

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

社団法人 抵当証券業協会

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] |
| <p>[運用面における状況等]</p> <p>・機関による周知 <input checked="" type="checkbox"/> 実施 <input type="checkbox"/> 未実施 周知方法 (冊子、ホームページ) 周知している情報 <input checked="" type="checkbox"/> 受付窓口の連絡先 <input type="checkbox"/> 規則 <input type="checkbox"/> 手続の概要 その他 ()</p> <p>・会員企業による周知 <input checked="" type="checkbox"/> 実施 <input type="checkbox"/> 未実施 機関のリーフレット、ポスター等の設置 <input checked="" type="checkbox"/> 設置 <input type="checkbox"/> 未設置 設置方法 (冊子の配布) その他の周知の取組み () 周知している情報 <input checked="" type="checkbox"/> 受付窓口の連絡先 <input type="checkbox"/> 規則 <input type="checkbox"/> 手続の概要 その他 ()</p> <p>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) <input checked="" type="checkbox"/> 会員企業の苦情相談窓口 <input checked="" type="checkbox"/> 機関の苦情相談窓口 <input type="checkbox"/> 記載なし 新モーゲージ証書へ、機関の窓口に加えて、会員各社の窓口も記載開始 (H14.9 より)</p> <p>・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 ()</p> |
| [趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由] 実務上は幾つかの方法を用いて機関の周知に努めているほか、会員にも苦情相談窓口の連絡先の周知に努めるよう働きかけているが、規則には規定していない。 |
| [問題点への対応等] 規則を改正し、通則的なこの項目を新たに規定する方向で対応する予定。 |
| <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> |

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] 対応する予定はない。 |
| [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 ↳ 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 type="checkbox"/> あり ↳ なし 提供する情報 () ・無償で支援できる範囲又は有償となる費用の明示 <input type="checkbox"/> 明示 ↳ 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] 紛争解決支援にあたる予定はない。 |
| [問題点への対応等] 対応する予定はない |
| [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)) ↳ C 2 (問題あり (対応予定なし)) |

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
 - レ 電話 レ 手紙 レ FAX レ 電子メール
 - その他 ()
- ・アクセスポイント拡充のための取組み レ あり なし
 - ありの場合の取組みの内容(全国 474 ヶ所の消費生活センターに機関へのアクセス手段を案内)
- ・アクセス時間 曜日 (平日)
 - 時間 (9.00 ~ 17.30) ただし、電子メールは常時接続可
- ・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 レ あり なし
 - ありの場合の具体的内容 (日常ルーティンにて教育指導)
- ・夜間・休日の受付 あり レ なし
- ・出張相談の有無 あり レ 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
 - ・協会事務局職員総数 3 名うち機関従事者 2 名 (兼務)
 - ・苦情申出実績なし
 - ・受付に関しては電子メールが代替
- ・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) レ 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]

現状のまま対応していく。

[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(事例の都度)

・事例研究の有無 あり なし

事例研究の活用方法(都度)

・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(経験)

・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()

・その他本項目に関連した事項

()

上記記述は、照会・相談に関するものであり、項目 2-1 に定義する苦情については、実績記録がないので、事例等研修は行っていない。

機関の職員に対する研修は、専ら OJT によるが、会員に対しては、スクール方式の研修を行っている。

[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))

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：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。

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

| |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>[この項目に相当する規則の規定]</p> <p>規則の規定</p> <p>第 1 1 条 (守秘義務) 役員及び職員は、苦情の解決に係る事項に関し、その職務上知ることができた秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後においても同様とする。</p> <p>対応済み</p> |
| <p>[運用面における状況等]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 守秘義務が適用される職員の範囲 (役員及び職員) ・ 守秘義務違反があった場合の措置 (就業規則による措置等) ・ 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]</p> <p>なし</p> |
| <p>[問題点への対応等]</p> <p>なし</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：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] |
| [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 <input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし 一覧表で紹介先となっている機関() 一覧表に記載されている情報 <input type="checkbox"/> 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(連絡先) ・他機関の紹介に当たって機関としての対応の内容() ・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() |
| [趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由] 代理店等会員が依頼している販売業者（他業態の金融機関）と消費者との間で生じる苦情について、当機関と他機関との間で対応する範囲が明確にできていない。 |
| [問題点への対応等] 代理店等会員が依頼している販売業者（他業態の金融機関）の機関との連携について、必要に応じて対応する予定。 |
| [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"/> C1（問題あり（対応予定）） <input type="checkbox"/> C2（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。

| |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>[この項目に相当する規則の規定] 苦情処理規則にはないが、「照会・苦情受付処理記録票取扱要領」に、「本票には、一般消費者からの広告、自主規制に関連する信用照会等を記載する」と規定している。</p> |
| <p>[運用面における状況等]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・記録の保存期間 () ・解決支援実績の統計に関する状況 <ul style="list-style-type: none"> 受付状況に係る統計 <input type="checkbox"/> 公表 <input checked="" type="checkbox"/> 非公表 対応結果に係る統計 <input type="checkbox"/> 公表 <input checked="" type="checkbox"/> 非公表 対応結果に係る統計のうちの公表項目 () 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 <ul style="list-style-type: none"> 事案の概要 <input type="checkbox"/> 公表 <input checked="" type="checkbox"/> 非公表 概要公表の対象となる事案の選定基準 () 事案の概要における公表項目 () 企業名の取扱い () 本人が特定されるものに係る同意の有無 <input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし 同意の取得の手順 () ・統計及び事案の概要の公表方法 () ・その他本項目に関連した事項 「照会・苦情受付処理記録票取扱要領」では、広告、自主規制に関連する信用照会等を記載することとしているが、実際には、その他の照会・相談事案についても記録している。 照会・相談事案の受付状況に係る統計は公表していないが、会員代表者打合せ・会員研修会等においては、明らかにしている。 |
| <p>[趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由] 苦情処理規則上規定はない。 取扱要領にも、保存期限の定め、結果に関する統計、事案の概要の公表等の定めがない。</p> |
| <p>[問題点への対応等] 規則を改正して、本項目の趣旨を盛り込んだ規定を新設する。</p> |
| <p>[実施状況]</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 checked="" 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

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。

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] 規則の規定 第 5 条(資料などの提出義務) 協会事務局は、苦情について必要があると認めるときは、当該苦情に係る会員に出頭もしくは文書による説明又は資料の提出を求めることができる。 2 会員は、協会事務局からの前項の規定による求めがあったときは、正当な理由なく、これを拒んではない。 |
| [運用面における状況等] ・機関に対して報告の対象となっている事項 (機関が必要と認める文書による説明又は資料の提出) ・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] 会員は対応結果を報告する義務が明定されていないので、実効性が必ずしも的確に把握できないおそれがある。 |
| [問題点への対応等] 規則の規定ぶりを見直す方向で対応する予定。 |
| [実施状況] レ 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：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。

| |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| [この項目に相当する規則の規定] 対応難しい。 |
| [運用面における状況等] ・消費者等からの意見聴取 <input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし 意見聴取の方法 () ・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 () ・他に実施している外部評価 (なし) ・外部評価を踏まえた運営改善の手順 () ・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] 苦情申立人等協会に接触ある者からの意見聴取はできるが、一般消費者、利用者に対する意見聴取・アンケートの実施は、人的、財政的、組織的要因から実施困難。 |
| [問題点への対応等] 対応困難。 |
| [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 checked="" 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

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。

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] 規則の規定 第 3 条 (苦情解決の促進) 会員は、抵当証券の購入者等からの苦情に関し、協会事務局が行う業務に協力し、その解決の促進を図らなければならない。 |
| [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 () ・ 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] 規制法第 4 1 条に、概ね同旨が規定されているが、規則には規定していない。 |
| [問題点への対応等] 苦情申立人の正答な権利の保護についても盛り込んだ形で規則に規定を新設する。 |
| [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)) |

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] |
| <p>[運用面における状況等]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情解決機関の組織の内容に関する規定 <input type="checkbox"/>あり <input type="checkbox"/>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 <input type="checkbox"/>あり <input type="checkbox"/>なし (ありの場合)その内容(明定されていないが、規制法上、協会の役割は、購入者の保護が最優先で、中立性は当然のこととされている。) ・外部評価の仕組みの有無 <input type="checkbox"/>あり <input type="checkbox"/>なし 外部評価の仕組み() ・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 <input type="checkbox"/>配置済み <input type="checkbox"/>配置なし <input type="checkbox"/>なし ただし、苦情相談対応員はいる。 配置している場合の当該職員等の専門性() ・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] 協会の設立は、規制法に基づくもの。中立性等の文字を明示する工夫は別途要する。 |
| [問題点への対応等] 規則を改正し、改めて中立性等について規定する。 |
| <p>[実施状況]</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)) |

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 - 4：会員企業の責務・行為準則等

(具体的内容)

- 1 会員企業は、苦情解決支援機関から求められた苦情の解決に向けて、誠実かつ迅速に対応しなければならない。
- 2 会員企業は、苦情解決支援機関から事実関係の調査・確認や苦情に対する対応状況等について報告を求められたときは、これに協力しなければならない。
- 3 会員企業は、苦情の対応結果を苦情解決支援機関に報告しなければならない。なお、標準処理期間中に苦情が未解決の場合も同様とする。
- 4 会員企業は、苦情を真摯に受け止め、再発防止策など必要な措置を講じるものとする。

(留意すべき点)

苦情解決支援機関の権限と会員企業の責務をできるだけ明確にする必要がある。

(趣旨)

これは、苦情解決支援機関により受け付けられた事案が正当に対応されるよう会員企業の責務等を明確にし、利用者の信頼を得るよう努めるとの考えに立ち、会員企業の責務及び行為準則とすべきものを示したものである。
また、苦情事案を契機とした再発防止等の取組みも求めることとする。

[この項目に相当する規則の規定]

規則の規定

第 3 条 (苦情解決の促進) 会員は、抵当証券の購入者等からの苦情に関し、協会事務局が行う業務に協力し、その解決の促進を図らなければならない。

第 5 条 (資料などの提出義務) 協会事務局は、苦情の解決について必要であると認めるときは、当該苦情に係る会員に出頭もしくは文書による説明又は資料の提出を求めることができる。

2 会員は、協会事務局から前項の規定による求めがあったときは、正当の理由なく、これを拒んではならない。

第 6 条 (行政当局への協力要請) 協会事務局は、苦情に係る会員が苦情の解決に協力的でない場合等で苦情の解決のために必要があると認められるときは、その旨を行政当局に連絡し、協力を求めるものとする。

2 協会事務局は、前項の規定による求めを行った場合には、その旨を理事会に報告するものとする。

第 9 条 (注意及び勧告) 協会事務局は、会員が行う広告、勧誘等に対する抵当証券の購入者等からの苦情に関し、法令又は協会の定める諸規則、基準等に違反のあった場合は、理事会に付議し、必要と認めるときは、その会員に対し、文書等による注意又は勧告を行うものとする。

2 協会事務局は、前項に規定する文書等による注意又は勧告を行うに当たって、必要があると認められる場合は、当事者の陳述を求める等慎重を期さなければならない。

第 10 条 (除名等の審査) 協会事務局は、特に悪質な違反で、定款第 8 条に規定する除名等に該当すると認められる会員に対しては、理事会に当該違反事項の詳細を付して審査要請を行うものとする。

[運用面における状況等]

・会員企業に責務・行為準則に反する行為が認められたときの機関の対応

(行政当局への協力要請、注意及び勧告)

・その他本項目に関連した事項

(除名等の審査)

[趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由]

概ね対応済みだが、会員の苦情対応結果の機関への報告を義務付けていない。

[問題点への対応等]

規則を改正し、会員の苦情対応結果の機関への報告について規定を追加する。

[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 - 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可能性がある場合には、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> <p>規則の規定</p> <p>第7条（会員外業者への苦情）協会事務局は、会員以外の者の行う抵当証券業に係る業務につき、苦情の申出があった場合には、その内容を聴取し、取務局又は財団法人抵当証券保管機構に連絡するものとする。</p> <p>対応済み</p> |
| <p>[運用面における状況等]</p> <p>・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</p> <p>・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（関係当局又は保管機構に連絡）</p> <p>・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</p> <p>・その他本項目に関する事項 （ ）</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>なし</p> |
| <p>[問題点への対応等]</p> <p>なし</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"/> C1（問題あり（対応予定）） <input type="checkbox"/> C2（問題あり（対応予定なし又は対応不可））</p> |

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 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 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 type="checkbox"/> 親権者 <input type="checkbox"/> 相続人 その他() 代理人： <input type="checkbox"/> 親権者 <input type="checkbox"/> 相続人 <input 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 type="checkbox"/> その他() ・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] この項目については、規則上の手当てが行われていない。 |
| [問題点への対応等] 規則を改正し、この項目の趣旨を盛り込んだ規定を新設する。 |
| [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 checked="" 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 - 7：苦情解決支援手続

(具体的内容)

苦情解決支援機関が苦情申立を受けた後の手続（例： 相対交渉、 あっせん、 紛争解決支援への移行等）について具体的に規定する。

(留意すべき点)

苦情解決支援規則のみならず、リーフレット等にも苦情解決支援手続を記載し、利用者への周知を図る。

(趣旨)

これは、苦情解決支援手続を具体的に規定し、苦情がどのように取り扱われるかを明示することにより、利用者の信頼を得るよう努めるという観点から設けたものである。
 なお、実際の手続については、併せて、リーフレット等に苦情解決支援手続の流れに係るフローチャートを記載することにより、利用者にとって容易に知り得るものとしておくことが必要と考えられる。

| |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>[この項目に相当する規則の規定]</p> <p>規則の規定</p> <p>第 3 条（苦情解決の促進）会員は、抵当証券の購入者等からの苦情に関し、協会事務局が行う業務に協力し、その解決の促進を図らなければならない。</p> <p>第 4 条（苦情の解決）協会事務局は、抵当証券の購入者等から会員の営む業務に関し、苦情の申出があったときは、簡単な質問等を除き、その苦情に係る事情を調査するとともに、当該会員に対し、当該苦情の処理を求め、迅速な解決に努めなければならない。</p> <p>第 5 条（資料などの提出義務） 協会事務局は、苦情の解決について必要があると認めるときは、当該苦情に係る会員に出頭もしくは文書による説明又は資料の提出を求めることができる。</p> <p>2 会員は、協会事務局から前項の規定による求めがあったときは、正当の理由なく、これを拒んではならない。</p> |
| <p>[運用面における状況等]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情解決支援規則に規定されている手続 <ul style="list-style-type: none"> ↳ 相対交渉 <input type="checkbox"/> あっせん <input type="checkbox"/> 紛争解決支援手続への移行 ・ 手続の概要を記載している媒体 () ・ 手続の概要の記載内容 <ul style="list-style-type: none"> 手続の流れに係るフローチャート <input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし その他 () ・ 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]</p> <p>現行規則では、苦情の申立に対して、会員が相対交渉により解決を図ることについて必ずしも明確に規定していない。 苦情解決支援手続の概要について、利用者に周知を図るよう努める必要がある。</p> |
| <p>[問題点への対応等]</p> <p>苦情解決支援に関し、機関と会員の役割を整理し、会員において相対交渉により解決を図り、機関はその手助けを行う趣旨をより明確化する。 リーフレット・ホームページ等で利用者への周知を図るべく対応する予定。</p> |
| <p>[実施状況]</p> <p><input type="checkbox"/> A（実施済み） ↳ 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：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。

| |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>[この項目に相当する規則の規定] 規則の規定 第4条(苦情の解決)協会事務局は、抵当証券の購入者等から会員の営む業務に関し、苦情の申出があったときは、簡単な質問等を除き、その苦情に係る事情を調査するとともに、当該会員に対し、当該苦情の処理を求め、迅速な解決に努めなければならない。 2 (略) 3 協会事務局は、苦情の申出人に対し、処理経過又は処理結果を速やかに連絡又は通知しなければならない。</p> |
| <p>[運用面における状況等] ・標準処理期間の設定 <input type="checkbox"/> 設定あり <input checked="" type="checkbox"/> 設定なし 設定している場合その期間() ・苦情解決までに要する平均の所要期間() ・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 <input type="checkbox"/> 回答あり <input type="checkbox"/> 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 () ・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] 標準処理期間についての規定は設けていない。</p> |
| <p>[問題点への対応等] 規則を改正し、この項目の趣旨に沿った規定を新設する。</p> |
| <p>[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 checked="" 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 - 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等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。

| |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| [この項目に相当する規則の規定] |
| [運用面における状況等] ・受付時の申立人に対する手続の説明 <input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし ・受付時に申立人に伝えている内容 <input type="checkbox"/> 手続の要旨 <input type="checkbox"/> 規則交付希望の有無 <input type="checkbox"/> 標準処理期間 <input type="checkbox"/> 標準処理期間到来時の対応 その他（ ） ・書面による申立 <input type="checkbox"/> 必要あり <input 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（ ） ・申立人に対する手続の流れ等の説明方法 （ ） ・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] この項目に関する規定は設けていない。 |
| [問題点への対応等] 規則を改正し、この項目の趣旨に沿った規定を新設する。 |
| [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 checked="" 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

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。

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] ・ 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 type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし 説明する内容 () ・ 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 checked="" type="checkbox"/> 規定なし <input type="checkbox"/> その他 () ・ 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 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 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 () ・ 苦情解決支援を行わないことを決定する者 <input type="checkbox"/> 苦情解決支援担当者 <input type="checkbox"/> その他 () ・ 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 type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし チェック方法 () ・ 事後的な正当性の検証の有無 <input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし 検証方法 (決議・稟議等) ・ 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] この項目に関する規定は設けていない。 |
| [問題点への対応等] 規則を改正し、この項目の趣旨に沿った規定を新設する。 |
| [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 checked="" 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

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。

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <p>[この項目に相当する規則の規定]</p> <p>規則の規定</p> <p>第3条（苦情解決の促進）会員は、抵当証券の購入者等からの苦情に関し、協会事務局が行う業務に協力し、その解決の促進を図らなければならない。</p> <p>第4条（苦情の解決）協会事務局は、抵当証券の購入者等から会員の営む業務に関し、苦情の申出があったときは、簡単な質問等を除き、その苦情に係る事情を調査するとともに、当該会員に対し、当該苦情の処理を求め、迅速な解決に努めなければならない。</p> <p>第5条（資料などの提出義務）協会事務局は、苦情の解決について必要があると認めるときは、当該苦情に係る会員に出頭もしくは文書による説明又は資料の提出を求めることができる。</p> <p>2 会員は、協会事務局から前項の規定による求めがあったときは、正当の理由なく、これを拒んではならない。</p> <p>第6条（行政当局への協力要請）協会事務局は、苦情に係る会員が苦情の解決に協力的でない場合等で苦情の解決のために必要があると認められるときは、その旨を行政当局等に連絡し、協力を求めるものとする。</p> <p>2 協会事務局は、前項の規定による求めを行った場合には、その旨を理事会に報告するものとする。</p> | | |
| <p>[運用面における状況等]</p> <p>・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</p> <p> 具体的内容の2の <input checked="" type="checkbox"/> 規定あり <input type="checkbox"/> 規定なし</p> <p> 具体的内容の2の <input type="checkbox"/> 規定あり <input checked="" type="checkbox"/> 規定なし</p> <p> 具体的内容の2の <input checked="" type="checkbox"/> 規定あり <input type="checkbox"/> 規定なし</p> <p> 具体的内容の2の <input type="checkbox"/> 規定あり <input checked="" type="checkbox"/> 規定なし</p> <p> その他規定している内容（ ）</p> <p>・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</p> <p> 規定している内容（会員は機関の求めに応じて苦情の処理に努める。）</p> <p>・相対交渉の際に機関が行う申立人のための追加対応</p> <p> <input checked="" type="checkbox"/> 規定あり <input type="checkbox"/> 規定なし</p> <p> 追加対応の内容：（行政当局への協力要請）</p> <p>・その他本項目に関連した事項</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>この項目のうち特に2の 、 に関する規定を設けていない。</p> | | |
| <p>[問題点への対応等]</p> <p>規則を改正し、この項目の趣旨に沿った規定を新設する。</p> | | |
| <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）</p> <p><input checked="" 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> | | |

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。

| |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>[この項目に相当する規則の規定]</p> <p>規則の規定</p> <p>第 5 条（資料などの提出義務） 協会事務局は、苦情の解決について必要があると認めるときは、当該苦情に係る会員に出頭もしくは文書による説明又は資料の提出を求めることができる。</p> <p>第 6 条（行政当局への協力要請） 協会事務局は、苦情に係る会員が苦情の解決に協力的でない場合等で苦情の解決のために必要があると認められるときは、その旨を行政当局等に連絡し、協力を求めるものとする。</p> <p>2 協会事務局は、前項の規定による求めを行った場合には、その旨を理事会に報告するものとする。</p> <p>第 1 0 条（除名等の審査） 協会事務局は、特に悪質な違反で、定款第 8 条に規定する除名等に該当すると認められる会員に対しては、理事会に当該違反事項の詳細を付して審査要請を行うものとする。</p> <p>対応済み</p> |
| <p>[運用面における状況等]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 (規則第 6 条（行政当局への協力要請）第 1 0 条（除名等の審査）) ・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]</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）</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> |

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]

[運用面における状況等]

・紛争解決支援手続の有無 紛争解決支援機関設置 弁護士会仲裁センターへの委託等
 未設置

「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

設置の必要なし 設置できない 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

()

「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

設置の必要なし 設置できない 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

(人的経済的負担が過大すぎる)

「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

()

・紛争解決支援手続がない場合の解決案の提示 提示実績あり 提示実績なし

・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]

機関が、解決案又はその方向性を提示することができるようにすることは、苦情解決支援のために必要と考えるが、その処理能力の確保が問題である。

[問題点への対応等]

規則を改正し、この項目の趣旨に沿った規定を新設する方向で対応する予定。

[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 5 : 結果の報告等

(具体的内容)

- | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1 受け付けた苦情事案について、苦情対応結果を苦情解決支援機関が把握する。</p> <p>2 苦情解決支援機関は、苦情対応の結果について申立人に報告する。ただし、申立人と会員企業が直接交渉を行う場合は、会員企業から苦情解決支援機関に対して、対応結果を報告する。</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

(留意すべき点)

| |
|--|
| |
|--|

(趣旨)

- | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>利用者からの信頼を得るためには、苦情解決支援機関から結果を申立人に報告することが必要である。このことから、ここでは、苦情解決支援機関が苦情対応結果を把握するとともに、その結果を申立人に対して報告することを規定している。ただし、相対交渉に委ねた場合には、会員企業に報告義務を課すこととしている。</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>[この項目に相当する規則の規定]</p> <p>規則の規定</p> <p>第 4 条 (苦情の解決) (略)</p> <p>3 協会事務局は、苦情の申立人に対し、処理経過又は処理結果を速やかに連絡又は通知しなければならない。</p> |
| <p>[運用面における状況等]</p> <p>・ 苦情対応結果の把握</p> <p> <input checked="" type="checkbox"/> 会員企業からの報告 <input type="checkbox"/> 申立人への確認 <input type="checkbox"/> 把握していない</p> <p> その他の方法 ()</p> <p>・ 苦情解決支援機関から申立人への対応結果の報告 <input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし</p> <p> 報告の手順及び報告内容 ()</p> <p>・ その他本項目に関連した事項</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>会員から機関に対して対応結果を報告することが義務付けられていない。</p> |
| <p>[問題点への対応等]</p> <p>規則を、この項目の趣旨に沿った規定に改正する。</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：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]

規則の規定

第 6 条（行政当局への協力要請）協会事務局は、苦情に係る会員が苦情の解決に協力的でない場合等で苦情の解決のために必要があると認められるときは、その旨を行政当局等に連絡し、協力を求めるものとする。

2 協会事務局は、前項の規定による求めを行った場合には、その旨を理事会に報告するものとする。

紛争解決支援機関への移行、紹介を行う予定はない。

[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
()

・会員企業から報告がなかった場合の対応
(機関からの照会)

・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
(行政当局への協力要請)

[趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由]

この項目の 2 及び 3 については、これら機関を設置し又は連携をとることは、現在の協会の体力等に照らし困難。

[問題点への対応等]

ただし、規則を改正し、苦情が解決されなかった場合の報告事項、手続に関する規定を追加する。

[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))

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る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。

[この項目に相当する規則の規定]

規則の規定

規第9条(注意及び勧告) 協会事務局は、会員が行う広告、勧誘等に対する抵当証券の購入者等からの苦情に関し、法令又は協会の定める諸規則、基準等に違反のあった場合は、理事会に付議し、必要と認めるときは、その会員に対し、文書等による注意又は勧告を行うものとする。

2 協会事務局は、前項に規定する文書による注意又は勧告を行うに当たって、必要があると認められる場合には、当事者の陳述を求める等慎重を期さなければならない。

第10条(除名等の審査) 協会事務局は、特に悪質な違反で、定款第8条に規定する除名等に該当すると認められる会員に対しては、理事会に当該違反事項の詳細を付して審査要請を行うものとする。

[運用面における状況等]

・措置・勧告の対象となる行為
(苦情に関して、法令又は協会の定める諸規則、基準等に違反のあった場合)

・措置・勧告の概要の公表 公表 非公表
公表項目 ()
公表方法 ()

・措置・勧告後のフォローアップ
 あり なし
フォローアップの方法 ()

・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]

公表する措置・勧告をどの範囲とするかについて、会員の総意を形成することは、実務上かなりの時間を要する。

[問題点への対応等]

措置・勧告内容の公表については、当面对応する予定はない。

[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：苦情解決支援規則

項目 3 - 1 8 : 細則

(具体的内容)

以上に規定したものの他、この規則の運営に必要な事項は細則において別途定める。例えば以下の事項については、細則で定める。

- ・ 申立書及び報告書の様式
- ・ 実務マニュアル

(留意すべき点)

(趣旨)

苦情解決支援規則では規定しなかった運用面に係る事項や申立書・報告書等の様式、実務マニュアル等については細則で定める旨を明定する。

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

| |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>[この項目に相当する規則の規定] 規則の規定 第 1 2 条 (細則規定) この規定で定めるもののほか、苦情の解決に係る事項に関して必要な規定は、理事会の承認を得て、別途定めることができる。</p> |
| <p>[運用面における状況等] ・ 細則として規定している事項 (上記の規定に明示していない場合) () ・ 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] 規則の構成上、細則を別途定めることができるとの規定はあるが、細則は制定されていない。</p> |
| <p>[問題点への対応等] 運営上必要な事項について、細則を定める予定。</p> |
| <p>[実施状況] <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> |

実施状況に関する集計表（団体名：社団法人 抵当証券業協会）

[理念的事項]

| | A | B | C1 | C2 |
|------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 - 1 . 基本理念 | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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 type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 項目中の該当項目数 | | 2 | | |

[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 type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2 - 4 . ユーザーフレンドリー | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 - 5 . 人材育成 | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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 type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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 type="checkbox"/> | <input checked="" 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 type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 10 項目中の該当数 | 3 | 3 | 2 | 2 |

[苦情解決支援規則]

| | A | B | C1 | C2 |
|----------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 3 - 1 . 目的 | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 - 2 . 苦情解決支援機関の責務・業務 | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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 type="checkbox"/> | <input checked="" 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 type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 - 7 . 苦情解決支援手続 | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 - 8 . 標準処理期間等 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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 type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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 type="checkbox"/> | <input checked="" 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 type="checkbox"/> | <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> | <input 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 checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 - 15 . 結果の報告等 | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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 type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3 - 17 . 措置・勧告 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input 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"/> |
| 18 項目中の該当数 | 4 | 7 | 6 | 1 |

[紛争解決支援規則]

(対象外)

| | A | B | C1 | C2 |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 4 - 1 . 目的 | <input 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 type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 - 10 . 取り扱う紛争の範囲 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 - 11 . 紛争申立人の範囲 | <input 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 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 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 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 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 type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 - 27 . 記録の保存・公表 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 - 28 . 細則 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28 項目中の該当数 | | | | |