

## 金融審議会答申「21世紀を支える金融の新しい枠組みについて」(抜粋)

平成 12 年 6 月 27 日

金融サービスのルールに関する新しい枠組みについて

3. ルールの実効性の確保と消費者教育

(1) 金融分野における裁判外紛争処理制度の整備について

(イ) ～ (ハ) [略]

(ニ) 以上の結果、将来的な統一的・包括的制度も視野に入れつつ、既存機関の運用面での改善等、現時点で取り得る効果的な方策を早急に実施することが、先ずは重要である。中立・公正な人材の活用等、各機関毎のイニシアチブで今後自主的改善が図られるものもあろうが、少なくとも、ワーキング・グループの報告書で提言されているように、

個別紛争処理における機関間連携の強化、

苦情・紛争処理手続の透明化、

苦情・紛争処理事案のフォローアップ体制の充実、

苦情・紛争処理実績に関する積極的公表、

広報活動を含む消費者アクセスの改善、

を早期に実施することが求められる。さらに、

これらの着実な実施を担保するとともに、業態の枠を超えた情報・意見交換等を行い、金融分野における裁判外紛争処理制度の改善につなげるため、金融当局、消費者行政機関、消費者団体、各種自主規制機関・業界団体、弁護士会等の参加する「金融トラブル連絡調整協議会（仮称）」を設置すべきである。

なお、こうした施策の実現に当たっては、既存の紛争処理機関の自主的努力だけではなく、国や地方自治体の様々な面でのサポートが不可欠であり、行政の積極的なリーダーシップが期待される。

今後は、これらの実施状況や具体的効果の検証、司法制度等を含む紛争処理制度全般に関する幅広い議論等を踏まえた、裁判外紛争処理制度のあるべき姿に関する前向きな取組みを期待する。