モーゲージバンク及び代理店向け

平成26年実務研修計画ご提案書

(法令遵守・顧客情報管理、住宅ローン実務等)

ビジネスサポートSATO
（代表　佐藤 雄治）

http://satooff2014.wix.com/sato

Copyright © 2013 Business Support SATO All Rights Reserved.

ご挨拶

- 改正貸金業法は2010年6月に完全施行され、貸金業協会の自主規制や行為規制等が大幅に強化されるとともに業務改善命令が導入され、貸金業者の適正な業務取扱態勢が求められています。
- また、同年度検査より金融庁の検査指摘事例も公表され、毎年数多くの指摘事例が蓄積されてきており、貸金業者におけるそれらリスク管理の重要性も増しております。
- これら環境の変化に的確に応え銀行と同一商品である住宅ローンの適正な取扱を行うためには、各モーゲージバンクの規模特性に適した研修プログラムの作成が必要であることはいうまでもありません。
- 住宅ローンの取扱いには顧客管理態勢における幅広い銀行業務の規制のみならず、貸金業法における禁止事項等の諸規制の遵守も重要な課題となっています。
- 当方では、既存の研修プログラムにはない、貸金業者の特性に配慮したリスク軽減プログラムのご提供を行っております。
- 是非、この機会に貴社の代理店等を含めた研修計画策定時にご一考いただけると幸いです。

平成25年11月
ビジネスサポートSATO　佐藤雄治

Copyright © 2013 Business Support SATO All Rights Reserved.

当研修の特色

- 既存研修プログラムにはない独自プログラム
- 貸金業者の特性に配慮したリスクコントロール
- 金融庁指摘事例を活用した実務に即応した研修
- 金融庁指摘事例を活用したPDCAサイクル
- 代理店等に対するリスクコントロールプログラム

▶ご提案するPDCAサイクルのイメージ

P:行政の求める水準
貸金業法、総合的な監督指針などにおいて求められている業務レベルについての再確認
（例：行政の求める「顧客管理態勢」について確認）

↓

D：指摘事例活用
金融庁検査の評価・指摘事例などによる日常業務の問題把握
（例：顧客管理におけるリスク事例の紹介）

↓

C：指摘事例による点検
指摘事例から学ぶ事務処理上のリスク事項の点検
（例：金融庁指摘を受けないための知識・意識レベルの点検）

↓

A:リスク解消
業務に潜むリスク認識と残存リスク解消の必要知識の確認・習得
（例：日常業務に潜むリスクを認識した業務態勢の確立）

Copyright © 2013 Business Support SATO All Rights Reserved.

ご提供できる研修領域

＜本部、営業所＞
1　貸金業法と銀行法等の相違
2　住宅ローンの仕組み・リスク
3　住宅ローン特有のお客様相談対応
4　個人情報保護態勢
5　金検マニュアル・貸金業法が求める与信審査、与信管理（条件変更など）
6　返済困難時における対応
7　住宅ローンにおけるオペレーショナルリスク・事務リスク
8　住宅ローンに関する必要な不動産知識
9　契約時に必要な債権知識
10　相続発生時に必要な知識
11今後の住宅貸付市場の動向
　ほか

＜代理店＞
・上記の他、貸金業法で求められている代理店に対する貸金業者の監督（研修）
　（総合的な監督指針における遵守事項等）

以下のホームページでもご案内しています
http://satooff2014.wix.com/sato

Copyright © 2013 Business Support SATO All Rights Reserved.

実施済みセミナーの概要（一例）

個人情報管理と反社会的勢力対応セミナー

本セミナーの目的

フラット３５など住宅ローンを取り扱う金融事業者にとって「個人情報管理態勢」の確立は経営管理の最重要事項であると同時に不断の態勢強化が求められています。

本セミナーでは、金融事業者が遵守すべき「個人情報管理態勢」及び「反社会的勢力対応」について、「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」、「貸金業者向け総合的な監督指針」、「金融モニタリング基本方針」、「指摘事例」などを活用して管理態勢の更なる強化を目指します。

本セミナーの構成内容

- 「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」、「金融検査マニュアル」等で求める「個人情報管理」、「機微情報」、「個人情報漏えい対応及び漏えい時の手続き」、「個人情報の同意・取得・開示請求手続き」、「安全管理措置」について
- 貸金業者に求められる「反社会的勢力」に対する管理態勢と最近の指摘事例

指摘事例等を活用した住宅ローン担当能力向上セミナー

本セミナーの目的

- 本セミナーでは、金融庁指摘事例から厳選した住宅ローン担当者が陥りやすい実務事例と口コミ情報を活用して、様々なリスクの洗い出しを行うとともに、それらリスクを解消することによる事務処理・審査能力の向上を目指します。
- 特に、ネット上に氾濫している住宅ローンに関する口コミ情報などは、その真偽に関係なく、顧客保護等管理態勢の強化には示唆に富んだ事例も多くあり、リスクアプローチの教材としては適したものも多くあります。
- 本部コンプラ担当者ばかりでなく第一線の担当者がこれら知識を身に着けることによる、即断即決が求められる住宅ローンの営業力強化と貴社の事務品質の向上による住宅ローン取扱会社としての信用力強化を目指します。

本セミナーの構成内容

- 機構買い戻しリスクを意識した不動産評価知識
- 住宅ローンの与信審査の注意事項
- モーゲージバンクとして注意を必要とする商品説明、契約締結、担保設定時の実務事例
  （遵守しなければならない顧客対応、苦情を受けないための説明態勢　他）
- 口コミ情報から学ぶ顧客対応

Copyright © 2013 Business Support SATO All Rights Reserved.

説明資料（見本）

金融検査マニュアルの求める「顧客保護等管理態勢」についての説明資料作成例

金融検査マニュアルの求める[顧客保護等管理態勢]

顧客説明	顧客サポート	顧客情報管理	外部委託管理	利益相反管理

顧客保護等管理

「金融機関の経営陣をはじめとする各役職員が、顧客の視点から自らの業務を捉えなおし、不断に検証し改善する姿勢が重要であり、金融機関に対する公共の信頼は、このような絶えざる見直しの努力の上に成り立つものであることを十分に理解していることが重要」（金融検査マニュアル　平成24年11月 63～ページ）

＜検査の着眼点＞

・顧客に対する取引または商品の説明及び情報提供が適切かつ十分に行われること、
・顧客の相談・苦情等の対処が適切に処理されること、
・顧客の情報が漏洩防止の観点から適切に管理されること、
・金融機関の業務が外部委託される場合における顧客情報や顧客への対応の適切な管理、
・金融機関又はグループ関連会社による取引に伴い顧客の利益が不当に害されることのないよう行われる利益相反の管理、

等を確保するための態勢が有効に機能しているかについて検証することとなります。

(Q)）顧客説明について教えて下さい。法令による説明義務との関係はどのように考えればよいのでしょうか。

(A)顧客説明とは、顧客に対する取引又は商品の説明及び情報提供のことをいいます。顧客説明については、法令による説明義務を果たしていることのほか、金融機関が顧客の視点に立ち自ら定めた顧客保護及び利便の向上に向けた管理の方針（顧客保護等管理方針）等に基づき、顧客説明管理態勢が実効的に機能しているかといった観点からも検証することとなります。

(Q)顧客サポート等について教えて下さい。なぜ、苦情処理ではなく顧客サポート等という概念を用いているのですか。

(A) 1. 顧客サポート等とは、「顧客からの問い合わせ、相談、要望及び苦情（以下「相談・苦情等」という。）への対処」のことです。
2. 旧マニュアルにおいては、苦情処理としておりましたが、「苦情」という整理では、
①現場において「苦情」の概念を狭く捉えてしまうケース
②「苦情」の概念を現場で判断することは難しく、本部に伝えるべきものが伝わっていないケース
③「苦情」には当たらないものの、経営改善のために経営陣に伝えるべき情報があってもそれが活かされていないケース
等が見られたところでした。その結果として、早期の改善策実施により解決できたはずの問題が放置されているという事案が見られていました。
3. そこで、顧客サポート等という概念の導入により、「苦情」に限定せず、「相談・苦情等」という顧客からの声にどのように対処するかという観点から検証することとしました。（金融検査マニュアルに関するよくあるご質問H24.9.4 P36）

貸金業法と銀行法の体系の相違についての説明資料作成例

2－2 手続法（厳格規定）の貸金業法

貸金業法			銀行法		
相談及び助言	第12条の9	貸金業者は、資金需要者等の利益の保護のために必要と認められる場合には、資金需要者等に対して、借入れ又は返済に関する相談又は助言その他の支援を適正かつ確実に実施することができると認められる団体を紹介するよう努めなければならない。	（与信審査等の定めは特にない） 顧客の利益の保護のための体制整備	（参考） 第13条の3の2	（参考）銀行は、当該銀行、当該銀行を所属銀行とする銀行代理業者又は当該銀行の親金融機関等若しくは子金融機関等が行う取引に伴い、当該銀行、当該銀行を所属銀行とする銀行代理業者又は当該銀行の子金融機関等が行う業務（銀行業、銀行代理業その他の内閣府令で定める業務に限る。）に係る顧客の利益が不当に害されることのないよう、内閣府令で定めるところにより、当該業務に関する情報を適正に管理し、かつ、当該業務の実施状況を適切に監視するための体制の整備その他必要な措置を講じなければならない。
返済能力の調査	第13条	貸金業者は、貸付けの契約を締結しようとする場合には、顧客等の収入又は収益その他の資力、信用、借入れの状況、返済計画その他の返済能力に関する事項を調査しなければならない。			2　前項の「親金融機関等」とは、…（省略）…。
		2　貸金業者が個人である顧客等と貸付けの契約（極度方式貸付けに係る契約その他の内閣府令で定める貸付けの契約を除く。）を締結しようとする場合には、前項の規定による調査を行うに際し、指定信用情報機関が保有する信用情報を使用しなければならない。			3　第一項の「子金融機関等」とは、…（省略）…。

Copyright © 2013 Business Support SATO All Rights Reserved.

研修までの流れ・料金

□ 事前打合せ（業務委託契約書締結（※））

→事前打合せは、研修日の１～２週間前にお願いします。

・研修希望内容を事前にお聞きして、要望を反映した研修を企画・立案し、研修資料を作成します。

・研修資料は、受講者の属性、研修レベルに応じた深度の独自資料の作成を行います。

（※）

- 事前打ち合わせの場合は、現地までの交通費を実費でいただきます。
- 契約書は当方で業務委託契約書（案）及び守秘義務契約書（案）をご用意していますが、貴社の所定の契約書でも構いません。

□ 研修（※※）

・事前打合せ内容に基づき研修を行います。

（※※）

- 研修は、プロジェクターを利用しての実施を予定しています。プロジェクターは、当方から持参することは可能です。遠慮なくお申し付けください。

□ 貴社研修とのコラボレーション

新規採用者研修、新任担当者向け研修、定期的な営業店担当者向け研修の一部としてご利用いただければ、より効果的な研修成果が得られると思われます。

当研修（2時間）	＋	貴社研修（4時間）
住宅ローン営業戦略、窓口対応、融資に必要な金融、法律、不動産知識の習得		貴社の業務処理マニュアル、業務処理上の注意事項などの研修

▶料金◀

・研修希望内容に応じ見積をご提示いたします。

・研修費用は、50,000円（税別：当方所定のプログラム利用の場合）から承ります。
上記金額は目安ですのでご相談ください。
なお、別途、交通費等（東京駅または羽田空港を起点とした会場まで）実費がかかります。

Copyright © 2013 Business Support SATO All Rights Reserved.

実績等

＜セミナー実績＞

（開催場所はいずれも東京中央区立産業会館研修室）

【11月セミナー】
「 個人情報管理と反社会的勢力対応」
「 指摘事例を活用した住宅ローン担当能力向上」
【10月セミナー】
「競争に打ち勝つ住宅ローン販売戦略」
「住宅ローンに関する金融庁検査対応」
「再開発事業の仕組みと街づくり融資対応」
「平成24検査年度検査結果分析」
「住宅ローン担当能力向上」
【9月開催セミナー】
「信用金庫・組合の営業戦略（競争に打ち勝つ住宅ローン販売戦略）」
「住宅ローン金融庁検査対応」
「住宅ローン金融庁指摘分析」
【8月開催セミナー】
「競争に打ち勝つ住宅ローン販売戦略」
「住宅ローンに関する金融庁指摘事例徹底撲滅」
「貸金業法下での住宅ローン取扱い」
「融資事例から学ぶ街づくり支援」
「撤退商業施設再生事業における融資リスク分析」
【7月開催セミナー】
「競争に打ち勝つ住宅ローン戦販売略」
「金融機関による街づくりと地域活性化」

＜金融機関職員研修＞

2013年11月「社内研修（東京）」
2013年10月「住宅ローン金融庁指摘分析セミナー」（参加約20名、東京）

<主な著書、論文等>

- **個人ローン実践講座**（金融機関担当者向け通信講座テキスト　きんざい　1989年～2005年住宅ローン分野担当執筆）
- **住宅ローン実践講座**（金融機関担当者向け通信講座テキスト　きんざい　1989年～2005年住宅ローン分野担当執筆）
- **資産形成効果が大きい住宅取得**（サラリーマン家計モデル試算より）（月刊消費者信用1994年11月）
- **中小金融機関は住宅ローンのリスクを十分に認識しているのか**（月刊消費者信用1996年12月）
- **アメリカ型住宅減税措置は効率的か**（住宅金融月報1996年6月）
- **住宅金融公庫の政策誘導機能について**（月刊住宅着工統計1996年6月）
- **日本になじむリバースモーゲージの提案**（日経シニアビジネス1997年6月）
- **公的住宅金融の現状と課題**（第8回日韓住宅会議報告　於韓国盆唐新都市1997年8月）
- **住宅金融システム改革の議論に住宅金融のあり方を問う**（ハウジング研究報告集1997年12月）
- **バブル経済崩壊以降の公的住宅金融の実態と課題**（大韓民国　韓国住宅公社「住宅」1997年12月）
- **街なか居住再生ファンドについて**（ARES不動産証券化協会2005年7月）
- **市街地再開発事業等における債務保証制度の活用事例**（市街地再開発2005年7月）

他多数

【講師略歴（佐藤雄治）】

1979年3月　慶應義塾大学商学部卒業
1979年4月　住宅金融公庫入庫
（現住宅金融支援機構）、
東北支店、企画調査部企画課、人事部給与課、
企画調査部業務計画課、北陸支店個人住宅課経て
1994年4月　住宅総合調査室主任研究員
（兼任：住宅金融普及協会調査課長）
1998年4月　公庫改革推進室参事役
1999年4月　個人融資部個人住宅課長
2000年4月　東北支店副支店長
2002年4月　㈳全国市街地再開発協会債務保証部長
2005年4月　（同上）プロジェクト業務部長
2006年4月　住宅金融公庫業務部参事役
2007年1月　人事・総務部付け参事役
（金融会社金融事業部長出向）
2007年11月　住宅金融支援機構監査部考査役
（金融機関監査担当）
2011年10月　首都圏支店債権管理グループ専任役
2013年3月　住宅金融支援機構辞職
2013年4月～ビジネスサポートSATO設立

＜委員等＞
1997年8月　日韓住宅会議（於：大韓民国）日本側メンバー
1997～98年　高千穂商科大学(現高千穂大学）公開講座講師
2000～01年　新秋田市住宅マスタープラン策定委員
2001年　仙台市住宅マスタープラン
（仙台市住まいの基本計画）策定委員
2005年4月～現在　栄光学園中・高等学校評議員

【お問合せ先】：ビジネスサポートSATO　（佐藤雄治）
〒244-0801　横浜市戸塚区品濃町525-1-2-101
＜TEL＆FAX＞　045-826-5717　＜携　帯＞　080-5469-0064　＜E-mail＞　sato.off.2014@gmail.com
＜ホームページ＞　http://satooff2014.wix.com/sato

Copyright © 2013 Business Support SATO All Rights Reserved.