

「公的機関との連携」に関する論点メモ

平成 15 年 9 月 9 日

- 内閣府及び東京都の報告を踏まえ、公的機関（国民生活センター及び地方自治体の消費生活センター）と金融分野の業界団体・自主規制機関の連携について、協議会として検討すべき事項は何か。
（例）情報交換、苦情事案の移送等々
- 一般的には、たらい回し等の問題点が指摘され、スムーズな連携が重要なことは共通理解だと思われる。苦情相談の取扱いは担当者の人的資質によるところも大きいが、その点に過度に依存せずに機能するシステムを作ることが重要ではないか。そのため、例えば、以下のような連携の段階毎に検討してはどうか。（資料 2（参考）を参照。）
 - （１）相談段階
双方向の情報提供（機関、相談員、対顧客の各レベル）について
（例）「業界団体」→「センター」と「センター」→「業界団体」のそれぞれの内容について、提供方法（媒体等）費用負担方法、タイミング（定期・不定期）、対外 PR 方法
相談・問い合わせレベルでの移送
（例）たらい回しを感じさせない方策、移送マニュアル
 - （２）苦情段階（機関レベル）
「センター」→「各団体」の移送について
（例）移送方法や規則、定型書面、フォローアップについて
「顧客」・「企業」の相対交渉段階
（例）「会員企業」・「業界団体」・「センター」の関係
 - （３）紛争段階（機関レベル）
公的機関（司法は除く）と業界団体等の関係
（例）「会員企業」・「業界団体」・「地方自治体設置の処理機関」の関係
公的機関（司法は除く）による処理結果と業界団体等の関係
（例）再発防止に向けた位置付け、業界団体の関与等
- 現時点での連携イメージ如何。（例えば、上の整理であれば、どの段階が可能か）。