

コメントの概要及びコメントに対する金融庁の考え方

番号	該当箇所	コメントの概要	金融庁の考え方
「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」(案)について			
1	「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」 IV-3-1 IV-4	「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針(案)」IV-3-1及びIV-4についてですが、現在「電子行政オープンデータ推進のためのロードマップ(案)」等が作成されてパブリックコメント募集手続中であるなど、我が国でも「オープンデータ」推進の機運が高まっています。したがって、紛争解決等業務の公表や苦情・紛争事案に関する分析結果等のフィードバックに当たっては、機械判読に適したデータ形式のデータを、営利目的も含めた二次利用が可能な利用ルールで公開するのが望ましいものであることを同指針案に盛り込むべきだと思います。	政府等の保有するデータについては、本年6月に決定された「電子行政オープンデータ推進のためのロードマップ」を受け、各省庁において、その活用に向けた具体的な取組の検討が開始された段階にあります。ご指摘については、貴重なご意見として参考にさせていただきます。
2	「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」 IV-1-3 IV-3	現在、紛争解決委員として、証券会社、銀行等の顧問関係にある弁護士が選任されるケースが非常に多いと思われる。仮に、事件当事者の証券会社、銀行等と顧問関係がない場合であっても、一つの事件の解決水準は、事実上、他の事件の解決水準となるものであり、紛争解決委員の中立性・公平性を疑わせる事情といえる。したがって、証券会社、銀行等の金融商品取引業者と顧問関係がある場合(当該弁護士と顧問関係がない場合でも弁護士が所属する法律事務所と金融商品取引業者との間に顧問関係がある場合を含む)には紛争解決委員との適格性がなく排除されるべきである。また、紛争解決委員の候補者名簿が公表されていない(あっせんの場合も名乗らない)ことは、候補者の中立性・公平性を確認させないものであり、非常に問題であるから、候補者名簿は公表すべきである。	紛争解決委員の選任に当たっては、金融商品取引法第156条の50及び金融商品取引法第五章の五の規定による指定紛争解決機関に関する内閣府令第11条において、当事者の親族など利害関係を有する者を排除することが規定されています。こうした規定の趣旨を徹底する観点から、IV-1-3(2)①ロにおいて「特に、指定機関が業態ごとに設立されていることにも鑑み、紛争解決委員の中立性・公正性について十分な配慮を行うことが必要である」と規定するとともに、IV-3-1(2)③において「紛争解決等業務の中立性・公正性を担保する方法(例:IV-1-2における苦情処理手続の実施等を担当する人材の育成方法、IV-1-3における紛争解決委員の選任方法)等について、できる限り公表に努めているか」と規定し、利用者の指定紛争解決機関に対する信頼性向上に資する取組を求めています。

番号	該当箇所	コメントの概要	金融庁の考え方
3	「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」 IV-1-3 IV-3	1. 全銀協の紛争解決委員に、証券業者の顧問法律事務所に所属する弁護士が就任している。FINMACの紛争解決委員(大阪)に、銀行の顧問弁護士が就任している。顧客側として、到底中立性が担保された人選とは感じられない。 2. 全銀協の紛争解決委員は、あっせんの現場ですらその氏を述べるのみで、所属(職業)すら回答しようとしな。これでは、あっせんを利用した者でさえ、委員の中立性を事後検証することすら不可能である。FINMACと同様、あっせん委員の氏名と所属(職業)をホームページ等で事前に公表すべきである。	2と同じ。
4	「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」 IV-2-1 IV-3-1	顧客側に利用しやすいように、手続の案内・支援を充実させるべきである。 (理由)一部のADRにおいて、分かりにくい、不正確な、不親切な情報などで知識経験が乏しい者の利用が妨げられている可能性がある。	IV-2-1(2)において「利用者からの相談等について、その内容に応じ、苦情処理手続の案内や他の適切な指定機関の紹介等を行っているか」「利用者の立場に立った、分かり易い説明に努めているか」と規定するとともに、IV-3-1(2)①において、紛争解決等業務に関する情報の積極的な公表について規定しています。
5	「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」 IV-1-3 IV-3	事業者団体の事務職員が紛争解決委員となることは認めるべきではない。 (理由)公平性に疑問があるだけでなく、少なくとも「業界側の常識」が過度に影響してしまう可能性がある。	25年3月8日に公表した「金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議」の報告書において、「業界団体の事務局職員が紛争解決委員として紛争解決手続に参加することについては、金融実務に関する専門知識や経験を紛争解決手続において活用できるというメリットがあると考えられる。」とされたところ。一方で、業界団体の事務局職員を紛争解決委員に選任する場合においても、紛争解決委員の中立性・公正性を確保する観点から、IV-1-3(2)③において、業界団体の役職員を紛争解決委員に選任する場合に、弁護士等を含めた複数の紛争解決委員の合議制による紛争解決手続の実施及び利用者アンケートの活用等による利用者の信頼性を確保するための取組を求めています。
6	「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」 IV-1-3 IV-2-3	勧誘過程に問題のある事件は、原則として録音・ビデオ等客観的な資料を提示させる扱いをすべきである。 (理由)一部のADRでは、録音・ビデオ等の提出を原則としていないようであるから(秘匿した状態で和解を進めたり、不調とすることは好ましくない)。	個々の紛争解決手続における資料等の徴求については、IV-2-3(2)②において「紛争の実態・原因等を的確に把握し、利用者にとって納得感のある紛争解決手続を行うために、当事者の主張等を十分に把握した上で手続を実施しているか」と規定しており、IV-1-3(2)により中立性・公正性に十分配慮して選任された紛争解決委員が判断すべきものと考えます。

番号	該当箇所	コメントの概要	金融庁の考え方
7	「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」 IV-3-1	一部のADRが「非公開」ということを理由に、和解内容を第三者に開示することを禁ずる扱いをしているが、そのような扱いは認めるべきではない。 (理由)公開ではないことは分かるが、手続の「非公開」は和解内容まで開示を禁止する理由にはならない。	金融商品取引法第156条の50第7項において「紛争解決手続は、公開しない」と規定されています。紛争解決手続は、直接的には手続の過程を指すものですが、その趣旨を踏まえると、具体的な和解内容を公開することが手続における当事者の率直な意見提示等に支障を来すような場合には、具体的な和解内容を非公開とすることは、法令の趣旨に沿った対応と考えられます。 なお、IV-3-1(2)②において、「個別の苦情・紛争事案について、その概要や結果等をできる限り公表しているか。」と規定しているところです。
8	「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」 IV-1-3 IV-2-3	過失相殺・錯誤重過失の認定が形式的すぎるADRがあるが、適合性の原則、適合的説明の確保がなされているかどうかを慎重に吟味し、それが不十分な場合には、安易に過失相殺や錯誤重過失の扱いをすべきではない。 (理由)その場でいろいろと有利なことを強調され、最終段階等でサラリとリスクを流すように説明されたら、高齢者や経験の乏しいもの等は十分な判断ができなくなってしまうのはありがちなことである。事業者には適合性の確認、適合的説明が義務付けられているのであるから、過失相殺をしたり、重過失による錯誤であると安易に認定することは不適切である。	個々の紛争解決手続の実施については、IV-2-3(2)②において「紛争の実態・原因等を的確に把握し、利用者にとって納得感のある紛争解決手続を行うために、当事者の主張等を十分に把握した上で手続を実施しているか」と規定しており、IV-1-3(2)により中立性・公正性に十分配慮して選任された紛争解決委員が判断すべきものと考えます。
9	「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」 IV-2-1 IV-5-1	銀行窓販のような販売主体と勧誘主体が分かれる場合には、販売主体側のADRの利用を認めるべきである。 (理由)双方を当事者にしてADRの手続を進められるようにすべきであり、商品の特質に応じた勧誘規制が求められていることから、銀行系のADRに加えて(あるいは、合一して、優先して)、証券・保険系のADRの利用が好ましい。	ご指摘の銀行窓販については、商品に問題があるとして紛争解決の申立をする場合、商品を組成する金融機関と手続実施基本契約の締結等を行っている指定紛争解決機関の利用は可能です。また、特に銀行窓販等のように業態の異なる複数の金融機関が関係する場合、利用者にとって、どの指定紛争解決機関に申し立てることが可能かなどについて、分かりにくい場合もあると考えられることから、IV-2-1(2)②において「関係する指定機関が連携しつつ、より一層、利用者の立場に立った丁寧な窓口対応を行っているか」と規定しています。

番号	該当箇所	コメントの概要	金融庁の考え方
10	「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」 IV-3-2 IV-5	不服申し立て的な業界横断的なADRも用意して、利用者の不服を聞く機会を確保するとともに、扱いの均衡などを図るべきである。また、顧客が消費者の場合には、国民生活センターのあっせん手続の利用の案内も行うべきである。 (理由)ADRにおいても、不服申出的な機会を確保することが好ましい。ADRによって手続の扱いが結構異なるようであり、運用のばらつきも回避することが好ましいので。また、不調になった場合にも国民生活センターへのあっせんへの誘導なども行ってもよい。	25年3月8日に公表した「金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議」の報告書において、「業界横断的かつ包括的な金融ADR機関の設置については将来的な課題であり、まずは引続き、指定紛争解決機関の業務運営を検証しつつ、各機関間や関係団体との連携を一層強化し、利用者の信頼性向上や利便性向上(人材の育成、利用者にとってわかり易く、各機関間で整合的な手続の構築等)に努める必要がある」とされたところです。 なお、IV-3-2(2)③において、利用者からの紛争解決等業務に関する苦情について公正な対応ができる態勢の整備を求めるとともに、IV-5-2において、国民生活センターを含む苦情処理・紛争解決に係る機関との連携(その他の機関と苦情処理・紛争解決の状況等に関する情報交換等に努めること等)を求めています。
11	「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」 IV-1-3 IV-2-3	高齢者への販売については、販売時においても、具体的に適合性や適合的説明が確保できているかについて留意して手続を進めるべきである。 (理由)高齢な顧客が不満等を申し出ている場合には、明示的に主張されていなくても適合性の原則に反したり、適合的な説明がなされていないことが原因であることが少なくないと思われるから。	8と同じ。
12	「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」 IV-4	ADRで問題となった点について、フィードバックによるコンプライアンス体制の見直しにつなげていく必要がある。 (理由)特に深刻な問題があった事案では、事業者側はADRで解決すれば訴訟リスクが回避できる(互譲による損失の緩和にもなる)。しかし、それで解決済みということで終わるようでは、ADRが不祥事の問題化を社会の片隅で処理することができるかのような機能を担ってしまう。深刻な事例があった場合には、事業者は自主的に改善措置・再発防止措置を講ずるべき仕組みが必要である。また、業界団体に報告した上で、自主的な取組につなげる必要もある。さらに、監督官庁が適正に対応することも必要である。	IV-4において、指定紛争解決機関に対し、苦情処理・紛争解決手続の状況等について、分析・類型化等を行うとともに、その結果を業者等にフィードバックし、苦情・紛争の未然防止の取組に努めることを求めています。

番号	該当箇所	コメントの概要	金融庁の考え方
「主要行向けの総合的な監督指針」及び「金融検査マニュアル」等の一部改正(案)について			
13	<p>「主要行等向けの総合的な監督指針」 Ⅲ-3-5-2-2(5)②</p> <p>「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」 Ⅱ-3-2-6-2-2(5)②</p> <p>「金融検査マニュアル」 顧客保護等管理態勢の確認 検査用チェックリストⅡ. 2. (2)⑤</p>	<p>①指定ADR機関より提供された情報等を分析することまで求められているわけではないこと、また、②指定ADR機関より提供された情報等を活用する方法等は各銀行が判断する、との理解でよいか。 (理由)銀行は、他行の事例について、背景事情等の詳細な情報の開示を守秘義務の関係上受けられないことから、情報量には限りがあり、個別行事例と比較をして分析を行うことは困難であるため。</p>	<p>指定ADR機関より提供される情報は、個別行に係る詳細な背景事情等を含むものとはならないため、貴見のとおり、あくまでも各銀行が自ら対処したもの及び外部機関が介在して対処したものについて、苦情等やその対処結果を分析することを想定しています。この分析の過程で指定ADR機関から提供された情報等を活用することは有益であると考えられるため、これを分析の際に活用すべき情報資源の例示として掲げています。具体的な活用方法については、指定ADR機関から提供される情報等の内容や各銀行の規模、特性、業務内容等を踏まえ、各銀行において判断すべきものと考えます。</p>
14	<p>「主要行等向けの総合的な監督指針」 Ⅲ-3-5-3-1-2(1)② ハ.</p> <p>「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」 Ⅱ-3-2-6-3-1-2 (1)②ハ.</p> <p>「金融検査マニュアル」 顧客保護等管理態勢の確認 検査用チェックリストⅡ. 2. (2)①(iv)イ. (ハ)</p>	<p>ここで示されている「丁寧な対応」、「顧客の問題意識を把握」する時期は苦情等の発生時であるとの理解でよいか。 また、「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」ことは、丁寧な顧客対応の例示であるとの理解でよいか。 (理由)「丁寧な対応」、「顧客の問題意識を把握」する時期が、苦情等の発生時であるか分かりにくく、明確にする必要があるため。 また、苦情や紛争の申出を行うことができる指定ADRを説明し、顧客に提示することはできるが、適切な指定ADR機関を紹介することは困難であるため。</p>	<p>ここでいう「丁寧な対応」を行う時期や、「顧客の問題意識を把握した上で、問題の発生原因に応じて適切な指定ADR機関を紹介する」時期は、金融商品等の販売時ではなく、苦情等への対処時です。 また、「顧客の問題意識を把握した上で、問題の発生原因に応じて適切な指定ADR機関を紹介する」ことは、丁寧な顧客対応の例示として掲げています。 なお、適切な指定ADR機関の紹介に当たっては、「主要行等向けの総合的な監督指針」Ⅲ-3-5-2-2(4)③にも留意する必要があります(「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」、「金融検査マニュアル」についても同様)。</p>

番号	該当箇所	コメントの概要	金融庁の考え方
15	<p>「主要行等向けの総合的な監督指針」 Ⅲ-3-5-3-1-2(1)②ハ。(注)</p> <p>「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」 Ⅱ-3-2-6-3-1-2(1)②ハ。(注)</p> <p>「金融検査マニュアル」 顧客保護等管理態勢の確認 検査用チェックリストⅡ. 2. (2)①(iv)イ。(ハ)脚注15</p>	<p>顧客が、明確に銀行に対する苦情を述べているような場合、保険会社が手続実施基本契約を締結している指定紛争解決機関の手続を案内する理由を、顧客に合理的に説明することが困難な場合があり、場合によっては紛争解決を困難にすることも想定される。よって、例えば、顧客が、保険商品の募集方法等について、明確に銀行に対して、損害の負担を求めているような場合、各銀行は、銀行が手続実施基本契約を締結している指定紛争機関のみならず、保険会社が手続実施基本契約を締結する指定紛争解決機関まで必ず紹介することを求められているものではないとの理解でよい。</p> <p>(理由)顧客が、明確に銀行に対する苦情を述べているような場合、保険会社が手続実施基本契約を締結している指定紛争解決機関の手続を案内する理由を、顧客に合理的に説明することが困難な場合があり、場合によっては紛争解決を困難にすることも想定されるため。</p>	<p>貴見のとおりです。</p> <p>もともと、保険会社が組成した保険商品を保険募集人である銀行が販売する場合は、保険業法第283条により、保険会社が賠償責任を負う場合があります。よって、顧客は、販売した銀行と手続実施基本契約を締結している指定ADR機関のみならず、保険商品を組成した保険会社が手続実施基本契約を締結している指定ADR機関に対しても、金融ADRの申立てを行うことができますので、各銀行は、このような点も踏まえ、丁寧な顧客対応を行う必要があります。</p> <p>なお、適切な指定ADR機関の紹介に当たっては、「主要行等向けの総合的な監督指針」Ⅲ-3-5-2-2(4)③にも留意する必要があります(「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」、「金融検査マニュアル」についても同様)。</p>
16	<p>「貸金業者向けの総合的な監督指針」 Ⅱ-2-6-1(1)②ニ。</p>	<p>「指定ADR機関より提供された情報等」とは、具体的にどのような方法で提供された情報を意図しているのか、例示を示して頂きたい。例えば、当社の顧客が指定ADR機関を介在して対処したものに對し、指定ADR機関から提供された際の情報との理解で良いか。</p>	<p>「指定ADR機関より提供された情報等」とは、指定ADR機関から提供された分析・類型化等の結果や典型的な苦情・紛争事案、増加傾向にある苦情・紛争事案に係る情報等を指し、自社が対処した事案に係るもののみならず、他社事案に関する情報等を含みます。</p>
17	<p>「貸金業者向けの総合的な監督指針」 Ⅱ-2-6-2-1(1)②</p>	<p>例示として、「(例えば、ホームページで公表する場合において、資金需要者等が容易に金融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。)」とあるが、金融庁のホームページ「ホーム > 金融庁の政策 > 金融ADR制度(金融分野における裁判外紛争解決制度) > 指定紛争解決機関一覧」へ表示されている「日本貸金業協会」をクリックすると、日本貸金業協会ホームページ内の「相談窓口の業務(貸金業相談・紛争解決センターのご案内)」のページへ直接リンクされているが、この方法との理解で良いか。</p> <p>なお、日本貸金業協会は、協会員に対し、日本貸金業協会ホームページの著作権について、「日本貸金業協会ホームページへのリンクはフリーとなっております。必ずトップページにリンクをお願いします。」と掲載している通りトップページへのリンクしか認めておらず、直接、日本貸金業協会ホームページ内の金融ADR制度の利用に関するページにリンクすることを著作権法違反として禁じています。金融庁と同様に、協会員に対しても日本貸金業協会ホームページの各ページへ直接リンクすることができるように検討いただきたい。</p>	<p>金融機関のホームページの中には、指定ADR機関に関する情報が、金融機関の苦情・相談窓口とは全く別の、利用者から見て気付きにくいところに表示されているなど、分かりにくい表示例があるとの指摘があることから、こうした指摘を踏まえ、本項では、指定ADR機関のホームページへのリンク等を活用することにより、資金需要者等が容易に金融機関の苦情・相談窓口として金融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旨を記載しています。</p>