資料２

今後の取組みに関する前回の協議会における主な意見（概要）

（前文について）

○　協議会設置の目的は、前文にあるような個別機関相互間の連携と調整機能の強化ではなく、簡易迅速な消費者被害の回復などの消費者保護ではないか。

（苦情・紛争解決支援のモデルのフォローアップについて）

○　苦情・紛争解決支援機関のボランタリーな自己評価に対する第三者評価をボランタリーなチームで行うこととした場合、①どこまで情報や現場を見せてくれるか、②チーム間のばらつきやスケジュールをどうするか、③評価手法が難しいといった点が懸念される。

○　フォローアップに当たっては、情報の収集や事務局的機能など金融庁が行うべきことを明確にしておく必要がある。

○　実際の評価に当たっては、協議会メンバーによる自己評価を補足的な資料と位置付け、協議会メンバーによる評価を絶対的なものと位置付け、評価チームに対して実際に現場を調査する権限や改善点を提言できる権限を持たせるべきではないか。

○　モデルの性格上、フォローアップは、消費者と業界団体、業界団体同士のそれぞれの視点からの対話と協力を通じて進めていくべきものであり、ルールができたから、後は行政当局が強制するというものではないのではないか。

○　フォローアップにおいては、モデルそのものの評価よりも、早期に各機関の評価を行い、モデルにより実際に消費者保護を図れるかを評価する必要がある。

○　仮にフォローアップを行うにしても、協議会は消費者側メンバーが少なく、今の体制では難しいのではないか。

（その他に取り組むべき事項）

○　統一的・包括的な第三者機関に関する議論の継続を今後の重点的に取り組むべき課題の一つに位置付けていただきたい。

○　たらい回しのないＡＤＲを構築していただきたい。

○　金融分野における消費者支援をどう組み立てていくか考えていく必要があるのではないか。

○　共通した課題であっても協議会と金融審で、それぞれができることを検討すべきではないか。

注：この資料は、第１３回協議会の意見交換の参考として事務局が作成したものであり、今後の取組みに関する議論のとりまとめの性格のものではない。