

苦情・紛争処理手続の透明化に関するアンケート結果
(平成12年12月実施、抜粋)

(以下の問は、苦情処理手続又は紛争処理手続を設けていると回答のあった12団体(別紙参照)を対象としている。)

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。

	団体数	団体名
パンフレット	5(7)	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 (生命保険協会) (日本損害保険協会)
ホームページ	4(7)	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 (生命保険協会) (投資信託協会) (不動産シンジケート 協議会)
その他	0	

調査時点(平成12年12月)以降に変更された旨の申出があったもの。

問66 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67 (問66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7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(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 日本商品投資販売業協会 (日本損害保険協会)
会員企業の営業窓口	3(4)	信託協会 全国銀行協会 ¹ 日本証券業協会 (日本損害保険協会)
ホームページ	4(6)	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 ² (生命保険協会) (投資信託協会)
消費者行政機関	1(3)	全国銀行協会 ³ (生命保険協会) (日本損害保険協会)
消費者団体	1(2)	全国銀行協会 ⁴ (生命保険協会)
金融商品の販売の際の添付資料	0	
その他	0	

調査時点(平成12年12月)以降に変更された旨の申出があったもの。

¹ パンフレットの備置

² 会員向けに公開(現在は一般に公開)

³ パンフレットを送付している。

問68 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
取扱いの対象となる苦情の具体例	1(2)	全国銀行協会 (日本損害保険協会)
苦情・紛争処理手続の流れ	2(4)	信託協会 全国銀行協会 (生命保険協会) (日本損害保険協会)
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(3)	全国貸金業協会連合会 全国銀行協会 (日本損害保険協会)
苦情・紛争申立の様式	0	
紛争処理に要する費用	3(5)	信託協会 全国貸金業協会連合会 全国銀行協会 (生命保険協会) (日本損害保険協会)

⁴ パンフレットを送付している。

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 (11)	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 (投資信託協会) (不動産シンジケーション協議会)
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 (4)	信託協会 全国銀行協会 (生命保険協会) (不動産シンジケーション協議会)
苦情・紛争処理手続の規則	3 (5)	信託協会 全国銀行協会 日本商品投資販売業協会

		(投資信託協会) (不動産シンジケート ン協議会 ⁵)
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 (3)	信託協会 全国銀行協会 (生命保険協会)
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 (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 日本損害保険協会 前払式証票発行協会 (不動産シンジケート ン協議会)
その他裁判外紛争処理に関する事項	3 (4)	信託協会 全国銀行協会 日本損害保険協会 (不動産シンジケート ン協議会)

調査時点 (平成 1 2 年 1 2 月) 以降に変更された旨の申出があったもの。

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。

⁵ 会員向けに公開

(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

(投資信託協会)

投信の仕組・制度

追加型株投の手数料一覧

統計

証券・金融教育用のモデル教科書(中学・高校) 等

(不動産シンジケート協議会)

「あっせん」「調停」など第三者により解決を図る紛争処理については、該当する処理機関の紹介をもって対応すること

調査時点(平成12年12月)以降に変更された旨の申出があったもの。

(参考) 設問対象の業界団体・自主規制機関

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

(投資信託協会)

(不動産シンジケーション協議会)

調査時点(平成12年12月)以降に変更された旨の申出があったもの。