

金融分野の業界団体・自主規制機関における 苦情・紛争処理のモデル（中間試案）

平成 13 年 11 月 19 日

金融トラブル連絡調整協議会

苦情・紛争処理のモデルに関するワーキンググループ

金融トラブル連絡調整協議会苦情・紛争処理のモデルに関するワーキンググループ委員名簿

平成13年11月現在

(消費者行政機関)

国民生活センター相談部長

島野 康

(消費者団体)

埼玉大学経済学部非常勤講師

原 早苗

日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会副会長

玉本 雅子

(業界団体・自主規制機関)

生命保険協会生命保険相談室調査役

切石 仁

全国貸金業協会連合会苦情処理委員長

矢野 利平

全国銀行協会業務部次長

増田 豊

日本証券業協会コンプライアンス本部苦情処理管理室次長

秋本 尚功

日本損害保険協会そんがいほけん相談室業務グループリーダー

堤田 三四郎

(弁護士会)

総合法律事務所あおぞら

大川 宏

港共同法律事務所

石戸谷 豊

(学識経験者)

生活経済ジャーナリスト

高橋 伸子

東京大学法学部教授

岩原 紳作

一橋大学法学部教授(進行役)

山本 和彦

(金融当局)

金融庁総務企画局企画課長

有吉 章

(敬称略、順不同)

金融分野における消費者トラブルには、高額紛争が少なくないが、一方で、少額案件も多く、簡易・迅速な紛争解決が求められること、説明に係るものが多く、契約対象の不可視性と合せ、事実認定が困難である場合も少なくないこと、金融商品の複雑化・多様化に伴い、解決に当たって高度の専門性を必要とすること、誤解や感情的対立によりこじれている事例も多いことから、その解決に当たっては当事者双方の納得が重要であること等の特徴がある。

こうした特徴を持つ金融分野における消費者トラブルの解決に当たっては、厳格な裁判手続と異なり、利用者の自主性を活かした解決、簡易・迅速で廉価な解決、多様な分野の専門家の知見を活かしたきめ細かな解決、法律上の権利義務の存否にとどまらない実情に沿った解決を図ることなど、柔軟な対応も可能である裁判外紛争処理制度が、民事訴訟制度の補完としての有効な手段と位置付けられる。また、こうした金融分野における裁判外紛争処理制度の整備は、消費者トラブルの解決及び問題是正に向けた取組みを通じて、各業態及び金融市場に対する消費者の信頼の向上にもつながるものとなる。

このため、金融トラブル連絡調整協議会は、金融分野における裁判外紛争処理手続の整備に資するため、現状において実現可能な範囲の下で理想的と考えられる苦情・紛争処理手続を「金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争処理のモデル」として示すこととした。これは、苦情・紛争処理手続の整備に当たっての指針又はベンチマークとなるものであり、今後、金融分野における各業界団体・自主規制機関が苦情・紛争処理手続を整備していくに当たっては、このモデルを踏まえた取組みを行うことが期待される。

このモデルを作成するに当たり、基本的な理念としたのは以下の5点である。

公正中立

苦情・紛争処理機関がその機能を十分に発揮し、苦情・紛争当事者の間に立って苦情・紛争の解決を行っていくためには、公正かつ中立な機関であることが必要不可欠である。また、利用者からの信認を獲得するためにも、こうした機関の中立性・公正性が、利用者の目から見て容易に確認できるものとしておく必要もある。

透明性

苦情・紛争処理機関が利用者からの信認を獲得し、機関の利用を促進するためには、また、その手続や運営状況、苦情・紛争処理実績などが外部から容易に確認できるとともに、こうした手続等に関する情報が十分に利用者等に浸透することが必要である。

なお、このような透明性の確保は、苦情・紛争処理機関の運営状況に対する外部の者によるチェック機能が働くことにより、当該機関の運営の適正化にも資することとなる。

簡易・迅速・低廉

裁判外紛争処理手続の利点は、裁判に比べて、その手続が簡易かつ迅速であり、また低廉であり、利用者が自ら苦情・紛争を解決することが可能であるところにある。このため、苦情・紛争処理手続の整備に当たっては、

- ・手続の利用に当たって、利用者に親しまれる易しい手続であること
 - ・解決に緊急を要する案件にも十分に対応できるよう、迅速な手続をとることが可能であること
 - ・利用者に過重な経済的負担がかからないこと
- といったことに配慮する必要がある。

実効性の確保

また、苦情・紛争処理機関が利用者から信認され、積極的に活用されるためには、中立・公正性及び透明性の確保並びに簡易・迅速・低廉な手続の整備と併せて、その手続の実効性が確保される仕組みを整備することも必要である。

金融市場の健全な発展

裁判外紛争処理制度の整備の最終的な目標は、金融市場の健全な発展にある。金融分野における苦情・紛争処理は、民事訴訟を補完するものとして、金融取引を適正化するためのルールの実効性を確保する仕組みであり、ルールの整備とあいまって、利用者保護に資するものである。このように利用者保護を充実することは、金融市場全体に対する消費者の信頼を高めることとなり、金融市場の健全な発展にも資するものである。

このモデルは、理念的事項、通則的事項（苦情処理規則および紛争処理規則に共通する事項）、苦情処理規則及び紛争処理規則により構成され、それぞれが個々に規定すべき項目に分かれている。また、各項目では、具体的内容、留意すべき点及び趣旨を記載している。これはそれぞれ、苦情処理規則等の内容のモデルとなる事項、モデルを踏まえて手続を整備していくに当たり留意すべき事項、及びこうした内容を設けた趣旨に相当する。

なお、このモデル等を通じて整備された苦情・紛争処理手続が十分にその機能を発揮するためには、苦情・紛争を受け入れるために必要な施設の整備及び実際に事案処理に当たる苦情処理担当者、紛争処理担当者の能力向上が必要不可欠である。このた

め、各苦情・紛争処理機関は、適切かつ迅速な苦情・紛争処理のための必要な施設の整備及び人材の育成に努めることが求められる。

また、金融当局は、このモデルが自発的な取組みを促すものであることにかんがみ、苦情・紛争処理の改善に向けた取組みを支援し、また、苦情・紛争処理機関の利用を促進する観点から、個別の苦情・紛争処理機関等との間の情報・意見交換を通じた各機関の運営の改善及び機関間連携の促進、苦情・紛争処理機関に関する積極的な情報の提供などを行うことが必要である。

目 次

	(頁)
[理念的事項]	
• 基本理念	1
• 苦情の原因解明及び再発防止	2
[通則的事項]	
• 苦情等の定義	3
• 苦情・紛争処理担当者等の守秘義務	4
• 機関間連携・関係機関との協力等	5
• 記録の保存・苦情処理結果等の公表・プライバシーへの配慮等	6
• 外部評価の実施	7
• 対応結果の報告	8
• 消費者への周知	9
• 当事者の選択権の保障	10
• ユーザーフレンドリー	11
[苦情処理規則]	
• 目的	12
• 苦情処理機関の責務・業務	13
• 苦情処理機関の組織及び中立性・専門性	14
• 会員企業の責務・行為準則等	15
• 取り扱う苦情の範囲（会員企業外の苦情の取扱いを含む）	16
• 苦情申立人の範囲	17
• 苦情処理手続	18
• 標準処理期間等	19
• 苦情受付及び受付時の対応	20
（苦情申立人に対する手続等の説明を含む）	
• 苦情処理を行わない場合の明示及び苦情処理の終了	21
• 相対交渉の際の手続及び会員企業の対応義務	22
• 会員企業による解決促進義務	23
• 調査及び会員企業の協力	24
• （解決案の提示及び尊重義務）	25

• 結果の報告等	2 6
• 苦情未解決の場合の取扱い及び紛争処理への移行	2 7
• 措置・勧告	2 8
• 細則	2 9

[紛争処理規則（紛争解決支援規則）]

• 目的	3 0
• 紛争処理機関の組織	3 1
• 紛争処理機関の責務	3 2
• 紛争処理委員の選任要件等	3 3
• 運営委員会の設置	3 4
• 会員企業の責務・行為準則等	3 5
• 取り扱う紛争の範囲	3 6
• 紛争申立人の範囲	3 7
• 代理人の範囲及び資格	3 8
• 紛争の申立	3 9
• あっせん・調停を行わない場合	4 0
• 当事者に対する手続の説明	4 1
• 標準処理期間等	4 2
• 審理手続	4 3
• 事実調査	4 4
• 専門家の手続関与	4 5
• あっせん・調停の打切り・取下げ	4 6
• あっせん・調停案の提示	4 7
• 結果に対する同意・不同意	4 8
• 会員企業の受諾義務等	4 9
• 仲裁手続への移行	5 0
• 会員企業に対する措置・勧告等	5 1
• 費用に関する規定	5 2
• 記録の保存・公表	5 3
• 細則	5 4

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：理念的事項

項目：基本理念

（具体的内容）

（以下「機関」という。）は、以下に掲げる理念の下、金融商品等に関する消費者からの苦情等に、公正中立的な立場から、苦情等の迅速で透明度の高い解決を図ることにより、消費者の信頼を確保し、もって金融市場の健全な発展に資するものとする。

公正中立

透明性

簡易・迅速・低廉

実効性の確保

金融市場の健全な発展

（留意すべき点）

ここで掲げているものは、そもそも基本的な理念であると同時に、各業態のADR（裁判外紛争処理手続）に対するモデルとなるもの。

（趣旨）

ここでの議論の対象は、民間型ADRである。行政型や司法型と同様に、ADRは、簡易・迅速・低廉にその特長がある。これに加えて、信頼性を得るには、公正中立で透明性の確保が図られなければならない。ここでの基本的理念は、こうしたADRが苦情・紛争処理手続を整備する場合及び実際に苦情・紛争処理を行う場合において規範とすべきものを示したものである。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：理念的事項

項目：苦情の原因解明及び再発防止

（具体的内容）

機関は、申出のあった苦情等に関し、当該苦情等の発生原因等を解明し、その原因等の情報を消費者及び金融機関に提供することにより、同種苦情等の再発防止・拡大防止及び未然防止に努めなければならない。

（留意すべき点）

- ・ 同種苦情が再発することや拡大するのを防ぐだけでなく、当該苦情の真の原因を解明することによって、同様のトラブルが発生するのを未然に防止する。
- ・ 苦情等の原因が解明できたら、迅速に、消費者や金融業界へ情報提供する。
- ・ 苦情等の原因は、会員企業側に起因するものばかりでなく、一に係って消費者側にも責任があるケースも少なくない。こうしたケースには、消費者側の契約内容の理解不足や誤解に起因するものも含まれることから、会員企業側は、原因解明に際しては、約款に依るとの意思をもって契約したものと推定する、という意思推定説を可能な限り採用せず、消費者が契約の内容を正しく理解していなかった可能性を含めて、原因解明に当たる必要がある。
- ・ 仮に、苦情が消費者側の契約内容等の理解不足や誤解によって生じていた場合、トラブル再発防止に向けて、消費者の契約内容の理解向上のためにどのようなことができるかといったことも含めた再発防止策を検討することが望ましい。

（趣旨）

このモデルでは業界団体・自主規制機関が設ける苦情・紛争処理機関を想定しているが、業界団体・自主規制機関は、当該業界の振興・発展又は消費者の保護等を目的としている一方で、苦情・紛争処理機関は、苦情・紛争の解決を通じて、苦情等が発生した原因を把握することができる立場にもある。

このため、業界団体・自主規制機関が設置する苦情・紛争処理機関は、消費者の保護に資するとともに、当該業態の発展に資するためにも、その苦情等が起きた原因・背景を解明し、その原因等を積極的に消費者及び金融機関に情報提供して、同種の苦情等の再発・拡大防止及び未然防止に努めることが求められる。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：通則的事項

項目：苦情等の定義

（具体的内容）

- 1 苦情とは、関係者にその責任若しくは責務に基づく行為を求めること、又は、商品やサービスの内容若しくは営業活動等に起因して何らかの被害が発生しているか、若しくは、被害が発生する可能性があるもの、をいう。
- 2 紛争とは、上記1の苦情のうち当事者間による解決ができず、消費者から、各機関が定める紛争処理規則に沿った解決の申し出があり、当該規則に基づき解決を図るものをいう。

（留意すべき点）

ここでの苦情の定義は、苦情・紛争処理機関がこの規則に定める手続により解決を図るべき苦情の範囲を示したものであるが、商品やサービスに対する不満足や要望のうち、可能なものについては、会員各社又は業界団体・自主規制機関により解決が図れるべく努力する必要がある。

（趣旨）

これは、苦情・紛争処理機関が、苦情処理規則又は紛争処理規則に沿って取扱う苦情又は紛争の定義を明らかにするものである。苦情・紛争処理機関は、この定義に該当する案件が申し立てられた場合、一般的な相談として取扱うのではなく、それぞれ、苦情処理規則又は紛争処理規則に従った解決及び苦情・紛争処理実績の集計等を行うことが求められる。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：通則的事項

項目：苦情・紛争処理担当者等の守秘義務

（具体的内容）

苦情処理機関の職員若しくは職員であった者又は紛争処理機関構成員若しくは構成員であった者は、職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

（留意すべき点）

- ・ここでいう「紛争処理機関構成員」とは、紛争処理担当者を含む紛争処理機関の職員、紛争処理委員（調停委員を設けている場合は、調停委員を含む。）及び運営委員である。
- ・なお、各機関が実際に規定を策定する際には、各機関の組織員等の実態に沿った形で策定する必要がある。

（趣旨）

苦情・紛争処理機関は、金融取引に係る個人情報を取り扱う機関でもあることから、こうした個人情報が組織として保護されることは当然のことであり、信頼確保のためには必要不可欠である。

ここでは、苦情・紛争処理機関において、守秘義務の遵守を機関の個々の構成員に課すことにより、個人情報の保護に万全を期することを規定している。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：通則的事項

項目：機関間連携・関係機関との協力等

（具体的内容）

- 1 顧客からの相談、苦情の申出が、機関の取扱範囲外のものであるときは、機関は、当該申出事案の取扱を行っている別の苦情・紛争処理機関を紹介するものとする。
- 2 機関は、金融に関する苦情・紛争処理を行っている組織について事案ごとに一覧表化したものを備えおき、当機関の管轄でない事案が持ちこまれたときは他の機関等の案内を行う。

（以下「仲裁センター」を利用する機関の場合）

苦情の解決が図られていないとする顧客から、その旨の申出を受けた時は、機関は、弁護士会の運営する「仲裁センター」の利用申込みが可能であることを説明し、利用申込みに関する顧客の意思を確認するものとする。

（留意すべき点）

- ・「紹介」という語句について、紹介元と紹介先の機関間で行われることを含め、その具体的な内容を検討する必要がある。
 - ・他機関の紹介がいわゆる「たらい回し」にならないための措置を検討する必要がある。
 - 機関として対応できる範囲を明確にする。
 - 当局への通報も含めた内容を盛り込む必要がある。
 - 窓口一覧に「苦情相談」のみか、あっせん等のある「紛争処理」まで行うところなのかどうか分かるように工夫する（マーク等）。
- （金融トラブル連絡調整協議会における審議結果を受けて検討する必要がある。）

（趣旨）

各ADR機関に申し立てられる案件の中には、他業態に関係することや紛争処理手続を設けていないこと等により当該機関だけで解決できない場合がある。この場合、他の機関との連携等により解決を図ることが必要であることから、ここでは、機関間連携に当たり最低限行うべきことを示している。

なお、機関には、機関内に紛争処理機能をもたず、弁護士会の「仲裁センター」を紹介する場合もあるため、その場合についての規定を設けた。但し、これは全ての機関に共通というわけではないので、選択可能な内容とした。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：通則的事項

項目：記録の保存・苦情処理結果等の公表・プライバシーへの配慮等

（具体的内容）

- 1 機関は、苦情、紛争の受付状況及び対応結果を記録し、一定期間これを保存する。
- 2 機関は、苦情、紛争の受付状況及び対応結果に関する統計、主たる苦情、紛争処理事案の概要を定期的に公表する。苦情、紛争処理事案については、申出人の情報であって、公にすることにより、権利その他正当な利益を害するおそれのあるものについては非公開とする。また、申出を受けた法人の情報についても、同様の取扱いとする。
- 3 紛争処理事案の概要のうち、本人が特定されるおそれがあるものを公表する場合は、申出人に同意を得た上で行うこととする。

（留意すべき点）

- ・苦情・紛争処理機関は、どのようなものを結果の公表の対象とすべきか、あらかじめ明らかにしておく必要がある。
- ・苦情・紛争処理実績を公表する際の企業名の取扱いについても明らかにしておく必要がある。

（趣旨）

苦情・紛争処理結果の記録の保存及び公表により、苦情・紛争処理機関の業務運営が外部にさらされ、当該機関の運営の透明化・適正化が促されるとともに、ルールメイクの促進や同種の苦情・紛争を抱える当事者からの申立の促進が期待される。なお、苦情等の原因が会員企業側に起因しないケースもあることから、法人についても情報非公開の規定を設けた。

（紛争処理事案の概要の公表に際しての本人の同意は、個人情報保護法の趣旨に鑑み策定した。）

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：通則的事項

項目：外部評価の実施

（具体的内容）

機関は、消費者等からの意見聴取や利用者に対するアンケートの実施などの外部からの評価の機会を設け、その評価を踏まえ、機関の運営改善に努める。

（留意すべき点）

外部からの評価の方法等については、各団体における自主性を重んじる。

（趣旨）

苦情・紛争処理機関の中立性・公正性を高め、利用者からの信頼を獲得するためには、外部からの意見や評価を把握し、そうした意見等を機関の運営に反映することが重要である。このため、ここでは、消費者等からの意見聴取や利用者からのアンケートの実施などの外部評価の機会を設け、その評価を機関の運営の改善に活かしていくことを示している。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：通則的事項

項目：対応結果の報告

（具体的内容）

会員は、当事者間の合意又は機関の決定事項に関する対応結果を機関に報告するものとする。

（留意すべき点）

- ・ 会員企業に対する関与のあり方については、自主規制機関であるか否か等の法令上の位置付けなどを踏まえる必要もある。
- ・ ここでの「機関の決定事項」には、苦情・紛争処理に係る一般的な事項（例えば、機関のポスターの掲出等の措置）等も含む。

（趣旨）

苦情・紛争処理事案の解決は、当事者間での合意又は機関の決定が履行されることにより達成される。こうした考えに立って、ここでは、合意又は機関決定について、会員企業が対応結果を機関に報告することにより、その履行を担保することを目指している。なお、機関の決定等が履行されていない場合は、必要に応じて、機関は会員企業に対して履行を促すなどの措置を採ることが必要である。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：通則的事項

項目：消費者への周知

（具体的内容）

- 1 機関及び会員は、当該機関の周知に努める。
- 2 機関は、広告、パンフレット、説明書等、消費者が認識しやすい手段で、受付窓口、苦情を申し出る方法等を明らかにする。
- 3 会員は、各営業所等に苦情受付窓口等を記載したリーフレットを備え置くことや、苦情受付に関するポスター等を掲示することなどにより、周知に努める。
（P）また、約款などの消費者に対して交付する書面に自社及び機関の苦情相談窓口の連絡先を記載することにより、消費者が容易に苦情相談窓口を知り得るように努める。

（留意すべき点）

- ・会員各社については、基本的には各社の窓口の周知に努める。
- ・（別案）会員各社は、自社の苦情受付窓口の周知と同時に当該組織の周知に努める。
- ・手続の概要等をリーフレットに記載し、日常から周知を図ることが望ましい。
- ・当該組織の周知とは、具体的な受付窓口および業務内容を含む。
- ・代理店等、会員が依頼した販売業者についても、同様の情報提供が行われなくてはならない。それをどう取りこむかを業界ごとに工夫することとする。

（趣旨）

PRの促進により、広範囲な層からの苦情・紛争処理の申立てが期待でき、消費者被害の再発・拡大の防止と同時に、潜在的な被害者救済に役立つ。このため、苦情・紛争処理機関及び苦情・紛争処理制度をもった組織に所属する金融機関は、消費者の信頼の獲得につながるメリットがあるので、すすんでPRを行うべきである。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：通則的事項

項目：当事者の選択権の保障

（具体的内容）

- 1 機関は紛争処理にあたる委員の名簿を公開し、紛争処理手続について、当事者たる消費者の希望する手段で対応することを検討する。
（別案）機関は、紛争処理にあたる委員として公正中立な委員を配置するよう努めるとともに、可能な限り、委員の構成若しくは名簿を公開することとする。
- 2 紛争処理によっても苦情が解決しないときは、当組織外の苦情対応機関についての情報も併せて提供する。

（留意すべき点）

- ・無償で支援できる範囲を示す。
- ・委員の名簿については、氏名と経歴を公表する。

（趣旨）

裁判外紛争処理機関が当事者の同意に基づく解決を目指すものである以上、手続の開始から終結にいたる過程全般に、消費者である当事者の選択権が十分に保障されている必要がある。（P）
多様な紛争解決スキームがメニューとして用意されていることをあらかじめ知らせることにより、消費者は選択権を行使できる。（P）
紛争処理委員の名簿の公表は、処理手続が業界寄りではないかとの消費者の不安の払拭に役立つ。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：通則的事項

項目：ユーザーフレンドリー

（具体的内容）

当組織は、アクセス媒体の多様化（電話、手紙、FAX、eメール等）やアクセスポイントの拡充（出張相談（P）、自治体等（消費生活センターや金融庁等の金融当局を含む。）との連携）、アクセス時間の拡大に努める。

（留意すべき点）

- ・例えば、協会等の事務所が各県にないような場合などは、遠隔地の消費者が利用しやすいように、電話は無料電話（フリーダイヤル）が望ましい。
- ・窓口の職員の教育を行い、適切な対応が行われるように努める。
- ・将来的には、夜間・休日の受付を行うことが望ましい。（別案：～行うことも検討すべきである。）

（趣旨）

裁判外紛争処理機関は、消費者からみて親しみやすい機関であることが必要であることから、当該機関へのアクセスは、可能な限り利用者に親しみやすいものとする必要がある。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：苦情処理規則

項目：目的

（具体的内容）

この規則は、苦情の受付とその解決に向けた簡易で迅速な手続を制定することにより、勧誘及び取引の公正性を確保し、利用者の正当な権利の保護及び金融市場の健全性の確保を図ることを目的とする。

（留意すべき点）

- ・ 業界 ADR に相応しい苦情処理規則の目的を定める。
- ・ その際には、個別案件の処理だけが目的でないことも併せて明らかにする。

（趣旨）

これは、苦情処理規則を定めた目的を明確にすることによって、各金融業界の自己規律を高め、利用者の信頼を得るよう努めることが必要との考えに立ち、苦情処理規則の目的として定めるべきものを示したものである。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：苦情処理規則

項目：苦情処理機関の責務・業務

（具体的内容）

- 1 苦情処理機関は、苦情の申立てを誠実に受理し、公正で迅速かつ透明な解決を図る。
- 2 このため、苦情処理機関は、申立人から事情を十分にヒアリングし、必要に応じて助言等を行うほか、相手方会員に対して事実関係を調査・確認する。
- 3 苦情処理機関は、相手方会員が相対の交渉に応じる場合にも、申立人の正当な権利が保護されるよう配慮する。
- 4 苦情処理機関は、相対の交渉によって解決が図られない場合には、その他の方法により妥当な解決の促進に努める。
- 5 苦情処理機関は、プライバシーの保護に配慮しつつ、苦情事例を踏まえた再発防止のための取組みを行う。

（留意すべき点）

業界 ADR に期待される役割が個別案件の処理だけではないことに留意する。

（趣旨）

これは、苦情処理機関の責務や運用指針を明確にすることによって、自己規律を高め、利用者の信頼を得るよう努めるとの考え方に立って、苦情紛争処理機関がその責務及び業務内容とすべきものを示したものである。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：苦情処理規則

項目：苦情処理機関の組織及び中立性・専門性

（具体的内容）

- 1 苦情処理機関の組織の内容（名称・事務所所在地や対象事業者（＝会員企業）の範囲など）を明記する。
- 2 苦情処理機関の中立性・専門性（＝会員企業からの独立性）について明記する。
- 3 苦情処理機関の中立性・専門性を担保する観点から外部評価の仕組み等を考慮する。

（留意すべき点）

- ・業界 ADR ではあるが、会員企業から一定の独立性のある中立的・専門的な組織であることを明らかにする。
- ・苦情処理担当者は、金融の知識のみならず消費者問題に精通した者も配置するなどの専門性が期待される。

（趣旨）

苦情処理機関が十分にその機能を発揮するためには、当該機関の中立性及び専門性に対する信頼を確保することが必要である。このため、これは、苦情処理機関の組織及び中立性・専門性を明記することで、利用者の理解と信頼を得るよう努めるとの考えの下、組織の内容、会員企業からの独立性及び中立性・専門性を担保するための仕組み等を示すものである。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：苦情処理規則

項目：会員企業の責務・行為準則等

（具体的内容）

- 1 会員企業は、苦情処理機関から求められた苦情の解決に向けて、誠実かつ迅速に対応しなければならない。
- 2 会員企業は、苦情処理機関から事実関係の調査・確認や苦情対応状況等について報告を求められたときは、これに協力しなければならない。
- 3 会員企業は、苦情の処理結果を苦情処理機関に報告しなければならない。なお、標準処理期間中に苦情が未解決の場合も同様とする。
- 4 会員企業は、苦情を真摯に受け止め、再発防止策など必要な措置を講じるものとする。

（留意すべき点）

苦情処理機関の権限と会員企業の責務を出来るだけ明確にする。

（趣旨）

これは、苦情処理機関が受け付けた事案は正当に対応（処理）されるよう会員企業の責務等を明確にし、利用者の信頼を得るよう努めるとの考えに立ち、会員企業の責務及び行為準則とすべきものを示したものである。

また、苦情事案を契機とした再発防止等の取組みも求めることとする。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：苦情処理規則

項目：取り扱う苦情の範囲（会員企業外の苦情の取扱いを含む）

（具体的内容）

- 1 取り扱う苦情の具体的な範囲（会員企業・商品等）を明記する。なお、機関間連携等により、会員企業以外の苦情を受け付ける場合にはその旨も明記し、守備範囲を明確にする。
- 2 上記の具体的な範囲のなかで取扱いを拒絶する必要がある場合には、その内容を明記する。

（留意すべき点）

機関間連携を図る等により、できるだけ受け付けられる苦情の範囲を拡大する。

（趣旨）

これは、取り扱う苦情の具体的な範囲を明示することにより、申し出たのに理由もなく断られたといったような事案をなくし、利用者の信頼を得るよう努めるという考えの下、苦情処理機関において取り扱う苦情の範囲、機関間連携等により対応できる苦情の範囲、及び取扱いを断る場合（具体的な例は21ページを参照）を明示するものである。

（いわゆる門前払いの対応が不透明になされないようにする。）

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：苦情処理規則

項目：苦情申立人の範囲

（具体的内容）

- 1 苦情申立人の範囲に一定のルールを設ける場合（例えば本人限定等）には、その内容を明記する。
- 2 また、代理人を認める場合には、その内容を明確化する。

（留意すべき点）

- ・親権者、相続人、法定後見人、弁護士等は当然に申立人又は代理人として認められるべきと考えられる。
- ・高齢者の場合の家族等についても可能な限り配慮する。（最終的には、ケース・バイ・ケースの判断となる。）

（趣旨）

苦情を申し立てる者には、当事者の他に、親権者や法定後見人等の代理人の場合も想定される。このため、ここでは、苦情申立人の具体的な範囲を明示することにより、申し出たのに申立権がないとして断られたといったような事案をなくし、利用者の信頼を得るよう努めることが必要であるとの考え方の下、苦情申立人の範囲及び代理人による苦情申立が認められるか否かを明示することを示している。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：苦情処理規則

項目：苦情処理手続

（具体的内容）

苦情処理機関が苦情申立を受けた後の手続（例： 相対交渉、 あっせん、 紛争処理への移行等）について具体的に規定する。

（留意すべき点）

苦情処理規則のみならず、リーフレット等にも苦情処理手続を記載し、利用者への周知を図る。

（趣旨）

これは、苦情処理手続を具体的に規定することにより、苦情がどのように取り扱われるかを明示することにより、利用者の信頼を得るよう努めるという観点から設けたものである。

なお、実際の手続については、併せて、リーフレット等に苦情処理手続の流れに係るフローチャートを記載することにより、利用者にとって容易に知り得るものとしておくことが必要と考えられる。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：苦情処理規則

項目：標準処理期間等

（具体的内容）

- 1 相対交渉の打切り・紛争処理などへの移行等を考慮し、苦情処理に標準処理期間（2ヵ月又は3ヵ月程度）を設け、標準処理期間到来時に未解決のものは、苦情処理機関から申立人にこの間の取扱状況を回答する。
- 2 苦情処理機関において、紛争処理への移行や苦情処理機関によるあっせん等の手続がある場合には、標準処理期間到来時において未解決の申立人にその旨を紹介・説明する。

（留意すべき点）

相対交渉に委ねる場合にも、標準処理期間が適用されることを徹底する。

（趣旨）

金融分野における消費者トラブルの救済には、一般に簡易かつ迅速な解決が求められる。このため、ここでは、標準処理期間を設けることにより、苦情への迅速な対応を促すとともに、たらい回しの防止等により透明性を高め、利用者の信頼を得るという趣旨から、具体的な標準処理期間の明示及び標準処理期間経過後の手続を定めている。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：苦情処理規則

項目：苦情受付及び受付時の対応（苦情申立人に対する手続等の説明を含む）

（具体的内容）

- 1 苦情の受付時に苦情処理機関が申立人に伝える内容（例：手続の要旨や規則交付希望の有無、標準処理期間、同期間到来時の取扱いなど）を明記する。
- 2 書面による苦情処理の申立が必要な場合には、書面の様式や入手方法も併せて記載する。

（留意すべき点）

- ・苦情の申立が容易になされるよう配慮されている必要がある。
- ・苦情処理の手続のどの段階に何があるのかを明確にし、誤解の生じないようにする必要がある。

（趣旨）

苦情処理手続において、個々の手続がどのように進められるのか、また、申立人がどの段階でいかなる主張をすることができるか等を事前に把握しておくことは、利用者にとって重要なことである。

このため、ここでは、苦情処理手続の要旨等の周知などをルール化することにより、利用者の信頼を得るよう努めるとの観点から、苦情受付時に機関から申立人に対して手続の概要等を伝えることを規定している。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：苦情処理規則

項目：苦情処理を行わない場合の明示及び苦情処理の終了

（具体的内容）

- 1 苦情処理を行わない場合には、その旨および理由を具体的に説明する。また、苦情処理が終了した場合の手續、特に未解決の場合に紛争処理やあっせんに移行すること等について規定する。
- 2 苦情処理を行わない場合とは、例えば以下のようなケースに限られる。
 - ・ 取り扱う苦情の範囲外の場合
 - ・ 苦情申立人の範囲外の場合
 - ・ 訴訟係属中もしくは訴訟終了後の場合（民事調停等を含む。）
 - ・ 申立人が明らかに不当な目的で苦情を申し立てている場合
 - ・ 明らかに消滅時効が完成している場合
 - ・ 一案件について再三苦情処理の申立がなされた場合

（留意すべき点）

苦情処理を行わない場合の正当性のチェックをどのように考えるか。（記録を残して、外部者のチェックを受けること等も考えられる。）

（趣旨）

申立人は苦情処理が行われるものと期待して申し立てているので、苦情処理を行わない場合には、その旨および理由を説明する必要がある。また、苦情処理が終了した場合の手續について、特に苦情が未解決の場合を念頭において規定することが必要である。このため、ここでは、苦情処理を行わない場合及びその際の手続並びに苦情処理が終了した場合の手續を示している。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：苦情処理規則

項目：相対交渉の際の手續及び会員企業の対応義務

（具体的内容）

- 1 苦情を受け付けた後、申立人と会員企業の相対交渉に委ねる場合には、その具体的な手續と会員企業の対応義務を規定する必要がある。また、苦情処理機関による相対交渉の結果の把握と苦情が未解決の場合の紛争処理やあっせん手續への移行などの追加対応についても規定する必要がある。
- 2 具体的には、
 - 会員企業は、相対交渉を拒むことは出来ず、誠実かつ迅速に対応し解決に努めること、
 - 相対交渉の手續には、一定の期間（標準処理期間）を設けること、
 - 相対交渉終了時もしくは標準処理期間到来時には、会員企業は処理結果を苦情処理機関に報告すること、
 - 申立人は相対交渉中でも相対交渉を打ち切り、苦情処理機関に追加対応を求めることができること、といった内容を盛り込む。

（留意すべき点）

相対交渉だけでは、消費者と会員企業の情報格差、交渉力格差などがあるので、苦情処理機関が行うべき追加対応をあらかじめ定めておく等の配慮が必要である。

（趣旨）

申立人は苦情処理機関の中立性や専門性に期待して申し立てているので、会員企業との相対交渉に委ねる場合には、申立人が不当に不利益を被ることのないよう、その具体的な手續と会員企業の対応義務を定めておく配慮が必要である。また、この場合、苦情処理機関は、相対交渉の結果を把握するとともに、苦情が未解決の場合の追加措置を定める等により、利用者の信頼を得るよう努める必要がある。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：苦情処理規則

項目：会員企業による解決促進義務

（具体的内容）

- 1 会員企業は、苦情処理機関から苦情解決につき求められたときは、誠実かつ迅速に対応する等の苦情解決促進義務を負う。
- 2 また、苦情処理機関は、会員企業に対して苦情の処理状況について定期的に報告を求め、解決促進を図る。

（留意すべき点）

精神的な規定だけでなく、苦情処理のフォローアップ等を充実させて、苦情の解決促進を図る。

（趣旨）

実際の苦情の解決に当たっては、苦情処理機関の努力に加えて、相手方となっている会員企業の協力が必要である。このため、ここでは、相対交渉に委ねる場合も念頭において、会員企業の苦情解決促進義務を定め、苦情処理機関が受け付けた苦情の円滑な解決を図ることを規定している。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：苦情処理規則

項目：調査及び会員企業の協力

（具体的内容）

- 1 苦情処理機関は、苦情処理機関の責務・義務に基づき、事実関係等の調査を行うものとする。
- 2 会員企業は、この調査（資料提供等を含む。）に協力しなければならない。ただし、正当な事由がある場合はこの限りではない。

（留意すべき点）

協力義務の範囲外となる「正当な理由」とは、民事訴訟等の際にも提出されない資料を除外するといったことなどである。

（趣旨）

苦情処理機関の対応が利用者から信頼されるためには、苦情処理機関が事実関係等を把握できることが必要であり、また、事実関係の把握のためには、会員企業の協力も必要である。これは、このための調査および会員企業の協力について定めるものである。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：苦情処理規則

項目：（解決案の提示及び尊重義務）

（具体的内容）

（ 相対交渉によって苦情が解決されなかった場合等に苦情処理機関が双方からの事情聴取や提供された資料等に基づいて、解決案もしくは解決のための方向性を提示できることとする。この場合、会員企業（および申立人）はこれを尊重する。）

（留意すべき点）

申立人も解決案を尊重するという考え方がないと、実際にはワークしないおそれがある。

（趣旨）

実際の苦情処理過程では、双方の合意が見出されず、解決不能に陥ることが起こり得る。このような場合、本来であれば、紛争処理手続に移行して、あっせん・調停又は仲裁により解決を図ることが望ましいが、実際には、紛争処理機関を設けていない苦情処理機関もある。このため、これは、当該苦情処理機関に紛争処理機能がない場合等において、苦情処理機関が解決案等を示すことにより、簡易・迅速な解決を図るために設けるものである。

注：ここで項目名に括弧を付している理由は、この項目が紛争処理手続を設けていない機関の場合を想定しているためである。なお、紛争処理機関を設けていない機関についてこの項目を置くべきかどうかに関しても、ワーキンググループでは意見が分かれているところである。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：苦情処理規則

項目：結果の報告等

（具体的内容）

- 1 受け付けた苦情事案について、苦情処理結果を苦情処理機関が把握する。
- 2 苦情処理機関は、苦情処理の結果について申立人に報告する。ただし、申立人と会員企業が直接交渉を行う場合は、会員企業から苦情処理機関に対して、処理結果を報告する。

（留意すべき点）

（趣旨）

利用者からの信頼を得るためには、苦情処理機関から結果を申立人に報告することが必要である。このことから、ここでは、苦情処理機関が苦情処理結果を把握するとともに、その結果を申立人に対して報告することを規定している。ただし、相対交渉に委ねた場合には、会員企業に報告義務を課す。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：苦情処理規則

項目：苦情未解決の場合の取扱い及び紛争処理への移行

（具体的内容）

- 1 相対交渉で標準処理期間中に苦情が解決されなかった場合には、会員企業はその経緯等を苦情処理機関に報告する。
- 2 苦情処理機関は、申立人に紛争処理への移行ができることを助言し、必要な手続を説明のうえ、利用の意思を確認する。
- 3 当該機関に紛争処理手続がない場合には、弁護士会等の他の機関を紹介することを考慮する。

（留意すべき点）

紛争処理手続を有することが望ましいが、現在有していない業界に対してどこまで求めていくか、留意する必要がある。

（趣旨）

苦情処理手続では、当事者間での合意が見出せず、未解決となる場合も想定される。このため、未解決となった場合の経過及び理由を苦情処理機関が把握するためには、会員企業から機関に対しての報告が行われる必要がある。

また、こうした、苦情が未解決の場合の取扱い（紛争処理への移行等）をきちんと申立人に説明するようにすることで、はじめて苦情処理機関としての役割を果たしたことになる。

なお、当該機関に紛争処理手続がない場合であって最終的な解決を目指すためには、紛争処理を行っている他の機関を紹介することも一つの方法となりうる。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：苦情処理規則

項目：措置・勧告

（具体的内容）

- 1 苦情処理機関は、会員企業が苦情処理規則の定め反する行為その他問題となる行為を行ったことが判明した場合には、必要な措置・勧告を行うものとする。なお、この措置・勧告は、苦情処理実績と同様に公表する。
- 2 1に掲げる措置・勧告を行うに当たり、苦情処理機関は、当該会員企業が、当該措置・勧告に係る事情の説明を行い、自らの正当性を主張できる機会を与える。

（留意すべき点）

- ・ 必要な措置・勧告の範囲は、業界団体により異なり得る。
- ・ また、措置・勧告のフォローアップも課題となる。

（趣旨）

苦情処理の過程では、苦情への対応又は苦情の原因となった金融取引について、会員企業による問題となる行為が明らかになることが想定される。このため、ここでは、苦情処理規則遵守を担保するとともに、金融取引における会員企業による不適切な行為を防止するため、苦情処理機関の一定の措置・勧告権限を設けている。

また、会員企業に対して措置・勧告等を行う際は、手続の公平性を担保するため、当該企業による事情及び正当性の説明の機会を与えることとしている。

実際の措置・勧告に当たっては、案件の個別の解決だけでなく、同種の苦情の再発を含めた解決を図ることが必要であり、聴取の結果、会員企業側が是正措置を講ずべき状況がある場合は、措置・勧告を行う。悪意の事案については制裁についても検討の余地がある。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：苦情処理規則

項目：細則

（具体的内容）

以上に規定したものの他、この規則の運営に必要な事項は細則において別途定める。例えば以下の事項については、細則で定める。

- ・申立及び報告書の様式
- ・実務マニュアル

（留意すべき点）

- ・このほかに、細則という形式は採らないが、苦情処理担当者の能力向上策なども別途定めておくことが望ましい。

（趣旨）

苦情処理規則では規定しなかった運用面に係る事項や申立・報告等の様式、実務マニュアル等については細則で定める旨を明定する。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：紛争処理規則（紛争解決支援規則）

項目：目的

（具体的内容）

この規則は、申立てのあった紛争について公正・迅速・透明な処理（解決支援）を行うことにより、勧誘及び取引の公正性を確保し、利用者の正当な権利の保護及び金融市場の健全性の確保を図ることを目的とする。

（留意すべき点）

・当事者の自主的な紛争解決能力を重視する。あっせん委員等は解決を支援・援助する立場であることに留意する。

（趣旨）

金融審議会答申（平成12年6月27日）では、「金融取引の適正化を実現していくためには、ルール策定とあわせて消費者の保護のため、ルールの実効性を確保するための制度の整備を進めることが不可欠である。」とするとともに、「金融分野での消費者トラブルの解決では、当事者の合意に基づきつつ簡易・迅速な紛争解決を実現する裁判外の紛争処理に期待されることが大きい。」としているが、この項目は、裁判外紛争処理手続の一つである紛争処理手続について、その規則の目的を明確化するものである。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：紛争処理規則（紛争解決支援規則）

項目：紛争処理機関の組織

（具体的内容）

紛争処理機関として、〇〇〇に紛争処理委員会を置く。
（名称、事務所所在地、対象事業者（＝会員企業）の範囲などを明記する。）

（留意すべき点）

- ・ 苦情を取り扱う部門を併設している場合は、別個の運営主体とすることとする。（P）
- ・ 業界団体からの独立性を確保する。（事務局人員の独立性も確保する。）（P）
- ・ 紛争処理機関の会員となっている事業体はマークなどで識別できるようにする。

（趣旨）

紛争処理機関を定義するためには、組織及び人格の明示が必要であることから、名称及び所在地を紛争処理規則に明らかにするものである。

なお、当該紛争処理機関は業界団体・自主規制機関の中に置かれることにかんがみ、全体の組織のなかでの位置づけとして、独立性をもたせることが必要である。このため、ここでは、紛争処理機関の独立性を確保するため、当該業界団体・自主規制機関の中の委員会の形式を採ることを示している。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：紛争処理規則（紛争解決支援規則）

項目：紛争処理機関の責務

（具体的内容）

- 1 紛争処理機関は、紛争処理の申し出があった場合、これを誠実に受け止め、公正・迅速かつ透明な解決を図る。
- 2 このため、紛争処理機関は、申立人から事情を十分にヒアリングし、必要に応じて助言等を行うほか、相手方会員に対して事実関係を調査・確認する。
- 3 紛争処理機関は、プライバシーの保護に配慮しつつ、紛争事例を踏まえた再発防止のための取組を行う。

（留意すべき点）

- ・ プライバシーの保護とプライバシーを侵害しない範囲での情報開示を図る。
- ・ 2で「申立人から事情を十分にヒアリングし」とあるのは、苦情処理の段階におけるヒアリングを含む。

（趣旨）

ここでは、紛争処理機関の責務を明らかにしており、当該紛争処理機関の各構成員は、この責務に従い、紛争の解決等を行うことが求められる。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：紛争処理規則（紛争解決支援規則）

項目：紛争処理委員の選任要件等

（具体的内容）

- 1 紛争処理委員会は委員○人をもって構成する。
- 2 紛争処理委員は次の各号に掲げるところにより、機関が委嘱する。
（委員の構成を明示。なお、委員会は、学識経験者、弁護士、消費者代表（P）等の中立委員による構成や、事業者側委員、利用者委員及び中立委員による三者構成など、委員会の中立性及び信頼性を担保する構成であることを要する。）
- 3 委員名（所属もふくめ）を（別案：可能な限り）公開する。
- 4 利害関係者を排除する。

（留意すべき点）

- ・誰が、どこが委員を選任するかは大きな課題だが、委員名を公表するなど透明性を図ることで中立な構成になっているか等その妥当性をチェックする。
- ・なお、取り扱う件数が多い場合などは、理想形として、紛争処理委員とは別に個々の紛争の解決を担当する調停委員を設けることもありうる。（この場合、紛争処理委員と調停委員の任務・選任方法等を分けて規定する必要がある。）

（趣旨）

金融審第1部会ホールセール・リーテイルに関するWG報告6頁（12.6.9）では「紛争処理担当者への中立的人材の選任」が掲げられ、具体的には、「そうした適性を備えた弁護士や消費者代表等の活用が考えられる」としている。このため、この項目では、具体的な方法として、紛争処理委員会の構成を定めるとともに、委員の構成等を公表すること等を規定している。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：紛争処理規則（紛争解決支援規則）

項目：運営委員会の設置

（具体的内容）

- 1 あっせん・調停業務の公正・円滑な運営を図るため、運営委員会を置く。
- 2 運営委員会は、必要に応じて勧告・提言を機関に行うことができる。

（留意すべき点）

- ・ 情報開示をすすめることと、あわせて運営委員によるチェックを行うという構図にすることが必要である。
- ・ 運営委員の選任は組織のありかた、紛争処理委員会の公正さをあわせて中立・公正な外部者で構成することとする。
- ・ 紛争処理を望んだが要件に合わないとして斥けられたものもチェックできる仕組みにすることとする。
- ・ 運営委員の任期を定める。委員長などは一定期間ごとのもちまわりにし、ある特定委員、分野のみが力をつけないように注意する。
- ・ なお、運営委員会の設置は一つの理想型と位置付けられ、機関の規模や処理件数等の理由により運営委員会の設置に至らない場合、他の手段により運営委員会の設置と同等のチェック機能を確保することが必要である。

（趣旨）

「裁判外紛争処理機関の中立・公正性の確保」については、紛争処理を行う組織の独立性に加えて、さらなる中立性・公正性を確保するためには、「独立の委員会による運営状況のチェック」の必要性がある（前記WG報告）としていることを踏まえ、この項目では、紛争処理委員会に対する勧告や提言等を行うための運営委員会の設置を規定している。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：紛争処理規則（紛争解決支援規則）

項目：会員企業の責務・行為準則等

（具体的内容）

- 1 会員企業は、あっせん・調停の申し出があった場合、紛争の迅速な解決のため、迅速・誠実に対応し、手続きに応じなければならない。
- 2 会員企業は、紛争処理委員会からの資料提出の要請に応じるよう努めなければならない。
- 3 会員企業は、紛争処理の過程、さらにはその結果にもとづき紛争の未然防止、コンプライアンス体制の見直しを図るものとする。

（留意すべき点）

- ・ 資料の提供の対象には例えば登記簿謄本などを含むものとする。
- ・ 資料の提供を求める権限は、紛争処理委員会にあるものとする。
- ・ 正当な理由なく、手続きに応じない、あるいは資料の提出を拒む場合は公表をする。（P）
- ・ 解決が不調に終わり訴訟に移行した場合を考えると、双方ともすべての資料の開示に応じにくいことから、資料提出要請に応じることについては、努力義務としている。

（趣旨）

紛争解決のためには、会員企業が紛争処理手続きに応じることと資料の提出は必須条件である。このため、ここでは、紛争処理規則には、会員企業の義務及び行為準則として定めておくべきものを示している。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：紛争処理規則（紛争解決支援規則）

項目：取り扱う紛争の範囲

（具体的内容）

紛争処理委員会は、以下に掲げる要件に該当する紛争を取り扱う。
金融商品及び金融取引、業務に関わる紛争であること。
苦情処理又は相対交渉を行ったが、一定期間を経過しても解決する見込みがないもの。
申立人からのあっせん・調停の希望があったもの。

（留意すべき点）

- ・ 業態間や紛争処理機関でたらい回しにならないような工夫が必要である。
- ・ 取り扱う紛争の範囲の運用については、運営委員会のチェックを受けることとする。
- ・ どこまでさかのぼって申立ができるのかも検討が必要である。

（趣旨）

取り扱う紛争の範囲の明確化は必要であり、さらにそれが妥当かどうかのチェックが必要であるとの考えから、紛争処理機関が取り扱うべき紛争の範囲等を示したものである。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：紛争処理規則（紛争解決支援規則）

項目：紛争申立人の範囲

（具体的内容）

紛争申立人は契約者、顧客、投資家等その取引の当事者及び相続人とする。

（留意すべき点）

- ・ 「その他関係者」でくくるか「相続人」に限定するかは検討が必要である。家族、友人もふくめて高齢者や外国人も視野にいれるべきである。
- ・ 紛争申立人の範囲の運用については、運営委員会のチェックを受けることとする。

（趣旨）

取り扱う紛争の申立人の明確化は必要であり、さらにそれが妥当かどうかのチェックが必要であるとの考えに立ち、この項目では、紛争申立人の範囲を示すとともにその当事者適格性を確認することとしている。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：紛争処理規則（紛争解決支援規則）

項目：代理人の範囲及び資格

（具体的内容）

代理人の範囲及び資格は次に限る。
法律上代理権限を認められたもの
個人の場合は、一定の親族関係にあるもの
法人の場合は、一定の権限をもつもの

（留意すべき事項）

- ・ 紛争処理委員会は、あらかじめ、代理人として認められる者の範囲を具体的に定める。
- ・ 及び については、紛争処理委員会または調停委員の許可を得ることとする。
個人の場合の範囲については、親族だけでなく成年後見制度との関係も整理しておく必要がある。また、外国人も視野にいれるべきである。

（趣旨）

実際の紛争処理においては、前記「紛争申立人」に加え、当該紛争申立人の代理人による申立も想定されることから、代理人の範囲として考えられるものを示したものである。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：紛争処理規則（紛争解決支援規則）

項目：紛争の申立

（具体的内容）

- 1 申し立てた苦情が、一定期間経過後も解決する見込みがなく、かつ申立人からあっせん・調停を希望する旨の申し出があったときは、次頁に定める場合を除き、紛争処理手続が開始する。
- 2 申立の形式は規則に明記し、簡易にできるようにすることとする。

（留意すべき点）

- ・ 申立の要件は、当事者、申立の趣旨、申立の実情・理由、添付書類などの提出とする。
- ・ 書類が不足していても申立を受理し、あとでの補完を認める。

（趣旨）

「複雑な手続きを要しないインフォーマルかつ任意の制度であること」（前記WG報告）から、なるべく簡易な手続により申立をできることが必要である。その際、「簡易」のなかには、「容易性への配慮」「助言を含む」こととする。また、どこで申立ができるかの「場所」の問題も含む。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：紛争処理規則（紛争解決支援規則）

項目：あっせん・調停を行わない場合

（具体的内容）

以下のいずれかに該当する紛争又は機関の取扱い範囲に該当しない紛争は、申立を受理しない。

- ・ 申立事項が訴訟係属中若しくは訴訟手続を終了したものであるとき又は他のあっせん・調停手続等を行なっているとき。
- ・ 申立人が不当な目的であっせん・調停の申立をしたと認められたとき。
- ・ 申立人が権利又は権限を有しないと認められるとき。

? 相手方の会員企業の経営方針や会員会社の役職員個人に関わる事項等本制度の利用が適当でないとき。

? 明らかに消滅時効が完成しているとき。

（留意すべき点）

? 申立を拒げる場合は、運営委員会のチェックを必要とするなど必ず第三者の判断を仰ぐ仕組みにする。

（趣旨）

ここでは、あっせん・調停等を行わない場合を示している。この要件に該当しない場合、紛争処理機関は申立を受理し、直ちに紛争処理手続を開始することが求められる。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：紛争処理規則（紛争解決支援規則）

項目：当事者に対する手続の説明

（具体的内容）

手続を開始するにあたっては、当事者に手続の進め方を必ず事前に説明し、同意を得なければならない。

（留意すべき点）

（趣旨）

手続の開始から終了まで、あるいは途中段階での選択肢など制度全体についての当事者の理解のもとに手続を進めることが基本である。

なお、こうした説明は、手続開始時に行うことが大切である。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：紛争処理規則（紛争解決支援規則）

項目：標準処理期間等

（具体的内容）

紛争処理委員会は、申立てを受け付けてから、原則として3ヶ月（あるいは4ヶ月）以内にあっせん案を作成する。

（留意すべき点）

- ・ 審理期間の定めのほかにも第1回の開始までの期間も早くする。
- ・ 「迅速性」だけでなく、当事者の「納得性」も重要である。

（趣旨）

金融分野における消費者トラブルの救済には、一般に簡易かつ迅速な解決が求められる。このような期間制限を設けることは、申立人に対する手続の明確化に資するとともに、紛争処理の「迅速性」の確保につながる。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：紛争処理規則（紛争解決支援規則）

項目：審理手続

（具体的内容）

審理手続について、以下の事項を規定する。

- ・当事者の出頭と代理人の出席（同席手続を原則とする）
- ・事情聴取と関係書類の提出
- ・参考人聴取、鑑定

（留意すべき点）

- ・手続の場面によっては、当事者の希望により個別・非同席にすることも可能とする。

（趣旨）

紛争処理手続の明確化の観点から、具体的な審理手続を定める際に必要となる点を列挙したものである。ADRのDisputeは対席してはじめて可能となるとの考えの下、同席手続を原則とすることとしている。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：紛争処理規則（紛争解決支援規則）

項目：事実調査

（具体的内容）

- 1 紛争処理委員会の求めに応じ、申立人は申立書及び証拠となる書類等の提出、相手方会員企業は答弁書及び証拠となる書類の提出をするよう努めなければならない。（別案：～提出しなければならない。ただし、正当な事由がある場合はこの限りではない。）
- 2 紛争処理委員会は、期日を定め、当事者の出席を求め事情を聴取する。

（留意すべき点）

- ・書類等の提出を求める権限は紛争処理委員会（及び調停委員）が有する。

（趣旨）

金融トラブルは事実認定が焦点になる場合が多く、「事実認定機能の強化」が求められる（前記WG報告10頁）ことから、紛争処理機関に一定の調査権限を持たせるとともに、当該機関に対する会員企業の責務を規定している。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：紛争処理規則（紛争解決支援規則）

項目：専門家の手続関与

（具体的内容）

紛争処理委員会は審理の過程で専門家に意見を求めることができる。

（留意すべき点）

・専門家の意見を求める時期をどうするかも配慮することとする。

（趣旨）

「苦情・紛争申立人サポート体制の整備」を掲げており、情報力格差を埋めるよう求めているが（前記WG報告7頁）、これは、その具体的な方法として、専門家の手続関与を定めるたものである。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：紛争処理規則（紛争解決支援規則）

項目：あっせん・調停の打ち切り・取下げ

（具体的内容）

- 1 紛争処理委員会は、以下のいずれかに該当する場合において、あっせん又は調停を打ち切ることができる。
 - ・ 正当な理由なく申立人が事情聴取に欠席したとき（手続の進行意欲がないと認められる場合）
 - ・ あっせん・調停の受理後、あっせん・調停を行なわない場合（40頁）に該当することが判明したとき
 - ・ 申立の内容のうちの主要な事実について故意による（P）虚偽が認められたとき
 - ・ 当事者双方の主張に隔たりが大きい等あっせん・調停成立の見込みがないとき
- 2 申立人はいつでもあっせん・調停の申立てを取り下げることができる

（留意すべき点）

- ・ 打ち切りの場合、打ち切り理由を明らかにした上で、必ず紛争処理委員会による書面で当事者双方に通知することとする。
- ・ 相手方会員企業側の著しい非協力により手続の進行が妨げられた場合等は、当該会員企業名の公表を検討することとする。（P）

（趣旨）

実際の紛争処理手続においては、申し立てられた紛争が当該機関の取扱いの対象外であることが判明する場合や、当事者の協力が得られない場合、解決の見込みがない場合、又は申立人により取下げられた場合等が想定される。これは、こうした場合には紛争処理手続を打ち切ることができること等を規定するとともに、紛争処理手続を打ち切る際に必要となる手続を示したものである。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：紛争処理規則（紛争解決支援規則）

項目：あっせん・調停案の提示

（具体的内容）

- 1 紛争処理委員会は、あっせん・調停案を当事者双方に提示して、受諾を勧告する。
- 2 あっせん・調停案の提示は、書面で行なう。

（留意すべき点）

（趣旨）

紛争処理の解決のためのあっせん案の提示について定めたものである。なお、ここでは、紛争の解決を促進するため、紛争処理機関が当事者双方に対してあっせん案の受諾を勧告できることとしている。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：紛争処理規則（紛争解決支援規則）

項目：結果に対する同意・不同意

（具体的内容）

- 1 あっせん・調停案を当事者双方が受諾したときは、当事者双方が署名した受諾を証する書類を提出する。
- 2 当事者双方又は申立人若しくは会員企業（会員企業については、合理的な理由がある場合に限る。）があっせん・調停案を受諾しなかったときは、紛争処理委員会は、あっせん・調停不調によりあっせん・調停の手続を終了し、その旨を当事者に通知する。

（留意すべき点）

- ・ 2 では当事者双方又は申立人若しくは会員企業（会員企業については、合理的な理由がある場合に限る）があっせん・調停案を受諾しなかった場合に手続が終了することとしており、事実上申立人については手続を終了させるかどうかの選択権を持っており、会員企業については合理的理由がある場合に限っているが、これは、「会員企業の受諾義務」の案2のように会員企業が原則としてあっせん・調停案を受諾しなければならない場合を前提としているためである。なお、「会員企業の受諾義務」で案1のあっせん・調停案の尊重義務を規定した場合、当事者双方又はいずれかの当事者が受諾しなかった場合にあっせん・調停不能により手続が終了することとなる。

（趣旨）

あっせん・調停案が提示された際の同意・不同意に係る具体的な手続について定めたものである。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：紛争処理規則（紛争解決支援規則）

項目：会員企業の受諾義務等

（具体的内容）

- 1 あっせんあるいは調停案の提示を受けた場合、
（案1）会員企業は、これを尊重する。
（案2）会員企業は、合理的な理由がある場合を除きこれを受諾する。（別案：
合理的な理由がある場合は拒絶できる。）
- 2 会員企業が受諾しなかった場合、委員会はその紛争の概要・最終案と会員企業が受諾しなかった理由を公表する。（P）

（留意すべき点）

- ・申立人、相手方会員企業双方の「裁判を受ける権利」をどう考えるかが焦点になる。
- ・申立人については、資力やノウハウに乏しいことも考えられるとして、申立人たる顧客については決定の諾否の判断権を留保しつつ、業者には決定の受諾義務を課す方策も考えられる。
- ・処理結果の受諾を業者に直接的に強制するのではなく、決定を受諾しない業者にその理由を示す義務を負わせたりするなど、限定的にはなるが、裁判を受ける権利を阻害することなく、ある程度強制と同様の効果を期待することが考えられる。（前記WG報告9頁）

（趣旨）

ここでは、紛争処理手続の実効性の確保の観点から、当該あっせん又は調停案に対する会員企業の義務を定めている。なお、受諾義務等を実際に設ける際には、裁判を受ける権利は双方にあることに配慮し、そのうえで、申立人、会員企業の力量の格差を勘案して、公正な仕組みを考える必要がある。また、双方に訴訟の提起を止めないとすると、訴訟と同じことになるのではないか。その場合、資料提供なども訴訟を意識して片寄ることも想定される。全体的な視野も欠かせない。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：紛争処理規則（紛争解決支援規則）

項目：仲裁手続への移行

（具体的内容）

当事者双方の同意がある場合は、仲裁手続へ移行することができる。

（留意すべき点）

・移行の場合仲裁人の選任方法は規則に盛り込む必要がある。

（趣旨）

当事者双方の同意の下での仲裁手続への移行について定めたものである。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：紛争処理規則（紛争解決支援規則）

項目：会員企業に対する措置・勧告等

（具体的内容）

- 1 紛争処理委員会は処理結果の内容から必要な場合は相手方会員企業に対して措置・勧告を行なう。なお、この措置・勧告については公表する。
- 2 1に掲げる措置・勧告を行うに当たり、紛争処理委員会は、当該相手方会員企業が、当該措置・勧告に係る事情の説明を行い、自らの正当性を主張できる機会を与える。

（留意すべき点）

（趣旨）

紛争処理の過程では、紛争への対応又は紛争の原因となった金融取引について、会員企業による問題となる行為が明らかになることが想定される。このため、紛争処理規則遵守を担保するとともに、金融取引における会員企業による不適切な行為を防止するためにも、紛争処理機関に一定の措置・勧告権限を設けたものである。

案件の個別の解決だけでなく、同種の苦情・紛争の再発を含めた解決を図ることが必要である。

会員企業側が是正措置を講ずるべき状況がある場合は、措置・勧告を行う。悪意の事案については制裁についても検討の余地がある。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：紛争処理規則（紛争解決支援規則）

項目：費用に関する規定

（具体的内容）

あっせん・調停に係る費用は無料とする。ただし、委員会に出席するための交通費、その他の費用はあらかじめその旨を説明し、申立人の自己負担とする。

（留意すべき点）

- ・ 費用を無料にすることで濫訴の懸念もあるが、実費の自己負担で回避できるのではないか。
- ・ 自己負担のあり方は、その他費用は原則折半としても申立人には状況に応じ、減免措置を講じることができるようになることが望ましい。

（趣旨）

これは、紛争の申立に係る費用については、実際の申立に当たり、紛争処理機関が徴収する費用がどの程度の額となるかを明らかにするとともに、交通費等の申立人が別途負担すべき費用があることに関して申立人の納得を得ることが必要との考えから設けたものである。なお、実際の運用に当たっては、費用がかかることが申立ての妨げとならないよう配慮が必要である。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：紛争処理規則（紛争解決支援規則）

項目：記録の保存・公表

（具体的内容）

- 1 紛争処理手続に関する書類等は保存し記録とする。
- 2 また、機関は、定期的に紛争処理の件数、概要を一般に公表する。なお、紛争処理事案の概要のうち、本人が特定されるおそれがあるものの公表については、申立人に同意を得た上で行うこととする。

（留意すべき点）

（趣旨）

「苦情・紛争処理結果のデータベース化と公表」により透明性が高まり運営の適正化が期待され、また、類似の案件を抱える当事者からの申立てが期待できるとして（前記WG報告11頁）おり、これは、紛争処理結果について、個人情報保護に配慮した上で、その件数及び概要を可能な限り明らかにすることが必要との考えから設けたものである。

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき具体的内容（個別票）

分類：紛争処理規則（紛争解決支援規則）

項目：細則

（具体的内容）

以上に規定したものの他この規則の運営に必要な事項は細則において別途定める。例えば以下の事項については、細則で定める。

- ・ 申立等の様式
- ・ 実務マニュアル
- ・ 紛争処理委員の適正な報酬など

（留意すべき点）

・ この他に、細則という形式は採らないが、紛争処理担当者の能力向上策なども別途定めておくことが望ましい。

（趣旨）

紛争処理規則の細則として制定すべきものを例示したものである。