

目 次

金融先物取引業協会	1
信託協会	1
生命保険協会	13
全国貸金業協会連合会	16
全国銀行協会	16
全国信用金庫協会	16
全国信用組合中央協会	16
全国農業協同組合中央会（全国 J Aバンク相談所）	17
全国労働金庫協会	18
抵当証券業協会	18
投資信託協会	18
日本証券業協会	20
日本証券投資顧問業協会	20
日本商品先物取引協会	20
日本商品投資販売業協会	20
日本損害保険協会	21
不動産証券化協会	21
前払式証票発行協会	21
全国漁業協同組合連合会	21
（様式）再評価シート	22
別 添	23

金融先物取引業協会

(1) 規則の改善状況

該当なし

(2) 運用の改善状況

該当なし

信託協会

(1) 規則の改善状況

○「苦情・紛争処理に関する取扱規則」

項目番号	旧規則	新規則	コメント
(3-5)	(目的) 第1条 苦情・紛争処理に関する取扱規則（以下、「規則」という。）は、<u>社員および準社員（以下、「加盟会社」という。）の信託業務およびその他業務全般（以下、「信託業務等」という。）</u>に関して加盟会社の顧客（以下、「顧客」という。）から苦情の申し出を受け付け、その解決に向けて、公正、迅速、誠実にこれに対応するための手続き等を定め、もって、信託業務等に対する顧客の理解と信頼を深め、顧客の正当な利益の保護に資することを目的とする。	(目的) 第1条 苦情・紛争処理に関する取扱規則（以下、「規則」という。）は、<u>社団法人信託協会（以下、「協会」という。）の加盟会社の信託業務等に関する苦情の申し出を受け付け、その解決に向けて、公正、迅速、誠実にこれに対応するための手続き等を定め、もって、信託業務等に対する顧客等の理解と信頼を深め、顧客等の正当な利益の保護に資することを目的とする。</u> (定義等) 第2条 この規則において、「加盟会社」とは、<u>協会の社員および準社員（傘下の信託業務を営む金融機関）をいう。</u> 2. この規則において、「信託業務等」とは、<u>加盟会社の取扱う信託業務およびその他業務全般をいう。</u> 3. この規則において、「苦情」とは、<u>加盟会社にその責任あるいは責務に基づく行為を求めること、または加盟会社の販売・提供す</u>	平成17年4月1日実施
2-1			

3-2		<u>る商品やサービスの内容あるいは営業活動に起因して被害が発生しているものあるいは被害が発生する可能性があるもので、顧客等が第3条に定める信託相談所を通じて当該加盟会社に対して解決を求めているものをいい、加盟会社の個人情報の取扱いに関するものを含む。</u> <u>(信託相談所の責務等)</u> <u>第3条 協会は、信託相談所において苦情の受付・対応を行うことにより、第1条の目的を達成する。</u> <u>2. 協会および加盟会社は、信託相談所の周知に努めるものとする。</u> <u>3. 信託相談所は、受付窓口を公表する。</u> <u>4. 信託相談所は、関係機関との連携に努めるものとする。</u> <u>5. 信託相談所は、研修等により、苦情の受付・対応を担当する者（以下「担当者」という。）の育成に努めるものとする。</u> <u>6. 信託相談所は、この規則に定める業務の運営に際して知り得た情報を、この規則に定める業務の用に供する以外に利用してはならない。</u> <u>7. 信託相談所の担当者または担当者であった者は、正当な理由がある場合を除き、職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。</u>	
3-6		<u>(苦情の申出人の範囲)</u> <u>第4条 この規則において信託相談所が受け付ける苦情の申出人の範囲は、当該苦情に係る本人またはその代理人とする。ただし、代理人については、原則として、親権者、相続人または法定後見人とする。</u>	

3 - 4	(苦情解決の促進) <u>第2条</u> 信託相談所は、加盟会社の信託業務等に関して顧客から苦情の申し出があった場合には、これを誠実に受け付け、当該加盟会社に対して、申し出のあった苦情の迅速な解決を求めるものとする。 2. 信託相談所は、苦情の受付・対応にあたっては、常に公平不偏な態度を保持するとともに、苦情を申し出た顧客から事情を十分聴き取る等により、顧客の正当な権利を損なうことのないよう注意しなければならない。 3. 信託相談所は、苦情の受付・対応にあたり必要があると認めたときは、当該加盟会社に対して、その解決に向けた取組みについて、文書または口頭による説明を求めるものとする。	(苦情解決の促進等) <u>第5条</u> 信託相談所は、加盟会社の信託業務等に関して顧客等から苦情の申し出があった場合には、これを誠実に受け付け、当該加盟会社に対して、申し出のあった苦情の迅速な解決を求めるものとする。 2. 信託相談所は、苦情の受付・対応にあたっては、常に公平不偏な態度を保持するとともに、苦情の申出人から事情を十分聴き取る等により、苦情の申出人の正当な権利を損なうことのないよう注意しなければならない。 3. 信託相談所は、苦情の受付・対応にあたり必要があると認めたときは、当該加盟会社に対して、その解決に向けた取組みについて、文書または口頭による説明を求めるものとする。 4. 信託相談所は、解決を求められた苦情が、<u>本協会の他に個人情報の保護に関する法律（以下、法という。）第37条に基づく認定個人情報保護団体が存在する業務に関するものである場合には、加盟会社に対し、当該認定個人情報保護団体の苦情処理と整合性のある対応を行わせるものとする。</u> 5. 信託相談所は、<u>原則、苦情の申出人に対する費用の請求は行わない。</u>	
3 - 9	(苦情解決への加盟会社の対応) <u>第3条</u> 加盟会社は、前条第1項による苦情の迅速な解決の求めに対して、迅速かつ誠実に対応するものとする。 2. 加盟会社は、前項の苦情解決に関する対応の結果を、すみやかに信託相談所に報告	(苦情解決への加盟会社の対応) <u>第6条</u> 加盟会社は、前条第1項による苦情の迅速な解決の求めに対して、迅速かつ誠実に対応するものとする。 2. 加盟会社は、前項の苦情解決に関する対応の結果を、すみやかに信託相談所に報告	

3 - 4	するものとする。 (苦情申出人への説明) <u>第4条</u> 信託相談所は、苦情を申し出た顧客からの求めに応じて、前条第2項により報告された当該加盟会社の対応結果を当該顧客に説明するものとする。ただし、加盟会社から説明することが適当と判断するときは、この限りではない。 (弁護士会の「仲裁センター」の利用) <u>第5条</u> 信託相談所は、前条による説明では納得が得られない顧客(「個人」)に限る。以下、本条において同じ。)または信託相談所もしくは加盟会社への申し出から3か月以上にわたり苦情の解決が図られていないとする顧客から、その旨の申し出を受けたときは、細則に定めるところにより、社団法人信託協会と弁護士会とが協定を締結している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。 2. 前項の手続きを経て、当該顧客より利用の申込みがある場合には、信託相談所は、関係する加盟会社に対して、顧客が弁護士会の「仲裁センター」の利用を求めていることを通知する。通知を受けた加盟会社は、裁判や民事調停により解決を図ることを明確にする等の合理的な理由がない限り、顧客からの弁護士会の「仲裁センター」利用の求めに応じるものとする。	するものとする。 <u>3. 加盟会社は、苦情を真摯に受け止め、同種の苦情の再発防止に努めるものとする。</u> (苦情申出人への説明) <u>第7条</u> 信託相談所は、苦情の申出人からの求めに応じて、前条第2項により報告された当該加盟会社の対応結果を当該申出人に説明するものとする。ただし、加盟会社から説明することが適当と判断するときは、この限りではない。 (弁護士会の「仲裁センター」の利用) <u>第8条</u> 信託相談所は、前条による説明では納得が得られない苦情の申出人(「個人」)に限る。以下、本条において同じ。)または信託相談所もしくは加盟会社への申し出から3か月以上にわたり苦情の解決が図られていないとする苦情の申出人から、その旨の申し出を受けたときは、細則に定めるところにより、社団法人信託協会と弁護士会とが協定を締結している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申出人の意思を確認するものとする。 2. 前項の手続きを経て、当該申出人より利用の申込みがある場合には、信託相談所は、関係する加盟会社に対して、申出人が弁護士会の「仲裁センター」の利用を求めていることを通知する。通知を受けた加盟会社は、裁判や民事調停により解決を図ることを明確にする等の合理的な理由がない限り、申出人からの弁護士会の「仲裁センター」利用の求めに応じるものとする。 <u>3. 加盟会社は、前項により弁護士会の「仲</u>	
4 - 9			

		<u>裁センター」の利用の求めに応じた場合には、正当な理由がある場合を除き、「仲裁センター」において和解のあっせんに必要な資料の提供を求められたときにはこれに応じるよう努めるとともに、提示された和解案を尊重するよう努めるものとする。</u>	
2-8	(苦情の対応状況の報告) <u>第6条</u> 信託相談所は、苦情の受付とその対応状況を取りまとめ、定期的に一般委員会および業務委員会に報告するものとする。	(苦情の対応状況の報告等) <u>第9条</u> 信託相談所は、苦情の受付とその対応状況を取りまとめ、定期的に一般委員会および業務委員会ならびに個人情報保護委員会に報告する。	
2-8		<u>2. 加盟会社の苦情の受付と対応状況の集計結果については、事業年度毎にこれを公表する。</u>	
	<u>2. 信託相談所は、苦情解決に関して、加盟会社にこの規則の著しい不遵守が認められる場合には、当該加盟会社から事情を聴取したうえで、必要に応じ、理事会および一般委員会にその内容を報告するものとする。</u>	<u>3. 信託相談所は、加盟会社の苦情に係る受付とその対応状況を10年間保存するものとする。</u>	
1-2		<u>4. 信託相談所は、苦情解決に関して、加盟会社にこの規則の著しい不遵守が認められる場合には、当該加盟会社から事情を聴取したうえで、必要に応じ、理事会および一般委員会その他関係委員会にその内容を報告するとともに、同種の苦情の再発防止・拡大防止および未然防止に努めるものとする。</u>	
	(苦情に関する記録の非公開) <u>第7条</u> 信託相談所が受け付けた苦情に関する記録(関係者のプライバシー等に係るもの)は非公開とする。	(苦情に関する記録の非公開) <u>第10条</u> 信託相談所が受け付けた苦情に関する記録(関係者のプライバシー等に係るもの)は非公開とする。	
	(届出) <u>第8条</u> 加盟会社は、苦情解決に関して信託相談所からの連絡を受け付け、対応する	(届出) <u>第11条</u> 加盟会社は、苦情解決に関して信託相談所からの連絡を受け付け、対応する	

	担当の部署およびその責任者名等を信託相談所に届け出なければならない。部署および責任者等に変更のあった場合も同じとする。 (信託相談所運営懇談会の設置) <u>第9条</u> 信託相談所の運営に関し、外部有識者の意見を聴取するため、信託相談所運営懇談会を設置する。 (細則の制定) <u>第10条</u> 細則、その他この規則の運営に必要な事項は業務委員会の決議をもってこれを定め、一般委員会に報告する。 附 則(平成11年11月4日) 1 この規則は、東京の3弁護士会と仲裁センター利用に関する協定書の締結の日(平成11年11月11日)から実施する。 附 則(平成12年11月16日) 1 この規則の改正は、平成12年11月16日から実施する。	担当の部署およびその責任者名等を信託相談所に届け出なければならない。部署および責任者等に変更のあった場合も同じとする。 (信託相談所運営懇談会の設置) <u>第12条</u> 信託相談所の運営に関し、外部有識者の意見を聴取するため、信託相談所運営懇談会を設置する。 (細則の制定) <u>第13条</u> 細則、その他この規則の運営に必要な事項は業務委員会の決議をもってこれを定め、一般委員会に報告する。 附 則(平成11年11月4日) 1 この規則は、東京の3弁護士会と仲裁センター利用に関する協定書の締結の日(平成11年11月11日)から実施する。 附 則(平成12年11月16日) 1 この規則の改正は、平成12年11月16日から実施する。 <u>附 則(平成17年3月17日)</u> <u>1 この規則の改正は、平成17年4月1日から実施する。</u>	
--	---	--	--

○「苦情・紛争処理に関する取扱細則」

項目番号	旧細則	新細則	コメント
2-7		第1条 加盟会社の顧客等からの苦情(個人情報¹の取扱いに関するものを除く。)の申し出が保険業務に関するものであるときは、原	平成17年4月1日実施

	<u>第1条</u> 苦情・紛争処理に関する取扱規則（以下、「規則」という。）<u>第3条第2項</u>に定める報告は、別紙様式1により、信託相談所が苦情の迅速な解決を求めた日から、1か月ごとに、および苦情が解決したときに行うものとする。 <u>第2条</u> 規則<u>第4条</u>の「加盟会社から説明することが適当と判断するとき」とは、以下のような場合をいう。 ① 規則<u>第3条第2項</u>の報告において、加盟会社が自ら説明する旨を明らかにしている場合 ② 信託相談所から当該加盟会社に対して、規則<u>第3条第2項</u>の報告の内容が当該顧客に説明するには不十分である旨を通知している場合	則として、<u>社団法人生命保険協会生命保険相談所</u>または<u>社団法人日本損害保険協会</u>そんが<u>いほけん相談室</u>に、それぞれ取り次ぐものとする。 <u>2. 加盟会社の顧客等からの苦情（個人情報の取扱いに関するものを除く。）の申し出が証券業務に関するもので、当該申出人が日本証券業協会のあっせん制度の利用を希望するときは、全国銀行協会に取り次ぐものとする。</u> <u>3. 加盟会社の顧客等からの苦情の申し出（個人情報の取扱いに関するものを除く。）が証券業務に関するもので、当該申出人が日本証券業協会のあっせん制度の利用を希望し、当該加盟会社が全国銀行協会に加盟していない場合は、日本証券業協会証券あっせん・相談センターに取り次ぐものとする。</u> <u>第2条</u> 苦情・紛争処理に関する取扱規則（以下、「規則」という。）<u>第6条第2項</u>に定める報告は、別紙様式1により、信託相談所が苦情の迅速な解決を求めた日から、1か月ごとに、および苦情が解決したときに行うものとする。 <u>第3条</u> 規則<u>第7条</u>の「加盟会社から説明することが適当と判断するとき」とは、以下のような場合をいう。 ① 規則<u>第6条第2項</u>の報告において、加盟会社が自ら説明する旨を明らかにしている場合 ② 信託相談所から当該加盟会社に対して、規則<u>第6条第2項</u>の報告の内容が当該申出人に説明するには不十分である旨を通知している場合	
--	--	--	--

	<u>第3条</u> 規則第5条第1項の弁護士会の「仲裁センター」の利用申込みに関して、当該苦情の内容が次のいずれかに該当する場合は対象外とする。 ① <u>取引の名義が当該顧客本人でない場合</u>（ただし、相続等明らかに合理的な理由がある場合は除く。） ② 苦情の原因である取引の取引日から3年が経過している場合 ③ 訴訟が終了もしくは訴訟中、または民事調停が終了もしくは民事調停中のものである場合 ④ 弁護士会のあっせん・仲裁手続きが終了または手続き中のものである場合 ⑤ 証券業務に関するものである場合 ⑥ 加盟会社の経営方針や融資態度、あるいは加盟会社の役職員個人に係わる事項など、事柄の性質上、本規則による弁護士会の「仲裁センター」の利用が適当でないと認められる場合 ⑦ 不当な目的でまたはみだりに苦情の申し出をしたと認められる場合 <u>第4条</u> 規則第5条第1項の説明を行う際には、信託相談所は、当該苦情の内容が規則第5条第1項および本細則前条に照らして、弁護士会の「仲裁センター」利用の取扱対象であることを確認するとともに、弁護士会の「仲裁センター」のリーフレット等を交付のうえ以下の事項を当該顧客に説明し、了解を得るものとする。 ① 相手方である加盟会社が裁判や民事調停により解決を図ることを明確にした場合等には、当該加盟会社は顧客の弁	<u>第4条</u> 規則第8条第1項の弁護士会の「仲裁センター」の利用申込みに関して、当該苦情の内容が次のいずれかに該当する場合は対象外とする。 ① <u>苦情の申出人が苦情に係る本人でない場合</u>（ただし、相続等明らかに合理的な理由がある場合は除く。） ② 苦情の原因である取引の取引日から3年が経過している場合 ③ 訴訟が終了もしくは訴訟中、または民事調停が終了もしくは民事調停中のものである場合 ④ 弁護士会のあっせん・仲裁手続きが終了または手続き中のものである場合 ⑤ 証券業務に関するものである場合 ⑥ 加盟会社の経営方針や融資態度、あるいは加盟会社の役職員個人に係わる事項など、事柄の性質上、本規則による弁護士会の「仲裁センター」の利用が適当でないと認められる場合 ⑦ 不当な目的でまたはみだりに苦情の申し出をしたと認められる場合 <u>第5条</u> 規則第8条第1項の説明を行う際には、信託相談所は、当該苦情の内容が規則第8条第1項および本細則前条に照らして、弁護士会の「仲裁センター」利用の取扱対象であることを確認するとともに、弁護士会の「仲裁センター」のリーフレット等を交付のうえ以下の事項を当該苦情の申出人に説明し、了解を得るものとする。 ① 相手方である加盟会社が裁判や民事調停により解決を図ることを明確にした場合等には、当該加盟会社は申出人の弁	
--	---	--	--

	護士会の「仲裁センター」の利用の求めに 応じないことがあること ② 弁護士会の「仲裁センター」利用に 関する具体的な手続きは、本規則および 弁護士会との協定等のほか、当該「仲 裁センター」を設置運営する弁護士会 の規則等によること ③ 弁護士以外の者を代理人とする場 合には、当該「仲裁センター」を設 置運営する弁護士会の手続きに従う こと ④ 和解成立や仲裁判断がなされた場 合には、当該「仲裁センター」を設 置運営する弁護士会の規則等に従い 成立手数料を負担すること ⑤ 仲裁手続きを進めるためには、相 手方である加盟会社との間で「仲 裁合意」が別に必要なこと ⑥ 申込みに当たって確認した事項に 関して虚偽の事項がある場合には、 利用を取り消すことがあること <u>第5条</u> 規則第5条第1項に定める、<u>顧 客の</u>意志確認は、別紙様式2により行 うものとする。 <u>第6条</u> 規則第5条第2項の信託相談 所から関係する加盟会社への通知は、 別紙様式3とする。 2. 前項の通知を受けた加盟会社は文 書（別紙様式4）により、諾否を信託 相談所に連絡するものとする。 なお、応じられない場合は、合理的な 理由を文書に記入するものとする。 3. この文書は、弁護士会の「仲裁セン ター」の利用を申込んだ当該顧客から 求めがあ	士会の「仲裁センター」の利用の求め に応じないことがあること ② 弁護士会の「仲裁センター」利用に 関する具体的な手続きは、本規則およ び弁護士会との協定等のほか、当該 「仲裁センター」を設置運営する弁護 士会の規則等によること ③ 弁護士以外の者を代理人とする場 合には、当該「仲裁センター」を設 置運営する弁護士会の手続きに従う こと ④ 和解成立や仲裁判断がなされた場 合には、当該「仲裁センター」を設 置運営する弁護士会の規則等に従い 成立手数料を負担すること ⑤ 仲裁手続きを進めるためには、相 手方である加盟会社との間で「仲 裁合意」が別に必要なこと ⑥ 申込みに当たって確認した事項に 関して虚偽の事項がある場合には、 利用を取り消すことがあること <u>第6条</u> 規則第8条第1項に定める、<u>申 出人</u>の意志確認は、別紙様式2により 行うものとする。 <u>第7条</u> 規則第8条第2項の信託相談 所から関係する加盟会社への通知は、 別紙様式3とする。 2. 前項の通知を受けた加盟会社は文 書（別紙様式4）により、諾否を信託 相談所に連絡するものとする。 なお、応じられない場合は、合理的な 理由を文書に記入するものとする 3. この文書は、弁護士会の「仲裁セン ター」の利用を申込んだ当該申出人 から求めがあ	
--	---	---	--

2-8	れば、開示するものとする。 <u>第7条</u> 規則第8条の届出は別紙様式5とする。 附 則（平成11年10月27日） 1 この細則は、東京の3弁護士会と仲裁センター利用に関する協定書の締結の日（平成11年11月11日）から実施する。 附 則（平成12年11月8日） 1 この細則の改正は、平成12年11月16日から実施する。	れば、開示するものとする。 <u>第8条</u> 規則第9条の報告は別紙様式5とする。 <u>第9条</u> 規則第11条の届出は別紙様式6とする。 附 則（平成11年10月27日） 1 この細則は、東京の3弁護士会と仲裁センター利用に関する協定書の締結の日（平成11年11月11日）から実施する。 附 則（平成12年11月8日） 1 この細則の改正は、平成12年11月16日から実施する。 <u>附 則（平成17年3月14日）</u> <u>1 この細則の改正は、平成17年4月1日から実施する。</u>	
-----	--	---	--

・今回、規則・細則の見直しを行ったところ、以下の項目についての規定が手当済みであった。

○「苦情・紛争に関する取扱い規則」

項目番号	規則	コメント
1-1	（目的） 第1条 苦情・紛争処理に関する取扱規則（以下、「規則」という。）は、社団法人信託協会（以下、「協会」という。）の加盟会社の信託業務等に関する苦情の申し出を受け付け、その解決に向けて、公正、迅速、誠実にこれに対応するための手続き等を定め、もって、信託業務等に対する顧客等の理解と信頼を深め、顧客等の正当な利益の保護に資することを目的とする。 （信託相談所の責務等） 第3条 協会は、信託相談所において苦情の受付・対応を行うことにより、第1条の目的を達成する。	
2-2	2. 協会および加盟会社は、信託相談所の周知に努めるものとする。	
2-4	4. 信託相談所は、関係機関との連携に努めるものとする。	

2-5	5. 信託相談所は、研修等により、苦情の受付・対応を担当する者（以下「担当者」という。）の育成に努めるものとする。	
2-6	6. 信託相談所は、この規則に定める業務の運営に際して知り得た情報を、この規則に定める業務の用に供する以外に利用してはならない。 7. 信託相談所の担当者または担当者であった者は、正当な理由がある場合を除き、職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。 （苦情の申出人の範囲）	
3-6	第4条 この規則において信託相談所が受け付ける苦情の申出人の範囲は、当該苦情に係る本人またはその代理人とする。ただし、代理人については、原則として、親権者、相続人または法定後見人とする。 （苦情解決の促進等）	
3-13	第5条 信託相談所は、加盟会社の信託業務等に関して顧客等から苦情の申し出があった場合には、これを誠実に受け付け、当該加盟会社に対して、申し出のあった苦情の迅速な解決を求めるものとする。 2. 信託相談所は、苦情の受付・対応にあたっては、常に公平不偏な態度を保持するとともに、苦情の申出人から事情を十分聴き取る等により、苦情の申出人の正当な権利を損なうことのないよう注意しなければならない。 3. 信託相談所は、苦情の受付・対応にあたり必要があると認めたときは、当該加盟会社に対して、その解決に向けた取組みについて、文書または口頭による説明を求めるものとする。 4. 信託相談所は、解決を求められた苦情が、本協会の他に個人情報の保護に関する法律（以下、法という。）第37条に基づく認定保護個人情報保護団体が存在する業務に関するものである場合には、加盟会社に対し、当該認定個人情報保護団体の苦情処理と整合性のある対応を行わせるものとする。 5. 信託相談所は、原則、苦情の申出人に対する費用の請求は行わない。 （弁護士会の「仲裁センター」の利用）	
4-13	第8条 信託相談所は、前条による説明では納得が得られない苦情の申出人（「個人」に限る。以下、本条において同じ。）または信託相談所もしくは加盟会社への申し出から3か月以上にわたり苦情の解決が図られていないとする苦情の申出人から、その旨の申し出を受けたときは、細則に定めるところにより、社団法人信託協会と弁護士会とが協定を締結している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申出人の意思を確認するものとする。	
4-18	2. 前項の手続きを経て、当該申出人より利用の申込みがある場合には、信託相談所は、関係する加盟会社に対して、申出人が弁護士会の「仲裁センター」の利用を求めていることを通知する。通知を受けた加盟会社は、裁判や民事調停により解決を図ることを明確にする等の合理的な理由がない限り、申出人からの弁護士会の「仲裁センター」利用の求めに応じるものとする。	
4-23	3. 加盟会社は、前項により弁護士会の「仲裁センター」の利用の求めに応じた場合には、正当な理由がある場合を除き、「仲裁センター」において和解のあっせんに必要な資料の提供を求められたときにはこれに応じるよう努めるとともに、提示された和解案を尊重するよう努めるものとする。 （苦情の対応状況の報告等）	

3-15	第9条 信託相談所は、苦情の受付とその対応状況を取りまとめ、定期的に一般委員会および業務委員会ならびに個人情報保護委員会に報告する。	
3-17	2. 加盟会社の苦情の受付と対応状況の集計結果については、事業年度毎にこれを公表する。 3. 信託相談所は、加盟会社の苦情に係る受付とその対応状況を10年間保存するものとする。 4. 信託相談所は、苦情解決に関して、加盟会社にこの規則の著しい不遵守が認められる場合には、当該加盟会社から事情を聴取したうえで、必要に応じ、理事会および一般委員会その他関係委員会にその内容を報告するとともに、同種の苦情の再発防止・拡大防止および未然防止に努めるものとする。	

○苦情・紛争に関する取扱細則

項目番号	新運用	コメント
4-11 4-14	第4条 規則第8条第1項の弁護士会の「仲裁センター」の利用申込みに関して、当該苦情の内容が次のいずれかに該当する場合は対象外とする。 ① 苦情の申出人が苦情に係る本人でない場合（ただし、相続等明らかに合理的な理由がある場合は除く。） ② 苦情の原因である取引の取引日から3年が経過している場合 ③ 訴訟が終了もしくは訴訟中、または民事調停が終了もしくは民事調停中のものである場合 ④ 弁護士のあっせん・仲裁手続きが終了または手続き中のものである場合 ⑤ 証券業務に関するものである場合 ⑥ 加盟会社の経営方針や融資態度、あるいは加盟会社の役職員個人に係わる事項など、事柄の性質上、本規則による弁護士会の「仲裁センター」の利用が適当でないと認められる場合 ⑦ 不当な目的でまたはみだりに苦情の申し出をしたと認められる場合	
4-15	第5条 規則第8条第1項の説明を行う際には、信託相談所は、当該苦情の内容が規則第8条第1項および本細則前条に照らして、弁護士会の「仲裁センター」利用の取扱対象であることを確認するとともに、弁護士会の「仲裁センター」のリーフレット等を交付のうえ以下の事項を当該苦情の申出人に説明し、了解を得るものとする。 ① 相手方である加盟会社が裁判や民事調停により解決を図ることを明確にした場合等には、当該加盟会社は申出人の弁護士会の「仲裁センター」の利用の求めに応じないことがあること ② 弁護士会の「仲裁センター」利用に関する具体的な手続きは、本規則および弁護士会との協定等のほか、当該「仲裁センター」を設置運営する弁護士会の規則等によること ③ 弁護士以外の者を代理人とする場合には、当該「仲裁センター」を設置運営する弁護士会の手続きに従うこと ④ 和解成立や仲裁判断がなされた場合には、当該「仲裁センター」を設置運営する弁護士会の規則等に従い成立手数料を負担すること	

	⑤ 仲裁手続きを進めるためには、相手方である加盟会社との間で「仲裁合意」が別に必要なこと ⑥ 申込みに当たって確認した事項に関して虚偽の事項がある場合には、利用を取り消すことがあること	
--	---	--

(2) 運用の改善状況

該当なし

生命保険協会

(1) 規則の改善状況

項目番号	旧規則	新規則	コメント
1-2	なし	対象事業者は、苦情を真摯に受け止め、その発生原因等を把握しその是正措置を講ずる等再発防止に努めるものとする。	原因説明および再発防止
2-1	なし	「苦情」とは、本人等が、本会の社員である個人情報取扱事業者の個人情報の取扱いに関してなす苦情をいう。	認定個人情報保護団体としての「苦情」の定義
2-5	なし	本会は、研修及びその他の方法により、相談員その他の苦情処理業務を行う者の育成に取り組まなければならない。	人材育成
2-6	なし	役職員及び苦情処理アドバイザーは、職務上知り得た事項については、正当な事由なく、これを他に漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。	守秘義務
2-8	なし	苦情の受付状況及び処理結果を記録し、3年間これを保存するものとする。	記録の保存
2-8	なし	苦情処理に関する実績等について公表を行うこととする。	苦情解決支援結果の公表
2-10	なし	① 苦情処理業務の公正・円滑な運営を図るため、学者・弁護士等の学識経験者のうちから苦情処理アドバイザー1名を委嘱する。 ② 苦情処理アドバイザーは、迅速な解決が図られていない事案等について報告を受け、	外部意見聴取制度

		必要な助言を行う。 ③ 本会は、苦情処理アドバイザーから受けた助言を適宜申出人及び対象事業者に通知するものとする。	
3-1	なし	認定個人情報保護団体業務を行うに当たり、必要な事項を定めることを目的とする。	目的
3-2	なし	対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情について解決の申出があったときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、その苦情に係る事情を調査するとともに、当該対象事業者に対し、その内容を通知してその迅速な解決を求めなければならない。	認定個人情報保護団体としての責務
3-3	なし	法の趣旨に則り、常に公正不偏な態度を保持し、迅速に公正中立な苦情の解決を図らなければならない。	中立性
3-3	なし	本会は、「苦情処理業務」を行うため、生命保険相談室に、苦情処理受付窓口を設置し、相談員を配置する。	組織
3-12 3-4	なし	対象事業者は、本会からの通知があったときは、苦情の解決の申出人と速やかに連絡を取り、誠意をもってこれに対応し、当該苦情の迅速な解決に努めなければならない。 対象事業者は、説明または資料の提出を求められたときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならない。	対象事業者の責務、解決促進義務
3-9	なし	苦情の解決の申出を受け付けたときは、必要に応じ、申出人に対し関係書類の提出を求めることができる。 申出に係る苦情の解決について必要があると認めるときは、当該対象事業者に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、または資料の提出を求めることができる。	苦情受付時の資料の提出

3-10	なし	本会は、次の一に該当するときは、苦情の解決の申出を受理しないことができる。また、苦情処理を打ち切ることができる。 1. 第2条に規定する苦情の範囲外の苦情についての解決の申出である場合 2. 訴訟継続中または訴訟終了後の場合（民事調停等を含む） 3. 苦情の解決の申出人が明らかに不当な目的で苦情の解決を申し出ている場合 4. 同一事案について正当な理由なく同一人物から再三苦情の解決の申出がなされた場合 5. 苦情の解決の申出人が第4条1項の関係書類の提出に応じなかった場合等、事実の確認が著しく困難と認められるとき 申出を受理したとき、または受理しないこととしたとき、打ち切るときは、直ちに苦情の解決の申出人に対して通知するものとする。	解決の申出を受理しない場合、苦情処理を打ち切る場合
3-10	なし	苦情の解決の申出人は、いつでも苦情についての解決の申出を取り下げることができる。取下げがなされたときは、その旨及び取下げによる苦情処理手続きの終結の旨を相手方となる対象事業者に速やかに通知するものとする。	申出の取下げ
3-15	なし	対象事業者は、当該苦情の対応およびその結果を本会に報告しなければならない。	結果の報告

（2）運用の改善状況

項目番号	旧運用	新運用	コメント
3-16	なし	対象事業者の個人情報保護の取扱いに関する苦情の解決の申出から3カ月を経過しても当	未解決の場合は、第三者（苦情処理アドバイザー）に斡旋

		事者間で苦情が解決しない場合には、苦情処理アドバイザーに状況を報告し、当該アドバイザーの苦情解決に向けた意見を参考意見として当事者に通知し、苦情の解決を促す。	を依頼。
3-18	なし	事務処理について詳細を定めた。	苦情処理マニュアル

全国貸金業協会連合会

- (1) 規則の改善状況
該当なし
- (2) 運用の改善状況
該当なし

全国銀行協会

- (1) 規則の改善状況
該当なし
- (2) 運用の改善状況
該当なし

全国信用金庫協会

- (1) 規則の改善状況
該当なし
- (2) 運用の改善状況
該当なし

全国信用組合中央協会

- (1) 規則の改善状況
該当なし
- (2) 運用の改善状況
該当なし

全国農業協同組合中央会（全国ＪＡバンク相談所）

（１）規則の改善状況

個人情報保護法の施行等に伴い、規則を改正（施行日は 17 年 4 月 1 日）。

項目番号	旧規則	新規則	コメント
全般 3－2	第 5 条（受付対象事項） 〈新設〉	第 5 条（受付対象事項） <u>2. 苦情等の受付に関して知り得た情報は、苦情等の解決および再発防止の目的にのみ利用するものとする。</u>	金融分野ガイドライン第 3 条（利用目的の特定）に対応する事項を追加。
2－5	第 6 条（苦情解決への全国相談所の役割） 〈新設〉	第 6 条（苦情解決への全国相談所の役割） <u>4. 全国相談所は、研修等により、苦情等の受付・対応を担当する者の育成に努めるものとする。</u>	苦情・紛争解決モデル 2-5（人材育成）に対応する事項を追加。
2－8 2－6	第 10 条（個人情報の保護） 全国相談所が受け付けた苦情等に関する記録（関係者のプライバシー等に係るもの）は非公開とする。	第 10 条（個人情報の保護） 全国相談所が受け付けた苦情等に関する記録（関係者のプライバシー等に係るもの）は非公開とし、かつ漏えい等が発生しないよう安全管理に努めるものとする。 <u>2. 全国相談所の担当者または担当者であった者は、正当な理由がある場合を除き、職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。</u>	〔第 1 項〕金融分野ガイドライン第 10 条（安全管理措置）に対応する事項を追加。 〔第 2 項〕金融分野ガイドライン第 11 条（従業者の監督）、苦情・紛争解決支援モデル 2-6（担当者等の守秘義務）に対応する事項を追加。

また、規則の改正と併せて、細則も改正（施行日は 17 年 4 月 1 日）。

項目番号	旧運用	新運用	コメント
全般 3－9	第 3 条（苦情受付内容の通知） 〈新設〉	第 3 条（苦情受付内容の通知） <u>苦情等の受付に際しては、申出人ならびに申し出内容に係る情報を、当該組合等および県相談所に通知することについて、申出人に対し諾否の確認を行い、その結果を受付情報とともに記録する。</u>	金融分野ガイドライン第 4 条（同意の形式について）、同第 13 条（第三者提供の制限）に対応する事項を追加。

（２）運用の改善状況

該当なし

全国労働金庫協会

- (1) 規則の改善状況
該当なし
- (2) 運用の改善状況
該当なし

抵当証券業協会

- (1) 規則の改善状況
該当なし
- (2) 運用の改善状況
該当なし

投資信託協会

- (1) 規則の改善状況

項目番号	旧規則	新規則＜平成 17 年 4 月 15 日施行＞	コメント
1-1 3-1 3-2 3-5	(目 的) 第 1 条 この規則は、定款第 4 条第 4 号の規定に基づき、会員の営む投資信託委託業（投資法人資産運用業を含む。以下同じ。）又は投資信託の受益証券及び投資証券（以下「受益証券等」という。）の売買その他の取引（以下「会員の営む業務」という。）に関する投資者からの苦情及び紛争（以下「苦情等」という。）の解決の申出に関する手続き等必要事項を定め、投資者の信頼を確保し、もって投資信託の健全な発展と投資者の保護に資することを目的とする。	(目 的) 第 1 条 この規則は、定款第 4 条第 4 号の規定に基づき、会員の営む投資信託委託業等（投資信託委託業、投資法人資産運用業若しくは委託者非指図型投資信託に係る業務をいう。以下同じ。）又は受益証券等（受益証券、投資証券若しくは投資法人債券をいう。以下同じ。）の売買その他の取引（以下「会員の営む業務」という。）に関する投資者からの苦情及び紛争（以下「苦情等」という。）の解決の申出に関する手続き等必要事項を定め、投資者の信頼を確保し、もって投資信託の健全な発展と投資者の保護に資することを目的とする。	苦情の取扱う範囲を実態と合わせるため

(2-7) (3-2) (3-7) (4-10)	(仲裁センターの利用等) 第12条 本会は、<u>投資信託委託業</u>を営む会員（以下「委託会社会員」という。）による受益証券等の直接募集及び解約に関する苦情について、第8条による説明では納得が得られない苦情申出人（個人に限る。以下第12条から第14条及び16条において同じ。）又は原則として3ヶ月以上にわたる会員との相対交渉で苦情の解決が図られないとする苦情申出人から、その旨の申出を受けた場合は、苦情申出人に本会と協定書を締結している弁護士会の運営する仲裁センター（以下「仲裁センター」という。）を利用できること及び必要な手続き、費用その他細則に定める事項を説明の上、その利用の意思を確認するものとする。 なお、証券業を営む会員その他の細則で定める者による受益証券等の売買その他の取引に関して苦情申出人から紛争の解決の申出があった時は、細則で定める機関に取次ぎ又は紹介するものとする。	(仲裁センターの利用等) 第12条 本会は、<u>投資信託委託業等を営む会員</u>（以下「委託会社会員」という。）による受益証券等の直接募集及び解約に関する苦情について、第8条による説明では納得が得られない苦情申出人（個人に限る。以下第12条から第14条及び16条において同じ。）又は原則として3ヶ月以上にわたる会員との相対交渉で苦情の解決が図られないとする苦情申出人から、その旨の申出を受けた場合は、苦情申出人に本会と協定書を締結している弁護士会の運営する仲裁センター（以下「仲裁センター」という。）を利用できること及び必要な手続き、費用その他細則に定める事項を説明の上、その利用の意思を確認するものとする。 なお、証券業を営む会員その他の細則で定める者による受益証券等の売買その他の取引に関して苦情申出人から紛争の解決の申出があった時は、細則で定める機関に取次ぎ又は紹介するものとする。	
---	--	---	--

(2) 運用の改善状況

該当なし

日本証券業協会

(1) 規則の改善状況

該当なし

(2) 運用の改善状況

証券あっせん・相談センターにおいて以下の改善を予定している。(本年6月予定)

①協会あっせん事案のHP公表の形態変更

事案を申立人が主張する内容ごとに分類【無断売買を主張するもの、誤認勧誘を主張するものといった分類】して公表する。来年度の第一四半期公表から対応する。

②協会の苦情・あっせんセンターの投資家へのPR

HPを投資家に理解しやすい内容【以前は紛争規則をそのまま掲載し理解しづらい面もあったことから、これを投資家に理解しやすい表現とする等】とし、構成も変更する。

ア. センター業務等についての沿革(当センターの業務等の沿革を証取法改正等の解説とともに行う。)

イ. 苦情・相談の定義、受付・処理手続きについて解説

ウ. 証取法等の関連法令の掲載(苦情・あっせん処理、損失補てん、証券事故等)

日本証券投資顧問業協会

(1) 規則の改善状況

該当なし

(2) 運用の改善状況

該当なし

日本商品先物取引協会

(1) 規則の改善状況

該当なし

(2) 運用の改善状況

該当なし

日本商品投資販売業協会

(1) 規則の改善状況

該当なし

- (2) 運用の改善状況
該当なし

日本損害保険協会

- (1) 規則の改善状況

平成17年4月1日施行で規則改定を行い、運用実務を織り込むなど規定の明確化を図るとともに規定文言の整理を行った。
また、今回の改定において、個人情報の取扱いに関する苦情は、認定個人情報保護団体（日本損害保険協会）の定める規則に従い対応することから、この苦情・紛争解決支援規則の対象から除外した。

【別添「新旧対比表」ご参照】

- (2) 運用の改善状況
該当なし

不動産証券化協会

- (1) 規則の改善状況

該当なし

- (2) 運用の改善状況

該当なし

前払式証票発行協会

- (1) 規則の改善状況

該当なし

- (2) 運用の改善状況

該当なし

全国漁業協同組合連合会

- (1) 規則の改善状況

該当なし

- (2) 運用の改善状況

該当なし

(様式) 再評価シート

平成17年3月31日時点

(1) 規則の改善状況

項目番号	旧規則	新規則	コメント

(2) 運用の改善状況

項目番号	旧運用	新運用	コメント

(記載方法) 前回と同様の形式で御記入ください。具体的には以下の要領です。

項目番号：モデルの項目番号を記入して下さい。

旧規則：再評価時点（第26回協議会提出）での規則を転記して下さい。無かった場合は「無し」としてください。

新規則：平成16年4月1日から平成17年3月31日の間に改正したもの、また、4月1日以降に改正予定がある場合のものも記載してください。改正日又は予定日も記載してください。一部改定の場合には、新旧対照として下線等を利用してください。

コメント：補足すべき事項があれば記載してください。

その他：規則は変更していないが、過去一年間に運用面での改善を図った点がある場合、それが対応する項目番号を記した上で、新旧運用欄に内容と日付を記して下さい。これは、毎回作業頂いている「改善のための取組」に該当するものと考えて下さい。

別 添

日本損害保険協会「損害保険に関する苦情・紛争解決支援規則」の新旧対比表

旧規則（平成14年9月19日改定）	新規則（平成17年4月1日改定）	備 考
第1章 目的および苦情・紛争の定義 （目 的） 第1条 本規則は、損害保険契約の契約者、被保険者、保険金請求権者その他損害保険契約について利害関係を有している保険者以外の者（以下「契約関係者」という。）から第2条に規定する苦情または第3条に規定する紛争の申立てがあった場合に公正、迅速な解決支援を行うことにより、契約関係者の正当な権利の保護および損害保険業の健全な発展の確保を図ることを目的とする。 （苦情の定義） 第2条 本規則において、苦情とは、契約関係者が日本損害保険協会（以下「協会」という。）の社員会社（以下「会社」という。）にその責任もしくは責務に基づく行為を求めること、または、会社との損害保険契約、その提供するサービスの内容、もしくはその営業活動等に起因して何らかの被害が発生するなどして、<u>契約関係者から協会に幹旋、調整（以下「幹旋等」という。）を求めることをいう。</u> （紛争の定義） 第3条 本規則において、紛争とは、<u>苦情が</u>次の各号に規定する要件を充足し、かつ、原則として3か月を経過しても当事者間による解決ができず、<u>苦情を申し立てた契約関係者</u>（以下「申立人」という。）から第6条に定める損害保険調停委員会に調停を<u>求めることをいう。</u> (1) 申立人が個人であること。<u>。</u> (2) 相手方である会社（以下「相手方会社」という。）の経営方針や役員個人に係る<u>事案</u>ではないこと。<u>。</u> (3) <u>申立事項が訴訟終了もしくは訴訟係属中でないこと、または他の調停終了もしくは調停手続等を行っていないこと。</u> (4) <u>申立事項が、損害保険業界関係の紛争処理機関の対象案件でない</u>	第1章 目的および苦情・紛争の定義 （目 的） 第1条 本規則は、損害保険契約の契約者、被保険者、保険金請求権者その他損害保険契約について利害関係を有している保険者以外の者（以下「契約関係者」という。）から第2条に規定する苦情または第3条に規定する紛争の申立てがあった場合に公正、迅速な解決支援を行うことにより、契約関係者の正当な権利の保護および損害保険業の健全な発展の確保を図ることを目的とする。 （苦情の定義） 第2条 本規則において、苦情とは、契約関係者が日本損害保険協会（以下「協会」という。）の社員会社（以下「会社」という。）に<u>対して</u>その責任もしくは責務に基づく行為を求めること、または、会社との損害保険契約、その提供するサービスの内容、もしくはその営業活動等に起因して何らかの被害が発生したことを理由として、協会に<u>解決支援</u>を求めることをいう。<u>ただし、個人情報の取扱いに関する苦情は、含まないものとする。</u> （紛争の定義） 第3条 本規則において、紛争とは、<u>苦情であって</u>次の各号に規定する要件を充足し、かつ、原則として3か月を経過しても当事者間による解決ができず、契約関係者（以下「申立人」という。）から第6条に<u>規定する損害保険調停委員会に調停を求めたもの</u>をいう。 (1) 申立人が個人であること (2) 相手方である会社（以下「相手方会社」という。）の経営方針や役員個人に係る<u>もの</u>ではないこと (3) 訴訟終了もしくは訴訟係属中でないこと、他の調停<u>手続が終了し、</u>もしくは調停手続<u>中でないこと</u> (4) 損害保険業界関係の紛争処理機関の対象案件でないこと	■ 文言の整理 ■ 規則名と平仄を合わせ、文言を「幹旋、調整」→「解決支援」とした。 ■ 個人情報の取扱いに関する苦情は、認定個人情報保護団体が対応する。 ■ 文言の整理

こと。 (5) 時効が成立していないこと。 第2章 苦情解決支援 (そんがいほけん相談室の設置) 第4条 協会に、苦情の解決支援機関として、生活サービス部そんがいほけん相談室（以下「相談室」という。）を置く。 2 会社および相談室は、相談室ならびに第6条に<u>定める</u>損害保険調停委員会の周知に努める。 (相談室の業務) 第5条 相談室は、苦情の申立てを受けたときは、速やかに相手方会社に連絡し、<u>苦情解決のため斡旋等を行う。このため必要があると認める</u>ときは、資料の提出または説明を求めることができる。 2 相談室は、苦情の受付状況および対応結果を記録し、公表する。 3 相談室は、苦情の発生原因等を解明し、同種の苦情の再発防止、拡大防止および未然防止に努める。 4 相談室は、研修等により苦情・紛争の解決支援を担当する職員の育成に努める。 第3章 紛争解決支援 第1節 損害保険調停委員会 (調停委員会の設置) 第6条 協会に、紛争の解決支援機関として、損害保険調停委員会（以下「委員会」という。）を置く。 (委員の委嘱)	(5) <u>過去に損害保険調停委員会に調停が申し立てられたものでないこと</u> (6) 時効が成立していないこと 第2章 苦情解決支援 (そんがいほけん相談室等の設置) 第4条 協会に、苦情の解決支援機関として、生活サービス部そんがいほけん相談室（以下「相談室」という。）、<u>支部そんがいほけん相談室(以下「支部相談室」という。)</u>および<u>自動車保険請求相談センター(以下「相談センター」という。)</u>を置く。 2 会社および相談室は、相談室ならびに第6条に<u>規定する</u>損害保険調停委員会の周知に努める。 (相談室等の業務) 第5条 相談室、<u>支部相談室および相談センター</u>は、苦情の申立てを受けた場合は、速やかに相手方会社に連絡し、<u>苦情解決を依頼する</u>。このため必要があると認めるときは、資料の提出または説明を求めることができる。 2 相談室は、苦情の受付状況および対応結果を記録し、公表する。 3 相談室は、苦情の発生原因等を解明し、同種の苦情の再発防止、拡大防止および未然防止に努める。 4 相談室は、研修等により苦情・紛争の解決支援を担当する職員の育成に努める。 第3章 紛争解決支援 第1節 損害保険調停委員会 (<u>損害保険調停委員会</u>の設置) 第6条 協会に、紛争の解決支援機関として、損害保険調停委員会（以下「委員会」という。）を置く。 (委員会の構成)	■調停案を不服とした申立人が繰り返し申立てをすることのないよう、紛争の定義を明確化した。 ■支部相談室および相談センターでも苦情の解決支援を行っているため、追加した。 ■同上。 ■第2条の改定にあわせ、「苦情解決のため斡旋等」→「苦情解決を依頼」とした。 ■文言の整理 ■同上
---	---	--

第7条 委員会は、委員5名をもって組織する。 2 協会長は、学識経験者および弁護士の中から、委員を委嘱する。ただし、次の者を委員として委嘱することはできない。 (1) 会社の役職員。__ (2) 禁錮以上の刑に処せられた者。__ (3) 弾劾裁判所の罷免の裁判を受けた者。__ (4) 懲戒の処分により、弁護士であって除名され、または公務員であって免職され、その処分を受けた日から3年を経過しない者。__ (5) 破産者であって復権を得ない者。__ (委員長の選任) 第8条 委員会は、委員の互選により委員長を選任する。 2 委員長は、委員会の議長となる。 3 委員長に事故がある場合には、あらかじめ委員長が指名する委員が、その職務を代理する。 (委員の任期) 第9条 委員の任期は2年とする。ただし、委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。 2 委員は再任されることができる。 3 委員の任期が満了したときは、第1項の規定にかかわらず、当該委員は、後任者が委嘱されるまでその職務を行うものとする。 (委員の解任) 第10条 協会長は、次に掲げる場合を除き、委員を任期の途中で解任することはできない。 (1) 心身の故障で職務の遂行に耐えないと認めるとき。__ (2) 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。__ (3) 第7条第2項ただし書きに規定する欠格事由に該当することとなったとき。__	第7条 委員会は、委員5名をもって組織する。 2 協会長は、学識経験者および弁護士の中から、委員を委嘱する。ただし、次の者を委員として委嘱することはできない。 (1) 会社の役職員 (2) 禁錮以上の刑に処せられた者 (3) 弾劾裁判所の罷免の裁判を受けた者 (4) 懲戒の処分により、弁護士であって除名され、または公務員であって免職され、その処分を受けた日から3年を経過しない者 (5) 破産者であって復権を得ない者 (委員長の選任) 第8条 委員会は、委員の互選により委員長を選任する。 2 委員長は、委員会の議長となる。 3 委員長に事故がある場合には、あらかじめ委員長が指名する委員が、その職務を代理する。 (委員の任期) 第9条 委員の任期は2年とする。ただし、委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。 2 委員は再任されることができる。 3 委員の任期が満了した場合は、第1項の規定にかかわらず、当該委員は、後任者が委嘱されるまでその職務を行うものとする。 (委員の解任) 第10条 協会長は、次に掲げる場合を除き、委員を任期の途中で解任することはできない。 (1) 心身の故障で職務の遂行に耐えないと認めるとき (2) 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 (3) 第7条第2項ただし書きに規定する欠格事由に該当することとな	■文言の整理
--	--	---------------

(委員会の開催) 第 11 条 委員会は、過半数の委員の出席によって開催する。 (委員会の議決) 第 12 条 委員会の議決は、出席した委員の過半数をもって行い、可否同数の場合は、議長が決する。 2 調停の申立てをした契約関係者、相手方会社またはその他の当事者から役務の提供による収入を得ている委員、その他の特別な利害関係を有する委員は議決に加わらない。 (書面による委員会の開催) 第 13 条 委員長は、委員会の招集を行わず、委員の意見を書面で求めることにより、委員会の議決に代えることができる。 (委員会の非公開) 第 14 条 委員会は、公開しない。 (委員等の守秘義務) 第 15 条 委員または委員であった者および第 16 条に規定する調停事務局の関係者または関係者であった者は、調停または議事について、職務上知ることができた秘密を漏らしてはならない。 第 2 節 調停事務局 (調停事務局の設置) 第 16 条 委員会の中に調停事務局（以下「事務局」という。）を置く。 (調停事務局の構成) 第 17 条 事務局は、審査員 5 名をもって組織する。 2 委員長は、弁護士、消費生活相談員、協会の生活サービス部長の 3 者	ったとき (委員会の開催) 第 11 条 委員会は、過半数の委員の出席によって開催する。 (委員会の議決) 第 12 条 委員会の議決は、出席した委員の過半数をもって行い、可否同数の場合は、議長が決する。 2 当事者から役務の提供による収入を得ている委員、その他の特別な利害関係を有する委員は議決に加わらない。 (書面による委員会の開催) 第 13 条 委員長は、委員会の招集を行わず、委員の意見を書面で求めることにより、委員会の議決に代えることができる。 (委員会の非公開) 第 14 条 委員会は、公開しない。 (委員等の守秘義務) 第 15 条 委員または委員であった者および第 16 条に規定する調停審査会の関係者または関係者であった者は、調停または議事について、職務上知ることができた秘密を漏らしてはならない。 第 2 節 調停審査会 (調停審査会の設置) 第 16 条 委員会に調停審査会（以下「審査会」という。）を置き、調停申立てに係る紛争について審査を行う。 (審査会の構成) 第 17 条 審査会は、審査員 5 名をもって組織する。	■文言の整理（当事者とは、申立人および相手方会社双方を指す） ■調停事務局の名称変更に伴う修正 （下記■参照） ■「調停事務局」は審査員 5 名により構成され、申立事案の適格性審査等を行うものであることから、名称を「調停審査会」に変更した。 （以下、同趣旨の修正） ■文言の整理
---	---	---

から、<u>審査</u>を委嘱する。ただし、次の者を審査員として委嘱することはできない。 (1) 禁錮以上の刑に処せられた者。<u>。</u> (2) 弾劾裁判所の罷免の裁判を受けた者。<u>。</u> (3) 懲戒の処分により、弁護士であって除名され、または公務員であって免職され、その処分を受けた日から3年を経過しない者。<u>。</u> (4) 破産者であって復権を得ない者。<u>。</u> (議長の選任) 第18条 事務局は、会議を円滑に行えるよう審査員の互選により議長を選任する。 2 議長に事故がある場合には、あらかじめ議長が指名した審査員が、その職務を代理する。 (審査員の任期) 第19条 審査員の任期は2年とする。ただし、審査員が欠けた場合における補欠の審査員の任期は、前任者の残任期間とする。 2 審査員は再任されることができる。 3 審査員の任期が満了したときは、第1項の規定にかかわらず、当該審査員は、後任者が委嘱されるまでその職務を行うものとする。 (審査員の解任) 第20条 委員長は、次に掲げる場合を除き、審査員を任期の途中で解任することはできない。 (1) 心身の故障で職務の遂行に耐えないと認めるとき。<u>。</u> (2) 職務上の義務違反、その他審査員たるに適しない非行が認められたとき。<u>。</u> (3) 第17条第2項ただし書きに規定する欠格事由に該当することとなったとき。<u>。</u> (事務局会議の開催)	2 委員長は、弁護士、消費生活相談員、協会生活サービス部長の3者から、<u>審査員</u>を委嘱する。ただし、次の者を審査員として委嘱することはできない。 (1) 禁錮以上の刑に処せられた者 (2) 弾劾裁判所の罷免の裁判を受けた者 (3) 懲戒の処分により、弁護士であって除名され、または公務員であって免職され、その処分を受けた日から3年を経過しない者 (4) 破産者であって復権を得ない者 (議長の選任) 第18条 <u>審査会</u>は、会議を円滑に行えるよう審査員の互選により議長を選任する。 2 議長に事故がある場合には、あらかじめ議長が指名した審査員が、その職務を代理する。 (審査員の任期) 第19条 審査員の任期は2年とする。ただし、審査員が欠けた場合における補欠の審査員の任期は、前任者の残任期間とする。 2 審査員は再任されることができる。 3 審査員の任期が満了した<u>場合</u>は、第1項の規定にかかわらず、当該審査員は、後任者が委嘱されるまでその職務を行うものとする。 (審査員の解任) 第20条 委員長は、次に掲げる場合を除き、審査員を任期の途中で解任することはできない。 (1) 心身の故障で職務の遂行に耐えないと認めるとき (2) 職務上の義務違反、その他審査員たるに適しない非行が認められたとき (3) 第17条第2項ただし書きに規定する欠格事由に該当することとなったとき	■ 文言の整理
--	--	----------------

第 21 条 <u>事務局の会議</u>は、過半数の審査員の出席によって開催する。 (事務局会議の議決) 第 22 条 <u>事務局の会議</u>の議決は、出席した審査員の過半数をもって行い、可否同数の場合は、議長がこれを決する。 2 調停の申立てをした契約関係者、相手方会社またはその他の当事者から役務の提供による収入を得ている審査員、その他の特別な利害関係を有する審査員は、議決に加わらない。 (事務局会議の非公開) 第 23 条 <u>事務局の会議</u>は、公開しない。ただし、事務局が適当であると認めた場合には当事者を傍聴させることができる。 第 3 節 調停事務局の業務 (調停申立ての受理要件) 第 24 条 <u>事務局は、紛争として委員会に調停の申立てがなされた場合において、所定の調停申立書および証拠となる書類等があるときはその書類等を添えて申立人に提出を求め、その内容が次の各号のいずれにも該当しないと認められたときは、これを受理し、相手方会社に対し調停申立書の写を交付するとともに、答弁を求めるものとする。</u> (1) 申立人が不当な目的で調停の申立てをしたと認められるとき。<u>。</u> (2) 申立人が権利または権限を有しないと認められるとき。<u>。</u> (3) 申立ての内容のうちの主要な事実について明らかに虚偽が認められたとき。<u>。</u> (4) 前 3 号のほか、<u>事実認定を伴う事項等、申立事項が、性質上調停を行うに適當でない</u>と認められるとき。<u>。</u> 2 前項各号のいずれかに該当すると認められたときは、事務局はこれを	(<u>審査会</u>の開催) 第 21 条 <u>審査会</u>は、過半数の審査員の出席によって開催する。 (<u>審査会</u>の議決) 第 22 条 <u>審査会</u>の議決は、出席した審査員の過半数をもって行い、可否同数の場合は、議長がこれを決する。 2 調停の申立てをした契約関係者、相手方会社またはその他の当事者から役務の提供による収入を得ている審査員、その他の特別な利害関係を有する審査員は、議決に加わらない。 (<u>書面による審査会の開催</u>) 第 23 条 <u>議長は、審査会の招集を行わず、審査員の意見を書面で求めることにより、審査会の議決に代えることができる。</u> (<u>審査会</u>の非公開) 第 24 条 <u>審査会</u>は、公開しない。ただし、<u>審査会</u>が適当であると認めた場合には当事者を傍聴させることができる。 第 3 節 調停審査会の業務 (<u>調停申立書等の提出</u>) 第 25 条 <u>申立人は、委員会に紛争の調停を申し立てる場合は、所定の調停申立書、および、証拠となる書類等があるときはその書類等を提出しなければならない。</u> 2 <u>審査会は、前項の調停申立書、および、証拠となる書類等に不備があると認められるときは、調停申立書等の再提出を求めることができる。</u> (調停申立ての<u>受理</u>) 第 26 条 <u>審査会は、前条により調停申立書等の提出があった場合は、これを受理し、相手方会社に対し調停申立書の写を交付するとともに、答弁を求めるものとする。ただし、申立ての内容が次の各号のいずれかに該当すると認められる場合は、これを受理しない。</u>	■迅速かつ円滑な解決支援を図るために、運用で行っていた書面による審査会の開催を新設（明確化）した。 ■旧 24 条を、新 25 条・26 条に整理した。 ■迅速かつ円滑な解決支援を図るために、運用で行っていた再提出の依頼を新設（明確化）した。
--	---	--

受理しない。 3 事務局は、調停の申立てを受けたときから<u>1か月以内</u>に受理・不受理を申立人に通知するものとする。 (事実調査) 第25条 前条の規定により、答弁を求められた相手方会社は、遅滞なく、当該調停申立書に記載された事項を十分調査のうえ、証拠となる書類等があるときは、答弁書2通にその書類等を添え、事務局に提出する。 2 事務局は、<u>前項に定める答弁書の提出があったときは</u>、その1通を申立人に交付する。	(1) 申立人が不当な目的で調停の申立てをしたと認められるとき (2) 申立人が権利または権限を有しないと認められるとき (3) 申立ての内容のうちの主要な事実について明らかに虚偽が認められたとき (4) <u>保険事故の発生の有無等、調停案を作成する上での重要な事実の認定を行うことが困難であると認められるとき</u> (5) <u>被保険者に対する損害賠償請求であると認められるとき</u> (6) <u>前5号のほか、申立事案の内容が性質上調停を行うに適当でないと認められるとき</u> 2 審査会は、調停の申立てを受けた時から、<u>原則として1か月以内</u>に受理・不受理を申立人に通知するものとする。 3 <u>前条第2項の規定により、調停申立書等の再提出を求めた場合は、調停申立書等が再提出された時に調停の申立てがあったものとみなして、前項の規定を適用する。</u> (事実調査) 第27条 前条の規定により、答弁を求められた相手方会社は、遅滞なく、当該調停申立書に記載された事項を十分調査のうえ、証拠となる書類等がある場合は、答弁書2通にその書類等を添え、審査会に提出する。 2 審査会は、<u>前項の答弁書および証拠となる書類等に不備があると認められるときは、答弁書等の再提出を求めることができる</u> 3 審査会は、答弁書の提出があったときは、その1通を申立人に交付する。 (報告・資料の請求) 第28条 審査会は、調停を行うために必要と認めた事項がある場合は、<u>当該事項について、当事者に対し、報告または資料の提出を求めることができる。</u> 2 審査会は、<u>当事者が正当な理由がなく前項の報告または資料の提出を行わない場合は、当該事項について、相手方の主張を認めたものとみなすことができる。</u>	■調停委員会が取扱うべき紛争事案を明確化した。 ・(4号)調停委員会に裁判所のような調査権限がないため、保険事故発生の事実認定が困難なものは対象外とした。 ・(5号)保険会社が当事者たりえないため、対象外とした。 ■書類等の不備により必要な書類の再提出を受けた場合には、その時点から原則として1か月以内に受理・不受理を通知する旨明確にした。 ■文言の整理 ■新25条2項にあわせ、書類の再提出の依頼を新設した。 ■実務上、事情聴取に先立ち、必要書類等の提出を求めているので、旧27条を事情聴取に関する条文(新29条)より前に移行した。 ■当事者が資料提出を行わない場合の取扱いについて、民事訴訟法
---	---	---

(事情聴取) 第 26 条 <u>事務局</u>は、期日を定めて当事者の出席を求め、事情を聴取することができる。 2 <u>事務局</u>は、前項の規定により当事者の出席を求めようとするときは、次の各号に掲げる事項を記載した書面によって行うものとする。 (1) 出席すべき日時および場所。 (2) 前号の日時に出席できないときは、当該日の 2 日前までに、事務局に通知すること。 3 当事者が代理人または補佐人を<u>出席</u>させようとするときは、あらかじめ所定の届出書を事務局に提出し、その承諾を得なければならない。ただし、代理人が弁護士の場合は、この限りでない。 4 <u>事務局</u>は、<u>申立人およびその代理人等が第 2 項第 2 号の規定に反して、正当な理由なく出席しないときは、調停申立を取り下げたものとみなして、その調停を打ち切るものとし、その旨を当事者に通知する。</u> (報告・資料の請求) 第 27 条 <u>事務局</u>は、<u>第 24 条第 1 項の調停申立書および第 25 条第 1 項の規定により、相手方会社から提出された答弁書のほか、事務局が調停を行うために必要と認めた事項があるときは、当該事項について、当事者に対し、報告または資料の提出を求めることができる。</u>	(事情聴取) 第 29 条 <u>審査会</u>は、出席すべき日時および場所を記載した書面をもって当事者の出席を求め、事情を聴取することができる。 2 <u>事情聴取の回数は、原則として 2 回以内とする。</u> 3 当事者が代理人または補佐人を<u>同席</u>させようとする場合は、あらかじめ所定の届出書を<u>審査会</u>に提出し、その承諾を得なければならない。ただし、代理人が弁護士の場合は、この限りでない。 4 <u>当事者が第 1 項の事情聴取に出席できない場合は、当該日の 2 日前までに、審査会にその旨および理由を通知しなければならない。</u> 5 <u>前項の場合において、審査会は、事情聴取の欠席につき正当な理由があると判断した場合は、改めて、事情聴取の日時を指定して、当事者に通知するものとする。また、審査会が事情聴取の欠席につき正当な理由がないと判断した場合、及び、審査会に対して当事者が理由を告げることなく事情聴取を欠席した場合には、(1)欠席した当事者が申立人であるときには、審査会は、当該調停申立てを取り下げたものとみなし、その調停を打ち切ることができ、(2)欠席した当事者が相手方会社であるときには、審査会は、当該調停申立てに係る請求を認諾したものとみなし、調停案を作成することができる。</u> 6 <u>審査会は、保険販売に係る紛争の場合で、必要と認めるときは、事情聴取の際に扱い代理店の同席を求めて、事情を聴取することができる。</u> (専門家等の意見聴取) 第 30 条 <u>審査会</u>は、各分野の専門家（医師、鑑定士、建築士等）の助言	158 条（訴状等の陳述の擬制）を参考に、迅速かつ円滑な解決支援のため、相手方の主張を認めると推認できるよう規定を新設した。 ■運用上の実務に基づき明確化した。 ■旧 26 条 4 項の規定を運用上の実務に合わせ明確化した。 ■事情聴取に正当な理由なく欠席した場合の取扱いを、運用上の実務に合わせ、明確にした。また、旧第 26 条 4 項では保険会社が正当な理由なく欠席した場合の規定がないため、適用範囲を保険会社にも広げ、規則の公平性の確保を図った。 ■運用上の実務に基づき明確化した。 ■旧第 27 条を新 28 条に移行した。 ■運用上の実務に基づき明確化した。
---	--	---

(調停の打ち切り) 第 28 条 <u>事務局</u>は、第 24 条第 1 項の規定により、<u>調停申立書</u>を受理した後、同条第 1 項各号の一に該当することが判明した<u>ときは</u>、その調停を打ち切ることができる。 2 <u>事務局</u>は、前項の規定により、調停を打ち切る<u>ときは</u>、文書をもって、遅滞なく、当事者<u>双方</u>に通知する。 (調停の取下げ) 第 29 条 申立人は、いつでも<u>調停申立取下書</u>を事務局に提出して、調停の申立てを取り下げることができる。 2 <u>事務局</u>は、前項の規定により、調停の申立ての取下げが行われた<u>ときは</u>、その旨を相手方会社に通知する。 (調停案の作成期間) 第 30 条 <u>事務局</u>は、申立てを<u>受けてから原則として 3 か月以内に</u>調停案を作成し委員会に提出するものとする。	<u>を求めることができる。</u> (調停の取下げ) 第 31 条 申立人は、いつでも調停の申立てを取り下げることができる。 2 <u>審査会</u>は、前項の規定により、調停の申立ての取下げが行われた<u>場合は</u>、その旨を相手方会社に通知する。 (調停の打ち切り) 第 32 条 <u>審査会</u>は、第 26 条第 1 項の規定により調停申立書を受理した後、<u>次の各号のいずれかに該当すると認められる場合は</u>、調停を打ち切ることができる。 (1) 第 26 条第 1 項各号の一に該当することが判明したとき (2) <u>調停開始後、当事者の主張に隔たりが大きい等、調停案の作成が困難であると認めるとき</u> 2 <u>審査会</u>は、<u>第 29 条第 5 項および</u>前項の規定により、調停を打ち切る<u>場合は</u>、遅滞なく、<u>書面をもって</u>当事者に通知する。 (調停案の作成期間) 第 33 条 <u>審査会</u>は、申立てを<u>受理してから原則として 3 か月以内に</u>調停案を作成し委員会に提出するものとする。	た。 ■旧第 28 条を新 32 条に移行した。 ■口頭での調停の取下げもできるようにした。 ■実質的な審査を行う審査会に権限委譲し、迅速な対応を図る。 ■旧第 31・34 条から移行し、審査会の権限とした。 ■現行規定（実質約 2 か月）では十分な審議が困難なため、申立ての受理を起点に期間設定することにした。
---	---	--

(調停不調の報告) 第 31 条 事務局は、調停開始後、当事者双方の主張に隔たりが大きい等調停成立の見込みがないと認めるときは、その旨を委員会に報告するものとする。 第 4 節 調停委員会の業務 (調停案の提示・受諾勧告) 第 32 条 委員会は、調停案を審議し、決定の上、これを当事者双方に書面で提示してその受諾を勧告する。 2 前項による調停案の提示を受けた場合、相手方会社はこれを尊重する。 (調停案の受諾・不受諾) 第 33 条 調停案を当事者双方が受諾したときは、相手方会社は、当事者連署による受諾を証する書類 1 通を、遅滞なく委員会に提出するものとする。 2 委員会は、当事者双方、もしくは、いずれか一方が、調停案を受諾しなかったときは、調停不調によりその調停を終了するものとし、その旨を当事者に通知する。 なお、相手方会社が調停案を受諾しない場合、当該会社は、委員会に対して受諾しない理由を説明するものとする。委員会がこれを正当な理由に基づく認められないと判断した場合には、委員会は、紛争の概要・最終案、会社名および会社が受諾しなかった理由を公表することができる。 (調停の打ち切りの通知) 第 34 条 委員会は、第 31 条による報告を受けた場合、その内容を審議し、その理由を示して調停の打ち切りを当事者双方に通知する。 (事案の公表) 第 35 条 委員会は、委員会に付議された事項について、会社に報告する	第 4 節 調停委員会の業務 (調停案の提示・受諾勧告) 第 34 条 委員会は、調停案を審議し、決定の上、これを当事者に書面をもって提示し、その受諾を勧告する。 2 前項による調停案の提示を受けた場合、相手方会社はこれを尊重する。 (調停案の受諾・不受諾) 第 35 条 当事者は、調停案を受諾した場合は、受諾を証する書類 1 通を遅滞なく委員会に提出するものとし、審査会はその写しを他方の当事者に交付するものとする。 2 委員会は、当事者の一方、もしくは、双方が、調停案を受諾しなかったときは、調停不調によりその調停を終了するものとし、その旨を書面をもって当事者に通知する。 なお、相手方会社が調停案を受諾しない場合、当該会社は、委員会に対して受諾しない理由を説明するものとする。委員会がこれを正当な理由に基づく認められないと判断した場合には、委員会は、紛争の概要・最終案、会社名および会社が受諾しなかった理由を公表することができる。 (事案の公表) 第 36 条 委員会は、委員会に付議された事項について、会社に報告するとともに、件数、事案の概要を定期的に公表する。	■新 32 条 1 項 2 号に移行し、審査会が調停を打ち切ることができることとした。 ■運用上の実務に基づき明確化した。 ■手続上、早期の調停終了を図るため、現行（当事者連署による書類の提出）を改め、調停案受諾を証する書面を各々から提出するよう変更した。 ■運用上の実務に基づき明確化した。 ■審査会への権限委譲に伴い旧第 34 条は削除
---	---	---

とともに、件数、事案の概要を定期的に公表する。 なお、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。 (規則の改廃) 第 36 条 本規則の改廃は理事会の議決によるものとする。 (運営細則) 第 37 条 <u>本規則の運営細則は社会公共委員会において別途定める。</u> 昭和 40 年 10 月 1 日制定 昭和 54 年 10 月 1 日改定 昭和 54 年 11 月 15 日改定 昭和 61 年 4 月 1 日改定 平成 4 年 6 月 29 日改定 平成 8 年 10 月 1 日改定	なお、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。 (費用) <u>第 37 条 調停にかかる費用は、当事者等が事情聴取に出席する場合の交通費、その他手続にかかる費用等を除き、原則として無料とする。</u> <u>2 委員会は、前項にかかわらず、第 30 条により専門家の助言を求めた場合の費用については、実費を当事者に請求することができる。</u> <u>3 委員会は、前項により費用の実費を当事者に請求する場合は、専門家の助言を得るに先立って、請求金額の見積額を当事者に提示し、費用負担についての同意を得るものとする。</u> <u>4 当事者は、委員会による解決支援の結果にかかわらず、第 2 項により請求された金額を支払うものとする。</u> (規則の改廃) 第 38 条 本規則の改廃は理事会の議決によるものとする。 昭和 40 年 10 月 1 日制定 昭和 54 年 10 月 1 日改定 昭和 54 年 11 月 15 日改定 昭和 61 年 4 月 1 日改定 平成 4 年 6 月 29 日改定 平成 8 年 10 月 1 日改定 平成 9 年 10 月 1 日改定	■運用上の実務に基づき明確化するとともに、必要な費用の負担を求めることができることとした。 ■細則は、事務運営マニュアルとし、公表しないため、旧第 37 条は削除。
--	--	--

平成 9 年 10 月 1 日改定 平成 10 年 6 月 22 日改定 平成 11 年 11 月 18 日改定 平成 13 年 6 月 15 日改定 平成 14 年 9 月 19 日改定	平成 10 年 6 月 22 日改定 平成 11 年 11 月 18 日改定 平成 13 年 6 月 15 日改定 平成 14 年 9 月 19 日改定 平成 17 年 4 月 1 日改定	
---	---	--