

(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 (平成12年 11月8日)	(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 (平成13年 1月16日)	(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。	1, 2: 平成12年11 月から実施 3: 平成13年3月 実施
第4回協議会 (平成13年 4月3日)	(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 (平成 1 3 年 1 月 1 6 日)	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・生命保険相談所の職員の合計 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 1 3 年 4 月
第 1 0 回協議会 (平成 1 4 年 2 月 1 8 日)	1 . ホームページの見直し 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。 「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 (5 3 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 . 平成 1 4 年 2 月 1 日 1 . 平成 1 4 年 3 月 1 5 日 2 . 平成 1 4 年 6 月中 (予定) 3 . 平成 1 4 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 (平成12年11月8日・平成13年1月16日)	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。	
第14回協議会 (平成14年6月17日)	金融トラブル連絡調整協議会による「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」に基づき、貸金業規制法第25条、第28条による「(協会が行う)苦情の解決」に対処するため、規制法施行以降各都道府県協会が実施してきた相談窓口の業務のあり方について検討を行い、平成14年度の事業として「苦情処理規則」「相談対応規則」(例)をまとめ、相談窓口における具体的な窓口対応マニュアルを付して協会に例示するとともに、10月に各協会の苦情処理委員会の委員長を招集し、それによる苦情・相談対応の徹底を図る。 なお、各都道府県協会において、行政並びに弁護士会、消費者団体等と連携して紛争処理にあたるよう、併せて指導していくこととしている。	平成14年10月

(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 (平成12年11月8日)	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、消費者行政機関代表、消費者団体代表、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 (平成13年1月16日)	「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、定期的に行う(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 (平成13年4月3日)	「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	平成13年2月 14日

	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5回協議会 (平成13年 5月31日)	「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。 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。 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 (平成13年 8月7日)	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、「金融トラブルをめぐる最近の動きについて」、「消費者対応で留意すべき事項について」、「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 (平成13年 10月2日)	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	平成13年9月 5日

	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。	
第 8 回協議会 (平成 13 年 11 月 19 日)	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、「金融トラブル連絡調整協議会における検討状況」、「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 (平成 14 年 1 月 15 日)	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。	(1) 実施済 (2) 実施済
第 11 回協議会 (平成 14 年 3 月 27 日)	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 11 回協議会 (平成 14 年)	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	平成 14 年 4 月 1 日

3月27日)	○ 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。	
--------	---	--

(社団法人 全国信用金庫協会)

報告時期	取組みの概要	実施時期
第 1 4 回協議会 (平 成 1 4 年 6 月 1 7 日)	1 . 苦情・紛争の解決促進に関する規則等の制定 信用金庫業界の苦情受付体制については、昭和 5 0 年 6 月に全信協に「全国しんきん相談所」を設置し、併せて地区・県協会や個別信用金庫にも相談所の設置を促し、今日に至っている。しかし、相談所規則等が制定されていなかったため、信用金庫業務における苦情・紛争の解決促進に関する規則ならびに細則の制定を検討中。 規則等は平成 1 4 年 7 月に正式決定し、制定する予定である。 (1) 全国協会と地区協会が設置する「しんきん相談所」の連携と役割 (2) 苦情解決への信用金庫の対応 (3) 弁護士会の「仲裁センター」の利用 (4) 苦情の受付・対応状況の報告 (5) 個人情報の保護 2 . 弁護士会の「仲裁センター」利用 弁護士会の「仲裁センター」利用のため、現在、東京弁護士会、第一東京弁護士会および第二東京弁護士会との協定締結のための折衝を進めている。 3 . ホームページの立ち上げ 苦情・紛争に関する規則や苦情・紛争の対応窓口等の周知を図るため、現在、ホームページを立ち上げるべく準備中である。 以 上	1 , 2 平成 1 4 年 9 月 (予定) 3 平成 1 5 年 1 月 (予定)

（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 （平成13年 4月3日）	【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 （平成13年 11月19日）	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
第12回協議会 （平成14年 4月25日）	○ホームページの見直し 従来、「苦情規則」及び「質問・苦情等の内容」を「協会の活動及び主な業務」の中で紹介していたが、投資者がより苦情相談等にアクセスを容易にするため、トップページに独立して「質問・苦情等」の項目を設け、さらに、下記のページへのアクセスを可能にした。 ・ 苦情相談窓口 ・ 質問・苦情等の内容 ・ 苦情処理規則 ・ 比較的多い質問のQ & A	平成14年4月10日実施
第14回協議会 （平成14年 6月17日）	○投資者向けガイドへの「苦情相談窓口の案内」の掲載 投資者がより苦情相談等にアクセスを容易にするため、ホームページに加え、当協会が発行している「投資信託ガイド」の改訂版（2002年6月版）に新たに当協会の「苦情相談窓口の案内」を掲載した。 このガイドは年間5～6万部を発行し、投資家に利用されている。	平成14年6月末日（予定）

(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 (平成12年 11月8日)	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 (平成13年 1月16日)	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ん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 （平成13年4月3日）	・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 （平成13年10月2日・11月19日）	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W A N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）
第12回協議会 （平成14年4月25日）	1. 「証券あっせん・相談センター」の設置 現在本協会にある「証券苦情相談室」を改組して「証券あっせん・相談センター」を設置した。今後、個人投資家から信頼される市場の構築という目的を達成するためにも、公正・中立で安心して利用できるA D Rであるあっせん及び投資者相談業務を行うためのものである。 2. 運営 (1) あっせん・投資者業務の中立性をより一層厳格に確保するため、同業務を会長直属の組織とする。 (2) 公正中立な立場の有識者を同センターの特別顧問として招聘することとし、特別顧問には、司法や行政での経験が豊富な前金融庁長官の日野正晴氏に証券あっせん・相談センターの業務運営等に必要な指導・助言をいただくことにした。 (3) 同業務に携わる人員を拡充する。 3. その他 (1) 同センターのホームページを開設し、あっせん・投資者相談業務に関する情報を適宜提供する。	平成14年4月1日実施

（ 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 1 1 回協議会 （ 平 成 1 4 年 3 月 2 7 日 ）	(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。B 5 版 2 1 ページ。	(1) 実施済 (2) 平成 1 4 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 （ 平 成 1 2 年 1 1 月 8 日 ）	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 (平成13年 1月16日)	< 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 (平成13年 1月16日)	< 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 (平成13年 8月7日)	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 (平成14年)	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	平成13年11月22日

1月15日)	説することとした。 URL:http://www.sonpo.or.jp	
--------	---	--

(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 (平 成 1 3 年 1 月 1 6 日)	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 1 3 年 3 月
第 4 回協議会 (平 成 1 3 年 4 月 3 日)	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 J A 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 (平成12年 11月8日)	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定させていただきます。 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、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、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) 現在までに償還期を迎えた商品がないこと、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か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 （平成13年 4月3日）	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 (平成12年11月8日)	「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日～27日
第7回協議会 (平成13年10月2日)	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
第13回協議会 (平成14年5月23日)	【『金融分野における業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援のモデル』について』の発出】 4月25日の「金融分野における苦情・紛争解決支援のモデル」の策定・公表を受けて、金融トラブル連絡調整協議会参加団体のうち、金融庁所管の業界団体・自主規制機関に対して金融庁総務企画局長から各団体の会長等に宛てて、モデルを踏まえた取組みを要請する旨の標記文書を5月15日付で発出した。	平成14年5月15日