

フォローアップ結果の概要

1 はじめに

金融トラブル連絡調整協議会は、第 16 回から第 18 回の三回に渡り、各自主規制機関・業界団体による苦情・紛争解決支援規則の自己評価結果を基に、規則の整備および運用状況につき、項目毎にフォローアップを行った。

本概要は、フォローアップの議論において示された、各団体が苦情・紛争解決支援の拡充に向けた改善をおこなう際に留意すべき指摘事項、並びに協議会が今後検討すべきモデルの改善事項等をまとめたものである。

2 規則等の改善に向けた取組に際して留意すべき指摘事項

(1) 全体を通じた指摘事項

規定の修正または追加が過度の費用負担を生じない限り、モデルの趣旨に沿った規則の整備に努める。「運用にて対応中」は、苦情・紛争処理を支援する機関の対外的な透明性を確保し、説明責任を果たすため、規定の整備を行わない理由としては不適切である。

言葉（例えば「苦情」）の定義または範囲は、規則に明記する。

各団体等が取扱う事項の範囲は規則に明記し、具体例を記すことで利用者利便の確保を図る。

(2) 個別的留意事項

「項目 1-1 理念」の書き振りについて、抜けている点（例えば「透明性」）は速やかに追加することが必要。なお、理念の実現を担保する仕組みについては、各団体が、それぞれの状況を踏まえて検討する（関連項目 3-1）。

「項目 2-1 苦情の定義」等は、規則全般の適用対象を明らかにするために不可欠。モデル案をひな形としつつも、各団体の実情を踏まえた定義を示すことも許容される。ただし、相談とは事案の性質が異なるため、明確に区別する。なお、被害を受けた（もしくは受ける恐れのある）申立人の氏名や被害を与えた（もしくは与える恐れのある）企業名が不明の場合、苦情として扱えないことは明らかである。（関連項目 3-5、3-6）

「項目 2-2 消費者への周知」は、各団体の取組を対外的にアピールする意志表示として必要。多くの団体が既に取組んでいるところであるが、その実態に見合った規定の整備を行う。

「項目 2-7 連携の方法及び相手先」を明記することは、利用者利便の向上のため必要。また、各団体等が責任を持って自らの取扱うべき事案を把握するためにも、移送先の明確化が不可欠。なお、移送に際しては、利用者にもその理由、妥当性や必要性を説明することに加え、モデルの理念に示されるような金融分野全体としての取組であることを申し伝えることも重要である（関連項目 3-5）。

「項目 2-10 外部評価」は、各団体が望ましいと考える方策によって実施することが期待される。何れの方法をとるにせよ、速やかに規定を整えることに努めるべき。なお、外部評価は、苦情・紛争解決支援を行う組織が手続きや事案解決に向けた取組の透明性を確保する手段であり、中立性や公平性の確保を意図としている（関連項目 3-3）。

「項目 3-7～10 苦情解決支援手続」およびその具体的項目は、各団体が行う事務の内容について利用者向けに記すものであるため、必ず整備する。

「項目 3-11～13 会員企業の各種義務等」は、各団体が中立的かつ専門的な立場から苦情解決を支援するための手段であり、利用者もこの点を期待している。多くの団体が規定が整備されていることに鑑みれば、今後は運用面における積極的な取組が求められる。

「項目 3-14 解決案の提示及び尊重義務」は、たとえ相対交渉が不調に終わった際でも、団体が独自の案を示すことにより解決を促すことが望ましいとのモデルの理念に立脚している。

モデルの趣旨は、紛争処理機関を有さない場合、各団体が取り扱うべき苦情を主体的に解決していくことを促すところであり、弁護士仲裁センター等と連携契約を締結したとしても、苦情処理に向けた各団体等の主体的関与が分かるよう本規定を整備することが求められる。なお、各団体が既に直面している苦情処理の実態や様々な制約に応じた相違等が生じうるため、当面の対応が一様なものになる必要はない。

3 各団体の自主的な取組（別紙）

自己評価作業を通じ、各団体は規則または運用上の改善すべき事項を示したが、これらの改善作業は速やかに実施することが求められる。再評価実施時には、これらの措置が講じられていることが期待される。

また、協議会におけるフォローアップの議論から得られた留意すべき事項について、各団体は積極的に対応することが期待される。

4 検討すべきモデルの改善事項

（1）「苦情・紛争解決支援規則」と外部機関との連携

紛争解決支援に係る機関を有さず、弁護士仲裁センターと契約を結び事案の移送をする場合については、苦情解決支援規則の一部および紛争解決支援規則の多くが不要となる一方、各機関は、事案の移送元として、申立人に対して責任ある関与が求められる。これを解決するために、移送パターン毎の連携規則を検討し、モデルの拡充を図ることが必要。

金融 ADR 団体相互の連携

金融 ADR 団体と弁護士仲裁センターの連携

金融 ADR 団体と行政型 ADR（国民生活センター等）

(2) 評価値の安定化

自己評価作業の結果、規定の有無と運用の状況の書き振りを評価記号にする際に機械的な処理が出来ない。次回の再評価以降の考え方としては、規則と運用を区別し、それぞれについて A から C2 の評価 (AA から C2C2 までの 16 通り) を行なう。

5 今後の取組予定

「金融トラブル連絡調整協議会の今後の取組みについて (平成 14 年 6 月 17 日)」においては、具体的な検討事項として、

苦情・紛争解決支援のモデルのフォローアップ

移送ルールの策定等機関間連携の具体化

実務者ネットワークに関する検討

苦情・紛争解決支援のための取組みの消費者による認知に向けて

金融分野における裁判外紛争処理制度の充実のためのその他の方策の検討

を列挙した。の結果、からに関する現状把握が促進したところがあり、より実態に即した議論が可能になったと考えられる。順次検討を進めることとするが、今年度末を目処に再評価を実施する予定である。

なお、裁判外の紛争処理 (ADR) については、司法制度改革推進計画 (平成 14 年 3 月 9 日 閣議決定) に基づき、専門家による検討会が開催されている。また、消費者行政全般の方針等を検討する国民生活審議会の部会等においても、ADR について今後のあり方や取組方法の検討が進められている。本協議会としては、これらの専門的な議論および方向性を参照しつつ、金融分野の ADR が拡充・活性化されるよう活動していくこととする。

(以上)