

指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針 新旧対照表

現 行	改 正 案
<p>I 基本的考え方</p> <p>I-1 指定紛争解決機関の監督に関する基本的考え方</p> <p>金融分野における裁判外紛争解決制度（以下「金融ADR制度」という。）は、金融商品・サービスの利用者と金融機関間のトラブルについて、指定紛争解決機関（以下「指定機関」という。）が、専門的な知見を活かしつつ、中立・公正な立場で、裁判外での簡易・迅速な解決手段を提供するものであり、利用者保護の充実、利用者利便の向上のため、重要な役割を果たしている。また、金融ADR制度の充実は、金融商品・サービスに対する利用者の信頼性の向上につながるものであり、信頼・活力のある金融・資本市場の構築のためにも大きな意義がある。</p> <p>指定機関は、こうした金融ADR制度の意義を踏まえ、法令及び業務規程等に基づき、利用者の立場から利用し易い手続を整備し、中立・公正かつ簡易・迅速なトラブルの解決に努めるとともに、トラブルに関する情報の分析・類型化等を行い、その結果を適時・適切に、利用者及び加入金融機関（指定機関が手続実施基本契約を締結した金融機関）等に対し提供することにより、同種のトラブルの未然防止に資することが求められる。</p> <p>指定機関の監督は、指定機関に対する定期的・継続的なヒアリングや指定機関から提供された各種の情報の蓄積及び分析を通じて、法令及び業務規程等に基づいた指定機関の公正かつ適確な業務運営を確保し、もって利用者の信頼を確保することを目的とする。また、指定機関に対し、他の指定機関との連携等により、手続の整合性の確保や利用者の利便性の向上を促すことが必要である。</p> <p>なお、指定機関の監督においては、基本的に、苦情処理手続及び紛争</p>	<p>I 基本的考え方</p> <p>I-1 指定紛争解決機関の監督に関する基本的考え方</p> <p>(1) 金融分野における裁判外紛争解決制度（以下「金融ADR制度」という。）は、金融商品・サービスの利用者と金融機関間のトラブルについて、指定紛争解決機関（以下「指定機関」という。）が、専門的な知見を活かしつつ、中立・公正な立場で、裁判外での簡易・迅速な解決手段を提供するものであり、利用者保護の充実、利用者利便の向上のため、重要な役割を果たしている。また、金融ADR制度の充実は、金融商品・サービスに対する利用者の信頼性の向上につながるものであり、信頼・活力のある金融・資本市場の構築のためにも大きな意義がある。</p> <p>指定機関は、こうした金融ADR制度の意義を踏まえ、法令及び業務規程等に基づき、利用者の立場から利用し易い手続を整備し、中立・公正かつ簡易・迅速なトラブルの解決に努めるとともに、トラブルに関する情報の分析・類型化等を行い、その結果を適時・適切に、利用者及び加入金融機関（指定機関が手続実施基本契約を締結した金融機関）等に対し提供することにより、同種のトラブルの未然防止に資することが求められる。</p> <p>指定機関の監督は、指定機関に対する定期的・継続的なヒアリングや指定機関から提供された各種の情報の蓄積及び分析を通じて、法令及び業務規程等に基づいた指定機関の公正かつ適確な業務運営を確保し、もって利用者の信頼を確保することを目的とする。また、指定機関に対し、他の指定機関との連携等により、手続の整合性の確保や利用者の利便性の向上を促すことが必要である。</p> <p>なお、指定機関の監督においては、基本的に、苦情処理手続及び紛争</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

現 行	改 正 案
<p>解決手続における個別事案の結果の適否を評価するものではないことに留意する。</p> <p>(注)「ADR」: Alternative Dispute Resolution (裁判外紛争解決手続)</p> <p><u>(新設)</u></p>	<p>解決手続における個別事案の結果の適否を評価するものではないことに留意する。</p> <p>(注)「ADR」: Alternative Dispute Resolution (裁判外紛争解決手続)</p> <p><u>(2) 指定機関の監督に携わる職員は、(1)の基本的考え方を踏まえつつ、業務遂行に当たって、以下の事項を行動規範とし、行政の信認の確保に努めることとする。</u></p> <p>① <u>国民からの負託と職務倫理の保持</u></p> <p><u>自らの業務が国民から負託された職責に基づくものであって、その遂行に当たっては、I-1(1)における指定機関の監督の目的を最優先の課題として行う必要があることを意識するとともに、職務に係る倫理の保持に努め、金融行政に対する国民の信頼を確保することを旨とする。</u></p> <p>② <u>綱紀・品位、秘密の保持</u></p> <p><u>金融行政の遂行に当たり、綱紀・品位及び秘密の保持を徹底し、穏健冷静な態度で臨む。</u></p> <p>③ <u>大局的かつ中長期的な視点</u></p> <p><u>金融サービスを利用する国民や企業の目線に立って、局所的・短期的な問題設定・解決のみに甘んじるのではなく、根本原因を把握し、大局的かつ中長期的な視点から、早め早めに問題解決に取り組む。</u></p> <p>④ <u>公正性・公平性</u></p> <p><u>法令等に基づく適正な手続きに則り、各指定機関の状況を踏まえて、公正・公平に業務を遂行する。</u></p> <p>⑤ <u>指定機関の自主的努力の尊重</u></p> <p><u>指定機関の監督の目的を達成するためには、指定機関による自主的</u></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

現 行	改 正 案
<p style="text-align: center;">(中略)</p> <p>Ⅱ－２ 検査部局との連携等</p> <p>(１) 検査部局による検査着手前の連携</p> <p>指定機関に対する検査着手に当たり、<u>総務企画局企画課金融トラブル解決制度推進室</u>（以下「<u>金融ＡＤＲ室</u>」という。）は<u>検査部局</u>（<u>金融庁検査局又は証券取引等監視委員会事務局</u>。以下同じ。）に対し、検査着手先の指定機関に係る以下の事項について説明を行うものとする。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 前回検査から当該時点までの当該指定機関の主な動き（業務運営状況、業務運営態勢等） ② 直近の収支状況等 ③ 各種ヒアリングの結果 ④ 監督上の措置（報告徴求、行政処分等）の発動及びフォローアップの状況 ⑤ 金融ＡＤＲ室として検査で重視すべきである点 	<p><u>な取組みと創意工夫が不可欠であることを自覚し、指定機関の業務の運営についての自主的な努力を尊重するよう配慮する。</u></p> <p>⑥ <u>自己研鑽</u></p> <p><u>諸外国を含む金融に関する諸規制や金融機関の動向等のほか、金融という経済インフラを取り巻く幅広い社会・経済事象について、基本的知見を養う。</u></p> <p>⑦ <u>適切かつ密接な組織内外の関係者との連携</u></p> <p><u>実効性の高い監督を実現するためには、自らの所管に限らない広い視野が重要であり、庁内外の様々な主体と適切かつ密接に連携する。</u></p> <p style="text-align: center;">(中略)</p> <p>Ⅱ－２ 検査部局との連携等</p> <p>(１) 検査部局による検査着手前の連携</p> <p>指定機関に対する検査着手に当たり、<u>企画市場局総務課金融トラブル解決制度推進室</u>（以下「<u>金融ＡＤＲ室</u>」という。）は<u>指定機関の検査を行う検査部局</u>に対し、検査着手先の指定機関に係る以下の事項について説明を行うものとする。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 前回検査から当該時点までの当該指定機関の主な動き（業務運営状況、業務運営態勢等） ② 直近の収支状況等 ③ 各種ヒアリングの結果 ④ 監督上の措置（報告徴求、行政処分等）の発動及びフォローアップの状況 ⑤ 金融ＡＤＲ室として検査で重視すべきである点

指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針 新旧対照表

現 行	改 正 案
<p>⑥ その他</p> <p>(2) 検査を通じて把握された問題点に係る監督上の対応 検査部局が実施した指定機関に対する検査における問題点等について、その検査結果を監督業務に適切に反映させる観点から、Ⅱ－6に基づき行政処分その他の措置を検討する。</p> <p>(中略)</p> <p>Ⅱ－6－1 検査結果等への対応</p> <p>(1) 検査結果への対応 検査部局が実施した指定機関に対する検査については、検査結果を以下のとおり監督業務に適切に反映させるものとする。</p> <p>① 検査結果通知書又は検査報告書において指摘された事項についての事実認識、発生原因分析、改善・対応策その他必要と認められる事項を取りまとめた報告書を概ね1ヵ月以内（必要に応じ項目ごとに短縮する。）に提出することを、指定機関に対して金商法第156条の58第1項の規定に基づき命ずる。</p> <p>② 報告書が提出された段階においては、指定機関に対し十分なヒアリングを行うものとする。ヒアリングに当たっては、検査部局とも緊密な連携を図るものとする。</p> <p>③ 検査結果及び金商法第156条の58第1項の規定に基づく報告書の内容等により、改善・対応に一定の期間を要すると認められる場合には、定期的なヒアリングを実施するなど、フォローアップを行うものとする。</p>	<p>⑥ その他</p> <p>(2) 検査を通じて把握された問題点に係る監督上の対応 検査部局が実施した指定機関に対する検査における問題点等について、その検査結果を監督業務に適切に反映させる観点から、Ⅱ－6に基づき行政処分その他の措置を検討する。</p> <p>(中略)</p> <p>Ⅱ－6－1 検査結果等への対応</p> <p>(1) 検査結果への対応 検査部局が実施した指定機関に対する検査については、検査結果を以下のとおり監督業務に適切に反映させるものとする。</p> <p>① 検査結果通知書又は検査報告書において指摘された事項についての事実認識、発生原因分析、改善・対応策その他必要と認められる事項を取りまとめた報告書を概ね1ヵ月以内（必要に応じ項目ごとに短縮する。）に提出することを、指定機関に対して金商法第156条の58第1項の規定に基づき命ずる。</p> <p>② 報告書が提出された段階においては、指定機関に対し十分なヒアリングを行うものとする。ヒアリングに当たっては、検査部局とも緊密な連携を図るものとする。</p> <p>③ 検査結果及び金商法第156条の58第1項の規定に基づく報告書の内容等により、改善・対応に一定の期間を要すると認められる場合には、定期的なヒアリングを実施するなど、フォローアップを行うものとする。</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

現 行	改 正 案
<p>④ 証券取引等監視委員会事務局が行う検査において、証券取引等監視委員会より、金融庁設置法（平成10年法律第130号）第20条第1項の規定に基づき「行政処分その他の措置」について勧告があった場合、金融ADR室においては、その内容について検討を行った上で、金商法第156条の58第1項の規定に基づく報告徴求命令、同法第156条の59第1項又は第156条の61第1項の規定に基づく行政処分その他の適切な措置を検討する。</p> <p>（注）<u>金融庁検査局</u>が行う検査においても、その内容について検討を行った上で、上記の行政処分その他の適切な措置を検討する。</p> <p style="text-align: center;">（以下略）</p>	<p>④ 証券取引等監視委員会事務局が行う検査において、証券取引等監視委員会より、金融庁設置法（平成10年法律第130号）第20条第1項の規定に基づき「行政処分その他の措置」について勧告があった場合、金融ADR室においては、その内容について検討を行った上で、金商法第156条の58第1項の規定に基づく報告徴求命令、同法第156条の59第1項又は第156条の61第1項の規定に基づく行政処分その他の適切な措置を検討する。</p> <p>（注）<u>金融庁総合政策局リスク分析総括課</u>が行う検査においても、その内容について検討を行った上で、上記の行政処分その他の適切な措置を検討する。</p> <p style="text-align: center;">（以下略）</p>