

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関するワーキンググループ改正案

以下の項目は、苦情・紛争解決支援のモデルに関するワーキンググループ（平成20年9月17日、同年10月16日及び同年11月5日に各会合を開催）において、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のうち、以下の内容（二重線消し、下線部語句追加）の改正を行うのが相当とされたものである。

なお、この改正案は、協議会協議事項の議論の結果を踏まえて、再検討することが予定されているものである。

平成 20 年 12 月 24 日

金融トラブル連絡調整協議会

苦情・紛争解決支援のモデルに関するワーキンググループ

目次

(頁)

1．業界団体・自主規制機関間における苦情等の定義の統一化

2 - 1．苦情等の定義	1
--------------------	---

2．他の苦情・紛争解決支援機関その他の機関との連携に関する事項の整備

2 - 7．機関間連携・関係機関との協力等	2
4 - 2．紛争解決支援機関の組織	4
4 - 18．事実調査	5
4 - 20．あっせん・調停の打切り・取下げ	7
4 - 23．会員企業の受諾義務等	9
4 - 25．会員企業に対する措置・勧告等	10

3．苦情・紛争解決支援の実効性の向上

2 - 9．対応結果の報告及び義務の履行の確保	11
3 - 14．解決案の提示及び尊重義務	12
(再掲・4 - 18．事実調査	5)
(再掲・4 - 20．あっせん・調停の打切り・取下げ	7)

4．顧客の利便性の向上

4 - 17．審理手続	13
-------------------	----

5．紛争解決支援の中立性・公正性の向上

4 - 4．紛争解決支援委員の選任要件等	14
4 - 6．利害関係者の除斥及び忌避事由	16

6．苦情・紛争解決支援の秘密性の向上

2 - 6．苦情・紛争解決支援担当者等の守秘義務手続の秘密の保持	17
--	----

7．苦情・紛争解決支援の透明性の向上

2 - 2．消費者への周知	18
---------------------	----

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...	1 9
2 - 1 1 (新設). 通知方法	2 1
4 - 1 4 . あっせん・調停を行わない場合	2 2
4 - 2 7 . 記録の保存・公表	2 3

8 . 苦情・紛争解決支援の利用促進

3 - 9 . 苦情受付及び受付時の対応	2 4
(苦情申立人に対する手続等の説明を含む)	
4 - 1 1 . 紛争申立人の範囲	2 5
4 - 2 4 . 仲裁手続への移行	2 6

1 . 業界団体・自主規制機関間における苦情等の定義の統一化

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 - 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~~商品、サービス及び営業活動等に関して、会員企業に対する不満足~~の表明であるものをいう。~~
- 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、又は各機関が定める紛争解決支援手続規則に基づき解決の申し出があったとみなされるものをいう。~~

(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。

2. 他の苦情・紛争解決支援機関その他の機関との連携に関する事項の整備

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、苦情等の申立てが機関の取扱範囲外のものであるとき、又は他の機関による取扱いがふさわしいときは、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いを行っている別の苦情・紛争解決支援機関を紹介し、又は移送するものとする。

(以下「~~仲裁センター~~」を利用他の機関に紛争解決支援を委託する機関の場合)
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ときは、機関は、弁護士会の運営する「仲裁センター」の利用申込み他の機関における紛争解決の申出が可能であることを説明し、利用申込み申出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。
- ・ 2でいう「他機関による取扱いがふさわしいとき」とは、窓口販売を行っている金融商品・サービスに係る相談、苦情・紛争解決支援において、金融商品・サービス自体についての専門性を要するとき、等が考えられる。
一定の金融商品・サービスに関する相談・苦情等の解決の申出について、他の機関の紹介・移送が予測されるときは、他の機関との間で、本モデルの趣旨を踏まえて、相談・苦情等の解決の申出を紹介・移送する取扱いを定め、これを公表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~~代替し、又は利用者の手続選択権を確保するため、弁護士会の「仲裁センター」~~その他の機関を~~紹介に紛争解決支援を委託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に盛り込むべき具体的内容

分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 2：紛争解決支援機関の組織

(具体的内容)

紛争解決支援機関として、〇〇〇に紛争解決支援委員会を置く。
(名称、事務所所在地、対象事業者 (= 会員企業) の範囲などを明記する。)

(以下他の機関に紛争解決支援を委託する機関の場合)

紛争解決支援機能を代替し、又は紛争解決方法に関する申立人の多様な選択肢の確保を図るため、〇〇〇 (受託機関という。以下同じ。) に対し、紛争解決支援を委託する。

(留意すべき点)

紛争解決支援機関の会員企業となっている事業体はマークなどで識別できるようにする。

(以下他の機関に紛争解決支援を委託する機関の場合)

受託機関における紛争解決支援は、機関における手続と合わせてこの紛争解決支援規則に適合するよう努めなければならない。

(趣旨)

紛争解決支援機関を定義するためには、組織及び人格の明示が必要であることから、この項目では、名称及び所在地を紛争解決支援規則に明らかにすることとしている。

なお、当該紛争解決支援機関は業界団体・自主規制機関の中に置かれることにかんがみ、業界団体・自主規制機関の中での位置付けとして、独立性をもたせることが必要である。このため、ここでは、紛争解決支援機関の独立性を確保するため、当該業界団体・自主規制機関の中の委員会の形式を採ることを示している。

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：紛争解決支援規則

項目4 - 18：事実調査

(具体的内容)

- 1 紛争解決支援委員会（他の機関に委託されている紛争解決支援手続では、受託機関の紛争解決支援委員会）の求めに応じ、申立人等は申立書及び証拠となる書類等を提出するとともに、相手方会員企業は答弁書及び証拠となる書類の提出を~~するよう努めしなければならない。ただし、紛争解決支援委員会の求めに応じない場合、会員企業は、紛争解決支援委員会に対して理由を説明しなければならない。~~
 - 2 紛争解決支援委員会（他の機関に委託されている紛争解決支援手続では、受託機関の紛争解決支援委員会）は、期日を定め、当事者の出席を求め事情を聴取する。
 - 3 会員企業が答弁書及び証拠となる書類等の提出に応じなかった場合であって、~~正当な理由に基づく認められないときなど、紛争解決支援委員会（他の機関に委託されている紛争解決支援手続では、委託機関）が企業名の公表を必要と認める場合には、その紛争の概要、手続の進行状況、企業名及び会員企業が応じなかった理由を公表する。~~
- (他の機関に紛争解決支援を委託する機関の場合)
- 4 委託機関は、会員企業に対し、手続の開始に先立って、会員企業が受託機関の紛争解決支援委員会からの書類等の提出の求めに応じない場合には、その事実が~~受託機関から委託機関に通知されることにつき同意を求めるものとし、会員企業はこの求めに応じなければならない。~~
 - 5 委託機関は、会員企業から前項の同意が得られた場合には、受託機関に対し、~~会員企業が書類等の提出の求めに応じない場合のその旨の通知を求めるものとする。~~

(留意すべき点)

- ・ 書類等の提出を求める権限は紛争解決支援委員会（他の機関に委託されている紛争解決支援手続では、受託機関の紛争解決支援委員会）が有する。
- ~~・ 答弁書又は書類等の提出の求めに応じない理由が正当ではないと認められる場合など、紛争解決支援委員会が企業名の公表を必要と認める場合は、事案の概要、企業名及び拒否理由を公表する。~~
- ・ 当事者の出頭については、前項目と同様、当事者の希望及び出頭の負担に配慮すべきである。

(趣旨)

金融トラブルは事実認定が焦点になる場合が多く、「事実認定機能の強化」が求められる（前記ワーキンググループ報告10頁）ことから、この項目では、紛争解決支援機関に一定の調査権限を持たせるとともに、当該機関に対する会員企業の責務を規定している。

また、実効性確保の観点から、必要と認める場合の紛争解決支援委員会及び委託機関による企業名の公表の権限を定めている。

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：紛争解決支援規則

項目 4 - 20：あっせん・調停の打切り・取下げ

(具体的内容)

- 1 紛争解決支援委員会は、以下のいずれかに該当する場合において、あっせん又は調停を打ち切ることができる。
 - ・ 正当な理由なく申立人等が事情聴取に欠席したとき（手続の進行意欲がないと認められる場合）
 - ・ あっせん・調停の受理後、あっせん・調停を行わない場合（項目 4 - 14）に該当することが判明したとき
 - ・ 申立ての内容のうちの主要な事実について虚偽が認められたとき
 - ・ 当事者双方の主張に隔たりが大きい等あっせん・調停成立の見込みがないとき
- 2 申立人等はいつでもあっせん・調停の申立てを取り下げることができる。
- 3 紛争解決支援委員会（他の機関に委託されている紛争解決支援手続では、委託機関）は、相手方会員企業の欠席その他の相手方会員企業側に生じた事由によりあっせん又は調停が打切りに至った場合、会員企業からその理由を聴取する。紛争解決支援委員会（他の機関に委託されている紛争解決支援手続では、委託機関）は、会員企業からの理由の聴取の結果、正当な理由に基づくと認められないとき場合その他の企業名等の公表を必要と認める場合には、その紛争の概要、手続の進行状況、企業名その他の事項を公表する。
(他の機関に紛争解決支援を委託する機関の場合)
- 4 委託機関は、申立人等及び会員企業に対し、手続の開始に先立って、あっせん又は調停が打切りとなった場合には、その原因となった会員企業側に生じた事由が受託機関から委託機関に通知されることにつき同意を求めるものとし、会員企業はこの求めに応じなければならない。
- 5 委託機関は、申立人等及び会員企業から前項の同意が得られた場合には、受託機関に対し、あっせん又は調停が打切りとなった場合のその原因となった会員企業側に生じた事由の通知を求めるものとする。

(留意すべき点)

- ・ 打切りの場合、打切り理由を明らかにした上で、必ず紛争解決支援委員会による書面で当事者双方に通知することとする。
- ・ 1の「虚偽」とは、申立人等が事実と異なることを認識している場合のことを指し、単なる誤解や誤記などによるものは含まない。
- ・ ~~相手方会員企業側の著しい非協力により手続の進行が妨げられた等の場合、紛争解決支援委員会は、会員企業から理由を聴取し、必要があると認めるときは、当該会員企業名を公表する。~~

(趣旨)

実際の紛争解決支援手続においては、申し立てられた紛争が当該機関の取扱いの対象外であることが判明する場合や、当事者の協力が得られない場合、解決の見込みがない場合、又は申立人等により取下げられた場合等が想定される。この項目は、こうした場合には紛争解決支援手続を打ち切ることができること等を規定するとともに、紛争解決支援手続を打ち切る際に必要となる手続を示したものである。

また、会員企業側に生じた事由によりあっせん又は調停が打切りに至った場合に、紛争解決支援委員会(他の機関に委託されている紛争解決支援手続では、委託機関)において、その理由を聴取することとし、正当な理由であると認められない場合は、紛争解決支援委員会又は委託機関による企業名の公表の権限を定めている。

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：紛争解決支援規則

項目 4 - 2 3：会員企業の受諾義務等

(具体的内容)

- 1 あっせん・調停案の提示を受けた場合、会員企業は、これを尊重する。ただし、会員企業があっせん・調停案を受諾しない場合、当該会員企業は、紛争解決支援委員会（他の機関に委託されている紛争解決支援手続では、受託機関の紛争解決支援委員会）に対して受諾しない理由を説明しなければならない。
- 2 会員企業が受諾しなかった場合であって、正当な理由に基づく認められない場合など、紛争解決支援委員会（他の機関に委託されている紛争解決支援手続では、委託機関）が企業名の公表を必要と認める場合、その紛争の概要・最終案、企業名及び会員企業が受諾しなかった理由を公表する。
(他の機関に紛争解決支援を委託する機関の場合)
- 3 委託機関は、申立人等及び会員企業に対し、手続の開始に先立って、会員企業があっせん・調停案を受諾しなかった場合には、その事実が受託機関から委託機関に通知されることにつき同意を求めるものとし、会員企業はこの求めに応じなければならない。
- 4 委託機関は、申立人等及び会員企業から前項の同意が得られた場合には、受託機関に対し、会員企業があっせん・調停案を受諾しなかった場合のその事実の通知を求めるものとする。

(留意すべき点)

(趣旨)

ここでは、紛争解決支援手続の実効性の確保の観点から、当該あっせん・調停案に対する会員企業の義務を定めている。なお、受諾義務等を実際に設ける際には、裁判を受ける権利は双方にあることに配慮し、そのうえで、申立人、会員企業の力量の格差を勘案して、会員企業があっせん案等を受諾しない場合の説明義務を課すとともに、実効性確保の観点から、必要と認める場合の紛争解決支援委員会又は委託機関による企業名の公表の権限を定めている。

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：紛争解決支援規則

項目 4 - 2 5：会員企業に対する措置・勧告等

(具体的内容)

- 1 紛争解決支援委員会（他の機関に委託されている紛争解決支援手続では、委託機関）は解決支援結果の内容から必要な場合は相手方会員企業に対して措置・勧告を行なう。なお、この措置・勧告についてはその概要を公表するとともに、紛争解決支援委員会（他の機関に委託されている紛争解決支援手続では、委託機関）が企業名の公表を必要と認めた場合、企業名を含めて公表する。
- 2 1に掲げる措置・勧告を行うに当たり、紛争解決支援委員会（他の機関に委託されている紛争解決支援手続では、委託機関）は、当該相手方会員企業が、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。（他の機関に紛争解決支援を委託する機関の場合）
- 3 委託機関は、申立人等及び会員企業に対し、手続の開始に先立って、解決支援結果の内容が委託機関に通知されることにつき同意を求めるものとし、会員企業はこの求めに応じなければならない。
- 4 委託機関は、申立人等及び会員企業から前項の同意が得られた場合には、受託機関に対し、解決支援結果の内容の通知を求めるものとする。

(留意すべき点)

--

(趣旨)

紛争解決支援の過程では、紛争への対応又は紛争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、紛争解決支援規則の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にも、会員企業側が是正措置を講ずるべき状況がある場合に関して、紛争解決支援機関に一定の措置・勧告権限を設けたものである。

なお、事案の個別の解決だけでなく、同種の苦情・紛争の再発防止を含めた解決を図ることが必要である。

また、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。

3 . 苦情・紛争解決支援の実効性の向上

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：通則的規則

項目 2 - 9：対応結果の報告及び義務の履行の確保

(具体的内容)

- 1 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。
- 2 機関は、苦情・紛争解決支援手続で定められた会員企業の義務について、申立人等の申出がある場合において、相当と認めるときは、会員企業に対し、当該義務の履行に関する勧告をすることができる。
- 3 機関は、苦情・紛争解決支援手続で定められた会員企業の義務の履行状況について、会員企業に報告を求め、又は調査をすることができる。
- 4 機関は、第2項の勧告後、会員企業がその義務を履行する見込みがなく、かつ、不履行が正当な理由に基づくと認められないとき、等その他企業名の公表を必要であると認めるときは、その苦情・紛争の概要、義務の内容、企業名及び会員企業が履行しなかった理由を公表する。

(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。
- ・ 2 から 4 までの規定は、苦情・紛争解決支援手続の実効性の確保の観点から、機関の会員企業に対する勧告、調査及び公表の権限を定めるものである。

(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。さらに、当事者間での合意の履行について申立人等の申出がある場合は、必要に応じて、機関は会員企業に対して勧告、調査及び公表の措置を講じることとする。

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 - 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おらず、かつ、他の機関に紛争解決支援を委託し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おらず、かつ、他の機関に紛争解決支援を委託していない機関の場合を想定したものである。

4．顧客の利便性の向上

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：紛争解決支援規則

項目4 - 17：審理手続

(具体的内容)

審理手続について、以下の事項を規定する。

- ・ 当事者の出席と代理人の出席（同席手続を原則とする）
- ・ 事情聴取と関係書類の提出
- ・ 参考人聴取、鑑定

(留意すべき点)

- ・ 手続の場面によっては、当事者の希望により個別・非同席にすることも可能とする。また、申立人が遠隔地に居住している場合その他の申立人の出頭の負担が過重である場合には、電話会議及びテレビ会議の方法や出張審理により審理手続を実施することが望ましい。

(以下他の機関に紛争解決支援を委託する機関の場合)

- ・ 受託機関における紛争解決支援手続においても、申立人の出頭の負担が過重にならないよう配慮することが望ましい。

(趣旨)

紛争解決支援手続の明確化の観点から、具体的な審理手続を定める際に必要となる点を列挙したものである。ADRにおける解決支援は対席してはじめて可能となるとの考えの下、同席手続を原則とすることとしている。

5 . 紛争解決支援の中立性・公正性の向上

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：紛争解決支援規則

項目 4 - 4：紛争解決支援委員の選任要件等

(具体的内容)

- 1 紛争解決支援委員会は委員〇人をもって構成する。
- 2 紛争解決支援委員は次の各号に掲げるところにより、機関が委嘱する。
(「次の各号」には委員の構成を明示。なお、委員会は、学識経験者、弁護士、消費生活相談員等の中立委員による構成や、事業者側委員、利用者委員及び中立委員による三者構成など、委員会の中立性及び信頼性を担保する構成であることを要する。さらに、当該紛争解決支援手続に必要とされる専門的能力に配慮して構成されることが望ましい。)
- 3 委員の任期は 年とする。ただし、再任されることができる。
- 4 委員名(所属もふくめ)を公開する。
- 5 紛争解決支援委員に弁護士を含まない場合において、紛争解決支援手続の実施に当たり法令の解釈適用に関し専門的知識を必要とするときに、弁護士の助言を受けられるようにするための措置を講じる。

(留意すべき点)

- ・ 誰が委員を選任するかは大きな課題だが、委員名を公開するなど透明性を図ることで中立な構成になっているか等その妥当性をチェックする。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、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、申立人等の選択権を担保するため、機関は、申立ての前に、紛争解決支援委員の名簿を申立人等に対して開示することとする。
- ・ 紛争解決支援委員に必要な能力としては、法律に関する専門的能力、金融に関する専門的能力及び紛争解決の技術(コミュニケーション、カウンセリング等の技術)に関する専門的能力が考えられる。
- ・ 5にいう「措置」は、当該紛争解決支援手続を担当する紛争解決支援委員会に弁護士が1名以上含まれる場合は不要である。
- ・ 紛争解決支援委員を選任する権限のある者、選任手続について定める必要がある。
- ・ 取り扱う件数が多い場合などは、理想形として、紛争解決支援委員とは別に個々の紛争の解決を担当する調停委員を設けることもありうる。(この場合、紛争解決支援委員と調停委員の任務・選任方法等を分けて規定する必要がある。)

(趣旨)

金融審議会第1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(平成12年6月9日)6頁では「紛争処理担当者への中立的人材の選任」が掲げられ、具体的には、「そうした適性を備えた弁護士や消費者代表等の活用が考えられる」としている。

このため、この項目では、具体的な方法として、紛争解決支援委員会の構成を定めるとともに、委員の構成等を公表すること等を規定している。

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：紛争解決支援規則

項目 4 - 6：利害関係者の除斥及び忌避事由

(具体的内容)

紛争解決支援委員のうち、紛争の申立人等、相手方会員企業その他の当事者から役務の提供による収入を得ている者その他の特別の利害関係を有するものは、その職務の執行から除斥又は当事者の申立てによる忌避により排除される。

(留意すべき点)

「特別の利害関係」については、民事訴訟法第 23 条及び第 24 条（裁判官の除斥及び忌避）等を参考にした上で、各機関において定める必要がある。

申立人等に紛争解決支援手続の公正な実施を妨げるおそれがある事由がある紛争解決支援委員を排除する申立権を認め、当該委員について紛争解決支援手続の公正な実施を妨げるおそれがある事由があるかどうかを合理的に調査・判断できるような調査・判断のための組織（機関）及び調査・判断の手続を定める方法や申立人等の申立権は認めないが、機関において、紛争解決支援手続の公正な実施が妨げられるおそれがある事由があるかどうかを継続的かつ合理的に調査・判断することができる調査・判断のための組織（機関）及び調査・判断の手続を定め、当該組織による調査・判断により上記の事由のある紛争解決支援委員を排除する方法を定めることとなる。

(趣旨)

ここでは、利害関係者が紛争解決支援を行うことにより紛争解決支援の中立性が損なわれることを防ぐため、紛争解決支援委員のうち、個々の紛争の利害関係者を当該紛争の解決支援から除斥排除することを定めるとともに、除斥ないし忌避の事由及び手続を機関が定める必要があることを示している。

6 . 苦情・紛争解決支援の秘密性の向上

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手続の秘密の保持

(具体的内容)

- 1 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。
- 2 機関は、申立人、会員企業又は第三者の秘密を適切に保持するため、秘密の安全管理のための組織的、人的、技術的な措置を講じなければならない。

(留意すべき点)

二二1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。

2でいう「秘密の安全管理のための組織的、人的、技術的な措置」とは、秘密が記載されている文書等の管理に関する規程類の整備、管理責任者の設置、当該文書等の盗難防止策、当該文書等へのアクセス制御等が考えられる。

(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。

二二1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、2では、秘密保持のための措置の実施を機関に課すことにより、個人情報の保護に万全を期することを規定している。

7. 苦情・紛争解決支援の透明性の向上

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 - 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、インターネット等、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、規則及び細則のうち消費者に対して提供される業務内容に関するものの公表や手続等の業務内容の説明を含む。
- ・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、機関の苦情相談窓口、会員企業の苦情相談窓口、又は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。

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 - 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)

<p>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。</p> <p>2 <u>当事者は、当該保存期間内においては、機関に対し、紛争解決支援手続に関して提出された資料その他の紛争解決支援手続の記録の閲覧又は複製を請求することができる。</u> <u>ただし、機関は、交互面接の結果を記載した文書、紛争解決委員会の評議の過程を記載した文書、紛争解決支援委員などの他人のプライバシーに関する事項の記載、専ら内部の者の利用に供する目的で作成された文書その他の閲覧又は複製を認めることにより当該手続の実施若しくは業務に支障が生じるおそれがある記載若しくは文書の閲覧又は複製を拒むことができる。</u></p> <p>3 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。</p> <p>4 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。</p>
--

(留意すべき点)

<ul style="list-style-type: none">・ <u>苦情解決支援手続に関して提出された資料その他の苦情解決支援手続の記録がある場合において、当該手続の実施又は業務に支障が生じるおそれがないときには、当事者の閲覧及び複製の請求が同記録に関しても認められることが望ましい。</u>・ <u>苦情・紛争解決支援機関は、記録のうち閲覧及び複製の対象とするもの、閲覧等の手続、を定めて、これを公表することとする。</u> <u>また、苦情解決支援手続から紛争解決支援手続への移行に際して、機関間で事案の引継ぎを行っている機関は、当事者に対して、同引継ぎに用いられる記録の複製を交付するのが望ましい。</u> <u>なお、機関は、当事者の請求に基づく記録等の複製の交付にあたって、実費相当額を費用として徴収することができる。</u>・ 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。

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 - 1 1 (新設): 通知方法

(具体的内容)

相当な方法により、苦情・紛争解決支援手続に関する通知を行う。

(留意すべき点)

「相当な方法」とは、通知すべき事項の性格や内容の重要性に応じて異なり、申立ての受理又は不受理等の手続の開始、手続の打切りなどの手続の終了、苦情解決支援手続から紛争解決支援手続への移行、和解の内容のような手続の結果等の重要な事項を通知する場合は、配達証明郵便又はこれに準ずる方法により行う。その他、手続の進行中の一般的な通知については、普通郵便、電話、ファクシミリなどの一般的な方法を用いるが、機関において当該通知をした事実を適切に記録化する。

(趣旨)

正確かつ迅速な通知は、苦情・紛争解決支援手続の適切な実施に必要不可欠である。また、各機関の行う手続に対する信頼を確保するために、通知に関する情報を記録化して、通知の手段、到達や不到達の実事について後日の検証や証明を可能にする必要がある。

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：紛争解決支援規則

項目 4 - 1 4 : あっせん・調停を行わない場合

(具体的内容)

以下のいずれかに該当する紛争又は機関の取扱い範囲に該当しない紛争は、申立てを受理しない。

- ・申立事項が訴訟係属中若しくは訴訟手続を終了したものであるとき又は他のあっせん・調停手続等を行なっているとき。
- ・申立人等が不当な目的であっせん・調停の申立てをしたと認められたとき。
- ・申立人等が権利又は権限を有しないと認められるとき。
- ・相手方の会員企業の経営方針や会員企業の役職員個人に関わる事項等本制度の利用が適当でないと認められるとき。
- ・明らかに消滅時効が完成しているとき。

(留意すべき点)

- ・申立てを拒げる場合は、運営委員会のチェックを必要とするなど、判断の公正性を担保するための仕組みを設ける必要がある。
- ・申立てを受理しない場合、不受理の理由を明らかにした上で、必ず紛争解決支援委員会による書面で当事者双方に通知することとする。

(趣旨)

ここでは、あっせん・調停等を行わない場合を示している。この要件に該当しない場合、紛争解決支援機関は申立てを受理し、直ちに紛争解決支援手続を開始することが求められる。

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：紛争解決支援規則

項目 4 - 27：記録の保存・公表

(具体的内容)

<p>1 紛争解決支援手続に関する書類等は保存する。</p> <p>2 機関は、紛争解決支援手続に関し、以下の事項を記載した手続実施記録を作成し、紛争解決支援手続が終了した日から少なくとも10年間保存しなければならない。</p> <ul style="list-style-type: none">・申立人との間で紛争解決支援手続を実施する契約を締結した年月日・申立人及び会員業者並びにその代理人等の氏名又は名称・紛争解決支援委員の氏名・紛争解決支援手続の実施の経緯・紛争解決支援手続の結果（紛争解決支援手続の終了の理由及びその年月日も含む。）・紛争解決支援手続において請求がされた年月日及び当該請求の内容・紛争解決支援手続の結果が和解の成立である場合にあっては、その和解の内容 <p>3 2 また、機関は、定期的に紛争解決支援の件数、紛争事案の概要、企業毎の受諾・不受諾の件数を一般に公表する。なお、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の公表については、申立人に同意を得た上で行うこととする。</p>

(留意すべき点)

<p>紛争解決支援手続において当事者から提出された資料の保管、返還その他の取扱いのあり方が、資料を提出しようとする者及び提出した者にとって明らかである程度に具体的に定められる必要がある。</p> <p>紛争事案の概要には、紛争の再発防止に資する観点から、申立の概要、紛争の原因、解決支援過程、あっせん・調停案の概要、受諾の有無等を記載することが望ましい。</p>

(趣旨)

<p>「苦情・紛争処理結果のデータベース化と公表」により透明性が高まり運営の適正化が期待され、また、類似の事案を抱える当事者からの申立てが期待できるとして(前記ワーキンググループ報告11頁)いる。また、紛争事案の概要の公表等は、同種の紛争の再発防止にも資することとなる。このため、この項目は、紛争解決支援結果について、個人情報保護に配慮した上で、その件数及び概要を可能な限り明らかにすることが必要との考えから設けたものである。</p>

8 . 苦情・紛争解決支援の利用促進

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 - 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)

(具体的内容)

- 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。

(留意すべき点)

- ・ 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。
- ・ 苦情解決支援の手続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。
- ・ 利用者に対して適時に紛争解決支援手続の要旨及び同手続への移行手続等について説明して、利用者が自己のニーズに苦情解決支援手続と紛争解決支援手続のいずれがより合致しているか検討する機会を設けるのが望ましい。

(趣旨)

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、利用者の信頼を得る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。

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：紛争解決支援規則

項目 4 - 1 1：紛争申立人の範囲

(具体的内容)

紛争申立人は契約者、顧客、投資家等その取引の当事者及び相続人とする。

(留意すべき点)

紛争申立人の範囲の運用については、運営委員会のチェックを受けることとする。
会員企業による申立てを認めるときは、紛争解決支援手続を開始するに当たり、契約者、顧客、投資家等その取引の当事者及び相続人その他相手方の申立てについての同意を要するものとする。

(趣旨)

取り扱う紛争の申立人の明確化は必要であり、さらにそれが妥当かどうかのチェックが必要であるとの考えに立ち、この項目では、紛争申立人の範囲を示すとともにその当事者適格性を確認することとしている。

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：紛争解決支援規則

項目 4 - 2 4：仲裁手続への移行

(具体的内容)

<p>1 当事者双方の同意がある場合は、仲裁手続へ移行することができる。</p> <p>2 会員企業は、仲裁合意に先立って、機関に対し、仲裁合意の書面の文案を提出するものとする。</p> <p>3 機関は、当事者間における仲裁合意に先立って、契約者等に対し、以下の事項をできるだけ平易な表現を用いて記載した書面を交付し、又はこれを記録した電磁的記録を提供した上で、以下の事項及び提出を受けた前項の仲裁合意の書面の文案の内容を、面談等の契約者等の理解の程度を把握するのに適切な方法を用いて説明しなければならない。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 仲裁合意がある場合には、その対象となる民事上の紛争についての仲裁判断には、確定判決と同一の効力があるものであること。・ 仲裁合意がある場合には、仲裁判断の前後を問わず、その対象となる民事上の紛争について提起した訴えは、却下されること。 <p>4 機関は、前項の説明において明らかとなった契約者等の理解の程度に応じて、会員企業に対し、仲裁合意の書面の文案の変更等を求めることができる。</p> <p>5 機関は、契約者等が仲裁合意の書面の文案での仲裁合意を行う意思を有すると認める場合には、会員企業に対し、仲裁合意を行うことを認め、さらに、仲裁合意の書面の提出を受けて、仲裁手続へ移行する。</p>

(留意すべき点)

<ul style="list-style-type: none">・ 移行の場合、仲裁人の選任方法は規則に盛り込む必要がある。・ 2 から 5 までにいう措置は、機関において仲裁手続を実施する際に講ずべき措置であるが、機関から他の機関が実施する仲裁手続へ移行する際にも意思確認を行うことが望ましい。

(趣旨)

<p>当事者双方の同意の下での仲裁手続への移行について定めたものである。</p>
--