

指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針の概要

I 基本的考え方

指定紛争解決機関には、

- 利用者の立場から利用し易い手続を整備し、中立・公正かつ簡易・迅速なトラブル解決に努めること
- トラブルに関する情報の分析・類型化を行い、その結果を利用者及び金融機関等に提供し、同種のトラブル防止に資することが求められる。

II 監督に係る事務処理上の留意点

監督上のヒアリング、検査部局との連携、行政処分等。

※金融機関向けの監督指針に準拠。

III 指定に係る事務処理上の留意点(指定時の審査基準)

経理的・技術的基礎、役職員の構成、指定申請書の添付書類等。

※「金融ADRガイドライン」と基本的に同内容。同ガイドラインを廃止。

IV 監督上の主な評価項目

1. 紛争解決等業務の運営態勢

(1) 指定紛争解決機関の業務運営態勢

- ・ 業務量の増加等に応じた業務運営態勢の整備。
- ・ 地方在住者や高齢者等への利用者利便の更なる向上。

(2) 職員の監督体制等

- ・ 職員の資質の維持・向上のための教育・研修等。
- ・ 公正かつ適確な紛争解決手続の実施のために必要となる情報・知識を紛争解決委員間で共有する態勢の整備。

(3) 紛争解決委員の選任及び排除等

- ・ 中立性・公正性を確保するため、紛争解決委員の選任・排除等の手続の整備。

2. 紛争解決等業務の適切性等

(1) 相談等を受付けた場合の対応

- ・ 適切な苦情処理手続の案内や他の指定機関の紹介。
- ・ 複数業態の金融機関が関係する案件(銀行窓販等)に対する、より丁寧な対応。

(2) 苦情処理手続における留意事項

- ・ 金融機関における処理手続の進捗状況等の適時・適確な把握。

(3) 紛争解決手続における留意事項

- ・ 面談の充実等による、利用者の手続に対する納得感に配慮。
- ・ 特別調停案が適切に活用されるような態勢整備。

3. 紛争解決等業務の公表・検証・評価

(1) 紛争解決等業務の公表

- ・ トラブル未然防止等の観点から、苦情・紛争の状況等の積極的な公表。

(2) 紛争解決等業務の検証・評価

- ・ 利用者アンケートや外部有識者による事後的な検証・評価を踏まえた改善措置の検討。

4. 苦情・紛争事案に関する分析結果等のフィードバック

紛争解決手続の状況等を適切に分析し、金融機関等へフィードバック。

5. 関係機関との連携

指定機関間や「金融ADR連絡協議会」での情報交換、関係機関との連携により手続の改善につなげるなど、利用者利便の向上への取組。