

各指定紛争解決機関の「利用者利便性向上に向けたアンケート」の実施状況

(資料2－1)

機関名 報告項目	全国銀行協会	信託協会	生命保険協会	日本損害保険協会
実施概要	● 開始時期は、平成23年10月。 ● 実施目的は、紛争解決等手続の改善および苦情・紛争の未然防止。 ● 実施対象は、事情聴取を実施した事案(不調事案を含む)の当事者双方(銀行側には四半期ごとに依頼(平成24年11月以降))。 ● 実施内容は、全銀協相談室相談員、あっせん委員会事務局担当者の対応を含む手続全般の丁寧さ、あっせん委員の説明の分かりやすさ、手続全般についての評価ならびに意見・要望。	● 開始時期は、平成23年10月。 ● 実施目的は、苦情対応・紛争解決手続の改善のため。 ● 実施対象は、申出人、相手方金融機関に対して和解成立の有無に係わらず実施。 ● 実施内容は、信託相談所を知るきっかけ、説明文書等のわかりやすさ、相談員の対応の親切さ、相談員のアドバイスの役立ち度、紛争解決手続きに係る相談員の説明のわかりやすさ・親切度、申立てからあっせんまでに要した時間、信託相談所・あっせん委員会に対する満足度等。	● 開始時期は、平成24年4月(不調事案は同年10月より実施)。 ● 実施目的 ・生命保険相談所を利用いただいた方の率直な意見(感想・意見・要望等)を今後の紛争解決等業務・手続の運営見直し等に活かし、より中立性・公正性、利便性等の高い相談所業務運営(質的向上)を図っていくこと。 ● 実施対象 ・裁定審査会に申立てをされた方(不調事案を含む)および相手方保険会社(ただし、申立て不受理など裁定結果を提示するまでに至らなかった事案の申立人は対象外)。 ● 実施内容(設問内容等) ・苦情処理手続を含めた、裁定審査会への申立て受付から裁定結果決定(通知)に至るまでの手続面に関する設問。 ・上記目的のため利用者アンケートを実施していること、いただいた意見・要望の内容および対応・改善状況等について、「相談所レポート」に掲載し、消費生活センター等の関係機関に配布するとともにHPで公表(平成25年7月)。	● 開始時期は、平成24年4月。 ● 実施目的は、紛争解決手続の改善のため。 ● 実施対象は、紛争解決手続を終了(和解・不調等)したすべての事案(平成25年4月から対象を拡大)。申立人および保険会社の双方に実施。 ● 実施内容は、手続面に関する設問を中心とする。
実施状況・意見を踏まえた改善等	● 回収状況は、対象事案1,249件に対し、申立人からの回答が773件であった(回収率約62%)。【集計期間:平成23年10月～平成25年9月】 ● 申立人からの質問各項目への回答は、約70%から80%が評価。 ● 申立人からの主な意見は、評価・謝意等が多数を占めた一方で、不満・要望等もあった(詳細は、「資料2－2」参照)。 ● 意見を踏まえた改善事項は、あっせん委員に「説明が分かりにくかった」等の意見をフィードバックして分かりやすい説明を徹底するなど、必要に応じて実施(詳細は、「資料2－2」参照)。 ● アンケートの実施状況等は、全銀協ホームページに公表(平成25年7月)。	● 回収状況は、100%。【平成23年10月～25年10月】 ● 申立人の主な意見 ・冒頭、あっせん委員の自己紹介があればよかった。 ● 意見を踏まえた改善事項 ・従前より、あっせん委員のネームプレートは設置しているが、併せて、事務局より、委員の職業等(弁護士、消費者問題の専門家等)を説明することにした。	● 回収状況【平成24年4月～平成25年9月】 ・対象者数:177件、回答数:89件、回収率:50.3% (内訳)・【和解事案】対象者数:80件、回答数:69件、回収率:86.3% ・【不調事案】対象者数:97件、回答数:20件、回収率:20.6% ● 申立人の主な意見 【肯定的な意見等】 ・相談員の対応について、大変親切、丁寧にアドバイスしていただき助かった。 ・申立書作成にあたり、記入例等は大いに参考になった。 ・裁定審査会事務局職員のサポートについて、書類の作成で分からない部分を分かり易く説明してくれた。 ・中立公正に判断されたので、裁定審査会の委員構成(3者合議制)に問題ない。 ・結果は希望どおりにならなかったが、自分の主張を一部でも認めてもらえたので満足。 【その他の意見等】 ・相談員の対応について、もっと相談者の立場に立った対応が必要であると感じた。 ・申立書作成にあたり、慣れていないので、作成方法が良く分からず負担であった。 ・相談所は業界団体による運営のため裁定審査会委員が公正に判断するか不安であった。 ・初めての申立てであり、終了までの手続期間のイメージが分からなかった。 ● 意見を踏まえた改善事項 ・相談員に対しアンケート内容をフィードバックするとともに、中立・公正な立場に立てできる限り丁寧な対応を心掛けるよう研修等を通じてあらためて指導した。 ・申立書用紙送付事務全般を見直し、同封する作成要領を充実させ、「記入例」、「証拠書類一覧」等を別途提供することにより、申立書作成への負担感の軽減を図った。 ・当会ホームページや申立人への手続説明書面にて、裁定審査会委員の構成だけでなく、「いずれの委員も生命保険会社と特別の利害関係を有しない中立・公正な第三者であること」、「仮に当事者と利害関係を有する委員が存在した場合は、同委員は当該案件の手続・審理に参加することができない仕組みであること」を明記した。 ・当会ホームページや申立人への手続説明書面にて、手続処理期間の平均期間などの具体的な目安を明記した。	● 回収状況は、対象208件に対して、申立人50件(24%)、保険会社170件(82%)。【平成25年4月1日～9月30日】 ● 主な意見は、「評価・謝意」が168件(94%)、「不満・意見・要望」は10件(6%)となっており、後者の具体例として、「申立書作成や資料提出に負担を感じる」、「面談実施を希望する」等があった。 ● 意見を踏まえた改善対応として、手続利用の手引きの作成・改定等を行っている。 ● アンケートの実施状況等は、機関誌(紙媒体、ホームページ)に掲載(平成25年7月)。
機関名 報告項目	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
実施概要	● 開始時期は、当年度内の予定。 ● 実施目的は、満足度の調査、手続の改善点の把握。 ● 実施対象は、終結した紛争解決手続案件全件。 ● 実施内容は、検討中。	● 開始時期は、平成24年4月(当該年度に取り扱った紛争案件)。 ● 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(不調事案含む)における当事者双方。 ● 実施内容は、少額短期ほけん相談室を知ったきっかけ、ホームページの内容、相談員の対応、所要時間、満足度等。	● 開始時期は、平成23年9月。 ● 実施目的は、紛争解決手続の資質向上及び改善等。 ● 実施対象は、紛争事案において終結(和解・不調)した事案の当事者双方及び担当相談員。 ● 実施内容は、紛争解決委員及び担当相談員の対応、所要期間等(詳細は、「資料2－2」参照)。	● 開始時期は、平成25年4月。 ● 実施目的は、紛争解決手続の改善及び利用者の利便性の向上。 ● 実施対象は、紛争事案において終了した不調事案を含む事案の当事者双方。 ● 実施内容は、貸金業相談・紛争を知ったきっかけ、事務局の説明・対応及び紛争解決委員の対応、手数料額、紛争解決手続の所要期間等の満足度について。
実施状況・意見を踏まえた改善等		● 回収状況は、該当案件4件のうち申立人より回答3件(回答なし1件)、事業者は全件。【平成24年4月～平成25年9月】 ● 申立人の主な意見 ・対応段階におけるご意見は親切・誠実・丁寧であり、当該機関を利用することが役立ったとのこと意見がほとんどであった。 ● 意見を踏まえた改善事項など ・他機関との連携と併せた広報活動を強化する。	● 回収状況は、対象事案735件に対し、申立人からの回答が371件(回収率50%)、被申立人からの回答が447件(回収率61%)。【平成23年9月～平成25年9月】 ● 申立人の主な意見は、評価・謝意等が103件(18%)、不満・意見・要望等が71件(13%)であった。 ● 意見を踏まえた改善事項は、アンケートに寄せられた意見・要望について、「あっせん委員との懇談会」等においてフィードバックを行い、当該意見・要望を踏まえたあっせん手続を行うよう、改善に努めている(詳細は、「資料2－2」参照)。 ● アンケートの実施状況等は、機関誌(紙媒体、ホームページ)に掲載(平成25年3月)。	● 回収状況は、対象事案5件に対し、申立人からの回答が2件、相手方が4件であった(回収率は6/10=60%)。【対象期間:平成25年4月1日～9月30日】 ● 申立人の意見は、紛争解決委員の質問や説明等は分かりやすく、対応も丁寧であるとの評価があった一方で、和解したが相手方業者の意見が優先された感じを受けたとの不満もあった。 ● 意見を踏まえた改善事項は、一定期間、アンケートを積み重ねた後に分析を行った上で改善検討を行い、併せて、紛争解決委員への情報フィードバックを実施する予定。

※ 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。