

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

不動産シンジケーション協議会



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 ]

( 直截的に原因解明及び再発防止を規定した条文はない。規則前文に「未然防止・再発防止」の理念を織り込んだ表現がある。 )

規則：前文 顧客と不動産シンジケーション協議会（以下「協議会」という。）正会員および賛助会員（以下「会員」という。）の間に生じた苦情・紛争の解決は、当事者である両者の解決に向けた自律的取り組みが当然求められるところである。また、未然防止・再発防止に向けた会員の積極的かつ有効な取り組みも期待されるところである。一方、苦情相談を直接受ける窓口は、顧客の希望を尊重し選択できるよう、会員のみならず協議会にも設置する必要がある。そのような前提認識のもと、本規則は協議会が顧客と会員との間に生じた苦情の解決を中立な立場に立って支援する役割にあるとの認識からその支援手続きを整備したものである。

[ 運用面における状況等 ]

・苦情等の発生原因等の記録

あり（「苦情受付票」） 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：（「苦情受付票」等の書面による通知を原則とする。）

提供頻度：（苦情を受け付けた都度、必要に応じて情報提供する。）

・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：（苦情対応結果を相談室または当該会員企業より苦情申出人に説明する。）

提供頻度：（対応完了時に報告）

・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

（規則第 10 条に従い、協議会は、会員に対し、規則遵守のために必要な指導または勧告ができることとしている。）

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

現行の規則・細則では特に苦情等の発生原因の解明および再発防止策について具体的に明記しているものではない。

[ 問題点への対応等 ]

実務マニュアルにて苦情の発生原因の解明、及び再発防止策につき具体的に規定する。

[ 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：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 ]  
( 該当規定なし )

[ 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 ( ホームページ、会報誌 )  
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 ( 細則 )
- ・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 ( )  
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  
( 現状なし )
- ・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 ]  
対象商品を取扱っている会員企業について、必ずしも消費者への機関の周知が為されていない。

[ 問題点への対応等 ]  
対象商品を取扱う会員企業については、機関のリーフレット等を店頭置くなどの手立てを講じるよう誘導していく。

[ 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 ] ( 該当規定なし )
[ 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 ( 他の「苦情相談受付機関」等 )  ・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 ( 予定 ) <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 ] 現状では紛争解決支援委員会等は設置してない。
[ 問題点への対応等 ] 東京弁護士会等との協定成立次第、リーフレット、ホームページに手続きの詳細を明示する。
[ 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

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 ] ( 該当規定なし )
[ 運用面における状況等 ] ・ 職員への研修 <input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし 研修の内容・頻度 ( )  ・ 事例研究の有無 <input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし 事例研究の活用方法 ( )  ・ 任用に当たっての経験や研修の履歴などの考慮 <input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし 考慮される要素 ( )  ・ 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 <input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> 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 ( )
[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ] 現時点で人材育成・研修のためのシステムがない。
[ 問題点への対応等 ] 将来対応として人材育成・研修の体制を整えて行く。
[ 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

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。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

細則：第9条 規則第12条の定めにかかわらず、苦情の解決支援に当たり相談室の構成員および関係人は業務遂行に当たり知り得た情報を漏洩してはならない。なお、本規定は、相談室の構成員および関係人が当該職務より離れたのちも適用される。

[ 運用面における状況等 ]

- ・ 守秘義務が適用される職員の範囲 ( 相談室の構成員および関係人 )
- ・ 守秘義務違反があった場合の措置 ( 協議会会則・就業規則に則った制裁を受ける。 )
- ・ 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 ]

特になし

[ 問題点への対応等 ]

[ 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 ) ) |

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。

<p>[ この項目に相当する規則の規定 ]</p> <p>規則：第3条</p> <p>2 相談室は、第1条の目的を達成するために他の「苦情相談受付け機関」等の協力を得ることができる。</p>
<p>[ 運用面における状況等 ]</p> <p>・ 苦情・紛争解決支援を行っている一覧表の備置 <input checked="" type="checkbox"/>あり(予定) <input type="checkbox"/>なし</p> <p>一覧表で紹介先となっている機関(投資信託協会、日本証券業協会、東京弁護士会等)</p> <p>一覧表に記載されている情報 <input checked="" 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( )</p> <p>・ 他機関の紹介に当たって機関としての対応の内容 (苦情等を受け付けた際、その内容を吟味して他機関に移送することが適切と判断した場合には、予め定められた様式に必要事項を記載し、FAXにより先方機関宛て連絡する。)</p> <p>・ 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 (相談室担当者向け実務マニュアルを整備し、その中で具体的手続きを規定する予定。)</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>まだ関係先との協議中であり、具体化までには至っていない。</p>
<p>[ 問題点への対応等 ]</p> <p>相談室として対応可能な範囲を実務マニュアルに明文化する。当局への通報が必要なケースについても同様。移送先機関窓口一覧に対応範囲を併記するようする。「手引書」に具体的な手続きを明記し、相談室に常備する。(準備中)</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>

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 ]  
 細則：第 10 条 苦情解決支援の業務遂行に当たり作成された苦情受付票等の書類並びに会員より提出された書類は、苦情解決日より 3 年間は原票を保管する。ただし、申出人からの取消しのなされた事案にかかる書類はこの限りではない。  
 2 前項の場合、期間経過後は原票を電子情報等の処理を以って保管することができる。

[ 運用面における状況等 ]  
 ・記録の保存期間 ( 3 年 )  
 ・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 ( 予定 )  非公表  
 対応結果に係る統計  公表 ( 予定 )  非公表  
 対応結果に係る統計のうち公表項目 ( 種類別苦情件数等 ( 予定 ) )  
 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 ( 予定 )  非公表  
 概要公表の対象となる事案の選定基準 ( 未定 )  
 事案の概要における公表項目 ( 未定 )  
 企業名の取扱い ( 未定 )  
 本人が特定されるものに係る同意の有無 ( 未定 )  あり  なし  
 同意の取得の手順 ( 未定 )  
 ・統計及び事案の概要の公表方法 ( 統計情報をホームページにて公表 ( 予定 ) )  
 ・その他本項目に関連した事項 ( 規則第 9 条にて、苦情受付と解決支援状況を取りまとめて定期的に協議会内の運営委員会・理事会に報告する義務を相談室に課している。 )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]  
 対応結果についての公表ルールは定めていない。…現状では原則非公開としているもの。

[ 問題点への対応等 ]  
 今後、機関としてのルールを定めて、公表する場合はその基準・内容等を規則または細則等に定める。

[ 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

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。

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 ] ( 該当規定なし )
[ 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 ( )  ・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 ] 現時点では外部評価の実施に関する規定はない。…今のところ当協議会固有の苦情相談件数が少なく、特に必要性を感じていないため。
[ 問題点への対応等 ] 将来、苦情相談件数が大幅に増加するなど、必要性が認められれば外部評価システムの導入について検討したい。(今のところ予定なし。)
[ 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 ) )



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 1 条 この規則は、協議会の会員の業務に関して顧客からの苦情を受け付け、会員と苦情の申出人の間で解決が円滑に図られるべく、その解決支援に向けて、公正、中立、迅速、誠実に対応するための手続き等を定め、当該業務の振興・発展と、顧客の保護に資することを目的とする。

第 3 条 協議会は、第 1 条の目的を達成するために協議会事務局内に、苦情の受付とその解決支援のために苦情相談室（以下「相談室」という。）を設置する。

2 相談室は、第 1 条の目的を達成するために他の「苦情相談受付機関」等の協力を得ることができる

第 4 条 相談室は、顧客からの苦情受付および解決支援に関する業務を行うに当たっては、常に公正・中立な態度を保持すると共に、苦情を申し出た顧客から事情を十分聴き取るなどにより、顧客の正当な権利を損なわぬよう注意しなければならない。

2 相談室は、口頭により苦情を受け付けたときには、必要に応じてその申出人に対し書面の提出を求めることができる。

第 6 条 相談室は、顧客から苦情の申し出があった場合は、これを誠実に受け付け、当該苦情の相手方たる会員に対して、苦情の申し出があった旨を通知し、当該苦情の迅速な解決を求めることができる。

2 相談室は、苦情の受付・解決支援に当たり必要があると認めた場合には、当該苦情の相手方たる会員に対して、その解決に関する文書の提出または口頭等による説明および関係書類の提出を求めることができる。

3 当該会員は、前項の求めに対して、正当な事由なき場合はこれを拒否することができない。

第 10 条 協議会は、会員に対し、本規則遵守のために必要な指導または勧告を行うことができる。

また、相談室に直接指導または勧告を行わせることが適当であると協議会が判断した場合には、当該行為を相談室に行わせることができる。

2 会員は前項による指導または勧告があったときは、すみやかに、誠実に対応するとともに、再発防止に努めなければならない。

3 第 1 項の定めに関し、協議会が必要と認めた場合には、当該会員に対して、その解決に向けた取り組みに関する文書の提出または口頭等による説明を求めることができる。

4 第 1 項および第 3 項による措置を実施したのちも、当該会員の本規則遵守に関する状況に改善が認められない場合には、協議会は「不動産ソジケション協議会会則」に基づいた措置を当該会員に行うことができる。

第 12 条 相談室が受け付けた苦情に関する記録（顧客のプライバシーに係るもの）は非公開を原則とする。ただし、当該顧客の承諾を得た場合は、この限りではない。

2 会員は、第 6 条第 1 項の規定による苦情の申し出があった旨の通知を受けた場合も、前項の規定に従わなければならない。

3 相談室は、苦情事例の研究、業務改善や関係者との連携等、共通諸問題を検討するために第 1 項の規定の範囲に限って、その記録を協議会に報告することができる。

[ 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

( 上記 [ この項目に相当する規則の規定 ] に記載のとおり )

・ 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 ]

関係諸団体との機関間連携の具体的手続き等に関する規定が未整備

[ 問題点への対応等 ]

実務マニュアルを整備することにより、機関間連携を具体化する。

[ 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 - 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 1 条 この規則は、協議会の会員の業務に関して顧客からの苦情を受け付け、会員と苦情の申出人の間で解決が円滑に図られるべく、その解決支援に向けて、公正、中立、迅速、誠実に対応するための手続き等を定め、当該業務の振興・発展と、顧客の保護に資することを目的とする。

第 3 条 協議会は、第 1 条の目的を達成するために協議会事務局内に、苦情の受付とその解決支援のために苦情相談室 ( 以下「相談室」という。 ) を設置する。

2 相談室は、第 1 条の目的を達成するために他の「苦情相談受付機関」等の協力を得ることができる

細則：第 2 条 規則第 3 条に定める「苦情相談室」の責任者ならびに要員は、不動産ソリジテーション協議会 ( 以下「協議会」という。 ) の事務局員により構成するものとする。ただし、協議会の判断により必要とされる外部の要員を構成員とすることができる。

[ 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「苦情の受付と解決支援に関する細則」に記載 )

・外部評価の仕組みの有無 あり 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 ( ) なし

・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 ( )

・その他本項目に関連した事項 ( ) なし

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

外部評価の仕組み及び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が無いこと、及び会員企業からの出向者により苦情解決支援機関が運営されることにより当該機関の中立性が損なわれる恐れがある。

[ 問題点への対応等 ]

実務マニュアルに担当者が公正・中立を保つことを明記する。

[ 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。）

[ この項目に相当する規則の規定 ]

規則：第 2 条 前条に定める「業務」とは、協議会に属する会員が組成・運用または販売する以下の商品（以下「商品」という。）に関する業務をいう。  
 (1) 不動産特定共同事業法商品  
 (2) 不動産を直接の裏付け資産とする資産流動化型商品（「資産の流動化に関する法律」に基づく商品、信託受益権を裏付け資産とする匿名組合方式をとる商品及び有限会社等の方式をとる商品）  
 (3) 不動産を直接の運用対象とする資産運用型商品（「投資信託及び投資法人に関する法律」に基づく商品に限る。）  
 2 前条に定める「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。

[ 運用面における状況等 ]

- ・取り扱う苦情の具体的な範囲の規定 あり なし
- ・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 あり（予定）なし  
 ありの場合その内容（詳細については実務マニュアルにおいて記載予定）
- ・苦情の取扱範囲内で取扱いを拒絶する場合の有無 あり なし  
 「あり」の場合での当該規定の有無 あり なし
- ・その他本項目に係る事項  
 ( )

[ 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 - 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 ]

規則：第 5 条 第 4 条の苦情の受付に関して、当該苦情の内容が次のいずれかに該当する場合は、解決支援に関する業務の対象外とすることができる。

( 1 ) 苦情の対象たる商品の取引名義が当該申出人本人でない場合（ただし、相続等明らかに正当とされる理由がある場合は除く。）

以下略

[ 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  規定あり  規定なし

・代理人  認めている  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  規定あり  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： 親権者  相続人

その他 ( )

代理人： 親権者  相続人  法定後見人  弁護士

その他 ( )

・高齢者の家族の取扱い

代理人として認める  代理人としては認めない

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 ]

運用面では苦情申立人については、申立人・代理人の範囲に親権者、相続人等が含まれるよう取り扱っているが、この取扱いを明示する必要がある。

[ 問題点への対応等 ]

実務マニュアルにて申立人又は代理人として認められる範囲を明示する。

[ 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 - 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 ]

なし

[ 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( )

・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  
 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  
( )

・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 ]

標準処理期間の未設定により苦情への迅速な対応等が行われず、最悪の場合、放置という自体が発生する可能性がある。

[ 問題点への対応等 ]

実務マニュアルに具体的な標準処理期間(3ヶ月程度)を明記し、かつ期間経過後の手続を定める。

[ 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 - 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> <p>規則：第 4 条 相談室は、顧客からの苦情受付および解決支援に関する業務を行うに当たっては、常に公正・中立な態度を保持すると共に、苦情を申し出た顧客から事情を十分聴き取るなどにより、顧客の正当な権利を損なわぬよう注意しなければならない。                  2 相談室は、口頭により苦情を受け付けたときには、必要に応じてその申出人に対し書面の提出を求めることができる。</p>
<p>[ 運用面における状況等 ]</p> <p>・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</p> <p>・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 checked="" 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（ ）</p> <p>・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（ ）</p> <p>・申立人に対する手続の流れ等の説明方法                  （ ）規定なし</p> <p>・その他本項目に関連した事項                  （ ）なし</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>実務マニュアルに苦情受付時における手続の流れ等を申立人へ説明する旨、及びその具体的方法を明記する。</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）  <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 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。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

- 規則：第 5 条 第 4 条の苦情の受付に関して、当該苦情の内容が次のいずれかに該当する場合は、解決支援に関する業務の対象外とすることができる。
- (1) 苦情の対象たる商品の取引名義が当該申出人本人でない場合（ただし、相続等明らかに正当とされる理由がある場合は除く。）
  - (2) 第 4 条第 2 項の場合で、その申出人が、要求に応じなかった場合。
  - (3) 申し出の内容が苦情でない投資に関する相談・投資に係る資金相談等の場合。
  - (4) 申し出の内容が匿名によるもので苦情内容の特定が不明であると考えられる場合。
  - (5) 不当な目的またはみだりに苦情の申し出を行ったと認められる場合。
  - (6) 申し出のなされた対象商品につき、既に契約期間が終了、または解約・売却が行われ、相当の期間が経っている場合。
  - (7) 申し出のなされた苦情につき、既に、弁護士会の仲裁センター等における仲裁、民事調停、あるいは訴訟を行っているか、結了している場合。

[ 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 あり なし  
説明する内容（受け付け対象外である旨の説明）
- ・ 苦情解決支援が終了した場合の手續に関する規定  
紛争解決支援・あっせん手續への移行の規定あり 規定なし  
その他（他団体等のあっせん機関等への移送等を規定（予定））
- ・ 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  
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  
その他（上記「規則」第 5 条に記載）
- ・ 苦情解決支援を行わないことを決定する者  
苦情解決支援担当者 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  
あり なし  
チェック方法（苦情解決支援担当統轄者による判断）
- ・ 事後的な正当性の検証の有無  
あり なし

検証方法（苦情解決支援担当統轄者による判断） ・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 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））

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 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> <p>規則：第 7 条 会員は、前条第 1 項による苦情の解決のため、迅速かつ誠実に対応しなければならない。</p> <p>2 会員は、前項の苦情解決に関する対応の結果をすみやかに相談室に報告しなければならない。この場合、調査等の必要により報告までに期間が必要とされる場合は、1ヶ月毎にその対応状況を報告しなければならない。</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 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 checked="" type="checkbox"/> 規定あり ( 予定 ) <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 ( 予定 ) <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 type="checkbox"/> 規定あり <input checked="" type="checkbox"/> 規定なし</p> <p>    規定している内容 (        )</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 ( 予定 ) <input type="checkbox"/> 規定なし</p> <p>    追加対応の内容：( 弁護士会仲裁センターの利用 )</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>[ 問題点への対応等 ]</p> <p>当協議会の「苦情の受付と解決支援に関する規則」等に会員企業の責務につき具体的に明記する。</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>





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 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 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>「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>



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。

<p>[ この項目に相当する規則の規定 ]</p> <p>規則：第 3 条 協議会は、第 1 条の目的を達成するために協議会事務局内に、苦情の受付とその解決支援のために苦情相談室(以下「相談室」という。)を設置する。                  2 相談室は、第 1 条の目的を達成するために他の「苦情相談受付機関」等の協力を得ることができる。                  第 7 条 会員は、前条第 1 項による苦情の解決のため、迅速かつ誠実に対応しなければならない。                  2 会員は、前項の苦情解決に関する対応の結果をすみやかに相談室に報告しなければならない。この場合、調査等の必要により報告までに期間が必要とされる場合は、1ヶ月毎にその対応状況を報告しなければならない。                  第 10 条 協議会は、会員に対し、本規則遵守のために必要な指導または勧告を行うことができる。                  また、相談室に直接指導または勧告を行わせることが適当であると協議会が判断した場合には、当該行為を相談室に行わせることができる。                  2 会員は前項による指導または勧告があったときは、すみやかに、誠実に対応するとともに、再発防止に努めなければならない。                  3 第 1 項の定めに関し、協議会が必要と認めた場合には、当該会員に対して、その解決に向けた取り組みに関する文書の提出または口頭等による説明を求めることができる。                  4 第 1 項および第 3 項による措置を実施したのちも、当該会員の本規則遵守に関する状況に改善が認められない場合には、協議会は「不動産ソジケション協議会会則」に基づいた措置を当該会員に行うことができる。</p>
<p>[ 運用面における状況等 ]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情が解決されなかった場合の報告事項・手順 ( ) なし</li> <li>・会員企業から報告がなかった場合の対応 ( 上記「苦情の受付と解決支援に関する規則」第 10 条に記載のとおり )</li> <li>・紛争解決支援機関の有無  <input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> 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  <input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし                      紹介する機関(弁護士会仲裁センター等)                      ・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>苦情が未解決の場合の会員企業の報告事項・手続等が明示されていないため、苦情解決支援機関の(未解決であるという)事態の認識が適切に為されない恐れがある。</p>
<p>[ 問題点への対応等 ]</p> <p>苦情が未解決の場合の会員企業の報告事項・手続等につき当協議会「苦情の受付と解決支援に関する規則」に明記する。かつ実務マニュアルにおいて弁護士会仲裁センター等の紹介につき明記する。</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)  <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 - 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：第 10 条 協議会は、会員に対し、本規則遵守のために必要な指導または勧告を行うことができる。また、相談室に直接指導または勧告を行わせることが適当であると協議会が判断した場合には、当該行為を相談室に行わせることができる。

2 会員は前項による指導または勧告があったときは、すみやかに、誠実に対応するとともに、再発防止に努めなければならない。

3 第 1 項の定めに関し、協議会が必要と認めた場合には、当該会員に対して、その解決に向けた取り組みに関する文書の提出または口頭等による説明を求めることができる。

4 第 1 項および第 3 項による措置を実施したのちも、当該会員の本規則遵守に関する状況に改善が認められない場合には、協議会は「不動産シグナチュア協議会会則」に基づいた措置を当該会員に行うことができる。

細則：第 8 条 相談室は、苦情の申し出を受けたときに当該苦情が法律・政令等もしくは協議会で定める自主ルールに抵触または抵触する恐れのある重大な苦情と考えられるときは、当該苦情の解決支援につき、事前に運営委員会・理事会に報告するものとする。

2 協議会は前項による報告を受けたときは規則第 9 条第 2 項および規則第 10 条に準じた措置を行うことができる。

[ 運用面における状況等 ]

- ・措置・勧告の対象となる行為  
( 上記「苦情の受付と解決支援に関する規則」及び同細則に記載のとおり )
- ・措置・勧告の概要の公表  公表  非公表 ( 未定 )  
公表項目 ( ) 未定  
公表方法 ( ) 未定
- ・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 ( 上記「不動産シグナチュア協議会会則」記載のとおり )
- ・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 ]

措置・勧告の概要の公表については具体的な規定がない。

[ 問題点への対応等 ]

措置・勧告の概要の公表、及び具体的内容・項目等につき当協議会「苦情の受付と解決支援に関する規則」等における記載を検討する。

[ 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

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

[ この項目に相当する規則の規定 ]	
規則：第 14 条 細則その他この規則の運営に関し必要な事項は、協議会理事長の決裁によりこれを定める。	
[ 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） （ 相談室の要員構成 相談室への（会員企業の）窓口届出 苦情の受付表等 会員企業から申立人に説明することが適当であるとの判断について 苦情解決支援状況の理事会等への状況報告 苦情解決支援を行わない場合の申出人への通知 苦情が法令等に抵触又はその恐れがある場合の対応 守秘義務 苦情書類等の保管）	
・ 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 ]	
実務マニュアルが未整備であることにより運用面における対応が不十分になる恐れがある。	
[ 問題点への対応等 ]	
寄せられることが予想される苦情等につき具体的な対応を記載した実務マニュアルを作成する。	
[ 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：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 ) )





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 - 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。

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 ] ・ 申立人の範囲の運用に係るチェック <input type="checkbox"/> 運営委員会によるチェック <input checked="" type="checkbox"/> その他の方法によるチェック <input type="checkbox"/> チェックなし 具体的なチェック方法（苦情相談室によるチェックを行う。）  ・ 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 ] 問題あり。協定締結前なので、具体的には定めていない。
[ 問題点への対応等 ] 弁護士「仲裁センター」を利用する場合、対象外となるものを規則細則で規定する予定。
[ 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 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：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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> なし  ・ 成年後見制度への対応 <input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし 対応方法 ( )  ・ 外国人への対応 <input type="checkbox"/> あり <input checked="" 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 ] 問題あり。協定締結前であり、具体的に決めていない。
[ 問題点への対応等 ] 実務マニュアルにて、代理人の範囲については明示する予定。
[ 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"/> 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 - 1 3：紛争の申立て

( 具体的内容 )

- 1 申し立てられた事案が、一定期間経過後も解決する見込みがなく、かつ申立人からあつせん・調停を希望する旨の申立てがあったときは、次の項目(あつせん・調停を行わない場合)に定める場合を除き、紛争解決支援手続を開始する。
- 2 申立ての形式は規則に明記し、簡易にできるようにすることとする。

( 留意すべき点 )

- ・ 申立ての際は、当事者の氏名、相手方会員企業名、申立ての趣旨、申立事案に係る実情等を記載した申立書とともに、必要な添付書類等を提出することとする。
- ・ 書類が不足していても申立てを受理し、事後での補完を認める。

( 趣旨 )

「複雑な手続きを要しないインフォーマルかつ任意の制度であること」(前記ワーキンググループ報告)から、なるべく簡易な手続により申立てをできることが必要であるとの考えの下、申立ての方法及びその申立方法が簡易なものとされるべきことを定めている。その際、「簡易」のなかには、「容易性への配慮」「助言を含む」こととする。また、どこで申立てができるかの「場所」の問題も含む。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

[ 運用面における状況等 ]

- ・ 申立の際の申立書への記載事項及び必要書類  
記載事項(弁護士会指定の申立書による)  
必要書類(弁護士会「仲裁センター」の利用申込書・苦情対応時の相談カード)
- ・ 書類不備の場合の申立受理及び事後補完  
可能 不可能
- ・ 申立方法や申立書への記入に係る助言 助言あり 助言なし  
( )
- ・ 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 ]  
問題あり。協定締結前のため、具体的に決めていない。

[ 問題点への対応等 ]

実務マニュアルにて、手続については明示する予定。

[ 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

分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 2 1：あっせん・調停案の提示

( 具体的内容 )

- 1 紛争解決支援委員会は、あっせん・調停案を当事者双方に提示して、受諾を勧告する。
- 2 あっせん・調停案の提示は、書面で行なう。

( 留意すべき点 )

( 趣旨 )

紛争解決のためのあっせん・調停案の提示について定めたものである。なお、ここでは、紛争の解決を促進するため、紛争解決支援機関が当事者双方に対してあっせん案等の受諾を勧告できることとしている。

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 ] ・あっせん・調停案の提示方法 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 口頭  ・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 ]

[ 運用面における状況等 ]

- ・ 無料となる範囲  
( 申立手数料・期日手数料 )
- ・ 申立人の自己負担の範囲  
( 成立手数料・その他交通費・通信費等 )
- ・ 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 ( 弁護士会「仲裁センター」利用申出時に説明 )
- ・ 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 ]  
問題あり。協定締結前のため、具体的に決めていない。

[ 問題点への対応等 ]

協定 ( 案 ) では、上記のように定めることとする予定。

[ 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：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(3年を予定)

- ・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

( )

・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

( )

・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 ]

問題あり。協定締結前なので具体的に決めていない。

[ 問題点への対応等 ]

記録の保存・公表については規則細則で定める予定。

[ 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))



(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：不動産シンジケート協議会）

[ 理念的事項 ]

	A	B	C1	C2
1 - 1 . 基本理念	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 - 2 . 苦情等の原因説明及び再発防止	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - 3 . 当事者の選択権の保障	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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	1	2	6	1

[ 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 4 . 会員企業の責務・行為準則等	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 17 . 措置・勧告	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 18 . 細則	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17 項目中の該当数	6	0	11	0

[ 紛争解決支援規則 ]

	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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 10 . 取り扱う紛争の範囲	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 11 . 紛争申立人の範囲	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 16 . 標準処理期間等	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 27 . 記録の保存・公表	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 28 . 細則	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 項目中の該当数			10	