

平成 25 年 3 月 22 日

日本貸金業協会

## 「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公表を踏まえた対応について

日本貸金業協会は、平成 22 年 10 月より貸金業務に関する指定紛争解決機関として紛争解決等業務を開始し、資金需要者（利用者）等から寄せられる苦情・紛争に対して中立・公正な立場から迅速かつ丁寧な対応を行なうとともに、苦情・紛争事案に関する情報フィードバックを行い、貸金業者における業務の改善等につなげるよう努めています。

また、全国の消費生活センター等との連携を深め、資金需要者（利用者）等の当協会の利用機会の拡充に努めてまいりました。

先般、平成 25 年 3 月 8 日付で金融庁から「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」（以下「報告書」という）が公表されました。当協会は今般の「報告書」の提言等を踏まえて、更なる資金需要者（利用者）等の利便性向上並びに、一層の中立性・公正性の確保に努めるとともに、利用者にとって納得感・満足度の高い業務運営に努めてまいります。

### ◇当協会の主な今後の取組み

#### 【資金需要者（利用者）等の利便性向上について】

- 当協会の指定紛争解決機関について、資金需要者（利用者）等が分かり易く、利用しやすいホームページとなるよう取り組むとともに、その他の案内媒体（冊子等）についても利用者目線を意識した改善に努めてまいります。

#### 【紛争解決における中立性・公正性の確保について】

- 当協会は、外部の有識者で構成する第三者機関として相談・紛争解決委員会を設置しており、当委員会は紛争事案の全件について受理から終了まで詳細な報告を受け、金融ADRとしての中立性・公正性を監督できる体制を整えておりますが、今後はさらに紛争終了事案の当事者双方にアンケート調査を実施して当事者の納得感・満足度等について検証し、業務改善等に反映させてまいる所存です。

#### 【加入貸金業者へのフィードバックについて】

- 指定紛争解決機関として加入貸金業者向けの機関紙等を定期的に発行して、苦情・紛争事例に関する情報発信を行う他、自主規制機関としての指導・研修を実施してまいりましたが、今後も継続して個別業者のみならず、業界全体における苦情・紛争事案の未然防止に努めてまいります。

#### 【他の機関との連携について】

- 全国の消費生活センター等の消費者対応窓口との連携を一層深め、資金需要者（利用者）等の当協会の利用機会の拡充を図るとともに、他の指定紛争解決機関との連携を強化し、当協会に寄せられる苦情・紛争事案の解決に努めてまいります。