

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 3 1 回協議会提出分）

[提出団体等]

信託協会

生命保険協会

全国貸金業協会連合会

全国銀行協会

全国農業協同組合中央会

日本損害保険協会

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	(社) 信託協会
決 定 時 期	
取組みの概要	リーフレット「信託相談所のご案内（弁護士会仲裁センター利用のご案内）」を改定し、加盟会社、消費生活センター、各地銀行とりひき相談所、東京３弁護士会仲裁センター等に配布した。 改定内容は次の２点 ① 信託業法の改正により、信託財産の範囲及び信託会社等信託業の担い手の拡大が行われたので、その旨を明記した。 ② 信託協会が認定個人情報保護団体に認定されたことに伴い、個人情報保護に係る苦情等も信託相談所で取り扱うことを明記した。
実施予定時期	平成１７年１２月実施済み
備 考	

団 体 等 名	(社) 生命保険協会
決 定 時 期	平成18年1月27日 理事会決定
取組みの概要	適切な保険金等の支払管理態勢の確立のための取組み 以下のとおり
実施予定時期	実施済み
備 考	

I 保険金等の支払いを適切に行なうための対応に関する業界自主ガイドラインは2月1日公表。

II 生命保険協会における苦情・相談対応体制の強化のための方策の対応状況

	項目	内容	対応状況
1	経営層による苦情対応の強化	○苦情関連情報の提供の充実 ・四半期毎の「ボイス・リポート」を各社経営層に対して直接報告。 ○各社経営層に対する注意喚起（改善勧告） ルールの策定 ・個別会社の苦情発生状況を考慮し、特に必要な場合は該当会社の経営層に対し、直接の注意喚起（改善勧告）を行うことを規定。	○第3四半期分から「ボイス・リポート（全社版・個社版）」を発刊開始（下記2、3参照）。 ○生命保険相談所規程の改訂、生命保険相談所業務規則の新設により実施済。
2	苦情関連情報提供の迅速化	○「ボイス・リポート（全社版）」の新規作成 ・現行の「相談所リポート」（半期毎に作成）に加え、四半期毎に「ボイス・リポート（全社版）」を新規作成。 ○生命保険懇談会に関する情報提供の強化 ・生命保険懇談会において出された意見・要望等をよりタイムリーに各委員会に報告（原則年1回⇒原則年2回へ改正）。	○「ボイス・リポート（全社版）No.1」を発刊開始、企画部会・一般委員会・理事会にて、それぞれ内容を報告（公表） ○年2回、一般委員会、企画部会等に報告。
3	個社に関する苦情内容の分析結果の提供	○「ボイス・リポート（個社版）」の新規作成 ・個社の苦情状況を全社と対比できる形で分析し、四半期毎に「ボイス・リポート（個社版）」として各社経営層に報告。	○第3四半期分から「ボイス・リポート（個社版）」を発行開始、各社の一般委員等に直送。

4	協会の苦情対応体制の整備	○苦情関係情報の集約化・分析等を効果的に行うための体制整備 ・協会各部門で把握した苦情等の集約化および原因等の分析と各社での共有化・取組方策等の情報交換を効果的に行う体制を整備。 →協会事務局に横断的組織（「消費者の声」事務局）を新設。 →会員会社組織（相談室連絡会）の機能を見直し、「相談室協議会」を設置。	○平成 18 年 1 月 30 日付で協会事務局内に、生命保険相談室、広報部、業務教育部、企画部のメンバーからなる「消費者の声」事務局を設置。 ○生命保険相談所規程の改訂を行い、18 年 3 月 20 日付で「相談室協議会」を設置。
---	--------------	--	--

Ⅲ 裁定審査会の機能強化のための方策の対応状況

	項目	内容	対応状況
1	委員の増員	○消費者委員、弁護士委員を 1 名ずつ増員し体制を強化	○18 年 4 月から増員済。計 7 名体制。
2	医師の助言を受けられる仕組みの制度化	○医的助言を提供可能な専門機関等との提携により、保険金等不払いの裁定の際に特に必要となる、医師の助言を受けられる仕組みを制度として導入	○医的助言を提供可能な民間専門機関と提携、18 年 4 月から運用開始。
3	規程強化による透明性、中立性、実効性の向上	○裁定審査会委員の中立性の更なる明確化 ○裁定手続きへの参加義務に係る規程を明確にし、強化 ○裁定結果の受入に係る規程の更なる強化 ○裁定審査会による改善勧告が可能となる規程の整備	○相談所規程を改訂し施行。
4	裁定事案の公表	○保険金等不払いに係る事案等、裁定事案を全て、協会HPにおいてアクセスしやすい形で掲載	○裁定審査会が取り扱った事案の概要を「受理年度別」、「内容別」に閲覧できるよう改正（18 年度開始）。同時にメニュー画面を工夫し当該ページへのアクセスを容易にした。
5	裁定審査会、裁定諮問委員会のPR	○「生命保険の契約にあたっての手引」に裁定審査会について記載するとともに、「契約概要」・「注意喚起情報」作成に関する協会ガイドラインにおいて、顧客宛情報提供資料に裁定審査会の記載を行なう。 ○裁定審査会・生命保険相談所に助言等を行なう裁定諮問委員会委員の氏名公表	○「生命保険の契約にあたっての手引」（18 年 1 月 23 日公表）、「契約概要」・「注意喚起情報」自主ガイドライン（同年 3 月 13 日公表）に記載。 ○協会HPにて公表完了。

団 体 等 名	全国貸金業協会連合会
決 定 時 期	1. 平成17年12月上旬 2. 平成17年12月13日及び平成18年1月17日
取組みの概要	1. 「平成16年度苦情・相談処理状況集計資料」の配布について 平成16年度に各都道府県貸金業協会が受け付けた苦情・相談処理状況集計資料の冊子を平成17年12月上旬に傘下各協会を通じ関係機関等へ配布し、協会の事業活動への理解を求めた。 2. 「地区別苦情処理担当委員長会議」の実施について 協会の苦情処理・相談業務の現状及び当面する諸問題について検討・対応するため、地区別苦情処理担当委員長会議を東京（平成17年12月13日）及び大阪（平成18年1月17日）で開催し、同会議で出された意見、要望などを今後の活動に反映させていくこととした。
実施予定時期	実施済み
備 考	

団 体 等 名	全国銀行協会
決 定 時 期	1. 平成17年11月22日 2. 平成18年 3月 7日
取組みの概要	1. 銀行よろず相談所の名称変更 ○ 平成18年4月1日から、全国51の銀行協会に設置している「銀行よろず相談所」の名称を「銀行とりひき相談所」に改称。 ○ 「銀行よろず相談所」の名称は昭45年から使用してきたが、最近では「よろず」という言葉があまり使われなくなっていること、また、銀行において取り扱う金融商品が増え、従前にも増して相談所の位置付けが重要になってきている。 ○ このため、より分かり易く、どなたにも気軽にご利用いただける印象を持っていただくことを目的として、名称変更することとしたもの。 ○ これに伴い、全銀協の「苦情の受付と解決促進に関する規則」、同「施行細則」を始めとした各種規則・全銀協通達類も改正。 2. 銀行よろず相談所運営懇談会（第11回）の開催 ○ 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」に基づき、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、3月7日に第11回会合を開催した。 ○ 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。 (1) 偽造・盗難キャッシュカード問題に関する消費者対応について (2) 銀行よろず相談所の名称変更について (3) 前回の銀行よろず相談所運営懇談会後の取組みについて (4) 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 ○ 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）
実施予定時期	実施済み
備 考	

団 体 等 名	全国農業協同組合中央会
決 定 時 期	平成１７年１２月６日
取組みの概要	ＪＡバンク相談所運営懇談会の開催 ○ 平成１７年１２月１４日に、第１回ＪＡバンク相談所運営懇談会を開催した。 (1) 運営状況等報告 ① 設立経緯と運営形態について ② 運営状況と業務計画について ③ 現状の課題と今後の対応について (2) 外部有識者との意見交換 ○ 同懇談会は、全国農協業同組合中央会（以下「全中」という。）が制定した「ＪＡバンク相談所 苦情・紛争の解決促進に関する規則」第１５条第１項に基づき、ＪＡバンク相談所の運営に関して外部有識者との意見交換を行い、ＪＡバンク相談所の今後の運営に関し一層の改善を図ることを目的とする。事務局は、全中と農林中央金庫に置き、委員構成は次のとおり。 ・ 法律学者（座長） １名 ・ 弁護士 １名 ・ 消費者問題専門家 １名 ・ 消費者代表 １名
実施予定時期	平成１７年１２月１４日に実施済み
備 考	

団 体 等 名	日本損害保険協会
決 定 時 期	平成１８年４月２０日
取組みの概要	「損害保険に関する苦情・紛争解決支援規則」の改定 平成１８年４月２０日改定実施で、「損害保険に関する苦情・紛争解決支援規則」に第５条の２（注意喚起または改善の勧告）を新設した。 （注意喚起または改善の勧告） 第５条の２ 相談室は、前条第３項の過程で、特定の会社の苦情等の発生状況等について特に必要と認めた場合には、専務理事に対し、当該特定の会社に係る状況を報告する。 ２ 前項の報告を受けた専務理事は、当該特定の会社の一般委員または代表者に対し、文書または口頭により注意喚起または改善の勧告を行うことができる。
実施予定時期	平成１８年４月２０日改定実施済み
備 考	