

規則の改正及び運用の改善状況について

平成17年度末時点における各団体の自主的な規則の改正及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通りである。

○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	平成17年4月	平成18年4月	今回の変化
1-1. 基本理念	2	10	11	12	14	+2
1-2. 苦情等の原因解明及び再発防止	3	13	14	15	17	+2
2-1. 苦情等の定義	3	11	12	13	14	+1
2-2. 消費者への周知	2	11	12	13	13	
2-3. 当事者の選択権の保障	3	9	9	9	9	
2-4. ユーザーフレンドリー	2	6	6	7	7	
2-5. 人材育成	2	8	9	10	10	
2-6. 苦情・紛争解決支援担当者等の守秘義務	12	14	15	16	16	
2-7. 機関間連携・関係機関との協力等	5	12	13	13	13	
2-8. 記録の保存・苦情解決支援結果等の公表等	4	11	11	11	11	
2-9. 対応結果の報告	15	17	17	17	17	
2-10. 外部評価の実施	3	6	6	6	6	
(平均)	4.67	10.67	11.25	11.83	12.25	

(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	平成17年4月	平成18年4月	今回の変化
3-1. 目的	12	14	14	14	14	
3-2. 苦情解決支援機関の責務・業務	10	16	16	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	11	12	+1
3-4. 会員企業の責務・行為準則等	11	17	17	17	17	

3-5. 取り扱う苦情の範囲	7	12	12	12	14	+2
3-6. 苦情申立人の範囲	4	9	10	11	12	+1
3-7. 苦情解決支援手続	5	11	11	11	11	
3-8. 標準処理期間等	7	14	14	14	14	
3-9. 苦情受付及び受付時の対応	7	11	11	11	11	
3-10. 苦情解決支援を行わない場合等の明示	9	12	12	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	12	12	
3-12. 会員企業による解決促進義務	10	16	16	16	16	
3-13. 調査及び会員企業の協力	11	14	14	15	16	+1
3-14. 解決案の提示及び尊重義務	2	7	8	8	8	
3-15. 結果の報告等	4	10	10	12	12	
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	15	15	
3-17. 措置・勧告	3	8	8	9	10	+1
3-18. 細則	10	14	14	14	14	
(平均)	7.00	12.33	12.44	12.78	13.11	

(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	平成17年4月	平成18年4月	今回の変化
4-1. 目的	3	6	6	6	7	+1
4-2. 紛争解決支援機関の組織	4	5	5	5	6	+1
4-3. 紛争解決支援機関の責務	4	5	5	5	6	+1
4-4. 紛争解決支援委員の選任要件等	4	4	4	4	5	+1
4-5. 紛争解決支援委員の欠格事由	4	4	4	4	5	+1
4-6. 利害関係者の除斥事由	4	4	4	4	5	+1
4-7. 紛争解決支援委員の解任	4	4	4	4	5	+1
4-8. 運営委員会の設置	2	2	2	2	2	
4-9. 会員企業の責務・行為準則等	3	8	9	10	13	+3
4-10. 取り扱う紛争の範囲	5	10	11	11	13	+2

4-11. 紛争申立人の範囲	5	8	9	10	12	+2
4-12. 代理人の範囲及び資格	4	6	6	6	8	+2
4-13. 紛争の申立て	5	8	9	10	12	+2
4-14. あっせん・調停を行わない場合	5	9	10	11	13	+2
4-15. 申立人等に対する手続の説明	4	8	9	10	12	+2
4-16. 標準処理期間等	3	3	3	3	3	
4-17. 審理手続	4	4	4	4	5	+1
4-18. 事実調査	3	4	5	6	8	+2
4-19. 専門家の手続関与	4	4	4	4	4	
4-20. あっせん・調停の打切り・取下げ	4	4	4	4	5	+1
4-21. あっせん・調停案の提示	4	4	4	4	5	+1
4-22. 結果に対する同意・不同意	4	4	4	4	5	+1
4-23. 会員企業の受諾義務等	2	4	5	6	7	+1
4-24. 仲裁手続への移行	1	1	1	1	2	+1
4-25. 会員企業に対する措置・勧告等	3	4	5	5	6	+1
4-26. 費用に関する規定	4	7	8	8	10	+2
4-27. 記録の保存・公表	2	4	5	5	6	+1
4-28. 細則	4	6	7	7	9	+2
平均	3.64	5.14	5.57	5.82	7.11	

(補足)

1. 全国労働金庫協会、日本損害保険協会において、改定状況について一部申告漏れがあったとの報告があったため、その部分についても今回の改正結果として反映させている。
2. 抵当証券業協会分について、平成14年10月時点から計数の修正を行っている。

(注) 平成17年度末段階で、仲裁センターの利用は10団体。

(4) 団体別の規則整備（平成18年3月31日時点）

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（▲）	■	■															■								■					
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	■																													●
全国農業協同組合中央会（▲）					▲				▲																	▲		▲		
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 (▲)										▲	■	■	■	■	■	■	■											▲		▲
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																				■										
全国農業協同組合中央会 (▲)		▲								▲	▲	▲		▲	▲	▲														
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、第26回及び第31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 平成16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
- (■) 平成16年度末までに措置済みであった項目 (本年の見直しにより修正)