

第 49 回「金融トラブル連絡調整協議会」

「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」等への対応状況

平成 27 年 6 月 15 日

金融庁

総務企画局企画課金融トラブル解決制度推進室

「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」の「Ⅳ指定紛争解決機関の監督上の評価項目」中、「金融 ADR 制度のフォローアップに関する有識者会議」において課題とされた事項に関するものを中心として記載。

紛争解決等業務の運営態勢（Ⅳ－１）

指定紛争解決機関の業務運営態勢（Ⅳ－１－１）

- （１） 業務運営に関する報告、検討、意思決定及び指示の一連のプロセス
- （２） 業務量に応じた業務運営態勢の整備状況
- （３） 利用者利便の更なる向上への取組み
- （４） 内部監査等による、紛争解決等業務の運営状況の検証及びその検証結果等を踏まえた改善状況

職員の監督体制等（Ⅳ－１－２）

- （１） 苦情処理手続の実施等を担当する職員への定期的かつ十分な教育・研修の実施等を含めた職員に対する指導等の取組み
- （２） 公正かつ適確な紛争解決手続の実施のために必要となる情報・知識を、紛争解決委員間で共有するための態勢

紛争解決委員の選任及び排除等（Ⅳ－１－３）

紛争解決委員の選任の方法

負担金及び料金（Ⅳ－１－４）

申立人、金融機関の利用料金の現状

- （４） 和解に向けた努力（有識者会議報告書（抜粋）「指定紛争解決機関においては、和解に至らないことが明白な事案等を除き、両当事者間の和解に向けて努力することが適当である。」）
- （５） 納得感・信頼感の向上に留意した取扱い
- （６） 特別調停案を適切に提示できる態勢の確保

紛争解決等業務の公表・検証・評価（Ⅳ－３）

紛争解決等業務の公表（Ⅳ－３－１）

- （１） 苦情処理手続・紛争解決手続に関する申立てや結果等の公表状況
- （２） 個別の苦情・紛争事案の概要や結果等の公表状況
- （３） 利用者の指定機関に対する信頼性向上のための積極的な情報発信

紛争解決等業務の検証・評価（Ⅳ－３－２）

- （１） 利用者アンケートの実施状況
- （２） 外部有識者による事後的な検証・評価の実施状況
- （３） 指定紛争解決機関に対する苦情への対応状況

苦情・紛争事案に関する分析結果等のフィードバック（Ⅳ－４）

- （１） 予防機能、早期発見機能を発揮するための苦情・紛争事案に関する多様な観点からの分析の実施状況とその結果
- （２） （１）から把握された典型的な苦情・紛争事案、増加傾向にある苦情・紛争事案等の具体的状況
- （３） 解決に至らなかった苦情・紛争事案の商品・サービス別の状況、不調理由等の集計、分析結果
- （４） （１）の分析結果、（２）の具体的状況、（３）の分析結果の業者へのフィードバック、関係機関への情報提供

関係機関との連携（Ⅳ－５）

他の指定紛争解決機関との連携（Ⅳ－５－１）

業態の異なる複数の金融機関が関係する事案における連携の状況

その他の機関との連携（Ⅳ－５－２）

その他の機関との連携の状況

紛争解決等業務の適切性等（Ⅳ－２）

相談等を受付けた場合の対応（Ⅳ－２－１）

- （１） 事案の内容や利用者の意向を適切に把握するための態勢
- （２） 利用者の立場に立った説明等の対応状況
- （３） 苦情処理手続への案内方法等

苦情処理手続における留意事項（Ⅳ－２－２）

- （１） 苦情処理手続の実施状況
- （２） 苦情の実態・原因等を適確に把握するための枠組み（申立本人からの事情聴取の実施等）
- （３） 交渉能力等の格差を是正し、顧客の納得を得られる迅速かつ公正な解決を図るための枠組み

紛争解決手続における留意事項（Ⅳ－２－３）

- （１） 紛争解決手続の実施状況
- （２） 中立性・公正性の確保
- （３） 簡易・迅速・柔軟な解決に向けた取組み

目 次

● 一般社団法人全国銀行協会	1
● 一般社団法人信託協会	25
● 一般社団法人生命保険協会	44
● 一般社団法人日本損害保険協会	78
● 一般社団法人保険オンブズマン	103
● 一般社団法人日本少額短期保険協会	123
● 特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター	144
● 日本貸金業協会	166

「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」等への対応状況

紛争解決等業務の運営態勢(Ⅳ－１)

指定紛争解決機関の業務運営態勢(Ⅳ－１－１)

(１) 業務運営に関する報告、検討、意思決定及び指示の一連のプロセス

・予算措置については、紛争解決等業務に固有な収支を確保・管理するための会計を設けて管理している。この会計の内容は、当協会において紛争解決業務を担当する委員会において検討し、総会(正会員で構成)の承認を得ている。

・紛争解決等業務の運営状況および課題については、担当役員と事務局からなる月例会議において、担当役員が、事務局から当月の苦情・紛争事案の傾向・内容、長期未解決苦情事案の状況、主要な紛争解決事案、年度課題の進捗状況、利用者アンケートの分析結果等について報告を受け、対応指示を行うとともに、当該指示の実行状況の報告を受けるなど、トップレベルでのPDCAサイクルを確保するための態勢となっている。

(２) 業務量に応じた業務運営態勢の整備状況

項目 \ 年度	23年度	24年度	25年度	26年度
苦情受付件数の推移 ※苦情処理手続に移行しなかったものも含む。	5,924 件	4,608 件	3,983 件	3,771 件
相談員の推移	19 人	17 人	16 人	15 人
相談員1人当たりの要処理件数 (苦情受付件数/人数)	311.8 件	271.1 件	248.9 件	251.4 件
苦情処理手続にかかる平均所要期間	2.2ヵ月	2.2ヵ月	2.4ヵ月	2.6ヵ月
紛争解決手続受付件数の推移	1,086 件	805 件	247 件	200 件
紛争解決委員の推移(チーム数)	99人(17)	75人(18)	59人(17)	45人(17)
紛争解決委員会等(合議制)1チーム 当たりの要処理件数(紛争解決手続 受付件数/紛争解決委員会等数)※	63.9 件	44.7 件	14.5 件	11.7 件
紛争解決手続にかかる平均所要 期間	4.5ヵ月	5.1ヵ月	6.1ヵ月	5.7ヵ月

・指定紛争解決機関全体の業務量については、苦情受付件数およびあっせん申立件数を、事務マニュアルや内規にもとづき月次で集計のうえ書面および役員と職員で構成する月例会議に報告するなど、担当役員において継続的に把握できる態勢となっている。平成23年2月から平成25年9月までの間においては、為替系デリバティブ事案の増加を踏まえ、あっせん委員、事務局職員を機動的に増員するなど、業務量に応じて業務運営体制を見直し、法人や高額請求の申立事案の増加のため、個人や少額請求に係る申立事案に対するリソースの配分に支障が生じないような業務運営態勢となっている。なお、為替デリバティブの申立件数は、24年後半以降減少し、あっせん申立が全体的に減少したため、あっせん委員、事務局体制もそれに応じて対応し、人的、物的リソース配分を調整している。

・平成23年度の紛争解決手続の平均所要期間が、ほかの年度と比較して短期間であるのは、為替デリバティブ事案の急増に対応し、当協会に為替デリバティブ専門小委員会を設置し、集中的かつより迅速に事案を処理した結果である。

(3) 利用者利便の更なる向上への取組み

- ・ 利用者の利便性の観点から、テレビ会議・電話会議システム・電子会議システム(タブレット端末)を活用し、全国の各地銀行協会や申立人が居住する最寄りの公共施設等において、あっせん委員会を開催し、遠隔地への参加が困難な高齢者にも配慮した事情聴取を実施できる態勢を全国的に整備している。
- ・ 高齢者からの申立てについては、あっせん委員会事務局から申立書の記載方法や必要な提出資料について丁寧に説明を行うとともに、申立人本人のみでの事情聴取への参加が困難な場合については、申立人の家族等を補佐人として参加を認める等により、事情聴取を実施している。

(4) 内部監査等による、紛争解決等業務の運営状況の検証及びその検証結果等を踏まえた改善状況**【監査対象項目】**

監督指針等の内容を踏まえ、平成26年度監査では次の事項を監査対象項目とした。

①経営管理体制の整備・運用状況、②業務運営状況等の管理体制の整備・運用状況、③利用者保護等管理体制の整備・運用状況、④苦情処理の状況(※1)、⑤紛争解決処理の状況(※2)

※1「④苦情処理の状況」の内容

(1)苦情処理手続の明確化の状況

ア 苦情処理手続の整備状況(明確化の状況)

イ 苦情処理対応の適切性等の検討体制の整備・運用状況

(2)加入銀行における苦情対応状況の管理状況

(3)苦情処理手続の実施記録の作成および保管の状況

ア 苦情対応状況に係る記録事項の適切性(銀行法、同施行規則における要求事項の充足状況)および記録の状況

イ 苦情対応記録の保管期間の適切性(銀行法、同施行規則における要求事項の充足状況)および保管の状況

ウ 長期未解決の苦情の管理状況の記録の状況

※2「⑤紛争解決処理の状況」の内容

(1)紛争解決手続の明確化の状況

ア 紛争解決手続の開始から終了までの標準的な手続の整備および処理期間の設定状況(明確化の状況)

イ 上記手続および処理期間の遵守状況

(2)紛争解決手続の実施記録の作成および保管の状況

ア 紛争解決手続に係る記録事項の適切性(銀行法、同施行規則における要求事項の充足状況)および記録の状況

イ 対応記録内容の適切性の検証体制の整備・運用状況

ウ 対応記録の保管期間の適切性(銀行法、同施行規則における要求事項の充足状況)および保管の状況

(3)特別調停案の提示体制の整備・運用状況

(4)反社会的勢力への対応体制の整備・運用状況

(5)加入銀行における和解に伴う義務の履行に関する管理状況

【組織体制】

専務理事直属の部門である内部監査室が紛争解決等業務に関する内部監査を実施している。

【内部監査の実施、結果報告、運営態勢等の改善等のプロセス】

内部監査の実施に関する詳細を定めた内部監査実施計画にもとづき監査を実施し、その結果について、被監査部門との意見交換を経て、役員に報告している。

役員はこれを受けて、必要があると判断した場合、被監査部門に対して改善命令を行うとともに、その内容を理事会に報告している。

被監査部門では、監査結果および改善命令を受けて改善計画を策定のうえ改善対応を図っており、この対応状況を内部監査室がフォローアップし、役員に報告している(役員は、この結果を理事会に報告している)。

【内部監査結果を踏まえた改善状況】

●平成25年度監査において発見された問題点(発見事項)については、全て対応が完了したことを内部監査室がフォローアップ済み。主な発見事項と改善対応状況は次のとおり。

①コンプライアンス室の関与が求められるべき業務に対する担当役員のカバナンス機能の問題

(改善策)コンプライアンス部門の役割に照らした取組事項、取組方法の明確化、取組結果の担当役員への報告体制整備(内部規則を制定し、コンプライアンス室のモニタリング態勢を明確化)。

- ②あっせん委員会幹事会(現あっせん委員会分科会)の運営ルール未整備
(改善策)同会合の位置づけの明確化、および同会合内容のあっせん委員への情報提供等会議運営ルールの明確化
- ③パソコンの外部メールを利用して機密情報を漏えいする不正リスクに対する対応策未整備
(改善策)外部メール送信時のCC自動設定等のシステム対応等

●平成26年度監査における発見事項は次の3点で、被監査部門において改善計画が策定され、改善対応が進められている。

- ①苦情DB専用端末へのアクセス管理が不十分
(改善計画)新たなアクセスログ管理ソフトウェアの導入、苦情DB専用端末へのアクセス検証体制の整備等
- ②苦情DB専用端末へのデータ残存放置禁止ルールが不徹底
(改善計画)苦情DB専用端末へのデータ残存放置を禁止するルールの明確化

職員の監督体制等(Ⅳ－１－２)

(1) 苦情処理手続の実施等を担当する職員への定期的かつ十分な教育・研修の実施等を含めた職員に対する指導等の取組み

・当協会は、中期的な研修方針に則って、①苦情を申し出た顧客から事情を十分に聴き取る等により、顧客の正当な権利を損なうことのないよう注意することが相談員には求められている、②公正・中立な顧客対応態勢を構築すべく、消費者目線に立って対応のできるバランスの取れた相談員を育成することが重要である、および③顧客からの苦情・相談に十分に対応できるよう、最新の金融商品知識、法律知識の習得が重要である、と認識している。

・苦情処理手続等を担当する職員については中期的な研修方針を策定するとともに、年度初めに単年度ごとの研修計画を策定している。

・上記問題意識を踏まえ、平成27年度は、①電話を中心とした顧客対応・電話対応の質の向上、②消費者目線に立った相談員の育成、③銀行業務に関連する専門知識の習得・法令順守の徹底を重点目標として、消費者団体等が主催する外部セミナーへの参加や金融業務関連資格に関する通信教育の受講等のほか、内部研修を計画的に(週1回程度)実施している。また、計画の策定に当たっては、職員の職務経験や保有資格を勘案して、当該年度の実施事項の決定を行うなど、職員の能力に応じた研修内容の設定を行っている。

(2) 公正かつ適確な紛争解決手続の実施のために必要となる情報・知識を、紛争解決委員間で共有するための態勢

・あっせん委員間で情報の共有を図る目的は、あっせん委員のクオリティの維持・向上を図り、担当するあっせん委員により結論に大きな差が生じないように公平性を確保することである。

・あっせん委員として、紛争解決手続実施を行うために必要となる情報、知識(他の合議体における結論、判例、金融実務等)についてあっせん委員間で共有を図るとともに、あっせん委員間での意見交換等を目的とするあっせん委員会分科会等で、個別事案の検証(特別調停案を提示した事案や、適格性審査の判断が分かれる事案等)について考え方を整理し、意見交換等を行う)を行い、その結果等についてもあっせん委員全員に定期的に情報提供を行うなど態勢整備を図っている。

・すべてのあっせん案(和解案)および和解契約書を定期的にあっせん委員に電子メールで情報提供している。

・あっせん制度の趣旨にもとづきあっせん委員として留意すべき事項(特別な利害関係の確認、事情聴取における基本的姿勢等)を取りまとめた「あっせん委員の手引き」を全あっせん委員に書面で配付。

紛争解決委員の選任及び排除等(Ⅳ－１－３)

(1) 紛争解決委員の選任の方法

① 紛争解決委員の候補者の選定

・ 候補者名簿の状況

人数47名(弁護士23名、消費生活相談員15名、協会職員9名)任期2年(平成27年度6月15日現在)

・ 候補者の選定プロセス

あっせん委員の候補者はあっせん委員長およびあっせん委員からの紹介を受け、あっせん委員としての適性を判断するために「あっせん委員会運営懇談会」の外部有識者またはあっせん委員(紹介したあっせん委員を除く)による面談を実施し、「あっせん委員会運営懇談会」の了承を得たうえで、理事会において決裁し、選任している。

・ 候補者の選定基準(中立性・公正性、信頼性等の観点からの適格性)

・法定要件のほか、あっせん委員選定手続時の面談において、候補者が銀行業務に関する紛争を解決するための専門的な知識・経験を有しているか、金融ADR制度の趣旨(簡易・迅速・中立・公正な手続にもとづく紛争解決)を理解しているか、紛争解決手続を遂行するうえで必要なバランス感覚を有しているかなどを確認している。
・あっせん委員の再任については、あっせん委員会運営懇談会に、所属、経歴、担当事案数(業務分類別の申立件数、受理率、和解率)、特別調停案の提示実績、銀行とのコンフリクトの状況、利用者アンケートにおける評価等を取りまとめた資料を配付・説明のうえで、あっせん委員としての適性について確認をしている。

② 個々の事案毎の紛争解決委員の選任

・ 紛争解決委員の構成

人数3名(弁護士1名、消費生活相談員1名、協会職員1名)

※小委員会の場合。拡大小委員会では7名～10名のあっせん委員で構成するが、弁護士は必ず構成メンバーとなる。

・ 上記構成の理由(中立性・公正性、信頼性、利用者の納得感等への配慮)

弁護士、消費者問題専門家、協会職員の3名による合議制を採用することにより、中立性・公正性を確保するとともに、当事者に対する信頼性を向上させるため。

・ 紛争解決委員の選任のプロセス

あっせん委員会事務局がコンフリクト表により当事者とのコンフリクトチェックを行い、当該委員が当事者と利害関係を有していないか、あるいは申立人の所在地等を勘案し、適切な委員の選任となっているかを検討し、そのうえで最終的にあっせん委員長の確認を得て事案を配転する手続となっている(事務マニュアルにて規定)。

- ・ 紛争解決委員の選任基準(中立性・公正性、信頼性等の観点からの適格性)

あっせん委員は、中立性・公正性を確保する観点から当事者と「特別な利害関係」を有している場合には紛争解決手続に加わるできない(業務規程第22条第1項から第3項)。「特別な利害関係」とは、当事者から役務の提供により収入を得ていることや当事者の親族である等が該当する(運営要領第10条)。

③ 紛争解決委員を排除するための方法

- ・ 当事者の申立てに基づき、指定機関が紛争解決委員の適格性を調査・判断するプロセス

・当事者からあっせん委員の忌避申し出があった場合、あっせん委員会事務局は当該委員が申立事案に関して別に定める特別の利害関係にあるか否か、その他紛争解決手続に当たって公正な実施を妨げるおそれがある事由の有無を調査し、その結果についてあっせん委員長に報告する(業務規程第22条第3項)。
 ・あっせん委員長は、あっせん委員会事務局からの調査結果の報告を受け、特別の利害関係等があると判断した場合には、他の小委員会で当該申立事案の紛争解決手続を行う(業務規程第22条第4項)。

- ・ 当事者の申立てを待たずに、指定機関が紛争解決委員の適格性を調査・判断するプロセス

・事務マニュアルにもとづき、事務局として、定期的に全あっせん委員に対して加入銀行とコンフリクトが生じていないかを確認している。
 ・事務マニュアルにもとづき、あっせん委員が、個別事案ごとに当事者と特別な利害関係にない旨の誓約書をあっせん委員会事務局に提出。

- ・ 紛争解決手続の公正な実施を妨げるおそれがあるかどうかの判断基準、妨げるおそれがあるとして排除するケース

・上記「紛争解決委員の選任基準」の「あっせん委員が当事者と特別な利害関係を有していないこと(運営要領第10条)」と同様。
 ・消費生活センターの相談員を務めているあっせん委員(消費者問題専門家委員)が、消費生活センターにおいて申立人から相談を受けたことがあり、公正な手続の実施を妨げるおそれがあることから、紛争解決手続に参加させない措置を講じた。

負担金及び料金(Ⅳ－１－４)

申立人、金融機関の利用料金の現状

- ・ 申立人は無料。加入銀行は、全銀協の正会員・準会員は10万円、それ以外は20万円(1事案)。

紛争解決等業務の適切性等(Ⅳ－２)

相談等を受付けた場合の対応(Ⅳ－２－１)

(１) 事案の内容や利用者の意向を適切に把握するための態勢

- ・事務マニュアルにおいて、顧客に聴取すべき項目を具体的に掲げ、聴取内容を明確化。
- ・再相談・継続苦情事案については、相談者が担当相談員の交代を希望しない限り同一相談員が対応。
- ・来所相談・苦情については、必ず２名で面談(内規および事務マニュアルに規定)。

(２) 利用者の立場に立った説明等の対応状況

- ・金融専門用語・略語の使用を極力避け、なるべく平易な用語により説明。
- ・障がい者、高齢者等の場合には、親族等による申出について、最終的に本人の意思確認を行えることを前提に苦情処理手続を行う。
- ・聴覚障がい者が来所した場合には、「コミュニケーションボード」を用いるなどして、筆談により対応。

(３) 苦情処理手続への案内方法等

項目 \ 年度	23年度	24年度	25年度	26年度
相談等受付件数	16,256 件	16,583 件	15,448 件	16,018 件
苦情受付件数	5,924 件	4,608 件	3,983 件	3,771 件
苦情処理手続受付件数	2,256 件	1,977 件	1,365 件	1,097 件

【マニュアル等の整備状況】

・苦情・相談処理手続に関する事務マニュアル、紛争解決手続の説明に関する事務マニュアル、紛争解決手続に関する事務マニュアルおよび金融ADR業務管理全般に関する事務マニュアルを整備。

【相談と苦情の適切な仕分け】

・相談・苦情対応にあたっての心構え(相談員が相談と苦情の仕分けを具体的にどのように行っているか。):①全銀協相談室に入電したことをもって、相談者が何らかの困りごと、不満を抱いているのではないかとスタンスで臨む、②加入銀行の連絡先を単に照会された場合でも、その目的をできる限り聴取し、不満を表明されている場合には、自ら銀行に申し出るのか、銀行への苦情解決依頼を希望されるのか意向を確認する。

・相談員に対する監督態勢(管理職等が事務処理の適切性を確認しているか 等):①受電対応中に苦情案件とするか判断に迷う場合には、一旦電話を保留にし、管理職(室長)への相談を義務付け、②業務日誌の回付にあたり、管理職は、本来苦情解決依頼ありとすべき苦情を苦情解決依頼なしや相談としていないかをチェックし、苦情処理手続の適切性を速やかに確認する(適宜、電話録音により確認)。

【苦情処理手続への案内方法】

・案内のタイミング:相談者が不満を表明された時点

・案内方法、内容(具体的な案内文言等):相談者が銀行への苦情解決依頼を希望された場合には、取引名義人本人の氏名・住所・電話番号、取引銀行名・支店名、取引内容等の個人情報相手を銀行に伝達することについて同意を得たうえで、(入電時に名乗っているが)担当相談員名を申出人に伝え、予め当相談室に届け出済みの相手方銀行の本店のお客様相談窓口へ申出内容および担当相談員名を伝達。

苦情処理手続における留意事項(Ⅳ－２－２)

(1) 苦情処理手続の実施状況

項目 \ 年度	23年度	24年度	25年度	26年度
苦情処理手続終結件数	2,320 件	2,042 件	1,414 件	1,167 件
解決件数	684 件	754 件	728 件	594 件
解決割合(解決件数/苦情処理手続終結件数)	29%	37%	51%	51%
苦情処理手続にかかる平均所要期間(再掲)	2.2ヵ月	2.2ヵ月	2.4ヵ月	2.6ヵ月

(2) 苦情の実態・原因等を適確に把握するための枠組み(申立本人からの事情聴取の実施等)

業務規程第8条1項、事務マニュアルにもとづき原則として、苦情に係る取引の名義人本人から事情を聴くことにより、苦情の実態等を的確に把握したうえで苦情処理手続を行っている。

(3) 交渉能力等の格差を是正し、顧客の納得を得られる迅速かつ公正な解決を図るための枠組み

① 業者が誠実かつ迅速な対応をしたかの確認(業者が誠実な対応をしたかの確認方法、業者が迅速な対応をしたかの確認方法、業者に対応の改善を求めるケース)

- ・全国銀行協会相談室では、苦情に係る対応の進捗状況および対応結果について、加入銀行に対して口頭または書面による「苦情対応報告」により確認することを事務マニュアルに定め、加入銀行の対応状況等を把握している。また、受付から2ヵ月以上(月末時点)経過しているが解決に至らない苦情については、加入銀行に対して「苦情対応報告(中間報告)」を求めている。
- ・長期未解決苦情については、毎月当該苦情対応の進捗状況を加入銀行の所管部署から聴取した結果をとりまとめ、担当役員まで報告している。
- ・苦情処理手続における当事者とのやり取りの記録は業務日誌に記録し、金融ADR部の管理職がその内容の確認を行っており、加入銀行が誠実な対応を行っているかを確認している。
- ・当該銀行に苦情を伝達したが、銀行において苦情申出人と解決に向けた話し合いを一切行わず、苦情処理に長期の時間を要している場合に、当該銀行に改善処置を求めるケースがある。

② 利用者への助言(助言を行うケース、主な助言内容、助言の実施頻度)

- ・申出内容を踏まえた、全銀協相談室における手続きのなかでの見通し(銀行の一般的な対応にもとづく想定される解決時期、解決策等)を助言。主に、高齢者で体が不自由の方が、銀行での払戻しができないという苦情・相談があった場合に、全銀協相談室では、主要個別銀行での便宜的支払の必要な提出書類、一般的な対応状況を説明し、助言する等、個別具体的な申出に応じて、相談室で持ち得る知見を適時に伝えている。
- ・苦情内容を聴取する過程において、苦情の申出人が助言を希望しないような場合を除き、おおよその苦情事案において助言を実施している。

③ 事情調査の実施(事情調査を行うケース)

- ・全国銀行協会相談室は、苦情の内容について、申出人からの情報では不十分な場合等には、相手方銀行から事情を把握するなどし、正確な情報把握に努めたうえで、加入銀行に対して、苦情の迅速な処理を求めている。例えば、相続預金の払戻し手続きについて、A銀行では一定の手続きで応じてくれたものの、B銀行では応じてくれないという苦情の場合には、B銀行に対する相続預金の対応をヒアリングの形で実状を調査し、その内容を申出人に伝え、双方間での交渉を促し、銀行に対しては速やかな対応を求めるという例があげられる。

紛争解決手続における留意事項(Ⅳ－２－３)

(1) 紛争解決手続の実施状況

項目 \ 年度	23年度	24年度	25年度	26年度
紛争解決手続終結件数	765 件	1,065 件	446 件	209 件
和解件数	449 件	696 件	265 件	97 件
和解割合(和解件数/紛争解決手続終結件数)	59%	65%	59%	46%
紛争解決手続にかかる平均所要期間(再掲)	4.5ヵ月	5.1ヵ月	6.1ヵ月	5.7ヵ月

(2) 中立性・公正性の確保(上記(1)及び資料「和解不成立等事案の理由、経過等」参照)

- ・あっせん委員は、中立性・公正性を確保する観点から当事者と「特別な利害関係」を有している場合には紛争解決手続に加わることができない(業務規程第22条第1項から第3項)。
- ・不調事案における面談回数は、申立人と相手方銀行それぞれ同数であり、当事者の一方に対して面談を実施するということはない。
- ・手続実施記録の作成については、事務マニュアルに手続実施記録に記載すべき事項を定め、コンプライアンス室において当該記録を確認することにより、あっせん委員、事務局職員に中立性・公正性を疑わせるような言動・対応が事情聴取時等においてないか、またそれらにつながりうる言動・対応はないか、という視点によりモニタリングを行うほか、当該記録を担当役員まで報告を行っている。これにより紛争解決手続の実施の経緯について、中立・公正な手続の実施等の観点から事後的な検証を行うことが可能となっている。
- ・利用者アンケートについては、中立・公平を直接図るためのアンケート項目が現在ないことから、今後当該項目を設けることを検討する。

(3) 簡易・迅速・柔軟な解決に向けた取組み(上記(1)及び資料「和解不成立等事案の理由、経過等」参照)

- ・紛争解決手続の平均所要期間は、平成23年度4.5ヵ月、平成24年度5.1ヵ月、平成25年度6.1ヵ月、平成26年度5.7ヵ月であり、概ね6ヵ月程度内で終了している。
- ・不調事案における和解に向けた事前調整(主張書面のやりとり、口頭によるあっせん案の提示等)は、1回が3件、2回が46件、3回が15件、4回が2件、5回以上が1件となっている。不受理、取下げ事案を除く、大部分の不調事案で事前調整を行っている。

【申立人・相手方銀行共通のもの】

- ・事情聴取による個別事案の内容、事情の把握と個別の実情・実態を考慮した解決(顧客属性において、年齢では、一律には判断しない等)。
- ・先例に拘束されない対応(同様な事例があったとしても、個別属性、販売経緯、背景等を考慮)。
- ・相談シート(銀行が顧客の投資経験等を確認するために顧客に記入してもらう資料)等書面上の記載を一律に判断しない。
- ・証拠書類、行内記録の記載などの客観的証拠に偏った判断は行わない。
- ・損害賠償以外の和解案の提示。
- ・販売当時の法令状況では違法性がないとしても、現在の法令、求められる行内態勢整備からみて、より改善が求められる点がないかどうかを判断。

【申立人に対するもの】

- ・申立人の主張内容では和解が困難であると思われるものであっても、あっせん委員が申立人側の問題点を適時指摘し、和解に向けた説得を行う。
- ・申立人側の事情に配慮した会場の選択(テレビ会議ができない遠隔地での施設確保、委員の出張対応)。

【相手方銀行に対するもの】

- ・違法性の有無に限らず、違法とはいえないまでも銀行に求められる販売方法(顧客の理解度の確認等)として不十分な点を指摘。

<「契約期間が長い商品」に関するトラブルへの対応>

- ・現時点での制度・ルール等も考慮のうえできるだけ柔軟な解決を図る。
- ・具体的には、①募集・勧誘時等における金融機関側の説明(販売時に、顧客に対して商品、サービスの中味を理解してもらうための説明がなされたか等)や②顧客の知識、経験、財産の状況、契約を締結する目的といった適合性の原則に鑑みた加入銀行の対応等を勘案して判断する。

(4) 和解に向けた努力(上記(1)及び資料「和解不成立等事案の理由、経過等」参照)

有識者会議報告書(抜粋)「指定紛争解決機関においては、和解に至らないことが明白な事案等を除き、両当事者間の和解に向けて努力することが適当である。」

- ・高い割合で事情聴取を実施している(事情聴取実施率は、平成23年度87.7%、平成24年度93.1%、平成25年度89.5%、平成26年度77.5%)。
- ・事情聴取前に申立書、答弁書を双方に送付し、双方から申立書、答弁書に対し反論すべき点を主張書面としてあっせん委員会に提示し、当該事案の対立点をあっせん委員会が確認できるようにしている。さらに、あっせん委員会では、双方の書面から確認できる当該事案の論点を明確化させるために、事情聴取前に当事者双方に質問状を送付し回答書を提出させ、和解による紛争解決に向けた論点整理を行っている。
- ・事情聴取日に、双方から提出された書面にもとづき、当事者から契約当時の様子など、より具体的な内容について時間をかけて聴取を行っている(3～4時間程度。当日の事情聴取における面談回数は不調事案(26年度は76件)においても2回が54件、3回が7件、4回が2件、5回が2件※「和解成立以外事案(申立適格性無事案を除く)に係る諸計数」参照)。
- ・事情聴取日に、あっせん委員会としての当該事案の解決案を双方に口頭で提示し、解決に向けて当事者双方に説得を行う。回答期限については、必要に応じて一定の熟慮期間を設けたりするほか、1回の事情聴取では納得できない当事者に対しては、再度の事情聴取を行うなどの対応を行い、当事者の納得感を得る態勢としている。
- ・口頭によるあっせん案について、当事者双方内諾後、書面によるあっせん案を提示し、和解解決に向けた双方の認識相違がないことを確認し、正式な書面によるあっせん案の受諾後、和解契約締結の手続きを行う。

(5) 納得感・信頼感の向上に留意した取扱い(上記(1)及び資料「和解不成立等事案の理由、経過等」参照)

- ・利用者アンケートにおいては、簡易・迅速な手続きで終わったことに対する謝意の表明、あっせん委員が自分の主張を丁寧に聞いてくれたことへの感謝の意見、また、不調事案であっても、あっせん委員の説明を聞いて納得したとの意見を得ている(不調事案において納得感に関するコメントがあった回答17件中8件が納得感を得ている回答)。
- ・当協会は、所定の機関(業務委員会)が承認した「『金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議』における議論の取りまとめ」の公表を受けて(平成25年3月22日公表)において、「あっせん(面談)の回数」について、引き続き利用者にとって納得感のある手続の実施に努めていく方針を決定している。受理した事案については、事情聴取期日前に、あっせん委員会から適宜申立書、答弁書に係る照会等を行い、双方の主張を十分把握したうえで手続を実施している。また、原則として申立人本人との面談により事情聴取を行うこととしている。
- ・上記方針にもとづき、利用者からの再度の面談要請に対しては、原則として再度、事情聴取等を行い、利用者の納得感に配慮した対応を行っている。和解案の論拠となった証拠書類等に関する説明の要請がある場合には、原則として、再度事情聴取日を設定し、小委員長から改めて説明するなどの対応を行っている。

(6) 特別調停案を適切に提示できる態勢の確保

① 特別調停案の提示についてのスタンス、提示が必要な具体的な局面についての考え方

- ・あっせん案の受諾勧告によっても当事者間に和解が成立する見込みがないと認められる場合において、事案の性質、当事者の意向、当事者の手続追行の状況その他の事情に照らして相当であると認めるとき(業務規程第35条第1項)。
- ・加入銀行が、あっせん委員会が提示したあっせん案(あっせん委員会が提示することを予定しているあっせん案を含む。)を受諾しないことについて、正当な理由がないと判断する場合(ただし、この場合において、顧客が不受諾の意向を示しているときを除く。)(運営要領第20条第1項第1号)。
- ・顧客が、紛争解決手続による解決を希望している場合において、加入銀行から当該事案について訴訟を提起されることを容認しているとき(運営要領第20条第1項第2号)。
- ・原則として明確な法令違反、事務瑕疵等があるにもかかわらずあっせん案の受諾を拒否する場合には、あっせん委員会で事案の性質、当事者の意向等を確認の上、特別調停案の要否、提示内容を検討。
- ・上記スタンスを踏まえ、これまでに特別調停案を6件提示(うち4件で和解が成立)。

② 特別調停案の可否の検討、提示内容の検討、提示の可否の検討等の一連のプロセス

事情聴取日において、あっせん委員から口頭で提示されたあっせん案に対して、申立人が受諾の回答を行う一方、相手方から不受諾の回答を受けた場合には特別調停案を提示する可能性があることを示唆し、原則として2回目の期日を設定し、相手方銀行の不受諾の理由を聞く。そのうえであっせん委員会が正当な理由がなく特別調停案を提示すべきと判断した場合には、銀行、申立人双方に特別調停案を提示することによる手続の説明を行い、申立人が訴訟リスクを許容することを確認したうえで特別調停案の提示を行う。

③ 特別調停案の提示に係る紛争解決委員間の認識共有（上記①、②についての認識等の共有の状況、共有の手段方法）

- ・特別調停案を提示する事案の考え方を整理し、どのような場面で提示すべきかについて、あっせん委員会分科会等で意見交換を行い、実際の特別調停案の事例を紹介しつつ、あっせん委員全員の認識共有を図っている。
- ・あっせん制度の趣旨にもとづきあっせん委員として留意すべき事項を取りまとめた「あっせん委員の手引き」（全あっせん委員に書面で配付）において、特別調停案に対する基本的姿勢、提示までの流れ等を記載して認識共有を図っている。

紛争解決等業務の公表・検証・評価（Ⅳ－３）

紛争解決等業務の公表（Ⅳ－３－１）

（１）苦情処理手続・紛争解決手続に関する申立てや結果等の公表状況

① 苦情・紛争の未然防止の観点から公表した業務の分析結果（計数を含む具体的状況）と公表手段

- ・紛争解決等業務の実施状況について、業務分類、発生原因等の観点から分析したうえで、業務分類別の苦情・紛争の件数の推移および苦情の発生原因（説明責任、対応姿勢、取引方針、事務の錯誤・遅延、個人情報保護関連等）、具体的な事案などを四半期および年度毎に全銀協ホームページおよび機関紙に公表している。また、紛争解決手続については、四半期毎ごとに新規申立件数、終結事由別の件数、個別事案の概要および結果を全件ホームページにおいて公表している。
- ・分析結果については、苦情について各業務分類ごとに説明態勢、対応体制、経営方針、取引方針当の発生原因別に割合を提示している（平成26年度第4四半期において、証券業務（窓販）は48.9%、保険業務（窓販）は81.5%、デリバティブ業務は66.7%が説明態勢（銀行側の説明不足、説明相違等）を原因として苦情が発生している。）。
- ・四半期ごとに紛争解決手続の終結事案の件数、その内和解に至った事案の件数を公表している（平成26年度 受付件数200件、終結事件数209件、和解件数97件）。

② 利用者の指定機関に対する信頼性向上の観点から公表した業務の分析結果（計数を含む具体的状況）と公表手段

- ・25年度 苦情 受付件数 1,365件 終結件数 1,414件、紛争 開始件数 247件 終結件数446件 和解率59.4%
- ・26年度 苦情 受付件数 1,097件 終結件数 1,167件、紛争 開始件数 200件 終結件数209件 和解率46.4%

<公表手段>

- ・苦情の受付件数は苦情解決依頼がない事案を含めて件数をディスクロージャー誌に掲載のうえでホームページに掲載している。
- ・紛争については、受付件数、終結事由別（和解、打ち切り等）の件数をディスクロージャー誌に掲載のうえで、ホームページに公表している。

<今後の対応>

- ・苦情処理手続における受付・処理の状況等を公表することについて検討する。

(2) 個別の苦情・紛争事案の概要や結果等の公表状況

① 個別事案公表の趣旨・目的及び公表する個別事案の範囲・類型

【趣旨・目的】

苦情・紛争の未然防止につながることをおよび利用者が手続を利用するかを判断するうえで目安となることから有益であるため。

【公表する個別事案の範囲・類型】

・苦情については、すべての業務分類において主な事案を公表（申出人の属性、銀行に対する要望等を示した個別具体的な苦情の内容）。

・紛争については、すべての申立てを公表。四半期別、業務分類別にそれぞれ取りまとめている（デリバティブ関係（為替系）、投資信託関係、外貨建・仕組預金関係、デリバティブ関係（金利・商品系）、保険窓販関係、その他）。

② 個別事案の公表内容のポイント

（相談・苦情）業務分類別に主な事案の概要

（紛争）すべての申立てについて、申立ての概要、申立人の属性（個人・法人、個人の場合には年代）、申立人の申出内容、相手方銀行の見解、あっせん手続の結果（あっせん委員会の判断）

③ 個別事案の公表手段方法

全銀協のホームページにおいて公表している。

(3) 利用者の指定機関に対する信頼性向上のための積極的な情報発信

① 利用者アンケートの結果とそれを踏まえた改善措置の公表状況（計数を含む具体的な公表内容）

・利用者アンケートの実施方法、回収状況、回答結果および寄せられた意見・要望等に対する対応状況を公表（平成24年度および平成25年度分をこれまでに公表。26年度分も公表予定）。

【回収率】

平成24年度 56%（和解事案63%、不調事案32%）、平成25年度 54%（和解事案63%、不調事案36%）

【回答結果】

（質問事項1）苦情の申出に対する全銀協相談員の対応

平成24年度 親切丁寧だった：62%、どちらかといえば親切・丁寧だった：20%、どちらともいえない：14%、どちらかといえば親切・丁寧ではなかった：3%、親切・丁寧ではなかった：1%

平成25年度 親切丁寧だった：60%、どちらかといえば親切・丁寧だった：25%、どちらともいえない：9%、どちらかといえば親切・丁寧ではなかった：3%、親切・丁寧ではなかった：3%

（質問事項2）あっせん委員会事務局職員による申立書の書き方などの手続に関する説明

平成24年度 親切丁寧だった：57%、どちらかといえば親切・丁寧だった：28%、どちらともいえない：10%、どちらかといえば親切・丁寧ではなかった：3%、親切・丁寧ではなかった：2%

平成25年度 親切丁寧だった：52%、どちらかといえば親切・丁寧だった：26%、どちらともいえない：17%、どちらかといえば親切・丁寧ではなかった：3%、親切・丁寧ではなかった：2%

（質問事項3）あっせん委員の説明（事情聴取の進め方、あっせん結果に係る説明等

平成24年度 わかりやすかった：43%、どちらかといえば分かりやすかった：24%、どちらともいえない：18%、どちらかといえば分かりにくかった：8%、分かりにくかった：7%

平成25年度 わかりやすかった：46%、どちらかといえば分かりやすかった：30%、どちらともいえない：12%、どちらかといえば分かりにくかった：5%、分かりにくかった：7%

（質問事項4）全銀協相談室（あっせん委員会事務局）が行う一連の手続全般に係る対応

平成24年度 親切丁寧だった：55%、どちらかといえば親切・丁寧だった：26%、どちらともいえない：12%、どちらかといえば親切・丁寧ではなかった：5%、親切・丁寧ではなかった：2%

平成25年度 親切丁寧だった：56%、どちらかといえば親切・丁寧だった：25%、どちらともいえない：14%、どちらかといえば親切・丁寧ではなかった：3%、親切・丁寧ではなかった：2%

・利用者アンケートにもとづき改善した事項（利便性向上のためのタブレット端末の導入、申立書等の様式を分かりやすい場所に掲載するための全銀協ホームページの改訂）を公表。

② 外部有識者による紛争解決等業務の事後的な検証・評価の結果とそれを踏まえた改善措置の公表状況(具体的な公表内容)

- ・外部有識者等で構成するあっせん委員会運営懇談会は、指定後5回開催(実開催)しており、委員からの指摘事項を毎回全銀協ホームページに公表している。
- ・指摘事項に対する改善事項は、平成25年度に開催したあっせん委員会運営懇談会における指摘事項分から公表しており、今後も公表していく予定である。
- ・指摘事項に対する改善事項で公表している主な内容は以下のとおり。

【指摘事項1】

あっせん案と特別調停案の違いが業務規程からはわかりにくいことから、工夫の余地があるのではないか。

【指摘事項1への対応】

「紛争解決手続および苦情処理手続の実施等に関する運営要領」を改正し、特別調停案を提示することが「相当であると認めるとき」の要件や具体的な手続について規定(運営要領第20条第1項および同条第2項)。

【指摘事項2】

あっせん委員会に申立てをしてから終結するまで(あっせん案の提示をするまでまたは打切りの通告をするまで)の所要期間は利用者等の関心が高いことから、事案の多様性に留意しつつ、所要期間の公表を検討してはどうか。

【指摘事項2への対応】

相談・苦情・紛争の件数やその処理状況等を記載したディスクロージャー誌(「紛争解決等業務の実施状況」)において、紛争解決手続が終結するまでの所要期間を公表(平成26年度第1四半期のディスクロージャー誌から公表)。

③ その他中立性・公正性を担保する方法等の公表状況(具体的な公表内容)

以下の内容を全銀協ホームページにおいて公表している。

- ・「あっせん委員会」は、弁護士、消費者問題専門家、全銀協役職員等で構成していること。
- ・あっせん委員を選任する際には、すべてのあっせん委員候補者に対し、運営懇談会外部有識者委員またはあっせん委員等が面談し、中立・公正な立場で判断ができるか、また加入銀行との特別な利害関係がないことなど、あっせん委員としての適性を十分に確認したうえで、選任を行っていること。
- ・あっせん委員がお客さまと銀行(当事者)との間で特別な利害関係がないことを確認していること。

紛争解決等業務の検証・評価(Ⅳ－3－2)

(1) 利用者アンケートの実施状況

① 利用者アンケートの対象者の範囲及び回収率

・利用者アンケートの対象

あっせん委員会において、事情聴取を実施した申立人(顧客)(事情聴取を実施していない事案(不受理、事情聴取前の取下げ等)は除く)。

・回収率

平成24年度(全体56%、うち和解事案63%、うち不調事案32%)

平成25年度(全体54%、うち和解事案63%、うち不調事案36%)

平成26年度(全体65% うち和解事案71% うち不調事案52%)

② 利用者の「手続に対する納得感」及び「指定機関に対する信頼性」をそれぞれ把握するためのアンケート項目の具体的内容とその集計・分析結果

・利用者アンケートは、紛争解決等手続の改善を目的として実施しており、「手続に対する納得感」「指定機関に対する信頼性」を直接的に把握するための質問項目は設けてはいない。

・質問項目は「苦情の申出に対する全銀協相談員の対応」、「あっせん委員会事務局職員による申立書の書き方などの手続に関する説明」、「あっせん委員の説明（事情聴取の進め方、あっせん結果に係る説明等）」、「全銀協相談室（あっせん委員会事務局）が行う一連の手続全般に係る対応」があり、この回答の趣旨を把握することにより、上記「手続に対する納得感」「指定機関に対する信頼性」の把握に努めている。

・さらに、利用者アンケートにおいて、自由記載欄を設けており、その欄中、手続上の納得感、委員に対する感謝、指定機関としての評価が記載されることもあるが、今後は「手続に対する納得感」「指定機関に対する信頼感」をより直接的に把握するための質問項目を設けることについて検討。

③ ②を踏まえた改善措置の検討、実施状況

②の回答内容について、例えばあっせん委員、相談員の対応が不適切等手続上の不満があった場合には、あっせん委員会事務局担当者や相談室室長が当該委員や相談員に対して、アンケートの回答内容を適宜情報提供し、適時改善している。

(2) 外部有識者による事後的な検証・評価の実施状況

① 外部有識者による検証・評価機関の概要（機関名、メンバー構成、設置目的、機能・役割、開催頻度・実績・1回の会議の所要時間）

【機関名】

あっせん委員会運営懇談会

【メンバー構成】

6名（法律学者2名、弁護士1名、消費者行政機関代表1名、あっせん委員長1名、協会担当役員1名）

【設置目的】

全国銀行協会相談室における苦情処理手続、およびあっせん委員会における紛争解決手続の公正・円滑な運営に関して、外部有識者から意見を聴取し、苦情処理手続および紛争解決手続の改善に役立てること。

【開催頻度・実績】

・原則として実開催年2回（上半期、下半期）。必要に応じて適宜開催（書面開催あり）。

・指定後5回開催（実開催）

【1回の会議の所要時間】

約2時間（1回につき）程度

② 検証・評価の状況((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

【相談等を受け付けた場合の対応】

・ 相談と苦情の適切な仕分け

【イ】検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

・ これまで相談と苦情の適切な仕分けの現状を示す計数等は説明していないが、金融ADR部、コンプライアンス室によるモニタリングにより、苦情・相談の内容を全件チェックしており、相談員に対する異議申出を含め、事案の内容および利用者の意向を把握し、相談と苦情を適切に仕分けるなど、適切に苦情処理手続を案内のうえ、苦情処理手続へ移行することについてこれまで大きな問題は発生していない。
 ※なお、相談苦情の仕分け、苦情処理手続の案内などの業務プロセスについて説明するとともに、苦情とせずに相談として取り扱った事案や苦情として受け付けたが苦情処理手続に移行しなかった事案の内訳およびその理由等について次回の運営懇談会(平成27年6月)に報告予定。

【ロ】検証・評価の結果(外部有識者の意見)

特段の指摘事項なし。

【ハ】(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

なし

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加えて、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

(ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)およびそれらを踏まえた今後の対応

・資料およびその内容

①【相談・苦情受付態勢】

- ・ 相談、苦情受付業務のプロセス、フロー
- ・ 規程、マニュアル等の整備状況

②【相談業務の全体像】

- ・ 相談受付件数及び推移、内訳、事例
- ・ 相談受付件数と苦情受付件数の比較状況及び件数の乖離理由

③【事案の内容及び意向の把握】

- ・ 事案の内容の把握、利用者の意向を適切に把握するための方策
- ・ 利用者にとって適確かつ分かり易い説明をするための工夫、取り組み

④【相談と苦情の仕分け、苦情処理手続の申立人への案内】

- ・ 苦情受付件数及び推移、内訳、事例
- ・ 相談と苦情の件数の乖離が大きい場合、その理由は何か。
- ・ 相談及び苦情の定義、相談と苦情の仕分け基準、相談と仕分けた事例、苦情と仕分けた事例
- ・ 苦情として取り扱うべきものが相談として処理されていないか。

⑤【苦情処理手続への移行】

- ・ 苦情受付件数と苦情処理手続件数の比較状況及び件数の乖離理由
- ・ 苦情としたが、苦情処理手続へ移行しなかった事例の件数及び推移、内訳、理由、事例
- ・ 苦情の場合、苦情処理手続を案内し、苦情処理手続移行への申出人の意思確認を行っているか。

⑥【チェック態勢】

管理職によるチェックの状況及び内部監査結果

・ 苦情処理手続の速やかな開始

((イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ) 検証・評価の結果、(ハ) (ロ) を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

・ 苦情の申し出があり、解決依頼があった場合、必ず苦情処理手続を開始しているが、運営懇談会において、特段の報告は行っていない。

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、以下の資料を用いて説明する予定

・ 説明内容

(ア) 現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ) 上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ) 自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)およびそれらを踏まえた今後の対応

・ 資料およびその内容

- ・ 苦情処理態勢(苦情処理業務のプロセス、フロー(申出人に対するサポート、フォローの方法、内容)、主な事例、規程・マニュアル等の整備状況等)
- ・ 苦情処理業務の全体像(苦情処理手続件数および推移、内訳・主な事例、苦情処理手続における終了事由別(解決、不応諾、不調等)件数および推移、内訳、主な事例等)
- ・ 苦情処理手続への移行(苦情受付件数と苦情処理手続件数の比較状況および件数の乖離理由、苦情としたが、苦情処理手続へ移行しなかった事例の件数および推移(内訳、理由、事例)、苦情の場合、苦情処理手続を案内し、苦情処理手続移行への申出人の意思確認を行っているか。
- ・ 金融機関への対応(苦情処理手続の進捗状況の金融機関への確認、金融機関への迅速な苦情処理手続の働きかけ(業者に対応の改善を求めるケース))
- ・ チェック態勢(管理職によるチェックの状況および内部監査結果)

【苦情処理手続】

・ 業者の誠実かつ迅速な対応の確保

((イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ) 検証・評価の結果、(ハ) (ロ) を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

運営懇談会において特段の報告は行っていない。

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、以下の資料を用いて説明する予定)

・ 説明内容

(ア) 現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ) 上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ) 自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・ 資料及びその内容

< 苦情処理手続における共通説明事項 >

① 【苦情処理態勢】

- ・ 苦情処理業務のプロセス、フロー(申出人に対するサポート、フォローの方法、内容)、事例
- ・ 規程、マニュアル等の整備状況

②【苦情処理業務の全体像】

- ・ 苦情処理手続件数及び推移、内訳、事例
- ・ 苦情処理手続における終了事由別（解決、不応諾、不調等）件数及び推移、内訳、事例
- ・ 苦情処理手続の終結に要した期間
- ・ 苦情処理手続で解決できなかった件数及び推移、内訳、理由、事例

③【金融機関への対応】

苦情処理手続の進捗状況の金融機関への確認、金融機関への迅速な苦情処理手続の働きかけ

④【チェック態勢】

管理職によるチェックの状況及び内部監査結果

⑤【その他説明事項】

- ・ 業者が誠実な対応をしたかの確認方法、業者に対応の改善を求めるケース
- ・ 助言を行うケース、主な助言内容、助言の実施頻度

- ・ 利用者への適切な助言（（イ）検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、（ロ）検証・評価の結果、（ハ）（ロ）を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況）

【イ】検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

苦情処理手続の一連の流れの説明において、サポート（苦情申出人から求め等に応じて、当該苦情への助言）およびフォロー（銀行の対応状況を定期的に確認し、必要に応じてその状況を申出人に報告するなど）を行っていることを説明。

【ロ】検証・評価の結果（外部有識者の意見）

特段の指摘事項なし。

【ハ】（ロ）を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

なし

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記（イ）に加えて、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

- （ア）現状の説明（以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明）
- （イ）上記（ア）に関する原因、背景、理由等（以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明）
- （ウ）自己評価（評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等）およびそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

前記「業者の誠実かつ迅速な対応の確保」において記載した＜苦情処理手続における共通説明事項＞の資料、内容と同じ。

【紛争解決手続】

- ・ 中立性・公正性の確保((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

【イ】検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

中立性・公正性の確保についての観点から、現状を示す計数等は説明していないが、これまで次の点について説明している。

- ・ コンプライアンス室によるモニタリングの態勢を整備しており、あっせん委員の公正性・中立性を確保する観点から、事情聴取の議事録、利用者アンケートをコンプライアンス室がチェックしている。
- ・ あっせん委員の選任手続を公表している。

【ロ】検証・評価の結果(外部有識者の意見)

特段の指摘事項なし。

【ハ】(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

なし

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加えて、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

- (ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)
- (イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)
- (ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)およびそれらを踏まえた今後の対応

・資料およびその内容

<紛争解決手続における共通説明事項>

①【紛争処理態勢】

- ・ プロセス(紛争業務の内容、フロー)
- ・ 規程、マニュアル等の整備状況
- ・ 簡易・迅速な紛争解決手続のための工夫
- ・ 紛争解決手続の標準処理期間

②【紛争業務の全体像】

- ・ 紛争解決手続受付件数及び推移、内訳、事例
- ・ 紛争解決手続における終了事由別(和解、特別調停、見込みなし、双方の離脱、一方の離脱、不応諾、移送)件数及び推移、内訳、事例
- ・ 紛争解決手続の終結に要した期間

③【和解状況について】

- ・ 和解率及び推移並びに他機関の和解状況との比較
- ・ 和解成立事案の特徴(事例、面談回数、申立人の年齢)
- ・ 和解不成立事案の特徴(事例、面談回数、申立人の年齢)

④【和解不成立事案について】

- ・ 和解不成立の理由(どのような理由ないし経過で和解不成立となったのか)

[不受理とされた場合]

- ・ 適格性審査で不受理とした場合の件数及び理由、事例

[受理された場合]

- (a) 和解案を提示しなかった場合の件数及び理由、事例

- (b) 和解案を提示したが一方又は双方が受諾しなかった場合の件数及び理由、事例(申立人が受諾しなかった件数、金融機関側が受諾しなかった件数、その比較)
- (c) 和解不成立の事案について、面談・事情聴取実施の回数、面談・事情聴取を実施しなかった場合はその理由、事例

⑤ 【和解に導くための努力について】

- ・ 申立人と金融機関の主張の隔たりを埋め、和解に導くための努力(和解案提示前の事前調整、提出された証拠書類の相手方への開示)
- ・ 法令、約款、書面の記載、先例を機械的、画一的に適用せず、柔軟な解決を行っているか。

⑥ 【面談・事情聴取の実施について】

- ・ 面談・事情聴取実施の判断基準
- ・ 面談・事情聴取の実施手順・内容

⑦ 【利用者アンケートについて】

- ・ 利用者アンケートの実施状況(対象、回収率)
- ・ 利用者アンケートの分析結果
- ・ 分析結果を踏まえた改善の状況

⑧ 【紛争解決委員の選任等について】

- ・ 業務プロセス(紛争解決委員の選任権者・選任の基準及び手続、事後検証を可能とする手続実施記録の作成)
- ・ 紛争解決委員の構成(金融ADR機関として選任している紛争解決委員の構成、実際の紛争解決手続における委員構成)
- ・ 紛争解決委員間での認識共有

- ・ 簡易・迅速・柔軟な解決に向けた取組み

((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

【イ】検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

- ・ 23年12月6日、24年12月25日および25年12月12日開催の運営懇談会において、通常小委員会における申立てから適格性審査までの平均期間(約40日～50日)、申立てから事情聴取までの平均期間(約100日～約120日)等の具体的な日数を示したうえで、為替デリバティブ事案の申立件数が急増したが、紛争解決手続を滞ることなく実施したことを説明。

- ・ 柔軟な解決に向けた取り組みとして、以下の内容を報告。

○あっせん委員会は、法令・判例・先例および証拠書類等の客観的な資料にもとづく画一的な判断はしていない。

○あっせん委員会は、個別事案の実情・実態を考慮した、柔軟な解決策(損害賠償以外の和解案(謝罪)の提示、違法性の有無ではなく不十分な対応の指摘等)を模索している。

○あっせん委員会は、証拠がなく、当事者が主張する事実の内容について相当大きな乖離がある事案についても、事情聴取を実施している。

【ロ】検証・評価の結果(外部有識者の意見)

- ・ 所要期間については特段の指摘事項なし。
- ・ 外部有識者委員からあっせん委員会に申立てをしてから終結するまで(あっせん案の提示をするまでまたは打ち切りの通告をするまで)の所要期間は利用者等の関心が高いことから、当該所要期間の公表を検討してはどうかとの意見があった。

【ハ】(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

- ・ 上記の指摘を踏まえ、平成26年9月からディスクロージャー誌(26年度第1四半期以降)において公表。

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加えて、以下の資料を用いて説明する予定

- ・ 説明内容

(ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)およびそれらを踏まえた今後の対応

- ・ 資料及びその内容

前記「中立性・公正性の確保」において記載した＜紛争解決手続における共通説明事項＞の資料、内容と同じ。

- ・ 和解に向けた努力((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

【イ】検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

① 柔軟な事情聴取の対応

- ・ 複雑な事案や事情聴取終了後に申立人が再度主張したい事項がある場合等において、あっせん委員会の判断により複数回の事情聴取を行っている。
- ・ 申立人の希望する和解案の水準が高く、申立人の納得が得られず、和解が成立困難と思われる場合であっても、あっせん委員会は、口頭によるあっせん案を提示するなどして、ねばり強く時間をかけて双方を説得している。
- ・ あっせん委員会は、契約時の状況等の具体的な内容を当事者から事情を聴取(3～4時間程度)している。
- ・ 口頭によるあっせん案について、当事者双方が内諾後、書面によるあっせん案を提示し、和解に向けた双方の認識相違がないことを確認し、正式な書面によるあっせん案の受諾後、和解契約締結の手続きを行うこと。

② 高い受理率(事情聴取実施率約80%～90%前後)、高い和解率(約50%～約60%)

【ロ】検証・評価の結果(外部有識者の意見)

特段の指摘事項なし。

【ハ】(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

なし

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加えて、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

- (ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)
- (イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)
- (ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)およびそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

前記「中立性・公正性の確保」において記載した＜紛争解決手続における共通説明事項＞の資料、内容と同じ。

- ・ 納得感・信頼感の確保((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

【イ】検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

平成23年12月6日、平成24年12月25日、平成25年12月12日および平成26年12月10日の運営懇談会において、利用者アンケートの回答結果、意見・要望等への対応内容を説明するとともに、利用者アンケートの結果(相談員・あっせん委員会事務局職員の対応が丁寧であったか、あっせん委員の説明が分かりやすかったかとの質問に対する回答および利用者アンケートの結果を分析、報告し、改善する態勢について説明。

【ロ】検証・評価の結果(外部有識者の意見)

特段の指摘事項なし。

【ハ】(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

なし

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加えて、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

- (ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)
- (イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)
- (ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)およびそれらを踏まえた今後の対応

・資料およびその内容

- ・紛争処理態勢(プロセス、規程・マニュアル等の整備状況、紛争解決手続の標準処理期間等)
- ・紛争業務の全体像(紛争解決手続受付件数及び推移、内訳、主な事例、紛争解決手続における終了事由別件数及び推移、内訳、主な事例)
- ・和解状況(主な和解成立事案・和解不成立事案の特徴等)
- ・面談・事情聴取の実施について(面談・事情聴取実施の判断基準、面談の回数、面談・事情聴取の実施手順・内容)
- ・利用者アンケートについて(利用者アンケートの実施状況(対象、回収率)、利用者アンケートの分析結果、分析結果を踏まえた改善の状況)

・ 特別調停案の適切な提示

((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

【イ】検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

平成26年12月10日の運営懇談会において以下について説明。

・特別調停案の提示実績(6件)

- ・特別調停案の提示に対する基本的な姿勢(法的効果(銀行に和解案を受諾するは片面的な義務があること)および顧客の訴訟リスクを踏まえた対応(銀行が特別調停案を受諾しなかった場合には顧客が訴訟における被告となる可能性があることから、あっせん委員会は顧客に特別調停案の提示前に当該リスクを説明して了解を得る。))
- ・特別調停案の提示の判断要素を示したうえで、あっせん委員会運営懇談会の委員からの指摘(以下参照)を踏まえ、業務規程や運営要領を改正して態勢を整備したこと、あっせん委員間でそれらを共有していること。

【ロ】検証・評価の結果(外部有識者の意見)

平成25年12月12日開催の運営懇談会において、業務規程における特別調停案の規程は、わかりにくく、具体的な手続きも明確ではないとの指摘があった。

【ハ】(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

- ・上記指摘を踏まえ、業務規程および運営要領を改正(平成26年10月1日に施行)。

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加えて、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

- (ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)
- (イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)
- (ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

- ・業務プロセス(特別調停案提示の基準、手続)
- ・適切に提示できるような態勢
- ・紛争解決委員間での認識共有

(3) 指定紛争解決機関に対する苦情への対応状況

① 利用者からの個別の苦情について公正な対応をとるための態勢(業務フロー、体制等)

・紛争解決等業務に対する異議(苦情)への対応は、第三者的立場から行われることが望ましいことから、業務規程第48条各項および内部規則にもとづき、紛争解決手続業務を担当している所管部門(金融ADR部)ではなくコンプライアンス室において受け付けている。

・異議を受け付けた場合、コンプライアンス室は、内部規則にもとづき、受け付ける異議(①制度内容に対する問題指摘、②委員・事務局の対応、運営態勢に対する問題指摘、③法令違反に対する指摘)に該当するか確認、事実関係の調査、申出人への回答(回答依頼がある場合)、異議の内容にもとづき改善が必要な場合には金融ADR部に対して是正措置等求める。重大な問題の場合には是正措置にもとづき金融ADR部が改善対応をコンプライアンス室に報告する。

② 個別の苦情の原因分析や発生状況の集計・分析のための態勢

・コンプライアンス室と金融ADR部は、内部規則にもとづき、原則として毎月打合せを実施しており、異議の申出状況等について情報共有を図り、原因等を検討するとともに、それらの内容を役員と職員で構成する月例会議にも報告し、役員からの指示を踏まえ改善を行うことができる態勢となっている。

③ ②の具体的検証結果及びそれを踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

・相談員等の業務において適切ではない対応等を確認した場合には、金融ADR部において当該異議の発生原因(申出人の相談の目的の把握が不十分等)を分析し、再発を防止するために必要に応じて職員への受電対応等に関する指導または研修の実施している(あっせん委員に対する対応の改善要請等(申出人に対する言葉遣い等)も実施)。

苦情・紛争事案に関する分析結果等のフィードバック(Ⅳ－４)

(１) 予防機能、早期発見機能を発揮するための苦情・紛争事案に関する多様な観点からの分析の実施状況とその結果

・「紛争解決等業務の実施状況」という資料において、苦情紛争の傾向だけでなく、業務分類別の件数の推移、業務分類別の発生原因(説明責任、対応姿勢、取引方針、経営方針、事務の錯誤・遅延、個人情報保護関連等)、増加傾向のみられる苦情の内容を記載するなどしている。

・個別銀行ごとの苦情の業務分類別の受付件数・終了状況・業務分類別の苦情件数の割合・業務分類別の苦情受付件数の全加入銀行中の順位などについて、四半期ごとに個別銀行に情報還元を実施している。この取組みにより、加入銀行ごとの苦情件数の推移を把握することができ、増加傾向にある苦情を把握することができる。

・加入銀行向けの研修会を毎年開催し、あっせん委員会において、あっせん委員会から銀行に指摘した事項(商品類型別・顧客属性別のあっせん委員会の指摘事項、問題認識等)を取りまとめている。

・(１)分析の結果、以下(２)のような事例が典型的な事例として増加傾向にあることを明らかにしている。

(２) (１)から把握された典型的な苦情・紛争事案、増加傾向にある苦情・紛争事案等の具体的状況

<典型事例>

① 苦情

- ・入院中等のため、銀行の窓口へ出向くことができないなかで、家族が名義人の預金口座から払戻を希望するが、対応できないといわれた事例
- ・銀行の窓口で多額の現金を払い戻そうとした場合に警察に連絡された事例(金融犯罪防止の観点からの対応とそれに対する苦情)

② 紛争

- ・銀行の勧誘を受け、投資信託を購入した。元本割れ商品であることは理解していたものの、銀行の販売する商品であるから大丈夫であると思ったが、結果として相当な損害が発生している。
- ・銀行から投資信託を購入した際に、基準価格が下がった場合には必ず連絡してくれるとの約束をしていたが、担当者が替わり何の連絡もなく、その結果として自分が損をしているとはわからなかった。解約時期が遅れ損害が拡大してしまった。

<増加傾向事例>

① 苦情

- ・相続預金の払出しにかかる事例。相続人の１人が相続預金を払戻した場合の銀行の手続きへの不満。

② 紛争

- ・特に増加がある事例はないが、高齢者にかかる事案が恒常的にある。リスク商品のなかでも、商品内容について十分な説明を受けていなかったというのではなく、リスクがあることは理解していても、銀行の販売する商品であることを信用し、リスクの大きさを認識しなかったり、契約後のアフターフォローが不十分であったことを争点とする事案がある。

(３) 解決に至らなかった苦情・紛争事案の商品・サービス別の状況、不調理由等の集計、分析結果

・苦情事案については、個別銀行ごとに当該銀行に寄せられた業務分類別の苦情の件数、苦情の処理状況(不調で終了した業務分類別の件数を含む)を四半期ごとに情報提供している。この取組みにより、加入銀行ごとに不調で終了した苦情件数の推移を把握することができる。

・紛争事案について、業務分類別の不調事案の件数を業務報告書に取りまとめ、理事会に報告している。

・不調事案を含むすべての紛争事案について、申立人の属性、当事者の主張内容、あっせん委員会の判断(不調の判断理由(双方の主張の乖離が大きい等)を含む)をディスクロージャー誌(「紛争解決等業務の実施状況」)において、四半期ごとに公表している。

(4) (1)の分析結果、(2)の具体的状況、(3)の分析結果の業者へのフィードバック、関係機関への情報提供**【加入銀行へのフィードバック】**

・紛争解決等業務の実施状況、分析結果(上記(1)及び(2)を含む。)を取りまとめた「紛争解決等業務の実施状況」は四半期ごとに加入銀行にフィードバックしている。また、上記のとおり個別銀行ごとに四半期ごとに苦情の件数等を個別銀行ごとにフィードバックしている。

・あっせん委員会の指摘事項については、年に1回各地で開催している加入銀行向けの研修会(加入銀行からは主にコンプライアンス部門、法務部門、CSR部門に所属する職員等が出席)において情報還元をしている。

【関係機関への情報提供】

・「紛争解決等業務の実施状況」については、国民生活センター、各地の消費生活センターおよび日本司法支援センターとの情報交換会において情報提供を行っている。

※(3)について、現状、問題は認められていないが、解決に至らなかった苦情・紛争事案の商品・サービス別の状況、不調理由等の集計、分析結果については、今後、特定の商品・サービスにおいて不調事案が多いなどの状況が見られた場合にはフィードバックを行う。

関係機関との連携(Ⅳ－５)

他の指定紛争解決機関との連携(Ⅳ－５－１)

業態の異なる複数の金融機関が関係する事案における連携の状況

【① 複数の業態が関係する商品を組み合わせた商品の現状】

- ・a 住宅ローンと団体信用生命保険
- ・b 住宅ローンと債務返済支援保険
- ・c 住宅ローンと火災保険
- ・d 住宅ローンと就業不能信用費用保険・失業信用保険
- ・e 定期・外貨預金とがん保険・介護保険(付帯サービス)
- ・f NISA口座・ラップ口座と傷害保険(付帯サービス)
- ・g クレジットカードと海外・国内旅行傷害保険、ショッピングガード保険(付帯サービス)

【② ①の商品に係るトラブルの類型】

- ・a～d 顧客が、銀行の説明不足により、保険金の不払いが生じたと主張する苦情等
- ・e～g 顧客が、銀行からの説明内容では保険の内容を十分に理解できず、顧客自身が望んだサービスの提供を受けることができないと主張する苦情等。

【③ ②を踏まえた適切な指定機関の紹介、申立ての移行等の連携】

・a～d 全銀協または他の指定紛争解決機関(生保協、損保協、保険オンブズマンのいずれか)のいずれにおいても対応可能。顧客が銀行にトラブルの原因があると主張する場合、全銀協においては銀行に対してのみ和解案を提示できることを説明し、顧客の意向等を確認したうえで、顧客が全銀協における解決を望む場合には全銀協において対応。一方、契約の無効や保険会社の判断(告知義務違反にもとづく保険金の不払い)に関する苦情等、保険会社を相手方として解決すべき事案については、全銀協を通じて銀行を相手に紛争解決手続をしたとしても、「保険会社との契約の無効や保険金の支払いについての和解案は提示できない」旨等を説明し、顧客の意向等を十分に把握したうえで、他の指定紛争解決機関を紹介する。

・e～g 全銀協、他の指定紛争解決機関(損保協、保険オンブズマンのいずれか)のいずれにおいても対応可能。顧客が銀行にトラブルの原因があると主張する場合、全銀協においては銀行に対してのみ和解案を提示できること等を説明し、顧客の意向等を確認したうえで、顧客が全銀協における解決を望む場合には全銀協において対応。一方、保険会社の判断(保険金の不払い)に関するトラブル等、保険会社を相手方とすべき事案については、顧客の主張内容や意向を十分に把握したうえで、他の指定紛争解決機関を紹介する。

※複数の業態が関係する商品の対応については、平成27年2月に全指定紛争解決機関において会合を開催し、商品の現状、トラブル類型、各機関ごとの対応(銀行代理業に関する対応を含む)等について認識の共有を図った。

その他の機関との連携(Ⅳ－５－２)

その他の機関との連携の状況

- ・国民生活センター(平成25年度1回)、各地の消費生活センター(平成25年度および平成26年度に18回の情報交換会を開催し、51の消費生活センターと情報交換を実施)、日本司法支援センター(平成26年度1回)等のその他の機関と適宜情報交換等を実施している。
- ・その他の機関との情報交換では、各機関における事業内容、相談業務の態勢、相談・苦情の件数・傾向、他機関への紹介状況(事案内容を含む)、個別具体的な相談事例への対応状況、紛争解決機能がある場合にはその状況等について意見交換を実施。

「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」等への対応状況

紛争解決等業務の運営態勢(Ⅳ－１)

指定紛争解決機関の業務運営態勢(Ⅳ－１－１)

(１) 業務運営に関する報告、検討、意思決定及び指示の一連のプロセス

・紛争解決等業務に関する課題等については、毎月の業務委員会(社員会社部長級)および四半期の一般委員会(社員会社専務・常務級)に、当該四半期の信託相談所の取り扱い状況(業務別に分類した件数)、苦情処理に関する実績報告(業務別に個別の案件の内容)および紛争解決の手續件数・終了した場合には具体的な案件の内容やあつせん結果等を報告し、当該委員会が検討及び指示を行い、これを受け、当相談所は対応をとり、年に1度、事業報告でチェックを受ける態勢となっている。以上のことから、PDCAサイクルを確保する態勢は構築されている。

(２) 業務量に応じた業務運営態勢の整備状況

項目 \ 年度	23年度	24年度	25年度	26年度
苦情受付件数の推移 ※苦情処理手續に移行しなかったものも含む。	67 件	54 件	34 件	24 件
相談員の推移	4 人	4 人	4 人	4 人
相談員1人当たりの処理件数(苦情受付件数/人数)	15.8 件	13.5 件	8.5 件	6.0 件
苦情処理手續にかかる平均所要期間	2.8 ヲ月	3.9 ヲ月	4.0 ヲ月	6.8 ヲ月
紛争解決手續受付件数の推移	2 件	1 件	1 件	1 件
紛争解決委員の推移(チーム数)	7人(1)	7人(1)	9人(1)	9人(1)
紛争解決委員会等(合議制)1チーム当たりの要処理件数(紛争解決手續受付件数/紛争解決委員会等数)※	2 件	1 件	1 件	1 件
紛争解決手續にかかる平均所要期間	2.8 ヲ月	2.9 ヲ月	9.4 ヲ月	NA※年度中の解決実績なし

・紛争解決委員については、金融機関からの役務の提供状況を勘案し、平成25年度に弁護士委員を増員したが、苦情件数は減少傾向にあり、紛争件数も同水準で推移していることから、現状の態勢は概ね適正といえる。

・なお、26年度の平均所要期間が他の年度と比較して長くなっているのは、23年度、24年度に受け付けた事案が、26年度に終結したため。

(3) 利用者利便の更なる向上への取組み

・高齢者、遠方の方、お体が不自由な方等で当協会まで来ることが難しい場合には、電話による会議が可能な対応を行っているほか、「あっせんの当事者の紛争解決手続に要する旅費の支給に関する内規」を定め、地方在住者への旅費・宿泊費を支給できる態勢となっている。また、地方在住者向けにはフリーダイヤルを導入し、申出人の負担軽減に努めている。

(4) 内部監査等による、紛争解決等業務の運営状況の検証及びその検証結果等を踏まえた改善状況

・内部監査等としては、信託相談所運営懇談会において第48回金融トラブル連絡調整協議会資料に基づき、「相談・苦情等の受付・処理・検証態勢」、「苦情全件の申出人及び相手方金融機関とのやり取りの状況」、「相談・苦情の受付件数、業務別件数、主な相談・苦情事例」、「あっせん委員会の受付状況」等について検証を受け、当該会合記録を協会会合（部長クラスで構成する業務委員会、専常クラスで構成する一般委員会、ともに理事会の下部組織）に報告し、改善すべき点があれば、次の運営懇談会で内容を報告の上、改善等を実施する態勢となっている。

・また、別途の事後検証としては、外部幹事による業務監査の一環として実施しているが、平成26年度業務監査において、新たに、信託相談所運営懇談会において検証を受けた項目について報告した。

職員の監督体制等(Ⅳ－１－２)**(1) 苦情処理手続の実施等を担当する職員への定期的かつ十分な教育・研修の実施等を含めた職員に対する指導等の取組み**

・苦情処理手続の実施等を担当する職員は、20年来のベテランおよび信託銀行等のOBであることから、電話対応、話の聞き方等の入門的な研修は行わないが、申出人に的確な情報提供を行うために、新商品等の知識が必要となることから、当該商品が発売された場合に、当該商品の概要に係る情報共有を行っている。

・教育・研修の一環として、消費者団体等のセミナー等に積極的に参加し、情報を還元している。

・現状では上記OJTによる研修で支障は生じていない。

(2) 公正かつ適確な紛争解決手続の実施のために必要となる情報・知識を、紛争解決委員間で共有するための態勢

・あっせん委員は全ての案件に参加するわけではなく、各あっせん委員間の認識の相違を埋めること、当相談所のあっせん結果に大きなブレが生じないことを目的として、情報共有を図っている。また、当該あっせんに参加しているあっせん委員については、あっせん委員会開催の都度、適宜、必要な情報・知識を共有するようにしている。また、あっせんが終了した場合には、当該あっせんに参加していない委員に対して、当事者の主張、審議内容、結果を報告している。その他、特別調停案の活用等、審議会等で提言された内容については適宜、情報還元している。

紛争解決委員の選任及び排除等(Ⅳ－１－３)**(1) 紛争解決委員の選任の方法****① 紛争解決委員の候補者の選定**

・ 候補者名簿の状況

・人数9名（弁護士6名、消費生活相談員2名、協会職員1名）任期2年

・ 候補者の選定プロセス

・事務局で紛争解決委員候補者の職歴、著書・編著等を記載した略歴書を添付した名簿を作成し、理事会の決議によって会長が委嘱。

・ 候補者の選定基準(中立性・公正性、信頼性等の観点からの適格性)

・候補者の職歴、著書・編著等を勘案の上、会長が選任している。また、選定基準はホームページでも公表している。
 ・紛争解決委員の再任は可能であり(業務規程18条4項)、再委嘱の際、成年被後見人等の決定を受けて復権を得ない者、弁護士会から除名処分を受け、処分の日から2年を経過しない者等は再委嘱しないこととしている。

② 個々の事案毎の紛争解決委員の選任

・ 紛争解決委員の構成

・規程では、弁護士1名を含む、3名以上の委員で構成するとなっているが、審議内容の公正性、正確性等を期すために、原則として5名(弁護士2名、消費生活相談員2名、協会職員1名)で対応。

・ 上記構成の理由(中立性・公正性、信頼性、利用者の納得感等への配慮)

・規程では、弁護士1名を含む、3名以上の委員で構成するとなっているが、審議内容の公正性、正確性等を期すために、原則として5名(弁護士2名、消費生活相談員2名、協会職員1名)の合議制を採用している。

・ 紛争解決委員の選任のプロセス

・9名の委員の中から、案件当事者との利害関係の有無等、スケジュール等を勘案の上、選任。

・ 紛争解決委員の選任基準(中立性・公正性、信頼性等の観点からの適格性)

・当事者からの役務の提供等の特別な利害関係の有無を事務局がチェックの上、選任。

③ 紛争解決委員を排除するための方法

・ 当事者の申立てに基づき、指定機関が紛争解決委員の適格性を調査・判断するプロセス

・業務規程21条4項に基づき、当事者から申立があった場合には、事務局が当該委員に対して事実確認を行い、その結果に基づきあっせん委員会で参加の有無を決定する。

・ 当事者の申立てを待たずに、指定機関が紛争解決委員の適格性を調査・判断するプロセス

・業務規程21条4項に基づき、事務局として、年度初めおよびあっせん事案ごとに、当事者からの役務の提供等の特別な利害関係の有無を確認している。

- ・ 紛争解決手続の公正な実施を妨げるおそれがあるかどうかの判断基準、妨げるおそれがあるとして排除するケース

・ 当事者と特別な利害関係(役務の提供を受けていないか等)の有無が判断基準となり、紛争事案の当事者の代理人等になっているようなケースでは委員から排除している。

負担金及び料金(Ⅳ－１－４)

申立人、金融機関の利用料金の現状

・ 申立人は無料、金融機関は加盟会社2万円、非加盟会社あっせん委員会開催回数に30万円を乗じた額または90万円のいずれか低い額と規定(業務規程27条および運営要領13条)。

紛争解決等業務の適切性等(Ⅳ－２)

相談等を受付けた場合の対応(Ⅳ－２－１)

(１) 事案の内容や利用者の意向を適切に把握するための態勢

- ・ 申出人の意向を把握するため、事実関係の把握のための質問以外は相談員の意見ははさまず、相槌を打ちながら、申出人目線に立った事案内容の把握に努めている。
- ・ 相談員の言葉遣いは紋切り型ではなく、申出人が話しやすいように、少しでも感じた感じで対応するようにしている。

(２) 利用者の立場に立った説明等の対応状況

- ・ 信託商品については顧客に馴染みの薄いものや、専門用語が使われるものもあることから、ホームページで、「はじめての信託」、「もっと信託」、「信託銀行とは」、「信託用語集」といった利用者の理解度に応じた説明をしているほか、「よくあるご相談(Q&A)」も開設しており、ホームページを見ながら説明することもある。
- ・ インターネットの環境に無い利用者に対しては、希望に応じてパンフレットを送付し、理解を深めていただき、疑問点は別途受け付ける等の対応をしている。

(３) 苦情処理手続への案内方法等

項目 \ 年度	23年度	24年度	25年度	26年度
相談等受付件数	992 件	945 件	1,405 件	1,563 件
苦情受付件数	67 件	54 件	34 件	24 件
苦情処理手続受付件数	63 件	51 件	27 件	22 件

- ・ 申出内容を把握する際、申出人から不満足 of 表明があった場合には、不満の原因となっている事柄に関して当該信託会社等から説明のための連絡を希望するか否かを確認する。
- ・ 希望する場合には、申出人の連絡先等を確認した上で、当該信託会社等に苦情内容を説明し、例えば、販売担当者の説明内容、態度等に対する不満の場合には、上席者や責任のある立場の者等から然るべき対応を取る様に伝達している。

苦情処理手続における留意事項(Ⅳ－２－２)

(1) 苦情処理手続の実施状況

項目 \ 年度	23年度	24年度	25年度	26年度
苦情処理手続終結件数	58 件	46 件	36 件	27 件
解決件数	50 件	38 件	33 件	23 件
解決割合（解決件数/苦情処理手続終結件数）	86%	83%	92%	85%
苦情処理手続にかかる平均所要期間(再掲)	2.8 カ月	3.9 カ月	4.0 カ月	6.8 カ月

(2) 苦情の実態・原因等を適確に把握するための枠組み(申立本人からの事情聴取の実施等)

- ・業務規程第7条に基づき、相談員は、申出人の正当な権利を損なうことのないように注意しながら、事情を聞き取っている。
- ・全案件、申立本人からの事情聴取を行っており、再度の面談要請があった場合にも柔軟にに応じている。
- ・申出人の意向を把握するため、事実関係の把握のための質問以外は相談員の意見ははさまず、相槌を打ちながら、申出人目線に立った事案内容の把握に努めている。

(3) 交渉能力等の格差を是正し、顧客の納得を得られる迅速かつ公正な解決を図るための枠組み

① 業者が誠実かつ迅速な対応をしたかの確認(業者が誠実な対応をしたかの確認方法、業者が迅速な対応をしたかの確認方法、業者に対応の改善を求めるケース)

- ・業者からの当該苦情の処理状況については、苦情対応が終了するまで、毎月1回、当該信託会社等から対応状況報告を受け、信託相談所長がチェックしている。
- ・対応状況報告については、現状は不適切な対応は認められないが、報告が著しく遅れる場合、信託相談所長より対応内容の記述が適当でない場合等には、業者に対して改善を求めることがあり得る。

② 利用者への助言(助言を行うケース、主な助言内容、助言の実施頻度)

<助言を行うケース、主な助言内容>

- ・申立人から「これはおかしいですね。」との意見を求められ場合、苦情処理手続を案内するとともに、助言としては「お聞きしている範囲ではおかしいと思うが、何か別に理由等があるかもしれないので、確認してみてもは如何」と回答するようにしている。
- ・また、申立人が相手方金融機関の支店としかやり取りしていない場合には、苦情処理手続を案内するとともに、「本部の窓口を確認してみてもは」等の助言を行っている。

<助言の実施頻度>

申立人から助言を求められた場合や申立人のお話を伺っているなかで助言が必要と思われる事案はその都度助言を行っている。

③ 事情調査の実施(事情調査を行うケース)

- ・これまで事情調査を行った事例はないが、苦情内容によっては信託銀行に内容を確認し対応を促す等の対応を行うことになる。

紛争解決手続における留意事項(Ⅳ－２－３)

(1) 紛争解決手続の実施状況

項目	年度	23年度	24年度	25年度	26年度
紛争解決手続終結件数		1 件	1 件	2 件	0 件
和解件数		1 件	1 件	2 件	0 件
和解割合(和解件数/紛争解決手続終結件数)		100%	100%	100%	0%
紛争解決手続にかかる平均所要期間(再掲)		1.7 カ月	3.9 カ月	6.2 カ月	NA

(2) 中立性・公正性の確保(上記(1)及び資料「和解不成立等事案の理由、経過等」参照)

- ・規程では、弁護士1名を含む、3名以上の委員で構成するとなっているが、審議内容の公正性、正確性等を期すために、原則として5名(弁護士2名、消費生活相談員2名、協会職員1名)の合議制を採用している。
- ・全案件で面談を実施し、当事者双方の主張を公正、正確に把握することに努めている。当事者の主張が対立する場合には、事実関係の把握のため複数回の面談を実施。
- ・全案件で利用者アンケート(4回実施し、100%回収)を実施し、制度運営の改善等に努めている。

(3) 簡易・迅速・柔軟な解決に向けた取組み(上記(1)及び資料「和解不成立等事案の理由、経過等」参照)

- ・紛争解決手続の平均所要期間は、平成23年度1.7か月、平成24年度3.9か月、平成25年度6.2か月、手続件数そのものが少ないため、年度により長短の差が出ている。平成25年度は和解案件2件の内1件が、4か月弱で両当事者和解案を了解したが、その後、申出人(法人)が税金の関係で和解金の受入口座について関係当局への確認に5か月弱に要したという特殊なケースである。
- ・解決のためにはあっせん委員会の性格の理解、特に両者の歩みよりの必要性を理解してもらうことが重要であることから、面談の冒頭、申出人および金融機関に対して、あっせん委員会の役割、両者の歩みよりの必要性、審議の進め方、あっせん案の提示、特別調停案の提示等について説明
- ・事実関係の正確な把握に努めるため、面談の冒頭、あっせん委員の属性を説明するなど、利用者に気兼ねなく発言してもらうようなフレンドリーな雰囲気作り
- ・面談、事情聴取による個別事案の内容、事情の把握については全案件実施、信託業務については契約内容の個別性が高いため、販売時における適合性、説明内容等を中心に個別の実情・実態を考慮した解決
- ・あっせん申立書や金融機関からの答弁書の記載内容について、誤字脱字程度の誤りであれば提出されたものを使用する等(内容が不明、不十分な場合には、再提出をお願いする)、入口段階での負担を軽減
- ・案件数が少ないため具体例はないが、信託業務については契約内容の個別性が高いため、例えば、遺言信託に係る紛争というような類似案件であっても先例を機械的、画一的に適用しないこととしている
- ・企業年金信託契約に係る運用方法変更指図違反を問題にした案件では、運用ガイドライン、約款文言や説明内容などを利用者が通常どのように理解するかを考慮し、和解金の負担割合の算定の考え方に反映
- ・顧客に対する報告内容の不備を問題にした案件等では、同業他社の実務処理内容も参考にし、和解金の負担割合の算定の考え方に反映

(4) 和解に向けた努力(上記(1)及び資料「和解不成立等事案の理由、経過等」参照)

有識者会議報告書(抜粋)「指定紛争解決機関においては、和解に至らないことが明白な事案等を除き、両当事者間の和解に向けて努力することが適当である。」

- ・申立人と金融機関の主張の隔たりを埋めるため、あっせん委員が双方の主張の相違点・矛盾点及び事実関係を認識出来るように、面談の前に、申出人の申立書および金融機関の答弁書における主張の相違点等を事務局で整理し、あっせん委員会に参加する委員に対して、事前に案件概要、主張の相違点等を説明
- ・あっせん委員に対する上記の説明の際、あっせん委員より事実確認のため更に必要な資料等の入手要請がある場合には、当事者より資料等を入手し、関係者(申立人・金融機関、あっせん委員)に配布
- ・正式な和解案提示前に和解内容を示し申立人・金融機関と和解金の負担割合等の調整が付かない場合には、両者の主張を勘案した和解内容を再提示する等両者が納得できる和解内容を模索した上で、和解案を提示(正式な和解案提示前に和解内容を示し申立人・金融機関と調整が付く場合には、和解案を提示)

(5) 納得感・信頼感の向上に留意した取扱い(上記(1)及び資料「和解不成立等事案の理由、経過等」参照)

- ・全案件で利用者アンケート(これまで4回実施し、100%回収)を実施し、制度運営の改善等に努めている。アンケート結果では、概ね、あっせん委員会の対応に関しては「満足」、「誠実・丁寧な対応」との回答であったが、申立てから和解契約の締結までに要した時間に関しては、「思ったより時間がかかった」という回答が半数程度あった。また、あっせん委員の自己紹介があった方がよかったという意見を受けて、あっせん委員会の冒頭に委員の属性を紹介するという改善措置を行なった。
- ・全案件で面談を行い、面談は、あっせん委員会の当日に当協会会議室にて、申立人、相手方金融機関の順番で別々に行い、必要に応じて、同日内に複数回の面談を行う場合もある。
- ・利用者から再度の面談要請がある場合や和解案の論拠となった証拠書類等に関する説明の要請がある場合、特段の支障がない限り、当該要請に応える。

(6) 特別調停案を適切に提示できる態勢の確保

① 特別調停案の提示についてのスタンス、提示が必要な具体的な局面についての考え方

- ・案件ごとに面談の冒頭、委員長より申立人、相手方金融機関に対して特別調停案の提示の可能性について説明している。
- ・提示が必要な具体的な局面について、明確な法令違反、事務瑕疵等があるにもかかわらずあっせん案の受諾を拒否する場合には、あっせん委員会で事案の性質、当事者の意向等を確認の上、特別調停案の要否、提示内容を検討することとなる。

② 特別調停案の要否の検討、提示内容の検討、提示の可否の検討等の一連のプロセス

- ・業務規程第34条に基づき、明確な法令違反、事務瑕疵等があるにもかかわらずあっせん案の受諾を拒否する場合に、あっせん委員会で特別調停案の要否を検討し、要となった場合は、事案の性質、当事者の意向等を確認の上、特別調停案の提示内容及び提示の可否を検討することになる。

③ 特別調停案の提示に係る紛争解決委員間の認識共有(上記①、②についての認識等の共有の状況、共有の手段方法)

- ・特別調停案の提示については、事案の性質、当事者の意向等に照らして相当であるとあっせん委員会が判断した場合に提示する旨の認識をあっせん委員間で共有するため、あっせん委員会に参加する委員に対して案件説明の際、都度説明

紛争解決等業務の公表・検証・評価(Ⅳ－３)

紛争解決等業務の公表(Ⅳ－３－１)

(１) 苦情処理手続・紛争解決手続に関する申立てや結果等の公表状況

① 苦情・紛争の未然防止の観点から公表した業務の分析結果(計数を含む具体的状況)と公表手段

・苦情・紛争ともに特徴的な傾向が見受けられないことから、業務の分析は行わず、業務内容別受付件数(信託業務、併營業務、銀行業務、その他)の件数を公表(平成26年度では、苦情…信託業務1件、併營業務15件、銀行業務1件、その他1件、紛争…その他1件)。
 ・ホームページ、会報「信託」において、次の内容を公表。
 ・苦情については、3ヵ月ごとに件数、年次で苦情受付件数に関する実績報告(受付・解決件数、受付ツール別件数、業務内容別件数、苦情の主な事例)、年度ごとに苦情処理件数、受付ツール別件数、業務内容別件数(平成26年では、苦情処理件数17件、受付ツール別件数《電話24件》、業務内容別件数《信託業務1件、併營業務15件、銀行業務1件、その他1件》)
 ・紛争については、3ヵ月ごとにあっせん委員会の運営状況、年次で件数、業務内容内訳、商品別内容内訳、事案の概要と結果、年度ごとに紛争解決手続等件数、業務内容内訳、商品内容内訳(26年度では、紛争解決手続等件数《受付1件、未済1件》、業務内容内訳《その他1件》、商品内容別内訳《信託業務1件》)

② 利用者の指定機関に対する信頼性向上の観点から公表した業務の分析結果(計数を含む具体的状況)と公表手段

2013年度 苦情 受付件数 34件 終了件数 36件、紛争 開始件数 2件 終結件数 2件(和解率100%)
 2014年度 苦情 受付件数 24件 終了件数 27件、紛争 開始件数 0件 終結件数 0件
 苦情事案、紛争事案の処理状況を集約し、具体的な事例をホームページで公表している。

(２) 個別の苦情・紛争事案の概要や結果等の公表状況

① 個別事案公表の趣旨・目的及び公表する個別事案の範囲、類型

・苦情は事案の事実関係について申出人と相手方金融機関で大きな食い違いがないもの、利用者にとって参考になるもの等を選択した上で案件の概要を公表している。
 ・紛争案件については、あっせん委員会で審議されたものは全件、あっせん終結後に公表内容を事前に当事者に開示、了解を得た上で、申立内容、相手方金融機関の見解、あっせん手続の結果を公表している。

② 個別事案の公表内容のポイント

・苦情については申出人の主張をそのまま公表してしまうと事実と反し、ミスリードするおそれがあることから、公表に際しては、事案の事実関係について申出人と相手方金融機関で大きな食い違いがないもの等を中心に選択している。紛争案件についてはあっせん委員会で審議されたものは全件公表している。

③ 個別事案の公表手段方法

・ホームページ、会報「信託」

(3) 利用者の指定機関に対する信頼性向上のための積極的な情報発信

① 利用者アンケートの結果とそれを踏まえた改善措置の公表状況(計数を含む具体的な公表内容)

- ・4回実施(これまで不調事案は無い)、100%回収
- ・改善措置としては、あっせん委員の自己紹介があった方がいいという意見を受け、あっせん委員会の冒頭に委員の属性を紹介するようにしたとの事例がある。
- ・ただし、件数が少ないため公表は行っていないが、10件程度回収した段階で公表する方向で検討したい。

② 外部有識者による紛争解決等業務の事後的な検証・評価の結果とそれを踏まえた改善措置の公表状況(具体的な公表内容)

- ・今後、提言・意見等を踏まえた改善措置について公表する方向で検討したい。

③ その他中立性・公正性を担保する方法等の公表状況(具体的な公表内容)

- ・ホームページであっせん委員の選任手続等を公表している。

紛争解決等業務の検証・評価(Ⅳ－3－2)

(1) 利用者アンケートの実施状況

① 利用者アンケートの対象者の範囲及び回収率

- ・対象者は、和解成立・不成立の全案件の申立人および相手方金融機関
- ・4回実施し、100%回収している(これまで和解不成立案件はない)。

② 利用者の「手続に対する納得感」及び「指定機関に対する信頼性」をそれぞれ把握するためのアンケート項目の具体的内容とその集計・分析結果

- ・あっせん委員会の対応の満足度の項目で、満足した場合の理由および不満足を感じた場合の改善点を記入できるようにアンケート項目を追加した。今後は「手続に対する納得感」「指定機関に対する信頼感」をより直接的に把握するための質問項目を設けることについて検討。

③ ②を踏まえた改善措置の検討、実施状況

- ・これまで回収した中では、あっせん委員の自己紹介があった方がいいという意見を受け、あっせん委員会の冒頭に委員の属性を紹介するという改善措置をとっている。なお、上記アンケート項目の追加を行なったからのアンケート実施実績もない。
- ・今後、「手続に対する納得感」及び「指定機関に対する信頼性」についての不満が表明された場合、改善措置を検討、実施。

(2) 外部有識者による事後的な検証・評価の実施状況

① 外部有識者による検証・評価機関の概要(機関名、メンバー構成、設置目的、機能・役割、開催頻度・実績・1回の会議の所要時間)

- ・機関名…信託相談所運営懇談会
- ・メンバー構成…法律学者1名、弁護士1名、消費者行政機関1名、消費者関連専門家1名
- ・設置目的…信託相談所における苦情処理手続およびあっせん委員会における紛争解決手続の公正かつ円滑な運営に関して、外部有識者の意見を聴取し、苦情処理手続および紛争解決手続の改善に役立てるため
- ・開催頻度等…年2回開催、指定後10回開催(監督指針適用後4回)、2時間程度

② 検証・評価の状況((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

【相談等を受け付けた場合の対応】

- ・ 相談と苦情の適切な仕分け

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等件数、主な相談・苦情事例

- ・ 相談員は、受付を行なう際、業務規程に基づき、申出人から信託会社等に対する不満足の表明があった場合には、一方的な不満の表明や信託会社等への連絡・対応の要請が無い場合であっても、すべて苦情として仕分けしている。
- ・ 相談・苦情ともに、その日のうちに受付記録を作成し、信託相談所長に提出することとなっていること、および相談員の対応状況は信託相談所長の目の届く範囲で行なわれていることから、その場でも申出内容の把握は可能であり、事務処理の正確性・適切性は受付の都度、信託相談所長が確認している。
- ・ 約半年間の信託相談所の相談・苦情(相談苦情の受付件数、業務別件数、主な相談・苦情事例)、信託相談所の取扱状況の公表(ホームページ・会報「信託」)、フリーダイヤル受付状況、個別の苦情案件の対応状況等について報告し、検証・評価いただいているが、今後は事案の内容および利用者の意向を適切に把握し、相談と苦情を適切に仕分けしているか等の観点も踏まえた検証・評価を検討する他、別途の事後検証として、外部監事による業務監査の一環として実施しているが、前記事項の検証・評価も実施する方向で検討したい。

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見)

- ・ 苦情の内容を正確に把握するため、投資信託、個人年金保険等のリスク性の商品について、事務局として商品概要を確認するよう意見があり(25.9.30)、実施済

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

- ・ 事案の内容および利用者の意向を適切に把握し、相談と苦情を適切に仕分けしているか等について、現状の説明、原因、背景、理由等、自己評価、今後の対応等の観点も踏まえた検証・評価を検討する他、別途の事後検証として、外部監事による業務監査の一環として実施しているが、前記事項の検証・評価も実施する方向で検討したい。

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加えて、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

(ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

①【相談・苦情受付態勢】

- ・ 相談、苦情受付業務のプロセス、フロー
- ・ 規程、マニュアル等の整備状況

②【相談業務の全体像】

- ・相談受付件数及び推移、内訳、事例
- ・相談受付件数と苦情受付件数の比較状況及び件数の乖離理由

③【事案の内容及び意向の把握】

- ・事案の内容の把握、利用者の意向を適切に把握するための方策
- ・利用者にとって適確かつ分かり易い説明をするための工夫、取り組み

④【相談と苦情の仕分け、苦情処理手続の申出人への案内】

- ・苦情受付件数及び推移、内訳、事例
- ・相談と苦情の件数の乖離が大きい場合、その理由は何か。
- ・相談及び苦情の定義、相談と苦情の仕分け基準、相談と仕分けた事例、苦情と仕分けた事例
- ・苦情として取り扱うべきものが相談として処理されていないか。

⑤【苦情処理手続への移行】

- ・苦情受付件数と苦情処理手続件数の比較状況及び件数の乖離理由
- ・苦情としたが、苦情処理手続へ移行しなかった事例の件数及び推移、内訳、理由、事例
- ・苦情の場合、苦情処理手続を案内し、苦情処理手続移行への申出人の意思確認を行っているか。

⑥【チェック態勢】

管理職によるチェックの状況及び内部監査結果

・苦情処理手続の速やかな開始

((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

- ・不満の原因となっている事柄に関して相手方金融機関から説明のための連絡を希望するか否か確認し、申出人が説明を希望する場合には、申出人の連絡先等を確認した上で、相手方金融機関に苦情内容を説明、当日のうちに対応方依頼。
- ・苦情案件について、全件の申出人、相手方金融機関のやりとりの状況、日付を記載した資料(苦情一覧)を配布

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見)

- ・なし

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

- ・なし。なお、今後は、苦情処理手続の速やかな開始の観点から、現状の説明、当該説明に関する原因、背景、理由等、自己評価、今後の対応等を信託相談所運営懇談会で説明し、検証・評価の方向

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加えて、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

- (ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)
- (イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)
- (ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

前記「相談と苦情の適切な仕分け」において記載した資料、内容と同じ。

【苦情処理手続】

- ・ 業者の誠実かつ迅速な対応の確保
（（イ）検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、（ロ）検証・評価の結果、（ハ）（ロ）を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況）

（イ） 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

- ・ 苦情受付記録を作成し、当日の内に相手方金融機関に対応方要請、その後は終了するまで相手方金融機関より苦情処理報告を受領（金融機関側の報告が遅れている場合は、報告を求めている。）
- ・ 苦情案件について、全件の申出人、相手方金融機関のやりとりの状況、日付を記載した資料（苦情一覧）を配布

（ロ） 検証・評価の結果（外部有識者の意見）…なし

（ハ）（ロ）を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

- ・なし。今後は、現状の説明、当該説明に関する原因、背景、理由等、自己評価、今後の対応等を信託相談所運営懇談会で説明し、検証・評価の方向

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記（イ）に加えて、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

（ア）現状の説明（以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明）

（イ）上記（ア）に関する原因、背景、理由等（以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明）

（ウ）自己評価（評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等）及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

<苦情処理手続における共通説明事項>

① 【苦情処理態勢】

- ・ 苦情処理業務のプロセス、フロー（申出人に対するサポート、フォローの方法、内容）、事例
- ・ 規程、マニュアル等の整備状況

② 【苦情処理業務の全体像】

- ・ 苦情処理手続件数及び推移、内訳、事例
- ・ 苦情処理手続における終了事由別（解決、不応諾、不調等）件数及び推移、内訳、事例
- ・ 苦情処理手続の終結に要した期間
- ・ 苦情処理手続で解決できなかった件数及び推移、内訳、理由、事例

③ 【金融機関への対応】

苦情処理手続の進捗状況の金融機関への確認、金融機関への迅速な苦情処理手続の働きかけ

④ 【チェック態勢】

管理職によるチェックの状況及び内部監査結果

⑤ 【その他説明事項】

- ・ 業者が誠実な対応をしたかの確認方法、業者に対応の改善を求めるケース
- ・ 助言を行なうケース、主な助言の内容、助言の実施頻度

- ・ 利用者への適切な助言((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

・個々の事例を説明するなかで、利用者への助言内容を説明している。(例: 申立人から「これはおかしいですね。」との意見を求められ場合、苦情処理手続を案内するとともに、助言としては「お聞きしている範囲ではおかしいと思うが、何か別に理由等があるかもしれないので、確認してみてもは如何」と回答。また、申立人が相手方金融機関の支店としかやり取りしていない場合には、苦情処理手続を案内するとともに、「本部の窓口を確認してみてもは」等の助言を行っている)

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見)…なし

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

・なし。今後は、現状の説明、当該説明に関する原因、背景、理由等、自己評価、今後の対応等を信託相談所運営懇談会で説明し、検証・評価の方向

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加えて、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

(ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

前記「業者の誠実かつ迅速な対応の確保」で記載した<苦情処理手続における共通説明事項>の資料、内容と同じ。

【紛争解決手続】

- ・ 中立性・公正性の確保((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

・あっせん委員会の受付状況(件数、事案の概要・結果)

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見)…なし

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

・なし。今後は、あっせん委員の選任等、構成、認識共有、利用者アンケートの実施状況等について、現状の説明、当該説明に関する原因、背景、理由等、自己評価、今後の対応等を信託相談所運営懇談会で説明し、検証・評価の方向

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加えて、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

(ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応
続、事後検証を可能とする手続実施記録の作成)

- ・ 紛争解決委員の構成(金融ADR機関として選任している紛争解決委員の構成、実際の紛争解決手続における委員構成)
- ・ 紛争解決委員間での認識共有
- ・ 資料及びその内容
- ① 【紛争処理態勢】
 - ・ プロセス(紛争業務の内容、フロー)
 - ・ 規程、マニュアル等の整備状況
 - ・ 簡易・迅速な紛争解決手続のための工夫
 - ・ 紛争解決手続の標準処理期間
- ② 【紛争業務の全体像】
 - ・ 紛争解決手続受付件数及び推移、内訳、事例
 - ・ 紛争解決手続における終了事由別(和解、特別調停、見込みなし、双方の離脱、一方の離脱、不応諾、移送)件数及び推移、内訳、事例
 - ・ 紛争解決手続の終結に要した期間
- ③ 【和解状況について】
 - ・ 和解率及び推移並びに他機関の和解状況との比較
 - ・ 和解成立事案の特徴(事例、面談回数、申立人の年齢)
 - ・ 和解不成立事案の特徴(事例、面談回数、申立人の年齢)
- ④ 【和解不成立事案について】
 - ・ 和解不成立の理由(どのような理由ないし経過で和解不成立となったのか)
 - [不受理とされた場合]
 - ・ 適格性審査で不受理とした場合の件数及び理由、事例
 - [受理された場合]
 - (a) 和解案を提示しなかった場合の件数及び理由、事例
 - (b) 和解案を提示したが一方又は双方が受諾しなかった場合の件数及び理由、事例(申立人が受諾しなかった件数、金融機関側が受諾しなかった件数、その比較)
 - (c) 和解不成立の事案について、面談・事情聴取実施の回数、面談・事情聴取を実施しなかった場合はその理由、事例
- ⑤ 【和解に導くための努力について】
 - ・ 申立人と金融機関の主張の隔たりを埋め、和解に導くための努力(和解案提示前の事前調整、提出された証拠書類の相手方への開示)
 - ・ 法令、約款、書面の記載、先例を機械的、画一的に適用せず、柔軟な解決を行っているか。
- ⑥ 【面談・事情聴取の実施について】
 - ・ 面談・事情聴取実施の判断基準
 - ・ 面談・事情聴取の実施手順・内容
- ⑦ 【利用者アンケートについて】
 - ・ 利用者アンケートの実施状況(対象、回収率)
 - ・ 利用者アンケートの分析結果
 - ・ 分析結果を踏まえた改善の状況
- ⑧ 【紛争解決委員の選任等について】
 - ・ 業務プロセス(紛争解決委員の選任権者・選任の基準及び手)

・簡易・迅速・柔軟な解決に向けた取組み

((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

- ・申立書・答弁書の提出があった段階で、事案の概要を整理し、争点を明確化した上で、あっせん委員会に参加する委員に対して事前説明を行うことにより、適格性の審査、面談の際の事実確認等を効率的に実行できるようにしている。
- ・面談、事情聴取による個別事案の内容、事情の把握については全案件実施している。信託業務については契約内容の個別性が高いため、販売時における適合性、説明内容等を中心に個別の実情・実態を考慮した解決を行なっている。
- ・あっせん申立書や金融機関からの答弁書の記載内容について、誤字脱字程度の誤りであれば提出されたものを使用する等(内容が不明、不十分な場合には、再提出をお願いする)、入口段階での負担を軽減している。
- ・案件数が少ないため具体例はないが、信託業務については契約内容の個別性が高いため、例えば、遺言信託に係る紛争というような類似案件であっても先例を機械的、画一的に適用しないこととしている。
- ・企業年金信託契約に係る運用方法変更指図違反を問題にした案件では、運用ガイドライン、約款文言や説明内容などを利用者が通常どのように理解するかを考慮し、和解金の負担割合の算定の考え方に反映。
- ・顧客に対する報告内容の不備を問題にした案件等では、同業他社の実務処理内容も参考にし、和解金の負担割合の算定の考え方に反映している。

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見)…なし

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

- ・なし。なお、今後は、紛争業務の全体像、和解状況、処理期間、和解不成立事案等について、現状の説明、当該説明に関する原因、背景、理由等、自己評価、今後の対応等を信託相談所運営懇談会で説明し、検証・評価の方向。

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加えて、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

(ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

前記「中立性・公正性の確保」で記載した＜紛争解決手続における共通説明事項＞の資料、内容と同じ。

・ 和解に向けた努力((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

機関の主張の隔たりを埋めるため、あっせん委員が双方の主張の相違点・矛盾点及び事実関係を認識出来るように、面談の前に、申出人の申立書および金融機関の答弁書における主張の相違点等を事務局で整理し、あっせん委員会に参加する委員に対して、事前に案件概要、主張の相違点等を説明。

・ あっせん委員に対する上記の説明の際、事実確認のため更に必要な資料等の入手要請がある場合には、あっせん委員の指示にもとづき当事者より資料等を入手し、関係者(申立人・金融機関、あっせん委員)に配布。

・ 正式な和解案提示前に和解内容を示し申立人・金融機関と和解金の負担割合等の調整が付かない場合には、両者の主張を勘案した和解内容を再提示する等両者が納得できる和解内容を模索した上で、和解案を提示(正式な和解案提示前に和解内容を示し申立人・金融機関と調整が付く場合には、和解案を提示)。

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見)…なし

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

・なし。なお、今後は、和解不成立の理由、和解不成立事案の具体的な内容、面談・事情聴取の実施等について、現状の説明、当該説明に関する原因、背景、理由等、自己評価、今後の対応等を信託相談所運営懇談会で説明し、検証・評価の方向。

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加えて、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

(ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

前期「中立性・公正性の確保」で記載した＜紛争解決手続における共通説明事項＞の資料、内容と同じ。

・ 納得感・信頼感の確保((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

【面談・事情聴取の実施】

・ 全案件面談を行っている。

・ 面談は、あっせん委員会の当日に当協会会議室にて、申立人、相手方金融機関の順番で別々に行い、必要に応じて、同日内に複数回の面談を行う場合もある。

【利用者アンケート】

・ 4回実施(これまで不調事案は無い)、100%回収

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等…なし

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見)…なし

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

・なし。なお、今後は、面談・事情聴取の実施、利用者アンケートの実施状況等について、現状の説明、当該説明に関する原因、背景、理由等、自己評価、今後の対応等を信託相談所運営懇談会で説明し、検証・評価の方向

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加えて、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

(ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

前期「中立性・公正性の確保」で記載した＜紛争解決手続における共通説明事項＞の資料、内容と同じ。

・ 特別調停案の適切な提示

((イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ) 検証・評価の結果、(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

・案件ごとに面談の冒頭、委員長より申立人、相手方金融機関に対して特別調停案の提示の可能性※について説明している。

※ 明確な法令違反、事務瑕疵等があるにもかかわらずあっせん案の受諾を拒否する場合には、あっせん委員会で事案の性質、当事者の意向等を確認の上、特別調停案の要否、提示内容を検討

・特別調停を実施した例はないが、実施した場合には、年2回の「信託相談所運営懇談会」において申立て内容、申立人の属性、相手方金融機関の見解、特別調停を実施した理由等のあっせん手続の経過(あっせんが終了した場合には、あっせん手続結果)を報告し検証・評価を行う。

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見)…なし

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

・なし。なお、今後は、特別調停案提示の基準、手続等について、現状の説明、当該説明に関する原因、背景、理由等、自己評価、今後の対応等を信託相談所運営懇談会で説明し、検証・評価の方向

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加えて、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

(ア) 現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ) 上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ) 自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

- ・ 業務プロセス(特別調停案提示の基準、手続)
- ・ 適切に提示できるような態勢
- ・ 紛争解決委員間での認識共有

(3) 指定紛争解決機関に対する苦情への対応状況

① 利用者からの個別の苦情について公正な対応をとるための態勢(業務フロー、体制等)

・金融ADR機関に対する苦情処理については、通常の苦情と同様に、協会内会合にて毎月、四半期、年次ごとに、苦情案件の概要を報告し、改善すべき点等があれば改善等を実施。

・相談所職員に対する苦情の受付については、信託相談所長内規で当該職員以外の者が対応することを規定。

② 個別の苦情の原因分析や発生状況の集計・分析のための態勢

・指定機関に対する苦情が発生した場合には、信託相談所長が原因分析、発生状況の分析等を行う。

③ ②の具体的検証結果及びそれを踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

・実際の苦情が無い場合検証等は行っていないが、発生した場合には、上記①、②の手続で対応する。

苦情・紛争事案に関する分析結果等のフィードバック(Ⅳ－４)

(１) 予防機能、早期発見機能を発揮するための苦情・紛争事案に関する多様な観点からの分析の実施状況とその結果

- ・苦情案件については、毎月、業務別に案件の内容を一覧化している。また、紛争案件については、四半期ごとに、申立内容、相手方信託銀行等の見解、あっせん手続の結果を一覧化している。
- ・業者に対しては全案件のフィードバックを行なっていること、特徴的な傾向が見受けられないことから分析等は行っていない。今後、特徴的な傾向が出てきた場合には、分析等を検討したい。

(２) (１)から把握された典型的な苦情・紛争事案、増加傾向にある苦情・紛争事案等の具体的状況

- ・現状の苦情・紛争案件においては、典型的な事案、増加傾向にある事案等の該当事例はない。

(３) 解決に至らなかった苦情・紛争事案の商品・サービス別の状況、不調理由等の集計、分析結果

- ・(苦情事案)相手方金融機関が申出人に再度説明した際に、申出人からの納得の意思表示がない事案では、直ぐには解決とはせずに、その後、3ヵ月程度静観し、当該事案に関する苦情の申し出がないことを確認した段階で終了としているケースが年1、2件あり、相手方金融機関に状況の報告を依頼。
- ・(紛争事案)解決に至らなかった事例はない。(これまで和解成立している。(ADRの枠外で当事者同士で和解した事案含む。))

(４) (１)の分析結果、(２)の具体的状況、(３)の分析結果の業者へのフィードバック、関係機関への情報提供

- ・業者に対しては、苦情案件については、毎月、業務別に案件の内容、紛争案件については、四半期ごとに、申立内容、相手方信託銀行等の見解、あっせん手続の結果をフィードバックしている。
- ・関係機関に対しては、会報「信託」においても四半期ごとに業務別の苦情件数、紛争の申立内容、相手方信託銀行等の見解、あっせん手続の結果、年度ごとに苦情処理件数、業務内容内訳等、紛争解決手続件数、業務内容内訳、商品別内容内訳を掲載し、配布している。

関係機関との連携(Ⅳ－５)

他の指定紛争解決機関との連携(Ⅳ－５－１)

業態の異なる複数の金融機関が関係する事案における連携の状況

- ① 複数の業態が関係する商品を組み合わせた商品の現状
 - ・信託契約代理店が行う信託契約の締結の代理または媒介、併營業務代理店が行なう契約の締結の媒介。
- ② ①の商品に係るトラブルの類型
 - ・信託契約代理店の説明不足等に起因するトラブルが発生する可能性はあるが、信託業務に関するトラブルは金融ADR機関は当協会のみが取り扱っていることから、他の金融ADR機関と混乱する可能性は低いと考える。
- ③ ②を踏まえた適切な指定機関の紹介、申立ての移行等の連携
 - ・実際のトラブルが無いこと、および相談受付機関等について他の金融ADR機関と混乱する可能性は低いことについて、認識共有が図られている。

※複数の業態が関係する商品の対応については、平成27年2月に全指定紛争解決機関において会合を開催し、商品の現状、トラブル類型、各機関ごとの対応(銀行代理業に関する対応を含む)等について認識の共有を図った。

その他の機関との連携(Ⅳ－５－２)

その他の機関との連携の状況

・相談所職員が地方出張した際、現地の消費センター等を訪問し、信託相談所のPR、信託業務等の相談・苦情の状況のヒアリング、新規取扱業務の説明等の情報交換を行っている。

「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」等への対応状況

紛争解決等業務の運営態勢(Ⅳ－１)

指定紛争解決機関の業務運営態勢(Ⅳ－１－１)

(1) 業務運営に関する報告、検討、意思決定及び指示の一連のプロセス

＜意思決定機関名＞

・協会理事会

＜構成メンバー＞

・社員たる会社の代表者から24名以内及び社員たる会社の代表者以外の者から5名以内で構成

＜権限＞

・協会業務執行の決定、裁定諮問委員会委員・裁定審査会委員の委嘱、理事の職務執行の監督 等

＜意思決定機関への報告事項＞

・紛争解決等業務の実施状況等(苦情内容別・発生原因別の件数・割合、上位苦情内容の傾向分析、苦情事例、苦情申出への対応状況、苦情処理手続の対応状況、紛争解決手続の事案内容別・裁定結果別の件数、紛争事例、相談員の研修実施状況、利用者アンケートの実施・対応改善状況等)

＜報告事項に対する検討及び指示を行う一連のプロセス＞

・紛争解決等業務の実施状況等の報告を受け、必要があれば、業務の改善等を生命保険相談室に指示する。生命保険相談室は、改善策を検討・実施し、理事会に報告する。

・なお、上記の権限・報告事項以外の業務については、協会の職務責任権限規程に基づき、生命保険相談室の固有責任権限表を作成し、業務毎に決定権限・報告態勢を明確化している。

(2) 業務量に応じた業務運営態勢の整備状況

項目 \ 年度	23年度	24年度	25年度	26年度
苦情受付件数の推移 ※苦情処理手続に移行しなかったものも含む。	6,458件	5,697件	5,463件	5,186件
相談員の推移	131人	131人	129人	127人
相談員1人当たりの要処理件数 (苦情受付件数/人数)	49件	43件	42件	41件
苦情処理手続にかかる平均所要期間	3.1ヵ月	3.1ヵ月	3.4ヵ月	3.0ヵ月
紛争解決手続受付件数の推移	260件	208件	202件	194件
紛争解決委員の推移(チーム数)	10人(4チーム)	10人(4チーム)	10人(4チーム)	10人(4チーム)

紛争解決委員会等(合議制)1 チーム当たりの要処理件数(紛争 解決手続受付件数/紛争解決委員 会等数)	65件	52件	50.2件	48.5件
紛争解決手続にかかる平均所要 期間	4.1ヵ月	3.9ヵ月	3.6ヵ月	3.6ヵ月

・指定取得に伴う業務量の増加(22年度から23年度にかけての苦情処理手続受付件数(苦情処理手続件数:22年度457件・23年度523件/紛争解決手続受付件数:22年度172件・23年度260件)・紛争解決手続受付件数の増加、その後の事情聴取実施事案の増加等)への対応として、これまで、相談員・事務局職員の増員、事情聴取用のテレビ会議機器の増設、事務局弁護士の配置、業務のシステム化など業務運営態勢の整備を行い、苦情処理手続移行事案の解決の促進や裁定審査会の審議の効率化・迅速化(所要期間の短縮など)を図っている。

*26年度の1チームあたりの事案処理件数は平均所要期間から問題ないものとするが、今後、紛争解決手続受付件数が増加した場合にはその状況に応じて速やかに態勢強化を検討する。

(3) 利用者利便の更なる向上への取組み

- ・東京本部のほか全国53箇所に連絡所を配置している。
- ・連絡所ではテレビ会議システムを活用した裁定審査会の事情聴取の場所としても利用している。
- ・全国の連絡所の電話器に職員不在時の本部相談室への自動転送機能を付加している。
- ・高齢者等への配慮として以下を実施している。
 - * 申出時や事情聴取時にゆっくりと大きな声で話すなど丁寧に対応する。
 - * 家族同席での事情聴取の実施、裁定書の口頭での説明、裁定書の文字ポイントの拡大、申立人代理人制度の実施。
 - * 事務所への来所が困難な高齢者等への配慮として、タブレット端末を活用した事情聴取が実施できる環境の整備。

(4) 内部監査等による、紛争解決等業務の運営状況の検証及びその検証結果等を踏まえた改善状況

<内部監査の組織体制、実施方法、>

- ・協会内部監査規程に基づき、協会監査室による内部監査(四半期毎の書面監査を含む)や協会第三者監事(弁護士)による実地監査を定期的(原則として1年おき)に実施

<監査対象、項目>

- ・法令や業務規程、協会内部規程(職務責任権限規程、服務倫理規程、個人情報保護関連諸規程等)に基づく紛争解決等業務に関する業務運営状況等の適切性の確認・検証
- ・平成27年4月より、苦情処理手続に係る業務改善策(苦情処理手続の業務プロセスや事後チェック、マニュアルの整備・遵守)の実施状況に関する検証を監査項目に追加

<監査結果の報告、運営態勢の改善等一連のプロセス>

- ・内部監査結果(指摘事項)は、協会監査室や協会第三者監事から書面により常勤役員や監事会(監事会社の代表者で構成)に報告され、指摘事項について、生命保険相談室は速やかに業務改善策を作成し、監査室や常勤役員の確認を得て実施している。なお、次の監査時には同改善策のフォローアップがなされることになる。

<監査結果を踏まえた改善状況例>

- ・苦情処理手続に関し、相談・苦情受付記録の記載レベルに差が見られたため、記録内容の定型化(マニュアルの改定)を実施。
- ・紛争解決手続に係る資料について、廃棄ルールが遵守されていない資料が一部あったことから、廃棄ルール遵守体制の改善要請があった。これを受け、再発防止策として、事案毎の「廃棄管理簿」(一定期間経過しても廃棄しない事案はその理由を明記)を作成・管理するとともに、管理職が1ヶ月おきに「廃棄管理簿」をチェックする体制を整備した。

職員の監督体制等(Ⅳ－１－２)

(１) 苦情処理手続の実施等を担当する職員への定期的かつ十分な教育・研修の実施等を含めた職員に対する指導等の取組み

<課題・問題意識>

・金融ADR機関として適切かつ速やかな苦情処理手続の実施等を行うため、同機関職員としての役割・的確な業務遂行のための必要な業務知識の習得がより一層必要である。

<教育・研修の目的>

・利用者からの相談・照会等への対応、苦情処理手続の実施等を担当する職員に対し、公正かつ的確な業務遂行のために必要な情報の共有や法律・商品等の知識を修得させ、職員の資質の維持・向上を図る。

<教育・研修・指導内容>

・苦情処理手続の実施等を担当する職員の教育・研修については、生命保険相談所として「相談所における人材の採用・育成方針」を定め、年度始に当該年度の「研修計画」を作成し、それに基づき定期的な研修等を実施している。同研修計画は協会常勤役員までの決裁を得ている。

【研修概要】

・研修頻度：相談員（生命保険相談室）向け研修は原則年2回実施、全国53箇所設置の連絡所職員向け研修は原則年3回実施

・研修内容：相談苦情受付システム（相談・苦情内容の適正な記録等）、苦情処理手続の案内方法、各社新商品（制度）の内容、苦情・紛争事例、協会内部規程・相談苦情対応基準書等（改正内容等の徹底）、金融ADRおよび生保業界の動向、利用者アンケート実施結果（業務改善指導）などをテーマに実施

・平成27年度からは、苦情受付対応態勢の強化に伴い、研修カリキュラムも現行の内容に加え、苦情処理手続の業務プロセスや事後チェック等について手続の標準化を図れる実務的な内容に見直しを行っている。

・相談員の苦情処理手続の実施にかかるマニュアル等を作成・周知することにより、業務の標準化・レベルアップを図っている。

・また、業務の中立性・公正性を確保するため、協会内部規程（服務倫理規程、事務局行動規範等）に基づき指導・監督（管理者による日々の業務内容チェック、内部監査等）を行っている。その他、苦情処理委員会への苦情申出等を踏まえ、改善の必要がある場合は対象者を個別に指導またはその改善要請があれば業務改善策を作成し、実施している。

(２) 公正かつ適確な紛争解決手続の実施のために必要となる情報・知識を、紛争解決委員間で共有するための態勢

<課題・問題意識>

・裁定審査会は、部会制を採用していることから、部会間の判断にバラツキが生じる可能性があるため、公正かつ適確な紛争解決手続を実施するためには、それを是正できる体制を構築しておくことが望ましい。また、部会間の判断にバラツキが生じないようにするためには、各委員は審理に必要な情報・知識（基本的な審理スタンス、柔軟な解決に向けた手続、和解水準等）、審理状況、協会自主ガイドライン・ADRの動向等を常に共有化しておく必要がある。

<目的、実施方法・頻度>

・月1回開催される裁定審査会の全体会（全委員参加）において、各部会の裁定結果の最終決議（2層審議体制）を行うことにより、部会間の判断のブレを調整するとともに審理に必要な情報・知識（基本的な審理スタンス、柔軟な解決に向けた手続、和解水準等）の共有化を図っている。また、緊急を要する事項については適宜、メール等で連携する場合もある。

<その他の共有する内容>

・各部会からの継続事案の相談事項の検討、部会毎の審理状況、関係法令・協会自主ガイドラインの改正状況、重要判例の紹介、金トラ協の内容等ADR関連情報、利用者アンケートの実施結果・検証結果、他ADR機関との情報交換の実施状況、裁定諮問委員会の開催状況等

紛争解決委員の選任及び排除等(Ⅳ－１－３)

(1) 紛争解決委員の選任の方法

① 紛争解決委員の候補者の選定

・ 候補者名簿の状況

人数10名(弁護士4名、消費生活相談員4名、生命保険相談室職員2名)、任期2年(但し、重任を妨げない)

・ 候補者の選定プロセス

・裁定審査会委員の構成、任期、委嘱基準、解任、議長の選任などについては、法令、業務規程および「裁定審査会委員の人選(委嘱)基準」(協会内部規程:委員資格毎の人選要件、人選手続を規定)に基づき、生命保険相談所長が委員の人選(委嘱)を行い、当該委員を4つの部会に配置している。
 ・具体的には、人選手続として委員としての資質(人格が高潔で識見の高い者)について、協会常勤役員等が履歴書を確認のうえ面談を行い委員候補者を選定判断し、委員候補者について協会理事会(決議事項)において委嘱(選任)手続を行っている。

・ 候補者の選定基準(中立性・公正性、信頼性等の観点からの適格性)

・法令、業務規程の人選要件として、弁護士委員は弁護士実務経験5年以上の者、消費生活相談員委員は消費生活相談員としての実務経験5年以上、生命保険相談室職員は協会において顧客の保護を図るための業務に従事した期間が10年以上の者
 ・「裁定審査会委員の人選(委嘱)基準」の人選要件として、「委嘱前3年以内において生保会社と顧問契約を締結するなどの継続的な利害関係のない者」、「委嘱後生保会社と顧問契約を締結するなどの継続的な利害関係を有するに至った場合は委員を辞任することを誓約できる者」等
 ・委員を重任する場合は、「委嘱後生保会社と顧問契約を締結するなどの継続的な利害関係を有するに至った場合は委員を辞任する」等の誓約書をあらためて徴求する。

② 個々の事案毎の紛争解決委員の選任

・ 紛争解決委員の構成

・裁定審査会では、部会制(4部会)を採用しており、部会委員は弁護士、消費生活相談員、生命保険相談室職員各1名で構成(なお、部会で審議した裁定結果は全委員10名で構成される全体会で最終決裁を行う2層審議体制としている)

・ 上記構成の理由(中立性・公正性、信頼性、利用者の納得感等への配慮)

・法的知識等に係る専門能力を有する弁護士
 ・紛争解決に係る専門能力(コミュニケーション技術等)を有する消費生活相談員
 ・生命保険実務に係る専門能力を有する協会生命保険相談室職員
 ・弁護士、消費生活相談員、協会生命保険相談室職員3名による合議制を採用することにより、中立性・公正性は確保している。また、2層審議体制により部会間の判断のバランスを維持するとともに、各部会の判断を全体会で他の委員がチェックすることで、より中立・公正な審議が確保できる。

・ 紛争解決委員の選任のプロセス

・個々の事案については、裁定審査会議長が部会毎に事案の割り振りを行っている。

・ 紛争解決委員の選任基準（中立性・公正性、信頼性等の観点からの適格性）

・事案の割り振りにあたっては、申立ての受理審査スケジュールや部会の継続事案の状況等を勘案している（各紛争解決委員は、生命保険契約等に関する幅広い専門知識等を有しているので、事案の振り分けの段階では、申立ての受理審査スケジュールや部会の継続事案の状況等以外の事情は勘案していない）。

・なお、当該事案の当事者と割り振りを行った部会の委員が利害関係を有する場合は、当該事案を他の委員で構成される別の部会に割り振りを行う。

③ 紛争解決委員を排除するための方法

・ 当事者の申立てに基づき、指定機関が紛争解決委員の適格性を調査・判断するプロセス

・当事者から申立てがあった場合は、業務規程に基づき、裁定審査会は当該事案に対する特別の利害関係の有無について審議し、当該委員の当該事案の議決等への参加・不参加を決定する（これまでに事例はない）。

・「裁定審査会ご利用の手引き」（申立書用紙送付時に同封）および当事者双方への受理通知書（裁定審査会委員名・資格を記載）に、「利害関係の範囲（委員が当事者の配偶者や四親等内の親族であった場合、弁護士委員が当事者の個別訴訟の代理人に就任している場合等）、委員と利害関係を有する場合は裁定審査会事務局に連絡いただきたいこと、利害関係にある委員は審議に参加しないこと」を記載・周知することで、当事者からの申立てが可能な体制としている。

・ 当事者の申立てを待たずに、指定機関が紛争解決委員の適格性を調査・判断するプロセス

・当該月の新規申立事案について、審理開始に先立ち、裁定審査会議長が月1回開催する全体会にて全委員が当事者双方との利害関係がないことの確認を行っており、指定機関が自ら確認可能な体制としている。

・個別事案の審理開始前に委員は当事者と利害関係を有していないことを確認し、委員から申立てがあった場合は、業務規程に基づき、裁定審査会は当該事案に対する特別の利害関係の有無について審議し、当該委員の当該事案の議決等への参加・不参加を決定する（これまでに事例はない）。

・ 紛争解決手続の公正な実施を妨げるおそれがあるかどうかの判断基準、妨げるおそれがあるとして排除するケース

＜判断基準＞

・委員が当該事案の当事者と利害関係を有しているか否か。

＜妨げるおそれがあるとして排除するケース＞

・委員が当事者の配偶者や四親等内の親族であった場合、弁護士委員が当事者の個別訴訟の代理人に就任している場合等

負担金及び料金（Ⅳ－１－４）

申立人、金融機関の利用料金の現状

・申立人、金融機関に対して利用料金は徴収していない。

紛争解決等業務の適切性等(Ⅳ－２)

相談等を受付けた場合の対応(Ⅳ－２－１)

(１) 事案の内容や利用者の意向を適切に把握するための態勢

- ・相談等の申出時において、申出内容を丁寧に聞き、要点を整理して把握することにより会社に対する苦情申出か否かを確認する。
- ・申出人から相談等に至った事情をゆっくりと丁寧に聞き、意向を把握する。
- ・苦情処理手続に移行しない案件のうち、「申出人が解決依頼を希望しなかった案件」等についても、最終受付日から1か月経過後の時点で、申出人にその後の状況、同手続移行の意向確認を行う。

(２) 利用者の立場に立った説明等の対応状況

- ・「相談・苦情対応基準書(マニュアル)」に基づき、丁寧な窓口対応、専門用語を用いることのないわかり易い説明、高齢者等利用者の立場に立った対応等を行っている。
- ・相談については、申出人が生命保険に関する知識が少ないことを踏まえ、丁寧に十分な説明を行っている。
- ・苦情については、申出人から苦情に至った事情を丁寧に聞き、画一的な説明を行うことなく、個別の事情を十分に把握し、申出人の主張や理由、意向を踏まえ、適切に苦情処理手続への案内を行っている。

(３) 苦情処理手続への案内方法等

項目 \ 年度	23年度	24年度	25年度	26年度
相談等受付件数	9, 593件	7, 437件	6, 083件	6, 067件
苦情受付件数	6, 458件	5, 697件	5, 463件	5, 186件
苦情処理手続受付件数	523件	396件	372件	477件

<相談と苦情の仕分け>

- ・業務規程で規定しているとおり、申出時において生命保険契約等にかかる商品、サービスの内容、またはその営業活動等に関して、会社に対する不満足の表明があるものを苦情として整理。

<苦情処理手続への案内方法>

【第48回金トラ協で表明した課題】

◎ 現状の苦情対応においては、申出内容について相談員が回答、解決できるものについては相談員が説明対応をし、相談員で回答し、解決できなかったものについては申出人に保険会社の窓口を紹介して保険会社との交渉を促し、申出人と保険会社の交渉が不調に終わった場合に苦情処理手続へ移行している。

苦情処理手続を開始している件数(H25年度372件)が少ない理由としては、(ア)苦情と整理しても相談員で回答、解決できるものについては、相談員が説明し、事案を終了していること(同1,487件)、(イ)苦情処理手続に移行する前に、まずは申出人に保険会社と交渉するように促しており、当該件数が多い(同3,063件)。

しかしながら、(ア)については相談員の一般的な説明で終了し、苦情処理手続に移行しておらず、(イ)については申出人が保険会社と交渉した後の状況を把握できていないケースが多い。したがって、個別の事情を十分に把握し、申出人の意向を踏まえた、より適切・迅速な対応を図る為、以下の取組みを行なう。

① 苦情処理にあたっては、例えば、事実の有無を争うような事案においても、苦情申出人から事情を詳しく聴取する中で解決の糸口が見出される場合もあること、また約款を形式的に適用すれば給付ができない場合であっても、募集・勧誘時等における金融機関側の説明や適合性の原則に鑑みた金融機関側の対応に問題がある場合もあること、等を踏まえ、苦情申出人から苦情に至った事情を丁寧に聞き、画一的な説明を行うことなく、個別の事情(例えば、生保会社から申出人に対して誤解を与える説明がなかったか、適切かつ十分な説明がなされていたか)を十分に把握し、申出人の主張や理由、意向を踏まえ、苦情処理手続への案内など適切に対応すること。

【実施した改善策、実施状況】

・苦情が申し立てられた場合には、申出人から苦情に至った事情を丁寧に聞き、個別の事情、申出人の主張、意向を十分に把握の上、必ず苦情処理手続の案内を行い、苦情処理手続への移行希望があれば速やかに同手続に移行させる運用を徹底した。(申出人が苦情処理手続を希望しない場合や、氏名・保険会社名等の手続移行に必要な情報を取得できない場合等に該当する場合を除く。)(平成26年12月に相談員に通知し、運用開始。平成27年4月に「相談苦情対応基準書」(マニュアル)に反映。)

<改善策の具体的効果>

* 苦情処理手続件数

H26.12月:23件(全苦情受付件数の約6%)→H27.1月:58件(同約15%)→H27.2月:57件(同約12%)→H27.3月:71件(同約16%)→H27.4月:79件(同約22%)

② 当相談所の苦情対応をより迅速・適切に行えるよう、以下の対応をとる。

(イ) 苦情申出を受けた場合に、事情を確認のうえ、速やかに苦情処理手続を開始するための具体的方策を講じる。

【実施した改善策、実施状況】

・上記のとおり、不満足の説明がなされた場合、申出人から苦情に至った事情を丁寧に聞き、個別の事情を十分に把握し、申出人の主張・意向を踏まえ、適切に必ず苦情処理手続の案内を行い、苦情処理手続への移行希望があれば速やかに同手続に移行させることとし、苦情処理手続に移行できなかった事案(権利者本人以外からの申出、氏名、連絡先が不明の申出 等)については、苦情受付のクロージングの際に、①権利者本人からの申出、②氏名・連絡先が明らかである、等の場合は、苦情処理手続に移行できる旨の案内を徹底させた。

なお、高齢者や障害者の家族等、権利者本人からの申出でない場合においては、苦情処理手続への移行について、個別の事情を踏まえて柔軟に対応する。

※平成26年12月に相談員に通知し、運用開始。平成27年4月に「相談苦情対応基準書」(マニュアル)に反映。

(ロ) 苦情処理手続を開始しなかった案件(「取り扱う苦情が生命保険契約等に関するものでない場合」「苦情申出人が生命保険契約等契約上の権利を有しない場合」を除く)についても、その後の適切なフォローを行い、苦情申出人の意向を踏まえ、速やかに苦情処理手続に移行させることとする。

【実施した改善策、実施状況】

・苦情処理手続に移行しない案件のうち、「申出人が解決依頼を希望しなかった案件」等について、最終受付日から1か月経過後の時点で、申出人にその後の状況を確認。意向を確認のうえ、希望があれば、速やかに苦情処理手続に移行。 ※平成26年12月に相談員に通知し、運用開始。平成27年4月に「相談苦情対応基準書」(マニュアル)に反映。

③ 上記①、②について、管理職による苦情記録の事後チェックを併せ行うこと。

【実施した改善策、実施状況】

・上記①、②について、管理職による苦情記録の事後チェックを実施。システムへの記録対応内容の日々のチェック作業に関し、要員を増員しチェック機能を強化。

※平成27年4月:「相談苦情対応基準書」(マニュアル)に反映、要員の増員(2名→4名)

④ 上記①～③については、「相談苦情対応基準書」に記載。

【実施した改善策、実施状況】

・上記①～③の改善策を「相談苦情対応基準書」(マニュアル)に反映(平成27年4月)。

⑤ 上記改善策のフォロー・苦情記録の事後チェックの状況については、裁定諮問委員会に報告する。また、「相談苦情対応基準書」に基づく業務の実施状況については、内部監査において検証を行う。

【実施した改善策、実施状況】

・平成27年3月開催の裁定諮問委員会で上記改善策のフォロー・苦情記録の事後チェックの状況について報告。

・平成27年度内部監査に上記改善策の実施状況、「相談苦情対応基準書」(マニュアル)の遵守状況を監査項目に追加。

苦情処理手続における留意事項(Ⅳ－２－２)

(1) 苦情処理手続の実施状況

項目 \ 年度	23年度	24年度	25年度	26年度
苦情処理手続終結件数	525件	431件	384件	375件
解決件数	226件	191件	135件	144件
解決割合(解決件数/苦情処理手続終結件数)	43%	44%	35%	38%
苦情処理手続にかかる平均所要期間(再掲)	3. 1ヵ月	3. 1ヵ月	3. 4ヵ月	3. 0ヵ月

(2) 苦情の実態・原因等を適確に把握するための枠組み(申立本人からの事情聴取の実施等)

・家族などの代理人からの申出の場合、会社への苦情解決依頼時に必ず権利者本人から申出意思や事情、希望する解決内容等の確認(電話による事情聴取)を行っている。

・相談員の一般的な説明で了解し苦情処理手続に移行しない案件が多く、同手続に移行する前に保険会社と交渉するよう促した案件のその後の状況が把握できていないケースが多いという問題点があるので、平成26年12月からは、個別事情を丁寧にヒアリングのうえ、苦情処理手続を適切なタイミングで確実に案内するなど、苦情受付対応態勢の強化を図り、また、同業務の標準化を図るため相談・苦情対応基準書(マニュアル)の見直しを行っている。平成27年4月からはシステム上の記録内容のチェック機能を強化し、苦情処理手続に移行しない案件のうちフォローアップが可能な案件について1ヵ月経過後のフォローアップをするための態勢の強化を図っている。

(3) 交渉能力等の格差を是正し、顧客の納得を得られる迅速かつ公正な解決を図るための枠組み

① 業者が誠実かつ迅速な対応をしたかの確認(業者が誠実な対応をしたかの確認方法、業者が迅速な対応をしたかの確認方法、業者に対応の改善を求めるケース)

・保険会社が相談所宛てに定期的な苦情対応経過・対応結果報告をし、当相談所として各社における苦情対応の状況が把握できる態勢としている。

(業者が誠実な対応をしたかの確認方法)

→「苦情進捗管理システム」で保険会社から毎月報告される苦情処理手続の進捗状況・報告内容、また、申出人からの申出内容で確認している。

(業者が迅速な対応をしたかの確認方法)

→上記システムで保険会社から毎月報告される苦情処理手続の進捗状況を確認し、「苦情処理手続実施要領(基本スケジュール)」に基づき対応しているかを確認している。

(業者に対応の改善を求めるケース)

→上記確認の結果、適切な対応がなされていない場合や対応が遅い場合に当該保険会社宛に誠実・迅速な対応を促すとともに、定例日(月末時点での進捗状況を翌月10日)までに報告がなされていない場合に督促する等、改善を求めている。

② 利用者への助言(助言を行うケース、主な助言内容、助言の実施頻度)

<助言を行うケース>

・利用者から助言を求められる場合や保険会社側の苦情対応経過・対応結果報告を受けて、申出人の主張が保険会社に伝わっていない等、事務局として申出人への助言等が必要と認めた場合。

<主な助言内容>

・申出人に対し、保険会社にどのような方法(交渉窓口を誰にするか、文書で確認するか、等)で、どのような説明(要求等)、対応(一定期日までの報告等)を求めれば良いか等。

<助言の実施頻度>

・苦情内容を聴取する過程で、利用者から助言を求められる場合や事務局として申出人への助言等が必要と認めた場合に助言を実施しており、苦情事案については、基本的に助言を行なっている。

③ 事情調査の実施(事情調査を行うケース)

・保険会社から毎月報告される報告内容では申出人の納得感を踏まえた対応や苦情処理の迅速な対応が図れないと事務局として判断した場合、申出人に提示した資料や交渉経緯の詳細について、保険会社に対して提出や説明を求める等。

紛争解決手続における留意事項(Ⅳ－２－３)

(1) 紛争解決手続の実施状況

項目 \ 年度	23年度	24年度	25年度	26年度
紛争解決手続終結件数	230件	250件	194件	189件
和解件数	42件	55件	54件	46件
和解割合(和解件数/紛争解決手続終結件数)	18%	22%	28%	24%
紛争解決手続にかかる平均所要期間(再掲)	4. 1ヵ月	3. 9ヵ月	3. 6ヵ月	3. 6ヵ月

(2) 中立性・公正性の確保(上記(1)及び資料「和解不成立等事案の理由、経過等」参照)

<紛争解決委員の選任等>

- ・前記「紛争解決委員の選任及び排除等(Ⅳ－１－３)」に記載のとおり、委員の選任は法令、業務規程の他、「裁定審査会委員の人選(委嘱)基準」を設け選任している。
- ・月1回開催する全体会(全委員参加)において、全委員が新規申立て事案の当事者と利害関係がないことを確認し、当事者からの申立てを待たずに委員の適格性を調査、判断している。
- ・部会の裁定結果を全体会で最終決裁することにより、すべての事案について、法令・約款、業界自主ガイドライン、相手方会社の社内ルール等に基づき、類似事案とのバランスも考慮して公正に裁定を行っている。

<事情聴取(面談)の実施>

- ・事案毎の個別事情を把握する観点から、両当事者の主張や事実関係が明白な場合や申立人が事情聴取を望まない場合以外は、事情聴取(面談)を実施しており、従来は全事案の約3割の実施率であったが現状では約6割の事案で実施している。
- ・今後は、全ての案件について、申立て(申立書用紙送付)時に事情聴取(面談)実施の目的を明示のうえ、事情聴取の実施について案内し、申立人が事情聴取の実施を希望しない場合以外は事情聴取を実施する。(詳細については、次欄「(3) 簡易・迅速・柔軟な解決に向けた取り組み」<柔軟な解決に向けた運営の見直し>の記載事項を参照)

<利用者アンケート>

- ・不調事案の利用者を含め、利用者アンケート(「委員構成・審理手続に関して中立性・公正性の面で問題があるかを問う設問」を含む)を実施しており、実施結果等については定期的に検証のうえ業務の改善に役立てている。(利用者アンケート実施結果および結果を踏まえた改善措置については後記「紛争解決等業務の検証・評価(Ⅳ－３－２)(1)利用者アンケートの実施状況②、③」の記載内容を参照)

(3) 簡易・迅速・柔軟な解決に向けた取組み(上記(1)及び資料「和解不成立等事案の理由、経過等」参照)

<簡易な解決に向けた取組み>

・事案の内容によって、本来的には成年後見人の選任が必要と判断される場合であっても、後見手続を要請せず申立てを受理している場合がある。

<迅速な解決に向けた取組み>

・事務局弁護士制度を導入したこと等により審理手続の効率化が図られ、平成23年度は指定取得前の平均所要期間約5.5ヶ月と比べ、約1.5ヶ月短縮され、平成25年度までは平均所要期間が短縮されている。

・審理の状況により、処理期間の短縮化を図るため、裁定審査会の臨時部会を開催することがある。

<柔軟な解決に向けた取組み>

(事情聴取(面談)の実施について)

・事案毎の個別事情を把握する観点から、両当事者の主張や事実関係が明白な場合や申立人が事情聴取を望まない場合以外は、事情聴取(面談)を実施しており、従来は全事案の約3割の実施率であったが現状では約6割の事案で実施している。

・今後は、全ての案件について、申立て(申立書用紙送付)時に事情聴取(面談)実施の目的を明示のうえ、事情聴取の実施について案内し、申立人が事情聴取の実施を希望しない場合以外は事情聴取を実施する。(詳細は、下記<柔軟な解決に向けた運営の見直し>の記載内容を参照)

(柔軟な解決に向けた取組み(具体例)について)

・募集行為に不適切な点が認められた場合等会社側に考慮すべき個別事情が認められる場合は、個別の事情を踏まえ、和解提案を行っている事例がある。

・約款を形式的に適用すれば保険金等の支払ができない場合であっても募集時や支払手続時等における会社側の対応に問題があった場合等、当該個別事情を考慮した和解提案を行っている事例がある。

・保険金・給付金の支払請求事案については、必要に応じて申立人の主治医や外部の医事照会機関への照会(実際に担当した主治医照会を含む)を行い、その結果を踏まえ和解提案を行っている事例がある。

・申立人と会社側との交渉力等の格差を考慮し、申立人の主張していない争点に関して審議を行い、和解提案を行っている事例がある。

・複数の和解案を提示し、申立人に和解案を選択してもらう方法を採用する場合もある。

・上記の和解に向け実施した諸手続、審理方法等を経て和解が成立した具体的な紛争事例としては、「申立人の主張を裏付ける証拠等は認められなかったが、申立人、募集人双方に対する事情聴取(面談)を実施した結果、申立人の陳述には合理性・一貫性が認められるとの心証を得て、和解提案に至った事案」、「給付金等の請求事案について、医事照会機関への照会結果を踏まえ、申立人の主張にも合理性が認められると判断し、和解提案に至った事案」がある。

<「契約期間が長い商品」に関するトラブルへの対応>

・販売時の規制と現在の規制が異なる場合、販売時の規制のみならず、紛争に至った個別の事情を十分に確認したうえで、現行の規制やルール等も勘案し、可能な限り柔軟な解決を図る。

※例えば、新契約関係の紛争では、①募集時に募集人は、顧客のニーズ・加入目的をどのように確認・理解したか、②当該募集人が当該顧客に提案した商品は、当該顧客のニーズ・加入目的に合致したものであったか、また③当該商品は、当該顧客の知識・経験・財産の状況等に照らし相応しいものであったか、④当該募集人は、募集時にどのような募集資料を使用して具体的にどのような説明を行ったか、その説明は当該顧客が理解できるものであったか、等を勘案し、可能な限り柔軟な解決を図っている。

・有識者会議報告書の内容(「指定紛争解決機関においては、和解に至らないことが明白な事案等を除き、両当事者間の和解に向けて努力することが適当である。」)や上記(1)及び資料「和解不成立等事案の理由、経過等」を踏まえ、裁定審査会委員と連携のうえ、平成27年7月より順次以下の対応を実施。

＜柔軟な解決に向けた運営の見直し＞

①積極的な事情聴取(面談)の実施

(ア)現行

- ・裁定審査会において、「有識者会議報告書」および「監督指針」を受けて、平成25年度より、個別事案の事情・事実を把握する観点から、両当事者の主張や事実関係が明白であると裁定審査会委員が判断した場合以外は事情聴取(面談)を実施している。
- ・地方在住の申立人に対しては、全国53ヶ所に設置している連絡所においてテレビ会議システムを設置し、紛争の原因・背景等の的確な把握に努めている。

(イ)課題等

- ・例えば、申立書の記載内容からは約款解釈のみが争点である等両当事者の主張や事実関係が明白と思われる事案についても、申立人等への事情聴取(面談)を実施することにより、より柔軟な解決の糸口となる個別事情を把握できる可能性があるため、これを積極的に実施して行くことが望ましい。

(ウ)今後の対応

- ・今後は、全ての案件について、申立て(申立書用紙送付)時に事情聴取(面談)実施の目的を明示(※)のうえ、事情聴取の実施について案内し、申立人が事情聴取の実施を希望しない場合以外は事情聴取を実施する。また、事情聴取の実施を希望しない申立人についても、審理開始後、両当事者の主張や事実関係が明白でない場合は、裁定審査会委員の判断により、事情聴取を実施する場合があることを案内する。

※紛争(トラブル発生)の実態、原因・背景等を的確に把握すること、主張内容を十分に把握することで解決の糸口を見出すことが目的であること。

- ・また、申立て時に事情聴取を希望しなかった場合であっても、その後の審理手続中に申立人から事情聴取の希望があった場合には、事情聴取を実施する。
- ・事情聴取を実施しなかった事案においては、申立人が事情聴取を希望しなかった事実を裁定審査会の議事録に残す。
- ・また、高齢者等への配慮として、本部・連絡所への来訪が困難な高齢者・障害者等への対応として、タブレット端末を活用し、本部・連絡所以外の場所で事情聴取を実施できる環境を整備する。

②幅広い和解提案の実施

(ア)現行

- ・裁定審査会は、両当事者に対し、裁定に必要な事項についての報告・説明・資料提出を求め、また、事情聴取を実施する事案においては、両当事者に出席を求め事情聴取を行い、公正・中立な立場で事実認定を行い、裁定を行っている。
- ・また、約款を形式的に適用すれば保険金等の支払ができない場合であっても、募集時や契約の保全手続時、支払手続時における会社側の対応、個別具体的な案件における事情も考慮し和解提案を実施している事例もある。

(イ)課題等

- ・有識者会議報告書や監督指針において「当事者間の和解に向けて努力すること」が求められているなか、これまで法令や約款に重きを置いていたことから、上記①のとおり、積極的に事情聴取を実施することにより、より柔軟な解決の糸口となる個別事情を把握し、より一層の和解提案を行っていくことが期待されている。

(ウ)今後の対応

- ・今後は、ADRの趣旨を踏まえ、法令や約款に重きを置くことなく、積極的に事情聴取を実施することにより、より柔軟な解決の糸口となる個別事情(※保険会社側の不適切な対応等)の把握に努め、それらを反映・考慮した積極的な和解提案(契約無効・取消、遡及的契約内容変更、損害賠償、解決金の支払等)を行っていく。

※保険会社側の不適切な対応としては、①募集時における説明不足、誤説明、意向把握の不十分さ、適合性に欠ける商品提案、事務取扱などの社内ルールの不遵守、②契約の保全手続時や保険金等支払手続時における手続放置、説明不足、誤説明、事務取扱などの社内ルールの不遵守が考えられる。

③和解事案に対する認識共有

(ア) 現行

・裁定審査会では、部会と全体会の2層審議体制を採用し、部会毎の判断のバランスを確保するとともに、和解事案に対する認識の共有を図っている。

(イ) 課題等

・上記②の対応を確実に実施していくための措置を講じる必要がある。また、併せて、会員各社に対し、裁定審査会の審理スタンスや和解に対する考え方等を周知する必要がある。

(ウ) 今後の対応

・裁定審査会(各部会)での事案審理の際に考慮すべき事項をとりまとめた「チェックリスト」を作成し、事案毎に委員が同リストに基づき考慮すべき事項を確認することで、より柔軟な解決に向けた対応の確実な実施を図る。同リストは、部会委員合意のもと、項目毎に✓を入れ、事案毎に記録・保管する(考慮していない項目にはその理由を記載)。

・裁定審査会委員が会員各社の契約・収納保全・支払部門における責任者で構成される協会委員会の場で裁定審査会の審理スタンスや和解に対する考え方等を周知する。

(4) 和解に向けた努力(上記(1)及び資料「和解不成立等事案の理由、経過等」参照)

有識者会議報告書(抜粋)「指定紛争解決機関においては、和解に至らないことが明白な事案等を除き、両当事者間の和解に向けて努力することが適当である。」

・前記(3)の「柔軟な解決に向けた取組み」の他、申立人および保険会社から提出のあった申立書や答弁書等の主張書面・反論書面・証拠書類(裁定審査会委員の判断により提出を求めたものも含む)等については、裁定結果を通知する前に必ず双方当事者に提示している。

・上記の和解に向け実施した諸手続、審理方法等を経て和解が成立した具体的な紛争事例としては、「当事者からの主張書面等の提出を複数回実施することにより、新たな事実・事情が判明し和解提案に至った事案」、「委員が当事者に対し積極的に証拠書類等の提出を求めることで和解の糸口が見い出され、和解提案に至った事案」がある。

・有識者会議報告書の内容(「指定紛争解決機関においては、和解に至らないことが明白な事案等を除き、両当事者間の和解に向けて努力することが適当である。」)や上記(1)及び資料「和解不成立等事案の理由、経過等」を踏まえ、上記の取組みの他、前記(3)の「柔軟な解決に向けた取組み」を積極的に図り、今後はより一層、和解に導く努力を行っている。

(5) 納得感・信頼感の向上に留意した取扱い(上記(1)及び資料「和解不成立等事案の理由、経過等」参照)

<裁定審査会の運営>

・利用者の納得感も考慮し、両当事者の主張や事実関係が明白な場合や申立人が事情聴取を望まない場合以外は、事情聴取(面談)を実施しており、従来は全事案の約3割の実施率であったが、現状では約6割の事案で実施している。

・遠隔地の利用者の利便性向上を目的にテレビ会議方式による事情聴取を実施している。

・事務室への来訪が困難な高齢者等のために、事務室以外の場所でタブレット端末を活用した事情聴取が実施できる環境を整備した。

・利用者から再度の事情聴取(面談)の要請や和解案の論拠となった証拠書類等に関する説明の要請があった場合は、原則として対応することとしている。

<利用者アンケートの実施>

・不調事案の利用者を含め、利用者アンケートを実施している。

・実施結果等については、生命保険相談室で定期的に検証のうえ、利用者の納得感や信頼感、利便性の観点から業務改善対応を実施するとともに、相談員や裁定審査会委員にフィードバックし、業務の改善に役立てている。

* 具体的なアンケートの実施状況・結果および結果を踏まえた改善対応は、後記「利用者アンケートの実施状況」参照

(6) 特別調停案を適切に提示できる態勢の確保

① 特別調停案の提示についてのスタンス、提示が必要な具体的な局面についての考え方

・裁定審査会では、従来より、原則、特別調停案の提示を行っている。
 ＊なお、特別調停案の提示以外の和解成立については、裁定申立書を会社側に通知後、会社側作成の答弁書等のなかで申立人の請求内容を認容する和解案の提示があった場合は、裁定審理を継続するまでもなく早期に和解解決としている。

② 特別調停案の要否の検討、提示内容の検討、提示の可否の検討等の一連のプロセス

＜特別調停案の要否および提示内容の検討＞

・裁定審査会の部会で審理の結果、和解により解決を図るのが適当と判断した場合は、特別調停案を策定する。

＜提示の可否の検討＞

・裁定審査会では部会制を採用しているので、部会で策定した特別調停案は、必ず全委員で構成される全体会で提示の可否を決定する。

③ 特別調停案の提示に係る紛争解決委員間の認識共有（上記①、②についての認識等の共有の状況、共有の手段方法）

・上記①の認識共有については、裁定審査会では、従来より、和解案、特別調停案を提示するケースでは、原則、特別調停案の提示を行っており、すべての事案について全体会で最終決議をしているので、委員間のかかる手続の認識の共有は図られている。

・上記②の認識共有についても同様。

紛争解決等業務の公表・検証・評価(Ⅳ－３)

紛争解決等業務の公表(Ⅳ－３－１)

(1) 苦情処理手続・紛争解決手続に関する申立てや結果等の公表状況

① 苦情・紛争の未然防止の観点から公表した業務の分析結果(計数を含む具体的状況)と公表手段

<分析結果>

- ・一般消費者又は生命保険契約者等(以下「一般消費者等」)に対して契約時や契約後の手続上の注意喚起を促す観点から以下の内容を公表している。
 - * 苦情については、内容別、発生原因別の件数・割合・推移等を公表し、各項目の典型的事例や苦情段階で解決した事例について、相談員の助言や説明内容を公表することにより、一般消費者等に対する注意喚起を行っている。
 - * 紛争については、裁定事案の概要等を公表することにより、一般消費者等に対して紛争の未然防止を促している。また、トラブル回避や実際のトラブルを解決するための参考情報を提供している。
 - * 苦情件数を内容別にみると、平成25年度と比べ平成26年度は全ての項目(「新契約関係」「収納関係」「保全関係」「保険金・給付金関係」「その他」)で減少している。「保険金・給付金関係」の占率は30.5%と、前年度より占率が0.8ポイント上昇し、最も多くなっている。次いで「新契約関係」(占率29.7%)が多く、前年度より占率が0.3ポイント上昇している。「収納関係」(同6.4%)、「その他」(同6.7%)は占率が低下したが、「保全関係」(同26.7%)は横ばいである。 など
 - * 発生原因別にみると「制度・事務」(取扱いに疎漏はないが、現行の事務・約款・会社の制度そのもの)を原因とする苦情が最も多く、2,480件(占率47.8%)で苦情全体の半分近くを占めているが、占率は0.6ポイント減少している。 など

<公表内容>

- ・苦情内容別・発生原因別の件数・割合・推移、上位苦情内容の傾向分析、苦情事例、苦情申出への対応状況、苦情対応事例
 - * 【苦情内容別件数・割合】:新契約関係;25年度1,605件29.4%・26年度1,540件29.7%、収納関係;25年度390件7.1%・26年度330件6.4% など
 - * 【発生原因別件数・割合】:制度・事務;25年度2,642件48.4%・26年度;2,480件、47.8%、営業職員;25年度1,927件35.3%・26年度1,852件35.7% など
- ・苦情処理手続(解決依頼案件)の対応状況、手続所要期間別件数、苦情解決事例
 - * 【手続所要期間別件数】:平成25年度:苦情申し出から1週間以内に解決;14件、1ヵ月以内に解決;51件、3ヶ月以内に解決;198件 など
- ・紛争解決手続の事案内容別申立件数・裁定結果別手続終了件数、推移、手続所要期間別件数、裁定事案の概要
 - * 【事案内容別申立件数】:「説明不十分を原因とする契約無効請求事案」25年度84件・26年度70件、「約款非該当を原因とする給付金請求」25年度33件・26年度41件 など
 - * 【裁定結果別手続終了件数】:「和解成立」25年度54件・26年度46件、「申立不受理」25年度8件・26年度4件など
 - * 【手続所要期間別件数】:「1ヶ月未満」25年度15件・26年度23件、「1月以上3ヵ月未満」25年度69件・26年度54件、「3ヵ月以上6ヶ月未満」25年度87件・26年度87件 など

<手段方法>

- ・協会ホームページに掲載する、四半期毎の「ボイスリポート(全社版)」および年1回の「相談所リポート」
- ・「相談所リポート」は、全国の消費生活センター、消費者団体、法テラス、財務局・財務事務所、関係ADR機関等に配布している。

② 利用者の指定機関に対する信頼性向上の観点から公表した業務の分析結果(計数を含む具体的状況)と公表手段

<信頼性向上の観点から公表した業務の分析結果>

・25年度 苦情受付件数:5,463件、苦情処理手続受付件数:372件、苦情処理手続終結件数:384件、紛争解決手続受付件数:202件、紛争解決手続終結件数194件、和解割合28%

・26年度 苦情受付件数:5,186件、苦情処理手続受付件数:477件、苦情処理手続終結件数:375件、紛争解決手続受付件数:194件、紛争解決手続終結件数189件、和解割合24%

* 上記を踏まえ、前記「①苦情・紛争の未然防止の観点から公表した業務の分析結果」のとおり、苦情内容別等の分析結果や手続の迅速性の観点から手続所要期間別件数を公表している。

<公表手段>

・協会ホームページに掲載する、四半期毎の「ボイスリポート(全社版)」および年1回の「相談所リポート」
 ・「相談所リポート」は、全国の消費生活センター、消費者団体、法テラス、財務局・財務事務所、関係ADR機関等に配布している。

(2) 個別の苦情・紛争事案の概要や結果等の公表状況

① 個別事案公表の趣旨・目的及び公表する個別事案の範囲、類型

<個別事案公表の趣旨・目的>

・苦情処理手続および紛争解決手続の透明性・公正性・中立性や苦情・紛争の再発防止の観点

<個別事案の範囲、類型>

・苦情事案:苦情内容別の典型的な苦情事例・苦情対応事例・苦情解決事例を公表
 ・紛争事案:紛争解決手続が終了した事案(申立てが取り下げられた事案等は除く)の裁定概要を、申立内容別に公表

② 個別事案の公表内容のポイント

<苦情事案>

・苦情対応事例の公表内容は、申出内容・当相談所の説明内容、苦情解決事例の公表内容は、申出内容・保険会社の対応内容であるが、当事者のプライバシーに配慮した記載内容(申立人の氏名等の属性、相手方会社名等除く)とする。

<紛争事案>

・裁定概要の公表内容は、事案の概要、当事者の主張、裁定結果および結果に至った理由であるが、当事者のプライバシーに配慮した記載内容(申立人の氏名等の属性、相手方会社名等除く)とする。

③ 個別事案の公表手段方法

・協会ホームページに掲載する、四半期毎の「ボイスリポート(全社版)」、年1回の「相談所リポート」および四半期毎の裁定概要集、受理年度別の裁定概要、申立内容別裁定概要
 ・「相談所リポート」は、全国の消費生活センター、消費者団体、法テラス、財務局・財務事務所、関係ADR機関等に配付している。

(3) 利用者の指定機関に対する信頼性向上のための積極的な情報発信

① 利用者アンケートの結果とそれを踏まえた改善措置の公表状況(計数を含む具体的な公表内容)

<平成25年度利用者アンケート実施結果>

- ・実施状況:対象数129件(和解事案50件、不調事案79件)、回答率52.7%(和解事案90%、不調事案29.7%)
- ・実施結果:「相談員の対応」:親切・どちらかと言えば親切78%、「裁定審査会事務局職員のサポート」:役に立った・どちらかと言えば役に立った55%、「手続期間」:早かった・どちらかと言えば早かった26%

<平成25年度の改善措置>

- ・申立書用紙送付の際同封する記入要領等を全面的に見直し、新たに「裁定審査会ご利用の手引き」を作成することにより、申立書作成の負担感の軽減を図った。
- ・裁定審査会委員が個別の生命保険会社と特別な利害関係を有しない中立・公正な第三者であることについて、「裁定審査会ご利用の手引き」や協会HPで明確にした。
- ・案件審議の進捗状況に応じ、裁定審査会事務局より状況説明や終了目途の連絡を行うようにした。

② 外部有識者による紛争解決等業務の事後的な検証・評価の結果とそれを踏まえた改善措置の公表状況(具体的な公表内容)

- ・年1回発行する『相談所リポート』において、「裁定諮問委員会の活動」として、委員会設置目的、委員名その他、前年9月と当年3月に開催した裁定諮問委員会での主な報告項目(相談苦情受付状況、裁定審査会審理状況等)を記載し、公表しているが、外部有識者による紛争解決等業務の事後的な検証・評価の結果とそれを踏まえた改善対応状況は公表していない。今後は、同リポートにおいて、裁定諮問委員会における生命保険相談所業務に関する検証・評価結果(主な意見)及び改善対応状況についても公表の予定。

③ その他中立性・公正性を担保する方法等の公表状況(具体的な公表内容)

- ・相談員の人材育成について、『相談所リポート』にて、過去3年度の相談員研修状況を公表している。

(公表内容)

- * 研修目的:利用者からの相談・照会等への対応、苦情処理手続を適確に遂行するため、金融ADRに関する知識、業務に役立つ知識等について定期的に研修会を実施
- * 研修実施状況:実施日、研修内容(各社新商品(制度)の内容、相談受付システムの入力方法、解決依頼・連携案件への対応、相談・苦情の分類方法、利用者アンケート結果など)
- ・裁定審査会委員の選任について、「いずれの委員も個別の生命保険会社と特別な利害関係を有しない中立・公正な第三者であり、人選の際には中立・公正な立場で判断ができるか等委員としての適性を確認するための面談を実施したり、委員委嘱後生命保険会社と継続的な利害関係を有するに至った場合は委員を辞任する等の誓約書を徴求するなど、中立性・公正性について十分に配慮した手続を行っている」旨等を協会ホームページにて公表している。

紛争解決等業務の検証・評価(Ⅳ－３－２)

(1) 利用者アンケートの実施状況

① 利用者アンケートの対象者の範囲及び回収率

<対象者の範囲>

・不調事案を含む紛争解決手続を終了した申立人(但し、申立て不受理、申立て取下げとなった事案等は除く)、相手方会社を対象に実施

<回収率(26年度)>

・申立人:全事案47.9%(和解事案89.5%、不調事案28.9%)

・相手方会社:100%

② 利用者の「手続に対する納得感」及び「指定機関に対する信頼性」をそれぞれ把握するためのアンケート項目の具体的な内容とその集計・分析結果

<「手続に対する納得感」に係るアンケート項目>

(ア)「申立書の記入要領等の有用度」:役に立った・どちらかと言えば役に立った76%(和解事案79%、不調事案71%)

→ これまでの記入要領等の見直しにより改善が図られてきているが、一部の利用者からは、申立書の具体的な記入例等を記載してほしいとの要望があった。

(イ)「事情聴取(面談)の実施方法」:特に問題なかった53%(和解事案67%、不調事案40%)

→ 「特に問題なかった」との回答が半数を超えているものの、「事情聴取は初めてであり、緊張したので、開始前に実際の実施方法等を教えてほしかった」等の意見もあった。

(ウ)「事情聴取(面談)の不実施について」:事情聴取(面談)を実施してほしかった50%(和解事案17%、不調事案64%)

(エ)「裁定書の記載内容」:分かり易かった・どちらかというと分かり易かった55%(和解事案63%、不調事案41%)

→ 「分かり易かった・どちらかというと分かり易かった」との回答が半数を超えているものの、「専門用語が分かりにくい」等の意見もあった。

<「指定機関に対する信頼性」に係るアンケート項目>

(オ)「裁定審査会の委員構成・審理手続について中立・公平性の面から問題はなかったか」:特に問題なかった61%(和解事案71%、不調事案46%)

→ 「特に問題なかった」との回答が6割を超えているものの、「委員は保険会社にとって有利な人材をそろえていると思っていた」とのコメントもあった。

(カ)「自分の知り合いが保険会社とトラブルになった場合の相談所の紹介」:紹介してもよい40%(和解事案50%、不調事案25%)

③ ②を踏まえた改善措置の検討、実施状況

<改善措置の検討、実施状況>

(ア)申立書用紙送付の際同封する「裁定審査会ご利用の手引き」の記載例をより具体的で分かり易いものとするにより、申立書作成の負担感の軽減を図った。

(イ)被聴取者に事前に配布する「事情聴取の留意事項」を作成し、当日実施前に実施方法等をあらためて周知することとした。

(ウ)今後は、利用者の手続への納得感を踏まえ、事情聴取(面談)を希望しない方以外は実施していくこととした。

(エ)裁定書において、専門用語の使用をできるだけ控え、専門用語には注記を入れるなど分かり易い記載内容とした。

(オ)裁定審査会委員が個別の生命保険会社と利害関係を有しない中立・公正な第三者であることを「裁定審査会ご利用の手引き」や協会HPで明確にした。

(カ)今後は利用者の信頼性向上に向けた取組み(事情聴取(面談)の原則全事案実施、ADRの趣旨を踏まえ法令や約款に重きを置くことのない積極的な和解提案の実施)を実施していくこととした。

(2) 外部有識者による事後的な検証・評価の実施状況

① 外部有識者による検証・評価機関の概要(機関名、メンバー構成、設置目的、機能・役割、開催頻度・実績・1回の会議の所要時間)

＜機関名＞
・裁定諮問委員会

＜メンバー構成＞
・5名(保険法等を専門とする法律学者1名、民事専門の弁護士1名、医学専門家(元医学部教授)1名、消費者問題専門家1名、生命保険実務に精通した協会常勤役員1名)
・生命保険相談所の紛争解決等業務の内容に照らし、提言・諮問機関に相応しい学者、弁護士、医師等の学識経験者及び消費者代表で構成

＜設置目的＞
・生命保険相談所の紛争解決等業務の公正・円滑な運営を図る。
・生命保険相談所及び裁定審査会(裁判外紛争解決機関)の中立性・公正性を確保するため、運営状況のチェック等を行う。

＜機能・役割＞
・生命保険相談所の紛争解決等業務の公正・円滑な運営を図るため、次の事項について報告を受け、勧告・提言等を行う。
* 生命保険相談所の活動状況等、苦情処理委員会の活動状況等、生命保険協会の各種取り組みの状況

＜開催頻度・実績・1回の会議の所要時間＞
・開催頻度: 年2回(上期: 9月、下期: 3月)
・実績: 指定後9回開催(監督指針適用後4回開催)
・1回の会議の所要時間: 約2時間程度

② 検証・評価の状況((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

【相談等を受け付けた場合の対応】

- ・ 相談と苦情の適切な仕分け

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

・平成25年度: 相談6,083件、苦情5,463件

なお、現状の説明として、第48回金融トラブル連絡調整協議会での議論を踏まえた改善策を説明した。

【苦情受付時の対応徹底】

・ 苦情が申し立てられた場合には、申出人から苦情に至った事情を丁寧に聞き、個別の事情、申出人の主張、意向を十分に把握の上、必ず苦情処理手続の案内を行い、苦情処理手続への移行希望があれば速やかに同手続に移行させる運用を徹底した。(申出人が苦情処理手続を希望しない場合や、氏名・保険会社名等の手続移行に必要な情報を取得できない場合等に該当する場合を除く。)(平成26年12月に相談員に通知し、運用開始。平成27年4月に「相談苦情対応基準書」(マニュアル)に反映。)

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見)

・意見なし。

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

・意見はなかったが、申出時において、会社に対する不満足の実情があるものを広く苦情として捕捉しており、引き続き同取り組みを実施していく。

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加えて、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

- (ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)
(イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)
(ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

①【相談・苦情受付態勢】

- ・ 相談、苦情受付業務のプロセス、フロー
- ・ 規程、マニュアル等の整備状況

②【相談業務の全体像】

- ・ 相談受付件数及び推移、内訳、事例
- ・ 相談受付件数と苦情受付件数の比較状況及び件数の乖離理由

③【事案の内容及び意向の把握】

- ・ 事案の内容の把握、利用者の意向を適切に把握するための方策
- ・ 利用者にとって適確かつ分かり易い説明をするための工夫、取り組み

④【相談と苦情の仕分け、苦情処理手続の申立人への案内】

- ・ 苦情受付件数及び推移、内訳、事例
- ・ 相談と苦情の件数の乖離が大きい場合、その理由は何か。
- ・ 相談及び苦情の定義、相談と苦情の仕分け基準、相談と仕分けた事例、苦情と仕分けた事例
- ・ 苦情として取り扱うべきものが相談として処理されていないか。

⑤【苦情処理手続への移行】

- ・ 苦情受付件数と苦情処理手続件数の比較状況及び件数の乖離理由
- ・ 苦情としたが、苦情処理手続へ移行しなかった事例の件数及び推移、内訳、理由、事例
- ・ 苦情の場合、苦情処理手続を案内し、苦情処理手続移行への申出人の意思確認を行っているか。

⑥【チェック態勢】

管理職によるチェックの状況及び内部監査結果

・ 苦情処理手続の速やかな開始

((イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ) 検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

- ・ 当相談所の正式な苦情処理手続である「相談所から保険会社に解決依頼を行ったもの(解決依頼)」が372件(6.8%)、「相談所の説明に基づき保険会社と継続して交渉(交渉継続)」が3,063件(56.1%)、「相談所の説明で了解(説明了解)」が1,487件(27.2%)
- ・ 上記の(交渉継続 3,063件)は、苦情処理手続に移行する前に、まずは申出人に保険会社と交渉するよう相談員が促しているものであった。
- ・ 上記の(交渉継続 3,063件)(説明了解 1,487件)に一般的な説明で了解を取り付け、苦情の解決に向けた個別事情のヒアリングが十分に行われていないものがある。また、その後のフォローアップがなされていないものがある。

そこで、第48回金融トラブル連絡調整協議会での議論を踏まえた改善策を説明した。

【苦情受付時の対応徹底】

- ・ 苦情が申し立てられた場合には、申出人から苦情に至った事情を丁寧に聞き、個別の事情、申出人の主張、意向を十分に把握の上、必ず苦情処理手続の案内を行い、苦情処理手続への移行希望があれば速やかに同手続に移行させる運用を徹底した。(申出人が苦情処理手続を希望しない場合や、氏名・保険会社名等の手続移行に必要な情報を取得できない場合等に該当する場合を除く。)(平成26年12月に相談員に通知し、運用開始。平成27年4月に「相談苦情対応基準書」(マニュアル)に反映。)

【苦情処理手続に移行しない案件のフォローアップ態勢の強化】

- ・ 苦情処理手続に移行しない案件のうち、「申出人が解決依頼を希望しなかった案件」等について、最終受付日から1ヵ月経過後の時点で、申出人にその後の状況を確認。意向を確認のうえ、希望があれば、速やかに苦情処理手続に移行。(平成26年12月より実施済。)
- ・ また、苦情処理手続に移行できなかった事案(権利者本人以外からの申出、氏名、連絡先が不明の申出 等)については、苦情受けのクロージングの際に、①権利者本人からの申出、②氏名・連絡先が明らかである、等の場合は、苦情処理手続に移行できる旨の案内を徹底。なお、高齢者や障害者の家族等、権利者本人からの申出でない場合においては、苦情処理手続への移行について、個別の事情を踏まえて柔軟に対応(平成26年12月より実施済)。

* 更なる促進のための方策

- ・ 管理職によるチェック体制の強化、内部監査機能の強化、マニュアルの整備(個別の事情を確認する話法、苦情処理手続への案内・意向を確認する話法の追加、苦情処理手続に移行する可能性のある案件のフォローアップ実施要領の反映等)を継続的に確実に実施し、実施状況について外部有識者に継続的に報告し、事後検証を実施。

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見)

* 外部有識者の意見

- ・ 裁定審査会では法律に基づき必ずしも救済できないような事案について個別の事情を考慮して何らかの和解による解決を図るという実績を先例的に積み重ねているのであり、そのような事情も踏まえた苦情の受け方をすることができたらいののではないかと。
- ・ 最初の段階では必ずしも踏み込んだ事情を把握して苦情を受けている訳ではないので、どこまで立ち入るか、実際には難しいと思うが、あまり一般論だけでの説明やアドバイスでは足りないのではないかと。

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

- ・ 今後も引き続き、上記取り組みを実施していく。

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加えて、以下の資料を用いて説明する予定

・ 説明内容

- (ア) 現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)
- (イ) 上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)
- (ウ) 自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・ 資料及びその内容

前記「相談と苦情の適切な仕分け」において記載した資料、内容と同じ。

【苦情処理手続】

- ・ 業者の誠実かつ迅速な対応の確保
（（イ）検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、（ロ）検証・評価の結果、（ハ）（ロ）を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況）

（イ） 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

・保険会社から毎月報告される苦情処理手続の進捗状況を苦情進捗管理システムで確認し、誠実な対応を行っていない保険会社や対応が遅い保険会社宛に苦情解決を促すとともに、定例日（月末時点での進捗状況を翌月10日）までに報告が為されていない場合に督促する等、誠実かつ迅速な苦情処理を求めている。

* 原則として、3営業日以内に申出人に苦情処理手続移行の連絡、2週間以内に今後の対応予定・対応方針の連絡、1ヶ月以内に対応決定を行わない場合、対応を督促

（ロ） 検証・評価の結果（外部有識者の意見）

・意見なし。

（ハ）（ロ）を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

・意見はなかったが、引続き、上記取組みを確実に実施していく。

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記（イ）に加えて、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

（ア）現状の説明（以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明）

（イ）上記（ア）に関する原因、背景、理由等（以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明）

（ウ）自己評価（評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等）及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

< 苦情処理手続における共通説明事項 >

① 【苦情処理態勢】

- ・ 苦情処理業務のプロセス、フロー（申出人に対するサポート、フォローの方法、内容）、事例
- ・ 規程、マニュアル等の整備状況

② 【苦情処理業務の全体像】

- ・ 苦情処理手続件数及び推移、内訳、事例
- ・ 苦情処理手続における終了事由別（解決、不応諾、不調等）件数及び推移、内訳、事例
- ・ 苦情処理手続の終結に要した期間
- ・ 苦情処理手続で解決できなかった件数及び推移、内訳、理由、事例

③ 【金融機関への対応】

苦情処理手続の進捗状況の金融機関への確認、金融機関への迅速な苦情処理手続の働きかけ

④ 【チェック態勢】

管理職によるチェックの状況及び内部監査結果

⑤ 【その他説明事項】

- ・ 保険会社が誠実な対応をしたかの確認方法、業者に対応の改善を求めるケース
- ・ 助言を行うケース、主な助言内容、助言の実施頻度

- ・ 利用者への適切な助言((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

—

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見)

—

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

—

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

(ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

前記「業者の誠実かつ迅速な対応の確保」に記載した＜苦情処理手続における共通説明事項＞の資料、内容と同じ。

【紛争解決手続】

- ・ 中立性・公正性の確保((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

中立性・公正性の確保についての観点から、現状を示す計数等は説明していないが、これまで次の点について説明している。

- ・ 裁定審査会委員は弁護士、消費生活相談員、生命保険相談室職員で構成。
- ・ 部会の裁定結果は全体会(委員全員で構成)で最終審議を行う2層審議体制としている。
- ・ また、全体会はADRに必要な情報等の認識共有の場としている。
- ・ 人選要件として、業務規程上の資格要件の他、「委嘱後生保会社と顧問契約を締結するなどの継続的な利害関係を有するに至った場合は委員を辞任することを誓約できる者」などとしている。
- ・ 人選手続として、資質(人格が高潔で識見の高い者)について、協会常勤役員等による面談のうえ委嘱判断を行う、などを定めている。

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見)

・全体会において、部会間のばらつきのない判断を確認している体制が実態的に確保されていることは重要なことだと思う。

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

・引続き、現行の裁定審査会の委員構成、2層審議体制を維持し適切に運営していくこととし、委員の選任についても人選基準に基づき適切に行っていく。

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

(ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ) 自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

<紛争解決手続における共通説明事項>

①【紛争処理態勢】

- ・プロセス(紛争業務の内容、フロー)
- ・規程、マニュアル等の整備状況
- ・簡易・迅速な紛争解決手続のための工夫
- ・紛争解決手続の標準処理期間

②【紛争業務の全体像】

- ・紛争解決手続受付件数及び推移、内訳、事例
- ・紛争解決手続における終了事由別(和解、特別調停、見込みなし、双方の離脱、一方の離脱、不応諾、移送)件数及び推移、内訳、事例
- ・紛争解決手続の終結に要した期間

③【和解状況について】

- ・和解率及び推移並びに他機関の和解状況との比較
- ・和解成立事案の特徴(事例、面談回数、申立人の年齢)
- ・和解不成立事案の特徴(事例、面談回数、申立人の年齢)

④【和解不成立事案について】

- ・和解不成立の理由(どのような理由ないし経過で和解不成立となったのか)

[不受理とされた場合]

- ・適格性審査で不受理とした場合の件数及び理由、事例

[受理された場合]

- (a) 和解案を提示しなかった場合の件数及び理由、事例

- (b) 和解案を提示したが一方又は双方が受諾しなかった場合の件数及び理由、事例(申立人が受諾しなかった件数、金融機関側が受諾しなかった件数、その比較)

- (c) 和解不成立の事案について、面談・事情聴取実施の回数、面談・事情聴取を実施しなかった場合はその理由、事例

⑤【和解に導くための努力について】

- ・申立人と金融機関の主張の隔たりを埋め、和解に導くための努力(和解案提示前の事前調整、提出された証拠書類の相手方への開示)
- ・法令、約款、書面の記載、先例を機械的、画一的に適用せず、柔軟な解決を行っているか。

⑥【面談・事情聴取の実施について】

- ・面談・事情聴取実施の判断基準
- ・面談・事情聴取の実施手順・内容

⑦【利用者アンケートについて】

- ・利用者アンケートの実施状況(対象、回収率)
- ・利用者アンケートの分析結果
- ・分析結果を踏まえた改善の状況

⑧【紛争解決委員の選任等について】

- ・業務プロセス(紛争解決委員の選任権者・選任の基準及び手続、事後検証を可能とする手続実施記録の作成)
- ・紛争解決委員の構成(金融ADR機関として選任している紛争解決委員の構成、実際の紛争解決手続における委員構成)
- ・紛争解決委員間での認識共有

- ・簡易・迅速・柔軟な解決に向けた取組み((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

【簡易・迅速な解決に向けた取組み】

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

- ・平成21年度からの申立件数増加により継続事案数が増加し、処理期間が長期化していたため、平成23年度以降は、事務局弁護士制度を導入し、1件当たりの審理手続の効率化が図られ、処理期間も約1.5カ月間短縮し、継続事案数も減少した。
- ・本来的には成年後見人の選任が必要と判断される場合であっても事案の内容によって後見手続を要請せず申立てを受理している場合がある。
- ・処理期間の短縮化を図るため、裁定審査会の臨時部会を開催することがある。

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見)

- ・ADRは裁判と比べて迅速かつリーズナブルな解決ができることがメリットであり、審議期間短縮化への対応として事務局弁護士制度を導入したことは良いことである。

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

- ・引続き、申立件数等の推移を注視しつつ、審理の効率化・迅速化を図っていく。

【柔軟な解決に向けた取組み】

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

<裁定審査会の運営状況>

- ・紛争解決手続の終了事案の和解件数・和解割合の推移として、平成24年度は55件・22%、平成25年度は54件・27.8%、平成26年度(2月末現在)は40件・23.7%である。
- ・裁定審査会では事案毎の個別事情を踏まえ、保険会社側に和解相当と判断される不適切な取扱い等の個別事情が認められた場合、柔軟な解決を図っており、そのために以下の取組みを実施している。
 - * 事案毎の個別事情を把握する観点から、両当事者の主張や事実関係が明白な場合や申立人が事情聴取を望まない場合以外は事情聴取(面談)を実施しており、従来は全事案の約3割程度の実施率であったが、現状では約6割の事案で実施している。
 - * 募集行為に不適切な取扱い等が認められた場合は、個別の事情を踏まえ、解決金の支払等による和解提案を行っている事例がある。
 - * 申立人と会社側との交渉力等の格差を考慮し、申立人の主張していない争点に関して審議を行い、和解提案を行っている事例がある。
 - * 複数の和解案を提示し、申立人に和解案を選択してもらう方法を採用する場合もある。

<個別紛争事例の説明>

- ・個別紛争事例について、和解に向け実施した諸手続、審理方法等の説明(「申立人の主張を裏付ける証拠等は認められなかったが、申立人、募集人双方に対して事情聴取(面談)を実施した結果、申立人の陳述には合理性・一貫性が認められるとの心証を得て、和解提案に至った事案」、「給付金等の請求事案について、医事照会機関への照会結果を踏まえ、申立人の主張にも合理性が認められると判断し、和解提案に至った事案」)

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見)

- ・和解事案の概要をみると、保険会社(募集人)の対応に法令違反や民法上の違法行為等があったとまでは認定できないが、不適切、ベターな対応ではなかったという個別事情があつて和解に至る事案が多いと感じた。
- ・事案審理にあたり、説明義務違反を法的に適用すると、それを認めることは困難であり、救済が難しいように思う。ADRでは厳密な法的ルールに違反するレベルでなくとも、不適切な点があれば、救済がなされても良いように思う。

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

平成27年7月より、順次以下の対応内容を実施。

※前期「紛争解決手続における留意事項(Ⅳ－2－3)(3)簡易・迅速・柔軟な解決に向けた取り組みと同じ。

＜柔軟な解決に向けた運営の見直し＞

* 前記「紛争解決手続における留意事項(Ⅳ－2－3)(3)簡易・迅速・柔軟な解決に向けた取組み」と同じ。

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

(ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

前記「中立性・公正性の確保」で記載した＜紛争解決手続における共通説明事項＞の資料、内容と同じ。

- ・ 和解に向けた努力((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

＜裁定審査会の運営状況＞

- ・ 紛争解決手続の終了事案の和解件数・和解割合の推移として、平成24年度は55件・22%、平成25年度は54件・27.8%、平成26年度(2月末現在)は40件・23.7%である。
- ・ 申立人および保険会社から提出のあった申立書や答弁書等の主張書面・反論書面・証拠書類(裁定審査会委員の判断により提出を求めたものも含む)等については、裁定結果を通知する前に必ず双方当事者に提示している。

＜個別紛争事例の説明＞

- ・ 個別紛争事例について、和解に向け実施した諸手続、審理方法等の説明(「当事者からの主張書面等の提出を複数回実施することにより、新たな事実・事情が判明し和解提案に至った事案」、「委員が当事者に対し積極的に証拠書類等の提出を求めることで和解の糸口が見い出され、和解提案に至った事案」)

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見)

- ・意見なし。

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

- ・意見はなかったが、Ⅳ－2－3(4) 和解に向けた努力で記載した内容を実施する。

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

(ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

前記「中立性・公正性の確保」で記載した＜紛争解決手続における共通説明事項＞の資料、内容と同じ。

- ・ 納得感・信頼感の確保((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

＜裁定審査会の運営状況＞

- ・利用者の納得感や利便性を考慮し、以下の取組みを実施

- * 事情聴取については、利用者の納得感も考慮し、両当事者の主張や事実関係が明白な場合や申立人が事情聴取を望まない場合以外は基本的に事情聴取(面談)を実施しており、従来は全事案の約3割の実施率であったが、現状では約6割の事案で実施している。

- * 遠隔地の利用者の利便性向上を目的にテレビ会議方式による事情聴取を実施している。

＜利用者アンケートの実施＞

- ・不調事案の利用者を含め、利用者アンケートを実施している。

- ・実施結果等については、利用者の納得感や利便性の観点から業務検証を行い、適宜、業務の改善対応を実施している。また、相談員や裁定審査会委員にフィードバックし、業務に役立てている。

- * 具体的なアンケートの実施状況・結果および結果を踏まえた改善対応は、前記「利用者アンケートの実施状況」参照

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見)

- ・意見なし。

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

- ・意見はなかったが、引続き、利用者アンケートを実施し、実施結果を踏まえ業務改善を図っていく。

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、以下の資料を用いて説明する予定

- ・説明内容

- (ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

- (イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

- (ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

- ・資料及びその内容

- 前記「中立性・公正性の確保」で記載した＜紛争解決手続における共通説明事項＞の資料、内容と同じ。

・ 特別調停案の適切な提示

((イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ) 検証・評価の結果、(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等: 裁定審査会では、特別調停案の提示を原則としている旨説明。

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見)

・意見なし。

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

・意見はなかったが、引続き、特別調停案提示を原則としていく。

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

(ア) 現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ) 上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ) 自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

・ 業務プロセス(特別調停案提示の基準、手続)

・ 適切に提示できるような態勢

・ 紛争解決委員間での認識共有

(3) 指定紛争解決機関に対する苦情への対応状況

① 利用者からの個別の苦情について公正な対応をとるための態勢(業務フロー、体制等)

<体制>

・業務規程に基づき、協会常勤役員やコンプライアンス担当部門の管理職を委員とする「苦情処理委員会」を設置し、対応(苦情申出の事情調査、苦情処理方法の審議、結果通知等)を行っている。

<業務フロー>

・苦情受付⇒苦情処理委員会にて苦情内容の確認、関係者(相談室職員、裁定審査会委員)へのヒアリング⇒苦情申出内容の審議、処理方法の決定⇒協会常勤役員による決裁⇒申出人への回答書面の送付、生命保険相談室へ対応結果のフィードバック

② 個別の苦情の原因分析や発生状況の集計・分析のための態勢

・苦情処理委員会の対応結果については、生命保険相談室にフィードバックされ、業務改善要請があった場合は発生原因分析等の検証を行っている。

③ ②の具体的検証結果及びそれを踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

<具体的検証結果>

・苦情処理委員会で調査・審議した結果、裁定審査会および裁定審査会事務局における紛争解決手続は法令、業務規程に則り適切に行われており、苦情申出への特段の処理の必要性は認められなかったが、次のとおり、裁定審査会事務局担当者の事務疎漏について改善要請があった。

<業務改善要請内容>

・相手方会社より提出のあった一部の証拠書類(但し、審理への影響はなかったと認定)について、裁定審査会事務局担当者の事務疎漏により申立人に対して交付されていなかった事実が判明し、事務局に対し再発防止策の作成・実施が要請された。

<改善策・実施状況>

・再発防止策として、当事者から受領した書類等を管理している従来の「受信簿」に、当該書類の一方当事者への送付の要否が分かる項目および処理完了のチェック項目を追加することで、交付漏れの防止を図ることとした。

苦情・紛争事案に関する分析結果等のフィードバック(Ⅳ－４)

(1) 予防機能、早期発見機能を発揮するための苦情・紛争事案に関する多様な観点からの分析の実施状況とその結果

・苦情・紛争の受付状況について、次のとおり分析し、四半期毎の「ボイスリポート(全社版)」および年1回の「相談所リポート」としてとりまとめている。

<分析結果>

・保険会社に対して苦情、紛争の予防・早期発見を促す観点から以下の内容を分析している。

- * 苦情については、内容別、発生原因別の件数・割合・推移等を公表し、苦情の予防・早期発見を促している。
- * 紛争については、事案内容別申立件数・裁定結果別手続終了件数、推移等をフィードバックし、紛争の予防・早期発見を促している。
- * 苦情件数を内容別にみると、平成25年度と比べ平成26年度は全ての項目(「新契約関係」「収納関係」「保全関係」「保険金・給付金関係」「その他」)で減少している。「保険金・給付金関係」の占率は30.5%と、前年度より占率が0.8ポイント上昇し、最も多くなっている。次いで「新契約関係」(占率29.7%)が多く、前年度より占率が0.3ポイント上昇している。「収納関係」(同6.4%)、「その他」(同6.7%)は占率が低下したが、「保全関係」(同26.7%)は横ばいである。 など
- * 発生原因別にみると「制度・事務」(取扱いに疎漏はないが、現行の事務・約款・会社の制度そのもの)を原因とする苦情が最も多く、2,480件(占率47.8%)で苦情全体の半分近くを占めているが、占率は0.6ポイント減少している。 など

<フィードバックの内容>

・苦情内容別・発生原因別の件数・割合・推移、上位苦情内容の傾向分析、苦情申出への対応状況

- * 【苦情内容別件数・割合】: 新契約関係; 25年度1,605件29.4%・26年度1,540件29.7%、収納関係; 25年度390件7.1%・26年度330件6.4% など
- * 【発生原因別件数・割合】: 制度・事務; 25年度2,642件48.4%・26年度2,480件、47.8%、営業職員; 25年度1,927件35.3%・26年度1,852件35.7% など
- ・苦情処理手続(解決依頼案件)の対応状況、手続所要期間別件数
- * 【手続所要期間別件数】: 平成25年度: 苦情申し出から1週間以内に解決; 14件、1ヵ月以内に解決; 51件、3ヶ月以内に解決; 198件 など
- ・紛争解決手続の事案内容別申立件数・裁定結果別手続終了件数、推移、手続所要期間別件数
- * 【事案内容別申立件数】: 「説明不十分を原因とする契約無効請求事案」25年度84件・26年度70件、「約款非該当を原因とする給付金請求」25年度33件・26年度41件など
- * 【裁定結果別手続終了件数】: 「和解成立」25年度54件・26年度46件、「申立不受理」25年度8件・26年度4件など
- * 【手続所要期間別件数】: 「1ヶ月未満」25年度15件・26年度23件、「1ヶ月以上3ヶ月未満」25年度69件・26年度54件、「3ヶ月以上6ヶ月未満」25年度87件・26年度87件など

・個社別の苦情受付状況について、四半期毎の「ボイスリポート(個社版)」としてとりまとめている。

<分析結果>

・保険会社に対して苦情の予防・早期発見を促す観点から以下の内容をフィードバックしている。

・苦情内容別・発生原因別の件数(全社との比較含む)、上位苦情内容の傾向分析、苦情事例

- * 【苦情内容別】: 新契約関係[全社●件(●%)／A社●件(●%)]など
- * 【発生原因別】: 制度・事務[全社●件(●%)／A社●件(●%)]など
- ・苦情処理手続(解決依頼案件)の対応状況、手続所要期間別件数
- * 【対応状況】: 解決[全社●件(●%)／A社●件(●%)]など
- * 【手続所要期間別件数】: 1週間以内[全社●件(●%)／A社●件(●%)]など

(2) (1)から把握された典型的な苦情・紛争事案、増加傾向にある苦情・紛争事案等の具体的状況

<苦情事案>

【典型的な苦情事案】

- ・加入時に担当者から病気のことは告知する必要はないと言われたのに、告知義務違反で契約を解除された。
- ・手術給付金を請求したところ、約款所定の手術に該当しないとの理由で支払われない。
- ・貯蓄型の保険だと思い契約したが、掛捨てタイプの保険だった。
- ・高齢の親が銀行員から一時払い変額個人年金を勧められ、保険とは知らず内容を理解しないまま契約させられた。

【増加傾向にある苦情事案】

- ・「入院等給付金不支払決定」の苦情受付件数の割合:25年度約12% → 26年度約14%
* 長期間入院したが、通院治療が可能だったとの理由で、入院日数の一部しか支払われない。
- ・「不適切な募集行為」の苦情受付件数の割合:25年度約7% → 26年度約8%
* 親が無断で自分(子供)を契約者(被保険者)として勝手に加入していた。

<紛争事案>

【典型的な紛争事案】

- ・加入の際、募集人の保険商品の説明が不十分であったので、契約を取消し保険料を返金してほしい。
- ・入院給付金を請求したが、不払いであった。約款の入院の定義に該当しないというが、支払ってほしい。
- ・告知義務違反により契約を解除されたが、募集人による不告知教唆があったので、解除を取り消してほしい。
- ・保険会社から保険料未払込の通知等がなかったので、契約の失効を取消してほしい。

【増加傾向にある紛争事案】

- ・「約款非該当を不服とする給付金請求」の申立件数の割合:25年度約16% → 26年度約21%
* 入院給付金を請求したが、不払いであった。約款の入院の定義に該当しないというが、支払ってほしい。
* がんの手術をしたので、手術給付金を請求したが、不払いであった。約款のがんの定義に該当しないというが、支払ってほしい。
- ・「保全関係遡及手続請求」の申立件数の割合:25年度約13% → 26年度約16%
* 担当者に解約の申し出をしたのに手続をしてくれなかつたので、遡及して解約処理をしてほしい。
* 告知義務違反により契約を解除されたが、募集人による不告知教唆があったので、解除を取り消してほしい。

(3) 解決に至らなかった苦情・紛争事案の商品・サービス別の状況、不調理由等の集計、分析結果

<苦情事案>

・解決に至ったか至らなかったかという点について、特に商品・サービス別の状況分析は行っていないが、解決に至らなかった苦情・紛争事案の商品・サービス別の状況、不調理由等の集計、分析結果については、今後、特定の商品・サービスにおいて不調事案が多いなどの状況が見られた場合にはフィードバックを行う。また、生命保険に関する苦情は、いずれの商品・サービスについても、共通の苦情内容(例えば、説明不十分、配当内容、不支払決定、解約手続など)で分類することができ、また、そのような苦情内容を重要な着眼点の一つとして個別の事情を探り、解決に向けて取り組んでいる。

・不調理由等(平成26年度(暫定値))

- * 「裁定審査会申立書用紙送付」271件(全終了事案の約65%)、 申出取下げ27件(同約6%)

<紛争事案>

・<苦情事案>と同じ

・不調理由等(平成26年度)

- * 「申立内容を認められるまでの理由がない」103件(全終了事案の約54%)、「事実認定困難で手続終了」20件(同約11%)、「和解案の不受諾」10件(同約5%)、「申立て取下げ」6件(同約3%)、「申立て不受理」4件(同約2%)

(4) (1)の分析結果、(2)の具体的状況、(3)の分析結果の業者へのフィードバック、関係機関への情報提供

【(1)の分析結果】

<保険会社へのフィードバック>

- ・四半期毎の「ボイスリポート(全社版)」および年1回の「相談所リポート」としてとりまとめ、協会の関係委員会・理事会にて説明・報告している。
- ・個社別の苦情受付状況を「ボイスリポート(個社版)」として四半期毎にとりまとめ、保険会社の苦情対応部門責任者や担当役員に報告している。
- ・裁定審査会委員による全社(各社苦情・紛争対応担当者)対象の研修会や生命保険相談室管理職による地方支社の顧客対応責任者向け研修会等を定期的に開催し、苦情・紛争の受付状況や傾向、主な事例等について説明・報告している。

<関係機関への情報提供>

- ・「相談所リポート」は、全国の消費生活センター、消費者団体、法テラス、財務局・財務事務所、関係ADR機関等に配付している。

【(2)の具体的状況】

<保険会社へのフィードバック>

- ・四半期毎の「ボイスリポート(全社版)」および年1回の「相談所リポート」としてとりまとめ、協会の関係委員会・理事会にて説明・報告している。
- ・個社別の苦情受付状況を「ボイスリポート(個社版)」として四半期毎にとりまとめ、保険会社の苦情対応部門責任者や担当役員に報告している。
- ・裁定審査会委員による全社(各社苦情・紛争対応担当者)対象の研修会や生命保険相談室管理職による地方支社の顧客対応責任者向け研修会等を定期的に開催し、苦情・紛争の受付状況や傾向、主な事例等について説明・報告している。

<関係機関への情報提供>

- ・「相談所リポート」は、全国の消費生活センター、消費者団体、法テラス、財務局・財務事務所、関係ADR機関等に配付している。

【(3)の分析結果】

<保険会社へのフィードバック>

- ・四半期毎の「ボイスリポート(全社版)」および年1回の「相談所リポート」としてとりまとめ、協会の関係委員会・理事会にて説明・報告している。
- ・個社別の苦情受付状況を「ボイスリポート(個社版)」として四半期毎にとりまとめ、保険会社の苦情対応部門責任者や担当役員に報告している。
- ・裁定審査会委員による全社(各社苦情・紛争対応担当者)対象の研修会や生命保険相談室管理職による地方支社の顧客対応責任者向け研修会等を定期的に開催し、苦情・紛争の受付状況や傾向、主な事例等について説明・報告している。

<関係機関への情報提供>

- ・「相談所リポート」は、全国の消費生活センター、消費者団体、法テラス、財務局・財務事務所、関係ADR機関等に配付している。

関係機関との連携(Ⅳ－５)

他の指定紛争解決機関との連携(Ⅳ－５－１)

業態の異なる複数の金融機関が関係する事案における連携の状況

＜複数の商品を組み合わせた商品への対応＞

- ① 複数の業態が関係する商品を組み合わせた商品の現状
 - ・団体信用生命保険(住宅ローン関係)
- ② ①の商品に係るトラブルの類型
 - ・約款の非該当を理由に高度障害保険金等が不払いとなったことへの苦情、保険金等の支払手続が遅いといった苦情
- ③ ②を踏まえた適切な指定機関の紹介、申立ての移行等の連携
 - ・保険金の支払にかかる苦情は生保協が対応
 - ・顧客が銀行・貸金業者の契約時の説明内容・手続等にトラブルの原因があると主張する場合は、全銀協、貸金業協会を紹介。
 - 一方、保険会社との契約の無効や保険会社の判断(告知義務違反にもとづく保険金の不払い等)に関する苦情等は、生保協が対応。

※複数の業態が関係する商品の対応については、平成27年2月に全指定紛争解決機関において会合を開催し、商品の現状、トラブル類型、各機関ごとの対応(銀行代理業に関する対応を含む)等について認識の共有を図った。

その他の機関との連携(Ⅳ－５－２)

その他の機関との連携の状況

- ・国民生活センター、消費生活センター、金融庁相談室、主要な消費者団体、日本共済協会、法テラス本部等と定期的に苦情・紛争の状況等について情報交換を実施している。
- 【情報交換の概要】
- ・お互いの苦情・紛争の受付状況や傾向、苦情・紛争事例の紹介など
 - ・苦情対応や紛争手続について共通する事項に関する課題(事情聴取の実施方法、他のADR機関への案内方法など)

乗合代理店の比較推奨販売に係るADR対応について**1. 乗合代理店の比較推奨販売に起因する苦情・紛争に対するADR対応****<想定ケース>**

・ A生保、B生保、C生保、D生保が乗り合っている代理店において、A生保、B生保の商品を勧められて加入した契約者が、その後あらためて商品内容を確認したところ、C生保、D生保の商品の方が自分のニーズに合致していた。C生保、D生保の商品についてきちんと説明を受けていれば間違いなくC生保、D生保の商品に加入していた。

<紛争解決等手続の相手方>

・ 苦情、紛争の原因が乗合代理店自身の問題(例:乗合代理店職員の不適切な対応等)であったとしても、A生保、B生保を当事者として苦情処理手続、紛争解決手続を行う。

<想定される和解案の内容>

・ C生保、D生保の保険商品に加入していれば支払われていた保険金や、加入できなかったことに伴う損失について、A生保及びB生保に対し、「A・B生保の契約の取消し」「A・B生保からの(C・D生保に加入できなかったために生じた)損害の補填」「解決金の支払い」等の和解案の提示が考えられる。(この他にも個別事案に応じた解決が検討される。)

(参考)**【C生保及びD生保について】**

保険募集の対象となっていないため、損害賠償責任は発生しない。

※保険業法283条は、保険代理店の不法行為が「保険募集にあたって」行われたことを要件としているところ、乗合代理店がA生保及びB生保の保険募集をしていた際の不法行為まで、C生保及びD生保との関係で「保険募集にあたって」行われたと考えるのは合理的とはいえないものと思料。

【乗合代理店について】

・ 乗合代理店の勧誘時の説明等が不法行為に該当すれば、乗合代理店は損害賠償責任を負う。

※今般の業法改正により、乗合代理店の保険募集人には比較可能な商品範囲明示や推奨理由の説明義務が課せられることとなる。

2. 乗合代理店に係る苦情の受付状況

○ データの管理を開始した平成24年度第4四半期以降、平成26年度第4四半期までの間に受け付けた乗合代理店に係る苦情件数は184件。

○ うち、乗合代理店の比較推奨販売に関連する苦情件数は3件。苦情内容は以下のとおり。

- ・ 複数会社の医療保険等の見積もりを依頼したのに、1社の商品のみを勧められた。どうすればよいか。
- ・ 学資保険に加入したくて乗合代理店を訪問したが、別の保険を勧められた。代理店は、手数料の高い保険を勧めているのではないか。
- ・ 乗合代理店は保険会社から中立的な立場にないことを明示してもらいたい。

3. 乗合代理店に起因する苦情情報の把握と生保会社へのフィードバックの強化

○ 今後、乗合代理店に起因する苦情が増加していく可能性もあることから、会員各社との関係を強化しつつ、問題発生 of 未然防止に向けて、以下の対応を行う。

- ① 生命保険相談所において、引き続き乗合代理店に対する苦情の把握に努める。
- ② 四半期毎の「ボイス・リポート」(相談・苦情の受付状況)を報告する際に、新たに乗合代理店に対する苦情について焦点を当て、具体的な苦情事例と併せて会員会社にフィードバックする。その際には、乗合代理店に対する苦情の状況を踏まえ、適宜保険会社に対し、乗合代理店に対する指導・教育等の強化・徹底を要請する。
- ③ 生保各社からの苦情受付情報の提供を受ける際(四半期毎)、新たに乗合代理店を発生原因とする苦情件数と主な苦情事例についての情報を収集し、分析に努める。
- ④ せいほ意見交換会、消費者団体等との意見交換会の場を活用し、乗合代理店に対する苦情に焦点を当てた情報交換を行い、状況把握に努める。把握された情報については適宜保険会社と情報共有を行う。

※①は即時実施、②③は平成27年度第1四半期より実施、④は平成27年4月より実施。

「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」等への対応状況

紛争解決等業務の運営態勢(Ⅳ－１)

指定紛争解決機関の業務運営態勢(Ⅳ－１－１)

(１) 業務運営に関する報告、検討、意思決定及び指示の一連のプロセス

【報告・審議(検討)事項】

○ 意思決定機関であるADR評議会(大学教授2名、弁護士(紛争解決委員)1名、協会常勤役員2名)では、業務規程に基づき、理事会から権限委任を受けて、紛争解決等業務の執行に関する重要な事項について審議を行い、具体的には、事業計画・収支予算、事業報告・収支決算、業務規程・諸規定の制定・改廃、注意喚起等の勧告等を報告し、審議している。

【一連のプロセス】

○ 報告事項(議題とすべき事項)は、業務規程に基づき、ADR評議会の下に設置されているADR運営委員会(紛争解決委員および協会常勤役員で構成)において事前に整理・議論したうえで、ADR評議会で審議する。当該審議結果を踏まえ、適宜事務局に検討が指示され、事務局で対応し、その結果をADR運営委員会、ADR評議会へ報告することとなる。

(２) 業務量に応じた業務運営態勢の整備状況

項目 \ 年度	23年度	24年度	25年度	26年度
苦情受付件数の推移 ※苦情処理手続に移行しなかったものも含む。	18,542 件	12,132 件	12,303 件	11,909 件
相談員の推移	88 人	66 人	61 人	57 人
相談員1人当たりの要処理件数(苦情受付件数/人数)	210.7 件	183.8 件	201.7 件	208.9 件
苦情処理手続にかかる平均所要期間	2.9 カ月	3.9 カ月	4.1 カ月	4.3 カ月
紛争解決手続受付件数の推移	360 件	416 件	409 件	520 件
紛争解決委員の推移(チーム数)	44 人(3審査会)	48 人(5審査会)	48 人(5審査会)	54 人(6審査会)
紛争解決委員会等(合議制)1チーム当たりの要処理件数(紛争解決手続受付件数/紛争解決委員会等数)※	97.3 件	69.8 件	68.6 件	70.3 件
紛争解決委員(単独制)1人当たりの要処理件数(紛争解決手続受付件数/紛争解決委員数)	2.1 件	2.0 件	2.0 件	2.7 件
紛争解決手続にかかる平均所要期間	4.1 カ月	4.4 カ月	5.5 カ月	5.3 カ月

○ 相談員については、苦情受付件数等の状況を踏まえ運営態勢を見直している。紛争解決委員については、継続的に増員しており、紛争解決手続受付件数の増加や面談（意見聴取）増加に向けて審査会を増設するため平成27年4月1日付で6名増員し、態勢強化している。

○ 今後の予定

- ・ 平成27年7月に審査会を増設する予定（6審査会→8審査会）

（3）利用者利便の更なる向上への取組み

○ 利用者利便の向上策として、ナビダイヤル（原則として全国一律料金）の導入、テレビ会議システムを活用した最寄の地区センターでの意見聴取（面談）の実施等による地方在住者のアクセスの向上を図る。

○ また、高齢者に対する対応としては、紛争解決手続において、業務規程細則において、例えば代理人とする親族等がいない高齢者から申立があった場合には、必要に応じて親族関係のない介助人を代理人として認めて同手続を実施する等の配慮を行っている。

（4）内部監査等による、紛争解決等業務の運営状況の検証及びその検証結果等を踏まえた改善状況

【監査対象】

○ 損保協会各部門を対象とした業務監査の一環として、内部監査室がADR本部および各地区センターを対象に監査を実施

【監査項目】

○ 監査の主な項目等は次のとおりである。

- ア. 苦情解決依頼事案の対応・管理態勢（システム入力情報および各種マニュアルに基づく実行状況の点検等を実施）
- イ. 紛争解決事案の対応・管理態勢（紛争解決事案の対応記録等および審査会議事メモの点検等を実施）
- ウ. 個人情報および紛争解決事案書類の管理態勢（個人データおよび紛争解決事案書類の管理状況の点検等を実施）
- エ. 業務委託契約態勢（業務委託契約書の点検等を実施）
- オ. 経費支出・予算管理態勢（会計書類等の点検等を実施）

【監査結果の報告】

○ 内部監査結果及び監査結果を踏まえた改善対応については、ADR評議会、ADR運営委員会に報告している。

- ・ 改善の具体例としては、例えば、平成27年度の年間研修計画策定にあたり、各研修の目的・目標を明確化した。

【監査対応】

○ 第48回金トラ協において、苦情処理手続についての改善策及びその実施状況を内部監査で検証することを表明。具体的には、次のとおり。

① 苦情処理にあたっては、苦情申出人から苦情に至った事情を丁寧に聞き、画一的な説明を行うことなく、個別の事情を十分に把握し、申出人の主張や理由、意向を踏まえ、苦情処理手続への案内など適切に対応する。

【実施した改善策、実施状況】

苦情が申し立てられた場合には、苦情申出人から苦情に至った事情を丁寧に聞き、画一的な説明を行うことなく、個別の事情、申出人の主張や理由、意向を十分に把握の上、損保会社に対する「不満足の表明」であれば必ず苦情処理手続への案内を行うよう、あらためて相談員に対して周知した。（※平成26年12月に相談員に通知し、運用開始。平成27年3月：相談員向けのマニュアルに記載）

② 当センターの苦情対応をより迅速・適切に行えるよう、苦情申出を受けた場合に、事情およびお客様の意向を確認のうえ、必要に応じ、速やかに苦情処理手続を開始できるよう具体的方策を講じる。

【実施した改善策、実施状況】

申出人において論点（争点）が明確に整理できていない場合も含め、①のとおり苦情処理手続を案内し、申立人が「苦情処理手続」を希望した場合は、速やかに苦情処理手続を開始するよう周知した。（申出人が予め苦情処理手続への移行を希望していない旨の意思を表示した場合、匿名希望の場合、権利者本人からの申出でない場合（高齢者、障害者等の家族を除く）、その他業務規程に定める不開始事由に該当する場合等を除く。）（※平成26年12月：相談員に通知し、運用開始。平成27年3月：相談員向けのマニュアルに記載。）

③上記①～②について、管理職による苦情記録の事後チェックを併せて行う。

【実施した改善策、実施状況】

申出人から「苦情」の申出がなされた場合の対応については、SV(主任相談員)が日々の対応をモニタリングしているほか、相談・苦情記録の全件を事後チェックしている。

※平成26年12月：運用開始。平成27年6月：相談員向けのマニュアルに記載予定

④上記①～③については、マニュアルに記載する。

上記①～③について業務プロセスとして整備し、①、②についてはマニュアルの改定を行った。③については平成27年6月にマニュアルを改訂する予定。

職員の監督体制等(Ⅳ－１－２)

(1) 苦情処理手続の実施等を担当する職員への定期的かつ十分な教育・研修の実施等を含めた職員に対する指導等の取組み

【課題・問題意識】

○ 対応力・知識等の向上を目的とした研修、情報提供および対応の均質化が課題であると考えており、当センターにおける「お客様対応の基本方針」や行動指針(例えば、「傾聴：お客様のお話をじっくりと聞き、真摯に受け止める。」「確認：お客様のお申出内容を正確に記録するとともに、記録内容の確認を徹底する。」等)に掲げる内容をよりの確に実現できるよう取り組んでいる。

【各種研修の目的、実施状況】

○ 業務規程等の規程・規則やお客様対応基本方針及び行動指針に則した対応に必要な業務知識やスキルを身に付けるため、年間計画を策定して各種研修を実施している(研修内容によって頻度とタイミングは異なるが、例えば、相談員向け商品知識にかかる集合研修は年1回程度を秋頃に、電話対応スキル研修は年3回程度(夏～秋頃)実施している)。

○ 研修は相談員・主任相談員、ADR職員全員向けなど対象者別に実施しており、研修内容は保険商品知識、電話対応スキルなどのカテゴリ別に研修・講座の受講を実施している。

(2) 公正かつ適確な紛争解決手続の実施のために必要となる情報・知識を、紛争解決委員間で共有するための態勢

【公正かつ適確な紛争解決手続の実施のために必要となる情報・知識】

○ 円滑・均質な手続の実施や意見聴取(面談)の増加が課題であるため、他の紛争解決委員の参考になると思われる事案についての意見交換及び情報共有を行い、また、有識者会議の報告書や監督指針の概要を報告し、意見聴取を実施することの必要性等について情報共有を図っている。

○ 医療等の専門知識が必要となる場面も多く、その知識の習得も課題であり、そのために医療等の専門知識の習得のために紛争解決委員に対して、弁護士用医療セミナーを案内している。

【紛争解決委員間で共有するための態勢】

○ 紛争解決委員を対象とする会議を年4回程度開催し、認識共有の場としている。

紛争解決委員の選任及び排除等(Ⅳ－１－３)

(1) 紛争解決委員の選任の方法

① 紛争解決委員の候補者の選定

・ 候補者名簿の状況

人数60名(弁護士44名、消費生活相談員8名、大学教授8名)任期2年

・ 候補者の選定プロセス

○ 候補者を選定する場合には、紛争解決委員に推薦を依頼し、推薦された者に管理職（部長・センター長等）が面接を行い判断のうえ、業務規程に則り、ADR評議会議長の了承を得て委嘱する。

・ 候補者の選定基準（中立性・公正性、信頼性等の観点からの適格性）

○ 紛争解決委員の候補者自体は、紛争解決委員からの推薦者等のうち、業務規程に定める要件（弁護士であれば職務従事期間が5年等）を充足し、かつ、金融ADR制度の趣旨を理解している者の中から選任している。紛争解決委員からの推薦および推薦された者に面接を行う際には、中立性・公正性、信頼性の面から問題がないかの観点を重視している。

○ 再任にあたっては、ADR評議会議長が判断を行うための参考となる情報（担当事案の状況等）を提供し、議長が判断のうえ委嘱する。

② 個々の事案毎の紛争解決委員の選任

・ 紛争解決委員の構成

一般紛争事案：人数3名（弁護士1名、消費生活相談員1名、大学教授1名） 交通賠償：人数1名（弁護士）

・ 上記構成の理由（中立性・公正性、信頼性、利用者の納得感等への配慮）

○ 一般紛争事案は、紛争の形態が幅広いため、弁護士、消費生活相談員、大学教授各1名で構成し、中立性・公正性に疑念が生じないようにしている。

○ 交通賠償事案は、判例の蓄積があり、それを参考として中立・公正な和解案を提示しやすいこと、被害者にとって早期解決が望まれる中、紛争解決委員のスケジュールを機動的に確保でき、早期解決につなげやすいことから、弁護士1名による紛争解決体制としている。

・ 紛争解決委員の選任プロセス

○ 申立人の居住地（東京か大阪）にも考慮し、紛争の個々の事案ごとにADR評議会の議長が紛争解決委員を選任している。

○ 委員の選任にあたっては、事案数が特定の委員に集中しないよう、予めADR評議会議長の承認を得たローテーションで選任する。業務規程上、紛争の当事者と親族関係等にある紛争解決委員は排除することとなることから、選任にあたっては、利害関係を有する者に該当しないかどうか確認を行っている。

・ 紛争解決委員の選任基準（中立性・公正性、信頼性等の観点からの適格性）

○ 中立性・公正性を確保する観点から、法令で定められている紛争解決委員の利害関係者（紛争の当事者と親族関係等にある者、当事者から役務の提供により収入を得ている者等）を業務規程においても規定し、該当する場合は当該事案から排除することとし、選任の都度、委員に対し該当しないかどうか確認を行っている。

③ 紛争解決委員を排除するための方法

- ・ 当事者の申立てに基づき、指定機関が紛争解決委員の適格性を調査・判断するプロセス

○ 当事者から申立てを受けた場合には、その内容に応じて管理職が委員へのヒアリングなどを行い、利害関係者に該当する場合は当該事案から排除し、新たな委員を選任してその結果を申立てをした者に回答する。

- ・ 当事者の申立てを待たずに、指定機関が紛争解決委員の適格性を調査・判断するプロセス

○ 委員の選任の都度、委員に対し、申立人の住所・氏名・申立ての概要や相手方保険会社名を通知し、紛争の当事者の利害関係者に該当しないかどうか確認を行っている。利害関係がない場合には委員からその旨の誓約書を受領している。

- ・ 紛争解決手続の公正な実施を妨げるおそれがあるかどうかの判断基準、妨げるおそれがあるとして排除するケース

○ 紛争の当事者の利害関係者に該当するか否かを判断の基準としている。

○ 排除するケースとしては、当事者から役務の提供により収入を得ているか、得ないこととなった日から3年を経過しない場合（紛争事案の相手方保険会社の顧問弁護士を務め、報酬を得ていたケース）が想定される。

負担金及び料金（Ⅳ－１－４）

申立人、金融機関の利用料金の現状

○ 利用料金は、申立人、金融機関ともに無料。

紛争解決等業務の適切性等(Ⅳ－２)

相談等を受付けた場合の対応(Ⅳ－２－１)

(１) 事案の内容や利用者の意向を適切に把握するための態勢

- ① お客様対応にあたっての基本方針や行動指針(例えば、「傾聴:お客様のお話をじっくりと聞き、真摯に受け止める。」「確認:お客様のお申出内容を正確に記録するとともに、記録内容の確認を徹底する。」等)を定めている。
- ② 主任相談員および本部が日々モニタリングを行い、適切なお客様対応がなされているかチェック、指導している。
- ③ お客様とのやり取りの中で、事案の内容や利用者の意向を把握できるようトーク例を含め留意事項を、マニュアルに明示している。また、補足説明や逆質問により客観的事実(5W2H)の把握に努めるよう工夫している。

(２) 利用者の立場に立った説明等の対応状況

- ① お客様対応にあたっての基本方針や行動指針(例えば、「説明:お客様に最適な情報を正確に提供し、相談対応にあっては解決策の提示に努める。」等)を定めている。
- ② 専門用語を用いることのないわかり易い説明をするほか、照会内容に対して即答できない内容である場合には、管理者に照会する等必ず調べてから回答する習慣をつけるよう敢行。
- ③ 関係する指定機関や紛争解決機関を案内するべきと思われる事案の対応について、マニュアルに明示し、利用者に分かりやすい案内をするよう指導している。

(３) 苦情処理手続への案内方法等

項目 \ 年度	23年度	24年度	25年度	26年度
相談等受付件数	59,719 件	30,990 件	24,420 件	24,651 件
苦情受付件数	18,542 件	12,186 件	12,320 件	11,909 件
苦情処理手続受付件数	2,376 件	2,595 件	2,565 件	3,120 件

<第48回金トラ協で表明した課題>

「相談」「苦情」「苦情処理手続」「紛争解決手続」により、複数の手段の中から最終的にお客様の疑問・不満を解決していく対応を目指しているところ、結果として、お客様に対し「苦情処理手続」の案内をする前に、一般的な説明をして終了している場合も多い。また、お客様において論点(争点)、疑問点が明確に整理できていない場合は、まずは申出人から保険会社に連絡して論点(争点)を整理するよう促す場合も多い。しかしながら、今後は、お客様において論点(争点)が明確に整理できていない場合も含め、原則として「苦情処理手続」を案内し、論点(争点)を整理した上で申出内容およびお客様の意向をより踏まえた対応を志向していく。

<第48回金トラ協後に実施した改善策>

- ① 苦情処理にあたっては、苦情申出人から苦情に至った事情を丁寧に聞き、画一的な説明を行うことなく、個別の事情を十分に把握し、申出人の主張や理由、意向を踏まえ、苦情処理手続への案内など適切に対応する。

【実施した改善策、実施状況】

苦情が申し立てられた場合には、苦情申出人から苦情に至った事情を丁寧に聞き、画一的な説明を行うことなく、個別の事情、申出人の主張や理由、意向を十分に把握の上、損保会社に対する「不満足の表明」であれば必ず苦情処理手続への案内を行うよう、あらためて相談員に対して周知した。(※平成26年12月に相談員に通知し、運用開始。平成27年3月:相談員向けのマニュアルに記載)

②当センターの苦情対応をより迅速・適切に行えるよう、苦情申出を受けた場合に、事情およびお客様の意向を確認のうえ、必要に応じ、速やかに苦情処理手続を開始できるよう具体的方策を講じる。

【実施した改善策、実施状況】

申出人において論点(争点)が明確に整理できていない場合も含め、①のとおり苦情処理手続を案内し、申立人が「苦情処理手続」を希望した場合は、速やかに苦情処理手続を開始するよう周知した。(申出人が予め苦情処理手続への移行を希望していない旨の意思を表示した場合、匿名希望の場合、権利者本人からの申出でない場合(高齢者、障害者等の家族を除く)、その他業務規程に定める不開始事由に該当する場合等を除く。)(※平成26年12月:相談員に通知し、運用開始。平成27年3月:相談員向けのマニュアルに記載。)

③上記①～②について、管理職による苦情記録の事後チェックを併せて行う。

【実施した改善策、実施状況】

申出人から「苦情」の申出がなされた場合の対応については、SV(主任相談員)が日々の対応をモニタリングしているほか、相談・苦情記録の全件を事後チェックしている。

※平成26年12月:運用開始。平成27年6月:相談員向けのマニュアルに記載予定

④上記①～③については、マニュアルに記載する。

上記①～③について業務プロセスとして整備し、①、②についてはマニュアルの改定を行った。③については平成27年6月にマニュアルを改訂する予定。

⑤上記①～④の業務プロセス及び苦情とせず相談として取り扱った事案や苦情として受け付けたが苦情処理手続に移行しなかった事案の状況(申出内容別内訳及びその理由)などについて、ADR評議会等に定期的に対応状況を報告する。

【実施した改善策、実施状況】

ADR評議会およびADR運営委員会で定期的に報告することとしている。(毎年1月、6月(なお、平成27年6月に報告する予定))

⑥上記①～④については、内部監査等において検証の対象とする。

【実施した改善策、実施状況】

上記①～④に関し、内部監査等における検証の対象とした。(平成27年4月)

<改善状況>

○ 上記の取り組みの結果、苦情処理手続の受付件数及び苦情処理手続への移行割合が増加している。(苦情処理手続受付件数 (苦情処理手続件数/苦情受付件数)

H26.12月:268件(29%)、H27.1月:323件(31%)、2月:320件(31%)、3月:384件(34%)、4月:428件(46%)

<今後の対応>

○ お客様において論点(争点)、疑問点が明確に整理できていない場合、お客様に対して保険会社に連絡して論点(争点)を整理するよう促すとともに、苦情処理手続を案内し、苦情処理手続移行への意思確認を行なうこととしたが、徹底を図るため、マニュアルの記載をより分かりやすくし、必ず苦情処理手続を案内・移行するよう改めて相談員に周知することとしたい。

苦情処理手続における留意事項(Ⅳ－２－２)

(1) 苦情処理手続の実施状況

項目 \ 年度	23年度	24年度	25年度	26年度
苦情処理手続終結件数	2,146 件	2,412 件	2,571 件	2,848 件
解決件数	1,712 件	1,957 件	2,106 件	2,318 件
解決割合(解決件数/苦情処理手続終結件数)	80%	81%	82%	81%
苦情処理手続にかかる平均所要期間(再掲)	2.9 カ月	3.9 カ月	4.1 カ月	4.3 カ月

(2) 苦情の実態・原因等を適確に把握するための枠組み(申立本人からの事情聴取の実施等)

○ 苦情処理手続の実施にあたっては、電話による受付が基本であるため、申立本人から十分に申し出内容を聴取し、実態を把握するとともに、適切な原因把握ができるよう努めている。

(3) 交渉能力等の格差を是正し、顧客の納得を得られる迅速かつ公正な解決を図るための枠組み

① 業者が誠実かつ迅速な対応をしたかの確認(業者が誠実な対応をしたかの確認方法、業者が迅速な対応をしたかの確認方法、業者に対応の改善を求めるケース)

○ 苦情処理手続の状況については、損保会社と接続したシステムにより、相互に確認が可能となっている。
 ○ 損保会社に対しては、解決した旨の「解決等報告」、申立経緯について会社が把握した「事実関係報告」、会社への通知日から20日、50日、90日、以降90日経過毎の段階の「対応状況報告」を求めている(業務規程第24条)。

<業者が誠実な対応をしたかの確認方法>

○ 誠実な対応については、損保会社から報告があったときはその内容を確認し、本部職員が当該内容が適切かを毎日確認し、不誠実な対応が認められた場合は、業者に報告を求めている。なお、業者の対応が苦情処理手続に応じない場合は、業務規程に基づき、書面で報告を求めることとしている。

<業者が迅速な対応をしたかの確認方法>

○ 迅速な対応については、損保会社に対し、前の週に翌週報告期限を迎える事案の一覧を系統的にピックアップしてメールで報告し、さらに苦情処理を行った地区センターの主任相談員が期限日までに損保会社からの報告が入ったか否かについて毎日確認を行い、報告期限の当日に連絡が未着の場合は、電話で報告要請の連絡を行っている。

<業者に対応の改善を求めるケース>

○ 業務規程上、損保会社は、苦情を真摯に受け止め、同種の苦情の再発防止に努めなければならないことから、苦情処理手続に移行した苦情に会社として対応しない等誠実又は迅速な対応が取られない場合は、業者に対して真摯に対応するよう求めている。

② 利用者への助言(助言を行うケース、主な助言内容、助言の実施頻度)

○ 当事者との対応については、マニュアルを整備し、標準的な電話対応の流れ(名乗り、お客様情報の聴き取り、過去データの検索、相談または苦情の聴き取り、クロージング、データベースへの入力)を整備し、全ての事案について対応している。利用者への助言については、次のとおり。

＜助言を行うケース＞

例えば、申出人の主張やその主張を裏付ける資料(医師の診断書)等が不十分な場合は、どのような主張をし、どのような資料を用意するとよいか、アドバイスをしている。

＜主な助言内容＞

例えば、保険会社との交渉が不十分な場合は、「保険会社から、保険金が支払われない理由の説明はお聞きですか。」「治療費の打ち切りについて、お客様の通院している整形外科の医師の見解は確認していますか。」等の助言をしている。

もっとも、このような助言を行うことが、苦情処理手続に移行する前に、まずは申出人から保険会社に連絡して論点(争点)を整理するよう促す事案が生じる要因となっている。そこで、今後は、前述のとおり、お客様において論点(争点)が明確に整理できていない場合も含め、原則として「苦情処理手続」を案内し、論点(争点)を整理した上で申出内容およびお客様の意向をより踏まえた対応を志向していくこととするため、上記のようなアドバイスを行なう場合は、申出人に対して必ず苦情処理手続を案内し、苦情処理手続移行への意思確認を行なうこととする。

＜助言の実施頻度＞

申出人との対応のなかで助言を求められた場合や相談員が対応中に必要と判断した場合は、全件助言を行っている。もっとも、照会内容に対して即答できない内容である場合には、管理者に照会する等必ず調べてから回答する習慣をつけるよう敢行している。なお、マニュアルにおいては「必要な情報を聞き出し、お客様の言い分を的確に聴き取るとともに論点整理・助言を行う。」と記載している。

③ 事情調査の実施(事情調査を行うケース)

○ 損保会社と接続したシステムにおいて、保険会社の「対応状況報告」を確認し、保険会社の対応が不十分と思われる場合、保険会社からその事情を確認し、適切な対応を求めている。

紛争解決手続における留意事項(Ⅳ－２－３)

(1) 紛争解決手続の実施状況

項目 \ 年度	23年度	24年度	25年度	26年度
紛争解決手続終結件数	299 件	385 件	413 件	489 件
和解件数	80 件	102 件	125 件	162 件
和解割合(和解件数/紛争解決手続終結件数)	27%	26%	30%	33%
紛争解決手続にかかる平均所要期間(再掲)	4.1 カ月	4.4 カ月	5.5 カ月	5.3 カ月

(2) 中立性・公正性の確保(上記(1)及び資料「和解不成立等事案の理由、経過等」参照)

＜面談の実施について＞

○ 和解成立以外事案においては、面談を実施していない事案は93%(303件/327件)であり、(資料「和解不成立等事案に係る諸計数」参照) 今後は、有識者会議報告書の考え方に沿い、早急に態勢を整備し、基本的に面談を実施していくこととする。

・現在の取り組みとしては、平成27年7月に審査会を増加(現在6審査会→8審査会)し、紛争解決委員も増員するとともに、紛争解決委員のスケジュールもこれまで月2回であったのを月3回に増やす予定。

○終了時の対応について

・ 紛争解決手続を終了するにあたっては、手続を終了する旨及びその理由を伝えるとともに、申立人の納得感に資するよう、申立人の意向を確認し再度意見を述べたいということであれば、再度意見聴取を行うことをADR評議会に諮る。

＜紛争解決委員の選任について＞

・ 中立性・公正性の確保の観点から、法令上の人選要件に基づき委員を選任している。個々の事案における選任については、選任の都度、当事者との利害関係の有無を紛争解決委員に確認してもらい、利害関係がない場合は委員からその旨の誓約書を受領している。

＜利用者アンケートについて＞

・ 「紛争解決手続の利便性向上のためのアンケート調査」の回答結果では、手続全般の中立性・公正性は9割以上(申立人は66%。)が「中立・公正である、おおむね中立・公正である」と回答があった<2014年度第4四半期分> ※アンケート回収率: 全体54.9%、申立人のみ30.1%(H26年度) 成立(申立人)55.6%、不調(申立人)15.6%(H26年度)

(3) 簡易・迅速・柔軟な解決に向けた取組み(上記(1)及び資料「和解不成立等事案の理由、経過等」参照)

＜迅速な解決に向けた取組みについて＞

○ 和解成立以外事案における紛争解決手続終了までの所要期間は1ヵ月～3ヶ月(55件(17%))、3ヶ月～6ヶ月(184件(56%))、6ヶ月～9ヶ月(59件(18%))となっており、6ヶ月～9ヶ月かかっている事案の割合が多い(資料「和解不成立等事案に係る諸計数」参照)。

今後、有識者会議報告書の考え方に沿い、早急に態勢を整備し、基本的に面談を実施していくこととし、現在、審査会の体制拡充を図っており、本年7月に、審査会の増加(6審査会→8審査会)を行うことによって、より迅速な手続を行うこととしたい。

＜事実認定が困難な事案について＞

- ① 面談等を通じ、両者の主張を確認し、紛争の原因・背景等を確認していく。
- ② 事実認定が困難な事案であっても、和解による解決が望まれるケースもあるため、和解に向けた努力等を行なう。
- ③ 事実認定に関するトラブルが多い商品については、保険商品に課題がある可能性もあることから、保険会社に対してフィードバックしていく。

(4) 和解に向けた努力(上記(1)及び資料「和解不成立等事案の理由、経過等」参照)

有識者会議報告書(抜粋)「指定紛争解決機関においては、和解に至らないことが明白な事案等を除き、両当事者間の和解に向けて努力することが適当である。」

○ 和解成立以外事案において、和解に向けた事前調整を1回も行っていない事案の割合は90%(294件/327件)と多い。

- ・今後、上記(2)のとおり面談を実施し、面談等を通じ、和解に向けた調整、働きかけを実施していくこととする。
- ・紛争解決委員に対して、(ア) 当事者に対し必要な資料の提出を求めることができること、(イ) 独自の和解案を提示することができること、を改めて周知し、徹底させる。

○ 面談、事情聴取による個別事案の内容、事情の把握と個別の実情・実態を考慮した解決に向けた対応

- ① 双方の主張の確認とともに、どこまで譲歩できるかを確認すること、
 - ② 当事者双方に和解案の考え方を提示し、受諾を打診すること、
 - ③ 第三者からみても申立人の主張通りの内容では和解の可能性は低いと考えられる場合には、申立人に対して丁寧にその理由を説明すること、
- といった対応を行っている事案もある。

○ 申立人および保険会社双方から提出された証拠書類等による個別事案の内容、事情の把握と個別の実情・実態を考慮した解決に向けた対応

- ① 申立書や反論書(証拠書類等も含めて提出されたものはすべて双方に提出)を保険会社へ送付して答弁を求める際には、保険会社として紛争解決に向けた見解もあわせて回答するよう求めること、
 - ② 申立人に対しても、必要に応じて、和解に向けた見解を求めること、
 - ③ 保険会社・申立人の見解も踏まえ、紛争解決委員としての見解(和解の可能性、方向性)等を適宜提示し、見解を求めること、
- といった対応を行っている事案もある。

(5) 納得感・信頼感の向上に留意した取扱い(上記(1)及び資料「和解不成立等事案の理由、経過等」参照)

○ 有識者会議報告書および監督指針を踏まえ、紛争解決手続での面談実施の増加に努める等の対応方針を決定し、取り組んでおり、面談実施の増加に向けて、現在、審査会を増設するため、紛争解決委員を増員したところである。今後、面談の実施については、有識者会議報告書の考え方に沿い、早急に態勢を整備し、基本的に面談を実施していくこととする。

○ 終了時の対応について

・紛争解決手続を終了するにあたっては、手続を終了する旨及びその理由を伝えるとともに、申立人の納得感に資するよう、申立人の意向を確認し再度意見を述べたいということであれば、再度意見聴取を行うことをADR評議会に諮る。

○ 利用者から和解案の論拠となった証拠書類等に関する説明の要請がある場合、特段の支障がない限り、当該要請に応える。

(6) 特別調停案を適切に提示できる態勢の確保

① 特別調停案の提示についてのスタンス、提示が必要な具体的な局面についての考え方

<特別調停案の提示についてのスタンス>

○ 事案の性質や当事者の意向、さらには訴訟リスク等を踏まえ、紛争解決委員に、和解案または特別調停案のいずれを提示するか判断することとしており、一般紛争事案は原則として特別調停案を、交通賠償事案は原則として和解案を提示している。

<提示が必要な具体的な局面について>

○一般紛争事案について

・ 保険会社に紛争解決委員の判断を尊重してもらうこと、保険会社の履行を確実なものとするため等の理由から、和解案又は特別調停案を提示するケースでは、原則として特別調停案を提示している。(特別調停案を提示しない場合は、申立人が訴訟への移行を望まない意思表示している場合等である。)

○交通賠償事案について

・和解案又は特別調停案を提示するケースでは、原則として和解案を提示し、和解案によって和解成立の見込みが困難な場合等は特別調停案を提示している。

② 特別調停案の要否の検討、提示内容の検討、提示の可否の検討等の一連のプロセス

○ 事案の性質や当事者の意向、さらには訴訟リスク等を踏まえ、紛争解決委員が、和解案または特別調停案のいずれを提示するか、提示内容及び提示の可否を検討している。

③ 特別調停案の提示に係る紛争解決委員間の認識共有(上記①、②についての認識等の共有の状況、共有の手段方法)

○ 和解案または特別調停案のいずれを提示するかの考え方について、紛争解決委員を対象とした会議(審査会懇談会(東京・大阪)等、年4回程度)等において、意見交換を行うなど情報共有を行っている。

紛争解決等業務の公表・検証・評価(Ⅳ－３)

紛争解決等業務の公表(Ⅳ－３－１)

(１) 苦情処理手続・紛争解決手続に関する申立てや結果等の公表状況

① 苦情・紛争の未然防止の観点から公表した業務の分析結果(計数を含む具体的状況)と公表手段

<分析結果・公表内容>

○ 相談・苦情・紛争の受付状況や苦情・紛争解決手続の概要等について、保険種類別の件数(受付件数(H25年度 自動車保険(2052件(79.8%)、火災保険(187件(7.3%)、傷害保険(182件(7.1%)、新種保険(134件(5.2%)等)、紛争受付件数(H25年度 自動車保険(243件(59.4%)、火災保険(68件(16.6%)、傷害保険(84件(20.5%)、新種保険(84件(8.1%)等)等に分類し、苦情・紛争発生を集計しており、未然防止の観点から、苦情の代表的な事例については、事例の概要や保険会社における再発防止の取り組みについて公表している。

<公表手段>

○ 分析結果は、四半期ごとに「そんぽADRセンター統計号」を作成して、ホームページを通じて公表している。

② 利用者の指定機関に対する信頼性向上の観点から公表した業務の分析結果(計数を含む具体的状況)と公表手段

<信頼性向上の観点から公表した業務の分析結果>

2013年度 苦情 受付件数 2,565件 終了件数 2,571件、紛争 開始件数 409件 終結件数 413件 和解率30%

2014年度 苦情 受付件数 3,120件 終了件数 2,848件、紛争 開始件数 520件 終結件数 489件 和解率33%

○苦情処理手続について、申出内容別の状況(契約引受(2.1%)、接客態度(12.1%)、手続遅延等(15.5%)、説明不足等(11.4%)、不適正手続(8.3%)、提示内容(29.1%)、支払可否(12.7%)、保険金関連(7.8%)、その他(1.0%)<H25年度>)を公表している。

<公表手段>

○ ホームページを通じて公表している。

(２) 個別の苦情・紛争事案の概要や結果等の公表状況

① 個別事案公表の趣旨・目的及び公表する個別事案の範囲、類型

<趣旨・目的>

○ 信頼性・利便性の向上や苦情・紛争の未然防止等を目的として、相談・苦情・紛争の受付状況や苦情解決手続の代表的事例の概要、紛争解決手続全件の概要等についてとりまとめている。

<個別事案の範囲、類型>

○ 紛争解決手続全件について、「手続終了事由」「紛争解決手続の概要」を、保険種類別(自動車保険、火災保険、傷害保険、新種保険等)、苦情局面別(契約募集、契約管理、保険金支払等)に整理して公表している。

② 個別事案の公表内容のポイント

- 申立人が紛争解決手続を申し立てた背景、理由を記載したうえで、手続終了事由に加え、保険会社の主張等を記載している。
- なお、プライバシー等に配慮して、申立人や保険会社の担当者等の氏名、住所等の個人情報や保険会社名、各種金額(申立人の請求金額、和解案として提示された金額等)については具体的に記述しないようにしている。

③ 個別事案の公表手段方法

- 四半期ごとに「そんぽADRセンター統計号」を作成して、ホームページを通じて公表している。

(3) 利用者の指定機関に対する信頼性向上のための積極的な情報発信

① 利用者アンケートの結果とそれを踏まえた改善措置の公表状況(計数を含む具体的な公表内容)

<分析結果・公表内容>

- 手続終了通知の分かりやすさ、和解案の分かりやすさ、手続終了までの所要期間、手続終了までの流れ、面談の進め方、そんぽADRセンターの職員の対応・態度の結果等をホームページ上で公表している(H25年度分)。主な項目は、次のとおり。

- ・ 手続終了通知の記載内容(申立人):わかりやすい・まあわかりやすい 71%
- ・ 和解案・特別調停案の記載内容(申立人):わかりやすい・まあわかりやすい 72%
- ・ 手続終了までの所要期間(申立人):思っていたより早かった・適切 45%
- ・ 手続終了までの流れ(申立人):想像どおりの手続・おおむね想像どおり 59%
- ・ 面談の進め方(申立人):とてもよかった・よかった 81%
- ・ そんぽADRセンター職員の対応・態度(申立人):とてもよかった・よかった 77%

<アンケート結果を踏まえた改善措置の公表内容>

- 手続の進捗状況が分かりにくい、解決までの様子が少しでも申立人に分かるようにしてほしいとの意見があったことから、「ご意見を踏まえ、手続の流れや申立書の記入例を分かりやすく記載した『紛争解決手続』ご利用の手引き」を作成した旨、ホームページや機関紙で公表している。

② 外部有識者による紛争解決等業務の事後的な検証・評価の結果とそれを踏まえた改善措置の公表状況(具体的な公表内容)

- 外部有識者委員等を中心に構成するADR評議会およびADR運営委員会による業務に関する報告(苦情処理手続および紛争解決手続の実施状況、研修等の実施状況、手続結果の公表等および周知に関する取組み、諸会議の開催等状況、他機関との連携等)やアンケート集計結果等にかかる事後的な検証・評価を踏まえ、紛争解決等業務の改善措置実施の可否等の検討を行い、その結果についてADR評議会およびADR運営委員会に報告している。

- 例えば、「機関紙(対外公表物)の内容は、より消費者に分かりやすく、有益なものとした方が良い。」との提言・意見を受けて、機関紙について、分かりやすい内容、平易な言葉遣いを用いることとしたほか、アンケート結果、研修実施状況を掲載するなど、掲載内容の見直し・充実を図った。

- また、アンケートで寄せられた意見や申立人が申立書を作成しやすくなるような工夫が必要との外部有識者からの意見を踏まえた改善対応として、紛争解決手続に関する利用の手引きについて作成・改定等を行った。(上記①のとおり、アンケート結果を踏まえた改善措置として公表している)

③ その他中立性・公正性を担保する方法等の公表状況(具体的な公表内容)

- ADR評議会委員名簿や業務規程等をホームページ上で公表している。

- また、ホームページにおいて、そんぽADRセンターは金融庁からの指定を受けた中立・公正なADR機関であること、そんぽADRセンターの組織運営に関する重要事項は外部有識者委員等を中心に構成された「ADR評議会」、「ADR運営委員会」で審議される(業界団体機能からの独立性と中立・公正性が確保)こと、損害保険に詳しい相談員や中立・公正な第三者である紛争解決委員がお客様のお困りごとに対応すること等を説明している。

紛争解決等業務の検証・評価(Ⅳ－３－２)

(1) 利用者アンケートの実施状況

① 利用者アンケートの対象者の範囲及び回収率

- 利用者の信頼性確保のため、紛争解決手続の改善を目的として、紛争解決手続が終了したすべての事案について、利用者(保険会社も含む)に対し、実施している。
- アンケート回収率:全体54.9%、申立人のみ30.1%(H26年度) 成立(申立人)55.6%、不調(申立人)15.6%(H26年度)

② 利用者の「手続に対する納得感」及び「指定機関に対する信頼性」をそれぞれ把握するためのアンケート項目の具体的内容とその集計・分析結果

- アンケート項目は、「手続終了通知、和解案の記載内容(結論に至った理由の分かりやすさ)」、「(面談を行った方のみ)面談の進め方について」、「当センター職員の対応・態度」、「手続全般の中立・公正性について」等である。

○ アンケート結果(H26年度第4四半期)

<手続に対する納得感>

- ・ 手続終了通知・和解案の記載内容(結論に至った理由の分かりやすさ)(申立人):わかりやすい・まあわかりやすい成立94%、不調70%
- ・ (面談を行った方のみ)面談の進め方(申立人):とてもよかった・よかった100%

<指定機関に対する信頼感>

- ・ ADR職員の対応・態度(申立人):とてもよかった・よかった90%、あまりよくなかった・よくなかった10%
- ・ 手続全般の中立・公正性(申立人):中立・公正である・おおむね中立・公正である:成立74%、不調29%

③ ②を踏まえた改善措置の検討、実施状況

- 本アンケートの集計結果は、ADR評議会およびADR運営委員会に報告し、手続改善の検討にかかる基礎資料としている。
- アンケートで寄せられた意見を踏まえた改善対応として、手続の進捗状況が分かりにくい、解決までの様子が少しでも申立人に分かるようにしてほしいとの意見があったことから、ご意見を踏まえ、手続の流れや申立書の記入例を分かりやすく記載した「紛争解決手続ご利用の手引き」を作成した。

(2) 外部有識者による事後的な検証・評価の実施状況

① 外部有識者による検証・評価機関の概要(機関名、メンバー構成、設置目的、機能・役割、開催頻度・実績・1回の会議の所要時間)

- ・ ADR評議会:5名(大学教授2名、弁護士(紛争解決委員)1名、協会常勤役員2名)
- ・ 理事会から権限委任を受けて、紛争解決等業務の執行に関する重要な事項を審議する。(外部有識者が構成員の過半数(3名)を占めており、紛争解決等業務の状況について、中立性・公正性に疑念が生じないよう、利用者の信頼性を確保する観点から検証・評価をいただいている。)
- (頻度)年2回(原則として、毎年1月および6月)
- (実績)指定後10回開催(監督指針適用後3回)
- (1回の会議の所要時間)約2時間

② 検証・評価の状況((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

【相談等を受け付けた場合の対応】

・ 相談と苦情の適切な仕分け

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

○ 第48回金トラ協の資料を基に、「契約募集」「契約管理」「保険金支払」「その他」の内訳別に、相談、苦情、苦情手続に移行しなかった苦情、紛争件数等の計数等を説明
※第48回金トラ協の資料に記載した事項(「苦情処理にあたっては、苦情申出人から苦情に至った事情を丁寧に聞き、画一的な説明を行うことなく、個別の事情を十分に把握し、申出人の主張や理由、意向を踏まえ、苦情処理手続への案内など適切に対応する。」等)などについては、全て報告している。

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見)

○ 現状および今後の取り組みについて、一定の理解が得られた。

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

○ 第48回金トラ協における議論を踏まえた改善対応策(詳細はIV-2-1(3)に記載)として、以下の対応を行っている。

・ 今後は、お客様において論点(争点)が明確に整理できていない場合も含め、必ず「苦情処理手続」を案内する。
・ 当センターの苦情対応をより迅速・適切に行えるよう、苦情申出を受けた場合に、苦情に至った事情を丁寧に聞き、画一的な説明を行うことなく、個別の事情を十分に把握し、お客様の意向を確認のうえ、お客様が「苦情処理手続」を希望した場合は、速やかに苦情処理手続を開始できるよう具体的方策を講じている。

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、以下の資料を用いて説明する予定

・ 説明内容

(ア) 現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ) 上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ) 自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・ 資料及びその内容

① 【相談・苦情受付態勢】

・ 相談、苦情受付業務のプロセス、フロー
・ 規程、マニュアル等の整備状況

② 【相談業務の全体像】

・ 相談受付件数及び推移、内訳、事例
・ 相談受付件数と苦情受付件数の比較状況及び件数の乖離理由

③ 【事案の内容及び意向の把握】

・ 事案の内容及び意向の把握、利用者の意向を適切に把握するための方策
・ 利用者にとって適確かつ分かり易い説明をするための工夫、取り組み

④【相談と苦情の仕分け、苦情処理手続の申立人への案内】

- ・ 苦情受付件数及び推移、内訳、事例
- ・ 相談と苦情の件数の乖離が大きい場合、その理由は何か。
- ・ 相談及び苦情の定義、相談と苦情の仕分け基準、相談と仕分けた事例、苦情と仕分けた事例
- ・ 苦情として取り扱うべきものが相談として処理されていないか。

⑤【苦情処理手続への移行】

- ・ 苦情受付件数と苦情処理手続件数の比較状況及び件数の乖離理由
- ・ 苦情としたが、苦情処理手続へ移行しなかった事例の件数及び推移、内訳、理由、事例
- ・ 苦情の場合、苦情処理手続を案内し、苦情処理手続移行への申出人の意思確認を行っているか。

⑥【チェック態勢】

管理職によるチェックの状況及び内部監査結果

・ 苦情処理手続の速やかな開始

((イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ) 検証・評価の結果、(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

- ・ 「苦情件数」、「苦情処理手続件数」、「苦情件数－苦情処理手続件数」、「苦情処理手続件数÷苦情件数(%)」等の推移を説明
- ・ 利用者からの相談等について、その内容に応じ、マニュアルに則り、苦情処理手続の案内や他の適切な指定機関の紹介等を行っている。
- ・ 「相談」「苦情」「苦情処理手続」「紛争解決手続」により、複数の手段の中から最終的にお客様の疑問・不満を解決していく対応を目指しているところ、結果として、お客様に対し「苦情処理手続」の案内をする前に、一般的な説明をして終了している場合も多かったこと、また、お客様において論点(争点)、疑問点が明確に整理できていない場合は、まずは申出人から保険会社に連絡して論点(争点)を整理するよう促す場合も多かったことを説明。

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見)

- ・ 当センターの苦情対応をより迅速・適切に行えるよう、苦情申出を受けた場合に、苦情に至った事情を丁寧に聞き、画一的な説明を行うことなく、個別の事情を十分に把握し、お客様の意向を確認のうえ、必要に応じ、速やかに苦情処理手続を開始できるよう具体的方策を講じることを説明し、理解を得たところである。(第48回金トラ協における議論を踏まえた改善対応策(詳細はⅣ－2－1(3)に記載))

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

- ・ 当センターの苦情対応をより迅速・適切に行えるよう、苦情申出を受けた場合に、事情およびお客様の意向を確認のうえ、速やかに苦情処理手続を開始できるよう具体的方策を講じる。(第48回金トラ協における議論を踏まえた改善対応策(詳細はⅣ－2－1(3)に記載))

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

- (ア) 現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)
- (イ) 上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)
- (ウ) 自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

前記「相談と苦情の適切な仕分け」において記載した資料、内容と同じ。

【苦情処理手続】

- ・ 業者の誠実かつ迅速な対応の確保
（(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ) 検証・評価の結果、(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況）

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

- ・ 紛争解決等業務の実施状況(各社別の苦情処理手続解決までの平均所要期間(101日～141日)、苦情解決率(83%～91%)等<2014年>)について説明。
- ・ 事案ごとの対応状況の報告を一定期日(事実関係報告を「遅滞なく」、その後の対応状況報告を20日、50日および90日を経過することの日までに報告)ごとに求め、対応が遅い会社や誠実な対応を行っていない会社に対しては、対応を求めている。

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見): 特段の意見なし。

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

- ・ なし。なお、今後も引き続き各社に対し迅速な対応を求めるべく努めていくこととしている。

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加え、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

(ア) 現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ) 上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ) 自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

<苦情処理手続における共通説明事項>

①【苦情処理態勢】

- ・ 苦情処理業務のプロセス、フロー(申出人に対するサポート、フォローの方法、内容)、事例
- ・ 規程、マニュアル等の整備状況

②【苦情処理業務の全体像】

- ・ 苦情処理手続件数及び推移、内訳、事例
- ・ 苦情処理手続における終了事由別(解決、不応諾、不調等)件数及び推移、内訳、事例
- ・ 苦情処理手続の終結に要した期間
- ・ 苦情処理手続で解決できなかった件数及び推移、内訳、理由、事例

③【金融機関への対応】

苦情処理手続の進捗状況の金融機関への確認、金融機関への迅速な苦情処理手続の働きかけ

④【チェック態勢】

管理職によるチェックの状況及び内部監査結果

⑤【その他説明事項】

- ・ 業者が誠実な対応をしたかの確認方法、業者に対応の改善を求めるケース
- ・ 助言を行うケース、主な助言内容、助言の実施頻度

・ 利用者への適切な助言

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

以下の説明をしたところである。

○ お客様対応にあたっての基本方針や行動指針を定めており、毎年実施している相談員集合研修等で、利用者の立場に立った分かりやすい説明に努めるよう、指導している。
また、関係する指定機関や紛争解決機関を案内するべきと思われる事案の対応について、マニュアルに明示し、利用者に分かりやすい案内をするよう指導している。
また、研修計画および実績について説明(目的別(階層別集合研修、電話対応技能検定受験者研修、個人情報保護・保険法等の通信教育による研修等)、対象者別(相談員、主任相談員、紛争解決委員等)の多岐に亘る研修を実施)

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見) 特段の意見なし。

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況 ー

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加え、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

(ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

前記「業者の誠実かつ迅速な対応の確保」に記載した＜苦情処理手続における共通説明事項＞の資料、内容と同じ。

【紛争解決手続】

・ 中立性・公正性の確保((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

・ 紛争解決等業務の実施状況(手続実施委員の選任ルール、紛争アンケート結果(中立・公正性の把握)等)について説明している。

・ アンケート結果では、手続全般について中立性・公正性を問う項目について、9割以上(申立人は66%)が「中立・公正である、おおむね中立・公正である」と回答があった＜H26年度第4四半期分＞※アンケート回収率:全体54.9%、申立人のみ30.1%(H26年度) 成立(申立人)55.6%、不調(申立人)15.6%(H26年度)

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見):特段の意見無し

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

・ なし。なお、利用者アンケートにおいて、中立・公正性を確認する項目を新設したため、今後の動向を注視する。

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加え、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

- (ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)
- (イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)
- (ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

<紛争解決手続における共通説明事項>

①【紛争処理態勢】

- ・プロセス(紛争業務の内容、フロー)
- ・規程、マニュアル等の整備状況
- ・簡易・迅速な紛争解決手続のための工夫
- ・紛争解決手続の標準処理期間

②【紛争業務の全体像】

- ・紛争解決手続受付件数及び推移、内訳、事例
- ・紛争解決手続における終了事由別(和解、特別調停、見込みなし、双方の離脱、一方の離脱、不応諾、移送)件数及び推移、内訳、事例
- ・紛争解決手続の終結に要した期間

③【和解状況について】

- ・和解率及び推移並びに他機関の和解状況との比較
- ・和解成立事案の特徴(事例、面談回数、申立人の年齢)
- ・和解不成立事案の特徴(事例、面談回数、申立人の年齢)

④【和解不成立事案について】

- ・和解不成立の理由(どのような理由ないし経過で和解不成立となったのか)

[不受理とされた場合]

- ・適格性審査で不受理とした場合の件数及び理由、事例

[受理された場合]

- (a) 和解案を提示しなかった場合の件数及び理由、事例
- (b) 和解案を提示したが一方又は双方が受諾しなかった場合の件数及び理由、事例(申立人が受諾しなかった件数、金融機関側が受諾しなかった件数、その比較)
- (c) 和解不成立の事案について、面談・事情聴取実施の回数、面談・事情聴取を実施しなかった場合はその理由、事例

⑤【和解に導くための努力について】

- ・申立人と金融機関の主張の隔たりを埋め、和解に導くための努力(和解案提示前の事前調整、提出された証拠書類の相手方への開示)
- ・法令、約款、書面の記載、先例を機械的、画一的に適用せず、柔軟な解決を行っているか。

⑥ 【面談・事情聴取の実施について】

- ・ 面談・事情聴取実施の判断基準
- ・ 面談・事情聴取の実施手順・内容

⑦ 【利用者アンケートについて】

- ・ 利用者アンケートの実施状況(対象、回収率)
- ・ 利用者アンケートの分析結果
- ・ 分析結果を踏まえた改善の状況

⑧ 【紛争解決委員の選任等について】

- ・ 業務プロセス(紛争解決委員の選任権者・選任の基準及び手続、事後検証を可能とする手続実施記録の作成)
- ・ 紛争解決委員の構成(金融ADR機関として選任している紛争解決委員の構成、実際の紛争解決手続における委員構成)
- ・ 紛争解決委員間での認識共有

・ 簡易・迅速・柔軟な解決に向けた取組み

((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

- ・ 紛争解決等業務の実施状況(四半期毎)として、対応完了率、手続所要期間等を説明している。

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見):特段の意見なし。

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

- ・ より迅速な手続等のため、審査会の増加(6審査会→8審査会)を図っている。
- ・ 有識者会議の取りまとめ等を踏まえ、面談(意見聴取)実施の増加に向け、さらに取り組みを強化する。

※ なお、今後は、IV-2-3に記載のとおり、紛争解決手続におけるより柔軟な解決に向けた取り組み(面談の実施、手続終了時の対応、事実認定が困難な事案に対する対応等)を行なっていくこととしたい。

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加え、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

- (ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)
- (イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)
- (ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

前記「中立性・公正性の確保」に記載した＜紛争解決手続における共通説明事項＞の資料、内容と同じ。

・ 和解に向けた努力((イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ) 検証・評価の結果、(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

- ・ 紛争解決手続の和解率、契約類型別(契約の募集、契約の管理・保全、保険金支払、その他)の和解状況(和解案・特別調停案ごとの成立件数)について説明している。
- ・ 和解に向けた努力等(どこまで譲歩できるか模索する、提出書類等では明らかにならない点を判断し和解に向けた譲歩を促すための客観的な資料として第三者である専門家の見解を聴取する等の努力等)について、今後説明する予定としている。

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見): 特段の意見なし。

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

※ なお、今後は、Ⅳ－２－３に記載のとおり、和解に向けた努力として、和解案提示前の双方に対する働きかけ、事前調整等を行なっていくこととしたい。

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加え、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

(ア) 現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ) 上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ) 自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

前記＜紛争解決手続における共通説明事項＞と同じ

・ 納得感・信頼感の確保((イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ) 検証・評価の結果、(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

- ・ 「紛争解決手続の利便性向上のためのアンケート調査」収集結果(開催の都度)について説明している。

① 回収状況(回収率等)

※申立人・保険会社別、成立・不調別の回収率等について説明

② 回答結果(中立・公正性の把握も含む)

※手続終了通知・和解案の記載内容(結論に至った理由の分かりやすさ)について「わかりやすい・まあわかりやすい」との回答が7割を超えている(申立人)等＜H26年度第4四半期分＞※アンケート回収率: 全体54.9%、申立人のみ30.1%(H26年度) 成立(申立人)55.6%、不調(申立人)15.6%(H26年度)

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見) なし

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況 なし

※今後の対応

説明内容(以下の資料を用い、次の(ア)～(ウ)について説明する予定)

(ア) 現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ) 上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ) 自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

(検証・評価を行う際に使用する資料及びその内容) 前記＜紛争解決手続における共通説明事項＞と同じ。

- ・ 特別調停案の適切な提示((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

- ・ 特別調停案・和解案提示状況について説明している。

※H25年度:和解案54件、特別調停案71件 H24年度:和解案41件、特別調停案 61件 H23年度:和解案30件、特別調停案50件

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見):特段の意見なし。

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況 —

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加え、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

(ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

- ・ 業務プロセス(特別調停案提示の基準、手続)
- ・ 適切に提示できるような態勢
- ・ 紛争解決委員間での認識共有

(3) 指定紛争解決機関に対する苦情への対応状況

① 利用者からの個別の苦情について公正な対応をとるための態勢(業務フロー、体制等)

- 利用者からの苦情については、所定の申立書を用意し、担当部門(各地区センター)ではなく総括部門(企画グループ)が担当する等、業務規程に基づき態勢を整備している。
- 総括部門が受領した申立書については、総括部門がその対象となった手続実施状況を適正なものか確認したうえで、結果を申立人に回答している。
- 上記の苦情については、ADR評議会、ADR運営委員会に概要を報告し、改善措置として、再発防止策実施の要否等の検討を行っている。
- また、電話で寄せられた苦情については、適宜とりまとめて、ADR評議会およびADR運営委員会に報告している。

② 個別の苦情の原因分析や発生状況の集計・分析のための態勢

- 総括部門では、どのような原因から苦情が発生したか対応記録等を調査、原因分析をし、再発防止を検討し、ADR運営委員会で再発防止策実施の検討を行っている。

③ ②の具体的検証結果及びそれを踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

- 例えば、手続の流れが理解できなかったとの趣旨のご意見を踏まえ、申立人が紛争解決手続の流れを認識できるよう紛争解決手続き申立時に提出する「同意書兼誓約書」について、申立てにあたっての重要事項に関する確認欄を追加した。

苦情・紛争事案に関する分析結果等のフィードバック(Ⅳ－４)

(１) 予防機能、早期発見機能を発揮するための苦情・紛争事案に関する多様な観点からの分析の実施状況とその結果

- 会社別の苦情受付件数の推移、平均所要日数、解決率の一覧、会社別・月別の手続所要日数(グラフ)、解決率(グラフ)申出分類別の割合分布を集計、分析している。
例:各社別の苦情処理手続解決までの平均所要期間(101日～141日)、苦情解決率(83%～91%)等<2014年>
- また、相談・苦情・紛争の受付状況や苦情・紛争解決手続の概要等について、保険種類別(自動車保険、火災保険、傷害保険、新種保険等)、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・紛争発生件数等を集計している。
- 会社別の苦情受付件数については、四半期ごとに会社別の受付件数の推移の順位、シェア変動等を一覧化し、予防・早期発見等の観点から、特定の会社に課題が発生していないかADR評議会、ADR運営委員会で確認している。

(２) (１)から把握された典型的な苦情・紛争事案、増加傾向にある苦情・紛争事案等の具体的状況

- 自動車保険が苦情解決手続の8割程度(紛争解決手続の6割程度)を占めており、特に保険金支払(提示内容や支払可否)が苦情解決手続の8割以上を占めている。
- 上記の傾向は年度ごとの差はほとんどなく、損保の保険料収入の半分以上を占める自動車保険に苦情等(契約者・被保険者のみならず、交通事故被害者からの相談、苦情、紛争にも対応している)が多い結果となっている。
- 典型的な苦情・紛争事案としては、「自動車保険の割引等級を継承できなかった」「賠償金や過失割合の提示に納得がいかない」「治療費の補償を打ち切られた」「後遺障害の等級に納得ができない」「休業損害を認めてもらいたい」「通院日数分の保険金が認められない」「保険金支払の調査が遅い」などである。

(３) 解決に至らなかった苦情・紛争事案の商品・サービス別の状況、不調理由等の集計、分析結果

<苦情について>

○解決に至らなかった苦情について、契約類型別(契約募集、契約管理・保全、保険金支払、その他)に集計、フィードバックしている。

<紛争について>

○解決に至らなかった紛争について、保険種類別(自動車保険、火災保険、傷害保険、新種保険等)の状況および契約類型別(契約募集、契約管理・保全、保険金支払、その他)の集計をフィードバックしている。

○ 平成26年度では、和解案を提示しなかった事案が226件発生したが、双方の主張の乖離が大きいことがその理由である。損害保険の場合、損害額(損失額)の確定のほか、保険金の支払対象となる事故発生自体が争点となっているものがある。そのような事案では、事故があったのか無かったのかを判断することは極めて難しく、またそもそも話し合っただけで事故発生の有無を決める性質ではない特色がある。

(４) (１)の分析結果、(２)の具体的状況、(３)の分析結果の業者へのフィードバック、関係機関への情報提供

○ (１)の分析結果、(２)の具体的状況、(３)の分析結果について、保険会社に対して、業務連絡会(2014年度:6回開催、課長クラス)等において、フィードバックを行っている。交通事故紛争処理センター、日本共済協会、自賠責保険・共済紛争処理機構等の関係機関に対しては、機関紙、ホームページ等により情報提供を行っている。

関係機関との連携(Ⅳ－５)

他の指定紛争解決機関との連携(Ⅳ－５－１)

業態の異なる複数の金融機関が関係する事案における連携の状況

○ 基本的な考え方として、顧客が損保会社にトラブルの原因があると主張する場合、損保協会が解決方法や他機関等について説明し、顧客が損保協会において解決を望むのであれば、損保協会に対応。一方、他機関での解決が望ましいと考えられる事案については、顧客の事情や意向を十分に把握しつつ、他機関を紹介する。

① 複数の業態が関係する商品を組み合わせた商品の現状

・火災保険(住宅ローン関係)、債務返済支援保険(住宅ローン関係)、海外・国内旅行傷害保険・ショッピングガード保険(クレジットカード付帯保険)が主なものである。

② ①の商品に係るトラブルの類型

・①の保険について、保険金を早く支払って欲しいといった苦情等がある。

③ ②を踏まえた適切な指定機関の紹介、申立ての移行等の連携

・②の事例については、通常、損保協会に対応している。顧客が銀行にトラブルの原因があると主張する場合、事案の内容、顧客の意向等を十分に確認したうえで、全銀協においても対応可能である。なお、保険契約の無効・取消や保険金支払の有無責等保険会社の判断に係るものについては損保協会に対応する。

※複数の業態が関係する商品の対応については、平成27年2月に全指定紛争解決機関において会合を開催し、商品の現状、トラブル類型、各機関ごとの対応(銀行代理業に関する対応を含む)等について認識の共有を図った。

その他の機関との連携(Ⅳ－５－２)

その他の機関との連携の状況

○ 当センターの紛争解決等業務と同様の業務を行っているその他の機関(交通事故紛争処理センター、日本共済協会、自賠責保険・共済紛争処理機構等)と、実施している手続等をもとに、最近の紛争解決手続の傾向等について適宜意見交換を行っている。

「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」等への対応状況

紛争解決等業務の運営態勢(Ⅳ－１)

指定紛争解決機関の業務運営態勢(Ⅳ－１－１)

(１) 業務運営に関する報告、検討、意思決定及び指示の一連のプロセス

定款に基づく

・意思決定機関名：理事会

・構成メンバー：理事会：5名

・権限：1. 和解の仲介に関する主要な事項を定める。

2. 運営委員を任命する。

3. 業務執行の決定(予算措置、業務規程の改正等の権限を含む)。

・意思決定機関への報告事項：会長、専務理事及び常務理事は、毎事業年度毎に4か月を超える間隔で2回以上、自己の職務の執行の状況を理事会に報告する。

監事は、理事の職務の執行を監査し、法令で定めるところにより、監査報告を作成する。

・報告事項に対する検討及び指示を行う一連のプロセス：

業務執行状況の検討、問題点の指摘、改善案の指示を行う。それを受け、事務局は改善対応を行い、結果を理事会に報告した上でチェックを受けている。

(２) 業務量に応じた業務運営態勢の整備状況

項目 \ 年度	23年度	24年度	25年度	26年度
苦情受付件数の推移 ※苦情処理手続に移行しなかったものも含む。	672件	669件	443件	323件
相談員の推移	2人	2人	2人	2人
相談員1人当たりの要処理件数(苦情受付件数/人数)	336件	334.5件	221.5件	161.5件
苦情処理手続にかかる平均所要期間	1.8ヵ月	1.3ヵ月	1.4ヵ月	1.4ヵ月
紛争解決手続受付件数の推移	15件	24件	25件	22件
紛争解決委員の推移(チーム数)	18人(5)	20人(5)	19人(4)	19人(4)
紛争解決委員会等(合議制)1チーム当たりの要処理件数(紛争解決手続受付件数/紛争解決委員会等数)※	3件	4.8件	6.3件	5.5件
紛争解決手続にかかる平均所要期間	4.9ヵ月	6.9ヵ月	4.6ヵ月	4.3ヵ月

※事案毎に紛争解決委員会等を組成している機関においては、同時に組成可能な数を分母(紛争解決委員会等数)とする。

苦情処理手続について: 受付件数の減少にも関わらず、所要期間に変化がないことから、保険会社に対し、経過報告時に対しより細目に対応を指示し、解決の方途を探らせる方向へ導くこととした。相談員数の規模については受付件数を始め、現行の運用態勢に支障はないことから、増員は行っていない。また今後の予定もない。

紛争解決手続について: 所要期間を短縮化(より迅速化を追求)する為、保険会社からの反論書の提出期限の徹底(一ヶ月以内)、調停委員スケジュール調整の迅速化、和解案を保険会社へ提示後の回答待機期間の短縮化(2ヶ月→1ヶ月～2週間)を図っている。

(3) 利用者利便の更なる向上への取組み

- ・ 調停委員会出席のための旅費の支給(介護者を含む)、現地での事情聴取制度などにより対応している。
- ・ 当事者の希望によっては、あらかじめ事務局担当者へ資料等を送付してもらい、申立書作成の指導等を行っている。
- ・ 高齢者については、申立用紙を送付する時点で詳細な記載例を添付して発送し、次に申立者が発送前に当法人担当者へ電話にて内容を読み上げてもらい申立内容に齟齬が発生しないよう充分な助言を行っている。
- ・ 高齢者及び遠隔地者については調停開催時に会議電話方式にて申立人から意見聴取等を行い、物理的、精神的な負担にならないよう配慮している。

(4) 内部監査等による、紛争解決等業務の運営状況の検証及びその検証結果等を踏まえた改善状況

内部監査等による検証は内部監査人・監事にて事案の内容や①利用者の意向の適切な把握、②利用者にとって的確かつ分かり易い説明をする為の工夫、取組、③相談と苦情の適切な仕訳、④苦情処理手続への案内方法、⑤相談・苦情記録の作成、の5つの視点から実施を検討している。

職員の監督体制等(Ⅳ－1－2)

(1) 苦情処理手続の実施等を担当する職員への定期的かつ十分な教育・研修の実施等を含めた職員に対する指導等の取組み

趣旨及び目的: 日々刻々と変化する情報(判例、監督指針等)を習得し、相談員が最新の情報を得て、申立人へ最新、的確な情報提供と助言を行うことを可能とするため。
指導等の取組み: 相談員に下記の業務知識を集成させ、日々応対を行わせている。また、OJTにより管理職が相談員に対して、業務の手順等について指導等を行うとともに、相談員(2名)相互及び専務理事によるモニタリングにて申立人に対する情報提供不足の指摘、応対方法(相談員の話し方)の指摘等を行っている。

(調停制度・運営)専務理事にて、金トラ協・ADR協議会の資料の配布・説明、金融庁、隣接業界のADR機関の公表資料の配付等を行っている。
(業務知識)法令等の改正については、専務理事にて関係資料の配布・説明。誤嚥などの新たな課題に対しては必要に応じ相談員が外部研修に参加するとともに、図書・資料を購入し閲覧するなどの方法で対応している(研修資料等については全相談員へ配付等により共有)。

(2) 公正かつ適確な紛争解決手続の実施のために必要となる情報・知識を、紛争解決委員間で共有するための態勢

各委員間の認識の相違を埋める観点から、各委員間の情報共有をすることによって、知識の均一化を目指す。
(調停制度・運営)金トラ協・ADR協議会の資料の配布・説明、金融庁、隣接業界のADR機関の公表資料の配付等を行っている。
(業務知識)法令等の改正・新判例については、関係資料の配布・説明を行う。図書・資料を購入し閲覧するなどの方法で対応している。上記はPDF、mail等により全員配布を行い均一な情報共有を目指す。その他に希望者に対して損害保険事業総合研究所主催の特別講座を適宜案内して積極的な参加を促す。

紛争解決委員の選任及び排除等(Ⅳ－１－３)

(1) 紛争解決委員の選任の方法

① 紛争解決委員の候補者の選定

・ 候補者名簿の状況

人数19名(弁護士10名、消費生活相談員5名、保険会社OB4名)任期2年(再任可)

・ 候補者の選定プロセス

運営委員会(外部有識者による検証・評価機関)の推薦に基づき理事会が任命。

・ 候補者の選定基準(中立性・公正性、信頼性等の観点からの適格性)

- ・ 知識(法律、監督官庁からの各指針、保険等)や経験(交通事故紛争処理センターの裁定委員や民事調停委員等)を十分に備えているか。
- ・ 申立人の視点に近い一消費者の観点(保険会社寄りの意見を持たないという意味での中立性)から調停審議に当たれるか。
- ・ 保険業務経験者(利益相反のない)の視点から保険商品の妥当性、損害保険金(賠償を含む)支払の妥当性を中立的に客観的に判断できるか。
- ・ 紛争解決委員の再任にあたっては、上記選定基準、資質と過去の審議内容を鑑み、公正、中立、誠実な審議内容等の実績から評価を行い再任を行っている。

② 個々の事案毎の紛争解決委員の選任

・ 紛争解決委員の構成

人数3名(弁護士1名、消費生活相談員1名、保険会社OB1名)

・ 上記構成の理由(中立性・公正性、信頼性、利用者の納得感等への配慮)

中立性、信頼性、利用者の納得感を得られると思われる観点から、一案件につき調停委員会を組成する場合は弁護士、消費生活相談員等、保険会社における経験者の3名にて構成している。

弁護士:利益相反のないことを最重要視(保険会社との関係)し、その上で交通事故紛争センターにおける調停解決にあたったことがあるか。

消費生活相談員:申立人の視点に近い一消費者の観点(保険会社寄りの意見を持たないという意味での中立性)から調停審議に当たれるか。

保険会社OB:当該保険会社のOBではない保険業務経験者(利益相反のない)の視点から保険商品の妥当性、損害保険金(賠償をふくむ)支払の妥当性を中立的に客観的に判断できるか。

・ 紛争解決委員の選任のプロセス

候補者リストから一案件につき3名を利害関係等のチェック及びスケジュールリングを行った上で選出

- ・ 紛争解決委員の選任基準（中立性・公正性、信頼性等の観点からの適格性）

紛争解決委員候補者が、業務規程等に定める「当事者の代理人若しくは補佐人又はこれらであった者」等の当事者と特別な利害関係を有しないこと

③ 紛争解決委員を排除するための方法

- ・ 当事者の申立てに基づき、指定機関が紛争解決委員の適格性を調査・判断するプロセス

当事者は、調停委員が特別な利害関係を有すると思われる場合には、運営委員会に当該調停委員の忌避を申立てることができる。忌避申し立てを受けた場合は運営委員会にて実態調査を行う。場合によっては文書だけではなく、運営委員会が紛争解決委員に直接面談を行い判断する事案も想定されるが具体的な事案発生時に運営委員会が決定することになる。

- ・ 当事者の申立てを待たずに、指定機関が紛争解決委員の適格性を調査・判断するプロセス

各事案ごとに調停委員会を組成する方式のため、選任時に事案の内容を事前に委員に開示し、利益相反のないことの誓約書を取り付けている。当事者には事前に利益相反が生じる調停委員は選任しない旨説明している。調停委員の選任後、当該委員に上記忌避事由に掲げるいずれかの事由が発生、又は発生したことが判明したときは、運営委員会は、速やかに、当該調停委員を解任するとともに、他の紛争解決委員の中からこれに替わる調停委員を選任している。

- ・ 紛争解決手続の公正な実施を妨げるおそれがあるかどうかの判断基準、妨げるおそれがあるとして排除するケース

上記選任基準に記載した忌避事由に該当する委員を選任しないこと。具体的には弁護士個人または所属する法律事務所が保険会社と顧問契約している場合、選任された委員が当事者の子または親である場合等。

負担金及び料金（Ⅳ－１－４）

申立人、金融機関の利用料金の現状

申立人：無料。金融機関の支払う利用料金：一回の調停審議（２時間）に対して￥200,000。調停回数が増加すれば回数に比例して料金が增加する。

紛争解決等業務の適切性等(Ⅳ－２)

相談等を受付けた場合の対応(Ⅳ－２－１)

(１) 事案の内容や利用者の意向を適切に把握するための態勢

時系列的に交渉の経緯の概略を聞き取る(申立人本人も問題点の把握と整理ができる)ことにより、現状の問題点を浮き上がらせる工夫を行っている。また単に苦情の内容を聞き取ることに留まるのではなく、相談員も相談の内容を咀嚼の上、反対に「〇〇ということでしょうか？」というように申立人の真意をくみ取る努力を行っている。

(２) 利用者の立場に立った説明等の対応状況

申立人に対してできるだけ多くの情報提供等を行うべく適切に対応している。具体的には申立人は保険知識が乏しい消費者であることを想定し(知識がある方はご自身からその旨申し出られるのでその知識の程度に合わせて)、その申立人の立場に立った視点から、専門用語を用いることのない平易な説明を行う努力を行っている。

(３) 苦情処理手続への案内方法等

項目 \ 年度	23年度	24年度	25年度	26年度
相談等受付件数	60件	78件	205件	194件
苦情受付件数	672件	669件	443件	323件
苦情処理手続受付件数	423件	390件	299件	264件

不満の表明として受付を行った時点で苦情処理手続を案内。尚、その時点で事案により、受付時に苦情処理手続を行わず紛争解決手続の申立を行うことができる旨も説明している。現在保険会社からの回答待ち(短期)であればその回答を待って苦情処理手続に変更する。苦情処理手続は、法に基いて当法人が受付を行い、事業者(保険会社)へ当該苦情内容を即刻通知し、その迅速な処理を求める旨を説明。また当法人は受け付けた内容につき必要な助言等を行うことも説明している。

苦情処理手続における留意事項(Ⅳ－２－２)

(1) 苦情処理手続の実施状況

項目 \ 年度	23年度	24年度	25年度	26年度
苦情処理手続終結件数	405件	413件	300件(移送を除く)	267件
解決件数	311件	273件	189件	172件
解決割合(解決件数/苦情処理手続終結件数)	77%	66%	63%	64%
苦情処理手続にかかる平均所要期間(再掲)	1.8ヵ月	1.3ヵ月	1.0ヵ月	1.4ヵ月

(2) 苦情の実態・原因等を適確に把握するための枠組み(申立本人からの事情聴取の実施等)

原則として申立本人からの事情聴取を行っている。
 方法としては、時系列的に交渉の経緯の概略を聞き取る(申立人本人も問題点の把握と整理ができる)ことにより、現状の問題点を浮き上がらせる工夫を行っている。また単に苦情の内容を聞き取ることに留まるのではなく、相談員も相談の内容を咀嚼の上、申立人の真意をくみ取る努力を行っている。

(3) 交渉能力等の格差を是正し、顧客の納得を得られる迅速かつ公正な解決を図るための枠組み

① 業者が誠実かつ迅速な対応をしたかの確認(業者が誠実な対応をしたかの確認方法、業者が迅速な対応をしたかの確認方法、業者に対応の改善を求めるケース)

- ・事業者への伝達: その日のうちに事業者へ苦情内容の連絡、解決依頼。
- ・事業者からの状況報告: 急を要する場合は電話で対応を要請し、対応内容を即刻フィードバックさせている。
- ・保険会社から当法人へ進捗状況を定期報告(申立から14日経過時、28日経過時、60日経過時)
- ・上記の期間内に解決がなされた場合にはその時点で解決報告を受ける。
- ・同様の苦情が発生している場合には原因分析と改善報告を求めている。

② 利用者への助言(助言を行うケース、主な助言内容、助言の実施頻度)

【助言を行うケース】

賠償案件: 申立人の要求に対し事業者が支払拒否の手段として放置している場合

【主な助言内容】

- ・被害者側による請求の意思表示が必要であることを説明し上で、電話で催促するのではなく文書で通知すること
- ・あまりにも時間が経過しているのであれば消滅時効の意味を説明。

【助言の実施頻度】

受付案件全件: 苦情、相談等、当方へ連絡してくる申立人に助言をせずに終了した案件はない。

③ 事情調査の実施(事情調査を行うケース)

1. 申立人の個別・具体的な状況に即した説明が保険会社からなされているのか疑義がある場合(単なるコミュニケーションミスではないか＝杓子定規な対応や約款を敷衍して説明していないのではないか)。
2. 保険会社の担当者が明らかに保険約款を誤って解釈している可能性がある場合。
3. 保険会社側(担当者や代理店等)の対応が公序良俗(利益誘導等)に反している可能性がある場合。

紛争解決手続における留意事項(Ⅳ－２－３)

(1) 紛争解決手続の実施状況

項目 \ 年度	23年度	24年度	25年度	26年度
紛争解決手続終結件数	6件	29件	25件	24件
和解件数	3件	13件	13件	7件
和解割合(和解件数/紛争解決手続終結件数)	50%	45%	52%	29%
紛争解決手続にかかる平均所要期間(再掲)	4.9ヵ月	6.9ヵ月	4.6ヵ月	4.3ヵ月

(2) 中立性・公正性の確保(上記(1)及び資料「和解不成立等事案の理由、経過等」参照)

26年度は、紛争解決手続は24件終結し、和解成立事案は7件である。
調停委員は3名による合議制を取って中立公正を周知徹底を図っている。また、調停審議には特定の補佐弁護士を事務局として同席させ、調停委員に対して、中立、公正を随時標榜している。
利用者アンケート(和解不成立)は、回収できた4件の内容のうち3件は受付相談員に対する評価(ADR機関・制度そのものへの不満はない)は高い、という結果であった。
なお、回収率は、不成立件数:16件(回収:4件、回収率:25%)となっている。

(3) 簡易・迅速・柔軟な解決に向けた取組み(上記(1)及び資料「和解不成立等事案の理由、経過等」参照)

- ・ 紛争解決手続の平均所要期間は、平成23年度4.9ヵ月、平成24年度6.9ヵ月、平成25年度4.6ヵ月、平成26年度4.3ヵ月であり、手続件数そのものが少ないため、年度により長短の差が出ているが、24年度を除き、5ヵ月程度内で終了している。
- ・ 利用者に対して裁判のような厳格な説明・立証責任、法律構成などは求めない
- ・ 書面上の記載、署名などによる形式的、画一的な対応は行わない
- ・ 先例を機械的、画一的に適用しない
- ・ 約款文言や説明内容などを利用者が通常どのように理解するかを考慮

(4) 和解に向けた努力(上記(1)及び資料「和解不成立等事案の理由、経過等」参照)

有識者会議報告書(抜粋)「指定紛争解決機関においては、和解に至らないことが明白な事案等を除き、両当事者間の和解に向けて努力することが適当である。」

和解案を提示したが不受諾であった件数は4件(各件とも面談回数は1回)
・ いわゆる斡旋型の調停を実施し、調停期日には原則として申立人・保険会社双方に電話により事情聴取を行い、時宜に応じて保険会社の主張の内容や保険会社が提出した証拠の内容などを伝えるなどして、両者の接点を探り、和解に至る努力をしている。

(5) 納得感・信頼感の向上に留意した取扱い(上記(1)及び資料「和解不成立等事案の理由、経過等」参照)

和解不成立案件16件の内、アンケート回収件数は4件

4件の内容:3件は受付相談員に対する評価(ADR機関・制度そのものへの不満はない)は高い。1件は相談員、調停員双方に不満であった
所要期間について:4件ともに長いと回答。

納得感・信頼感の向上に留意した取扱いについて

疾病・事故等の事実関係の争いについては、数回に渡り調停委員会から申立人を通じて主治医からの補足意見を得る等の努力を行った。

車両に関する事実関係の争いについては、車両修理工場から改めて補足・補充意見書の提出を依頼した。

建物に関する事実関係の争いについては、申立人指定の建築業者から改めて補足・補充意見書の提出を依頼した。

約款の解釈をめぐる争いについて、調停委員会も業界新聞社発行の解説本等を参考にして、保険会社の見解が絶対的ではないことを理解していることは説明した。

利用者から再度の面談要請がある場合や和解案の論拠となった証拠書類等に関する説明の要請がある場合、特段の支障がない限り、当該要請に応える。

(6) 特別調停案を適切に提示できる態勢の確保

① 特別調停案の提示についてのスタンス、提示が必要な具体的な局面についての考え方

- ・ 調停委員会の斡旋により両当事者が和解に至った場合には、特別調停案とせず和解案としている。
- ・ 提示が必要な具体的な局面は、保険会社の対応に非が認められ、保険会社に調停委員会案を受諾させたい場合。

② 特別調停案の要否の検討、提示内容の検討、提示の可否の検討等の一連のプロセス

要否の検討:

要の場合:①事実関係の争いがないこと、②事実関係で争っていたがその後明確な事実関係の証明がなされ、決定的な結論が下される可能性のあるもの。③すでに複数回に渡り、和解案の提示をしているがどちらか一方が和解案に応じないこと。

否の場合:特別調停案を提示しても保険会社が訴訟提起をする可能性が大きい場合。保険会社による訴訟提起がなされた場合、申立人が確実に勝訴できる見込みがなく、申立人が訴訟に巻き込まれる可能性があり、申立人にあまりメリットがない場合。

提示内容の検討:すでに和解案を提示していれば内容を再度検討し、双方受け入れやすい案を策定する。

提示の可否の検討:相手方による債務不存在の確認訴訟提起を想定し、申立人には事前に腹案を告げ、また相手方が訴訟提起する場合もある旨伝えておく。また、相手方には再度最終的な調停委員会の和解腹案を公式ではなく口頭で伝え、和解を促す努力を再度行った上で最終的な結論を出す。

各調停の場に同一の補佐弁護士を用意し、紛争解決委員の意見に留意しつつ客観的な立場から特別調停案の作成に関与できる態勢を取っている。

一連のプロセス:

上記基準に従い要否を検討→要の場合→提示内容の検討→提示の可否の検討→可の場合でも成案として最終文書を相手方に発送する前に相手方には再度最終的な調停委員会の和解腹案を公式ではなく口頭で伝え、和解を促す努力を再度行った上で最終的な結論を出す。

否の場合→上記基準に従い決定する。

③ 特別調停案の提示に係る紛争解決委員間の認識共有(上記①、②についての認識等の共有の状況、共有の手段方法)

各調停の場に事務局として同一の補佐弁護士を用意している。この補佐弁護士に対し当法人とは連絡を緊密に行い、まずは上記①、②の考え方を認識して頂いた上で、各調停の場に同補佐弁護士が参加し、上記①、②の認識を啓蒙、共有化を図る努力を行っている。

紛争解決等業務の公表・検証・評価(Ⅳ－３)

紛争解決等業務の公表(Ⅳ－３－１)

(１) 苦情処理手続・紛争解決手続に関する申立てや結果等の公表状況

① 苦情・紛争の未然防止の観点から公表した業務の分析結果(計数を含む具体的状況)と公表手段

業務の分析結果

計数:平成26年度苦情 A社:30件、B社:114件、C社:58件、D社:4件、E社:件57件、F社:1件

尚、その他の会員会社については苦情を受けてはいないが、各社の保険料収入に比例した苦情件数であると考えられる。

平成23年度紛争:件数のみ:6件(今後、平成24年以降も公表していく予定)

内容(契約募集、契約管理、保険金、その他の4類型)別、会社ごとの苦情件数及び終了した紛争解決手続の概要について、個人等が特定されない形式でホームページで公表している。

② 利用者の指定機関に対する信頼性向上の観点から公表した業務の分析結果(計数を含む具体的状況)と公表手段

公表内容及び公表手段は検討したい。

(２) 個別の苦情・紛争事案の概要や結果等の公表状況

① 個別事案公表の趣旨・目的及び公表する個別事案の範囲、類型

趣旨、目的:トラブルの未然防止と啓発

内容(契約募集、契約管理、保険金、その他の4類型)別、会社ごとの苦情件数及び終了した紛争解決手続の概要

② 個別事案の公表内容のポイント

氏名、住所(本籍を含む)、生年月日、性別、傷病名、保険証券番号、医療機関名、事故日等何等かの方法で個人を特定できる情報を全て排除した上で、公表している。

③ 個別事案の公表手段方法

当法人のホームページによる。

(3) 利用者の指定機関に対する信頼性向上のための積極的な情報発信

① 利用者アンケートの結果とそれを踏まえた改善措置の公表状況(計数を含む具体的な公表内容)

アンケート結果と改善措置は公表していない。
現状、回収できた件数が少ないことから、一定数集まり次第、公表することを計画している。

② 外部有識者による紛争解決等業務の事後的な検証・評価の結果とそれを踏まえた改善措置の公表状況(具体的な公表内容)

外部有識者に対し受付件数、内容等の報告を行っている。今後は、相談・苦情の仕分け、苦情処理手続の案内などの業務プロセスについて説明する等のADR業務全般に関する報告を検討。検証・評価結果及び改善措置の公表についても今後の運営委員会で検討したい。

③ その他中立性・公正性を担保する方法等の公表状況(具体的な公表内容)

紛争解決委員の選任方法等を公表している。
当法人ホームページに当法人の全規則を掲載。当該規則第15条(紛争解決委員の任命)にて弁護士等法律や判例等に精通しているもの(申立人及び保険会社双方の視点＝中立的な立場)から調停審議を実施できるもの、消費生活相談員等消費者相談業務(申立人及び保険会社双方の視点＝中立的な立場)から調停審議を実施できるもの等を任命条件と規定し、中立、公正性を保つ努力を行っている。また、調停委員会(一案件3人で構成)を立ち上げる際の選任条件、及び調停開始後後の忌避条件は同規則第23条にて規定している。

紛争解決等業務の検証・評価(Ⅳ－３－２)

(1) 利用者アンケートの実施状況

① 利用者アンケートの対象者の範囲及び回収率

紛争解決手続利用者アンケート

利用者の範囲: 申立人及び事業者(保険会社)

平成26年度和解成立件数: 7件(回収件: 7件、回収率: 100%)

不成立件数: 16件(回収: 4件、回収率: 25%)

② 利用者の「手続に対する納得感」及び「指定機関に対する信頼性」をそれぞれ把握するためのアンケート項目の具体的内容とその集計・分析結果

平成26年度和解成立件数: 7件、不成立件数: 16件

不成立案件16件中、回収: 4件

4件中オンブズマンの手続等については満足しているが、調停内容については全く納得していない結果となっている。

手続に対する納得感

問1. 苦情の申出に対する当法人相談員の対応は親切でしたか(あてはまるものを1つお選びください)。

問2. トラブルを解決するうえで、当法人相談員のアドバイスは役に立ちましたか(あてはまるものを1つお選びください)。

問3. 当法人相談員による紛争解決手続等の説明は分かりやすかったですか(あてはまるもの1つをお選びください)。

問4. 申立書や主張書面の作成・提出について、当法人相談員による書面の書き方等の説明は役に立ちましたか(あてはまるもの1つをお選びください)。

指定機関に対する「信頼性」

問1. 調停委員会における事情聴取に係る質問や、調停の提案内容・理由等は分かりやすかったですか(あてはまるもの1つをお選びください)。

問2. 調停委員の対応は誠実・丁寧でしたか(あてはまるもの1つをお選びください)。

問3. 保険オンブズマン及び調停委員会の対応には満足されましたか(あてはまるもの1つをお選びください)。

今後、「手続に対する納得感」「指定機関に対する信頼感」をより直接的に把握するための質問項目を設けることについて検討。

③ ②を踏まえた改善措置の検討、実施状況

上記4件の回収アンケート中、3件が調停内容の説明不足と調停委員による保険会社寄りの発言を指摘していることから、今後は和解案以上に不調の場合の懇切丁寧な説明を実施することを検討。

(2) 外部有識者による事後的な検証・評価の実施状況

① 外部有識者による検証・評価機関の概要(機関名、メンバー構成、設置目的、機能・役割、開催頻度・実績・1回の会議の所要時間)

・外部有識者による検証・評価機関:運営委員会
 ・構成メンバー:3名(法律学者1名、消費者問題専門家:1名、ADR専門家:1名)
 ・権限:1. 定款及び当法人の規則に従い、紛争解決等業務の実施に必要な事項を定める。
 2. 本法人が実施した苦情処理手続及び紛争解決手続に関する申立ての内容並びに手続の経過及び結果(第48条第1項により本法人が受け付けた紛争解決等業務に関する苦情の内容を含む。)を事後的に検証することにより、本法人の行う紛争解決等業務の改善に資するため、理事会に対し、意見を述べるができる
 3. 苦情処理手続及び紛争解決手続の実施にあたり、苦情取扱者(第16条第2項に定めるところによる。)又は調停委員会(第23条に定めるところによる。)から意見を求められた場合に限り、意見を述べるができる。
 開催頻度:年2回。1回の所要時間:2時間

② 検証・評価の状況((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

【相談等を受け付けた場合の対応】

・ 相談と苦情の適切な仕分け

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数

平成25年度 相談件数:205件、苦情受付件数:443件

苦情の定義を「不満の表明」として苦情として受け付ける。それ以外は原則として全件相談として受け付ける。相談として受け付けた具体的な事例は以下のとおり。

1. 基本的な保険知識の情報提供のみを要請された場合。
2. 保険会社から説明を受け、セカンドオピニオンを求めてきた場合。(慰謝料の計算方法等)。

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見):なし。

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況:なし。

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加えて、以下の資料を用い説明する予定

・説明内容

(ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

- ① 【相談・苦情受付態勢】・ 相談、苦情受付業務のプロセス、フロー・ 規程、マニュアル等の整備状況
- ② 【相談業務の全体像】・ 相談受付件数及び推移、内訳、事例・ 相談受付件数と苦情受付件数の比較状況及び件数の乖離理由
- ③ 【事案の内容及び意向の把握】・ 事案の内容の把握、利用者の意向を適切に把握するための方策・ 利用者にとって適確かつ分かり易い説明をするための工夫、取り組み
- ④ 【相談と苦情の仕分け、苦情処理手続の申出人への案内】・ 苦情受付件数及び推移、内訳、事例・ 相談と苦情の件数の乖離が大きい場合、その理由は何か。・ 相談及び苦情の定義、相談と苦情の仕分け基準、相談と仕分けた事例、苦情と仕分けた事例・ 苦情として取り扱うべきものが相談として処理されていないか。
- ⑤ 【苦情処理手続への移行】・ 苦情受付件数と苦情処理手続件数の比較状況及び件数の乖離理由・ 苦情としたが、苦情処理手続へ移行しなかった事例の件数及び推移、内訳、理由、事例・ 苦情の場合、苦情処理手続を案内し、苦情処理手続移行への申出人の意思確認を行っているか。
- ⑥ 【チェック態勢】 管理職によるチェックの状況及び内部監査結果

・ 苦情処理手続の速やかな開始

((イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ) 検証・評価の結果、(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数

平成26年度苦情処理手続受付件数: 264件

苦情を受付次第、当日中に必ず保険会社に連絡票を提供し、即刻の処理を求めると共に期日管理を徹底している旨を説明している

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見): 検証・評価については特に意見を得ていない。

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況: なし

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加えて、以下の資料を用い説明する予定

・説明内容

(ア) 現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ) 上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ) 自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

前期「相談と苦情の適切な仕分け」で記載した資料、内容と同じ。

【苦情処理手続】

・ 業者の誠実かつ迅速な対応の確保

((イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ) 検証・評価の結果、(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等: 計数は、具体的に項目を列挙して説明、検証は受けていない。

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見): なし

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況: なし

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加えて、以下の資料を用い説明する予定

・説明内容

(ア) 現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ) 上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ) 自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

< 苦情処理手続における共通説明事項 >

① 【苦情処理態勢】・ 苦情処理業務のプロセス、フロー(申出人に対するサポート、フォローの方法、内容)、事例・ 規程、マニュアル等の整備状況

② 【苦情処理業務の全体像】・ 苦情処理手続件数及び推移、内訳、事例・ 苦情処理手続における終了事由別(解決、不応諾、不調等)件数及び推移、内訳、事例・ 苦情処理手続の終結に要した期間・ 苦情処理手続で解決できなかった件数及び推移、内訳、理由、事例

③【金融機関への対応】苦情処理手続の進捗状況の金融機関への確認、金融機関への迅速な苦情処理手続の働きかけ

④【チェック態勢】管理職によるチェックの状況及び内部監査結果

⑤【その他説明事項】

- ・ 業者が誠実な対応をしたかの確認方法、業者に対応の改善を求めるケース
- ・ 助言を行うケース、主な助言内容、助言の実施頻度

・ 利用者への適切な助言（(イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況）

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

計数：相談として受付、助言した件数：平成26年205件、苦情受付時に助言した件数：443件。

利用者に対しては、法律関係（損害賠償等）、保険金請求手続方法（請求の意思表示等）、他機関（紛争処理センター等）の紹介につき苦情受付時のみならず随時相談、情報提供を行っている旨を説明している。

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見)：なし。

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況：なし。

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加えて、以下の資料を用い説明する予定

・説明内容

(ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

上記「業者の誠実かつ迅速な対応の確保」で記載した＜苦情処理手続における共通説明事項＞の資料、内容と同じ。

【紛争解決手続】

- ・ 中立性・公正性の確保((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等 計数:平成26年度受付件数:22件

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見):なし。

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況:なし。

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加えて、以下の資料を用い説明する予定

・説明内容

(ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

<紛争解決手続における共通説明事項>

- ①【紛争処理態勢】・ プロセス(紛争業務の内容、フロー)・ 規程、マニュアル等の整備状況・ 簡易・迅速な紛争解決手続のための工夫・ 紛争解決手続の標準処理期間
- ②【紛争業務の全体像】・ 紛争解決手続受付件数及び推移、内訳、事例・ 紛争解決手続における終了事由別(和解、特別調停、見込みなし、双方の離脱、一方の離脱、不応諾、移送)件数及び推移、内訳、事例・ 紛争解決手続の終結に要した期間
- ③【和解状況について】・ 和解率及び推移並びに他機関の和解状況との比較・ 和解成立事案の特徴(事例、面談回数、申立人の年齢)・ 和解不成立事案の特徴(事例、面談回数、申立人の年齢)
- ④【和解不成立事案について】・ 和解不成立の理由(どのような理由ないし経過で和解不成立となったのか)〔不受理とされた場合〕・ 適格性審査で不受理とした場合の件数及び理由、事例〔受理された場合〕(a)和解案を提示しなかった場合の件数及び理由、事例 (b)和解案を提示したが一方又は双方が受諾しなかった場合の件数及び理由、事例(申立人が受諾しなかった件数、金融機関側が受諾しなかった件数、その比較)(c)和解不成立の事案について、面談・事情聴取実施の回数、面談・事情聴取を実施しなかった場合はその理由、事例
- ⑤【和解に導くための努力について】・ 申立人と金融機関の主張の隔たりを埋め、和解に導くための努力(和解案提示前の事前調整、提出された証拠書類の相手方への開示)・ 法令、約款、書面の記載、先例を機械的、画一的に適用せず、柔軟な解決を行っているか。
- ⑥【面談・事情聴取の実施について】・ 面談・事情聴取実施の判断基準・ 面談・事情聴取の実施手順・内容
- ⑦【利用者アンケートについて】・ 利用者アンケートの実施状況(対象、回収率)・ 利用者アンケートの分析結果・ 分析結果を踏まえた改善の状況
- ⑧【紛争解決委員の選任等について】・ 業務プロセス(紛争解決委員の選任権者・選任の基準及び手続、事後検証を可能とする手続実施記録の作成)・ 紛争解決委員の構成(金融ADR機関として選任している紛争解決委員の構成、実際の紛争解決手続における委員構成)・ 紛争解決委員間での認識共有

- ・ 簡易・迅速・柔軟な解決に向けた取組み
((イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ) 検証・評価の結果、(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数: なし
(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見): なし
(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況: なし

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加えて、以下の資料を用い説明する予定

・説明内容

(ア) 現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)
(イ) 上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)
(ウ) 自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

上記「中立性・公正性の確保」で記載した＜紛争解決手続における共通説明事項＞の資料、内容と同じ。

- ・ 和解に向けた努力((イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ) 検証・評価の結果、(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数

平成26年度終了件数: 24件

・運営委員会に終了したすべての事案を報告している。具体的には、両当事者名・事案の概要・調停の結果等をリストにして運営委員会に提出し、事務局から調停の経過や結果の理由などを説明のうえ、運営委員会で議論している。

検証に当たっては、①法令や政令、業務運営規程の規定に照らし、①、紛争解決委員の選任過程、②調停審議が公正、中立的に行われているか、②不調となった案件については、和解金での解決、錯誤無効による始期に遡及しての解約などの請求以外の解決方法がなかったのかとの観点から検証いただいている。

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見): 現在までのところ、結果についてご理解いただき、格別の指摘はない。

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況: なし

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加えて、以下の資料を用い説明する予定

・説明内容

(ア) 現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)
(イ) 上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)
(ウ) 自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

上記「中立性・公正性の確保」で記載した＜紛争解決手続における共通説明事項＞の資料、内容と同じ。

- ・ 納得感・信頼感の確保((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等:なし。
 (ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見):なし。
 (ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況:なし。

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、以下の資料を用い説明する予定

・説明内容

(ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)
 (イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)
 (ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

上記「中立性・公正性の確保」で記載した＜紛争解決手続における共通説明事項＞の資料、内容と同じ。

- ・ 特別調停案の適切な提示

((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等:平成26年度:特別調停:1件
 (ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見):ご納得頂いている。
 (ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況:なし。

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加えて、以下の資料を用い説明する予定

・説明内容

(ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)
 (イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)
 (ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

- ・ 業務プロセス(特別調停案提示の基準、手続)
- ・ 適切に提示できるような態勢
- ・ 紛争解決委員間での認識共有

(3) 指定紛争解決機関に対する苦情への対応状況

① 利用者からの個別の苦情について公正な対応をとるための態勢(業務フロー、体制等)

指定機関に対する苦情の具体的内容を一覧できる受付簿を整備。個別の苦情内容を監督者(専務理事)が掌握し、適切な措置を講じるよう指導。また、一覧表には苦情内容、申立人等全内容を盛り込み、加えて相談員に対する改善・指導措置も記載している。

② 個別の苦情の原因分析や発生状況の集計・分析のための態勢

専務理事が、受け付けた苦情の原因分析や発生状況の分析を行い、上記一覧表で集計している態勢となっている。

③ ②の具体的検証結果及びそれを踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

苦情を、当法人業務の趣旨(中立・公正な紛争解決機関であること)をもとに検証した結果、改善を行う必要が認められないと判断した。

苦情・紛争事案に関する分析結果等のフィードバック(Ⅳ－４)

(１) 予防機能、早期発見機能を発揮するための苦情・紛争事案に関する多様な観点からの分析の実施状況とその結果

内容(契約募集、契約管理、保険金、その他の4類型)別、会社ごとに各半期の苦情件数、及び終了した紛争解決手続の概要についてホームページで公表している。
手続が終了した苦情・紛争事案を分析した結果、(2)の典型的な苦情・紛争事案及び増加傾向にある苦情・紛争事案が明らかになった。

(２) (１)から把握された典型的な苦情・紛争事案、増加傾向にある苦情・紛争事案等の具体的状況

典型的な苦情・紛争事案：

1. 賠償治療費の打ち切り、2. 根拠説明の不十分な対応(いきなり弁護士から通知がきた等)、3. 素因競合の根拠のない一方的な減額

増加傾向にある苦情・紛争事案

保険金請求：傷害(素因競合の根拠のない一方的な減額、保険会社による事故性(疾病)を争点とするもの、後遺障害の認定等級の意見相違。)

(３) 解決に至らなかった苦情・紛争事案の商品・サービス別の状況、不調理由等の集計、分析結果

和解に至らなかった件数

苦情：平成26年度：95件(契約募集：7件、契約管理：1件、保険金：87件)

苦情に関する分析結果：

保険金請求に関する事案が多い。

無責理由の説明不足を不服として解決に至らない案件：22件、保険会社側と意見対立(賠償治療費・休業損害の打ち切り)したまま不調となった案件：31件等、保険会社による真摯な対応不足(安易に弁護士依頼を行い突っぱねる)がみられた。

紛争：平成26年度：16件(契約募集：0件、保険金：16件)

紛争に関する分析結果：医療、建物の損害に関し、鑑定人を要する等事実関係の確認を要する案件：7件。保険会社による調査の結果他社多重、同事事故契約契約等不正請求等事故性に疑義があるとする案件：6件、約款の解釈に関する意見相違：1件。明らかな無責案件：1件、申立人側による立証不十分(補充資料提出拒否)：1件

(４) (１)の分析結果、(２)の具体的状況、(３)の分析結果の業者へのフィードバック、関係機関への情報提供

苦情件数の多い事業者については、当法人にて四半期ごとに情報交換会を開催し、具体的事例の状況及び当機関の担当者が考える不適切な対応を指摘している(上記(1)～(3)を含む)。

関係機関への情報提供

現在具体的な情報の提供は行っていない。外部有識者の有り方等についてはそんぽADR、生命保険協会、日本少額短期保険協会と情報交換をおこなっているが、上記(1)～(3)に列挙された情報交換は行っていないことから、今後は同3項目をもとに関係機関との間で情報交換会を開催することを検討していく。

関係機関との連携(Ⅳ－５)

他の指定紛争解決機関との連携(Ⅳ－５－１)

業態の異なる複数の金融機関が関係する事案における連携の状況

複数の業態が関係する商品の対応については、平成27年2月に全指定機関において会合を開催し、商品の現状、トラブル類型、各機関ごとの対応等について認識の共有を図った。

① 複数の業態が関係する商品を組み合わせた商品の現状

a: 海外・国内旅行傷害保険・ショッピングガード保険(クレジットカード付帯保険)

b: 就業不能信用費用保険・失業信用保険(住宅ローン関係)

② ①の商品に係る想定されるトラブルの類型

a: カード加入時に保険金が支払われると銀行から説明を受けたが、支払われなかった。支払われるはずの保険金の支払いを求める等。

③: 常時他の業態ADRとも緊密に連携を保っていることから、具体的にその業態そのものに対する苦情を受け付けた場合には、具体的ADR機関を紹介する用意はできている。

尚、「銀行の説明責任についても併せて問いたい」というお申し出であっても、銀行については保険代理店業務であることから、第一義的に当機関の管轄(保険会社の監督責任)であることを説明し、当機関に対するADR申立を勧奨するが、やむを得ず銀行協会等への申立を希望される場合には銀行協会を紹介することになる。

その他の機関との連携(Ⅳ－５－２)

その他の機関との連携の状況

東京都消費生活センターと意見交換会(同消費者センターが保険オンブズマンを紹介する際の留意事項等)を1回を行った。

「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」等への対応状況

紛争解決等業務の運営態勢(Ⅳ－１)

指定紛争解決機関の業務運営態勢(Ⅳ－１－１)

(１) 業務運営に関する報告、検討、意思決定及び指示の一連のプロセス

ほけん相談室は、理事会(会長・副会長・理事・監事で構成)に対して、毎月、苦情相談、裁定手続の遂行状況(月間受付件数、終了件数、各事案の内容等)及び課題・問題点を報告し、理事会がこれを確認し、必要に応じて議論や指示を行う。理事会での議論内容及び指示された改善策等は、理事会より議事録等にてほけん相談室に伝達される。ほけん相談室は、理事会の指示をもとに改善策等の対応を行い、経過について理事会に報告し、理事会がフォローを行っている。

(２) 業務量に応じた業務運営態勢の整備状況

項目 \ 年度	23年度	24年度	25年度	26年度
苦情受付件数の推移 ※苦情処理手続に移行しなかったものも含む。	123 件	97 件	102 件	100 件
相談員の推移	1 人	1 人	1 人	2 人
相談員1人当たりの要処理件数(苦情受付件数/人数)	123 件	97 件	102 件	50 件
苦情処理手続にかかる平均所要期間(注1)	約 1 カ月 弱	約 1 カ月 弱	約 1 カ月 弱	1.1 カ月
紛争解決手続受付件数の推移	5 件	3 件	3 件	9 件
紛争解決委員の推移(チーム数)	5 人(1)	7 人(1)	7 人(1)	8 人(2)
紛争解決委員会等(合議制)1チーム当たりの要処理件数(紛争解決手続受付件数/紛争解決委員会等数)※	5 件	3 件	3 件	4.5 件
紛争解決手続にかかる平均所要期間(注2)	約 2 カ月	約 2 カ月	1.7 カ月	2.2 カ月

ADR業務の品質向上のため、2012年 弁護士資格のある裁定委員を1名、消費者相談員経験のある裁定委員を1名、計2名の増員を行い、26年 相談員を1名増員し2名体制とした。

(注1) 苦情処理手続にかかる平均所要期間のうち、平成23～25年は個別データの集約をしていない為、「業務報告書」よりおよその数字を類推した上で記載している。

(注2) 紛争解決手続にかかる平均所要期間のうち、平成23～24年は個別データの集約をしていない為、「業務報告書」よりおよその数字を類推した上で記載している。

※事案毎に紛争解決委員会等を組成している機関においては、同時に組成可能な数を分母(紛争解決委員会等)とする。

(3) 利用者利便の更なる向上への取組み

ほけん相談室(および協会)は東京一ヶ所のため、裁定事案については、申立人の意向を確認し申立人の希望する場所での面談を行ったり、高齢者に対しては親族等の同席や代理人を依頼する等、できるだけ申立人や申立内容に配慮した対応をするよう努めている。また、裁定手続終了後のアンケート結果を業務に反映する等、業務品質の向上を図っている。申立書作成時の申立人の負担軽減のため記入すべき事項につき項目および要領を案内している(26年～)。

(4) 内部監査等による、紛争解決等業務の運営状況の検証及びその検証結果等を踏まえた改善状況

紛争解決業務の運営状況については、毎月、前月1か月間に受け付けた苦情・紛争案件全件の件数、および個別案件ごとの保険種目、申立内容、ほけん相談室の対応を理事会に報告している。理事会は個別案件ごとに課題や問題点を指摘し、指摘のあった課題や問題点についてはほけん相談室にて対応策を検討し翌月の理事会にて報告している。また、隔週ごとにほけん相談室のADR推進会議を開催し、ほけん相談室長(局長)に業務遂行の進捗状況を報告するとともに、問題点および課題の確認をしている。両会議とも議事録や会議記録を作成し、業務の改善や推進等に活用している。なお、ADRにおける内部監査業務の所管は管理統括部であるが、要員の少ない事等から内部監査は現在実施されていない。ADRを対象とする内部監査は現在規程、マニュアルを整備中であり、27年9月頃から実施予定である。

職員の監督体制等(Ⅳ－1－2)**(1) 苦情処理手続の実施等を担当する職員への定期的かつ十分な教育・研修の実施等を含めた職員に対する指導等の取組み**

業務規程第12条(職員の育成、監督)で職員の研修などを定めている。相談員の正確な苦情内容の聞き取り、迅速なアドバイスの提供を行うため、ほけん相談室は年度計画に基づき、業務知識の習得、相談スキルの向上および情報の共有を目的として、研修計画(相談員トレーニングプログラム)を協議・作成し、室長の承認を経て実施している。26年は計4回実施し、27年は5回の開催を計画している。ADR推進会議の後、主任相談員や室長が講師となり、業務規程、保険業法・監督指針、商品知識、電話対応等のテーマ別に資料やトークスクリプトに基づき研修を行っている。

(2) 公正かつ適確な紛争解決手続の実施のために必要となる情報・知識を、紛争解決委員間で共有するための態勢

紛争解決委員が経験していない事案等で、情報量および理解のレベルの差異が生ずることを避け、裁定の公平性・中立性を確保するため、裁定業務に関する情報や知識(過去の紛争事案の検証結果や顧問医の医学的見解等)を、紛争解決委員への書面伝達やメール連絡、主任相談員との業務打ち合わせを通して共有している。具体的には、案件発生ベースで過去の類似案件の検証結果を連絡している。また、裁定実務に加え監督指針や有識者会議および金融トラブル協議会等の内容についても情報共有と、理解を深め、より公正、的確な紛争解決に資する。

紛争解決委員の選任及び排除等(Ⅳ－1－3)**(1) 紛争解決委員の選任の方法****① 紛争解決委員の候補者の選定****・ 候補者名簿の状況**

人数8名(弁護士3名、消費生活相談員2名、学識経験者1名、主任相談員2名)任期2年

・ 候補者の選定プロセス

当協会理事、隣接業界からの推薦・紹介に基づき候補者のプロフィールを確認し、主任相談員および室長の面談を経て、理事会にて承認を得る。任期は2年で、2年ごとに見直しを行っている。

・ 候補者の選定基準(中立性・公正性、信頼性等の観点からの適格性)

弁護士として5年以上の経験があること、保険業務の経験が10年以上あること、消費生活相談に関する専門的知識経験を有すること、のいずれかの要件を満たし、かつ事業者の役職員でないことを、選定基準としている。(規程16条、業法308の13条3項)
業務規程上再任を妨げないことになっている(規定第15条)。引き続き上記の資格要件を満たしているとともに、前任期における評価(有益・的確なアドバイスを提供したか。)

② 個々の事案毎の紛争解決委員の選任

・ 紛争解決委員の構成

人数3名(弁護士1名、消費生活相談員1名、主任相談員1名等)(規程13条 5名以内)

・ 上記構成の理由(中立性・公正性、信頼性、利用者の納得感等への配慮)

「業務規程第13条」で、裁定手続では、必ず弁護士を含むことおよび複数名の裁定委員による合議制で運営することが定められている。規程では明文化していないが、原則3人体制としている。構成メンバーは弁護士、消費生活相談員、相談室職員としている。構成の理由は、弁護士の立場からの法的判断と、消費生活相談員の利用者目線に沿った納得性のある判断との融合により、中立的かつ納得感のある解決策を提示することを目的としている。また相談室職員は事案を苦情段階から熟知しているため、中立的立場から細やかな情報を他の紛争解決委員に提供することができる。

・ 紛争解決委員の選任のプロセス

選任手続きは「紛争解決委員名簿」より、ほけん相談室の主任相談員が事案の内容・特性、委員の得意分野、過去の処理事案等を考慮し裁定委員を選任し、相談室長が承認している。相談室長の承認に先立ち、「業務規則第19条」、「細則14条」に基づき、裁定員には当該事案の内容・利害関係者に関する情報を提供し、自己申告で参加・不参加の意思表明を確認するとともに、両当事者には、裁定委員会のメンバーにつき氏名・職務・所属事務所を含むプロフィールを案内している。

・ 紛争解決委員の選任基準(中立性・公正性、信頼性等の観点からの適格性)

裁定委員が当事者と顧問契約があるか、顧問契約をしている事務所等に所属しているか、商取引上の利害関係者に該当するか、当該事案に識見があるか等。

③ 紛争解決委員を排除するための方法

- ・ 当事者の申立てに基づき、指定機関が紛争解決委員の適格性を調査・判断するプロセス

主任相談員が当事者の申立内容を確認し、候補者に事実確認を行う。

- ・ 当事者の申立てを待たずに、指定機関が紛争解決委員の適格性を調査・判断するプロセス

- ・ 解決委員選任の際に、主任相談員が裁定委員候補者に対して、電話などの口頭にて事案の利害関係者・内容を伝え、候補者の自己申告で確認を行う。
- ・ 同時に、当事者に顧問弁護士の有無あるいは当該事案についての代理人の有無を確認し、ある場合は氏名・職務・所属事務所名等の情報提供を依頼している。

- ・ 紛争解決手続の公正な実施を妨げるおそれがあるかどうかの判断基準、妨げるおそれがあるとして排除するケース

- ・ 当該事案に対して特別の利害関係の有無。例えば、当事者の代理人弁護士あるいは当事者の所属する団体の顧問弁護士が解決委員の弁護士と同じ弁護士事務所の場合、あるいは同じ弁護士事務所に属する場合。
- ・ 解決委員が当事者の属する団体の役職員である場合等。

負担金及び料金(Ⅳ－１－４)

申立人、金融機関の利用料金の現状

申立人:0円(利用料金なし)、金融機関:90,000円

紛争解決等業務の適切性等(Ⅳ－２)

相談等を受付けた場合の対応(Ⅳ－２－１)

(１) 事案の内容や利用者の意向を適切に把握するための態勢

- ・マニュアル等の整備：業務フローの整備・改善、トークスクリプトの整備を継続的に図り、契約者の声をより適切に吸収できるよう努める。
- ・利用者対応に当たっての工夫：高齢者、外国人への丁寧な対応、必要に応じ親族、代理人と確認、ペット契約は契約者の心情に配慮する。
- ・利用者の問題意識把握のための工夫：聞き取り内容を要約し、利用者に確認する。特に苦情は主たる不満と事業者へ何を望むかを確認する。

(２) 利用者の立場に立った説明等の対応状況

「相談室レポート」等の苦情・紛争事例、他団体の事例、新聞記事、および判例等を含め専門用語を用いることなく平易な言葉を用いて、利用者に参考となる具体的事例を示しながら、丁寧に分かり易く解説するなどし、客観的な資料・事実により説明を行う。

(３) 苦情処理手続への案内方法等

項目 \ 年度	23年度	24年度	25年度	26年度
相談等受付件数	173 件	148 件	113 件	82 件
苦情受付件数	123 件	97 件	102 件	100 件
苦情処理手続受付件数	123 件	97 件	102 件	100 件

- ・定義の明確化：利用者から不満の表明があったものは全て苦情に分類し、処理する。（事業者へ連絡し対応を促す。利用者が匿名を希望する場合は個人情報が入らない範囲で伝達する）。（業務フロー）
- ・業務の監督態勢：主任相談員2名体制により、毎日受付、対応等の相互チェックを行う。具体的には、利用者の申出の内容およびその背景や動機などを十分聴取しているか、聴取した内容を共有し認識に相違ないことを利用者に確認しているか、ならびに丁寧に平易な言葉を用いて説明を行っているか等を、ポイントにチェックを行う。また、相談室のADR推進会議において、利用者の不満の有無を判断し、相談、苦情の分類の適切性を確認する。
- ・苦情受付時に、手続の概要と紛争解決手続を含む一連の流れを、専門用語を使わず丁寧に分かり易く平易な言葉を用いて分かり易く電話で説明する。（第48回資料）

苦情処理手続における留意事項(Ⅳ－２－２)

(1) 苦情処理手続の実施状況

項目 \ 年度	23年度	24年度	25年度	26年度
苦情処理手続終結件数	118 件	98 件	92 件	98 件
解決件数	107 件	76 件	70 件	81 件
解決割合(解決件数/苦情処理手続終結件数)	91%	78%	76%	83%
苦情処理手続にかかる平均所要期間(再掲)	約 1 カ月 弱	約 1 カ月 弱	約 1 カ月 弱	1.1 カ月

(2) 苦情の実態・原因等を適確に把握するための枠組み(申立本人からの事情聴取の実施等)

苦情相談は電話で受け、相談員は詳細にわたり事実関係を把握することとしており実質的な事情聴取となっている。相談員は個別苦情案件については業務フロー「苦情対応」にしたがい、苦情受付からの記録を苦情受付票及び苦情相談受付簿で管理している。当事者から当該事案に関する追加の相談があった場合や、情報提供の意思が示され場合は、当事者双方に最終記載以降の事情を聴取する。

(3) 交渉能力等の格差を是正し、顧客の納得を得られる迅速かつ公正な解決を図るための枠組み

① 業者が誠実かつ迅速な対応をしたかの確認(業者が誠実な対応をしたかの確認方法、業者が迅速な対応をしたかの確認方法、業者に対応の改善を求めるケース)

相談員は「業務規程第8条(相談員規定)」および業務フロー「苦情対応」等に基づき、事業者に連絡する際に、事実の確認と申立人への対応結果につき報告を依頼している。対応や進捗状況の確認は、主任相談員2名が事業者へ随時確認し、1ヶ月経過した事案は未解決理由を聴取のうえ対応を促している。また、隔週でADR推進会議を開催し、相談室長に進捗状況を報告している。理由が不明瞭な連絡遅延、対応遅延等、対応が不十分な事業者については、主任相談員、相談室長より責任者等に対して個別に注意喚起、指導を行い、対応の改善を図っている。

② 利用者への助言(助言を行うケース、主な助言内容、助言の実施頻度)

事実関係の認識が当事者双方で異なり、どちらの認識も確証が得られないような場合は、どのような歩み寄りが可能であるかを検討するよう双方に助言を行う。類似の苦情事例、裁定事例、および判例を紹介する。また、第3者の弁護士相談、公的相談機関等を案内し、客観的意見の聴取や相談を勧める。

③ 事情調査の実施(事情調査を行うケース)

事業者の対応や回答に問題や疑義があったり、不明な点がある場合は、事情調査を電話や書面(メール)で行う。なお、判明しない場合はさらに事業者と面談し調査する。

紛争解決手続における留意事項(Ⅳ－２－３)

(1) 紛争解決手続の実施状況

項目	年度	23年度	24年度	25年度	26年度
紛争解決手続終結件数		6 件	3 件	3 件	7 件
和解件数		2 件	2 件	2 件	0 件
和解割合(和解件数/紛争解決手続終結件数)		33%	67%	67%	0%
紛争解決手続にかかる平均所要期間(再掲)		約 2 カ月	約 2 カ月	1.7 カ月	2.2 カ月

(2) 中立性・公正性の確保(上記(1)及び資料「和解不成立等事案の理由、経過等」参照)

・裁定委員は、選考基準、手続に基づき相談室長の面談、理事会の承認を経て決定する。また個別事案の裁定委員会の構成は、委嘱している裁定委員の中から、事案の内容・特性、委員の得意分野、過去の処理事案を考慮して、裁定委員を選任している。具体的には弁護士1名、消費生活相談員1名、主任相談員1名とすることで中立性・公平性を図っている。

・和解状況は、23年～25年度通算では50%の和解率であるが、26年度は不受理(適格性無)の増加等から和解は0件となった。また面談なしが大半だが、相談室職員は事案を苦情段階から熟知しているため、中立的立場から細やかな情報を他の紛争解決委員に提供することができている、また面談の実施を全件案内をしており、要望がある場合は実施している。(26年度は1件、当事者双方2～3回)

・利用者アンケートについては、中立性・公平性を直接図るためのアンケート項目が現在ないことから、今後当該項目を設けることを検討する。

(3) 簡易・迅速・柔軟な解決に向けた取組み(上記(1)及び資料「和解不成立等事案の理由、経過等」参照)

・解決までに要した所要時間は平均1～3か月である。

・苦情段階から、当該事案を熟知している主任相談員が裁定委員になることによって、他の裁定委員に対し、事案の論点を説明し、スムーズに裁定を開始できるよう迅速な運営に努めている。

・手続の概要説明と案内文書を必ず送付する。

・相談室内(事務局を担当)、裁定委員との事前打ち合わせ、論点整理を行っている。

(4) 和解に向けた努力(上記(1)及び資料「和解不成立等事案の理由、経過等」参照)

有識者会議報告書(抜粋)「指定紛争解決機関においては、和解に至らないことが明白な事案等を除き、両当事者間の和解に向けて努力することが適当である。」

これまでの解決事案において、以下の取組みを実施している。

・和解案提示前に、ほけん相談室職員が申立人・事業者双方の主張・反論を双方へ再確認し、争点の整理と絞り込みを行い、和解の可能性を検証する。これらを踏まえて和解案を作成し、打診・調整を行う。

・和解案提示前に、申立人・事業者双方の証拠書類・資料を双方に提示する。

・正式な和解案提示前に、和解内容を申立人・事業者へ提示し、調整する。また和解案の正式提示後に、申立人・事業者と調整したうえで再度和解案を提示する。

・必要に応じて、裁定事例の提供や第三者意見の聴取・相談を助言する(双方の主張に大きな隔たりがあり歩み寄る姿勢がみられない場合、もしくは双方が自己の主張に固執し相手非難に終始している場合等)。

(a) 双方へ、類似の裁定事例・裁定結果や隣接業界の事例の提供、法律および判例の検証等を助言する。

(b) 申立人へ、第三者の弁護士相談(法テラス等)、公的相談機関等による客観的意見の聴取・相談をご案内する。

また、事業者に対しても顧問弁護士等との相談等を助言する。

(5) 納得感・信頼感の向上に留意した取扱い(上記(1)及び資料「和解不成立等事案の理由、経過等」参照)

- ・実施手順・マニュアルに従い、紛争解決受付時に、紛争解決手続きの一環として面談による聴取の機会がある事、紛争解決手続の目的は裁定委員会が中立的立場で当事者の主張を聞き双方の納得が得られるような和解案を提示する事であり、そのため当事者に協力をお願いする旨、の説明をしている。現在は実施していないが、利用者アンケートは裁定委員の選任、対応(ヒアリング)スキルアップ、相談業務関係社員の教育に利用する予定。
- ・利用者から再度の面談要請がある場合や和解案の論拠となった証拠書類等に関する説明の要請がある場合、特段の支障がない限り、当該要請に応える。

(6) 特別調停案を適切に提示できる態勢の確保

① 特別調停案の提示についてのスタンス、提示が必要な具体的な局面についての考え方

- ・裁定委員会では、和解案又は特別調停案を提示するケースでは、原則、特別調停案の提示を行っている。
- また、特別調停案の提示以外の和解成立については、裁定申立書を会社側に通知、少短会社側作成の答弁書等のやり取りのなかで申立人の請求内容を認容する和解案の提示があった場合は、和解解決としている。

② 特別調停案の要否の検討、提示内容の検討、提示の可否の検討等の一連のプロセス

【特別調停案の要否、提示内容の検討、提示の可否の検討】

申立人と少短会社間の答弁書等のやり取りでは和解が成立しなかった場合、裁定委員会で審議の結果、和解により解決を図るのが適当と判断した場合は、特別調停案を策定する。

③ 特別調停案の提示に係る紛争解決委員間の認識共有(上記①、②についての認識等の共有の状況、共有の手段方法)

上記①、②の認識共有について、裁定委員会は、和解案又は特別調停案を提示するケースでは、原則、特別調停案の提示を行っていることから、委員間で特別調停案に係る手続の認識の共有は図られている。

紛争解決等業務の公表・検証・評価(Ⅳ－３)

紛争解決等業務の公表(Ⅳ－３－１)

(１) 苦情処理手続・紛争解決手続に関する申立てや結果等の公表状況

① 苦情・紛争の未然防止の観点から公表した業務の分析結果(計数を含む具体的状況)と公表手段

苦情受付件数は、26年度100件(前年度102件)であり、ほぼ横ばいである。既済98件(前年度100件)の終了事由の内訳は、解決が81件82%(77件77%)と若干アップするが、移行は9件(4件)で大幅増加した。その他(連絡不能等)は8件(19件)と大幅減少した。所要期間は3月未満が82件84%(96件96%)と、やや長期化の傾向にある。

紛争受付件数は、26年度9件(前年度3件)であり、大幅に増加した。原因・背景は、事案が複雑化、長期化の傾向にあり、保険商品別ではペットが4件と大幅に増加したことが大きいと考える。

なお、「ほけん相談室レポート」を年2回作成し、相談苦情受付件数、苦情受付件数、苦情内容別件数、申立人属性別件数、商品別件数、紛争解決手続き受付件数、手続き終了件数、を直近過去4年間につき上期、下期と半期ごとに分けて記載をして、ホームページで公開している。

② 利用者の指定機関に対する信頼性向上の観点から公表した業務の分析結果(計数を含む具体的状況)と公表手段

25年度 苦情 受付件数 102件 終了件数 92件、紛争(裁定) 開始件数 3件 終結件数 3件
 26年度 苦情 受付件数 100件 終了件数 98件、紛争(裁定) 開始件数 9件 終結件数 7件

苦情事案、裁定事案の処理状況を集約し、分析結果や具体的な事例を掲載した「相談室レポート」を年2回作成し、ホームページで公表している。苦情事例については、紛争解決指定機関の対応が分かるよう、経過・対応結果を具体的に記述している。

(２) 個別の苦情・紛争事案の概要や結果等の公表状況

① 個別事案公表の趣旨・目的及び公表する個別事案の範囲、類型

「金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議」における議論のとりまとめ 5. 紛争解決業務の公表・評価に基づき、利用者が申立の目安を知ることができるとともに紛争の未然防止に役だつと期待できる。そのため、プライバシーを配慮したうえで、商品別(火災保険、ペット保険、生命保険等)、発生原因別(契約事務、保険金支払等)に経過・対応・結果を記載している。

② 個別事案の公表内容のポイント

プライバシー保護の観点から、事業者名、申立人名、商品名などの個人または事業者を特定できる情報は記載しない。事案の選択は、多種の商品、多種の発生原因となるよう選択し、経過の中では紛争解決機関のとった行動をできるだけ詳細に記述している。

③ 個別事案の公表手段方法

「相談室レポート」を年2回作成し、理事会で承認を得て事業者に案内するとともに、ホームページで公表している。

(3) 利用者の指定機関に対する信頼性向上のための積極的な情報発信**① 利用者アンケートの結果とそれを踏まえた改善措置の公表状況(計数を含む具体的な公表内容)**

利用者アンケートの対象は当事者双方としており、24年度、25年度の該当4件につき実施し、業者からは全て回答があり、申立人からは3件の回答があった。26年度は回答がなかった。アンケート結果によると、苦情対応は親切丁寧、手続き対応は役に立ったとの回答が3件中3件であった。まだ事案数が少ないため統計的な信頼性に不安があるため公表していない。

② 外部有識者による紛争解決等業務の事後的な検証・評価の結果とそれを踏まえた改善措置の公表状況(具体的な公表内容)

26年7月、外部有識者の「諮問委員会」を設置し、会の目的として、公正かつ中立な立場から少額短期保険の紛争解決業務の検証および業務改善の提言を掲げている。諮問委員会は毎年、1月および7月に開催され、業務全般について検証・評価を行ってもらうことを目的としている。当該検証・評価結果をもとに改善策を理事会に提言する。改善策については、個人情報に配慮しながら、「相談室レポート」で公表していく予定。

③ その他中立性・公正性を担保する方法等の公表状況(具体的な公表内容)

裁定委員の選任方法(裁定委員には、弁護士または消費生活相談員を含まなければならない等)について、協会HPで公表している。(規程13条)

紛争解決等業務の検証・評価(Ⅳ-3-2)

(1) 利用者アンケートの実施状況

① 利用者アンケートの対象者の範囲及び回収率

対象は当事者双方とし、裁定終了事案とする。24年、25年度は対象4件で、回収は事業者より4件(回収率100%)、申立人からは3件(回収率は75%)、26年度は回答がない。申立人の解決状況別回収状況は、和解2、双方離脱1。

② 利用者の「手続に対する納得感」及び「指定機関に対する信頼性」をそれぞれ把握するためのアンケート項目の具体的内容とその集計・分析結果

事例は少ないが、申立人の回答項目および結果は以下の通り。

(ア) 申立書の作成段階で、相談員による書面の書き方等の説明は役に立ちましたか？

役に立った(100%)、どちらとも言え役に立った、どちらともいえない、役に立たなかった、説明を受けていない

(イ) 裁定委員や相談員の対応は誠実・丁寧でしたか？

誠実・丁寧だった(66%)、どちらかと言えば誠実・丁寧だった(34%)、どちらともいえない、どちらかと言えば誠実・丁寧ではなかった、誠実・丁寧ではなかった

【今後の対応】

現在、利用者アンケートの項目に「中立性・公平性」を図るためのアンケート項目が無いことから、今後設ける事を検討する。

③ ②を踏まえた改善措置の検討、実施状況

裁定委員、相談員の対応は問題ないと言えるが、当紛争解決機関をホームページで知っていただくための施策が必要と思われる。

(2) 外部有識者による事後的な検証・評価の実施状況

① 外部有識者による検証・評価機関の概要(機関名、メンバー構成、設置目的、機能・役割、開催頻度・実績・1回の会議の所要時間)

・理事会の諮問機関として外部有識者による「諮問委員会」を設置し、紛争等解決業務の中立性・公平性を確保し、利用者の紛争解決手続に対する納得感や信頼感を得るため、業務の事後検証・評価をするとともに改善等の提言を行っている。

・「諮問委員会」の構成委員は、法学者(大学教授)、弁護士、消費者問題専門家(消費者相談員経験者)各1名とし、委員長は各委員の互選により現在は法学者にお願いしている。

・「諮問委員会」の開催は年2回(上期、下期)とし所要時間はそれぞれ2時間としている。26年6月に設置し、同年7月に第1回を、27年1月に第2回を開催した。

② 検証・評価の状況((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

【相談等を受け付けた場合の対応】

・ 相談と苦情の適切な仕分け

(イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

- ・ 相談と苦情の適切な仕分けについて、業務の現状を示す計数等は説明していないが、次の内容について外部有識者に対して説明を行った。
- ・ 「業務規程」マニュアルに従い、受け付けた相談苦情は全て受付簿に内容を記載するとともに、匿名であるかと否とを問わず申立人の意思を確認(苦情とした案件は全て事業者はその内容を伝え対応を促す事を説明)し、了解の得られたものは全て苦情として分類している。
- ・ また、申立人が相談という事で連絡してきた場合も内容によっては申立人の了解を得て苦情として分類し手続きを行っている。

(ロ)検証・評価の結果(外部有識者の意見)

諮問委員会では、運営状況は的確に行われており、相談と苦情の仕分けも的確に行われているとの意見をいただいている。

(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況:なし

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

(ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

①【相談・苦情受付態勢】

- ・ 相談、苦情受付業務のプロセス、フロー
- ・ 規程、マニュアル等の整備状況

②【相談業務の全体像】

- ・ 相談受付件数及び推移、内訳、事例
- ・ 相談受付件数と苦情受付件数の比較状況及び件数の乖離理由

③【事案の内容及び意向の把握】

- ・ 事案の内容の把握、利用者の意向を適切に把握するための方策
- ・ 利用者にとって適確かつ分かり易い説明をするための工夫、取り組み

④【相談と苦情の仕分け、苦情処理手続の申立人への案内】

- ・ 苦情受付件数及び推移、内訳、事例
- ・ 相談と苦情の件数の乖離が大きい場合、その理由は何か。
- ・ 相談及び苦情の定義、相談と苦情の仕分け基準、相談と仕分けた事例、苦情と仕分けた事例
- ・ 苦情として取り扱うべきものが相談として処理されていないか。

⑤【苦情処理手続への移行】

- ・ 苦情受付件数と苦情処理手続件数の比較状況及び件数の乖離理由
- ・ 苦情としたが、苦情処理手続へ移行しなかった事例の件数及び推移、内訳、理由、事例
- ・ 苦情の場合、苦情処理手続を案内し、苦情処理手続移行への申出人の意思確認を行っているか。

⑥【チェック態勢】

管理職によるチェックの状況及び内部監査結果

・ 苦情処理手続の速やかな開始

((イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ) 検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

・ 苦情処理手続の速やかな開始について、業務の現状を示す計数等は説明していないが、次の内容について外部有識者に対して説明を行った。
・ 申立人に対し、受付時に苦情手続き(概要)と紛争解決手続を含む一連の流れを、平易な言葉で分かり易く案内し、申出人の意思確認のうえ、事業者へ連絡し、対応を促す。
なお、申立人が相談室の説明で納得された場合も、苦情と分類し、事業者へその内容を連絡している。

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見): 概ね適切な対応が来ているが、更にスキルアップや工夫が必要。

(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況: 苦情受付時の対応等について、更なるスキルアップのための研修を実施していきたい。

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、以下の資料を用いて説明する予定

・ 説明内容

(ア) 現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ) 上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ) 自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・ 資料及びその内容

前期「相談と苦情の適切な仕分け」で記載した資料、内容と同じ。

【苦情処理手続】

・ 業者の誠実かつ迅速な対応の確保

((イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ) 検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

・ 申立受付後、1～2週間以内に進捗状況を事業者へ確認している。主任相談員がこれを相互チェックし(マニュアル)、業者が誠実な対応や迅速な対応を講じていない場合は、適切な対応をとるよう促している。

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見): 概ね適切に進捗管理をしているが、一部処理が遅い業者への工夫が必要。

(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況: 一部処理が遅い業者について、長期事案の進捗管理と工夫を行うこととする。(例: 双方へ解決の働きかけ。両当事者に類似事例の解決例を説明したり、弁護士等の意見を伝えることにより、解決に向けた取り組みを行う。)

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、以下の資料を用いて説明する予定

・ 説明内容

(ア) 現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ) 上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ) 自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

<苦情処理手続における共通説明事項>

①【苦情処理態勢】

- ・ 苦情処理業務のプロセス、フロー（申出人に対するサポート、フォローの方法、内容）、事例
- ・ 規程、マニュアル等の整備状況

②【苦情処理業務の全体像】

- ・ 苦情処理手続件数及び推移、内訳、事例
- ・ 苦情処理手続における終了事由別（解決、不応諾、不調等）件数及び推移、内訳、事例
- ・ 苦情処理手続の終結に要した期間
- ・ 苦情処理手続で解決できなかった件数及び推移、内訳、理由、事例

③【金融機関への対応】

苦情処理手続の進捗状況の金融機関への確認、金融機関への迅速な苦情処理手続の働きかけ

④【チェック態勢】

管理職によるチェックの状況及び内部監査結果

⑤【その他説明事項】

- ・ 業者が誠実な対応をしたかの確認方法、業者に対応の改善を求めるケース
- ・ 助言を行うケース、主な助言内容、助言の実施頻度

・ 利用者への適切な助言（（イ）検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、（ロ）検証・評価の結果、（ハ）（ロ）を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況）

（イ）検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

- ・ 利用者への適切な助言について、業務の現状を示す計数等は説明していないが、次の内容について外部有識者に対して説明を行った。
- ・ 苦情内容を把握する段階で原因が複数混在している場合は、原因ごとに申立人の意向を整理したうえで助言をしている。さらに、約款などは平易な言葉で何故そのように書かれているかの背景等説明し、誤解を解く等に努めている。

（ロ）検証・評価の結果（外部有識者の意見）：概ね適切で均一な対応が出来ているが、更にスキルアップや工夫が必要。

（ハ）（ロ）を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

研修の実施

- ・ 処理状況の検証を実施予定
- ・ マニュアルの見直しと追記（仕分け基準、トークスクリプト等）

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

- （ア）現状の説明（以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明）
- （イ）上記（ア）に関する原因、背景、理由等（以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明）
- （ウ）自己評価（評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等）及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

前記「業者の誠実かつ迅速な対応の確保」に記載した<苦情処理手続における共通説明事項>の資料、内容と同じ。

【紛争解決手続】

- ・ 中立性・公正性の確保((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

- ・ 紛争解決委員の選任について、裁定委員一覧表、裁定事案管理表を用いて、次の内容を説明。
- ・ 業務プロセス(紛争解決委員の選任権者・選任の基準及び手続)、選任(委嘱)基準(室長が決定し、理事会へ報告する)、選任手続(推薦等より選考、面接、稟議申請、決裁(委員任期は2年間))
- ・ 紛争解決委員の構成、実際の紛争解決手続の委員構成、紛争解決委員(裁定委員)の構成(総計8名(弁護士(3)、消費生活相談員(2)、学識経験者(1)、相談室職員(2)))、個々の事案の紛争解決手続(裁定委員会)の委員構成(3名で構成、弁護士、消費生活相談員・学識経験者、相談室職員)
- ・ 紛争解決委員間の認識共有(訪問して説明) 等

(ロ)検証・評価の結果

- ・ 裁定委員会が的確に開催できる体制を確保している。
- ・ 新任の裁定委員がいるため、情報共有・認識共有の強化が必要

(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況:裁定委員の教育研修の強化が必要であり、今後実施していく。

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

- (ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)
- (イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)
- (ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

<紛争解決手続における共通説明事項>

①【紛争処理態勢】

- ・ プロセス(紛争業務の内容、フロー)
- ・ 規程、マニュアル等の整備状況
- ・ 簡易・迅速な紛争解決手続のための工夫
- ・ 紛争解決手続の標準処理期間

②【紛争業務の全体像】

- ・ 紛争解決手続受付件数及び推移、内訳、事例
- ・ 紛争解決手続における終了事由別(和解、特別調停、見込みなし、双方の離脱、一方の離脱、不応諾、移送)件数及び推移、内訳、事例
- ・ 紛争解決手続の終結に要した期間

③【和解状況について】

- ・ 和解率及び推移並びに他機関の和解状況との比較
- ・ 和解成立事案の特徴(事例、面談回数、申立人の年齢)
- ・ 和解不成立事案の特徴(事例、面談回数、申立人の年齢)

④【和解不成立事案について】

- ・ 和解不成立の理由(どのような理由ないし経過で和解不成立となったのか)

[不受理とされた場合]

- ・ 適格性審査で不受理とした場合の件数及び理由、事例

[受理された場合]

- (a) 和解案を提示しなかった場合の件数及び理由、事例

- (b) 和解案を提示したが一方又は双方が受諾しなかった場合の件数及び理由、事例(申立人が受諾しなかった件数、金融機関側が受諾しなかった件数、その比較)

- (c) 和解不成立の事案について、面談・事情聴取実施の回数、面談・事情聴取を実施しなかった場合はその理由、事例

⑤【和解に導くための努力について】

- ・ 申立人と金融機関の主張の隔たりを埋め、和解に導くための努力(和解案提示前の事前調整、提出された証拠書類の相手方への開示)
- ・ 法令、約款、書面の記載、先例を機械的、画一的に適用せず、柔軟な解決を行っているか。

⑥【面談・事情聴取の実施について】

- ・ 面談・事情聴取実施の判断基準
- ・ 面談・事情聴取の実施手順・内容

⑦【利用者アンケートについて】

- ・ 利用者アンケートの実施状況(対象、回収率)
- ・ 利用者アンケートの分析結果
- ・ 分析結果を踏まえた改善の状況

⑧【紛争解決委員の選任等について】

- ・ 業務プロセス(紛争解決委員の選任権者・選任の基準及び手続、事後検証を可能とする手続実施記録の作成)
- ・ 紛争解決委員の構成(金融ADR機関として選任している紛争解決委員の構成、実際の紛争解決手続における委員構成)
- ・ 紛争解決委員間での認識共有

・ 簡易・迅速・柔軟な解決に向けた取組み

((イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ) 検証・評価の結果、(ハ) (ロ) を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

- ・ 業務の現状を示す計数等は説明していないが、次の内容について外部有識者に対して説明を行った。
- ・ 当事者には、紛争解決手続きの流れの概要につき、口頭での説明とともに、文書を送付して案内している。また、裁定委員を務めている協会職員が、事前に必要書類等を当事者に求め、争点等を整理したうえで他の裁定委員に説明し、迅速な適切な対応に努めている。

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見)

概ね適切な対応を行っている (アンケート結果、謝辞の電話等) との評価。

- ・ 紛争解決業務の実効性、有効性を高めるため、裁定委員の業務知識、対応力の向上が必要である。
- ・ 裁定委員の情報共有、認識共有の機会が少ない。

(ハ) (ロ) を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

- ・ 裁定委員会議の実施し、今後更に裁定委員の情報共有、認識共有の機会を設けていく。
- ・ 隣接団体との意見交換、情報収集の機会を増加させ、裁定委員の業務知識、対応力の向上を図っていく。

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、以下の資料を用いて説明する予定)

・ 説明内容

(ア) 現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ) 上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ) 自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等) 及びそれらを踏まえた今後の対応

・ 資料及びその内容

前記「中立性・公正性の確保」で記載したとく紛争解決手続における共通説明事項>の内容、資料と同じ

- ・ 和解に向けた努力((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

和解に向けた努力について、現状を示す計数等は示していないが、次の内容の説明を行った。

- ・ 和解案提示前の事前調整、主張の再確認・論点整理、および和解の可能性の検証を行っている。
- ・ 聞き取り時の主張、争点の深堀、詳細質問の実施している。
- ・ 申立に記載されない事実、原因、背景等を考慮した和解案の提示を積極的に行なっている。
- ・ 損害賠償以外の和解案の提示(謝罪、道義的責任)を行っている。
- ・ 法令、約款、先例を機械的画一的に適用していない。
- ・ 類似の判例・裁定事例の提示、第三者意見の聴取の勧めを行っている。

(ロ)検証・評価の結果(外部有識者の意見):・苦情時での対応に工夫が必要(事案の複雑化、ペットの増加等より、不受理終了が増加)

(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況:今後、苦情時での対応について、検討を行なうこととしたい。

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

(ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

前記、「中立性・公正性の確保」で記載した＜紛争解決手続における共通説明事項＞の内容、資料と同じ

- ・ 納得感・信頼感の確保((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

件数は少ない(24年度、25年度合計で4件(うち3件について回収)、26年度は回答なし)が、利用者アンケートによると、紛争対応は親切・丁寧、対応は役立ったとの回答を得ている。

(ロ)検証・評価の結果(外部有識者の意見):なし

(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況:なし

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

(ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

前記、「中立性・公正性の確保」で記載した＜紛争解決手続における共通説明事項＞の内容、資料と同じ

・ 特別調停案の適切な提示

((イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ) 検証・評価の結果、(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

過去に受諾義務を課した事案(2件)を説明。特別調停案を提示する際は、当事者双方へ事前打診を実施、特別調停案とする基本的合意の取り付けを行っている。具体的には事案の概略、受諾義務を課した理由、申立人への訴訟リスクの周知等を行なった。

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見):なし。

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況:なし。

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

(ア) 現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ) 上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ) 自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

・ 業務プロセス(特別調停案提示の基準、手続)

・ 適切に提示できるような態勢

・ 紛争解決委員間での認識共有

(3) 指定紛争解決機関に対する苦情への対応状況

① 利用者からの個別の苦情について公正な対応をとるための態勢(業務フロー、体制等)

業務プロセス(受付から処理、理事会への報告)

・ 苦情処理は「調査部会」が所管し、選任されたメンバーが申立内容に基づき、紛争解決等業務等が適切に実施されたかを調査する。

体制(苦情対応部署、人数)

・ 調査部会: 相談室長、常勤役員、事務局長、コンプライアンス担当管理職、消費者委員会委員の5名から構成

② 個別の苦情の原因分析や発生状況の集計・分析のための態勢

調査部会が原因分析、発生状況の分析を行う。また、集計については相談員および相談室職員が対応する。

③ ②の具体的検証結果及びそれを踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

これまで当協会に対する苦情を受け付けた実績はない

苦情・紛争事案に関する分析結果等のフィードバック(Ⅳ－４)

(１) 予防機能、早期発見機能を発揮するための苦情・紛争事案に関する多様な観点からの分析の実施状況とその結果

- ・苦情・裁定事案を集約し、苦情件数、苦情内容、発生原因、解決に要した所要時間等の結果を「相談室レポート」に取り纏めている。
- ・26年度は苦情件数は100件、保険金支払に関するケースが最も多い。苦情件数の80%以上は3ヶ月以内に解決している。
- ・また、増加傾向にある苦情・紛争事案は(2)のとおり。

(２) (１)から把握された典型的な苦情・紛争事案、増加傾向にある苦情・紛争事案等の具体的状況

【増加傾向にある苦情】

申立人からの初期質問や初期確認に対し、事業者が申立人の意をくんだ説明や回答を行わなかったため、事業者への不信につながる、初期対応の不備のケース。具体的には、保険金事故に該当するか否か、誤った保険金請求書類の送付、催促があるまで回答しないで放置等。

該当件数は次のとおり。

26年31件(全件数の31%)、25年30件(同29%)、24年16件(同16%)、23年19件(同15%)。

【増加傾向にある紛争】

ペット保険に係る紛争事案が増加している。(26年 4件、25年 1件)

(３) 解決に至らなかった苦情・紛争事案の商品・サービス別の状況、不調理由等の集計、分析結果

(苦情)

- ・27年3月末現在解決に至らなかった、および至っていない苦情案件は17件。商品別には 家財保険 9件、生命保険 3件、ペット保険 5件。
- ・27年3月末現在に於ける不調理由 イ. 事実確認が不能 14件、ロ. 申立人と連絡不能 3件。
- ・事実確認が困難な案件が大半を占めている。

(裁定)

- ・23年4月～26年3月 不調件数 13件。商品別には 家財保険 5件、ペット4件、生命保険 4件。
- ・23年4月～26年3月 における不調理由 イ. 不開始 9件、ロ. 取り下げ 2件、ハ. 不受理 2件。
- ・不受理(適格性なし)が大半を占める。

(４) (１)の分析結果、(２)の具体的状況、(３)の分析結果の業者へのフィードバック、関係機関への情報提供

- ・事業者には通達で(1)～(3)の全てをフィードバックしている。
- ・消費生活総合センター等に対しても「相談室レポート」を提供している。
- ・「相談室レポート」には、(1)～(3)が含まれている。

関係機関との連携(Ⅳ－５)

他の指定紛争解決機関との連携(Ⅳ－５－１)

業態の異なる複数の金融機関が関係する事案における連携の状況

複数の業態が関係する商品の対応については、平成27年2月に全指定機関において会合を開催し、商品の現状、トラブル類型、各機関ごとの対応等について認識の共有を図った。
その結果、少額短期保険協会傘下の事業者の販売する少額短期保険では、住宅ローン等多業態商品との組み合わせで販売する商品は現時点ではない事を他機関との意見交換を通じて確認した。

その他の機関との連携(Ⅳ－５－２)

その他の機関との連携の状況

ほけん相談室の紛争解決機関としての役割の向上を目指し、他の機関とADRIに関する情報交換会を開催し、ADR実務の現状・問題点などについて意見交換している。(26年10月、東京都消費生活総合センター相談室、27年3月 日本共済協会。)

「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」等への対応状況

紛争解決等業務の運営態勢(Ⅳ－１)

指定紛争解決機関の業務運営態勢(Ⅳ－１－１)

(１) 業務運営に関する報告、検討、意思決定及び指示の一連のプロセス

紛争解決等業務に係る業務運営についての意思決定機関は、運営審議委員会(委員16名)である。

(メンバー構成:経済学者1名、法律学者1名、消費者問題専門家1名、弁護士1名、自主規制団体の役職員5名、加入第1種金融商品取引業者等の役職員7名)

①運営審議委員会は、紛争等解決事業の運営に関する重要事項(あっせん委員の選任、紛争解決等業務の実施状況等)について審議するほか、同事業の運営に関して理事会の諮問に応じ、又は理事会に対して意見を述べる(定款第40条)。

②理事会は、運営審議委員会の審議を経た紛争等解決事業の運営に関する重要事項等について審議し、議決する(定款第32条)とともに、その審議結果を事務局に対して指示する。

③総会は、事業計画及び収支予算並びにその変更、事業報告及び収支決算、会費等の徴収の有無及び額、その他運営に関する重要事項等について議決する(定款第23条)。

(２) 業務量に応じた業務運営態勢の整備状況

項目 \ 年度	23年度	24年度	25年度	26年度
苦情受付件数の推移 ※苦情処理手続に移行しなかったものも含む。	1,137 件	892 件	861 件	580 件
相談員の推移	18 人	15 人	15 人	15 人
相談員1人当たりの要処理件数(苦情受付件数/人数)	63.2 件	59.5 件	57.4 件	44.6 件
苦情処理手続にかかる平均所要期間	0.9 カ月	0.8 カ月	0.6 カ月	0.6 カ月
紛争解決手続受付件数の推移	246 件	161 件	116 件	101 件
紛争解決委員の推移(チーム数)	36 人(-)	38 人(-)	38 人(-)	38 人(-)
紛争解決委員(単独制)1人当たりの要処理件数(紛争解決手続受付件数/紛争解決委員数)	6.8 件	4.2 件	3.1 件	2.7 件
紛争解決手続にかかる平均所要期間	2.8 カ月	2.8 カ月	2.4 カ月	2.1 カ月

紛争解決等業務の業務量が増加し、職員又は紛争解決委員を増加せざるを得ない状況になった場合で、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」(以下「業務規程」という。)等の規則の改正等や補正予算等の措置が必要なときは、運営審議委員会に付議し、承認を得て、最終的に理事会にて機関決定を行う(過去の例として、通貨OP事案の増加に対応するために、平成24年2月、紛争解決委員の定数の2名増加措置及び同年3月、紛争解決等業務を行う業務部門の運営態勢を見直す措置を講じている)。

(3) 利用者利便の更なる向上への取組み

当センターは都道府県庁所在地にあっせん会場を設けてあっせん期日を開催しているが、個々のあっせん手続事案における利用者からの要望や当該利用者の属性等を踏まえ、当該事案の担当相談員と業務部の管理職者(部長又は課長)が当該利用者の利便の向上について検討のうえ、適宜、都道府県所在地以外の場所にあっせん会場を設けている。高齢者等への配慮としては、あっせん手続の流れについてのわかりやすく丁寧な説明、申立書の書き方等の助言等、利用者の健康状態や理解力等を踏まえたきめ細かな対応に努めている。

(4) 内部監査等による、紛争解決等業務の運営状況の検証及びその検証結果等を踏まえた改善状況

平成27年5月に実施された業務監査(監査対象期間:平成26年度)において、以下の観点で監査を受けた。
なお、平成27年6月開催の理事会における監査結果を踏まえ、必要に応じて改善に取り組む。

- ① 相談及び苦情について適切に仕分けをするとともに、相談者の意向確認を適確に行っているか。
- ② 相手方事業者の回答の伝達や相対交渉のフォローアップ等を適確に行っているか。
- ③ 未終結のまま長期間経過している事案について適切に状況をフォローアップしているか。
- ④ 当センター所掌外のトラブルについて、適切な他の機関を案内しているか。
- ⑤ 苦情処理で解決しない場合、あっせん手続を案内するとともに、あっせん申立て希望者に対してあっせん手続の仕組み等について説明を行っているか。
- ⑥ あっせん手続における申立書、受理結果通知書、答弁書、和解契約書及び打切り通知書の送付について、適確に行われているか。
- ⑦ あっせん手続及び苦情処理手続について記録を保存しているか。
- ⑧ 当事者に関する秘密の保持について適切に管理しているか。

職員の監督体制等(Ⅳ－1－2)

(1) 苦情処理手続の実施等を担当する職員への定期的かつ十分な教育・研修の実施等を含めた職員に対する指導等の取組み

相談員の資質を向上させることにより当センターに対する利用者からの信頼感の向上を図るため、相談員全員を対象として「相談員研修」を実施している(原則として月1回。大阪事務所の相談員はテレビ会議システムを利用)。
研修テーマは、相談員にとって必要な法令・自主規制ルールに関する知識習得や利用者との電話、面談等におけるコミュニケーション能力向上等の観点から、金融商品取引に係る制度改正や相談等の受付件数等の動向等を踏まえて業務部長と総務企画部門が協議して決定している。

(2) 公正かつ適確な紛争解決手続の実施のために必要となる情報・知識を、紛争解決委員間で共有するための態勢

- ① あっせん業務の一層の質的向上を図るとともに、紛争解決委員間の認識の共有を図るため、全紛争解決委員を対象として「あっせん業務研究会」を開催し(年1回)、法令改正、あっせん申立て等の動向、あっせんによる和解事例、あっせん手続の進め方に関する諸論点(特別調停案提示のあり方を含む)について、紛争解決委員間で意見交換を行い、他の紛争解決委員と情報共有を図っている。
- ② 他の金融ADR機関との緊密な連携を図るため、全国銀行協会紛争解決委員と当センター紛争解決委員(3～4名)との意見交換会を開催し(年1回目途)、当日の資料及び議事要旨を全紛争解決委員に送付している。
- ③ あっせん委員の執務の参考に資するため、全紛争解決委員に対して以下の資料を配付又は周知している。
 - ・自主規制機関が適時行った規則改正のうち、紛争解決等業務の参考になる改正の内容
 - ・当センターホームページ(以下「HP」という。)上に四半期ごとに公表している「紛争解決手続事例」
 - ・金融証券取引に関する判例のうち適合性及び説明義務等に関するものを年1回を目途として取りまとめている「判例一覧」
 - ・委託元自主規制機関向けに毎月作成しているあっせん事例を2年に1回を目途として取りまとめている「あっせん事例集」

紛争解決委員の選任及び排除等(Ⅳ－１－３)

(１) 紛争解決委員の選任の方法

① 紛争解決委員の候補者の選定

・ 候補者名簿の状況

人数38名(弁護士38名)任期1年

・ 候補者の選定プロセス

- ①あっせん委員候補者推薦委員会(運営審議委員会の提言に則り、紛争解決委員の選任過程に係る透明性の確保を図るため、理事長の諮問機関として設置。学識経験者3名の委員より構成)による推薦
- ②運営審議委員会における審議
- ③理事会における議決
- ④理事長による委嘱

・ 候補者の選定基準(中立性・公正性、信頼性等の観点からの適格性)

- ・弁護士、裁判官又は検察官のいずれかの職に在職した期間が5年以上あること、年齢満40歳以上満75歳未満である者 等
- ・紛争解決委員の再任に当たっては、あっせんの実施状況のほか、年齢、在任年数、略歴等を総合的に勘案する。

② 個々の事案毎の紛争解決委員の選任

・ 紛争解決委員の構成

弁護士1名

・ 上記構成の理由(中立性・公正性、信頼性、利用者の納得感等への配慮)

当センターは、紛争解決委員1名による単独委員方式を採用することにより、速やかなあっせん期日の設定及び開催を可能にし、迅速な紛争解決に努めている。併せて、全国50か所であっせん期日の開催する等、利用者の利便性を最大限に考慮するため、各地区(北海道、東北、東京、名古屋、北陸、大阪、中国、四国、九州)毎に紛争解決委員を選任している。

・ 紛争解決委員の選任のプロセス

個々の事案に対する紛争解決委員の選任については、事務処理要領に基づき、当該事案の属する地区の紛争解決委員であって、かつ、紛争解決委員に特別利害関係のないことを確認できた者の中から、当センター事務局が紛争解決委員の手持ち件数の状況に応じて、又は、特別顧問と相談の上、当該事案の紛争の内容及び当事者の属性に適合した紛争解決委員を選任することとしている。

・ 紛争解決委員の選任基準(中立性・公正性、信頼性等の観点からの適格性)

紛争解決委員の選任に際しては、「当事者又はその配偶者若しくは配偶者」、「当事者の四親等内の血族、三親等内の姻族若しくは同居の親族である者」、「当事者の後見人、後見監督人、保佐人、保佐監督人、補助人又は補助監督人」、「事案について当事者の代理人若しくは補佐人である者」、「当事者から役務の提供により収入を得ている者」等に該当していないか、当事者との特別の利害関係がないことを確認することとしている(事務処理要領2(2)②)。

③ 紛争解決委員を排除するための方法

・ 当事者の申立てに基づき、指定機関が紛争解決委員の適格性を調査・判断するプロセス

当センターは、HP上において、紛争解決委員名を公表し、全員が弁護士である旨明示している。紛争解決委員の公正性又は独立性を疑うに足りる相当の理由がある場合において当事者から当該紛争解決委員の忌避の申立てがあった場合、業務規程33条及び「あっせん手続事務処理要領」(以下「事務処理要領」という。)に基づき、手続を実施することとしている。具体的には、忌避申立書がセンターに提出された場合又は紛争解決委員より紛争解決委員を回避したい連絡があった場合、センター長は、当事者である紛争解決委員を除く東京地区のあっせん委員3人を名簿順による輪番により指定し、その合議により忌避理由の存否又は回避の承認について判断する。忌避申立て等が認められた場合、センター長は、紛争解決委員の選任を解除し、別のあっせん委員を紛争解決委員として選任し、当事者に対し、簡易書留郵便その他これに準ずる方法により紛争解決委員の選任が解除された旨及び新しい紛争解決委員の氏名を通知する(事務処理要領2、3)。

・ 当事者の申立てを待たずに、指定機関が紛争解決委員の適格性を調査・判断するプロセス

当センターは、当事者からの忌避申立てにかかわらず、紛争解決委員に公正性又は独立性に疑いがある事実を報道等により知った場合は、速やかにその事情を調査するとともに、センターが指名する当該紛争解決委員以外の紛争解決委員3人による合議を経て、判断する(業務規程33条5項)。

・ 紛争解決手続の公正な実施を妨げるおそれがあるかどうかの判断基準、妨げるおそれがあるとして排除するケース

紛争解決委員を選任した後、報道等により当該紛争解決委員に関する新たな事実を知った場合などにおいて、事情の調査及び当該紛争解決委員以外の紛争解決委員による合議を経て紛争解決手続の公正な実施を妨げるおそれがあると判断した場合には、当該紛争解決委員を解任し、新たな紛争解決委員を選任する(業務規程33条6項)。

負担金及び料金(Ⅳ－1－4)

申立人、金融機関の利用料金の現状

当センターは、利用者の損害賠償請求額に応じて申立金を定めている(業務規程細則「別表2」)。申立金の体系は、民事調停の手数料の概ね3分の2を目途にしている(2千円～5万円)。また、事業者についても、あっせん期日1回あたり一律5万円(為替デリバティブ事案については、10万円、15万円)としている。

紛争解決等業務の適切性等(Ⅳ－２)

相談等を受付けた場合の対応(Ⅳ－２－１)

(１) 事案の内容や利用者の意向を適切に把握するための態勢

- ①相談員が先入観をもたず、利用者の話をよく聴き(傾聴)、利用者の目線に合わせた丁寧な対応をする。
 ②その際、相談員は、利用者の感情を汲み取る(受容姿勢)と同時に、法令・諸規則、取引の仕組み等に照らしながら、利用者の申出内容の全容をつかむための質問をするなど、心情的な部分と客観的な部分(理屈の部分)を整理し、確認をとりながら意向を把握する。

(２) 利用者の立場に立った説明等の対応状況

上記の態勢の下、個々の利用者の状況に合わせたわかりやすい説明をしている。例えば、専門的な事柄はわかりやすい表現や例えを用いて、その都度、利用者の理解を確認しながら進めている。また、相談員においては、利用者からの申出に対して法令・規則改正、新たな商品・サービスなどの変化に対応した業務知識の習得、相談業務のスキル向上に努めている。

なお、相談業務のスキルにおいては、昨今の利用者の特徴や相談内容の傾向並びに高齢者の対応方法等について、相談員間で日常的に情報共有を図っている。

(３) 苦情処理手続への案内方法等

項目 \ 年度	23年度	24年度	25年度	26年度
相談等受付件数	6,626 件	6,136 件	7,406 件	9,065 件
苦情受付件数	1,530 件	1,152 件	975 件	629 件
苦情処理手続受付件数	1,530 件	1,152 件	975 件	629 件

相談対応の結果、利用者が理解・納得して解決に至るケースもあるが、事業者に対する不満足を表明している場合は、相談員は利用者に対し苦情処理手続の案内をし、利用者の意向を確認する。その上で利用者が事業者回答を求めたい場合には、事業者へ苦情を取り次ぐことを伝え、利用者が了承した場合は、当センターから事業者へ調査・回答を依頼し、その結果を当センターから利用者に回答する。また、苦情取次ぎの際にはあつせんという手続があることも併せて説明する。口座名義人以外から申出があった場合には、改めて口座名義人と連絡をとるなどにより苦情処理に移行する。例えば、口座名義人以外の親族からの申出があった場合には、当該親族からの申出を相談として受け付けるが、苦情の取次ぎを希望する場合には、口座名義人本人又は代理人による意向確認を行う必要がある旨説明し、その後本人(又は代理人)と連絡を取ることで、苦情処理に移行する。

なお、不満足を表明した場合であって相談員が苦情処理手続を案内したにもかかわらず、顧客が自らの名前を相手方事業者に伝達することを希望しない場合などについては、平成27年3月末までは統計上苦情受付件数に含めていなかったが、業務規程では苦情の定義を不満足表明としていることから、平成27年4月以降は、不満足表明があった段階で苦情受付件数に含めている。

苦情処理手順における留意事項(Ⅳ－２－２)

(1) 苦情処理手順の実施状況

項目 \ 年度	23年度	24年度	25年度	26年度
苦情処理手順終結件数	1,133 件	927 件	885 件	593 件
解決件数	823 件	731 件	755 件	486 件
解決割合(解決件数/苦情処理手順終結件数)	73%	79%	85%	82%
苦情処理手順にかかる平均所要期間(再掲)	0.9 カ月	0.8 カ月	0.6 カ月	0.6 カ月

(2) 苦情の実態・原因等を適確に把握するための枠組み(申立本人からの事情聴取の実施等)

①当該苦情に係る取引の口座名義人本人から事情聴取をする。②心情的な部分についての理解を示しつつ、客観的な部分について、例えば、法令・諸規則、取引の仕組みに照らしてどうなのかを丁寧に事情聴取する。

(3) 交渉能力等の格差を是正し、顧客の納得を得られる迅速かつ公正な解決を図るための枠組み

① 業者が誠実かつ迅速な対応をしたかの確認(業者が誠実な対応をしたかの確認方法、業者が迅速な対応をしたかの確認方法、業者に対応の改善を求めるケース)

業者に苦情取次ぎを行った際に、調査や顧客に対応した結果を速やかに報告するよう求めており、誠実かつ迅速に対応したかについては、苦情相談記録書をチェックすることにより確認を行っている。なお、利用者から再度当方に連絡があり、納得がいかない部分があるなど、業者との溝がある場合は、業者に再度対応を依頼する場合もある。業者が誠実かつ迅速な対応をしない等、苦情処理に非協力的である場合は、迅速な対応や再調査を依頼するなど対応の改善を求めることがある。

② 利用者への助言(助言を行うケース、主な助言内容、助言の実施頻度)

利用者が、感情が先走って何が問題であるのか自身でも整理できない場合などは、苦情の内容を法令・諸規則、取引の仕組み等に照らして整理するとどうであるのか、また、業者と交渉する際のポイント(交渉は担当営業員ではなく担当者の上司や内部管理部門に対して行うべきである旨、あるいは、交渉に先立って業者に対する確認事項や疑問に感じていることをメモなどに整理しておくとい旨など)を助言する。事案によっては、通話録音を聞かせてもらうよう伝えたり、顧客勘定元帳等の書類を取り寄せて確認してみることなども助言する。

③ 事情調査の実施(事情調査を行うケース)

法令・諸規則違反等、業者側に落ち度がある可能性がある場合は、業者に調査を依頼し、その結果の報告を受ける。事実関係について双方の主張が一致している部分と主張が異なる部分等を整理する。そのために、何度か双方に事情聴取を行う場合もある。

紛争解決手続における留意事項(Ⅳ－２－３)

(1) 紛争解決手続の実施状況

項目	年度	23年度	24年度	25年度	26年度
紛争解決手続終結件数		256 件	180 件	135 件	94 件
和解件数		129 件	72 件	76 件	47 件
和解割合(和解件数/紛争解決手続終結件数)		50%	40%	56%	50%
紛争解決手続にかかる平均所要期間(再掲)		2.8 カ月	2.8 カ月	2.4 カ月	2.1カ月

(2) 中立性・公正性の確保(上記(1)及び資料「和解不成立等事案の理由、経過等」参照)

・ 和解割合は、23年度が50%、24年度が40%、25年度が56%、26年度は50%との傾向にある。

当センターでは、苦情前置主義を採用し(業務規程第26条第7項)、苦情処理の段階で、「できる限り申立本人からの事情聴取」を行っており、当事者の主張等を把握した上であつせん手続に移行することとしている。同様に、当センターの紛争解決手続に関しても、以前より、あつせん期日当日には、公正中立な弁護士である紛争解決委員(当事者と特別の利害関係を有していない)の立会いの下で、利用者及び事業者の双方から、トラブルの原因となった勧誘などの具体的な状況や希望する解決内容等について、面談による事情聴取を行っている。

また、有識者会議報告書を受けて取りまとめた当センターの対応方針(有識者会議報告書における運用上の課題と対応方向性を真摯に受けとめ、外部有識者の積極的な参画による中立・公正な業務運営を推進するほか、関係する金融ADR機関等との連携の強化を図りつつ、これまで以上に丁寧な窓口対応とわかりやすい説明に努めるとともに、利用者アンケート調査の活用・公表等を通じて、より一層利用者利便の向上や業務の質的向上に資する取組みを行う)について、紛争解決委員や相談員に周知を図るとともに、HPにおいて公表している。

(3) 簡易・迅速・柔軟な解決に向けた取組み(上記(1)及び資料「和解不成立等事案の理由、経過等」参照)

上表に記載のとおり、紛争解決手続にかかる平均所要期間は、平成23年度2.8か月、平成24年度2.8か月、平成25年度2.4か月、平成26年度2.1か月であり、各々3か月未満となっている。

事務局は、紛争の迅速な解決を図るため、あつせん期日前に、紛争解決委員に対し、最初に苦情として取り次いだ「苦情相談記録書」を渡し、当該あつせん事案の参考としている。裁判のような厳格な事実認定は行わないが、法令・判例・諸規則等に照らして、事実を確認しながら解決を目指す一方で、事実関係のみならず、事情聴取によって得られた申立人の状況や心情等にも配慮して解決を行う場合もある。

例えば、適合性の原則や説明義務が争点となる事案については、申立人が理解できる程度の説明が行われたのか、具体的なやりとりなどを確認するなど、可能な限り実態を把握し、実情・実態に即した解決となるよう努めている。通常は、あつせん期日において正式な和解案を提示した上で、和解あるいは不調のいずれかの結論が出されることになるが、場合によっては、当該和解案を当事者双方に一旦持ち帰ってもらい、後日、事務局から双方に対して受諾の可否を確認するなど、柔軟な対応を取ることもある。

また、代理人弁護士付きの事案については、利用者本人及び代理人弁護士の双方から事情聴取を行っており、高齢者事案については、要請があれば、紛争解決委員の了承の下、補佐人として申立人の家族の出席を認め、高齢の申立人が発言しやすいような環境づくりに努めている。

(4) 和解に向けた努力(上記(1)及び資料「和解不成立等事案の理由、経過等」参照)

有識者会議報告書(抜粋)「指定紛争解決機関においては、和解に至らないことが明白な事案等を除き、両当事者間の和解に向けて努力することが適当である。」

ほとんどの申立人においては、紛争解決手続を行うことが初めてであることから、申立書の作成の際に、主張が的確に記載されるよう、事務局において記載の仕方の助言を行っている。また、申立書に添付する他の証拠書類についても、どのような資料が重要であるか、必要に応じ助言している。

申立書を受理した後、紛争解決委員は被申立人に対し、答弁書に添付する証拠書類について、解決のために必要となる証拠書類の提出を求めることとしている。さらに、答弁書の提出後、追加で証拠書類を求めることもある。このように、紛争解決委員は、あっせん期日前から、提出された証拠書類等を確認するなどして争点を整理している。

あっせん期日当日においては、申立人・被申立人双方から事情聴取を行っている。事情聴取は双方対席の下で又は交互に行い、また、それを繰り返して行うことによって、双方の主張の隔たりを埋め、正式な和解案の提示前に、和解への道を探る努力を行っている。あっせん期日の回数を重ねることによって和解となる可能性がある場合には、あっせん期日を複数回設けている。

(5) 納得感・信頼感の向上に留意した取扱い(上記(1)及び資料「和解不成立等事案の理由、経過等」参照)

利用者アンケートにおいては、簡易・迅速な手続で終わったことに対する謝意の表明、あっせん委員が自分の主張を丁寧に聞いてくれたことへの感謝の意見、また、不調事案であっても、「和解成立に至らなかったがお世話になった」、「いろいろと学ぶことがあり、感謝している」など、あっせん委員の説明を聞いて納得したとの意見を得ている。

当センターでは、苦情前置主義を採用し(業務規程第26条第7項)、苦情処理の段階で、「できる限り申立本人からの事情聴取」を行っており、当事者の主張等を把握した上であっせん手続に移行することとしている。同様に、当センターの紛争解決手続に関しても、以前より、あっせん期日当日には、公正中立な弁護士である紛争解決委員の立会いの下で、利用者及び事業者の双方から、トラブルの原因となった勧誘などの具体的な状況や希望する解決内容等について、面談による事情聴取を行っているところである。

また、有識者会議報告書を受けて取りまとめた当センターの対応方針(有識者会議報告書における運用上の課題と対応方向性を真摯に受けとめ、外部有識者の積極的な参画による中立・公正な業務運営を推進するほか、関係する金融ADR機関等との連携の強化を図りつつ、これまで以上に丁寧な窓口対応とわかりやすい説明に努めるとともに、利用者アンケート調査の活用・公表等を通じて、より一層利用者利便の向上や業務の質的向上に資する取組みを行う)について、紛争解決委員や相談員に周知を図るとともに、HPにおいて公表している。

なお、利用者から再度の面談要請がある場合や和解案の論拠となった証拠書類等に関する説明の要請がある場合、特段の支障がない限り、当該要請に応える。

(6) 特別調停案を適切に提示できる態勢の確保

① 特別調停案の提示についてのスタンス、提示が必要な具体的な局面についての考え方

当センターは、特別調停案の提示についてのスタンスの整理として、「あっせん業務研究会」(紛争解決業務の資質向上及び意見交換等を目的として紛争解決委員全員を対象に毎年実施)において、特別調停案の提示を検討してほしいケースとして次の三つのケースを示し、紛争解決委員間における認識の共有を図っている。

- (1) 紛争当事者が概ね和解しそうだというところまでできているものの、当該当事者がなかなか和解に踏み切れないようであるケース
- (2) 顧客側に金融機関からの反対訴訟に耐えられる態勢が整っており、当該顧客が訴訟になっても構わないとの意思を明確に示しているケース
- (3) 和解案の提示で足りるものの、金融機関側に、和解に至る過程をより明確にしたいので特別調停案に格上げしてほしい旨の事情があるケース

各紛争解決委員は、個別の紛争解決手続事案において、上記の共通認識に基づき、特別調停案の提示可否の検討を含めた判断を行っている。

② 特別調停案の要否の検討、提示内容の検討、提示の可否の検討等の一連のプロセス

上述のとおり、当センターは、紛争解決委員に対し、特別調停案の提示を検討してほしいケースとして上記①の(1)～(3)のケースを示している。紛争解決委員は、当該三つのケースを念頭に置き、あっせん期日において、双方から提出された主張書面や証拠書類を確認し、慎重に事情や主張の聴取を重ねながら、特別調停案の提示の要否について検討している。

③ 特別調停案の提示に係る紛争解決委員間の認識共有(上記①、②についての認識等の共有の状況、共有の手段方法)

上記①と同じ。

紛争解決等業務の公表・検証・評価(Ⅳ－３)

紛争解決等業務の公表(Ⅳ－３－１)

(１) 苦情処理手続・紛争解決手続に関する申立てや結果等の公表状況

① 苦情・紛争の未然防止の観点から公表した業務の分析結果(計数を含む具体的状況)と公表手段

同種の苦情や紛争の再発防止・拡大防止等の観点から、受付件数(平成26年度:苦情処理手続580件、紛争解決手続101件)、商品(平成26年度において最も受付件数が多かった商品:株式(苦情処理手続255件、紛争解決手続45件))・内容・年齢の内訳、増減要因などの特徴を取りまとめた四半期ごとの統計情報、中間・期末の事業報告及び機関誌「FINMAC」をHPに掲載している。また、あっせん申立件数の大半を占める委託元自主規制機関の構成員向けに、事案の概要、あっせん委員の見解、解決結果、事案を踏まえた主な留意点を取りまとめた「あっせん事例集」を毎月提供するとともに、四半期毎に、「苦情事例の概要」を周知している。

② 利用者の指定機関に対する信頼性向上の観点から公表した業務の分析結果(計数を含む具体的状況)と公表手段

2013年度 苦情 受付件数 861件 終了件数 887件、紛争 開始件数 116件 終結件数 135件 和解件数76件

2014年度 苦情 受付件数 580件 終了件数 593件、紛争 開始件数 101件 終結件数 94件 和解件数47件

＜公表手段＞

四半期毎に、当センターHPに公表している。

(２) 個別の苦情・紛争事案の概要や結果等の公表状況

① 個別事案公表の趣旨・目的及び公表する個別事案の範囲、類型

同種の苦情及び紛争の解決の未然防止のため、相談、苦情及びあっせんに関する統計情報や紛争解決手続事例等をHPに適宜公表するとともに、参考となる事例、典型的な事例の事実関係・あっせん処理結果・留意事項を取りまとめた「あっせん事例集」を毎月提供するとともに、四半期毎に、「苦情事例の概要」を周知している。

② 個別事案の公表内容のポイント

提供する紛争解決手続事例や「あっせん事例集」では、プライバシー等への配慮から当事者の氏名(社名)、年齢の削除、申立金額、和解金額の概算金表示等を行っている。

③ 個別事案の公表手段方法

上述のとおり、当センターは、同種の苦情及び紛争の解決の未然防止のため、紛争解決手続事例等をHPに適宜公表している。また、委託元自主規制機関に対し、参考となる事例、典型的な事例の事実関係・あっせん処理結果・留意事項を取りまとめた「あっせん事例集」を毎月提供するとともに、同種の苦情の再発防止・拡大防止等を図るため、「苦情事例の概要」を四半期毎に提供している。さらに、内部管理態勢の強化等に資することを目的に、当センター職員を講師として自主規制規則に基づく研修(内部管理統括責任者研修、内部管理責任者研修等)に派遣するとともに、事業者の社内研修の講師に、要請に応じて適宜個別に講師を派遣している。

(3) 利用者の指定機関に対する信頼性向上のための積極的な情報発信

① 利用者アンケートの結果とそれを踏まえた改善措置の公表状況(計数を含む具体的な公表内容)

利用者アンケート調査の結果については、寄せられた意見・要望の内容及びそれに対する対応方針を含め、紛争解決委員による研究会(あっせん業務研究会)並びに運営審議委員会及び理事会(外部有識者が参加)等に報告し、意見等を求めている。また、アンケート調査の結果を盛り込んだ機関誌をHPIに掲載している。

なお、直近では、平成25年10月から平成26年9月まで(対象件数127件)の回収結果(回収枚数148通:回収率58%)について報告・公表している。回答者から寄せられたコメント(自由記述)は全63件(和解・不調別内訳:和解40件、不調23件)であり、内容別の内訳は以下のとおりであり、意見・要望の内容及び対応方針(主なもの)は、後述(「紛争解決等業務の検証・評価(Ⅳ-3-2)(1)③)のとおりである。

- ・評価、謝意等…36件(和解25件、不調11件)
- ・あっせん委員による事情聴取に関するもの…15件(和解6件、不調9件)
- ・あっせん終結までの期間に関するもの…4件(和解3件、不調1件)
- ・あっせん委員の説明に関するもの…3件(和解3件)
- ・事務局の対応に関するもの…3件(和解2件、不調1件)
- ・あっせん結果に関する感想…2件(和解1件、不調1件)

② 外部有識者による紛争解決等業務の事後的な検証・評価の結果とそれを踏まえた改善措置の公表状況(具体的な公表内容)

上記①のほか、外部有識者がメンバーとなっている「理事会」、「運営審議委員会」及び「あっせん委員候補者推薦委員会」の開催状況及び外部有識者の意見を取り入れて講じた主な施策等について、当センターホームページに掲載している。

外部有識者の意見を取り入れて講じた主な施策は、次のとおりである。

- ・通貨オプション事案の増加への対応

平成23年当時、通貨オプションに係るあっせんの申立てが急増し、当センターにおけるあっせん申立ての4分の1以上を占めるようになっていた状況を踏まえ、通貨オプションに係る紛争につき、あっせんの当事者となった協定事業者が当センターに納付すべきあっせん開催期日1回当たりの利用負担金を加算する特例を定めることとした。

③ その他中立性・公正性を担保する方法等の公表状況(具体的な公表内容)

上記②のほか、紛争解決委員、理事、運営審議委員会委員の氏名及び紛争解決委員の選任手続、相談員及び紛争解決委員の資質、能力向上への取組みなど紛争解決等業務の質の向上への取組みについて、HPIに掲載している。

紛争解決等業務の検証・評価(Ⅳ－３－２)

(1) 利用者アンケートの実施状況

① 利用者アンケートの対象者の範囲及び回収率

対象者の範囲: 終結したあっせん事案(取下げ等のあった事案を除く)の双方の当事者(顧客及び金融機関側)(和解事案及び不調事案の両方を含む)
回収率: 58%(和解65%、不調44%)【回収期間: 平成25年10月1日～平成26年9月30日、対象件数: 127件 のべ254人、回収枚数: 148通】

② 利用者の「手続に対する納得感」及び「指定機関に対する信頼性」をそれぞれ把握するためのアンケート項目の具体的内容とその集計・分析結果

【アンケート項目】

①あっせんの期間(「大変よい」～「大変短い」の5段階)、②あっせん委員の印象(「大変よい」～「大変悪い」の5段階)、③あっせん委員による事情聴取(「大変よく聞いてくれた」～「聞いてくれなかった」の5段階)、④あっせん委員の説明(「大変わかりやすかった」～「大変わかりにくかった」の5段階)、⑤事務局の印象(「大変よい」～「大変悪い」の5段階)、⑥自由記述

【集計・分析結果(概要)】

①については、引き続き、「ふつう」との回答が多数を占めている。なお、和解事案を中心に、「短い」「大変短い」との回答割合が前回集計に比べ上昇した。②については、引き続き、「よい」及び「大変よい」との回答割合が大部分を占めている。③については、引き続き、「よく聞いてくれた」及び「大変よく聞いてくれた」との回答が大部分を占めている。④については、引き続き、「わかりやすかった」及び「大変わかりやすかった」との回答が大部分を占めている。⑤については、引き続き、「よい」「大変よい」との回答が大部分を占めている。

※和解・不調別内訳: 和解111通、不調37通(和解成立・不成立別の状況の取りまとめについては今後検討)

なお、利用者アンケートによる評価を活用する観点から、手続に対する納得感や指定機関に対する信頼性を把握するためのアンケート項目等のあり方について引き続き検討する。

③ ②を踏まえた改善措置の検討、実施状況

以下のとおり、寄せられた意見・要望に対する対応状況について、「あっせん候補者推薦委員会」、「理事会」、「運営審議委員会」等に報告し、確認している。

・あっせん終結までの期間について

【意見・要望の内容】

「1回だけのあっせんで打ち切りが早いと感じた」(申立人・不調事案)、「短い期間で解決していただきありがとうございました」(申立人・和解事案)、「早期の解決が図られた」(被申立人・和解事案)

【対応方針】

あっせん終結までの期間については、迅速な解決・終結への期待と納得感のある解決・終結への期待の両方の要素を考慮しながら、事案に応じて適切な運営を図ることとする。

・事務局への対応等について

【意見・要望の内容】

「あっせん期日で通話録音を聴く場合にあらかじめ連絡をいただければより円滑に対応できた。」(被申立人・和解事案)、「詳しく聴いていただき、自分自身でも整理ができました。一般投資家があっせん制度を利用できることにしてもっと周知してほしい。」(申立人・和解事案)、「最初は不安であったが相談してよかったと感謝している。申立書の書き方の説明もわかりやすく素人でも記入できた。話し合いの進行の流れの説明もありよかった。」(申立人・和解事案)、「このような方式は良いと思います。」(申立人・和解事案)

【対応方針】

通話録音記録の提出を含め、あっせん期日において必要な対応については、あっせん委員の判断の下、円滑な準備ができるよう留意することとする。当センターのあっせん制度の一層の周知のため、引き続き、各般の施策を実施していくこととする。今後とも親切丁寧な応接とわかりやすい説明に十分留意しながら、公正中立な紛争解決に努めていくこととする。

(2) 外部有識者による事後的な検証・評価の実施状況

① 外部有識者による検証・評価機関の概要(機関名、メンバー構成、設置目的、機能・役割、開催頻度・実績・1回の会議の所要時間)

【機関名】 運営審議委員会

【メンバー構成】 16名(経済学者1名、法律学者1名、消費者問題専門家1名、弁護士1名、自主規制団体の役職員5名、加入第1種金融商品取引業者等の役職員7名)

・運営審議委員会の構成は、運営審議委員会規則において、「自主規制団体の役職員又は学識経験者 9人以内」及び「加入第1種金融商品取引業者等の役職員 8人以内」と規定されている。

【設置目的】 紛争解決等業務の重要事項を審議するため。

【機能・役割】 定款において、次のとおり規定されている。

①紛争等解決事業の運営に関する重要事項については、運営審議委員会の議を経るものとする。

②紛争等解決事業の運営に関して、理事会の諮問に応じ、又は理事会に対して、意見を述べることができる。

【開催頻度】 年4回(上期1回、下期3回)[平成24年度～平成26年度の実績]

【実績】 指定後18回開催(監督指針適用後7回)

【1回の会議の所要時間】 約1時間

② 検証・評価の状況((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

【相談等を受け付けた場合の対応】

・ 相談と苦情の適切な仕分け

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等:相談、苦情の受付件数、商品別・内容別の内訳等

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見):なし

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況:なし

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加え、以下の資料を用いて説明する予定。

・説明内容

(ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

①【相談・苦情受付態勢】

・ 相談、苦情受付業務のプロセス、フロー

・ 規程、マニュアル等の整備状況

②【相談業務の全体像】

・ 相談受付件数及び推移、内訳、事例

・ 相談受付件数と苦情受付件数の比較状況及び件数の乖離理由

③【事案の内容及び意向の把握】

- ・ 事案の内容の把握、利用者の意向を適切に把握するための方策
- ・ 利用者にとって適確かつ分かり易い説明をするための工夫、取り組み

④【相談と苦情の仕分け、苦情処理手続の申立人への案内】

- ・ 苦情受付件数及び推移、内訳、事例
- ・ 相談と苦情の件数の乖離が大きい場合、その理由は何か。
- ・ 相談及び苦情の定義、相談と苦情の仕分け基準、相談と仕分けた事例、苦情と仕分けた事例
- ・ 苦情として取り扱うべきものが相談として処理されていないか。

⑤【苦情処理手続への移行】

- ・ 苦情受付件数と苦情処理手続件数の比較状況及び件数の乖離理由
- ・ 苦情としたが、苦情処理手続へ移行しなかった事例の件数及び推移、内訳、理由、事例
- ・ 苦情の場合、苦情処理手続を案内し、苦情処理手続移行への申出人の意思確認を行っているか。

⑥【チェック態勢】

管理職によるチェックの状況及び内部監査結果

・ 苦情処理手続の速やかな開始

((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

なし

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見)

なし

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

なし

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、以下の資料を用いて説明する予定。

・説明内容

(ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

前記「相談と苦情の適切な仕分け」において記載した資料、内容と同じ。

【苦情処理手続】

- ・ 業者の誠実かつ迅速な対応の確保
（（イ）検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、（ロ）検証・評価の結果、（ハ）（ロ）を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況）

- （イ） 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等
なし
- （ロ） 検証・評価の結果(外部有識者の意見)
なし
- （ハ）（ロ）を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況
なし

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、以下の資料を用いて説明する予定。

・説明内容

- （ア）現状の説明（以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明）
（イ）上記（ア）に関する原因、背景、理由等（以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明）
（ウ）自己評価（評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等）及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

<苦情処理手続における共通説明事項>

①【苦情処理態勢】

- ・ 苦情処理業務のプロセス、フロー（申出人に対するサポート、フォローの方法、内容）、事例
- ・ 規程、マニュアル等の整備状況

②【苦情処理業務の全体像】

- ・ 苦情処理手続件数及び推移、内訳、事例
- ・ 苦情処理手続における終了事由別（解決、不応諾、不調等）件数及び推移、内訳、事例
- ・ 苦情処理手続の終結に要した期間
- ・ 苦情処理手続で解決できなかった件数及び推移、内訳、理由、事例

③【金融機関への対応】

苦情処理手続の進捗状況の金融機関への確認、金融機関への迅速な苦情処理手続の働きかけ

④【チェック態勢】

管理職によるチェックの状況及び内部監査結果

⑤【その他説明事項】

- ・ 業者が誠実な対応をしたかの確認方法、業者に対応の改善を求めるケース
- ・ 助言を行うケース、主な助言内容、助言の実施頻度

- ・ 利用者への適切な助言((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

なし

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見)

なし

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

なし

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、以下の資料を用いて説明する予定。

・説明内容

(ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

前記「業者の誠実かつ迅速な対応の確保」に記載した＜苦情処理手続における共通説明事項＞の資料、内容と同じ。

【紛争解決手続】

- ・ 中立性・公正性の確保((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

平成27年6月3日に開催した運営審議委員会において、下記の内容について事務局から資料に基づき説明し、検証・評価を求めた。

(1)紛争解決委員の構成

①単独委員制を採用している旨及びその趣旨等

②個々の事案に対する紛争解決委員の指定方法

③紛争解決委員の公正性又は独立性を疑うに足る相当の理由がある場合には当該紛争解決委員を忌避する仕組みを設けている旨

(2)あっせん委員の選任要件

(3)あっせん委員の選任経過(平成26年7月の委嘱に係るもの)

(4)相談員及びあっせん担当職員の構成(平成26年度末現在。性別、人数、出身機関)

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見):改善策の検討・実施を要すべき旨の意見なし

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況:なし

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、以下の資料を用いて説明する予定。

・説明内容

(ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

＜紛争解決手続における共通説明事項＞

①【紛争処理態勢】

- ・ 紛争解決業務のプロセス、フロー
- ・ 規程、マニュアル等の整備状況
- ・ 簡易・迅速な紛争解決手続のための工夫
- ・ 紛争解決手続の標準処理期間

②【紛争業務の全体像】

- ・ 紛争解決業務等の状況について(申立件数、商品別内訳、類型別内訳、個人・法人別の申立状況、申立請求額の分布、過去1年間に終結した事案における申立人の年齢分布、あっせん実施状況(申立・終結・期末未済件数等)
- ・ 紛争解決手続の終結に要した期間

③【和解状況について】

- ・ 紛争解決業務等の状況について(和解件数、不調件数、和解率、平均開催回数等)

④【和解不成立事案について】

- ・ 和解不成立の理由(どのような理由ないし経過で和解不成立となったのか)
 - (a) 和解案を提示しなかった場合の件数及び理由、事例
 - (b) 和解案を提示したが一方又は双方が受諾しなかった場合の件数及び理由、事例(申立人が受諾しなかった件数、金融機関側が受諾しなかった件数、その比較)
 - (c) 和解不成立の事案について、面談・事情聴取実施の回数、面談・事情聴取を実施しなかった場合はその理由、事例

⑤【和解に導くための努力について】

- ・ 申立人と金融機関の主張の隔たりを埋め、和解に導くための努力(和解案提示前の事前調整、提出された証拠書類の相手方への開示)

⑥【面談・事情聴取の実施について】

- ・ 面談・事情聴取のプロセス、フロー

⑦【利用者アンケートについて】

- ・ 利用者アンケートの実施状況(対象、回収率)
- ・ 利用者アンケートの分析結果
- ・ 分析結果を踏まえた改善の状況

⑧【紛争解決委員の選任等について】

- ・ 業務プロセス(紛争解決委員の選任権者・選任の基準及び手続)
- ・ 紛争解決委員の構成(実際の紛争解決手続における委員の選任)
- ・ 紛争解決委員間での認識共有

・ 簡易・迅速・柔軟な解決に向けた取組み

((イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ) 検証・評価の結果、(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

平成27年6月3日に開催した運営審議委員会において、下記の内容について事務局から資料に基づき説明し、検証・評価を求めた。

- ・ あっせん開催地(申立人の利便を考慮し、県庁所在地等50か所で開催している旨)
- ・ 上記50か所での開催を容易にするため、あっせん委員を9地区に分けて選任している旨
- ・ 平成26年度における東京、大阪以外でのあっせん開催状況(開催地ごとの開催回数、合計回数(52回)、出張開催割合(43%))
- ・ 平成26年度におけるあっせん終結事案(取下げ等を除く)のあっせん開催回数等(平均開催回数1.2回、平均所要期間91.9日)

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見):改善策の検討・実施を要すべき旨の意見なし

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況:なし

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、以下の資料を用いて説明する予定。

・説明内容

(ア) 現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ) 上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ) 自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

前記「中立性・公平性の確保」に記載した＜紛争解決手続における共通説明事項＞の資料、内容と同じ。

・ 和解に向けた努力((イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ) 検証・評価の結果、(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等:なし

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見):なし

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況:なし

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、以下の資料を用いて説明する予定。

・説明内容

(ア) 現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ) 上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ) 自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

前記「中立性・公正性の確保」に記載した＜紛争解決手続における共通説明事項＞の資料、内容と同じ。

- ・ 納得感・信頼感の確保((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

平成27年6月3日に開催した運営審議委員会において、下記の内容について事務局から資料に基づき説明し、検証・評価を求めた。

○利用者アンケート調査結果(平成25年9月～平成26年9月回答分)(対象件数127件、回収枚数148通:回収率58%)

(1) あっせん委員による事情聴取について

(①大変よく聞いてくれた＝40.5%、②よく聞いてくれた＝34.5%、③ふつう＝14.9%、④あまり聞いてくれなかった＝6.1%、⑤聞いてくれなかった＝4.1%)

(2) あっせん委員による説明について

(①大変わかりやすかった＝38.1%、②わかりやすかった＝37.4%、③ふつう＝17.7%、④わかりにくかった＝4.8%、⑤大変わかりにくかった＝2.0%)

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見)

アンケート調査結果について、一般的には、②又は③の評価への回答割合が多いところ、5段階評価の設問に対して最上位の評価への回答割合が最も高いことは評価できる。

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況:なし

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、以下の資料を用いて説明する予定。

・説明内容

(ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

前記「中立性・公正性の確保」に記載した＜紛争解決手続における共通説明事項＞の資料、内容と同じ。

・ 特別調停案の適切な提示

((イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ) 検証・評価の結果、(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

平成27年6月3日に開催した運営審議委員会において、下記の内容について事務局から資料に基づき説明し、検証・評価を求めた。

○特別調停案の提示状況(業務開始以後平成26年度末現在)

・これまで実際に提示した特別調停案の件数2件(うち、和解成立＝1件、訴訟へ移行＝1件)

・直近に開催したあっせん業務研究会(平成26年7月31日及び8月7日)において、事案の状況に応じて、必要な場合に特別調停案の提示を検討するよう改めて要請をした旨

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見):改善策の検討・実施を要すべき旨の意見なし

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況:なし

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、以下の資料を用いて説明する予定。

・説明内容

(ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

・業務プロセス(特別調停案提示の基準、手続)

・適切に提示できるような態勢

・紛争解決委員間での認識共有

(3) 指定紛争解決機関に対する苦情への対応状況

① 利用者からの個別の苦情について公正な対応をとるための態勢(業務フロー、体制等)

対応フローの内容は以下のとおりである。

イ. センター長は業務部長から指示した苦情調査結果報告を受け、特別顧問に助言・指導を求め、苦情の解決に努める。ただし、受け付けた苦情が重大なものであるとして、特別顧問が認めた事案については、特別顧問、センター長及びあっせん委員1名の協議により苦情の対応を図る。

ロ. 当該苦情への対応策を決定し、申出者に対し回答する。

ハ. 利用者からの苦情に対して措置を講じた場合には、その苦情の内容及び講じた措置について、内容に応じて運営審議委員会に報告するとともに、必要に応じてHPで公表する。

② 個別の苦情の原因分析や発生状況の集計・分析のための態勢

運営審議委員会において、利用者からの苦情内容に基づき行った事実確認の結果や申出者からの苦情に対する当センターの対応について説明を行うこととしている。

③ ②の具体的検証結果及びそれを踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

平成26年11月27日に開催した運営審議委員会において、当センターの相談員等の対応に対する苦情・ご意見等(平成25年1月～平成26年9月受付分)について、事案の概要、利用者からの苦情内容及び当センターの対応を資料に基づき説明した結果、委員より、各事案に対して当センターがとった対応は各々適切であり、今後も事案の個別事情を踏まえて適切に対応すべしとして了承された。

苦情・紛争事案に関する分析結果等のフィードバック(Ⅳ－４)

(1) 予防機能、早期発見機能を発揮するための苦情・紛争事案に関する多様な観点からの分析の実施状況とその結果

(1)「あっせんの申立て」

- ①年度通期・上半期情報：申立件数等の内訳資料(HPに掲載)
- ②各月情報：申立件数及び商品別等にクロス分類した資料(HPに掲載)
- ③ハイライト情報(四半期情報)：申立ての動向を商品別等に分析した資料(HPに掲載)

(2) あっせんの終結結果等

- ①年度通期・上半期情報：終結件数等の内訳資料(HPに掲載)
- ②四半期情報：全終結事例の申立人の属性、紛争類型の区分、商品区分、申立人・被申立人の主張、あっせん委員の見解、あっせんの結果を記載した資料(第1種業と全体分に分けてHPに掲載)
- ③紛争等解決業務に関する四半期報告(四半期情報)：第1種業に関するあっせんの新規受付、処理、未済件数等の内訳資料(HPに掲載)

(3) 苦情の受付等

- ①年度通期・上半期情報：件数等の内訳資料(HPに掲載)
- ②各月情報：件数及び商品別等にクロス分類した資料(HPに掲載)
- ③ハイライト情報(四半期情報)：苦情の動向を商品別等に分析した資料(HPに掲載)
- ④紛争等解決業務に関する四半期報告(四半期情報)：苦情の新規受付、処理、未済の件数等をまとめた資料(HPに掲載)

(2) (1)から把握された典型的な苦情・紛争事案、増加傾向にある苦情・紛争事案等の具体的状況

- ①ハイライト情報(四半期情報)：相談、苦情、あっせんの動向を分析した資料
- ②あっせん事例集(毎月情報)：和解事例を基に作成した研修用資料(確認された事実関係、申立人・被申立人の主張、あっせん委員の見解、コンプライアンス上の留意点)(日証協協会員に提供)
- ③苦情事案の概要(四半期情報)：主な苦情事案の概要、対応結果及び主な留意点を取りまとめた資料(日証協協会員に提供)

【典型的な苦情事案の具体例】

- ・リスクに関する十分な説明がないまま、外国株式の売買を頻繁に勧誘された。
- ・毎月分配型投資信託について、元本保証で定期的に安定的な収入を得られる商品と誤信して購入し、損失を被った。

【増加傾向にある苦情事案の具体例】

- ・リスクの高い商品は購入しないと伝えていたのに、仕組投資信託を買わされた。

【典型的な紛争事案の具体例】

- ・申立人は十分な説明を受けずに信用取引を開始して、勧められるまま短期間のうちに多数回の売買を行ったことにより、損失を被った。
- ・高齢で認知症の症状が見受けられた申立人は保有株式を売却させられた上、十分な説明がないまま投資信託を購入させられ、損失を被った。

【増加傾向にある紛争事案の具体例】

- ・一人暮らしの高齢者である申立人は複雑かつリスクの高い外貨建て債券及び外国株式投資信託を勧誘され、購入した結果、損失を被った。

(3) 解決に至らなかった苦情・紛争事案の商品・サービス別の状況、不調理由等の集計、分析結果

四半期ごとに、不調事案を含め、全終結事例の申立人の属性、紛争類型の区分、商品区分、申立人・被申立人の主張、あっせん委員の見解、あっせんの結果を記載した資料(第1種業と全体分に分けて)を取りまとめている。

なお、解決に至らなかった苦情・紛争事案の状況(商品別、内容別)は、次のとおりである。

【苦情】(不調6件)

(商品別)

- ・「株式」に関するもの＝2件(全事案中33.3%)
- ・「債券」に関するもの＝1件(全事案中16.7%)
- ・「投資信託」に関するもの＝1件(全事案中16.7%)
- ・「FX取引」に関するもの＝1件(全事案中16.7%)
- ・「有価証券デリバティブ取引」に関するもの＝1件(全事案中16.7%)

(内容別)

- ・「勧誘」に関するもの＝3件(全事案中50.0%)
- ・「売買取引」に関するもの＝1件(全事案中16.7%)
- ・「その他」＝2件(全事案中33.3%)

【紛争】(和解以外47件)

(商品別)

- ・「株式」に関するもの＝18件(全事案中38.3%)
- ・「債券」に関するもの＝18件(全事案中38.3%)
- ・「投資信託」に関するもの＝9件(全事案中19.1%)
- ・「FX取引」に関するもの＝1件(全事案中2.1%)
- ・「通貨オプション」に関するもの＝1件(全事案中2.1%)

(内容別)

- ・「勧誘」に関するもの＝41件(全事案中87.2%)
- ・「売買取引」に関するもの＝6件(全事案中16.7%)

(4) (1)の分析結果、(2)の具体的状況、(3)の分析結果の業者へのフィードバック、関係機関への情報提供

業者及び関係機関に対し、(1)及び(2)はフィードバックしている。

一方、(3)については、特定の商品等に関して苦情・紛争の解決に至っていないといった状況が認められないため、この観点からのフィードバックは行っていないが、解決に至らなかった苦情・紛争事案の商品・サービス別の状況、不調理由等の集計、分析結果については、今後、特定の商品・サービスにおいて不調事案が多いなどの状況が見られた場合にはフィードバックを行う。

関係機関との連携(Ⅳ－５)

他の指定紛争解決機関との連携(Ⅳ－５－１)

業態の異なる複数の金融機関が関係する事案における連携の状況

① 複数の業態が関係する商品を組み合わせた商品の現状

イ. NISA口座に付帯する傷害保険等、ロ. ラップ口座に付帯する傷害保険、ハ. 証券カード(MRF)に付帯する各種保険商品、ニ. 証券カード(MRF)に付帯するクレジットカード、ホ. 預金関係(外貨預金を含む)、ヘ. 融資・証券担保ローン

② ①の商品に係るトラブルの類型

イ. 開設したNISA口座に傷害保険が付帯されているが、当該保険の内容について教えてほしい。ロ. 開設したラップ口座に傷害保険が付帯されているが、当該保険の内容について教えてほしい。ハ. 証券カードと同時に保険にも申し込んだが、必要ないので解約したい。どうしたらいいか。ニ. 開設した証券カードにクレジット機能が付いていた。必要ないのでクレジット機能のみ解約したいが、どうしたらいいか。ホ. 証券会社を通じて銀行で「定期預金」の申込みをしたが定期預金になっていなかった。相談に乗ってほしい。ヘ. 証券会社で購入した投信を担保にローンを借りた。支払利息は元本に組み入れられるが、当初その説明はなく、通知が来てその旨を知った。説明義務違反だ。

③ ②を踏まえた適切な指定機関の紹介、申立ての移行等の連携

イ. ～ハ. 日本損害保険協会又は保険オンブズマン若しくは当センターのうち、利用者の相談内容に照らして適切な機関が実施(※)。

(※)例えば、仲介元の金融商品取引業者の営業員による商品説明が不十分あるいは不適切であった場合等、個別の事案の内容によっては当センターが相談内容をお聞きした上で適切な機関を紹介することが想定される(以下、ニ～ヘについても同様である。)

ニ. 日本貸金業協会又は当センターのうち、利用者の相談内容に照らして適切な機関が実施。

ホ. 全国銀行協会又は当センターのうち、利用者の相談内容に照らして適切な機関が実施。

ヘ. 全国銀行協会若しくは日本貸金業協会又は当センターのうち、利用者の相談内容に照らして適切な機関が実施。

※複数の業態が関係する商品の対応については、平成27年2月に全指定紛争解決機関において会合を開催し、商品の現状、トラブル類型、各機関ごとの対応(銀行代理業に関する対応を含む)等について認識の共有を図った。

その他の機関との連携(Ⅳ－５－２)

その他の機関との連携の状況

平成26年12月18日、独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会との意見交換会を実施した。

【意見交換会の内容】

- ・最近の苦情・紛争の状況及び傾向等について
- ・主な紛争事案(投資信託の販売時の説明義務に係るもの)

「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」等への対応状況

紛争解決等業務の運営態勢(Ⅳ－１)

指定紛争解決機関の業務運営態勢(Ⅳ－１－１)

(１) 業務運営に関する報告、検討、意思決定及び指示の一連のプロセス

・意思決定機関名：理事会
 ・構成メンバー：公益理事5名、会員理事6名、常任理事2名、会員監事2名、常任監事1名(計16名)
 ・権限：理事会は定款に定めがある事項及び本協会の業務運営に関する重要事項(予算措置、業務規程の改正等)について決議を行い、理事及び常務執行役の業務の執行を監督する。理事会は、委任した事項について、いつでも委任された理事又は常務執行役から報告を求めることができる。(定款)
 ・報告事項：「半期報告書」、「年次報告書」、「紛争解決手続き事案の進捗状況」、「金融トラブル連絡調整協議会議事内容」、「紛争解決委員選任」等を報告し、業務運営に関する中立性・公正性・適確性について理事会の点検・承認を受ける場としており、理事会より業務に対する指示があれば議事録に残すとともに改善を検討し実行することとしている。

(２) 業務量に応じた業務運営態勢の整備状況

項目 \ 年度	23年度	24年度	25年度	26年度
苦情受付件数の推移 ※苦情処理手続に移行しなかったものも含む。	247件	117件	95件	94件
相談員の推移	156人	86人	87人	80人
相談員1人当たりの要処理件数(苦情受付件数/人数)	1.6件	1.4件	1.1件	1.2件
苦情処理手続にかかる平均所要期間	0.3ヵ月	0.4ヵ月	0.6ヵ月	0.4ヵ月
紛争解決手続受付件数の推移	7件	7件	17件	12件
紛争解決委員の推移(チーム数)	3人(-)	3人(-)	3人(-)	3人(-)
紛争解決委員会等(合議制)1チーム当たりの要処理件数(紛争解決手続受付件数/紛争解決委員会等数)※	0件	0件	4.0件	0件
紛争解決委員(単独制)1人当たりの要処理件数(紛争解決手続受付件数/紛争解決委員数)	2.3件	2.3件	4.3件	4.0件
紛争解決手続にかかる平均所要期間	5.0ヵ月	4.4ヵ月	2.5ヵ月	5.2ヵ月

相談員・紛争解決委員1人当たりの要処理件数及び苦情処理・紛争解決手続の平均所要期間については、手続件数そのものが少ないため、年度により長短の差が出ているが、双方とも特段の問題は認められず、業務運営態勢は概ね適正と考えられる。

(3) 利用者利便の更なる向上への取組み

・利用者利便性の向上策として、以下の対応を行った。

① 協会ホームページ「一般の皆様へ」の掲載内容(紛争解決手続等)について、新たに検索目的別のアイコンを表示する改修を行った(平成25年11月)。

② 紛争解決手続についてのリーフレットを分かりやすく新たに作成し、全国支部及び主な消費生活センター等へ配布した(平成26年8月)。

③ 利便性向上を目的としたアンケート調査を開始した(平成25年4月)。

・地方在住者が利用する場合は、全国47箇所の支部において聴聞が可能であるが、利用者の自宅への電話による聴聞を多用している。また、高齢者等の場合は補佐人を認めることも可能としている。

(4) 内部監査等による、紛争解決等業務の運営状況の検証及びその検証結果等を踏まえた改善状況

・内部監査規程に基づき、内部監査担当部署が年1回、業務監査(項目:①執務室環境の状況、②コンプライアンスに関する状況、③現物管理に関する状況、④情報セキュリティに関する状況、⑤固有業務に関する状況等)を実施している。指摘事項があった場合は、直ちに改善を実施し、監査担当部署による改善確認を受け、結果について会長に報告、承認を受けることとしているが、固有業務(紛争等解決業務)に関する指摘は受けていない。

・内部監査担当部署に対し、監督指針を踏まえた深度ある業務運営に対する監査の実施を提言し、平成27年度より、テーマ監査(重要項目に対して重点実施)として実施することが決定している。現在、内部監査担当部署において監査計画を策定中である。

職員の監督体制等(Ⅳ－1－2)

(1) 苦情処理手続の実施等を担当する職員への定期的かつ十分な教育・研修の実施等を含めた職員に対する指導等の取組み

・相談等において、相談員は利用者の主訴を的確・丁寧に聞きとり、適切に助言・対応を行うことが課題であると認識しており、規程に基づき研修計画をたて、相談対応スキルの向上、貸金業務の基礎知識の向上等を目的とする研修を年数回実施している。

・外部調査会社に委託してミステリーコールを実施し、結果を相談員へフィードバックすることで対応能力の向上に努めている。また結果について役員へ結果及び改善策を報告して了承を受けている。

(2) 公正かつ適確な紛争解決手続の実施のために必要となる情報・知識を、紛争解決委員間で共有するための態勢

・公正な手続の実施の観点から、紛争解決委員間の認識の相違を埋め、実施方法や和解の成否に差異が生じることのないよう、合議体紛争事案、紛争解決委員(弁護士・3名)間の協議会、第三者委員会への参加等及び金トラ協資料の配布・説明等により、運営全般に関する情報共有を図っている。

紛争解決委員の選任及び排除等(Ⅳ－１－３)

(１) 紛争解決委員の選任の方法

① 紛争解決委員の候補者の選定

・ 候補者名簿の状況

・3名(弁護士3名)、任期2年。

・ 候補者の選定プロセス

・紛争解決委員候補は、人格識見に優れた者であって、弁護士の職務に従事した期間が通算して5年以上である弁護士としており、第三者委員会の推薦に基づき、理事会の同意を得て会長が委嘱するとしている。(規則)

・ 候補者の選定基準(中立性・公正性、信頼性等の観点からの適格性)

・弁護士の職務に従事した期間が5年以上である等と定めている。また、紛争解決委員候補の任期は2年とし、第三者委員会の推薦に基づき、理事会の同意を得て再任できるとしている。(規則)

② 個々の事案毎の紛争解決委員の選任

・ 紛争解決委員の構成

・1名(弁護士1名)。必要に応じ3名(弁護士3名)。(規則)

・ 上記構成の理由(中立性・公正性、信頼性、利用者の納得感等への配慮)

・1名としている理由:紛争解決委員候補3名全員は、人格識見に優れた者であって、弁護士の職務に従事した期間が通算して5年以上である弁護士としているため。
・必要に応じ3名としている理由:事案の性質その他の事案に鑑み特に必要と認められる場合があるため。

・ 紛争解決委員の選任のプロセス

・第三者委員会委員長が受理事案に係る紛争解決委員(1名)を選任する。(規則)
・あらかじめ第三者委員会において定めた順番に従って選任する。(規則)

・ 紛争解決委員の選任基準(中立性・公正性、信頼性等の観点からの適格性)

・紛争解決委員候補は全員が弁護士であるため、選任に際しては、規則で定める欠格・排除事由中で、特に、①当事者の役員・使用人等となっていないか、②当事者から役務の提供により収入を得ていないか(過去3年間を含む)については留意のうえ選任している。

③ 紛争解決委員を排除するための方法

・ 当事者の申立てに基づき、指定機関が紛争解決委員の適格性を調査・判断するプロセス

当事者は、第三者委員会に対し、当該紛争解決委員の解任請求の理由を疎明する書面を事務局へ提出し解任を請求することができる。第三者委員会は、解任の事由があるときは職権で紛争解決委員の解任を決定するとしている。(規則)

・ 当事者の申立てを待たずに、指定機関が紛争解決委員の適格性を調査・判断するプロセス

・紛争解決委員は、あらかじめ第三者委員会において定めた順番に従って選任することとしており、個別事案が発生した場合は、事務局から、選任が予定される紛争解決委員候補に事前に当外事案の概要を伝え、利害関係の有無を判断してもらっている。

また、事務局において、個別紛争解決手続等を通じて、紛争解決委員の公平性又は独立性を疑うに足りる相当な理由があると認めたときは、事務局は第三者委員会に対して報告し、第三者委員会の判断を仰ぐ。

・ 紛争解決手続の公正な実施を妨げるおそれがあるかどうかの判断基準、妨げるおそれがあるとして排除するケース

・判断基準は、紛争解決委員候補の欠格事由(第三者委員会委員の欠格事由に該当、または、不正の手段により候補としての資格を取得・更新)及び紛争解決委員選任からの排除事由(当事者と利害関係等)としている。(規則)

負担金及び料金(Ⅳ－１－４)

申立人、金融機関の利用料金の現状

- ・申立人が契約者等の場合、契約者等と貸金業者の双方が同額を負担するとしている。
負担金額は、請求の価額に応じて定めており、最低額は2千円(請求の価額が100万円以下)とし、最高額は5万円(請求の価額が5千万円超)としている。
- ・申立人が貸金業者の場合、貸金業者が手数料を負担することとしている(契約者等の負担はなし)。
負担金額は、申立人が契約者等の場合に貸金業者が負担する額と同じとしている。

紛争解決等業務の適切性等(Ⅳ－２)

相談等を受付けた場合の対応(Ⅳ－２－１)

(１) 事案の内容や利用者の意向を適切に把握するための態勢

・基本的な業務フロー及び相談から苦情手続に移行する業務フローについてを解説している「紛争解決等業務マニュアル」及び各種の相談員用ガイドブックを活用して行う研修を通して、事案の内容や利用者の意向を適切に把握するためのスキル向上を図っている。

(２) 利用者の立場に立った説明等の対応状況

・相談員用ガイドブックを各種作成し、利用者にとって的確で分かりやすい説明・助言に努めている。

具体的には、①ヤミ金に関わってしまった利用者適切な対応を助言、②貸金業法改正に伴う変更点等を分かりやすく助言、③多重債務に陥った利用者や浪費壁から抜け出せない利用者へのカウンセリングの案内、家計管理方法の案内、④電話対応において、利用者の顔が見えないことによるコミュニケーション不足に留意した対応(話をさえぎらず良く聴く、主訴を繰り返す等により利用者の意向を適切に把握)、⑤相談・苦情対応のクロージングでは、「以上の説明でご理解いただきましたか。」「他にご不明な点はございますか。」と質問し、利用者の満足度を確認するなどの対応を行っている。また、管理職は、相談・苦情対応をモニタリングしてOJTに活用し、利用者対応の改善に努めている。

(３) 苦情処理手続への案内方法等

項目 \ 年度	23年度	24年度	25年度	26年度
相談等受付件数	42, 886件	39, 623件	35, 964件	34, 294件
苦情受付件数	247件	117件	95件	94件
苦情処理手続受付件数	247件	117件	95件	94件

①情報提供・助言で終了し、貸金業務に対する不満足 of 表明がない場合は、相談として扱う。

②利用者の相談内容を丁寧に聞くことにより主訴を把握・確認する中で、「貸金業務に対する不満足 of 表明」(苦情の定義)が認められた場合は、苦情を専門に対応する苦情受付課の相談員に引き継ぐ旨を利用者へ案内し、利用者が苦情申立することに同意すれば、その場で苦情受付課相談員に対応を代わる(又は折り返す)。

③苦情受付課相談員は苦情処理手順について説明し、利用者に個人情報相手を方に伝えて苦情申立として通知することに同意を得た後、受理をし相手方に対して事実確認・調査等を行う。

④苦情申立として通知することに同意を得られない場合は、苦情として受理することができず、相談として記録する旨を申立人に伝え了承を得る。このケースでは、利用者が考慮期間をおいた後、改めて苦情申立を行う場合がある。

なお、苦情要素がある相談事案は記録書にキーワードを記録し、抽出可能とした。また、抽出した該当事案の再確認を目的とした判定会を月1回実施しており、時期は未定であるが早期に、その結果を第三者委員会に報告・説明して対応の適切性について検証を受けることとしている。

苦情処理手続における留意事項(Ⅳ－２－２)

(1) 苦情処理手続の実施状況

項目 \ 年度	23年度	24年度	25年度	26年度(速報値)
苦情処理手続終結件数	247件	117件	99件	91件
解決件数	230件	108件	89件	82件
解決割合(解決件数/苦情処理手続終結件数)	93%	92%	90%	90%
苦情処理手続にかかる平均所要期間(再掲)	0.3ヵ月	0.4ヵ月	0.6ヵ月	0.4ヵ月

(2) 苦情の実態・原因等を適確に把握するための枠組み(申立本人からの事情聴取の実施等)

・全事案について、苦情内容の事実確認を相手方を行うことを原則としている。なお、個人情報の提供を含む事実確認の実施については、申立人(契約者本人又は法定代理人等)の同意を必須とし、申立人本人から申立を受けることとしている。(マニュアル)

(3) 交渉能力等の格差を是正し、顧客の納得を得られる迅速かつ公正な解決を図るための枠組み

① 業者が誠実かつ迅速な対応をしたかの確認(業者が誠実な対応をしたかの確認方法、業者が迅速な対応をしたかの確認方法、業者に対応の改善を求めるケース)

・協会が相手方に対して助言、指導又は勧告を行った場合は、相手方是对応状況、結果につき協会へ報告しなければならないとしており、帳簿開示にかかる苦情で相手方業者が速やかに開示を行わないなど、不適切な対応が認められる場合は改善を求めている。

・苦情処理にあたって、相談員は相手方に対して事実確認等の調査を依頼、特段の理由がない場合は当日中又は翌日中に相手方から回答を得ている。なお、回答に日時を要する場合はその理由を確認し迅速な対応を求めている。

② 利用者への助言(助言を行うケース、主な助言内容、助言の実施頻度)

・苦情内容により、争点又は争点以外のことについて、相談員が申立人の利益につながるものと認めた場合(例:取立て行為に関する苦情で、申立人が返済困難に陥っている場合等)、債務整理・他機関に関する情報提供等を行うことがある。実施頻度は概ね10～15%である。

③ 事情調査の実施(事情調査を行うケース)

・苦情処理にあたっては、原則として全事案について申立人本人からの事情聴取及び相手方への事実確認を行い、その調査結果を申立人へ通知している。

紛争解決手続における留意事項(Ⅳ－２－３)

(1) 紛争解決手続の実施状況

項目 \ 年度	23年度	24年度	25年度	26年度(速報値)
紛争解決手続終結件数	6件	9件	9件	16件
和解件数	2件	3件	4件	8件
和解割合(和解件数/紛争解決手続終結件数)	33%	33%	44%	50%
紛争解決手続にかかる平均所要期間(再掲)	5.0ヵ月	4.4ヵ月	2.5ヵ月	5.2ヵ月

(2) 中立性・公正性の確保(上記(1)及び資料「和解不成立等事案の理由、経過等」参照)

- ・ 和解割合は、23年度、24年度が33%、25年度が44%、26年度は50%と改善傾向にある。
こうした中、26年度手続終結事案16件についてみると、面談は申立人、金融機関ともに延べ47回実施しており、8件が和解で終了、8件が和解以外で終了(うち3件は手続外で和解)している。
- ・ 紛争解決委員候補名簿を公表する等の措置を講じている。
- ・ 利用者アンケートでは、事務局職員や紛争解決委員の説明・対応については、分かりにくかった・丁寧でなかったとの回答は皆無であった。なお、少数ではあるが、手数料が高い、受理から初回面談まで遅い、手続終了までの所要期間が長いとの回答があったことについては、紛争解決委員と認識を共有して改善に努めることとしている。
- ・ なお、利用者アンケートの回収率は以下のとおり。
回収率：申立人からの回収率は52.9%。和解成立については55.6%、和解不成立については50.0%。
相手方からの回収率は82.4%。和解成立については80.0%、和解不成立については85.7%。

(3) 簡易・迅速・柔軟な解決に向けた取組み(上記(1)及び資料「和解不成立等事案の理由、経過等」参照)

- ・ 手続きにかかる平均所要期間は、年度によりバラつき(2.5～5.2ヶ月)があるが、事務局が可能な限り早期に面談期日を設定すべく、申立人と紛争解決委員双方の都合を調整、また、面談外で申立人とコミュニケーションを図って補正を行うなど、迅速な進行に努めている。
- ・ 紛争解決委員が申立人に対して、主張の整理等についての助言(手続外和解に至ったケースあり)や法的観点からの助言を行うこと、また、電話会議システム利用を案内すること等により、簡易・柔軟な解決を図っている。

(4) 和解に向けた努力(上記(1)及び資料「和解不成立等事案の理由、経過等」参照)

有識者会議報告書(抜粋)「指定紛争解決機関においては、和解に至らないことが明白な事案等を除き、両当事者間の和解に向けて努力することが適当である。」

- ・ 和解以外で終了した事案8件にかかる面談は、申立人、金融機関ともに延べ17回実施している。紛争解決委員は、当事者双方から丁寧に事情聴取等を行っており、申立人から新たな証拠書類の提出等の意思が表明された場合は、次回聴聞期日を設け、申立人に不満が残らないよう配慮している。
なお、8件の内訳は、事実認定で双方の主張が大きく異なり和解案を提示できなかったもの4件、手続外和解が3件、紛争解決委員からの示唆により申立人が時効援用を申し出、相手方が認めたため申立を取り下げたもの1件である。

(5) 納得感・信頼感の向上に留意した取扱い(上記(1)及び資料「和解不成立等事案の理由、経過等」参照)

- ・ アンケートでは、事務局職員や紛争解決委員の説明・対応については、分かりにくかった・丁寧でなかったとの回答は皆無であった。なお、少数ではあるが、手数料が高い、受理から初回面談まで遅い、手続終了までの所要期間が長いとの回答があったことについては、紛争解決委員と認識を共有して改善に努めることとしている。
- ・ 和解以外で終了した事案の面談は、申立人、金融機関ともに、平均で延べ2.1回実施しているが、不調に終わった手続きについて、申立人から助言等の要請があった場合は、紛争解決委員が対応し、納得感に配慮している。(例:当該事案を法令に則り裁判手続を通じて解決した場合の論点と結果の見通し等を伝え、申立人の納得感に配慮している。)
- ・ 利用者から再度の面談要請がある場合や和解案の論拠となった証拠書類等に関する説明の要請がある場合、特段の支障がない限り、当該要請に応える。

(6) 特別調停案を適切に提示できる態勢の確保

① 特別調停案の提示についてのスタンス、提示が必要な具体的な局面についての考え方

- ・ 特別調停案の提示については、和解案受諾の勧告を行っても当事者間に和解の見込みがない場合において、事案の性質、当事者の意向、当事者の手続追行の状況その他の事情に照らして相当であると紛争解決委員が認めるときとしている。(規則)

② 特別調停案の要否の検討、提示内容の検討、提示の可否の検討等の一連のプロセス

- ・ 和解受諾の勧告を行っても和解の見込みがない場合、紛争解決委員が過去の紛争解決手続きにおける和解事例、裁判手続きにおける和解事例等に照らして相当であると判断した場合等に提示を検討する。(合議事案である場合には、委員全員で提示の要否について検討する。)

③ 特別調停案の提示に係る紛争解決委員間の認識共有(上記①、②についての認識等の共有の状況、共有の手段方法)

- ・ 紛争解決委員間で行う協議会(必要に応じて開催)において、具体的事例を取り上げるなどして特別調停案の提示を検討すべき事案のレベル感について話し合いを行っている。

紛争解決等業務の公表・検証・評価(Ⅳ－３)

紛争解決等業務の公表(Ⅳ－３－１)

(１) 苦情処理手続・紛争解決手続に関する申立てや結果等の公表状況

① 苦情・紛争の未然防止の観点から公表した業務の分析結果(計数を含む具体的状況)と公表手段

・苦情・紛争の未然防止の観点から、ホームページ(一般向け)において、苦情処理・紛争解決業務の実施状況に係る四半期報告を掲載し、ここに、代表的な苦情事例及び全ての紛争事案を載せて周知しているほか、手続実施基本契約の締結先(全貸金業者)に郵送している「センターだより」(四半期毎に発行)に、苦情発生防止の参考となるような苦情事例及び紛争事案全件を掲載している。

なお、苦情処理手続については、苦情内容により類型化し、類型毎にその増減の推移を分析しているが、ほぼ一定に推移している。また、紛争解決手続については、件数が少ないことから、類型化した分析はしていない。

② 利用者の指定機関に対する信頼性向上の観点から公表した業務の分析結果(計数を含む具体的状況)と公表手段

・業務の透明性を高め、紛争解決等業務に対する信頼性向上に繋げることを目的として、ホームページ(一般向け)に、相談業務及び苦情・紛争解決業務の概要とともに、相談・苦情事案については代表的なもの、紛争事案については全件について、その内容及び当協会の対応状況と対応結果を公表している。

なお、26年度に受付けた苦情事案94件のうち、苦情内容として多いものは、事務処理に関するものが28件、契約内容に関するものが21件となっている。

また、26年度においては、苦情手続を終了した91件のうち82件が解決しており、また、紛争解決手続を終了した16件については、うち8件を和解に導いている。

(２) 個別の苦情・紛争事案の概要や結果等の公表状況

① 個別事案公表の趣旨・目的及び公表する個別事案の範囲、類型

・公表の趣旨は、業務の中立性・公正性の確保及び利用者の手続に対する納得感・信頼感の向上及び貸金業者に対する啓発等を目的としている。

・四半期報告書においては、苦情事案は代表的な事案、紛争事案は全終了事案を公表している。(半期・年次報告書においては、双方とも代表的な事案)

② 個別事案の公表内容のポイント

・公表に当たっては、苦情事案は、類型で分類した中で件数の多い事例を、また、紛争事案は終了事案全件を公表し、利用者に対して申立の参考となるよう、また、貸金業者に対しては苦情・紛争事案発生の未然防止につなげることを目的としている。

・公表にあたっては、個人情報保護の観点から当事者が特定できないよう編集している。

③ 個別事案の公表手段方法

・ホームページ(一般向け)の当センターの業務アイコン内、「各種統計資料」において、苦情については代表的な事例、紛争については終了事案の全件を掲載している。(四半期毎)

・全貸金業者向けに郵送する「センターだより」に掲載している。(四半期毎)

(3) 利用者の指定機関に対する信頼性向上のための積極的な情報発信

① 利用者アンケートの結果とそれを踏まえた改善措置の公表状況(計数を含む具体的な公表内容)

・現在の公表事項:なし

【今後の対応】

アンケート結果を中間報告として第三者委員会に報告したが、集積数が少ないため、一定期間の集積を経て分析等を行い、第三者委員会へ報告し、検証を受ける。アンケート結果及び改善策は今後検討のうえ公表する予定。

② 外部有識者による紛争解決等業務の事後的な検証・評価の結果とそれを踏まえた改善措置の公表状況(具体的な公表内容)

・現在の公表事項:なし。

【今後の対応】

第三者委員会へ各種資料に基づき報告・説明を行って事後検証を受け、検証・評価の結果を踏まえて改善策を講じた場合は公表する。

なお、第三者委員会から指示を受け改善策を講じている事項(例:和解以外で紛争解決手続を終了する事案の終了決定書について、理由欄を分かりやすく記載する。)については、公表方法を検討し、実施することとしたい

③ その他中立性・公正性を担保する方法等の公表状況(具体的な公表内容)

・ホームページ(一般向け)において、苦情及び紛争解決手続の透明性を確保するため、全ての紛争解決手続終了事案及び代表的な苦情事案を、また、紛争解決委員会委員及び紛争解決委員候補の指名、所属、役職等を公表している。

紛争解決等業務の検証・評価(Ⅳ-3-2)

(1) 利用者アンケートの実施状況

① 利用者アンケートの対象者の範囲及び回収率

・期 間 : 平成25年4月～平成26年12月

・対 象 : 上記期間に紛争解決手続を終了した17件(和解不成立を含む全終了事案)の当事者双方(34当事者)

・回収率 : 申立人からの回収率は52.9%。和解成立については55.6%、和解不成立については50.0%。
相手方からの回収率は82.4%。和解成立については80.0%、和解不成立については85.7%。

② 利用者の「手続に対する納得感」及び「指定機関に対する信頼性」をそれぞれ把握するためのアンケート項目の具体的な内容とその集計・分析結果

・「納得感」、「信頼性」に係る項目として、①手続に関する職員の説明は分かりやすかったか、②手続に関する職員の対応は丁寧だったか、③聴聞における紛争解決委員の質問や説明は分かりやすかったか、④聴聞における紛争解決委員の対応は丁寧だったか、⑤手続費用をどのように感じたか、⑥申立から初回の聴聞までの期間をどのように感じたか、⑦手続開始から終了までの期間をどのように感じたか、⑧その他自由記載欄に記入

・結果:①分かりやすかった=86%、②丁寧だった=96%、③分かりやすかった=81%、④丁寧だった=80%、⑤普通=55%、安い=25%、高い=20%、⑥普通=82%、早い=12%、遅い=6%、⑦普通=63%、短い=23%、長い=14%

・聴聞を実施せずに終了した事案は3件で、①当事者双方にアンケートを郵送も双方から未回答(手続外和解成立)、②アンケート送付せず(相手方適格性なしで終了) ③双方から回答有り(手続外和解成立)

・なお、アンケートには、中立・公正に関する質問項目の追加を検討する。

③ ②を踏まえた改善措置の検討、実施状況	
・平成25年4月（アンケート開始）～平成26年12月に終了した事案の当事者に対して実施したアンケート結果は、中間報告としてとりまとめ、第三者委員会（平成27年3月11日）へ分析結果等を報告・説明した。 ・アンケート結果で判明した、手数料が高い、1回目の聴聞までが長い、終了までの期間が長いとの声が少数であるが寄せられたことについては、紛争解決委員と問題意識を共有しながら可能なものから改善の検討・実施を進めてゆき、改善措置について第三者委員会へ報告後、公表する予定。	
(2) 外部有識者による事後的な検証・評価の実施状況	
① 外部有識者による検証・評価機関の概要（機関名、メンバー構成、設置目的、機能・役割、開催頻度・実績・1回の会議の所要時間）	
・相談・紛争解決委員会（弁護士・消費者団体等の外部有識者8名で構成され、紛争解決等業務全般の公正・中立・かつ適確な運営を確保することを目的としている。紛争解決等業務に関する事項について理事会へ意見を述べる権限を有す）。 ・開催は年6回程度、1回の会議の所要時間は1～2時間。	
② 検証・評価の状況（(イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況）	
【相談等を受け付けた場合の対応】	
・ 相談と苦情の適切な仕分け	
(イ) 検証・評価機関に示した業務の原状を示す計数等：なし	
(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見)：なし	
(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況 なし。なお、苦情要素を含んでいる事案については、苦情処理手続きに移行して相手方から事実確認を行うこととしているが、申出人が匿名を希望又は苦情処理手続の実施に同意しないケースがあり、これについては、相談として分類している。このため、苦情要素を含んでいるか否かの判断の適否、苦情要素が含まれる場合は苦情処理手続の案内が適切に行われているかを確認するため、相談事案を検索する仕組みを構築し、当該事案を抽出することで一般的な相談事案との仕分けを行っている。（平成26年12月より実施）	
【今後の対応】 今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加えて、以下の資料を用いて説明する予定	
・説明内容 (ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明) (イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明) (ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応	
・資料及びその内容 ① 【相談・苦情受付態勢】 ・ 相談、苦情受付業務のプロセス、フロー ・ 規程、マニュアル等の整備状況	

・ 苦情処理手続の速やかな開始

((イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ) 検証・評価の結果、(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等: なし

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見): なし

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況: なし

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加えて、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

(ア) 現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ) 上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ) 自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

前記「相談と苦情の適切な仕分け」において記載した資料、内容と同じ。

【苦情処理手続】

・ 業者の誠実かつ迅速な対応の確保

((イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ) 検証・評価の結果、(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等: なし

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見): なし

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況: なし

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加えて、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

(ア) 現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ) 上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ) 自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

①【苦情処理態勢】

- ・ 苦情処理業務のプロセス、フロー（申出人に対するサポート、フォローの方法、内容）、事例
- ・ 規程、マニュアル等の整備状況

②【苦情処理業務の全体像】

- ・ 苦情処理手続件数及び推移、内訳、事例
- ・ 苦情処理手続における終了事由別（解決、不応諾、不調等）件数及び推移、内訳、事例
- ・ 苦情処理手続の終結に要した期間
- ・ 苦情処理手続で解決できなかった件数及び推移、内訳、理由、事例

③【金融機関への対応】

苦情処理手続の進捗状況の金融機関への確認、金融機関への迅速な苦情処理手続の働きかけ

④【チェック態勢】

管理職によるチェックの状況及び内部監査結果

⑤【その他説明事項】

- ・ 業者が誠実な対応をしたかの確認方法、業者に対応の改善を求めるケース
- ・ 助言を行うケース、主な助言内容、助言の実施頻度

・ 利用者への適切な助言（（イ）検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、（ロ）検証・評価の結果、（ハ）（ロ）を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況）

（イ）検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等：なし

（ロ）検証・評価の結果（外部有識者の意見）：なし

（ハ）（ロ）を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況：なし

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記（イ）に加えて、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

（ア）現状の説明（以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明）

（イ）上記（ア）に関する原因、背景、理由等（以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明）

（ウ）自己評価（評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等）及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

前記「業者の誠実かつ迅速な対応の確保」に記載した＜苦情処理手続における共通説明事項＞の資料、内容と同じ。

【紛争解決手続】

- ・ 中立性・公正性の確保((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等:なし

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見):なし

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況:なし

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加えて、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

(ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

<紛争解決手続における共通説明事項>

①【紛争処理態勢】

- ・ プロセス(紛争業務の内容、フロー)
- ・ 規程、マニュアル等の整備状況
- ・ 簡易・迅速な紛争解決手続のための工夫
- ・ 紛争解決手続の標準処理期間

②【紛争業務の全体像】

- ・ 紛争解決手続受付件数及び推移、内訳、事例
- ・ 紛争解決手続における終了事由別(和解、特別調停、見込みなし、双方の離脱、一方の離脱、不応諾、移送)件数及び推移、内訳、事例
- ・ 紛争解決手続の終結に要した期間

③【和解状況について】

- ・ 和解率及び推移並びに他機関の和解状況との比較
- ・ 和解成立事案の特徴(事例、面談回数、申立人の年齢)
- ・ 和解不成立事案の特徴(事例、面談回数、申立人の年齢)

④【和解不成立事案について】

- ・ 和解不成立の理由(どのような理由ないし経過で和解不成立となったのか)
[不受理とされた場合]
- ・ 適格性審査で不受理とした場合の件数及び理由、事例

〔受理された場合〕

- (a) 和解案を提示しなかった場合の件数及び理由、事例
- (b) 和解案を提示したが一方又は双方が受諾しなかった場合の件数及び理由、事例（申立人が受諾しなかった件数、金融機関側が受諾しなかった件数、その比較）
- (c) 和解不成立の事案について、面談・事情聴取実施の回数、面談・事情聴取を実施しなかった場合はその理由、事例

⑤ 【和解に導くための努力について】

- ・ 申立人と金融機関の主張の隔たりを埋め、和解に導くための努力（和解案提示前の事前調整、提出された証拠書類の相手方への開示）
- ・ 法令、約款、書面の記載、先例を機械的、画一的に適用せず、柔軟な解決を行っているか。

⑥ 【面談・事情聴取の実施について】

- ・ 面談・事情聴取実施の判断基準
- ・ 面談・事情聴取の実施手順・内容

⑦ 【利用者アンケートについて】

- ・ 利用者アンケートの実施状況（対象、回収率）
- ・ 利用者アンケートの分析結果
- ・ 分析結果を踏まえた改善の状況

⑧ 【紛争解決委員の選任等について】

- ・ 業務プロセス（紛争解決委員の選任権者・選任の基準及び手続、事後検証を可能とする手続実施記録の作成）
- ・ 紛争解決委員の構成（金融ADR機関として選任している紛争解決委員の構成、実際の紛争解決手続における委員構成）
- ・ 紛争解決委員間での認識共有

- ・ 簡易・迅速・柔軟な解決に向けた取組み
（（イ）検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、（ロ）検証・評価の結果、（ハ）（ロ）を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況）

（イ）検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等：なし

（ロ）検証・評価の結果（外部有識者の意見）：なし

（ハ）（ロ）を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況：なし

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記（イ）に加えて、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

- （ア）現状の説明（以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明）
- （イ）上記（ア）に関する原因、背景、理由等（以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明）
- （ウ）自己評価（評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等）及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

前記＜紛争解決手続における共通説明事項＞と同じ。

・ 和解に向けた努力((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

第三者委員会に対して、紛争事案の全てについて、事案毎に紛争事案詳細報告書により報告しており、申立人と相手方業者の主張の隔たり、これを埋めるために和解案提示前に行った事前調整の内容等についても同報告書で報告している。

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見):なし

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況:なし

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加えて、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

(ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

前記＜紛争解決手続における共通説明事項＞と同じ

・ 納得感・信頼感の確保((イ)検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ)検証・評価の結果、(ハ)(ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等:なし

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見):なし

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況:なし

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加えて、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

(ア)現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ)上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ)自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

前記＜紛争解決手続における共通説明事項＞と同じ。

・ 特別調停案の適切な提示

((イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等、(ロ) 検証・評価の結果、(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況)

(イ) 検証・評価機関に示した業務の現状を示す計数等

特別調停案を提示した事例はない。

なお、紛争解決委員が第三者委員会に対して、特別調停案を提示すべき事案のレベル感について紛争解決委員間の協議会等で話し合いを行ってきたこと及び共通の認識を有していることに言及している。

(ロ) 検証・評価の結果(外部有識者の意見):なし

(ハ) (ロ)を踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況:なし

【今後の対応】

今後、外部有識者に対し、上記(イ)に加えて、以下の資料を用いて説明する予定

・説明内容

(ア) 現状の説明(以下の資料に基づく業務運営の実態、集計・分析結果、特徴等の説明)

(イ) 上記(ア)に関する原因、背景、理由等(以下の資料その他の具体的根拠に基づく説明)

(ウ) 自己評価(評価結果及びその具体的根拠、課題、問題認識等)及びそれらを踏まえた今後の対応

・資料及びその内容

- ・ 業務プロセス(特別調停案提示の基準、手続)
- ・ 適切に提示できるような態勢
- ・ 紛争解決委員間での認識共有

(3) 指定紛争解決機関に対する苦情への対応状況

① 利用者からの個別の苦情について公正な対応をとるための態勢(業務フロー、体制等)

・紛争解決等業務に関する苦情を受け付けるための窓口を、貸金業相談・紛争解決センターに掲出し、協会ホームページに公開している。

・当該苦情は専用の苦情記録書に記録し、速やかに調査のうえ対応することとしており、内容については対応結果とともにとりまとめ、第三者委員会へ報告、意見を求めることとしている。(規則)

② 個別の苦情の原因分析や発生状況の集計・分析のための態勢

・紛争解決等関連苦情については、本部センター内に専用の苦情記録書ファイルを作成し保存、管理職が発生原因等を分析する態勢としている。

③ ②の具体的検証結果及びそれを踏まえた具体的な改善策の検討、実施状況

・当協会の苦情対応が業者寄りであるとの苦情が発生した際、管理職は苦情記録書を確認したうえで担当した職員に事実関係を聴取して苦情原因を検証している。当該苦情の原因は当該職員に配慮を欠く発言があったためと認められたことから、役職者が直ちに当該職員に個別指導を行うとともに、全国の支部職員に対して当該苦情の内容を通知して再発防止に努めている。

なお、当該苦情については、規則に従って第三者委員会へ内容及び対応状況を報告して意見を求め、了解を得ている。

苦情・紛争事案に関する分析結果等のフィードバック(Ⅳ－４)

(１) 予防機能、早期発見機能を発揮するための苦情・紛争事案に関する多様な観点からの分析の実施状況とその結果

- ・週次・月次・四半期の集計をもって、コンプライアンス担当部署長及びセンター内担当管理職へ報告を行っている。
- ・貸金業者別の苦情件数集計表で特定の業者に対する苦情が増加していないか等をチェックしている。なお、26年度においては、分析結果で特段の異常値は認められていない。
- ・苦情類型別の係数に変動が見られた場合は、原因となった該当事例を「センターだより」(四半期毎に発行)に公表するなどして、未然防止に努めている。

(２) (１)から把握された典型的な苦情・紛争事案、増加傾向にある苦情・紛争事案等の具体的状況

- ・苦情については、ここ数年間全体的な件数が減少傾向にある中で、「帳簿の開示」、「取立て行為」の割合が減少し、「事務処理」の割合が増加しているが、軽微な変動であり、特段の増減要因は認められない。
- ・紛争については、全体的に件数が少ないところで推移しており、類型毎に増減の傾向をつかむことは困難。

(３) 解決に至らなかった苦情・紛争事案の商品・サービス別の状況、不調理由等の集計、分析結果

- ・苦情事案については、キャッシングを含む消費者向け無担保無保証貸付に係るものがほとんどで、内容はカードの第三者使用、契約内容の説明不十分、遅延損害金の請求など様々なトラブルに係るものである。不調理由は、事実関係に係る当事者の認識が大きく相違、業者の謝罪等を含む対応に不満足などである。
- ・紛争については、契約内容、事務処理に関するもので、請求内容が債務不存在及び損害賠償請求の事案であり、いずれの場合も当事者双方の主張の乖離が大きい、請求が裁判事例と比較しても過大と思われるという事案である。

(４) (１)の分析結果、(２)の具体的状況、(３)の分析結果の業者へのフィードバック、関係機関への情報提供

- ・手続実施基本契約締結業者(非協会員を含む全貸金業者)に対して、苦情事案については、受理件数、内容別分類とこれらの推移等及び発生防止上参考となる事例を、また、紛争事案については、手続終了事案の件数及び全終了事案の事例を、四半期毎に季刊誌(センターだより)に掲載してフィードバックしている。
- ・なお、解決に至らなかった苦情・紛争事案は、トラブルとなった業務やその原因、不調となった理由等は様々で、また、業者の対応状況に顕著な問題も認められないことから、集計・分析によるフィードバックは行っていない。解決に至らなかった苦情・紛争事案の商品・サービス別の状況、不調理由等の集計、分析結果については、今後、特定の商品・サービスにおいて不調事案が多いなどの状況が見られた場合にはフィードバックを行う。
- ・相談・苦情・紛争について、毎月、金融庁、各財務局、各都道府県の担当部署に対して情報提供を行っている。(相談、苦情別に受付件数と分類(内容、処理結果等)結果を、また、苦情・紛争事案は個別事案の概要一覧を送付)

関係機関との連携(Ⅳ－５)

他の指定紛争解決機関との連携(Ⅳ－５－１)

業態の異なる複数の金融機関が関係する事案における連携の状況

複数の業態が関係する商品の対応については、平成27年2月に全指定機関において会合を開催し、商品の現状、トラブル類型、各機関ごとの対応等について認識の共有を図った。

① 複数の業態が関係する商品を組み合わせた商品の現状

貸金業務の商品で他業態に関連する商品が組み合わされたものは、(1)住宅ローンに付帯する団体信用生命保険、(2)住宅ローンに付帯する火災保険、(3)住宅ローンに付帯する疾病特約、(4)クレジットカードに付帯する盗難保険、(5)クレジットカードに付帯するショッピングガード保険、(6)クレジットカードに付帯する海外旅行傷害保険、(7)クレジットカードに付帯する国内旅行傷害保険がある。

② ①の商品に係るトラブルの類型

住宅ローン関係の苦情等は保険金の不払い等にかかるものが想定されるが発生はしていない。なお、クレジットカード関係の苦情等は、盗難保険に関する苦情が3件、紛争が3件(平成26年度)を受理し、当協会では処理を終了している。

③ ②を踏まえた適切な指定期間の紹介、申立ての移行等の連携

生命・火災保険に係る苦情・紛争で苦情等の内容が、貸金業者が保険会社に代って行った保険契約にかかる説明等への不満でなく、専ら保険会社の対応についての不満である場合は、契約者等に十分に説明のうえ、保険業法が規定するADRの対象機関を紹介する。なお、この旨は当該対象機関との間で認識を共有をしている。

その他の機関との連携(Ⅳ－５－２)

その他の機関との連携の状況

・全国の主要な消費生活センターを継続的に訪問し、相談業務、苦情・紛争解決業務及びカウンセリング業務について案内して当協会の利用促進にかかる協力を要請している。(26年度は133か所に対して延べ223回)

・財務局等行政機関、国民生活センター、消費生活センター、消費者団体、社会福祉協議会等からの要請を受け、カウンセリング等にかかる相談員のスキル向上を目的とした研修会に講師を派遣している。(26年度は延べ22団体、受講者数861名)