

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係る自己評価結果

平成 14 年 9 月 30 日

全国銀行協会

分類：理念的事項

項目 1 - 1：基本理念

( 具体的内容 )

(以下「機関」という。)は、以下に掲げる理念の下、金融商品等に関する消費者からの苦情・紛争(以下「苦情等」という。)に、公正中立な立場から、苦情等の迅速で透明度の高い解決を図ることにより、消費者の信頼を確保し、もって金融市場の健全な発展に資するものとする。

公正中立  
透明性  
簡易・迅速・低廉  
実効性の確保  
金融市場の健全な発展

( 留意すべき点 )

ここで掲げている理念は、そもそも基本的な理念であり、各業態のADR(裁判外紛争処理手続)に共通するモデルとなるものである。

( 趣旨 )

ここでの議論の対象は、民間型ADRである。行政型や司法型と同様に、ADRは、簡易・迅速・低廉にその特長がある。これに加えて、信頼性を得るには、公正中立で透明性の確保が図られなければならない。ここでの基本的理念は、こうしたADRが苦情・紛争解決支援手続を整備する場合及び実際に苦情等の解決支援を行う場合において規範とすべきものを示したものである。

<p>[ この項目に相当する規則の規定 ](以下、「規則・細則」とは「苦情の受付と解決促進に関する規則・施行細則を指す」)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・規則第1条(「公正・中立」、「金融市場の健全な発展」) 「この規則は、全国銀行協会(以下、「本協会」という。)の正会員および準会員(銀行持株会社を除く。)(以下、「会員銀行」という。)の業務に関して顧客から苦情の申し出を受け付け、その解決に向けて、公正、迅速、誠実にこれに対応するための手続き等を定め、もって、銀行業務に対する顧客の理解と信頼を深め、顧客の正当な利益の保護に資することを目的とする。」</li> <li>・規則第3条第1項(「公正・中立」) 「銀行よろず相談所は、当該相談所を設置運営する各地銀行協会の社員または会員である会員銀行の業務に関してその顧客から苦情の申し出があった場合には、これを誠実に受け付け、当該会員銀行に対して、申し出のあった苦情の迅速な解決を求めるものとする。」</li> <li>・規則第3条第2項(「公正・中立」) 「銀行よろず相談所は、苦情の受付・対応にあたっては、常に公正不偏な態度を保持するとともに、苦情を申し出た顧客から事情を十分聴き取る等により、顧客の正当な権利を損なうことのないよう注意しなければならない。」</li> <li>・規則第4条(「迅速」) 「会員銀行は、前条第1項による苦情の迅速な解決の求めに対して、迅速かつ誠実に対応するものとする。」</li> <li>・規則第5条(「透明性」) 「銀行よろず相談所は、苦情を申し出た顧客からの求めに応じて、前条第2項により報告された当該会員銀行の対応結果を当該顧客に説明するものとする。ただし、会員銀行から説明することが適当と判断するときは、この限りではない。」</li> <li>・規則第7条第2項(「実効性の確保」) 「銀行よろず相談所は、苦情解決に関して、会員銀行にこの規則の著しい不遵守が認められる場合には、遅滞なく本協会に報告するものとする。」</li> <li>・規則第7条第3項(「実効性の確保」) 「前項の報告を受けたときは、本協会は、当該会員銀行から事情を聴取したうえで、必要に応じ、理事会、業務委員会にその内容を報告するものとする。」</li> </ul>
<p>[ 運用面における状況等 ]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本項目に関連した事項 (「透明性」について：「苦情の受付と解決促進に関する規則・施行細則」を全銀協ホームページで公開し、弁護士会仲裁センターの利用方法についても同様に公開することで、手続きの透明性を確保。また、相談所の取扱状況についてもホームページと機関誌で公表している。 「簡易・低廉」について：全国54か所の銀行協会に銀行よろず相談所を設置し、無料で苦情・相談を受付。)</li> </ul>
<p>[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]</p> <p>「苦情の受付と解決促進に関する規則」は、苦情を迅速に解決し、顧客の利益保護に資することを直接的な目的としているが、これは、全銀協が定めるルールの一つであり、苦情解決を含む全銀協全体の活動が、全銀協規約第3条により「わが国における銀行の健全な発展を図り、もって経済の成長と国民生活の反映に寄与することを目的とする」ことに鑑みれば、上記規則と相俟って、全体としてその趣旨は実現されていると考えている。</p>
<p>[ 実施状況 ]</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> A (実施済み) <input type="checkbox"/> B (趣旨等を反映した形で概ね実施)</p> <p><input type="checkbox"/> C 1 (問題あり(対応予定)) <input type="checkbox"/> C 2 (問題あり(対応予定なし又は対応不可))</p>

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：理念的事項

項目 1 - 2：苦情等の原因解明及び再発防止

( 具体的内容 )

機関は、申立てのあった苦情等に関し、当該苦情等の発生原因等を解明し、その原因等の情報を消費者及び金融機関に提供することにより、同種の苦情等の再発防止・拡大防止及び未然防止に努めなければならない。

( 留意すべき点 )

- ・同種の苦情等が再発することや拡大することを防ぐだけでなく、当該苦情等の真の原因を解明することによって、同様のトラブルが発生するのを未然に防止することが必要である。このため、苦情等の原因が解明できたら、機関は、迅速に消費者や金融業界へ情報提供することとする。
- ・苦情等の原因は、会員企業側に起因するものばかりでなく、消費者側に起因するものも含まれることもあるが、会員企業及び機関は、原因解明に際しては、約款に依るとの意思をもって契約したものと推定するという意思推定説を可能な限り採用せず、消費者が契約の内容を正しく理解していなかった可能性を含めて、原因解明に当たる必要がある。
- ・仮に、苦情が消費者側の契約内容等の理解不足や誤解によって生じていた場合、トラブルの再発防止に向けて、消費者の契約内容の理解向上のためにどのようなことができるかといったことも含めた再発防止策を検討することが望ましい。

( 趣旨 )

このモデルでは業界団体・自主規制機関が設ける苦情・紛争解決支援機関を想定しているが、業界団体・自主規制機関は、当該業界の振興・発展又は消費者の保護等を目的としている一方で、苦情・紛争解決支援機関は、苦情等の解決を通じて、苦情等が発生した原因を把握することができる立場にもある。

このため、業界団体・自主規制機関が設置する苦情・紛争解決支援機関は、消費者の保護に資するとともに、当該業態の発展に資するためにも、その苦情等が起きた原因・背景を解明し、その原因等を積極的に消費者及び金融機関に情報提供して、同種の苦情等の再発・拡大防止及び未然防止に努めることが求められる。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

規則第 7 条第 1 項

「銀行よろず相談所は、苦情の受付とその対応状況について、毎月、本協会に報告するものとする。本協会は、この報告により全国の苦情の受付と対応状況をとりまとめ、定期的に理事会、業務委員会、会員銀行および銀行よろず相談所に報告するものとする。」

[ 運用面における状況等 ]

・苦情等の発生原因等の記録

あり なし

・苦情等の発生原因等の会員企業への情報提供

実施 未実施

提供方法：

( ・全銀協理事会、業務委員会において資料配布するとともに、全会員銀行・特別会員に会議資料として送付。 )

提供頻度：( 月 1 回 )

・苦情等の発生原因等の消費者への情報提供

実施 未実施

提供方法：( 全銀協ホームページへの掲載および機関誌「金融」への掲載 )

提供頻度：( 年 1 回 )

・その他苦情・紛争の原因解明及び再発防止のために採っている対応

( 同種のトラブルが頻発するような場合は、会員銀行の顧客サービス企画担当や苦情受付実務者同士で情報交換・意見交換を行い、必要に応じて再発防止策等を検討することとしている。 )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

規則 7 条の趣旨および全銀協ベースでの再発防止策 ( 例：副印鑑制度の見直しに関する検討部会での意見交換、消費者との契約のあり方に関する留意事項の制定、金融商品販売法への対応に関する検討部会での意見交換を法施行の前後で実施し、その結果を会員銀行に通知、保険商品の窓口販売に関する苦情・紛争解決支援手続きの整備等 ) を実施していることに鑑み、「苦情の再発防止」の趣旨は実現されていると考えている。

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

A ( 実施済み )

B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )

C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) )

C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )

分類：通則的事項

項目 2 - 1：苦情等の定義

( 具体的内容 )

1 苦情とは、関係者にその責任若しくは責務に基づく行為を求めること、又は、商品やサービスの内容若しくは営業活動等に起因して何らかの被害が発生しているか、若しくは、被害が発生する可能性があるものをいう。

2 紛争とは、上記1の苦情のうち当事者間による解決ができず、消費者から、各機関が定める紛争解決支援規則に沿った解決の申し出があり、当該規則に基づき解決が図られるものをいう。

( 留意すべき点 )

ここでの苦情等の定義は、苦情・紛争解決支援機関がこの規則に定める手続により解決を図るべき苦情等の範囲を示したものであるが、商品やサービスに対する不満足や要望のうち、可能なものについては、会員企業各社又は業界団体・自主規制機関が解決を図る必要がある。

( 趣旨 )

これは、苦情・紛争解決支援機関が、苦情解決支援規則又は紛争解決支援規則に沿って取り扱う苦情及び紛争の定義を明らかにするものである。苦情・紛争解決支援機関は、この定義に該当する事案が申し立てられた場合、一般的な相談として取り扱うのではなく、それぞれ、苦情解決支援規則又は紛争解決支援規則に従った解決及び苦情・紛争解決支援実績の集計等を行うことが求められる。

<p>[ この項目に相当する規則の規定 ]</p> <p>規則第 6 条(「紛争」の定義関連)</p> <p>「弁護士会の「仲裁センター」の利用につき弁護士会と協定等を締結している各地銀行協会の銀行よろず相談所は、前条による説明では納得が得られない顧客(「個人」に限る。以下、本条において同じ。)または銀行よろず相談所もしくは会員銀行への申し出から 3 か月以上にわたり苦情の解決が図られていないとする顧客から、その旨の申し出を受けたときは、細則に定めるところにより、当該弁護士会の運営する「仲裁センター」の利用申込みが可能であることを説明し、利用申込みに関する顧客の意思を確認するものとする。」</p>
<p>[ 運用面における状況等 ]</p> <p>・苦情と相談の振り分けの方法</p> <p><input type="checkbox"/> 担当者による振り分け</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> その他の方法:(平成 11 年 1 月の国民生活審議会報告における苦情の定義「関係者にその責任若しくは責務にもとづく行為を求めること、又は何らかの被害が発生している、若しくは被害発生する可能性があるもの」に基づき、苦情・要望・相談を適宜振り分けている。)</p> <p>・相談と取り扱われた事案に係る事後チェックの有無</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> あり      <input type="checkbox"/> なし</p> <p>事後チェックの方法:(当該会員銀行へ連絡を行った方がよいと考えられるものについては、相談内容を伝えるとともに、適宜フォローアップを行っている。また、毎月の受付件数・内容等の報告を関係部署・役員まで稟議することでチェックしている。)</p> <p>・苦情や紛争に該当しない不満足や要望への対応</p> <p>( 個別銀行に関する不満足や要望については、必要と考えられるものについて、当該会員銀行へ連絡を行っている。また、銀行よろず相談所と会員銀行との会合において要望等を報告したり、業界全体として対応可能なものであれば全銀協において検討する。 )</p> <p>・その他本項目に関係する事項</p> <p>(      )</p>
<p>[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]</p> <p>「苦情」の定義が規則上定められていない。</p>
<p>[ 問題点への対応等 ]</p> <p>従来から国生審報告で示された苦情の定義に基づき、その定義に合致するものは苦情として規則どおりに対応している。また、苦情の定義に合致しない事案についても必要に応じて当該銀行に伝え、相談所としてフォローアップするなど適切な対応を行っている。</p> <p>今後もケーススタディを踏まえて相談・苦情・要望の区分を明確に運用していく。</p>
<p>[ 実施状況 ]</p> <p><input type="checkbox"/> A (実施済み)      <input checked="" type="checkbox"/> B (趣旨等を反映した形で概ね実施)</p> <p><input type="checkbox"/> C 1 (問題あり(対応予定))      <input type="checkbox"/> C 2 (問題あり(対応予定なし又は対応不可))</p>

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：通則的事項

項目 2 - 2：消費者への周知

( 具体的内容 )

- 1 機関及び会員企業は、当該機関の周知に努める。
- 2 機関は、広告、リーフレット、説明書等、消費者が認識しやすい手段で、受付窓口の連絡先、苦情を申し出る方法等を明らかにする。
- 3 会員企業は、各営業所等に機関の苦情受付窓口の連絡先等を記載したリーフレットを備え置くことや、苦情受付に関するポスター等を掲示することなどにより、機関の周知に努める。
- 4 会員企業は、商品の販売の際に消費者に対して交付する書類の中に併せて苦情相談窓口の連絡先を記載することにより、消費者が容易に苦情相談窓口を知り得るよう努める。

( 留意すべき点 )

- ・機関の周知とは、具体的な受付窓口の連絡先及び規則や手続等の業務内容を含む。
- ・リーフレット等には手続の概要等を記載し、日常から周知を図ることが望ましい。
- ・会員企業が消費者に対して交付する書類に記載する苦情相談窓口の連絡先としては、機関の苦情相談窓口、会員企業の苦情相談窓口、又は機関及び会員企業の苦情相談窓口のいずれかとなるが、会員企業がの自社の苦情相談窓口のみを記載した場合であっても、会員企業は、必要に応じて、当該顧客に対して機関の苦情相談窓口の連絡先等を情報提供するよう努める。
- ・代理店等、会員企業が依頼した販売業者についても、同様の情報提供が行われなくてはならない。それをどう取りこむかを業界ごとに工夫することとする。

( 趣旨 )

消費者への機関の周知の促進により、広範囲な層からの苦情・紛争解決支援の申立てが期待でき、消費者被害の再発・拡大の防止と同時に、潜在的な被害者救済に役立つ。このことは、苦情・紛争解決支援機関及び苦情・紛争解決支援制度を持った組織に所属する会員企業が消費者の信頼の獲得につながるというメリットもあるので、ここでは、機関及び会員企業が積極的に当該機関の周知を行うことを規定している。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

[ 運用面における状況等 ]

- ・機関による周知  実施  未実施  
周知方法 ( 全銀協ホームページに「銀行よろず相談所」のページを設定、銀行よろず相談所案内・仲裁センター利用案内リーフレットの配布、タウンページ広告、リビング紙広告、地下鉄ステッカー広告、ケーブルテレビ広告 )  
周知している情報  受付窓口の連絡先  規則  手続の概要  
その他 ( )
- ・会員企業による周知  実施  未実施  
機関のリーフレット、ポスター等の設置  設置  未設置  
設置方法 ( (代表例)リーフレット：カウンターや店内ラックに備置  
ポスター：店内壁面・ポスターチェンジャー、ATM コーナーへの掲示 )  
その他の周知の取組み ( )  
周知している情報  受付窓口の連絡先  規則  手続の概要  
その他 ( )  
金融商品の販売の際に交付される書類への苦情連絡先の記載 ( 記載例がある場合チェック )  
 会員企業の苦情相談窓口  機関の苦情相談窓口  記載なし
- ・代理店・販売業者等による情報提供のための取組み ( )
- ・その他本項目に関連した事項  
( 全国の消費生活センター等消費者行政機関に、銀行よろず相談所リーフレット・ポスター、ならびに仲裁センター利用案内リーフレットを配布している。 )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

A ( 実施済み )  B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )  
 C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) )  C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )

分類：通則的事項

項目 2 - 3：当事者の選択権の保障

( 具体的内容 )

1 機関は紛争解決支援に当たる委員の名簿を公開し、紛争解決支援手続について、当事者たる消費者の希望する手段で対応することを検討する。  
 2 紛争解決支援によっても苦情が解決しないときは、当組織外の苦情対応機関についての情報も併せて提供する。

( 留意すべき点 )

・無償で支援できる範囲を示す。  
 ・委員の名簿については、当事者による選択に資するよう、氏名及び経歴を公表する。  
 なお、不正な依頼を受けて示談の交渉等を行う者の存在などの理由により、委員名簿の公開によって手続の公正性が損なわれるおそれがある場合は、名簿に替えて、委員の構成の公開に留めることはあり得る。ただし、この場合であっても、申立人又は代理人に対しては、申立てを行う前に委員の名簿を開示することとする。

( 趣旨 )

裁判外紛争処理機関が当事者の同意に基づく解決を目指すものである以上、手続の開始から終結にいたる過程全般に、消費者である当事者の選択権が十分に保障されている必要があり、それぞれの機関において、自らの組織内容につき開示する工夫を行うことが期待される。  
 このため、この項目では、そのような開示において、とりわけ重要なものとして、多様な紛争解決スキームがメニューとして用意されていることをあらかじめ知らせることにより、消費者が選択権を行使できるようにするとともに、解決支援手続が中立的かどうかを判断するため、紛争解決支援委員の名簿を公開又は開示することを定めている。

[ この項目に相当する規則の規定 ]
[ 運用面における状況等 ] ・紛争解決支援委員名簿の取扱い <input type="checkbox"/> 名簿を公開 <input type="checkbox"/> 申立人等に対してのみ名簿開示 <input type="checkbox"/> 非公開 <input checked="" type="checkbox"/> 紛争解決支援委員会未設置  委員名簿の公開又は開示事項 <input type="checkbox"/> 氏名 <input type="checkbox"/> 経歴      その他 (      )  ・委員名簿を申立人のみに開示している場合の開示時期 <input type="checkbox"/> 申立前 <input type="checkbox"/> 申立後 開示方法 (      )  ・紛争解決支援 ( 苦情解決支援手続のみ設けている場合は苦情解決支援 ) によっても苦情が解決しないときの情報提供 <input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし 提供する情報 ( 利用協定等を締結している弁護士会の「仲裁センター」が利用可能なことを説明するとともに、 会員銀行が利用の求めに応じないことがあること、 利用手続きは弁護士会の規則等によること、 弁護士以外の者を代理人とする場合には弁護士会の手続きに従うこと、 成立手数料を負担する必要があること、 仲裁手続を進めるには仲裁合意が必要なこと、 申込み事項に虚偽の事項がある場合には利用を取り消す場合があること、 をリーフレット等の交付により説明する。 )  ・無償で支援できる範囲又は有償となる費用の明示 <input checked="" type="checkbox"/> 明示 <input type="checkbox"/> 不明示  ・その他本項目に関連した事項 (      )
[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]
[ 問題点への対応等 ]
[ 実施状況 ] <input type="checkbox"/> A ( 実施済み ) <input checked="" type="checkbox"/> B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 ) <input type="checkbox"/> C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) ) <input type="checkbox"/> C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )

分類：通則的事項

項目 2 - 4 : ユーザーフレンドリー

( 具体的内容 )

機関は、アクセス媒体の多様化(電話、手紙、FAX, eメール等)やアクセスポイントの拡充(自治体等(消費生活センターや金融庁等の金融当局を含む。)との連携)アクセス時間の拡大に努める。

( 留意すべき点 )

- ・例えば、協会等の事務所が各都道府県にないような場合などは、遠隔地の消費者が利用しやすいように、電話は無料電話(フリーダイヤル)とする。
- ・窓口の職員の教育を行い、適切な対応が行われるように努める。
- ・消費者のアクセスの拡大という観点からは、夜間・休日の受付や出張相談等を行うことが望ましいため、費用対効果や代替的手段の存在等も踏まえた上で、こうした手段の活用も検討すべきである。

( 趣旨 )

苦情・紛争解決支援機関は、消費者から見て親しみやすい機関であることが必要なことから、当該機関へのアクセスは、可能な限り利用者に親しみやすいものとする必要がある。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

[ 運用面における状況等 ]

・使用可能なアクセス媒体

電話 手紙 FAX 電子メール

その他(来所による相談受付)

・アクセスポイント拡充のための取組み あり なし

ありの場合の取組みの内容(全国54の銀行協会に銀行よろず相談所を設置している。)

・アクセス時間 曜日(月曜日 ~ 金曜日(銀行休業日を除く))

時間(9時 ~ 12時)(13時 ~ 17時)[東京銀行協会の場合]

・フリーダイヤル 設置 未設置(各都道府県の事務所 あり なし)

・窓口対応の適切化のための教育等 あり なし

ありの場合の具体的内容(毎日の受付記録をもとに随時打ち合わせを実施するとともに、各地の消費者行政機関主催セミナーや意見交換会等に相談員が出席することでスキルアップを図っている。また、平成13年度から全国の銀行よろず相談所相談員を対象とした「銀行よろず相談所相談員研修会」を実施している。)

・夜間・休日の受付 あり なし

・出張相談の有無 あり なし

・夜間・休日又は出張相談を実施していない理由又は代替的手段

(キャッシュカード紛失・盗難等の緊急性を要する案件については、個別会員銀行で随時対応しており、全銀協では会員銀行の緊急時連絡先一覧の冊子を作成するとともに、ホームページにも同様の内容を掲載している。)

・その他本項目に関連した事項

(行政当局や消費者行政機関との連携に努めており、平成12年に実施した「銀行よろず相談所全国連絡会議」においても各地の消費者行政機関等との連携強化を申し合わせている。)

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

A (実施済み)

B (趣旨等を反映した形で概ね実施)

C 1 (問題あり(対応予定))

C 2 (問題あり(対応予定なし又は対応不可))

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：通則的事項

項目 2 - 5：人材育成

( 具体的内容 )

機関は、研修、苦情・紛争事例の研究その他の方法により、苦情・紛争の解決支援を担当する職員の育成に努めなければならない。

( 留意すべき点 )

- ・苦情・紛争解決支援機関の担当者の任用に当たっては、経験や研修の履歴などを考慮する。
- ・研修等については、段階的に知識能力が身につくようできるだけその内容の具体化を図る。

( 趣旨 )

苦情・紛争解決支援手続が十分に機能するためには、実際に苦情・紛争事案の解決支援に当たる苦情解決支援担当者、紛争解決支援担当者の能力向上が不可欠であることから、この項目では、機関がその人材の育成に努めなければならないことを規定している。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

規則第 10 条

「苦情事例の研究、業務の改善や連携等、全国の銀行よろず相談所に共通する諸問題を検討するため、本協会および銀行よろず相談所を設置運営する各地銀行協会を構成員として、銀行よろず相談所全国連絡会議を設置する。」

[ 運用面における状況等 ]

・職員への研修 あり なし

研修の内容・頻度

( ・「銀行よろず相談所全国連絡会議」(内容は上記) 年 1 回開催

・「銀行よろず相談所相談員研修会」(関係法令や外部動向等の最新情報の講習や具体的な相談・苦情事例に関する意見交換・情報交換を実施。) 2 年に 1 回開催 )

・事例研究の有無 あり なし

事例研究の活用方法(相談事例集を作成し、全国の銀行よろず相談所に 3 か月に一度送付することで情報共有を行っている。)

・任用に当たっての経験や研修の履歴などの考慮

あり なし

考慮される要素(本人の希望・意欲、過去の実務担当経験(含、研修履歴))

・苦情・紛争解決支援業務の未経験者を任用する際の当該未経験者向けの研修等の有無

あり なし

ありの場合研修等の内容(新任者については、研修会・セミナー等に優先的に派遣している。)

・その他本項目に関連した事項

(各地の銀行よろず相談所において、相談員を消費者行政機関主催のセミナーや意見交換会に派遣するなど、相談員のスキルアップに努めている。)

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

A (実施済み)

B (趣旨等を反映した形で概ね実施)

C 1 (問題あり(対応予定))

C 2 (問題あり(対応予定なし又は対応不可))



苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：通則的事項

項目 2 - 6：苦情・紛争解決支援担当者等の守秘義務

(具体的内容)

苦情解決支援機関の職員若しくは職員であった者又は紛争解決支援機関の構成員若しくは構成員であった者は、正当な理由なく、職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(留意すべき点)

ここでいう「紛争解決支援機関構成員」とは、紛争解決支援担当者を含む紛争解決支援機関の職員、紛争解決支援委員(調停委員を設けている場合は、調停委員を含む。)及び運営委員である。

(趣旨)

苦情・紛争解決支援機関は、金融取引に係る個人情報を取り扱う機関でもあることから、こうした個人情報が組織として保護されることは当然のことであり、信頼確保のためには必要不可欠である。

ここでは、苦情・紛争解決支援機関において、守秘義務の遵守を機関の個々の構成員に課すことにより、個人情報の保護に万全を期することを規定している。

<p>[ この項目に相当する規則の規定 ]                  ( 規定なし。ただし、銀行協会の就業規則に業務上知り得た秘密に係る守秘義務規定がある。なお、規則第 8 条にプライバシーに係る苦情の記録は非公開とする旨を規定。)</p>
<p>[ 運用面における状況等 ]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 守秘義務が適用される職員の範囲 ( 全職員 )</li> <li>・ 守秘義務違反があった場合の措置 ( 就業規則上の懲戒の対象となる )</li> <li>・ その他本項目に関連した事項                  ( 役職員の業務遂行にあたっての行為準則をまとめた行動規範においても、守秘義務について服務規律として言及し、その遵守の徹底を図っている。 )</li> </ul>
<p>[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]</p>
<p>[ 問題点への対応等 ]</p>
<p>[ 実施状況 ]</p> <p> <input checked="" type="checkbox"/> A ( 実施済み )                      <input type="checkbox"/> B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )  <input type="checkbox"/> C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) )                      <input type="checkbox"/> C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )                 </p>

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：通則的事項

項目 2 - 7：機関間連携・関係機関との協力等

( 具体的内容 )

1 機関は、金融に関する苦情・紛争解決支援を行っている組織について事案ごとに一覧表化したものを備え置くこととする。

2 消費者からの相談、苦情の申立てが機関の取扱範囲外のものであるときは、機関は、1の表を参照し、紹介先の苦情・紛争解決支援機関が受入可能であることを確認し、当該申立事案の取扱を行っている別の苦情・紛争解決支援機関を紹介するものとする。

( 以下「仲裁センター」を利用する機関の場合 )

苦情の解決が図られていないとする顧客から、その旨の申出を受けた時は、機関は、弁護士会の運営する「仲裁センター」の利用申込みが可能であることを説明し、利用申込みに関する顧客の意思を確認するものとする。

( 留意すべき点 )

・2で紹介する苦情・紛争解決支援機関には、消費者の選択権を確保するため、業界団体・自主規制機関が設ける苦情・紛争解決支援機関に加えて、消費生活センター等の行政機関が設置する苦情・紛争解決支援機関も紹介することが望ましい。

・他機関の紹介がいわゆる「たらい回し」にならないための措置を検討する必要がある。

- 機関として対応できる範囲を明確にする。

- 当局への通報も含めた内容を盛り込む必要がある。

- 窓口一覧に「苦情相談」のみか、あっせん等のある「紛争解決支援」まで行うところなのかどうか分かるように工夫する(マーク等)。

( 趣旨 )

各ADR機関に申し立てられる事案の中には、他業態に関係することや紛争解決支援手続を設けていないこと等により当該機関だけで解決できない場合がある。この場合、他の機関との連携等により解決を図ることが必要であることから、ここでは、機関間連携に当たり最低限行うべきことを示している。

なお、機関には、機関内に紛争解決支援機能を持たず、弁護士会の「仲裁センター」を紹介する場合もあるため、その場合についての規定を設けた。但し、これは全ての機関に共通というわけではないので、選択可能な内容とした。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

・規則第6条第1項  
「弁護士会の「仲裁センター」の利用につき弁護士会と協定等を締結している各地銀行協会の銀行よろず相談所は、前条による説明では納得が得られない顧客(「個人」に限る。以下、本条において同じ。)または銀行よろず相談所もしくは会員銀行への申し出から3か月以上にわたり苦情の解決が図られていないとする顧客から、その旨の申し出を受けたときは、細則に定めるところにより、当該弁護士会の運営する「仲裁センター」の利用申込みが可能であることを説明し、利用申込みに関する顧客の意思を確認するものとする。」

・細則第1条2項~4項  
「2. 顧客からの苦情の申し出が信託業務に関するものであるときは、原則として、社団法人信託協会信託相談所に取り次ぐものとする。  
3. 顧客からの苦情の申し出が保険業務に関するものであるときは、原則として、社団法人生命保険協会生命保険相談所または社団法人日本損害保険協会そんがいほけん相談室に、それぞれ取り次ぐものとし、その手続は別に定めるところによる。  
4. 顧客からの苦情の申し出が証券業務に関するもので、当該顧客が日本証券業協会のあっせん制度の利用を希望するときは、本協会(業務部証券監査室)に取り次ぐものとする。」

[ 運用面における状況等 ]

・苦情・紛争解決支援を行っている一覧表の備置 あり なし  
一覧表で紹介先となっている機関( 全国地方銀行協会、信託協会、第二地方銀行協会、全国信用金庫協会、全国信用組合中央協会、ジェイエイバンク支援協会、全国労働金庫協会、商工組合中央金庫、農林中央金庫 )

一覧表に記載されている情報 苦情相談と紛争解決支援のそれぞれの有無に係る情報  
その他( )

・他機関の紹介に当たって機関としての対応の内容  
( 銀行よろず相談所は、「仲裁センター」の利用について顧客への説明・意思確認および当該銀行銀行への通知を行う。生命保険協会、日本損害保険協会または日本証券業協会への取り次ぎにあたっては、取次依頼書を作成し、事案の移送を行う。ただし、日本証券業協会への取次は顧客が先方のあっせん制度の利用を希望する場合に限る。 )

・その他いわゆる「たらい回し」を防ぐための措置等本項目に関連した事項  
( 定期的に他機関との連絡会を開催し、意見・情報の交換を行うことで連携を強化し、円滑な業務運営を図るよう努めている。 )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

A (実施済み)  B (趣旨等を反映した形で概ね実施)  
 C 1 (問題あり(対応予定))  C 2 (問題あり(対応予定なし又は対応不可))

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：通則的事項

項目 2 - 8：記録の保存・苦情解決支援結果等の公表・プライバシーへの配慮等

( 具体的内容 )

- 1 機関は、苦情等の受付状況及び対応結果を記録し、一定期間これを保存する。
- 2 機関は、苦情等の受付状況及び対応結果に関する統計、主たる苦情・紛争解決支援事案の概要を定期的に公表する。なお、苦情・紛争解決支援事案については、申立人に関する情報であって、公にすることにより、申立人の権利その他正当な利益を害するおそれのあるものについては非公開とする。また、申立てを受けた法人の情報についても、同様の取扱いとする。
- 3 苦情・紛争解決支援事案の概要のうち、本人が特定されるおそれがあるものを公表する場合は、申立人に同意を得た上で行うこととする。

( 留意すべき点 )

- ・苦情・紛争解決支援機関は、どのようなものを結果の公表の対象とすべきか、あらかじめ明らかにしておく必要がある。
- ・苦情・紛争解決支援実績を公表する際の企業名の取扱いについても明らかにしておく必要がある。

( 趣旨 )

この項目は、苦情・紛争解決支援結果の記録の保存及び公表により、苦情・紛争解決支援機関の業務運営が外部にさらされ、当該機関の運営の透明化・適正化が促されるとともに、ルールメイクの促進や同種の苦情・紛争を抱える当事者からの申立ての促進が期待されるとの考えの下に設けられたものである。

なお、苦情等の原因が会員企業側に起因しないケースもあることから、法人についても情報非公開の規定を設けた。また、苦情・紛争解決支援事案の概要の公表に際しての本人の同意は、個人情報保護法の趣旨に鑑み規定した。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

- ・規則第 7 条第 1 項  
「銀行よろず相談所は、苦情の受付とその対応状況について、毎月、本協会に報告するものとする。本協会は、この報告により全国の苦情の受付と対応状況を取りまとめ、定期的に理事会、業務委員会、会員銀行および銀行よろず相談所に報告するものとする。」
- ・規則第 8 条  
「銀行よろず相談所が受け付けた苦情に関する記録（関係者のプライバシー等に係るもの）は非公開とする。」

[ 運用面における状況等 ]

- ・記録の保存期間（ 永久（現状、相談所開設以来の記録を保存） ）
- ・解決支援実績の統計に関する状況  
 受付状況に係る統計  公表  非公表  
 対応結果に係る統計  公表  非公表  
 対応結果に係る統計のうち公表項目（ ）  
 その他公表している統計項目（ ）
- ・解決支援事案の概要に関する状況  
 事案の概要  公表  非公表  
 概要公表の対象となる事案の選定基準  
 （ 受付件数の多い事案 ）  
 事案の概要における公表項目  
 （ 苦情事例の紹介（預金、貸出、為替、手形・不渡等） ）  
 企業名の取扱い  
 （ 非公表 ）  
 本人が特定されるものに係る同意の有無  あり  なし  
 同意の取得の手順（ 本人が特定される形での公表はしていない。 ）
- ・統計及び事案の概要の公表方法（ 年度ベースで取りまとめたものをホームページおよび機関誌「金融」に掲載。 ）
- ・その他本項目に関連した事項  
 （ ）

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

A（実施済み）  B（趣旨等を反映した形で概ね実施）  
 C 1（問題あり（対応予定））  C 2（問題あり（対応予定なし又は対応不可））

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：通則的事項

項目 2 - 9：対応結果の報告

(具体的内容)

会員企業は、当事者間の合意又は機関の決定事項に関する対応結果を機関に報告するものとする。

(留意すべき点)

- ・会員企業に対する関与のあり方については、自主規制機関であるか否か等の法令上の位置付けなどを踏まえる必要もある。
- ・ここでの「機関の決定事項」には、苦情・紛争解決支援に係る一般的な事項(例えば、機関の周知のためのポスター掲出等の措置)等も含む。

(趣旨)

苦情・紛争事案の解決は、当事者間での合意又は機関の決定が履行されることにより達成される。こうした考えに立って、ここでは、合意又は機関決定について、会員企業が対応結果を機関に報告することにより、その履行を担保することを目指している。なお、機関の決定等が履行されていない場合は、必要に応じて、機関は会員企業に対して履行を促すなどの措置を採ることが必要である。

<p>[ この項目に相当する規則の規定 ]</p> <p>規則第 4 条                  「会員銀行は、前条第 1 項による苦情の迅速な解決の求めに対して、迅速かつ誠実に対応するものとする。                  2. 会員銀行は、前項の苦情解決に関する当該銀行としての対応の結果を、すみやかに当該銀行よろず相談所に報告するものとする。」</p>
<p>[ 運用面における状況等 ]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・機関に対して報告の対象となっている事項                      ( 苦情解決に関する対応の結果(運用上は交渉経緯も含めて報告)を報告。                      なお、相談所案内リーフレット・ポスターの備置状況につき会員銀行宛アンケートを実施し、回答を得ている。 )</li> <li>・その他本項目に関連した事項                      ( )</li> </ul>
<p>[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]</p>
<p>[ 問題点への対応等 ]</p>
<p>[ 実施状況 ]</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <input checked="" type="checkbox"/> A (実施済み)                             <input type="checkbox"/> C 1 (問題あり(対応予定))                         </div> <div style="width: 45%;"> <input type="checkbox"/> B (趣旨等を反映した形で概ね実施)                             <input type="checkbox"/> C 2 (問題あり(対応予定なし又は対応不可))                         </div> </div>

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：通則的事項

項目 2 - 1 0：外部評価の実施

( 具体的内容 )

機関は、消費者等からの意見聴取や利用者に対するアンケートの実施などの外部からの評価の機会を設け、その評価を踏まえ、機関の運営改善に努める。

( 留意すべき点 )

外部からの評価の方法等については、各団体における自主性を重んじる。

( 趣旨 )

苦情・紛争解決支援機関の中立性・公正性を高め、利用者からの信頼を獲得するためには、外部からの意見や評価を把握し、そうした意見等を機関の運営に反映することが重要である。このため、ここでは、消費者等からの意見聴取や利用者からのアンケートの実施などの外部評価の機会を設け、その評価を機関の運営の改善に活かしていくことを示している。

<p>[ この項目に相当する規則の規定 ]</p> <p>規則第 11 条 「この規則に基づく銀行よろず相談所の運営に関し、外部有識者の意見を聴取するため、銀行よろず相談所運営懇談会を設置する。」</p>
<p>[ 運用面における状況等 ]</p> <p>・消費者等からの意見聴取 <input checked="" type="checkbox"/>あり <input type="checkbox"/>なし 意見聴取の方法 ( 外部有識者委員 ( 法律学者、消費者行政機関、消費者団体、弁護士会仲裁センターの方々が就任 ) に参集いただき、年 2 回開催。事務局からよろず相談所運営の改善のための取組みや相談所の取扱状況を報告し、委員と事務局の間で意見交換を行っている。 )</p> <p>・利用者に対するアンケート <input type="checkbox"/>実施済み <input checked="" type="checkbox"/>未実施 アンケートの方法及び主な質問項目 ( )</p> <p>・他に実施している外部評価 ( )</p> <p>・外部評価を踏まえた運営改善の手順 ( 銀行よろず相談所運営懇談会での意見や指摘について、全銀協における所管検討部会や各地の銀行よろず相談所にフィードバックし、必要に応じて規則等の改正を行ったり、運用面での改善を図っている。なお、規則改正の場合には、全銀協理事会等で機関決定を行った後、会員銀行および各地の銀行よろず相談所に通達を発出する。 )</p> <p>・その他本項目に関連した事項 ( )</p>
<p>[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]</p>
<p>[ 問題点への対応等 ]</p>
<p>[ 実施状況 ]</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> A ( 実施済み ) <input type="checkbox"/> B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )  <input type="checkbox"/> C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) ) <input type="checkbox"/> C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )</p>

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：苦情解決支援規則

項目 3 - 1：目的

( 具体的内容 )

この規則は、苦情の受付とその解決に向けた簡易で迅速な手続を制定することにより、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 )

- ・ 業界型 ADR に相応しい苦情解決支援規則の目的を定める必要がある。
- ・ その際には、個別事案の解決支援だけが目的でないことも併せて明らかにする。

( 趣旨 )

これは、苦情解決支援規則を定めた目的を明確にすることによって、各金融業界の自己規律を高め、利用者の信頼を得るよう努めることが必要との考えに立ち、苦情解決支援規則の目的として定めるべきものを示したものである。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

規則第 1 条

「この規則は、全国銀行協会（以下、「本協会」という。）の正会員および準会員（銀行持株会社を除く。）（以下、「会員銀行」という。）の業務に関して顧客から苦情の申し出を受け付け、その解決に向けて、公正、迅速、誠実にこれに対応するための手続き等を定め、もって、銀行業務に対する顧客の理解と信頼を深め、顧客の正当な利益の保護に資することを目的とする。」

[ 運用面における状況等 ]

・ 本項目に関連した事項  
( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

A ( 実施済み )

B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )

C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) )

C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )

分類：苦情解決支援規則

項目3 - 2：苦情解決支援機関の責務・業務

( 具体的内容 )

1 苦情解決支援機関は、苦情の申立てを誠実に受理し、公正で迅速かつ透明な解決を図る。  
 2 このため、苦情解決支援機関は、申立人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 苦情解決支援機関は、相手方会員企業が相対の交渉に応じる場合にも、申立人の正当な権利が保護されるよう配慮する。  
 4 苦情解決支援機関は、相対の交渉によって解決が図られない場合には、その他の方法により妥当な解決の促進に努める。  
 5 苦情解決支援機関は、プライバシーの保護に配慮しつつ、苦情事例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 )

業界型ADRに期待される役割が個別事案の解決の支援だけではないことに留意する。

( 趣旨 )

これは、苦情解決支援機関の責務や運用指針を明確にすることによって、自己規律を高め、利用者の信頼を得るよう努めるとの考え方に立って、苦情解決支援機関がその責務及び業務内容とすべきものを示したものである。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

・規則第3条  
 「銀行よらず相談所は、当該相談所を設置運営する各地銀行協会の社員または会員である会員銀行の業務に関してその顧客から苦情の申し出があった場合には、これを誠実に受け付け、当該会員銀行に対して、申し出のあった苦情の迅速な解決を求めるものとする。  
 2. 銀行よらず相談所は、苦情の受付・対応にあたっては、常に公正不偏な態度を保持するとともに、苦情を申し出た顧客から事情を十分聴き取る等により、顧客の正当な権利を損なうことのないよう注意しなければならない。  
 3. 銀行よらず相談所は、苦情の受付・対応にあたり必要があると認めるときは、当該会員銀行に対して、その解決に向けた取組みについて、文書又は口頭による説明を求めるものとする。」  
 ・規則第4条  
 「会員銀行は、前条第1項による苦情の迅速な解決の求めに対して、迅速かつ誠実に対応するものとする。  
 2. 会員銀行は、前項の苦情解決に関する当該銀行としての対応の結果を、すみやかに当該銀行よらず相談所に報告するものとする。」  
 ・規則第5条  
 「銀行よらず相談所は、苦情を申し出た顧客からの求めに応じて、前条第2項により報告された当該会員銀行の対応結果を当該顧客に説明するものとする。ただし、会員銀行から説明することが適当と判断するときは、この限りではない。」  
 ・規則第6条  
 「弁護士会の「仲裁センター」の利用につき弁護士会と協定等を締結している各地銀行協会の銀行よらず相談所は、前条による説明では納得が得られない顧客（「個人」に限る。以下、本条において同じ。）または銀行よらず相談所もしくは会員銀行への申し出から3か月以上にわたり苦情の解決が図られていないとする顧客から、その旨の申し出を受けたときは、細則に定めるところにより、当該弁護士会の運営する「仲裁センター」の利用申込みが可能であることを説明し、利用申込みに関する顧客の意思を確認するものとする。  
 2. 前項の手続きを経て、当該顧客より利用の申込みがある場合には、当該銀行よらず相談所は、関係する会員銀行に対して、顧客が弁護士会の「仲裁センター」の利用を求めていることを通知する。通知を受けた会員銀行は、裁判や民事調停により解決を図ることを明確にする等の合理的な理由がない限り、顧客の弁護士会の「仲裁センター」利用の求めに応じるものとする。」  
 ・規則第8条  
 「銀行よらず相談所が受け付けた苦情に関する記録（関係者のプライバシー等に係るもの）は非公開とする。」

[ 運用面における状況等 ]・ 機関内部における責務の遵守のための取組み  
 ( 苦情の多い事案について、全銀協ならびに銀行よらず相談所を運営する各地銀行協会の各種会合等において、未然防止・再発防止策につき意見・情報交換を実施している。また、日々の苦情対応について、役員や企画担当者が日誌を毎日チェックしている。 )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]  
 規則には「苦情解決支援機関は、相手方会員企業が相対の交渉に応じる場合にも、申立人の正当な権利が保護されるよう配慮する」旨が明文で規定されていないが、規則3条各項の規定および実際の運用に鑑みると、その趣旨は実現されていると考えている。

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]  
 A ( 実施済み )  B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )  
 C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) )  C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：苦情解決支援規則

項目 3 - 3：苦情解決支援機関の組織及び中立性・専門性

( 具体的内容 )

- 1 苦情解決支援機関の組織の内容（名称・事務所所在地や対象事業者(会員企業)の範囲など）を明記する。
- 2 苦情解決支援機関の中立性・専門性（会員企業からの独立性）について明記する。
- 3 苦情解決支援機関の中立性・専門性を担保する観点から外部評価の仕組み等を考慮する。

( 留意すべき点 )

- ・業界団体・自主規制機関が設置する苦情解決支援機関が、会員企業から一定の独立性のある中立的・専門的な組織であることを明らかにする。
- ・苦情解決支援担当者は、金融の知識のみならず消費者問題に精通した者も配置するなどの専門性が期待される。

( 趣旨 )

業界団体・自主規制機関が設置する苦情解決支援機関が十分にその機能を発揮するためには、当該機関の中立性及び専門性並びに会員企業からの独立性に対する信頼を確保することが必要である。この項目は、苦情解決支援機関の組織の内容及び業界団体・自主規制機関の中にある中立性・専門性を明記するとともに、中立性・専門性を担保するための仕組みを設けることにより、利用者の理解と信頼を得るよう努めるとの考えの下に設けたものである。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

- ・規則第 2 条  
「本協会は、本協会の特別会員である全国各地の銀行協会（以下、「各地銀行協会」という。）が設置運営する銀行よろず相談所の協力を得て上記目的を達成する。」
- ・規則第 3 条第 2 項  
「銀行よろず相談所は、苦情の受付・対応にあたっては、常に公正不偏な態度を保持するとともに、苦情を申し出た顧客から事情を十分聴き取る等により、顧客の正当な権利を損なうことのないよう注意しなければならない。」
- ・規則第 11 条  
「この規則に基づく銀行よろず相談所の運営に関し、外部有識者の意見を聴取するため、銀行よろず相談所運営懇談会を設置する。  
2. 運営懇談会の運営要領は別に定める。」

[ 運用面における状況等 ]

- ・苦情解決機関の組織に関する規定 あり なし
- ・苦情解決支援機関の中立性・専門性（会員企業からの独立性）に関する規定 あり なし  
( ありの場合 ) その内容（上記規則第 2 条のとおり。なお、銀行よろず相談所を設置する各地銀行協会は会員銀行から独立した組織であり、そのほとんどが社団法人または財団法人である。）
- ・外部評価の仕組みの有無 あり なし  
外部評価の仕組み（規則第 11 条に定める銀行よろず相談所運営懇談会における提言等を踏まえ、銀行よろず相談所の運営に役立てている。）
- ・その他苦情解決支援機関の中立性・専門性を担保するための仕組み ( )
- ・消費者問題に関して精通した苦情解決支援担当者の配置 配置済み 配置なし  
配置している場合の当該職員等の専門性（消費生活センター等のセミナーに参加し、専門知識を習得。 )
- ・その他本項目に関連した事項 ( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

- A ( 実施済み )  B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )
- C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) )  C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )





分類：苦情解決支援規則

項目 3 - 5：取り扱う苦情の範囲（会員企業外の苦情の取扱いを含む）

（具体的内容）

1 取り扱う苦情の具体的な範囲（会員企業・商品等）を明記する。なお、機関間連携等により、会員企業以外の苦情を受け付ける場合にはその旨も明記し、取り扱う苦情の範囲を明確にする。

2 上記の具体的な範囲のなかで取扱いを拒絶する必要がある場合には、その内容を明記する。

（留意すべき点）

機関間連携を図ること等により、できるだけ受け付けられる苦情の範囲を拡大する必要がある。

（趣旨）

これは、取り扱う苦情の具体的な範囲を明示することにより、申し立てたのに理由もなく断られたといったような事案をなくし、利用者の信頼を得るよう努めるという考えの下、苦情解決支援機関において取り扱う苦情の範囲、機関間連携等により対応できる苦情の範囲、及び取扱いを断る場合（具体的な例は項目 3 - 10「苦情解決支援を行わない場合の明示及び苦情解決支援の終了」を参照）を明示するものである。（いわゆる門前払いの対応が不透明になされないようにする。）

<p>[ この項目に相当する規則の規定 ]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・規則第 1 条 「この規則は、全国銀行協会（以下、「本協会」という。）の正会員および準会員（銀行持株会社を除く。）（以下、「会員銀行」という。）の業務に関して顧客から苦情の申し出を受け付け、その解決に向けて、公正、迅速、誠実にこれに対応するための手続き等を定め、もって、銀行業務に対する顧客の理解と信頼を深め、顧客の正当な利益の保護に資することを目的とする。」</li> <li>・規則第 3 条第 1 項 「銀行よろず相談所は、当該相談所を設置運営する各地銀行協会の社員または会員である会員銀行の業務に関してその顧客から苦情の申し出があった場合には、これを誠実に受け付け、当該会員銀行に対して、申し出のあった苦情の迅速な解決を求めるものとする。」</li> <li>・施行細則第 1 条 「規則第 3 条第 1 項に関して、銀行よろず相談所は、当該相談所を設置運営する各地銀行協会の社員または会員ではない会員銀行の業務に関する苦情の申し出を受けたときは、原則として本協会に取り次ぐものとする。この場合、本協会は、本規則における銀行よろず相談所に準ずるものとする。 2. 顧客からの苦情の申し出が信託業務に関するものであるときは、原則として、社団法人信託協会信託相談所に取り次ぐものとする。 3. 顧客からの苦情の申し出が保険業務に関するものであるときは、原則として、社団法人生命保険協会生命保険相談所または社団法人日本損害保険協会そんがいほけん相談室に、それぞれ取り次ぐものとし、その手続は別に定めるところによる。 4. 顧客からの苦情の申し出が証券業務に関するもので、当該顧客が日本証券業協会のあっせん制度の利用を希望するときは、本協会（業務部証券監査室）に取り次ぐものとする。」</li> </ul>
<p>[ 運用面における状況等 ]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・取り扱う苦情の具体的な範囲の規定 <input checked="" type="checkbox"/>あり <input type="checkbox"/>なし</li> <li>・機関間連携を図ること等による苦情の受付範囲の拡大のための取組み <input checked="" type="checkbox"/>あり <input type="checkbox"/>なし ありの場合その内容（上記施行細則第 1 条のとおり。）</li> <li>・苦情の取扱範囲内で取扱いを拒絶する場合の有無 <input type="checkbox"/>あり <input checked="" type="checkbox"/>なし 「あり」の場合での当該規定の有無 <input type="checkbox"/>あり <input type="checkbox"/>なし</li> <li>・その他本項目に関係する事項 ( )</li> </ul>
<p>[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]</p>
<p>[ 問題点への対応等 ]</p>
<p>[ 実施状況 ]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> A（実施済み） <input type="checkbox"/> B（趣旨等を反映した形で概ね実施）</li> <li><input type="checkbox"/> C 1（問題あり（対応予定）） <input type="checkbox"/> C 2（問題あり（対応予定なし又は対応不可））</li> </ul>

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：苦情解決支援規則

項目 3 - 6：苦情申立人の範囲

( 具体的内容 )

1 苦情申立人の範囲に一定のルールを設ける場合（例えば本人限定等）には、その内容を明記する。  
2 また、代理人を認める場合には、その内容を明確化する。

( 留意すべき点 )

・親権者、相続人、法定後見人、弁護士等は当然に申立人又は代理人として認められるべきと考えられる。  
・高齢者の場合の家族等についても可能な限り配慮する。（最終的には、ケース・バイ・ケースの判断となる。）

( 趣旨 )

苦情を申し立てる者には、当事者の他に、親権者や法定後見人等の代理人の場合も想定される。このため、ここでは、苦情申立人の具体的な範囲を明示することにより、申し出たのに申立権がないとして断られたといったような事案をなくし、利用者の信頼を得るよう努めることが必要であるとの考え方の下、苦情申立人の範囲及び代理人による苦情申立が認められるか否かを明示することを示している。

[ この項目に相当する規則の規定 ]
[ 運用面における状況等 ] ・苦情申立人の範囲に関するルールに関する規定 <input type="checkbox"/> 規定あり <input checked="" type="checkbox"/> 規定なし  ・代理人 <input checked="" type="checkbox"/> 認めている <input type="checkbox"/> 認めていない 代理人を認めている場合の代理人の範囲に関する規定 <input type="checkbox"/> 規定あり <input checked="" type="checkbox"/> 規定なし  ・申立人又は代理人として認められる範囲 申立人： <input checked="" type="checkbox"/> 親権者 <input checked="" type="checkbox"/> 相続人 その他（            ） 代理人： <input checked="" type="checkbox"/> 親権者 <input checked="" type="checkbox"/> 相続人 <input checked="" type="checkbox"/> 法定後見人 <input type="checkbox"/> 弁護士 その他（            ）  ・高齢者の家族の取扱い <input type="checkbox"/> 代理人として認める <input type="checkbox"/> 代理人としては認めない <input checked="" type="checkbox"/> その他（ 申出内容により、ケースバイケースで柔軟に対応している。            ）  ・その他本項目に関連した事項 （            ）
[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]
[ 問題点への対応等 ]
[ 実施状況 ] <input type="checkbox"/> A（実施済み） <input checked="" type="checkbox"/> B（趣旨等を反映した形で概ね実施） <input type="checkbox"/> C 1（問題あり（対応予定）） <input type="checkbox"/> C 2（問題あり（対応予定なし又は対応不可））



苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：苦情解決支援規則

項目 3 - 8：標準処理期間等

( 具体的内容 )

- 1 相対交渉の打切り・紛争解決支援などへの移行等を考慮し、苦情解決支援に標準処理期間(2ヵ月又は3ヵ月程度)を設け、標準処理期間到来時に未解決のものは、苦情解決支援機関から申立人にこの間の取扱状況を回答する。
- 2 苦情解決支援機関において、紛争解決支援への移行や苦情解決支援機関によるあっせん等の手続がある場合には、標準処理期間到来時において未解決となっている苦情の申立人にその旨を紹介・説明する。

( 留意すべき点 )

相対交渉に委ねる場合にも、標準処理期間が適用されることを徹底する。

( 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。このため、ここでは、標準処理期間を設けることにより、苦情への迅速な対応を促すとともに、たらい回しの防止等により透明性を高め、利用者の信頼を得るという趣旨から、具体的な標準処理期間の明示及び標準処理期間経過後の手続を定めている。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

規則第 6 条第 1 項

「弁護士会の「仲裁センター」の利用につき弁護士会と協定等を締結している各地銀行協会の銀行よろず相談所は、前条による説明では納得が得られない顧客(「個人」に限る。以下、本条において同じ。)または銀行よろず相談所もしくは会員銀行への申し出から 3 か月以上にわたり苦情の解決が図られていないとする顧客から、その旨の申し出を受けたときは、細則に定めるところにより、当該弁護士会の運営する「仲裁センター」の利用申込みが可能であることを説明し、利用申込みに関する顧客の意思を確認するものとする。」

[ 運用面における状況等 ]

・標準処理期間の設定  設定あり  設定なし  
設定している場合その期間( 3 か月 )

・苦情解決までに要する平均の所要期間( 2~3 日 )

・標準処理期間到来時に未解決のものに係る申立人への取扱状況の回答  
 回答あり  回答なし

・標準処理期間到来時に未解決となっている事案について採る対応

( 弁護士会仲裁センターの利用が可能である旨を銀行よろず相談所から説明し、顧客から利用申立があった場合には利用手続きに入ることとしている。 )

・その他本項目に関連した事項  
( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

A ( 実施済み )  B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )  
 C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) )  C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )

分類：苦情解決支援規則

項目 3 - 9：苦情受付及び受付時の対応（苦情申立人に対する手続等の説明を含む）

（具体的内容）

1 苦情の受付時に苦情解決支援機関が申立人に伝える内容（例：手続の要旨や規則交付希望の有無、標準処理期間、同期間到来時の取扱いなど）を明記する。  
 2 書面による苦情解決支援の申立てが必要な場合には、書面の様式や入手方法も併せて記載する。

（留意すべき点）

・苦情の申立てが容易になされるよう配慮する必要がある。  
 ・苦情解決支援の手続のどの段階に何があるのかを明確にし、誤解の生じないようにする必要がある。

（趣旨）

苦情解決支援手続において、個々の手続がどのように進められるのか、また、申立人がどの段階でいかなる主張をすることができるかを事前に把握しておくことは、利用者にとって重要なことである。  
 このため、ここでは、苦情解決支援手続の要旨等の周知などをルール化することにより、利用者の信頼を得るよう努めるとの観点から、苦情受付時に機関から申立人に対して手続の概要等を伝えることを規定している。

<p>[ この項目に相当する規則の規定 ]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・規則第 3 条                      「銀行よろず相談所は、当該相談所を設置運営する各地銀行協会の社員または会員である会員銀行の業務に関してその顧客から苦情の申し出があった場合には、これを誠実に受け付け、当該会員銀行に対して、申し出のあった苦情の迅速な解決を求めるものとする。</li> <li>2. 銀行よろず相談所は、苦情の受付・対応にあたっては、常に公正不偏な態度を保持するとともに、苦情を申し出た顧客から事情を十分聴き取る等により、顧客の正当な権利を損なうことのないよう注意しなければならない。</li> <li>3. 銀行よろず相談所は、苦情の受付・対応にあたり必要があると認めるときは、当該会員銀行に対して、その解決に向けた取組みについて、文書又は口頭による説明を求めるものとする。」</li> <li>・規則第 4 条                      「会員銀行は、前条第 1 項による苦情の迅速な解決の求めに対して、迅速かつ誠実に対応するものとする。</li> <li>2. 会員銀行は、前項の苦情解決に関する当該銀行としての対応の結果を、すみやかに当該銀行よろず相談所に報告するものとする。」</li> <li>・規則第 5 条                      「銀行よろず相談所は、苦情を申し出た顧客からの求めに応じて、前条第 2 項により報告された当該会員銀行の対応結果を当該顧客に説明するものとする。ただし、会員銀行から説明することが適当と判断するときは、この限りではない。」</li> </ul>
<p>[ 運用面における状況等 ]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付時の申立人に対する手続の説明 <input checked="" type="checkbox"/>あり <input type="checkbox"/>なし</li> <li>・受付時に申立人に伝えている内容  <input checked="" type="checkbox"/>手続の要旨 <input type="checkbox"/>規則交付希望の有無 <input checked="" type="checkbox"/>標準処理期間  <input checked="" type="checkbox"/>標準処理期間到来時の対応                      その他（ ）</li> <li>・書面による申立 <input type="checkbox"/>必要あり <input checked="" type="checkbox"/>必要なし                      必要ある場合の書面に係る記載の有無 <input type="checkbox"/>書面の様式 <input type="checkbox"/>書面の入手方法                      その他書面について記載されている項目（ ）</li> <li>・申立人に対する手続の流れ等の説明方法                      （ <input type="checkbox"/>口頭で説明、必要に応じてリーフレット・規則の交付、ホームページの紹介を行っている。 ）</li> <li>・その他本項目に関連した事項                      （ ）</li> </ul>
<p>[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]</p>
<p>[ 問題点への対応等 ]</p>
<p>[ 実施状況 ]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> A（実施済み） <input type="checkbox"/> B（趣旨等を反映した形で概ね実施）</li> <li><input type="checkbox"/> C 1（問題あり（対応予定）） <input type="checkbox"/> C 2（問題あり（対応予定なし又は対応不可））</li> </ul>

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：苦情解決支援規則

項目 3 - 1 0：苦情解決支援を行わない場合の明示及び苦情解決支援の終了

( 具体的内容 )

1 苦情解決支援を行わない場合には、その旨及び理由を具体的に説明する。また、苦情解決支援が終了した場合の手續、特に未解決の場合に紛争解決支援やあっせんに移行すること等について規定する。

2 苦情解決支援を行わない場合とは、例えば以下のようなケースに限られる。

- ・ 取り扱う苦情の範囲外の場合
- ・ 苦情申立人の範囲外の場合
- ・ 訴訟係属中又は訴訟終了後の場合（民事調停等を含む。）
- ・ 申立人が明らかに不当な目的で苦情を申し立てている場合
- ・ 明らかに消滅時効が完成している場合
- ・ 一事案について再三苦情解決支援の申立てがなされた場合

( 留意すべき点 )

苦情解決支援を行わない場合、その正当性がチェックされるための方法を検討するとともに、記録を残すことにより、事後的にその正当性を検証できるようにする。

( 趣旨 )

申立人は苦情解決支援が行われるものと期待して申し立てているので、苦情解決支援を行わない場合には、その旨及び理由を説明する必要がある。また、苦情解決支援が終了した場合の手續について、特に苦情が未解決の場合を念頭において規定することが必要である。このため、ここでは、苦情解決支援を行わない場合及びその際の手続並びに苦情解決支援が終了した場合の手續を示している。

<p>[ この項目に相当する規則の規定 ]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 規則第 1 条 「この規則は、全国銀行協会（以下、「本協会」という。）の正会員および準会員（銀行持株会社を除く。）（以下、「会員銀行」という。）の業務に関して顧客から苦情の申し出を受け付け、その解決に向けて、公正、迅速、誠実にこれに対応するための手続き等を定め、もって、銀行業務に対する顧客の理解と信頼を深め、顧客の正当な利益の保護に資することを目的とする。」</li> <li>・ 規則第 3 条第 1 項 「銀行よろず相談所は、当該相談所を設置運営する各地銀行協会の社員または会員である会員銀行の業務に関してその顧客から苦情の申し出があった場合には、これを誠実に受け付け、当該会員銀行に対して、申し出のあった苦情の迅速な解決を求めるものとする。」</li> </ul>
<p>[ 運用面における状況等 ]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 苦情解決支援を行わない場合のその旨及び理由の説明 <input checked="" type="checkbox"/>あり <input type="checkbox"/>なし 説明する内容（ ）</li> <li>・ 苦情解決支援が終了した場合の手續に関する規定 <input type="checkbox"/>紛争解決支援・あっせん手續への移行の規定あり <input type="checkbox"/>規定なし <input checked="" type="checkbox"/>その他（ 弁護士会の「仲裁センター」への移行規定あり。 ）</li> <li>・ 苦情解決支援を行わない場合として規定しているケース <input checked="" type="checkbox"/>取り扱う苦情の範囲外の場合 <input type="checkbox"/>苦情申立人の範囲外の場合 <input checked="" type="checkbox"/>訴訟係属中又は訴訟終了後の場合（民事調停等を含む。） <input type="checkbox"/>申立人が明らかに不当な目的で苦情を申し立てている場合 <input type="checkbox"/>明らかに消滅時効が完成している場合 <input type="checkbox"/>一事案について再三苦情解決支援の申立てがなされた場合 <input type="checkbox"/>その他（ ）</li> <li>・ 苦情解決支援を行わないことを決定する者 <input checked="" type="checkbox"/>苦情解決支援担当者 <input type="checkbox"/>その他（ ）</li> <li>・ 苦情解決支援を行わないと決めた時点での正当性のチェックの有無 <input checked="" type="checkbox"/>あり <input type="checkbox"/>なし チェック方法（ 管理者が日々チェックしている。 ）</li> <li>・ 事後的な正当性の検証の有無 <input checked="" type="checkbox"/>あり <input type="checkbox"/>なし 検証方法（ 受付状況の月次報告 ）</li> <li>・ その他本項目に関連した事項 （苦情対応において運用上次の事項に留意して対応することとしている。取引の名義が当該顧客本人であるか、苦情の原因である取引の取引日から 3 年以内か、現在訴訟が終了あるいは訴訟中であつたり、民事調停が終了あるいは民事調停中であるか、弁護士会のあっせん・仲裁手続きが終了あるいは手続き中のものであるか、当該苦情における業務の種別、銀行の経営方針や融資態度・銀行員個人に関わる事項か、不当な目的で苦情を申出ていないか）</li> </ul>
<p>[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]</p>
<p>[ 問題点への対応等 ]</p>
<p>[ 実施状況 ]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> A（実施済み） <input checked="" type="checkbox"/> B（趣旨等を反映した形で概ね実施）</li> <li><input type="checkbox"/> C 1（問題あり（対応予定）） <input type="checkbox"/> C 2（問題あり（対応予定なし又は対応不可））</li> </ul>

分類：苦情解決支援規則

項目 3 - 1 1：相対交渉の際の方法及び会員企業の対応義務

( 具体的内容 )

1 苦情を受け付けた後、申立人と会員企業の相対交渉に委ねる場合には、その具体的な手続と会員企業の対応義務を規定する必要がある。また、苦情解決支援機関による相対交渉の結果の把握と苦情が未解決の場合の紛争解決支援やあっせん手続への移行などの追加対応についても規定する必要がある。

2 具体的には、  
 会員企業は、相対交渉を拒むことは出来ず、誠実かつ迅速に対応し解決に努めること、  
 相対交渉の手続には、一定の期間（標準処理期間）を設けること、  
 相対交渉終了時もしくは標準処理期間到来時には、会員企業は対応結果を苦情解決支援機関に報告すること、  
 申立人は相対交渉中でも相対交渉を打ち切り、苦情解決支援機関に追加対応を求めることができること、  
 といった内容を盛り込む。

( 留意すべき点 )

相対交渉だけでは、消費者と会員企業の情報格差、交渉力格差などがあるので、苦情解決支援機関が行うべき追加対応をあらかじめ定めておく等の配慮が必要である。

( 趣旨 )

申立人は苦情解決支援機関の中立性や専門性に期待して申し立てているので、会員企業との相対交渉に委ねる場合には、申立人が不当に不利益を被ることのないよう、その具体的な手続と会員企業の対応義務を定めておく配慮が必要である。また、この場合、苦情解決支援機関は、相対交渉の結果を把握するとともに、苦情が未解決の場合の追加措置を定める等により、利用者の信頼を得るよう努める必要がある。

<p>[ この項目に相当する規則の規定 ]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>規則第 3 条第 1 項 「銀行よろず相談所は、当該相談所を設置運営する各地銀行協会の社員または会員である会員銀行の業務に関してその顧客から苦情の申し出があった場合には、これを誠実に受け付け、当該会員銀行に対して、申し出のあった苦情の迅速な解決を求めるものとする。」</li> <li>規則第 4 条第 1 項 「会員銀行は、前条第 1 項による苦情の迅速な解決の求めに対して、迅速かつ誠実に対応するものとする。」</li> <li>規則第 6 条第 1 項 「弁護士会の「仲裁センター」の利用につき弁護士会と協定等を締結している各地銀行協会の銀行よろず相談所は、前条による説明では納得が得られない顧客（「個人」に限る。以下、本条において同じ。）または銀行よろず相談所もしくは会員銀行への申し出から 3 か月以上にわたり苦情の解決が図られていないとする顧客から、その旨の申し出を受けたときは、細則に定めるところにより、当該弁護士会の運営する「仲裁センター」の利用申込みが可能であることを説明し、利用申込みに関する顧客の意思を確認するものとする。」</li> </ul>												
<p>[ 運用面における状況等 ]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>相対交渉に委ねる際の具体的な手続 <input checked="" type="checkbox"/> 規定あり <input type="checkbox"/> 規定なし                     <table border="0"> <tr> <td>具体的内容の 2 の</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 規定あり</td> <td><input type="checkbox"/> 規定なし</td> </tr> <tr> <td>具体的内容の 2 の</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 規定あり</td> <td><input type="checkbox"/> 規定なし</td> </tr> <tr> <td>具体的内容の 2 の</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 規定あり</td> <td><input type="checkbox"/> 規定なし</td> </tr> <tr> <td>具体的内容の 2 の</td> <td><input type="checkbox"/> 規定あり</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 規定なし</td> </tr> </table>                     その他規定している内容 ( )                 </li> <li>相対交渉の際の対応義務 <input checked="" type="checkbox"/> 規定あり <input type="checkbox"/> 規定なし 規定している内容 ( )</li> <li>相対交渉の際に機関が行う申立人のための追加対応 <input type="checkbox"/> 規定あり <input checked="" type="checkbox"/> 規定なし 追加対応の内容 : ( )</li> <li>その他本項目に関連した事項 ( )</li> </ul>	具体的内容の 2 の	<input checked="" type="checkbox"/> 規定あり	<input type="checkbox"/> 規定なし	具体的内容の 2 の	<input checked="" type="checkbox"/> 規定あり	<input type="checkbox"/> 規定なし	具体的内容の 2 の	<input checked="" type="checkbox"/> 規定あり	<input type="checkbox"/> 規定なし	具体的内容の 2 の	<input type="checkbox"/> 規定あり	<input checked="" type="checkbox"/> 規定なし
具体的内容の 2 の	<input checked="" type="checkbox"/> 規定あり	<input type="checkbox"/> 規定なし										
具体的内容の 2 の	<input checked="" type="checkbox"/> 規定あり	<input type="checkbox"/> 規定なし										
具体的内容の 2 の	<input checked="" type="checkbox"/> 規定あり	<input type="checkbox"/> 規定なし										
具体的内容の 2 の	<input type="checkbox"/> 規定あり	<input checked="" type="checkbox"/> 規定なし										
<p>[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]</p> <p>規則には「会員企業は、相対交渉を拒むことは出来ず、誠実かつ迅速に対応し解決に努める」旨および「申立人は相対交渉中でも相対交渉を打ち切り、苦情解決支援機関に追加対応を求めることができる」旨を明文で規定していないが、規則 3 条および 6 条の規定内容および実際の運用面（相対交渉の進展について顧客から不満等が述べられた場合には、相談所は当該銀行に更なる対応を求める等）に鑑みると、その趣旨は実現されていると考えている。</p>												
<p>[ 問題点への対応等 ]</p>												
<p>[ 実施状況 ]</p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> A (実施済み)</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> B (趣旨等を反映した形で概ね実施)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> C 1 (問題あり (対応予定))</td> <td><input type="checkbox"/> C 2 (問題あり (対応予定なし又は対応不可))</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> A (実施済み)	<input checked="" type="checkbox"/> B (趣旨等を反映した形で概ね実施)	<input type="checkbox"/> C 1 (問題あり (対応予定))	<input type="checkbox"/> C 2 (問題あり (対応予定なし又は対応不可))								
<input type="checkbox"/> A (実施済み)	<input checked="" type="checkbox"/> B (趣旨等を反映した形で概ね実施)											
<input type="checkbox"/> C 1 (問題あり (対応予定))	<input type="checkbox"/> C 2 (問題あり (対応予定なし又は対応不可))											





分類：苦情解決支援規則

項目 3 - 1 3：調査及び会員企業の協力

(具体的内容)

- 1 苦情解決支援機関は、苦情解決支援機関の責務・義務に基づき、事実関係等の調査を行うものとする。
- 2 会員企業は、この調査（資料提供等を含む。）に協力しなければならない。ただし、正当な理由がある場合はこの限りではない。

(留意すべき点)

協力義務の範囲外となる「正当な理由」とは、民事訴訟等の際にも提出されない資料を除外するといったことなどである。

(趣旨)

苦情解決支援機関の対応が利用者から信頼されるためには、苦情解決支援機関が事実関係等を把握できることが必要であり、また、事実関係の把握のためには、会員企業の協力も必要である。これは、このための調査および会員企業の協力について定めるものである。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

・規則第 3 条

「銀行よろず相談所は、当該相談所を設置運営する各地銀行協会の社員または会員である会員銀行の業務に関してその顧客から苦情の申し出があった場合には、これを誠実に受け付け、当該会員銀行に対して、申し出のあった苦情の迅速な解決を求めるものとする。

2. 銀行よろず相談所は、苦情の受付・対応にあたっては、常に公正不偏な態度を保持するとともに、苦情を申し出た顧客から事情を十分聴き取る等により、顧客の正当な権利を損なうことのないよう注意しなければならない。

3. 銀行よろず相談所は、苦情の受付・対応にあたり必要があると認めるときは、当該会員銀行に対して、その解決に向けた取組みについて、文書又は口頭による説明を求めるものとする。」

[ 運用面における状況等 ]

・調査に協力しない場合の正当な理由があると認められる範囲

( )

・正当ではないと認められる理由に基づき調査に協力しない場合の機関の対応

( )

・その他本項目に関連した事項

( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

原則として申立人と会員銀行との相対交渉に委ねるため、規則上会員銀行からの資料提供を含む事実関係調査は予定していない。

[ 問題点への対応等 ]

相対交渉の経過報告を受ける中で、あるいは事後的ではあるが対応結果の報告の際に事実関係の把握は行っている。

[ 実施状況 ]

A (実施済み)

B (趣旨等を反映した形で概ね実施)

C 1 (問題あり(対応予定))

C 2 (問題あり(対応予定なし又は対応不可))

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：苦情解決支援規則

項目 3 - 1 4：解決案の提示及び尊重義務

( 具体的内容 )

相対交渉によって苦情が解決されなかった場合等に苦情解決支援機関が双方からの事情聴取や提供された資料等に基づいて、解決案又は解決のための方向性を提示できることとする。この場合、会員企業はこれを尊重する。

( 留意すべき点 )

( 趣旨 )

実際の苦情解決支援過程では、双方の合意が見出されず、解決不能に陥ることが起こり得る。このような場合、本来であれば、紛争解決支援手続に移行して、あっせん・調停又は仲裁により解決を図ることが望ましいが、実際には、紛争解決支援機関を設けていない苦情解決支援機関もある。このため、これは、苦情解決支援機関が解決案等を示すことにより、簡易・迅速な解決を図るために設けるものである。

注：この項目は、紛争解決支援手続を設けていない機関の場合を想定したものである。

[ この項目に相当する規則の規定 ]
<p>[ 運用面における状況等 ]</p> <p>・紛争解決支援手続の有無 <input type="checkbox"/> 紛争解決支援機関設置 <input checked="" type="checkbox"/> 弁護士会仲裁センターへの委託等 <input type="checkbox"/> 未設置</p> <p>「弁護士会仲裁センターへの委託等」と回答された場合の紛争解決支援機関の設置についての考え方  <input checked="" type="checkbox"/> 設置の必要なし <input type="checkbox"/> 設置できない <input type="checkbox"/> 設置に向けて検討中                  「設置の必要なし」又は「設置できない」の場合の回答理由                  ( 高い専門性、公平性、中立性、透明性が確保され、十分に機能しているため。 )                  「設置に向けて検討中」の場合の設置見込時期、想定する設置方法及び検討状況                  ( )</p> <p>「未設置」と回答された場合の紛争解決支援手続の設置についての考え方  <input type="checkbox"/> 設置の必要なし <input type="checkbox"/> 設置できない <input type="checkbox"/> 設置に向けて検討中                  「設置の必要なし」又は「設置できない」の場合の回答理由                  ( )                  「設置に向けて検討中」の場合の設置見込時期、想定する設置方法及び検討状況                  ( )</p> <p>・紛争解決支援手続がない場合の解決案の提示 <input type="checkbox"/> 提示実績あり <input type="checkbox"/> 提示実績なし</p> <p>・その他本項目に関連した事項                  ( )</p>
[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]
[ 問題点への対応等 ]
<p>[ 実施状況 ]</p> <p><input type="checkbox"/> A ( 実施済み ) <input type="checkbox"/> B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )  <input type="checkbox"/> C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) ) <input type="checkbox"/> C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )</p>



苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

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 )

- 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。
- 2 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。
- 3 当該機関に紛争解決支援手続がない場合には、弁護士会等の他の機関を紹介することを考慮する。

( 留意すべき点 )

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。

( 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。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

規則第 6 条

- 「弁護士会の「仲裁センター」の利用につき弁護士会と協定等を締結している各地銀行協会の銀行よろず相談所は、前条による説明では納得が得られない顧客（「個人」に限る。以下、本条において同じ。）または銀行よろず相談所もしくは会員銀行への申し出から 3 か月以上にわたり苦情の解決が図られていないとする顧客から、その旨の申し出を受けたときは、細則に定めるところにより、当該弁護士会の運営する「仲裁センター」の利用申込みが可能であることを説明し、利用申込みに関する顧客の意思を確認するものとする。
2. 前項の手続きを経て、当該顧客より利用の申込みがある場合には、当該銀行よろず相談所は、関係する会員銀行に対して、顧客が弁護士会の「仲裁センター」の利用を求めていることを通知する。通知を受けた会員銀行は、裁判や民事調停により解決を図ることを明確にする等の合理的な理由がない限り、顧客の弁護士会の「仲裁センター」利用の求めに応じるものとする。」

[ 運用面における状況等 ]

- ・苦情が解決されなかった場合の報告事項・手順  
 ( 経緯および理由について、会員銀行から銀行よろず相談所に報告する。 )
- ・会員企業から報告がなかった場合の対応  
 ( 銀行よろず相談所から報告の督促を行う。 )
- ・紛争解決支援機関の有無  
あり なし  
 紛争解決支援機関がある場合の紛争解決支援手続への移行の助言 あり なし  
 助言の内容 ( )  
 紛争解決支援機関がない場合の他機関の紹介  
あり なし  
 紹介する機関 ( )
- ・その他本項目に関連した事項  
 ( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

- A ( 実施済み )  B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )  
 C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) )  C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：苦情解決支援規則

項目 3 - 17：措置・勧告

( 具体的内容 )

- 1 苦情解決支援機関は、会員企業が苦情解決支援規則の定め反する行為その他問題となる行為を行ったことが判明した場合には、必要な措置・勧告を行うものとする。なお、この措置・勧告の概要は、苦情解決支援実績と同様に公表する。
- 2 1に掲げる措置・勧告を行うに当たり、苦情解決支援機関は、当該会員企業が、当該措置・勧告に係る事情の説明を行い、自らの正当性を主張できる機会を与える。

( 留意すべき点 )

- ・必要な措置・勧告の範囲は、業界団体により異なり得る。
- ・また、措置・勧告のフォローアップも課題となる。
- ・措置・勧告の概要の公表に当たって苦情解決支援機関が必要と認めた場合は、企業名も含めて公表する。

( 趣旨 )

苦情解決支援の過程では、苦情への対応又は苦情の原因となった金融取引について、会員企業による問題となる行為が明らかになることが想定される。このため、ここでは、苦情解決支援規則遵守を担保するとともに、金融取引における会員企業による不適切な行為を防止するため、苦情解決支援機関の一定の措置・勧告権限を設けている。

また、会員企業に対して措置・勧告等を行う際は、手続の公平性を担保するため、当該企業による事情及び正当性の説明の機会を与えることとしている。

実際の措置・勧告に当たっては、事案の個別の解決だけでなく、同種の苦情の再発を含めた解決を図ることが必要であり、聴取の結果、会員企業が是正措置を講ずべき状況がある場合は、措置・勧告を行う。悪意の事案については制裁についても検討の余地がある。

<p>[ この項目に相当する規則の規定 ]</p> <p>規則第 7 条第 2～3 項</p> <p>「2. 「銀行よろず相談所は、苦情解決に関して、会員銀行にこの規則の著しい不遵守が認められる場合には、遅滞なく本協会に報告するものとする。</p> <p>3. 前項の報告を受けたときは、本協会は、当該会員銀行から事情を聴取したうえで、必要に応じ、理事会、業務委員会にその内容を報告するものとする。」</p>
<p>[ 運用面における状況等 ]</p> <p>・措置・勧告の対象となる行為 ( 規則の著しい不遵守 )</p> <p>・措置・勧告の概要の公表 <input type="checkbox"/> 公表 <input checked="" type="checkbox"/> 非公表 公表項目 (       ) 公表方法 (       )</p> <p>・措置・勧告後のフォローアップ <input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし フォローアップの方法 ( 苦情申立事案に対する当該会員銀行の対応につき、規則等の遵守の状況を日々の業務運営の中でチェックする。 )</p> <p>・その他本項目に関連した事項 (       )</p>
<p>[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]</p> <p>規則には「苦情解決支援機関は、会員企業が苦情解決支援規則の定め反する行為その他問題となる行為を行ったことが判明した場合には、必要な措置・勧告を行う」旨の明文の規定はないが、全銀協「自粛勧告等委員会」の決議事項には、会員に対する協会活動の自粛勧告の可否決定や除名に関する理事会への発議が含まれており、実効性は担保されていると考えている。</p>
<p>[ 問題点への対応等 ]</p>
<p>[ 実施状況 ]</p> <p><input type="checkbox"/> A ( 実施済み ) <input checked="" type="checkbox"/> B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )</p> <p><input type="checkbox"/> C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) ) <input type="checkbox"/> C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )</p>



苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

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。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

- ・規則第1条  
「この規則は、全国銀行協会（以下、「本協会」という。）の正会員および準会員（銀行持株会社を除く。）（以下、「会員銀行」という。）の業務に関して顧客から苦情の申し出を受け付け、その解決に向けて、公正、迅速、誠実にこれに対応するための手続き等を定め、もって、銀行業務に対する顧客の理解と信頼を深め、顧客の正当な利益の保護に資することを目的とする。」
- ・規則第6条  
「弁護士会の「仲裁センター」の利用につき弁護士会と協定等を締結している各地銀行協会の銀行よろず相談所は、前条による説明では納得が得られない顧客（「個人」に限る。以下、本条において同じ。）または銀行よろず相談所もしくは会員銀行への申し出から3か月以上にわたり苦情の解決が図られていないとする顧客から、その旨の申し出を受けたときは、細則に定めるところにより、当該弁護士会の運営する「仲裁センター」の利用申込みが可能であることを説明し、利用申込みに関する顧客の意思を確認するものとする。」

[ 運用面における状況等 ]

- ・本項目に関連した事項  
( 紛争解決支援機能は弁護士会仲裁センターに委託している。 )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

- A ( 実施済み )
- B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )
- C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) )
- C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )



苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 2：紛争解決支援機関の組織

( 具体的内容 )

紛争解決支援機関として、〇〇〇に紛争解決支援委員会を置く。  
( 名称、事務所所在地、対象事業者 (= 会員企業) の範囲などを明記する。)

( 留意すべき点 )

紛争解決支援機関の会員企業となっている事業者はマークなどで識別できるようにする。

( 趣旨 )

紛争解決支援機関を定義するためには、組織及び人格の明示が必要であることから、この項目では、名称及び所在地を紛争解決支援規則に明らかにすることとしている。  
なお、当該紛争解決支援機関は業界団体・自主規制機関の中に置かれることにかんがみ、業界団体・自主規制機関の中での位置付けとして、独立性をもちさせることが必要である。このため、ここでは、紛争解決支援機関の独立性を確保するため、当該業界団体・自主規制機関の中の委員会の形式を採ることを示している。

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

[ この項目に相当する規則の規定 ]
[ 運用面における状況等 ] ・紛争解決支援機関の会員企業となっていることの消費者から見ての識別の仕組み <input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし 具体的な仕組み( )  ・その他本項目に関連した事項 ( )
[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]
[ 問題点への対応等 ]
[ 実施状況 ] <input type="checkbox"/> A ( 実施済み ) <input type="checkbox"/> B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 ) <input type="checkbox"/> C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) ) <input type="checkbox"/> C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )



分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 4：紛争解決支援委員の選任要件等

( 具体的内容 )

- 1 紛争解決支援委員会は委員〇人をもって構成する。
- 2 紛争解決支援委員は次の各号に掲げるところにより、機関が委嘱する。  
(「次の各号」には委員の構成を明示。なお、委員会は、学識経験者、弁護士、消費生活相談員等の中立委員による構成や、事業者側委員、利用者委員及び中立委員による三者構成など、委員会の中立性及び信頼性を担保する構成であることを要する。)
- 3 委員の任期は 年とする。ただし、再任されることができる。
- 4 委員名(所属もふくめ)を公開する。

( 留意すべき点 )

- ・誰が委員を選任するかは大きな課題だが、委員名を公開するなど透明性を図ることで中立な構成になっているか等その妥当性をチェックする。なお、不正な依頼を受けて示談の交渉等を行う者の存在などの理由により、委員名簿の公開によって手続の公正性が損なわれるおそれがある場合は、委員の構成の公開に留めることはあり得る。ただし、この場合であっても、申立人等の選択権を担保するため、機関は、申立ての前に、紛争解決支援委員の名簿を申立人等に対して開示することとする。
- ・取り扱う件数が多い場合などは、理想形として、紛争解決支援委員とは別に個々の紛争の解決を担当する調停委員を設けることもありうる。(この場合、紛争解決支援委員と調停委員の任務・選任方法等を分けて規定する必要がある。)

( 趣旨 )

金融審議会第1部会ホールセール・リーテイルに関するワーキンググループ報告(平成12年6月9日)6頁では「紛争処理担当者への中立的人材の選任」が掲げられ、具体的には、「そうした適性を備えた弁護士や消費者代表等の活用が考えられる」としている。  
このため、この項目では、具体的な方法として、紛争解決支援委員会の構成を定めるとともに、委員の構成等を公表すること等を規定している。

[ この項目に相当する規則の規定 ]
[ 運用面における状況等 ] ・紛争解決支援委員の名簿の扱い <input type="checkbox"/> 公開 <input type="checkbox"/> 申立人のみに開示 <input type="checkbox"/> 不開示 委員名簿を申立人のみに開示する場合の開示時点 <input type="checkbox"/> 申立前 <input type="checkbox"/> 申立後 開示方法(      ) 委員の構成 (      )  ・調停委員の設置 <input type="checkbox"/> 設置 <input type="checkbox"/> 未設置 (設置の場合)委員の選任方法(      )  ・その他本項目に関連した事項 (      )
[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]
[ 問題点への対応等 ]
[ 実施状況 ] <input type="checkbox"/> A (実施済み) <input type="checkbox"/> B (趣旨等を反映した形で概ね実施) <input type="checkbox"/> C 1 (問題あり(対応予定)) <input type="checkbox"/> C 2 (問題あり(対応予定なし又は対応不可))







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、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、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。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

[ 運用面における状況等 ]

・ 運営委員会の設置  設置  未設置

・ 運営委員会によるチェックの対象  
( )

・ 運営委員会の委員の選任要件  
( )

・ 運営委員会の開催頻度 ( )

・ 運営委員の任期 ( )

・ 運営委員会の委員長等の選任方法 ( )

・ 運営委員会を設置していない場合のチェック機能確保のための代替手段  
( )

・ その他本項目に関連した事項  
( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

A ( 実施済み )

B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )

C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) )

C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )







分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 1 1：紛争申立人の範囲

( 具体的内容 )

紛争申立人は契約者、顧客、投資家等その取引の当事者及び相続人とする。

( 留意すべき点 )

紛争申立人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。

( 趣旨 )

取り扱う紛争の申立人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に立ち、この項目では、紛争申立人の範囲を示すとともにその当事者適格性を確認することとしている。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

・規則第 6 条第 1 項

「弁護士会の「仲裁センター」の利用につき弁護士会と協定等を締結している各地銀行協会の銀行よろず相談所は、前条による説明では納得が得られない顧客（「個人」に限る。以下、本条において同じ。）または銀行よろず相談所もしくは会員銀行への申し出から 3 か月以上にわたり苦情の解決が図られていないとする顧客から、その旨の申し出を受けたときは、細則に定めるところにより、当該弁護士会の運営する「仲裁センター」の利用申込みが可能であることを説明し、利用申込みに関する顧客の意思を確認するものとする。」

・施行細則第 4 条第 1 号

「規則第 6 条第 1 項の弁護士会の「仲裁センター」の利用申込みに関して、当該苦情の内容が次のいずれかに該当する場合は対象外とする。

取引の名義が当該顧客本人でない場合（ただし、相続等明らかに合理的な理由がある場合は除く。）」

[ 運用面における状況等 ]

・申立人の範囲の運用に係るチェック

運営委員会によるチェック  その他の方法によるチェック  チェックなし

具体的なチェック方法（規則第 6 条第 1 項に沿って銀行よろず相談所が顧客に説明し、確認する。）

・その他本項目に関連した事項

( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

A ( 実施済み )

B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )

C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) )

C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )

分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 1 2：代理人の範囲及び資格

( 具体的内容 )

代理人の範囲及び資格は次に限る。  
 法律上代理権限を認められたもの  
 個人の場合は、一定の親族関係にあるもの  
 法人の場合は、一定の権限をもつもの

( 留意すべき事項 )

- ・ 紛争解決支援委員会は、あらかじめ、代理人として認められる者の範囲を具体的に定める。
- ・ 個々の紛争において 及び の者を代理人とする場合、紛争解決支援委員会または調停委員の許可を得ることとする。
- ・ の個人の場合の範囲については、親族だけでなく成年後見制度との関係も整理しておく必要がある。また、外国人も視野にいれるべきである。

( 趣旨 )

実際の紛争解決支援においては、前記「紛争申立人」に加え、当該紛争申立人の代理人による申立ても想定されることから、代理人の範囲として考えられるものを示したものである。

[ この項目に相当する規則の規定 ]
[ 運用面における状況等 ] ・ 代理人として認められる者の範囲の定め <input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし  ・ 具体的内容の 及び の者を代理人として認める場合の紛争解決支援委員会または調停委員による許可 <input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし  ・ 成年後見制度への対応 <input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし 対応方法 ( )  ・ 外国人への対応 <input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし 対応方法 ( )  ・ その他本項目に関連した事項 ( )
[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]
[ 問題点への対応等 ]
[ 実施状況 ] <input type="checkbox"/> A ( 実施済み ) <input type="checkbox"/> B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 ) <input type="checkbox"/> C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) ) <input type="checkbox"/> C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )































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 )

あっせん・調停に係る費用は、原則、無料とする。

( 留意すべき点 )

- ・ 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。
- ・ 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、減免措置を講じることができるようにすることが望ましい。

( 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。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

・ 施行細則第 5 条第 4 号

「規則第 6 条第 1 項の説明を行う際には、銀行よらず相談所は、当該苦情の内容が規則第 6 条第 1 項および本細則前条に照らして、弁護士会の「仲裁センター」利用の取扱対象であることを確認するとともに、当該弁護士会「仲裁センター」のリーフレット等を交付のうえ以下の事項を当該顧客に説明し、了解を得るものとする。

和解成立や仲裁判断がなされた場合には、当該「仲裁センター」を設置運営する弁護士会の規則等に従い成立手数料を負担すること」

[ 運用面における状況等 ]

・ 無料となる範囲

( (東京銀行協会の場合)申立手数料(1万円)、期日手数料(5千円) )

・ 申立人の自己負担の範囲

( 成立手数料(通常、銀行と折半)、交通費 )

・ 費用にかかる申立人への説明 あり なし

説明時期及び方法 ( 顧客から仲裁センター利用の申出があった時点で上記施行細則の内容を説明。 )

・ 自己負担の減免措置の有無

あり なし

減免措置の対象者 ( )

減免措置の対象となる費用 ( )

・ その他本項目に関連した事項

( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

A ( 実施済み )

B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )

C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) )

C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 2 7：記録の保存・公表

( 具体的内容 )

- 1 紛争解決支援手続に関する書類等は保存する。
- 2 また、機関は、定期的に紛争解決支援の件数、紛争事案の概要、企業毎の受諾・不受諾の件数を一般に公表する。なお、紛争解決支援事案の概要のうち、本人が特定されるおそれがあるものの公表については、申立人に同意を得た上で行うこととする。

( 留意すべき点 )

紛争事案の概要には、紛争の再発防止に資する観点から、申立の概要、紛争の原因、解決支援過程、あっせん・調停案の概要、受諾の有無等を記載することが望ましい。

( 趣旨 )

「苦情・紛争処理結果のデータベース化と公表」により透明性が高まり運営の適正化が期待され、また、類似の事案を抱える当事者からの申立てが期待できるとして(前記ワーキンググループ報告11頁)いる。また、紛争事案の概要の公表等は、同種の紛争の再発防止にも資することとなる。このため、この項目は、紛争解決支援結果について、個人情報保護に配慮した上で、その件数及び概要を可能な限り明らかにすることが必要との考えから設けたものである。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

[ 運用面における状況等 ]

- ・記録の保存期間( )
- ・受付状況の件数  公表  非公表
- ・解決支援結果の件数  公表  非公表
- ・受諾・不受諾の件数  企業毎の件数を公表  総数のみ公表  非公表
- ・事案の概要  全事案を公表  一部の事案を公表
- ・概要の一部公表の場合の公表対象となる事案の選定基準  
( 仲裁センター利用案件の全件の事案を公表。 )
- ・事案の概要における記載項目  
 申立の概要  紛争の原因  解決支援過程  あっせん・調停案の概要  
 受諾・不受諾の有無 その他( )
- ・事案の概要における企業名の取扱い  
( 非公表 )
- ・その他本項目に関連した事項  
( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

- A ( 実施済み )  B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )
- C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) )  C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )



(別紙)

複数の項目に関連する問題点について

[ 関連する項目 ]
[ 趣旨等に照らしての問題点及びその内容 ]
[ 問題点への対応等 ]

実施状況に関する集計表（団体名： 全国銀行協会 ）

[ 理念的事項 ]

	A	B	C1	C2
1 - 1 . 基本理念	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 - 2 . 苦情等の原因解明及び再発防止	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2項目中の該当項目数	2	0	0	0

[ 通則的事項 ]

	A	B	C1	C2
2 - 1 . 苦情等の定義	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - 2 . 消費者への周知	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - 3 . 当事者の選択権の保障	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - 4 . ユーザーフレンドリー	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - 5 . 人材育成	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - 6 . 苦情・紛争解決支援担当者等の 守秘義務	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - 7 . 機関間連携・関係機関との協力 等	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - 8 . 記録の保存・苦情解決支援結果 等の公表・プライバシーへの配慮等	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - 9 . 対応結果の報告	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - 10 . 外部評価の実施	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10項目中の該当数	7	3	0	0

[ 苦情解決支援規則 ]

	A	B	C1	C2
3 - 1 . 目的	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 2 . 苦情解決支援機関の責務・業務	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 3 . 苦情解決支援機関の組織及び中 立性・専門性	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 4 . 会員企業の責務・行為準則等	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 5 . 取り扱う苦情の範囲（会員企業 外の苦情の取扱いを含む）	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 6 . 苦情申立人の範囲	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 7 . 苦情解決支援手続	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 8 . 標準処理期間等	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 9 . 苦情受付及び受付時の対応（苦 情申立人に対する手続等の説明を含む）	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 10 . 苦情解決支援を行わない場合 の明示及び苦情解決支援の終了	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 11 . 相対交渉の際の手続及び会員 企業の対応義務	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 12 . 会員企業による解決促進義務	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 13 . 調査及び会員企業の協力	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 14 . 解決案の提示及び尊重義務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 15 . 結果の報告等	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 17 . 措置・勧告	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 18 . 細則	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17項目中の該当数	10	7	0	0

[ 紛争解決支援規則 ]

	A	B	C1	C2
4 - 1 . 目的	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 2 . 紛争解決支援機関の組織	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 3 . 紛争解決支援機関の責務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 4 . 紛争解決支援委員の選任要件等	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 5 . 紛争解決支援委員の欠格事由	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 6 . 利害関係者の除斥事由	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 7 . 紛争解決支援委員の解任	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 8 . 運営委員会の設置	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 9 . 会員企業の責務・行為準則等	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 10 . 取り扱う紛争の範囲	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 11 . 紛争申立人の範囲	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 12 . 代理人の範囲及び資格	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 13 . 紛争の申立て	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 14 . あっせん・調停を行わない場 合	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 15 . 申立人等に対する手続の説明	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 16 . 標準処理期間等	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 17 . 審理手続	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 18 . 事実調査	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 19 . 専門家の手続関与	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 20 . あっせん・調停の打切り・取 下げ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 21 . あっせん・調停案の提示	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 22 . 結果に対する同意・不同意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 23 . 会員企業の受諾義務等	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 24 . 仲裁手続への移行	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 25 . 会員企業に対する措置・勧告 等	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 26 . 費用に関する規定	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 27 . 記録の保存・公表	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 28 . 細則	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10項目中の該当数	8	2	0	0