

「金融サービス利用者相談室」(仮称)の設置検討について

趣 旨

金融サービス利用者からの相談等に一元的に対応する「**金融サービス利用者相談室**」(仮称)を設置し、相談体制を強化

➡ 相談等を一元的に受け付けることにより、利用者からのアクセスを容易にし、「たらい回し」も回避する(利用者利便の向上)

相談内容・処理状況等は体系的に記録・保管するとともに、関係部局に回付することで有効活用を図る(検査・監督・企画立案において有効活用)

(注)現状では、利用者からの相談等は各課の職員が適宜電話等を受けて対応している(推計で年間約 25,000 件)
また、メールやファクスによる情報・意見の受付窓口として、「貸し渋り・貸し剥がしホットライン」、「ご意見箱」がある。

概 要

〔人 員〕: 室長、補佐、係長各 1 名、相談官 3 名(左記 6 名を 17 年度新規要求)
(その他、非常勤職員 10 名の採用を想定)

相談員には消費者相談や金融の専門的な知識・ノウハウを有する者(消費生活アドバイザーの有資格者等)等を採用して、専門的な相談等にも的確に対応

〔機 能〕

電話、ファクス、メール等による金融サービス利用者からの相談、金融サービス業者に係る苦情等の受付

利用者と金融サービス業者との間の個別の紛争については、斡旋・調停・仲裁等を行っている外部の紛争処理機関の紹介

各種の情報提供

(注 1) 相談件数や主な相談事例のポイントは HP で公開。

(注 2) 従来「貸し渋り・貸し剥がしホットライン」、「ご意見箱」で受け付けていた情報意見等も相談室にて受付。