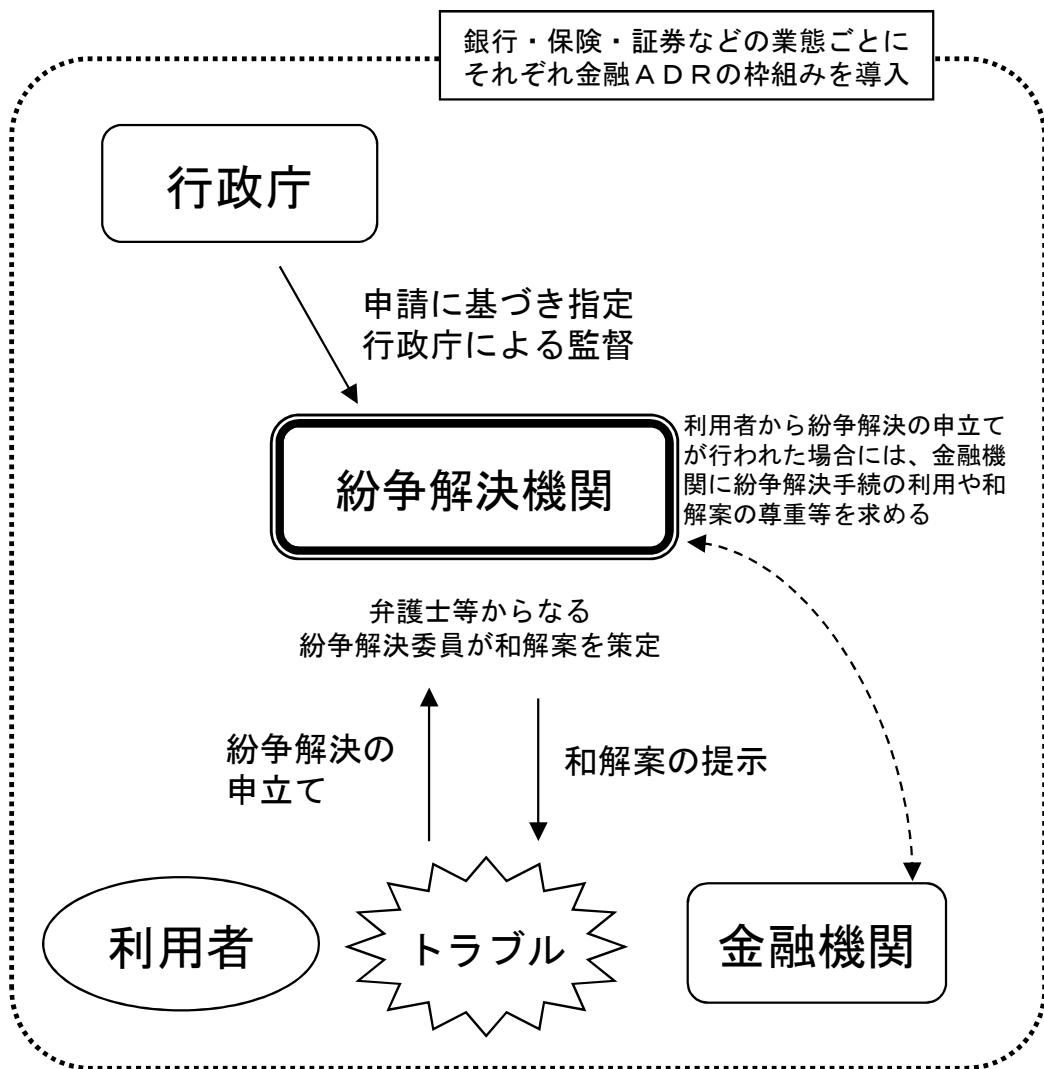


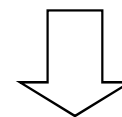
## ◆ 金融ADR制度のイメージ



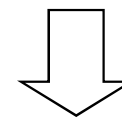
(注) 紛争解決機関が指定されない場合には、金融機関自身に苦情処理・紛争解決への取組みを求め、利用者保護の充実を図ることが求められる。

## ◆ 金融ADR制度の趣旨

- 紛争解決機関を行政庁が指定・監督し、その中立性・公正性を確保。
- 利用者から紛争解決の申立てが行われた場合には、金融機関に紛争解決手続の利用や和解案の尊重等を求め、紛争解決の実効性を確保。
- 金融分野に知見を有する者が紛争解決委員として紛争解決に当たることにより、金融商品・サービスに関する専門性を確保。



- 事案の性質や当事者の事情に応じた迅速・簡便・柔軟な紛争解決が可能に
- 法的枠組みの下、利用者の納得感のあるトラブル解決
- 金融商品・サービスへの利用者の信頼性の向上



金融商品・サービスの特質がそれぞれに異なる状況を踏まえ、高まる利用者ニーズに早期に応えるためにも、各業態ごとの現在までの取組みを活用して、業態を単位とした金融ADR制度を導入。