

苦情・紛争処理手続の透明化に関するアンケートについて

1 趣旨

本アンケートは、金融トラブル連絡調整協議会の議論に資する観点から、同協議会に参加している業界団体・自主規制機関が設けている苦情処理手続又は紛争処理手続の規則の内容及び苦情・紛争処理手続の周知に係る現状を把握するために、調査を行ったものである。

2 調査対象

金融トラブル連絡調整協議会に参加している業界団体・自主規制機関（１７団体。別紙参照。アンケートでは「協会等」と総称している。）

3 調査期間

平成１２年１２月１３日～１２月２０日

4 結果の概要

質問項目	あり	なし
苦情処理手続の有無（問１）	１３	４
うち、苦情処理手続に係る規則等の有無（問２）	１１	２
紛争処理手続の有無（問３１）	５	１２
うち、紛争処理手続に係る規則等の有無（問３２）	５	０
苦情・紛争処理手続に係る規則等の公開の有無（苦情・紛争処理手続を設けている１３団体中）（問６１）	６	７
苦情処理手続の申出の際の手続の概要の説明の有無（苦情・紛争処理手続を設けている１３団体中）（問７１）	６	７
紛争処理手続の申立の際の手続の概要の説明の有無（紛争処理手続を設けている５団体中）（問７３）	５	０

（団体数）

苦情・紛争処理手続の透明化に関するアンケート 集計結果

問 1 苦情処理手続¹を設けていますか。

(結果)

苦情処理手続を設けているとの回答があったものは、参加 17 団体中 13 団体であった。

	団体数	団体名
はい	13	投資信託協会 金融先物取引業協会 信託協会 生命保険協会 全国貸金業協会連合会 全国銀行協会 全国信用金庫協会 抵当証券業協会 日本証券業協会 日本証券投資顧問業協会 日本商品投資販売業協会 日本損害保険協会 前払式証票発行協会
いいえ	4	全国信用組合中央協会 全国労働金庫協会 農林系統金融機関 不動産シンジケーション協議会 ²

¹ 紛争処理手続とは、あっせん、調停などであって、第三者が解決案を提示することにより苦情・紛争の解決を図る手続きを指す。苦情処理手続とは、この紛争処理手続によらないで、当事者間の交渉等により苦情・紛争の解決を図る手続きのことを指す。

² 現在準備中。

問2 (問1で「はい」と答えた場合について) 苦情処理手続の規則(法令で規定している場合を含む。以下同じ。)等を定めていますか。

(結果)

金融審議会第一部会ホールセール・リーテイルに関するワーキンググループ報告「金融分野における裁判外紛争処理制度の整備について」(平成12年6月。以下「ワーキンググループ報告」という。)では、裁判外紛争処理手続の透明化のため、苦情・紛争処理申立ての受付から始まる一連の苦情・紛争処理手続について、明確なルールの作成を求めているが、苦情処理手続に係る規則を設けているとの回答のあった団体は、苦情処理手続を設けているとの回答のあった13団体中11団体であった。

	団体数	団体名
はい	11	金融先物取引業協会 信託協会 生命保険協会 全国貸金業協会連合会 全国銀行協会 抵当証券業協会 日本証券業協会 日本証券投資顧問業協会 日本商品投資販売業協会 日本損害保険協会 前払式証票発行協会
いいえ	2	投資信託協会 全国信用金庫協会

(共通的事項)

問 3 苦情処理担当者や紛争処理人³等の苦情・紛争処理を行う職員等が、業務遂行に当たって遵守しなければならない事項や常に配慮すべき事項などの行為準則を規定していますか。

(結果)

裁判外紛争処理では、苦情・紛争の事案処理に当たる職員等の役割が重要となるが、こうした苦情・紛争処理を行う職員等の業務遂行に当たって遵守しなければならない行為準則を規定しているとの回答があったものは、10団体であった。

	団体数	団体名
はい	10	金融先物取引業協会 信託協会 生命保険協会 全国貸金業協会連合会 全国銀行協会 抵当証券業協会 日本証券業協会 日本証券投資顧問業協会 日本商品投資販売業協会 日本損害保険協会
いいえ	7	投資信託協会 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 農林系統金融機関 不動産シンジケーション協議会 前払式証票発行協会

³ あっせん委員、調停委員等を指す。

問 4 苦情処理担当者や紛争処理人等の苦情・紛争処理を行う職員等の守秘義務を規定していますか。

（結果）

苦情・紛争処理における相談や申立内容はプライバシーに係わる事項が多く含まれていることから、利用者が安心して苦情・紛争処理機関を利用することができるようにするためにも、職員等の守秘義務を規則等に規定することが想定されるが、苦情処理担当者等の守秘義務を規定しているとの回答のあったものは11団体であり、苦情処理手続に係る規則等を規定している団体のいずれにおいても、守秘義務が規定されているとの回答であった。

	団体数	団体名
はい	11	金融先物取引業協会 信託協会 生命保険協会 全国貸金業協会連合会 全国銀行協会 抵当証券業協会 日本証券業協会 日本証券投資顧問業協会 日本商品投資販売業協会 日本損害保険協会 前払式証票発行協会
いいえ	6	投資信託協会 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 農林系統金融機関 不動産シンジケーション協議会

問5 会員企業による苦情処理の推進や、協会等の行う苦情・紛争処理手続への協力の責務等、苦情・紛争処理に係る会員企業の行為準則を規定していますか。

（結果）

苦情や紛争の解決を促進する観点から、会員企業による苦情処理の推進や協会等の行う苦情・紛争処理手続に対する協力を会員企業の行為準則として規定することが想定されるが、こうした行為準則を規定しているとの回答のあったものは、苦情・紛争処理手続に係る規則を設けている11団体のうち9団体であった。

	団体数	団体名
はい	9	金融先物取引業協会 信託協会 全国貸金業協会連合会 全国銀行協会 抵当証券業協会 日本証券業協会 日本証券投資顧問業協会 日本商品投資販売業協会 日本損害保険協会
いいえ	8	投資信託協会 生命保険協会 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 農林系統金融機関 不動産シンジケーション協議会 前払式証票発行協会

（以下、問6から問30までについては、各団体の規則において規定している事項に係る質問である。したがって、これらの問は、問2において苦情処理手続に係る規則を規定しているとの回答のあった11団体を対象としている。）

（苦情処理に係る規則について）

問6 協会等が取り扱う苦情の範囲を明示していますか。

（結果）

苦情処理手続の明確化の一つとして、協会等が取り扱う苦情の範囲を明示しておくことが想定されるが、苦情処理手続に係る規則等を制定している団体のうち、協会等が取り扱う苦情の範囲を明示しているとの回答があったものは9団体であった。ただし、取扱い範囲を明示していないとの回答のあった団体のうち、1団体は、取扱いを拒否できる場合を規定しているとの回答があった。

	団体数	団体名
はい	9	金融先物取引業協会 信託協会 生命保険協会 全国貸金業協会連合会 全国銀行協会 日本証券業協会 日本商品投資販売業協会 日本損害保険協会 前払式証票発行協会
いいえ	2	抵当証券業協会 日本証券投資顧問業協会

問7 協会等に申出のあった苦情のうち、協会等が取扱いを拒否できる場合を明示していますか。

問8 （問7で「はい」と答えた場合）どのような場合に拒否できることとしていますか。

（結果）

協会等において取り扱う苦情の範囲を明確化する方法の一つとして、協会等が取扱いを拒否できる場合を明示することも想定されるが、苦情取扱いを拒否できる場合を明示しているとの回答のあったものは、1団体のみであり、他の団体では、取扱いを拒否できる場合は明示されていないとの回答であった。

	団体数	団体名
はい	1	日本証券投資顧問業協会
いいえ	10	金融先物取引業協会 信託協会 生命保険協会 全国貸金業協会連合会 全国銀行協会 抵当証券業協会 日本証券業協会 日本商品投資販売業協会 日本損害保険協会 前払式証票発行協会

なお、拒否できることとしている団体では、以下の場合に具体的に苦情処理の取扱いを拒否できることとしている。

（日本証券投資顧問業協会）

苦情事案が起った日から概ね３年以上経過し事実の確認が困難と認められるとき
民事調停又は民事訴訟に継続中のものであるとき
大蔵省又は他の機関に苦情処理の申出中のものであるとき
その性質上苦情処理を行うに適切ではないと認められるとき
不当な目的で苦情処理の申出をしたと認められるとき

問９ 協会等に対して苦情を申し出ることができる者の範囲を限定していますか。

（結果）

苦情処理手続を明確化する方法の一つとして、協会等に苦情を申し出ることができる者の範囲を明示することが想定されるが、協会等に対して苦情を申し出ることができる者を限定しているとの回答があったものは３団体であった。

	団体数	団体名
はい	3	信託協会 生命保険協会 日本証券業協会
いいえ	8	金融先物取引業協会 全国貸金業協会連合会 全国銀行協会 抵当証券業協会 日本証券投資顧問業協会 日本商品投資販売業協会 日本損害保険協会 前払式証票発行協会

問 1 0 書面により苦情を申し出る際の様式を規定していますか。

（結果）

苦情処理機関の利用者の利便性を高める観点から、書面により苦情を申し出る際の様式を規定しておくことも考えられるが、こうした様式を具体的に規定している団体との回答があったのは3団体であった。

	団体数	団体名
はい	3	全国貸金業協会連合会 日本証券投資顧問業協会 日本商品投資販売業協会
いいえ	8	金融先物取引業協会 信託協会 生命保険協会 全国銀行協会 抵当証券業協会 日本証券業協会 日本損害保険協会 前払式証票発行協会

問１１ 苦情の申出を受け付けた際の申出人に対する事実確認や申出人に対する助言など、苦情を受け付けた際の初期対応として苦情処理担当者が行わなければならないことを具体的に明示していますか。

（結果）

苦情処理の過程の一つが、申出受付の際の苦情処理担当者の初期対応であるが、この段階で担当者が行わなければならないことを具体的に規定しているとの回答があったものは、８団体であった。

	団体数	団体名
はい	8	金融先物取引業協会 信託協会 生命保険協会 全国貸金業協会連合会 全国銀行協会 抵当証券業協会 日本商品投資販売業協会 日本損害保険協会
いいえ	3	日本証券業協会 日本証券投資顧問業協会 前払式証票発行協会

問１２ （問１１で「はい」と答えた場合は、問１２と問１３に回答して下さい。）
苦情受付時に苦情処理担当者は、申出人に対して苦情処理手順の概要を記載したパンフレット等の交付、手順の概要の説明等を通じて、苦情を申し出た者に対して苦情・紛争処理の手続の概要を説明することを規定していますか。

（結果）

ワーキンググループ報告では、苦情・紛争の申立をした紛争当事者には苦情・紛争処理手順のルール配布・説明を行うことを求めているが、苦情処理に関して規則等において手順の概要の説明等を行うことを規定しているとの回答があったものは、３団体であった。

	団体数	団体名
はい	3	信託協会 全国貸金業協会連合会 全国銀行協会 ⁴
いいえ	5	金融先物取引業協会 生命保険協会 抵当証券業協会 日本商品投資販売業協会 日本損害保険協会

問 1 3 苦情の申出があった場合は、当該申出があったことを当該苦情に係る会員企業に対して通知することを規定していますか。

（結果）

苦情処理に係る規則において苦情受付担当者の初期対応を規定している 8 団体では、いずれにおいても、苦情の申出があった際に必要となる手続の一つとして当該苦情に係る会員企業に対して通知することを規定しているとの回答であった。なお、苦情受付担当者の初期対応を規定していない団体でも、このような通知をすることとしていると回答があったものが 1 団体であった。

	団体数	団体名
はい	9	金融先物取引業協会 信託協会 生命保険協会 全国貸金業協会連合会 全国銀行協会 抵当証券業協会 日本商品投資販売業協会 日本損害保険協会 前払式証票発行協会
いいえ	0	

⁴ 紛争処理のみ （注）苦情の申出は電話がほとんど

問 1 4 苦情を受け付けた際に、苦情処理規則等により協会等が取り扱うべき苦情ではない場合や、苦情を申し出た人が申出可能な人ではないことにより、取扱いを拒否する場合、以下の事項を行うことを規定していますか。

（結果）

何らかの理由により、協会等が苦情の取扱いを拒否する場合には、慎重な手続を行うとともに、利用者に対する支援を図る観点から、拒否理由の提示や助言等を行うことが想定される。苦情処理に係る規則等を設けている 11 団体のうち、取扱いを拒否する理由を提示することを規定しているとの回答があったものは 1 団体であった。なお、取扱い拒否に当たり、申出人に対して反論の機会を与えている団体はない。

また、取扱い拒否に当たり、他の苦情・紛争処理機関を紹介することとしているものは、3 団体であり、その他申出人に対して助言を行っている団体は 2 団体である。

取扱いを拒否する理由の提示

	団体数	団体名
はい	1	日本証券投資顧問業協会
いいえ	10	金融先物取引業協会 信託協会 生命保険協会 全国貸金業協会連合会 全国銀行協会 抵当証券業協会 日本証券業協会 日本商品投資販売業協会 日本損害保険協会 前払式証票発行協会

取扱いを拒否する際の申出人の反論の聴取

	団体数	団体名
はい	0	
いいえ	11	金融先物取引業協会 信託協会 生命保険協会 全国貸金業協会連合会 全国銀行協会 抵当証券業協会

		日本証券業協会 日本証券投資顧問業協会 日本商品投資販売業協会 日本損害保険協会 前払式証票発行協会
--	--	--

他の苦情・紛争処理機関の紹介

	団体数	団体名
はい	3	全国貸金業協会連合会 抵当証券業協会 日本証券投資顧問業協会
いいえ	8	金融先物取引業協会 信託協会 生命保険協会 全国銀行協会 日本証券業協会 日本商品投資販売業協会 日本損害保険協会 前払式証票発行協会

その他申出人に対する助言

	団体数	団体名
はい	2	全国貸金業協会連合会 抵当証券業協会
いいえ	9	金融先物取引業協会 信託協会 生命保険協会 全国銀行協会 日本証券業協会 日本証券投資顧問業協会 日本商品投資販売業協会 日本損害保険協会 前払式証票発行協会

問 1 5 苦情の受付から解決等に至るまでの標準処理期間を明示していますか。

問 1 6 (問 1 5 で「はい」と答えた場合) どの程度の標準処理期間を設定していますか。

（結果）

苦情処理の迅速化等を図る観点から、苦情処理に係る標準処理機関を設けることが想定されるが、こうした標準処理期間を明示しているとの回答があったものは1団体のみであった。なお、標準処理期間を明示している全国銀行協会では、標準処理期間を紛争処理手続に移行する3ヶ月を目安としているとの回答であった。

	団体数	団体名
はい	1	全国銀行協会
いいえ	10	金融先物取引業協会 信託協会 生命保険協会 全国貸金業協会連合会 抵当証券業協会 日本証券業協会 日本証券投資顧問業協会 日本商品投資販売業協会 日本損害保険協会 前払式証票発行協会

問17 申出のあった苦情について、協会等は、会員企業に対する資料提出請求や、当該事案に関する説明聴取など、当該事案の調査のために必要な措置を会員企業に対して採ることができることを規定していますか。

（結果）

苦情処理に当たり、事実関係の確認等を行うことを目的として、協会等が当該苦情に係る会員企業から資料の提出や説明を求めることが必要となる場合が想定されるが、こうした調査のために必要な措置を会員企業に対して採ることができるとの回答があったものは、苦情処理に係る規則等を制定している11団体のうち10団体であった。

	団体数	団体名
はい	10	金融先物取引業協会 信託協会 全国貸金業協会連合会 全国銀行協会 抵当証券業協会 日本証券業協会

		日本証券投資顧問業協会 日本商品投資販売業協会 日本損害保険協会 前払式証票発行協会
いいえ	1	生命保険協会

問 18 問 17 の資料提出や説明聴取について、正当な理由がなく断ることができないこととしていますか。

（結果）

協会等から会員企業に対して調査の要請等があった場合に、当該調査を円滑に進めるとともに、会員企業の協力を確保を図る観点から、調査要請に対して会員企業は正当な理由がなく断ることができないと規定しておくことも想定されるが、こうした応諾義務を規定していると回答があったものは 8 団体であった。

	団体数	団体名
はい	8	金融先物取引業協会 全国貸金業協会連合会 全国銀行協会 ⁵ 抵当証券業協会 日本証券業協会 日本証券投資顧問業協会 日本商品投資販売業協会 前払式証票発行協会
いいえ	2	信託協会 日本損害保険協会

問 19 協会等に対して申出のあった苦情が会員企業と申出人の間で解決された場合、当該会員企業から協会等に対して解決された旨の通知を行うことを義務付けていますか。

（結果）

協会等に対して申出のあった苦情について、その解決の進捗状況を協会等が把握するために、申出者と会員企業の間で苦情の解決が行われた場合、会員企業から協会等に対してその旨の通知を行うことを規定しておくことも想定されるが、こうした義務を規定しているとの回答があったものは7団体であった。

	団体数	団体名
はい	7	金融先物取引業協会 信託協会 全国銀行協会 日本証券投資顧問業協会 日本商品投資販売業協会 日本損害保険協会 前払式証票発行協会
いいえ	4	全国貸金業協会連合会 生命保険協会 抵当証券業協会 日本証券業協会

問20 苦情が解決した場合など、協会等における苦情処理手続が終了する時点を明示していますか。

（結果）

各協会等が行う苦情処理の範囲を明確化させる観点から苦情処理手続が終了する時点を明示することも想定されるが、こうした終了時点を明示しているのとの回答があったものは4団体であった。

	団体数	団体名
はい	4	日本証券投資顧問業協会 日本商品投資販売業協会 ⁶ 日本損害保険協会 前払式証票発行協会

⁵ ただし、規定上明確な表現はない。

⁶ 苦情内容書の中に項目を設けている。

いいえ	7	金融先物取引業協会 信託協会 生命保険協会 全国貸金業協会連合会 全国銀行協会 抵当証券業協会 日本証券業協会
-----	---	---

問 2 1 訴訟手続が開始された場合など、苦情解決前であっても苦情処理手続が中止される場合を明示していますか。

（結果）

訴訟手続が始まった場合などは、訴訟手続との優先関係や手続の明確化を図る観点から、苦情処理手続を打ち切る場合を明示しておくことが想定されるが、このようなことを規定しているとの回答があった団体はなかった。

	団体数	団体名
はい	0	
いいえ	11	金融先物取引業協会 信託協会 生命保険協会 全国貸金業協会連合会 全国銀行協会 抵当証券業協会 日本証券業協会 日本証券投資顧問業協会 日本商品投資販売業協会 日本損害保険協会 前払式証票発行協会

問 2 2 申出のあった苦情について、他機関で苦情処理を行うことが適切と思われる事案について、当該機関の紹介、苦情申出者に対する意思確認、移送先機関に対する連絡など、当該事案の移送についての具体的な手続を規定していますか。

（結果）

苦情が解決しない場合や、本来他の機関が取り扱うべき苦情が申し出られたなどの場合は、他の苦情・紛争処理機関への移送が必要となり、こうした場合の他機関への

移送の具体的な手続を規定することも想定されるが、こうした規定を行っているとの回答があったものは3団体であった。

	団体数	団体名
はい	3	全国銀行協会 ⁷ 抵当証券業協会 日本商品投資販売業協会
いいえ	8	金融先物取引業協会 信託協会 生命保険協会 全国貸金業協会連合会 日本証券業協会 日本証券投資顧問業協会 日本損害保険協会 前払式証票発行協会

問23 当事者間による交渉等が不調に終わり、苦情が解決に至らなかった場合の紛争処理手続（他の機関に紛争処理手続を委託している場合を含む。）への移行について、苦情申出者に対する紛争処理手続への移行の提示の要件、苦情申出者に対する紛争処理手続の説明、意思確認などについての具体的な手続を規定していますか。

（結果）

苦情処理手続が不調に終わった場合、紛争処理手続への移行が必要となる場合も想定されるが、こうした紛争処理手続への移行について具体的な手続を規定しているとの回答があったものは、弁護士会仲裁センターとの提携により紛争処理を行っている2団体であり、他の団体については、手続を規定していないか、又は、紛争処理手続を設けていないとの回答であった。

	団体数	団体名
はい	2	信託協会 全国銀行協会
いいえ	3	生命保険協会

⁷ 信託協会との間

		日本証券業協会 日本損害保険協会
紛争処理手続を 設けていない	6	金融先物取引業協会 全国貸金業協会連合会 抵当証券業協会 日本証券投資顧問業協会 日本商品投資販売業協会 前払式証票発行協会

問 2 4 申出のあった苦情に関し、苦情の原因を究明し、再発の防止に努めるといった、苦情発生 of 未然防止に係る会員企業の責務を規定していますか。

（結果）

同様の苦情の再発防止を図る観点から、苦情の原因を究明し、再発の防止に努めるといった、苦情発生 of 未然防止を会員企業の責務として規定することが想定されるが、こうした規定を設けているとの回答があったものは 4 団体であった。

	団体数	団体名
はい	4	金融先物取引業協会 全国貸金業協会連合会 抵当証券業協会 日本損害保険協会
いいえ	7	信託協会 生命保険協会 全国銀行協会 日本証券業協会 日本証券投資顧問業協会 日本商品投資販売業協会 前払式証票発行協会

問 2 5 申出のあった苦情に関して、会員企業が不適正な行為を行っていた場合について、協会等から会員企業に対して、改善の指導や勧告を行うことができる権限を規定していますか。

（結果）

苦情処理にともなって明らかになった会員企業に不適正な行為について、苦情の再発の防止や会員企業の行為の適正化を図る観点から、協会等が改善の指導や勧告を行う権限を持つことも想定されるが、こうした権限を規定しているとの回答のあったものは、5団体であった。

	団体数	団体名
はい	5	金融先物取引業協会 全国貸金業協会連合会 抵当証券業協会 日本証券投資顧問業協会 日本商品投資販売業協会
いいえ	6	信託協会 生命保険協会 全国銀行協会 日本証券業協会 日本損害保険協会 前払式証票発行協会

問26 申出のあった苦情に関して、法令違反などの著しく不適切な行為があった会員企業に対して、協会等からの除名や会員資格の一時停止といった制裁措置を行うことができることを規定していますか。

（結果）

個々の苦情に関して、法令違反などの本来全ての者が遵守しなければならないものについて違反行為等があった場合については、苦情の再発防止及び法令等の遵守を図る観点から会員資格の停止などの制裁措置をとることも想定されるが、こうした措置を設けているとの回答があったものは、苦情処理に係る規則を設けている11団体のうち4団体であった。

	団体数	団体名
はい	4	金融先物取引業協会 全国貸金業協会連合会 抵当証券業協会 日本証券投資顧問業協会
いいえ	7	信託協会 生命保険協会 全国銀行協会 日本証券業協会 日本商品投資販売業協会 日本損害保険協会 前払式証票発行協会

問 2 7 協会等が会員企業に対して、会員企業内における顧客等からの苦情処理に関する助言、指導等を行うことができること等を規定していますか。

（結果）

会員企業における苦情処理体制を改善する観点から、各業界団体が会員企業における苦情処理体制の改善に向けた助言、指導等を行うことが想定されるが、こうした指導等を行うことができることとしているとの回答があったものは、4 団体であった。

	団体数	団体名
はい	4	金融先物取引業協会 全国銀行協会 ⁸ 抵当証券業協会 日本証券投資顧問業協会
いいえ	7	信託協会 生命保険協会 全国貸金業協会連合会 日本証券業協会 日本商品投資販売業協会 日本損害保険協会 前払式証票発行協会

⁸ ただし、協会から対応を依頼した苦情事案に限る。

問 2 8 申出のあった苦情について、件数、処理結果等に関する統計を作成し公開することを規定していますか。

問 2 9 申出のあった苦情に関して、代表的な事例の概要及び苦情処理の結果（プライバシー等に係る事項を除く）を公表することを規定していますか。

（結果）

ワーキンググループ報告では、裁判外紛争処理機関の運営適正化やルールメイクの促進の観点から、申出のあった苦情について、その件数や処理結果、主な事案の概要等を公表することを求めているが、件数等の公表を規定しているものは4団体、主要な事案の概要等の公表を行っているものは2団体であった。

（問 2 8 ）

	団体数	団体名
はい	4	全国貸金業協会連合会 全国銀行協会 ⁹ 日本証券投資顧問業協会 日本商品投資販売業協会
いいえ	7	金融先物取引業協会 信託協会 生命保険協会 抵当証券業協会 日本証券業協会 日本損害保険協会 前払式証票発行協会

（問 2 9 ）

	団体数	団体名
はい	2	全国貸金業協会連合会 全国銀行協会 ¹⁰

⁹ 公表について特別な規定はないが、統計を作成する以上公表するのは当然と考える。

¹⁰ ただし、公表の相手方は会員銀行等である。なお、実態は毎月機関誌上で公表しており、年報は機関誌のほか、ホームページ上でも公表している。

いいえ	9	金融先物取引業協会 信託協会 生命保険協会 抵当証券業協会 日本証券業協会 日本証券投資顧問業協会 日本商品投資販売業協会 日本損害保険協会 前払式証票発行協会
-----	---	--

問 3 0 その他、苦情処理手続の規則において規定している事項はありますか。

各協会等から以下により回答があった。

（信託協会）

苦情に関する記録の非公開

（全国銀行協会）

- (1) 会員銀行の苦情受付部署の責任者等の届出
- (2) 各種報告様式
- (3) 銀行よろず相談所全国連絡会議の設置
- (4) 銀行よろず相談所運営懇談会の設置

（日本証券業協会）

- ・顧客からの相談及び苦情の取次に関する処理は、非公開とすると規定している。
- ・証券苦情相談室は、苦情相談業務に関する記録を作成し、保存するものと規定している。
- ・証券苦情相談室は、月中における苦情相談処理状況について、地区会長及び会長に報告するものと規定している。
- ・本協会は苦情相談の申出について、当事者の秘密に関する事項を除き、その概要を協会員に周知するものと規定している。

（日本証券投資顧問業協会）

苦情処理規則において以下の事項を規定

(会員外業者への苦情)

第 1 2 条 協会は、会員以外の者の行う投資顧問業に係る業務につき、苦情の申出があった場合にも、これを受け付け、財務局と協力してその解決に努めるものとする。

(日本商品投資販売業協会)

苦情処理は当協会の定款にも規定されている主要事業のひとつである。顧問弁護士を起用し、かかる弁護士費用について予算の枠取りも行っており、苦情に対応できる体制を敷いている。但し、商品ファンドについて、過去、顧問弁護士に相談するような深刻な苦情は発生しておらず、協会事務局にて対応可能な相談が数件あったのみである。

当協会の委員会規則において常設委員会の一つとして苦情処理委員会を設置する事とし、重大な事情については、苦情処理委員会にて付議することを、自主規制規則の中の業務要領で規定している。

(前払式証票発行協会)

- 1 非会員の苦情
- 2 苦情処理結果の通知
- 3 関係当局との関係

(紛争処理手続に係る規則について)

問 3 1 紛争処理手続を設けていますか。

(結果)

紛争処理手続を設けているとの回答があったものは、参加 1 7 団体中 3 団体である。
なお、他に 2 団体が、弁護士会仲裁センターに対して紛争処理を委託しているとの回答があった。

	団体数	団体名
はい	3	生命保険協会 日本証券業協会 日本損害保険協会
いいえ	12	金融先物取引業協会 投資信託協会 全国貸金業協会連合会 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 抵当証券業協会 日本証券投資顧問業協会 日本商品投資販売業協会 農林系統金融機関 不動産シンジケーション協議会 前払式証票発行協会
他機関への委託等	2	信託協会 全国銀行協会 (いずれも弁護士会仲裁センターに対して委託)

(以下の問は、原則として、紛争処理機関を設けている場合及び他の機関への委託等を行っている場合について、回答がなされている。なお、弁護士会仲裁センターに対して紛争処理手続を委託している信託協会及び全国銀行協会については、同協会の規則又は弁護士会仲裁センターとの協定書に規定されている内容に該当する場合は「はい」と回答している。また、弁護士会の規則等に規定されている場合は、「弁護士会の規則等」という回答として集計している。)

問３２ （問３１で「はい」と答えた場合）紛争処理手続に係る規則等（法令で規定している場合を含む。以下同じ。）を設けていますか。

（結果）

ワーキンググループ報告では、裁判外紛争処理手続の透明化のため、苦情・紛争処理申立ての受付から始まる一連の苦情・紛争処理手続について、明確なルールの作成を求めているが、紛争処理手続については、紛争処理手続を設置又は委託しているいずれの団体においても規則等を規定しているとの回答であった。

	団体数	団体名
はい	5	信託協会 生命保険協会 全国銀行協会 日本証券業協会 日本損害保険協会
いいえ	0	

問３３ 紛争の相手方となった会員企業の紛争処理手続に対する協力義務を規定していますか。

（結果）

紛争処理を円滑に進める上では、紛争の相手方となった会員企業の協力が必要となることから、紛争処理手続に対する協力を会員企業の責務として規定することが想定されるが、紛争処理手続を設けている５団体のうち、こうした義務を規定しているとの回答があったものは４団体であった。

	団体数	団体名
はい	4	信託協会 全国銀行協会 日本証券業協会 日本損害保険協会
いいえ	1	生命保険協会

問 3 4 紛争処理人の指名要件を明示していますか。

問 3 5 紛争処理人の欠格事由を規定しますか。

(結果)

紛争処理担当者の指名要件等をあらかじめ公開することは、紛争処理手続の透明性の確保の観点から、ワーキンググループ報告においても求められている。指名要件については、いずれの団体においても規定しているとの回答であった。ただし、欠格事由については1団体において規定されており、他に2団体が弁護士会の規則等で規定されているとの回答であった。

(問 3 4)

	団体数	団体名
はい	5	信託協会 生命保険協会 全国銀行協会 日本証券業協会 日本損害保険協会
いいえ	0	

(問 3 5)

	団体数	団体名
はい	1	日本証券業協会
いいえ	2	生命保険協会 日本損害保険協会
弁護士会の規則等	2	信託協会 全国銀行協会

問 3 6 紛争処理人が利害関係者となる場合を具体的に規定していますか。

問 3 7 個々の紛争処理事案において、紛争処理人が利害関係者となる場合は、紛争処理人に就任することができないことを規定していますか。

(結果)

紛争処理の中立性を確保する観点から、利害関係人を紛争処理人に起用しないことも一つの方法として想定されるが、利害関係人の具体的な条件を規定しているとの回答があったものは、弁護士会の規則等で規定されている場合を含めて3団体であり、さらに、個々の紛争において利害関係人となった者が紛争処理を行うことができないこととしているとの回答があったのは、弁護士会の規則等において規定されている場合を含め、4団体であった。

(問 3 6)

	団体数	団体名
はい	1	日本証券業協会
いいえ	2	生命保険協会 日本損害保険協会
弁護士会の規則等	2	信託協会 全国銀行協会

(問 3 7)

	団体数	団体名
はい	2	生命保険協会 日本証券業協会
いいえ	1	日本損害保険協会
弁護士会の規則等	2	信託協会 全国銀行協会

問 3 8 個々の紛争処理事案を担当する紛争処理人が公正に選出されるための具体的な手続を規定していますか。

(結果)

紛争処理の中立性を確保する観点から、個々の紛争における紛争処理人の選出をルール化し、それを規則上に規定しておくことも想定されるが、このようなルールは、弁護士会の規則等において規定されている場合に限られるとの回答であった。

	団体数	団体名
はい	0	
いいえ	3	生命保険協会 日本証券業協会 日本損害保険協会
弁護士会の規則等	2	信託協会 全国銀行協会

問 3 9 紛争処理手続に要する費用の金額、計算方法を規定して明示していますか。

（結果）

紛争処理手続の明確化を図る観点から、紛争処理に要する費用等を規則に明示することも想定されるが、このような明示を行っているとの回答があったものは、弁護士会の規則等において規定されている場合を含め、5 団体中 4 団体であった。

	団体数	団体名
はい	2	生命保険協会 日本証券業協会
いいえ	1	日本損害保険協会
弁護士会等の規則	2	信託協会 全国銀行協会

問 4 0 協会が取り扱う紛争の範囲を明示していますか。

（結果）

利用者の側から見て、どのような紛争を申立てることができるかを明確化するとともに、取扱いを拒否する場合の基準の明確化を図る観点から、協会が取り扱う紛争の範囲を明示することが想定されるが、いずれの団体においても、取扱いの範囲は明示されているとの回答であった。

	団体数	団体名
はい	5	信託協会 生命保険協会 全国銀行協会

		日本証券業協会 日本損害保険協会
いいえ	0	

問４１ 紛争処理の申立の受理を拒否することができる場合を明示していますか。

問４２ （問４１で「はい」と答えた場合）どのような場合に拒否できることとして
いますか。

（結果）

協会等の取扱う紛争の範囲の明確化を図る観点から、紛争処理の申立の受理を拒否
することができる場合を明示することも想定されるが、いずれの団体においても、拒
否できる場合は明示されているとの回答であった。

	団体数	団体名
はい	5	信託協会 生命保険協会 全国銀行協会 日本証券業協会 日本損害保険協会
いいえ	0	

なお、各団体が具体的に規定している事項は以下のとおりである。

（信託協会）

取引の名義が顧客（申立人）本人でない場合（相続等明らかに合理的理由がある場
合を除く。）

苦情の原因である取引の取引日から３年経過している場合

訴訟又は民事調停が終了若しくは継続中の場合

証券業務に関するものである場合

加盟会社の経営方針や融資態度あるいは加盟会社の役職員個人に係わる場合 など

（生命保険協会）

訴訟中又は民事調停中の紛争であるとき

不当な目的でみだりに裁定の申立をしたと認められるとき
申立の内容が、その性質上裁定を行うに適當ではないと認められるとき

(全国銀行協会)

取引の名義が顧客(申立人)本人でない場合
苦情の原因である取引の取引日から3年が経過している場合
訴訟が終了若しくは訴訟中
証券業務に関するもの
銀行の経営方針や融資態度あるいは銀行員個人に係わる事項 など

(日本証券業協会)

あっせんの申立てが次のいずれかに該当するとき

- ・ あっせん委員により、すでにあっせんを終了した紛争に係るものであるとき
- ・ 紛争が生じた日から3年を経過した紛争に係るものであるとき
- ・ 訴訟が終了し若しくは訴訟中又は民事調停が終了し若しくは民事調停中の紛争に係るものであるとき
- ・ 上に掲げるもののほか、その性質上あっせんを行うに適當でないと認められる紛争に係るものであるか、又は不当な目的で又はみだりにあっせんの申立をしたと認められると、あっせん委員が判断したとき

(日本損害保険協会)

申立事項が訴訟係属中であるとき、又は他の調停手続等を行っているとき
申立人が不当な目的で調停の申立てをしたと認められるとき
申立人が権利又は権限を有しないと認められるとき
前3号のほか、申立事項が、性質上調停を行うに適當でないと認められるとき

問43 紛争処理の申立をできる者を限定していますか。

(結果)

申立当事者の適格性の明確化を図る観点から、紛争処理の申立をできる者を限定することが想定されるが、いずれの団体においても、申立ることができる者は限定されているとの回答であった。

	団体数	団体名
はい	5	信託協会 生命保険協会 全国銀行協会 ¹¹ 日本証券業協会 日本損害保険協会
いいえ	0	

問 4 4 紛争処理の申立の様式を定めていますか。

（結果）

紛争処理の申立を容易にするとともに、紛争処理手続の明確化を図る観点から、紛争処理の申立の様式を定めることが考えられるが、いずれの団体においても、当該様式は規定されていた。

	団体数	団体名
はい	5	信託協会 生命保険協会 全国銀行協会 日本証券業協会 日本損害保険協会
いいえ	0	

問 4 5 紛争処理の申立を受け付けた際の申立人に対する事実確認や申立人に対する助言など、申立を受け付けた際の初期対応として紛争処理の受付担当者が行わなければならないことを具体的に明示していますか。

問 4 6 （問 4 5 で「はい」と答えた場合）紛争処理の申立の受付時に紛争処理の受付担当者が、申立人に対して紛争処理手続の概要を記載したパンフレット等の交付、手続の概要の説明等を通じて、紛争処理を申し立てた者に対して紛争処理の手続の概要を説明することを規定していますか。

（結果）

ワーキンググループ報告では、苦情・紛争の申立をした紛争当事者には苦情・紛争

¹¹ 個人に限定。

処理手続のルール配布・説明を行うことを求めているが、紛争処理に関して規則等において初期対応を具体的に規定しているとの回答があったものは3団体であり、うち、2団体では、手続の概要を説明しているとの回答であった。

(問45)

	団体数	団体名
はい	3	信託協会 全国銀行協会 日本損害保険協会
いいえ	2	生命保険協会 日本証券業協会

(問46)

	団体数	団体名
はい	2	信託協会 全国銀行協会
いいえ	1	日本損害保険協会

問47 紛争処理を受け付けた際に、紛争処理規則等により協会等が取り扱うべき紛争ではない場合や、紛争処理を申し立てた人が申立可能な人ではないことにより、受付を拒否する場合、以下の事項を行うことを規定していますか。

(結果)

紛争処理の受付を拒否する場合は、慎重な手続を期すとともに、顧客支援の観点から、理由の提示や助言等を行うことも想定されるが、取扱い拒否の際の理由の提示を規定しているとの回答のあった団体は3団体であり、反論の聴取、他の紛争処理機関の紹介、その他の助言等を行っている団体はないとの回答であった。

取扱いを拒否する理由の提示

	団体数	団体名
はい	3	信託協会

		全国銀行協会 日本損害保険協会
いいえ	2	生命保険協会 日本証券業協会

取扱いを拒否する際の申立人の反論の聴取

	団体数	団体名
はい	0	
いいえ	5	信託協会 生命保険協会 全国銀行協会 日本証券業協会 日本損害保険協会

他の紛争処理機関の紹介

	団体数	団体名
はい	0	
いいえ	5	信託協会 生命保険協会 全国銀行協会 日本証券業協会 日本損害保険協会

その他申出人に対する助言

	団体数	団体名
はい	0	
いいえ	5	信託協会 生命保険協会 全国銀行協会 日本証券業協会 日本損害保険協会

問 4 8 顧客からの紛争処理の申立に対して、会員企業が答弁書を作成し、紛争処理人に提出することを規定していますか。

(結果)

紛争処理手続の過程の一つとして、申立を受けた会員企業による答弁書の作成を規定することが想定されるが、弁護士会の規則等に規定されている場合を含め、いずれの団体でも会員企業による答弁書の作成を規定しているとの回答であった。

	団体数	団体名
はい	4	生命保険協会 全国銀行協会 ¹² 日本証券業協会 日本損害保険協会
いいえ	0	
弁護士会の規則等	1	信託協会

問 4 9 申立人が紛争処理手続の開始後にいつでも申立を取り下げることができることを規定していますか。

(結果)

紛争処理手続の進行中においても、顧客の選択を留保しておく観点から、申立人による取り下げを規定しておくことが想定されるが、4 団体において申立人による取り下げを規定しているとの回答であった。

	団体数	団体名
はい	4	生命保険協会 全国銀行協会 日本証券業協会 日本損害保険協会
いいえ	0	

問 5 0 紛争処理に要する標準処理期間を定めていますか。

問 5 1 (問 5 0 で「はい」と答えた場合) どの程度の標準処理期間を設定していますか。

¹² 弁護士会仲裁センターの利用を拒む場合

(結果)

紛争処理手続の迅速化を図る方法の一つとして、紛争処理の申立から決定にいたるまでの標準処理期間を定めておくことが想定されるが、標準処理期間を設けているとの回答はなかった。

	団体数	団体名
はい	0	
いいえ	4	生命保険協会 全国銀行協会 日本証券業協会 日本損害保険協会

問5 2 紛争処理に当たり、会員企業を含む当事者に対して資料提出要請、実地調査、参考人意見等紛争事案の調査のために必要な措置を採ることができることを定めていますか。

(結果)

紛争処理に当たり、個々の紛争に係る事実認定に資する観点から、資料や実地における調査や参考人の意見陳述が必要となる場合もあるが、紛争処理手続を自ら設けている3団体において、協会等がこうした調査等を行うことができることを定めているとの回答であった。

	団体数	団体名
はい	3	生命保険協会 日本証券業協会 日本損害保険協会
いいえ	1	全国銀行協会

問5 3 問5 2の要請等が行われた場合、会員企業は正当な理由がなく断ることができないこととしていますか。

（結果）

事実認定などのための調査を円滑に進める方法の一つとして、協会等からの調査等の要請に対する応諾義務を定めておくことが想定されるが、このような応諾義務を規定しているとの回答があったのは1団体であった。

	団体数	団体名
はい	1	日本証券業協会
いいえ	2	生命保険協会 日本損害保険協会

問54 当該案件について訴訟手続が始まった場合など、紛争処理手続を打ち切る場合を明示していますか。

（結果）

訴訟手続が始まった場合などは、訴訟手続との優先関係や手続の明確化を図る観点から、紛争処理手続を打ち切る場合を明示しておくことも想定されるが、いずれの団体においても、紛争処理手続を打ち切る場合を明示しているとの回答であった。

	団体数	団体名
はい	5	信託協会 生命保険協会 全国銀行協会 日本証券業協会 日本損害保険協会
いいえ	0	

問55 あっせん案や調停案が紛争処理人の合議によって決定される場合、その議決方法を規定していますか。

（結果）

紛争処理手続の手続上の公正を確保する観点から、合議体により決定がなされる場合、あらかじめ、議決方法を定めておくことも想定されるが、こうした議決方法が規

定しているとの回答があったものは、弁護士会の規則等において規定されている場合を含め、4団体であった。

	団体数	団体名
はい	2	生命保険協会 日本損害保険協会
いいえ	1	日本証券業協会
弁護士会の規則等	2	信託協会 全国銀行協会

問56 会員企業があっせん案や調停案を拒否できる場合を限定していますか。

（結果）

紛争処理について、会員企業があっせん案や調停案を拒否できる場合をあらかじめ限定しておくことも想定されるが、このような限定を行っているとの回答があったのは1団体であった。

	団体数	団体名
はい	1	日本証券業協会
いいえ	3	生命保険協会 全国銀行協会 日本損害保険協会

問57 あっせんや調停に合意していたにも関わらず、会員企業が履行していなかった場合の会員企業に対する指導若しくは勧告又は制裁措置を定めていますか。

（結果）

紛争処理による決定の履行を確保する観点から、会員企業による決定の不履行に対して指導等を行うことも想定されるが、このような指導等を定めているとの回答があったのは1団体であった。

	団体数	団体名
はい	1	全国銀行協会 ¹³
いいえ	3	生命保険協会 日本証券業協会 日本損害保険協会

問５８ 協会等が取り扱った紛争処理について、件数、処理結果等に係る統計を作成し、公開することを規定していますか。

問５９ 協会等が取り扱った紛争処理について、事案の概要及び処理結果の概要（プライバシー等に係る部分を除く）を公表することを規定していますか。

（結果）

ワーキンググループ報告では、裁判外紛争処理機関の運営適正化やルールメイクの促進の観点から、その件数や処理結果、主な事案の概要等を公表することが求められているが、紛争処理については、件数等については苦情とあわせて統計を作成し公表しているとの回答が１団体からあった。また、事案の概要については、苦情の段階で実施しているとの回答が１団体からあった。

（問５８）

	団体数	団体名
はい	0	
いいえ	5	信託協会 生命保険協会 日本証券業協会 日本損害保険協会 全国銀行協会 ¹⁴

（問５９）

	団体数	団体名
はい	0	

¹³ ただし、仲裁合意の場合等

¹⁴ ただし、実態は苦情とあわせて統計を作成し、公表している。

いいえ	5	信託協会 生命保険協会 全国銀行協会 ¹⁵ 日本証券業協会 日本損害保険協会
-----	---	---

問 6 0 その他紛争処理手続の規則で規定している事項はありますか。

日本証券業協会より以下の回答があった。

- ・ あっせん手続は、非公開とすると規定している。
- ・ あっせん委員は、あっせんが終了したときは、遅滞なく本協会にその結果等について報告するものと規定している。
- ・ 本協会は、あっせんの申出、あっせん結果について、当事者の秘密に関する事項を除き、その概要を協会員に周知するものと規定している。
- ・ あっせん委員のあっせんにおいて当事者間に合意が成立し、又は当事者双方があっせん委員のあっせん案を受諾したときは、当該紛争の相手方である協会員は、遅滞なく和解契約書を作成し、その写し 1 通をあっせん委員に提出しなければならないと規定している。

¹⁵ 苦情の段階で実施している。

(以下の問は、問1又は問3.1で「はい」と答えた場合のみを対象としている。)

(苦情・紛争処理手続きの公表等)

問6.1 苦情・紛争処理手続の規則等を一般に公開していますか。

(結果)

ワーキンググループ報告では、苦情・紛争処理手続の明確なルールの作成及び公表が求められているが、苦情処理手続又は紛争処理手続の規則を一般に公開しているとの回答があったものは、当該規則を制定している11団体のうち6団体であった。

	団体数	団体名
はい	6	金融先物取引業協会 信託協会 生命保険協会 全国銀行協会 日本証券業協会 日本証券投資顧問業協会
いいえ	7	投資信託協会 全国貸金業協会連合会 全国信用金庫協会 抵当証券業協会 日本商品投資販売業協会 日本損害保険協会 前払式証票発行協会

問6.2 苦情・紛争処理手続の規則を以下の場所等で公開、配布等を行っていますか。
(協会の顧客向けパンフレット等(以下「パンフレット」という。)に記載して、配布している場合を含む。)

(結果)

苦情・紛争処理手続に係る規則の公開の実効性を高める観点から、様々な媒体に当該規則等を記載して公開することが想定されるが、会報誌・会則集において記載しているとの回答が6団体と最も多く、次いで、協会の窓口が4団体、ホームページが3団体であった。

	団体数	団体名
会報誌・会則集	6	金融先物取引業協会 全国銀行協会 抵当証券業協会 日本証券業協会 日本証券投資顧問業協会 日本商品投資販売業協会
パンフレット	2	全国銀行協会 日本証券投資顧問業協会
協会等の窓口	4	金融先物取引業協会 全国銀行協会 日本証券業協会 日本証券投資顧問業協会
会員企業の営業窓口	1	全国銀行協会 ¹⁶
ホームページ	3	信託協会 全国銀行協会 日本証券投資顧問業協会
消費者行政機関	1	全国銀行協会 ¹⁷
消費者団体	2	金融先物取引業協会 全国銀行協会 ¹⁸
金融商品の販売の際 の添付資料	0	

問 6 3 紛争処理人の名簿を公開していますか。

問 6 4 紛争処理人の経歴を公開していますか。

(結果)

¹⁶ パンフレットの備置

¹⁷ パンフレットを送付している。

¹⁸ パンフレットを送付している。

ホールセール・リーテイルに関するワーキンググループの議論では、紛争処理担当者の名簿を公表することが必要との意見があったが、紛争処理手続を設けている5団体のうち、紛争処理人の名簿の公開については、申立人に対してのみ公開しているとの回答があったものが1団体であった。また、経歴の概略を公開しているとの回答があったものが1団体であった。

(問63)

	団体数	団体名
はい	1	全国銀行協会 ¹⁹
いいえ	4	信託協会 生命保険協会 日本証券業協会 日本損害保険協会

(問64)

	団体数	団体名
はい	1	全国銀行協会 ²⁰
いいえ	4	信託協会 生命保険協会 日本証券業協会 日本損害保険協会

問65 苦情・紛争処理手続の概要等を以下の媒体で公開していますか。

(結果)

苦情・紛争処理手続の概要を一般に周知する上では、パンフレットの配布及びホームページ上での公開が有効な方法と考えられるが、このような方法で周知を行っている団体は、パンフレットについては5団体、ホームページについては4団体であった。

¹⁹ ただし、申立人に対してのみ。

²⁰ ただし、概略のみ。

	団体数	団体名
パンフレット	5	信託協会 全国貸金業協会連合会 全国銀行協会 日本証券業協会 日本証券投資顧問業協会
ホームページ	4	信託協会 全国銀行協会 日本証券業協会 日本証券投資顧問業協会
その他	0	

問 6 6 苦情・紛争処理手続の概要等を記載したパンフレットは、以下の場所で入手可能ですか。

問 6 7 (問 6 6 で「その他」を選択した場合)どのような媒体で公開していますか。

(結果)

苦情・紛争処理手続の周知を促進する観点から、苦情・紛争処理手続の概要等を記載したパンフレットを様々な場所に備えておき、配布を行うことが想定されるが、実際にこのようなパンフレットを入手できる場所は、協会等の窓口が 6 団体であり、協会等のホームページで入手できるとの回答があったものが 4 団体、会員企業の営業窓口で入手できると回答があったものが 3 団体であった。なお、消費者行政機関及び消費者団体に対してパンフレットを送付しているとの回答があったものも 1 団体あった。

	団体数	団体名
協会等の窓口	7	信託協会 生命保険協会 全国貸金業協会連合会 全国銀行協会 日本証券業協会 日本証券投資顧問業協会

		日本商品投資販売業協会
会員企業の営業窓口	3	信託協会 全国銀行協会 ²¹ 日本証券業協会
ホームページ	4	信託協会 全国銀行協会 日本証券投資顧問業協会 日本商品投資販売業協会 ²²
消費者行政機関	1	全国銀行協会 ²³
消費者団体	1	全国銀行協会 ²⁴
金融商品の販売の際の添付資料	0	
その他	0	

問 6 8 パンフレット及びホームページにはどのような事項を記載していますか。

（結果）

ワーキンググループ報告でも、裁判外紛争処理制度の活用促進を図るため、パンフレットやインターネットの活用が求められているが、パンフレット及びホームページに記載されている事項は以下のとおりであり、協会の目的及び連絡先窓口を記載している団体が比較的多くなっている。

パンフレット

	団体数	団体名
協会等の目的	7	生命保険協会 全国貸金業協会連合会 全国信用金庫協会 日本証券投資顧問業協会 日本商品投資販売業協会 日本損害保険協会 前払式証票発行協会

²¹ パンフレットの備置

²² 会員向けに公開

²³ パンフレットを送付している。

²⁴ パンフレットを送付している。

取扱いの対象となる苦情の具体例	1	全国銀行協会
苦情・紛争処理手続の流れ	2	信託協会 全国銀行協会
苦情・紛争処理手続の規則	1	全国銀行協会
苦情を申し出る際に必要となる書類	2	全国貸金業協会連合会 全国銀行協会
苦情・紛争申立の様式	0	
紛争処理に要する費用	3	信託協会 全国貸金業協会連合会 全国銀行協会
苦情・紛争処理の実例	0	
苦情・紛争処理の統計	1	全国貸金業協会連合会
紛争処理人の名簿及び略歴	0	
協会等の連絡先窓口	9	信託協会 生命保険協会 全国貸金業協会連合会 全国銀行協会 全国信用金庫協会 日本証券業協会 日本証券投資顧問業協会 日本損害保険協会 前払式証票発行協会
その他裁判外紛争処理に関する事項	3	信託協会 全国銀行協会 日本損害保険協会

ホームページ

	団体数	団体名
協会等の目的	9	信託協会 生命保険協会 全国貸金業協会連合会 全国銀行協会 日本証券業協会 日本証券投資顧問業協会 日本商品投資販売業協会 日本損害保険協会

		前払式証票発行協会
取扱いの対象となる苦情の具体例	1	全国銀行協会
苦情・紛争処理手続の流れ	2	信託協会 全国銀行協会
苦情・紛争処理手続の規則	3	信託協会 全国銀行協会 日本商品投資販売業協会
苦情を申し出る際に必要となる書類	0	
苦情・紛争申立の様式	0	
紛争処理に要する費用	2	信託協会 全国銀行協会
苦情・紛争処理の実例	2	信託協会 全国銀行協会
苦情・紛争処理の統計	3	信託協会 全国銀行協会 日本証券投資顧問業協会
紛争処理人の名簿及び略歴	0	
協会等の連絡先窓口	8	信託協会 生命保険協会 全国貸金業協会連合会 全国銀行協会 日本証券業協会 日本証券投資顧問業協会 日本損害保険協会 前払式証票発行協会
その他裁判外紛争処理に関する事項	3	信託協会 全国銀行協会 日本損害保険協会

問 6 9 （問 6 8 のうちパンフレットについて「その他裁判外紛争処理に関する事項」を選択した場合）パンフレットにその他記載している事項にはどのようなものがありますか。

（信託協会）

東京の三弁護士会との連携により紛争解決のために弁護士会の仲裁センターの利用が可能であること。

（全国銀行協会）

弁護士会仲裁センターの概要

（日本証券投資顧問業協会）

会員以外の業者に対する苦情・相談の連絡先（各地の財務局一覧）

（日本損害保険協会）

（財）日弁連交通事故相談センター一覧表

（財）交通事故紛争処理センター一覧表

問70 （問68のうちホームページについて「その他裁判外紛争処理に関する事項」を選択した場合）ホームページにその他記載している事項にはどのようなものがありますか。

（信託協会）

東京の三弁護士会との連携により紛争解決のために弁護士会の仲裁センターの利用が可能であること。

（全国銀行協会）

関係する社内論文（機関誌掲載）やプレス発表資料

（日本証券投資顧問業協会）

会員以外の業者に対する苦情・相談の連絡先（各地の財務局一覧）

（日本損害保険協会）

（財）日弁連交通事故相談センター一覧表

（財）交通事故紛争処理センター一覧表

都道府県及び市の交通事故相談所の案内

交通安全協会の交通事故相談所の案内

問 7 1 苦情解決を申し出た人に対して、以下の事項を情報提供していますか。

問 7 2 (問 7 1 で「その他苦情処理に関する事項」を選択した場合) 苦情解決を申し出た人に対して、その他どのような事項を情報提供していますか。

(結果)

ワーキンググループ報告では、苦情・紛争の申立をした人に紛争当事者に対して苦情・紛争処理のルール of 配布・説明が求められているが、苦情解決を申し出た人に対して情報提供の現状は下記のとおりであり、苦情・紛争処理手続の流れを情報提供しているとの回答が最も多く、6 団体であった。

	団体数	団体名
苦情・紛争処理手続の流れ	6	金融先物取引業協会 信託協会 全国銀行協会 日本証券業協会 日本証券投資顧問業協会 日本損害保険協会
苦情・紛争処理手続の規則	3	金融先物取引業協会 全国銀行協会 ²⁵ 日本証券業協会
苦情を申し出る際に必要となる書類	2	全国貸金業協会連合会 日本損害保険協会
苦情・紛争申立の様式	3	全国銀行協会 ²⁶ 日本証券業協会 日本損害保険協会
紛争処理に要する費用	3	全国銀行協会 ²⁷ 日本証券業協会 日本損害保険協会

²⁵ 求めに応じて

²⁶ 苦情解決に併せて紛争解決を申し出た場合

²⁷ 苦情解決に併せて紛争解決を申し出た場合

紛争処理人の名簿及び略歴	1	全国銀行協会 ²⁸
その他苦情処理に関する事項	1	全国信用金庫協会

注) 苦情解決に併せて紛争解決を申し出た場合

問 7 3 紛争処理手続により紛争の解決を申し立てた者に対して、以下の事項を説明していますか。

問 7 4 (問 7 3 で「その他紛争処理に関する事項」を選択した場合) 紛争処理を申し立てた者に対して、その他どのような事項を説明していますか。

(結果)

ワーキンググループ報告では、紛争処理手続についても、苦情処理手続と同様にルールの配布・説明等が求められているが、紛争処理手続を設けている 5 団体中、紛争処理手続の流れを情報提供しているとの回答があったものは 5 団体、紛争処理手続の規則を情報提供しているとの回答があったものは 3 団体などの結果であった。

	団体数	団体名
紛争処理手続の流れ	5	信託協会 生命保険協会 全国銀行協会 日本証券業協会 日本損害保険協会
紛争処理手続の規則	3	信託協会 全国銀行協会 日本証券業協会
紛争を申し立てる際に必要となる書類	3	全国銀行協会 日本証券業協会 日本損害保険協会
紛争処理申立の様式	4	信託協会 全国銀行協会 日本証券業協会 日本損害保険協会

²⁸ 苦情解決に併せて紛争解決を申し出た場合（開示のみ）

紛争処理に要する費用	5	信託協会 生命保険協会 全国銀行協会 日本証券業協会 日本損害保険協会
紛争処理人の名簿及び略歴	1	全国銀行協会 ²⁹
その他紛争処理に関する事項	0	

問 7 5 その他苦情・紛争処理手続の周知のために行っている取組はありますか。

（全国銀行協会）

各種広報活動

（全国信用金庫協会）

主婦向け雑誌や金融情報誌への苦情処理窓口の掲載申出には積極的に掲示してもらえよう取り組んでいる。

（日本商品投資販売業協会）

協会のパンフレット及びホームページの中で、協会の主要な活動の一つとして「苦情の処理」を挙げ、「投資家からの苦情を受け付け処理する」旨、記載している。

²⁹ 開示のみ

(別紙) アンケート調査対象団体

金融先物取引業協会
投資信託協会
信託協会
生命保険協会
全国貸金業協会連合会
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
抵当証券業協会
日本証券業協会
日本証券投資顧問業協会
日本商品投資販売業協会
日本損害保険協会
農漁協系統金融機関
不動産シンジケーション協議会
前払式証票発行協会