

あっせん委員会運営懇談会（第5回）における指摘事項への対応状況

指 摘 事 項	対 応 等
<p>1. 広報活動について</p> <p>指定紛争解決機関の広報は重要であることから、高齢者を支援している方などへの周知も含めて、その方法を検討してはどうか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 高齢者向け金融商品販売時の注意喚起動画を作成し、各地の消費生活センターや老人クラブ連合会に配布するとともに、指定紛争解決機関としての広報も実施。 ○ 申立てから紛争解決手続終了までの一連の手続を具体的に説明した「Q & A 金融 ADR の手引き 全銀協あっせん手続の実務」を刊行し、消費生活センター等に配布。 ○ 各地の消費生活センターとの情報交換会を通して周知活動を実施。
<p>2. あっせん案と特別調停案の違いについて</p> <p>あっせん案と特別調停案の違いが業務規程からはわかりにくいことから、工夫の余地があるのではないか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「紛争解決手続および苦情処理手続の実施等に関する運営要領」を改正し、特別調停案を提示することが「相当であると認めるとき」の要件や具体的な手続について規定(運営要領第20条第1項および同条第2項)。
<p>3. あっせん終結までの所要期間の公表について</p> <p>あっせん委員会に申立てをしてから終結するまで(あっせん案の提示をするまでまたは打ち切りの通告をするまで)の所要期間は利用者等の関心が高いことから、事案の多様性に留意しつつ、所要期間の公表を検討してはどうか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 相談・苦情・紛争の件数やその処理状況等を記載したディスクロージャー誌(「紛争解決等業務の実施状況」)において、紛争解決手続が終結するまでの所要期間を公表(平成26年度第1四半期のディスクロージャー誌から公表)。
<p>4. 「あっせん委員会の指摘事項について」の周知について</p> <p>あっせん委員会の指摘事項を取りまとめた資料を銀行に提供し、銀行がそれにもとづき販売態勢等の見直しを図ることは有益であることから、その資料を全国的に展開し、周知方法を検討してはどうか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ あっせん委員会からの指摘事項を取りまとめた資料を周知するために、平成26年度は、加入銀行向け研修会を全国的に展開(平成25年度は3か所、平成26年度は6か所で研修会を開催)。