

特徴的な取組み事例
<「5. 顧客への説明態勢の整備、相談・苦情処理機能の強化」について>

	体制整備等にかかる特徴的な 取組み事例
(1) 銀行法等に義務付けられた、貸付契約、保証契約の内容等重要事項に関する債務者への説明態勢の整備	1. クレジットポリシー及び融資事務手続等行内規程の見直しを行う。 2. 融資契約書の複写化及び融資契約書への契約内容説明・契約書写交付記録欄の新設等融資契約書の見直しを行う。 3. 会議・研修等による内容の周知徹底を図る。【青森】 貸付形態や保証種類に応じた説明態勢を明確にし、顧客の知識及び財産の状況に応じた契約締結の客観的合理的理由の説明態勢について基準を制定する。 ・金銭消費貸借契約証書、保証約定書などの差入方式契約書類について、書面交付を行う体制を整備する。 ・具体的な説明方法および契約意思の確認方法などの内部基準を策定する。 ・行内研修会の開催により、レベルアップを図る。【東北】 事務手続に「重要事項に関する債務者への説明」に関する項目を盛込んだ(16年1月)のに加え、「重要事項説明の手引」の発行(16年8月)、店内研修会の開催(16年8月～)により、手続の浸透、態勢の整備を図った。【七十七】 当行の与信取引に関する基本的な姿勢やお客さまへ説明すべき事項などを取りまとめた「融資説明の手引き」を制定し、説明態勢の強化を図った。【山形】 融資契約に関する説明マニュアルの制定【東邦】 1. 説明態勢の具体的な事務取扱を営業店に示達した。 2. 研修(コンプライアンス・各種融資研修)において説明態勢の重要性を指示徹底した。 3. 貸出種類および保証等契約の類型に応じた説明態勢(マニュアル化)の整備を検討した。【関東つくば】 契約内容等重要事項の説明態勢整備の一環として、平成16年1月より、銀行取引約定書をはじめとする、ほぼ全ての融資関係契約書等の写しを顧客(債務者・保証人等)あて交付することとした。なお、写しの交付にあたっては債務者毎に「契約書等交付記録表」を作成し、確実に顧客に交付されるよう管理を実施している。【武蔵野】 クレジットポリシーをはじめとした行内規定の見直しを実施するとともに、お取引先向けの「担保・保証のQ & A」を作成するなど、説明態勢を整備。【東京都民】 ・説明態勢を事務規程に定め、勉強会等を通じて行内に周知徹底する。 ・説明者用の契約内容等の「説明マニュアル」を作成する。 ・各契約書に説明事実の記録を残す。【北越】 「顧客説明態勢マニュアル(与信取引)」の発刊を準備中(内容は決裁済だが、個人情報保護法対応を追加して、17年5月の発刊を予定)【北陸】 ・顧客の知識、経験及び財産の状況に応じた説明態勢に対する内部規定を制定し、それに伴い事務取扱要領を改訂、また説明事項に関するチェックリストを策定し徹底を図る。 ・現行の保証意思確認書を全面的に改訂し重要事項確認書とし、当該契約の重要事項を記載して説明し、その写しを当該契約者に交付する。第三者保証人を取る場合は、当該保証人に明確に説明し代位弁済の可能性についても周知徹底する。【富山】 顧客に対する説明責任・説明義務等の明確化を中心にクレジットポリシーを改訂。また、「融資取引に関する顧客説明マニュアル」を新たに制定し、行内における顧客説明を強化した。(具体的強化事項:ご契約内容等の書面交付、説明事項チェックシートの制定、融資謝絶案件記録書の制定、)【北國】 ○ H16.4 当行クレジットポリシーに「アカンタビリティ(説明責任)」の項目を追加。 ○ 事業性融資にかかる「説明態勢実施」について(11月より運用開始) < 顧客向け > ・説明資料制定(融資・保証・担保契約) ・説明確認書の制定 ・契約意思確認兼説明事項チェックシートの制定 ・商手、手貸、専用当貸取組時の貸出条件明示 < 行員向け > H16.10 営業店説明会を開催(11月より実施) H16.12 営業店臨店によるフォローアップ実施とともに下記を制定。 ・行員研修用説明ガイドブック ・契約意思確認記録書の作成ガイドライン ・事業性融資説明態勢Q & A 【福井】

1. 各与信取引に対し、契約内容に関する債務者及び保証人への説明のためのチェックシート作成 2. 貸出関連の商品内容やリスクを具体的に例示し、顧客に書面を交付して説明することも検討 3. 行内規則に基づき、行内研修等で厳格な運用を指導 4. 説明態勢を強化するため、貸出否認案件に関しては説明内容も含め営業店からの報告を求め、実施状況を本部で検証【大垣共立】
以下の取組を図るとともに、行員に対する研修・理解度テストを実施し、その遵守を徹底する。また、実行を管理するツールを策定し、実施状況をチェックする。 クレジットポリシーの改定(もしくは別途マニュアル等の社内規定制定)により、顧客属性や取扱商品に応じ、相手方の理解と納得を得ることを目的とした説明すべき事項を明示する。また、契約書(写)の交付等により貸付内容を通知する態勢を整備する。 保証契約に際しては、重要事項の説明書類を制定する 【十六】
「クレジットポリシー」(融資の基本理念と融資の取上基準)を改定し、「貸出条件」や「担保・保証の受入」、「融資申込の謝絶」等に関する取引先への説明義務の履行について明記した。【静岡】
・ 事務ガイドラインの改正に伴い、融資事務手続を改訂する(貸付契約、保証契約の内容等重要事項に関する債務者への説明態勢に係る記載を追加)。 ・ 社内の各会議において、説明態勢の重要性について研修を実施するとともに、各地域拠点での融資担当者ミーティングにおいても徹底を図る。【スルガ】
平成16年10月より、お客さまと銀行の対等性に配慮した新しい「銀行取引約定書」の利用を開始し、併せて、包括根保証の新規取扱いを廃止した。与信関連の契約書については、契約内容の説明によるお客さまの理解及び意思確認を厳格に行ったうえで交付することとし、説明態勢の充実を図った。【清水】
顧客向け説明態勢の整備については、規定並びに顧客説明手引書を制定のうえ、説明会を実施し、行内への周知徹底を図った。【三重】
「顧客説明マニュアル(与信取引)」を制定し、お客さまの納得が得られるような説明態勢づくりに努めている。【百五】
「与信取引説明マニュアル」の制定、「与信取引説明時」のチェックリストの制定、顧客向け「各種契約書の解説書」制定、「顧客説明態勢」に関する全店研修の実施【京都】
事務ガイドライン(現「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」)の一部改正に対し、関係部による組織横断的なワーキンググループを組成し、対応項目とスケジュールを決め、態勢整備に努めました。【近畿大阪】
・ 「クレジットポリシー」の改定と、実施状況の取締役会への報告 ・ 説明用の顧客向け配布資料の制定や、行員用の手元資料を作成 ・ 「意思確認兼説明内容記録票」の制定と、その記載方法の例示 ・ 新「銀行取引約定書」の制定および、関連契約書の改定 ・ 「与信に関する顧客説明ルール」を制定し、説明時の姿勢を明文化 【泉州】
・ 平成16年12月から各種契約書の書面交付を実施。 ・ 与信取引に関する説明マニュアルの作成及び行員研修の実施。【池田】
o 貸付契約全般に関する契約の見直しを行い、17年3月に融資審査マニュアル別冊として「与信取引にかかる顧客説明マニュアル」および「各種契約書の条文解説書」を制定し、顧客説明時の対応を体系的にまとめ、営業店に配付した。 o 与信取引にかかる顧客説明マニュアルは大別して、「融資や保証の契約締結時の対応」と「融資謝絶時の対応」を明記している。 併せて、与信に関する個人情報保護も整理し、顧客への説明態勢を整備し、営業店への説明会等を通じて周知・徹底を図っている。【南都】
顧客説明態勢全般についての見直しを行い、手続・マニュアル等の体系的な整備を実施した。【紀陽】
行内規程等を整備するとともに、全ての約定書類を順次見直し、見直しの都度、趣旨と顧客への説明方法の周知徹底を目的とした行内研修を実施して、適正な業務運営を徹底する。【但馬】
16年10月に「顧客説明マニュアル(与信取引編)」を制定し、お客様に対して説明が必要な内容、注意点等を明記し規定化するとともに、融資謝絶等を行った場合には本部へ報告することとし、説明態勢の把握を行っている。【鳥取】
o 行員向けの説明マニュアルに加え、契約内容を理解する上でのポイントを解説する顧客交付用の小冊子を制定した。 o 契約内容の説明時に、お客様(債務者・連帯保証人・担保提供者)の内容理解に資するよう、この小冊子を交付し、わかりやすい説明を行うよう、心掛けている。 【山陰合同】
・ 銀行の営む全ての業務についての説明態勢を規定する「勧誘・説明規程」を制定。 ・ 「与信取引に関する説明マニュアル」を制定。 ・ 「保証意思ならびに担保提供意思確認記録表」を重要情報説明の証跡を残す様式に改定。【中国】
説明義務遂行マニュアルの策定 【広島】

	・保証内容、貸付内容、担保設定内容について、地域金融円滑化会議における意見交換の内容を踏まえながら、契約に応じた説明すべき重要事項を本部が呈示し、顧客に対する説明義務の履行を証する手段を、検討・実施する。また、顧客申し込み内容の謝絶時における、営業店対応態勢についても整備する。 ・実施状況については、引き続き監査部臨店検査、内部検査により、確認する。【山口】
	融資取引にかかる説明義務に関する事項を盛り込んだ融資規程を制定するとともに、説明義務についての通達等を発信し態勢を整備した。またコンプライアンス担当者研修会等の行内研修等において、融資取引における説明義務について周知徹底を行った。【阿波】 クレジットポリシーを改定し顧客説明についての基本方針を明確化した。また、融資支援システムにより、交渉経緯（取上、謝絶）の記録を一元管理する仕組みを構築した。【百十四】
	与信取引に係る顧客への説明態勢を整備する一環として、説明態勢の強化と改正民法に基づく新しい根保証制度に対応した「与信取引に係る説明マニュアル」および「契約内容説明書」を平成17年3月に制定するなど、顧客への説明態勢の強化に取り組んだ。【伊予】 平成16年6月に、話法例示集、Q&A などを含めた「与信取引における説明義務遂行の手引き」を制定し、以後集合研修や各種会議の場を利用して行員に対する啓蒙を続けております。【佐賀】
	与信取引に関する全行的な説明態勢の確立を目指し、行内マニュアル等規則の整備および行内への周知徹底を図りました。【親和】
	事務ガイドラインに沿った「説明マニュアル」や借入等に関する「ご契約内容説明確認書」を制定し、説明態勢を整備した。また、説明責任について各種研修や通信講座により徹底を図った。【大分】
	1. 外部に委託して、CS調査を実施(15年9月、16年3月) 2. 住宅ローン用金銭消費貸借契約証書等についても、保証人の控えの追加と契約内容の説明を受けたことを確認する欄を設ける等、説明したことの確認ができるよう改定を行う。 3. 「顧客への説明態勢」に関して全行的に理解するため、顧客への説明態勢に関するマニュアルを作成する。 4. 事務統括部主催の「新任融資役席者研修」、審査部主催の「融資担当者研修」等を利用し、「顧客への説明態勢」に関する研修を実施する。【宮崎】
	・平成15年度下期より、事務ガイドライン改訂の趣旨を徹底すべく、関連規定、帳票類を整備し定着への取組を強化している。 ・契約当事者（債務者および保証人・物上保証人等の利害関係人）への内容説明を実施した旨を証する「融資契約に関する重要事項説明確認書」を制定した。 ・顧客苦情トラブル発生防止強化のため、重要事項として苦情事例を融資業務研修カリキュラムに取り入れ、類似事例の再発防止に努めた。 ・これまでの説明態勢の規程類に加えて、顧客の知識、経験等の状況を踏まえ、補完的ツールとして、勘定科目別、担保・保証別の顧客向け説明資料を作成した。【琉球】
(2)相談・苦情処理体制の強化	1. 「苦情・トラブル・要望メモ」「貸し渋り・貸し剥がしご相談コール」による申出に基づき、速やかに関係部署に事実関係調査と対応を指示する。 2. 当該店に事実関係の確認、関係部署との協議、申出人へのフォローを指示し、対応後の結果確認を実施する。 3. 「地域金融円滑化会議」参加による情報収集、意見交換を通し相談・苦情処理機能の強化を図る。【北海道】
	1.全取引に係る「苦情・トラブル等対応マニュアル」の制定と全店配布の実施。 2.未然防止・再発防止を念頭においたケーススタディ方式での各種会議、研修を開催。 3.「反社会的勢力対応マニュアル」の制定と全店配付の実施。【青森】
	顧客からの苦情・事故の事例につき、事例集を配布したほか、行内イントラに随時掲載。苦情・相談に関する情報を行員全員が共有することで、顧客満足度向上に活かしている。【荘内】
	お客様相談室内に寄せられた苦情事例や対応等を営業拠点宛て還元し、同様の苦情の発生防止・CS向上に取り組んだ。 融資取引に関する苦情・相談の受付体制を強化するため、お客様相談室内に「融資ホットライン」を設置した。【常陽】
	受付けた相談・苦情の業務別・原因別分析を行い、担当役員・関連部・営業店へ分析結果の定例報告を実施するとともに、苦情事例集を作成し、再発防止資料として活用したほか、事務管理に関する研究会等で苦情研修を実施。【群馬】
	融資ホットラインを創設し、お客様からの融資に関する相談・苦情を一元的に管理し、クイックに対応できる体制とした。【千葉】
	1. 16年4月に、総合事務部内にあった「お客さまサービス室」を独立した部外室として「お客さまサービス推進室」に改め設置し、苦情担当も増員した。 2. 「苦情・トラブル対応マニュアル」の改訂。 3. 本部関係部において、苦情の対策・再発防止策を協議する「苦情連絡会」を開催。 4. 苦情事例を営業店に還元。 5. 研修による苦情トラブル発生防止・初動対応等の指導。 6. 苦情発生時における「お客さまサービス推進室」への迅速な報告と早期解決へ向けた本部・営業店の連携強化。【千葉興業】
	・「相談・苦情案件」の報告徹底および態勢整備改善のモニタリング強化。 ・新規開始時の照会徹底による反社会的勢力との新規取引の遮断強化。 ・不審口座のシステム抽出等による「疑わしい取引の届出」の一元管理化。【横浜】

	「貸し渋り・貸し剥がしと捉え苦情となったもの」を本部報告基準に追加し、実態把握のため支店アンケートを定期的実施。 地域金融円滑化会議に参加の上、各種情報等を参考とし、当行処理体制の強化に活用。 苦情全体をリスクと捉え、リスク管理委員会の下部組織を設置し、説明態勢・再発防止体制を強化(苦情再発防止小委員会)。【第四】
	1. 苦情対応部署を「お客様サービスセンター」から「お客様サービス室」へ組織改定し1名増員、「課」として独立するとともに「顧客からの苦情・要望等の受付・処理」業務に「関係部への改善策の検討・実施の指示・管理」業務を加え、迅速な対応を一元的に行うようにした。 2. 「苦情等対応マニュアル」を改定、苦情等への適切な対応、不当請求等の防止に活用するよう徹底した。【山梨中央】 当行では従来より、顧客への説明・相談・苦情処理態勢につき万全を期すべく取り組んでおります。【滋賀】
	苦情、トラブル等の報告方法の改正/ルールの明確化【広島】
	15年7月「意見・苦情記録票」の本部報告基準を厳格化 15年10月「クオリティ統括部」の新設 16年度 苦情対応研修会16回、従業員向け接遇研修会71回、支店長向け顧客サービス研修8回等を実施 16年4月「意見苦情記録票」、7月「お客様ご意見カード」改訂 16年5月「苦情トラブル対策会議」を新設し、26回開催。協議94件、対策実施45件 16年12月「顧客アンケート」実施。総回答数約1,800件 苦情等情報共有のため「事例ニュース」発出16回、支店長へ毎月、苦情事例全件送付(17年1月以降)【福岡】
	苦情の原因分析、改善等の実施【肥後】
	1. 外部に委託して、CS調査を実施(15年9月、16年3月) 2. 住宅ローン用金銭消費貸借契約証書等についても、保証人の控えの追加と契約内容の説明を受けたことを確認する欄を設ける等、説明したことの確認ができるよう改定を行う。 3. 「顧客への説明態勢」に関して全行的に理解するため、顧客への説明態勢に関するマニュアルを作成する。 4. 事務統括部主催の「新任融資役席者研修」、審査部主催の「融資担当者研修」等を利用し、「顧客への説明態勢」に関する研修を実施する。【宮崎】
	苦情・事務ミス データベースにて、苦情等のデータを蓄積し、行内で情報の共有化を図るとともに、苦情・事務ミス対策協議会を定例的に実施し、苦情等の分析、対応策協議を本部横断的に実施している。【鹿児島】

(別添7 -)

「機能強化計画期間中の評価」および「今後の課題」
<「5.顧客への説明態勢の整備、相談・苦情処理機能の強化」について>

	機能強化計画期間中 (2年間)の評価	今後の課題
北海道	1.「貸し渋り・貸し剥がしご相談コール」で受付けた事案の処理体制は確立出来た。 2.「地域金融円滑化会議」で収集した情報は関係部署との意見交換を通し相談・苦情処理機能の強化に活用出来た。	普段からの取引先に対する各営業店での取組方針の説明責任と、交渉力の強化が今後の課題。
青森	1.クレジットポリシーは、健全な融資慣行の確立並びに顧客への説明態勢の整備の観点から見直しを行い、16年10月に改定実施。融資事務手続は、与信取引の内容説明や顧客の状況等に応じた説明態勢の確立を図るため見直しを行い、17年3月に改定実施。これまで以上に顧客の状況を踏まえた説明態勢の整備を図った。 2.融資契約書は、主要な契約書の複写化の対応を行い、17年4月から実施。顧客への契約内容説明・契約書写交付記録欄を設けた「融資契約に関する説明事項確認書」を新設3.顧客への契約内容等重	1.営業店苦情等受付記録簿による全ての苦情等の本部把握と一元管理態勢の構築を推進。 2.営業店へ毎月の全店の苦情等の具体的事例を還元し、未然防止・再発防止に効果を発揮。 3.地域金融円滑化会議での情報を営業店へ還元し、対応策、改善策の迅速・効率的な対応を推進。
みちのく	「融資否決対応マニュアル」、「融資契約説明規程」を制定し、融資契約等重要事項に関する説明態勢が整備・確立されたことから、相応の成果が得られたと考える。	「融資否決対応マニュアル」、「融資契約説明規程」を制定し、融資契約等重要事項に関する説明態勢が確立されたものであるが、各種法改正等を受け、よりの確な説明対応が求められてきている。よって、今後は説明ツール等を随時見直すなど、説明態勢の再構築が必要である上、営業店担当者が正しく運用して行くために、規程等内容についての研修会を定期的実施して行くことが当面の課題であると認識している。
岩手	個別計画に盛り込んだ規程の制定や改正を概ね計画通りに実施した。	規程内容の周知徹底を図っていく。
東北	説明態勢に必要なマニュアル等の内部基準は整備されたものと評価。	研修会の継続実施による説明レベルの向上が課題。
七十七	事務手続の改正、「重要事項説明の手引」の発行、研修会の実施に加え、内部監査の強化により、重要事項に関する債務者への説明態勢が整備された。	水準の高い説明態勢の保持。
秋田	債務者への説明態勢については、事務ガイドラインに示された事項について対応・体制整備が完了。	相談・苦情等処理体制については、今後さらなる強化をはかるため、受付窓口の増員等の措置をとる。
北都	「クレジットポリシー」の全面見直し等による顧客説明態勢整備に注力。相談・苦情処理機能の強化については、基準の制定および苦情トラブル事例・統計の情報還元により再発防止を徹底。	各部の連携、検証精度の向上による顧客説明態勢、相談・苦情処理態勢の更なる強化。
荘内	与信取引に関する顧客への説明態勢について手続きを明定し、与信取引に関する顧客への説明態勢が整備された。苦情・相談受付体制の整備により、時間を経過せずに苦情・相談を集約し、行内で共有する態勢が整備された。	説明会や営業店への臨店指導を通じ、顧客説明態勢と苦情・相談処理機能を恒常的に強化していく。
山形	顧客への説明についての内部規程等の整備は進展した。	営業店における実効性の確保、営業の現場での適切かつ十分な説明の実践の徹底が課題である。
東邦	「与信取引に係る説明マニュアル」を制定するとともに、各種会議や研修等で説明態勢整備の重要性ならびに運用の徹底を指導を行っており、整備は進んでいる。	17年4月より、「個人情報保護法」の施行ならびに「民法改正に伴う根保証制度」の改正が実施されており、これらの対応を含め与信取引に係る説明態勢の整備と運用の徹底を図っていく方針。
常陽	相談・苦情への受付体制、及びその分析・対応の体制を整備したことにより、苦情件数は14年度比約2割減少した。また、融資取引に関しても、「融資取引の説明マニュアル」を策定し行内への徹底を図るなど、お客様への説明態勢が整備された。	お客様の意見・苦情は、当行にとって貴重な財産である。寄せられた意見や苦情等の事例や分析結果を還元し、CS向上に役立てていく体制はほぼ定着したが、今後はそうしたお客様の声の蓄積・分析を強化し、商品やサービスの見直し等に活用していくための体制を整備していく。
関東つくば	顧客説明責任に関するマニュアル制定および研修等による店内整備態勢を構築した。	融資の謝絶や取引関係の見直し等の際に十分な説明も行われていない事例もみられ再徹底を図る。
足利	融資に係る重要事項の説明に関し、「確認書」(お客さまからいただくもの)を制定するなど、お客さまへの説明責任の徹底をはかった。 相談・苦情については、事例の把握・分析を行い、再発防止に向け、解決策の検討、行内での情報共有化につとめた。	全行レベルで説明態勢の強化をはかってきたが、まだ満足の行く水準には至っていない。 引き続き、お客さまに対しては、密度の濃い意思疎通・コミュニケーションを重視し、説明責任の徹底につとめる。
群馬	相談・苦情処理態勢は概ね整備されており、発生した相談・苦情に対しては、迅速・誠実に対応し、解決を図るとともに、苦情事例集を活用した研修を実施するなど、相談・苦情処理態勢を強化した。	現状の苦情処理態勢の維持・継続および充実・強化
武蔵野	顧客に対する融資契約時の説明にあわせ、契約書等の写しを交付することで説明態勢の充実を図るとともに、与信業務関係の方針・規程等を改正し、行員に趣旨徹底を図った。また、説明義務の履行状況を監査部の検証項目に組入れ、態勢面の実効性を確保した。以上により、当初計画事項をほぼ達成でき	説明義務にかかる各種手続については、通達等による徹底は図られているものの、マニュアル等による規定化が未了であること、また、現在、金銭消費貸借契約証書や担保設定契約書に関する顧客説明資料を作成中であり、更なる顧客説明態勢の充実に向け、これらの整備に取り組む。
千葉	融資ホットラインを設置したほか、各種マニュアルの整備や研修・勉強会の開催により、説明態勢の整備が進むとともに、お客様からの苦情も減少した。	行内研修の充実と本部各部による営業店指導を継続し、相談・説明能力を高め、苦情の発生を防止していく。
千葉興業	1.苦情担当部署の独立及び増員により、苦情対応及び苦情分析の強化が図れた。 2.本部として対策・再発防止策が必要な案件は、「苦情連絡会」等関係部と協議して対応を図り、本部の苦情処理体制を構築した。 3.苦情・トラブル対応マニュアルを改訂したほか、研修等により営業店の苦情体制の構築、初動動作・再発防止策の重要性の徹底が図れた。	1.苦情の分析がまだ不十分であり、今後データベース化を図り分析力を向上させる。 2.苦情の分析力向上により、真の原因を把握し、再発防止策の徹底・強化を図る。
東京都民	概ね計画通り与信取引に関する説明態勢整備、苦情処理体制の強化を図ることができた。	引き続き与信取引に関する説明態勢整備、苦情処理体制強化を図っていく

横浜	・「貸し渋り・貸し剥がし」に関する苦情・相談案件の報告・対応の体制を明確化し、また反社会的勢力情報データへの照会徹底による新規取引の水際での遮断が図られた。 ・預金口座の不正利用防止への注意喚起や、システムを活用した非対面取引での疑わしい取引の抽出の管理強化が図られ、「疑わしい取引の届出」の増加につながった。	今後は、実効性確保の点から、より一層の本支店間での情報の共有化が可能となるよう行内監査・臨店指導を強化する。また、報告内容の事実確認および対応策の検討を迅速に行っていくための関連部との連携強化を図る。
第四	・15年度より貸し渋り・貸し剥がしと捉え苦情となったものの本部宛報告を義務付け、実態 把握の調査を実施。 ・地域金融円滑化会議への定期的参加。 ・リスク管理委員会の下部組織を設置(苦情再発防止小委員)	より一層十分な説明態勢の構築。
北越	・事務規程を改正(16/4月)し、説明マニュアルを作成(16/5月)、契約書様式を改正(16/5月)し説明態勢を整備した。(計画どおりに進捗) ・検査および営業店臨店により意識付けの徹底を図った。	説明態勢の維持・向上のため、自店検査を通じて説明義務の履行状況をモニタリングする方針
山梨中央	1. 苦情・要望等発生都度報告により、本部と営業店間での苦情内容等の早期共有化、対応策の検討と営業店指導の強化、再発防止への対応等苦情処理体制を確立した。 2. 受付けた苦情・要望等は毎週「苦情・事務ミス等検討会」で関係各部により、原因の分析・問題点・対応策について検討を行い、改善策の検討依頼および改善対応の追跡を行っている。また、再発防止策として、営業店で未然防止を図る上で参考となる事例を取り纏め「最近時の苦情事例」として営業店に還元	「苦情事例」の還元資料への記載事項について検討し、営業店に対して還元すべき内容の改善を図る。
八十二	苦情・トラブル事例の開示によりCSに対する意識と再発防止意識のレベルアップが図られてきている。	本部の臨店指導を通じて融資に関する説明の徹底について指導を継続する。店頭におけるお客さま対応の外部モニタリングを実施する。
北陸	苦情・トラブル等の受付、迅速な処理体制の充実に努めるとともに、実例を中心とした要因分析や対応等を還元して、未然防止・再発防止に注力してきた。また、苦情・トラブルは説明不足に起因する事例が多いことから、発刊準備中のマニュアルについても、内容の充実に取り組んでいる。さらに、振り込め詐欺や架空請求等の被害防止にも、成果が上がった。	「顧客説明態勢マニュアル(与信取引)」の周知・徹底に努めて、相談・苦情処理体制のさらなる強化を図るとともに、コンプライアンスの徹底、3S運動(整理・整頓・清掃)等を通じてCS向上を図っていく。
富山	与信取引に関する顧客への説明態勢及び苦情・苦情処理機能に係る行内規則を制定・苦情処理規定の改訂・説明態勢の明確化、定着化を図るべく、行内研修の実施、通信講座の受講等を行なった。	・顧客への説明態勢の内部規則を制定したが、更なる明確化と定着化へ向けた研修の充実が課題である。 ・顧客控の交付を確実にするため、金銭消費貸借契約書他、諸約定書の複数枚化と規定内容の充実が課題である。 ・説明態勢のマニュアル化、様式編の一部見直し等による実効の確実性を高めることが課題である。
北國	顧客への説明態勢については、融資事務の変更を行うとともに、店内研修や集合研修を通じ周知徹底を図ったことにより、管理職から一般行員までその重要性が認識されたと評価している。	チェックリストの点検、またヒアリングを行っているが、更に実効性を確保するため、動態検査のモニタリングの方法等を検討していく必要があると考えている。
福井	「説明態勢整備」については、対顧客向け、対行員向けともに実施スケジュールどおり実施された。	形式的には整ったものの必ずしも満足いくものではなく、かつ、実施後の時間的経過も短いことから、今後、運用の定着を図りつつ発生した問題点を集約して適正な補正を加えていくことに注力していく。また、「保証制度見直し」については、H17年4月より運用を開始しており、旧保証契約の期限がH20年3月末日となることから3年間で全ての保証契約を更改する必要がある、営業店指導と進捗状況のフォロー
大垣共立	集中改善期間中に報告のあった貸出否認案件の検証においても「貸し渋り、貸しはがし」と思われる案件はなかったことから、説明責任は相応に果たされる態勢が整備されてきたものと評価している。	・貸出否認案件にかかる本部への報告、および、本部での管理・検証を継続する。 ・「融資取引説明マニュアル」および「融資取引説明項目チェックシート」を実状に合わせ適宜見直しする。
十六	○顧客への説明態勢の整備 - 下記(1)(2)の対応を実施し、全営業店に対し、啓蒙を図っており、計画どおり進捗している。 (1)説明責任履行体制の整備状況 ・マニュアル等の制定により融資取引時における顧客属性や取扱商品に応じた説明事項を明確化した。 ・以下の取組みを行い、説明態勢を整備するとともに周知徹底を図った。 ア) 集合研修・店内勉強会での行員に対する研修 イ) クレジットポリシー等のマニュアル・規程の改廃 ウ) 契約書(写)の交付等による貸付内容説明態勢整備 エ) 保証契約における重要事項の説明書類の制定 (2)説明責任履行関連規程の整備状況 ・「クレジットポリシー」の改正(平成16年2月) ・「標準手続 融資事務規程」の改正(平成16年5月) ・「融資に関する説明マニュアル」の制定(平成16年5月) ・「銀行取引約定書・保証契約の説明パンフレット」の制定(平成16年5月) ○相談・苦情処理機能の強化 新たに制定した「融資交渉報告書」の定着により、貸出関係の説明不足を要因とした苦情が減少した。ま	○顧客への説明態勢の整備引き続き、研修等を利用した営業店への指導と臨店調査により履行状況の確認を実施しながら、周知徹底を図っていく。 ○相談・苦情処理機能の強化 各取組策について、継続性を持たせることが課題である。
静岡	・「クレジットポリシー」への取引先に対する説明義務の明記や、通達による行員への徹底、融資関係書類の複写化などにより、顧客への説明体制の一層の整備が図られた。 ・また、苦情対応規程の改定による報告ルート等の見直し、苦情のコンプライアンスグループへの報告の徹底などのほか、モニタリング態勢を強化し、再発防止に向けた行内体制が強化できたものと評価している。	・説明義務履行については体系的に整理されたマニュアルを作成し、行員の行動基準を明確化するとともに、今後も説明義務の履行について継続的にモニタリングし、コンプライアンス重視の組織風土を醸成していく。 ・苦情対応記録簿のデータベース化により分析を高度化し、実効性のある再発防止策の立案・実施を行い、苦情件数の減少に努める。

スルガ	・お客さまへの与信取引における説明態勢の整備として、銀行取引約定書および保証約定書を改訂するとともに解説書を制定し、お客さまが契約書の内容を容易に理解できる態勢を構築できた。 ・事務ガイドラインの改正に即応して、融資事務手続等の改訂を行い、社員研修等の実施によりお客さまへの説明態勢の整備を行った。 ・相談・苦情処理機能については、社内における仕組みを構築できた。	・お客さまへの与信取引における説明態勢をさらに拡充させ、今後も継続して、お客さまが十分に理解できる説明態勢を構築していく。 ・相談苦情処理機能については、社内管理プロセスの的確な運用を徹底し、コンプライアンスの観点から、利用者保護や利用者利便の向上を引き続き強化していく。
清水	・クレジットポリシーの策定に始まり、新しい銀行取引約定書や包括根保証の廃止等、お客さまへの説明態勢の強化が徐々に進展している。 ・法律の改正に基づく、融資事務及び保証制度の改定にあたっては、行内説明会や店内勉強会による全行員の理解を徹底するなど、迅速に対応できている。	・約定書の改定や説明会の実施など行内的な整備は図れているが、実際にお客さまに対する説明責任が果たされているかといった運用面の検証が必要。 ・予定していた「融資説明マニュアル(仮称)」を早急に策定し、説明義務に関する行内規則を体系的に整備する。(クレジットポリシーは策定済み)
三重	顧客向け説明態勢の整備については、規定並びに顧客説明手引書を制定のうえ、説明会を実施し、行内への周知徹底を図った。 相談苦情受付体制についても、苦情の本部宛報告範囲の拡大、行内での苦情情報の共有化、勉強会の開催等の体制整備を図った。	顧客向けに適切な説明を行うことを引き続き徹底していく。 相談苦情受付体制についても一段の整備を図っていく。
百五	順調に進捗した。	現状の取組みを継続・高度化し、お客さまへの説明態勢の整備および相談・苦情処理機能の更なる強化を図っていく。
滋賀	・通牒、総務部ニュース、本部研修を通じ「苦情処理基本方針」の徹底を図るとともに、「苦情・トラブル対応策検討会」を毎月開催して要因分析を行うことにより、トラブルの未然・再発防止につなげることができ	・苦情・トラブルに関する情報一元管理や未然・再発防止対策の更なる徹底。 ・滋賀県銀行協会とも連絡を密にし、なお一層苦情処理態勢を強化する。
京都	「顧客説明態勢」については上記の具体的施策記載のとおり、この機能強化計画期間中に基盤整備が完了した。	上記基盤を活用しての実効性確保を図っていく必要がある。
近畿大阪	「与信取引に関する説明マニュアル」の制定で若干のスケジュール調整を行ったが、全項目の対応が概ね予定通り完了しました。	研修の開催など、営業店での定着化に向けた取組みを継続して実施する必要があると考えております。
泉州	・融資関係の契約書や、これに伴う担保契約書・保証書の写し交付等による、契約時点での説明・意思確認態勢の見直し実施 ・「銀行取引約定書」の文言を見直しおよび、双方署名方式へ見直しを実施し、関連契約書と合わせて切り替え ・各種研修・会議にて、与信取引の説明態勢のポイントを徹底	・内部牽制機能の整備による説明態勢の運用状況の確認と、徹底が必要 ・新しく制定した説明態勢上のルールを、各種マニュアルへ反映 ・包括保証徴求先に対する保証書切り替え対応
池田	平成16年12月に各種契約書の書面交付を実施しております。また、与信取引に関する説明マニュアルの作成、行員研修の実施により態勢整備完了致しました。	行内研修を通じ、更なる態勢強化を図ってまいります。
南都	○この2年間は、保証・担保契約の厳正化を図るため、「融資先および保証・担保提供者への説明の厳正化」、「契約書への本人自署および保証・担保提供意思確認の徹底」の2点を柱として、営業店に通達するとともに、支店長会等で周知・徹底を図ってきた。 ○16年度では、更に周知・徹底を図ることを目的に、貸付全般に関する顧客説明時の明確化を図り、上記の「与信取引にかかる顧客説明マニュアル」および「各種契約書の条文解説書」を制定した。 以上により、態勢は十分なものとなったと史料している。	態勢は十分に整備したものと考えており、また支店長会、営業店説明会等において、機会を捉えて顧客に誤解を与えない明確な説明を行えるよう示達している。 今後はさらに、各種研修・営業店勉強会で顧客説明マニュアルを十分に活用し、行員の顧客説明能力の向上を図る。
紀陽	従来規程が整備されていなかった、説明態勢について、クレジットポリシーをはじめとして、規程等の面における態勢整備は整った。 相談・苦情処理についても、経営陣および営業店に対する報告、事例還元や再発防止に向けた営業店での研修等態勢整備は整った。	行内への啓蒙を図るため、諸会議や研修等を通じて、重点的に取り組み、さらなる態勢の強化を図っていくことが課題である。
但馬	「顧客説明マニュアル(与信取引編)」の制定、約定書類の順次見直し、研修会の実施等により、当初の計画どおり進捗した。	顧客説明態勢の実効性を確保するため、監査機能を強化する。
鳥取	「鳥取県地域金融円滑化会議」へ積極的に参画し、関係機関との情報共有、対応処理能力の強化に取り組んだほか、苦情内容の対応状況・分析結果を営業店に還元し勉強会を実施するなど、相談・苦情処理機能の強化に努めるとともに、与信取引の際の説明マニュアルについても作成し、お客様へ適切な説明ができるよう体制整備を行った。	今後についても、お客様の意見・要望を真摯に受け止め、適切な説明や相談に応じることができるよう、更なる行員のレベルアップを図っていく。
山陰合同	社内規定の改定・顧客説明マニュアルの制定、顧客交付用説明資料の制定により、与信取引に関する顧客説明のフレームワークの整備を図り、また適切な運営が行われるよう営業店説明会や研修等を実施、内部監査も開始し、概ね計画通りの取組みを行った。	整備を図った顧客説明態勢の一層の浸透・徹底を図るとともに、顧客ニーズに応じた適切な説明を実施し、また一層わかりやすい説明を心掛けることが課題である。
中国	態勢は概ね整備できたと考えている。	今後は銀行業務全般について再チェックを行い、必要に応じて説明態勢の充実を図る予定である。
広島	マニュアルの策定/事務取扱要領の改正/研修等の開催により態勢強化に一定の成果	苦情等については、顧客との相互理解の向上と一層の説明態勢の強化に取り組む
山口	「与信取引に関する説明要領」を作成するとともに、全店宛に配布を行い、説明事項の徹底を図るとともに、「説明記録書兼意思確認記録書」を制定し、契約時の説明事項について明確化した。	・内容についての全店向け説明会が17年4月以降となり、今後の浸透が課題。 ・今後は監査部臨店検査、営業店内部検査の実施状況を検証しつつ、必要に応じて「与信取引に関する説明要領」の改訂も検討する。
阿波	債務者への説明ツール「融資取引のしおり」や「融資謝絶一覧表」を制定し、融資契約締結時や謝絶時等における説明態勢の整備を確立し、各種研修会や数回の通達の発信により「説明義務」の履行を徹底した。	今後は、制定した顧客説明義務態勢のフレームワークおよび運用のモニタリングと検証を行い、厳正な運用を徹底していく。
百十四	クレジットポリシーの改定、与信取引における顧客説明の手引を制定し、顧客説明についての基本方針を明確化したほか、融資支援システムにより、取上時、謝絶時の記録を一元管理できる仕組みを整備した。また、包括根保証の廃止等にも取り組んでいる。	融資支援システムの有効活用などにより、与信取引における説明態勢を実務の細部に渡り定着化させる。

伊予	「与信取引に係る説明マニュアル」および「契約内容説明書」を制定したことによって、貸付契約・保証契約等の内容等重要事項に関する顧客への説明態勢の整備は概ね完了したものと認識しているが、今後も継続して周知徹底に努めたいと考えている。	従来から融資関連の行内研修にて、説明責任の重要性等について周知徹底を図っており、今後も継続して実施する必要があるものと認識している。
四国	「顧客への説明態勢の整備」、「相談・苦情処理機能の強化」とも、ほぼ計画どおり実施をしてきた結果、態勢は整ったきたと考えている。	「顧客への説明態勢の整備」については説明担当者の一層のレベルアップをはかるとともにマニュアル類の充実を図っていく。 「相談・苦情処理機能の強化」は行内の意識をさらに高め、継続して取り組んでいく。
福岡	当初計画で予定していた施策は十分に実施達成できた。 インフラ面と運用体制顧客からの意見要望等を取り込む仕組み、分析、改善策の策定と実施体制等を構築	これまで実施してきた各施策や構築した仕組みを継続的に運用し、改善し続けること、および今後発生する問題等にスピーディに対応することが課題。
筑邦	15年7月公表の事務ガイドラインに基づいて現状の態勢を検証し、「融資説明態勢の基本マニュアル」及び「融資説明事例別帳票記載要領」を作成するなど、与信取引に係る顧客説明態勢を整備した。また、保証約定書等を改定を実施する等一層の説明態勢の整備に努めている。	取引先との真の信頼関係を構築するためにも苦情やトラブル処理態勢の整備と説明態勢と内部管理態勢を、更に充実させていく。
西日本シティ	「融資顧客対応マニュアル」の制定及び営業店への徹底により、顧客への説明態勢は強化されたと評価しております。また、「苦情事例集」の内容充実を図るとともに、広く行内に情報還元することで、苦情処理機能は強化されたと評価しております。	営業店監査や苦情事例の分析を通して、問題点の把握や実効性の更なる向上を図ってまいります。
佐賀	本件における行内整備は一応整備されつつあるとの認識だがまだ行員の意識レベルには不十分なものと考えている。今後も説明不足に起因するトラブル等が発生しないように、集合研修、通信講座の継続による定着や関連部との連携等により、行員の意識への浸透を図っていききたいと考えている。	本件における行内整備は一応整備されつつあるとの認識だがまだ行員の意識レベルには不十分なものがとを考えている。今後も説明不足に起因するトラブル等が発生しないように、集合研修、通信講座の継続による定着や関連部との連携等により、行員の意識への浸透を図っていききたいと考えている。
十八	「融資の基本方針(クレジットポリシー)」「融資規定」を改定し、説明責任の重要性について明記しました。(16年6月、7月)また、各種会議、研修等において説明義務、意思確認の重要性について徹底を図りました。また、17年4月に施行された「個人情報保護に関する法律」への対応を図るべく、各種帳票を改定するとともに、融資事務説明会を開催し周知徹底を図りました。苦情分析の強化と早期対応を図るべく、毎月「苦情に関する報告会」を実施しております。また、支店長会議、事務管理会議等各種会議において苦情の具体的事例を示し、再発防止を徹底しております。CS運動の一環として全店一斉の「店頭アンケート」を実施し(16年5月)、その結果を営業店にポスター掲示しました。また、顧客からの意見・要望を吸収するため、「アンケート投入BOX」を全店に設置しました。(16年8月)	今後も、各種会議・研修等を通じて引き続き説明責任の重要性を啓蒙するとともに、内部監査・自店検査を通じて徹底状況の検証を実施してまいります。また、CS運動の強化と苦情事例の還元・活用により苦情の削減に努めてまいります。
親和	・体制面の充実・強化については、行内規定の整備や苦情受付窓口の強化など、ほぼ当初計画どりの取り組みができました。 ・運用面についても、十分な顧客説明や適切な苦情対応を意識した周知徹底に取り組んできたことから、説明態勢の定着が図られているものと評価しています。	金融機関の債務者に対する説明責任は今後益々加重される方向にあり、規定やマニュアルを常に最新のものにメンテナンスしておくとともに、その遵守状況やコンプライアンス面については、「お客さま相談室」との連携強化に加え、監査部の営業店総合監査を通してモニタリングを行います。
肥後	15年10月から苦情等の報告方法をパソコンでの報告に変更。店別、原因別、原因者別等のデータベースを蓄積し、未然防止やサービス改善への活用を開始した。	苦情等を分析し、サービス改善に生かす体制を更に強化していくため、担当部署の機能強化が課題。
大分	・「説明マニュアル」「ご契約内容説明確認書」等の制定により説明態勢の整備が図れた。 ・「地域金融円滑化会議」への参加による情報収集、また、「貸出金関係苦情・トラブル報告書」等の制定により、相談・苦情処理への対応が強化できた。	「説明マニュアル」の活用等、各取組みの徹底・定着化を図っていく。
宮崎	1. 営業店長を筆頭とした行員への「顧客への説明態勢」に関する説明会実施、階層別のセミナー実施、通信講座の受講啓蒙、事務統括部の臨店指導時の説明等によりその主旨と重要性の認識が浸透してきた。 2. 「与信取引説明マニュアル」に沿った事務取扱のなかで不備事項があれば事務部門表彰項目から減点することとしたため、事務管理のうえからも行員の意識付けは高くなってきた 3. 関係各部の連携により、個別案件の迅速かつ誠実な対応に努め、苦情事例紹介・注意喚起・CS調査等により再発防止、CS向上を図った。	1. 本部主導による周知徹底により「顧客への説明態勢」については意識面では充実してきているが、実務においては、顧客の確認印漏れ等が依然として発生しており、引続き指導を継続していく。 2. 平成17年4月1日～完全施行の「個人情報保護法」「民法の一部改正に伴う根保証制度の改定」等顧客に充分説明を要する事項が増えているため、事務統括部にて随時、営業店へ注意喚起を行っていく。 3. 今後も引続き関係各部との連携を密にし、相談・苦情処理体制の強化に努める。 4. 個人情報保護法の施行を受け、顧客情報管理にかかる苦情等の説明体制の整備・強化を図る。
鹿児島	苦情・相談に係る現体制を堅持し、また融資取引の説明態勢の整備を図ることで、当初計画通りの対応を実施した。	これまで整備・強化した態勢について、営業店における実効性の更なる確保、コンプライアンス態勢の強化を図るべく、今後も営業店指導を継続していく。
琉球	・顧客説明態勢の強化等は喫緊の課題と認識しており、営業店事務水準の向上に向け取組中である。 ・規程類の制定はほぼ終了しているが、顧客苦情等にもみる初歩的なミスの散発は発生しており、特に「説明不足」に対する苦情が多く、また「顧客の一方的申出」も説明不足と関連するため、研修時には留意して事例情報の共有を図っている。	・17年度の研修においても、引き続き顧客苦情トラブル発生防止強化のため、重要事項として苦情事例をカリキュラムに取り入れ、類似事例の再発防止に努める。 ・本部による営業店への臨店および事務指導を実施し、苦情等の事例の蓄積と分析を継続する。 ・また、イントラ上への融資事務Q&A等により、相談体制の充実を図っていく。
沖縄	「借り手に対する説明義務」を明示した規程の整備を行い、営業店への周知徹底を図り顧客説明態勢の強化を図ってきた。一方では相談、苦情処理体制の強化の一環として実務教育訓練の中で営業店現場のスキルアップを高めてきた。	営業店現場への更なる浸透並びに定着化