

コメントの概要及びそれに対する金融庁の考え方

通番	指針等	条項	コメントの抜粋	金融庁の考え方
【共通】・・・「金融庁の考え方」ではコメントのあった指針に対応する項目等を掲げておりますが、今回改正した他の指針においても考え方は同じです。				
意義				
1	主要行	Ⅲ-3-5-1(1)	<p>第一文は、「<u>金融商品・サービスの中には、高いリスクを内在するものもあり、その種類によっては専門性・不可視性等とも相俟ってトラブルが生じる可能性が低いものがあると考えられる。</u>」という趣旨と解釈してよいか。</p> <p>【理由】 銀行の提供する金融商品・サービスのなかには、例えば、円普通預金や円建て定期預金のように、必ずしもトラブルが生じる可能性が高いとは考えにくく、改正案の記載が当てはまらないことがある。また、「トラブルが生じる可能性が高いと考えられる」という記載が、保険会社向け、貸金業等の監督指針にはないことから、この一文の趣旨を確認したい。</p>	ご指摘の記載は、一般論として金融商品・サービスにおける苦情等対処の必要性を述べたものです。
2	金商		<p>監督指針でいうところの「顧客」とは、金融商品取引業者の場合、投資一任契約や投資助言契約であれば、その契約の相手方、投資信託であれば、受益者という理解でよいでしょうか？例えば、投資一任契約の発注の相手の証券会社や、投資信託の販売会社のようなものは「顧客」には入らないという理解でよいでしょうか？</p>	<p>投資一任契約・投資助言契約及び投資信託を想定する場合の「顧客」については、基本的に、ご理解の通りと考えられます。 (なお、ご指摘の取引においては上記のとおりですが、金融商品取引業者であることをもって、いかなる場合にも「顧客」に該当しないとするものではありません。)</p>
3	金商		<p>監督指針の苦情の定義は必ずしも明確ではない(金商法でも具体的な定義は明らかではないと思われます)ことから、監督指針の「苦情」の定義、「苦情等」の「等」に何が含まれるかを明らかにしていただきたく存じます。</p>	<p>金融ADR制度の対象である苦情は幅広い概念であり、定義を置くことでかえって運用が硬直的になってしまうおそれを考慮して、監督指針において「苦情」の定義を示すことは想定しておりません。 監督指針における「苦情等」の「等」については、「相談」「紛争」(Ⅲ-2-5(1))のほか、顧客からの「様々な態様の申出」を含む概念としています(Ⅲ-2-5(2))。</p>

通番	指針等	条項	コメントの抜粋	金融庁の考え方
4	貸金	Ⅱ-2-6	<p>「もっとも、これら苦情・紛争の区別は相対的で相互に連続性を有するものである。特に、金融ADR制度においては、指定ADR機関(注)において苦情処理手続と紛争解決手続の連携の確保が求められていることを踏まえ、貸金業者においては、資金需要者等からの申出を形式的に「苦情」「紛争」に切り分けて個別事案に対処するのではなく、両者の相対性・連続性を勘案し、適切に対処していくことが重要である。」とあるのは、事業者に対し顧客から寄せられた一つの苦言に対し、苦情ならびに紛争双方の観点から網羅的にこれらを管理することを求められていると解してよいか。</p>	<p>金融ADR制度において、顧客から寄せられた全ての苦言について、苦情・紛争双方の観点から管理することまで求めるものではありませんが、個別金融業者が可能な範囲でそのような管理を行うことも一つの方法であると考えられます。</p> <p>なお、ご指摘の記載は、苦情・紛争が相互に相対的・連続的であることから、例えば、当初受け付けた苦情が紛争に転化した場合について、組織上苦情と紛争の担当部署が分かれている個別金融業者において双方の部署間で連携・情報共有を図るなど、対応の連続性の確保等が重要であることを述べるものです。</p>
5	貸金	Ⅱ-2-6	<p>苦情・紛争の区別は相対的との記載があるものの、適切な対応を図るためにも一定の基準や指針等について明らかにすることが必要であると思われるが、指定ADR機関側で定められると認識してよいか。</p>	<p>法令において、指定ADR機関側で苦情・紛争の内容を定めることが求められているものではありません。</p> <p>ただし、指定ADR機関において、資金需要者等からの申立て(苦情の解決の申立て、紛争解決手続の申立て)についての「要件」を定めることとされており(貸金業法第41条の44第4項第7号)、かかる「要件」との関係で一定の基準や指針等が定められることも考えられます。</p>
6	貸金	Ⅱ-2-6	<p>【確認事項】 「貸金業者においては、資金需要者等からの申出を形式的に「苦情」「紛争」に切り分けて個別事案に対処するのではなく、両者の相対性・連続性を勘案し、適切に対処していくことが重要である」とされているが、「相対性・連続性を勘案した適切な対応」とは、例えば、苦情から紛争に発展した案件について記録等が連続性をもって管理できるような態勢であり、必ずしも、一つの部門で対応することまでは求めるものでないと解して良いか。</p> <p>【理由】 資金需要者等からの苦情を受けた顧客対応部門が最後まで対応することが望ましいものの、必ずしも、全ての部門が専門的な苦情対応や、紛争に発展した事案について対応することができるとは限らないため。</p>	<p>ご指摘の記載は、苦情・紛争について、一つの部門で対応することまで求めるものではありません。但し、両者が相互に相対的・連続的であることから、例えば、当初受け付けた苦情が紛争に転化した場合について、組織上苦情と紛争の担当部署が分かれている個別金融業者においては双方の部署間で連携・情報共有を図るなど、対応の連続性の確保等が重要であることを述べたものです。</p>
7	保険	Ⅱ-3-4-2	<p>「苦情等対応に関する内部管理態勢の確立」において、相談・苦情・紛争を「苦情等」として同列に位置付けているが、社内規則に規定すべき手続内容や記録・保存・情報共有など具体的な態勢については、それぞれ同一レベルの対応を要求するものではなく、相談・苦情・紛争の別に適切な態勢を判断・整備するという理解でよいか。</p>	<p>ご理解のとおり、苦情等(相談・苦情・紛争等)の内容に応じた適切な態勢整備を求めるものです。</p> <p>なお、Ⅱ-3-4-1(2)も参照のこと。</p>

通番	指針等	条項	コメントの抜粋	金融庁の考え方
8	金商		金商業者の規模は千差万別であり、機関投資家等のプロを顧客とする業者や個人投資家を顧客とする業者などさまざまであることから、主な着眼点に記載されている内容の内部管理態勢の整備を一律に求めるものではなく、例えば、小規模な業者やプロを顧客とする業者の場合には、その業容や業務内容を踏まえて、必要な内部管理態勢を整備することによりよいことを念のため確認したい。	ご理解のとおり、個別金融業者においては、顧客層を踏まえ、業務の規模・特性に応じた適切な態勢を整備することが求められます。なお、Ⅲ-2-5-1(2)柱書も参照のこと。
「苦情等への対処」関連				
社内規則等				
9	保険	Ⅱ-3-4-2-2(2)②	後段に「特に顧客からの苦情等が多発している場合には、まず社内規則等の営業店に対する周知・徹底状況を確認し、実施態勢面の原因と問題点を検証する」とあるが、文脈を踏まえると、ここでいう社内規則等とは、前段の記述にかかわらず業務実施体制に関する社内規則を指すものと理解してよいか。	ご理解のとおりです。なお、趣旨を明確化する見地から、「特に顧客からの苦情等が多発している場合には、まず社内規則等(苦情等対処に関するものに限らない。)の営業店に対する周知・徹底状況を確認し、実施態勢面の原因と問題点を検証する」に修正いたします。
10	主要行	Ⅲ-3-5-2-2(2)①	ドラフトの下線部は、「…顧客の意見等を必要に応じて業務運営に反映するよう、業務改善に関する手続を定めているか。」という理解でよいか。 【理由】顧客のどのような意見や苦情等を業務改善に取り入れるか、また、どのようなプロセスで取り入れるかは、銀行の業務内容や経営方針により異なると考えられる。銀行の自主的な判断により、「必要と判断」した場合に、業務運営に反映することによりよいことを確認したい。	個別事案への対応において、苦情等を業務運営に反映するかどうかは、苦情等の内容・業務の実態等を踏まえ、個別金融業者において、適切に判断することが必要です。なお、Ⅲ-3-5-2-2(5)②も参照のこと。
11	貸金	Ⅱ-2-6-1(1)②イ	【確認事項】社内規則等の周知・徹底等について、「特に資金需要者等からの苦情等が多発している場合」とされているが、「苦情等が多発している場合又は同種の苦情が繰り返されている場合」とすることが適当ではないでしょうか。 【理由】多発している場合だけでなく、件数が少なくても同種の苦情が繰り返されている場合にも業務品質に問題があることが考えられるため。	当該項目は原案どおりとさせていただきます。ここでは、社内規則等の営業店に対する周知・徹底状況を確認し、実施態勢面の原因と問題点を検証すべき特別な状況として、顧客からの苦情等が多発している場合を挙げたものです。なお、同種の苦情が(多発していないが)繰り返される場合についても、必要に応じて、同様の対応をしていただくことが適切と考えられます。

通番	指針等	条項	コメントの抜粋	金融庁の考え方
苦情等対処の実施態勢				
12	貸金	Ⅱ-2-6-1 (1)②口	<p>【確認事項】 「貸金業者は、苦情等への対処に関し、適切に担当者を配置しているか」とされているが、担当者とは、営業所等の苦情対応窓口において、苦情対応業務を行う社員を適切に配置することを求めているものであり、苦情対応専任の社員を営業所ごとに設置することまで求めるものではないと解してよいか。</p> <p>【理由】 苦情対応専任の部署に担当者は設置されているものの、全ての営業所等の顧客接点に苦情対応専任の担当者を配置することは、実務上過大な負担となるため。</p>	必ずしも苦情等対処の専任の社員を営業所ごとに設置することまで求めるものではありませんが、苦情等の発生状況等を踏まえ、苦情等に適切に対処しうよう配置することが必要です。
13	貸金	Ⅱ-2-6-1 (1)②口	「適切に担当者を配置しているか」について、例えば営業店舗が多数存在する場合において、苦情処理を専門に扱う部署を設置し、当該部署で一元管理する態勢があった場合、「適切に担当者を配置」しているものと解してよいか。尚、営業店舗等へ苦情等が入った場合、初期対応は当該営業店舗で対応するものの、必要に応じて当該専門部署へ誘導される態勢が整っているものとする。	12と同様。
14	金商	Ⅲ-2-5-1 (2)③二	「顧客利便に配慮したアクセス時間・アクセス手段(中略)を設定する等、広く苦情等を受け付ける態勢」とあるが、業務の内容・特性・規模及び顧客特性等に応じて、アクセス時間とアクセス手段を適宜組み合わせることにより、広く苦情を受け付ける態勢という理解でよいか確認したい。	アクセス時間・アクセス手段の設定は、業務の規模・特性(業務内容・顧客層等も含む)、苦情等の発生状況等を考慮しつつ、顧客利便に配慮して対応することが必要です。
15	金商	Ⅲ-2-5-1 (2)③二	「顧客利便に配慮したアクセス時間・アクセス手段(中略)を設定する等、広く苦情等を受け付ける態勢」とあるが、すべてのアクセス手段について、深夜・休日も含めた全て(24時間・365日)のアクセス時間を設定することを求めるものではないことを確認したい。「業務の内容・特性・規模及び顧客特性等に応じて、アクセス時間とアクセス手段を適宜組み合わせることにより、広く苦情を受け付ける態勢」という理解でよいか。	すべてのアクセス手段について24時間・365日の対応を求めるものではありませんが、アクセス時間・アクセス手段の設定は、業務の規模・特性(業務内容、顧客層等も含む)、苦情等の発生状況等を考慮しつつ、顧客利便に配慮して対応することが必要です。

通番	指針等	条項	コメントの抜粋	金融庁の考え方
16	主要行	Ⅲ-3-5-2-2(3)④	電話、手紙、FAX、eメール等の例示については、あくまで「例示」であり、情報セキュリティに対する個別銀行のポリシーや、既に構築しているアクセス手段の利用状況等に鑑み、他の代替手段を講じるまたは例示の一部を設定しないことも含め個別銀行の判断が可能であり、例示の全てをそのまま実施することを一律に求めているわけではなく、業務の規模・特性、苦情の発生状況を考慮して対応するという理解でよいか。	必ずしも例示の全ての手段を一律に実施することまで求めるものではありませんが、アクセス手段の設定は、業務の規模・特性(業務内容、顧客層等も含む)、苦情等の発生状況等を考慮しつつ、顧客利便に配慮して対応することが必要です。
17	主要行	Ⅲ-3-5-2-2(3)⑦	「反社会的勢力による苦情等を装った圧力」の趣旨は、顧客が反社会的勢力でない場合であっても、恫喝的又は脅迫的言動をして苦情等を申し立てする場合には、⑦の記載される態勢に沿って対応することにより確認したい。 【理由】 反社会的勢力である場合の対応は、別途、「Ⅲ-3-1-4 反社会的勢力による被害の防止」に記載があるため。	ご指摘の留意事項は、「反社会的勢力」が苦情等を装って圧力を掛けてきた場合についてのものであって、顧客が反社会的勢力に該当しない場合について述べるものではありません。 なお、「Ⅲ-3-1-4 反社会的勢力による被害の防止」も参照のこと。
顧客への対応				
18	貸金	Ⅱ-2-6-1(1)②ハ	【確認事項】 「資金需要者等の特性にも配慮しつつ、苦情等対処の手續の進行に応じた適切な説明を必要に応じて行なう態勢を整備する」とされているが、「資金需要者等の特性」とは、具体的にどのようなものが想定されるかご教示いただきたい。 【理由】 適合性の原則における「知識・経験・財産の状況」という表現とは異なることから、態勢を整備するにあたり、具体的に配慮すべき事項について確認させていただきたいため。	ここでの「資金需要者等の特性」は、知識や経験の有無等に限らず、意思疎通に不自由がある場合(例えば、聴覚が不自由、言語の相違等)等苦情等に関する説明を行う際に配慮すべき事情を広く含めるものです。いずれにしても個別金融業者は、資金需要者等の層を踏まえ、業務の規模・特性に応じた適切な態勢を整備することが求められます。
19	金商	Ⅲ-2-5-1(2)④ロ	「顧客特性にも配慮しつつ」とあるが、「Ⅲ-2-3 勧誘・説明態勢」他で用いられている「顧客属性等」とここでいう「顧客特性」は同義であることを確認したい。	監督指針において、「Ⅲ-2-3 勧誘・説明態勢」での「顧客属性等」は、個別金融業者が金融取引の投資勧誘を行う際に考慮すべき顧客の事情です。一方、ここでの「顧客特性」は、個別金融業者が苦情等に関する説明を行う際に配慮すべき顧客の事情です。 なお、18も参照のこと。

通番	指針等	条項	コメントの抜粋	金融庁の考え方
20	中小	Ⅱ-3-2-6-2-2	改正案において、「外部機関等」との表現と「外部機関」との表現があるが、「外部機関等」とは、「指定ADR機関を含む苦情・紛争等の解決機関」であり、「外部機関」とは、「指定ADR機関以外の苦情・紛争等の解決機関」であるとの理解で良いか、確認したい。	「外部機関等」については、ご理解のとおりです。 「外部機関」は、指定ADR機関が存在しない場合に苦情処理措置・紛争解決措置に個別金融業者が利用している外部機関を指しています。
21	中小	Ⅱ-3-2-6-2-2(4)③	「適切な外部機関等を顧客に紹介するとともに、その標準的な手続きの概要等の情報を提供する」との記載があるが、「外部機関等」は、弁護士会や司法書士会などのADR促進法に基づく認証紛争解決事業者や、国民生活センター紛争解決委員会など多くの機関があり、今後、さらなる機関の増加も想定される。 また、「標準的な手続き」も案件の性質等によって、各機関の手続き等も様々であると考えられる。 このため、具体的な対応としては、活用が想定される「外部機関等」のうち、幾つかの機関を例示的に紹介するとともに、「手続き」については、これらの機関の相談窓口を紹介するなど、顧客が活用を検討する際に参考となる情報を提供することが考えられるが、そのような対応で良いか、確認したい(外部機関等の紹介にあたって、恣意的に「顧客の選択を不当に制約」してはならないということが重要であり、全ての機関や手続き等を網羅的に紹介することを求めるものではないことを確認したい)。	ご指摘のとおり全ての機関や手続等を網羅的に紹介することを求めるものではありませんが、特定のADR機関しか選択肢がないかのような誤解を与えることにより、顧客の選択を不当に制約することとならないよう留意する必要があります。
22	貸金	Ⅱ-2-6-1(1)②ハ	「標準的な手続の概要」とは何を指すのか明らかにされたい。 若しくは「適切な外部機関」が手続の概要を公表するとすれば、公表されているHP・連絡先等を提供できる態勢が整備されていると解して良いか。 例：法テラスは、法的トラブル解決のための総合案内所で連絡先は〇〇です。詳しくはHP(http://...)をご参照ください。	「標準的な手続の概要等の情報」は、手続の詳細な情報ではなく、顧客が標準的な手続をイメージできるような情報です。

通番	指針等	条項	コメントの抜粋	金融庁の考え方
23	保険	Ⅱ-3-4-2-2(4)③	<p>苦情対応に対する顧客の通常の期待としては、会社が誠心誠意を持って解決に努力することにあると認識しており、顧客が会社との話し合いを尽くしたと判断する前に会社側から外部機関等の利用の案内をおこなうことは、会社に対応を放棄するものとの誤解を与えることにより、顧客の期待を裏切ることになる懸念があることから、外部機関等を会社側から案内するタイミングについては、顧客より外部機関等の案内要望があった場合、その他個別案件の状況に応じておこなうことが求められていると理解してよいか。</p> <p>上記趣旨からも、外部機関等の紹介をおこなう態勢は会社の苦情等対応専門窓口（コールセンターやお客様相談室等）で整備をおこない、他の部門においては顧客からの外部機関等案内の要望を受けた際に、苦情等対応専門窓口適切に案内する態勢を整備することで足りるとの理解でよいか。</p> <p>また、苦情等対応専門窓口で外部機関等の紹介をおこなう場合には、会社が本法に基づき契約をおこなっている先の外部機関等のみしか選択肢が無いとの誤解を顧客にあたえないように、複数の外部機関等の選択肢が存在することを認識頂くよう努めることを求められているとの理解でよいか。</p>	<p>外部機関等を顧客に対して紹介するタイミングについては、苦情等受付後、顧客との円滑な対話を阻害しない限り、遅滞なく紹介することが望ましいと考えます。</p> <p>次に、外部機関等の紹介態勢として、苦情等対応専門窓口で対応するケースでは、他の部署で顧客からの苦情等を受付けた場合、苦情等の内容や顧客の要望等に応じて、当該窓口適切に案内する態勢を整備することが必要です。なお、この場合、顧客の負担とならないよう十分に配慮することが重要です。</p> <p>第三段落「また」以下の部分は、ご理解のとおりです。</p>
24	金商	Ⅲ-2-5-1(2)④ハ	<p>例えば、反社会的勢力の関与が疑われる団体等を通じた紛争解決をお客様から要求された場合、当該要求を謝絶のうえ、当社が適切と考える外部機関等の選択肢を紹介することは、原則として「顧客の選択を不当に制約すること」に当たらないと考えてよいか。</p>	<p>反社会的勢力の関与が疑われる団体等を通じた紛争解決を要求された場合は、顧客保護の観点から踏まえ、まずは、顧客の理解を得た上で他の適切な外部機関等を紹介する等の対応を行うことが考えられます。ただし、顧客が当該団体等を通じた紛争解決をなお要求する場合には、不当な利益が反社会的勢力に供与される蓋然性・紛争解決の実績・当該団体等における手続の公正性・公平性等を勘案した上で、実態に即して、当該要求を謝絶することも含めた厳正な対応を検討する必要があります。</p> <p>なお、反社会的勢力に対する対応については、「Ⅲ-2-11 反社会的勢力による被害の防止」も参照のこと。</p>

通番	指針等	条項	コメントの抜粋	金融庁の考え方
25	主要行	Ⅲ-3-5-2-2(4)③	<p>以下のとおり、改定をご検討賜りたい。 「申出のあった苦情等について、自ら対処するばかりでなく、苦情等の内容や顧客の要望等に応じて適切な外部機関等の連絡先・標準的な手続きの概要等を顧客が容易に知りうるよう、周知公表する態勢を整備しているか。 なお、複数ある苦情処理・紛争解決の手段(金融ADR制度を含む。)は顧客が自らの判断と責任で任意に選択しうるものであり、銀行による外部機関等の周知公表の仕方が、特定の外部機関を推薦する等により、顧客の選択を不当に制約していないか留意することとする。」 【理由】銀行が、苦情等により対立する顧客へ外部機関を紹介することが困難な場面や適切ではない場面があることも考えられるため。また、複数の機関がある場合に、どの機関を使うかを決めるのは顧客の権利であるのと同時に、決める責任も顧客側にあると考えられるため。</p>	<p>苦情等の内容や顧客の要望等に応じて適切な外部機関等を紹介するとともに、その標準的な手続きの概要等の情報を提供する態勢を整備することが必要です。 なお、監督指針は金融機関に対する当局における監督上の留意事項を示すものであり、顧客の責任について記載することは適当ではないと考えます。</p>
情報共有・業務改善等				
26	金商	Ⅲ-2-5-1(2)⑤イ	<p>「苦情等及びその対処結果等が類型化の上で(中略)報告されるとともに」とあるが、「類型化」は情報共有を図るための手段の一例であり、苦情等及びその対処結果等の種類の数によっては類型化するまでもない、又は敢えて類型化しない方がよい場合も考えられるが、その場合には、必ずしも「類型化」を求めるものではない、という理解でよいか。</p>	<p>ご理解のとおりです。 苦情等やその対処結果等について、「事案に応じ」た情報共有が図られる態勢整備が必要ですが、必ずしも「類型化」が必須というわけではありません。</p>
外部機関等との関係				
27	貸金	Ⅱ-2-6-1(1)②ホ	<p>「十分な対応」について、資金需要者等からの苦情等についてはケース毎に様々であることから、一律に基準を定めることは困難である為、最終的な申立の判断は、適切な検討を行い、業者側で判断するものと解してよいか。</p>	<p>資金需要者等から申出のあった苦情等についての対応が十分か否かは、個別金融業者において、苦情等の内容・資金需要者等の事情・当該申出に対する自らの対応等を勘案し、個別事例ごとに適切に判断する必要があります。いずれにしましても、個別金融業者において、苦情等の申出に対しては、顧客の理解と納得を得るよう努めることが重要です。</p>

通番	指針等	条項	コメントの抜粋	金融庁の考え方
28	全般 (主要 行他)	Ⅲ-3-5-2-2(6)②	当該条項にいう「外部機関等」が「指定紛争解決機関」(指定ADR機関)のみを指すものなのかどうか、明確にされたい。	当該留意事項での「外部機関等」は、指定ADR機関に限るものではありません。なお、20も参照のこと。
29	全般 (主要 行他)	Ⅲ-3-5-2-2(6)②	<p>(仮に、「外部機関等」が裁判所その他紛争解決手続を行う一切の外部機関を含むという場合)当該条項のうち、「自らの手続を十分に尽くさずに安易に申立てを行うのではなく、顧客からの苦情等の申出に対し、十分な対応を行い、かつ」という部分については、相手方が反社会的勢力や悪質クレーマーである等、事案の性質によっては、金融機関の担当者による交渉等を経ることなく、当初より対応を弁護士に委託し、訴訟等の法的手続をもって迅速・厳正に対応することを除外する趣旨ではないことを確認されたい。</p> <p>【理由】 当該条項は、事案の性質を問わず、法的手続の前提として常に金融機関の担当者による交渉等、法的手続外のプロセスを経ることを要するように読める恐れがあり、平成19年6月19日「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針」等にある「あらゆる民事上の法的対抗手段を講ずる」べきものとしていることとの整合性を明確にしておく必要がある。</p>	ご指摘の記載は、相手方が、反社会的勢力や、明らかに不当な目的で苦情等を申し出ており、解決が見込めない場合等、事案の性質によっては、当初より弁護士に委託し法的手続をもって対応することを除外する趣旨ではありません。
「金融ADR制度への対応」関連				
30	金商	Ⅲ-2-5-2-1(2)① □a Ⅲ-2-5-2-2(2)③ イa	Ⅲ-2-5-2-1(2)①□aにおいて「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。」とあるが、金融商品取引法第37条の7第2項は、手続実施基本契約の相手方である指定ADR機関の商号又は名称を公表することを義務付けている一方、連絡先まで公表することを求めている。従って、法令上の公表義務ではない「連絡先」は、指定ADR機関が存在しない場合の苦情処理措置及び紛争解決措置の留意事項の内、「外部機関を利用する場合、顧客保護の観点から、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顧客への周知・公表を行うことが望ましい」(Ⅲ-2-5-2-2(2)③イa)という記載同様、「公表を行うことが望ましい事項」としていただきたい。	当該項目は原案どおりとさせていただきます。 金融ADR制度が創設された目的は、顧客保護の充実を図るとともに、金融商品・サービスに関する顧客の信頼を向上させる点にあります。現実には指定ADR機関に申立てを行う際に連絡先は必要な情報であることから、連絡先を公表することは顧客保護の充実・顧客の信頼向上のために重要であると考えられます。一方、名称等に加え連絡先の公表を求めたとしても、個別金融機関の負担は過重となるものではないと考えられます。以上を踏まえ、監督指針においては、指定ADR機関の商号又は名称に加えて連絡先を適切に公表することを着眼点として記載しています。

通番	指針等	条項	コメントの抜粋	金融庁の考え方
31	主要行	Ⅲ-3-5-3-1-2(1)②イ	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の例示については、あくまで「例示」であり、マスメディアの利用に対する個別銀行のポリシーや、例示にない広報活動の実施状況等に鑑みた個別銀行の判断が可能であり、例示の全てをそのまま実施することを一律に求めているわけではなく、業務の規模・特性を考慮して対応するという理解でよいか。	ご理解のとおりです。
32	保険	Ⅱ-3-4-3-1-2(1)②ア	「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顧客も想定される場合には、そのような顧客にも配慮することとしているか」という規定では、ホームページでの公表措置に加えて、Ⅱ-3-4-2-2-(4)-③で規定されている、会社が顧客から苦情等の申出を受けた際に、状況に応じて外部機関等の情報を提供する体制が整備されていることによって、ホームページを閲覧できない顧客が苦情を抱えていたとしても不利益がなく適切に案内される状況にある前提で、会社のビジネスモデルや商品特性等を踏まえ、店頭へのパンフレット備置きや顧客宛定期通知への記載等、会社の顧客特性に応じた方法で、常識的な範囲内で実施可能な時期に補完的な措置を講じることが求められていると理解してよいか。	ホームページを閲覧できない顧客に配慮した措置については、業務の規模・特性に応じた適切な措置をとることが必要です。なお、配慮措置を指定ADR機関の名称等の公表が義務付けられる時までに行うことが困難な場合、少なくとも苦情等を抱える顧客に対し、速やかに、必要な情報が提供される態勢を整備するとともに、顧客全般に対し、合理的な期間内に、ビジネスモデルや商品特性等を踏まえ、周知を行うことが必要です。
33	貸金	Ⅱ-2-6-2-1(1)②	<p>【確認事項】</p> <p>「～資金需要者等に対し、指定ADR機関による標準的な手続きのフローや指定ADR機関の利用の効果等必要な情報の周知を行う態勢を整備しているか。」とされているが、前述されているホームページ・ポスター・パンフレット・マスメディア等のすべての公表手段において必要な情報を記載することまで求めているものではないと解してよいか。例えば、ポスターに内容を表示しきれない場合は、フリーダイヤル等への誘導案内を記載し、そこで内容説明を行う又は必要に応じて詳細なパンフレットを郵送するなどの方法が認められるものと解してよいか。</p> <p>【理由】</p> <p>指定ADR機関による手続きフローや利用の効果等の必要な情報を周知するには一定の紙面や表示時間が必要と考えられるが、ポスターに記載できる文字数やテレビCMの放映時間で資金需要者等に理解できる説明をすることは不可能であるため。</p>	顧客に対する必要な情報の周知について、指定ADR機関との手続実施基本契約も踏まえ、業務の規模・特性に応じた措置をとることが必要です。その際、顧客に対し、苦情等を申し出るにあたり必要な情報が十分に周知される態勢を整備することが必要です。

通番	指針等	条項	コメントの抜粋	金融庁の考え方
34	主要行	Ⅲ-3-5-3-1-2(2)①イ	<p>「正当な理由がない限り」指定ADR機関からの手続応諾・資料提出・特別調停案尊重等の各義務に速やかに応じる社内態勢の整備が求められている。例えば、金融ADRと訴訟が並行して係属、あるいは訴訟が係属することが確実である場合において、求められている資料が訴訟の成否に影響を与えることが明らかな場合、訴訟において提出することを理由に拒絶することができることを明示して頂きたい。仮に、そのような場合にまで「正当な理由」がないとすれば、訴訟においてすら提出が義務付けられない資料を、金融ADR手続において提出が強制されることになり、不合理である。</p>	<p>手続応諾・資料提出等の求めについては「正当な理由」がない限り応じることが義務付けられております。基本的には、ここでの「正当な理由」は、限定的に解釈されるものと考えられます(他方、特別調停案は、法に列挙された場合を除き、受諾が義務付けられています)。</p> <p>ご質問のように、資料提出義務に関し、資料を訴訟において提出することは、訴訟手続と指定ADR機関における紛争解決手続は並行して行うことも可能であることから、常に提出を拒む「正当な理由」に該当するとは限りません。「正当な理由」に該当するか否かは、一義的には指定ADR機関又は紛争解決委員において判断されることとなります。</p> <p>ただし、例えば、顧客が、紛争解決手続により紛争解決を図る趣旨ではなく、手続において得られた資料等を流用する等不当な目的で申立を行っていることが客観的に明白である場合等は、資料の提出等を拒む「正当な理由」に該当するものと考えられます。また、そもそも手続応諾を拒むことのできる「正当な理由」としては、これに加え、例えば、申立以前に顧客との間で交渉を行った結果、訴訟により紛争解決を行うとの合意がなされ、具体的に準備を進めている場合等が考えられます。</p>
35	主要行	Ⅲ-3-5-3-1-2(2)①イ	<p>「正当な理由がない限り」指定ADR機関からの手続応諾・資料提出・特別調停案尊重等の各義務に速やかに応じる社内態勢の整備が求められているが、この「正当な理由」とは、どのような場合を想定されているのかご教示願いたい。例えば、求められている資料が他の法令等の規制(個人情報における機微情報など)を根拠として、顧客情報の管理や守秘義務の観点から拒絶することができることを明示して頂きたい。</p>	<p>手続応諾・資料提出等の求めについては「正当な理由」がない限り応じることが義務付けられております。基本的には、ここでの「正当な理由」は、限定的に解釈されるものと考えられます(他方、特別調停案は、法に列挙された場合を除き、受諾が義務付けられています)。</p> <p>まず、資料の提出等を拒むことのできる「正当な理由」としては、例えば、顧客が、紛争解決手続により紛争解決を図る趣旨ではなく、手続において得られた資料等を流用する等不当な目的で申立を行っていることが客観的に明白な場合等が考えられます。また、手続応諾を拒むことのできる「正当な理由」としては、これに加え、例えば、申立以前に顧客との間で交渉を行った結果、訴訟により紛争解決を行うとの合意がなされ、具体的に準備を進めている場合等が考えられます。</p> <p>次に、求められている資料が他の法令等の規制を根拠として提出を拒めるかどうかは、当該規制の趣旨・資料提出等が義務付けられた趣旨等を勘案した上、指定ADR機関又は紛争解決委員により個別に判断されるものと考えられます。</p>

通番	指針等	条項	コメントの抜粋	金融庁の考え方
36	主要行	Ⅲ-3-5-3-1-2 (2)②ロ Ⅲ-3-5-3-2-2 (3)②ニ	<p>「速やかに担当部署において対応するとともに、その履行状況等を検査・監査部門等が事後検証する態勢を整備しているか」の記載を、「担当部署において速やかに対応するとともに、その履行状況等を検査・監査部門等が事後検証する態勢を整備しているか」に修正することを検討いただきたい。</p> <p>【理由】 原案では「速やかに検査・監査部門が事後検証する」とも解釈する余地が生まれるが、これは過剰と思われる。速やかに対応する必要があるのは担当部署であることを明確にするため。</p>	ご指摘のとおり、修正いたします。
37	貸金	Ⅱ-2-6-2-2(1)① イa	<p>【確認事項】 指定ADR機関が存在しない場合の苦情対応措置の選択肢の一つとして、「苦情処理に従事する役職員の助言・指導を一定の経験を有する消費生活専門相談員等に行わせること」とあるが、この場合の助言・指導の方法として、例えば、定期的に消費生活相談員を講師として苦情対応業務に従事する従業員に研修会を実施するなどの対応を実施することで足り、当該相談員を常時雇用することまでを求めるものではないと解して良いか。</p> <p>【理由】 一定の経験を有する消費生活相談員等に行わせる指導・助言の具体的な方法について確認したいため。</p>	個別金融業者において消費生活専門相談員等を常時雇用することまで求めるものではありませんが、業務の規模・特性、苦情等の発生状況等の実態に即して、消費生活専門相談員等による研修の実施等や、個別事案の処理に関し、必要に応じて消費生活専門相談員等の専門知識・経験を活用する態勢を整備する必要があります。
38	貸金	Ⅱ-2-6-2-2(1)① ホ	<p>【確認事項】 指定ADR機関が存在しない場合の措置において「外部機関の手続きを利用する際に費用が発生する場合について、資金需要者等の費用負担が過大とならないような措置を講じる等、苦情処理・紛争解決の申立ての障害とならないような措置を講じているか」とされているが、その外部機関を利用するか否かは資金需要者が判断するものであり、また、その費用の決定権を貸金業者が有していないことから、例えば、基本料金や発生し得る一般的な追加費用等について事前に外部機関に確認しておき、外部機関利用時に資金需要者等にその概要を説明することで足りると解してよいか。</p> <p>【理由】 手続きにかかる費用はそれぞれの外部機関が決定しているものであり、また、事案の内容によって費用も変動すると考えられるため。</p>	当該項目における「措置」としては、例えば、資金需要者等の負担が過大とならないよう、必要に応じ、当該外部機関との間で手続を利用する場合の費用設定に関して取決めを行う等の措置が考えられます。

通番	指針等	条項	コメントの抜粋	金融庁の考え方
適用時期				
39	貸金	Ⅱ-2-6-2-3	Ⅱ-2-6-2-3 各種書面への記載・各種書面に金融ADR制度への対応内容を記載することを義務づける規定に関して、貸金業法施行規則の改正については施行日から1年間は「なお従前の例によることができる」との経過措置が設けられている。本監督指針の「各種書面への記載」に関しても同様の経過措置を設けるべきである。	金融ADR関連法令で経過措置が定められているものについては、その施行に合わせ、監督を行ってまいります。
40	貸金	Ⅱ-2-6-2-3	<p>【確認事項】</p> <p>平成21年10月に実施された金融ADRに係る貸金業法施行規則改正のパブリックコメントにおいて、施行規則第13条第1項第1号ソその他の契約締結書面への記載義務は法第12条の2の2(手続実施基本契約)の施行日と同一となるとの回答がなされており、更に準備期間を考慮して1年間の経過措置を設けると回答されているが、本指針は記載する際の留意事項が記載されているものであり、法律の施行前に記載義務を求めるものではないと解してよいか。</p> <p>【理由】</p> <p>書面への記載については、態勢整備までに相当の期間を要することから、監督において、法律を前倒しにした対応を求められても対応できないため。</p>	39と同様。
41	中小		「指定ADR機関」に係る監督指針の記載は、改正銀行法等において、銀行における対応が求められる規定が施行された後に適用になるとの認識で良いか、確認したい。	ご理解のとおりです。

通番	指針等	条項	コメントの抜粋	金融庁の考え方
その他				
42	金商		<p>金融ADR制度創設に伴う金商法改正は、指定紛争解決機関(所謂金融ADR)の有無によって、金融商品取引業者の対応義務がそれぞれ定められており、指定紛争解決機関がない場合、金商業府令第115条の2では、「次の各号のいずれか」を選択すればよいことになっており、苦情に関する業務運営体制の整備や、社内規則の整備については、同条第1項第1号で、その選択肢の一つとして規定されていると思われます。</p> <p>一方、今回の監督指針案では、指定紛争解決機関の有無にかかわらず、適切な内部管理態勢の整備、社内規則等の整備を求めています。金商業府令でわざわざ複数の選択肢を規定しているにもかかわらず、何故、監督指針でそのうちの一項目の履行を義務化する改正をするのか、その趣旨を教えてください。</p>	<p>個別金融業者においては、今般の改正に限らず、金融商品・サービスに関し、顧客保護を図り顧客の信頼性を確保する観点から、苦情等対処に関する内部管理態勢を確立することが必要です(Ⅲ-2-5-1(1)参照)。</p> <p>こうした観点から従来より苦情等対処に関する内部管理態勢の確立についての着眼点が設けられております。今般、法令改正を踏まえた着眼点の見直しを行うとともに、業態別の指針における横断的な着眼点の整理等を行うものです。</p>
43	金商		<p>内閣府令で規定されている金商業協会に加入している業者または認定投資者保護団体と個別利用登録している業者が、協会または認定団体の行う苦情処理、あっせんを苦情処理措置、紛争解決措置としているならば、必ずしも社内規程等を定める必要はないと認識しているが、その場合、主な着眼点に記載の内容にかかわらず、業者が必要と考える内部管理態勢を構築していればよいという認識で問題ないか確認したい。</p>	<p>指定ADR機関が存在しない場合、個別金融業者は、代替措置(苦情処理措置・紛争解決措置)を講じる必要がありますが、代替措置としてどの手段を選択したかにかかわらず、金融商品・サービスに関し顧客保護を図り顧客の信頼性を確保する観点から、苦情等対処に関する内部管理態勢を確立することが必要です(Ⅲ-2-5-1(1)参照)。</p>
44	金商		<p>金商業府令により、契約締結前書面に「紛争解決措置」を記載しなければなりません。例えば、金商業府令第115条の2第2項第1号(金融商品取引業協会又は認定投資者保護団体の斡旋により紛争の解決を図ること)を選択した場合、投資一任契約の顧客の中には必ずしも、同1号の紛争解決を希望しないこともありうると思われます。顧客が同1号の紛争解決を望まない場合には、それを利用しなくても問題ないでしょうか。</p> <p>また、金融商品取引業者が、直接、裁判所による紛争解決を図る方法は、府令第115条の2第2項のいずれにも該当しませんが、その解決方法を取っても、問題ないでしょうか。</p> <p>もし、顧客や金融商品取引業者にも同1号の紛争解決を求めるのであれば、契約締結前書面だけでなく、投資一任契約書にも、紛争解決のための条項として盛り込む必要があるでしょうか。</p>	<p>顧客は、個別金融業者が選択した紛争解決措置を利用しなくとも問題はありません(Ⅲ-2-5-1(2)④ハ参照)。</p> <p>また、個別金融業者の側も、具体的な紛争解決の手段として裁判所を利用することも可能です。ただし、個別金融業者において、顧客に対し十分な対応を行い、裁判所への申立ての必要性につき適切な検討を経ることが必要です(Ⅲ-2-5-1(2)⑥ロ参照)。</p>

通番	指針等	条項	コメントの抜粋	金融庁の考え方
45			管轄の民間金融機関に対してだけでなく、国として経済産業省管轄の政府系金融機関に対しても水平展開しないとせっかくの法案作りの労苦が余り意味を成さないことになる。狭い意味ではザル法ではないが、国全体として抜け道を残すべきではない。	貴重なご意見として承ります。
【各指針】				
46	貸金	Ⅱ-2-6-1(1)①	<p>【確認事項】 法令等を踏まえた社内規則の整備について、「社内規則等において、法令及び協会の自主規制規則等を踏まえ」とされているが、「協会の業務規程等を踏まえ」とされてはいかがでしょうか。</p> <p>【理由】 貸金業法において、「業務規程」との語句が用いられていること(32条)、苦情処理等に関する協会員等の義務がADR規則にも定められる予定であるため。</p>	当該項目は原案どおりとさせていただきます。 なお、貸金業者向けの総合的な監督指針では、「Ⅰ-1-2 貸金業監督の基本的枠組み」において、「協会の自主規制規則(協会の定款、業務規程、その他の規則をいう。以下同じ。)」と規定しております。
47	保険	Ⅱ-3-3-2-(2)②イ(ケ)、 同(3)②イ(セ)、 Ⅱ-3-3-6(2)②イ(ケ)、 同(3)②イ(セ)、 Ⅱ-3-4-4、 Ⅱ-3-5-1-2(16)①	注意喚起情報等の記載事項に金融ADR制度への対応内容を追加する部分については、保険業法施行規則第234条の24第1項第13号に規定されている契約締結前交付書面の記載事項に金融ADR制度への対応内容を追加する部分と同様に、実施時期については、手続実施基本契約を締結する措置又は苦情処理措置及び紛争解決措置を求める保険業法第105条の2(第199条において準用する場合を含む)の施行日から1年の経過措置を設けていただきたい。	注意喚起情報の記載事項に金融ADR制度への対応内容を追加することにつきましては、平成22年10月1日より適用します。ただし、各保険会社等においてこの日までに対応できない事情がある場合には、対応できない部分につき平成23年9月30日までその実施の猶予を認めます。
48	保険	Ⅱ-3-3-6(2)②イ(ケ) 同(3)②イ(セ) Ⅱ-3-4-4	契約締結前交付書面への指定ADR機関の商号又は名称の記載に関して、施行規則改正時に金商法の契約締結前交付書面に設けられた1年間の経過措置と同様の措置を監督指針上で明確化していただきたい。	47と同様。 なお、契約締結前交付書面への金融ADR制度への対応内容の記載について、保険会社向けの総合的な監督指針では「注意喚起情報」に位置付けられています。

通番	指針等	条項	コメントの抜粋	金融庁の考え方
49	貸金		<p>【確認事項】 本指針における各種態勢整備等は、2段階目に施行される貸金業法第12条の2の2並びにその政省令の内容を具体的に定めたものと考えられるが、本指針の施行は法第12条の2の2の施行に併せて行われると解してよいか。または、本指針が先に施行されたとしても、各種態勢整備の完了は、法第12条の2の2が施行されるときまで猶予されるものと解してよいか。</p> <p>【理由】 今般規程する各種態勢整備等が法第12条の2の2等の施行前に求められた場合、例えば、6月18日に指定ADR機関の認可に係る法律が施行されて、当該機関との契約締結義務に係る法律が施行されるまでの間は、当該機関が無いにも係わらず態勢整備が求められることとなり、その対応が不可能であるため。</p>	<p>苦情等対処に関する内部管理態勢に係る部分については、本回答の公表と同時に適用いたします。</p> <p>他方、金融ADR制度への対応に係る部分は、法令の施行と同時に適用いたします。</p>