

「金融サービス利用者相談室」の設置について

1. 設置趣旨

- 金融サービス利用者の利便性向上を図るため、利用者からの相談等に電話等を通じ、一元的に対応する「金融サービス利用者相談室」（以下「相談室」）を設置する。
- 相談室は、電話等を通じて利用者からの各種の相談への対応や情報提供を行うとともに、金融行政に関する意見の受付に当たる。
なお、利用者と金融サービス業者との間の個別紛争については、斡旋・調停・仲裁等を行っている外部紛争処理機関を紹介する。
- 相談内容・処理状況等は体系的に記録・保管するとともに、関係部局に回付し、企画立案・検査・監督においても活用する。

2. 平成17年度予算における取扱い

- 「相談室」設置のため、室長、補佐、係長、相談官の新設及び相談員（非常勤職員）雇用のための予算が計上された。

3. 今後のスケジュール

- 以下の準備作業を経て、平成17年夏の立上げを目指す。
 - ① 実際の相談は、相談官及び相談員（非常勤職員）で行うこととなるが、相談員には「消費生活アドバイザー」等の有資格者を公募することとし、予算成立後速やかに採用・研修活動を開始する。
 - ② 相談マニュアル、相談員向け研修資料等の整備、各ADR機関との効果的な連携策の検討を行う。
 - ③ 予算成立後速やかに、「相談室」設置に係る工事等を行う。
（注）「相談室」は金融庁庁舎（4号館）近隣の民間ビルを賃借予定。

以上