

金融分野における裁判外紛争解決制度（金融ADR） に関する留意事項（金融ADRガイドライン）の概要

平成21年金融商品取引法等改正に盛り込まれた金融ADRの創設に関し、紛争解決等業務を行う者の指定申請に対する審査基準のうち、以下の事項等を明確化。

○ 紛争解決等業務を行う者の経理的基礎及び技術的基礎

- ・ 経理的基礎について、苦情・紛争の発生状況等に応じた適切な費用見込額を計上し、当該費用見込額に応じた適切な収入が確保されているかに留意すること。
- ・ 技術的基礎について、一部の地域や分野に限定することなく苦情・紛争に対応できる体制の整備、苦情処理手続実施者及び紛争解決委員の十分な人員が確保されているかに留意すること。

○ 他の指定紛争解決機関等との連携

苦情処理・紛争解決の状況等に関する情報交換や事案に応じた適切な紛争解決手段の紹介・申立ての移送等に関する事項等が業務規程に定められているかに留意すること。

○ 紛争解決等業務の周知

ホームページやポスター等における指定紛争解決機関による苦情処理・紛争解決の周知や指定紛争解決機関による苦情処理・紛争解決の契約書等への記載など、利用者保護の観点等から適切な措置が講じられているかに留意すること。