

## 指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針の概要

### I 基本的考え方

指定紛争解決機関には、

- 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・迅速なトラブル解決に努めること
- トラブルに関する情報の分析・類型化を行い、その結果を利用者及び金融機関等に提供し、同種のトラブル防止に資することが求められる。

### II 監督に係る事務処理上の留意点

監督上のヒアリング、検査部局との連携、行政処分等。  
※金融機関向けの監督指針に準拠。

### III 指定に係る事務処理上の留意点(指定時の審査基準)

経理的・技術的基礎、役職員の構成、指定申請書の添付書類等。  
※「金融ADRガイドライン」と基本的に同内容。同ガイドラインを廃止。

### IV 監督上の主な評価項目

#### 1. 紛争解決等業務の運営態勢

##### (1) 指定紛争解決機関の業務運営態勢

- ・ 業務量の増加等に応じた業務運営態勢の整備。
- ・ 地方在住者や高齢者等への利用者利便の更なる向上。

##### (2) 職員の監督体制等

- ・ 職員の資質の維持・向上のための教育・研修等。
- ・ 公正かつ適確な紛争解決手続の実施のために必要となる情報・知識を紛争解決委員間で共有する態勢の整備。

##### (3) 紛争解決委員の選任及び排除等

- ・ 中立性・公正性を確保するため、紛争解決委員の選任・排除等の手続の整備。

#### 2. 紛争解決等業務の適切性等

##### (1) 相談等を受付けた場合の対応

- ・ 適切な苦情処理手続の案内や他の指定機関の紹介。
- ・ 複数業態の金融機関が関係する案件(銀行窓販等)に対する、より丁寧な対応。

##### (2) 苦情処理手続における留意事項

- ・ 金融機関における処理手続の進捗状況等の適時・適確な把握。

##### (3) 紛争解決手続における留意事項

- ・ 面談の充実等による、利用者の手続に対する納得感に配慮。
- ・ 特別調停案が適切に活用されるような態勢整備。

#### 3. 紛争解決等業務の公表・検証・評価

##### (1) 紛争解決等業務の公表

- ・ トラブル未然防止等の観点から、苦情・紛争の状況等の積極的な公表。

##### (2) 紛争解決等業務の検証・評価

- ・ 利用者アンケートや外部有識者による事後的な検証・評価を踏まえた改善措置の検討。

#### 4. 苦情・紛争事案に関する分析結果等のフィードバック

紛争解決手続の状況等を適切に分析し、金融機関等へフィードバック。

#### 5. 関係機関との連携

指定機関間や「金融ADR連絡協議会」での情報交換、関係機関との連携により手続の改善につなげるなど、利用者利便の向上への取組。

# 紛争解決業務等に関する検証の実施について(案)

下記事項につき、検証を行うこととする。

| 事 項 |                             | 検証の内容   | 参照指標等                                    |
|-----|-----------------------------|---|--|
| 1   | 人的態勢及び予算の確保                 | 環境変化に機動的に対応しうる人的態勢、予算を確保しているか。                              | あっせん申立件数等、あっせん委員数、相談員数、予算                |
| 2   | 業務従事者の公正性の確保                | 紛争解決業務従事者として公正中立の立場の者を選任しているか。                              | 業務規程、あっせん委員の選任経過                         |
| 3   | 手続の利便性                      | 高齢者等の利便を含め、紛争解決を行う場所、費用等に関してアクセスの容易性を確保しているか。               | 業務規程、開催地別あっせん実施状況、請求額別申立件数等              |
| 4   | 迅速かつ適切な解決                   | 個別の事情に応じて迅速かつ適切な解決に努めるとともに、必要な場合に特別調停案の活用を図る態勢としているか。       | あっせん開催回数の分布、終結までの期間、和解成立状況、利用者アンケート調査結果等 |
| 5   | 十分な説明と事情の聴き取り               | 当事者からの十分な事情聴取と分かりやすい説明を行っているか。相談者に対して適切かつ丁寧な対応をしているか。       | 利用者アンケート調査結果                             |
| 6   | あっせん委員間の情報共有及び技能向上等         | あっせん委員間の情報共有を図る態勢を整備しているか。相談員の能力向上の取組みをしているか。               | あっせん業務研究会、相談員研修の状況等                      |
| 7   | あっせん手続の結果等に関する情報開示          | あっせん手続の結果等に関する情報開示及び関係機関へのフィードバックを十分に行っているか。                | あっせん実施結果の開示状況                            |
| 8   | 利用者の意見、外部有識者の意見を踏まえた改善措置の検討 | 利用者アンケート調査や外部有識者による事後的な検証を踏まえた改善措置の検討をしているか。関係機関と連携を図っているか。 | 利用者アンケート調査<br>あっせん委員候補者推薦委員会審議結果等        |

(検証等の実施方法) 運営審議委員会及び理事会に報告し、意見を業務の改善等に役立てる。あわせて、内部監査結果及びあっせん委員候補者推薦委員会の審議結果を活用する。

## 相談、苦情処理及びあっせん業務に係る業務監査項目

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| 1 | 相談及び苦情について適切に仕分けをするとともに、相談者の意向確認を適確に行っているか。 | 5 | 苦情処理で解決しない場合、あっせん手続を案内するとともに、あっせん申立て希望者に対してあっせん手続の仕組み等について説明を行っているか。 |
| 2 | 相手方事業者の回答の伝達や相対交渉のフォローアップ等を適確に行っているか。       | 6 | あっせん手続における申立書、受理結果通知書、答弁書、和解契約書及び打切り通知書の送付について、適確に行われているか。           |
| 3 | 未終結のまま長期間経過している事案について適切に状況をフォローアップしているか。    | 7 | あっせん手続及び苦情処理手続について記録を保存しているか。  |
| 4 | 当センター所掌外のトラブルについて、適切な他の機関を案内しているか。          | 8 | 当事者に関する秘密の保持について適切に管理しているか。  |

平成27年度事業計画案  
(平成27年4月1日－平成28年3月31日)

特定非営利活動法人  
証券・金融商品あっせん相談センター

1. 苦情相談及び紛争解決業務の実施  
金融ADR制度の趣旨にのっとり、金融商品取引業者等とその顧客である利用者との間の紛争等について、相談、苦情処理及び紛争解決業務を実施する。
2. あっせん委員及び相談員の資質の向上に向けた取組み  
あっせん業務研究会で意見交換を行うなど、あっせん委員及び相談員の資質の向上に向けた取組みを行う。
3. 紛争解決業務の情報提供  
金融商品に係るトラブルの未然防止及び金融商品取引業者等のコンプライアンス態勢の充実向上に資する観点から、苦情処理、あっせん状況について適切に情報提供を行う。
4. 他のADR機関、自主規制団体等との緊密な連携  
他のADR機関並びに自主規制団体である委託元団体（日本証券業協会、投資信託協会、日本投資顧問業協会、金融先物取引業協会及び第二種金融商品取引業協会）等との緊密な連携を図る。
5. 普及啓発活動の実施  
当センターのホームページの活用等により、当センターの意義、役割の周知及び活動内容の理解浸透に努める。
6. 業務の質の向上に向けた継続的な取組み  
金融庁の金融トラブル連絡調整協議会及び金融ADR連絡協議会における議論等も踏まえつつ、当センターにおける理事会、運営審議委員会、あっせん委員候補者推薦委員会及びあっせん業務研究会等での審議、意見交換や利用者アンケート調査の活用等を通じ、当センターの業務全般の質の向上に向けて継続的な取組みを行う。

以 上