

# 苦情の定義について

平成21年6月19日

第40回金融トラブル連絡調整協議会

## 1. 第39回協議会における申し合わせに沿っている団体等

| 団体名         | 「苦情」の定義                                                                                                                          |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 外国損害保険協会    | 商品、サービス及び営業活動等に関して、会員企業に対する不満足の表明であるものをいう。<br>(苦情解決支援規則は未制定)                                                                     |
| JFマリンバンク相談所 | 利用者が「正当な利益・権利を損なわれている」と感じる不満の気持ちを表したもの(問い合わせから発展したものを含む)。                                                                        |
| 信託協会        | 加盟会社の販売若しくは提供する商品やサービスの内容若しくは営業活動等に関する、加盟会社に対する不満足の表明をいい、加盟会社の個人情報の取扱いに関するものを含む。                                                 |
| 生命保険協会      | 申出時において生命保険契約等その提供する商品、サービスの内容、もしくはその営業活動等に関して、会社に対する不満足の表明があるものをいう。                                                             |
| 全国銀行協会      | 会員銀行の販売・提供する商品、サービスおよび営業活動等に関して、会員銀行に対する不満足の表明であるものをいう。                                                                          |
| 全国JAバンク相談所  | 商品、サービスおよび業務に関して、組合等に対する不満足の表明であるものをいう。                                                                                          |
| 全国信用金庫協会    | 信用金庫の販売・提供する商品、サービスおよび営業活動等に関して、信用金庫に対する不満足の表明であるものをいう。                                                                          |
| 日本少額短期保険協会  | 保険契約者が日本少額短期保険協会(以下「協会」という。)または協会の会員業者およびその他の少額短期保険業者(以下「業者」という。)に対し、業者との少額短期保険契約等、その提供するサービスの内容、もしくはその営業活動等に関して不満足の表明があったものをいう。 |
| 日本損害保険協会    | 契約関係者が日本損害保険協会(以下「協会」という)または協会の社員会社(以下「会社」という。)に対し、会社との損害保険契約等、その提供するサービスの内容、もしくはその営業活動等に関して不満足の表明があったものをいう。                     |
| 不動産証券化協会    | 商品、サービス及び営業活動等に関して、会員企業に対する不満足の表明であるものをいう。                                                                                       |

## 2. 第39回協議会における申し合わせに沿って変更を行う予定である団体等

| 団体名        | 「苦情」の定義                                                                                            | 現在の取扱い及び変更の予定                                        |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 金融先物取引業協会  | 顧客が会員の行う金融先物取引業務に係る商品、サービス及び営業活動等に関して、当該会員又は当該の責任若しくは責任に基づく行為を求めるもの、又は損害が発生するとして賠償若しくは改善を求めるものをいう。 | 申し合わせに沿って規則の変更を行う予定。                                 |
| 全国信用組合中央協会 | 組合にその責任もしくは責務に基づく行為を求めること、または組合の商品やサービスの内容又は業務に起因して何らかの被害が発生しているか、若しくは発生する可能性があるものをいう。             | 申し合わせに沿った運用を実施。<br>モデルの改正成立後、規則の変更を行う予定。             |
| 全国労働金庫協会   | 金庫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、金庫の商品やサービスの内容若しくは業務に起因して何らかの被害が発生しているか、若しくは、発生する可能性があるものをいう。          | 申し合わせに沿った運用を実施。<br>モデルの改正成立後、規則の変更を行う予定。             |
| 投資信託協会     | 投資者が投資信託協会の正会員にその責任又は責務に基づく行為を求めること若しくは正会員の営む業務に起因して何らかの被害が発生しているか又は被害が発生する可能性があるものをいう。            | 証券・金融商品あっせん相談センターの苦情解決支援手続の整備終了後、同手続の定義に沿って規則の変更を検討。 |

(参考)

| 団体名               | 「苦情」の定義(苦情解決支援手続整備段階のもの)                                                                                   | 備考                                            |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 証券・金融商品あっせん相談センター | 顧客が、金融商品取引業者等の行う業務に関し、金融商品取引業者等に責任若しくは責務に基づく行為を求めるもの、又は損害が発生するとして賠償若しくは改善を求めるものなど、金融商品取引業者等に不満足を表明するものをいう。 | 日証協、投信協、金先協、顧問協、商品ファンド協の5団体による体制整備中のADR機関である。 |

## 2. 第39回協議会における申し合わせに沿って変更を行う予定である団体等(続)

| 団体名         | 「苦情」の定義                                                                                                                                                                                                        | 現在の取扱い及び<br>変更の予定                                      |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| 日本貸金業協会     | 以下のいずれかを理由として、対象となる協会員に対し、当該業務の是正又は改善のための措置を求めるために、協会に対して対応を求めるものをいう。<br>(ア)協会員が資金需要者等との関係で遂行した具体的な貸金業の業務に関し法令等に違反している疑いがあること。<br>(イ)協会員が遂行した具体的な貸金業の業務に関し貸金業法(関連する条例及び所管する行政庁の同法又は条例に係る指針を含む。)に違反している疑いがあること。 | 申し合わせに沿った規則の変更手続を実施中。                                  |
| 日本証券業協会     | 顧客が、協会員及び金融商品仲介業者の行う業務に関し、協会員及び金融商品仲介業者(以下「協会員等」という。)に責任若しくは責務に基づく行為を求めるもの、又は損害が発生するとして賠償若しくは改善を求めるものをいう。                                                                                                      | 申し合わせに沿って規則の変更を行う予定。                                   |
| 日本証券投資顧問業協会 | 会員にその責任もしくは責務に基づく行為を求めること、または、会員と顧客との契約の内容も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、もしくは、被害が発生する可能性があるものをいう。                                                                                                                | 証券・金融商品あっせん相談センターの苦情解決支援手続の整備終了後、同手続の定義に沿って規則の変更手続を検討。 |
| 日本商品投資販売業協会 | 商品投資関連業務の内容又は商品投資関連業務に関する行為に起因する被害若しくは被害発生の可能性に関し、その対象である投資者から商品投資関連業務の関係者に対し、これに対する対応を求める申立てをいう。                                                                                                              | 証券・金融商品あっせん相談センターの苦情解決支援手続の整備終了後、同手続の定義に沿って規則の変更手続の予定。 |
| 前払式証票発行協会   | 前払式証票の規制等に関する法律(平成元年法律第92号)第2条に規定する前払式証票に関する業務の内容又は業務に関する行為に起因する被害若しくは被害発生の可能性に関し、当該業務に関係した購入者等が当該業務に関わる会員に対し、これに対する対応を求める申し出をいう。                                                                              | 申し合わせに沿った規則の変更手続を実施中。                                  |

### 3. 第39回協議会における申し合わせを踏まえ変更を検討する予定である団体等

| 団体名        | 「苦情」の定義                                                                 | 今後の予定               |
|------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 日本商品先物取引協会 | 顧客等から本会に対して協会員（商品取引員）の行う商品取引受託業務に対する異議、不平、不満等の解決の申出があったものを苦情として取り扱っている。 | 申し合わせを踏まえ変更を検討する予定。 |