

独占禁止法の特例法と地域金融機関

① 特例法が地域金融に与える影響

TOPIC ①

株式会社大和総研 金融調査部制度調査課

主任研究員 金本 悠希

地域銀行の経営統合について
菅首相の発言や2020年11月

に独占禁止法の特例法が施行されたことから、その行方が注目されている。

ただ、経営統合を行うかは各行の経営判断であるし、経営状況の悪化に対しては、公的資金の受入れといった方策もあり得る。

コロナ禍を受け地域銀行が中小企業向け貸出を増加させているなかで、特例法は経営統合を行う地域銀行に対して地域経済の活性化に資する取組みを求めていることも注目される。

一 はじめに

地域銀行は長引く低金利環境と人口減少が続くなか、コロナ禍による地域経済への打撃も加わり、厳しい経営環境に置かれている。そのため、政府においても地域銀行の持続的なビジネスモデルの構築のための環境整備を進めている。

本稿では、まず、政府による環境整備として、地域銀行の合併等について独占禁止法の適用を除外する特例法（注1）の制定と金融機能強化法（注2）の改正について解説し、地域銀行

が採り得る方策を検討する。そのうえで、これらの法律により、地域銀行は地域経済の再生・活性化への取組みが求められていることについて解説する。

二 地域銀行の健全性の状況

1 足元の状況

ここで地域銀行の健全性の状況を確認すると、銀行は健全性を確保するため、自己資本比率が定められた最低水準を上回ることが求められている（自己資

本比率規制）（注3）。最低水準は、海外営業拠点を有する国際統一基準行で8%、海外営業拠点を有しない国内基準行で4%である。コロナ禍により経済の先行きの不確実性が高まっているが、足元では、各地域銀行の自己資本比率は、国内基準行では7%以上、国際統一基準行では11%以上の水準を確保している（図表1参照）。

2 将来にわたる健全性の確保の必要性

地域銀行は長引く低金利環境と人口減少に、コロナ禍による

独占禁止法の特例法と地域金融機関

②特例法の概要と地域銀行の経営統合における課題

TOPIC ①

中央総合法律事務所 弁護士 本行 克哉

令和2年11月27日、私的独占の禁止および公正取引の確保に関する法律（以下、「独占禁止法」という）の適用除外に係る特例として、「地域における一般乗合旅客自動車運送事業及び銀行業に係る基盤的なサービスの提供の維持を図るための私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律の特例に関する法律」（令和2年法律第32号）（以下、「特例法」という）が施行された。

これに合わせて、同日、同法施行令および同法施行規則が施行され、同施行規則第5条に基づく金融庁告示（以下、「特例法告示」という）および改正後の

中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針（以下、「中小・地域監督指針」という）の適用が開始された。

本稿では、特例法の適用対象となる地域銀行および地域一般乗合旅客自動車運送事業者のうち、地域銀行に焦点を当てて、特例法の概要について解説し、今後の地域銀行の経営統合における留意点や課題についても若干の検討を加える。

なお、本稿の意見にわたる部分については、筆者の個人的見解であり、筆者が現に所属し、または過去に所属した組織・団体の見解ではないことを申し添

える。

一 特例法成立に至る背景と特例法の要点

地域銀行が提供するサービスは、地域において国民生活および経済活動の基盤となるものであって、他の事業者による代替が困難であることから、基盤的サービス（地域のインフラ的サービス）の一つとして維持することが必要であると考えられている。

他方、低金利環境の継続により、顧客向けサービス業務利益が5期以上の連続赤字となっており、地域銀行の数は増加傾向に

あり、2019年3月期において27行に上っている（注1）。このように、一部の地域銀行は、基盤的サービスの提供を現状のまま維持することが困難となりつつある。

銀行の経営統合は、システムの共通化、重複店舗の削減などによる規模の利益の発揮を通じて、金融機関の経営体力を高めるといわれているため（注2）、地域銀行の財務の健全性を維持するための一つの選択肢となる。

ところが、前段で触れた地域銀行の競争政策が議論される契機となったふくおかフィナンシャルグループによる十八銀行

TOPIC②

カスタマーハラスメント対策の 現在と営業店の対応

① パワハラ指針が意図する カスタマーハラスメント対策



香川総合法律事務所弁護士 香川希理

「何でマスクが置いてないんだ！」2020年3月頃、コンビニエンスストアやドラッグストアにおいてこのようなクレームが多発したことはニュースでも報じられたところである。2、3年前から社会問題となっていた「カスタマーハラスメント」(以下、「カスハラ」という)は、コロナ禍における社会不安の増加に伴い、より一層深刻な問題となっている。

職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針(令和2年厚生労働省告示第5号)が施行された。同指針の中の「7 事業主が他の事業主の雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関与することが望ましい取組の内容」は、カスハラに関する内容となっている(以下、同内容を「カスハラ指針」という)。

ところが、カスハラ指針の内容は、抽象的な記載が多く、各企業が具体的に何をすべきかわからないという声も多かった。そこで、厚生労働省は、2021年度、企業向けにカスハラ対応マニュアルを策定する方針を固めた。ただし、同マニュアルの具体的な策定期間や内容までは現時点では確定していない。そこで本稿では、現状のカスハラ指針をもとに各企業が取り組むべき対策やどのような体制

を構築すればよいのか等について、執筆者の考えをもとに解説する。

一 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

1 カスハラ指針の記載

カスハラ指針において、次のとおり、記載されている。

(1) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

事業主は、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関する労働者からの相談に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応するために必要な体制の整備として、4(2)イ及びロの例も参考にしつつ、次の取組を行うことが望ましい。

また、併せて、労働者が当該相談をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知

② ケーススタディ!!

営業店で想定されるカスハラ事案



香川総合法律事務所 弁護士 香川希理・島岡真弓・松田 優・上田陽太

現在、すべての業種がカスハラ対策に頭を悩ませているが、とりわけ金融機関が取り扱う商品は財産そのものであることから、金融機関のカスハラ対応には、より一層の慎重な対応が求められる。少しでもクレーム対応を誤れば、損害賠償請求に直結してしまうからである。

また、高齢化に対する対応も悩ましい問題である。高齢者の意思能力の問題、高齢者とその親族の問題など判断に苦しむ局面も多い。例えば、相続に備えて一部の親族が高齢者を囲い込んでいた場合に、営業店担当者がその親族に便宜を図ったことで、のちに別の親族からのク

レーム問題に発展することもある。目の前の顧客に対応するだけでは不十分であり、今後は営業店担当者にも相続に関する法務知識が必要になるであろう。

以上のように、金融機関のカスハラ対応には独自の問題もあるが、基本的なカスハラ対応は他の業種と変わることはない。正当クレームと不当クレームの違いを理解したうえで、①組織的対応と②クレーム対応のプロセスを意識することが重要となる。その具体的内容や個別具体的なクレーム対応のテクニクについては、拙稿「カスタマーハラスメント対応の要点」本誌843号27頁以下を参照された

い。

以下、営業店で想定されるカスハラ事案をもとに具体的な対応策などを検討する。

一 書類をシュレツダーにかけてしまった事例

1 事例

甲銀行の営業店職員が顧客Aに返還すべき書類を渡すことを失念した。後日、顧客Aから、同書類を渡すよう請求された際、営業店にてすでにシュレツダーにかけてしまっていたことが判明した。支店長から顧客Aに電話で書類をシュレツダーに

かけてしまったことも含め事実を説明し、謝罪をしたが、顧客Aは憤慨し、当日中に同書類を完全に復元して自宅に届けるように要求された。

営業店では、できる限り復元して同書類を渡したものの、顧客Aは納得せず、ア・損害賠償、イ・借入金の利息免除、ウ・営業店担当職員の処分(懲戒解雇)の3点を要求してきた。

2 解説く対応のポイント

(1) クレーム対応のプロセス
顧客からクレームを受けた際、まずはクレーム対応の4つのプロセスを意識する必要がある。(1)ヒアリング(相手方の主張の確認)、(2)事実関係の確認(相手方の主張ではなく客観的事実の確認)、(3)責任の判定(法的評価)、(4)回答(相手方の主張に対する会社の回答)である。本ケースでは、①相手方の前記要求を確認のうえ、②返却すべき書類をシュレツダーにかけたか否かの事実関係を調査し、③同書類の法的な位置づけを検



資金決済法改正と金融実務への影響

弁護士法人堂島法律事務所 弁護士 田邊 愛



2020年6月5日「金融サービスの利用者の利便の向上及び保護を図るための金融商品の販売等に関する法律等の一部を改正する法律」が成立し、同月12日公布された。

同法は、省庁横断的に検討されてきた機能別・横断的な金融規制の整備のひとつとして行われたものであり、金融サービス仲介業の創設や資金移動業に関する規制の見直し等を行うものである。

本稿では、同法律のうち、資金決済法の改正に関する項目について、同法がその内容を踏襲する「決済法制及び金融サービス仲介法制に関するワーキング・グループ」報告（2019

年12月20日）（以下、「WG報告」という）に基づき、資金移動業を中心とする改正法の主なポイントや金融実務に与える影響につき、解説を加える。

一 資金決済をめぐる規制の現状と本改正の経緯と概要

1 資金決済をめぐる規制の現状と課題

現状、決済に関する法規制は、（図表1）のとおり、資金の送金については銀行法および資金決済法が、前払いの決済サービス（プリペイド）については資

金決済法が、後払いの決済サービス（ポストペイ）については割賦販売法が規制する等、業態別に各法令を横断する形で規制がなされていた。

しかし、近時の資金決済・送金サービスの多様化、利用金額・件数の増加に伴って、前記縦割型の規制が、新たなビジネスモデルを有する新規事業者の参入等の障害となつているとの指摘がされていた。

そこで、少額・低リスクな決済について、従来型の比較的高度な決済の場合と異なる制度へ見直すことにより、プリペイド・ポストペイ等を通じたシームレスな支払サービスの提供を円滑化するとともに、高額送金につ

いても銀行等以外の幅広い事業者による取扱いを可能とし、決済事業者の円滑な事業展開を可能とする仕組みの導入が目標とされていた。

2 本改正の経緯

2017年11月16日の金融審議会総会において、金融担当大臣より、「機能別・横断的な金融規制の整備等、情報技術の進展その他の我が国の金融を取り巻く環境変化を踏まえた金融制度のあり方について検討を行うこと」との諮問がなされ、金融審議会に「金融制度スタディ・グループ」が設置された。

同スタディ・グループは、①情報の適切な利活用、②決済の