

貸金業者向けの総合的な監督指針 新旧対照表

現行	改正案
<p>Ⅱ 貸金業者の監督に当たっての評価項目</p> <p>Ⅱ-2 業務の適切性</p> <p>Ⅱ-2-7 苦情等への対処（金融ADR制度への対応も含む）</p> <p>Ⅱ-2-7-1 苦情等対処に関する内部管理態勢の確立</p> <p>（1）主な着眼点</p> <p>① （略）</p> <p>② 法令等を踏まえた苦情等対処の実施態勢の構築</p> <p>イ. （略）</p> <p>ロ. 苦情等対処の実施態勢 （略）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>代理店を含め、業務の外部委託先が行う委託業務に関する苦情等について、貸金業者への直接の連絡体制を設けるなど、迅速かつ適切に対処するための態勢を整備しているか（「Ⅱ-2-3 外部委託」を参照）。</u> <p>（略）</p> <p>ハ. ～ヘ. （略）</p> <p>③ （略）</p>	<p>Ⅱ 貸金業者の監督に当たっての評価項目</p> <p>Ⅱ-2 業務の適切性</p> <p>Ⅱ-2-7 苦情等への対処（金融ADR制度への対応も含む）</p> <p>Ⅱ-2-7-1 苦情等対処に関する内部管理態勢の確立</p> <p>（1）主な着眼点</p> <p>① （略）</p> <p>② 法令等を踏まえた苦情等対処の実施態勢の構築</p> <p>イ. （略）</p> <p>ロ. 苦情等対処の実施態勢 （略）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>代理店及び金融サービス仲介業者（金融サービスの提供に関する法律第11条第6項に規定する金融サービス仲介業者をいい、貸金業貸付媒介業務（同条第5項に規定する貸金業貸付媒介業務をいう。）を行う者に限る。）を含め、業務の外部委託先が行う委託業務に関する苦情等について、貸金業者への直接の連絡体制を設けるなど、迅速かつ適切に対処するための態勢を整備しているか（「Ⅱ-2-3 外部委託」を参照）。</u> <p>（略）</p> <p>ハ. ～ヘ. （略）</p> <p>③ （略）</p>