

金融分野の業界団体・自主規制機関における
苦情・紛争解決支援規則の整備状況について

平成 20 年 6 月 17 日

第 37 回金融トラブル連絡調整協議会

金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援規則の整備状況について

1. 「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」（以下「モデル」という。）の項目別にみた、金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援規則の整備状況

モデルの項目ごとの、当該項目を踏まえた規定を整備している業界団体・自主規制機関数（18団体中）

（単位：団体）

（1）理念的事項及び通則的事項について

モデルの項目	14年10月	15年4月	16年4月	17年4月	18年4月	19年4月	20年4月
1-1 基本的事項	2	10	11	12	14	15	18
1-2 苦情等の原因解明及び再発防止	3	13	14	15	17	18	18
2-1 苦情等の定義	3	11	12	13	14	16	15
2-2 消費者への周知	2	11	12	13	13	15	15
2-3 当事者の選択権の保障	3	9	9	9	9	9	8
2-4 ユーザーフレンドリー	2	6	6	7	7	7	9
2-5 人材育成	2	8	9	10	10	10	12
2-6 苦情・紛争解決支援担当者等の守秘義務	12	14	15	16	16	16	16
2-7 機関間連携・関係機関との協力等	5	12	13	13	13	14	16
2-8 記録の保存・苦情解決支援結果等の公表等	4	11	11	11	11	12	17
2-9 対応結果の報告	15	17	17	17	17	17	17
2-10 外部評価の実施	3	6	6	6	6	6	6
（平均整備割合）	26%	59%	63%	66%	68%	72%	77%

（2）苦情解決支援規則について

モデルの項目	14年10月	15年4月	16年4月	17年4月	18年4月	19年4月	20年4月
3-1 目的	12	14	14	14	14	15	18
3-2 苦情解決支援機関の責務・業務	10	16	16	16	16	16	18
3-3 苦情解決支援機関の組織及び中立性・専門性	2	10	10	11	12	12	14
3-4 会員企業の責務・行為準則等	11	17	17	17	17	17	18
3-5 取り扱う苦情の範囲	7	12	12	12	14	16	18
3-6 苦情申立人の範囲	4	9	10	11	12	13	16
3-7 苦情解決支援手続	5	11	11	11	11	12	17
3-8 標準処理期間等	7	14	14	14	14	14	15
3-9 苦情受付及び受付時の対応	7	11	11	11	11	12	16
3-10 苦情解決支援を行わない場合等の明示	9	12	12	12	12	12	15
3-11 相対交渉の際の手続及び会員企業の対応義務	5	12	12	12	12	13	17
3-12 会員企業による解決促進義務	10	16	16	16	16	16	18
3-13 調査及び会員企業の協力	11	14	14	15	16	16	17
3-14 解決案の提示及び尊重義務	2	7	8	8	8	8	9
3-15 結果の報告等	4	10	10	12	12	12	17
3-16 苦情未解決の場合の取り扱い及び紛争解決への移行	7	15	15	15	15	15	18
3-17 措置・勧告	3	8	8	9	10	12	15
3-18 細則	10	14	14	14	14	14	16
（平均整備割合）	39%	69%	69%	71%	73%	76%	90%

（3）紛争解決支援規則について

モデルの項目	14年10月	15年4月	16年4月	17年4月	18年4月	19年4月	20年4月
4-1 目的	3	6	6	6	7	7	9
4-2 紛争解決支援機関の組織	4	5	5	5	6	6	5
4-3 紛争解決支援機関の責務	4	5	5	5	6	6	6
4-4 紛争解決支援委員の選任要件等	4	4	4	4	5	5	5
4-5 紛争解決支援委員の欠格事由	4	4	4	4	5	5	5
4-6 利害関係者の除斥事由	4	4	4	4	5	5	5
4-7 紛争解決支援委員の解任	4	4	4	4	5	5	4
4-8 運営委員会の設置	2	2	2	2	2	2	2
4-9 会員企業の責務・行為準則	3	8	9	10	13	14	15
4-10 取り扱う紛争の範囲	5	10	11	11	13	14	15
4-11 紛争申立人の範囲	5	8	9	10	12	13	12
4-12 代理人の範囲及び資格	4	6	6	6	8	8	8
4-13 紛争の申立て	5	8	9	10	12	13	14
4-14 あっせん・調停を行わない場合	5	9	10	11	13	14	14
4-15 申立人等に対する手続の説明	4	8	9	10	12	13	13
4-16 標準処理期間等	3	3	3	3	3	3	4
4-17 審理手続	4	4	4	4	5	5	5
4-18 事実調査	3	4	5	6	8	8	11
4-19 専門家の手続関与	4	4	4	4	4	4	5
4-20 あっせん・調停の打切り・取下げ	4	4	4	4	5	5	5
4-21 あっせん・調停案の提示	4	4	4	4	5	5	5
4-22 結果に対する同意・不同意	4	4	4	4	5	5	5
4-23 会員企業の受託義務等	2	4	5	6	7	8	14
4-24 仲裁手続への移行	1	1	1	1	2	2	2
4-25 会員企業に対する措置・勧告等	3	4	5	5	6	6	9
4-26 費用に関する規定	4	7	8	8	10	11	13
4-27 記録の保存・公表	2	4	5	5	6	7	11
4-28 細則	4	6	7	7	9	9	9
（平均整備割合）	20%	29%	31%	32%	39%	41%	46%

（全体の平均整備割合）	27%	47%	49%	51%	56%	58%	66%
-------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

2. 金融分野の業界団体・自主規制機関別にみた、モデルを踏まえた苦情・紛争解決支援規則の整備状況（平成20年4月現在）

網掛けは規則整備済の項目、 は直近1年間に規則を整備した項目、空欄は規則が未整備の項目（各団体による自主申告ベース）

モデルにおける分類	1：理念的事項		2：通則的事項										3：苦情解決支援規則																							
	モデルの項目番号	1	2	整備割合	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	整備割合	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	整備割合		
金融先物取引業協会			2/2												5/10																					13/18
JFマリンバンク相談所			2/2												6/10																					15/18
信託協会			2/2												9/10																					17/18
生命保険協会			2/2												10/10																					18/18
全国銀行協会			2/2												9/10																					17/18
全国JAバンク相談所			2/2												10/10																					17/18
全国信用金庫協会			2/2												8/10																					15/18
全国信用組合中央協会			2/2												6/10																					17/18
全国労働金庫協会			2/2												6/10																					16/18
投資信託協会			2/2												9/10																					18/18
日本貸金業協会			2/2												5/10																					17/18
日本証券業協会			2/2												9/10																					17/18
日本証券投資顧問業協会			2/2												7/10																					18/18
日本商品先物取引協会			2/2												5/10																					16/18
日本商品投資販売業協会			2/2												7/10																					15/18
日本損害保険協会			2/2												9/10																					17/18
不動産証券化協会			2/2												6/10																					12/18
前払式証券発行協会			2/2												5/10																					17/18

モデルにおける分類	4：紛争解決支援規則																												全 体				
	モデルの項目番号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	整備割合	整備割合	整備割合	
金融先物取引業協会																															22/28	42/58	72%
JFマリンバンク相談所																															0/28	23/58	40%
信託協会																															10/28	38/58	66%
生命保険協会																															28/28	58/58	100%
全国銀行協会																															11/28	39/58	67%
全国JAバンク相談所																															9/28	38/58	66%
全国信用金庫協会																															10/28	35/58	60%
全国信用組合中央協会																															13/28	38/58	66%
全国労働金庫協会																															14/28	38/58	66%
投資信託協会																															13/28	42/58	72%
日本貸金業協会																															0/28	24/58	41%
日本証券業協会																															27/28	55/58	95%
日本証券投資顧問業協会																															5/28	32/58	55%
日本商品先物取引協会																															23/28	46/58	79%
日本商品投資販売業協会																															0/28	24/58	41%
日本損害保険協会																															25/28	53/58	91%
不動産証券化協会																															8/28	28/58	48%
前払式証券発行協会																															12/28	36/58	62%