

今後の協議会の活動についてのアンケート結果

下記の項目について、今後、協議会として具体的にどのような活動を行えばよいと思いますか
(自由記入)。

【1】民間ADR(各業界団体)が取り組む五つの課題を担保

○ モデル規則に沿った規則の整備と運用改善をフォローアップ

- ・ 定期的に各団体がモデル規則への準拠の促進状況を協議会に報告。それと同時に、当協議会が作ったアンケート(消費者向けと利用者向けの2種類)等に基づき、機関の知名度調査や顧客満足度調査を行い、その結果に基づいて、規則及び運用の更なる改善を図り、協議会において報告や意見交換を行う。
- ・ 各業界団体のモデル規則に沿った規則整備と運用改善の進捗状況、規則整備と運用改善がなされない場合の問題点について精査し、問題点が全体共通のものであれば改善に向けての検討を行う。
- ・ 業界団体については、窓口だけ設けてフォローアップが不十分に終わることのないよう、会員企業の対応結果の報告をどのように受けているのか、苦情解決支援・紛争解決支援の結果をどのように公表しているのか、といった点を中心に、協議会においてフォローアップを行う。モデル規則に規定されている事項の中から検討対象を絞り込むことにより、抽象的に「措置済みか否か」という自己評価を確認するだけでなく、より詳しく具体的な運用を把握し、議論することが可能になる。
- ・ 年2～3回程度会合を開き、確認する。
- ・ 各業界団体が、どのようにモデル規則に沿った規則の整備と運用改善を図ったか、実施のあった団体から協議会にて報告を行う。
- ・ 規則の整備については、各業界団体の自主性を重んじ、運用改善のフォローアップについては、各業界団体より定期的(例えば半年毎等)に事務局に報告を行う。
- ・ 各団体は、モデル規則に沿って規則の整備を進め、今後は具体的な運用について検討する段階にある。運用面に関して個々の事例で問題となっている点を各団体で検討し、問題点を共有するとともに、改善に向けた方法等について検討を行う。
- ・ 各業界団体における規則整備や運用改善は、かなりの程度、進展しているものと思われる。今後については、現在、開催毎に行われている「改善のための取組み」の報告を、ある程度まとまった形で集中的に行うのがよい。
- ・ 当業界の実態を踏まえ、整備・改善に努めている状況であり、現状どおり整備・改善状況のフォローアップでよい。
- ・ これまでと同様、適宜、各団体の状況のフォローアップを行う。
- ・ 各業界団体が規則の整備、運用改善を行った都度自主的に報告し、意見交換を行う。
- ・ 現在協議会の議題とされている「改善のための取組み」および年に1回、運営・運用の改善状況の報告を行うことで基本的にはよい。

- ・協議会にて従前より実施されてきているが、他団体の規則・事例・運用等の発表があれば、それらを参考にし、改善すべき点あれば、是正していきたい。
- ・年1回の規則整備のフォローアップ調査と運用改善の都度の報告を継続。
- ・現行のとおり、各業界団体における整備・改善運用状況を、年1回程度の頻度で協議会に報告することで、各ADR団体のレベルアップが図られる。
- ・規則の改正及び運営の改善状況について、例年通り17年4月に再評価を実施する。

○ 金融商品販売の相互参入拡大を踏まえた機関間連携の強化

- ・機関間連携について、取引形態あるいは商品別に連携状況の図式化やチェックリストの作成を行うなど、一般消費者にわかりやすく伝える方法を検討する。
- ・販売のみを請け負う商品を有する金融機関の所属団体同士が小グループを作り、問題点を話し合い、協議会の場で研究報告等を行う(勉強会形式)。
- ・機関間連携で対応できない商品、取引について検討し、消費者保護上の問題点を明確化し、金融審議会等にフィードバックする。
- ・個人情報保護法の施行に先立ち、個人情報関連の苦情、相談、紛争についての対応を協議する。
- ・相互参入拡大の現状把握と発生する問題点の検証、当協議会へ新規機関の参加を図ることへの検討、機関間の情報交換と問題点への対応策の検討、新しく発生する金融取引に対しての対応等の検討、を行う。
- ・相互参入業態間においては、機関間連携にとどまらず、業界団体ADRの統合の可能性についても合わせて検討することが望ましい。
- ・新たな商品を扱うことから、販売員の商品知識の向上とそのための販売員教育が必要となるため、ADRからのフィードバック(どういう販売に起因してどのようなトラブルが生じたかの報告)を今後の販売に生かすことが重要。そこで、苦情・紛争解決の窓口や手続における機関間連携のみならず、フィードバックにおける機関間連携(相互報告・情報交換)について、そのあり方を具体的に検討することが望まれる。
- ・他の業界団体等との連携については、率直なところ、必要性を感じない。
- ・現状ある金融団体相談所連絡会や保険窓口販売関係業界団体連絡会の開催による情報交換により、機関間連携が図られる。
- ・現在ある銀行・証券・生保・損保の機関間連携のスキームをもって事例を重ねる中で、改善を図るべき事柄があれば関係機関と協議を行い、必要に応じて当協議会に提案を行う。
- ・具体的な苦情・紛争の事例に基づき、それに関係する団体と対応を協議し、そのケースを集約して金融に係る苦情相談の連携による処理システムをつくることを目指す。
- ・業務での相互乗り入れ、提携等業務についても分野を特定できない部分が増えており、その対応を協議会で検討する。
- ・関係する業界団体による意見交換等の場合はすでに設置済みであることから、当協議会では、それら意見交換の実施状況、機関間連携の成果等について、フォローしていくのがよい。
- ・金融商品販売の相互参入は拡大する方向にあるが、協議会の参加メンバーすべてがその商品

を取り扱うわけではなく、協議会全体で議論するには限界がある。したがって、現在、取扱金融商品で関係のある業態間で別途実施している情報交換会のようなところでの検討が現実的である。

- ・現状、保険窓販に係る苦情対応に関する連絡会が別途機能している。今後、相互参入が拡大される際に、同様の連絡会等の仕組みを考えることもありえる。
- ・前提として、個人情報保護法といった法令上における機関間連携の適用関係といったこと等について検討する必要がある。
- ・機関間連携は、個々の金融商品ごとに具体的な仕組み作り等について検討が行われる必要がある。協議会は、該当する業界団体間で検討された内容について報告を受け、必要に応じて意見なり提案を行うという形態がよい。
- ・当協会では、日常、商品ファンドに関係ない金融商品の相談も多く、他団体への紹介等を行っている。今後、苦情・相談のみならず、機関間連携強化のために、各機関で取り扱っている商品、業務等の説明を毎回、少しの時間をさいて、実施する。
- ・相互参入で関連する業界がそれぞれ連絡会を設け、必要に応じ協議会に状況報告する。
- ・機関間連携の促進に積極的に取り組むことに依存はない。

【2】情報・意見交換等を行い、裁判外紛争処理制度の改善につなげる

○ 苦情紛争事例のケース・スタディ

- ・業界団体や業界団体以外の相談受付窓口が当番制で事例研究発表を行う。特に、個別会社との折衝や、個別会社と契約者との話し合い等に機関がどのように関与したかについて、詳しく報告する。発表においては、苦情や紛争の解決、未解決の事例を、業界各社にどのように戻して再発防止に努めたか、その効果はどうか、といったところまで言及すべき（顧客名及び個別会社名は伏せ、あくまでも研究材料として扱う）。
- ・各機関における積極的な事例紹介と意見交換、あっせん・調停の具体例に基づいた意見交換、ADR制度の問題点等の意見交換、を行う。
- ・紛争の発生過程や紛争解決の糸口には一定のパターンがある場合が多く、各業態における事例研究は他の業態においても参考になると考えられる。そういった場として当協議会を捉えることができる。また、当協議会へ報告するために苦情紛争事例を類型化し整理することを通じて、各団体において、事例のフォローアップがよりきめ細くなり、紛争の本質・紛争解決のキーポイントに対する理解がより深まることも期待できる。
- ・取引の特殊性を考えると、他の業界団体等に参考となるケースは少ないと思われる。
- ・ケーススタディを行うに際しては、各団体のノウハウの共有化に主眼を置くべきであり、苦情紛争解決の結果について、当協議会の意見・情報交換がADR機関の自主性、独立性を損なうことがないように、配慮が必要である。
- ・定期的な事例による処理体制についてケース・スタディ的な場の創設が必要。各団体で具体的な事例をもとに取組の方法や結果等、その内容について意見交換を行う。
- ・関係する業界団体による意見交換等の場は設置済みであることから、当協議会では、むしろ消

費者団体等と業界団体等との間で有益と思われる事例について、ケース・スタディを行うのがよい。業界団体等からだけでなく、消費者団体等からも事例を出してもらうことにより、相互理解はより深まると考えられる。

- ・事例紹介は苦情解決の参考になるので、各業態で共有化が図られるような事例紹介方法等の検討を行う。
- ・守秘義務や個人情報の保護にも応じた事例共有化のありかたを検討する。
- ・苦情紛争処理体制及びノウハウの蓄積・向上を図る上では先行他団体の経験を参考にするのが有用だと思うので、当協議会で苦情紛争事例のケーススタディに取り組むことは意義がある。
- ・各業界団体が、必要と考える都度自主的に報告し、意見交換を行う。
- ・事例のケース・スタディは、苦情事例自体に、金融商品ごとに異なる個別性が強い面はあるものの、各ADR機関の相談窓口担当者や消費生活センターの相談担当者にとってスキルアップ等の面でワーカブルと思われる。協議会でのテーマとするよりも別の場を設定して取り組んではどうか。
- ・当協会は今まで紛争まで至ったケースはない。
- ・各団体から具体事例を数例出し合い、意見交換を行う。事例の提示に際してはある程度問題のポイントを絞る。
- ・苦情紛争にかかる対応レベルと方向感を一定水準担保する観点からは、ケース・スタディの活用も有効。その際には、実際に情報・意見交換の一環として協議会において発表・議論する前提として、議論の対象については、個人情報保護の観点からも、各機関が関係した過去の事案をある程度類型化するなど、上記趣旨の実現にむけた議論に際しての具体的な仕組み作りに、一定程度の配慮が必要である。
- ・紛争解決事案を開示することについて、より具体的に検討する。

○「裁判外の紛争解決促進に関する法案」(仮称)への対応

- ・事務局が具体的な進捗状況等の情報を協議会委員に随時知らせ、必要に応じて協議会の場で意見交換を行う。
- ・それぞれの立場からの意見交換を行うが、協議会として対応するかは議論のあるところと思われる。
- ・協議会として対応するとすれば、まずは大枠(方向性)についてコンセンサスが得られることが前提となる。そのうえで対応するのであれば、少人数でワーキンググループを作るなどしないと、現実にはきちんと対応するのは難しいのではないかと。
- ・法案作成の進捗状況を定期的にフォローする(インターネット等で確認が可能であれば、なおよい)。また、定期的に(年2～3回程度)会合を開き、状況を把握する。
- ・協議会において検討状況を報告し、各業界団体から意見を求める。
- ・ADR法案の内容によっては、苦情・紛争解決支援モデルの再検討や業界団体の規則の整備等の対応が考えられる。
- ・法案成立によるメリット・デメリット、認証を得るための措置、各機関が法案に対応して具体的に何をすべきか、などについて意見交換を行う。

- ・法律が成立・施行された場合でも、現行のモデル規則に与える影響はさほど大きくないものと考えるが、必要に応じて、モデル規則の見直しを行うとともに、その後の各業界団体等における規則の整備状況等をフォローすることが考えられる。
- ・業界としての対応等について勉強中であり、特に意見はない。
- ・法施行に合わせ、必要となる規定等内部手続についての検討を進める。協議会では、必要に応じ、適宜意見交換等を行う。
- ・法の趣旨に沿った対応を図る。
- ・現状においては当協議会における法案の方向性等について意見を求められればこれに応じつつ、法案の策定結果を見守る。
- ・協議会において、引き続き情報提供、意見交換を行う。
- ・ADR法案の内容が明らかになった段階で検討する。
- ・ADR法に合わせた苦情紛争解決支援モデルの改定について、モデル作成時と同様ワーキンググループを設置して検討を行う。
- ・法案の趣旨を踏まえて必要に応じた規則等の見直しも必要である。
- ・今後法制化するまでの当分の間、司法制度改革推進本部事務局から、検討状況や法案等について説明してもらう。

○リテール金融分野における幅広い情報・意見交換

- ・金融庁や他の行政機関、消費者関連団体から、多発するトラブル等について問題提起を行う。
- ・当協議会のホームページを立ち上げて、随時、情報収集や意見交換が行えるようにする。消費者の広い参加も求め、啓発活動もするとよい。
- ・金融トラブルに関するシンポジウムや電話相談等のイベントを開催して、それぞれの機関の活動を周知すると同時に、消費者の声を拾う努力をする。
- ・リテール金融分野について現状把握と各業界団体からの意見の発表。
- ・リテール分野の制度整備(包括的消費者金融サービス法など)。
- ・リスク説明(リスク程度、発生の根拠等)の優先的な義務付け。
- ・適合性原則の業界をあげての取組の推進(例えば、本当に顧客の適性(資力、目的、判断能力)に合っているか、リターンの説明に見合うボリュームでリスクの説明を行っているか、など)。
- ・広く情報を集める場を作ることは有用だが、他方、抽象的に(漫然と)情報を収集しても、思うような成果が上がらないおそれがある。そこで、どのようにしたら幅広い情報・意見が集まる場を作ることができるかをまずは検討する必要がある。
- ・他の機関・団体にとって有用と思われる情報は、インターネット等を活用して情報提供に努める。
- ・現状の金融団体相談所連絡会等で情報・意見交換は行なわれている。
- ・関係機関間で情報・意見交換を行うことは重要であるが、苦情・紛争解決に向けては、銀行・証券・保険といった業態それぞれの特性に応じて、各団体が自主的に対応していくことが必要である。したがって、当協議会は、各機関の自主的な取組をサポートするための情報・意見交換の場として運営すべき。
- ・裁判外紛争処理制度全体をとらえるならば、当協議会に参加していないADR機関(とりわけ、A

DR法が施行された場合に認証を受けた機関)の金融関係の苦情紛争解決事例が広く提供されることが望ましい。

- ・消費者保護体制が強化される背景を踏まえ、苦情紛争処理に係る具体的な処理に係る情報の開示、消費者側の意見を反映させるための処理体制、第三者機関設置の方法等について意見交換を行う。
- ・リテール金融分野は非常に多岐に渡るため、あらかじめ委員から情報・意見交換を希望するテーマを提出してもらい、その中から重要と思われるもの、あるいは今後、問題になると考えられるものをピックアップし、情報・意見交換を行うのが効率的ではないか。漫然と情報・意見交換を行っても、取りとめのないものになってしまう可能性が高い。
- ・金融商品の幅が広がっているので、テーマを絞らずにフリーな意見交換でよい。
- ・新法や法改正に係る情報等幅広く意見交換を行う。
- ・各業界団体が、必要と考える都度自主的に情報を報告し、意見交換を行う。
- ・外為証拠金取引のトラブルなど新しい問題、課題については、協議会の場で情報・意見交換されてきている。今後もそうした事案については、これまで同様に取り上げる。
- ・今後とも、事例に対する対応等を協議会にて適宜、汲み上げるようにしていただきたい。それらをベースにして、情報・意見交換も活発になると思う。各委員のリテール金融商品に対する認識を一層深める意味から、課題(問題点)に対応して討議する小委員会(タスクフォース)等を立ち上げて良い。
- ・適宜、全体に関する参考情報を開示してもらうことは有益。

【その他】

- ・各業界団体の相談窓口の明確化、わかりやすいパンフレット・広告、金融商品の表示のわかりやすさ等への取組を行う。
- ・かなりの回数をこなしてきており、一息入れてもいい頃かと思う。
- ・今後の協議会の活動については、例えばケース・スタディのための事例収集等に一定の期間を要することが予想される。協議会の開催間隔を現在よりも開けることは考えられないか。