

業界団体・自主規制機関の苦情・紛争解決支援における人的体制について

平成20年12月24日

第39回金融トラブル連絡調整協議会

○ 本報告書は、業界団体・自主規制機関の苦情・紛争解決支援における人的体制について、金融トラブル連絡調整協議会事務局が、平成20年9月ないし10月時点(ただし、外国損害保険協会及び日本少額短期保険協会については12月時点)の状況をまとめたもの。

目次

I	窓口・相談業務、苦情解決支援手続について	1
II	苦情・紛争解決支援手続における活動について	3
III	紛争解決支援手続について<紛争解決支援機関を備えている団体>	5
IV	紛争解決支援手続について<紛争解決支援手続を委託している団体>	6
V	運営委員会等について	8
VI	紛争解決支援手続における費用負担について	10

I. 窓口・相談業務、苦情解決支援手続について

業態	団体名	窓口・相談業務、苦情解決支援手続の従事者について						
		(1) 窓口・相談業務の従事者数		(2) 従事者の経歴	(3) 申立人のニーズを把握するために必要な知識・技能を担保するための、従事者への一定の資格等の要求		(4) 申立人のニーズを把握するために必要な知識・技能の向上を図るための研修の実施	
		うち苦情・紛争解決支援手続との兼務者数	※[]内の人数は、うち苦情解決支援に従事している人数	有無	要求している資格等	有無	内容	
預金	JFマリンバンク相談所	75人	75人	・会員企業の上部団体(全国組織)の職員:3人[3人] ・会員企業の職員(県域窓口):72人[72人]	要求していない	—	実施していない	—
	信託協会	4人	4人	・会員企業での勤務経験のない団体の職員等:4人[4人]	要求していない	—	実施している	外部の団体等で主催する、信託・金融等に関する各種研修会に参加
	全国銀行協会	171人	171人	・会員銀行の元職員で団体の職員:113人[113人] ・会員銀行での勤務経験のない団体の職員:51人[51人] ・会員銀行からの出向者:7人[7人]	要求していない	一定の資格等は要求していないが、研修費補助制度を設け、相談員の資格取得を推奨している。	実施している	全体研修として、全国51か所の銀行とりひき相談所の相談員を対象に毎年研修会を実施。消費生活専門相談員等を講師に招き、顧客の立場に立った苦情対応について研修を行っている。その他、研修費補助制度を設け、相談員の各種研修の受講や資格試験の受験費用の補助を行っている(今年度は、消費生活コンサルタント資格取得者あり)。
	全国JAバンク相談所	124人	124人	・会員企業に対して指導を行っている団体(中央会)の職員:88人[88人(専従者3人、非専従者85人)] ・会員企業からの出向:36人[36人(専従者11人、非専従者25人)]	要求していない	—	実施している	全国ベースでは、各県域の担当者の異動時期にあわせて、例年5月下旬に実務担当者(研修)会議を、11月下旬に全国連絡会議を開催して、スキルアップをはかっている。
	全国信用金庫協会	4人	4人	・協会職員:2人[2人] ・元会員信用金庫職員:1人[1人] ・元他金融団体職員:1人[1人]	要求していない	—	実施していない	—
	全国信用組合中央協会	2人	2人	・会員信用組合での勤務経験のない本会職員:2人[2人]	要求していない	—	実施している	本会主催の会員信用組合向け「苦情対策研究講座」の受講
	全国労働金庫協会	5人	5人	・会員企業からの出向者:2人[2人] ・会員企業での勤務経験のない団体の職員:3人[3人]	要求していない	—	実施していない	—
保険	外国損害保険協会	2人	2人	・会員企業または業界団体の元職員:1人[1人] ・会員企業ではない同一業態の企業の元職員:1人[1人]	要求していない	—	実施していない	—
	生命保険協会	137人	137人	・会員企業での勤務経験のない団体の職員:70人[70人] ・会員企業の元職員で団体の職員:14人[14人] ・地方連絡所長(会員会社の出向者):53人[53人]	要求していない	【会員企業の勤務経験のない団体の職員以外の職員の場合】 生命保険の場合、契約内容が商品ごとの約款に基づいたため、保険会社の約款・実務等の知識を有している者を採用の条件としている。	実施している	・外部の研修機関を利用している。 ・また、毎月、会員企業全社と行う具体的苦情事案にかかる事例研究や保険実務の情報交換の内容をフィードバックし、実務的知識・技能の向上を図っている。 ・各社の新商品の内容や新設保険会社の概要・販売チャネル・商品等について速やかに情報連携している。
	日本少額短期保険協会	4人	4人	・保険業界の元職員:2人[2人] ・団体の職員:2人[2人]	要求していない	協会発足時の職員であるため会社ごとの商品について精通している。	実施している	・毎月の募集人試験の検証を行う中で保険技術・知識の涵養をはかっている。
	日本損害保険協会	106人	106人	・会員企業の元職員(現・派遣社員):14人[14人] ・会員企業または業界団体の元職員(現・職員):60人[60人] ・会員企業での勤務経験のない団体の職員:32人[32人]	要求していない	—	実施している	・電話相談におけるお客様対応について、外部講師による研修会を実施している。 ・業務知識に関する社内研修を随時実施している。

I. 窓口・相談業務、苦情解決支援手続について

業態	団体名	窓口・相談業務、苦情解決支援手続の従事者について						
		(1) 窓口・相談業務の従事者数		(2) 従事者の経歴	(3) 申立人のニーズを把握するために必要な知識・技能を担保するための、従事者への一定の資格等の要求		(4) 申立人のニーズを把握するために必要な知識・技能の向上を図るための研修の実施	
			うち苦情・紛争解決支援手続との兼務者数	※[]内の人数は、うち苦情解決支援に従事している人数	有無	要求している資格等	有無	内容
投資 サ ー ビ ス	金融先物取引業協会	3人	3人	・元銀行員:1人[1人] ・元情報システム会社社員:1人[1人] ・元損害保険会社社員:1人[1人]	要求していない	—	実施している	1 協会内での勉強会 2 会員企業等のセミナー
	投資信託協会	5人	5人	・会員企業での勤務経験のない団体の職員:4人[4人] ・会員企業の元職員で団体の職員:1人[1人]	要求していない	—	実施している	全ての事業を担当者全員に回覧するとともに、調査した資料の配布を行うなど、必要な知識・技能の向上を図っている。
	日本証券投資顧問業協会	2人	2人	・生命保険会社勤務経験者:1人[1人] ・外資系銀行、会員企業勤務経験者:1人[1人]	要求していない	—	実施している	金商法等関係法令、協会ルール等の知識、周辺業務に関する情報等の収集
	日本証券業協会	18人	18人	・本協会職員:10人[10人(苦情解決支援手続業務4人、苦情解決支援手続に関する管理業務6人)] ・協会の元職員で本協会職員:7人[7人(苦情解決支援手続業務6人、苦情解決支援手続に関する管理業務1人)] ・協会員・消費者センターの元職員で本協会職員:1人[1人(苦情解決支援手続業務1人)]	要求している	・証券業務等に関連する法令諸規則等に関する相当の知識・素養があること又は証券業務等に関する相当の実務経験を有すること。	実施している	特徴的な紛争解決手続事例、苦情相談事例等の意見交換等を行うとともに、留意するべき参照法令規則等(金融商品取引法、個人情報保護法、ADR法及び協会規則など)の説明を必要に応じて行っている。
	日本商品先物取引協会	11人	11人	・会員企業での勤務経験のない団体の職員:11人[11人]	要求していない	—	実施していない	—
	日本商品投資販売協会	1人	1人	・会員企業からの出向者:1人[1人]	要求していない	—	実施していない	—
	不動産証券化協会	17人	4人	・会員企業からの出向者:8人[3人] ・会員企業の元職員で団体の職員:1人 ・会員企業での勤務経験がない団体職員:8人[1人]	要求していない	—	実施していない	—
その他	日本貸金業協会	159人	26人	・会員企業の元職員で協会の職員:17人[17人] ・会員企業での勤務経験のない協会職員:5人[5人] ・会員企業での勤務経験のない元警察職員で協会の職員:2人[2人] ・会員企業での勤務経験のない旧協会職員で協会の職員:134人[1人] ・会員企業からの出向者:1人[1人]	要求している	本部でカウンセリング・生活再建支援等の相談業務を担当する従事者(5名)に、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント、消費生活専門相談員等の資格を要求している。その他の職員では産業カウンセラー、FP技能士、認定心理士、心理相談員等の資格を有している職員が4名在籍。ただし、研修等により適性を認めた場合は資格等を有しなくてもカウンセリング等の業務を担当する場合がある。	実施している	・相談者と信頼関係を構築し、精度の高い情報収集を行うためのコミュニケーション技術の研修 ・嗜癖の克服や家計管理支援の方法等、生活再建を適切に支援するための心理カウンセリングの知識・技術の研修 ・債務問題解決のために必要な、関係法令等及び当協会が指定する各相談機関の特徴・制度等に関する知識の研修 ・成年後見制度、生活保護制度等、消費者保護に直結する諸制度に関する研修 ・個人情報の取扱い、コンプライアンス関連の知識等の研修を実施している。
	前払式証票発行協会	3人	3人	・協会職員(職歴:14年):1人[1人] ・会員企業からの出向者:2人[2人]	要求していない	—	実施している	・日常業務の中で実施している。

II. 苦情解決支援手続における活動について

業態	団体名	1. 苦情解決支援手続において苦情解決支援機関が行っている標準的な活動について		2. 苦情解決支援手続の不調による終了に先立つ解決案の提示について	
		有無	行わない理由	有無	行わない理由
預金	JFマリンバンク相談所	(標準的な活動) 利用者から苦情・相談等の申し出の受付及び県域窓口(会員企業)と連携しての迅速な解決、不調時における弁護士会「仲裁センター」の紹介及び利用に係る意思確認(会員企業との相対交渉の途中及び不調の際に行っている活動) ・利用者から苦情・相談等の申し出があった場合には、利用者の了解を得た上で県域窓口の責任者に対して、全国窓口(当相談所)に苦情・相談等の申し出があったこととの連絡及び県域での対応依頼並びに途中経過・最終結果の報告 ・申出者から全国窓口からの直接の回答を求めている場合、県域窓口からの回答に基づき全国窓口より直接申出者に説明することの報告 ・不調時において申出者から「仲裁センター」利用申し込みがあった場合、その旨の県域窓口への通知および合理的な理由がない場合応諾義務が発生することの確認	行っていない	行っていない	全国窓口である当相談所は、当該事案の会員企業に対し、県域窓口を通じて事実確認を行った上で、県域窓口に第三者的立場から当事者間の協議に立ち会ってもらうなどの助言・指導等を行い、直接の解決案の提示等については県域窓口での対応を基本としているため。
	信託協会	・信託相談所は受付窓口を公表する。 ・信託相談所は、関係機関との連携に努めるものとする。 ・信託相談所は、研修等により、苦情の受付・対応を担当する者の育成に努めるものとする。 ・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とする。 ・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聞き取る等により、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。 ・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るときは、当該加盟会社について、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し、当該加盟会社はこれに協力しなければならない。 ・(会員企業との相対交渉の途中について)加盟会社は、苦情解決に関する対応の結果(紛争となった場合を含む)を、すみやかに信託相談所に報告するものとする。 ・信託相談所は、苦情の受付とその対応状況をとりまとめ、定期的に一般委員会および業務委員会に報告するとともに、その件数および事業の概要を公表することにより、同種の苦情の再発防止・拡散防止および未然止に努めるものとする。	行っていない	行っていない	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している。 苦情の解決にあたっては、弁護士会仲裁センターのあっせん・仲裁制度を活用しており、現状、解決案の提示までは行っていない。
	全国銀行協会	苦情を申し出た顧客からの事情を十分に聞き取り、受け付けた苦情について顧客から解決を求められた場合には、当該会員銀行に対して申し出のあった苦情の迅速な解決を求めるとともに、当事者間の自主的な解決を促進するため、顧客と会員銀行との間に入って当該苦情の解決のための仲介を行うよう努める。また、苦情の受付および対応にあたり必要があると認めるときは、当該会員銀行に対して、その解決に向けた取組みについて書面または口頭による説明を求める。	行っていない	行っていない	解決案の提示は紛争解決支援手続で行うため、苦情解決支援手続では行っていない。
	全国JAバンク相談所	会員企業に対して必要に応じて解決の方向性について助言を行っている。	行っていない	行っていない	委託している弁護士会「仲裁センター」に紛争解決支援手続を取り次げるから。
	全国信用金庫協会	必要に応じて苦情解決のための助言(過去の同様事例等を参考)を行う。	行っていない	行っていない	ほとんどの事案が会員信用金庫の努力で解決されているため。
	全国信用組合中央協会	・申出内容を正確に把握するため、適宜当該組合に事実関係の調査・確認を行う。 ・「受付簿」を定期的に閲覧し、当該組合の対応状況を申出日から1ヶ月経過毎に確認のうえ記録する。 ・組合の対応結果及び対応状況を、解決時若しくは申出から3ヶ月経過時に「報告書」を徴求し把握する。 ・顧客が相談所からの説明を強く希望している場合又は組合からの説明に同意が得られていない場合は、当該組合より報告された処理結果を顧客に説明する。 ・相談所又は組合が説明した対応結果では納得が得られない顧客若しくは申出から3ヶ月を超えて解決が図られていないとする顧客に、弁護士会の「仲裁センター」を案内する。	行っていない	行っていない	次の段階である紛争解決支援で解決が図られるべきものと考えられるから。
全国労働金庫協会	顧客からの申出に対して、これを誠実に受け付け、迅速・透明な解決に努める。これにあたっては、常に公平・公正な態度を保持しながら当該顧客から事情を十分に聞き取り、顧客の正当な権利を損なわないように注意している。一方で、会員企業からは解決に向けた取組みについて、文書・口頭による説明・報告を受け、必要に応じてその内容を踏まえた説明を顧客に説明している。なお、解決不調の場合、一定の条件に該当する顧客に対しては、提携弁護士会の仲裁センター利用を案内することを規定している。	行っている	行っている	顧客と会員企業の双方に合意が見出されず解決不能に陥った場合に、双方からの事情聴取や提供された資料等に基づいて、解決案または解決のための方向性を提示し、これを会員企業は尊重することとしているが、現時点では、当該事案の発生例はない。	
保険	外国損害保険協会	・申立人に対して解決に向けた適切な助言を行う。 ・申立人に対して事案に応じた紛争解決機関を案内する。 ・会員企業に対して解決に向けた適切な助言を行う。	行っていない	行っていない	・会員企業に解決に向けた誠実な対応を行う努力を求めているため。
	生命保険協会	・苦情の状況によるが、まずは一般的な保険商品の仕組み・約款の内容および申出に関する生保業界の取組状況等の説明を行い、協会相談所の段階での解決に努める。 ・相対交渉の途中の場合、苦情の解決は契約者等と保険会社の当事者間で話し合いを進めることが第一義であるので、解決に向けての助言等を行っている。 ・その際、当事者間の意見の調整を図るため、必要に応じて契約者等と会社の双方から事実の説明や資料の提示を求め、更に双方に対して必要な助言等を行っている。 ・話し合いが進展しない等の理由で、契約者等から取次ぎの依頼があった場合は、会社に解決依頼を行い、解決に至るまで会社からはその詳細な進捗状況・関連資料を報告してもらい、話し合いの進捗を把握しながら、双方の隔たりを埋めるべく助言等を行い解決に向けた支援をさらに行う。 ・原則1ヶ月を経過しても解決しない場合は相談者の意思を確認して裁定審査会への申立て(紛争)のステップに移る。	行っていない	行っていない	・苦情の解決は契約者等と保険会社の当事者間で話し合いを進めることが第一義であるとのスタンスで、苦情解決支援を行っているため。したがって、相談所として双方の話し合いの進捗を把握しながら当事者間での解決が困難な場合(ある一定の期間経過しても解決しない場合)には、裁定手続等に関する説明を行い、紛争解決支援として裁定審査会を案内している。
	日本少額短期保険協会	・保険商品について、保障の範囲、保険料の適用等の照会に対しては、事務局において各社の約款・規定等により解決に努める。 ・照会のうち、保険募集に係るもの、保険金の支払等については、速やかに相手方業者に連絡し、苦情解決を依頼するとともに解決に向けての助言等を行っている。 ・解決結果を把握し、未解決事案の対応を検討する。 ・原則2か月を経過して解決していない場合は、申立人の意向を確認し裁定審査会への申立てを案内することを予定している。	行っていない	行っていない	・苦情解決支援は申立人および保険業者において解決すべきものであり、解決にいたらない場合は裁定審査会にいたるまでの経過を整理し説明を行ったうえで手続きを依頼することを予定している。
	日本損害保険協会	・解決に向け適切妥当な助言を行う。 ・当該苦情にかかるとる解決支援を求められた場合は、速やかに相手方会社に連絡し、苦情解決を依頼する。 ・解決結果の把握とともに、未解決事案に係る状況の把握を行う。 ・申立人のニーズに応じ、紛争解決機関を案内する。 ・なお、今後、事業のフォローアップ強化と損害保険調停委員会対象事案に係る積極的案内等を予定している。	行っていない	行っていない	・苦情解決支援手続においては、当事者間における問題解決を原則としており、弊会としては解決案を提示する立場にないというスタンスに立っているため。 (なお、当事者間では解決に至らない場合(あるいは一定の期間を経過しても解決しない場合)には、第3者機関としての損害保険調停委員会による調停手続きを案内している。)

II. 苦情解決支援手続における活動について

業態	団体名	1. 苦情解決支援手続において苦情解決支援機関が行っている標準的な活動について	2. 苦情解決支援手続の不調による終了に先立つ解決案の提示について	
			有無	行わない理由
投資 サ ー ビ ス	金融先物取引業協会	当事者間で解決できないもの(紛争)については、顧客の申立てがあった場合にはあっせんを行う。	行っていない	あっせん制度を設けているため。
	投資信託協会	申出人の問題点を整理し、会員企業に対し問題の解決を要請する。要請後1ヶ月毎及び苦情対応が終了した時に苦情対応に係る報告書を徴収する。(これまで不調の例はない。)	行っていない	解決案の提示は弁護士会仲裁センターに委託している。(これまで不調の例はない。)
	日本証券投資顧問業協会	①申立人からの申立内容の聴取・確認 ②申立内容に関するコメント、助言の実施 ③申立人の要請に応じて会員企業へ申立内容を伝え、解決依頼 ④申立人への会員企業の見解、対応の伝達と解決しない場合には申立人からのさらなる聴取、確認を行う。 ⑤④の交渉を繰り返すが、交渉不調の場合に、申立人に協会の紛争解決支援手続き(弁護士会の仲裁センターの利用)を説明、申立人が希望する場合には紛争解決支援手続きに移行	事案により提示を行うことがある	—
	日本証券業協会	・苦情申出者から苦情内容の聴取を行い、必要に応じて助言等を行うほか、相手方協会員に対して事実関係を調査させる。 ・調査に基づく事実関係及びその対応について協会員から苦情申出者に対して説明させるとともに、協会員から調査結果及びその対応並びに顧客の反応について、当センターに報告を受ける。 ・当事者双方の合意が見出されず解決不能の場合、本協会のあっせん制度等を説明し、あっせん手続の利用を促すこととしている。	行っていない	・本協会のあっせん手続等に関する説明を行い、あっせん手続の利用を促すこととしている。
	日本商品先物取引協会	相対交渉中の仲介、不調の際の本会のあっせん・調停制度の紹介	行っている	—
	日本商品投資販売業協会	申立人からの苦情相談対応。当該苦情相談内容に事実確認。苦情の対象となる会員企業への解決処理を求める。双方の見解に隔たりがある場合は、会員企業に対し解決策案を提示。	行っている	—
	不動産証券化協会	苦情の申立を受けたら、まず苦情申立人の確認を行い、苦情の内容を聴取する。苦情として受け付けることができるか(会員への苦情か、対象外の苦情に該当しないか)を規則等に則り判断したうえで、苦情として受け付けることのできる案件については、苦情の相手方たる会員に苦情の申立があった旨を通知し、迅速な解決を求める。他の苦情紛争解決機関への移送が適当と認められる場合には、迅速に他の機関へ移送する。なお、申立人に対しては申立時に苦情の受け付け及び手続きについての概要並びに苦情解決手続きが不調に終わった場合の手続きについて説明する。また、受け付けができない場合にはその理由を申立人に説明する。会員に対して、苦情を通知した後は、当事者間で話し合いを行ってもらい、その結果や解決のための方針を会員企業から報告させる。報告の結果を申立人に説明し、会員から示された方針等に納得しているかを確認する。その際、会員の主張と齟齬があれば、再度会員に確認を行って解決を図るが、相談室が苦情を受け付けた日から3ヶ月以上経過しても解決が図られない場合は、「仲裁センター」への利用申込みが可能であることを申立人に説明し、利用申込みに関する申立人の意思を確認する。申立人から利用の申込み(申立書の作成が必要)がある場合には、相手方の会員に対して申立人が「仲裁センター」の利用を希望している旨を通知する。通知を受けた会員は合理的理由(裁判や民事調停による解決を図ることを明確に表明する等)がない限り、申立人からの「仲裁センター」利用の求めに応じる。なお、苦情相談室が苦情を受け付ける以前に、会員と申立人の中で相当期間交渉したが苦情の解決が図られていないとする顧客については、相談室への申立から3ヶ月が経過していなくても、「仲裁センター」を利用することができる。	行っていない	苦情相談室の機能としての定めがない。
その他	日本貸金業協会	苦情申立内容についての事実確認及び確認に必要なエビデンスの徴求等に基づき、資金需要者の利益の保護と会員企業の業務の適正な運営を確保している。相対交渉の途中でも双方から結果等の報告を受け特に資金需要者が不利にならないよう確認を行っている。相対交渉が不調になった場合は、経緯を確認した上で資金需要者に弁護士会・司法書士会・法テラス等の第三者機関を紹介している。	行っている	—
	前払式証票発行協会	・購入者等から苦情等の申し出があったときは、その相談に応じ、当該申し出人に必要な助言をし、事情を調査するとともに、当該会員に対し苦情の処理を求め、迅速な解決に努めるものとしている。 ・苦情申し出人が、処理結果等について納得しない場合又は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申し出人から、その旨の申し出を受けたときは、紛争解決支援機関の利用申し込みが可能であることを説明する。 ・苦情申し出人から紛争解決支援機関の利用申し込みがある場合には、会員にその旨を通知する。	行っていない	・当事者同士の解決を原則としている。

Ⅲ. 紛争解決支援手続について<紛争解決支援機関を備えている団体>

業態	団体名	1. 紛争解決支援委員について					2. 紛争解決支援手続への関与者について			
		(1) 選任されている人数	(2) 各紛争1事案ごとに担当する委員の人数	(3) 紛争解決支援手続の公正でないし公正らしさを確保するために、選任に当たって、委員と会員企業との関係への考慮 有無 会員企業との関係がある又は以前あった紛争解決支援委員	(4) 紛争解決支援委員の経歴	(5) 紛争解決支援手続の専門性、中立性を確保するための、紛争解決支援委員へ要求している資格等	(6) 紛争解決支援手続の専門性、中立性、公正でないし公正らしさを確保するために、手続を担当する紛争解決支援委員を決定するに当たって考慮していること	有無	業務内容	手続関与者の経歴
預金	全国銀行協会	5人	5人	考慮している	-	・弁護士:2人 ・消費生活相談員:2人 ・消費生活問題専門家:2人 ・ファイナンシャルプランナー:0人 ・全国銀行協会の役職員:1人	「苦情の解決促進とあっせんに関する規則」で紛争解決支援委員の資格要件を定めるとともに、申立人または相手方との間で特別の利害関係にある委員(①当事者またはその配偶者もしくは配偶者であった者、②当事者の4親等内の血族、3親等内の姻族もしくは同居の親族である者またはこれらであった者、③当事者の後見人、後見監督人、保佐人、保佐監督人、補助人または補助監督人である者、④あっせん手続が行われる紛争事案について、当事者の代理人もしくは補佐人である者またはこれらであった者、⑤当事者から役務の提供により収入を得ている者または得ないこととなった日から3年を経過しない者)は、紛争解決支援手続に加わることができないことを定めている。	いる	①紛争解決支援委員会からの指示を受けて当事者への手続きの説明、書類の徴求・受付、当事者の呼出し等の事務手続きなど、委員会運営補助 ②紛争解決支援委員会での事案説明など、委員会運営補助	①会員銀行での勤務経験のない団体の職員:6人 ②弁護士:1人
保険	生命保険協会	7人	7人	考慮している	-	・弁護士:3人 ・消費生活相談員:3人 ・会員企業での勤務経験のない団体の職員(生命保険相談室長):1人	・弁護士:3人 ・消費生活相談員:3人 ・生命保険相談室長:1人	いる	・苦情段階での状況確認、申立書資料チェック、内容チェック、不備書類等提出要請 ・相手方答弁内容・資料の解説およびポイント整理、当事者双方への資料送付ならびに連絡事務 ・事情聴取事項の整理・作成、委員会の準備、セッティングなど ・審理記録の作成、進捗管理および案件のファイル整理、公表用の裁定概要とりまとめ	・会員企業での勤務経験のない団体の職員(協会プロパー):2人 ・会員企業の元職員で団体の職員:1人
	日本損害保険協会	10人	5人	考慮している	-	・会員企業での勤務経験のない者:10人	・弁護士:4人 ・学識経験者:2人 ・消費生活相談員:4人	いる	委員会開催日程の調整、当事者への連絡・案内、当事者への通知文書の作成・発送、報告書の作成、委員会の広報業務、委員への報酬の支払い、委員委嘱手続き等	・会員企業での勤務経験のない団体の職員等:4人 ・会員企業の元職員で団体の職員:2人
投資サービス	金融先物取引業協会	2人	1人	考慮している	-	・弁護士:2人	・弁護士:2人	いない	-	-
	日本証券業協会	31人	1人	考慮している	所属弁護士事務所が協会員と顧問契約を締結している:6人	・弁護士:21人 ・元判事、弁護士:6人 ・元検事、弁護士:1人 ・元官公庁職員、弁護士:1人 ・元協会弁護士、弁護士:2人	・弁護士:31人	いる	○あっせん手続に係る庶務等(当事者に対するあっせん手続に関する事前説明、あっせん申立書、答弁書、あっせん期日の通知、あっせん開催場所の手配など。)	・本協会職員:10人 ・協会員の元職員で本協会職員:7人 ・協会員・消費者センターの元職員で本協会職員:1人
	日本商品先物取引協会	43人	事案により、3人又は5人	考慮している	-	・弁護士等:38人 ・法律学者等:2人 ・その他本協会が認める者(会員企業での勤務経験のない業界団体元役員):3人	・会員企業の顧問弁護士、株主等の経歴を有しない法律専門家等:43人	いる	申出書類等の受付・送付・保管等、関係書類の作成及び精査、当事者への事務連絡、その他あっせん(調停)に必要な調査等に係る措置	・会員企業での勤務経験のない団体(本会)の職員等:12人

IV. 紛争解決支援手続について<紛争解決支援手続を委託している団体>

業態	団体名	紛争解決支援手続の開始前、手続の途中、手続の終了後のそれぞれに、団体が行っている活動について			(3) 活動を行っている者の経歴	
		(1) 活動の有無	うち 申立ての補助 等の申立者に 対する支援活 動の有無	(2) 標準的な活動		
預金	JFマリンバンク 相談所	手続の開始前	有	有	<ul style="list-style-type: none"> ・申立人に対する「仲裁センター」の紹介及び利用申し込みに係る意思確認 ・利用申し出があった場合、県域窓口への通知 ・当相談所から仲裁センターへの利用申し込みの取次 ・会員企業において規則の著しい不遵守が認められた場合の指導 ・仲裁センターからの所定様式による終了結果の通知の受領 	<ul style="list-style-type: none"> ・会員企業の上部団体(全国組織)の職員:3人 ・会員企業の職員(県域窓口):72人
		手続の途中	有	無		
		手続の終了後	有	無		
	信託協会	手続の開始前	有	有	<p>信託相談所は、納得が得られない苦情の申出人または信託相談所もしくは加盟会社への申し出から2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、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。</p> <p>2. 以上の手続きを経て、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。</p> <p>信託相談所は当該加盟会社から、申出人と仲裁センターにおいて話しあった概要を聞いてその把握に努めている。</p> <p>加盟会社は、苦情解決に関する対応の結果(紛争となった場合を含む)を、すみやかに信託相談所に報告するものとする。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・会員企業での勤務経験のない団体の職員等:4人
		手続の途中	有	有		
		手続の終了後	有	無		
	全国銀行協会	手続の開始前	有	有	<p>弁護士会仲裁センターの利用を案内し、利用申し込みがある場合には関係する会員銀行に対して、顧客が弁護士会仲裁センターの利用を求めていることを通知する。</p> <p>あつせん・仲裁の進捗状況を把握し、会員銀行の対応をフォローアップしている。また、申出人から相談があった場合は必要な助言を行う。</p> <p>会員銀行が和解案を受諾しない場合、当該会員銀行に受諾しない理由を文書により説明することを求めている。なお、顧客の希望があれば、当該文書は開示している。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・会員銀行等の元職員で団体の職員:29人 ・会員銀行での勤務経験のない団体の職員:12人
		手続の途中	有	有		
		手続の終了後	有	無		
	全国JAバンク相談所	手続の開始前	有	有	<p>会員企業等の説明では納得を得られない申出人、または、2か月以上にわたり苦情の解決が図られていないとする申出人に対して弁護士会仲裁センター利用にかかる説明(内容、費用等)と意思確認を行うとともに、会員企業に対する説明(訴訟提起等正当な理由がない限り申立てに応じなければならないこと等)の実施</p> <p>申出人から相談があった場合に助言を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・会員企業に対して指導を行っている団体(中央会)の職員:88人 ・会員企業からの出向者:36人
		手続の途中	有	有		
		手続の終了後	無	無		
	全国信用金庫協会	手続の開始前	無	無	<p>—</p>	<p>(注)協会制定の規則等には手続を定めているが、これまで紛争に発展したものはなく、すべて「無」表示としている。</p>
		手続の途中	無	無		
		手続の終了後	無	無		
	全国信用組合中央協会	手続の開始前	有	有	<ul style="list-style-type: none"> ・「仲裁センター」制度の案内・利用申出書の提出依頼・当該組合への通知と組合回答の申出人への連絡、当該センター用「斡旋・仲裁申立書」の送付・当該「仲裁センター利用申込書」に受付簿の写しを添付し利用申込み・申出人の依頼に基づく「斡旋・仲裁申立書」のセンター宛提出 ・当該組合が期日に出席するよう努める。・センターから斡旋・仲裁に必要な資料の提出を求められた場合に当該組合が提出するよう努める。 ・センターからの終了通知を受領し、ファイルする。・組合がセンター提示の和解案を受領しない場合は、組合に受領しない理由の文書による説明を求める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・会員信用組合での勤務経験のない本会職員:2人
		手続の途中	有	有		
		手続の終了後	有	無		
	全国労働金庫協会	手続の開始前	有	有	<p>パンフレットの交付とともに仲裁センター利用にあたっての今後の流れ・手続きを説明し、併せて、事案解決時には弁護士会の成立手数料が会員企業との折半で発生するなど一部顧客負担が発生する等の留意事項の説明を行う。また、具体的な手続きのための必要書類記入の案内等を行う。</p> <p>仲裁センターの「受理通知」(写)を顧客に送付する。</p> <p>事例把握・蓄積のため、仲裁センターからの「終了通知」を保存するとともに、半期に一度、当会理事会において事例報告を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・会員企業からの出向者:2人 ・会員企業での勤務経験のない団体の職員:3人
		手続の途中	有	無		
		手続の終了後	有	無		

IV. 紛争解決支援手続について<紛争解決支援手続を委託している団体>

業態	団体名	紛争解決支援手続の開始前、手続の途中、手続の終了後のそれぞれに、団体が行っている活動について			(3) 活動を行っている者の経歴	
		(1) 活動の有無	うち 申立ての補助 等の申立者に 対する支援活 動の有無	(2) 標準的な活動		
投資サ ー ビ ス	投資信託協会	手続の開始前	有	有	申立人に弁護士会仲裁センターの利用が可能であることを説明する。(委託会社による直接販売分) 会員から毎月経過説明の報告を求める。 会員及び弁護士会仲裁センターから結果報告を受ける。	・会員企業での勤務経験のない団体職員等:4人 ・会員企業の元職員で団体職員等:1人
		手続の途中	有	無		
		手続の終了後	有	無		
	日本証券投資顧問業協会	手続の開始前	有	有	申立人からの相談に応じて円滑に紛争解決支援手続に移行できるようアドバイスを行っている。 申立人からの相談があった場合必要な助言を行っている。会員からの報告を受けている。 申立人からの相談があった場合必要な助言を行っている。会員からの報告を受けている。	・生命保険会社での勤務経験者:1人 ・外資系銀行、会員企業等での勤務経験者:1人
		手続の途中	有	有		
		手続の終了後	有	有		
	日本商品投資販売業協会	手続の開始前	有	無	仲裁センターの紹介。申立人と会員企業間で苦情が解決しない場合、紛争解決支援機関がある旨、及び必要な手続の説明並びに利用の意思の確認。 — —	・会員企業からの出向者:1人
		手続の途中	無	無		
		手続の終了後	無	無		
	不動産証券化協会	手続の開始前	有	有	弁護士会への申立書の提出。弁護士会からの受理通知の送付と内容確認。会員の応諾に関する書類及び理由書の申立人への開示。 会員に対して仲裁センターへの関係資料を求めること。 —	・会員企業からの出向者:3人 ・会員企業での勤務経験がない団体職員:1人
		手続の途中	有	無		
		手続の終了後	無	無		
その他	前払式証票発行協会	手続の開始前	有	有	・苦情申し出人が、処理結果等について納得しないなどの場合、申出人に紛争解決支援機関の利用申し込みが可能であることを説明する。 ・会員に紛争処理経過の報告を求める。 ・会員に紛争処理結果の報告を求める。	・協会職員(職歴:14年):1人 ・会員企業からの出向者:2人
手続の途中		有	無			
手続の終了後		有	無			

V. 運営委員会等について

業態	団体名	運営委員会又は外部委員などによる、苦情・紛争解決支援手続の運用等を特別に検討する機関について				
		(1) 設置の有無	(2) 機関の名称	(3) 選任されている委員の経歴	(4) 機関の有している権限	(5) 機関を設けていない場合の、設けていない理由・原因
預金	JFマリンバンク相談所	設けていない	—	—	—	協同組織金融機関であるという性質を踏まえ、外部の有識者等の委員による判断よりも、むしろ、構成員たる組合員・会員等利用者自身が本相談窓口を使いやすいものと考えているか、相談内容に対して適切な対処がとられているか等に重心を置き、それらの評価を踏まえて手続の運用等の改善につなげていきたいと考えているため。
	信託協会	設けている	信託相談所運営懇談会	・法律学者(民商法) ・弁護士 ・消費者関連専門家 ・消費者行政機関	信託相談所の運営に関し、外部有識者の意見を聴取する。	—
	全国銀行協会	設けている	あっせん委員会運営懇談会	・法律学者 ・消費者行政機関代表 ・消費者団体代表	銀行とりひき相談所における苦情解決支援、およびあっせん委員会における紛争解決支援の公正・円滑な運営に関して意見し、必要に応じて勧告・提言等を行う。	—
	全国JAバンク相談所	設けている	JAバンク相談所運営懇談会	・法律学者(中央大学法科大学院教授) ・弁護士(日弁連ADRセンター副委員長) ・消費者代表(JA全国女性組織協議会副会長) ・消費者問題専門家(日弁連消費者問題対策委員会委員、国民生活センター苦情処理専門委員会委員)	JAバンク相談所の運営状況等について、意見や評価を行う。運営懇談会における意見等を踏まえ、JAバンク相談所は全国連絡会議等において改善策等を協議し、JAバンク相談所の運営に反映させる。	—
	全国信用金庫協会	設けていない	—	—	—	規則に定める外部委員による「相談所運営懇談会」は、委員を委嘱して早急に開催する予定。
	全国信用組合中央協会	設けていない	—	—	—	顧客からの苦情相談は真摯に受け止め中立公平な解決に努めており、紛争までに至る事案は極少ない状況にあるため、苦情・紛争解決支援手続の運用等についてのみを検討する委員会は設けていない。現状、協会内の担当委員会において、相談所の運用等も含め検討している。
	全国労働金庫協会	設けていない	—	—	—	通常の苦情・相談受けにおいて、顧客の指摘を真摯に受け止め、公平・公正な視点からの解決に尽力していることから、幸い紛争に発展する以前に、顧客の一定以上の納得・信頼をいただいている。そのため、委員会等の設置ではなく、当会理事会への報告において、都度、改善指示等を受けながら、今後も、現状の態勢での一層の顧客保護管理態勢向上に努めることとしている。

V. 運営委員会等について

業態	団体名	運営委員会又は外部委員などによる、苦情・紛争解決支援手続の運用等を特別に検討する機関について				
		(1) 設置の有無	(2) 機関の名称	(3) 選任されている委員の経歴	(4) 機関の有している権限	(5) 機関を設けていない場合の、設けていない理由・原因
保険	外国損害保険協会	設けていない	—	—	—	必要性を感じていなかったから。
	生命保険協会	設けている	裁定諮問委員会	<ul style="list-style-type: none"> ・弁護士 ・学者 ・消費者団体代表者 ・医師 ・協会常勤役員 	相談所業務および裁定審査会業務の中立性・公正性を確保するため、運営状況のチェック等を行う機関として、必要に応じて、相談所長(協会長)に勧告・提言等を行うことになっており、その内容については各社に報告している。	—
	日本少額短期保険協会	設けていない	—	—	—	今までの苦情・相談受付における経験からして紛争までに至る事案は極めて少ないと考えられることから設置については未検討であり、今後、検討していきたい。
	日本損害保険協会	設けていない	—	—	—	特段の必要性がなかったため。ただし、今後、設置を検討することとしている。
投資サービス	金融先物取引業協会	設けていない	—	—	—	協会の規模から現状では設置していないが、今後設置を検討する。
	投資信託協会	設けていない	—	—	—	苦情の事案が少ない。19年度(20件)
	日本証券投資顧問業協会	設けていない	—	—	—	協会の規模や苦情件数自体も多くないため。
	日本証券業協会	設けている	特別顧問	・元高等裁判所長官	苦情・紛争解決支援手続運用に関する指導・助言等	—
	日本商品先物取引協会	設けていない	—	—	—	第三者(会員外)が過半数を占める理事会において適宜検討を行っているため。
	日本商品投資販売業協会	設けていない	—	—	—	協会の規模、苦情件数の数から現状では設置していない。
	不動産証券化協会	設けていない	—	—	—	案件が少ないため、苦情・紛争解決支援手続の運用等のみを検討する委員会を設ける必然性が乏しい。ただし、苦情解決支援に関する規則等の改正など、苦情解決支援に関する重大な決定を行う際には、協会内の委員会(そこで議論することが妥当と考えられる委員会。前回の改正時は市場整備委員会)で議論をする。また、苦情の受け付けと解決支援状況については、定期的に協会内の組織(理事会並びに運営委員会)に報告している。
その他	日本貸金業協会	設けている	苦情処理委員会	<ul style="list-style-type: none"> ・弁護士 ・消費者団体代表者 ・協会員 	苦情解決支援のための助言等及び再審査申立に対する審査等	—
	前払式証票発行協会	設けていない	—	—	—	・組織として体制不足のため、設けていない。

VI. 紛争解決支援手続における費用負担について

業態	団体名	紛争解決支援機関の有無	弁護士会仲裁センターへの委託	費用負担 (○:全部負担、△:一部負担)			備考	
				申立人 (顧客)	会員企業	協会		
預金	JFマリンバンク 相談所		○	申立手数料		○	協会が負担	
				期日手数料		△	申立人負担分を協会が負担	
				成立手数料	△	△	当事者(申立人・会員企業)で負担	
	信託協会		○	申立手数料		○	協会が負担	
				期日手数料		△	申立人負担分を協会が負担	
				成立手数料	△	△	当事者(申立人・会員企業)で負担	
	全国銀行協会	○		申立手数料			あっせん委員会が申立てを受理した場合、事案手数料として、会員銀行(会員企業)は2万円負担。顧客は無料。	
				期日手数料				
	全国JAバンク相談所		○	申立手数料		○	協会が負担	
				期日手数料		△	申立人負担分を協会が負担	
				成立手数料	△	△	当事者(申立人・会員企業)で負担	
	全国信用金庫協会		○	申立手数料		○	協会が負担	
				期日手数料		△	申立人負担分を協会が負担	
				成立手数料	△	△	当事者(申立人・会員企業)で負担	
全国信用組合中央協会		○	申立手数料		○	協会が負担		
			期日手数料		△	申立人負担分を協会が負担		
			成立手数料	△	△	当事者(申立人・会員企業)で負担		
全国労働金庫協会		○	申立手数料		○	協会が負担		
			期日手数料		△	申立人負担分を協会が負担		
			成立手数料	△	△	当事者(申立人・会員企業)で負担		
保険	外国損害保険協会			申立手数料	—	—	紛争解決支援を行っていない。	
				期日手数料	—	—		
				成立手数料	—	—		
	生命保険協会	○			申立手数料			無料
					期日手数料			
					成立手数料			
	日本少額短期保険協会				申立手数料	—	—	紛争解決支援を行っていない。
					期日手数料	—	—	
					成立手数料	—	—	
	日本損害保険協会	○			申立手数料			無料。 ただし、専門家等の意見書等を取り付ける場合の費用は、当事者に負担させることができることとしている。
					期日手数料			
					成立手数料			

注1) 通常の会費に含まれる費用負担については、勘案していない。

注2) 申立手数料: 申立ての際に必要な手数料。弁護士会仲裁センターへ委託する場合は、10,500円が標準。

注3) 期日手数料: 1回の話し合いごとに必要となる手数料。弁護士会仲裁センターへ委託する場合は、申立人負担分5,250円、会員企業負担分5,250円が標準。

注4) 成立手数料: 解決した際に必要となる手数料。弁護士会仲裁センターへ委託する場合は、原則として同センターが定める解決額に応じた金額を当事者で折半。

VI. 紛争解決支援手続における費用負担について

業態	団体名	紛争解決支援 機関の有無	弁護士会仲裁 センターへの 委託	費用負担 (○:全部負担、△:一部負担)			備考	
				申立人 (顧客)	会員企業	協会		
投資 サー ビス	金融先物取引業 協会	○		申立手数料	○		あっせん申立金として、請求額に応じ2,000円～5万円	
				期日手数料				
				成立手数料	△	△		あっせん費用(弁護士報酬)を、全額又は一部を当事者で負担(0～5万円)
	投資信託協会		○		申立手数料		○	協会が負担
					期日手数料		△	申立人負担分を協会が3回まで負担
					(4回目以降)	△	△	
	成立手数料	△	△	当事者(申立人・会員企業)で負担				
	日本証券業協会	○			申立手数料	○		あっせん申立金として、請求額に応じ2,000円～5万円
	日本証券投資顧 問業協会		○		期日手数料		○	協会が負担
					成立手数料	△	△	申立人負担分を協会が負担
					当事者(申立人・会員企業)で負担			
	日本商品先物取 引協会	○			申立手数料		○	紛争仲介手数料として、会員企業は紛争(あっせん・調停)1事案につき5万円負担
日本商品投資販 売業協会		○		期日手数料		△	協会が負担	
				成立手数料	△	△	申立人負担分を協会が負担	
				当事者(申立人・会員企業)で負担				
不動産証券化協 会		○		申立手数料		○	協会が負担	
				期日手数料		△	申立人負担分を協会が負担	
				成立手数料	△	△	当事者(申立人・会員企業)で負担	
その 他	日本貸金業協会			申立手数料	—	—	—	紛争解決支援を行っていない。
	前払式証票発行 協会	○		申立手数料		○	協会が負担	
期日手数料					△	申立人負担分を協会が3回まで負担		
(4回目以降)				△	△			
成立手数料	△	△	当事者(申立人・会員企業)で負担					

注1) 通常の会費に含まれる費用負担については、勘案していない。

注2) 申立手数料: 申立ての際に必要な手数料。弁護士会仲裁センターへ委託する場合は、10,500円が標準。

注3) 期日手数料: 1回の話し合いごとに必要となる手数料。弁護士会仲裁センターへ委託する場合は、申立人負担分5,250円、会員企業負担分5,250円が標準。

注4) 成立手数料: 解決した際に必要となる手数料。弁護士会仲裁センターへ委託する場合は、原則として同センターが定める解決額に応じた金額を当事者で折半。

参考)顧客に費用負担してもらっている理由・原因について

苦情・紛争解決支援手続において、顧客が交通費以外の費用を負担している場合の、顧客に費用を負担してもらっている理由・原因について(例)	
例1	申立人に対し当相談所がセンターの紹介・あっせんを行っているため、また、窓口として中立的な立場で行うため。 (JFマリンバンク相談所:「仲裁センターの成立手数料」について)
例2	紛争解決支援については、弁護士会仲裁センターに委託しており、あっせん人の判断に従って、顧客にも相当の負担をお願いしている。 (全国JAバンク相談所:「成立手数料」の半額について)
例3	交通費(顧客全額負担)以外の顧客負担は、成立手数料の半額であるが、斡旋・仲裁の成立の受益当事者は、顧客と会員企業であるため、仲裁センターの定める同手数料を、原則、両受益者に折半で負担いただくことを規定している。 (全国労働金庫協会:「成立手数料」の半額について)
例4	受益者負担を原則とするため、規則上、当事者(申立人または会員企業)に負担させることができるとしているが、実務上は協会が負担しており、これまでに当事者に負担させた例はない。 (日本損害保険協会:「専門家による鑑定等」について)
例5	金融商品取引法(第77条の2及び第78条の7)に基づき費用請求している。 (金融先物取引業務協会:「あっせん申立金」、「あっせん費用(弁護士報酬)」について)
例6	あっせん機関の適切な運営を図るために当事者双方には費用の一部を負担してもらっている。 (日本証券業協会:「あっせん申立金」について)