

## 苦情・紛争解決支援のモデルのフォローアップの方法について（たたき台）

### 1 フォローアップの目的及び評価基準

#### (1) フォローアップの目的

苦情・紛争解決支援のモデルを踏まえた取組みの推進の担保  
各機関における問題点の発見及び解決  
苦情・紛争解決支援のモデルの有効性の検証

#### (2) フォローアップに当たっての基準

各機関の規則等の内容及び運用面におけるモデルの実施状況

- ・各機関の規則の内容とモデルの対比
- ・各機関の運用の実態とモデルの対比

規則の内容及び機関の運営に関する各項目の趣旨及びモデルに掲げられた 5 つの基本理念の観点からの問題点の有無

- ・各項目の趣旨から見ての問題点の有無
- ・モデルに掲げられた 5 つの基本理念（ 公正中立、 透明性、 簡易・迅速・廉価、 実効性の確保、 金融市場の健全な発展 ）から見ての問題点の有無

### 2 各機関による自己評価の手順

モデルとの比較による自己点検：各機関の規則の内容及び運用の実態について、別紙 1 の評価表による自己点検

- ・表の第 1 覧「この項目に相当する規則の規定」には、各機関の規則の内容を記載。
- ・表の第 2 欄「運用面における状況等」には、各項目の具体的内容、留意すべき点及び趣旨を踏まえて作成されたチェックリストに、運用面における実態を記載。

問題点の特定： の自己点検結果を基に、各機関が今後改善すべき問題点を特定

- ・モデルとの相違が生じている部分について、趣旨及び 5 つの基本理念を基準として、苦情・紛争解決支援のモデルとの相違等が実際に問題と判断する場合は、

その内容を の評価表に第3欄「趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由」に記入。(問題点が複数の項目に対応していると思われる場合は、同欄に別紙記載の旨を示した上で、別紙2「複数の項目に関連する問題点について」の評価表に関連する項目及び当該問題を記載。)なお、相違があっても問題がないと判断する場合は、第3欄にその理由を明示。

対応策の策定・実施： で特定された問題点に関する対応策の策定・実施

- ・ で特定された問題点に関して、必要に応じて原因を特定し、対応可能なものについて対応策を策定し、評価表の第4欄「問題点への対応等」にその対応策を記載。可能であれば、対応策の実施スケジュールも明示。なお、複数の項目に対応した問題点に関する対応策は、別紙2の評価表の「問題点への対応等」に記載(いずれについても、対応策が必要ない又は実施できないとする場合は、その理由を同欄に記載。)
- ・ こうした問題点及び対応策の有無を踏まえて、各機関は、以下の区分により実施状況に関する自己評価を評価表の第5欄「実施状況」及び別紙3の集計表に記載。

A：実施済み

B：趣旨等を反映した形でおおむね実施

C1：問題あり(対応予定)

C2：問題あり(対応予定なし又は対応不可)

再評価：対応策実施一定期間経過後の再度の自己評価

- ・ 対応策実施後、一定期間を経過した時点で再度モデルとの対比を行い、上記の から までの過程による再度の自己評価を実施。
- ・ また、この段階では、可能であれば、顧客満足度や平均の所要日数等による定量的な評価も検討。
- ・ この手順を経て、モデルに沿ってさらに解決すべき問題点を特定するとともに、モデルの見直し等を必要とする問題点も検討。

### 3 外部評価

- ・ モデルに盛り込まれた運営委員会等は、可能であれば、このフォローアップにおいて、外部評価の主体としての役割を担う。
- ・ なお、運営委員会の形態や会合の開催頻度等が異なっているため、この外部評

価の方法は各団体に委ねられることとなるが、2の から の作業の検証等の役割を担うことが考えられる。

#### 4 フォローアップにおける協議会の関与

##### (1) 自己評価結果の協議会への報告

- ・各機関が実施したモデルとの対比、問題点及び対応策は、別紙の評価表（集計表を含む。）により協議会に報告。なお、外部評価も行っている場合は、併せてその結果も報告。
- ・協議会では、報告内容に対して委員の間で意見交換を行い、各機関は、その意見を自己評価結果に反映。なお、この意見交換は、対象となる団体の数が多いことから、数回に分けて協議会での意見交換を実施。

##### (2) 対応策の実施状況及び再評価結果の報告

- ・対応策の実施後、一定期間経過後に各機関は対応策の実施状況及び再評価結果を協議会に報告。
- ・この段階で、協議会は、対応策の実施状況及び再評価結果に関して意見交換を行うとともに、モデルの見直しや各機関を超えた対応が必要な問題点も併せてその解決策を別途検討。

#### 5 フォローアップのスケジュール

- |       |   |
|-------|---|
| 6月～   | フォローアップの具体的方法の検討                              |
| 9月末頃  | 自己評価結果等の報告                                    |
| 9月末以降 | 協議会での意見交換                                     |
| 以降    | 対応策の実施状況及び再評価結果の報告等（フォローアップの進捗状況を踏まえ、時期は別途検討） |