

## 第5節 金融トラブル連絡調整協議会

### I 金融トラブル連絡調整協議会の設置

金融分野における裁判外紛争処理制度の整備については、近年における金融分野での苦情・紛争の顕著な増加等の問題意識を背景として、平成12年4月から6月にかけて、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において、現行制度下での苦情・紛争処理の問題点、裁判外紛争処理制度に期待される役割、金融分野の裁判外紛争処理の整備が進むべき方向性等を中心に、精力的な議論が行われた。この議論を踏まえ、平成12年6月9日の同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、平成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」では、将来的な統一的・包括的制度も視野に入れつつ、運用面での改善等、現時点で取り得る効果的な方策を実施すべきであり、少なくとも以下の諸方策について、早期に実施すべきであるとされた。

- ① 個別紛争処理における機関間連携の強化
- ② 苦情・紛争処理手続の透明化
- ③ 苦情・紛争処理事案のフォローアップ
- ④ 苦情・紛争処理実績に関する積極的公表
- ⑤ 広報活動を含む消費者アクセスの改善

さらに、これらの答申等では、金融分野における裁判外紛争処理制度の改善につなげるため、早急に実施すべきとされた上記①～⑤の着実な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。

この答申を踏まえ、金融トラブル連絡調整協議会が平成12年9月に設置されることとなった（メンバーは資料7-5-1のとおり。）。

### II 議論の状況

平成13年5月31日までにおいて、①個別紛争処理における機関間連携の強化、②苦情・紛争処理手続の透明化、③苦情・紛争処理事案のフォローアップ、④苦情・紛争処理実績に関する積極的公表について議論を行った。

- ① 機関間連携の強化については、現在行われている取組みや、連携の際の問題点等について議論が行われた。
- ② 苦情・紛争処理の透明化の現状については、業界団体・自主規制機関に対しアンケートが実施され、その結果から、各裁判外紛争処理機関において手続の

整備に向けた努力がなされている一方で、金融審議会答申等で求められている明確な規則の策定並びに当該規則の公開及び申立者に対する説明等が必ずしも全ての団体において実施されていない実態が明らかになった。

金融トラブル連絡調整協議会では、この現状を踏まえ、苦情・紛争処理を改善していくため、各業界団体・自主規制機関が目標とすべきモデル、または、各業界団体・自主規制機関がそこからどの程度離れているかということと比較するためのベンチマークの作成を目的としたワーキンググループを設置し、議論を行っているところである。

- ③ 苦情・紛争処理事案のフォローアップについては、委員を対象として実施したフォローアップのあり方及び現状に関するアンケート結果を踏まえ、今後さらに取組が必要とされる事項などの検討が行われた。
- ④ 苦情・紛争処理実績に関する積極的公表については、委員を対象として実施した苦情・紛争処理実績の公表に関するアンケート結果を踏まえ、処理実績の集計方法、事案の概要の公表方法、処理実績の公表に当たり公表を差し控えるべき事項等について議論を行った。

なお、今後、⑤広報活動を含む消費者アクセスの改善について、議論を行うこととしている。