

不動産トラブルにおける 簡易・迅速な紛争解決に向けた方策について

(参考資料)

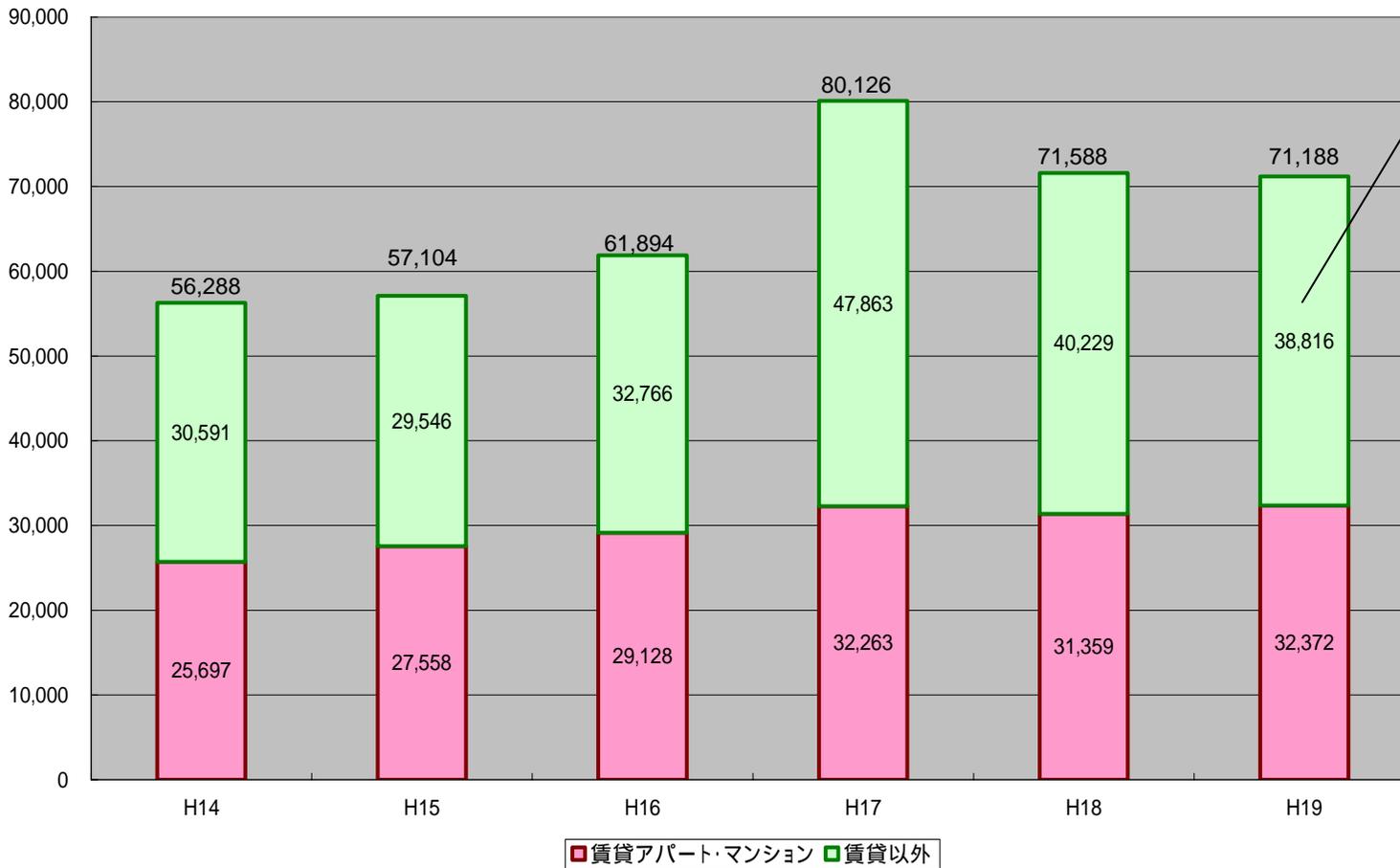
平成21年9月15日
国土交通省総合政策局
不動産業課

1. 不動産取引に関するトラブル件数の推移・実態	
(1) 不動産に関する相談件数	3
2. 不動産に関する相談体制、実績等	
(1) 不動産トラブルの相談窓口、紛争解決機関の概要	1 1
(2) 宅地建物取引業保証協会における苦情の解決	1 2
(3) 東京都における相談窓口	1 3
(4) (財)不動産適正取引推進機構における特定紛争解決業務	1 4
(5) 住宅品確法・瑕疵担保履行法に基づく紛争処理制度	1 5
(6) 相談・苦情処理窓口一覧	1 6
(7) 紛争解決機関一覧	1 8
3. ADR制度の概要	
(1) ADR制度の概要	2 0
(2) ADR機関の事例	2 1
(3) ADR促進法の概要	2 2
(4) ADR促進法に基づく認証機関一覧	2 3
4. 金融ADR制度の概要	
(1) 金融商品取引法改正による金融ADR制度の概要	2 5
(2) 金融機関における自主規制機関等の例	2 7
5. 相談窓口一元化の事例	
(1) 金融商品苦情相談窓口の事例	3 0
6. 相談窓口等の明示	
(1) 相談窓口を消費者に対して明示する例	3 3

1. 不動産取引に関するトラブル件数の推移・実態

1. (1) 不動産に関する相談件数

国民生活センター等における相談件数の推移



【内訳】

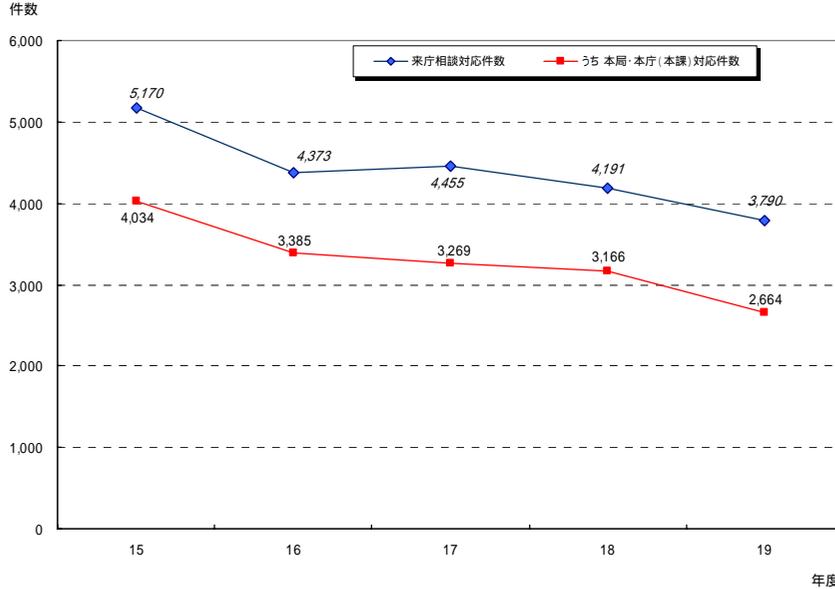
5	賃貸アパート・マンション	32,372
23	分譲マンション	6,312
36	新築工事	5,100
43	戸建住宅	4,041
46	他の工事・建築サービス	3,454
52	増改築工事	3,063
56	他の不動産貸借サービス	2,946
57	借家	2,825
61	土地	2,619
62	屋根工事	2,570
75	住宅ローン	2,206
80	相隣関係	2,008
90	戸建住宅全般	1,672

国民生活センターと消費生活センターを結ぶ「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET:パイオネット)」によって収集された消費生活相談情報のうち上位100位を占める商品・役務等から、不動産に関するものの相談件数を合計したもの。

1. (1) 不動産に関する相談件数

国土交通省及び都道府県における相談件数

相談件数の推移



	来庁相談 対応総件数 (本局・本庁 + 住宅相談所等)	
	うち 本局・本庁(本課) 対応件数	(割合)
平成15年度	5,170	4,034 (78.0%)
平成16年度	4,373	3,385 (77.4%)
平成17年度	4,455	3,269 (73.4%)
平成18年度	4,191	3,166 (75.5%)
平成19年度	3,790	2,664 (70.3%)

- 相談者の来庁による対応件数として集計。
(同一事案に関する2回目以降における対応件数及び電話対応件数は含まない。)
- 総件数については、宅建業法所管部局とは別に、紛争・相談等を受け付ける体制が整備されている施設(都道府県における住宅相談所等)において対応された件数を含んでいる。

相談内容 (平成19年度)

売りに係るもの

	H19年度	
	件数	構成比
重要事項の説明等 (重要事項の不告知[§ 47]を含む)	273	30.1%
契約の解除 (ローン不成立による解除を含む)	123	13.6%
瑕疵問題 (瑕疵補修を含む)	106	11.7%
誇大広告等の禁止	28	3.1%
その他	353	41.5%
合計	907	100.0%

- 1 媒介、代理に係るもの (売買)

	H19年度	
	件数	構成比
重要事項の説明等 (重要事項の不告知[§ 47]を含む)	303	28.5%
契約の解除 (ローン不成立による解除を含む)	137	12.9%
瑕疵問題 (瑕疵補修を含む)	111	10.4%
報酬 (高額報酬の請求[§ 47]を含む)	65	6.1%
媒介に伴う書面の交付	53	5.0%
その他	396	37.1%
合計	1,065	100.0%

- 2 媒介、代理に係るもの (賃貸)

	H19年度	
	件数	構成比
重要事項の説明等 (重要事項の不告知[§ 47]を含む)	237	34.2%
預り金、申込み証拠金等の返還	112	16.2%
契約の解除 (ローン不成立による解除を含む)	47	6.8%
報酬 (高額報酬の請求[§ 47]を含む)	44	6.4%
マンションの管理に関する問題	31	4.5%
その他	221	31.9%
合計	692	100.0%

1. (1) 不動産に関する相談件数

東京都における相談件数

相談件数の推移



相談内容（平成20年度）

相談窓口（における不動産相談等の内容）	
業者が関与した不動産取引に関する苦情・紛争相談	1,162
民事上の相談	856
東京ルール	588
不動産取引に関する一般相談（信用調査を含む）	223
その他	341
合計	3,170

不動産取引特別相談室における不動産相談等の内容	
賃貸に関する相談	943
売買に関する相談	403
その他	135
合計	1,481

「相談件数の推移」は、「相談窓口」（東京都不動産課の相談窓口）で扱った一般消費者相談の件数と、「不動産取引特別相談室」（弁護士による宅地建物取引業者が関わる紛争など民事上の専門相談を受付。東京都不動産課内に設置。）で扱った相談の件数を合計したもの。

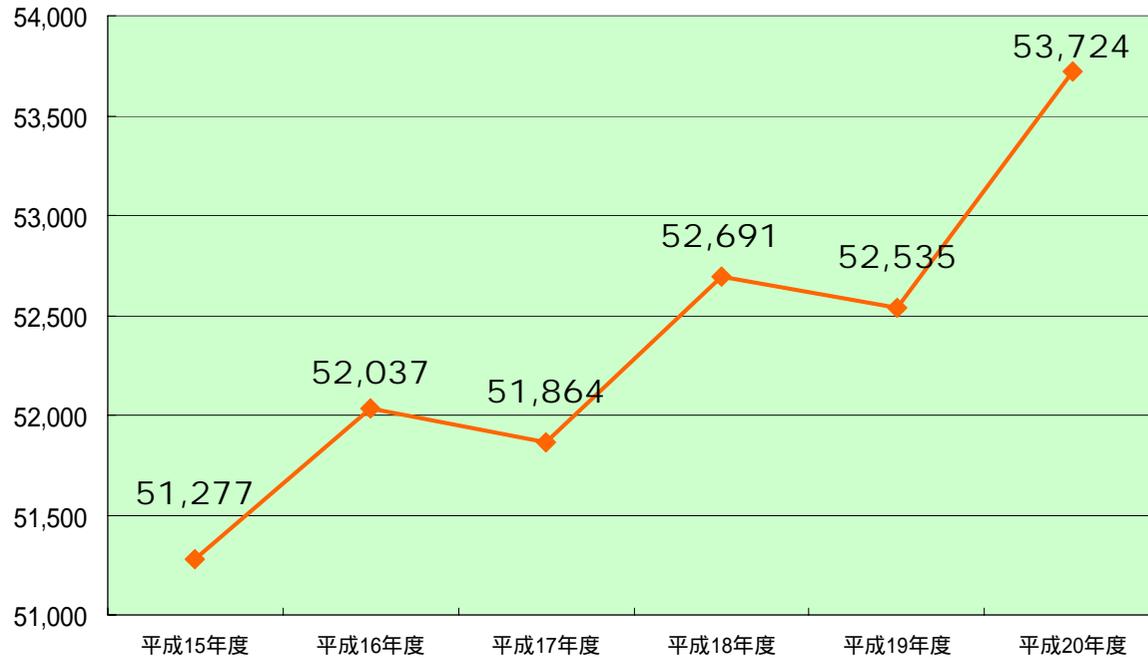
「相談内容」のうち、「相談窓口における不動産相談等の内容」は、来訪による相談件数の内訳。このほかに電話による相談が24,492件ある（業者相談等を除く。）。

1. (1) 不動産に関する相談件数

(社)全国宅地建物取引業協会連合会における相談件数

相談件数の推移

相談内容（平成20年度）



相談項目		件数
1	借地借家に関する相談	18,586
2	契約に関する相談	11,302
3	業法・民法に関する相談	6,908
4	物件に関する相談	2,366
5	業者に関する相談	2,268
6	報酬に関する相談	1,464
7	建築(建基法含)に関する相談	951
8	税金に関する相談	774
9	手付金に関する相談	599
10	登記に関する相談	548
11	価格等に関する相談	487
12	ローン等に関する相談	371
13	国土法・都計法等に関する相談	237
14	その他	6,863
合計		53,724

1. (1) 不動産に関する相談件数

(社)全日本不動産協会における相談件数

相談件数の推移



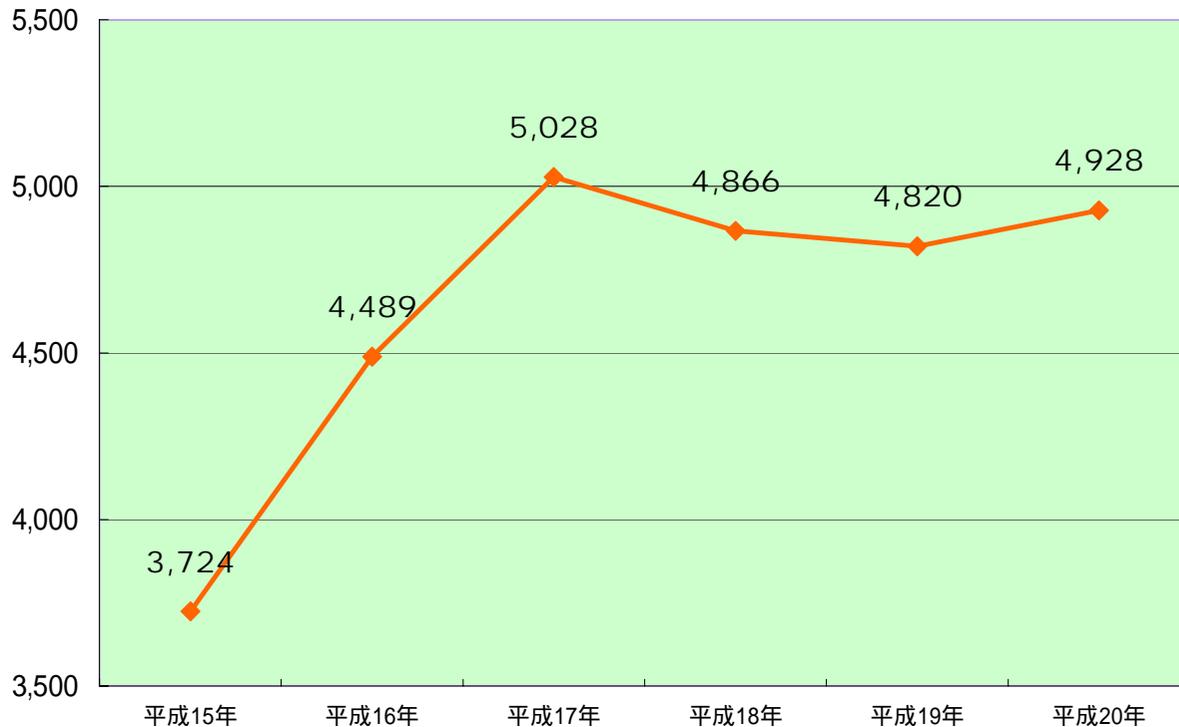
相談内容（平成20年度）

相談内容	件数
民法に関する相談	319
借地借家法に関する相談	948
宅建業法に関する相談	820
登記に関する相談	76
税金に関する相談	95
建築に関する相談	72
ローン等に関する相談	54
物件に関する相談	276
鑑定に関する相談	23
その他	452
合計	3,135

1. (1) 不動産に関する相談件数

マンション管理に関する相談件数

相談件数の推移



相談内容（平成20年度）

相談項目	件数
管理規約・細則に関する事項	1,011
総会・理事会に関する事項	521
管理組合の財務・会計に関する事項	206
管理費等の滞納に関する事項	166
義務違反者の対応に関する事項	104
事件・事故対応に関する事項	67
駐車場・駐輪場・バイク置場に関する事項	96
維持管理・大規模修繕に関する事項	174
管理組合その他	330
管理会社の対応に関する事項	230
管理委託契約の内容に関する事項	401
管理会社の変更に関する事項	63
管理会社その他	108
マンション適正化法に関する事項	986
区分所有法に関する事項	73
建替円滑化法に関する事項	6
個人情報保護法に関する事項	63
その他の法令に関する事項	99
保証機構関係	26
資格試験・研修・説明会等に関する事項	4
その他	194
合計	4,928

(社)高層住宅管理業協会は、マンション管理業者の業務の改善向上を図ることを目的とし、かつ、マンション管理業者を社員とする社団法人であって、一定の業務を適正かつ確実に行うことができると認められることにより、当該業務を行う者として、マンションの管理の適正化の推進に関する法律(平成12年法律第149号)第95条第1項に基づき国土交通大臣により指定されたもの。このデータは、同協会が受け付けた管理組合等からの相談に関するものである。

1. (1) 不動産に関する相談件数

不動産の広告に関する相談件数

相談件数の推移



相談内容（平成20年度）

表示規約条項別相談内容	件数
必要な表示事項(8条)	3,251
物件の内容・取引条件等に係る表示基準(15条)	2,919
不当な二重価格表示(20条)	970
予告広告における特例(9条)	820
特定用語の使用基準(18条)	750
その他	114,828
合計	123,538 (延べ数)

景品規約条項別相談内容	件数
懸賞景品(3条1項1号)	469
値引きと認められる経済上の利益 (2条3項ただし書・規則1条)	439
総付景品(3条1項2号)	417
景品類であっても限度額を超えて提供できるもの(3条2項)	206
取引価額(3条・規則5条)	204
その他	334
合計	2,069 (延べ数)

(社)首都圏不動産公正取引協議会は、不動産の表示に関する公正競争規約(平成17年公正取引委員会告示第23号)を円滑かつ効果的に実施するために設置された組織。関東・甲信越地区内に事務所を有する事業者又は事業者の団体をもって構成されている。このデータは、同規約第25条第4項第8号に基づき、一般消費者からの苦情処理に関する事業として行われた相談に関するものである。

2. 不動産に関する相談体制、実績等

2. (1) 不動産トラブルの相談窓口、紛争解決機関の概要

不動産関係

消費者問題全般

相談
苦情
解決
窓口

法令上の業務

- 宅地建物取引業保証協会
- ・(社)全国宅地建物取引業保証協会
- ・(社)不動産保証協会
- (社)高層住宅管理業協会
- (財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター

業界の自主的な取組

- 業界団体(本部、支部等)
- 各事業者

行政庁

- 国土交通省(本省、地方整備局等)
- 都道府県

その他

- 不動産公正取引協議会
- (財)不動産適正取引推進機構

- 消費者庁
- (独)国民生活センター
- 都道府県・市区町村消費生活センター

解決
紛争
機関

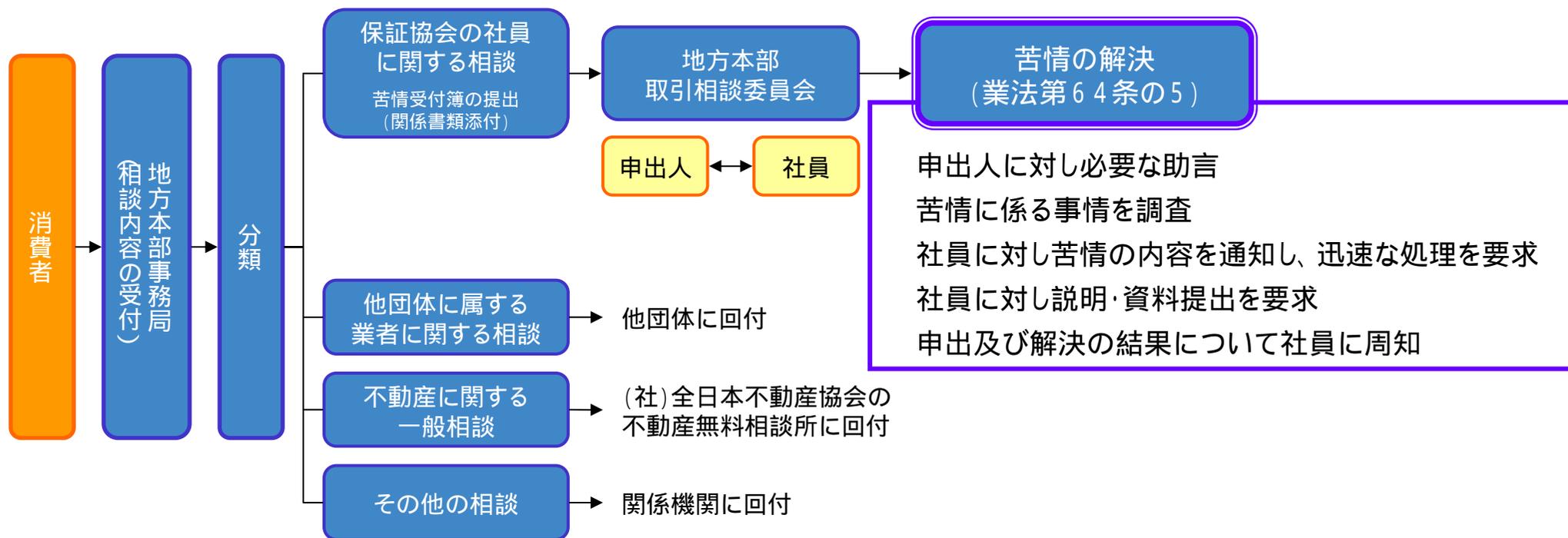
- (財)不動産適正取引推進機構
- 指定住宅紛争処理機関(弁護士会)

- (独)国民生活センター

2.(2) 宅地建物取引業保証協会における苦情の解決

(社)全国宅地建物取引業保証協会及び(社)不動産保証協会が、宅地建物取引業法に基づく宅地建物取引業保証協会として国土交通大臣から指定され、弁済保証業務のほか、苦情解決業務に当たっている(宅建業法第64条の5)。

苦情解決の流れ ((社)不動産保証協会の例)



宅地建物取引業保証協会の制度は、集団保証による消費者の保護と宅地建物取引業者の負担の軽減を図ることを目的としている。宅地建物取引業者が社員となって設立される社団法人で、国土交通大臣の指定を受け、苦情の解決のほか、以下の業務を行う。

- ・取引主任者等に対する研修
- ・社員と宅地建物取引業に関し取引をした者の有するその取引により生じた債権に関し弁済をする業務

現在、宅地建物取引業保証協会には、(社)全国宅地建物取引業保証協会(会員数105,923*)と(社)不動産保証協会(会員数25,334*)がある。

2.(3) 東京都における相談窓口

東京都住宅政策推進部では、消費者からの相談に応じるため、不動産業課内に不動産相談窓口を設け、苦情や相談を受けている。

宅地建物取引業者が関わる不動産取引の紛争で民事上の法律相談は、弁護士による無料相談を実施している。
電話や窓口での面談相談は、土日、祝日及び年末年始を除く、都庁開庁日に対応している。

不動産取引に関する相談

(電話相談)

賃貸住宅に関する相談、不動産取引の事前相談

賃貸ホットライン 電話:03-5320-4958(直通)

不動産売買など宅建業法に関する相談

指導相談係 電話:03-5320-5071(直通)

(面談相談:当日受付)

指導相談係 / 賃貸ホットライン(上記の)

相談窓口:新宿区西新宿2-8-1 都庁第2庁舎3階北側 不動産業課内

窓口受付時間:9時00分～11時00分、13時00分～16時00分

宅地建物取引業者が関与する不動産取引紛争の民事上の法律相談(弁護士相談)

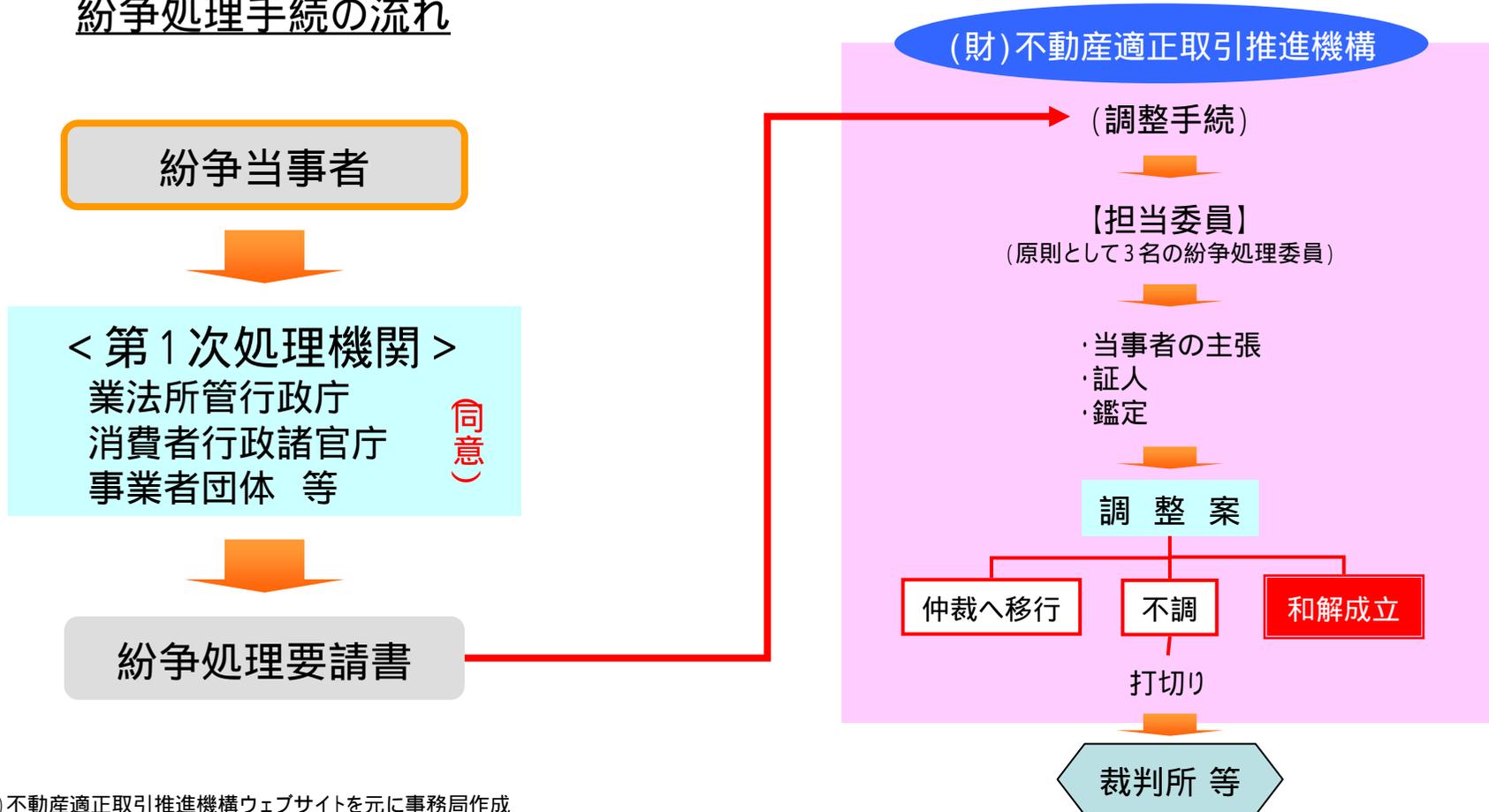
- ・要予約・面談相談のみ
- ・予約は相談日の1週間前から電話等で受付(閉庁日は繰り下げ)
- ・東京都不動産取引特別相談室 電話:03-5320-5015(直通)
- ・相談時間:13時00分～16時00分(面談時間は20分)
- ・相談窓口:新宿区西新宿2-8-1都庁第2庁舎3階北側
不動産業課内東京都不動産取引特別相談室

2.(4)(財)不動産適正取引推進機構における特定紛争解決業務

不動産の取引をめぐる苦情・紛争の処理は、都道府県や事業者団体等の「第一次処理機関」の相談窓口で行われているが、これらの相談窓口で解決のつかないものもある。

(財)不動産適正取引推進機構では、これらの紛争のうち、宅地建物取引業者が関与するトラブルで、当機構で処理するのが適当と認められるものについて、専門の紛争処理委員が公平かつ迅速な解決を図り、あわせて同種紛争処理の先例とするために、都道府県や事業者団体等の「第一次処理機関」が当事者の同意を得て申請を行うものについて、特定紛争処理事業を行っている(紛争当事者が直接当機構に申し立てをすることはできない。)

紛争処理手続の流れ

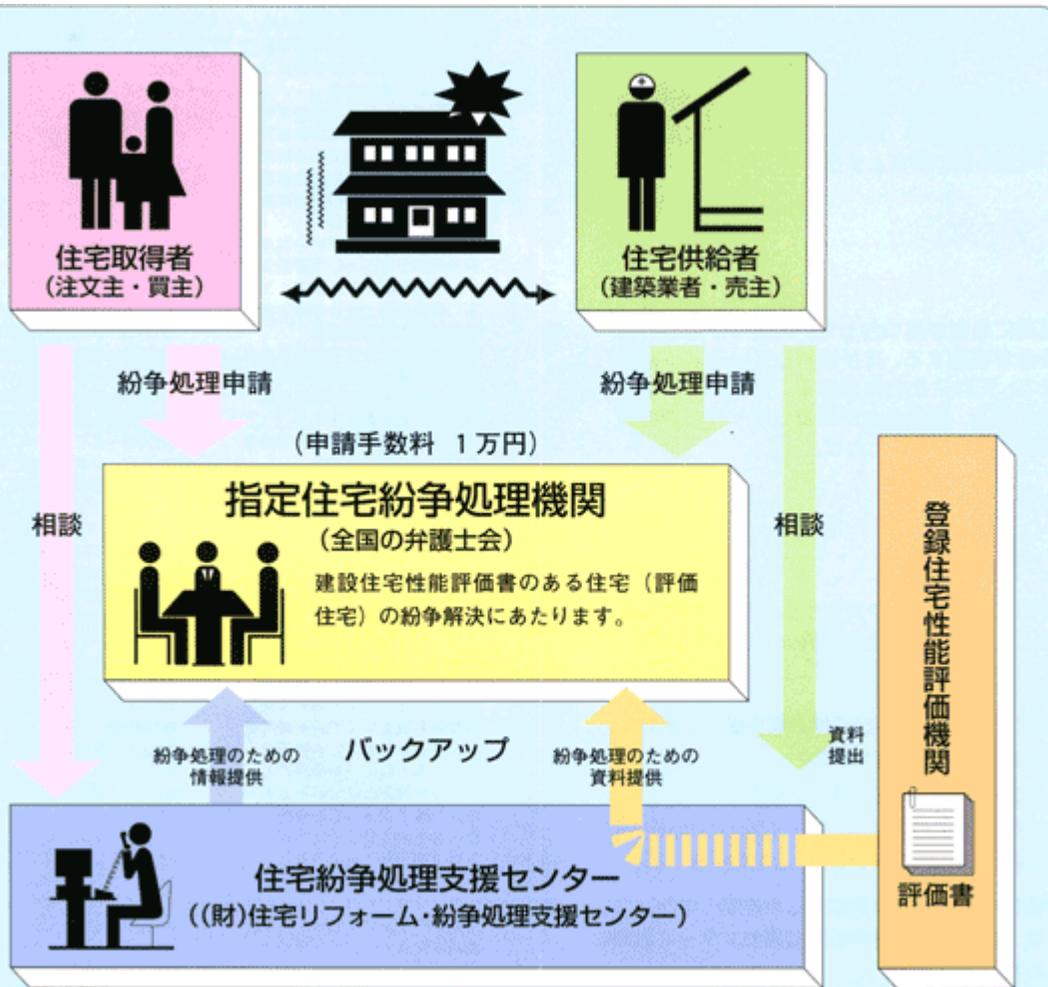


2.(5)住宅品確法・瑕疵担保履行法に基づく紛争処理制度

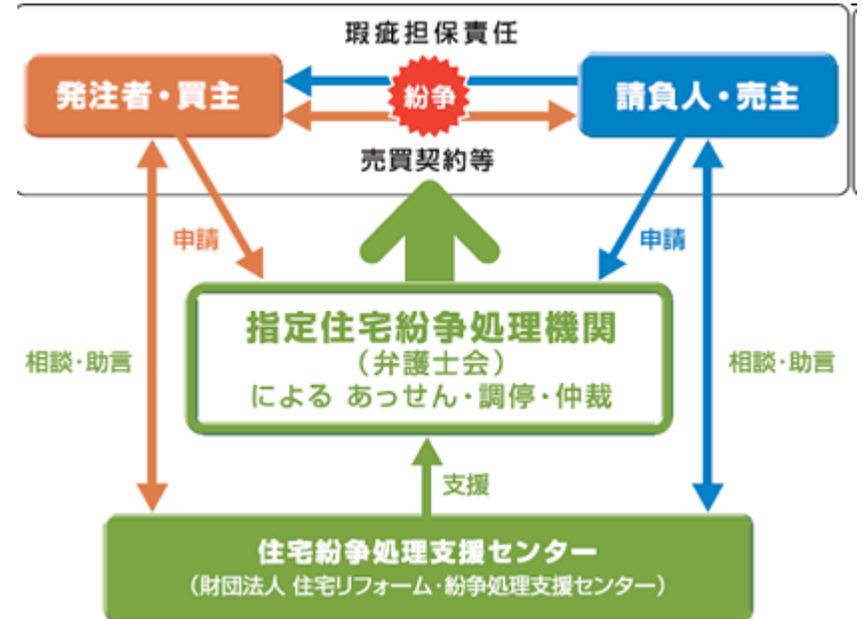
評価住宅または保険付住宅の取得契約で、住宅取得者と事業者との間で紛争が生じた場合、全国の指定住宅紛争処理機関(弁護士会)の紛争処理(調停など)を利用することができる(住宅の品質確保の促進等に関する法律第67条、特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律第33条)。

指定住宅紛争処理機関は全国に52会あり、簡単な手続と安価な費用で利用できるようになっている。

評価住宅に関する紛争処理制度



保険付住宅に関する紛争処理制度



2.(6)相談・苦情受付窓口一覧

1. 不動産に関する相談・苦情受付機関

種別	機関名	年間受付件数	業務の根拠	受付体制					
				名称	設置場所等	対応者	アクセス方法等	営業時間	対象範囲
法令上の業務	(社)全国宅地建物取引業保証協会	597 (H20年度)	宅地建物取引業法第64条の5	苦情解決業務担当委員会	各地方本部		苦情解決申出書の提出	会員を、宅地建物取引業に関する取引の相手方とする相談で、かつ、財産権の利害得喪に関する相談	協会の指導・調停調査 解決しないときは、弁済業務に移行
	(社)不動産保証協会	620 (H20年度)	宅地建物取引業法第64条の5	取引相談委員会	各地方本部の事務所	地方本部の長が委嘱した委員	苦情受付簿の提出	取引の相手方から受け付けた、会員の取り扱った宅建業に係る取引に関する苦情	消費者・会員双方より事情聴取・資料提出 調停不成立の場合、弁済業務に移行
	(社)高層住宅管理業協会(高管協)	2 (H20年度)	マンションの管理の適正化の推進に関する法律第95条第2項第2号	(苦情解決業務)	協会本部	苦情解決委員会(会員から委嘱された委員のほか、会長による諮問委員6名)	「苦情解決申出書」の提出	管理組合等関係者から申し出のあった、会員の営む業務に関する苦情	会員に対し、当該苦情に係る調査を行い、その内容を通知し、その迅速な処理を求める 苦情解決委員会における審議 必要に応じ、指導・勧告。国土交通省に対し、適正化法に基づく指示処分を求める
	(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター(住宅紛争処理支援センター)	12,956 (H20年度)	住宅の品質確保の促進等に関する法律第82条第1項、特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律第34条	住宅一般相談窓口(専門家相談を有料で実施)	相談部	職員(専門家相談は弁護士・一級建築士)	電話(専門家相談は面接)	月曜日～金曜日 午前10時～午後5時 (専門家相談は月3回)	消費者一般

2.(6)相談・苦情受付窓口一覧

種別	機関名	年間受付件数	業務の根拠	受付体制					
				名称	設置場所等	対応者	アクセス方法等	営業時間	対象範囲
業界の自主的な取組	宅地建物取引業協会(宅協)	53,724 (H20年度)	-	不動産無料相談所	都道府県宅協	職員、弁護士等	電話・来所	各宅協により異なる	宅協会員、非会員その他
	(社)全日本不動産協会(全日)	3,135 (H20年度)	-	(社)全日本不動産協会各県本部 無料相談所	各地方本部の事務所、支部の事務所等	相談員(主任者であって、主任者証の交付後3年を経過した者等)	原則として、無料相談所で行う。	地方支部により異なる	会員に対する苦情以外の一般的な取引に関する相談
	(社)高層住宅管理業協会(高管協)	4,928 (H20年度)	-	(苦情相談業務)	協会本部、支部	専門スタッフ	電話・FAX・来訪 来訪の場合は要事前予約	本部:月~金 関西支部:火・金 北海道支部:水 東北支部:木 中部支部:木 中国四国支部:随時 九州支部:火 いずれも10~17時	協会に加入しているマンション管理業者の業務に関する相談、苦情
	(社)不動産証券化協会(ARES)	12 (H20年度)	-	苦情相談室	協会	非専従者(常勤)3名	電話・FAX・メール・手紙	受付日:月~金 (ただし、国民の祝日と年末年始を除く) 受付時間:午前10時から午後5時まで	当協会会員の組成、運用、販売する不動産証券化商品に対する苦情のうち下記のもの。 1. 不動産特定共同事業法に基づく商品に関する苦情 2. 不動産を直接の裏付け資産とする資産流動化型商品に関する苦情 3. 不動産を直接の運用対象とする資産運用型商品に関する苦情
行政庁	国土交通省・都道府県	3,790 (来訪件数、H19年度)	国土交通省設置法、各都道府県組織条例	-	本局・本庁+住宅相談所等	職員	来訪・電話・FAX・郵便	執務時間内	主に免許を行った宅地建物取引業者が関与する取引
その他	(社)首都圏不動産公正取引協議会	13,393 (H20年度)	不動産の表示に関する公正競争規約第25条第4項	-	協議会の事務所	職員	電話・面接	月曜日~金曜日 午前10~午後5時(土日・祝休)	加盟事業者、賛助会員、一般消費者等からの不動産広告の内容についての苦情・相談
	(財)不動産適正取引推進機構(適取)	9935 (H20年度)	-	-	適取	職員	来訪・電話・FAX・郵便	月~金	一般個人、業者、業界団体、消費者相談機関、都道府県の苦情紛争相談窓口等

2.(7)紛争解決機関一覧

2.不動産に関する紛争解決機関

機関名	年間受付件数	業務の根拠	受付体制					紛争解決体制
			名称	設置場所等	対応者	アクセス方法等	対象範囲	
(財)不動産適正取引推進機構(適取)	5(調整) (H20年度)	-	紛争処理委員	適取	担当委員(原則として3名の紛争処理委員)	第一次処理機関(国土交通省、地方公共団体、事業者団体、消費者団体等)が、紛争当事者全員の同意を得て、適取に要請	宅地建物取引業者の関与するトラブルのうち、第一次処理機関における処理を経たもの	調整手続 担当委員による調査 調整案の提示 仲裁への移行、和解成立(不調の場合は打切り、裁判所へ)
住宅紛争審査会(指定住宅紛争機関)	4(あっせん)、 29(調停) (H20年度)	住宅の品質確保の促進等に関する法律第66条第1項、特定住宅瑕疵担保の履行の確保等に関する法律第33条	弁護士会 住宅紛争審査会	各単位弁護士会	紛争処理委員(弁護士・建築士等の専門家)	紛争の当事者の双方又は一方からの申請	建設住宅性能評価書が交付された住宅、住宅瑕疵担保責任保険契約に係る新築住宅の建設工事の請負契約又は売買契約に関する紛争	紛争処理委員が住宅紛争処理を実施 紛争の斡旋、調停及び仲裁

3 . A D R 制度の概要

ADR (Alternative Dispute Resolution) : 裁判外紛争処理

判決などの裁判によらない紛争解決方法を指し、民事調停・家事調停、訴訟上の和解、仲裁及び行政機関や民間機関による和解、あっせんなどを意味する。このうち、(民事)調停や訴訟上の和解は、民事訴訟手続に付随する手続として裁判所において行われるが、紛争解決の作用面に着目して、ADRに分類されることが多い。

裁判による解決が法を基準として行われるのと比較すると、ADRは、必ずしも法に拘束されず、紛争の実情に即し、条理にかなった解決を目指す点に特徴がある。

「法律学小辞典(有斐閣)」より

仲裁

当事者双方が紛争の解決を第三者に委ね、その判断に従うことによって争いを解決することをいう。両当事者がその旨の合意(仲裁契約)をすれば、司法裁判所に出訴する権利を失うことになる。

調停

紛争を解決するため、第三者が当事者間を仲介し、双方の互譲に基づく合意によって紛争の処理を図ることをいう。当事者による自主的解決に比重の置かれる「あっせん」に比べると、調停機関が積極的に当事者間に介入し、紛争解決の実質的内容についてもイニシアティブをとってリードしていく。

あっせん(斡旋)

紛争の当事者間の交渉が円滑にいくように、その間に入って仲介する行為の一切をいう。「調停」と比較すると、「あっせん」は、当事者間による自主的解決の援助、促進を主眼とするもので、当事者の自主性に比重が置かれているという点に差がある。

「公害紛争処理法解説(一粒社)」より

3.(2)ADR機関の事例

消費者紛争に係るADR機関の事例(未定稿)

名称	区分	設立	対象事案	紛争処理方法	手続主宰者	受案件数	
						相談	仲裁、調停、あっせん
民事調停	司法型(民事調停法)	昭和26年	民事に関する紛争(民事一般、商事、宅地建物、交通、公害、農事、鉱害、特定)	調停(なお、地代等の増減請求に関する事件は調停前置)	調停委員会(裁判官と2名以上の調停委員。事案に応じて専門家調停委員を指定)	-	調停: 255,565件(H19)
21弁護士会の紛争解決センター	弁護士型(各弁護士会ごとに会則により設立)	第1号(第二東京弁護士会仲裁センター)は平成2	特段の限定なし	あっせん、仲裁	(第二東京弁護士会仲裁センターの場合)10年以上の弁護士経験者、学識経験者・裁判実務に精通する者		仲裁: 1,039(H19)
消費生活センター	行政型	昭和40年以降	一般消費者からの消費生活に関わる苦情、問い合わせ等	あっせん、自主交渉の助言、情報提供等	消費生活専門相談員の資格を持つ非常勤職員、職員	1,246,019件(H19)	あっせん: 60,037件(H18)
建設工事紛争審査会	行政型(建設業法)	昭和31年	建設工事の請負契約に関する紛争	あっせん、調停、仲裁	委員及び特別委員は、人格が高潔で識見の高いもののうちから、国土交通大臣が任命。原則としてあっせんは1名、調停・仲裁は3名(仲裁委員のうち1名は弁護士有資格者)。委員15名、特別委員142		あっせん: 8件 調停: 62件 仲裁: 37件(H20)
(財)自動車製造物責任相談センター	民間団体型(公益法人)	平成7年	自動車等の製造物責任等に関する紛争	苦情処理、相談、あっせん、調停	審査委員会は、弁護士、大学教授(法学、工学)、消費生活アドバイザーにより構成	2,957件(H20)	あっせん: 14件 審査: 1件
家電製品PLセンター	民間団体型(公益法人である(財)家電製品協会内に設置)	平成7年	家電製品の製造物責任関連事故等に関する紛争	苦情処理、相談、あっせん、裁定	審査会(弁護士、消費者、学識経験者、有識者、技術者等で構成)	2,206件(H20)	あっせん: 8件(H20)

第21次国民生活審議会第1回消費者政策部会配布資料(平成19年11月20日内閣府国民生活局)等により作成

3.(3) ADR促進法の概要

裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律(概要)

(平成16年12月公布、平成19年4月施行)

紛争の解決を図るのにふさわしい手続を選択することを容易にし、国民の権利利益の適切な実現に資することを目的に、裁判外紛争解決手続についての基本理念等を定めるとともに、民間紛争解決手続(民間事業者が行ういわゆる調停・あっせん)の業務に関し、認証の制度を設け、併せて時効の中断等に係る特例を定めてその利便の向上を図る。

従前の状況

認知・理解の不足

情報の不足(利用に不安や躊躇)

制度上の制約(利用のインセンティブに欠ける)
・弁護士法上の制約
・時効中断効がない等利便に乏しい。

第1章 総則

- 基本理念(3条1項) = 法による紛争解決手続として、
 - ・当事者の自主的な努力の尊重
 - ・公正かつ適正な実施
 - ・専門的知見を反映、紛争の実情に即した迅速な解決
- ADRを行う者の連携協力(3条2項)
- 国・地方公共団体の情報提供等の責務(4条)

国民の理解の増進
関係者間の連携

認証制度

民間紛争解決手続=和解の仲介を行う民間事業者の裁判外紛争解決手続(2条1号)

○意義=民間紛争解決手続の業務を行う者の申請に基づき、法務大臣が、当該業務が法令の定める一定の基準に適合しているかどうかを審査判断し、適合していると認められる場合に、当該業務について認証(5条、6条)

第2章 認証紛争解決手続の業務

- 第1節 民間紛争解決手続の業務の認証**
- 認証基準(6条)
 - (1)業務が1号~16号の基準に適合
 - (2)(1)の業務に必要な知識・能力・経理的基礎
 - 欠格事由(暴力団員等)(7条)
 - 手続 申請(8条)⇒法務大臣の審査⇒認証
※関係大臣への協議等、認証審査参与員の意見

- 情報の提供等**
- 認証の公示(11条1項)
 - 認証等の掲示(11条2項)
 - 説明義務(14条)
 - インターネット等による公表(31条)

ADRの選択の目安の提供

- 第2節 認証紛争解決事業者の業務**
- (1)説明義務(14条)
 - (2)暴力団員等の使用禁止(15条)
 - (3)手続実施記録の作成保存(16条)

- 専門家による手続実施

専門家活用体制の充実

- 第3節 報告等**
- 報告等
 - (1)事業報告書等の提出(20条)
 - (2)法務大臣の報告徴求・検査(21条)
 - (3)法務大臣による措置の勧告・命令(22条)
※民間ADRの特性の配慮
 - 認証の取消し(23条)

- 第3章 認証手続の利用に係る特例**
- 時効中断(25条)
 - 訴訟手続の中止(26条)
 - 調停の前置に関する特例(27条)

権利の時効消滅等の不利益を心配せずにADRに専念できる環境の整備

3.(4)ADR促進法に基づく認証機関一覧

認証番号	認証紛争解決事業者名	取扱う紛争の範囲	住所
1	日本スポーツ仲裁機構	スポーツに関する紛争	東京都渋谷区
2	大阪弁護士会	民事に関する紛争(全般)	大阪府大阪市
3	財団法人 家電製品協会	製造物責任等に関する紛争	東京都港区
4	財団法人 自動車製造物責任相談センター	製造物責任等に関する紛争	東京都港区
5	京都弁護士会	民事に関する紛争(全般)	京都府京都市
6	大阪土地家屋調査士会	土地の境界に関する紛争	大阪府大阪市
7	一般社団法人 日本商事仲裁協会	商事紛争	東京都千代田区
8	愛媛県土地家屋調査士会	土地の境界に関する紛争	愛媛県松山市
9	横浜弁護士会	民事に関する紛争(全般)	神奈川県横浜市
10	社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会	特定商取引に関する紛争	東京都目黒区
11	財団法人 全国中小企業取引振興協会	下請取引等に関する紛争	東京都中央区
12	愛知県弁護士会	民事に関する紛争(全般)	愛知県名古屋
13	京都府社会保険労務士会	労働関係紛争	京都府京都市
14	神奈川県司法書士会	民事に関する紛争(紛争の価額が140万円以下のものに限る。)	神奈川県横浜市
15	日本証券業協会	金融商品の取引に関する紛争	東京都中央区
16	財団法人 東京都中小企業振興公社	下請取引等に関する紛争	東京都千代田区
17	全国社会保険労務士会連合会	労働関係紛争	東京都中央区
18	財団法人 ソフトウェア情報センター	ソフトウェアに関する紛争	東京都港区
19	社団法人 日本産業カウンセラー協会	労働関係紛争 夫婦関係等に関する紛争	東京都港区

20	兵庫県弁護士会	民事に関する紛争(全般)	兵庫県神戸市
21	事業再生実務家協会	事業再生に関する紛争	東京都新宿区
22	東京司法書士会	民事に関する紛争(全般)	東京都新宿区
23	特定非営利活動法人 福岡マンション管理組合連合会	マンションに関する紛争	福岡県福岡市
24	沖縄県社会保険労務士会	労働関係紛争	沖縄県那覇市
25	静岡県司法書士会	民事に関する紛争(紛争の価額が140万円以下のものに限る。)	静岡県静岡市
26	滋賀県司法書士会	民事に関する紛争(紛争の価額が140万円以下のものに限る。)	滋賀県大津市
27	社団法人 家庭問題情報センター	夫婦関係等に関する紛争	東京都豊島区
28	鹿児島県社会保険労務士会	労働関係紛争	鹿児島県鹿児島市
29	滋賀県土地家屋調査士会	土地の境界に関する紛争	滋賀県大津市
30	東京都行政書士会	外国人の職場環境等に関する紛争 自転車事故に関する紛争 愛護動物に関する紛争 敷金返還等に関する紛争	東京都目黒区
31	徳島県土地家屋調査士会	土地の境界に関する紛争	徳島県徳島市
32	特定非営利活動法人留学協会	留学に関する紛争	東京都千代田区
33	特定非営利活動法人 個別労使紛争処理センター	労働関係紛争	東京都中央区
34	愛知県社会保険労務士会	労働関係紛争	愛知県名古屋市
35	大阪府社会保険労務士会	労働関係紛争	大阪府大阪市
36	千葉県土地家屋調査士会	土地の境界に関する紛争	千葉県千葉市
37	兵庫県社会保険労務士会	労働関係紛争	兵庫県神戸市
38	福岡県社会保険労務士会	労働関係紛争	福岡県福岡市

4. 金融ADR制度の概要

4.(1) 金融商品取引法改正による金融ADR制度の概要

金融審議会報告書において示された方向性(平成20年12月)

金融商品・サービスが多様化・複雑化するとともに、金融商品・サービスに関する苦情・紛争の発生件数が増加傾向にある中、金融商品・サービスに関するトラブルを簡易・迅速に解決する手段として、金融ADRは、利用者保護の充実・利用者利便の向上のため重要な役割を果たすことが期待されている。

また、金融ADRの充実は、利用者の納得感のあるトラブル解決を通じ、金融商品・サービスに対する利用者の信頼性の向上につながるものであり、信頼・活力のある金融・資本市場の構築のためにも大きな意義がある。

金融分野における苦情・紛争解決については、業界団体・自主規制機関により自主的な取組みが進められている。

また、ADR促進法が施行され、一般的なADRの枠組みが導入されるとともに、平成19年9月には、金融商品取引法において認定投資者保護団体の制度が導入されるなど、制度面での整備も進められてきている。

金融分野における苦情・紛争解決の自主的な取組みについては、その実施主体の中立性・公正性及び実効性の観点から必ずしも万全ではなく、紛争解決に関する利用者の信頼感・納得感が十分に得られていないとの指摘もある。



法的枠組みを設け、利用者の納得感のあるトラブル解決
金融商品・サービスへの利用者の信頼性の向上

中立性・公正性及び実効性のある金融ADRの法的枠組み

4. (1) 金融商品取引法改正による金融ADR制度の概要

金融商品取引法の一部を改正する法律「概要」(平成21年6月公布)

金融分野における裁判外紛争解決制度(金融ADR制度)の創設

金融商品取引法のほか、銀行法や保険業法等の金融関連法において共通の枠組みを横断的に整備

紛争解決機関の指定

紛争解決等業務を行う機関(紛争解決機関)を、申請により、以下の要件に基づき主務大臣が指定することができる(指定にあたって法務大臣に協議)

- ・紛争解決等業務を的確に実施できる経理的・技術的な基礎を有すること
- ・役職員の構成が紛争解決等業務の公正な実施に支障を及ぼさないこと
- ・業務規程について一定割合以上の金融機関が異議を述べていないこと等

業態ごとに紛争解決機関を指定。指定紛争解決機関は業態で一つに限られず、また、複数の業態で指定を受け、業態横断的な指定紛争解決機関となることも可能

苦情処理・紛争解決の手續に関する諸規定を整備

- ・業務規程において紛争解決等業務に関する手續等を規定
- ・紛争解決手續は弁護士等からなる紛争解決委員が実施

指定紛争解決機関の利用

指定紛争解決機関がある業態においては、金融機関に対し、一の指定紛争解決機関と以下の内容を含む契約の締結を義務付け

- ・苦情処理・紛争解決手續の応諾
- ・手續における事情説明・資料提出
- ・紛争解決委員の提示する和解案(特別調停案)の尊重

指定紛争解決機関がない場合には、金融機関が苦情処理・紛争解決の取組みを実施

指定紛争解決機関に対する監督規定の整備

指定紛争解決機関に対する報告徴求・立入検査、業務改善命令等(業務改善命令等にあたって法務大臣に協議)の監督規定を整備

4.(2) 金融機関における自主規制機関等の例

業界団体名	1. 苦情解決支援機関					2. 紛争解決支援機関						
	名称	設置場所等	苦情解決支援従事者数等	アクセス方法等	取り扱う苦情の範囲	有無	名称	実施場所等	紛争解決支援委員数、委員の属性	紛争解決支援の内容	費用負担	取り扱う紛争の範囲
金融先物取引業協会	苦情相談室	1箇所(東京)	合計3名 非専従者3名(常勤3名)	電話(土日祝日など協会休日を除く(9:00~17:00)フリーダイヤル) 面談(東京 土日祝日など協会休日を除く(9:00~17:00)) FAX・手紙・電子メール	会員の行う金融先物取引業務に関する苦情、相談		苦情相談室	1箇所(東京)	2名(弁護士)	あっせん	有料 ・あっせん申立金(請求金額に応じて2千円~5万円) ・その他あっせんに係る費用(全額又は一部を当事者が負担)	会員の行う金融先物取引業務に関する苦情のうち、当事者間で解決できないもの
信託協会	信託相談所	1箇所(東京)	合計7名 専従者1名(常勤1名) 非専従者6名(常勤6名)	電話(土日祝日など協会休日を除く(9:00~17:15)フリーダイヤル) 面談(東京 土日祝日など協会休日を除く(9:00~17:15)) FAX・手紙(回答は電話)	加盟している信託銀行等の信託兼営金融機関および信託会社の信託業務、併営業務、銀行業務に関するもの		あっせん委員会(委託先)	東京 3箇所 (東京、東京三弁護士会仲裁センター)	5名(弁護士2、消費生活相談員2、事務局1) 弁護士	あっせん あっせん、調停、仲裁	申出人は無料 有料(成立手数料の2分の1の金額は申立人負担)	信託兼営金融機関が営む信託業務、信託会社が営む信託業に規定する業務及び信託業法第21条第1項ただし、以下のものは除く。 ・取引の名称が当該申出人本人ではない場合(但し、相統等明らかに合理的な理由がある場合は除く。) ・紛争の原因である取引の取引日から5年が経過している場合 ・訴訟が終了若しくは訴訟中、又は民事調停が終了若しくは民事調停中のものである場合 ・過去にあっせん委員会によるあっせんを受け、その手続が終了したものである場合 ・他の機関によるあっせん委員会によるあっせんを受け、その手続が終了したものである場合等 原則として、あっせん委員会が対象としない業務
生命保険協会	生命保険相談所	54箇所	合計135名 うち専従者20名(常勤6名 非常勤14名) うち非専従者115名(常勤115名)	電話(平日9:00~17:00) 面談(本部と各地方連絡所にて、平日の原則9:00~17:00) 手紙 地方連絡所の事情等により本部を紹介する場合は事務用のフリーダイヤル番号を知らせている。	会員の行う生命保険業務に関する苦情、相談		裁定審査会	1箇所(東京) なお、事情聴取については、全国53ヵ所から平成21年度からTV会議方式にて実施することを決定	7名(弁護士、消費生活相談員) なお、平成21年度から増員し、9名とすることを決定	裁定	無料	生命保険相談所・連絡所が苦情の申出を受け相談所・連絡所にあっせんにも拘わらず、原則1ヵ月を経過しても当事者間でお問題が解決しない場合で、契約者等から紛争として裁定の申立があったもの、ただし、以下のものは除く。 ・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不当でない認められるとき。
全国銀行協会	銀行とりひき相談所	51箇所	合計171名 専従者21名(常勤21名) 非専従者150名(常勤150名)	銀行取引に関する苦情の受け付け 電話(銀行休業日を除く平日の9:00~17:00) 面談(銀行とりひき相談所全国51箇所 銀行休業日を除く平日の9:00~17:00) 手紙 全銀協HP カウンセリングサービス 電話(銀行休業日を除く平日の10:00~12:00、13:00~17:00(水曜、金曜は~19:00) 全国一律通話料金)IP電話 面談(東京:銀行休業日を除く平日の10:00~12:00、13:00~17:00(水曜、金曜は~19:00)、大阪:銀行休業日を除く(水曜日の10:00~12:00、13:00~16:00)	全国銀行協会の正会員および準会員である銀行の業務に関する苦情		あっせん委員会(委託先)	1箇所(東京) その他、あっせん委員会が必要と判断した場合には、全国50箇所の銀行協会において電話会議によるあっせん手続を行うことができる。 10箇所	5名 弁護士、消費者問題専門家等 弁護士	あっせん あっせん、調停、仲裁	無料 (会員銀行は委員会が受理した案件1件につき事案手数料2万円を負担) 有料 (成立手数料(通常は会員銀行と折半))	苦情のうち、会員銀行と顧客の間では解決ができず、顧客または会員銀行から「あっせん委員会、のあっせんにより解決を図りたいとの申出があるもの、ただし、以下のものは除く。 ・取引の名称が当該顧客本人でない場合(ただし、相統等明らかに合理的な理由がある場合は除く。) ・紛争の原因である取引の取引日から5年が経過している場合 ・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である場合 ・過去にあっせん委員会によるあっせんを受け、その手続が終了したものである場合 ・他の機関によるあっせん、仲裁等の紛争解決手続が終了または手続中のものである場合 ・保険業務に関するものである場合 ・証券業務(ただし、有価証券関連ではないデリバティブ取引に係るものを除く。)に関するものである場合 ・会員銀行の経営方針や融資態度、あるいは銀行員個人に係わる事項等、事柄の性質上、あっせん手続の利用が適当でない認められる場合 ・申立てが申立書の記載内容全体からして失当であることが明らかである場合 ・不当な目的で、もしくははみだりにあっせんの申立てをしたと認められる場合 顧客が弁護士の仲裁センターを利用する意思があるもの。

4.(2) 金融機関における自主規制機関等の例

業界団体名	1. 苦情解決支援機関				2. 紛争解決支援機関						
	名称	設置場所等	苦情解決支援従事者数等	アクセス方法等	有無	名称	実施場所等	紛争解決支援委員数、委員の属性	紛争解決支援の内容	費用負担	取り扱う紛争の範囲
投資信託協会	投資者相談室	1箇所(東京)	合計6名 専従者1名(常勤1名) 非専従者5名(常勤5名)	電話(土日祝日など協会休日を除く(9:00~17:00)) 面談(9:00~17:00) FAX・手紙及び 5団体でフリーダイヤルを設置 (注)5団体名 投資信託協会、日本証券業協会、金融先物取引業協会、日本証券投資顧問業協会、日本商品投資販売業協会	正会員の営む投資信託及び投資法人に係る金融商品取引業に関する苦情、相談	-	3箇所(東京、東京三弁護士会の仲裁センター)	弁護士	あっせん、調停、仲裁	有料 ・申込み手数料(協会が負担) ・期日手数料(申込人負担分を3回まで負担) ・成立手数料(当事者で負担)	投資信託受益証券等の直接募集及び解約に関する苦情について、正会員からの説明で納得が得られないもので苦情申出人の希望による(原則3ヶ月以上わたる正会員との相対交渉後)。
日本証券業協会	証券あっせん・相談センター	東京、大阪	合計21名 専従者13名(常勤13名) 非専従者8名(常勤8名)	電話フリーダイヤル(年末年始を除く(平日9:00~17:00)) 電子メール FAX・手紙	協会員である証券会社、銀行等の金融機関又は金融商品仲介業者が行う業務に関するもの(金商法77条)	証券あっせん・相談センター	全国(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。))	31名、弁護士	あっせん	有料(申立人の請求額に応じ2000円~5万円までのあっせん申立手数料)	協会員及びその金融商品仲介業者が行う有価証券の売買その他の取引等
日本証券投資顧問業	苦情相談室	1箇所(東京)	合計2名 非専従者2名(常勤2名)	電話(土日祝日など協会休日を除く(9:00~17:15 フリーダイヤル)) 面談(東京 土日祝日など協会休日を除く(9:00~17:15) FAX・手紙(回答は電話))	会員および非会員の行う業務に関する苦情、相談	-	3箇所(東京、東京三弁護士会仲裁センター)	弁護士	あっせん、調停、仲裁	有料 申立手数料(協会負担) 期日手数料(申立人負担分は協会が負担) 成立手数料(当事者で負担)	会員の行う業務に関する苦情のうち、当事者間で解決できないもの。
日本商品投資販売業	苦情相談室	1箇所(東京)	合計2名 非専従者2名(常勤2名)	電話 協会専用(土日祝日など協会休日を除く(9:00~17:00)) 金融商品苦情相談窓口(土日祝日など協会休日を除く(9:00~17:00 フリーダイヤル)) 面談(東京 土日祝日など協会休日を除く(9:00~17:00)) 電子メール・FAX	会員の行う業務に関する苦情、相談	-	3箇所(東京、東京三弁護士会仲裁センター)	弁護士	あっせん、調停、仲裁	有料 申立手数料(協会が負担) 期日手数料(申立人負担分を協会が負担) 成立手数料(当事者で負担)	会員の行う業務に関する苦情のうち、当事者間で解決できないもの。
日本損害保険協会	そんがいほけん相談室 自動車保険請求相談センター	11箇所 48箇所	合計112名 専従者82名(常勤68名、非常勤14名) 非専従者30名(常勤30名)	電話 協会専用(土日祝日など協会休日を除く) 月曜日~金曜日(祝日を除く) 東京本部そんがいほけん相談室 9時~18時(フリーダイヤルあり) その他は9時~12時および13時~17時 面談 月曜日~金曜日(祝日を除く) 東京本部そんがいほけん相談室 9時~18時 その他は9時~12時および13時~17時 協会のwebサイトを通じた相談は現在休止中	保険会社以外の損害保険契約関係者からの、損害保険契約、保険会社が提供するサービスもしくは営業活動等にかかわる申し出	損害保険調停委員会	2箇所(東京、大阪)	10名 <内訳> (弁護士4名、消費生活相談員4名、学識経験者2名)	調停	無料。 ただし、意見聴取に出席するための交通費、資料のコピー代や郵送料等は当事者の負担となる。 また、専門家の意見書の取付けが必要である場合、一部の費用を当事者負担とする場合がある。	会員会社の営業活動等に係る苦情で、原則として2か月を経過しても契約関係者との間で解決できないもので、かつ以下に該当しないもの。 (1) 相手方である会社の経営方針や役員個人に係るものであること (2) 訴訟終了もしくは訴訟係属中であること、他の調停手続等が終了し、もしくは調停手続中であること (3) 損害保険業界関係の紛争処理機関の対象案件であること (4) 過去に損害保険調停委員会に調停が申し立てられたものであること (5) 時効が成立していること

5 . 相談窓口一元化の事例

5. (1) 金融商品取引苦情相談窓口の事例

金融商品取引苦情相談窓口のご案内

日本証券業協会、投資信託協会、金融先物取引業協会、日本証券投資顧問業協会、日本商品投資販売業協会が共通苦情相談窓口として設置いたしました「金融商品取引苦情相談窓口」では、株式、債券、投資信託、外国為替証拠金取引、証券投資顧問業、商品ファンドに関する様々なご相談・苦情を受け付けております。

(※)この場合の「金融商品」には、預金、保険、商品先物取引などは含まれません。

ご相談・苦情

(無料)

○株式、債券などの証券取引、投資信託、外国為替証拠金取引、証券投資顧問業、商品ファンドに関するご相談及び苦情に応じます。また、必要に応じて会員に対して苦情内容をお取り次ぎいたします。

操作手順

- ①フリーダイヤル「0120-64-5005」をダイヤルします。
- ②下記相談内容に応じてプッシュボタンを押します。(※)
- ③相談内容に応じた協会の苦情相談窓口につながります。

相談内容区分	相談内容区分	受付窓口	電話番号(直通)
株式、債券など証券取引について	1	日本証券業協会	0120-25-7900
投資信託について	2	投資信託協会	03-5614-8440
	販売に関するもの		
	2		
	2		
外国為替証拠金取引について	3	金融先物取引業協会	03-5280-0881
証券投資顧問業について	4	日本証券投資顧問業協会	03-3663-0505
商品ファンド取引について	5	日本商品投資販売業協会	03-5575-5861
その他	6	日本証券業協会	0120-25-7900

※ いずれも会員との取引に関する苦情相談に限ります。会員名簿は、各協会ホームページをご参照ください。

※ お客様の電話機の仕様によっては繋がらない場合もございます。その場合は、各協会電話番号(直通)までお電話ください。

受付窓口はこちら

0120-64-5005

(祝日等を除く月曜日から金曜日の9:00~17:00)

日本証券業協会 投資信託協会 金融先物取引業協会

日本証券投資顧問業協会 日本商品投資販売業協会

共通窓口が誕生しました!

金融商品取引苦情相談窓口

0120-64-5005

(祝日等を除く月曜日から金曜日の9:00~17:00)

- ◆ 金融商品に関するご相談、苦情については、こちらにお電話下さい!
- ◆ 音声案内にしたがって、下記の番号を押していただくと対応する苦情相談窓口につながります!
- ◆ 金融商品について、どこに相談してよいかわからない場合にもお電話してください! ご相談先を紹介いたします!

(※)この場合の「金融商品」には、預金、保険、商品先物取引などは含まれません。

◇ 案内 ガイダンス ◇

相談内容区分	区分	受付窓口・相談区分
株式、債券など証券取引について	1	日本証券業協会
投資信託について	2・1	日本証券業協会
	販売に関するもの	
	2・2	投資信託協会
	2	
	2	
外国為替証拠金取引について	3	金融先物取引業協会
証券投資顧問業について	4	日本証券投資顧問業協会
商品ファンド取引について	5	日本商品投資販売業協会
相談窓口がわからないとき	6	日本証券業協会

(※)番号は、ガイダンスで使われるものです。

5. (1) 金融商品取引苦情相談窓口の事例

1. 目的

金融商品取引業の苦情相談窓口を利用者にとって迅速かつ分かりやすい対応等を図るため、共通電話番号を新たに設置することとする。

2. 当該苦情相談窓口の名称

「金融商品取引苦情相談窓口」とする。

3. 参加団体

- ・ 日本証券業協会
- ・ (社)投資信託協会
- ・ (社)金融先物取引業協会
- ・ (社)日本証券投資顧問業協会
- ・ (社)日本商品投資販売業協会 計5団体

4. 業務の仕組み

上記五団体共通の電話番号(フリーダイヤル)を導入し、苦情相談内容に応じて各団体の苦情相談受付に取り次ぐ。

5. 費用負担

費用は協会ごとの応分負担とする。

6. 周知方法

金融商品取引苦情相談窓口に関する通知文及びチラシを作成し、メール、郵送、各協会ホームページでの周知を図る。

7. 周知先

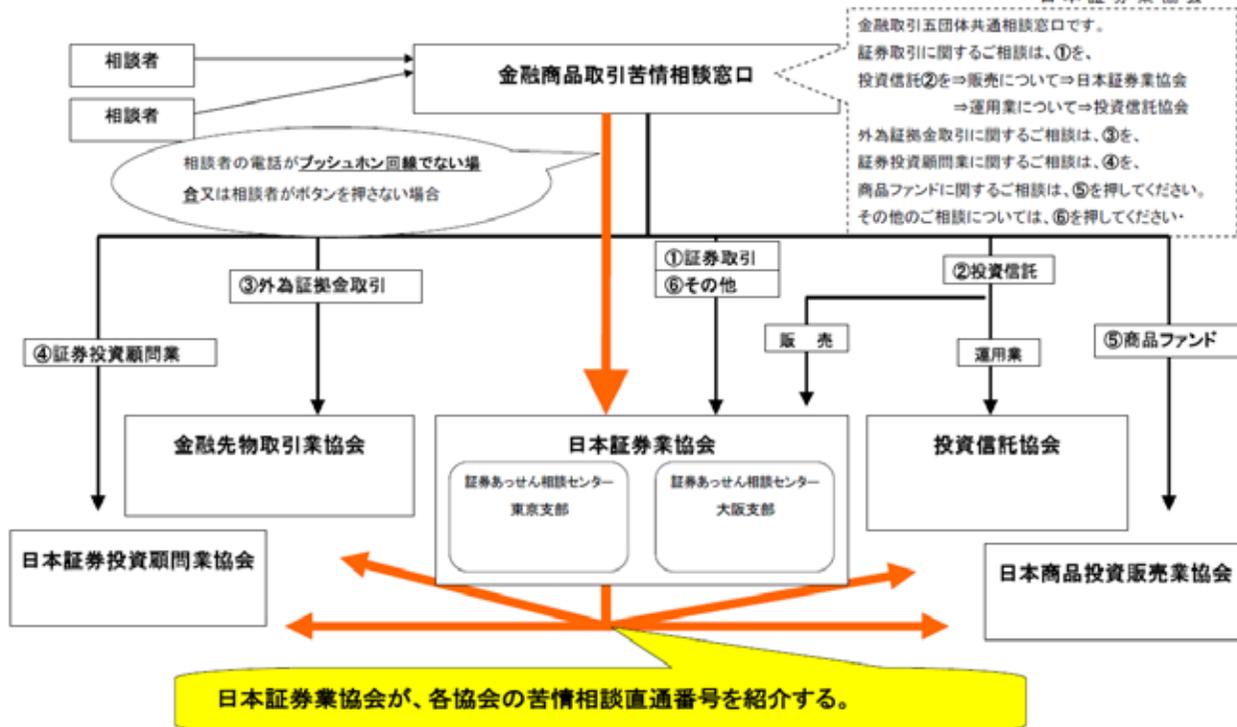
金融庁金融サービス利用者相談室などの官公庁、国民生活センター、消費者センター、全国銀行協会などの金融関連団体及び各団体の会員。

8. 設置日

平成20年1月7日(月)

各種団体苦情相談窓口の一元化の流れ

平成19年11月21日
日本証券業協会



6. 相談窓口等の明示

6. 相談窓口を消費者に対して明示する例

割賦販売業者

割賦販売業者は、割賦販売の方法により指定商品若しくは指定権利を販売する契約又は指定役務を提供する契約を締結したときは、遅滞なく、当該契約の内容を明らかにする書面を購入者又は役務の提供を受ける者に交付しなければならない(割賦販売法第4条第1項)。

この書面には、「割賦販売の契約について購入者等が問合わせ、相談等を行うことができる機関の名称及び住所」を記載しなければならない(同法施行規則第1条の5第8号)。

クリーニング業者

クリーニング業者は、洗濯物の受取及び引渡しをするに際しては、利用者に対し、苦情の申出先を明示しなければならない(クリーニング業法第3条の2第2項)。

この規定に基づき、クリーニング所においては、苦情の申出先となるクリーニング所の名称、所在地及び電話番号を店頭に掲示しておくとともに、洗たく物の受取及び引渡しをしようとする際に、当該事項を記載した書面(領収書、預り証等)を配布する(同法施行規則第1条の2第1号)。また、無店舗取次店においては、当該事項を記載した書面(預り証等)を配布する(同条第2号)。