

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（回答分類表）

（左から第3欄の凡例）

- ：必要とされるフォローアップ
- ：フォローアップとして行っている取組み

（処理状況及び処理結果の把握）

分類	項目	必要とされるフォローアップ	実際に行っているフォローアップ
処理状況及び 処理結果の把握	随時把握	● 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。（国民生活センター 清水委員）	（問1）協会等が取次又は処理を行った個々の苦情・紛争処理事案に対する会員企業の対応状況及び最終結果をどのように把握していますか。 ○ 顧客の申し出内容に対する会員の意見・主張を聴取（過失等の有無の確認）顧客による訴訟内容の把握。裁判の経過・結果報告（会員（被告）の陳述内容を含む。）の把握。（金融先物取引業協会 原田委員） ○ 現状は把握する場合としない場合があるが、今回作成する予定の「苦情処理規則」では、当協会は当該会員から苦情の<u>処理の経緯及びその結果について報告</u>を受けることになっている。（投資信託協会 川口委員） ○ 信託相談所から苦情の解決を求めた当該加盟会社から<u>毎月1回対応の状況および苦情が解決したときに、苦情処理報告書の提出を求めている</u>。（信託協会 宮山委員） ○ 会員会社の相談窓口部門から、各社の対応が終了した時点で報告を受けている。あわせて、<u>1ヶ月毎に報告状況を確認し、解決していない場合には中間報告を求めている</u>。（生命保険協会 櫻井委員） ○ 全金連が作成した「相談対応マニュアル」による処理をしているが、協会の対応能力により差がある。<u>結果はテーマごとに報告されている</u>。（全国貸金業協会連合会 矢野委員） ○ <u>会員銀行に対応を依頼した苦情事案に関しては、「苦情の受付と解決促進に関する規則」の規定に基づき報告を受けている</u>。なお、報告が無い場合には、原則として、<u>3か月経過した時点で銀行よろず相談所から状況を問い合わせている</u>。また、<u>弁護士会仲裁センターに依頼した紛争事案に関しては、弁護士会との協定等に基づき、結果が報告される</u>。（全国銀行協会 加藤委員） ○ 会員金庫は本会が取り次いだ苦情・相談事案の解決に積極的に対応している。しかし、本会では会員金庫に最終結果を回答するように求めているが、<u>自主的に2割程度の報告はある</u>。（全国信用金庫協会 平野委員） ○ 顧客等からの電話等の内容によって、必要があると判断される事案については、当該会員企業に連絡を行い、その事象を顧客等と企業双方から聴取し、<u>対応結果の記録を残している</u>。（抵当証券業協会 安藝委員） ○ <u>顧客から協会に苦情の申立てがあった場合、会員の監査（検査）部門に取次ぎ、事実関係を調査した上、顧客に適切に対応するよう依頼している</u>。その対応結果については、規定上報告の義務を課していないが、苦情事案の内容によっては報告を求めている。（日本証券業協会 井原委員） ○ 『苦情処理規定』に、「会員は、協会から苦情処理の経緯及び結果について求められたときは、速やかに文書または口頭により報告しなければならない」旨が規定されており、報告が行われたときは、「苦情・相談受付記録」等に記録をしている。（日本証券投資顧問業協会 秦野委員） ○ 当協会の内部資料として「苦情内容書」（B4の大きさ）を整備し、苦情の内容、<u>処理経過、処理結果が一覧出来るようにしている</u>。但し、商品ファンドについて、かかる「内容書」に記載するような苦情は過去、一件も発生していない。（日本商品投資販売業協会 藤原委員） ○ <現状>・原因・経緯等が判明次第 ・<u>四半期毎の定期的経過報告</u> ・<u>解決時点</u> <理由>・処理状況、処理結果の把握により、解決の促進と問題点の把握を図る。（日本損害保険協会 大田委員） ○ 会員から案件毎に<u>対応結果の報告を書面により求めることとしている</u>。（農林中央金庫 大根田委員）
	会員企業からの報告徴収	● 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（日本損害保険協会 大田委員） □ 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<u>処理の経緯及びその結果</u>を当協会に報告する。（投資信託協会 川口委員） □ 当該加盟会社からの、苦情解決の<u>結果報告</u>により処理状況を確認している。（信託協会 宮山委員） □ 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<u>1か月ごとの経過報告</u>を求め状況把握している。（信託協会 宮山委員）	
	追跡調査の実施	● 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。（全国銀行協会 加藤委員） □ 解決事例の<u>履行状況の追跡調査</u>（総合法律事務所あおぞら 大川委員）	
	当事者との連絡の徹底	● 「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。（不動産シンジケーション協議会 大谷委員）	

（ 苦情・紛争処理事案の解決の促進 ）

分類	項目	必要とされるフォローアップ	実際に行っているフォローアップ
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	● 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。（全国銀行協会 加藤委員） ● 苦情受付時における関係会社窓口への連絡の徹底（日本損害保険協会 大田委員） □ 信託相談所は、<u>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った場合には、当該加盟会社に対して、申出のあった苦情の迅速な解決を求めている。</u>（信託協会 宮山委員） □ 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、<u>一層の事実関係の調査と懇切丁寧な返答をお願いします。</u>（日本証券業協会 井原委員）	（問２） 会員企業に対して取り次いだ苦情・紛争の解決を促進するため、どのような措置をとっていますか。 ○ 資料を提出させ、事実関係の把握に努める。顧客・会員の双方の意見の相違点を検証（過去の紛争事案では、説明義務違反が争点であったが、説明義務を怠った事実はなかったものの、同様の苦情の発生を防ぐため、顧客への説明義務の徹底に加え、顧客から徴求した確認書の保存の徹底等を指示した。）（金融先物取引業協会 原田委員） ○ 当該会員に対し、<u>苦情の解決の促進を伝える</u>とともに、苦情の申出者に当該会員の対応態度等に問題があった場合、再度当協会に連絡して欲しい旨を当該苦情申出者に伝えている。（投資信託協会 川口委員） ○ <u>当該加盟会社に対して、申し出のあった苦情の迅速な解決を求めている。</u> 当該加盟会社に対して、苦情の対応にあたり必要があると認めた時は、その解決に向けた取組について、文書または口頭による説明を求めることができる。 <u>東京の三弁護士会と提携し、弁護士会仲裁センター利用案内リーフレットを苦情申出人に手渡しまたは郵送し、紛争解決に向けた仲裁センターの利用が可能である旨、周知を行っている。</u> （信託協会 宮山委員） ○ 問１の通り、<u>１ヶ月毎に報告を求めることにより解決の促進を図っている。</u>なお、本年４月からは「相談室連絡会」を設置し、毎月開催することで、より解決の促進を図る。（生命保険協会 櫻井委員） ○ 現在の処理体制では約 90％協会の指導により改善を見ているが、<u>悪質な場合、協会未加入業者の場合は行政等に連絡することとしている。</u>（全国貸金業協会連合会 矢野委員） ○ 「苦情の受付と解決促進に関する規則」に基づき、会員銀行に取り次いで<u>3か月経過しても解決していない事案は、申し立てた顧客側に希望があれば弁護士会仲裁センターの利用が可能とされていること。</u>（全国銀行協会 加藤委員） ○ <u>取り次いだ事案は早期に解決するように事案の都度担当者を指導しているし、苦情等の受付票に本部等に連絡した旨を記録している他は、具体的な促進措置はとっていない。</u>（全国信用金庫協会 平野委員） ○ 促進策としては、<u>問１のトレースを会員企業宛に行っている。</u>（抵当証券業協会 安藝委員） ○ 紛争の解決を図るため、顧客に対し、<u>協会にあっせん制度がある旨を説明するとともに、同制度を利用することができることも併せて説明している。</u>（日本証券業協会 井原委員） ○ <u>申出人より要請を受けた場合、又は必要に応じて、会員企業の責任者に対して苦情・相談の内容を説明し、当事者間での解決に努めるように指導している。</u>また必要に応じ、申出人及び苦情に係る会員の双方からさらに事情聴取を行い、双方の主張を整理する等により苦情・紛争の解決の促進を図っている。（日本証券投資顧問業協会 秦野委員） ○ 苦情に関する相談を受けた場合、<u>苦情申出人と相手先の会員企業の双方と密接に連絡を取りながら、事態を正確に把握出来るよう努めている。</u>又、必要な場合には、関係官庁、警察等にも連絡し、事態の解決促進を図る。（日本商品投資販売業協会 藤原委員） ○ <現状> ・当事者間の意見の調整、斡旋 ・必要があると認めたときは、資料の提出または説明の聴取 ○ <理由> ・申立内容を十分に聴取して争点の整理を行うとともに、解決方策を提示することによって、解決の促進を図る。 ○ （日本損害保険協会 大田委員） ○ 相談所長が、<u>定期的に経過を確認し、未処理案件の早期解決を会員に促すこと</u>としている。（農林中央金庫 大根田委員）

（消費者に対する支援）

分類	項目	必要とされるフォローアップ	実際に行っているフォローアップ
顧客（消費者）に対する支援	制度に関する説明	□ 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<u>あっせん制度について説明</u>を行う。（日本証券業協会 井原委員）	（問３）顧客（消費者）が円滑に苦情・紛争を申し立てることができるようにするとともに、協会等で解決に至らない場合に訴訟等による解決を図るための顧客に対する支援に関して、どのようなことを行っていますか。
	A D R 機関の紹介	● A D R の紹介が必ず行われているか（埼玉大学経済学部 原委員） □ 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、<u>弁護士会仲裁センターに取り次いでいる</u>。（信託協会 宮山委員）	○ 苦情相談窓口を設置して顧客の申し出を受ける体制をとっている。しかし、顧客・会員の双方から事情を聴取したうえで、平行線を辿るもの（言った、言わないの水掛け論等）は、訴訟以外に公平な手段はないと思われる。（金融先物取引業協会 原田委員） ○ 苦情の大半が、販売方法に関するものであることから、<u>日本証券業協会を紹介</u>している。（投資信託協会 川口委員） ○ フリーダイヤルを導入し、信託相談所へのアクセスがしやすくしている。<u>弁護士会仲裁センターのあっせん・仲裁の申立時に必要となる申立手数料および期日手数料（原則、３回程度）を、顧客に代わり信託協会が負担している</u>。（信託協会 宮山委員） ○ 生命保険協会の本部・地方の相談窓口および会員各社の相談窓口に「生命保険相談所」のパンフレットを備え置き周知に努める。あわせて、HP・新聞広告・ラジオ・協会作成冊子の活用等により更なる周知を図っている。また、<u>訴訟等による解決を図る消費者に対しては、例えば地方自治体等による無料法律相談の活用を勧める</u>などを行っている。（生命保険協会 櫻井委員） ○ 相談対応マニュアルにも行政、警察、弁護士等に紹介するよう指導している。（全国貸金業協会連合会 矢野委員） ○ 訴訟ということは会員銀行を訴えるということであり、業界団体がこれを支援することは困難である。また、訴訟については、費用的にも時間的にも顧客側の負担が大きいと思われる。こうしたことから、当協会では、<u>弁護士会仲裁センターの利用の仕組み</u>を設けた次第である。（全国銀行協会 加藤委員） ○ これまでの苦情・相談の中では、そこまでに至った事案はなかったことから、訴訟等に対する顧客支援は特段行っていない。（全国信用金庫協会 平野委員） ○ 当初より<u>抵当証券の取引を証する書面（モーゲージ証書）の裏面には、顧客（消費者）等に対する支援のために、当協会苦情相談窓口である電話番号を記載</u>している。（抵当証券業協会 安藝委員） ○ 顧客に対し、<u>法律相談センター等で証券取引に詳しい弁護士に相談されるようアドバイス</u>している。（日本証券業協会 井原委員） ○ 当協会では「関係当事者の話し合いによる解決が図られるよう必要な助力を行う」ために苦情・相談処理を行っており、会員企業の責任者に対して、苦情・相談の内容を説明し、当事者間での解決に努めるように指導しており、その殆どが解決している。訴訟等への支援について特段の措置は講じていない。（日本証券投資顧問業協会 秦野委員） ○ 当協会は<u>顧問弁護士</u>を起用し、かかる弁護士費用について予算の枠取りも行っており、一般顧客に対する支援が出来るような体制を敷いている。しかしながら過去、弁護士に相談するような深刻な苦情は発生していない。（日本商品投資販売業協会 藤原委員） ○ <現状> ・苦情・相談窓口のＰＲによる周知徹底 ・無料の弁護士相談の実施 ・<u>交通事故紛争処理センター、日弁連交通事故相談センター等の紹介</u> <理由> ・消費者アクセスの促進 ・解決方策の提示 （日本損害保険協会 大田委員） ○ 規則では特に定めていない。今後の状況を踏まえたうえで、必要があれば検討する予定。（農林中央金庫 大根田委員）
	解決に至らない場合の支援	● 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。（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）	

（苦情・紛争処理の評価）

分類	項目	必要とされるフォローアップ	実際に行っているフォローアップ
苦情・紛争処理の評価	第三者評価	苦情・紛争処理結果の第三者評価の導入（埼玉大学経済学部 原委員）	（問４） 個々の苦情・紛争処理結果をどのように評価していますか（顧客満足度調査を除く）。また、この過程に第三者はどのように関与していますか。 ○ 裁判の結果を真摯に受けとめている。（金融先物取引業協会 原田委員） ○ 苦情処理の過程において、十分に時間をかけ、親切な対応を心がけている。又、苦情処理の過程において当事者以外の第三者が関与することはない。（投資信託協会 川口委員） ○ 苦情については、加盟会社は迅速かつ誠実に対応していると思っている。（信託協会 宮山委員） ○ 各社に取り次いだ苦情に関し、「申出内容による」解決か、「それ以外」の解決が分類している。また、解決までの処理期間についても追跡調査している。第三者は関与していない。（生命保険協会 櫻井委員） ○ 第三者関与については、現状では十分とは言えない。（全国貸金業協会連合会 矢野委員） ○ <u>苦情処理事案に関しては、プライバシー保護を考慮し、その概要のみを主要な銀行の苦情受付部署の責任者等との会合において報告し、主として再発防止等の観点から意見交換を行っている。</u> また、<u>紛争処理事案に関しては、弁護士会仲裁センターの研修会で取り上げていただき、意見交換を行っている。</u> なお、第三者の関与という点では、・苦情事案に関しては他行の苦情受付部署の責任者が、・紛争事案に関しては弁護士会の関係者が、該当することになる。 この他、先般（２月 14 日）<u>外部有識者からなる「銀行よろず相談所運営懇談会」</u>を立ち上げたので、今後はこうした場でも、具体的にご議論いただきたいと考えている。（全国銀行協会 加藤委員） ○ 処理結果については、おおむね十分と評価しているが、第三者の関与はない。（全国信用金庫協会 平野委員） ○ 協会が介在した対応内容については、顧客等からクレームがなく、問題は生じていないと考えている。第三者の支援を求めることはない。事象によっては、監督官庁である財務局へ取り次ぐことがある。（抵当証券業協会 安藝委員） ○ 顧客からの相談及び苦情の取次ぎに関する処理については、顧客のプライバシー、会員の秘密事項にかかわるため非公開とされており、第三者が関与することはない。（日本証券業協会 井原委員） ○ 個々の苦情・相談の内容を記録した「苦情・相談受付記録」等により評価しているが、その過程で第三者の関与は行われてない。（日本証券投資顧問業協会 秦野委員） ○ 過去、一般顧客から受けた苦情の内容は「相談」の範疇に属するものばかりである。いずれの場合も、当協会事務局において、対応が可能なものばかりであった。又、必要に応じて、第三者（関係官庁、警察等）にも、処理結果を電話にて報告し、了解を得ている。（日本商品投資販売業協会 藤原委員） ○ <現状> ・<u>消費者行政機関との懇談会</u>による意見の聴取 <理由> ・全国各地で懇談会を開催することによって客観的評価を受けるとともに、連携の強化を図る。 （日本損害保険協会 大田委員） ○ 今後の状況を見ながら、何らかの評価をしていきたいと考えている。（農林中央金庫 大根田委員）

分類	項目	必要とされるフォローアップ	実際に行っているフォローアップ
苦情・紛争処理 の評価（続）	顧客満足度調査	- 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。（国民生活センター 清水委員） - 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。）（埼玉大学経済学部 原委員） - 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（全国消費者団体連絡会 日和佐委員） □ <u>利用者からのアンケート</u>（総合法律事務所あおぞら 大川委員）	（問５） 貴協会等において行った苦情・紛争処理のサービスに対する顧客満足度はどのように把握されていますか。 ○ 現状の苦情処理方法に対して苦情の申出者から、特に不満の声はなく、満足度は高いと考えている。（投資信託協会 川口委員） ○ 行っていない。（信託協会 宮山委員） ○ 特に実施していない。（生命保険協会 櫻井委員） ○ 把握されていない。（全国貸金業協会連合会 矢野委員） ○ 苦情・紛争処理に限った特別な調査は行っていないが、ひとつは、解決した場合のお礼の電話・手紙がいただけるかどうかメルクマールになると思う。なお、<u>銀行よろず相談所の認知・利用については、定期的に無作為抽出による銀行利用者アンケートにより調査している。</u>（全国銀行協会 加藤委員） ○ 調査等による把握はしていない。（全国信用金庫協会 平野委員） ○ 問４の回答に同じ。（抵当証券業協会 安藝委員） ○ 個々の顧客によって対応が異なるが、顧客からその場で謝辞があったり、事後的に謝辞の連絡がくることもある。（日本証券業協会 井原委員） ○ 申出人より経緯・結果報告がなされる場合に、ヒアリングを行い顧客満足度の把握に努めている。（日本証券投資顧問業協会 秦野委員） ○ 当協会は、相談を受けた一般顧客に対し、相手先企業の回答内容を、電話にて詳細に説明し、一般顧客の了解を得よう努めている。（日本商品投資販売業協会 藤原委員） ○ 特になし。（日本損害保険協会 大田委員） ○ 規則では特に定めていないが、今後の状況を踏まえて検討する予定。（農林中央金庫 大根田委員）

分類	項目	必要とされるフォローアップ	実際に行っているフォローアップ
実績の公表	数的データの公開	● 苦情・紛争処理結果の公表(数だけでなく具体的内容も)(埼玉大学経済学部 原委員) ● 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 (全国消費者団体連絡会 日和佐委員) □ 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。(抵当証券業協会 安藝委員) □ 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(日本証券投資顧問業協会 秦野委員)	(第5回協議会開催の際に調査)
	処理事案の内容の公表	● 苦情・紛争処理結果の公表(数だけでなく具体的内容も)(埼玉大学経済学部 原委員) ● 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。 (全国消費者団体連絡会 日和佐委員) ● 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。(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) ● 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(金融先物取引業協会 原田委員) ● 定期的な対応状況の集約と概要の公表(日本損害保険協会 大田委員) □ 解決事例の公表(当事者のプライバシーを配慮した上で)(総合法律事務所あおぞら大川委員)	

（苦情・紛争処理手続の改善）

分類	項目	必要とされるフォローアップ	実際に行っているフォローアップ
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	- 改善に結びつけるシステムが構築されているか（埼玉大学経済学部 原委員） - 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。（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） - 各機関の調停・斡旋機能の明確化（日本損害保険協会 大田委員） - 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。（日本損害保険協会 大田委員） - 各機関の関係会社を構成員とする委員会の設置（日本損害保険協会 大田委員） - 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）（日本損害保険協会 大田委員） ☐ 苦情申出者に対する委員による対応（総合法律事務所あおぞら 大川委員）	（問6） 苦情・紛争処理手続の改善のために、どのような仕組みを設けていますか。また、この過程に外部の第三者はどのように関与していますか。また、問4の苦情紛争処理結果の評価及び問5の顧客満足度調査等の結果は、どのように活用されていますか。 - 個人顧客の増加がないと思われるので、現行の「苦情処理規則」に則って業務を行う以外には特段の措置は講じていない。（金融先物取引業協会 原田委員） - 現状の苦情処理方法についてきちんとした対応をする観点から「<u>苦情処理規則</u>」を設けることにした。（投資信託協会 川口委員） <u>信託相談所の運営に関して、外部有識者から意見を聴取し、今後の改善に役立てるため、信託相談所運営懇談会を設置している。</u>（信託協会 宮山委員） - 第三者で組織する「<u>裁定委員会</u>」に相談・苦情の対応結果について分析したものを報告している。その過程で「裁定委員会」の見直しについて議論し、本年4月からの「裁定審査会」「<u>相談室連絡会</u>」の設置など、相談・苦情対応制度全体の見直し実施することとなった。（生命保険協会 櫻井委員） - 現在、この点を補強するため<u>委員会でマニュアルの改訂をすることとし、内容を検討している。</u>（全国貸金業協会連合会 矢野委員） - 答4にあるように、先般（2月14日）、外部有識者からなる「銀行よろず相談所運営懇談会」を立ち上げたので、今後はこうした場で具体的にご議論いただきたいと考えている。<u>なお、第1回会合でご指摘いただいた事項は、直ちに協会の役員会合で報告し、出来る限り実現させる方向で検討を開始しており、半年後の次回会合までに検討結果をまとめることとしている。</u>（全国銀行協会 加藤委員） - 現行の苦情・相談体制で十分な顧客満足が得られているかは判断できていない。しかし、現状の改善を考える上では処理結果の把握が徹底されるべきものと考えられる。第三者の関与については本会としては必要性は感じられないが、個々の事案については事案の発生元で必要に応じて弁護士等に相談している。（全国信用金庫協会 平野委員） - 窓口としては、広報室を設置。活動内容結果を記録し、必要に応じて会員にフィードバックを図っている。（担当証券業協会 安藝委員） - 協会では協会員と顧客との間の紛争を解決するため、あっせん制度を設けており、第三者としては中立・公正な立場にある弁護士等が<u>あっせん委員に選任</u>され、当該<u>あっせん委員</u>があっせんを行っている。（日本証券業協会 井原委員） 「苦情・相談受付記録」を基にノウハウの蓄積・共有に努めているが、改善のための仕組みは設けていない。（日本証券投資顧問業協会 秦野委員） - 過去、深刻な苦情は一件も無いので、現在、当協会が敷いている苦情処理体制で充分であると考えている。（日本商品投資販売業協会 藤原委員） <現状> <u>保険相談部会（日本損害保険協会加盟全社の保険相談担当部長の委員会）の設置と改善策の検討・実施</u> - 苦情の防止策等の調査・研究 - 苦情・相談体制の充実・強化の推進 <u>苦情窓口、苦情対応責任者の明確化</u> <u>苦情受付・連絡ルールの策定</u> <理由> - 体制整備とルールの明確化による円滑な対応を図る。 （日本損害保険協会 大田委員） - 苦情・相談等の事例を蓄積・分析するとともに、会員の業務改善等のための検討材料としての活用を考えている。（農林中央金庫 大根田委員）
	適切な苦情・紛争処理担当者の確保及び人材育成	- 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。（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） - 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。（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） - 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考え。（日本商品投資販売業協会 藤原委員）（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。） ☐ <u>手続主催者の研修</u> （研究者等の傍聴参加）（総合法律事務所あおぞら 大川委員） ☐ 窓口職員の指導（総合法律事務所あおぞら 大川委員）	
	ルールの策定	- ルールの策定（日本損害保険協会 大田委員） - 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。（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）	
	処理の定型化	- 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。（全国貸金業協会連合会 矢野委員） - 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。（全国貸金業協会連合会 矢野委員） - 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。（全国貸金業協会連合会 矢野委員）	
	非会員の苦情への対応	☐ <u>非会員の苦情・相談については、行政当局に連絡</u> （日本証券投資顧問業協会 秦野委員）	

	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	● 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、整備・公開した数的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。（全国消費者団体連絡会 日和佐委員） ● 利用者からの申出が、当該 A D R 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 A D R 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、A D R 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。（港共同法律事務所 石戸谷委員） □ <u>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に開催し、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。</u>（信託協会 宮山委員）
--	---	---

（苦情の再発防止）

分類	項目	必要とされるフォローアップ	実際に行っているフォローアップ
苦情・紛争の再発防止	再発防止策の検討・実施	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（日本損害保険協会 大田委員）	（問7） 同種の苦情・紛争の再発防止のため、個々の事案の当事者となった会員企業又は会員企業全体に対して、どのようなことを行っていますか。 - 金融先物取引は、元来リスクのある取引であるため、顧客に対してはその趣旨を説明し、適合性の原則と顧客の自己責任原則の徹底を改めて指示した。（金融先物取引業協会 原田委員） - 苦情事案を分類した上で「内容」と「件数」を会員に定期的に報告し、注意喚起をしている。 今回設ける「苦情処理規則」で、苦情についての処理に止まらず、それを通じて投資信託の制度・運営の改善に資することとしている。（投資信託協会 川口委員） - 受付けた事案の概要を、毎月、加盟会社全体の会議の場にて報告し、共通認識を深めているほか、半年毎に役員クラスの委員会にて報告している。 信託相談所関係連絡会において、苦情処理の円滑化に資するため社員会社の担当者との意見交換を行い、今後の再発防止に役立てていくこととしている。（信託協会 宮山委員） - 四半期毎に相談・苦情の集計・分析を行うとともに、主な相談・苦情事例やその解決状況をまとめたレポートを作成し会員各社全部に配布している。特に相談窓口部門に対しては配布とともに報告・説明を行っている。また、各社における苦情受付実績についても集計・分析を行い相談窓口部門に対して報告・説明を行っている。（生命保険協会 櫻井委員） - 結果をもとに会員業者の指導を行っている。（全国貸金業協会連合会 矢野委員） - 答4にあるように、主要な会員銀行との間では、再発防止等の観点から意見交換を行っている。苦情事例の概要については、毎月、相談事例とあわせて協会の役員会合で報告するほか、会員銀行に資料として還元し、注意喚起を行っている。なお、その要点は、毎月、機関誌において公表している。このほか、年1回とりまとめを行い、機関誌およびホームページ上で公表している。 また、今年度は、顧客サービスを専門に検討する部会を設けて、委員銀行に寄せられた分を含め、過去1年間の主な苦情事例の洗い出しと類型化を行い、業界ベースで対応可能な施策の検討を行った（一部実施済）。なお、苦情事例のうち、金融商品の販売に関する事例は、4月1日施行の金融商品販売法への対応に関する検討においても活用した。（全国銀行協会 加藤委員） - 特には行っていない。（全国信用金庫協会 平野委員） - 問6に同じ。（抵当証券業協会 安藝委員） - 協会の協会員に対する監査、協会員の役職員に対する研修の実施等を通じて、協会員に対し適切な証券取引の遵守を求めたり、今後の改善を図るよう指導している。（日本証券業協会 井原委員） - 苦情処理の結果等を委員会・理事会を通じて会員に還元し、会報等により周知させる等の措置をとっている。（日本証券投資顧問業協会 秦野委員） - 一般顧客から受けた苦情相談の内容を充分把握し、再度、同内容の苦情相談が発生せぬよう、相手先の会員企業に対し、電話にて注意を行っている。（日本商品投資販売業協会 藤原委員） ＜現状＞・代表的事例に基づく対応策・防止策の研究 ・再発防止のためのマニュアル作成（「損害保険苦情処理ガイドブック」） ・防止策に有効と思われる事項の関係委員会への提言 ＜理由＞・日本損害保険協会加盟の全社で防止策に取り組むことによって、社会的信頼の向上を図る。（日本損害保険協会 大田委員） - 規則では特に定めていないが、今後の状況を見ながら検討する予定。（農林中央金庫 大根田委員）
	既存のトラブル・苦情を踏まえた注意喚起	- 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（金融先物取引業協会 原田委員） - 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。（投資信託協会 川口委員）	
	取引ルールの適正化	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。（金融先物取引業協会 原田委員）	

分類	項目	必要とされるフォローアップ	実際に行っているフォローアップ
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	「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) (不動産シンジケーション協議会 大谷委員)	(機関間連携に関し再度協議会を開催するときに調査)
	移送事案に係る状況把握	- 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(埼玉大学経済学部 原委員) - 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。(港共同法律事務所 石戸谷委員) □ 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。(信託協会 宮山委員) □ 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。(信託協会 宮山委員)	
	行政型ADR機関に対する支援等	- 専門的な見地からのアドバイス(国民生活センター 清水委員) - 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。(国民生活センター 清水委員) - 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(国民生活センター 清水委員) (注)現状について 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、事業者へ返答する。 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は行っていない。 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。	

(その他)

分類	項目	必要とされるフォローアップ	実際に行っているフォローアップ
その他	広報活動の実施	- 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 (不動産シンジケーション協議会 大谷委員)	(問8) 苦情・紛争処理事案に関して、その他フォローアップを実施していますか。 (広報については、第6回協議会の際に調査) - 同様の苦情・紛争が再発しないよう<u>法令遵守を改めて会員に指示</u>している。(金融先物取引業協会 原田委員) - 投信協会が一般投資者向けに発行している「<u>投資信託ガイドブック</u>」で、誤解されやすい点や見落としがちな留意事項を購入前のチェックポイントとしてまとめ紹介している。(投資信託協会 川口委員) - 本年4月から設置する「裁定審査会」の裁定実績については、プライバシーの保護に留意しつつ、その概要を「<u>相談室連絡会</u>」において報告を行い、各社における苦情解決の参考例として活用を図る。(生命保険協会 櫻井委員) - 具体的な施策はしていない。(全国貸金業協会連合会 矢野委員) - 問7回答のとおり。(全国銀行協会 加藤委員) - 協会員に対して、<u>適切な投資勧誘を行うべく指導を行うとともに、顧客に対しては自己責任原則の徹底を図るよう啓蒙</u>を行っている。(日本証券業協会 井原委員) <u>苦情処理の結果等を委員会・理事会を通じて会員に還元し、会報等により周知させる等の措置をとっている。</u>(日本証券投資顧問業協会 秦野委員) <現状> <u>四半期毎の件数、主な相談・苦情内容の集約・公表</u> <理由> - 状況のフィードバックにより、防止策・改善策と社会的理解の促進を図る。 (日本損害保険協会 大田委員)

問 9 問 1 から問 8 のフォローアップを行うに当たり、専任の担当者の設置など、どのような体制を整備していますか。

- 苦情相談窓口の担当者（専任ではない）が顧客・会員の双方から事情を聴く。（金融先物取引業協会 原田委員）
- 特にフォローアップのための専任担当者は設置していない。（投資信託協会 川口委員）
- 現在は、5 名体制（うち専担者 1 名）で、対応している。（信託協会 宮山委員）
- 現在は広報部内に生命保険相談所の事務局があり、日常の相談業務とともに上記のフォローアップの実務を行っているが、本年 4 月からは事務局機能を強化・拡充するとともに、「生命保険相談室」として独立し、専任担当者による苦情事案のフォローアップを行う予定。（生命保険協会 櫻井委員）
- 苦情・相談は都道府県協会ですべて受けることとしているが、その後の処置については、苦情・相談の内容により週の特定期間で事情を聴取することとしている。会員業者あるいは協会役員が同席する場合は、債務相談で業者に対して債権の減免が不可避と判断された場合は、本人の申出により行政、警察、弁護士会等を紹介する。（全国貸金業協会連合会 矢野委員）
- フォローアップ自体については、銀行よろず相談所の役席者が行っている。なお、「苦情の受付と解決促進に関する規則」に基づいた銀行よろず相談所や会員銀行の対応状況全般については、銀行よろず相談所とは別に、業務部の顧客サービス企画担当が所管し、ウォッチしている。
また、全国 54 の銀行よろず相談所の具体的なフォローアップの状況等については、年 1 回、全国連絡会議を開催し、相互に確認を行い、改善点があれば検討する体制となっている。（全国銀行協会 加藤委員）
- 特には行っていない。（全国信用金庫協会 平野委員）
- これからも現行対応方法、仕組みを継続する。（抵当証券業協会 安藝委員）
- 9 地区協会に相談員を置き、顧客からの苦情に应对した相談員が担当し、あっせんの申立に至った場合にもその相談員が担当することにより、問題の解決が図られるまでその相談員が担当する体制を採っている。（日本証券業協会 井原委員）
- 協会事務局内に苦情相談室を設置し、専任の担当者を配置している。（日本証券投資顧問業協会 秦野委員）
- 当協会の事務局の内に苦情相談を受けつける担当者を置き、対応にあたっている（但し、協会のマンパワーの点から、苦情処理担当の専任者を置く事はできない。）。尚、事務局にて対応が不可能な深刻な苦情が発生した場合には、顧問弁護士を起用し、苦情処理に対応できる体制を敷いている。又、当協会の常設委員会の 1 つとして、苦情処理委員会を設置し、重大な苦情については、苦情処理委員会にて付議する事を、自主規制規則の中で規定している。（日本商品投資販売業協会 藤原委員）
- 当機関および会員双方の責任者を明確にし、解決促進等フォローアップが円滑に進められるようにしている。なお、今後の状況を踏まえて必要な体制整備をはかる予定。（農林中央金庫 大根田委員）