

(金融分野における裁判外の紛争解決等)

(企画市場局 総務課金融トラブル解決制度推進室)

1. 制度の概要

- ・ 金融機関の顧客からの苦情の処理
- ・ 金融機関とその顧客との間の紛争の解決
- ・ 苦情処理及び紛争解決に付随する業務

2. 指定、登録等の基準

◆金融商品取引法◆

(紛争解決等業務を行う者の指定)

第百五十六条の三十九 内閣総理大臣は、次に掲げる要件を備える者を、その申請により、紛争解決等業務を行う者として、指定することができる。

一 法人（法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものを含み、外国の法令に準拠して設立された法人その他の外国の団体を除く。第四号二において同じ。）であること。

二 第百五十六条の六十一第一項の規定によりこの項の規定による指定を取り消され、その取消の日から五年を経過しない者又は他の法律の規定による指定であつて紛争解決等業務に相当する業務に係るものとして政令で定めるものを取り消され、その取消の日から五年を経過しない者でないこと。

三 この法律若しくは弁護士法（昭和二十四年法律第二百五号）又はこれらに相当する外国の法令の規定に違反し、罰金の刑（これに相当する外国の法令による刑を含む。）に処せられ、その刑の執行を終わり、又はその刑の執行を受けることがなくなつた日から五年を経過しない者でないこと。

四 役員（法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものの代表者又は管理人を含む。以下この章において同じ。）のうちに、次のいずれかに該当する者がいないこと。

イ 成年被後見人若しくは被保佐人又は外国の法令上これらと同様に取り扱われている者

ロ 破産者で復権を得ないもの又は外国の法令上これと同様に取り扱われている者

ハ 禁錮以上の刑（これに相当する外国の法令による刑を含む。）に処せられ、その刑の執行を終わり、又はその刑の執行を受けることがなくなつた日から五年を経過しない者

ニ 第百五十六条の六十一第一項の規定によりこの項の規定による指定を取り消された場合若しくはこの法律に相当する外国の法令の規定により当該外国において受けている当該指定に類する行政処分を取り消された場合において、その取消の日前三十日以内にその法人の役員（外国の法令上これと同様に取り扱われている者を含む。ニにおいて同じ。）であつた者でその取消の日から五年を経過しない者又は他の法律の規定による指定であつて紛争解決等業務に相当する業務に係るものとして政令で定めるもの若しくは当該他の法律に相当する外国の法令の規定により当該外国において受けている当該政令で定める指定に類する行政処分を取り消された場合において、その取消の日前三十日以内に

- その法人の役員であつた者でその取消しの日から五年を経過しない者
- ホ この法律若しくは弁護士法又はこれらに相当する外国の法令の規定に違反し、罰金の刑（これに相当する外国の法令による刑を含む。）に処せられ、その刑の執行を終わり、又はその刑の執行を受けることがなくなつた日から五年を経過しない者
- 五 紛争解決等業務を適確に実施するに足りる経理的及び技術的な基礎を有すること。
- 六 役員又は職員の構成が紛争解決等業務の公正な実施に支障を及ぼすおそれがないものであること。
- 七 紛争解決等業務の実施に関する規程（以下「業務規程」という。）が法令に適合し、かつ、この法律の定めるところにより紛争解決等業務を公正かつ適確に実施するために十分であると認められること。
- 八 次項の規定により意見を聴取した結果、手続実施基本契約の解除に関する事項その他の手続実施基本契約の内容（第百五十六条の四十四第二項各号に掲げる事項を除く。）その他の業務規程の内容（同条第三項の規定によりその内容とするものでなければならないこととされる事項並びに同条第四項各号及び第五項第一号に掲げる基準に適合するために必要な事項を除く。）について異議（合理的な理由が付されたものに限る。）を述べた金融商品取引関係業者の数の金融商品取引関係業者の総数に占める割合が政令で定める割合以下の割合となつたこと。

2～5 （略）

※ 金融商品取引法以外の15業法についても、指定の基準は同様。

3. 指定、登録等を受けた法人

法人等の名称	指定等の時期	法人の連絡先	指定、登録の理由等
一般社団法人 生命保険協会	平成22年9月15日 （生命保険業務及び 外国生命保険業務）	東京都千代田区丸 の内3-4-1 TEL 03-3286-2648	保険業法第308条の3に定める 申請書の提出があり、同法第308 条の2に定める基準に適合して いると認められたため。
一般社団法人 全国銀行協会	平成22年9月15日 （銀行業務及び農林 中央金庫業務）	東京都千代田区丸 の内1-3-1 TEL 0570-017109	銀行法第52条の63に定める申 請書の提出があり、同法第52条 の62に定める基準に適合してい ると認められたため。 また、農林中央金庫法第95条 の8（準用銀行法第52条の63） による申請書の提出があり、同法 第95条の6に定める基準に適合 していると認められたため。

一般社団法人 信託協会	平成 22 年 9 月 15 日 (手続対象信託業 務及び特定兼営業 務)	東京都千代田区丸 の内 2-2-1 TEL 0120-817335	信託業法第 85 条の 3 に定める 申請書の提出があり、同法第 85 条の 2 に定める基準に適合して いると認められたため。 また、金融機関の信託業務の兼 営等に関する法律第 12 条の 4 (準 用信託業法第 85 条の 3) による 申請書の提出があり、同法第 12 条の 2 に定める基準に適合して いると認められたため。
一般社団法人 日本損害保険協 会	平成 22 年 9 月 15 日 (損害保険業務、外 国損害保険業務及 び特定損害保険業 務)	東京都千代田区神 田淡路町 2-105 TEL 0570-022808	保険業法第 308 条の 3 に定める 申請書の提出があり、同法第 308 条の 2 に定める基準に適合して いると認められたため。
一般社団法人 保険オンブスマ ン	平成 22 年 9 月 15 日 (損害保険業務、外 国損害保険業務、特 定損害保険業務及 び保険仲立人保険 募集)	東京都港区虎ノ門 3-20-4 TEL 03-5425-7963	保険業法第 308 条の 3 に定める 申請書の提出があり、同法第 308 条の 2 に定める基準に適合して いると認められたため。
一般社団法人 日本少額短期保 険協会	平成 22 年 9 月 15 日 (少額短期保険業 務)	東京都中央区八丁 堀 3-12-8 TEL 0120-82-1144	保険業法第 308 条の 3 に定める 申請書の提出があり、同法第 308 条の 2 に定める基準に適合して いると認められたため。
日本貸金業協会	平成 22 年 9 月 15 日 (貸金業務)	東京都港区高輪 3 -19-15 TEL 0570-051-051	貸金業法第 41 条の 40 に定める 申請書の提出があり、同法第 41 条の 39 に定める基準に適合して いると認められたため。
特定非営利活動 法人 証券・金融 商品あっせん相 談センター	平成 23 年 2 月 15 日 (特定第一種金融 商品取引業務)	東京都中央区日本 橋茅場町 2-1- 1 TEL 0120-64-5005	金融商品取引法第 156 条の 40 に定める申請書の提出があり、同 法第 156 条の 39 に定める基準に 適合していると認められたため。

4. 指定、登録等の基準に対するよくあるお問い合わせと回答

特になし。

5. 指定、登録等に係る事務・事業の料金等とその積算根拠

上記3の法人のうち、金融機関の顧客から指定に係る事務・事業の料金を徴収している法人は、日本貸金業協会及び特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センターである。当該法人の料金は、以下のホームページに記載されている。

○日本貸金業協会

<http://www.j-fsa.or.jp/doc/personal/contact/charge.pdf>

当該料金については、貸金業法第41条の39第1項第7号及び同法第41条の44第5項によるものである。

○特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター

<http://www.finmac.or.jp/ryokin>

当該料金については、金融商品取引法第156条の39第1項第7号及び同法第156条の44第5項によるものである。

6. 指定、登録等に係る事務・事業についての見直し結果（令和3年11月1日現在）

特に問題は認められない。