

事務ガイドライン(第三分冊:金融会社関係 4. 抵当証券業関係)(新旧対照表)

現 行	改 正 案
<p>4-2 業務関係</p> <p>4-2-2 契約締結前の書面の交付</p> <p>(1)～(3) (略)</p> <p>(新設)</p> <p>(新設)</p>	<p>4-2 業務関係</p> <p>4-2-2 契約締結前の書面の交付</p> <p>(1)～(3) (略)</p> <p>(4) <u>抵当証券業者が、契約締結前の書面に記載する事項のうち、規則第12条第3項第9号に規定する事項については、次の点に留意するものとする。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <u>指定紛争解決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、抵当証券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。</u> <p>4-6 苦情等への対処（金融ADR制度への対応も含む）</p> <p><u>抵当証券業者が顧客からの相談・苦情・紛争等（以下、「苦情等」という。）に真摯に対応して顧客の理解を得ようとすることは、抵当証券業者にとって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顧客保護上重要な活動の一つである。</u></p> <p><u>このような観点や金融ADR制度（ADRについて（注）参照）も踏まえつつ、抵当証券業者においては、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>

事務ガイドライン(第三分冊:金融会社関係 4. 抵当証券業関係)(新旧対照表)

現 行	改 正 案
	<p><u>抵当証券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。</u></p> <p><u>抵当証券業者には、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、抵当証券業者には、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>もともと、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（注）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、抵当証券業者においては、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>（注）指定ADR機関とは法第2条第3項に規定する「指定紛争解決機関」をいう。</u></p> <p><u>4-6-1 苦情等対処に関する内部管理態勢の確立についての主な着眼点</u></p> <p><u>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。</u></p> <p><u>検証に当たっては、機械的・画一的な運用に陥らないよう配慮しつつ、例えば、以下のような点に留意することが必要である。</u></p> <p><u>(1) 経営陣による内部管理態勢の確立</u></p> <p><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><u>(2) 苦情等対処の実施態勢</u></p> <p><u>① 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>② 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>③ 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>

事務ガイドライン(第三分冊:金融会社関係 4. 抵当証券業関係)(新旧対照表)

現 行	改 正 案
	<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に図るとともに、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、金融分野における個人情報保護に関する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（「4-2-7 個人情報の保護」参照）。</u></p> <p>⑥ <u>代理媒介業者を含め、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、抵当証券業者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。</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>(3) <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、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>③ <u>申出のあった苦情等について、自社において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、顧客に対して適切な外部機関等（金融ADR制度において抵当証券業者が利用している外部機関も含む。）を紹介するとともに、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することとならないよう留意する必要がある。</u></p>

事務ガイドライン(第三分冊:金融会社関係 4. 抵当証券業関係)(新旧対照表)

現 行	改 正 案
	<p>④ 外部機関等（金融ADR制度において抵当証券業者が利用している外部機関も含む。）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。</p> <p>(4) 情報共有・業務改善等</p> <p>① 類型化した苦情等及びその対処結果等が内部管理部門や営業部署に報告されると共に、重要案件と認められた場合、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。</p> <p>② 苦情等（自ら対処したものに加え、外部機関が介在して対処したのものも含む。）の内容について、適切かつ正確に記録・保存をするとともに、記録・保存された苦情等に関する分析を行うことによって、顧客対応・事務処理についての態勢の改善に継続的に役立てるとともに、苦情等の再発防止策・未然防止策の策定等に継続的に活用する態勢を整備しているか。</p> <p>③ 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。</p> <p>④ 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及び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。</p> <p>(5) 外部機関等（金融ADR制度において抵当証券業者が利用している外部機関も含む。）との関係</p> <p>① 迅速な苦情等解決を図るべく、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。</p> <p>② 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社内で適切な検討を経る態勢を整備しているか。</p> <p>4-6-2 金融ADR制度への対応 4-6-2-1 指定紛争解決機関（指定ADR機関）が存在する場合の主な着眼点</p>

事務ガイドライン(第三分冊:金融会社関係 4. 抵当証券業関係)(新旧対照表)

現 行	改 正 案
	<p><u>顧客保護の充実及び抵当証券業への顧客の信頼性の向上を図るためには、 抵当証券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、 主に抵当証券業者と指定ADR機関との間の手続実施基本契約（法第2条第 8項）によって規律されているところである。</u></p> <p><u>抵当証券業者においては、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>抵当証券業者による金融ADR制度への対応について、例えば、以下のよ うな点に留意することが必要である。</u></p> <p>(1) 総論</p> <p>① 手続実施基本契約</p> <p>イ. <u>自らが営む抵当証券業務（法第2条第4項で定義する「抵当証券業 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 周知する等の適切な対応を行っているか。</u></p> <p>ロ. <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>② 公表・周知・顧客への対応</p> <p>イ. <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>ロ. <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</u></p>

事務ガイドライン(第三分冊:金融会社関係 4. 抵当証券業関係)(新旧対照表)

現 行	改 正 案
	<p><u>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>(2) <u>苦情処理手続・紛争解決手続についての留意事項</u> <u>抵当証券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が必要である。</u></p> <p>① <u>共通事項</u></p> <p>イ. <u>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>ロ. <u>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。</u> <u>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>② <u>紛争解決手続への対応</u></p> <p>イ. <u>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>ロ. <u>和解案又は特別調停案を受諾した場合、担当部署において速やかに対応するとともに、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>ハ. <u>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43条の7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>4-6-2-2 <u>指定紛争解決機関（指定ADR機関）が存在しない場合の主な着眼点</u> <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。</u> <u>抵当証券業者においては、これらの措置を適切に実施し、抵当証券業務に関する苦情・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、顧客の信頼性の向上に努める必要がある。</u></p> <p>(1) <u>総論</u></p> <p>① <u>苦情処理措置・紛争解決措置の選択</u> <u>自らが営む抵当証券業務（法第2条第4項で定義する「抵当証券業務」</u></p>

事務ガイドライン(第三分冊:金融会社関係 4. 抵当証券業関係)(新旧対照表)

現 行	改 正 案
	<p>を指す。)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^イを苦情処理措置・紛争解決措置として適切に選択しているか。</p> <p><u>イ. 苦情処理措置</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>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> ・ <u>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> ・ <u>国民生活センター、消費生活センターを利用すること</u> ・ <u>他の業態の指定ADR機関を利用すること</u> ・ <u>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><u>ロ. 紛争解決措置</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>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> ・ <u>弁護士会を利用すること</u> ・ <u>国民生活センター、消費生活センターを利用すること</u> ・ <u>他の業態の指定ADR機関を利用すること</u> ・ <u>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><u>ハ. 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>二. 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（上記イの「苦情処理業務を公正かつ適確に遂行できる法人」又はロの「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15条の3第1項第4号、同条第2項第4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>ホ. 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>ヘ. 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>

事務ガイドライン(第三分冊:金融会社関係 4. 抵当証券業関係)(新旧対照表)

現 行	改 正 案
	<p>② 運用 <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。</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>① <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>イ. <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>ロ. <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>② <u>自社で業務運営体制・社内規則を整備する場合</u></p> <p>イ. <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>ロ. <u>苦情の申出先を顧客に適切に周知するとともに、苦情処理にかか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> <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> <u>なお、周知・公表の方法について、4-6-2-1-(1)②イを参照のこと。</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>① <u>周知・公表等</u></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抵当証</u></p>

事務ガイドライン(第三分冊:金融会社関係 4. 抵当証券業関係)(新旧対照表)

現 行	改 正 案
	<p>券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。</p> <p>② 手続への対応</p> <p>イ. 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。</p> <p>ロ. 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。</p> <p>ハ. 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、「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。</p> <p>ニ. 解決案を受諾した場合、担当部署において速やかに対応するとともに、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。</p> <p>ホ. 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。</p> <p>4-6-3 行政上の対応</p> <p>当局としては、抵当証券業者の対応を全体的・継続的に見て、問題があると認められる場合は、必要に応じ、法第 22 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 23 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。</p> <p>この点、指定 ADR 機関が存在する場合において、抵当証券業者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</p>

事務ガイドライン(第三分冊:金融会社関係 4. 抵当証券業関係)(新旧対照表)

現 行	改 正 案
	<p>抵当証券業者と指定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、<u>抵当証券業者の対応を全体的・継続的にみて判断を行うものとする。</u></p> <p>なお、一般に顧客と抵当証券業者との間で生じる個別の紛争は、<u>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>