

## 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について

## 1 モデルの位置付け

- このモデルは、金融分野における苦情・紛争解決支援の改善のため、現状において実現可能な範囲の下で理想的と考えられる苦情・紛争解決支援手続を金融トラブル連絡調整協議会として策定したものであり、金融分野における各業界団体・自主規制機関において、このモデルを踏まえた苦情・紛争解決支援手続の整備が期待されるものと位置付けられる。
- なお、このモデルでは、業界団体・自主規制機関が行なう苦情・紛争の解決について、これまでの「処理」という概念に替えて、当事者による解決を支援するという立場を明確にするため、「解決支援」という概念を導入している。

## 2 モデルの策定の経緯

- 平成 12 年 9 月 7 日 協議会設置
- 平成 13 年 1 月 16 日 モデル策定及びモデル策定のためのワーキンググループの設置を決定。  
3 月 6 日 ワーキンググループ設置。  
11 月 19 日 モデルの中間試案を検討。
- 平成 14 年 1 月 15 日 各界からの意見を募集に付すためのモデル案を決定。  
4 月 25 日 モデルを決定。

## 3 モデルの概要

## ① 理念的事項

- 金融分野における苦情・紛争解決支援の基本的理念として、「公正中立」、「透明性」、「簡易・迅速・低廉」、「実効性の確保」、「金融市場の健全な発展」を明示。
- 苦情等の発生原因の解明及び会員企業・消費者への周知等を通じた再発防止への取組みを業界団体等が設置する苦情・紛争解決支援機関（以下「機関」という。）の責務として規定。

## ② 通則的事項

- 苦情・紛争の定義や守秘義務等の苦情解決支援と紛争解決支援に共通する事項を規定。
- 機関の利用を促進するため、機関及び会員企業による機関の消費者への周知やアクセスポイントの拡充等を規定。
- いわゆる「たらい回し」を防ぐため、機関間連携として行なうべきことを提示。
- 苦情・紛争解決支援実績等の公表や機関に対する外部評価の実施を通じて機関の運営の適正化や規制整備を推進。

### ③ 苦情解決支援規則

- 取扱う苦情や苦情申立人の範囲、標準処理期間、苦情解決支援を行わない場合を明示することにより、手続の進行に当たっての基準を明確化。
- 苦情受付時の手続の概要の説明や苦情解決支援を行わない場合の理由の説明、結果の報告、苦情未解決の場合の取扱い等、機関が申立人に対して行なうべきことを規定。
- 苦情の解決の促進や、機関による調査への協力、相対交渉の際の対応等の会員企業が行なうべきことを明示。
- 会員企業に対する措置・勧告等苦情の解決及び再発防止に向けて機関が積極的に行なうべきことを規定。
- 紛争解決支援手続を設けていない機関も想定して、他の紛争解決機関の紹介や苦情解決支援段階での解決案の提示も規定。

### ④ 紛争解決支援規則

- 紛争解決支援委員会（機関の委嘱を受けて紛争解決支援手続を実施する者）の設置や利害関係者の排除、運営委員会の設置等を規定することにより、機関の組織面からも中立性・公正性を担保。
- 取り扱う紛争や紛争申立人・代理人の範囲、あっせん・調停を行わない場合や手続を打ち切る場合等の手続の進行に当たっての基準を明確化。
- 会員企業に対する事実調査・資料提出要求や措置・勧告等の機関の会員企業に対する権限を明確化するとともに、調査等に対する会員企業の協力義務を規定。
- 提示されたあっせん・調停案について、会員企業による尊重義務を規定するとともに、正当な理由なく受諾しない場合など紛争解決支援委員会が必要と認める場合は、当該企業名を公表することも併せて規定。