

**金融トラブル連絡調整協議会参加団体等における裁判外紛争処理に
係る取組みについて（第 24 回協議会提出分）**

〔提出団体等〕

（頁）

全国銀行協会・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	1
日本証券業協会・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	3
全国貸金業協会連合会・・・・・・・・・・・・・・・・	5
金融庁・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	6

団体等名	全国銀行協会
決定時期	平成 16 年 3 月 11 日
取組みの概要	銀行よろず相談所運営懇談会（第 7 回）の開催 ○本懇談会は、全銀協の「苦情の受付と解決促進に関する規則」にもとづき、銀行よろず相談所の運営に関して外部有識者（メンバーは別添）から意見を聴取し、運営の改善に役立てることを目的とするものであり、3 月 11 日（木）に第 7 回会合を開催した。 ○懇談会前半では、事務局から次の点について報告した。 (1) 銀行よろず相談所における苦情・相談カテゴリーの改正 (2) 銀行よろず相談所全国連絡会議（第 4 回）の模様 (3) 銀行よろず相談所の周知広告 (4) 銀行よろず相談所の取扱状況 (5) 銀行よろず相談所が相談等を受けた事項に関する全銀協の取組状況（盗難通帳問題・口座不正利用問題・偽造キャッシュカード問題） ○懇談会後半では、外部有識者との間で意見交換を行った。 （議事概要は全銀協ホームページで公表予定）
実施予定時期	実施済み
備考	

平成 15 年 9 月現在

「銀行よろず相談所運営懇談会」外部有識者

【法律学者】(座長)

岩 原 紳 作 東京大学法学部 教授

【消費者行政機関代表】

好 光 陽 子 独立行政法人国民生活センター相談部 調査役

【消費者団体代表】

鴨 木 房 子 社団法人全国消費生活相談員協会 専務理事

関 根 啓 子 全国消費者団体連絡会事務局

原 早 苗 埼玉大学経済学部 非常勤講師
(金融オンブズネット コーディネーター)

【弁護士会仲裁センター代表】

西 口 徹 新宿法律事務所 弁護士

以 上

団体等名	日本証券業協会
決定時期	平成 16 年 1 月
取組みの概要	○ PR 用リーフレット「証券あっせん・相談センターのご案内」の作成・送付 本協会では、証券あっせん・相談センターの業務内容等について広く一般に PR し、その周知を図るため、リーフレット「証券あっせん・相談センターのご案内」を作成し、全国の地方自治体の消費生活センター、財務局及び会員等に対し送付した。
実施予定時期	平成 16 年 2 月 23 日
備考	

団体等名	日本証券業協会
決定時期	平成 16 年 3 月 17 日
取組みの概要	○ 証券仲介業制度の創設に伴う「協会員と顧客との紛争等の解決のあっせんに関する規則」(紛争処理規則第 1 号)及び同細則の一部改正 (1) 証券仲介業者の業務に係るあっせん制度 本協会は、顧客から申立てのあった証券仲介業者の業務に係る紛争につき、その解決のあっせんを行う。当該あっせんの申立てがあった場合には、相手方協会員及び証券仲介業者が当事者としてあっせん手続きに参加するものとする。 (2) 証券仲介業者の業務に対する苦情相談 本協会は、顧客から証券仲介業者の業務に対する苦情があった場合には、相手方協会員及び証券仲介業者に取り次ぎ、その解決を図る。 (3) 周知 本協会は、再発防止のため、苦情の申し出又はあっせんの申立て等について、その概要を協会員及び証券仲介業者に周知する。
実施予定時期	平成 16 年 4 月 1 日
備考	

団体等名	社団法人 全国貸金業協会連合会
決定時期	1、2 平成 16 年 2 月 3 平成 15 年 10 月
取組みの概要	1 苦情処理・相談対応規則（例）について これまで使用してきた「苦情相談対応マニュアル」を全面的に改訂し、平成 16 年度よりこの規則（例）に基づいた苦情・相談業務を各都道府県協会において推進することとし、例示した。 (別添 1) 2 平成 15 年度苦情処理担当委員長会議報告について 毎年、各都道府県協会の苦情処理担当委員長を集めて会議を開催している。今年度開催した会議の結果について、事前調査の集計結果を中心に報告書としてまとめた。 (別添 2) 3 苦情・相談処理状況集計資料（平成 14 年度）について 平成 14 年度に各都道府県協会が受け付けた苦情・相談の処理状況を集計し、その結果をまとめた。 (別添 3) これらの 3 点の資料は、各都道府県協会に配付し、業務の参考に供するほか、行政、警察、相談機関等へも送付し、業界の苦情相談業務の現状等についての理解と協力を要請することになっている。
実施予定時期	平成 16 年 3 月下旬
備考	

団体等名	金融庁
決定時期	平成 15 年 12 月 2 日以降 平成 15 年 12 月 9 日 平成 15 年 12 月 24 日～平成 16 年 1 月 13 日（パブコメ）
取組みの概要	いわゆる「外国為替証拠金取引」に関する取引者への注意喚起 ・平成 15 年 12 月 2 日に金融庁ホームページに掲載 ・平成 16 年 2 月 4 日に注意喚起文の改訂及び「早分かり Q & A」の改訂を実施。 金融審議会へのフィードバック 平成 15 年 12 月 9 日の金融審議会第一部会において、「投資教育のあり方」及び「投資サービスにおける投資者保護のあり方」を議論する際に、岩原座長より第 2 3 回金融トラブル連絡調整協議会までの議論を踏まえた報告を実施。（別紙） 金融商品販売法施行令の改正 金融商品の販売等に関する法律（以下「法」という。）第 2 条第 1 項第 10 号及び第 11 号以外の金融等デリバティブ取引について、銀行法、証券取引法等の規定により行われる取引以外についても、法の対象となるように改める。（政令第 4 条・5 条関係） 今回の改正により、最近、取引が拡大している、いわゆる「外国為替証拠金取引（注）」について、その取引の実態が金融等デリバティブ取引の一つである「直物為替先渡取引」に該当するのであれば、本法の対象となる。 （注）一般には、顧客が約定元本の一定率の証拠金等を取扱業者に預託し、差金決済による外国為替の売買を行う取引。
実施予定時期	平成 15 年 12 月 9 日済 平成 16 年 4 月 1 日施行
備考	～ の何れも裁判外の紛争処理に直接関わるものではないが、協議会における議論と関連深いため、報告するもの。

(別紙)

—市場機能を中核とする金融システムに向けて—
金融審議会金融分科会第一部会報告（抜粋）

平成15年12月24日

4．投資サービスにおける投資家保護のあり方

（１）基本認識

（略）

（２）改革の方向性

組合理投資スキームについても、一般投資家に販売するのであれば、投資信託やＳＰＣなどの有価証券規制と同様の開示は必要であるし、販売時において事前・事後の書面交付や、断定的判断の提供による勧誘の禁止、適合性原則の遵守などの投資家保護策を講じていくべきである。

販売業者と当局の関係は、組合理スキームを含む商品ファンドや不動産特定共同事業のファンドでは許可制となっているが、今回投資家保護を講じようとしているのが主として有価証券その他の金融商品に投資するものであることにかんがみれば、やはり投資信託やＳＰＣのような登録制と同等のものとすることが考えられる。また、風説を流布したり偽計を用いるといった行為は、いかなる投資サービスにおいても禁止されるべきことは当然である。

こうした投資家保護策は、基本認識を踏まえ、当面、証券取引法において措置することが適当である。投資家にとって経済効果が同じサービスは同じように保護するシステムを確立するとともに、詐欺的な業者を排除するための手段を用意しておくことが、組合理投資スキームを発展させる上で必要であると考えられる。

但し、部外者にとっては、証券取引法における有価証券とか証券業といった概念はなじみがうすく、違和感を覚えるであろうし、証券取引法そのものが累次にわたる改正によりいわばパッチワーク状態になっていることも否定できない。そこで、当審議会において、今後、これまで投資家保護策の講じられていない投資サービスや、新たに登場するであろう投資サービスにつき、証券取引法を中心とした有効な投資家保護のあり方について検討することとしたい。また、証券取引法の投資サービス法への改組の可能性も含めたより幅広い投資家保護の枠組みについて、中期的課題として検討を継続していくこととしたい。