

## 「金融サービス利用者相談室」運営方針について

### 1. 基本的役割

- 金融サービス利用者の利便性向上の観点から、金融行政に関する利用者(個人)からの、電話・メール・ファックス等を通じた金融庁への質問・相談・苦情等に一元的に対応する。
- 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。  
(注1) 庁内の既存の各種窓口との関係については別紙1参照  
(注2) 「相談室」の苦情・相談等の受付態勢及び庁内の連絡体制については、別紙2「苦情・相談等受付フローチャート」参照
- 「相談室」は金融機関と利用者との間の個別取引に係る斡旋・仲介・調停は行わず、担当の業界団体等を紹介する。

### 2. 各業界団体等との連携の取り方について

- 各業界団体等と効果的な連携を図りつつ「相談室」を運営するために、各協会等の相談実務担当者と当庁「相談室」担当者との意見交換の場を設置。
- 「相談室」から利用者へ各団体を紹介するに当たっては、各協会等の連絡先だけでなく、その機能や相談に際しての留意点等もあわせて、伝達する。
- 金融サービス利用者相談室長を金融トラブル連絡調整協議会メンバーとし、相談室の活動状況について適宜報告を行う他、メンバーである業界団体・自主規制機関、消費者行政機関等と意見・情報交換を積極的に行う。

### 3. 「相談室」の広報について

- 「相談室」に寄せられた相談件数や主な相談事例のポイントについて、当庁ホームページで四半期毎に公開する。
- 「相談室」及び「相談室」立上げ後も存続予定の既存各種窓口の案内を、当庁ホームページ上で、同一コーナーにまとめて掲載するとともに、それぞれの設置趣旨を分かりやすく明記する。

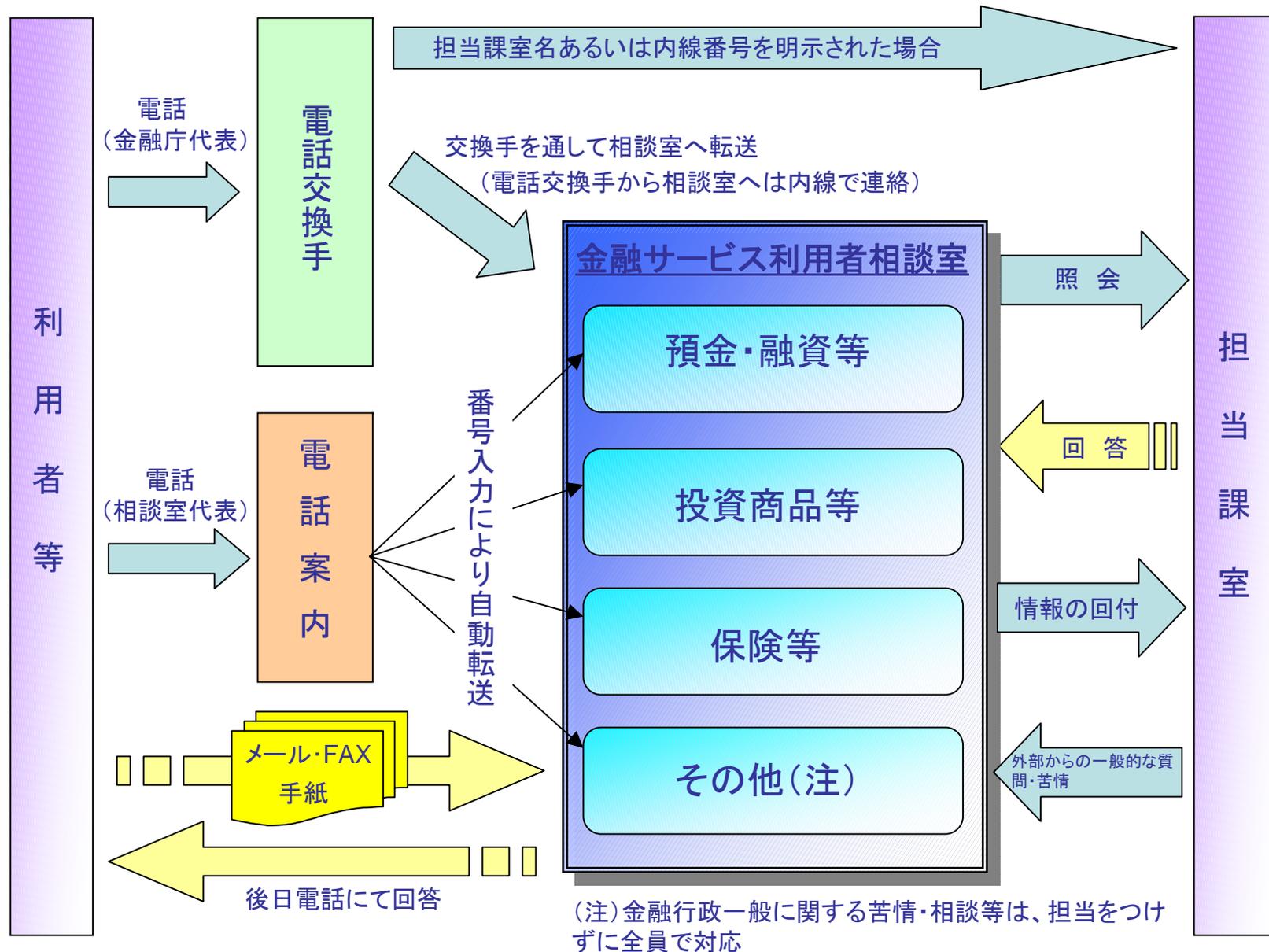
以上

## 金融サービス利用者相談室と庁内の既存の各種窓口との関係について

窓口等名称		考え方	「相談室」立上げ後の対応方針
「意見等受け付け	ご意見箱	趣旨・機能は「相談室」で代替可能	「相談室」で対応
	貸し渋り・貸し剥がしホットライン		
	音声自動応答システム		
情報受け付け	ディスクロージャー・ホットライン	それぞれの行政目的に基づき個別情報の収集を行うものであり、担当課が直接情報を受け付け、管理することが望ましい	「相談室」立上げ後も引き続き「相談室」とは別に存続
	検査情報受付窓口		
	証券取引等監視委員会の情報受付窓口		
	コンプライアンス対応室	当庁職員の法令遵守状況や行政文書管理態勢に関する苦情・相談等については、同室が一義的な受領者となることが望ましい	
法令照会	ノーアクションレター	個別の法令等に関する専門的な内容について、質問・意見を求めるものであり、担当課が直接質問・意見を受け付けることが望ましい	
	パブリックコメント		

# - 苦情・相談等受付体制 -

(別紙2)



# 金融改革プログラム（抄）

- 金融サービス立国への挑戦 -

平成 16 年 12 月 24 日  
金 融 庁

## 2. 具体的施策

### I. 活力ある金融システムの創造

#### （1）利用者ニーズの重視と利用者保護ルールの徹底

##### ◇ 利用者保護のための情報提供・相談等の枠組みの充実

- 利用者への情報提供の充実により利用者と金融商品・サービス提供者との間の情報格差を埋めるとともに、利用者が理解し納得して取引ができる枠組みを整備する。
- 利用者の目線に立った金融機関及び行政における相談・苦情処理体制、紛争処理制度の整備
  - ・ 「金融サービス利用者相談室」の設置

## 金融改革プログラム「工程表」（抄）

平成 17 年 3 月 29 日  
金融庁

	検討内容・実施時期等		
	16 年度内	17 年度	18 年度
「金融サービス利用者相談室」の設置		・「金融サービス利用者相談室」を立上げ予定（17 年 7 月を目途）	
	・「金融サービス利用者相談室」の立上げに向けた検討	・相談件数や主な相談事例のポイントを取りまとめ、定期的に公表	