

平成 25 年 7 月 1 日

金融庁検査局総務課調査室 御中

一般社団法人全国銀行協会

「金融検査マニュアル」の一部改定案の意見募集に対する意見等について

平成 25 年 5 月 31 日付で意見募集のあった標記の件に対する意見等を別紙のとおり取りまとめましたので、何卒ご高配賜りますようお願い申し上げます。

以 上

「金融検査マニュアル」の一部改定案に対する意見等

項番	項目	意見・質問等	理由
1	顧客保護等管理態勢の確認 検査用チェックリスト Ⅱ.2.(2)①(iv)イ.(ハ)	ここで示されている「丁寧な対応」、「顧客の問題意識を把握」する時期は、苦情等の発生時であるとの理解でよいか。 また、「顧客の問題意識を把握した上で、問題の発生原因に応じた適切な指定ADR機関を紹介する」ことは、丁寧な顧客対応の例示であるとの理解でよいか。	「丁寧な対応」、「顧客の問題意識を把握」する時期が、苦情等の発生時であるか分かりにくく、明確にする必要があるため。 また、苦情や紛争の申出を行うことができる指定ADR機関を説明し、顧客に提示することはできるが、適切な指定ADR機関を紹介することは困難であるため。
2	顧客保護等管理態勢の確認 検査用チェックリスト Ⅱ.2.(2)⑤	①指定ADR機関より提供された情報等を分析することまで求められているわけではないこと、また、②指定ADR機関より提供された情報等を活用する方法等は各銀行が判断する、との理解でよいか。	銀行は、他行の事例について、背景事情等の詳細な情報の開示を守秘義務の関係上受けられないことから、情報量には限りがあり、個別行事例と比較をして分析を行うことは困難であるため。
3	顧客保護等管理態勢の確認 検査用チェックリスト Ⅱ.2.(2)①(iv)イ.(ハ) 脚注15	顧客が、明確に銀行に対する苦情を述べているような場合、保険会社が手続実施基本契約を締結している指定紛争解決機関の手続を案内する理由を、顧客に合理的に説明することが困難な場合があり、場合によっては紛争解決を困難にすることも想定される。よって、例えば、顧客が、保険商品の募集方法等について、明確に銀行に対して、損害の負担を求めているような場合、各銀行は、銀行が手続実施基本契約を締結している指定紛争機関のみならず、保険会社が手続実施基本契約を締結する指定紛争解決機関まで必ず紹介することを求められているものではないとの理解でよいか。	顧客が、明確に銀行に対する苦情を述べているような場合、保険会社が手続実施基本契約を締結している指定紛争解決機関の手続を案内する理由を、顧客に合理的に説明することが困難な場合があり、場合によっては紛争解決を困難にすることも想定されるため。