

苦情・紛争処理のモデルに関するワーキンググループ 審議経過

1 第1回ワーキンググループ

日時：平成13年3月6日 14:00～16:00

場所：中央合同庁舎第四号館 金融庁庁議室

(主な議論)

モデルの範囲、モデルの形式及びモデルの作成に向けた議論の進め方について以下のような議論を行った。

モデルの範囲

苦情処理規則と紛争処理規則のモデルを分けて検討することや、苦情・紛争処理機関における組織・基準・手続を分けて検討することなどについて委員から提案があり、議論を行ったが、苦情処理から紛争処理への移行など、横断的に検討すべきこともあることから、当面は検討分野を分割することとはせずに、議論しながら検討していくこととした。

モデルの形式

モデルの形式については、個々のADR機関のルールを自己評価できるように、モデルの理念と具体的な条文案的なものの両方を最終的には示すべきとのことについては一致したが、どの程度具体的なものとしていくかということについては、議論の進行をみて検討していくこととなった。

モデルの作成に向けた議論の進め方

議論の進め方については、まず、既存の苦情・紛争処理規則を具体例として、事例研究から始めることとし、3月26日の第2回ワーキンググループで石戸谷委員及び増田委員からの発表を行うこととした。

2 第2回ワーキンググループ

日時：平成13年3月26日 10:00～12:00

場所：中央合同庁舎第四号館 B114会議室

(主な議論)

石戸谷委員及び増田委員から、既存の苦情・紛争処理規則の制定の経緯や問題点等に関する事例研究の発表を行った。その際、以下に掲げる点に関して質疑応答・意見交換があった。

- ・ 苦情・紛争処理における業界団体の中立性の確保
- ・ 苦情・紛争処理に対する外部の第三者の関与
- ・ 苦情と相談の相違
- ・ 紛争処理における当事者及び業界団体の関与のあり方
- ・ 苦情処理段階における利用者からの信頼の獲得
- ・ 行政型ADR機関と業界型ADR機関の連携
- ・ 苦情・紛争処理機関の認知 等

第2回目以降のワーキンググループにおける検討の進め方について議論した。その結果、各委員から事務局に対してモデルに盛り込むべき項目を登録し、当該項目を整理した資料に基づき、ワーキンググループとしてモデルに盛り込むべき事項に関して、第3回目のワーキンググループにおいて議論を行うこととした。

第3回目のワーキンググループを4月24日に開催することとした。

金融トラブル連絡調整協議会苦情・紛争処理のモデルに関するワーキンググループ
委員名簿

平成13年4月現在

(消費者行政機関)

国民生活センター相談部長 島野 康

(消費者団体)

埼玉大学経済学部非常勤講師 原 早苗

日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会副会長 玉本 雅子

(業界団体・自主規制機関)

生命保険協会生命保険相談室調査役 切石 仁

全国貸金業協会連合会苦情処理委員長 矢野 利平

全国銀行協会業務部次長 増田 豊

日本証券業協会コンプライアンス本部苦情処理管理室次長 秋本 尚功

日本損害保険協会そんがいほけん相談室長 森 洋一郎

(弁護士会)

総合法律事務所あおぞら 大川 宏

港共同法律事務所 石戸谷 豊

(学識経験者)

生活経済ジャーナリスト 高橋 伸子

東京大学法学部教授 岩原 紳作

一橋大学法学部教授(進行役) 山本 和彦

(金融当局)

金融庁総務企画局企画課長 有吉 章

(順不同、敬称略)