

「金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議」
の取りまとめを受けた各機関の対応方向について
【各指定紛争解決機関の公表文】

- ①全国銀行協会 P. 1
- ②信託協会 P. 2
- ③生命保険協会 P. 3 ~ P. 4
- ④日本損害保険協会 P. 5
- ⑤保険オンブズマン P. 6 ~ P. 7
- ⑥日本少額短期保険協会 P. 8 ~ P. 9
- ⑦証券・金融商品あっせん相談センター . . . P. 10 ~ P. 11
- ⑧日本貸金業協会 P. 12

(参考)

全ての機関は、自身のホームページに公表文を掲載している。

全銀協ニュース

[ホーム](#) [全銀協ニュース](#)

全銀協ニュース

平成25年

平成25年3月22日

一般社団法人全国銀行協会

「『金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議』における議論の取りまとめ」の公表を受けて

平成25年3月8日、金融庁から「『金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議』における議論の取りまとめ」（以下「報告書」という。）が公表されました。

全国銀行協会は、銀行法および農林中央金庫法上の指定紛争解決機関として、加入銀行および加入農林中央金庫の業務に関する利用者からの苦情の申し出および紛争の解決の申立てについて、公正中立な立場で、解決のための取組みを行っております。

今般、公表された「報告書」は、金融ADR制度をより一層、利用者利便の向上に資するものとするため、昨年11月に金融庁が設置し、当協会もオブザーバーとして参加した「金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議」における検討結果を取りまとめたものです。

当協会は、今般の「報告書」の内容を真摯に受け止め、他の指定紛争解決機関とも連携をさらに強化し、以下のとおり、より一層の利用者利便の向上等に資する取組みを行って参る所存です。

1. 指定紛争解決機関としての運営手続について

当協会では、利用者利便の向上や中立・公正等の観点から、「あっせん委員会運営懇談会」における外部有識者の提言等も踏まえ、現在も業務の改善に取り組んでいるところですが、より適切な業務運営を実施すべく、その取組みを強化して参ります。

例えば、「あっせん（面談）の回数」については、早期解決および利用者の負担軽減を図るため、可能な限り1日の面談の中で和解案を提示できるように努める一方、必要に応じて日を改めての面談も実施するなど、柔軟な対応を行っておりますが、引き続き利用者にとって納得感のある手続の実施に努めて参ります。

また、「特別調停案の提示」については、当協会では、紛争解決のために必要な局面においては、顧客の意向も踏まえ、特別調停案を提示できる態勢となっており、引き続き適切な業務運営に努めて参ります。

2. 利用者アンケートを活用した紛争解決等業務の評価・検証等について

当協会においては、紛争解決手続を利用された方々からの意見等を伺い、紛争解決手続等の改善を図ることを目的として、あっせん（面談）の結果不調に終わった場合についても、利用者の方々を対象にアンケートを実施しております。

今後、当協会が行う紛争解決等業務の信頼性等を高める観点から、こうした利用者の方々からのご意見等を踏まえて改善した事項等については、対外的に公表していくことを検討して参ります。

当協会としては、今後とも、上記以外の事項についても、より一層の利用者利便の向上等に資する取組みを行って参る所存です。

以上

[前へ戻る](#) | [ページTOPへ戻る](#)

「金融 ADR 制度のフォローアップに関する有識者会議」報告を受けた当協会の対応について

平成 25 年 3 月 8 日に金融庁から「金融 ADR 制度のフォローアップに関する有識者会議」における議論の取りまとめが公表されました。当協会は、金融庁から信託業法および金融機関の信託業務の兼営等に関する法律に基づき指定を受けた指定紛争解決機関として、平成 22 年 10 月 1 日より紛争解決等業務を行っておりますが、本有識者会議では、当協会のほか、銀行、保険、証券等の業態毎に指定を受けた指定紛争解決機関に対し、利用者保護に一定の役割を果たしている等の評価を受けた一方で、業務運営において、利用者の信頼性向上や納得感等の面から運用上の課題が挙げられました。

当協会は、公正・中立な立場で専門性を備えた紛争解決手続を行っており、金融 ADR 制度の根幹を成す当事者双方の歩み寄りによる納得感の得られる解決の実現に向けて、丁寧かつ柔軟に対応してきておりますが、引き続き、他の指定紛争解決機関等との情報交換を通じた連携の強化に努めるとともに、本有識者会議報告において挙げられた運用上の課題等の解決に向けまして、次に掲げる事項など、改善の努力をしていきます。

○ 利用者アンケートの実施および改善努力を通じた信頼性の確保

本有識者会議においては、金融 ADR 制度に対する利用者の納得感・満足度を把握するための手段として利用者アンケートの有用性が指摘されているほか、アンケート結果を踏まえた手続の改善努力等を通じた信頼性の確保の取組みが期待されています。

当協会においても、利用者アンケートについては、その対象を和解が成立した事案にとどめず、不調事案も含めた全ての事案を対象に実施し、その結果を踏まえた事後的検証・改善努力を行っているところですが、今後も引き続きこれに取り組むとともに、利用者の一層の信頼性の確保・向上のために、当協会あっせん委員会の紛争解決手続件数が積み上がっていく過程において、手続の改善に資するものについては、改善対応等を公表します。

○ 特別調停案の活用

本有識者会議においては、紛争解決手続を相当程度行いながら一度も特別調停案（金融機関側に片面的受諾義務のある和解案）の提示実績がない指定紛争解決機関については、制度の活用が不十分との指摘もありました。

当協会においては、これまで特別調停案を提示する必要のある紛争事案は出てきておりませんが、紛争解決のために必要な局面においては、適切に活用する姿勢で手続に臨んでおり、今後も引き続き適切な業務運営に努めます。

○ 加入金融機関における指定紛争解決機関のわかり易い周知

本有識者会議において、金融機関のホームページの中には、指定紛争解決機関に関する情報が、金融機関の苦情・相談窓口と全く別のところに表示されているなど、一般の利用者から見てわかりにくい表示が見受けられるとの指摘があったことから、当協会の加入金融機関（当協会と手続実施基本契約を締結している金融機関）に対して、引き続き利用者にとってわかり易い周知に努めるよう要請しました。

協会のご案内

協会の取組み

会員会社の情報

ニュースリリース・
統計資料・刊行物

生命保険のご相談

HOME [協会の取組み](#) [意見・提言](#) [その他](#) 『金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議』における議論の取りまとめの公表を受けた対応等について

○ 協会の取組み

[行動規範・指針・自主ガイドライン等](#)
[意見・提言](#)
[郵政\(簡保\)関係](#)
[税制関係](#)
[国際会計基準関係](#)
[株式価値向上関係](#)
[その他](#)
[営業職員・代理店の教育制度](#)
[生命保険相談](#)
[せいほ意見交換会](#)
[「消費者の声」事務局](#)
[ディスクロージャーの充実](#)
[調査研究・諸統計](#)
[国際保険監督基準への対応](#)
[生命保険制度の悪用\(モラルリスク\)への対応](#)
[反社会的勢力への対応](#)
[業界共同ネットワーク](#)
[診断書の機械印字化](#)
[認定個人情報保護団体](#)
[環境保全活動](#)
[社会貢献活動](#)

『金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議』における議論の取りまとめの公表を受けた対応等について

2013年3月22日

去る3月8日、金融庁から『金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議』における議論の取りまとめ(以下、「本報告書」)が公表されました。([金融庁ホームページ](#))

金融ADR制度(金融分野における裁判外紛争解決制度)は、平成21年6月に成立した「金融商品取引法等の一部を改正する法律」により制度化され、平成22年4月に施行されております。その際、同法附則において、法施行後3年以内に、指定紛争解決機関の業務の遂行状況等を踏まえ、金融ADR制度の在り方等について検討を行うべき旨規定されました。

上記附則も踏まえ、金融ADR制度をより一層利用者利便の向上に資するものとするため、昨年11月「金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議」が金融庁に設置され、各指定紛争解決機関の業務の遂行状況の検証や金融ADR制度の在り方等について検討が行われました。

当有識者会議において取りまとめられた本報告書では、金融ADR制度の現状について一定の評価がなされている一方で、各指定紛争解決機関等の業務における運用の改善に向けた取組みが期待されております。

社団法人生命保険協会(会長:松尾憲治 明治安田生命保険社長)は、保険業法上の生命保険業務および外国生命保険業務に関する指定紛争解決機関として金融庁から指定を受け、平成22年10月より、生命保険業務および外国生命保険業務に関する利用者からの苦情の申し出および紛争の申立てについて、中立・公正な立場から苦情処理手続および紛争解決手続を行っておりますが、本報告書の内容を真摯に受けとめ、以下のとおり、さらなる利用者の利便性の向上に努めるとともに、中立・公正性および信頼性の確保への取組みをより一層強化してまいります。

本報告書の主な指摘事項に係る当会の現状および今後の取組みについて

指定紛争解決機関等の周知

当会および当会会員会社においては、ホームページやパンフレットへの記載、窓口担当者による説明等により、当会における苦情処理手続および紛争解決手続等、金融ADR制度の周知に努めております。また、他業態に関わる申出事案については当該業態の指定紛争解決機関等とも連携し(例えば生命保険の銀行窓口販売における一般社団法人全国銀行協会との連携)、利用者ニーズにあった適切な指定紛争解決機関等をご案内しています。

今後も、ホームページ等を活用した金融ADR制度の更なる周知や、他の指定紛争解決機関等との連携強化を図るとともに、より一層、利用者の立場に立った丁寧な窓口対応およびわかりやすいご説明に取り組んでまいります。

指定紛争解決機関の運営手続

当会では、弁護士、消費生活相談員および当会職員(いずれの委員も個別の生命保険会社と利害関係を有しない中立・公正な第三者です。)の3者からなる委員で構成される裁定審査会により紛争解決手続を行っております。審議手続は部会・全体会の二層体制を採用しており、全委員による全体会にて最終的な判断となる裁定を決議することにより、各部会の判断にバラつきが生じないようにするとともに、委員間の情報共有を図っています。

また、指定紛争解決機関の業務の公正・円滑な運営を図るため、外部有識者の委員で構成される裁定諮問委員会を設置し、業務運営に関する委員からのご意見を頂戴しています。

さらに、不調に終わった事案も含め、紛争解決手続を利用された方に対して事情聴取(面談)手続の実施も含めた利用者のニーズや評価等に関する利用者アンケートを実施し、運営手続を適宜見直すことにより、利用者により満足いただけるよう運営手続の向上を図っております。

今後も引き続き、中立性・公正性の観点から上記取組み等を継続するとともに、情報発信も強化し、利用者からのさらなる信頼性の確保に努めてまいります。

紛争解決等業務の公表

当会では、年間約1万件の相談、約6,500件の苦情、約250件の紛争を受け付けておりますが、これらの相談・苦情・紛争の受付状況を「相談所リポート」として発行し、会員会社にフィードバックするとともに、公表しております。

また、年に4回、項目別苦情件数や代表的な苦情・紛争事例などをまとめた「ボイス・リポート(全社版)」の公表に加え、会員会社ごとの苦情件数・事例をまとめた「ボイス・リポート(個社版)」の作成・当該社へのフィードバックを行うことにより再発防止・未然防止を図るとともに、会員会社ごとの苦情件数をホームページで公表することにより、苦情情報等の透明性の確保にも努めております。

さらに、裁定審査会で取り扱った全事案の概要を公表することにより、裁定審査会の手続等の透明性および中立・公正性を担保しております。

今後も、会員会社へのフィードバック、公表内容の充実に努め、苦情・紛争の再発防止・未然防止を図るとともに、指定紛争解決機関としての信頼性を高めてまいります。

以上

[ページトップへ戻る](#)

協会のご案内

協会長挨拶
協会の概要
会員会社一覧
(加盟会社一覧)
役員名簿
業務・財務等に関する資料
リクルート情報

協会の取組み

行動規範・指針・自主
ガイドライン等
意見・提言
営業職員・代理店の
教育制度
生命保険相談
せいほ意見交換会
「消費者の声」事務局
ディスクロージャーの充実
調査研究・諸統計

国際保険監督基準への対応
生命保険制度の悪用
(モラルリスク)への対応
反社会的勢力への対応
業界共同ネットワーク
診断書の機械印字化
認定個人情報保護団体
環境保全活動
社会貢献活動

会員会社の情報

会員会社一覧
(加盟会社一覧)
新旧会員会社名一覧
会員会社の変遷図
商品情報
「生命保険かんたんナビ」
決算・四半期情報
苦情受付情報・
保険金等お支払情報

ニュースリリース・統計資料・刊行物

ニュースリリース
統計資料
協会からのお知らせ
刊行物・エッセイ集

生命保険のご相談

生命保険相談所
会員会社相談窓口一覧
金融関係他団体
相談窓口一覧
裁定審査会
相談所レポート・
ボイスレポート・裁定概要集

[個人情報の取扱い](#) [取引時確認](#) [サイト利用環境](#)

Copyright © The Life Insurance Association of Japan, All rights reserved.

お知らせ

[東日本大震災により被災された皆様へ](#)

[最新情報](#)

[ニュースリリース](#)

[各社ニュースリリース](#)

[協会からのお知らせ](#)

[住宅の修理に関するトラブルにご注意](#)

[取引時確認に関するお客さまへのお願い](#)

[損害保険会社等を名乗る業者にご注意ください](#)

[保険商品の比較に関する自由討論会](#)

『金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議』における議論の取りまとめの公表を受けて (2013.3.25)

金融ADR制度(金融分野における裁判外紛争解決制度)に関し、金融ADR機関の業務遂行状況等を踏まえた制度のあり方等にかかる検討を行うため、金融庁に設置された「金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議」(以下「有識者会議」といいます。)について、標記の取りまとめ(以下「報告書」といいます。)が金融庁ホームページに公表されました。

有識者会議では、当協会もオブザーバーとして、金融ADR制度をより一層利用者利便の向上に資するものとする観点から検討に参画し、報告書においては金融トラブルの解決支援に向けた金融業態ごとの取組み推進について一定評価を受けるとともに、運用面での改善を通じてさらなる金融ADR機関間の連携強化と利用者の信頼性向上を図ること等の重要性が共有されたものと認識しております。

当協会では、金融庁長官から、保険業法に基づく金融ADR機関としての指定を受けて、2010年10月から「そんぽADRセンター」(損害保険相談・紛争解決サポートセンター)において、当協会と手続実施基本契約を締結している損害保険会社の業務に関連する苦情の受付や紛争解決の支援等を行っております。これまでの間、苦情5,444件、紛争800件の手続を実施(2012年12月末現在)するとともに、受付件数の増加に対応するため、紛争解決委員の増員を始めとする対応体制の拡充に取り組んでまいりました。

当協会としては、報告書における運用上の課題および対応の方向性を真摯に受け止め、そんぽADRセンターについて、外部有識者委員等で構成するADR評議会による中立・公正な業務運営を推進し、周知促進を含めた積極的な情報発信や紛争解決手続での面談実施の増加に努めるほか、利用者アンケート等を通じてさらなる業務改善に取り組んでまいります。

関連リンク

[そんぽADRセンター](#)

[ページの先頭に戻る](#)



2013年3月15日

お知らせ

金融ADR有識者会議報告書に関するコメントを公表しました。

「『金融ADR 制度のフォローアップに関する有識者会議』における議論の取りまとめ」について

標題有識者会議において真摯にご検討いただき、種々のご提言を頂いたこと、また、金融ADR制度について、利用者保護に一定の役割を果たしているとの評価をいただいたことに感謝申し上げます。

種々のご提言に対しては、金融ADR機関等との連携強化を含め今後適切に対応し、利用者の信頼性向上に取り組む所存ではありますが、評価及びご提言に対する、当保険オンブズマンにおける主な現在の取組み、及び今後の取組み方針等について、以下のとおり表明します。

当保険オンブズマンでは両当事者の互譲により紛争を解決することを基本としています。そのため、申立人、保険会社双方の主張を調停委員が直接聴取することを原則としています。面談の割合は低いものの、申立人に関しては、基本的に複数回調停期日を設けている中で、申立人の負担への考慮及び調停委員の判断により、ほとんどの事案で電話会議システムを利用し、直接、調停委員が事情を聴取しています。

また、特別調停案については、それが必要な局面において適切に活用できる態勢を確保していますが、当保険オンブズマンでは極力両当事者に歩み寄りを促し、和解による解決を目指しておりますので、結果、特別調停案の提示は1件にとどまっています。

業務の開示について、現在、苦情件数、終了した紛争解決手続等の事案の概要を開示しております。今後、終了した紛争解決手続等の事案の概要について、その開示の早期化を図るほか、当局に提出している業務報告書の一部の内容を開示し、業務全般の実施状況を開示する方向（開示内容の充実）で検討いたします。

また、利用者アンケートに関しては、実施を検討中でしたが、終了した紛争解決手続の案件数が30件程度に達したことから、次年度において、不調案件を含む終了したすべての紛争解決手続の案件について実施する予定です。



業務報告

苦情受付件数

主な事例
(苦情処理手続・紛争解決手続)

さらに、業務の運営状況については、外部の有識者からなる運営委員会で検証することとしていますが、運営委員会の意見・助言がより迅速に運営に反映するよう、運営委員会の開催頻度を増やすなどの方策を検討いたします。

苦情・紛争データ分析結果等の業界へのフィードバックについては、保険会社サイドからも求められていることから、早急に実施することといたします。内容に関しては、四半期ごとに事務局と保険会社等との情報交換会を開催するほか、会員全社に対するニューズレターの発行も検討いたします。

2013年3月25日

報道関係各位

一般社団法人 日本少額短期保険協会
少額短期ほけん相談室

『金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議』における議論の取りまとめ
の公表を受けて

金融ADR制度（金融分野における裁判外紛争解決制度）に関し、金融ADR機関の業務の遂行状況の検証や制度の在り方等についての検討、ならびに、より一層、利用者利便の向上に資するものとするため、「金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議」が金融庁に設置され、議論の取りまとめが3月8日金融庁ホームページに公表されました。

その中で、「金融ADR制度は利用者のトラブル解決、ひいては利用者保護に一定の役割を果たしていると積極的に評価できる。」と一定のご評価をいただいている一方、「今後は、本報告書の指摘事項も参考として、各金融ADR機関等において運用の改善が図られることを期待する」とのご指摘もいただいております。より良い制度運営のために、利用者の利便性・信頼性向上により一層の努力が必要と認識しているところです。

少額短期ほけん相談室（以下、「当相談室」といいます。）では、本取りまとめの公表を受けて、主なこれまでの取組みと今後の課題につきまして、下記のとおり表明いたします。

- ホームページ等において、お客さまに分かりやすい表示に努めます
当相談室とその業務について、今後、当協会ホームページのみならず、各少額短期保険会社のホームページ等において、お客さまに分かりやすい表示となるよう、努めて参ります。
- 利用者アンケートの拡充や外部機関による評価、人材の育成を通して、信頼性・中立性・公正性の確保に努めます
現在、和解案件のみに実施している相談室利用者アンケートについて、今後、全紛争案件のご利用者を対象に実施するとともに、アンケート結果や改善対応策について公表して参ります。また、外部機関による評価の導入検討を行うとともに、相談員の外部研修への参加や他金融ADR機関との交流・連携強化により、相談員の育成・向上に努めます。

- お客さまに納得感のある解決に努めます
紛争解決に当たっては、お客さまとの面談（回数）を十分に確保できるよう努めるほか、和解案の提示等に当たっては、分かりやすいご説明に努め、納得感のある解決となるよう努めます。
- 各少額短期保険会社との連携強化を図ります
当ADR加入機関である各少額短期保険会社の苦情・相談窓口等との間で、会議・セミナー等を通して、引き続きトラブル事例のフィードバックを行うとともに、担当者間の連携強化を図り、業界全体がお客さまから安心と信頼を得られるよう、努めて参ります。

以 上

＜本件に関するお問い合わせ＞

日本少額短期保険協会：杉本・手塚

TEL：03-6222-4422 FAX：03-3297-0755

E-mail：info@shougakutanki.org

平成25年3月22日

証券・金融商品あっせん相談センター

■「金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議」における議論のとりまとめを受けて

去る3月8日、金融庁より、「金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議」における議論のとりまとめ(以下「報告書」といいます。)が公表されました。

今般、公表された「報告書」は、金融ADR制度をより一層利用者利便の向上に資するものとするため、指定紛争解決機関の業務の遂行状況等について検討を行うことを目的に昨年11月に金融庁が設置した「金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議」の検討結果をとりまとめたものです。

当センターは、平成22年2月より、金融商品取引法に基づく5つの自主規制機関の紛争解決業務を一元化する趣旨で、金融商品取引業者等と顧客との間の取引に関する相談、苦情処理及び紛争解決に関する業務を開始し、これまでに、あっせん1,085件、苦情3,825件、相談19,804件を取扱い(平成24年12月末現在。うち指定紛争解決機関としての実績(第一種金融商品取引業関係)は、あっせん374件、苦情1,823件)、紛争解決機関として一定の役割を果たしてまいりました。

また、当センターは、あっせん委員候補者推薦委員会の設置やあっせん委員懇談会の開催などの取り組みを通じて、あっせん委員の人選に関する公正性の確保や特別調停案の提示のあり方に関する意見交換を行うなど、手続実施に携わる人材育成等に力を注ぐとともに、紛争の未然防止に資するため、紛争事例について、委託元である自主規制機関に対し毎月フィードバックを行い、ホームページにて公開するなど情報発信も行ってまいりました。

「報告書」では、金融ADR制度の運用開始後3年を経過した現状について一定の評価がなされているとともに、中立性・公正性の確保と利用者の納得感・信頼感の向上に向けてさらなる努力を重ねていくことの重要性が示されております。

当センターは、「報告書」における運用上の課題と対応方向性を真摯に受けとめ、外部有識者の積極的な参画による中立・公正な業務運営を推進するほか、関係する金融ADR機関等との連携の強化を図りつつ、これまで以上に丁寧な窓口対応とわかりやすい説明に努めるとともに、利用者アンケート調査の活用・公表等を通じて、より一層利用者利便の向上や業務の質的向上に資する取組みをまいります。

以 上

【参考】金融庁関連ウェブサイト(<http://www.fsa.go.jp/singi/adr-followup/20130308.html>)

▲ [ページTOPへ戻る](#)

平成 25 年 3 月 22 日

日本貸金業協会

「金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議」 における議論の取りまとめ公表を踏まえた対応について

日本貸金業協会は、平成 22 年 10 月より貸金業務に関する指定紛争解決機関として紛争解決等業務を開始し、資金需要者（利用者）等から寄せられる苦情・紛争に対して中立・公正な立場から迅速かつ丁寧な対応を行なうとともに、苦情・紛争事案に関する情報フィードバックを行い、貸金業者における業務の改善等につなげるよう努めています。

また、全国の消費生活センター等との連携を深め、資金需要者（利用者）等の当協会の利用機会の拡充に努めてまいりました。

先般、平成 25 年 3 月 8 日付で金融庁から「金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議における議論の取りまとめ」（以下「報告書」という）が公表されました。当協会は今般の「報告書」の提言等を踏まえて、更なる資金需要者（利用者）等の利便性向上並びに、一層の中立性・公正性の確保に努めるとともに、利用者にとって納得感・満足度の高い業務運営に努めてまいります。

◇当協会の主な今後の取組み

【資金需要者（利用者）等の利便性向上について】

○当協会の指定紛争解決機関について、資金需要者（利用者）等が分かり易く、利用しやすいホームページとなるよう取り組むとともに、その他の案内媒体（冊子等）についても利用者目線を意識した改善に努めてまいります。

【紛争解決における中立性・公正性の確保について】

○当協会は、外部の有識者で構成する第三者機関として相談・紛争解決委員会を設置しており、当委員会は紛争事案の全件について受理から終了まで詳細な報告を受け、金融ADRとしての中立性・公正性を監督できる体制を整えておりますが、今後はさらに紛争終了事案の当事者双方にアンケート調査を実施して当事者の納得感・満足度等について検証し、業務改善等に反映させてまいる所存です。

【加入貸金業者へのフィードバックについて】

○指定紛争解決機関として加入貸金業者向けの機関紙等を定期的に発行して、苦情・紛争事例に関する情報発信を行う他、自主規制機関としての指導・研修を実施してまいりましたが、今後も継続して個別業者のみならず、業界全体における苦情・紛争事案の未然防止に努めてまいります。

【他の機関との連携について】

○全国の消費生活センター等の消費者対応窓口との連携を一層深め、資金需要者（利用者）等の当協会の利用機会の拡充を図るとともに、他の指定紛争解決機関との連携を強化し、当協会に寄せられる苦情・紛争事案の解決に努めてまいります。