

現 行	改 正 後
<p><b>【本編】</b></p> <p>I-2-2 利用者保護のための情報提供・相談機能 (中略)</p> <p>I-2-2-4 苦情等への対処（金融ADR制度への対応も含む） 資金移動業者が利用者からの相談・苦情・紛争等（以下、「苦情等」という。）に真摯に対応して利用者の理解を得ようとすることは、資金移動業者にとって利用者に対する説明責任を事後的に補完する意味合いを持つ利用者保護上重要な活動の一つである。 近年、利用者の保護を図り資金移動業務（「資金移動業務」とは、資金移動業者が営む資金移動業の業務をいう。以下同じ。）への利用者の信頼性を確保する観点から、苦情等への事後的な対処の重要性もさらに高まっている。 このような観点を踏まえ、簡易・迅速に苦情処理・紛争解決を行うための枠組みとして金融ADR制度（ADRについて（注）参照）が導入されており、資金移動業者においては、金融ADR制度も踏まえつつ、適切に苦情等に対処していく必要がある。 （注）ADR（Alternative Dispute Resolution） 訴訟に代わる、あっせん・調停・仲裁等の当事者の合意に基づく紛争の解決方法であり、事案の性質や当事者の事情等に応じた迅速・簡便・柔軟な紛争解決が期待される。 資金移動業務に関する申出としては、相談のほか、いわゆる苦情・紛争などの顧客からの不満の表明など、様々な態様のものがありうる。資金移動業者には、これらの様々な態様の申出に対して適切に対処していくことが重要であり、かかる対処を可能とするための適切な内部管理態勢を整備することが求められる。 加えて、資金移動業者には、金融ADR制度において、苦情と紛争のそれぞれについて適切な態勢を整備することが求められている。 もともと、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、資金移動業者においては、利用者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。 （注）指定ADR機関とは、法第2条第8項に規定する「指定紛争解決機関」をいう。</p> <p>(中略)</p> <p>I-2-2-4-2 金融ADR制度への対応 I-2-2-4-2-1 <u>指定紛争解決機関</u>（指定ADR機関）が存在する場合の主な着眼点 利用者保護の充実及び資金移動業への利用者の信頼性の向上を図るためには、資金移動業者と利用者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</p>	<p><b>【本編】</b></p> <p>I-2-2 利用者保護のための情報提供・相談機能 (中略)</p> <p>I-2-2-4 苦情等への対処（金融ADR制度への対応も含む） 資金移動業者が利用者からの相談・苦情・紛争等（以下、「苦情等」という。）に真摯に対応して利用者の理解を得ようとすることは、資金移動業者にとって利用者に対する説明責任を事後的に補完する意味合いを持つ利用者保護上重要な活動の一つである。 近年、利用者の保護を図り資金移動業務（「資金移動業務」とは、資金移動業者が営む資金移動業の業務をいう。以下同じ。）への利用者の信頼性を確保する観点から、苦情等への事後的な対処の重要性もさらに高まっている。 このような観点を踏まえ、簡易・迅速に苦情処理・紛争解決を行うための枠組みとして金融ADR制度（ADRについて（注）参照）が導入されており、資金移動業者においては、金融ADR制度も踏まえつつ、適切に苦情等に対処していく必要がある。 （注）ADR（Alternative Dispute Resolution） 訴訟に代わる、あっせん・調停・仲裁等の当事者の合意に基づく紛争の解決方法であり、事案の性質や当事者の事情等に応じた迅速・簡便・柔軟な紛争解決が期待される。 資金移動業務に関する申出としては、相談のほか、いわゆる苦情・紛争などの顧客からの不満の表明など、様々な態様のものがありうる。資金移動業者には、これらの様々な態様の申出に対して適切に対処していくことが重要であり、かかる対処を可能とするための適切な内部管理態勢を整備することが求められる。 加えて、資金移動業者には、金融ADR制度において、苦情と紛争のそれぞれについて適切な態勢を整備することが求められている。 もともと、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、資金移動業者においては、利用者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。 （注）指定ADR機関とは、指定資金移動業務紛争解決機関（法第2条第13項に規定する「指定紛争解決機関」であって、その紛争解決等業務の種別が資金移動業務であるもの）をいう。</p> <p>(中略)</p> <p>I-2-2-4-2 金融ADR制度への対応 I-2-2-4-2-1 <u>指定資金移動業務紛争解決機関</u>（指定ADR機関）が存在する場合の主な着眼点 利用者保護の充実及び資金移動業への利用者の信頼性の向上を図るためには、資金移動業者と利用者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</p>

事務ガイドライン（第三分冊：金融会社関係 14 資金移動業者関係）（新旧対照表）

現 行	改 正 後
<p>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、主に資金移動業者と指定ADR機関との間の手続実施基本契約（法第99条第1項第8号）によって規律されているところである。</p> <p>資金移動業者においては、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>資金移動業者による金融ADR制度への対応について、例えば、以下のような点に留意して検証することとする。</p> <p>（中略）</p> <p>I-2-2-4-2-2 <u>指定紛争解決機関</u>（指定ADR機関）が存在しない場合の主な着眼点</p> <p>（中略）</p> <p>I-2-3 事務運営  I-2-3-1 システムリスク管理  I-2-3-1-1 主な着眼点  (1)～(6) (略)  (7)システム監査  ① システム部門から独立した内部監査部門が、システム関係に精通した<u>要因</u>による定期的にシステム監査を行っているか。  （注）外部監査人によるシステム監査を導入する方が監査の実効性があると考えられる場合には、内部監査に代え外部監査を利用して差し支えない。  ②～③ (略)</p> <p>（中略）</p> <p>I-2-3-3 外部委託  資金移動業者は業務の外部委託を行う場合でも、当該委託事務に係る最終的な責任を免れるものではないことから、利用者保護及び業務の適正かつ確実な遂行を確保するため、資金移動業者の業容に応じて、例えば以下の点に留意する必要がある。なお、以下の点はいくまで一般的な着眼点であり、委託事務の内容等に応じ、追加的に検証を必要とする場合があることに留意する。</p> <p>（中略）</p>	<p>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、主に資金移動業者と指定ADR機関との間の手続実施基本契約（法第99条第1項第8号）によって規律されているところである。</p> <p>資金移動業者においては、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>資金移動業者による金融ADR制度への対応について、例えば、以下のような点に留意して検証することとする。</p> <p>（中略）</p> <p>I-2-2-4-2-2 <u>指定資金移動業務紛争解決機関</u>（指定ADR機関）が存在しない場合の主な着眼点</p> <p>（中略）</p> <p>I-2-3 事務運営  I-2-3-1 システムリスク管理  I-2-3-1-1 主な着眼点  (1)～(6) (略)  (7)システム監査  ① システム部門から独立した内部監査部門が、システム関係に精通した<u>要員</u>による定期的なシステム監査を行っているか。  （注）外部監査人によるシステム監査を導入する方が監査の実効性があると考えられる場合には、内部監査に代え外部監査を利用して差し支えない。  ②～③ (略)</p> <p>（中略）</p> <p>I-2-3-3 外部委託  資金移動業者は業務の<u>一部を第三者に委託（二以上の段階にわたる委託を含む。）</u>する場合でも、当該委託事務に係る最終的な責任を免れるものではないことから、利用者保護及び業務の適正かつ確実な遂行を確保するため、資金移動業者の業容に応じて、例えば以下の点に留意する必要がある。なお、以下の点はいくまで一般的な着眼点であり、委託事務の内容等に応じ、追加的に検証を必要とする場合があることに留意する。</p> <p>（中略）</p>

現 行	改 正 後
<p>II-2-3 廃止等の取扱い</p> <p>(1) 法第 61 条の規定に基づき資金移動業者より資金移動業の廃止等届出書（以下「廃止等届出書」という。）が提出された場合、又は法第 56 条第 1 項の規定に基づき資金移動業者の登録を取り消した場合には、法第 54 条の規定に基づき、別紙様式 10 により、為替取引に関し負担する債務の額の状況等に係る報告を求めるものとする。</p> <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p>(2) 上記(1)の報告書の提出があったときは、法第 54 条の規定に基づき、当該資金移動業者による<u>その行う為替取引に関し負担する債務の履行が完了した場合及びそれまでの間に連絡先又は商号の変更がある場合には、遅滞なくその旨報告することを命ずるものとする。</u></p> <p>(3) 法第 47 条第 3 号に基づき、履行保証金の取戻しの申請があった場合には、資金決済に関する法律施行令（平成 22 年政令第 19 号。以下「令」という。）第 17 条第 2 項に規定する条件を満たしているかを確認するため、以下の書類の提出を求めるものとする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 知れている債権者への通知文書の雛形</li> <li>・ 個別通知の方法を記載した書面</li> </ul> <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p>（中略）</p>	<p>II-2-3 廃止等の取扱い</p> <p>(1) 法第 61 条第 1 項の規定に基づき資金移動業者より資金移動業の廃止等届出書（以下「廃止等届出書」という。）が提出された場合（<u>事業譲渡、合併又は会社分割その他の事由により、当該業務の承継が行われた場合は除く</u>）、又は法第 56 条第 1 項の規定に基づき資金移動業者の登録を取り消した場合には、法第 54 条の規定に基づき、別紙様式 10 により、為替取引に関し負担する債務の額の状況等に係る報告を求めるものとする。</p> <p><u>（注 1）法第 61 条第 1 項の規定に基づき、資金移動業の一部について廃止等届出書が提出された場合には、廃止した当該業務に係る資金移動業についてのみ、法 61 条第 5 項に規定する為替取引に関し負担する債務の履行の対象となることに留意する。</u></p> <p><u>（注 2）法第 61 条第 1 項第 1 号に規定する「資金移動業の全部又は一部を廃止したとき」とは、当該資金移動業の一連の仕組みを完全に廃止し、利用者が当該仕組みによるサービスの提供を一切受けなくなることを指し、単に一連の仕組みの一部のみを取りやめる場合は含まれない。</u></p> <p>(2) 上記(1)の報告書の提出があったときは、法第 54 条の規定に基づき、当該資金移動業者による<u>廃止しようとする資金移動業として行う為替取引に関し負担する債務の履行が完了した場合及びそれまでの間に連絡先又は商号の変更がある場合には、遅滞なくその旨報告することを命ずるものとする。</u></p> <p>(3) 法第 47 条第 3 号に基づき、履行保証金の取戻しの申請があった場合には、資金決済に関する法律施行令（平成 22 年政令第 19 号。以下「令」という。）第 17 条第 2 項に規定する条件を満たしているかを確認するため、以下の書類の提出を求めるものとする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 知れている者（「<u>知れている者</u>」とは、<u>令第 17 条第 2 項に規定する、「廃止しようとする資金移動業として行う為替取引に関し負担する債務に係る債権者</u>」のことをいう。）への通知文書の雛形</li> <li>・ 個別通知の方法を記載した書面</li> </ul> <p>(4) <u>法第 61 条第 1 項第 1 号の規定に基づき資金移動業者より廃止等届出書が提出された場合（事業譲渡、合併又は会社分割その他の事由により、当該業務の承継が行われた場合に限り）には、当該廃止等届出書の提出を受けた財務局長は、当該事業の譲渡先の資金移動業者の届出を受理又は登録を行っている財務局長に対し、別紙様式 11 により作成した事業譲渡通知書に、当該廃止等届出書、資金移動業者登録簿のうち当該届出者に係る部分の写し及び直前基準日の未達債務に関する報告書の写しを送付するものとする。</u></p> <p>(5) <u>上記(4)の通知書の送付のあった財務局長は、遅滞なく、当該事業を譲り受けた資金移動業者について、当該事業に係る変更届出書の提出等、必要な措置が取られているかについて、確認するものとする。</u></p> <p>（中略）</p>

現 行	改 正 後
<p>Ⅱ－6 営業所の所在の確知</p> <p>登録を受けた資金移動業者に対して、法第 56 条第 2 項の規定により営業所の所在を確知するため必要な場合には、法第 54 条第 1 項の規定に基づき、別紙様式 11 による営業所に係る所在報告書、営業所に関する権利を証する書面又は営業所の地図等の報告を求めることができる。なお、当該報告は、当該営業所の所在地を管轄する財務局に、提出させることができるものとする。</p>	<p>Ⅱ－6 営業所の所在の確知</p> <p>登録を受けた資金移動業者に対して、法第 56 条第 2 項の規定により営業所の所在を確知するため必要な場合には、法第 54 条第 1 項の規定に基づき、別紙様式 12 による営業所に係る所在報告書、営業所に関する権利を証する書面又は営業所の地図等の報告を求めることができる。なお、当該報告は、当該営業所の所在地を管轄する財務局に、提出させることができるものとする。</p>

現 行	改 正 後												
<p><b>【別紙様式】</b> 別紙様式10（ひな型）<span style="float: right;">（日本工業規格 A 4）</span> 年 月 日</p> <p>財務（支）局長 殿</p> <p style="text-align: right;">届出者 登録番号 財務（支）局長第 号 住所（郵便番号）</p> <p style="text-align: right;">電話番号（ ） — 商 号 代表者の 氏 名 印 〔国内における 代表者の氏名 印〕</p> <p style="text-align: center;">※連絡先、商号に変更があった場合は、財務 （支）局長にその旨連絡願います。</p> <p style="text-align: center;">資金移動業に関する債務状況等に係る報告書</p> <p>廃止業者の債務状況等について、下記のとおり報告します。</p> <p style="text-align: center;">記</p> <p>1. 債務状況</p> <p>①要履行保証額</p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:70%; text-align: center;">未達債務の額</td> <td style="width:30%; text-align: right;">千円</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">権利の実行の手続きに関する費用の額</td> <td style="text-align: right;">千円</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">合計</td> <td style="text-align: right;">千円</td> </tr> </table> <p>②債務履行完了予定日</p>	未達債務の額	千円	権利の実行の手続きに関する費用の額	千円	合計	千円	<p><b>【別紙様式】</b> 別紙様式10（ひな型）<span style="float: right;">（日本工業規格 A 4）</span> 年 月 日</p> <p>財務（支）局長 殿</p> <p style="text-align: right;">届出者 登録番号 財務（支）局長第 号 住所（郵便番号）</p> <p style="text-align: right;">電話番号（ ） — 商 号 代表者の 氏 名 印 〔国内における 代表者の氏名 印〕</p> <p style="text-align: center;">※連絡先、商号に変更があった場合は、財務 （支）局長にその旨連絡願います。</p> <p style="text-align: center;">資金移動業に関する債務状況等に係る報告書</p> <p>廃止業者の債務状況等について、下記のとおり報告します。</p> <p style="text-align: center;">記</p> <p>1. 債務状況</p> <p>①要履行保証額</p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:70%; text-align: center;">未達債務の額</td> <td style="width:30%; text-align: right;">千円</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">権利の実行の手続きに関する費用の額</td> <td style="text-align: right;">千円</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">合計</td> <td style="text-align: right;">千円</td> </tr> </table> <p>②債務履行完了予定日</p>	未達債務の額	千円	権利の実行の手続きに関する費用の額	千円	合計	千円
未達債務の額	千円												
権利の実行の手続きに関する費用の額	千円												
合計	千円												
未達債務の額	千円												
権利の実行の手続きに関する費用の額	千円												
合計	千円												

現 行	改 正 後																																				
<p>③債務履行完了方法</p> <p>2. 公告等について</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 35%;">公告、掲載予定日</th> <th style="width: 35%;">掲載新聞、場所等</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>日刊新聞紙による公告</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>営業所における掲示</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他の方法</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(記載上の注意)</p> <p><u>(新設)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>その他の方法はホームページでの掲示等を行う場合に記載すること。</u></li> <li>・ <u>場所等については、掲載した新聞の配付地域及びポスター等の掲示場所等について記載すること。</u></li> </ul> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 35%;">通知日</th> <th style="width: 35%;">通知方法</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>債権者への通知</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p><u>(新設)</u></p> <p>3. 添付資料 新聞公告（案）の写し 営業所等における掲示物（案）の写し</p>		公告、掲載予定日	掲載新聞、場所等	日刊新聞紙による公告			営業所における掲示			その他の方法				通知日	通知方法	債権者への通知			<p>③債務履行完了方法</p> <p>2. 公告等について</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 35%;">公告の方法、掲載予定日</th> <th style="width: 35%;">掲載新聞・ウェブアドレス、場所等</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>公告</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>営業所における掲示</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他の方法</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(記載上の注意)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>公告の方法には、日刊新聞紙による公告か電子公告かを記載すること。</u></li> <li>・ <u>その他の方法には、電子公告以外でウェブサイトでの掲示等を行う場合に記載すること。</u></li> <li>・ <u>場所等については、掲載した新聞の配付地域及びポスター等の掲示場所等について記載すること。</u></li> </ul> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 35%;">通知日</th> <th style="width: 35%;">通知方法</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>債権者への通知</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(記載上の注意)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>「債権者」とは、令第 17 条第 2 項に規定する「廃止しようとする資金移動業として行う為替取引に関し負担する債務に係る債権者のうち知れている者」をいう。</u></li> </ul> <p>3. 添付資料 公告（案）の写し 営業所等における掲示物（案）の写し</p>		公告の方法、掲載予定日	掲載新聞・ウェブアドレス、場所等	公告			営業所における掲示			その他の方法				通知日	通知方法	債権者への通知		
	公告、掲載予定日	掲載新聞、場所等																																			
日刊新聞紙による公告																																					
営業所における掲示																																					
その他の方法																																					
	通知日	通知方法																																			
債権者への通知																																					
	公告の方法、掲載予定日	掲載新聞・ウェブアドレス、場所等																																			
公告																																					
営業所における掲示																																					
その他の方法																																					
	通知日	通知方法																																			
債権者への通知																																					

現 行	改 正 後
<p><u>（新 設）</u></p>	<p>別紙様式 11（ひな型） <span style="float: right;">（日本工業規格 A 4）</span></p> <div style="text-align: right; margin-bottom: 20px;"> <u>文 書 番 号</u>  <u>年 月 日</u> </div> <p style="text-align: center; margin-bottom: 20px;"><u>財務（支）局長 殿</u></p> <p style="text-align: right; margin-bottom: 20px;"><u>財務（支）局長</u> 印</p> <p style="text-align: center; margin-bottom: 20px;"><u>事業譲渡通知について</u></p> <p style="text-align: center; margin-bottom: 20px;"> <u>標記のことについて、当（支）局登録の下記資金移動業者から  別添の廃止等届出書のとおり法第 61 条第 1 項第 1 号の規定に基づ  く提出があったので、関係書類を添えて通知します。</u> </p> <p style="text-align: center; margin-bottom: 20px;">記</p> <p style="margin-bottom: 5px;"><u>氏名、商号又は名称</u></p> <p style="margin-bottom: 5px;"><u>代表者の氏名</u></p> <p style="margin-bottom: 5px;"><u>住 所</u></p> <p style="margin-bottom: 5px;"><u>登 録 番 号</u></p>

事務ガイドライン（第三分冊：金融会社関係 14 資金移動業者関係）（新旧対照表）

現 行	改 正 後
<p>別紙様式 11（ひな型）<span style="float: right;">（日本工業規格 A 4）</span></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"><p>（略）</p><p>営業所の所在報告について</p><p>（略）</p></div> <p>（以下略）</p>	<p>別紙様式 12（ひな型）<span style="float: right;">（日本工業規格 A 4）</span></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"><p>（略）</p><p>営業所の所在報告について</p><p>（略）</p></div> <p>（以下略）</p>