

苦情・紛争解決支援の整備状況について

(平成21年4月現在)

平成21年6月19日

第40回金融トラブル連絡調整協議会

(参考)

モデルの項目名

	(モデルにおけるページ数)		
[理念的事項]		3 - 16 . 苦情未解決の場合の取扱い及び紛争解決支援への移行	28
1 - 1 . 基本理念	1	3 - 17 . 措置・勧告	29
1 - 2 . 苦情等の原因解明及び再発防止	2	3 - 18 . 細則	30
[通則的事項]		[紛争解決支援規則]	
2 - 1 . 苦情等の定義	3	4 - 1 . 目的	31
2 - 2 . 消費者への周知	4	4 - 2 . 紛争解決支援機関の組織	32
2 - 3 . 当事者の選択権の保障	5	4 - 3 . 紛争解決支援機関の責務	33
2 - 4 . ユーザーフレンドリー	6	4 - 4 . 紛争解決支援委員の選任要件等	34
2 - 5 . 人材育成	7	4 - 5 . 紛争解決支援委員の欠格事由	35
2 - 6 . 苦情・紛争解決支援担当者等の守秘義務	8	4 - 6 . 利害関係者の除斥事由	36
2 - 7 . 機関間連携・関係機関との協力等	9	4 - 7 . 紛争解決支援委員の解任	37
2 - 8 . 記録の保存・苦情解決支援結果等の公表・プライバシーへの配慮等	10	4 - 8 . 運営委員会の設置	38
2 - 9 . 対応結果の報告	11	4 - 9 . 会員企業の責務・行為準則等	39
2 - 10 . 外部評価の実施	12	4 - 10 . 取り扱う紛争の範囲	40
[苦情解決支援規則]		4 - 11 . 紛争申立人の範囲	41
3 - 1 . 目的	13	4 - 12 . 代理人の範囲及び資格	42
3 - 2 . 苦情解決支援機関の責務・業務	14	4 - 13 . 紛争の申立て	43
3 - 3 . 苦情解決支援機関の組織及び中立性・専門性	15	4 - 14 . あっせん・調停を行わない場合	44
3 - 4 . 会員企業の責務・行為準則等	16	4 - 15 . 申立人等に対する手続の説明	45
3 - 5 . 取り扱う苦情の範囲(会員企業外の苦情の取扱いを含む)	17	4 - 16 . 標準処理期間等	46
3 - 6 . 苦情申立人の範囲	18	4 - 17 . 審理手続	47
3 - 7 . 苦情解決支援手続	19	4 - 18 . 事実調査	48
3 - 8 . 標準処理期間等	20	4 - 19 . 専門家の手続関与	49
3 - 9 . 苦情受付及び受付時の対応	21	4 - 20 . あっせん・調停の打切り・取下げ	50
(苦情申立人に対する手続等の説明を含む)		4 - 21 . あっせん・調停案の提示	51
3 - 10 . 苦情解決支援を行わない場合の明示及び苦情解決支援の終了	22	4 - 22 . 結果に対する同意・不同意	52
3 - 11 . 相対交渉の際の手続及び会員企業の対応義務	23	4 - 23 . 会員企業の受諾義務等	53
3 - 12 . 会員企業による解決促進義務	24	4 - 24 . 仲裁手続への移行	54
3 - 13 . 調査及び会員企業の協力	25	4 - 25 . 会員企業に対する措置・勧告等	55
3 - 14 . 解決案の提示及び尊重義務	26	4 - 26 . 費用に関する規定	56
3 - 15 . 結果の報告等	27	4 - 27 . 記録の保存・公表	57
		4 - 28 . 細則	58