

指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

（別紙 17）

現 行	改 正 案
<p>IV 指定紛争解決機関の監督上の評価項目</p> <p>IV-1 紛争解決等業務の運営態勢</p> <p>IV-1-1 指定紛争解決機関の業務運営態勢</p> <p>（1）意義</p> <p>指定機関が紛争解決等業務の公正かつ適確な運営を図り、もって利用者の信頼性・利便性向上を図るためには、指定機関において、業務運営に関する報告、意思決定、検証及び改善等の一連のプロセスの確立が必要である。</p> <p>（2）主な着眼点</p> <p>① 業務運営や予算措置等の決定権限・報告態勢を明確に規程等に定めるとともに、役員（理事会等の意思決定機関を含む。）が適切に紛争解決等業務に関する課題等の報告を受け、検討及び指示を行う態勢となっているか。</p> <p>② 指定機関全体の業務量を的確に把握した上で、例えば、業務量が増加した場合、職員又は紛争解決委員を機動的に増員するなど、業務量に応じた業務運営態勢を不断に見直し、整備を図っているか。</p> <p>③ 紛争解決手続において、法人や高額請求に係る申立事案が増加した場合、個人や少額請求に係る申立事案に対するリソース（人員・費用</p>	<p>IV 指定紛争解決機関の監督上の評価項目</p> <p>IV-1 紛争解決等業務の運営態勢</p> <p>IV-1-1 指定紛争解決機関の業務運営態勢</p> <p>（1）意義</p> <p>指定機関が紛争解決等業務の公正かつ適確な運営を図り、もって利用者の信頼性・利便性向上を図るためには、指定機関において、業務運営に関する報告、意思決定、検証及び改善等の一連のプロセスの確立が必要である。</p> <p>（2）主な着眼点</p> <p>① 業務運営や予算措置等の決定権限・報告態勢を明確に規程等に定めるとともに、役員（理事会等の意思決定機関を含む。）が適切に紛争解決等業務に関する課題等の報告を受け、検討及び指示を行う態勢となっているか。</p> <p>② 指定機関全体の業務量を的確に把握した上で、例えば、業務量が増加した場合、職員又は紛争解決委員を機動的に増員するなど、業務量に応じた業務運営態勢を不断に見直し、整備を図っているか。</p> <p>③ 紛争解決手続において、法人や高額請求に係る申立事案が増加した場合、個人や少額請求に係る申立事案に対するリソース（人員・費用</p>

指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

<p>等）の配分に支障が生じないような業務運営態勢となっているか。</p> <p>④ 紛争解決等業務の運営状況に応じ、利用者利便の更なる向上（例：地方在住者のアクセスの向上、高齢者等への配慮等）について検討する態勢となっているか。</p> <p>（新設）</p> <p>⑤ 内部監査等により、紛争解決等業務の運営状況の適切性等を検証し、その検証結果等を踏まえた速やかな改善を行っているか。</p> <p>（中略）</p> <p>IV－1－5 利用者等に関する情報の管理</p> <p>（1）意義</p> <p>指定機関においては、紛争解決等業務を行う過程において利用者の個人情報を含む様々な情報を把握することになるが、これらの情報が漏えい等した場合、利用者に多大な不利益をもたらすと同時に、金融ADR制度に対する信頼を失う原因ともなることから、その適切な管理を行う</p>	<p>等）の配分に支障が生じないような業務運営態勢となっているか。</p> <p>④ 紛争解決等業務の運営状況に応じ、利用者利便の更なる向上（例：地方在住者のアクセスの向上、高齢者等への配慮等）について検討する態勢となっているか。</p> <p>⑤ <u>障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）及び「金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」（平成 28 年金融庁告示第 3 号）に則り障害者への適切な対応を行う業務運営態勢となっているか。また、対応状況を把握・検証し、その結果を踏まえ対応方法の見直しを行う態勢となっているか。</u></p> <p>⑥ 内部監査等により、紛争解決等業務の運営状況の適切性等を検証し、その検証結果等を踏まえた速やかな改善を行っているか。</p> <p>（中略）</p> <p>IV－1－5 利用者等に関する情報の管理</p> <p>（1）意義</p> <p>指定機関においては、紛争解決等業務を行う過程において利用者の個人情報を含む様々な情報を把握することになるが、これらの情報が漏えい等した場合、利用者に多大な不利益をもたらすと同時に、金融ADR制度に対する信頼を失う原因ともなることから、その適切な管理を行う</p>
--	--

指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

ことが必要である。

このため、指定機関においては、紛争解決委員及び役職員又はこれらの職にあった者に対する秘密保持義務の遵守が定められている（金商法第 156 条の 41 第 1 項）。また、個人情報の保護に関する法律第 2 条第 3 項に規定する個人情報取扱事業者に該当する指定機関においては、同法、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン及び金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針に基づいて、適切な個人情報の取扱いを確保するための措置を講ずる必要があるほか、個人情報取扱事業者に該当しない指定機関においても、個人情報保護法等の遵守に努める必要がある。

ことが必要である。

このため、指定機関においては、紛争解決委員及び役職員又はこれらの職にあった者に対する秘密保持義務の遵守が定められている（金商法第 156 条の 41 第 1 項）。また、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）第 2 条第 3 項に規定する個人情報取扱事業者に該当する指定機関においては、同法、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン（平成 21 年金融庁告示第 63 号）及び金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針（平成 17 年金融庁告示第 1 号）に基づいて、適切な個人情報の取扱いを確保するための措置を講ずる必要があるほか、個人情報取扱事業者に該当しない指定機関においても、個人情報保護法等の遵守に努める必要がある。