

機関間連携に関するアンケートについて

1 趣旨

第7回金融トラブル連絡調整協議会における情報・意見交換に資するため、同協議会の開催に先立ち、委員に対して機関間連携のあり方に関してアンケートを実施したものを。

2 調査対象

金融トラブル連絡調整協議会委員

3 調査期間

平成13年9月11日～18日

4 アンケート設問

問1 金融審議会ホールセール・リーテイルに関するワーキンググループ報告では、事案の受付や事実関係の調査等についての機関相互の連携・協力体制の整備を提言していますが、今後、機関間連携として、どのような取組みを行うことが必要とお考えですか。

問2 問1で回答された機関間連携に係る取組みのうち、特に優先すべきと考えられるものは、どの取組みですか。

問3 機関間連携の場として、金融トラブル連絡調整協議会は今後、どのような機能を果たすことが可能と考えておられますか。また、どのような機能を果たすべきとお考えですか。

機関間連携に関するアンケート回答一覧

問 1	問 2
<p>(問) 金融審議会ホールセール・リーテイルに関するワーキンググループ報告では、事案の受付や事実関係の調査等についての機関相互の連携・協力体制の整備を提言していますが、今後、機関間連携として、どのような取組みを行うことが必要とお考えですか。</p>	<p>(問) 問 1 で回答された機関間連携に係る取組みのうち、特に優先すべきと考えられるものは、どの取組みですか。</p>
<p>当センター相談部において「金融関連相談」として頭に浮かぶものは、生保、損保、預貯金、証券、商品相場、融資サービスらである。</p> <p>これらのうち、生保協会、損保協会とは年に 1 度程度ではあるが、定期的に情報交換会を開催している。具体的案件の処理に関しては、金融以外の苦情相談処理と同じく、個別事業者に連絡すべき事案については連絡し、最終的に解決するか否かは別にして、他の苦情相談と同様に実施している。特に問題はないと認識している。</p> <p>ただ、証券会社の場合、証取法の改正等の関係からか、個別事業者の協力がいま一つの印象を持つ。証券業協会は、「苦情相談に関し、国民生活センター等と定期協議の場を設けるなどの対応を図る」と理事会が決議したことを受け、当センターとも情報交換を重ねていくことで合意した。個別事案の解決に関し、最終的には金融庁の事故確認が必要であるとしても、その前段階として各地の消費生活センターや当センターといった公的苦情処理機関のあっせんに個別事業者が応じるよう指導願いたい。(機関間連携とは離れるが、大蔵省の「証券会社の行為規制等に関する命令」第 6 条(事故の確認が不要の場合)では、証券業協会のあっせんによる和解が成立している場合 とある。本項に消費生活センターや当センターのあっせんも明示されたい)</p> <p>また、移送(センターでは「他機関紹介」という)した場合、受け付けた苦情に責任を持つ観点から、その結果を連絡してもらいたい。</p> <p>民間型 ADR との連携を図る必要は現在のところ感じていない。</p> <p>[島野委員(国民生活センター)]</p>	
<p>1 . 各業態はそれぞれの苦情・紛争処理規則をのり見なおしを「モデル」にもとづきみなおしをはかり、その進捗状況などを検討する。</p> <p>2 . 相談受付に関して、苦情の考え方を「モデル」に基づくよう徹底を図る。</p> <p>3 . 紛争処理機関が設置されていない業態にあつては、いわゆる ADR としての機関の設置について検討する。</p> <p>4 . 本来の目的である業界団体としての横断的な ADR の設置について、その実現に向けて模索する。</p> <p>[玉本委員(日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会)]</p>	<p>1 . 問 1 の 1 2 . 問 1 の 4 [玉本委員(日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会)]</p>
<p>自主規制団体同士の、いわば横の連携については、とりたてて必要性を感じません。卑近な例として、当金融先物取引協会と全国貸金業協会連合会とでは、業者および顧客の規模・資質</p>	<p>先物取引(実際には、商品先物取引のトラブルが多いのですが)については、仕組み自体がきわめて複雑</p>

<p>が全く異なり、トラブルの根拠自体に共通性を見出し得ないと思うからです。</p> <p>因みに、当協会の会員は、銀行、証券会社が大半を占めておりますが、これらの会員の本業の団体（銀行協会、証券業協会）についても、トラブルの中身が万一、金融先物取引であるとなれば、当協会に申し出るよう照会者に S u g g e s t しているはずです。</p> <p>むしろ、縦の連携と言いますか、自主規制団体と消費者団体とは、折にふれ連絡を取り合う必要があると思われます。</p> <p>具体的には（金融先物取引については、協議会の初期の段階で申したとおり、個人の参加がきわめて少ないとはいえ）自主規制団体と消費者団体の双方の担当者リストを交換し合うなどの初歩的なところから進めていくべきではないでしょうか。</p> <p>[原田委員（金融先物取引業協会）]</p>	<p>であるため、具体的なトラブルの例（どう考えても仕組みを理解する能力があるとは思えない高齢者に強引に勧誘した場合等）を、できる限り D i s c l o s e して、今後の参考にする必要があると思います。</p> <p>そうすることが事前にトラブルを防止することにつながると思いません。</p> <p>[原田委員（金融先物取引業協会）]</p>
<p>信託協会の加盟銀行では、信託、銀行業務のほかに投信の窓口販売等の新たな分野の商品の取扱を行うようになってきており、今後、関係する団体と円滑な取次ぎができるよう連携を密にしていきたい。</p> <p>[宮山委員（信託協会）]</p>	
<p>協議会に参加している全機関間ではなく、個別機関と業務上関連の深い機関間での定期的情報交換会や新商品、新制度に関する勉強会について、今後取組んでいく必要があると考えます。</p> <p>[久保田委員（生命保険協会）]</p>	<p>複数の機関に関係するような商品の販売等に関連して、トラブル事例やその際の対応方法等についての勉強会を優先すべきと考えます。</p> <p>[久保田委員（生命保険協会）]</p>
<p>金融トラブル連絡調整協議会の苦情・紛争処理のモデルに関するWGで作られるモデルをベースに、各機関で規則等をそれに沿った形に可能な限り整え、各機関における個別事案処理の充実化を図り、その上で、ホールセール・リーテイルに関するWG報告において指摘されている「寄せられた事案が受付けた機関に馴染まない場合等に適切な機関を紹介したり、事実関係の調査等につき複数機関が協力」し、それらを通じてADR相互のチェック機能までも働かせることを目指すべきであると考えます。</p> <p>[矢野委員（全国貸金業協会連合会）]</p>	<p>問1の回答で挙げたことが理想的かつ優先されるべきであると考えられるが、現実問題として、業界ごとの特質もあることから落ち着くまでに紆余曲折があり、時間を必要とすることが想定される。</p> <p>一方、苦情・紛争は、現在、リアルタイムで起こっている現象である。</p> <p>これらのことから、個別事案処理の充実化と並行して、「寄せられた事案が受付けた機関に馴染まない場合等に適切な機関を紹介」するシステムの構築、若しくはシステムティックなものまでいかないとするれば、ADR間における業界ごとのADRの周知、協力のルール作りを早急に行うべきではないか。</p> <p>当業界の苦情・相談事例、特に多重債務問題を見ると、ご存知のように当業界の相談はアンカー的と表現され、各ADRを歴訪し、最後の段階になって貸金業協会を訪問するという相談者のケースも多く、一業界だけの対応では十分ではない。</p>

	<p>また、当業界の紛争は、イコール債務整理というケースが多く、それを積極的に解決するという事になると弁護士法に抵触するという問題も内包している。</p> <p>[矢野委員（全国貸金業協会連合会）]</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・当協会では、「苦情の受付と解決促進に関する規則」上に規定を定めて、弁護士会の「仲裁センター」の利用、信託協会、生保協会、損保協会の各相談所等への取り次ぎ、証券業協会のあっせん制度への取り次ぎという形で、連携・協力体制を整備している。 ・また、設問への回答には直接ならないが、上記以外に預貯金取扱金融機関の金融団体の 相談所等との意見交換・情報交換会合を定期的開催している。 <p>今後、この会合の活用等も検討していきたいと考えている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・さらに、消費者団体、消費者行政機関との意見交換・情報交換等を通じて、広く機関相互の連携・協力体制を整えることができればよいと考えている。 <p>[加藤委員（全国銀行協会）]</p>	
<p>当協会の現状をみると、抵当証券は大部分が母体会社の銀行および提携証券会社で販売されているため、相談・苦情についてはまずその窓口で処理されている。これらの窓口やそれぞれの業界の苦情相談セクションで対応が困難となった場合には当協会に対処することになっているが、これまでのところこのルールで当協会が対応した事例はない。一方、投資家からの相談等は投資家の近くの消費生活センターを介して当協会に行われることがある。</p> <p>このような状況を踏まえ、今後、投資家の相談等に対してより適切に対処していくためには、相談窓口となっている銀行・証券会社と従来同様に緊密な連携をとるとともに、全国の消費生活センターとの連絡を緊密に図っていくことが必要であると考えている。</p> <p>当協会では苦情・紛争等に至ったケースはないが、今後そのような事態が生じるおそれが出てきた場合には、外部機関、例えば弁護士会などとの連携についても具体的に検討していく必要があると考えている。</p> <p>[安藝委員（抵当証券業協会）]</p>	<p>投資家保護をきめ細かくかつ適切に図っていく観点から、抵当証券の販売窓口にあたる銀行・証券会社のほか、消費生活センターとは今後一層連携を密にしていきたい。</p> <p>[安藝委員（抵当証券業協会）]</p>
<p>事案が複数の機関に亘る場合、機関相互間の情報連絡を密にし、協力していくことは苦情や紛争の早期解決のために必要なことと考えます。</p> <p>投信協会は日本証券業協会（以下「日証協」）の業務とも密接に関連しており、現状においても窓口の受付の内容によってその場で相手方を紹介する等両協会の情報交換は密接に行われております。</p> <p>このように、業務内容が近似している機関間では情報の交換等も容易ではないかと考えます。</p> <p>[川口委員（投資信託協会）]</p>	<p>上記1での回答の通り今後も日証協と密接な連携のもと、苦情の解決にあたって行きたいと考えます。</p> <p>[川口委員（投資信託協会）]</p>

<p>消費者（投資者）から直接相談を受けている機関等と連携を図り、証券界にある苦情相談機能、とりわけ法定されている「あっせん制度」を利用して投資者とのトラブルの解決に努めていきたい。同時に、同制度等の周知徹底に努めていきたい。 [井原委員（日本証券業協会）]</p>	<p>消費者（投資者）から広く利用されている国民生活センターあるいは全国各地の消費生活センター等と連携を図り、投資者とのトラブルの解決に努力したい。国民生活センターとは定期的な協議の場を設けている。 [井原委員（日本証券業協会）]</p>
<p>・各機関の連絡先、担当等の一覧表作成 一般の方からの苦情・相談の中には、相手を間違えてくるものがあるため、一覧表があれば適切な機関を即時に案内できる。 [高谷委員（日本証券投資顧問業協会）]</p>	
<p>弊協会は商品ファンドに関する自主規制団体として平成9年に設立されました。苦情処理体制につきましては、自主規制規則内に苦情処理規則の項目を設け、一般投資家からの苦情、相談に対応できる体制を敷いております。 弊協会の発足以来、深刻な苦情は一件も発生しておりませんが、本年7月に東京葛飾の消費生活センターの職員の方より「勉強の為に苦情処理体制を含め協会で発行している商品ファンドに関する資料一式を頂きたい。」との要請があり、当該資料を一式送付致しました。 今後こうした形での消費者団体からの要望に対しては前向きに協力していく所存であります。 [藤原委員（日本商品投資販売業協会）]</p>	<p>問1で回答したような形で、今後とも消費者団体側から要望があれば出来るだけ前向きに協力していく所存であります。 但し弊協会は総勢僅か5名という事もあり、マンパワー面で協力出来る範囲に限界があります点もご理解頂きたく存じます。 尚、他の業界団体との連携の点につきましては、 （1）適用される法律を含め、取扱われている個々の金融商品の内容、性格がそれぞれ違っている。 （2）各業界団体で扱っている苦情、相談の件数、金額面での規模及び苦情処理業務に携わっている人員の規模等に大きな相違がある。 の二点により、同じ土俵の上で検討を行なっていく事は、実際には無理ではないかと考えます。 [藤原委員（日本商品投資販売業協会）]</p>
<p>相互乗入れを行っている分野の苦情・紛争については、当該分野の所管団体との情報交換等連携を密にしていくことが必要。森委員（日本損害保険協会）</p>	<p>上記問1と同じ [森委員（日本損害保険協会）]</p>
<p>・ADR機関間連絡網の整備 ・ADR機関の定期的な情報連絡会の開催 [大根田委員（農林中央金庫）]</p>	
<p>1．情報交換会を定期的に開催する。 行政型ADR機関と業界団体 業界団体相互間 2．業界団体から行政型ADRへの商品説明会を開催する。 [永澤委員（前払式証票発行協会）]</p>	<p>問1の1の [永澤委員（前払式証票発行協会）]</p>

<p>1. 相互理解の必要性 連携・協力の前に各機関が苦情・紛争処理に関する基本的事項について相互に理解する必要があると思います。以下の情報等の一覧、共有化を行ってはどうか。 対応範囲：(苦情・紛争処理対応可能な)商品の種類。 苦情処理のみか、紛争処理にも対応するのか。 窓口：機関及び会員の窓口所在地、電話、対応可能日・時間、担当者名等</p> <p>2. (対応範囲外の苦情・紛争に対する)他機関への受付、移送 ルールの設定 ・受付調書の統一(ヒアリング項目の統一他) ・当該書面の移送のルール化 まずは商品元会員社に移送するのか、業界機関に移送するのか。 移送手段をどうするか(口頭・書面、電話・FAX・Eメール・郵送) ・国民生活センターや消費生活センターなどの行政型ADR機関と業界団体のADR機関との連携も含む。</p> <p>3. 広報活動の実施 苦情・紛争処理機関の存在・機能、処理ルールを他の苦情処理機関及び当該会員はもとより投資家に周知・徹底する広報活動が、苦情・紛争処理の実効には欠かせないと考えます。 ・当該金融商品の投資家に対する相談窓口の存在の告知 商品販売元相談窓口の告知：商品パンフレットへの記載、ホームページへの掲載、販売窓口での掲示など。 苦情・紛争処理機関の告知：統一紹介文書、ホームページ等の作成(金融トラブル連絡調整協議会で検討) [石橋委員(不動産シンジケーション協議会)]</p>	<p>特に優先すべきものとして、上記三点を提起しております。 [石橋委員(不動産シンジケーション協議会)]</p>
<p>1. 現在この協議会に参加している人はADR機関の設営者と利用者代表者が中心になっていますが、手続主宰者間の交流が必要ではないかと考えています。 そこでは弁護士法72条の和解あっせん業務、仲裁業務の規制緩和も議論の対象になるべきと考えています。</p> <p>2. 他業界になりますが、公害紛争審査会では事務局職員が相手方当事者を話合いのテーブルにつかせるために大変な努力をしているということを聞きました。事務方の経験交流が必要でしょう。</p> <p>3. ホームページのリンク [大川委員(総合法律事務所あおぞら)]</p>	<p>手続主宰者の経験交流 [大川委員(総合法律事務所あおぞら)]</p>
<p>ADR実務ネットワーク会議(仮称)の設置 ・実務担当者中心に具体的な事案研究会を定期的開催し、トラブルの再発防止につとめる。 ・業界関係者だけでなく行政型ADRや消費者団体、有識者などの参加も求める。 ・「ADRネットワーク通信」のような定期刊行物を発行し、ADR担当者のみならず、業界団体、会員会社の法務部・顧</p>	<p>優先順位は、問1の、の順。 [高橋委員(生活経済ジャーナリスト)]</p>

客担当部署、消費者行政部門等にも業界全体のADRの動きを知らせ、情報共有の広がりをはかる。
協議会本体がこの役割を果たす場合は、「責任者（現行の委員）+実務担当者」の参加となり、相当な人数になることが予想されるので、別個の会議とする。年に2～4回程度の開催が適当か。

他省庁（厚生労働、農林等）所管の金融機関やADR未設置の業界等の取り込み

- ・金融庁所管の業界横断的であると同時に、他省庁をもまきこんだ横断的機関間連携をはかることで、消費者保護をはかる必要がある。現在もすでに複数の機関等からの委員参加があるが、たとえば全国展開している各種生活協同組合の連合会等の機関の苦情・紛争処理窓口への参加も求めたい。
- ・当協議会所属ADRであることが信頼性の証になるように、ADRに認証の付与等を行う。
（苦情・紛争処理規則など、ADRとして具備すべき基準を充たしていることが要件）
そうした工夫により、ADR未設置の業界や協議会不参加の業界をできるだけなくす。

事案移送ネットワークの構築ならびに統一機関設置に向けた協議

- ・持ちこまれた案件が機関の取扱範囲外である場合の他機関紹介・移送ルールを協議会として定める。
- ・金融商品および販売チャネルの多様化、金融コングロマリット化の進展の状況によっては、機関間連携でなく、統一的、横断的な機関を設置したほうがコスト面等で効率的となることも考えられる。
海外の事例等も参考にしつつ、時代に即した金融ADRのあり方を協議する。

[高橋委員（生活経済ジャーナリスト）]

問3

(問) 機関間連携の場として、金融トラブル連絡調整協議会は今後、どのような機能を果たすことが可能と考えておられますか。また、どのような機能を果たすべきとお考えですか。

果たすことが可能な機能として

1. 企業も消費者も自己責任が求められるなかで、業態の苦情・紛争処理機関に寄せられた苦情・紛争の発生の原因、問題点などをさぐり、トラブルを未然に防止するための啓発を行なう。
2. 業界団体でも苦情相談担当者の研修等を行なっていると思うが、行政の相談担当者は苦情案件についてさまざまな角度からの事例研究などを行なっている。異なる業態からの意見、見解も貴重と思われるので、トラブル研究の場としてはどうか。
3. それぞれの業態が「モデル」に添った規則に向けての進捗状況の確認

果たすべき機能として

1. 業界団体として、消費者が安心して相談できる機関であることに向けて、金融審議会答申の中にもある横断的苦情・紛争処理機関の設置に努力をすべきと思う。
[玉本委員(日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会)]

最近のトラブルの中で多くなっているものに、為替証拠金取引(名称は、業者によって微妙に変えていると思います。)があり、セールスしているのは、ほぼ全社、商品先物取引業者であり、(当協会の関連取引と誤解して多くの照会を受けます。)金融トラブルの代表的なものの一つになりつつあります。

この為替証拠金取引を含め、いわゆる相対取引(OTC取引)については、文字どおり当事者間の問題となり、いずれの自主規制団体も介在しない取引(他にはスワップ、オプションなどが挙げられます。)であるため、これらの取引に関するトラブルについて、たとえば金融庁の中に相談室を設けるといった発想も必要ではないかと思えます。

[原田委員(金融先物取引業協会)]

協議会は、今後、各個別機関に関する情報提供の場とすべきと考えます。

[久保田委員(生命保険協会)]

ホールセール・リーテイルに関するWG報告における金融トラブル連絡調整協議会設置の趣旨や同協議会における審議内容に鑑みると、報告書等をまとめる等して、短期間で終了するという性格のものではないと思われ、同報告の末尾にも「こうした施策の実現に当たっては、既存の裁判外紛争処理機関の自主的努力だけではなく、国や地方自治体の様々な面でのサポートが不可欠と考えられる。こうした観点からは、新設の協議会の運営も含め、行政の積極的なリーダーシップが期待される。」とあり、このことは業界型ADRと行政型ADRとの機関間連携の必要性と、そこに、例えば金融トラブル連絡調整協議会のような機関がリーダーシップを発揮すべきことが示唆されているものと考えている。

具体的に言えば、各機関の苦情・紛争処理体制の充足化に係る進捗状況のチェックや新しい提案・課題等を検討するための定期的な協議会の開催等が考えられるのではないかと。

[矢野委員(全国貸金業協会連合会)]

・ 今後は、年に1~2回開催することにより、業界団体と消費者団体、消費者行政機関の意見交換・情報交換の場としての機能を果たすべきである。

[加藤委員(全国銀行協会)]

機関間連携・協力体制が整備されて、実行された後新たに具体的な不備・要改善点が発生するものと考えられる。このような新たな問題に対する対策および内容充実・向上を図るための機能を引き続き果たすことが期待される。

[安藝委員(抵当証券業協会)]

一般消費者教育のためのホームページの開設や学校での経済・金融教育推進の中核機能の役割が考

えられると思います。
[川口委員（投資信託協会）]

協会としては、これまでも、投資者と証券会社とのトラブルの解決に力を入れてきたが、今後、業界外の機関との連携を図ることによりADRの機能を一層発揮していきたい。協議会には、そのための橋渡しの役割を期待したい。
[井原委員（日本証券業協会）]

本協議会は消費者団体／業界団体／官庁／学者／法律家と広い範囲にわたる委員の方々から構成されている為、様々な議論を通じて相互理解を深めるという意味で、協議会が開催される意義は深いと思います。

但し各業界の扱っている商品の内容、規模が多種多様である点及び苦情の件数が多い商品先物取引に関する自主規制団体である日本商品先物取引協会が参加していない点等から、統一的なルールを作り、そうしたルールの順守を義務づける事や、横断的な裁判外紛争処理機関を設置する事は、実際には非常に難しいと考えます。
[藤原委員（日本商品投資販売業協会）]

消費者は各ADR機関の存在自体をあまり知られていないように思うことから、広報活動を強化すべきであると考えます。
[永澤委員（前払証券発行協会）]

苦情・紛争処理の標準化、先進的取組みの紹介、機関間連携の不具合の修正、処理件数などの集計・発表を通じて、金融商品に関して投資家並びに市場の信頼性確保・向上への「横断的連携の場」としての機能を果たすことが可能だと考えます。

もう一步踏み込んで、例えば新たに登場致しました不動産投資信託商品に関する苦情・紛争については、日本証券業協会、投資信託協会、不動産シンジケーション協議会等当該商品に関わりの深い機関を集めて今後の対応策を検討するなど、「分野ごとの専門的・分科会的機関間連携」を働きかけることも出来るのではないのでしょうか。
[石橋委員（不動産シンジケーション協議会）]

問1の1、2の交流の企画、実際に行われる手続を具体的に説明するガイドブック
[大川委員（総合法律事務所あおぞら）]

当協議会は今後、近々公表予定の苦情・紛争処理規則モデルのPRを行うと同時に、 の設置ならびに運営のサポートを行いつつ や の課題に関する協議を行い、その進捗状況を消費者や金融業界、行政機関等に広く知らしめるべきである。

それにより取引の適正化ならびに苦情・紛争の簡易・迅速な解決がはかられ、金融市場や金融業界、個別金融機関に関する消費者の信頼性を向上させることができる。
[高橋委員（生活経済ジャーナリスト）]