

金融トラブル連絡調整協議会の取り組みと今後の金融 ADR の方向性について

2008 年 5 月 14 日

全国消費者団体連絡会 蓮澤 敦子

第 36 回協議会を欠席致しますので、標記議題について意見を述べさせていただきます。とは言え、専門家ではありませんので、具体的な法的手当への言及や体系立った意見も出せず、この間の個人的感想の域を出ませんがご容赦ください。

消費者にとって ADR は、柔軟に、かつ簡易・迅速・廉価に、納得できる解決が図られることがメリットです。しかしその中で、民間型については業界寄りで不公正、実状が不透明、だとの批判が根強くありました。さらに金融関係では実績がなかなか増えていないという現状もあります。

しかし、消費者にとっては、多種多様な形で紛争解決機能の場が存在していることは望ましく、各団体の日頃の取り組みに敬意を表します。今後も、各業界での取り組みを進めることが第一ですが、次のような点も必要ではないかと考えます。

- ・ この間の議論からは、各業界によって捉え方、取り組みの差が感じられ、紛争解決の手続きルール等について、共通定義の必要性があると思われます。相談段階で紛争としない対応が事業者に求められることは、言うまでもありません。
- ・ 業界団体の機関には専門的知見があり、スムーズに進めば迅速な解決が期待できます。反面、紛争の一方が会員事業者であり、公平性について消費者が疑問をもつことは否めません。納得できる合意形成をサポートする第三者には、専門知識の前にコミュニケーション能力の向上が必要と考えます。そのための継続的研修のようなものが必要ではないでしょうか。
- ・ 苦情・相談、および紛争解決の実状をオープンにすることが大切です。消費者にとっても、事業者にとっても、行政にとっても有用な情報になります。
- ・ そのうえで、金融サービス利用者相談室との連携により、情報の収集と分析の仕組みが必要と思われます。情報の共有化を図り、その蓄積と分析によって、消費者被害の防止につながり、それが事業者への信頼にもつながります。
- ・ 金融 ADR については、そのしくみの存在すらも消費者に周知されているとは言えず、その考え方やルール等の周知に、業界も行政もさらなる努力をお願い致します。

法整備以上に必要なのが、各業界・事業者が消費者視点で取り組めるかどうかです。法律や指導、協議会等での議論の前に、考え行動していかなければ事業者としての責任が果たせない、という姿勢が望まれているように思います。

当協議会は立場の違いをこえて、金融 ADR のあるべき姿を考え合う場として大切にてきました。イギリスでの定着年数を考えるとまだしばらくかかりそうですが、その間のより一層の努力が、各業界や事業者への信頼につながるのではないのでしょうか。

以 上