

苦情・紛争処理実績の公表に関するアンケートについて

1 趣旨

「苦情・紛争処理実績に関する積極的公表について」を議題として開催される第5回金融トラブル連絡調整協議会の議論に資する観点から、苦情・紛争処理実績の公表のあり方について、金融トラブル連絡調整協議会の委員に対するアンケート調査を行ったもの。

2 調査対象

金融トラブル連絡調整協議会委員

3 調査期間

平成13年4月27日～5月10日

4 設問

- 問1 各苦情・紛争処理機関は、裁判外紛争処理機関の運営適正化及びルールメイクの促進の観点から、苦情・紛争処理実績の統計を作成するに当たって、相談、苦情、紛争等について、どのような項目を集計し、公表の対象とすべきと考えますか。
- 問2 各苦情・紛争処理機関は、裁判外紛争処理機関の運営適正化及びルールメイクの促進の観点から、苦情・紛争処理事案の概要を公表するに当たり、公表すべきケースの類型及びその際に公表すべき事項について、どのように考えていますか。
- 問3 各苦情・紛争処理機関は、苦情・紛争処理の統計及び苦情・紛争処理事案の概要を公表する際に、どのような方法・媒体を用いるべきと考えますか。
- 問4 各苦情・紛争処理機関が苦情・紛争処理実績を公表する際に、公表を差し控えるべき事項にはどのようなものがあるとお考えですか。
- 問5 各苦情・紛争処理機関が苦情・紛争処理実績を公表するに当たり、その他のどのようなことに留意すべきとお考えですか。

5 調査結果概要（別添）

（参考資料）各業界団体・自主規制機関の苦情・紛争処理実績の公表状況

苦情・紛争処理実績の公表に関するアンケート 回答結果(概要)

問1 相談・苦情・紛争処理実績統計の集計方法

(主な回答の分類)

- 集計単位(通期件数、累計件数、時系列等)
- 申立者の属性(性別、年齢、職業等)
- 申立の内容(申立内容、商品・業務分野、苦情・紛争の原因等)
- 業者の属性(業者の適格性、会員・非会員等)
- 機関の対応(相談経路、相談場所等)
- 処理結果(結果、他機関への紹介件数等)

問2 主な相談・苦情・紛争処理事案の概要の記載方法

(主な回答の分類)

公表の対象となる事案

- 全てのケース
- 相談件数の多いケース、共通的・一般的なケース
- 消費者に注意喚起又は周知しておくべきケース、悪質なケース 等

記載方法

- 申立内容(申立者の属性、申立内容等)の記載
- 相談内容及び機関の対応(申立者の属性、申立内容、機関の対応、処理結果等)を記載
- プライバシーに抵触しない範囲のものを記載 等

問3 苦情・紛争処理実績の公表手段

(委員から回答があったもの)

定期的なレポート・報告書等、ホームページ、マスコミ、紙媒体、ファックス、金融機関窓口、機関紙・広報紙・パンフレット等、消費者・消費者団体、消費生活センター等、監督官庁等

問4 実績を公表の際に明らかにすべきでない事項

(委員から回答があったもの)

個人情報・プライバシー(申出人に関するもの、事業者に関するもの)、企業秘密

(参考資料) 苦情・紛争処理の実績の公表状況 (: 記載あり)

1 実績統計の公表状況

(相談)	信託協会	生保協会	貸金業協会	銀行協会	投信協会	証券業協会 ^(注1)	投資顧問業協会	損保協会
相談件数								
時系列件数								
累計件数								
申出者の属性				(注2)				
相談内容								
業務分野・商品								
業者の属性								
相談への対応								
受付場所・経路								
相談時間								
処理結果				(注2)				

(注1) 相談と苦情を区分せず計上

(注2) カウンセリングサービスに関するもの

(苦情)	信託協会	生保協会	貸金業協会	銀行協会	投信協会	証券業協会	投資顧問業協会	損保協会
苦情件数								
時系列件数								
累計件数								
申出者の属性								
苦情の内容								
業務分野・商品								
苦情の原因								
業者の属性								
苦情への対応								
受付場所・経路								
処理結果								

(紛争)	信託協会 ^(注3)	生保協会	貸金業協会	銀行協会 ^(注3)	投信協会	証券業協会	投資顧問業協会	損保協会
紛争件数			-		-		-	
申立者の属性			-		-		-	
紛争内容			-		-		-	
業務分野・商品			-		-		-	
原因別			-		-		-	
紛争への対応			-		-		-	
受付場所・経路			-		-		-	
処理結果別			-		-		-	

(注3) 弁護士会仲裁センターへの紹介

2 主な苦情・紛争処理事例の概要の記載方法

(相談)	信託協会	生保協会	貸金業協会	銀行協会	投信協会	証券業協会	投資顧問業協会	損保協会
相談の内容								
業務分野・商品								
業者の属性		(注4)						

(注4) 破綻生命保険会社に関するもの。

(苦情)	信託協会	生保協会	貸金業協会	銀行協会	投信協会	証券業協会	投資顧問業協会	損保協会
申出人の属性								
苦情の内容								
業務分野・商品								
苦情の原因								
業者の属性								
苦情への対応								
処理結果								

(紛争)	信託協会	生保協会	貸金業協会	銀行協会 (注5)	投信協会	証券業協会	投資顧問業協会	損保協会
申出人の属性			-		-		-	
紛争の内容			-		-		-	
業務分野・商品			-		-		-	
紛争の原因			-		-		-	
業者の属性			-		-		-	
紛争への対応			-		-		-	
処理結果			-		-		-	

(注5) 弁護士会仲裁センターへの紹介