第 6・7 回苦情・紛争処理のモデルに関するワーキンググループ 審議経過

1 開催日時

第 6 回ワーキンググループ

日時：平成 13 年 9 月 19 日（水） 10：00～12：00

場所：中央合同庁舎第四号館 金融庁庁議室

第 7 回ワーキンググループ

日時：平成 13 年 10 月 1 日（月） 10：00～12：00

場所：中央合同庁舎第四号館 金融庁特別会議室 C

2 主な議論及び結果

モデルの前文案並びに第 5 回までの議論及び書面により提出された意見を踏まえたモデルの修正案について、以下の論点を中心に議論を行った。

前文案

理念的事項

基本理念、苦情の原因解明及び再発防止

通則的事項

苦情等の定義、苦情処理結果等の公表、外部評価・アンケートの実施、消費者への周知、当事者の選択権の保障、ユーザーフレンドリー

苦情処理規則

調査及び会員企業の協力、解決案の提示及び尊重義務、結果の報告等

紛争処理規則

紛争処理委員等の選任要件、運営委員会の設置、会員企業の義務・行為準則等、代理人の範囲及び資格、紛争の申立、あっせん・調停を行わない場合及び手続開始要件、事実調査に関する規定、あっせん・調停の打切り・取下げ、あっせん案等の提示及びその作成基準、結果に対する同意・不同意、事業者の応諾義務等、会員企業に対する指導・勧告等、記録の保存・公表、細則

これらの議論を踏まえたモデルの原案を中間試案として金融トラブル連絡調整協議会に報告することとした。