

## 広報活動を含む消費者アクセスの改善に関する論点メモ

## 〔ホールセール・リーテイルに関するワーキンググループ報告（抄）〕

## イ．裁判外紛争処理制度の活用促進

現状の裁判外紛争処理制度は、国民に身近な紛争処理システムとして浸透しているとは言い難い。これは、制度の仕組みや運営状況の問題だけに帰着できるものではなく、制度を国民の間に定着させ、その活用を促す努力が、必ずしも十分でない点にも由来している。

裁判外紛争処理制度の活用促進には、宣伝広告、平易なパンフレット、ホームページの作成等、裁判外紛争処理制度についての P R 活動を積極的に行うこと、また、金融商品の販売時に業者が紛争処理制度について周知を図ること等が有効である。こうした P R 活動については、効率性や浸透効果の観点から、できる限り多くの機関が共同で統一的行うことが望ましい。(5)ロ．の情報交流・意見交換会を、業態横断的な P R 活動の検討の場として活用することも一案である。

更に、電子メールによる苦情・紛争申立ての受付け、無料電話回線の設置等により、苦情・紛争申立て経路を拡充することも有効である。

## 広報活動を含む消費者アクセスの改善

裁判外紛争処理制度の活用を促すため、宣伝広告、パンフレットの配布、金融商品販売時における裁判外紛争処理制度の紹介等の P R 活動や、受付窓口の明確化・電子メールの活用等によるアクセス改善を実施する。

## （主な論点）

## 1 各団体による宣伝広告、パンフレット、ホームページ等を通じた裁判外紛争処理制度の P R 活動のあり方について

- ・ 苦情・紛争処理機関の広報活動に当たり、どのような情報を消費者等に対して伝えていくべきか。
- ・ パンフレットやホームページにはどのような情報を記載すべきか。また、当該情報を記載するときは、図表の活用やページの構成等どのような点に留意すべきか。  
（現在記載されている情報）

協会等の業務・目的

連絡先電話番号

受付時間・休業日

主な処理事例

手続の概要 等

- ・パンフレット・ホームページ以外にどのような広報活動が有効か。

## 2 金融商品販売時等の裁判外紛争処理機関の周知について

- ・平成12年12月の時点で実施したアンケートに対する回答結果では、苦情・紛争処理機関のパンフレット等を会員企業の営業窓口に備え付けているものが3団体であり、金融商品の販売の際の添付資料として用いている団体はなかったが、金融商品の販売時における苦情・紛争処理機関の周知についてどのような対応があり得るか。

- ・また、実際に顧客と事業者の間でトラブルが発生した場合、どの時点で苦情・紛争処理機関に関する情報を提供すべきか。

（例）トラブル発生時、トラブルが容易に解決しないと思われる場合、トラブルに係る交渉が決裂した場合

## 3 苦情・紛争の申立経路の拡充について

- ・現状では、電子メール又はホームページによる苦情の受付を行っている苦情・紛争処理機関は極めて少ないが、電子メール等による苦情受付等を行う場合の問題点は何か。

- ・電子メール等による活用は、どのような分野において可能か。

- ・その他、申立経路の拡充のためには、どのような取り組みがあり得るか。

## 4 業態横断的なPR活動について

- ・業態横断的なPR活動としてはどのようなものが可能か。