陣やリスク管理部門等のITプロジェクト、IT戦略等への関与状況のほか、クラウドサービスや共同センターなどシステムの外部委託に係る管理等について、重点的に検証を行った。

この結果、システムに係る重要イベントについて、経営陣がプロジェクトの進捗状況などの管理を所管部署任せにしており、経営陣が実態を把握していない事例がみられた。また、クラウド特有のリスクが適切に評価されないまま、クラウドサービスを利用している事例や、共同センターなどの外部委託先に対して、システムの運用状況や再委託先などに係るモニタリングを行っておらず、外部委託先を適切に管理する態勢になっていない事例などがみられた。

2. 保険会社

25 事務年度における金融モニタリングにおいては、経営管理態勢、内部監査態勢、反社会的勢力への対応、代理店管理、高齢者等対応、保険金等支払、顧客情報管理、苦情処理態勢等について重点的に検証を行った。

この結果、生命保険会社・損害保険会社において、内部監査の有効性や反社会的勢力への対応等において不十分な点が認められた。

また、業態別にみると、生命保険会社においては、保険募集管理態勢における代理店に対する管理の問題が多く認められ、例えば、乗合代理店に対して、顧客ニーズに基づくコンサルティング営業の提供等が的確に行われているかどうかについて確認を行っていないなどの事例がみられる。

なお、一部の生命保険会社において、募集した営業職員の退職により発生する「孤児契約」に係る契約管理について課題がみられた。

損害保険会社においては、苦情処理態勢、顧客情報管理態勢などの問題点が認められた。

預金等受入金融機関

経営管理（ガバナンス）

I. 経営管理（ガバナンス）態勢－基本的要素－

【持続可能な経営戦略の確立－経営計画（着実な実施に向けた実効性ある施策の具体化）】

- 常務会が、長期経営計画の着実な実施に向けて、平均約定金利や収益率に基づくセグメント分析の結果を施策に反映させた上で、今後収益が見込まれる成長分野でのリスク・テイクの強化等といった収益構造の転換を図るための施策を具体化していくことが課題となっている事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

取締役会は、当行を取り巻く厳しい環境を踏まえ、長期経営計画を策定し、収益基盤の維持拡大を図ることとしている。このため、同計画において、優良大口先・ボリューム重視から、持続的な取引を前提とした、中小企業等の裾野拡大・ボリューム増強への収益構造の転換を図ることとしている。

現状、格付中低位先の中小企業向け貸出の減少や、全体的な低スプレッド貸出の増加などにより、貸出金の低収益化が想定以上に進行している中、常務会は、今年度の経営計画の策定に当たり、長期経営計画達成のためにプロパー貸出増強や収益を重視したプライシングの実践などを主要施策として掲げている。

当行を取り巻く環境を踏まえると、長期経営計画の着実な実施が極めて重要な経営課題であり、実効性ある施策の具体化が急務となっている。このため、常務会において、例えば、平均約定金利や収益率に基づくセグメント分析の結果を施策に反映させた上で、①今後収益が見込まれる成長分野³でのリスク・テイクの強化、②中小企業融資を強化するための収益ターゲットの明確化、といった収益構造の転換を図るための施策を具体化していくことが課題である。

³ 例えば、再生可能エネルギー、アグリビジネス、医療・介護など。

【持続可能な経営戦略の確立－経営計画（計数の分析）】

- 常勤理事会が、一般法人及び個人向け貸出の減少分を金融機関や地方公共団体向け貸出で補うことにより、貸出金残高が僅かな減少にとどまっているにもかかわらず、中期経営計画の目標設定に当たり、総合企画部門に対し、計画期間中における金融機関等向け貸出の増減が貸出金残高の目標に与える影響を十分に分析させていない等の事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、大規模

【検査結果】

常勤理事会は、一般法人及び個人向け貸出が減少している中、これを金融機関や地方公共団体向け貸出により補うことにより、貸出金残高が僅かな減少にとどまっていることを認識しているにもかかわらず、中期経営計画の目標設定⁴を行う総合企画部門に対し、計画期間中における金融機関等向け貸出の増減が貸出金残高の目標に与える影響を十分に分析させていない。

また、常勤理事会は、同部門に対し、審査管理部門が掲げる施策⁵の実行に伴う貸出金残高の減少分を考慮することを指示していない。

このため、当該目標計数は、当金融機関の実際の業務運営と十分に合致したものとなっておらず、持続可能な経営戦略の目標たりえていない。

【持続可能な経営戦略の確立－収益管理（収益シミュレーション）】

- リスク管理委員会が、当行のポートフォリオにおけるリスク特性を踏まえた、中長期の収益シミュレーションを定期的に行わせることとしていない事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

取締役会は、リスク管理を経営の最重要課題と位置づけ、統合的にリスクを把握し、経営体力と対比して適正な水準にコントロールした上で、収益力の強化を図ることとしている。

また、取締役会は、リスク管理委員会を設置し、リスク統括部門より収益シミュレーションの結果について報告させ、その内容について審議を行わせることとしている。

⁴ 貸出金平残を前年比1%増とする計画など。

⁵ 部分直接償却や、バルクセール。

こうした中、同委員会は、当行のポートフォリオについて、有価証券残高に占める国債の割合が高く、金利の上昇が収益に与える影響が大きいというリスク特性を有するにもかかわらず、中期経営計画の策定時や政府の経済政策が大きく変更された際に、同部門に簡易な収益シミュレーションを行わせるにとどまり、今後の金利動向やイールドカーブの変化によって、当行のポートフォリオがどのような影響を受け、その結果、当行の収益や自己資本比率がどのように変化するかといった、中長期の収益シミュレーションを定期的に行わせることとしていない。

【持続可能な経営戦略の確立ー収益管理（収益シミュレーションの見直し）】

- **リスク管理委員会が、貸出金平均残高や貸出金利回りが、シミュレーション実施時の想定と比べて更に下回っていることを把握しているにもかかわらず、経営企画部門に対して、シミュレーションを見直す必要がないかどうかを検討するよう指示していない事例**

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

当行は、主要営業基盤である県の人口や事業者数の減少等を踏まえ、中長期的な展望に立った経営戦略を検討するに当たり、将来収益シミュレーションを実施することとしている。

こうした中、リスク管理委員会は、貸出金平均残高の減少と貸出金利回りの低下を想定した将来収益シミュレーションの結果と実績との対比について、経営企画部門から月次で報告を受けている。

しかしながら、同委員会は、当該報告により、貸出金平均残高や貸出金利回りが、シミュレーション実施時の想定と比べて更に下回っていることを把握しているにもかかわらず、同部門に対して、シミュレーションを見直す必要がないかどうかを検討するよう指示していない。

【持続可能な経営戦略の確立ー収益管理の高度化】

- 総合企画部門が、原価コストや信用コストを考慮した個社別の採算管理等の収益管理の在り方など、今後の持続可能な経営の確立に向けた取組について検討していくことが課題となっている事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

取締役会は、「事務分掌規程」を策定し、総合企画部門を損益計画の策定及び実績管理に関する業務の統括部署としている。

こうした中、同部門は、OHR⁶が高い状況を踏まえ、費用も含めた総合的な収益管理を行うため、営業店の収益目標及び計画の枠組みを、今年度より、トップライン収益⁷ではなく業務純益をベースとするものに変更している。

しかしながら、資金需要の低迷や金利競争の激化を背景に貸出金利息が低下している中、同部門は、収益管理手法について、営業店ごとの財務会計ベースでの管理を行うにとどまっております、管理会計ベースでの管理を行っていない。

そこで、同部門は、例えば、原価コストや信用コストを考慮した個社別の採算管理等⁸の収益管理の在り方など、今後の持続可能な経営の確立に向けた取組について検討していくことが課題である。

【内部監査（リスク・アセスメントの高度化）】

- 内部監査部門が、監査の対象部署ごとにリスク・アセスメントを実施しているものの、重要度の高い施策や経営環境等を踏まえ、リスクに晒されている業務を特定して評価するなど、全行的な視点に立った業務ベースでのリスク・アセスメントを実施するには至っていない事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

内部監査部門は、「内部監査実施要綱」において、内部監査計画の策定に当たっては、リスク・アセスメントの結果等に基づき、内部監査の頻度、個別の内部監査業務に投入する資源の量、実施する検証手続の範囲や深度に濃淡をつけることとしている。

⁶ Over Head Ratio の略で、経費÷業務粗利益で算出される指標。

⁷ 貸出金利息、預り資産手数料及びその他役務収益。

⁸ 格付別及び商品別を含む。

しかしながら、同部門は、監査の対象部署ごとにリスク・アセスメントを実施しているものの、重要度の高い施策や経営環境等を踏まえ、リスクに晒されている業務を特定して評価するなど、全行的な視点に立った業務ベースでのリスク・アセスメントを実施するには至っていない。

【内部監査（監査指摘事項における関連部署との連携）】

- **内部監査部門が、内部監査における指摘事項について、被監査部署に対しては通知しているものの、指摘事項に関連する事務を所管する部署に対しては通知することとしていない事例**

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

内部監査部門は、「内部監査マニュアル」を策定し、内部監査が終了した際には、「監査報告書」を作成して取締役会に報告するとともに、内部監査において認められた問題点（以下、「指摘事項」という。）を被監査部署及び被監査部署担当役員に対して通知することとしている。

しかしながら、内部監査部門は、指摘事項に関連する事務を所管する部署（以下、「関連部署」という。）に対しては、当該指摘事項を通知することとしておらず、指摘事項の改善に向けて被監査部署と関連部署との連携が図られていない事例⁹が認められる。

⁹ 内部監査部門は、商品販売部門に対する監査において、不動産担保ローンの販売態勢に関する指摘を行っているものの、同ローンの年次レビューを行う商品企画管理部門に対しては当該指摘事項を通知していないことから、商品企画管理部門が行う年次レビューの内容が、内部監査部門の指摘事項を踏まえたものとなっていない事例。

【内部監査（与信監査の有効性）】

- 内部監査部門が、与信監査について金額基準による抽出が中心となっている中、債務者の実態把握を強化する観点から、情報開示に消極的な先等を抽出し、与信審査や与信管理が適切に行われているかについて監査することが課題となっている事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

内部監査部門は、「与信監査実施規程」を策定し、「信用格付監査¹⁰」及び「自己査定監査¹¹」を行うこととしている。

こうした中、両監査の監査対象先の抽出状況¹²をみると、金額基準による抽出が中心となっている。

したがって、同部門では、当行において突発破綻が発生していることも踏まえ、債務者の実態把握を強化する観点から、例えば、情報開示に消極的な先や、表面上は黒字であっても営業キャッシュ・フローがマイナスの先等¹³を抽出し、与信審査や与信管理が適切に行われているかについて監査することが課題¹⁴である。

【内部監査（営業店に対する監査）】

- 内部監査部門が、営業店に対する監査について、発見された事務不備に起因して派生する可能性のあるリスクについて、本質的な解決・改善につながるような指摘を行っていない等の事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

内部監査部門は、営業店に対する監査について、内部規程に基づき、事務処理が適切に行われているかどうかを確認するにとどまり、発見された事務不備に起因して派生する可能性のあるリスクについて、本質的な解決・改善につながるような指摘を行っていない。

¹⁰ 信用格付付与の妥当性を検証するため、随時実施している。

¹¹ 自己査定の妥当性を検証するため、四半期ごとに実施している。

¹² 信用格付監査、自己査定監査ともに与信残高が一定額以上の先を抽出しており、自己査定監査については、このほか反社会的勢力認定先を抽出している。

¹³ 開示状況に問題がある先や会計監査人変更先等。

¹⁴ 今回検査において、債務者の実態把握を強化する観点から抽出して検証したところ、営業キャッシュ・フローがマイナスであることの原因が十分に分析されていない先や、粉飾が疑わしい先など、今回債務者区分を変更した先のうち、およそ半数が開示状況や営業キャッシュ・フローに着目して抽出した先となっている。

例えば、同部門において、融資先に対する郵便物で返戻されたもの（返戻郵便物）について、現物と「郵便物返戻記録簿」を突合するとどまり、債務者の住所変更が未済のまま長期間放置されているといった、与信管理上の問題点について指摘していない。

また、同部門は、「内部監査実施基準」において、不祥事件発生等に対して機動的に監査を実施することとされているものの、ある営業店において発生した、他の営業店においても発生し得る不祥事件について機動的な監査を実施していないなど、不祥事件再発防止等の観点から実効的な監査を実施していない。

【監査役監査】

- **監査役監査の実効性を高めるため、監査役が、監査活動において問題・課題として認識した事項について、継続的なフォローアップの要否判断を十分に行い、取組状況等を確認していくことが課題となっている事例**

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

監査役は、監査活動において問題・課題として認識した事項のうち、監査役としての継続的なフォローアップが必要であると判断した事項について、「経営に多大な影響を及ぼす可能性がある事案」又は「経営への影響は軽微、あるいは改善が必要と思われる事案」に分類し、これらに対する態勢の整備や改善への取組状況をフォローアップすることとしている。

こうした中、監査役は、フォローアップの要否判断を十分に行わなかったことから、フォローアップ対象とならず、態勢の整備や改善への取組状況について、監査役が十分に確認を行っていない事例¹⁵が認められる。監査役監査の実効性を高めるため、フォローアップの要否判断を十分に行い、取組状況等を確認していくことが課題である。

¹⁵ 監査役は、リスク統括部門長に対し、住宅ローンのリスク管理に関する意見を伝達しているが、住宅ローン貸出は当行与信ポートフォリオの大きなウェイトを占める重要な分野であるにもかかわらず、フォローアップ対象としていない。

【監査役の提言に対する経営陣の対応】

- 理事長等が、常勤監事からリスク管理部門によるリスク量の計測等について、チェック機能が働いていない可能性があるとする所見の提出があったにもかかわらず、将来的な課題であると認識するにとどまり、所見を踏まえた対応を行っていない事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、大規模

【検査結果】

常勤監事は、リスク管理部門を対象とした監査報告において、リスク量の計測等を所管する同部門が部長1名体制であり、チェック機能が働いていない可能性があるとする所見を理事長及び常勤理事に提出している。

しかしながら、理事長等は、当該所見を重く受け止めず熟慮しなかったことから、同部門の人員を考慮することは将来的な課題であると認識するにとどまり、リスク量の計測等について検証が適切に行われているかどうかを確認していない。

このため、今回検査において、リスク管理部門により計測されるリスク量等について検証を行う態勢となっていないことから、経営に影響を与えかねない計測誤りが多数認められる。

【代表理事に対する牽制】

- 審査委員会が、不祥事件の事故者の親族に対する事故補てん金の融資について、理事長の指示であることをもって、返済能力や資金使途の確認が不十分なまま承認している事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、小規模

【検査結果】

理事会は、「審査委員会規程」を策定し、健全な融資の確保等を図るため、理事長を委員長とする審査委員会において、大口先や問題先に対する融資案件を審議することとしている。

しかしながら、不祥事件の事故者の親族に対する事故補てん金の融資について、理事長が、資金使途の偽装や同委員会委員の持ち回り決裁による承認を指示している中、審査委員会は、理事長の指示であることをもって、返済能力や資金使途の確認が不十分なまま承認しており、代表理事に対する牽制機能が発揮されていない。

【組織体制の見直し】

- 取締役会が、営業店の事務負担の軽減や店舗の再編を進める中で、営業店において、「時間不足」や「人員構成の偏り」などの問題点が生じていることを把握しているにもかかわらず、経営統括部門に対して必要な改善策を検討するよう指示していない事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

取締役会は、経費の削減と業務効率化の推進を目的とするプロジェクトチームを設置し、同チームに、営業店の事務負担の軽減や店舗の再編について検討させることとしている。

こうした中、内部監査連絡会¹⁶は、内部監査部門による営業店に対する監査における総合評価¹⁷が不芳であることの背景として、営業店における「時間不足」や「人員構成の偏り」などの問題点があると指摘している。また、営業企画部門が、営業店の職員に対して営業活動の阻害要因をアンケートしたところ、「時間不足」又は「事務量の増加と複雑化」を問題点とする回答が半数近くを占める結果となっている。

しかしながら、取締役会は、同チームによる検討を踏まえた事務負担の軽減や店舗の再編を進める中で、上記のような問題点が生じていることを把握しているにもかかわらず、経営統括部門¹⁸に対して必要な改善策¹⁹を検討するよう指示していない。

¹⁶ 内部監査部門及び審議内容に応じた所管部署により構成され、監査及び監査後のモニタリングにおいて認められるリスク管理上の重大な問題につながる可能性がある事象について情報交換し、これらの原因や背景、必要な改善策について検討することとされている。

¹⁷ 監査項目ごとに付された評価の総合結果。

¹⁸ 経営の総合管理に関する業務を所管している。

¹⁹ 例えば、人事部門と連携して、各営業店の特性を踏まえた人員配置・人員構成に見直すことなど。

【取締役会等の監督機能等の活性化】

- **取締役会が、経営上重要な案件が適切に付議・報告されるよう、基準の見直しや各取締役に対する当該見直しに係る趣旨の周知徹底を行うなど、十分な実質的議論を通じ、取締役会及び監査役の監督・監査機能の一層の活性化を図っていくことが課題となっている事例**

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

取締役会は、「大口与信先の個別状況等に関する事項」など、取締役会への付議・報告を要する事項として「付議・報告基準」を定めている。取締役会は、所管部署に同基準に該当するかどうかを判断させた上で、付議・報告させることとしている。

また、取締役会は、主要経済基盤である県内企業の資金需要が伸び悩む中、貸出金の増強策として、県外貸出を積極的に推進することとしている。

こうした中、取締役会は、貸出を推進している県外貸出先（大口与信先）が融資後短期間で破綻しているにもかかわらず、所管部署から報告がないことに対して、積極的に報告を求めているなど、経営管理上重要な情報が取締役会で共有されておらず、取締役相互間の牽制機能や、監査役による監査機能の実効性を十分に確保できる状況となっていない。

また、取締役会は、当該案件に係る引当・償却結果や、無税化スケジューリング（実質破綻先・破綻先）等を審議しているが、当行の営業戦略の推進との関係や問題点などについての議論は行っていない。

したがって、取締役会は、経営上重要な案件が適切に付議・報告されるよう、付議・報告基準の運用の見直しや各取締役に対する当該見直しに係る趣旨の周知徹底を行うなど、十分な実質的議論を通じ、取締役会及び監査役の監督・監査機能の一層の活性化を図っていくことが課題である。

【危機管理態勢】

- **理事会が、危機発生時に業務を再開するに当たり、優先的に行うべき業務の洗出しを行っていない等の事例**

【業態等】

信用金庫及び信用組合、中規模

【検査結果】

理事会は、危機発生時の業務再開に向けた態勢について、危機管理計画書に、「やむを得ず営業を停止するに至った場合には、速やかに営業を再開することが重要」と規定している。

しかしながら、理事会は、危機発生時に業務を再開するに当たり、優先的に行うべき業務の洗出しを行っていない。

また、理事会は、事務統括部門²⁰に現金調達の模擬訓練を実施させており、その結果、現金輸送担当の人員が不足していることや、各拠点に各支店から現金を取りに行く際の実車訓練の必要性など、改善すべき事項が明確になった旨の報告を受けている。理事会は、当該報告を踏まえ、同部門に対して、当該事項について具体的なスケジュールを明確にして、早めに対応するよう指示している。

しかしながら、理事会は、当該指示事項への対応を同部門任せにしており、進捗状況を把握していない。

こうした中、今回検査において検証したところ、当該訓練で認められた改善すべき事項への対応が何ら行われていない実態が認められる。

²⁰ 営業店の資金調達に関する事項を所管している。

金融円滑化編

Ⅱ. 金融円滑化

【経営改善計画の実現可能性に係る検証】

- 審査部門が、営業店による経営改善計画の合理性や実現可能性の判断に問題がなかったかどうかを検証することとしていない事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

取締役会は、「金融円滑化基本方針」を策定し、審査部門を金融円滑化管理の統括部署としている。

同部門は、債務者の経営改善計画の妥当性に係る判断基準として「経営改善計画チェック表」を策定し、営業店に、同チェック表に沿って同計画が合理的かつ実現可能性が高いものとなっているかどうかを判定させることとしている。

しかしながら、同部門は、実績が計画どおりに進捗していない事例や、計画の修正を繰り返している事例等がどの程度あるのかといった実態分析を行うことなどを通じて、経営改善計画の合理性や実現可能性の判断に問題がなかったかどうかを検証することとしていない。

こうした中、今回検査において、営業店が合理的かつ実現可能性が高いと判定した同計画について検証したところ、役員報酬や外注費の削減策について実現可能性や施策の裏付けの検証が不十分であったことから、当該削減策が計画どおり進まなかった結果、利益が大幅な未達となっている事例が認められる。

《評価事例》

- 常務会が、地域経済の活性化のために「成長戦略プロジェクト」を立ち上げ、成長分野への資金の拠出や人材の投入など主体的な活動を展開している等の事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

常務会は、長期経営計画における重点課題として「地域価値の創造」を掲げ、「地域経済の活性化なくして地域金融機関の成長はない」という考えの下、「成長戦略プロジェクト²¹」を立ち上げるとともに、「成長戦略推進委

²¹ 当該地域における中長期的な県内総生産額・雇用人口の減少数を推計した上で、当該地域が中長期的

員会」を設置し、「成長戦略推進チーム²²」を同プロジェクトの推進部署としている。

また、同委員会は、同チームに対して、同プロジェクト推進のための活動内容を報告させた上で、同プロジェクトに係る主要施策の計画進捗状況や成果、解決すべき課題について協議を行っているほか、成長分野への資金の拠出や人材の投入など主体的な活動を展開するための迅速な決定を行っている。

こうした中、同委員会は、金融支援を通じた地域経済の持続的成長に貢献することを目的としたファンドを組成し、地域に成長をもたらすベンチャー型企業に対して投資を行うなど、地域経済の持続的成長に資する取組を行っている。

《評価事例》

- **法人営業部門が、法人戦略として、ソリューション案件について、営業店表彰制度における取組実績の表彰、優れた取組事例の紹介を通じたノウハウの共有等により、営業店におけるソリューション営業の推進を実施している事例**

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

法人営業部門は、営業店に、取引先の新規資金需要やソリューションニーズを把握した場合には、「ソリューション案件受付票²³」を作成させた上で報告させることとし、本部各部署や外部機関等と連携して顧客に対してソリューションを提案することとしている。

また、同部門は、営業店に「ソリューション案件進捗管理表²⁴」を毎月提出させ、同管理表に基づき営業店における取組状況を把握し、各営業店の取組実績を行内に周知するほか、営業店表彰制度における取組実績の表彰、優れた取組事例の紹介を通じたノウハウの共有等²⁵により、営業店におけるソリューション営業の推進を図っている。

こうした取組の結果、ソリューション案件受付件数及び融資実行額が増加基調で推移しているほか、貸出金平均残高の増加や貸出金利の低下の歯止めを寄与しているなど、法人戦略上有効な施策となっている。

に目指す姿として、高齢者ビジネスの創出や食料供給県への転換など、成長戦略仮説を構築。

²² 通常の銀行業務から完全に切り離れた活動を行う専担者を配置。

²³ 取引状況、取引先の意向、緊急度合い、相談分野等について記載するもの。

²⁴ ソリューションニーズの内容、相談内容、ソリューション結果、営業成果等について記載するもの。

²⁵ 若手職員にソリューション営業の基本を習得させることを目的に作成した「ソリューションハンドブック」の配布、ソリューション営業に関する講習会等の実施等を含む。

《評価事例》

- **営業推進部門が、県内から新規性・独創性のあるビジネスアイデアの一般公募を行い、創業支援に積極的に取り組んでいる事例**

【業態等】

信用金庫及び信用組合、中規模

【検査結果】

理事会は、地域とのつながりの強化を目的とした人材育成構想を掲げ、研修やセミナーを通じて、企業業績の向上や人材育成に積極的に取り組んでいる。

また、営業推進部門は、県内から新規性・独創性のあるビジネスアイデアの一般公募を行い、同部門が事業計画の実現可能性が高いと判断した案件の応募者に対して必要な支援を行っている。例えば、マーケティングやブランドイメージの確立、及び財務上の問題・課題を解決するため、当金融機関の顧問契約先等を紹介しているほか、営業店に創業へ向けた進捗管理を行わせるなど、顧問契約先や営業店と連携した創業支援に積極的に取り組んでいる。

《評価事例》

- **事業活動支援部門が、海外進出した債務者が直面した課題を解決し、現地での事業拡大に貢献している事例**

【業態等】

信用金庫及び信用組合、大規模

【検査結果】

事業活動支援部門は、債務者²⁶から、現地法人を設立して海外進出したものの、現地で使用する中古特殊車両の輸出が難航しているとの相談を受け、同車両の輸出申請方法について調査を実施した上で、当該輸出について、専門家の活用²⁷による一連の手続を提案した結果、手続が順調に進み、同車両の輸出に至っている。

また、同部門は、同債務者から、現地での工作機械の陸送時・設置時における包括契約による損害保険付保に難色を示されているとの相談を受け、保険会社と接触し、契約締結に向けて粘り強く交渉した結果、当初は洪水が多い国での包括契約に難色を示していた保険会社と契約締結に至っているなど、海外進出した地元中小企業が直面した課題を解決し、現地での事業拡大に貢献している。

²⁶ 機械設置運送業。

²⁷ 中小企業基盤整備機構による専門家派遣事業。

リスク管理等編

Ⅲ. 法令等遵守態勢

【反社会的勢力への対応（反社情報の活用）】

- 総務部門が、警察等から送付される捜査関係事項照会書について、反社と認定する上で十分な情報とはなっていないとして、当該情報を反社に該当しないかどうかの検証に活用していない事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

総務部門は、反社会的勢力（以下、「反社」という。）に関する情報の蓄積について、「反社対応規程」に基づき、全国銀行協会からの配信情報や新聞等の公知情報及び営業店等が営業活動を通じて取得した情報を必要に応じて警察に照会し、その結果を基に、当行が反社と認定した先を反社データに登録している。しかしながら、同部門は、警察等から送付される捜査関係事項照会書について、氏名や住所といった情報が提供されるだけで、反社と認定する上で十分な情報とはなっていないとして、当該情報を反社に該当しないかどうかの検証²⁸に活用していない。

このため、今回検査において、捜査関係事項照会書のうち、疑わしい取引の届出を行った先について検証したところ、既存取引先の中に、新たに反社が認められた。

【反社会的勢力への対応（取引の未然防止）】

- 総務部門が、反社データの登録範囲を当行が営業店を有する都道府県に限定しているが、インターネット支店を開設し、全国から預金を募集している中、反社データの登録範囲を拡大すべきかどうかについて検討を行っていない等の事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

コンプライアンス統括部門及び総務部門²⁹は、反社会的勢力（以下、「反社」という。）との関係遮断に対する社会的要請が強まる中で、より徹底した対応を行うため、預金取引について、従来より行っている翌営業日の事後スクリーニングに加え、事前スクリーニングを実施することとしてい

²⁸ 過去の公知情報との突合や、反社に関連した疑わしい取引の届出の有無の確認など。

²⁹ 反社データの整備を所管している。

る。

こうした中、総務部門は、事前スクリーニングを行う際に照合する反社データについて、その登録範囲を当行が営業店を有する都道府県に限定しているが、当行がインターネット支店を開設し、全国から預金を募集している中、情報を持ち合わせていない営業エリア外における反社との取引に応じてしまうこととなるリスクを踏まえ、反社データの登録範囲を拡大すべきかどうかについて検討を行っていない。

今回検査でインターネット支店における事前スクリーニングの状況を検証したところ、当行が営業店を有していない都道府県の預金取引については、当該地域の反社データがないままスクリーニングが実施されており、スクリーニングが有効に機能していない実態が認められる。

また、内部監査部門は、リスク・アセスメントにおいて、業務の実態やリスクを的確に把握していないことから、反社への対応状況に係る監査において、新聞等から反社情報が適切に収集され、反社データに登録されているかどうかを確認するにとどまり、インターネットを介して全国から預金を受け入れることに伴うリスクを踏まえ、反社データの登録範囲が適切であるかといった、リスクベースの監査を行うには至っていない。

【反社会的勢力への対応（反社先に対するモニタリング）】

- **コンプライアンス統括部門が、反社の口座について、不審な動きがあれば優先的速やかに解消するといった観点から、営業店に口座の動きに着目したモニタリングを実施させていない事例**

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、既存の取引先が反社会的勢力（以下、「反社」という。）であることが判明した場合には、営業店に、当該取引先の取引の推移を監視させることとし、半年ごとに、取引残高等³⁰を報告させ、管理することとしている。

また、同部門は、反社との取引解消に向けた取組方針³¹を策定しており、当該方針に基づき、外部機関等と協力して取引解消に向けた取組を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、反社の口座について、不審な動きがあれば優

³⁰ 取引経緯、取組方針等を含む。

³¹ 「①反社会的勢力が逮捕された場合、②暴力団排除条項適用後の口座開設先、③外部機関の協力等が得られる先かつトラブルなく解消できる見込みの先についてコンプライアンス統括部門と顧問弁護士等で相談を行い、検討・対処していく」との方針。

先の速やかに取引を解消するといった観点から、営業店に口座の動きに着目したモニタリング³²を実施させるには至っていない³³。

【反社会的勢力への対応（取引解消に向けた取組）】

- 総務部門等が、「取引状況を継続的に監視する」との取組方針としていたカードローン契約における既存反社先に対して、同契約の期限到来時において、当該取組方針を見直すなど取引解消に向けた検討を行っていない事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

総務部門等³⁴は、既存の取引先が反社会的勢力（以下、「反社」という。）であることが判明した場合には、「直ちに契約等を解消する」、「契約等の解消に向けた措置を講じる」又は「取引状況を継続的に監視する」との具体的な取組方針を決定することとしている。

こうした中、同部門等は、カードローン契約において反社であることが判明した既存取引先に対し、それぞれ「取引状況を継続的に監視する」ことを取組方針として決定している。

しかしながら、同部門等は、同契約の期限到来時において、銀行あるいは顧客のいずれか一方の申出があれば同契約を解消できるにもかかわらず、当該取組方針を見直すなど取引解消に向けた検討を行っていない。

このため、カードローン契約における反社先について、契約解消の検討が行われることなく自動更新されている事例が認められるほか、極度額内での利用が行われている事例も認められる。

³² 例えば、個別の預金取引明細表によるモニタリングなど。

³³ 今回検査において、当行が反社として認識している先の預金取引明細表について検証したところ、頻繁に複数人からの振込が行われているなど、疑わしい取引の届出の検討が必要な事例が認められる。

³⁴ コンプライアンス統括部門及び取引の所管部署を含む。

【マネー・ローンダリング防止への取組（システム検知基準）】

- コンプライアンス統括部門が、疑わしい取引の届出を行った事例の端緒等を把握・分析しておらず、システムの検知基準が適切なものかどうかの検証を行っていない事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、疑わしい取引の届出を適切に行う態勢の構築を図るため、疑わしい取引の届出を行った事例について、「疑わしい取引の参考事例」ごとに区分した上で、行内に周知することとしている。

しかしながら、同部門は、疑わしい取引の届出を行った事例の端緒等（外部情報入手、システム検知等の端緒別件数やその推移）を把握・分析しておらず、システムの検知基準が適切なものかどうかの検証（例えば、外部情報を端緒として届出を行った事例³⁵について、システムで検知できなかった原因の検証）を行っていない。

【マネー・ローンダリング防止への取組（疑わしい取引の届出体制）】

- コンプライアンス統括部門が、反社からの既存の契約に基づかない新たな取引申込みについて、疑わしい取引の届出を行う必要がないかどうかの営業店からの報告や、同部門による検証の対象としていない事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、反社会的勢力（以下、「反社」という。）から取引の申込みがあった場合の疑わしい取引に係る検証について、当該場合においては原則として取引を謝絶しているため疑わしい取引の届出の対象とならないと考え、営業店に、既存の契約に基づく取引（例えば、既存の普通預金口座での入出金）に限定して、疑わしい取引の届出を行う必要がないかどうかを検討の上、同部門へ報告させるとともに、営業店からの報告内容を踏まえ、同部門において検証を行うこととしている。

こうした中、同部門は、反社からの新たな契約申込み³⁶を上記の報告・検

³⁵ 架空請求詐欺や振り込み詐欺に活用されているという、届出の端緒となった外部情報を入手する以前から、短期間に多数の者から頻繁に送金を受けた直後に入金されているなど、「疑わしい取引の参考事例」に照らして疑わしい取引の懸念がある事象が発生しているにもかかわらず、外部情報を入手するまでこうした事象の発生を検知できず、コンプライアンス統括部門において疑わしい取引の届出の要否の検討を行っていない事例。

³⁶ 例えば、新規の口座開設。

証対象とするには至っていない。

このため、同部門においては、反社（新規先を含む。）からの新たな契約申込みについても、疑わしい取引の届出を行い得る態勢を構築していくことが必要である³⁷。

【反社対応部門とマネロン対応部門間の連携】

- **事務統括部門が、「凍結口座名義人リスト」の掲載情報をコンプライアンス統括部門へ提供していないことから、コンプライアンス統括部門において当該情報を反社データに登録するか否かの検討が行われていない等の事例**

【業態等】

信用金庫及び信用組合、大規模

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、営業店等から集約した反社会的勢力（以下、「反社」という。）情報を基に、反社データを作成しているほか、事務統括部門から「疑わしい取引の届出一覧表」の報告を受け、振り込め詐欺等を行っている届出対象者について反社データに登録している。

しかしながら、コンプライアンス統括部門は、疑わしい取引の届出対象者が法人である場合には、当該法人を反社データに登録するにとどまり、当該法人の代表者について、反社データに登録するか否かの検討を行っていない。

また、事務統括部門は、警察庁から「凍結口座名義人リスト」の提供を受け、当金融機関の全顧客口座との照合を行い、同リストと合致する取引先があることを把握しているにもかかわらず、参考情報としてコンプライアンス統括部門へ提供していないことから、当該取引先を反社データに登録するか否かの検討が行われていない。

³⁷ 犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則 22 条において定めている「別紙様式第 3 号」には、「当該取引の成立・未成立の別」とあり、契約が未成立の場合でも、疑わしい取引の届出の対象となる。

【不祥事件再発防止】

- **コンプライアンス委員会が、不祥事件に対する個別の再発防止策の策定にとどまることなく、不祥事件の根絶に向けて、コンプライアンス態勢の再構築に取り組んでいくことが課題となっている事例**

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

当行は、過去に、複数の営業店で顧客預金の着服・流用等の不祥事件が発生したことに伴い業務改善命令を受けたことから、コンプライアンス態勢の強化を図るべく各種再発防止策として「コンプライアンス・プログラム」を策定・実施している。

こうした中、ある営業店において、顧客預金の着服・流用事案³⁸が発覚したことを受け、コンプライアンス委員会において、当該事案に係る再発防止策について審議している。

しかしながら、同委員会は、当該再発防止策の審議に当たり、不祥事件が繰り返し発生する当行の風土や不祥事件が生じにくい業務の在り方等に関する見直しを十分に行っていない。

このため、当該再発防止策は、同プログラムを中心にチェック機能を強化するなどの個別的な対策³⁹に重点が置かれたものとなっている。

同委員会は、これまでに多くの不祥事件再発防止策を講じていたにもかかわらず、再度不祥事件が発生した根本的な要因を徹底的に分析し、当該事案に対する個別の再発防止策の策定にとどまることなく、必要に応じて従来の再発防止策の再検討を行い、不祥事件の根絶に向けて、コンプライアンス態勢の再構築に取り組んでいくことが課題である。

³⁸ 渉外行員が顧客から集金した現金を、入金帳の訂正や素預り等により着服・費消したもの。業務改善命令を受けている期間中において、複数の顧客に対し繰り返し行われていた。

³⁹ 入金帳チェックの厳格化、「不祥事件防止チェック表」の点検項目の追加や運用の厳格化、訪問予定・実績表のチェック体制強化など。

【不祥事件への対応】

- 取締役会が、不祥事件に係るコンプライアンス統括部門等による特別調査が、事実関係の究明や発生原因の分析を十分に行わないまま終了していることを把握しているにもかかわらず、再調査を指示するなど具体的な対応を行っていない等の事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

取締役会は、総務部門⁴⁰が所管する外部委託業務において不祥事件が疑われる事案⁴¹が認められたことを踏まえ、コンプライアンス統括部門及び内部監査部門に、これら事案の事実関係や発生原因について調査（以下、「特別調査」という。）を行わせ、その結果を取締役会へ報告させることとしている。

しかしながら、取締役会は、コンプライアンス統括部門等による特別調査が、事実関係の究明や発生原因の分析を十分に行わないまま終了⁴²していることを把握しているにもかかわらず、再調査を指示するなど必要な対応を行っていないほか、同一の者による他の事案の可能性や他の部署における同様の事案の可能性について検証することとしておらず、不祥事件が疑われる事案への対応は不十分なものとなっている。

【リーガル・チェック】

- コンプライアンス統括部門が、定期預金の新規受入をATMで行えるサービスを開始するに当たって行ったリーガル・チェック時に、当金融機関における反社会的勢力に対する取組との整合性を検証していない事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、中規模

【検査結果】

常務会は、営業店が取引申込時に反社会的勢力に該当しない旨の確約書（以下、「確約書」という。）を顧客から徴求することとしており、確約書を徴求していない先は、新規取引に際し、確約書を徴求することとしている。また、過去に確約書を既に徴求している先であっても、共通印鑑届を取得していない場合は、新規取引に際し、確約書を徴求することとしてい

⁴⁰ 各種郵便物の授受・振り分け、物品・不動産・重要文書などの管理等に関する業務を所管している。

⁴¹ 業務委託先への委託業務費の支払いに係る不適切な処理が疑われる事案等。

⁴² 例えば、コンプライアンス統括部門及び内部監査部門による特別調査自体が不十分であるうえ、両部門が特別調査を行う以前に、総務部門内の検証チームにおいて当該事実関係の調査が行われていたが、コンプライアンス統括部門等は、当該検証チームからも情報を得ることなく調査を終了している。

る。

こうした中、事務統括部門は、定期預金の新規受入をATMで行える新規サービス開始に当たり、コンプライアンス統括部門に「ATM定期預金事務取扱規程」のリーガル・チェックを依頼している。

しかしながら、コンプライアンス統括部門は、リーガル・チェックに当たり、確約書徴求の必要性など、当金融機関における反社会的勢力に対する取組との整合性を検証していない。

このため、確約書を徴求していない顧客や共通印鑑届を取得していない顧客から確約書を徴求しないまま、ATMで新規預入を行うことが可能な状況となっている。

【高齢者保護ルール】

- **リスク管理委員会が、コンプライアンス統括部門に対して、高齢者取引等に関するリスクの洗出しを行うよう指示していないため、同部門において、高齢者取引等に関するリスクを回避するための管理ルールの整備に向けた具体的な検討を行っていない等の事例**

【業態等】

信用金庫及び信用組合、大規模

【検査結果】

当金融機関の営業基盤においては、高齢者比率が高いという特性がある中、リスク管理委員会は、高齢者が名義人となっている預金を第三者に払い戻すといった、法務リスクを内包した取引（以下、「高齢者取引等」という。）について、所管部署であるコンプライアンス統括部門に対して、リスクの洗出しを行うよう指示していないため、同部門において、高齢者取引等に関するリスクを回避するための管理ルール⁴³の整備に向けた具体的な検討を行っていない。

こうした中、今回検査において検証したところ、営業店において、高齢者⁴⁴の預金について同名義人の代理人と自称する者からの多額の払戻等の請求に繰り返し応じ、中には当該払戻金を原資とした、当該代理人名義での多額の定期預金の創設を受け入れており、後日、預金名義人の親族と称する別の者から、当該預金に係る取引履歴の開示請求や、当該代理人が同名義人の印鑑を不当に占有しているという苦情を受けるなど、トラブルに繋がっている事例が認められる。

また、営業店は、本事例において、コンプライアンス統括部門へ相談す

⁴³ 例えば、代理権限の確認手続、一定の年齢以上の高齢者や意思能力・判断能力に疑義のある者に対する本人確認や意思能力・判断能力の有無についての確認手続、交渉記録等の作成や本部への相談・照会ルールなど。

⁴⁴ 取引時90歳。

ることなく、金融機関としての注意義務や法務リスク回避の観点から問題のある対応⁴⁵を行っているほか、一連の取引について交渉記録を十分に残しておらず、トラブルとなった時点においても同部門に報告を行っていないなど、事後的な対応にも問題が認められる。

⁴⁵ 包括的な代理権を付与したか否か預金名義人に確認していないことや、名義人本人の自筆によらない預金払戻伝票をそのまま受理し処理していることなど。

IV. 顧客保護等管理態勢

【リスク性商品に係るアフターフォロー】

- 営業推進部門が、投資信託を保有している顧客へのアフターフォローについて、実施率の改善に向けた実効的な取組を行っていない事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

営業推進部門は、「アフターフォローマニュアル」を策定し、営業店に、投資信託を保有している全ての顧客を対象にアフターフォローを実施させることとし、さらに、重点先⁴⁶に抽出した顧客については、抽出基準日から6か月以内にアフターフォローを実施させることとしている。

また、同部門は、重点先へのアフターフォローの実施状況について、営業店から半期ごとに報告を受けるとともに、当該実施状況が不芳な営業店等⁴⁷を対象にモニタリング調査を実施し、当該営業店等におけるアフターフォローに係る進捗管理の状況について検証することとしている。

しかしながら、同部門は、当該モニタリング調査の結果、営業店にアフターフォロー実施率の改善を促すにとどまり、アフターフォローが未実施となっている原因を分析した上で営業店指導を実施するなど、アフターフォロー実施率の改善に向けた実効的な取組を行っていない。

こうした中、今回検査において検証したところ、同部門によるモニタリング調査実施後も依然としてアフターフォロー実施率の改善が図られていない営業店が認められる。

⁴⁶ ①70歳以上かつ評価額1百万円以上の顧客、②評価額3百万円以上かつ評価損率10%以上の顧客及び③（①及び②以外の顧客で）営業店長が必要と認めた顧客。

⁴⁷ 顧客からの苦情が発生している営業店を含む。

【リスク性商品に係るアフターフォロー】

- コンプライアンス統括部門が、営業店によるリスク性商品販売に対する事後モニタリングについて、顧客の取引回数や通算損失などを踏まえて検証するといった、多面的な観点からモニタリングを実施する必要性を検討していない等の事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、「リスク性商品販売規程」に基づき、リスク性商品販売に対する事後モニタリング⁴⁸を実施することとしている。

しかしながら、同部門は、当該モニタリングにおいて、応接記録簿を確認し、記載不備の是正を指摘するにとどまり、例えば、顧客の取引回数や通算損失などを踏まえた検証や、市場動向及びリスク性商品販売の傾向を踏まえた検証など、多面的な観点からモニタリングを実施する必要性を検討しておらず、同部門による営業店のリスク性商品販売に対する検証は、深度あるものとなっていない。

また、同部門は、リスク性商品の勧誘・販売に係る苦情⁴⁹が多く発生しているにもかかわらず、現行のルールやモニタリングが適切であるかどうかを評価しておらず、当該ルール等を見直す必要がないかどうかについても検討していない。

このため、今回検査でリスク性商品の販売態勢について検証したところ、乗換販売の理由に合理性が認められない事例⁵⁰や、高齢者への販売において、同規程で優先することが求められている「家族の同席」や「複数日による説明」を不可とする理由が不明確なまま、優先度が一番低い「上席者の同席」により商品を販売している事例⁵¹等が認められる。

⁴⁸ 高齢者取引、高齢者の乗換販売、融資先の取引について、月次で支店ごとに抽出し、高齢者への販売の適切性や上席者承認取引の判断根拠、乗換販売の経済合理性等を確認する。

⁴⁹ 商品の説明不足やフォロー不足を原因とする苦情や適合性確認に疑義がある苦情等。

⁵⁰ 一時払終身保険から投資信託に乗換した顧客が、その後も頻繁に、「これから期待できる」という理由で乗換し、「もう利益が出た」という理由で解約するということを繰り返している事例等。

⁵¹ 定期預金の金利が低いことに不満を持ち、定期より金利が高い商品を求めていた顧客に対し、「自分のお金は自分で判断する」、「何度もくるのがしんどい」という申出によって、「上席者の同席」で一時払終身保険を販売している事例等。

【リスク性商品に係る乗換販売】

- 営業推進部門が、乗換販売の適切性の検証について、投資信託と保険商品との間、及び保険商品の間での乗換販売の適切性を検証するための態勢を整備していない事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

営業推進部門は、「投資信託乗換マニュアル」を策定し、営業店に、投資信託を保有している顧客に対して別の投資信託への乗換販売を行った場合には、「投資信託乗換表」により報告させ、当該乗換販売が適切なものであるかどうか⁵²を検証することとしている。

しかしながら、同部門は、投資信託と保険商品との間、及び保険商品の間での乗換販売については、その適切性を検証するための態勢を整備していない。

このため、今回検査で検証したところ、短期間にこれらの乗換販売が多数認められる⁵³が、これらの乗換販売に当たり不適切な勧誘等が行われていた場合であっても、それを検知できる態勢となっていない。

【リスク性商品に係る乗換販売】

- コンプライアンス統括部門が、営業店における乗換販売の実態について、取引ごとの検証は行っているものの、顧客ごとの取引状況の検証を行わないまま、乗換販売に係る取引に問題はないと分析し、コンプライアンス委員会に報告している事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

当行は、投資信託販売件数の6～7割程度が既存顧客に対する乗換販売となっており、期末に向かうほど月次の販売件数が増加するとともに、乗換販売比率も上昇する傾向となっている。

また、当行は、営業店に対する業績評価基準において、「預り資産手数料獲得額」に対する評価項目への配点を極めて高く設定しており、新規顧客の獲得等による残高純増に対する評価項目への配点を低くとどめている。

⁵² 例えば、顧客のニーズと実情に合致したものであるかどうかや、不適切な勧誘、説明が行われていないかどうかなど。

⁵³ 例えば、保険商品間の乗換販売について、変額保険から変額保険への乗換が多数認められるほか、豪ドル建ての定額個人年金を解約して変額の個人年金を購入しているなど、中途解約すれば運用状況によっては大幅な元本割れが生じる可能性がある比較的高いものを解約・購入している事例も認められる。

こうした中、コンプライアンス統括部門は、営業店における乗換販売の実態について、取引ごとに「投資信託乗換表⁵⁴」により検証を行っているものの、顧客ごとの取引状況についての検証を行わないまま、乗換販売に係る取引に問題はないと分析し、その旨をコンプライアンス委員会に報告⁵⁵している。

このため、同委員会は、一部の顧客に対する乗換販売に依存することにより、顧客利益を損ねる可能性があるといった問題意識を持つに至っていない。

【苦情処理態勢】

- **リスク統括部門が、預り資産に係る苦情について、苦情の内容にかかわらず、形式的に全て当行に非がないものと判断しており、問題点の分析を適切に行っていない事例**

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

リスク統括部門は、「顧客サポートマニュアル」を策定し、顧客から苦情が寄せられた場合には、営業店に、苦情の内容や原因、当行に非があるか否か等について取りまとめさせ、速やかに同部門へ報告させることとしている。

しかしながら、同部門は、預り資産に係る苦情については、ADRや訴訟に発展する可能性があることから、苦情発生時点で当行に非があると分析することはふさわしくないとして、苦情の内容にかかわらず、形式的に全て当行に非がないものと判断しており、問題点の分析を適切に行っていない。

こうした中、同部門において、預り資産の販売に対する苦情について、顧客が商品内容を理解していない状況にあるにもかかわらず、当行に非がないものと判断している事例が認められる。

⁵⁴ 投資信託の購入又は解約取引受付日 30 日以内に解約又は購入取引約定があるものについて作成することとされており、取引内容（銘柄名や金額等）や取引の経緯等について記載している。

⁵⁵ 「乗換販売、短期解約は相場上昇による損益確定により増加しているが、取引の理由や経済合理性に問題は見られない」との報告。

【外部委託先管理】

- 営業推進部門が、法人顧客向けに提供しているインターネットサービスの操作方法等に係る問合せ窓口業務を委託している当行の子会社に対して、顧客から同子会社へ寄せられた照会等のうち、同子会社において対応処理が完了したものについては、顧客への影響の大小や照会件数の多寡等にかかわらず報告させていない事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

営業推進部門⁵⁶は、法人顧客向けに提供しているインターネットサービスの操作方法等⁵⁷に係る問合せ窓口業務を、当行の子会社へ委託している。

こうした中、同部門は、同子会社に対して、顧客から同子会社へ寄せられた照会等のうち、営業店若しくは本部各部署において対応が必要なものについてのみ同部門へ報告させるにとどまり、同子会社において対応処理が完了したものについては、顧客への影響の大小や照会件数の多寡等にかかわらず報告させていない。

このため、同サービスに係るシステム障害が発生し、顧客から同子会社に、振込みができない旨の苦情が多数寄せられているにもかかわらず、同子会社において対応処理が完了⁵⁸したとして同部門への報告が行われておらず、顧客への周知などが遅延している事例が認められる。

【外部委託先管理】

- コンプライアンス統括部門が、外部委託先がプライバシーマーク等の認証を取得している場合は、再委託先における個人情報の安全管理体制の整備状況の調査を不要としている等の事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、「個人情報委託規程」を策定し、個人情報を取り扱う業務を他社に委託する部署（以下、「外部委託先所管部署」という。）に、年1回、再委託先を含めた外部委託先における安全管理体制の整備状況等⁵⁹について調査（以下、「定期調査」という。）させることとしているほか、外部委託先所管部署に、外部委託先が再々委託を行っている場合

⁵⁶ 法人顧客向けに提供しているインターネットサービスに関する業務を所管している。

⁵⁷ システムエラー・障害、サービス内容に関する問合せ等を含む。

⁵⁸ 営業店での振込などの代替手段を顧客に紹介することで対応処理が完了したとしている。

⁵⁹ 経営の健全性及び個人情報の安全管理上の信用度を含む。

は、再々委託先名も併せて報告するよう指示している。

しかしながら、同部門は、外部委託先がプライバシーマーク⁶⁰等⁶¹の認証を取得している場合には、再委託先における個人情報の安全管理体制の整備状況の調査を不要としているほか、再々委託先以降の状況については、再々委託先名を報告させるにとどまっているなど、調査対象の範囲や内容は十分なものとはなっていない。

また、同部門は、外部委託先所管部署から調査結果を受領するにとどまり、当該調査結果の内容を精査していないなど、定期調査の適切性を確保するための取組は不十分なものとなっている。

こうした中、システムリスク管理部門は、基幹勘定系システムの外部委託先に対する当該定期調査において、同先がプライバシーマークの認証を取得していることから、再委託先における安全管理体制の整備状況を調査対象としていないほか、再々委託先名も把握していない。

⁶⁰ 日本情報経済社会推進協会が、日本工業規格「JIS Q 15001 個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」に適合し、個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備している事業者等を認定して、その旨を示すマークを付与し、事業活動に関して同マークの使用を認める制度。

⁶¹ ISMS (Information Security Management System の略) 適合性評価制度を含む。日本情報経済社会推進協会が認定した認証機関が、当該制度の認証を希望する組織の情報セキュリティマネジメントの適合性を評価する制度。

V. 統合的リスク管理態勢

【ストレス・テスト】

- リスク管理委員会が、事業債、私募リートへの投資等リスク・カテゴリーをまたがる商品での運用が増加していると認識しているにもかかわらず、リスク管理部門に対して、当行に重大な影響を及ぼし得る事象を包括的に捉えたストレス・シナリオ等を用いてリスクを統合的に評価・計測するストレス・テストを実施するよう指示していない事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

リスク管理委員会は、「リスク管理規程」に基づき、自己資本充実度の検証を目的に、リスク管理部門に対してストレス・テストを実施するよう指示し、半期ごとにその結果⁶²の報告を受けている。

しかしながら、同委員会は、事業債、私募リートへの投資等リスク・カテゴリーをまたがる商品での運用が増加していると認識しているにもかかわらず、同部門に対して、当行に重大な影響を及ぼし得る事象を包括的に捉えたストレス・シナリオ等を用いてリスクを統合的に評価・計測するストレス・テストを実施するよう指示していないことから、自己資本充実度の検証には十分なストレス・テストとなっていない。

【ストレス・テスト】

- リスク管理部門が、最悪の事態を想定した単一のシナリオでストレス・テストを実施するにとどまっており、当社のリスク・プロファイルや外部環境の変化を踏まえた複数のシナリオでストレス・テストを実施し、多岐に渡るリスクに対する検証を行うことが課題となっている等の事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

リスク管理部門は、リスク管理規程に基づき、ストレス・テストを実施し、自己資本充実度を検証することとしている。

こうした中、当社は様々なリスク特性をもつポートフォリオを有しているにもかかわらず、同部門は、最悪の事態を想定した単一のシナリオ⁶³で実

⁶² リスク・カテゴリーごとのストレス・テスト結果。

⁶³ 東証株価指数や日経平均株価、10年国債利回り等が変動した場合を想定したシナリオ。

施するにとどまっております、当社のリスク・プロファイルや外部環境の変化を踏まえた複数のシナリオ⁶⁴でストレス・テストを実施し、多岐に渡るリスクに対する検証を行うことが課題である。

また、同部門は、ストレス・シナリオ発生時点のリスク量、バッファの十分性及び自己資本への影響をリスク管理委員会に報告しているものの、信用リスクにおいては翌年度以降にもストレス影響が及ぶことを踏まえ、中長期収益へ与える影響度についても分析し、同委員会に報告することが課題である。

⁶⁴ 例えば、大震災に伴うオペリスク損失や信用リスク損失の発生、計画停電による地域経済への影響等マクロ指標によらない地域特有のシナリオ、中長期にわたる緩やかな景気後退による影響等。

VI. 自己資本管理態勢

【バーゼルⅢへの対応】

- 企画部門が、バーゼルⅢにおけるコア資本の算入要件を満たさない優先株や劣後債務について、バーゼルⅢの経過措置が適用されるためには、新基準開始前に調達しなければならないことを踏まえ、具体的な資本政策の決定に向け、よりスピード感を持って取り組むことが課題となっている等の事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

企画部門は、バーゼルⅢの国内基準（以下、「バーゼルⅢ」という。）導入⁶⁵を見据え、26年3月末のバーゼルⅢでの自己資本比率を試算しており、27年度以降は新規制が段階的に導入される⁶⁶ため、当該比率が徐々に低下していくものとなっている。

こうした中、同部門は、バーゼルⅢ導入後の優先株のリファイナンスや劣後債務の償還を踏まえたバーゼルⅢでの自己資本比率の試算及び資本調達策の検討などを行っているものの、新たな資本性商品やマーケット形成に関して検討・検証を行う必要があるとして、具体的政策が決定されるには至っていない。

したがって、同部門では、バーゼルⅢにおけるコア資本の算入要件を満たさない優先株⁶⁷や劣後債務について、バーゼルⅢの経過措置が適用されるためには、新基準開始前に調達しなければならないことを踏まえ、具体的な資本政策の決定に向け、よりスピード感を持って取り組むことが課題である。

また、同部門は、バーゼルⅢでの自己資本比率の試算に当たり、毎期の利益が中期経営計画どおりに達成されるとともに、検討中の資本調達策が今年度中に実行できることを前提としているが、当該資本調達策については、商品設計や調達先との交渉を開始できておらず、その実現性について検討できる段階に至っていない中、当該前提条件が達成・実行できなかった場合のサブシナリオでの試算を行っていない。

こうした中、今回検査において、当該前提条件が達成・実行できなかった場合のバーゼルⅢでの自己資本比率を試算したところ、当初の試算と比較して低い結果となっており、資本政策の検討に当たっては、こうしたサブシナリオについても十分検討することが課題である。

⁶⁵ 26年3月31日から適用。

⁶⁶ バーゼルⅢから不適格となる資本を段階的に不算入としたり、新たな控除項目について段階的に控除するなどの経過措置がとられている。

⁶⁷ バーゼルⅢの告示が定義する強制転換条項付優先株式に該当する優先株は、コア資本に係る基礎項目として算入が可能。

【バーゼルⅢへの対応】

- 常勤理事会が、当金融機関の中期的な自己資本の積上げについて、劣後ローンのコア資本に係る基礎項目の経過措置を考慮した自己資本比率の試算や、当該試算に基づく自己資本充実に向けた対応策に関する協議・検討を行っておらず、自己資本の充実度を検証できていない事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、中規模

【検査結果】

常勤理事会は、「経営健全化計画」を策定し、中期的な自己資本の積上げを行うこととしている中、26年3月末のバーゼルⅢ国内基準導入後、劣後ローンの算入逡減が見込まれることから、劣後ローンの優先出資への振替について検討している。

しかしながら、常勤理事会は、検討の結果、優先出資への振替に直ちに対応することは困難であると結論付けるにとどまり、劣後ローンのコア資本に係る基礎項目の経過措置⁶⁸を考慮した自己資本比率の試算や、当該試算に基づく自己資本充実に向けた対応策に関する協議・検討を行っておらず、自己資本の充実度を検証できていない。

⁶⁸ バーゼルⅢ国内基準導入から36年3月末までの間、劣後ローン等について、段階的にコア資本への算入が逡減される。

Ⅶ. 信用リスク管理態勢

【クレジット・リミット】

- 常務会が、大口与信限度額の設定に当たり、債務者の業況に着目した審議を行うにとどまり、当金融機関の経営体力を考慮した限度額設定の検討を行っていない事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、中規模

【検査結果】

理事会及び常務会は、当金融機関の大口与信比率が高位で推移していることや、過去に大口与信先の倒産により自己資本が大きく毀損したことなどを踏まえ、大口先への与信集中を重要なリスクと認識し、「信用リスク管理規程」において、債務者及び同一企業グループに対する与信が自己資本に対して過大とならないよう、与信額が一定額以上等⁶⁹の債務者については、常務会で与信限度額を設定することとしている。

しかしながら、常務会は、与信限度額の設定に当たり、債務者の業況に着目した審議を行うにとどまり、当金融機関の経営体力を考慮した限度額設定の検討を行っていない。

【クレジット・リミット】

- 融資部門が、大口与信先に対する取引方針及び取引方針枠の設定に当たり、現状の与信残高に当面の資金需要を見込んで設定するなど、個社の特性を十分に把握・認識した上で適切に設定することとしていない等の事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

融資部門は、「与信ポートフォリオ管理規程」に基づき、与信残高がグループベースで一定額を超える大口与信先に対し、個別に取引方針⁷⁰及び取引方針枠⁷¹を設定することとしている。

しかしながら、同部門は、大口与信先に対する取引方針及び取引方針枠の設定に当たり、現状の与信残高に当面の資金需要を見込んで設定するなど、個社の特性を十分に把握・認識した上で適切に設定することとしてい

⁶⁹ 各営業店上位5先を含む。

⁷⁰ 「増枠」、「同枠（現状維持）」又は「減枠」。

⁷¹ 審査担当役員決裁で貸出可能な上限額。

ない。

また、リスク管理委員会⁷²も、同部門に対し、個社の実態を適切に報告させることや、取引状況の具体的な将来展望を提示させることについて十分に指示していない。

こうした中、同部門において、取引方針は現状維持としながらも、短期的な資金需要に応えるため、取引方針枠を現状の与信残高や貸出残高を大幅に上回った額としている事例や、粉飾決算を行っている先の実態把握が不十分なまま、貸出残高を大幅に上回る取引方針枠を設定している事例が認められる。

【業種別信用集中リスク】

- **理事会が、不動産業に対する与信残高構成比率等の上限を引き上げるに当たり、同業種への与信集中が進むことにより生じるリスクを検討していない事例**

【業態等】

信用金庫及び信用組合、中規模

【検査結果】

理事会は、「信用リスク管理規程」を策定し、特定の業種に対する過度な与信集中を回避するため、与信残高構成比率及び対前年同月比増加額に上限を設定し、与信管理部門にモニタリングを行わせるとともに、毎月、役員に回付させることとしている。

こうした中、理事会は、アパートローンなど不動産業に対する融資増強を推進してきたところ、将来的に同業種の与信残高構成比率等⁷³が既定の上限を超過する恐れが生じたことから、上限の引上げを行っている。

しかしながら、理事会は、当該引上げに当たり、同業種への与信集中が進むことにより生じるリスクを検討することなく、当金融機関における同業種の融資シェアが県内の他の金融機関と比較して突出したものではないことのみを理由として決定しており、業種集中リスク管理は不十分なものとなっている。

⁷² 信用ポートフォリオの状況や大口与信先の取引状況等、信用リスク管理に関する重要事項を審議することとされている。

⁷³ 対前年同月比増加額を含む。

【大口信用集中リスク】

- 理事会が、総与信に占める大口与信先の与信残高等を確認するにとどまり、大口与信先の未保全額や当金融機関の収益力等を踏まえた上で、大口与信比率をどの程度の水準としていくかといった議論を行っていない等の事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、大規模

【検査結果】

理事会は、審査部門より、与信先の業況悪化から与信コストがコア業務純益を上回っているほか、大口与信先に対する与信残高や未保全額が急激に増加しているとの報告を受けている。

しかしながら、理事会は、総与信に占める大口与信先の与信残高等を確認するにとどまり、大口与信先の未保全額や当金融機関の収益力等を踏まえた上で、大口与信比率をどの程度の水準としていくかといった議論を行っていない。

また、理事会は、経営計画で掲げている貸出残高目標を達成することを優先し、クレジット・リミットを恒常的に超過している大口与信先に対し、与信縮小を含む具体的な取組方針を策定しないまま、更なる追加与信を行い、クレジット・リミットの超過額を拡大させている事例が認められるなど、当金融機関の経営体力を踏まえた与信集中管理態勢を整備していない。

【与信ポートフォリオ管理】

- リスク管理委員会等が、県外貸出を増加させている中、信用リスク管理や融資戦略の策定に活用することができるよう、地域別の与信ポートフォリオの動向に係る監視態勢を強化し、与信ポートフォリオの分析を高度化させることが課題となっている事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

取締役会は、「与信ポートフォリオ管理規程」を策定し、融資部門を与信ポートフォリオ管理に関する業務の所管部署とし、与信ポートフォリオの監視を行うことにより、ポートフォリオの悪化の早期把握や融資戦略への活用等⁷⁴を図るとしている。

また、取締役会は、同規程において、同部門に、業種別、地域別等⁷⁵のセ

⁷⁴ 信用度に応じた貸出先管理やリスク・リターンを踏まえた合理的な貸出業務の運営を含む。

⁷⁵ 信用格付ランク別等を含む。

グメントごとに与信先数、与信残高及び信用リスク量を把握させ、集中度合いやその変化の分析を行わせたと上で、当該分析結果をリスク管理委員会に報告させることとしている。

しかしながら、同部門の報告は、当行が県外貸出を増加させている中、同貸出に内在する共通傾向や問題点に関する分析が不足しており、同委員会においては、充実した信用リスク管理に関する審議を行えていない。

このため、今回検査において、直近3か年におけるデフォルトの発生状況を地域別に分析したところ、県外貸出におけるデフォルト率が県内貸出の約2倍となっているなど、高止まりして推移していることが認められる。

したがって、同委員会及び同部門は、信用リスク管理や融資戦略の策定に活用することができるよう、地域別の与信ポートフォリオの動向に係る監視態勢を強化し、与信ポートフォリオの分析を高度化させることが課題である。

【与信管理】

- **審査部門が、デフォルト事案の原因分析を行っているものの、当該事案が発生した与信管理上の問題点に係る調査・検証を行い、類似事案発生の未然防止を図るといった対応を行うには至っていない等の事例**

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

審査部門は、デフォルト事案の原因分析を行っているものの、当該事案が発生した与信管理上の問題点に係る調査・検証を行い、その結果に基づく留意事項を営業店に周知するなど、類似事案発生の未然防止を図るといった対応を行うには至っていない。

また、同部門は、過去のデフォルト事案について、原因や問題点を類型化した上で蓄積していないことから、発生したデフォルト事案に類似した事案が過去に発生していたかどうかを検証できる状況になく、過去のデフォルト事案を今後の信用リスク管理の強化に十分に活用できる態勢となっていない。

【与信管理】

- 融資部門が、営業店におけるコベナンツ条項の管理状況の報告時期を与信先の決算開示時期より早期に設定している中、営業店に対して、当該報告後に行われた与信先の決算開示結果についての検証を指示していない事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

融資部門は、営業店に対して、シンジケート・ローンに係る与信先のコベナンツ条項の管理状況を報告させ、その内容を検証することとしている。

しかしながら、同部門は、当該報告の時期を与信先の決算開示時期より早期に設定している中、営業店に対して、当該報告後に行われた与信先の決算開示結果についての検証を指示しておらず、財務内容の悪化を適時に確認できる仕組みとしていない。

こうした中、営業店において、コベナンツ条項に抵触した与信先に対する適時の企業審査や自己査定の見直しが行われていない事例や、与信先に係る開示資料の検証が行われていない事例が認められる。

【住宅ローン】

《評価事例》

- 住宅ローン関連部署が、住宅ローンのリスク管理について、審査モデルと生涯収益モデルを活用し、信用リスクに応じたきめ細かいリスクプライシングを導入する等により、ポートフォリオの質を維持している事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

取締役会は、中期経営計画において、個人向け営業戦略として住宅ローンの推進強化を掲げているほか、常務会は、人口減少や金利競争など市場環境が激化する中で、住宅ローン獲得の「量」と「質（収益性）」の両立を図るとする方針を掲げている。

こうした中、住宅ローン関連部署⁷⁶は、同ローンのリスク管理について、審査モデルと生涯収益モデルを活用し、信用リスクに応じたきめ細かいリスクプライシング（保証料設定⁷⁷）を導入するとともに、ポートフォリオの質が維持されていることを確認するために定期的にポートフォリオの構成

⁷⁶ リスク統括部門、総合企画部門等。

⁷⁷ 審査モデルに基づく債務者格付と担保比率から決定。

をモニタリングしている。

また、同関連部署は、入口審査の精度を維持するために定期的に審査モデルを検証し、必要に応じてモデルの改修を行うこととしている。

こうした取組の結果、ポートフォリオの質が維持されるとともに、延滞率及び代位弁済率ともにそれぞれ低下している実態が認められる。

VIII. 市場リスク管理態勢

【金利リスク管理】

- 常務会が、有価証券の運用について、積極的に金利リスクを取る方針へと転換しているにもかかわらず、ALM委員会に対して、金利上昇に備えたリスク管理方針を検討させていない事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

常務会は、有価証券の運用について、これまでの金利リスク抑制方針から、デュレーションを長期化させた債券ポートフォリオを構築するとして、積極的に金利リスクを取る方針へと転換しているにもかかわらず、ALM委員会に対して、金利上昇に備えて、どのようにリスク管理を行っていくのかといった管理方針を検討させていない。

このため、常務会は、当行として金利リスクをどれだけ取るのかを明確にしないまま、金利リスクを拡大させている。

【金利リスク管理】

- リスク統括部門が、金利上昇によるコア預金の減少が当行のポートフォリオや損益に与える影響を考慮していない等の事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

当行は、コア預金モデルを導入し、これまでの金利リスク抑制方針から、積極的に金利リスクを取る方針に転換している。

また、リスク統括部門は、「統合的リスク管理規程」に基づき、半年ごとに、各種リスク及びリスク全体のストレス・テストを実施することとしている。

こうした中、同部門は、金利上昇によるコア預金の減少が当行のポートフォリオや損益に与える影響を考慮するため、市場部門の意見を聴取するなどして、金利上昇の影響分析を行う必要があるにもかかわらず、同分析を行っていないほか、同分析に基づいたストレス・シナリオの策定も行っていない。

【金利リスク管理】

- 経営企画部門等が、金利上昇リスクが顕在化した場合に備え、債券売却候補銘柄の選定や、債券売却後のリスク量の削減額及び期間損益に与える影響額の試算などの具体的な対応策を検討していない事例

【業態等】

信用金庫及び信用組合、大規模

【検査結果】

当金融機関は、超長期債を中心とした運用を行っており、金利上昇リスクを大きく抱えるポートフォリオとなっている。

こうした中、経営企画部門は、金利等の指標を用いてストレス・テストを実施し、その損失額や自己資本比率の低下幅の試算を行い、市況の急変に備えることとしている。

しかしながら、経営企画部門は、金利上昇リスクが顕在化した場合に備え、債券売却候補銘柄の選定や、債券売却後のリスク量の削減額及び期間損益に与える影響額の試算などの具体的な対応策を検討していない。

【金利リスク管理】

- A L M委員会が、A L Mシステムの高度化も含め、金利変動による当行の収益への影響分析を的確に行う態勢を整備し、金利リスクの管理を強化していくことが課題となっている事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

A L M管理部門は、市場金利変動に対する当行の貸出金金利の追随率を見積もった上で収益シミュレーションを実施しており、当該結果をA L M委員会に報告している。

しかしながら、同部門が見積もった追随率は、当行の貸出金の金利種別の構成を正確に反映したものとはなっていない⁷⁸などの問題点が認められ、当該シミュレーションの結果は信頼性の低いものとなっている。

また、同部門は、預貸金を含めたマチュリティ・ラダー表⁷⁹を作成しているが、当該ラダー表は、A L Mシステムの制約により、預貸金の個々の取

⁷⁸ A L M管理部門は、直近の金利上昇時における新長期プライムレート連動金利の変化を回帰分析するなどして追随率を算定しているが、当行貸出金のうち、新長期プライムレート連動貸出金は全体の約45%にとどまる。

⁷⁹ マチュリティ法を用いて金利リスク・カテゴリーの市場リスクの量を算出する際に使用する、対象となる取引を残存期間等により分類して計算するための表。

引に応じたものではなく、区分された残存期間ごとの取引として反映させたものとなっている⁸⁰。

このため、同部門は、金利変動の資金損益への影響額の試算に当たって、年度ごとに、貸出金平均残高と金利変動幅とを掛け合わせて計算しているが、貸出金については当該ラダー表をベースに算出しているため、当該試算結果は精度の低いものとなっている。

当行の収益力や自己資本の状況に加え、固定金利貸出比率が高いといった当行のリスク特性を踏まえると、金利リスク管理を適切に行う必要がある。

したがって、同委員会は、ALMシステムの高度化も含め、金利変動による当行の収益への影響分析を的確に行う態勢を整備し、金利リスクの管理を強化していくことが課題である。

【市場リスク限度額管理】

- **理事会が、市場リスク量について、保有額の変化がなくてもボラティリティの変動により変化するという特性を考慮することなく、リスク・リミットとしての保有見込額を増加させている事例**

【業態等】

信用金庫及び信用組合、中規模

【検査結果】

理事会は、「市場リスク管理規程」を策定し、ALM委員会に市場リスク限度額を設定させ、市場リスク管理を実施している。

また、理事会は、「余資運用方針」を策定し、市場リスク限度額管理における限界・弱点を補完するために、リスク・リミットとして保有見込額を設定している。

しかしながら、理事会は、市場リスク量について、保有額の変化がなくてもボラティリティの変動により変化するという特性を考慮することなく、ボラティリティ低下による市場リスク量の低下局面において、市場リスク限度額内にリスク量が収まっているとして、リスク・リミットとしての保有見込額を増加させており、当該保有見込額は補完措置として機能していない。

⁸⁰ 例えば、1年超3年以下の取引は一律2年、3年超5年以下の取引は一律4年、10年超の取引は一律12年で計算している。

Ⅷ. オペレーショナル・リスク管理態勢

《事務リスク管理態勢》

【内部監査の指摘に係る改善】

- 事務リスク統括部門が、営業店において、内部監査における指摘に係る改善策を実行していないことを把握しているにもかかわらず、営業店に対して、必要な改善指示を行っていない事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

事務リスク統括部門は、「店内検査実施規程」を策定し、営業店に店内検査を月次で実施させ、結果を同部門に報告させるとともに、「店内検査改善報告書」を提出させ、不備事項の改善状況を検証した上で臨店指導時に改善指示を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、内部監査において指摘された、同一職員による店内検査の実施⁸¹について、営業店が改善策を実行していないことを同報告書で把握しているにもかかわらず、必要な改善指示を行っていない。

こうした中、今回検査において検証したところ、店内検査の対象となっている業務の管理者自らが店内検査を行っているなど、内部監査の結果を活用できておらず、店内検査に対する取組が不十分な事例が認められる。

【事務不備への対応】

- 事務リスク所管部署が、保険商品の販売時に事務不備が繰り返し発生しているにもかかわらず、営業店に対して、個々の事務不備に対して指導するにとどまっており、全体的な事務不備の発生傾向を分析するには至っていない等の事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

事務リスク統括部門は、事務不備が発生した場合には、営業店に「事務不備報告書」を提出させるとともに、事務リスク所管部署に、当該事務不備の実態把握、原因分析及び再発防止策の策定を行わせた上で、それらを検証することとしている。

⁸¹ 「各検査項目を毎回同一職員が実施しており、店内検査に対する取組が不十分である」との指摘がなされた。

こうした中、事務リスク所管部署は、保険商品の販売時において事務不備が繰り返し発生していることを踏まえ、営業店への注意喚起通達の発出や保険商品販売チェックリスト⁸²の見直しを行っているものの、同部署による営業店への指導は、個々の事務不備に対するものにとどまっており、全体的な事務不備の発生傾向を分析するには至っていない。

また、事務リスク統括部門も、保険商品販売時において事務不備が繰り返し発生していることを把握しているにもかかわらず、事務リスク所管部署が策定している再発防止策の実効性について十分に検証した上で、適切な指示・指導を行っていない。

こうした中、営業店において、同チェックリストに挙げられていない項目について事務不備が発生しているほか、同チェックリストに挙げられている項目についても、法令等遵守責任者や営業店長がダブルチェック・トリプルチェックを行っているにもかかわらず事務不備が発生しているなど、同部署による原因分析や当該原因分析を踏まえた再発防止策の策定は不十分なものとなっている。

【事務不備への対応】

- **事務リスク管理部門が、一部の営業店において発生した事務不備について、行内横断的な実態把握の必要性を検討することなく、重要度が高くないとして、リスク管理委員会に報告を行っていない事例**

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

リスク管理委員会は、「リスク管理規程」において、定期的かつ必要に応じ、事務リスク管理部門から事務リスク管理の状況について報告を受けることとされている。

こうした中、同部門は、一部の営業店において、融資完済後の抵当権・質権の抹消手続未済や債権書類の紛失が発生し、苦情に至っているとの報告を受け、全営業店に対し事務管理の徹底を促す通知を発出しているものの、行内横断的な実態把握の必要性を検討することなく、これらの事務不備は重要度が高くないとして、同委員会に報告を行っていない。

このため、同委員会において、こうした実態を把握できておらず、今回検査で検証したところ、これらの事務不備が全行的に多発している状況が認められる。

⁸² 販売担当者が、契約申込書の記載内容に不備がないかどうかを確認するためのチェックリスト。

《システムリスク管理態勢》

【システム更改における対応】

- 取締役会が、システム更改に係る管理をシステム部門任せにし、同部門から進捗状況等に係る報告を受ける体制を構築していない事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

取締役会は、勘定系システムの更改を決定し、システム部門にプロジェクト計画や作業スケジュール等を策定させ、基本設計を実施させている。

しかしながら、取締役会は、システム更改作業に不備があった場合、影響が行内にとどまらず顧客や外部接続先など広範囲に及ぶリスクがある中、システム更改に係る管理を同部門任せにしており、同部門から進捗状況等に係る報告を受ける体制を構築していない。

【システムリスクの評価】

- システムリスク管理部門が、評価対象とすべきシステムの範囲を明確にしなかったことから、必要なセキュリティ対策が検討できていない事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

システムリスク管理部門は、「システム運用・管理規程」に基づき、稼働後1年以上経過した各システムのリスク管理状況を把握するため、各システムの担当部署に対して、システムの稼働状況等について報告させ、その内容を検証した上で、各システムの評価を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、評価対象とすべきシステムの範囲を明確にしなかったことから、顧客情報を保有する半数以上のシステムの評価を行っておらず、必要なセキュリティ対策を検討できていない事例が認められる。

【システム障害対応】

- システム部門が、システム障害の評価レベルを適切に判定していないことなどから、顧客に影響を及ぼしているシステム障害が発生した際に顧客対応が遅延した事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

システム部門は、「システムリスク管理規程」に基づき、システム障害の評価レベル（以下、「障害レベル」という。）について、顧客等に及ぼす影響度に応じて、3区分に分類し、障害レベルに応じた復旧優先度に基づき、復旧対策を実施することとしている。

しかしながら、同部門は、顧客等に及ぼす影響度を十分に検証しておらず、障害レベルを適切に判定していない上、システム障害が発生した直後における報告体制等についても明確にしていない。

このため、顧客に影響を及ぼしているシステム障害が発生しているにもかかわらず、障害レベルを低く判定し、営業店への障害発生との連絡が行われなかったことから、顧客対応が遅延した事例が認められる。

【コンティンジェンシープランの点検】

- 取締役会は、サイバー攻撃を想定したコンティンジェンシープランの点検に当たり、外部委託先の同プランの有効性をシステム部門に確認させていないほか、必要な関連するマニュアル等を整備していない事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

取締役会は、サイバー攻撃を想定したコンティンジェンシープランの点検を行うこととしている。

しかしながら、取締役会は、同プランの点検に当たり、当行のシステム運用の外部委託先において、不正アクセスが発生した場合を想定したアクセス遮断手順が作成されていることを確認するにとどまり、当該遮断手順の有効性をシステム部門に確認させていない⁸³ほか、経営陣への報告・連絡体制や顧客対応体制など、同プランに関連するマニュアル等の整備を行っていない。

⁸³ 不正アクセスが発生した場合の対処の有効性に一部問題点が認められた。

【再委託先の管理】

- システム部門が、外部委託先から再委託に係る通知を適切に受けていないことから、相当数の再委託先等があるにもかかわらず、実態を把握していない事例

【業態等】

地域銀行、大中規模

【検査結果】

システム部門は、勘定系システムの外部委託先との間において、外部委託先が個人情報に係る業務を再委託する場合には、当行に通知する旨の覚書を締結している。

しかしながら、同部門は、外部委託先と請負契約を締結している再委託先が外部委託先内で働いている場合には、覚書に基づく当行への通知を履行させておらず、どのような再委託先が当行の業務を行っているのか実態を把握できていない。

こうした状況を踏まえ、今回検査において外部委託先の再委託の実施状況を検証したところ、当行の把握していない再委託先及び再々委託先が相当数あることが認められる。

【外部委託先の管理】

- システムリスク管理部門が、外部委託のモニタリングの対象範囲が十分かどうかを検証しておらず、重要度の高いシステムに対するモニタリングを行うこととしていない事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

システムリスク管理部門は、「外部委託管理規程」を策定し、外部委託先に委託した業務が適切に行われているかどうかをモニタリングすることとしている。

同部門は、限られた人員でシステムリスクを管理していることから、同規程に基づく外部委託管理の対象範囲等を明確にし、システムの重要度に応じて効率的かつ効果的なモニタリングが必要である。

しかしながら、同部門は、外部委託のモニタリングの対象範囲が十分かどうかを検証しておらず、顧客データを外部委託先に保有させるといった重要度の高いシステムがあるにもかかわらず、モニタリングを行うこととしていない。

【クラウドサービス利用時の対応】

- システムリスク管理部門が、クラウドサービス利用時にクラウドサービスに最低限求めるべき基準や、契約書に盛り込むべき事項を明示していない事例

【業態等】

主要行等及び外国銀行支店

【検査結果】

システムリスク管理部門は、クラウドサービスを利用する場合には、利用部署において、「システム外部委託チェックリスト」等を作成させるほか、同サービス会社から「クラウドチェックリスト」を提出させるなどした上で、同サービスを利用して問題ないか判断している。

しかしながら、同部門は、同サービス利用時に評価、検証すべき項目及び手続は定めているものの、同サービスに最低限求めるべき基準⁸⁴や、契約書に盛り込むべき事項⁸⁵を明示していない。

こうした中、一部の同サービスに個人情報情報を大量に保有させているにもかかわらず、立入調査・監査の権限を有しておく必要性の有無が判断されていない事例が認められる。

【システム移行における顧客対応】

- システム移行顧客対応部門が、顧客対応事項の進捗状況を取締役会等に適切に報告していないことから、取締役会等が遅延の実態を把握していない事例

【業態等】

地域銀行、中小規模

【検査結果】

システム移行顧客対応部門は、システム移行に係る顧客対応事項を一元管理することとしており、各部門にまたがる顧客対応事項を集約し、進捗管理を行っている。

しかしながら、同部門は、取締役会等に対して、対応が完了した顧客対応事項の項目数を報告するにとどまり、対応が計画どおりに進捗していない各項目の進捗状況を報告していない。

このため、計画どおりに進捗していない顧客対応事項があるにもかかわらず、取締役会等が把握していない実態が認められる。

⁸⁴ 例えば、「機密・機微情報を扱うものは利用できない」等。

⁸⁵ 例えば、「立入監査権限」等。

保険会社

I. 経営管理（ガバナンス）態勢－基本的要素－

【不適切な募集行為の防止に係る管理・監督機能の発揮】

- 経営会議やコンプライアンス委員会が、不適切な募集行為を防止するための取組を実施するに当たり、主体的に改善に向けた指示を出していないなど、管理・監督機能を十分に発揮していない等の事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

当社は、不適切な募集行為を防止するための取組として、募集管理に係る組織の見直しなどを行っているものの、今回検査において、当該取組について検証したところ、経営会議やコンプライアンス委員会の管理・監督機能の発揮、内部監査部門による営業部門等への牽制機能の発揮に以下のような問題が認められる。

① 経営会議の管理・監督機能の発揮

当社においては、新契約の受付時に発生した不適切な募集行為について、契約引受部門も含めて全社的にその問題の解決に当たる必要があるにもかかわらず、経営会議は、営業部門での募集管理の問題との誤った認識にとどまり、コンプライアンス委員会に対して全社的な改善策の策定を指示していない。

② コンプライアンス委員会の管理・監督機能の発揮

コンプライアンス委員会は、不祥事故等⁸⁶の内容や調査態勢に係る実態を把握していないほか、コンプライアンス統括部門が策定した再発防止策が不十分であるにもかかわらず、所管部門に対して適切な指示を行っていない上、自らも十分な議論を行っていない。

③ 内部監査部門による所管部門への牽制機能の発揮

内部監査部門は、多くの営業店監査で認められた問題点について、同部門内の営業店監査担当と本社監査担当との連携を十分に図っておらず、これらの問題点を本社所管部門への監査で検証範囲に含めるべきかについて検討していない。

このため、コンプライアンス統括部門による不祥事故等の調査業務や、支社統括部門による支社長に対する管理・指導業務といった、保険募集コンプライアンス等の観点から重要な業務を含む監査計画が策定されていない。

⁸⁶ 社員又は代理店若しくはその使用人が、保険業法等に基づき届出義務のある不祥事件又はその他の保険募集に関する不適切行為に該当する行為等を行ったこと。

【内部監査（独立性）】

- 取締役会が、被監査部署である経営管理部門に、内部監査報告書案を事前に検証させることとしているなど、内部監査部門が被監査部署から独立して監査業務を行う体制を整備していない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

取締役会は、「内部監査規程」を策定し、内部監査部門を内部監査に係る所管部署とするとともに、被監査部署から独立して監査業務を行わせることとしている。

こうした中、取締役会は、被監査部署である経営管理部門に、内部監査部門が作成した内部監査報告書案を事前に検証させることとしているなど、内部監査部門が被監査部署から独立して監査業務を行う体制を整備していない。

【内部監査（監査指摘事項の分析）】

- 内部監査部門が、内部監査における指摘事項について、過去に指摘した事項の分類や傾向分析を行い、組織横断的に内在している問題点や継続的に発生している問題点を洗い出すといった取組を行っていない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

内部監査部門は、「内部監査規程」に基づき、個々の指摘事項に係るフォローアップは行っているものの、過去に指摘した事項の分類や傾向分析を行い、組織横断的に内在している問題点や継続的に発生している問題点を洗い出すといった取組を行うには至っておらず、今回検査において検証したところ、複数の部署において同様の内容の指摘が行われている事例⁸⁷が認められる。

⁸⁷ 例えば、個人情報管理については、指摘内容及び改善策が当社内で組織横断的に展開されておらず、指摘が行われた部署に対するフォローアップが終了した後に実施した他の部署に対する内部監査の際にも、同様に個人情報管理に係る指摘が行われている。

【監査役監査】

- 監査役が、会計監査人の職務の遂行状況の確認に関して、公認会計士・監査審査会による検査の結果の品質管理レビューの詳細を聴取していないなど、不十分な確認になっている事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

監査役は、会計監査人との間で、定期的に意見交換を行うこととしているほか、会計監査人の再任の適否について、毎期、会計監査人の職務の遂行状況が適切であるかどうかを確認した上で検討することとしている。

しかしながら、監査役は、会計監査人の被監査会社で発覚した不正融資問題について、会計監査人から「公認会計士・監査審査会による検査等において、重大な問題は認められていない」との説明を受けるにとどまり、公認会計士・監査審査会による検査の結果の詳細や、当該検査における指摘事項に対する再発防止策の進捗状況を聴取しておらず、会計監査人からの説明内容も記録として残していない。

こうした中、今回検査において検証したところ、会計監査人における職務の遂行状況に係る証拠が不十分なまま、会計監査人の再任の適否が検討されている実態が認められる。

Ⅱ. 法令等遵守態勢

【反社会的勢力への対応（スクリーニング）】

- **コンプライアンス統括部門が、協会DBによる反社チェックの開始以前の契約について、チェックを行っていない等の事例**

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、新契約引受時に、(社)生命保険協会が各社に提供する反社データベース（以下、「協会DB」という。）を用いて、保険契約者等が反社会的勢力（以下、「反社」という。）に該当しないかどうかのチェック（以下、「反社チェック」という。）を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、協会DBによる反社チェックの開始以前に引き受けた契約については、スクリーニングを行うなどの反社チェックを行っていない。

また、代理店登録を所管する営業支援部門は代理店の募集人について、外部委託管理部門は外部委託先について、それぞれ反社チェックを行っていない。

こうした中、今回検査において、保険契約者等及び募集人について、協会DBと照合したところ、多数の保険契約者及び募集人について反社の疑いがあるものが認められる。

【インサイダー取引防止】

- **コンプライアンス統括部門が、内部情報を一元的に管理するための態勢を整備していない等の事例**

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、「インサイダー取引防止規程」に基づき、当社内におけるインサイダー取引の防止に努めることとしているほか、法人取引関係部署及び有価証券関連部署等の職員に対して、内部情報⁸⁸を取得した場合には、直ちに所属する部署の統括部門長に対して報告を行わせた上で、当該統括部門長に内部情報の管理を行わせることとしている。

こうした中、コンプライアンス統括部門は、当社が内部情報を取得する

⁸⁸ ①金融商品取引法第166条第2項に定める重要事実、②公開買付等を行おうとする者が公開買付等を行う旨の決定をしたこと、又は公開買付等を行う旨の決定を公表した者が当該公開買付等中止する旨の決定したことに係る情報、③株式等の価格や価値に影響を及ぼしうる未公表の重要情報等。

可能性は低いとして、直接的に内部情報の管理を行っている部署の統括部門長の内部情報の管理状況をモニタリングするといった、内部情報を一元的に管理するための態勢を整備していないほか、インサイダー取引防止の観点から内部監査部門による内部監査も実施していない。

Ⅲ. 保険募集管理態勢

【高齢者に対する保険募集】

- コンプライアンス委員会が、高齢者に対する募集に関して、高齢者からの苦情を分析するなどにより、高齢者との契約に関する募集時の問題を把握するよう保険募集管理部門に指示していない等の事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

経営会議は、募集管理の強化に資する重要課題等を組織横断的に協議することを目的として、コンプライアンス委員会を設置し、高齢者との契約に関する苦情の発生状況等について多角的な検証を実施させるとともに、募集時の問題把握に努めさせることとしている。

しかしながら、同委員会は、当社が受け付けた 65 歳以上の契約者からの苦情の内訳等について、同委員会の事務局である保険募集管理部門から報告を受けるにとどまっております。高齢者からの苦情を分析するなどにより、高齢者との契約に関する募集時の問題を把握するよう同部門に指示していない。

また、同部門は、高齢者と契約を締結するに当たり、親族等の同席を求め、募集活動記録として確実に残すことなど、新契約時に配慮すべき事項を記載した冊子を保険募集人に配布し、周知を図ったとしている。

しかしながら、同部門は、同冊子において、高齢者の定義を明確にしていないため、保険募集人が新契約時に配慮すべき高齢者を特定できていないほか、同冊子の内容について、保険募集人に募集時に遵守すべきルールとして指導していない。

こうした中、今回検査において、70 歳以上の高齢者との契約について検証したところ、検証した全先について、同冊子に記載された新契約時に配慮すべき事項の募集活動記録が残されていない。

【高齢者に対する保険募集】

- **コンプライアンス委員会が、高齢者に対する募集に関して、親族同席ルールの導入を承認しているにもかかわらず、営業部門の反対により実施を保留している等の事例**

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

当社は、高齢者に対する保険募集に当たって、適切かつ十分な説明等を確保するため、特定保険契約の保険募集に際しての親族同席ルールを導入している⁸⁹。

また、コンプライアンス委員会は、高齢者に対する保険募集に係る不祥事故の過半数が説明不十分によるものであったことなどを踏まえ、特定保険契約以外の保険募集についても同ルールを実施することを承認している。

しかしながら、同委員会は、同ルール拡大の必要性を認識していたにもかかわらず、営業部門の反対により、実施を保留している。また、同委員会は、同ルール拡大の実施について、コンプライアンス統括部門と営業部門との意見が対立しているため実施が保留されているという、経営判断が必要となる情報を経営会議に報告していない。その後においても、同委員会は、同ルールの拡大について何ら議論していない。

今回検査で苦情の内容を調査したところ、70歳以上の高齢者に対する特定保険契約以外の保険募集において、保険募集時の説明が不十分であるといった苦情が増加している。

【代理店数の拡大に伴う態勢整備】

- **営業推進部門が、代理店数の拡大施策を進めるに当たって、適切に保険募集を行うことのできない代理店が流入し、顧客に悪影響を及ぼすといった全社的な弊害の有無を検証していない等の事例**

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

営業推進部門は、代理店数の拡大を図る施策を実施する中、適切に保険募集を行うことのできない代理店が流入し、顧客に悪影響を及ぼすといった全社的な弊害の有無を検証しておらず、同施策の効果についても検証していない。

⁸⁹ 高齢者に対する特定保険契約（外貨建て保険、変額年金保険等の市場リスクを有する生命保険契約）の募集時に限定して、高齢者である契約者の親族の同席を求めるルールを導入している。

今回検査において、新規代理店の登録申請の適切性について検証したところ、支社のコンプライアンス責任者である支社長が、新規代理店の登録申請時に必須とされている代理店事務所の訪問を実施していない事例が認められる。

【乗合代理店に対する管理】

- **保険募集管理部門が、乗合代理店に対して、顧客ニーズに基づくコンサルティング営業の提供等を的確に行っているかどうかについて、確認を行っていない等の事例**

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

当社においては、顧客ニーズに基づくコンサルティング営業の提供等が可能な代理店との間で、募集代理店委託契約を締結した上で、教育等を実施するとともに、業務の状況についての報告を行わせて確認することとしている。

当社と委託契約している乗合代理店は、管理の度合が異なる複数の保険会社との間で募集代理店委託契約を締結しており、各保険会社の商品販売に関する管理や指導等を受けているものの、同社自らの判断で独自の募集プロセスを構築している。

こうした中、保険募集管理部門は、同社に対して、顧客ニーズに基づくコンサルティング営業の提供等が的確に行われているかどうかについて、報告を行わせることなどにより確認を行っておらず、同社の募集人が、同社のトークスクリプトを使用して説明を行った内容に対する苦情⁹⁰が当社に寄せられているにもかかわらず、同トークスクリプトの内容を確認して、同社に改善を行わせるには至っていない。

また、同部門は、当社が受け付けた同社に関する苦情について、苦情件数が増加傾向にあり、新契約関係の苦情が多数発生しているという分析を行っているものの、苦情の具体的な発生原因については分析を行っておらず、同社に対して、苦情の削減につなげるような改善指導を行うには至っていない。

⁹⁰ 学資保険への加入を希望して来店したところ、別の保障性商品売り込まれた、という内容の苦情。

【保険募集に関する不祥事件調査】

- **コンプライアンス統括部門が、不祥事件の調査について、発生した場合に監督責任を負う支社長等を実施させるなど、十分な調査態勢を整備していない事例**

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

コンプライアンス統括部門は、不祥事件を発生させた保険募集人が取り扱っていた契約について、他に潜在しているものがないかどうかの調査を行う際、保険募集人についての監督責任を負う支社長等に当該調査を実施させることとしている上、支社長等が当該調査を適切に行ったかどうかについての検証を行うこととしていない。

こうした中、支社長等による調査が適切に行われなかったことから、当該調査の実施後に新たな不祥事件が発覚している事例が認められる。

【保険募集に関する不祥事件調査】

- **コンプライアンス委員会が、不祥事件等の疑義事案の発生を把握した場合の報告について、当該事案の報告対象範囲や報告方法を明確にしていななど、職員等が的確に報告できる態勢を整備していない等の事例**

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

コンプライアンス委員会は、不祥事件等の疑義事案の発生を把握した場合の報告について、「コンプライアンス・マニュアル」等により職員等に周知したとしているものの、疑義事案の報告対象範囲や報告方法について、何をどのように報告するのかを明確に記載していないなど、職員等が的確に報告できる態勢を整備していない。

また、コンプライアンス統括部門は、不適切な募集行為を検知した場合に、新契約の引受業務や契約管理業務を担当する部署から報告させる態勢を構築していない。

このため、今回検査において、不祥事件等の内容を検証したところ、一人の契約者が同一種類の保険への加入及び解約を繰り返しているなど契約形態が明らかに不自然であるにもかかわらず、営業部署や事務担当部署から同部門への報告が行われていない事例が認められる。

IV. 顧客保護等管理態勢

【保険契約管理態勢（「孤児契約」に係る契約管理）】

- 保険募集管理部門が、募集した営業職員の退職により発生した「孤児契約」の契約管理に関して、顧客保護等管理部門の関与の下、後継担当者による適切な契約管理のための態勢整備が課題となっている事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

保険募集管理部門は、募集した営業職員の退職により発生した「孤児契約⁹¹」について、適切な契約管理⁹²が行われなければ顧客保護の観点から問題が生じるおそれがある⁹³ことから、営業職員チャネルの地域ごとの管理責任者が新たに後継担当者を定めた上で、以後の契約管理を行わせることとしている。

また、同部門は、担当者1名が対応可能な契約数の上限を設定したほか、契約管理に対してインセンティブを付与するといった施策を講じるなど、後継担当者による契約管理の実効性の強化を図っている。

こうした中、当該施策については、顧客保護等管理部門の関与がないまま策定されており、今後は、顧客保護等管理部門の関与の下、後継担当者による適切な契約管理が行われるための態勢を整備することが課題である。

⁹¹ 募集した営業職員が退職して、担当者がいなくなった契約。

⁹² 住所変更や名義変更などの各種事務手続や契約内容の見直しなど。

⁹³ 1人の営業職員に多数の契約管理案件が集中し実効性のある契約者対応が期待できない事案や、後継担当者未設定の契約が存在する状況が確認されている。

【保険金等支払管理態勢（保険給付の履行期対応）】

- 支払管理部門が、保険金等の支払期限に関して、「特別な照会が必要な場合」の支払期限の延長について請求者へ通知するルールを定めていない事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

支払管理部門は、保険法⁹⁴の施行を受け、保険金等の支払期限について、約款において、「確認が必要な場合⁹⁵」や「特別な照会が必要な場合⁹⁶」などには、保険金等の支払期限を延長する旨定めており、その際には、保険金等の請求者に対して通知することとしているほか、支払期限を経過した場合には、遅延利息を支払うこととしている。

しかしながら、同部門は、保険金等の支払期限に係る「特別な照会が必要な場合」について、通知文書の発出に関するルールを定めていない。

こうした中、今回検査において、特別な照会を行う必要があるため、支払期限を 180 日に延長した事案を検証したところ、全件について通知が行われていない実態が認められる。

【顧客サポート等管理態勢】

- 顧客サポート等管理部門等が、苦情判断基準において、当社側に過失があったとしても顧客の了解が得られた場合には苦情として登録していないなど、全社的な苦情の発生状況を把握するには至っていない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

顧客サポート等管理部門及びカスタマーサービス統括部門⁹⁷は、「苦情判断基準」を策定し、顧客から寄せられた苦情や問合せの取扱ルールを定めるとともに、苦情や問合せを「顧客管理ツール」に登録することとしている。

しかしながら、両部門は、同判断基準において、当社側に過失があった

⁹⁴ 保険契約に関する一般的なルールを定めた法律（22 年 4 月より施行）。保険給付の履行期については、新たに規定されたもの。

⁹⁵ 告知義務違反に該当する可能性のある場合などに医療機関等へ事実確認を行う場合には、支払期限が、書類完備日（必要書類が当社に到着した日）の翌日から 45 日後に延長される。

⁹⁶ 弁護士法に基づく照会や、研究機関等による医学又は工学等の科学技術的な特別の調査、分析、鑑定等が必要な場合には、支払期限が、書類完備日の翌日から 180 日後に延長される。

⁹⁷ コンタクトセンターで受け付けた苦情や問合せの分析、コンタクトセンターのオペレーターに対する指導等に関する業務を所管している。

としても、顧客の了解が得られた場合には、顧客からの当社の業務に対する不満足の表明であるにもかかわらず、問合せとして登録し、苦情として登録することとしていないなど、全社的な苦情の発生状況を把握するには至っておらず、苦情を有効に活用する態勢になっていない。

【顧客サポート等管理態勢】

- **顧客サポート等管理部門が、代理店からの苦情報告に係る指導を代理店営業部門任せにし、当社のルールに反して、独自のルールに基づき当社への報告を不要としている代理店が存在することを把握していない事例**

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

顧客サポート等管理部門は、保険契約者等からの苦情対応を適切に行うため、販売チャネルごとに「苦情対応マニュアル」を策定し、代理店等に周知徹底を図ったとしている。

また、同部門は、同マニュアルにおいて、代理店が苦情を受け付けた場合に、申出内容を速やかに代理店営業部門へ報告させることとしている。

しかしながら、顧客サポート等管理部門は、苦情の報告に係る代理店への指導について、代理店営業部門が代理店管理業務の中で適切に行っているとして、代理店営業部門任せにし、当社のルールに反して、独自のルールに基づき当社への報告を不要としている代理店が存在することを把握していない。

このため、今回検査において、乗合代理店の苦情を検証したところ、当該代理店で解決した苦情について、当社への報告が行われていない事例が多数認められる。

【顧客情報管理態勢】

- コンプライアンス統括部門が、個人情報漏えい事案の発生のおよそ半を占めている契約管理部門に対して、発生した事案の根本原因の分析と、その分析結果に基づく再発防止策を講じるよう指示していない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

取締役会は、コンプライアンス統括部門を個人情報リスク⁹⁸に係る管理責任部署とし、個人情報漏えい事案が発生した場合には、発生部署からコンプライアンス統括部門へ報告させるとともに、発生部署に再発防止策を策定させることとしている。

こうした中、当社においては、個人情報漏えい事案等の発生件数が増加傾向にあり、その大半が契約管理部門で発生している状況にあることを踏まえ、コンプライアンス統括部門は、契約管理部門に対して、個人情報漏えい事案の類似事案も含めて原因を分析させ、再発防止策を講じさせることとしている。

しかしながら、契約管理部門による分析に基づく再発防止策は、個別事案の事務プロセスにおけるダブルチェックの徹底や、朝礼等での注意喚起にとどまっているにもかかわらず、コンプライアンス統括部門は、個人情報漏えい事案の発生しやすい事務プロセスの特定といった、根本原因の分析と、その分析結果に基づく再発防止策を講じるよう指示していない。

こうした中、今回検査において検証したところ、契約管理部門において、再発防止策を講じた後においても、契約関連書類の誤送付といった個人情報漏えい事案が継続的に発生している実態が認められる。

⁹⁸ 個人情報の不適切な取扱いやホストコンピューターへの侵入などにより、個人情報の漏えいや毀損等が発生し、顧客や当社が損失を被るリスク。

V. 統合的リスク管理態勢

【リスク・リミットの設定】

- 統合的リスク管理部門が、市場リスクを構成する各リスクのリスク・リミットを設定しておらず、当社としてどの程度のリスクを許容するのかについて明確にしていない事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

取締役会は、「統合的リスク管理方針」を策定し、統合的リスク管理部門に、当社が保有する各リスクについて、リスク・リミットを設定させることとしているほか、年度ごとの「統合的リスク管理計画」を策定し、同部門にその執行を行わせることとしている。

こうした中、同部門は、市場リスクを構成する各リスクのリスク・リミットを合算する際の、各リスク間における相関関係の推定が容易ではないとして、市場リスクを構成する各リスクのリスク・リミットを設定しておらず、当社としてどの程度のリスクを許容するのかについて明確にしていない。

VI. 資産運用リスク管理態勢

【不動産投資に係る管理】

- 経営会議が、不動産投資に係るリスクを削減するに当たり、要管理不動産への投資残高を全体のどの程度にするのかといった点を含めて、不動産投資全体のポートフォリオをどのようにするのかを決定していない事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

経営会議は、不動産投資に係るリスクを削減するに当たり、不動産の売却を指示するにとどまり、要管理不動産⁹⁹への投資残高を全体のどの程度にするのかといった点を含めて、不動産投資全体のポートフォリオをどのようにするのかを決定していない。

このため、不動産管理部門は、売却しやすい不動産の売却を優先し、不動産投資全体のポートフォリオを考慮せずに売却対象不動産の選定を行ったため、不動産投資残高の削減目標は達成したものの、要管理不動産への投資残高は増加¹⁰⁰している。

⁹⁹ 最低投資利回りを下回った、又は不動産の含み損がアラーム・ポイントを超過した不動産。

¹⁰⁰ 過去に要管理不動産ではなかった不動産が新たに要管理不動産となったことが主な理由。

VII. オペレーショナル・リスク等管理態勢

【外部委託先（EUC・クラウドサービス）の管理】

- システムリスク管理部門が、クラウドサービスを所管する各業務部門におけるシステム業務の管理状況を把握しておらず、実際に、外部委託先におけるシステム業務の遂行状況を確認していない等の事例

【業態等】

生命保険会社

【検査結果】

システムリスク管理部門は、「システム業務に係る外部委託規程」に基づき、外部委託しているEUCやクラウドサービスについて、所管する各業務部門にシステム業務の遂行状況を管理させることとしている。

また、同部門は、「EUC管理規程」に基づき、重要システムに該当するEUCやクラウドサービスを所管する各業務部門に対して、システム業務に係るマニュアルの作成を指導することとしているほか、システム障害の管理を行うこととしている。

こうした中、以下のような問題点が認められる。

- ① システムリスク管理部門は、各業務部門におけるEUCやクラウドサービスの管理状況の把握や業務部門に対する改善指導を行っていない。

このため、各業務部門は、EUCやクラウドサービスについて、外部委託先から定期的に報告を受けていないなど、システム業務の遂行状況を適切に管理していない事例が認められる。

- ② システムリスク管理部門は、社内のEUCやクラウドサービスを一覧表に取りまとめるにとどまり、各EUCやクラウドサービスが重要システムに該当するかどうかの特定を行っておらず、各業務部門に対して適切に指導する態勢としていない。

また、同部門は、各業務部門からのEUCやクラウドサービスの具体的な障害報告手順を定めておらず、当社システム全体の障害状況を把握できる態勢としていない。

【システムへのアクセス管理】

- システム部門が、システムへのアクセス管理において、適切に管理者権限IDの管理を行っていない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

システム部門は、「アクセス権限管理マニュアル」を策定し、管理者権限ID¹⁰¹について、システム障害時等の緊急時以外には使用させないこととしている。

しかしながら、同部門は、管理者権限IDの使用状況を月次で確認すれば問題ないとして、同マニュアルに基づく管理者権限IDの管理を行っておらず、管理者権限IDを担当者及び外部委託先の責任者間で常時共有して使用している実態が認められる上、パスワードの管理も厳格に行っていない。

【システム障害時の対応】

- システム部門が、発生したシステム障害の障害レベルの判定を担当者任せにし、担当者による当該判定が適切であるかどうかについて検証することとしていない事例

【業態等】

損害保険会社

【検査結果】

システム部門は、「システム障害対応規程」を策定し、システム障害が発生した場合には、障害レベルの判定を行った上で、障害レベルに応じた対応を行うこととしており、重大なシステム障害については、システムリスク管理委員会に報告することとしている。

しかしながら、同部門は、障害レベルの判定を担当者任せにし、担当者による当該判定が適切であるかどうかについて検証することとしていない。

このため、今回検査において検証したところ、同部門において、顧客や日次業務への影響度が高いシステム障害であるにもかかわらず、同委員会に対して報告を行っていない事案が多数認められる。

¹⁰¹ システムにおいて、全ての機能を使用できる特別な権限を持つID。

貸金業者

【反社会的勢力への対応】

- 取締役会が、カード会員の一部が反社会的勢力に該当することを把握しているにもかかわらず、キャッシング及びローンの利用実績がないことなどから、当該会員に対して、社内規程に基づく資金提供の防止や取引解消に向けた検討を行っていない事例

取締役会は、カード会員の一部が反社会的勢力に該当することを把握しているにもかかわらず、キャッシング及びローンの利用実績がないことなどから、当該会員に対して、社内規程に基づく資金提供の防止や取引解消に向けた検討を行っていない。

こうした中、当該会員のカード有効期限の到来時に漫然と契約更新を行っている事例が認められる。

【反社会的勢力への対応】

- 取締役会が、反社会的勢力であることが判明した取引先について、トラブルを懸念したことをもって、漫然と極度方式貸付けを維持している事例

取締役会は、「反社会的勢力排除規程」を策定し、取引先が反社会的勢力であると判明した場合には、審査部門に対して、コンプライアンス部門との協議の下、対応方針を策定させ、取引解消を図ることとしている。

また、取締役会は、やむを得ず取引を継続する場合には、半期ごとに、審査部門に対して、これまでの交渉経緯を踏まえた今後の対応方針を追加報告させ、取締役会が承認することとしている。

こうした中、取締役会は、反社会的勢力であることが判明した取引先について、トラブルを懸念したことをもって、今後の対応方針を検討することなく、極度方式貸付けを維持している事例が認められる。

【顧客等に関する情報管理態勢】

【法第12条の2（業務運営に関する措置）関係】

- コンプライアンス部門が、恒常的に発生しているメールの誤送信による個人情報の漏えいについて、顧客側に問題があったとして、当社側の問題点を検証していないなど、発生原因の分析を十分に行っていない事例

コンプライアンス部門は、当社において、メールの誤送信による個人情報の漏えいが恒常的に発生している背景について、顧客がメールアドレスを変更したにもかかわらず当社に届け出なかったことにより、当該メールアドレスを新たに取得した第三者に配信されたことや、顧客が誤ったメールアドレスを当社に登録したことにより、誤ったメールアドレスに配信さ

れたことなど、顧客側に問題があったとして、当社側の問題点を検証していないなど、発生原因の分析を十分に行っていない。

今回検査において、これらメールの誤送信の発生原因について再検証したところ、その大半が、当社から顧客に対して配信したメールが、配信不能となっている記録が残っているにもかかわらず、配信不能となったメールアドレスに配信を継続した結果、新たに当該メールアドレスを取得した第三者に配信されるに至っていることが認められた。

【過剰貸付けの禁止】

【法第13条の2（過剰貸付け等の禁止）関係】

- **与信部門が、個人事業者は総量規制の例外であるため、法定途上与信調査の対象外であると誤って理解しており、同調査を実施していない等の事例**

与信部門は、過剰貸付けの防止の観点から、個人顧客と極度方式基本契約を締結している場合には、法定途上与信調査¹⁰²を行い、調査の結果、当該契約が基準額超過極度方式基本契約に該当すると認められる場合には、極度額の減額や貸付停止措置を講じている。

こうした中、同部門は、個人事業者は総量規制の例外であるため、同調査の対象外であると誤って理解しており、同調査を実施していない。

また、同部門は、貸付停止措置の解除に当たり、年収情報を与信調査システムに入力し、返済能力調査を行い、総量規制に抵触していなければ、貸付停止措置を解除することとしている。

しかしながら、同部門は、当該システムを利用するに当たり、本来、途上与信調査においては、年収情報を当該システムに入力した時点の他社借入残高を確認すべきであるにもかかわらず、法に基づいたシステム¹⁰³となっているかの確認を十分に行っていないことから、年収証明の提出を顧客に依頼した時点の同残高で貸付停止措置の解除可否が判断されており、法定途上与信調査が適切に行われていない。

¹⁰² 法第13条の3第1項及び第2項の規定に基づく調査。

¹⁰³ 法に基づけば、年収情報を入力した時点の他社借入残高で調査する必要があるにもかかわらず、当該システムにおいては、年収証明の提出を顧客に依頼した時点での他社借入残高で調査するものになっていた。