

自己評価結果表の概要と議論のポイント（前回資料より関係部分抜粋）

苦情解決支援規則

（個別論点）

- 項目 3 - 1、3 - 2 [機関の責務]は手当て済もしくは対応予定となっている。
- 項目 3 - 3 [機関の組織等]は、規定はあるものの、運用面で外部評価もしくは専門職員の配置が実現していないところが大半である。また、いくつかの団体で、実施に対する自己評価が高めに出ている。
- 項目 3 - 4 [会員企業の責務]は、殆どのところで規定済である。ただし、具体的内容に掲げられた 1 ~ 4 が、必ず網羅されているわけではない。
- 項目 3 - 5 は、主たる取扱い対象事案を当該事業等に関連する苦情という形で規定しているケースが多く、達成率は高い。他方、具体例や機関連携を前提とした取組みについては不足しているところが多い。
- 項目 3 - 6 [申立人の範囲]は、規定がないものの運用面では対応していると回答するケースが多い。代理人や申立人の規定について、規定なしに認めると回答するところもある。
- 項目 3 - 7 [手続]、3 - 8 [標準処理期間]は、自己評価ベースの規定達成率が 50 % 程度であり、運用面でも十分ではないと考えているところが多い。
- 項目 3 - 9、10 [苦情処理の申込み及びそれに対する対応に関する項目]は、項目 3 - 7、8 と関連する規定のため類似の傾向を示している。
- 項目 3 - 11、12、13 [会員企業と苦情申立人が交渉するに際しての会員の協力義務規定等]は、達成率が高い。ただし、運用面の確認が不十分であり、実効性について別途確認する必要がある。
- 項目 3 - 14 は、紛争解決支援手続を設けていない機関を想定しているものであり、弁護士仲裁センターに移送するところであれ、自前の解決努力を行うという趣旨である。
- 項目 3 - 15 [結果報告]では、申立人への確認が殆ど行われていない。
- 項目 3 - 16 [移行措置に関する規定]は、弁護士仲裁センターを利用するところが多い。他方、個別事情から規定を設けないとするところもある。
- 項目 3 - 17 [措置・勧告]の規定は設けているところも多い。しかし、結果についての公開は一部を除き実施されないことが殆どである。

（以上）