

## 協議会協議事項の事務局案

以下の改正事項は、苦情・紛争処理のモデルに関するワーキンググループにおいて、金融トラブル連絡調整協議会において協議すべき事項とされたものである。

なお、具体的記載は、協議会の検討資料として金融トラブル連絡調整協議会事務局が「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」に修正を加えたものである（二重線消し、下線部語句追加）。

平成 20 年 12 月 24 日

金融トラブル連絡調整協議会事務局

## 目次

(頁)

### 1．他の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

[ 紛争解決支援規則 ]

4 - 3 . 紛争解決支援機関の責務 .....	1
4 - 9 . 会員企業の責務・行為準則等 .....	3
( 後掲・4 - 10 . 取り扱う紛争の範囲 .....	11 )
4 - 15 . 申立人等に対する手続の説明 .....	4
4 - 16 . 標準処理期間等 .....	6
4 - 19 . 専門家の手続関与 .....	7

### 2．苦情解決支援と紛争解決支援の連携の強化（苦情解決支援手続から紛争解決支援手続への移行）

[ 苦情解決支援規則 ]

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 .....	8
---	---

[ 紛争解決支援規則 ]

4 - 1 . 目的 .....	10
4 - 10 . 取り扱う紛争の範囲 .....	11
4 - 13 . 紛争の申立て .....	12

### 3．苦情・紛争解決支援の中立性の向上（第三者委員会（運営委員会）によるチェック機能の拡充）

[ 紛争解決支援規則 ]

4 - 8 . 運営委員会の設置 .....	13
------------------------	----

### 4．顧客の利便性の向上（顧客の費用負担の軽減・明確化）

[ 紛争解決支援規則 ]

4 - 26 . 費用に関する規定 .....	15
-------------------------	----

## 1. 他の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の事務局案

分類：紛争解決支援規則

### 項目 4 - 3：紛争解決支援機関又は委託機関の責務

( 具体的内容 )

- 1 紛争解決支援機関は、紛争解決支援の申立てがあった場合には、これを誠実に受け止め、公正で迅速かつ透明な解決を図る。
- 2 このため、紛争解決支援機関は、申立人等（申立人又は代理人を指す。以下同じ。）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 紛争解決支援機関は、プライバシーの保護に配慮しつつ、紛争事案を踏まえた再発防止のための取組みを行う。

( 以下他の機関に紛争解決支援を委託する機関の場合 )

- 1 受託機関に対して紛争解決支援を委託する機関（委託機関という。以下同じ。）は、申立人等の承諾を得て、受託機関と協働して紛争解決支援を行う。
- 2 委託機関は、紛争解決支援の申立てがあった場合には、これを誠実に受け止め、公正で迅速かつ透明な解決を図る。
- 3 このため、委託機関は、申立人等が委託機関の関与につき承諾する場合には、受託機関の要請を受けて、申立人等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・確認し、その成果を受託機関に引き継ぐ。
- 4 委託機関は、プライバシーの保護に配慮しつつ、紛争事案を踏まえた再発防止のための取組みを行う。
- 5 このため、委託機関は、申立人等の承諾を得て、受託機関における紛争解決支援手続に関し、随時、受託機関から手続の経過、結果等について報告を受け、プライバシーの保護に配慮しつつ、紛争事案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 )

- ・ プライバシーの保護とプライバシーを侵害しない範囲での情報開示を図る。

- ・ 2で「申立人から事情を十分にヒアリングし」とあるのは、苦情解決支援の段階におけるヒアリングを含む。

(以下他の機関に紛争解決支援を委託する機関の場合)

- ・ 委託機関と受託機関との協働のあり方については、委託機関と受託機関との間の契約等により決定されることになるが、本項目を踏まえて、受託機関との契約等の内容を決定又は変更すべきである。
- ・ 委託機関の関与を嫌って受託機関での紛争解決支援を希望する申立人等が想定されるところ、委託機関の紛争解決支援手続への関与は、申立人等の承諾を得る必要がある。そのため、委託機関は、申立時等において、申立人等に対し、委託機関の関与についての承諾の意思の有無を確認する必要がある。
- ・ 委託機関における委託に先立つ事実調査は、事件類型に照らした基本的な資料の提出を受けるなどして、受託機関における迅速な紛争解決支援の実施や委託機関における紛争事案の把握及びこれに基づく同種紛争の再発防止・拡大防止及び未然防止に資するに足るものであることが望ましい。
- ・ 受託機関から委託機関に対する紛争解決支援手続の経過、結果等の報告は、当該申立人等及び会員企業に対する受託機関の守秘義務に抵触する可能性がある。そのため、委託機関は、申立時等において、申立人等及び会員企業に対し、受託機関から委託機関への報告につき同意を得る必要がある。

(趣旨)

ここでは、紛争解決支援機関の責務を明らかにしており、当該紛争解決支援機関の各構成員は、この責務に従い、紛争の解決等を行うことが求められる。

## 苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容の事務局案

分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 9：会員企業の責務・行為準則等

( 具体的内容 )

- 1 会員企業は、紛争解決支援機関（紛争解決支援が委託されている場合は、委託機関又は受託機関）に対してあつせん・調停の申立てが行われた場合、紛争の迅速な解決のため、迅速・誠実に対応し、手続に応じなければならない。
- 2 会員企業は、紛争解決支援委員会（紛争解決支援が委託されている場合は、受託機関の紛争解決委員会も含む。）からの資料提出の要請があつたときは、これに協力しなければならない。（正当な理由がある場合を除く。）
- 3 会員企業は、紛争解決支援の過程、さらにはその結果に基づき紛争の再発・未然防止、コンプライアンス体制の見直しを図るものとする。

( 留意すべき点 )

- ・資料の提供の対象には例えば登記簿謄本登記事項証明書などを含むものとする。
- ・資料の提供を求める権限は、紛争解決支援委員会にあるものとし、紛争解決支援が委託されている場合は、委託機関及び受託機関の双方にあるものとする。
- ・解決が不調に終わり訴訟に移行した場合を考えると、双方ともすべての資料の開示に応じにくいことから、資料提出要請に応じることについては、努力義務としている。

( 趣旨 )

紛争解決のためには、紛争解決支援が委託されている場合も含めて、会員企業が紛争解決支援手続に応じることと資料の提出は必須条件である。このため、ここでは、紛争解決支援規則に会員企業の責務及び行為準則として定めておくべきものを示している。

## 苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容の事務局案

分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 15：申立人等に対する手続の説明

( 具体的内容 )

手続を開始するにあたっては、申立人等に手続の進め方以下の事項を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て、必ず事前に説明し、同意を得なければならない。

- ・紛争解決支援委員の選任に関する事項
- ・申立人等が支払う報酬又は費用に関する事項
- ・紛争解決支援手続の開始から終了に至るまでの標準的な手続の進行
- ・紛争解決支援手続における申立人等の秘密の取扱いの方法
- ・申立人等が紛争解決支援手続を終了させるための要件及び方式
- ・紛争解決支援委員会の判断により紛争解決支援手続が終了する場合の要件及びその場合に申立人に通知すること
- ・紛争解決支援手続において和解が成立した場合に作成される書面の有無および書面が作成される場合には作成者、通数その他当該書面の作成に係る概要

( 以下他の機関に紛争解決支援を委託する機関の追加事項 )

- ・申立人等が承諾する場合には、委託機関が、受託機関に対する紛争解決支援の委託に先立って、さらに、委託後においては受託機関の要請に応じて、申立人等から事情をヒアリングし、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・確認し、その成果を受託機関に引き継ぐこと。
- ・申立人等が承諾する場合には、委託機関は、紛争事案を踏まえた再発防止のための取組みのために、受託機関における紛争解決支援手続に関し、随時、受託機関から手続の経過、結果等について報告を受けること。

( 留意すべき点 )

申立人等に対する説明に当たり交付する書面又は提供する電磁的記録には、説明事項を平易な表現を用いて記載又は記録することが望ましい。

また、申立人等に対する説明に当たり書面を交付し、又は電磁的記録を提供したときは、申立人等から当該書面の交付又は電磁的記録の提供を受けた旨の書面の交付又は電磁的記録の提供を受けることが望ましい。

(趣旨)

この項目は、手続の開始から終了まで、あるいは途中段階での選択肢など制度全体についての当事者の理解の下に手続を進めることが基本であり、こうした説明は、手続開始時に行うことが大切であるとの考えの下に設けられたものである。

裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律 14 条は認定紛争解決事業者に対して説明義務を課しているところ、同条の定める説明すべき事項及び説明方法等と平仄を合わせるものである。

## 苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容の事務局案

分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 1 6：標準処理期間等

( 具体的内容 )

紛争解決支援委員会は、申立てを受け付けてから、原則として3ヶ月(あるいは4ヶ月)以内にあっせん・調停案を作成する。

(以下他の機関に紛争解決支援を委託する機関の場合)

委託機関は、申立てを受け付けてから、原則として3ヶ月(あるいは4ヶ月)以内に受託機関があっせん・調停案を作成できるよう協力する。

( 留意すべき点 )

- ・ 審理期間の定めのほかにも第1回の開始までの期間も早くする。
- ・ 「迅速性」だけでなく、当事者の「納得性」も重要である。

(以下他の機関に紛争解決支援を委託する機関の場合)

- ・ 審理期間には、委託機関における申立ての審査及び委託に先立つ調査手続も含まれる。
- ・ 委託機関において、審理期間を踏まえて、受託機関の選定及び委託契約の内容の決定を行い、個々の紛争解決支援手続においても、受託機関に協力することが期待される。

( 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。この項目は、こうした期間制限を設けることが、申立人等に対する手続の明確化に資するとともに、紛争解決の「迅速性」の確保につながるとの考えの下に設けられたものである。

## 苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容の事務局案

分類：紛争解決支援規則

### 項目 4 - 19：専門家の手続関与

( 具体的内容 )

紛争解決支援委員会は審理の過程で専門家に意見を求めることができる。

( 紛争解決支援が委託されている場合 )

委託機関は審理の過程で専門家に意見を求めることに関して受託機関に協力する。

( 留意すべき点 )

・ 専門家の意見を求める時期をどうするかも配慮することとする。

( 紛争解決支援手続を他の機関に委託している機関の場合 )

一般的に、各金融分野における専門家については委託機関の方が協力を得やすいことから、委託機関の受託機関に対する協力の内容として専門家への手続関与に関する援助を明示するものである。

( 趣旨 )

「苦情・紛争申立人サポート体制の整備」を掲げており、情報力格差を埋めるよう求めているが(前記ワーキンググループ報告7頁)これは、その具体的な方法として、専門家の手続関与を定めるものである。

## 2. 苦情解決支援と紛争解決支援の連携の強化（苦情解決支援手続から紛争解決支援手続への移行）

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容の事務局案

分類：苦情解決支援規則

項目 3 - 1 6：苦情未解決の場合の取扱い及び紛争解決支援への移行

（具体的内容）

- |  |
|--|
| <p>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。</p> <p>2 <del>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。</del><br/>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、移行後の手続の内容、裁判手続及びその他の紛争解決手続と比較した紛争解決支援手続のメリット等を説明の上、紛争解決支援手続への移行の意思の有無を確認する。</p> <p>3 苦情の申立ては、標準処理期間内に解決されなかった場合において、申立人がその後相当期間内に紛争解決手続を利用しない意思を明示しないときは、紛争解決支援の申立てがあったものとみなす。</p> <p><del>4</del> 当該機関に紛争解決支援手続がなく、かつ、他の機関に紛争解決支援を委託していない場合には、弁護士会等その他の機関を紹介することを考慮する。</p> <p>（以下他の機関に紛争解決支援を委託する機関の場合、3項に代えて）</p> <p>3 苦情が標準処理期間内に解決しなかった場合において、その後相当期間内に申立人が紛争解決手続を利用しない意思を明示しないときは、相手方である会員企業が受託機関に対して紛争解決支援の申立てを行うものとする。</p> |
|--|

（留意すべき点）

- |  |
|--|
| <p>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。</p> <p>苦情解決支援手続から紛争解決支援手続に移行した場合、機関は申立人及び会員企業に対してその旨を通知する。</p> |
|--|

他の機関に紛争解決支援を委託する機関の場合において、相手方である会員企業が本項目3項に基づき受託機関に対する紛争解決支援の申立てを行うときの申立ての趣旨は、申立人が苦情解決支援手続で求めていた金銭の支払い等の対応又は解決につき争いのある範囲でその義務の不存在を求めるものとなると考えられる。

(趣旨)

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。ただ、標準処理期間中に解決しなかった苦情は原則として紛争解決支援手続に移行することを前提に、紛争解決支援手続がない機関は、紛争解決支援機関を設置するか、又は他の機関に紛争解決支援を委託するのが望ましい。

## 苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容の事務局案

分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 1：目的

（具体的内容）

この規則は、申立てのあった紛争又は苦情解決支援手続から移行した苦情について公正で迅速かつ透明な解決の支援を行うことにより、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）

- ・当事者の自主的な紛争解決能力を重視する。
- ・紛争解決支援委員等は解決を支援・援助する立場であることに留意する。

（趣旨）

金融審議会答申（平成12年6月27日）では、「金融取引の適正化を実現していくためには、ルールの策定とあわせて消費者の保護のため、ルールの実効性を確保するための制度の整備を進めることが不可欠である。」とするとともに、「金融分野での消費者トラブルの解決では、当事者の合意に基づきつつ簡易・迅速な紛争解決を実現する裁判外の紛争解決支援に期待されることが大きい。」としているが、この項目は、裁判外紛争処理手続の一つである紛争解決支援手続について、その規則の目的を明確化するものである。

## 苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容の事務局案

分類：紛争解決支援規則

### 項目 4 - 10：取り扱う紛争の範囲

#### （具体的内容）

紛争解決支援委員会は、以下に掲げる要件に該当する紛争を取り扱う。

会員企業が販売又は提供する金融商品及び金融取引、業務に関わる紛争又は他の機関から紛争解決支援を受託している紛争であること。  
苦情解決支援又は相対交渉を行ったが、~~一定期間を経過しても~~解決する見込みがないもの。

#### （留意すべき点）

- ・業態間や紛争解決支援機関でたらい回しにならないような工夫が必要である。
- ・苦情解決支援又は相対交渉が解決の見込みがないまま続けられ、紛争解決支援による解決を阻害することがないよう配慮することが必要である。
- ・取り扱う紛争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。
- ・どこまでさかのぼって申立てができるかどうかも検討が必要である。

#### （趣旨）

取り扱う紛争の範囲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から、紛争解決支援機関が取り扱うべき紛争の範囲等を示したものである。

## 苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容の事務局案

分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 1 3：紛争の申立て

( 具体的内容 )

- 1 申し立てられた事案が、苦情解決支援手続において一定期間経過後も解決する見込みがな~~い~~いとき、かつ又は申立人からあ~~っ~~せん・調停を希望する旨の申立てがあ~~っ~~ったときは、次の項目（あ~~っ~~せん・調停を行わない場合）に定める場合を除き、紛争解決支援手続が開始する。
- 2 申立ての形式は規則に明記し、簡易にできるようにすることとする。

( 留意すべき点 )

- ・申立ての際は、当事者の氏名、相手方会員企業名、申立ての趣旨、申立事案に係る実情等を記載した申立書とともに、必要な添付書類等を提出することとする。
- ・書類が不足していても申立てを受理し、又は苦情解決支援手続から紛争解決支援手続に移行させ、事後での補完を認める。

( 趣旨 )

「複雑な手続きを要しないインフォーマルかつ任意の制度であること」(前記ワーキンググループ報告)から、なるべく簡易な手続により申立てをできることが必要であるとの考えの下、申立ての方法及びその申立方法が簡易なものとされるべきことを定めている。その際、「簡易」のなかには、「容易性への配慮」「助言を含む」こととする。また、どこで申立てができるかの「場所」の問題も含む。

### 3. 苦情・紛争解決支援の中立性の向上（第三者委員会（運営委員会）によるチェック機能の拡充）

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容の事務局案

分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 8：運営委員会の設置

（具体的内容）

- 1 あっせん・調停業務の公正・円滑な運営を図るため、運営委員会を置く。
- 2 運営委員会は、紛争解決支援手続に関する苦情を処理する。
- 3 運営委員会は、必要に応じて、機関に対して勧告・提言等を行うことができる。

（留意すべき点）

- ・情報開示をすすめることと、併せて運営委員によるチェックを行うという構図にすることが必要である。
- ・運営委員の選任については、組織のあり方及び紛争解決支援委員会の公正さと併せて中立・公正な外部者で構成することとする。
- ・紛争解決支援を望んだが要件に合わないとして斥けられたものもチェックできる仕組みにすることとする。
- ・運営委員会による紛争解決支援手続に関する苦情処理のために、苦情の受付先及び受付方法、苦情についての調査・検討を行う組織、苦情の調査・検討の結果の処理方法についての規程整備及び苦情受付窓口の設置を行う。
- ・運営委員の任期を定める。委員長などは一定期間ごとの持ち回りにし、ある特定委員、分野のみが力をつけないように注意する。
- ・なお、運営委員会の設置は一つの理想型と位置付けられを原則とし、機関の規模や解決支援件数等の理由により運営委員会の設置に至らない場合、他の手段により運営委員会の設置と同等のチェック機能を確保することが必要である。

（趣旨）

「裁判外紛争処理機関の中立・公正性の確保」については、紛争解決支援を行う組織の独立性に加えて、さらなる中立性・公正性を確保するためには、「独立の委員会による運営状況のチェック」の必要性がある（前記ワーキンググループ報告）としていることを踏まえ、この項目では、紛争解決支援委員会に対する勧告や提言等を行うための運営委員会の設置を規定している。

#### 4．顧客の利便性の向上（顧客の費用負担の軽減・明確化）

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容の事務局案

分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 2 6：費用に関する規定

（具体的内容）

原則として、あっせん・調停に係る費用は、~~原則~~無料とするし、受託機関における紛争解決支援手続に係る費用は会員企業又は委託機関の負担とする。

（留意すべき点）

- ・ あっせん・調停に係る費用のうち、委員会に出席するための交通費~~＝~~その他の費用は、あらかじめその旨を説明し、~~原則~~申立人の自己負担とすることができる。ただし、自己負担のあり方は、その他費用は原則折半としても、申立人には、状況に応じ、減免又は支給の措置を講じることができるようにすることが望ましい。
- ・ 苦情解決支援手続が紛争解決支援手続に移行した場合には、苦情解決支援手続において申立人が負担した手続費用を考慮して、紛争解決支援手続における費用負担について減免措置を講じることが望ましい。
- ・ 紛争解決支援手続を他の機関に委託する場合においても、申立人の費用負担は、委託機関又は他の業界団体自らが紛争解決支援手続を行った場合と同程度となることが望ましい。

（趣旨）

これは、紛争の申立てに係る費用については、実際の申立てに当たり、紛争解決支援機関が徴収する費用がどの程度の額となるかを明らかにするとともに、交通費等の申立人が別途負担すべき費用があることに関して申立人の納得を得ることが必要との考えから設けたものである。なお、実際の運用に当たっては、費用がかかることが申立ての妨げとならないよう配慮が必要である。