規則の改正及び運営の改善状況について

15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とりとまとめた。結果の概要は以下のとおりである。

1. 規則の改定状況

(1) 理念的事項及び通則的事項について

モデル規則の項目	平成 14 年 10 月	平成 15 年 4 月	平成 16 年 4 月	今回の変化
1 - 1 . 基本理念	2	10	11	+ 1
1 - 2 . 苦情等の原因解明及び再発防止	3	13	14	+ 1
2 - 1 . 苦情等の定義	3	11	12	+ 1
2 - 2 . 消費者への周知	2	11	12	+ 1
2 - 3 . 当事者の選択権の保障	3	9	9	
2 - 4 . ユーザーフレンドリー	2	6	6	
2 - 5 . 人材育成	2	8	9	+ 1
2 - 6 . 苦情・紛争解決支援担当者等の守秘義務	13	15	16	+ 1
2 - 7 . 機関間連携・関係機関との協力等	5	12	12	
2 - 8 . 記録の保存・苦情解決支援結果等の公表等	4	11	12	+ 1
2 - 9 . 対応結果の報告	15	17	17	
2 - 10 . 外部評価の実施	3	6	7	+ 1
(平均)	4.75	10.75	11.42	

(補足) 全国信用金庫協会では規則の整備が図られた。

(2) 苦情解決支援規則について

モデル規則の項目	平成 14 年 10 月	平成 15 年 4 月	平成 16 年 4 月	今回の変化
3 - 1 . 目的	12	14	14	
3 - 2 . 苦情解決支援機関の責務・業務	10	16	16	
3 - 3 . 苦情解決支援機関の組織及び中立性・専門性	2	10	10	

3 - 4 . 会員企業の責務・行為準則等	11	17	17	
3 - 5 . 取り扱う苦情の範囲	8	13	13	
3 - 6 . 苦情申立人の範囲	4	9	10	+ 1
3 - 7 . 苦情解決支援手続	5	11	11	
3 - 8 . 標準処理期間等	7	14	14	
3 - 9 . 苦情受付及び受付時の対応	7	11	11	
3 - 10 . 苦情解決支援を行わない場合等の明示	9	12	12	
3 - 11 . 相対交渉の際の手続及び会員企業の対応義務	5	12	12	
3 - 12 . 会員企業による解決促進義務	10	16	16	
3 - 13 . 調査及び会員企業の協力	12	15	15	
3 - 14 . 解決案の提示及び尊重義務	2	7	8	+ 1
3 - 15 . 結果の報告等	4	10	10	
3 - 16 . 苦情未解決の場合の取扱い及び紛争解決への移行	7	15	15	
3 - 17 . 措置・勧告	3	8	8	
3 - 18 . 細則	11	15	15	
(平均)	7.17	12.50	12.61	

(補足) 全国信用金庫協会及び投資信託協会で規則の整備が図られた。

(3) 紛争解決支援規則について

モデル規則の項目	平成 14 年 10 月	平成 15 年 4 月	平成 16 年 4 月	今回の変化
4 - 1 . 目的	3	6	6	
4 - 2 . 紛争解決支援機関の組織	3	4	4	
4 - 3 . 紛争解決支援機関の責務	3	4	4	
4 - 4 . 紛争解決支援委員の選任要件等	3	3	3	
4 - 5 . 紛争解決支援委員の欠格事由	3	3	3	
4 - 6 . 利害関係者の除斥事由	3	3	3	
4 - 7 . 紛争解決支援委員の解任	3	3	3	
4 - 8 . 運営委員会の設置	2	2	2	

4 - 9 . 会員企業の責務・行為準則等	2	6	7	+1
4 - 10 . 取り扱う紛争の範囲	4	9	10	+1
4 - 11 . 紛争申立人の範囲	4	8	9	+1
4 - 12 . 代理人の範囲及び資格	3	5	5	
4 - 13 . 紛争の申立て	4	8	8	
4 - 14 . あっせん・調停を行わない場合	4	8	9	+1
4 - 15 . 申立人等に対する手続の説明	4	8	9	+1
4 - 16 . 標準処理期間等	2	2	2	
4 - 17 . 審理手続	3	3	3	
4 - 18 . 事実調査	2	3	4	+1
4 - 19 . 専門家の手続関与	3	3	3	
4 - 20 . あっせん・調停の打切り・取下げ	3	3	3	
4 - 21 . あっせん・調停案の提示	3	3	3	
4 - 22 . 結果に対する同意・不同意	3	3	3	
4 - 23 . 会員企業の受諾義務等	2	4	5	+1
4 - 24 . 仲裁手続への移行	1	1	1	
4 - 25 . 会員企業に対する措置・勧告等	2	3	3	
4 - 26 . 費用に関する規定	4	7	8	+1
4 - 27 . 記録の保存・公表	2	4	5	+1
4 - 28 . 細則	3	5	6	+1
平均	2.89	4.43	4.79	

(補足) 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、投資信託協会が弁護士仲裁センターへの移送契約を締結したことにと
もない、移送手続きの中で類似の規定を整備。なお、15年度末段階で、仲裁センターの利用は10団体となっている。

(4) 団体別の規則整備

分類 項目番号	1		2										3																		
	1	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17		
金融先物取引業協会																															
信託協会																															
生命保険協会																															
全国貸金業協会連合会																															
全国銀行協会																															
全国信用金庫協会																															
全国信用組合中央協会																															
全国労働金庫協会																															
抵当証券業協会																															
投資信託協会																															
日本証券業協会																															
日本証券投資顧問業協会																															
日本商品先物取引協会																															
日本商品投資販売業協会																															
日本損害保険協会																															
農林中央金庫(J A)																															
不動産証券化協会																															
前払式証票発行協会																															
全国漁業協同組合連合会																															

分類	3	4																											
項目番号	18	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
金融先物取引業協会																													
信託協会()																													
生命保険協会																													
全国貸金業協会連合会																													
全国銀行協会()																													
全国信用金庫協会()																													
全国信用組合中央協会()																													
全国労働金庫協会()																													
抵当証券業協会																													
投資信託協会()																													
日本証券業協会																													
日本証券投資顧問業協会()																													
日本商品先物取引協会																													
日本商品投資販売業協会()																													
日本損害保険協会																													
農林中央金庫(J A)()																													
不動産証券化協会()																													
前払式証票発行協会																													
全国漁業協同組合連合会																													

(注)

具体的な各団体の回答振りについては、第16回、第20回及び第26回の金融トラブル連絡調整協議会資料を参照。

(記号の意味)

網掛 15年度末で措置済の項目。

() 今回の措置

() 運用面の改善

() 仲裁センターの利用を前提に規定している項目。

なお、自己評価時点等での規則の申告漏れについては、修正していない。

2. 運用の改定状況
 (1) 利用者へのPRについて

PR場所				機 関						
媒体	協会のホームページ			パンフレット・リーフレットへの記載			その他			
内容	連絡先	規則	概要	連絡先	規則	概要	連絡先	規則	概要	媒 体
金融先物取引業協会										刊行物、会報誌
信託協会										刊行物、機関誌、金融商品なんでも百科(金広委発行誌)
生命保険協会										新聞広告、ラジオ、刊行物
全国貸金業協会連合会										新聞、行政の広報紙等
全国銀行協会										タウンページ広告、ケーブルテレビ広告、電車ステッカー広告、リビング紙広告、各種消費者向けパンフレット、金融商品なんでも百科(金広委発行誌)
全国信用金庫協会										顧客向けPR誌
全国信用組合中央協会										金融商品なんでも百科(金広委発行誌)
全国労働金庫協会										
抵当証券業協会										
投資信託協会										
日本証券業協会										
日本証券投資顧問業協会										一般向け啓蒙冊子
日本商品先物取引協会										新聞広告、週刊誌等への広告
日本商品投資販売業協会										
日本損害保険協会										協会刊行物
農林中央金庫(JA)										新聞、雑誌等
不動産証券化協会										会報誌
前払式証票発行協会										
全国漁業協同組合連合会										

P R 場 所	会 員 企 業 又 は 代 理 店 ・ 販 売 業 者 等														
	媒 体	各 会 員 の ホ ー ム ペ ー ジ				パ ン フ レ ッ ト ・ リ ー フ レ ッ ト の 設 置			ポ ス タ ー			そ の 他			
内 容		連 絡 先	規 則	概 要	リ ン ク	連 絡 先	規 則	概 要	連 絡 先	規 則	概 要	連 絡 先	規 則	概 要	媒 体
金融先物取引業協会															
信託協会															
生命保険協会															
全国貸金業協会連合会															
全国銀行協会															
全国信用金庫協会															顧客向け P R 誌 (信金で配布)
全国信用組合中央協会															
全国労働金庫協会															
抵当証券業協会															
投資信託協会															
日本証券業協会															
日本証券投資顧問業協会															
日本商品先物取引協会															商品先物取引「委託のガイド」 を会員から委託者に配布
日本商品投資販売業協会															
日本損害保険協会															
農林中央金庫 (J A)															
不動産証券化協会															
前払式証票発行協会															
全国漁業協同組合連合会															

(注) 会員企業の全数調査に基づくものではない。協会から各会員に対して、1) ホームページに掲載を要請したことがある 2) パンフレット、リーフレット、ポスターの送付実績があるものを計上。

P R 場 所	その他の場所
金融先物取引業協会	
信託協会	全国の消費生活センターに、信託相談所リーフレット（弁護士会仲裁センター利用案内）を配布
生命保険協会	全国の消費生活センター等消費者行政機関、消費者団体、生命保険相談所地方連絡所（全国53カ所）、生命保険懇談会（全国54カ所で定期的に、マスコミ、消費者行政・消費者団体を対象に開催。）に生命保険相談所のリーフレットを配布。 全国銀行協会等、関連団体とのHP相互リンクを設定。 財団法人生命保険文化センターのHPにリンク設定および、同センターの相談コーナーへのリーフレットの備置。
全国貸金業協会連合会	行政機関、消費生活センター等に「苦情処理・相談対応規則（例）」、「苦情・相談処理状況集計資料」を送付
全国銀行協会	全国の消費生活センター等消費者行政機関に、銀行よろず相談所リーフレット・ポスター、ならびに仲裁センター利用案内リーフレットを配布
全国信用金庫協会	
全国信用組合中央協会	
全国労働金庫協会	
抵当証券業協会	
投資信託協会	中央区区役所、東京都消費生活センター、多摩消費生活センターに投信に関する苦情等受付窓口を案内した投信ガイドブックを配布
日本証券業協会	全国の消費生活センターに、相談窓口連絡先及び業務内容の概要を記載したリーフレット【証券あっせん・相談センターのご案内】を配布
日本証券投資顧問業協会	全国の消費生活センターに、一般向け啓蒙冊子を配布
日本商品先物取引協会	協会パンフレットを全国の消費者相談窓口（国民生活センター、各地消費者生活センター等）、消費者行政窓口、記者クラブ等に配布
日本商品投資販売業協会	
日本損害保険協会	全国の消費生活センターに調停委員会リーフレットを配布
農林中央金庫（JA）	
不動産証券化協会	
前払式証票発行協会	
全国漁業協同組合連合会	

(2) 講師派遣の実績

	講師派遣等の協力実績と依頼される内容							
	対公的機関(消費者センター、国民生活センター等)		対教育機関(学校等)		対消費者団体、地域の会合等		対会員企業又は関係金融関連企業(集団)	
	回数	主な内容	回数	主な内容	回数	主な内容	回数	主な内容
金融先物取引業協会	0		0		0		0	
信託協会	1回	平成15年11月、長岡市立消費生活センターが主催した「くらしの講座」のセミナーで、「遺言とわたし」(やさしい信託のはなしー遺言と信託)の講義を行った。	1回	平成15年7月、独立行政法人教員研究センターが主催(財)全国商業高等学校協会が受託)した「商品・流通・金融に関する講義と実習」のセミナーで、信託業務の講義(わが国の信託業務の現状と信託銀行の役割)を行った。	1回	平成15年7月、豊島区社会福祉協議会が主催した福祉関係職員向けの研修会で、「特定贈与信託と遺言信託のあらましと活用事例」の講演を行った。	0	
生命保険協会	97回	生命保険懇談会 1 全国54カ所の地方協会主催で定期的に マスコミ、消費者行政・消費者団体を対象 に開催 ・消費者行政・団体を対象としたもの52回 ・マスコミを対象としたもの45回	0		11回	生命保険懇談会 1 本部協会主催で定期的に下記の団体を対象に開催 ・全国消費生活相談員協会5支部(北海道支部、関東支部、中部支部、関西支部、九州支部) ・日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会2支部(消費者相談室、西日本支部)	1回 2回	・全国銀行協会等 全国銀行協会等に生命保険の窓口販売を取扱う業界団体の相談担当者の研修会で生命保険商品の内容や相談・苦情事例等についてのレクチャー ・相談所連絡会(会員企業) 3 相談室連絡会委員及び会員企業各社の相談担当

				<ul style="list-style-type: none"> ・大阪消費者友の会 ・埼玉県消費生活コンサルタントの会 ・主要消費者団体 （主婦連合会、消費科学連合会、全国消費者団体連絡会、東京都地域婦人団体連盟、日本消費者協会） 地域会合 ・ぐるーぷ31 2 「変額個人年金保険等、貯蓄性が高い保険とは」をテーマとした研究成果発表会の開催案内配布等の協力 	者等を対象に研修会、講演会を開催	
全国貸金業協会連合会	1回	(山形県協会) 県警察本部主催の会合で相談担当者を対象に、貸金に係る苦情・相談の事例や最近の特徴などについて講義を行った。	0	5回	<p>(山形県協会) 市町村社会福祉協議会の民生指導委員を対象に4か所で、貸金に係る苦情・相談の事例、ヤミ金融の手口、最近の特徴などについて講義を行った。</p> <p>(宮城県協会) 山元町主催の消費生活講座「消費者大学」において、「金融トラブルにまきこまれないために」をテーマに約60名の受講者へ講演。</p>	0
上記以外にも各協会において実施しているところがあるが、回数や具体的な内容についての統計はない。						

全国銀行協会	18回	<ul style="list-style-type: none"> ・テーマ 金融取引の基礎知識、銀行のディスクロージャー、銀行取引上のトラブルと対応、預金保険制度、インターネットバンキング、個人信用情報制度など ・相手先(主催者等) 県、市、町、教育委員会、県金融広報委員会など ・受講者 一般消費者、市町村職員など 	1回	<ul style="list-style-type: none"> ・テーマ 銀行の業務内容と業界の展望 ・相手先(主催者等) 大学 ・受講者 大学生 	4回	<ul style="list-style-type: none"> ・テーマ 銀行のディスクロージャー、金融取引の基礎知識、銀行の現状 ・相手先(主催者等) 金融学習グループ、消費科学センター ・受講者 会員、一般消費者 	0	
全国信用金庫協会	0		0		0		4回	<ul style="list-style-type: none"> ・信用金庫における苦情相談窓口体制の拡充の必要性 ・オレオレ詐欺など口座不正利用の対応策
全国信用組合中央協会	0		0		0		0	
全国労働金庫協会	0		0		0		0	
抵当証券業協会	0		0		0		0	
投資信託協会	0		0		0		0	
日本証券業協会	1回	<ul style="list-style-type: none"> ・司法制度改革推進本部が主催する「ADR関係者のための研修会」に講師として参加し、本協会の苦情・紛争処理手続について説明 	0		0		6回	証券取引に係る苦情相談事例の紹介
日本証券投資顧問業協会	0		0		0		2回	協会の活動、苦情相談の状況等

日本商品先物取引協会	82回	研修会及び情報交換等	0		1回	研修会	0	
日本商品投資販売業協会	0		0		0		0	
日本損害保険協会	70回	全国の消費生活センター等を対象に次のようなテーマで実施。 ・暮らしの中の危険と損害保険 ・損害保険の基礎知識	100回	高等学校等を対象に次のようなテーマで実施 ・交通事故と損害賠償 ・自転車と交通事故	17回	消費者団体等を対象に次のようなテーマで実施 ・損害保険に関する基礎知識および専門知識 ・損害保険業界の苦情・相談状況	1回	全国銀行協会等損害保険の窓口販売を取扱う業界団体（全国銀行協会等）の相談担当者研修会で損害保険商品の内容や相談・苦情事例等についてレクチャー
農林中央金庫（JA）	0		0		0		5回	・全国JAバンク相談所会員に対して苦情相談体制整備等について、レクチャー
不動産証券化協会	0		0		0		0	
前払式証票発行協会	0		0		0		0	
全国漁業協同組合連合会	0		0		0		0	

(3) 相談・苦情・紛争の受付体制

	相談人員数				有資格者数
	常勤管理業務	常勤相談専従	常勤相談非専従	非常勤	
金融先物取引業協会	1	0	1	0	
信託協会	1	0	4	0	
生命保険協会	2 49	3 2	4 0	0 114	11 0
全国貸金業協会連合会 1	2 (50)	3	1	16 (150)	
全国銀行協会 5	1	6	7	1	消費生活コンサルタント(1) 中小企業診断士(1) 社会保険労務士(1) FP技能士(3) 経営士(1)
全国信用金庫協会	2 6	1 0	4 15	0 0	
全国信用組合中央協会	1 5	0 0	2 9	0 0	
全国労働金庫協会	3	2	0	3 2	0
抵当証券業協会	3	2	0	3 2	0
投資信託協会	3	2	1	3 2	0
日本証券業協会	1 0	7 4	0 17	0 0	
日本証券投資顧問業協会	1	3	1 3	0	0
日本商品先物取引協会	6 6	3	6 3	0 0	0
日本商品投資販売業協会	1	0	1	0	
日本損害保険協会	2 0	6 60	1 37	4 0	
農林中央金庫(JA)	1 47	4	2 27	4	0 0 55
不動産証券化協会	1	0	3	0	
前払式証券発行協会	4	2	0	4 2	0
全国漁業協同組合連合会	3 34	2	0 0	3 34	2 0

(注) 上段：本部 下段：地方組織。 [] は地方組織のない団体、 1 傘下協会において苦情・相談を受付けており、上段は東京協会。下段は46道府県協会の概数、 2 常勤相談非専従と兼務、 3 常勤相談専従と兼務、 4 常勤管理業務は、相談所責任者数を表し、常勤相談専従者には、相談所専従責任者10名を含む、 5 上段は東京の銀行よろず相談所、下段は東京以外の銀行よろず相談所の人員数。

(4) 相談・苦情・紛争の取扱件数

	取扱い件数(平成15年度)				仲裁センター 移送件数
	相談		苦情		
金融先物取引業協会	0		18		0
信託協会	609	2	19	1	0
生命保険協会	13,730	2	580	1	15
	6,849		425		0
全国貸金業協会連合会	7,499		684		0
全国銀行協会	84,063		8,579		0
4	15,455		88	1	0
	39,963		887		0
全国信用金庫協会	714	2	73	1	0
	157		253		0
全国信用組合中央協会	2		23	1	0
	14		15		0
全国労働金庫協会	28	2	39	1	0
抵当証券業協会	260	2	0		0
投資信託協会	158	2	20	1	0
日本証券業協会	2,293		456	92	5
	2,652		295	48	
日本証券投資顧問業協会	34		46	0	1
日本商品先物取引協会	3,985	7	177	97	0
	2,652		135	67	0
日本商品投資販売業協会	23		17	0	0
日本損害保険協会	19,829		489	6(申立件数)	
6	74,800		135	0	0
農林中央金庫(JA)	31	1	28	0	0
	463		246	0	1
不動産証券化協会	4		0	0	0
前払式証券発行協会	743	2	2	0	0
全国漁業協同組合連合会	0		3	0	0
	10		10	0	0

(注) 上段：本部 下段：地方組織。■は地方組織のない団体、1 要望含む、2 照会含む、3 傘下協会において苦情・相談を受付けており、上段は東京協会。下段は4 6道府県協会の概数、4 上段は東京の銀行よろず相談所、下段は東京以外の銀行よろず相談所の件数、5 あっせん申立件数、6 自動車保険に関する紛争取扱件数

日本損害保険協会 調停委員会	1		仲裁センター	不明	
交通事故紛争処理センター	8,002	(相談 23,281)	自賠償保険・共済紛争処理機構	312	(相談 2,399)

7 問合せ件数

(5) 相談・苦情・紛争の受入・送出件数

	相 談		苦 情		紛 争	
	受入	送出	受入	送出	受入	送出
金融先物取引業協会	0	0	5	0	0	0
信託協会	0	0	0	0	0	0
生命保険協会	0	0	0	0	0	0
全国貸金業協会連合会	1	12,219	1	4,987	0	0
全国銀行協会 2	159	21	0	0	0	0
全国信用金庫協会	0	0	0	0	0	0
全国信用組合中央協会	0	0	0	0	0	0
全国労働金庫協会	0	0	0	0	0	0
抵当証券業協会	0	0	0	0	0	0
投資信託協会	0	0	0	0	0	0
日本証券業協会	0	0	0	0	0	0
日本証券投資顧問業協会	0	0	0	0	0	0
日本商品先物取引協会 3	-	-	-	-	-	-
日本商品投資販売業協会	0	0	0	0	0	0
日本損害保険協会	0	0	0	0	0	0
農林中央金庫 (J A)	2	0	15	0	0	0
不動産証券化協会	0	0	0	0	0	0
前払式証票発行協会	0	0	0	0	0	0
全国漁業協同組合連合会	0	0	0	0	0	0

(注) 本係数は申し出人の申告に拠っており、正確に集計できない点に留意する必要がある。

1 統計なし、 2 東京の銀行よろず相談所の平成 15 年 12 月の件数 (サンプル調査)。

弁護士、消費者センター等より受入、 具体的な相談に入らず、他機関を案内したものを含む、 行政庁、弁護士会等を紹介、 他機関からの紹介、 行政庁、消費者センターからの紹介。

3 顧客に協会の相談機関を周知しており、苦情・紛争は申出人より直接受入れている。他機関から受入・送出する制度はない。

(6) 相対交渉による解決不調移送件数一覧表

	苦情件数	解決件数	解決不調による移送件数(平成15年度)			その他*1
			裁判	仲裁センター	自前	
金融先物取引業協会	18	9	0	0	0	9
信託協会	19	9	0	0	0	10
生命保険協会 *2	377	282	3	0	15	77
全国貸金業協会連合会 *3	684 (8,579)	326 (3,947)	0	0	0	358 (4,632)
全国銀行協会 *4	88 (887)	43(-)	0(-)	0(-)	0(-)	45(-)
全国信用金庫協会	73 (253)	47 (170)	0(0)	0(0)	0(0)	26 (83)
全国信用組合中央協会	23 (15)	16(-)	0(-)	0(-)	0(-)	7
全国労働金庫協会	39	39	0	0	0	0
抵当証券業協会	0	0	0	0	0	0
投資信託協会	5	3	0	0	0	2
日本証券業協会	456 (295)	統計なし				
日本証券投資顧問業協会	46	45	0	1	0	0
日本商品先物取引協会	177 (135)	109 (57)	0(0)	0(0)	11 (10)	57 (68)
日本商品投資販売業協会	17	17	0	0	0	0
日本損害保険協会 *5	489 (135)	410 (116)	11 (1)	6 (1)	2 (1)	60 (16)
農林中央金庫 (JA)	28 (246)	12 (148)	0(0)	0(1)	0(0)	16 (97)
不動産証券化協会	0	0	0	0	0	0
前払式証票発行協会	2	2	0	0	0	0
全国漁業協同組合連合会	3(10)	3(10)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)

(注) 本部取り扱いの件数(括弧内は地方組織分)。

*1 要望、交渉中、中断、打切等を含む、*2 相対交渉を行なう場合は本部で対応を一元化している、*3 本部は東京協会、括弧内は46道府県協会の概数、*4 苦情件数に要望を含む。数値は東京の銀行よろず相談所。その他のうち、要望42件、継続中3件。括弧内は、東京以外の銀行よろず相談所の件数(苦情件数を除き、本一覧表に該当する計数の集計は行っていない)、*5 仲裁センター欄は、交通事故紛争処理センターの値。