

平成十八年十二月十二日受領
答弁第二〇〇号

内閣衆質一六五第二〇〇号

平成十八年十二月十二日

内閣総理大臣 安倍 晋 三

衆議院議長 河野 洋 平 殿

衆議院議員高井美穂君提出「金融サービス利用者相談室」に関する質問に対し、別紙答弁書を送付する。

衆議院議員高井美穂君提出「金融サービス利用者相談室」に関する質問に対する答弁書

一及び二について

金融庁金融サービス利用者相談室（以下「相談室」という。）は、金融庁の行政に関する利用者からの質問、相談、意見等について金融庁として一元的に対応するために設けられており、相談員が相談者からの相談等を受けて、一般的な知識の提供、論点の整理、関係する業界団体の苦情処理機関等の紹介や相談に当たつての留意点の伝達等を行っている。

個別の事案に関する相談についても相談者の主張を十分に聴取した上で同様の対応を行っているが、一般に、相談者と金融機関の間で生じる個別の紛争は、私法上の契約に係る問題であり、基本的に当事者間において、又は訴訟手続若しくは裁判外紛争解決手続により解決されるべき事柄であること等から、金融庁としては、金融機関との個別の取引に係る紛争のあつせん、調停、仲裁等は行っていない。

三について

銀行、保険、証券等の業界においては、業界団体の苦情処理機関に対する相談では納得しない者のために、弁護士等の中立的な第三者で構成される裁判外紛争解決手続機関や、申立費用を業界団体が負担して

弁護士会の仲裁センターによるあっせん等を行う仕組み等が設けられており、御指摘の「社会的弱者」についても、これらを利用することができるものと承知している。

四について

相談者と金融機関の間で生じる個別の紛争については一及び二について述べたとおりであり、金融庁としては、今後とも、相談室に寄せられた相談等に適切に対応するとともに、相談事例を金融行政に有効に活用していくこととしている。