

事務ガイドライン（第三分冊：金融会社関係 5. 前払式支払手段発行者関係）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
<p>Ⅲ. 前払式支払手段発行者の監督に係る事務処理上の留意点</p> <p>Ⅲ－１ 一般的な事務処理等</p> <p>Ⅲ－１－１ 一般的な監督事務</p> <p>(3)相談・苦情等対応</p> <p>①基本的な対応</p> <p>前払式支払手段発行者及び前払式支払手段に関する相談・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</u>を行う立場にないことを<u>明確に説明するとともに、当該相談・苦情等が認定資金決済事業者の会員に係るものである場合には、法に基づき相談・苦情等への対応を行う機関として、認定資金決済事業者協会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、申出人が前払式支払手段発行者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、当該前払式支払手段発行者を管轄する財務局において、当該前払式支払手段発行者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、<u>前払式支払手段発行者に関する相談・苦情等のうち、前払式支払手段発行者の業務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 1）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. 前払式支払手段発行者の監督に係る事務処理上の留意点</p> <p>Ⅲ－１ 一般的な事務処理等</p> <p>Ⅲ－１－１ 一般的な監督事務</p> <p>(3)相談・苦情等対応</p> <p>①基本的な対応</p> <p>前払式支払手段発行者及び前払式支払手段に関する相談・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</u>を行う立場にないことを説明するとともに、<u>必要に応じ、法に基づき相談・苦情等への対応を行う機関として、認定資金決済事業者協会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、申出人が前払式支払手段発行者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、当該前払式支払手段発行者を管轄する財務局において、当該前払式支払手段発行者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、<u>前払式支払手段発行者に対する監督上、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 1）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>