

内部管理態勢関連支援サービス

「顧客保護等管理態勢の外部評価サービス」および
「顧客保護等管理態勢の高度化支援サービス」

顧客保護等管理態勢の重要性

リスク性金融商品や保険商品の窓販で、適切な説明が行われなかったなど事後的な苦情やトラブルへ発展するケースが少なくありません。融資取引では、貸し渋り貸し剥がしではないか、あるいは融資を背景とした取引の強要であり優越的地位の濫用ではないかなど、銀行の意図が十分に伝わらず、むしろ誤って顧客が受け止めてしまう事例もみられます。これらの金融取引では、顧客の立場に立って商品の説明を適切かつ十分に行うことや、苦情等への対応を迅速かつ適切に行うことが望まれます。更に、これら金融取引等を通じて入手した顧客情報等が漏えいすると、顧客の利益が侵害されるのみならず、銀行は風評リスクに晒されるなど信用が揺らぐ事態に至る可能性もあります。業務委託先を含めて、顧客情報漏えいの未然防止および万一の漏えいに備えた危機管理体制を徹底することは益々重要になっています。

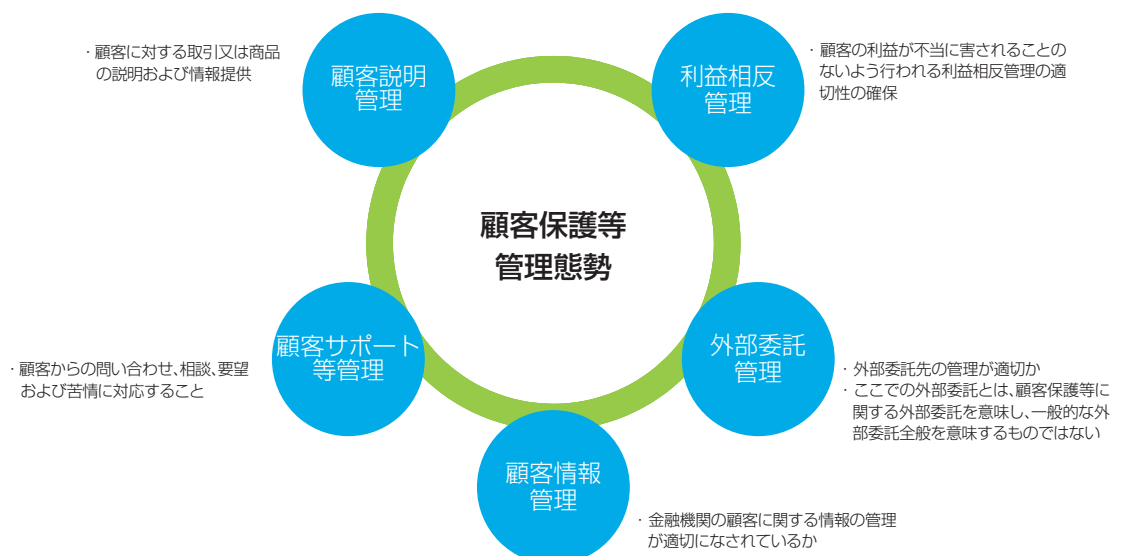
また、銀行又はグループ関連会社との取引による顧客の利益が不当に害されることのないようグループベースでの利益相反管理を検討することも必要です。

顧客保護等管理態勢とは

銀行法では、銀行に対して、重要な事項の顧客への説明、取得した顧客に関する情報の取扱い、業務を第三者に委託する場合などに関して健全かつ適切な運営を確保すること、顧客の利益が不当に害されることのないよう必要な措置を講じること等を要請しています。そして銀行法の規定を受けて、監督指針では、各金融機関が対応すべき顧客保護に関する具体的なガイドラインを示しています。

このような法令や監督当局が定めるガイドラインを踏まえ、金融検査マニュアルでは、顧客保護等管理態勢を、以下の①～⑤およびその他のカテゴリーに整理した上で、各々の管理態勢の整備に関する当局の目線が示されています。

- ① 顧客説明管理態勢
- ② 顧客サポート等管理態勢
- ③ 顧客情報管理態勢
- ④ 外部委託管理態勢
- ⑤ 利益相反管理態勢



顧客保護等管理態勢の外部評価サービスの概要

トーマツでは、金融検査マニュアルや監督指針等が要請するあるべき管理態勢を基礎とし、これまでの豊富なアドバイザー・サービス提供を通じて培ったノウハウや金融業界のリーディングプラクティスなどを踏まえたチェックリストを開発しています。同チェックリスト等を用い、管理態勢の現状を分析・評価し、問題点を報告するとともに、各金融機関のニーズやリスク・プロファイルの状況に応じて必要な是正/改善、更なる高度化のため提言を行います。

顧客保護等管理態勢の高度化支援サービスの概要

上記「外部評価サービス」の結果を踏まえ、発見された課題の解決に向けた態勢整備のための企画・立案・実施までをトータルに支援します。
また、既に整備/運用が開始された顧客保護等管理態勢について、全体もしくは各項目別など、ニーズに応じた態勢の高度化支援も行っていきます。

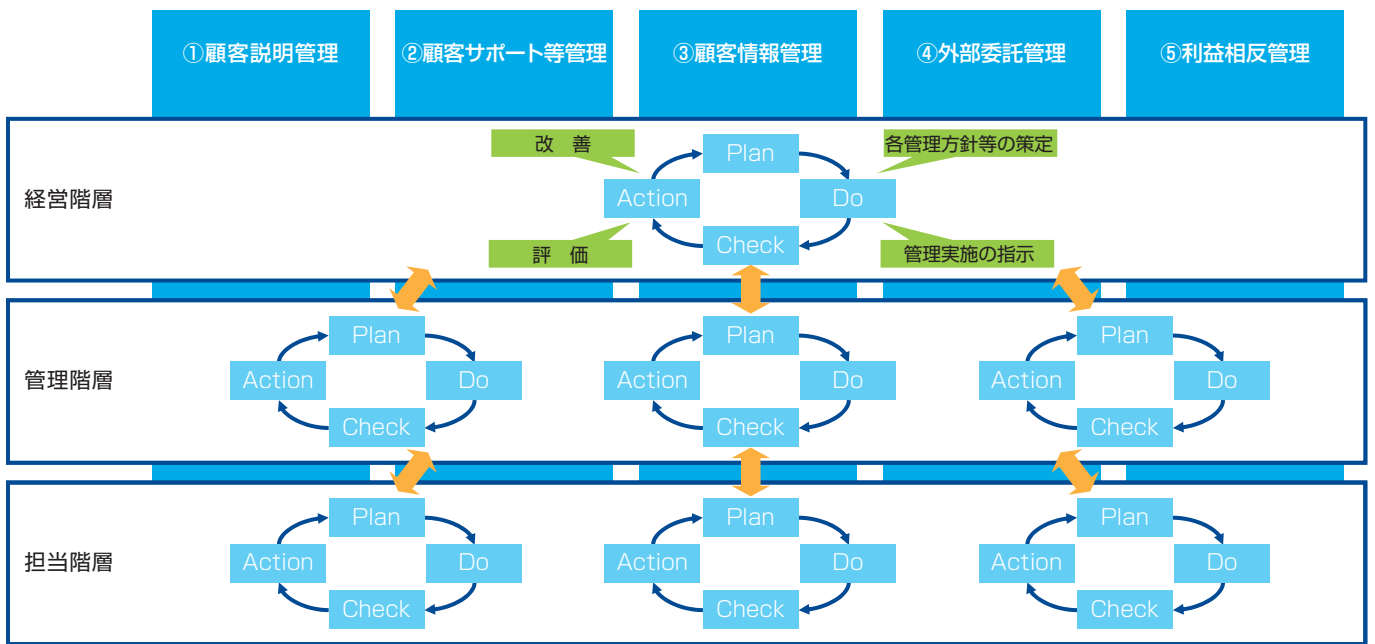
外部評価の進め方と報告書の発行

トーマツ独自で開発した顧客保護等管理態勢外部評価チェックリストに基づき、レビューを実施します。数多くのサービス実績のあるメンバーで構成されたチームにより、関連資料の査閲、インタビューの実施、証跡の確認等を通じて発見された重要な問題点/課題と、各金融機関の実態に応じた是正/改善等のための実務的な対応案等を記載した「調査報告書」を発行します。

その他サービス

トーマツは、顧客保護等管理態勢の重要な構成要素ともいえる「顧客情報管理態勢」についても、金融機関における個人情報の安全管理措置の高度化のため、「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安全管理措置等についての実務指針」に沿った診断および助言など、顧客保護等管理態勢に関連したサービスの提供も行っていきます。

顧客保護等管理態勢の分類と機能サイクル



※上記のようなPDCAサイクルが、経営階層、管理階層、担当階層のそれぞれで機能し、かつ上位の階層から下位の階層へ権限委譲に伴いそれぞれ連携することを通じて、効果的にPDCAサイクルが機能していくことが重要です。

お問い合わせ

有限責任監査法人トーマツ 金融インダストリーグループ/FSI
〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-3-1 新東京ビル
Tel : 03-6213-1162, 1163 Fax : 03-6213-1186

トーマツグループはデロイト トウシュ トーマツ(スイスの法令に基づく連合組織体)における日本のメンバーファーム各社(有限責任監査法人トーマツと税理士法人トーマツ、およびそれぞれの関係会社)の総称です。トーマツグループは日本で最大級のビジネスプロフェッショナルグループのひとつであり、各社がそれぞれの適用法令に従い、監査、税務、コンサルティング、ファイナンシャル アドバイザリーサービス等を提供しております。また、国内約40都市に約6,700名の専門家(公認会計士、税理士、コンサルタントなど)を擁し、多国籍企業や主要な日本企業をクライアントとしています。詳細はトーマツグループWebサイト(www.tohatsu.com)をご覧ください。

Deloitte(デロイト)とは、スイスの法令に基づく連合組織体のデロイト トウシュ トーマツおよび相互に独立した個別的法的存在であるネットワーク組織のうちのメンバーファームのひとつあるいは複数指します。デロイト トウシュ トーマツとメンバーファームの法的な構成についての詳細はwww.tohatsu.com/deloitte/をご覧ください。