

主要行等向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
<p>Ⅲ－３－５ 苦情等への対処（金融ＡＤＲ制度への対応も含む）</p> <p>Ⅲ－３－５－１ 意義（略）</p> <p>Ⅲ－３－５－２ 苦情等対処に関する内部管理態勢の確立（略）</p> <p>Ⅲ－３－５－２－１ 意義（略）</p> <p>Ⅲ－３－５－２－２ 主な着眼点 銀行が、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。 特に、与信取引及び預金・リスク商品等の苦情等対処の検証にあたっては、苦情等対処が説明態勢を補完するものであることに留意し、必要に応じ、Ⅲ－３－３－１－２、Ⅲ－３－３－２－２を参照する。</p> <p>（１）～（４）（略）</p> <p>（５）情報共有・業務改善等</p> <p>①（略）</p> <p>② 苦情等について、自ら対処したものに加え、外部機関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、<u>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・未然防止策に活用する態勢を整備しているか。</u></p> <p>③・④（略）</p> <p>（６）（略）</p> <p>Ⅲ－３－５－３ 金融ＡＤＲ制度への対応</p>	<p>Ⅲ－３－５ 苦情等への対処（金融ＡＤＲ制度への対応も含む）</p> <p>Ⅲ－３－５－１ 意義（略）</p> <p>Ⅲ－３－５－２ 苦情等対処に関する内部管理態勢の確立（略）</p> <p>Ⅲ－３－５－２－１ 意義（略）</p> <p>Ⅲ－３－５－２－２ 主な着眼点 銀行が、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。 特に、与信取引及び預金・リスク商品等の苦情等対処の検証にあたっては、苦情等対処が説明態勢を補完するものであることに留意し、必要に応じ、Ⅲ－３－３－１－２、Ⅲ－３－３－２－２を参照する。</p> <p>（１）～（４）（略）</p> <p>（５）情報共有・業務改善等</p> <p>①（略）</p> <p>② 苦情等の内容及び対処結果について、自ら対処したものに加え、外部機関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、<u>これらの苦情等の内容及び対処結果について、指定ＡＤＲ機関より提供された情報等も活用しつつ、分析し、その分析結果を継続的に顧客対応・事務処理についての態勢の改善や苦情等の再発防止策・未然防止策に活用する態勢を整備しているか。</u></p> <p>③・④（略）</p> <p>（６）（略）</p> <p>Ⅲ－３－５－３ 金融ＡＤＲ制度への対応</p>

主要行等向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
<p>Ⅲ－３－５－３－１ 指定紛争解決機関（指定ADR機関）が存在する場合</p> <p>Ⅲ－３－５－３－１－１ 意義（略）</p> <p>Ⅲ－３－５－３－１－２ 主な着眼点</p> <p>銀行が、上記意義を踏まえ、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、以下の点に留意することとする。</p> <p>なお、「Ⅲ－３－５－２ 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。</p> <p>(1) 総論</p> <p>① (略)</p> <p>② 公表・周知・顧客への対応</p> <p>イ. 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。</p> <p>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っているか。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こととしているか。</p> <p>ロ. (略)</p> <p>(新設)</p>	<p>Ⅲ－３－５－３－１ 指定紛争解決機関（指定ADR機関）が存在する場合</p> <p>Ⅲ－３－５－３－１－１ 意義（略）</p> <p>Ⅲ－３－５－３－１－２ 主な着眼点</p> <p>銀行が、上記意義を踏まえ、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、以下の点に留意することとする。</p> <p>なお、「Ⅲ－３－５－２ 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。</p> <p>(1) 総論</p> <p>① (略)</p> <p>② 公表・周知・顧客への対応</p> <p>イ. 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。</p> <p>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っているか。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こととしているか。</p> <p><u>公表する際は、顧客にとって分かりやすいように表示しているか（例えば、ホームページで公表する場合において、顧客が容易に金融ADR制度の利用に関するページにアクセスできるような表示が望ましい。）。</u></p> <p>ロ. (略)</p> <p><u>ハ. 金融商品取引業者、保険会社が組成した金融商品や保険商品を銀行が販売する場合、当該商品を組成した金融商品取引業者、保険会社や、当該商品を販売した銀行といった、業態の異なる複数の業者が関係することになるため、顧客の問題意識を把握した上で、問題の発生原因に応じた適切な指定ADR機関を紹介するなど、丁寧な対応を行っているか。</u></p>

主要行等向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
<p>(2) (略)</p> <p>Ⅲ-3-5-3-2 指定ADR機関が存在しない場合</p> <p>Ⅲ-3-5-3-2-1 意義 (略)</p> <p>Ⅲ-3-5-3-2-2 主な着眼点 銀行が、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。 なお、「Ⅲ-3-5-2 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。</p> <p>(1) 総論</p> <p>① 苦情処理措置・紛争解決措置の選択</p> <p>イ. 自らが営む銀行業務の内容、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各事項のうちの一つ又は複数を経済処理措置・紛争解決措置として適切に選択しているか。</p> <p>ロ. ～ホ. (略)</p> <p>② (略)</p>	<p>(注) 保険商品の場合、銀行（保険募集人）による販売時の説明等の問題であっても、所属保険会社等は、<u>保険業法第283条第1項の規定により保険募集人が保険募集について保険契約者に加えた損害を賠償する責任を負う（同条第2項に掲げる場合を除く。）とされていることから、顧客は、銀行が手続実施基本契約を締結する指定ADR機関のみならず、保険会社が手続実施基本契約を締結する指定ADR機関に対しても、原則として申立てを行うことができることに留意する。</u></p> <p>(2) (略)</p> <p>Ⅲ-3-5-3-2 指定ADR機関が存在しない場合</p> <p>Ⅲ-3-5-3-2-1 意義 (略)</p> <p>Ⅲ-3-5-3-2-2 主な着眼点 銀行が、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。 なお、「Ⅲ-3-5-2 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。</p> <p>(1) 総論</p> <p>① 苦情処理措置・紛争解決措置の選択</p> <p>イ. 自らが営む銀行業務の内容、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各事項のうちの一つ又は複数を経済処理措置・紛争解決措置として適切に選択しているか。<u>なお、その際は、例えば、顧客が苦情・紛争を申し出るに当たり、顧客にとって地理的にアクセスしやすい環境を整備するなど、顧客の利便の向上に資するような取組みを行うことが望ましい。</u></p> <p>ロ. ～ホ. (略)</p> <p>② (略)</p>

主要行等向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
<p>(2) (略)</p> <p>(3) 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</p> <p>① 周知・公表等</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. (略)</p> <p>(新設)</p> <p>② (略)</p> <p>(以下略)</p>	<p>(2) (略)</p> <p>(3) 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</p> <p>① 周知・公表等</p> <p>イ. <u>銀行が外部機関を利用している場合、顧客保護の観点から、例えば、顧客が苦情・紛争を申し出るに当たり、外部機関を利用できることや、外部機関の名称及び連絡先、その利用方法等、外部機関に関する情報について、顧客にとって分かりやすいように、周知・公表を行うことが望ましい。</u></p> <p>ロ. (略)</p> <p><u>ハ. 金融商品取引業者、保険会社が組成した金融商品や保険商品を銀行が販売する場合については、Ⅲ－3－5－3－1－2（1）②ハ.を参照すること。</u></p> <p>② (略)</p> <p>(以下略)</p>