

金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針(新旧対照表)

現 行	改 正 案
<p>Ⅱ－２ 相談・苦情等への対応</p> <p>(1) 基本的な対応</p> <p>金融商品取引業者等及び金融商品取引に関する相談・苦情等に対しては、金融庁にあっては金融サービス利用者相談室が、各財務局にあっては担当課室が、第一義的な受付窓口となるが、申出人に対しては、当局は個別取引に関して<u>仲裁等を行う立場にないこと及び法令等に基づき金融商品取引業者等の経営の健全性を確保することが当局の職務であることを明確に説明するとともに、金商法に基づき相談・苦情等への対応を行う機関として、金融商品取引業協会又は認定投資者保護団体を紹介するものとする。</u></p> <p>なお、寄せられた相談・苦情等のうち、申出人が金融商品取引業者等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、監督部局において、当該金融商品取引業者等への情報提供を行うこととする。</p> <p>(2) 情報の蓄積</p> <p>各財務局においては、金融商品取引業者等に関する相談・苦情等のうち、<u>金融商品取引業者等の経営の健全性を確保する上で参考になると考えられるものについては、その内容を記録（別紙様式Ⅱ－９）するものとし、特に有力な情報と認められるものについては、速やかに金融庁担当課室に報告するものとする。</u></p> <p>(3) (略)</p>	<p>Ⅱ－２ 相談・苦情等への対応</p> <p>(1) 基本的な対応</p> <p>金融商品取引業者等及び金融商品取引に関する相談・苦情等に対しては、金融庁にあっては金融サービス利用者相談室が、各財務局にあっては担当課室が、第一義的な受付窓口となるが、申出人に対しては、当局は個別取引に関して<u>あっせん等を行う立場にないことを説明するとともに、必要に応じ、金商法に基づき相談・苦情等への対応を行う機関として、指定ADR機関（金商法第156条の38第1項に規定する指定紛争解決機関をいう。以下同じ。）、金融商品取引業協会又は認定投資者保護団体を紹介するものとする。</u></p> <p>なお、寄せられた相談・苦情等のうち、申出人が金融商品取引業者等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、監督部局において、当該金融商品取引業者等への情報提供を行うこととする。</p> <p>(2) 情報の蓄積</p> <p>各財務局においては、金融商品取引業者等に関する相談・苦情等のうち、<u>金融商品取引業者等に対する監督上、参考になると考えられるものについては、その内容を記録（別紙様式Ⅱ－９）するものとし、特に有力な情報と認められるものについては、速やかに金融庁担当課室に報告するものとする。</u></p> <p>(3) (略)</p>
<p>Ⅲ－２－５ 苦情処理態勢</p> <p><u>金融商品取引業者が顧客からの苦情や問合せに真摯に対応して顧客の理解を得ようとする</u>ことは、<u>金融商品取引業者にとって投資者に対する説明</u></p>	<p>Ⅲ－２－５ 苦情等への対処（金融ADR制度への対応も含む。）</p> <p>(1) 相談・苦情・紛争等（苦情等）対処の必要性</p>

金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針(新旧対照表)

現 行	改 正 案
<p><u>責任を事後的に補完する意味合いを持つ投資者保護上重要な活動の一つであることから、金融商品取引業者による苦情処理態勢について例えば以下のような点に留意して検証することとする。</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・不可視性等ともあいま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・複雑化によりトラブルの可能性も高まっており、顧客保護を図り、顧客からの信頼性を確保する観点から、苦情等への事後的な対処がさらに重要になってきている。</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については、(注)参照）が導入されており、金融商品取引業者においては、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> <p><u>(注) ADR (Alternative Dispute Resolution)</u></p> <p><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></p> <p><u>金融商品取引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。金融商品取引業者には、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。</u></p> <p><u>加えて、金融商品取引業者には、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。</u></p> <p><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</u></p>

金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針(新旧対照表)

現 行	改 正 案
<p>(1) 主な着眼点</p> <p>① 苦情等に対する業者の取組み <u>取締役会は、顧客からの苦情等によって、自社の信用失墜等の不利益を被るおそれがあることを認識し、適切な方策を講じているか。</u></p> <p>② 苦情等処理体制の整備 <u>苦情等の担当部署や処理手続が明確に定められ、迅速かつ適切に処理・対応が行われる体制となっているか。苦情等の内容は、経営に重大な影響を与え得る事案であれば内部監査部門や取締役会に報告するなど、事案に応じ必要な関係者間で情報共有が図られる体制となっているか。</u></p>	<p><u>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、金融商品取引業者においては、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。</u></p> <p><u>Ⅲ-2-5-1 苦情等対処に関する内部管理態勢の確立</u></p> <p>(1) 意義 <u>苦情等への迅速・公平かつ適切な対処は、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。金融商品取引業者は、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・公平かつ適切に対処すべく内部管理態勢を整備する必要がある。</u></p> <p>(2) 主な着眼点 <u>金融商品取引業者が、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>① 経営陣の役割 <u>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。</u></p> <p>② 社内規則等 <u>イ. 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、その責任・権限及</u></p>

金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針(新旧対照表)

現 行	改 正 案
	<p><u>び苦情等の処理手続を定めるとともに、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><u>ロ. 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><u>イ. 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><u>ロ. 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><u>ハ. 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><u>ニ. 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、郵便、ファックス、電子メール等）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。</u></p> <p><u>ホ. 苦情等対処に当たっては、個人情報について、個人情報保護法、保護法ガイドライン及び実務指針の規定に基づく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－２－４（顧客情報の管理）参照）。</u></p>

金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針(新旧対照表)

現 行	改 正 案
	<p> <u>ヘ. 金融商品仲介業者を含め、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、金融商品取引業者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-2-7（2）、Ⅲ-2-10（1）、Ⅵ-2-2-4-2（4）及びⅦ-2-1-5（2）④参照）。</u> </p> <p> <u>ト. 苦情等対処に当たっては、損失補てん等の禁止（金商法第39条）規定との関係を踏まえ、適切な対応をとるための態勢を整備しているか。</u> </p> <p> <u>チ. 反社会的勢力による苦情等を装った圧力を通常の苦情等と区別し、断固たる対応をとるため、関係部署への速やかな連絡や（必要に応じて）警察等関係機関との連携等を適切に行える態勢を整備しているか（Ⅲ-2-11（反社会的勢力による被害の防止）参照）。</u> </p> <p> ④ 顧客への対応 </p> <p> <u>イ. 苦情等への対処について、単に処理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> <u>ロ. 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）を必要に応じて行う態勢を整備しているか。</u> </p> <p> <u>ハ. 申出のあった苦情等について、自ら対処するばかりでなく、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</u> </p>

金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針(新旧対照表)

現 行	改 正 案
<p>③ 顧客説明の履行 <u>申出のあった内容に関し、顧客に対し十分に説明が行われているか。</u> <u>苦情等の対応状況について、適切にフォローアップが行われる態勢となっているか。</u> <u>また、顧客から、当該顧客の取引状況等に係る情報について開示要請があった場合に、個人情報保護法の規定等に従い、適切に開示等が行われているか。</u></p> <p>④ フィードバック <u>苦情等の内容は、正確かつ適切に記録・保存されるとともに、蓄積と分析を行うことによって、勧誘態勢や事務処理態勢の改善、再発防止策の策定等に十分活用されているか。</u> <u>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・未然防止策の策定等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<u>確認することとしているか。</u></u></p>	<p><u>約することとならないよう留意する必要がある。</u></p> <p>二. <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に行う対応等）を行う態勢を整備しているか。</u></p> <p>⑤ 情報共有・業務改善等</p> <p>イ. <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>ロ. <u>苦情等について、自ら対処したものに加え、外部機関等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・未然防止策の策定等に活用する態勢を整備しているか。</u></p> <p>ハ. <u>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・未然防止策の策定等に取り組んだ後に販売、契約した商品、取引に関する苦情等の状況を確認し、当該取組の効果を<u>確認する態勢を整備しているか。</u></u></p> <p>二. <u>苦情等対処の実効性を確保するため、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> <p>ホ. <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 外部機関等との関係</p> <p>イ. <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</u></p>

金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針(新旧対照表)

現 行	改 正 案
	<p><u>る態勢を整備しているか。</u></p> <p><u>ロ. 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。</u></p> <p><u>Ⅲ-2-5-2 金融ADR制度への対応</u></p> <p><u>Ⅲ-2-5-2-1 指定ADR機関が存在する場合</u></p> <p><u>(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、金融商品取引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。</u></p> <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、主に金融商品取引業者と指定ADR機関との間の手続実施基本契約（金商法第156条の38第13項）によって規律されているところである。</u></p> <p><u>金融商品取引業者においては、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。</u></p> <p><u>(2) 主な着眼点</u></p> <p><u>金融商品取引業者が、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</u></p>

金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針(新旧対照表)

現 行	改 正 案
	<p><u>の点に留意することとする。</u></p> <p><u>なお、「Ⅲ－２－５－１ 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>① 総論</p> <p>イ. 手続実施基本契約</p> <p>a. <u>紛争解決等業務の種別（金商法第 156 条の 38 第 12 項に規定する紛争解決等業務の種別をいう。）ごとに存在する指定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>b. <u>例えば、指定ADR機関の指定取消しや新たな指定ADR機関の指定などの異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。</u></p> <p>c. <u>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>ロ. 公表・周知・顧客への対応</p> <p>a. <u>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。</u></p> <p>b. <u>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>

金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針(新旧対照表)

現 行	改 正 案
	<p>② <u>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>金融商品取引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とする。</u></p> <p><u>イ. 共通事項</u></p> <p><u>a. 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> <p><u>b. 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>ロ. 紛争解決手続への対応</u></p> <p><u>a. 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>b. 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>c. 和解案又は特別調停案の受諾を拒絶する場合、業務規程（金商法第156条の44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>Ⅲ－2－5－2－2 指定ADR機関が存在しない場合</p> <p><u>(1) 意義</u></p>

金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針(新旧対照表)

現 行	改 正 案
	<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。金融商品取引業者においては、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> <p><u>(2) 主な着眼点</u></p> <p><u>金融商品取引業者が、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-2-5-1 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>イ. 苦情処理措置・紛争解決措置の選択</u></p> <p><u>a. 登録を受けた業務の種別（第一種金融商品取引業、第二種金融商品取引業、投資助言・代理業又は投資運用業の別をいう。）ごとに、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以下の各事項のうちの一つ又は複数苦情処理措置・紛争解決措置として適切に選択しているか。</u></p> <p><u>(a) 苦情処理措置</u></p> <p><u>i) 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</u></p> <p><u>ii) 自社で業務運営体制・社内規則を整備し、公表等すること</u></p> <p><u>iii) 金融商品取引業協会、認定投資者保護団体を利用すること</u></p>

金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針(新旧対照表)

現 行	改 正 案
	<p><u>iv) 国民生活センター、消費生活センターを利用すること</u></p> <p><u>v) 他の業態の指定ADR機関を利用すること</u></p> <p><u>vi) 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</u></p> <p><u>(b) 紛争解決措置</u></p> <p><u>i) 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</u></p> <p><u>ii) 金融商品取引業協会、認定投資者保護団体を利用すること</u></p> <p><u>iii) 弁護士会を利用すること</u></p> <p><u>iv) 国民生活センター、消費生活センターを利用すること</u></p> <p><u>v) 他の業態の指定ADR機関を利用すること</u></p> <p><u>vi) 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</u></p> <p><u>b. 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>c. 「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」((a) vi・(b) vi) 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る経理的基礎及び人的構成を有する法人であること(金商業等府令第115条の2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>d. 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。</u></p> <p><u>e. 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、</u></p>

現 行	改 正 案
	<p><u>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、苦情処理と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>□. <u>運用</u></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必要がある（Ⅲ－２－５（２）参照）。</u></p> <p>② <u>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</u></p> <p>イ. <u>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</u></p> <p>a. <u>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>b. <u>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>□. <u>自社で業務運営体制・社内規則を整備する場合</u></p> <p>a. <u>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。</u></p> <p>b. <u>苦情の申出先を顧客に適切に周知するとともに、苦情処理に係る業務運営体制及び社内規則を適切に公表しているか。</u></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</u></p>

現 行	改 正 案
	<p><u>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-2-5-2-1(2)①ロを参照のこと。</u></p> <p>③ <u>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><u>イ. 周知・公表等</u></p> <p><u>a. 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><u>b. 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金融商品取引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。</u></p> <p><u>ロ. 手続への対応</u></p> <p><u>a. 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。</u></p> <p><u>b. 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。</u></p>

金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針(新旧対照表)

現 行	改 正 案
<p>(2) 監督手法・対応</p> <p>日常の監督事務等を通じて把握された、金融商品取引業者の苦情処理態勢上の課題については、深度あるヒアリングを行うことや、必要に応じて金商法第 56 条の 2 第 1 項の規定に基づく報告を求めることを通じて、金融商品取引業者における自主的な改善状況を把握することとする。また、公益又は投資者保護の観点から重大な問題があると認められる場</p>	<p>c. <u>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、d 及び e において「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>d. <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>e. <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>Ⅲ－２－５－３ 各種書面への記載</p> <p><u>金融商品取引業者は、各種書面（契約締結前交付書面、事業報告書、説明書類等）において金融 ADR 制度への対応内容を記載することが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る必要があるが、例えば、金融商品取引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・紛争解決に係る業務の一部を他の機関に委託している場合、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>Ⅲ－２－５－４ 行政上の対応</p> <p>日常の監督事務等を通じて把握された、金融商品取引業者の苦情等対処態勢上の課題については、深度あるヒアリングを行うことや、必要に応じて金商法第 56 条の 2 第 1 項の規定に基づく報告を求めることを通じて、金融商品取引業者における自主的な改善状況を把握することとする。また、公益又は投資者保護の観点から重大な問題があると認められる場合には、</p>

金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針(新旧対照表)

現 行	改 正 案
<p>合には、金商法第 51 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。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、金商法第 52 条第 1 項の規定に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。</p> <p>X-2 業務の適切性（取引所取引許可業者）</p> <p>(1) 当局の許可を得て取引所取引業務（金商法第 60 条第 1 項に規定する業務をいう。以下同じ。）を行う外国証券業者（以下「取引所取引許可業者」という。）の業務の適切性については、Ⅲ-2-1（(1) ⑤を除く。）、Ⅲ-2-5、Ⅲ-2-7、Ⅲ-2-8、Ⅲ-2-9、Ⅳ-3-1-1、Ⅳ-3-1-5、Ⅳ-3-2（Ⅳ-3-2-2、Ⅳ-3-2-3（2）（3）、Ⅳ-3-2-4、Ⅳ-3-2-5を除く。）に準じて検証することとする。なお、取引所取引許可業者は、基本的に海外当局の監督下にあることを踏まえ、実質的に国内で求められるものと同等の業務運営がなされていると認められる場合には、具体的な業務運営の方法は問わないことに留意する。</p> <p>(2)・(3) (略)</p>	<p>金商法第 51 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。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、金商法第 52 条第 1 項の規定に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。</p> <p><u>また、指定 ADR 機関が存在する場合において、金融商品取引業者が手続応諾の求めに応じない場合等であっても、一義的には金融商品取引業者と指定 ADR 機関との手続実施基本契約に係る不履行の問題であることに留意しつつ、金融商品取引業者の対応を注視するものとする。</u></p> <p><u>なお、一般に顧客と金融商品取引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。</u></p> <p>X-2 業務の適切性（取引所取引許可業者）</p> <p>(1) 当局の許可を得て取引所取引業務（金商法第 60 条第 1 項に規定する業務をいう。以下同じ。）を行う外国証券業者（以下「取引所取引許可業者」という。）の業務の適切性については、Ⅲ-2-1（(1) ⑤を除く。）、Ⅲ-2-5（<u>Ⅲ-2-5-2 及びⅢ-2-5-3 を除く。</u>）、Ⅲ-2-7、Ⅲ-2-8、Ⅲ-2-9、Ⅳ-3-1-1、Ⅳ-3-1-5、Ⅳ-3-2（Ⅳ-3-2-2、Ⅳ-3-2-3（2）（3）、Ⅳ-3-2-4、Ⅳ-3-2-5を除く。）に準じて検証することとする。なお、取引所取引許可業者は、基本的に海外当局の監督下にあることを踏まえ、実質的に国内で求められるものと同等の業務運営がなされていると認められる場合には、具体的な業務運営の方法は問わないことに留意する。</p> <p>(2)・(3) (略)</p>

金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針(新旧対照表)

現 行	改 正 案
<p>XI-1 業務の適切性（金融商品仲介業者）</p> <p>金融商品仲介業者の業務の適切性については、Ⅲ-2（Ⅲ-2-6（1）②を除く。）及びⅣ-3-1（Ⅳ-3-1-2（2）、Ⅳ-3-1-3（1）及び（2）並びにⅣ-3-1-6を除く。）に準ずるほか、金商法第66条の18に規定する説明書類については、以下の点に留意して検証することとする。</p> <p>なお、Ⅳ-3-1-2（4）の債券とは、金商業等府令第281条第7号に規定する有価証券をいい、同（4）③イ及びロの理論価格、並びに同（4）③ロ及びニの社内ルールについては、委託金融商品取引業者等において算出又は策定したものを使用することができるものとする。</p>	<p>XI-1 業務の適切性（金融商品仲介業者）</p> <p>金融商品仲介業者の業務の適切性については、Ⅲ-2（<u>Ⅲ-2-5-2、Ⅲ-2-5-3</u>及びⅢ-2-6（1）②を除く。）及びⅣ-3-1（Ⅳ-3-1-2（2）、Ⅳ-3-1-3（1）及び（2）並びにⅣ-3-1-6を除く。）に準ずるほか、金商法第66条の18に規定する説明書類については、以下の点に留意して検証することとする。</p> <p>なお、Ⅳ-3-1-2（4）の債券とは、金商業等府令第281条第7号に規定する有価証券をいい、同（4）③イ及びロの理論価格、並びに同（4）③ロ及びニの社内ルールについては、委託金融商品取引業者等において算出又は策定したものを使用することができるものとする。</p>