

## 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-2-6 苦情対応態勢</p> <p>貸金業者が資金需要者等からの苦情又は問い合わせ等（以下「苦情等」という。）に迅速かつ適切に対応し、資金需要者等の理解を得ようとすることは、資金需要者等に対する説明責任を事後的に補完する意味合いを持つ重要な活動の一つである。</p> <p>貸金業者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。</p>	<p>Ⅱ-2-6 苦情等への対処（金融ADR制度への対応も含む）</p> <p>貸金業者が資金需要者等からの相談、苦情、紛争等（以下、「苦情等」という。）に迅速かつ適切に対応し、資金需要者等の理解を得ようとすることは、資金需要者等に対する説明責任を事後的に補完する意味合いを持つ重要な活動の一つである。</p> <p>また、資金需要者等からの苦情等が当該貸金業者の業務運営に係る問題提起であり、業務改善や資金需要者等へのサービス向上のために有益な情報であることを認識することも重要である。</p> <p>近年、資金需要者等の保護を図り貸金業務（法第2条第19項で規定する「貸金業務」を指す。以下同じ。）への資金需要者等の信頼性を確保する観点から、苦情等への事後的な対処の重要性はさらに高まっている。</p> <p>このような観点を踏まえ、簡易・迅速に苦情処理・紛争解決を行うための枠組みとして金融ADR制度（ADRについて（注）参照）が導入されており、貸金業者においては、金融ADR制度も踏まえつつ、適切に苦情等に対処していく必要がある。</p> <p>（注）ADR（Alternative Dispute Resolution）</p> <p>訴訟に代わる、あっせん・調停・仲裁等の当事者の合意に基づく紛争の解決方法であり、事案の性質や当事者の事情等に応じた迅速・簡便・柔軟な紛争解決が期待される。</p> <p>貸金業務に関する申出としては、相談のほか、いわゆる苦情・紛争などの資金需要者等からの不満の表明など、様々な態様のものがありうる。貸金業者には、これらの様々な態様の申出に対して適切に対処していくことが重要であり、かかる対処を可能とするための適切な内部管理態勢を整備することが求められる。</p> <p>加えて、貸金業者には、金融ADR制度において、苦情と紛争のそれぞれについて適切な態勢を整備することが求められている。</p> <p>もともと、これら苦情・紛争の区別は相対的で相互に連続性を有するものである。特に、金融ADR制度においては、指定ADR機関（注）において苦情処理手続と紛争解決手続の連携の確保が求められていることを踏まえ、貸金業者においては、資金需要者等からの申出を形式的に「苦情」「紛争」に切り分けて個別事案に対処するのではなく、両者の相対性・連続性を勘案し、適切に対処していくことが重要である。</p> <p>（注）指定ADR機関とは、法第2条第18項に規定する「指定紛争解決機関」をいう。</p>

## 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>(1) 主な着眼点</p> <p>① 経営陣は、資金需要者等からの苦情等が当該貸金業者の業務運営に係る問題提起であり、業務改善や顧客サービス向上のために有益な情報であることを認識するとともに、苦情等の取扱いに関する社内規則等を定め、役職員が社内規則等に基づき適切な対応を行うよう、社内研修等により周知徹底を図るなど、苦情対応について適切な措置を講じているか。</p> <p>② 社内規則等において、苦情等申出に対し迅速かつ適切な処理・対応ができるよう、苦情等に係る担当部署や処理手続が定められているか。また、苦情等の内容が資金需要者等の利益の保護上、重大な影響を与え得る事案と認められた場合、速やかに内部監査部門や経営陣に報告し、その他の事案についても定期的に処理内容等を内部監査部門や経営陣に報告するなど、情報共有が図られる態勢となっているか。</p> <p>③ 資金需要者等からの苦情等への対応は、単に処理の手続の問題と捉えるにとどまらず、苦情等の内容に応じ、紛争処理段階における説明態勢の問題として位置付け、可能な限り資金需要者等の理解と納得を得て解決することを目指したものとなっているか。また、苦情等の対応状況について、内部管理部門等が適切にフォローアップを行っているか。</p> <p>④ 苦情等の内容について、適切かつ正確に記録や保存がなされるとともに、記録の蓄積と分析を行うことによって、顧客対応態勢や事務処理態勢の改善、再発防止策の策定等に十分活用されているか。</p> <p>⑤ 協会や消費生活センター等における解決に積極的に協力するなど迅速な紛争解決に努めることとしているか。</p>	<p>Ⅱ-2-6-1 苦情等対処に関する内部管理態勢の確立</p> <p>貸金業者は、金融ADR制度において求められる措置・対応を含め、資金需要者等から申出があった苦情等に対し、自ら迅速・公平かつ適切に対処すべく内部管理態勢を整備する必要がある。</p> <p>また、経営陣は、苦情等対処機能に関する内部管理態勢の確立について、適切に機能を発揮し、業務の規模・特性に応じて、適切かつ実効性ある態勢を整備する必要がある。</p> <p>貸金業者の監督に当たっては、機械的・画一的な運用に陥らないよう配慮しつつ、例えば、以下の点に留意することが必要である。</p> <p>(1) 主な着眼点</p> <p>①法令等を踏まえた社内規則等の整備</p> <p>社内規則等において、法令及び協会の自主規制規則等を踏まえ、苦情等に対し迅速・公平かつ適切な対応・処理を可能とするよう、苦情等に係る担当部署、その責任・権限及び苦情等の処理手続を定めるとともに、資金需要者等の意見等を業務運営に反映するよう、業務改善に関する手続を定めているか。</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. 社内規則等の周知・徹底</p> <p>役職員が社内規則等に基づき、苦情等への対処を適切に行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。</p> <p>特に資金需要者等からの苦情等が多発している場合には、まず社内規則等(苦情等対処に関するものに限らない。)の営業所等に対する周知・徹底状況を確認し、実施態勢面の原因と問題点を検証することとしているか。</p> <p>ロ. 苦情等対処の実施態勢</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 貸金業者は、苦情等への対処に関し、適切に担当者を配置しているか。</li> <li>・ 資金需要者等からの苦情等について、関係部署が連携のうえ、速やかに処理を行う態勢を整備しているか。特に、苦情等対処における主管部署及び担当者が、個々の役職員が抱える資金需要者等からの苦情等の把握に努め、速やかに関係部署に報告を行う態勢を整備しているか。</li> <li>・ 苦情等の解決に向けた進捗管理を適切に行い、長期未済案件の発生を防止するとともに、未済案件の速やかな解消を行う態勢を整備して</li> </ul>

## 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>いるか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>苦情等の発生状況に応じ、受付窓口における対応の充実を図るとともに、資金需要者等の利便に配慮したアクセス時間・アクセス手段(例えば、電話、手紙、FAX、eメール等)を設定する等、広く苦情等を受け付ける態勢を整備しているか。また、これら受付窓口、申出の方式等について広く公開するとともに、資金需要者等の多様性に配慮しつつ分かりやすく周知する態勢を整備しているか。</u></li> <li>・ <u>苦情等対処に当たっては、個人情報について、個人情報の保護に関する法律その他の法令、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン等に沿った適切な取扱いを確保するための態勢を整備しているか(「Ⅱ-2-2 顧客情報管理」を参照)。</u></li> <li>・ <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></li> <li>・ <u>反社会的勢力による苦情等を装った圧力に対しては、通常の苦情等と区別し、断固たる対応をとるため関係部署に速やかに連絡し、必要に応じ警察等関係機関との連携を取った上で、適切に対処する態勢を整備しているか。</u></li> </ul> <p>ハ. <u>資金需要者等への対応</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>苦情等への対処について、単に処理の手続の問題と捉えるにとどまらず事後的な説明態勢の問題として位置付け、苦情等の内容に応じ資金需要者等から事情を十分にヒアリングしつつ、可能な限り資金需要者等の理解と納得を得て解決することを目指しているか。</u></li> <li>・ <u>苦情等を申し出た資金需要者等に対し、申出時から処理後まで、資金需要者等の特性にも配慮しつつ、苦情等対処の手続の進行に応じた適切な説明(例えば、苦情等対処手続の説明、申出を受理した旨の通知、進捗状況の説明、結果の説明等)を必要に応じて行う態勢を整備しているか。</u></li> <li>・ <u>申出のあった苦情等について、貸金業者自身において対処するばかりでなく、苦情等の内容や資金需要者等の要望等に応じ、資金需要者等に対して適切な外部機関等(金融ADR制度において貸金業者が利用している外部機関も含む。)を紹介するとともに、その標準的な手続の概要等の情報を提供する態勢を整備しているか。</u></li> </ul> <p>なお、複数ある苦情処理・紛争解決の手段(金融ADR制度を含む)</p>

## 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>⑥ 利息制限法に定める制限利率を超える利息・賠償額の支払が約定された債権について、債務者等又は債務者等であった者から、当該制限利率に基づく引き直し計算による債権の減額又は制限利率を超える利息・賠償額の返還を求められた場合に、当該相手方の法律的知識に十分配慮した上で、可能な限り誠実な対応に努める態勢が整備されているか。</p>	<p>は任意に選択しうるものであり、外部機関等の紹介に当たっては、<u>資金需要者等の選択を不当に制約することとならないよう留意する必要がある。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>外部機関等（金融ADR制度において貸金業者が利用している外部機関も含む。）において苦情等対処に関する手続が係属している間にあっても、当該手続の他方当事者である資金需要者等に対し、必要に応じ、適切な対応（一般的な資料の提供や説明など資金需要者等に対して通常行う対応等）を行う態勢を整備しているか。</u></li> </ul> <p>二. 情報共有・業務改善等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>類型化した苦情等及びその対処結果等が内部管理部門や営業所等に報告されると共に、重要案件と認められた場合、速やかに内部監査部門や経営陣に報告されるなど、事案に応じ必要な関係者間で情報共有が図られる態勢を整備しているか。</u></li> <li>・ <u>苦情等（自ら対処したものに加え、外部機関が介在して対処したのも含む。）の内容について、適切かつ正確に記録・保存をするとともに、記録・保存された苦情等に関する分析を行うことによって、資金需要者等対応・事務処理についての態勢の改善に継続的に役立つとともに、苦情等の再発防止策・未然防止策の策定等に継続的に活用する態勢を整備しているか。</u></li> </ul> <p>ホ. 外部機関等（金融ADR制度において貸金業者が利用している外部機関も含む。）との関係</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>迅速な苦情等解決を図るべく、外部機関等に対し適切に協力する態勢を整備しているか。</u></li> <li>・ <u>外部機関等に対して、自ら紛争解決手続の申立てを行う際、自らの手続を十分に尽くさずに安易に申立てを行うのではなく、資金需要者等からの苦情等の申出に対し、十分な対応を行い、かつ申立ての必要性につき適切な検討を行う態勢を整備しているか。</u></li> </ul> <p>ヘ. 利息制限法に定める制限利率を超える利息・賠償額の支払が約定された債権について、債務者等又は債務者等であった者から、当該制限利率に基づく引き直し計算による債権の減額又は制限利率を超える利息・賠償額の返還を求められた場合に、当該相手方の法律的知識に十分配慮した上で、可能な限り誠実な対応に努める態勢が整備されているか。</p> <p>③ 内部管理部門等による実効性確保のための措置</p> <p><u>苦情等対処に関して、内部管理部門等における定期的な点検や内部監査を通じ、その実施状況を把握・検証しているか。また、当該検証</u></p>

## 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><u>等の結果に基づき、必要に応じて実施方法等の見直しを行うなど、苦情等対処機能の実効性が確保されているか。</u></p> <p><u>さらに、苦情等対処の結果を業務運営に反映させる際、業務改善・再発防止等必要な措置を講じることの判断及び苦情等対処態勢の在り方についての検討及び継続的な見直しについて、経営陣が指揮する態勢が整備されているか。</u></p> <p><u>Ⅱ－２－６－２ 金融ADR制度への対応</u></p> <p><u>Ⅱ－２－６－２－１ 指定紛争解決機関（指定ADR機関）が存在する場合</u></p> <p><u>資金需要者等の利益の保護の充実及び貸金業務への資金需要者等の信頼性の向上を図るためには、貸金業者と資金需要者等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。</u></p> <p><u>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、主に貸金業者と指定ADR機関との間の手続実施基本契約（法第2条第23項に規定する「手続実施基本契約」をいう。以下同じ。）によって規律されているところである。</u></p> <p><u>貸金業者においては、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。</u></p> <p><u>貸金業者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。</u></p> <p><u>（１）主な着眼点</u></p> <p><u>貸金業者は、上記意義を踏まえ、金融ADR制度への対応に当たり、業務の規模・特性に応じ、適切かつ実効性ある態勢を整備しているか。</u></p> <p><u>なお、「苦情等対処に関する内部管理態勢の確立」（Ⅱ－２－６－１）における留意点も参照すること。</u></p> <p><u>① 手続実施基本契約</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><u>・ 自らが営む貸金業務について、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。</u></li> </ul> <p><u>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、資金需要者等の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</u></p>

## 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><u>争解決措置の実施、手続実施基本契約の締結など</u>を講じるとともに、<u>資金需要者等へ周知する等の適切な対応を行っているか。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>指定ADR機関と締結した手続実施基本契約の内容を誠実に履行する態勢を整備しているか。</u></li> </ul> <p>② <u>公表・周知・資金需要者等への対応</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>手続実施基本契約を締結した相手方である指定ADR機関の商号又は名称、及び連絡先を適切に公表しているか。</u>  <u>公表の方法について、例えば、ホームページへの掲載、ポスターの店頭掲示、パンフレットの作成・配布又はマスメディアを通じての広報活動等、業務の規模・特性に応じた措置をとることが必要である。仮に、ホームページに掲載したとしても、これを閲覧できない資金需要者等も想定される場合には、そのような資金需要者等にも配慮する必要がある。</u></li> <li>・ <u>手続実施基本契約も踏まえつつ、資金需要者等に対し、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。</u></li> </ul> <p>(2) <u>苦情処理手続・紛争解決手続についての留意事項</u>  <u>貸金業者が手続実施基本契約により手続応諾・資料提出・特別調停案尊重等の各義務を負担することを踏まえ、検証に当たっては、例えば、以下の点に留意することが必要である。</u></p> <p>① <u>共通事項</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>指定ADR機関から手続応諾・資料提出等の求めがあった場合、正当な理由がない限り、速やかにこれに応じる態勢を整備しているか。</u></li> <li>・ <u>指定ADR機関からの手続応諾・資料提出等の求めに対し拒絶する場合、苦情・紛争の原因となった部署のみが安易に判断し拒絶するのではなく、組織として適切に検討を実施する態勢を整備しているか。また、可能な限り、その判断の理由(正当な理由)について説明する態勢を整備しているか。</u></li> </ul> <p>② <u>紛争解決手続への対応</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>紛争解決委員から和解案の受諾勧告又は特別調停案の提示がされた場合、速やかに受諾の可否を判断する態勢を整備しているか。</u></li> <li>・ <u>和解案又は特別調停案を受諾した場合、担当部署において速やかに対応するとともに、その履行状況等を内部管理部門等が事後検証する態勢を整備しているか。</u></li> </ul>

## 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>・ <u>和解案又は特別調停案の受諾を拒絶する場合、業務規程（法第 41 条の 44 第 1 項で規定する「業務規程」を指す。）等を踏まえ速やかにその理由を説明するとともに、訴訟提起等の必要な対応を行う態勢を整備しているか。</u></p> <p><u>Ⅱ－2－6－2－2 指定ADR機関が存在しない場合</u>  <u>金融ADR制度においては、指定ADR機関が存在しない場合においても、代わりに苦情処理措置・紛争解決措置を講ずることが法令上求められている。貸金業者においては、これらの措置を適切に実施し、貸金業務に関する苦情・紛争を簡易・迅速に解決することにより、資金需要者等の保護の充実を確保し、資金需要者等の信頼性の向上に努める必要がある。</u>  <u>貸金業者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。</u></p> <p><u>(1) 主な着眼点</u>  <u>貸金業者は、苦情処理措置・紛争解決措置を講じる場合、金融ADR制度の趣旨を踏まえ、資金需要者等からの苦情・紛争の申出に関し、業務の規模・特性に応じ、適切に対応する態勢を整備しているか。</u>  <u>なお、「苦情等対処に関する内部管理態勢の確立」（Ⅱ－2－6－1）における留意点も参照すること。</u></p> <p><u>① 苦情処理措置・紛争解決措置の選択</u>  <u>イ. 自らが営む貸金業務の内容、苦情等の発生状況及び営業地域等を踏まえて、法令で規定されている以下の各事項のうちの一つ又は複数苦情処理措置・紛争解決措置として適切に選択しているか。</u></p> <p><u>a. 苦情処理措置</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>苦情処理に従事する役職員の助言・指導を一定の経験を有する消費生活専門相談員等に行わせること</u></li> <li>・ <u>貸金業者自身で業務運営体制・社内規則を整備し、公表等すること</u></li> <li>・ <u>貸金業協会を利用すること</u></li> <li>・ <u>国民生活センター、消費生活センターを利用すること</u></li> <li>・ <u>他の業態の指定ADR機関を利用すること</u></li> <li>・ <u>苦情処理業務を公正かつ的確に遂行できる法人を利用すること</u></li> </ul> <p><u>b. 紛争解決措置</u></p>

## 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
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律に定める認証紛争解決手続を利用すること</u></li> <li>・ <u>弁護士会を利用すること</u></li> <li>・ <u>国民生活センター、消費生活センターを利用すること</u></li> <li>・ <u>他の業態の指定ADR機関を利用すること</u></li> <li>・ <u>紛争解決業務を公正かつ的確に遂行できる法人を利用すること</u></li> </ul> <p>ロ. <u>苦情・紛争の処理状況等のモニタリング等を継続的に行い、必要に応じ、苦情処理措置・紛争解決措置について検討及び見直しを行う態勢を整備しているか。</u></p> <p>ハ. <u>苦情処理業務・紛争解決業務を公正かつ的確に遂行できる法人（上記イのaの「苦情処理業務を公正かつ的確に遂行できる法人」又はbの「紛争解決業務を公正かつ的確に遂行できる法人」）を利用する場合、当該法人が苦情処理業務・紛争解決業務を公正かつ的確に遂行するに足る経理的基礎及び人的構成を有する法人であること（施行規則第10条の6の2第1項第5号、同条第2項第4号に規定する法人をいう。）について、相当の資料等に基づいて、合理的に判断しているか。</u></p> <p>ニ. <u>外部機関を利用する場合、必ずしも当該外部機関との間において業務委託契約等の締結までは求められていないが、標準的な手続のフローや、費用負担に関する事項等について予め取決めを行っておくことが望ましい。</u></p> <p>ホ. <u>外部機関の手続を利用する際に費用が発生する場合について、資金需要者等の費用負担が過大とならないような措置を講じる等、苦情処理・紛争解決の申立ての障害とならないような措置を講じているか。</u></p> <p>② <u>運用</u>  <u>苦情処理措置・紛争解決措置の適用範囲を過度に限定的なものとするなど、不適切な運用を行っていないか。なお、苦情処理措置と紛争解決措置との間で適切な連携を確保しているかについても留意する必要がある。</u></p> <p>(2) <u>苦情処理措置（貸金業者自身で態勢整備を行う場合）についての留意事項</u></p> <p>① <u>消費生活専門相談員等による役職員への助言・指導態勢を整備する場合</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>定期的に消費生活専門相談員等による研修を実施する等、苦情処理に従事する役職員のスキルを向上させる態勢を整備しているか。</u></li> <li>・ <u>消費生活専門相談員等との連絡体制を築く等、個別事案の処理に関し、</u></li> </ul>

## 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><u>必要に応じ、消費生活専門相談員等の専門知識・経験を活用する態勢を整備しているか。</u></p> <p>② <u>貸金業者自身で業務運営体制・社内規則を整備する場合</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>苦情の発生状況に応じ、業務運営体制及び社内規則を適切に整備するとともに、当該体制・規則に基づき公正かつ的確に苦情処理を行う態勢を整備しているか。</u></li> <li>・ <u>苦情の申出先を資金需要者等に適切に周知するとともに、苦情処理にかかる業務運営体制及び社内規則を適切に公表しているか。</u>  <u>周知・公表の内容として、必ずしも社内規則の全文を公表する必要はないものの、資金需要者等が、苦情処理が適切な手続に則って行われているかどうか自ら確認できるようにするため、苦情処理における連絡先及び標準的な業務フロー等を明確に示すことが重要であることから、それに関連する部分を公表しているかに留意する必要がある。</u>  <u>なお、周知・公表の方法について、Ⅱ－２－６－２－１(1)②を参照のこと。</u></li> </ul> <p>(3) <u>苦情処理措置(外部機関を利用する場合)及び紛争解決措置の留意事項</u></p> <p>① <u>周知・公表等</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>外部機関を利用する場合、資金需要者等の保護の観点から、例えば、外部機関の名称及び連絡先等、外部機関に関する情報について資金需要者等への周知・公表を行うことが望ましい。</u></li> <li>・ <u>苦情処理・紛争解決の申立てが、地理又は苦情・紛争内容その他の事由により、資金需要者等に紹介した外部機関の取扱範囲外のものであるとき、又は他の外部機関等(苦情処理措置・紛争解決措置として貸金業者が利用している外部機関に限らない。)による取扱いがふさわしいときは、他の外部機関等を資金需要者等に紹介する態勢を整備しているか。</u></li> </ul> <p>② <u>手続への対応</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>外部機関から苦情処理・紛争解決の手続への応諾、事実関係の調査又は関係資料の提出等を要請された場合、当該外部機関の規則等も踏まえて、速やかにこれに応じる態勢を整備しているか。</u></li> <li>・ <u>苦情処理・紛争解決の手続への応諾、事実関係の調査又は関係資料の提供等の要請を拒絶する場合、苦情・紛争の原因となった部署のみが安易に判断し拒絶するのではなく、苦情・紛争内容、事実・資料の性質及び外部機関の規則等を踏まえて、組織として適切に検討を実施する態勢</u></li> </ul>

## 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>(2) 監督手法・対応</p> <p>検査の指摘事項に対するフォローアップや、苦情等に係る報告徴収等の日常の監督事務を通じて把握された貸金業者の苦情対応態勢の課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第24条の6の10に基づき報告書を徴収することにより、貸金業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。</p> <p>更に、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、貸金業者に対して、法第24条の6の3の規定に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大・悪質な法令違反行為が認められるときには、法第24条の6の4に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ-5-1による）。</p>	<p>を整備しているか。また、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、可能な限り拒絶の理由について説明する態勢を整備しているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 紛争解決の手続を開始した外部機関から和解案、あっせん案等の解決案（以下、「解決案」という。）が提示された場合、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、速やかに受諾の可否を判断する態勢を整備しているか。</li> <li>・ 解決案を受諾した場合、担当部署において速やかに対応するとともに、その履行状況等を内部管理部門等が事後検証する態勢を整備しているか。</li> <li>・ 解決案の受諾を拒絶する場合、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、速やかにその理由を説明するとともに、必要な対応を行う態勢を整備しているか。</li> </ul> <p>Ⅱ-2-6-2-3 各種書面への記載</p> <p>貸金業者は、各種書面において金融ADR制度への対応内容を記載することが、法令上、義務付けられている（法第16条の2に規定する契約締結前の書面等）。それらの書面には、指定ADR機関が存在しない場合は苦情処理措置・紛争解決措置の内容を記載する必要があるが、例えば、貸金業者が外部機関を利用している場合、当該外部機関（苦情処理・紛争解決にかかる業務の一部を他の機関に委託等している場合、当該他の機関も含む）の名称及び連絡先など、実態に即して適切な事項を記載すべきことに留意する。</p> <p>Ⅱ-2-6-3 監督手法・対応</p> <p>検査の指摘事項に対するフォローアップや、苦情等に係る報告徴収等の日常の監督事務を通じて把握された貸金業者の金融ADR制度への対応を含む苦情等対応態勢の課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第24条の6の10に基づき報告書を徴収することにより、貸金業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。</p> <p>更に、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、貸金業者に対して、法第24条の6の3の規定に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大・悪質な法令違反行為が認められるときには、法第24条の6の4に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ-5-1による）。</p> <p>この点、指定ADR機関が存在する場合において、貸金業者に手続応諾義</p>

## 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>Ⅲ－１－１ 一般的な監督事務</p> <p>(1)・(2) (略)</p> <p>(3) 苦情対応等 貸金業者に関する苦情等（違法又は不適切な行為に係る「苦情」、債務整理等に係る「相談」、登録の有無に係る「照会」、制度改正意見などの「要望」を含む。以下Ⅲにおいて同じ。）の対応については、資金需要者等の利益の保護の観点に立って対応するとともに、監督当局として、苦情等が貸金業者の法令等遵守状況、業務運営の適切性、内部管理態勢の有効性等を判断する重要な情報であるとの視点をもって対応する必要がある。</p> <p>なお、苦情等の申出人への対応においては、当局は個別取引に関して<u>仲裁</u>等を行う立場にないことを<u>明確</u>に説明するとともに、必要に応じ、協会、弁護士会又は警察等当該苦情等の内容から判断して適切と思われる機関を紹介するものとする。</p> <p>①～③ (略)</p>	<p><u>務等への違反・懈怠等の問題が認められた場合であっても、一義的には貸金業者と指定ADR機関との手続実施基本契約にかかる不履行であるため、直ちに行政処分の対象となるものではなく、当局としては、貸金業者の対応を全体的・継続的にみて判断を行うものとする。</u></p> <p><u>なお、一般に資金需要者等と貸金業者との間で生じる個別の紛争は、私法上の契約に係る問題であり、基本的にADRや司法の場を含め当事者間で解決されるべき事柄であることに留意する必要がある。</u></p> <p>Ⅲ－１－１ 一般的な監督事務</p> <p>(1)・(2) (略)</p> <p>(3) 苦情対応等 貸金業者に関する苦情等（違法又は不適切な行為に係る「苦情」、債務整理等に係る「相談」、登録の有無に係る「照会」、制度改正意見などの「要望」を含む。以下Ⅲにおいて同じ。）の対応については、資金需要者等の利益の保護の観点に立って対応するとともに、監督当局として、苦情等が貸金業者の法令等遵守状況、業務運営の適切性、内部管理態勢の有効性等を判断する重要な情報であるとの視点をもって対応する必要がある。</p> <p>なお、苦情等の申出人への対応においては、当局は個別取引に関して<u>あっせん</u>等を行う立場にないことを説明するとともに、必要に応じ、<u>指定ADR機関</u>、協会、弁護士会又は警察等当該苦情等の内容から判断して適切と思われる機関を紹介するものとする。</p> <p>①～③ (略)</p>