

中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

現 行	改 正 案
<p>【本編】</p> <p>II 銀行監督上の評価項目</p> <p>II-3 業務の適切性</p> <p>II-3-2 利用者保護等</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</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) 対象範囲 (略)</p> <p>(注)指定ADR機関とは、法第2条第 17 項に規定する「指定紛争解決機関」をいう。</p> <p>II-3-2-6-2 (略)</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-3-2-6-3-1-1 意義</p> <p>顧客保護の充実及び金融商品・サービスへの顧客の信頼性の向上を図るためには、銀行と顧客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</p>	<p>【本編】</p> <p>II 銀行監督上の評価項目</p> <p>II-3 業務の適切性</p> <p>II-3-2 利用者保護等</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</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) 対象範囲 (略)</p> <p>(注)指定ADR機関とは、法第2条第 20 項に規定する「指定紛争解決機関」をいう。</p> <p>II-3-2-6-2 (略)</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-3-2-6-3-1-1 意義</p> <p>顧客保護の充実及び金融商品・サービスへの顧客の信頼性の向上を図るためには、銀行と顧客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</p>

中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

現 行	改 正 案
<p>銀行と指定ADR機関との間の手続実施基本契約(法第2条第 22 項)によって規律されているところである。</p> <p>銀行においては、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>II-3-2-6-3-1-2 主な着眼点</p> <p>(略)</p> <p>(1)総論</p> <p>① 手続実施基本契約</p> <p>イ. 自らが営む銀行業務(法第2条第 18 項で定義する「銀行業務」を指す。)について、指定ADR機関との間で、速やかに手続実施基本契約を締結しているか。</p> <p>また、例えば、指定ADR機関の指定取消しや新たな指定ADR機関の設立などの変動があった場合であっても、顧客利便の観点から最善の策を選択し、速やかに必要な措置(新たな苦情処理措置・紛争解決措置の実施、手続実施基本契約の締結など)を講じるとともに、顧客へ周知する等の適切な対応を行っているか。</p> <p>ロ. (略)</p> <p>② 公表・周知・顧客への対応</p> <p>イ. (略)</p> <p>ロ. 手続実施基本契約も踏まえつつ、顧客に対し、指定ADR機関による標準的な手続のフローや指定ADR機関の利用の効果(時効中断効等)等必要な情報の周知を行う態勢を整備しているか。</p> <p>ハ. (略)</p> <p>(注)(略)</p> <p>(2)(略)</p> <p>III 銀行監督に係る事務処理上の留意点</p>	<p>銀行と指定ADR機関との間の手続実施基本契約(法第2条第 25 項)によって規律されているところである。</p> <p>銀行においては、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>II-3-2-6-3-1-2 主な着眼点</p> <p>(略)</p> <p>(1)総論</p> <p>① 手続実施基本契約</p> <p>イ. 自らが営む銀行業務(法第2条第 21 項で定義する「銀行業務」を指す。)について、指定ADR機関との間で、速やかに手続実施基本契約を締結しているか。</p> <p>また、例えば、指定ADR機関の指定取消しや新たな指定ADR機関の設立などの変動があった場合であっても、顧客利便の観点から最善の策を選択し、速やかに必要な措置(新たな苦情処理措置・紛争解決措置の実施、手続実施基本契約の締結など)を講じるとともに、顧客へ周知する等の適切な対応を行っているか。</p> <p>ロ. (略)</p> <p>② 公表・周知・顧客への対応</p> <p>イ. (略)</p> <p>ロ. 手続実施基本契約も踏まえつつ、顧客に対し、指定ADR機関による標準的な手続のフローや指定ADR機関の利用の効果(時効の完成猶予等)等必要な情報の周知を行う態勢を整備しているか。</p> <p>ハ. (略)</p> <p>(注)(略)</p> <p>(2)(略)</p> <p>III 銀行監督に係る事務処理上の留意点</p>

中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

現 行	改 正 案
<p>Ⅲ－４ 銀行法等に係る事務処理</p> <p>Ⅲ－４－７ 子会社等</p> <p>Ⅲ－４－７－３ 銀行の貸出金等に係る担保財産の保有・管理会社(いわゆる自己競落会社)の取扱い</p> <p>(略)</p> <p>(1)(略)</p> <p>(2)当該会社の業務遂行に当たって以下の点は遵守されているか。</p> <p>① (略)</p> <p>② 動産の保有等</p> <p>イ. 動産は多種多様であり、その保有等により想定されるリスクも多岐に亘ることを踏まえ、当該動産の種別、特性に応じ、当該動産の保有等により生じうる管理責任や瑕疵担保責任等のリスクを適正に把握・分析・管理し、これらのリスクに適切に対応するための態勢を整備しているか。</p> <p>ロ. ～ホ. (略)</p> <p>③、④ (略)</p> <p>(3)(略)</p> <p>(注)(略)</p> <p>(4)(略)</p>	<p>Ⅲ－４ 銀行法等に係る事務処理</p> <p>Ⅲ－４－７ 子会社等</p> <p>Ⅲ－４－７－３ 銀行の貸出金等に係る担保財産の保有・管理会社(いわゆる自己競落会社)の取扱い</p> <p>(略)</p> <p>(1)(略)</p> <p>(2)当該会社の業務遂行に当たって以下の点は遵守されているか。</p> <p>① (略)</p> <p>② 動産の保有等</p> <p>イ. 動産は多種多様であり、その保有等により想定されるリスクも多岐に亘ることを踏まえ、当該動産の種別、特性に応じ、当該動産の保有等により生じうる管理責任や契約不適合責任等のリスクを適正に把握・分析・管理し、これらのリスクに適切に対応するための態勢を整備しているか。</p> <p>ロ. ～ホ. (略)</p> <p>③、④ (略)</p> <p>(3)(略)</p> <p>(注)(略)</p> <p>(4)(略)</p>