

目 次

平成 1 6 年 3 月 3 1 日現在

金融先物取引業協会	1
信託協会	1
生命保険協会	1
全国貸金業協会連合会	1
全国漁業協同組合連合会	2
全国銀行協会	2
全国信用金庫協会	2
（社）全国信用組合中央協会	6
全国労働金庫協会	7
抵当証券業協会	7
投資信託協会	7
日本証券業協会	14
日本証券投資顧問業協会	14
日本商品先物取引協会	15
日本商品投資販売業協会	15
日本損害保険協会	15
全国農業協同組合中央会	16
不動産証券化協会	16
前払式証票発行協会	16
再評価シート（機関名）様式	17

金融先物取引業協会

(1) 規則の改善状況

該当無し

(2) 運用の改善状況

項目番号	旧運用	新運用	コメント
3 - 1 4	紛争解決支援手続がない場合の解決案の提示：和解案の提示（賠償額の調整等）	同左：早期和解への指導（賠償額の調整等）およびフォローアップ（顧客本人、会員企業、代理人弁護士との面談等）	解決までの時間の短縮を図るため

信託協会

(1) 規則の改善状況

該当無し

(2) 運用の改善状況

該当無し

生命保険協会

(1) 規則の改善状況

該当無し

(2) 運用の改善状況

該当無し

全国貸金業協会連合会

(1) 規則の改善状況

平成 15 年 4 月 22 日に苦情処理・相談対応規則（例）を策定以降、規則の改訂は行っていない。

(2) 運用の改善状況

平成 15 年 4 月 22 日に苦情処理・相談対応規則（例）を策定以降、運用の変更は行っていない。

全国漁業協同組合連合会

(1) 規則の改善状況

該当無し

(2) 運用の改善状況

該当無し

全国銀行協会

(1) 規則の改善状況

該当無し

(2) 運用の改善状況

項目番号	旧運用	新運用	コメント
2 - 1	各地の銀行よろず相談が全銀協に対して行う「苦情の受付と解決促進に関する規則」に基づく報告については、「苦情・要望」と「相談」の2つのカテゴリで件数報告を行うこととなっていた。	左記報告の様式を以下のとおり改正した。 (1)新たに「クレーム等」というカテゴリを設ける。「クレーム等」とは、従来、「相談」に分類されていたもののうち、銀行に対する意見・苦言・不満・疑念などが表明されたもので、銀行に非があるか否か、あるいは、お客様に理があるか否かは問わない。 (2)「苦情・要望」の内訳として、「苦情」と「要望」のそれぞれの件数の報告を求める。 【平成 16 年 3 月 31 日改正、4 月 1 日実施】	第 25 回協議会にて報告

全国信用金庫協会

(1) 規則の改善状況

項目番号	旧規則	新規則	コメント
------	-----	-----	------

項目番号	旧規則	新規則	コメント
1 - 1	第1条（目的） この規則は、社団法人全国信用金庫協会（以下「本会」という。）が地区信用金庫協会（以下「地区協会」という。）と連携して、信用金庫業務に関して顧客からの苦情の申し出を受け付け、解決に向けて公正、迅速、誠実にこれに対応するための手続等を定め、もって、信用金庫業務に対する顧客の理解と信頼を深め、顧客の正当な権利の保護に資することを目的とする。	第1条（目的） この規則は、社団法人全国信用金庫協会（以下「本会」という。）が地区信用金庫協会（以下「地区協会」という。）と連携して、信用金庫業務に関して顧客からの苦情の申し出を受け付け、<u>その解決に向けて公正、迅速、誠実かつ透明度の高い対応を図るための手続等を定め、もって、信用金庫業務に対する顧客の理解と信頼を深め、顧客の正当な権利の保護に資することを目的とする。</u>	苦情対応の「透明性」等を高めるため、目的規定を明確化した。 （平成 15 年 5 月 27 日改正）
1 - 2	第4条（苦情解決への信用金庫の対応） 信用金庫は、前条第1項による苦情の申し出に対して迅速かつ誠実に対応し、苦情を申し出た顧客に説明して了解を得るように努める。 2.（略） （なし）	第6条（苦情解決への信用金庫の対応） 信用金庫は、前条第1項による苦情の申し出に対して迅速かつ誠実に対応し、苦情を申し出た顧客に説明して了解を得るように努める<u>ものとする。</u> 2.（略） 3. <u>信用金庫は、苦情発生の原因分析等により、同種の苦情の再発防止等に努めるものとする。</u>	会員信用金庫が苦情再発防止を図るための規定を置いた。 （平成 15 年 5 月 27 日改正）

項目番号	旧規則	新規則	コメント
1 - 2	第<u>6</u>条(苦情の受付と対応状況の報告) (略) 2. 本会は、全国しんきん相談所ならびに同相談所へ地区しんきん相談所から報告される「苦情・相談実施状況」を取りまとめ、定期的に理事会等に報告するものとする。 3.(略)	第<u>8</u>条(苦情の受付と対応状況の報告) (略) 2. 本会は、全国しんきん相談所ならびに同相談所へ地区しんきん相談所から報告される「苦情・相談実施状況」を取りまとめ、定期的に理事会等に報告するとともに、<u>同種の苦情の再発防止および未然防止に資するものとする。</u> 3.(略)	苦情の再発・未然防止に関し、協会としての対応を明確化した。 (平成15年5月27日改正)
2 - 1	(なし)	第<u>3</u>条(苦情の定義) <u>この規則において苦情とは、信用金庫の提供する商品やサービスの内容または営業活動等によって被害が発生しているもの、あるいは被害が発生する可能性のあるもので、顧客が当該信用金庫にその責任あるいは責務に基づく行為を、しんきん相談所を通じて求めているものをいう。</u>	「苦情の定義」規定を新設した。 (平成15年5月27日改正)
2 - 2	第2条(しんきん相談所の連携等) 1～2(略) (なし)	第2条(しんきん相談所の連携等) 1～2(略) <u>3. 本会ならびに地区協会等はしんきん相談所の周知に努めるものとする。</u>	しんきん相談所の周知に関する規定を新設した。 (平成15年5月27日改正)
2 - 5	第<u>3</u>条(苦情解決へのしんきん相談所の役割) 1～5(略) (なし)	第<u>5</u>条(苦情解決へのしんきん相談所の役割等) 1～5(略) <u>6. しんきん相談所は研修等により、苦情の</u>	相談担当者の育成に関する規

項目番号	旧規則	新規則	コメント
		<u>受付・対応を担当する者の育成等に努めるものとする。</u>	定を新設した。 (平成 15 年 5 月 27 日改正)
2 - 6	第 3 条 (苦情解決へのしんきん相談所の役割) 1 ~ 4 (略) (なし) 6 (略)	第 5 条 (苦情解決へのしんきん相談所の役割等) 1 ~ 4 (略) 5 . しんきん相談所の担当者または担当者であった者は、正当な理由がある場合を除き、職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。 6 (略)	しんきん相談所担当者の職務上の守秘義務規定を新設した。 (平成 15 年 5 月 27 日改正)
2 - 7	第 2 条 (しんきん相談所の連携) 本会が設置する全国しんきん相談所ならびに地区協会が設置する地区しんきん相談所 (両者を総称する場合は以下「しんきん相談所」という。) は、相互に連携のうえ協力して前条の目的の達成に努める。 (なし)	第 2 条 (しんきん相談所の連携等) 本会が設置する全国しんきん相談所ならびに地区協会が設置する地区しんきん相談所 (両者を総称する場合は以下「しんきん相談所」という。) は、相互に連携のうえ協力して前条の目的の達成に努める <u>ものとする。</u> <u>2 . しんきん相談所は、苦情の対応にあたり、その他関係機関との連携に努めるものとする。</u>	機関間の連携は細則に定めているが、規則にも明記した。 (平成 15 年 5 月 27 日改正)
2 - 9	第 3 条 (苦情解決へのしんきん相談所の役割) 1 ~ 3 (略) (なし)	第 5 条 (苦情解決へのしんきん相談所の役割等) 1 ~ 3 (略) <u>4 . しんきん相談所は、次条第 1 項にかかわらず、苦情を申し出た顧客からの求めに応</u>	苦情は当該信用金庫の対応を基本とするものの、顧客の求めに

項目番号	旧規則	新規則	コメント
	5 ～ 6（略）	<u>じて、同条第 2 項により報告された対応結果を当該顧客に説明するものとする。</u> 5 ～ 6（略）	応じて、窓口となったしんきん相談所も結果説明する旨規定した。 （平成 15 年 5 月 27 日改正）
3 - 6	（なし）	<u>第 4 条（苦情申出人の範囲）</u> <u>この規則においてしんきん相談所が苦情の申し出を受け付ける顧客の範囲は、当該苦情に係る取引の名義人本人またはその代理人とする。ただし、代理人については、原則として、親権者、相続人または法定後見人とする。</u>	しんきん相談所が受け付ける苦情申出人の範囲を規定した。 （平成 15 年 5 月 27 日改正）

（ 2 ）運用の改善状況

項目番号	旧運用	新運用	コメント
1 - 2	しんきん相談所が受け付けた苦情等については、その概要を定期的に本会理事会に報告。	しんきん相談所が受け付けた苦情等については、その概要を定期的に本会理事会に報告するほか、別途、会員信用金庫に文書で通知し、再発防止等に資するようにした。（平成 15 年 5 月 29 日から実施）	
2 - 2	しんきん相談所の消費者への周知については、本会のホームページに所在地、電話番号、規則等の概要を掲載。	ホームページのほか、本会発行の顧客向け P R 月刊誌「楽しいわが家」に所在地、電話番号等の概要を掲載。（平成 15 年 12 月号から）	

（社）全国信用組合中央協会

（ 1 ）規則の改善状況

該当無し

(2) 運用の改善状況

項目番号	旧 運 用	新 運 用	コメント
2 - 4	なし	顧客向け案内リーフレットを調製し、会員信用組合に無償配付。	平成 1 5 年 7 月

全国労働金庫協会

(1) 規則の改善状況

該当無し

(2) 運用の改善状況

項目番号	旧運用	新運用	コメント
2-5	先行業態からの対応事例に関する提供情報、市販の関連書籍等を研修材料として相談員の対応能力向上に努めているが、取り組みが不十分。	他業態からの対応事例に関する提供情報、市販の関連書籍および関連外部セミナー等を有効活用し、相談員の対応能力の向上を図る。	

抵当証券業協会

(1) 規則の改善状況

該当無し

(2) 運用の改善状況

該当無し

投資信託協会

(1) 規則の改善状況

項目番号	旧規則	新規則 < 平成 15 年 4 月 18 日施行 >	コメント
4 - 9		<u>(仲裁センターの利用の通知)</u> <u>第 14 条</u> <u>2 通知を受けた会員は、正当な理由がない</u>	

		<u>限り、当該苦情について仲裁センターの利用に応ずるものとする。</u> <u>(関係資料の提出)</u> <u>第 15 条 前条の規定により仲裁センターの利用を応諾した会員は、仲裁センターが求める関係資料の提出に応じなければならない。ただし正当な理由がある場合はこの限りではない。</u>	
4 - 1 0	無し	<u>(仲裁センターの利用等)</u> <u>第 12 条 本会は、投資信託委託業を営む会員（以下「委託会社会員」という。）による受益証券等の直接募集及び解約に関する苦情について、第 8 条による説明では納得が得られない苦情申出人（個人に限る。以下第 12 条から第 14 条及び 16 条において同じ。）又は原則として 3 ヶ月以上にわたる会員との相対交渉で苦情の解決が図られないとする苦情申出人から、その旨の申出を受けた場合は、苦情申出人に本会と協定書を締結している弁護士会の運営する仲裁センター（以下「仲裁センター」という。）を利用できること及び必要な手続き、費用その他細則に定める事項を説明の上、その利用の意思を確認するものとする。</u> <u>なお、証券業を営む会員その他の細則で定める者による受益証券等の売買その他の</u>	

		<u>取引に関して苦情申出人から紛争の解決の申出があった時は、細則で定める機関に取次ぎ又は紹介するものとする。</u>	
4 - 1 1	無し	<u>(仲裁センターへの紹介を行わない場合)</u> <u>第 16 条 本会は、第 12 条に規定する仲裁センターの利用申し込みに関して、当該苦情の内容が次の各号の一に該当する場合は仲裁センターへの紹介を行わないものとする。</u> <u>(1) 第 11 条第 1 号から第 4 号及び第 6 号に該当する場合。</u>	
4 - 1 4	無し	<u>(仲裁センターへの紹介を行わない場合)</u> <u>第 16 条 本会は、第 12 条に規定する仲裁センターの利用申し込みに関して、当該苦情の内容が次の各号の一に該当する場合は仲裁センターへの紹介を行わないものとする。</u> <u>(1) 第 11 条第 1 号から第 4 号及び第 6 号に該当する場合。</u> <u>(2) 仲裁センターのあっせん・仲裁手続きが終了又は手続き中のものである場合。</u> <u>(3) 第 12 条第 3 号の規定により関係書類の提出が求められたにも係わらず苦情申出人からその提出がない場合。</u> <u>(4) 会員の経営方針や役職員個人に係わる</u>	

		<u>事項など、事柄の性質上、本規則による 仲裁センターの利用が適当でないと認め られる場合。</u>	
4 - 1 5	無し	(仲裁センターの利用等) <u>第 12 条 本会は、投資信託委託業を営む会員 (以下「委託会社会員」という。)による受 益証券等の直接募集及び解約に関する苦情 について、第 8 条による説明では納得が得 られない苦情申出人(個人に限る。以下第 12 条から第 14 条及び 16 条において同じ。) 又は原則として 3 ヶ月以上にわたる会員 との相対交渉で苦情の解決が図られない とする苦情申出人から、その旨の申出を受 けた場合は、苦情申出人に本会と協定書を 締結している弁護士会の運営する仲裁セン ター(以下「仲裁センター」という。)を利 用できること及び必要な手続き、費用その 他細則に定める事項を説明の上、その利用 の意思を確認するものとする。</u> <u>なお、証券業を営む会員その他の細則で 定める者による受益証券等の売買その他の 取引に関して苦情申出人から紛争の解決の 申出があった時は、細則で定める機関に取 次ぎ又は紹介するものとする。</u> <u>2 苦情申出人は、前項に規定する仲裁セン ターの利用を希望する場合には、細則に定</u>	

		<u>める申込書を本会に提出するものとする。</u> <u>3 本会は、前項の規定に基づき仲裁センターの利用を申出た苦情申出人に対し、必要に応じ関係書類の提出を求めることができる。</u> <u>4 本会は、第 2 項の規定に基づき申込書の提出を受けた場合は速やかに当該申込書を当該仲裁センターに送付するものとする。</u>	
4 - 1 8	無し	<u>(仲裁センターの利用等)</u> <u>第 12 条</u> <u>3 本会は、前項の規定に基づき仲裁センターの利用を申出た苦情申出人に対し、必要に応じ関係書類の提出を求めることができる。</u> <u>(関係資料の提出)</u> <u>第 15 条 前条の規定により仲裁センターの利用を応諾した会員は、正当な理由がない限り、仲裁センターが求める関係資料の提出に応ずるものとする。</u>	
4 - 2 3	無し	<u>(あっせん案の尊重)</u> <u>第 15 条の 2 仲裁センターからあっせん案の提示があった場合、当該会員は、当該あっせん案を尊重するよう努めるものとする。ただし、当該会員があっせん案を受諾しない場合、当該会員は、本会及び仲裁センターに対して受諾しない理由を説明しな</u>	(平成 15 年 12 月 19 日改正、同日実施)

		<u>なければならない</u> 投資信託協会「定款」 (会員の処分) 第 14 条 本会は、会員が次の各号の一に該当するときは、総会においてその会員に弁明の機会を与えたうえ、総会の決議により、<u>過怠金の徴収若しくは会員権停止又は除名の処分を行うことができる。</u>この場合において、当該処分が除名であるときは、総会において 3 分の 2 以上の多数決により行う。 (略) (5) その他本定款若しくは業務規程その他の規則または総会若しくは理事会の決議に違反したとき (略) 2 本会は、<u>会員の法その他の法令、法令に基づく行政官庁の処分若しくは定款その他の規則の遵守の状況が本会の目的に鑑みて適当でないとみと認めるときは、事由を示して勧告を行うことができる。</u>	下線箇所は定款における該当箇所を示している。
4 - 2 5			
4 - 2 6	無し	<u>(本会の費用負担)</u> 第 13 条 本会は、<u>前条の規定に基づき仲裁センターの利用を希望する苦情申出人に係る申立手数料及びあっせん等のための期日に係る手数料</u>(以下「期日手数料」という。)	

		<u>を負担するものとする。ただし、第4回目以降の期日手数料は苦情申出人が負担するものとし、当該期日手数料の額は細則に定める。</u>	
4 - 2 7	(苦情処理結果等の記録) <u>第11条 本会は、苦情処理結果等に関し記録を作成し、保存するものとする。</u> (苦情処理結果等の周知) <u>第12条 本会は、苦情処理結果等について、当事者の秘密に関する事項を除き、その概要を会員に周知するものとする。</u>	(対応結果等の記録) <u>第17条 本会は、苦情等の受付状況及び対応結果を記録し、細則に定める期間これを保存するものとする。</u> (対応結果等の周知) <u>第18条 本会は、苦情等の受付状況及び主たる苦情等の申出の概要を会員に周知するとともに、細則によりこれを定期的に公表するものとする。なお、申出の概要については苦情申出人に関する情報であって、当該事項を公にすることにより、苦情申出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。又、申出を受けた会員の情報についても、同様の扱いとする。</u> <u>2 本会は、苦情等の解決事案に係る概要のうち、本人が特定されるおそれがあるものを公表する場合は、苦情申出人に同意を得た上で行うこととする。</u>	
4 - 2 8	無し	(細則の制定) <u>第22条 その他この規則の運営に関し必要な事項は細則で定める。</u>	

(2) 運用の改善状況

項目番号	旧運用	新運用	コメント
3 - 9		フローチャートを整備し、ＨＰに掲載 (平成16年6月1日より実施)	
4 - 2		弁護士会仲裁センターとの協定締結 (締結日：平成16年月3月1日)	

日本証券業協会

(1) 規則の改善状況

平成16年4月1日施行で規則改正を行い、協会員に加え証券仲介業者も苦情等の対象に加えた。

(2) 運用の改善状況

項目番号	旧運用	新運用	コメント
2-5 人材育成	平成14年11月、全支部相談員の研修を実施。 <u>今後についても定期的に開催する方針。</u>	平成16年4月、全支部相談員の研修を実施。 <u>年1回定期的に開催</u>	事例研究、意見交換等を行った。
全般	「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」(紛争処理規則第1号)の改正に併せ、内部規程を改正(平成15年5月1日施行)	「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」(紛争処理規則第1号)の改正に併せ、内部規程を改正(平成16年4月1日施行)	上記平成16年4月1日施行の規則改正に伴い、内部規程も変更。協会員に加え証券仲介業者についても苦情・あっせんの対象に加えた。

日本証券投資顧問業協会

(1) 規則の改善状況

該当無し

(2) 運用の改善状況

項目番号	旧運用	新運用	コメント
------	-----	-----	------

1 - 2	苦情・相談の概要をホームページ、機関誌に掲載。	苦情の再発・未然防止の観点から、会員に対し知らせることが適当であると思われる事例、留意点等の解説を四半期ごとに実施。併せて苦情等の多い会員に対して個別に注意喚起を行っている。	
-------	-------------------------	---	--

日本商品先物取引協会

(1) 規則の改善状況

該当無し

(2) 運用の改善状況

該当無し

日本商品投資販売業協会

(1) 規則の改善状況

該当無し

(2) 運用の改善状況

該当無し

日本損害保険協会

(1) 規則の改善状況

該当無し

(2) 運用の改善状況

項目番号	旧運用	新運用	コメント
1 - 1	全国 48 か所の自動車保険請求相談センターでは自賠責・自動車保険の請求手続き等の相談を受付けてお	苦情対応連絡要領を改定し、04年4月から自動車保険請求相談センターでも、苦情を受付けることとした。	

	り、苦情は受付けていなかった。		
--	-----------------	--	--

全国農業協同組合中央会

(1) 規則の改善状況

平成 15 年 1 月 1 日全部改正以降変更なし

(2) 運用の改善状況

該当無し

不動産証券化協会

(1) 規則の改善状況

該当無し

(2) 運用の改善状況

該当無し

前払式証票発行協会

(1) 規則の改善状況

該当無し

(2) 運用の改善状況

該当無し

再評価シート（機関名）様式

平成 1 6 年 3 月 3 1 日時点

（ 1 ）規則の改善状況

項目番号	旧規則	新規則	コメント

（ 2 ）運用の改善状況

項目番号	旧運用	新運用	コメント

（記載方法）前回と同様の形式で記入ください。具体的には以下の要領です。

項目番号：モデルの項目番号を記して下さい。

旧規則：再評価時点（第 2 0 回協議会提出）での規則を転記して下さい。無かった場合は「無し」としてください。

新規則：平成 1 5 年 3 月 3 1 日の規則（案）を記載して下さい。平成 1 5 年 4 月 1 日から平成 1 6 年 3 月 3 1 日の間に改正したもの、また、4 月 1 日以降に改正予定がある場合のものを記載してください。改正日又は予定日も記載してください。一部改定の場合には、新旧対照として下線等を利用してください。

コメント：補足すべき事項があれば記載してください。

その他：規則は変更していないが、過去半年に運用面での改善を図った点がある場合、それが対応する項目番号を記した上で、新旧運用欄に内容と日付を記して下さい。これは、毎回作業頂いている「改善のための取組」に該当するものと考えて下さい。