

金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援の取組みについて (平成18年度)

対象業界団体・自主規制機関(以下「業界団体」という。括弧内は略称)

金融先物取引業協会(金先協)	日本証券業協会(日証協)
信託協会(信託協)	日本証券投資顧問業協会(顧問協)
生命保険協会(生保協)	日本商品先物取引協会(日商協)
全国貸金業協会連合会(全金連)	日本商品投資販売業協会(商品ファンド協会)
全国銀行協会(全銀協)	日本損害保険協会(損保協)
全国信用金庫協会(全信協)	全国農業協同組合中央会(JA全中)
全国信用組合中央協会(全信中協)	不動産証券化協会(ARES)
全国労働金庫協会(労金協会)	前払式証票発行協会(前証協)
投資信託協会(投信協)	全国漁業協同組合連合会(JF)

平成19年6月12日

金融トラブル連絡調整協議会

- 本報告書は、平成18年度(平成18年4月1日から平成19年3月31日までの期間)の金融分野の業界団体における苦情・紛争解決支援の取組みについて、金融トラブル連絡調整協議会において下記の9項目の観点から調査した結果をまとめたものである。

- I 業界団体が設置する苦情・紛争解決支援機関について
- II 苦情・紛争解決支援結果の公表状況及び苦情・紛争解決支援機関の外部評価について
- III 業界団体における相談の取扱状況について
- IV 業界団体の行った苦情解決支援の状況について
- V 業界団体の行った紛争解決支援の状況について
- VI 苦情・紛争解決支援手続の周知のための取組みについて
- VII 機関間連携の取組みについて
- VIII 苦情・紛争解決支援の運営上の課題と取組みについて
- IX 業界団体の行った苦情・紛争解決支援の実例について(別冊)

- 本報告書の注・凡例

「苦情」とは、関係者にその責任若しくは責務に基づく行為を求めること、又は、商品やサービスの内容若しくは営業活動等に起因して何らかの被害が発生しているか、若しくは、被害が発生する可能性があるものをいう。

「紛争」とは、上記の苦情のうち当事者間による解決ができず、消費者から、業界団体が定める紛争解決支援規則に沿った解決の申し出があり、当該規則に基づき解決が図られるものをいう。

「相談」とは、消費者からの申立てのうち、「苦情」に該当する事案を除いたものをいう。

報告書中の記号「－」は、当該業界団体が当該項目の調査対象とならない場合を示す(例えば、件数を把握している業界団体における、「件数を把握していない理由」の項目など。)

I 業界団体が設置する苦情・紛争解決支援機関について

【項目解説】

1 「業界団体が設置する苦情解決支援機関」について

- (1) 「名称」 業界団体が設置する苦情解決支援機関の名称を調査したもの。
- (2) 「設置場所等」 苦情解決支援機関を設置している場所の都市名及び数を調査したもの。
- (3) 「従事者数等」 苦情解決支援に従事する職員について、専従・非専従、さらに常勤・非常勤に区分して調査したもの。
- (4) 「アクセス方法等」 苦情解決支援の受付手段(電話、面談、電子メール、FAX、手紙等)、受付曜日・時間帯・面談場所を調査したもの。併せてフリーダイヤル(又はその他のアクセス費用負担軽減のためのシステム)の導入状況も調査した。
- (5) 「フリーダイヤル等を導入しない理由」 フリーダイヤル(又はその他のアクセス費用負担軽減のためのシステム)を導入していない業界団体について、導入しない理由を調査したもの。
- (6) 「取り扱う苦情の範囲」 業界団体が設置する苦情解決支援機関で取り扱う苦情の範囲を調査したもの。

2 「業界団体が設置する紛争解決支援機関」について

- (1) 「紛争解決支援機関の有無」 業界団体が紛争解決支援機関を設置しているか否か等について調査し、その結果を、業界団体が独自に紛争解決支援機関を設置している場合を○、弁護士会の仲裁センター等に紛争解決支援を委託している場合を△、紛争解決支援機関を独自に設置せず、紛争解決支援の委託もしていない場合を×としたもの。
- (2) 「設置しない理由」 独自に紛争解決支援機関を設置していない業界団体について、独自に紛争解決支援機関を設置しない理由を調査したもの。
- (3) 「名称」 業界団体が独自に設置する紛争解決支援機関の名称を調査したもの。
- (4) 「設置場所等」 業界団体が紛争解決支援機関を設置している場所(業界団体が紛争解決支援を弁護士会仲裁センター等に委託している場合の当該弁護士会仲裁センター等のある場所を含む。)の都市名及び数を調査したもの。
- (5) 「紛争解決支援委員数等」 業界団体が設置する紛争解決支援機関において紛争解決支援にあたる委員の数(業界団体が紛争解決支援を弁護士会仲裁センター等に委託している場合は当該弁護士会仲裁センター等において紛争解決支援にあたる者の数)を調査したもの。
- (6) 「委員の属性」 業界団体が設置する紛争解決支援機関において紛争解決支援にあたる委員(業界団体が紛争解決支援を弁護士会仲裁センター等に委託している場合は当該弁護士会仲裁センター等において紛争解決支援にあたる者の)属性(弁護士、学識経験者、消費者団体代表等)を調査したもの。
- (7) 「紛争解決支援の内容」 業界団体が設置する紛争解決支援機関(業界団体が紛争解決支援を弁護士会仲裁センター等に委託している場合は当該弁護士会仲裁センター等)で行う紛争解決支援の内容(あっせん、調停、仲裁等)について調査したもの。
- (8) 「費用負担」 業界団体が行う紛争解決支援(業界団体が紛争解決支援を弁護士会仲裁センター等に委託して行う場合を含む。)における、利用者の費用負担の有無等について調査し、その結果を、利用者が一切費用負担しない場合を「無料」、利用者が費用負担する場合を「有料」とし、「有料」の場合は、さらに、利用者が費用負担する範囲等を調査して括弧内に記載したもの。
- (9) 「無料にしない理由」 業界団体が行う紛争解決支援(業界団体が紛争解決支援を弁護士会仲裁センター等に委託して行う場合を含む。)における費用を利用者に負担させている業界団体について、利用者の費用負担を無料にしない理由を調査したもの。
- (10) 「取り扱う紛争の範囲」 業界団体が行う紛争解決支援(業界団体が紛争解決支援を弁護士会仲裁センター等に委託して行う場合を含む。)において、取り扱う紛争の範囲を調査したもの。

I 業界団体が設置する苦情・紛争解決支援機関について

	業界団体が設置する苦情解決支援機関						業界団体が設置する紛争解決支援機関									
	名 称	設置場所等	従事者数等	アクセス方法等	フリーダイヤル等を導入しない理由	取り扱う苦情の範囲	紛争解決支援機関の有無	設置しない理由	名 称	設置場所等	紛争解決支援委員数等	委員の属性	紛争解決支援の内容	費用負担	無料にしない理由	取り扱う紛争の範囲
金融先物取引業協会	苦情相談室	1箇所(東京)	合計3名 非専従者3名(常勤3名)	電話(平日9:00~17:30) 面談(東京 平日9:00~17:30) 電子メール FAX・手紙	無用な問合せ等の乱用による経費負担を防ぐため。面談、電子メール、FAX・手紙でも受け付けているから。	会員の行う金融先物取引業務に関する苦情、相談	○	—	苦情相談室	1箇所(東京)	2名	弁護士	あつせん・調停	有料(あつせん申立金2000円~5万円)	通信交通費等の費用負担があるため	会員の行う金融先物取引業務に関する苦情のうち当事者間で解決できないもの。
信託協会	信託相談所	1箇所(東京)	合計4名 専従者1名(常勤1名) 非専従者3名(常勤3名)	電話(土日祝日などの信託協会休日を除く9:00~17:15) 面談(東京 土日祝日などの信託協会休日を除く9:00~17:15) FAX・手紙(回答は電話)	—	信託協会に加盟している信託銀行、都市銀行、地方銀行等の信託兼営金融機関および信託会社の信託業務、併営業務および銀行業務について	△	東京弁護士会等の仲裁センターに委託することにより、苦情に係る紛争が公正、迅速に解決できるため	—	3箇所(いずれも東京:東京3弁護士会の仲裁センター)	把握していない	弁護士	あつせん・調停、仲裁	有料(成立手数料の2分の1の金額は申立人負担)	外部委託しているため発生する申立手数料、期日手数料を当協会が負担するほか、苦情の原因がどちらにあるのか個性性があるため	信託協会に加盟している信託銀行、都市銀行、地方銀行等の信託兼営金融機関および信託会社の信託業務、併営業務および銀行業務について
生命保険協会	生命保険相談所	53箇所(各都道府県の県庁所在地。北海道は札幌のほか函館、旭川、釧路、北見、根室等は福岡のほかに九州に配置)	合計 130 名 専従者17名(常勤5名、非常勤12名) 非専従者113名(常勤113名)	電話(平日9:00~17:00) 面談(本部と各地方協会の事務室にて、平日の原則9:00~17:00) 手紙	各都道府県に相談所を設けており利用者の負担も大きくないことから受益者負担を原則としているが、今後の検討課題。地方連絡所の事情等により本部を紹介する場合は事務用のフリーダイヤル番号を知らせている。	生命保険契約に関するもので生命保険契約上の権利を有する者から求めがあったもの。	○	—	裁定審査会	1箇所(東京)	7名	弁護士、消費者団体関係者	あつせん・調停、裁定	無料	—	苦情の申出を受け、相談所のあつせんにも拘わらず1ヶ月を経過しても当事者間で問題が解決しない場合で、契約者等から紛争として裁定の申立があったもの。ただし、以下のものは除く。 ・訴訟が終了もしくは訴訟中又は民事調停が終了もしくは民事調停中のもの。 ・不当な目的でみだりに裁定の申立をしたと認められるもの。 ・会社の経営方針や職員個人に係る事項。 ・事実認定が著しく困難な事項など申立内容がその性質上裁定を行うに不適当でないと認められるとき。
全国貸金業協会連合会	苦情処理相談窓口	47箇所(各都道府県)	合計100名 専従者50名(常勤50名) 非専従者50名(常勤50名) ※いずれも概数	電話(受付日時は各都道府県協会により異なる) 面談(各都道府県協会の相談・苦情窓口 受付日時は各協会により異なる) 電子メール FAX・手紙	大都市の協会では受付件数が多く、経費負担が困難、地方については把握していない。	貸金業者等から会員の営む貸金業の業務に関するもの。	×	貸金業規制法上、各都道府県の協会の業務として紛争解決支援を行うことは求められていないから(苦情解決支援が不調の場合は他機関を紹介することで対応)。	—	—	—	—	—	—	—	—
全国銀行協会	銀行とりひき相談所	51箇所(札幌、青森、盛岡、仙台、秋田、山形、福島、水戸、宇都宮、前橋、さいたま、千葉、東京、横浜、新潟、甲府、松本、静岡、富山、金沢、福井、岐阜、大垣、名古屋、津、大津、京都、大阪、神戸、奈良、和歌山、鳥取、松江、岡山、広島、下関、徳島、高松、松山、高知、北九州、福岡、久留米、佐賀、長崎、佐世保、熊本、大分、宮崎、鹿児島、那覇)	合計168名 専従者18名(常勤18名) 非専従者150名(常勤150名)	電話(銀行休業日を除く平日の9:00~17:00) 面談(銀行とりひき相談所全国51箇所 銀行休業日を除く9:00~17:00) 手紙 金銀協HP	各都道府県に銀行とりひき相談所があることから、顧客から長距離の電話を受けることは想定していないから。通話料を無料とした場合、相談等が長時間になることが想定され、他の顧客への対応ができなくなるから。	全国銀行協会の正会員及び準会員である銀行の業務に関する苦情。	△	弁護士会という組織自体の中立性に加え、仲裁人等には元裁判官の弁護士が就任するケースが多いこと。仲裁の結果は裁判の最終判決と同等の効果があり、民事執行法も適用されること。処理コストの点では、銀行協会が申立費用を負担しても通常は廉価な価格で取まること。顧客が仲裁人を指名できるメリットもあること。	—	9箇所(札幌、東京3、名古屋、京都、大阪、神戸、福岡:各地弁護士会仲裁センター)	把握していない。	弁護士、新聞社論説委員、大学教授など。	あつせん・調停、仲裁	有料(成立手数料は通常は会員銀行と折半)。	申立手数料と期日手数料は銀行協会が負担しており、紛争解決支援機関へのアクセスの平等化を図っているが、成立手数料は、紛争が解決して支払うものであり、顧客も経済的便益を享受していると考えられることから、顧客と銀行とで折半してもらうこととした。	原則として、個人の顧客からの申し出であって、会員銀行の対応について納得が得られない事実又は銀行とりひき相談所若しくは会員銀行への苦情申出から3ヶ月以上解決が図られていない事実。次に掲げるケースは除く。 取引名義が顧客本人でない場合(ただし、相続等明らかに合理的な理由がある場合は除く)、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、訴訟が終了若しくは訴訟中又は民事調停が終了若しくは民事調停中の場合、弁護士会のあつせん・仲裁手続きが終了又は手続中である場合、証券業務に関する場合、銀行の経営方針や融資態度、あるいは銀行員個人に係わる事項など、事柄の性質上、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、不当な目的で又はみだりに苦情の申し出をしたと認められる場合など

I 業界団体が設置する苦情・紛争解決支援機関について

	業界団体が設置する苦情解決支援機関						業界団体が設置する紛争解決支援機関									
	名 称	設置場所等	従事者数等	アクセス方法等	フリーダイヤル等を導入しない理由	取り扱う苦情の範囲	紛争解決支援機関の有無									
							設置しない理由	名 称	設置場所等	紛争解決支援委員数等	委員の属性	紛争解決支援の内容	費用負担	無料にしない理由	取り扱う紛争の範囲	
全国信用金庫協会	全国しんきん相談所	1箇所(東京)	合計4名 専従者2名(常勤2名) 非専従者(常勤2名)	電話(平日9:00~12:00、13:00~17:00) 面談(東京の全国信用金庫協会広接室 平日9:00~12:00、13:00~17:00) FAX・手紙	取り扱い件数が少ないので、経費負担上、導入を決めかねているから。	会員信用金庫の取り扱い業務に関するもの。	△	第三者機関(弁護士会)の方が中立かつ公正と考えられるから。	—	3箇所(いずれも東京:東京3弁護士会の仲裁センター)	把握していない。	弁護士	あつせん・調停・仲裁	有料(成立手数料の2分の1の金額は申立人負担)	東京銀行協会等の例に従ったから。	会員信用金庫の取り扱い業務に関するもの。
全国信用組合中央協会	しんくみ苦情等相談所	7箇所(東京2箇所、新潟、前橋、甲府、名古屋、大阪)	合計8名 非専従者8名(常勤8名)	電話(平日9:00~17:00) 面談(東京の全国信用組合会館 平日9:00~17:00) FAX・手紙	相談件数が少なく、また、小規模予算団体のため経費負担が難しいから。遠方からの電話は、当方から掛けなおすようにしているため。	信用組合取引に関する苦情。	△	小規模予算団体のため、人員の確保及び経費負担が難しいから。	—	3箇所(いずれも東京:東京3弁護士会)	把握していない。	弁護士	あつせん・調停・仲裁	有料(成立手数料は申出人負担)	当協会の予算上、すべての経費を負担することは困難だから。	原則として、個人のお客様で、信用組合あるいはしんくみ苦情等相談所へ申し出てから3か月以上にわたり苦情が解決していない場合。
全国労働金庫協会	ろうきん相談所	1箇所(東京)	合計5名 非専従者5名(常勤5名)	電話(当協会休業日を除く平日9:00~17:00 フリーダイヤル) 面談(東京 当協会の休業日を除く平日9:00~17:00)	—	顧客から申し出があった労働金庫の商品やサービス又は業務に起因する苦情、及び、他の苦情・紛争解決支援機関等から紹介があった事案	△	取り扱い件数が少ないから。なお、これまで、紛争解決支援を行ったことはない。	—	3箇所(いずれも東京:東京3弁護士会の仲裁センター)	把握していない。	弁護士	あつせん・調停・仲裁	有料(成立手数料のうち、当事者の話し合い又はあつせん・調停・仲裁人の決定による金額)	全ての案件が労働金庫側に非のあるものではないことから、事案によっては顧客に負担いただくことが相当な場合があるから。	顧客から申し出があった労働金庫の業務に関する苦情のうち、当事者間での解決ができず、顧客から紛争解決支援の申し出があった事案、及び、他の苦情・紛争解決支援機関等から紹介があった事案。
投資信託協会	投資者相談室	1箇所(東京)	合計2名 専従者2名(常勤2名)	電話(月~金9:00~17:00) 面談(東京 月~金9:00~17:00) FAX・手紙	件数が少なく費用対効果の問題があることや、相談者の希望により当方から電話を掛けなおして対応していることで十分と考えているから。	会員の営む投資信託委託業又は投資信託受益証券等の売買その他取引に係る苦情	△	件数が少ないことや費用の問題による。	—	3箇所(東京:東京3弁護士会の仲裁センター)	95名	弁護士	あつせん・調停・仲裁	有料(4回目以降の期日手数料、成立手数料(弁護士会の定めによる)は申立人負担)	当方の費用負担の問題による。	投資信託受益証券等の直接募集及び解約に関する苦情について、会員からの説明で納得が得られないもので苦情申出人の希望による(原則3ヶ月以上にわたる会員との相対交渉後)。
日本証券業協会	証券あつせん・相談センター	10箇所(札幌、仙台、東京、新潟、名古屋、金沢、大阪、広島、高松、福岡)	合計30名 専従者16名(常勤16名) 非専従者14名(常勤14名)	電話(年末年始を除く平日9:00~17:00) 面談(左記苦情解決支援機関設置場所にて 平日9:00~17:00) 電子メール FAX・手紙	平成19年7月以降、フリーダイヤルを導入する予定。	協会員である証券会社、銀行等の金融機関又は証券仲介業者が行う業務に関するもの(証券取引法79条の16①)	○	—	証券あつせん・相談センター	9箇所(札幌、仙台、東京、名古屋、金沢、大阪、広島、高松、福岡)	31名	弁護士	あつせん・調停	有料(申立人の請求額に応じ2000円~5万円までのあつせん申立手数料)	不当な目的でみだりにあつせんを行わないようにするため。	協会員及びその証券仲介業者が行う有価証券の売買その他の取引又は有価証券指数等先物取引等、有価証券オプション取引等、外国市場証券先物取引等若しくは有価証券店頭デリバティブ取引等(証券取引法79条の16の2①)
日本証券投資顧問業協会	苦情相談室	1箇所(東京)	合計2名 非専従者2名(常勤2名)	電話(平日9:00~18:00) 面談(東京 平日9:00~18:00) FAX・手紙	件数も少なくニーズが高くないから。	当協会会員が行う証券投資顧問業務に関する苦情全般	△	紛争になる事案はほとんどないから。	—	3箇所(いずれも東京:東京3弁護士会の仲裁センター)	把握していない。	把握していない。	あつせん・調停・仲裁	有料(成立手数料は、予め金額が見積もれないこと、また、当事者間でコストを含めて協議されるべきと考えているから。)	—	当協会会員が行う証券投資顧問業務に関する苦情で、協会の苦情相談室で解決が図られなかったものにつき申立人の申し出があった場合。
日本商品先物取引協会	相談センター	4箇所(東京、名古屋、大阪、福岡)	合計14名 専従者14名(常勤14名)	電話(平日9:00~17:00) 面談(東京、名古屋、大阪、福岡 平日9:00~17:00) FAX・手紙	コスト上の問題、冷やかし電話の問題。また、事情によっては当協会から掛けなおしている。	国内商品先物取引に関する会員企業との取引に係る苦情	○	—	あつせん・調停委員会	4箇所(東京、名古屋、大阪、福岡)	42名	弁護士、大学教授、商品取引所OB	あつせん・調停	無料	—	商品市場における取引等の受託に関する会員間又は会員と顧客との間に生じた紛争(受託に係る紛争)

I 業界団体が設置する苦情・紛争解決支援機関について

	業界団体が設置する苦情解決支援機関						業界団体が設置する紛争解決支援機関								
	名 称	設置場所等	従事者数等	アクセス方法等		取り扱う苦情の範囲	紛争解決支援機関の有無								
				フリーダイヤル等を導入しない理由			設置しない理由	名 称	設置場所等	紛争解決支援委員数等	委員の属性	紛争解決支援の内容	費用負担	無料にしない理由	取り扱う紛争の範囲
日本商品投資販売業協会	苦情相談室	1箇所(東京)	合計3名 専従者1名(常勤1名) 非専従者(常勤2名)	電話(祝祭日・年末年始を除く平日9:00~12:00、13:00~17:00) 面談(東京 祝祭日・年末年始を除く平日9:00~12:00、13:00~17:00) 電子メール FAX・手紙	苦情は非常に少なく、フリーダイヤルを導入する必要がないと思料しているため。また、遠方の方には当方から折り返し掛けなおす等の措置を取っている。	会員が行う商品投資販売業に関する件。	△	第三者に委託したほうが公平となると思料するため。	－	3箇所(いずれも東京:東京3弁護士会の仲裁センター)	把握していない。	弁護士 あつせん・調停・仲裁	有料 (成立手数料)	申立手数料、期日手数料は当協会が負担するものとしており、申立人への負担はほぼないものと考えているから。	会員が行う商品投資販売業に関する件
日本損害保険協会	そんがい保険相談室、自動車保険請求相談センター	そんがいほけん相談室:11箇所(東京、札幌、仙台、静岡、名古屋、金沢、大阪、広島、高松、福岡、那覇) 自動車保険請求相談センター:48箇所(47都道府県の県庁所在地に各1箇所設置(三重県のみ四日市に設置)。東京は立川にも設置)	合計112名 専従者83名(常勤68名、非常勤15名) 非専従者29名(常勤29名)	電話(平日、東京本部は9:00~18:00、その他は9:00~12時、13:00~17:00 東京本部はフリーダイヤル有) 面談(全国59箇所日時は電話と同じ)	－	損害保険契約関係者からの、損害保険契約、保険会社が提供するサービスもしくは営業活動等に関わる申立て。	○	－	損害保険調停委員会	1箇所(東京)	10名(調停委員5名、審査会委員5名)	弁護士、大学教授、消費者団体関係者 調停	無料 (ただし、専門家に意見書等を依頼した場合実費負担)	－	原則として苦情受付後3か月を経過しても当事者間で解決できない事案で、かつ申立人が個人、過去に調停委員会に付議されていない、時効が成立していないなどの要件を満たした事案
全国農業協同組合中央会	全国JAバンク相談所	48箇所(47都道府県庁所在地(東京2箇所))	合計121名 専従者19名(常勤17名、非常勤2名) 非専従者102名(常勤102名)	電話(平日概ね9:00~17:00) 面談(各都道府県事務所 概ね平日9:00~17:00) FAX・手紙 一部では電子メールでも受け付ける。	当会の相談所は各都道府県に窓口が設置されているから。一部県域ではフリーダイヤルを導入しているところもある。	全国の農業協同組合、各都道府県の信用農業協同組合連合会及び農林中央金庫が行う貯蓄、貸出等の信用事業の業務に関連するもの。	△	独自に設置するよりも、専門家による適切な紛争解決支援が行われると判断したため。	－	14箇所(東京3、横浜、埼玉、山梨、新潟、愛知、大阪、京都、兵庫、広島、岡山、福岡:弁護士会仲裁センター)	把握していない。	弁護士 あつせん・調停・仲裁	有料 (成立手数料の2分の1の金額は申立人負担)	仲裁センターの規模による。申立手数料、期日手数料などの申込費用は当会が負担しており、これで十分であると考えから。	全国に農業協同組合及び信用農業協同組合連合会等が行う信用事業の業務に関連するもの。
不動産証券化協会	苦情相談室	1箇所(東京)	合計3名 非専従者3名(常勤3名)	電話(平日10:00~17:00) 電子メール FAX・手紙	相談件数が少ないため、検討の必要性を感じないから。	会員の組成、運用、販売する不動産証券化商品に対する苦情のうち下記のもの。 1. 不動産特定共同事業法に基づく商品に関する苦情、2. 不動産を直接の裏付資産とする資産流動化型商品に関する苦情、3. 不動産を直接の運用対象とする資産運用型商品に関する苦情	△	相談件数が少なく、また、独立した業務として紛争解決支援機関を設置するだけの、人的、組織的、経済的基盤がないから。	－	3箇所(いずれも東京:東京3弁護士会仲裁センター)	把握していない。	弁護士 あつせん・調停・仲裁	有料 (成立手数料) (なお、申立手数料1万円と期日手数料1回あたり5000円の顧客負担分は当協会が負担)	これまで紛争解決支援を行ったことがなく、実際にどの程度の費用が発生するかわからず、予算化できないから。	苦情解決支援手続が不調になったもののうち、申立人が弁護士会仲裁センターの利用を希望した場合。
前払式証票発行協会	名称なし。	1箇所(東京)	合計4名 非専従者4名(常勤4名)	電話(平日9:30~17:30、12月29日~1月3日を除く。)面談(同上) FAX・手紙	利用者の負担を軽減するため、通話時間が長くなりそうな場合、当方から折り返し電話をしているから。	会員等の行う前払式証票の発行に係る業務に関する前払式証票購入者等からの苦情	△	費用負担の面から独自に設置できる状況にない。	－	3箇所(いずれも東京:東京3弁護士会)	把握していない。	弁護士 あつせん・調停・仲裁	無料	－	苦情の当事者間で協議による解決をすることができず、苦情申立てに係る購入者等から、紛争解決支援機関の利用の申し出に係る事案。

I 業界団体が設置する苦情・紛争解決支援機関について

	業界団体が設置する苦情解決支援機関						業界団体が設置する紛争解決支援機関									
	名 称	設置場所等	従事者数等	アクセス方法等	フリーダイヤル等を導入しない理由	取り扱う苦情の範囲	紛争解決支援機関の有無									
							設置しない理由	名 称	設置場所等	紛争解決支援委員数等	委員の属性	紛争解決支援の内容	費用負担	無料にしない理由	取り扱う紛争の範囲	
全国漁業協同組合連合会	JFマリンバンク相談所	35箇所(東京、	合計36名 非専従者36名(常勤36名)	電話(金融機関の休業日を除く平日9:30~12:00、13:00~17:00) 電子メール FAX・手紙	件数が少なく費用対効果からフリーダイヤルを導入する必要性が乏しい。当方から折り返し連絡する旨を利用者に伝えることにより利用者の負担軽減を図っている。	信用事業に関するもの。	△ 専門家に依頼すべき事項であると判断したから。	—	3箇所(いずれも東京:東京3弁護士会仲裁センター)	把握していない。	弁護士	あっせん・調停、仲裁	有料 (成立手数料の2分の1の金額は利用者負担)	申立人に対し、当会が仲裁センターの紹介・あっせんを行っているが、中立的な立場で行うため。	信用事業に関する紛争。	

Ⅱ 苦情・紛争解決支援結果の公表状況及び苦情・紛争解決支援機関の外部評価について

【項目解説】

1 「苦情解決支援結果の公表状況について」

- (1)「苦情解決支援結果等の公表の有無」 業界団体が行った苦情解決支援の結果等について調査し、公表している場合は○、公表していない場合は×としたもの。
- (2)「公表しない理由」 苦情解決支援結果等を公表していない業界団体について、公表しない理由を調査したもの。
- (3)「公表方法等」 苦情解決支援結果等を公表している業界団体について、公表媒体、公表時期・頻度を調査したもの。
- (4)「公表内容」 苦情解決支援結果等を公表している業界団体について、公表内容(苦情解決支援件数、苦情解決事案、苦情解決支援不調事案等)の調査をしたもの。

2 「紛争解決支援結果の公表状況について」

- (1)「紛争解決支援結果等の公表の有無」 業界団体が行った紛争解決支援(紛争解決支援を弁護士会仲裁センター等に委託している場合も含む。)の結果等について調査し、公表している場合は○、公表していない場合は×としたもの。
- (2)「公表しない理由」 紛争解決支援(紛争解決支援を弁護士会仲裁センター等に委託している場合も含む。)結果等を公表していない業界団体について、公表しない理由を調査したもの。
- (3)「公表方法等」 紛争解決支援(紛争解決支援を弁護士会仲裁センター等に委託している場合も含む。)結果等を公表している業界団体について、公表媒体、公表時期・頻度を調査したもの。
- (4)「公表内容」 紛争解決支援(紛争解決支援を弁護士会仲裁センター等に委託している場合も含む。)結果等を公表している業界団体について、公表内容(紛争解決支援件数、紛争解決事案、紛争解決支援不調事案等)の調査をしたもの。

3 「苦情・紛争解決支援機関の外部評価について」

- (1)「外部評価制度の有無」 業界団体の設置する苦情・紛争解決支援機関の運営について、業界団体及び当該団体の会員企業以外による評価制度を導入している場合を調査し、当該制度を導入している場合を○、導入していない場合を×としたもの。
- (2)「導入しない理由」 外部評価制度を導入していない業界団体について、外部評価制度を導入しない理由を調査したもの。
- (3)「外部評価のしくみ」 外部評価制度を導入している業界団体について、評価を行う第三者の属性、評価対象、評価方法等を調査したもの。
- (4)「評価結果の公表の有無」 外部評価制度を導入している業界団体について、外部評価の結果を公表しているか否かを調査し、公表している場合を○、公表していない場合を×としたもの。
- (5)「公表しない理由」 外部評価制度を導入しているが外部評価の結果を公表していない業界団体について、外部評価の結果を公表していない理由を調査したもの。

Ⅱ 苦情・紛争解決支援結果の公表状況及び苦情・紛争解決支援機関の外部評価について

	苦情解決支援結果の公表状況について				紛争解決支援結果の公表状況について				苦情・紛争解決支援機関の外部評価について				
	苦情解決支援結果等の公表の有無			紛争解決支援結果等の公表の有無			外部評価制度の有無			外部評価のしくみ		評価結果公表の有無	
	公表しない理由	公表方法等	公表内容	公表しない理由	公表方法等	公表内容	導入しない理由			公表しない理由			
金融先物取引業協会	○	—	協会HP 年2回	苦情解決支援件数	○	—	協会HP 年2回	紛争解決支援件数、解決 事案の紹介、不調事案の 紹介	×	あっせん委員として外部の弁護士を選任 しており公平に処理されている認識がある ため。	—	—	—
信託協会	○	—	協会HP、広報紙 年4回(4、7、10、 1月)	苦情解決支援件 数、解決事案の紹 介	○	—	協会HP、協会広 報紙 年4回(4、7、1 0、1月)	紛争解決支援件数	○	—	「信託相談所運営懇談会」を設置し、信託相 談所の運営に関し、外部有識者から意見を 聴取し、運営の改善に役立てている。	×	左記懇談会で自由に 発言いただくため
生命保険協会	○	—	協会HP、広報紙 年8回(四半期毎、 半年毎)	苦情解決支援件数 主な苦情の内容	○	—	協会HP、広報紙 年8回(四半期 毎、半年毎)	紛争解決支援件数、解決 事案の紹介、不調事案の 紹介、不調に終わった経 緯	○	—	第三者(学者・弁護士・医師・消費者団体関 係者)委員等による裁定諮問委員会を設置 し、年2回、相談所ならびに裁定審査会の運 営状況を報告し、その適格性について チェックし、評価・勧告を行っている。	×	現在、相談所規程42 条にて公開しない旨 定めているが、今後 の検討課題とする。
全国貸金業協会連合会	×	会員向けに作 成配布している が、貸金業 規制法上、消 費者への公表 が義務付けら れていないた め。	—	—	×	当会には紛争解決支援機関がな いから。	—	—	×	事案の多様性が少なく、導入する必要性 はないと考えるから。	—	—	—
全国銀行協会	○	—	協会HP(年1回6 月)、機関誌(毎 月)	苦情解決支援件 数、解決事案の紹 介	○	—	協会HP(年1回6 月)、機関誌(毎 月)	紛争解決支援件数、解決 事案の紹介	○	—	銀行とりひき相談所の運営に関して、外部 有識者から意見を聴取し、今後の運営の改 善に役立てることを目的として「銀行とりひ き相談所運営懇談会」を設置し、年2回開 催。	○	—
全国信用金庫協会	○	—	協会HP(年1回)	苦情解決支援件数	×	これまで紛争解決支援を行ったこ とがないため。行った場合は、個 人情報保護に留意しつつ開示し たい。	—	—	×	ほとんどが単純な相談であり、苦情解決 支援事案が少ない。第三者による外部 評価を行うことは当協会の規則上明定し ており、実施方法を検討中。	—	—	—
全国信用組合中央協会	○	—	協会HP(四半期ご とに更新)	相談件数、苦情解 決支援件数	×	これまで紛争解決支援を行ったこ とがないため。行った場合は公表 予定。	—	—	×	問題意識はあったが対応できなかったた め。	—	—	—
全国労働金庫協会	○	—	協会HP(半年ごと に更新)	苦情解決支援件数	×	これまで紛争解決支援を行ったこ とがないから。行った場合は公表 予定。	—	—	×	現時点において、苦情・紛争解決支援件 数が少ないため。内部の監査により、運 営の適正性を監視し改善しているから。	—	—	—
投資信託協会	○	—	協会HP、広報紙 年2回(4月、10月)	苦情解決支援件 数、事案の概要紹 介	×	事案がないが、あれば公表予 定。	—	—	×	苦情件数が少なく、費用対効果の観点 から。	—	—	—
日本証券業協会	○	—	協会HP 1か月に1回	苦情解決支援件数	○	—	協会HP 四半期ごと	紛争解決支援件数、解決 事案の紹介	×	当協会では、第三者の弁護士を特別顧 問として招聘し、有識者からの意見、助 言等を受けるものとしていることから、外 部評価に準ずる評価を受けているものと 考えているから。	—	—	—
日本証券投資顧問業協会	○	—	協会HP、機関誌 年4回	苦情解決支援件数	○	—	協会HP、機関誌 年4回	紛争解決支援件数	×	苦情等の件数は少なく、必要性に乏しい ため。	—	—	—
日本商品先物取引協会	○	—	協会HP(四半期 毎)、記者発表(2 か月毎)	苦情解決支援件数	○	—	協会HP(四半期 毎)、記者発表(2 か月毎)	紛争解決支援件数	×	当事者の利害関係を排除した公平・中立 な第三者によるあっせん・調停委員会を 構成し、適正に運営されているため。	—	—	—

Ⅱ 苦情・紛争解決支援結果の公表状況及び苦情・紛争解決支援機関の外部評価について

	苦情解決支援結果の公表状況について				紛争解決支援結果の公表状況について			苦情・紛争解決支援機関の外部評価について					
	苦情解決支援結果等の公表の有無				紛争解決支援結果等の公表の有無			外部評価制度の有無					
		公表しない理由	公表方法等	公表内容		公表しない理由	公表方法等	公表内容		導入しない理由	外部評価のしくみ	評価結果公表の有無	
												公表しない理由	
日本商品投資販売業協会	○	—	協会HP、事業報告書 年1回(6月頃)	苦情解決支援件数	×	過去に紛争解決支援を行ったことがないから。行った場合、苦情処理委員会で図った上で公表もありうる。	—	—	×	現在苦情が少ないのは会員が法令等を遵守しているためと思料しており、会員からなる苦情処理委員会は常に投資者の立場を考慮して審議している。今後苦情が増加する場合は外部評価導入の検討もありうる。	—	—	
日本損害保険協会	○	—	協会HP、広報紙 年5回(四半期(その翌々月中旬)及び年度総括(8月中旬))	苦情解決支援件数、解決事例の紹介	○	—	協会HP、広報紙 年1回(9月頃)	紛争解決支援件数、解決事例の紹介、不調事例の経緯	×	—	—	—	
全国農業協同組合中央会	○	—	協会HP(含JAバンクHP)、関係業界紙 半期ごと年1~2回	苦情解決支援件数	×	他機関における公表状況を勘案し、公表していない。他機関でも公表しているのであれば、同様の分類で公表することを検討したい。	—	—	○	—	第三者である外部委員による運営懇談会を設置して、評価などの意見を求めている。	×	当会各県域窓口及び会員(JAバンク)に結果を報告公表しているが、それで十分であると考えているから。
不動産証券化協会	○	—	金融トラブル連絡調整協議会への報告を通じて公表。 年1回(7月頃)	苦情解決支援件数、解決事例の紹介	×	これまで、弁護士会仲裁センターを利用した紛争解決支援を行うに至った事例がない。今後、紛争解決支援事例があった場合には、苦情解決支援事例と同様、金融トラブル連絡調整協議会への報告を通じて公表する予定。	—	—	×	苦情解決支援件数が少なく、紛争解決支援に至っては行ったことがないので、現在のところ必要性がないと考えているから。	—	—	
前払式証券発行協会	○	—	広報紙(随時)	苦情解決事件数	○	—	広報紙(随時) 紛争に至った例はなく公表実績なし。	紛争解決支援件数、解決事例の紹介(いずれも予定)	×	組織として体制不足であるから。	—	—	—
全国漁業協同組合連合会	×	現在HPへの掲載を検討中。現時点では公表するような内容がないから。	—	—	×	他機関においても公表していないところが多いことを勘案したから。	—	—	×	協同組織金融機関という性質を踏まえ、外部による判断よりも、組合員等利用者自身が当会相談窓口を利用しやすいと考えているか、適切な苦情解決支援が行われているか等に重点をおいた評価を踏まえ改善していきたいから。	—	—	—

Ⅲ 業界団体における相談の取扱状況について

【項目解説】

1 「相談件数」について

業界団体が平成18年度(18年4月～19年3月末)に行った相談件数を調査したもの。

2 「他機関から移送されてきた件数」について

ここでいう「移送」とは、ある機関に相談した相談者が、当該機関から他機関の紹介(他機関名や連絡先の教示を受けること、他機関へ取り次いでもらうことなどをいう。)を受けることをいうこととする。

業界団体が平成18年度に行った相談件数のうち、相談者が他機関(他の業界団体や行政機関、消費者センター等)から、当該相談窓口の紹介を受けていた件数を調査したもの。件数を把握していない場合は「把握していない。」とした。

- (1) 「件数を把握していない理由」 他機関から移送されてきた相談件数を把握していない業界団体について、当該件数を把握していない理由を調査したもの。
- (2) 「主な移送元」 他機関から移送されてきた相談件数を把握している業界団体について、移送されてきた相談の相談者に対し当該業界団体の相談窓口を紹介した機関名を調査したもの。
- (3) 「移送されてきた相談の主な相談内容」 他機関から移送されてきた相談件数を把握している業界団体について、移送されてきた相談の主な相談内容を調査したもの。

3 「他機関へ移送した件数」について

業界団体が平成18年度に行った相談のうち、相談者に対し、他機関(他の業界団体や行政機関、消費者センター等)を紹介(他機関名や連絡先の教示、他機関への取次ぎ等)した件数を調査したもの。件数を把握していない場合は「把握していない。」とした。

- (1) 「件数を把握していない理由」 他機関へ移送した相談件数を把握していない業界団体について、当該件数を把握していない理由を調査したもの。
- (2) 「主な移送先」 他機関へ移送した相談件数を把握している業界団体について、移送した相談の相談者に対し紹介した機関名を調査したもの。
- (3) 「移送した相談の主な相談内容」 他機関へ移送した相談件数を把握している業界団体について、移送した相談の主な相談内容を調査したもの。

Ⅲ 業界団体における相談の取扱状況について

	相談件数	他機関から移送されてきた件数			他機関へ移送した件数		
		把握していない理由	主な移送元	移送されてきた相談の主な相談内容	把握していない理由	主な移送先	移送した相談の主な相談内容
金融先物取引業協会	43件	把握していない。	他機関から当協会へ移送した旨の連絡はなく、他機関が当協会の連絡先を教えるだけであれば、その件数を把握する必要性は乏しいと考えるから。	—	把握していない。	商品先物取引の相談であれば、日本商品先物取引協会の連絡先を教えているが、単に連絡先を教えているだけの件数を把握する必要性は乏しいと考えるから。	—
信託協会	631件	39件	—	消費生活センター、銀行とりひき相談所、金融庁金融サービス利用者相談室	47件	—	投資信託協会、各地銀行協会
生命保険協会	1万1112件	1586件	—	消費者行政機関、金融庁金融サービス利用者相談室	222件	—	日本損害保険協会、簡易保険相談所、共済相談所
全国貸金業協会連合会	5万9588件	把握していない。	解決することが重要であり、移送元の把握は必要と考えていなかったから。	—	1万2232件	—	個人信用情報信用機関や弁護士会等
全国銀行協会	4万2083件	把握していない。	相談に対し、早期かつ的確に回答することを心掛けており、申立人に対して他機関から移送されてきた相談かどうかを都度聴取することまでは必要ないと考えているから。なお、例えば東京銀行協会では、相談受付データベースの内容を検索・確認することにより、件数を集計することは可能。	—	把握していない。	相談に対し、早期かつ的確に回答することを心掛けている。そのため、相談案件を他機関へ移送したことを都度記録することまでは必要ないと考えているから。なお、例えば東京銀行協会では、相談受付データベースの内容を検索・確認することにより、件数を集計することは可能。	—
全国信用金庫協会	1030件	把握していない。	全てを把握する必要性はないと考えるから（込み入った案件は、必要に応じ当方を知った経緯なども聴取している。）。	—	0件	—	—
全国信用組合中央協会	400件	把握していない。	必要性を感じていないから。	—	0件	—	—
全国労働金庫協会	52件	4件	—	金融庁	0件	—	—
投資信託協会	381件	把握していない。	特に必要性を感じない。	—	把握していない。	特に必要性を感じない。	—
日本証券業協会	7451件	把握していない。	平成19年度から、相談者に対し、当センターを知った方法を尋ね、当センターを紹介した機関の把握を行っている。	—	把握していない。	当協会では、具体的な相談内容を聴取する前に、概略に応じて関係機関の連絡先を紹介しているが、その件数まで把握する必要はないと考えるから。	—
日本証券投資顧問業協会	23件	把握していない。	件数が少なく把握する必要性が乏しいため。	—	把握していない。	把握する必要性が乏しいため。	証券会社
日本商品先物取引協会	3904件	773件	—	消費生活センター	412件	—	経済産業省、農林水産省
日本商品投資販売業協会	1件	0件	—	—	0件	—	—
日本損害保険協会	9万1139件	把握していない。	他機関から直接移送されたものではなく、相談者が他機関に紹介された旨申し出た場合もその真実性を確認できないのでデータ入力必須としていないから。	—	把握していない。	参考到他機関を紹介していることがあるが、これらまでは把握不要と考えているため。	—
全国農業協同組合中央会	498件	把握していない。	当会では、苦情・紛争の解決促進にかかる事業の受付対応を行い、相談などについては会員企業の営業窓口で対応すべきと考えているから。	—	把握していない。	当会では、苦情・紛争の解決促進にかかる事業の受付対応を行い、相談などについては会員企業の営業窓口で対応すべきと考えているから。	—
不動産証券化協会	0件	—	—	—	—	—	—
前払式証票発行協会	655件	3件	—	消費生活センター	0件	—	—
全国漁業協同組合連合会	0件	把握していない。	相談内容について注視しており、移送経路までは注視する必要性を感じていないため。	—	0件	—	—

IV 業界団体の行った苦情解決支援の状況について

【項目解説】

1 「苦情解決支援の申立てを受け付けた件数」 業界団体が平成18年度(18年4月～19年3月末)に受け付けた苦情解決支援の申立件数を調査したもの。

(1) 「他機関から移送された件数」 業界団体が平成18年度に受け付けた苦情解決支援申立件数のうち、申立人が、他機関(他の業界団体や行政機関、消費者センター等)の紹介を受けていた件数を調査したもの。当該件数を把握していない場合は、「把握していない。」とした。

ここでいう「移送」とは、ある機関に苦情解決支援の申立て又は相談をした相談者が、当該機関から他機関の紹介(他機関名や連絡先の教示を受けること、他機関へ取り次いでもらうことなどをいう。)を受けることをいうこととする。

ア 「件数を把握していない理由」 他機関から移送された苦情解決支援申立件数を把握していない業界団体について、当該件数を把握していない理由を調査したもの。

イ 「主な移送元」 他機関から移送された苦情解決支援申立件数を把握している業界団体について、移送された申立ての申立人に当該業界団体を紹介した機関名を調査したもの。

ウ 「移送された苦情の主な苦情内容」 他機関から移送された苦情解決支援申立件数を把握している業界団体について、移送された苦情の主な苦情内容を調査したもの。

(2) 「他機関へ移送した件数」 業界団体が平成18年度に受け付けた苦情解決支援申立件数のうち、申立人に対し、他機関(他の業界団体や行政機関、消費者センター等)を紹介した件数を調査したもの。当該件数を把握していない場合は、「把握していない。」とした。

ア 「件数を把握していない理由」 他機関へ移送した苦情解決支援申立件数を把握していない業界団体について、当該件数を把握していない理由を調査したもの。

イ 「主な移送先」 他機関へ移送した苦情解決支援申立件数を把握している業界団体について、移送した申立ての申立人に紹介した機関名を調査したもの。

ウ 「移送した苦情の主な苦情内容」 他機関へ移送した苦情解決支援申立件数を把握している業界団体について、移送した苦情の主な苦情内容を調査したもの。

2 「苦情解決支援件数」 業界団体が平成18年度(18年4月～19年3月末)に行った苦情解決支援の件数を調査したもの。

(1) 「件数を把握していない理由」 平成18年度(18年4月～19年3月末)に行った苦情解決支援の件数を把握していない業界団体について、当該件数を把握していない理由を調査したもの。

(2) 「苦情解決支援継続中の件数」 平成18年度(18年4月～19年3月末)に行った苦情解決支援の件数を把握している業界団体について、平成18年3月末時点において苦情解決支援を継続している件数を調査したもの。

(3) 「解決件数」 平成18年度(18年4月～19年3月末)に行った苦情解決支援の件数を把握している業界団体について、平成18年度(18年4月～19年3月末)に解決した苦情解決支援件数を調査したもの。ここでいう「解決」とは、苦情解決支援を終了した場合において、当該苦情解決支援の結果に申立人が納得したことが確認できているもの(申立人が納得していることが明白である場合を含む。)をいうこととする。

ア 「主な苦情内容」 解決した苦情解決支援手続の主な苦情内容について調査したもの。

(4) 「不調件数」 平成18年度(18年4月～19年3月末)に行った苦情解決支援の件数を把握している業界団体について、平成18年度(18年4月～19年3月末)に不調となった苦情解決支援件数を調査したもの。ここでいう「不調」とは、苦情解決支援を終了した場合において、当該苦情解決支援の結果に申立人が納得したことが確認できないものをいうこととする。

ア 「主な苦情内容」 不調となった苦情解決支援手続の主な苦情内容について調査したもの。

イ 「不調後の顛末把握の有無」 不調となった苦情解決支援手続について、その後の顛末を調査したもの。その後の顛末を把握している場合を○、一部を把握している場合を△、把握していない場合を×とした。

(ア) 「不調後の顛末を把握していない理由」 不調となった苦情解決支援手続のその後の顛末を把握していない業界団体について、その後の顛末を把握していない理由を調査したもの。

(イ) 「業界団体の紛争解決支援機関に申立てた件数」 不調となった苦情解決支援手続のその後の顛末を把握している業界団体について、不調となった苦情解決支援手続の申立人が、その後、当該業界団体の紛争解決支援機関に紛争解決支援を申立てた件数を調査したもの。

(ウ) 「訴訟を提起(司法機関での調停等を含む)した件数」 不調となった苦情解決支援手続のその後の顛末を把握している業界団体について、不調となった苦情解決支援手続の申立人が、その後、訴訟を提起した又は裁判所の調停を申し立てたなど、司法機関に対し救済を求めた件数を調査したもの。

(エ) 「他のADR機関に申立てた件数」 不調となった苦情解決支援手続のその後の顛末を把握している業界団体について、不調となった苦情解決支援手続の申立人が、その後、当該業界団体の紛争解決支援機関以外のADR機関に対し紛争解決支援を申し立てた件数を調査したもの。

(オ) 「その他の方法で不満を示している件数」 不調となった苦情解決支援手続のその後の顛末を把握している業界団体について、不調となった苦情解決支援手続の申立人が、その後、上記(イ)～(エ)以外の方法で、当該業界団体又は会員企業(業界団体の構成員たる企業をいう。以下同じ。)に対し不満を示している件数を調査したもの。

IV 業界団体の行った苦情解決支援の状況について

	苦情解決支援の申立てを受け付けた件数								苦情解決支援件数														
		他の機関から移送された件数				他の機関へ移送した件数						解決件数		不調件数		不調後の顔末把握の有無							
		件数を把握していない理由	主な移送元	移送された苦情の主な苦情内容	件数を把握していない理由	主な移送先	移送した苦情の主な苦情内容	苦情解決支援継続中の件数	主な苦情内容			主な苦情内容	不調後の顔末を把握していない理由	業界団体の紛争解決支援機関に申立てた件数	訴訟を提起(司法機関での調停等を含む)した件数	他のADR機関に申立てた件数	その他の方法で不満を示している件数						
金融先物取引業協会	54件	把握していない。	他機関から当協会へ移送した旨の連絡はなく、他機関が当協会の連絡先を教えるだけであれば、その件数を把握する必要は乏しいと考えるから。	—	—	把握していない。	商品先物取引の苦情であれば、日本商品先物取引協会の連絡先を教えているが、単に連絡先を教えているだけの件数を把握する必要は乏しいと考えるから。	—	—	—	54件	—	2件	49件	不適格者への勧誘、過当売買	3件	いずれも会員の行う金融先物取引業務に関する苦情	○	—	2件	1件	0件	0件
信託協会	15件	1件	—	消費生活センター	遺言・相続関連業務に関する苦情	0件	—	—	—	—	17件	—	4件	9件	株の配当金の支払いに関する苦情	4件	住宅ローンの貸出に関する苦情	×	不調になった案件は、会員企業と申立人として話し合いを行ったが、その後申立人から連絡のないものや、弁護士会仲裁センターの利用を申立人が断ったものなどであり、それ以上フォローしても効果が期待できないため。	—	—	—	—
生命保険協会	8908件	3269件	—	消費者行政機関、金融庁金融サービス利用者相談室	保険金・給付金の支払対象非該当決定に関する苦情、募集方法や契約内容に関する苦情	0件 (損害保険や簡保、共済など当協会の範囲外の苦情は相談として記録し、適宜窓口を紹介。)	—	—	—	8908件	—	192件	4317件	保険金・給付金の支払対象非該当決定に関する苦情、募集方法や契約内容に関する苦情	4399件 (当協会では不満の表明があったものを全て苦情としていることから、例えば、状況を把握した上で適切な相手との交渉が行われていない場合には交渉すべき適切な相手と交渉方法を助言した上で当該会社の所管窓口を案内したもの、一方的な申出で終了したもの、社長の謝罪を求めるものなどについてもここに計上した。)	募集方法、契約内容に関する苦情、入院・手術給付金の支払対象非該当決定に関する苦情	○	ただし、当協会が紛争解決に努めた後に不調となり、他所へ申し出たものは、通常は、申立人から連絡がないため把握していない。	20件	1件	0件	0件	
全国貸金業協会連合会	3723件	把握していない。	解決することが重要であり、移送元の把握が必要と考えたため。	—	—	1652件	—	警察など	ヤミ金など、非会員である違法業者に関するもの。	2071件	—	39件	2032件	取立行為に関する苦情	0件	—	○	—	0件	0件	0件	0件	

Ⅳ 業界団体の行った苦情解決支援の状況について

	苦情解決支援の申立てを受け付けた件数	苦情解決支援の申立てを受け付けた件数						苦情解決支援件数											
		他の機関から移送された件数				他の機関へ移送した件数		苦情解決支援継続中の件数	解決件数		不調件数		不調後の顧客把握の有無						
		件数を把握していない理由	主な移送元	移送された苦情の主な苦情内容		件数を把握していない理由	主な移送先		移送した苦情の主な苦情内容	主な苦情内容	主な苦情内容	不調後の顧客把握していない理由		業界団体の紛争解決支援機関に申立てた件数	訴訟を提起(司法機関での調停等を含む)した件数	他のADR機関に申立てた件数	その他の方法で不満を示している件数		
全国銀行協会	586件 (なお、クレーム等として別途2372件) 「クレーム等」とは、顧客が銀行に対する意見・苦言・不満・疑念などを表明したものを含み、以下のようなものが含まれる。 ① 相談所職員が事情・背景(法制度、取引慣行、商品・サービスの内容など)を説明した結果、顧客の理解・納得を得たもの。 ② 顧客の理解・納得を得た後、個別銀行における取扱いや内部規定などの詳細について、当該銀行に問い合わせるよう顧客を当該銀行お客様相談窓口へ誘導したもの。又、支店等から顧客へ説明するよう当該お客様相談窓口へ依頼したもの。 ③ ご意見として承ったもの。	把握していない。	・苦情に対し早期解決に導くことを第一としているため、申出人に対し他機関から移送されてきた苦情かどうかを都度聴取することまでは必要ないと考えているから。 ・なお、例えば東京銀行協会では、相談受付データベースの内容を確認することにより、件数の集計、移送元の確認や苦情内容を把握することは可能。	10件 (日証協に関するもののみ把握している。)	生命保険協会への移送件数についても、東京銀行協会では、相談受付データベースの内容を検索・確認することにより、件数の集計、移送先の確認や苦情内容を把握することは可能。	日証協、生保協	・投資信託の配当金に関する説明の誤りに関する苦情 ・投資信託購入時に手数料についての説明がなかったなどの苦情	把握していない。	・原則として受付けた苦情のフォローアップをすることとしているが、訴訟となった場合など長期になる事案や、会員銀行から「責任をもって対応する」との回答を得た事案の中には、その後の結果を把握できていないものがあるから。 ・なお東京銀行協会では相談受付データベースの検索・確認により件数を集計することは可能。 また、19年5月以降の受付分は、全国51箇所の銀行とりひき相談所でも解決件数を把握するよう対応措置済。	0件	0件	0件	0件	×	・原則として受付けた苦情事案のフォローアップをすることとしているが、訴訟事件となった場合など長期になる事案や、会員銀行から「責任をもって対応する」との回答を得た事案の中には、その後の結果を把握できていないものがあるから。 ・なお、東京銀行協会では、相談受付データベースの検索・確認により、その後の顧客を把握することは可能。 ・また、19年5月以降の受付分は、全国51箇所の銀行とりひき相談所でも顧客を把握するよう対応措置済。	0件	0件	0件	0件
全国信用金庫協会	26件	把握していない。	必要に応じて申立人に確認しているが、結論を急いだり、一方的に話される方が多く、確認のタイミングが難しい。	0件	0件	0件	0件	26件	0件	0件	0件	26件(会員信用金庫からの解決報告はあるが、申立人に未確認のもの21件を含む。)	顧客の思い違い4件 20年前の事案を繰返し申し立てるもの1件	○	0件	0件	0件	0件	1件
全国信用組合中央協会	35件	把握していない。	必要性を感じていないため。	0件	0件	0件	0件	27件	0件	24件	盗難キャッシュカード再発行についての苦情	3件(いずれも納得済みだが未確認のもの。)	○	0件	0件	0件	0件	0件	3件
全国労働金庫協会	42件	10件	ATM利用時の手数料に係る説明に関する苦情、担保提供している不動産の抵当権解除に関する苦情	0件	0件	0件	0件	42件	2件(平成18年度に解決)	32件	住宅ローン延滞時における督促方法に関する苦情	8件	○	0件	0件	0件	0件	0件	8件

Ⅳ 業界団体の行った苦情解決支援の状況について

		苦情解決支援の申立てを受け付けた件数								苦情解決支援件数													
		他の機関から移送された件数				他の機関へ移送した件数																	
		件数を把握していない理由	主な移送元	移送された苦情の主な苦情内容		件数を把握していない理由	主な移送先	移送した苦情の主な苦情内容		件数を把握していない理由	苦情解決支援継続中の件数	解決件数		不調件数		不調後の顔末把握の有無							
												主な苦情内容	主な苦情内容	主な苦情内容	主な苦情内容	不調後の顔末を把握していない理由	業界団体の紛争解決支援機関に申立てた件数	訴訟を提起(司法機関での調停等を含む)した件数	他のADR機関に申立てた件数	その他の方法で不調を示している件数			
投資信託協会	21件	把握していない。	特に必要性を感じない。	—	—	2件	—	日証協	投資の勧誘方法等に関する苦情	21件	—	1件	7件	投資信託の勧誘等に関する苦情	13件	投資信託の勧誘に関する苦情	×	会員外に対する苦情や匿名での苦情であり、結果について把握していない。	—	—	—	—	
日本証券業協会	877件	把握していない。	平成19年度から、相談者に対し、当センターを知らなかった方法を尋ね、当センターを紹介した機関の把握を行っている。	—	—	把握していない。	当協会では、具体的な内容を聴取する前に、概略的内容に応じて関係機関の連絡先を紹介しているが、その件数まで把握する必要がないと考えるから。	—	—	881件	—	8件	755件	無断売買の苦情。	126件	株式の勧誘に関する苦情	×	不調となったものについて申立人の情報を追跡調査することは、申立人にとって望ましいものではなく、その同意を得る必要があると考えるから。	—	—	—	—	
日本証券投資顧問業協会	41件	把握していない。	申出者に対し移送関係の確認をしておらず、確認をする必要性も乏しいため。	—	—	把握していない。	把握する必要性に乏しいため。	—	—	41件	—	0件	10件	衆者の対応への苦情	31件(このうち28件は納得済みが未確認のもの。)	助言内容への不満	△	—	2件	把握していない。	把握していない。	1件	
日本商品先物取引協会	171件	35件	—	消費生活センター	—	0件	—	—	—	176件	—	45件	86件	決済に応じない苦情	45件	損金請求に関する苦情	△	不調となった案件は取扱いを終了し、その後の情報は収集していない。申立人から連絡があった場合は記録として残す。苦情・紛争解決支援制度としては把握していないが、会員に対し、定数において事故、裁判等の報告を義務付けており、報告を受けている。	32件	把握していない。	把握していない。	把握していない。	
日本商品投資販売業協会	1件	1件	—	消費者センター	執拗な勧誘についての苦情	0件	—	—	—	1件	—	0件	1件	執拗な勧誘についての苦情	0件	—	○	—	0件	0件	0件	0件	
日本損害保険協会	1944件	把握していない。	他機関から直接移送されたものではなく、相談者が他機関に紹介された旨申し出た場合もその真実性を確認できないのでデータ入力を必須としていないから。	—	—	把握していない。	参考：他の機関を紹介していることもあるが、これらまでは把握不要と考えているため。	—	—	1944件	不調件数、支援継続件数は、データベースの仕組上把握不能。今後データベースの改定も検討。	把握していない。	1138件	保険金に係る提示内容に関する苦情、保険会社の処理遅延に関する苦情、担当者の担当者の説明不足に関する苦情	把握していない。	保険金に係る提示内容に関する苦情、保険会社や代理店の担当者の説明不足に関する苦情	×	データベースの仕組上把握不能。今後データベースの改定も検討。	—	—	—	—	

Ⅳ 業界団体の行った苦情解決支援の状況について

	苦情解決支援の申立てを受け付けた件数	苦情解決支援件数																				
		他の機関から移送された件数				他の機関へ移送した件数																
		件数を把握していない理由	主な移送元	移送された苦情の主な苦情内容	件数を把握していない理由	主な移送先	移送した苦情の主な苦情内容	件数を把握していない理由	苦情解決支援継続中の件数	解決件数	不調件数	不調後の顧末把握の有無										
												不調後の顧末を把握していない理由	業界団体の紛争解決支援機関に申立てた件数	訴訟を提起(司法機関での調停等を含む)した件数	他のADR機関に申立てた件数	その他の方法で不満を示している件数						
全国農業協同組合中央会	437件	把握していない。	他機関からの紹介の有無は、苦情解決支援に直接繋がるものではないから。	—	—	0件	—	—	—	426件	—	74件	295件	相続貯金の照会に係る苦情、本人確認手続に関する苦情、通帳の記載内容に係る苦情、振込手続に係る苦情、融資の申込みにかかる苦情、債務の返済に係る苦情等	57件	貯金口座の開設に関する苦情、相続貯金の支払いに関する苦情、貯金・共済の掛金に関する苦情、住宅ローンの借入申込みに関する苦情、システムの変更に関する苦情、返済の回収に関する苦情等	○	—	0件	0件	0件	0件
不動産証券化協会	0件	—	—	—	—	—	—	—	—	0件	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
前払式証票発行協会	16件	2件	—	消費生活センター	前払式証票に関する苦情	0件	—	—	—	16件	—	0件	16件	有効期限に関する不満、発行者が閉店したことへの不満	0件	—	○	—	0件	0件	0件	0件
全国漁業協同組合連合会	21件	把握していない。	苦情内容に注視しており、移送経路までは注視する必要性を感じていないから。	—	—	0件	—	—	—	2件	—	0件	2件	借入時における職員の対応に関する苦情。	0件	—	○	—	0件	0件	0件	0件

V 業界団体の行った紛争解決支援の状況について

【項目解説】

「紛争解決支援件数」 業界団体が平成18年度(18年4月～19年3月末)に行った紛争解決支援(業界団体が紛争解決支援を弁護士会仲裁センター等に委託している場合に、当該弁護士会仲裁センター等において行われた紛争解決支援も含む)の件数を調査したもの。

1 「紛争解決支援継続中の件数」 平成18年度(18年4月～19年3月末)末の時点で、紛争解決支援が継続中であった件数について調査したもの。

2 「解決件数」 平成18年度(18年4月～19年3月末)に解決した紛争解決支援件数について調査したもの。ここでいう「解決」とは、紛争解決支援を終了した場合において、当該紛争解決支援の結果に申立人が納得したことが確認できているもの(申立人が納得していることが明白である場合を含む。)をいうこととする。

(1) 「主な紛争内容」 解決した紛争解決支援手続の主な紛争内容について調査したもの。

3 「不調件数」 平成18年度(18年4月～19年3月末)に不調となった紛争解決支援件数について調査したもの。ここでいう「不調」とは、紛争解決支援を終了した場合において、当該紛争解決支援の結果に申立人が納得したことが確認できていないものをいうこととする。

(1) 「主な紛争内容」 不調となった紛争解決支援手続の主な紛争内容について調査したもの。

(2) 「不調後の顛末把握の有無」 不調となった紛争解決支援手続について、その後の顛末を調査したもの。業界団体が、その後の顛末を把握している場合を○、一部を把握している場合を△、把握していない場合を×とした。

ア 「不調後の顛末を把握していない理由」 不調となった紛争解決支援手続のその後の顛末を把握していない業界団体について、その後の顛末を把握していない理由を調査したもの。

イ 「訴訟を提起(司法機関での調停等を含む)した件数」 不調となった紛争解決支援手続のその後の顛末を把握している業界団体について、不調となった紛争解決支援手続の申立人が、その後、訴訟を提起した又は裁判所の調停を申し立てたなど、司法機関に対し救済を求めた件数を調査したもの。

ウ 「他のADR機関に申立てた件数」 不調となった紛争解決支援手続のその後の顛末を把握している業界団体について、不調となった紛争解決支援手続の申立人が、その後、当該業界団体の紛争解決支援機関以外のADR機関に対し紛争解決支援を申し立てた件数を調査したもの。

エ 「その他の方法で不満を示している件数」 不調となった苦情解決支援手続のその後の顛末を把握している業界団体について、不調となった苦情解決支援手続の申立人が、その後、上記イ～ウ以外の方法で、当該業界団体又は会員企業に対し不満を示している件数を調査したもの。

V 業界団体の行った紛争解決支援の状況について

	紛争解決支援件数	紛争解決 支援継続 中の件数	解決件数		不調件数		不調後の顛末把握の有無					
			主な紛争内容	主な紛争内容			訴訟を提起した(司法 機関における調停等 を含む)件数	他のADR機関 に申立てた件 数	その他の方法 で不満を示し ている件数			
										その後の顛末を把握していない理由		
金融先物取引業協会	2件	0件	2件	金融先物取引に係る損害賠償	0件	—	—	—	—	—	—	
信託協会	0件	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
生命保険協会	20件	16件	4件	契約取消・保険料返還を 求めるもの、給付金の請 求を求めるもの、災害死 亡保険金の支払を求める もの。	0件	—	×	当協会の最終手続である紛争解決支援手続において申立内容に理由なしとの結論が出されたものについて、その後、申立人が訴訟するか否か等は申立人の意思に委ねるべきものであり、当協会が調査してまで把握する事柄ではなく、通常、申立人から連絡がないので把握していない。	—	—	—	
全国貸金業協会連合会	【紛争解決支援を行っていない。】	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
全国銀行協会	2件	1件	0件	—	1件	相続預金の払戻に関する 手続きについて	○	—	1件	0件	0件	
全国信用金庫協会	0件	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
全国信用組合中央協会	0件	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
全国労働金庫協会	0件	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
投資信託協会	0件	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
日本証券業協会	168件	30件	69件	勧誘時における誤った情 報提供によるもの。	69件 (このうち紛争解 決支援手続中断 件数3件)	勧誘時における説明不足 によるもの。	×	不調となったものについて申立人の情報を追跡調査することは、申立人にとって望ましいものではなく、その同意を得る必要があると考えるから。	—	—	—	
日本証券投資顧問業協会	2件	1件	0件	—	1件 (取下げ)	助言内容への不満(会費 に見合った投資助言サー ビスがなかったことに対 する不満)	×	仲裁センターへの取次ぎ以降は、当協会の手を離れているから。	—	—	—	
日本商品先物取引協会	292件 (あっせん235件、調停57件) あっせんは一人の委員が対 応し、調停は、不調となった あっせん事案を3人又は5人 の合議で対応する2段階の審 議制度となっている。	51件 (あっせん 42件、調停 9件)	147件 (あっせん109 件、調停38 件)	不当勧誘、仕切回避、無 断売買	94件 (あっせん84件、 調停10件) これには取下げ 17件(あっせん15 件、調停2件)を 含む。	不当勧誘、無断売買、一 任売買	×	苦情・紛争解決支援の制度としては把握していないが、会員に対し、定款において事故、裁判等の報告を義務付けており、会員から報告を受けている。	—	—	—	
日本商品投資販売業協会	0件	—	—	—	—	—	—	—	0件	0件	0件	
日本損害保険協会	17件	3件	2件	保険引受時に保険会社に ミスがあったとして保険料 返還等を求めたもの。保 険会社に異動承認手続の ミスがあったとして保険金 支払いを求めたもの。	12件 (不受理9件、取 下げ1件含む。)	契約時に重要事項説明漏 れがあったとして保険金 支払いを求めたものなど。	×	申立人には、調停不調後は訴訟とならざるを得ないと説明しており、その判断に当協会は関与すべきではないと考えているから。	—	—	—	
全国農業協同組合中央会	0件	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
不動産証券化協会	0件	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
前払式証券発行協会	0件	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
全国漁業協同組合連合会	0件	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	

VI 苦情・紛争解決支援手続の周知のための取組みについて

【項目解説】

- 1 「業界団体の取組み」 業界団体における、当該業界団体の苦情・紛争解決支援手続を消費者に周知させるための取組状況を調査したもの。
 - (1) 「媒体を利用した周知の取組み」 業界団体が、苦情・紛争解決支援手続を消費者に周知するために、HP、パンフレット、テレビCM、新聞広告、その他の媒体を利用しているか否かを調査したもの。業界団体が、苦情・紛争解決支援手続を消費者に周知するために各媒体を利用している場合を○、利用していない場合を×とした。「その他」欄は、業界団体が利用している媒体名を記載した。
 - (2) 「苦情受付時における苦情・紛争解決支援手続両方の説明」 業界団体が、苦情解決支援申立てを受付ける際、申立人に対し、苦情解決支援手続のその後の流れ及び紛争解決支援手続の双方について説明を行っているか否かを調査したもの。業界団体が双方の手続の説明をしている場合を○、双方の手続の説明をしていない場合を×とした。
 - ア 「説明していない理由」 苦情解決支援申立てを受付ける際、申立人に対し、苦情・紛争解決支援手続の双方の説明をしていない業界団体について、説明をしていない理由について調査したもの。
 - (3) 「各会員企業に対する消費者への周知要請」 業界団体が、会員企業に対し、当該業界団体の苦情・紛争解決支援手続を消費者に周知させるよう要請しているか否かを調査したもの。業界団体が会員企業に要請している場合を○、要請していない場合を×として調査した。
 - ア 「要請していない理由」 業界団体の苦情・紛争解決支援手続を消費者に周知させるよう会員企業に対し要請していない業界団体について、会員企業に要請していない理由を調査したもの。
- 2 「業界団体の苦情・紛争解決支援手続の周知のための会員企業の取組み」 会員企業における、業界団体の苦情・紛争解決支援手続を消費者に周知させるための取組状況を調査したもの。
 - 「会員企業の取組状況の把握の有無」 業界団体が、当該業界団体の苦情・紛争解決支援手続を消費者に周知させるための会員企業の取組状況を把握しているか否かを調査したもの。把握している場合を○、把握していない場合を×とした。
 - (1) 「会員企業の取組状況を把握していない理由」 業界団体の苦情・紛争解決支援手続を消費者に周知させるための会員企業の取組状況を把握していない業界団体について、会員企業の取組状況を把握していない理由を調査したもの。
 - (2) 「媒体を利用した周知の取組み」 会員企業が、業界団体の苦情・紛争解決支援手続を消費者に周知するために、HP、パンフレット、テレビCM、新聞広告、その他の媒体を利用しているか否かを調査したもの。会員企業が業界団体の苦情・紛争解決支援手続を消費者に周知するために各媒体を利用している場合を○、利用していない場合を×、一部の会員企業が利用している場合を△とした。「その他」欄は、会員企業が利用している媒体名を記載した。媒体を利用して消費者への周知を行っていない企業について、媒体を利用しない主な理由も調査した。
 - (3) 「販売時における苦情・紛争解決支援手続の説明」 会員企業が、商品等販売時に、業界団体の苦情・紛争解決支援手続の説明を行っているか否かを調査したもの。会員企業が説明を行っている場合を○、行っていない場合を×、一部の会員企業が行っている場合を△とした。
 - ア 「説明していない主な理由」 商品等販売時に、業界団体の苦情・紛争解決支援手続の説明を行っていない会員企業について、説明を行わない理由を調査したもの。
 - (4) 「苦情受付時における苦情・紛争解決支援手続の説明」 会員企業が、当該会員企業に対する苦情を受けた際、業界団体の苦情・紛争解決支援手続について説明しているか否かを調査した。苦情受付時に会員企業が説明している場合を○、説明していない場合を×、一部の会員企業が説明している場合を△とした。
 - ア 「説明していない主な理由」 苦情受付時に、業界団体の苦情・紛争解決支援手続について説明していない会員企業について、説明していない理由を調査したもの。

VI 苦情・紛争解決支援手続の周知のための取組みについて

	業界団体の取組み						業界団体の苦情・紛争解決支援手続の周知のための会員企業の取組み																
	媒体を利用した周知の取組み					各会員企業に対する消費者への周知要請	会員企業の取組状況の把握の有無																
	HP	パンフレット	テレビCM	新聞広告	その他		媒体を利用した周知の取組み					販売時における苦情・紛争解決支援手続の説明	苦情受付時における苦情・紛争解決支援手続の説明										
							HPへの掲載		会員企業のパンフレットへの記載		テレビCMでの紹介			新聞広告での記載		その他の媒体での紹介							
						説明していない理由	要請していない理由	会員企業の取組状況を把握していない理由	掲載していない主な理由	記載していない主な理由	紹介していない主な理由	記載していない主な理由		説明していない主な理由	説明していない主な理由								
金融先物取引業協会	○	×	×	×	×	○	—	○	—	×	当協会HPへのリンクを張ることによって十分と考えているから。	×	会員企業HPに当協会HPのリンクを張ることによって十分と考えているから。	×	テレビCMを行っている会員企業がない。	×	法定記載事項が多く、紙面に限界があるため。	×	販売時においては、当協会の存在を説明していれば十分との認識があるため。	○	—		
信託協会	○	○	×	×	機関誌、刊行物	×	○	○	—	△	法人相手の会員企業が多いため。	△	記載の依頼をしていないため。	×	紹介の依頼を行っていないため。	×	記載の依頼を行っていないため。	×	信託相談所のリーフレットを会員企業の店頭へ備置	×	商品販売時に説明を行うことは、かえって顧客の不快感を招きかねないから。	×	申立人と会員企業との話し合いでの解決が基本であり、当初から協会の苦情・紛争解決支援手続の説明は行っていない。
生命保険協会	○	○	×	○	×	○	—	○	—	×	当協会が要請していないから。	○	—	×	営業政策の問題であり、又、時間が限定された媒体であるため、要請していないから。テレビCMは、企業・商品イメージPRなので苦情解決支援手続の紹介媒体として適切でないから。	×	営業政策の問題であり、要請していないから。	×	○	—	△	苦情は当事者間での解決が前提であり、会員企業において解決に向け最大限の努力をすべきであるから。生保協で受け付けでも契約情報を持っておらず、申立人に助言の上、まず当該会社との相対交渉が前提となる。会員企業が第三者機関について問われた場合は当協会を案内している。	
全国貸金業協会連合会	○	○	×	○	ポスター	×	○	×	—	△	会員企業は、中小零細企業が9割を占めており、把握できないから。	△	把握していない。	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
全国銀行協会	○	○	○	×	雑誌・タウンページ・ラジオ広告、高校生向けゲームソフト等	×	○	×	—	△	把握していない。	×	商品パンフレットは商品内容やコスト・リスク等の重要事項をご案内することを一義的な目的としているから。	×	個別行のブランドイメージ向上を主な目的としており、苦情・紛争解決支援手続の紹介媒体として適切でないと思われる。	×	ブランドイメージ向上を狙いとして新聞広告を行っており、苦情・紛争解決支援手続の紹介媒体として適切でないと思われる。	×	営業店に配布された、銀行と引き相談所等を告知するポスター等の掲示	×	商品販売時は商品内容やコスト・リスク等の重要事項の説明が一義的である。販売時に起こりうる苦情は、まずは当事者たる取引店や担当部署が扱うべきと考えていると思われる。	△	苦情受付時には自行での迅速かつ適切な対応に努めるべきと考えていると思われる。
全国信用金庫協会	○	×	×	×	信金店頭配布用小冊子	×	○	×	—	—	把握の必要性は十二分に認識しているが、まだ調査に至らない。	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
全国信用組合中央協会	○	○	×	×	×	×	○	○	—	△	特に問題意識がないからではないか。	×	特に問題意識がないからではないか。	×	特に問題意識がないからではないか。	×	特に問題意識がないからではないか。	×	特に問題意識がないからではないか。	×	特に問題意識がないからではないか。	×	会員企業との話し合いで解決する場合は多いからであると思われる。

VI 苦情・紛争解決支援手続の周知のための取組みについて

	業界団体の取組み						業界団体の苦情・紛争解決支援手続の周知のための会員企業の取組み												
	媒体を利用した周知の取組み					苦情受付時における苦情・紛争解決支援手続両方の説明	各会員企業に対する消費者への周知要請	会員企業の取組状況の把握の有無								販売時における苦情・紛争解決支援手続の説明	苦情受付時における苦情・紛争解決支援手続の説明		
								媒体を利用した周知の取組み					その他の媒体での紹介						
	HP	パンフレット	テレビCM	新聞広告	その他			説明していない理由	要請していない理由	会員企業の取組状況を把握していない理由	HPへの掲載	会員企業のパブリックへの掲載						テレビCMでの紹介	新聞広告での掲載
全国労働金庫協会	○	○	×	×	×	×	○	—	×	当協会の苦情・紛争解決支援手続の周知を会員企業の自主性に委ねていたため。今後は取組状況の把握に努めたい。	×	△	×	×	×	×	×	×	×
投資信託協会	○	○	×	×	×	×	×	—	×	会員企業の取扱商品が有価証券全般なのに、投資信託の苦情しか扱わない当協会の紹介を要請すると、当協会が有価証券全般の相談に応じるとの誤解を投資家に与えかねないから。	×	—	—	—	—	—	—	—	—
日本証券業協会	○	○	×	×	×	×	○	—	×	当協会は、会員企業が、自身による苦情解決が困難であるときに当協会を紹介すれば足りると考えているため。	×	—	—	—	—	—	—	—	—
日本証券投資顧問業協会	○	○	×	×	×	×	×	—	×	会員企業は零細業者が多く、負担が大きい。一任業者は機関投資家を中心であり必要性に乏しい。	×	△	把握していない。	×	把握していない。	×	—	—	—
日本商品先物取引協会	○	○	×	○	消費生活センターを通じて周知	○	○	—	×	会員は、事前交付書面により委託者に周知することが義務付けられている。消費者は委託者にならなければ取引上の損失を被ることはなく、会員の消費者への周知状況までは把握していない。	×	△	把握していない。	○	—	—	○	—	△
日本商品投資販売業協会	○	×	×	×	×	○	○	—	×	苦情件数が少なく、周知の取組状況まで把握する必要がないと史料した。今後、検討する。	×	—	—	×	テレビCMを行っている会員はないから。	—	—	△	把握していない。
日本損害保険協会	○	○	×	○	ポスター、ちらし	×	○	—	○	—	○	△	—	×	企業又は商品イメージ向上等テレビCM戦略に合わないため。	×	企業又は商品イメージ向上等広告戦略に合わないため。	当協会のリーフレットを営業店舗・サービスセンターに備置。	△

VI 苦情・紛争解決支援手続の周知のための取組みについて

	業界団体の取組み						業界団体の苦情・紛争解決支援手続の周知のための会員企業の取組み																	
	媒体を利用した周知の取組み					苦情受付時における苦情・紛争解決支援手続両方の説明	各会員企業に対する消費者への周知要請	会員企業の取組状況の把握の有無																
								HPへの掲載	会員企業のパンフレットへの記載		テレビCMでの紹介	新聞広告での記載	その他の媒体での紹介	販売時における苦情・紛争解決支援手続の説明	苦情受付時における苦情・紛争解決支援手続の説明									
	HP	パンフレット	テレビCM	新聞広告	その他				説明していない理由	要請していない理由	会員企業の取組状況を把握していない理由	掲載していない主な理由	記載していない主な理由	紹介していない主な理由	記載していない主な理由	説明していない理由	説明していない主な理由							
全国農業協同組合中央会	○	○	×	×	ポスター	×	腹を立てている申立人に対し、支援手続両方の説明対応を悠長に行うことは現実的には難しく、先方の申出を察し、話を聞く余裕があれば説明を行うというのが実情であり、また、必ずしもすべてが紛争解決支援の対象になるわけではないので、事案に応じて両方説明するのが合理的であるから。	○	—	×	1万数千箇所による全国812JA及び各県域農協連、農林中央金庫における取組状況を収集把握することは物理的に困難であるから。なお、現在、苦情・相談等への対応状況については、JAごとにアンケートによる態勢把握を行っている。	△	把握していない。	△	把握していない。	—	—	—	—	—	△	把握していない。		
不動産証券化協会	○	○	×	×	×	○	—	○	—	×	協会会員が他業種にわたり、不動産証券化については業務の一部として行っている場合が多く、取組状況の把握が難しいので調査を行っていない。ただし、今後は把握のための方法を検討したい。	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
前払式証票発行協会	○	○	×	×	×	×	苦情のほとんどが法令相談や照金の要素が強いものであり苦情解決支援手続の説明はするまでもなく、紛争解決支援手続の説明は苦情解決支援手続が不調になってからで足りると思っているから。	×	会員を特定した苦情等がほとんどなく、協会の説明や当事者間の話し合いで解決している所以要請していない。	○	—	×	協会から要請していないので。	×	協会から要請していないので。	×	協会から要請していないので。	×	協会から要請していないので。	なし。	×	協会から要請していないので。	×	協会から要請していないので。
全国漁業協同組合連合会	×	○	×	×	×	×	苦情解決支援手続を受付けた後、申立人の状況に応じて苦情・紛争解決支援手続の内容を説明しており、この方法が合理的と考えるから。	○	—	×	当会会員は漁協連・漁協合わせて210ほどあり、全ての取組状況を把握するのは物理的に困難であるから。	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	△	把握していない。	

VII 機関間連携の取組みについて

【項目解説】

- 1 「業界内部での情報交換の有無」 業界団体及び各会員企業が、苦情・紛争解決支援の取組みに関する情報交換を行っているか否かを調査したもの。情報交換を行っている場合を○、行っていない場合を×とした。
 - (1) 「業界内部での情報交換を行っていない理由」 業界内部において苦情・紛争解決支援に関する情報交換を行っていない業界団体について、情報交換を行っていない理由を調査したもの。
 - (2) 「方法」「頻度」「成果」 業界内部において苦情・紛争解決支援に関する情報交換を行っている業界団体について、情報交換の方法、頻度、情報交換によって得られた成果を調査したもの。
- 2 「外部団体との情報交換の有無」 業界団体が、他団体との間で、苦情・紛争解決支援に関する情報交換を行っているか否かを調査したもの。情報交換を行っている場合を○、行っていない場合を×とした。
 - (1) 「外部団体との情報交換を行っていない理由」 他団体との間で苦情・紛争解決支援に関する情報交換を行っていない業界団体について、情報交換を行っていない理由を調査したもの。
 - (2) 「外部団体名」「方法」「頻度」「成果」 他団体との間で苦情・紛争解決支援に関する情報交換を行っている業界団体について、情報交換を行っている他団体名、情報交換の方法、頻度、情報交換によって得られた成果を調査したもの。
- 3 「外部団体との間での移送ルールの有無」 業界団体が、他の団体の間で、相談及び苦情・紛争解決支援の申立てについて移送を行う場合の取り決め、申し合わせ等を行っているか否かについて調査したもの。他団体との間で移送を行う場合の取り決め、申し合わせ等を行っている場合を○、していない場合を×とした。
 - (1) 「移送ルールを定めていない理由」 他の団体の間で、相談及び苦情・紛争解決支援の申立てについて移送を行う場合の取り決め、申し合わせ等をしていない業界団体について、取り決め、申し合わせ等をしていない理由を調査したもの。
 - (2) 「外部団体名」「移送ルールの内容」 他の団体の間で、相談及び苦情・紛争解決支援の申立てについて移送を行う場合の取り決め、申し合わせ等を行っている業界団体について、当該他の団体名及び取り決め、申し合わせ等の内容について調査したもの。
- 4 「移送ルール対象外の相談・苦情への対応」 業界団体が、取扱外の相談・苦情であるが当該相談・苦情を取扱う他団体との間で移送ルールが定められていないものについて、どのように対応しているかについて調査したもの。

Ⅶ 機関間連携の取組みについて

	業界内部での情報交換の有無				外部団体との情報交換の有無					外部団体との間での移送ルールの有無			移送ルール対象外の相談・苦情への対応			
	業界内部での情報交換を行っていない理由	方法	頻度	成果	外部団体との情報交換を行っていない理由	外部団体名	方法	頻度	成果	移送ルールを定めていない理由	外部団体名	移送ルールの内容				
金融先物取引業協会	○	—	会報による情報提供。	四半期ごとに発行。	特になし。	×	金融先物取引業に関する苦情・紛争という特殊性があり、他団体における対応は不可能であるから。	—	—	—	×	金融先物取引業務に関する苦情・紛争であれば、当協会の所管であることが明白であるため。	—	申立内容が他の業務(証券、商品等)であれば、各自主規制団体の連絡先を紹介している。		
信託協会	○	—	会員企業の苦情受付窓口責任者の会議	年4回(4、7、10、1月)	高齢者にリスク商品を販売するときの社内の体制について各社の状況を把握し、苦情対応に役立てている。	○	—	全銀協、全国地方銀行協会、第二地方銀行協会、生保協、損保協等	相談所担当者の会合(金融団体相談所連絡会、保険窓口販売関係業界団体連絡会)	毎四半期(金融団体相談所連絡会)、年1回(保険窓口販売関係業界団体連絡会)	各団体の苦情等の情報を入力し、問題点を把握すること等により当相談所の運営の改善に活用	○	—	生保協、損保協、全銀協、日証協	会員企業の顧客等からの報告を受け、申立人と会員企業との話し合いで解決しない場合、生保協、損保協、全銀協、日証協の相談室に取次ぎを行う。取次先に電話連絡をし、取次ぎ依頼書を作成・送付し、申立人にも取り次ぐ旨連絡。	申立て内容を聴取した後、関係機関の連絡先を紹介。
生命保険協会	○	—	・全会員会社による会議にて、協会での苦情解決支援受付状況、消費者団体との懇談会による意見、裁定審査会の事例を定期的に報告。 ・苦情分析の結果、一つの課題を取り上げ、全社アンケートのもと経営に資するため各社の取組みを共有化し、関係委員会にフィードバック。 ・協会で受け付けた個別社別の苦情統計を直接個別会社の役員に直送。	各社の相談窓口担当者の会議は毎月。企画部門、業務部門、役員クラスならびに理事会への報告は四半期毎のボイス・リポート、半期毎の相談所リポート、消費者の声事務局の活動や消費者団体の意見を報告している。	・詳細な分析資料を作成して、事務給付金の見直しに着手、配当金が当初予定よりも少ないことへの不満に対する取組み、解約手続の遅延に対する各社の取組みの促進に役立てた。 ・業界共通教育用テキスト、消費者啓発活動のための資料の見直し、情報充実に貢献した。	○	—	① 国民生活センター、各地の消費者団体 ② 保険窓口販売関係団体連絡会(全銀協、全国地方銀行協会、第二地方銀行協会、信託協、全信協、全信中協、労金協会、商工組合、中央金庫、農林中金、損保協、日証協、生命保険協会) ③ 全国銀行協会との情報・意見交換会	① 役員、実務者レベルで情報・意見交換を行っている。 ② 悪質苦情に関する実務者レベルの情報交換を行っている。 ③ 銀行悪化で発生した苦情について会長会社も参加する形で実務的かつ政策的な会合を行っている。	①年1回 ②年1回 ③年2回程度	外部団体からの意見等を会員会社にてフィードバックするとともに具体的な苦情に基づき原因の究明・分析を行い、会員各社に対し募集時における防止策の検討依頼を行い、一定の成果が見られた。	○	—	全銀協、損保協、日証協、信託協、全信協、労金協会、商工中金、農林中金	窓口販売等に伴う苦情を受け付けた場合、申出人と当該窓口業界との話し合いだけでは解決が不可能な場合はそれぞれの業界の窓口へ取次ぐ。生命保険協会の裁定審査会ならびに損保協会の調停委員会に申立が行われたときは銀行等の参加を義務付け、裁定の結果を尊重することとしている。	当協会でも申出内容を聞き助言をしようとして、該当する機関の連絡先を紹介している。
全国貸金業協会連合会	○	—	協会発行の機関誌による情報等の周知	定期的に発行している。	改正貸金業法等に関するQ&Aを掲載し、会員に周知した。	○	—	広島県ヤミ金融対策連絡会(広島県主催)、広島県貸金業関係機関連絡会(中国財務局主催)	実務者レベルが集まり、ヤミ金融対策に関し、各機関が事例や対応状況の報告を行う。	いずれも年4回程度。	悪質な貸金業者やヤミ金に関する相談の案内のため7機関共同でそれぞれの役割紹介のチラシを作成・配布した。	×	事案内容が限定されるため、移送ルールを定める必要性が少ないから。	—	—	各都道府県の協会でも申立内容を聴取した後、関係機関の連絡先を紹介している。

Ⅶ 機関間連携の取組みについて

	業界内部での情報交換の有無				外部団体との情報交換の有無					外部団体との間での移送ルールの有無				移送ルール対象外の相談・苦情への対応	
	業界内部での情報交換を行っている理由	方法	頻度	成果	外部団体との情報交換を行っている理由	外部団体名	方法	頻度	成果	移送ルールを定めていない理由	外部団体名	移送ルールの内容			
全国銀行協会	○	—	A. 会員代表行10行からなる役員クラスの会議に月次報告書を資料配布。 B. 機関誌による情報等の周知。 C. 代表行7行からなる担当者クラスの会議での事例報告・意見交換。 D. 全国銀行協会事務局内部での連絡会議にて情報・意見交換。	A. C、Dは原則として毎月開催。 B. は毎月掲載している。	○	—	A. 全国地方銀行協会、信託協、第二地方銀行協会、全信協、全信中協、JA全中、労金協会(以上、金融団体相談所連絡会) B. 全国地方銀行協会、信託協、第二地方銀行協会、全信協、全信中協、JA全中、労金協会、生保協、損保協、日証協(以上、保険窓口販売関係業界団体連絡会) C. 生保協 D. 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(NACS) E. 全国消費生活相談員協会 F. 日本消費者協会 G. 東京都消費生活総合センター	A~Gとも実務者レベルでの会合を行っている。	A. 年4回 B. とD. 年1回 C. 原則として年2回 E. ~G. 不定期	・生保協やNACSとの意見交換の内容は、会員銀行からなる担当者クラスの会議にて報告し、行内の体制整備の参考としてもらっている。 ・東京都消費生活総合センターから、東京銀行協会銀行とりひき相談所の業務運営についての苦情等の情報を入手し、運営改善に活かした。	○	—	A. 生命保険協会、日本損害保険協会 B. 日本証券業協会(19年夏までに定める予定)	A. について ・銀行とりひき相談所は、会員銀行からの報告を受け、銀行と申出人との間の話し合いで解決可能な苦情である場合を除き、その苦情を生命保険協会 生命保険相談所または日本損害保険協会 あるいは日本証券業協会に、それぞれ取り次ぐ。 ・取次ぎにあたっては、取次ぎ先に対し電話連絡を行ったうえで、所定の取次依頼書を作成・送付するとともに、申出人に対して取り次ぐ旨を連絡する。 ・さらに、全国銀行協会に対しても、取次依頼書の写しを送付する等の方法により、苦情の取次ぎを行った旨を報告する。	銀行とりひき相談所で申立て内容を聴取した後、関係機関の連絡先を紹介している。
全国信用金庫協会	○	—	①情報交換会、研修会 ②機関誌、取扱状況報告	①理事会は年2回(半期ごと)、全国しんきん相談所連絡会は年2回、各地での相談業務研修会は不定期 ②機関誌年1回、取扱状況報告年2回(半期ごと)	○	—	①全銀協ほか金融業界団体 ②国民生活センター、消費生活センター、商工会議所等	役員者レベルの会合を行う。	①金融団体相談所連絡会を年4回 ②不定期、必要に応じて行う。	①他金融団体の傾向、対応を当方の運営に活用。 ②消費生活相談員の着眼、提案を当方の運営に活用。	×	移送することを想定していないため。	—	信用金庫以外のものと判明次第、関連団体の相談窓口(名称、連絡先)を紹介する。	
全国信用組合中央協会	○	—	理事会の資料の中で主な苦情や相談の事例と対応を紹介	年2回(半期ごと)	○	—	全銀協、信託協、第二地銀協、全信金、全中、全労金、商工中金、農林中金	実務者レベルでの会合を行う。	四半期に1回	○	生保協、損保協、日証協	信用組合で販売した保険商品、証券商品に関する苦情等があった場合、当会で解決できないケースは上記各協会に取り次ぐ。	当会で申立内容を聴取した後、関係機関の連絡先を紹介している。		
全国労働金庫協会	○	—	苦情解決支援状況に係る資料を会員企業に送付。苦情・相談対応窓口責任者会議を開催し、苦情・相談対応の強化及び情報交換を行う。	資料送付は年2回、責任者会議は年1回	○	—	全銀協、全国地方銀行協会、信託協、第二地方銀行協会、全信協、全信中協、JA全中、商工中金、農林中金	実務者レベルでの会合を行う。	四半期に1回	×	当業態に係る苦情等について、他団体(金融庁・全銀協を除く。)で受付し(逆も同様)、移送の必要が発生する件数が少ないから。	—	当協会で申立内容を聴取後、関係機関を紹介している。		
投資信託協会	○	—	会員各社との会議での意見交換。協会発行の機関誌による情報等の周知。	会議は年2回(4月、10月)	×	—	特に必要性があると思わないから。ただ、各地の消費者センターの要請により説明を行うことがある。	—	—	×	特に必要性を感じないから。	—	相談・苦情の内容により、適当と思われる関係機関の連絡先を紹介している。		

Ⅶ 機関間連携の取組みについて

	業界内部での情報交換の有無					外部団体との情報交換の有無					外部団体との間での移送ルールの有無			移送ルール対象外の相談・苦情への対応		
	業界内部での情報交換を行っていない理由	方法	頻度	成果	外部団体との情報交換を行っていない理由	外部団体名	方法	頻度	成果	移送ルールを定めていない理由	外部団体名	移送ルールの内容				
日本証券業協会	○	—	あつせん状況、苦情解決支援状況を協会員通知で周知	苦情解決支援状況は月1回、紛争解決支援事例集は四半期に1回	会員企業から苦情解決支援事例に関する照会を受け付けており、会員企業の消費者対応に役立てた。	×	証券業務という限られた分野であり、外部団体との情報交換の必要性がないと考えたため。金融商品取引法の施行を踏まえ、外部団体との情報交換を検討することとしたい。	—	—	×	当協会では、具体的な内容を聴取する前に、概略的内容に応じて関係機関の連絡先を紹介しており、移送ルールを定める必要性を感じていないから。	—	—	当協会では、具体的な内容を聴取する前に概略的内容に応じて関係機関の連絡先を紹介している。		
日本証券投資顧問業協会	○	—	①会員宛の苦情状況の報告、②会員向けの研修	①は半期ごと、②は年数回	苦情事例の共有化による再発防止	×	必要性に乏しいため。	—	—	×	必要性に乏しいため。	—	—	当協会内で申立内容を確認後、該当機関を紹介		
日本商品先物取引協会	○	—	会員企業に対し、当該会員が関与した苦情の内容等について、個別に周知するとともに、全体の苦情・紛争件数や概要等の情報を会社に周知している。	各社が関与した苦情・紛争解決支援件数、申立事由等について四半期毎に周知。会報は四半期毎。その他全体の件数・申立事由等のデータを毎月全社に周知	受託業務の改善に役立っている。	○	—	国民生活センター、消費者生活センター	実務者レベルでの会合を行っている。	年間70箇所、計70回行っている。	消費者生活センターから苦情、紛争の移送を受けるようになった。	×	国内の公設商品先物取引に係る商品取引については、全て本会に移送を要請しているため、ルール化は特に考えていない。	—	関係機関の連絡先を紹介している。	
日本商品投資販売業協会	○	—	当協会の各種委員会にて。	年2～4回	苦情等の未然防止に役立っているものと思われる。	○	—	日証協、金先協、日商協等	実務者レベルにおいて、電話、電子メール、面談等による。	不定期	苦情の照会等	×	事例が少なく移送ルールを定める必要性を感じていないから。	—	当協会内で申立内容を確認した後、関係機関の連絡先を紹介。	
日本損害保険協会	○	—	当協会の各種委員会にて相談・苦情情報を提供、会員企業に個別苦情状況をフィードバック	委員会(1～2か月に1度)、フィードバックは毎月実施	ディスクロージャー基準や各種ガイドラインを策定し、会員企業における契約者対応の一層の適正化に役立てた。	○	—	①国民生活センター、消費者生活センター、消費者団体 ②全銀協・東京銀行協会、全国地方銀行協会、信託協、第二地方銀行協会、全信協、全信中協、労金協会、日証協、生保協	①全国11ブロック毎に所在するセンター等の理事等と会合 ②実務者レベルでの会合(保険窓口販売関係団体連絡会)	①原則として各ブロック毎に年1度 ②年1回	国民生活センター等からの指摘を会員企業にフィードバックし、消費者対応の一層の適正化に役立てた。	○	—	全銀協、全信金、全信組、信託協、日証協、生保協	苦情の申し出が銀行業務、信託業務、証券業務又は生命保険業務に関するものであるときは、原則として所管の業界団体に取り次ぐものとする。	当協会内で申立内容を確認した後、必要に応じて助言をした上で、関係業界団体の連絡先を紹介している。
全国農業協同組合中央会	○	—	全国連機関の担当者会議の開催、県域毎の会員機関との研修会議等の開催等を通じて意見交換を行う。	全国連の会議は四半期ベース、会員機関との研修会議等は年1～2回程度	会員からの問合せニーズに応じ、苦情等の発生防止に向けた「苦情等事例集」を作成	○	—	金融団体相談所連絡会	実務担当者レベルの会合	四半期毎	苦情解決支援に際し連携を図るとともに、事例対応の情報交換を通じて当相談所の対応改善を進めている。	×	実務担当者レベルにおける日常の情報交換等により、十分確認対応できると思われるから。	—	—	申立内容を確認した上、分かる範囲で関係機関を紹介している。

VII 機関間連携の取組みについて

	業界内部での情報交換の有無				外部団体との情報交換の有無					外部団体との間での移送ルールの有無			移送ルール対象外の相談・苦情への対応
	業界内部での情報交換を行っていない理由	方法	頻度	成果	外部団体との情報交換を行っていない理由	外部団体名	方法	頻度	成果	移送ルールを定めていない理由	外部団体名	移送ルールの内容	
不動産証券化協会	× 平成18年度は苦情解決支援を行った事案がないので業界内部での情報交換を行わなかった。	—	—	—	× 平成18年度は苦情解決支援を行った事案がないので、外部団体との情報交換を行わなかった。	—	—	—	—	○ —	投資信託協会、日本証券業協会	資産流動化法に基づく商品の組成、運用に関する苦情・相談は当協会が担当、販売に関する苦情・相談は日証協が担当 J-REIT商品の組成に関する苦情・相談は当協会が担当、運用に関する苦情・相談は投信協が担当、販売に関する苦情・相談は日証協が担当	当協会です申立内容を取扱した後、関係機関の連絡先を紹介している。
前払式証票発行協会	○ —	会員企業による会議での意見交換	随時	具体的に把握していない。	× 情報交換するような案件がないので。	—	—	—	—	× 移送するような案件がないので。	—	—	具体的な事例がなく、対応しなかった。
全国漁業協同組合連合会	○ —	会議、文書において適宜情報提供を行っている。	不定期	ない。	○ —	金融トラブル連絡調整協議会	同協議会委員である農林中央金庫を通じ、情報を入手している。	年1～2回	金融トラブル解決に向けた業界全体としての取組状況を入手し、会員等に連絡した。	× 業態の性質上、系統内で完結する内容のものが大多数であると考えたため。	—	—	信用事業以外（共済事業、販売事業等）にかかるとは、当事者間による解決を図っていただきたい旨申し入れている。

VIII 苦情・紛争解決支援機関運営上の課題と取り組みについて

【項目解説】

1 「苦情・紛争解決支援における課題」

業界団体が、苦情・紛争解決支援機関を運営し苦情・紛争解決支援を行っていく上で、重要視している事項を調査したもの。

2 「当該課題の解決に向けた取組み等」について

業界団体が、上記の苦情・紛争解決支援における課題について解決するために取り組んでいる事項・今後の取組予定、当該課題を解決する方策についての検討内容・検討状況等を調査したもの。

また、業界団体が有する苦情・紛争解決支援に関するその他の意見を調査したもの。

VIII 苦情・紛争解決支援機関運営上の課題と取組みについて

	苦情・紛争解決支援における課題	当該課題の解決に向けた取組み等
金融先物取引業協会	○金融先物取引(特に外国為替証拠金取引)は、顧客が自己責任で行うべきものであるが、勧誘時に、会員が、投資効率が高等の甘言を用いることにより、顧客が、利益を得られることに過度な期待をし、損失を被った場合に賠償請求する傾向がある。 ○取引経験、實力等を備えた顧客は、自己の判断と責任で取引すべきであることを理解しているが、不適格な顧客は、会員に対する依存・期待が大きいため、損失の補填を要求しがちである。	○金融先物取引はその仕組みを十分に理解した者のみが行うべきであることから、不適格者の参加は極力避けるべくHP等で注意喚起している。
信託協会	○信託法、信託業法が施行されると、加盟会社が新たな業務を取扱うことになるので、それに伴う相談・照会、苦情の受付・対応のため相談所員の知識・能力を向上させる必要がある。 ○金融商品取引法の施行に伴う知識等も必要になる。	○加盟会社の相談窓口担当者と連携をとって新たな業務に対する知識を高めていく他、各種法令等のセミナーに参加してレベルアップを図る。 ○その他、消費者団体の主催する研究会等に参加して知識の向上を図る。
生命保険協会	○協会に寄せられる苦情を的確に分析し、その原因を見出し、会員各社に経営に資する情報として提供し、各社が自社の状況と照らし合わせて具体的な取組みに繋げることが重要と考える。 ○苦情は経営の鏡であり、各社の経営層がその実態をよく知る必要があるため、苦情実態を直接トップ層に報告する仕組みが大切であると考えている。 ○苦情を解決するのはあくまでも契約当事者であるため、申立人である消費者には相手方会社との交渉にあたっての的確な助言を行い、会社には消費者の求める内容の解決の方策を考え、双方に公正な判断を示すことが何よりも重要であるとする。 ○業界各社も再審査制度や不服申立てを受ける組織をつくらせている中、協会と各社との連携によりその機能を十分に活用し、紛争に至る前にいかに解決を図るかがひとつのテーマになっていると思われる。 ○相談・苦情データの分析と会員会社へのフィードバック並びに課題の提示が重要と考える。	○相談所でのアドバイスだけでなく、さらに法的な助言を行うため、協会にて開催している第三者の弁護士による「無料法律相談会」へのナビゲートを有効に活用するよう取り組んでいる。 ○協会内の横断的組織である「消費者の声事務局」を通じて採り上げたテーマに対する各社の取組み状況を把握し、よい事例を広く共有化することで業界全体の改善に繋げる努力を続けていく。 ○地方の相談所機能の充実を図るため、定期的な研修を実施
全国貸金業協会連合会	○各都道府県の協会が受付けている苦情・相談の事案は、原則として会員企業にかかるとしており、非会員或いはヤミ金融などの無登録業者の事案までは、協会では取扱えない点が課題	○各都道府県の協会が対応が難しい苦情・相談の事案に関しては、行政や警察などと連携・協力関係を構築していくことが必要であり、また、資金需要者に対して悪質な業者に騙されないよう消費者啓発・教育を充実させていくことが重要であると考えている。
全国銀行協会	○全国51箇所の銀行とりひき相談所に寄せられる相談や銀行に対する要望・苦情を効率的に受け付け、それを迅速・的確に処理するために、銀行とりひき相談所の相談体制の整備・充実等を図ること	○「アクセシビリティの確保」の側面と「質の向上」の側面の両側面を向上させていくことを目標とし、平成19年度以降次のような項目について検討を進めることとしている。 ①受付・相談体制…相談員数、受付時間、相談スペース、相談員のスキル、カウンセリングサービス、情報インフラの整備、相談・苦情の収集・分析、利用者アクセスの改善 ②組織体制の整備…紛争解決支援体制の整備、中立性・公正性・透明性の確保 ③会員銀行との連携、他業態との連携 ④周知活動 ○銀行とりひき相談所の機能を強化し、改善に向けた論点の洗い出しとその方策を19年度中に検討していく。20年度から機能強化・改善のための方策の一部を実施を目指す。 ○19年5月より、銀行とりひき相談所が受付けた「苦情」や「クレーム等」案件を、毎月、全国銀行協会にて全体的に集約し、該当する銀行に対し当該銀行分の全ての内容を還元する。又、銀行界全体に係わる「クレーム等」案件は、全行にその案件概要を還元する。 ○苦情・相談事例の収集、担当者への周知を通じて、具体的事案を想定した処理対応技法の向上を図る。
全国信用金庫協会	○会員信金及び全国しきん相談所の苦情・相談担当者のスキルの向上	○苦情・相談事例の収集、担当者への周知を通じて、具体的事案を想定した処理対応技法の向上を図る。
全国信用組合中央協会	○各苦情相談所及び信用組合の苦情相談担当者が、対応の仕方やノウハウ等について、より知識を深め、トラブルを迅速に処理できるようにすること	○苦情・相談事例の収集、担当者への周知を通じて、具体的事案を想定した処理対応技法の向上を図る。
全国労働金庫協会	○当協会における苦情等解決支援従事者、並びに、会員企業全体における苦情・相談体制の強化及びスキルアップ ○上記、体制強化及びスキルアップに資するための協会としての役割発揮	○当協会における取扱事例の内容を会員企業に対して公開・情報還元し、発生の原因やその背景を共有化することで、苦情等の発生を未然防止を図る。 ○会員企業における苦情・相談対応窓口責任者を対象とした会議を定期的に開催し、情報交換の場とするとともに、先進的な取扱事例を紹介することで、業態全体としての体制強化に繋げる。
投資信託協会	○直接的な苦情・紛争解決支援と併せて、投資家に対して投資信託に関する基礎知識や理解を深めてもらうための努力を行うことが、結果として苦情・紛争解決支援に役立つ重要な課題であると考えている。	○例えば今年度のホームページにおいて、一方的な知識の説明だけでなく、投資家の代表的な質問・疑問点について回答する様、改善を加えることとしている。
日本証券業協会	なし	なし
日本証券投資顧問業協会	○当協会の会員業者への苦情は、特定の一部の会員企業に集中する傾向があること ○当局との連携、特に、苦情の多い業者、無登録の業者に関する当局への情報提供の強化	○特定の業者に対しては、協会としての個別の注意喚起を行う一方で、必要に応じて当局への情報提供等による連携を進めてきている。また、当局検査が行われたことなどもあり、苦情自体が減少傾向にある。 ○各財務局及び証券取引等監視委員会とのパイプを強化し、当協会を取りまとめている苦情等の状況について定期的に報告すると同時に問題があると思われる個別業者に関する情報提供を随時行う体制を整えてきている。
日本商品先物取引協会	なし	なし
日本商品投資販売業協会	○現在は会員各社が主務省庁より許可を得た上で、法、協会の自主規制に基づき営業活動を行っているため苦情件数は皆無に近い。	○金融商品取引法に併せ自主規制委員会において広告、募集・勧誘、開示等の見直し作業を行っている。
日本損害保険協会	○相談員の一層のスキルアップ ○苦情・相談データの分析・フィードバックの強化	○相談員の一層のスキルアップ ①研修体制の整備 ②継続的な研修の実施 ③対応マニュアルの整備及びスキルアップに資する資料の提供 ○苦情・相談データの分析・フィードバックの強化。 ①データベースの改定及び全国の相談組織のネットワーク化 ②新データベースを活用した分析の深化 ③深化させた分析結果の適時・適切なフィードバック ○「損害保険に関する苦情・紛争解決支援規則」について、主として以下の点について見直しを進めており、2007年6月を目処に改定する予定である。 ①苦情の定義の拡大 ②苦情受付から調停申立までの期間の短縮化
全国農業協同組合中央会	○当会相談所におけるADRによる迅速な紛争解決の仕組みの理解と、会員機関への仕組みの周知 ○苦情等の発生防止に向けた会員機関の受付窓口における処理対応・ノウハウの蓄積 ○組合員等利用者に対する相談窓口の周知にむけたPR	○当会内の連絡会議等を通じて当会における運営態勢の整備強化 ○県域で開催される会議等を通じて当会と県域会員機関との意見交換等の情報交流機会の増加 ○利用者に対するPRの拡大(ポスター掲示等) ○「仲裁センター」の新設予定の県域弁護士会との連携等を検討中
不動産証券化協会	○今後相談案件が増加した場合、現体制で相談室業務を維持できるか。又、制度改正がめまぐるしい中、どうすれば相談員の資質を維持、向上できるか。	○現在のところ特段の取組み、検討は行っていない。
前払式証票発行協会	なし	なし
全国漁業協同組合連合会	○利用者に対する本手続の周知が課題	○OHPへの苦情相談窓口の概要・手続き等に関する内容の掲載