

苦情・紛争処理事案のフォローアップの現状に関するアンケートについて

1 趣旨

金融トラブル連絡調整協議会委員に対して実施した「必要とされる苦情・紛争処理事案のフォローアップに関するアンケート」の回答において必要との回答のあったフォローアップに係る現状を把握するために実施したもの。

2 調査方法

- ・調査期間：平成13年3月1日～3月10日
- ・調査対象：金融トラブル連絡調整協議会参加業界団体・自主規制機関（別紙1）
- ・回答状況：17団体中14団体（回答率82.3%）

3 設問：別紙2

4 各団体からの回答：別紙3

(別紙1) 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

(別紙2)設問一覧

以下の質問にお答え下さい。なお、各問に対する回答の際は、可能であれば、併せてご回答の対応を採られている理由もご回答いただきますようお願いいたします。(自由記入形式)

(処理状況及び処理結果の把握)

問1 協会等が取次又は処理を行った個々の苦情・紛争処理事案に対する会員企業の対応状況及び最終結果をどのように把握していますか。

(苦情・紛争処理事案の解決の促進)

問2 会員企業に対して取り次いだ苦情・紛争の解決を促進するため、どのような措置をとっていますか。

(消費者に対する支援)

問3 顧客(消費者)が円滑に苦情・紛争を申し立てることができるようにするとともに、協会等で解決に至らない場合に訴訟等による解決を図るための顧客に対する支援に関して、どのようなことを行っていますか。

(苦情・紛争処理の評価)

問4 個々の苦情・紛争処理結果をどのように評価していますか。(顧客満足度調査を除く)また、この過程に第三者はどのように関与していますか。

問5 貴協会等において行った苦情・紛争処理のサービスに対する顧客満足度はどのように把握されていますか。

(苦情・紛争処理手続の改善)

問6 苦情・紛争処理手続の改善のために、どのような仕組みを設けていますか。また、この過程に外部の第三者はどのように関与していますか。

また、問4の苦情紛争処理結果の評価及び問5の顧客満足度調査等の結果は、どのように活用されていますか。

(苦情の再発防止)

問7 同種の苦情・紛争の再発防止のため、個々の事案の当事者となった会員企業又は会員企業全体に対して、どのようなことを行っていますか。

(その他)

問8 苦情・紛争処理事案に関して、その他フォローアップを実施していますか。

問9 問1から問8のフォローアップを行うに当たり、専任の担当者の設置など、どのような体制を整備していますか。

苦情・紛争処理事案のフォローアップの現状に関するアンケート（回答）

（金融先物取引業協会 原田委員）

問	回答
問1 協会等が取次又は処理を行った個々の苦情・紛争処理事案に対する会員企業の対応状況及び最終結果をどのように把握していますか。	顧客の申し出内容に対する会員の意見・主張を聴取（過失等の有無の確認）顧客による訴訟内容の把握。裁判の経過・結果報告（会員（被告）の陳述内容を含む。）の把握。
問2 会員企業に対して取り次いだ苦情・紛争の解決を促進するため、どのような措置をとっていますか。	資料を提出させ、事実関係の把握に努める。顧客・会員の双方の意見の相違点を検証（過去の紛争事案では、説明義務違反が争点であったが、説明義務を怠った事実はなかったものの、同様の苦情の発生を防ぐため、顧客への説明義務の徹底に加え、顧客から徴求した確認書の保存の徹底等を指示した。）
問3 顧客（消費者）が円滑に苦情・紛争を申し立てることができるようにするとともに、協会等で解決に至らない場合に訴訟等による解決を図るための顧客に対する支援に関して、どのようなことを行っていますか。	苦情相談窓口を設置して顧客の申し出を受ける体制をとっている。しかし、顧客・会員の双方から事情を聴取したうえで、平行線を辿るもの（言った、言わないの水掛け論等）は、訴訟以外に公平な手段はないと思われる。
問4 個々の苦情・紛争処理結果をどのように評価していますか。（顧客満足度調査を除く）また、この過程に第三者はどのように関わっていますか。	裁判の結果を真摯に受けとめている。
問5 貴協会等において行った苦情・紛争処理のサービスに対する顧客満足度はどのように把握されていますか。	
問6 苦情・紛争処理手続の改善のために、どのような仕組みを設けていますか。また、この過程に外部の第三者はどのように関わっていますか。また、問4の苦情紛争処理結果の評価及び問5の顧客満足度調査等の結果は、どのように活用されていますか。	個人顧客の増加がないと思われるので、現行の「苦情処理規則」に則って業務を行う以外には特段の措置は講じていない。
問7 同種の苦情・紛争の再発防止のため、個々の事案の当事者となった会員企業又は会員企業全体に対して、どのようなことを行っていますか。	金融先物取引は、元来リスクのある取引であるため、顧客に対してはその趣旨を説明し、適合性の原則と顧客の自己責任原則の徹底を改めて指示した。
問8 苦情・紛争処理事案に関して、その他フォローアップを実施していますか。	同様の苦情・紛争が再発しないよう法令遵守を改めて会員に指示している。
問9 問1から問8のフォローアップを行うに当たり、専任の担当者の設置など、どのような体制を整備していますか。	苦情相談窓口の担当者（専任ではない）が顧客・会員の双方から事情を聴く。

(投資信託協会 川口委員)

問	回答
問1 協会等が取次又は処理を行った個々の苦情・紛争処理事案に対する会員企業の対応状況及び最終結果をどのように把握していますか。	現状は把握する場合としない場合があるが、今回作成する予定の「苦情処理規則」では、当協会は当該会員から苦情の処理の経緯及びその結果について報告を受けることになっている。
問2 会員企業に対して取り次いだ苦情・紛争の解決を促進するため、どのような措置をとっていますか。	当該会員に対し、苦情の解決の促進を伝えるとともに、苦情の申出者に当該会員の対応態度等に問題があった場合、再度当協会に連絡して欲しい旨を当該苦情申出者に伝えている。
問3 顧客（消費者）が円滑に苦情・紛争を申し立てることができるようにするとともに、協会等で解決に至らない場合に訴訟等による解決を図るための顧客に対する支援に関して、どのようなことを行っていますか。	苦情の大半が、販売方法に関するものであることから、日本証券業協会を紹介している。
問4 個々の苦情・紛争処理結果をどのように評価していますか。（顧客満足度調査を除く）また、この過程に第三者はどのように関与していますか。	苦情処理の過程において、十分に時間をかけ、親切な対応を心がけている。又、苦情処理の過程において当事者以外の第三者が関与することはない。
問5 貴協会等において行った苦情・紛争処理のサービスに対する顧客満足度はどのように把握されていますか。	現状の苦情処理方法に対して苦情の申出者から、特に不満の声はなく、満足度は高いと考えている。
問6 苦情・紛争処理手続の改善のために、どのような仕組みを設けていますか。また、この過程に外部の第三者はどのように関与していますか。また、問4の苦情紛争処理結果の評価及び問5の顧客満足度調査等の結果は、どのように活用されていますか。	現状の苦情処理方法についてきちんとした対応をする観点から「苦情処理規則」を設けることにした。
問7 同種の苦情・紛争の再発防止のため、個々の事案の当事者となった会員企業又は会員企業全体に対して、どのようなことを行っていますか。	苦情事案を分類した上で「内容」と「件数」を会員に定期的に報告し、注意喚起をしている。 今回設ける「苦情処理規則」で、苦情についての処理に止まらず、それを通じて投資信託の制度・運営の改善に資することとしている。
問8 苦情・紛争処理事案に関して、その他フォローアップを実施していますか。	投信協会が一般投資者向けに発行している「投資信託ガイドブック」で、誤解されやすい点や見落としがちな留意事項を購入前のチェックポイントとしてまとめ紹介している。
問9 問1から問8のフォローアップを行うに当たり、専任の担当者の設置など、どのような体制を整備していますか。	特にフォローアップのための専任担当者は設置していない。

(信託協会 宮山委員)

問	回答
問 1 協会等が取次又は処理を行った個々の苦情・紛争処理事案に対する会員企業の対応状況及び最終結果をどのように把握していますか。	信託相談所から苦情の解決を求めた当該加盟会社から毎月 1 回対応の状況および苦情が解決したときに、苦情処理報告書の提出を求めている。
問 2 会員企業に対して取り次いだ苦情・紛争の解決を促進するため、どのような措置をとっていますか。	当該加盟会社に対して、申し出のあった苦情の迅速な解決を求めている。 当該加盟会社に対して、苦情の対応にあたり必要があると認めた時は、その解決に向けた取組について、文書または口頭による説明を求めることができる。 東京の三弁護士会と提携し、弁護士会仲裁センター利用案内リーフレットを苦情申出人に手渡しまたは郵送し、紛争解決に向けた仲裁センターの利用が可能である旨、周知を行っている。
問 3 顧客（消費者）が円滑に苦情・紛争を申し立てることができるようにするとともに、協会等で解決に至らない場合に訴訟等による解決を図るための顧客に対する支援に関して、どのようなことを行っていますか。	フリーダイヤルを導入し、信託相談所へのアクセスがしやすくしている。 弁護士会仲裁センターのあっせん・仲裁の申立時に必要となる申立手数料および期日手数料（原則、3 回程度）を、顧客に代わり信託協会が負担している。
問 4 個々の苦情・紛争処理結果をどのように評価していますか。（顧客満足度調査を除く）また、この過程に第三者はどのように関わっていますか。	苦情については、加盟会社は迅速かつ誠実に対応していると思っている。
問 5 貴協会等において行った苦情・紛争処理のサービスに対する顧客満足度はどのように把握されていますか。	行っていない。
問 6 苦情・紛争処理手続の改善のために、どのような仕組みを設けていますか。また、この過程に外部の第三者はどのように関わっていますか。また、問 4 の苦情紛争処理結果の評価及び問 5 の顧客満足度調査等の結果は、どのように活用されていますか。	信託相談所の運営に関して、外部有識者から意見を聴取し、今後の改善に役立てるため、信託相談所運営懇談会を設置している。
問 7 同種の苦情・紛争の再発防止のため、個々の事案の当事者となった会員企業又は会員企業全体に対して、どのようなことを行っていますか。	受付けた事案の概要を、毎月、加盟会社全体の会議の場にて報告し、共通認識を深めているほか、半年毎に役員クラスの委員会にて報告している。 信託相談所関係連絡会において、苦情処理の円滑化に資するため社員会社の担当者との意見交換を行い、今後の再発防止に役立てていくこととしている。

問 8 苦情・紛争処理事案に関して、その他フォローアップを実施していますか。	
問 9 問 1 から問 8 のフォローアップを行うに当たり、専任の担当者の設置など、どのような体制を整備していますか。	現在は、5 名体制（うち専担者 1 名）で、対応している。

(生命保険協会 櫻井委員)

問	回答
問 1 協会等が取次又は処理を行った個々の苦情・紛争処理事案に対する会員企業の対応状況及び最終結果をどのように把握していますか。	会員会社の相談窓口部門から、各社の対応が終了した時点で報告を受けている。あわせて、1ヶ月毎に報告状況を確認し、解決していない場合には中間報告を求めている。
問 2 会員企業に対して取り次いだ苦情・紛争の解決を促進するため、どのような措置をとっていますか。	問 1 の通り、1ヶ月毎に報告を求めることにより解決の促進を図っている。なお、本年4月からは「相談室連絡会」を設置し、毎月開催することで、より解決の促進を図る。
問 3 顧客（消費者）が円滑に苦情・紛争を申し立てることができるようにするとともに、協会等で解決に至らない場合に訴訟等による解決を図るための顧客に対する支援に関して、どのようなことを行っていますか。	生命保険協会の本部・地方の相談窓口および会員各社の相談窓口に「生命保険相談所」のパンフレットを備え置き周知に努める。あわせて、HP・新聞広告・ラジオ・協会作成冊子の活用等により更なる周知を図っている。また、訴訟等による解決を図る消費者に対しては、例えば地方自治体等による無料法律相談の活用を勧めるなどを行っている。
問 4 個々の苦情・紛争処理結果をどのように評価していますか。（顧客満足度調査を除く）また、この過程に第三者はどのように関与していますか。	各社に取り次いだ苦情に関し、「申出内容による」解決か、「それ以外」の解決か分類している。また、解決までの処理期間についても追跡調査している。第三者は関与していない。
問 5 貴協会等において行った苦情・紛争処理のサービスに対する顧客満足度はどのように把握されていますか。	特に実施していない。
問 6 苦情・紛争処理手続の改善のために、どのような仕組みを設けていますか。また、この過程に外部の第三者はどのように関与していますか。また、問 4 の苦情紛争処理結果の評価及び問 5 の顧客満足度調査等の結果は、どのように活用されていますか。	第三者で組織する「裁定委員会」に相談・苦情の対応結果について分析したものを報告している。その過程で「裁定委員会」の見直しについて議論し、本年4月からの「裁定審査会」「相談室連絡会」の設置など、相談・苦情対応制度全体の見直し実施することとなった。
問 7 同種の苦情・紛争の再発防止のため、個々の事案の当事者となった会員企業又は会員企業全体に対して、どのようなことを行っていますか。	四半期毎に相談・苦情の集計・分析を行うとともに、主な相談・苦情事例やその解決状況をまとめたレポートを作成し会員各社全部に配布している。特に相談窓口部門に対しては配布とともに報告・説明を行っている。また、各社における苦情受付実績についても集計・分析を行い相談窓口部門に対して報告・説明を行っている。
問 8 苦情・紛争処理事案に関して、その他フォローアップを実施していますか。	本年4月から設置する「裁定審査会」の裁定実績については、プライバシーの保護に留意しつつ、その概要を「相談室連絡会」において報告を行い、各社における苦情解決の参考例として活用を図る。
問 9 問 1 から問 8 のフォローアップを行うに当たり、専任の担当者の設置など、どのような体制を整備していますか。	現在は広報部内に生命保険相談所の事務局があり、日常の相談業務とともに上記のフォローアップの実務を行っているが、本年4月からは事務

	局機能を強化・拡充するとともに、「生命保険相談室」として独立し、専任担当者による苦情事案のフォローアップを行う予定。
--	--

(全国貸金業協会連合会 矢野委員)

問	回答
問1 協会等が取次又は処理を行った個々の苦情・紛争処理事案に対する会員企業の対応状況及び最終結果をどのように把握していますか。	全金連が作成した「相談対応マニュアル」による処理をしているが、協会の対応能力により差がある。結果はテーマごとに報告されている。
問2 会員企業に対して取り次いだ苦情・紛争の解決を促進するため、どのような措置をとっていますか。	現在の処理体制では約90%協会の指導により改善を見ているが、悪質な場合、協会未加入業者の場合は行政等に連絡することとしている。
問3 顧客(消費者)が円滑に苦情・紛争を申し立てることができるようにするとともに、協会等で解決に至らない場合に訴訟等による解決を図るための顧客に対する支援に関して、どのようなことを行っていますか。	相談対応マニュアルにも行政、警察、弁護士等に紹介するよう指導している。
問4 個々の苦情・紛争処理結果をどのように評価していますか。(顧客満足度調査を除く)また、この過程に第三者はどのように関わっていますか。	第三者関与については、現状では十分とは言えない。
問5 貴協会等において行った苦情・紛争処理のサービスに対する顧客満足度はどのように把握されていますか。	把握されていない。
問6 苦情・紛争処理手続の改善のために、どのような仕組みを設けていますか。また、この過程に外部の第三者はどのように関わっていますか。また、問4の苦情紛争処理結果の評価及び問5の顧客満足度調査等の結果は、どのように活用されていますか。	現在、この点を補強するため委員会でマニュアルの改訂をすることとし、内容を検討している。
問7 同種の苦情・紛争の再発防止のため、個々の事案の当事者となった会員企業又は会員企業全体に対して、どのようなことを行っていますか。	結果をもとに会員業者の指導を行っている。
問8 苦情・紛争処理事案に関して、その他フォローアップを実施していますか。	具体的な施策はしていない。
問9 問1から問8のフォローアップを行うに当たり、専任の担当者の設置など、どのような体制を整備していますか。	苦情・相談は都道府県協会ですべて受けることとしているが、その後の処置については、苦情・相談の内容により週の特定期で事情を聴取することとしている。会員業者あるいは協会役員が同席する場合は、債務相談で業者に対して債権の減免が不可避と判断された場合は、本人の申出により行政、警察、弁護士会等を紹介する。

(全国銀行協会 加藤委員)

問	回答
問1 協会等が取次又は処理を行った個々の苦情・紛争処理事案に対する会員企業の対応状況及び最終結果をどのように把握していますか。	会員銀行に対応を依頼した苦情事案に関しては、「苦情の受付と解決促進に関する規則」の規定に基づき報告を受けている。なお、報告が無い場合には、原則として、3か月経過した時点で銀行よろず相談所から状況を問い合わせている。また、弁護士会仲裁センターに依頼した紛争事案に関しては、弁護士会との協定等に基づき、結果が報告される。
問2 会員企業に対して取り次いだ苦情・紛争の解決を促進するため、どのような措置をとっていますか。	「苦情の受付と解決促進に関する規則」に基づき、会員銀行に取り次いで3か月経過しても解決していない事案は、申し立てた顧客側に希望があれば弁護士会仲裁センターの利用が可能とされていること。
問3 顧客(消費者)が円滑に苦情・紛争を申し立てることができるようにするとともに、協会等で解決に至らない場合に訴訟等による解決を図るための顧客に対する支援に関して、どのようなことを行っていますか。	訴訟ということは会員銀行を訴えるということであり、業界団体がこれを支援することは困難である。 また、訴訟については、費用的にも時間的にも顧客側の負担が大きいと思われる。こうしたことから、当協会では、弁護士会仲裁センターの利用の仕組みを設けた次第である。
問4 個々の苦情・紛争処理結果をどのように評価していますか。(顧客満足度調査を除く)また、この過程に第三者はどのように関与していますか。	苦情処理事案に関しては、プライバシー保護を考慮し、その概要のみを主要な銀行の苦情受付部署の責任者等との会合において報告し、主として再発防止等の観点から意見交換を行っている。 また、紛争処理事案に関しては、弁護士会仲裁センターの研修会で取り上げていただき、意見交換を行っている。 なお、第三者の関与という点では、・苦情事案に関しては他行の苦情受付部署の責任者が、・紛争事案に関しては弁護士会の関係者が、該当することになる。 この他、先般(2月14日)外部有識者からなる「銀行よろず相談所運営懇談会」を立ち上げたので、今後はこうした場でも、具体的にご議論いただきたいと思います。
問5 貴協会等において行った苦情・紛争処理のサービスに対する顧客満足度はどのように把握されていますか。	苦情・紛争処理に限った特別な調査は行っていないが、ひとつは、解決した場合のお礼の電話・手紙がいただけるかどうかメルクマールになると思う。なお、銀行よろず相談所の認知・利用については、定期的に無作為抽出による銀行利用者アンケートにより調査している。
問6 苦情・紛争処理手続の改善のために、どのような仕組みを設けていますか。また、この過程に外部の第三者はどのように関与していますか。	答4にあるように、先般(2月14日)外部有識者からなる「銀行よろず相談所運営懇談会」を立ち上げたので、今後はこうした場で具体的に

すか。また、問4の苦情紛争処理結果の評価及び問5の顧客満足度調査等の結果は、どのように活用されていますか。	ご議論いただきたいと考えている。なお、第1回会合でご指摘いただいた事項は、直ちに協会の役員会合で報告し、出来る限り実現させる方向で検討を開始しており、半年後の次回会合までに検討結果をまとめることとしている。
問7 同種の苦情・紛争の再発防止のため、個々の事案の当事者となった会員企業又は会員企業全体に対して、どのようなことを行っていますか。	答4にあるように、主要な会員銀行との間では、再発防止等の観点から意見交換を行っている。 苦情事例の概要については、毎月、相談事例とあわせて協会の役員会合で報告するほか、会員銀行に資料として還元し、注意喚起を行っている。なお、その要点は、毎月、機関誌において公表している。このほか、年1回とりまとめを行い、機関誌およびホームページ上で公表している。 また、今年度は、顧客サービスを専門に検討する部会を設けて、委員銀行に寄せられた分を含め、過去1年間の主な苦情事例の洗い出しと類型化を行い、業界ベースで対応可能な施策の検討を行った（一部実施済）。なお、苦情事例のうち、金融商品の販売に関する事例は、4月1日施行の金融商品販売法への対応に関する検討においても活用した。
問8 苦情・紛争処理事案に関して、その他フォローアップを実施していますか。	問7回答のとおり。
問9 問1から問8のフォローアップを行うに当たり、専任の担当者の設置など、どのような体制を整備していますか。	フォローアップ自体については、銀行よろず相談所の役席者が行っている。 なお、「苦情の受付と解決促進に関する規則」に基づいた銀行よろず相談所や会員銀行の対応状況全般については、銀行よろず相談所とは別に、業務部の顧客サービス企画担当が所管し、ウオッチしている。 また、全国54の銀行よろず相談所の具体的なフォローアップの状況等については、年1回、全国連絡会議を開催し、相互に確認を行い、改善点があれば検討する体制となっている。

(全国信用金庫協会 平野委員)

問	回答
問1 協会等が取次又は処理を行った個々の苦情・紛争処理事案に対する会員企業の対応状況及び最終結果をどのように把握していますか。	会員金庫は本会が取り次いだ苦情・相談事案の解決に積極的に対応している。しかし、本会では会員金庫に最終結果を回答するように求めているが、自主的に2割程度の報告はある。
問2 会員企業に対して取り次いだ苦情・紛争の解決を促進するため、どのような措置をとっていますか。	取り次いだ事案は早期に解決するように事案の都度担当者を指導しているし、苦情等の受付票に本部等に連絡した旨を記録している他は、具体的な促進措置はとっていない。
問3 顧客(消費者)が円滑に苦情・紛争を申し立てることができるようにするとともに、協会等で解決に至らない場合に訴訟等による解決を図るための顧客に対する支援に関して、どのようなことを行っていますか。	これまでの苦情・相談の中では、そこまでに至った事案はなかったことから、訴訟等に対する顧客支援は特段行っていない。
問4 個々の苦情・紛争処理結果をどのように評価していますか。(顧客満足度調査を除く)また、この過程に第三者はどのように関与していますか。	処理結果については、おおむね十分と評価しているが、第三者の関与はない。
問5 貴協会等において行った苦情・紛争処理のサービスに対する顧客満足度はどのように把握されていますか。	調査等による把握はしていない。
問6 苦情・紛争処理手続の改善のために、どのような仕組みを設けていますか。また、この過程に外部の第三者はどのように関与していますか。また、問4の苦情紛争処理結果の評価及び問5の顧客満足度調査等の結果は、どのように活用されていますか。	現行の苦情・相談体制で十分な顧客満足が得られているかは判断できていない。しかし、現状の改善を考える上では処理結果の把握が徹底されるべきものと考えられる。第三者の関与については本会としては必要性は感じられないが、個々の事案については事案の発生元で必要に応じて弁護士等に相談している。
問7 同種の苦情・紛争の再発防止のため、個々の事案の当事者となった会員企業又は会員企業全体に対して、どのようなことを行っていますか。	特には行っていない。
問8 苦情・紛争処理事案に関して、その他フォローアップを実施していますか。	
問9 問1から問8のフォローアップを行うに当たり、専任の担当者の設置など、どのような体制を整備していますか。	特には行っていない。

(抵当証券業協会 安藝委員)

問	回答
問 1 協会等が取次又は処理を行った個々の苦情・紛争処理事案に対する会員企業の対応状況及び最終結果をどのように把握していますか。	顧客等からの電話等の内容によって、必要があると判断される事案については、当該会員企業に連絡を行い、その事象を顧客等と企業双方から聴取し、対応結果の記録を残している。
問 2 会員企業に対して取り次いだ苦情・紛争の解決を促進するため、どのような措置をとっていますか。	促進策としては、問 1 のトレースを会員企業宛に行っている。
問 3 顧客（消費者）が円滑に苦情・紛争を申し立てることができるようにするとともに、協会等で解決に至らない場合に訴訟等による解決を図るための顧客に対する支援に関して、どのようなことを行っていますか。	当初より抵当証券の取引を証する書面（モーゲージ証書）の裏面には、顧客（消費者）等に対する支援のために、当協会苦情相談窓口である電話番号を記載している。
問 4 個々の苦情・紛争処理結果をどのように評価していますか。（顧客満足度調査を除く）また、この過程に第三者はどのように関与していますか。	協会が介在した対応内容については、顧客等からクレームがなく、問題は生じていないと考えている。第三者の支援を求めることはない。事象によっては、監督官庁である財務局へ取り次ぐことがある。
問 5 貴協会等において行った苦情・紛争処理のサービスに対する顧客満足度はどのように把握されていますか。	問 4 の回答に同じ。
問 6 苦情・紛争処理手続の改善のために、どのような仕組みを設けていますか。また、この過程に外部の第三者はどのように関与していますか。また、問 4 の苦情紛争処理結果の評価及び問 5 の顧客満足度調査等の結果は、どのように活用されていますか。	窓口としては、広報室を設置。活動内容結果を記録し、必要に応じて会員にフィードバックを図っている。
問 7 同種の苦情・紛争の再発防止のため、個々の事案の当事者となった会員企業又は会員企業全体に対して、どのようなことを行っていますか。	問 6 に同じ。
問 8 苦情・紛争処理事案に関して、その他フォローアップを実施していますか。	
問 9 問 1 から問 8 のフォローアップを行うに当たり、専任の担当者の設置など、どのような体制を整備していますか。	これからも現行対応方法、仕組みを継続する。

(日本証券業協会 井原委員)

問	回答
問1 協会等が取次又は処理を行った個々の苦情・紛争処理事案に対する会員企業の対応状況及び最終結果をどのように把握していますか。	顧客から協会に苦情の申立てがあった場合、会員の監査（検査）部門に取次ぎ、事実関係を調査した上、顧客に適切に対応するよう依頼している。その対応結果については、規定上報告の義務を課していないが、苦情事案の内容によっては報告を求めている。
問2 会員企業に対して取り次いだ苦情・紛争の解決を促進するため、どのような措置をとっていますか。	紛争の解決を図るため、顧客に対し、協会にあっせん制度がある旨を説明するとともに、同制度を利用することができることも併せて説明している。
問3 顧客（消費者）が円滑に苦情・紛争を申し立てることができるようにするとともに、協会等で解決に至らない場合に訴訟等による解決を図るための顧客に対する支援に関して、どのようなことを行っていますか。	顧客に対し、法律相談センター等で証券取引に詳しい弁護士に相談されるようアドバイスしている。
問4 個々の苦情・紛争処理結果をどのように評価していますか。（顧客満足度調査を除く）また、この過程に第三者はどのように関与していますか。	顧客からの相談及び苦情の取次ぎに関する処理については、顧客のプライバシー、会員の秘密事項にかかわるため非公開とされており、第三者が関与することはない。
問5 貴協会等において行った苦情・紛争処理のサービスに対する顧客満足度はどのように把握されていますか。	個々の顧客によって対応が異なるが、顧客からその場で謝辞があったり、事後的に謝辞の連絡がくることがある。
問6 苦情・紛争処理手続の改善のために、どのような仕組みを設けていますか。また、この過程に外部の第三者はどのように関与していますか。また、問4の苦情紛争処理結果の評価及び問5の顧客満足度調査等の結果は、どのように活用されていますか。	協会では協会員と顧客との間の紛争を解決するため、あっせん制度を設けており、第三者としては中立・公正な立場にある弁護士等があっせん委員に選任され、当該あっせん委員があっせんを行っている。
問7 同種の苦情・紛争の再発防止のため、個々の事案の当事者となった会員企業又は会員企業全体に対して、どのようなことを行っていますか。	協会の協会員に対する監査、協会員の役職員に対する研修の実施等を通じて、協会員に対し適切な証券取引の遵守を求めたり、今後の改善を図るよう指導している。
問8 苦情・紛争処理事案に関して、その他フォローアップを実施していますか。	協会員に対して、適切な投資勧誘を行うべく指導を行うとともに、顧客に対しては自己責任原則の徹底を図るよう啓蒙を行っている。
問9 問1から問8のフォローアップを行うに当たり、専任の担当者の設置など、どのような体制を整備していますか。	9地区協会に相談員を置き、顧客からの苦情に应对した相談員が担当し、あっせんの申立に至った場合にもその相談員が担当することにより、問題の解決が図られるまでその相談員が担当する体制を採っている。

(日本証券投資顧問業協会 秦野委員)

問	回答
問1 協会等が取次又は処理を行った個々の苦情・紛争処理事案に対する会員企業の対応状況及び最終結果をどのように把握していますか。	『苦情処理規定』に、「会員は、協会から苦情処理の経緯及び結果について求められたときは、速やかに文書または口頭により報告しなければならない」旨が規定されており、報告が行われたときは、「苦情・相談受付記録」等に記録をしている。
問2 会員企業に対して取り次いだ苦情・紛争の解決を促進するため、どのような措置をとっていますか。	申出人より要請を受けた場合、又は必要に応じて、会員企業の責任者に対して苦情・相談の内容を説明し、当事者間での解決に努めるように指導している。また必要に応じ、申出人及び苦情に係る会員の双方からさらに事情聴取を行い、双方の主張を整理する等により苦情・紛争の解決の促進を図っている。
問3 顧客（消費者）が円滑に苦情・紛争を申し立てることができるようにするとともに、協会等で解決に至らない場合に訴訟等による解決を図るための顧客に対する支援に関して、どのようなことを行っていますか。	当協会では「関係当事者の話し合いによる解決を図られるよう必要な助力を行う」ために苦情・相談処理を行っており、会員企業の責任者に対して、苦情・相談の内容を説明し、当事者間での解決に努めるように指導しており、その殆どが解決している。訴訟等への支援について特段の措置は講じていない。
問4 個々の苦情・紛争処理結果をどのように評価していますか。（顧客満足度調査を除く）また、この過程に第三者はどのように関わっていますか。	個々の苦情・相談の内容を記録した「苦情・相談受付記録」等により評価しているが、その過程で第三者の関与は行われてない。
問5 貴協会等において行った苦情・紛争処理のサービスに対する顧客満足度はどのように把握されていますか。	申出人より経緯・結果報告がなされる場合に、ヒアリングを行い顧客満足度の把握に努めている。
問6 苦情・紛争処理手続の改善のために、どのような仕組みを設けていますか。また、この過程に外部の第三者はどのように関わっていますか。また、問4の苦情紛争処理結果の評価及び問5の顧客満足度調査等の結果は、どのように活用されていますか。	「苦情・相談受付記録」を基にノウハウの蓄積・共有に努めているが、改善のための仕組みは設けていない。
問7 同種の苦情・紛争の再発防止のため、個々の事案の当事者となった会員企業又は会員企業全体に対して、どのようなことを行っていますか。	苦情処理の結果等を委員会・理事会を通じて会員に還元し、会報等により周知させる等の措置をとっている。
問8 苦情・紛争処理事案に関して、その他フォローアップを実施していますか。	苦情処理の結果等を委員会・理事会を通じて会員に還元し、会報等により周知させる等の措置をとっている。
問9 問1から問8のフォローアップを行うに当たり、専任の担当者の設置など、どのような体制を整備していますか。	協会事務局内に苦情相談室を設置し、専任の担当者を配置している。

(日本商品投資販売業協会 藤原委員)

問	回答
問1 協会等が取次又は処理を行った個々の苦情・紛争処理事案に対する会員企業の対応状況及び最終結果をどのように把握していますか。	当協会の内部資料として「苦情内容書」(B4の大きさ)を整備し、苦情の内容、処理経過、処理結果が一覧出来るようにしている。但し、商品ファンドについて、かかる「内容書」に記載するような苦情は過去、一件も発生していない。
問2 会員企業に対して取り次いだ苦情・紛争の解決を促進するため、どのような措置をとっていますか。	苦情に関する相談を受けた場合、苦情申出人と相手先の会員企業の双方と密接に連絡を取りながら、事態を正確に把握出来るよう努めている。又、必要な場合には、関係官庁、警察等にも連絡し、事態の解決促進を図る。
問3 顧客(消費者)が円滑に苦情・紛争を申し立てることができるようになるとともに、協会等で解決に至らない場合に訴訟等による解決を図るための顧客に対する支援に関して、どのようなことを行っていますか。	当協会は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、一般顧客に対する支援が出来るような体制を敷いている。しかしながら過去、弁護士に相談するような深刻な苦情は発生していない。
問4 個々の苦情・紛争処理結果をどのように評価していますか。(顧客満足度調査を除く)また、この過程に第三者はどのように関わっていますか。	過去、一般顧客から受けた苦情の内容は「相談」の範疇に属するものばかりである。いずれの場合も、当協会事務局において、対応が可能なものばかりであった。又、必要に応じて、第三者(関係官庁、警察等)にも、処理結果を電話にて報告し、了解を得ている。
問5 貴協会等において行った苦情・紛争処理のサービスに対する顧客満足度はどのように把握されていますか。	当協会は、相談を受けた一般顧客に対し、相手先企業の回答内容を、電話にて詳細に説明し、一般顧客の了解を得よう努めている。
問6 苦情・紛争処理手続の改善のために、どのような仕組みを設けていますか。また、この過程に外部の第三者はどのように関わっていますか。また、問4の苦情紛争処理結果の評価及び問5の顧客満足度調査等の結果は、どのように活用されていますか。	過去、深刻な苦情は一件も無いので、現在、当協会が敷いている苦情処理体制で充分であると考えている。
問7 同種の苦情・紛争の再発防止のため、個々の事案の当事者となった会員企業又は会員企業全体に対して、どのようなことを行っていますか。	一般顧客から受けた苦情相談の内容を充分把握し、再度、同内容の苦情相談が発生せぬよう、相手先の会員企業に対し、電話にて注意を行っている。
問8 苦情・紛争処理事案に関して、その他フォローアップを実施していますか。	
問9 問1から問8のフォローアップを行うに当たり、専任の担当者の設置など、どのような体制を整備していますか。	当協会の事務局の内に苦情相談を受けつける担当者を置き、対応にあたっている(但し、協会のマンパワーの点から、苦情処理担当の専任者を置く事はできない)。尚、事務局にて対応が不可能な深刻な苦情が発生

	した場合には、顧問弁護士を起用し、苦情処理に対応できる体制を敷いている。又、当協会の常設委員会の1つとして、苦情処理委員会を設置し、重大な苦情については、苦情処理委員会にて付議する事を、自主規制規則の中で規定している。
--	--

(日本損害保険協会 大田委員)

問	回答
問1 協会等が取次又は処理を行った個々の苦情・紛争処理事案に対する会員企業の対応状況及び最終結果をどのように把握していますか。	<現状> ・原因・経緯等が判明次第 ・四半期毎の定期的経過報告 ・解決時点 <理由> ・処理状況、処理結果の把握により、解決の促進と問題点の把握を図る。
問2 会員企業に対して取り次いだ苦情・紛争の解決を促進するため、どのような措置をとっていますか。	<現状> ・当事者間の意見の調整、斡旋 ・必要があると認めたときは、資料の提出または説明の聴取 <理由> ・申立内容を十分に聴取して争点の整理を行うとともに、解決方策を提示することによって、解決の促進を図る。
問3 顧客（消費者）が円滑に苦情・紛争を申し立てることができるようにするとともに、協会等で解決に至らない場合に訴訟等による解決を図るための顧客に対する支援に関して、どのようなことを行っていますか。	<現状> ・苦情・相談窓口のPRによる周知徹底 ・無料の弁護士相談の実施 ・交通事故紛争処理センター、日弁連交通事故相談センター等の紹介 <理由> ・消費者アクセスの促進 ・解決方策の提示
問4 個々の苦情・紛争処理結果をどのように評価していますか。（顧客満足度調査を除く）また、この過程に第三者はどのように関わっていますか。	<現状> ・消費者行政機関との懇談会による意見の聴取 <理由> ・全国各地で懇談会を開催することによって客観的評価を受けるとともに、連携の強化を図る。
問5 貴協会等において行った苦情・紛争処理のサービスに対する顧客満足度はどのように把握されていますか。	・特になし
問6 苦情・紛争処理手続の改善のために、どのような仕組みを設けていますか。また、この過程に外部の第三者はどのように関わっていますか。また、問4の苦情紛争処理結果の評価及び問5の顧客満足度調査等の結果は、どのように活用されていますか。	<現状> ・保険相談部会（日本損害保険協会加盟全社の保険相談担当部長の委員会）の設置と改善策の検討・実施 ・苦情の防止策等の調査・研究

	・苦情・相談体制の充実・強化の推進 ・苦情窓口、苦情対応責任者の明確化 ・苦情受付・連絡ルールの策定 <理由> ・体制整備とルールの明確化による円滑な対応を図る。
問7 同種の苦情・紛争の再発防止のため、個々の事案の当事者となった会員企業又は会員企業全体に対して、どのようなことを行っていますか。	<現状> ・代表的事例に基づく対応策・防止策の研究 ・再発防止のためのマニュアル作成（「損害保険苦情処理ガイドブック」） ・防止策に有効と思われる事項の関係委員会への提言 <理由> ・日本損害保険協会加盟の全社で防止策に取り組むことによって、社会的信頼の向上を図る。
問8 苦情・紛争処理事案に関して、その他フォローアップを実施していますか。	<現状> ・四半期毎の件数、主な相談・苦情内容の集約・公表 <理由> ・状況のフィードバックにより、防止策・改善策と社会的理解の促進を図る。
問9 問1から問8のフォローアップを行うに当たり、専任の担当者の設置など、どのような体制を整備していますか。	

(農林中央金庫 大根田委員)

問	回答
問1 協会等が取次又は処理を行った個々の苦情・紛争処理事案に対する会員企業の対応状況及び最終結果をどのように把握していますか。	会員から案件毎に対応結果の報告を書面により求めることとしている。
問2 会員企業に対して取り次いだ苦情・紛争の解決を促進するため、どのような措置をとっていますか。	相談所長が、定期的に経過を確認し、未処理案件の早期解決を会員に促すこととしている。
問3 顧客（消費者）が円滑に苦情・紛争を申し立てることができるようにするとともに、協会等で解決に至らない場合に訴訟等による解決を図るための顧客に対する支援に関して、どのようなことを行っていますか。	規則では特に定めていない。今後の状況を踏まえたうえで、必要があれば検討する予定。
問4 個々の苦情・紛争処理結果をどのように評価していますか。（顧客満足度調査を除く）また、この過程に第三者はどのように関わっていますか。	今後の状況を見ながら、何らかの評価をしていきたいと考えている。
問5 貴協会等において行った苦情・紛争処理のサービスに対する顧客満足度はどのように把握されていますか。	規則では特に定めていないが、今後の状況を踏まえて検討する予定。
問6 苦情・紛争処理手続の改善のために、どのような仕組みを設けていますか。また、この過程に外部の第三者はどのように関わっていますか。また、問4の苦情紛争処理結果の評価及び問5の顧客満足度調査等の結果は、どのように活用されていますか。	苦情・相談等の事例を蓄積・分析するとともに、会員の業務改善等のための検討材料としての活用を考えている。
問7 同種の苦情・紛争の再発防止のため、個々の事案の当事者となった会員企業又は会員企業全体に対して、どのようなことを行っていますか。	規則では特に定めていないが、今後の状況を見ながら検討する予定。
問8 苦情・紛争処理事案に関して、その他フォローアップを実施していますか。	
問9 問1から問8のフォローアップを行うに当たり、専任の担当者の設置など、どのような体制を整備していますか。	当機関および会員双方の責任者を明確にし、解決促進等フォローアップが円滑に進められるようにしている。なお、今後の状況を踏まえて必要な体制整備をはかる予定。

(前払式証票発行協会 永澤委員)

問	回答
問1 協会等が取次又は処理を行った個々の苦情・紛争処理事案に対する会員企業の対応状況及び最終結果をどのように把握していますか。	経緯及び結果の報告を会員企業から徴求することとしている。
問2 会員企業に対して取り次いだ苦情・紛争の解決を促進するため、どのような措置をとっていますか。	経過報告を徴求することとしている。
問3 顧客（消費者）が円滑に苦情・紛争を申し立てることができるようにするとともに、協会等で解決に至らない場合に訴訟等による解決を図るための顧客に対する支援に関して、どのようなことを行っていますか。	法令照会及び相談は多いものの、該当事例がなく、特に行っていない。
問4 個々の苦情・紛争処理結果をどのように評価していますか。（顧客満足度調査を除く）また、この過程に第三者はどのように関わっていますか。	苦情・紛争の事例がないことから評価できない。
問5 貴協会等において行った苦情・紛争処理のサービスに対する顧客満足度はどのように把握されていますか。	特に行っていない。
問6 苦情・紛争処理手続の改善のために、どのような仕組みを設けていますか。また、この過程に外部の第三者はどのように関わっていますか。また、問4の苦情紛争処理結果の評価及び問5の顧客満足度調査等の結果は、どのように活用されていますか。	特に設けていない。
問7 同種の苦情・紛争の再発防止のため、個々の事案の当事者となった会員企業又は会員企業全体に対して、どのようなことを行っていますか。	結果報告は徴求することとしているが、再発防止については特に行っていない。
問8 苦情・紛争処理事案に関して、その他フォローアップを実施していますか。	
問9 問1から問8のフォローアップを行うに当たり、専任の担当者の設置など、どのような体制を整備していますか。	専任担当者は設置せず、職員（事務局長）が兼務している。該当事例が発生した時点で、顧問弁護士と相談し、対応することとしている。