

第 4・5 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

1 第 4 回ワーキンググループ

日時：平成 13 年 6 月 15 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)

各グループから提出のあった苦情・紛争処理のモデルの具体的内容について、それぞれ説明が行われ、その内容について、以下の論点を中心として、意見交換を行った。

モデルの位置付け及び具体的内容の形式

会員企業の協力のあり方を含む機関による苦情・紛争に係る事実関係の調査のあり方

等

(参考) 苦情・紛争処理のモデルの具体的内容の担当委員

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

苦情・紛争処理のモデルの内容については、次回ワーキンググループで引き続き議論することとした。

2 第 5 回ワーキンググループ

日時：平成 13 年 7 月 6 日 10:00～12:00

場所：中央合同庁舎第四号館 プレハブ会議室

(主な議論)

前回に引き続き、苦情・紛争処理のモデルについて、以下の論点を中心とし

て意見交換を行った。

苦情・紛争処理における会員企業の義務のあり方及び当該義務が免除される「正当な事由」の範囲

紛争処理機関がない場合に留意すべき点

中立性の確保のための具体的方法

相対交渉に対する苦情・紛争処理機関の関与のあり方

あっせん案等に対する事業者の同意・不同意のあり方

あっせん・調停を行わない場合の範囲

結果の公表の際の個人情報の取扱い

会員企業に対する措置・勧告

申立人の費用負担のあり方

今後の検討の進め方について議論を行い、第4回及び第5回のワーキンググループの議論及び別途提出される書面による意見を踏まえモデルの内容を若干修正するとともに、モデルの位置付け等を盛り込んだ前文を添付した上で、再度ワーキンググループにおいてモデル全体を検討することとした。