

## 再評価結果について

第18回の「フォローアップの概要」に従い、14年度末時点における各団体の自主的な規則の改正および運用の改善状況を取りまとめた。結果の概要は以下のとおりである。

なお、今回の再評価作業では、理事会決定等が年度末以降になる団体もあったことから、自己評価結果時に用いたA～C2の記号は用いず、個別項目のうち改定等を実施したものを新旧対照表形式で作成した。

## (主なポイント)

## 理念的事項について

1 - 1および1 - 2は、それぞれ8団体、10団体が規則の改定を実施し、1 - 1については1団体、1 - 2については3団体が運用の改善策を講じた。自己評価結果時の結果と合算すると、1 - 1は10 / 19、1 - 2は13 / 19の達成率となる。

## 通則的事項について

それぞれの項目の規則整備等は以下のように変化した。数字は規則が整備されている団体数、運用改善の申告団体と件数である。

項目	規則面	運用面
2 - 1	3 11 (8増)	
2 - 2	2 11 (9増)	6団体7項目
2 - 3	3 9 (6増)	
2 - 4	2 6 (4増)	4団体4項目
2 - 5	2 8 (6増)	2団体2項目
2 - 6	13 15 (2増)	1団体1項目
2 - 7	5 12 (7増)	3団体3項目
2 - 8	4 11 (7増)	1団体1項目
2 - 9	15 17 (2増)	
2 - 10	3 6 (3増)	1団体1項目

## (主なポイント)

- 苦情の定義(2 - 1)、消費者への周知(2 - 2)、機関間連携(2 - 7)、記録の保存・結果の公表・プライバシーへの配慮等(2 - 8)といった項目が大幅に改善している。
- 外部評価(2 - 10)は、全国貸金業協会連合会、全国信用組合中央協会及び全国農業協同組合中央会で導入された。

### 苦情解決支援規則について

それぞれの項目の規則整備は以下のように変化した。数字は規則が整備されている団体数、運用改善の申告団体と件数である。

項目	規則面	運用面
3 - 1	1 2 1 4 ( 2 増 )	
3 - 2	1 0 1 6 ( 6 増 )	
3 - 3	2 1 0 ( 8 増 )	2 団体 2 項目
3 - 4	1 1 1 7 ( 6 増 )	1 団体 1 項目
3 - 5	8 1 3 ( 5 増 )	
3 - 6	4 9 ( 5 増 )	1 団体 1 項目
3 - 7	5 1 1 ( 6 増 )	3 団体 3 項目
3 - 8	7 1 4 ( 7 増 )	
3 - 9	7 1 1 ( 4 増 )	2 団体 2 項目
3 - 10	9 1 2 ( 3 増 )	1 団体 1 項目
3 - 11	5 1 2 ( 7 増 )	
3 - 12	1 0 1 6 ( 6 増 )	
3 - 13	1 2 1 5 ( 3 増 )	
3 - 14	2 7 ( 5 増 )	1 団体 1 項目
3 - 15	4 1 0 ( 6 増 )	
3 - 16	7 1 5 ( 8 増 )	
3 - 17	3 8 ( 5 増 )	
3 - 18	1 1 1 5 ( 4 増 )	

#### (主なポイント)

- 責務規定( 3 - 2 ) 組織およびその中立性等( 3 - 3 ) 会員企業の責務( 3 - 4 ) 苦情解決支援手続( 3 - 7 ) 標準処理期間等( 3 - 8 ) 相対交渉時の対応義務( 3 - 11 ) 解決促進義務( 3 - 12 ) 結果の報告( 3 - 15 ) 紛争解決への移行( 3 - 16 ) といった項目が大幅に改善している。

### 紛争解決支援規則について

それぞれの項目の規則整備は以下のように変化した。数字は規則が整備されている団体数、運用改善の申告団体と件数である。

項目	規則面	運用面
4 - 1	3 6 ( 3 増 )	
4 - 2	3 4 ( 1 増 )	
4 - 3	3 4 ( 1 増 )	
4 - 4	3 3 ( 0 増 )	
4 - 5	3 3 ( 0 増 )	

4 - 6	3	3 (0増)	
4 - 7	3	3 (0増)	
4 - 8	2	2 (0増)	
4 - 9	2	6 (4増)	1 団体 1 項目
4 - 10	4	9 (5増)	
4 - 11	4	8 (4増)	
4 - 12	3	5 (2増)	
4 - 13	4	8 (4増)	1 団体 1 項目
4 - 14	4	8 (4増)	
4 - 15	4	8 (4増)	
4 - 16	2	2 (0増)	
4 - 17	3	3 (0増)	1 団体 1 項目
4 - 18	2	3 (1増)	1 団体 1 項目
4 - 19	3	3 (0増)	
4 - 20	3	3 (0増)	1 団体 1 項目
4 - 21	3	3 (0増)	1 団体 1 項目
4 - 22	3	3 (0増)	
4 - 23	2	4 (2増)	
4 - 24	1	1 (0増)	
4 - 25	2	3 (1増)	
4 - 26	4	7 (3増)	1 団体 1 項目
4 - 27	2	4 (2増)	
4 - 28	3	5 (2増)	

(主なポイント)

- 自前の紛争解決機関を有する団体数は変化していないが、14年度末までに弁護士仲裁センターへの移送契約を締結した団体は8団体(予定1団体)となっている。
- これにともない、仲裁センターへの事案移送に伴う会員企業の責務(4-9)、取り扱う範囲(4-10)、申立人の範囲(4-11)、紛争の申立て(4-13)、あっせん・調停を行わない場合(4-14)、手続きの説明(4-15)等が整備されている。これらは、基本的に読み替え規定であるが、現在議論している移送ルールの整備に伴い、見直すことも必要となる。