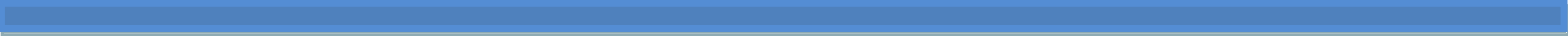


第 51 回「金融トラブル連絡調整協議会」

指定紛争解決機関がない業態の苦情・紛争解決の対応
【各業界団体・自主規制機関等の提出資料】



平成 28 年 6 月 9 日

目 次

● 一般社団法人全国信用金庫協会	1
● 一般社団法人全国信用組合中央協会	3
● 一般社団法人全国労働金庫協会	5
● 日本商品先物取引協会	7
● 全国 J A バンク 相談所	9
● J F マリンバンク 相談所	11
● 一般社団法人不動産証券化協会	12
● 一般社団法人日本資金決済業協会	13
● 特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター※	15

※ 第1種金融商品取引業を除く

苦情・紛争解決の対応

団体・機関名		一般社団法人全国信用金庫協会【業界団体】			
対象金融機関等		265金庫【会員信用金庫】			
業務態勢	相談・苦情	・相談員：3人（全国しんきん相談所・専任）、24人（地区しんきん相談所・兼任） ・全国しんきん相談所1ヵ所（この他、全国11地区協会に地区しんきん相談所があり、連携して対応を行っている。） ・信用金庫は、「信用金庫業務における苦情・紛争解決促進等に関する規則」等に基づき、苦情等の解決の求めに対して、迅速かつ誠実に対応する。具体的には「手続き応諾」、「資料提出」、「結果報告」等の義務がある。			
	紛争	・外部委託の状況：東京三弁護士会・仲裁センターのほか、地元弁護士会と地区協会・府県単位で協定を結んでいる信用金庫（20弁護士会・157金庫）、地元弁護士会と個別金庫単独で協定を結んでいる信用金庫（6弁護士会・8金庫）がある。 ・信用金庫は、顧客からの東京三弁護士会の「仲裁センター」等利用の求めに応じる。具体的には「手続き応諾」、「資料提出」、「特別調停案受諾」、「和解案の尊重」等の義務がある。			
苦情・紛争解決対応の周知状況		信用金庫においては、ディスクロージャー誌やホームページ、商品概要説明書、顧客向けリーフレット（店頭備置き）により周知を行っている。なお、本会においてもホームページによる周知、顧客向けリーフレットの参考例の提示を行っている。また、顧客向け広報誌「楽しいわが家」に広告を掲載し周知を行っている。			
	相談（照会）		苦情		紛争
	受付件数		受付件数	解決件数	受付件数 和解件数
25年度	1,272件		193件	113件	9件 2件
26年度	1,237件		207件	108件	17件 1件
27年度	1,180件		198件	97件	12件 4件

最近のトラブルの傾向・特徴	再発防止の取組み等
○相談・苦情・紛争については、預金業務関連と貸出業務関連が全体の約半数を占めている。 (平成27年度) 【相談】預金業務関連401件、貸出業務関連356件、その他423件 ○相談の事例 ・金融円滑化法の期限到来に伴う、融資条件の変更等に関する相談 ・取引時の本人確認を複数回求められた理由を確認する相談 ・高額の手定期預金解約時に、振り込み詐欺被害防止を理由に用途を聞かれたことに関して、その相当性を確認する相談 ・合併等に伴う現在の信用金庫の所在地、連絡先等に関する照会 ・過去の預金の存在に関する照会 【苦情】預金業務関連69件、貸出業務関連62件、その他67件 (その他のうち為替6件、その他61件) ○苦情の事例 ・相続預金の払戻手続に当たり他の相続人の同意・承諾書類の提出を求められることへの苦情 ・融資申込が審査を通らなかったことに伴う、損害の補償を求める苦情 ・入院を理由とした返済金延滞に関する担当職員の対応に対する苦情 ・生命保険の解約手続きの前に保険料の口座自動引き落とし契約を解除してくれないことへの苦情 ・出資金を払い戻してもらうのにどうして時間がかかるのかといった苦情 【紛争】預金業務関連3件、融資業務関連8件	○ 受け付けた相談・苦情について、半期ごとに主な事例をとりまとめ会員金庫に案内している。このなかで相談・苦情の傾向を示すことにより、再発防止に向けて会員金庫に注意を促している。 ○ 苦情の主な事例と解決策について、地区協会ごとに研修会を開催し(不定期)、再発防止に向けて会員金庫に注意を促している。 ○ 苦情の主な事例と解決策について、冊子にとりまとめ(不定期)、再発防止に向けて会員金庫に注意を促している。 ○ 地区しんきん相談所との連絡会や、有識者との懇談会を開催し、苦情の事例研究を行い、しんきん相談所における対応の向上に努めている。

苦情・紛争解決の対応

団体・機関名		一般社団法人 全国信用組合中央協会【業界団体】			
対象金融機関等		154(数)【対象となる金融機関は本会会員信用組合】			
業務態勢	相談・苦情	・拠点数7ヵ所(全国信用組合中央協会、群馬県信用組合協会、東京都信用組合協会、新潟県信用組合協会、山梨県信用組合協会、東海信用組合協会、大阪府信用組合協会が相談所を運営) ・相談員8人(全国信用組合中央協会2名、その他は各1名) 【金融機関側の義務】:本会及び各地区協会が定める「苦情・紛争の解決促進等に関する規程」に基づき、顧客等からの申出に対し迅速かつ誠実に対応しなければならない義務(「手続き応諾」、「資料提出」、「結果報告」)を負っている。			
	紛争	○本会での対応 ・外部委託の状況(東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会) 【金融機関側の義務】:手続き応諾、和解案の尊重、資料の提出、特別調停案の受諾等を本会と東京三弁護士会との協定書で記載している。なお、会員信用組合からは協定書を応諾する受諾書をいただいている) ○各地区等協会での対応 北海道信用組合協会は札幌弁護士会、新潟県信用組合協会は新潟県弁護士会、大阪府信用組合協会は公益社団法人民間総合調停センター、中国ブロック信用組合協議会は広島弁護士会、九州信用組合協会は福岡県弁護士会と個別に協定している。 * 北海道信用組合協会、中国ブロック信用組合協議会、九州信用組合協会は地区における相談所未設置 【金融機関側の義務】:手続き応諾、和解案の尊重、資料の提出、特別調停案の受諾等を協会と弁護士会等との協定書で記載している。なお、会員信用組合からは協定書を応諾する受諾書をいただいている)			
苦情・紛争解決対応の周知状況		・会員信用組合における①ディスクロージャー誌②ホームページ③商品概要説明書 ・全国信用組合中央協会ホームページ			
	相談(照会)		苦情		紛争
	受付件数		受付件数	解決件数	受付件数 和解件数
25年度	267件		62件	50件	8件 4件
26年度	226件		39件	31件	4件 3件
27年度	316件		41件	33件	5件 1件

最近のトラブルの傾向・特徴	再発防止の取組み等
【相談(照会)】 ①合併前の旧信用組合の通帳や証書が出てきたことに伴い、現在の承継先金融機関がどこになっているかの相談・照会 ②信用組合が預金保険機構に加盟しているかどうかの相談・照会 ③出資金を払い戻してもらうのにどうして時間がかかるのかという相談・照会 〔注〕平成27年度の相談件数が増加した要因は上記①②が急増したことによる。 【苦情】 平成27年度は預金が15件(36.6%)、貸出が16件(39.0%)、その他(例:職員の態度・待遇等)が10件(24.4%)を占めている。 預金のうち、相続による預金払い戻しに関するトラブルが近年増加傾向である。【25年度 2件(苦情に占める比率3.2%)、26年度 7件(苦情に占める比率17.9%)、27年度 5件(苦情に占める比率12.2%)が相続に関連する苦情】 (例:被相続人の預金を預金を払い戻すのに徴求書類が多すぎる。他の金融機関は同じ金額でも書類を少なくしていただいた。) 【紛争】 件数も限られており、特に傾向・特徴的なものはない。 (例:申立人が相手方に住宅ローンの申込をした際、住宅ローン控除による減税を受けることが目的であったが、金融機関の説明不足などにより住宅ローンが控除の要件を満たさないこととなり、減税を受ける事ができなかった。申立人と相手方の取引経過を明らかにし、かつ、損害を賠償することを求める。)	・全国信用組合中央協会全国しんくみ相談所で受付した苦情は本会理事会で年2回報告し、当該信用組合における対応結果等を会員信用組合に還元している。

苦情・紛争解決の対応

団体・機関名		一般社団法人全国労働金庫協会【業界団体】			
対象金融機関等		全国13の労働金庫と労働金庫連合会の14団体			
業務態勢	相談・苦情	・相談員3名、ろうきん相談所1カ所 ・金庫等は苦情等の解決の求めに対して原則として、①事実関係の調査・確認についての説明、資料提供への協力。②対応結果および対応状況の報告。③再発防止策など必要な措置を講ずること等を規程に定める。			
	紛争	・紛争解決機関として東京三弁護士会と協定を締結。その他、3労働金庫が地域の弁護士会等と個別に協定を締結（締結先：静岡県弁護士会、愛知県弁護士会、公益社団法人民間総合調停センター） ・金庫等は仲裁センターの利用について原則として、①顧客からの利用の求めに応じなければならないこと。②資料提供については積極的に応じること。③和解案の受諾については、これを尊重するよう努めること。④特別調停案の提示があった場合には、原則受諾しなければならない等を規程に定める。			
苦情・紛争解決対応の周知状況		・「苦情・紛争等に対する取組の状況」について当協会および、全国の労働金庫、労働金庫連合会のホームページへ掲載 ・商品概要説明書への苦情処理措置・紛争解決措置について各々詳細に記載 ・金庫の店内における東京三弁護士会金融ADRパンフレットの備付 ・当協会ホームページにおける苦情等の取扱件数（半期毎）の公表			
	相談（照会）		苦情		紛争
	受付件数		受付件数	解決件数	受付件数 和解件数
25年度	286件		52件	52件	6件 2件、申立却下1件
26年度	288件		68件	66件	2件 1件
27年度	261件		62件	59件	3件 2件

最近のトラブルの傾向・特徴	再発防止の取組み等
【相談(照会)】 ・2015年度の相談等261件のうち、80%が融資と預金に関する相談等になっている。(融資112件(43%)、預金99件(37%)) ・カードローン等の借換えの相談等が多く寄せられている特徴がある。(14件(5%)) 【苦情】 ・苦情62件のうち、85%が融資と預金に関する苦情となっている。(融資32件(51%)、預金21件(34%)) ・苦情の内容について特に傾向・特徴はない。 (事例) ・融資の返済条件見直しの相談における担当職員の対応への苦情など ・契約者の家族が代理手続きする際の本人確認についての苦情 【紛争】 ・紛争について特に傾向・特徴はない。 (事例) ・親族の債務の連帯保証人となった方より、主債務が過剰融資であるとして契約無効を主張された。	・金庫の対応に起因する特徴的な事案についての注意喚起文書を全金庫に出状。 ・苦情毎の解決報告について、当該金庫と連携し、対応状況および、改善策・再発防止策の報告を徴求。 ・金庫の取扱った特徴的な事案について全国会議(年一回開催)において全金庫に情報を還元。 ・金庫での再発防止の取組についての情報を全金庫に案内。

苦情・紛争解決の対応

団体・機関名		日本商品先物取引協会【商品先物取引法に基づく自主規制機関】			
対象金融機関等		47社【商品先物取引業者】			
業務態勢	相談・苦情	・相談員4人、拠点数1ヵ所 ・苦情については、本会の定款及び苦情処理規則により、苦情の処理を求められたときは、申出人と速やかに連絡をとり誠意をもってこれに対応し、苦情の早期解決に努めるものとしている。具体的には、会員等に「手続き応諾」、「資料提出」、「結果報告」の義務を課している。			
	紛争	・あっせん・調停委員23人、拠点数1ヵ所（ただし、開催場所は東京都中央区、名古屋市、大阪市の3ヵ所） ・本会の定款及び紛争処理規程により、紛争仲介の申出のあった当事者は、紛争の迅速な解決を図るため、本会の行う紛争仲介に協力しなければならない。具体的には、会員等に「手続き応諾」、「資料提出」の義務を課し、「調停案の受諾を勧告（調停案の作成に至った場合）」をする。 ・会員等が調停案の受諾の勧告を受け、一定の手続き（訴訟の提起など）を経ずに、これを拒否したときは、本会は調停案の受諾について必要な指示をし、当該指示に従わないときは制裁をする体制となっている。			
苦情・紛争解決対応の周知状況		・本会ホームページにて相談センターの案内や苦情相談又は紛争仲介の申出についての留意点などを掲載している。 ・Webにより相談（照会）や苦情を受け付けている。 ・相談センターで行っている相談、苦情、紛争仲介業務に対する認知度向上のため、相談センター紹介のパンフレットを作成し、全国の消費生活センター等に配布した（平成26年度）。			
	相談（照会）		苦情		紛争
	受付件数		受付件数	解決件数	和解件数
25年度	570件		28件	16件	10件
26年度	420件		17件	5件	10件
27年度	359件		18件	3件	14件

最近のトラブルの傾向・特徴	再発防止の取組み等
【相談(照会)】 ・「損を取り戻せるか否かに関するもの」、「商品先物取引の仕組み・制度に関するもの」、「本会の苦情・紛争仲介手続きに関するもの」などが比較的多い。 ・受付件数が減少している理由として、商品価格の変動が比較的小さかったことや会員のコンプライアンス水準の向上などが考えられる。 【苦情・紛争仲介】 平成27年度の申出事由はおおよそ以下のとおり。(※申出人からの主張に基づき分類) 《適合性原則違反(苦情2件、紛争仲介4件)》 予め担当者には実際の資産状況を伝えていたにもかかわらず、申告の際には過大な額を申告するよう誘導された。 《断定的判断の提供(苦情2件、紛争仲介3件)》 「必ず値上がりする、絶対に儲かる」と言われ、取引に応じた。 《説明義務(苦情1件、紛争仲介4件)》 取引の説明の際に、リスクの説明はなかった。	①会員に対する指導 ・商品取引契約の締結に関する苦情は、発生の都度会員に対して事情を調査させ、改善を求めている。 ・苦情・紛争の発生件数や内容に応じ、会員に対して社内調査の報告を求めるとともに、必要に応じて改善を求めている。 ②未然防止のための情報提供 ・相談の対象となった会員に対し、受付件数及び相談内容を周知するとともに、全会員に対し相談の中から参考となる事例を周知している。 ・苦情及び紛争の申出内容及び処理結果等の事例を全会員に周知している。

苦情・紛争解決の対応

団体・機関名		JAバンク相談所【都道府県農協中央会および全国農協中央会が設置・運営する、苦情等対応窓口】			
対象金融機関等		695【対象金融機関は全国農協中央会の会員組合等】			
業務態勢	相談・苦情	・相談員141人、拠点数48ヵ所（都道府県相談所47、全国相談所1） ・金融機関側の義務：苦情の迅速な解決の求めに対する迅速かつ誠実な対応、対応結果の速やかな報告、資料の提出等			
	紛争	・弁護士会【東京三弁護士会等全国31弁護士会】の仲裁センターにおけるあっせん又は仲裁手続を利用 ・金融機関側の義務 手続応諾義務、資料提出義務、特別調整案受諾義務、和解案の尊重等			
苦情・紛争解決対応の周知状況		JA等の店頭やホームページ等で周知			
	相談（照会）		苦情		紛争
	受付件数		受付件数	解決件数	受付件数 和解件数
25年度	2,774件		633件	391件	17件 1件
26年度	2,682件		620件	373件	11件 2件
27年度	2,680件		572件	361件	14件 3件

最近のトラブルの傾向・特徴	再発防止の取組み等
【相談】 相談はほぼ前年と同水準。JA店舗・ATMにかかる照会や貯金金利等にかかる相談等で5割強。その他に相続関係のアドバイス等 【苦情】 相続・高齢者関連の苦情が、苦情全体の2～3割を占める。27年度は相続関連(84件→77件)が減少、高齢者関連(53件→87件)が増加したため、初めて高齢者関連の件数が相続関連を上回った。 ＜相続関連の主な苦情事例＞ ・相続貯金の取引履歴の開示に、JAが相続人全員の同意を求める理由は何かなど ・後から書類を追加要求する、要求書類が他金融機関より多い等 ＜高齢者関連の主な苦情事例＞ ・入院中の本人の貯金を家族が出金する場合の本人確認の方法等 ・JAが代理人を認めない、JAは成年後見を勧めるが申請が大変等 ・同じ苦情を何回も繰り返す、JAが適切に説明をしても納得しない等 【紛争】 貯金10件：古い通帳が出てきたが既に払出し済3件、相続財産の開示に応じられない等、融資4件：返済猶予2件・繰上償還手数料説明なし等	・JAでは、苦情は、JA窓口担当者だけでなく、店舗・本店各部署で連携し、組織的に対応を図ることを規定化。 ・JAから半期報告される苦情件数、重要事例および、JAバンク相談所で受け付けた苦情について、全国で内容分析し、対応事例集等を県域に還元。当該資料に基づき、県域で研修会・勉強会を開催し、苦情案件の周知と利用者対応力の向上に向けた取組みを実施(開催結果等の報告も義務付け)。

苦情・紛争解決の対応

団体・機関名		JFマリンバンク相談所【各都道府県信漁連等および全国漁業協同組合連合会が設置・運営する、苦情等対応窓口】				
対象金融機関等		35機関【全国漁業協同組合連合会の会員組合等】				
業務態勢	相談・苦情	・県域ごとに相談所を設置(35県域、相談員35人) ・金融機関側には「手続き応諾」、「資料提出」、「結果報告」等義務がある				
	紛争	・弁護士会【東京三弁護士会等全国31弁護士会】の仲裁センターにおけるあっせん又は仲裁手続を利用 ・金融機関には手続応諾義務、資料提出義務、特別調停案受諾義務、和解案の尊重等の義務がある				
苦情・紛争解決対応の周知状況		JF等の店頭やホームページで周知				
	相談(照会)		苦情		紛争	
	受付件数		受付件数	解決件数	受付件数	和解件数
25年度	215件		65件	64件	0件	0件
26年度	134件		57件	56件	0件	0件
27年度	232件		133件	132件	0件	0件
最近のトラブルの傾向・特徴			再発防止の取組み等			
【苦情・相談】苦情・相談件数とも増加傾向にあり、その中で「貯金」に係るものが中心となっており、中でも「相続関係」のものも見受けられるようになってきている。 〈相続関係の主な苦情事例〉 ・申出人の亡母親と現在入院中の弟にかかる定期貯金等の解約手続に関する苦情(証憑書類は、東日本大震災にて紛失) ・母親死亡に伴う相続貯金について、長男が不正な手続きに基づき貯金を独占しているとの、他の相続人からの苦情			毎年の相談・苦情の受付実績等については、JFマリンバンク部課長会議を年1回開催し、各県域に周知し、再発防止等を求めている。			

苦情・紛争解決の対応

団体・機関名		一般社団法人 不動産証券化協会【業界団体】				
対象金融機関等		42社【当協会を指定ADRの代替機関（公正適格遂行法人）として利用する金融商品取引業者たる会員社並びに不動産特定共同事業者たる会員社】				
業務態勢	相談・苦情	・相談員4人、拠点数1ヵ所 ・金融機関側の義務：手続き応諾、資料提出、結果報告等				
	紛争	・外部委託の状況：東京3弁護士会仲裁センター・紛争解決センター（以下、センターという。）に紛争の斡旋、仲裁を委託 ・金融機関側の義務： (1) 当協会の苦情相談室を指定ADRの代替機関（公正適格遂行法人）として利用する会員：利用会員は現在3社 斡旋、仲裁のための場への出席及び資料の提出義務、和解案の受諾努力義務、特別調停案の受諾義務、など指定ADRが存在する場合と同等の義務 当協会を代替機関（公正適格遂行法人）として利用するための手続き： ① 弁護士会への「受諾書」（当協会と弁護士会とが締結した「協定書」の内容受諾を約する書類の提出 ② 代替機関として利用することを届け出る際の当協会への通知 ③ 上記の受理、不受理に関する協会への報告 (2) その他の会員（不動産特定共同事業の許可業者）： 合理的な理由がない限り、顧客からのセンター利用の求めに応じる（規則第9条第2項） 利用の諾否の相談室への報告（細則第9条第2項。応じられない場合には合理的な理由を明記） 当該文書の顧客への開示（細則第9条第3項） 関係資料のセンターへの提出（細則第9条第4項。「協会が提出を求めることができる」規定） センターの斡旋案の尊重（細則第9条第5項。努力規定） ※当協会を代替機関として利用する会員も、原則としてその他の会員と同じ義務を負うが、(1)としての義務の方が重い				
ADR制度への対応の周知状況		会員社のうち当協会を代替機関として利用する社の社名と対象となる苦情・紛争の範囲を協会ホームページにおいて公表。 また、苦情相談室の設置（対象となる苦情等の範囲や解決支援のフロー含む）について、協会ホームページ上に記載。				
	相談（照会）		苦情		紛争	
	受付件数		受付件数	解決件数	受付件数	和解件数
25年度	3件		0件	0件	0件	0件
26年度	0件		0件	0件	0件	0件
27年度	0件		0件	0件	0件	0件
最近のトラブルの傾向・特徴			再発防止の取り組み等			
平成25年度の相談（照会）事例は、3件とも会員外の会社の販売する商品に関する照会事例であった。			苦情相談室の利用状況については定期的に理事会に報告を行っている。再発防止のために会員全社に対してフィードバックを行うことを特記した規則上の規定はないが、報告を受けた理事会が必要と認めた場合には、相談者の個人情報保護に留意した上で、事例の概要説明と再発防止のための注意喚起を全会員に対して行う。			

※ADRの代替機関として利用する金商法業者たる会員社、不特法の大任許可業者・不特法の届出業者・不特法の都道府県知事許可業者たる会員社（H28.4.18現在）の合計（3社ダブリあり）

苦情・紛争解決の対応

団体・機関名		一般社団法人 日本資金決済業協会【自主規制機関】				
対象金融機関等		269社(平成28年4月末現在) 【資金決済業(前払式支払手段の発行者および資金移動業者)を行っている 一種会員は199社、資金決済業を行っていない二種会員は70社】				
業務態勢	相談・苦情	相談員は8人、拠点数は1ヵ所である。 協会は、利用者から会員が行う資金決済業に関して苦情等の申し出があった場合には、その相談に応じるとともに、必要に応じ、当該会員に対し、当該苦情の処理を求め迅速な解決に努めている。また、会員に対し資料の提出を求めることができるほか、会員は、当該苦情の処理結果等について協会に報告することとしている。				
	紛争	会員の紛争解決措置として東京三弁護士会のあっせん・仲裁センターを利用することに関して、協会と東京三弁護士会との間で協定を締結し、同センターを利用し公正かつ迅速に解決することとしている。 一種会員には「あっせん・仲裁センター利用の申出に応じる義務」、「資料提出努力義務」、「和解案尊重努力義務」、「特別調停案の受諾努力義務」が課せられている。				
苦情・紛争解決対応の周知状況		協会のHP等にて相談・苦情等を受け付けている旨周知している。				
	相談(照会)		苦情		紛争	
	受付件数		受付件数	解決件数	受付件数	和解件数
25年度	1681件		37件	37件	0件	0件
26年度	1827件		11件	11件	0件	0件
27年度	1910件		35件	35件	0件	0件

※ 事業年度(7月1日～6月31日)における件数を記載。27年度については27年7月1日～28年5月31日迄の件数を記載。

最近のトラブルの傾向・特徴	再発防止の取組み等
【相談】 資金決済業者および資金決済業に参入を計画している法人等からの相談が全体の9割程度を占めている。その内容は、《前払式支払手段》、《資金移動》ともに①登録および届出等の各種手続き、②計画している事業が法の適用を受けるかどうかなどが主なものである。利用者からの相談は1割程度あり、相談内容は、①利用範囲、②有効期限が経過したが利用できないのか等である。 【苦情】 《前払式支払手段》においては①払戻しに係る申出期間が終了したとして払い戻しに応じない、②有効期限が経過したとして利用できない 等 《資金移動》においては①ホームページでごく短時間で着金するとしているもののすぐに届かない、②カード購入時にパスワードの入力方法について十分な説明がなく旅行先での買い物にカードが使えなかった、③コールセンターの電話がなかなかつながらない等である。	相談・苦情等の内容について、半期・年度毎に分析し取りまとめを行い、その結果について会員に還元している。

苦情・紛争解決の対応

業務委託を受けている 団体・機関名		証券・金融商品あっせん相談センター【金融ADR代替措置実施機関、認定投資者保護団体】
対象金融機関等		・登録金融機関273社、第二種金融取引業者957社、投資運用業者430社、投資助言・代理業者477社
業務態勢	相談・苦情	・相談員13人、拠点数2カ所（東京、大阪） ・金融機関側の義務等 「手続応諾義務等」 1. 顧客からの苦情及び紛争の解決の促進を図るため、あっせん委員及びセンターの業務に協力しなければならない。 2. 苦情を真摯に受け止め、同種の苦情の再発防止に努める。 3. 苦情対応に関する連絡窓口をセンターに届け出る。 4. 当センターが苦情内容を通知してその迅速な解決を求めた場合は、申出人と速やかに連絡をとり、誠意をもってこれに対応し、苦情の解決に努めなければならない。 「資料提出義務等」 1. 当センターが苦情取次ぎの際に、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めた場合は、正当な理由なく、これを拒んではならない。 「対応結果の報告義務」 1. 苦情処理手続において、当センターが、調査結果等の報告を求めた場合は、これに応じなければならない。
	紛争	・紛争解決委員38人、全国50カ所で実施 ・金融機関側の義務等 「手続応諾義務等」 1. 顧客からあっせんの申立てがあり、当該申立てが受理された場合は、当該紛争につきあっせんを行うことに応諾し、あっせん手続に参加しなければならない。この場合、申立書に対する答弁書を当センターに提出しなければならない。 「資料提出義務等」 1. 紛争解決委員が、あっせんに必要な事項について文書若しくは口頭による説明を求め、又は帳簿書類その他の物件の提出を求めた場合は、正当な理由なく、これを拒んではならない。 「和解案の提示」 1. 紛争解決委員は、紛争の解決に資するため相当であると認めたときは、当事者双方のために衡平に考慮し、あっせんの申立ての趣旨に反しない限度において紛争の解決に必要な和解案を作成し、これを当事者に提示し、その受諾を勧告することができる。 「特別調停案の提示」 1. 紛争解決委員は、和解案の受諾の勧告によっては当事者間に和解が成立する見込みがない場合において、事案の性質、当事者の意向、当事者の手続追行の状況その他の事情に照らして相当であると認めるときは、あっせんの申立ての趣旨に反しない限度において紛争の解決のために必要な特別調停案を作成し、理由を付して当事者に提示することができる。 2. 特別調停案については、①顧客が当該特別調停案を受諾しないとき、②顧客が特別調停案を受諾した場合において、顧客が当該特別調停案を受諾したことを知った日から一月を経過する日までに当該あっせんの目的となった請求に係る訴訟を提起し、かつ、同日までに当該訴訟が取り下げられていないとき、等の場合を除き、当該紛争の当事者である事業者等はこれを受諾しなければならない。

苦情・紛争解決対応の 周知状況	①ホームページにより、相談・苦情等を受付けていることを周知している。 ②ポスター、リーフレットを作成し、対象事業者に送付して店頭に備え置いてもらうこととし、適宜、リーフレットの配布及び当センターの案内を行っている。 ③当センターの活動内容、あっせん委員の声等を利用者等に提供するため、「機関紙FINMAC」を発行し、消費生活センター等に配布している。 ④当センターの業務内容を周知するため、交通広告や新聞広告等を行っている。 ⑤消費生活センター等に研修講師を派遣し、当センターの概要並びに苦情処理・紛争解決の事例紹介を行っている。				
	相談(照会)	苦情		紛争	
	受付件数	受付件数	解決件数	受付件数	和解件数
25年度	2241件	114件	75件	43件	64件
26年度	2017件	49件	44件	9件	12件
27年度	1527件	111件	86件	9件	5件
最近のトラブルの傾向・特徴		再発防止の取組み等			
(27年度件数の内訳) 【相談】 ・第二種金融商品取引業務 37件 ・投資運用業務 113件(制度47件、勧誘26件、売買取引14件) (内容) 商品性(制度)に関する相談が多い。 ・投資助言・代理業務 74件 ・登録金融機関業務 387件(制度218件、勧誘64件、売買取引56件) (内容) 投資信託の商品性や取引制度、今後の価格の見通し等に関する相談が多い。 ・その他の業務(他業界) 916件 【苦情】 ・第二種金融商品取引業務 7件 ・投資運用業務 38件(勧誘15件、売買取引9件) (内容) ファンドラップ契約に関して、「契約時に説明不足だったのでキャンセルしたい。解約を申し出たが応じてもらえない。」等の契約・解約に係る苦情が多い。 ・投資助言・代理業務 10件 ・登録金融機関業務 56件(勧誘32件、売買取引12件) (内容) 投資信託購入時の説明不足に関する苦情や、「購入後に保有投資信託に関する情報提供等をしてくれない」等のアフターフォローに関する苦情が多い。 【あっせん】 ・第二種金融商品取引業務 0件 ・投資運用業務 3件 ・投資助言・代理業務 0件 ・登録金融機関業務 6件		・日本証券業協会の特別会員に加入している金融機関(登録金融機関)については、同協会に対して、毎月、苦情事例及び紛争解決事例の概要を情報提供するとともに、別途、会員(特別会員を含む)向けに、あっせん事案を紹介し主な留意点を示した「あっせん事例集」を作成し、適合性、説明義務等に関する注意点、販売に当たっての留意点、内部管理態勢の整備・充実の必要性等について情報提供を行っている他、四半期毎に会員(特別会員を含む)向けに苦情事例を作成し、注意を要すると思われる事例を周知することにより、再発防止に取り組んでいる。 ・当センターが業務委託を受けている金融先物取引業協会、投資信託協会、投資顧問業協会、第二種金融商品取引業協会に対しても、毎月、各協会に所属する会員に対する苦情事例及び紛争解決事例の概要を情報提供する他、必要に応じて、上記5協会(自主規制機関)との間において、注意を要する苦情やあっせん事例に関する情報提供を行い、各自主規制機関を通じて、再発防止に取り組んでいる。			