

「金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援のモデル（案）」 に対する意見募集結果について

1 意見募集期間

平成14年1月16日～2月15日

2 意見募集方法

「金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援のモデル（案）」
（以下「モデル」という。）を別紙と併せて金融庁ホームページ等において公開し、
郵便、ファックス、電子メールにより意見を募集した。

3 寄せられた意見の件数及び内訳

モデルの内容に関連した意見	15件
その他の意見	7件
計	22件

4 主な意見の内容

- ・「公正中立」、「透明性の確保」、「簡易・迅速・低廉」等の観点から、こうしたモデル案をとりまとめたことは一定の評価ができる。
- ・前文中の注書きは、モデルの趣旨を損なうおそれがあることから削除すべきではないか。
- ・苦情・紛争解決支援機関の組織や職員の独立性をさらに向上させるべきではないか。
- ・苦情解決支援機関への申立の要件の一つに、相手方企業に対して既に苦情を申し立てていることを加えるべきではないか。
- ・あっせん・調停案について、企業側に対する片面的拘束力を持たせるべきではないか。
- ・モデルの実効性を含め、苦情・紛争解決支援機関の運営等について、フォローアップ等を行っていく必要があるのではないか。
- ・既存の業態毎に取り組むだけでなく、将来的には、業態横断的な解決支援機関を設置することが必要ではないか。

(別紙)

平成14年1月16日
金融トラブル連絡調整協議会

「金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援のモデル（案）」
に対する意見募集について（金融トラブル連絡調整協議会による意見募集）

金融トラブル連絡調整協議会は、「金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援のモデル（案）」をとりまとめました。当協議会は、本モデル案を公表して各界からの意見を募り、これを踏まえて最終的なモデルをとりまとめたいと考えております。

このため、これについてご意見がありましたら、平成14年2月15日（金）までに、氏名、所属団体、住所等を明記の上、郵便、ファックス又はインターネットにより下記宛にお寄せいただけますようお願いいたします。ただし、電話によるご意見はご遠慮願います。

郵便：〒100-8967 東京都千代田区霞が関3-1-1
金融庁総務企画局企画課内 金融トラブル連絡調整協議会事務局
FAX：03-3506-6220
インターネットホームページ：<http://www.fsa.go.jp>

※本モデル案に対して寄せられたご意見は、事務局にてとりまとめられ、金融トラブル連絡調整協議会における今後の情報・意見交換の材料とさせていただくとともに、協議会の提出資料として公表される可能性があることについてご了解願います。

(本件に関する照会先)
金融庁総務企画局企画課
3506-6000
内線：3509、3517
担当：小澤、平岡

(参考)

金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援のモデル（案）について（概要）

モデル案の位置付け

- このモデルは、金融分野における苦情・紛争解決支援の改善のため、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・紛争解決支援手続を金融トラブル連絡調整協議会として策定したものであり、金融分野における各業界団体・自主規制機関において、このモデルを踏まえた苦情・紛争解決支援手続の整備が期待されるものと位置付けられる。
- なお、このモデルでは、業界団体・自主規制機関が行なう苦情・紛争の解決について、これまでの「処理」という概念に替えて、当事者による解決を支援するという立場を明確にするため、「解決支援」という概念を導入している。

モデル案の概要

1 理念的事項

- 金融分野における苦情・紛争解決支援の基本的理念として、「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」を明示。
- 苦情等の発生原因の解明及び会員企業・消費者への周知等を通じた再発防止への取組みを業界団体等が設置する苦情・紛争解決支援機関（以下「機関」という。）の責務として規定。

2 通則的事項

- 苦情・紛争の定義や守秘義務等の苦情解決支援と紛争解決支援に共通する事項を規定。
- 機関の利用を促進するため、機関及び会員企業による機関の消費者への周知やアクセスポイントの拡充等を規定。
- いわゆる「たらい回し」を防ぐため、機関間連携として行なうべきことを提示。
- 苦情・紛争解決支援実績等の公表や機関に対する外部評価の実施

を通じて機関の運営の適正化や規定整備を推進。

3 苦情解決支援規則

- 取扱う苦情や苦情申立人の範囲、標準処理期間、苦情解決支援を行わない場合を明示することにより、手続の進行に当たっての基準を明確化。
- 苦情受付時の手続の概要の説明や苦情解決支援を行わない場合の理由の説明、結果の報告、苦情未解決の場合の取扱い等、機関が申立人に対して行なうべきことを規定。
- 苦情の解決の促進や、機関による調査への協力、相対交渉の際の対応等の会員企業が行なうべきことを明示。
- 会員企業に対する措置・勧告等苦情の解決及び再発防止に向けて機関が積極的に行なうべきことを規定。
- 紛争解決支援手続を設けていない機関も想定して、他の紛争解決機関の紹介や苦情解決支援段階での解決案の提示も規定。

4 紛争解決支援規則

- 紛争解決支援委員会（機関の委嘱を受けて紛争解決支援手続を実施する者）の設置や利害関係者の排除、運営委員会の設置等を規定することにより、機関の組織面からも中立性・公正性を担保。
- 取り扱う紛争や紛争申立人・代理人の範囲、あっせん・調停を行わない場合や手続を打ち切る場合等の手続の進行に当たっての基準を明確化。
- 会員企業に対する事実調査・資料提出要求や措置・勧告等の機関の会員企業に対する権限を明確化するとともに、調査等に対する会員企業の協力義務を規定。
- 提示されたあっせん・調停案について、会員企業による尊重義務を規定するとともに、正当な理由なく受諾しない場合など紛争解決支援委員会が必要と認める場合は、当該企業名を公表することも併せて規定。

金融トラブル連絡調整協議会名簿

平成14年1月現在

(消費者行政機関)

内閣府国民生活局消費者調整課長
国民生活センター相談部長
東京都消費生活総合センター所長

幸田 徳之
島野 康
森 紳彦

(消費者団体)

埼玉大学経済学部非常勤講師
全国消費者団体連絡会事務局長
日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会副会長

原 早苗
日和佐 信子
玉本 雅子

(業界団体・自主規制機関)

金融先物取引業協会業務部長
信託協会業務部長兼信託相談所長
生命保険協会生命保険相談室長
全国貸金業協会連合会苦情処理委員長
全国銀行協会業務部長
全国信用金庫協会業務部長
全国信用組合中央協会業務部部長代理
全国労働金庫協会総合企画部業務担当部長
抵当証券業協会総務部長
投資信託協会広報部長
日本証券業協会苦情相談室部長
日本証券投資顧問業協会業務部長
日本商品投資販売業協会業務部副部長
日本損害保険協会広報部長兼そんがいほけん相談室長
農林中央金庫総合企画部部長代理(農漁協系統金融機関代表)
不動産シンジケーション協議会事務局次長
前払式証票発行協会事務局長

原田 俊介
宮山 富雄
久保田 英三
矢野 利平
加藤 史夫
平野 昭一
近藤 高弘
須田 三郎
安藝 直良
川口 隆也
井原 信文
高谷 哲司
藤原 宗義
森 洋一郎
大根田 健博
石橋 博
永澤 修

(弁護士会)

総合法律事務所あおぞら
長島・大野・常松法律事務所
港共同法律事務所

大川 宏
井上 聡
石戸谷 豊

(学識経験者)

学習院大学法学部教授
生活経済ジャーナリスト
東京大学法学部教授
一橋大学法学部教授

神作 裕之
高橋 伸子
岩原 紳作
山本 和彦

(金融当局)

金融庁総務企画局企画課長
経済産業省経済産業政策局産業資金課課長補佐
厚生労働省労働基準局勤労者生活部企画課労働金庫業務室室長補佐
国土交通省総合政策局不動産課不動産市場整備室長
総務省郵政企画管理局貯金企画課長
農林水産省経営局金融調整課企画官

有吉 章
池田 順一
加納 健二
野俣 光孝
和田 浩司
阿部 哉

(敬称略、順不同)