

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