

金融トラブル連絡調整協議会参加団体等における裁判外紛争処理  
に係る取組みについて（第 30 回協議会提出分）

[提出団体等]

全国銀行協会

生命保険協会

金融庁

金融トラブル連絡調整協議会参加団体等による裁判外紛争処理制度の改善  
のための取組みについて

団体等名	全国銀行協会
決定時期	1. 平成 17 年 8 月 8 日 2. 平成 17 年 8 月 12 日 3. 平成 17 年 10 月 3 日
取組みの概要	<p>1. 銀行よろず相談所運営懇談会（第 10 回）の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 本懇談会は、全銀協の「苦情の受付と解決促進に関する規則」にもとづき、銀行よろず相談所の運営に関して外部有識者から意見を聴取し、運営の改善に役立てることを目的とするものであり、9 月 14 日に第 10 回会合を開催した。</li> <li>○ 懇談会前半では、全銀協事務局から次の点について報告した。 <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 個人情報取扱いに関する相談・苦情の受け付けについて</li> <li>(2) 銀行よろず相談所の運営に関する最近の施策について</li> <li>(3) 銀行よろず相談所における相談・苦情の取扱状況について</li> </ul> </li> <li>○ 懇談会後半では、外部有識者との間で意見交換を行った。（議事概要は全銀協ホームページで公表）</li> </ul> <p>2. 銀行よろず相談所全国連絡会議（第 6 回）の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 本会合は、苦情事例の研究、業務の改善や連携等、全国の銀行よろず相談所（51 の銀行協会に設置）に共通する諸問題を検討することを目的とするものであり、10 月 13 日に第 6 回会合を開催した。</li> <li>○ 午前の部では、金融庁から「金融サービス利用者相談室」について、全銀協から「偽造・盗難キャッシュカード法」についてそれぞれ講演が行われるとともに、質疑応答を実施した。</li> <li>○ 午後の部では、個人情報保護に関する取組み状況や、「相談・回答事例集（CD-ROM 版）」の作成等について全銀協事務局から説明を行うとともに、意見交換を行った。</li> </ul> <p>3. 保険窓口販売関係業界団体連絡会（第 3 回）の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 保険業界と保険窓販を行っている各業界の相談担当者同士の情報交換を行うことを目的に、10 月 26 日に第 3 回会合を開催。</li> </ul>
実施予定時期	上記参照
備考	

団体等名	生命保険協会
決定時期	平成 17 年 6 月 28 日
取組みの概要	<p>1. 裁定諮問委員会の開催</p> <p>○ 同委員会は、生命保険相談所の業務の公正・円滑な運営を図るため、諮問・相談に応じ、必要に応じて勧告・提言等を行う機関である。委員は次に掲げる者で構成。</p> <p>(1) 学者、弁護士、医師等の学識経験者</p> <p>(2) 協会常勤役員</p> <p>○ 委員会では、平成 16 年度の取組・活動について報告が行われた。</p> <p>(1) 平成 16 年度の相談・苦情・紛争処理事案の概要</p> <p>(2) 裁定審査会の活動状況</p> <p>(3) 「正しい告知を受けるための対応に関するガイドライン」の取組状況</p> <p>2. 「相談所レポート」の公表</p> <p>○ 上記平成 16 年度の相談・苦情・紛争処理事案の概要を「相談所レポート」として取りまとめ、金融庁・各財務局及び消費生活センター等に配布するとともに、ホームページに公表した。</p>
実施予定時期	上記参照
備考	

団体等名	金融庁
決定時期	
取組みの概要	<p>1. 金融審議会 金融分科会 第一部会</p> <p>第33回：平成17年7月7日  第34回：          10月5日  第35回：          10月20日</p> <p>2. ディスカッションペーパー</p> <p>平成17年8月11日  金融ADR制度の比較法的考察  －英国・豪州・韓国の制度を中心に－  杉浦金融研究研修センター研究官他</p>
実施予定時期	
備考	<p>金融庁ホームページ (<a href="http://www.fsa.go.jp">http://www.fsa.go.jp</a>)</p> <p>審議会・研究会等 (<a href="http://www.fsa.go.jp/singi/singi.html">http://www.fsa.go.jp/singi/singi.html</a>)</p> <p>金融研究研修センター (<a href="http://www.fsa.go.jp/frtc/index.html">http://www.fsa.go.jp/frtc/index.html</a>)</p>