

第5節 金融トラブル連絡調整協議会

I 経緯

平成12年6月9日の金融審議会第一部会ホールセール・リーテイルに関するワーキンググループ報告「金融分野における裁判外紛争処理制度の整備について」、及び、12年6月27日の金融審議会答申「21世紀を支える金融の新しい枠組みについて」において、裁判外紛争処理制度の整備に当たって早急に実施すべきとされた項目の実施を担保するとともに業態の枠を超えた情報・意見交換等を行うため、消費者行政機関、消費者団体、業界団体・自主規制機関、弁護士会、学識経験者及び金融当局により構成される金融トラブル連絡調整協議会の設置が提言された。

これらの答申等を踏まえ、金融トラブル連絡調整協議会が12年9月に設置された（メンバーは資料7-5-1のとおり）。

協議会では、12事務年度中に、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、苦情・紛争処理実績に関する積極的公表といった金融審議会の答申に基づく諸方策等について議論を行ってきた。

13事務年度においては、金融審議会の答申に基づく諸方策のうち、広報活動を含む消費者アクセスの改善等について情報・意見交換を行ったほか、金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援のモデルに関する検討を行った。このうち、広報活動を含む消費者アクセスの改善については、各団体による宣伝広告、パンフレット、ホームページ等を通じた裁判外紛争処理制度のPR活動のあり方、金融商品販売時等の裁判外紛争処理機関の周知、苦情・紛争の申立経路の拡充、業態横断的なPR活動について議論を行った。

こうした議論や苦情・紛争解決支援のモデル等を踏まえ、14年6月17日の協議会において、これまでの協議会における議論をとりまとめ、今後、協議会で取り組むべき事項等を明らかにするための「今後の協議会の取組み」の策定・公表を行った。

II 金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援のモデルについて（資料7-5-2参照）

金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援のモデルは、金融分野における苦情・紛争解決支援手続の改善のため、現状において実現可能な範囲の下で理想的と考えられる苦情・紛争解決手続を金融トラブル連絡調整協議会として策定したものであり、金融分野における各業界団体・自主規制機関において、このモデルを踏まえた苦情・紛争解決支援手続の整備が期待されるものと位置付けられる。（このモデルでは、業界団体・自主規制機関が行う苦情・紛争の解決について、これまでの「処理」という概念に替えて、当事者による解決を支援するという

立場を明確にするため、「解決支援」という概念を導入している。）

このため、このモデルでは、

- ① 苦情・紛争解決支援機関及び会員企業の責務（苦情等の再発防止への取組み、事実調査への協力等）
 - ② 苦情・紛争解決支援機関の周知
 - ③ 苦情・紛争の申立等の手続（標準処理期間等）
 - ④ 苦情・紛争解決支援機関による個別事案の調査及び解決案の提示
 - ⑤ 会員企業に対する措置・勧告
 - ⑥ 解決支援実績等の公表
- 等を規定している。

このモデルについては、協議会では、各界からの意見募集も行い、寄せられた意見も踏まえ、更なる検討を重ね、平成14年4月25日の協議会においてモデルを確定し、同日公表を行った。