

金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援規則の改善状況について

1. 「金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援のモデル」(以下「モデル」という。)の項目別にみた、金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援規則の整備状況

(1) 理念的事項及び通則的事項について

モデルの項目	当該項目を踏まえた規定を整備している業界団体・自主規制機関数(18団体中)					
	平成14年9月末	平成15年3月末	平成16年3月末	平成17年3月末	平成18年3月末	平成19年3月末
1-1 基本的事項	2	10	11	12	14	15
1-2 苦情等の原因説明及び再発防止	3	13	14	15	17	18
2-1 苦情等の定義	3	11	12	13	14	16
2-2 消費者への周知	2	11	12	13	13	15
2-3 当事者の選択権の保障	3	9	9	9	9	9
2-4 ユーザーフレンドリー	2	6	6	7	7	7
2-5 人材育成	2	8	9	10	10	10
2-6 苦情・紛争解決支援担当者等の守秘義務	12	14	15	16	16	16
2-7 機関間連携・関係機関との協力等	5	12	13	13	13	14
2-8 記録の保存・苦情解決支援結果等の公表等	4	11	11	11	11	12
2-9 対応結果の報告	15	17	17	17	17	17
2-10 外部評価の実施	3	6	6	6	6	6
(平均整備団体数)	4.67	10.67	11.25	11.83	12.25	12.92

(2) 苦情解決支援規則について

モデルの項目	当該項目を踏まえた規定を整備している業界団体・自主規制機関数(18団体中)					
	平成14年9月末	平成15年3月末	平成16年3月末	平成17年3月末	平成18年3月末	平成19年3月末
3-1 目的	12	14	14	14	14	15
3-2 苦情解決支援機関の責務・業務	10	16	16	16	16	16
3-3 苦情解決支援機関の組織及び中立性・専門性	2	10	10	11	12	12
3-4 会員企業の責務・行為準則等	11	17	17	17	17	17
3-5 取り扱う苦情の範囲	7	12	12	12	14	16
3-6 苦情申立人の範囲	4	9	10	11	12	13
3-7 苦情解決支援手続	5	11	11	11	11	12
3-8 標準処理期間等	7	14	14	14	14	14
3-9 苦情受付及び受付時の対応	7	11	11	11	11	12
3-10 苦情解決支援を行わない場合等の明示	9	12	12	12	12	12
3-11 相対交渉の際の手続及び会員企業の対応義務	5	12	12	12	12	13
3-12 会員企業による解決促進義務	10	16	16	16	16	16
3-13 調査及び会員企業の協力	11	14	14	15	16	16
3-14 解決案の提示及び尊重義務	2	7	8	8	8	8
3-15 結果の報告等	4	10	10	12	12	12
3-16 苦情未解決の場合の取り扱い及び紛争解決への移行	7	15	15	15	15	15
3-17 措置・勧告	3	8	8	9	10	12
3-18 細則	10	14	14	14	14	14
(平均整備団体数)	7.00	12.33	12.44	12.78	13.11	13.61

(3) 紛争解決支援規則について

モデルの項目	当該項目を踏まえた規定を整備している業界団体・自主規制機関数(18団体中)					
	平成14年9月末	平成15年3月末	平成16年3月末	平成17年3月末	平成18年3月末	平成19年3月末
4-1 目的	3	6	6	6	7	7
4-2 紛争解決支援機関の組織	4	5	5	5	6	6
4-3 紛争解決支援機関の責務	4	5	5	5	6	6
4-4 紛争解決支援委員の選任要件等	4	4	4	4	5	5
4-5 紛争解決支援委員の欠格事由	4	4	4	4	5	5
4-6 利害関係者の除斥事由	4	4	4	4	5	5
4-7 紛争解決支援委員の解任	4	4	4	4	5	5
4-8 運営委員会の設置	2	2	2	2	2	2
4-9 会員企業の責務・行為準則	3	8	9	10	13	14
4-10 取り扱う紛争の範囲	5	10	11	11	13	14
4-11 紛争申立人の範囲	5	8	9	10	12	13
4-12 代理人の範囲及び資格	4	6	6	6	8	8
4-13 紛争の申立て	5	8	9	10	12	13
4-14 あっせん・調停を行わない場合	5	9	10	11	13	14
4-15 申立人等に対する手続の説明	4	8	9	10	12	13
4-16 標準処理期間等	3	3	3	3	3	3
4-17 審理手続	4	4	4	4	5	5
4-18 事実調査	3	4	5	6	8	8
4-19 専門家の手続関与	4	4	4	4	4	4
4-20 あっせん・調停の打切り・取下げ	4	4	4	4	5	5
4-21 あっせん・調停案の提示	4	4	4	4	5	5
4-22 結果に対する同意・不同意	4	4	4	4	5	5
4-23 会員企業の受託義務等	2	4	5	6	7	8
4-24 仲裁手続への移行	1	1	1	1	2	2
4-25 会員企業に対する措置・勧告等	3	4	5	5	6	6
4-26 費用に関する規定	4	7	8	8	10	11
4-27 記録の保存・公表	2	4	5	5	6	7
4-28 細則	4	6	7	7	9	9
(平均整備団体数)	3.64	5.14	5.57	5.82	7.11	7.43

2. 金融分野の業界団体・自主規制機関別にみた、モデルを踏まえた苦情・紛争解決支援規則の整備状況

※ 網掛けは平成17年度末までに規則整備済の項目、○は今年度(平成19年3月31日現在)に規則を整備した項目、空欄は平成19年3月31日現在において規則が未整備の項目

モデルにおける分類	1:理念的事項			2:通則的事項										3:苦情解決支援規則																					
	1	2	整備割合	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	整備割合	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	整備割合		
金融先物取引業協会			1/2											3/10																					7/18
信託協会			2/2											9/10																				17/18	
生命保険協会			2/2											10/10																				18/18	
全国貸金業協会連合会			2/2											9/10																				17/18	
全国銀行協会			2/2											9/10																				14/18	
全国信用金庫協会			2/2											7/10																				11/18	
全国信用組合中央協会			2/2											6/10																				17/18	
全国労働金庫協会			2/2											4/10																				14/18	
投資信託協会			2/2											8/10										○										18/18	
日本証券業協会			2/2	○										6/10				○													○			8/18	
日本証券投資顧問業協会			2/2											8/10																				18/18	
日本商品先物取引協会			1/2											3/10																				2/18	
日本商品投資販売業協会	○	○	2/2	○	○									5/10	○				○	○	○				○								○	17/18	
日本損害保険協会			2/2											8/10																					16/18
全国農業協同組合中央会			2/2											10/10																					18/18
不動産証券化協会			2/2											6/10																					11/18
前払式証票発行協会			2/2	○										6/10																					14/18
全国漁業協同組合連合会			1/2											5/10																					6/18

モデルにおける分類	4:紛争解決支援規則																												全体			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	整備割合	整備割合		
金融先物取引業協会																													21/28	35/58	60%	
信託協会																														9/28	37/58	63%
生命保険協会																														28/28	58/58	100%
全国貸金業協会連合会																														0/28	28/58	48%
全国銀行協会																														10/28	35/58	60%
全国信用金庫協会																														0/28	20/58	34%
全国信用組合中央協会																														11/28	36/58	62%
全国労働金庫協会																														9/28	29/58	50%
投資信託協会																														11/28	39/58	67%
日本証券業協会																														23/28	39/58	67%
日本証券投資顧問業協会																														14/28	42/58	72%
日本商品先物取引協会																														20/28	26/58	44%
日本商品投資販売業協会																														8/28	32/58	55%
日本損害保険協会																														26/28	52/58	89%
全国農業協同組合中央会																														7/28	37/58	63%
不動産証券化協会																														8/28	27/58	46%
前払式証票発行協会																														0/28	22/58	37%
全国漁業協同組合連合会																														0/28	12/58	20%