

＊ 第 19 回資料 2 と同一のものに検討事項（質問）を追加したものである。

「実務者ネットワーク」の論点整理と検討方法

1 協議会としては、以下のように実務者ネットワークを位置付けている。

「金融トラブル連絡調整協議会の今後の取組みについて」（抄）

I -10 頁

2 今後重点的に取組んでいくべき事項について

(3) 実務者ネットワークに関する検討

機関間連携の推進に係るもう一つの取組みとして、協議会は、実務担当者や手続主宰者レベルのネットワークの構築のあり方に関して、その必要性や実現可能性を検討するとともに、実現可能かつ必要とされた場合のネットワークの具体的なあり方や実施体制を含めて検討することとする。

2 過去の議論等では、一部の業界団体で既に実務者ネットワーク的な活動が行われているとの指摘がある一方。その活動目的、範囲、構成員等のイメージは多様である。

（参考 1）過去の議論

（例）第 10 回金融トラブル連絡調整協議会での発言例

- このネットワークを広く知らしめるためには定期刊行物の発行や、掲示板を備えた共通のホームページなど、関係者の皆さんや消費者が双方向性を活かして ADR の機能を向上するための媒体を作っていくのが効率的ではないか。
- 行政はあくまでも協力するものであって、このネットワークは民で持ち回りなり、委員を決めるなりして運営した方が良いのかと思う。この協議会では業界の方々は意見を求めないと発言しない風潮があり、業界の方々が主体的に取り組むためのもう一つの場が必要なのではないかと思う。
- 会員銀行のお客サービス部門の相談員の方と銀行よろず相談所の相談員の会合を年数回開催しているなかで、消費生活センターの相談員の方も交えての意見交換会も毎年開催している。この協議会のメンバーで実務者全員が集まってとなると、かなり範囲が広がってしまう感じがする。
- 機関間連携にポイントを置いて、実務者ネットワーク会議を作る必要があると思う。同じ業の中では比較的作りやすいと思うが、この会議で課題とすべきことは、第一に、それぞれが研鑽を重ね合って自主規制機能を発揮すること、第二に、業の谷間やたらい回しなど、横断的にフォローしなければいけない事案を念頭に置いて、いわゆる金融の新しい時代にふさわしい ADR をどう改善していくかということがもう一つの問題としてあると思う。

（参考 2）アンケート時の回答振り

ADR 実務ネットワーク会議（仮称※）の設置

- 実務担当者中心に具体的な事案研究会を定期的で開催し、トラブルの再発防止に努める。

- 業界関係者だけでなく行政型ADRや消費者団体、有識者などの参加も求める。「ADRネットワーク通信」のような定期刊行物を発行し、ADR担当者のみならず、業界団体、会員会社の法務部・顧客担当部署、消費者行政部門等にも業界全体のADRの動きを知らせ、情報共有の広がりをはかる。
- 協議会本体がこの役割を果たす場合は、「責任者（現行の委員）＋実務担当者」の参加となり、相当な人数になることが予想されるので、別個の会議とする。年に2～4回程度の開催が適当か。（第7回協議会アンケート回答）
- 相談員達はもっと情報が欲しいと言っている。このため、実務のネットワークや、定期刊行物、インターネットなどのいろいろな手段により、地域差を解消する形で地方の人達にも今中央で起こっていることは知らせる必要がある。（第7回協議会発言）
- 情報が欲しいとする場合も、一般的な金融商品の情報を得ることの他に、個別の案件について何が問題であってどう考えたらよいかを知りたい場合がある。そうになると一般的な教育だけでは不十分で、金融商品の情報をインターネットで知りたいといった場合も、多分そういう個別案件のレベルで知りたいということになる。そうすると地方だけではなくて、業界ADRの中央の人が揃っているところでそうした質問に答えるといったことも今後考えていく必要がある。そういう点での協力の余地はいろいろある。（第7回協議会発言）

3 以上のような背景を踏まえ、「実務者ネットワーク」についてのイメージ・概念を固めるために委員を対象としてアンケートを実施した(別紙参照)。その結果からは、各問毎に以下のような点が指摘される。

- （問1）「実務者ネットワーク」の平均的イメージは、横断的な情報交換、事例研究を行なうもの。また、既存のものとして、預金取扱金融機関関係団体の相談実務者による「金融団体相談所連絡会」を想起する委員が複数。
- （問2）「必要性」については、必要、条件付必要、不要と分かれている。一般論としては、必要と感じる委員が多い一方、既に類似のネットワークを実施・参加している団体は新たなものは不要と考えている。また、条件としては、商品の類似性や業務上のつながりがあれば必要との指摘が見られる。なお、モデル案に沿った規則の整備が先という意見もある。
- （問3）「抽象的な目的」としては、ADR機能の向上を指摘する委員が多く、基本的には金融トラブル連絡調整協議会のモデルが目指すものとネットワークの目的は一致したものとしている。
- （問4）「具体的な達成目標」については、具体的事案の解決によって「ネットワーク」の成果と考える委員が多くみられる。
- （問5）「具体的な取組」としては、1）意見交換会、2）研究会・研修会、3）講演会、4）リストメールによる情報交換、5）印刷物等の発行等。
- （問6）「構成員」としては、各団体ともに現場の相談員と責任者を指摘。また、場合によって金融に詳しい消費者、行政担当者を含むとの指摘もあり。

- (問7)「規模」としては、意見交換を前提にする場合には少人数を志向し、多数参加による弊害を指摘。実質的なところに重きを置く意見が多数。
- (問8)「構成員の要件」としては、(6)を超えるものは求めないとの見方が中心。
- (問9)「主催者」については、自主的な取組みであることから各団体によるものとする見方が多いが、立上げ期に限り、金融トラブル連絡調整協議会、金融庁、消費者行政機関等が一定の役割を果たすべきとの意見もある。行政の関与については、事前規制、監督行政との関係等から避けるべきとの意見がある。
- (問10)「主催者と構成員の関係」については、団体を通じた参加、自由参加等がみられるが、意見・情報交換、事例研究を主眼とすることから、特に関係にこだわることはないとの見方が中心。
- (問11)「費用負担」については、持ち回り、参加者負担等の意見が多いが、費用がかからない方策が前提であるとの意見も多い。
- (問12)「その他検討すべき項目」としては、ネットワークの詳細にかかる部分の他に、ネットワークそのものが内生的に動き出すインセンティブが何かという指摘があった。
- (問13)「その他の意見」としては、ネットの活用についての指摘、ネットワークの位置付け、その他の枠組みとの関係について指摘がみられた。

総じて、実務者間の横断的枠組みの有用性について合意が見られ、内容としても事例を取扱うために必要な知識等を得る場として位置付ける点も委員間の違いは少ない。費用負担は、具体的な話となっていないために回答不能となる一方、自主的な枠組みと位置付ける委員は、受益者負担・利用者負担の原則を提案している。

しかし、具体的に取組むか否かについては、クリアすべき事項として、1)既存の横断的連絡会との関係、2)自由参加、関係性の程度を踏まえた効果の程度、3)協議会として取組むテーマの優先順位、等の項目が指摘されている。

4 上記のアンケート結果を踏まえ、「実務者ネットワークに関する検討」に掲げられた以下の点を検討する。

- (1) 実務担当者や手続主宰者レベルのネットワークは必要か否か。判断出来ない場合、必要となる追加情報は何か。
- (2) 同ネットワークの実現可能性についてどのように考えるか。判断出来ない場合、必要となる追加情報は何か。

以上の点を明らかにした上で、今後の取扱を確認する。

- (3-1) 必要かつ実現可能と考える場合、具体的な項目(目的や活動方法等)の検討を実施するが、その検討体制のあり方。
- (3-2) 必要であるが可能性を判断出来ない場合、または必要性も実現可能性も判断出来ない場合、次回以降に追加情報を提供して検討。
- (3-3) 必要ない場合は本件の検討は終了。

(以上)