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

金融トラブル連絡調整協議会名簿

平成１４年４月現在

（消費者行政機関）	
内閣府国民生活局消費者調整課長	幸田　徳之
国民生活センター相談部長	島野　康
東京都消費生活総合センター所長	森　紳彦
（消費者団体）	
埼玉大学経済学部非常勤講師	原　早苗
全国消費者団体連絡会事務局長	日和佐　信子
日本消費生活ｱﾄﾞﾊﾞｲｻﾞｰ・ｺﾝｻﾙﾀﾝﾄ協会副会長	玉本　雅子
（業界団体・自主規制機関）	
金融先物取引業協会業務部長	原田　俊介
信託協会業務部長兼信託相談所長	宮山　富雄
生命保険協会生命保険相談室長	久保田　英三
全国貸金業協会連合会苦情処理委員長	矢野　利平
全国銀行協会業務部長	加藤　史夫
全国信用金庫協会業務管理部長	三枝　保生
全国信用組合中央協会業務部部長代理	近藤　高弘
全国労働金庫協会総合企画部業務担当部長	須田　三郎
抵当証券業協会総務部長	岩瀬　正男
投資信託協会広報部長	川口　隆也
日本証券業協会証券あっせん・相談センター部長	井原　信文
日本証券投資顧問業協会業務部長	高谷　哲司
日本商品先物取引協会自主規制部長	浜地　敏明
日本商品投資販売業協会業務部副部長	藤原　宗義
日本損害保険協会生活サービス部長	泉瑞　則昭
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）	大根田　健博
不動産シンジケーション協議会事務局次長	石橋　博
前払式証票発行協会事務局長	永澤　修
（弁護士会）	
総合法律事務所あおぞら	大川　宏
長島・大野・常松法律事務所	井上　聡
港共同法律事務所	石戸谷　豊
（学識経験者）	
学習院大学法学部教授	神作　裕之
生活経済ジャーナリスト	高橋　伸子
東京大学法学部教授	岩原　紳作
一橋大学法学部教授	山本　和彦
（金融当局）	
金融庁総務企画局企画課長	有吉　章
経済産業省経済産業政策局産業資金課課長補佐	須賀　康太郎
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	加納　健二
国土交通省総合政策局不動産業課不動産市場整備室長	野俣　光孝
総務省郵政企画管理局貯金企画課長	和田　浩司
農林水産省経営局金融調整課企画官	川邊　正徳

（敬称略、順不同）

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委員名簿

平成１３年１２月現在

（消費者行政機関）

国民生活センター相談部長	**島野　康**

（消費者団体）

埼玉大学経済学部非常勤講師	**原　早苗**
日本消費生活ｱﾄﾞﾊﾞｲｻﾞｰ・ｺﾝｻﾙﾀﾝﾄ協会副会長	**玉本　雅子**

（業界団体・自主規制機関）

生命保険協会生命保険相談室調査役	**切石　仁**
全国貸金業協会連合会苦情処理委員長	**矢野　利平**
全国銀行協会業務部次長（総括担当）	**岩本　秀治**
日本証券業協会コンプライアンス本部苦情処理管理室次長	**秋本　尚功**
日本損害保険協会そんがいほけん相談室業務グループリーダー	**堤田　三四郎**

（弁護士会）

総合法律事務所あおぞら	**大川　宏**
港共同法律事務所	**石戸谷　豊**

（学識経験者）

生活経済ジャーナリスト	**高橋　伸子**
東京大学法学部教授	**岩原　紳作**
一橋大学法学部教授（進行役）	**山本　和彦**

（金融当局）

金融庁総務企画局企画課長	**有吉　章**

（敬称略、順不同）

金融分野における消費者トラブルには、①高額紛争が少なくないが、一方で、少額事案も多く、簡易・迅速な紛争解決が求められること、②説明に係るものが多く、契約対象の不可視性と併せて、事実認定が困難である場合も少なくないこと、③金融商品の複雑化・多様化に伴い、解決に当たって高度の専門性を必要とすること、④誤解や感情的対立によりこじれている事例も多いことから、その解決に当たっては当事者双方の納得が重要であること等の特徴がある。

こうした特徴を持つ金融分野における消費者トラブルの解決に当たっては、厳格な裁判手続と異なり、利用者の自主性を活かした解決、簡易・迅速で低廉な解決、多様な分野の専門家の知見を活かしたきめ細かな解決、法律上の権利義務の存否にとどまらない実情に沿った解決を図ることなど、柔軟な対応も可能である裁判外紛争処理制度が、民事訴訟制度の補完としての有効な手段と位置付けられる。また、こうした金融分野における裁判外紛争処理制度の整備は、消費者トラブルの解決及び未然防止による問題是正に向けた取組みを通じて、各業態及び金融市場に対する消費者の信頼の向上にもつながるものとなる。

このため、金融トラブル連絡調整協議会は、金融分野における裁判外紛争処理手続の整備に資するため、現状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「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」として示すこととした。これは、苦情・紛争解決支援手続の整備に当たっての指針又はベンチマークとなるものであり、今後、金融分野における各業界団体・自主規制機関が苦情・紛争解決支援手続を整備していくに当たっては、このモデルを踏まえた取組みを行うことが期待される。

なお、これまで、苦情・紛争の解決に向けての手続は「処理」という用語を使うことが一般的であったが、このモデルでは、業界団体・自主規制機関が、消費者と会員企業の間に生じた苦情・紛争の解決を中立な立場に立って支援する役割にあることにかんがみ、「処理」に替えて「解決支援」という用語を用いることとしている。

このモデルを作成するに当たり、基本的な理念としたのは以下の５点である。

①公正中立

苦情・紛争解決支援機関がその機能を十分に発揮し、苦情・紛争当事者の間に立って苦情・紛争の解決を行っていくためには、公正かつ中立な機関であることが必要不可欠である。また、利用者からの信認を獲得するためにも、こうした機関の中立性・

公正性が、利用者の目から見て容易に確認できるものとしておく必要もある。
②透明性
　苦情・紛争解決支援機関が利用者からの信認を獲得し、機関の利用を促進するためには、また、その手続や運営状況、苦情・紛争解決支援実績などが外部から容易に確認できるとともに、こうした手続等に関する情報が十分に利用者等に浸透することが必要である。なお、このような透明性の確保は、苦情・紛争解決支援機関の運営状況に対する外部の者によるチェック機能が働くことにより、当該機関の運営の適正化にも資することとなる。
③簡易・迅速・低廉
　裁判外紛争処理手続の利点は、裁判に比べて、その手続が簡易かつ迅速であり、また低廉であり、利用者が自ら苦情・紛争を解決することが可能であるところにある。このため、苦情・紛争解決支援手続の整備に当たっては、
・手続の利用に当たって、利用しやすい易しい手続であること
・解決に緊急を要する事案にも十分に対応できるよう、迅速な手続をとることが可能であること
・利用者に過重な経済的負担がかからないこと
といったことに配慮する必要がある。
④実効性の確保
　また、苦情・紛争解決支援機関が利用者から信認され、積極的に活用されるためには、中立・公正性及び透明性の確保並びに簡易・迅速・低廉な手続の整備と併せて、その手続の実効性が確保される仕組みを整備することも必要である。
⑤金融市場の健全な発展
　裁判外紛争処理制度の整備の最終的な目標は、金融市場の健全な発展にある。金融分野における苦情・紛争解決支援は、民事訴訟を補完するものとして、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であり、ルールの整備とあいまって、利用者保護に資するものである。このように利用者保護を充実することは、金融市場全体に対する消費者の信頼を高めることとなり、金融市場の健全な発展にも資するものである。

　このモデルは、理念的事項、通則的事項（苦情解決支援規則及び紛争解決支援規則に共通する事項）、苦情解決支援規則及び紛争解決支援規則により構成され、それぞれが個々に規定すべき項目に分かれている。また、各項目では、具体的内容、留意すべき点及び趣旨を記載している。これはそれぞれ、苦情解決支援規則等の策定に当たって内容に盛り込むべき事項、手続を整備していくに当たり留意すべき事項、及びこ

うした内容を設けた趣旨に相当する。

なお、このモデル等を通じて整備された苦情・紛争解決支援手続が十分にその機能を発揮するためには、苦情・紛争を受け入れるために必要な施設の整備及び実際に個々の苦情・紛争事案の解決支援に当たる苦情解決支援担当者、紛争解決支援担当者の能力向上が必要不可欠である。このため、各苦情・紛争解決支援機関は、適切かつ迅速な苦情・紛争解決支援のための必要な施設の整備及び人材の育成に努めることが求められる。

また、金融当局は、このモデルが自発的な取組みを促すものであることにかんがみ、苦情・紛争解決支援の改善に向けた取組みを支援し、また、苦情・紛争解決支援機関の利用を促進する観点から、①個別の苦情・紛争解決支援機関等の間の情報・意見交換を通じた各機関の運営の改善及び機関間連携の促進、②苦情・紛争解決支援機関に関する積極的な情報の提供などを行うことが必要である。

目　次

（頁）

［理念的事項］
１－１．基本理念 …… 1
１－２．苦情等の原因解明及び再発防止 …… 2

［通則的事項］
２－１．苦情等の定義 …… 3
２－２．消費者への周知 …… 4
２－３．当事者の選択権の保障 …… 5
２－４．ユーザーフレンドリー …… 6
２－５．人材育成 …… 7
２－６．苦情・紛争解決支援担当者等の守秘義務 …… 8
２－７．機関間連携・関係機関との協力等 …… 9
２－８．記録の保存・苦情解決支援結果等の公表・プライバシーへの配慮等… １０
２－９．対応結果の報告 …… １１
２－１０．外部評価の実施 …… １２

［苦情解決支援規則］
３－１．目的 …… １３
３－２．苦情解決支援機関の責務・業務 …… １４
３－３．苦情解決支援機関の組織及び中立性・専門性 …… １５
３－４．会員企業の責務・行為準則等 …… １６
３－５．取り扱う苦情の範囲（会員企業外の苦情の取扱いを含む） …… １７
３－６．苦情申立人の範囲 …… １８
３－７．苦情解決支援手続 …… １９
３－８．標準処理期間等 …… ２０
３－９．苦情受付及び受付時の対応 …… ２１
（苦情申立人に対する手続等の説明を含む）
３－１０．苦情解決支援を行わない場合の明示及び苦情解決支援の終了 …… ２２
３－１１．相対交渉の際の手続及び会員企業の対応義務 …… ２３
３－１２．会員企業による解決促進義務 …… ２４
３－１３．調査及び会員企業の協力 …… ２５
３－１４．解決案の提示及び尊重義務 …… ２６

３－１５．結果の報告等 …… ２７
３－１６．苦情未解決の場合の取扱い及び紛争解決支援への移行 …… ２８
３－１７．措置・勧告 …… ２９
３－１８．細則 …… ３０

［紛争解決支援規則］

４－１．目的 …… ３１
４－２．紛争解決支援機関の組織 …… ３２
４－３．紛争解決支援機関の責務 …… ３３
４－４．紛争解決支援委員の選任要件等 …… ３４
４－５．紛争解決支援委員の欠格事由 …… ３５
４－６．利害関係者の除斥事由 …… ３６
４－７．紛争解決支援委員の解任 …… ３７
４－８．運営委員会の設置 …… ３８
４－９．会員企業の責務・行為準則等 …… ３９
４－１０．取り扱う紛争の範囲 …… ４０
４－１１．紛争申立人の範囲 …… ４１
４－１２．代理人の範囲及び資格 …… ４２
４－１３．紛争の申立て …… ４３
４－１４．あっせん・調停を行わない場合 …… ４４
４－１５．申立人等に対する手続の説明 …… ４５
４－１６．標準処理期間等 …… ４６
４－１７．審理手続 …… ４７
４－１８．事実調査 …… ４８
４－１９．専門家の手続関与 …… ４９
４－２０．あっせん・調停の打切り・取下げ …… ５０
４－２１．あっせん・調停案の提示 …… ５１
４－２２．結果に対する同意・不同意 …… ５２
４－２３．会員企業の受諾義務等 …… ５３
４－２４．仲裁手続への移行 …… ５４
４－２５．会員企業に対する措置・勧告等 …… ５５
４－２６．費用に関する規定 …… ５６
４－２７．記録の保存・公表 …… ５７
４－２８．細則 …… ５８

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：理念的事項

項目１－１：基本理念

（具体的内容）

○○○（以下「機関」という。）は、以下に掲げる理念の下、金融商品等に関する消費者からの苦情・紛争（以下「苦情等」という。）に、公正中立な立場から、苦情等の迅速で透明度の高い解決を図ることにより、消費者の信頼を確保し、もって金融市場の健全な発展に資するものとする。

① 公正中立
② 透明性
③ 簡易・迅速・低廉
④ 実効性の確保
⑤ 金融市場の健全な発展

（留意すべき点）

ここで掲げている理念は、そもそも基本的な理念であり、各業態のＡＤＲ（裁判外紛争処理手続）に共通するモデルとなるものである。

（趣旨）

ここでの議論の対象は、民間型ＡＤＲである。行政型や司法型と同様に、ＡＤＲは、簡易・迅速・低廉にその特長がある。これに加えて、信頼性を得るには、公正中立で透明性の確保が図られなければならない。ここでの基本的理念は、こうしたＡＤＲが苦情・紛争解決支援手続を整備する場合及び実際に苦情等の解決支援を行う場合において規範とすべきものを示したものである。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：理念的事項

項目１－２：苦情等の原因解明及び再発防止

（具体的内容）

機関は、申立てのあった苦情等に関し、当該苦情等の発生原因等を解明し、その原因等の情報を消費者及び金融機関に提供することにより、同種の苦情等の再発防止・拡大防止及び未然防止に努めなければならない。

（留意すべき点）

- **同種の苦情等が再発することや拡大することを防ぐだけではなく、当該苦情等の真の原因を解明することによって、同様のトラブルが発生するのを未然に防止することが必要である。このため、苦情等の原因が解明できたら、機関は、迅速に消費者や金融業界へ情報提供することとする。**
- **苦情等の原因は、会員企業側に起因するものばかりでなく、消費者側に起因するものも含まれることもあるが、会員企業及び機関は、原因解明に際しては、約款に依るとの意思をもって契約したものと推定するという意思推定説を可能な限り採用せず、消費者が契約の内容を正しく理解していなかった可能性を含めて、原因解明に当たる必要がある。**
- **仮に、苦情が消費者側の契約内容等の理解不足や誤解によって生じていた場合、トラブルの再発防止に向けて、消費者の契約内容の理解向上のためにどのようなことができるかといったことも含めた再発防止策を検討することが望ましい。**

（趣旨）

このモデルでは業界団体・自主規制機関が設ける苦情・紛争解決支援機関を想定しているが、業界団体・自主規制機関は、当該業界の振興・発展又は消費者の保護等を目的としている一方で、苦情・紛争解決支援機関は、苦情等の解決を通じて、苦情等が発生した原因を把握することができる立場にもある。

このため、業界団体・自主規制機関が設置する苦情・紛争解決支援機関は、消費者の保護に資するとともに、当該業態の発展に資するためにも、その苦情等が起きた原因・背景を解明し、その原因等を積極的に消費者及び金融機関に情報提供して、同種の苦情等の再発・拡大防止及び未然防止に努めることが求められる。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：通則的事項

項目２－１：苦情等の定義

（具体的内容）

１　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。
２　紛争とは、上記１の苦情のうち当事者間による解決ができず、消費者から、各機関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。

（留意すべき点）

ここでの苦情等の定義は、苦情・紛争解決支援機関がこの規則に定める手続により解決を図るべき苦情等の範囲を示したものであるが、商品やサービスに対する不満足や要望のうち、可能なものについては、会員企業各社又は業界団体・自主規制機関が解決を図る必要がある。

（趣旨）

これは、苦情・紛争解決支援機関が、苦情解決支援規則又は紛争解決支援規則に沿って取り扱う苦情及び紛争の定義を明らかにするものである。苦情・紛争解決支援機関は、この定義に該当する事案が申し立てられた場合、一般的な相談として取り扱うのではなく、それぞれ、苦情解決支援規則又は紛争解決支援規則に従った解決及び苦情・紛争解決支援実績の集計等を行うことが求められる。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：通則的事項

項目２－２：消費者への周知

（具体的内容）

１　機関及び会員企業は、当該機関の周知に努める。
２　機関は、広告、リーフレット、説明書等、消費者が認識しやすい手段で、受付窓口の連絡先、苦情を申し出る方法等を明らかにする。
３　会員企業は、各営業所等に機関の苦情受付窓口の連絡先等を記載したリーフレットを備え置くことや、苦情受付に関するポスター等を掲示することなどにより、機関の周知に努める。
４　会員企業は、商品の販売の際に消費者に対して交付する書類の中に併せて苦情相談窓口の連絡先を記載することにより、消費者が容易に苦情相談窓口を知り得るように努める。

（留意すべき点）

・機関の周知とは、具体的な受付窓口の連絡先及び規則や手続等の業務内容を含む。
・リーフレット等には手続の概要等を記載し、日常から周知を図ることが望ましい。
・会員企業が消費者に対して交付する書類に記載する苦情相談窓口の連絡先としては、①機関の苦情相談窓口、②会員企業の苦情相談窓口、又は③機関及び会員企業の苦情相談窓口のいずれかとなるが、会員企業が②の自社の苦情相談窓口のみを記載した場合であっても、会員企業は、必要に応じて、当該顧客に対して機関の苦情相談窓口の連絡先等を情報提供するよう努める。
・代理店等、会員企業が依頼した販売業者についても、同様の情報提供が行われなくてはならない。それをどう取りこむかを業界ごとに工夫することとする。

（趣旨）

消費者への機関の周知の促進により、広範囲な層からの苦情・紛争解決支援の申立てが期待でき、消費者被害の再発･拡大の防止と同時に、潜在的な被害者救済に役立つ。このことは、苦情・紛争解決支援機関及び苦情・紛争解決支援制度を持った組織に所属する会員企業が消費者の信頼の獲得につながるというメリットもあるので、ここでは、機関及び会員企業が積極的に当該機関の周知を行うことを規定している。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：通則的事項

項目２－３：当事者の選択権の保障

（具体的内容）

１　機関は紛争解決支援に当たる委員の名簿を公開し、紛争解決支援手続について、当事者たる消費者の希望する手段で対応することを検討する。
２　紛争解決支援によっても苦情が解決しないときは、当組織外の苦情対応機関についての情報も併せて提供する。

（留意すべき点）

・無償で支援できる範囲を示す。
・委員の名簿については、当事者による選択に資するよう、氏名及び経歴を公表する。なお、不正な依頼を受けて示談の交渉等を行う者の存在などの理由により、委員名簿の公開によって手続の公正性が損なわれるおそれがある場合は、名簿に替えて、委員の構成の公開に留めることはあり得る。ただし、この場合であっても、申立人又は代理人に対しては、申立てを行う前に委員の名簿を開示することとする。

（趣旨）

裁判外紛争処理機関が当事者の同意に基づく解決を目指すものである以上、手続の開始から終結にいたる過程全般に、消費者である当事者の選択権が十分に保障されている必要があり、それぞれの機関において、自らの組織内容につき開示する工夫を行うことが期待される。
このため、この項目では、多様な紛争解決スキームがメニューとして用意されていることをあらかじめ知らせることにより、消費者が選択権を行使できるようにするとともに、解決支援手続が中立的かどうかを判断するため、紛争解決支援委員の名簿を公開又は開示することを定めている。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：通則的事項

項目２－４：ユーザーフレンドリー

（具体的内容）

機関は、アクセス媒体の多様化（電話、手紙、ＦＡＸ，ｅメール等）やアクセスポイントの拡充（自治体等（消費生活センターや金融庁等の金融当局を含む。）との連携）、アクセス時間の拡大に努める。

（留意すべき点）

・例えば、協会等の事務所が各都道府県にないような場合などは、遠隔地の消費者が利用しやすいように、電話は無料電話（フリーダイヤル）とする。 **・窓口の職員の教育を行い、適切な対応が行われるように努める。** **・消費者のアクセスの拡大という観点からは、夜間・休日の受付や出張相談等を行うことが望ましいため、費用対効果や代替的手段の存在等も踏まえた上で、こうした手段の活用も検討すべきである。**

（趣旨）

苦情・紛争解決支援機関は、消費者から見て親しみやすい機関であることが必要なことから、当該機関へのアクセスは、可能な限り利用者に親しみやすいものとする必要がある。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：通則的事項

項目２－５：人材育成

（具体的内容）

機関は、研修、苦情・紛争事例の研究その他の方法により、苦情・紛争の解決支援を担当する職員の育成に努めなければならない。

（留意すべき点）

・苦情・紛争解決支援機関の担当者の任用に当たっては、経験や研修の履歴などを考慮する。 ・研修等については、段階的に知識能力が身につくようできるだけその内容の具体化を図る。

（趣旨）

苦情・紛争解決支援手続が十分に機能するためには、実際に苦情・紛争事案の解決支援に当たる苦情解決支援担当者、紛争解決支援担当者の能力向上が不可欠であることから、この項目では、機関がその人材の育成に努めなければならないことを規定している。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：通則的事項

項目２－６：苦情・紛争解決支援担当者等の守秘義務

（具体的内容）

苦情解決支援機関の職員若しくは職員であった者又は紛争解決支援機関の構成員若しくは構成員であった者は、正当な理由なく、職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

（留意すべき点）

ここでいう「紛争解決支援機関構成員」とは、紛争解決支援担当者を含む紛争解決支援機関の職員、紛争解決支援委員（調停委員を設けている場合は、調停委員を含む。）及び運営委員である。

（趣旨）

苦情・紛争解決支援機関は、金融取引に係る個人情報を取り扱う機関でもあることから、こうした個人情報が組織として保護されることは当然のことであり、信頼確保のためには必要不可欠である。 **ここでは、苦情・紛争解決支援機関において、守秘義務の遵守を機関の個々の構成員に課すことにより、個人情報の保護に万全を期することを規定している。**

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：通則的事項

項目２－７：機関間連携・関係機関との協力等

（具体的内容）

１　機関は、金融に関する苦情・紛争解決支援を行っている組織について事案ごとに一覧表化したものを備え置くこととする。
２　消費者からの相談、苦情の申立てが機関の取扱範囲外のものであるときは、機関は、１の表を参照し、紹介先の苦情・紛争解決支援機関が受入可能であることを確認し、当該申立事案の取扱を行っている別の苦情・紛争解決支援機関を紹介するものとする。
（以下「仲裁センター」を利用する機関の場合）
苦情の解決が図られていないとする顧客から、その旨の申出を受けた時は、機関は、弁護士会の運営する「仲裁センター」の利用申込みが可能であることを説明し、利用申込みに関する顧客の意思を確認するものとする。

（留意すべき点）

・２で紹介する苦情・紛争解決支援機関には、消費者の選択権を確保するため、業界団体・自主規制機関が設ける苦情・紛争解決支援機関に加えて、消費生活センター等の行政機関が設置する苦情・紛争解決支援機関も紹介することが望ましい。
・他機関の紹介がいわゆる「たらい回し」にならないための措置を検討する必要がある。
－機関として対応できる範囲を明確にする。
－当局への通報も含めた内容を盛り込む必要がある。
－窓口一覧に「苦情相談」のみか、あっせん等のある「紛争解決支援」まで行うところなのかどうかがわかるように工夫する（マーク等）。

（趣旨）

各ＡＤＲ機関に申し立てられる事案の中には、他業態に関係することや紛争解決支援手続を設けていないこと等により当該機関だけで解決できない場合がある。この場合、他の機関との連携等により解決を図ることが必要であることから、ここでは、機関間連携に当たり最低限行うべきことを示している。
なお、機関には、機関内に紛争解決支援機能を持たず、弁護士会の「仲裁センター」を紹介する場合もあるため、その場合についての規定を設けた。但し、これは全ての機関に共通というわけではないので、選択可能な内容とした。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：通則的事項

項目２－８：記録の保存・苦情解決支援結果等の公表・プライバシーへの配慮等

（具体的内容）

１　機関は、苦情等の受付状況及び対応結果を記録し、一定期間これを保存する。
２　機関は、苦情等の受付状況及び対応結果に関する統計、主たる苦情・紛争解決支援事案の概要を定期的に公表する。なお、苦情・紛争解決支援事案については、申立人に関する情報であって、公にすることにより、申立人の権利その他正当な利益を害するおそれのあるものについては非公開とする。また、申立てを受けた法人の情報についても、同様の取扱いとする。
３　苦情・紛争解決支援事案の概要のうち、本人が特定されるおそれがあるものを公表する場合は、申立人に同意を得た上で行うこととする。

（留意すべき点）

・苦情・紛争解決支援機関は、どのようなものを結果の公表の対象とすべきか、あらかじめ明らかにしておく必要がある。
・苦情・紛争解決支援実績を公表する際の企業名の取扱いについても明らかにしておく必要がある。

（趣旨）

この項目は、苦情・紛争解決支援結果の記録の保存及び公表により、苦情・紛争解決支援機関の業務運営が外部にさらされ、当該機関の運営の透明化・適正化が促されるとともに、ルールメイクの促進や同種の苦情・紛争を抱える当事者からの申立ての促進が期待されるとの考えの下に設けられたものである。
なお、苦情等の原因が会員企業側に起因しないケースもあることから、法人についても情報非公開の規定を設けた。また、苦情・紛争解決支援事案の概要の公表に際しての本人の同意は、個人情報保護法の趣旨に鑑み規定した。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：通則的事項

項目２－９：対応結果の報告

（具体的内容）

会員企業は、当事者間の合意又は機関の決定事項に関する対応結果を機関に報告するものとする。

（留意すべき点）

・会員企業に対する関与のあり方については、自主規制機関であるか否か等の法令上の位置付けなどを踏まえる必要もある。 **・ここでの「機関の決定事項」には、苦情・紛争解決支援に係る一般的な事項（例えば、機関の周知のためのポスター掲出等の措置）等も含む。**

（趣旨）

苦情・紛争事案の解決は、当事者間での合意又は機関の決定が履行されることにより達成される。こうした考えに立って、ここでは、合意又は機関決定について、会員企業が対応結果を機関に報告することにより、その履行を担保することを目指している。なお、機関の決定等が履行されていない場合は、必要に応じて、機関は会員企業に対して履行を促すなどの措置を採ることが必要である。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：通則的事項

項目２－１０：外部評価の実施

（具体的内容）

機関は、消費者等からの意見聴取や利用者に対するアンケートの実施などの外部からの評価の機会を設け、その評価を踏まえ、機関の運営改善に努める。

（留意すべき点）

外部からの評価の方法等については、各団体における自主性を重んじる。

（趣旨）

苦情・紛争解決支援機関の中立性・公正性を高め、利用者からの信頼を獲得するためには、外部からの意見や評価を把握し、そうした意見等を機関の運営に反映することが重要である。このため、ここでは、消費者等からの意見聴取や利用者からのアンケートの実施などの外部評価の機会を設け、その評価を機関の運営の改善に活かしていくことを示している。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：苦情解決支援規則

項目３－１：目的

（具体的内容）

この規則は、苦情の受付とその解決に向けた簡易で迅速な手続を制定することにより、勧誘及び取引の公正性を確保し、利用者の正当な権利の保護及び金融市場の健全性の確保を図ることを目的とする。

（留意すべき点）

・　業界型 ADR に相応しい苦情解決支援規則の目的を定める必要がある。 **・　その際には、個別事案の解決支援だけが目的でないことも併せて明らかにする。**

（趣旨）

これは、苦情解決支援規則を定めた目的を明確にすることによって、各金融業界の自己規律を高め、利用者の信頼を得るよう努めることが必要との考えに立ち、苦情解決支援規則の目的として定めるべきものを示したものである。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：苦情解決支援規則

項目３－２：苦情解決支援機関の責務・業務

（具体的内容）

１　苦情解決支援機関は、苦情の申立てを誠実に受理し、公正で迅速かつ透明な解決を図る。
２　このため、苦情解決支援機関は、申立人から事情を十分にヒアリングし、必要に応じて助言等を行うほか、相手方会員企業に対して事実関係を調査・確認する。
３　苦情解決支援機関は、相手方会員企業が相対の交渉に応じる場合にも、申立人の正当な権利が保護されるよう配慮する。
４　苦情解決支援機関は、相対の交渉によって解決が図られない場合には、その他の方法により妥当な解決の促進に努める。
５　苦情解決支援機関は、プライバシーの保護に配慮しつつ、苦情事例を踏まえた再発防止のための取組みを行う。

（留意すべき点）

業界型 ADR に期待される役割が個別事案の解決の支援だけではないことに留意する。

（趣旨）

これは、苦情解決支援機関の責務や運用指針を明確にすることによって、自己規律を高め、利用者の信頼を得るよう努めるとの考え方に立って、苦情解決支援機関がその責務及び業務内容とすべきものを示したものである。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：苦情解決支援規則

項目３－３：苦情解決支援機関の組織及び中立性・専門性

（具体的内容）

１　苦情解決支援機関の組織の内容（名称・事務所所在地や対象事業者(会員企業)の範囲など）を明記する。
２　苦情解決支援機関の中立性・専門性（会員企業からの独立性）について明記する。
３　苦情解決支援機関の中立性・専門性を担保する観点から外部評価の仕組み等を考慮する。

（留意すべき点）

・業界団体・自主規制機関が設置する苦情解決支援機関が、会員企業から一定の独立性のある中立的・専門的な組織であることを明らかにする。
・苦情解決支援担当者は、金融の知識のみならず消費者問題に精通した者も配置するなどの専門性が期待される。

（趣旨）

業界団体・自主規制機関が設置する苦情解決支援機関が十分にその機能を発揮するためには、当該機関の中立性及び専門性並びに会員企業からの独立性に対する信頼を確保することが必要である。この項目は、苦情解決支援機関の組織の内容及び業界団体・自主規制機関の中にあっての中立性・専門性を明記するとともに、中立性・専門性を担保するための仕組みを設けることにより、利用者の理解と信頼を得るよう努めるとの考えの下に設けたものである。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：苦情解決支援規則

項目３－４：会員企業の責務・行為準則等

（具体的内容）

１　会員企業は、苦情解決支援機関から求められた苦情の解決に向けて、誠実かつ迅速に対応しなければならない。
２　会員企業は、苦情解決支援機関から事実関係の調査・確認や苦情に対する対応状況等について報告を求められたときは、これに協力しなければならない。
３　会員企業は、苦情の対応結果を苦情解決支援機関に報告しなければならない。なお、標準処理期間中に苦情が未解決の場合も同様とする。
４　会員企業は、苦情を真摯に受け止め、再発防止策など必要な措置を講じるものとする。

（留意すべき点）

苦情解決支援機関の権限と会員企業の責務をできるだけ明確にする必要がある。

（趣旨）

これは、苦情解決支援機関により受け付けられた事案が正当に対応されるよう会員企業の責務等を明確にし、利用者の信頼を得るよう努めるとの考えに立ち、会員企業の責務及び行為準則とすべきものを示したものである。
また、苦情事案を契機とした再発防止等の取組みも求めることとする。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：苦情解決支援規則

項目３－５：取り扱う苦情の範囲（会員企業外の苦情の取扱いを含む）

（具体的内容）

１　取り扱う苦情の具体的な範囲（会員企業・商品等）を明記する。なお、機関間連携等により、会員企業以外の苦情を受け付ける場合にはその旨も明記し、取り扱う苦情の範囲を明確にする。
２　上記の具体的な範囲のなかで取扱いを拒絶する場合がある場合には、その内容を明記する。

（留意すべき点）

機関間連携を図ること等により、できるだけ受け付けられる苦情の範囲を拡大する必要がある。

（趣旨）

これは、取り扱う苦情の具体的な範囲を明示することにより、申し立てたのに理由もなく断られたといったような事案をなくし、利用者の信頼を得るよう努めるという考えの下、苦情解決支援機関において取り扱う苦情の範囲、機関間連携等により対応できる苦情の範囲、及び取扱いを断る場合（具体的な例は項目３－１０「苦情解決支援を行わない場合の明示及び苦情解決支援の終了」を参照）を明示するものである。（いわゆる門前払いの対応が不透明になされないようにする。）

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：苦情解決支援規則

項目３－６：苦情申立人の範囲

（具体的内容）

１　苦情申立人の範囲に一定のルールを設ける場合（例えば本人限定等）には、その内容を明記する。
２　また、代理人を認める場合には、その内容を明確化する。

（留意すべき点）

・親権者、相続人、法定後見人、弁護士等は当然に申立人又は代理人として認められるべきと考えられる。
・高齢者の場合の家族等についても可能な限り配慮する。（最終的には、ケース・バイ・ケースの判断となる。）

（趣旨）

苦情を申し立てる者には、当事者の他に、親権者や法定後見人等の代理人の場合も想定される。このため、ここでは、苦情申立人の具体的な範囲を明示することにより、申し出たのに申立権がないとして断られたといったような事案をなくし、利用者の信頼を得るよう努めることが必要であるとの考え方の下、苦情申立人の範囲及び代理人による苦情申立が認められるか否かを明示することを示している。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：苦情解決支援規則

項目３－７：苦情解決支援手続

（具体的内容）

苦情解決支援機関が苦情申立を受けた後の手続（例：①相対交渉、②あっせん、③紛争解決支援への移行等）について具体的に規定する。

（留意すべき点）

苦情解決支援規則のみならず、リーフレット等にも苦情解決支援手続を記載し、利用者への周知を図る。

（趣旨）

これは、苦情解決支援手続を具体的に規定し、苦情がどのように取り扱われるかを明示することにより、利用者の信頼を得るよう努めるという観点から設けたものである。

なお、実際の手続については、併せて、リーフレット等に苦情解決支援手続の流れに係るフローチャートを記載することにより、利用者にとって容易に知り得るものとしておくことが必要と考えられる。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：苦情解決支援規則

項目３－８：標準処理期間等

（具体的内容）

１　相対交渉の打切り・紛争解決支援などへの移行等を考慮し、苦情解決支援に標準処理期間（2 ヵ月又は 3 ヵ月程度）を設け、標準処理期間到来時に未解決のものは、苦情解決支援機関から申立人にこの間の取扱状況を回答する。
２　苦情解決支援機関において、紛争解決支援への移行や苦情解決支援機関によるあっせん等の手続がある場合には、標準処理期間到来時において未解決となっている苦情の申立人にその旨を紹介・説明する。

（留意すべき点）

相対交渉に委ねる場合にも、標準処理期間が適用されることを徹底する。

（趣旨）

金融分野における消費者トラブルの救済には、一般に簡易かつ迅速な解決が求められる。このため、ここでは、標準処理期間を設けることにより、苦情への迅速な対応を促すとともに、たらい回しの防止等により透明性を高め、利用者の信頼を得るという趣旨から、具体的な標準処理期間の明示及び標準処理期間経過後の手続を定めている。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：苦情解決支援規則

項目３－９：苦情受付及び受付時の対応（苦情申立人に対する手続等の説明を含む）

（具体的内容）

１　苦情の受付時に苦情解決支援機関が申立人に伝える内容（例：手続の要旨や規則交付希望の有無、標準処理期間、同期間到来時の取扱いなど）を明記する。
２　書面による苦情解決支援の申立てが必要な場合には、書面の様式や入手方法も併せて記載する。

（留意すべき点）

・苦情の申立てが容易になされるよう配慮する必要がある。
・苦情解決支援の手続のどの段階に何があるのかを明確にし、誤解の生じないようにする必要がある。

（趣旨）

苦情解決支援手続において、個々の手続がどのように進められるのか、また、申立人がどの段階でいかなる主張をすることができるか等を事前に把握しておくことは、利用者にとって重要なことである。
このため、ここでは、苦情解決支援手続の要旨等の周知などをルール化することにより、利用者の信頼を得るよう努めるとの観点から、苦情受付時に機関から申立人に対して手続の概要等を伝えることを規定している。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：苦情解決支援規則

項目３－１０：苦情解決支援を行わない場合の明示及び苦情解決支援の終了

（具体的内容）

１　苦情解決支援を行わない場合には、その旨及び理由を具体的に説明する。また、苦情解決支援が終了した場合の手続、特に未解決の場合に紛争解決支援やあっせんに移行すること等について規定する。
２　苦情解決支援を行わない場合とは、例えば以下のようなケースに限られる。
・取り扱う苦情の範囲外の場合
・苦情申立人の範囲外の場合
・訴訟係属中又は訴訟終了後の場合（民事調停等を含む。）
・申立人が明らかに不当な目的で苦情を申し立てている場合
・明らかに消滅時効が完成している場合
・一事案について再三苦情解決支援の申立てがなされた場合

（留意すべき点）

苦情解決支援を行わない場合、その正当性がチェックされるための方法を検討するとともに、記録を残すことにより、事後的にその正当性を検証できるようにする。

（趣旨）

申立人は苦情解決支援が行われるものと期待して申し立てているので、苦情解決支援を行わない場合には、その旨及び理由を説明する必要がある。また、苦情解決支援が終了した場合の手続について、特に苦情が未解決の場合を念頭において規定することが必要である。このため、ここでは、苦情解決支援を行わない場合及びその際の手続並びに苦情解決支援が終了した場合の手続を示している。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：苦情解決支援規則

項目３－１１：相対交渉の際の手続及び会員企業の対応義務

（具体的内容）

１　苦情を受け付けた後、申立人と会員企業の相対交渉に委ねる場合には、その具体的な手続と会員企業の対応義務を規定する必要がある。また、苦情解決支援機関による相対交渉の結果の把握と苦情が未解決の場合の紛争解決支援やあっせん手続への移行などの追加対応についても規定する必要がある。

２　具体的には、

①会員企業は、相対交渉を拒むことは出来ず、誠実かつ迅速に対応し解決に努めること、

②相対交渉の手続には、一定の期間（標準処理期間）を設けること、

③相対交渉終了時もしくは標準処理期間到来時には、会員企業は対応結果を苦情解決支援機関に報告すること、

④申立人は相対交渉中でも相対交渉を打切り、苦情解決支援機関に追加対応を求めることができること、

といった内容を盛り込む。

（留意すべき点）

相対交渉だけでは、消費者と会員企業の情報格差、交渉力格差などがあるので、苦情解決支援機関が行うべき追加対応をあらかじめ定めておく等の配慮が必要である。

（趣旨）

申立人は苦情解決支援機関の中立性や専門性に期待して申し立てているので、会員企業との相対交渉に委ねる場合には、申立人が不当に不利益を被ることのないよう、その具体的な手続と会員企業の対応義務を定めておく配慮が必要である。また、この場合、苦情解決支援機関は、相対交渉の結果を把握するとともに、苦情が未解決の場合の追加措置を定める等により、利用者の信頼を得るよう努める必要がある。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：苦情解決支援規則

項目３－１２：会員企業による解決促進義務

（具体的内容）

１　会員企業は、苦情解決支援機関から苦情解決につき求められたときは、誠実かつ迅速に対応する等の苦情解決促進義務を負う。
２　また、苦情解決支援機関は、会員企業に対して苦情への対応状況について定期的に報告を求め、解決の促進を図る。

（留意すべき点）

精神的な規定だけでなく、苦情解決支援のフォローアップ等を充実させて、苦情の解決促進を図る必要がある。

（趣旨）

実際の苦情の解決に当たっては、苦情解決支援機関の努力に加えて、相手方となっている会員企業の協力が必要である。このため、ここでは、相対交渉に委ねる場合も念頭において、会員企業の苦情解決促進義務を定め、苦情解決支援機関が受け付けた苦情の円滑な解決を図ることを規定している。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：苦情解決支援規則

項目３－１３：調査及び会員企業の協力

（具体的内容）

１　苦情解決支援機関は、苦情解決支援機関の責務・義務に基づき、事実関係等の調査を行うものとする。
２　会員企業は、この調査（資料提供等を含む。）に協力しなければならない。ただし、正当な理由がある場合はこの限りではない。

（留意すべき点）

協力義務の範囲外となる「正当な理由」とは、民事訴訟等の際にも提出されない資料を除外するといったことなどである。

（趣旨）

苦情解決支援機関の対応が利用者から信頼されるためには、苦情解決支援機関が事実関係等を把握できることが必要であり、また、事実関係の把握のためには、会員企業の協力も必要である。これは、このための調査および会員企業の協力について定めるものである。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：苦情解決支援規則

項目３－１４：解決案の提示及び尊重義務

（具体的内容）

相対交渉によって苦情が解決されなかった場合等に苦情解決支援機関が双方からの事情聴取や提供された資料等に基づいて、解決案又は解決のための方向性を提示できることとする。この場合、会員企業はこれを尊重する。

（留意すべき点）

（趣旨）

実際の苦情解決支援過程では、双方の合意が見出されず、解決不能に陥ることが起こり得る。このような場合、本来であれば、紛争解決支援手続に移行して、あっせん・調停又は仲裁により解決を図ることが望ましいが、実際には、紛争解決支援機関を設けていない苦情解決支援機関もある。このため、これは、苦情解決支援機関が解決案等を示すことにより、簡易・迅速な解決を図るために設けるものである。 **注：この項目は、紛争解決支援手続を設けていない機関の場合を想定したものである。**

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：苦情解決支援規則

項目３－１５：結果の報告等

（具体的内容）

１　受け付けた苦情事案について、苦情対応結果を苦情解決支援機関が把握する。
２　苦情解決支援機関は、苦情対応の結果について申立人に報告する。ただし、申立人と会員企業が直接交渉を行う場合は、会員企業から苦情解決支援機関に対して、対応結果を報告する。

（留意すべき点）

（趣旨）

利用者からの信頼を得るためには、苦情解決支援機関から結果を申立人に報告することが必要である。このことから、ここでは、苦情解決支援機関が苦情対応結果を把握するとともに、その結果を申立人に対して報告することを規定している。ただし、相対交渉に委ねた場合には、会員企業に報告義務を課すこととしている。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：苦情解決支援規則

項目３－１６：苦情未解決の場合の取扱い及び紛争解決支援への移行

（具体的内容）

１　相対交渉で標準処理期間中に苦情が解決されなかった場合には、会員企業はその経緯等を苦情解決支援機関に報告する。
２　苦情解決支援機関は、申立人に紛争解決支援手続への移行ができることを助言し、必要な手続を説明の上、利用の意思を確認する。
３　当該機関に紛争解決支援手続がない場合には、弁護士会等の他の機関を紹介することを考慮する。

（留意すべき点）

紛争解決支援手続を有することが望ましいが、現在紛争解決支援手続を有していない業界においても、代替的な手段により、苦情等の最終的な解決が図られるよう努める必要がある。

（趣旨）

苦情解決支援手続では、当事者間での合意が見出せず、未解決となる場合も想定される。このため、未解決となった場合の経過及び理由を苦情解決支援機関が把握するためには、会員企業から機関に対しての報告が行われる必要がある。
また、こうした、苦情が未解決の場合の取扱い（紛争解決支援への移行等）をきちんと申立人に説明するようにすることで、はじめて苦情解決支援機関としての役割を果たしたことになる。
なお、当該機関に紛争解決支援手続がない場合であって最終的な解決を目指すためには、紛争解決支援を行っている他の機関を紹介することも一つの方法となりうる。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：苦情解決支援規則

項目３－１７：措置・勧告

（具体的内容）

１　苦情解決支援機関は、会員企業が苦情解決支援規則の定めに反する行為その他問題となる行為を行ったことが判明した場合には、必要な措置・勧告を行うものとする。なお、この措置・勧告の概要は、苦情解決支援実績と同様に公表する。
２　１に掲げる措置・勧告を行うに当たり、苦情解決支援機関は、当該会員企業が、当該措置・勧告に係る事情の説明を行い、自らの正当性を主張できる機会を与える。

（留意すべき点）

・必要な措置・勧告の範囲は、業界団体により異なり得る。
・また、措置・勧告のフォローアップも課題となる。
・措置・勧告の概要の公表に当たって苦情解決支援機関が必要と認めた場合は、企業名も含めて公表する。

（趣旨）

苦情解決支援の過程では、苦情への対応又は苦情の原因となった金融取引について、会員企業による問題となる行為が明らかになることが想定される。このため、ここでは、苦情解決支援規則遵守を担保するとともに、金融取引における会員企業による不適切な行為を防止するため、苦情解決支援機関の一定の措置・勧告権限を設けている。
また、会員企業に対して措置・勧告等を行う際は、手続の公平性を担保するため、当該企業による事情及び正当性の説明の機会を与えることとしている。
実際の措置・勧告に当たっては、事案の個別の解決だけでなく、同種の苦情の再発を含めた解決を図ることが必要であり、聴取の結果、会員企業が是正措置を講ずるべき状況がある場合は、措置・勧告を行う。悪意の事案については制裁についても検討の余地がある。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：苦情解決支援規則

項目３－１８：細則

（具体的内容）

以上に規定したものの他、この規則の運営に必要な事項は細則において別途定める。例えば以下の事項については、細則で定める。 **・申立書及び報告書の様式** **・実務マニュアル**

（留意すべき点）

（趣旨）

苦情解決支援規則では規定しなかった運用面に係る事項や申立書・報告書等の様式、実務マニュアル等については細則で定める旨を明定する。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：紛争解決支援規則

項目４－１：目的

（具体的内容）

この規則は、申立てのあった紛争について公正で迅速かつ透明な解決の支援を行うことにより、勧誘及び取引の公正性を確保し、利用者の正当な権利の保護及び金融市場の健全性の確保を図ることを目的とする。

（留意すべき点）

・当事者の自主的な紛争解決能力を重視する。 **・紛争解決支援委員等は解決を支援・援助する立場であることに留意する。**

（趣旨）

金融審議会答申（平成１２年６月２７日）では、「金融取引の適正化を実現していくためには、ルールの策定とあわせて消費者の保護のため、ルールの実効性を確保するための制度の整備を進めることが不可欠である。」とするとともに、「金融分野での消費者トラブルの解決では、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解決支援に期待されることが大きい。」としているが、この項目は、裁判外紛争処理手続の一つである紛争解決支援手続について、その規則の目的を明確化するものである。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：紛争解決支援規則

項目４－２：紛争解決支援機関の組織

（具体的内容）

紛争解決支援機関として、○○○に紛争解決支援委員会を置く。
（名称、事務所所在地、対象事業者（＝会員企業）の範囲などを明記する。）

（留意すべき点）

紛争解決支援機関の会員企業となっている事業体はマークなどで識別できるようにする。

（趣旨）

紛争解決支援機関を定義するためには、組織及び人格の明示が必要であることから、この項目では、名称及び所在地を紛争解決支援規則に明らかにすることとしている。

なお、当該紛争解決支援機関は業界団体・自主規制機関の中に置かれることにかんがみ、業界団体・自主規制機関の中での位置付けとして、独立性をもたせることが必要である。このため、ここでは、紛争解決支援機関の独立性を確保するため、当該業界団体・自主規制機関の中の委員会の形式を採ることを示している。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：紛争解決支援規則

項目４－３：紛争解決支援機関の責務

（具体的内容）

１　紛争解決支援機関は、紛争解決支援の申立てがあった場合、これを誠実に受け止め、公正で迅速かつ透明な解決を図る。
２　このため、紛争解決支援機関は、申立人等（申立人又は代理人を指す。以下同じ。）から事情を十分にヒアリングし、必要に応じて助言等を行うほか、相手方会員企業に対して事実関係を調査・確認する。
３　紛争解決支援機関は、プライバシーの保護に配慮しつつ、紛争事案を踏まえた再発防止のための取組みを行う。

（留意すべき点）

・プライバシーの保護とプライバシーを侵害しない範囲での情報開示を図る。
・２で「申立人から事情を十分にヒアリングし」とあるのは、苦情解決支援の段階におけるヒアリングを含む。

（趣旨）

ここでは、紛争解決支援機関の責務を明らかにしており、当該紛争解決支援機関の各構成員は、この責務に従い、紛争の解決等を行うことが求められる。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：紛争解決支援規則

項目４－４：紛争解決支援委員の選任要件等

（具体的内容）

１　紛争解決支援委員会は委員○人をもって構成する。
２　紛争解決支援委員は次の各号に掲げるところにより、機関が委嘱する。
（「次の各号」には委員の構成を明示。なお、委員会は、学識経験者、弁護士、消費生活相談員等の中立委員による構成や、事業者側委員、利用者委員及び中立委員による三者構成など、委員会の中立性及び信頼性を担保する構成であることを要する。）
３　委員の任期は○年とする。ただし、再任されることができる。
４　委員名（所属もふくめ）を公開する。

（留意すべき点）

・誰が委員を選任するかは大きな課題だが、委員名を公開するなど透明性を図ることで中立な構成になっているか等その妥当性をチエックする。なお、不正な依頼を受けて示談の交渉等を行う者の存在などの理由により、委員名簿の公開によって手続の公正性が損なわれるおそれがある場合は、委員の構成の公開に留めることはあり得る。ただし、この場合であっても、申立人等の選択権を担保するため、機関は、申立ての前に、紛争解決支援委員の名簿を申立人等に対して開示することとする。
・取り扱う件数が多い場合などは、理想形として、紛争解決支援委員とは別に個々の紛争の解決を担当する調停委員を設けることもありうる。（この場合、紛争解決支援委員と調停委員の任務・選任方法等を分けて規定する必要がある。）

（趣旨）

金融審議会第１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９日）６頁では「紛争処理担当者への中立的人材の選任」が掲げられ、具体的には、「そうした適性を備えた弁護士や消費者代表等の活用が考えられる」としている。
このため、この項目では、具体的な方法として、紛争解決支援委員会の構成を定めるとともに、委員の構成等を公表すること等を規定している。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：紛争解決支援規則

項目４－５：紛争解決支援委員の欠格事由

（具体的内容）

機関は、裁判官として弾劾裁判所の罷免の裁判を受けた者その他の欠格事由に該当するものを紛争解決支援委員として委嘱することはできない。

（留意すべき点）

欠格事由に関しては、紛争解決支援委員が紛争の解決の支援に当たる人物であることにかんがみ、裁判所法第４６条（任免の欠格事由）等を参考にしつつ、各機関がそれぞれ規定する必要がある。

（趣旨）

ここでは、紛争解決支援委員の選任要件とは別に、紛争解決支援委員として不適当な者が紛争解決支援委員となることを防ぐことにより、紛争解決支援機関に対する信頼を確保するため、紛争解決支援委員の欠格事由を定めることとしている。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：紛争解決支援規則

項目４－６：利害関係者の除斥事由

（具体的内容）

紛争解決支援委員のうち、紛争の申立人等、相手方会員企業その他の当事者から役務の提供による収入を得ている者その他の特別の利害関係を有するものは、その職務の執行から除斥される。

（留意すべき点）

「特別の利害関係」については、民事訴訟法第２３条（裁判官の除斥）等を参考にした上で、各機関において定める必要がある。

（趣旨）

ここでは、利害関係者が紛争解決支援を行うことにより紛争解決支援の中立性が損なわれることを防ぐため、紛争解決支援委員のうち、個々の紛争の利害関係者を当該紛争の解決支援から除斥することを定めるとともに、除斥事由を機関が定める必要があることを示している。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：紛争解決支援規則

項目４－７：紛争解決支援委員の解任

（具体的内容）

機関は、次に掲げる場合を除き、紛争解決支援委員を任期の中途で解任することはできない。
・心身の故障で職務の遂行に耐えないと認めるとき
・職務上の義務違反、その他委員たるに適しない非行が認められたとき
・欠格事由に該当することとなったとき

（留意すべき点）

（趣旨）

ここでは、紛争解決支援機関に対する信頼性を確保するため、機関が任期途中で紛争解決支援委員を解任できる事由を明示する一方で、紛争解決支援委員の意思決定の中立性を担保するため、当該事由に該当しない場合は任期途中で機関が紛争解決支援委員を解任することができないこととしている。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：紛争解決支援規則

項目４－８：運営委員会の設置

（具体的内容）

１　あっせん・調停業務の公正・円滑な運営を図るため、運営委員会を置く。
２　運営委員会は、必要に応じて、機関に対して勧告・提言等を行うことができる。

（留意すべき点）

- **情報開示をすすめることと、併せて運営委員によるチェックを行うという構図にすることが必要である。**
- **運営委員の選任については、組織のあり方及び紛争解決支援委員会の公正さと併せて中立・公正な外部者で構成することとする。**
- **紛争解決支援を望んだが要件に合わないとして斥けられたものもチェックできる仕組みにすることとする。**
- **運営委員の任期を定める。委員長などは一定期間ごとの持ち回りにし、ある特定委員、分野のみが力をつけないように注意する。**
- **なお、運営委員会の設置は一つの理想型と位置付けられ、機関の規模や解決支援件数等の理由により運営委員会の設置に至らない場合、他の手段により運営委員会の設置と同等のチェック機能を確保することが必要である。**

（趣旨）

「裁判外紛争処理機関の中立・公正性の確保」については、紛争解決支援を行う組織の独立性に加えて、さらなる中立性・公正性を確保するためには、「独立の委員会による運営状況のチェック」の必要性がある（前記ワーキンググループ報告）としていることを踏まえ、この項目では、紛争解決支援委員会に対する勧告や提言等を行うための運営委員会の設置を規定している。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：紛争解決支援規則

項目４－９：会員企業の責務・行為準則等

（具体的内容）

１　会員企業は、紛争解決支援機関に対してあっせん・調停の申立てが行われた場合、紛争の迅速な解決のため、迅速・誠実に対応し、手続に応じなければならない。
２　会員企業は、紛争解決支援委員会からの資料提出の要請があったときは、これに協力しなければならない。（正当な理由がある場合を除く。）
３　会員企業は、紛争解決支援の過程、さらにはその結果に基づき紛争の再発・未然防止、コンプライアンス体制の見直しを図るものとする。

（留意すべき点）

- **資料の提供の対象には例えば登記簿謄本などを含むものとする。**
- **資料の提供を求める権限は、紛争解決支援委員会にあるものとする。**
- **解決が不調に終わり訴訟に移行した場合を考えると、双方ともすべての資料の開示に応じにくいことから、資料提出要請に応じることについては、努力義務としている。**

（趣旨）

紛争解決のためには、会員企業が紛争解決支援手続に応じることと資料の提出は必須条件である。このため、ここでは、紛争解決支援規則に会員企業の責務及び行為準則として定めておくべきものを示している。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：紛争解決支援規則

項目４－１０：取り扱う紛争の範囲

（具体的内容）

紛争解決支援委員会は、以下に掲げる要件に該当する紛争を取り扱う。
①　会員企業が販売又は提供する金融商品及び金融取引、業務に関わる紛争であること。
②　苦情解決支援又は相対交渉を行ったが、一定期間を経過しても解決する見込みがないもの。

（留意すべき点）

- **業態間や紛争解決支援機関でたらい回しにならないような工夫が必要である。**
- **取り扱う紛争の範囲の運用については、運営委員会のチェックを受けることとする。**
- **どこまでさかのぼって申立てができるかどうかも検討が必要である。**

（趣旨）

取り扱う紛争の範囲の明確化は必要であり、さらにそれが妥当かどうかのチェックが必要であるとの考えから、紛争解決支援機関が取り扱うべき紛争の範囲等を示したものである。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：紛争解決支援規則

項目４－１１：紛争申立人の範囲

（具体的内容）

紛争申立人は契約者、顧客、投資家等その取引の当事者及び相続人とする。

（留意すべき点）

紛争申立人の範囲の運用については、運営委員会のチェックを受けることとする。

（趣旨）

取り扱う紛争の申立人の明確化は必要であり、さらにそれが妥当かどうかのチェックが必要であるとの考えに立ち、この項目では、紛争申立人の範囲を示すとともにその当事者適格性を確認することとしている。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：紛争解決支援規則

項目４－１２：代理人の範囲及び資格

（具体的内容）

代理人の範囲及び資格は次に限る。
① 法律上代理権限を認められたもの
② 個人の場合は、一定の親族関係にあるもの
③ 法人の場合は、一定の権限をもつもの

（留意すべき事項）

- **紛争解決支援委員会は、あらかじめ、代理人として認められる者の範囲を具体的に定める。**
- **個々の紛争において②及び③の者を代理人とする場合、紛争解決支援委員会または調停委員の許可を得ることとする。**
- **②の個人の場合の範囲については、親族だけでなく成年後見制度との関係も整理しておく必要がある。また、外国人も視野にいれるべきである。**

（趣旨）

実際の紛争解決支援においては、前記「紛争申立人」に加え、当該紛争申立人の代理人による申立ても想定されることから、代理人の範囲として考えられるものを示したものである。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：紛争解決支援規則

項目４－１３：紛争の申立て

（具体的内容）

１　申し立てられた事案が、一定期間経過後も解決する見込みがなく、かつ申立人からあっせん・調停を希望する旨の申立てがあったときは、次の項目（あっせん・調停を行わない場合）に定める場合を除き、紛争解決支援手続が開始する。
２　申立ての形式は規則に明記し、簡易にできるようにすることとする。

（留意すべき点）

- **申立ての際は、当事者の氏名、相手方会員企業名、申立ての趣旨、申立事案に係る実情等を記載した申立書とともに、必要な添付書類等を提出することとする。**
- **書類が不足していても申立てを受理し、事後での補完を認める。**

（趣旨）

「複雑な手続きを要しないインフォーマルかつ任意の制度であること」（前記ワーキンググループ報告）から、なるべく簡易な手続により申立てをできることが必要であるとの考えの下、申立ての方法及びその申立方法が簡易なものとされるべきことを定めている。その際、「簡易」のなかには、「容易性への配慮」「助言を含む」こととする。また、どこで申立てができるかの「場所」の問題も含む。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：紛争解決支援規則

項目４－１４：あっせん・調停を行わない場合

（具体的内容）

以下のいずれかに該当する紛争又は機関の取扱い範囲に該当しない紛争は、申立てを受理しない。

- **申立事項が訴訟係属中若しくは訴訟手続を終了したものであるとき又は他のあっせん・調停手続等を行なっているとき。**
- **申立人等が不当な目的であっせん・調停の申立てをしたと認められたとき。**
- **申立人等が権利又は権限を有しないと認められるとき。**
- **相手方の会員企業の経営方針や会員企業の役職員個人に関わる事項等本制度の利用が適当でないと認められるとき。**
- **明らかに消滅時効が完成しているとき。**

（留意すべき点）

- **申立てを斥ける場合は、運営委員会のチエックを必要とするなど、判断の公正性を担保するための仕組みを設ける必要がある。**

（趣旨）

ここでは、あっせん・調停等を行わない場合を示している。この要件に該当しない場合、紛争解決支援機関は申立てを受理し、直ちに紛争解決支援手続を開始することが求められる。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：紛争解決支援規則

項目４－１５：申立人等に対する手続の説明

（具体的内容）

手続を開始するにあたっては、申立人等に手続の進め方を必ず事前に説明し、同意を得なければならない。

（留意すべき点）

（趣旨）

この項目は、手続の開始から終了まで、あるいは途中段階での選択肢など制度全体についての当事者の理解の下に手続を進めることが基本であり、こうした説明は、手続開始時に行うことが大切であるとの考えの下に設けられたものである。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：紛争解決支援規則

項目４－１６：標準処理期間等

（具体的内容）

紛争解決支援委員会は、申立てを受け付けてから、原則として３ケ月（あるいは４ケ月）以内にあっせん・調停案を作成する。

（留意すべき点）

・ 審理期間の定めのほかにも第１回の開始までの期間も早くする。 **・ 「迅速性」だけでなく、当事者の「納得性」も重要である。**

（趣旨）

金融分野における消費者トラブルの救済には、一般に簡易かつ迅速な解決が求められる。この項目は、こうした期間制限を設けることが、申立人等に対する手続の明確化に資するとともに、紛争解決の「迅速性」の確保につながるとの考えの下に設けられたものである。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：紛争解決支援規則

項目４－１７：審理手続

（具体的内容）

審理手続について、以下の事項を規定する。
・当事者の出席と代理人の出席（同席手続を原則とする）
・事情聴取と関係書類の提出
・参考人聴取、鑑定

（留意すべき点）

・手続の場面によっては、当事者の希望により個別・非同席にすることも可能とする。

（趣旨）

紛争解決支援手続の明確化の観点から、具体的な審理手続を定める際に必要となる点を列挙したものである。ＡＤＲにおける解決支援は対席してはじめて可能となるとの考えの下、同席手続を原則とすることとしている。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：紛争解決支援規則

項目４－１８：事実調査

（具体的内容）

１　紛争解決支援委員会の求めに応じ、申立人等は申立書及び証拠となる書類等を提出するとともに、相手方会員企業は答弁書及び証拠となる書類の提出をするよう努めなければならない。ただし、紛争解決支援委員会の求めに応じない場合、会員企業は、紛争解決支援委員会に対して理由を説明しなければならない。
２　紛争解決支援委員会は、期日を定め、当事者の出席を求め事情を聴取する。

（留意すべき点）

・書類等の提出を求める権限は紛争解決支援委員会が有する。
・答弁書又は書類等の提出の求めに応じない理由が正当ではないと認められる場合など、紛争解決支援委員会が企業名の公表を必要と認める場合は、事案の概要、企業名及び拒否理由を公表する。

（趣旨）

金融トラブルは事実認定が焦点になる場合が多く、「事実認定機能の強化」が求められる（前記ワーキンググループ報告１０頁）ことから、この項目では、紛争解決支援機関に一定の調査権限を持たせるとともに、当該機関に対する会員企業の責務を規定している。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：紛争解決支援規則

項目４－１９：専門家の手続関与

（具体的内容）

紛争解決支援委員会は審理の過程で専門家に意見を求めることができる。

（留意すべき点）

・専門家の意見を求める時期をどうするかも配慮することとする。

（趣旨）

「苦情・紛争申立人サポート体制の整備」を掲げており、情報力格差を埋めるよう求めているが（前記ワーキンググループ報告７頁）、これは、その具体的な方法として、専門家の手続関与を定めるものである。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：紛争解決支援規則

項目４－２０：あっせん・調停の打切り・取下げ

（具体的内容）

１　紛争解決支援委員会は、以下のいずれかに該当する場合において、あっせん又は調停を打ち切ることができる。
- **正当な理由なく申立人等が事情聴取に欠席したとき（手続の進行意欲がないと認められる場合）**
- **あっせん・調停の受理後、あっせん・調停を行なわない場合（項目４－１４）に該当することが判明したとき**
- **申立ての内容のうちの主要な事実について虚偽が認められたとき**
- **当事者双方の主張に隔たりが大きい等あっせん・調停成立の見込みがないとき**

２　申立人等はいつでもあっせん・調停の申立てを取り下げることができる。

（留意すべき点）

- **打切りの場合、打切り理由を明らかにした上で、必ず紛争解決支援委員会による書面で当事者双方に通知することとする。**
- **１の「虚偽」とは、申立人等が事実と異なることを認識している場合のことを指し、単なる誤解や誤記などによるものは含まない。**
- **相手方会員企業側の著しい非協力により手続の進行が妨げられた等の場合、紛争解決支援委員会は、会員企業から理由を聴取し、必要があると認めるときは、当該会員企業名を公表する。**

（趣旨）

実際の紛争解決支援手続においては、申し立てられた紛争が当該機関の取扱いの対象外であることが判明する場合や、当事者の協力が得られない場合、解決の見込みがない場合、又は申立人等により取下げられた場合等が想定される。この項目は、こうした場合には紛争解決支援手続を打ち切ることができること等を規定するとともに、紛争解決支援手続を打ち切る際に必要となる手続を示したものである。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：紛争解決支援規則

項目４－２１：あっせん・調停案の提示

（具体的内容）

１　紛争解決支援委員会は、あっせん・調停案を当事者双方に提示して、受諾を勧告する。
２　あっせん・調停案の提示は、書面で行なう。

（留意すべき点）

（趣旨）

紛争解決のためのあっせん・調停案の提示について定めたものである。なお、ここでは、紛争の解決を促進するため、紛争解決支援機関が当事者双方に対してあっせん案等の受諾を勧告できることとしている。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：紛争解決支援規則

項目４－２２：結果に対する同意・不同意

（具体的内容）

１　あっせん・調停案を当事者双方が受諾したときは、当事者双方が署名した受諾を証する書類を提出する。
２　当事者双方又は申立人等若しくは会員企業があっせん・調停案を受諾しなかったときは、紛争解決支援委員会は、あっせん・調停不調によりあっせん・調停の手続を終了し、その旨を当事者に通知する。

（留意すべき点）

（趣旨）

あっせん・調停案が提示された際の同意・不同意に係る具体的な手続について定めたものである。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：紛争解決支援規則

項目４－２３：会員企業の受諾義務等

（具体的内容）

１　あっせん・調停案の提示を受けた場合、会員企業は、これを尊重する。ただし、会員企業があっせん・調停案を受諾しない場合、当該会員企業は、紛争解決支援委員会に対して受諾しない理由を説明しなければならない。
２　会員企業が受諾しなかった場合であって、正当な理由に基づくと認められない場合など、紛争解決支援委員会が企業名の公表を必要と認める場合、その紛争の概要・最終案、企業名及び会員企業が受諾しなかった理由を公表する。

（留意すべき点）

（趣旨）

ここでは、紛争解決支援手続の実効性の確保の観点から、当該あっせん・調停案に対する会員企業の義務を定めている。なお、受諾義務等を実際に設ける際には、裁判を受ける権利は双方にあることに配慮し、そのうえで、申立人、会員企業の力量の格差を勘案して、会員企業があっせん案等を受諾しない場合の説明義務を課すとともに、実効性確保の観点から、必要と認める場合の紛争解決支援委員会による企業名の公表の権限を定めている。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：紛争解決支援規則

項目４－２４：仲裁手続への移行

（具体的内容）

当事者双方の同意がある場合は、仲裁手続へ移行することができる。

（留意すべき点）

・移行の場合、仲裁人の選任方法は規則に盛り込む必要がある。

（趣旨）

当事者双方の同意の下での仲裁手続への移行について定めたものである。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：紛争解決支援規則

項目４－２５：会員企業に対する措置・勧告等

（具体的内容）

１　紛争解決支援委員会は解決支援結果の内容から必要な場合は相手方会員企業に対して措置・勧告を行なう。なお、この措置・勧告についてはその概要を公表するとともに、紛争解決支援委員会が企業名の公表を必要と認めた場合、企業名を含めて公表する。
２　１に掲げる措置・勧告を行うに当たり、紛争解決支援委員会は、当該相手方会員企業が、当該措置・勧告に係る事情の説明を行い、自らの正当性を主張できる機会を与える。

（留意すべき点）

（趣旨）

紛争解決支援の過程では、紛争への対応又は紛争の原因となった金融取引について、会員企業による問題となる行為が明らかになることが想定される。このため、紛争解決支援規則の遵守を担保するとともに、金融取引における会員企業による不適切な行為を防止するためにも、会員企業側が是正措置を講ずるべき状況がある場合に関して、紛争解決支援機関に一定の措置・勧告権限を設けたものである。
なお、事案の個別の解決だけでなく、同種の苦情・紛争の再発防止を含めた解決を図ることが必要である。
また、悪意の事案については制裁についても検討の余地がある。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：紛争解決支援規則

項目４－２６：費用に関する規定

（具体的内容）

あっせん・調停に係る費用は、原則、無料とする。

（留意すべき点）

・ 委員会に出席するための交通費、その他の費用はあらかじめその旨を説明し、原則、申立人の自己負担とする。 **・ ただし、自己負担のあり方は、その他費用は原則折半としても、申立人には、状況に応じ、減免措置を講じることができるようにすることが望ましい。**

（趣旨）

これは、紛争の申立てに係る費用については、実際の申立てに当たり、紛争解決支援機関が徴収する費用がどの程度の額となるかを明らかにするとともに、交通費等の申立人が別途負担すべき費用があることに関して申立人の納得を得ることが必要との考えから設けたものである。なお、実際の運用に当たっては、費用がかかることが申立ての妨げとならないよう配慮が必要である。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：紛争解決支援規則

項目４－２７：記録の保存・公表

（具体的内容）

１　紛争解決支援手続に関する書類等は保存する。
２　また、機関は、定期的に紛争解決支援の件数、紛争事案の概要、企業毎の受諾・不受諾の件数を一般に公表する。なお、紛争解決支援事案の概要のうち、本人が特定されるおそれがあるものの公表については、申立人に同意を得た上で行うこととする。

（留意すべき点）

紛争事案の概要には、紛争の再発防止に資する観点から、申立の概要、紛争の原因、解決支援過程、あっせん・調停案の概要、受諾の有無等を記載することが望ましい。

（趣旨）

「苦情・紛争処理結果のデータベース化と公表」により透明性が高まり運営の適正化が期待され、また、類似の事案を抱える当事者からの申立てが期待できるとして（前記ワーキンググループ報告１１頁）いる。また、紛争事案の概要の公表等は、同種の紛争の再発防止にも資することとなる。このため、この項目は、紛争解決支援結果について、個人情報保護に配慮した上で、その件数及び概要を可能な限り明らかにすることが必要との考えから設けたものである。

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：紛争解決支援規則

項目４－２８：細則

（具体的内容）

以上に規定したものの他この規則の運営に必要な事項は細則において別途定める。例えば以下の事項については、細則で定める。
- **申立書等の様式**
- **実務マニュアル**
- **申立人が負担する費用の範囲**
- **紛争解決支援委員の適正な報酬など**

（留意すべき点）

（趣旨）

紛争解決支援規則の細則として制定すべきものを例示したものである。