

系統金融機関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－３－２－６ 苦情等への対処（金融ADR制度への対応も含む）</p>	<p>Ⅱ－３－２－６ 苦情等への対処（金融ADR制度への対応も含む）</p>
<p>Ⅱ－３－２－６－１ 意義【共通】（略）</p>	<p>Ⅱ－３－２－６－１ 意義【共通】（略）</p>
<p>Ⅱ－３－２－６－２ 苦情等対処に関する内部管理態勢の確立</p>	<p>Ⅱ－３－２－６－２ 苦情等対処に関する内部管理態勢の確立</p>
<p>Ⅱ－３－２－６－２－１ 意義【共通】（略）</p>	<p>Ⅱ－３－２－６－２－１ 意義【共通】（略）</p>
<p>Ⅱ－３－２－６－２－２ 主な着眼点【共通】</p>	<p>Ⅱ－３－２－６－２－２ 主な着眼点【共通】</p>
<p>系統金融機関が、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。</p>	<p>系統金融機関が、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。</p>
<p>特に、与信取引及び預貯金・リスク商品等の苦情等対処の検証に当たっては、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、Ⅱ－３－２－１－２、Ⅱ－３－２－５－２を参照する。</p>	<p>特に、与信取引及び預貯金・リスク商品等の苦情等対処の検証に当たっては、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、Ⅱ－３－２－１－２、Ⅱ－３－２－５－２を参照する。</p>
<p>(1)～(4)（略）</p>	<p>(1)～(4)（略）</p>
<p>(5) 情報共有・業務改善等</p>	<p>(5) 情報共有・業務改善等</p>
<p>①（略）</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>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>③・④（略）</p>	<p>③・④（略）</p>
<p>(6)（略）</p>	<p>(6)（略）</p>
<p>Ⅱ－３－２－６－３ 金融ADR制度への対応</p>	<p>Ⅱ－３－２－６－３ 金融ADR制度への対応</p>
<p>Ⅱ－３－２－６－３－１ 指定紛争解決機関（指定ADR機関）が存在する場合</p>	<p>Ⅱ－３－２－６－３－１ 指定紛争解決機関（指定ADR機関）が存在する場合</p>
<p>Ⅱ－３－２－６－３－１－１ 意義【共通】（略）</p>	<p>Ⅱ－３－２－６－３－１－１ 意義【共通】（略）</p>
<p>Ⅱ－３－２－６－３－１－２ 主な着眼点【共通】</p>	<p>Ⅱ－３－２－６－３－１－２ 主な着眼点【共通】</p>

系統金融機関向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 後
<p>系統金融機関が、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、「Ⅱ－３－２－６－２ 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・利用者への対応</p> <p>ア 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こととしているか。</p> <p>イ (略)</p> <p>(新設)</p> <p>(2) (略)</p> <p>Ⅱ－３－２－６－３－２ 指定ADR機関が存在しない場合</p> <p>Ⅱ－３－２－６－３－２－１ 意義【共通】 (略)</p> <p>Ⅱ－３－２－６－３－２－２ 主な着眼点【共通】</p>	<p>系統金融機関が、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、「Ⅱ－３－２－６－２ 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・利用者への対応</p> <p>ア 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こととしているか。</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>イ (略)</p> <p>ウ <u>金融商品取引業者が組成した金融商品を系統金融機関が販売する場合、当該商品を組成した金融商品取引業者や、当該商品を販売した系統金融機関といった、業態の異なる複数の業者が関係することになるため、利用者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> <p>(2) (略)</p> <p>Ⅱ－３－２－６－３－２ 指定ADR機関が存在しない場合</p> <p>Ⅱ－３－２－６－３－２－１ 意義【共通】 (略)</p> <p>Ⅱ－３－２－６－３－２－２ 主な着眼点【共通】</p>

系統金融機関向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 後
<p>系統金融機関が、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、利用者からの苦情・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。</p> <p>なお、「Ⅱ－3－2－6－2 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>ア 自らが営む信用事業等の内容、苦情等の発生状況及び事業地区等を踏まえて、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)</p> <p>イ～オ (略)</p> <p>② (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>ア 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>イ (略)</p> <p>(新設)</p> <p>② (略)</p>	<p>系統金融機関が、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、利用者からの苦情・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。</p> <p>なお、「Ⅱ－3－2－6－2 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>ア 自らが営む信用事業等の内容、苦情等の発生状況及び事業地区等を踏まえて、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、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>a・b (略)</p> <p>イ～オ (略)</p> <p>② (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>ア <u>系統金融機関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>イ (略)</p> <p><u>ウ 金融商品取引業者が組成した金融商品を系統金融機関が販売する場合については、Ⅱ－3－2－6－3－1－2(1)②ウを参照すること。</u></p> <p>② (略)</p>