

## 外部機関における苦情処理・紛争解決手続について

本資料は、主要な外部機関として考えられる先について、2010年7月1日時点のものを纏めたものです（10月1日時点の予定が確定しているものはその旨を記載）。

外部機関等の名称	証券・金融商品あっせん相談センター (FINMAC)	生命保険協会	日本損害保険協会	保険オンブズマン (外国損害保険協会)	信託協会
<b>1. 組織の概要</b>					
相談窓口の名称	証券・金融商品あっせん相談センター	生命保険相談所	そんぽADRセンター (損害保険紛争解決サポートセンター)	保険オンブズマン	信託相談所
電話番号	0120-64-5005	03-3286-2648 なお、各地方の生命保険相談所の電話番号についてはHP参照	0570-022808 (ナビダイヤル) 03-4332-5241 (PHS、IP電話から)	03-5425-7963	0120-817335
住所	〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町2-1-13	〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル3階	〒101-8335 東京都千代田区神田淡路町2-9	〒105-0001 東京都港区虎ノ門3-20-4 虎ノ門鈴木ビル7F	〒100-0004 東京都千代田区大手町2-6-2 日本ビル6階
受付時間	月～金曜日 9:00～17:00 (祝日等除く)	月～金曜日 9:00～17:00 (祝日等除く)	月～金曜日 9:15～17:00 (祝日等除く)	月～金曜日 9:00～17:00(12:00～13:00を除く) (祝日等除く)	月～金曜日 9:00～17:15 (祝日等除く)
URL	<a href="http://www.finmac.or.jp">http://www.finmac.or.jp</a>	<a href="http://www.seiho.or.jp/contact/guide.html">http://www.seiho.or.jp/contact/guide.html</a>	<a href="http://www.sonpo.or.jp/pr/adr/">http://www.sonpo.or.jp/pr/adr/</a>	<a href="http://www.hoken-ombs.or.jp/">http://www.hoken-ombs.or.jp/</a>	<a href="http://www.shintaku-kyokai.or.jp/profile/profile04.html">http://www.shintaku-kyokai.or.jp/profile/profile04.html</a>
業務内容*	苦情処理、あっせん	苦情処理、裁定	苦情処理、あっせん	苦情処理、あっせん	苦情処理、あっせん
拠点	苦情処理：東京、大阪 あっせん：顧客の住所又は所在地のある都道府県庁所在地（北海道においては、札幌、旭川、函館又は釧路）	苦情処理：東京および全国53か所の地方連絡所 ※地方連絡所の住所・電話番号はHPを参照 裁定：東京 ※審議に必要な事情聴取は最寄りの地方連絡所にてテレビ会議で実施可能	苦情処理：東京 あっせん：東京、大阪	東京	東京
<b>2. 苦情処理手続</b>					
相談料金	無料	無料	無料	無料	無料
職員対応	FINMAC職員	生命保険相談所職員	損害保険紛争解決サポートセンター職員	事務局員	職員
受付方法	電話（フリーダイヤル）、HP、FAX	電話、来所（地方連絡所については要事前連絡）、文書	電話 0570-022808（ナビダイヤル） 03-4332-5241（PHS、IP電話から）	電話	電話（フリーダイヤル）、来所
<b>3. 紛争解決手続</b>					
申立手数料	申立てを行った顧客又は協会員及び金融商品仲介業者が請求金額に応じて、2,000円～50,000円	無料	無料	無料	無料
紛争解決委員	弁護士	弁護士、消費生活相談員、生命保険相談所職員	弁護士、学識経験者、消費生活相談員	弁護士、消費生活相談員等	弁護士、消費生活相談員、信託相談所職員
標準処理期間	4ヶ月以内	4ヶ月以内	4ヶ月以内	—	4ヶ月以内

\* これらの用語は、各団体における用語を参照しました。それぞれの詳しい内容については、各団体のHPを参照してください。

外部機関等の名称	金融庁 金融サービス 利用者相談室	弁護士会	消費生活センター	国民生活センター	法テラス (日本司法支援センター)	
1. 組織の概要						
相談窓口の名称	金融サービス利用者 相談室	法律相談センター	仲裁センター、 紛争解決センター等	消費生活センター	国民生活センター	法テラス
電話番号	0570-016811 (ナビダイヤル) 03-5251-6811 (IP電話、PHSから)	各相談センターによる (2010年6月1日現在308 か所、日弁連HP参照)	各センターによる(2010年7 月1日現在30か所、HP参照)	各センターによる 0570-064-370(消費者ホットラインから 最寄りの消費生活センター等が案内され る。土日祝日は、都道府県等の消費生活 センター等が開所していない場合、国民 生活センター等に案内する。)	苦情処理手続:03-3446-0999(相談部) 紛争解決手続:03-5475-1979(紛争解決委員会 事務局)	<sup>おなやみなし</sup> 0570-078374(コールセンター) 03-6745-5600(IP電話、PHSから) コールセンターのほか全国50か所に地方事 務所を設置。地方事務所の電話番号は、H P参照。 (法的トラブルの内容に応じた法制度や相 談窓口を案内する。弁護士等・司法書士に よる法律相談を希望する場合、弁護士会、 司法書士会、地方自治体等の法律相談窓口 や法テラスが行う民事法律扶助による無料 法律相談を案内する。)
住所	〒100-8967 東京都千代田 区霞が関3-2-1 中央合同庁 舎第7号館	同上	同上	各センターによる(HP参照)	〒108-8602 東京都港区高輪3-13-22	全国50か所に地方事務所を設置。地方事務 所の住所はHP参照。
受付時間	平日10:00~16:00(HP・ FAXでの受付は24時間)	同上	同上	各センターによる(HP参照)	平日10:00~12:00 13:00~16:00	コールセンター:平日9:00~21:00 土曜日 9:00~17:00 地方事務所:平日9:00~17:00
URL	<a href="http://www.fsa.go.jp/receipt/soudansitu/index.html">http://www.fsa.go.jp/re ceipt/soudansitu/index. html</a>	<a href="http://www.nichibenren.or.jp/ja/legal_aid/consultation/index.html#HOURITSU">http://www.nichibenren.o r.jp/ja/legal_aid/consul tation/index.html#HOURIT SU</a>	電話番号・住所・受付時間は センター一覧を参照 <a href="http://www.nichibenren.or.jp/ja/legal_aid/consultation/houritu7.html#ichiran">http://www.nichibenren.or. jp/ja/legal_aid/consultati on/houritu7.html#ichiran</a> 費用については「仲裁統計年 報」を参照 <a href="http://www.nichibenren.or.jp/ja/legal_aid/consultation/data/center_syoukai.pdf">http://www.nichibenren.or. jp/ja/legal_aid/consultati on/data/center_syoukai.pdf</a>	<a href="http://www.kokusen.go.jp/map/index.html">http://www.kokusen.go.jp/map/index.h tml</a>	<a href="http://www.kokusen.go.jp/map/index.html">http://www.kokusen.go.jp/map/index.html</a>	<a href="http://www.houterasu.or.jp/">http://www.houterasu.or.jp/</a>
業務内容*	意見・要望・情報提供の 受付、質問・相談への対応	法律相談	あっせん・仲裁	相談、あっせん	相談・あっせん、和解の仲介・仲裁	情報提供業務(法制度、相談窓口の案内)、 民事法律扶助業務(無料法律相談および弁 護士・司法書士費用等の立替え)
拠点	東京	全国弁護士会所在地 (52箇所)	全国30センター (26弁護士会)	相談:全国約600か所	東京	本部:東京 地方事務所:全国50か所

\* これらの用語は、各団体における用語を参照しました。それぞれの詳しい内容については、各団体のHPを参照してください

外部機関等の名称	金融庁 金融サービス 利用者相談室	弁護士会		消費生活センター	国民生活センター	法テラス (日本司法支援センター)
相談窓口の名称	金融サービス利用者 相談室	法律相談センター	仲裁センター、 紛争解決センター等	消費生活センター	国民生活センター	法テラス
利用資格	金融サービス利用者	特になし	特になし	地方公共団体による行政サービスである ことから、原則、当該自治体に在住して いる消費者が対象となる。よって、紹介 にあたっては、特に地域性を考慮する必 要がある。	苦情処理手続：消費者 紛争解決手続：重要消費者紛争の当事者、適格 消費者団体	情報提供は、特になし。 民事法律扶助による無料法律相談および弁 護士・司法書士費用等の立替えを利用する には、収入等が一定額以下であること等の 条件を満たすことが必要。
<b>2. 苦情処理手続</b>						
職員対応	専門の相談員	職員または弁護士（受付）	—	消費生活相談員が中心	相談員が中心	職員が対応
受付方法	電話、HP、FAX、郵便	電話（市民窓口）	—	電話、(場所によっては来所)	電話、文書	電話、郵便、来所による受付。 民事法律扶助等に関する契約弁護士等に対 する苦情の場合は、書面のみでの受付。
<b>3. 紛争解決手続</b>						
申立手数料	—	—	各センターによる（HP参照）		無料。ただし、取扱事案は消費者と事業者間で 発生している消費生活相談に関する紛争で、事 案の内容（多数性、被害の重大性、内容の複雑 性）に照らし、その解決が全国的に重要である もの（「重要消費者紛争」）に限られる。	—
紛争解決手続者	—	—	弁護士（建築士等の専門家が 加わる場合もある。各センタ ーのHP参照）	消費生活相談員	法律又は商品若しくは役務の取引に関する専 門的な知識経験を有する委員・特別委員	—
委員の選任方法	—	—	候補者名簿からセンターが 選任。		和解の仲介：事案に応じて委員（15名）、特別 委員（24名）の中から委員長が指名。 仲裁：委員、特別委員の中から当事者が合意に よって選定し、委員長が指名。当事者の合意に よる選定がなされなかった場合には、委員長が 指名。	—
標準処理期間	—	—	2008年度実績では、申立から 解決まで平均96日（審理回数 は平均3回）		申請の日から4ヶ月以内に手続が終了するよう に努める。	—

以上