

金融トラブル連絡調整協議会における今後の取組み（論点メモ）

分類	項目	主な発言及びアンケート回答	これまでの取組み	モデルでの内容
1 機関間連携の強化	業界団体・自主規制機関間及び消費者団体、消費者行政機関等との間における個別の情報・意見交換の活発化	<p>協議会に参加している全機関間ではなく、個別機関と業務上関連の深い機関間での定期的情報交換会や新商品、新制度に関する勉強会について、今後取組んでいく必要があると考えます。（第7回協議会アンケート回答）</p> <p>消費者団体、消費者行政機関との意見交換・情報交換等を通じて、広く機関相互の連携・協力体制を整えることができればよいと考えている。（第7回協議会アンケート回答）</p> <p>相互乗入れを行っている分野の苦情・紛争については、当該分野の所管団体との情報交換等連携を密にしていくことが必要。（第7回協議会アンケート回答）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情処理担当委員長会議並びに行政等との懇談会（全国貸金業協会連合会） ・日本弁護士連合会消費者問題対策委員会と協会の相談窓口業務について協議（全国貸金業協会連合会） 	（通則的事項：外部評価の実施） 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。
	実務担当者等の交流の促進を通じた苦情・紛争事案の解決方法等に関する情報交換の推進	<p>A D R実務ネットワーク会議（仮称 ）の設置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実務担当者中心に具体的な事案研究会を定期的開催し、トラブルの再発防止につとめる。 ・業界関係者だけでなく行政型A D Rや消費者団体、有識者などの参加も求める。 <p>「A D Rネットワーク通信」のような定期刊行物を発行し、A D R担当者のみならず、業界団体、会員会社の法務部・顧客担当部署、消費者行政部門等にも業界全体のA D Rの動きを知らせ、情報共有の広がりをはかる。協議会本体がこの役割を果たす場合は、「責任者（現行の委員）+実務担当者」の参加となり、相当な人数になることが予想されるので、別個の会議とする。年に2～4回程度の開催が適当か。（第7回協議会アンケート回答）</p> <p>現在この協議会に参加している人はA D R機関の設営者と利用者代表者が中心になっていますが、手続主宰者間の交流が必要ではないかと考えています。</p> <p>そこでは弁護士法72条の和解あっせん業務、仲裁業務の規制緩和も議論の対象になるべきと考えています。</p> <p>他業界になりますが、公害紛争審査会では事務局職員が相手方当事者を話合いのテーブルにつかせるために大変な努力をしているということを聞きました。事務方の経験交流が必要でしょう。（第7回協議会アンケート回答）</p>		

<p>業界団体・自主規制機関から消費者行政機関等に対する金融分野の専門性に係る支援の実施</p>	<p>相談員達はもっと情報が欲しいと言っている。このため、実務のネットワークや、定期刊行物、インターネットなどのいろいろな手段により、地域差を解消する形で地方の人達にも今中央で起こっていることは知らせる必要がある。(第7回協議会発言)</p> <p>情報が欲しいとする場合も、一般的な金融商品の情報を得ることの他に、個別の案件について何が問題であったと考えたらよいかを知りたい場合があると思う。そうすると一般的な教育だけでは不十分で、金融商品の情報をインターネットで知りたいといった場合も、多分そういう個別案件のレベルで知りたいということになる。そうすると地方だけではなくて、業界ADRの中央の人が揃っているところでそうした質問に答えてレスポンスするといったことも今後考えていかれるのではないか。そういう点での協力の余地はいろいろあるのではないか。(第7回協議会発言)</p>	<p>・「消費生活相談員研修 専門・事例講座」への講師派遣(日本証券業協会)</p>	
<p>消費者行政機関等に申し立てられた事案の解決に向けた支援</p>	<p>(消費者行政機関に申し立てられた案件を)個別の事業者に案件を振ると事業者がなかなか応じないケースが多くあるので、そういうところは業界のADR機能をもっているところがリーダーシップをとって、個別の事業者に誠実に対応するように指導することが大原則であろうと思う。(第7回協議会発言)</p>	<p>・会員企業の相談・苦情対応窓口及び銀行よろず相談所の連絡先一覧票を消費者行政機関に配布予定(全国銀行協会)</p>	
<p>必要な場合における事案の移送及びその際の責任のあり方</p>	<p>移送はやむをえないと思うが、移送をする方も、受ける方もそれぞれ責任を持って欲しい。行政に来た事案を業界型ADRに持っていかざるをえないこともあるし、業界型ADRに移送されたものでも、そこが消費者にとって不満でまた行政型ADRに持ってこられることも両方あるが、移送を受けた側だけが責任を持つのではなく、移送したほうも受けた方も両方が責任をもって苦情を申し出た人に対応する形で解決を図っていただきたい。(第7回協議会発言)</p> <p>苦情の申出先が誤っている場合は、その苦情を処理すべき申出先に対する紹介状を作成した上で、事案を移送すべき。事案を引き受ける業界団体・自主規制機関がない場合は、行政型ADR(裁判外紛争処理)機関に移送するようにすべき。(第4回協議会発言)</p>	<p>・「苦情の受付と解決促進に関する規則」施行細則の改正(機関間連携の強化:日証協、生保協会、損保協会への取り次ぎ)(全国銀行協会)</p>	
<p>業界団体・自主規制機関間や消費者行政機関等の間での事案の移送に係る基準、手続等に関するルールの検討</p>	<p>今までの議論を聞いていると行政機関の受け付けたトラブル、つまり国民生活センター、地方の消費生活センターのやりとりも一定のルール化、システム化が必要だと思われ、それから行政機関と民間の間の個別事案の引渡しも一定のルールとシステム化が必要だと思われ。(第7回協議会発言)</p>		

		<p>(対応範囲外の苦情・紛争に対する)他機関への受付、移送ルールの設定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付調書の統一(ヒアリング項目の統一他) ・当該書面の移送のルール化 まずは商品元会員社に移送するのか、業界機関に移送するのか。 移送手段をどうするか(口頭・書面、電話・FAX・Eメール・郵送)。 ・国民生活センターや消費生活センターなどの行政型ADR機関と業界団体のADR機関との連携も含む。(第7回協議会アンケート回答) <p>持ちこまれた案件が機関の取扱範囲外である場合の他機関紹介・移送ルールを協議会として定める。(第7回協議会アンケート回答)</p>		
2 苦情・紛争解決支援手続の透明化	苦情・紛争解決支援手続の公正性・中立性の向上		<ul style="list-style-type: none"> ・裁定審査会の新設(生命保険協会) ・生命保険相談所事務局の独立・強化(生命保険協会) ・苦情処理委員会の開催(日本商品投資販売協会) ・一般相談・苦情に対する弁護士相談日の開設(日本損害保険協会) ・損害保険調停委員会の活性化(事務局機能の強化、中立性・公正性の確保)のための規則の改定(日本損害保険協会) 	<p>(苦情解決支援規則：苦情解決支援機関の組織及び中立性・専門性)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 苦情解決支援機関の組織の内容(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 苦情解決支援機関の中立性・専門性(会員企業からの独立性)について明記する。 <p>(紛争解決支援規則：紛争解決支援機関の組織) 紛争解決支援機関として、〇〇〇に紛争解決支援委員会を置く。(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。)</p>
	苦情・紛争解決支援のモデルを踏まえた手続の整備	金融トラブル連絡調整協議会の苦情・紛争処理のモデルに関するWGで作られるモデルをベースに、各機関で規則等をそれに沿った形に可能な限り整え、各機関における個別事案処理の充実化(第7回協議会アンケート回答)		(前文) これは、苦情・紛争解決支援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・紛争解決支援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。
	モデルを踏まえた苦情・紛争解決支援手続の整備の進捗状況に関するフォローアップ	各業態はそれぞれの苦情・紛争処理規則の見直しを「モデル」にもとづきみなおしをはかり、その進捗状況などを検討する。 相談受付に関して、苦情の考え方を「モデル」に基づくよう徹底を図る。(第7回協議会アンケート回答)		

<p>3 苦情・紛争解決支援事案のフォローアップ体制の充実</p>	<p>会員企業又は他機関に取り次いだ事案の状況の把握及び必要な支援等の実施</p>	<p>苦情・紛争事案がADR機関間でたらい回しにされるのを防ぐため、最終的な責任の所在を明確化すべき。また、他の機関に苦情事案を取り次いだADR機関は、3ヶ月や4ヶ月といった期間を区切って、解決したかどうかの処理結果を把握しておく必要もある。(第4回協議会発言)</p> <p>処理状況の把握についての回答結果を見ていると、会員企業に対して状況の聴取を行うとの回答は多いが、事案のたらい回しを防ぐためには、申出人に対して状況を聴取することも必要。(第4回協議会発言)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「信託相談所関係連絡会」の開催(信託協会) ・「相談室連絡会」の新設(生命保険協会) ・顧客からの苦情についてはこれからも協会員に対し一層の事実関係の究明と顧客への懇切丁寧な対応をお願いする(日本証券業協会) 	<p>(苦情解決支援規則：相対交渉の際の 手続及び会員企業の対応義務)</p> <ol style="list-style-type: none"> 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、その具体的な手続と会員企業の対応義務を規定する必要がある。また、苦情解決支援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解決支援やあっせん手続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、 相対交渉の手続には、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、会員企業は対応結果を苦情解決支援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切り、苦情解決支援機関に追加対応を求められることができること、 といった内容を盛り込む。
<p>他機関が受け付けた事案を含む会員企業に対する個別事案の解決の要請</p>	<p>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。(第4回協議会アンケート回答)</p> <p>(行政型ADR機関が受け付けた案件を)個別の事業者には案件を振ると事業者がなかなか応じないケースが多くあるので、そういうところは業界のADR機能をもっているところがリーダーシップをとって、個別の事業者に対して誠実に対応するように指導することが大原則であろうと思う。(第7回協議会発言)</p>	<p>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。(第4回協議会アンケート回答)</p> <p>(行政型ADR機関が受け付けた案件を)個別の事業者には案件を振ると事業者がなかなか応じないケースが多くあるので、そういうところは業界のADR機能をもっているところがリーダーシップをとって、個別の事業者に対して誠実に対応するように指導することが大原則であろうと思う。(第7回協議会発言)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「信託相談所関係連絡会」の開催(信託協会) ・「相談室連絡会」の新設(生命保険協会) ・顧客からの苦情についてはこれからも協会員に対し一層の事実関係の究明と顧客への懇切丁寧な対応をお願いする(日本証券業協会) 	<p>(苦情解決支援規則：会員企業による 解決促進義務)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 会員企業は、苦情解決支援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、苦情解決支援機関は、会員企業に対して苦情への対応状況について定期的に報告を求め、解決の促進を図る
<p>第三者評価、顧客満足度調査等を通じた評価の実施</p>	<p>紛争処理手続を設けている業界団体・自主規制機関においても、苦情処理手続から紛争処理手続に移行する事案の数は必ずしも多くないことから、第三者評価を行うことには意義がある。その方法として、それぞれの業界団体・自主規制機関の規模等、その事情に応じて第三者評価機関を設けるほか、あるいはこれに併せて、顧客満足度調査を行うことが有効だと考えられる。(第4回協議会発言)</p>	<p>紛争処理手続を設けている業界団体・自主規制機関においても、苦情処理手続から紛争処理手続に移行する事案の数は必ずしも多くないことから、第三者評価を行うことには意義がある。その方法として、それぞれの業界団体・自主規制機関の規模等、その事情に応じて第三者評価機関を設けるほか、あるいはこれに併せて、顧客満足度調査を行うことが有効だと考えられる。(第4回協議会発言)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「信託相談所運営懇談会」の設置(信託協会) ・「銀行よろず相談所運営懇談会」の設置(全国銀行協会) 	<p>(通則的事項：外部評価の実施)</p> <p>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。</p>

		<p>全国銀行協会では外部有識者からなる「銀行よろず相談所運営懇談会」を設置しているが、外部から意見を出してもらうことで、全国銀行協会の行う苦情処理、相談業務に対する評価が得られるとともに、相談業務に当たっている職員への励みにもなるものと考えている。(第4回協議会発言)</p> <p>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(第4回協議会アンケート回答)</p>		
	紛争解決支援手続を有していない機関における第三者の関与の検討	<p>一般的に、あっせん、調停等の紛争処理手続は、外部の者が行うことにより、苦情処理手続の適否についても検証が行われることとなる。このため、苦情処理手続と紛争処理手続の両方を設けている業界団体・自主規制機関においては、第三者の関与があると言える。一方、苦情処理手続だけしか設けていない業界団体・自主規制機関においては、手続が全て内部だけで完結してしまう。したがって、苦情処理手続しか設けていない業界団体・自主規制機関においては、何らかの形で、第三者が関与する仕組みを設けるべき。(第4回協議会発言)</p>		(外部評価の実施) 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。
	既存の苦情・紛争事案を踏まえた再発防止策の検討・実施並びに会員企業・消費者等への注意喚起の実施	<p>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(第4回協議会アンケート)</p> <p>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(第4回協議会アンケート)</p>		(理念的事項：苦情等の原因解明及び再発防止) 機関は、申立て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、同種の苦情等の再発防止・拡大防止及び未然防止に努めなければならない。
4 苦情・紛争解決支援実績に関する積極的公開	解決支援結果の明示を重視した実績の統計及び主な事案の概要の公表	<p>処理結果まで含まれた形で示すことが公表であると思われる。アンケートの回答の中にも結果だけでなく原因がわかる形で公表すべきという意見があり、原因も公表すべきと考える。(第5回協議会発言)</p> <p>消費者としても、件数が出てそれがどのように処理されているかを知ることができれば、決して数の多さ少なさをのみを物差しにして判断することはないと思われる。(第5回協議会発言)</p> <p>処理結果は公表してもらいたいと考える。各業態の苦情・紛争処理機関の窓口に来た案件を各会員企業に取り次いだ場合、取り次いだ案件がどうなっているかということを的確に掴んで頂きたい。(第5回協議会発言)</p>	・相談・苦情の取扱件数、主な事案の概況等の信託協会ホームページ及び機関誌における公表(信託協会)	(通則的事項：記録の保存・苦情解決支援結果等の公表・プライバシーへの配慮等) 1 機関は、苦情等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、苦情等の受付状況及び対応結果に関する統計、主たる苦情・紛争解決支援事案の概要を定期的に公表する。なお、苦情・紛争解決支援事案については、申立人に関する情報であって、公にすることにより、申立人の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、申立てを受けた法人の情報についても、同様の取扱いとする。 3 苦情・紛争解決支援事案の概要の

			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、申立人に同意を得た上で行うこととする。
苦情と相談の適切な区別	<p>業界団体・自主規制機関において、「苦情」「問い合わせ」「相談」等の用語について、共通の定義を定めておくべき。定義が定まっていないと、各業界団体・自主規制機関が苦情・紛争処理についてデータを公表したとしても、それぞれのデータは、業界団体・自主規制機関毎に意味が異なることになる。(第4回協議会発言)</p> <p>苦情処理手続にかけて処理すべきものが問合せとして処理され、解決が図られない事例がある。このため、例えば、電話で事案を受け付ける際に、ADR機関が当該事案を苦情として受け付けているのか、単に問い合わせとして扱っているのかを申出人が把握できるようにすべき。(第4回協議会発言)</p> <p>苦情として処理されるべき事案が相談として扱われることを防ぐためには、苦情処理担当部署の上席あるいは企画担当の者が相談記録をチェックすることが、方策の1つとして考えられる。上席あるいは企画担当は、苦情として処理されるべき事案が相談として扱われてしまうことは、その業界団体・自主規制機関の評価に関わる問題だという意識を持って相談記録をチェックすべき。(第4回協議会発言)</p> <p>苦情だけでなく、相談についても類型別にデータを集積して、公表すべき。これにより、相談として取り扱った事案のうち、本来は苦情として処理すべきだったものの有無が明確になると考えられる。(第4回協議会発言)</p>		<p>(通則的事項：苦情等の定義)</p> <p>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。</p> <p>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解決支援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が図られるものをいう。</p>
消費者が容易に閲覧できる手段による実績の公開	<p>マスコミ、関連する他のADR(裁判外紛争処理)機関への定期的な資料送付、アニュアルレポート、マンスリーレポート、ホームページへの掲載(第5回アンケート回答)</p> <p>インターネットを積極的に活用する一方、紙媒体による公表を維持することにより、情報取得の多様性を確保すべきであるとする。(第5回アンケート回答)</p>		
申立人のプライバシーへの配慮	<p>プライバシー(本人の名前あるいは住所、所属で本人が特定できるもの)に関することは配慮すべきだと考える。(第5回協議会アンケート回答)</p> <p>当事者のプライバシーに関することで、匿名による公</p>		<p>(通則的事項：苦情・紛争解決支援担当者等の守秘義務)</p> <p>苦情解決支援機関の職員若しくは職員であった者又は紛争解決支援機関の構成員若しくは構成員であった者</p>

	<p>開でも本人が特定できる可能性があるケースかつ本人の同意が得られないものは公表しない。(第5回協議会アンケート回答)</p>		<p>は、正当な理由なく、職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。</p>
<p>必要な場合における企業名等の公表の検討</p>	<p>事業者名、商品名、案件名を公表することに関しては、事業者側は慎重に考えているようであるが、ある程度の具体的な形で示してよいと考えている。(第5回協議会発言)</p> <p>全部を出す必要はないと思うが、件数が多いなどの場合であれば業者名を出してよいのではないか。名前が出ないと正常に業務を行っている業者にとっては迷惑であるし、商品名についても具体性がないと利用者側としても判断や評価のしようがない。ある程度の線引きで実名を出すことは必要ではないか。(第5回協議会発言)</p> <p>紛争はあまり件数があるわけではないと思う。紛争の場合は争点もはっきりするし、どういう形で調停をしたのか、最終的にどのくらいの責任があるのか、訴えたとしても訴権の濫用に当たる場合であるとかいったことも明らかになる。事業者にとっても、紛争というのは我々にこういう理があったとか、こういう部分が正当なことだったということが外に出るから、むしろ紛争はすべて表に出ることが望ましい。(第5回協議会発言)</p> <p>苦情でも全部公表しないということではなく、案件として多いものや悪質なもの、レアケースではあるけれども注意した方がよいものは、事業者側の努力になるかもしれないが、公表について一步踏み込んだ形でやって頂きたい。(第5回協議会)</p> <p>案件の非常に多いもの、苦情の多く発生したものについては消費者に注意喚起を促すという意味からも、具体的な商品名や企業名を公表するべきではないか。(第5回協議会発言)</p> <p>まだ係争中で結果の出ていない紛争については、個社名は出すべきではないのではないか。苦情については、申立人が苦情を言うことによってすっきりするという場合もあり、それをいちいち個社名を出すということは目的が違うのではないかと思う。(第5回協議会)</p>		<p>(苦情解決支援規則：措置・勧告)</p> <ul style="list-style-type: none"> 措置・勧告の概要の公表に当たって苦情解決支援機関が必要と認めた場合は、企業名も含めて公表する。 <p>(紛争解決支援規則：事実調査)</p> <ul style="list-style-type: none"> 答弁書又は書類等の提出の求めに応じない理由が正当ではないと認められる場合など、紛争解決支援委員会が企業名の公表を必要と認める場合は、事案の概要、企業名及び拒否理由を公表する。 <p>(紛争解決支援規則：あっせん・調停の打切り・取下げ)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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等の場合、紛争解決支援委員会は、会員企業から理由を聴取し、必要があると認めるときは、当該会員企業名を公表する。 <p>(紛争解決支援規則：会員企業の受諾義務等)</p> <p>2 会員企業が受諾しなかった場合であって、正当な理由に基づくと認められない場合など、紛争解決支援委員会が企業名の公表を必要と認める場合、その紛争の概要・最終案、企業名及び会員企業が受諾しなかった理由を公表する。</p> <p>(紛争解決支援規則：会員企業に対する措置・勧告)</p> <p>1 紛争解決支援委員会は解決支援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・勧告についてはその概要を公表するとともに、紛争解決支援委員会が企業名の公表を必要と認めた場合、企業名も含めて公表する。</p>

5 広報活動を含む消費者アクセスの改善

<p>機関の認知の推進及び利用希望者が必要とする情報の提供による二段階戦略の広報の推進</p>	<p>広報活動を含む消費者アクセスの改善ということでは二段階あるのではないかと。苦情・紛争処理機関があるということを知ってもらうレベルと、利用したいと思った人に対して仕組みを説明するレベルの二つに分けた方がコストその他の点で効率的なのではないか。(第6回協議会発言)</p> <p>二段階の広報でよいと思う。苦情相談のパンフレットをあらゆる時に渡すというのなかなか難しい。第一段階はとにかく広報することだから銀行が出すあらゆる出版物には問い合わせ先の電話番号を書いておくべきである。そういうことは二行ぐらいで済むことだから、徹底した方がよい。第二段階は、個別に商品を勧めるときや成約にこぎつけるケースの場合には商品のパンフレットと一緒に相談窓口のパンフレットも差し上げる。このように二段階での広報が必要と思うが、その最初のあらゆる印刷物に二行でよいから書くことを徹底するというのが、一番大事なのではないか。(第6回協議会発言)</p>		<p>(通則的事項：消費者への周知)</p> <p>(具体的内容)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 機関及び会員企業は、当該機関の周知に努める。 2 機関は、広告、リーフレット、説明書等、消費者が認識しやすい手段で、受付窓口の連絡先、苦情を申し出る方法等を明らかにする。 3 会員企業は、各営業所等に機関の苦情受付窓口の連絡先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、機関の周知に努める。 4 会員企業は、商品の販売の際に消費者に対して交付する書類の中に併せて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。
<p>マスメディアや営業店舗等を通じた機関の認知の推進</p>	<p>パンフレットによって手順の概略を知る、利用できる場合を知るといった広報に加え、相談所が存在することを知らせるとともに、電話番号、所在地等を知らせるためのマスメディアを使った広報も重要である。(第6回協議会発言)</p> <p>苦情相談窓口の存在を広く周知するためには、各営業店ごとにパンフレットを置くのもいいし、ポスターを貼って、いちいち手に取らなくても目に訴えられるというかたちで周知する方法もある。(第6回協議会発言)</p> <p>周知徹底のためには、パンフレット配る以前にその存在を知らせることが大事であり、認証マークや会員企業が掲示できるマークをそれぞれの機関で作成していただいた上で、そのマークの説明の中に、詳細はこのホームページに出ているとか協会に問い合わせればパンフレットがもらえるといったことの周知が一番大事なのではないか(第6回協議会発言)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・信託相談所案内リーフレットの作成、加盟会社店舗での備え置き等(信託協会) ・信託協会が発行する小冊子等の刊行物に信託相談所について掲載(信託協会) ・あっせん制度についてこれからも一層顧客にアピールするよう努める(日本証券業協会) 	<p>(留意すべき点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機関の周知とは、具体的な受付窓口の連絡先及び規則や手順等の業務内容を含む。 ・リーフレット等には手順の概要等を記載し、日常から周知を図ることが望ましい。 ・会員企業が消費者に対して交付する書類に記載する苦情相談窓口の連絡先としては、機関の苦情相談窓口、会員企業の苦情相談窓口、又は機関及び会員企業の苦情相談窓口のいずれかとなるが、会員企業がの自社の苦情相談窓口のみを記載した場合であっても、会員企業は、必要に応じて、当該顧客に対して機関の苦情相談窓口の連絡先等を情報提供するよう努める。 ・代理店等、会員企業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。

<p>消費者に対して交付される書類への苦情相談窓口の連絡先の記載の検討</p>	<p>契約時の書類にも苦情・紛争処理機関のことを記載して、仮にパンフレット等の添付が非常にコストがかかるのであれば、連絡すればパンフレット等入手できることを消費者が契約後保存する書類の中に分かるように明記していただくことで解決する問題ではないか。(第6回協議会発言)</p> <p>契約時にADR団体の独立したパンフレットと一緒に配ってもらうというのは大変かもしれないが、商品そのものに連絡先が一行書いてあるように、契約書の中に問い合わせ先等を書くといった工夫もあり得ると思う。(第6回協議会発言)</p> <p>各会員社の商品販売の広告物、印刷物に苦情処理機関に関する記述を1行～2行程度挿入することをルール化するという事は、当団体の苦情処理の規則を作るときに話をしたが、難しかった。苦情相談窓口を明記した方が消費者から商品に対する信頼性が向上するという考えは、思想の違いなのかもしれないが、納得してもらうのは難しい。「苦情は自社で責任をもって受けるべきであり、広告物等に団体の苦情相談窓口を記載するのはおかしい。」との意見であった。(第6回協議会発言)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・契約者等に配布する印刷物等に相談窓口を掲載(日本損害保険協会) 	
<p>利用希望者が必要とする情報を容易に入手できる環境の整備</p>	<p>パンフレットの表紙に「お困りになったときは」「相談が必要なときはどうぞご覧下さい」といった記述が必要だと思う。(中略)一見して表紙で相談所の案内のパンフレットだと分かる構成にしてもらいたい。(第6回協議会発言)</p> <p>苦情とか相談を受け付ける窓口があることを紹介した独立したパンフレットを配布して欲しいし、ホームページであればトップページから直接苦情相談関係のページに入れるというようにして欲しい。(第6回協議会発言)</p> <p>パンフレットは(営業店舗では)時々見かける感じで常時見かける状況にはない。何らかの工夫は必要。(第6回協議会発言)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・電話等による苦情申出に対し、信託相談所案内リーフレットの郵送(信託協会) ・加盟各社のホームページから信託協会信託相談所へのリンクの作成(信託協会) ・会員銀行に配布した銀行よろず相談所案内リーフレット・ポスター等について、その備置や掲示の状況についてのアンケートを実施(全国銀行協会) 	

<p>主な処理事例や手順のフローチャートの掲載などのホームページ・パンフレット等を通じて提供される情報の充実</p>	<p>(パンフレット及びホームページの)内容について、主な処理事例を必ず掲載していただきたい。(第6回協議会発言)</p> <p>提供すべき情報の中に苦情・紛争の申立の様式は含まれていないが、これは大変重要である。パンフレットやホームページでは難しいが、単独のリーフレットであれば当然書いていただきたい。(第6回協議会発言)</p> <p>苦情等を受理した後のフローチャートを示すとともに、申立を受理したときは受理証のようなものを消費者に渡すといったことが最低限必要である。こうした情報をリーフレットに記載して欲しい。(第6回協議会発言)</p> <p>弁護士会の例と比較すると、紛争処理人の名簿が記載されているところがない。一般の方が利用する場合を含めて、どういう人が紛争処理しているのかということは今後関心が高くなると思うので、どの範囲まで掲載するかという問題はありますが、担当の委員の名前もパンフレット等に掲載した方がいいのではないかと。(第6回協議会発言)</p> <p>パンフレットの内容のうち、費用については、消費者にとって最も気になる場所であるから、費用負担があるということだけではなく、無料か有料か是非書いておいて欲しい。(第6回協議会発言)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情・紛争処理に関する取扱規則・同細則のホームページへの掲載(信託協会) ・ 苦情処理規則を制定し、月刊誌やホームページ等で広く投資家に周知(投資信託協会) ・ ホームページ及び機関誌における苦情、質問状況の公表(投資信託協会) ・ あっせん状況、苦情処理状況のホームページでの公表(日本証券業協会) ・ 日本損害保険協会作成のポスター等に「そんがいほけん相談室」のフリーダイヤルを掲載(日本損害保険協会) ・ ホームページにおいて「損害保険調停委員会の紹介及び利用方法等の解説を掲載(日本損害保険協会) ・ 協議会ホームページ上で不動産証券化商品を解説したページの作成(不動産シンジケーション協議会) 	
<p>業態横断的な広報活動の推進</p>	<p>業界のホームページをつくって、三角マークでもクリックしていけば、各業界団体・自主規制機関が出てきて、そのホームページにリンクしている形にすれば非常に横断的になると思うのだが。(第6回協議会回答)</p> <p>A D R間の連携の問題にもつながってくると思うが、今後そういった工夫が金融庁だけではなくて、国民生活センターでもありうると思うし、そういった公的な消費者相談の窓口の間でのリンクを張っていくということも当然あるのではないかと。(第6回協議会回答)</p> <p>苦情・紛争処理機関の告知：統一紹介文書、ホームページ等の作成(金融トラブル連絡調整協議会で検討)(第7回協議会アンケート回答)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページに掲載する苦情相談窓口一覧の改定(金融庁) 	

	苦情・紛争の受付手段としてのインターネットの活用等を含む申立経路の拡充策の検討	<p>(インターネットの活用について)各委員の話を伺っていると、共通する問題点とメリットが浮かび上がっている。受付の方法としては活用できるのではないかという感じもする。今後、今のような各団体の提言を踏まえて工夫していただければと思う。(第6回協議会発言)</p> <p>経路の拡充ということでちょっと気になったのは、どの機関もFAXの番号を書いていないが、意識的にFAXの番号を落としているのか。資料3でもFAX番号はかかれていない。今後はこういうことも考慮に入れる必要があるだろう。(第6回協議会発言)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・フリーダイヤル回線の設置(信託協会) 	<p>(通則的事項:ユーザーフレンドリー)</p> <p>機関は、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(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。</p>
6 その他	苦情解決支援手続の設置		<ul style="list-style-type: none"> ・全国JAバンク相談所の設置(農協系統金融機関) ・不動産特定共同事業法商品に関する苦情処理業務を行うことの決定、苦情処理規則等の制定、苦情相談室の開設(不動産シンジケーション協議会) 	
	紛争解決支援機関(弁護士会仲裁センター等との提携を含む。)を設けていない機関における紛争解決支援手続の設置等の検討	<p>第2回協議会大川委員、増田業務部次長(全銀協)発表</p> <p>紛争処理機関が設置されていない業態にあっては、いわゆるADRとしての機関の設置について検討する。(第7回協議会アンケート回答)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・申立人からの弁護士仲裁センターの利用申出書、加盟会社への利用申込み通知書の様式の作成(信託協会) 	<p>(苦情解決支援規則:苦情未解決の場合の取扱い及び紛争解決支援への移行)</p> <p>紛争解決支援手続を有することが望ましいが、現在紛争解決支援手続を有していない業界においても、代替的な手段により、苦情等の最終的な解決が図られるよう努める必要がある。</p>
	苦情・紛争解決支援担当者の地位・能力の向上	<p>多くの企業において、苦情・紛争処理担当部署は重要視されておらず、予算、人材の獲得に苦労していると聞いている。苦情・紛争処理担当部署を企業トップ直属にする等、企業内での位置付けを高めることが、苦情・紛争処理手続の改善につながると考えられる。(第4回協議会発言)</p> <p>企業によっては退職した人が苦情処理の窓口をしている場合もあると聞いているが、実際にはどのような人材が担当者として配置されているのか。年々複雑になっていく金融の仕組みに対応していくためにも、担当者のトレーニングは必要と考える。(第4回協議会発言)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・銀行よろず相談所相談員研修会の開催(全国銀行協会) 	<p>(通則的事項:人材育成)</p> <p>機関は、研修、苦情・紛争事例の研究その他の方法により、苦情・紛争の解決支援を担当する職員の育成に努めなければならない。</p>
	消費者教育の推進	<p>一般消費者教育のためのホームページの開設や学校での経済・金融教育推進の中核機能の役割が考えられると思います。(第7回アンケート回答)</p>		

<p>7 今後の協議会の進め方</p>	<p>金融トラブルの研究の場及び団体間の情報交換・意見交換の場としての機能の継続</p>	<p>アンケートの回答を見ると、この協議会を金融トラブルの研究の場としてはどうかとの意見については異論は少ないのではないかと。(第7回協議会発言)</p> <p>この1年ぐらいの間に本協議会に幅広い人、団体が集まって、相当密度の濃い、いろいろな意見が交わされて、いいアイデアもいろいろ披露された。今後は、こういったものをどういうふうに消化して実際に生かしていくのかについて、年1、2回、会合を開いて意見交換、情報交換の場として活用していったらどうか。(第7回協議会発言)</p> <p>今後は、年に1～2回開催することにより、業界団体と消費者団体、消費者行政機関の意見交換・情報交換の場としての機能を果たすべきである。(第7回協議会アンケート回答)</p> <p>企業も消費者も自己責任が求められるなかで、業態の苦情・紛争処理機関に寄せられた苦情・紛争の発生の原因、問題点などをさぐり、トラブルを未然に防止するための啓発を行なう。 業界団体でも苦情相談担当者の研修等を行なっていると思うが、行政の相談担当者は苦情案件についてさまざまな角度からの事例研究などを行なっている。異なる業態からの意見、見解も貴重と思われるので、トラブル研究の場としてはどうか。(第7回アンケート回答)</p>		
	<p>この取組み及び苦情・紛争解決支援のモデルを踏まえた取組み状況のフォローアップの実施</p>	<p>それぞれの業態が「モデル」に添った規則に向けての進捗状況の確認。(第7回協議会アンケート回答)</p>		
	<p>実務担当者等の交流の場の設置の検討</p>	<p>現在この協議会に参加している人はADR機関の設営者と利用者代表者が中心になっていますが、手続主宰者間の交流が必要ではないかと考えています。 そこでは弁護士法72条の和解あっせん業務、仲裁業務の規制緩和も議論の対象になるべきと考えています。 他業界になりますが、公害紛争審査会では事務局職員が相手方当事者を話合いのテーブルにつかせるために大変な努力をしているということを聞きました。事務方の経験交流が必要でしょう。(第7回協議会アンケート回答)</p> <p>ADR実務ネットワーク会議(仮称)の設置 ・実務担当者中心に具体的な事案研究会を定期的開催</p>		

	<p>し、トラブルの再発防止につとめる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業界関係者だけでなく行政型ADRや消費者団体、有識者などの参加も求める。 <p>「ADRネットワーク通信」のような定期刊行物を発行し、ADR担当者のみならず、業界団体、会員会社の法務部・顧客担当部署、消費者行政部門等にも業界全体のADRの動きを知らせ、情報共有の広がりをはかる。協議会本体がこの役割を果たす場合は、「責任者（現行の委員）+実務担当者」の参加となり、相当な人数になることが予想されるので、別個の会議とする。年に2～4回程度の開催が適当か。（第7回協議会アンケート回答）</p>		
<p>第三者機関の取扱い</p>	<p>民間でのいわゆる金融業界全体としての金融ADRセンターのようなものを、すぐ作るのはおそらく難しいだろうが、将来作っていく見通しを立てた上で、具体的にどうやっていくかを議論しなければいけない状況になっているのではないかと思う。一方、行政が何もかも請け負うことは今後非常に難しいと思う。今後、金融及び金融関連商品が複雑化していく中で、行政が主導権をもって解決にあたることは難しいので、業界が業界の責任としてやらざるをえないと思っている。（第7回協議会発言）</p> <p>具体的に何らかの制度や組織となると、実際にそうした制度や組織をどうサポートしていくのか、この点を具体化することが難しいのが実情ではないかと思う。今後はそのようなサポート体制がどこまでできるかを見極めていくことが、本協議会の機能をスムーズに展開していく上では必要ではないか。（第7回協議会発言）</p> <p>本来の目的である業界団体としての横断的なADRの設置について、その実現に向けて模索する（第7回協議会アンケート回答）</p> <p>金融商品および販売チャネルの多様化、金融コングロマリット化の進展の状況によっては、機関間連携でなく、統一的、横断的な機関を設置したほうがコスト面で効率的となることも考えられる。</p> <p>海外の事例等も参考にしつつ、時代に即した金融ADRのあり方を協議する。（第7回協議会アンケート回答）</p>		

<p>分野毎の連携や新たに 出てくる問題への対応</p>	<p>新たに登場致しました不動産投資信託商品に関する 苦情・紛争については、日本証券業協会、投資信託協会、 不動産シンジケーション協議会等当該商品に関わりの 深い機関を集めて今後の対応策を検討するなど、「分野 ごとの専門的・分科会的機関間連携」を働きかけること も出来るのではないのでしょうか。(第7回協議会アンケ ート回答)</p> <p>機関間連携・協力体制が整備されて、実行された後新 たに具体的な不備・要改善点が発生するものと考えられ る。このような新たな問題に対する対策および内容充 実・向上を図るための機能を引き続き果たすことが期待 される。(第7回協議会アンケート回答)</p>		
<p>参加業界団体・自主規 制機関の拡大の検討</p>	<p>他省庁(厚生労働、農林等)所管の金融機関やADR 未設置の業界等の取り込み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・金融庁所管の業界横断的であると同時に、他省庁をもま きこんだ横断的機関間連携をはかることで、消費者保護 をはかる必要がある。現在もすでに複数の機関等からの 委員参加があるが、たとえば全国展開している各種生活 協同組合の連合会等の機関の苦情・紛争処理窓口への参 加も求めたい。 ・当協議会所属ADRであることが信頼性の証になるよう に、ADRに認証の付与等を行う。 (苦情・紛争処理規則など、ADRとして具備すべき基 準を充たしていることが要件) <p>そうした工夫により、ADR未設置の業界や協議会不参 加の業界をできるだけなくす。(第7回協議会アンケ ート回答)</p>		