

金融トラブル連絡調整協議会の今後の取組みについて

(金融庁ホームページ <http://www.fsa.go.jp/>より)

平成14年6月17日

金融トラブル連絡調整協議会

金融トラブル連絡調整協議会の今後の取組みの構成

1 これまでの協議会における情報・意見交換について

(1) 機関間連携の強化について

- ① 個別事案の解決支援における機関間連携(事案の移送ルール等)
- ② 団体間での情報・意見交換
- ③ 実務者レベルのネットワークの構築

(2) 苦情・紛争解決支援手続の透明化

- ① モデル策定の経緯(モデル策定の理由、ワーキンググループの設置等)
- ② モデルを踏まえた手続の整備及び整備状況のフォローアップ

(3) 苦情・紛争解決支援事案のフォローアップ体制の充実

- ① 解決支援結果等の状況把握(会員企業に対する確認等)
- ② 解決支援結果の評価(第三者評価、顧客満足度調査等)
- ③ 苦情・紛争の再発防止(苦情の原因の周知等)

(4) 苦情・紛争解決支援実績に関する積極的公表

- ① 解決支援結果の公開(結果の公開等)
- ② 苦情と相談の適切な区別(苦情・紛争の定義等)
- ③ その他実績の公開に当たって留意すべき事項(プライバシーへの配慮等)

(5) 広報活動を含む消費者アクセスの改善

- ① 第一段階: 機関の存在の周知(マスメディアや約款等への連絡先の記載等)
- ② 第二段階: 利用希望者への詳細な情報提供(ホームページ等による情報提供)
- ③ 申立経路の拡充(受付手段としてのインターネットの活用等)

(6) その他指摘があった事項

- 紛争解決支援手続の設置の必要性
- 担当者の地位・能力の向上
- 消費者教育の実施

(7) 今後の協議会で議論すべき事項

- 意見交換・情報交換の場としての機能の継続
- 第三者型機関の設置の検討

2 今後重点的に取り組んでいくべき事項について

(1) 苦情・紛争解決支援のモデルのフォローアップ

(2) 移送ルールの策定等機関間連携の具体化

(3) 実務者ネットワークに関する検討

(4) 苦情・紛争解決支援のための取組みの消費者による認知に向けて

(5) 金融分野における裁判外紛争処理制度の充実のためのその他の方策の検討