

信託会社等に関する総合的な監督指針 新旧対照表

改正後	現行
3 運用型信託会社 3－5 業務運営の状況に関して報告・改善を求める場合の留意事項 3－5－1 1 <u>顧客の最善の利益を勘案した誠実公正義務（金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律第2条）</u> （1）<u>主な着眼点</u> <u>信託会社が、その業務を通じて、社会に付加価値をもたらし、同時に自身の経営の持続可能性を確保していくためには、顧客の最善の利益を勘案しつつ、顧客に対して誠実かつ公正にその業務を行うことが求められる。そこで、信託会社が、必ずしも短期的・形式的な意味での利益に限らない「顧客の最善の利益」をどのように考え、これを実現するために自らの規模・特性等に鑑み、組織運営や商品・サービス提供も含め、顧客に対して誠実かつ公正に業務を遂行しているかを検証する。</u> （2）<u>監督手法・対応</u> <u>日常の監督事務や、不祥事件等届出書等を通じて把握された信託会社の誠実公正義務上の課題については、深度あるヒアリングを行うことや、必要に応じて法第42条の規定に基づく報</u>	3 運用型信託会社 3－5 業務運営の状況に関して報告・改善を求める場合の留意事項 [新設] [新設] [新設]

改正後	現行
<u>告を求めることを通じて、信託会社における自主的な業務改善状況を把握することとする。信託会社の信託業務の健全かつ適切な運営の確保又は顧客保護の観点から重大な問題があると認められる場合には、法第 43 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。さらに、重大・悪質な法令等違反行為が認められる等の場合には、法第 44 条の規定に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。</u>	
<u>3－5－1 2</u> 苦情等への対処（金融 A D R 制度への対応も含む）	<u>3－5－1 1</u> 苦情等への対処（金融 A D R 制度への対応も含む）
<u>3－5－1 2－1</u> [略]	<u>3－5－1 1－1</u> [略]
<u>3－5－1 2－2</u> [略]	<u>3－5－1 1－2</u> [略]
<u>3－5－1 2－2－1</u> [略]	<u>3－5－1 1－2－1</u> [略]
<u>3－5－1 2－2－2</u> [略]	<u>3－5－1 1－2－2</u> [略]
<u>3－5－1 2－3</u> [略]	<u>3－5－1 1－3</u> [略]
<u>3－5－1 2－3－1</u> [略]	<u>3－5－1 1－3－1</u> [略]
<u>3－5－1 2－3－1－1</u> [略]	<u>3－5－1 1－3－1－1</u> [略]

改正後	現行
<u>3-5-1 2-3-1-2</u> 着眼点 信託会社が、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・特性に応じて適切かつ実効性ある態勢を整備しているかを検証する。その際、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とする。なお、「<u>3-5-1 2-2</u> 苦情等対処に関する内部管理態勢の確立」における留意点も参照すること。 (1)、(2) [略] <u>3-5-1 2-3-2</u> [略] <u>3-5-1 2-3-2-1</u> [略] <u>3-5-1 2-3-2-2</u> 着眼点 信託会社が苦情処理措置・紛争解決措置を講じる場合、金融ADR制度の趣旨を踏まえ、顧客からの苦情・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を検証する。その際、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とする。 なお、「<u>3-5-1 2-2</u> 苦情等対処に関する内部管理態勢	<u>3-5-1 1-3-1-2</u> 着眼点 信託会社が、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・特性に応じて適切かつ実効性ある態勢を整備しているかを検証する。その際、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とする。なお、「<u>3-5-1 1-2</u> 苦情等対処に関する内部管理態勢の確立」における留意点も参照すること。 (1)、(2) [略] <u>3-5-1 1-3-2</u> [略] <u>3-5-1 1-3-2-1</u> [略] <u>3-5-1 1-3-2-2</u> 着眼点 信託会社が苦情処理措置・紛争解決措置を講じる場合、金融ADR制度の趣旨を踏まえ、顧客からの苦情・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を検証する。その際、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とする。 なお、「<u>3-5-1 1-2</u> 苦情等対処に関する内部管理態勢の

改正後	現行
の確立」における留意点も参照すること。	確立」における留意点も参照すること。
(1) 総論 ① [略] ② 運用 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>3-5-12-1</u> (2) 対象範囲」参照）。 (2) 苦情処理措置（自社で態勢整備を行う場合）についての留意事項 ① [略] ② 自社で業務運営体制・社内規則を整備する場合 イ. [略]	(1) 総論 ① [略] ② 運用 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>3-5-11-1</u> (2) 対象範囲」参照）。 (2) 苦情処理措置（自社で態勢整備を行う場合）についての留意事項 ① [略] ② 自社で業務運営体制・社内規則を整備する場合 イ. [略]

改正後	現行
ロ. 苦情の申出先を顧客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。 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、顧客が、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。 なお、周知・公表の方法について、<u>3－5－1 2－3－1－2 (1)②</u>を参照のこと。 (3) [略] <u>3－5－1 2－4</u> [略] <u>3－5－1 2－5</u> [略] <u>3－5－1 3</u> 障害者への対応	ロ. 苦情の申出先を顧客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。 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、顧客が、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。 なお、周知・公表の方法について、<u>3－5－1 1－3－1－2 (1)②</u>を参照のこと。 (3) [略] <u>3－5－1 1－4</u> [略] <u>3－5－1 1－5</u> [略] <u>3－5－1 2</u> 障害者への対応
4 運用型外国信託会社 4－4 苦情等への対処（金融ADR制度への対応も含む）	4 運用型外国信託会社 4－4 苦情等への対処（金融ADR制度への対応も含む）

改正後	現行
<u>3-5-12</u> に準じるものとする。	<u>3-5-11</u> に準じるものとする。
5 管理型信託会社 5-5 業務運営の状況に関して報告・改善を求める場合の留意事項 5-5-3 苦情等への対処（金融ADR制度への対応も含む） <u>3-5-12</u>に準じるものとする。	5 管理型信託会社 5-5 業務運営の状況に関して報告・改善を求める場合の留意事項 5-5-3 苦情等への対処（金融ADR制度への対応も含む） <u>3-5-11</u>に準じるものとする。
6 管理型外国信託会社 6-4 苦情等への対処（金融ADR制度への対応も含む） <u>3-5-12</u>に準ずるものとする。	6 管理型外国信託会社 6-4 苦情等への対処（金融ADR制度への対応も含む） <u>3-5-11</u>に準ずるものとする。
7 自己信託 7-5 事務運営の状況に関して報告・改善を求める場合の留意事項 7-5-3 苦情等への対処（ADR制度への対応も含む）	7 自己信託 7-5 事務運営の状況に関して報告・改善を求める場合の留意事項 7-5-3 苦情等への対処（ADR制度への対応も含む）

改正後	現行
<u>3-5-12</u> に準ずるものとする。	<u>3-5-11</u> に準ずるものとする。
10 信託契約代理店 10-4 業務運営の状況に関して報告・改善を求める場合の留意事項 <u>10-4-6 顧客の最善の利益を勘案した誠実公正義務（金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律第2条）</u> <u>3-5-11</u>に準じるものとする。 <u>10-4-7</u> 障害者への対応 <u>3-5-13</u>に準じるものとする。	10 信託契約代理店 10-4 業務運営の状況に関して報告・改善を求める場合の留意事項 [新設] [新設] <u>10-4-6</u>障害者への対応 <u>3-5-12</u>に準じるものとする。
11 信託兼営金融機関関係 11-5 業務運営の状況に関して報告・改善を求める場合の留意事項 11-5-4 苦情等への対処（金融ADR制度への対応を含む）	11 信託兼営金融機関関係 11-5 業務運営の状況に関して報告・改善を求める場合の留意事項 11-5-4 苦情等への対処（金融ADR制度への対応を含む）

改正後	現行
<u>3－5－1 2</u> に準ずるものとする。	<u>3－5－1 1</u> に準ずるものとする。