

## 苦情・紛争処理手続の透明化に関するアンケート 結果の概要

平成13年1月16日

### 1 趣旨

本アンケートは、金融トラブル連絡調整協議会の議論に資する観点から、同協議会に参加している業界団体・自主規制機関が設けている苦情処理手続又は紛争処理手続の規則の内容及び苦情・紛争処理手続の周知に係る現状を把握するために、調査を行ったものである。

### 2 調査対象

金融トラブル連絡調整協議会に参加している業界団体・自主規制機関（17団体。別紙参照。）

### 3 調査期間

平成12年12月13日～12月20日

### 4 結果の概要

苦情・紛争処理規則等の策定及び公開の状況（2・3頁）

苦情・紛争処理規則等の公開の方法（4頁）

紛争処理人の名簿等の公表（5頁）

苦情・紛争処理の申立の際に提供される情報（6頁）

## 苦情・紛争処理規則等の策定及び公開の状況

(ワーキンググループ報告)

### イ. 紛争処理手続に関する規則の策定・公表

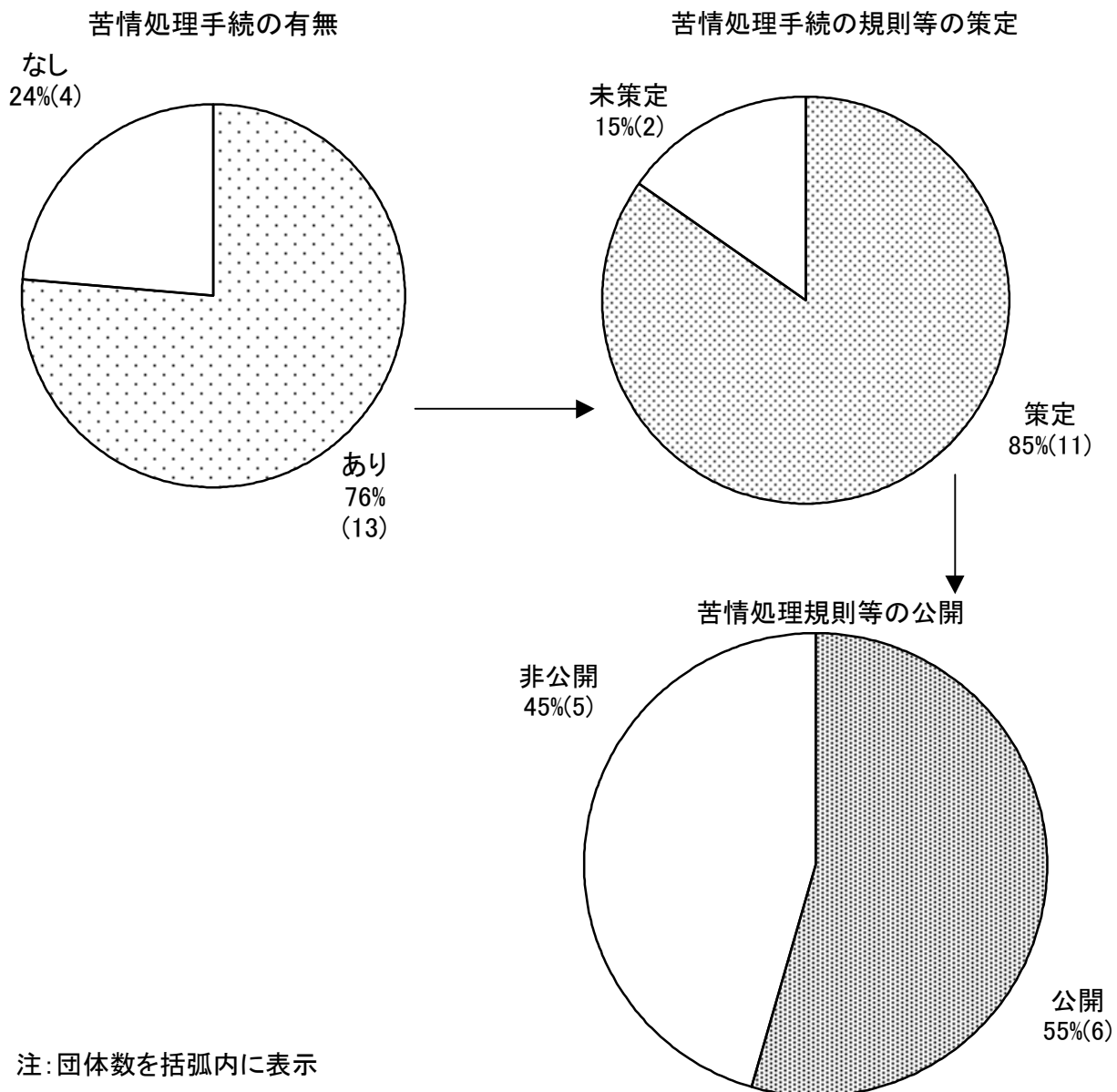
既存の裁判外紛争処理機関の中には、その手続規則を公表していないものもある。このため顧客は、処理手続がどのように進められるのか、手続上どの段階で如何なる主張ができるのか等を事前に把握できない。このことが、裁判外紛争処理制度の活用を妨げている可能性がある。

各裁判外紛争処理機関は、紛争処理申立の受付から始まる一連の紛争処理手続について、明確なルールを策定するとともに、それを事前に公開することにより、利用者の信頼を醸成するよう努めることが必要であるとの意見が多く出された。(11頁)

### ② 苦情・紛争処理手続の透明化

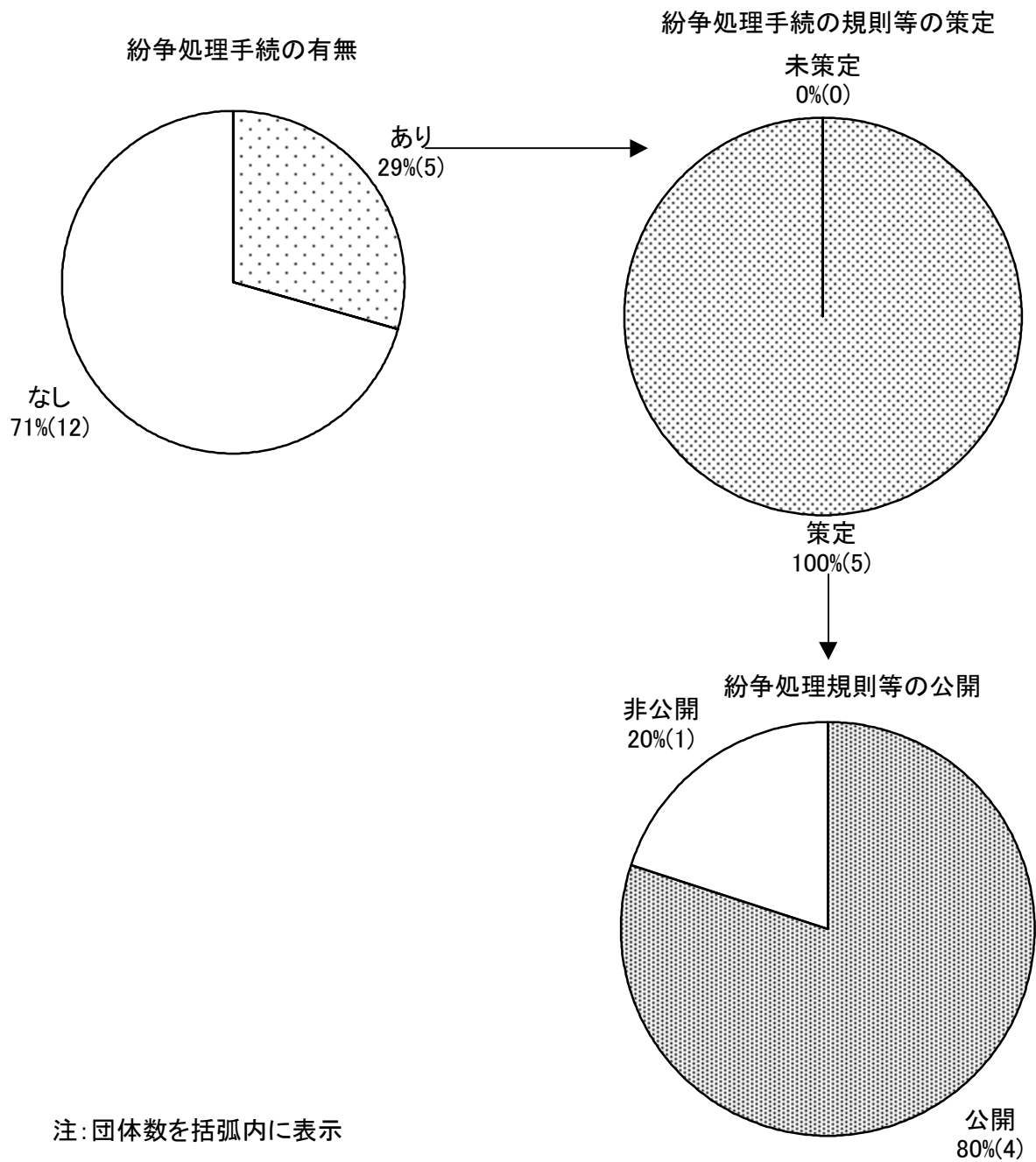
裁判外紛争処理手続を透明化するため、苦情・紛争処理申立ての受付けから始まる一連の苦情・紛争処理手続について、明確なルールを作成・公表するとともに、苦情・紛争の申立てをした紛争当事者には必ず配布・説明を行う。(16頁)

(苦情処理)



注: 団体数を括弧内に表示

(紛争処理)



注: 団体数を括弧内に表示

(結果の概要)

(苦情処理) 参加17団体中苦情処理手続きを設けている団体は、13団体である。この13団体のうち、苦情処理規則等を策定しているのは11団体であり、8割を超えている。しかし、苦情処理規則等を一般に公開しているものは、11団体中6団体であり、比率としては55%にとどまっている。

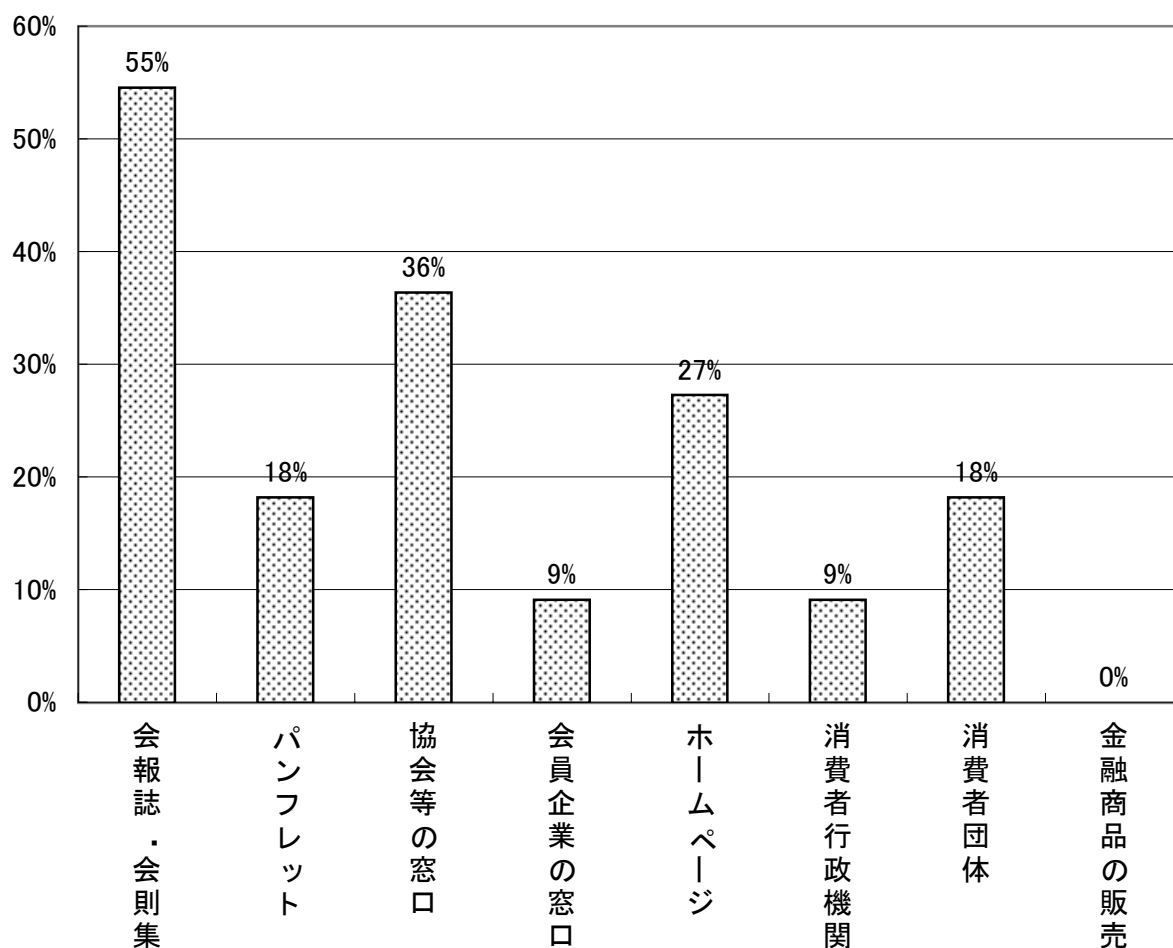
(紛争処理) 参加17団体中紛争処理手順を設けているものは、他の団体に委託をしている場合を含め5団体(29%)であり、いずれの団体も紛争処理規則を策定している。ただし、紛争処理規則を公開しているのは5団体中4団体(80%)にとどまっている。

## 苦情・紛争処理規則等の公開の方法

(ワーキンググループ報告)

また、手続規則については、単に公開するだけではなく、できる限り広く一般に認識されるよう、周知の工夫が必要である。(11頁)

苦情・紛争処理規則等の公開方法



注: 苦情処理規則又は紛争処理規則を設けている11団体中の比率である。

添付資料

(結果の概要)

苦情・紛争処理規則等は、会報誌・会則集において公開しているとの回答が55%と最も多いが、協会のホームページや会員企業の窓口、消費者行政機関など、一般の顧客が協会等に直接連絡等をとらなくとも容易に入手できる手段で公開している団体は3割にも満たない状況にある。

## 紛争処理人の名簿等の公表

(ワーキンググループ報告)

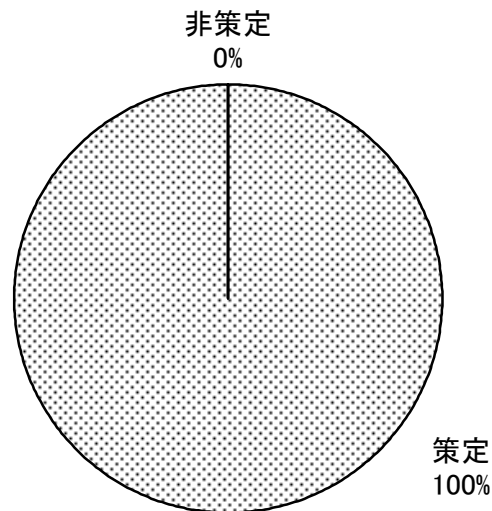
### ロ．紛争処理担当者名簿の公表

裁判外紛争処理機関の紛争処理担当者は、その指名要件が必ずしも明らかではない上、具体的な人選が積極的に公開されているとも言い難いため、利用者は自身の紛争がどのような属性の人物に付託されるのか分からないことも多い。

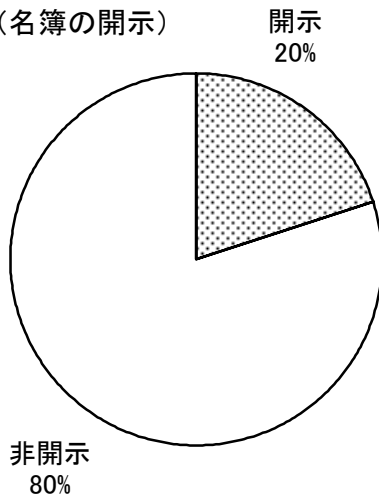
紛争処理担当者の資質は裁判外紛争処理機関の機能を大きく左右する要素であるだけに、その人物像が明らかでない場合、利用者に裁判外紛争処理制度への信認を求めることにも限界がある。従って、裁判外紛争処理機関が、紛争処理担当者の指名要件および具体的な人選等をあらかじめ公開し、当該機関の「品質」を顧客に知らしめておくことが必要であるとの意見もあった。

( 1 1 頁 )

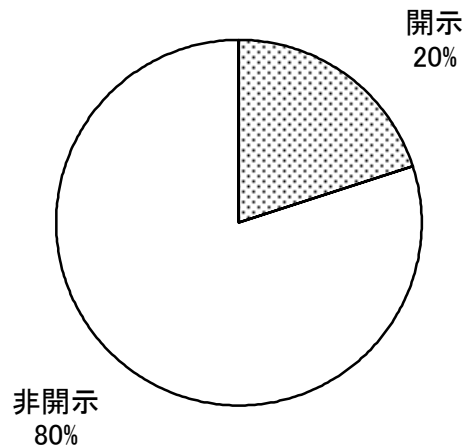
(指名要件の策定の有無)



(名簿の開示)



(略歴の開示)



注：紛争処理手続を設けている5団体中の比率である。なお、「開示」とあるのは、紛争の申立人に対してのみの開示である。

(結果の概要)

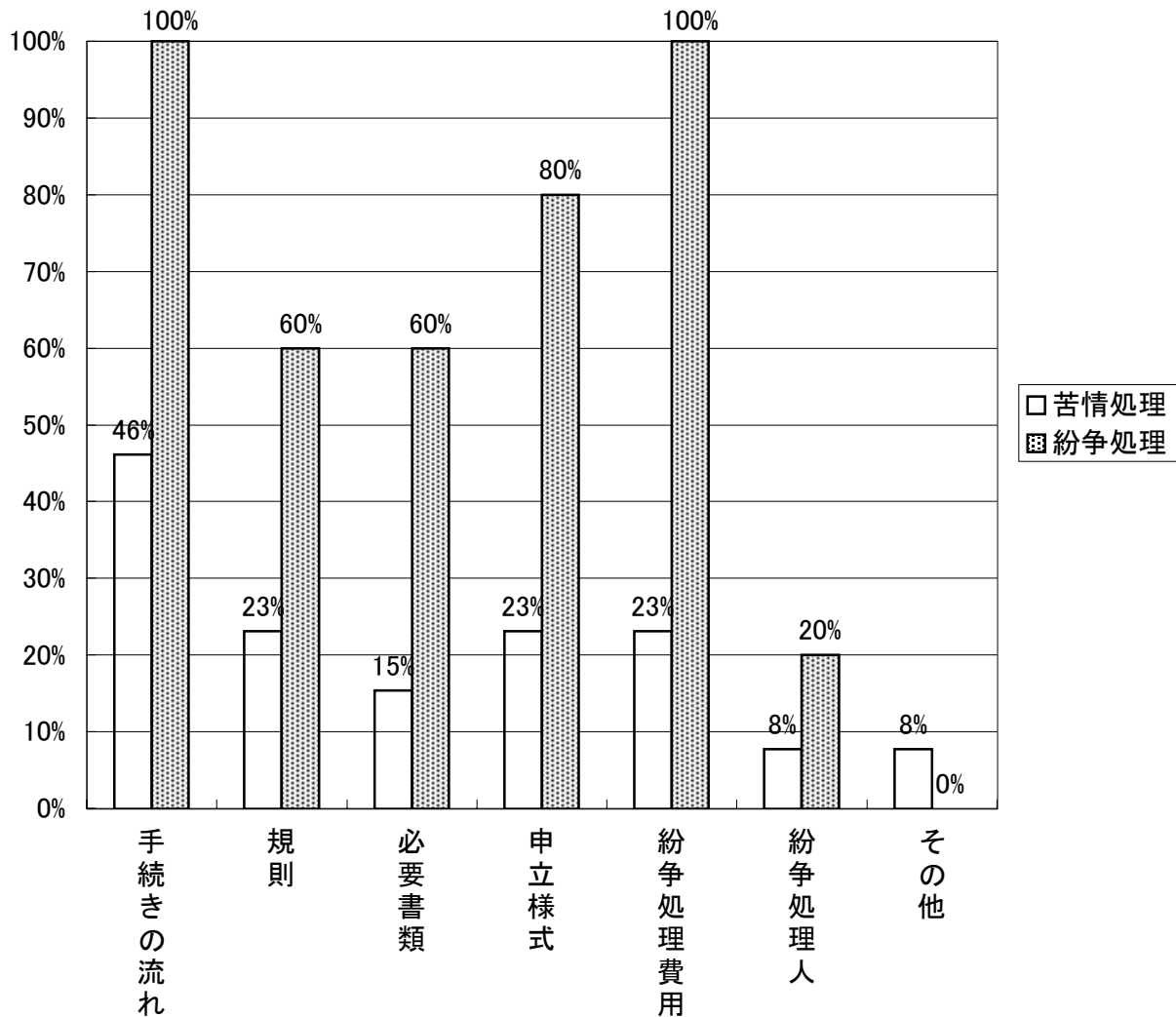
紛争処理人の指名要件は、紛争処理手続を設けている5団体のいずれにおいても策定されている。しかし、紛争処理人の名簿及び略歴を開示しているものは20%にとどまっている。

## 苦情・紛争処理の申立の際に提供される情報

(ワーキンググループ報告)

### ②苦情・紛争処理手続の透明化

裁判外紛争処理手続を透明化するため、苦情・紛争処理申立ての受付けから始まる一連の苦情・紛争処理手続について、明確なルールを作成・公表するとともに、苦情・紛争の申立てをした紛争当事者には必ず配布・説明を行う。(16頁)



注：苦情処理については苦情処理手続を設けている13団体中、紛争処理については紛争処理手続を設けている5団体中の比率である。なお、苦情処理の申出のほとんどは電話によるものであることに留意する必要があるとのコメントがあった。

### (結果の概要)

苦情処理の場合、最も多く提供される情報は手続きの流れであり、半数の団体で情報提供が行われているが、規則や申立様式等の他の情報については、提供される割合が4分の1未満となっている。紛争処理の場合、手続きの流れ及び紛争処理に要する費用は、いずれの団体でも情報提供されているが、紛争処理規則について情報提供される割合は、6割にとどまっている。

(別紙) アンケート調査対象団体

金融先物取引業協会

投資信託協会

信託協会

生命保険協会

全国貸金業協会連合会

全国銀行協会

全国信用金庫協会

全国信用組合中央協会

全国労働金庫協会

抵当証券業協会

日本証券業協会

日本証券投資顧問業協会

日本商品投資販売業協会

日本損害保険協会

農漁協系統金融機関

不動産シンジケーション協議会

前払式証票発行協会