

金融 A D R について

平成 2 0 年 1 1 月 5 日

金 融 庁

目 次

1 - 1	平成 12 年 6 月 27 日金融審議会答申（抜粋） 21 世紀を支える金融の新しい枠組みについて ……………	1
1 - 2	金融トラブル連絡調整協議会等の開催経緯 ……………	3
1 - 3	金融トラブル連絡調整協議会 座長メモ（平成 20 年 6 月 24 日） …	6
1 - 4	金融商品取引法等の一部を改正する法律案に対する附帯決議 （平成 20 年 5 月 23 日衆議院財務金融委員会） （平成 20 年 6 月 5 日参議院財政金融委員会）……………	21
1 - 5	金融庁の「金融サービス利用者相談室」における相談等の 受付状況等（平成 20 年 10 月 31 日公表）……………	24
1 - 6	金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援 の取組みについて（平成 19 年度）……………	43

平成 12 年 6 月 27 日金融審議会答申（抜粋）
21 世紀を支える金融の新しい枠組みについて

・金融サービスのルールに関する新しい枠組みについて

3 . ルールの実効性の確保と消費者教育

(1) 金融分野における裁判外紛争処理制度の整備について

(イ) 近年、金融分野での苦情・紛争の顕著な増加にもかかわらず、司法制度の使い勝手の悪さ等の問題が指摘されている。こうした問題意識を背景に、第一部会は、「ホールセール・リーテイルに関するワーキング・グループ」に、金融分野における裁判外紛争処理制度の在り方について検討を依頼し、同ワーキング・グループは、金融取引の特性を踏まえつつ民事訴訟制度を補完する制度の整備を念頭に検討を行った。

(ロ) 金融分野での消費者トラブルの解決では、一般に、迅速性・簡易性が求められるとともに、当事者双方の納得が特に重視される。それには、金融の専門家の活用や解決過程への当事者の積極的参加を可能にする等、柔軟な対応が求められる。こうした点を考慮すると、金融トラブルに裁判制度のみで対処することには限界があり、当事者の合意に基づきつつ、簡易・迅速な紛争解決を実現する裁判外の紛争処理に期待されることは大きい。一方、金融トラブルには高額紛争も多く、事実認定も容易でないケースが少なくない等、裁判外での最終解決を目指すことについての当事者間の合意が難しい面もある。

こうした特性を踏まえれば、金融分野での裁判外紛争処理制度の機能強化を図るに当たっては、紛争の処理段階のみでなく、苦情処理・相談等、申立の初期段階での対応をも重視し、そうした全過程を通して、裁判外での合意による解決の意思を醸成できる体制の整備が必要である。

また、裁判外紛争処理制度の確立は、業者にとってもプラスである。すなわち、コンプライアンスの観点から問題是正のための重要なツールとなるほか、裁判外紛争処理への積極的な取り組み姿勢が市場での業者の評価に繋がり、ひいては取引の円滑化、金融市場の健全な発展にも資するなど、大きな意義があると考えられる。

(ハ) こうした認識を踏まえ、ワーキング・グループは紛争処理機関の中立・公正性の確保、紛争処理機能の向上や制度の実効性・透明性の確保、紛争処理機関の統一化・包括化、コスト負担の問題、窓口の明確化や広報活動による裁判外紛争処理制度の活用促進等、広範な論点について、多面的な検討を行った。

金融分野における既存の裁判外紛争処理機関は、法的根拠やその実態等の面で多種多様である。そのため、ワーキング・グループでは、上記の各論点のすべてについて意見を一致させることはできなかった。しかし、それらに関する当面の施策として、意見の集約をみたものも少なくなかった。なお、統一的・包括的な第三者型機関を設立するメリットは少なくなく、中長期的には一つの理想型として評価すべき、との議論がなされた。

(二) 以上の結果、将来的な統一的・包括的制度も視野に入れつつ、既存機関の運用面での改善等、現時点で取り得る効果的な方策を早急に実施することが、先ずは重要である。中立・公正な人材の活用等、各機関毎のイニシアチブで今後自主的改善が図られるものもあろうが、少なくとも、ワーキング・グループの報告書で提言されているように、

個別紛争処理における機関間連携の強化、
苦情・紛争処理手続の透明化、
苦情・紛争処理事案のフォローアップ体制の充実、
苦情・紛争処理実績に関する積極的公表、
広報活動を含む消費者アクセスの改善、

を早期に実施することが求められる。さらに、

これらの着実な実施を担保するとともに、業態の枠を超えた情報・意見交換等を行い、金融分野における裁判外紛争処理制度の改善につなげるため、金融当局、消費者行政機関、消費者団体、各種自主規制機関・業界団体、弁護士会等の参加する「金融トラブル連絡調整協議会（仮称）」を設置すべきである。

なお、こうした施策の実現に当たっては、既存の紛争処理機関の自主的努力だけでなく、国や地方自治体の様々な面でのサポートが不可欠であり、行政の積極的なリーダーシップが期待される。

今後は、これらの実施状況や具体的効果の検証、司法制度等を含む紛争処理制度全般に関する幅広い議論等を踏まえた、裁判外紛争処理制度のあるべき姿に関する前向きな取組みを期待する。

金融トラブル連絡調整協議会等の開催経緯

平成 12 年 6 月 9 日 「金融分野における裁判外紛争処理制度の整備について」

(金融審議会第一部会ホールセール・リーテイルに関するワーキンググループ報告)

平成 12 年 6 月 27 日 「21 世紀を支える金融の新しい枠組みについて」(金融審議会答申)

「金融トラブル連絡調整協議会」の設置を提言

金融トラブル連絡調整協議会

回数	開催日	議題	
1	平成 12 年 9 月 7 日	金融審議会答申及びワーキンググループ報告について 金融トラブル連絡調整協議会の運営方法について	
2	平成 12 年 11 月 8 日	「個別紛争処理における機関間連携の強化」について	
3	平成 13 年 1 月 16 日	「苦情・紛争処理手続の透明化」について	
4	平成 13 年 4 月 3 日	「苦情・紛争処理事案のフォローアップ」について	→ WG 設置
5	平成 13 年 5 月 31 日	「苦情・紛争処理実績に関する積極的公表」について	⋮
6	平成 13 年 8 月 7 日	「広報活動を含む消費者アクセスの改善」について	WG 7 回開催
7	平成 13 年 10 月 2 日	「機関間連携のあり方」について	⋮
8	平成 13 年 11 月 19 日	「苦情・紛争処理のモデルの中間試案」について	← モデル中間試案 提示
9	平成 14 年 1 月 15 日	「金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援 のモデル(案)」について	
10	平成 14 年 2 月 8 日	「協議会における今後の取組みに係る論点メモ」について	
11	平成 14 年 3 月 27 日	「苦情・紛争解決支援のモデル(案)に寄せられた意見」について	
12	平成 14 年 4 月 25 日	「苦情・紛争解決支援のモデルの修正案」について	≡ モデル案修正 確定
13	平成 14 年 5 月 23 日	「金融トラブル連絡調整協議会の今後の取組みについて」(1)	
14	平成 14 年 6 月 17 日	「金融トラブル連絡調整協議会の今後の取組みについて」(2)	≡ 今後の取組み 公表
15	平成 14 年 7 月 22 日	「金融トラブル連絡調整協議会の今後の進め方について」 「苦情・紛争解決支援のモデルのフォローアップの方法」について	
16	平成 14 年 10 月 11 日	「フォローアップ - 自己評価結果の報告と意見交換 - 」(1)	
17	平成 14 年 11 月 5 日	「フォローアップ - 自己評価結果の報告と意見交換 - 」(2)	
18	平成 14 年 12 月 12 日	「フォローアップ - 自己評価結果の報告と意見交換 - 」(3) 「機関間連携(総論)」について(1)	

回数	開催日	議題
19	平成 15 年 2 月 5 日	「機関間連携（総論）」について（2） 「実務者ネットワークの論点整理」について（1） 「金融商品販売法の施行状況の調査、点検の結果」について
20	平成 15 年 4 月 21 日	「機関間連携（弁護士仲裁センター）」について（1） 「苦情・紛争解決支援規則の再評価結果」について
21	平成 15 年 6 月 24 日	「機関間連携（弁護士仲裁センター）」について（2） 「実務者ネットワークの論点整理」について（2） 「消費者の認知に向けた PR」について
22	平成 15 年 9 月 9 日	「公的機関との連携」について（1） 「金融トラブルの解決に向けたその他の方策」について
23	平成 15 年 11 月 25 日	「公的機関との連携」について（2） 「協議会の今後の進め方」について 「その他：外国為替証拠金取引」について
24	平成 16 年 3 月 24 日	「平成 15 年中の苦情紛争解決事例等」について 「金融商品販売法の施行状況フォローアップ」について
25	平成 16 年 5 月 28 日	「証券分野における苦情紛争解決の取組み」について 「無認可共済に係る相談事例等」について
26	平成 16 年 6 月 24 日	総合的な ADR の制度基盤の整備の検討状況について 平成 15 年度内の規則及び運用の改善等について 金融トラブル連絡調整協議会の成果等について
27	平成 16 年 9 月 10 日	ADR 法（仮称）の検討状況について 「金融サービス利用者相談室」（仮称）の設置について 今後の協議会の活動について
28	平成 17 年 1 月 31 日	苦情紛争事例のケース・スタディ 海外の ADR 事情報告について 「金融サービス利用者相談室」の設置について
29	平成 17 年 6 月 3 日	平成 16 年度内の規則及び運用の改善等について 平成 16 年度中の苦情・紛争事例等について
30	平成 17 年 10 月 27 日	金融サービス利用者相談室における相談等の受付状況等について 裁判外紛争解決手続（ADR）関係法令に係る今後の見通し等について 偽造・盗難キャッシュカード問題について 投資サービス法（仮称）の検討状況について
31	平成 18 年 6 月 23 日	金融商品取引法等について 平成 17 年度の規則の改善等の報告 参加団体等における裁判外紛争処理に係る取組みについて
32	平成 18 年 12 月 6 日	業界団体の苦情紛争解決支援手続の運用面等改善の取組みについて 金融サービス利用者相談室における相談等の受付状況等について 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（ADR 法）の平成 19 年 4 月施行に向けた事前説明について 金融商品取引法の認定投資者保護団体制度の活用について 本人確認法施行令等の改正について
33	平成 19 年 6 月 12 日	ADR 法の認証及び金商法（認定投資者保護団体）の認定取得について 利用者相談室満足度調査について 日本司法支援センター（法テラス）の概要について 多重債務問題解決のためのカウンセリングシンポジウムについて 平成 18 年度における業界団体・自主規制機関の苦情・紛争解決支援について

回数	開催日	議題
34	平成 19 年 12 月 7 日	「国民生活センターの在り方等に関する検討会」最終報告について 業界団体からの報告 業界団体の苦情・紛争解決支援手続規則の用語について 紛争解決支援手続の弁護士会仲裁センター委託方式における問題点について 業界団体の紛争解決支援手続の利用促進について
35	平成 20 年 3 月 31 日	金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援のモデル改正のためのワーキンググループについて 業界団体等からの報告 訴訟等を理由とする金融 ADR 手続の拒否について等 最近の消費者政策を踏まえた自由討議
36	平成 20 年 5 月 14 日	日本少額短期保険協会における苦情・紛争解決支援の取組み 金融トラブル連絡調整協議会のこれまでの取組みと今後の金融 ADR の方向性について
37	平成 20 年 6 月 17 日	平成 19 年度における業界団体・自主規制機関の苦情・紛争解決支援について 金融 ADR の整備にかかる今後の課題について
38	平成 20 年 6 月 24 日	金融 ADR の整備にかかる今後の課題について（続き）

座長メモ
取りまとめ

WG再開（平成 20 年）
9/17 第 1 回
10/16 第 2 回
11/ 5 第 3 回（予定）

（注）

WG：「苦情・紛争処理のモデルに関するワーキンググループ」。平成 20 年には、「苦情・紛争解決支援のモデルに関するワーキンググループ」へと名称を変更して再開。

モデル：「金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援のモデル」（平成 14 年 4 月 25 日金融トラブル連絡調整協議会 苦情・紛争処理のモデルに関するワーキンググループ）

今後の取組み：金融トラブル連絡調整協議会の今後の取組みについて（平成 14 年 6 月 17 日金融トラブル連絡調整協議会）

座長メモ：「金融分野における裁判外の苦情・紛争解決支援制度（金融 ADR）の整備にかかる今後の課題について（座長メモ）」（平成 20 年 6 月 24 日金融トラブル連絡調整協議会）

金融トラブル連絡調整協議会 座長メモ（平成 20 年 6 月 24 日）

金融分野における裁判外の苦情・紛争解決支援制度（金融 ADR）の整備にかかると今後の課題について（座長メモ）要旨

平成 20 年 6 月 24 日 金融トラブル連絡調整協議会

金融 ADR のあり方

金融 ADR の理念

金融 ADR は、金融トラブルにおける個別の利用者保護だけでなく、金融取引適正化のルールの実効性確保の仕組みであり、その充実は、金融取引への消費者の信頼を高め、金融・資本市場の健全な発展にも資する。

金融 ADR は、業界横断的機能、苦情・紛争解決の一連の手続、中立・公正性、透明性、秘密性、迅速性、低廉性という手続の質、の 3 要素の実現が重要。

運営主体

金融の専門性の観点から、業界団体等で蓄積する知識・経験や人材を使うべきであり、民間が金融 ADR の運営主体となるべきとの意見が多数。

中立性・公正性の確保

紛争解決支援に従事する者、相談対応や苦情解決支援に従事する者に、中立・公正に権限を行使できる立場が確保されるべきとの意見が、消費者団体、弁護士会、学識経験者委員の大勢。

金融 ADR は、独立採算制の委員会による運営とし、組織の手続の透明性を高めるなど、その独立性・透明性が明らかとなるような組織構築が必要であるとの意見が、消費者団体、弁護士会、学識経験者委員の大勢。

他方、業界団体等委員からは、業者に対しても中立・公正であることが必要との意見。

実効性の確保

・自主規制機関化

消費者団体、弁護士会委員から、業法上の自主規制機関化により、柔軟・迅速に拘束力ある自主規制規則を積み上げ、苦情・紛争解決に際し考慮するルールとできる、また、紛争解決を通じ、販売方法等の改善策の検討ができるとの意見。

他方、業法上の自主規制機関化が直ちに ADR 機能の強化につながるか疑問との意見、業法上の自主規制機関化以外に、例えば、任意団体での申合せや、ADR 機能の法制化等により、金融 ADR の実効性を確保できるとの意見が、業界団体等委員等の多数であり、弁護士会、学識経験者委員にも同様の意見。

・金融ADR機関の認定

金融ADR機関に一定の水準を確保するため、金融庁等の行政が、認定することとし、中立性・公正性確保のための体制、金融の専門的知見を有する手続実施者の選任体制、実効性ある解決のための手続規則などを要件としてはどうかとの意見が、消費者団体、弁護士会、学識経験者委員の大勢。

・金融ADR機関との契約締結義務付け

業者に、上記認定金融ADR機関との契約締結を免許等の要件として義務付け、さらに手続応諾義務、誠実交渉義務、結果尊重義務が課され、また、アクセスの容易性への配慮がされるべきとの意見が、消費者団体、弁護士会、学識経験者委員の大勢。

統一化・包括化

将来的には統一的・包括的な第三者型機関を設置等することが望ましいが、解決すべき課題も多く、慎重な検討が必要であり、各金融ADRの組織や運営の水準を引き上げるなど標準化を図り、連携を強化しつつ、中長期的に検討していくべきとの意見が多数。

今後の方向性

金融ADR機関に一定の水準・要件を確保等するための法的整備が必要であるとの意見が、消費者団体、弁護士会、学識経験者委員の大勢。

業者の、一定の水準・要件を満たす金融ADR機関における手続応諾義務、誠実交渉義務、結果尊重義務を、法的に担保することが必要との意見が、消費者団体、弁護士会、学識経験者委員の大勢。

他方、業界団体等委員からは、自主的取組みの結果、金融ADRの公正性・中立性、業者の手続応諾等が確保されてきており、自主的な取組みを強化していくことでよいとの意見が多数。

おわりに

本座長メモが遅滞なく、業界団体等において、今後の金融ADR改善の取組みに活かされるとともに、政府において、今後の金融ADRの改善に向けた具体的な検討に活かされることを期待。

以 上

**金融分野における裁判外の苦情・紛争解決支援制度
(金融ADR)の整備にかかる今後の課題について
(座長メモ)**

平成20年6月24日

金融トラブル連絡調整協議会

目 次

第 1 . はじめに

第 2 . 金融トラブル連絡調整協議会における主な取組みの経緯

- 1 . 苦情・紛争解決支援モデルの策定
- 2 . モデル改正の取組み
- 3 . 海外における金融 A D R 制度の紹介
- 4 . 金融 A D R の中立性・公正性の担保に資する制度の紹介等

第 3 . 金融 A D R の現状の問題点

- 1 . 業界団体等が行う相談対応、苦情解決支援
- 2 . 業界団体等が行う紛争解決支援
 - (1) 紛争解決支援の方法等
 - (2) 紛争解決支援の実効性
- 3 . 金融トラブル連絡調整協議会における自主的取組みの評価

第 4 . 金融 A D R のあり方

- 1 . 金融 A D R の理念
- 2 . 運営主体
- 3 . 中立性・公正性の確保
- 4 . 実効性の確保
 - (1) 自主規制機関化
 - (2) 金融 A D R 機関の認定
 - (3) 金融 A D R 機関との契約締結義務付け
 - (4) 訴訟援助
- 5 . 統一化・包括化
- 6 . 今後の方向性

第 5 . おわりに

第 1 . はじめに

金融トラブル連絡調整協議会（以下「協議会」という。）は、金融審議会答申（平成 12 年 6 月 27 日）を踏まえ、金融分野における裁判外紛争解決支援制度の改善のために、消費者行政機関、消費者団体、業界団体・自主規制機関（以下「業界団体等」という。） 弁護士会及び金融当局等の任意の参加により設置された自主的な協議会である。

協議会では、平成 12 年 9 月 7 日の第 1 回以来、38 回の会合を開催した。これまで、 機関間連携の強化、 苦情・紛争解決支援手続の透明化、 苦情・紛争解決支援事案のフォローアップ体制の充実、 苦情・紛争解決支援実績に関する積極的公表、 広報活動を含む消費者アクセスの改善、 の 5 点を中心に、業界団体等の取組みなどについて業態の枠を超えた情報交換を行うとともに、さまざまな立場の委員による議論を行ってきた。

本座長メモは、これまで 8 年間の協議会における主な取組みの経緯を振り返り、金融分野における裁判外苦情・紛争解決支援（金融 A D R : Alternative Dispute Resolution）制度の整備にかかる今後の課題などの議論を取りまとめたものである。

第 2 . 金融トラブル連絡調整協議会における主な取組みの経緯

1 . 苦情・紛争解決支援モデルの策定

当初、協議会に参加する業界団体等の間において、苦情・紛争解決支援体制について相当の格差が存在していた。平成 14 年 6 月、協議会では、「金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援のモデル」（以下「モデル」という。）を策定した。これは、苦情・紛争解決支援手続の整備を進めていくために指針又はベンチマークとなるべきモデルが必要とのコンセンサスの下、当時の状況において実現可能な範囲の下で理想的と考えられる苦情・紛争解決支援手続を示したものである。

モデル策定以降、業界団体等はモデルに基づき金融 A D R の改善に自主的に取り組み、協議会においてもモデルの実施状況のフォローアップを中心に業界団体等による自主的改善を促してきた。

2．モデル改正の取組み

現行のモデルについては、「苦情」の定義が難解で、狭く解釈される可能性があり、利用者の多様な不満に対応できていないのではないか、業界団体等が苦情・紛争解決支援を弁護士会等の第三者機関に委託した場合の業界団体等の責務が不明確ではないか、等の指摘があった。協議会では、これらの指摘に対応するため、第35回会合（平成20年3月31日）において、モデルのアップデートをすることが了承された。今後、金融ADRの実態を検証するとともに、モデル改正のためのワーキンググループの活動が開始される予定となっている。

3．海外における金融ADR制度の紹介

第28回会合（平成17年1月）では、海外における金融ADR制度の紹介として、金融庁金融研究研修センターから、英国、豪州、韓国の制度について報告が行われた。なお、当該報告は、後日、金融庁金融研究研修センターにおいて、平成17年度ディスカッションペーパー「金融ADR制度の比較法的考察 - 英国・豪州・韓国の制度を中心に - 」として公表されている。

4．金融ADRの中立性・公正性の担保に資する制度の紹介等

協議会では、金融ADRの中立性・公正性を担保すること等に資する制度として、裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（ADR促進法）の認証制度や金融商品取引法（金商法）の認定投資者保護団体制度の紹介を繰り返し行い、業界団体等に対し、その取得を促してきた。

平成20年6月現在、ADR促進法の認証を申請したのは1団体（日本証券業協会）、金商法の認定投資者保護団体の認定を取得したのは2団体（生命保険協会、日本損害保険協会）、金商法の認定投資者保護団体の認定申請の準備をしているのは1団体（全国銀行協会）である。

第3．金融ADRの現状の問題点

1．業界団体等が行う相談対応、苦情解決支援

業界団体等による金融ADRでは、苦情解決支援段階で、まずは利

用者と業者との間で直接相対交渉を行い、相対交渉で苦情が解決しないときに紛争解決支援を行うこととなっていることが多い。これについて、金融ADRは、苦情解決支援を行う際、苦情解決を業者に完全に委ねてしまうのではなく、中立的な立場で、助言やあっせん等により利用者を援助すること、また、苦情受付から紛争解決支援終了までの一連の手続を通じた一貫した支援を行うことが必要との意見が多かった。

苦情解決支援件数が少なく利用者からの苦情を十分に拾い上げられていないのではないかとこの意見が、消費者団体、弁護士会、学識経験者委員の大勢であった。

他方、業界団体等委員には、苦情を隠そうという意識はなく、より広く苦情を吸い上げる方向で進めているとの意見が多かった。

2．業界団体等が行う紛争解決支援

(1) 紛争解決支援の方法等

協議会における金融ADRの実情調査によれば、苦情解決支援により解決しなかった苦情のほとんどについて紛争解決支援の申立てがなされていない。

これについて、業界団体等における、利用者への苦情・紛争解決支援制度の周知・宣伝が不十分であるとの意見、苦情解決段階の業者との間の相対交渉で不本意ながら解決させられたと思う利用者もいるので、紛争解決支援の申立てを積極的に促すべきとの意見、また、苦情解決支援段階での数か月間の直接交渉に疲れて解決をあきらめる利用者も多く、紛争解決支援の申立てをより容易にすべきであるとの意見が消費者団体、弁護士会、学識経験者委員の大勢であった。

他方、業界団体等委員からは、苦情段階で業者や業界団体等が一生涯懸命対応することがまずは大切であり、利用者への助言や業者へのあっせんを通じて苦情解決に取り組んでいるとの意見が多かった。

また、特に、紛争解決支援について弁護士会仲裁センター委託方

式をとる団体では、ほとんど紛争解決支援が行われたことがなく、行われた場合であっても業者が誠実に対応しない場合も生じており、自前で紛争解決支援機関を設置していない業界団体等が、金融トラブルにつき、紛争の解決に至るまでの利用者支援を行えていないことは問題であるとの意見が消費者団体、弁護士会、学識経験者委員の大勢を占めた。

他方、業界団体等委員からは、紛争解決支援の数が少ないのは、苦情・紛争が少ないからであるとの意見や、規模が小さな業界団体等については、自前で紛争解決支援機関を設置して紛争解決支援を行うことが困難であるとの意見があった。

(2) 紛争解決支援の実効性

業者について、金融ADRでの手続応諾義務、金融ADRの結果の尊重義務が十分に確保されていないとの意見が消費者団体、弁護士会、学識経験者委員の大勢を占めた。

他方、業界団体等委員からは、ADRでの紛争解決を尊重する手続をルール化しており、中立性・公正性・実効性のある紛争解決支援機関を運営しているとの意見があった。

3. 金融トラブル連絡調整協議会における自主的取組みの評価

平成12年の金融審議会答申以降、約8年間にわたる協議会における自主的な取組みにより、金融ADRは一定の改善を見てきたものの、未だ十分な水準とは言い難く、協議会における自主的な取組みの枠を超えた施策が必要であるとの意見が、消費者団体、弁護士会、学識経験者委員の大勢を占めた。

他方、業界団体等委員からは、より実効性のあるADRの実現のため、自主的な取組みを強化しており、その進捗状況を見守ってほしいとの意見が多かった。

第4．金融ADRのあり方

1．金融ADRの理念

金融ADRは、解決にあたって高度の専門性を必要とする金融分野のトラブルにおける個別の利用者保護だけでなく、金融取引を適正化するためのルールの実効性を確保する仕組みとして広く利用者保護に資するものである。金融ADRを充実することは、金融取引に対する消費者の信頼を高め、金融・資本市場の健全な発展にも資する。

そこで、金融分野の苦情・紛争に対し、公正かつ迅速で透明性の高い解決を図るため、金融分野における裁判外紛争解決機能の更なる拡充に向けた検討を進め、広く活用される中立な制度を確立することが必要である。

この点については、英国では、業界が、国民の不信感を払拭するため、自ら資金を拠出して独立性の強い第三者機関を設置し、そこでの裁定結果に従うという姿勢を示した（「金は出すが口は出さない」）経緯があるのに、日本では、自らに不利な裁定をする第三者機関のために資金拠出することが国民の信頼を得る道であるという水準にまで業界の認識は達していないとの意見があった。

また、金融ADRの改善には、何らかの形で業界横断的な機能を持つという横の広がり、苦情解決・紛争解決という一連の手続が整えられたADRという縦の広がり、中立・公正性、透明性、秘密性、迅速性、低廉性という手続の質、の3要素を実現することが重要であるとの意見があった。

2．運営主体

金融の専門性の観点から、業界団体等による民間型ADRが実際に活動している金融分野では業界団体等で蓄積している知識・経験や人材をうまく使うべきであり、行政ではなく、民間が金融ADRの運営主体となるべきとの意見が多かった。

その場合、先般の法改正により強化された国民生活センターによる行政型ADR等との協力・連携を図ることにより、金融トラブルが総体として適切に解決され、被害の未然防止・拡大防止につながること

が重要であるとの認識を共有した。

3．中立性・公正性の確保

金融ADRにおいて紛争解決支援に従事する者について、中立・公正に権限を行使できる立場が確保されるべきとの意見が、消費者団体、弁護士会、学識経験者委員の大勢であった。

また、金融ADRにおいて相談対応や苦情解決支援に従事する者についても、苦情を広く吸い上げるためには、事業者に遠慮することなく中立・公正に権限を行使できる立場が確保されるべきとの意見が、消費者団体、弁護士会、学識経験者委員の大勢であった。

そして、業界団体内部に金融ADR機関を設置する場合、金融ADR機関の独立性・透明性を確保するため、組織上も、例えば、運営について利用者の代表などが加わった独立の委員会が行い、独立採算制にする、また、組織の手続の透明性を高めるなど、金融ADR機関の独立性・透明性が明らかとなるような組織構築が必要であるとの意見が、消費者団体、弁護士会、学識経験者委員の大勢であった。

他方、業界団体等委員からは、金融ADRは、業者からも信頼されなければ有効に機能しないので、利用者だけでなく業者に対しても中立・公正性が保たれることが必要との意見があった。

4．実効性の確保

(1) 自主規制機関化

自主規制機関という用語には、様々な理解のされ方があるが、理念としては、会員業者の振興ではなく、利用者の利益保護を通じた金融・資本市場の健全な発展のため、自律的に活動できる機関とするならば、そのような機関による金融ADRは、利用者保護に資するものといえる。

現在の業界団体は、日本証券業協会のように、業法上、会員業者に対する規制権限を持つものと、持たないものがある。業法上の自主規制機関化を図れば、柔軟・迅速に拘束力のある自主規制規則を

積み上げることが可能になり、当該規則を苦情・紛争の解決に際して考慮するルールとすることができるとの意見、また、紛争解決を通じて、販売方法等の改善策の検討を行うことができるとの意見が、消費者団体、弁護士会委員からあった。

他方、業界団体の業法上の自主規制機関化は、金融ADRの観点を超えた業界団体の全体的なあり方の問題であり、業法上の自主規制機関化が、直ちにADR機能の強化につながるかは疑問であるとの意見、業法上の自主規制機関化以外の方法であっても、例えば、任意団体での申合せや、ADR機能の法制化等により、金融ADRの実効性を確保できるとの意見が、業界団体等委員に多く、また、弁護士会、学識経験者委員にも同様の意見があった。

また、業界団体を業法上の自主規制機関化して金融ADRを行っても、直ちに利用者にとって中立・公正であることにはならず、また、業法上の自主規制機関としての業者への強制力が、必ずしも消費者の利益に寄与するとは限らないとの意見が、学識経験者、業界団体等委員からあった。

(2) 金融ADR機関の認定

金融ADR機関に一定の水準を確保するため、金融庁等の行政が認定することとし、具体的な認定の要件としては、中立性・公正性を確保するための体制をとっていること、金融関係について専門的知見を有する手続実施者を選任できる体制をとっていること、手続規則に実効性ある解決ができる規定が担保されていることなどを定めてはどうかとの意見が、消費者団体、弁護士会、学識経験者委員の大勢であった。

(3) 金融ADR機関との契約締結義務付け

業者に対し、金融庁等の行政が認定した金融ADR機関との契約締結を免許等の要件として義務付け、さらに、手続応諾義務、誠実交渉義務、結果尊重義務が課され、また、アクセスの容易性への配慮がされるべきとの意見が、消費者団体、弁護士会、学識経験者委員の大勢であった。

(4) 訴訟援助

業者が金融ADR機関の提示した解決案を拒否した場合、利用者は当該業者との訴訟の提訴又は応訴のための訴訟代理人として金融ADR機関が契約する弁護士を選任することができ、その場合には金融ADR機関が弁護士費用を負担することとしてはどうかとの意見が、学識経験者委員からあった。

5. 統一化・包括化

将来的には統一的・包括的な第三者型機関を設置等することが望ましいが、統一化・包括化には、専門性・迅速性を確保できるのかどうかなどについて解決すべき課題も多く、慎重な検討が必要であり、まずは、各業界団体による金融ADRの整備について、その組織及び運営を、自主的な取組みや法制化等により望ましい水準まで引き上げるなど標準化等を図り、それぞれの金融ADR機関間の連携を強化するなどしつつ、中長期的に検討していくべきとの意見が多かった。

また、たとえ統一的・包括的第三者型金融ADRであっても、無登録業者等とのトラブルの解決については有効ではないことに留意する必要があるとの意見があった。

自前で紛争解決支援機関を設置することができない場合には、単独の業界団体ではなく、複数の類似業務を行う業界の団体等が共同して業界横断的な紛争解決支援機関を設立することが望ましいとの意見が、比較的小規模な業界団体等の委員に多く、また、学識経験者委員にも同様の意見があった。

弁護士会、業界団体等委員から、業界横断的なADRのイメージとして、入口はワンストップであることが望ましいことから窓口機能を有する業界横断的組織を設置し、実質的な判断を要する事案は専門性を有する業界団体のADRに取次ぎ紛争解決を行い、窓口機能を有する業界横断的組織において、苦情・紛争事案を整理・把握し、広く公表するなどして業界団体のADRをチェックする仕組みが考えられるのではないかと意見があった。

他方、オブザーバーである業界団体から、全ての金融取引を対象と

する金融業態横断の単一の金融 A D R 機関を設立する新法を制定すべきであり、その制定までは、各金融業界団体が共同で、A D R 促進法の認証紛争解決事業者として、全金融業態横断の総合 A D R 機関を設立すべきとの意見があった。

6．今後の方向性

金融 A D R 機関について、一定の水準・要件を確保し、その運用を利用者の観点から評価できる仕組みを構築するための法的整備が必要であるとの意見が、消費者団体、弁護士会、学識経験者委員の大勢を占めた。

また、業者が、一定の水準・要件を満たす金融 A D R 機関における紛争解決支援手続に応ずること、当該金融 A D R 機関において業者が誠実に交渉に応ずること、金融 A D R 機関の出した裁定等の結論を業者が尊重することを、法的に担保することが必要であるとの意見が、消費者団体、弁護士会、学識経験者委員の大勢を占めた。

他方、業界団体等委員からは、モデルに沿った自主的取組みの結果、金融 A D R の公正性・中立性、業者の手続応諾等が確保されるようになってきており、業界団体等における自主的な取組みを強化していくことでよいのではないかと意見が多かった。

第 5．おわりに

本座長メモにおいて取りまとめられた、金融 A D R の整備にかかる今後の課題についての協議会での議論が遅滞なく、業界団体等において、今後の金融 A D R 改善の取組みに活かされるとともに、政府において、今後の金融 A D R の改善に向けた具体的な検討に活かされることを期待したい。

以 上

金融トラブル連絡調整協議会委員名簿

平成20年6月24日現在

(消費者行政機関等)

内閣府国民生活局総務課国民生活情報室長
国民生活センター相談部長
東京都消費生活総合センター所長
日本司法支援センター事務局次長

松風 慶一
宮内 良治
永野 実
佐川 孝志

(消費者団体)

金融オンブズネット代表、埼玉大学経済学部非常勤講師
全国消費者団体連絡会事務局
日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会副会長

原 早苗
依光 道代
青山 理恵子

(業界団体・自主規制機関)

金融先物取引業協会業務部長
信託協会事務局長兼信託相談所長
生命保険協会生命保険相談室長
全国銀行協会業務部長
全国信用金庫協会業務管理部長
全国信用組合中央協会業務相談室次長
全国労働金庫協会業務部長
投資信託協会投資者相談室長
日本貸金業協会相談センター長
日本証券業協会証券あっせん・相談センター所長
日本証券投資顧問業協会業務部長
日本商品先物取引協会自主規制部部長
日本商品投資販売業協会総務・業務部長
日本損害保険協会そんがいほけん相談室企画グループグループリーダー
農林中央金庫総合企画部部長代理(農漁協系統金融機関代表)
不動産証券化協会総務部長・苦情相談室長
前払式証票発行協会事務局長

原田 俊介
平岡 守
竹中 肇
辻 松雄
伊原 進
近藤 高弘
竹吉 努
若杉 治幸
福原 義政
白石 勝
高谷 哲司
浜地 敏明
吉澤 恒男
坂本 仁一
宇都宮 正一
山口 真紀子
永澤 修

(弁護士会)

長島・大野・常松法律事務所
西村あさひ法律事務所
港共同法律事務所

井上 聡
森 倫洋
石戸谷 豊

(学識経験者)

生活経済ジャーナリスト
東京大学大学院法学政治学研究科教授
東京大学大学院法学政治学研究科教授
一橋大学大学院法学研究科教授

高橋 伸子
岩原 紳作(座長)
神作 裕之
山本 和彦

(金融当局)

金融庁総務企画局企画課長
金融庁総務企画局政策課金融サービス利用者相談室長
金融庁監督局証券課長
経済産業省経済産業政策局産業資金課課長補佐
厚生労働省労働基準局勤労者生活部企画課労働金庫業務室室長補佐
国土交通省総合政策局不動産業課不動産投資市場整備室長
総務省郵政行政局貯金保険課長
農林水産省経営局金融調整課組合金融指導官

大森 泰人
伊藤 雅男
森田 宗男
大貫 繁樹
田村 誠一
佐竹 洋一
淵江 淳
成田 裕一

[計39名]

(オブザーバー)

外国損害保険協会専務理事

瀧下 行夫

(敬称略、順不同)

平成19年度金融分野の業界団体・自主規制機関における相談、苦情・紛争解決支援件数

(単位：件)

業態	団体名	相談		苦情				紛争				
		件数	申立 件数	解決支援件数			申立 件数	解決支援件数				
				継続中 件数	解決 件数	不調 件数		継続中 件数	解決 件数	不調 件数		
預金	JFマリンバンク相談所	2	19	19	0	19	0	0	0	0	0	0
	信託協会	757	20	24	2	22	0	2	2	1	1	0
	全国銀行協会	38,700	2,174	492	80	359	53	1	0	0	0	0
	全国JAバンク相談所	1,502	387	414	70	284	60	0	0	0	0	0
	全国信用金庫協会	1,199	12	12	0	10	2	0	0	0	0	0
	全国信用組合中央協会	662	46	46	7	39	0	1	0	0	0	0
	全国労働金庫協会	156	53	53	0	50	3	0	0	0	0	0
保険	生命保険協会	9,989	10,148	3,822	178	2,501	1,143	40	55	28	24	3
	損害保険協会	92,975	17,447	2,131	362	1,639	把握不能	26	10	1	8	1
投資サービス	金融先物取引業協会	12	139	139	15	116	8	10	10	4	5	1
	投資信託協会	428	20	20	0	20	0	0	0	0	0	0
	日本証券業協会	6,438	773	773	20	580	173	173	194	54	73	67
	日本証券投資顧問業協会	15	30	17	2	11	4	3	3	2	0	1
	日本商品先物取引協会	2,901	197	200	54	93	53	131	182	61	87	34
	日本商品投資販売業協会	11	9	9	0	9	0	0	0	0	0	0
	不動産証券化協会	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	日本貸金業協会	8,108	43	43	1	39	3	-	-	-	-	-
	前払式証票発行協会	544	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
合計		164,400	31,518	8,215	791	5,792	1,502	387	456	151	198	107

(出典) 第37回金融トラブル連絡調整協議会資料1

「金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援の取組みについて(平成19年度)」

金融商品取引法等の一部を改正する法律案に対する附帯決議

衆議院財務金融委員会

平成二十年五月二十三日

政府は、次の事項について、十分配慮すべきである。

一 金融商品取引に関する苦情等に対し、公正かつ迅速で透明性の高い解決を図るため、金融分野における裁判外紛争処理機能の更なる拡充に向けた検討を進め、広く活用される中立な制度を確立すること。

一 証券会社関係者によるインサイダー取引は市場の信頼を根底から揺るがす重大な違法行為であることにかんがみ、自主規制機関との連携強化を図りつつ、証券会社関係者の証券取引に対する監視体制を強化すること。

一 最近の新興市場の低迷を踏まえ、市場の健全な育成を図りつつ投資家の保護を強化するため、取引所が新興市場における上場基準の適用について、その適正化に向けた検討を推進するとともに、調達資金が事業目的に適合し、効率的に使用されるよう、上場後においても適切な監視に努めるよう促すこと。

一 プロ向け市場に参加する特定投資家の範囲については、その知識、経験及び財産の状況を踏まえ、運用状況を検証した上で、投資家保護の観点から必要な見直しを行うこと。特に、中小法人及び地方公共団体のプロ向け市場への参加については、慎重な運用に努めること。

一 ファイアーウォール規制の見直しについては、利益相反による弊害防止や銀行等の優越的地位の濫用防止の実効性を確保するため、証券会社・銀行等・保険会社の利益相反管理体制の整備に対する厳正な監督を行うこと。

金融商品取引法等の一部を改正する法律案に対する附帯決議

参議院財政金融委員会

平成二十年六月五日

政府は、次の事項について、十分配慮すべきである。

一 金融商品取引法の実施状況、各種金融商品・サービスの性格、中長期的な金融制度の在り方なども踏まえ、より包括的な金融サービス法制について、引き続き検討を進めるとともに、今後の監視体制の在り方についても横断的な投資家保護法制の整備の観点から引き続き実態に即した見直しを行うこと。

一 金融商品取引に関する苦情等に対し、公正かつ迅速で透明性の高い解決を図るため、金融分野における裁判外紛争処理機能の更なる拡充に向けた検討を進め、広く活用される中立な制度を確立すること。

一 証券会社関係者によるインサイダー取引は市場の信頼を根底から揺るがす重大な違法行為であることにかんがみ、自主規制機関との連携強化を図りつつ、証券会社関係者の証券取引に対する監視体制を強化すること。

一 最近の新興市場の低迷を踏まえ、市場の健全な育成を図りつつ投資家の保護を強化するため、取引所が新興市場における上場基準の適用について、その適正化に向けた検討を推進するとともに、調達資金が事業目的に適合し、効率的に使用されるよう、上場後においても適切な監視に努めるよう促すこと。

一 プロ向け市場に参加する特定投資家の範囲については、その知識、経験及び財産の状況を踏まえ、運用状況を検証した上で、投資家保護の観点から必要な見直しを行うこと。特に、中小法人及び地方公共団体のプロ向け市場への参加については、慎重な運用に努めること。

一 ファイアーウォール規制の見直しについては、利益相反による弊害防止や銀行等の優越的地位の濫用防止の実効性を確保するため、証券会社・銀行等・保険会社の利益相反管理体制の整備に対する厳正な監督を行うこと。

一 課徴金制度については、機動的な執行に努めるとともに、今後の実施状況等も踏まえ、制度全般の在り方について、引き続き実効的な抑止効果をもたらすよう検討を進めること。

一 国内排出量取引制度を支える市場整備のための検討に当たっては、市場メカニズムを使った取引制度が、円滑な価格形成に資するよう留意しつつ、諸外国の動向も踏まえ、我が国の実情に即した制度設計となるよう配慮すること。

金融庁の「金融サービス利用者相談室」 における相談等の受付状況等 (平成20年10月31日公表)

「金融サービス利用者相談室」における相談等の受付状況等
(期間：平成20年7月1日～9月30日)

(別紙1) 金融サービス利用者相談室における相談等の受付状況表

(別紙2) 貸し渋り・貸し剥がしに関する情報の受付・活用状況について

(別紙3) 金融円滑化ホットラインに寄せられた情報の受付・活用状況について

(別紙4) 「貸し渋り・貸し剥がしに関する情報」及び「金融円滑化ホットラインに寄せられた情報」の受付状況の推移(再掲)について

「金融サービス利用者相談室」における相談等の受付状況等
（期間：平成 20 年 7 月 1 日～ 9 月 30 日）

1. はじめに

- (1) 金融庁では、金融サービス利用者の利便性の向上を図るとともに、寄せられた情報を金融行政に有効活用するため、金融サービス等に関する利用者からの電話・ウェブサイト・ファックス等を通じた質問・相談・意見等に一元的に対応する金融サービス利用者相談室（以下「相談室」）を平成 17 年 7 月 19 日に開設しました。
- (2) 利用者からの相談等については、専門の相談員が電話で対応しています。相談員からは、問題点を整理するためのアドバイスを行ったり、業界団体が開設している紛争処理機関等を紹介しています。なお、寄せられた相談等の内容や処理状況等については、金融庁内の関係部局に回付し、検査・監督等の参考として活用しています。
- (3) 相談室に寄せられた利用者からの相談件数や主な相談事例等のポイント等については、四半期毎に公表しています。平成 20 年 7 月 1 日から 9 月 30 日までの間（以下「今期」）における相談等の受付状況及び特徴等は、以下のとおりです。

2. 受付状況

平成 20 年 7 月 1 日から 9 月 30 日までの間に、12,661 件の相談等（詳細については、[別紙 1](#) をご参照ください。）が寄せられています。1 日当たりの受付件数は平均 201 件となっており、20 年 4 月 1 日から 6 月 30 日までの間（以下「前期」）の実績（185 件）と比べやや増加しています。

相談等の内訳は、以下のとおりです。

(1) 相談等の類型

質問・相談として寄せられたものが 9,614 件（76%）、意見・要望として寄せられたものが 2,104 件（17%）、情報提供として寄せられたものが 847 件（7%）、その他が 96 件（1%）となっています。

(2) 相談等の方法

電話による相談等が 10,473 件（83%）、ウェブサイトによる相談等が 1,048 件（8%）、ファックスによる相談等が 303 件（2%）、手紙による相談等が 505 件（4%）、その他が 332 件（3%）となっています。

(3) 相談等の分野

預金・融資等に関するものが3,398件(27%)、保険商品等に関するものが3,698件(29%)、投資商品等に関するものが3,848件(30%)、貸金等に関するものが1,419件(11%)、金融行政一般・その他が298件(2%)となっています。

3. 分野別の特徴

- (1) 預金・融資等に関する相談等の受付件数3,398件のうち、個別取引・契約の結果に関するものが1,073件(32%)、一般的な照会・質問に関するものが921件(27%)等となっています。

業態別では、銀行に関するものが2,252件(66%)、信用金庫・信用組合等の協同組織金融機関に関するものが453件(13%)、その他693件(20%)となっています。

業務別では、預金業務に関するものが983件(29%)、融資業務に関するものが1,159件(34%)、その他注1が1,256件(37%)となっています。

今期の受付件数は、個別取引・契約の結果に関する相談等が増加(859件 1,073件)したこと等から、前期に比べて増加(2,970件 3,398件)しています。

注1：その他では、為替についての相談等が寄せられています。

- (2) 保険商品等に関する相談等の受付件数3,698件のうち、個別取引・契約における顧客説明及び個別取引・契約の結果に関するものが合計1,899件(51%)(うち保険金の支払に関するもの1,456件)、金融機関の態勢・各種事務手続に関するものが667件(18%)(うち保険金請求時等における保険会社の対応に関するもの372件)等となっています。

業態別では、損害保険会社に関するものが1,730件(47%)、生命保険会社に関するものが1,290件(35%)、その他678件(18%)となっています。

今期の受付件数は、保険金の支払に関する相談等が増加(1,147件 1,456件)したこと等から、前期に比べて増加(3,124件 3,698件)しています。

- (3) 投資商品等に関する相談等の受付件数3,848件のうち、一般的な照会・質問に関するものが1,356件(35%)、行政に対する要望等に関するものが900件(23%)等となっています。

業態別では、証券会社(第一種業)に関するものが677件(18%)、市場に関するものが509件(13%)、登録詐称・無登録業者に関するものが441件(11%)、その他注2が2,221件(58%)となっています。

商品別では、未公開株に関するものが308件(8%)、上場株式に関するものが294件(8%)、ファンドに関するものが250件(6%)等となっています。

今期の受付件数は、行政に対する要望等に関する相談等が増加(397件 900件)したこと等から、前期に比べてやや増加(3,518件 3,848件)しています。

注2：その他では、個別法人や有価証券報告に関する相談等が寄せられています。

- (4) 貸金等に関する相談等の受付件数1,419件のうち、一般的な照会・質問に関するものが500件(35%)、個別取引・契約の結果に関するものが351件(25%)、不適正な行為に関するものが276件(19%)等となっています。

今期の受付件数は、不適正な行為に関する相談等が減少(327件 276件)し

たこと等から、前期に比べて減少（1,595件 1,419件）しています。

- (5) 金融行政一般・その他に対する意見・要望等の受付件数 298 件のうち、一般的な照会・質問に関するものが 72 件（24%）、行政に対する要望等に関するものが 49 件（16%）等となっています。
- (6) 預金口座の不正利用に関する情報提供は、62 件寄せられています。（金融庁及び全国の財務局等より金融機関及び警察当局への情報提供については、同日公表の「[預金口座の不正利用に係る情報提供件数等について](#)」をご参照ください。）
- (7) 貸し渋り・貸し剥がしに関する情報提供は、103 件寄せられています。（「貸し渋り・貸し剥がしに関する情報の受付・活用状況について」は、[別紙 2](#)をご参照ください。）
- (8) 金融円滑化ホットラインに寄せられた金融の円滑化に関する情報提供は、139 件となっています。（「金融円滑化ホットラインに寄せられた情報の受付・活用状況について」は、[別紙 3](#)をご参照ください。）
- (9) (7) の貸し渋り・貸し剥がしに関する情報及び (8) の金融円滑化ホットラインに寄せられた情報の受付件数の推移（再掲）については、[別紙 4](#)をご参照ください。

4. 利用者から寄せられた相談等の活用状況

利用者の皆様から寄せられた相談等は、利用者全体の保護や利便性向上の観点から検査・監督上の参考として活用しています。

20 年 7 月 1 日から 9 月 30 日までに受け付けた情報提供のうち、以下のものなどについて、金融機関に対する検査における検証や監督におけるヒアリング等、金融行政を行う上での貴重な情報として活用しています。

預金取扱金融機関によるリスク性商品等の販売時における顧客への説明態勢及び広告等の不適正な表示に関するもの

預金取扱金融機関における本人確認や説明を求めた際の不適切な顧客対応に関するもの

預金取扱金融機関の個人情報の取扱いに関するもの

いわゆる貸し渋り・貸し剥がしに関するもの

保険会社等の不払い等（保険金等の不適切な不払い、支払漏れ等）に関するもの

保険募集人等の不適正な行為（重要事項の不十分な説明、手続に関する不適切な案内・対応、不告知の教唆、無断契約、保険料の立替、名義借り等）に関するもの

損害保険会社の火災保険等の保険料過徴収に関するもの

いわゆる集団投資スキームを利用した法令違反のおそれのある行為に関するもの

貸金業者による法令違反のおそれのある行為（取立行為規制違反、取引履歴

の不当な開示拒否等)に関するもの

また、預金口座の不正利用に関する情報については、金融機関及び警察当局へ94口座の情報提供を行っています。

さらに、20年4月1日から6月30日までの間における情報の活用状況は以下のとおりです。

監督において行った227金融機関等に対するヒアリング等に際して、相談室に寄せられた情報を参考としています。

金融庁が着手した18金融機関の検査等に際して、相談室に寄せられた情報を参考としています。

5. 利用者からの相談事例等と相談室からのアドバイス等

寄せられた相談等のうち利用者の皆様に注意喚起する必要がある事例等について、「利用者からの相談事例等と相談室からのアドバイス等」として周知しております。

今回、新たに追加する「利用者からの相談事例等と相談室からのアドバイス等」は、以下のとおりです。

(1) 預金・融資等に関する利用者からの相談事例等と相談室からのアドバイス等 振り込め詐欺救済制度に関する相談等

【相談事例等】

- ・ 振り込め詐欺の対象になる犯罪行為とはどのようなものですか。例えば、インターネットオークション詐欺のようなものも対象となりますか。

【アドバイス等】

- ・ 振り込め詐欺救済法において「振込利用犯罪行為」とされるものは、詐欺その他の人の財産を害する罪の犯罪行為であって、財産を得る方法としてその被害を受けた者からの預金口座等への振込みが利用されたものをいいます。ヤミ金やインターネットオークション詐欺なども預金口座等への振込みが利用されていれば対象となります。振り込め詐欺救済法の施行前の被害も救済の対象となります。

【相談事例等】

- ・ 手続を行ってから被害金が支払われるまでどれくらいかかりますか。

【アドバイス等】

- ・ まず犯罪利用口座について、残高に対する口座名義人の権利を失わせる公告が行われ、60日以上が設けられます。次に権利が失われた犯罪利用口座について、被害者に対する被害金支払の分配の公告が行われ、30日以上が設けられます。このように被害者の確定、支払までにはある程度の時間が必要となります。

(2) 保険商品等に関する利用者からの相談事例等と相談室からのアドバイス等 保険契約者の保護に関する相談等

【相談事例等(契約者保護の仕組)】

- ・ 保険会社の経営が破綻した場合の契約者保護の仕組について教えてください。

【アドバイス等】

- ・ 生命保険会社、損害保険会社（いずれも外国保険会社等を含みます。）は、それぞれ「生命保険契約者保護機構」「損害保険契約者保護機構」への加入が義務付けられています（再保険専門会社等、保険業法による加入義務のない一部の会社は除きます。）
 - ・ 保険会社が万が一破綻した場合、補償の対象となる保険契約については、保険契約者保護機構からの資金援助等により、その責任準備金（将来における保険金等の支払いなどに備え、積み立てることが法律で義務付けられています。）の一定割合（保険の種類などにより異なります。）が補償されます。
 - ・ 保険契約者保護機構による補償の対象となる保険契約の範囲は、具体的には以下のとおりです。
 - いわゆる生命保険契約（個人生命保険、個人年金保険、団体生命保険、団体年金保険）
 - （イ）家計地震保険契約、自動車損害賠償責任保険契約
 - （ロ）その他いわゆる第二分野（損害保険）の保険契約。ただし、自動車保険契約以外の保険契約にあっては、個人・所定の小規模法人・いわゆるマンション管理組合を保険契約者とするものに限られます。
 - いわゆる第三分野の保険契約（医療保険、傷害保険等）
- (注1)「再保険契約」、「運用実績連動型の保険契約の特定特別勘定に係る部分」は、上記にかかわらず、補償の対象には含まれません。
- (注2)いわゆる「共済」、「少額短期保険業者」又は「特定保険業者」の引き受けた保険（共済）契約は、保険契約者保護機構の補償の対象とはなりません。
- ・ より詳しい内容をお知りになりたい方は、金融庁ウェブサイトに「[保険契約者保護機構制度（保険会社のセーフティネット）](#)」を掲載しておりますので、ご覧ください。

(3) 投資商品等に関する利用者からの相談事例等と相談室からのアドバイス等 投資者保護制度に関する相談等

【相談事例等】

- ・ 証券会社が破綻した場合、投資者保護の仕組みとしてどのようなものがあるのでしょうか。

【アドバイス等】

- ・ 証券会社は、金融商品取引法第四十三条の二において、自己の固有財産と顧客から預かった資産を分別して管理することが義務付けられています。したがって、万が一証券会社が破綻した場合であっても、分別管理された顧客資産は顧客に返還されることとなります。
- ・ また、証券会社が破綻した場合、何らかの事故が発生するなどにより証券会社が顧客から預かった資産を返還できない場合には、投資者保護基金が1人当たり1,000万円を限度に補償することとなっています。
- ・ 投資者保護基金とは、証券会社が破綻等した際に、一般顧客に対する支払いその他の業務を行うことにより投資者の保護を図り、もって証券取引

に対する信頼性を維持することを目的として、金融商品取引法に基づいて設置された法人です。

- ・ 証券会社は、金融商品取引法第七十九条の二十七において、金融商品取引業の登録及び変更登録の際に、投資者保護基金への加入義務が課されています。
- ・ 補償の対象となる顧客は、金融商品取引法第七十九条の二十第一項で規定されている「一般顧客」が対象となっており、適格機関投資家（銀行等の金融機関等、特別に法令で定められている者）・国・地方公共団体等は除かれています。

(4) 貸金業に関する利用者からの相談事例等と相談室からのアドバイス等 都道府県登録業者に関する相談等

【相談事例等】

- ・ ある貸金業者（ 県登録）から借入れを行っておりますが、延滞等もなく正常に返済を続けてきたにも関わらず、一括返済又は追加担保を差し入れることを要求されました。

【アドバイス等】

- ・ 当該業者が登録している先の 県にお問い合わせいただくとともに、日本貸金業協会への相談をお勧めします。

今回、新たに追加するものを加えた以下の項目について、「利用者からの相談事例等と相談室からのアドバイス等」を公表しておりますので、こちらをご参照ください。

預金・融資等の「[免許の確認、預金保険制度に関する相談等](#)」、「[本人確認に関する相談等](#)」、「[盗難・偽造キャッシュカードに関する相談等](#)」、「[振り込め詐欺救済制度に関する相談等](#)」、「[特約付定期預金等に関する相談等](#)」、「[融資に関する相談等](#)」、

保険商品等の「[保険内容の顧客説明に関する相談等](#)」、「[告知義務に関する相談等](#)」、「[保険金の支払に関する相談等](#)」、「[特定保険業者に関する相談等](#)」、「[保険契約者の保護に関する相談等](#)」

投資商品等の「[金融商品の購入に関する相談等](#)」、「[投資信託の購入に関する相談等](#)」、「[外国為替証拠金取引に関する相談等](#)」、「[未公開株式の取引に関する相談等](#)」、「[自社発行未公開株に関する相談等](#)」、「[ファンドに関する相談等](#)」、「[金融商品取引業者\(旧証券取引法上の証券会社\)との取引に関する相談等](#)」、「[株券の電子化に関する相談等](#)」、「[投資者保護制度に関する相談等](#)」

貸金等の「[違法な金融業者からの借入れに関する相談等](#)」、「[強引な取立てに関する相談等](#)」、「[取引履歴の開示に関する相談等](#)」、「[返済条件の変更に関する相談等](#)」、「[金利引下げに関する相談等](#)」、「[総量規制に関する相談等](#)」、「[都道府県登録業者に関する相談等](#)」

* その他、金融庁のウェブサイト（「[一般のみなさんへ](#)」）では、金融サービスを利用する皆様にご注意いただきたい情報を掲載しております。

お問い合わせ先

金融庁 Tel 03-3506-6000(代表)

総務企画局政策課金融サービス利用者相談室(内線 9541)

(別紙 2)

総務企画局政策課(内線 3168)

検査局総務課(内線 2521)

監督局総務課(内線 3314)

(別紙 3)

検査局総務課(内線 2521)

監督局総務課(内線 3314)

(別紙 4)

総務企画局政策課(内線 3168)

監督局総務課(内線 3314)

金融サービス利用者相談室における相談等の受付状況表 (平成20年7月1日～9月30日)

1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
質 問 ・ 相 談	9,614	75.9
意 見 ・ 要 望	2,104	16.6
情 報 提 供	847	6.7
そ の 他	96	0.8
合 計	12,661	100.0

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	10,473	82.7
ウ ェ ブ サ イ ト	1,048	8.3
フ ァ ッ ク ス	303	2.4
手 紙	505	4.0
そ の 他	332	2.6
合 計	12,661	100.0

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	3,398	26.8
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	3,698	29.2
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,848	30.4
貸 金 等	1,419	11.2
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	298	2.4
合 計	12,661	100.0

4. 分野別・要因別の相談等受付件数

○預金・融資等

(単位:件、%)

区 分	預金		融資		その他		合計	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
個別取引・契約における顧客説明	28	0.8	71	2.1	13	0.4	112	3.3
個別取引・契約の結果	267	7.9	650	19.1	156	4.6	1,073	31.6
金融円滑化ホットライン	3	0.1	131	3.9	5	0.1	139	4.1
不適正な行為	31	0.9	174	5.1	46	1.4	251	7.4
貸し渋り・貸し剥がし	3	0.1	97	2.9	3	0.1	103	3.0
金融機関の態勢・各種事務手続	217	6.4	81	2.4	280	8.2	578	17.0
一般的な照会・質問	407	12.0	99	2.9	415	12.2	921	27.1
行政に対する要望等	15	0.4	37	1.1	97	2.9	149	4.4
その他	18	0.5	47	1.4	249	7.3	314	9.2
口座の不正利用	0	0.0	1	0.0	36	1.1	37	1.1
合 計	983	28.9	1,159	34.1	1,256	37.0	3,398	100.0

○保険商品等

(単位:件、%)

区 分	生命保険		損害保険		その他		合計	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
個別取引・契約における顧客説明	250	6.8	96	2.6	49	1.3	395	10.7
個別取引・契約の結果	403	10.9	963	26.0	138	3.7	1,504	40.7
不適正な行為	102	2.8	61	1.6	35	0.9	198	5.4
金融機関の態勢・各種事務手続	242	6.5	337	9.1	88	2.4	667	18.0
一般的な照会・質問	191	5.2	95	2.6	182	4.9	468	12.7
行政に対する要望等	34	0.9	52	1.4	90	2.4	176	4.8
その他	68	1.8	126	3.4	96	2.6	290	7.8
合 計	1,290	34.9	1,730	46.8	678	18.3	3,698	100.0

○投資商品等

(単位:件、%)

区 分	証券会社 (第一種業)		市場関係		登録詐称・ 無登録業者		その他		合計	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
個別取引・契約における顧客説明	54	1.4	0	0.0	0	0.0	36	0.9	90	2.3
個別取引・契約の結果	137	3.6	3	0.1	9	0.2	135	3.5	284	7.4
不適正な行為	70	1.8	15	0.4	285	7.4	166	4.3	536	13.9
口座の不正利用	0	0.0	0	0.0	1	0.0	0	0.0	1	0.0
業者の態勢・各種事務手続	174	4.5	0	0.0	3	0.1	131	3.4	308	8.0
一般的な照会・質問	156	4.1	9	0.2	135	3.5	1,056	27.4	1,356	35.2
行政に対する要望等	51	1.3	423	11.0	8	0.2	418	10.9	900	23.4
その他	35	0.9	59	1.5	1	0.0	279	7.3	374	9.7
合 計	677	17.6	509	13.2	441	11.5	2,221	57.7	3,848	100.0

○貸金等

(単位:件、%)

区 分	件数	比率
個別取引・契約における顧客説明	11	0.8
個別取引・契約の結果	351	24.7
契約・貸出拒否	5	0.4
貸出債権回収	33	2.3
不適正な行為	276	19.5
口座の不正利用	24	1.7
業者の態勢・各種事務手続	114	8.0
一般的な照会・質問	500	35.2
行政に対する要望等	52	3.7
その他	115	8.1
合 計	1,419	100.0

○金融行政一般・その他

(単位:件、%)

区 分	件数	比率
一般的な照会・質問	72	24.2
行政に対する要望等	49	16.4
その他	177	59.4
合 計	298	100.0

(参 考)

金融サービス利用者相談室における相談等の受付状況表

1. 類型別受付件数

区 分	今期(7~9月)	前期(4~6月)	増 減	(単位:件)
				前年 同 期
質 問 ・ 相 談	9,614	9,188	426	8,239
意 見 ・ 要 望	2,104	1,489	615	1,430
情 報 提 供	847	705	142	699
そ の 他	96	59	37	91
合 計	12,661	11,441	1,220	10,459

2. 受付方法別件数

区 分	今期(7~9月)	前期(4~6月)	増 減	(単位:件)
				前年 同 期
電 話	10,473	9,713	760	8,599
ウ ェ ブ サ イ ト	1,048	786	262	872
フ ァ ッ ク ス	303	209	94	149
手 紙	505	442	63	468
そ の 他	332	291	41	371
合 計	12,661	11,441	1,220	10,459

3. 分野別受付件数

区 分	今期(7~9月)	前期(4~6月)	増 減	(単位:件)
				前年 同 期
預 金 ・ 融 資 等	3,398	2,970	428	2,659
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	3,698	3,124	574	3,543
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,848	3,518	330	2,543
貸 金 等	1,419	1,595	▲ 176	1,515
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	298	234	64	199
合 計	12,661	11,441	1,220	10,459

区 分	今期(7~9月)	前期(4~6月)	増 減	前年 同 期
1日当たりの平均受付件数	201	185	16	169

貸し渋り・貸し剥がしに関する情報の受付・活用状況について

金融庁では、受け付けた貸し渋り・貸し剥がしに関する情報について、その受付・活用状況を四半期毎に公表することとしています。今般、20年7月1日から9月30日までの受付状況及び受け付けた情報の活用状況を以下のとおりとりまとめましたので公表します。

1. 受付状況

20年7月1日から9月30日までに受け付けた情報は103件となっています。

受付状況の詳細は別表のとおりです。

【参考】これまでの四半期毎の受付件数の推移

区 分	平成14年	平成15年	平成16年	平成17年	平成18年	平成19年	平成20年
第1四半期	/	271	116	47	36	27	31
第2四半期		257	107	58	36	36	44
第3四半期		222	122	66	29	40	103
第4四半期	357	157	65	48	30	32	/

(1) 「貸し渋り・貸し剥がしホットライン」開設日は、14年10月25日(各財務(支)局等は14年11月1日)。

(2) 17年7月19日に情報受付窓口を「金融サービス利用者相談室」に一元化。

2. 活用状況

(1) 金融機関全般に関する活用としては、「ホットライン」に寄せられた情報を参考に、15年7月、「与信取引に関する顧客への説明態勢及び相談苦情処理機能に関する事務ガイドライン」(本ガイドラインは、その後「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」の中に織り込み済み)を制定しました。

また、20年8月に策定した「平成20検査事務年度検査基本方針及び検査基本計画」に基づき、平成20事務年度(20年7月~21年6月)の検査においては、中小企業の実態を踏まえた円滑かつ積極的な金融仲介機能が発揮できる態勢が構築されているかについて重点的に検証を行っています。

更に、寄せられた情報を参考に、金融機関に対して、中小企業金融の円滑化や顧客への十分な説明態勢の確立、相談・苦情処理機能の強化等を要請しています。

(参考) こうした取組みに加え、「金融検査マニュアル別冊〔中小企業融資編〕」においては、金融機関と貸出先との間の密度の高いコミュニケーションを通じた経営実態の把握状況等を検査において勘案することとしています。

(2) 個別金融機関に関する活用は、以下の方法により行っています。

受け付けた情報については、監督において、四半期毎にとりまとめ、金融機関の対応方針、態勢面等のヒアリングを実施しています。これらの情報のうち、情報提供者等が金融機関側への企業名等の提示に同意している情報については、臨機に、事実確認等のヒアリングを実施しています。

なお、これらのヒアリングの結果、監督上確認が必要と認められる場合には、銀行法第24条等に基づく報告を徴求することとしています。

検査においては、検査を実施する金融機関に関し、検査時まで受け付けた全ての情報や当該金融機関から徴求した報告の内容を参考とし、中小企業の実態を踏まえた円滑かつ積極的な金融仲介機能が発揮できる態勢の構築状況のほか、貸出先に対する説明責任の履行状況や苦情処理態勢等の検証を行っています。

なお、検査の結果、問題があると認められる金融機関に対しては、銀行法第24条等に基づき、その改善措置に関する報告を徴求することとしています。

(3) 具体的な活用の状況は、以下のとおりです。

20年4月1日から6月30日までに「相談室」で受け付けた情報については、監督において、これを基に26金融機関に対してヒアリングを行いました。

20年4月1日から6月30日までに着手した検査においては、5金融機関の検査に際し、検査時までに寄せられた情報等を参考とし、貸出先に対する説明責任の履行状況や苦情処理態勢等の検証を行いました。

(別表)

貸し渋り・貸し剥がしに関する情報の受付状況

(平成20年7月1日～9月30日までの受付分)

(参考)

【受付件数】

20年7月1日から9月30日 までの受付件数
103

「貸し渋り・貸し剥がしホット ライン」開設以降の 累積受付件数
2,337

【業態別内訳(情報提供者の主張に基づく分類)】

区分	20年7月1日から9月30日 までの受付件数
主 要 行	39
地 方 銀 行 ・ 第 二 地 方 銀 行	50
信 用 金 庫 ・ 信 用 組 合	14
そ の 他	11

「貸し渋り・貸し剥がしホット ライン」開設以降の 累積受付件数
789
727
337
641

【類型別内訳(情報提供者の主張に基づく分類)】

区分	20年7月1日から9月30日 までの受付件数
新規融資拒否として情報提供されたもの	55
更改拒絶として情報提供されたもの	19
返済要求として情報提供されたもの	11
担保売却として情報提供されたもの	1
債権売却として情報提供されたもの	1
金利引上げとして情報提供されたもの	1
追加担保要求として情報提供されたもの	5
金融商品等の購入要請として情報提供されたもの	0
強引な経営関与として情報提供されたもの	0
そ の 他	29

「貸し渋り・貸し剥がしホット ライン」開設以降の 累積受付件数
736
203
517
219
80
119
128
27
20
908

(注1) 1件の情報で複数の機関に関するものなどがあるため、「受付件数」と「業態別内訳」・「類型別内訳」の合計とは一致しない。

金融円滑化ホットラインに寄せられた情報の受付・活用状況について

金融庁では、金融の円滑化に関し、中小企業など借り手の方々の声を電話によりお聞きする情報等の受付窓口として、「金融円滑化ホットライン」を平成20年4月30日に開設しました。

今般、平成20年7月1日から9月30日までに本ホットラインに寄せられた情報の受付状況及び受け付けた情報の活用状況を以下のとおりとりまとめましたので公表します。

1. 受付状況

平成20年7月1日から9月30日までに本ホットラインに寄せられた情報は139件となっています。受付状況の詳細は別表のとおりです。

【参考】これまでの四半期毎の受付件数の推移

区分	平成20年
第1四半期	
第2四半期	79
第3四半期	139
第4四半期	

※「金融円滑化ホットライン」開設日は、平成20年4月30日。

2. 活用状況

本ホットラインに寄せられた情報の活用については、以下の方法により行っています。

- (1) 監督においては、受け付けた情報のうち、情報提供者等が金融機関側への申出内容等の提示に同意している情報について、事実確認等のヒアリングを実施することとしています。

なお、これらのヒアリングの結果、監督上確認が必要と認められる場合には、銀行法第24条等に基づく報告を徴求することとしています。

- (2) 検査においては、検査を実施する金融機関に関し、本ホットラインに寄せられた情報や当該金融機関から徴求した報告の内容を参考とし、貸出先に対する説明責任の履行状況や苦情処理態勢等の検証を行うこととしています。

なお、検査の結果、問題があると認められる金融機関に対しては、銀行法第24条等に基づき、その改善措置に関する報告を徴求することとしています。

(3) 具体的な活用の状況は、以下のとおりです。

20年4月30日から6月30日までに本ホットラインに寄せられた情報については、監督において、これを基に18金融機関に対してヒアリングを行いました。

20年4月30日から6月30日までに着手した検査においては、1金融機関の検査に際し、検査時までに寄せられた情報等を参考とし、貸出先に対する説明責任の履行状況や苦情処理態勢等の検証を行いました。

(別表)

金融円滑化ホットラインに寄せられた情報の受付状況

(平成20年7月1日～9月30日までの受付分)

(参考)

【受付件数】

20年7月1日から9月30日 までの受付件数
139

「金融円滑化ホットライン」開設以降の 累積受付件数
218

【業態別内訳(情報提供者の主張に基づく分類)】

区分	20年7月1日から9月30日 までの受付件数
主 要 行	38
地 方 銀 行 ・ 第 二 地 方 銀 行	67
信 用 金 庫 ・ 信 用 組 合	27
そ の 他	30

「金融円滑化ホットライン」開設以降の 累積受付件数
56
92
46
57

【類型別内訳(情報提供者の主張に基づく分類)】

区分	20年7月1日から9月30日 までの受付件数
新規融資拒否として情報提供されたもの	68
条件変更の拒否として情報提供されたもの	12
更改拒絶として情報提供されたもの	13
追加担保要求として情報提供されたもの	3
審査期間の長期化として情報提供されたもの	4
金利引上げとして情報提供されたもの	3
返済要求として情報提供されたもの	12
債権売却として情報提供されたもの	2
担保売却として情報提供されたもの	4
金融商品等の購入要請として情報提供されたもの	5
強引な経営関与として情報提供されたもの	0
一 般 的 な 質 問 ・ 照 会	33
そ の 他	21

「金融円滑化ホットライン」開設以降の 累積受付件数
91
17
15
6
8
4
18
4
6
7
0
62
34

(注) 1件の情報で複数の機関に関するものなどがあるため、「受付件数」と「業態別内訳」「類型別内訳」の合計とは一致しない。

「貸し渋り・貸し剥がしに関する情報」及び「金融円滑化ホット
ラインに寄せられた情報」の受付状況の推移（再掲）について

これまでの四半期毎の受付件数の推移

貸し渋り・貸し剥がしに関する情報

金融円滑化ホ
ットラインに寄
せられた情報

区 分	14年	15年	16年	17年	18年	19年	20年	20年
第1四半期		271	116	47	36	27	31	
第2四半期		257	107	58	36	36	44	79
第3四半期		222	122	66	29	40	103	139
第4四半期	357	157	65	48	30	32		

- (1) 「貸し渋り・貸し剥がし」に関する情報については、当初、14年10月25日（各財務（支）局等は14年11月1日）に開設した「貸し渋り・貸し剥がしホットライン」として受け付け、その後、17年7月19日に情報受付窓口を「金融サービス利用者相談室」に一元化している。
- (2) 「金融円滑化ホットライン」は、金融の円滑化に関し、中小企業など借り手の方々の声を聞く情報等の受付窓口として、20年4月30日に開設。

金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援の取組みについて (平成19年度)

対象業界団体・自主規制機関(以下「業界団体」という。括弧内は略称。)

金融先物取引業協会(金先協)	投資信託協会(投信協)
JFマリンバンク相談所	日本貸金業協会
信託協会(信託協)	日本証券業協会(日証協)
生命保険協会(生保協)	日本証券投資顧問業協会(顧問協)
全国銀行協会(全銀協)	日本商品先物取引協会(日商協)
全国JAバンク相談所	日本商品投資販売業協会(商品ファンド協会)
全国信用金庫協会(全信協)	日本損害保険協会(損保協)
全国信用組合中央協会(全信中協)	不動産証券化協会(ARES)
全国労働金庫協会(労金協会)	前払式証票発行協会(前証協)

平成20年6月17日

第37回金融トラブル連絡調整協議会

○ 本報告書は、平成19年度(平成19年4月1日から平成20年3月31日までの期間)の金融分野の業界団体における苦情・紛争解決支援の取組みについて、金融トラブル連絡調整協議会において下記の5項目の観点から調査した結果をまとめたものである。

- I 業界団体が設置する苦情・紛争解決支援機関について
- II 苦情・紛争解決支援結果の公表状況及び苦情・紛争解決支援機関の外部評価について
- III 業界団体における相談及び苦情・紛争解決支援の状況について
- IV 苦情・紛争解決支援手続の周知のための取組みについて
- V 機関間連携の取組みについて

○ 本報告書の注・凡例

「苦情」とは、関係者にその責任若しくは責務に基づく行為を求めること、又は、商品やサービスの内容若しくは営業活動等に起因して何らかの被害が発生しているか、若しくは、被害が発生する可能性があるものをいう。

「紛争」とは、上記の苦情のうち当事者間による解決ができず、消費者から、業界団体が定める紛争解決支援規則に沿った解決の申し出があり、当該規則に基づき解決が図られるものをいう。

「相談」とは、消費者からの申立てのうち、「苦情」に該当する事案を除いたものをいう。

報告書中の記号「－」は、当該項目が調査対象とならない場合を示す。

I 業界団体が設置する苦情・紛争解決支援機関について

【項目解説】

1. 業界団体が設置する苦情解決支援機関

- (1) 「名称」 業界団体が設置する苦情解決支援機関の名称
- (2) 「設置場所等」 苦情解決支援機関を設置している場所の都市名及び数
- (3) 「苦情解決支援従事者数等」 苦情解決支援を行う職員について、専従・非専従、さらに常勤・非常勤に区分した人数
- (4) 「アクセス方法等」 苦情解決支援の受付手段(電話、面談、電子メール、FAX、手紙等)、受付曜日・時間帯・面談場所、フリーダイヤル(又はその他のアクセス費用負担軽減のためのシステム)の導入状況
- (5) 「取り扱う苦情の範囲」 業界団体が設置する苦情解決支援機関で取り扱う苦情の範囲

2. 業界団体が設置する紛争解決支援機関

- (1) 「有無」 紛争解決支援機関について、業界団体が独自に紛争解決支援機関を設置している場合は「○」、弁護士会仲裁センター等に紛争解決支援を委託している場合は「△」、紛争解決支援機関を独自に設置せず、紛争解決支援の委託もしていない場合は「×」を記載。
- (2) 「名称」 業界団体が独自に設置する紛争解決支援機関の名称
- (3) 「設置場所等」 業界団体が紛争解決支援機関を設置している場所(業界団体が紛争解決支援を弁護士会仲裁センター等に委託している場合の当該弁護士会仲裁センター等のある場所を含む。)の都市名及び数
- (4) 「紛争解決支援委員数、委員の属性等」 業界団体が独自に設置する紛争解決支援機関において紛争解決支援にあたる委員の数、委員の属性(弁護士、学識経験者、消費者団体代表等)
- (5) 「紛争解決支援の内容」 業界団体が独自に設置する紛争解決支援機関で行う紛争解決支援の内容(あっせん、調停、仲裁等)
- (6) 「費用負担」 業界団体が行う紛争解決支援(業界団体が紛争解決支援を弁護士会仲裁センター等に委託して行う場合を含む。)における、その結果について、利用者が一切費用負担しない場合は「無料」、利用者が費用負担する場合は「有料」、利用者が費用負担する範囲等を括弧内に記載。
- (7) 「取り扱う紛争の範囲」 業界団体が行う紛争解決支援(業界団体が紛争解決支援を弁護士会仲裁センター等に委託して行う場合を含む。)における、取り扱う紛争の範囲

I 業界団体が設置する苦情・紛争解決支援機関について

業界団体名	1. 業界団体が設置する苦情解決支援機関					2. 業界団体が設置する紛争解決支援機関						
	名称	設置場所等	苦情解決支援従事者数等	アクセス方法等	取り扱う苦情の範囲	有無	名称	設置場所等	紛争解決支援委員数、委員の属性	紛争解決支援の内容	費用負担	取り扱う紛争の範囲
金融先物取引業協会	苦情相談室	1箇所 (東京)	合計3名 ・専従者3名(常勤3名)	・電話(土日祝日など協会休日を除く9:00~17:00フリーダイヤル) ・面談(土日祝日など協会休日を除く9:00~17:00) ・FAX・手紙・電子メール	会員の行う金融先物取引業務に関する苦情、相談	○	苦情相談室(あっせん制度)	1箇所 (東京)	2名 (弁護士)	あっせん	有料 ・あっせん申立金(請求額に応じ2,000円~5万円) ・あっせんに係る費用(全額又は一部を当事者で負担)	会員の行う金融先物取引業務に関する苦情のうち、当事者間で解決できないもの。
JFマリンバンク相談所	JFマリンバンク相談所	35箇所 (東京都、各都道府県信用漁業協同組合連合会本店・本所所在地)	合計36名 ・専従者36名(常勤36名)	・電話(祝日及び金融機関の休業日を除く月曜日~金曜日9:30~12:00及び13:00~17:00) ・FAX・手紙・電子メール(その後の対応は電話)	会員の行う業務(信用事業)に関する苦情、相談	△	—	3箇所 (いずれも東京:東京3弁護士会の仲裁センター)	—	—	有料 ・申立手数料(協会が負担) ・期日手数料(申立人負担分を協会が負担) ・成立手数料(当事者で負担)	会員の行う業務に関する苦情のうち、当事者間で解決できないもの。
信託協会	信託相談所	1箇所 (東京)	合計4名 ・専従者1名(常勤1名) ・非専従者3名(常勤3名)	・電話(土日祝日など協会休日を除く9:00~17:15フリーダイヤル) ・面談(東京 土日祝日など協会休日を除く9:00~17:15) ・FAX・手紙(回答は電話)	信託協会に加盟している信託銀行、都市銀行、地方銀行等の信託兼営金融機関および信託会社の信託業務、併営業務および銀行業務に関する苦情	△	—	3箇所 (いずれも東京:東京3弁護士会の仲裁センター)	—	—	有料 ・申立手数料(協会が負担) ・期日手数料(申立人負担分を協会が負担) ・成立手数料(当事者で負担)	個人の顧客からの申し出であって、加盟会社の対応について納得が得られない事案又は信託相談所もしくは加盟会社への苦情申出から2か月以上解決が図られていない事案。
生命保険協会	生命保険相談所	54箇所 (各都道府県の県庁所在地、東京都は千代田区、北海道は札幌のほかに函館、旭川、苫小牧、釧路、帯広に、福岡県は福岡のほかに北九州に配置)	合計135名 ・専従者20名(常勤6名、非常勤14名) ・非専従者115名(常勤115名)	・電話(平日9:00~17:00) ・面談(本部と各地方連絡所にて、平日の原則9:00~17:00) ・手紙 ※ 地方連絡所の事情等により本部を紹介する場合は事務用のフリーダイヤル番号を知らせている。	生命保険契約に関するもので生命保険契約上の権利を有する者からの苦情	○	裁定審査会	1箇所 (東京)	7名 (弁護士、消費生活相談員)	あっせん・調停、裁定	無料	生命保険相談所・連絡所が苦情の申出を受け、相談所・連絡所のあっせんにも関わらず、原則1か月を経過しても当事者間でお互いに問題が解決しない場合で、契約者等から紛争として裁定の申立があったもの。ただし、以下のものは除く。 ・新松が終了もしくは新松中、または民事調停が終了もしくは民事調停中のもの。 ・不当な目的でみだりに裁定の申立をしたと認められるもの。 ・会社の経営方針や職員個人に係る事項。 ・事実認定が著しく困難な事項など申立内容がその性質上裁定を行うに適当でないとき。
全国銀行協会	銀行とりひき相談所	51箇所 (札幌、青森、盛岡、仙台、秋田、山形、福島、水戸、宇都宮、前橋、さいたま、千葉、東京、横浜、新潟、甲府、松本、静岡、富山、金沢、福井、岐阜、大垣、名古屋、津、大津、京都、大阪、神戸、奈良、和歌山、鳥取、徳島、岡山、広島、下関、徳島、高松、松山、高知、北九州、福岡、久留米、佐賀、長崎、佐世保、熊本、大分、宮崎、鹿児島、那覇)	合計159名 ・専従者22名(常勤22名) ・非専従者137名(常勤137名)	①銀行取引に関する苦情の受付 ・電話(銀行休業日を除く平日の9:00~17:00) ・面談(銀行とりひき相談所全国51箇所 銀行休業日を除く平日の9:00~17:00) ・手紙 ・全銀協HP ②カウンセリングサービス ・電話(銀行休業日を除く水曜、金曜の10:00~12:00、13:00~19:00 全国一律通話料金のIP電話) ・面談(東京 銀行休業日を除く水曜、金曜の10:00~12:00、13:00~19:00) ※ なお、平成20年4月1日から電話、面談とも銀行休業日を除く平日の10:00~1	全国銀行協会の正会員および準会員である銀行の業務に関する苦情	△	—	10箇所 (札幌、仙台、東京3、名古屋、京都、大阪、神戸、福岡:各弁護士会仲裁センター)	—	—	有料 ・申立手数料(協会が負担) ・期日手数料(申立人負担分を協会が負担) ・成立手数料(当事者で負担)	個人の顧客からの申し出であって、会員銀行の対応について納得が得られない事案、または銀行とりひき相談所もしくは会員銀行への苦情申出から2ヶ月以上解決が図られていない事案。ただし、以下のものは除く。 ・取引の名称が当該顧客本人でない場合(ただし、相続等明らかに合理的な理由がある場合は除く) ・苦情の原因である取引の取引日から3年が経過している場合 ・新松が終了もしくは新松中、または民事調停が終了もしくは民事調停中のものである場合 ・弁護士会のあっせん・仲裁手続きが終了または手続中のものである場合 ・信託業務に関するものである場合 ・保険業務に関するものである場合 ・証券業務に関するものである場合 ・銀行の経営方針や融資態度、あるいは銀行員個人に係る事項など、事柄の性質上、規則による弁護士会の仲裁センターの利用が適当でないとき認められる場合 ・不当な目的で又はみだりに苦情の申し出をしたと認められる場合など
全国JAバンク相談所	全国JAバンク相談所	48箇所 (47都道府県庁所在地(東京2箇所))	合計127名 ・専従者15名(常勤15名) ・非専従者112名(常勤112名)	・電話(平日原則9:00~17:00。なお、一部都道府県相談所では9:00以前から受け付けている。) ・面談(各都道府県事務所 平日9:00~17:00) ・FAX・手紙 ※ 一部では電子メールでも受け付ける。	全国の農業協同組合、各都道府県の信用農業協同組合連合会及び農林中央金庫(以下「会員機関」とい)が行う貯金、貸出等の信用事業の業務に関連する苦情	△	—	17箇所 (仙台、東京3、横浜、埼玉、山梨、新潟、静岡、愛知、大阪、京都、兵庫、広島、岡山、愛媛、福岡:各弁護士会仲裁センター)	—	—	有料 ・申立手数料(協会が負担) ・期日手数料(申立人負担分を協会が負担) ・成立手数料(当事者で負担)	会員機関の行う信用業務に関する苦情について、会員機関等の説明では納得を得られない申し出、または、2か月以上じわじわ苦情の解決が図られていないとする申し出から、第三者機関の利用の申し出を受けたもの。
全国信用金庫協会	全国しんきん相談所(この他に11箇所の地区しんきん相談所がある。)	1箇所 (東京)	合計4名 ・専従者2名(常勤2名) ・非専従者2名(常勤2名)	・電話(平日9:00~12:00、13:00~17:00) ・面談(東京の全国信用金庫協会 応接室。平日9:00~12:00、13:00~17:00) ・FAX・手紙	会員信用金庫の取り扱い業務に関する苦情	△	—	3箇所 (いずれも東京:東京3弁護士会の仲裁センター)	—	—	有料 ・申立手数料(協会が負担) ・期日手数料(申立人負担分を協会が負担) ・成立手数料(当事者で負担)	会員信用金庫の取り扱い業務に関するもの。
全国信用組合中央協会	しんくみ苦情等相談所	7箇所 (東京2箇所、前橋、新潟、甲府、名古屋、大阪)	合計8名 ・専従者8名(常勤8名)	・電話(土日祝日など協会休日を除く9:00~17:00) ・面談(東京、土日祝日など協会休日を除く9:00~17:00) ・FAX・手紙	会員信用組合の行う業務に関するもの	△	—	3箇所 (いずれも東京:東京3弁護士会の仲裁センター)	—	—	有料 ・申立手数料(協会が負担) ・期日手数料(申立人負担分を協会が負担) ・成立手数料(当事者で負担)	原則として、個人のお客様で、信用組合或いはしんくみ苦情等相談所へ申し出てから3か月以上に亘り解決していないもの。
全国労働金庫協会	ろうきん相談所	1箇所 (東京)	合計6名 ・非専従者6名(常勤6名)	・電話(土日祝日など労金協会休日を除く9:00~17:00フリーダイヤル) ・面談(東京、土日祝日など労金協会休日を除く9:00~17:00) ・FAX・手紙(電話回答)	会員金庫が行う業務に対する会員等からの苦情、相談	△	—	3箇所 (いずれも東京:東京3弁護士会の仲裁センター)	—	—	有料 ・申立手数料(協会が負担) ・期日手数料(申立人負担分を協会が負担) ・成立手数料(当事者で負担)	原則として、「ろうきん相談所」への申し出から3か月以上にわたり、当該会員金庫との当事者間において苦情が解決しないもの。

I 業界団体が設置する苦情・紛争解決支援機関について

業界団体名	1. 業界団体が設置する苦情解決支援機関					2. 業界団体が設置する紛争解決支援機関						
	名称	設置場所等	苦情解決支援従事者数等	アクセス方法等	取り扱う苦情の範囲	有無	名称	設置場所等	紛争解決支援委員数、委員の属性	紛争解決支援の内容	費用負担	取り扱う紛争の範囲
投資信託協会	投資者相談室	1箇所 (東京)	合計3名 ・専従者3名(常勤3名)	・電話(土日祝日など協会休日を除く9:00~17:00) ・面談(9:00~17:00) ・FAX・手紙 ・5団体で設置したフリーダイヤル(注)5団体名 投信協、日証協、金先協、顧問協、日商協	会員の営む投資信託及び投資法人に係る金融商品取引業に関する苦情、相談	△	—	3箇所 (いずれも東京・東京3弁護士会の仲裁センター)	—	—	有料 ・申立手数料(協会が負担) ・期日手数料(申立人負担分を協会が3回まで負担) ・成立手数料(当事者で負担)	投資信託受益証券等の直接募集及び解約に関する苦情について、会員からの説明が得られないもので苦情申出人の希望による(原則3ヶ月以上にわたる会員との相対交渉後)。
日本貸金業協会	相談センター	48箇所 (各都道府県庁所在地(東京2箇所))	合計160名 ・専従者27名(常勤27名) ・非専従者133名(常勤133名)	・電話(土日祝日など協会休日を除く9:00~17:00 ナビダイヤル) ・面談(土日祝日など協会休日を除く9:00~17:00) ・書面(回答は電話)	協会員・非協会員の行う業務に関する苦情、相談	×	—	—	—	—	—	—
日本証券業協会	証券あっせん・相談センター	2箇所 (東京、大阪)	合計14名 ・専従者9名(常勤9名) ・非専従者5名(常勤5名)	・電話(年末年始を除く平日9:00~17:00、フリーダイヤル) ・電子メール・FAX・手紙	協会員である証券会社、銀行等の金融機関又は証券仲介業者が行う業務に関する苦情(金商法77条)	○	証券あっせん・相談センター	2箇所 (東京、大阪)	31名 (弁護士)	あっせん	有料 ・あっせん申立金(請求額に応じ2,000円~5万円)	協会員及びその証券仲介業者が行う有価証券の売買その他の取引等に関する紛争
日本証券投資顧問業協会	苦情相談室	1箇所 (東京)	合計2名 ・非専従者2名(常勤2名)	・電話(土日祝日など協会休日を除く9:00~17:15、フリーダイヤル) ・面談(東京 土日祝日など協会休日を除く9:00~17:15) ・FAX・手紙(回答は電話)	会員の行う業務に関する苦情、相談	△	—	3箇所 (いずれも東京・東京3弁護士会の仲裁センター)	—	—	有料 ・申立手数料(協会が負担) ・期日手数料(申立人負担分を協会が負担) ・成立手数料(当事者で負担)	会員の行う業務に関する苦情のうち、当事者間で解決できないもの。
日本商品先物取引協会	相談センター	3箇所 (東京、愛知、大阪)	合計12名 ・専従12名(常勤12名)	・電話(土日祝日など協会休日を除く9:00~18:00、東京以外は~17:00) ・面談・FAX・手紙(回答は電話)	会員の行う国内商品先物取引の受託業務に関する相談、苦情	○	あっせん・調停委員会	3箇所 (東京都、愛知県、大阪府)	42名 (弁護士、法律学者、その他本協会が認める者)	あっせん 調停(あっせん前置)	無料 (会員は紛争(あっせん・調停)1事案につき5万円負担)	会員の行う国内商品先物取引の受託業務に関する紛争
日本商品投資販売業協会	苦情相談室	1箇所 (東京)	合計2名 ・専従者1名(常勤1名) ・非専従者1名(常勤1名)	・電話①協会専用(土日祝日など協会休日を除く9:00~17:00)②金融商品苦情相談窓口(土日祝日など協会休日を除く9:00~17:00、フリーダイヤル) ・面談(東京、土日祝日など協会休日を除く9:00~17:00) ・電子メール・FAX	会員の行う業務に関する苦情、相談	△	—	3箇所 (いずれも東京・東京3弁護士会の仲裁センター)	—	—	有料 ・申立手数料(協会が負担) ・期日手数料(申立人負担分を協会が負担) ・成立手数料(当事者で負担)	会員の行う業務に関する苦情のうち、当事者間で解決できないもの。
日本損害保険協会	・そんがいほけん相談室 ・自動車保険請求相談センター	・そんがいほけん相談室11箇所 (札幌、仙台、東京、静岡、金沢、名古屋、大阪、広島、高松、福岡、那覇) ・自動車保険請求相談センター48箇所 (全国47都道府県の県庁所在地(三重県は四日市に設置)、及び立川)	合計116名 ・専従者84名(常勤68名、非常勤16名) ・非専従者32名(常勤32名)	・電話(祝日を除く月曜日~金曜日、東京本部そんがいほけん相談室は9時~18時(フリーダイヤルあり)、その他は9時~12時および13時~17時) ・面談(祝日を除く月曜日~金曜日、東京本部そんがいほけん相談室は9時~18時、その他は9時~12時および13時~17時) ・協会のwebサイトを通じた相談(基本的に常時書き込み可能)	保険会社以外の損害保険契約関係者からの、損害保険契約、保険会社が提供するサービスもしくは営業活動等にかかわる申し出	○	損害保険調停委員会	1箇所 (東京)	10名 <内訳> 調停審査会:5名 (弁護士、消費生活相談員、日本損害保険協会そんがいほけん相談室長) 調停委員会:5名(学識経験者、弁護士)	調停	無料 (ただし、専門家等の意見書等を取り付ける場合の費用は原則申立人が負担)	会員会社の営業活動等に係る苦情で、原則として2ヶ月を経過しても契約関係者との間で解決できないもので、かつ以下に該当しないもの。 (1) 相手方である会社の経営方針や役員個人に係るものであること (2) 訴訟終了もしくは訴訟係属中であること、他の調停手続等が終了し、もしくは調停手続中であること (3) 損害保険業界関係の紛争処理機関の対象案件であること (4) 過去に損害保険調停委員会に調停が申し立てられたものであること (5) 時効が成立していること
不動産証券化協会	苦情相談室	1箇所 (東京)	合計3名 ・非専従者3名(常勤3名)	・電話(平日10:00~17:00) ・電子メール ・FAX・手紙	当協会会員の組成、運表、販売する不動産証券化商品に対する苦情のうち下記のもの。 1. 不動産特定共同事業法に基づき商品に関する苦情 2. 不動産を直接の裏付資産とする資産流動化型商品に関する苦情 3. 不動産を直接の運用対象とする資産運用型商品に関する苦情	△	—	3箇所 (いずれも東京・東京3弁護士会の仲裁センター)	—	—	有料 ・申立手数料(協会が負担) ・期日手数料(申立人負担分を協会が負担) ・成立手数料(当事者で負担)	苦情解決支援手続が不調になったもののうち、申立人が弁護士会仲裁センターの利用を希望した場合。
前払式証券発行協会	名称なし。	1箇所 (東京)	合計4名 ・非専従者4名(常勤4名)	・電話(土日祝日など協会休日を除く9:30~17:30) ・面談(土日祝日など協会休日を除く9:30~17:30) ・FAX・手紙	会員の行う前払式証券の発行に係る業務に関する前払式証券購入者等からの苦情、相談	△	—	3箇所 (いずれも東京・東京3弁護士会の仲裁センター)	—	—	有料 ・申立手数料(協会が負担) ・期日手数料(申立人負担分を協会が3回まで負担) ・成立手数料(当事者で負担)	会員の行う業務に関する苦情のうち、当事者間で解決できないもの。

Ⅱ 苦情・紛争解決支援結果の公表状況及び苦情・紛争解決支援機関の外部評価について

【項目解説】

1. 苦情解決支援結果の公表状況

- (1) 「公表の有無」 業界団体が行った苦情解決支援の結果等について、公表している場合は「○」、公表していない場合は「×」を記載。ただし、当協議会を通じた公表を除く。
- (2) 「公表方法等」 苦情解決支援結果等を公表している業界団体における、公表媒体、公表時期・頻度
- (3) 「公表内容」 苦情解決支援結果等を公表している業界団体における、公表内容(苦情解決支援件数、苦情解決事案、苦情解決支援不調事案等)

2. 紛争解決支援結果の公表状況

- (1) 「公表の有無」 業界団体が行った紛争解決支援(紛争解決支援を弁護士会仲裁センター等に委託している場合も含む。)について、公表している場合は「○」、公表していない場合は「×」を記載。
- (2) 「公表方法等」 紛争解決支援(紛争解決支援を弁護士会仲裁センター等に委託している場合も含む。)結果等を公表している業界団体における、公表媒体、公表時期・頻度
- (3) 「公表内容」 紛争解決支援(紛争解決支援を弁護士会仲裁センター等に委託している場合も含む。)結果等を公表している業界団体における、公表内容(紛争解決支援件数、紛争解決事案、紛争解決支援不調事案等)

3. 苦情・紛争解決支援機関の外部評価

- (1) 「評価制度の有無」 業界団体の設置する苦情・紛争解決支援機関の運営について、業界団体及び当該団体の会員企業以外による評価制度を、導入している場合は「○」、導入していない場合は「×」を記載。
- (2) 「外部評価のしくみ」 外部評価制度を導入している業界団体における、評価を行う第三者の属性、評価対象、評価方法等
- (3) 「評価結果の公表の有無」 外部評価制度を導入している業界団体について、外部評価の結果を、公表している場合は「○」、公表していない場合は「×」を記載。

Ⅱ 苦情・紛争解決支援結果の公表状況及び苦情・紛争解決支援機関の外部評価について

業界団体名	1. 苦情解決支援結果の公表状況			2. 紛争解決支援結果等の公表状況			3. 苦情・紛争解決支援機関の外部評価		
	公表の有無	公表方法等	公表内容	公表の有無	公表方法等	公表内容	評価制度の有無	外部評価のしくみ	評価結果の公表の有無
金融先物取引業協会	○	協会HP(年2回4、10月)、機関誌(季刊)	苦情解決支援件数、事案の概要紹介	○	協会HP(年2回4月・10月)、機関誌(季刊)	紛争解決支援件数、解決事案の紹介	×	—	—
JFマリンバンク相談所	×	—	—	×	—	—	×	—	—
信託協会	○	協会HP(年4回4、7、10、1月)、機関誌(年4回5、8、11、2月)	苦情解決支援件数、事案の紹介	○	協会HP(年4回4、7、10、1月)、機関誌(年4回5、8、11、2月)	紛争解決支援件数	○	第三者(学者・消費者行政機関・消費者関連専門家・弁護士)委員による信託相談所運営懇談会を設置し、年2回、相談所の運営に関して、意見を聴取し、今後の運営の改善に役立っている。	×
生命保険協会	○	協会HP、広報紙年6回(四半期、半年ごと)	苦情解決支援件数・支援状況、主な苦情の内容	○	協会HP、広報紙年6回(四半期、半年ごと)	紛争解決支援件数、解決事案の紹介、不調事案の紹介	○	第三者(学者・弁護士・医師・消費者団体関係者)委員等による裁定諮問委員会を設置し、年2回、相談所ならびに裁定審査会の運営状況を報告し、その適格性についてチェックし、意見・提言を行っている。	×
全国銀行協会	○	協会HP(年1回6月)、機関誌(毎月)	苦情解決支援件数、事案の概要紹介	○	協会HP(年1回6月)、機関誌(毎月)	紛争解決支援件数	○	銀行とりひき相談所の運営に関して、外部有識者(学者、消費者行政機関代表、消費者団体代表、弁護士)から意見を聴取し、今後の運営改善に役立っていることを目的として「銀行とりひき相談所運営懇談会」を設置し、年2回開催。	○
全国JAバンク相談所	○	JAバンクHP(年1回)、関係業界紙(半期ごと)	苦情解決支援件数	×	対象事案がなかったため、公表していない。	—	○	第三者である外部委員による運営懇談会を設置して、年1回、評価などの意見を求めている。	×
全国信用金庫協会	○	協会HP(年1回)	苦情解決支援件数	×	これまで紛争解決支援を行ったことがないため。行った場合は、個人情報保護に留意しつつ開示したい。	—	×	ほとんどが単純な相談であり、苦情解決支援事案が少ない。第三者による外部評価を行うことは当協会の規則上明定しており、実施方法を検討中。	—
全国信用組合中央協会	○	協会HP(半期ごとに更新)	相談件数、苦情解決支援件数	×	—	—	×	—	—
全国労働金庫協会	○	協会HP(年2回4月、10月)	苦情解決支援件数	×	これまで紛争解決支援を行ったことがないため。行った場合は公表予定。	—	×	—	—

II 苦情・紛争解決支援結果の公表状況及び苦情・紛争解決支援機関の外部評価について

業界団体名	1. 苦情解決支援結果の公表状況			2. 紛争解決支援結果等の公表状況			3. 苦情・紛争解決支援機関の外部評価		
	公表の有無	公表方法等	公表内容	公表の有無	公表方法等	公表内容	評価制度の有無	外部評価のしくみ	評価結果の公表の有無
投資信託協会	○	協会HP(年2回4月、10月)、機関誌(HPと同じ)	苦情解決支援件数、事案の概要紹介	×	事案がないことによる。(事案があればHP等で公表する予定)	—	×	—	—
日本貸金業協会	×	—	—	×	—	—	×	—	—
日本証券業協会	○	協会HP(1か月に1回)	苦情解決支援件数	○	協会HP(四半期ごと)	紛争解決支援件数、解決事案の紹介	×	当協会では、第三者の弁護士を特別顧問として招聘し、有識者からの意見、助言等を受けるものとしていることから、外部評価に準ずる評価を受けているものと考えているから。	—
日本証券投資顧問業協会	○	協会HP(年1回6月)、機関誌(四半期ごと)	苦情解決支援件数、事案の概要紹介	○	協会HP(年1回6月)、機関誌(四半期ごと)	紛争解決支援件数	×	—	—
日本商品先物取引協会	○	協会HP(適宜)会報(四半期)事業報告書(年1回)	苦情、相談の件数 事案の概要等	○	協会HP(適宜)会報(四半期)事業報告書(年1回)	紛争(あっせん・調停)の件数 事案の概要等	×	外部評価制度はないが、本会の理事は業界関係者ではない第三者の学識経験者が過半数を占めており、理事会においてこれら第三者理事と適宜議論し、必要に応じ改善している。	—
日本商品投資販売業協会	○	協会HP(年2回4、10月)	苦情解決支援件数	○	協会HP(年2回4、10月)	紛争解決支援件数	×	—	—
日本損害保険協会	○	「損保協会 お客様の声レポート」として、協会HPにて公表(年5回、四半期・年次)	苦情解決支援件数と傾向分析、事案の概要紹介	○	協会HP(年1回、2007年度は12月公表)	紛争解決支援件数、受理・不受理、解決・不調事案の紹介	×	—	—
不動産証券化協会	○	事業報告書(年1回)	苦情解決支援件数	×	これまで、弁護士会仲裁センターを利用した紛争解決支援を行うに至った事案がない。今後紛争事案が発生した場合には、苦情事案と同様に金融トラブル連絡調整協議会への報告を通じて公表する予定。	—	×	苦情解決支援件数が少なく、紛争解決支援に至っては行ったことがないので、現在のところ必要性がないと考えているから。	—
前払式証票発行協会	○	事業報告書、協会HP(年1回8月)	相談・苦情解決件数	○	広報誌(随時)紛争に至った例はなく公表実績なし。	紛争解決支援件数、解決事案の紹介(いずれも予定)	×	—	—

Ⅲ 業界団体における相談及び苦情・紛争解決支援の状況について

【項目解説】

1. 相談状況

(1) 「相談件数」 業界団体が平成19年度に行った相談件数

2. 苦情解決支援状況

(1) 「申立件数」 平成19年度における苦情解決支援の申立件数

(2) 「苦情解決支援件数」 業界団体が平成19年度に行った苦情解決支援の件数

(3) 「継続中件数」 平成19年度末時点において苦情解決支援を継続している件数

(4) 「解決件数」 平成19年度に解決した苦情解決支援件数。ここでいう「解決」とは、苦情解決支援を終了した場合において、当該苦情解決支援の結果に申立人が納得したことが確認できているもの(申立人が納得していることが明白である場合を含む。)をいう。

(5) 「不調件数」 平成19年度に不調となった苦情解決支援件数。ここでいう「不調」とは、苦情解決支援を終了した場合において、当該苦情解決支援の結果に申立人が納得したことが確認できていないものをいう。

(6) 「申立てから終了までの平均期間」 平成19年度に終了した苦情解決支援手続の申立てから終了までの平均期間

3. 紛争解決支援状況

(1) 「申立件数」 平成19年度における紛争解決支援の申立件数

(2) 「紛争解決支援件数」 平成19年度に行った紛争解決支援(業界団体が紛争解決支援を弁護士会仲裁センター等に委託している業界団体における、当該弁護士会仲裁センター等において行われた紛争解決支援も含む)の件数

(3) 「継続中件数」 平成19年度末の時点で、紛争解決支援が継続中であった件数

(4) 「解決件数」 平成19年度に解決した紛争解決支援件数。ここでいう「解決」とは、紛争解決支援を終了した場合において、当該紛争解決支援の結果に申立人が納得したことが確認できているもの(申立人が納得していることが明白である場合を含む。)をいう。

(5) 「不調件数」 平成19年度に不調となった紛争解決支援件数。ここでいう「不調」とは、紛争解決支援を終了した場合において、当該紛争解決支援の結果に申立人が納得したことが確認できていないものをいう。

(6) 「苦情申立てから終了までの平均期間」 平成19年度に終了した紛争解決支援手続の苦情申立てから紛争解決支援終了までの平均期間

Ⅲ 業界団体における相談及び苦情・紛争解決支援の状況について

業界団体名	1. 相談状況	2. 苦情解決支援状況						3. 紛争解決支援状況					
	相談件数	申立件数	苦情解決支援件数			申立てから終了までの平均期間	申立件数	紛争解決支援件数			苦情申立てから終了までの平均期間		
			継続中件数	解決件数	不調件数			継続中件数	解決件数	不調件数			
金融先物取引業協会	12件	139件	139件	15件	116件	8件	3週間	10件	10件	4件	5件	1件	100日
JFマリンバンク相談所	2件	19件	19件	0件	19件	0件	2週間	0件	0件	—	—	—	—
信託協会	757件	20件	24件	2件	22件	0件	62日	2件	2件	1件	1件	0件	211日
生命保険協会	9,989件	10,148件	3,822件	178件	2,501件	1,143件	42日	40件	55件	28件	24件	3件	160日
全国銀行協会	38,700件	2,174件	492件	80件	359件	53件	解決事案については1週間以内のものが多し。 (なお、平成20年度中には把握できるよう、対応を検討中)	1件	0件	—	—	—	—
全国JAバンク相談所	1,502件	387件	414件	70件	284件	60件	把握していない。 (平成20年度発生分から把握する方向で検討中。)	0件	0件	—	—	—	—
全国信用金庫協会	1,199件	12件	12件	0件	10件	2件	2週間程度	0件	0件	—	—	—	—
全国信用組合中央協会	662件	46件	46件	7件	39件	0件	7日	1件	0件	—	—	—	—
全国労働金庫協会	156件	53件	53件	0件	50件	3件(未確認のものを含む。)	約2日	0件	0件	—	—	—	—

Ⅲ 業界団体における相談及び苦情・紛争解決支援の状況について

業界団体名	1. 相談状況	2. 苦情解決支援状況						3. 紛争解決支援状況					
	相談件数	申立件数	苦情解決支援件数				申立てから終了までの平均期間	申立件数	紛争解決支援件数				苦情申立てから終了までの平均期間
			継続中件数	解決件数	不調件数	継続中件数			解決件数	不調件数			
投資信託協会	428件	20件	20件	0件	20件	0件	5日	0件	0件	—	—	—	—
日本貸金業協会	8,108件	43件	43件	1件	39件	3件	10日	—	—	—	—	—	—
日本証券業協会	6,438件	773件	773件	20件	580件	173件	6日	173件	194件	54件	73件	67件	81日(紛争解決支援手続きの申立てから終結まで)
日本証券投資顧問業協会	15件(非会員に対するもの9件を含む)	30件(非会員に対するもの8件を含む)	17件	2件	11件	4件	3日	3件	3件	2件	0件	1件	90日
日本商品先物取引協会	2,901件(相談件数は問い合わせ件数を記入)	197件	200件	54件	93件	53件	60日	131件	182件	61件	87件	34件	208日
日本商品投資販売業協会	11件	9件	9件	0件	9件	0件	20日	0件	0件	—	—	—	—
日本損害保険協会	92,975件	17,447件	2,131件	362件	会員会社から「解決」と回答のあったもの(訴訟等への移行を含む)は1,639件	把握不能	データベースの仕組み上把握不能	26件	10件	1件	8件	1件	148日
不動産証券化協会	1件	0件	0件	—	—	—	—	0件	0件	—	—	—	—
前払式証票発行協会	544件	1件	1件	0件	1件	0件	18日	0件	0件	—	—	—	—

IV 苦情・紛争解決支援手続の周知のための取組みについて

【項目解説】

1. 業界団体の取組み

- (1) 「媒体を利用した周知の取組み」 業界団体が、苦情・紛争解決支援手続を消費者に周知するために利用している、HP、パンフレット、テレビCM、新聞広告、その他の媒体名。媒体を利用していない場合は、「×」を記載。
- (2) 「苦情受付時における苦情・紛争解決支援手続両方の説明」 業界団体が、苦情解決支援申立てを受付ける際、申立人に対し、「苦情解決支援手続のその後の流れ」及び「紛争解決支援手続」について、いずれも説明している場合は「○」、いずれかでも説明していない場合は「×」を記載。

2. 業界団体の苦情・紛争解決支援手続の周知のための会員企業の取組み

- (1) 「媒体を利用した周知の取組み」 会員企業が、苦情・紛争解決支援手続を消費者に周知するために利用している、HP、パンフレット、テレビCM、新聞広告、その他の媒体名。媒体を利用していない場合は、「×」を記載。
- (2) 「販売時における苦情・紛争解決支援手続の説明」 会員企業が、商品等販売時に、業界団体の苦情・紛争解決支援手続について説明を、行っている場合は「○」、行っていない場合は「×」、一部の会員企業が行っている場合は「△」を記載。
- (3) 「苦情受付時における苦情・紛争解決支援手続の説明」 会員企業が、当該会員企業に対する苦情を受けた際、苦情受付時に、業界団体の苦情・紛争解決支援手続について説明を、行っている場合は「○」、行っていない場合又は把握していない場合は「×」、一部の会員企業が行っている場合は「△」を記載。

IV 苦情・紛争解決支援手続の周知のための取組みについて

業界団体名	1. 業界団体の取組み		2. 業界団体の苦情・紛争解決支援手続の周知のための会員企業の取組み		
	媒体を利用した周知の取組み	苦情受付時における苦情・紛争解決支援手続両方の説明	媒体を利用した周知の取組み	販売時における苦情・紛争解決支援手続の説明	苦情受付時における苦情・紛争解決支援手続の説明
金融先物取引業協会	協会HP、パンフレット配布	○	HP、取引説明書	△	○
JFマリンバンク相談所	パンフレット配布 JFマリンバンクHP(予定)	○	パンフレット	×	△
信託協会	協会HP、各種パンフレット配布	×	HP、信託相談所のリーフレットの店頭への備付け	×	×
生命保険協会	協会HP、パンフレット配布、新聞広告、消費者団体広報誌への広告掲載	○	パンフレット、契約概要、注意喚起情報等	○	△
全国銀行協会	協会HP、リーフレット、ポスター、雑誌広告、タウンページ、ラジオ広告、リビング誌広告等	×	HP、協会作成のリーフレットの店頭への備付け、ポスターの掲示	×	△
全国JAバンク相談所	JAバンクおよび中央会HP、パンフレット・ポスター配布	×	HP(一部の会員機関)、パンフレット、ポスター	×	△
全国信用金庫協会	協会HP、信金店頭配布用小冊子	×	×	×	×
全国信用組合中央協会	協会HP、パンフレット配布	×	パンフレットの店頭備え置き	×	×
全国労働金庫協会	協会HP、パンフレット配布	×	主にパンフレット	×	△

IV 苦情・紛争解決支援手続の周知のための取組みについて

業界団体名	1. 業界団体の取組み		2. 業界団体の苦情・紛争解決支援手続の周知のための会員企業の取組み		
	媒体を利用した周知の取組み	苦情受付時における苦情・紛争解決支援手続両方の説明	媒体を利用した周知の取組み	販売時における苦情・紛争解決支援手続の説明	苦情受付時における苦情・紛争解決支援手続の説明
投資信託協会	協会HP、ガイドブックやパンフレット配布	○	×	×	×
日本貸金業協会	協会HP、新聞広告、パンフレット(作成中)、電話帳掲載(申請中)	×	HP、新聞広告、雑誌広告、パンフレット、街頭配布ティッシュ	△	○
日本証券業協会	協会HP、リーフレット配布	○	ポスター掲示	×	△
日本証券投資顧問業協会	協会HP、パンフレット配布、新聞広告	○	×	×	×
日本商品先物取引協会	協会HP、各地消費生活センターへのパンフレットの配布、新聞広告会員に対し、HPへの掲載のほか、新聞、雑誌等の刊行物への掲載、ポスター、看板、懸垂幕等への掲出、インターネット、電子メール等を利用して顧客に提供するものへの掲載、ビラ、パンフレット、ダイレクト・メール、情報誌等の印刷物への掲載を義務付けている。	○	HPへの掲載のほか、新聞、雑誌等の刊行物への掲載、ポスター、看板、懸垂幕等への掲出、インターネット、電子メール等を利用して顧客に提供するものへの掲載、ビラ、パンフレット、ダイレクト・メール、情報誌等の印刷物への掲載。	○	○
日本商品投資販売業協会	協会HP、パンフレット	×	HP	△	△
日本損害保険協会	協会HP、パンフレット配布、新聞広告、各種ポスター・ちらし、各種刊行物など	○	各社が作成し契約者に交付する重要事項説明書およびパンフレット、各社のHPおよびディスクロージャー資料、協会作成のパンフレットおよび各種刊行物 など	○	△
不動産証券化協会	協会HP、パンフレット配布	○	協会会員が他業種にわたっており、また、不動産証券化事業を業務の一部として行っているケースが多いことから、取組状況の把握は困難である。そのため、現在は調査を行っていないが、今後、把握のための方策を検討したい。	×	×
前払式証票発行協会	協会HP、パンフレット配布	×	×	×	×

V 機関間連携の取組みについて

【項目解説】

1. 業界内部での情報交換

- (1) 「情報交換の有無」 業界団体及び各会員企業の間で、苦情・紛争解決支援の取組みに関する情報交換を行っている場合は「○」、行っていない場合は「×」を記載。
- (2) 「方法及び内容」 業界内部において苦情・紛争解決支援に関する情報交換を行っている業界団体における、情報交換の方法及び内容
- (3) 「頻度」 業界内部において苦情・紛争解決支援に関する情報交換を行っている業界団体における、情報交換の頻度
- (4) 「成果」 業界内部において苦情・紛争解決支援に関する情報交換を行っている業界団体における、情報交換からの成果
- (5) 「公表状況」 業界内部において苦情・紛争解決支援に関する情報交換を行っている業界団体における、情報交換の状況の公表に利用している、HP、パンフレット、テレビCM、新聞広告、その他の媒体名及び公表内容。公表していない場合は、「×」を記載。

2. 外部団体との情報交換

- (1) 「情報交換の有無」 業界団体が、他団体との間で、苦情・紛争解決支援に関する情報交換を行っている場合は「○」、行っていない場合は「×」を記載。ただし、当協議会を通じた情報交換を除く。
- (2) 「外部団体名」 他団体との間で苦情・紛争解決支援に関する情報交換を行っている業界団体における、情報交換を行っている他団体名
- (3) 「方法及び内容」 他団体との間で苦情・紛争解決支援に関する情報交換を行っている業界団体における、情報交換の方法及び内容
- (4) 「頻度」 他団体との間で苦情・紛争解決支援に関する情報交換を行っている業界団体における、情報交換の頻度
- (5) 「成果」 他団体との間で苦情・紛争解決支援に関する情報交換を行っている業界団体における、情報交換からの成果
- (6) 「公表状況」 他団体との間で苦情・紛争解決支援に関する情報交換を行っている業界団体における、情報交換の状況の公表に利用している、HP、パンフレット、テレビCM、新聞広告、その他の媒体名及び公表内容。公表していない場合は、「×」を記載。

3. 外部団体との間での移送ルール

- (1) 「移送ルールの有無」 業界団体が、他の団体との間で、相談及び苦情・紛争解決支援の申立てについて、移送を行う場合の取決め、申合せ等を行っている場合は「○」、行っていない場合は「×」を記載。
- (2) 「外部団体名」 他団体との間で、相談及び苦情・紛争解決支援の申立てについて移送を行う場合の取決め、申合せ等を行っている業界団体における、当該他団体名
- (3) 「移送ルールの内容」 他団体との間で、相談及び苦情・紛争解決支援の申立てについて移送を行う場合の取決め、申合せ等を行っている業界団体における、当該他団体との取決め、申合せ等の内容

V 機関間連携の取組みについて

業界団体名	1. 業界内部での情報交換					2. 外部団体との情報交換					3. 外部団体との間の移送ルール			
	情報交換の有無	方法及び内容	頻度	成果	公表状況	情報交換の有無	外部団体名	方法及び内容	頻度	成果	公表状況	移送ルールの有無	外部団体名	移送ルールの内容
金融先物取引業協会	○	全会員会社の内部管理責任者による内部管理セミナーにて、協会での苦情処理状況を報告。	年2回	苦情の事例を挙げ、社内規程の整備を促す再発防止に役立った。	機関誌(季刊)に苦情処理状況を公表。	×	—	—	—	—	—	×	—	—
JFマリンバンク相談所	○	常務者・担当部長等を対象とした会議、または文書等により適宜情報を提供。	不定期	—	×	×	—	—	—	—	—	×	—	—
信託協会	○	①社員会社の役員クラスからなる会議や部長クラスからなる会議において、信託相談所の苦情等の受付状況を定期的に報告 ②社員会社の相談室長クラスによる会議で、信託相談所の苦情等の受付状況を定期的に報告し、情報交換 ③機関誌による苦情等の受付状況の周知	①の役員クラスの会議は年2回(4, 10月)、部長クラスは毎月 ②は年4回(4, 7, 10, 1月) ③は年4回(5, 8, 11, 2月)	具体的事例を挙げ、社員会社の参考に資している。	×	○	①関東七都府の消費生活センター ②全銀協、全国地方銀行協会、第二地方銀行協会、全信協、全信中協、労金協会、商工中金、農林中金、損保協、日証協、生保協 ③全銀協、全国地方銀行協会、第二地方銀行協会、全信協、全信中協、労金協会、商工中金、農林中金との情報交換会	①信託に関する苦情の状況につき情報交換 ②保険窓口ににかかる苦情取扱に関する相談担当者の情報交換 ③各団体等の苦情の状況等について情報交換	①年1回 ②年1回 ③年4回	各団体の苦情の特徴、事例等を入力し、当相談所の相談・苦情対応能力の向上に活用している	×	○	生保協、損保協、日証協	加盟会社の顧客等からの苦情の申し出が保険業務、証券業務に関するものであるときは、加盟会社と申出人との間で解決可能な苦情である場合を除き、原則として生保協、損保協および日証協の相談室に取次ぎを行う。
生命保険協会	○	①全会員会社の会議にて、協会での苦情・紛争解決支援状況、消費者団体との懇談会による意見、裁定審査会の事例を定期的に報告。 ②苦情の集約・分析の結果、特筆すべき課題を取り上げ、全社アンケートのもと経営に資するための各社の取組みを共有化し、関係委員会にフィードバック ③協会で受け付けた個社別の苦情統計を直接個別会社の役員に直送。	—	各社の相談窓口担当者の会議は毎月、企画部門、業務部門、役員クラスならびに理事等への報告は四半期毎のボイス・リポート、半期毎の相談所レポートにて実施。 また、消費者の声事務局の活動や消費者団体の意見を報告している。	HPIにて、協会での苦情・紛争解決支援状況、裁定審査会の事例を定期的に公表。	○	①国民生活センター、各地の消費者団体 ②保険窓口販売関係団体連絡会(全銀協、全国地方銀行協会、第二地方銀行協会、信託協、全信協、全信中協、労金協会、商工中金、農林中金、損保協、日証協、生保協) ③全国銀行協会との情報・意見交換会 ④生命保険文化センターにおける生命保険実学講習会(学生・生徒対象)生命保険実学講座(226回)、一般消費者向け生命保険セミナー(10回)	①役員、実務者レベルで情報・意見交換を行っている。(なお、実務者レベルの情報提供、意見聴取は毎月1回定例的に訪問のうえ実施) ②窓販者層に関する実務者レベルの情報交換を行っている。 ③銀行窓販で発生した苦情について実務的な会合、情報交換を行っている。 ④消費者行政等主催学習会(191回)、金融広報委員会主催学習会(18回)、相談対象の勉強会(51回)、企業・官公庁主催学習会(47回)、教育機関(学生・生徒対象)生命保険実学講座(226回)、一般消費者向け生命保険セミナー(10回)	①年各1回 ②年1回 ③年2回 ④合計543回	外部団体からの意見等を会員会社にフィードバックするとともに具体的な苦情に基づき原因の究明・分析を行い、会員各社に對し募集時における苦情の未然・再発防止策の検討依頼を行い、一定の成果が見られた。	×	○	全銀協、損保協、日証協、信託協会、全信協、労金協会、商工中金、農林中金	窓口販売等に伴う苦情を受けた場合、申出人と当該窓口業界との話し合いだけでは解決が不可能な場合はそれぞれの業界の窓口へ取次ぐ。 生命保険協会の裁定審査会ならびに損保協会の調停委員会に申立が行われたときは銀行等の参加を義務付け、裁定の結果を尊重することとしている。
全国銀行協会	○	①会員代表行10行からなる役員クラスの会議に月次報告書を資料配布。 ②機関誌による情報等の周知。 ③全国銀行協会事務局内部での連絡会議にて情報・意見交換。 ④銀行とりひき相談所で受付した毎月の相談・照会、苦情の件数および主な事例を会員銀行に還元するとともに、個別銀行に係る苦情案件を当該銀行に對して還元。 ⑤銀行とりひき相談所運営懇談会での外部有識者からの指摘事項を会員銀行の苦情対応への取組み向上に資するべく全会員銀行に還元。	①、③は原則として毎月 ②は毎月 ④は年2回の開催の都度	・銀行界におけるソフト面でのバリアフリーを推進する観点から、平成20年1月に「全国銀行協会コミュニケーション支援用絵記号デザイン」を作成し、公表した。 ・「カウンセリングサービスについて、夜間の相談ニーズや実施日拡大のニーズを踏まえて、機能の拡充を行った。 ・④で還元した情報を会員銀行は商品やサービス、ならびに苦情対応の改善に役立てている。	×	○	①全国地方銀行協会、信託協、第二地方銀行協会、全信協、全信中協、全国農業協同組合中央会、労金協会、商工中金、農林中金、金融団体相談所連絡会 ②全国地方銀行協会、信託協、第二地方銀行協会、全信協、全信中協、全国農業協同組合中央会、労金協会、商工中金、農林中金、生保協、損保協、日証協(保険窓口販売関係業界団体連絡会) ③生保協 ④国民生活センター ⑤日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(NACS) ⑥全国消費生活相談員協会 ⑦日本消費者協会 ⑧東京都消費生活総合センター	①実務者レベルで苦情・相談の実例や対応状況につき情報・意見交換 ②、③保険窓口に係る苦情の実例や対応状況につき情報・意見交換 ④～⑧実務者レベルで、各団体に寄せられる銀行関連の苦情の内容、傾向につき情報・意見交換	①年4回 ②、⑤年1回 ③原則として年2回 ④、⑥～⑧年1～2回程度	・全銀協として自前の紛争解決支援機関を設置することを検討するにあたり、苦情・紛争解決支援機関の運営について情報交換を行い、その内容を参考にして検討を進めている。 ・消費者団体等からの意見を受け、銀行とりひき相談所の業務運営の改善に活かした。	×	○	信託協会、生保協、損保協、日証協	・銀行とりひき相談所は、会員銀行からの報告を受け、銀行と申出人との間の話し合いで解決可能な苦情である場合を除き、その苦情を信託協会、信託相談所、生命保険協会、生命保険相談所、日本損害保険協会、そんかいほけん相談室または日本証券業協会証券あっせん相談センターに取り次ぎ、 ・取次ぎにあたっては、取次ぎ先に対し、電話連絡を行ったうえで、所定の取次ぎ電書を作成・送付するとともに、申出人に対して取り次ぎを連絡する。 ・さらに、全国銀行協会に対しても、取次ぎ電書の写しを送付する等の方法により、苦情の取次ぎを行った旨を報告する。
全国JAバンク相談所	○	①相談所で受け付けた苦情統計、分析および事業を会員機関にフィードバック ②県域毎の会員機関との研修会議等の開催等を通じて意見交換実施 ③JAバンクの指導機関でもある農林中金との定期的情報交換 ④他全国連機関(JA全農、JA共済連)との苦情等担当者連絡会の開催	①四半期ごと ②会員機関との研修会議等は年1～2回程度 ③2か月に1回程度 ④四半期ごと	①により、苦情の傾向や原因を会員機関が研修等に活用した。 ②により、会員からの問合せニーズに応じ、苦情等の発生防止に向けた「苦情等事例集」の改訂版を作成した。 ③により、JAバンク全体としての苦情等対応の重要性認識向上につなげている。 ④により、JAの金融以外の事業にかかると苦情等の取次ぎ対応の状況等について確認した。	×	○	金融団体相談所連絡会(全銀協、地銀協、第二地銀協、信託協、全信協、全信中協、商工中金、農林中金、損保協、日証協、生保協)	実務担当者レベルで実例や対応状況につき情報・意見交換	四半期ごと	事例対応の情報交換を通じて、他業態の状況把握と当該相談所の対応改善を進めている。	×	×	—	—
全国信用金庫協会	○	①情報交換会、研修会 ②機関誌、取扱状況報告	①理事会は年2回(半期ごと)、全国しんきん相談所連絡会は年2回、各地での相談業務研修会は不定期 ②機関誌年1回、取扱状況報告年2回(半期ごと)	苦情の傾向、原因を、会員信金の研修、支店現場での注意(朝礼等)に活用した。	×	○	①全銀協ほか金融業界団体 ②国民生活センター、消費生活センター、商工会議所等	役員者レベルの会合を行う。	①金融団体相談所連絡会を年4回 ②不定期、必要に応じて行う。	①地金融団体の傾向、対応を当方の運営に活用。 ②消費生活相談員の選抜、提案を当方の運営に活用。	×	○	信託協、生保協、損保協、日証協	しんきん相談所で受付、各団体の窓口に取り次ぐ。
全国信用組合中央協会	○	理事会で主な苦情や相談の事例と対応を紹介。	年2回(半期ごと)	具体的事例を挙げ、信用組合の参考に供している。	×	○	①全銀協、地銀協、第二地銀協、信託協、全信協、全信中協、全国農業協同組合中央会、商工中金、農林中金、損保協、日証協(以上、保険窓販関係業界団体連絡会)	①②とも、実務者レベルで実例や対応状況につき情報・意見交換	①年4回 ②年1回	他団体の傾向、対応状況を当方の運営に活用	×	○	生保協、損保協	申立人から窓口販売等に伴う苦情を受けた場合、当該相談所での苦情解決支援では解決が不可能なときは販売元の業界団体窓口へ取次ぐ。
全国労働金庫協会	○	①全会員金庫の相談窓口担当者による会議を毎年開催し、「ろうきん相談所」および会員金庫での苦情等受付状況やその解決事例を各々紹介し、業態としての情報共有を図っている。 ②「ろうきん相談所」での苦情等受付状況を、年度推移や特徴的事例紹介として取りまとめ、半期に一度、当協会理事会に報告し情報の周知を行っている。	①年度 ②半期	①により、解決事例等を共有し、会員金庫相談窓口の対応手法全体の底上げが図られた。 ②により、顧客へのよりきめ細やかな対応が求められること等との情報周知が図られていると考える。	×	○	全銀協、東京銀行協会、全国地方銀行協会、第二地方銀行協会、信託協、全信協、全信中協、全国農業協同組合中央会、商工中金、農林中金	各金融業態の中央機関・業態団体実務担当者レベルで実例や対応状況につき情報・意見交換を行っている。	四半期	解決事業の報告などを先例として役立てることができた。	×	×	—	—

V 機関間連携の取組みについて

業界団体名	1. 業界内部での情報交換				2. 外部団体との情報交換					3. 外部団体との間の移送ルール				
	情報交換の有無	方法及び内容	頻度	成果	公表状況	情報交換の有無	外部団体名	方法及び内容	頻度	成果	公表状況	移送ルールの有無	外部団体名	移送ルールの内容
投資信託協会	○	協会が受付けた苦情の個別事案について日々その概要を取りまとめ理事会等に報告するとともに、会員専用HPで公開している。	半年ごと	協会等の研修教材に活用。	本会の会員専用HPにおいて相談、苦情件数と主な内容を公表。	×	-	-	-	-	-	○	日証協	申立人から会員会社の販売(直販を除く)等に関する苦情であつて内容を求めるとともに必要に応じて日証協を紹介することになっている。
日本資金業協会	×	-	-	-	-	×	-	-	-	-	-	×	-	-
日本証券業協会	○	あつせん状況、苦情解決支援状況を協会員通知で周知。	苦情解決支援状況は月1回、紛争解決支援事案事例集は四半期に1回	会員企業から苦情解決支援事例に関する照会を受け付けており、会員企業の消費者対応に役立てた。	WANにて、協会員の代表者宛に通知。	○	全銀協、地方銀行協会、第二地方銀行協会、損保協、全信協	有価証券の売買その他の取引等に関する事案で、左記団体の会員である業者の事例(当事者情報を除く)やその対応状況につき情報提供、意見交換	随時	会員企業に対する周知対応のより一層の強化	×	○	協会の行う業務を所管する団体	センターは、苦情が有価証券の売買その他の取引等以外に係るものであつて、相対交渉において解決できない場合、顧客が当該業務に係る苦情又は紛争を取り扱う機関への取次ぎを希望するときは、当該苦情を当該機関に取り次ぐ。(紛争処理規則32条6項)
日本証券投資顧問業協会	○	①投資助言会員、証券会社会員の会員代表者向けに、苦情相談の内容、事例および留意点等を記載した「苦情・相談の状況」を送付し、定期的に報告。 ②投資助言会員により構成される委員会、投資助言会員向けのセミナーにおいて、苦情・相談の概要について説明し、苦情相談状況をフィードバック。	①半期 ②年1回	①、②により、苦情件数が減少傾向にある。	①は、会員に直送している。②は、会員専用HPにて、資料を掲載。	×	-	-	-	-	-	×	-	-
日本商品先物取引協会	○	①協会が受け付けた全体及び個別の苦情状況について、直接周知 ②全会員会社の相談窓口担当者による会議にて、苦情状況について報告。	①四半期 ②適宜	会員を対象とした研修の資料として使用し、苦情の減少に努める。	×	○	国民生活センター、各地消費生活センター	①役員、実務者レベルで情報・意見交換 ②研修会等に講師を派遣	①各地のセンターに年1回 ②適宜	連携の強化	×	国民生活センター 各地区消費生活センター	(明確な移送ルールはないが、本会と各地消費生活センターとの間で、苦情の連絡を受けて本会からその取扱いの進捗状況及び処理結果を報告する等、連携が図られている。)	
日本商品投資販売業協会	○	苦情処理委員会において苦情相談件数及び事案を報告し、定期的に全会員にも周知。	委員会：年4から6回程度	苦情の事案を示すことにより再発防止に役立っていると思料する。	×	○	日証協、投信協、顧問協、金先協	役員、実務者レベルで共通の苦情相談窓口の設置について意見交換	適宜	平成20年1月7日より5団体により金融商品取引苦情相談窓口を設置し、運用を開始した。	×	-	-	
日本損害保険協会	○	①全会員会社の相談・苦情対応部門の責任者による会議にて、協会の苦情・紛争対応態勢の充実策について検討するとともに、会員各社の苦情対応態勢の推進方策について情報交換を実施。併せて、協会での苦情受付状況および紛争解決状況を報告。 ②相談・苦情の受付状況をレポートにまとめて会員会社の経営層にフィードバック。また受け付けた苦情の中で全社で共有すべきと思われるものを関係委員会にフィードバック。 ③業務改善を検討する会議の場に苦情事例を参考として提示。 ④協会が受け付けた個社別の苦情統計を会員会社にフィードバック。	①不定期だが概ね2ヶ月ごと ②毎月および四半期 ③概ね四半期 ④毎月および四半期	①により、協会の苦情・紛争解決支援の一層の進展に寄与した。 ②により、各種ガイドラインが策定され、会員会社における対応の一層の適正化に寄与した。 ③および④の各資料は、会員各社において、経営会議や社内研修、代理店研修等に活用されている。	③に該当する「消費者の声語間会議」については、協会のHPで議事概要を公表。	○	①国民生活センター、各地消費生活センター、消費者団体 ②全銀協、全国地方銀行協会、第二地方銀行協会、信託協、全信協、全信中協、労金協会、日証協、生保協	①役員、実務者レベルで実例や対応状況につき情報・意見交換、また適宜実務者レベルでの勉強会を開催 ②窓販苦情に関する実務者レベルの情報交換、および適宜実務者レベルで個別に情報・意見交換	①年1回の懇談会のほか、適宜情報交換や勉強会を開催。 ②年1回の情報交換会のほか、適宜個別に情報・意見交換を実施。	①意見交換で出された相談・苦情事例への対応を関係委員会に付託し、各種ガイドラインの改定など、業界ベースの業務改善の一層の充実策の検討にあたり、各業界団体の取組みも参考にした。	○	全銀協、生保協、日証協、信託協、全信中協	・窓口販売等に伴う苦情について、当該窓口販売会社の業界団体での解決支援では解決が不可能なときは販売元の業界団体の窓口へ取次ぎ、窓口業界団体において解決支援を行う。 ・銀行業務、信託業務、証券業務または生命保険業務に係る申し出については、原則として所管の業界団体に取次ぐ。	
不動産証券化協会	×	(平成19年度は苦情解決支援の対象となる事案がなかったため、業界内外での情報交換は行わなかった。ただし、国民生活センター各地の消費生活センター及び地方公共団体等からの個別の問い合わせには積極的に対応している。)	-	-	-	×	-	-	-	-	-	○	投信協、日証協	資産流動化法に基づく商品の組成、運用に関する苦情・相談は当協会が担当、販売に関する苦情・相談は日証協が担当。 J-REIT商品の組成に関する苦情・相談は当協会が担当、運用に関する苦情・相談は投信協が担当、販売に関する苦情・相談は日証協が担当。
前払式証券発行協会	○	会員企業による会議での意見交換	随時	具体的に把握していない。	×	×	-	-	-	-	-	×	-	-