

コメントの概要及びそれに対する金融庁の考え方

目次

	頁
●全般	2
●経理的基礎及び技術的基礎〔Ⅱ－1〕	2
●役員又は職員の構成〔Ⅱ－2〕	3
●指定申請書の添付書類〔Ⅱ－3〕	3
●他の指定紛争解決機関等との連携〔Ⅱ－4〕	3
●職員の監督体制に関する事項〔Ⅱ－5〕	3
●紛争解決等業務の周知〔Ⅱ－6〕	4
●紛争解決委員の選任及び排除〔Ⅱ－7〕	4

凡例

法：金融商品取引法

意見番号	該当箇所	コメントの概要	金融庁の考え方
●全般			
1		指定紛争解決機関の経理的基盤、人的基盤、他機関との連携、料金等について一定の事項（指標）の設定は当然のことであると考え。 今後、指定紛争解決機関でこれらの事項が有効に運用されているかは、一定期間後に検証する必要がある、その結果、これらの事項が有効に運用されていないようであれば、新たな有効な手立ての検証等を怠ってはならないと考える。不当な不利益が生じた個人の顧客が救済されず、泣き寝入りをしなければならないような金融市場は、個人の顧客から疎まれ信用を失ってしまうおそれがある。	貴重なご意見として承ります。
2		金融ADRガイドラインの施行後、同ガイドラインの目的及び留意事項の通り実施・機能しているか、第三者機関により検証・監督し、場合によっては、評価を公表することも必要である。	貴重なご意見として承ります。
●経理的基礎及び技術的基礎〔Ⅱ－１〕			
3	②（ⅰ）	「一部の地域や分野に限定することなく対応できる体制が整備されているか」として、広範な人材の必要性を求めたことは評価できる。指定紛争解決機関は、この指標に対応できるように基盤業界以外の分野から問題解決に対応する人材を確保することが求められているが、基盤業界だけではなく幅広い人材がどの程度集められるかを注視していきたい。	貴重なご意見として承ります。

4	②(ii)	「経験等を有する者が」を「経験等を有する者（利用者が納得出来る一定水準以上の専門性があり）が」に、修正すべきではないか。	「苦情処理手続を適確に実施することが出来る知識・経験等を有する者」には、ご意見にあるような専門性を有する者も含まれるものと考えられます。
●役員又は職員の構成〔Ⅱ－2〕			
5	(ii)	「特定の金融機関に従事した経験を有する者に偏っていない」ことを明示したことは評価できる。偏りのない金融機関や他分野の経験者は、従来にない新しい解決が見出せる可能性がある。ただ、そのような人材が集まるかについては、各指定紛争解決機関の手腕が問われるものとする。	貴重なご意見として承ります。
●指定申請書の添付書類〔Ⅱ－3〕			
6		「通常の送付方法」を郵便や信書便等に限定しているが、政府の様々な申請は電磁的方法もとられていることから、改ざんされないような措置を講じていけば、郵便や信書便等と電磁的方法との併用は考えられないか。	申請者が金融商品取引関係業者に対して業務規程等を確実に送付することを担保するという趣旨を踏まえると、手続の厳正を図る観点から、送付は郵便や信書便等によることが適切であると考えられます。 なお、申請者からの行政庁に対する指定の申請の手続においては、法第 156 条の 40 第3項により、指定申請書の添付書類として必要な定款、財産目録及び貸借対照表については、電磁的記録による提出が認められています。
●他の指定紛争解決機関等との連携〔Ⅱ－4〕			
7		「意向を十分に確認した」を「意向を十分に（同意）確認した」に、修正すべきではないか。	申立人の意向の十分な確認を求めることは、事実上、申立人から同意を得ることと同義であると考えられます。
●職員の監督体制に関する事項〔Ⅱ－5〕			
8		「職員の資質の維持に」を「職員の資質の維持・（向上）に」に、「十分な教育・研修の実施等を」を「十分な教育・研修の実施（外部の第三者機関の資格取得推奨等を含む。）等を」に、修正すべきではないか。	「職員の資質の維持に」については、ご意見を踏まえ「職員の資質の維持・向上に」に規定を修正いたします。 また、「苦情処理に当たる職員への定期的かつ十分な教育・研修の実施等」については、ご意見にあるような資格取得の推奨等

			も含まれるものと考えられます。
●紛争解決等業務の周知〔Ⅱ－6〕			
9		「記載すること等が考えられる。」を「記載すること等が考えられる。（また利用者側からも容易にメモとして使える新聞広告・チラシ等も考えられる。）」に、修正すべきではないか。	「ホームページ・ポスター等で広く周知することや契約書・商品説明書等に記載すること等」には、ご意見にあるような新聞広告等による周知も含まれるものと考えられます。
●紛争解決委員の選任及び排除〔Ⅱ－7〕			
10	②	紛争解決委員の選任及び排除について、公正な判断を阻害するような行為があったときに、指定紛争解決機関自ら紛争解決委員の排除を認めることや指定紛争解決機関が自ら調査・判断できることも盛り込んだことは評価する。	貴重なご意見として承ります。
11	②	指定紛争解決機関の利用手続をした後で、過去の解決事例等から紛争解決委員に対して疑問や不満が生じることも考えられるため、指定紛争解決機関に申立てをして紛争解決委員名簿の提示があった時点でも当事者からの紛争解決委員の選任拒否も認めるべきと考える。	当事者が紛争解決委員の排除に係る申立てを行うことができる時期については、法令上特段の制限を設けていませんが、当事者からの紛争解決委員の排除に係る申立てに際しては、合理的な理由が必要であり、例えば、単に自己に不利な判断が行われることが予想されるという理由だけで紛争解決委員の排除を求めること等は、合理性が認められないものと考えられます。どのような場合に紛争解決委員の排除を認めるかについては、指定紛争解決機関において、業務規程に則り、個別事例ごとに判断されるべきものであると考えられます。
12	②	紛争当事者が紛争解決手続の途中で紛争解決委員の交代を望んだ場合には認めるべきであると考え。紛争解決委員に疑義が生じたときや相性が思わしくないと気がついた時点で紛争解決委員の交代を申し立てる仕組みが望まれる。紛争当事者が指定紛争解決機関で解決を望んでおり、他の紛争解決委員で解決の可能性があるときには紛争解決委員を変えて対応すべきと考える。	