

平成 22 年 4 月 30 日

金融庁 監督局総務課  
監督企画室法務係 御中

全 国 銀 行 協 会

金融分野における裁判外紛争解決制度（金融ADR制度）に係る監督指針等  
及び金融検査マニュアル等の一部改正案に対する意見の提出について

平成 22 年 3 月 30 日付で意見募集のあった標記の件に対する意見を別紙のと  
おり取りまとめ、提出いたしますので、何卒ご高配賜りますようお願い申しあ  
げます。

以 上

## 金融分野における裁判外紛争解決制度(金融ADR制度)に係る監督指針等及び金融検査マニュアル等の一部改正案等に対する意見

項番	該当箇所(条項番号等)	意見	理由等
	監督指針等の一部改正関係		
1	主要行等向けの総合的な監督指針 Ⅲ-3-5-2-2(3)④ 中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針 Ⅱ-3-2-6-2-2(3)④	電話、手紙、FAX、eメール等の例示については、あくまで「例示」であり、情報セキュリティに対する個別銀行のポリシーや、既に構築しているアクセス手段の利用状況等に鑑み、他の代替手段を講じるまたは例示の一部を設定しないことも含め個別銀行の判断が可能であり、例示の全てをそのまま実施することを一律に求めているわけではなく、業務の規模・特性、苦情の発生状況を考慮して対応するという理解でよいか。	確認のため。
2	主要行等向けの総合的な監督指針 Ⅲ-3-5-3-1-2(1)②イ 中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針 Ⅱ-3-2-6-3-1-2(1)②イ	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の例示については、あくまで「例示」であり、マスメディアの利用に対する個別銀行のポリシーや、例示になり広報活動の実施状況等に鑑みた個別銀行の判断が可能であり、例示の全てをそのまま実施することを一律に求めているわけではなく、業務の規模・特性を考慮して対応するという理解でよいか。	確認のため。
3	主要行等向けの総合的な監督指針 Ⅲ-3-5-3-1-2 (2)②ロ 中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針 Ⅱ-3-2-6-3-1-2 (2)②ロ	「速やかに担当部署において対応するとともに、その履行状況等を検査・監査部門等が事後検証する態勢を整備しているか」の記載を、「担当部署において速やかに対応するとともに、その履行状況等を検査・監査部門等が事後検証する態勢を整備しているか」に修正することを検討いただきたい。  主要行等向けの総合的な監督指針 Ⅲ-3-5-3-2-2 (3)②ニ 中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針 Ⅱ-3-2-6-3-2-2 (3)②ニ も同様。	原案では「速やかに検査・監査部門が事後検証する」とも解釈する余地が生まれるが、これは過剰と思われる。速やかに対応する必要があるのは担当部署であることを明確にするため。