

今後の協議会の活動についてのアンケート結果のポイント

各委員に対して、今後の協議会の活動について別添のアンケートを実施した。

本アンケート結果のポイントは、以下の通り。詳細は資料3 - 2「今後の協議会の活動についてのアンケート結果」参照。

[1] 民間ADR(各業界団体)が取り組む五つの課題を担保

モデル規則に沿った規則の整備と運用改善をフォローアップ

今後も定期的にモデル規則のフォローアップを行うことについて、意見の一致がみられた。

フォローアップの方法についての主な意見は以下の通り。

- ・ これまでと同様、年1回程度、規則整備と運用改善のフォローアップを行う。
- ・ 現在、開催毎に行われている「改善のための取組み」の報告を、まとまった形で集中的に行う。
- ・ モデル規則に規定されている事項からいくつか検討対象を絞り込み、より詳しく具体的な議論を行う。
- ・ ADR機関の知名度調査や顧客度満足度調査を行い、その結果に基づいて意見交換を行う。

金融商品販売の相互参入拡大を踏まえた機関間連携の強化

相互参入に係る業界団体が連絡会の開催等を通じて情報・意見交換を行い、必要に応じて協議会に報告するという意見が多かった。

その他の主な意見は以下の通り。

- ・ 相互参入に係る団体は限られることから、協議会で議論するよりも、現在ある連絡会(金融団体相談所連絡会や保険窓口販売業界団体連絡会等)で検討するのが現実的。
- ・ 相互参入業態間においては、機関間連携にとどまらず、業界団体ADRの統合の可能性についてもあわせて検討することが望ましい。
- ・ 機関間連携で対応できない商品、取引について検討し、消費者保護上の問題点を明確化し、金融審議会等にフィードバックする。
- ・ 機関間連携について、取引形態あるいは商品別に連携状況の図式化やチェックリストの作成を行うなど、消費者にわかりやすく伝える方法を検討する。
- ・ 販売員の商品知識の向上を図るため、ADRからのフィードバック(どういう販売に起因してどのようなトラブルが生じたか)における機関間連携(相互報告・情報交換)のあり方を検討する。
- ・ 個人情報保護法の施行に先立ち、個人情報保護に関する機関間連携のあり方を検討する。

【2】情報・意見交換等を行い、裁判外紛争処理制度の改善につなげる

苦情紛争事例のケース・スタディ

苦情紛争事例のケース・スタディについて、ADR機関の自主性、個人情報の取扱いに配慮しつつ、積極的に行うべきという意見が多かった。

ケース・スタディを行う方法について、主な意見は以下の通り。

- ・ 事例の提示に際しては、ある程度、問題のポイントを絞り込む必要がある。
- ・ 個別案件に機関がどのように対応したか、再発防止に向けて個別案件がどのようにフィードバックされたかまで含めて事例研究を行う。
- ・ 関係する業界団体等の意見交換の場は設置済みなので、むしろ消費者団体と業界団体等との間で有益な事例を中心に事例研究を行う。
- ・ 事例研究は、窓口担当者のスキルアップの面で有用なので、協議会のテーマとするよりも別の場を設定して取り組む。

「裁判外の紛争解決促進に関する法案」(仮称)への対応

協議会において情報提供・意見交換を行い、必要に応じてモデル規則の改正や業界団体等の規則整備の改善を図る、といった意見が多かった。

その他の意見は以下の通り。

- ・ 法案成立によるメリットとデメリット、認証を得るための措置、各機関が法案に対応して具体的に何をすべきか、などについて意見交換を行う。
- ・ それぞれの立場から意見交換を行うが、協議会として対応するかは議論がある。
- ・ 大枠についてコンセンサスを得られることを前提として対応するのであれば、少人数のワーキンググループを作るのが現実的。

リテール金融分野における幅広い情報・意見交換

リテール金融分野における情報・意見交換を積極的に行うべきという意見が多かったが、その方法については、様々な意見があった。主な意見は以下の通り。

- ・ 抽象的に情報を収集しても成果があがらないおそれがあるので、どのようにしたら幅広い情報・意見が集まる場をつくることができるか検討する必要がある。
- ・ リテール金融分野は非常に多岐に渡るため、あらかじめ委員から希望するテーマを提出してもらい、その中から重要と思われるものをピックアップして情報・意見交換を行うのが効率的である。
- ・ 消費者保護体制が強化される背景を踏まえ、苦情紛争処理に係る具体的な処理に係る情報の開示、消費者側の意見を反映させるための処理体制、第三者機関設置の方法等について意見交換を行う。
- ・ 金融庁や他の行政機関、消費者団体から、多発するトラブルについて問題提起を行う。
- ・ 協議会のホームページを立ち上げ、随時、情報収集や意見交換を行う。

- ・ 金融トラブルに関するシンポジウムや電話相談等のイベントを開催する。
- ・ 協議会に参加していない金融ADR機関の苦情紛争解決事例を紹介する。
- ・ 新法や法改正に係る情報についても幅広く意見交換を行う。
- ・ 必要に応じて、課題に応じた小委員会(タスクフォース)を立ち上げる。

【その他】

今後の協議会の活動方向を踏まえると、これまでよりも協議会の開催間隔を開けるべき、との意見があった。

今後の協議会の活動についてのアンケート

下記の項目について、今後、協議会として具体的にどのような活動を行えばよいと思いますか(自由記入)。

- 【1】民間ADR(各業界団体)が取り組む五つの課題を担保
モデル規則に沿った規則の整備と運用改善をフォローアップ
金融商品販売の相互参入拡大を踏まえた機関間連携の強化
- 【2】情報・意見交換等を行い、裁判外紛争処理制度の改善につなげる
苦情紛争事例のケース・スタディ
「裁判外の紛争解決促進に関する法案」(仮称)への対応
リテール金融分野における幅広い情報・意見交換
- 【その他】