

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係る自己評価結果

平成14年 9月30日
全国漁業協同組合連合会

- ※ 漁協系統信用事業においては、苦情解決支援手続のみ設けているため、本評価のうち紛争解決支援規則にかかる事項については、全て空欄としております。
従って、個別自己評価結果（4－1～4－28）についても添付しておりません。

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。

① 公正中立
② 透明性
③ 簡易・迅速・低廉
④ 実効性の確保
⑤ 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ADR（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ADRである。行政型や司法型と同様に、ADR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ADR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] 「苦情・相談窓口受付処理手続き」（以下、「手続き」という）より。 「1. 目的 この手続は、苦情相談窓口を設置することによって、組合員等利用者（以下「利用者」という）の正当な利益の保護を図るとともに、各都道府県における信用事業の業務の改善に資することを目的としており、その窓口運営の円滑な事務処理のためのルールを定めたものである。」	
[運用面における状況等] ・本項目に関連した事項 ()	
[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の実施状況に関する評価表

項目 1－2：苦情等の原因解明及び再発防止

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。

- ・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はなく、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。

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。

☐ 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：通則的事項

項目 2－1：苦情等の定義

（具体的内容）

- 1 苦情とは、関係者にその責任若しくは責務に基づく行為を求めること、又は、商品やサービスの内容若しくは営業活動等に起因して何らかの被害が発生しているか、若しくは、被害が発生する可能性があるものをいう。
- 2 紛争とは、上記 1 の苦情のうち当事者間による解決ができず、消費者から、各機関が定める紛争解決支援規則に沿った解決の申し出があり、当該規則に基づき解決が図られるものをいう。

（留意すべき点）

ここでの苦情等の定義は、苦情・紛争解決支援機関がこの規則に定める手続により解決を図るべき苦情等の範囲を示したものであるが、商品やサービスに対する不満足や要望のうち、可能なものについては、会員企業各社又は業界団体・自主規制機関が解決を図る必要がある。

（趣旨）

これは、苦情・紛争解決支援機関が、苦情解決支援規則又は紛争解決支援規則に沿って取り扱う苦情及び紛争の定義を明らかにするものである。苦情・紛争解決支援機関は、この定義に該当する事案が申し立てられた場合、一般的な相談として取り扱うのではなく、それぞれ、苦情解決支援規則又は紛争解決支援規則に従った解決及び苦情・紛争解決支援実績の集計等を行うことが求められる。

〔この項目に相当する規則の規定〕
苦情等にかかる明確な定義は、致しておりません。

- 〔運用面における状況等〕
・苦情と相談の振り分けの方法
☒ 担当者による振り分け
☐ その他の方法：（ ）

・相談と取り扱われた事案に係る事後チェックの有無
☐ あり ☒ なし ※ 前述のとおり、苦情・相談の事例がありません。
事後チェックの方法：（ ）

・苦情や紛争に該当しない不満足や要望への対応
（一）

・その他本項目に関係する事項
（一）

〔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〕
本モデルの趣旨を踏まえ、苦情等の定義について、規定化していくことを検討致します。
併せて、この中で、紛争解決支援手続整備についても規定することを検討致します。（平成 14 年度中）

- 〔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））

分類：通則的事項

項目2－2：消費者への周知

（具体的内容）

- 1 機関及び会員企業は、当該機関の周知に努める。
- 2 機関は、広告、リーフレット、説明書等、消費者が認識しやすい手段で、受付窓口の連絡先、苦情を申し出る方法等を明らかにする。
- 3 会員企業は、各営業所等に機関の苦情受付窓口の連絡先等を記載したリーフレットを備え置くことや、苦情受付に関するポスター等を掲示することなどにより、機関の周知に努める。
- 4 会員企業は、商品の販売の際に消費者に対して交付する書類の中に併せて苦情相談窓口の連絡先を記載することにより、消費者が容易に苦情相談窓口を知り得るよう努める。

（留意すべき点）

- ・機関の周知とは、具体的な受付窓口の連絡先及び規則や手続等の業務内容を含む。
- ・リーフレット等には手続の概要等を記載し、日常から周知を図ることが望ましい。
- ・会員企業が消費者に対して交付する書類に記載する苦情相談窓口の連絡先としては、①機関の苦情相談窓口、②会員企業の苦情相談窓口、又は③機関及び会員企業の苦情相談窓口のいずれかとなるが、会員企業が②の自社の苦情相談窓口のみを記載した場合であっても、会員企業は、必要に応じて、当該顧客に対して機関の苦情相談窓口の連絡先等を情報提供するよう努める。
- ・代理店等、会員企業が依頼した販売業者についても、同様の情報提供が行われなくてはならない。それをどう取りこむかを業界ごとに工夫することとする。

（趣旨）

消費者への機関の周知の促進により、広範囲な層からの苦情・紛争解決支援の申立てが期待でき、消費者被害の再発・拡大の防止と同時に、潜在的な被害者救済に役立つ。このことは、苦情・紛争解決支援機関及び苦情・紛争解決支援制度を持った組織に所属する会員企業が消費者の信頼の獲得につながるというメリットもあるので、ここでは、機関及び会員企業が積極的に当該機関の周知を行うことを規定している。

〔この項目に相当する規則の規定〕

特段の規定はありません。

〔運用面における状況等〕

- ・機関による周知 ☒実施 ☐未実施
周知方法（金融庁HP、金融なんでも百貨等）
周知している情報 ☒受付窓口の連絡先 ☐規則 ☐手続の概要
その他（ ）
- ・会員企業による周知 ☐実施 ☒未実施
機関のリーフレット、ポスター等の設置 ☐設置 ☒未設置
設置方法（－）
その他の周知の取組み（ ）
周知している情報 ☐受付窓口の連絡先 ☐規則 ☐手続の概要
その他（ ）
金融商品の販売の際に交付される書類への苦情連絡先の記載（記載例がある場合チェック）
☐会員企業の苦情相談窓口 ☐機関の苦情相談窓口 ☐記載なし
- ・代理店・販売業者等による情報提供のための取組み（－）
- ・その他本項目に関連した事項（ ）

〔趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由〕

周知にかかる規定は無く、また、周知自体も十分であるとはいえない状況にありました。今後は、組合員等利用者の状況を十分に踏まえ、具体的周知宣伝にかかる方法について検討していくことと致します。（平成14年度中を目途）

〔問題点への対応等〕

上記のとおり。

〔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））

分類：通則的事項

項目 2－3：当事者の選択権の保障

（具体的内容）

- 1 機関は紛争解決支援に当たる委員の名簿を公開し、紛争解決支援手続について、当事者たる消費者の希望する手段で対応することを検討する。
- 2 紛争解決支援によっても苦情が解決しないときは、当組織外の苦情対応機関についての情報も併せて提供する。

（留意すべき点）

- ・無償で支援できる範囲を示す。
- ・委員の名簿については、当事者による選択に資するよう、氏名及び経歴を公表する。なお、不正な依頼を受けて示談の交渉等を行う者の存在などの理由により、委員名簿の公開によって手続の公正性が損なわれるおそれがある場合は、名簿に替えて、委員の構成の公開に留めることはあり得る。ただし、この場合であっても、申立人又は代理人に対しては、申立てを行う前に委員の名簿を開示することとする。

（趣旨）

裁判外紛争処理機関が当事者の同意に基づく解決を目指すものである以上、手続の開始から終結にいたる過程全般に、消費者である当事者の選択権が十分に保障されている必要があり、それぞれの機関において、自らの組織内容につき開示する工夫を行うことが期待される。

このため、この項目では、そのような開示において、とりわけ重要なものとして、多様な紛争解決スキームがメニューとして用意されていることをあらかじめ知らせることにより、消費者が選択権を行使できるようにするとともに、解決支援手続が中立的かどうかを判断するため、紛争解決支援委員の名簿を公開又は開示することを定めている。

〔この項目に相当する規則の規定〕

特段の規定はありません。

〔運用面における状況等〕

- ・紛争解決支援委員名簿の取扱い
☐ 名簿を公開 ☐ 申立人等に対してのみ名簿開示 ☐ 非公開
☐ 紛争解決支援委員会未設置
- 委員名簿の公開又は開示事項
☐ 氏名 ☐ 経歴 その他（ ）
- ・委員名簿を申立人のみに開示している場合の開示時期 ☐ 申立前 ☐ 申立後
開示方法（ ）
- ・紛争解決支援（苦情解決支援手続のみ設けている場合は苦情解決支援）によっても苦情が解決しないときの情報提供
☐ あり ☐ なし
提供する情報（ ）
- ・無償で支援できる範囲又は有償となる費用の明示 ☐ 明示 ☐ 不明示
- ・その他本項目に関連した事項
（ ）

〔趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由〕
紛争解決支援手続については、規定いたしておりません。

〔問題点への対応等〕

漁協系統信用事業における実態及び他業態における導入事例等を踏まえ、今後、前向きに検討することと致します。（平成14年度中を目途）

〔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：通則的事項

項目2－4：ユーザーフレンドリー

（具体的内容）

機関は、アクセス媒体の多様化（電話、手紙、FAX、eメール等）やアクセスポイントの拡充（自治体等（消費生活センターや金融庁等の金融当局を含む。）との連携）、アクセス時間の拡大に努める。

（留意すべき点）

- ・例えば、協会等の事務所が各都道府県にないような場合などは、遠隔地の消費者が利用しやすいように、電話は無料電話（フリーダイヤル）とする。
- ・窓口の職員の教育を行い、適切な対応が行われるように努める。
- ・消費者のアクセスの拡大という観点からは、夜間・休日の受付や出張相談等を行うことが望ましいため、費用対効果や代替的手段の存在等も踏まえた上で、こうした手段の活用も検討すべきである。

（趣旨）

苦情・紛争解決支援機関は、消費者から見て親しみやすい機関であることが必要なことから、当該機関へのアクセスは、可能な限り利用者に親しみやすいものとする必要がある。

〔この項目に相当する規則の規定〕
「手続き」より
「3. 受付対象事項及び受付時間について」
① 全国窓口で受け付ける苦情・相談等は、組合・信漁連等の信用事業に関連し、利用者（利用者の代理人含む）が申し出てきた事項とする。
② 全国窓口の受付時間は次のとおりとする。
【受付時間】 月曜日～金曜日（祝日及び金融機関の休業日を除く）
午前9時30分～12時 及び 午後1時～5時

〔運用面における状況等〕
・使用可能なアクセス媒体
☒電話 ☒手紙 ☐FAX ☐電子メール
その他（ ）
・アクセスポイント拡充のための取組み ☐あり ☒なし
ありの場合の取組みの内容（ ）
・アクセス時間 曜日（月～金）
時間（午前9時30分～12時 ～ 午後1時～5時）

・フリーダイヤル ☐設置 ☒未設置（各都道府県の事務所 ☐あり ☒なし）
・窓口対応の適切化のための教育等 ☐あり ☒なし
ありの場合の具体的内容（ ）
・夜間・休日の受付 ☐あり ☒なし
・出張相談の有無 ☐あり ☒なし
・夜間・休日又は出張相談を実施していない理由又は代替的手段
（上記受け付け時間帯の受付実績が存在しない中、拡充することの合理性が全くない。）
・その他本項目に関連した事項
（ ）

〔趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由〕
現時点における、事業量、業務内容からしてアクセスポイントの拡充については、検討するだけの合理性が乏しいと考えます。但し、チャネルの充実（電子メール、専用電話等）については、多様化を考えるべきと思われることから、前向きに検討することと致します。（平成14年度中を目途）

〔問題点への対応等〕
上記のとおり。

〔実施状況〕
☐A（実施済み） ☐B（趣旨等を反映した形で概ね実施）
☒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））

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：通則的事項

項目 2－5：人材育成

（具体的内容）

機関は、研修、苦情・紛争事例の研究その他の方法により、苦情・紛争の解決支援を担当する職員の育成に努めなければならない。

（留意すべき点）

- ・苦情・紛争解決支援機関の担当者の任用に当たっては、経験や研修の履歴などを考慮する。
- ・研修等については、段階的に知識能力が身につくようできるだけその内容の具体化を図る。

（趣旨）

苦情・紛争解決支援手続が十分に機能するためには、実際に苦情・紛争事案の解決支援に当たる苦情解決支援担当者、紛争解決支援担当者の能力向上が不可欠であることから、この項目では、機関がその人材の育成に努めなければならないことを規定している。

〔この項目に相当する規則の規定〕 特段の規定はありません。
〔運用面における状況等〕 ・職員への研修 ☐ あり ☒ なし 研修の内容・頻度（ ） ・事例研究の有無 ☐ あり ☒ なし 事例研究の活用方法（ ） ・任用に当たっての経験や研修の履歴などの考慮 ☒ あり ☐ なし 考慮される要素（ 実務経験、年齢 ） ・苦情・紛争解決支援業務の未経験者を任用する際の当該未経験者向けの研修等の有無 ☐ あり ☒ なし ありの場合研修等の内容（ ） ・その他本項目に関連した事項 （ ）
〔趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由〕 現時点ではADR担当者としての資質にかかる基本的な考え方は、明確に確立したものは無く、従って、研修等も行っておりません。
〔問題点への対応等〕 今後は、研修等の充実により人材育成を図っていくことを検討いたします。（平成14年度中を目途）
〔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

分類：通則的事項

項目 2－6：苦情・紛争解決支援担当者等の守秘義務

（具体的内容）

苦情解決支援機関の職員若しくは職員であった者又は紛争解決支援機関の構成員若しくは構成員であった者は、正当な理由なく、職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

（留意すべき点）

ここでいう「紛争解決支援機関構成員」とは、紛争解決支援担当者を含む紛争解決支援機関の職員、紛争解決支援委員（調停委員を設けている場合は、調停委員を含む。）及び運営委員である。

（趣旨）

苦情・紛争解決支援機関は、金融取引に係る個人情報を取り扱う機関でもあることから、こうした個人情報が組織として保護されることは当然のことであり、信頼確保のためには必要不可欠である。
ここでは、苦情・紛争解決支援機関において、守秘義務の遵守を機関の個々の構成員に課すことにより、個人情報の保護に万全を期することを規定している。

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」 「手続き」より 「1 1. 苦情・相談等に関する関係記録にかかる守秘義務の保持について 全国窓口、各都道府県窓口が受け付けた苦情・相談等に関する記録等のうち関係者のプライバシーにかかるものは全て非公開とする。」
「運用面における状況等」 ・守秘義務が適用される職員の範囲（ 担当職員 ） ・守秘義務違反があった場合の措置（ 特段の規定はありません。 ） ・その他本項目に関連した事項 （ ）
「趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由」 関係者のプライバシーについては全て非公開としております。
「問題点への対応等」
「実施状況」 ☒ A（実施済み） ☐ C 1（問題あり（対応予定）） ☐ B（趣旨等を反映した形で概ね実施） ☐ 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

分類：通則的事項

項目 2－7：機関間連携・関係機関との協力等

（具体的内容）

- 1 機関は、金融に関する苦情・紛争解決支援を行っている組織について事案ごとに一覧表化したものを備え置くこととする。
- 2 消費者からの相談、苦情の申立てが機関の取扱範囲外のものであるときは、機関は、1の表を参照し、紹介先の苦情・紛争解決支援機関が受入可能であることを確認し、当該申立事案の取扱を行っている別の苦情・紛争解決支援機関を紹介するものとする。
- （以下「仲裁センター」を利用する機関の場合）
- 苦情の解決が図られていないとする顧客から、その旨の申出を受けた時は、機関は、弁護士会の運営する「仲裁センター」の利用申込みが可能であることを説明し、利用申込みに関する顧客の意思を確認するものとする。

（留意すべき点）

- ・2で紹介する苦情・紛争解決支援機関には、消費者の選択権を確保するため、業界団体・自主規制機関が設ける苦情・紛争解決支援機関に加えて、消費生活センター等の行政機関が設置する苦情・紛争解決支援機関も紹介することが望ましい。
- ・他機関の紹介がいわゆる「たらい回し」にならないための措置を検討する必要がある。
 - －機関として対応できる範囲を明確にする。
 - －当局への通報も含めた内容を盛り込む必要がある。
 - －窓口一覧に「苦情相談」のみか、あっせん等のある「紛争解決支援」まで行うところなのかどうか分かるように工夫する（マーク等）。

（趣旨）

各ADR機関に申し立てられる事案の中には、他業態に関係することや紛争解決支援手続を設けていないこと等により当該機関だけで解決できない場合がある。この場合、他の機関との連携等により解決を図ることが必要であることから、ここでは、機関間連携に当たり最低限行うべきことを示している。

なお、機関には、機関内に紛争解決支援機能を持たず、弁護士会の「仲裁センター」を紹介する場合もあるため、その場合についての規定を設けた。但し、これは全ての機関に共通というわけではないので、選択可能な内容とした。

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〕 「手続き」より。 「4. 関係団体等との連携について 全国窓口は、受付対象事項について、必要に応じ、全漁連内関係部署及び農林中央金庫とも連携し対応する。」（全国段階における「連携」） 「5. 苦情・相談等の事務手続について ③（中略）但し、受付事項が、全国窓口の受付対象外であった場合は、可能な範囲で適切な窓口を紹介する等の対応を行うものとする。」（適切な窓口の紹介）
〔運用面における状況等〕 ・苦情・紛争解決支援を行っている一覧表の備置 ☐あり ☒なし 一覧表で紹介先となっている機関（ ） 一覧表に記載されている情報 ☐苦情相談と紛争解決支援のそれぞれの有無に係る情報 その他（ ） ・他機関の紹介に当たって機関としての対応の内容 （ ） ・その他いわゆる「たらい回し」を防ぐための措置等本項目に関連した事項 （特段の規定はないが、基本理念として「誠意を持って対応する」としており、「たらい回し」等ありえないこと。そもそも「たらい回し」等、協同組織金融機関にとってあってはならないことと認識している。）
〔趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由〕 紛争解決支援機関との連携にかかる規定が無いこと。
〔問題点への対応等〕 弁護士会の運営する「仲裁センター」の利用等、実態を踏まえた上で合理的な紛争解決支援体制の整備をはかることについて、前向きに検討していくことと致します。（平成14年度中を目途）
〔実施状況〕 ☐A（実施済み） ☐B（趣旨等を反映した形で概ね実施） ☒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））

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：通則的事項

項目 2－8：記録の保存・苦情解決支援結果等の公表・プライバシーへの配慮等

(具体的内容)

- 1 機関は、苦情等の受付状況及び対応結果を記録し、一定期間これを保存する。
- 2 機関は、苦情等の受付状況及び対応結果に関する統計、主たる苦情・紛争解決支援事案の概要を定期的に公表する。なお、苦情・紛争解決支援事案については、申立人に関する情報であって、公にすることにより、申立人の権利その他正当な利益を害するおそれのあるものについては非公開とする。また、申立てを受けた法人の情報についても、同様の取扱いとする。
- 3 苦情・紛争解決支援事案の概要のうち、本人が特定されるおそれがあるものを公表する場合は、申立人に同意を得た上で行うこととする。

(留意すべき点)

- ・苦情・紛争解決支援機関は、どのようなものを結果の公表の対象とすべきか、あらかじめ明らかにしておく必要がある。
- ・苦情・紛争解決支援実績を公表する際の企業名の取扱いについても明らかにしておく必要がある。

(趣旨)

この項目は、苦情・紛争解決支援結果の記録の保存及び公表により、苦情・紛争解決支援機関の業務運営が外部にさらされ、当該機関の運営の透明化・適正化が促されるとともに、ルールメイクの促進や同種の苦情・紛争を抱える当事者からの申立ての促進が期待されるとの考えの下に設けられたものである。

なお、苦情等の原因が会員企業側に起因しないケースもあることから、法人についても情報非公開の規定を設けた。また、苦情・紛争解決支援事案の概要の公表に際しての本人の同意は、個人情報保護法の趣旨に鑑み規定した。

[この項目に相当する規則の規定]

守秘義務に関しては、項目 2－6 のとおり。

[運用面における状況等]

・記録の保存期間（ 特段の規定は、ありません。 ）

・解決支援実績の統計に関する状況

受付状況に係る統計 ☐ 公表 ☒ 非公表

対応結果に係る統計 ☐ 公表 ☒ 非公表

対応結果に係る統計のうちの公表項目（ ）

その他公表している統計項目（ ）

・解決支援事案の概要に関する状況

事案の概要 ☐ 公表 ☒ 非公表

概要公表の対象となる事案の選定基準（ ）

事案の概要における公表項目（ ）

企業名の取扱い（ ）

本人が特定されるものに係る同意の有無 ☐ あり ☐ なし

同意の取得の手順（ ）

・統計及び事案の概要の公表方法（ ）

・その他本項目に関連した事項（ ）

[趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由]

「手続き」、公表内容等モデルに記載された内容について、一切公表しておりません。

[問題点への対応等]

今後、実態を踏まえ、且つ、モデルに照らし必要な「手続き」の内容について、全国窓口の宣伝とあわせて検討していくことと致します。（平成 1 4 年度中を目途）

[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：通則的事項

項目 2－9：対応結果の報告

（具体的内容）

会員企業は、当事者間の合意又は機関の決定事項に関する対応結果を機関に報告するものとする。

（留意すべき点）

- ・会員企業に対する関与のあり方については、自主規制機関であるか否か等の法令上の位置付けなどを踏まえる必要もある。
- ・ここでの「機関の決定事項」には、苦情・紛争解決支援に係る一般的な事項（例えば、機関の周知のためのポスター掲出等の措置）等も含む。

（趣旨）

苦情・紛争事案の解決は、当事者間での合意又は機関の決定が履行されることにより達成される。こうした考えに立って、ここでは、合意又は機関決定について、会員企業が対応結果を機関に報告することにより、その履行を担保することを目指している。なお、機関の決定等が履行されていない場合は、必要に応じて、機関は会員企業に対して履行を促すなどの措置を採ることが必要である。

[この項目に相当する規則の規定] 「手続き」より。 「6. 信漁連の苦情・相談等申出人への対応について （前略）また、各都道府県は、かかる苦情・相談等の解決に関する対応の顛末を、全国窓口 に書面にて報告（※）するものとする。」（県域から全国への対応結果報告） 「8. 苦情・相談等の受付実績の報告について 各都道府県は、組合の利用者からの苦情・相談等にかかる種類別受付実績数を翌月 1 0 日ま でに別紙様式にて全国窓口へ報告するものとする。」（県域から全国への報告） 「9. 責任者・担当者の選任について 各都道府県は、全国窓口からの連絡の受付対応及び受付実績件数報告等を担当する責任者及 び担当者を選任し、別紙様式により全国窓口へ届け出るものとする。届出内容に変更があっ た場合も同様とする。 あわせて、全国窓口は、全国窓口の責任者及び担当者を各都道府県に連絡するものとする。（変 更があった場合も同様）」（県域⇒全国、全国⇒県域への届出）	
[運用面における状況等] ・機関に対して報告の対象となっている事項 （上記「手続き」のとおり。） ・その他本項目に関連した事項 （ ）	
[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の実施状況に関する評価表

項目 2-10：外部評価の実施

機関は、消費者等からの意見聴取や利用者に対するアンケートの実施などの外部からの評価の機会を設け、その評価を踏まえ、機関の運営改善に努める。

外部からの評価の方法等については、各団体における自主性を重んじる。

苦情・紛争解決支援機関の中立性・公正性を高め、利用者からの信頼を獲得するためには、外部からの意見や評価を把握し、そうした意見等を機関の運営に反映することが重要である。このため、ここでは、消費者等からの意見聴取や利用者からのアンケートの実施などの外部評価の機会を設け、その評価を機関の運営の改善に活かしていくことを示している。

〔運用面における状況等〕

- ・消費者等からの意見聴取 ☐あり ☒なし
意見聴取の方法（ ）
- ・利用者に対するアンケート ☐実施済み ☒未実施
アンケートの方法及び主な質問項目（ ）
- ・他に実施している外部評価
（ ）
- ・外部評価を踏まえた運営改善の手順
（ ）
- ・その他本項目に関連した事項
（ ）

〔問題点への対応等〕
今後、実態を踏まえ検討していくことと致します。（平成14年度中を目途）
特に、協同組織金融機関であるという性質を踏まえれば、外部有識者による判断よりもむしろ、組合員等利用者自身の評価・判断に重心を置き、こうした評価を踏まえて改善につなげていきたいと考えております。

〔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））

分類：苦情解決支援規則

項目3－1：目的

（具体的内容）

この規則は、苦情の受付とその解決に向けた簡易で迅速な手続を制定することにより、勧誘及び取引の公正性を確保し、利用者の正当な権利の保護及び金融市場の健全性の確保を図ることを目的とする。

（留意すべき点）

- ・ 業界型 ADR に相応しい苦情解決支援規則の目的を定める必要がある。
- ・ その際には、個別事案の解決支援だけが目的でないことも併せて明らかにする。

（趣旨）

これは、苦情解決支援規則を定めた目的を明確にすることによって、各金融業界の自己規律を高め、利用者の信頼を得るよう努めることが必要との考えに立ち、苦情解決支援規則の目的として定めるべきものを示したものである。

〔この項目に相当する規則の規定〕 「手続き」より 「1. 目的 この手続は、苦情相談窓口を設置することによって、組合員等利用者（以下「利用者」という）の正当な利益の保護を図るとともに、各都道府県における信用事業の業務の改善に資することを目的としており、その窓口運営の円滑な事務処理のためのルールを定めたものである。」
〔運用面における状況等〕 ・ 本項目に関連した事項 ()
〔趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由〕 モデルの趣旨に照らして、本質的な齟齬は無いと考えますが、よりモデルに近い言葉で表現する必要があると考えます。
〔問題点への対応等〕 「簡易、迅速、公正」等趣旨に照らした明確な目的記載を追加する方向で検討致します。（平成14年度中を目標）
〔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））

分類：苦情解決支援規則

項目3－2：苦情解決支援機関の責務・業務

(具体的内容)

- 1 苦情解決支援機関は、苦情の申立てを誠実に受理し、公正で迅速かつ透明な解決を図る。
- 2 このため、苦情解決支援機関は、申立人から事情を十分にヒアリングし、必要に応じて助言等を行うほか、相手方会員企業に対して事実関係を調査・確認する。
- 3 苦情解決支援機関は、相手方会員企業が相対の交渉に応じる場合にも、申立人の正当な権利が保護されるよう配慮する。
- 4 苦情解決支援機関は、相対の交渉によって解決が図られない場合には、その他の方法により妥当な解決の促進に努める。
- 5 苦情解決支援機関は、プライバシーの保護に配慮しつつ、苦情事例を踏まえた再発防止のための取組みを行う。

(留意すべき点)

業界型 ADR に期待される役割が個別事案の解決の支援だけではないことに留意する。

(趣旨)

これは、苦情解決支援機関の責務や運用指針を明確にすることによって、自己規律を高め、利用者の信頼を得るよう努めるとの考え方に立って、苦情解決支援機関がその責務及び業務内容とすべきものを示したものである。

[この項目に相当する規則の規定]

「手続き」より。

「5. 苦情・相談等の事務手続について

- ① 全国窓口は、受付対象事項について利用者から苦情・相談等の申し出があった場合には、これを受け付け、利用者の了解を得た上で、当該県の責任者に対して決められた様式（後添資料「全漁連・信用事業推進部用受付記録簿」参照）に基づき連絡するとともに、当該県と協力して申し出のあった苦情・相談等の解決を行うものとする。
- ② なお、全国窓口は組合の利用者からの申し出については、信漁連等を通じて取引組合及びその店舗に連絡することもある旨を合わせて了解を得ておくものとする。
但し、申し出内容が、一般的な相談及び照会等であり、当該県に連絡する必要がない場合若しくは連絡すべき性格でないものと判断される場合には、全国窓口が、必要に応じ関係団体等と連携を図り、解決等に向け対応する。
利用者の了解が得られなかった場合は、全国窓口は、当事者でないことから、求めに応じた十分な回答等になりえないことがありうる旨、事前に利用者に伝えた上で、必要に応じ関係団体等と連携し回答する等誠意をもって、対応を行うものとする。」

[運用面における状況等]

- ・機関内部における責務の遵守のための取組み
()
- ・本項目に関連した事項
()

[趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由]

紛争解決支援手続きにかかる規定が無いことが課題と考えられます。

[問題点への対応等]

上記を踏まえ、紛争解決支援手続きについて前向きに検討いたします。(平成14年度中を目途)

[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))

分類：苦情解決支援規則

項目3－3：苦情解決支援機関の組織及び中立性・専門性

(具体的内容)

- 1 苦情解決支援機関の組織の内容（名称・事務所所在地や対象事業者(会員企業)の範囲など）を明記する。
- 2 苦情解決支援機関の中立性・専門性（会員企業からの独立性）について明記する。
- 3 苦情解決支援機関の中立性・専門性を担保する観点から外部評価の仕組み等を考慮する。

(留意すべき点)

- ・業界団体・自主規制機関が設置する苦情解決支援機関が、会員企業から一定の独立性のある中立的・専門的な組織であることを明らかにする。
- ・苦情解決支援担当者は、金融の知識のみならず消費者問題に精通した者も配置するなどの専門性が期待される。

(趣旨)

業界団体・自主規制機関が設置する苦情解決支援機関が十分にその機能を発揮するためには、当該機関の中立性及び専門性並びに会員企業からの独立性に対する信頼を確保することが必要である。この項目は、苦情解決支援機関の組織の内容及び業界団体・自主規制機関の中にある中立性・専門性を明記するとともに、中立性・専門性を担保するための仕組みを設けることにより、利用者の理解と信頼を得るよう努めるとの考えの下に設けたものである。

〔この項目に相当する規則の規定〕

「手続き」より。
「1. 目的
この手続は、苦情相談窓口を設置することによって、組合員等利用者（以下「利用者」という）の正当な利益の保護を図るとともに、各都道府県における信用事業の業務の改善に資することを目的としており、その窓口運営の円滑な事務処理のためのルールを定めたものである。」

〔運用面における状況等〕

- ・苦情解決機関の組織の内容に関する規定 ☒あり ☐なし
- ・苦情解決支援機関の中立性・専門性（会員企業からの独立性）に関する規定
☐あり ☒なし
（ありの場合）その内容（ ）
- ・外部評価の仕組みの有無 ☐あり ☒なし
外部評価の仕組み（ ）
- ・その他苦情解決支援機関の中立性・専門性を担保するための仕組み
（ ）
- ・消費者問題に関して精通した苦情解決支援担当者の配置
☐配置済み ☒配置なし
配置している場合の当該職員等の専門性（ ）
- ・その他本項目に関連した事項
（ ）

〔趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由〕

全漁連が全国窓口の実施機関となることにより、機関としての中立性は、明確に確保されていると考えます。

〔問題点への対応等〕

今後は、外部評価にかかる検討等を通じて、より、公正・中立な位置付けを明確にすべく方法を検討していくことと致します。（平成14年度中を目途）

〔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：苦情解決支援規則

項目3－4：会員企業の責務・行為準則等

（具体的内容）

- 1 会員企業は、苦情解決支援機関から求められた苦情の解決に向けて、誠実かつ迅速に対応しなければならない。
- 2 会員企業は、苦情解決支援機関から事実関係の調査・確認や苦情に対する対応状況等について報告を求められたときは、これに協力しなければならない。
- 3 会員企業は、苦情の対応結果を苦情解決支援機関に報告しなければならない。なお、標準処理期間中に苦情が未解決の場合も同様とする。
- 4 会員企業は、苦情を真摯に受け止め、再発防止策など必要な措置を講じるものとする。

（留意すべき点）

苦情解決支援機関の権限と会員企業の責務をできるだけ明確にする必要がある。

（趣旨）

これは、苦情解決支援機関により受け付けられた事案が正当に対応されるよう会員企業の責務等を明確にし、利用者の信頼を得るよう努めるとの考えに立ち、会員企業の責務及び行為準則とすべきものを示したものである。
また、苦情事案を契機とした再発防止等の取組みも求めることとする。

〔この項目に相当する規則の規定〕

「手続き」より

「6. 信漁連の苦情・相談等申出人への対応について

各都道府県は、全国窓口からの依頼に基づき、申出人に対して、迅速且つ誠実に対応するものとする。

また、各都道府県は、かかる苦情・相談等の解決に関する対応の顛末を、全国窓口に書面にて報告するものとする。」

〔運用面における状況等〕

・会員企業に責務・行為準則に反する行為が認められたときの機関の対応
()

・その他本項目に関連した事項
()

〔趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由〕

全国窓口で受付けた事案については、顛末の報告を県域より受けることにより、対応内容、対応期間を含め、全国窓口が責任を持って対応することと致しております。

〔問題点への対応等〕

明確な規定はありませんが再発防止にかかる規定が無いことから、これにかかる措置について、実態を踏まえ検討する必要があると考えます。

〔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：苦情解決支援規則

項目3－5：取り扱う苦情の範囲（会員企業外の苦情の取扱いを含む）

（具体的内容）

- 1 取り扱う苦情の具体的な範囲（会員企業・商品等）を明記する。なお、機関間連携等により、会員企業以外の苦情を受け付ける場合にはその旨も明記し、取り扱う苦情の範囲を明確にする。
- 2 上記の具体的な範囲のなかで取扱いを拒絶する場合がある場合には、その内容を明記する。

（留意すべき点）

機関間連携を図ること等により、できるだけ受け付けられる苦情の範囲を拡大する必要がある。

（趣旨）

これは、取り扱う苦情の具体的な範囲を明示することにより、申し立てたのに理由もなく断られたといったような事案をなくし、利用者の信頼を得るよう努めるという考えの下、苦情解決支援機関において取り扱う苦情の範囲、機関間連携等により対応できる苦情の範囲、及び取扱いを断る場合（具体的な例は項目3－10「苦情解決支援を行わない場合の明示及び苦情解決支援の終了」を参照）を明示するものである。（いわゆる門前払いの対応が不透明になされないようにする。）

「この項目に相当する規則の規定」 「手続き」より。 「3. 受付対象事項及び受付時間について ① 全国窓口で受け付ける苦情・相談等は、組合・信漁連等の信用事業に関連し、利用者（利用者の代理人含む）が申し出てきた事項とする。」
「運用面における状況等」 ・取り扱う苦情の具体的な範囲の規定 ☒あり☐なし ・機関間連携を図ること等による苦情の受付範囲の拡大のための取組み ☐あり☒なし ありの場合その内容（ ） ・苦情の取扱範囲内で取扱いを拒絶する場合の有無 ☐あり☒なし 「あり」の場合での当該規定の有無 ☐あり☐なし ・その他本項目に係る事項（ ）
「趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由」 受け付け対象の範囲について明確に規定しておりません。
「問題点への対応等」 苦情・相談等の受け付け実績が無い中で、受け付け範囲を規定しづらい面もありますが、モデルの趣旨を踏まえた上で、一定の受け付け範囲を規定することについて検討致します。（平成14年度中を目途）
「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：苦情解決支援規則

項目3－6：苦情申立人の範囲

(具体的内容)

- 1 苦情申立人の範囲に一定のルールを設ける場合（例えば本人限定等）には、その内容を明記する。
- 2 また、代理人を認める場合には、その内容を明確化する。

(留意すべき点)

- ・親権者、相続人、法定後見人、弁護士等は当然に申立人又は代理人として認められるべきと考えられる。
- ・高齢者の場合の家族等についても可能な限り配慮する。（最終的には、ケース・バイ・ケースの判断となる。）

(趣旨)

苦情を申し立てる者には、当事者の他に、親権者や法定後見人等の代理人の場合も想定される。このため、ここでは、苦情申立人の具体的な範囲を明示することにより、申し出たのに申立権がないとして断られたといったような事案をなくし、利用者の信頼を得るよう努めることが必要であるとの考え方の下、苦情申立人の範囲及び代理人による苦情申立が認められるか否かを明示することを示している。

「この項目に相当する規則の規定」 「手続き」より。 「3. 受付対象事項及び受付時間について ① 全国窓口で受け付ける苦情・相談等は、組合・信漁連等の信用事業に関連し、利用者（利用者の代理人含む）が申し出てきた事項とする。」
「運用面における状況等」 ・苦情申立人の範囲に関するルールに関する規定 ☒規定あり ☐規定なし ・代理人 ☒認めている ☐認めていない 代理人を認めている場合の代理人の範囲に関する規定 ☐規定あり ☒規定なし ・申立人又は代理人として認められる範囲 申立人： ☒親権者 ☒相続人 その他（ ） 代理人： ☒親権者 ☒相続人 ☒法定後見人 ☒弁護士 その他（ ） ・高齢者の家族の取扱い ☐代理人として認める ☐代理人としては認めない ☒その他（ 個別の事例に応じて判断 ） ・その他本項目に関連した事項 （ ）
「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の実施状況に関する評価表

項目 3－7：苦情解決支援手続

苦情解決支援機関が苦情申立を受けた後の手続（例：①相対交渉、②あっせん、③紛争解決支援への移行等）について具体的に規定する。

苦情解決支援規則のみならず、リーフレット等にも苦情解決支援手続を記載し、利用者への周知を図る。

これは、苦情解決支援手続を具体的に規定し、苦情がどのように取り扱われるかを明示することにより、利用者の信頼を得るよう努めるという観点から設けたものである。

なお、実際の手続については、併せて、リーフレット等に苦情解決支援手続の流れに係るフローチャートを記載することにより、利用者にとって容易に知り得るものとしておくことが必要と考えられる。

☐ 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：苦情解決支援規則

項目 3－8：標準処理期間等

(具体的内容)

- 1 相対交渉の打切り・紛争解決支援などへの移行等を考慮し、苦情解決支援に標準処理期間（2 ヵ月又は3 ヵ月程度）を設け、標準処理期間到来時に未解決のものは、苦情解決支援機関から申立人にこの間の取扱状況を回答する。
- 2 苦情解決支援機関において、紛争解決支援への移行や苦情解決支援機関によるあっせん等の手続がある場合には、標準処理期間到来時において未解決となっている苦情の申立人にその旨を紹介・説明する。

(留意すべき点)

相対交渉に委ねる場合にも、標準処理期間が適用されることを徹底する。

(趣旨)

金融分野における消費者トラブルの救済には、一般に簡易かつ迅速な解決が求められる。このため、ここでは、標準処理期間を設けることにより、苦情への迅速な対応を促すとともに、たらい回しの防止等により透明性を高め、利用者の信頼を得るという趣旨から、具体的な標準処理期間の明示及び標準処理期間経過後の手続を定めている。

[この項目に相当する規則の規定] 明確な規定はありません。
[運用面における状況等] ・標準処理期間の設定 ☐ 設定あり ☒ 設定なし 設定している場合その期間（ ） ・苦情解決までに要する平均の所要期間（個別の事案に応じて判断） ・標準処理期間到来時に未解決のものに係る申立人への取扱状況の回答 ☐ 回答あり ☐ 回答なし ・標準処理期間到来時に未解決となっている事案について採る対応 （ ） ・その他本項目に関連した事項 （ ）
[趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由] 対応所用期間については明確な規定はありません。 苦情・相談の事例が無い中で言い切れるものではありませんが、対応所用期間については、迅速な対応を努力した中での常識的な期間と考えており、大切なことは、申出人の精神的負担を和らげるための「誠意ある対応」であると考えます。
[問題点への対応等] 具体的に「期間」を規定することについては、実態を踏まえ、検討したいと考えます。（平成14年度中を目途）
[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の実施状況に関する評価表

項目 3－9：苦情受付及び受付時の対応（苦情申立人に対する手続等の説明を含む）

- 1 苦情の受付時に苦情解決支援機関が申立人に伝える内容（例：手続の要旨や規則交付希望の有無、標準処理期間、同期間到来時の取扱いなど）を明記する。
- 2 書面による苦情解決支援の申立てが必要な場合には、書面の様式や入手方法も併せて記載する。

- ・苦情の申立てが容易になされるよう配慮する必要がある。
- ・苦情解決支援の手續のどの段階に何があるのかを明確にし、誤解の生じないようにする必要がある。

苦情解決支援手続において、個々の手続がどのように進められるのか、また、申立人がどの段階でいかなる主張をすることができるか等を事前に把握しておくことは、利用者にとって重要なことである。

このため、ここでは、苦情解決支援手続の要旨等の周知などをルール化することにより、利用者の信頼を得よう努めるとの観点から、苦情受付時に機関から申立人に対して手続の概要等を伝えることを規定している。

☐ 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：苦情解決支援規則

項目3－10：苦情解決支援を行わない場合の明示及び苦情解決支援の終了

（具体的内容）

- 1 苦情解決支援を行わない場合には、その旨及び理由を具体的に説明する。また、苦情解決支援が終了した場合の手続、特に未解決の場合に紛争解決支援やあっせんに移行すること等について規定する。
- 2 苦情解決支援を行わない場合とは、例えば以下のようなケースに限られる。

・取り扱う苦情の範囲外の場合

・苦情申立人の範囲外の場合

・訴訟係属中又は訴訟終了後の場合（民事調停等を含む。）

・申立人が明らかに不当な目的で苦情を申し立てている場合

・明らかに消滅時効が完成している場合

・一事案について再三苦情解決支援の申立てがなされた場合

（留意すべき点）

苦情解決支援を行わない場合、その正当性がチェックされるための方法を検討するとともに、記録を残すことにより、事後的にその正当性を検証できるようにする。

（趣旨）

申立人は苦情解決支援が行われるものと期待して申し立てているので、苦情解決支援を行わない場合には、その旨及び理由を説明する必要がある。また、苦情解決支援が終了した場合の手続について、特に苦情が未解決の場合を念頭において規定することが必要である。このため、ここでは、苦情解決支援を行わない場合及びその際の手続並びに苦情解決支援が終了した場合の手続を示している。

[この項目に相当する規則の規定]

「手続き」より。

「3. 受付対象事項及び受付時間について

① 全国窓口で受け付ける苦情・相談等は、組合・信漁連等の信用事業に関連し、利用者（利用者の代理人含む）が申し出てきた事項とする。」

[運用面における状況等]

・苦情解決支援を行わない場合のその旨及び理由の説明

☒あり

☐なし

説明する内容（ 信漁連及び漁協信用事業以外の苦情・相談については、全国窓口の対象外であるためお断りすることと致しております。但し、漁協系統の事業にかかる内容であれば必要に応じて関係部署へのつなぎを行うことは想定されます。）

・苦情解決支援が終了した場合の手続に関する規定

☐紛争解決支援・あっせん手続への移行の規定あり

☒規定なし

☐その他（ ）

・苦情解決支援を行わない場合として規定しているケース

☒取り扱う苦情の範囲外の場合

☒苦情申立人の範囲外の場合

☐訴訟係属中又は訴訟終了後の場合（民事調停等を含む。）

☒申立人が明らかに不当な目的で苦情を申し立てている場合

☐明らかに消滅時効が完成している場合

☐一事案について再三苦情解決支援の申立てがなされた場合

☐その他（ ）

・苦情解決支援を行わないことを決定する者

☐苦情解決支援担当者

☒その他（ 担当部・部長 ）

・苦情解決支援を行わないと決めた時点での正当性のチェックの有無

☐あり

☒なし

チェック方法（ ）

・事後的な正当性の検証の有無

☐あり

☒なし

検証方法（ ）

・その他本項目に関連した事項

（ ）

[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））

分類：苦情解決支援規則

項目3－1 1：相対交渉の際の手続及び会員企業の対応義務

(具体的内容)

- 1 苦情を受け付けた後、申立人と会員企業の相対交渉に委ねる場合には、その具体的な手続と会員企業の対応義務を規定する必要がある。また、苦情解決支援機関による相対交渉の結果の把握と苦情が未解決の場合の紛争解決支援やあっせん手続への移行などの追加対応についても規定する必要がある。
- 2 具体的には、

①会員企業は、相対交渉を拒むことは出来ず、誠実かつ迅速に対応し解決に努めること、

②相対交渉の手続には、一定の期間（標準処理期間）を設けること、

③相対交渉終了時もしくは標準処理期間到来時には、会員企業は対応結果を苦情解決支援機関に報告すること、

④申立人は相対交渉中でも相対交渉を打ち切り、苦情解決支援機関に追加対応を求めることができること、

といった内容を盛り込む。

(留意すべき点)

相対交渉だけでは、消費者と会員企業の情報格差、交渉力格差などがあるので、苦情解決支援機関が行うべき追加対応をあらかじめ定めておく等の配慮が必要である。

(趣旨)

申立人は苦情解決支援機関の中立性や専門性に期待して申し立てているので、会員企業との相対交渉に委ねる場合には、申立人が不当に不利益を被ることのないよう、その具体的な手続と会員企業の対応義務を定めておく配慮が必要である。また、この場合、苦情解決支援機関は、相対交渉の結果を把握するとともに、苦情が未解決の場合の追加措置を定める等により、利用者の信頼を得るよう努める必要がある。

[この項目に相当する規則の規定]

特段の規定はありません。

[運用面における状況等]

・相対交渉に委ねる際の具体的な手続

☐ 規定あり

☒ 規定なし

具体的内容の2の①

☐ 規定あり

☒ 規定なし

具体的内容の2の②

☐ 規定あり

☒ 規定なし

具体的内容の2の③

☐ 規定あり

☒ 規定なし

具体的内容の2の④

☐ 規定あり

☒ 規定なし

その他規定している内容（

）

・相対交渉の際の対応義務

☐ 規定あり

☒ 規定なし

規定している内容（

）

・相対交渉の際に機関が行う申立人のための追加対応

☐ 規定あり

☒ 規定なし

追加対応の内容：（

）

・その他本項目に関連した事項

（

）

[趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由]

モデルに照らした規定事項は、全てありません。

[問題点への対応等]

今後、他業態の事例を参考としつつ、検討致します。（平成14年度中を目途）

[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））

23

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：苦情解決支援規則

項目3－12：会員企業による解決促進義務

（具体的内容）

- 1 会員企業は、苦情解決支援機関から苦情解決につき求められたときは、誠実かつ迅速に対応する等の苦情解決促進義務を負う。
- 2 また、苦情解決支援機関は、会員企業に対して苦情への対応状況について定期的に報告を求め、解決の促進を図る。

（留意すべき点）

精神的な規定だけでなく、苦情解決支援のフォローアップ等を充実させて、苦情の解決促進を図る必要がある。

（趣旨）

実際の苦情の解決に当たっては、苦情解決支援機関の努力に加えて、相手方となっている会員企業の協力が必要である。このため、ここでは、相対交渉に委ねる場合も念頭において、会員企業の苦情解決促進義務を定め、苦情解決支援機関が受け付けた苦情の円滑な解決を図ることを規定している。

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] 特段の規定はありません。	
[運用面における状況等] ・苦情への対応状況の定期的報告を求める手順・頻度等 () ・苦情の解決が図られていないと認める場合の機関の追加対応 () ・その他本項目に関連した事項 ()	
[趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由] 特段の規定は無いものの、各県域は、全国窓口で受け付けられた事案については顛末等の報告、及び各県域で個別に受け付けられた事案についての提起報告を行うこととなっております。	
[問題点への対応等] 実務的には、現行の規定で十分であると考えます。	
[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：苦情解決支援規則

項目 3－1 3：調査及び会員企業の協力

（具体的内容）

- 1 苦情解決支援機関は、苦情解決支援機関の責務・義務に基づき、事実関係等の調査を行うものとする。
- 2 会員企業は、この調査（資料提供等を含む。）に協力しなければならない。ただし、正当な理由がある場合はこの限りではない。

（留意すべき点）

協力義務の範囲外となる「正当な理由」とは、民事訴訟等の際にも提出されない資料を除外するといったことなどである。

（趣旨）

苦情解決支援機関の対応が利用者から信頼されるためには、苦情解決支援機関が事実関係等を把握できることが必要であり、また、事実関係の把握のためには、会員企業の協力も必要である。これは、このための調査および会員企業の協力について定めるものである。

[この項目に相当する規則の規定] 特段の規定はありません。	
[運用面における状況等] ・調査に協力しない場合の正当な理由があると認められる範囲 () ・正当ではないと認められる理由に基づき調査に協力しない場合の機関の対応 () ・その他本項目に関連した事項 ()	
[趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由] 調査権限、各区域の協力義務については規定上、明記されておりません。	
[問題点への対応等] 実態を踏まえ、今後検討していくことと致します。(平成14年度中)	
[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：苦情解決支援規則

項目3－14：解決案の提示及び尊重義務

（具体的内容）

相対交渉によって苦情が解決されなかった場合等に苦情解決支援機関が双方からの事情聴取や提供された資料等に基づいて、解決案又は解決のための方向性を提示できることとする。この場合、会員企業はこれを尊重する。

（留意すべき点）

（趣旨）

実際の苦情解決支援過程では、双方の合意が見出されず、解決不能に陥ることが起こり得る。このような場合、本来であれば、紛争解決支援手続に移行して、あっせん・調停又は仲裁により解決を図ることが望ましいが、実際には、紛争解決支援機関を設けていない苦情解決支援機関もある。このため、これは、苦情解決支援機関が解決案等を示すことにより、簡易・迅速な解決を図るために設けるものである。

注：この項目は、紛争解決支援手続を設けていない機関の場合を想定したものである。

[この項目に相当する規則の規定] 特段の規定はありません。
[運用面における状況等] ・紛争解決支援手続の有無 ☐ 紛争解決支援機関設置 ☐ 弁護士会仲裁センターへの委託等 ☒ 未設置 「弁護士会仲裁センターへの委託等」と回答された場合の紛争解決支援機関の設置についての考え方 ☐ 設置の必要なし ☐ 設置できない ☐ 設置に向けて検討中 「設置の必要なし」又は「設置できない」の場合の回答理由 () 「設置に向けて検討中」の場合の設置見込時期、想定する設置方法及び検討状況 () 「未設置」と回答された場合の紛争解決支援手続の設置についての考え方 ☐ 設置の必要なし ☐ 設置できない ☒ 設置に向けて検討中 「設置の必要なし」又は「設置できない」の場合の回答理由 () 「設置に向けて検討中」の場合の設置見込時期、想定する設置方法及び検討状況 (弁護士会仲裁センターについて調査中) ・紛争解決支援手続がない場合の解決案の提示 ☐ 提示実績あり ☒ 提示実績なし ・その他本項目に関連した事項 ()
[趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由] 紛争解決支援手続き、苦情解決案の揭示等にかかる規定が無い。
[問題点への対応等] 弁護士会仲裁センターの活用について、現在、検討・調査中のところです。
[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：苦情解決支援規則

項目3－15：結果の報告等

（具体的内容）

- 1 受け付けた苦情事案について、苦情対応結果を苦情解決支援機関が把握する。
- 2 苦情解決支援機関は、苦情対応の結果について申立人に報告する。ただし、申立人と会員企業が直接交渉を行う場合は、会員企業から苦情解決支援機関に対して、対応結果を報告する。

（留意すべき点）

（趣旨）

利用者からの信頼を得るためには、苦情解決支援機関から結果を申立人に報告することが必要である。このことから、ここでは、苦情解決支援機関が苦情対応結果を把握するとともに、その結果を申立人に対して報告することを規定している。ただし、相対交渉に委ねた場合には、会員企業に報告義務を課すこととしている。

「この項目に相当する規則の規定」 「手続き」より。 「6. 信漁連の苦情・相談等申出人への対応について 各都道府県は、全国窓口からの依頼に基づき、申出人に対して、迅速且つ誠実に対応するものとする。 また、各都道府県は、かかる苦情・相談等の解決に関する対応の顛末を、全国窓口に書面にて報告するものとする。」
「運用面における状況等」 ・苦情対応結果の把握 ☒ 会員企業からの報告 ☐ 申立人への確認 ☐ 把握していない その他の方法（ ） ・苦情解決支援機関から申立人への対応結果の報告 ☐ あり ☒ なし 報告の手順及び報告内容（ ） ・その他本項目に関連した事項 （原則として、申立て人と各県域（信漁連）は直接交渉することとしており、その結果、顛末について全国窓口に報告することとしている。）
「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の実施状況に関する評価表

項目 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

- 1 相対交渉で標準処理期間中に苦情が解決されなかった場合には、会員企業はその経緯等を苦情解決支援機関に報告する。
- 2 苦情解決支援機関は、申立人に紛争解決支援手続への移行ができることを助言し、必要な手続を説明の上、利用の意思を確認する。
- 3 当該機関に紛争解決支援手続がない場合には、弁護士会等の他の機関を紹介することを考慮する。

紛争解決支援手続を有することが望ましいが、現在紛争解決支援手続を有していない業界においても、代替的な手段により、苦情等の最終的な解決が図られるよう努める必要がある。

苦情解決支援手続では、当事者間での合意が見出せず、未解決となる場合も想定される。このため、未解決となった場合の経過及び理由を苦情解決支援機関が把握するためには、会員企業から機関に対しての報告が行われる必要がある。

また、こうした、苦情が未解決の場合の取扱い（紛争解決支援への移行等）をきちんと申立人に説明するようにすることで、はじめて苦情解決支援機関としての役割を果たしたことになる。

なお、当該機関に紛争解決支援手続がない場合であって最終的な解決を目指すためには、紛争解決支援を行っている他の機関を紹介することも一つの方法となりうる。

【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の実施状況に関する評価表

項目3-17：措置・勧告

1 苦情解決支援機関は、会員企業が苦情解決支援規則の定めに反する行為その他問題となる行為を行ったことが判明した場合には、必要な措置・勧告を行うものとする。なお、この措置・勧告の概要は、苦情解決支援実績と同様に公表する。

2 1に掲げる措置・勧告を行うに当たり、苦情解決支援機関は、当該会員企業が、当該措置・勧告に係る事情の説明を行い、自らの正当性を主張できる機会を与える。

- ・必要な措置・勧告の範囲は、業界団体により異なり得る。
- ・また、措置・勧告のフォローアップも課題となる。
- ・措置・勧告の概要の公表に当たって苦情解決支援機関が必要と認めた場合は、企業名も含めて公表する。

苦情解決支援の過程では、苦情への対応又は苦情の原因となった金融取引について、会員企業による問題となる行為が明らかになることが想定される。このため、ここでは、苦情解決支援規則遵守を担保するとともに、金融取引における会員企業による不適切な行為を防止するため、苦情解決支援機関の一定の措置・勧告権限を設けている。

また、会員企業に対して措置・勧告等を行う際は、手続の公平性を担保するため、当該企業による事情及び正当性の説明の機会を与えることとしている。

実際の措置・勧告に当たっては、事案の個別の解決だけでなく、同種の苦情の再発を含めた解決を図ることが必要であり、聴取の結果、会員企業が是正措置を講ずるべき状況がある場合は、措置・勧告を行う。悪意の事案については制裁についても検討の余地がある。

〔運用面における状況等〕

〔問題点への対応等〕

〔実施状況〕

☐ A（実施済み）
☒ C 1（問題あり（対応予定））

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：苦情解決支援規則

項目3－18：細則

（具体的内容）

以上に規定したものその他、この規則の運営に必要な事項は細則において別途定める。例えば以下の事項については、細則で定める。

- ・申立書及び報告書の様式
- ・実務マニュアル

（留意すべき点）

（趣旨）

苦情解決支援規則では規定しなかった運用面に係る事項や申立書・報告書等の様式、実務マニュアル等については細則で定める旨を明定する。

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] 報告様式等については、「手続き」の中で以下の様式について規定しております。 ① 「苦情処理等受付対応記録簿」 ② 信漁連・漁協別「苦情等受付実績報告（ 年 月分）」 ③ 信漁連・組合別「苦情・相談担当責任者について」（届出様式）	
[運用面における状況等] ・細則として規定している事項（上記の規定に明示していない場合） （ ） ・その他本項目に関連した事項 （ ）	
[趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由] 実務マニュアルについては未策定	
[問題点への対応等] 他業態の事例を踏まえ、今後、実務マニュアルの策定を検討いたします。（平成14年度中を目途）	
[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））	

実施状況に関する集計表（団体名： ）

[理念的事項]

	A	B	C1	C2
1－1．基本理念	☐	☒	☐	☐
1－2．苦情等の原因解明及び再発防止	☐	☐	☒	☐
2項目中の該当項目数	0	1	1	0

[通則的事項]

	A	B	C1	C2
2－1．苦情等の定義	☐	☐	☒	☐
2－2．消費者への周知	☐	☐	☒	☐
2－3．当事者の選択権の保障	☐	☐	☒	☐
2－4．ユーザーフレンドリー	☐	☐	☒	☐
2－5．人材育成	☐	☐	☒	☐
2－6．苦情・紛争解決支援担当者等の 守秘義務	☒	☐	☐	☐
2－7．機関間連携・関係機関との協力 等	☐	☐	☒	☐
2－8．記録の保存・苦情解決支援結果 等の公表・プライバシーへの配慮等	☐	☐	☒	☐
2－9．対応結果の報告	☐	☒	☐	☐
2－10．外部評価の実施	☐	☐	☒	☐
10項目中の該当数	1	1	8	0

[苦情解決支援規則]

	A	B	C1	C2
3－1．目的	☐	☒	☐	☐
3－2．苦情解決支援機関の責務・業務	☐	☐	☒	☐
3－3．苦情解決支援機関の組織及び中 立性・専門性	☐	☒	☐	☐
3－4．会員企業の責務・行為準則等	☐	☒	☐	☐
3－5．取り扱う苦情の範囲（会員企業 外の苦情の取扱いを含む）	☐	☒	☐	☐
3－6．苦情申立人の範囲	☐	☒	☐	☐
3－7．苦情解決支援手続	☐	☐	☒	☐
3－8．標準処理期間等	☐	☐	☒	☐
3－9．苦情受付及び受付時の対応（苦 情申立人に対する手続等の説明を含む）	☐	☐	☒	☐
3－10．苦情解決支援を行わない場合 の明示及び苦情解決支援の終了	☐	☒	☐	☐
3－11．相対交渉の際の手続及び会員 企業の対応義務	☐	☐	☒	☐
3－12．会員企業による解決促進義務	☐	☒	☐	☐
3－13．調査及び会員企業の協力	☐	☐	☒	☐
3－14．解決案の提示及び尊重義務	☐	☐	☒	☐
3－15．結果の報告等	☐	☒	☐	☐
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	☐	☐	☒	☐
3－17．措置・勧告	☐	☐	☒	☐
3－18．細則	☐	☐	☒	☐
18項目中の該当数	0	8	10	0

[紛争解決支援規則]

	A	B	C1	C2
4－1．目的	☐	☐	☐	☐
4－2．紛争解決支援機関の組織	☐	☐	☐	☐
4－3．紛争解決支援機関の責務	☐	☐	☐	☐
4－4．紛争解決支援委員の選任要件等	☐	☐	☐	☐
4－5．紛争解決支援委員の欠格事由	☐	☐	☐	☐
4－6．利害関係者の除斥事由	☐	☐	☐	☐
4－7．紛争解決支援委員の解任	☐	☐	☐	☐
4－8．運営委員会の設置	☐	☐	☐	☐
4－9．会員企業の責務・行為準則等	☐	☐	☐	☐
4－10．取り扱う紛争の範囲	☐	☐	☐	☐
4－11．紛争申立人の範囲	☐	☐	☐	☐
4－12．代理人の範囲及び資格	☐	☐	☐	☐
4－13．紛争の申立て	☐	☐	☐	☐
4－14．あっせん・調停を行わない場 合	☐	☐	☐	☐
4－15．申立人等に対する手続の説明	☐	☐	☐	☐
4－16．標準処理期間等	☐	☐	☐	☐
4－17．審理手続	☐	☐	☐	☐
4－18．事実調査	☐	☐	☐	☐
4－19．専門家の手続関与	☐	☐	☐	☐
4－20．あっせん・調停の打ち切り・取 下げ	☐	☐	☐	☐
4－21．あっせん・調停案の提示	☐	☐	☐	☐
4－22．結果に対する同意・不同意	☐	☐	☐	☐
4－23．会員企業の受諾義務等	☐	☐	☐	☐
4－24．仲裁手続への移行	☐	☐	☐	☐
4－25．会員企業に対する措置・勧告 等	☐	☐	☐	☐
4－26．費用に関する規定	☐	☐	☐	☐
4－27．記録の保存・公表	☐	☐	☐	☐
4－28．細則	☐	☐	☐	☐
28項目中の該当数				