

現 行	改 正 案
<p>Ⅱ－２ 銀行に関する苦情・情報提供等</p> <p>(新設)</p> <p>Ⅱ－２－１ 金融サービス利用者相談室との連携</p> <p>監督部局においては、金融サービス利用者相談室に寄せられた相談・苦情等の監督事務への適切な反映を図るため、以下の対応をとるものとする。</p> <p>① 相談室から回付される相談・苦情等の分析</p> <p>② 相談室との情報交換</p> <p>(新設)</p>	<p>Ⅱ－２ 銀行に関する苦情・情報提供等</p> <p>Ⅱ－２－１ <u>相談・苦情等を受けた場合の対応</u></p> <p><u>銀行に関する相談・苦情等を受けた場合には、申出人に対し、当局は個別取引に関してあつせん等を行う立場にないことを説明する。</u></p> <p><u>その上で、必要に応じ、銀行及び金融関係団体の相談窓口並びに指定ADR機関（法第2条第17項に規定する指定紛争解決機関をいう。以下同じ）又は金融サービス利用者相談室を紹介するものとする。また、寄せられた相談・苦情等のうち、申出人が銀行側への情報提供について承諾している場合には、原則として、当該銀行への情報提供を行うこととする。</u></p> <p>Ⅱ－２－２ 金融サービス利用者相談室との連携</p> <p>(1) <u>監督部局においては、金融サービス利用者相談室に寄せられた相談・苦情等の監督事務への適切な反映を図るため、以下の対応をとるものとする。</u></p> <p>① 相談室から回付される相談・苦情等の分析</p> <p>② 相談室との情報交換</p> <p>(2) <u>また、寄せられた相談・苦情等のうち、申出人が銀行側への情報提供について承諾している場合には、原則として、当該銀行への情報提供を行うこととする。</u></p>

現 行	改 正 案
<p>Ⅱ－２－<u>２</u>・Ⅱ－２－<u>３</u> (略)</p> <p>(中略)</p> <p>Ⅲ－３－２－４－２ ディスクロージャー誌の記載項目について (施行規則第 19 条の 2 及び第 19 条の 3 関係)</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) 個別の記載項目について ①～⑤ (略) (新設)</p> <p>⑥～⑨ (略)</p> <p>Ⅲ 主要行等監督上の評価項目</p> <p>Ⅲ－３ 業務の適切性等</p> <p>Ⅲ－３－３ 利用者保護のための情報提供・<u>相談機能</u>等</p>	<p>Ⅱ－２－<u>３</u>・Ⅱ－２－<u>４</u> (略)</p> <p>(中略)</p> <p>Ⅲ－３－２－４－２ ディスクロージャー誌の記載項目について (施行規則第 19 条の 2 及び第 19 条の 3 関係)</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) 個別の記載項目について ①～⑤ (略) ⑥ <u>手続実施基本契約の相手方となる指定 A D R 機関の商号 又は名称及び連絡先が記載されているか。指定 A D R 機関が 存在しない場合には、苦情処理措置及び紛争解決措置の内容 について、実態に即して適切に記載されているか(例えば、 外部機関を利用している場合は当該外部機関の名称及び連 絡先など)。</u></p> <p>⑦～⑩ (略)</p> <p>Ⅲ 主要行等監督上の評価項目</p> <p>Ⅲ－３ 業務の適切性等</p> <p>Ⅲ－３－３ 利用者保護のための情報提供等</p>

現 行	改 正 案
<p>Ⅲ－３－３－１ 与信取引（貸付契約並びにこれに伴う担保・保証契約及びデリバティブ取引）に関する顧客への説明態勢及び相談苦情処理機能</p>	<p>Ⅲ－３－３－１ 与信取引（貸付契約並びにこれに伴う担保・保証契約及びデリバティブ取引）に関する顧客への説明態勢</p>
<p>Ⅲ－３－３－１－１ （略）</p>	<p>Ⅲ－３－３－１－１ （略）</p>
<p>Ⅲ－３－３－１－２ 主な着眼点</p>	<p>Ⅲ－３－３－１－２ 主な着眼点</p>
<p>（１）全行的な内部管理態勢の確立</p> <p>① 顧客への説明態勢及び相談苦情処理機能に関する全行的な内部管理態勢の確立に関し、取締役会が適切に機能を発揮しているか。</p> <p>② （略）</p> <p>③ 法令の趣旨を踏まえた行内の実施態勢の構築</p> <p>イ. <u>社内規則等に基づいて業務が運営されるため、研修その他の体制（社内規則等の配付・管理体制を含む。）が整備されているか。</u></p> <p><u>特に、顧客からの苦情やトラブルが多発している場合には、まずマニュアル等の社内規則等の営業店に対する周知・徹底状況を確認し、実施態勢面の原因と問題点を検証することとしているか。</u></p> <p>ロ. （略）</p> <p>④ <u>相談・苦情処理機能と説明態勢の連携</u></p> <p><u>顧客からの苦情等への対応は、単に処理の手続の問題と捉えるにとどまらず、苦情等の内容に応じ、紛争処理段階における説</u></p>	<p>（１）全行的な内部管理態勢の確立</p> <p>① 顧客への説明態勢に関する全行的な内部管理態勢の確立に関し、取締役会が適切に機能を発揮しているか。</p> <p>② （略）</p> <p>③ 法令の趣旨を踏まえた行内の実施態勢の構築</p> <p>イ. <u>社内規則等に基づいて業務が運営されるよう、研修その他の方策（マニュアル等の配布を含む。）が整備されているか。</u></p> <p>（削る）</p> <p>ロ. （略）</p> <p>（削る）</p>

現 行	改 正 案
<p><u>明態勢の問題として位置付け、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たものとなっているか。</u></p> <p>⑤ 経営相談機能と説明態勢の連携</p> <p>企業との長期的な取引関係を前提とした貸出を行っている場合には、経営相談機能を充実・強化するための環境整備として、与信後における顧客との情報の相互共有に向けた説明態勢が整備されているか（Ⅲ－３－３－１－２（５）参照）。</p> <p>（２）～（６） （略）</p> <p>（７）苦情等処理機能の充実・強化</p> <p>① 苦情等の事例の蓄積と分析を行い、契約時点等における説明態勢の改善を図る取組みや苦情が多く寄せられる商品、取引の販売を継続するかどうかの検討を行うこととしているか。</p> <p>また、説明態勢の改善に取り組んだ後に販売、契約した商品、取引に関する苦情相談等を確認し、当該取組みの効果を確認することとしているか。</p> <p>なお、検証に当たっては、特に、Ⅲ－３－３－１－２（６）（取引関係の見直し等の場合の説明）に関する苦情等の取扱体制の実効性に留意する。</p> <p>② （略）</p> <p>③ <u>「銀行とりひき相談所」と連携するとともに各地の弁護士会の「仲裁センター」における解決に積極的に協力していくなど、迅速な紛争解決に努めるとともに、同種の苦情等の再発防止に</u></p>	<p>④ 経営相談機能と説明態勢の連携</p> <p>企業との長期的な取引関係を前提とした貸出を行っている場合には、経営相談機能を充実・強化するための環境整備として、与信後における顧客との情報の相互共有に向けた説明態勢が整備されているか（Ⅲ－３－３－１－２（５）参照）。</p> <p>（２）～（６） （略）</p> <p>（７）苦情等処理機能の充実・強化</p> <p>① 苦情等の事例の蓄積と分析を行い、契約時点等における説明態勢の改善を図る取組みや苦情が多く寄せられる商品、取引の販売を継続するかどうかの検討を行うこととしているか。</p> <p>また、説明態勢の改善に取り組んだ後に販売、契約した商品、取引に関する苦情相談等を確認し、当該取組みの効果を確認することとしているか。</p> <p>なお、検証に当たっては、特に、Ⅲ－３－３－１－２（６）（取引関係の見直し等の場合の説明）やⅢ－３－５－２（<u>苦情等対処に関する内部管理態勢の確立</u>）に関する苦情等の取扱体制の実効性に留意する。</p> <p>② （略）</p> <p>（削る）</p>

現 行	改 正 案
<p><u>努めることとしているか。</u></p> <p>④ 反社会的勢力との絶縁等民事介入暴力に対する適切な対応態勢が整備されているか。</p> <p>イ. 融資・担保解除の強要や回収妨害等の不当な行為に対する対応態勢が確立されているか。</p> <p>ロ. 与信取引関連も含め、犯収法に基づく「疑わしい取引」の届出を的確に行うための法務問題に関する一元的な管理態勢が整備され、機能しているか。</p> <p>(8) (略)</p> <p>Ⅲ－３－３－１－３ 監督手法・対応</p> <p>(1)・(2) (略)</p> <p><u>(3) なお、一般に顧客と銀行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。</u></p> <p>Ⅲ－３－３－２ 預金・リスク商品等の販売・説明態勢及び相談・<u>苦情処理機能</u></p> <p>Ⅲ－３－３－２－１ (略)</p> <p>Ⅲ－３－３－２－２ 主な着眼点</p>	<p>③ 反社会的勢力との絶縁等民事介入暴力に対する適切な対応態勢が整備されているか。</p> <p>イ. 融資・担保解除の強要や回収妨害等の不当な行為に対する対応態勢が確立されているか。</p> <p>ロ. 与信取引関連も含め、犯収法に基づく「疑わしい取引」の届出を的確に行うための法務問題に関する一元的な管理態勢が整備され、機能しているか。</p> <p>(8) (略)</p> <p>Ⅲ－３－３－１－３ 監督手法・対応</p> <p>(1)・(2) (略)</p> <p>(削る)</p> <p>Ⅲ－３－３－２ 預金・リスク商品等の販売・説明態勢</p> <p>Ⅲ－３－３－２－１ (略)</p> <p>Ⅲ－３－３－２－２ 主な着眼点</p>

現 行	改 正 案
<p>こうした観点から、以下のような態勢が整備されているかについても検証するものとする。</p> <p>(1) 全行的な内部管理態勢の確立</p> <p>① 顧客への説明態勢及び相談苦情処理機能に関する全行的な内部管理態勢の確立に関し、取締役会が適切に機能を発揮しているか。</p> <p>② (略)</p> <p>③ 法令の趣旨を踏まえた行内の実施態勢の構築</p> <p>イ. <u>社内規則等に基づいて業務が運営されるため、研修その他の体制(社内規則等の配布・管理体制を含む。)</u>が整備されているか。</p> <p>特に、<u>顧客からの苦情やトラブルが多発している場合には、まずマニュアル等の社内規則等の営業店に対する周知・徹底状況を確認し、実施態勢面の原因と問題点を検証することとしているか。</u></p> <p>ロ. 説明態勢等の実効性を確保するため、検査・監査等の内部けん制機能は十分発揮されているか。</p> <p>ハ. 説明態勢等の実効性の検証を踏まえて、金融商品の内容や販売態勢の見直しを行っているか。</p> <p>④ <u>相談・苦情処理機能と説明態勢の連携</u></p> <p><u>苦情・相談態勢の整備に当たっては、事務処理ミスがあった場合等の手続きが明確に規定され、円滑に処理される態勢が整備されているか。</u></p> <p><u>苦情等の内容に応じ、紛争処理段階における説明態勢の問題</u></p>	<p>こうした観点から、以下のような態勢が整備されているかについても検証するものとする。</p> <p>(1) 全行的な内部管理態勢の確立</p> <p>① 顧客への説明態勢に関する全行的な内部管理態勢の確立に関し、取締役会が適切に機能を発揮しているか。</p> <p>② (略)</p> <p>③ 法令の趣旨を踏まえた行内の実施態勢の構築</p> <p>イ. <u>社内規則等に基づいて業務が運営されるよう、研修その他の方策(マニュアル等の配布を含む。)</u>が整備されているか。</p> <p>(削る)</p> <p>ロ. 説明態勢等の実効性を確保するため、検査・監査等の内部けん制機能は十分発揮されているか。</p> <p>ハ. 説明態勢等の実効性の検証を踏まえて、金融商品の内容や販売態勢の見直しを行っているか。</p> <p>(削る)</p>

現 行	改 正 案
<p><u>として位置付け、可能な限り顧客の理解と納得を得て解決することを旨としたものとなっているか。</u></p> <p><u>また、組織的に利用者からの苦情等をくみ上げ、業務等の改善が行われる枠組みが構築されているか。</u></p> <p>⑤ 金融商品販売法等を踏まえた対応                      法第 12 条の 2 第 2 項、施行規則第 13 条の 5 及び第 13 条の 7 並びに金融商品販売法等の観点から、金融商品の販売に際しての顧客への説明方法及び内容が適切なものとなっているか。また、金融商品販売法上の勧誘方針の策定・公表義務の趣旨にかんがみ、適正な勧誘の確保に向けた説明態勢の整備に努めているか。</p> <p>⑥ 不公正取引との誤認防止                      優越的な地位の濫用の防止のための態勢整備に当たっては、顧客が「当該取引が融資に影響を与えるのではないか」との懸念を有している可能性があることを前提に、優越的な地位の濫用と誤認されるおそれのある説明を防止する態勢が整備されているか。</p> <p>(2) ~ (4) (略)</p> <p>Ⅲ-3-3-2-3 監督手法・対応</p> <p>(1)・(2) (略)</p> <p>(3) なお、一般に顧客と銀行との間で生じる個別の紛争は、私法</p>	<p>④ 金融商品販売法等を踏まえた対応                      法第 12 条の 2 第 2 項、施行規則第 13 条の 5 及び第 13 条の 7 並びに金融商品販売法等の観点から、金融商品の販売に際しての顧客への説明方法及び内容が適切なものとなっているか。また、金融商品販売法上の勧誘方針の策定・公表義務の趣旨にかんがみ、適正な勧誘の確保に向けた説明態勢の整備に努めているか。</p> <p>⑤ 不公正取引との誤認防止                      優越的な地位の濫用の防止のための態勢整備に当たっては、顧客が「当該取引が融資に影響を与えるのではないか」との懸念を有している可能性があることを前提に、優越的な地位の濫用と誤認されるおそれのある説明を防止する態勢が整備されているか。</p> <p>(2) ~ (4) (略)</p> <p>Ⅲ-3-3-2-3 監督手法・対応</p> <p>(1)・(2) (略)</p> <p>(削る)</p>

現 行	改 正 案
<p><u>上の契約に係る問題であり、基本的に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。</u></p> <p>Ⅲ－３－４ (略)</p> <p>(新設)</p>	<p>Ⅲ－３－４ (略)</p> <p><u>Ⅲ－３－５ 苦情等への対処 (金融ADR制度への対応も含む)</u></p> <p><u>Ⅲ－３－５－１ 意義</u></p> <p>(1) <u>相談・苦情・紛争等 (苦情等) 対処の必要性</u></p> <p><u>金融商品・サービスは、リスクを内在することが多く、その専門性・不可視性等とも相俟ってトラブルが生じる可能性が高いと考えられる。このため、金融商品・サービスの販売・提供に関しては、トラブルを未然に防止し顧客保護を図る観点から情報提供等の事前の措置を十分に講じることに加え、苦情等への事後的な対処が重要となる。</u></p> <p><u>近年、金融商品・サービスの多様化・複雑化により金融商品・サービスに関するトラブルの可能性も高まっており、顧客保護を図り金融商品・サービスへの顧客の信頼性を確保する観点から、苦情等への事後的な対処の重要性もさらに高まっている。</u></p> <p><u>このような観点を踏まえ、簡易・迅速に金融商品・サービスに関する苦情処理・紛争解決を行うための枠組みとして金融ADR制度 (ADRについて (注) 参照) が導入されており、銀行においては、金融ADR制度も踏まえつつ、適切に苦情等に対処していく必要がある。</u></p>



現 行	改 正 案
	<p><u>(注) ADR (Alternative Dispute Resolution)</u>  <u>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。</u></p> <p><u>(2) 対象範囲</u>  <u>銀行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。銀行には、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。</u>  <u>加えて、銀行には、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。</u>  <u>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、銀行においては、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。</u></p> <p><u>Ⅲ－３－５－２ 苦情等対処に関する内部管理態勢の確立</u></p>

現 行	改 正 案
	<p><u>Ⅲ－３－５－２－１ 意義</u>  <u>苦情等への迅速・公平かつ適切な対応は、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重要な活動の一つでもあり、金融商品・サービスへの顧客の信頼性を確保するため重要なものである。銀行は、金融ADR制度において求められる措置・対応を含め、顧客から申出があった苦情等に対し、自ら迅速・公平かつ適切に対応すべく内部管理態勢を整備する必要がある。</u></p> <p><u>Ⅲ－３－５－２－２ 主な着眼点</u>  <u>銀行が、苦情等対応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を検証する。その際、機械的・画一的な運用に陥らないよう配慮しつつ、例えば、以下の点に留意することとする。</u>  <u>特に、与信取引及び預金・リスク商品等の苦情等対応の検証にあたっては、苦情等対応が説明態勢を補完するものであることに留意し、必要に応じ、Ⅲ－３－３－１－２、Ⅲ－３－３－２－２を参照する。</u></p> <p><u>(1) 経営陣の役割</u>  <u>取締役会は、苦情等対応機能に関する全行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。</u></p> <p><u>(2) 社内規則等</u>  <u>① 社内規則等において、苦情等に対し迅速・公平かつ適切な対応・処理を可能とするよう、苦情等に係る担当部署、その</u></p>

現 行	改 正 案
	<p><u>責任・権限及び苦情等の処理手続（事務処理ミスがあった場合等の対応も含む。）を定めるとともに、顧客の意見等を業務運営に反映するよう、業務改善に関する手続を定めているか。</u></p> <p>② <u>苦情等対処に関し社内規則等に基づいて業務が運営されるよう、研修その他の方策（マニュアル等の配布を含む。）により、社内規則等を行内に周知・徹底をする等の態勢を整備しているか。</u></p> <p><u>特に顧客からの苦情等が多発している場合には、まず社内規則等の営業店に対する周知・徹底状況を確認し、実施態勢面の原因と問題点を検証することとしているか。</u></p> <p>(3) <u>苦情等対処の実施態勢</u></p> <p>① <u>苦情等への対処に関し、適切に担当者を配置しているか。</u></p> <p>② <u>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。</u></p> <p>③ <u>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。</u></p> <p>④ <u>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</u></p>

現 行	改 正 案
	<p><u>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。</u></p> <p>⑤ <u>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、保護法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(Ⅲ-3-3-3参照)。</u></p> <p>⑥ <u>銀行代理業者を含め、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、銀行自身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(Ⅲ-3-3-4-2(1)⑤、Ⅷ-5-2-2(9)参照)。</u></p> <p>⑦ <u>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。</u></p> <p>(4) <u>顧客への対応</u></p> <p>① <u>苦情等への対処について、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。</u></p> <p>② <u>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、必要に応じて、苦情等対処の手続の進行に応じた適切な説明(例えば、苦情等対処手続の説明、申出を受理した旨の通知、進捗状況の説明、結果の説明等)を行う態勢を整備しているか。</u></p> <p>③ <u>申出のあった苦情等について、自ら対処するばかりでな</u></p>

現 行	改 正 案
	<p><u>く、苦情等の内容や顧客の要望等に応じて適切な外部機関等を顧客に紹介するとともに、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。</u></p> <p><u>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していないか留意することとする。</u></p> <p>④ <u>外部機関等において苦情等対処に関する手続が係属している間にあっても、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。</u></p> <p><u>（5）情報共有・業務改善等</u></p> <p>① <u>苦情等及びその対処結果等が類型化の上で内部管理部門や営業部門に報告されるとともに、重要案件は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。</u></p> <p>② <u>苦情等について、自ら対処したものに加え、外部機関が介在して対処したものを含め、適切かつ正確に記録・保存しているか。また、その分析結果を活用し、継続的に顧客対応事務処理についての態勢の改善や苦情等の再発防止策・未然防止策に活用する態勢を整備しているか。</u></p> <p>③ <u>苦情等対処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。</u></p>

現 行	改 正 案
	<p>④ <u>苦情等対処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並びに苦情等対処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。</u></p> <p>(6) <u>外部機関等との関係</u></p> <p>① <u>苦情等の迅速な解決を図るべく、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。</u></p> <p>② <u>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行内で適切な検討を経る態勢を整備しているか。</u></p> <p><u>Ⅲ－３－５－３ 金融ADR制度への対応</u></p> <p><u>Ⅲ－３－５－３－１ 指定紛争解決機関（指定ADR機関）が存在する場合</u></p> <p><u>Ⅲ－３－５－３－１－１ 意義</u></p> <p><u>顧客保護の充実及び金融商品・サービスへの顧客の信頼性の向上を図るためには、銀行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。</u></p>

現 行	改 正 案
	<p><u>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、主に銀行と指定ADR機関との間の手続実施基本契約(法第2条第22項)によって規律されているところである。</u></p> <p><u>銀行においては、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。</u></p> <p><u>Ⅲ-3-5-3-1-2 主な着眼点</u></p> <p><u>銀行が、上記意義を踏まえ、金融ADR制度への対応に当たり、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を検証する。その際、機械的・画一的な運用に陥らないよう配慮しつつ、例えば、以下の点に留意することとする。</u></p> <p><u>なお、「Ⅲ-3-5-2 苦情等対処に関する内部管理態勢の確立」における留意点も参照すること。</u></p> <p><u>(1) 総論</u></p> <p><u>① 手続実施基本契約</u></p> <p><u>イ. 自らが営む銀行業務(法第2条第18項で定義する「銀行業務」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。</u></p> <p><u>また、例えば、指定ADR機関の指定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</u></p>

現 行	改 正 案
	<p><u>等の適切な対応を行っているか。</u></p> <p><u>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。</u></p> <p>② <u>公表・周知・顧客への対応</u></p> <p><u>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。</u></p> <p><u>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っているか。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こととしているか。</u></p> <p><u>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。</u></p> <p><u>(2) 苦情処理手続・紛争解決手続についての留意事項</u></p> <p><u>銀行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とする。</u></p> <p>① <u>共通事項</u></p> <p><u>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。</u></p>



現 行	改 正 案
	<p><u>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。</u></p> <p><u>② 紛争解決手続への対応</u></p> <p><u>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。</u></p> <p><u>ロ. 和解案又は特別調停案を受諾した場合、速やかに担当部署において対応するとともに、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。</u></p> <p><u>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52条の67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。</u></p> <p><u>Ⅲ-3-5-3-2 指定ADR機関が存在しない場合</u></p> <p><u>Ⅲ-3-5-3-2-1 意義</u></p> <p><u>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。銀行においては、これらの措置を適切に実施し、金融商品・サービスに関する苦情・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、金融商品・サービスへの顧客の信頼性の向上に努める必要がある。</u></p>

現 行	改 正 案
	<p><u>Ⅲ－３－５－３－２－２ 主な着眼点</u></p> <p><u>銀行が、苦情処理措置・紛争解決措置を講じる場合、金融ADR制度の趣旨を踏まえ、顧客からの苦情・紛争の申出に関し、業務の規模・特性に応じ、適切に対応する態勢を整備しているかを検証する。その際、機械的・画一的な運用に陥らないよう配慮しつつ、例えば、以下の点に留意することとする。</u></p> <p><u>なお、「Ⅲ－３－５－２ 苦情等対処に関する内部管理態勢の確立」における留意点も参照すること。</u></p> <p><u>(1) 総論</u></p> <p><u>① 苦情処理措置・紛争解決措置の選択</u></p> <p><u>イ. 自らが営む銀行業務の内容、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。</u></p> <p><u>ロ. 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。</u></p> <p><u>ハ. 苦情処理業務・紛争解決業務を公正かつ的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的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13条の8第1項第5号、同条第2項第5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。</u></p> <p><u>ニ. 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</u></p>

現 行	改 正 案
	<p><u>ついて予め取決めを行っておくことが望ましい。</u></p> <p><u>ホ. 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。</u></p> <p>② 運用</p> <p><u>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（Ⅲ－３－５－１（２）参照）。</u></p> <p><u>（２）苦情処理措置（自行で態勢整備を行う場合）についての留意事項</u></p> <p>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</p> <p><u>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。</u></p> <p><u>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。</u></p> <p>② 自行で業務運営体制・社内規則を整備する場合</p> <p><u>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的確に苦情処理を行う態勢を整備しているか。</u></p> <p><u>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</u></p>

現 行	改 正 案
	<p>いるか。</p> <p><u>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。</u></p> <p><u>なお、周知・公表の方法について、Ⅲ－３－５－３－１－２（１）②を参照のこと。</u></p> <p><u>(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</u></p> <p>① 周知・公表等</p> <p>イ. <u>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。</u></p> <p>ロ. <u>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銀行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。</u></p> <p>② 手続への対応</p> <p>イ. <u>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</u></p>

現 行	改 正 案
	<p><u>勢を整備しているか。</u></p> <p>ロ. <u>苦情処理・紛争解決の手續への応諾、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。</u></p> <p>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。</p> <p>ハ. <u>紛争解決の手續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。</u></p> <p>ニ. <u>解決案を受諾した場合、速やかに担当部署において対応するとともに、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。</u></p> <p>ホ. <u>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。</u></p> <p><u>Ⅲ－３－５－４ 各種書面への記載</u></p> <p><u>銀行は、各種書面（預金者等に対する情報の提供、契約締結前交付書面等）において金融ADR制度への対応内容を記載することが、法令上、義務付けられている。それら書面には、指定ADR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</u></p>

現 行	改 正 案
	<p><u>る必要があるが、例えば、銀行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に留意する。</u></p> <p><u>Ⅲ－３－５－５ 行政上の対応</u></p> <p><u>金融ＡＤＲ制度への対応を含む苦情等対処態勢が構築され機能しているかどうかは、顧客保護・銀行への信頼性確保の観点も含め、銀行の健全かつ適切な業務運営の基本にかかわることから、関係する内部管理態勢は高い実効性が求められる。</u></p> <p><u>当局としては、銀行の対応を全体的・継続的にみて、業務の健全かつ適切な運営を確保するため問題があると認められる場合は、必要に応じ、法第 24 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 26 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。</u></p> <p><u>この点、指定ＡＤＲ機関が存在する場合において、銀行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、一義的には銀行と指定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、銀行の対応を全体的・継続的にみて判断を行うものとする。</u></p> <p><u>なお、一般に顧客と銀行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</u></p>

現 行	改 正 案
<p>Ⅲ－３－<u>５</u>～Ⅲ－３－<u>９</u> (略)</p> <p>(中略)</p> <p>Ⅲ－４ 利用者ニーズに応じた多様で良質な金融商品・サービスの提供</p> <p>(１)・(２) (略)</p> <p>(３) 監督手法・対応</p> <p>決算ヒアリング、リスク管理ヒアリング、内部監査ヒアリング(Ⅱ－１－１－２参照)等を通じて、取組み態勢・取組み状況について確認する。これらを踏まえ、必要に応じて、監督上の対応を検討する。</p> <p>また、これらの取組みに当たって、商品・サービスのリスク・リターン特性や、融資に関する金利や収入の変動等に伴うリスク等について、適切な説明責任を果たすことが必要であるが、こうした説明責任については、「Ⅲ－３－３ 利用者保護のための情報提供・相談機能等」を参照すること。</p>	<p><u>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。</u></p> <p>Ⅲ－３－<u>６</u>～Ⅲ－３－<u>１０</u> (略)</p> <p>(中略)</p> <p>Ⅲ－４ 利用者ニーズに応じた多様で良質な金融商品・サービスの提供</p> <p>(１)・(２) (略)</p> <p>(３) 監督手法・対応</p> <p>決算ヒアリング、リスク管理ヒアリング、内部監査ヒアリング(Ⅱ－１－１－２参照)等を通じて、取組み態勢・取組み状況について確認する。これらを踏まえ、必要に応じて、監督上の対応を検討する。</p> <p>また、これらの取組みに当たって、商品・サービスのリスク・リターン特性や、融資に関する金利や収入の変動等に伴うリスク等について、適切な説明責任を果たすことが必要であるが、こうした説明責任については、「Ⅲ－３－３ 利用者保護のための情報提供等」を参照すること。</p>

現 行	改 正 案
<p>V-3-4</p> <p>(1)・(2) (略)</p> <p>(3) 法第 16 条の 3 第 7 項又は法第 52 条の 24 第 7 項に定める議決権の保有制限の例外の対象となる会社のうち、施行規則第 17 条の 2 第 5 項第 3 号及び第 5 号から第 8 号までに掲げる会社の議決権を、基準議決権数を超えて保有することが認められるのは、当該会社の事業再生に係る計画に盛り込まれている資本調達計画に基づき保有した場合であることに留意する。</p>	<p>V-3-4</p> <p>(1)・(2) (略)</p> <p>(3) 法第 16 条の 3 第 7 項又は法第 52 条の 24 第 7 項に定める議決権の保有制限の例外の対象となる会社のうち、施行規則第 17 条の 2 第 6 項第 3 号及び第 5 号から第 8 号までに掲げる会社の議決権を、基準議決権数を超えて保有することが認められるのは、当該会社の事業再生に係る計画に盛り込まれている資本調達計画に基づき保有した場合であることに留意する。</p>