資料１

自己評価結果表の概要と議論のポイント

平成 14 年 10 月 11 日

１．経緯と整理方法

第 15 回協議会までに議論した要領に沿って、各自主規制機関・業界団体がそれぞれの苦情・紛争解決支援規則等を「モデル」の記載内容に沿って 9 月 30 日までに自己評価をおこなった。本資料はその結果を概観し、議論のポイントを抽出したものである。

本資料別紙１として、回答のＡ～Ｃ２を３～０（未回答は0）の数値へ機械的に置き換え、達成率等を計算した。全質問項目（５８問）を母数とした場合の自己評価ベースの達成率は約４７％となった。

また、別紙２として、個別回答を精査した比較表を添付した。全質問を通じて、モデルに対する現在の規定の書き振りの評価及び運用実態の評価両面に、１）過大もしくは過小評価、２）明らかな誤記入等、が散見された。これらは、質問事項固有のものもあれば、団体固有というものもある。モデル自体に内在する問題点や達成段階の判定問題の場合、モデルの一部修正も必要と考えられる。

なお、以下の概要は、自己評価結果を機械的に処理したものに過ぎず、実態を反映した客観的な結果を得るには、協議会における意見交換等の確認作業を踏まえる必要があることは言うまでもない。また、提出された結果表は資料２として配布している。

２．理念的事項

理念的事項の自己評価結果は、全体で約７２％の達成度となっている。生命保険協会、全国銀行協会、日本証券業協会、日本損害保険業協会、前払式証票発行協会が１００％と申告している。

（個別論点）

- 項目１－１[基本理念]においてＡと回答しているところでも、掲げるべき事項の幾つかが欠如しているケースが散見される。特に、「透明性」の規定が欠ける場合が多い。
- 項目１－２[原因解明と再発防止]に関しては、規定はあるものの「再発防止」が抜けているところが散見される。
- 以上の点を考慮すると、項目１－１では８団体がA→Bもしくは C２となり、項目１－２では２団体がA→Bとなると考えられる。また、改善予定と記載しているにもかかわらず、Bと回答したり、Ｃ２としているところもある。

３．通則的事項

通則的事項の自己評価結果は、約６２％の達成度となっている。達成率の高い項目は、２－６「守秘義務」、２－９「結果報告」である一方、低いものは、２－３「当

事者の選択権の保障」、２－８「記録の保存、公表、プライバシーへの配慮」、２－１０「外部評価の実施」である。

また、全体として、「規定はないが運用面で対応している」という理由でＢと回答するケースが多い。特に、項目２－２[消費者への周知]、２－４[ユーザーフレンドリー]、２－５[人材育成]である。

一部には記載ミスと思われる部分もある。例えば、全国労働金庫協会の項目２－２、８は、Ｃ２ではなくＣ１もしくはＢが妥当ではないかと考えられる。また、引用規定の内容とモデル上の質問が一致しない場合や引用規定を明記していない場合があり、検討が難しくなっている。例えば、日本証券投資顧問業協会の回答ぶりでは、規定の内容が分からないため、妥当性の検討が困難である。

（個別論点）

- 項目２－３は、紛争解決支援規則にかかわるものであるが、弁護士仲裁センターと契約している（もしくはその予定の）団体は、規定していない場合が多い。
- 項目２－４、５は、明定している団体がそれぞれ４つ、５つしかない。
- 項目２－６は、殆どの団体で規定しているか、もしくは就業規則の規定を援用している。
- 項目２－７[連携]は、多少の規定はあるものの、運用面でどの程度の連携が図られているのか不明確である。例えば、規定されている連携先が行政庁等である場合は、本項目で意味する連携に該当するのか微妙である。
- 項目２－８は、規定があるものの運用面でばらつきが大きい。特に、情報公開の程度にばらつきがみられるが、国や地方での情報公開の制度化が進んでいる現状に鑑みると、改善を図ることが可能なところもあるのではないか。
- 項目２－１０は最も達成度が低い。評価の方法については、各団体の自主性を重んじるとの留意点もあり、様々な方法で顧客、利用者、消費者の意見を聴取することが可能と思われる。

４．苦情解決支援規則

苦情解決支援規則の自己評価結果は、約６９％の達成度となっている。達成率の高い項目は、３－１「目的」、３－４「会員企業の責務・行為準則等」、３－５「取扱う苦情の範囲」である一方、低いものは、３－９「苦情受付及び受付時の対応」、３－１４「解決案の提示及び尊重義務」、３－１６「苦情未解決の場合の取扱い及び紛争解決支援への移行」である。

（個別論点）

- 項目３－１、３－２[機関の責務]は手当て済もしくは対応予定となっている。
- 項目３－３[機関の組織等]は、規定はあるものの、運用面で外部評価もしくは専門職員の配置が実現していないところが大半である。また、いくつかの団体で、実施に対する自己評価が高めに出ている。
- 項目３－４[会員企業の責務]は、殆どのところで規定済である。ただし、具体的

内容に掲げられた１～４が、必ず網羅されているわけではない。

- 項目３－５は、主たる取扱い対象事案を当該事業等に関連する苦情という形で規定しているケースが多く、達成率は高い。他方、具体例や機関連携を前提とした取組みについては不足しているところが多い。
- 項目３－６[申立人の範囲]は、規定がないものの運用面では対応していると回答するケースが多い。代理人や申立人の規定について、規定なしに認めると回答するところもある。
- 項目３－７[手続]、３－８[標準処理期間]は、自己評価ベースの規定達成率が５０%程度であり、運用面でも十分ではないと考えているところが多い。
- 項目３－９、１０[苦情処理の申込み及びそれに対する対応に関する項目]は、項目３－７、８と関連する規定のため類似の傾向を示している。
- 項目３－１１、１２、１３[会員企業と苦情申立人が交渉するに際しての会員の協力義務規定等]は、達成率が高い。ただし、運用面の確認が不十分であり、実効性について別途確認する必要がある。
- 項目３－１４は、紛争解決支援手続を設けていない機関を想定しているものであり、弁護士仲裁センターに移送するところであれ、自前の解決努力を行うという趣旨である。
- 項目３－１５[結果報告]では、申立人への確認が殆ど行われていない。
- 項目３－１６[移行措置に関する規定]は、弁護士仲裁センターを利用するところが多い。他方、個別事情から規定を設けないとするところもある。
- 項目３－１７[措置・勧告]の規定は設けているところも多い。しかし、結果についての公開は一部を除き実施されないことが殆どである。

５．紛争解決支援規則

紛争解決支援規則の自己評価結果は、約２５%の達成度となっている。自主規制機関を有する生命保険協会、日本証券業協会、日本商品先物取引協会、日本損害保険協会が高い達成度になる一方、弁護士仲裁センターに移送する契約を結んでいる場合には、多くの設問に回答不能となることから達成度が低下している。

（個別論点）

- 紛争解決支援規則は、自主規制機関として活動しているところ以外は回答しておらず、設問・回答の見直しが必要ではないか。
- 弁護士仲裁センターへの移送を行う場合、送出し側がどのように関与するべきか、また、会員企業と弁護士仲裁センターの間でどのような機能を果たすべきか、といった点を含んだ連携・移送ルールの整理が必要ではないか。

６．その他（達成段階の判定問題等）

- 実施状況の回答に際して、「規定の有無」と「運用面での対応」の関係が不明瞭であるため、回答が不安定になる。特に、規定がない（もしくは一部しかない）ものの、各団体が運用上対応済と考えるものは、Ｂと回答するケースが多い。これ

は、規定の見直しを考えている場合がＣ１となるのに比較して適当か。

- 項目２－４等は、運用面における状況をどのように評価するべきかが不明朗であり、達成度を考える目安が必要ではないか。
- 予算措置や機構定員措置が必要でない事項については、各団体の機関決定スケジュールに応じて迅速な改善が可能ではないか。特に、理念的な規定や言葉の定義等については、モデルに対する異議がない限り措置を検討するべきではないか。
- フォローアップの中で、前回の協議会までに取りまとめた「今後の取組み」として掲げられた事項に関連する項目（２－２[消費者による認知]、２－５[人材育成] 、２－７[連携]）については、さらに各団体の取組み実態を把握した上で、協議会としての改善方策、改善に際しての生じる問題点への対応等を示してはどうか。具体的には、以下のような点が考えられる。
  - 消費者による認知については､「効果的な広報活動等」を普及させる方策、「効果的な広報活動等」を導入するに際して各団体が直面する問題点の把握と対応策の検討
  - 人材育成に関しては、各団体単独での取組みだけでなく、横断的な人材育成（研修、教育、研究等）方策を検討
  - 連携については、移送パターン別に「望ましい手続き」の提示、「望ましい手続き」を導入するに際して各団体が直面する問題点の把握と対応策の検討

（以上）