

外部有識者からの主な指摘・提言事項

1．苦情解決支援機能の強化について

(1) 今後、あっせん委員会への申立てがさらに増えることも予想される中、あっせん委員会を迅速かつ効率的に運営するため、その前段階として、銀行とりひき相談所が、苦情の解決案を提示するなど、今まで以上に積極的に苦情解決支援に取り組むことを検討してはどうか。

2．あっせん委員会の運営について

(1) あっせんに関する規則上、あっせん委員会が手続を進めるうえで必要と認められた場合には、紛争となっている取引の直接の担当者の出席を銀行に対して義務づけることができることを検討してはどうか。

(2) 現在、あっせん案を記載した書面を申立人と銀行の両当事者に送付した後、不受諾となった場合でも書面を回収せずに当事者双方の手元に残る取扱いとなっている。後に当該紛争が裁判に発展した場合、書面のあっせん案が証拠書類として利用される可能性があるため、あっせん案の提示方法と不受諾時の取扱いについて検討してはどうか。

以 上