

必要とされる苦情・紛争処理事案のフォローアップに関するアンケート結果の要約

1 アンケートの実施期間及び回答状況

- ① 調査期間：平成13年2月14日～2月21日
- ② 調査対象：金融トラブル連絡調整協議会参加委員
- ③ 回答状況：36人中18人回答（回答率50%）

2 アンケートの調査方法

以下の問に対して、自由記入方式により回答を求めた。

「裁判外紛争処理機関の運営適正化のため、各裁判外紛争処理機関は、どのようなフォローアップを行うべきとお考えですか。」

3 調査結果の要約

① 「フォローアップ」の概念

委員の回答を分類すると、委員が考える「フォローアップ」とは、苦情紛争処理の進捗状況の把握にとどまらず、以下のような幅広い概念により捉えられている。

- ・ 処理状況及び処理結果の把握
- ・ 苦情・紛争処理事案の解決の促進
- ・ 顧客（消費者）に対する支援
- ・ 苦情・紛争処理の評価
- ・ 実績の公表
- ・ 苦情・紛争処理手続の改善
- ・ 苦情・紛争の再発防止
- ・ 機関間連携における状況把握、支援等
- ・ 広報活動の実施

② フォローアップとして行うべき事項

上記のような概念の下で、委員からフォローアップとして行うべき事項として指摘のあったものとしては以下のようなものがある。

ア 処理状況及び処理結果の把握

- ・ 随時把握
- ・ 会員企業からの状況報告の徴収
- ・ 追跡調査
- ・ 当事者との連絡の徹底

- イ 苦情・紛争処理事案の解決の促進
 - ・事業者による対応の要請

- ウ 顧客（消費者）に対する支援
 - ・制度に関する説明
 - ・A D R機関の紹介
 - ・解決に至らない場合の支援

- エ 苦情・紛争処理の評価
 - ・第三者評価
 - ・顧客満足度調査

- オ 実績の公表
 - ・数的データの公開
 - ・処理事案の内容の公表

- カ 苦情・紛争処理手続の改善
 - ・窓口・責任者の明確化等苦情・紛争処理体制の充実
 - ・適切な苦情・紛争処理担当者の確保及び人材育成
 - ・ルールの策定
 - ・処理の定型化
 - ・非会員の苦情への対応
 - ・第三者委員を加えたA D R機関の運営改善のための検討

- キ 苦情・紛争の再発防止
 - ・再発防止策の検討・実施
 - ・既存のトラブル・苦情を踏まえた注意喚起
 - ・取引ルールの適正化

- ク 機関間連携における状況把握、支援等
 - ・窓口の相互認知及び移送ルールの設定
 - ・移送事案に係る状況把握
 - ・行政型A D R機関に対する支援等

- ケ 広報活動の実施

必要とされる苦情・紛争処理事案のフォローアップに関するアンケートへの回答

注：○…行うべきフォローアップ

●…回答団体の取組み

国民生活センター 清水委員

○ 消費者に対するフォローアップ

行政の相談窓口（国民生活センター等）の対応は従来通りで良いと思われる。業界団体が行う消費者に対するフォローアップは、行政のそれとはやや異なると考えられる。業界団体は次のようなフォローアップを行ってはどうか。

- ①業界団体が当該事業者之苦情を取り次いだ後、当該事業者がどのような対応をしたのかを業界団体が消費者に対して電話等によって把握する。
- ②消費者が当該事業者の対応に満足したか、苦情の原因は解決したかどうか等の記録をとっておく。

○ 行政の相談窓口に対する業界団体のフォローアップ

次のような対応が望まれる。

- ①専門的な見地からのアドバイス
- ②資料請求や行政の相談窓口の事情調査に応じない事業者に対して、これらに応じるよう説得する。
- ③行政の相談窓口からの事業者に対する資料請求について助力を行う等

(注) 現状について

(1) 行政の相談窓口における消費者に対するフォローアップの現状

行政の相談窓口が事業者とあっせん交渉に入った苦情事案について、その苦情の解決に時間を要する場合は、適宜、経過について報告を行う。時間間隔については特に定めはなく、事業者との交渉を行った直後等、事業者との交渉に何らかの変化があった場合に行う。

事業者から回答が出されれば、それについて相談者の意向を確かめてから、事業者に返答する。

他機関を紹介した場合に、他機関の対応がどうであったかについて把握することとは行っていない。

(2) 行政の相談窓口に対する業界団体のフォローアップについて

相談員の中には、業界団体の対応には不満足であるとする意見がある。その原因は、専門的な意見を期待していたにも関わらず、それが得られなかったというものが多い。

埼玉大学経済学部 原委員

- ADRの紹介が必ず行われているか
- 各金融機関へ移送した事案の処理結果のフォローアップ
- 苦情・紛争処理結果の第三者評価の導入
- 改善に結びつけるシステムが構築されているか
- 苦情・紛争処理結果の公表（数だけでなく具体的内容も）
- 苦情・紛争処理機関の利用者への定期的満足度調査の実施（PLセンターでは行っているところもある。）

全国消費者団体連絡会 日和佐委員

(注) 金融審議会のワーキング・グループにおいて、苦情・紛争処理事案のフォローアップ体制の充実が盛り込まれたのは、そもそも、現在の苦情・紛争処理機関における事案の受付状況や処理結果がオープンにされていない現状から来ていると聞いている。よて、以下のような内容を実現していく必要があると考える。

- 各業界ごとの相談窓口ならびに裁判外紛争処理機関では、各案件ごとに、以下の情報を把握・整理し公開する。
- （１）苦情の内容
- （２）苦情の取扱いをどうしたか
- ・当該企業の窓口に対応を移した
 - ・あっせんを実施
 - ・調停を実施・裁判に移行した等
- （３）苦情の最終的な決着の内容
- ・あっせん、調停の結果
 - ・当該企業の窓口に対応を移した場合の決着の内容
 - ・裁判に移行した場合の和解や判決の内容
- （４）苦情申立から最終決着までの期間ならびに費用（誰が負担したかも含めて）
- ※ この情報には、消費者が被害にあったときに、同様の事例がどのように処理されているかを把握できるようにする意味もある。よって、プライバシー保護の面での配慮は行いつつも、できる限り具体的な情報が公開される必要がある。
- 各業界ごとの相談窓口ならびに裁判外紛争処理機関において取り扱った苦情についての数的データの整備と公開
- （１）苦情受付件数
- （２）苦情取扱別件数
- ・当該企業の窓口に対応を移した
 - ・あっせんを実施
 - ・調停を実施・裁判に移行した等
- （３）苦情の最終的な決着の内容別件数
- ・あっせん、調停の結果

- ・当該企業の窓口に対応を移した場合の決着の内容
 - ・裁判に移行した場合の和解や判決の内容
- (4) 苦情申立から最終決着までの期間ごとの件数ならびに費用（誰が負担したかも含めて）ごとの件数

- 相談対応ならびに紛争処理結果に対する当事者の満足度調査の実施と公開
- 業界ごとの相談窓口ならびに裁判外紛争処理機関の運営は、上記（○）のデータを基礎に継続的に改善が図られるべき。その運営・執行を行う理事会の構成メンバーには、業界当事者ではない第三者も加え、会議録の開示などを実施し、中立性と透明性を確保し、消費者が安心して相談できるようにすべき。

日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 玉本委員

- 相談・苦情・紛争の受付から終了に至るまでの制度のルール化とその内容の公表
- ・ 業界型裁判外紛争処理機関にあってはルールの表現とその内容を統一し公表する。
- ・ 解決結果についてはプライバシーを考慮した上で公表をはかる。
- ・ 解決がはかれなかった場合の措置（司法への手順など）を示す。

(注) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会消費者相談室においては電話相談、インターネット相談ともに一連の通し番号で管理し、運営要綱に則り運営している。

- 業界型裁判外紛争処理機関の公正・中立を保持し、納得いく解決をはかるため、紛争処理担当者の研修・トレーニングを行う。
- 次々に出てくる新しい商品、急激に変化している諸制度に消費者がとまどい、不安を感じていることを、紛争処理担当者が理解する。
- 個々の企業の相談室とADR機関との関連や、その役割を広く報せ、たらい回しを防ぐために、最終責任の所在を明らかにしておく。

金融先物取引業協会 原田委員

- 他に同様のトラブルが発生する余地はないかを精査し、必要に応じて注意を喚起する。
- 判例、他の紛争処理機関の処理事案等のうち参考となるものは、インターネット等により可能な限り公開する。

(注) 金融先物取引業協会では、会員と顧客との間でのトラブルの発生を極力なくすべく、その自主ルールにおいて会員が顧客との取引を開始するにあたって、取引内容の顧客への説明義務、顧客の自己責任原則の徹底および適合性の原則（顧客の意

向と実情に即した勧誘)等を規定し、その励行に努めている。

投資信託協会 川口委員

(投資信託協会の取組み(3月の理事会で定める「苦情処理規則」により次の2つの方法で対応))

- 「会員に対し、当該投資家の苦情の内容を通知し処理を求めた場合等にあつては、会員は当該苦情の処理の経緯及びその結果を当協会に報告する。」
- 苦情の中で貴重な情報については、協会で作成するガイドブックやホームページを改訂し、紹介する。さらに、投資信託の制度・運営の改善に資するような内容のものがあれば、制度・運営の改善に活かす。

信託協会 宮山委員

(信託協会の取組み)

(苦情)

- 信託相談所は、加盟会社の信託業務等に関して顧客から苦情の申出があつた場合には、当該加盟会社に対して、申出のあつた苦情の迅速な解決を求めている。
- 当該加盟会社からの、苦情解決の結果報告により処理状況を確認している。
- また、苦情案件が解決していない場合にも、信託相談所は当該加盟会社からの1か月ごとの経過報告を求め状況把握している。

(紛争)

- 個人の顧客で、原則として信託相談所あるいは当該加盟会社への苦情の申出から3か月以上にわたり苦情の解決が図られていない場合で、苦情申立人から弁護士会仲裁センターの利用の申出があると、当該加盟会社の意思確認の上、弁護士会仲裁センターに取り次いでいる。
- 仲裁センターが「利用申込書」および「あっせん・仲裁申立書」を受理した場合には、受理通知が信託相談所に送付されるので、その写しを申出人および当該加盟会社へ送付することにより状況を把握している。
- 仲裁センターに申し立てられたあっせん・仲裁が終了した場合、当該仲裁センターからの信託相談所への終了通知によりフォローアップしている。

(今後の対応)

- 外部有識者をメンバーとする信託相談所運営懇談会を定期的を開催し、信託相談所の運営に関して意見を聴取し、フォローアップの改善にもつなげることとしている。

生命保険協会 櫻井委員

○ 各裁判外紛争処理機関で受け付けた苦情のうち、

- ①その機関による説明により、契約者が納得して解決したもの
- ②その機関が主体となって和解案の策定等により解決を図ることになったもの

については、特段のフォローアップの必要はないと思われる。

一方、

③ 会員会社に対して、苦情の解決の依頼を行ったもの

については、その処理結果についてのフォローアップが必要と思われる。そのためには、以下の点について留意することが重要（できれば、規程等で明記してあるのが望ましい）。

- （１） 各社の対応窓口を一本化し、かつ明確にしておくこと
- （２） 解決に至るまで定期的に報告を求める仕組みがあること
- （３） 各社は、裁判外紛争処理機関に対して、苦情の解決にむけて協力する義務があること

全国貸金業協会連合会 矢野委員

- 苦情・相談は、業態にまたがる事例も多い。苦情・相談を適確に業務に反映していくには、方法等、基本的、共通事項について、それぞれの業界で確認しておく必要がある。
- 苦情・相談対応の具体的事例をもとにどのように対処しているか。その共通した処理方法の基本を策定すべきである。
- 苦情・相談の内容、属性等を分けて、共通する事項についての処理方法等を検討する必要がある。

（注）

- ① 全国貸金業協会連合会では、貸金業規制法第 29 条により、苦情の解決が協会の業務として明文化されており、それを受けてマニュアル（例）を作成し、47 都道府県協会が統一した相談業務を行うよう指導してきた。
- ② 現在、苦情・相談の処理について、時代が求めているものに十分対応していない点もあり、そのマニュアル（例）等を見直すこととしている。
- ③ 苦情・相談の受付・処理結果等はそれぞれ別集計し、結果を公表している。
- ④ 47 都道府県協会では相談窓口を開設していることをパンフレットで、または自治体の広報で PR している。
- ⑤ 全国団体のホームページで、苦情・相談の受付窓口を紹介している。

全国銀行協会 加藤委員

- 苦情を受け付けて関係事業者に解決を求めてから一定期間（例えば 3 か月）経過した時点で、当該苦情が解決しているのか否か調査を行う。
- 調査の結果、未解決であることが明らかとなった場合には、関係事業者からこの間の経緯等の報告を徴求し、関係事業者側に問題があると認められる場合には、必要な対応を求める。

抵当証券業協会 安藝委員

(抵当証券業協会の取組み)

- 苦情処理関係の情報のより一層の公開（苦情処理手続の説明等のパンフレット作成、苦情処理件数の発表等について）を今後検討。

(注) 紛争処理手続について、一般的な制度を設けることについては、業界の縮小に伴う苦情の減少等や抵当証券保管機構の存在を考慮するとその必要に乏しいと考えられるが、個々の案件の処理に際しては、弁護士会との連携をとって行くことについて研究、検討して行きたい。

日本証券業協会 井原委員

(日本証券業協会の取組み)

- 投資家（消費者）から苦情相談室に苦情の申出があれば、従前にも増してあっせん制度について説明を行う。
- 投資家からの苦情・相談があり、会員に取り次ぐ案件は、会員から直接投資家にその調査内容の結果を返答してもらっているが、一層の事実関係の調査と懇切丁寧な返答をお願いする。

日本証券投資顧問業協会 秦野委員

(日本証券投資顧問業協会の取組み)

- 苦情・相談に係る統計等を委員会・理事会を通じて会員に還元
- 非会員の苦情・相談については、行政当局に連絡

日本商品投資販売業協会 藤原委員

- 裁判外紛争処理制度の運営適正化の観点から考えると、利用者が信頼して紛争処理を任せられるような紛争処理人を選定し公表すること——例えば、生命保険関係の紛争処理の場合は、医師、弁護士等、学識経験者を含めたバランスのとれた処理人を選び、経歴等を公表すること——が最も大切であるとする。

(注) 日本商品投資販売業協会は顧問弁護士を起用し、苦情に対応できる体制は敷いているが、実際に商品ファンドに関する深刻な苦情はなく、したがって、裁判外紛争処理手続は設けていない。

日本損害保険協会 大田委員

(注) 前提

フォローアップも含め苦情・紛争処理にはかなりのロードがかかるため、受け皿となる各機関と関係会社の窓口体制の整備をすることが前提となる。

- ・各機関の体制整備・充実
- ・関係会社の窓口体制整備・充実と責任者の登録（役員・窓口責任者等）
- ・各機関の関係会社を構成員とする委員会の設置

○ フォローアップ策

（１）ルールの方定

- ・各機関の調停・斡旋機能の明確化
- ・苦情受付時における関係会社窓口への連絡の徹底
- ・関係会社からの定期的な対応状況および最終結果の報告

（２）定期的な対応状況の集約と概要の公表

（３）対応状況の集約結果に基づく各機関と関係委員会による苦情防止策の検討・実施

不動産シンジケーション協議会 大谷委員

○ フォローアップ

問題の解決には、以下のように苦情処理に関わる関係者に分けて、苦情処理に関する規則を制定し、ルールの執行体制を整備することが必要だと考えられる。

- ① 「投資家」「苦情処理機関」「供給・販売会社」の三者間
- ② 「苦情処理機関」相互間

① 「投資家」「苦情処理機関」「供給・販売会社」の三者間

- ・投資家から苦情処理機関が苦情を受けた時は、相談内容を書面に表し、供給・販売会社に当該書面で通知する。通知した事実を苦情処理機関内で必ずチェックする。
- ・書面を受けた供給・販売会社は、投資家との苦情処理結果を必ず苦情処理機関に書面で返答する。（供給・販売会社の窓口の明確化が前提）
- ・苦情処理機関は、一定の期間内に供給・販売会社から返答がない場合は、催促する。

② 「苦情処理機関」相互間

- ・各苦情処理機関に関する基本的事項の相互認知
 - 対応範囲：（苦情処理対応可能な）商品の種類
 - 苦情処理のみか、紛争処理も行うのか
 - 窓口：所在地、電話、対応可能日・時間等
- ・対応範囲外の苦情に対する他機関への移送ルールの設定
（例えば、書面による移送通知の徹底等）

○ 広報活動の実施

苦情処理機関の存在・機能、苦情処理ルールを、投資家はもとより他の苦情処理機関に周知・徹底することが、苦情処理の円滑な遂行の基本的要件であると考えられる。

- ・当該金融商品の投資家に対する相談窓口の存在の認知

- パンフレットへの記載、ホームページへの掲載、販売窓口での掲示など。
- ・ 投資家以外への認知拡大
 - 他苦情処理機関、裁判外紛争処理機関などへの自機関紹介文書等の送付
- ・ 金融商品に関する全苦情処理機関、裁判外紛争処理機関の統一紹介文書の作成

総合法律事務所あおぞら 大川委員

(弁護士会仲裁センターの取組み)

- 解決事例の公表（当事者のプライバシーを配慮した上で）
- 解決事例の履行状況の追跡調査
- 手続主催者の研修（研究者等の傍聴参加）
- 窓口職員の指導
- 苦情申出者に対する委員による対応
- 利用者からのアンケート
- (● ホームページの利用（仲裁センターでは今後の課題としている。))

港総合法律事務所 石戸谷委員

- フォローアップの問題は、それぞれの裁判外紛争処理機関がそれ自身について行うもの（①）と、他の裁判外紛争処理機関について行うもの（②）に分けられる。いずれも、苦情・紛争処理手続の透明化の問題と関連している。

①の場合の例

利用者からの申出が、当該ADRにおいて何らかの事情で一般的問い合わせや一般的相談として処理され、苦情申立とは扱われず、例えば「顧客サービス部に連絡したらどうですか」といった助言がなされたような場合がある。こうした場合において、利用者としては既にADRに対して苦情を申し立てるつもりであったが、結果的には利用者が相手方金融業者と直接話をすることを指示されたにすぎないと受け止め、ADRに対する信頼感を喪失するといった事態があり得る。

こうした事態をなくすためには、一方で処理手続の透明化を図るとともに、ADRにおいてその後の経過や結果をフォローアップする体制が求められる。

こうしたケースが起こるとすれば、それは手続自体に問題がある場合と、運用面で問題がある場合とが考えられる。フォローアップが実効性を持つようにするためには、第三者委員を加えて検討することが有効と考えられる。

②の場合の例

典型的には、各地の消費生活センターで紛争が解決できず、関係ADRを紹介したにもかかわらず、何らかの事情でそのADRの紛争解決手続にのらなかったようなケースが考えられる。機関間連携の問題とも関係するが、こうしたケースにおいては、紹介した機関あるいは機関間において、その後の経過をフォローアップする

ということが考えられる。

機関間の連携・協力関係のなかで、このような場合の一般的ルールが確立されれば、事後的なフォローアップの必要性は低下することになるだろう。