

## 機関間連携のテーマ別・パターン別論点整理

### 1 ルールの整備

#### (1) 民間業界団体間の場合

金融商品の相互販売等が進む中、相談、苦情、紛争等を受付ける団体が、必ずしも当該事案に責任ある対応をすべき団体とは限らない。したがって、申立人の利便性を確保するため、受付団体は、適切に事案の移送や連絡すべき窓口を周知することが求められる。

この点は、現行モデルに沿った規則の整備と運用の改善によって対応することが可能。具体的項目としては、項目 2 - 1 「苦情の定義」を明確化することで、相談と区別。

項目 2 - 7 「連携ルールの整備」を明記することで、利用者が適切な団体に申し出ることが出来るようにする。

- 苦情解決の場合には、  
項目 3 - 5 「苦情の範囲」、項目 3 - 6 「申立人の範囲」、項目 3 - 9 「受け付け時の対応」等の規則を整えることで、利用者が「何処で、どのように、どの程度」苦情解決への協力を得られるかを把握出来るようにする。
- 紛争解決の場合にも同様のことが求められる。

#### 項目 2 - 7 の考え方と「たらい回し」防止について

- 商品、販売業者、業界団体の三つの関係について、「販売行為に起因する苦情・紛争」は、  
当該商品に注目して事案の担当業界団体を決定（販売者の所属団体は異なりうる）  
当該商品の販売業者に注目して事案の担当業界団体を決定（商品の種類は異なりうる）  
と整理できる。 の場合には他業界の販売業者の協力を得る必要、 の場合には他業界の商品について知見を有する担当者の存在が必要。
- 上記の点を踏まえると、「 業務に関すること」という移送ルールは、商品と販売者の組み合わせが複雑になる中で混乱の原因となりうるのではないか。

(参考)

- 「銀行よろず相談所」と「生命保険相談所」または「そんがいほけん相談室」の取次ルールの場合、よろず相談所は、原則として  
事実関係を把握した結果、「販売者 = 銀行」の問題ではないかと考えられる場合、移送しない  
事実関係を把握した結果、「商品 = 保険会社」の問題ではないかと考えられる場合、移送する  
移送したのちに、であることが判明した場合、移送先に「販売者 = 銀行」の同席を求めると定められている。
- 日本証券業協会は斡旋制度を軸として、関係する金融業界の企業を特別会員として内部化すると同時に相談・苦情業務をそれぞれの団体に委託することによって、商品属性による制度に販売業者を組み合わせた仕組みとなっている。
- 独立色が強いと指摘される分野の団体についても、現在の必要性は低いものの、新商品の開発や金融取引の複雑化の可能性を踏まえると、予めルールを共有することによって申立人を適切に誘導出来るのではないか。

(2) 民間業界団体と専門機関(弁護士仲裁センター)の場合

各団体が紛争解決支援に係る機関を有さず、弁護士仲裁センターや自主規制機関と契約を結び事案の移送をする場合、現在のモデルに規定される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。

弁護士仲裁センターへの移送を考える際、紛争解決支援規則の趣旨をどこまで踏まえることを期待するか(別紙)。

(3) 民間業界団体と行政型・司法型ADR機関の場合

行政型ADR(全国の消費生活センターや国民生活センター)や司法型ADR(裁判所の調停制度等)の役割等が司法制度改革等の場で検討されているが、今後はそういった検討結果を踏まえ、金融分野の各団体等とこれらの機関との連携についても規定の整備等を行うことで、利用者利便の確保を図ることが必要。

2 情報提供

3 人材育成・研修等

機関間連携・関係機関との協力等の現状（モデル項目 2 - 7）

団体名	規定振り	連携先	コメント
金融先物取引業協会	規定なし	一覧表なし	金融先物取引以外の取引に係る苦情を受けたときは、該当する機関の連絡先を伝えることで対応できている。
信託協会	信託相談所は、前条による説明では納得が得られない顧客または信託相談所もしくは加盟会社への申し出から3か月以上にわたり苦情の解決が図られていないとする顧客から、その旨の申し出を受けたときは、細則に定めるところにより、社団法人信託協会と弁護士会とが協定を締結している弁護士会の運営する「仲裁センター」の利用申込みが可能であることを説明し、利用申込みに関する顧客の意思を確認するものとする。（規則第5条第1）	一覧表あり（金融庁HPに掲載されている各機関）	加盟会社が信託以外の商品を取扱っている場合の苦情等に対する規定の定めがない。生命保険、損害保険の窓口販売に係る苦情等の取扱いについて、規定の改定を行いたい。
生命保険協会	第9条 相談所及び会社は、相談所の周知に努める。 相談所は、関係機関との連携に努める。	一覧表あり（銀行よらず相談所（各都道府県）、全国信用金庫協会（ほか11地区信用金庫協会）、全国信用組合協会（ほか東京、愛知、大阪各信用組合協会）生命保険協会生命保険相談所（ほか全国53地方連絡所）日本損害保険協会そんがいほけん相談室（ほか全国14支部）、自動車保険相談窓口（各地の自動車保険請求相談センター）、日本証券	相談所規程の細則として、「金融等に関する苦情取次要領」を定めている

団体名	規定振り	連携先	コメント
		業協会証券苦情相談室（各地区の協会）	
全国貸金業協会連合会	苦情の内容が協会において解決できない場合は、申出人に対し、その旨及び理由を具体的に説明し、行政機関・弁護士会等、他の機関と連携し解決に努める。	一覧表なし	紹介先の受入について、フォローアップが完全にできているとはいえない 規則を作成し、対応に努力する。
全国銀行協会	<p>・規則第6条第1項 「弁護士会の「仲裁センター」の利用につき弁護士会と協定等を締結している各地銀行協会の銀行よろず相談所は、前条による説明では納得が得られない顧客（「個人」に限る。以下、本条において同じ。）または銀行よろず相談所もしくは会員銀行への申し出から3か月以上にわたり苦情の解決が図られていないとする顧客から、その旨の申し出を受けたときは、細則に定めるところにより、当該弁護士会の運営する「仲裁センター」の利用申込みが可能であることを説明し、利用申込みに関する顧客の意思を確認するものとする。」</p> <p>・細則第1条2項～4項 「2. 顧客からの苦情の申し出が信託業務に関するものであるときは、原則として、社団法人信託協会信託相談所に取り次ぐものとする。 3. 顧客からの苦情の申し出が保険業務に関するものであるときは、原則として、社団法人生命保険協会生命保険相談所または社団法人日本損害保険協会そんがいほけん相談室に、それぞれ取り次ぐものとし、その手続は別に定めるところによる。 4. 顧客からの苦情の申し出が証券業務に関するもので、当</p>	一覧表あり（全国地方銀行協会、信託協会、第二地方銀行協会、全国信用金庫協会、全国信用組合中央協会、ジエイイバンク支援協会、全国労働金庫協会、商工組合中央金庫、農林中央金庫）	<p>銀行よろず相談所は、「仲裁センター」の利用について顧客への説明・意思確認および当該銀行銀行への通知を行う。生命保険協会、日本損害保険協会または日本証券業協会への取り次ぎにあたっては、取次依頼書を作成し、事案の移送を行う。ただし、日本証券業協会への取次は顧客が先方のあっせん制度の利用を希望する場合に限る。</p> <p>定期的に他機関との連絡会を開催し、意見・情報の交換を行うことで連携を強化し、円滑な業務運営を図るよう努めている。</p>

団体名	規定振り	連携先	コメント
	<p>該顧客が日本証券業協会のあっせん制度の利用を希望するときは、本協会（業務部証券監査室）に取り次ぐものとする。</p>		
<p>全国信用金庫協会</p>	<p>信用金庫業務に係る苦情のうち、保険業務に関する場合には全国しんきん相談所が生命保険協会または日本損害保険協会に、証券業務に関する場合は必要に応じて日本証券業協会に取り次ぐものとする（細則第1条）。</p> <p>信用金庫の説明では納得が得られない場合や苦情の申し出から3ヵ月以上にわたり解決が図られない場合において、当該顧客から第三者機関の利用の申し出を受けたとき、全国しんきん相談所は弁護士会の「仲裁センター」の利用申込が可能であることを説明し、利用に関する顧客の意思確認を行うものとする（規則第5条）。</p>	<p>一覧表なし</p>	<p>対応方法については細則および手続マニュアルに定めてある。</p>
<p>全国信用組合中央協会</p>	<p>なし</p>	<p>一覧表なし</p>	<p>対応予定</p>
<p>全国労働金庫協会</p>	<p>規程 第5条第2項 申し出事項が第2条に定める苦情等に該当しない場合は、適切な窓口を紹介する等、誠意を持って対応するものとする。</p> <p>要領 - 3 - (3) 金庫業務に関連しない事項 内容が金庫業務に関連しない場合は、可能な範囲で適切な窓口を紹介する等、誠意をもって対応する。（他業態の相談窓口は、【別表1】「苦情・紛争解決支援窓口一覧」参照） （仲裁センターの案内）</p> <p>規程 第10条 相談所は、第8条による説明では納得が得られない顧客又は</p>	<p>一覧表あり（「銀行よろず相談所」「全国しんきん相談所」「全労済窓口」「全国銀行個人信用情報センター」他）</p>	<p>規程第10条に記載のとおり顧客が「仲裁センター」の利用を希望した場合、当該金庫は原則としてこれに応じなければならないとした。</p>

団体名	規定振り	連携先	コメント
	第9条の標準処理期間を超えて苦情等の解決が図られていないとする顧客から、その旨の申し出を受けた時は、裁判外の紛争解決機関として弁護士会の運営する仲裁センターがあることを説明し、当該仲裁センターが受入れ可能であることを確認のうえ、利用申込みに関する手続きについて案内する。		
抵当証券業協会	なし	一覧表なし	代理店等会員が依頼している販売業者(他業態の金融機関)と消費者との間で生じる苦情について、当機関と他機関との間で対応する範囲が明確にできていない。 代理店等会員が依頼している販売業者(他業態の金融機関)の機関との連携について、必要に応じて対応する予定。
投資信託協会	投資信託協会「苦情処理規則」 (苦情の解決) 第4条 3 投資者から、会員以外が営む投資信託の業務に関し、苦情の解決の申出があったときは、その相談に応じ、適切な機関等を紹介するものとする。	一覧表あり(証券あっせん・相談センター、不動産ソリューション協議会等当該商品取扱ADR機関)	当該機関の事前連絡及びその記録を作成。
日本証券業協会	規定なし	一覧表あり(弁護士会・金融関係団体の相談窓口)	「会員の届け出を要する業務等に関する苦情対応について」(会員代表者宛て通知) 会員の届け出を要する業務(証券取引法第34条第2項)及び内閣府総理大臣の承認を受けた業務(同法第34条第4項)に対する顧客からの苦情への対応手続きについて、次のとおり明確化を図った。 ・顧客の申立事案を取り扱っている苦情・

団体名	規定振り	連携先	コメント
			<p>紛争処理機関があり、当該顧客が同機関への苦情の取次ぎを希望する場合には、当該機関に取り次ぐ旨を規定した。</p> <p>・併せて、上記業務のうち、証券会社に関する内閣府令第25条第9号に基づく「保険業法第2条第22項に規定する保険募集」に関連し、生命保険協会の「生命保険相談所規程」及び日本損害保険協会の「損害保険に関する苦情・紛争解決支援規則」において、紛争の当事者として証券会社等の代理店等も対象とする旨が規定されていること等について、周知した。</p>
日本証券投資顧問業協会	規定なし	一覧表あり（証券業協会、投資信託協会、貸金業協会、各財務局等）	<p>苦情が解決しない場合、現在打ち切りとしており、次のステップをもつことを検討する必要あり。</p> <p>外部機関（弁護士会の仲裁センターなど）の活用を検討する。</p>
日本商品先物取引協会	<p>苦情処理規則第14条（商品取引所等への協力）</p> <p>本会は、相談センターが処理を行った苦情について商品取引所その他本会が適当と認める相談機関（以下、本条において「商品取引所等」という。）に仲介の申出が行われた場合において、当該苦情に関し、当該商品取引所等から要請があったときは、当該事案の顛末を口頭又は書面により通知するものとする。</p>	一覧表あり（商品取引所）	

団体名	規定振り	連携先	コメント
	<p>2 本会は、商品取引所等から苦情処理状況及びその結果等について照会があったときは、これに協力するものとする。</p> <p>3 本会は、農林水産大臣及び経済産業大臣から苦情処理状況及びその結果等について報告を求められたときは、これに協力するものとする。</p> <p>紛争処理規程第27条（商品取引所等への協力）</p> <p>本会が仲介を行った紛争について商品取引所その他本会が適当と認める相談機関（以下、本条において「商品取引所等」という。）に申出が行われた場合において、当該紛争に関し、当該商品取引所等から要請があったときは、当該事案の顛末を口頭又は書面により通知するものとする。</p> <p>2 本会は、商品取引所等から紛争処理状況及びその結果等について照会があったときは、これに協力するものとする。</p> <p>3 本会は、農林水産大臣及び経済産業大臣から紛争処理状況及びその結果等について報告を求められたときは、これに協力するものとする。</p>		
日本商品投資販売業協会	<p>現行規則第5条（協会は、投資家等から会員以外の者が行う商品投資販売業に係る業務につき、苦情の申出があった場合には、その内容を聴取し、必要に応じて関係当局等に連絡するとともに、当該苦情の解決に協力するものとする。</p>	一覧表なし	<p>当協会の取扱商品は「商品ファンド」に限られているため取扱範囲外の商品については、金融庁のWebページ「金融取引に関する苦情相談窓口案内」を活用させて頂いている。現状は、やはり「商品先物取引」についての御問い合わせが殆どなので、上記のように速やかに正しい照会先をアドバイスする事で、一般投資家の方々の便宜に供していると考えている。</p>
日本損害	規定なし	一覧表あり(生命保険協会(生	当該機関に確認の上、紹介。関係機関との苦

団体名	規定振り	連携先	コメント
保険協会		命保険相談所)、全国銀行協会(銀行よろず相談所)、信託協会(信託相談所)、全国信用金庫協会、全国信用組合協会、日本証券業協会(証券あっせん・相談センター))	情取次ぎ要領を定める予定。
農林中央金庫(JA)	<p>全国規則第4条            全国相談所は、受付対象事項について、必要に応じ、～全国農業協同組合中央会並びに農林中央金庫等(以下関係団体等という。)とも連携し、～            全国規則第5条第1項            全国相談所は～当該信連等に連絡するとともに信連等と協力して～解決等を行う～            全国規則第5条第3項            ～全国相談所の受付対象外であった場合は、～適切な窓口を紹介する～</p>	一覧表なし	<p>紛争解決支援機関との連携について規定がない。            弁護士会の運営する「仲裁センター」利用により紛争解決支援体制を整備予定(平成15年3月実施を目標)</p>
不動産証券化協会	<p>規則：第3条            2 相談室は、第1条の目的を達成するために他の「苦情相談受け機関」等の協力を得ることができる。</p>	一覧表あり(投資信託協会、日本証券業協会、東京弁護士会等)	<p>苦情等を受け付けた際、その内容を吟味して他機関に移送することが適切と判断した場合には、予め定められた様式に必要事項を記載し、FAXにより先方機関宛て連絡する。            相談室担当者向け実務マニュアルを整備し、その中で具体的手続きを規定する予定。            まだ関係先との協議中であり、具体化までには至っていない。            相談室として対応可能な範囲を実務マニユ</p>

団体名	規定振り	連携先	コメント
			アルに明文化する。当局への通報が必要なケースについても同様。移送先機関窓口一覧に対応範囲を併記するようする。「手引書」に具体的な手続きを明記し、相談室に常備する。(準備中)
前払式証票発行協会	<p>第5条 協会は、購入者等から会員以外の者が行う前払式証票の発行に係る業務につき、苦情の申出があった場合には、その内容を聴取し、必要に応じて関係当局等に連絡するとともに、当該苦情の解決に協力するものとする。</p> <p>第8条 協会は、関係当局等より苦情の処理につき、協力要請があった場合及びその結果等について報告を求められた場合は、これに協力するものとする。</p> <p>2 協会は、前項に関らず会員が行う前払式証票の発行に係る業務にかかる苦情の処理等に関し、関係当局と連絡を密にするものとする。</p>	一覧表なし	非会員に関する苦情等は、該当する財務局または財務事務所を紹介する。規則を改正し、また弁護士会仲裁センターと提携予定。
全国漁業協同組合連合会	<p>「手続き」より、</p> <p>「4. 関係団体等との連携について 全国窓口は、受付対象事項について、必要に応じ、全漁連内関係部署及び農林中央金庫とも連携し対応する。」(全国段階における「連携」)</p> <p>「5. 苦情・相談等の事務手続について (中略)但し、受付事項が、全国窓口の受付対象外であった場合は、可能な範囲で適切な窓口を紹介する等の対応を行うものとする。」(適切な窓口の紹介)</p>	一覧表なし	弁護士の運営する「仲裁センター」の利用等、実態を踏まえた上で合理的な紛争解決支援体制の整備をはかることについて、前向きに検討していくことと致します。(平成14年度中を目途)

(出所) 各団体による自己評価結果表および取組一覧より抜粋。