

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）に対する  
委員からの意見（対照表）

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

### [ 全般的な意見 ]

#### ( 原委員 )

- ・ 「機関」「会員機関」「会員」「会員企業」「苦情処理機関」「金融機関」と表記が不統一です。
- ・ 全体を通じて、今後多様な販売方法が登場してくるなかで「機関間連携」が重要な課題になってくると考えます。移送ルールの整備だけでなく、それぞれの機関が責任を持つことが求められます。また、会員外企業の苦情・紛争処理のありかたについてもどこかで触れておく必要があります。

#### ( 川口委員 )

投信協会は、既に苦情処理規則に従って苦情処理を行っております。従って本モデルはあくまで「モデル」として、参考とすべき点を各機関の判断で規則に盛り込むことで良いのではないかと考えます。

本モデルは中立・公正かつ迅速に苦情処理を行う上での規則と、実施に当たって物理的解決を求められる規則の二つのものがあると考えます。従って、後者の内容にあっては、各機関の財政・人的要素が大きく関連する問題であることから強制は避けて頂きたい。

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り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り組みを支援し、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)

### [ 通則的事項 ]

? 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
? 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 ]

? 苦情処理機関の組織及び中立性・専門性 .....	14
? 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 )	
? ( 解決案の提示及び尊重義務 ) .....	25
? 細則 .....	29

### [ 紛争処理規則 ( 紛争解決支援規則 ) ]

? 目的 .....	30
? 紛争処理機関の組織 .....	31
? 紛争処理委員の選任要件等 .....	33
? 運営委員会の設置 .....	34
? 会員企業の責務・行為準則等 .....	35
? 取り扱う紛争の範囲 .....	36
? あっせん・調停を行わない場合 .....	40
? 事実調査 .....	44
? あっせん・調停の打切り・取下げ .....	46
? 会員企業の受諾義務等 .....	49
? 会員企業に対する措置・勧告等 .....	51
? 費用に関する規定 .....	52

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。

[ 委員からの意見 ]

（原委員）

- ・ 「苦情・紛争処理担当者等の守秘義務」が唐突に上にきすぎているように思います。

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：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がわ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。

[ 委員からの意見 ]

（原委員）

- ・ 趣旨には、弁護士仲裁センターがあげられていますが、モデル案全体をつうじて国民生活センターなど行政の苦情処理機関とのかかわりがどこにも触れられていないのが気になります。入れるとしたら、ここに工夫して入りませんか。

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。

[ 委員からの意見 ]

（原委員）

- ・ 「消費者への周知」「当事者の選択権の保障」は、手続きの流れからすると、もっと上にあがってくる項目のように思います。

（久保田委員）

- ・ 苦情の申出先は、本来、当該会社であるべきであり、それを受け、解決する責任は当該会社にあると考えます。契約時に当該機関の連絡先を知らせると、安易に苦情処理を当該機関に任せることにもなります。
- ・ 従って、（具体的内容）の「（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。」の部分については削除いただきたいと考えます。
- ・ また、同様の理由により、（留意すべき点）の「（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。」は不要であると考えます。

（川口委員）

（具体的内容）の3のアンダーライン部分「約款などに苦情相談窓口の連絡先を記載すること」は不要であると考えます。

「理由」投資家に交付する約款などの書面は、投資家が知るべき基本事項や投資家に対する約束事が記載されるものであり、苦情相談窓口の連絡先を書くことはなじまない。

（森（洋）委員）

下記理由から、ペンディング部分の採用には反対いたします。機関の案内は会員事業者の相談窓口等で行うことが適当であると考えます。

（1）苦情・紛争の解決は、第一義的には当事者間で解決を図ることが基本であり、当初の苦情申立ては当事者である当該事業者の相談窓口に対して行われることが通常である。そのような観点から、契約者全員に予め機関の案内を行うことは、当該事業者の相談窓口への申立てというステップを経ずに、いきなり機関への申立てを行うというアクションを誘発する恐れがあり、当事者間での解決機会を減少させることとなるとともに、機関への申立件数の増加により、機関に過度のコスト・ロードを強いることとなる。

なお、損保協会加盟の保険会社はいずれも各社で相談専門窓口を設けている。

（2）損害保険契約は大多数が1年契約であり、毎年更改される。したがって、契約件数は年間に1億件を大幅に上回る膨大なものとなっている。これら契約1件ごとに機関のご案内を発行することは、会員事業者にかなりのコスト負担が生じ、結果的に保険商品の価格上昇という形で消費者に不利益をもたらす。

（3）仮に契約者へ交付する書面に記載しても、損保の特性として、相談・苦情のかなりの部分を占める契約者以外の事故の被害者等からの申立てには対応できない。

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：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。

[ 委員からの意見 ]

（原委員）

- ・「消費者への周知」「当事者の選択権の保障」は、手続の流れからすると、もっと上にあがってくる項目のように思います。
- ・（具体的内容）は、「委員の名簿公開」と「紛争処理手続の選択権」とを明示していますが、別案では「委員の名簿公開（努力規定）」だけにとどまっています。「紛争処理手続の選択権」は非常に重要なことなので別案で落とすことは考えられませんが、どうだったでしょうか。

（久保田委員）

- ・消費者に選択権を与えれば、適正な苦情・紛争処理が行えるかといえば、必ずしもそうではないと思われます。裁判においては、裁判官を選択することはできないにも拘らず公正な処理が行われていることから、機関に求められるべきは、いかに適正な苦情・紛争処理を行える人材を配置するかであると考えます。
- ・従って、（別案）の「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。」を採用いただきたいと存じます。
- ・処理手続が業界よりではないかとの消費者不安の払拭については、委員の構成を示すことで十分と考えます。

（川口委員）

（具体的内容）の1の「紛争処理にあたる委員の名簿の公開」は、通則的事項でなく紛争処理に係る事項だと考えます。

（森(洋)委員）

紛争処理委員名の公開については、損保の特性として、損害賠償の場合の示談介入者の関与等もあり、当該委員個人に不当な圧力がかかることも考えられますので、委員の個人名が特定される名簿の公表は好ましくありません。

したがって、公表は委員の構成までが限界であり、別案の採用を主張します。

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：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。

[ 委員からの意見 ]

（森(洋)委員）

紛争の解決は、事実関係の調査、双方の主張の聴取、過去の判例動向調査等を行った上で、斡旋案の提示・交渉という数段階のステップが必要であり、1回の出張相談で解決することはほとんどありません。したがって、出張相談は機関にとってコスト・ロード面の負荷があまりにも大きいので、「出張相談」をモデル案から削除することとしたいと考えます。

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。

[ 委員からの意見 ]

（川口委員）

（具体的内容）の2及び3の「苦情処理機関の中立性・専門性（会員企業からの独立性）の明記、外部評価の仕組み等・・・」は削除して欲しい。

「理由」各機関の財政・人的要素が大きく関連する問題である。

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。

[ 委員からの意見 ]

（川口委員）

（具体的内容）の1の例示中「標準処理期間、同期間到来時の取扱い」を削除して欲しい。

「理由」投信協会は、誠意をもってかつ迅速に苦情解決への努力をしている。一概に苦情の受付時に「期間的」なことを言えるものでもない。更に、申立人に返って機械的処理と誤解され誠意がないと誤解もされかねないので各機関の実情に応じた規定にして欲しい。

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：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。

[ 委員からの意見 ]

（森(洋)委員）

本項目名にカッコを付してあるのは、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り、本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意見が分かれたとのことですが、本項目を設ける場合には、弁護士法72条との関係について整理が必要と考えます。

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：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。

[ 委員からの意見 ]

（原委員）

- ・「苦情処理担当者の能力向上策」を（留意すべき点）としていますが、本来なら通則に盛り込むべき課題のように思います。

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：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。

[ 委員からの意見 ]

（原委員）

・苦情処理規則では、「公正で迅速かつ透明な処理」となっていますが、紛争処理規則では、「公正・迅速・透明な処理」となっています。苦情処理規則の表記にそろえてください。

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：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。

[ 委員からの意見 ]

（森(洋)委員）

業界団体・自主規制機関の委員会形式をとっている紛争処理機関では、事務局人員の独立性確保は困難かつ非現実的です。また、機関の独立性は意思決定を行う紛争処理委員を中立委員で構成することで十分確保できるので、カッコ書きは削除したいと考えます。

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：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〇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。

[ 委員からの意見 ]

（久保田委員）

- ・ 処理手続が業界よりではないかとの消費者不安の払拭については、委員の構成を示すことで十分と考えられることから、「（別案：可能な限り）公表する」を採用いただきたく存じます。

（森(洋)委員）

紛争処理委員名の公開については、損保の特性として、損害賠償の場合の示談介入者の関与等もあり、当該委員個人に不当な圧力がかかることも考えられるので、委員の個人名が特定される名簿の公表は好ましくありません。

したがって、公表は委員の構成までが限界であり、別案の採用を主張します。

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：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。

[ 委員からの意見 ]

（森(洋)委員）

留意すべき点で「運営委員会の設置は一つの理想型と位置付けられ」としているので、具体的内容においても整合性の観点から、「運営委員会を置くことが望ましい。」としたいと考えます。

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：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。

[ 委員からの意見 ]

（原委員）

- ・ （具体的内容）の2は、「資料提出の要請に応じるよう努めなければならない」となっていますが、苦情処理規則にあるように「協力しなければならない」に表現をそろえられないでしょうか。

・  
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かどうか検討が必要である。

（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。

[ 委員からの意見 ]

（森(洋)委員）

通則的事項の[ 苦情等の定義 ]( p 3 )において、「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。」と規定されており、重複するので本項目は削除してはどうかと考えます。

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：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認められるとき。

? 明らかに消滅時効が完成しているとき。

（留意すべき点）

? 申立を拒ける場合は、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、紛争処理機関は申出を受理し、直ちに紛争処理手続を開始することが求められる。

[ 委員からの意見 ]

（原委員）

・（留意すべき点）の「判断を仰ぐ仕組みにする」は、表現を工夫できないでしょうか。

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し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：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。

〔委員からの意見〕  
（久保田委員）

- ・ 「故意による虚偽の事実」の判定には主観が入り公正さを欠くことから、「故意による（P）」を削除してはいかがかと考えます。

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：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、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。

[ 委員からの意見 ]

（森(洋)委員）

基本的に紛争の大部分について民間紛争処理により簡便・迅速に処理されることについては、消費者保護に資するところが大きであるとともに、事業者にとっても望ましいところでもあります。一方で、裁判外の紛争処理である民間紛争処理機関の規則において、一方の当事者のみ受諾義務を設けることは現行法制との矛盾をきたすこととなり、好ましくないので、「案1」とすべきであると考えます。

「公表」自体については、紛争処理機関の実効性確保に有効と思われませんが、公表の具体的方法については、各業態の特性に鑑み、紛争処理機関で個別に定める必要があると考えます。（一律に公表義務を課すことには反対です。）

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：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。

[ 委員からの意見 ]

（森(洋)委員）

「公表」自体については、紛争処理機関の実効性確保に有効と思われませんが、公表の具体的方法については、各業態の特性に鑑み、紛争処理機関で個別に定める必要があると考えます。（一律に公表義務を課すことには反対です。）

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：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することが望ましい。

（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。

[ 委員からの意見 ]

（原委員）

- ・ （具体的内容）の「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」は、（留意すべき点）の2の前に入れることで、前文の 簡易・迅速・低廉が生かされるのではないのでしょうか。