

事務ガイドライン 第三分冊：金融会社関係（新旧対照表）

現 行	改 正 後
<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-2-2-4-2-2 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点 （略）</p> <p>①苦情処理措置・紛争解決措置の選択 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。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。 イ．～ハ． （略） 二． 苦情処理業務・紛争解決業務を公正かつ的確に遂行できる法人（イ f、ロ e）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的確に遂行するに足る経理的基礎及び人的構成を有する法人であること（<u>資金移動業者に関する内閣府令第32条の2第1項第5号、同条第2項第4号</u>）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。 ホ．・ヘ． （略）</p> <p>②～④ （略）</p> <p style="text-align: center;">（以下略）</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-2-2-4-2-2 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点 （略）</p> <p>①苦情処理措置・紛争解決措置の選択 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。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。 イ．～ハ． （略） 二． 苦情処理業務・紛争解決業務を公正かつ的確に遂行できる法人（イ f、ロ e）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的確に遂行するに足る経理的基礎及び人的構成を有する法人であること（<u>資金移動業者に関する内閣府令第32条の3第1項第5号、同条第2項第4号</u>）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。 ホ．・ヘ． （略）</p> <p>②～④ （略）</p> <p style="text-align: center;">（以下略）</p>

事務ガイドライン 第三分冊：金融会社関係（新旧対照表）

現 行		改 正 後	
資金移動業者登録審査事務チェックリスト (略)		資金移動業者登録審査事務チェックリスト (略)	
適否	審 査 内 容	適否	審 査 内 容
資金移動業に関する社内規則等(内閣府令第6条第12号)など		資金移動業に関する社内規則等(内閣府令第6条第12号)など	
(略)	(略)	(略)	(略)
指定紛争解決機関(指定ADR機関)が存在しない場合 (ガイドライン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 (ガイドラインI-2-2-4-2-2)	
	<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。 (略)</p> <p>苦情処理業務・紛争解決業務を公正かつ的確に遂行できる法人(If、Ie)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的確に遂行するに足る経理的基礎及び人的構成を有する法人であること(資金移動業者に関する内閣府令第32条の2第1項第5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。</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。 (略)</p> <p>苦情処理業務・紛争解決業務を公正かつ的確に遂行できる法人(If、Ie)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的確に遂行するに足る経理的基礎及び人的構成を有する法人であること(資金移動業者に関する内閣府令第32条の3第1項第5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。</p>
	(以下略)		(以下略)