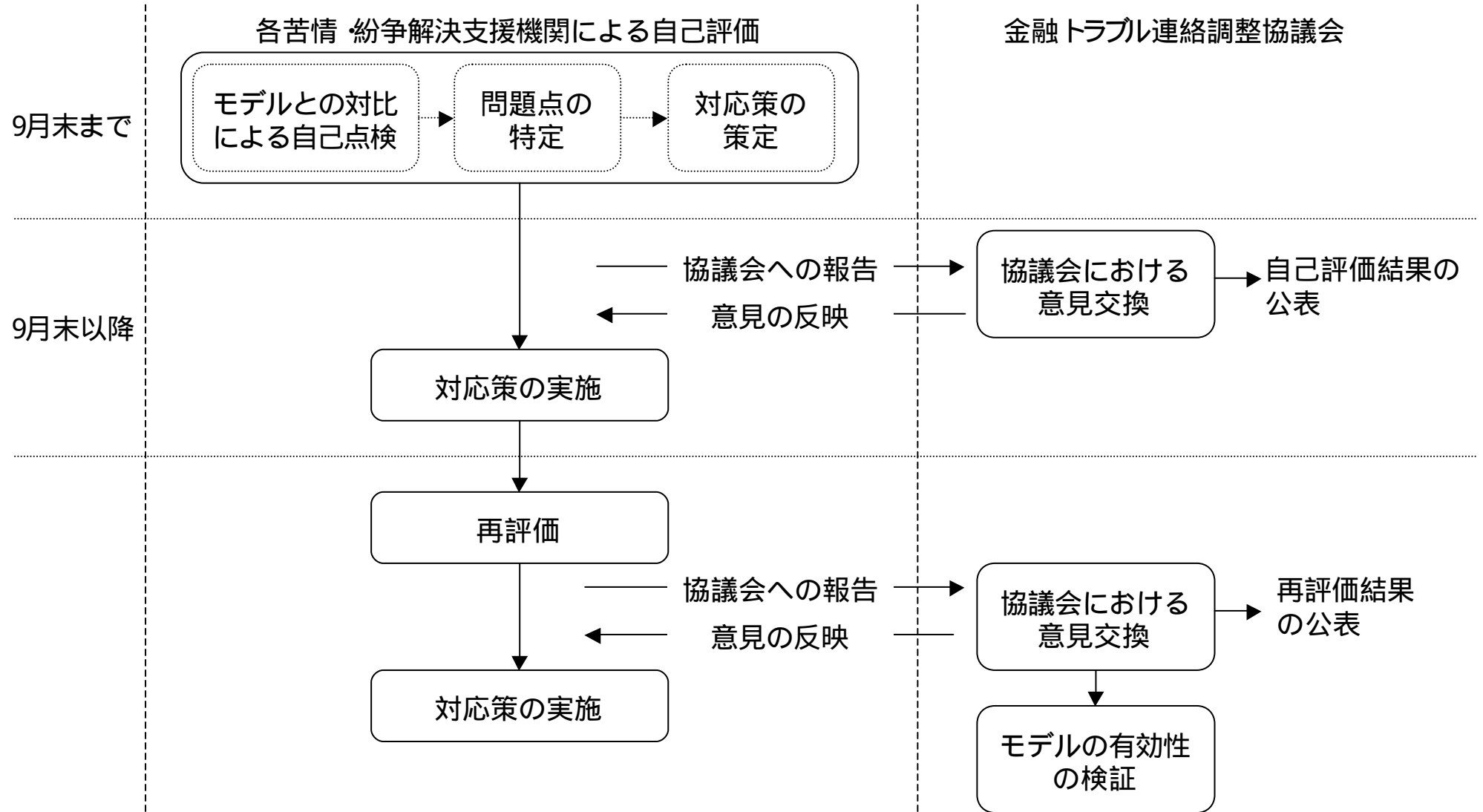


## 苦情・紛争解決支援のモデルのフォローアップ



注 :可能であれば、各機関の運営委員会等が併せて外部評価を実施

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：理念的事項

項目 1 - 1：基本理念

( 具体的内容 )

〇〇〇(以下「機関」という。)は、以下に掲げる理念の下、金融商品等に関する消費者からの苦情・紛争(以下「苦情等」という。)に、公正中立な立場から、苦情等の迅速で透明度の高い解決を図ることにより、消費者の信頼を確保し、もって金融市場の健全な発展に資するものとする。

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

( 留意すべき点 )

ここで掲げている理念は、そもそも基本的な理念であり、各業態の A D R ( 裁判外紛争処理手続 ) に共通するモデルとなるものである。

( 趣旨 )

ここでの議論の対象は、民間型 A D R である。行政型や司法型と同様に、A D R は、簡易・迅速・低廉にその特長がある。これに加えて、信頼性を得るには、公正中立で透明性の確保が図られなければならない。ここでの基本的理念は、こうした A D R が苦情・紛争解決支援手続を整備する場合及び実際に苦情等の解決支援を行う場合において規範とすべきものを示したものである。

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

[ この項目に相当する規則の規定 ]

[ 運用面における状況等 ]

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

☐ A ( 実施済み )

☐ B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )

☐ C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) )

☐ C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：理念的事項

項目 1 - 2：苦情等の原因解明及び再発防止

（具体的内容）

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。

（留意すべき点）

- ・同種の苦情等が再発することや拡大することを防ぐだけでなく、当該苦情等の真の原因を解明することによって、同様のトラブルが発生するのを未然に防止することが必要である。このため、苦情等の原因が解明できたら、機関は、迅速に消費者や金融業界へ情報提供することとする。
- ・苦情等の原因は、会員企業側に起因するものばかりでなく、消費者側に起因するものも含まれることもあるが、会員企業及び機関は、原因解明に際しては、約款に依るとの意思をもって契約したものと推定するという意思推定説を可能な限り採用せず、消費者が契約の内容を正しく理解していなかった可能性を含めて、原因解明に当たる必要がある。
- ・仮に、苦情が消費者側の契約内容等の理解不足や誤解によって生じていた場合、トラブルの再発防止に向けて、消費者の契約内容の理解向上のためにどのようなことができるかといったことも含めた再発防止策を検討することが望ましい。

（趣旨）

このモデルでは業界団体・自主規制機関が設ける苦情・紛争解決支援機関を想定しているが、業界団体・自主規制機関は、当該業界の振興・発展又は消費者の保護等を目的としている一方で、苦情・紛争解決支援機関は、苦情等の解決を通じて、苦情等が発生した原因を把握することができる立場にもある。

このため、業界団体・自主規制機関が設置する苦情・紛争解決支援機関は、消費者の保護に資するとともに、当該業態の発展に資するためにも、その苦情等が起きた原因・背景を解明し、その原因等を積極的に消費者及び金融機関に情報提供して、同種の苦情等の再発・拡大防止及び未然防止に努めることが求められる。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

[ 運用面における状況等 ]

- ・ 苦情等の発生原因等の記録

☐あり ☐なし

- ・ 苦情等の発生原因等の会員企業への周知

☐周知している ☐周知していない

周知方法：( )

周知頻度：( )

- ・ 苦情等の発生原因の消費者への周知

☐周知している ☐周知していない

周知方法：( )

周知頻度：( )

- ・ その他苦情・紛争の再発防止のために採っている対応  
( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

☐ A（実施済み）

☐ B（趣旨等を反映した形で概ね実施）

☐ C 1（問題あり（対応予定））

☐ C 2（問題あり（対応予定なし又は対応不可））

複数の項目に関連する問題点について

|                        |
|------------------------|
| [ 関連する項目 ]             |
| [ 趣旨等に照らしての問題点及びその内容 ] |
| [ 問題点への対応等 ]           |

## 実施状況に関する集計表

## 〔 理念的事項 〕

|                        | A                        | B                        | C1                       | C2                       |
|------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 - 1 . 基本理念           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1 - 2 . 苦情等の原因解明及び再発防止 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 項目中の該当項目数            |                          |                          |                          |                          |

## 〔 通則的事項 〕

|                                            | A                        | B                        | C1                       | C2                       |
|--------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 2 - 1 . 苦情等の定義                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 - 2 . 消費者への周知                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 - 3 . 当事者の選択権の保障                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 - 4 . ユーザーフレンドリー                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 - 5 . 人材育成                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 - 6 . 苦情・紛争解決支援担当者等の<br>守秘義務             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 - 7 . 機関間連携・関係機関との協力<br>等                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 - 8 . 記録の保存・苦情解決支援結果<br>等の公表・プライバシーへの配慮等 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 - 9 . 対応結果の報告                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 - 1 0 . 外部評価の実施                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1 0 項目中の該当数                                |                          |                          |                          |                          |

( 注 )

A : 実施済み

B : 趣旨等を反映した形で概ね実施

C 1 : 問題あり ( 対応予定 )

C 2 : 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 )

## 〔 苦情解決支援規則 〕

|                                                 | A                        | B                        | C1                       | C2                       |
|-------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 3 - 1 . 目的                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 - 2 . 苦情解決支援機関の責務・業務                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 - 3 . 苦情解決支援機関の組織及び中<br>立性・専門性                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 - 4 . 会員企業の責務・行為準則等                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 - 5 . 取り扱う苦情の範囲 ( 会員企業<br>外の苦情の取扱いを含む )       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 - 6 . 苦情申立人の範囲                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 - 7 . 苦情解決支援手続                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 - 8 . 標準処理期間等                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 - 9 . 苦情受付及び受付時の対応 ( 苦<br>情申立人に対する手続等の説明を含む ) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 - 1 0 . 苦情解決支援を行わない場合<br>の明示及び苦情解決支援の終了       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 - 1 1 . 相対交渉の際の手続及び会員<br>企業の対応義務              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 - 1 2 . 会員企業による解決促進義務                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 - 1 3 . 調査及び会員企業の協力                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 - 1 4 . 解決案の提示及び尊重義務                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 - 1 5 . 結果の報告等                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 - 1 6 . 苦情未解決の場合の取扱い及<br>び紛争解決支援への移行          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 - 1 7 . 措置・勧告                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 - 1 8 . 細則                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1 8 項目中の該当数                                     |                          |                          |                          |                          |

## 〔 紛争解決支援規則 〕

|                               | A                        | B                        | C1                       | C2                       |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 4 - 1 . 目的                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 - 2 . 紛争解決支援機関の組織           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 - 3 . 紛争解決支援機関の責務           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 - 4 . 紛争解決支援委員の選任要件等        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 - 5 . 紛争解決支援委員の欠格事由         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 - 6 . 利害関係者の除斥事由            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 - 7 . 紛争解決支援委員の解任           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 - 8 . 運営委員会の設置              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 - 9 . 会員企業の責務・行為準則等         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 - 1 0 . 取り扱う紛争の範囲           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 - 1 1 . 紛争申立人の範囲            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 - 1 2 . 代理人の範囲及び資格          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 - 1 3 . 紛争の申立て              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 - 1 4 . あっせん・調停を行わない場<br>合  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 - 1 5 . 申立人等に対する手続の説明       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 - 1 6 . 標準処理期間等             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 - 1 7 . 審理手続                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 - 1 8 . 事実調査                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 - 1 9 . 専門家の手続関与            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 - 2 0 . あっせん・調停の打切り・取<br>下げ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 - 2 1 . あっせん・調停案の提示         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 - 2 2 . 結果に対する同意・不同意        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 - 2 3 . 会員企業の受諾義務等          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 - 2 4 . 仲裁手続への移行            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 - 2 5 . 会員企業に対する措置・勧告<br>等  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 - 2 6 . 費用に関する規定            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 - 2 7 . 記録の保存・公表            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 - 2 8 . 細則                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 8 項目中の該当数                   |                          |                          |                          |                          |