

## 金融トラブル連絡調整協議会の成果等について

### 1. 金融トラブル連絡調整協議会について

- (1) 設立経緯（参考1）
- (2) 協議会の目的・使命・役割  
平成12年金融審議会答申より。

[1]民間ADR（各業界団体）が取り組む以下の点を担保

- 個別紛争処理における機関間連携の強化、
- 苦情・紛争処理手続の透明化、
- 苦情・紛争処理事案のフォローアップ体制の充実、
- 苦情・紛争処理実績に関する積極的公表、
- 広報活動を含む消費者アクセスの改善、

[2]情報・意見交換等を行い、裁判外紛争処理制度の改善につなげる

### 2. 過去の活動概要

- (1) 開催の概要（参考2）

平成12～13事務年度は苦情・紛争解決支援のモデルを策定。

平成14事務年度は、そのフォローアップ作業等を通じて各団体における規則の整備と運用改善を図ることで[1]に向けた取り組みを中心に活動。

平成15事務年度は、[2]を中心に活動し、関係する審議会等の報告や司法制度改革の動きといった情報等の共有化と意見交換の機会が増えたが、中でも、外国為替証拠金取引等の新たな金融関連のトラブルに関する情報・意見交換を実施する機会が増加。

- (2) 活動の成果（参考3）

モデル規則の項目で確認すると、当初（平成14年10月）に比べて規則整備は改善。運用にも独自の取り組みがみられる。しかし、自主的に行われる改善への取り組みとして報告された件数等については、最近は一部の団体にとどまる。

(3) 協議会の外での活動例

金融審議会第一部会での報告（平成15年12月）

協議会の取組みとモデル規則のPR活動（日本規格協会WG、よろず相談所全国会議、全国貸金業協会連合会苦情処理委員会、国民生活センター等）モデル規則（英訳版）をISOに提出

3. 今後の活動方向について（項目別）

[1] 民間ADR（各業界団体）が取り組む五つの課題を担保  
モデル規則に沿った規則整備と運用改善をフォローアップ  
金融商品販売の相互参入拡大を踏まえた機関間連携の強化

[2] 情報・意見交換等を行い、裁判外紛争処理制度の改善につなげる  
苦情紛争事例のケース・スタディ  
「裁判外の紛争解決促進に関する法案」（仮称）への対応  
リテール金融分野における幅広い情報・意見交換

開催の概要

事務年度	平成 12 年	平成 13 年	平成 14 年	平成 15 年
民間 ADR の苦情・紛争解決の改善を担保 個別紛争処理における 機関間連携の強化 苦情・紛争処理手続 の透明化 苦情・紛争処理事案 のフォローアップ体制の 充実 苦情・紛争処理実績 に関する積極的公表 広報活動を含む消費 者アクセスの改善	(2) 個別紛争処理にお ける機関間連携の強化 (3) 苦情・紛争処理手 続の透明化 (4) 苦情・紛争処理事 案のフォローアップ (5) 苦情・紛争処理実 績に関する積極的公 表	(7) 機関間連携のあり 方  (6) 広報活動を含む消 費者アクセスの改善 (8、9、11、12) 苦情・紛 争解決支援のモデル (15) フォローアップの 方法	(18、19、20、21) タイプ別 の機関間連携  (21) 消費者の認知に向け た PR (16、17、18) モデルのフォ ローアップ・自己評価結果 報告と意見交換 - (20) 再評価結果について	(22、23) 公的機関との連携  (26) 平成 15 年度の規則改正と運用改善
( ~ を包含する活 動)  裁判外紛争処理制度の 改善につながる情報・意 見交換等			(19、21) 「実務者ネットワー クの論点整理について」  (19) 金融商品販売法(金 販法)の施行状況の調査の 結果	(22) 海外の ADR 事情報告 (22) 東京都消費生活対策審議会及び国民生 活審議会消費者政策部会報告(ADR につい て等) (24) 平成 15 年の苦情・紛争解決事例 (25) 証券分野の紛争解決と連携 (24、25、26) ADR 検討会の状況 (24、25) ISO における ADR の検討状況 (23) 外為証拠金取引 (24) 金販法の施行状況調査のフォローアップ (25) 無認可共済 (26) 個人情報

(注) 表中の数字は協議会の回数。見出しは課題として提示されたもの。

## 活動の成果

目的・使命・役割	主な成果
<p>[1]民間ADR（各業界団体）が取り組む苦情・紛争解決の改善を担保個別紛争処理における機関間連携の強化</p>	<p>規則整備：5.0 団体（14 年 10 月） 12.0 団体（15 年 3 月） 12.0 団体（16 年 3 月） 運用改善（例示） 機関間の取次ぎ要領の策定、保険窓口販売関係業界団体連絡会等の開催</p>
<p>苦情・紛争処理手続の透明化</p>	<p>規則整備：4.5 団体（14 年 10 月） 7.6 団体（15 年 3 月） 7.9 団体（16 年 3 月） 運用改善（例示） 受付対応マニュアルの作成・利用</p>
<p>苦情・紛争処理事案のフォローアップ体制の充実</p>	<p>規則整備：5.1 団体（14 年 10 月） 9.2 団体（15 年 3 月） 9.7 団体（16 年 3 月） 運用改善（例示） ホームページによる警告の公表等</p>
<p>苦情・紛争処理実績に関する積極的公表</p>	<p>規則整備：3.0 団体（14 年 10 月） 7.5 団体（15 年 3 月） 8.5 団体（16 年 3 月） 運用改善（例示） ホームページへの件数等の掲載</p>
<p>広報活動を含む消費者アクセスの改善</p>	<p>規則整備：2.0 団体（14 年 10 月） 8.5 団体（15 年 3 月） 9.0 団体（16 年 3 月） 運用改善（例示） リーフレット・パンフレットの作成・頒布、研修会等への講師派遣</p>
<p>（ ～ を包含する活動）</p>	<p>規則整備（平均）4.6 団体（14 年 10 月） 8.2 団体（15 年 3 月） 8.6 団体（16 年 3 月） 運用改善面（例示） 消費生活アドバイザー等の有資格者を配置</p>
<p>[2]裁判外紛争処理制度の改善につながる情報・意見交換等 その他、関連する内容に係る情報・意見交換等</p>	<p>報告件数：34 件（12 年度） 34 件（13 年度） 25 件（14 年度） 22 件（15 年度） 金融商品販売法上の勧誘方針に係る調査結果とフォローアップ（平成 14～15 事務年度） 外国為替証拠金取引の苦情実態、対応等</p>

（注）規則整備面の数値は、それぞれの項目に該当すると考えられるモデル項目を満たす団体の数である