

苦情・紛争事案に係る分析の取組み状況および金融機関に対するフィードバックの取組み状況（1/2）（資料2－1）

報告事項			機関名	全国銀行協会	信託協会	生命保険協会	日本損害保険協会
分析の取組み状況	苦情	商品別		●商品別（業務分類別：預金、貸出、証券（窓販）、保険（窓販）等）に分類し、どのような商品に関する苦情が多いのかを把握している。また、苦情の状況の取りまとめに当たっては、代表的な苦情を抽出し、具体的にどのような商品での苦情が多いかを把握している。	●業務の種類別（例：金銭信託、年金信託等）に分類して把握している。	●原因分析を行う過程において、苦情となっている商品の傾向も確認している。 ●更に、有識者やお客さまの声、苦情件数の推移等を踏まえ、重要テーマを選定のうえ、具体的な取組みや実務を踏まえた考え方について会員会社へアンケートを実施する等、重点的に対応し、再発防止・未然防止を図っている。 ●特定商品にかかる事案が多い場合には、個別に当該会社 に注意喚起・改善勧告を行う仕組みにしている。	●保険種類別（自動車保険、火災保険、傷害保険、新種保険等）に分類し、苦情発生 の傾向を把握している。
		原因別		●商品別（業務分類別）の苦情の原因（説明態勢、対応姿勢、取引方針等）を分類して示し、どのような原因に起因する苦情が多いのかを把握している。また、苦情の状況の取りまとめに当たっては、代表的な苦情を抽出し、具体的にどのような原因で苦情が発生しているかを把握している。	●原因を類型別（例：説明不足、事務ミス、申出人の誤解等）に分類して把握している。	●どのような場面（手続）における苦情かという区分（「新契約」、「収納」、「保全」、「保険金・給付金支払」等）、どのような内容の苦情かという区分（「説明不十分」、「失効・復活」、「解約手続」、「入院等給付金不支払決定」等）、どこから発生しているのかという区分（「営業職員」、「代理店」、「制度・事務」等）によって原因分析を行っている。 ⇒ 別添「ボイス・リポート＜全社版＞平成24年度 第2四半期受付分」3頁参照 ●更に、有識者やお客さまの声、苦情件数の推移等を踏まえ、重要テーマを選定のうえ、具体的な取組みや実務を踏まえた考え方について会員会社へアンケートを実施する等、重点的に対応し、再発防止・未然防止を図っている。	●苦情局面別（契約募集、契約管理、保険金支払等）および申出内容別（契約引受、接客態度、手続遅延、説明不足、支払内容等）に分類し、苦情発生 の傾向を把握している。
	紛争	商品別		●全紛争事案を商品別（投資信託、保険窓販、デリバティブ等）に分類し、どのような商品に関する紛争が多いのかを把握している。	●業務の種類別（例：金銭信託、年金信託等）および業務内容（例：勧誘、売買取引等）に分類して把握している。	●審理、原因分析を行う過程において、紛争となっている商品の傾向も確認している。 ●特定商品にかかる事案が多い場合には、個別に当該会社 に注意喚起・改善勧告を行う仕組みにしている。	●保険種類別（自動車保険、火災保険、傷害保険、新種保険等）に分類し、紛争発生 の傾向を把握している。
		原因別		●紛争事案を原因別（説明態勢、申立人の属性、投資意向に対する適合性等）に分析、整理している。	●原因を類型別（例：説明不足、事務ミス等）に分類して把握している。	●紛争事案とは苦情段階で解決（納得）できなかった事案であるため、事案（申立）内容別（「契約取消・無効請求」、「銀行等代理店販売の契約無効請求」、「保険金・給付金請求」、「配当金請求」等）に原因分析を行うことにより、再発防止・未然防止を図っている。 なお、「契約取消・無効請求」は、主に契約時の説明不十分を原因とするもの、「保険金・給付金請求」は、主に保険事故（入院等）が約款上の支払事由に該当しないことを原因とするもの、「配当金請求」は、主に契約時の保険設計書記載の配当金額が実際の受取り配当金額より少ないことを原因とするものである。 ⇒ 別添「ボイス・リポート＜全社版＞平成24年度 第2四半期受付分」7頁参照	●紛争局面別（契約募集、契約管理、保険金支払等）に分類し、紛争発生 の傾向を把握している。
フィードバックの取組み状況	苦情	・対象 ・頻度 ・方法		●四半期毎に分析結果をディスクロージャー資料として取りまとめ、加入銀行宛に送付。また、同資料をウェブサイトに掲載。 ●特に苦情が多い商品（デリバティブ等）については、随時、関係会合において状況を報告し、注意喚起。 ●加入銀行向け研修会を実施し、苦情の傾向・原因、特に苦情の多い商品について説明し、トラブルの未然防止のための情報を提供。	●当協会加盟会社に対しては、毎月、直近月の取扱い状況（相談・苦情件数、主な相談・苦情の内容）を会議で報告。また、四半期の取扱い状況を年4回、半期の取扱い状況を年2回、年度中の取扱い状況を年1回、会議で報告。 ●当協会非加盟会社に対しては、四半期毎に、取扱い状況を送付。 ●一般消費者向けに、年4回、四半期の取扱い状況をウェブサイトおよび会報誌に掲載するとともに、年1回、年度の取扱い状況・受付件数推移・苦情処理に関する実績報告をウェブサイトおよび会報誌に掲載。	＜対象＞ ●会員生保会社（手続実施基本契約締結会社）全社 ＜頻度・方法＞ ●四半期毎（ボイス・リポート＜全社版＞）および年1回（相談所リポート）公表、各社相談部門担当者の会議において説明（担当者経由で担当役員に報告）、加えて企画部門担当役員の出席する委員会、および理事会においても説明。 ●四半期毎（ボイス・リポート＜個社版＞）当該会社の相談部門担当者に報告（担当者経由で担当役員に報告）、加えて企画部門担当役員に報告。 ●上記とは別に、「消費者の声」事務局にて最近の苦情状況等を踏まえて「テーマ」を設定の上、同テーマに関する各社取組事例、今後の改善策の集約・分析を年1回実施。同取組事例等は、各社相談部門担当者の会議にて説明（担当者経由で担当役員に報告）し、加えて企画部門担当役員の出席する委員会にて説明し、共有化を図っている。 ⇒ 別添「当会HP：消費者の声事務局の運営」参照	●手続実施基本契約締結先を対象に、四半期に一度、ウェブサイトで公表した分析結果を送付している。また、会社別の受付件数状況を月3回、保険会社 に情報提供している。 ●受付けた苦情のうち、業務改善等のため保険会社において情報共有が必要と考えられる事例については、その概要等を取りまとめ、毎月、契約締結先に情報を送付している。 ●受付けた苦情情報を基に、業界としての業務改善に役立てるための検討スキームを構築し、本年度から実施している。
	紛争	・対象 ・頻度 ・方法		●四半期毎に分析結果をディスクロージャー資料として取りまとめ、加入銀行宛に送付。また、同資料をウェブサイトに掲載。 ●特に紛争が多い商品（デリバティブ等）については、随時、関係会合において状況を報告し、注意喚起。 ●加入銀行向け研修会を実施し、紛争となる事案の傾向、特に紛争事案の多い商品を説明するとともに、紛争解決に向けた手続が円滑に進むよう研修を実施。	●当協会加盟会社に対しては、四半期毎に、あっせん委員会の運営状況（申立て・受付件数、終結事案の概要）を会議で報告。また、年1回、年度終了後に、当該年度中の取扱い状況を会議で報告。 ●当協会非加盟会社に対しては、四半期毎に、あっせん委員会の運営状況を送付。 ●一般消費者向けに、年4回、四半期のあっせん委員会の運営状況をウェブサイトおよび会報誌に掲載するとともに、年1回、年度の紛争解決手続等に関する実績報告をウェブサイトおよび会報誌に掲載。	＜対象＞ ●会員生保会社（手続実施基本契約締結会社）全社 ＜頻度・方法＞ ●四半期毎（ボイス・リポート＜全社版＞）および年1回（相談所リポート）公表、各社相談部門担当者の会議において説明（担当者経由で担当役員に報告）、企画部門担当役員の出席する委員会、および理事会においても説明。 ●上記とは別に、各社相談部門・法務部門担当者を対象に、裁定審査会の理解促進および苦情・紛争の再発防止等を目的とした、手続等の説明や紛争事例の紹介など研修会を年2回実施。 ●さらに、外部有識者等により構成される裁定諮問委員会を設置し、意見をいただいている。当該意見についても、各社相談部門担当者の会議において説明（担当者経由で担当役員に報告）し、加えて企画部門担当役員の出席する委員会においても説明している。	●契約締結先を対象に、四半期に一度、ウェブサイトで公表した分析結果を送付している。また、会社別の受付件数状況を月3回、保険会社 に情報提供している。

苦情・紛争事案に係る分析の取組み状況および金融機関に対するフィードバックの取組み状況(2/2)

(資料2-1)

報告事項			機関名	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
分析の取組み状況	苦情	商品別		●商品別の特徴は見受けられないことから、格別の分析は行っていない(手続実施基本契約締結先である外国損害保険会社等の主力である自動車保険、傷害保険が大宗)。	●商品別(家財・賠償、生保・医療、ペット、費用・その他)に分類し、商品別の苦情件数を把握している。特に苦情が増加している商品については、原因等を分析している。	●苦情内容を商品別(株式、債券、投資信託等)に分類し、苦情が発生している商品群(苦情が多い商品)について把握している。	●商品構成・契約内容が比較的単純であることから、商品別に分析は行っておらず、類型別に分析している。
		原因別		●個社ごとに苦情局面別(契約・募集、契約管理等、保険金、その他)に分類しているが、苦情の原因は個社に起因するものが多く、全体での原因別の分析は行っていない。	●原因を発生別(募集行為、管理・保全、保険金支払い等)、および種類別(契約引受、手続遅延・不備、説明不足・誤り、保険金支払可否等)に分類し、どのような原因に関する苦情が多いかについて分析を行っている。	●苦情内容を類型別(勧誘、売買取引、事務処理等)に分類し、さらにそれぞれの類型別に苦情内容(例えば、勧誘事案であれば、説明義務、適合性など)を分析し、どんな苦情が寄せられているのか、苦情の発生要因はどういったことが考えられるのか分析し、把握している。その他、属性別(男女、法人の別)、業態別、年代別などの分類も行っている。	●類型別(契約内容、取立て行為、帳簿の開示、個人情報等)に分類し、月・四半期・半期・年次毎に件数を把握し傾向等を分析している。
	紛争	商品別		●商品別の特徴は見受けられないことから、格別の分析は行っていない(外国損害保険会社等の主力である自動車保険、傷害保険が大宗)。	●紛争については、更に細かく(家財、賠償、生保、医療、ペット、費用、その他)分類し、商品別の紛争件数および内容を分析している。	●紛争内容を商品別(株式、債券、投資信託等)に分類し、紛争となっている商品群(紛争が多い商品)について把握している。	●商品構成・契約内容が比較的単純であることから、商品別に分析は行っておらず、類型別に分析している。
		原因別		●苦情で記載したとおり、原因は個社に起因するものが多く、全体での原因別の分析は行っていない。	●原因を発生別(募集行為、管理・保全、保険金支払い等)、および種類別(契約引受、手続遅延・不備、説明不足・誤り、保険金支払可否等)に分類し、苦情では解決せず、紛争に至った原因に関する分析を行っている。	●紛争内容を類型別(勧誘、売買取引、事務処理等)に分類し、さらにそれぞれの類型別に紛争内容(例えば、勧誘事案であれば、説明義務、適合性など)を分析し、どんな紛争が生じているのか、紛争となった要因はどういったことが考えられるのか分析し、把握している。また、属性別(男女、法人の別)、業態別、年代別などの分類も行っている。 ●その他、紛争解決委員による事例研究を行い、事案の性質等の分析も適宜行っている。	●類型別(契約内容、個人情報等)に分類し、月・四半期・半期・年次毎に件数を把握し傾向等を分析している。
フィードバックの取組み状況	苦情	・対象 ・頻度 ・方法		●半期に一度、外国損害保険会社等に対して、類型別・会社別の統計(英語版を含む)を送付している。 ●個別事案ごとの個性が強いことから、適宜事案に応じて指導を行っている。	●手続実施基本契約締結先を対象に、半期に一度、分析結果をウェブサイトに掲載したことを通知している。 ●特定事業者において苦情件数が増加した場合においては、当該事業者の経営層に報告するとともに、担当者を変えて情報交換を実施している。	●ウェブサイトにおいて、四半期に一度、苦情発生件数、類型別、商品別の状況についての分析結果を公開している。 ●手続実施基本契約締結先等に対し、毎月、苦情内容を類型別、商品別に分析し、通知している。 ●契約締結先会社の内部管理統括責任者等向けに、四半期に一度程度、研修を実施しており、苦情内容を類型別、商品別、業態別、申出者属性別、年代別に分析し、代表的な苦情事例について説明を行い、苦情発生の現状周知および未然防止への取組みのための啓発を行っている。 ●契約締結先以外の対象事業者(代替措置利用会社)に対しては、業務委託元団体に対し、毎月、寄せられたすべての苦情データを通知している。当該委託元団体において、会員会社に対し、適宜通知している。	●ウェブサイトにおいて、毎月、件数を類型別に公表するほか、四半期、半期および年次毎に典型的な事例を公表している。
	紛争	・対象 ・頻度 ・方法		●終結した事案について、事案の概要を英訳し、適宜、外国損害保険会社等の経営層に送付している。 ●個別事案ごとの個性が強いことから、適宜事案に応じて指導を行っている。	●契約締結先を対象に、半期に一度、終結事案の概要をウェブサイトに掲載したことを通知している。 ●契約締結先の内部管理責任者を対象にセミナーを開催し、ADRに関する活動報告および紛争事案についてフィードバックを行っており、今後も定期的(半年に一回程度)に同様の報告会を開催する予定。	●ウェブサイトにおいて、四半期に一度、紛争解決手続件数、類型別、商品別の状況についての分析結果を公開している。 ●契約締結先等に対し、毎月、紛争申立件数、類型別、商品別、業態別、属性別に分析し通知している。 ●契約締結先に対し、毎月、紛争解決手続事例を選択し、当該事例の事実関係、紛争解決手続の結果および留意事項を「あっせん事例集」として取りまとめ、通知している。 ●契約締結先会社の内部管理統括責任者等向けに、四半期に一度程度、紛争内容を類型別、商品別、業態別、申出者属性別、年代別に分析し、代表的な紛争事例と併せ、研修会を通じて説明を行っている。 ●契約締結先以外の対象事業者(代替措置利用会社)に対しては、業務委託元団体に対し、毎月、申立のあった紛争解決手続に関する概要データを通知している。当該委託元団体において、会員会社に対し、適宜通知している。	●ウェブサイトにおいて、毎月、新規受付件数を公表するほか、四半期・半期・年次毎に類型別の件数および終結事案の概要を公表している。 ●非協会員を含む手続実施基本契約締結先を対象に、「センターだより」として、終結事案の概要等を四半期毎に送付し、情報提供している。 ●協会員からの要請の都度、当該会員業者に対して、相談・苦情を含めた紛争解決手続等の研修を行っている。