

# 業界団体の苦情・紛争解決支援 手続規則の用語について

平成19年12月7日

第34回金融トラブル連絡調整協議会

## 目次

- 議論の背景 . . . . . P1
- 考えられる論点 . . . . . P2
- モデルにおける「苦情」「紛争」の定義 . . . . . P3
- 「苦情」の定義      モデルに沿ったものである旨回答した団体 . . . . . P4
- 「苦情」の定義      モデルに沿ったものでない旨回答した団体 . . . . . P5
- 「紛争」の定義      モデルに沿ったものである旨回答した団体 . . . . . P6
- 「紛争」の定義      モデルに沿ったものである旨回答した団体 . . . . . P7

## 議論の背景

- 「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」(以下「モデル」という。)とは、金融トラブル連絡調整協議会(以下「金トラ協」という。)において、苦情・紛争解決支援手続の透明性の向上に関して議論していく中から、苦情・紛争解決支援手続の整備を進めていくためには指針又はベンチマークとなるべき苦情・紛争解決支援のモデルが必要とのコンセンサスが生まれ、平成14年4月金トラ協で策定したものである。モデルは、一つの理想的な手続を示すことにより、手続の透明性の向上のみならず、フォローアップの充実や実績の積極的公表、消費者への周知等の金融審議会第一部会ホールセール・リーテイルに関するワーキンググループ報告「金融分野における裁判外紛争処理制度の整備について」(12年6月9日)で指摘された多くの論点に関して、個々の苦情・紛争解決支援機関が採るべき対応を具体化したものとなっている。
- ところが、モデル策定から5年が経過した現時点においても、各金融業界団体の苦情・紛争解決支援規則(以下「規則」という。)は、必ずしも全てがモデルに沿ったものとなっていない。そして、第33回金トラ協(19年6月)における調査によれば、基本的な用語である「苦情」についてモデルと異なる定義としているため、統計上、モデルでは苦情に区分される事例が苦情以外に分類されていた団体もあることがわかった。
- 規則の用語は、共通した理解、言葉で整理されることが重要であるとの認識から、金融業界団体が、統一した用語を用いることが必要であると考えられる。
- 本資料は、第34回金トラ協での議論のため、19年11月時点での金トラ協参加団体の規則における「苦情」「紛争」の用語を事務局において調査・整理した結果等をまとめたものである。

## 考えられる論点

- 苦情・紛争解決支援で取り扱われるべき対象は何かとの観点からは、モデルの「苦情」「紛争」の定義に沿っているかどうかをどのように判断すべきか。すなわち、モデルの「苦情」「紛争」の定義のうち重要な部分はどこにあるか。
- モデルの「苦情」の定義は、上記観点から、現時点においても有効な定義といえるか。この点については、今回、金トラ協参加業界団体から次のような意見が出ている。

(全国銀行協会)

ISO10002の定義「製品又は苦情対応プロセスに関して、組織に対する不満足の実現で、その対応又は解決が、明示的又は暗示的に期待されているもの」を参考にしてはどうか。モデル対応後の当協会の「苦情」の定義についても、まだ分かり難いとの声を外部からいただいているため。

# モデルにおける「苦情」・「紛争」の定義

## 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。

# 「苦情」の定義①

## モデルに沿ったものである旨回答した団体

団体名	「苦情」の定義
金融先物取引業協会	顧客が会員の行う金融商品取引業の業務のうち定款第4条第1項第1号に規定する金融先物取引業の業務に関し、当該会員の責任若しくは責任に基づく行為を求めるもの、又は損害が発生するとして賠償若しくは改善を求めるもの
信託協会	「苦情」とは、加盟会社にその責任あるいは責務に基づく行為を求めること、または加盟会社の販売・提供する商品やサービスの内容あるいは営業活動に起因して被害が発生しているものあるいは被害が発生する可能性があるものを行い、加盟会社の個人情報の取扱いに関するものを含む(平成19年11月改正・実施)
生命保険協会	苦情とは、会社に責任もしくは責務に基づく行為を求めること、または生命保険契約の内容に対して、もしくは営業活動等に起因して何らかの被害が発生するなどして、不満があるものをいう
全国貸金業協会連合会	貸金業者にその責任若しくは責務に基づく行為を求めること、又は貸金業規制法に基づく業務に起因して、法律違反又はその疑いがあるもの、若しくは何らかの被害が発生しているか、被害が発生する可能性があるもの
全国銀行協会	この規則において苦情とは、会員銀行にその責任もしくは責務に基づく行為を求めること、または会員銀行の販売・提供する商品やサービスの内容もしくは営業活動に起因して被害が発生しているもの、もしくは被害が発生する可能性があるものをいう(平成19年10月改正・11月施行)
日本証券業協会	顧客が、協会員及び金融商品仲介業者(定款第3条第9号に掲げる者をいう。以下同じ。)の行う業務に関し、協会員及び金融商品仲介業者に責任若しくは責務に基づく行為を求めるもの、又は損害が発生するとして賠償若しくは改善を求めるものをいう
日本証券投資顧問業協会	苦情とは、会員にその責任もしくは責務に基づく行為を求めること、または、投資顧問契約の内容も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、もしくは、被害が発生する可能性があるものをいう
日本商品投資販売業協会	苦情とは、商品投資販売業務の内容または商品投資販売業務若しくは商品投資販売業務に関する行為に起因する被害若しくは被害発生の可能性に関し、その対象である投資者から商品投資販売業務の関係者に対し、これに対する対応を求める申し立てをいう
不動産証券化協会	「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
前払式証票発行協会	この規則において「苦情」とは、前項に定める業務の内容又は業務に関する行為に起因する被害若しくは被害発生の可能性に関し、当該業務に関係した購入者等が当該業務に関わる会員に対し、これに対する対応を求める申し出をいう

## 「苦情」の定義②

### モデルに沿ったものでない旨回答した団体

#### 1. モデルの定義に「解決を求めるもの」などの要件が加わっている団体

団体名	「苦情」の定義
全国JAバンク相談所 (時期未定だが変更を検討)	苦情とは、関係者にその責任もしくは責務に基づく行為を求めること、または、商品やサービスの内容もしくは業務に起因して何らかの被害が発生しているか、もしくは、発生する可能性があり、利用者から解決の申し出があった事項をいう
全国信用金庫協会 (平成20年3月頃変更予定)	信用金庫の提供する商品やサービスの内容または営業活動等によって被害が発生しているものあるいは被害が発生する可能性のあるもので、顧客が当該信用金庫にその責任あるいは責務に基づく行為を、しんきん相談所を通じて求めているもの
全国信用組合中央協会 (平成20年2月頃変更予定)	組合の商品やサービスの内容又は業務に起因して何らかの被害が発生しているか、若しくは発生する可能性がある事項について、顧客から本規程に沿った解決支援の申出があることをいう
全国労働金庫協会 (平成20年3月頃変更予定)	金庫の商品やサービスの内容又は業務に起因して何らかの被害が発生しているか、若しくは発生する可能性があり、顧客から解決支援の申し出があった事項をいう
投資信託協会 (平成20年早期変更予定)	この規則において「苦情」とは、投資者が投資信託協会(以下「本会」という。)の会員にその責任又は責務に基づく行為を求めること若しくは会員の営む業務に起因して何らかの被害が発生しているか又は被害が発生する可能性があるとして、 <u>その解決を求めるもの</u> をいう

#### 2. モデルよりも定義を広くしている団体(いずれの団体も、モデルよりも利用者利便に資するものであり変更予定なしとのこと)

団体名	「苦情」の定義
日本損害保険協会	苦情とは、契約関係者が日本損害保険協会(以下「協会」という。)または協会の社員会社(以下「会社」という。)に対し、会社との損害保険契約、その提供するサービスの内容、もしくはその営業活動等に関して不満足 of 表明があったものをいう
JFマリンバンク相談所	利用者が「正当な利益・権利を損なわれている」と感じる不満の気持を表したもの(問い合わせから発展したものを含む)

#### 3. 規則に定義がないが、関係法令にモデルと同趣旨の定義がある団体(変更予定なしとのこと)

団体名	「苦情」の定義
日本商品先物取引協会 (商品取引所法施行規則様式第10号記載上の注意1. ①)	「苦情」とは、委託者等(委託者の親族及び委託者の代理人を含む。)から商品取引員に対して異議、不平、不満等が表明され、又は協会等によるその解決の申出があったことをいう(ただし、商品取引事故に該当するものを除く。)

# 「紛争」の定義①

## モデルに沿ったものである旨回答した団体

団体名	「紛争」の定義
金融先物取引業協会	苦情のうち、会員と顧客との間で解決できないもの
JFマリンバンク相談所	利用者との関係が明確な係争・利害対立関係を持つ状態になること。(本会の定める手続きにおいては「苦情・相談等」のうち、当事者間による解決が図られず、利用者から手続きに沿った解決の申し出があった事項をいう)
信託協会	「紛争」とは、苦情のうち、加盟会社と申出人の間では解決ができず、当該申出人からの申し出により、第8条に規定する協会が協定を締結している弁護士会の運営する「仲裁センター」を利用して解決を図ろうとするもの、または他の団体の苦情解決支援機関を利用して解決を図ろうとするものをいう(平成19年11月改正・実施)
生命保険協会	紛争とは、相談所のあっせんにもかかわらず、当事者間でなお問題が解決しない場合で、相談所規程に基づき、保険契約者等から裁定の申立てがあり、裁定審査会が裁定を行うものをいう
全国銀行協会	この規則において紛争とは、前項に規定する苦情のうち、会員銀行と顧客の間では解決ができず、当該顧客からの申し出により、第9条に規定する各地銀行協会が協定等を締結している弁護士会の運営する「仲裁センター」を利用して解決を図ろうとするもの、または第9条第2項に規定する他の団体の苦情解決支援機関を利用して解決を図ろうとするものをいう(平成19年10月改正・11月施行)
全国JAバンク相談所	紛争とは、前項の苦情のうち当事者間による解決が図られず、利用者から本規則に沿った解決の申し出があった事項をいう
全国信用組合中央協会	紛争とは、苦情のうち当事者間による解決ができず、顧客から本規定に沿った解決支援の申し出があることをいう
全国労働金庫協会	苦情のうち当事者間による解決ができず、顧客から、本規程に沿った解決支援の申し出があった事項をいう
投資信託協会	この規則において「紛争」とは、前項に規定する苦情のうち当事者間による解決ができず、苦情の申出人(以下「苦情申出人」という。)から、第12条に規定する方法による解決の申し出があるものをいう
日本証券業協会	前号に規定する苦情のうち、協会員及び金融商品仲介業者と顧客との間で解決できないものをいう
日本商品投資販売業協会	紛争とは、前項の苦情のうち、申立ての当事者間で協議による解決ができず、苦情申立てに係る投資者から、この規則に定める紛争解決支援の申し立てがあり、この規則に基づき解決が図られるべきものをいう
前払式証票発行協会	この規則において「紛争」とは、前項の苦情のうち、苦情の当事者間で協議による解決ができず、苦情申し出に係る購入者等から、第7条に定める紛争解決処理機関の利用の申し出に係る事案をいう

## 「紛争」の定義②

### モデルに沿ったものでない旨回答した団体

#### 規則に紛争の定義がない団体

全国貸金業協会連合会－紛争解決支援を今後行う予定がないため規則変更予定はない

全国信用金庫協会－20年3月頃規則変更予定

日本証券投資顧問業協会－規則は実質的にモデルの紛争の定義に沿った趣旨となっているため変更予定はない

不動産証券化協会－時期未定だが規則変更予定

#### 関係法令にモデルと同趣旨の定義がある団体

##### 日本商品先物取引協会

(商品取引所法施行規則様式第10号記載上の注意1. ①「紛争」とは、委託者等の異議、不平、不満等に起因する商品取引員と顧客との間の主張の相違や対立が具体化し、委託者等から商品取引所に紛争仲介の申出があり、協会にあっせん若しくは調停の申出があり、又は裁判所に委託者等又は商品取引員から提訴があったものをいう(ただし、商品取引事故に該当するものを除く。))

#### 申立てを受理しない要件を紛争の定義に含めている団体

##### 日本損害保険協会

(紛争とは、苦情であって次の各号に規定する要件を充足し、かつ、原則として2か月を経過しても当事者間による解決ができず、契約関係者(以下「申立人」という。)から第6条に規定する損害保険調停委員会に調停を求めたものをいう。(1) 申立人が個人であること(2) 相手方である会社(以下「相手方会社」という。)の経営方針や役員個人に係るものではないこと(3) 訴訟終了もしくは訴訟係属中でないこと、他の調停手続等が終了し、もしくは調停手続中でないこと(4) 損害保険業界関係の紛争処理機関の対象案件でないこと(5) 過去に損害保険調停委員会に調停が申し立てられたものでないこと(6) 時効が成立していないこと)