

**金融トラブル連絡調整協議会参加団体等における裁判外紛争処理に係る取組みについて（第23回協議会提出分）**

**[ 提出団体等 ]**

**（頁）**

<b>全国銀行協会</b> .....	<b>1</b>
<b>生命保険協会・日本損害保険協会</b> .....	<b>4</b>

金融トラブル連絡調整協議会参加団体等による裁判外紛争処理制度の改善のための取組みについて

団体等名	全国銀行協会
決定時期	1.平成 15 年 9 月 10 日 2.平成 15 年 9 月 24 日 3.平成 15 年 9 月 26 日 4.平成 15 年 10 月 7 日、27 日 5.平成 15 年 10 月 22 日
取組みの概要	<p>1.銀行よろず相談所運営懇談会(第6回)の開催            本懇談会は、全銀協の「苦情の受付と解決促進に関する規則」にもとづき、銀行よろず相談所の運営に関して外部有識者(メンバーは別添)から意見を聴取し、運営の改善に役立てることを目的とするものであり、9月10日に第6回会合を開催した。            懇談会前半では、事務局から次の点について報告した後、みずほ銀行から、個別行の相談・苦情対応の状況について報告した。            (1)懇談会議事の公表内容の充実            (2)本年3月の第5回会合以降の相談所の運営等に関する最近の取組み(第2回銀行よろず相談所相談員研修会の開催、15年度銀行よろず相談所の周知広告、相談所・銀行本部の相談・苦情対応窓口一覧の改訂)            (3)金融トラブル連絡調整協議会での議論とその対応            (4)相談所の取扱状況            懇談会後半では、外部有識者との間で意見交換を行った。</p> <p>2.銀行よろず相談所運営懇談会議事の公表内容の充実            銀行よろず相談所運営懇談会の議事の公表については全銀協ホームページ上で行っているが、金融トラブル連絡調整協議会および運営懇談会での意見等を踏まえ、毎回の懇談会の議事内容(事務局報告、主な指摘・提言事項等)についてさらなるディスクローズを行うため公表内容の充実を図った。</p> <p>3.銀行よろず相談所全国連絡会議(第4回)の開催            本会合は、苦情事例の研究、業務の改善や連携等、全国の銀行よろず相談所(54の銀行協会に設置)に共通する諸問題を検討することを目的とするものであり、9月26日に第4回会合を開催した。            午前の部では、「金融トラブル連絡調整協議会の検討状況と今後の取組みについて」および「消費者相談の現状について」をテーマに、それぞれ外部講師を招いて講演を行った。            午後の部では、盗難通帳による払出しや口座不正利用に係る全銀協での対応のほか相談所に関係する最近の取組み等について事務局から報告を行うとともに、出席者の間で意見交換を行った。            (盗難通帳・口座不正利用問題については、被害の拡大防止のため、全銀協でも対応策を検討中。)</p>

	<p>4.銀行よろず相談所ポスター・リーフレットの改訂 銀行よろず相談所の周知活動の一環として平成 13 年度に作成したポスター・リーフレットの改訂を行うとともに、会員銀行での引続きの掲出・備置について協力依頼をした。</p> <p>5.保険窓口販売関係業界団体連絡会(第1回)の開催 保険業界と保険窓販を行っている各業界の相談担当者同士の情報交換を行うことを目的に、10月22日に第1回会合を開催。</p>
実施予定時期	実施済
備考	

(別 添)

平成 15 年 9 月現在

「銀行よろず相談所運営懇談会」外部有識者

【法律学者】(座長)

岩原 紳作 東京大学法学部 教授

【消費者行政機関代表】

好光 陽子 国民生活センター相談部 調査役

【消費者団体代表】

鴨木 房子 社団法人全国消費生活相談員協会 専務理事

関根 啓子 全国消費者団体連絡会事務局

原 早苗 埼玉大学経済学部 非常勤講師  
(金融オンブズネット コーディネーター)

【弁護士会仲裁センター代表】

西口 徹 新宿法律事務所 弁護士

以 上

金融トラブル連絡調整協議会参加団体等による裁判外紛争処理制度の  
改善のための取組みについて

団体等名	(社)生命保険協会 (社)日本損害保険協会
決定時期	平成 15 年 7 月 22 日
取組みの概要	<p>「保険窓販関係団体連絡会」の開催</p> <p>生命保険協会、日本損害保険協会共催により、全国銀行協会の協力を得て、金融機関等における保険商品の窓口販売に係る相談・苦情対応について、関係団体の実務者による情報・意見交換を行なった。当面年 1 回開催することとした。</p> <p>(参加団体、順不同) 全国銀行協会、全国地方銀行協会、第二地方銀行協会、信託協会、全国信用金庫協会、全国信用組合中央協会、全国労働金庫協会、日本証券業協会、日本損害保険協会、生命保険協会</p>
実施予定時期	平成 15 年 10 月 22 日実施済
備考	

金融トラブル連絡調整協議会参加団体等による裁判外紛争処理制度の  
改善のための取組みについて

団体等名	社団法人 全国貸金業協会連合会
決定時期	平成 15 年 9 月 18 日
取組みの概要	<p>1 .平成 15 年 10 月 7 日、金融庁総務企画局企画課より金融トラブル連絡調整協議会の審議状況と今後の取組みについて説明を受け、裁判外紛争処理に対する理解を深め、今後の法制化に係る苦情・相談体制整備について傘下協会へ指導していくこととした。</p> <p>2 .平成 15 年 10 月 22 日、平成 15 年度苦情処理担当委員長会議( A グループ) を開催した。 事前調査の結果では 47 都道府県協会の 9 割以上が関係機関等と何らかの連携を行っており、今後更なる連携強化を図るとともに、今後の協会の苦情・相談業務のあり方については A D R の法制化の動向を踏まえ、消費者保護の観点に立った業務を推進していくこととしている。 苦情処理担当委員長会議は 11 月 11 日に B グループ、12 月 4 日に C グループを開催することとしている。</p>
実施予定時期	<p>1 .平成 15 年 10 月 7 日(実施済)</p> <p>2 .平成 15 年 10 月 22 日(実施済)、11 月 11 日、12 月 4 日</p>
備考	