

第19回配布資料

「実務者ネットワーク」アンケート結果について

番号	質問	回答
問 1	「実務者ネットワーク」と聞いた際、どのような組織・活動等を想像するか。	<p>機関間連携の推進のための意見交換及び連絡の場。</p> <p>「実務者ネットワーク」とは、モデル項目2-7「機関間連携・関係機関との協力等」の内容をより実効性の高いものとするために、関係機関の相談・苦情担当実務者同士の人的なつながりを強化するものとする。</p> <p>具体的な方法としては、定期・不定期に会合を開催し、情報交換・意見交換する方法、講演会などにより関係機関の相談実務者に対して情報・知識を伝達する方法、担当窓口一覧や担当者名簿等を関係機関に配付し、随時、照会・意見交換等ができるようにしておく方法、などが考えられる。</p> <p>実際、銀行協会では、<input type="checkbox"/>として預貯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」を定期的に開催(定例は年4回)しているほか、銀行の保険窓販の拡充にあわせて生保・日本損害保険協会会の相談実務者との会合も開催している。また、会員銀行と銀行よらず相談所の相談員との会合のなかで、消費生活センターの相談員を交えての意見交換会も毎年開催している。</p> <p>()全銀協、地銀協、第二地銀協、信託協会、全国信用金庫協会、全国信用組合協会、全国農業協同組合中央会、全国労働金庫協会、商工中金、農林中金が参加。</p> <p><input type="checkbox"/>については、消費生活相談員等を対象とした講演会、研修会等への出席や消費生活相談員向けの銀行および銀行協会苦情窓口一覧の配付、消費生活センターへの相談所リーフレットの配付などを実施している。また、窓口一覧にもとづき、実際に消費生活相談員から相談所へ照会・相談が寄せられており、これに対する回答や参考情報の提供等を行っている。</p> <p>機関間連携の一形態で各機関の相談実務担当者の横断的な連絡、情報交換を行う組織・活動。事例研究や研修等を通じて、実務担当者の苦情・紛争解決支援のスキルアップと関連情報・専門知識の共有化等を図る組織・活動。</p> <p>金融トラブル連絡調整協議会構成メンバーの内、実際のADRを担当している実務者が集まり、情報交換を行う組織。実務担当者による業界横断的な連携組織。苦情、相談等における複数の業界に跨る案件の対応の円滑化。</p> <p>各業界団体等の相談担当者や責任者を横断的に繋ぐ組織で、情報交換等を通じて自らの相談体制および会員企業の相談</p>

		<p>体制の整備・向上に役立てる。例えば、現在、全国銀行協会主催により、定例的に金融団体相談所連絡会を開催しているが、そのようなものを想像。</p> <p>金融商品の多様化や取扱い金融機関が拡大する中で、ADRがどのような対応を行っているのか、また、最新知識を習得するための活動。</p> <p>各ADR団体および消費生活センター等の実務者レベルによる情報交換や苦情相談事例の研究等の活動をイメージ。</p> <p>業界（業種）団体と消費者団体のそれぞれの代表者の連絡協議の場。</p> <p>各業界団体、消費者関係団体の苦情担当部局の実務担当者レベルによる意見交換等。</p> <p>関係金融団体相談担当責任者・担当者が、各団体の態勢や取扱状況等について情報交換し、参考として役立てる。例えば、4半期に一度開催している「金融団体相談所連絡会」とその活動。</p> <p>金融団体の相談所・相談窓口の相談実務担当者が、それぞれの相談・苦情受付態勢および相談・苦情の取扱い・対応状況等について情報交換を行い、各機関の態勢構築と対応の向上・改善に資する組織・活動をイメージ。</p> <p>各機関等の参加による各種連絡協議会的な組織。</p> <p>金融商品に関する苦情や相談に直接対応する者が参加する団体の枠を越えて横断的に情報交換や意見交換等を行い、トラブルの早期解決、未然防止、再発防止のための具体的活動を行う。</p> <p>各業界内の「実務者ネット」と業界横断的な「実務者ネット」の二通りが想定される。はすでに情報交換という形で実施されているところもあると思う。は業界横断的なネットができるかどうかは疑問である。が本来相談苦情窓口の実務者同士の情報交換だけではなく、実際の解決に向けてのネットと考える。両方ともできる限り民間で自主的に実施されることが望まれる。</p> <p>問題解決に向けての業界間移送とフォローアップの為のネットであって欲しい。この移送がスムーズであれば、大きなネットワークは必要かどうかは疑問。</p> <p>特に具体的イメージは持っていない。</p> <p>ADR機関の運営に携わっている事務局職員、役員および手続主宰者（補助者、助言者、専門家委員なども含む。）が他のADR機関の職員などと共同してあるいは連携して、ADRの実績向上、利用者の便益向上などを目的として、ADR機関の解決実績、解決内容、抱える問題点、新しい試みなどについて連絡、意見交換、研究会、勉強会、講演会、広報等の活動を行うこと。</p> <p>各業界のADR担当者と消費者団体のADR担当者として組織され、実務的な問題（紛争解決手続の進め方・問題点や、</p>
--	--	---

		<p>金融商品の内容・その販売に係る紛争の具体的中身)に関する情報交換の場。 具体的には実務担当者中心に、事例研究会を定期的を開催することをイメージ。 業界団体・自主規制機関の実務担当者による相談・苦情の情報・意見交換及び機関の相互理解を深めること。</p>
問 2	<p>必要性(ニーズ): 誰のどのような必要性がどの程度あるのか。</p>	<p>苦情・紛争解決支援機関間の連絡ネットワークとして必要と思われる。 実務者同士のつながりの強化にあたっては、必要なときに相談所にアクセスできるようその周知を図ることと、必要とされる情報等を適切に提供できることが重要であると考えており、全銀協では既に問1で述べたような活動を通じてこれを実践していることから、新たなネットワークの組成の必要性は感じていない。 全銀協としては、今後とも関係機関との連携を充実させるべく、相談所の認知向上に努めるとともに、他機関の相談員からの照会等に対してより適切な対応ができるよう努めたいと考えている。 実務者にとって、関連業態の情報・専門知識を共有化するニーズがある。一方で、協議会を通じ、機関間連絡網(連携)はできており、実務上も関係機関との相互協力のもとに機能している。従って、業態によって実状が異なる機関も含めた全業態を対象とした横断的連絡網は必要性に疑問がある。 お互いに関係する業界のADR担当実務者が、他のADRの運営手法等について、忌憚のない情報交換を行うことについては、ニーズが強いと思われる。 消費者にとっては、複数の業界に跨る案件の効率的解決が望めるし、業界ADRにとっては、専門外関連案件対応の円滑化、効率化が図れる。必要性は、いずれも現段階では具体的案件が不明なため把握できない。 金融の範囲は広いため、取扱商品等で関連のある業態間のネットワークであれば、必要性を感じる。取扱商品が拡大してきているため、苦情案件の取次ぎがスムーズに行われるよう、日頃から担当者同士が幅広く意見交換等を行うことは意義がある。 必ずしも必要と感じない。 実務担当者の専門知識・周辺知識、苦情・相談への対応スキルのレベルアップ。 消費者が正確な情報を収集し、適正な判断能力(投資すべきか否か等)を身につけるために何をすべきかを議論する場。 業界(業種)ごとに消費者団体との会議(定期、不定期を問わない)を開催するほうが実効性があると思われる。 各業界団体毎で苦情の件数、苦情担当部局の人員規模に大きなバラツキがある為、同等のレベル上に立った「実務者ネットワーク」を作る事は、実務上、非常に困難であると考えざるをえない。各業界団体は自らの担当金融商品については、誠意をもって対応している筈であり、担当外の金融商品に関する問い合わせについては、金融庁のWEBページ「金</p>

融取引に関する苦情相談窓口」等を活用させて頂く事により、速やかに正しい照会先をアドバイスする事で、一般投資家の方々の便宜に供しているのが現状である。しかしながら、投資家サイドにおいては、すでに金融商品は横断的なものである以上、供給サイドである業界団体にとって、あるべき姿としてADRにおける横断的なネットワーク体制は望ましいものとする。

相談案件の内容により必要となる他団体との連携が円滑に行えるよう、担当ベースでの意見交換を行っていることは必要。

当ろうきん相談所としては、設置後日が浅いこともあり、先行金融団体の対応・経験等につき情報提供を受け、適切な運営が確保できるよう学んでいく必要があると考えている。現在、そのような場として「金融団体相談所連絡会」が開催されており、当相談所としては非常にありがたく、役立っている。

各機関・相談所所属員の情報・ノウハウ等の蓄積、業務の改善、連携強化等のため対応のニーズがあるものと思料。当協会に関して言えば今のところ参画の必要性は低い。

複合的な金融商品のトラブルに対処する為には必要である。購入者は苦情を申し出るところがわからず、たらいまわしの恐れが生じる。たらい回しの被害はなくなるような動きが必要。

モデル案による規則や体制の整備が先ではないか。モデル案には、運用改善のための措置も組み込まれている。したがって、整備された場合には、新たなネットワークを作るまでもなく対処できることが多いはずである。

職員、役員：信頼性、利便性等の向上のためのノウハウの交換。手続主宰者：技法の習得等。利用者：アクセスの向上。各ADR機関とADR担当者にとっては、手続ノウハウの共有、機関間連携の促進、金融商品や紛争類型に関する知識レベルの向上、相互評価を通じた課題の発見、につながる。各業界にとっては、商品設計・サービス設計にあたって貴重な情報となりうる。

相談に対する対応が個々の相談機関で異ならないよう、できるだけ消費者に利するような相談対応ができるよう相談対応を平準化するための消費者にとってバラツキのない相談対応が望まれる。また、相談に関する情報をできるだけ共有化するため、会議形式や情報交換や情報発信のような多様な方式で行えるよう連携を深めていくことが望まれる（問5まで同回答）。

加盟会社の業務内容の広がりに合わせて関係機関との情報共有化を図り、実務担当者のレベルアップを図ること、かつ、機関の相互理解を深めること。なお、現在、預金業務を取扱う業界団体の実務者レベルの懇談会あり、その充実・活用を図る方が有効か。

問 3	抽象的に何を目的とする（と想像する）か。	<p>機関間連携の推進に資するため。</p> <p>苦情・紛争解決支援のための相互連携・協力・補完。苦情・紛争解決支援のための事例研究や研修等を通じてのスキルアップと関連情報・専門知識の共有化等。</p> <p>各ADRの相互研鑽による対応力の向上。</p> <p>情報交換、担当部署の特定による連携した対応の迅速化、平等化が図れる。</p> <p>顧客の信頼の確保・向上等。</p> <p>金融商品に対するの商品・苦情の実情、対応等の把握を目的とする。</p> <p>各ADR機関での苦情・相談への円滑な対応による解決促進。</p> <p>いかに苦情・紛争をなくすかを議論する場。</p> <p>具体的な事例を通じての意見交換等。</p> <p>苦情紛争解決処理制度の円滑な運営のため。</p> <p>相談受付態勢と苦情紛争解決支援制度の円滑な運営を目的とするのではないか。</p> <p>各機関・相談所における業務処理遂行の円滑化。</p> <p>問1に同じ。</p> <p>複合的な商品のトラブルの解決を見出す機関であって欲しい。</p> <p>ADRの信頼性の向上、利用者の利便性の向上、業界団体の自律的紛争解決機能の向上、社会の紛争解決機能の強化。</p> <p>ADR機能の向上。</p>
問 4	問3を具体的にした場合、何を達成目標すればよい（と想像する）か。	<p>問3に同じ。</p> <p>実務担当者が苦情の内容を正確に把握し、適切に関係機関に連携できるよう、レベルアップを図る。</p> <p>参加の各ADR機関に対する評価の向上。</p> <p>申立て案件の解決は勿論だが、度々指摘されるたらい回しの対応もある程度回避できるのではないか。</p> <p>トラブルの早期解決およびトラブルの減少・解消。</p> <p>金融商品に対する商品・苦情の知識と対応した結果の共有化を図る。</p> <p>実務担当者のレベルアップにより、個別の苦情・相談の解決が図られていること。</p> <p>苦情・紛争の撲滅。</p> <p>具体的な事例に基く意見交換を通じて、裁判外紛争処理のレベルアップを目標とする。</p>

		<p>苦情紛争案件の円滑な解決。</p> <p>苦情紛争案件の円滑な解決。</p> <p>苦情処理等の具体的な事例研究、情報の共有化。</p> <p>情報の共有化を通じて苦情の受付から解決支援までの時間を短縮。</p> <p>消費者トラブルを速やかに受け付け、解決にあたる場所を消費者に示唆し、苦情の速やかな解決を目指したもの。解決に至ったものと至らない事案も当事者に公表すること。一定期間が過ぎた事案は当事者の名前を伏せ公表すること。相談をしている人の参考事例として役立てるようにする。</p> <p>当面、実務者ネットワーク作りと組織形態の検討。</p> <p> 手続ノウハウの共有、 機関間連携の促進、 金融商品や紛争類型に関する知識レベルの向上、 相互評価を通じた課題の発見。</p>
問 5	問 4 を達成するため、どのような活動をおこなうと考えられるか。(例：研究、研修、意見交換等の各種会合)	<p>意見交換会や機関相互の連絡、報告。</p> <p>研究、研修、意見交換等の各種会合の実施。研究会、研修会等への講師派遣。定期刊行物（苦情・紛争解決事例が掲載されているもの等）等、資料の交換。</p> <p>A D R 担当実務者の能力向上のための情報交換と事例の研究。</p> <p>まず、各 A D R において、申立て等における複数業界に跨る案件の件数、内容を洗い出すべきではないか。その上で必要性を判断するというのも一つの方法ではないか。（行政型 A D R にあっては統計的に業界ベースで件数が分かっているとと思うが。）</p> <p>情報・意見交換等から出発し、研修・講演等を実施。</p> <p>意見交換会や研修会等の開催。</p> <p>事例研究（特に、複数 A D R 機関にまたがる苦情・相談事例の解決に向けた対応方法）。各 A D R 機関での改善に向けた取組み状況の報告など。</p> <p>業界（業種）の実態、業者の業務内容（勧誘方針、顧客層等）等を説明する機会を設ける。消費者への教育・啓蒙の手法を議論。</p> <p>意見交換の為の会議の開催。</p> <p>連絡会の開催。</p> <p>情報・意見交換会の開催。</p>

		<p>連絡協議会等での意見交換など。</p> <p>事例研究や情報・意見交換、相談員のための研修の企画・実施など。</p> <p>研修が必要。自社の中だけの商品知識ではない商品知識や商品・サービスで起きているトラブルと解決済の事例研究など。</p> <p>研究会、研修会、講演会、意見交換会、模擬調停、メーリングリストによる情報交換、ロールプレイ、無料面接・電話相談会、定期刊行物の刊行、ADRの解説ビデオ制作、放映、貸出など。</p> <p>意見交換・情報交換、相互研修（各業界の商品説明・紛争類型の特徴説明、消費者団体の活動紹介など）相互評価。</p>
問 6	<p>構成員として「実務者」の範囲はどういうものになる（と想像する）のか。</p>	<p>責任者＋機関間連携の担当者。</p> <p>相談実務担当者（特に、苦情・紛争解決支援担当者）</p> <p>ADR担当者および苦情・相談担当者。</p> <p>実際に、申立て、解決に当たる担当者やその監督・責任者及び有識者等。</p> <p>相談担当者または責任者まで。</p> <p>特に定める必要はない。</p> <p>消費者（相談者）と直接接触をしている実務担当者。</p> <p>業界（業種）団体の担当者、業界（業種）の代表会員の実務責任者、消費者団体の相談窓口の責任者等。</p> <p>各業界団体、消費者関係団体の苦情担当部局の実務担当者レベル。</p> <p>相談担当責任者、担当者。</p> <p>相談実務担当者（責任者を含む。）</p> <p>各機関・相談所の管理者・所属員。</p> <p>業界団体や企業において実際に顧客からの苦情・相談に応じる担当者及び組織上の責任者。</p> <p>各社・各業界の相談・苦情受付担当と一般に苦情受付機関の担当者。民間に任せて自主解決を促がしたい。金融を理解している消費者を参加させる。</p> <p>ADR機関の役員・職員・手続主宰者（補助者、助言者、専門委員等も含む）。その他に利用者サイドにたった外部の有識者。なお、場合によっては、所管官庁（国・地方）の行政担当者。</p> <p>現場で紛争解決支援に携わっている部門の責任者（テーマにより、個々の案件の担当者）</p> <p>行政機関のADRを含めた実際に相談業務を行っている相談員を含めて情報交換を行っていくことが望まれる。</p>

問 7	どの程度の規模（人数）か。	<p>1 機関 2～3 名。 各機関 1 名。 金融トラブル連絡調整協議会の構成メンバー全体となると多人数となるため数グループに分け、苦情の移送等連携を行っているメンバーを中心に組織した方が実効性があると思われるので、10 人以下の規模が機動的と思われる。 活動内容や位置付けにもよるので一概に言えない。当業界については、実際に苦情、相談に応じるのは各都道府県協会の担当者等であり、複数人いる場合も多い。連合会では件数、概要把握にとどまり、直接携わっていないという事情もある。</p> <p>1 団体 1～2 名。 参加機関各 2 名。 業態の近い ADR 団体をグループ化し参加人数を抑制する。 業界（業種）ごとに消費者団体の方と 5～10 名程度の会合を設ける。 40 人程度。 1 団体 1～2 名で、意見交換が行い易い程度の人数。 1 団体 1～2 名で意見交換がしやすい程度の人数。 十分な情報・意見交換等に資するものとするため、大人数とならない相応規模。 ネットワークへの参加者を制限する必要はないと思うが、会合に関して言うと人数が多すぎると形骸化する恐れがある。例えば全体会合は各団体の代表者または団体が指名する者を構成員とするイメージ。但し、関連の強い団体で構成される内部組織も考えられるのではないかと。 業界団体の規模による。 参加する ADR 団体の数によって左右されるが、1 団体 2～3 名程度。活動の種類によっては、増えることもある。 全業界が 1 つのネットワークを作る必要はないので、業態や業界規模などの点で問題を共有できる範囲毎に（一部重なりつつ）作れば良い。そうすると、5～15 人くらいになるのか。 実質的な議論が行えるよう、人数を絞って開催することが望まれる。</p>
問 8	構成員の要件等は求められるか。	<p>問 6 に同じ。 相談実務担当者（特に、苦情・紛争解決支援担当者）。 金融トラブル連絡調整協議会を構成する業界団体の所属員であり、かつ ADR または相談の担当実務者とする。</p>

		<p>ネットワークの目的、活動内容による。</p> <p>相談担当者や責任者であれば、要件は問わない。</p> <p>金融庁、文部科学省、消費者関係団体、業界団体、法曹界。</p> <p>各ADR機関および消費生活センター等で、消費者（相談者）と直接接している実務担当者1名。</p> <p>苦情関連の業務経験者が望ましい。</p> <p>各業界団体、消費者関係団体の苦情担当部局の実務担当者レベルである事を基本的な要件とする。</p> <p>日常、それぞれの組織で相談業務を担当している者。</p> <p>実際に相談業務に携わっている者。</p> <p>相談窓口の現場に携わる者が中心。</p> <p>特に要件を定める必要はない。</p> <p>問6の実務者であり、消費者と事業者との情報の格差があることを認識していること。</p> <p>ADR機関の関係者であれば、基本的に参加できることとし、これからADRを立ち上げようとする団体についても参加の機会が得られるよう配慮。</p> <p>任意の私的ネットワークなのだから、それぞれに任せればよいのではないか。</p>
問9	「ネットワーク」の主催者は誰か。また、その理由は何か。	<p>苦情・紛争解決支援機関。</p> <p>主催者は、各事業における事業者団体。苦情・紛争解決支援機関等の主宰者であり、専門性も有するため。</p> <p>金融トラブル連絡調整協議会とのつながりを持たせるため、主催者は協議会とし、運営の幹事をネットワーク参加メンバーの持ち回りとしたらどうか。</p> <p>当面、行政型ADRが主催。（問題点を把握しているし、必要とする場面も多いのではないか。）</p> <p>問1で例示した連絡会の運営方式でよいと考える。</p> <p>金融庁、消費者行政型機関等。</p> <p>各団体持ち回り（幹事団体制）がベター。理由は、「ネットワーク」が各ADR機関の実務者のネットワークであるから。「ネットワーク」を束ねる組織として、現行の協議会が機能する。</p> <p>消費者団体。業界（業種）団体ごとに会合を持つ。</p> <p>行政当局（金融庁）又は学識経験者とする。理由は各業界団体、消費者関係団体に対し、中立的な立場にある方が主催者に相応しいと考える為。</p>

		<p>実際にどのようなものが作られるかによる。</p> <p>実際にどのようなものが作られるかによって決まっていくと考えるが、情報・意見交換という趣旨から、主催者には負担がかからないようにすべきではないか。</p> <p>機関・相談所のメンバー。</p> <p>業界側が主体的に行うのが筋であるが、実際上は難しいのではないかと。まずは行政に音頭を取ってもらい、軌道に乗った段階で民間に移行するイメージか。</p> <p>行政は関与せず、民間で自主的に運営し、事業者は解決に向かって努力している姿勢が求められる。行政が入ると、「事前規制」の感があり民間は話をしないのはこの委員会を見てもわかるとおり。現時点では、当面行政主導でないネットワークされないのではないかと。</p> <p>A D R 機関。A D R 機関の自主性に任せるのがよく、行政が介入するのは立ち上げ時は別として基本的に避けるべき。</p> <p>また、利用者はモニターの役割にとどまり、主催は適当でない。</p> <p>各業界のA D R 部門と消費者団体のA D R 部門で主催する。役所が主催すればテーブルに付くところまではスムーズに行くが、それ以上進まない。確かに、各業界と消費者団体が主催（共催）する場合でも、一方が他方に要望するという形態だけでは、何も生み出さないおそれがある。各参加者に対し、前に進むインセンティブを与えるような工夫（これが1番難しい）が必要。</p>
問 10	主催者と構成員の関係はどのようなものか（会員制、自由参加、団体を通じる等）。	<p>同一。</p> <p>団体を通じての参加。</p> <p>構成員は金融トラブル連絡調整協議会参加団体による会員制としたほうが運営しやすいと思われる。</p> <p>当面は団体を通じてが望ましいのではないかと。</p> <p>対等であり、主催者はとりまとめ役。</p> <p>団体を通じての参加。</p> <p>各団体持ち回り（幹事団体体制）</p> <p>消費者団体が各業界（業種）団体の実情等について質問、要望等を行う。</p> <p>各業界団体毎の具体的なニーズによる自由意志による参加とすべきであり、参加の強制は避けるべきであると考え。</p> <p>関係は対等なものと考えられるが、具体的回答はできない。</p> <p>関係は対等なものとなろうし、情報・意見交換という趣旨から原則として自由意思での参加となるのではないかと。</p>

		<p>自由参加。 主催者は民間に任せ構成員も金融庁関連だけでなく、先物等の業界も入れる。 金融関連も縦割りではなく、省庁横断的にとらえる必要がある。 基本的には自由参加。 団体を通じる。</p>
問 11	費用負担はどうするのか。	<p>持ち回りであれば特になし。 負担はないようにすべき。 参加者負担とする。 活動内容によるが、傘下構成員による按分負担。 現状では回答できない。 金融庁等。 各機関自身が負担。 参加団体ごとに実費を按分負担する。 参加者間で、具体的な打ち合わせの上の決定という事になると考える。 現状では回答できない。 費用は極力かからないよう運営すべきであるが、発生した費用は各参加者が負担することになるのではないかと。 ネットワークへの参加者数や団体の規模、活動内容による。 スタートは金融庁がお膳立ての必要があろうが、後は民間に任せて行政は報告を聞くにとどめる。 各参加団体が共同負担する。 「ネットワーク」自体には費用があまりかからないようにする前提で、各参加者負担とする。</p>
問 12	その他検討すべき項目は何か。	<p>守秘義務等、ADR利用者の個人情報への配慮。 金融トラブル連絡調整協議会との関係、ネットワークの位置付け。 活動内容がある程度明確になってから議論されることだと思うが、規模と位置付けはどのようなものになるのか。 実施段階での運営方法（どこが事務局機能を司るのか等） 運営方法、構成員、議題や話し合われたことはすべて公表すること。公表内容はどこからでもだれもが見られるものであることが必要。</p>

		<p>「ネットワーク」において金融庁の果たすべき役割の検討。</p> <p>各参加者に対し、前に進むインセンティブを与えるような工夫をすることに尽きる（利用者によるADRの評価やADRの活動実績を公表するなど、インセンティブを与える方法を検討し、それを実行する点については、役所に一定の重要な役割を期待）。</p>
問 13	問に関わらずご意見等。	<p>ネットワークの活動については、会合の開催だけでなく、インターネットを利用した情報提供も想定し得る。</p> <p>実務者ネットワークは、実務者にとっての利点の観点が必要である。そのためには、実務者のニーズに基づく主体的な取り組みや任意参加とすることにより、各団体や実務者に過度な負担を与えないものとするべきである。実務者ネットワークへの参加の有無は、各団体の判断とすべきと考える。複数のネットワークができた場合に人員的に対応が困難であるとする。 「実務者ネットワーク」という言葉は、苦情者の情報交換の場ととられるおそれもあるため、ネーミングを含め、実施、開示には慎重な検討が必要と考える。</p> <p>協議会参加団体のみで構成されるネットワークと捉えていいのか。</p> <p>ADRの拡充・活性化関係省庁連絡会議のアクションプランとの関係がよく理解できない。</p> <p>複数の業界（業種）団体が同じ会合に出ても、業界（業種）によって会員企業の規模、業務内容等がかなり異なるため、共通項（誠意ある対応、迅速な解決に向けた努力等）を確認し合う場にとどまるのではないかと考える。</p> <p>基本となる意見は問2で答えた通り。</p> <p>事業者はもっと業界の発展のため、前向きに問題解決に向けての姿勢が欲しい。消費者が安心して金融商品を購入できる環境整備は結局自分たちの業界を発展させることができるとの認識を持って欲しい。各業界ともは窓口で解決しなかった時は直接トップが関与する体制が必要ではないか。責任体制を明確にして欲しい。</p>