

**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 29 回協議会提出分）**

[提出団体等]

金融先物取引業協会

信託協会

全国貸金業協会

全国銀行協会

日本損害保険協会

金融庁

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 金融先物取引業協会
決定時期	平成 17 年 6 月 23 日（予定）
取組みの概要	<p>「苦情処理及び紛争の解決のあっせんに関する規則」の制定</p> <p>金融先物取引法の一部を改正する法律（平成 16 年法律第 159 号）が 7 月 1 日から施行され、当協会の業務として、協会員と顧客との間の紛争事案の解決のあっせん業務が加わることにともない、従来の「苦情処理規則」を改め、上記規則を制定。</p> <p>規則の概要：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本協会に苦情相談室を設置（従前どおり） （具体的な苦情処理方法） <ol style="list-style-type: none"> (1) 原則として、同相談室において苦情を受け付け (2) 協会員と顧客との連絡、面談等を実施 (3) 両社の主張、意見等を総合判断し、解決案を提示 2. 上記の手続きで解決できないもの（紛争事案）について、顧客から「あっせん」の申立てがあったときは、あっせん委員（弁護士を選任）によるあっせんに付す。 （あっせん手続きの概要） <ol style="list-style-type: none"> (1) 顧客からのあっせん申立て（申立金納付） (2) あっせん委員による会員及び顧客からの事情聴取 (3) あっせん委員によるあっせん案の提示 (4) あっせん成立 → 和解契約書締結 あっせん不成立 → 訴訟その他
実施予定時期	平成 17 年 7 月 1 日
備考	上記規則を 6 月 23 日（予定）の理事会に付議。

団体等名	(社) 信託協会
決定時期	平成 17 年 3 月 17 日
取組みの概要	<p>○ 苦情・紛争処理に関する取扱規則 12 条に基づく、信託相談所運営懇談会の開催について、「原則として年 1 回」から「原則として年 2 回」に変更を行った。</p> <p>○ 信託相談所の相談人員数の 1 名増加を図った。</p>
実施予定時期	平成 17 年 4 月 1 日
備考	

団体等名	社団法人 全国貸金業協会連合会
決定時期	1 平成 17 年3月 2 平成 16 年9月
取組みの概要	<p>1 「平成 16 年度苦情処理担当委員長会議報告」 各都道府県貸金業協会の苦情処理担当委員長を集め、ADR(裁判外紛争解決手続)の法制化を踏まえた協会の苦情・相談業務のあり方などについて協議するため、東京と大阪の2箇所にわけ、地区別苦情処理担当委員長会議を開催した。その会議結果と以前行なった事前調査アンケート結果を報告書としてまとめた。</p> <p>2 「苦情・相談処理状況集計資料(平成 15 年度)」 平成 15 年度に各都道府県貸金業協会が受付けた、苦情・相談の処理状況の集計を行い、その結果をまとめた。</p> <p>上記の資料は、それぞれ冊子にまとめ、各都道府県貸金業協会を通じて、地元の消費生活センター、警察署、行政相談窓口等へ配布し、協会の苦情・相談業務及び事業活動に対する理解と協力を求めた。</p>
実施予定時期	実施済み
備考	

団体等名	全国銀行協会
決定時期	平成 17 年 3 月 8 日
取組みの概要	<p>銀行よろず相談所運営懇談会（第 9 回）の開催</p> <p>○本懇談会は、全銀協の「苦情の受付と解決促進に関する規則」に基づき、銀行よろず相談所の運営に関して外部有識者（メンバーは別添）から意見を聴取し、運営の改善に役立てることを目的とするものであり、3月8日に第9回会合を開催した。</p> <p>○懇談会前半では、事務局から次の点について報告した。</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 個人情報保護法全面施行に向けた取組みについて (2) 社会対話推進会議の活動状況について (3) 銀行よろず相談所が相談等を受けた事項に関する全銀協の取組状況（偽造キャッシュカード問題等への対応） (4) 銀行よろず相談所の周知広告 (5) 銀行よろず相談所の取扱状況 <p>○懇談会後半では、外部有識者との間で意見交換を行った。 （議事概要は全銀協ホームページで公表）</p>
実施予定時期	実施済み
備考	

平成 17 年 1 月現在

「銀行よろず相談所運営懇談会」外部有識者

【法律学者】（座長）

岩原 紳作 東京大学法学部教授

【消費者行政機関代表】

好光 陽子 国民生活センター相談部調査役

【消費者団体代表】

青山理恵子 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会理事

関根 啓子 全国消費者団体連絡会事務局

原 早苗 埼玉大学経済学部非常勤講師
（金融オンブズネット コーディネーター）

【弁護士会仲裁センター代表】

内田 実 虎ノ門南法律事務所弁護士

以 上

団体等名	日本損害保険協会
決定時期	平成 17 年 3 月
取組みの概要	<p data-bbox="467 456 1225 495">「損害保険に関する苦情・紛争解決支援規則」の改定</p> <p data-bbox="453 539 1420 658">平成 17 年 4 月 1 日施行で「損害保険に関する苦情・紛争解決支援規則」の改定を行い、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。</p> <p data-bbox="453 667 1420 786">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。</p> <p data-bbox="890 792 1406 831">【資料 1 別添「新旧対比表」ご参照】</p>
実施時期	平成 17 年 4 月 1 日改定実施
備考	

団体等名	金融庁
決定時期	① 平成 17 年 3 月 29 日 ② 平成 17 年 4 月 22 日 ③ 平成 17 年 3 月 31 日、5 月 13 日
取組みの概要	<p>①金融改革プログラム「工程表」の公表 平成 16 年 12 月 24 日に公表された金融改革プログラムの諸施策の具体的な実施スケジュールとして「工程表」を策定・公表した。 「利用者保護のための情報提供・相談等の枠組みの充実」に関する取組として、金融トラブル連絡調整協議会の実施や金融サービス利用者相談室の設置等が掲げられた。</p> <p>②「保険業法等の一部を改正する法律」の成立 根拠法のない共済の契約者保護ルールの導入等を内容とする「保険業法等の一部を改正する法律」が成立した。</p> <p>③「偽造キャッシュカード問題に関するスタディグループ中間取りまとめ」の公表 偽造カード被害の補償のあり方を中心に第一次中間取りまとめ（3 月 31 日）、盗難カード被害の補償のあり方を中心に第二次中間取りまとめ（5 月 13 日）を行なった。</p>
実施予定時期	
備考	