

第 51 回「金融トラブル連絡調整協議会」

平成 27 事務年度金融行政方針(金融ADR制度の運用)

平成 28 年 6 月 9 日

金融庁
総務企画局企画課金融トラブル解決制度推進室

平成27事務年度金融行政方針（重点施策等）

重点施策

- ① 活力ある資本市場と安定的な資産形成の実現、市場の公正性・透明性の確保
- ② 金融仲介機能の十分な発揮と健全な金融システムの確保
- ③ **顧客の信頼・安心感の確保**
- ④ IT技術の進展による金融業・市場の変革への戦略的な対応
- ⑤ 国際的な課題への戦略的な対応
- ⑥ その他の重点施策



顧客の信頼・安心感の確保

金融機関が適切な利用者保護や法令等遵守を図りつつ適正な業務運営を行うことは、金融機関に対する顧客の信頼・安心感の確保、ひいては円滑な金融仲介機能の発揮につながるものと考えられる。このため、金融機関は、顧客の信頼を損ねることがないように、悪意のある第三者による金融取引に関連した詐欺等への対応も含め、利用者保護・法令等遵守を徹底することが重要である。

平成27事務年度金融行政方針（金融ADR制度の運用）

【顧客の信頼・安心感の確保】

（金融ADR制度の運用）

指定紛争解決機関が、利用者と金融機関間のトラブルについて、利用者が利用しやすい手続を整備し、中立・公正な立場で裁判外の簡易・迅速な解決手段を提供することは、利用者保護の充実、利用者利便の向上の観点から重要である。このため、金融トラブル連絡調整協議会における取組みを進めて関係諸機関の連携を図るとともに、以下の着眼点で監督・検査を実施する。なお、基本的に、個別事案の結果の適否を評価するものでないことに留意する。

- （ア） 指定紛争解決機関における業務運営態勢や、職員の監督体制、紛争解決委員の選任・排除方法、利用者等に関する情報管理の態勢等について検証する。
- （イ） 利用者からの相談等に対する幅広い対応と説明、苦情処理手続における自主的な解決の促進のための態勢、当事者間の和解に向けた紛争解決手続の標準的な進行等について検証する。
- （ウ） 業務の改善やトラブルの未然防止に向けた、紛争解決等業務の公表、検証・評価、分析結果のフィードバックの取組みについて検証する。