

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 後
<p>Ⅱ－２－６ 苦情等への対処（金融ＡＤＲ制度への対応も含む） （略）</p> <p>Ⅱ－２－６－１ 苦情等対処に関する内部管理態勢の確立 貸金業者は、金融ＡＤＲ制度において求められる措置・対応を含め、資金需要者等から申出があった苦情等に対し、自ら迅速・公平かつ適切に対処すべく内部管理態勢を整備する必要がある。</p> <p>また、経営陣は、苦情等対処機能に関する内部管理態勢の確立について、適切に機能を発揮し、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する必要がある。</p> <p>貸金業者の監督に当たっては、機械的・画一的な運用に陥らないよう配慮しつつ、例えば、以下の点に留意することが必要である。</p> <p>（１）主な着眼点</p> <p>① （略）</p> <p>② 法令等を踏まえた苦情等対処の実施態勢の構築</p> <p>イ．～ハ． （略）</p> <p>二．情報共有・業務改善等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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所等に報告されると共に、重要案件と認められた場合、速やかに内部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。 ・ <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</u>によって、<u>資金需要者等対応・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>ホ．・ヘ． （略）</p> <p>③ （略）</p> <p>Ⅱ－２－６－２ 金融ＡＤＲ制度への対応</p>	<p>Ⅱ－２－６ 苦情等への対処（金融ＡＤＲ制度への対応も含む） （略）</p> <p>Ⅱ－２－６－１ 苦情等対処に関する内部管理態勢の確立 貸金業者は、金融ＡＤＲ制度において求められる措置・対応を含め、資金需要者等から申出があった苦情等に対し、自ら迅速・公平かつ適切に対処すべく内部管理態勢を整備する必要がある。</p> <p>また、経営陣は、苦情等対処機能に関する内部管理態勢の確立について、適切に機能を発揮し、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する必要がある。</p> <p>貸金業者の監督に当たっては、機械的・画一的な運用に陥らないよう配慮しつつ、例えば、以下の点に留意することが必要である。</p> <p>（１）主な着眼点</p> <p>① （略）</p> <p>② 法令等を踏まえた苦情等対処の実施態勢の構築</p> <p>イ．～ハ． （略）</p> <p>二．情報共有・業務改善等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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所等に報告されると共に、重要案件と認められた場合、速やかに内部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。 ・ <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資金需要者等対応・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>ホ．・ヘ． （略）</p> <p>③ （略）</p> <p>Ⅱ－２－６－２ 金融ＡＤＲ制度への対応</p>

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 後
<p>Ⅱ－２－６－２－１ 指定紛争解決機関（指定ＡＤＲ機関）が存在する場合 資金需要者等の利益の保護の充実及び貸金業務への資金需要者等の信頼性の向上を図るためには、貸金業者と資金需要者等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、主に貸金業者と指定ＡＤＲ機関との間の手続実施基本契約（法第２条第23項に規定する「手続実施基本契約」をいう。以下同じ。）によって規律されているところである。</p> <p>貸金業者においては、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>貸金業者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。</p> <p>(1) 主な着眼点 貸金業者は、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、適切かつ実効性ある態勢を整備しているか。 なお、「苦情等対処に関する内部管理態勢の確立」（Ⅱ－２－６－１）における留意点も参照すること。</p> <p>① （略）</p> <p>② 公表・周知・資金需要者等への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 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資金需要者等も想定される場合には、そのような資金需要者等にも配慮する必要がある。 	<p>Ⅱ－２－６－２－１ 指定紛争解決機関（指定ＡＤＲ機関）が存在する場合 資金需要者等の利益の保護の充実及び貸金業務への資金需要者等の信頼性の向上を図るためには、貸金業者と資金需要者等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、主に貸金業者と指定ＡＤＲ機関との間の手続実施基本契約（法第２条第23項に規定する「手続実施基本契約」をいう。以下同じ。）によって規律されているところである。</p> <p>貸金業者においては、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>貸金業者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。</p> <p>(1) 主な着眼点 貸金業者は、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、適切かつ実効性ある態勢を整備しているか。 なお、「苦情等対処に関する内部管理態勢の確立」（Ⅱ－２－６－１）における留意点も参照すること。</p> <p>① （略）</p> <p>② 公表・周知・資金需要者等への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 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資金需要者等も想定される場合には、そのような資金需要者等にも配慮する必要がある。 <u>公表する際は、資金需要者等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、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</u>

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 後
<p>・ 手続実施基本契約も踏まえつつ、資金需要者等に対し、指定ADR機関によ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。</p> <p>(2) (略)</p> <p>II-2-6-2-2 指定ADR機関が存在しない場合 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。貸金業者においては、これらの措置を適切に実施し、貸金業務に関する苦情・紛争を簡易・迅速に解決することにより、資金需要者等の保護の充実を確保し、資金需要者等の信頼性の向上に努める必要がある。 貸金業者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。</p> <p>(1) 主な着眼点 貸金業者は、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、資金需要者等からの苦情・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。 なお、「苦情等対処に関する内部管理態勢の確立」（II-2-6-1）における留意点も参照すること。</p> <p>① 苦情処理措置・紛争解決措置の選択 イ. 自らが営む貸金業務の内容、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。</p> <p>a. ・ b. (略) ロ. ～ホ. (略)</p> <p>② (略)</p>	<p><u>きるような表示が望ましい。）。</u></p> <p>・ 手続実施基本契約も踏まえつつ、資金需要者等に対し、指定ADR機関によ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。</p> <p>(2) (略)</p> <p>II-2-6-2-2 指定ADR機関が存在しない場合 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。貸金業者においては、これらの措置を適切に実施し、貸金業務に関する苦情・紛争を簡易・迅速に解決することにより、資金需要者等の保護の充実を確保し、資金需要者等の信頼性の向上に努める必要がある。 貸金業者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。</p> <p>(1) 主な着眼点 貸金業者は、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、資金需要者等からの苦情・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。 なお、「苦情等対処に関する内部管理態勢の確立」（II-2-6-1）における留意点も参照すること。</p> <p>① 苦情処理措置・紛争解決措置の選択 イ. 自らが営む貸金業務の内容、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。<u>なお、その際は、例えば、資金需要者等が苦情・紛争を申し出るに当たり、資金需要者等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、資金需要者等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>a. ・ b. (略) ロ. ～ホ. (略)</p> <p>② (略)</p>

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 後
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>外部機関を利用する場合</u>、資金需要者等の保護の観点から、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<u>資金需要者等への周知・公表を行うことが望ましい。</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、資金需要者等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貸金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、他の外部機関等を資金需要者等に紹介する態勢を整備しているか。 <p>② (略)</p> <p style="text-align: right;">(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> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>貸金業者が外部機関を利用している場合</u>、資金需要者等の保護の観点から、例えば、<u>資金需要者等が苦情・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、資金需要者等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> ・ 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、資金需要者等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貸金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、他の外部機関等を資金需要者等に紹介する態勢を整備しているか。 <p>② (略)</p> <p style="text-align: right;">(以下略)</p>