

## 4 抵当証券業関係

証券取引法等の一部を改正する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律第57条に規定する、旧抵当証券業者（以下「抵当証券業者」という。）の監督にあたっての、事務処理手続等については以下のとおりとする。

### 4-1 更新の登録申請、届出関係

旧抵当証券業の規制等に関する法律（以下「法」という。）第2章の規定に基づく、有効期間の更新の登録申請並びに変更及び廃業等の届出の事務処理については、以下のとおり取り扱うものとする。

#### 4-1-1 更新の登録申請書の受理

更新の登録申請書の受理に当たっては、当該申請書の記載事項及び添付書類に不備がないかを確認のうえ、購入者保護の観点から、次の点に留意するものとする。

##### (1) 営業所等

融資業務のみを営む営業所又事務所及び抵当証券業を営まない営業所又事務所は、法第4条第1項第2号、第12条及び第17条並びに抵当証券業の規制等に関する法律施行規則（以下「規則」という。）別紙様式第1号及び第10号に規定する「営業所又は事務所」（以下「営業所等」という。）に該当しないものとする。

##### (2) 使用人

規則第2条に規定する「抵当証券業」とは、法第2条第1項に規定する抵当証券業をいい、抵当証券発行特約付融資のみを担当する使用人は、登録に当たり審査の対象となる使用人に該当しないものとする。

##### (3) 商号又は名称

- ① 登録申請書を受理した場合には、他の抵当証券業者の商号又は名称と同一でないか等を、監督局金融会社室に確認するものとする。
- ② 登録申請者が、抵当証券の購入者に公的機関、預金等取扱金融機関、保険会社若しくは著名団体のごとき誤解又はこれらと特別の関係があるかのごとき誤解を与え、取引の公正を害するおそれのある商号又は名称を用いようとしている場合には、その是正を求めるものとする。

##### (4) 十分な知識を有する者

- ① 次に掲げる者は、規則第5条の2第1項第2号に規定する「抵当証券業に関し十分な知識を有する役員又は重要な使用人」に該当するものとする。
  - イ 抵当証券業に過去3年以内に1年以上適正に従事した者
  - ロ 法第38条第1項に規定する抵当証券業協会が実施する抵当証券業に関する研修を修了した者

ハ 国債、地方債、社債その他の債券の販売業務に過去3年以内に1年以上適正に従事した者又は全国銀行協会連合会等金融機関（保険会社も含む。）により組織された協会の行う証券業務に係る資格試験の合格者若しくは同協会の証券業務に係る研修の修了者

② 上記①のイ又はハについて、過去3年以内に1年以上適正に従事したか否かの審査は、規則第4条第1項第3号の履歴書を参考としつつ、ヒアリングにより行うものとする。

(5) 融資業務経験者

① 規則第4条第1項第7号に規定する「融資業務経験者」及び規則第5条の2第1項第2号に規定する「融資業務に三年以上従事した者」とは、融資先等の業況、財務内容、収益見込等の審査業務の経験を有する者をいい、銀行等における貸付業務を担当する者がこれに該当するほか、第一種金融商品取引業者における元引受業務のうち審査業務を担当する者も該当するものとする。

② 規則第5条の2第1項第2号に規定する「融資業務に三年以上従事した者が二名以上在籍」しているかどうかの審査に当たっては、融資部又は貸付課といった組織の単位にのみにとどまることなく、法人としての融資に係る最終的な意思決定に至る一連の過程の中で融資業務経験者が2名以上在籍するか否かを判断するものとする。

4-1-2 更新の登録申請の処理

更新の登録申請の処理は、以下のとおり取り扱うものとする。

(1) 登録番号

登録番号は、別紙様式1の抵当証券業者登録台帳（以下「登録台帳」という。）により管理するものとし、次のとおり取り扱うものとする。

① 登録番号は、財務局長（福岡財務支局長及び沖縄総合事務局長を含む。以下同じ。）ごとに、決裁を終了した順に1号から一連番号とする。

② 登録番号の（ ）書きには、登録及び更新の登録の回数を記入する。

③ 登録がその効力を失った場合の登録番号は欠番とし、補充は行わないものとする。

(2) 登録の通知

財務局長は、更新の登録をしたときは、別紙様式2による登録済通知書に登録台帳の写しを添付して、遅滞なく、監督局長あて通知するものとする。

(3) 登録拒否の通知

① 財務局長は、更新の登録を拒否するときは、規則第6条第3項の規定による更新登録拒否通知書に、登録拒否の理由を次により具体的に記載し、遅滞なく、申請者あて通知するものとする。

イ 法第6条第1項各号に該当する場合には、その該当する号の番号

ロ 登録申請書又は添付書類の重要な事項について虚偽の記載又は重要な事実の

記載が欠けている場合には、その箇所

- ② 財務局長は、更新の登録を拒否したときは、別紙様式3による登録拒否通知書に登録申請書（第9面を除く。）の写しを添付して、遅滞なく、監督局長あて通知するものとする。

#### 4-1-3 変更届出書の受理

変更届出書の受理に当たっては、当該届出書の記載事項及び添付書類に不備がないかを確認のうえ、購入者保護の観点から、4-1-1に準じて取り扱うものとする。

なお、役員について変更があった場合には、役員の兼職状況に留意するものとし、また、役員の兼職状況のみの変更の場合についても届出事項に該当することに留意するものとする。

#### 4-1-4 変更の届出の処理

- (1) 変更によって新たに役員又は重要な使用人になった者が法第6条第1項第6号イからホのいずれかに該当することが明らかとなった場合には、届出者に対し、法第24条に規定する登録の取消し等の措置を行うこととする。
- (2) 法第4条第1項各号に規定する事項のうち「商号又は名称」及び「主たる営業所等の所在地（電話番号を含む。）」の変更事項を登録したとき又は規則第7条の2第2項の規定による登録をしたときは、別紙様式4による抵当証券業者変更事項登録済通知書に変更届出書及び登録台帳の写しを添付して、遅滞なく、監督局長に対して通知するものとする。
- (3) 規則第7条の2第1項に規定する「その他の書類」とは、別紙様式5により作成した財務局（福岡財務支局及び沖縄総合事務局を含む。以下同じ。）の意見書、従前の登録申請書又は更新登録申請書及びその添付書類並びに当該届出書の提出の直前に行った検査の報告書の写しとするものとする。
- (4) 規則第7条の2第2項の規定により登録を行う財務局長は、登録番号（財務局長名を含む。）の変更は行わず、次回の更新の登録時に変更するものとする。  
ただし、登録回数は、当該更新の登録時には連続させるものとする。

#### 4-1-5 廃業届出書の受理

廃業届出書の受理に当たっては、当該届出書の記載事項及び添付書類に不備がないかを確認するとともに、規則第8条に規定する「抵当証券の販売に係る契約に基づく取引を結了する方法」が購入者の利益を損なうものでないかどうか留意するものとする。

#### 4-1-6 登録証明書の発行

登録を受けた抵当証券業者又は抵当証券業者であった者から公的機関（抵当証券

保管機構を含む。)に提出する必要がある等の理由により、その者の登録証明の申請があったときは、別紙様式6により抵当証券業者登録証明を行うものとする。

#### 4-1-7 抵当証券業者登録簿の縦覧

規則第5条の規定に基づく抵当証券業者登録簿の縦覧については、次により取り扱うものとする。

(1) 申請者に別紙様式7による登録簿縦覧申請書の所定事項の記入を求めるものとする。

なお、他の財務局長が登録を行った業者に係る縦覧申請の場合には、その都度管轄財務局に登録事項を照会のうえ、縦覧に応じるものとする。

(2) 登録簿の縦覧日及び縦覧時間は、次のとおりとするものとする。

① 縦覧日は、土曜日及び日曜日、国民の祝日に関する法律第3条に規定する休日、1月2日及び同月3日並びに12月29日から同月31日までの日以外の日とする。

② 縦覧時間は、財務局長が指定する時間内とする。

③ 登録簿の整理その他必要がある場合は、上記の縦覧日又は縦覧時間を変更することができるものとする。

(3) 登録簿は、財務局長が指定する縦覧場所の外に持ち出すことができないものとする。

(4) 次に該当する者の縦覧を停止又は拒否することができるものとする。

① 上記(1)から(3)又は係員の指示に従わない者

② 登録簿等を汚損若しくはき損し、又はそのおそれがあると認められる者

③ 他人に迷惑を及ぼし、又はそのおそれがあると認められる者

## 4-2 業務関係

法第3章の規定に基づく、抵当証券業の業務については、以下のとおり取り扱うものとする。

### 4-2-1 広告の規制

法第14条の規定に係る監督に当たっては、購入者保護の観点から、次に掲げる行為をしていないかに留意するものとする。

(1) 商品広告等に「安全」・「確実」等安全性ないし確実性を強調する一切の類似の文言を使用すること。

(2) 抵当証券業者が、法務大臣、金融庁長官等国又は地方公共団体、抵当証券保管機構等の公益法人、銀行、金融商品取引業者、保険会社その他の団体及び個人からの推薦の広告を行う場合に、著しく事実と相違する表示又は著しく人を誤認させ

るような表示をすること。

- (3) 抵当証券業者が、抵当証券業者登録簿に登録した商号又は名称を用いない表示をした広告をすること。
- (4) 抵当証券業者が、不当景品類及び不当表示防止法、屋外広告物法に基づく都道府県の条例その他の法令に違反する広告又は違反するおそれのある広告をすること。
- (5) 抵当証券業者が、社会的に過剰宣伝であると批判を浴びるような過度の広告をすること。
- (6) 抵当証券の販売の代理又は媒介を業とする者（以下「代理媒介業者」という。）が、当該代理媒介業者を通じて販売を行おうとする抵当証券業者の資力又は信用に関する事項若しくは当該抵当証券業者に対する推薦に関する事項について、著しく事実と相違する表示又は著しく人を誤認させるような表示をすること。

#### 4-2-2 契約締結前の書面の交付

- (1) 抵当証券業者が、契約締結前の書面に記載する事項のうち、規則第12条第3項第6号に規定する「抵当証券の仕組みに係る損失発生要因に関する事項」については、次の点に留意するものとする。
  - ① 抵当証券は、抵当証券業者等が融資した貸付債権及びその担保不動産に係る抵当権を一体としたもので、抵当証券の価値は最終的には債務者の返済能力や担保不動産の価格の影響を受けるというリスクを有する金融商品である旨。
  - ② 抵当証券業者の信用力によって元本欠損のリスクがある旨。
  - ③ 抵当証券業者が破綻した場合、抵当証券に応じて弁済内容に購入者間で差が生じる可能性がある旨。
  - ④ 預金等ではなく、預金保険法の支払対象とはならない旨。保険契約ではなく、保険業法に規定する補償対象契約には該当しない旨。金融商品取引法上の投資者保護基金の支払い対象ではない旨。
- (2) 代理媒介業者が、法第15条の規定に基づき交付する書面には、当該代理媒介業者を通じて販売を行おうとする者が交付する書面に記載しなければならない事項と同一の内容の事項については、記載を要しないこととして取り扱うこととし、具体的には、代理媒介業者は、当該代理媒介業者を通じて販売を行おうとする者のパンフレット類に当該代理媒介業者自身の商号又は名称、住所、登録番号、資本金等を記載した例えばリーフレットを添えて交付することで足りるものとする。
- (3) 抵当証券業者が、契約締結前の書面に記載する事項のうち、規則第12条第2項第6号に規定する「抵当証券の買戻しに関する定めがあるときは、その内容」について、次の点に留意するものとする。
  - ① 中途解約ができる旨が記載されていること。
  - ② 中途解約する場合の手続きや、解約手数料等、中途解約時の元本欠損の可能性について記載していること。
  - ③ 契約後一定の期間内における中途解約について解約手数料等を無料にする制度

(いわゆるクーリングオフ制度)を導入しているか否かについて明示的に記載されていること。

(4) 抵当証券業者が、契約締結前の書面に記載する事項のうち、規則第12条第3項第9号に規定する事項については、次の点に留意するものとする。

- ・ 指定紛争解決機関が存在しない場合は苦情処理措置・紛争解決措置の内容を記載する必要があるが、例えば、抵当証券業者が外部機関を利用している場合、当該外部機関（苦情処理・紛争解決にかかる業務の一部を他の機関に委託等している場合、当該他の機関も含む）の名称及び連絡先など、実態に即して適切な事項を記載すべきこと。

#### 4-2-3 契約締結時の書面の交付

4-2-2 (2)の規定は、法第16条の規定についてもこれに準じて取り扱うものとする。

#### 4-2-4 書類の閲覧

(1) 抵当証券業者が法第17条及び規則第14条第2項の規定による営業所等に備え置き購入者の求めに応じ閲覧させるべき「販売を行った抵当証券の写し」は、当該抵当証券が1件の抵当権設定契約に基づき3枚以上で発行されたものであって、証券番号、債権額及び弁済期以外の記載事項が同一である場合は、一連の抵当証券に記載された証券の番号が最も小さい抵当証券及び最も大きい抵当証券の写しで足りるものとする。

(2) 法第17条の規定に係る監督に当たっては、購入者保護の観点から、営業所等から地理的に遠隔地の購入者からの求めに応じ規則第14条第1項に規定する事業報告書を送付する等、閲覧制度の実効性を確保しているかについて留意するものとする。

#### 4-2-5 抵当証券の保管の禁止等

法第18条の規定に係る監督に当たっては、購入者保護の観点から、次に掲げる行為をしていないかに留意するものとする。

なお、法第18条第1項の「販売を行った」時期とは、抵当証券の購入の申込の受理、購入代金相当額の受領、販売に係る抵当証券の特定、法第16条に規定する書面の交付等一連の抵当証券取引のうち、抵当証券の販売に係る購入者が受取る初回の利息の計算の始期をいうものとする。

(1) 抵当証券業者が、抵当証券を引渡しの方法により販売する場合にあつては、販売に係る契約を締結したときに、直ちに当該抵当証券を購入者に引き渡していないこと。

(2) 抵当証券業者が、上記(1)以外の方法により抵当証券を販売する場合にあつては、抵当証券保管機構（以下「保管機構」という。）の定める業務規程に従い、当該販売を行った抵当証券を保管機構に保管していないこと。

- (3) 抵当証券業者が、販売を行った抵当証券について保管機構から保管証を受領したときに、遅滞なく、抵当証券の購入者に確実な方法で、当該保管証を引き渡していないこと。
- (4) 抵当証券業者が、規則第15条の規定により、抵当証券を自ら保管する場合に、安全な方法で保管し、当該保管の期間が必要最小限のものとなっていないこと。

#### 4-2-6 契約締結前の書面の交付時の説明

規則第15条の2に規定する「判断に重要な影響を及ぼす可能性がある事項」とは、4-2-2(1)に規定するもの等、購入者保護の観点から必要なものとする。

#### 4-2-7 個人情報の保護

- (1) 規則第15条の2第4号に規定する「必要かつ適切な措置」とは、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン（以下「保護法ガイドライン」という。）第10条、第11条及び第12条並びに金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ及び別添2の規定に基づく措置とする。
- (2) 規則第15条の2第5号に規定する「その他の特別の非公開情報」とは、労働組合への加盟、民族又は性生活に関する情報をいい、「適切な業務の運営の確保その他必要と認められる目的」とは、保護法ガイドライン第6条第1項各号に列挙する場合をいう。

### 4-3 監督関係

法第4章（立入検査関係を除く。）の規定に基づく、抵当証券業者の監督については、以下のとおり取り扱うものとする。

#### 4-3-1 事業報告書

事業報告書を受領した場合には、事業報告書の写しを毎月末ごとに監督局長に対して送付するものとする。

#### 4-3-2 登録の抹消の通知

登録を抹消したときは、別紙様式8による登録抹消通知書に登録台帳の写しを添付して、遅滞なく、監督局長に対して通知するものとする。

なお、廃業による抹消にあつては、廃業届出書の写しを添付するものとする。

## 4-4 行政処分を行う際の留意点

### 4-4-1 行政処分の基準

監督部局が行う主要な不利益処分（行政手続法第2条第4号にいう不利益処分をいう。以下同じ。）としては、①法第23条に基づく業務改善命令、②法第24条に基づく業務停止命令、③法第24条に基づく登録の取消しがあるが、これらの発動に関する基本的な事務の流れを例示すれば、以下のとおりである。

#### (1) 法第22条第1項に基づく報告徴収命令

- ① オンサイトの立入検査や、オフサイト・モニタリング（ヒアリングなど）を通じて、法令等遵守態勢、業務運営態勢等に問題があると認められる場合においては、法第22条第1項に基づき、当該事項についての事実認識、発生原因分析、改善・対応策その他必要と認められる事項について、報告を求めることとする。
- ② 報告を検証した結果、さらに精査する必要があると認められる場合においては、法第22条第1項に基づき、追加報告を求めることとする。

#### (2) 法第22条第1項に基づき報告された改善・対応策のフォローアップ

- ① 上記報告を検証した結果、業務の健全性・適切性の観点から重大な問題が発生しておらず、かつ、抵当証券業者の自主的な改善への取組みを求めることが可能な場合においては、任意のヒアリング等を通じて上記(1)において報告された改善・対応策のフォローアップを行うこととする。
- ② 必要があれば、法第22条第1項に基づき、定期的なフォローアップ報告を求める。

#### (3) 法第23条又は法第24条第1項に基づく業務改善命令、業務停止命令、登録の取消し

検査結果やオフサイト・モニタリング等への対応として、報告内容（追加報告を含む。）を検証した結果、抵当証券の購入者の利益の保護に関し重大な問題が認められる場合等においては、以下①から③に掲げる要素を勘案するとともに、他に考慮すべき要素がないかどうかを吟味した上で、

- ・ 改善に向けた取組みを抵当証券業者の自主性に委ねることが適切かどうか、
- ・ 改善に相当の取組みを要し、一定期間業務改善に専念・集中させる必要があるか、
- ・ 業務を継続させることが適切かどうか、

等の点について検討を行い、最終的な行政処分の内容を決定することとする。

##### ① 当該行為の重大性・悪質性

###### イ. 公益侵害の程度

抵当証券業者が、抵当証券市場に対する信頼性を大きく損なうなど公益を著しく侵害していないか。

###### ロ. 被害の程度

広範囲にわたって多数の抵当証券の購入者が被害を受けたかどうか。個々の抵当証券の購入者が受けた被害がどの程度深刻か。

ハ. 行為自体の悪質性

ニ. 当該行為が行われた期間や反復性

当該行為が長期間にわたって行われたのか、短期間のものだったのか。反復・継続して行われたものか、一回限りのものか。また、過去に同様の違反行為が行われたことがあるか。

ホ. 故意性の有無

当該行為が違法・不適切であることを認識しつつ故意に行われたのか、過失によるものか。

ヘ. 組織性の有無

当該行為が現場の担当者個人の判断で行われたものか、あるいは管理者も関わっていたのか。更に経営陣の関与があったのか。

ト. 隠蔽の有無

問題を認識した後に隠蔽行為はなかったか。隠蔽がある場合には、それが組織的なものであったか。

チ. 反社会的勢力との関与の有無

反社会的勢力との関与はなかったか。関与がある場合には、どの程度か。

② 当該行為の背景となった経営管理態勢及び業務運営態勢の適切性

イ. 経営陣の法令等遵守に関する認識や取組みは十分か。

ロ. 内部監査体制は十分か、また適切に機能しているか。

ハ. 業務担当者の法令等遵守に関する認識は十分か、また、社内教育が十分になされているか。

③ 軽減事由

以上①及び②の他に、行政による対応に先行して、抵当証券業者が自主的に抵当証券の購入者の利益の保護のために所要の対応に取り組んでいる等、といった軽減事由があるか。

(4) 標準処理期間

法第23条又は第24条第1項に基づき監督上の処分を命ずる場合には、上記(1)の報告書を受理したときから、原則として概ね1か月（金融庁との調整を要する場合は概ね2か月）以内を目途に行うものとする。

(注1) 「報告書を受理したとき」の判断においては、以下の点に留意する。

イ. 複数回にわたって、法第22条第1項に基づき報告を求める場合（直近の報告書を受理したときから上記の期間内に報告を求める場合に限る。）には、最後の報告書を受理したときを指すものとする。

ロ. 提出された報告書に関し、資料の訂正、追加提出等（軽微なものは除く。）を求める場合には、当該資料の訂正、追加提出等が行われたときを指すものとする。

(注2) 弁明・聴聞等に要する期間は、標準処理期間には含まれない。

(注3) 標準処理期間は、処分を検討する基礎となる情報ごとに適用する。

#### 4-4-2 行政手続法等との関係等

##### (1) 行政手続法との関係

業務改善命令・業務停止命令の発出又は登録の取消しの不利益処分を行おうとする場合には、行政手続法に基づく聴聞又は弁明の機会の付与の手続きを適切に実施すること。

また、いずれの場合においても、同法第14条に基づき、処分の理由を示さなければならないことに留意すること。

##### (2) 行政不服審査法との関係

報告徴収命令、業務改善命令若しくは業務停止命令の発出又は登録を取り消す処分等をしようとする場合には、行政不服審査法第5条に基づく審査請求ができる旨を書面で教示しなければならないことに留意する。

##### (3) 行政事件訴訟法との関係

報告徴収命令、業務改善命令若しくは業務停止命令の発出又は登録を取り消す処分等をしようとする場合には、行政事件訴訟法第8条に基づく処分の取消しの訴えを提起することができる旨を書面で教示しなければならないことに留意する。

#### 4-4-3 意見交換制度

不利益処分が行われる場合、行政手続法に基づく聴聞又は弁明の機会の付与の手続きとは別に、抵当証券業者からの求めに応じ、監督当局と抵当証券業者との間で、複数のレベルにおける意見交換を行うことで、行おうとする処分の原因となる事実及びその重大性等についての認識の共有を図ることが有益である。

法第22条第1項に基づく報告徴求に係るヒアリング等の過程において、自社に対して不利益処分が行われる可能性が高いと認識した抵当証券業者から、監督当局の幹部と当該抵当証券業者の幹部との間の意見交換の機会の設定を求められた場合(注)であって、監督当局が当該抵当証券業者に対して聴聞又は弁明の機会の付与を伴う不利益処分を行おうとするときは、緊急に処分する必要がある場合を除き、聴聞の通知又は弁明の機会の付与の通知を行う前に、行おうとする不利益処分の原因となる事実及びその重大性等についての意見交換の機会を設けることとする。

(注) 抵当証券業者からの意見交換の機会の設定の求めは、監督当局が当該不利益処分の原因となる事実についての法第22条第1項に基づく報告書を受領したときから、聴聞の通知又は弁明の機会の付与の通知を行うまでの間になされるものに限る。

#### 4-4-4 営業所等の所在の確知

法第24条第2項の規定により営業所等の所在を確知するため必要な場合には、法

第22条第1項の規定に基づき、別紙様式9による営業所等の所在報告書、営業所等に関する権利を証する書面又は営業所等の地図等の報告を求めるものとする。なお、当該報告は、当該営業所等の所在地を管轄する財務局に提出させることができるものとする。

#### 4-4-5 不利益処分の公表に関する考え方

(1) 法第26条に基づき不利益処分の公告を行う場合には、次の事項を掲載するものとする。

- ① 商号又は名称
- ② 代表者の氏名
- ③ 主たる営業所又は事務所の所在地
- ④ 登録番号
- ⑤ 登録年月日
- ⑥ 処分の年月日
- ⑦ 処分の内容

(2) 上記(1)以外の公表の取扱いについては、「金融監督の原則と監督部局職員の心得（行為規範）」の「I-5. 透明性」に規定された考え方によることに留意する。

すなわち、業務改善命令等の不利益処分については、他の抵当証券業者における予測可能性を高め、同様の事案の発生を抑制する観点から、公表により対象抵当証券業者の経営改善に支障が生ずるおそれのあるものを除き、処分の原因となった事実及び処分の内容等を公表することとする。

#### 4-4-6 監督処分の通知

(1) 法第23条並びに第24条第1項及び第2項の規定による監督処分を行ったときは、遅滞なく、監督局長に通知するものとする。

(2) 法第26条の規定による公告を行った場合は、当該公告に係る官報の写しを、遅滞なく、監督局長に対して送付するものとする。

### 4-5 本人確認、疑わしい取引の届出

犯罪による収益の移転防止に関する法律（平成19年法律第22号。以下「犯収法」という。）に基づく本人確認及び、「疑わしい取引の届出」に関する内部管理態勢を構築することは、組織犯罪による金融サービスの濫用を防止し、我が国金融市場に対する信頼を確保するためにも重要な意義を有している。抵当証券業者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。

(1) 主な着眼点

- ① 犯収法に基づく本人確認を的確に実施するための態勢が整備されているか。
- イ. 社内規則等において、本人確認を行うための社内体制や手続きが明確に定められているか。また、役職員に対して、その内容について周知徹底を行い、その理解が十分に図られているか。
  - ロ. 本人確認を行うに当たって、生年月日や住所等の、抵当証券の購入者の属性を適切に把握するとともに、本人確認書類の提出等により、その信憑性・妥当性の確認が行われているか。抵当証券の購入者に関して特に問題等が認められた場合、適正に対応・管理を行っているか。  
また、抵当証券の購入者から取得した本人確認情報については、取引の継続的なモニタリング等を通じて、その属性の把握に常時努め、最新のものとする事が確保されているか。
  - ハ. 抵当証券業者が過去に取得した本人確認情報についての信憑性・妥当性に疑いが生じた場合、あるいは取引の相手方が取引の名義人になりすましている疑いがある場合は、本人確認書類の再提出を求める等、抵当証券の購入者の本人確認について再確認が行われているか。
  - ニ. 抵当証券の購入者の本人確認に当たって、取引形態（例えば、インターネットによる非対面取引等）を考慮した措置が講じられているか。
  - ホ. 役職員の採用に当たって、マネー・ローンダリング対策の適切な実施の観点も含めて選考が行われているか。
  - ヘ. 役職員に対して、本人確認に関する研修・教育が定期的かつ継続的に実施されているか。また、研修等を受けた役職員の理解状況について、日常業務における実践も踏まえ、評価及びフォローアップが適宜行われているか。
  - ト. 本人確認の実施に関して、社内における定期的な点検や内部監査を通じて、その実施状況を把握・検証し、実施方法の見直しを行う等、その実効性が確保されているか。
- ② 犯収法に基づく「疑わしい取引の届出」を的確に実施するための態勢が整備されているか。
- イ. 社内規則等において、「疑わしい取引の届出」を行うための社内体制や手続きが明確に定められているか。また、役職員に対して、その内容について周知徹底を行い、その理解が十分に図られているか。
  - ロ. 「疑わしい取引」に該当すると判断された場合には、統括部署において、速やかに当局に届出を行うこととされているか。
  - ハ. 「疑わしい取引の届出」に該当するか否かの判断を行うに当たって、抵当証券業者が取得した本人確認情報、取引時の状況その他抵当証券業者が保有している当該取引に係る具体的な情報を総合的に勘案のうえ、届出の必要性の判断が行われているか。また、その取引等に関して特に問題等が認められた場合、適正に対応・管理を行っているか。
  - ニ. 「疑わしい取引」の判断に当たって、抵当証券業者の業務内容、業容、抵当証券の購入者の属性が考慮されているか。
  - ホ. 役職員の採用に当たって、マネー・ローンダリング対策の適切な実施の観点

も含めて選考が行われているか。

へ. 役職員に対して、「疑わしい取引の届出」に関する研修・教育が定期的かつ継続的に実施されているか。また、研修等を受けた役職員の理解状況について、日常業務における実践も踏まえ、評価及びフォローアップが適宜行われているか。

ト. 「疑わしい取引の届出」に関して、社内における定期的な点検や内部監査を通じて、その実施状況を把握・検証し、実施方法の見直し等を行う等、その実効性が確保されているか。

③ 本人確認と「疑わしい取引の届出」が相互に関連性を有していることを十分に認識し、本人確認の的確な実施により抵当証券の購入者の基礎的な情報を把握し、その上で当該情報及び抵当証券の購入者の取引態様等を総合的に勘案のうえ判断し、「疑わしい取引の届出」が行われるよう、一体的、一元的な社内体制等が構築されているか。

## (2) 監督手法・対応

検査の指摘事項に対するフォローアップや、日常の監督事務を通じて把握された本人確認、疑わしい取引の届出に係る課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第22条第1項に基づき報告書を徴収することにより、抵当証券業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

更に、顧客管理態勢に不備があるなど抵当証券の購入者の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、抵当証券業者に対し、法第23条の規定に基づく業務改善命令等を発出するものとする。また、重大・悪質な法令違反行為が認められるときには、法第24条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項は4-4-1による）。

(注) 本人確認の取り扱いについては、必要に応じ別途、犯収法に基づき必要な措置をとることができることに留意する。

### 4-6 苦情等への対処（金融ADR制度への対応も含む）

抵当証券業者が顧客からの相談・苦情・紛争等（以下「苦情等」という。）に真摯に対応して顧客の理解を得ようとすることは、抵当証券業者にとって顧客に対する説明責任を事後的に補完する意味合いを持つ顧客保護上重要な活動の一つである。

このような観点や金融ADR制度（ADRについて（注）参照）も踏まえつつ、抵当証券業者においては、適切に苦情等に対処していく必要がある。

(注) ADR (Alternative Dispute Resolution)

訴訟に代わる、あっせん・調停・仲裁等の当事者の合意に基づく紛争の解決方法であり、事案の性質や当事者の事情等に応じた迅速・簡便・柔軟な紛争解決が期待される。

抵当証券業者の業務に関する申出としては、相談のほか、いわゆる苦情・紛争などの顧客からの不満の表明など、様々な態様のものがありうる。

抵当証券業者には、これらの様々な態様の申出に対して適切に対処していくことが重要であり、かかる対処を可能とするための適切な内部管理態勢を整備することが求められる。

加えて、抵当証券業者には、金融ADR制度において、苦情と紛争のそれぞれについて適切な態勢を整備することが求められている。

もっとも、これら苦情・紛争の区別は相対的で相互に連続性を有するものである。特に、金融ADR制度においては、指定ADR機関（注）において苦情処理手続と紛争解決手続の連携の確保が求められていることを踏まえ、抵当証券業者においては、顧客からの申出を形式的に「苦情」「紛争」に切り分けて個別事案に対処するのではなく、両者の相対性・連続性を勘案し、適切に対処していくことが重要である。

（注）指定ADR機関とは法第2条第3項に規定する「指定紛争解決機関」をいう。

#### 4-6-1 苦情等対処に関する内部管理態勢の確立についての主な着眼点

苦情等対処に関する内部管理態勢を整備するに当たり、業務の規模・特性に応じて、適切かつ実効性ある態勢を整備しているか。

検証に当たっては、機械的・画一的な運用に陥らないよう配慮しつつ、例えば、以下のような点に留意することが必要である。

##### (1) 経営陣による内部管理態勢の確立

取締役会は、苦情等対処機能に関する全社的な内部管理態勢の確立について、適切に機能を発揮しているか。

##### (2) 苦情等対処の実施態勢

① 苦情等への対処に関し、適切に担当者を配置しているか。

② 顧客からの苦情等について、関係部署が連携のうえ、速やかに処理を行う態勢を整備しているか。特に、苦情等対処における主管部署及び担当者が、個々の職員が抱える顧客からの苦情等の把握に努め、速やかに関係部署に報告を行う態勢を整備しているか。

③ 苦情等の解決に向けた進捗管理を適切に行い、長期未済案件の発生を防止するとともに、未済案件の速やかな解消を行う態勢を整備しているか。

④ 苦情等の発生状況に応じ、受付窓口における対応の充実を図るとともに、顧客利便に配慮したアクセス時間・アクセス手段（例えば、電話、手紙、FAX、eメール等）を設定する等、広く苦情等を受け付ける態勢を整備しているか。また、これら受付窓口、申出の方式等について広く公開するとともに、顧客の多様性に配慮しつつ分かりやすく周知する態勢を整備しているか。

⑤ 苦情等対処に当たっては、個人情報について、個人情報の保護に関する法律その他の法令、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン等に沿った適切な取扱いを確保するための態勢を整備しているか（「4-2-7 個人情報の保護」参照）。

⑥ 代理媒介業者を含め、業務の外部委託先が行う委託業務に関する苦情等につい

て、抵当証券業者への直接の連絡体制を設けるなど、迅速かつ適切に対処するための態勢を整備しているか。

- ⑦ 反社会的勢力による苦情等を装った圧力に対しては、通常の苦情等と区別し、断固たる対応をとるため関係部署に速やかに連絡し、必要に応じ警察等関係機関との連携を取った上で、適切に対処する態勢を整備しているか。

### (3) 顧客への対応

- ① 苦情等への対応について、単に処理の手続の問題と捉えるにとどまらず事後的な説明態勢の問題として位置付け、苦情等の内容に応じ顧客から事情を十分にヒアリングしつつ、可能な限り顧客の理解と納得を得て解決することを目指しているか。

- ② 苦情等を申し出た顧客に対し、申出時から処理後まで、顧客特性にも配慮しつつ、苦情等対応の手続の進行に応じた適切な説明（例えば、苦情等対応手続の説明、申出を受理した旨の通知、進捗状況の説明、結果の説明等）を必要に応じて行う態勢を整備しているか。

- ③ 申出のあった苦情等について、自社において対応するばかりでなく、苦情等の内容や顧客の要望等に応じ、顧客に対して適切な外部機関等（金融ADR制度において抵当証券業者が利用している外部機関も含む。）を紹介するとともに、その標準的な手続の概要等の情報を提供する態勢を整備しているか。

なお、複数ある苦情処理・紛争解決の手段（金融ADR制度を含む。）は任意に選択しうるものであり、外部機関等の紹介に当たっては、顧客の選択を不当に制約することとならないよう留意する必要がある。

- ④ 外部機関等（金融ADR制度において抵当証券業者が利用している外部機関も含む。）において苦情等対応に関する手続が係属している間であっても、当該手続の他方当事者である顧客に対し、必要に応じ、適切な対応（一般的な資料の提供や説明など顧客に対して通常行う対応等）を行う態勢を整備しているか。

### (4) 情報共有・業務改善等

- ① 類型化した苦情等及びその対応結果等が内部管理部門や営業部署に報告されると共に、重要案件と認められた場合、速やかに監査部門や経営陣に報告されるなど、事案に応じ必要な関係者間で情報共有が図られる態勢を整備しているか。

- ② 苦情等（自ら対応したものに加え、外部機関が介在して対応したものも含む。）の内容について、適切かつ正確に記録・保存をするとともに、記録・保存された苦情等に関する分析を行うことによって、顧客対応・事務処理についての態勢の改善に継続的に役立てるとともに、苦情等の再発防止策・未然防止策の策定等に継続的に活用する態勢を整備しているか。

- ③ 苦情等対応機能の実効性を確保するため、検査・監査等の内部けん制機能が十分発揮されるよう態勢を整備しているか。

- ④ 苦情等対応の結果を業務運営に反映させる際、業務改善・再発防止等必要な措置を講じることの判断及び苦情等対応態勢の在り方についての検討及び継続的な見直しについて、経営陣が指揮する態勢を整備しているか。

### (5) 外部機関等（金融ADR制度において抵当証券業者が利用している外部機関も含

む。)との関係

- ① 迅速な苦情等解決を図るべく、外部機関等に対し適切に協力する態勢を整備しているか。
- ② 外部機関等に対して、自ら紛争解決手続の申立てを行う際、自らの手続を十分に尽くさずに安易に申立てを行うのではなく、顧客からの苦情等の申出に対し、十分な対応を行い、かつ申立ての必要性につき社内で適切な検討を経る態勢を整備しているか。

#### 4-6-2 金融ADR制度への対応

##### 4-6-2-1 指定紛争解決機関（指定ADR機関）が存在する場合の主な着眼点

顧客保護の充実及び抵当証券業への顧客の信頼性の向上を図るためには、抵当証券業者と顧客との実質的な平等を確保し、中立・公正かつ実効的に苦情等の解決を図ることが重要である。そこで、金融ADR制度において、指定ADR機関によって、専門家等関与のもと、第三者的立場からの苦情処理・紛争解決が行われることとされている。

なお、金融ADR制度においては、苦情処理・紛争解決への対応について、主に抵当証券業者と指定ADR機関との間の手続実施基本契約（法第2条第8項）によって規律されているところである。

抵当証券業者においては、指定ADR機関において苦情処理・紛争解決を行う趣旨を踏まえつつ、手続実施基本契約で規定される義務等に関し、適切に対応する必要がある。

抵当証券業者による金融ADR制度への対応について、例えば、以下のような点に留意することが必要である。

##### (1) 総論

###### ① 手続実施基本契約

イ. 自らが営む抵当証券業務（法第2条第4項で定義する「抵当証券業務」を指す。）について、指定ADR機関との間で、速やかに手続実施基本契約を締結しているか。

また、例えば、指定ADR機関の取消しや新たな指定ADR機関の設立などの変動があった場合であっても、顧客利便の観点から最善の策を選択し、速やかに必要な措置（新たな苦情処理措置、紛争解決措置の実施、手続実施基本契約の締結など）を講じるとともに、顧客へ周知する等の適切な対応を行っているか。

ロ. 指定ADR機関と締結した手続実施基本契約の内容を誠実に履行する態勢を整備しているか。

###### ② 公表・周知・顧客への対応

イ. 手続実施基本契約を締結した相手方である指定ADR機関の商号又は名称、及び連絡先を適切に公表しているか。

公表の方法について、例えば、ホームページへの掲載、ポスターの店頭掲示、パンフレットの作成・配布又はマスメディアを通じての広報活動等、業務の規模・特性に応じた措置をとることが必要である。仮に、ホームページに掲載した

としても、これを閲覧できない顧客も想定される場合には、そのような顧客にも配慮する必要がある。

ロ. 手続実施基本契約も踏まえつつ、顧客に対し、指定ADR機関による標準的な手続のフローや指定ADR機関の利用の効果（時効中断効等）等必要な情報の周知を行う態勢を整備しているか。

## (2) 苦情処理手続・紛争解決手続についての留意事項

抵当証券業者が手続実施基本契約により手続応諾・資料提出・特別調停案尊重等の各義務を負担することを踏まえ、検証に当たっては、例えば以下の点に留意することが必要である。

### ① 共通事項

イ. 指定ADR機関から手続応諾・資料提出等の求めがあった場合、正当な理由がない限り、速やかにこれに応じる態勢を整備しているか。

ロ. 指定ADR機関からの手続応諾・資料提出等の求めに対し拒絶する場合、苦情・紛争の原因となった部署のみが安易に判断し拒絶するのではなく、組織として適切に検討を実施する態勢を整備しているか。また、可能な限り、その判断の理由（正当な理由）について説明する態勢を整備しているか。

### ② 紛争解決手続への対応

イ. 紛争解決委員から和解案の受諾勧告又は特別調停案の提示がされた場合、速やかに受諾の可否を判断する態勢を整備しているか。

ロ. 和解案又は特別調停案を受諾した場合、担当部署において速やかに対応するとともに、その履行状況等を検査・監査部門等が事後検証する態勢を整備しているか。

ハ. 和解案又は特別調停案の受諾を拒絶する場合、業務規程（法第43条の7第1項）等を踏まえ、速やかにその理由を説明するとともに、訴訟提起等の必要な対応を行う態勢を整備しているか。

## 4-6-2-2 指定紛争解決機関（指定ADR機関）が存在しない場合の主な着眼点

金融ADR制度においては、指定ADR機関が存在しない場合においても、代わりに苦情処理措置・紛争解決措置を講ずることが法令上求められている。

抵当証券業者においては、これらの措置を適切に実施し、抵当証券業務に関する苦情・紛争を簡易・迅速に解決することにより、顧客保護の充実を確保し、顧客の信頼性の向上に努める必要がある。

### (1) 総論

#### ① 苦情処理措置・紛争解決措置の選択

自らが営む抵当証券業務（法第2条第4項で定義する「抵当証券業務」を指す。）の内容、苦情等の発生状況及び営業地域等を踏まえて、法令で規定されている以下の各事項のうちの一つ又は複数を苦情処理措置・紛争解決措置として適切に選択しているか。

#### イ. 苦情処理措置

・ 苦情処理に従事する従業員への助言・指導を一定の経験を有する消費生活専

門相談員等に行わせること

- ・ 自社で業務運営体制・社内規則を整備し、公表等すること
- ・ 国民生活センター、消費生活センターを利用すること
- ・ 他の業態の指定ADR機関を利用すること
- ・ 苦情処理業務を公正かつ適確に遂行できる法人を利用すること

ロ. 紛争解決措置

- ・ 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律に定める認証紛争解決手続を利用すること
- ・ 弁護士会を利用すること
- ・ 国民生活センター、消費生活センターを利用すること
- ・ 他の業態の指定ADR機関を利用すること
- ・ 紛争解決業務を公正かつ適確に遂行できる法人を利用すること

ハ. 苦情・紛争の処理状況等のモニタリング等を継続的に行い、必要に応じ、苦情処理措置・紛争解決措置について検討及び見直しを行う態勢を整備しているか。

ニ. 苦情処理業務・紛争解決業務を公正かつ適確に遂行できる法人（上記イの「苦情処理業務を公正かつ適確に遂行できる法人」又はロの「紛争解決業務を公正かつ適確に遂行できる法人」）を利用する場合、当該法人が苦情処理業務・紛争解決業務を公正かつ適確に遂行するに足りる経理的基礎及び人的構成を有する法人であること（規則第15条の3第1項第4号、同条第2項第4号）について、相当の資料等に基づいて、合理的に判断しているか。

ホ. 外部機関を利用する場合、必ずしも当該外部機関との間において業務委託契約等の締結までは求められていないが、標準的な手続のフローや、費用負担に関する事項等について予め取決めを行っておくことが望ましい。

ヘ. 外部機関の手続を利用する際に費用が発生する場合について、顧客の費用負担が過大とならないような措置を講じる等、苦情処理・紛争解決の申立ての障害とならないような措置を講じているか。

## ② 運用

苦情処理措置・紛争解決措置の適用範囲を過度に限定的なものとするなど、不適切な運用を行っていないか。なお、苦情処理措置と紛争解決措置との間で適切な連携を確保しているかについても留意する必要がある。

(2) 苦情処理措置（自社で態勢整備を行う場合）についての留意事項

### ① 消費生活専門相談員等による従業員への助言・指導態勢を整備する場合

イ. 定期的に消費生活専門相談員等による研修を実施する等、苦情処理に従事する従業員のスキルを向上させる態勢を整備しているか。

ロ. 消費生活専門相談員等との連絡体制を築く等、個別事案の処理に関し、必要に応じ、消費生活専門相談員等の専門知識・経験を活用する態勢を整備しているか。

### ② 自社で業務運営体制・社内規則を整備する場合

イ. 苦情の発生状況に応じ、業務運営体制及び社内規則を適切に整備するとともに、当該体制・規則に基づき公正かつ適確に苦情処理を行う態勢を整備している

か。

ロ. 苦情の申出先を顧客に適切に周知するとともに、苦情処理にかかる業務運営体制及び社内規則を適切に公表しているか。

周知・公表の内容として、必ずしも社内規則の全文を公表する必要はないものの、顧客が、苦情処理が適切な手続に則って行われているかどうか自ら確認できるようにするため、苦情処理における連絡先及び標準的な業務フロー等を明確に示すことが重要であることから、それに関連する部分を公表しているかに留意する必要がある。

なお、周知・公表の方法について、4-6-2-1-(1)②イを参照のこと。

(3) 苦情処理措置（外部機関を利用する場合）及び紛争解決措置の留意事項

① 周知・公表等

イ. 外部機関を利用する場合、顧客保護の観点から、例えば、外部機関の名称及び連絡先等、外部機関に関する情報について顧客への周知・公表を行うことが望ましい。

ロ. 苦情処理・紛争解決の申立てが、地理又は苦情・紛争内容その他の事由により、顧客に紹介した外部機関の取扱範囲外のものであるとき、又は他の外部機関等（苦情処理措置・紛争解決措置として抵当証券業者が利用している外部機関に限らない。）による取扱いがふさわしいときは、他の外部機関等を顧客に紹介する態勢を整備しているか。

② 手続への対応

イ. 外部機関から苦情処理・紛争解決の手続への応諾、事実関係の調査又は関係資料の提出等を要請された場合、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、速やかにこれに応じる態勢を整備しているか。

ロ. 苦情処理・紛争解決の手続への応諾、事実関係の調査又は関係資料の提供等の要請を拒絶する場合、苦情・紛争の原因となった部署のみが安易に判断し拒絶するのではなく、苦情・紛争内容、事実・資料の性質及び外部機関の規則等を踏まえて、組織として適切に検討を実施する態勢を整備しているか。また、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、可能な限り拒絶の理由について説明する態勢を整備しているか。

ハ. 紛争解決の手続を開始した外部機関から和解案、あっせん案等の解決案（以下「解決案」という。）が提示された場合、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、速やかに受諾の可否を判断する態勢を整備しているか。

ニ. 解決案を受諾した場合、担当部署において速やかに対応するとともに、その履行状況等を検査・監査部門等が事後検証する態勢を整備しているか。

ホ. 解決案の受諾を拒絶する場合、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、速やかにその理由を説明するとともに、必要な対応を行う態勢を整備しているか。

4-6-3 行政上の対応

当局としては、抵当証券業者の対応を全体的・継続的に見て、問題があると認められる場合は、必要に応じ、法第22条に基づき報告を求め、また、重大な問題がある

と認められる場合は、法第23条に基づく業務改善命令の発出を検討するものとする。

更に、重大・悪質な法令等違反行為が認められる等の場合には、業務停止命令等の発出も含め、必要な行政処分を検討するものとする。

この点、指定ADR機関が存在する場合において、抵当証券業者に手続応諾義務等への違反・懈怠等の問題が認められた場合であっても、一義的には抵当証券業者と指定ADR機関との手続実施基本契約にかかる不履行であるため、直ちに行政処分の対象となるものではなく、当局としては、前述のように、抵当証券業者の対応を全体的・継続的にみて判断を行うものとする。

なお、一般に顧客と抵当証券業者との間で生じる個別の紛争は、私法上の契約に係る問題であり、基本的にADRや司法の場を含め当事者間で解決されるべき事柄であることに留意する必要がある。