

金融トラブル連絡調整協議会参加団体等における裁判外紛争処理に係る取組みについて（第22回協議会提出分）

[提出団体等]	(頁)
全国銀行協会.....	1
全国信用組合中央協会.....	2

金融トラブル連絡調整協議会参加団体等による裁判外紛争処理制度の
改善のための取組みについて

団体等名	全国銀行協会
決定時期	(1)平成 15 年 7 月 11 日 (2)平成 15 年 7 月 23 日
取組みの概要	(1)銀行よろず相談所相談員研修会（第 2 回）の開催 ○本研修会は、各地銀行協会の銀行よろず相談所（全国 54 協会に設置）における相談業務や苦情の受付と解決促進のレベルアップを図る観点から、相談所の相談員を対象に実施するものであり、第 2 回の研修会を 7 月 11 日に開催した。 ○午前の部では、4 月 1 日から実施の「苦情の受付と解決促進に関する規則」の改正内容について報告を行うとともに、「弁護士会仲裁センターについて」および「銀行の苦情対応体制と最近の苦情・トラブル事例について」をテーマに、それぞれ外部講師を招いて講演を行った。 ○午後の部では、相談員を 3 グループに分け、最近多く寄せられている苦情・相談事例について意見交換・情報交換を行った。なお、消費生活相談員にも参加してもらい、コメントをいただいた。 (2)「銀行よろず相談所および銀行本部における相談・苦情対応窓口の一覧」の改訂 ○消費者行政機関との連携強化のため、平成 14 年 3 月に作成した「銀行よろず相談所および銀行本部における相談・苦情対応窓口の一覧」を改訂し、国民生活センター、消費生活センター等に配付した。
実施予定時期	実施済
備考	

金融トラブル連絡調整協議会参加団体等による裁判外紛争処理制度の
改善のための取組みについて

団体等名	(社) 全国信用組合中央協会
決定時期	平成 15 年 7 月
取組みの概要	会員信用組合店頭備え置き用として、相談所案内リーフレットを作成・配布しました。
実施予定時期	
備考	