

金融トラブル連絡調整協議会の今後の取組みについて（未定稿）

金融トラブル連絡調整協議会（以下「協議会」という。）は、金融審議会答申を踏まえ、金融分野における裁判外紛争処理制度の改善のために、消費者行政機関、消費者団体、業界団体・自主規制機関（以下「業界団体等」という。）、弁護士会及び金融当局等の任意の参加により設置された自主的な協議会であり、平成12年9月7日の第1回協議会の開催以来、これまで、〇回の会合を開催してきた。

この協議会が設置された背景には、金融審議会第一部会ホールセール・リーテイルに関するワーキンググループでの裁判外紛争処理制度の整備に関する議論を通じて生まれた認識がある。即ち、個別機関相互間の連携と調整機能を強化するためには、業態の枠を超えて苦情・紛争処理に関する問題把握や情報・意見交換、さらには各機関の活動の評価を行う場が金融分野においても必要とのものである。

こうした認識の下、協議会では、金融審議会答申で早期に実施することが求められた①機関間連携の強化、②苦情・紛争処理支援手続の透明化、③苦情・紛争処理事案のフォローアップ体制の充実、④苦情・紛争処理実績に関する積極的公開、⑤広報活動を含む消費者アクセスの五点を中心に、各団体の取組みなどについて業態の枠を超えた情報交換を行うとともに、業者側の立場や消費者側の立場を含め、様々な立場からの意見を議論してきたところである。

さらに、協議会では、苦情・紛争処理手続の透明性の向上に関して議論していく中から、苦情・紛争処理手続の整備を進めていくためには指針又はベンチマークとなるべき苦情・紛争処理のモデルが必要とのコンセンサスが生れ、「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」（以下「苦情・紛争解決支援のモデル」という。）を策定した。

モデルの策定は、苦情・紛争解決支援手続の透明性の向上のために提言されたものであるが、一つの理想的な手続を示すことにより、手続の透明性の向上のみならず、フォローアップの充実や実績の積極的公開、消費者への周知等のワーキンググループ報告で指摘された多くの論点に関して、個々の苦情・紛争解決支援機関が採るべき対応を具体化したものとなっている。

また、各参加団体においても、金融審議会答申等及び協議会における指摘事項を踏まえて、裁判外紛争処理手続の改善のための様々な取組みが行われてきたところであり、協議会に報告されている。（別添2）

以下では、これまでの協議会における情報・意見交換、苦情・紛争解決支援のモデル及び各参加団体による取組みを踏まえ、今後の協議会としての取組みを明らかにすることとしたい。

1 これまでの協議会における情報・意見交換について

まずは、これまでの協議会における情報・意見交換について、協議会で議題としてきた5つの論点を中心に以下に整理することとする。

(1) 機関間連携の強化について

ワーキンググループ報告では、二つの観点からの機関間連携を提言した。一つは、個別の苦情・紛争事案の解決支援における連携であり、紛争の適切かつ迅速な解決に資するため、寄せられた事案が最初に受け付けた苦情・紛争解決支援機関（以下「機関」という。）になじまない場合等に適切な機関を紹介することや、事実関係の調査について複数の機関が協力することである。二つ目は、より一般的な連携であり、個別機関の活動に対するチェック及び業態間格差の是正等のため、業態の枠を超えた情報・意見交換等を通じた事案の受付や事実関係の調査等についての機関相互の連携・協力体制を整備すること等を内容としている。

この機関間連携については、これまで、協議会設置以来、各業界団体等において

ア 消費者団体等との懇談会の設置

イ 消費者行政機関への講師派遣等

ウ 他機関への取次に係る基準の策定 等

の取組みが行われているが、機関間連携の強化に関して、これまでの協議会の議論で以下の指摘があった。

① 個別事案の解決支援における機関間連携

まず、個別事案の解決支援については、機関間での個別事案の移送や個々の事案に業態の異なる複数の業者が関わる場合に関して、いわゆる「たらい回し」を防ぐための具体策が必要とされた。特に、近年、金融の自由化や規制緩和の進展に伴い、金融商品を開発した者と金融商品を実際に販売する者が異なることが多くなっており、それぞれの業者が所属する業界団体等が異なることも多くなっている。しかし、こうした金融商品に係る苦情等は、商品性と販売方法のいずれにも起因しうる。そこで、例えば、消費者が販売業者が所属する業界団体等の機関に申し立てたとしても、実際には商品性に原因があるため、最終的には商品を開発した業者が属する業界団体等の機関に移送して解決を図る必要があることがありうる。また、商品性と販売方法の双方に起因している苦情等の場合は、販売業者の所属する業界団体等の機関と商品開発業者の所属する業界団体等の機関の双方が協力して解決支援を行うことも必要となる。こうした場合において、苦情等の迅速な解決を図るためには、機関間の連携がより一層重要となる。

このため、協議会における議論では、個別事案の移送や事実関係の調査に係る連携について、業界団体等が設ける機関間や消費者行政機関等との間での事案の移送の必要性の有無に係る基準・手続等に関する具体的なルールを、先行する事例も参考にしつつ、各業界団体等が策定していくことが必要とされた。また、併せて、個別事案の移送する場合、移送元は当該事案に関するその後の責任はないという立場をとるのではなく、移送先機関及び移送元機関の双方が最後まで責任を持つべきと指摘された。さらに、消費者行政機関等に申し立てられた事案については、業界団体・自主規制機関が会員企業に対して前向きに対応をとることを要請するなど、解決に向けて、積極的なリーダーシップを発揮することの必要性も指摘された。

② 団体間での情報・意見交換

一方、機関間での連携体制についても議論が行われた。具体的には、協議会における情報・意見交換に加えて、個別の業界団体等が、消費者団体、消費者行政機関、弁護士会等との間における情報・意見交換の場を設け、団体間の交流の活発化をより一層推進していくことが必要とされた。また、最新の金融商品に関する情報や専門知識等の消費者行政機関に対する積極的な提供についてもより一層進めていくことにより、消費者行政機関における金融分野の専門性の向上を図るべきとの指摘があった。

③ 実務者レベルのネットワークの構築

さらに、団体レベルの交流とは別に、個々の実務担当者や手続主宰者レベルの交流を目的としたネットワークの構築の必要性が提起された。これは、具体的には、各団体の実務担当者や手続主宰者が、既存の業態横断的なネットワークに参加して他業態の担当者との情報の共有を推進して、その能力の向上等を図っていくことや、金融分野について、機関間連携の観点から、独自の実務者等のネットワークを構築するものである。

なお、苦情・紛争解決支援のモデルでは、機関間連携について、申し立てられた苦情が当該機関の取扱い範囲外であるときの取扱い等が盛り込まれている。

(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透明化の必要性について、ワーキンググループ報告では、既存の苦情・紛争解決支援機関の中にはその手続規則を公表していないものもあり、そのため、顧客は、処理手続がどのように進められるのか、手続上ど

の段階でいかなる主張ができるのか等を事前に把握できず、このことが苦情・紛争解決支援機関の活用を妨げている可能性がある」と指摘した。この点を改善するため、苦情・紛争解決支援申立ての受付から始まる一連の苦情・紛争解決支援手続について、明確なルールを作成・公表するとともに、苦情・紛争の申立てをした当事者には必ず配布・説明を行うことがワーキンググループ報告では提言された。

① モデル策定の経緯

この苦情・紛争解決支援手続の透明化については、参加業界団体等において、手続規則の制定や改正などのルール整備に加えて、裁定委員会等の新設による紛争解決支援機能の向上、苦情・紛争解決支援機関の事務局機能強化や独立性の向上などの取組みが行われている。しかし、現状は、苦情・紛争解決支援規則等の有無やその規則の内容、さらには規則等の公開状況等に関して団体間で相当の格差が存在しており、金融分野の苦情・紛争解決支援手続全体の透明化という観点から理想的とはいえない状況にある。このため、協議会では、今後、苦情・紛争解決支援を改善していくためには、こうした個々の団体による取組みに加えて、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・紛争解決支援のモデルを示すことが必要との認識に至った。こうした認識の下、協議会は、苦情・紛争処理のモデルに関するワーキンググループを設置してモデルの具体案を検討し、各界からの意見聴取も経て、苦情・紛争解決支援のモデルを策定したところである。このモデルでは、手続の透明化という観点から、苦情・紛争解決支援に関する明確なルールのモデルを示すとともに、併せて、そのルールを周知し、申立人に対しても説明することを規定している。

② モデルを踏まえた手続の整備及び整備状況のフォローアップ

このモデルは、その前文において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ものと位置づけられているが、協議会では、今後、このモデルを踏まえて各業界団体等が手続を整備していくことが必要との意見が多く述べられた。また、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してフォローアップを行なうべきであり、協議会がその役割を担うべきであるとされた。また、フォローアップの具体的な方法として、業界団体等による自己評価と第三者による評価を組み合わせる方法が提案された。

(3) 苦情・紛争解決支援事案のフォローアップ体制の充実

ワーキンググループ報告では、苦情・紛争解決支援機関の運営適正化のため、

各苦情・紛争解決支援機関は、苦情・紛争事案の対応状況及び最終的な解決結果に係るフォローアップ体制の充実を図ることを提言された。これを踏まえて行った協議会での意見交換では、このフォローアップの具体的な内容について、個別事案の解決支援状況及び解決支援結果に関する状況把握のみならず、解決支援結果に関する評価の実施や苦情・紛争の再発防止への取組みもフォローアップに位置づけるべきとされた。

① 解決支援結果等の状況把握

このうち、個別事案の解決支援状況及び解決支援結果に関する状況把握については、参加業界団体等において会員企業との連絡会の設置等の取組みが行われているが、協議会の議論では、解決支援を行った事案について会員企業や申立人に対する状況確認を確実に行うべきとされた。また、さらに、他機関に取り次いだ事案についても対応状況の把握を行ない、必要に応じて、個別に会員企業に対して事案の解決に向けた対応をとることを要請するなど、機関が、あらゆる場面において、事案の解決に向けた支援等を積極的に実施することが必要との意見が述べられた。

② 解決支援結果の評価

解決支援結果に関する評価は、実際に行った解決支援について客観的な評価を行うことにより、解決支援方法を含めた運営の改善を図っていくことができるという意義がある。こうした評価に関しては、外部の有識者から運営に関して意見を求めるための運営懇談会の開催等の取組みが行われているが、協議会の議論では、各機関が運営委員会などの場で第三者評価を行うことが必要とされた。また、申立人に対して解決支援結果に関する満足度等をアンケート調査するなどの、いわゆる顧客満足度調査により顧客の評価を把握することも必要との指摘がなされた。なお、例えば顧客満足度調査は調査手法により評価結果が影響されやすいといったこともあることから、実際の評価に当たっては複数の評価手法も併せて用いるなど、評価手法自体の継続的な見直しも必要との指摘もあった。さらに、紛争解決支援手続を有していない機関においては、第三者としての評価主体ともなりうる紛争解決支援委員会がないことから、第三者の関与が特に必要であり、早急に紛争解決支援手続又は運営委員会等を設置することが求められた。

③ 苦情・紛争の再発防止

再発防止に向けた取組みに関しては、各機関及び会員企業が既存の苦情・紛争事案の原因を分析して再発防止策を検討・実施するとともに、併せて各機関が、

会員企業・消費者等に対して、苦情等の原因等を情報提供することにより、同種の苦情の再発の防止のための注意喚起も実施すべきとされた。

なお、上記の論点に関しては、他機関に取り次いだ事案に関する状況把握・支援を除いて、いずれも苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込まれているところである。

(4) 苦情・紛争解決支援実績に関する積極的公開

苦情・紛争解決支援結果は、それを集計し、積極的に公表することによって、

ア 苦情・紛争解決支援機関の業務運営が外部にさらされ、当該機関の運営適性化が促されるとともに、

イ 個別の事案の処理を通じた判断基準等の蓄積が進むほか、

ウ 公表された個別事案に類似する苦情・紛争事案を抱える当事者からの申立
が促進されること

など、多くの効果が期待できる。このため、ワーキンググループ報告では、苦情・紛争事案及びその処理結果についての詳細な統計、主たる苦情・紛争事案の概要等を定期的に公表することを提言した。

① 解決支援結果の公開

各業界団体等では、これまで、ホームページや機関誌を通じた取扱件数や主たる事案の概要等の公開などの取組みが進められている。しかし、公開状況について特に問題となったのは、苦情等の種類別の件数等が公開されている反面、受け付けた事案が実際に解決したかどうかなどの解決支援結果の公開が進んでいないことであった。このため、協議会における議論では、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を公開していくべきとされた。

② 苦情と紛争の適切な区別

もう一つ問題となった点は、本来分けられるべき苦情と相談が、一括りで集計されていたり、苦情と相談の区分の基準が必ずしも統一されていないため、業態間の比較が困難となっている点であった。このため、実績の集計に当たっては、苦情・紛争解決支援のモデルで提示された定義に従って、苦情と相談を適切に区別した上で集計するとともに、その区別に従って、必要な支援を行うべきとの指摘がなされた。

③ その他実績の公開に当たって留意すべき事項

さらに、実績の公開に当たっては、機関誌のみならず、ホームページやパンフレットなどの消費者が容易に閲覧できる手段を用いる等の配慮が必要とされた。また、個別事案の概要の公表に当たっては、申立人のプライバシーを配慮する一方で、必要な場合における企業名の公表について検討が必要との意見も述べられた。

ここに言及した結果の明示を重視した実績の公表やプライバシーへの配慮、必要な場合における企業名の公表等に関しては、苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込まれているところである。

(5) 広報活動を含む消費者アクセスの改善

ワーキンググループ報告では、現状の裁判外紛争処理制度が国民に身近な紛争処理システムとして浸透しているとは言い難いとの認識を示した上で、制度の活用を促すための宣伝広告、パンフレットの配布、金融商品販売時における裁判外紛争処理制度の紹介等のPR活動の積極的な実施を通じた機関の周知を図ることを提言した。また、現在は対面や電話、書面等に限定されている苦情等の申立経路についても、受付窓口の明確化と併せて、電子メールの活用などによる申立経路の拡充が提言された。これまで、各参加団体では、この広報活動に関して、ア 苦情・紛争解決支援機関に関するリーフレット等の作成、会員企業店舗への備置き

イ 各業界団体等のホームページへの苦情・紛争解決支援手続に関する情報の掲載

ウ 顧客等に配布する印刷物等への相談窓口の掲載

等の取組みが個別に進められているが、協議会における議論では、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を基本として、様々な方法を用いて機関の利用を促進していくべきことが提案された。

① 第一段階：機関の存在の周知

第一段階の機関の認知の推進とは、苦情や紛争を解決してくれる機関の存在が消費者により認知されることを目指すものであり、機関の利用促進に当たっての当然の前提となる。これに関しては、マスメディアを通じて機関の広報を行うことや営業店舗等にポスターを掲出することなどが機関の認知の推進方法として有効であり、こうした媒体を通じた広報を進めるべきとのことであった。また、さらに有効な方法として、金融商品等の販売の際に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を推進すべきとの指摘もあった。また、こう

した機関の認知に当たっては、個別の機関による広報に加えて、業態横断的な広報活動も推進することも有効であるとの意見も述べられた。

② 第二段階：利用希望者への詳細な情報提供

第二段階の利用者が必要とする情報の提供とは、機関の存在を認知してその利用を希望する者に対して、機関の性格や連絡先、申立方法、解決支援実績、申立費用等の詳細な情報を提供することであり、消費者が当該機関の利用を判断する上で必要不可欠なものとなる。このことについて、協議会では、例えば団体のホームページのトップページに苦情相談関係のページへのリンクを明示することや苦情相談に関するパンフレットの表紙に「お困りのときは」といった記述を加えるといったことにより、まずはその情報がどこにあるかを明示すること等の当該情報へのアクセスが容易となる措置を講ずることがそもそも必要であるとされた。また、その関係のホームページやパンフレットに主な処理事例や手続のフローチャートの掲載などわかりやすく記載すること等を通じて、実際に提供される情報を充実すべきと指摘された。

③ 申立経路の拡充

さらに、機関へのアクセスの改善については、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も今後検討していくべきとの意見が述べられた。

なお、これらの意見のうち、業態横断的な広報活動の推進を除く、機関の認知の推進及び利用者が必要とする情報の提供並びにアクセスの改善については、苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込まれているところである。

(6) その他指摘があった事項

これらの5項目の他にも、各業界団体等では、苦情・紛争解決支援の改善のための取組みが行われ、特に、苦情解決支援手続を設けていない団体等における苦情相談窓口の設置は進展した。しかしながら、協議会の議論では、こうした取組みに加えて、紛争解決支援手続（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いて、当該手続を早急に設置すべきとの意見が述べられた。さらに、苦情・紛争解決支援担当者の地位及び能力を向上するとともに、消費者教育についても推進していくべきとの指摘もあったところである。

また、こうした業界団体・自主規制機関による自発的な取組みが推進されるため、外部の主体が苦情・紛争の解決・再発防止等に向けた取組みを評価し、その

評価を消費者に対して周知すること等を通じて、こうした取組みが当該業態の信頼性の向上等につながるための枠組みを構築することの必要性も指摘された。

(7) 今後の協議会で議論すべき事項

また、これまでの協議会の議論では、これまで言及したもの他に、今後の金融トラブル連絡調整協議会において議論すべきことについても意見交換が行われた。この中では、これまでどおり、金融トラブルの研究の場及び団体間の情報提供・意見交換の場としての機能を継続する一方で、分野毎の連携や新たに出てくる問題に対する対応についても検討していくべきとの意見が述べられた。また、金融審議会答申において中長期的には一つの理想形と評価すべきとされた統一的・包括的な第三者機関について当協議会でも議論していく必要があるとの意見が述べられた。

2 今後重点的に取り組んでいくべき事項について

これまでの協議会の活動を通じ、各参加団体の個別の取組みも進んでいるが、上記に述べたように、今後さらに改善すべき点についても様々な指摘が行われている。また、苦情・紛争解決支援のモデルは、手続の透明性の向上のみならず、フォローアップの充実や実績の積極的公開、消費者への周知等のワーキンググループ報告で指摘された多くの論点に関して、一つの理想的な手続を示すことによって個々の苦情・紛争解決支援機関が採るべき対応を具体化している。

協議会としては、こうした状況にかんがみ、以下に掲げる事項を、協議会全体で実施していくことが必要なものと位置付け、今後、重点的に取り組んでいくこととする。また、必要に応じて、その他の課題に関しても情報・意見交換を行うこととするとともに、金融サービスの多様化を踏まえ、これまで参加していなかった又は新たに設置される業界団体・自主規制機関の参加も呼びかけていくこととする。

(1) 苦情・紛争解決支援のモデルのフォローアップ

まず、苦情・紛争解決支援のモデルについては、現状において実現可能な範囲内で理想的と考えられる苦情・紛争解決支援のモデルであり、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このモデルを踏まえた取組みを行うことが期待されるものであるとされている。協議会としては、その実施状況に係るフォローアップを行うことで各団体における手続の整備を支援・促進していくこととする。フォローアップに当たっては、各団体等による自己評価とその自己評価に対する協議会メンバーによる評価を組み合わせた手法を基本として、今後、その方法を具体化していくことと

する。

さらに、フォローアップの結果も踏まえ、モデルの内容についても、必要に応じ、見直しを検討することとする。

(2) 移送ルールの策定等機関間連携の具体化

苦情・紛争解決支援のモデルには、苦情等の申出先が自機関の取扱い範囲外であるとき等に関する他機関の紹介についてはモデルに盛り込んでいるが、今後、協議会では、いわゆる「たらい回し」のさらなる防止等に向けて、これまでの先行事例を踏まえ、機関間で移送する際のルールやその際の責任のあり方、他の機関に移送した案件に係る解決に向けた移送元の関与のあり方やフォローアップ等について、あるべき姿に関して検討していくこととする。

(3) 実務者ネットワークに関する検討

機関間連携の推進に係るもう一つの取組みとして、協議会は、実務担当者や手続主宰者レベルのネットワークの構築のあり方に関して、その必要性や実現可能性を検討するとともに、実現可能かつ必要とされた場合のネットワークの具体的なあり方や実施体制を含めて検討することとする。

(4) 苦情・紛争解決支援のための取組みの消費者による認知に向けて

また、これまで指摘された苦情・紛争解決支援の改善に向けた取組みが円滑に推進されていくためには、こうした取組みが消費者により認知・評価され、事業者や業態全体の信頼の向上に結びつくようにする必要がある。

このため、今後の協議会では、苦情・紛争解決支援のモデルのフォローアップ結果を含む苦情・紛争解決支援に関する積極的かつ有効な取組みを消費者に対して周知するための方法等について検討していくこととする。また、消費者の認知に向けての前提となる苦情・紛争解決支援機関の認知に係る官民による業態横断的な広報についても、引き続き、必要な取組みを進めていくこととする。

(別添2)

金融トラブル連絡調整協議会参加団体による裁判外紛争処理制度の改善のための取組み一覧

(社団法人 信託協会)

報告時期	取組みの概要	実施時期
第2回協議会	(苦情・紛争処理手続きの透明化) 1：電話等による苦情申出に対し、弁護士会仲裁センター利用に関して周知するために、信託相談所案内リーフレットを受付2週間後に郵送することとした。 (苦情・紛争処理実績に関する積極的公表) 1：相談・苦情の取扱件数、主な事案の概況および仲裁センターの利用状況を四半期毎に信託協会ホームページおよび機関誌に掲載し公表することとした。 (広報活動を含む消費者アクセスの改善) 1：信託相談所案内リーフレット（弁護士会仲裁センター利用案内）を作成し、加盟会社店舗に備え置くとともに、消費者の相談機関にも送付し、裁判外紛争処理制度の紹介等のPR活動を行った。 2：信託協会が発行する小冊子等の刊行物の改訂発刊に際し、信託相談所について掲載した。 3：フリーダイヤル回線を設置し、全国のお客さまからの電話による相談が容易になるようにアクセスの改善を図った。 4：加盟各社のホームページから信託協会信託相談所へリンクを可能とし、お客さまからの相談アクセスの改善を図った。	平成12年10月から実施
第3回協議会	(苦情・紛争処理手続きの透明化) 1：苦情・紛争処理に関する取扱規則・同細則について、信託協会ホームページに掲載した。 (苦情・紛争処理事案のフォローアップ体制の充実) 2：苦情・紛争処理に関する取扱細則の一部変更に伴い、申立人からの弁護士会仲裁センター利用申出書、加盟会社への利用申込み通知書等の様式を定めた。 3：信託相談所の運営に関して、外部有識者から意見を聴取し、今後の運営に役立てるため、信託相談所運営懇談会を設置することを決めた。	平成12年11月から実施 (3の同運営懇談会の開催に向け準備中)
第4回協議会	(苦情・紛争処理手続の透明化) 1：苦情・紛争処理に関する取扱規則・同細則について、会報「信託」に掲載した（2月発行）。 (苦情・紛争処理事案のフォローアップ体制の充実) 2：信託相談所の運営に関して、外部有識者から意見を聴取し、	

	今後の運営に役立てるため、3月22日（木）に第1回信託相談所運営懇談会を開催した。 3：信託相談所における苦情・紛争処理の円滑な運営に資するように信託相談所と加盟会社との情報交換を行うため、3月9日（金）に信託相談所関係連絡会を開催した。	
--	---	--

(社団法人 生命保険協会)

報告時期	取組みの概要	実施時期
第3回協議会	1. 「裁定審査会」の新設 簡易・迅速な紛争処理を目的として、「裁定審査会」を新設し、裁定開始の適格性の審査、和解の斡旋、裁定の実施を行う。 現行の「裁定委員会」は生命保険相談所長の諮問機関として位置付け、「裁定諮問委員会」に名称変更する。 「裁定審査会」は弁護士2名・消費生活相談員2名・生命保険相談所窓口責任者の合計5名で構成する。 2. 「相談室連絡会」の新設 苦情事案のフォローアップを確実にを行うため、加盟各社の相談窓口部門の責任者をメンバーとした「相談室連絡会」を新設する。 相談所から解決依頼を行った苦情の対応結果の報告窓口となり、また、裁定審査会での裁定結果の概要についてフィードバックを受ける。 3. 生命保険相談所事務局の独立・強化 生命保険相談所の独立性を高めるため、相談所事務局を独立・強化する。あわせて、相談所窓口での弁護士相談日を設定する。	平成13年4月
第10回協議会	1. ホームページの見直し ①相談コーナーの相談受付業務の内容に「苦情」の文言を明示。 ②「裁定審査会」について、現行のニュースリリースによる紹介を改め、新たに具体的な利用方法等を紹介するよう改訂する。 2. リーフレットの改訂と消費生活センター等への備置 ・「相談所のご案内」のリーフレットを改訂し、国民生活センター・消費生活センター・生命保険会社の本社・支社・相談所の地方連絡所（53ヶ所）に備置願うよう手配する。 3. 生命保険相談所規定の改訂等 ・「苦情・紛争解決支援のモデル（案）」等を踏まえ生命保険相談所規定の改程を行い、ホームページに掲載する。	1. ①平成14年2月1日 1. ②平成14年3月15日 2. 平成14年4月中（予定） 3. 平成14年6月中（予定）

(全国貸金業協会連合会)

報告時期	取組みの概要	実施時期
第2回・第3回協議会	1. 苦情処理担当委員長会議並びに行政等との懇談会 全国を7ブロックに分け、地区別に各都道府県協会苦情処理担当委員長との会議並びに開催地の行政、警察、消費者団体との懇談会を開催し、消費者と業者間の苦情・相談業務について協議を行っている。 今年度の活動については次のとおり。 ・平成12年9月19日 北海道・東北地区（青森県で開催） ・平成12年10月4日 東海・北陸地区（富山県で開催） ・平成13年1月26日 四国地区（愛媛県で開催予定） ・平成13年2月2日 九州地区（熊本県で開催予定） ・平成13年2月23日 近畿地区（滋賀県で開催予定） ・平成13年3月16日 関東地区（栃木県で開催予定） ※中国地区については、開催予定地の協会の諸々の事情等により、今年度の開催は見合わせた。 2. 平成13年2月、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を行う予定。	

(全国銀行協会)

報告時期	取組みの概要	実施時期
第2回協議会	全国54の銀行よろず相談所における「苦情の受付および解決促進に関する規則」に基づく運営の公正性・中立性を高める観点から、外部有識者から成る「銀行よろず相談所運営懇談会」を設置することを平成12年10月24日の全銀協理事会で決定。 なお、同運営懇談会のメンバーについては、金融分野における裁判外紛争処理機関間の連携を強化する観点から、法律分野（座長）のほか、①消費者行政機関代表、②消費者団体代表、③弁護士会仲裁センター代表から選任させていただく予定。 具体的な活動は、平成13年1月頃から実施予定。	平成13年1月頃
第3回協議会	「銀行よろず相談所運営懇談会」外部有識者の委嘱 以下の方々に委嘱。 【法律学者】（座長） 岩原紳作 東京大学法学部教授 【消費者行政機関代表】 清水章子 国民生活センター相談部調査役 【消費者団体代表】 鴨木房子 社団法人全国消費生活相談員協会専務理事 原 早苗 消費科学連合会企画委員 山田英郎 財団法人日本消費者協会専務理事 【弁護士会仲裁センター代表】 大川 宏 総合法律事務所あおぞら弁護士 第1回会合は平成13年2月中旬を予定。今後、定期的に開催（年2回）。 （外部有識者の任期は2年。）	平成13年2月 （第1回会合）
第4回協議会	「銀行よろず相談所運営懇談会」の実施（初回） 本年、2月14日に外部有識者（下記の方々）をメンバーとした「銀行よろず相談所運営懇談会」の第1回会合を開催し、苦情の受付と解決促進に関する規則に基づく銀行よろず相談所の運営について、意見交換を行った。 なお、当日のご指摘・ご提言については、会員に還元するとともに、今後、具体的な対応について関係会合で検討を行う。 【法律学者】（座長） 岩原紳作 東京大学法学部教授 【消費者行政機関代表】 清水章子 国民生活センター相談部調査役 【消費者団体代表】 鴨木房子 社団法人全国消費生活相談員協会専務理事 原 早苗 消費科学連合会企画委員 山田英郎 財団法人日本消費者協会専務理事	平成13年2月 14日

	【弁護士会仲裁センター代表】 大川 宏 総合法律事務所あおぞら弁護士	
第5回協議会	「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）について ◎銀行の取扱業務の拡充等を踏まえ、苦情の円滑な解決促進を図る観点から、以下のとおり、銀行よろず相談所の機関間連携の強化を図った。 ①銀行よろず相談所が受け付けた銀行の証券業務に関する苦情について、顧客の希望により日本証券業協会のあっせん制度に取り次ぐ旨を明定。 ②銀行よろず相談所に銀行の保険業務に関する苦情が寄せられた場合には、原則として社団法人生命保険協会生命保険相談所または社団法人日本損害保険協会そんがいほけん相談室に取り次ぐ旨を明定。 （本件は本年2月の「銀行よろず相談所運営懇談会」における指摘等を踏まえた措置である。）	平成13年4月16日
第6回協議会	銀行よろず相談所相談員研修会の開催 ◎各地銀行協会のよろず相談所（全国54協会に設置）における相談業務や苦情の受付と解決促進のレベルアップを図る観点から、相談員を対象とした研修会を実施した（参加者48協会各1名）。 (1) 午前の部では、①「金融トラブルをめぐる最近の動きについて」、②「消費者対応で留意すべき事項について」、③「個人向け新商品の開発とマーケティング」をテーマとした講習を行った。 (2) 午後の部では、相談員の経験年数等に応じて、3つのグループに分かれて具体的な相談・事情事例に関する意見交換・情報交換を行った。	平成13年7月13日
第7回協議会	銀行よろず相談所運営懇談会（第2回）の開催 ◎ 本懇談会は、全銀協の「苦情の受付と解決促進に関する規則」に基づく銀行よろず相談所の運営に関して、外部有識者から意見を聴取し、運営の改善に役立てることを目的として原則年2回開催するものであり、本年2月に続き、今般第2回会合を開催した。 (1) 懇談会前半では、銀行よろず相談所の運営等に関する最近の取組み（機関間連携への取組み、相談所広報の充実、相談員研修の充実等）および平成12年度中の苦情等の取扱い状況について事務局から報告を行った。 (2) 後半の意見交換では、ご指摘・ご提言を外部有識者からいただいております、同内容を会員銀行に還元することとしている。	平成13年9月5日

第8回協議会	銀行よろず相談所全国連絡会議（第2回）の開催 ◎ 本会合は、各地銀行協会の銀行よろず相談所（全国54協会に設置）の相互の連携を深め、相談業務の円滑化・相談内容の一層の充実を目的とするものであり、昨年に引き続いて今般第2回会合を開催し、53協会の担当責任者が出席した。 (1) 午前の部では、①「金融トラブル連絡調整協議会における検討状況」、②「消費者から見た金融トラブル」をテーマとした講習を行った。 (2) 午後の部では、苦情のフォローアップ体制の充実・機関間連携に関する取組み状況が5協会から報告され、それに関連する意見交換が行われた。	実施済
第9回協議会	銀行よろず相談所案内リーフレット・ポスター等の備置状況等に関する調査の実施、および消費者行政機関向けの各銀行相談・苦情対応窓口一覧の作成について (1) 平成13年度の銀行よろず相談所周知広告の一環として作成し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・ポスターおよび弁護士会仲裁センターの利用に関するリーフレットについて、その備置や掲示の状況についてアンケート調査を実施した。 (2) 当協会が設置している「銀行よろず相談所運営懇談会」において「消費者行政機関との連携を密にすべき」との指摘が行われたことを受けて、会員銀行の相談・苦情対応窓口および各地銀行協会の銀行よろず相談所の連絡先一覧表を作成して国民生活センターや消費生活センター等に配布することとした（本年度中に配布予定）。	(1) 実施済 (2) 本年度中
第11回協議会	銀行よろず相談所運営懇談会（第3回）の開催 ○ 本懇談会は、全銀協の「苦情の受付と解決促進に関する規則」に基づき銀行よろず相談所の運営に関して、外部有識者から意見を聴取し、運営の改善に役立てることを目的として開催するものであり、今般第3回会合を開催した。 ○ 懇談会前半では、昨年9月の第2回会合以降の銀行よろず相談所の運営等に関する取組み、および最近の相談・苦情の取扱状況について事務局から報告を行った。 後半は、これをもとに外部有識者との間で意見交換を行った。	平成14年3月4日

第 1 1 回協議会	神戸銀行協会ならびに京都銀行協会と地元弁護士会との仲裁センター利用に関する協定の締結 ○ 全銀協の「苦情の受付と解決促進に関する規則」第 6 条は、弁護士会の仲裁センターの利用につき定めている。 今般、新たに、神戸銀行協会と兵庫県弁護士会との紛争解決支援センター利用に関する協定が締結され、4 月 1 日から実施されることとなった。 また、京都銀行協会と京都弁護士会との仲裁センター利用に関する協定が締結され、同じく 4 月 1 日から実施されることとなった。 ○ これにより、弁護士会と仲裁センター利用に関する協定を締結した銀行協会は、東京、名古屋、大阪、京都、神戸の 5 か所となる。	平成 1 4 年 4 月 1 日
------------	---	------------------

(社団法人 投資信託協会)

報告時期	取組みの概要	実施時期
第4回協議会	【苦情処理規則の制定】 98年12月施行の新投信法に当協会の業務として新たに「苦情の解決」が盛り込まれました。当協会は定款、業務規程を改正し、協会の業務の中に苦情の解決を規定するとともに、理事会決議「苦情処理の考え方について」を定め当面の苦情処理の体制を整えました。 今後さらに「苦情の解決」の方法等について、具体的に寄せられた相談・苦情の内容を参考にし、また「苦情の解決」の透明性を高める見地から「苦情処理規則」を設けるとともに当協会発行の月刊誌「投資信託」やホームページ等で広く投資家にも周知する予定である。	平成13年4月
第8回協議会	苦情、質問状況の公表 ○投信協会によせられた、苦情と質問について、その処理状況を前者については3項目、後者については4項目に分類した上で、過去1年半を半期毎に区切って公表し、以降半期毎に更新していくことにした。 ○更に、分類した各項目の具体的例示もあわせて紹介することにした。 ○公表方法は投信協会ホームページ及び機関誌「投資信託」	平成13年10月下旬（但し機関誌は12月号）公表

(日本証券業協会)

報告時期	取組みの概要	実施時期
第2回協議会	裁判外紛争処理制度（あっせん委員（弁護士）によるあっせん制度）を平成10年12月から導入しており、現在とくに改善のための取り組みはしていません。 なお、あっせん制度について本協会のホームページ、パンフレット等に紹介していることもあって、同制度を利用するケースが増えております。（あっせんの申立件数10年度5件、11年度32件、12年度（4月～9月まで、36件）） また、あっせん制度をより一層効率的に行うため8月に全国のあっせん委員を東京、大阪に集めて懇談会を行っております。（あっせん委員35名中34名が出席） さらに、国民生活センターからの本協会への要請（12月15日開催の消費者生活センターの相談員の研修会において「証券取引に関する苦情相談処理の実情について」の講師派遣方の要請）を受けて、本協会の苦情相談室の担当者を派遣することとしている。	
第3回協議会	国民生活センターより本協会の証券苦情相談室に対して、各地の地方公共団体の消費生活相談員等を対象とする研修会への講師派遣要請があったため、これに応じ、12年12月15日に国民生活センター主催の「消費生活相談員研修 専門・事例講座」（参加者138名）において、「証券取引に関する苦情・相談処理の実状」と題して、概要、以下の説明を行った。 1. 本協会における証券苦情相談等の処理の流れ 顧客から苦情の申立てがあったことを前提に、処理の流れについて説明した。 2. あっせん制度について (1)顧客があっせん制度を利用していただくに当たって留意していただきたい事項を中心に説明した。 ・ あっせんを行わない場合についての規定を設けていること ・ あっせん手続きは非公開とする規定を設けていること ・ あっせん委員によるあっせんに先立って証券苦情相談員が紛争の概要について事情を伺っていること ・ あっせん委員及び証券苦情相談員は中立的立場で対応していること 等 (2)この他、あっせん申立書の書式、申立金の金額等について説明するとともに、あっせん申立てに先立って苦情相談を利用していただくことがあっせンをスムーズに進める観点から近道である旨を説明した。 3. 証券苦情相談等処理状況 苦情相談について、その内容ごとに「勧誘に関する相談」等5項目に分類して統計を取っていること、苦情件数に比べてあっせん件数が少ない点については、苦情の大部分は証券苦情相談室から証券会社の監査（検査）部門等に取次ぎ解決が図られているためであること等について説明した。	

	○なお、参加者から以下のような発言等があった。 ・ 消費生活センターから協会に移送（顧客に証券苦情相談室を紹介）した事案について、協会のあっせんにより顧客が満足できる和解に至った事例がある。 ・ 県レベルでの消費生活相談員対象の研修にも講師派遣をしてほしい。 講師派遣については、喜んで応じる方針である旨、回答した。	
第4回協議会	※ 顧客から当協会に苦情の申出があれば、当協会では従来からあっせん制度について説明を行っているが、これからも一層顧客にアピールするよう努める。 ※ 顧客から当協会に苦情の申出があり、協会員に取次ぐ内容のものは、協会員の監査（検査）部門に取次ぎ、事実関係の調査をお願いし、その調査結果を協会員の方から顧客へ直接回答を依頼している。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こととする。	
第7回・第8回協議会	あっせん状況、苦情処理状況の公表 (1) あっせん状況の公表 現在、あっせんの状況及びその結果については、協会員向けのホームページである協会WANに掲載しているが、同状況及び結果を一般向けの協会ホームページにおいて公表する。 (2) 苦情処理状況の公表 現在、苦情相談等の処理状況を5項目に分類した件数を証券業報において公表しているが、より詳細な内容を協会ホームページにおいても公表する。	平成13年10月を目途。予定通り実施（第8回にて報告）

(社団法人 日本証券投資顧問業協会)

報告時期	取組みの概要	実施時期
第11回協議会	(1) ホームページの見直し ○ トップページから、苦情・相談ページへのアクセスに変更 ○ 苦情処理規則の掲載 ○ 苦情・相談の内容別件数の掲載 (2) 小冊子「投資顧問と賢くつきあうために」の作成 一般投資家向けに、投資顧問業務の内容、契約の際の留意点、解約の取扱い等を解説。また、苦情相談の中から比較的多い事例をQ&A形式で解説。B5版21ページ。	(1) 実施済 (2) 平成14年3月末

(社団法人 日本商品投資販売業協会)

報告時期	取組みの概要	実施時期
第2回協議会	当協会は商品投資販売業に関する自主規制団体として、平成9年に設立されました。苦情処理体制につきましては、自主規制規則内に、苦情処理規則の項目を設け、報告、資料の提出等について規定しております。 しかしながら、当協会の発足以来、会員からも又、非会員からも、商品ファンド法に基づく商品ファンドに関する苦情を受けた事は、ありません。 そうした現状故、苦情処理委員会を設置し、年1～2回程度、委員会を開催する事で当面は対応しております。(委員は会員会社の方々に委嘱しておりますが、実務は協会事務局が行っております。)	

(社団法人 日本損害保険協会)

報告時期	取組みの概要	実施時期
第3回協議会	＜日本損害保険協会「そんがいほけん相談室」の周知徹底＞ ・日本損害保険協会「そんがいほけん相談室」は、日本損害保険協会発行の各種パンフレット等でPRを行っているが、更に次のPR策を実施する。 1. 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することによって、全国の相談者への一層の周知徹底と利便の向上を図る。(フリーダイヤルは平成4年に導入し、本部の5割弱が既にフリーダイヤルによる相談となっている。) 2. 日本損害保険協会加盟の各損害保険会社が、契約者等に配布する印刷物等に、日本損害保険協会の相談窓口を掲載するとともに、弁護士相談日を設けている旨掲載し、一層の周知徹底を図る。 (記載内容の例) 日本損害保険協会「そんがいほけん相談室」でも、損害保険の全般について、ご説明、ご相談および苦情の受付を行っています。(フリーダイヤル：0120-107-808) なお、協会本部「そんがいほけん相談室」では、面談による弁護士相談もできます。(無料、予約が必要)	平成12年10月決定
第3回協議会	＜一般相談・苦情に対する弁護士相談日の開設＞ ・交通事故以外の一般相談について、日本損害保険協会本部「そんがいほけん相談室」に、当面週1回の無料の弁護士相談日を設ける。 (交通事故に関しては、日本損害保険協会が全国52ヶ所に設置している「自動車保険請求相談センター」において、年間約70,000件の相談を行い、そのうち無料の弁護士相談を年間約3,900件程度行っている。)	平成13年1月1日実施

第6回協議会	損害保険調停委員会（昭和40年設置）の活性化 →現行の枠組みを維持しつつ事務局機能を強化し、迅速な事案処理体制を整えるとともに、さらに中立性・公平性を持たせるため規則を改定した。 〈改定のポイント〉 1. 委員会内に「調停事務局」を新設し、その事務局に審査委員5名（弁護士2名、消費生活相談員2名、損保協会相談室長）を置き、下審査と調停案の作成を行う体制とした。 2. 弁護士、学識経験者、業界関係者（損保協会専務理事）の5名からなる調停委員から、業界関係者を除外し弁護士、学識経験者のみ（5名）の委員構成とした。	平成13年6月15日
第9回協議会	ホームページの『損害保険Q&A』『相談窓口のご案内』において“損害保険調停委員会”を紹介し、具体的な利用方法等を解説することとした。 ※URL:http://www.sonpo.or.jp	平成13年11月22日

(農漁協系統金融機関)

報告時期	取組みの概要	実施時期
第3回協議会	農漁協においては、基本的にリスク商品を取扱ってこなかったこと、組合員を中心とした取引であり利用者との日常的なつながりが強く、農漁協の業務等についての理解が得られてきたこと等から、全国的な苦情・相談受付機関の設置の必要性に乏しく、他業態における「よろず相談所」的な全国機関を今迄設置していなかった。 しかし、近年農協系統は地域金融機関として、組合員以外の地域住民との取引の増加やリスク商品である投資信託を取扱う傾向にもあることから、今年度中に（社）全国信連協会（県の連合会組織である信用農業協同組合連合会の協会）に農協系統の全国的な苦情・相談受付機関を設置することとしている。 また、漁協系統においても、農協系統と同様の整備をはかるべく現在検討を進めているところである。 以上	農協系統については平成13年3月
第4回協議会	農協系統の全国的な苦情・相談受付機関を設置 1. 名称 全国JAバンク相談所 2. 設置機関・部署 （社）全国信連協会 業務推進部 3. 主な取組事項 - 農協・信連の利用者からの苦情・相談受付処理 （信連等と連携し、事案の解決を図る）	

(不動産シンジケーション協議会)

報告時期	取組みの概要	実施時期
第2回協議会	1. 苦情処理への取組み開始 不動産シンジケーション協議会は、平成2年9月に、不動産証券化に関する調査・研究、関係各所への要望・提言を主な活動の目的として、設立されました。 平成12年7月には、従来の当協議会の活動に加え、「金融トラブル連絡調整協議会」（以下、連絡調整協議会という）の参加を契機に、不動産特定共同事業法（以下、事業法という）商品に関する投資家からの苦情処理業務を行うことを、当協議会の理事会において、以下の前提条件のもと、決定致しました。 (前提条件) 当協議会は、以下のことを前提条件としたうえで、連絡調整協議会への参加と苦情処理業務を行います。 (1)任意団体による連絡調整協議会への参加 現在、当協議会は法人格を有しない任意団体です。今般、中立性・公正性が求められる公益性の高い苦情処理業務を担うにあたり、公益法人化をも視野に入れた組織体制の再検討を行っていますが、財政問題をはじめ様々な課題を抱えており、現在審議中でございます。 また、当協議会は、不動産証券化市場のさらなる発展を目的として「あらゆる不動産証券化に対応する団体」を志向しています。よって、事業法第41条規定の「(社)不動産特定共同事業協会」として社団法人化の認可申請をする意思はありません。 (2)事業法施行以後の会員社供給商品の苦情処理に限定 当協議会が対処する苦情処理業務の案件は、事業法施行後に当協議会会員社が供給した事業法商品に対するものに限らせていただきます。 今後、当協議会としては、不動産特定共同事業法商品の苦情処理業務を実施するための組織体制化や、HP（ホームページ）上での投資家への情報提供、関係団体との連携を図っていく所存であります。 2. 現在までの不動産特定共同事業法商品の苦情の受付状況 平成7年4月の事業法施行以降、当協議会会員社（添付資料1参照）から一般投資家を対象に販売が行われた商品は、平成11年3月の東京建物（株）による『東京建物インベストファンド』が第1号であり、以後、住友不動産（株）から『SURFシリーズ』・『Reifシリーズ』が登場しています（添付資料2参照）。 現時点で両社の投資家から苦情相談が当協議会に寄せられたことはありません。その理由として、①商品の販売に際して、事業法に基づく販売・契約時の情報提供（書面交付等）を行っていること、②約定の想定利回りを達成していること（平成12年10月現在）、③現在までに償還期を迎えた商品がないこと、④現在のところ、当協議会の活動が一般投資家に認知されていないこと（当協議会が苦情処理を実施することを決定して	平成12年11月以降

	から時間が経っていないため）等が挙げられます。 3. 当協議会の具体的な今後の対応 現在まで、幸いなことに当協議会では不動産特定共同事業法商品に関する苦情を受付けたことはありません。しかし、不動産証券化事業のより一層の推進のためにも、当協議会としては、投資家のために以下の活動を行っていこうと考えています。 (1) 事業法に精通した職員を苦情処理担当として設置します。 (2) 「相談シート」を作成し、苦情の内容や対応等の蓄積を行います（会員社へ情報のフィードバックを行います）。 (3) 当協議会のHP上で、不動産特定共同事業法商品を含めた、不動産証券化商品を解説したページを作成し、不動産証券化商品を解説したページを作成し、不動産証券化商品の一般投資家への理解を深めたいと考えています（HP開設は平成12年11月以降）。	
第4回協議会	不動産特定共同事業法商品に係る苦情処理体制の創設 不動産シンジケーション協議会では、不動産特定共同事業法商品に関する苦情処理体制の整備につき、かねてより準備を進めてまいりました。この度、具体的に当該苦情処理体制の内容が機関決定しましたので、概要について下記のとおり報告致します。 (1) 苦情処理規則等の制定 苦情処理業務を開始するに当たり、「苦情の受付とその処理に関する規則」及び「同規則に関する細則」を制定し、当協議会における苦情処理業務の指針、範囲、方法を明確に規定しました。 (2) 苦情相談室の開設 不動産シンジケーション協議会事務局内に「苦情相談室」を設置し、事務局員が相談員として投資家からの「苦情受付とその（解決）処理業務」に当たります。また、業務遂行については、相談室を中心に当協議会並びに会員の相互協力を以ってこれに当たるものとします。 (3) 苦情処理の対象商品 苦情処理の対象商品は、不動産特定共同事業法施行以後、同法に基づいて組成・販売された商品で、且つ、当協議会会員により組成・販売された商品に限られます。従って、不動産特定共同事業法に基づかない商品、当協議会会員以外により組成・販売された商品等は対象外となります。 (4) 苦情処理業務の範囲 投資家からの苦情に関する「受付」「相談」を対象業務とし、「あっせん」「調停」など第三者により解決を図る紛争処理については業務対象範囲外となります。 紛争処理については、裁判外紛争処理機関の紹介を以って対応いたします。	平成13年4月初旬

	(5)開始予定 平成13年4月初旬。 (6)告 知 当協議会会員には、会報誌、ホームページ等を活用し「苦情相談室」の設置を告知し、顧客への告知については会員に委ねます。また、関係する機関・団体については、この報告を以って、通知に代えさせていただきます。 不動産シンジケーション協議会ホームページ http://www.cres.gr.jp/	
--	---	--

(金融庁)

報告時期	取組みの概要	実施時期
第2回協議会	「金融商品の販売等に関する法律施行令案」を別添のとおり公表し、パブリックコメントを求めた。	平成12年10月6から27日
第7回協議会	金融庁ホームページに掲載する苦情相談窓口一覧の改定 1 金融庁ホームページに掲載している苦情相談窓口の一覧表(http://www.fsa.go.jp/notice/noticej/soudan.html)に、各業界団体・自主規制機関のホームページへのリンクを追加。 2 金融庁ホームページのトップページ(http://www.fsa.go.jp)から、苦情相談窓口の一覧表に対して直接アクセスができるよう、金融庁トップページを変更。	平成13年10月1日