

## 第 3 回 苦情・紛争処理のモデルに関するワーキンググループ 審議経過

日時：平成 13 年 4 月 24 日 10:00～12:00

場所：中央合同庁舎第四号館 金融庁庁議室

## (主な議論)

各委員から登録のあったモデルに盛り込むべき項目をとりまとめた資料に基づき、苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき項目について、以下の点をはじめとした議論を行った。

- 理念的事項、通則的事項、苦情処理規則、紛争処理規則、提供すべき情報及び方法、個別事項の関係
  - モデルの位置付け及び議論の進め方
  - 第三者の範囲等の語句の定義の整理の必要性
  - 紛争処理手続が設けられていない場合の対応
  - 苦情処理手続における解決案の提示のあり方
  - 苦情申立人の範囲
  - 会員企業外の苦情の取扱い
  - 苦情の原因解明及び再発防止について
  - あっせん、調停、仲裁の関係
- 等

この議論の結果、暫定的にモデルに盛り込むべき項目を別添の資料のとおりとし、委員を 3 つのグループに分け、各グループが担当部分の具体的内容のたたき台を検討していくこととした。

担当部分	担当委員
理念的事項、通則的事項、提供すべき情報及び方法、並びに個別事項	有吉委員、切石委員、島野委員、高橋委員
苦情処理規則	石戸谷委員、玉本委員、増田委員、矢野委員
紛争処理規則	秋本委員、大川委員、堤田委員、原委員

各グループが作成したモデルの具体的内容のたたき台を議論するため、次回のワーキンググループを 6 月 15 日に開催することとした。

(別添)

苦情・紛争処理のモデルに盛り込むべき項目一覧(暫定版)

(理念的事項)

基本理念

ルールの共通化

苦情の原因解明及び再発防止

(通則的事項)

苦情等の定義

苦情・紛争処理担当者等の守秘義務

機関間連携・関係機関との協力等

記録の保存・苦情処理結果等の公表・プライバシーへの配慮等

外部評価・アンケートの実施・事後調査・監査

消費者への周知

(苦情処理規則)

目的

苦情処理機関の責務・業務

苦情処理機関の組織及び中立性・専門性

会員企業の責務・行為準則等

取扱う苦情の範囲(会員企業外の苦情の取扱いを含む。)

苦情申立人の範囲

苦情処理手続

標準処理期間等

苦情受付及び受付時の対応に関する規定(苦情申立人に対する手続等の周知を含む。)

苦情処理を行わない場合の明示及び苦情処理の終了に関する規定

相対交渉の際の手続及び会員企業の対応義務

会員企業による解決促進義務

調査及び会員企業の協力

(解決案の提示及び尊重義務)

結果の報告等

苦情未解決の場合の取扱い及び紛争処理への移行

措置・勧告

## 細則

### ( 紛争処理規則 )

目的

紛争処理機関の組織

紛争処理機関の責務

紛争処理委員の選任要件等

運営委員会の設置

会員企業の義務・行為準則等

取扱う紛争の範囲

紛争申立人の範囲

代理人の範囲及び資格

紛争の申立

あっせん・調停を行わない場合及び手続開始要件

当事者に対する手続の説明

調停委員等の選任

標準処理期間等

審理手続に関する規定

事実調査に関する規定

専門家の手続関与

あっせん・調停の打切り・取下げ・終了

あっせん案等の提示及びその作成基準

結果に対する同意・不同意

事業者の応諾義務等

仲裁手続への移行

会員企業に対する指導・勧告等

費用に関する規定

細則

### ( 提供すべき情報及び方法 )

当事者の選択権の保障

苦情受付窓口一覧等

金融トラブル対応窓口一覧等

裁判外紛争処理制度の機能の有無

P R

ユーザーフレンドリー

(個別事項)

インフラストラクチャー整備・人材育成等

金融庁の役割

個人情報保護との関係

その他

金融トラブル連絡調整協議会苦情・紛争処理のモデルに関するワーキンググループ委員名簿

平成13年5月現在

(消費者行政機関)

国民生活センター相談部長

島野 康

(消費者団体)

埼玉大学経済学部非常勤講師

原 早苗

日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会副会長

玉本 雅子

(業界団体・自主規制機関)

生命保険協会生命保険相談室調査役

切石 仁

全国貸金業協会連合会苦情処理委員長

矢野 利平

全国銀行協会業務部次長

増田 豊

日本証券業協会コンプライアンス本部苦情処理管理室次長

秋本 尚功

日本損害保険協会そんがいほけん相談室業務グループリーダー

堤田 三四郎

(弁護士会)

総合法律事務所あおぞら

大川 宏

港共同法律事務所

石戸谷 豊

(学識経験者)

生活経済ジャーナリスト

高橋 伸子

東京大学法学部教授

岩原 紳作

一橋大学法学部教授(進行役)

山本 和彦

(金融当局)

金融庁総務企画局企画課長

有吉 章

(敬称略、順不同)