

第33回金融トラブル連絡調整協議会

「業界団体へのアンケート結果に対する質問及び回答」

平成19年6月12日

第1 I「苦情・紛争解決支援機関」について

1 全業界団体への質問事項

(1) 従業者のスキルアップについて

苦情解決支援機関は、多いところでは100人を超える従業者がいるが、スキルアップはどのように図られているか？

(金先協回答)

苦情処理に従事する職員3名は、銀行等での勤務経験があり、かつ、当協会での勤務年数は3年以上で、経験という意味では十分である。実際の苦情処理(OJT)でスキルアップが図られている。

(信託協回答)

相談員の知識向上のための外部研修に参加したり、円滑な苦情・紛争の解決に資するため加盟会社と信託相談所との情報交換を行う場である「信託相談所関係連絡会」を開催して、加盟会社が受付けた苦情の原因・内容等の把握に努め、スキルアップを図っている。

(生保協回答)

定期的に集合研修を実施し、情報の共有化、周辺知識の強化を図っている。日常的には、事例をもとに質問とその回答要領を作成し、対応のツールとして相談員に提供している。

(全金連回答)

一部の協会では、セミナーなどへ参加してスキルアップを図っている。

(全銀協回答)

全国51箇所の銀行とりひき相談所相談員のスキルアップを目的として、毎年1回、「銀行とりひき相談所相談員研修会」を開催している。なお、当該研修会は全国銀行個人情報保護協議会の「苦情対応機関研修会」を兼ねて実施している。

研修会のカリキュラムとして、例えば前回(18年9月12日)は午前中に外部の有識者(国民生活センター 相談調査部、三井住友銀行 品質管理部)を招いての講演会、午後はグループ別のディスカッションを行った。各グループには(社)全国消費生活相談員協会の消費生活相談員がそれぞれ1名、コーディネーターとしてついてもらい、消費者の目線に立ったコメントをいただいている。

その他、苦情・相談等の受付件数が一番多い東京銀行協会の銀行とりひき相談所が作成した「相談・照会回答事例集Q&A」(CD-ROM版)を全国各地の銀行とりひき相談所に配布し、日常の相談対応や研修等に利用してもらっている(年1回更新)。

(全信協回答)

当相談所主催のしんきん相談所全国連絡会議(11地区協会が参加)を年2回開催して情報交換を図るとともに、事例研究を通じてスキルアップを図っている。

(全信中協回答)

本会の研修講座として「苦情対策研究講座」(2日間コース)を開催しており、担当者のスキルアップを図っている。

(労金協会回答)

日頃より、苦情・紛争解決支援事案を受け付けた都度、その内容を上席に報告し対応方法等についてアドバイスを受けるようにしている。また、受け付けた苦情・紛争解決支援事案の内容および申立人に対して行った助言、結果等について従業者間で密に情報交換を行っており、そのことが従業者のスキルアップに繋がっていると認識している。今後は、外部団体の苦情・紛争解決支援に係る研修

会等にも積極的に参加することでスキルアップを図ることも検討したい。

(投信協回答)

苦情に限らず相談も含めすべての事案について報告書を作成し、内部回覧を行っている。

(日証協回答)

相談員研修を年1回行い、事例紹介、意見交換を積極的に行っている。各相談員から収集した特異な苦情事案等については、それぞれ相談員にフィードバックしている。

(顧問協回答)

非専従者2名で、長く担当している。基本的にはOJTをベースにしている。

(日商協回答)

日常業務の中で個別に教育・指導

(商品ファンド協会回答)

協会内では特に行っていないが、各種会合、セミナー等に参加している。

(損保協回答)

本部の相談員のうち、正社員については体系的な相談研修を受講した者が配属されているが、配属後も年2回～3回、外部のセミナーを受講してスキルアップに努めている。また、本部相談室には、専門知識を有するアドバイザーを2名配置しており、都度こうした要員の指導を受けて研鑽を積んでいる。

本部の相談員のうち、スタッフについては、目的に適った専門スキルを有する相談員を採用するとともに、配属時に一定の研修を行っている。また、正社員同様、都度専門知識を有するアドバイザーの指導を受けて研鑽を積んでいる。

支部の相談員についても、体系的な相談研修を受講した者が配属されており、さらに昨年度からは、支部赴任前に実践的な研修会を実施している。

全国の自動車保険請求相談センターにおいては、目的に適った専門スキルを有する相談員を採用するとともに、採用時研修、および年1回の集合研修を通じてスキルアップを図っている。

なお、現在一層のスキルアップを図るべく、研修体制の再構築を検討している。

(JA 全中回答)

全国ベースでは、各地域の担当者の異動時期にあわせて、例年5月下旬に実務担当者(研修)会議を、11月下旬に全国連絡会議を開催して、スキルアップをはかっている。このほか、県域ベースでも、担当者会議の開催など、個別に対応している。

(ARES 回答)

回答なし。

(前証協回答)

回答なし。

(JF 回答)

体系だった研修会等は実施しておらず、担当者が個人でスキルアップを図っていくほかないのが現状である。

(2) 受付時間について

各団体とも受付時間は平日の9時～5時だが、土日、夜9時までなど、受付時間を拡大する工夫はしないのか？

(金先協回答)

実際には、平日の場合少なくとも午後8時前後まで勤務しており、電話等の対応をしている。最低限「9:00～17:30」までは必ず対応するという趣旨である。苦情の申出者自身から土日の対応を要求されたことはなく、労働条件の悪化にもつながるため、休日対応は無理と思われる。

(信託協回答)

毎月の受付件数が50～60件程度(大部分が相談・照会)、一日あたり2～3件程度であり、5 時近くなつてからは相談・苦情等の申出はほとんどないことから、当面受付時間を延長することは考えていない。

(生保協回答)

特別な状況においては開設・延長を行っている。

(全金連回答)

職員の勤務時間内で対応しており、受付時間を拡大することは配置や残業などの問題もあり、現状対応が難しいところである。

(全銀協回答)

相談受付時間の拡大は今後の検討事項として認識している。まず、東京銀行協会が実施しているカウンセリングサービスについて、夜7時まで相談時間を延長することを検討している。

(全信協回答)

土日、夜間受付ができれば理想的だが、相談件数(1 日当たり平均3～4件程度)、人員(常勤2名)等の現状から、そこまでの対応は考えていない。

(全信中協回答)

本会および県協会で7箇所の苦情相談所を設置しているが、従事者数が8名(非専従)と非常に少人数のため、土日、夜9時まで拡大することは困難である。

(労金協会回答)

会員企業の顧客の多くは勤労者であり、当協会へのアクセスについても昼の時間帯に多く、その時間帯も従業員がシフトを組んで対応している。また、現状は架電件数が少ないこともあり受付時間を平日 9 時から 17 時としているが、今後、会員企業の営業店窓口営業時間の延長状況も勘案し、受付時間の拡大も検討したい。

(投信協回答)

費用対効果の問題もあり現時点において特に考えていない。

(日証協回答)

本センターは、団体の一組織であることから、特定部署の勤務条件の変更は人事管理上、慎重な対応を要すると考える。なお、メール、FAXで 24 時間受付対応可能な体制をとっている。そのほか、受付時間の拡大については、限られたマンパワー等の関係から現在の人員では対応は困難である。

(顧問協回答)

費用対効果の問題。苦情相談件数は殆どないと認識している。

(日商協回答)

昼休み(正午～午後1時)や夕方(午後5時～6時)に窓口を延長して受け付けている。

(商品ファンド協会回答)

メール、ファクシミリでも受け付けていることもあり、土日、夜間の受付時間の拡大は検討していない。

(損保協回答)

状況に応じて、休日もフリーダイヤルを開放して相談を受け付けることがある。昨年12月30日、31日も実施した。

(JA 全中回答)

受付実績などを勘案すると、時間外勤務を強いてまで対応をしなければならないほどの状況にはないと判断している。

(ARES 回答)

利便性の面から、メールでの受付は時間外でも行っている。メール以外でも、担当者が在席していれば公表している受付時間外でも相談を受けるなど、柔軟に対応している。

時間外受付を制度化することについては、現在の相談件数(相談・苦情合計で年平均 2 件)、事務局

の人員体制からいってその段階に至っていないと判断している。

(前証協回答)

費用負担の面から受付時間を拡大できる状況にありません。

(JF 回答)

業務時間内の対応が基本であるとともに、苦情・相談件数が極めて少なく、受付時間を拡大してまで対応する合理性・必要性が乏しいことから、現時点では受付時間の拡大は考えていない。

(3) 取り扱う紛争の範囲について

例えば、生保は事実認定が著しく困難な場合などをあげているが、各業界団体への相談者や申立人のうち、相談や苦情等の内容からみて、当該業界団体の取り扱う紛争の範囲外であるとして取り扱えないものはどれくらいあるか？

(金先協回答)

「金融先物取引」に係る紛争あれば、すべて対応している。

(信託協回答)

加盟会社の案件であれば紛争の範囲外として取り扱わないものはない。

(生保協回答)

主に次のものは取り扱わないこととしている。

— 訴訟が終了もしくは訴訟中、または民事調停が終了もしくは民事調停中のもの。

— 不当な目的のみだりに裁定の申立をしたと認められるもの。

— 会社の経営方針や職員個人に係る事項。

— 事実認定が著しく困難な事項など申立内容がその性質上裁定を行うに適當でない認められるとき。

取り扱わなかった主な事例(18年度5件)

— 将来解約する際の受取金額の支払保証を求めたもの(申立時点では特定できない金額)

— 申立が容認された場合には、第三者(契約当事者の一人が申立時点では離婚した配偶者であった)が重大な不利益を被ることになり、第三者に対して手続的保障(主張の機会)が付与されなければならないので、裁判を勧めたもの。

(全金連回答)

各都道府県の協会では、紛争解決支援を行っていないが、協会に対応が難しく、取り扱えないヤミ金融、非会員業者の事案は、警察、都道府県などの他機関を紹介する方法で対応している。

(全銀協回答)

銀行とりひき相談所が受付けた案件のうち、相談所においては解決を図ることができないとして他の関係機関に取り次いだものは、資料IVに記載のとおり。なお、相談者からの申出内容が会員銀行の業務に関するものでなく、信金や信組など他の業態に関するものであっても、それが「相談」であれば銀行とりひき相談所で回答することは多い。

(全信協回答)

当相談所に寄せられる相談・苦情のほとんどは会員信用金庫が取り扱う業務に関する簡単な案件であり、紛争に発展するような込み入ったものは少ない。取り扱いできない案件があった場合は日誌等に記載することとしているが、平成18年度中にも1件もなかった。

(全信中協回答)

これまでの相談事例では、業界団体の取り扱う紛争の範囲外のものはない。

(労金協会回答)

これまで、紛争解決支援事案の取扱いはない。なお、規程上は、以下の項目を「紛争解決支援を行わない場合」として定めている。

訴訟係争中または訴訟終了後の場合

弁護士のあっせん・仲裁手続きが終了又は手続き中のものである場合
苦情等の原因である取引の取引日から原則として3年が経過している場合
等

(投信協回答)

統計をとっていないので不明である。

(日証協回答)

協会員の行った業務に対する苦情については、全て対象としている。

(顧問協回答)

無登録業者に関する苦情相談(例えば未公開株に関するものなど)が該当するが、数は少ない。また、アドバイスできることは、できる限りするようにしている。

(日商協回答)

問い合わせの3904件中412件(18年度)

(商品ファンド協会回答)

月に1件程度。

(損保協回答)

2006年度に損害保険調停委員会に調停が申し立てられた紛争は17件であったが、そのうちの9件は、上記の理由から損害保険調停委員会として取扱うことができなかった。

(JA 全中回答)

平成 18 年度の受付実績についてみると、苦情の場合は1割弱が取り扱えない事案となっている(このうち過半が匿名希望で対応不可)。相談などについてみると、信用事業以外の「その他」事案は2割程度を占める。

(ARES 回答)

回答なし。

(前証協回答)

具体的な事例がありません。

(JF 回答)

当相談所においては、信用事業に関連するもののみを対象としており、それ以外のもの(例えば共済事業)については対象外である旨利用者に対して案内していること、及び相談所の名称に「JFマリンバンク」と入ってあることから信用事業以外の苦情等が寄せられることは考えにくい。実際、当相談所が取り扱う紛争の範囲外であるとして取り扱えないものは現時点ではない。

第2 II「支援結果の公表状況及び支援機関の外部評価」について

1 全金連への質問事項

全国貸金業協会連合会は苦情解決支援結果の公表を行っていない理由を、業法上、義務づけられていないからとしているが、自主規制団体として規約に盛り込むことは可能である。どうしてそのようにしないのか？

(全金連回答)

全金連は、各都道府県の協会から報告される苦情処理・相談受付件数を集計しており、業務上の参考資料として協会に冊子にして配布しているが、協会で扱っている個別の事例までは把握していないため、そのような事例は協会が会員向けの広報誌やホームページ等に掲載して周知を図っている。

第3 III「相談」について

1 金先協、全金連、全銀協、全信協、全信中協、投信協、日証協、顧問協、損保協、JA 全中、JF への質問事項

他機関から移送されてきた件数を把握することで、どの団体との間で、情報提供が必要か、連携すべきかがわかるはずであるのに、なぜ、他機関から移送されてきた件数を把握しようとならないのか？

(金先協回答)

当協会の管轄は「金融先物取引」であるが、申立人の中には「証券先物」を取り扱う日証協や、「商品先物」を取り扱う日商協と混同して、はじめから当協会に接触せず、これら他の自主規制団体に連絡することもあり得る。逆に、当協会にも「証券先物」や「商品先物」に係る電話等があるが、その場合には、これらの自主規制団体の連絡先(電話番号)を知らせるだけで、当該団体に「移送の連絡」などはしない。他の団体が取り扱うことが明白なものについて、情報交換の必要性はないと考えている。

(全金連回答)

移送される件数は少ないと思われ、移送元の把握まではしていなかった。

(全銀協回答)

件数を把握していない理由は、資料Ⅲに記載のとおり。他の関係機関(業界団体)との連携については、資料Ⅶに記載のとおり「金融団体相談所連絡会」などを定期的に開催しており、そうした場を通じて情報提供や連携が図られていると考えている。また、他機関が消費生活センターであれば、相談所を介さずに直接当該銀行と解決を図ろうとするケースや、相談所に対して所属・氏名等を名乗らずに電話をしてくるケースが多く、実態として相談所に対して移送される事案は殆どない。

(全信協回答)

他機関から移送されてきた件数の把握については検討中。

(全信中協回答)

これまでは特に必要性を感じていなかったが、今後は把握するように努めたい。

(投信協回答)

これまでの経験から相談者から他機関で相談をした事を告げられても、問題の解決上特に役立ったことはない。その必要性は感じない。

(日証協回答)

2007年4月より、紹介元となる機関名、件数等の把握を行っている。

(顧問協回答)

無登録業者を除いては、投資顧問業者に関する苦情相談がほぼ全てであり、他機関との関わりの部分がなく、現状で他機関と情報提供なり連携する必要性はないと認識している。

(損保協回答)

他機関から直接移送されてきたものはない。相談者が「他の機関に紹介された」とコメントすることはあり、可能な範囲で記録するようにしているが、コメントする・しないは相談者次第であり、真偽も確認できないため、統計的に把握する必要性は乏しいと考え、データ入力を必須としていない。

(JA全中回答)

JAグループ以外の機関からの移送件数は限られており、件数を把握しなければ情報提供の必要性や連携の可否がわからないというような状況には殆どないと判断している。

(JF回答)

県の相談所から全国相談所に移送されてくる件数については数が少ないこともあり把握は可能である。しかし、県段階における他機関からの移送状況については、利用者から直接もしくは漁協から寄せられる苦情・相談等がほとんどであり、他機関から移送されるということは現実にはほとんどないと考えられるため。

第4 IV「苦情解決支援」について

1 全業界団体への質問事項

(1) 親族による手続きを巡るトラブルでの苦情・紛争解決手続のあり方

高齢者の増加や長寿者の増加に伴い、親族による手続き(相続だけでなく)等でのトラブルが増えているのではないかとと思われる。このような事案の苦情解決支援は、どのようにすべきと考えるか？

(金先協回答)

相続が絡む事案はないが、申立者が高齢である場合など、代理人として親族(息子、娘等)が交渉の相手となることを認めている。

(信託協回答)

高齢者に対する金融商品販売について、契約者本人の判断能力や取引の経験の有無等により金融商品の認識の違いは様々であり、一概に言えないが、親族による手続等でのトラブルについては、契約者本人と親族を前に金融機関から十分な説明を行うよう支援する必要がある。

(生保協回答)

本人の他の財産管理の重要性に鑑み、成年後見人を選任いただくよう案内している。当会では、苦情・紛争事例の減少に向けた取り組みとして、市場リスクを有する保険商品について、各社の好取り組み事例の共有化や関係団体との意見交換などを行っている。高齢者への対応や誤認防止についても、こうした取り組みを通じ、苦情再発の防止のための態勢整備を会員会社へ促していく所存である。

(全金連回答)

貸金業の場合、親族による手続き(相続だけでなく)等でのトラブルはないと思われる。

(全銀協回答)

高齢化社会の到来に伴う認知症高齢者に係る預金取引のトラブル問題については、昨年開催した「銀行とりひき相談所相談員研修会」においてグループディスカッションのテーマとして取り上げ、どのような解決方法があるのかを議論・研究することにより日常の相談業務に役立ててもらっている。なお、平成15年1月から本人確認法が施行されたことに伴い、それ以前と比較して厳格な本人確認を行うことが求められたことから、結果として預金引出しに係るトラブルが増えていると考えられる。ただし、事案の中には家族間の問題と考えられるものも多く、相談所の苦情解決支援ではどうにもならない案件もあることは事実である。

(全信協回答)

高齢者からの苦情申し立て等の際には、成年後見制度や社会福祉協議会の活用も有用と考える。当相談所への苦情申し立てでも、法定相談人や同居人等が同席したケースがある。

(全信中協回答)

相続預金の払戻しについては、実務上、法定相続人全員の相続協議書を徴求して払い出し、相続人の一部からの払戻し請求は、裁判所の判決、もしくは調停調書がある場合に限って支払いに応じているが、これは、預金の二重払いを防止するためやむを得ないのではないかと考える。また、高齢者の方で認知症の疑いがあるような場合には、トラブル回避の観点から、家族に連絡し、成年後見の審判を申請するよう助言することが必要と考える。

(労金協会回答)

本人確認の必要性・重要性を認識いただきながら、画一的な対応ではなく、事案の内容や本人(高齢者・長寿者)および親族の状況等を勘案した対応を心掛けることで解決を図る。

(投信協回答)

回答なし。

(日証協回答)

苦情・あっせんの両方ともに、本人からの委任が確認(委任状の提出)できれば、対応する。

(顧問協回答)

親族による手続きを巡るトラブルが増えているということはない。高齢者の場合、本人に代わって子供等親族が申し出るということはある。その場合、契約を行った際の経緯や履行状況をどの程度親族

が正確に把握しているかがポイントになるのではないと思われる。

(日商協回答)

質問の趣旨が必ずしも明確でないが、本人が高齢等で手続きが困難等の場合は、本人の希望があれば、家族等の手続きでも受け付けて対応している。(商品ファンド協会回答)

親族からの相談にも応じている。

(損保協回答)

十分に申立者の状況を把握し、問題の所在を明確にしたうえで、状況に配慮した適切なアドバイスをを行う。また、会員会社に対しては、申立者の状況を十分に伝え、慎重な対応を促す。なお、業界全体で共有すべきと思われる事案があった場合には、会員会社の各担当役員等に対して、情報提供している。

(JA 全中回答)

窓口における(相続)貯金の支払いなどの手続きにかかる苦情をみると、しばしば親族間での当該貯金の(相続)管理をめぐる争いに起因している。高齢者の増加や長寿者の増加に伴うトラブルを回避するには、成年後見人制度や代理人制度などの社会制度の充実が必要ではないかと思料する。

(ARES 回答)

苦情申出人が相続人である場合のほかに、親権者である場合、また苦情申出が代理人による場合でも、当該代理人が、親権者、相続人、法定後見人、弁護士である場合には、運用上、苦情申出人の範囲内と認めることもある(内部の運用マニュアルによる)。

(前証協回答)

具体的な事例が無く、プリペイドの性格上発生の可能性はないと思われる。

(JF 回答)

現時点では上述のようなトラブルによる相談等は寄せられていないが、発生した場合には、これまで通りの対応をまずはしていくものと考えられる。

(2) 申立人への助言について

不調になった場合であっても申立人への助言を行っていない業界団体について、なぜないのかその理由。

(金先協回答)

助言を行っている。

(信託協回答)

信託相談所で苦情を受付け、その後申立人と金融機関の間で話し合いが行われ、申立人から「了解した」旨の意思表示が示していないものを「不調」としているが、通常申立人と加盟会社が一定期間話し合い、その後、先方から何ら連絡のないものであることから、それ以上フォローしても効果が期待できないため、新たな助言を行うことは難しい。

(生保協回答)

当相談所の苦情解決支援で満足できないとし、紛争として取り上げたいとした場合は、裁定審査会への申立てを案内するとともに、調停、裁判など他の手段を紹介している。

(全金連回答)

各都道府県の協会は、債務者等から苦情等について解決の申出があった場合にはその相談に応じて事情の調査、処理を行い、受け付けた内容に応じて、指導・是正・助言等の対応を行っており、また、協会では対応が難しい案件に関しては、都道府県の相談窓口や警察、弁護士会等の他機関を紹介する方法で対応しているので、不調になる事例はない。

(全銀協回答)

不調後の顛末把握の実態は資料IVに記載のとおりであり、不調になった場合には弁護士会仲裁センターの利用を誘導している。また、19年5月以降に受け付けた苦情事案については、全国51箇所の銀行

とりひき相談所で顛末を把握することとしており、そのプロセスの中で不調になった場合であっても申立人に対しては何らかの形で助言を行うことになると考えている。

(全信協回答)

不調の場合には仲裁センターの紹介を行っている。

(全信中協回答)

申立人が納得できない場合には、弁護士会と提携している「あっせん・調停制度」を利用することができることを説明しているが、当該制度の利用申込はなかった。

(労金協会回答)

結果的に不調となった事案についても、申立人への助言は行うよう努めている。なお、不調に終わったものとして記載した事案についても、当協会として適切な助言を行ったにもかかわらず理解が得られなかったため不調となったと認識している。

(投信協回答)

回答なし。

(日証協回答)

本協会の紛争解決支援手続であるあっせん等の案内を行っている。

(顧問協回答)

申立人とのやりとりの中で必要に応じて行っている。

(日商協回答)

苦情で不調になった場合には、本会の紛争処理制度を紹介して申出の手続きを説明する等、具体的な助言を行っている。

(商品ファンド協会回答)

該当せず。

(損保協回答)

申立人から不調になった旨の連絡があった場合は、損害保険調停委員会や財団法人交通事故紛争処理センターに調停を申し立てることができる旨を助言している。

(JA 全中回答)

会員機関との当事者間による話し合いによる解決をあっせんし、話し合いが長引く場合は仲裁センターの活用などについて説明するなど、当会で定めている役割・機能を出来得る範囲で誠意を持って対応している。

(ARES 回答)

回答なし。

(前証協回答)

回答なし。

(JF 回答)

現時点では不調になった事例は存在していないが、もし発生した場合は何らかの助言を行う予定である。

2 生保協、日商協への質問事項

苦情解決支援により解決することが困難な理由は何か。苦情解決支援の段階で解決しないことについて、どのように考えているか(苦情解決支援の段階で解決すべきと考えているのか、それとも紛争解決支援を早期に行うべきと考えているのか等)? また、苦情解決支援の段階で解決するためにどのような改善策をとっているか?

(生保協回答)

苦情解決支援にあたって、申出人に思い込みや誤解があり、契約状況を把握されていない場合が多く、まずは申出内容等を把握・整理した上でその後の対応(交渉の仕方について助言等)を行う必

要があると考えている。苦情解決支援の段階で解決すべきと考えている。集合研修等を通じて担当者の対応能力の向上に努めている。

(日商協回答)

できれば苦情処理段階で早期に解決することが望ましい。しかし、苦情処理は当事者相互の和解が基本であり、双方主張して譲歩が得られなければ第三者の法律専門家により双方の主張の妥当性を判断してあつせんする紛争処理制度に移行せざるを得ない。また、実際に委託者も、双方主張して譲らない場合には、第三者の法律専門家によるあつせんを希望することが多い。

3 全銀協への質問事項

苦情解決支援の把握に早急につとめるべきと考えるが、この点についてどのように考えているか？

(全銀協回答)

資料IVに記載のとおり、全国51箇所の銀行とりひき相談所が本年5月以降に受付けた苦情事案については、その内容を全銀協に集約し、銀行別にソートして該当する銀行に当該行分の全ての内容を還元する取組みを実施している。本取組みにより、銀行とりひき相談所における苦情解決支援の状況は把握できると考えている。

4 損保協への質問事項

不調件数を把握すべきと考えるが、この点についてどのように考えているか？

(損保協回答)

現在は、システム上の制約で件数のカウントができていないが、今後システム改定を検討することとしたい。

5 生保協、損保協、全銀協、日証協への質問事項

苦情・紛争解決支援を行う中で、会員の説明義務が争点・問題となる場合について、会員においてどの程度の説明がなされていれば、説明義務が果たされたとして取り扱っているのか？質問の趣旨は以下のとおり。(「金融商品の複雑化や対象の高齢化が進む中での説明責任のあり方をめぐる問題について」例えば、Ⅹの実例集における生保協の(1)転換の事例や(3)変額個人年金の事例、損保協の(4)自動車保険の事例のように、契約の際交付された書面等には重要事項の記載があるが、十分な説明がないため消費者側はそれを認識することなく契約に至りトラブルとなるケースが多い。当センターの苦情から見る限り各種金融商品等の勧誘が高齢者に向けられる傾向が強まっているところ、商品の多様化、複雑化が進んでいることから、書面の記載だけ、通り一遍の説明だけでは、商品のリスクの有無、リスクの内容、手数料、換金性など契約の細かい条件について高齢者が十分な理解をすることは不可能であろう。各自主規制機関の苦情解決支援において書面上の説明事項記載の有無だけで判断することはないとは思いますが、商品自体の複雑化や対象の高齢化等が進む中、説明責任のあり方をめぐる問題についての各業界団体における苦情・紛争解決支援の姿勢を聞きたい。)

(生保協回答)

募集人の説明に不十分な点が見られれば、その点について会社側へ見解・検討を求めることとしている。なお、高齢者への販売においては、契約者の要望があり契約に至った場合でも、家族からの申出により契約取消しが求められたりすることも多くあり、理解度を推し量ることは難しい。そのため、より一層の説明の仕方の工夫が必要であると思料する。当会では、苦情・紛争事例の減少に向けた取り組みとして、市場リスクを有する保険商品について、各社の好取り組み事例の共有化や関係団体との意見交換などを行っている。高齢者への対応や誤認防止についても、こうした取り組みを通じ、苦情再発の防止のための態勢整備を会員会社へ促していく所存である。

(取組事例)

次のような点につき、募集代理店に周知を図っている。

- 一定年齢(たとえば 70 歳)以上の高齢者に販売する場合は必ず募集人の上席者(もしくは他に 1 名)が同席する。
- 一定年齢以上の高齢者に販売する場合にはご本人以外に必ず 1 名以上のご家族の同席を求める。
- 一定年齢以上の高齢者に販売する場合は、複数回の面談をする。
- 一定年齢以上の高齢者に販売する場合は、募集したその日に契約しないことを徹底する(自宅に資料を持ち帰り、家族と相談して後で契約手続きにはいる。)
- お客様の資産のうち外貨建関連の商品は一定比率以上としないようにする。等

(全銀協回答)

金融商品の販売にあたっては、各会員銀行とも法令や監督指針および行内ルールに則り適切に説明していると考えており、また、顧客の属性や商品の購入目的によって説明の十分・不十分は変わると考えられる。その点がクリアされていれば、説明義務は果たされたものとする。

(日証協回答)

現在では、リスクのある商品については自主規制規則においては、確認書の徴求などを通じて、顧客に理解を求めるものとしている。(9号規則 6 条の 3、6 条の 4 等(信用取引、先物取引等))

今後、金融商品取引法が施行されれば、事前説明(金融商品取引契約の概要、手数料やリスク等を記載した書面を交付しなければならないとしている。(金商法 37 条の 3 第 1 項))が金商法でも求められることとなる。今後、金融商品取引法及び金融販売法でどこまで説明責任を果たせば良いかということについては本協会内の担当部署で検討を行っているところである。

(損保協回答)

商品の種類や業務の内容等により、事業者の果たすべき説明義務のレベルは異なると思われるので、一概には申し上げられない。ただし、損保業界においては、少なくとも、重要事項説明書を読むことが重要である旨を説明していなければ、説明義務を果たしていないと考える。

6 生保協、損保協への質問事項

両協会とも、規則上、苦情等に関して発生原因を解明し、再発・拡大・未然防止努めることを明記している。両協会でも苦情・紛争解決支援を行う中で、保険金不払い問題についての苦情がどの程度あったのか、又、それらの苦情は、保険金不払い問題の原因の解明にどの程度役立ち、再発・拡大・未然防止にどのような役割を果たしたか(それらの苦情が、原因解明や再発・拡大・未然防止のための役割を果たせなかったのであれば、その理由をどう考えているか)。

(生保協回答)

平成 18 年度の苦情件数は、給付金不払い 1,842 件(構成比 20.7%)、死亡給付金の不払い 491 件(構成比 5.5%)で各々苦情件数の 1 位と 5 位。

保険金不払い問題を受け、保険金等の支払いを適切に行うための対応に関する業界自主ガイドラインを作成し、これを参考としながら会員各社では適切な保険金等支払管理態勢の整備を行っている。

平成 18 年 1 月より、当会に寄せられたお客さまからの相談・苦情等の分析情報を、会員各社の経営層に直接届け、経営に反映させる取り組みを行っている。

今般保険金等の支払いに関して、請求漏れの問題が生じたことは誠に遺憾であるが、この問題は苦情に発展する前の段階でのもので平成 17 年度の問題とはやや性質が異なっていたと認識している。ただし、当業界としては、請求を促す事務ミスをなくすため、ガイドラインの見直しや苦情情報の更なる活用、支払専門士試験制度、募集人教育の充実を検討し、信頼回復に努めてまいる所存である。

(損保協回答)

今般問題となっている支払漏れ・不払いの多くは、保険金を受け取れることが契約者側に周知されていなかったケースであり、残念ながら、未然に危険を察知できるほど、これらに関する消費者の声は寄せられていなかった。

7 全銀協への質問事項

(1) 苦情の定義について

今回アンケート結果では、苦情解決支援の申し立てを受けた件数は586件であるとし、別に2372件の「クレーム等」があるとしている。これはどういう区分になっているのか？クレーム等には、モデル上の苦情にあたるものも入りうるようであるところ、このような区分をする意義は何か？

(全銀協回答)

金融トラブル連絡調整協議会での議論や仲裁センターの利用協定を締結している弁護士会からの意見を踏まえ、平成15年3月18日付けで「苦情の受付と解決促進に関する規則」を改正し、「苦情」の定義をはじめ消費者への周知、人材育成、担当者の守秘義務、苦情の再発防止等の規定を置き、同年4月1日から実施した。なお、本件については、平成15年4月21日開催の第20回金融トラブル連絡調整協議会でも報告済(資料2、資料3参照)である。

「苦情」の定義については、「苦情・紛争解決支援のモデル」に沿った内容としており、具体的には規則の第4条を参照いただきたい。

「クレーム等」の定義は資料IVに記載のとおりであるが、これは、金融トラブル連絡調整協議会や銀行よろず相談所運営懇談会(当時)において、「全銀協が公表している相談所の苦情・要望の受付件数は少なすぎる。実態を反映していないのではないか」というご指摘があったことを踏まえ、平成16年3月31日付けで新たに設けたカテゴリーである。なお、本件についても平成16年5月28日開催の第25回金融トラブル連絡調整協議会で報告済(資料3-2参照)である。なお、「クレーム等」の事案についても、本年5月以降に受付けたものについては、苦情事案と同様、その内容を全銀協に集約し、銀行別にソートして該当する銀行に当該行分の全ての内容を還元する取組みを実施している。本取組みにより、会員銀行においてもトラブル事案の解決に役立てていただくことができるものと考えられる。

(2) 苦情解決支援件数について

今回アンケート結果では、苦情解決支援件数は把握していないとのことだが、規則10条1項では「銀行よろず相談所は、苦情の受付とその対応状況について、毎月、本協会に報告するものとする。」、2項で「本協会は、前項の報告により全国の苦情の受付と対応状況をとりまとめ、定期的に理事会、業務委員会、会員銀行および銀行よろず相談所に報告するものとする」とされている。この規則は変更されたのか？変更していないが遵守していないのか？別の考え方なのか。

(全銀協回答)

規則10条1項の規定内容は現在もそのとおりである。資料IVに記載のとおり「苦情解決支援の申し立てを受けた件数」は全て把握しており、それを踏まえて定期的に理事会、業務委員会等に苦情事例等の報告をしている。ただし、苦情解決支援結果については、これまで一部把握できていない事案があったことは事実であり、その理由は資料IVに記載したとおりである。なお、先述のとおり、19年5月以降に受付けた苦情事案については、全国51箇所の銀行とりひき相談所で顛末を把握することとしており、苦情事案の最終結果についても全てフォローしていくこととしている。

(3) 仕組預金について

貴協会では、例えば仕組預金に関し、どのような苦情がどの程度あり、その苦情の原因が何で、それにどう対応したのか(公正取引委員会の排除命令が出た分野でもあり例として挙げる)? 答えることが不可能であればその理由は何か?

(全銀協回答)

『規則にモデル案の原因解明、解明した原因等の消費者及び金融機関への提供、同種苦情の再発防止・拡大防止・未然防止に努めるとの規定を置かない』とは誤解であり、先述のとおり、平成15年3月18日付けで「苦情の受付と解決促進に関する規則」を改正し、それらの規定を規則に置いている。なお、本件については、平成15年4月21日開催の第20回金融トラブル連絡調整協議会でも報告済(資料2、資料3参照)である。

仕組預金に関するクレーム等には次のようなケースがある。

○昨年、A銀行で定期預金をしたが、今般、海外移住をすることになり、その定期預金の中途解約を申し入れたところ、銀行の算出した計算方法では9%の手数料がとられるという。計算根拠を聞いたが教えてくれない。

○2004年4月にA銀行で5年の定期預金を1%の金利で申し込んだ。4月で4年目になるところだがおそろうと思い銀行に聞いたら、満期が5年から8年に延長になったと言われた。今、中途解約すると550万円の定期預金に中途解約手数料が55,000円かかり、さらに金利がつかず結果的に元本よりも少なくなると支店長に言われた。申込時に満期が延期になることなど聞いていないし、定期預金なのに元本割れすることはおかしい。

仕組預金については、顧客に対する広告表示が十分になされていなかったこともあり、全国銀行公正取引協議会では、本年4月19日に仕組預金に係る広告表示例をとりまとめ、会員に通知した。また、本年3月30日付けで監督指針が改正されており、以後、当該改正に沿って適切な説明がなされているものと考えている。

第5 V「紛争解決支援」について

1 全業界団体への質問事項

(1) 業界団体による紛争解決支援が行われていないことについて(件数の少なさについて)

紛争解決支援機関を自前で持たない業界団体のほとんど(信託、銀行、信金、信組、労金、投信、投資顧問、商品投資販売、農協、不動産証券化、プリペイドカード、漁協の各業界団体)は、弁護士会の仲裁センター等に紛争解決支援を委託しているが、その取扱件数は極めて少ない。例えば、預金取扱金融機関についていえば、その利用者の数を考えるといかにも少ない。このような状況をもって、紛争が起こっていない(あるいは司法手続で解決している)と解するよりも、潜在的な紛争解決ニーズを拾うことができいないと分析する方が合理的である。各団体は、この点、どのような認識を持っているのか。

(金先協回答)

回答なし。

(信託協回答)

信託協会のHPや信託相談所リーフレット(各社店頭、各地銀行とりひき相談所、消費生活センター等に配布し備置)、信託協会の各種刊行物で信託相談所の紹介を行い周知に努めている。信託相談所で受付けた苦情事案は、ほとんど申立人と加盟会社との話し合いで解決していることなどから、仲裁センターの利用までいくものは少ない。

(生保協回答)

会社に苦情解決依頼を取り次ぐことになった場合、解決の余地があると判断しているもの、申出人の申立意思があるものが解決に至らなかった際には、最終的に紛争として裁定審査会への申立に至

っている。裁定審査会については、各社における重要事項説明資料への掲載や、当会HP等にて紹介を行っているが、引き続きPRに取り組んでまいりたい。当相談所では、まずは当事者間での解決を優先しているが、各社においても、保険金等の支払に関して、社外弁護士等による支払審査会や相談窓口等を整備し、お客さまの視点に立った態勢整備を進めてきている状況にある。

(全金連回答)

回答なし。

(全銀協回答)

銀行協会では、証券、保険、信託それぞれの業界団体の苦情解決支援機関と提携し、それら業務に関する苦情・紛争解決を各業界団体をお願いしている。また、銀行協会が紛争解決支援にあたり取扱う紛争の範囲は、資料Ⅰに記載したとおりであり、この定義に該当するものは紛争解決支援手続きに移行するよう対応しているが、結果としてそのようなケースは殆どない状況である。今後も、紛争解決支援手続きを適切に案内していくことで、ニーズを拾っていきたいと考えている。

(全信協回答)

込み入った案件が少なく、申立人が仲裁センターへの持ち込みを希望した例は平成18年度にはなかった。

(全信中協回答)

紛争にまで至る事案は起こっていない。

(労金協会回答)

紛争とは、申し出があった苦情のうち当事者間による解決が図られず解決支援の申し出があった事項としているが、これまで紛争解決支援事案の取扱いが無い理由として、当協会および会員企業における取り組みにより、紛争に発展する前に解決が図られているということが第一に挙げられると認識している。潜在的なニーズの掘り起こしという観点での取り組みは十分と言えない面もあるが、これまでも、当協会ホームページへの紛争解決支援手続きの掲載による情報提供等を行ってきており、今後も、潜在的ニーズを拾い上げる工夫が必要であると認識している。

(投信協回答)

弁護士会の仲裁センターの利用対象となる委託会社による直接販売に関する紛争は無いことによる。

(日証協回答)

回答なし。

(顧問協回答)

苦情の内容、業者の反応等に応じて、仲裁センターの利用が可能な旨伝えている。

(日商協回答)

紛争処理機関を保有している。

(商品ファンド協会回答)

過去に紛争が起こったことはない。苦情件数も少なく、紛争解決ニーズを拾うことができていないとは認識していない。

(損保協回答)

損保業界においては、事案に応じて、損害保険調停委員会、財団法人交通事故紛争処理センターおよび財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構の3組織が紛争解決に努めており、これらを合計すると、年間1,000件以上が処理されている。損害保険調停委員会の扱い件数は、以前はほとんどなかったが、ここ数年増加の一途である。今後とも周知を進め、一層の役割発揮を果たしていくようにしたいと考えている。

(JA 全中回答)

当相談所では受付けている苦情が長期化している場合などには、「仲裁センター」において解決が図られる案件かどうか申出内容を必ずチェックして対応しているが、該当事案は少ない。潜在的な紛

争解決ニーズの有無については分からないが、利用者から「弁護士の仲裁」や「県外の仲裁センターの利用」に対する消極的発言などもあることから、申し出件数が少ないのはそうした制度に馴染みが少ないことなども背景にあるように思われる。

(ARES 回答)

従前より協会ホームページ上の告知、金融庁のホームページとのリンク、法テラスへの協力や、「不動産証券化商品チェックポイント」を国民生活センター、東京都消費生活総合センター、弁護士会、関係諸団体等に配布させていただくなど、投資家の皆様に当協会の苦情相談室や紛争解決支援を知っていただく活動は続けている。今後もできることからではあるが、苦情相談機関として当協会があることを知っていただけるよう努力してまいりたい。

(前証協回答)

協会の説明や当事者間の話し合いで総て解決している。支援機関の存在を話しても利用する場面がありません。

(JF 回答)

利用者が全国相談所に連絡してくるのは、会員の対応に相当不満がある場合がほとんどである。この場合、基本的には第三者たる当相談所が間に入るることによって会員と申立者双方とで再度協議を行うよう両者に対し連絡しており、それでも不調のまま終わるといことはなく、解決が図られていると認識している。ただし、何らかの不満を持っているにもかかわらず相談所に連絡をせず、直接弁護士等に相談している場合も考えられる可能性があることを考慮すると、潜在的な紛争解決ニーズを拾うことができているといわれても致し方ないことは否定できないと考えている。

(2) 紛争解決支援における会員企業の対応について

業界団体の紛争解決支援に関する意見を、会員企業はどのように受けとめているのか。業界団体の意見に拘束力がないとしても、合理的な理由がない限り意見を尊重するという状況にあるのか。たとえば、全銀協・東銀協の具体的な事例(4)では、銀行が弁護士会の仲裁センターにおけるあっせん手続に応ずることに同意したにもかかわらず、あっせん期日に銀行側の弁護士が出席せず不調に終わったと報告されているが、これはどのような経緯によるのか。

(金先協回答)

当協会の苦情・紛争規則は、会員が遵守すべきもので、「拘束力」があると言える。

(信託協回答)

信託協会「苦情・紛争処理に関する取扱規則」第8条第2項では、「加盟会社は、裁判や民事調停により解決を図ることを明確にする等の合理的な理由がない限り、申し出人からの弁護士会の「仲裁センター」利用の求めに応じるものとする」と規定しており、加盟会社はこれに従っている。

(生保協回答)

生命保険相談所規程では紛争処理機関(裁定審査会)の出した結論に対して、会員会社に尊重義務を課している。万一会員会社が違反する行為を行った場合には、生命保険相談所は会社名、行った行為等を公表することができることとしている。なお、これまで会社側は結論を尊重しており、適正な運営がなされている。

(参考)生命保険相談所規程

第26条 ②相手方は、裁定審査会の裁定結果を尊重しなければならない。

第38条 ②前項による裁定書の提示を受けた場合、相手方はこれを尊重しなければならない。

第38条の2相手方に第26条第2項又は前条第2項の尊重義務に違反する行為(以下「尊重義務違反行為」という。)があったと裁定審査会が判断した場合、裁定審査会の求めに応じ、相手方は尊重義務違反行為を行った理由を裁定審査会に説明しなければならない。②裁定審査会が相手方が尊重義務違反行為を行ったことにつき正当な理由がないと判断した場合、相談所は、会社名、当該尊重義務違反行為の具体的内容、会社が当該尊重義務違反行為を行った理由を公表することができ

る。

(全銀協回答)

規則上、『会員銀行は、前項により弁護士会の「仲裁センター」の利用の求めに応じた場合には、正当な理由がある場合を除き、…提示された和解案を尊重するよう努めるものとする』としている。なお、具体的な事例(4)については、当該会員銀行が仲裁センターのあっせん手続に出席しなかったことについて、当該行と弁護士との間で調整がつかずに欠席したと思われるが、当該行に対しては銀行とりひき相談所から以後の対応改善を申し入れたところである。

(全信協回答)

当相談所の意見を会員信用金庫は尊重しているものとする。

(全信中協回答)

紛争解決支援事業はなかったが、起こった場合には、業界団体の意見をできるだけ尊重するよう申し入れるが、拘束力がないので強制することは難しい。

(労金協会回答)

現状、会員企業は当協会の意見を尊重する状況にある。なお、紛争解決支援における仲裁センターの利用については、会員企業より利用の可否回答を受けることとしており、利用に応じられない場合については、会員企業より合理的な理由を求めることとしている。

(投信協回答)

回答なし。

(日証協回答)

本協会では、協会員に対して紛争解決支援手続への参加を義務付けしている。(あっせん規則13条)・また、本協会あっせん委員は、協会員に対して「あっせん案」の受諾勧告を行うことができる。

(あっせん規則19条)

(顧問協回答)

合理的な理由(例えば病気療養中などを想定)のない限り仲裁センターの仲裁手続には応じることとしている。

(日商協回答)

本会の紛争処理規程において、最終的な紛争処理段階の調停では、調停委員会が調停案を提示してその受諾を勧告したとき、委託者が受諾した場合には会員は正当な理由がない限り当該調停案を受諾する義務がある。したがって、本会の調停案の提示には一定の拘束力を有している。

(商品ファンド協会回答)

自主規制規則にも規定され、義務化されている。(苦情処理実務要領第2条)

(損保協回答)

損害保険調停委員会の調停結果については、会員企業は「尊重する」という規定となっており、これまで会員企業はすべて調停案を受け入れている。

(JA 全中回答)

当相談所では、必ず事前に双方の意向を確認した上で「仲裁センター」に持ち込むので事例のような事態は考えにくい。

(ARES 回答)

回答なし。

(前証協回答)

回答なし。

(JF 回答)

基本的には意見を尊重していただいているものと理解している。

(3) 紛争解決支援における利用者の満足度等について

紛争解決支援手続において不調に終わった場合に、各業界団体は、不調の原因分析をどの程度行っているのか。また、不調に終わった場合に、紛争解決支援手続に関する顧客の満足度・不満足度をどのように把握しているのか。現在の把握状況が十分でないとした場合、紛争解決支援手続に関する顧客の満足度を把握する方法として、具体的にどのような方法が考えられるか。

(金先協回答)

紛争解決支援手続(あっせん)において不調に終わった事案はないが、今後出てきた場合には、その後の当事者(会員・顧客)の対応(訴訟の提起等)をフォローしていくことになる。

(信託協回答)

紛争解決支援手続では、不調に終わった事案がありません。

(生保協回答)

不調として終了する場合、申出人にその理由を書面(裁定書)において示して終了しており、原因分析も審理の過程で行われている。

(全銀協回答)

弁護士会との協定上、あっせん結果がどうなったか(和解、却下等)という事実のみ報告を受け、その内容詳細まで報告を受けることはしていないため、不調の原因分析は詳細にはできない。(弁護士会の規則上、守秘義務が課されており、仲裁手続及び和解あっせん手続は非公開であるほか、内容や結果は開示してはならないとされている。)なお、仲裁センターのあっせん手続については、資料Ⅰに記載したとおり公正・中立に行われるものと理解しており、顧客が仲裁人を指名できることもあり、満足度は高いのではないかと推測している。

(全信協回答)

紛争解決支援に発展した案件がなく、満足度等については把握していない。

(全信中協回答)

紛争解決支援事案はなかったが、事案が発生し支援手続が不調に終わった場合には、その原因分析、支援手続に対する満足度・不満足度を電話等により把握したいと考えている。

(労金協会回答)

これまで、紛争解決支援事案の取扱いがないため、原因分析については行えていない。仮に紛争解決支援手続が不調に終わった場合において顧客の満足度・不満足度を把握する方法としては、仲裁センターを介して把握する等の方法が考えられる。

(投信協回答)

回答なし。

(日証協回答)

平成19年4月より、意見要望受付窓口をホームページに開設し、意見、要望の受け付けを行っている。

(顧問協回答)

仲裁センターからの終了通知は、極めて簡単な内容になっているため、到着した時点で、結果概要を確認するようにしている。

(日商協回答)

本会の紛争処理制度は、第三者の法律専門家による客観的な判断に基づいて対応しており、更に、これらの合同会議を開催して紛争処理全体についての情報の共有や事例研究等を行うことにより、客観的な判断ができるよう努めている。

(商品ファンド協会回答)

事例なし。

(損保協回答)

現在、不調に終わったものについても最終段階で申立者に意思確認を行っているが、その際、調停

案が受け入れられない理由として、「調停案が自分の要求と乖離しており納得できないので、訴訟に移行する」などのコメントを聞き出すことはある。また、結果として事業者側に解決金等を支払うほどの落ち度がないとの調停案となった場合は、申立者には受け入れるメリットがないために、調停案には納得しても受諾はしないというケースがあると思われる。

申立者の満足度については把握していない。方法としては、調停案の受諾・不受諾とともに満足度を記入する通知書を送付し、記入して返送願うことが考えられるが、慎重に検討すべき課題と考える。

(JA 全中回答)

現状では会員機関から経過報告を受けて原因分析を行っており、時には申立人からも連絡を受けて結果を判断、把握している。なお、顧客サービスと紛争解決では「顧客の満足度」の次元は異なるように思われる。紛争解決においては必ずしも申立人の言い分だけで「満足度」を測ることは妥当とは思われず、相談所において客観的な事実確認・分析判断を行い、結果を評価するといったシステムが構築できれば望ましいと思料する。

(ARES 回答)

回答なし。

(前証協回答)

紛争解決支援の実績がありません。

(JF 回答)

「紛争」に該当する事例は発生していないため、原因分析や顧客の満足度・不満足度の把握を行える状況ではない。

2 金先協、生保協、日証協、日商協、損保協への質問事項

あっせん不調あるいは不成立の場合、あっせん案が提示されたものとそうでないものの数あるいは比率はどうなっているか？あっせん案が提示されないものについては、提示しないで不調とした理由は何か？あっせん案が提示されたが不成立となった類型において、案を受け入れなかったのが顧客側である場合と金融業者側である場合の数及び比率はどうなっているか？
--

(金先協回答)

これまであっせん事案は2件のみ処理してきており、いずれも解決している。

(生保協回答)

これまでで和解案を提示し、受け入れられなかった事案はない。

(参考)平成13~18年度受理件数109件 内和解件数28件 内申立人の申立内容には認められる理由がないと結論に至った件数34件

(日証協回答)

あっせん案が提示されることはほとんどない。客観的事実関係を確認できない争い(言った言わないの水掛け論)については不調となることが多い。顧客に同意のないあっせん案の受諾勧告はない。(協会員企業があっせん案を受け入れなかった場合、顧客が協会員企業が提起した債務不存在確認訴訟の被告となってしまうため、顧客の同意ないあっせん案の提示はない。)

(日商協回答)

不調事案には打切りと取下げがあるが、取下げは示談解決が多いので実質的には解決と同じであり、実質的な不調は打切りのみと考えることができる。あっせん事案のほとんどであっせん案を提示又は示唆して双方の合意を勧めるが、打切りとなった件数は約3割となっている。

不調となった事案の一部には斡旋案を提示しないケースもあるが、申出人に和解に向けての譲歩が皆無の姿勢で臨まれたり、慰謝料請求、謝罪要求、厳格な事実認定と業者処分要求等を交えた請求があると、本会の紛争処理制度の限界もあり、このような事例ではあっせん案を提示しないで打切りとすることがある。委託者が受諾しない場合、商品取引員が受諾しない場合、双方が受諾しない場合があるが、具体的な数及び比率は把握していない。

(損保協回答)

損害保険調停委員会においては、2006年度に委員会として結論を出したものは5件であり、このうち調停案提示に至る前に不成立となったものは、申立人が取り下げを行った1件であった。残る4件は調停案を提示したが、このうち調停案が受け入れられなかったケースは2件であり、いずれも申立人側の判断であった。

3 全金連への質問事項

貸金業協会は、法律上、業務として義務づけられていないという理由で紛争解決支援の外部委託も行っていない。しかし、相談取扱件数59,589件(損保に次いで第2位)、苦情解決支援数3,723件(生保に次いで第2位)からすると、潜在的な紛争解決支援ニーズは高いように思われる。積極的に紛争解決支援手続の整備を行っていかう(それによってマーケティングにつなげよう)という意見はないのか。

(全金連回答)

紛争解決支援手続については、債務整理等も含まれると思われるが、非弁活動にあたる可能性もあり、協会では取り扱っていないが、弁護士会やカウンセリング機関を紹介する方法で対応している。

第6 VI「手続周知の取組み」について

1 全業界団体への質問事項

各業界団体の規模・予算に応じてできることに限界はあるが、規模が大きくても、十分な周知活動をしているようには見えない。また、団体自身が行うよりも、各会員企業が企業広告等で周知したり、金融サービスを提供する際に(書面で)説明したりする方が効果的ではないかと思われるが、回答を見る限り、各会員企業は、利用可能な紛争解決支援手続を顧客に周知することをネガティブなイメージで捉えているように思われてならない。会員企業の周知活動を把握すらしていない団体も多い。「安心のしるし」といったマーケティングの発想はないのか。

(金先協回答)

会員は、契約締結前の書面で当協会会員である旨を必ず明示しており、多くの会員は、自社のHPと当協会HPをリンクさせている。今後、全会員に対してリンクを要請する。

(信託協回答)

信託協会のHPや信託相談所リーフレット(各社店頭、各地銀行とりひき相談所、消費生活センター等に配布し備置)、信託協会の各種刊行物で信託相談所の紹介を行い周知に努めている。また、昨年、各地の消費生活センター等を訪問し、「信託」、「信託相談所」について周知活動を行った。なお、加盟会社は、各社のHPから信託協会HPにリンクを張って「信託相談所」があることを顧客に周知している。

(生保協回答)

各社における重要事項説明資料への掲載や、当会HP等にて紹介を行っているが、引き続き消費者PRに取り組んでまいりたい。

(全金連回答)

利用可能な紛争解決支援手続を顧客に周知することは必要だと考えられる。また、「安心のしるし」といったマーケティングの発想等については検討していきたい。

(全銀協回答)

全銀協としては、限られた予算の中で様々な媒体を活用して周知活動に努めている。また、18年度には金融トラブル連絡調整協議会での提言を受け、会員銀行と連携して、会員銀行のHPに銀行とりひき相談所のページへのリンク掲載を依頼・実施したところである。また、会員銀行が販売時などにおいて苦情・紛争解決支援手続を説明していないことについては、資料VIに記載したとおり、まずは自行での

迅速かつ適切な対応に努めるべきと考えているからだと思います。

(全信協回答)

当協会のホームページや月刊PR誌「楽しいわが家」(25万部発刊)による当相談所の存在周知のみで、「手続周知の取組み」に関する会員信用金庫の周知活動については把握していない。

(全信中協回答)

本会では「しんくみ苦情等相談所のご案内」のパンフレットを共同調製しており、信用組合の各店舗に備え置いている。

(労金協会回答)

預金商品や融資商品などの金融サービスを提供する際には、まずは苦情とならぬよう説明を尽くすことが一義的に求められており、また、当業態においては、会員企業において受け付けた苦情等については、会員企業での解決を基本としているため、実態として、会員企業において当協会の苦情・紛争解決支援手続きの周知が十分なされていない。

(投信協回答)

今秋から施行される金商法において広告・販売資料等において所属する団体名を記載することになっており、その点において「安心のしるし」になると考える。

(日証協回答)

協会員に対しリーフレットを配布し、顧客に対する周知を求めた。リーフレット及びホームページにより関係機関及び協会員の顧客に対して周知を行っている。

(顧問協回答)

会員の業務の内容は多様、かつ零細な業者も多いという事情があり、団体として周知をしているのが実状である。

(日商協回答)

当業界では、商品取引員(商品取引業者)は、顧客との間で受託契約を締結する前に交付が義務付けられている書面において、本会の苦情・紛争処理について顧客に紹介し、説明し、本会の相談センターについて周知する義務を負っている。また、本会の自主規制により、会員はその印刷物による営業広告において本会の相談センターの連絡先を掲載することが義務付けられており、周知が図られている。

(商品ファンド協会回答)

協会はHP、パンフレットにて周知。会員企業は個社ごとの苦情相談窓口を周知させている。

(損保協回答)

損害保険業界では、2006年度から損保各社が契約者に対して交付する契約概要や注意喚起情報などの重要事項説明書に、損保協会の相談窓口および紛争解決機関の紹介も行う旨を記載することにしており、基本的に、個人の全損害保険契約者に対して周知が図られていると考えている。この効果は極めて大きく、2006年度下期以降、損保協会の相談・苦情受付件数が大幅に増加したが、その多くは重要事項説明書を見て問い合わせたものである。

(JA 全中回答)

当会は傘下の会員機関の数が多いこともあり、周知活動には物理的限界があるが、そうした中で、HPにおける表示の統一やポスター掲示の徹底など、工夫改善の余地はまだあると考えており、引き続き関係機関・部署と連携して取り組んでいく。

(ARES 回答)

回答なし。

(前証協回答)

会員を特定した苦情等がほとんどないことなどから、現状のままで十分であると考えております。

(JF 回答)

全国相談所においても県相談所においても、利用可能な紛争解決支援手続きについてはパンフレット・チラシ等によって周知している(少なくともそのように全国団体より指導している)。各団体においては、

企業広告や CM 等による周知活動は規模・予算的に困難な状況にあるため、店舗・窓口での地道な PR を続けていくほかないと考えている。

2 全金連、全銀協、全信協、労金協会、投信協、日証協、顧問協、商品ファンド協会、JA 全中、ARES、JF への質問事項

会員企業の周知のための取り組み状況は把握すべきと考えているが、この点についてどのように考えているか？

(全金連回答)

会員企業の周知のための取り組み状況は把握すべきと考えているが、会員企業の大多数は中小零細で顧客数も少なく、利用可能な紛争解決支援手続を顧客に周知しているかまでは把握していないが、大手企業についてはホームページ等で行っている。

(全銀協回答)

資料VIに記載したとおりである。

(全信協回答)

ご指摘のとおり、会員信用金庫の周知のための取り組み状況については把握すべきものと考えますが、現状できていない。

(労金協会回答)

これまでは、会員企業において受け付けた苦情・紛争解決支援事案については、会員企業での解決を基本としており、周知状況については、会員企業の自主性に委ねていたが、今後は、会員企業が参加する「苦情・相談対応窓口責任者会議」等の場を利用しながら、状況把握に努めたい。

(投信協回答)

会員が相談窓口を設けていること及び今秋から施行される金商法において広告・販売資料等において所属する団体名を記載することになっているので十分であると考えます。

(日証協回答)

リーフレット及びホームページにより関係機関及び協会員の顧客に対して周知を行っている。

協会員企業及び本協会のどちらが周知するのが望ましいかは、一概に判断できないものと考えている。また、協会員に対して周知を依頼したとしても、十分周知活動を行うかどうかは協会員の判断によるところが多いため、本協会が独自に周知活動を行うこととしている。

(顧問協回答)

会員の業務の実態はさまざま、かつ零細な業者も多いという事情があるが、今後会員へのアンケート等を通じて取り組み状況の把握に努めたい。

(商品ファンド協会回答)

今後、苦情が増加するようであれば、会員企業のHP上の商品ファンドを取り扱う画面やパンフレット等に周知することも検討する。

(JA 全中回答)

各県単位に実施される研修会議・説明会などの実態把握のほか、アンケートの実施などによる取組みを進めている。

(ARES 回答)

当協会会員は他業種にわたっており、また不動産証券化の業務は分業化されているため各社の取り組む業務はまちまちであることから、会員の取組状況の把握が難しいため調査を行っていない。金融商品取引法の施行によって、法制度の仕組みが変わる機会を捉えて、ファンドの組成・運用に携わっている会員を対象として、「投資家に対して、当協会相談室や紛争解決支援について周知の取組みを行っているか」等についてアンケートを行い、状況把握に努めたい。

(JF 回答)

全国相談所からは、各県相談所に対し利用案内・ポスター等のひな型を提示し、店舗や窓口に掲示

して利用者に通知するよう指導しており、全国窓口の存在・利用についても併せて通知してある。また、各県に対しては、会員漁協に対し同様の内容を利用者に周知徹底を図るよう依頼している。その他、系統内の各種会議において周知徹底を呼びかけていくことになるとと思われる。

第7 VII「機関間連携」について

1 ARES への質問事項

業界内部での情報交換をはじめ、さまざまな情報交流の場面で不動産証券化協会は弱い感じがするので補強すべきと考えるが、この点について補強するつもりがあるか？

(ARES 回答)

従来相談件数が少なかったため、定期的な情報交換はいずれの業界団体、消費者団体とも行っていないが、数年前に詐欺的ケースに関する相談が連続して発生した際には、東京都消費生活総合センターと意見交換をさせていただいた。その後、ホームページで本件の注意喚起を図るとともに、「不動産証券化商品に関するチェックポイント」を作成して、国民生活センター、東京都消費生活総合センター、弁護士会、関係諸団体等に配布させていただいた。当該対応後、証券化商品に関する消費者団体等からのお問合せが減ったのはその効果と考えている。金融商品取引法の施行により、チェックポイント集も改訂が必要な点があるので、速やかに着手し、被害防止の一助となるよう努めたい。その際には、国民生活センター、東京都消費生活総合センター、弁護士会等にも是非配布させていただきたい。

第8 VIII「支援の運営上の課題と取組み」について

1 全業界団体に対する質問事項

(1) 会員との連携について

協会に寄せられる苦情等の情報は、どの程度各社で活用されているか？事例研究等を行っている業界はあるか？また、会員への苦情について、当該苦情内容の実態を会員の経営者等トップに伝える仕組みがあるか？ある場合はどのような仕組みをつくっているのか？

(質問の趣旨—協会等に苦情が寄せられるまでには、各社での初期対応に原因があるものが多い。協会等で受け付けた苦情・紛争解決の情報が会員会社にオープンにされ、活用されることが必要ではないか。協会で受けた苦情情報を開示し、案件を該当個社に還元する取り組みは始められているし、新たに始められる業界もあるとのことだが、各協会には、会員各社において一層その活用が図られるような働きかけを期待する。事例から学ぶことは多く、事例を社員が研究することが研修ともなり、各社に消費者の視点を持った組織風土を醸成する。相談・苦情解決事例を活用しての消費者啓発もできるのではないかと。金融関係商品は理解が難しく、消費者の理解不足が誤解を生むこともある。特徴的な事例に関する情報が各社でも協会でもオープンにされることは、消費者にとっても有益な情報となる。)

(金先協回答)

苦情・紛争の内容を半期ごとに会報に掲載するとともに、研修会(内部管理セミナー)で注意喚起を行っている。

(信託協回答)

毎月受け付けた相談、苦情等を加盟会社の協会担当者が出席する業務連絡会、社員各社の部長で構成する業務委員会へ報告するとともに、半期ごとに社員各社の専務常務で構成する一般委員会へも報告しており、各社がこれを活用していると理解している。

(生保協回答)

(全社リポートの作成)苦情関係情報をまとめた相談所リポートを年2回、「ボイス・リポート」を年4回提供・公表し、協会の理事会にて報告している。

(個社毎の苦情リポートの作成)協会において受け付けている社名が判明した個社に関する全ての

苦情について、全社の状況と対比できる形での個社ごとの分析を行い、四半期毎に会員各社の役員クラスに直送。多くの会社では、自社のデータと合わせ、役員会での検討材料になっている。

(事例研究)各社の苦情等対応体制の強化に資するべく、協会各部門に寄せられる苦情等の集約化と傾向・原因等の分析を行い、毎月行っている相談担当者の会議では、全社で苦情事例の考えられる実務取扱いなどアンケートを協会が集計し、情報を交換している。

(全金連回答)

各都道府県の協会の会報誌を通じて会員に苦情の事例などを公表しているが、どの程度各社で活用しているか、事例研究等を行っているかまでは把握していない。また、当該苦情内容の実態を会員の経営者トップに伝える仕組み等はないと思われる。

(全銀協回答)

上述のとおり、資料Ⅳに記載のとおり、全国 51 箇所の銀行とりひき相談所が本年5月以降に受付けた苦情事案等については、その内容を全銀協に集約し、銀行別にソートして該当する銀行に当該行分の全ての内容を還元する取組みを実施している。苦情等の情報の各会員銀行での活用については、営業店から受けた報告と、第三者的な立場である銀行とりひき相談所から取り次がれた内容とを総合して、問題解決に当たるとしているケースがあると聞いている。会員銀行の経営者等のトップに伝える仕組みについては、資料ⅦのA. に記載のとおり。

(全信協回答)

協会に寄せられる苦情等の情報については年2回、受付件数とともに「主な事例」も添付して会員金庫に送付している。さらに、協会の月刊機関紙「信用金庫」に年1回、より詳しい事例解説をも含め掲載している。

(全信中協回答)

半期ごとにいくつかの苦情相談事例を理事会資料として提出しており、会員組合にも還元している。

(労金協会回答)

当協会における苦情・紛争解決支援事案の取扱状況については、当協会理事会において報告され、資料が会員企業へ送付されるため、会員企業の経営者トップに伝えられている。また、会員企業が参加する「苦情・相談対応窓口責任者会議」において同様に情報交換を行っている。しかし、還元された資料にもとづき会員企業において事例研究等が行われているかについては把握していないため、「苦情・相談対応窓口責任者会議」等の場を利用し把握に努めたい。

(投信協回答)

当協会に寄せられた苦情については会員会社で構成する所管の部会だけでなく理事会にも報告され議事録、資料等として全会員に公表されるので会員のトップまで伝える仕組みとなっている。

(日証協回答)

あっせん事例を協会員へ周知を行うとともに、ホームページに公表している。会員コンプライアンス担当者を対象とする研修において、あっせん事例等を紹介している。

(顧問協回答)

半期ごとに会員に対して苦情相談の状況報告を行い、その中でポイントとなる事例を紹介し参考に供している。苦情があった場合、代表者なり経営者にその旨を連絡し、対応を依頼している。

(日商協回答)

苦情等の情報は、会員の社員研修等において活用されている。本会として、商品取引事故が発生した場合に速やかに経営トップに報告し迅速な解決を図るとともに、再発を防止する体制を整備するよう指導している。

(商品ファンド協会回答)

苦情処理規則第9条の定めにより会員に苦情に係る事情及びその解決結果等を周知している。

(損保協回答)

会員会社に対しては、以下のようなフィードバックを行っている。このうち、②、③、⑥については、直

接会員各社の経営層にフィードバックを行っている。さらに、特定の傾向を察知した場合は、まず担当ベースで、個別に当該会社に対して事実関係の確認および是正依頼を行っている。

- ①個社が特定できる苦情事案の全件フィードバック(月次)
- ②全社で共有すべき苦情事案の関係委員会委員宛フィードバック(月次)
- ③全社合計ベースの傾向および具体事案のフィードバック(「損保協会お客様の声レポート」)(四半期)
- ④個社別の傾向のフィードバック(四半期)
- ⑤個社が受け付けた苦情の状況分析のフィードバック(四半期)
- ⑥全社合計ベースの傾向の年間総括フィードバック(年次)

こうした対応の直接の結果として、2006年度において、数社のパンフレットや重要事項説明書が改定された。また、各種の業界ガイドラインの作成にあたって、これらのフィードバック結果が活用された。

事例研究については、以前より都度、会員会社の担当で構成される委員会ベースで行っており、今後とも一層の充実を図っていくこととしたい。

(JA 全中回答)

苦情等の情報は、全国ベースでは「苦情等事例集」の作成と会員機関への配布などにより活用を図っている。なお、こうした情報の会員機関の営業現場における活用については、各県単位での対応を柱としている。

(ARES 回答)

従来相談件数が少なく、事例研究を行うまでの積み上げはないが、個人情報等、プライバシーを配慮した上で、今後会員が典型事例等を有効に活用できるような方策を検討していきたい。

(前証協回答)

事例研究等はありません。トップに伝える仕組みについては、会員に任せております。

(JF 回答)

事例研究は行っていない。寄せられる苦情等の情報の活用については、結果・処理顛末を取りまとめたものをファイルし、同様の苦情等が寄せられたときに参考とする程度である。また、後段の質問に対しては、特に定められた仕組みはない。

(2) 非会員について

非会員に対する苦情について、苦情・紛争解決支援の取り扱いはどうなっているのか？

(金先協回答)

苦情等に係る当協会の業務は金融先物取引法で「協会の行う金融先物取引業務に対する苦情の解決及びあっせん」と規定されている。非会員との取引に関する苦情があった場合には、その申出人に対して「アドバイス」を行うことはあるが、深く踏み込んで当該非会員業者と接触することはしない。仮りに非会員業者に対して当協会が意見等を出しても、当該業者はそれに従う義務はないからである。

(信託協回答)

信託相談所は、加盟会社の信託業務等に関する苦情等の受付・対応を目的とする組織であるが、信託協会に加盟していない社の苦情等についても、その内容をお聞きし、答えられる範囲で対応している。

(生保協回答)

非会員はない。

(全金連回答)

非会員については、折衝するルートがないため、都道府県の相談窓口などを紹介する方法で対応している。

(全銀協回答)

一義的には「苦情」に該当するものであっても、それが全銀協会員銀行以外の業態(例:信金や信組

など)に関する案件の場合には、それぞれ関係する業界団体の苦情解決支援機関に取り次いでいる。

(全信協回答)

当協会には全信用金庫が加盟している(非会員信用金庫はない)。

(全信中協回答)

すべての信用組が会員となっている。

(労金協会回答)

非会員に対する苦情等を受け付けるケースは稀であるが、取り扱う苦情・紛争解決支援の範囲を会員企業の業務に係るものとしているため、当協会でも申立て内容を聴取したうえで、関係機関の連絡先を紹介する。

(投信協回答)

当該企業が属する団体を紹介することになっている。

(日証協回答)

非会員に対する苦情に関する取り扱いは行っていない。

(顧問協回答)

できる限りアドバイスは行っている。また、苦情の内容に問題があると考えられる場合には当局に情報提供している。

(日商協回答)

非会員の商品取引員(商品取引業者)は現在存在しない。

(商品ファンド協会回答)

可能な範囲内でアドバイスをした上で、該当する業界団体を紹介している。

(損保協回答)

一般論で回答できるものについては適宜回答している。一般論では回答しかねるものについては、都度、申立者に対して相応しい連絡先を案内しており、苦情・紛争解決支援は行っていない。

(JA 全中回答)

内容を聞いて、分かる範囲で然るべき機関等を紹介するなど対応している。

(ARES 回答)

非会員に対する苦情、相談についても、単に「お受けできない」とお断りするのではなく、事情はお伺いして、しかるべき機関をお教えしたり、弁護士や警察へのご相談をお勧めしたりして、出来るだけ誠実に対応している。以前、詐欺まがいの事例についての相談があった際には、相談員が当該会社の所在(都内)を確かめに現地まで出向き、不在を確認して、相談者(地方在住)にご報告した例もある。

(前証協回答)

内容を聴取し、必要に応じて関係当局に連絡するとともに、当該苦情の解決に協力することとしております。

(JF 回答)

利用者及び系統役職員以外で漁協系統が信用事業を実施していることの認知度が極めて低いことから、非会員に対する苦情等が発生することは考えにくい。どのように取り扱うかについては想定していない。

(3) 特定の会員への苦情について

特定の企業に苦情が集中している場合、当局への通報以外に自主規制のなかでの工夫はないのか？

(金先協回答)

苦情件数が突出している会員はないが、今後出てきた場合には、当該会員の業務の実態調査をあらためて行うなど対応することになると思われる。

(信託協回答)

特定の加盟会社に苦情は集中していない。

(生保協回答)

相談室長が当該会社の担当者に状況を連携し、報告を求めるとともに、経営層に対する注意喚起(改善勧告)ルールを明確化している。特定会社の苦情の発生状況に鑑み、特に必要と認めた場合、相談室長から各社担当部門への個別連携のみならず、協会常勤役員から当該会社の経営層に対し、直接注意喚起(改善勧告)を行うことをルール化している。

(全金連回答)

各都道府県の協会では、自主規制基準を定めており、会員が抵触する行為を行ったと認められる場合には、改善勧告を行い、改善報告書を提出させるなどの対応を行うこととしている。

(全銀協回答)

そのようなケースがあった場合、銀行とりひき相談所では当該会員銀行の担当部署に速やかに連絡のうえ、事実関係の確認や改善措置の実施について依頼している。

(全信協回答)

特定の信用金庫に苦情が集中していることはない。もし、そのようなケースが生じた場合には、個別に内部管理体制の整備等について協議していきたい。

(全信中協回答)

特定の組合に苦情が集中していることはない。

(労金協会回答)

これまで取り扱った苦情・紛争解決支援事案には、特定の会員企業に集中しているという傾向はないが、仮に、特定の会員企業に集中するような状況が発生した場合には、当該会員企業の担当者へのヒアリング等を実施し対応したい。

(投信協回答)

回答なし。

(日証協回答)

自主規制部門との情報共有等を図っている。

(顧問協回答)

個別に注意喚起を行っている。また、行政処分を踏まえて会員処分を行った結果、苦情自体が減少している。

(日商協回答)

自主規制により、指導、勧告又は制裁を行っている。

(商品ファンド協会回答)

苦情処理規則第11条(注意及び勧告)及び苦情処理業務要領5重大な苦情に規定。

(損保協回答)

上記のとおり、まず担当ベースで、個別に当該会社に対して事実関係の確認および是正依頼を行っている。また、是正が一向に図られない場合や、より深刻な問題が判明した場合には、当協会の専務理事から当該会社の経営層に対し、注意喚起または改善勧告ができることにしている(2006年度から規定化)。

(JA 全中回答)

当該会員の地域の相談所や JA バンクなどと連携して、原因追求および改善に向けた取組みを検討する。

(ARES 回答)

回答なし。

(前証協回答)

理事会に諮り、当該会員に対し、文書にて注意または勧告を行うこととしております。

(JF 回答)

特定の会員に苦情が集中しているという状況ではない。

第9 その他

1 全業界団体への質問事項

(1) 苦情解決支援を受け付けるまでの経緯や苦情・紛争解決支援終了後の事情について

業界団体において苦情解決支援を受け付けるまでの経緯や苦情・紛争が業界団体の手を離れた後の事情について、苦情・紛争解決支援部門では把握していない場合に、他の部門で把握しているということはあるか？他の部門で把握しているのであれば、どのように行われているのか？（例えば、日商協のその後の顛末についての回答は、どのような状況を意味しているのか）そして、苦情・紛争解決支援裁判等、その後の顛末の報告は、自主規制機関でのルール作りに生かされているのか？生かされているとすれば、具体的にどのように生かされているのか？（質問の趣旨 Ⅲの移送について把握していない業界団体、Ⅴのその後の顛末について把握していない業界団体がいずれも多い。業界団体は、自分のところにくるまでの経緯や、手を離れた後のことについては、あまり関心がないようであるが、業界団体にきた経緯やその後の事情は、苦情・紛争の全体的なプロセスという点からは重要な意味を持つ。業界団体が解決できなかった苦情というのは、深刻な事案である場合もあり、このような事案についてどのようになったのかを知ることは、業界団体で、どのような自主規制を作るのかということにも関わってくる。）

(金先協回答)

苦情を担当する部署以外の部署が苦情関連の事案に係わることはない。苦情・紛争事案を処理していくなかで、あっせんの事情聴取の手法について紛争処理規則を一部改正したことがある。

(信託協回答)

苦情解決支援を受け付けるまでの経緯や手を離れた後の事情について、信託相談所以外の協会の部署で把握することはない。

(生保協回答)

他の部門で把握していることはない。ただし、申立人より会社が提訴された場合は、会社より報告を受けている。なお、当会としては、お客さまが抱く不満等の類似事例や不満等に対する各社の取組み等、苦情に関する情報をお客さまへ広く提供することは、お客さまの理解促進や、各社の苦情等に対する更なる取組みに繋がることから、ホームページを通じて提供する方向で検討している。

(全金連回答)

苦情解決支援を受け付けるまでの経緯や苦情・紛争が業界団体の手を離れた後の事情について、他の部門で把握していることはない。各都道府県の協会が判例などを参考にしながら、自主規制基準に反映させている。

(全銀協回答)

「他の部門で把握している」ということはない。苦情事案を受けた「ルール作り」については、資料Ⅷの「業界内部での情報交換」の成果をご参照。

(全信協回答)

苦情・紛争が当協会の手を離れた後については、会員信用金庫からの報告によることとしている。

(全信中協回答)

苦情解決支援を受け付けるまでの経緯や苦情・紛争が業界団体の手を離れた後の事情について、苦情・紛争解決支援部門では把握していない場合に、他の部門で把握しているということはない。苦情・紛争解決支援裁判等、その後の顛末の報告に基づき信用組合のルール作りを見直すことは現在のところ行ってないが、今後、ルール作りに生かせるような報告事例等があれば見直しをしていきたいと考える。

(労金協会回答)

苦情・紛争解決支援事案を受け付けるまでの経緯等については、申立人から苦情等の申し出内容を

聴取するのとあわせて確認をしている。事案の内容によっては、申出人への説明等を会員企業に委ねることも想定されるが、その場合でも、当協会への報告のルールを定めている。仮に、当協会への報告がされていない事案についても、会員企業において、書面等の会員企業が定めた方法で管理・把握がされている。また、対応結果についても、同様に当協会へ報告することが定められている。

(投信協回答)

手をはなれた後の事情について他の部門で把握することはない。苦情に関連し直接的に自主規制のルールに生かされたことはない。

(日証協回答)

証券取引に関して、顧客から協会員へ訴訟の提起等があった場合は、その概要等、協会への報告義務を課しており、他の部門にて報告の受理を行っている。当該部門にて、当該訴訟事案等を集め、「最近における証券関係判決事例集」を発行し、協会員及びあっせん委員へ頒布することとしている。

(顧問協回答)

最初の質問については、当協会の場合、他の部門はなく該当しない。後の質問については、苦情事案を自主規制ルール作りに生かした例はある。

(日商協回答)

本会の苦情・紛争処理制度において不調となった事案について、本会の別の制度で、解決の内容(和解額等)、解決の方法(裁判等)等を知ることができる。その内容によっては、指導、勧告又は制裁の対象として対応することも考えられる。

(商品ファンド協会回答)

事例なし。

(損保協回答)

会員会社に解決依頼を行った苦情事案については、2006年度後半からその結果とともに原因や対策を会員会社から報告願うこととしており、今後、分析を進めていくべく検討を進めたい。なお、当事者間で解決に至らなかった事案のうち、損害保険調停委員会に調停が申し立てられた事案については、当該事案と結果を会員会社に開示して、今後の苦情対応の参考に供している。

(JA 全中回答)

当会の手を離れた後の事情などについて、他の部門で把握しているかどうかなども含めて特にフォローをしていない。裁判等の事案についても特にその後の顛末までフォローをしていない。

(ARES 回答)

回答なし。

(前証協回答)

回答なし。

(JF 回答)

全国段階では、信用事業に関わるもののみを扱っていることもあり、他部門で先に把握しているということはない。県段階では、苦情・紛争解決支援部門ではなく、利用者が直接関係部門(例えば融資部門)に苦情を入れたことにより発覚する、ということはある。

(2) 業界団体が、IXにおいて、その事例を選択した理由は何か。

(金先協回答)

不適合者への勧誘という典型例と判断したため。

(信託協回答)

受付けた苦情の中から、加盟会社の苦情の典型的な事例として考えられるものを選択した。

(生保協回答)

紛争解決を行った事案として、転換契約の無効を求めるものや必要以上の入院に関するものを掲載。銀行窓販における紛争事例は昨今の状況を踏まえ掲載。不調となった事例は、判断が難しい事

例として掲載。

(全金連回答)

取立て行為に関する業者の苦情の割合が多く、一般事例として参考になると考えたから。

(全銀協回答)

苦情解決支援事案については無作為による選択であり、紛争解決支援事案については、当該事例のみが該当したため。

(全信協回答)

内容が明確であるから選択した。

(全信中協回答)

申出内容が信用組合側に非があると思われる典型的な事例であるため。

(労金協会回答)

会員企業の問題点が明確であり、その問題点に対して改善が図られた典型的な事例を選択した。

(投信協回答)

苦情の件数が少なく同じ様な事例がない中で、投資信託の申込み時に基準価額が分からないプラインド制によるものが他に1件あったことによる。

(日証協回答)

典型的な事例であり、わかりやすい事例を中心として選択した。

(顧問協回答)

解決した事案については、解約に絡む苦情の中で問題点がわかりやすいことで選択した。不調に終わった事案については、仲裁センターに取り次いだ事案で不調に終わった事案がこの1件だけであったことによる。

(日商協回答)

任意抽出であり、特に理由はない。

(商品ファンド協会回答)

該当するものが当該事例1件のため。

(損保協回答)

業界において特徴的な苦情・紛争であり、かつ問題点等が最もわかりやすく現れている事案であるから。

(JA 全中回答)

苦情解決支援事案については典型的な事例を選択した。紛争解決支援事案については、事例が少なく、該当する事案を選択した。

(ARES 回答)

回答なし。

(前証協回答)

回答なし。

(JF 回答)

他に該当する事例がなかったため。

(3) 苦情・紛争解決支援における事実認定等について。

例えば生保協であるが、裁判所は法律問題の専門家であっても医療の問題については専門家ではなく、ADRであっても鑑定等を行えば裁判と同様に認定可能であると考えられるから、ADR手続でも、鑑定等を行えばよいのではないのか。なぜ医療問題がかかわる事案においてそのようにしないのか。同様に、他の業界団体についてもいえることであるが、法的問題ではない事実認定一般について、ADR よりも裁判所のほうが適切とは必ずしもいえないと考えられるところ(言った言

われないように客観的な証拠がない事案では裁判所もADRと同様である。)、ADRにおいて事実認定が困難な事件を扱わないとしているところがあるがなぜか？

(金先協回答)

当協会は該当しない。

(信託協回答)

信託相談所は申立人および加盟会社からの主張を十分聞き取り、解決することに努めており、扱わない事案はない。なお、申立人と当該加盟会社との話し合いで解決しない場合には、本人の意向を踏まえ、弁護士会の仲裁センターに取次いでいる。

(生保協回答)

今回掲載事例は、診断書自体の正確性をも問題とする主張であったため、事実認定が困難であると判断されたもの。一般的な疾病やけがなどについては、民間医療機関に照会し、審理の参考にしている。ただ、現在の仕組みで鑑定を行うには鑑定費用を負担するまでの状況にはない。事実認定が困難な事件を扱わないという消極的な姿勢ではなく、当事者双方に公正な判断ができるか否かを問題としている。

(全金連回答)

元々、ADRの機関がなく、事実認定が困難な事件を扱っていないため、コメントできない。

(全銀協回答)

事実認定が困難な事案については、銀行とりひき相談所での解決のための働きかけよりも、寧ろ司法に解決を委ねることの方が適切に処理される場合もあると考えられる。

(全信協回答)

そのために裁判所があるものとする。

(全信中協回答)

事実認定等についての紛争事例はないが、今後そのような事例が起こった場合にはADR機関を活用していきたい。

(労金協会回答)

規程上、事実認定が困難な事案を取扱対象外とはしていない。

(投信協回答)

回答なし。

(日証協回答)

本協会では、協会員企業に対してあっせん規則16条において、必要資料の提出を義務付けており、また、顧客から証拠書類が提出されており、これらの資料を客観的な証拠として事実認定を行うものとしている。

(顧問協回答)

事実認定が困難な事案を取り扱わないとはしていない。

(日商協回答)

本会の苦情・紛争処理制度においては、客観的な証拠がない事例でも他の資料等によって実態把握に努め、状況証拠等によって一定の判断を下す等の対応をとっており、客観的な証拠がないからといって取り扱わない訳ではない。

(商品ファンド協会回答)

回答なし。

(損保協回答)

損害保険は、基本的に「急激・偶然・外来の事故」を補償対象としているが、特に盗難や火災事故に関わる偶然性の有無が争点となっている紛争については、捜査権限を有していない損害保険調停委員が、事実を認定できるレベルの情報を入手することは困難である。また、損害保険調停委員会の委員は、業界外の学識者や消費者団体の専門家に委嘱し、多忙な中協力願っている状況であり、過度な負担は

かけられない事情もある。

(JA 全中回答)

当会としては「仲裁センター」に紛争解決を委託しており、取り扱いについては当該センターのルールに拠る。

(ARES 回答)

回答なし。

(前証協回答)

回答なし。

(JF 回答)

現時点では事実認定が困難な事件を取り扱った例がないため、回答できる状況にない。

(以 上)