

金融トラブル連絡調整協議会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（第21回協議会提出分）

[ 提出団体等 ]

	（頁）
全国貸金業協会連合会.....	1
全国信用金庫協会.....	2
投資信託協会.....	3
日本商品投資販売業協会.....	4

金融トラブル連絡調整協議会参加団体等による裁判外紛争処理制度の  
改善のための取組みについて

団体等名	社団法人 全国貸金業協会連合会
決定時期	平成15年4月22日
取組みの概要	苦情処理規則（例）及び相談対応規則（例）が理事会において承認され、平成15年5月8日に傘下協会へ例示した。
実施予定時期	
備考	

金融トラブル連絡調整協議会参加団体等による裁判外紛争処理制度の  
改善のための取組みについて

団体等名	社団法人 全国信用金庫協会
決定時期	平成15年5月27日
取組みの概要	<p>(1) 5月27日に開催した全信協理事会で、信用金庫業務における苦情・紛争の解決促進に関する規則を改正した。主な改正内容は次のとおり。</p> <p>目的(第1条) 目的規定に「透明性」に関する文言を追加。</p> <p>相談所の連携等(第2条) 他業態との連携と、しんきん相談所の周知について規定。</p> <p>苦情の定義および苦情申出人の範囲(第3条、第4条) 苦情の定義としんきん相談所が受け付ける苦情申出人の範囲を規定。</p> <p>相談所の役割等(第5条) 相談所担当者の守秘義務と担当者の育成について規定。</p> <p>苦情の再発防止(第6条、第8条) 苦情の再発防止に対する会員信用金庫と全信協の努力義務を規定。</p> <p>(2) 改正後の規則についてはホームページに掲載した。</p>
実施予定	5月27日の決定と同時に実施済み
備考	

金融トラブル連絡調整協議会参加団体等による裁判外紛争処理制度の  
改善のための取組みについて

団体等名	社団法人 投資信託協会
決定時期	平成15年4月
取組みの概要	<p>金融トラブル連絡調整協議会の「金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援モデル」に基づき「苦情の解決等に関する規則」の一部改正及び細則（新設）について平成15年4月の理事会において決定・実施。</p> <p>また、投資信託会社の直接販売に係る東京弁護士会他二弁護士会との「仲裁センター」の利用に関する協定締結については、準備出来次第実施を予定。</p> <p>また、本規則等については5月に投信協会のホームページで公開。</p>
実施予定時期	平成15年4月
備考	

金融トラブル連絡調整協議会参加団体等による裁判外紛争処理制度の  
改善のための取組みについて

団体等名	社団法人 日本商品投資販売業協会
決定時期	平成15年4月
取組みの概要	5月開催の東京三弁護士会理事者会で、当協会と東京弁護士会、第一東京弁護士会及び第二東京弁護士会との間で、仲裁センター利用に関し協定書を締結することが承認されたが、当協会の「苦情処理実務要領」の一部修正を要請された為、当協会の苦情処理、自主規制、総務等各委員会及び理事会の承認を得た後正式に協定書の締結となる。
実施予定時期	平成15年10月頃
備考	