

全銀協における 金融ADRに関する取組みについて

平成20年11月5日

みずほ銀行

《目 次》

1. これまでの取組み
2. 紛争解決支援機関の概要
3. 公正性・中立性を担保するための取組み
4. 実効性を確保するための取組み
5. 運営の透明性を確保するための取組み
6. 周知広報活動について
7. 今後の課題

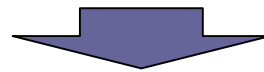
1. これまでの取組み

■ 苦情解決支援機関：銀行とりひき相談所（全国51か所）

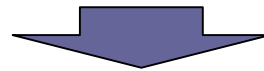
〔取扱状況〕

	相談・照会	苦情・要望
18年度	42,083件	2,958件
19年度	38,700件	2,174件
20年度(4～9月)	19,937件	1,123件

■ 紛争解決支援機関：弁護士会仲裁センターを利用



苦情から紛争までの解決支援をワンストップで行っていなかったため、
利便性に課題 ⇒ 利用が進まず



本年10月、自前の紛争解決支援機関である「あっせん委員会」を設置、
認定投資者保護団体の認定取得

2. 紛争解決支援機関の概要

名 称	あっせん委員会
設置場所	東京にて開催 地方の利用者は、各地の銀行協会にて 電話による利用が可能
業務内容	あっせんを行い、 最終的にあっせん(和解)案を作成
対象業務	証券関係業務、保険関係業務を除いた 業務全般
委員構成	5名(弁護士、消費者問題専門家等)

3. 公正性・中立性を担保するための取組み

- 認定投資者保護団体としての認定取得
- あっせん委員会は、弁護士2名、消費者問題専門家2名を含む5名の委員会制
- あっせん委員会の委員には、以下は選任できない
 - ・全銀協会員銀行の役職員
 - ・現に全銀協・各地の銀行協会または会員銀行の顧問となっている弁護士
- 申立てのあった紛争案件を手続にのせるかどうかの判断は、「あっせん委員会」が実施

4. 実効性を確保するための取組み

- あっせん委員会の利用上の会員銀行の義務
 - ① あっせん手続への参加義務
 - ② あっせん手続に関する資料等の提出義務
 - ③ あっせん案の尊重義務

- 苦情・紛争解決支援機能の強化等を図るべく、全銀協理事会にて申し合わせを実施(08年9月)
 - ー あっせん委員会の利用、利用者への周知等

- 規則不遵守時には、あっせん委員会は理事会に報告し、全銀協は改善措置の概要を公表

5. 運営の透明性を確保するための取組み

- 紛争解決支援手続の実施件数、事案の概要、あっせん結果の概要等を公表
- あっせん委員会の公正・円滑な運営を図るため、外部の有識者を招聘して「あっせん委員会運営懇談会」を設置

【懇談会メンバー】

学者、消費者団体、消費者行政機関関係者

《その他》 利便性確保の観点から、
あっせん手続の手数料は無料

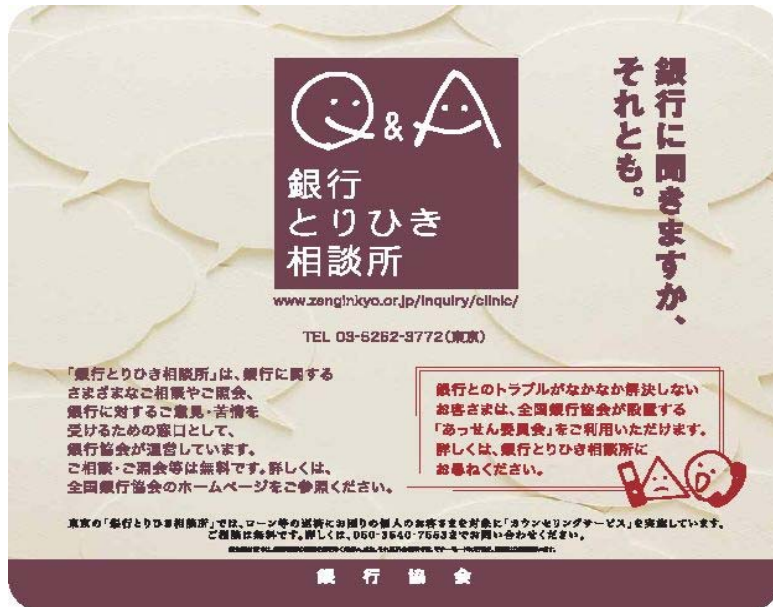
6. 周知広報活動について



リーフレット

《会員銀行の店頭での周知》

- ポスター 16,000枚(各店舗1枚)
- リーフレット 155万部(各店舗100部)



電車ステッカー

《マス媒体を使った広報活動》

- 新聞広告(10月2日 日本経済新聞)
- マネー雑誌、一般雑誌への広告掲載
- インターネット・バナー広告
- 東京メトロの戸袋ステッカー広告掲載
- タウンページへの広告掲載
- ラジオCM

7. 今後の課題

- ◆利用者にとっての「利便性・効率性」と業界型ADRとしての「専門性」を兼ね備えた体制の強化
 - ✓「あっせん委員会」の実効性の向上
 - ✓利用者への周知の更なる強化
- ◆各業界団体による自主的・自律的な取組み促進
 - ✓苦情・紛争解決支援モデルの高度化
 - ーモデル改正に向けたWGへの積極的な参画
 - ー各業界団体のADRへのモデルの定着化