

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 前払式証票発行協会

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：理念的事項

項目 1 - 1：基本理念

(具体的内容)

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

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

(留意すべき点)

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

(趣旨)

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

[この項目に相当する規則の規定]

第1条 本規則は、定款第4条第3号に規定する会員の行う前払式証票の発行に係る業務に対する前払式証票の購入者等からの苦情の解決かつ処理に関し、必要な事項を定め、その迅速かつ適正な解決を図ることを目的とする。

第2条

3 協会は、苦情の処理に当たっては、秘密を保ち、常に公正不偏な態度を保持するとともに、関係人の正当な権利を損なうことのないよう注意をするものとする。

[運用面における状況等]

・本項目に関連した事項  
( )

[趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由]

無し...実施済み

[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)

C1(問題あり(対応予定))

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：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 ]

第7条 協会は、苦情に係る事情、その解決結果等を会報等により会員に周知させるものとする。

[ 運用面における状況等 ]

・苦情等の発生原因等の記録

あり なし

・苦情等の発生原因等の会員企業への情報提供

実施 未実施

提供方法 : ( 会報等による )

提供頻度 : ( 随時 )

・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 : ( ホームページ等 )

提供頻度 : ( 随時 )

・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  
( セミナーやホームページで啓蒙している )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

無し...実施済み

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

A ( 実施済み )

B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )

C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) )

C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：通則的事項

項目 2 - 1：苦情等の定義

( 具体的内容 )

- 1 苦情とは、関係者にその責任若しくは責務に基づく行為を求めること、又は、商品やサービスの内容若しくは営業活動等に起因して何らかの被害が発生しているか、若しくは、被害が発生する可能性があるものをいう。
- 2 紛争とは、上記1の苦情のうち当事者間による解決ができず、消費者から、各機関が定める紛争解決支援規則に沿った解決の申し出があり、当該規則に基づき解決が図られるものをいう。

( 留意すべき点 )

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

( 趣旨 )

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

[ この項目に相当する規則の規定 ]

[ 運用面における状況等 ]

- ・ 苦情と相談の振り分けの方法
  - 担当者による振り分け
  - その他の方法：( )
- ・ 相談と取り扱われた事案に係る事後チェックの有無
  - あり       なし
  - 事後チェックの方法：( 記録を上司がチェックする )
- ・ 苦情や紛争に該当しない不満足や要望への対応  
( 相談等も記録している )
- ・ その他本項目に関係する事項  
( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]  
有り... 苦情の定義が無い。

[ 問題点への対応等 ]  
規則を改正する。

[ 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 ]

[ 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( パンフレット、ホームページ )  
周知している情報 受付窓口の連絡先 規則 手続の概要  
その他( )
- ・会員企業による周知 実施 未実施  
機関のリーフレット、ポスター等の設置 設置 未設置  
設置方法( )  
その他の周知の取組み( ホームページの相互リンク )  
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( ホームページの相互リンク )  
金融商品の販売の際に交付される書類への苦情連絡先の記載( 記載例がある場合チェック )  
会員企業の苦情相談窓口 機関の苦情相談窓口 記載なし
- ・代理店・販売業者等による情報提供のための取組み  
( )
- ・その他本項目に関連した事項  
( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]  
無し...概ね実施

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

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

分類：通則的事項

項目 2 - 3：当事者の選択権の保障

( 具体的内容 )

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

( 留意すべき点 )

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

( 趣旨 )

裁判外紛争処理機関が当事者の同意に基づく解決を目指すものである以上、手続の開始から終結にいたる過程全般に、消費者である当事者の選択権が十分に保障されている必要があり、それぞれの機関において、自らの組織内容につき開示する工夫を行うことが期待される。

このため、この項目では、そのような開示において、とりわけ重要なものとして、多様な紛争解決スキームがメニューとして用意されていることをあらかじめ知らせることにより、消費者が選択権を行使できるようにするとともに、解決支援手続が中立的かどうかを判断するため、紛争解決支援委員の名簿を公開又は開示することを定めている。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

[ 運用面における状況等 ]

- ・紛争解決支援委員名簿の取扱い  
 名簿を公開       申立人等に対してのみ名簿開示       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  
 氏名       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       申立前       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  
 あり       なし  
 提供する情報 ( 当組織外の苦情対応機関について )
- ・無償で支援できる範囲又は有償となる費用の明示       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 ]  
 有り... 本項目に関する規定が無い。

[ 問題点への対応等 ]

- ・規則を改正
- ・弁護士会仲裁センターと提携予定

[ 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 ) )

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 ]

第 8 条 協会は、関係当局等より苦情の処理につき、協力要請があった場合及びその結果等について報告を求められた場合は、これに協力するものとする。

2 協会は、前項に関らず会員が行う前払式証票の発行に係る業務にかかる苦情の処理等に関し、関係当局と連絡を密にするものとする。

[ 運用面における状況等 ]

・使用可能なアクセス媒体

電話 手紙 FAX 電子メール

その他（ホームページの相互リンク）

・アクセスポイント拡充のための取組み あり なし  
ありの場合の取組みの内容（ ）

・アクセス時間 曜日（平日（土日、祝祭日、年末年始を除く））  
時間（9：30～17：30）

・フリーダイヤル 設置 未設置（各都道府県の事務所 あり なし）

・窓口対応の適切化のための教育等 あり なし  
ありの場合の具体的内容（日常業務の中で教育している）

・夜間・休日の受付 あり なし

・出張相談の有無 あり なし

・夜間・休日又は出張相談を実施していない理由又は代替的手段  
（事務局員は3名であり体制をとれない）

・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 ]

無し...概ね実施

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

A（実施済み）

B（趣旨等を反映した形で概ね実施）

C 1（問題あり（対応予定））

C 2（問題あり（対応予定なし又は対応不可））

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：通則的事項

項目 2 - 5：人材育成

( 具体的内容 )

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

( 留意すべき点 )

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

( 趣旨 )

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

[ この項目に相当する規則の規定 ]

[ 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 ( 日常業務の中で・随時 )
- ・事例研究の有無 あり なし  
事例研究の活用方法 ( 過去の事例の記録を参考にしている )
- ・任用に当たっての経験や研修の履歴などの考慮  
あり なし  
考慮される要素 ( )
- ・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 ( O J T )
- ・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 ]

無し...実施済み

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

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



苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：通則的事項

項目 2 - 6：苦情・紛争解決支援担当者等の守秘義務

( 具体的内容 )

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

( 留意すべき点 )

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

( 趣旨 )

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

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

[ この項目に相当する規則の規定 ]

第 9 条 協会役員及び事務局員は、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正当な事由なく他に漏らしてはならないものとする。その職を退いた後においても同様とする。

[ 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 ( 協会役員及び事務局員 )

・ 守秘義務違反があった場合の措置 ( 懲戒 )

・ その他本項目に関連した事項

( 上記の措置について、就業規則第 29 条および第 30 条で規定している。 )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

無し...実施済み

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

A ( 実施済み )

B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )

C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) )

C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：通則的事項

項目 2 - 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>第5条 協会は、購入者等から会員以外の者が行う前払式証券の発行に係る業務につき、苦情の申出があった場合には、その内容を聴取し、必要に応じて関係当局等に連絡するとともに、当該苦情の解決に協力するものとする。</p> <p>第8条 協会は、関係当局等より苦情の処理につき、協力要請があった場合及びその結果等について報告を求められた場合は、これに協力するものとする。</p> <p>2 協会は、前項に関らず会員が行う前払式証券の発行に係る業務にかかる苦情の処理等に関し、関係当局と連絡を密にするものとする。</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 type="checkbox"/>あり <input checked="" type="checkbox"/>なし</p> <p>一覧表で紹介先となっている機関( )</p> <p>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( )</p> <p>・ 他機関の紹介に当たって機関としての対応の内容 ( )</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 ( 非会員に関する苦情等は、該当する財務局または財務事務所を紹介する。 )</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>有り...仲裁センターの未設置</p>
<p>[ 問題点への対応等 ]</p> <p>・ 規則を改正</p> <p>・ 弁護士会仲裁センターと提携予定</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 ]  
 第 7 条 協会は、苦情に係る事情、その解決結果等を会報等により会員に周知させるものとする。  
 苦情処理業務要領 7 . 保存  
 ( 1 ) 「苦情記録一覧表」、「苦情処理報告書」及び関係者から提出あった資料については、原本を作成日から 5 年間保存する。

[ 運用面における状況等 ]  
 ・記録の保存期間 ( 5 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  非公表  
 対応結果に係る統計  公表  非公表  
 対応結果に係る統計のうちの公表項目 ( )  
 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  
 事案の概要  公表  非公表  
 概要公表の対象となる事案の選定基準 ( 苦情 )  
 事案の概要における公表項目 ( )  
 企業名の取扱い ( 非公表 )  
 本人が特定されるものに係る同意の有無  あり  なし  
 同意の取得の手順 ( )  
 ・統計及び事案の概要の公表方法 ( 事業報告書 )  
 ・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 ]  
 無し...概ね実施

[ 問題点への対応等 ]

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

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：通則的事項

項目 2 - 9：対応結果の報告

( 具体的内容 )

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

( 留意すべき点 )

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

( 趣旨 )

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

<p>[ この項目に相当する規則の規定 ]</p> <p>第 4 条 会員は、協会から処理を求められた苦情については、協会に対し、当該苦情の処理の概要及び結果について、口頭又は文書により報告するものとする。</p>
<p>[ 運用面における状況等 ]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 機関に対して報告の対象となっている事項 ( 当該苦情の処理の概要及び結果について )</li> <li>・ その他本項目に関連した事項 (                      )</li> </ul>
<p>[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]</p> <p>無し...実施済み</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>

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：通則的事項

項目 2 - 1 0：外部評価の実施

( 具体的内容 )

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

( 留意すべき点 )

外部からの評価の方法等については、各団体における自主性を重んじる。

( 趣旨 )

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

[ この項目に相当する規則の規定 ]

[ 運用面における状況等 ]

・消費者等からの意見聴取 あり なし  
意見聴取の方法 ( アンケートや他機関へのヒアリング等 )

・利用者に対するアンケート 実施済み 未実施  
アンケートの方法及び主な質問項目 ( 販売店の店頭などにおいて、前払式証票を利用しない理由について )

・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 ]  
無し...概ね実施

[ 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 - 1 : 目的

( 具体的内容 )

この規則は、苦情の受付とその解決に向けた簡易で迅速な手続を制定することにより、勧誘及び取引の公正性を確保し、利用者の正当な権利の保護及び金融市場の健全性の確保を図ることを目的とする。

( 留意すべき点 )

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

( 趣旨 )

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

[ この項目に相当する規則の規定 ]

第 1 条 本規則は、定款第 4 条第 3 号に規定する会員の行う前払式証票の発行に係る業務に対する前払式証票の購入者等からの苦情の解決かつ処理に関し、必要な事項を定め、その迅速かつ適正な解決を図ることを目的とする。

[ 運用面における状況等 ]

・ 本項目に関連した事項  
( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

無し... 実施済み

[ 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 - 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。

<p>[ この項目に相当する規則の規定 ]</p> <p>第 2 条 協会は、購入者等から会員が行う前払式証票の発行に係る業務に関し、苦情等の申出があったときは、その相談に応じ、当該申出人に必要な助言をし、簡易な質問等を除き、当該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、迅速な解決に努めるものとする。</p> <p>2 会員は、協会から苦情の処理を求められた場合には、当該申出人と速やかに連絡をとり誠意をもってこれに対応し、当該苦情の早期解決に努めるものとする。</p> <p>3 協会は、苦情の処理に当たっては、秘密を保ち、常に公正不偏な態度を保持するとともに、関係人の正当な権利を損なうことのないよう注意をするものとする。</p>
<p>[ 運用面における状況等 ]</p> <p>・ 機関内部における責務の遵守のための取組み ( )</p> <p>・ 本項目に関連した事項 ( )</p>
<p>[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]</p> <p>無し...実施済み</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>

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 ]

- 第2条 協会は、購入者等から会員が行う前払式証票の発行に係る業務に関し、苦情等の申出があったときは、その相談に応じ、当該申出人に必要な助言をし、簡易な質問等を除き、当該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、迅速な解決に努めるものとする。
- 3 協会は、苦情の処理に当たっては、秘密を保ち、常に公正不偏な態度を保持するとともに、関係人の正当な権利を損なうことのないよう注意をするものとする。

[ 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 ( 「前払式証票の規制等に関する法律」による独立法人 )
- ・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 ( 「前払式証票の規制等に関する法律」で定めている。 )
- ・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 ( 事務局職員は3名であるが、「前払式証票の規制等に関する法律」には全員精通している。 )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

無し...概ね実施

[ 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 - 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 ]

第 2 条

- 2 会員は、協会から苦情の処理を求められた場合には、当該申出人と速やかに連絡をとり誠意をもってこれに対応し、当該苦情の早期解決に努めるものとする。

第 3 条

- 2 会員は、協会から前項の規定(協会は、苦情の処理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口頭もしくは文書による説明又は資料の提供を求めることができる。)による求めがあったときは、正当な事由なくこれを拒むことはできないものとする。

第 4 条 会員は、協会から処理を求められた苦情については、協会に対し、当該苦情の処理の概要及び結果について、口頭又は文書により報告するものとする。

[ 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  
( 除名 )

・その他本項目に関連した事項  
( 定款第 12 条で規定している。 )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

無し・・・実施済み

[ 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 - 5：取り扱う苦情の範囲（会員企業外の苦情の取扱いを含む）

（具体的内容）

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

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

（留意すべき点）

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

（趣旨）

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

<p>[ この項目に相当する規則の規定 ]</p> <p>第 2 条 協会は、購入者等から会員が行う前払式証票の発行に係る業務に関し、苦情等の申出があったときは、その相談に応じ、当該申出人に必要な助言をし、簡易な質問等を除き、当該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、迅速な解決に努めるものとする。</p> <p>2 会員は、協会から苦情の処理を求められた場合には、当該申出人と速やかに連絡をとり誠意をもってこれに対応し、当該苦情の早期解決に努めるものとする。</p> <p>3 協会は、苦情の処理に当たっては、秘密を保ち、常に公正不偏な態度を保持するとともに、関係人の正当な権利を損なうことのないよう注意をするものとする。</p> <p>第 5 条 協会は、購入者等から会員以外の者が行う前払式証票の発行に係る業務につき、苦情の申出があった場合には、その内容を聴取し、必要に応じて関係当局等に連絡するとともに、当該苦情の解決に協力するものとする。</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（本来は会員への苦情等のみを受け付けることになっているが、非会員に対する苦情等も受け付けている。）</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 checked="" type="checkbox"/>あり <input type="checkbox"/>なし                  「あり」の場合での当該規定の有無 <input checked="" type="checkbox"/>あり <input type="checkbox"/>なし</p> <p>・その他本項目に係る事項                  （「前払式証票の規制等に関する法律」第 26 条で規定している。）</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>無し・・・実施済み</p>
<p>[ 問題点への対応等 ]</p>
<p>[ 実施状況 ]</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> A（実施済み） <input type="checkbox"/> B（趣旨等を反映した形で概ね実施）  <input type="checkbox"/> C 1（問題あり（対応予定）） <input type="checkbox"/> C 2（問題あり（対応予定なし又は対応不可））</p>

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：苦情解決支援規則

項目 3 - 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 ]

第2条 協会は、購入者等から会員が行う前払式証票の発行に係る業務に関し、苦情等の申出があったときは、その相談に応じ、当該申出人に必要な助言をし、簡易な質問等を除き、当該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、迅速な解決に努めるものとする。

[ 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  
( 購入者等と法的な関係を有する人を事実上認めている。 )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

無し...趣旨等を考慮のうえ、個別対応している。

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

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

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：苦情解決支援規則

項目 3 - 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>第 2 条 協会は、購入者等から会員が行う前払式証票の発行に係る業務に関し、苦情等の申出があったときは、その相談に応じ、当該申出人に必要な助言をし、簡易な質問等を除き、当該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、迅速な解決に努めるものとする。</p> <p>2 会員は、協会から苦情の処理を求められた場合には、当該申出人と速やかに連絡をとり誠意をもってこれに対応し、当該苦情の早期解決に努めるものとする。</p>
<p>[ 運用面における状況等 ]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情解決支援規則に規定されている手続  <input checked="" type="checkbox"/>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</li> <li>・手続の概要を記載している媒体                      ( )</li> <li>・手続の概要の記載内容                      手続の流れに係るフローチャート <input type="checkbox"/>あり <input checked="" type="checkbox"/>なし                      その他 ( )</li> <li>・その他本項目に関連した事項                      ( )</li> </ul>
<p>[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]</p> <p>有り...苦情解決支援手続の規定が無い。</p>
<p>[ 問題点への対応等 ]</p> <p>規則を改正する。</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>

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 ]

[ 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 ]

有り...標準処理期間等の規定が無い。

[ 問題点への対応等 ]

規則を改正する。

[ 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 - 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。

〔この項目に相当する規則の規定〕

第2条 協会は、購入者等から会員が行う前払式証票の発行に係る業務に関し、苦情等の申出があったときは、その相談に応じ、当該申出人に必要な助言をし、簡易な質問等を除き、当該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、迅速な解決に努めるものとする。

2 会員は、協会から苦情の処理を求められた場合には、当該申出人と速やかに連絡をとり誠意をもってこれに対応し、当該苦情の早期解決に努めるものとする。

3 協会は、苦情の処理に当たっては、秘密を保ち、常に公正不偏な態度を保持するとともに、関係人の正当な権利を損なうことのないよう注意をするものとする。

〔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 あり なし

・受付時に申立人に伝えている内容

手続の要旨 規則交付希望の有無 標準処理期間

標準処理期間到来時の対応

その他（ ）

・書面による申立 必要あり 必要なし

必要ある場合の書面に係る記載の有無 書面の様式 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

（口頭にて説明する。）

・その他本項目に関連した事項

（ ）

〔趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由〕

無し...概ね実施

〔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 - 1 0：苦情解決支援を行わない場合の明示及び苦情解決支援の終了

( 具体的内容 )

- 1 苦情解決支援を行わない場合には、その旨及び理由を具体的に説明する。また、苦情解決支援が終了した場合の手續、特に未解決の場合に紛争解決支援やあっせんに移行すること等について規定する。
- 2 苦情解決支援を行わない場合とは、例えば以下のようなケースに限られる。
  - ・ 取り扱う苦情の範囲外の場合
  - ・ 苦情申立人の範囲外の場合
  - ・ 訴訟係属中又は訴訟終了後の場合（民事調停等を含む。）
  - ・ 申立人が明らかに不当な目的で苦情を申し立てている場合
  - ・ 明らかに消滅時効が完成している場合
  - ・ 一事案について再三苦情解決支援の申立てがなされた場合

( 留意すべき点 )

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

( 趣旨 )

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

<p>[ この項目に相当する規則の規定 ]</p> <p>第 2 条 協会は、購入者等から会員が行う前払式証票の発行に係る業務に関し、苦情等の申出があったときは、その相談に応じ、当該申出人に必要な助言をし、簡易な質問等を除き、当該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、迅速な解決に努めるものとする。</p>
<p>[ 運用面における状況等 ]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 苦情解決支援を行わない場合のその旨及び理由の説明 <input checked="" type="checkbox"/>あり <input type="checkbox"/>なし 説明する内容（ 取り扱う苦情の範囲外の場合 ）</li> <li>・ 苦情解決支援が終了した場合の手續に関する規定 <input type="checkbox"/>紛争解決支援・あっせん手續への移行の規定あり <input type="checkbox"/>規定なし <input checked="" type="checkbox"/>その他（ 第 4 条 会員は、協会から処理を求められた苦情については、協会に対し、当該苦情の処理の概要及び結果について、口頭又は文書により報告するものとする。 第 7 条 協会は、苦情に係る事情、その解決結果等を会報等により会員に周知させるものとする。 ）</li> <li>・ 苦情解決支援を行わない場合として規定しているケース <input checked="" type="checkbox"/>取り扱う苦情の範囲外の場合 <input checked="" 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（ ）</li> <li>・ 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 checked="" type="checkbox"/>その他（ 受付担当者 ）</li> <li>・ 苦情解決支援を行わないと決めた時点での正当性のチェックの有無 <input checked="" type="checkbox"/>あり <input type="checkbox"/>なし チェック方法（ 上司がチェックする。 ）</li> <li>・ 事後的な正当性の検証の有無 <input checked="" type="checkbox"/>あり <input type="checkbox"/>なし 検証方法（ 事務局長が判断する。 ）</li> <li>・ その他本項目に関連した事項 （ ）</li> </ul>
<p>[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]</p> <p>無し・・・実施済み</p>
<p>[ 問題点への対応等 ]</p>
<p>[ 実施状況 ]</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> A（ 実施済み ） <input type="checkbox"/> B（ 趣旨等を反映した形で概ね実施 ）  <input type="checkbox"/> C 1（ 問題あり（ 対応予定 ） ） <input type="checkbox"/> C 2（ 問題あり（ 対応予定なし又は対応不可 ） ）</p>

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：苦情解決支援規則

項目 3 - 1 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>第 2 条 協会は、購入者等から会員が行う前払式証票の発行に係る業務に関し、苦情等の申出があったときは、その相談に応じ、当該申出人に必要な助言をし、簡易な質問等を除き、当該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、迅速な解決に努めるものとする。</p> <p>2 会員は、協会から苦情の処理を求められた場合には、当該申出人と速やかに連絡をとり誠意をもってこれに対応し、当該苦情の早期解決に努めるものとする。</p> <p>第 4 条 会員は、協会から処理を求められた苦情については、協会に対し、当該苦情の処理の概要及び結果について、口頭又は文書により報告するものとする。</p>	
<p>[ 運用面における状況等 ]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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                     <ul style="list-style-type: none"> <li>具体的内容の 2 の <input checked="" type="checkbox"/> 規定あり <input type="checkbox"/> 規定なし</li> <li>具体的内容の 2 の <input type="checkbox"/> 規定あり <input checked="" type="checkbox"/> 規定なし</li> <li>具体的内容の 2 の <input checked="" type="checkbox"/> 規定あり <input type="checkbox"/> 規定なし</li> <li>具体的内容の 2 の <input type="checkbox"/> 規定あり <input checked="" type="checkbox"/> 規定なし</li> <li>その他規定している内容 ( )</li> </ul> </li> <li>・相対交渉の際の対応義務 <input checked="" type="checkbox"/> 規定あり <input type="checkbox"/> 規定なし                     <ul style="list-style-type: none"> <li>規定している内容 ( )</li> </ul> </li> <li>・相対交渉の際に機関が行う申立人のための追加対応                     <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 規定あり <input checked="" type="checkbox"/> 規定なし</li> <li>追加対応の内容:( )</li> </ul> </li> <li>・その他本項目に関連した事項 ( )</li> </ul>	
<p>[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]</p> <p>有り...標準処理期間等の規定が無い。</p>	
<p>[ 問題点への対応等 ]</p> <p>規則を改正する。</p>	
<p>[ 実施状況 ]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><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)</li> <li><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))</li> </ul>	



苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：苦情解決支援規則

項目 3 - 1 2：会員企業による解決促進義務

(具体的内容)

- 1 会員企業は、苦情解決支援機関から苦情解決につき求められたときは、誠実かつ迅速に対応する等の苦情解決促進義務を負う。
- 2 また、苦情解決支援機関は、会員企業に対して苦情への対応状況について定期的に報告を求め、解決の促進を図る。

(留意すべき点)

精神的な規定だけでなく、苦情解決支援のフォローアップ等を充実させて、苦情の解決促進を図る必要がある。

(趣旨)

実際の苦情の解決に当たっては、苦情解決支援機関の努力に加えて、相手方となっている会員企業の協力が必要である。このため、ここでは、相対交渉に委ねる場合も念頭において、会員企業の苦情解決促進義務を定め、苦情解決支援機関が受け付けた苦情の円滑な解決を図ることを規定している。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

第 2 条

2 会員は、協会から苦情の処理を求められた場合には、当該申出人と速やかに連絡をとり誠意をもってこれに対応し、当該苦情の早期解決に努めるものとする。

第 4 条 会員は、協会から処理を求められた苦情については、協会に対し、当該苦情の処理の概要及び結果について、口頭又は文書により報告するものとする。

[ 運用面における状況等 ]

・ 苦情への対応状況の定期的報告を求める手順・頻度等  
( 会員は、協会から苦情の処理を求められた場合。随時 )

・ 苦情の解決が図られていないと認める場合の機関の追加対応  
( )

・ 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 ]

無し...概ね実施

[ 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 - 1 3：調査及び会員企業の協力

(具体的内容)

1 苦情解決支援機関は、苦情解決支援機関の責務・義務に基づき、事実関係等の調査を行うものとする。

2 会員企業は、この調査(資料提供等を含む。)に協力しなければならない。ただし、正当な理由がある場合はこの限りではない。

(留意すべき点)

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

(趣旨)

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

[この項目に相当する規則の規定]

第2条 協会は、購入者等から会員が行う前払式証票の発行に係る業務に関し、苦情等の申出があったときは、その相談に応じ、当該申出人に必要な助言をし、簡易な質問等を除き、当該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、迅速な解決に努めるものとする。

2 会員は、協会から苦情の処理を求められた場合には、当該申出人と速やかに連絡をとり誠意をもってこれに対応し、当該苦情の早期解決に努めるものとする。

3 協会は、苦情の処理に当たっては、秘密を保ち、常に公正不偏な態度を保持するとともに、関係人の正当な権利を損なうことのないよう注意をするものとする。

第3条 協会は、苦情の処理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口頭もしくは文書による説明又は資料の提供を求めることができる。

2 会員は、協会から前項の規定による求めがあったときは、正当な事由なくこれを拒むことはできないものとする。

第4条 会員は、協会から処理を求められた苦情については、協会に対し、当該苦情の処理の概要及び結果について、口頭又は文書により報告するものとする。

[運用面における状況等]

- ・調査に協力しない場合の正当な理由があると認められる範囲  
( 民事訴訟等の際にも提出されない資料を除外する。 )
- ・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  
( 関係当局と検討する。 )
- ・その他本項目に関連した事項  
( )

[趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由]

無し・・・実施済み

[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 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 checked="" 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 checked="" 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                  ( 弁護士会仲裁センターと提携予定 )</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 checked="" 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 ]
<p>有り...本項目に関する規定が無い。</p>
[ 問題点への対応等 ]
<p>・規則を改正</p> <p>・弁護士会仲裁センターと提携予定</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 )</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 5：結果の報告等

( 具体的内容 )

- 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。
- 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。

( 留意すべき点 )

( 趣旨 )

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。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

第 2 条

2 会員は、協会から苦情の処理を求められた場合には、当該申出人と速やかに連絡をとり誠意をもってこれに対応し、当該苦情の早期解決に努めるものとする。

第 4 条 会員は、協会から処理を求められた苦情については、協会に対し、当該苦情の処理の概要及び結果について、口頭又は文書により報告するものとする。

第 6 条 協会は、苦情の申出人に対し、当該苦情に関する処理経過又は処理結果を連絡又は通知するものとする。

[ 運用面における状況等 ]

・苦情対応結果の把握

会員企業からの報告     申立人への確認     把握していない

その他の方法 (        )

・苦情解決支援機関から申立人への対応結果の報告     あり     なし

報告の手順及び報告内容 ( 当該苦情に関する処理経過又は処理結果 )

・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 ]

無し・・・実施済み

[ 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 - 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 ]

第 3 条 協会は、苦情の処理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口頭もしくは文書による説明又は資料の提供を求めることができる。

2 会員は、協会から前項の規定による求めがあったときは、正当な事由なくこれを拒むことはできないものとする。

第 4 条 会員は、協会から処理を求められた苦情については、協会に対し、当該苦情の処理の概要及び結果について、口頭又は文書により報告するものとする。

第 6 条 協会は、苦情の申出人に対し、当該苦情に関する処理経過又は処理結果を連絡又は通知するものとする。

[ 運用面における状況等 ]

- ・苦情が解決されなかった場合の報告事項・手順  
( )
- ・会員企業から報告がなかった場合の対応  
( 協会が会員企業に対し報告を求める。)
- ・紛争解決支援機関の有無  
あり なし
- 紛争解決支援機関がある場合の紛争解決支援手続への移行の助言 あり なし  
助言の内容 ( )
- 紛争解決支援機関がない場合の他機関の紹介  
あり なし
- 紹介する機関 ( )
- ・その他本項目に関連した事項  
( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

有り...紛争解決支援機関の未設置。

[ 問題点への対応等 ]

- ・規則を改正
- ・弁護士会仲裁センターと提携予定

[ 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 - 17：措置・勧告

( 具体的内容 )

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

( 留意すべき点 )

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

( 趣旨 )

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

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

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

[ この項目に相当する規則の規定 ]

第2条

- 2 会員は、協会から苦情の処理を求められた場合には、当該申出人と速やかに連絡をとり誠意をもってこれに対応し、当該苦情の早期解決に努めるものとする。

第3条

- 2 会員は、協会から前項の規定（協会は、苦情の処理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口頭もしくは文書による説明又は資料の提供を求めることができる。）による求めがあったときは、正当な事由なくこれを拒むことはできないものとする。

第4条 会員は、協会から処理を求められた苦情については、協会に対し、当該苦情の処理の概要及び結果について、口頭又は文書により報告するものとする。

[ 運用面における状況等 ]

・措置・勧告の対象となる行為  
 （ 会員としての義務の履行を怠ったとき。本会の名誉を毀損したとき。本会の目的に反する行為があったとき。 ）

・措置・勧告の概要の公表  公表  非公表  
 公表項目（ 規定無し ）  
 公表方法（ 会報等 ）

・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（ 規定は無いが個別対応する ）

・その他本項目に関連した事項  
 （ ）

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]  
 無し・・・概ね実施

[ 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：目的

( 具体的内容 )

この規則は、申立てのあった紛争について公正で迅速かつ透明な解決の支援を行うことにより、勧誘及び取引の公正性を確保し、利用者の正当な権利の保護及び金融市場の健全性の確保を図ることを目的とする。

( 留意すべき点 )

- ・当事者の自主的な紛争解決能力を重視する。
- ・紛争解決支援委員等は解決を支援・援助する立場であることに留意する。

( 趣旨 )

金融審議会答申(平成12年6月27日)では、「金融取引の適正化を実現していくためには、ルール策定とあわせて消費者の保護のため、ルールの実効性を確保するための制度の整備を進めることが不可欠である。」とするとともに、「金融分野での消費者トラブルの解決では、当事者の合意に基づきつつ簡易・迅速な紛争解決を実現する裁判外の紛争解決支援に期待されることが大きい。」としているが、この項目は、裁判外紛争処理手続の一つである紛争解決支援手続について、その規則の目的を明確化するものである。

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 ] ・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 ) )



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、独立性をもた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))



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 - 6：利害関係者の除斥事由

(具体的内容)

紛争解決支援委員のうち、紛争の申立人等、相手方会員企業その他の当事者から役務の提供による収入を得ている者その他の特別の利害関係を有するものは、その職務の執行から除斥される。

(留意すべき点)

「特別の利害関係」については、民事訴訟法第23条(裁判官の除斥)等を参考にした上で、各機関において定める必要がある。

(趣旨)

ここでは、利害関係者が紛争解決支援を行うことにより紛争解決支援の中立性が損なわれることを防ぐため、紛争解決支援委員のうち、個々の紛争の利害関係者を当該紛争の解決支援から除斥することを定めるとともに、除斥事由を機関が定める必要があ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 ]

・申立人との利害関係の有無の確認  
 確認あり     確認なし  
確認方法(      )

・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 ]

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 - 7：紛争解決支援委員の解任

( 具体的内容 )

機関は、次に掲げる場合を除き、紛争解決支援委員を任期の途中で解任することはできない。

- ・心身の故障で職務の遂行に耐えないと認めるとき
- ・職務上の義務違反、その他委員たるに適しない非行が認められたとき
- ・欠格事由に該当することとなったとき

( 留意すべき点 )

--

( 趣旨 )

ここでは、紛争解決支援機関に対する信頼性を確保するため、機関が任期途中で紛争解決支援委員を解任できる事由を明示する一方で、紛争解決支援委員の意思決定の中立性を担保するため、当該事由に該当しない場合は任期途中で機関が紛争解決支援委員を解任することができないこととしている。

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 ] ・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 <input type="checkbox"/> 設置 <input type="checkbox"/> 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 ] <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

分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 9 : 会員企業の責務・行為準則等

( 具体的内容 )

- 1 会員企業は、紛争解決支援機関に対してあつせん・調停の申立てが行われた場合、紛争の迅速な解決のため、迅速・誠実に対応し、手続に応じなければならない。
- 2 会員企業は、紛争解決支援委員会からの資料提出の要請があったときは、これに協力しなければならない。( 正当な理由がある場合を除く。)
- 3 会員企業は、紛争解決支援の過程、さらにはその結果に基づき紛争の再発・未然防止、コンプライアンス体制の見直しを図るものとする。

( 留意すべき点 )

- ・ 資料の提供の対象には例えば登記簿謄本などを含むものとする。
- ・ 資料の提供を求める権限は、紛争解決支援委員会にあるものとする。
- ・ 解決が不調に終わり訴訟に移行した場合を考えると、双方ともすべての資料の開示に応じにくいことから、資料提出要請に応じることについては、努力義務としている。

( 趣旨 )

紛争解決のためには、会員企業が紛争解決支援手続に応じることと資料の提出は必須条件である。このため、ここでは、紛争解決支援規則に会員企業の責務及び行為準則として定めておくべきものを示している。

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 ] ・ 会員企業において責務・行為準則に反する行為が認められた場合の対応 (        )  ・ その他本項目に関連した事項 (        )
[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]
[ 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 - 10：取り扱う紛争の範囲

( 具体的内容 )

紛争解決支援委員会は、以下に掲げる要件に該当する紛争を取り扱う。  
 会員企業が販売又は提供する金融商品及び金融取引、業務に関わる紛争であること。  
 苦情解決支援又は相対交渉を行ったが、一定期間を経過しても解決する見込みがないもの。

( 留意すべき点 )

- ・ 業態間や紛争解決支援機関でたらい回しにならないような工夫が必要である。
- ・ 取り扱う紛争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。
- ・ どこまでさかのぼって申立てができるのかも検討が必要である。

( 趣旨 )

取り扱う紛争の範囲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から、紛争解決支援機関が取り扱うべき紛争の範囲等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 ] ・ たらい回しにならないようにするための工夫 (      )  ・ 取扱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 type="checkbox"/> 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 (      )  ・ 申立の遡及可能期間 <input type="checkbox"/> 定めあり <input type="checkbox"/> 定めなし 遡及可能期間 (      )  ・ 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 ) )

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

運営委員会によるチェック  その他の方法によるチェック  チェックなし

具体的なチェック方法 ( )

・ その他本項目に関連した事項

( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

A ( 実施済み )

B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )

C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) )

C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )

分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 1 2：代理人の範囲及び資格

( 具体的内容 )

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

( 留意すべき事項 )

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

( 趣旨 )

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

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

分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 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。

<p>[ この項目に相当する規則の規定 ]</p>
<p>[ 運用面における状況等 ]</p> <p>・ 申立の際の申立書への記載事項及び必要書類                  記載事項 (      )                  必要書類 (      )</p> <p>・ 書類不備の場合の申立受理及び事後補完  <input type="checkbox"/>可能    <input type="checkbox"/>不可能</p> <p>・ 申立方法や申立書への記入に係る助言      <input type="checkbox"/>助言あり    <input type="checkbox"/>助言なし                  (      )</p> <p>・ その他本項目に関連した事項                  (      )</p>
<p>[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]</p>
<p>[ 問題点への対応等 ]</p>
<p>[ 実施状況 ]</p> <p><input 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：紛争解決支援規則

項目 4 - 1 4 : あっせん・調停を行わない場合

( 具体的内容 )

以下のいずれかに該当する紛争又は機関の取扱い範囲に該当しない紛争は、申立てを受理しない。

- ・ 申立事項が訴訟係属中若しくは訴訟手続を終了したものであるとき又は他のあっせん・調停手続等を行なっているとき。
- ・ 申立人等が不当な目的であっせん・調停の申立てをしたと認められたとき。
- ・ 申立人等が権利又は権限を有しないと認められるとき。
- ・ 相手方の会員企業の経営方針や会員企業の役員個人に関わる事項等本制度の利用が適当でないとき。
- ・ 明らかに消滅時効が完成しているとき。

( 留意すべき点 )

- ・ 申立てを斥ける場合は、運営委員会のチェックを必要とするなど、判断の公正性を担保するための仕組みを設ける必要がある。

( 趣旨 )

ここでは、あっせん・調停等を行わない場合を示している。この要件に該当しない場合、紛争解決支援機関は申立てを受理し、直ちに紛争解決支援手続を開始することが求められる。

[ この項目に相当する規則の規定 ]
[ 運用面における状況等 ] ・ 申立てを斥ける場合のチェックの有無 <input type="checkbox"/> 運営委員会によるチェック <input 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 (          ) ・ 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 ) )

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 - 15 : 申立人等に対する手続の説明

(具体的内容)

手続を開始するにあたっては、申立人等到手続の進め方を必ず事前に説明し、同意を得なければならない。

(留意すべき点)

(趣旨)

この項目は、手続の開始から終了まで、あるいは途中段階での選択肢など制度全体についての当事者の理解の下に手続を進めることが基本であり、こうした説明は、手続開始時に行うことが大切であるとの考えの下に設けられたものである。

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]
[運用面における状況等] ・事前説明の方法(説明項目、用いる資料等) ( )  ・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]
[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))

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 1 6：標準処理期間等

（具体的内容）

紛争解決支援委員会は、申立てを受け付けてから、原則として3ヶ月（あるいは4ヶ月）以内にあっせん・調停案を作成する。

（留意すべき点）

- ・ 審理期間の定め以外にも第1回の開始までの期間も早くする。
- ・ 「迅速性」だけでなく、当事者の「納得性」も重要である。

（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。この項目は、こうした期間制限を設けることが、申立人等に対する手続の明確化に資するとともに、紛争解決の「迅速性」の確保につながるの考えの下に設けられたものである。

[ この項目に相当する規則の規定 ]
[ 運用面における状況等 ] ・ あっせん・調停案策定又は手続終了までの平均の所要期間 ( )  ・ 申立から第1回までの平均の所要期間 ( )  ・ 標準処理期間到来時の対応 ( )  ・ その他本項目に関連した事項 ( )
[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]
[ 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))

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 - 17：審理手続

(具体的内容)

審理手続について、以下の事項を規定する。  
 ・当事者の出席と代理人の出席（同席手続を原則とする）  
 ・事情聴取と関係書類の提出  
 ・参考人聴取、鑑定

(留意すべき点)

・手続の場面によっては、当事者の希望により個別・非同席にすることも可能とする。

(趣旨)

紛争解決支援手続の明確化の観点から、具体的な審理手続を定める際に必要となる点を列挙したものである。ADRにおける解決支援は対席してはじめて可能となるとの考えの下、同席手続を原則と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 ] ・当事者の出席と代理人の出席に関する規定 <input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし ・事情聴取と関係書類の提出に関する規定 <input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし ・参考人聴取及び鑑定に関する規定 <input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし ・個別又は非同席とする場合の有無 <input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし 個別又は非同席とする場合の基準 ( ) ・その他本項目に関連した事項 ( )
[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]
[ 問題点への対応等 ]
[ 実施状況 ] <input type="checkbox"/> A (実施済み) <input type="checkbox"/> B (趣旨等を反映した形で概ね実施) <input type="checkbox"/> C 1 (問題あり(対応予定)) <input type="checkbox"/> C 2 (問題あり(対応予定なし又は対応不可))





















分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 2 6：費用に関する規定

( 具体的内容 )

あっせん・調停に係る費用は、原則、無料とする。

( 留意すべき点 )

- ・ 委員会に出席するための交通費、その他の費用はあらかじめその旨を説明し、原則、申立人の自己負担とする。
- ・ ただし、自己負担のあり方は、その他費用は原則折半としても、申立人には、状況に応じ、減免措置を講じることができるようにすることが望ましい。

( 趣旨 )

これは、紛争の申立てに係る費用については、実際の申立てに当たり、紛争解決支援機関が徴収する費用がどの程度の額となるかを明らかにするとともに、交通費等の申立人が別途負担すべき費用があることに関して申立人の納得を得ることが必要との考えから設けたものである。なお、実際の運用に当たっては、費用がかかることが申立ての妨げとならないよう配慮が必要である。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

[ 運用面における状況等 ]

- ・ 無料となる範囲  
( )
- ・ 申立人の自己負担の範囲  
( )
- ・ 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 ( )
- ・ 自己負担の減免措置の有無 あり なし  
減免措置の対象者 ( )  
減免措置の対象となる費用 ( )
- ・ その他本項目に関連した事項  
( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

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

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 2 7：記録の保存・公表

( 具体的内容 )

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

( 留意すべき点 )

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

( 趣旨 )

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

[ この項目に相当する規則の規定 ]

[ 運用面における状況等 ]

- ・記録の保存期間( )
- ・受付状況の件数  公表  非公表
- ・解決支援結果の件数  公表  非公表
- ・受諾・不受諾の件数  企業毎の件数を公表  総数のみ公表  非公表
- ・事案の概要  全事案を公表  一部の事案を公表
- ・概要の一部公表の場合の公表対象となる事案の選定基準( )
- ・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 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

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



(別紙)

複数の項目に関連する問題点について

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

実施状況に関する集計表（団体名： 社団法人 前払式証票発行協会 ）

[ 理念的事項 ]

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

[ 通則的事項 ]

	A	B	C1	C2
2 - 1 . 苦情等の定義	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - 2 . 消費者への周知	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - 6 . 苦情・紛争解決支援担当者等の 守秘義務	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - 7 . 機関間連携・関係機関との協力 等	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - 9 . 対応結果の報告	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - 10 . 外部評価の実施	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10項目中の該当数	3	4	3	0

[ 苦情解決支援規則 ]

	A	B	C1	C2
3 - 1 . 目的	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 2 . 苦情解決支援機関の責務・業務	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 3 . 苦情解決支援機関の組織及び中 立性・専門性	<input 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 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 10 . 苦情解決支援を行わない場合 の明示及び苦情解決支援の終了	<input 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 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 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 18 . 細則	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18項目中の該当数	9	4	5	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 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				