

## ▶ Part1 コンプライアンスの実践

① コンプライアンスとは	002
② コンプライアンスの重要性	003
③ 金融機関の社会的責任とコンプライアンス	004
④ コンプライアンス体制	005
⑤ コンプライアンスマニュアル	006
⑥ 行動規範の遵守	006
⑦ コンプライアンス遵守事例	008
⑧ 不正行為に迷ったときの対処	009
Part 1 自己診断・確認テスト	010

## ▶ Part2 職務遂行上の事務規範

① 事務規範10原則	012
② 職務遂行上の取組姿勢	013
③ 仕事の効率的な進め方	015
④ 顧客本位の業務運営に関する原則（フィデューシャリー・デューティー）	016
Part 2 自己診断・確認テスト	018

## ▶ Part3 守秘義務と個人情報保護法

① 金融機関の守秘義務	020
② 守秘義務が免除されるケース	020
③ 個人情報保護法と情報文書管理	021
④ 個人情報の安全管理措置	023
Part 3 自己診断・確認テスト	024

## ▶ Part4 マネー・ローンダリング防止と犯罪収益移転防止法

① マネー・ローンダリング防止と取引時確認	026
② 取引時確認が必要な取引	026
③ 取引時確認事項	027
④ 本人確認書類（公的証明書）と本人確認方法	028
⑤ 確認記録および取引記録の作成・保存	030
⑥ 疑わしい取引の届出	031
Part 4 自己診断・確認テスト	032

## ▶ Part 5 金融商品販売法と消費者契約法

① 金融商品販売法 .....	034
② 消費者契約法 .....	036
③ お客さまが金融商品を購入するさいのチェックポイント .....	037
Part 5 自己診断・確認テスト .....	038

## ▶ Part 6 ペイオフと預金保険制度

① ペイオフとは .....	040
② 預金保険制度 .....	040
③ 預金保険制度における預金保護 .....	041
④ 金融機関が合併・経営統合した場合の預金等の保護 .....	042
⑤ 金融機関破綻後の預金の払戻しと自動振替契約 .....	042
⑥ 預金と借入金との相殺 .....	043
⑦ 金融機関破綻時の預金支払順位 .....	044
⑧ 元本1,000万円を超える預金等の概算払い .....	045
⑨ ペイオフ対策と健全な金融機関の選択 .....	045
Part 6 自己診断・確認テスト .....	046

## ▶ Part 7 CSとコミュニケーション

① CSとサービス .....	048
② 顧客満足の向上 .....	048
③ CSスキル向上のポイント .....	050
④ コミュニケーション・スキルアップ .....	053
⑤ お客さまが期待するCSのポイント .....	055
Part 7 自己診断・確認テスト .....	056

## ▶ Part 8 現金・現物の取扱い

① 現金・現物の受渡し基本原則 .....	058
② 欠損紙幣・硬貨の取扱い .....	061
③ 偽造紙幣の見分け方 .....	062
④ 離席時の注意 .....	063
Part 8 自己診断・確認テスト .....	064

## ▶ Part 9 窓口・預金業務の基本原則

① 払戻請求書の記載事項点検 .....	066
② 払戻請求書の代筆禁止 .....	067
③ お客さま押印の原則 .....	068

④ 通帳・証書の預かり禁止 .....	068
⑤ 押印済払戻請求書・印章の預かり禁止 .....	068
⑥ 便宜扱い等異例処理 .....	069
⑦ 通帳・証書等重要用紙の管理 .....	069
⑧ 重要鍵・重要印章・端末操作カード等の管理 .....	069
Part 9 自己診断・確認テスト .....	070

## ▶ Part10 事務ミスの未然防止

① 事務ミスの発生要因 .....	072
② 事務基本動作の徹底 .....	072
③ 厳格な精査（照合）の徹底 .....	073
④ 苦情によってはじめてわかる事務ミス .....	074
Part 10 自己診断・確認テスト .....	076

## ▶ Part11 各種取引規定

① 普通預金規定 .....	078
② 総合口座取引規定 .....	079
③ 当座勘定規定 .....	080
④ 手形用法・小切手用法 .....	081
⑤ 貯蓄預金規定 .....	081
⑥ 納税準備預金規定 .....	082
⑦ 定期預金規定「大口定期」 .....	082
⑧ 定期積金規定 .....	083
Part 11 自己診断・確認テスト .....	084

## ▶ Part12 手形・小切手

① 手形 .....	086
② 手形の支払呈示期間 .....	087
③ 手形の入金・支払時の留意点 .....	087
④ 小切手 .....	088
⑤ 小切手の支払呈示期間 .....	089
⑥ 支払呈示期間経過後の取扱い .....	089
⑦ 小切手の取扱い .....	089
⑧ 小切手の入金・支払時の留意点 .....	091
Part 12 自己診断・確認テスト .....	092

## ▶ Part13 手形交換と不渡処分制度

① 手形交換と不渡処分 .....	094
-------------------	-----

② 不渡事由	094
③ 不渡報告と取引停止報告	095
④ 取引停止処分	095
⑤ 異議申立制度	096
⑥ 全国銀行個人信用情報センターへの登録	096
Part13 自己診断・確認テスト	098

## ▶ Part14 預金受払時の基本動作

① 入金事務の基本動作	100
② 入金事務の留意点	100
③ 支払事務の基本動作	101
④ 支払事務の留意点	101
Part14 自己診断・確認テスト	102

## ▶ Part15 預金受払時の事故防止

① 預金受払時の善管注意義務	104
② 印鑑照合方法とその留意点	104
③ 盗難通帳・偽造印鑑による誤払事故防止	106
④ 盗難通帳等による不正払戻しへの自主的取組み	107
Part15 自己診断・確認テスト	108

## ▶ Part16 キャッシュカード

① 偽造・盗難カードによる被害補償	110
② 暗証番号に関する注意	111
③ キャッシュカードの交付	111
④ 代理人カードの交付	111
⑤ キャッシュカードの利用時間・利用手数料	112
⑥ キャッシュカードの利用限度額	113
⑦ デビットカード取引	113
Part16 自己診断・確認テスト	114

## ▶ Part17 諸届・事故届

① 諸届の種類	116
② 届書受付時の確認書類	116
③ 改印届受付時のポイント	117
④ 紛失届受付時のポイント	118
⑤ 電話による紛失届受付時のポイント	119
Part17 自己診断・確認テスト	120

## ▶ Part18 預金残高証明書

① 残高証明書の発行 .....	122
② 相続預金の残高証明書の発行 .....	123
Part18 自己診断・確認テスト .....	124

## ▶ Part19 代理事務

① 国庫金収納事務 .....	126
② 公金収納事務 .....	127
③ 公共料金収納事務 .....	128
Part19 自己診断・確認テスト .....	130

## ▶ Part20 付随業務・その他業務

① 貸金庫 .....	132
② 株式払込委託事務 .....	133
③ クレジットカード .....	134
Part20 自己診断・確認テスト .....	136

## ▶ Part21 各種手数料

① 振込手数料 .....	138
② 総合振込手数料 .....	138
③ 給与振込手数料 .....	139
④ 自動送金サービス手数料 .....	139
⑤ 代金取立手数料 .....	140
⑥ 特殊扱い手数料 .....	140
⑦ その他手数料 .....	140
⑧ 当行と近隣他行との比較 .....	141
Part21 自己診断・確認テスト .....	142

## ▶ Part22 利子非課税制度

① マル優・マル特制度 .....	144
② 適格要件確認義務 .....	145
③ 少額投資非課税制度 (NISA) .....	145
Part22 自己診断・確認テスト .....	146

## ▶ Part23 金融商品知識

① 普通預金・総合口座 .....	148
② 決済用普通預金 .....	149

③ 貯蓄預金	149
④ 納税準備預金	150
⑤ 当座預金	150
⑥ 期日指定定期預金	151
⑦ スーパー定期	151
⑧ 変動金利定期預金	152
⑨ 据置型定期預金	152
⑩ 大口定期預金	153
⑪ 定期積金	153
<b>Part23</b> 自己診断・確認テスト	154

## ▶ **Part24** 財形貯蓄

① 財形貯蓄の概要	156
② 財形貯蓄一覧	157
<b>Part24</b> 自己診断・確認テスト	158

## ▶ **Part25** 国債の窓口販売

① 国債の特徴と取扱い	160
② 国債の種類	160
③ 個人向け国債の発行スケジュール	161
④ 個人向け国債の中途換金の計算例(変動金利型)	161
<b>Part25</b> 自己診断・確認テスト	162

## ▶ **Part26** 外貨預金

① 外貨預金の商品性と勧誘上の留意点	164
② 外貨預金の適用相場	165
③ 外貨預金の特徴	165
④ 外貨定期預金の満期時受取額の計算例(米ドルの場合)	166
⑤ 外貨預金一覧(例)	167
<b>Part26</b> 自己診断・確認テスト	168

## ▶ **Part27** 投資信託

① 投資信託販売にあたっての重要事項の説明義務	170
② 投資信託勧誘上のコンプライアンス	170
③ 投資信託の仕組み	171
④ 投資信託の種類	171
⑤ 投資信託の商品内容	172
⑥ 投資信託の申込・換金時の費用	173
<b>Part27</b> 自己診断・確認テスト	174

## ▶ Part28 内国為替

① 全国銀行データ通信システム（全銀システム）	176
② 振込	176
③ 振込の受付事務	177
④ 振込受付時と振込入金時の留意点	178
⑤ 顧客依頼による振込金組戻事務	179
⑥ 誤送信による振込金取消事務	179
⑦ 代金取立事務	180
Part28 自己診断・確認テスト	182

## ▶ Part29 苦情・トラブル対応

① 苦情の原因	184
② 苦情受付時の対応	184
③ 苦情は良きアドバイス	185
④ 苦情・不満の対応ポイント	185
⑤ 身近なトラブル事例	187
Part29 自己診断・確認テスト	188

## ▶ Part30 身近な生活・経済知識

① 退職金の税務知識	190
② 相続の基礎知識	192
③ 贈与の基礎知識	194
④ 身近な金融経済Q & A	198
Q1 指・手のひら生体認証方式とはなんですか？	198
Q2 銀行ではどんな保険を販売していますか？	198
Q3 金融商品にはどんなリスクがありますか？	199
Q4 振り込み詐欺救済法はどんな詐欺の場合に適用されますか？	199
Q5 妻の配偶者控除または配偶者特別控除が受けられますか？	199
Q6 確定申告が必要な人は？	200
Q7 年金にも税金はかかりますか？	200
Q8 遺言書はどのように作るのですか？	201
Q9 テレビでよく聞く日経平均株価とはなんですか？	201
Q10 金利と為替・物価・景気との関係は？	201
Part30 自己診断・確認テスト	202

▶ 自己診断・確認テスト—— 解答	203~205
-------------------	---------

# Part1

## コンプライアンスの実践

企業不祥事は、連日、テレビや新聞などで報道されるなど、大きな社会問題となっています。その結果、それらの企業が社会や市場から追放され、倒産したケースもありました。

一方、私たちが働く金融機関でも、残念ながら、一任勘定損失補填事件、インサイダー取引事件、不正融資事件、預金横領事件、独占禁止法違反事件、個人情報紛失事件など、多くの不祥事が発生しました。

皆さんは「コンプライアンス」という言葉をご存知でしょうか。コンプライアンスとは、「法令等<sup>じゆんしゆ</sup>遵守」ということです。不祥事は決まりを守らないことによって起こります。いまやコンプライアンスという言葉は社会用語とさえなっています。このコンプライアンスは、私たちが働く金融機関にとっても経営の重要課題となっており、一般行職員から役員者まで、パート・派遣社員を含め、全員でコンプライアンスの勉強会を継続的に実施しているところです。

私たち一人ひとりがコンプライアンスというものをしっかりと理解し、日常業務においてコンプライアンスを実践していくことが求められています。





# 1

## コンプライアンスとは

コンプライアンスとは、一般に「法令等<sup>じほうしゆ</sup>遵守」といわれています。この法令等とは、民法や手形法などの六法全書に載っているような法律だけではなく、金融機関の事務取扱手続や諸規程・規則等、さらには社会的慣習・ルールといった社会規範や人としての道徳・倫理までを含む広い意味合いをもっています。

コンプライアンスは、これらの法令等を厳格に遵守することをいいますが、決してむずかしいことが要求されているわけではありません。日常業務において、事務処理をマニュアルどおりに処理することは、あたり前のことであり、決められた法令・手続・ルールに則って業務を遂行することがコンプライアンスです。つまり、コンプライアンスの遵守とは、「あたり前のことを基本どおり忠実に実行する」ことに尽きます。

参考までに、私たちの業務に関係する代表的な法律をあげておきます。これら法律のなかでも重要なものは、別項で説明します。

### 金融業務に関する代表的な法令

- |            |                   |
|------------|-------------------|
| ① 銀行法      | ⑧ 犯罪収益移転防止法       |
| ② 民法       | ⑨ 振り込め詐欺救済法       |
| ③ 商法       | ⑩ 金融商品販売法         |
| ④ 会社法      | ⑪ 消費者契約法          |
| ⑤ 手形法・小切手法 | ⑫ 外国為替及び外国貿易法     |
| ⑥ 金融商品取引法  | ⑬ 個人情報保護法         |
| ⑦ 保険業法     | ⑭ 偽造・盗難カード預貯金者保護法 |

コンプライアンスに違反した行為に対しては、法令上の罰則が課せられることとなります。したがって、お客さまに対してセールスするとき、販売商品の内容をご説明するとき、お客さまからのご照会に対して回答するときなどは、コンプライアンス違反とならないよう法律で禁止されている事項に特段の注意を払ってください。

以下に日常業務における法令違反の事例とその罰則をあげておきます。詳しい内容は、それぞれ後のPartで解説しますが、「ついうっかり」してしまったことや、自分では良いと思っていたことが法令違反になる場合があるということを覚えておいてください。

## 法令違反の事例と罰則

投資信託を勧誘するとき、リスク商品であることを説明せず、利回りが高いことだけを強調した	元本割れ時には、損害賠償責任が問われ、または契約が取り消されます（金融商品取引法・金融商品販売法・消費者契約法）
外貨預金を勧誘するとき、年末まで一段と円安になるので相当な為替差益が見込めると断定的な判断の提供をした	予測に反して円高になったため元本割れが生じた場合には、損害賠償責任が問われ、または契約が取り消されます（金融商品取引法・金融商品販売法・消費者契約法）
預金払戻しのさいに十分な印鑑照合をしなかったため、盗難通帳により無権利者に預金の払戻しがなされた	職務上の注意を怠ったことにより（善管注意義務違反）、損害賠償責任が問われます（民法）
お客さまの取引内容や信用状況を第三者に漏らしてしまい、お客さまのご商売がうまくいけなくなった	守秘義務違反により損害賠償責任が問われます（民法・個人情報保護法）
預金通帳と印鑑の盗難届を受けたが、事故コードの設定が遅れたため、何者かに預金引き出されてしまった	職務上の注意を怠ったことにより（善管注意義務違反）、損害賠償責任が問われます（民法）

## 2 コンプライアンスの重要性

金融取引においては、金融商品販売法に則ったお客さまへの商品説明義務、お客さまの個人的な情報や取引内容等の厳正な管理、職務上知りえたお客さまの情報を利用しての証券取引（インサイダー取引）の禁止、口座を利用した不正な資金の洗浄（マネー・ローンダリング）の防止など、遵守すべき法令やルールが多岐にわたっています。自分の担当業務に関する法令やルールについての知識を身に付け、厳格に遵守することはもとより、社会規範を全うし、誠実に日常業務に専念しなければなりません。

各金融機関ともコンプライアンスを経営の重要課題のひとつとし、「法令やルールの厳格な遵守」を経営理念または企業倫理等に掲げて、全役職員に憲章として徹底しています。

「すべての役職員は信用を重んじ、法令・規則等を遵守し、高い倫理観を醸成し、公正かつ誠実に行動すること」を誓います。

## 3

## 金融機関の社会的責任とコンプライアンス

信用が最大の財産である金融機関にとって、コンプライアンスは新しいテーマではありません。社会からの信頼を揺るぎないものとするうえでの当然の企業原則であり、企業活動を行ううえでの倫理・行動規範であるといえます。

金融機関は、預金、融資等金融取引を通じて国民経済に深くかかわっており、経済・社会の健全な発展に寄与するという公共的使命と社会的責任を負っているため、一般企業にも増して、コンプライアンスを重視した経営が重要であり、経営理念にコンプライアンス体制の確立を掲げて、業務の健全性と適切性の確保に積極的に取り組んでいます。そのため、私たち金融機関行職員が守らなければならない基本的なルールとして、以下のことが重要です。

- ① 日常業務において、「個人情報保護法」等あらゆる法令・ルール等を厳格に遵守し、良識ある行動を遂行しなければなりません。
- ② 金融機関行職員の一人ひとりが、職業倫理観を醸成し、公共的使命と社会的責任を自覚して行動しなければなりません。
- ③ 金融取引に関する法令違反を犯した場合には、金融機関と違反を犯した個人の両方に罰則が科せられ、また、新聞等に報道されて社会的制裁も受けることを認識し、そのようなことが絶対にならないように法令等を守らなければなりません。
- ④ 法令違反以外にも、各金融機関の就業規則に違反した場合には、懲戒や解雇等の処罰を受けます。職場内の規則や規律も守らなければならない重要なルールです。



---

## 金融機関の営業店実務ポイント30章【四訂版】

---

2006年12月28日	初版第1刷発行		
2011年10月17日	初版第5刷発行	編者	経済法令研究会
2013年4月15日	改訂版第1刷発行	発行者	金子幸司
2016年4月15日	改訂版第4刷発行	発行所	(株)経済法令研究会
2017年4月30日	三訂版第1刷発行		〒162-8421 東京都新宿区市谷本村町3-21
2018年4月15日	三訂版第2刷発行		電話 代表 03 (3267) 4811 制作 03 (3267) 4823
2019年4月15日	四訂版第1刷発行		

---

営業所／東京03(3267)4812 大阪06(6261)2911 名古屋052(332)3511 福岡092(411)0805

---

表紙デザイン・本文レイアウト／清水裕久 イラスト／島津 敦 制作／田崎陽子 印刷・製本／(株)日本制作センター

---

© Keizai-hourei Kenkyukai 2019 Printed in Japan

商品コード [3399]

☆ 本書の内容等に関する追加情報および訂正等について ☆

本書の内容等につき発行後に追加情報のお知らせおよび誤記の訂正等の必要が生じた場合には、当社ホームページに掲載いたします。

(ホームページ [書籍・DVD・定期刊行誌 TOP](#) の下部の [追補・正誤表](#))

定価は表紙に表示してあります。無断複製・転用等を禁じます。落丁・乱丁本はお取替いたします。