

事務ガイドライン第三分冊：金融会社関係（本文）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
<p>14 資金移動業者関係</p> <p>I-2-2-4 苦情等への対処（金融ADR制度への対応も含む） （略）</p> <p>I-2-2-4-1 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</p> <p>資金移動業者による苦情等対処に関する内部管理態勢について、例えば、以下のような点に留意して検証することとする。</p> <p>①～④ （略）</p> <p>⑤情報共有・業務改善等 イ． （略） ロ． <u>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、利用者対応・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。</u></p> <p>ハ．・ニ． （略）</p> <p>⑥ （略）</p> <p>I-2-2-4-2 金融ADR制度への対応 I-2-2-4-2-1 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> <p>利用者保護の充実及び資金移動業への利用者の信頼性の向上を図るためには、資金移動業者と利用者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。</p> <p>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、主に資金移動業者と指定ADR機関との間の手続実施基本契約（法第99条第1項第8号）によって規律されているところである。</p>	<p>14 資金移動業者関係</p> <p>I-2-2-4 苦情等への対処（金融ADR制度への対応も含む） （略）</p> <p>I-2-2-4-1 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</p> <p>資金移動業者による苦情等対処に関する内部管理態勢について、例えば、以下のような点に留意して検証することとする。</p> <p>①～④ （略）</p> <p>⑤情報共有・業務改善等 イ． （略） ロ． <u>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、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利用者対応・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>ハ．・ニ． （略）</p> <p>⑥ （略）</p> <p>I-2-2-4-2 金融ADR制度への対応 I-2-2-4-2-1 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> <p>利用者保護の充実及び資金移動業への利用者の信頼性の向上を図るためには、資金移動業者と利用者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。</p> <p>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、主に資金移動業者と指定ADR機関との間の手続実施基本契約（法第99条第1項第8号）によって規律されているところである。</p>

事務ガイドライン第三分冊：金融会社関係（本文）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
<p>資金移動業者においては、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。</p> <p>資金移動業者による金融ADR制度への対応について、例えば、以下の点に留意して検証することとする。</p> <p>① （略）</p> <p>②公表・周知・利用者への対応</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。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利用者も想定される場合には、そのような利用者にも配慮する必要がある。</p> <p>ロ. （略）</p> <p>③ （略）</p> <p>I-2-2-4-2-2 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</p> <p>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。資金移動業者においては、これらの措置を適切に実施し、資金移動業務に関する苦情・紛争を簡易・迅速に解決することにより、利用者保護の充実を確保し、利用者の信頼性の向上に努める必要がある。</p> <p>資金移動業者が苦情処理措置・紛争解決措置を講じる場合、例えば、以下のような点に留意して検証することとする。</p> <p>①苦情処理措置・紛争解決措置の選択</p> <p>自らが営む資金移動業務の内容、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以下の各事項のうちの一つ又は複数</p>	<p>資金移動業者においては、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。</p> <p>資金移動業者による金融ADR制度への対応について、例えば、以下の点に留意して検証することとする。</p> <p>① （略）</p> <p>②公表・周知・利用者への対応</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。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利用者も想定される場合には、そのような利用者にも配慮する必要がある。</p> <p><u>公表する際は、利用者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、利用者が容易に金融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>③ （略）</p> <p>I-2-2-4-2-2 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</p> <p>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。資金移動業者においては、これらの措置を適切に実施し、資金移動業務に関する苦情・紛争を簡易・迅速に解決することにより、利用者保護の充実を確保し、利用者の信頼性の向上に努める必要がある。</p> <p>資金移動業者が苦情処理措置・紛争解決措置を講じる場合、例えば、以下のような点に留意して検証することとする。</p> <p>①苦情処理措置・紛争解決措置の選択</p> <p>自らが営む資金移動業務の内容、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以下の各事項のうちの一つ又は複数</p>

事務ガイドライン第三分冊：金融会社関係（本文）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
<p>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>イ. ～へ. (略)</p> <p>②・③ (略)</p> <p>④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>イ. 外部機関を利用する場合、利用者保護の観点から、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利用者への周知・公表を行うことが望ましい。</p> <p>ロ. ～ト. (略)</p> <p>(以下略)</p>	<p>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。<u>なお、その際は、例えば、利用者が苦情・紛争を申し出るに当たり、利用者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、利用者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>イ. ～へ. (略)</p> <p>②・③ (略)</p> <p>④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>イ. <u>資金移動業者が外部機関を利用している場合、利用者保護の観点から、例えば、利用者が苦情・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、利用者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. ～ト. (略)</p> <p>(以下略)</p>