

苦情・紛争処理実績の公表に関するアンケート 回答結果（分類表）

問 1 相談処理実績の集計方法

分類	主な集計項目	委員からの意見
集計単位	- 件数（通期件数） - 累計件数 - 件数の推移	- 件数や件数の推移（島野） - 件数及びその推移（古川） - 件数、年次別推移、（原） - 受付件数、（玉本） - 件数（久保田） - 件数、部類・累計（須田） - 相談の件数 一定期間における相談件数を集計・公表した方がよいと考える。（川口） - 通期件数及び累計件数（秦野） - 受付件数（大川） - 受付件数を時系列別に集計（高橋）
相談者の属性	- 性別 - 年齢別 - 職業別 - 地域別 - 取引経験有無別 - 相談者区分別	- 相談者（契約当事者）の属性別相談件数 地域別、性別、年代別等の属性をできる範囲で確認し、分析することにより、その後の対応等に活かす。（古川） - 性別・年齢別、（原） - 性別、年代別、職業別、地域別、（玉本） - 相談者の年齢構成・取引経験の有無、（原田） - 相談者等の性別、世代、職業等（須田） - 男女別（川口） - 男女別（井原） - 一般的な属性を相談者区分別（消費者、消費生活センター・行政、事業者・事業者団体、メディア等）にクロス集計する（高橋）
相談の内容	- 相談内容別 - 商品・サービス別 - 業務分野別 - 販売形態・勧誘方法別 - 金額別	- 相談をパターン化（島野） - 相談内容別相談件数 - 商品別、サービス別による分析 - 表示、勧誘方法等の内容別による分析 - 相談該当契約の金額 1 件あたり、商品・サービス別（古川） - 商品別ごとの分類、項目（契約）ごとの分類、販売形態別の分類、（原） - 商品・サービスの相談内容（分類）、具体的な内容（事例）（玉本） - 業者の勧誘方法（訪問、電話等）（原田） - 加盟会社の業務を、信託業務、併營業務、銀行業務、その他の 4 分類に分けて、取扱件数を集計の上、公表している。（宮山） - 相談内容が把握できる項目（久保田） ①業務分野別の相談受付件数、②主な相談事案（概要）（加藤） - 現在、金融庁に報告している様式では、相談事案は①預金業務、②貸出業務（内容・姿勢・回収・その他）、③為替業務、④手形・不渡、⑤証券業務、⑥その他、と区分されている。（平野）

		- 金融庁に対して毎月「苦情相談実施状況表」にて報告を行っている。そのため考えられる項目としては、「預金業務」「貸出業務」（それぞれの内容、姿勢、回収等）及び「為替業務」「手形・不渡」「証券業務」「その他」の区分が考えられる。（近藤） - 金融機関の場合には預金・融資・為替等の項目（須田） - 抵当証券の仕組み（元利金支払保証、中途解約等）、抵当証券購入に当たって留意すべき事項等内容別に類型化した項目に分け、件数を集計しているが、その公表は、今後検討すべき課題であると考えている。（安藝） 5項目（相談内容）、商品別（井原） - 顧客からの相談内容に関し、顧客に自己責任原則の認識が不徹底であったか、あるいは、販売時の商品説明が不十分であったかが相談と苦情の分類の分かれ目になるチェック・ポイントであると考えている。（藤原） - 保険種目別（自動車、火災、傷害等）、内容別（約款、保険料、付保手続、交通事故、罹災・事故、税・法律等）（森） - 農協系統の全国的な苦情・相談受付機関である全国JAバンク相談所では、相談案件を①貯金業務 ②貸出業務 ③為替業務 ④証券業務 ⑤その他に区分しており、当該項目に区分した上で受付実績の統計作成を行うことが考えられる。（大根田） - 相談の概要・類型（大川） - 相談内容別（高橋）
業者の属性	- 個別事業者の処理件数 - 業者の適格性別 - 会員・非会員別	- 個別事業者の相談窓口の処理件数等 ※ 苦情が多いという捉え方でなく、窓口の規模、取組状況というプラスの視点で（古川） - 業者の適格性（許可、認可取得の有無）（原田） - 会員・非会員別（秦野）
機関の対応	- 受付場所・相談経路別 - 相談体制に関する統計	- 受付場所、受付方法、（原） - 相談員の人数と対応、各機関の紛争処理に関するシステム等（玉本） - 相談のアクセス方法別（川口） - 受付場所別、経路別（電話、訪問、文書等）（高橋）
相談結果	- 相談の結果別 - 他機関への紹介件数	- 他機関への紹介件数（原） - 相談の結果・振り分け先（大川） - 処理方法（事業者団体による処理、会員企業への移送、その他の機関への要請・移送等）（高橋）
その他		- 従来から苦情相談等を5項目に分類して公表していることに加えて、平成13年度から男女別・商品別に分類集計したものを公表したいと考えている。また、平成13年度から苦情と相談とに分け、かつ、5項目に分類した上で年1回程度公表したいと考えている。（井原） - 件数の集計が中心になるが、報告書スタイルで具体的な状況を説明すべき（高橋）

問1 苦情処理実績の集計方法

分類	主な集計項目	委員からの意見
集計単位	- 件数（通期件数） - 件数の推移・時系列データ - 累計件数	- 件数や件数の推移（島野） - 件数及びその推移（古川） - 件数、年次別推移（原） - 受付件数、（玉本） - 件数、部類・累計（須田） - 苦情の件数（川口） - 通期件数及び累計件数（秦野） - 受付件数、（大川） - 受付件数を時系列別に集計（高橋）
申立人の属性	- 性別 - 年齢別 - 職業別 - 地域別 - 取引経験有無別 - 申立者区分別	- 苦情申立者（契約当事者）の属性別苦情申立件数 地域別、性別、年代別等の属性をできる範囲で確認し、分析することにより、その後の対応等に活かす。（古川） - 性別・年齢別（原） - 性別、年代別、職業別、地域別（玉本） - 苦情申立者の年齢構成・取引経験の有無（原田） - 苦情申立者等の性別、世代、職業等（須田） - 男女別（川口） - 男女別（井原） - 一般的な属性を苦情申立者区分別（消費者、消費生活センター・行政、事業者・事業者団体、メディア等）にクロス集計する（高橋）
苦情の内容	- 苦情内容別 - 商品・サービス別 - 業務分野別 - 販売形態・勧誘方法別 - 苦情原因・不当行為別 - 金額別	- 苦情をパターン化（島野） - 苦情申立内容別件数 - 商品別、サービス別による分析 - 表示、勧誘方法等の内容別による分析 - 苦情申立該当契約の金額1件あたり、商品・サービス別（古川） - 商品別ごとの分類、項目（契約）ごとの分類、販売形態別の分類、原因別受付件数（原） - 商品・サービスの苦情申立内容（分類）、具体的な内容（事例） 多くの苦情が発生したもの、苦情をもたらすと考えられるものについては具体的な商品名も公表対象とすべき。（玉本） - 業者の勧誘方法（訪問、電話等）、業者の適格性（許可、認可取得の有無）、苦情の具体的内容（不招請勧誘、無断売買、資金返還遅延等）（原田） - 加盟会社の業務を、信託業務、併營業務、銀行業務、その他の4分類に分けて、取扱件数を集計の上、公表している。（宮山） - 苦情の内容が何の手續に関するものか把握できる項目・件数、何を原因として苦情が発生しているのか把握できる項目・件数（久保田） ①業務分野別の苦情受付件数、②主な苦情事案（概要）（加藤） - 現在、金融庁に報告している様式では、相談事案は①預金業務、②貸出業務（内容・姿勢・回収・その他）、③為替業務、④手形・不渡、⑤証券業務、⑥その他、と区分されている。（平野） - 現状、本会では利用者から直接、連絡のあった場合は、

		事情聴取の上、個別信用組合との話し合いが必要と思われる事業については、当該信用組合へ取次ぎ、対応している。金融庁に対して毎月「苦情相談実施状況表」にて報告を行っている。そのため考えられる項目としては、「預金業務」「貸出業務」（それぞれの内容、姿勢、回収等）及び「為替業務」「手形・不渡」「証券業務」「その他」の区分が考えられる。（近藤） - 金融機関の場合には預金・融資・為替等の項目（須田） 5項目（苦情内容）、商品別（井原） - 契約募集（商品内容、募集行為等）、契約の管理・保全・集金（異動・解約、満期返戻等）、保険金（認定金額、有無責等）、その他（接客態度）（森） - 農協系統の全国的な苦情・相談受付機関である全国JAバンク相談所では、相談案件を①貯金業務 ②貸出業務 ③為替業務 ④証券業務 ⑤その他に区分しており、当該項目に区分した上で受付実績の統計作成を行うことが考えられる。なお、各種統計の作成に当たっては、「苦情」の定義付を明確にしておく必要があると考える。（大根田） - 苦情の概要・類型、（大川） - 金融商品の種類、不当とされる行為の内容等。（石戸谷） - 苦情内容別（高橋）
業者の属性	- 業者窓口での処理件数 - 業者種類別 - 業者名別 - 会員・非会員別	- 個別事業者の苦情窓口の処理件数等 ※ 苦情が多いという捉え方でなく、窓口の規模、取組状況というプラスの視点で（古川） - 販売会社・運用会社（川口） - 会員・非会員別（秦野） - 業者名（石戸谷） - 会員・非会員別（高橋）
機関の対応	- 苦情処理体制の統計 - 受付場所・経路別	- 受付場所、受付方法、（原） - 苦情対応員の人数と対応、各機関の紛争処理に関するシステム等、苦情処理概要（玉本） - 苦情のアクセス方法別（川口） - 受付場所別、経路別（電話、訪問、文書等）、（高橋）
処理結果	- 処理結果別 - 解決しない理由別 - 他機関への紹介・振り分けに関する件数	- 他機関への紹介件数、（原） - 処理結果（玉本） - 苦情対応の結果、振り分け先（大川） - 処理結果（解決したのかしないのか等）、解決しない場合にはその理由。（石戸谷） - 処理状況 処理方法（事業者団体による処理、会員企業への移送、その他の機関への要請・移送、会員に対する制裁・処分、あっせん・調停・仲裁への移行）（高橋）
その他		- 従来から苦情相談等を5項目に分類して公表していることに加えて、平成13年度から男女別・商品別に分類集計したものを公表したいと考えている。また、平成13年度から苦情と相談とに分け、かつ、5項目に分類した上で年1回程度公表したいと考えている。（井原） - 件数の集計が中心になるが、報告書スタイルで具体的な状況を説明すべき処理事例については同様のトラブルの再発防止や円滑な苦情処理の促進に役立つ事例を中心に具体的な処理状況を公表（高橋）

問1 紛争処理実績の集計方法

分類	主な集計項目	委員からの意見
集計単位	- 件数（通期件数） - 件数の推移等の時系列件数 - 累計件数	- 件数及びその推移（古川） - 件数、年次別推移、（原） - 受付件数、（玉本） - 件数、部類・累計（須田） - 受付件数、（大川） - 受付件数を紛争の種類、解決方法、時系列別に集計（高橋）
申立人の属性	- 性別 - 年齢別 - 職業別 - 地域別 - 取引経験有無別	- 紛争申立者（契約当事者）の属性別相談件数 地域別、性別、年代別等の属性をできる範囲で確認し、分析することにより、その後の対応等に活かす。（古川） - 性別・年齢別（原） - 性別、年代別、職業別、地域別（玉本） - 紛争申立者の年齢構成・取引経験の有無（原田） - 紛争申立者等の性別、世代、職業等（須田）
紛争の内容	- 紛争内容別 - 商品・サービス別 - 業務分野別 - 販売形態・勧誘方法別 - 紛争原因・不当行為別 - 金額別	- 各業態の実態に沿って紛争の種類別区分を行う（高橋） - 苦情申出をベースとして、金融商品の種類、業者名、不当とされる行為の内容等。（石戸谷） - 紛争類型・規模、事案の概要（大川） - 農協系統の全国的な苦情・相談受付機関である全国JAバンク相談所では、相談案件を①貯金業務 ②貸出業務 ③為替業務 ④証券業務 ⑤その他に区分しており、当該項目に区分した上で受付実績の統計作成を行うことが考えられる。（大根田） - 契約募集（商品内容、募集行為等）、契約の管理・保全・集金（異動・解約、満期返戻等）、保険金（認定金額、有無責等）、その他（接客態度）（森） - 従来から苦情相談等を5項目に分類して公表していることに加えて、平成13年度から男女別・商品別に分類集計したものを公表したいと考えている。また、平成13年度から苦情と相談とに分け、かつ、5項目に分類した上で年1回程度公表したいと考えている。（井原） - 金融機関の場合には預金・融資・為替等の項目（須田） - 現状、本会では利用者から直接、連絡のあった場合は、事情聴取の上、個別信用組合との話し合いが必要と思われる事業については、当該信用組合へ取次ぎ、対応している。金融庁に対して毎月「苦情相談実施状況表」にて報告を行っている。そのため考えられる項目としては、「預金業務」「貸出業務」（それぞれの内容、姿勢、回収等）及び「為替業務」「手形・不渡」「証券業務」「その他」の区分が考えられる。（近藤） ①紛争受付件数、②紛争事案（概要）（加藤） - 苦情の内容が何の手續に関するものか把握できる項目・件数、何を原因として苦情が発生しているのか把握できる項目・件数（久保田） - 業者の勧誘方法（訪問、電話等）、紛争の具体的内容（無断売買、説明義務違反等）（原田） - 商品・サービスの紛争内容（分類）、具体的な内容（事例）

		多くの苦情が発生したもの、苦情をもたらすと考えられるものについては具体的な商品名も公表対象とすべき。 (玉本) - 商品別ごとの分類、項目(契約)ごとの分類、販売形態別の分類、原因別受付件数(原) - 紛争内容別申立件数 - 商品別、サービス別による分析 - 表示、勧誘方法等の内容別による分析 紛争該当契約の金額1件あたり、商品・サービス別(古川) - 事案の概要、争点、(島野)
業者の属性	- 業者窓口での処理件数 - 業者名別 - 会員・非会員別	- 個別事業者の相談窓口の処理件数等 ※ 苦情が多いという捉え方でなく、窓口の規模、取組状況というプラスの視点で(古川) - 業者の適格性(許可、認可取得の有無)(原田) - 会員・非会員別の通期件数及び累計件数(ただし、日本証券投資顧問業協会ではあっせんを行っていない。)(秦野) - 業者名(石戸谷)
機関の対応	- 紛争処理体制の統計 - 受付場所・経路別	- 紛争処理機関の判断、あっせん案なり調停案、反対意見があればその内容、(島野) - 受付場所、受付方法(原) - 紛争対応員の人数と対応、各機関の紛争処理に関するシステム等、苦情処理概要、紛争処理にあたる人の特性(第三者のプロフィール等)(玉本) - 審理期間・回数、代理人の有無、担当者の氏名、専門家の関与の有無、費用、(大川)
処理結果	- 処理結果別 - 解決しない場合の理由別 - 追跡調査結果別	- 最終的な解決内容、不調の場合はその理由とその後(訴訟提起・不明など)、解決内容の履行確認。(島野) - 他機関への紹介件数、(原) - 処理結果(玉本) - 弁護士会仲裁センターの利用件数のみを公表している。(宮山) - 進行結果(解決・不調・取下・解決の形式)、(大川) - 苦情処理内容については、処理結果(解決したのかしないのか等)、解決しない場合にはその理由。(石戸谷) - 解決事案、継続事案の追跡調査結果(当事者の満足度等)(高橋)
その他		件数の集計が中心になるが、報告書スタイルで具体的な状況を説明すべき。処理事例については同様のトラブルの再発防止や円滑な苦情処理の促進に役立つ事例を中心に具体的な処理状況を公表(高橋)

問1 その他

- 資料から、相談・紹介・要望・苦情・資料請求の分類が金融機関では使われていることがわかるが、機関間での考え方(定義)の整理がまず必要。(原) [相談][苦情][紛争]の流れも周知する必要あり。(玉本) - 苦情や紛争の定義付け、レベル付け等の工夫が求められる。そうでないと統計数字に対する信頼・正確性が損なわれ、誤解を生じかねない。(平野) - 会員・非会員別の通期件数及び累計件数(該当する事案がある場合)(秦野) - 日本商品投資販売業協会は商品ファンドに関する自主規制団体だが、商品ファンドの販売規模が2
--

０００年度で約４８億円と小さいこともあり、過去、商品ファンド法に基づく商品ファンドに関する深刻な苦情は一件も発生していない。（藤原）

- ・ 裁判に移行した場合の和解や判決の内容も知りうる状況にすべき。

〔問い合わせ〕についても会員・非会員別に問い合わせ内容別に件数を集計して公表すべき。

会員に対して制裁が行われた場合は、その状況も公表すべき。除名処分は具体的な企業名を公表。（高橋）

問2 主な相談事案の概要の公表方法

公表対象	委員の意見
全てのケース	- 基本的にはいずれの場合も公表の対象となり得ると考える。ケースの類型は、商品類型の別だけでなく、「〇〇商品の△△に関する」と具体的にわかる書き方が望ましい。(原) - 原則としてすべてのケースを対象とするのが望ましい。(平野) - 基本的に全ケースを類型化して公表(大川)
相談件数の多いケース 共通的・一般的なケース	- 短期間の内に多くの照会があった同種商品、類似ケースなど(玉本) - 相談件数の多い事例、社会的に関心の高い事例を抽出して発表している。(宮山) - 相談件数の多い、典型的なケース(久保田) ①相対的に件数の多かった事案、②簡単な照会等に該当しない事案(加藤) - 相談案件のなかで一般顧客の参考になると考えられる共通性のあるもの(安藝) - 当該事案固有ではなく一般的なケースであり、運営適正化及びルールメイクの促進の観点から有用と判断される場合(秦野) - 相談件数が多い案件については、ある程度類型化した上で公表することが考えられる。(大根田) ①相談が多いもの、②数は少ないが同種相談がその後予想されるもの(石戸谷)
消費者に注意喚起又は周知しておくべきケース 悪質なケース	- 広く消費者に周知しておくべきと判断される事案、及び消費者に注意喚起を促すべきと判断される事案が考えられる。(須田) 「必ず儲かる」といった断定的判断を提供した場合、重要事項の説明がなかった場合、許可制(認可制、登録制)の業務である場合に無許可(無認可、無登録)であった場合(原田) - 東京都においては、東京都消費生活条例に基づく制裁的措置として「公表」を定めている。業界の紛争処理機関におかれては、制裁的措置としてではなく、消費者・事業者への公正なルールの周知という観点から、事業者の悪質性などを始めとして、幅広いケースについての情報提供をお願いしたい。(古川)
金融機関との調整等を求めるケース	取引金融機関との話し合いの調整を求めるケース、アドバイスや意見を求めるケース(近藤)
その他	- 現在、抵当証券業協会においては、抵当証券の仕組みや抵当証券購入に当たって留意すべきポイントなどを取りまとめ、パンフレット「抵当証券のあらまし」及び「抵当証券Q&A」の記述に反映させるとともに、適時内容の見直しを行っている。(安藝) - 投信について言えば、原則①関係機関が倒産した場合の投資家保護の仕組みについて②投信の仕組み・制度(商品内容、購入、解約、換金制限、費用等)③その他について類型分類し公表した方がよいと考える。(川口) - 現時点では特に考えていない。将来の問題として捉えたい。(井原) - 現在、年1回程度開催している苦情処理委員会で当該期間内に発生した苦情及び相談の内容を発表している。現状では件数も少なく、これで十分であると考えている。(藤原)

記載事項の類型	記載内容	委員からの意見
相談内容	- 相談者の属性(性別、年齢、職業等) - 相談内容(商品等)	- 相談内容(宮山) - 申出内容の概要(久保田) - 事案の内容がわかるようにポイントをまとめる。(加藤) - プライバシーに関するものは除き、相談内容が把握できる項目とする。(平野) - 相談内容の概要が把握可能な事項(近藤)

		・ 相談者等の性別、年齢、職業、事案の概要等が考えられる。(須田) ・ 集計対象機関と上記累計件数とその具体的代表例の公表がよいと考える。(川口) ・ 商品種目、受付状況、相談内容(契約の募集、契約の管理・保全・集金、保険金、その他)(森)
相談内容及び機関の対応	・ 相談者の属性(性別、年齢、職業、地域等) ・ 相談内容(商品・サービス等) ・ 相談への対応(時間、担当者等) ・ 相談結果(回答・解決策等) ・ 消費者に対するアドバイス	・ 受付件数、性別、年代別、職業別、地域別、商品・サービスの相談内容(分類)、具体的な内容(事例)、相談員の人数と対応、各機関の紛争処理に関するシステム等(玉本) ・ 相談件数が多い案件については、消費者側にとっても関心事と考えられるため、当該案件に対する一般的な回答(解説)も併せて記載することが考えられる。(大根田) ・ 受付日、相談時間、相談内容の概要、相談担当者、相談結果(大川) ・ 相談内容の要旨と機関の対応内容(情報提供の観点から、対応内容は具体的に)(石戸谷) ・ ①事例の概要、②事実確認、③問題点、④解決策、⑤消費者・事業者へのアドバイス、⑥類似事例の発生状況(古川)
プライバシーに抵触しないもの		・ プライバシー(本人の名前、住所・所属など本人が特定できるもの)以外は記載できると考える。(原) ・ プライバシーへの抵触等の問題が生じない範囲内の事項(秦野)
その他		・ 業者の勧誘に対する顧客の初期対応(原田) ・ 抵当証券の仕組みや抵当証券購入に当たって留意すべきポイント(安藝) ・ 現時点では特に考えていない。将来の問題として捉えたい。(井原) ・ 日本商品投資販売業協会の自主規制規則集の苦情処理規則の中に、守秘義務の項があるので、苦情内容を広く公表するのは難しいかと考える。(藤原)

問2 主な苦情事案の概要の公表方法

公表対象	委員からの意見
全件	・ 基本的にはいずれの場合も公表の対象となり得ると考える。ケースの類型は、商品類型の別だけでなく、「〇〇商品の△△に関する」と具体的にわかる書き方が望ましい。(原) ・ 基本的には全事案と考える。ただし、同じような事案はまとめることや、苦情対応の中で明らかに顧客の誤解等によるものであることが明らかとなった事案は除いてよいと考える。(加藤) ・ 原則としてすべてのケースを対象とするのが望ましい。(平野) ・ 基本的に全ケースを類型化して公表(大川)
件数の多いケース 一般的・共通的なケース	・ 代表的事例(島野) ・ 相談件数の多い事例、社会的に関心の高い事例を抽出して発表している。(宮山) ・ 発生件数の多い、典型的なケース(久保田) ・ 当該事案固有ではなく一般的なケースであり、運営適正化及びルールメイクの促進の観点から有用と判断される場合(秦野) ・ 相談件数が多い案件については、ある程度類型化した上で公表することが考え

	られる。(大根田) ・ 苦情が多いものを迅速に公表する。(石戸谷)
消費者に周知又は注意喚起すべきケース 悪質なケース	・ 東京都においては、東京都消費生活条例に基づく制裁的措置として「公表」を定めている。業界の紛争処理機関におかれては、制裁的措置としてではなく、消費者・事業者への公正なルールの周知という観点から、事業者の悪質性などを始めとして、幅広いケースについての情報提供をお願いしたい。(古川) ・ 1、金融商品販売法に基づく規定でのくくり 2、短期機関のうちに消費者被害が広がると予想される場合 3、多くのトラブルが発生している同種商品、類似ケースなど(玉本) ・ 「必ず儲かる」といった断定的判断を提供した場合、重要事項の説明がなかった場合、許可制(認可制、登録制)の業務である場合に無許可(無認可、無登録)であった場合、無断売買(決済)を行った場合(原田) ・ 広く消費者に周知しておくべきと判断される事案、及び消費者に注意喚起を促すべきと判断される事案が考えられる。(須田) ・ 照会・相談案件のなかで一般顧客の参考になると考えられる共通性のあるもの(安藝)
トラブル再発防止又は解決に役立つもの	・ 再発防止に役立つと思われるもの、(森) ・ 同様のトラブルの再発防止や円滑な苦情処理の促進に役立つ事例(高橋)
貴重な事例等	・ 「苦情」の場合、1件でも貴重な事例もあり得るので、数の多少で公表事例を考えるのではなく、内容も考慮する。(原)
金融機関との調整等を求めるケース	・ 取引金融機関との話し合いが不十分なため誤解しているケース、アドバイスや意見を求めるケース(近藤)
その他	・ 投資信託について言えば、原則、販売会社の①目論見書の未交付②リスクについての不説明(イ. 価額変動リスク、ロ. 信用リスク、ハ. 為替リスク)③換金制限等の不説明④手数料の不説明等⑤その他で、また、運用会社の①運用成績について②商品性③その他に類型分類し、公表して問題ない考える。(川口) ・ 現時点では特に考えていない。将来の問題として捉えたい。(井原) ・ 現在、年1回程度開催している苦情処理委員会で当該期間内に発生した苦情及び相談の内容を公表している。現状では件数も少なく、これで十分であると考えている。(藤原)

記載方法の類型	記載内容	委員からの意見
苦情の内容	・ 申立人の属性(性別、年齢、職業等) ・ 苦情の内容(商品種目、申立内容等) ・ 業者の属性(業者名、同一の苦情の有無等)	・ 業者の勧誘に対する顧客の初期対応、同一業者による同様の苦情(いわゆる前科)があるか、不招請勧誘等顧客が被った具体的内容(原田) ・ 苦情内容(宮山) ・ 申出内容の概要(久保田) ・ 事案の内容がわかるようにポイントをまとめる(加藤)。 ・ プライバシーに関するものは除き、相談内容が把握できる項目とする。(平野) ・ 苦情内容の概要が把握可能な事項(近藤) ・ 相談者等の性別、年齢、職業、事案の概要等が考えられる。(須田) ・ 苦情の内容について、対象期間と類型及び代表例を具体的に記載した方がわかりやすいと考える。(川口) ・ 商品種目、受付状況、申立内容(契約募集、契約管理・保全・集金、保険金、その他)(森) ・ 商品名、苦情内容、苦情が多い業者名(石戸谷)
苦情の内容及び	・ 申立人の属性	・ 当事者の主張、解決内容(解決に至らなかった場合はそ

機関の対応	(性別、年齢、職業、地域) ・ 苦情の内容(事案の概要、商品・サービス、当事者の主張等) ・ 業者の属性(企業名等) ・ 苦情への対応(時間、担当者等) ・ 苦情対応結果(回答・解決策等)	の理由、その後の当該事案の行方(アフターフォロー))(島野) ・ ①事例の概要、②事実確認、③問題点、④解決策、⑤消費者・事業者へのアドバイス、⑥類似事例の発生状況(古川) ・ 分析を含め「原因」がわかる形、「対応結果」がわかる形(解決までの)での記載が必要。(原) ・ 受付件数、性別、年代別、職業別、地域別、商品・サービスの相談内容(分類)、具体的な内容(事例)、相談員の人数と対応、各機関の紛争処理に関するシステム等、多くの苦情が発生したもの、苦情をもたらすと考えられるものについては具体的な商品名も公表対象とすべき。第三者の中立的判断で広域的な消費者被害と評価された場合は、企業名、商品名、企業所在地、連絡先など(玉本) ・ 相談件数が多い案件については、消費者側にとっても関心事と考えられるため、当該案件に対する一般的な回答(解説)も併せて記載することが考えられる。(大根田) ・ 受付日、相談時間、相談内容の概要、相談担当者、相談結果、苦情の結果、振り分け先(大川) ・ 苦情の内容、処理経過、処理結果、処理に要した期間(高橋)
プライバシーに抵触しないもの		・ プライバシーへの抵触等の問題が生じない範囲内の事項(秦野)
その他		・ 現時点では特に考えていない。将来の問題として捉えたい。(井原) ・ 日本商品投資販売業協会の自主規制規則集の苦情処理規則の中に、守秘義務の項があるので、苦情内容を広く公表するのは難しいか考える。(藤原)

問2 主な紛争事案の概要の公表方法

公表対象	委員からの意見
全件	・ いずれのケースも公表が必要。(原) ・ 基本的には全事案と考える。(加藤) ・ 相談件数が多い案件については、ある程度類型化した上で公表することが考えられる。なお、紛争案件については、消費者、業者の双方にとって参考となるケースがあると考えられることから、特異なケースを除いて幅広く概要を公表することが考えられる。(大根田) ・ 全件(石戸谷) ・ 基本的に全ケースを類型化して公表。ただし、同一類型のものは、特徴あるものに限ることになる。(大川)
件数の多いケース 一般的・典型的なケース	・ 発生件数が複数ある等、典型的なケース(久保田) ・ (ADR機関であっせんを行っている場合のみ)当該事案固有ではなく一般的なケースであり、運営適正化及びルールメイクの促進の観点から有用と判断される場合(秦野)
悪質なケース 消費者に周知・注意喚起すべきケース	・ 東京都においては、東京都消費生活条例に基づく制裁的措置として「公表」を定めている。業界の紛争処理機関におかれては、制裁的措置としてではなく、消費者・事業者への公正なルールの周知という観点から、事業者の悪質性などを始めとして、幅広いケースについての情報提供をお願いしたい。(古川) ・ 1、金融商品販売法に基づく規定でのくくり 2、短期機関のうちに消費者被害が広がると予想される場合

	3、多くのトラブルが発生している同種商品、類似ケースなど（玉本） ・ 「必ず儲かる」といった断定的判断を提供した場合、重要事項の説明がなかった場合、許可制（認可制、登録制）の業務である場合に無許可（無認可、無登録）であった場合、無断売買（決済）を行った場合（原田） ・ これまで、本会による対応事案はないので、何とも言いえないが、反社会的な問題や多数の顧客に影響のある事案については、早急に限定的に公表すべきと考える。（平野） ・ 広く消費者に周知しておくべきと判断される事案、及び消費者に注意喚起を促すべきと判断される事案が考えられる。（須田） ・ 同様のトラブルの再発防止や紛争の迅速な解決の参考になる事例であれば、紛争処理のスタイル（合意型、裁定型等）は問わない。（高橋）
トラブル再発防止又は解決に役立つもの	・ 再発防止に役立つと思われるもの、（森） ・ 同様のトラブルの再発防止や紛争の迅速な解決の参考になる事例であれば、紛争処理のスタイル（合意型、裁定型等）は問わない。（高橋）
解決が困難になっているケース	・ 話し合いによる解決が困難になっているケース、利用者が誤解しているケース（近藤）
その他	・ 平成13年度から申立のあったあっせん事案のうち、あっせんにおいて和解した事案を中心に一定期間取りまとめて公表する方向で考えている。（井原） ・ 現在、年1回程度開催している苦情処理委員会で当該期間内に発生した苦情及び相談の内容を公表している。現状では件数も少なく、これで十分であると考えている。（藤原）

記載方法の類型	記載事項	委員からの意見
事案の内容	・ 申立人の属性（性別、年齢、職業等） ・ 紛争の内容（商品種目、申立内容等） ・ 業者の属性（業者名、同一の苦情の有無等）	・ 業者の勧誘に対する顧客の初期対応、同一業者による同様の苦情（いわゆる前科）があるか、不招請勧誘等顧客が被った具体的内容（原田） ・ 申出内容の概要（久保田） ・ 事案の内容がわかるようにポイントをまとめる。（加藤） ・ 紛争内容の概要が把握可能な事項（近藤） ・ 相談者等の性別、年齢、職業、事案の概要等が考えられる。（須田） ・ 商品種目、受付状況、申立内容（契約募集、契約管理・保全・集金、保険金、その他）（森） ・ 申立人の性別、年齢、職業（高橋）
紛争の内容及び機関の対応	・ 申立人の属性（性別、年齢、職業、地域等） ・ 紛争の内容（経緯、概要、商品・サービス、問題点・争点、賠償請求額等） ・ 業者の属性（企業名等） ・ 機関の対応（処理機関、担当者、処理体制等） ・ 処理結果（解決内容、不調の場合の理由とその後、履行状況等）	・ 少数と見られることから、事案の概要、争点、紛争処理機関の判断、あっせん案なり調停案、反対意見があればその内容、最終的な解決内容、不調の場合はその理由とその後（訴訟提起・不明など）、解決内容の履行確認。（島野） ・ ①事例の概要、②事実確認、③問題点、④解決策、⑤消費者・事業者へのアドバイス、⑥類似事例の発生状況（古川） ・ 受付件数、性別、年代別、職業別、地域別、商品・サービスの相談内容（分類）、具体的な内容（事例）、相談員の人数と対応、各機関の紛争処理に関するシステム等、多くの苦情が発生したもの、苦情をもたらすと考えられるものについては具体的な商品名も公表対象とすべき。多くの苦情が発生したもの、苦情をもたらすと考えられるものについては具体的な商品名も公表対象とすべき。処理概要の根拠（玉本） ・ あっせんにおいて和解した事案の概要（申立先地区協会）

		名、あっせん受付年月、申立人（個別名は出さない）、被申立人（個別名は出さない）、紛争の概要、申立人（個別名は出さない）の損害賠償請求額・紛争解決状況について公表する方向で考えている。（井原） ・ 紛争に至った経緯及び処理結果に対する第三者の解説を付すことが考えられる。（大根田） ・ 受付日、相談時間、相談内容の概要、相談担当者、相談結果、結果とその形式、審理回数・期間、紛争の規模（大川） ・ 事案と解決内容の要旨を具体的に（石戸谷） ・ 紛争の内容（争点）、処理経過（処理期間、処理方法、処理体制を含む）、処理結果（高橋）
プライバシーに抵触するもの以外		・ プライバシーに関わることは公表。（原） ・ プライバシーに関する事項は公表してはならないが、事案の解決に向けた解決策は、各団体で対応する苦情・相談事案への取組みにも影響を与えることが予想され、そうした意味からも公表すべきと考えられる。（平野） ・ （ADR機関であっせんを行っている場合のみ）プライバシーへの抵触等の問題が生じない範囲内の事項（秦野）
その他		・ 日本商品投資販売業協会の自主規制規則集の苦情処理規則の中に、守秘義務の項があるので、苦情内容を広く公表するのは難しいか考える。（藤原）

問3 苦情・紛争処理実績の公表手段

公表方法	委員からあった意見の数（複数回答）
定期的なレポート・報告書等	5
ホームページ	16
マスコミ	5
紙媒体	1
ファックス	1
金融機関窓口	1
機関紙・広報紙・パンフレット等	11
消費者・消費者団体	3
消費生活センター等	1
監督官庁（リンク等）	2

（委員からの意見）

- ・ マスコミ、関連する他のADR（裁判外紛争処理）機関への定期的な資料送付、アニュアルレポート、マンスリーレポート、ホームページへの掲載（島野）
- ・ インターネットを積極的に活用する一方、紙媒体による公表を維持することにより、情報取得の多様性を確保すべきであるとする。（古川）
- ・ 年間の報告書（冊子）作成を公表（報道へも含めて）
ホームページへの掲載
「概要」は様々な媒体に転載（原）
- ・ マスコミ、金融機関窓口、行政機関、インターネット（ホームページ）、業界団体広報誌、消費者団体等、全ての媒体のみならず公共施設、各企業の支店などにも常備すべき。（玉本）
- ・ 監督官庁へ報告し、一定期間のものをまとめて監督官庁がインターネット等に掲載する。（原田）
- ・ ホームページ、機関誌（宮山）
- ・ 定期的にペーパーによるレポートを関係者（消費者、マスコミ等）に配布。（久保田）
- ・ 当該機関の機関誌やホームページ。この他、金融監督当局の広報誌やホームページでの公表も検討してよいと考える（ホームページについてはリンクによる方法でもよい。）。（加藤）
- ・ 団体で発行する機関紙、もしくは対外的なPR活動の一環として、各種PR媒体の活用（平野）
- ・ 本会の場合、定例発行（毎月）の機関誌にて公表することが考えられる。（近藤）
- ・ 例えば業界で設立した苦情・紛争処理機関の場合には、当該業界の広報誌、機関誌及びインターネットホームページを用いて、定期的に公表することが考えられる。（須田）
- ・ 現在は、協会で作成したパンフレット「抵当証券のあらまし」及び「抵当証券Q&A」を、相談者や全国の消費生活センターへ送付して、周知を図るようにしている。（安藝）
- ・ 機関紙やホームページ等での公表が適当と考える。（川口）
- ・ 日本証券業協会のホームページ（井原）
- ・ 機関誌、事業報告書、ホームページ（秦野）
- ・ 業界団体の場合、ファックスまたはホームページ上での発表になると思う。統計類については特に問題ないと思うが、個々の苦情の内容については、各業界団体と業者の間で守秘義務があるかどうかによって、会員内での発表にとどめるか、あるいはマスコミ向けを含め、広く一般に公表できるのかの違いが出てくると思われる。（藤原）
- ・ 広報誌・ホームページ等での公表（森）
- ・ 各苦情・紛争処理機関が当該機関で処理した統計や事案の概要を公表することが考えられるが、どこかに集約した上で全体の統計や事案の概要を公表した方が効率的と考える。なお、媒体については、ホームページや広報誌等が考えられる。（大根田）
- ・ 報告書、事例集、要約した文章を機関誌等に掲載。特色ある解決例をホームページへ。（大川）
- ・ ホームページで常に最新の情報を提供すべき。（石戸谷）
- ・ ・事業者団体（または紛争処理機関）が作成する会報、ガイドブック、ホームページ等
・ 業界新聞、業界誌等

・消費生活センターや消費者団体が作成する会報、ホームページ等（高橋）

問4 苦情・紛争処理実績を公表の当たり記載すべきでない事項

記載すべきでない事項	委員からあった意見の数（複数回答）
個人情報・プライバシー	16
うち申出人に関するもの	11
うち事業者に関するもの	11
企業秘密	1

（委員からの意見）

- ・ 個人情報（島野）
- ・ 個人情報、特定の事業者の社会的地位を損なう情報（制裁的な公表は別に考えるべき）（古川）
- ・ プライバシー（本人の名前あるいは住所、所属で本人が特定できるもの）に関わることは配慮すべきだと考える。（原）
- ・ 個人が特定できるような個人情報は差し控えるべき
 - ・ 裁判中のもの
 - ・ 紛争処理結果について、処理結果に至るまでの経過及び紛争処理人が明らかにされていない場合（玉本）
- ・ 申出人のプライバシー等に関わる部分（宮山）
- ・ 個人または法人の情報であって、公にすることにより権利やその他正当な利益を害するおそれがあるもの。例えば、個人のプライバシーや財産に関する情報も含まれる。（久保田）
- ・ 関係者（顧客・相手方会員金融機関等）の氏名・名称など（ただし、苦情・紛争処理規則等に違反した場合の該当会員金融機関名については別と考える。）。（加藤）
- ・ プライバシーに関する事項及び特定の人と判断できる相談・苦情での特殊な事項など（平野）
- ・ 関係当事者が特定できる事項、個人のプライバシーに関わる事項（近藤）
- ・ 個人あるいはその取引先が特定可能となる事項等が考えられる。（須田）
- ・ 今後検討すべき課題であると考えている。（安藝）
- ・ 当該苦情申出者のプライバシーの保護に注意を払うことは勿論のこと、事案がレアケースで当該苦情申出者自身が自分の申出に係るものであると想像できるもの、また、苦情相手方業者の言い分もあることから苦情相手方業者名の公表は差し控えるべきであると考えている。（川口）
- ・ あっせん事案における個別の氏名及び証券会社名等（井原）
- ・ 業界団体の場合、ファックスまたはホームページ上での発表になると思う。統計類については特に問題ないと思うが、個々の苦情の内容については、各業界団体と業者の間で守秘義務があるかどうかによって、会員内での発表にとどめるか、あるいはマスコミ向けを含め、広く一般に公表できるのかの違いが出てくると思われる。（藤原）
- ・ 固有名詞等プライバシーに係る部分（森）
- ・ プライバシーに関する事項や消費者、業者の特定、推察ができるようなものの公表は差し控えるべきと考える。（大根田）
- ・ 個別紛争の当事者を限定できるものは全て。氏名、住所、事件の日時、場所等。（大川）
- ・ 当事者のプライバシーに関することで、匿名による公開でも本人が特定できる可能性があるケースかつ本人の同意が得られないものは公表しない。
企業秘密にかかるものについても考慮が必要（高橋）

問5 その他

- ・ 迅速性、当該事業者の善後措置（島野）
- ・ 苦情・紛争処理に当たっては、一般的には、当事者の一方的な主張に基づく情報を取扱い、事実確認を経ていない場合が多い。この前提から、公表に当たり特定の者の権利を侵さないよう留意すべきである。（古川）
- ・ 同一苦情で申し出た人には何らかの対応が取られた場合、潜在的な苦情者への対応をどう考えるか。
 - ・ 紛争が和解となった場合の解決金額などの扱い（原）
- ・ 消費者にわかりやすい表現を用いること（玉本）
- ・ 申出人等が特定されることのないよう、また、公正性が損なわれることがないよう留意している。（宮山）
- ・ データのみの提供ではなく、内容の分析も行うことが望ましい。紛争の公表については、個別性が高く特定の個人を識別し得る可能性もあることから、その開示に当たっては、個人のプライバシー保護等に留意しつつ、慎重な検討が必要。（久保田）
- ・ ① 年間の取扱実績をまとめた年報的なものの作成② 苦情・紛争処理機関の新たな取組みの内容の公表③ 苦情・紛争処理規則等に基づいて会員金融機関に指導・改善を求めた事項があればその内容の公表④ 広報的な視点（当該苦情・紛争処理機関の概要やアクセス方法（電話番号等）の付記など）（加藤）
- ・ 公表した苦情・相談事案を別なものに利用できるように公表の仕方は行わない。例えば週刊紙、ワイドショーネタ等。（平野）
- ・ 例えば、報道機関等に目的外に利用されないような措置（近藤）
- ・ 今後検討すべき課題であると考えている。（安藝）
- ・ 苦情の中には、建設的な内容や意見のものだけでなく投資家のわがままによる過剰な要求や業者に言い分がある苦情もあることから、一般消費者が誤解を招くような公表は控えるべきであると考え。（川口）
- ・ あっせん事案における個別の氏名及び証券会社名等（井原）
- ・ 業界団体の場合、ファックスまたはホームページ上での発表になると思う。統計類については特に問題ないと思うが、個々の苦情の内容については、各業界団体と業者の間で守秘義務があるかどうかによって、会員内での発表にとどめるか、あるいはマスコミ向けを含め、広く一般に公表できるのかの違いが出てくると思われる。（藤原）
- ・ 単に件数の多寡等をもって消費者から業者に対する不信感等が生じないような工夫をする必要があると考える。（大根田）
- ・ 紛争当事者のプライバシーを保護するために当事者から特に要請があった場合には、外部へ発表するものから削除することとし、また、その旨の事前説明を周知すること。（大川）
- ・ 金融商品販売法はコンプライアンスを重視している。コンプライアンス面でのマーケットメカニズムが機能するためには、業者名の公表が不可欠である。公表された勧誘方針が実効性を持っているかについては、苦情・紛争の面から注視する必要がある。（石戸谷）
- ・ 外部の第三者が評価しやすい公表スタイルとすべきである。
公表に当たっては事業者、消費者に対する注意喚起の効果が期待できるように留意。
参考例：紛争処理機関のコメントを付記
日本通信販売協会の『通販110番』報告書相談事例集の「通販110番よりひとこと」
 - ・ なお、苦情・紛争処理機関とその手続きの概要のPRも兼ねるように配慮すべき。（高橋）