

## 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>Ⅱ 指定紛争解決機関の監督に係る事務処理上の留意点</p> <p>Ⅱ－7 電子申請可能な申請書等を提出するに当たっての留意点 (新設)</p>	<p>Ⅱ 指定紛争解決機関の監督に係る事務処理上の留意点</p> <p>Ⅱ－7 電子申請可能な申請書等を提出するに当たっての留意点</p> <p style="margin-left: 2em;">Ⅱ－7－1 書面・対面による手続きについての留意点</p> <p style="margin-left: 4em;"><u>指定機関等による当局への申請・届出等及び当局から指定機関等に対し発出する処分通知等については、それぞれ情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（以下「デジタル手続法」という。）第六条第一項及び第七条第一項の規定により、法令の規定において書面等により行うことその他のその方法が規定されている場合においても、当該法令の規定にかかわらず、電子情報処理組織を使用する方法により行うことができることとされている。</u></p> <p style="margin-left: 4em;"><u>こうしたデジタル手続法の趣旨を踏まえ、同法の適用対象となる手続きに係る本監督指針の規定についても、当該規定の書面・対面に係る記載にかかわらず、電子情報処理組織を使用する方法により行うことができるものとする。</u></p> <p style="margin-left: 4em;"><u>また、経済社会活動全般において、デジタルイゼーションが飛躍的に進展している中、政府全体として、書面・押印・対面手続きを前提とした我が国の制度・慣行を見直し、実際に足を運ばなくても手続きができるリモート社会の実現に向けた取組みを進めている。</u></p> <p style="margin-left: 4em;"><u>金融庁としても、こうした取組みを着実に進めるため、指定機関等から受け付ける申請・届出等について、全ての手続きについてオンラインでの提出を可能とするための金融庁電子申請・届出システムを更改したほか、押印を廃止するための内閣府令及び監督指針等の改正を行うこと等により、行政手続きの電子化を推進してきた。</u></p> <p style="margin-left: 4em;"><u>更に、民間事業者間における手続についても、「金融業界における書</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>Ⅲ 紛争解決等業務を行う者の指定に係る事務処理上の留意点</p> <p>Ⅲ－3 指定申請書の添付書類（金商法第 156 条の 40 第 2 項第 6 号、指定機関府令第 5 条第 2 項第 3 号口関係）</p>	<p><u>面・押印・対面手続の見直しに向けた検討会」を開催し、業界全体での慣行見直しを促すことにより、書面の電子化や押印の不要化、対面規制の見直しに取り組んできた。</u></p> <p><u>このような官民における取組みも踏まえ、本監督指針の書面・対面に係る記載のうち、デジタル手続法の適用対象となる手続きに係るもの以外についても、以下のⅡ－7－2に掲げる原本送付を求める場合を除き、電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法により行うことができるものとする。</u></p> <p><u>以上のような取扱いとする趣旨に鑑み、本監督指針の規定に基づく手続きについては、手続きの相手方の意向を考慮した上で、可能な限り、書面・対面によらない方法により行うことを慫慂するものとする。</u></p> <p><u>Ⅱ－7－2 申請書等を提出するに当たっての留意点</u></p> <p><u>Ⅱ－7－1を踏まえ、指定機関等による当局への申請・届出等については、原則として、金融庁電子申請・届出システムを利用して法令に定める提出期限までに提出を求めることとする。</u></p> <p><u>ただし、公的機関が発行する添付書類（住民票の写し、身分証明書、戸籍謄本、税・手数料等の納付を証する書類等）については、原本送付を求めることとする。</u></p> <p>Ⅲ 紛争解決等業務を行う者の指定に係る事務処理上の留意点</p> <p>Ⅲ－3 指定申請書の添付書類（金商法第 156 条の 40 第 2 項第 6 号、指定機関府令第 <u>6</u> 条第 2 項第 3 号口関係）</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>指定申請に当たっては、金商法第 156 条の 40 第 2 項に掲げる書類を添付する必要があるが、このうち、指定機関府令第 5 条第 2 項第 3 号口においては、指定申請書の添付書類として、金融商品取引関係業者に対し業務規程等を送付したにもかかわらず、到達しなかった場合における「通常の送付方法によって到達しなかった原因」を証する書類が規定されている。</p> <p>この場合、「通常の送付方法」とは、例えば、郵便又は信書便等による方法をいい、電磁的記録による方法は該当しない。</p> <p>また、「到達しなかった原因」を証する書類とは、例えば、金融庁長官が公表している金融商品取引関係業者の所在地に送付したにもかかわらず、所在地不明等で返送されてきた場合の当該返送書類の写し等をいう。</p> <p>Ⅲ－5 その他の留意事項</p> <p>金商法第 156 条の 39 第 1 項第 7 号においては、紛争解決等業務を行う者としての指定の要件として、「業務規程が法令に適合し、かつ、この法律の定めるところにより紛争解決等業務を公正かつ適確に実施するために十分であると認められること」が規定されている。このため、下記「Ⅳ 指定紛争解決機関の監督上の評価項目」のうち、以下の事項については、紛争解決等業務を行う者の指定に係る事務処理上の留意点としても用いるものとし、それぞれの項目の「意義」を踏まえ、業務規程に当該事項が適切に定められているかなどについて審査を行うものとする。</p> <p>① 「Ⅳ－1－2 職員の監督体制等」(2)①(金商法第 156 条の 44 第 1 項第 8 号、指定機関府令第 6 条第 3 号関係)</p> <p>② ～ ⑦ (略)</p>	<p>指定申請に当たっては、金商法第 156 条の 40 第 2 項に掲げる書類を添付する必要があるが、このうち、指定機関府令第 <u>6</u> 条第 2 項第 3 号口においては、指定申請書の添付書類として、金融商品取引関係業者に対し業務規程等を送付したにもかかわらず、到達しなかった場合における「通常の送付方法によって到達しなかった原因」を証する書類が規定されている。</p> <p>この場合、「通常の送付方法」とは、例えば、郵便、信書便等<u>又は同等の信頼性が確保された電磁的記録による方法</u>が該当する。</p> <p>また、「到達しなかった原因」を証する書類とは、例えば、金融庁長官が公表している金融商品取引関係業者の所在地に送付したにもかかわらず、所在地不明等で返送されてきた場合の当該返送書類の写し等をいう。</p> <p>Ⅲ－5 その他の留意事項</p> <p>金商法第 156 条の 39 第 1 項第 7 号においては、紛争解決等業務を行う者としての指定の要件として、「業務規程が法令に適合し、かつ、この法律の定めるところにより紛争解決等業務を公正かつ適確に実施するために十分であると認められること」が規定されている。このため、下記「Ⅳ 指定紛争解決機関の監督上の評価項目」のうち、以下の事項については、紛争解決等業務を行う者の指定に係る事務処理上の留意点としても用いるものとし、それぞれの項目の「意義」を踏まえ、業務規程に当該事項が適切に定められているかなどについて審査を行うものとする。</p> <p>① 「Ⅳ－1－2 職員の監督体制等」(2)①(金商法第 156 条の 44 第 1 項第 8 号、指定機関府令第 <u>7</u> 条第 3 号関係)</p> <p>② ～ ⑦ (略)</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>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 (略)</p> <p>IV-1-2 職員の監督体制等</p> <p>(1) 意義 指定機関においては、利用者からの相談・照会等への対応、苦情処理手続の実施及び紛争解決手続の補助等を当該指定機関の職員が行っており、公正かつ適確な紛争解決等業務の遂行のため、研修の実施等による職員の資質の維持・向上が必要である。したがって、金商法第156条の44第1項第8号及び指定機関府令第6条第3号においては、業務規程で定めるべき事項として、「紛争解決等業務を行う職員の監督体制に関する事項」が規定されている。また、紛争解決委員においても、公正かつ適確な紛争解決手続を実施するため、他の紛争解決委員との紛争解決等業務に係る情報の共有や金融商品等の知識の習得等が必要である。</p> <p>(2) (略)</p> <p>IV-2 紛争解決等業務の適切性等</p> <p>IV-2-1 相談等を受付けた場合の対応 (略)</p> <p>IV-2-2 苦情処理手続における留意事項</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 (略)</p> <p>IV-1-2 職員の監督体制等</p> <p>(1) 意義 指定機関においては、利用者からの相談・照会等への対応、苦情処理手続の実施及び紛争解決手続の補助等を当該指定機関の職員が行っており、公正かつ適確な紛争解決等業務の遂行のため、研修の実施等による職員の資質の維持・向上が必要である。したがって、金商法第156条の44第1項第8号及び指定機関府令第7条第3号においては、業務規程で定めるべき事項として、「紛争解決等業務を行う職員の監督体制に関する事項」が規定されている。また、紛争解決委員においても、公正かつ適確な紛争解決手続を実施するため、他の紛争解決委員との紛争解決等業務に係る情報の共有や金融商品等の知識の習得等が必要である。</p> <p>(2) (略)</p> <p>IV-2 紛争解決等業務の適切性等</p> <p>IV-2-1 相談等を受付けた場合の対応 (略)</p> <p>IV-2-2 苦情処理手続における留意事項</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>(1) (略)</p> <p>(2) 主な着眼点</p> <p>① (略)</p> <p>② 法令（金商法第 156 条の 48、指定機関府令第 10 条）に定められた手続実施記録の作成について、苦情処理手続の実施の経緯等が、適切に事後的な検証を行うことが可能なものとなっているか。</p> <p>③、④ (略)</p>	<p>(1) (略)</p> <p>(2) 主な着眼点</p> <p>① (略)</p> <p>② 法令（金商法第 156 条の 48、指定機関府令第 <u>11</u> 条）に定められた手続実施記録の作成について、苦情処理手続の実施の経緯等が、適切に事後的な検証を行うことが可能なものとなっているか。</p> <p>③、④ (略)</p>
<p>IV-2-3 紛争解決手続における留意事項</p>	<p>IV-2-3 紛争解決手続における留意事項</p>
<p>(1) (略)</p> <p>(2) 主な着眼点</p> <p>①～④ (略)</p> <p>⑤ 法令（金商法第 156 条の 50 第 9 項、指定機関府令第 13 条）に定められた手続実施記録の作成について、紛争解決手続の実施の経緯等が、中立・公正な手続の実施等の観点から事後的な検証を行うことが可能なものとなっているか。</p> <p>⑥、⑦ (略)</p>	<p>(1) (略)</p> <p>(2) 主な着眼点</p> <p>①～④ (略)</p> <p>⑤ 法令（金商法第 156 条の 50 第 9 項、指定機関府令第 <u>14</u> 条）に定められた手続実施記録の作成について、紛争解決手続の実施の経緯等が、中立・公正な手続の実施等の観点から事後的な検証を行うことが可能なものとなっているか。</p> <p>⑥、⑦ (略)</p>
<p>IV-2-4 法令等違反に対する監督上の対応</p>	<p>IV-2-4 法令等違反に対する監督上の対応</p>
<p>(1) (略)</p>	<p>(1) (略)</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>(2) 主な着眼点</p> <p>① (略)</p> <p>② 法令等違反届出書の受理</p> <p>金商法第 156 条の 56 第 2 号及び指定機関府令第 14 条第 3 項の規定に基づき、指定機関から届出書が提出されるが、受理時において、同府令第 14 条第 1 項第 4 号に規定されている事項が記載されているかを含め、適切に届出がなされているかについて確認する。</p> <p>(以下略)</p>	<p>(2) 主な着眼点</p> <p>① (略)</p> <p>② 法令等違反届出書の受理</p> <p>金商法第 156 条の 56 第 2 号及び指定機関府令第 <u>15</u>条第 3 項の規定に基づき、指定機関から届出書が提出されるが、受理時において、同府令第 <u>15</u>条第 1 項第 4 号に規定されている事項が記載されているかを含め、適切に届出がなされているかについて確認する。</p> <p>(以下略)</p>