

預金等媒介業務に係る自主規制規則

第1章 総則

(目的)

第1条 この規則は、金融サービスの提供に関する法律第41条第1号及び第3号に基づき、協会員が預金等媒介業務の運営に関し遵守すべき事項及びこれに関連する事項等を定めることによって、協会員の預金等媒介業務の適正を確保し、並びにその健全な発展及び利用者の保護に資することを目的とする。

(定義)

第2条 この規則における用語の定義は、以下に定める他、金サ法で定めるものに準ずる。

- (1) 金サ法 金融サービスの提供に関する法律（平成12年法律第101号）をいう。
- (2) 監督指針 金融サービス仲介業者向けの総合的な監督指針をいう。
- (3) 表示規約 全国銀行公正取引協議会の定める銀行業における表示に関する公正競争規約をいう。
- (4) 景品規約 全国銀行公正取引協議会の定める銀行業における景品類の提供の制限に関する公正競争規約をいう。
- (5) 銀行等 金サ法第11条第2項第1号イからヨまでに掲げる者をいう。
- (6) 兼業業務 預金等媒介業務及び預金等媒介業務に付随する業務以外の業務をいう。

第2章 預金等媒介業者の禁止行為等

(預金等媒介業者の禁止行為等)

第3条 協会員は、金融サービス仲介業者としての取引上の優越的地位を不当に利用する行為を行ってはならないこと及び協会員が金融サービス仲介業者としての取引上の優越的地位にある場合には、以下に掲げる行為が取引上の優越的地位を不当に利用する行為に該当し得ることを認識し、係る行為を防止するための態勢を整備しなければならない。

- (1) 顧客に対し、自己が兼業業務として行う業務について自己と取引しない場合には資金の貸付けを内容とする契約の媒介を取りやめる旨又は資金の貸付けを内容とする契約の媒介に関し不利な取扱いをする旨を示唆し、兼業業務について自己と取引することを事実上余儀なくさせること
- (2) 顧客に対する資金の貸付けを内容とする契約の媒介に当たり、兼業業務について自己と取引することを要請し、これに従うことを事実上余儀なくさせること
- (3) 顧客に対し、自己が兼業業務として行う業務の競争者と取引する場合には資金の貸付けを内容とする契約の媒介を取りやめる旨又は資金の貸付けを内容とする契約の媒介に関し不利な取扱いをする旨を示唆し、自己の兼業業務における競争者との取引を妨害

すること

(4) 顧客に対する資金の貸付けを内容とする契約の媒介を行うに当たり、自己の兼業業務における競争者と取引を行わないことを要請し、これに従うことを事実上余儀なくさせること

2 協会員は、兼業業務における取引上の優越的地位を不当に利用する行為を行ってはならないこと及び協会員が兼業業者としての取引上の優越的地位にある場合には、以下に掲げる行為が取引上の優越的地位を不当に利用する行為に該当し得ることを認識し、係る行為を防止するための態勢を整備しなければならない。

(1) 顧客に対し、金融サービス仲介業として媒介する預金の受入れを内容とする契約の締結に応じない場合には兼業業務に関し不利な取扱いをする旨を示唆し、預金の受入れを内容とする契約を締結することを事実上余儀なくさせること

(2) 顧客に対する兼業業務の取引を行うに当たり、金融サービス仲介業として媒介する預金の受入れを内容とする契約の締結を要請し、これに従うことを事実上余儀なくさせること

(3) 顧客に対し、金融サービス仲介業に係る業務の競争者と取引する場合には兼業業務の取引を取りやめる旨又は兼業業務に関し不利な取扱いをする旨を示唆し、自己の競争者と預金の受入れを内容とする契約を締結することを妨害すること

(4) 顧客に対する兼業業務の取引を行うに当たり、自己の競争者と預金の受入れを内容とする契約を行わないことを要請し、これに従うことを事実上余儀なくさせること

3 協会員は、過度な協力預金、過大な歩積両建預金等の受入れ、過度な預金紹介、顧客の印鑑等の預かり、関連会社等との取引の強要等独占禁止法上問題となる優越的な地位の濫用や顧客の実際の資金需要に基づかない決算期を跨った短期間の与信取引の媒介など正常な取引慣行に反する不適切な取引を行ってはならないことを認識し、係る行為を防止するための態勢を整備しなければならない。

4 協会員は、前三項に定める行為を防止するための態勢整備にあたって、以下の点に留意するものとする。

(1) 禁止行為を防止するための措置を講ずる責任を有する部署又は担当者を配置し、かつ、それらの部署又は担当者によって禁止行為の防止措置が適切に講じられているかを検証するための内部管理態勢を整備すること

(2) 禁止行為を防止するために必要な研修の実施等の体制、顧客からの苦情に対応するための体制等に関する社内規則の策定及び社内周知を行うこと

(3) 禁止行為を防止するため、金融サービス仲介業に関する法令についての知識及び実務経験を有する者による定期的かつ必要に応じて適宜研修を実施すること

(4) 禁止行為に係る顧客からの苦情受付窓口の明示、苦情処理担当部署の設置、苦情案件処理手順等の策定等の苦情対応態勢を整備すること

第3章 利用者保護のための情報提供、相談機能等

(内部管理態勢の確立)

第4条 協会員は、業務の内容及び方法¹に応じて、また、顧客の知識、経験、財産の状況及び取引を行う目的²に応じて、顧客への説明態勢を定めた社内規則等を作成しなければならない。

(契約時点等における説明)

第5条 協会員は顧客に対して、①商品又は取引の内容及びリスク等、②契約締結の客観的合理的理由について十分に説明するとともに、③契約内容を十分に理解できていることを確認の上で、契約にかかる意思確認（借入意思、担保提供意思、保証意思などの確認）を行わなければならない。①②③の具体的内容については、取引類型ごとに定めるものとし、その際に、協会員と銀行等との役割分担を適切に踏まえるものとする。また、かかる説明態勢及び意思確認態勢が確保されるために、社内規則等を制定しなければならない。

(貸付けに関する基本的な経営の方針（クレジットポリシー等）との整合性)

第6条 協会員は、与信取引にかかる説明態勢の構築に際して、各銀行等の貸付に関する基本的な経営の方針（いわゆるクレジットポリシー）との整合性を確保するものとする。かかる整合性確保に際しては、協会員は、銀行等が、担保・保証に依存することなく、借り手の経営状況、資金使途、回収可能性等を総合的に判断して融資判断を行うことが求められていることを十分に認識・理解の上で、各銀行の基本的な経営方針を踏まえて、顧客に対する具体的説明を実施しなければならない。

(苦情等処理機能の充実・強化)

第7条 協会員は、苦情処理及び紛争解決に関する規則に定める苦情等の処理体制を構築し、当協会、銀行等、並びに銀行等が所属する団体等との苦情処理等の連携を適切に行わなければならない。

2 協会員は、苦情等の事例の蓄積と分析を行い、契約締結の媒介における説明態勢の改善を図り、苦情が多く寄せられる商品については取引の媒介を継続するかどうかの検討を行うものとする。また、協会員は、説明態勢の改善に取り組んだ後に媒介した商品、取引に関する苦情相談等を確認し、当該取組みの効果を確認しなければならない。

3 協会員は、優越的地位の濫用が疑われる等の苦情等の検証に当たっては、検証の客観性・適切性を確保する観点から、苦情等の発生原因となった営業店担当者等の報告等の

¹ 与信取引には、手形割引、貸付（手形貸付、証書貸付、当座貸越）など多様な取引があるため、各類型に応じた態勢整備が必要となる。

² 中小企業や個人については特に詳細な説明を行うなど、顧客の属性に応じた説明態勢を構築する必要がある。

みを判断の根拠とせず、必要に応じ、本部等の検証部署の担当者が苦情者等に直接確認するなどの措置を適切に講じる態勢としなければならない。

- 4 協会員は、反社会的勢力との関係遮断に関する規則に定める反社会的勢力排除のために、同規則所定の対応に加え、民事介入暴力に対する適切な対応態勢を整備しなければならない。

(預金等の販売・説明態勢)

第8条 協会員は、法第25条及び法第29条が準用する銀行法第52条の44第2項等において法令上規定される預金等媒介業務を行うに際しての預金等に関する情報提供に関連して、以下の点に留意しなければならない。

- (1) 顧客への説明態勢に関する全社的な内部管理態勢の確立に関し、取締役会が適切に機能を発揮すること。
- (2) 業務の内容及び方法に応じた説明態勢が社内規則等で明確に定められていること。特に、外貨預金を取り扱う場合には、取り扱うことができる商品の範囲が引出し若しくは送金又は支払いが当該外貨預金の表示通貨で行うことができるものに限られることの確認を行うための態勢を整備すること。さらに、インターネット取引等の異なる取引方法に応じた態勢整備を行うこと。
- (3) 顧客の知識、経験、財産の状況及び取引を行う目的に応じた説明態勢が社内規則等で明確に定められていること。
- (4) 社内規則等に基づいて業務が運営されるよう、研修その他の方策（マニュアル等の配布を含む。）を整備すること。
- (5) 説明態勢等の実効性を確保するため、検査・監査等の内部牽制機能が十分発揮されていること。また当該実効性の検証を踏まえて、金融商品販売態勢の見直しを行うこと。
- (6) 優越的な地位の濫用の防止のための態勢整備に当たっては、顧客が「当該取引が融資に影響を与えるのではないか」との懸念を有している可能性があることを前提に、優越的な地位の濫用と誤認されるおそれのある説明を防止する態勢を整備すること。
- (7) 変動金利預金で金利設定の基準や方法が定められている場合には、これらの基準等及び金利情報の適切な提供を行う態勢を整備すること。
- (8) 特定預金等については、通貨の価格の変動によりその元本について損失が生ずるおそれがあること等の詳細な説明を行う態勢を整備すること。特に、以下の事項について、契約締結前交付書面を交付して説明すること。
 - ① 中途解約時に、違約金等により元本欠損が生ずるおそれがある場合には、その違約金等の計算方法（説明時の経済情勢において合理的と考えられる前提での違約金等の試算額を含む。）
 - ② 外貨通貨で表示される特定預金等であって、元本欠損が生ずるおそれのある場合に

あつてはその旨及びその理由

第4章 顧客情報管理

(顧客情報管理)

第9条 協会員は、顧客情報管理について、預金等媒介業務以外の他業を兼業する場合には、預金等媒介業務で得た顧客情報が顧客の同意なく他業に係る兼業業務に流用されないよう、保険媒介業務、有価証券等仲介業務、及び貸金業貸付媒介業務を含め他業の範囲に応じて同意を取らなければならない。

2 協会は、前項の同意なく顧客情報が他業に利用されることのないよう、同意を得る場合には金融サービス仲介業における他業への同意について情報利用を行う範囲に応じて同意を得ることとし、本項各号に示す方法のうち2以上のものを実施することを含め、顧客情報を適正に管理するための方法や体制の整備を行わなければならない。

(1) 組織・担当者の分離

(2) 設備上・システム上の情報障壁の設置

(3) 情報の遮断に関する社内規則の制定

(4) 研修等社員教育の徹底

3 協会員は特に、非公開金融情報及び非公開情報³の取扱いに関する事前の同意については、適切な方法により事前に当該顧客の同意を得るための措置を講じるものとし、具体的な同意取得方法は例えば次のような各方法とすることが考えられる。

(1) 対面の場合 事前に、書面による説明を行い、契約申込みまでに書面による同意を得る方法

(2) 郵便による場合 事前に、説明した書面を送付し、所属銀行への提供の前に、同意した旨の返信を得る方法

(3) 電話による場合 事前に、口頭による説明を行い、その後速やかに当該提供について説明した書面を送付（電話での同意取得後対面にて顧客と応接する場合には交付でも可とする。）し、契約申込みまでに書面による同意を得る方法

(4) インターネット等による場合 事前に、電磁的方法による説明を行い、電磁的方法による同意を得る方法

第5章 社内規則の整備

(社内規則)

第10条 協会員は、その行う預金等媒介業務の内容及び方法に応じ、当該預金等媒介業務

³ 顧客の属性に関する情報（氏名、住所、電話番号、性別、生年月日及び職業）は個人情報であるが、非公開金融情報及び非公開情報に含まれない。

に関する社内規則を定めるにあたっては、以下の点に留意しなければならない。

- (1) 顧客への勧誘、契約の内容の明確化及び説明並びに特定預金等契約の締結の媒介を行う場合には契約締結時の書面交付の方法が具体的に定められていること。また、それら法令等の遵守状況について適切に検証する方法等を具体的に定めること。
- (1) 帳簿書類の作成及び保存の方法が具体的に定められていること。
- (2) 法令上要求されている金融商品の適切な勧誘、説明及び書面交付を顧客に行えるよう営業の担当者等に適切に研修等を実施できる体制整備に関する規定が具体的に定められていること。
- (3) 内部管理に関する業務の具体的な運営方法及び社内における責任体制が明確に記載されていること。
- (4) 顧客情報を適正に管理するための方法や体制（例えば、組織・担当者の分離、設備上・システム上の情報障壁の設置、情報の遮断等）について、具体的に定められていること。
- (5) 非公開金融情報及び非公開情報の取扱いに関し、事前に顧客の同意を得るための措置について、具体的に定められていること。
- (6) 社内規則の内容を預金等媒介業務に携わる全役職員に周知徹底すること。

第6章 広告

第11条 当協会は、預金等媒介業務における協会員と一般消費者との取引については、景品規約第2条、第3条及び表示規約第3条から第13条並びに各規約の施行規則等（運用基準を含むものとする。以下、同様とする。）について、本規則等（本条、次条及び別途当協会が読替規則を定めた場合における当該規則をいう。）により読替えを行ったものを、当協会において自主規制規則の一部として指定するものとする。協会員は、これら読替え後の各規約等を含む自主規制規則を遵守しなければならない。

2 前項の読替えにあたり、景品規約第3条、表示規約第4条から第13条及び各規約の施行規則等において用いられる「銀行」の用語を「協会員」と読み替える。

第12条

1 表示規約第5条、第6条、第10条並びに同施行規則第5条、第6条、第11条から第14条の金利表示は、協会員が媒介において取り扱う銀行等が提供する表示規約第3条第4項の金融商品の金利の表示をいう。

2 表示規約第7条及び同施行規則第7条の景品類は、協会員が自ら提供する景品類をいうものとする。但し、協会員が、銀行が提供する景品類の内容を表示する場合には、自ら提供するものに加えて銀行が提供するものに関する表示を含めるものとする。

3 表示規約第8条並びに同施行規則第8条及び第9条における金利優遇等については、

銀行が行うものに加え、協会員が当該取引において行う手数料等の減免の表示を含めるものとする。

4 表示規約第9条及び同施行規則第10条における必要表示事項については、協会員が媒介する銀行のサービスに関する表示に加え、協会員のサービスに関する表示を含めるものとする。

5 表示規約第12条及び同施行規則第17条から第20条については、協会員の業務に関する比較広告及び協会員が媒介を行う金融機関等の提供する預貯金、貸付等に関する広告について適用するものとする。

6 表示規約施行規則第21条に定める自行内比較については、①協会員の社内及び②協会員が媒介する銀行等の行内の比較の場合に適用するものとして、協会員は①の場合には自社内比較の旨、②の場合には当該銀行等の名称を示した上で、当該銀行等の自行内比較である旨を表示するものとする。なお、同条第2項については、同条第1項を、協会員が銀行等を媒介して金融サービス仲介業を提供する場合に準用すると読み替えるものとする。

7 表示規約第13条については、第1項から第3項は協会員が媒介において銀行等の提供する商品の表示に関してのみ適用し、第4項から第9項については、協会員及び銀行等の業務に関して適用するものとする。