

各金融ADR機関の利用者利便性向上に向けた取組状況

金融ADR機関 取組み項目	全国銀行協会	信託協会	生命保険協会	日本損害保険協会	保険オンブズマン	日本少額短期保険協会	証券・金融商品 あっせん相談センター	日本貸金業協会
「利用者利便性向上に向けた利用者アンケート」等に係る取組状況 (注)	●平成23年10月から『苦情対応・紛争解決手続改善のためのアンケート』を実施中。 ●実施目的は、手続の改善であることから結果は非公表。 ●実施対象は、紛争事案において「和解」に至った事案における当事者双方。 ●実施内容は、全銀協相談室を知ったきっかけ、相談員の対応、申立書等の記載の負担感、あっせん委員の対応、所要期間、一連の手続に関する満足度等。	●平成23年10月から『苦情対応・紛争解決手続に関するアンケート』を実施中。 ●実施目的は、手続の改善であることから結果は非公表。 ●実施対象は、紛争事案において「和解」に至った事案における当事者双方。 ●実施内容は、信託相談所を知ったきっかけ、HPの内容、相談員及びあっせん委員の対応、所要期間等。	●遅くとも平成24年4月までにアンケートを実施予定。 ●実施目的は、手続の改善及び裁定審査会の周知施策等の参考のため。 ●実施対象は、紛争事案において「和解」に至った事案における申立人から着手することを検討中。(保険会社については、既に年2回各社との研修会において実施中。) ●実施内容は、手続面に関する設問を中心とすることを検討中。	●来春までに(アンケートの準備が整い次第)実施する方向で検討中。 ●実施目的は、手続の改善及び効果的な周知方法のための参考。 ●実施対象は、紛争事案において「和解」に至った事案における申立人から着手するが、運用状況を踏まえつつ範囲の拡大について検討。 ●実施内容は、手続面に関する設問を中心とすることを検討中。	●他機関の実施状況等を踏まえ、有効な調査が行えるようであれば実施する。	●来春までに実施する方向で検討中。 ●実施目的は、裁定委員会の運営等の参考。 ●実施対象は、紛争事案における申立人を検討中。 ●実施内容は、他の機関との情報交換を進めた上で検討。	●平成23年9月から『ご利用者アンケート』を実施中。 ●実施目的は、手続の改善等であることから結果は非公表。 ●実施対象は、紛争事案において終結(和解・不調等)した事案における当事者双方。また、アンケートの合理性を検証するため、事案を担当した相談員にも実施。 ●実施内容は、事務局及びあっせん委員の対応、所要期間等。	●相談・苦情の申出者に対しては、手続終了時に口頭で可能な限り、ニーズを満たしたかどうかの確認を実施中。 ●紛争については、和解が成立したものについて、満足度の確認を実施中。 ●さらに、毎年、外部専門会社に依頼して、電話相談等のブラインド調査を実施している。
遠隔地利用者への対応状況〔紛争事案〕	●全国51カ所の各地銀行協会が事情聴取が行える「電話会議システム」を導入済。 ●「対面」及び「テレビ会議システム」による事情聴取については、大阪・名古屋・札幌・仙台・福岡の5都市において実施。(今後、金沢・広島・高松に拡充予定。)	●利用者の自宅事情聴取が行える「電話会議システム」を導入済。 ●利用者が「対面」での事情聴取を望む場合の旅費については、原則自己負担としつつ、利用者の状況によっては協会が旅費を支給する規程を整備中。	●全国53カ所の地方連絡所で事情聴取が行える「テレビ会議システム」を導入済。 ●これに加え、24年度以降は、「テレビ会議システム」の導入により、全国9主要地方都市において事情聴取を実施する予定。	●東京・大阪において、「対面」による事情聴取を実施。(ただし、内容に応じて書面を中心とした手続とする等、遠隔地の利用者に配慮。) ●これに加え、24年度以降は、「テレビ会議システム」の導入により、全国9主要地方都市において事情聴取を実施する予定。	●申立人に対し旅費を支給の上、東京にて「対面」による事情聴取を実施。(介護を要する場合は介護人の旅費も負担。) ●上記対応が困難な場合には、調停委員が地方出張して対応。	●紛争解決委員が地方出張して、「対面」による事情聴取を実施。	●全国50カ所で「対面」による事情聴取を実施。	●全国47カ所の支部又は利用者の自宅事情聴取が行える「電話会議システム」を導入済。 ●申立ての一次受付は、申立人の最寄りの都道府県支部でも受け付けており、利用者の地理的事情に配慮。
高齢者や判断能力が衰えている利用者への対応状況	●本人が申立書を書けなくても、本人が読んで説明できるのであれば、家族や友人による代筆を認めている。	●本人の意思が確認できれば、家族等が代理で申立書を記載することも可能。また、代理人となり得る者がいる場合は、本人の意向を確認した上で代理人を立てることを勧めている。 ●職員が必要に応じて記載のアドバイスや記載内容の確認を行った上で、あっせん委員に対し補足説明を行う等の対応を行っている。	●苦情については、本人の意向を確認した上で、家族からの申立てを受付けている。 ●紛争については、申立代理人を所定の範囲内(法定代理人、弁護士、配偶者等)で裁定審査会の判断により認めている。	●申立人に対し、代理人による申立てを勧める等の対応を行っている。	●親族等の代理人による申立てを認めている。	●申立人の状況を理解している代理人を介在させることが可能。 ●代理人が不在の場合は、公的機関の相談員(民生委員・市町村の相談員等)に依頼して対応することも可能。	●一定の条件を満たす代理人や補佐人を置くことが可能。 ●相談員研修等を通じて、高齢者等へきめ細かな対応を心がける等の指導を実施。	●利用者の負担増にならないよう補正作業等に十分時間を掛けるよう配慮。 ●インターネット環境のない高齢者等に対しては、最寄りの都道府県支部による直接対応を行っている。 ●代理人等を立てることが可能。
その他の取組状況	●あっせん申立件数が高水準で推移しているため、2月に「デリバティブ専門小委員会」を立上げ、4月からは通常のあっせん小委員会も2つ増設するなど、順次紛争処理体制の強化を図っている。 ●紛争の多くが「為替デリバティブ事案」であることを踏まえ、申立手続簡素化等の観点から、当該事案に係る定型的な申立書や記載例を申立人に交付している。 ●また、申立ての適格性について、予見可能性を高める観点から、申立希望者に郵送等している書類に、これまで適格性審査で不受理となった事例等を10月から追記している。	●当機関の認知度を向上させるため、ポスターやリーフレットを作成し、傘下金融機関に配布等している。 ●信託相談所へのフリーダイヤルを設けている。	●全国の消費生活センター等との意見交換会を定期的に行い、金融ADRの手続きや受付状況等について消費生活相談員等に説明し、金融ADRの理解促進や周知に努めている。また、意見交換会での意見等は、集約・分析のうえ保険会社にフィードバックを行い、各社業務改善の一助としている。 ●4月から、裁定審査会に委員を補佐する事務局弁護士を配置し、審理の効率化・迅速化を図っている(10月からすべての審査会に配置済み)。	●特になし。	●苦情等の受付体制を強化するため、相談員1名を増員予定。 ●23年度中に当機関へのナビダイヤルを導入予定。	●苦情や紛争の処理体制を強化するため、23年度において、紛争解決委員及び相談員を増員予定。	●HPの運営に際しては、イラスト等を活用し、利用者に分かりやすく平易な表現を用いるよう努めている。	●当協会HPのトップに「貸金業相談・紛争解決センター」のバナーを新規に設置し、ワンクリックで当該センターのページにアクセス可能とした。

※ 本資料は、各金融ADR機関からの報告に基づき、金融庁で作成。〔平成23年11月30日時点〕
(注) 全国銀行協会、信託協会及び証券・金融商品あっせん相談センターが実施しているアンケートの様式については、参考資料3を参照のこと。