苦情・紛争処理モデルの中間試案に対する意見等

(1 1月提出)

	(頁)
原委員	1
久保田委員	3
川口委員	5
森(洋)委員	7

金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争処理のモデル (中間試案)について

委員 原 早苗

いまの段階になって大変恐縮ですが、全体を読んでいくつか気になる点があり、可能なもののご検討をお願いします。

1. 文言の不統一

「機関」「会員機関」「会員」「会員企業」「苦情処理機関」「金融機関」と表記が不統一です。

苦情処理規則では、「公正で迅速かつ透明な処理」となっていますが、紛争処理規則では、「公正・迅速・透明な処理」となっています。苦情処理規則の表記にそろえてください。

2. 通則の並べ方

「苦情・紛争処理担当者等の守秘義務」が唐突に上にきすぎているように思います。また、「消費者への周知」「当事者の選択権の保障」は、手続きの流れからすると、もっと上にあがってくる項目のように思います。

3. 通則的事項「機関間連携・関係機関との協力等」

趣旨には、弁護士仲裁センターがあげられていますが、モデル案全体をつうじて国民生活センターなど行政の苦情処理機関とのかかわりがどこにも触れられていないのが気がかりです。入れるとしたら、ここに工夫して入りませんか。

4. 通則的事項「当事者の選択権の保障」

(具体的内容)は、「委員の名簿公開」と「紛争処理手続きの選択権」とを明示していますが、別案では「委員の名簿公開(努力規定)」だけにとどまっています。「紛争処理手続きの選択権」は非常に重要なことなので別案で落とすことは考えられませんが、どうだったでしょうか。

5. 苦情処理規則「細則」

「苦情処理担当者の能力向上策」を(留意すべき点)としていますが、本来なら通則に盛り込むべき課題のように思います。

6. 紛争処理規則「会員企業の責務・行為準則等」

(具体的内容)の2は、「資料提出の要請に応じるよう努めなければならない」となっていますが、苦情処理規則にあるように「協力しなければならない」に表現をそろえられないでしょうか。

7. 紛争処理規則「あっせん・調停を行なわない場合」

(留意すべき点)の「判断を仰ぐ仕組みにする」は、表現を工夫できないでしょうか。

8. 紛争処理規則「費用に関する規定」

(具体的内容) の「ただし、委員会に出席するための交通費、その他の費用はあらかじめその旨を説明し、申立人の自己負担とする」は、(留意すべき点) の 2 の前に入れることで、前文の 簡易・迅速・低廉が生かされるのではないのでしょうか。

全体を通じて、今後多様な販売方法が登場してくるなかで「機関間連携」が重要な課題になってくると考えます。移送ルールの整備だけでなく、それぞれの機関が責任を持つことが求められます。また、会員外企業の苦情・紛争処理のありかたについてもどこかで触れておく必要があります。

以上

平成13年11月9日

苦情・紛争処理モデルの中間試案についての意見

生命保険協会
生命保険相談室
久保田 英三

ご提示いただきました中間試案に関しまして、以下の4点について意見を述べさせていただきますので、よろしくお願いいたします。

分類：通則的事項

項目：消費者への周知

- ・ 苦情の申出先は、本来、当該会社であるべきであり、それを受付け、解決する責任は当該会社にあると考えます。契約時に当該機関の連絡先を知らせると、安易に苦情処理を当該機関に任せることにもなります。
- ・ 従って、(具体的内容)の「(P)また、約款などの消費者に対して交付する書面に自社及び機関の苦情相談窓口の連絡先を記載することにより、消費者が容易に苦情相談窓口を知り得るように努める。」の部分については削除いただきたいと思います。
- ・ また、同様の理由により、(留意すべき点)の「(別案)会員各社は、自社の苦情受付窓口の周知と同時に当該組織の周知に努める。」は不要であると考えます。

項目：当事者の選択権の保障

- ・ 消費者に選択権を与えれば、適正な苦情・紛争処理が行えるかといえば、必ずしもそうではないと思われます。裁判においては、裁判官を選択することはできないにも拘らず公正な処理が行われていることから、機関に求められるべきは、いかに適正な苦情・紛争処理を行える人材を配置するかであると考えます。
- ・ 従って、(別案)の「機関は、紛争処理にあたる委員として公正中立な委員を配置するよう努めるとともに、可能な限り、委員の構成若しくは名簿を公開することとする。」を採用いただきたいと思います。
- ・ 処理手続が業界よりではないかとの消費者不安の払拭については、委員の構成を示すことで十分と考えます。

分類：紛争処理規則

項目：紛争処理委員等の選任要件等

- ・ 処理手続が業界よりではないかとの消費者不安の払拭については、委員の構成を示すことで十分と考えられることから、「（別案：可能な限り）公表する」を採用いただきたく存じます。

項目：あっせん・調停の打切り・取下げ

- ・ 「故意による虚偽の事実」の判定には主観が入り公正さを欠くことから、「故意による（P）」を削除してはいかがかと考えます。

以 上

苦情・紛争処理モデル（中間試案）に対する意見

投資信託協会

川 口

【イ. 全般的意見】

投信協会は、既に苦情処理規則に従って苦情処理を行っております。従って本モデルはあくまで「モデル」として、参考とすべき点を各機関の判断で規則に盛り込むことで良いのではないかと考えます。

本モデルは中立・公正かつ迅速に苦情処理を行う上での規則と、実施に当たって物理的解決を求められる規則の二つのものがあると考えます。従って、後者の内容によっては、各機関の財政・人的要素が大きく関連する問題であることから強制は避けて頂きたい。

【ロ. 具体的意見】

意見１・・・ページ９の部分

分類：通則的事項

項目：消費者への周知

（具体的内容）の３のアンダーライン部分「約款などに苦情相談窓口の連絡先を記載すること」は不要であると考えます。

「理由」投資家に交付する約款などの書面は、投資家が知るべき基本事項や投資家に対する約束事が記載されるものであり、苦情相談窓口の連絡先を書くことはなじまない。

意見２・・・ページ１０

分類：通則的事項

項目：当事者の選択権の保証

（具体的内容）の１の「紛争処理にあたる委員の名簿の公開」は、通則的事項でなく紛争処理に係る事項だと考えます。

意見５・・・ページ１４

分類：苦情処理規則

項目：苦情処理機関の組織及び中立性・専門性

（具体的内容）の２及び３の「苦情処理機関の中立性・専門性（会員企業からの独立性）の明記、外部評価の仕組み等・・・」は削除して欲しい。

「理由」各機関の財政・人的要素が大きく関連する問題である。

意見 7・・・ページ 20

分類：苦情処理規則

項目：苦情受付及び受付時の対応

(具体的内容) の 1 の例示中「標準処理期間、同期間到来時の取扱い」を削除して欲しい。

「理由」投信協会は、誠意をもってかつ迅速に苦情解決への努力をしている。一概に苦情の受付時に「期間的」なことを言えるものでもない。更に、申立人に返って機械的処理と誤解され誠意がないと誤解もされかねないので各機関の実情に応じた規定にして欲しい。

以上

苦情・紛争処理のモデル中間試案に対する意見

日本損害保険協会

p 9 <通則的事項> [消費者への周知]

- 2 機関は、広告、パンフレット、説明書等、消費者が認識しやすい手段で、受付窓口、苦情を申し出る方法等を明らかにする。
- 3 会員は、各営業所等に苦情受付窓口等を記載したリーフレットを備え置くことや、苦情受付に関するポスター等を掲示することなどにより、周知に努める。
- (P) また、約款などの消費者に対して交付する書面に自社及び機関の苦情相談窓口の連絡先を記載することにより、消費者が容易に苦情相談窓口を知り得るように努める。

<意見>

下記理由から、ペンディング部分の採用には反対いたします。機関の案内は会員事業者の相談窓口等で行うことが適当であると考えます。

- (1) 苦情・紛争の解決は、第一義的には当事者間で解決を図ることが基本であり、当初の苦情申立は当事者である当該事業者の相談窓口に対して行われることが通常である。そのような観点から、契約者全員に予め機関の案内を行うことは、当該事業者の相談窓口への申立というステップを経ずに、いきなり機関への申立を行うというアクションを誘発する恐れがあり、当事者間での解決機会を減少させることとなるとともに、機関への申立件数の増加により、機関に過度のコスト・ロードを強いることとなる。
- なお、損保協会加盟の保険会社はいずれも各社で相談専門窓口を設けている。
- (2) 損害保険契約は大多数が1年契約であり、毎年更改される。したがって、契約件数は年間に1億件を大幅に上回る膨大なものとなっている。これら契約1件ごとに機関のご案内を発行することは、会員事業者にかなりのコスト負担が生じ、結果的に保険商品の価格上昇という形で消費者に不利益をもたらす。
- (3) 仮に契約者へ交付する書面に記載しても、損保の特性として、相談・苦情のかなりの部分を占める契約者以外の事故の被害者等からの申立てには対応できない。

p 10 <通則的事項> [当事者の選択権の保障]

- 1 機関は紛争処理にあたる委員の名簿を公開し、紛争処理手続について、当事者たる消費者の希望する手段で対応することを検討する。
- (別案) 機関は、紛争処理にあたる委員として公正中立な委員を配置するよう努めるとともに、可能な限り、委員の構成若しくは名簿を公開することとする。

<意見>

紛争処理委員名の公開については、損保の特性として、損害賠償の場合の示談介入者の関与等もあり、当該委員個人に不当な圧力がかかることも考えられますので、委員の個人名が特定される名簿の公表は好ましくありません。

したがって、公表は委員の構成までが限界であり、別案の採用を主張します。

p 1 1 <通則的事項> [ユーザーフレンドリー]

当組織は、アクセス媒体の多様化（電話、手紙、FAX, eメール等）やアクセスポイントの拡充（出張相談（P）、自治体等（消費生活センターや金融庁等の金融当局を含む。）との連携）、アクセス時間の拡大に努める。

<意見>

紛争の解決は、事実関係の調査、双方の主張の聴取、過去の判例動向調査等を行った上で、斡旋案の提示・交渉という数段階のステップが必要であり、1回の出張相談で解決することはほとんどありません。したがって、出張相談は機関にとってコスト・ロード面の負荷があまりにも大きいので、「出張相談」をモデル案から削除することとしたいと考えます。

p 2 5 <苦情処理規則> [(解決案の提示及び尊重義務)]

（相対交渉によって苦情が解決されなかった場合等に苦情処理機関が双方からの事情聴取や提供された資料等に基づいて、解決案もしくは解決のための方向性を提示できることとする。この場合、会員企業（および申立人）はこれを尊重する。）

<意見>

本項目名にカッコを付してあるのは、紛争処理手続を設けていない機関の場合を想定しているためであり、本項目を置くべきかどうかに関してもワーキンググループで意見が分かれたとのことですが、本項目を設ける場合には、弁護士法72条との関係について整理が必要と考えます。

p 3 1 <紛争処理規則> [紛争処理機関の組織](留意すべき点)

- ・ 業界団体からの独立性を確保する。（事務局人員の独立性も確保する。）(P)

<意見>

業界団体・自主規制機関の委員会形式をとっている紛争処理機関では、事務局人員の独立性確保は困難かつ非現実的です。また、機関の独立性は意思決定を行う紛争処理委員を中立委員で構成することで十分確保できるので、カッコ書きは削除したいと考えます。

p 3 3 <紛争処理規則> [紛争処理委員の選任要件等]

3 委員名（所属もふくめ）を（別案：可能な限り）公開する。

<意見>

紛争処理委員名の公開については、損保の特性として、損害賠償の場合の示談介入者の関与等もあり、当該委員個人に不当な圧力がかかることも考えられるので、委員の個人名が特定される名簿の公表は好ましくありません。

したがって、公表は委員の構成までが限界であり、別案の採用を主張します。

p 3 4 <紛争処理規則> [運営委員会の設置]

1 あっせん・調停業務の公正・円滑な運営を図るため、運営委員会を置く。

<意見>

留意すべき点で「運営委員会の設置は一つの理想型と位置付けられ」としているのも、具体的内容においても整合性の観点から、「運営委員会を置くことが望ましい。」としたいと考えます。

p 3 6 <紛争処理規則> [取り扱う紛争の範囲]

紛争処理委員会は、以下に掲げる要件に該当する紛争を取り扱う。 ~以下省略

<意見>

通則的事項の[苦情等の定義](p 3)において、「紛争とは、上記1の苦情のうち当事者間による解決ができず、消費者から、各機関が定める紛争処理規則に沿った解決の申し出があり、当該規則に基づき解決を図るものをいう。」と規定されており、重複するので本項目は削除してはどうかと考えます。

p 4 9 <紛争処理規則> [会員企業の受諾義務等]

1 あっせんあるいは調停案の提示を受けた場合、
(案1) 会員企業は、これを尊重する。
(案2) 会員企業は、合理的な理由がある場合を除きこれを受諾する。(別案：合理的な理由がある場合は拒絶できる。)

<意見>

基本的に紛争の大部分について民間紛争処理により簡便・迅速に処理されることについては、消費者保護に資するところが大きいとともに、事業者にとっても望ましいところでもあります。一方で、裁判外の紛争処理である民間紛争処理機関の規則において、一方の当事者のみ受諾義務を設けることは現行法制との矛盾をきたすこととなり、好ましくないので、「案1」とすべきであると考えます。

p 4 9 <紛争処理規則> [会員企業の受諾義務等]

2 会員企業が受諾しなかった場合、委員会はその紛争の概要・最終案と会員企業が受諾しなかった理由を公表する。(P)

p 5 1 <紛争処理規則> [会員企業に対する措置・勧告等]

1 紛争処理委員会は処理結果の内容から必要な場合は相手方会員企業に対して措置・勧告を行なう。なお、この措置・勧告については公表する。

<意見>

「公表」自体については、紛争処理機関の実効性確保に有効と思われませんが、公表の

具体的方法については、各業態の特性に鑑み、紛争処理機関で個別に定める必要がある
と考えます。(一律に公表義務を課すことには反対です。)

以 上