国民生活センター、消費生活センター との連携状況について

平成20年3月31日

第35回金融トラブル連絡調整協議会

(目次)

国民生活センター、消費生活センターとの情報交換の現状

- 1 国民生活センター、消費生活センターとの情報交換を行っている5団体及びその現状
- 2 国民生活センター、消費生活センターとの情報交換を行っていない13団体及びその理由

国民生活センター、消費生活センターでのあっせん・調停への 会員企業の対応状況の把握状況

- 1 国民生活審議会第2回消費者政策部会議事録(抜粋)
- 2 国民生活センター、消費生活センターでのあっせん・調停に会員企業が誠実に
対応しているかどうかを把握しているか

今後の国民生活センターとの連携の必要性について

I-1 国民生活センター、消費生活センターとの情報交換を行っている5団体及びその現状

	情報交換の方法	情報交換の頻度	情報交換の成果	情報交換の公表状況
全国銀行協会	<p>【国民生活センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談調査部と打合せを開催。 相談調査部長が当協会の「銀行とりひき相談所運営懇談会」委員に就任。銀行とりひき相談所の運営に関する意見をいただいている。 「銀行とりひき相談所相談員研修会」や「全国銀行個人情報保護協議会 会員研修」における講演会の講師として招聘。 「銀行とりひき相談所取扱状況」報告書を相談調査部に送付。 <p>【東京都消費生活総合センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> 東京都に寄せられる銀行に関する相談傾向等の情報交換を実施。 「銀行とりひき相談所取扱状況」報告書を送付。 	<p>【国民生活センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> 打合せを不定期に開催（銀行に関する消費者トラブルが発生した際などにおいて適宜実施）。 「銀行とりひき相談所運営懇談会」を年2回開催。 「銀行とりひき相談所相談員研修会」での講演は18年9月、「全国銀行個人情報保護協議会 会員研修」での講演は19年3月に実施。 「銀行とりひき相談所取扱状況」報告書を毎月送付。 <p>【東京都消費生活総合センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> 情報交換を半年に1回定期的に開催。 「銀行とりひき相談所取扱状況」報告書を毎月送付。 	<p>【国民生活センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> 打合せの内容を、協会内の関係会合の場において報告し、行内体制整備に役立ててもらっている。 「銀行とりひき相談所運営懇談会」で指摘された事項を、議事録としてとりまとめ、全会員に対して送付し、行内体制整備に役立ててもらっている。 「銀行とりひき相談所相談員研修会」での講演内容は、議事録としてとりまとめ、全国の銀行とりひき相談所に送付。「全国銀行個人情報保護協議会 会員研修」での講演内容は、議事録としてとりまとめ、全員のＨＰに掲載し、行内体制整備に役立ててもらっている。 <p>【東京都消費生活総合センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> 情報交換で得られた情報は、「銀行とりひき相談所」の日々の業務運営に役立てている。 	<p>【国民生活センター】</p> <p>「銀行とりひき相談所運営懇談会」で指摘された事項は、全銀協のＨＰに公表している。</p> <p>【東京都消費生活総合センター】</p> <p>特に公表していない。</p>
(社)信託協会	<p>【国民生活センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> 当協会の外部有識者から意見を聴く会合である「信託相談所運営懇談会」の委員に国民生活センターから1名就任していただき、信託相談所の運営に関する意見をいただいている。 <p>【消費生活センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> 関東7都県の消費生活センターを往訪して相談員等と面談を行い、センターで受け付けている信託業務等に関する相談・苦情の状況や講師派遣の必要性等について、意見交換を実施している。 	<p>【国民生活センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「信託相談所運営懇談会」を年2回開催し、信託相談所の相談・苦情の取扱状況等を説明している。 <p>【消費生活センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> 年1回、当協会から関東7都県の消費生活センターを訪問し、情報交換を行っている。 	各地の消費生活センターにおいては、信託業務に関する苦情等はほとんどないという話や信託相談所は一般にあまり知られていないという話があった。こうしたことから、信託協会では講師派遣を行うとともに、信託協会発行の各種冊子、パンフレット等を活用し一層広報活動に努めている。	事業報告書に消費生活センター等と情報交換を行ったことを記載し、ホームページでも公表している。また、情報交換の模様については、協会内の関係会合で報告している。
(社)生命保険協会	<p>【国民生活センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> 当協会常勤役員・広報部長・生命保険相談室長が出席する懇談会を実施。 担当者が定例的に訪問し、情報提供・意見聴取を実施。 <p>【消費生活センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> 全国の地方生命保険協会役員が出席する懇談会を実施。 担当者が年数回訪問し、情報提供・意見聴取を実施。 	<p>【国民生活センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> 懇談会を年1回実施している。 情報提供・意見聴取を毎月1回定期的に訪問のうえ実施。 <p>【消費生活センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> 懇談会を年1回実施。（平成19年度は全国で54回実施） 情報提供・意見聴取を、年数回訪問のうえ実施。 	制度改正や業界の取り組みに対する理解を得るとともに、生命保険事業全般に関する意見・要望を聴取。生命保険関連の相談・苦情についての統計、主な内容についての共通理解を得て、業界内に詳細な内容をフィードバックして情報の共有化を図り、会員各社の事業改善に活かしている。	情報交換の個々の内容については公表していないが、情報交換をも踏まえて実施した業界の各種取組みについては、協会ホームページ、SR報告書にて公表している。
(社)日本損害保険協会	<p>【国民生活センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「損害保険に関する懇談会」を実施。 相談員を対象とした損害保険の制度・商品概要に係る勉強会を実施。 <p>【消費生活センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> センターの所長等との懇談会を実施。 相談員を対象とした損害保険の制度・商品概要に係る勉強会を実施。 	<p>【国民生活センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> 懇談会を年1回実施。 勉強会を要請に応じて都度実施。（07年度実績1回：07年9月） <p>【消費生活センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> 懇談会を全国主要11都市でブロック別に年1回実施。なお、今年度は、「信頼回復に向けた取組み」の一環として取組みを強化。都道府県別に48回実施。 勉強会を要請に応じて都度実施。（07年度実績：14回(注)） (注)勉強会の回数は日本消費者協会との共催で実施の相談員向け講座を含む。 	国民生活センター等との懇談会や勉強会で寄せられた意見・要望について、以下の取り組み等に活用している。 ・業務改善の基点となる代表的な「消費者の声」と位置付け、関係委員会における業界としての改善策の検討等に活用。 ・消費者行政機関や消費者団体の相談員向けの冊子、損害保険関連の相談対応に関する参考資料の作成・改定に活用。	センター等との懇談会を含め、消費者との対話活動については、席上出された意見・要望を中心に概要メモを協会ホームページで公表している。
日本商品先物取引協会	電話で予約の上訪問し、面談する。また、センターからの要請で訪問することもある。	全都道府県を訪問する為、年1回。年間約70カ所を回っている。	本会のADR機能等を理解してもらい、国内商品先物取引に関する苦情、相談については相談者に本会を紹介してもらっており、現に、そのような案件について本会で相談に応じ、又は紛争の処理を行っている。また、本会から当該センターに苦情処理状況等を連絡する等、協力関係を深めている。	事業報告書に、情報交換を行ったセンター名及び実施日時等を記載して公表している。

- 2 国民生活センター、消費生活センターとの情報交換を行っていない13団体及びその理由

団体名	情報交換を行っていない理由
日本証券業協会	消費生活センターの相談員からセンターへ証券取引に関する個別の問合せが多く寄せられるが、これまでどおり証券取引に関する情報を積極的に提供しており、格別に必要性を感じていないため。なお、国民生活センターの「消費生活相談員研修 専門・事例講座」に講師として参加した実績があり、今後も協力する旨を申し出ている。
(社)投資信託協会	特に必要性を感じないことによります。
(社)日本証券投資顧問業協会	センター等から申し出のあった事案については、解決のために必要に応じて個別に相談はしている。日ごころからの情報交換という観点では、苦情相談の件数が少なく、センターにとっても協会にとってもその必要性が低いと思われる。
(社)金融先物取引業協会	定期的な情報交換はしていないものの、各地域の消費者センターで受け付けた事案が当協会会員の業務に係るものである場合に、その都度該当する消費者センターから連絡を受け、当協会が対処しているため。
(社)日本商品投資販売業協会	消費者センターからの問合せにはその都度対応しており、現時点での問合せ件数からみて問題がないと思料しているため。
(社)全国信用金庫協会	時々、国民生活センター、各地消費生活センターの相談員から相談を受け、当業界のことについて説明することはあるが、定期的な情報交換は行っていない。
(社)全国信用組合中央協会	特に必要性を感じなかったため。
(社)全国労働金庫協会	国民生活センター・消費生活センターからの移送案件はほとんどなく、センターと連携する機会もなかったことから、情報交換の場を持つまでの必要性を認識していなかった。
全国JAバンク相談所	16年11月に当相談所の全国連絡会議において、国民生活センターの相談調査部長から「消費者相談の現状について」話していただいて以降は行っていないが、消費生活センターからの照会・問合せは、月に数件程しかなく、個別案件を通じた情報交換で十分と判断している。なお、国民生活センター、消費生活センターの機能の見直し等により情報交換の必要性は感じており、今後は検討していきたいと考えている。
JFマリンバンク相談所	会員企業が協同組合組織であり、利用者もそのほとんどが組合員であるという特性上、利用者が漁協系統の事業内容に明るくないと思われる行政設置の生活センターに相談・苦情等を持ち込むことは考えにくく、現段階では情報交換を行う必要性を感じていないため。
日本貸金業協会	今後検討する。
(社)前払式証票発行協会	全国の消費生活センターから相談があり、その都度対応していることで十分であると考えている。
(社)不動産証券化協会	相談事案が少ないため、現在のところ定期的な情報交換を行う必要性が低い。ただし、消費者団体からの個別の照会等には進んで回答している。

- 1 国民生活審議会第2回消費者政策部会議事録（抜粋）

1．日時 平成19年12月6日（木）13：30～15：22

2．場所 中央合同庁舎第4号館共用第2特別会議室

（略）

（松本部会長）それから、悪質事業者じゃないけれども、従来センターでのあっせんに乗ってこないのが銀行業界だと言われているわけで、そういうところが国民生活センターの今度新しい紛争解決機構になったら乗ってきてくださるのであれば、それは一步前進だろうと思うのです。つまり従来のセンターレベルの相談員の言うことを信頼できないから対応しないのだというような業界がもしあるとして、もう少しきちんとした委員がきちんとやるんですよということで、それでは信頼して参加しましょうというのが増えれば、従来よりは一步前進だろうし、それでうまくいけば、銀行であれば、銀行業界自体がそういうのをやればいいわけですけど、今のところ弁護士会の仲裁センターにすべてお任せしているということですよ。

（略）

（小林委員）先ほどから対象となる紛争は何かということが何度か出ていますけれども、ここをきちんとしておく必要があると思います。といいますのは、先ほど銀行業界は出てこないという話をされたのですが、恐らく銀行業界が出てこない理由は、銀行協会に相談所があって、かなりの件数の相談が寄せられているので、自分たちのところで一応処理できるということがあって出てこないというのが銀行側の考え方ではないかと思いますので、すべての業界がそうとは限りませんが、ある程度の機能を備えている業界にとってみれば、国民生活センターでなければだめなのだと、我々のところではできません。あるいは消費者も、業界団体のところではだめで、だからどうしても国民生活センターでなければだめなんだというような、そのあたり、今、公益性とか公共性というような言葉が出ましたけれども、そのあたり何を対象とするのかということをお確かにお知らせする必要があります。

（略）

< 参 考 >

部会長 松本 恒雄 一橋大学大学院法学研究科教授

委 員 小林いずみ メリルリンチ日本証券株式会社代表取締役社長

- 2 国民生活センター、消費生活センターでのあっせん・調停に会員企業が誠実な対応をしているかどうかを把握しているか

把握していると回答した1団体

(全国銀行協会) 把握するための仕組みが構築されていないが、情報交換の場では国民生活センター、消費生活センターからの状況調査等に対しては、誠実に対応していると聞いている。

把握していないと回答した17団体

団体名	把握していない理由
(社)生命保険協会	業界団体には、そこまでの調査権はなく、報告も求めていないが、定例訪問の中で情報収集を行っている。
(社)日本損害保険協会	個別の苦情・紛争事案への対応は、会員会社が責任をもって行うべきものであり、当協会では、把握していない。なお、当協会に協力要請等があれば、関係会社にその旨を連絡して対応を依頼している。
日本証券業協会	証券取引の苦情相談、あっせんは、日本証券業協会に任せて欲しいと考えており、現時点において、格別に当該事項の把握を必要とは考えていない。
(社)金融先物取引業協会	消費者センター等に申し立てられる当協会会員に係る苦情は、実態上、すべて当協会が対処しているため。
日本商品先物取引協会	本会は、商品取引所法(特別法)に基づき国内商品先物取引に関する苦情の解決とあっせん及び調停を実施しており、商品先物取引に関する紛争については本会で処理するよう関係機関に求めているところであり、本会の会員が関与した同紛争については、本会の紛争処理制度を優先して活用すべきであると考えている。したがって、国民生活センター・消費生活センターに寄せられ相談、苦情については本会を紹介するよう要請しているところである。
(社)投資信託協会	両センターから会員の対応ぶりについて相談を受けたことがない。
(社)日本証券投資顧問業協会	消費生活センターから当協会に対して照会なり相談のあった案件については協会では把握しているが、当協会に連絡のなかったものについては把握していない。
(社)日本商品投資販売業協会	消費者センターからの問合せにはその都度対応しており、現時点での問合せ件数からみて問題がないと思料しているため。
(社)信託協会	信託相談所は、加盟会社の信託業務等に対する顧客からの相談・苦情を受け、その解決等に向けて対応することを目的としており、外部の機関が受け付けた事案への加盟会社の対応状況までは把握していない。但し、関東七都県の消費生活センターでは信託に関する相談・苦情はほとんどないと聞いている。
(社)全国信用金庫協会	想定していない。
(社)全国信用組合中央協会	調査したことがないため。
(社)全国労働金庫協会	当協会としては、国民生活センター・消費生活センターから当団体へ移送された案件については、会員企業の対応状況を把握できるが、当団体を介さずに個別に会員企業が対応している案件についてまで、調査・報告の対象としていない。
全国JAバンク相談所	会員企業(組合等)が誠実に対応しないことは想定していないため。
JFマリンバンク相談所	現時点では、会員企業の窓口で受け付けた案件にかかる報告は件数のみで、その内容までは要求していないため。仮に問い合わせのような案件が会員企業に持ち込まれたのであれば、何らかの形で当相談所に対し連絡があるものと思われる。
日本貸金業協会	体制が整っていない。
(社)前払式証票発行協会	特になし。
(社)不動産証券化協会	当該事項把握のための機関決定(当協会は自主規制団体ではないため、会員への調査権を有していない。従って、何らかの機関決定が必要)がない。ただし、当協会は会員の自主行動基準の第3項目に「(投資家に対する誠実な対応)会員は、投資家からの問い合わせ、クレーム等に対して誠実に対応する。」を定め、遵守を指導している。

今後の国民生活センターとの連携の必要性について

国民生活センター、消費生活センターから、個別の消費者の金融トラブルについて解決を依頼された場合、どのように対応するか。

- ✓（日本貸金業協会）連携体制を作った上で検討する。
- ✓（その他の団体）自らの紛争解決支援手続（弁護士会仲裁センターに委託する場合を含む。）にて対応する。

と回答した。

今後、国民生活センターとの間で、苦情・紛争解決に関する移送ルールの締結について検討する必要があるか。

必要性を感じると回答した11団体

生命保険協会、全国銀行協会、全国信用金庫協会、全国信用組合中央協会、全国労働金庫協会、全国JAバンク相談所、日本証券業協会、日本商品投資販売業協会、日本貸金業協会、前払式証票発行協会、不動産証券化協会

必要性を感じないと回答した7団体

日本損害保険協会、信託協会、JFマリンバンク相談所、投資信託協会、日本証券投資顧問業協会、金融先物取引業協会、日本商品先物取引協会