

金融トラブル連絡調整協議会名簿

平成16年6月現在

(消費者行政機関)

内閣府国民生活局消費者調整課長
国民生活センター相談部長
東京都消費生活総合センター所長

幸田 徳之
島野 康
森 紳彦

(消費者団体)

埼玉大学経済学部非常勤講師
全国消費者団体連絡会事務局消費者関連法担当
日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会副会長

原 早苗
関根 啓子
玉本 雅子

(業界団体・自主規制機関)

金融先物取引業協会業務部長
信託協会信託相談所長
生命保険協会生命保険相談室長
全国貸金業協会連合会苦情処理委員長
全国銀行協会業務部長
全国信用金庫協会業務管理部長
全国信用組合中央協会業務部次長
全国労働金庫協会業務部長
抵当証券業協会事務局長
投資信託協会広報部長
日本証券業協会証券あっせん・相談センター所長
日本証券投資顧問業協会業務部長
日本商品先物取引協会自主規制部長
日本商品投資販売業協会企画調査部長
日本損害保険協会生活サービス部長
農林中央金庫総合企画部部長代理(農漁協系統金融機関代表)
不動産証券化協会事務局次長
前払式証票発行協会事務局長

原田 俊介
瀬尾 照夫
竹中 肇
矢野 利平
岩本 秀治
三枝 保生
近藤 高弘
須田 三郎
中村 忠志
川口 隆也
小西 幸雄
高谷 哲司
浜地 敏明
松原 芳幸
武藤 正巳
関口 浩二
綿貫 隆二
永澤 修

(弁護士会)

総合法律事務所あおぞら
長島・大野・常松法律事務所
港共同法律事務所

大川 宏
井上 聡
石戸谷 豊

(学識経験者)

東京大学大学院法学政治学研究科教授
生活経済ジャーナリスト
東京大学法学部教授
一橋大学法学部教授

神作 裕之
高橋 伸子
岩原 紳作
山本 和彦

(金融当局)

金融庁総務企画局企画課長
経済産業省経済産業政策局産業資金課課長補佐
厚生労働省労働基準局労働者生活部企画課労働金庫業務室室長補佐
国土交通省総合政策局不動産課不動産投資市場整備室長
総務省郵政行政局貯金企画課長
農林水産省経営局金融調整課企画官

居戸 利明
大野 祐輔
坪田 一雄
山口 裕視
原口 亮介
永尾 雅幸

(敬称略、順不同)

開催の概要

事務年度	平成 12 年	平成 13 年	平成 14 年	平成 15 年
民間 ADR の苦情・紛争解決の改善を担保 個別紛争処理における機関間連携の強化 苦情・紛争処理手続の透明化 苦情・紛争処理事案のフォローアップ体制の充実 苦情・紛争処理実績に関する積極的公表 広報活動を含む消費者アクセスの改善	(2) 個別紛争処理における機関間連携の強化 (3) 苦情・紛争処理手続の透明化 (4) 苦情・紛争処理事案のフォローアップ (5) 苦情・紛争処理実績に関する積極的公表	(7) 機関間連携のあり方 (6) 広報活動を含む消費者アクセスの改善	(18、19、20、21) タイプ別の機関間連携 (21) 消費者の認知に向けた PR	(22、23) 公的機関との連携
(~ を包含する活動)		(8、9、11、12) 苦情・紛争解決支援のモデル (15) フォローアップの方法	(16、17、18) モデルのフォローアップ - 自己評価結果報告と意見交換 - (20) 再評価結果について	(26) 平成 15 年度の規則改正と運用改善
裁判外紛争処理制度の改善につながる情報・意見交換等			(19、21) 「実務者ネットワークの論点整理について」	(22) 海外の ADR 事情報告 (22) 東京都消費生活対策審議会及び国民生活審議会消費者政策部会報告 (ADR について等) (24) 平成 15 年の苦情・紛争解決事例 (25) 証券分野の紛争解決と連携 (24、25、26) ADR 検討会の状況 (24、25) ISO における ADR の検討状況
			(19) 金融商品販売法(金販法)の施行状況の調査の結果	(23) 外為証拠金取引 (24) 金販法の施行状況調査のフォローアップ (25) 無認可共済 (26) 個人信用情報

(注) 表中の数字は協議会の回数。見出しは課題として提示されたもの。

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ついて

1 モデルの位置付け

このモデルは、金融分野における苦情・紛争解決支援の改善のため、現状において実現可能な範囲の下で理想的と考えられる苦情・紛争解決支援手続を金融トラブル連絡調整協議会として策定したものであり、金融分野における各業界団体・自主規制機関において、このモデルを踏まえた苦情・紛争解決支援手続の整備が期待されるものと位置付けられる。

なお、このモデルでは、業界団体・自主規制機関が行なう苦情・紛争の解決について、これまでの「処理」という概念に替えて、当事者による解決を支援するという立場を明確にするため、「解決支援」という概念を導入している。

2 モデルの策定の経緯

平成12年 9月 7日 協議会設置

平成13年 1月17日 モデル策定及びモデル策定のためのワーキンググループの設置を決定。

3月 6日 ワーキンググループ設置。

11月19日 モデルの中間試案を検討。

平成14年 1月15日 各界からの意見を募集に付すためのモデル案を決定。

4月25日 モデルを決定。

3 モデルの概要

理念的事項

金融分野における苦情・紛争解決支援の基本的理念として、「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」を明示。

苦情等の発生原因の解明及び会員企業・消費者への周知等を通じた再発防止への取組みを業界団体等が設置する苦情・紛争解決支援機関（以下「機関」という。）の責務として規定。

通則的事項

苦情・紛争の定義や守秘義務等の苦情解決支援と紛争解決支援に共通する事項を規定。

機関の利用を促進するため、機関及び会員企業による機関の消費者への周知やアクセスポイントの拡充等を規定。

いわゆる「たらい回し」を防ぐため、機関間連携として行なうべきことを提示。

苦情・紛争解決支援実績等の公表や機関に対する外部評価の実施を通じて機関の運営の適正化や規制整備を推進。

苦情解決支援規則

取扱う苦情や苦情申立人の範囲、標準処理期間、苦情解決支援を行なわない場合を明示することにより、手続の進行に当たっての基準を明確化。

苦情受付時の手続の概要の説明や苦情解決支援を行なわない場合の理由の説明、結果の報告、苦情未解決の場合の取扱い等、機関が申立人に対して行なうべきことを規定。

苦情の解決の促進や、機関による調査への協力、相対交渉の際の対応等の会員企業が行なうべきことを明示。

会員企業に対する措置・勧告等苦情の解決及び再発防止に向けて機関が積極的に行なうべきことを規定。

紛争解決支援手続を設けていない機関も想定して、他の紛争解決機関の紹介や苦情解決支援段階での解決案の提示も規定。

紛争解決支援規則

紛争解決支援委員会（機関の委嘱を受けて紛争解決支援手続を実施する者）の設置や利害関係者の排除、運営委員会の設置等を規定することにより、機関の組織面からも中立性・公正性を担保。

取り扱う紛争や紛争申立人・代理人の範囲、あっせん・調停を行なわない場合や手続を打ち切る場合等の手続の進行に当たっての基準を明確化。

会員企業に対する事実調査・資料提出要求や措置・勧告等の機関の会員企業に対する権限を明確化するとともに、調査等に対する会員企業の協力義務を規定。

提示されたあっせん・調停案について、会員企業による尊重義務を規定するとともに、正当な理由なく受諾しない場合など紛争解決支援委員会が必要と認める場合は、当該企業名を公表することも併せて規定。