

「公的機関との連携」に関する検討メモ

平成 15 年 11 月 25 日

論点 1：情報提供

- 現状を踏まえ、欠けていると思われる情報は何かあるか。また、情報提供を行う業界団体側として、抱える問題点等はあるか。
- さらに、各公的機関に対して伝えるべき事柄（要望）等はあるか。

論点 2：移送等

（ 1 ）相談部分の重複

- 重複を避けるには、最初の窓口である公的機関が聴取した内容を転送することが必要だが、留意点、問題点等はあるか。

（ 2 ）移送のタイミング

- どの程度まで最初の窓口は事案を抱えるべきか。「たらい回し」を避けるため、早い段階での移送が可能か。実務的な問題点はあるか。

（ 3 ）移送の範囲

- 例えば、会員外の業者を相手とした苦情をどうするか。また、取扱い範囲に係る共通認識をどのように醸成するか。

（ 4 ）申立人の同意

- どのタイミング、どのような形で申立人の同意を確保するか。書面が必要か否か。

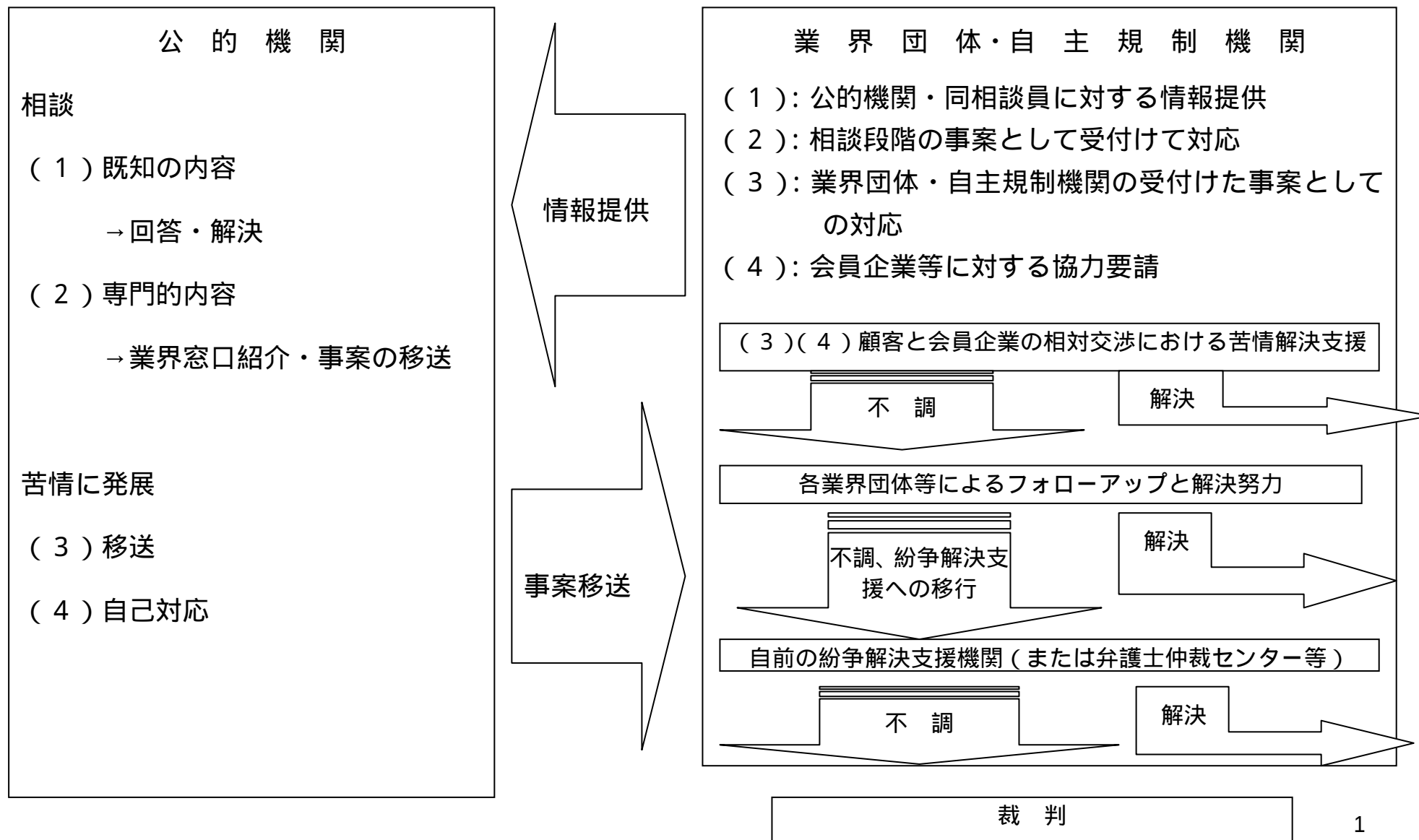
（ 5 ）処理結果報告の取扱い

- 申立人の相談・苦情内容を共有することに伴う守秘義務の在り方についてどのように考えるか。

（ 6 ）その他

- 公正中立を期待して公的機関に連絡した申立人を民間団体に移送することについて、どのように考えるか。
- 個人情報保護法との関係が課題となるのではないか。
- 公的機関で苦情解決を図る際、業界団体が会員企業に対して協力要請を行うことの適否、可能性、問題点はあるか。あるとすればどのようなものか。

公的機関と業界団体・自主規制機関の連携のチャート



対公的機関（消費者センター、国民生活センター等）に対する情報提供事例

	回数	講師派遣等の協力実績と依頼内容
生命保険協会	2 回() 99 回()	東京都消費生活総合センター 東京都消費生活総合センターの職員及び生保相談担当者に対して、生命保険に関する基礎的知識についてのレクチャー 生命保険懇談会（注 1） （消費者行政・団体を対象としたもの 54 回） （マスコミを対象としたもの 45 回） ・生命保険事業の現状と内容の説明、各種活動の P R、消費者の意向の吸収を目的に情報交換
全国銀行協会	5 回	相手先(主催者等) 金融広報中央委員会、県、市、消費者センター、県金融広報委員会、消費生活センター（受講者 教員、県職員、市民） 金融取引の基礎知識、預金保険制度、銀行のディスクロージャー
投資信託協会	1 回	投資信託の基礎知識と相談事例について
日本証券業協会	2 回	最近における苦情・相談事例の研究・意見交換
日本商品先物取引協会	各 1 回() 2 回() 各 1 回() 1 回()	各地消費生活センター(71 ヲ所) 国民生活センター 主務省(地方局)(7 ヲ所) その他(郵便局関係) ・本会の事業の紹介及び商品先物取引の説明並びに同取引に係る苦情等の情報交換会等
日本損害保険協会	55 回	全国の消費生活センター等を対象に次のようなテーマで実施。 ・暮らしの中の危険と損害保険、・損害保険の基礎知識

(注 1) 全国 54 ヲ所で定期的にマスコミ、消費者行政・消費者団体を対象に開催。

出所：第 2 1 回金融トラブル連絡調整協議会資料 3 より、該当箇所を抜粋。

公的機関と業界団体・自主規制機関の連携（アンケート結果）

1. 情報提供に関する手続

- 公的機関からの問い合わせに係る規則の有無（有 6 無 13）

有の回答

- ・ 苦情・紛争解決支援に関する規定（第5条2）申出の事項が苦情等に該当しない場合は、適切な窓口を紹介する等、誠意を持って対応するものとする。
- ・ 照会・苦情受け付け処理記録票に基づいて担当者より事務局長に報告し、申出内容、回答対応、対策、結果を記載する。定期的に理事会に報告。
- ・ 苦情処理・相談対応マニュアルに基づき対応する。
- ・ 「苦情相談室」で受け付け、相談に応じ、事情を調査し、迅速な解決に努める。
- ・ 「紛争処理規定」「苦情処理規則」「苦情処理規則に関する細則」但し、民訴法その他法に基づく調査嘱託等には適宜対応している。それ以外は秘密保持。
- ・ 年1回発行している「不動産証券化ハンドブック」を国民生活センター、東京都消費生活総合センターに提供している。今後、情報交換の場を設けて、どのような情報(レベル)をどのような形(媒体)で行えば良いか検討していきたい。

無の回答

- ・ 通常の一般の方からの相談と同様に受付、必要な情報提供を行っている。また、同一地域の公的機関等との間では、相談員レベルでの横のつながりがあり、都度の問合せに対して必要な情報提供を行っている。
- ・ 要請があればその都度対応を取っている。
- ・ 協力依頼があれば、可能な限り対応している。
- ・ 具体的案件であれば、顧客からの申出同様に対応する。
- ・ 現状手続規則への明示はないが、通常の苦情受付と同様に取り扱っている。
- ・ 取引対象者の大半が所属員であることから、公的機関に持ち込まれることは想定していないが、仮に公的機関に苦情が持ち込まれ、当該機関から連絡を受けた場合はその都度個別に対応する。
- ・ 日常、保険契約関係者をはじめ、広く一般の消費者からの問い合わせに対応しており、公的機関からの問い合わせについても同様の対応を行っている。
- ・ 消費生活センター等からの一般的な照会については、他の相談と同じ扱いであり、区分した対応はしていない。
- ・ 当機関が取り扱える事案の場合は、直接、申出者から当機関に連絡するようお願いしている。

- ・ 個別の問い合わせ、相談に対応している。
当協会作成の小冊子「投資顧問と賢くつきあうために」を各地消費生活センターに送付し、投資顧問の業務内容についての理解の促進を図っている。
- ・ 日常の問い合わせには事務局が対応する。事務局員は問い合わせに応じ、その内容等必要事項を「相談記録一覧」に記入する。
- ・ 業務部又は苦情相談室の職員が対応
- ・ 手続規則はないが、消費者センター等からの問い合わせに対しては口頭で回答し、さらにその回答内容を記録保管している。

○ 記録保存（有 15 無 4）

有の回答

- ・ 特段の区分なく、一般の方からの相談事案とともに記録・保存。（ただし、問合せ者が公的機関であると名乗らない限り、把握できない。）
- ・ 具体的な苦情は記録保存。

2. 事案移送

○ 公的機関からの移送を受ける際の手続規則（有 3 無 16）

有の回答

- ・ 公的機関から事案が移送された場合、苦情申入人と当相談所の間で連絡をとり、内容を聴取のうえ、苦情先である信用金庫に対応を依頼し、その結果を当該信用金庫から苦情申入人に連絡してもらうとともに、当方にも結果報告をもらう。
- ・ 苦情・紛争解決支援に関する規程によって処理する。
- ・ 委託者「等」からの苦情の解決に関する規則に基づいて対応する。移送元（消費者センター等）からの要求に応じて情報開示。
- ・ 苦情相談室が苦情を受け、3ヶ月を超えても解決しない場合は、苦情申立人に他の紛争解決支援機関を紹介する助言をし、必要な手続を説明する。

無の回答

- ・ 公的機関から紹介された顧客についても、直接銀行よろず相談所へアクセスした顧客と同様に事情・申出内容を改めて聞き、「苦情の受付と解決促進に関する規則」に定める手続きに則り対応する。
- ・ 要請があれば対応を取る事としているが、今までに取り扱った事例はない。
- ・ 現状手続規則への明示はないが、電話等で事案の概要を把握した後、通常の苦情受けと同様に取り扱っている。（相談所から申出人へ連絡）

- ・ 移送及び移送元への解決内容等の連絡・報告について、苦情申出人本人の同意（書面による同意確認が望ましい）を得た後、規定に則して苦情解決支援手続を開始することになる。
- ・ 国民生活センター、消費生活センター、官庁等を経由して申立があったものは、『苦情』として取り扱う。
- ・ 消費生活センター等から依頼があった場合には、協会会員業者と折衝など通常の苦情対応を行っている。対応結果についてはフィードバックしている。
- ・ 移送を受ける際は、事務局が対応する。事務局員は移送された事案について事情を聴取の上、内容等必要事項を「相談記録一覧表」に記入し、責任者に報告するとともに、迅速な解決に努めるものとする。
- ・ 弁護士会「仲裁センター」への移送以外は、特に規定を設けていない。
- ・ 個々事案により受付できる内容かどうかを判断し、対応する。
- ・ 他の機関からの移送においても通常の手続と同様。本人から直接本会に所定の書面（苦情の場合は所定の書面はなく、口頭も可）により申し出ていただくこととなる。移送を受けた苦情案件は秘密保持義務があるものの、移送機関には結果を報告している。
- ・ 今後、移送のニーズが出てくることが予想されるため、双方向の事案移送を円滑に行う事が出来るような方法を検討したい。

○ 過去における事案の移送（有 3 無 16）

留意事項

- ・ 移送された事案はないが、公的機関の相談員から銀行よろず相談所を紹介したとの連絡を受けることはある。その場合でも、結果の報告を求められたケースはない。
- ・ 信用金庫に関する苦情は専門部署が対応することがベターであるとの観点から、当相談所への移送を誘導するが、公的機関の立場も十分配慮して、判断は先方に委ねる。
- ・ 処理結果の報告の要否、情報の正確な把握、当事者との直接面談による迅速な解決努力。
- ・ 解決するに最も適当な機関等に紹介するなど誠意を持って対応し、いわゆるたらい回しにならないよう特段の配慮をする。

3. 公的機関との連携に際して、

1) 明確化が必要な事項例

2) 障害となる恐れがある点（及びその解決案）

等、連携を巡るご意見

- ・ 公的機関との連携については、その重要性は認識しているが、特に次の点について留意する必要があると考える。

- (1) 「公正中立」や「民間業者への指導」といった公的機関の特性を期待して相談したにもかかわらず、民間機関(業界団体等) へ移送することの是非をどう考えるか。
- (2) 移送を受ける側としては相談等のあった早い段階での移送が、早期解決やたらい回し感を抱かせないことにつながると考えているが、それが可能か。
- (3) 移送元への結果報告が必要とされた場合、守秘義務をどう考えるか。
- ・ 相談員同士の連携を深め、日常の情報提供等を行うことにより、公的機関において金融に関する情報の蓄積を図ることで、公的機関、民間機関双方が消費者からの相談等に対応できるような状況をつくり、消費者の選択肢を広げることが、望ましいと考える。
 - ・ これまでの公的機関との連携は、相互の立場を尊重し、かつ苦情申入人の意向を勘案しながら対応しており、現状で十分であると考えている。
 - ・ 明確化が必要な事例としては、移送および移送元への解決内容等の連絡・報告について、苦情申出人本人の同意が必要(書面による同意が望ましい) と考える。
- 障害となる恐れがある点としては、
- 1) 苦情申出人が移送に同意しないケースや、2) 移送元への解決内容等の連絡・報告について苦情申出人が同意しないケース(公的機関、移送先機関間の連絡・報告が守秘義務上の観点から問題ないことを担保すべく、公的機関が苦情申出人の同意を得る手続等について、同意書の取り寄せ等、何らかの手当てを講じるよう、今後検討が必要と考える。)
- ・ 単なる照会なのか事案移送なのか明確にしてもらった方が、対応しやすい。
 - ・ 法令において明文規定が整備されることが必要ではないか。また個人情報保護法との関係が今後の課題になると思われる。
 - ・ 正確な情報提供が可能か否かがポイント。また、必要に応じて連携すべきであり、定期的な会合は形骸化の恐れがある。
 - ・ 連携の具体的な範囲(事案移送を行う上で取扱可能な事案は何か) を明確にしておく必要がある。また、一方的な事案移送になってしまう恐れがあるので、連携後の情報の共有がどこまで図れるかがポイント。
 - ・ 連携に係る手続、相互の受入体制の構築を整備する必要あり。
 - ・ 事案移送に係る判断によってはたらい回しになってしまう可能性があるため、受入可能な事案の明確化および共通認識が必要(会員外にかかる苦情の取扱など) 。

金融トラブル連絡調整協議会委員アンケート

（公的機関との連携）

各協会の取組み事例については、別資料に整理してありますが、ここでは、「情報提供」と「事案移送」という二つの側面に関する手続き規則等についてお伺いします。

○ 情報提供について	
日常問合せに係る手続規則	☐ 有 ☐ 無
「有」の場合、具体的手順 「無」の場合、対応方法	
日常問合せ事項の記録保存	☐ 有 ☐ 無
○ 事案移送	
移送を受ける際の手続規則	☐ 有 ☐ 無
「有」の場合、具体的手順、移送情報の取扱等 「無」の場合、対応方法	
過去における事案移送	☐ 有 ☐ 無
「有」の場合、移送に際して留意すべき事項等	
○ 公的機関との連携に際して、 1) 明確化が必要な事項例 2) 障害となる恐れがある点 （及びその解決案） 等、連携を巡る御意見	