

金融分野における裁判外紛争解決制度  
(金融ADR)に関する留意事項について  
(金融ADRガイドライン)

平成22年4月  
金融庁総務企画局

# 目 次

<u>I. 目的</u> . . . . .	P 1
<u>II. 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</u>	
II-1 経理的基礎及び技術的基礎（金商法第 156 条の 39 第 1 項第 5 号関係） . . . . .	P 3
II-2 役員又は職員の構成（金商法第 156 条の 39 第 1 項第 6 号関係） . . . . .	P 4
II-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、指定紛争解決機関府令第 5 条第 2 項第 3 号関係） . . . . .	P 4
II-4 他の指定紛争解決機関等との連携（金商法第 156 条の 44 第 1 項第 6 号関係） . . . . .	P 4
II-5 職員の監督体制に関する事項（金商法第 156 条の 44 第 1 項第 8 号、指定紛争解決機関府令第 6 条第 3 号関係） . . . . .	P 5
II-6 紛争解決等業務の周知（金商法第 156 条の 44 第 2 項第 10 号関係） . . . . .	P 5
II-7 紛争解決委員の選任及び排除（金商法第 156 条の 44 第 4 項第 2 号関係） . . . . .	P 5
II-8 標準的な手続の進行（金商法第 156 条の 44 第 4 項第 6 号関係） . . . . .	P 6
II-9 負担金及び料金（金商法第 156 条の 44 第 5 項関係） . . . . .	P 6

## I. 目的

指定紛争解決機関制度は、金融分野における裁判外紛争解決制度（金融ADR）の中核となる制度であり、平成21年6月24日に公布された「金融商品取引法等の一部を改正する法律」（平成21年法律第58号）において、金融商品取引法（昭和23年法律第25号。以下「金商法」という。）を含む16の法律<sup>（注）</sup>に指定紛争解決機関制度が創設された。

このガイドラインは、指定紛争解決機関制度が導入された16の法律に共通する指定紛争解決機関に係る申請に対する審査の基準を明らかにし、適正な指定を行うことにより、指定紛争解決機関の業務の適正化に資することを目的とするものである。

このガイドラインでは、便宜上、金商法、同法施行令（昭和40年政令第321号。以下「金商法施行令」という。）及び金融商品取引法第5章の5の規定による指定紛争解決機関に関する内閣府令（平成21年内閣府令第77号。以下「指定紛争解決機関府令」という。）に対するガイドラインという形式で示しており、他の15の法律及びそれぞれに対応する政令・府省令に関するガイドラインについては、条文番号等の読替表により読み替えるものとする。

なお、具体的案件における審査に関する判断は、法令に照らし、個々の案件ごとになされるものであることに留意する。

（注）指定紛争解決機関制度が導入された16の法律は以下の通り。

- ・ 金商法
- ・ 無尽業法（昭和6年法律第42号）
- ・ 金融機関の信託業務の兼営等に関する法律（昭和18年法律第43号。読替表において「兼営法」という。）
- ・ 農業協同組合法（昭和22年法律第132号。読替表において「農協法」という。）
- ・ 水産業協同組合法（昭和23年法律第242号。読替表において「水協法」という。）
- ・ 中小企業等協同組合法（昭和24年法律第181号。読替表において「中企法」という。）
- ・ 信用金庫法（昭和26年法律第238号。読替表において「信金法」という。）
- ・ 長期信用銀行法（昭和27年法律第187号。読替表において「長銀法」という。）
- ・ 労働金庫法（昭和28年法律第227号。読替表において「労金法」という。）
- ・ 銀行法（昭和56年法律第59号）
- ・ 貸金業法（昭和58年法律第32号）
- ・ 保険業法（平成7年法律第105号）
- ・ 農林中央金庫法（平成13年法律第93号。読替表において「農中法」という。）

- ・ 信託業法（平成 16 年法律第 154 号）
- ・ 資金決済に関する法律（平成 21 年法律第 59 号。読替表において「資金決済法」という。）
- ・ 証券取引法等の一部を改正する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成 18 年法律第 66 号）第 57 条第 2 項の規定によりなおその効力を有するものとされる同法第 1 条の規定による廃止前の抵当証券業の規制等に関する法律（昭和 62 年法律第 114 号。読替表において「抵当証券業規制法」という。）

## Ⅱ. 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

### Ⅱ—1 経理的基礎及び技術的基礎（金商法第 156 条の 39 第 1 項第 5 号関係）

金商法第 156 条の 39 第 1 項第 5 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、「紛争解決等業務を適確に実施するに足りる経理的及び技術的な基礎を有すること。」が規定されている。

#### ① 経理的基礎

「経理的基礎」とは、紛争解決等業務は、その性質上安定的かつ継続的に提供される必要があると考えられることから、これを可能とするだけの経営的根拠があることをいい、収支計画等が適切に作成されているか等によって判断する。

「経理的基礎」の判断に当たっては、以下の点に留意する。

- (i) 当該業態又は類似する他の業態における過去の実績等に照らし、適切な費用見込額が計上されているか。
- (ii) 当該費用計上見込額に応じ、適切な収入（負担金・料金等）が確保されているか。
- (iii) 実際の費用が見込額を上回る等、当初想定していた収入だけでは対応できなくなった場合の補てん措置が講じられているか。

なお、指定紛争解決機関の業務は、その性質上大規模な設備を要しないことに鑑み、「経理的基礎」が備わっていれば、充実した基本財産等を自ら所有していない場合や、兼業により収入を補てんする場合等も許容されることに留意する。

#### ② 技術的基礎

「技術的基礎」とは、紛争解決等業務の適確な実施に当たっては、当該業態又は類似する業態における苦情・紛争の発生状況等を考慮した適切な規模の体制が確保される必要があると考えられることから、指定を受けようとする者の組織としての態勢、知識及び能力が備わっていることをいう。

「技術的基礎」の判断に当たっては、以下の点に留意する。

- (i) 当該業態において発生する苦情・紛争について、一部の地域や分野に限定することなく対応できる体制が整備されているか。
- (ii) 苦情の発生状況等に応じ、苦情処理手続を適確に実施することができる知識・経験等を有する者が十分に確保されているか。
- (iii) 紛争の発生状況等に応じ、紛争解決手続を適確に実施することができる金商法第 156 条の 50 第 3 項の要件を満たす紛争解決委員の候補者が十分に確保されているか。
- (iv) 上記 (ii) 及び (iii) の補助者として十分な人員が確保されているか。

## II-2 役員又は職員の構成（金商法第 156 条の 39 第 1 項第 6 号関係）

金商法第 156 条の 39 第 1 項第 6 号においては、紛争解決等業務を行う者の指定の要件として、「役員又は職員の構成が紛争解決等業務の公正な実施に支障を及ぼすおそれがないものであること。」が規定されている。

「役員又は職員の構成」については、以下の点に留意する。

- (i) 金商法の関連諸規制や金融 ADR に関する知識等、紛争解決等業務を公正に実施するに足る知識・経験を有している者が確保されているか。
- (ii) 紛争解決等業務の中立性を確保するため、紛争解決等業務に従事する役員職員の構成・配置が、例えば特定の金融機関に従事した経験を有する者に偏っていない等、適切なものになっているか。
- (iii) 紛争解決等業務の独立性を確保するため、役員職員に対する不当な影響が排除されるよう、例えば対応記録の保存や定期的な監査の実施等の適切な措置が講じられているか。

## II-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、指定紛争解決機関府令第 5 条第 2 項第 3 号口関係）

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、指定紛争解決機関府令第 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、業務規程等を送付したにもかかわらず、金融商品取引関係業者に到達しなかった場合の「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。

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。

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。

## II-4 他の指定紛争解決機関等との連携（金商法第 156 条の 44 第 1 項第 6 号関係）

金商法第 156 条の 44 第 1 項第 6 号においては、業務規程で定めるべき事項として、「他の指定紛争解決機関その他相談、苦情の処理又は紛争の解決を実施する国の機関、地方公共団体、民間事業者その他の者との連携に関する事項」が規定されている。

この場合、「国の機関、地方公共団体、民間事業者その他の者」には、金融サービス利用者相談室を設置して相談業務を行っている金融庁、消費生活相談センター等を設置している都道府県等、民事一般について裁判外紛争解決手続を行っている単位弁護士会等、事業者と消費者との間に生じた紛争の合意による解決等を行っている独立行政法人国民生活センター及び法律相談に関する



情報提供を行っている日本司法支援センター等が含まれる。

また、「連携に関する事項」としては、苦情処理・紛争解決の状況等に関する情報交換、事案に応じた適切な紛争解決手段の紹介又は申立ての移送、職員に対する研修に係る連携に関する事項等が考えられる。このうち、適切な紛争解決手段の紹介又は申立ての移送については、申立てを受けた案件を事案の内容に応じ、申立人の意向を十分に確認した上で、他の適切な指定紛争解決機関がある場合には、当該指定紛争解決機関に速やかに移送する体制が整えられているか等、実効性のある連携措置が定められているかに留意する。

#### II—5 職員の監督体制に関する事項（金商法第 156 条の 44 第 1 項第 8 号、指定紛争解決機関府令第 6 条第 3 号関係）

指定紛争解決機関府令第 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。

この場合、「監督体制に関する事項」としては、例えば、職員の資質の維持・向上や不測の事態への対応に関する事項等が考えられる。このうち、職員の資質の維持・向上については、紛争解決等業務を公正かつ適確に実施できるよう、苦情処理に当たる職員への定期的かつ十分な教育・研修の実施等を含めた職員に対する指導等、適切な内容が定められているかに留意する。

#### II—6 紛争解決等業務の周知（金商法第 156 条の 44 第 2 項第 10 号関係）

金商法第 156 条の 44 第 2 項第 10 号においては、手続実施基本契約で定めるべき事項として、「加入金融商品取引関係業者は、その顧客に対し指定紛争解決機関による紛争解決等業務の実施について周知するため、必要な情報の提供その他の措置を講じなければならないこと。」が規定されている。

この場合、「必要な情報の提供その他の措置」としては、ホームページ・ポスター等で広く周知することや契約書・商品説明書等に記載すること等が考えられる。なお、これらの措置については、加入金融商品取引関係業者の過大な負担とならないように配慮しつつ、利用者保護の観点から適切に定められているかに留意する。

#### II—7 紛争解決委員の選任及び排除（金商法第 156 条の 44 第 4 項第 2 号関係）

金商法第 156 条の 44 第 4 項第 2 号においては、業務規程が適合しなければならない基準として、「紛争解決委員の選任の方法及び紛争解決委員が金融商品取引業等業務関連紛争の当事者と利害関係を有することその他の紛争解決手続の公正な実施を妨げるおそれがある事由がある場合において、当該紛争解決委員を排除するための方法を定めていること。」が規定されている。

① 紛争解決委員の選任の方法

「紛争解決委員の選任の方法」については、以下の点に留意する。

- (i) あらかじめ、紛争解決委員の候補者名簿が作成されているか。
- (ii) 紛争の個々の案件ごとに適切に紛争解決委員を選任するため、紛争解決委員の選任権者及び選任の手続が定められているか。

② 紛争解決委員を排除するための方法

「紛争解決委員を排除するための方法」については、以下の点に留意する。

- (i) 紛争解決委員の排除に係る当事者の申立てに基づき、指定紛争解決機関が調査・判断する方法が定められているか。
- (ii) 当事者の申立てを待たずに、指定紛争解決機関が自ら調査・判断する方法が定められているか。

II—8 標準的な手続の進行（金商法第 156 条の 44 第 4 項第 6 号関係）

金商法第 156 条の 44 第 4 項第 6 号においては、業務規程が適合しなければならない基準として、「紛争解決手続の開始から終了に至るまでの標準的な手続の進行について定めていること。」が規定されている。

「標準的な手続の進行」については、以下の点に留意する。

- (i) 紛争解決手続の開始に当たっての手続の進め方（金商法第 156 条の 44 第 4 項第 7 号の規定により定めるものを含む。）、紛争解決手続の期日における手続の進め方及び紛争解決手続の終了に当たっての手続の進め方（同項第 12 号及び第 13 号の規定により定めるものを含む。）が、例えば、手続の進行の段階に応じて定められている等、明確にされているか。
- (ii) (i) のうち、紛争解決手続の期日における手続については、当事者が作成する当該当事者の主張を記載した書面の提出の方法、紛争解決委員からの求めに応じた報告及び物件等の提出の方法並びに紛争解決手続の期日における主張の方法等が定められているか。
- (iii) 紛争解決手続の開始から終了に至るまでの標準的処理期間が定められているか。

II—9 負担金及び料金（金商法第 156 条の 44 第 5 項関係）

金商法第 156 条の 44 第 5 項においては、業務規程が適合しなければならない基準として、加入金融商品取引関係業者が負担する負担金及び当事者から徴収する料金について、「負担金及び料金の額又は算定方法及び支払方法（以下「負担金額等」という。）を定めていること。」及び「負担金額等が著しく不当なものでないこと。」が規定されている。

「著しく不当なものでないこと」の判断に当たっては、以下の点に留意する。

- (i) 負担金及び料金の額又は算定方法が、紛争解決等業務を継続していった



めに必要な経費を過度に上回らないように定められているか。

- (ii) 負担金及び料金の額又は算定方法が、顧客及び各加入金融商品取引関係業者にとって合理的なものとなるように定められているか。特に、顧客の経済的負担が過大となり、指定紛争解決機関を利用する障害とならないように定められているか。