

(目 次)

金融先物取引業協会	1
信託協会	9
生命保険協会	9
全国貸金業協会連合会	13
全国漁業協同組合連合会	13
全国銀行協会	14
全国信用金庫協会	14
全国信用組合中央協会	14
全国農業協同組合中央会	14
全国労働金庫協会	14
投資信託協会	17
日本証券業協会	17
日本証券投資顧問業協会	18
日本商品先物取引協会	18
日本商品投資販売業協会	18
日本損害保険協会	18
不動産証券化協会	21
前払式証票発行協会	21
再評価シート様式	22

金融先物取引業協会

(1) 規則の改善状況

○苦情処理及び紛争の解決のあっせんに関する規則

平成17年7月1日に「苦情処理規則」を全面改定し、「苦情処理及び紛争のあっせんに関する規則」を制定。

項目番号	新規則
	第1章 総則
4-1～7	(目的) 第1条 この規則は、定款第5条の規定に基づき、定款第4条第5号に規定する顧客からの苦情の解決及びあっせんに関する業務につき、必要な事項を定める。
2-1、 3-5	(定義) 第2条 この規則において、「苦情」とは、顧客が会員の行う金融先物取引業の業務（以下「金融先物取引業務」という。）に関し、当該会員の責任若しくは責任に基づく行為を求めるもの、又は損害が発生するとして賠償若しくは改善を求めるものをいう。 2 この規則において、「紛争」とは、苦情のうち、会員と顧客との間で解決できないものをいう。 3 この規則において、「あっせん」とは、金融先物取引法（以下「法」という。）第108条第1項に規定するあっせんをいう。
3-2、 4-1～7	(苦情・紛争処理機関) 第3条 第1条の業務を処理するため、本協会に苦情相談室を置く。 2 本協会は、定款第40条の2に規定するあっせん委員を本協会に置く。 3 あっせん委員は、会員の行う金融先物取引業務に関し、当該会員と顧客との間に生じた紛争の解決のあっせんを行う。 4 本協会は、あっせん委員によるあっせん業務を補佐し、あっせん委員の事務を処理する。
	(処理細則) 第4条 本協会は、あっせん手続に関し、必要があると認めるときは、この規則に定めるもののほか、別に必用な次項を定めることができる。

	第2章 苦情の解決 (苦情解決の促進) 1－2 第5条 会員は、本協会に協力し、顧客からの苦情の解決の促進を図らなければならない。 2－9 2 本協会は、顧客から会員の行う金融先物取引業務に関し、苦情の申出があったときは、簡易な質問等を除き、当該苦情に係る事情を調査するとともに、当該会員に対し、当該苦情の処理を求め、迅速な解決に努めるものとする。 3－6 3 本協会は、苦情の解決に当たっては、秘密を保ち、常に公正不偏な態度を保持するとともに、関係人の正当な権利を損なうことのないように注意するものとする。 3－12・13 4 本協会は、苦情の申出人に対し、処理経過又は処理結果を速やかに連絡し、又は通知するものとする。 (資料の提出義務等) 3－4 第6条 本協会は、苦情の解決について必要があると認めるときは、当該苦情に係る会員に文書若しくは口頭による説明又は資料の提出を求めることができる。 2 会員は、本協会から前項の規定による求めがあったときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならない。 (指導・勧告) 4－25～28 第7条 本協会は、顧客からの苦情に関し、会員に顧客の保護に欠ける不適切な取扱いをした疑いがある場合には、これを調査し、必要があると認めるときは、当該会員に対し、指導又は勧告を行うものとする。 2 本協会は、前項の指導又は勧告を行った場合において必要があると認めるときは、当該会員に対し、その対応について報告を求めることができる。 (苦情の未然防止) 1－2 第8条 本協会及び会員は、顧客からの苦情の処理結果等に基づき、苦情の未然防止に努めるものとする。 第3章 あっせん委員のあっせん (紛争解決のあっせん) 4－1～7、 4－9～15 第9条 本協会は、顧客からの苦情のうち、会員と顧客との間で解決できないものについて、紛争事案として顧客からの申立てを受けたときは、あっせん委員を選任し、当該あっせん委員によるあっせんに付するものとする。
--	---

4-1~7	(あっせん委員の数及び委嘱等) 第10条 あっせん委員の数は、理事会の同意を得て会長が定める。 2 あっせん委員は、理事会の決議を経て、法律専門家等の学識経験者のうちから、会長が委嘱する。ただし、「苦情処理及び紛争の解決のあっせんに関する規則」に関する細則（以下「細則」という。）に定めるあっせん委員の欠格自由に該当する者をあっせん委員に委嘱することはできない。 3 あっせん委員の任期は、1年とする。ただし、補充のため委嘱されたあっせん委員の任期は、前任の委員の残任期間とする。 4 あっせん委員は、再任されることができる。
4-1~7	(あっせん委員の特別利害関係事案の取扱い) 第11条 あっせん委員は、自己に特別の利害関係のある事案については、その紛争の解決のあっせんを行うことができない。 2 前項に定める特別の利害関係に関し必要な事項は、細則をもって定める。
4-9~15	(あっせん経過等の記録) 第12条 あっせん委員のあっせんについては、その経過の要領及び結果に関する記録を作成し、保存するものとする。 (あっせんの申立ての受理) 第13条 あっせん委員は、顧客又は会員から申立てのあった紛争につき、その解決のあっせんを行う。 2 顧客又は会員は、あっせんの申立てをするときは、あっせん委員に、その申立ての趣旨及び紛争の要点を明らかにした細則に定める様式によるあっせん申立書2通を提出するものとする。また、その申立てに関する証拠書類がある場合には、その原本又は謄本を提出するものとする。 3 会員は、あっせんの申立てをするときは、予め当該紛争の相手方である顧客がその申立てについて同意したことを証する書面を提出するものとする。 4 あっせん委員は、あっせんの申立てを受理したときは、あっせん申立書1通を当該紛争の相手方である顧客又は会員に交付する。 5 第1項に定める顧客からの申立てに関し必要な次項は、細則をもって定める。
	(あっせん申立金) 第14条 顧客又は会員は、前条に規定するあっせんの申立てを行い受理された場合には、受理後10日以内に、細則に

4-17・18 4-17・18	定めるあっせん申立金を本協会に納入しなければならない。 2 本協会は、前項のあっせん申立金が納入されなかった場合には、あっせんの申立がなかったものとして取り扱うこととする。 3 本協会は、第1項により納入されたあっせん申立金については、あっせん期日の前日までにあっせん申立ての取下げがあった場合を除き、返還しないものとする。 （あっせんを行わない場合） 第15条 あっせん委員は、あっせんの申立てが次の各号の一に該当するものとして細則に定める要件に該当するときは、あっせんを行わない。 (1) その性質上あっせんを行うに適當でないと認められる紛争に係るものであるとき (2) 不当な目的で又はみだりにあっせんの申立てをしたと認められるとき 2 本協会は、あっせん委員が前項の規定によりあっせんを行わないものとしたときは、当事者に対し、遅滞なく、書面をもってその旨を通知する。 （会員のあっせん手続への参加義務） 第16条 顧客からあっせんの申立てのあった場合には、当該紛争の相手方である会員は、あっせん委員のあっせん手続に参加しなければならない。 （答弁書の提出） 第17条 第13条第4項の規定によりあっせん申立書の交付を受けた顧客又は会員は、遅滞なくその申立てに対する答弁又は抗弁の要点を明らかにした細則に定める様式による答弁書2通及び証拠書類がある場合には、その原本又は謄本をあっせん委員に提出しなければならない。 2 あっせん委員は、前項に定める答弁書の提出があったときは、その1通を申立人に交付する。 （事情聴取） 第18条 あっせん委員は、期日を定めて紛争の当事者である顧客及び会員（以下「当事者」という。）若しくは参考人の出席を求め、事情を聴取することができる。 2 前項の規定により、出席を求められた当事者は、自ら出席しなければならない。この場合において、法人である顧客又は会員は、自己を代表する者を定め当該者を出席させるときは、あっせん委員に対して、当該者が自己を代理する者である旨の委任状を提出するものとする。
-------------------------------	---

4-9~15	3 第1項の規定により出席を求められた当事者は、あっせん委員の許可を得た場合には、その代理人を出席させ、又は代理人若しくは補佐人とともに出席することができる。 4 あっせん委員は、いつでも、次項の許可を取り消すことができる。 (資料等の徴求) 第19条 あっせん委員は、当事者に対し、あっせんに必要な事項について文書若しくは口頭による説明又は資料の提出を要求することができる。 2 会員は、前項の規定による要求があったときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならない。
4-20~23	(あっせんの打ち切り) 第20条 あっせん委員は、あっせん中の紛争が次の各号の一に該当するときは、そのあっせンを打ち切ることができる。 (1) 当事者があっせん中の紛争について訴訟を提起し、又は民事調停を申し立てたとき (2) あっせんを行うに適當でない事実が認められたとき (3) 当事者に合意が成立する見込みがないと認められたとき 2 あっせん委員は、前項の規定によりあっせンを打ち切るときは、当事者双方にその旨を通知する。
4-20~23	(あっせんの申立ての取下げ) 第21条 顧客は、いつでも、細則に定める様式によるあっせん申立取下書をあっせん委員に提出して、あっせん申立てを取り下げることができる。 2 あっせん委員は、前項の規定によりあっせんの申立ての取下げが行われたときは、その旨を当該紛争の相手方である会員に通知する。 3 あっせんの申立てを行った会員は、当該あっせんの申立てを取り下げることができない。ただし、顧客が同意した場合には、この限りではない。
4-20~23	(あっせん案の提示) 第22条 あっせん委員は、紛争の解決に資するため相当であると認めたときは、当事者双方のために衡平に考慮し、申立ての趣旨に反しない限度においてあっせん案を作成し、これを当事者双方に提示してその受諾を勧告するものとする。

2 - 6	2 前項の規定によるあっせん案を顧客が受諾したときは、当該紛争の相手方である会員は、これを受諾し、速やかにそのあっせん案に基づく義務を履行するものとする。ただし、会員は、あっせん案を受諾し難い場合には、速やかに当該あっせん案により支払うべき金銭を本協会に預託し、債務不存在確認訴訟等の訴訟を定義するものとする。 3 前項ただし書に基づく預託金については、同項の訴訟に係る第1回目の口頭弁論が行われた後に、当該会員からの申出により当該会員に返還する。 4 前項に規定する預託金については、本協会が銀行預金として預け入れ、当該預金に金利が付された場合には、付された金利を付して会員に返還するものとする。 (和解契約書の写しの提出) 第23条 あっせん委員のあっせんにおいて当事者間に合意が成立し、又は当事者双方があっせん委員のあっせん案を受諾したときは、当該紛争の相手方である会員は、遅滞なく和解契約書を作成し、その写し1通をあっせん委員に提出しなければならない。 2 前項に定める和解契約書に関し必要な事項は、細則をもって定める。 (あっせん手続の非公開) 第24条 あっせん手続は、非公開とする。 第4章 雑則 (秘密保持) 第25条 あっせん委員及び本協会において第1条の業務に従事する者は、職務上知り得た事項については、正当な事由なく、これを他に漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。 (本協会に対する報告) 第26条 あっせん委員は、あっせんが終了したときは、遅滞なく本協会にその結果等について報告するものとする。 (周知及び公表) 第27条 本協会は、同種の事案の再発防止に資するため、あっせんの申立て等について、当事者の秘密に関する事項
3 - 15	

4-25~28	を除き、その概要を会員に周知するものとする。 2 本協会は、苦情処理、あっせんの申立て等について、件数及び事案の概要を公表するものとする。 付 則 この規則は、平成17年7月1日から施行する。
---------	--

○「苦情処理及び紛争の解決のあっせんに関する規則」に関する細則

項目番号	新細則
	(目的) 第1条 この細則は、「苦情処理及び紛争の解決のあっせんに関する規則」(以下「規則」という。)の施行に関し、必要な事項を定める。 (あっせん委員の欠格事由) 第2条 規則第10条第2項ただし書に規定するあっせん委員となることができない者は、次の各号の一に該当する者をいう。 (1) 成年被後見人若しくは非保佐人又は破産者で復権を得ない者 (2) 禁固以上の刑に処せられ、その執行を終わり、又はその執行を受けることがなくなった日から5年を経過しない者 (3) 公務員として免職の懲戒処分を受け、当該処分の日から2年を経過しない者 (4) 裁判官として裁判官弾劾裁判所の罷免の裁判を受けた者 (5) 弁護士として除名の懲戒処分を受け、当該処分の日から3年を経過しない者 (6) 公認会計士又は税理士として登録まっ消、業務禁止又は登録消除の懲戒処分を受け、当該処分の日から3年を経過しない者 (あっせん委員の特別利害関係事案) 第3条 規則第11条に規定するあっせん委員の自己に特別の利害関係のある事案は、次の各号の一に該当するものとする。 (1) 委員又はその配偶者若しくは配偶者であった者が事案の当事者又は法人である当事者の代表者であり、又はあったとき

- (2) 委員が事案の当事者の四親等内の血族、三親等内の姻族又は同居の親族であり、又はあったとき
- (3) 委員が事案の当事者の後見人、後見監督人、保佐人、保佐監督人、補助人又は補助監督人であるとき
- (4) 委員が事案について当事者の代理人又は保佐人であるとき、又はあったとき
- (5) 委員が当事者から役務の提供により収入を得ているとき、又は得ないこととなった日から3年を経過しないとき

(代理人によるあっせんの申立て)

第4条 規則第13条に規定する顧客には、当該顧客の代理人である弁護士及び弁護士以外の者で顧客の代理人として申立てをなすことがやむを得ないと認められる特別の事情がある者を含む。

(申立書の様式)

第5条 規則第13条第2項に規定するあっせん申立書の様式は、別紙様式1のとおりとする。

(あっせん申立金)

第6条 規則第14条第1項に規定するあっせん申立金は、別表のとおりとする。

(あっせんを行わない場合)

第7条 規則第15条第1項に規定するあっせん委員があっせんを行わない要件は、次の各号の一に該当するものをいう。

- (1) あっせん委員により、すでにあっせンを終了した紛争に係るものであるとき
- (2) 紛争が生じた日から3年を経過した紛争に係るものであるとき
- (3) 訴訟が終了し、若しくは訴訟中又は民事調停が終了し、若しくは民事調停中の紛争に係るものであるとき
- (4) 前各号に掲げるもののほか、規則第15条第1項に該当するとあっせん委員が判断したとき

(答弁書の様式)

第8条 規則第17条第1項に規定する答弁書の様式は、別紙様式2のとおりとする。

(あっせん申立取下書の様式)

第9条 規則第21条第1項に規定するあっせん申立取下書の様式は、別紙様式3のとおりとする。

	(和解契約書におけるあっせん委員の署名、捺印) 第10条 規則第23条に規定する和解契約書には、立会人として、当該事案を担当したあっせん委員があっせん委員の肩書きを示して署名、捺印を行うものとする。 付 則 この規則は、平成17年7月1日から施行する。
--	--

(2) 運用の改善状況
該当なし

信託協会

(1) 規則の改善状況
該当なし

(2) 運用の改善状況
該当なし

生命保険協会

(1) 規則の改善状況

項目番号	旧規則	新規則	コメント
3-3	第3条 ④ 相談室に相談および事務の担当員若干名を置く。	第3条 ④ <u>生命保険相談室に生命保険相談室長ならびに</u>相談および事務の担当員若干名を置く。	規程の整備
3-2	第5条 (1) 保険契約者等から生命保険に関する相談があったときは、これに応じ、適切妥当な処理を行う。	第5条 (1) 保険契約者等から生命保険に関する相談があったとき<u>および会社の生命保険に関する苦情（以下「苦情」という。）の申出を受けたときは、これに応じ、</u>適切妥当な処理を行う。	規程の整備

	(2) 保険契約者等から <u>会社の生命保険に関する苦情</u> （以下「 <u>苦情</u> 」という。）の申出を受けたときは、今後の手続きの概要等について説明を行うとともに、相手方である会社または代理店等（以下「 <u>相手方</u> 」という。）に対し……。	(2) 保険契約者等から苦情の申出を受けたときは、今後の手続きの概要等について説明を行うとともに、 <u>生命保険契約上の権利を有する申出人からの求めに応じて、相手方である会社または代理店等</u> （以下「 <u>相手方</u> 」という。）に対し……。	個人情報保護法上の施行を受けて会社に取り次ぐ場合は権利者であることを明記
3-17		第5条の2 生命保険相談室長は、前条第2項に資するため、相談所に対して申出のあった苦情等を分析し、 <u>特定の会社の苦情等の発生状況等について特に必要と認めた場合には、協会常勤役員に対し、当該特定の会社に係る状況を報告する。</u> ② 前項の報告を受けた協会常勤役員は、 <u>当該協会の会社の一般委員または代表者に対し、文書または口頭により注意喚起または改善の勧告を行うことができる。</u>	（新設） 協会による注意喚起の規定化
4-2	第12条 裁定審査会は、弁護士、消費生活相談員、生命保険相談室長の3社からなる5名の委員で構成し、裁定開始の適格性の審査、和解案の提示及び受諾勧告等を行う。	第12条 裁定審査会は、弁護士、消費生活相談員、生命保険相談室長の3社からなる7名以内の委員で構成し、裁定開始の適格性の審査、和解案の提示及び受諾勧告等を行う。	委員の増員
4-5	第14条 所長は、第2条の目的を達成するに相応しい職見等を備えた者に委員を委嘱する。ただし、裁判所法及び弁護士法に定める欠格事由に該当する者を委員に委嘱することはできない。	第14条 所長は、第2条の目的を達成するに相応しい職見等を備えた者に委員を委嘱する。ただし、 <u>次の者に委員を委嘱することはできない。</u> (1) <u>裁判所法及び弁護士法に定める欠格事由に該当する者</u> (2) <u>会社の役職員</u>	会社の役職員を委員としないことの明確化

4-14	第25条 裁定審査会は、原則として、相談所が苦情の申出を受けたときから1ヵ月を経過しても当事者間で問題が解決しない場合で、保険契約者とうからの裁定申立てがあった場合に、検討を開始する。ただし、相手方が訴訟や民事調停により解決を図ることを文書の届け出により明確にした場合は、裁定不開始とし、その旨を申立人に通知する。	第25条 裁定審査会は、原則として、相談所が苦情の申出を受けたときから1ヵ月を経過しても当事者間で問題が解決しない場合で、保険契約者とうからの裁定申立てがあった場合に、検討を開始する。ただし、相手方が訴訟や民事調停により解決を図ることを文書の届け出により明確にし、 <u>裁定審査会が相当の理由があると認めた場合は、裁定不開始とし、その旨を申立人に通知する。</u>	会社の裁定手続への参加規程の強化
4-24	第31条 裁定審査会は、相手方に対し、裁定手続に参加することを要請しなければならない。	第31条 裁定審査会は、相手方に対し、裁定手続に参加することを要請しなければならない。 <u>② 裁定審査会が、相手方に対し、裁定手続に参加することを要請したときは、相手方は、訴訟や民事調停により解決を図ることを文書の届出により明確にし、裁定審査会が相当の理由があると認めた場合を除き、裁定手続に参加しなければならない。</u>	会社の裁定手続への参加規程の強化
4-9	第36条 裁定審査会は、裁定中の紛争が次の各号のいずれかに該当するときは、その裁定を打ち切ることができる。裁定を打ち切ったときは、理由を付して、その旨を当事者双方に通知する。 (1) 申立ての内容に虚偽の事実が認められたとき。 (2) 当事者が裁定中の紛争について訴訟の提起または民事調停の申立てまたは他の裁定組織への申立てなど、他の方	第36条 裁定審査会は、裁定中の紛争が次の各号のいずれかに該当するときは、その裁定を打ち切ることができる。裁定を打ち切ったときは、理由を付して、その旨を当事者双方に通知する。 (1) 申立ての内容に虚偽の事実が認められたとき。 (2) 当事者が裁定中の紛争について訴訟の提起または民事調停の申立てまたは他の裁定組織への申立てなど、他の方	裁定中の紛争について会社の判断のみで訴訟等に移行することができないよう規程を強化

	法による解決手続をとったとき。 (3) 申立人が正当な理由なく、事情聴取に出席しないとき。 (4) その他裁定を行うに適當でない事情が認められたとき。	法による解決手続をとったとき。 (3) 申立人が正当な理由なく、事情聴取に出席しないとき。 (4) その他裁定を行うに適當でない事情が認められたとき。 ② 前項第2号において、相手方が訴訟の提起等を行おうとする場合は、相手方は裁定審査会に理由を説明し、裁定審査会が相当の理由があると認めた場合を除き、裁定手続への参加を継続しなければならない。	
		第36条の2 裁定審査会は、裁定手続における公正・円滑な運営を図るため、必要に応じて当事者に対し勧告・提言等を行うことができる。	(新設) 裁定審査会による裁定手続が公正かつ円滑に行われるよう機能強化の一環として新設
4-25		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最低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。	(新設) 尊重義務に違反した場合の社名の公表に係る規程

3-3	第6章 相談室連絡会 第44条 相談所に相談室連絡会（以下「連絡会」という。）を置く。 ② 相談所は、連絡会に対し苦情事例、裁定結果等について報告する。 ③ 連絡会は、研修等により会社の苦情・紛争の解決支援を担当する職員の育成に努める。	第6章 相談室協議会 第44条 相談所に相談室協議会（以下「協議会」という。）を置く。 ② <u>協議会は、協会に寄せられた苦情等の再発防止・拡大防止および未然防止に資するために、次の各号のを行う。</u> (1) <u>会社における苦情対応体制の強化に資するため、協会事務局により集約された苦情等に関連する情報およびその分析結果について共有化を図るとともに、会社の取り組み事例等について情報交換等を行う。</u> (2) 研修等により会社の苦情・紛争の解決支援を担当する職員の育成に努める。	相談室連絡会の機能の明確化・強化
-----	--	---	-------------------------

(2) 運用の改善状況
該当なし

全国貸金業協会連合会

(1) 規則の改善状況
該当なし

(2) 運用の改善状況
該当なし

全国漁業協同組合連合会

(1) 規則の改善状況
該当なし

(2) 運用の改善状況
該当なし

全国銀行協会

- (1) 規則の改善状況
該当なし
- (2) 運用の改善状況
該当なし

全国信用金庫協会

- (1) 規則の改善状況
該当なし
- (2) 運用の改善状況
該当なし

全国信用組合中央協会

- (1) 規則の改善状況
該当なし
- (2) 運用の改善状況
該当なし

全国農業協同組合中央会（全国ＪＡバンク相談所）

- (1) 規則の改善状況
該当なし
- (2) 運用の改善状況
該当なし

全国労働金庫協会

- (1) 規則の改善状況
該当なし
- (2) 運用の改善状況
該当なし

今般、規則（苦情・紛争解決支援規程）の見直しを行ったところ、以下の項目についての規程が手当済みであった。

項目番号	苦情・紛争解決支援規程
1－1	（目的） 第1条 苦情・紛争解決支援規程（以下「規程」という。）は、会員及び会員の構成員等労働金庫（以下「金庫」という。）の利用者（以下「顧客」という。）から、苦情・紛争（以下「苦情等」という。）の解決支援の申し出を受け付け、公平・公正な立場から、迅速、誠実かつ透明度の高い解決を図ることにより、金庫の業務に対する顧客の理解と信頼を深め、顧客の正当な利益の保護に資することを目的とする。
3－5 4－10	（取り扱う苦情等の範囲） 第5条 相談所で受け付ける苦情等は、顧客から申し出があった事項の他、他の苦情・紛争解決支援機関等より相談所に紹介があった事項とする。 2 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。
4－11・12	（苦情等申出人の範囲） 第6条 相談所が苦情等を受け付ける申出人の範囲は、顧客本人の他、親権者、相続人、法定後見人とする。なお、代理人を含むものとする。
3－5 4－10、14	（苦情等解決支援を行わない場合） 第7条 相談所は、以下のいずれかに該当する場合は、苦情等の解決支援は行わないこととする。なお、この場合には、当該顧客に、その旨を具体的に説明するものとする。 ① 第5条に規定する苦情等の範囲外の場合 ② 第6条に規定する苦情等申出人の範囲外の場合 ③ 訴訟係争中又は訴訟終了後の場合（民事調停等を含む） ④ 弁護士のアッセン・仲裁手続きが終了又は手続き中のものである場合 ⑤ 苦情内容が、金庫の経営方針あるいは金庫の役職員個人に係わる事項の場合 ⑥ 明らかに不当な目的で又はみだりに苦情等の申し出をしたと認められる場合 ⑦ 苦情等の原因である取引の取引日から長期間経過している場合 ⑧ 一事案について、再度、苦情等の解決支援の申し出がなされている場合
4－10	（標準処理期間） 第9条 相談所及び金庫は、顧客から苦情等解決支援の申し出を受領した日から3ヶ月以内に、当該苦情等の解決が図られるよう努めるものとする。

4-10、13、15	(仲裁センターの案内) 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事を確認のうえ、利用申込みに関する手続きについて案内する。
4-9	(仲裁センターに関する対応) 第11条 相談所は、第10条により、顧客に仲裁センターの案内をした場合は、当該金庫に対してその旨通知することとする。 2 前項の通知を受けた金庫は、顧客が仲裁センターの利用を希望した場合、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、仲裁センターの利用に応じるものとする。
1-2	(再発防止・対応能力の向上) 第14条 相談所は、相談所及び各金庫で受け付けした苦情・紛争事例を収集し、当該苦情等の発生原因の情報等を金庫に提供することにより、同種の苦情等の再発防止並びに対応能力の向上を図るものとする。
3-13 4-9	(金庫の責務) 第16条 金庫は、本規程による苦情等の解決の求めに対して、迅速かつ誠実に対応しなければならない。 2 金庫は、相談所から事実関係の調査・確認について説明を求められたときはこれに協力しなければならない。 3 前項の調査・確認には資料提供等を含むものとする。ただし、正当な理由がある場合はこの限りではない。 4 金庫は、苦情等解決に関する対応結果及び対応状況を、苦情等の解決時及び標準処理期間終了時に相談所に報告しなければならない。 5 金庫は、苦情等を真摯に受け止め、再発防止策など必要な措置を講ずるものとする。

項目番号	苦情・紛争解決支援規程に関する細則
4-12	(代理人の定義) 第5条 規程第6条に定める「代理人」は、一定の親族関係にある者を原則とする。なお、「任意後見契約に関する法律（平成11年法律第150号）」に規定する任意後見人を含む。
4-14	(仲裁センター利用時の注意事項) 第7条 規程第10条に定める弁護士会の「仲裁センター」の案内は、個人顧客のみを対象とし、当該苦情等の内容が次のいずれかに該当する場合は対象外とする。 ① 取引の名義が当該顧客本人でない場合（ただし、相続等明らかに合理的な理由がある場合は除く。） ② 苦情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

	③ 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者である場合 ④ 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 ⑤ 証券業務に関するものである場合 ⑥ 苦情内容が、金庫の経営方針あるいは役職員個人に係わる事項の場合 ⑦ 明らかに不当な目的で又はみだりに苦情の申し出をしたと認められる場合
4－15	(仲裁センター利用時の確認事項) 第8条 規程第10条に定める弁護士会の「仲裁センター」を案内する際には、当該「仲裁センター」が受入可能であることを確認し、リーフレット等を交付のうえ、以下の事項を当該顧客に説明し了解を得るものとする。 ① 相手方である金庫が裁判や民事調停により解決を図ることを明確にした場合等には、当該金庫は「仲裁センター」の利用の求めに応じないことがあること ② 「仲裁センター」利用に関する具体的な手続きは、規程・細則及び弁護士会との協定等のほか、当該「仲裁センター」を設置・運営する弁護士会の規則等によること ③ 弁護士以外の者を代理人とする場合には、当該「仲裁センター」を設置・運営する弁護士会の手続きに従うこと ④ 和解成立や仲裁判断がなされた場合には、当該「仲裁センター」を設置・運営する弁護士会の規則等に従い手数料を負担すること ⑤ 仲裁手続きを進めるためには、相手方である金庫との間で「仲裁合意」が別に必要なこと ⑥ 申込みにあたって確認した事項に関して虚偽の事項がある場合には、利用を取り消すことがあること
4－13、26、28	仲裁センター利用に関する事務処理要領

投資信託協会

(1) 規則の改善状況

該当なし

(2) 運用の改善状況

該当なし

日本証券業協会

(1) 規則の改善状況

該当なし

(2) 運用の改善状況
該当なし

日本証券投資顧問業協会

(1) 規則の改善状況
該当なし

(2) 運用の改善状況
該当なし

日本商品先物取引協会

(1) 規則の改善状況
該当なし

(2) 運用の改善状況
該当なし

日本商品投資販売業協会

(1) 規則の改善状況
該当なし

(2) 運用の改善状況
該当なし

日本損害保険協会

(1) 規則の改善状況

項目番号	旧規則	新規則	コメント
3-17	なし	(注意喚起または改善の勧告) 第5条の2 相談室は、前条第3項の過程で、 特定の会社の苦情等の発生状況等について 特に必要と認めた場合には、専務理事に対 し、当該特定の会社に係る状況を報告する。	(新設) 平成18年4月20日実施 実務運用を規定化した。

		2 前項の報告を受けた専務理事は、当該特定の会社の一般委員または代表者に対し、文書または口頭により注意喚起または改善の勧告を行うことができる。	
--	--	---	--

(2) 運用の改善状況

該当なし

今般、規則（損害保険に関する苦情・紛争解決支援規則）の見直しを行ったところ、以下の項目についての規程が手当済みであった。

項目番号	損害保険に関する苦情・紛争解決支援規則
1-1	(目的) 第1条 本規則は、損害保険契約の契約者、被保険者、保険金請求権者その他損害保険契約について利害関係を有している保険者以外の者（以下「契約関係者」という。）から第2条に規定する苦情または第3条に規定する紛争の申立てがあった場合に公正、迅速な解決支援を行うことにより、契約関係者の正当な権利の保護および損害保険業の健全な発展の確保を図ることを目的とする。
3-3	(そんがいほけん相談室等の設置) 第4条 協会に、苦情の解決支援機関として、生活サービス部そんがいほけん相談室（以下「相談室」という。）、支部そんがいほけん相談室（以下「支部相談室」という。）および自動車保険請求相談センター（以下「相談センター」という。）を置く。 2 会社および相談室は、相談室ならびに第6条に規定する損害保険調停委員会の周知に努める。
4-18	(調停申立書等の提出) 第25条 申立人は、委員会に紛争の調停を申し立てる場合は、所定の調停申立書、および、証拠となる書類等があるときはその書類等を提出しなければならない。 2 審査会は、前項の調停申立書、および、証拠となる書類等に不備があると認められるときは、調停申立書等の再提出を求めることができる。 (調停申立ての受理) 第26条 審査会は、前条により調停申立書等の提出があった場合は、これを受理し、相手方会社に対し調停申立書の写を交付するとともに、答弁を求めるものとする。ただし、申立ての内容が次の各号のいずれかに該当すると

	認められる場合は、これを受理しない。 (1) 申立人が不当な目的で調停の申立てをしたと認められるとき (2) 申立人が権利または権限を有しないと認められるとき (3) 申立ての内容のうちの主要な事実について明らかに虚偽が認められたとき (4) 保険事故の発生の有無等、調停案を作成する<u>上</u>での重要な事実の認定を行うことが困難であると認められるとき (5) 被保険者に対する損害賠償請求であると認められるとき (6) 前5号のほか、申立事案の内容が性質上調停を行うに適當でないと認められるとき 2 審査会は、調停の申立てを受けた時から、原則として1か月以内に受理・不受理を申立人に通知するものとする。 3 前条第2項の規定により、調停申立書等の再提出を求めた場合は、調停申立書等が再提出された時に調停の申立てがあったものとみなして、前項の規定を適用する。 (事実調査) 第27条 前条の規定により、答弁を求められた相手方会社は、遅滞なく、当該調停申立書に記載された事項を十分調査の<u>うえ</u>、証拠となる書類等がある場合は、答弁書2通にその書類等を添え、審査会に提出する。 2 審査会は、前項の答弁書および証拠となる書類等に不備があると認められるときは、答弁書等の再提出を求めることができる。 3 審査会は、答弁書の提出があったときは、その1通を申立人に交付する。 (報告・資料の請求) 第28条 審査会は、調停を行うために必要と認めた事項がある場合は、当該事項について、当事者に対し、報告または資料の提出を求めることができる。 2 審査会は、当事者が正当な理由がなく前項の報告または資料の提出を行わない場合は、当該事項について、相手方の主張を認めたものとみなすことができる。 (事情聴取) 第29条 審査会は、出席すべき日時および場所を記載した書面をもって当事者の出席を求め、事情を聴取することができる。 2 事情聴取の回数は、原則として2回以内とする。
--	--

	3 当事者が代理人または補佐人を同席させようとする場合は、あらかじめ所定の届出書を審査会に提出し、その承諾を得なければならない。ただし、代理人が弁護士の場合は、この限りでない。 4 当事者が第1項の事情聴取に出席できない場合は、当該日の2日前までに、審査会にその旨および理由を通知しなければならない。 5 前項の場合において、審査会は、事情聴取の欠席につき正当な理由があると判断した場合は、改めて、事情聴取の日時を指定して、当事者に通知するものとする。また、審査会が事情聴取の欠席につき正当な理由がないと判断した場合、<u>及び</u>、審査会に対して当事者が理由を告げることなく事情聴取を欠席した場合には、(1)欠席した当事者が申立人であるときには、審査会は、当該調停申立てを取り下げたものとみなし、その調停を打ち切ることができる、(2)欠席した当事者が相手方会社であるときには、審査会は、当該調停申立てに係る請求を認諾したものとみなし、調停案を作成することができる。 6 審査会は、保険販売に係る紛争の場合で、必要と認めるときは、事情聴取の際に扱い代理店の同席を求めて、事情を聴取することができる。
--	---

不動産証券化協会

- (1) 規則の改善状況
該当なし
- (2) 運用の改善状況
該当なし

前払式証票発行協会

- (1) 規則の改善状況
該当なし
- (2) 運用の改善状況
該当なし

(様式) 再評価シート

平成18年3月31日時点

(1) 規則の改善状況

項目番号	旧規則	新規則	コメント

(2) 運用の改善状況

項目番号	旧運用	新運用	コメント

(記載方法) 前回と同様の形式で御記入ください。具体的には以下の要領です。

項目番号：モデルの項目番号を記入して下さい。

旧規則：再評価時点（第29回協議会提出）での規則を転記して下さい。無かった場合は「無し」としてください。

新規則：平成17年4月1日から平成18年3月31日の間に改正したもの、また、4月1日以降に改正予定がある場合のものも記載してください。改正日又は予定日も記載してください。一部改定の場合には、新旧対照として下線等を利用してください。

コメント：補足すべき事項があれば記載してください。

その他：規則は変更していないが、過去一年間に運用面での改善を図った点がある場合、それが対応する項目番号を記した上で、新旧運用欄に内容と日付を記して下さい。これは、毎回作業頂いている「改善のための取組」に該当するものと考えて下さい。