

「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が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。