

貸金業者向けの総合的な監督指針 新旧対照表

改正後	現行
Ⅱ. 貸金業者の監督に当たっての評価項目	Ⅱ. 貸金業者の監督に当たっての評価項目
Ⅱ－２ 業務の適切性	Ⅱ－２ 業務の適切性
Ⅱ－２－７ 苦情等への対処（金融ＡＤＲ制度への対応も含む）	Ⅱ－２－７ 苦情等への対処（金融ＡＤＲ制度への対応も含む）
Ⅱ－２－７－１ 苦情等対処に関する内部管理態勢の確立 （１）主な着眼点	Ⅱ－２－７－１ 苦情等対処に関する内部管理態勢の確立 （１）主な着眼点
① 略	① 略
② 法令等を踏まえた苦情等対処の実施態勢の構築	② 法令等を踏まえた苦情等対処の実施態勢の構築
ロ. 苦情等対処の実施態勢	ロ. 苦情等対処の実施態勢
・ 代理店及び金融サービス仲介業者（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（以下「 <u>金融サービス提供法</u> 」という。）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）。	・ 代理店及び金融サービス仲介業者（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 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>Ⅱ－２－１１ 顧客の最善の利益の確保等</u>	（新設）
<u>Ⅱ－２－１１－１ 顧客の最善の利益を勘案した誠実公正義務（金融サービス提供法第 2 条）</u>	（新設）

貸金業者向けの総合的な監督指針 新旧対照表

改正後	現行
(1) 主な着眼点 <u>貸金業者が、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、貸金業者が、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) 監督手法・対応 <u>検査の指摘事項に対するフォローアップや、不祥事件届出等の日常の監督事務を通じて把握された貸金業者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 24 条の 6 の 10 の規定に基づく報告を求めることを通じて、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。また、貸金業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 24 条の 6 の 3 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 24 条の 6 の 4 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> Ⅱ－２－１ 1－2 契約に係る説明態勢	Ⅱ－２－１ 1 契約に係る説明態勢

貸金業者向けの総合的な監督指針 新旧対照表

改正後	現行												
(略) (中略) 貸金業者登録審査事務チェックリスト(貸金業を的確に遂行するための必要な体制) (略) <table border="1"> <tr> <th>適否</th><th>審査内容</th></tr> <tr> <td></td><td>契約に係る説明に関する社内規則(監督指針Ⅱ-2-11-2(1))</td></tr> <tr> <td>(略)</td><td>(略)</td></tr> </table>	適否	審査内容		契約に係る説明に関する社内規則(監督指針Ⅱ-2-11-2(1))	(略)	(略)	(略) (中略) 貸金業者登録審査事務チェックリスト(貸金業を的確に遂行するための必要な体制) (略) <table border="1"> <tr> <th>適否</th><th>審査内容</th></tr> <tr> <td></td><td>契約に係る説明に関する社内規則(監督指針Ⅱ-2-11(1))</td></tr> <tr> <td>(略)</td><td>(略)</td></tr> </table>	適否	審査内容		契約に係る説明に関する社内規則(監督指針Ⅱ-2-11(1))	(略)	(略)
適否	審査内容												
	契約に係る説明に関する社内規則(監督指針Ⅱ-2-11-2(1))												
(略)	(略)												
適否	審査内容												
	契約に係る説明に関する社内規則(監督指針Ⅱ-2-11(1))												
(略)	(略)												