

## 第 66 回「金融トラブル連絡調整協議会」

金融 ADR 制度の認知度向上に資する取組について

(資料2 参考資料)



# 目次

● 全国信用金庫協会	1
● 全国信用組合中央協会	2
● 全国労働金庫協会	3
● 日本商品先物取引協会	4
● 農林中央金庫	6
● 不動産証券化協会	7
● 日本資金決済業協会	8
● 日本暗号資産取引業協会	9
● 日本金融サービス仲介業協会	11

	着眼点	回答
<p>団 体 で の 取 組 み</p>	<p>(1) 貴委員の団体等（以下「貴機関」という。）が実施している、金融 ADR 制度の周知に係る取組をご回答ください。（活動実績や事案紹介については、公表のサイクルについてもご記載ください。）</p> <p>(2) 周知について、課題としていること、また、今後の取組みとして計画していることがあれば、ご回答ください。</p>	<p>(1) 本会ホームページに制度概要を掲載し、周知を行っている。 また、相談・苦情を受けた際には、相談員が、状況に応じて制度内容等について説明を行っている。</p> <p>(2) 今後も引き続き制度内容について周知を行っていくが、より理解が深まるような周知内容の工夫ができないか模索していきたい。</p>
<p>そ の 他 の 取 組 み</p>	<p>○ 周知に関し、貴機関が加入金融機関に対して、以下の取組みなどを実施していることがあればお答えください。</p> <p>① 契約締結時に金融機関に対し、制度周知のための資料等を共有しリンクなどを促している</p> <p>② 加入金融機関に対し、規約や規則等で、金融機関自身が制度周知等を行うことを求めている</p> <p>③ 相談・紛争解決などの事案発生時に、改めて当事者となった金融機関の周知の実態把握や注意喚起などを行っている</p> <p>④ その他の機会（何らかに行っていることがあればお答えください）</p>	<p>「④その他の機会の取組み」として、以下のような取組みを行っている。</p> <p>— 会員信用金庫に対して次のような資料を提供している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 制度周知リーフレットの参考例</li> <li>➢ 東京三弁護士会の制度周知リーフレットのファイル</li> <li>➢ 会員信用金庫のディスクロージャー誌およびホームページ等での周知文例</li> </ul> <p>— 会員信用金庫に対して年 1 回アンケート調査を実施し、どのような媒体（ホームページ掲載、ポスター掲載、リーフレットの配布等）で金融 ADR 制度を周知しているか、実態把握を行っている。</p>

	着眼点	回答
団体での取組み	(1) 貴委員の団体等（以下「貴機関」という。）が実施している、金融 ADR 制度の周知に係る取組をご回答ください。 （活動実績や事案紹介については、公表のサイクルについてもご記載ください。）  (2) 周知について、課題としていること、また、今後の取組みとして計画していることがあれば、ご回答ください。	(1) 周知に係る取組は特別に実施していないが、日弁連が毎年 7 月頃公表する「仲裁 ADR 統計年報」を紹介するとともに、信用組合の参考となる事例をとりまとめ、会員信用組合に還元している。  (2) 特にない。
その他の取組み	○ 周知に関し、貴機関が加入金融機関に対して、以下の取組みなどを実施していることがあればお答えください。 ① 契約締結時に金融機関に対し、制度周知のための資料等を共有しリンクなどを促している ② 加入金融機関に対し、規約や規則等で、金融機関自身が制度周知等を行うことを求めている ③ 相談・紛争解決などの事案発生時に、改めて当事者となった金融機関の周知の実態把握や注意喚起などを行っている ④ その他の機会（何らかに行っていることがあればお答えください）	① 会員信用組合の HP 上に「苦情処理措置・紛争解決措置等の概要」を掲示し、金融 ADR 制度の紹介とともに弁護士会へのリンク等を行うよう促している。 ② 「苦情・紛争の解決促進等に関する規程」において解決促進の目的や手続を明記しているが、金融 ADR 制度の周知等までは定めていない。 ③ 特に行っていない。 ④ 特にない。

	着眼点	回答
団 体 で の 取 組 み	(1) 貴委員の団体等（以下「貴機関」という。）が実施している、金融 ADR 制度の周知に係る取組をご回答ください。 （活動実績や事案紹介については、公表のサイクルについてもご記載ください。）  (2) 周知について、課題としていること、また、今後の取組みとして計画していることがあれば、ご回答ください。	(1) 当協会 web サイト( <a href="https://all.rokin.or.jp/adr/">https://all.rokin.or.jp/adr/</a> )へ、ろうきんへの苦情等のお申し出先および金融 ADR 制度のご案内を掲載するとともに、全国の労働金庫及び労働金庫連合会（以下「全国労金等」という。）へは、各 web サイトへ掲載するひな形を提供している。 また、全国労金等の「苦情・相談窓口担当者」が参加する会議に弁護士会から講師を招き、金融 ADR 制度の理解を深め制度の利用や活用の促進を図るとともに、各組織内全体に制度理解が定着する取り組みも行った（2019年7月）。 なお、苦情、相談等の受付件数等を年 1 回程度定期的に当協会 web サイトへ掲載している (2) 特に無し。
そ の 他 の 取 組 み	○ 周知に関し、貴機関が加入金融機関に対して、以下の取組みなどを実施していることがあればお答えください。 ① 契約締結時に金融機関に対し、制度周知のための資料等を共有しリンクなどを促している ② 加入金融機関に対し、規約や規則等で、金融機関自身が制度周知等を行うことを求めている  ③ 相談・紛争解決などの事案発生時に、改めて当事者となった金融機関の周知の実態把握や注意喚起などを行っている ④ その他の機会（何らかに行っていることがあればお答えください）	① 顧客周知及び制度理解が進むように、web サイト閲覧用に全国労金等へは、各 web サイトへ掲載するひな形を提供している。 ② 当協会と東京三弁護士会との協定（第 10 条）等により、全国労金等には、金融 ADR 制度の利用等開示・公表の義務がある。 また、弁護士会作成が作成した金融 ADR 紹介パンフレットを電子データで送付し、印刷物等で各営業店に備えおくように促している。 ③ 事案発生時は、当事者金庫と連携し、制度説明、その他顧客対応を要請している。 ④ 金融 ADR 事例は、法令や守秘義務等に反しない範囲で事例を年度毎に取りまとめ、全国労金等と共有している。

	着眼点	回答
団体の取組み	<p>(1) 貴委員の団体等（以下「貴機関」という。）が実施している、金融 ADR 制度の周知に係る取組をご回答ください。（活動実績や事案紹介については、公表のサイクルについてもご記載ください。）</p> <p>(2) 周知について、課題としていること、また、今後の取組みとして計画していることがあれば、ご回答ください。</p>	<p>(1) 本会 WEB サイトに「相談センターのご案内」のページを設け、紛争仲介の申出方法等を紹介し、「紛争仲介申出の手引き」の PDF ファイルを掲載しています。</p> <p>また、「相談センターの業務状況」のページでは、月初に前月の受付件数や申出内容の分類等を記載した「問い合わせ・苦情等受付状況」、それらに加えて申出人の属性や処理結果の分類、主な事例を「苦情等相談レポート」として年度ベースで掲載しています。</p> <p>(2) ここ数年紛争仲介の申出件数が一桁台で推移していますが、相談者の意見、要望等を踏まえ、WEB サイトの充実に努めていきます。</p>
その他の取組み	<p>○ 周知に関し、貴機関が加入金融機関に対して、以下の取組みなどを実施していることがあればお答えください。</p> <p>① 契約締結時に金融機関に対し、制度周知のための資料等を共有しリンクなどを促している</p> <p>② 加入金融機関に対し、規約や規則等で、金融機関自身が制度周知等を行うことを求めている</p> <p>③ 相談・紛争解決などの事案発生時に、改めて当事者となった金融機関の周知の実態把握や注意喚起などを行っている</p>	<p>①及び②</p> <p>苦情処理規則において会員は相談センターの設置について顧客に周知すること、また、自主規制規則において個人である顧客を対象とした業務を行う場合は、相談センターの電話番号又は WEB サイトの URL を会員のホームページに掲載するよう規定しています。</p> <p>会長名により、主務省（農水省及び経産省）の作成したリーフレット（商品先物取引に関する苦情・相談は日商協へ）を顧客に明示あるいは配付するよう、また、契約前交付書面に「本会において紛争仲介制度を実施している旨」を記載するよう会員に通知しています。</p> <p>③ 事案発生の都度、会員の周知の実態把握や注意喚起は行っておりません。</p>

	着眼点	回答
	④ その他の機会（何らかに行っていることがあればお答えください）	④ 特にございません。

	着眼点	回答
団体での取組み	<p>(1) 貴委員の団体等（以下「貴機関」という。）が実施している、金融 ADR 制度の周知に係る取組をご回答ください。（活動実績や事案紹介については、公表のサイクルについてもご記載ください。）</p> <p>(2) 周知について、課題としていること、また、今後の取組みとして計画していることがあれば、ご回答ください。</p>	<p>(1) J Aバンク・J Fマリンバンク相談所・農林中央金庫が連携・協力し、金融 ADR 制度の周知等につき、以下の取組み等を実施。</p> <p>① J AバンクHPおよびJ FマリンバンクHPの相談所ページでの利用者向け周知（仲裁センターとのリンク含め）。また、相談所の金融 ADR 制度取次件数含めた実績についても当ページ上に年次で公表。</p> <p>② J Aバンク・J Fマリンバンク相談所で苦情や問合せを受付けた際の申出人への金融 ADR 制度利用にかかる案内、概要説明や「仲裁センター利用の手引き」を送付した上での詳細説明等を実施。</p> <p>③ 農林中央金庫では、J A・J F等向けの「苦情等対応要領」において ADR 制度を含めた苦情相談等の相談窓口の周知・公表を行う旨を規定すると共に、「苦情等対応にかかる業務運営体制・内部規則等の公表例」において苦情相談HP掲載にかかるチラシ等の参考資料を例示。J Aバンク・J Fマリンバンク相談所では、農林中央金庫より提供される J A・J F等での店頭用周知チラシひな形の作成協力を実施。</p> <p>(2) J Aバンク・J Fマリンバンク相談所に寄せられた苦情・問い合わせ案件のうち一部は、金融 ADR 制度の利用に至っているものの、今後は、上記①のHPの相談所ページや周知チラシについて、一般利用者から見て、より簡潔で見やすくすることを検討。</p>
その他の取組み	<p>○ 周知に関し、貴機関が加入金融機関に対して、以下の取組みなどを実施していることがあればお答えください。</p> <p>① 契約締結時に金融機関に対し、制度周知のための資料等を共有しリンクなどを促している</p> <p>② 加入金融機関に対し、規約や規則等で、金融機関自身が制度周知等を行うことを求めている</p> <p>③ 相談・紛争解決などの事案発生時に、改めて当事者となった金融機関の周知の実態把握や注意喚起などを行っている</p> <p>④ その他の機会（何らかに行っていることがあればお答えください）</p>	<p>○ J Aバンク・J Fマリンバンク相談所においては、J A・J F等に対し、規則や手引等で、J A・J F等が行うべき事項（申立人への制度の案内、申立人が制度を利用の際の J A・J F等の手順等）を定めて周知している。また、定期的な連絡会や研修等で制度の内容や留意点などの説明を実施し、J A・J F等自身の制度への理解醸成を図っている。</p> <p>○ 農林中央金庫においては、J A・J F等に対し、上記（1）③のとおり、「苦情等対応要領」において ADR 制度を含めた苦情相談にかかる対応を公表・周知するとともに、担当者の知識向上等を目的とした内部研修会を毎年度開催するよう通知を行っている。</p>

	着眼点	回答
団 体 で の 取 組 み	<p>(1) 貴委員の団体等（以下「貴機関」という。）が実施している、金融 ADR 制度の周知に係る取組をご回答ください。 （活動実績や事案紹介については、公表のサイクルについてもご記載ください。）</p> <p>(2) 周知について、課題としていること、また、今後の取組みとして計画していることがあれば、ご回答ください。</p>	<p>(1) 金融 ADR 制度については、弊会 WEB サイトにて周知をしています。 <a href="https://www.ares.or.jp/complaint/index05.html">https://www.ares.or.jp/complaint/index05.html</a> 活動の事案はございません。</p> <p>(2) 特にございません。</p>
そ の 他 の 取 組 み	<p>○ 周知に関し、貴機関が加入金融機関に対して、以下の取組みなどを実施していることがあればお答えください。</p> <p>① 契約締結時に金融機関に対し、制度周知のための資料等を共有しリンクなどを促している</p> <p>② 加入金融機関に対し、規約や規則等で、金融機関自身が制度周知等を行うことを求めている</p> <p>③ 相談・紛争解決などの事案発生時に、改めて当事者となった金融機関の周知の実態把握や注意喚起などを行っている</p> <p>④ その他の機会（何らかに行っていることがあればお答えください）</p>	<p>代替機関となることが明らかになった際には、会員のうち対象業態の社にはその旨を案内しましたが、そのほかは特に行っていません。</p>

	着眼点	回答
団体の取組み	(1) 貴委員の団体等（以下「貴機関」という。）が実施している、金融 ADR 制度の周知に係る取組をご回答ください。 （活動実績や事案紹介については、公表のサイクルについてもご記載ください。） (2) 周知について、課題としていること、また、今後の取組みとして計画していることがあれば、ご回答ください。	(1) 会員事業者向けには、新規入会の際、金融 ADR 制度の概要等のうえ、東京三弁護士会との協定加盟の案内・周知をしているほか、毎年実施している会員事業者の実務担当者向け説明会において、金融 ADR 制度への対応を説明するなど継続的に周知を図っている。また、利用者向けには、協会 HP 上にて「お客さま相談室」における相談・苦情の受付案内や金融 ADR 制度を利用した紛争解決の申出先・利用方法、協定加盟会員事業者の「お客さま相談窓口」を案内しているほか、実際の相談・苦情の受付対応時には、状況に応じて金融 ADR 制度の利用方法を説明している。 (2) 現時点で、特に課題や計画していることはないが、他の機関の取組みも参考にして周知を図っていききたい。
その他の取組み	○ 周知に関し、貴機関が加入金融機関に対して、以下の取組みなどを実施していることがあればお答えください。 ① 契約締結時に金融機関に対し、制度周知のための資料等を共有しリンクなどを促している ② 加入金融機関に対し、規約や規則等で、金融機関自身が制度周知等を行うことを求めている ③ 相談・紛争解決などの事案発生時に、改めて当事者となった金融機関の周知の実態把握や注意喚起などを行っている ④ その他の機会（何らかに行っていることがあればお答えください）	○ 以下のとおり。 ① 東京三弁護士会との協定加盟の手続きの際、会員事業者に対し、東京弁護士会の Web サイト（金融 ADR の資料や Q & A 等）の URL を案内している。 ② 苦情解決に関する規則（苦情解決支援規則第 7 条（紛争解決支援機関の利用））において「会員は、紛争解決支援機関（※）の周知に努めるものとする。」と規定し、その周知を求めている。（※苦情解決のため協定を締結している東京三弁護士会の紛争解決センター又は仲裁センター） ③ 特になし。 ④ 半期毎に「利用者からの相談・苦情（例）及び紛争（金融 ADR）事案」をとりまとめて会員向けに還元しているが、紛争（金融 ADR）事案については、日弁連金融 ADR センター公表の「仲裁 ADR 統計年報」を参考に資金移動業者に係る事案概要を紹介することで、その制度の周知を図っている。

	着眼点	回答
団体の取組み	<p>(1) 貴委員の団体等（以下「貴機関」という。）が実施している、金融 ADR 制度の周知に係る取組をご回答ください。（活動実績や事案紹介については、公表のサイクルについてもご記載ください。）</p> <p>(2) 周知について、課題としていること、また、今後の取組みとして計画していることがあれば、ご回答ください。</p>	<p>(1) 協会 HP に設けた「苦情相談・お問い合わせ・ご意見」のコーナーで「暗号資産現物取引に関する、紛争解決につきましては金融 ADR の利用」が可能となる旨、および「紛争解決について」というコーナーへのリンクによって東京弁護士会、第一東京弁護士会および第二東京弁護士会がそれぞれ運営する東京弁護士会紛争解決センター、第一東京弁護士会仲裁センターおよび第二東京弁護士会紛争仲裁センターえお紛争解決措置として契約を締結している旨公表しております。なお、暗号資産デリバティブ取引（証拠金取引等）に関する苦情の処理及び紛争に至った場合のあっせん業務については、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（FINMAC）」に委託しておりますが、こちらについても「苦情相談・お問い合わせ・ご意見」のコーナーで案内をしております。</p> <p>(2) 幣協会が資金決済法に定める電子決済手段の取扱いに関する認定資金決済業協会としての認定取得に伴い、対象となる金融 ADR としての業務が拡大されることに伴う周知等が必要になるとの認識です。</p>
その他の取組み	<p>○ 周知に関し、貴機関が加入金融機関に対して、以下の取組みなどを実施していることがあればお答えください。</p> <p>① 契約締結時に金融機関に対し、制度周知のための資料等を共有しリンクなどを促している</p> <p>② 加入金融機関に対し、規約や規則等で、金融機関自身が制度周知等を行うことを求めている</p> <p>③ 相談・紛争解決などの事案発生時に、改めて当事者となった金融機関の周知の実態把握や注意喚起などを行っている</p>	<p>協会では自主規制規則として「暗号資産交換業に係る苦情処理及び紛争解決に関する規則」、「暗号資産交換業に係る苦情処理及び紛争解決に関する規則に関する細則」、及び「暗号資産関連デリバティブ取引業に係る苦情処理及び紛争解決に関する規則」のなかで、会員が順守すべき「紛争解決措置」、「紛争解決支援機関の利用」、「会員の責務」、「周知」などの規則を定め、会員に対して「会員による金融 ADR 制度の利用者への周知」について求めている。</p> <p>また、会員から入会時に提出される「受諾書」には、金融 ADR 制度の利用に係る確認事項が記載されております。</p>

	着眼点	回答
	④ その他の機会（何らかに行っていることがあればお答えください）	

	着眼点	回答
団 体 で の 取 組 み	<p>(1) 貴委員の団体等（以下「貴機関」という。）が実施している、金融 ADR 制度の周知に係る取組をご回答ください。（活動実績や事案紹介については、公表のサイクルについてもご記載ください。）</p> <p>(2) 周知について、課題としていること、また、今後の取組みとして計画していることがあれば、ご回答ください。</p>	<p>(1) について</p> <p>① 顧客は、本協会の第一種正会員との間で紛争が生じたときは、本協会が協定を締結している東京三弁護士会の「紛争解決センター・仲裁センター」（以下、単に「センター」という。）のあっせん手続きを利用することができます。</p> <p>② 本協会 HP「お知らせ」に、「紛争解決（ADR）の概要、利用者は、センターが利用できる等」を掲載・周知しております。 <a href="http://jfim.or.jp">紛争解決(ADR)について・日本金融サービス仲介業協会 (jfim.or.jp)</a></p> <p>③ これまで、顧客から本協会への苦情等の申出およびセンターへのあっせんの申立ては、ありません。</p> <p>(2) について</p> <p>周知について、課題および今後の取組みの計画は、ございません。</p>
そ の 他 の 取 組 み	<p>○ 周知に関し、貴機関が加入金融機関に対して、以下の取組みなどを実施していることがあればお答えください。</p> <p>① 契約締結時に金融機関に対し、制度周知のための資料等を共有しリンクなどを促している</p> <p>② 加入金融機関に対し、規約や規則等で、金融機関自身が制度周知等を行うことを求めている</p>	<p>① について</p> <p>本協会では、第一種正会員に対して、金融 ADR 制度周知のための資料等を共有しリンクなどは、促しておりません。</p> <p>② について</p> <p>イ. 本協会は、自主規制規則「苦情処理及び紛争解決に関する規則」により、第一種</p>

着眼点	回答
<p>③ 相談・紛争解決などの事案発生時に、改めて当事者となった金融機関の周知の実態把握や注意喚起などを行っている</p> <p>④ その他の機会（何らかに行っていることがあればお答えください）</p>	<p>正会員に対して、センターの名称の公表、その周知を求めています（9条4項）。</p> <p>ロ. 第一種正会員は、自社のHP等において、法令に基づき、苦情処理・紛争解決に係る体制として苦情処理措置・紛争解決措置および社内規則の概要等を公表しており、センターの名称、受付電話番号・受付時間等を掲載しております。</p> <p>ハ. 本協会では、金融サービス仲介業の登録を行う事業者に対して、社内資料「顧客からの苦情への対応および紛争の解決のための措置」および社内規程「顧客からの苦情の処理及び紛争の解決に関する規程案（参考）」を示しております。</p> <p>③ について</p> <p>これまで、相談・紛争解決などの事案がなく、本協会では、当事者となった金融機関の周知の実態把握や注意喚起などは、行っておりません。</p> <p>④ について</p> <p>ございません。</p> <p style="text-align: right;">以 上</p>