

(資料 2 - 2)

第 55 回「金融トラブル連絡調整協議会」

迅速かつ誠実な苦情処理手続に向けた指定紛争解決機関の役割

【各指定紛争解決機関の提出資料】



平成 30 年 6 月 27 日

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	6
● 一般社団法人生命保険協会	9
● 一般社団法人日本損害保険協会	13
● 一般社団法人保険オンブズマン	17
● 一般社団法人日本少額短期保険協会	24
● 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	28
● 日本貸金業協会	33

【資料A】 迅速かつ誠実な苦情処理手続に向けた指定紛争解決機関の役割

質問項目(事務局作成)		指定紛争解決機関の回答・課題点等
<p>1. 個別業者毎の苦情処理態勢に係る情報収集の手順(あれば)とそのタイミング※</p> <p>※上記「タイミング」の例</p> <p>(1) 手続実施基本契約の締結手続時</p> <p>(2) 業者との定期ミーティングやヒアリング時</p> <p>(3) その他、何らかのトリガー事象(例：利用者からの苦情やアンケート回答、業者の合併・事業縮小・撤退準備)が生じた場合</p>		<p>a 加入銀行の対応窓口等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・手続実施基本契約の締結手続時 ・加入銀行の合併・事業譲渡・撤退準備時(引継対応銀行/担当者の確認等) <p>b 具体的な苦情処理態勢</p> <ul style="list-style-type: none"> ・加入銀行への苦情事案の連絡・事実関係等の確認時や、当該加入銀行からの苦情対応に関する報告受領時。 ・全銀協相談室と委員銀行(業態代表行)との会合の開催時。
<p>2. 指定機関が顧客から苦情申出を受け付け、業者に処理を求める際の手続内容等。</p>	<p>(1) 右の具体的手順を(指定機関の)相談員に周知している場合は、その手続内容及び周知手法。</p> <p>① 業者・顧客間の情報量等格差を是正するための、「助言」「事情調査等(苦情原因含め)」の手順</p> <p>② 顧客が求める「解決」の具体的な内容を把握する手順</p> <p>③ 業者の苦情処理対応に不満がある場合、指定機関に対する再相談や、紛争解決の申立てが可能である旨を顧客に説明する手順</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・全銀協相談室では、銀行業務に関する専門知識を有し、消費生活相談関係の有資格者等を相談員として配置し、顧客の情報量や交渉等格差をサポートできる態勢を整備し、各相談員が留意しつつ対応している。 <p>【手続内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・顧客の要望を確認のうえ、相手方銀行との交渉材料や一般的な対応事例を紹介するなどして、交渉力格差をフォロー。 ・金融知識が必要な事案や専門用語等について、顧客に分かりやすく説明し、情報量格差をフォロー。 ・相談員が事情聴取するに当たり、取引内容や苦情の要因、要望内容などを聞き取ることとしている。 ・そのうえで、相手方銀行に顧客の要望を伝達のうえ苦情の原因を踏まえた対応を要請し、対応の進捗状況や対応結果の報告、解決に向けた取組み等を求めている。 <p>【周知方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務規程、内部マニュアルに記載。 ・内部研修や夕会等において相談員間で情報を共有。 ・相談員の着任時に説明を実施。 <ul style="list-style-type: none"> ・苦情の申し出本人から、できるだけ具体的な要求内容(謝罪を求めるのか、損失補てんを求めるのか等)や、銀行へ具体的な対応を求めるのか、伝達のみでよいのか、氏名や連絡先など個人情報を伝えてよいか等を明確に聴取することとしている。 ・何か不満等が発生した場合には再度連絡してほしいことや、事案の内容や顧客の要望に応じて、申し出受付の初期段階や再度の不満表明時などに、あっせん委員会が利用可能であることを適宜説明※している。 ※苦情処理手続で対応したものの納得できなかった旨申し出た顧客に対して説明している。また、対応終了を待たず、顧客の意向や状況を踏まえ、申し出受付の初期段階や再度の不満表明時などにも相談員の判断で説明を行うことがある。

		<p>④ 業者に対し苦情内容(①の「事情調査等」結果含め)を通知する手順</p> <p>⑤ 何をもって苦情事案の「終了」「解決」とみるのかの判断手順</p>	<p>・相談員は、加入銀行から予め届け出られた担当部署の担当者に対して、電話により連絡する。その際、上記①で聴取した事情等を踏まえ、上記②で把握した顧客の要求内容を伝達する。</p> <p>・全銀協相談室が、顧客または加入銀行から苦情の解決を確認したときや、顧客に対し最終的な回答を伝えてから相当期間が経過し、かつ更なる苦情の申し出がないと判断したときに「解決」としている。</p> <p>・上記のほか、業務規程では苦情処理手続の終了事由として、顧客が紛争解決手続への移行を希望したときや、1か月以上顧客と連絡が取れなくなったときなどを規定している。</p> <p>・終了にあたり加入銀行から提出される「苦情対応報告」の内容が全銀協相談室の認識と齟齬ないか担当役員者を含めて確認している。</p>
	<p>(2) 前項各手続の踏襲状況を事後確認する手続及び問題事例(発生原因含む)※の具体的内容。 ※平成27～29年度受付分。</p>		<p>【踏襲状況を事後確認する手続】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全ての苦情・相談について、相談員の対応内容等を速やかに記録し、データベース化することで、事後検証可能な態勢を整備している。 ・電話は全て録音。面談は必ず複数名で対応し、主担当者および立会者がそれぞれ記録を作成している。 ・業務日誌等の記録や月報等は、全て担当部署の管理職だけでなく、コンプライアンス部門、担当役員等に回付し、明瞭・簡潔かつ十分な記載がなされているか、相談員の対応内容に誤りなどの問題がないか確認している。 ・コンプライアンス部門は、モニタリング要領を策定し、相談室(員)に対する苦情等の指摘や法令・手続違反等を確認するとともに、制度内容や対応に関する異議の受付部署となっている。 ・異議を受け付けたときは、コンプライアンス部門が、その内容や事実関係等を確認・調査し、担当役員に全て報告。その結果は、担当役員を含めた運営会議や、あっせん委員会運営懇談会(第三者諮問機関)に報告して検証を受けており、必要に応じて改善意見を受ける態勢となっている。 <p>【問題事例】</p> <p>受け付けた異議の主な内容は次のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談員が喧嘩腰で反論してきた ・相談者の話を傾聴しようとせず、相談員から一方的に話をされ、態度が銀行寄りと感じた ・相談員から紛争解決手続の説明を受けた際、あっせんによる解決の見込みが低いのかのような説明をされ、不快な思いをした <p>【改善意見例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談者の発言に引きずられて相談員がやや感情的な発言をするなどして、相談者に不快に感じさせたことについては注意する必要がある。
	<p>(3) 前項の問題事例等を踏まえた改善取組みの具体的内容。(実効性の有無がわかるもの)</p>		<p>【改善取組みの具体的内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンス部門からの改善要請を踏まえ、相談員全員が参加する日々のミーティングで問題事例を共有し、再発防止の徹底を図っている。 ・相談員の対応姿勢に関しては、電話対応など顧客対応関係の外部セミナー受講等、研修体制を強化している。

<p>3. 業者に苦情事案の処理を求めた後の手続内容等。</p>	<p>(1) 右の具体的手順を定めている場合は、その手続内容及び周知手法</p>	<p>① 業者が、指定機関に対して行う経過報告、終了報告等の内容</p> <p>② 何らかのトリガー事象(例: 処理期間の長期化等)発生時における、指定機関または業者の対応</p>	<p>【手続内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相手方銀行に苦情事案の処理を求める際、対応状況の報告を依頼する。事案によっては、速やかに口頭で報告するよう依頼する。 ・相手方銀行は、苦情処理手続が終了した場合、速やかに「苦情対応報告」(書面)で報告。ただし、短期間で簡潔に苦情が解決した場合などは、口頭での報告も可能。 ・折衝期間が長期にわたる場合や複雑な事案については、必要に応じて中間報告を書面で求めている。 <p>【周知方法】</p> <p>ア 対相談員</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務規程、運営要領に規定するとともに、内部マニュアルに記載。 ・相談員の着任時に説明を実施。 <p>イ 対加入銀行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務規程、運営要領に規定。 ・手続実施基本契約に「手続応諾義務」を明記。 <p>・対応が長期化している事案について、毎月初めに一覧化して各相談員に配付し、対応状況をフォローすることとしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・その結果について、担当役員を含めた運営会議で、未解決件数の増減状況や、新たに長期化した事案、未解決事案が多い銀行等について報告を行っている。 ・加入銀行に対しては、毎月、未解決事案を含めた苦情事案の還元を行っている。
<p>※例として(1)①②や業者交渉事績の事後チェック。紛争解決手続に移行した際の紛争解決委員によるチェック。 ※※平成27～29年度受付分。</p>	<p>(2) 業者が「誠実かつ迅速な(苦情処理)対応」を行ったか否かを、指定機関において事後確認する手続※及び問題事例(発生原因含む)※※の具体的内容。</p>	<p>(3) 前項の問題事例等を踏まえた、指定機関としての取組みの具体的内容。(実効性の有無がわかるもの)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・短期間で簡潔に解決した事案を除き、加入銀行から全ての事案について書面の「苦情対応報告」を受け、全銀協相談室が把握している内容と齟齬がないか確認している。 ・長期未解決の事案(原則として、初回受付日から60日以上経過して未解決の案件)については、毎月、相手方銀行における直近の対応日・対応内容や長期化の要因を担当役員まで報告するとともに、担当役員を含めた運営会議において問題の有無を検証している。 ・あっせん委員会運営懇談会(平成28年6月)において、長期化している経緯や要因、申出人の属性などにつき検証。(その結果、融資取引のトラブルを起因とした他の取引に関する苦情が続いていたり、顧客が相場好転のタイミングを待つべく様子見しているなど相応の理由があり対応に問題はないとの評価を得ている。) ・問題事例としては、苦情処理手続が長期に亘る事案の発生や、苦情処理終了後、加入銀行から「苦情対応報告」が長期間提出されない事案の発生が挙げられる。 <p>上述の全銀協相談室による事案管理の徹底や、加入銀行への「苦情対応報告」の提出要請により対応。</p>
<p>4. 別添【資料B】に関する質問 上記1.～3.の各項目との関係※の有無にご留意の上、件数が多い場合はグループ分け等により御回答願います。</p>	<p>(1) 苦情処理に長期(目途として3か月超)を要した事案(A表の赤枠)がある場合は、その理由。上記1.～3.の各項目との関係※の有無にご留意の上、御回答願います。</p> <p>※各項目の周知が不徹底または不存在等</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・長期化の要因は様々であるが、加入銀行から回答後、顧客の反応確認等に期間を要する事案※が多い。 ※裁判手続が併行して行われている、相続預金が争いの対象となっている、口座凍結などの金融犯罪関係、銀行に対し執拗に詫言を求めるもの、など。 ・これについては、苦情処理期間の短縮化に配慮するよう加入銀行に周知・要請した。

	<p>(2) 苦情処理に長期(目途として3か月超)を要し紛争解決手続に移行したが、紛争解決手続の所要期間が3か月以内の事案(B表の赤字)がある場合は、それらの事案が早期に紛争解決手続に移行できなかった理由。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・手続き上、短期に紛争解決手続が終結するのは、全て不受理事案である。これらは、預金の存在確認や手数料の妥当性など紛争解決手続による解決には馴染まない等により苦情処理手続での対応を継続した事案である。 ・苦情対応の記録は、あっせん委員会における事情聴取に役立てるため、あっせん委員に申立書や答弁書とともに資料一式として渡している。
<p>5. 法令や手続実施基本契約に沿った苦情処理対応に問題が認められる業者について、法令に基づく当局報告や(業者の)名称等の公表の要否を検討する体制が構築されている場合、その体制及び検討事案の具体的内容。</p>		<ul style="list-style-type: none"> a 業務規程で以下のとおり規定している。 ・全銀協相談室が、加入銀行に業務規程の不遵守が認められると判断した場合は、速やかに全銀協に報告する。 ・全銀協は、当該加入銀行に対して事情聴取を行い、その結果を理事会まで報告し、理事会は、必要に応じて、当該加入銀行に対し、改善等必要な措置を求める。 b 手続実施基本契約において、加入銀行が業務規程等に従わない場合は契約を解除し、そのことを公表することができる旨規定している。

【資料B】参考計数

A. 29年度中に苦情処理手続を完結した事案の所要期間別内訳(単位:件)

		苦情処理手続段階における所要期間別内訳					
		不開始 不応諾	1月未満	1月以上 3月未満	3月以上 6月未満	6月以上	計
処理 結果	(苦情として)解決		333	244	124	48	749
	移行		52	50	12	1	115
	不調		0	0	78	5	83
	上記以外	0	68	32	9	14	123
	計	0	453	326	223	68	1070

B. 29年度中に紛争処理手続きを完結した事案に係る、苦情処理段階の所要期間別内訳(単位:件)

		苦情処理手続段階における所要期間別内訳 (29年度で「紛争解決手続」が「終結」した事案について記載。)					
		苦情前置 なし	1月未満	1月以上 3月未満	3月以上 6月未満	6月以上	計
29 年度 紛争 処理 手続 終結 分	1月未満		0	0	0	0	0
	うち紛争解決分		0	0	0	0	0
	1月以上3月未満		9	9	6	0	24
	うち紛争解決分		0	0	0	0	0
	3月以上6月未満		14	31	8	1	54
	うち紛争解決分		3	3	0	0	6
	6月以上		29	26	22	4	81
	うち紛争解決分		27	24	20	4	75
	計		52	66	36	5	159
	うち紛争解決分		30	27	20	4	81

【資料A】 迅速かつ誠実な苦情処理手続に向けた指定紛争解決機関の役割

質問項目(事務局作成)	指定紛争解決機関の回答・課題点等
<p>1. 個別業者毎の苦情処理態勢に係る情報収集の手順(あれば)とそのタイミング※</p> <p>※上記「タイミング」の例 (1) 手続実施基本契約の締結手続時 (2) 業者との定期ミーティングやヒアリング時 (3) その他、何らかのトリガー事象(例：利用者からの苦情やアンケート回答、業者の合併・事業縮小・撤退準備)が生じた場合</p>	<p>具体的な手順はないが、以下のタイミングで把握する (1) 手続実施基本契約の締結時 (2) 月次の取扱状況報告作成の際、対応状況について当該業者に確認</p>
<p>2. 指定機関が顧客から苦情申出を受け付け、業者に処理を求める際の手続内容等。</p> <p>(1) 右の具体的手順を(指定機関の)相談員に周知している場合は、その手続内容及び周知手法。</p> <p>① 業者・顧客間の情報量等格差を是正するための、「助言」「事情調査等(苦情原因含め)」の手順 ② 顧客が求める「解決」の具体的な内容を把握する手順 ③ 業者の苦情処理対応に不満がある場合、指定機関に対する再相談や、紛争解決の申立てが可能である旨を顧客に説明する手順 ④ 業者に対し苦情内容(①の「事情調査等」結果含め)を通知する手順 ⑤ 何をもって苦情事案の「終了」「解決」とみるのかの判断手順</p> <p>(2) 前項各手続の踏襲状況を事後確認する手続及び問題事例(発生原因含む)※の具体的な内容。 ※平成27～29年度受付分。</p>	<p>顧客の要望をよく理解したうえで業者に要望を伝え、苦情原因を踏まえた対応を要請するとともに、対応の進捗状況や結果の報告を求めている。顧客の申し出の中で、明らかに顧客が誤認している場合には説明する場合もある</p> <p>苦情受付時に顧客の要望をよく理解する</p> <p>顧客の要望に応じて、あっせん委員会の利用が可能であることなど紛争解決手続きの説明を行う。なお、業務規程では、苦情の申し出から2か月以上にわたり解決が図られていない旨の申し出を受けたときは、紛争解決手続きの利用が可能であることを説明し、申出人の意思確認するものと規定している</p> <p>業者に対して苦情内容(要望)を電話にて連絡</p> <p>苦情事案の終了・解決については業者からの報告によるが、終了報告の内容については確認している</p> <p>受付記録を作成し、信託相談所長等が定期的(毎月)に業者が誠実に対応しているか等進捗状況について確認し、終了まで報告を求めることになっている。なお、問題事例については発生していない</p>

	(3) 前項の問題事例等を踏まえた改善取組みの具体的内容。(実効性の有無がわかるもの)	特になし
3. 業者に苦情事案の処理を求めた後の手続内容等。	(1) 右の具体的手順を定めている場合は、その手続内容及び周知手法	① 業者が、指定機関に対して行う経過報告、終了報告等の内容
		② 何らかのトリガー事象(例: 処理期間の長期化等)発生時における、指定機関または業者の対応
	(2) 業者が「誠実かつ迅速な(苦情処理)対応」を行ったか否かを、指定機関において事後確認する手続※及び問題事例(発生原因含む)※※の具体的内容。 ※例として(1)①②や業者交渉事績の事後チェック。紛争解決手続に移行した際の紛争解決委員によるチェック。 ※※平成27~29年度受付分。	途中経過は、上記の月次の確認によるが、苦情処理が終了した場合には、業務規程で定める処理結果、対応内容を記載した「苦情処理報告」の提出を求めている 長期化についてはそれぞれ理由があることなので対応を促すことはしていない。なお、月次の確認を行っていること、後述する四半期報告、半期毎の外部融有識者会合への報告が業者に対するけん制となっている
	(3) 前項の問題事例等を踏まえた、指定機関としての取組みの具体的内容。(実効性の有無がわかるもの)	苦情処理状況については業務規程に基づき四半期ごとに一般委員会(加盟会社役員クラスで構成)に報告し、件数、事案の概要を公表している。また、外部有識者会合を年2回開催し、苦情処理状況を報告し、ご意見をいただいている 問題事例等として認識している事例はない。
4. 別添【資料B】に関する質問 上記1.~3.の各項目との関係※の有無にご留意の上、件数が多い場合はグループ分け等により御回答願います。	(1) 苦情処理に長期(目途として3か月超)を要した事案(A表の赤枠)がある場合は、その理由。上記1.~3.の各項目との関係※の有無にご留意の上、御回答願います。 ※各項目の周知が不徹底または不存在等	いずれも実質的には3か月以内に解決しているが、業者において一定期間様子を見たうえで「苦情処理報告」を提出を行った結果、3か月超となったものである
	(2) 苦情処理に長期(目途として3か月超)を要し紛争解決手続に移行したが、紛争解決手続の所要期間が3か月以内の事案(B表の赤枠)がある場合は、それらの事案が早期に紛争解決手続に移行できなかった理由。	該当なし
5. 法令や手続実施基本契約に沿った苦情処理対応に問題が認められる業者について、法令に基づく当局報告や(業者の)名称等の公表の可否を検討する体制が構築されている場合、その体制及び検討事案の具体的内容。		業務規程では、業者が規程不遵守の際には事情聴取のうえ理事会に報告し、必要に応じ、改善措置を求めるとともに概要を公表する旨規定している

指定紛争解決機関名：信託協会

【資料B】 参考計数

A. 29年度中に苦情処理手続を完結した事案の所要期間別内訳(単位:件)

		苦情処理手続段階における所要期間別内訳					計
		不開始 不応諾	1月未満	1月以上 3月未満	3月以上 6月未満	6月以上	
処理 結果	(苦情として)解決	0	0	1	4	0	5
	移行	0	0	0	0	0	0
	不調	0	0	0	0	0	0
	上記以外	0	0	0	0	0	0
	計	0	0	1	4	0	5

B. 29年度中に紛争処理手続きを完結した事案に係る、苦情処理段階の所要期間別内訳(単位:件)

		苦情処理手続段階における所要期間別内訳 (29年度で「紛争解決手続」が「終結」した事案について記載。)					計
		苦情前置 なし	1月未満	1月以上 3月未満	3月以上 6月未満	6月以上	
29 年度 紛争 処理 手続 終結 分	1月未満	0	0	0	0	0	0
	うち紛争解決分	0	0	0	0	0	0
	1月以上3月未満	0	0	0	0	0	0
	うち紛争解決分	0	0	0	0	0	0
	3月以上6月未満	0	0	0	0	0	0
	うち紛争解決分	0	0	0	0	0	0
	6月以上	0	0	0	0	0	0
	うち紛争解決分	0	0	0	0	0	0
	計	0	0	0	0	0	0
	うち紛争解決分	0	0	0	0	0	0

【資料A】 迅速かつ誠実な苦情処理手続に向けた指定紛争解決機関の役割

質問項目(事務局作成)	指定紛争解決機関の回答・課題点等
<p>1. 個別業者毎の苦情処理態勢に係る情報収集の手順(あれば)とそのタイミング※</p> <p>※上記「タイミング」の例 (1) 手続実施基本契約の締結手続時 (2) 業者との定期ミーティングやヒアリング時 (3) その他、何らかのトリガー事象(例:利用者からの苦情やアンケート回答、業者の合併・事業縮小・撤退準備)が生じた場合</p>	<p>(1) 手続実施基本契約の締結手続において確認 (2) 毎年1回、各社の態勢についてアンケートを実施 (3) その他、苦情処理手続の件数増加や長期事案の増加等が生じた場合、個別に事情のヒアリングを実施</p>
<p>2. 指定機関が顧客から苦情申出を受け付け、業者に処理を求める際の手続内容等。</p>	<p>(1) 右の具体的手順を(指定機関の)相談員に周知している場合は、その手続内容及び周知手法。</p> <p>① 業者・顧客間の情報量等格差を是正するための、「助言」「事情調査等(苦情原因含め)」の手順</p> <p>② 顧客が求める「解決」の具体的な内容を把握する手順</p> <p>③ 業者の苦情処理対応に不満がある場合、指定機関に対する再相談や、紛争解決の申立てが可能である旨を顧客に説明する手順</p> <p>④ 業者に対し苦情内容(①の「事情調査等」結果含め)を通知する手順</p> <p>・苦情処理手続へ移行するにあたり、トラブル発生時の状況および業者への請求内容(希望する解決の内容)を明確化することが必要であることから、まずは苦情内容や経緯(トラブル発生に至る個別事情、顧客側の主張、業者側から受けた説明や交渉状況等)を丁寧に聞き取っていくこととしている(事情調査等)。 ・そのうえで、顧客の意向等も踏まえて苦情処理手続に移行した際には、顧客側における業者側とのやり取りは一定程度必要であることから、業者への請求内容や交渉手順等にかかる必要な助言を行っている(助言)。 ・以上は全て内部マニュアルに定めている(以下同様)。</p> <p>・上記①のとおり。</p> <p>・苦情受付時には、苦情処理手続および紛争解決手続について確実に説明することとしており、その後の業者との直接交渉または苦情処理手続への移行にあたり、なお解決に至らない場合は再度連絡いただきたい旨を顧客に案内している。</p> <p>・顧客(権利者)から解決依頼の申出を受け、個人情報業者側に提供することについて同意を得た場合に、基本的には、専用のシステムにより、業者の所管部門に対して通知を行う。なお、業者は必ず毎日システムを確認することとしている。</p>

		<p>⑤ 何をもって苦情事案の「終了」「解決」とみるのかの判断手順</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員の説明により納得して不満が解消した場合には、「解決」とする。 ・そのほかの場合は、業者に対し、進捗状況について専用システムによる適時報告を求めており、交渉の結果「解決」に至った場合にはその報告により具体的な内容(業者の対応およびそれに対する顧客側の反応)を含めて把握する。 ・「解決」に至らない場合は、上記③のとおり顧客からの再連絡を待つほか、業者からの報告により状況を確認している。いずれかにより、解決に至っていないと判断される場合で、苦情処理手続移行後1か月が経過した場合には、相談員から顧客に連絡し、紛争解決手続への移行、継続交渉、申出取下げ(多忙等の顧客側事情によるもの)、他所申出のいずれかについての状況および意思確認を行う。うち後二者については「終了」に区分することとしている。うち紛争解決手続へ移行した事案については、裁定申立書が提出され裁定審査会において受理もしくは不受理が決定した場合等に「終了」としている。
	<p>(2) 前項各手続の踏襲状況を事後確認する手続及び問題事例(発生原因含む)※の具体的内容。 ※平成27～29年度受付分。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・苦情処理手続および紛争解決手続の案内、苦情処理手続移行後1か月経過した事案のフォローアップを中心に管理者が日々全件確認するとともに、1か月ごとに別の管理者が全件精査している。また、特段の問題事例は発生していない。
	<p>(3) 前項の問題事例等を踏まえた改善取組みの具体的内容。(実効性の有無がわかるもの)</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・特になし。
<p>3. 業者に苦情事案の処理を求めた後の手続内容等。</p>	<p>(1) 右の具体的手順を定めている場合は、その手続内容及び周知手法</p>	<p>① 業者が、指定機関に対して行う経過報告、終了報告等の内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・専用システムにより、業者は適時進捗状況を報告し、これを指定機関にて確認するほか、業者は全苦情事案に係る月末の状況を毎月所定の期日までに改めて報告し、これを指定機関にて確認することとしている。報告内容としては、業者が認識する申出内容、業者側の見解、事実関係、具体的な進捗状況、今後の対応方針・結果が含まれる。 ・上記は業務規程に基づく実施要領および関連規程において規定している(以下同様)。
		<p>② 何らかのトリガー事象(例: 処理期間の長期化等)発生時における、指定機関または業者の対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情処理手続移行後、1か月が経過しても解決しない場合、顧客に連絡し、紛争解決手続への移行に係る意思確認を行う。
	<p>(2) 業者が「誠実かつ迅速な(苦情処理)対応」を行ったか否かを、指定機関において事後確認する手続※及び問題事例(発生原因含む)※※の具体的内容。</p> <p>※例として(1)①②や業者交渉事績の事後チェック。紛争解決手続に移行した際の紛争解決委員によるチェック。 ※※平成27～29年度受付分。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・上記(1)において不適切な対応が確認された場合には、業者に対して、状況および原因を確認するとともに、再発防止を求めている。 ・事例としては、業者側の顧客への対応や報告に通常より時間がかかっているにも関わらず、その具体的な理由が不明確であったケースがあり、当該事例においては、明確に調査期限を区切って対応するよう求めている。

	(3) 前項の問題事例等を踏まえた、指定機関としての取り組みの具体的内容。(実効性の有無がわかるもの)	特になし(個別の指導により改善が見られ、断続的に問題が生じているケースはない)。
4. 別添【資料B】に関する質問 上記1.～3.の各項目との関係※の有無にご留意の上、件数が多い場合はグループ分け等により御回答願います。	(1) 苦情処理に長期(目途として3か月超)を要した事案(A表の赤枠)がある場合は、その理由。上記1.～3.の各項目との関係※の有無にご留意の上、御回答願います。 ※各項目の周知が不徹底または不存在等	<ul style="list-style-type: none"> ・事案ごとに事情が異なり、一概には言えないが、解決に至った事案については、業者側にて慎重な事実確認を行い、その結果を踏まえて社内決裁の上で、顧客側と和解合意に至るなどしたものであるが、各段階で一定の時間がかかっている。例えば、事実確認においては、顧客を含む関係者(新契約関係では退職した営業職員等、保険金・給付金関係では関連医療機関等)との面談日程調整や資料取寄せ等に時間を要することが多く、調査協力がなかなか得られない事案も一定程度発生している。また、契約措置を伴う解決等の場合に、社内決裁等に一定の時間がかかっている例や、顧客側において最終的な和解合意の決断に時間を要する(家族と相談する等)例が見受けられる。 ・顧客が紛争解決手続への「移行」を申し出た事案については、指定機関より裁定申立書を送付してから、申立書が返送され、最低限の不備等を解消し、(不)受理決定を行うまでに時間を要していることがあり、これは最終的に申立てがなされなかった場合に該当する「上記以外」も同様である。
	(2) 苦情処理に長期(目途として3か月超)を要し紛争解決手続に移行したが、紛争解決手続の所要期間が3か月以内の事案(B表の赤枠)がある場合は、それらの事案が早期に紛争解決手続に移行できなかった理由。	<ul style="list-style-type: none"> ・上記2.のとおり、申出人の意向があった場合に紛争解決手続への移行が妨げられることはなく、早期に移行できなかった理由はない。
5. 法令や手続実施基本契約に沿った苦情処理対応に問題が認められる業者について、法令に基づく当局報告や(業者の)名称等の公表の要否を検討する体制が構築されている場合、その体制及び検討事案の具体的内容。		<ul style="list-style-type: none"> ・業者が業務規程に反する行為等を行ったことが判明した場合には、指定機関が必要と認めた場合に、当該行為等に対する措置・勧告の概要及び会社名を公表するとともに、当局に報告する旨が同規程に定められている。 ・過去に上記手続きの実施検討まで至った事案はない。

指定紛争解決機関名：生命保険協会

【資料B】参考計数

A. 29年度中に苦情処理手続を完結した事案の所要期間別内訳(単位:件)

		苦情処理手続段階における所要期間別内訳					
		不開始 不応諾	1月未満	1月以上 3月未満	3月以上 6月未満	6月以上	計
処理 結果	(苦情として)解決		285	207	64	37	593
	移行		0	144	180	44	368
	不調		4	1	1	0	6
	上記以外	0	0	6	47	26	79
	計	0	289	358	292	107	1046

B. 29年度中に紛争処理手続きを完結した事案に係る、苦情処理段階の所要期間別内訳(単位:件)

		苦情処理手続段階における所要期間別内訳 (29年度で「紛争解決手続」が「終結」した事案について記載。)					
		苦情前置 なし	1月未満	1月以上 3月未満	3月以上 6月未満	6月以上	計
29 年度 紛争 処理 手続 終結 分	1月未満	0	0	2	6	1	9
	うち紛争解決分	0	0	0	0	0	0
	1月以上3月未満	0	0	22	17	4	43
	うち紛争解決分	0	0	6	0	0	6
	3月以上6月未満	0	0	77	91	17	185
	うち紛争解決分	0	0	16	19	4	39
	6月以上	0	0	41	64	16	121
	うち紛争解決分	0	0	20	33	13	66
	計	0	0	142	178	38	358
	うち紛争解決分	0	0	42	52	17	111

【資料A】 迅速かつ誠実な苦情処理手続に向けた指定紛争解決機関の役割

質問項目(事務局作成)	指定紛争解決機関の回答・課題点等
<p>1. 個別業者毎の苦情処理態勢に係る情報収集の手順(あれば)とそのタイミング※</p> <p>※上記「タイミング」の例 (1) 手続実施基本契約の締結手続時 (2) 業者との定期ミーティングやヒアリング時 (3) その他、何らかのトリガー事象(例：利用者からの苦情やアンケート回答、業者の合併・事業縮小・撤退準備)が生じた場合</p>	<p>・手続実施基本契約の締結手続時 ・不定期(大手社は年1回個別に、その他の業者とは四半期に1回程度)で実施している業者との意見交換会等を通じ、事務手続き面やシステム面での改善要望等を通じ、要望に至った背景等から業者側の態勢を把握・確認している。</p>
<p>2. 指定機関が顧客から苦情申出を受け付け、業者に処理を求める際の手続内容等。</p> <p>(1) 右の具体的手順を(指定機関の)相談員に周知している場合は、その手続内容及び周知手法。</p> <p>① 業者・顧客間の情報量等格差を是正するための、「助言」「事情調査等(苦情原因含め)」の手順</p> <p>② 顧客が求める「解決」の具体的な内容を把握する手順</p> <p>③ 業者の苦情処理対応に不満がある場合、指定機関に対する再相談や、紛争解決の申立てが可能である旨を顧客に説明する手順</p> <p>④ 業者に対し苦情内容(①の「事情調査等」結果含め)を通知する手順</p> <p>⑤ 何をもって苦情事案の「終了」「解決」とみるのかの判断手順</p>	<p>「申出人の方のお話をよく聴く」、「必要な情報を聞き出し、申出人の言い分を的確に聴き取る」といったコミュニケーションの中で、論点(争点)を整理し、申出内容および申出人の意向を踏まえた対応・アドバイスを行うこととしている。 上記対応については、相談員や主任相談員を対象としたマニュアル類を作成し、周知している。</p> <p>苦情処理手続実施後に、申出人へは紛争解決手続も含めた「今後の流れ」というハガキを郵送して案内をしている。また電話対応においても申出人とのコミュニケーションの中で必要に応じて再相談・紛争解決手続の申立ても可能である旨を説明している。 本件については、再相談・紛争解決手続の申立てが可能である点をマニュアル等に明記していくことで一層の周知を図っていく。</p> <p>苦情内容の業者への通知については、システムを通じて連絡している。(DBを共有し、予め登録されたメールアドレスに苦情処理手続があった旨メールで知らせる仕組み) なお、苦情内容については、ADR側・業者側に齟齬がないようにADR側で入力した内容と同じものを業者側でも見ることができるようになっている。</p> <p>苦情処理手続の終了に関する判断ポイントを一覧表化し、同ポイントに基づき手続終了を判断する。なお、終了判断は原則、主任相談員(SV)が行うが、判断に迷うケースは本部に相談することとしている。 上記対応については、相談員や主任相談員を対象としたマニュアル類を作成し、周知している。</p>

	<p>(2) 前項各手続の踏襲状況を事後確認する手続及び問題事例(発生原因含む)※の具体的内容。 ※平成27～29年度受付分。</p>	<p>損保協会監査部門における内部監査(不定期)の他、本部による業務点検(年1回)を実施し、システムで保有しているデータおよび必要に応じて録音データ、または相談員へのヒアリング等によりその手続の踏襲状況を確認している。 平成27～29年度受付分において、問題事例は発生していない。</p>
	<p>(3) 前項の問題事例等を踏まえた改善取組みの具体的内容。(実効性の有無がわかるもの)</p>	<p>特になし</p>
<p>3. 業者に苦情事案の処理を求めた後の手続内容等。</p>	<p>(1) 右の具体的手順を定めている場合は、その手続内容及び周知手法</p> <p>① 業者が、指定機関に対して行う経過報告、終了報告等の内容 ② 何らかのトリガー事象(例: 処理期間の長期化等)発生時における、指定機関または業者の対応</p>	<p>左記業者側の報告内容等については、「『損害保険業務等にかかる紛争解決等業務に関する業務規程』に関する細則」(第17条)においてその内容を規定し、周知している。</p>
	<p>(2) 業者が「誠実かつ迅速な(苦情処理)対応」を行ったか否かを、指定機関において事後確認する手続※及び問題事例(発生原因含む)※※の具体的内容。</p> <p>※例として(1)①②や業者交渉事績の事後チェック。紛争解決手続に移行した際の紛争解決委員によるチェック。 ※※平成27～29年度受付分。</p>	<p>苦情処理手続における業者からの報告事項(含む解決等報告)(※1)については、報告があった都度、システム上で主任相談員に通知し、主任相談員は業者からの報告内容が申し立てられた苦情に対応されているかといった観点から全件チェックしている。 なお、問題事例は発生していない。 (※1)業者からの報告内容は以下のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事実関係報告 ・対応状況報告 ・解決等報告
	<p>(3) 前項の問題事例等を踏まえた、指定機関としての取組みの具体的内容。(実効性の有無がわかるもの)</p>	<p>特になし</p>
<p>4. 別添【資料B】に関する質問 上記1.～3.の各項目との関係※の有無にご留意の上、件数が多い場合はグループ分け等により御回答願います。</p>	<p>(1) 苦情処理に長期(目途として3か月超)を要した事案(A表の赤字)がある場合は、その理由。上記1.～3.の各項目との関係※の有無にご留意の上、御回答願います。</p> <p>※各項目の周知が不徹底または不存在等</p>	<p>苦情解決手続においては、申立人と業者間との話し合いを促し、トラブル解決に繋げることを原則としており、一定期間時間がかかる。また、取扱い種目で最大シェアの自動車保険関連では、交通事故の被害者からの申し立てられるケースがあり、被害者の方と損害状況、原因調査、責任割合の確認、話し合い等に時間を要することがある。 苦情処理が長期化している案件のほとんどが保険金支払いに関するものであるが、以下のような点が争点となる場合は申立人の補償に対する考え方と実際の補償内容とのギャップから話し合いが不調となりやすい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保険事故と支払事由との因果関係(治療や補償の打ち切りを含む)

	<p>(2) 苦情処理に長期(目途として3か月超)を要し紛争解決手続に移行したが、紛争解決手続の所要期間が3か月以内の事案(B表の赤枠)がある場合は、それらの事案が早期に紛争解決手続に移行できなかった理由。</p>	<p>苦情処理手続実施事案の紛争解決手続への移行は、申出人の意向を踏まえて実施しているため、苦情処理手続が長期化している案件と紛争解決手続への移行についての因果関係は一概には言えない。</p> <p>ただし、紛争解決手続によるトラブルの早期解決を図るべく、苦情解決手続実施後、60日経過した段階で同手続未終了事案については、申立人に対して紛争解決手続に関するご案内(含む申立書面等)を郵送し、紛争解決手続にも移行できることを周知している。</p> <p>なお、紛争解決手続申立書の受付をもって苦情処理手続を終了する場合は、紛争解決手続をご案内した後、書類を記載いただくのに時間を要するケースがあり、苦情処理期間が長期となる事案もある。なお、上記紛争解決手続に関するご案内の中に、紛争解決手続申立書の記載例を同封しているほか、紛争解決手続申立書においても必要書類をチェックリストにして提示するほか、紛争解決手続に関する各種相談を電話で受け付ける担当者を配置し、紛争解決手続申立希望者をサポートしている。</p>
<p>5. 法令や手続実施基本契約に沿った苦情処理対応に問題が認められる業者について、法令に基づく当局報告や(業者の)名称等の公表の要否を検討する体制が構築されている場合、その体制及び検討事案の具体的内容。</p>		<p>左記のような事象が発生した場合には、業務規程第24条に定める業者の対応に照らし、ADR運営委員会およびADR評議会においてその内容の検証、公表の要否等を検討することになる。</p> <p>なお、該当する事案はこれまでにない。</p>

【資料B】 参考計数

A. 29年度中に苦情処理手続を完結した事案の所要期間別内訳(単位:件)

		苦情処理手続段階における所要期間別内訳					
		不開始 不応諾	1月未満	1月以上 3月未満	3月以上 6月未満	6月以上	計
処理 結果	(苦情として)解決		918	1337	570	651	3476
	移行		28	94	41	26	189
	不調		15	68	69	160	312
	上記以外	20	17	13	7	1	58
	計	20	978	1512	687	838	4035

B. 29年度中に紛争処理手続きを完結した事案に係る、苦情処理段階の所要期間別内訳(単位:件)

		苦情処理手続段階における所要期間別内訳 (29年度で「紛争解決手続」が「終結」した事案について記載。)					
		苦情前置 なし	1月未満	1月以上 3月未満	3月以上 6月未満	6月以上	計
29 年度 紛争 処理 手続 終結 分	1月未満	5	0	2	0	0	7
	うち紛争解決分	0	0	0	0	0	0
	1月以上3月未満	66	4	22	10	7	109
	うち紛争解決分	27	2	9	6	4	48
	3月以上6月未満	93	24	54	31	13	215
	うち紛争解決分	35	12	27	14	5	93
	6月以上	50	11	32	14	8	115
	うち紛争解決分	20	7	11	7	4	49
	計	214	39	110	55	28	446
	うち紛争解決分	82	21	47	27	13	190

【資料A】 迅速かつ誠実な苦情処理手続に向けた指定紛争解決機関の役割

質問項目(事務局作成)	指定紛争解決機関の回答・課題点等
<p>1. 個別業者毎の苦情処理態勢に係る情報収集の手順(あれば)とそのタイミング※</p> <p>※上記「タイミング」の例 (1) 手続実施基本契約の締結手続時 (2) 業者との定期ミーティングやヒアリング時 (3) その他、何らかのトリガー事象(例：利用者からの苦情やアンケート回答、業者の合併・事業縮小・撤退準備)が生じた場合</p>	<p>(1) 個別の苦情を受け付けた時点 (2) 業者との定期ミーティングやヒアリング時 (3) その他、利用者からの苦情やアンケート回答が生じた場合</p>
<p>2. 指定機関が顧客から苦情申出を受け付け、業者に処理を求める際の手続内容等。</p> <p>(1) 右の具体的手順を(指定機関の)相談員に周知している場合は、その手続内容及び周知手法。</p> <p>① 業者・顧客間の情報量等格差を是正するための、「助言」「事情調査等(苦情原因含め)」の手順</p> <p>② 顧客が求める「解決」の具体的な内容を把握する手順</p> <p>③ 業者の苦情処理対応に不満がある場合、指定機関に対する再相談や、紛争解決の申立てが可能である旨を顧客に説明する手順</p>	<p>苦情受け付け段階で事情聴取を行い、必要な場合には事業者に対して事情調査(契約内容等)を行った上で助言を行うと同時に、事業者に対しても解決への努力要請を行う。</p> <p>時系列で問題の発生状況や事実確認を聴取することにより正確な問題点の所在を把握する。</p> <p>苦情受け付け段階で通例として、事業者からは遅くとも2日以内には申立人に対して連絡が入っていることを顧客に案内。事業者から2日以上何の連絡もない場合には、オンブズマンへ再度連絡を入れてもらうよう要請し、改めてオンブズマンから事業者に対して迅速な対応を要請することを説明。苦情受け付け段階では基本的に当事者同志の話し合いを要請することになることから、その時点で不満や疑問等があれば常時受け付ける旨を説明している。また、「紛争解決手続」は損害が確定していればいつでも申立てが可能であることも説明している。</p>

質問項目(事務局作成)		指定紛争解決機関の回答・課題点等
	④ 業者に対し苦情内容(①の「事情調査等」結果含め)を通知する手順	電子メールによる。
	⑤ 何をもって苦情事案の「終了」「解決」とみるのかの判断手順	解決: 申立人の本質的な不満(保険金に関する不満であれば、例えば担当者を変更して欲しいというのは本質的な不満ではなく、算定金額に帰結することが多い)を事業者に十分に把握してもらい、そこに至った段階を解決と見極める。終了: 不調、移行等については今後当事者同志の交渉を継続して解決の見込が立たない、あるいは損害確定が長期化する(治療継続)等が考えられる場合には、苦情処理手続を「不調」決定とし、「紛争解決手続のご案内」を申立人へ発送。
	(2) 前項各手続の踏襲状況を事後確認する手続及び問題事例(発生原因含む)※の具体的内容。 ※平成27~29年度受付分。	一覧表に苦情の内容、問題の内容、提出された再発防止策を記載。常時観察を行っているが、現在は再発防止策が有効に機能しており同様の苦情は発生していない。
	(3) 前項の問題事例等を踏まえた改善取組みの具体的内容。(実効性の有無がわかるもの)	下記3.(3)を事例とする。
3. 業者に苦情事案の処理を求めた後の手続内容等。	(1) 右の具体的手順を定めている場合は、その手続内容及び周知手法	① 業者が、指定機関に対して行う経過報告、終了報告等の内容
		② 何らかのトリガー事象(例: 処理期間の長期化等)発生時における、指定機関または業者の対応
		業者が、指定機関に対して行う経過報告、終了報告等の内容 受付後14日、28日、60日による経過報告
		同様の苦情が短期間で頻発した場合の再発防止策の策定

質問項目(事務局作成)

指定紛争解決機関の回答・課題点等

(2) 業者が「誠実かつ迅速な(苦情処理)対応」を行ったか否かを、指定機関において事後確認する手続※及び問題事例(発生原因含む)※※の具体的内容。

※例として(1)①②や業者交渉事績の事後チェック。紛争解決手続に移行した際の紛争解決委員によるチェック。
※※平成27～29年度受付分。

1. 苦情受付段階で同様の苦情が頻発した場合の社内チェック体制の確認。再発防止策(最低でも部内:例:保険金支払部門を統括する等による)を策定要請。その後同様の苦情発生状況と再発防止策が有効に機能しているかを継続的にチェック。業者の苦情担当者は、同種の苦情が頻発しているにも関わらず、苦情申出の内容について十分な裏付を確認しない等、誠実さを欠く苦情対応を行っていた。
2. 解決委員によるチェック業者の苦情担当者は、同種の苦情が頻発しているにも関わらず、苦情申出の内容について十分な裏付を確認しない等、誠実さを欠く苦情対応を行っていた結果、苦情処理段階で解決ができず、紛争解決手続が申し立てられことがある。その結果調停委員会は各調停審議の中で和解案、不調通知案等に具体的に記載商品設定の不備、保険金支払い態勢の不備等を指摘し、ようやく是正措置がなされた案件等がある。例えば、傷害保険契約において手術給付金の請求を行ったところ、入院が伴う手術の場合のみが支払い対象となるとして、入院のない手術給付金の支払いが拒絶された案件があった。調停委員会による事情調査の結果、パンフレットには入院を条件とするという記載がなく、調停委員会からパンフレットの表記不備を指摘。業者は調停終了(和解成立)を待たず即刻上記条件を付帯した表記方法に改訂された。

質問項目(事務局作成)		指定紛争解決機関の回答・課題点等
	(3) 前項の問題事例等を踏まえた、指定機関としての取組みの具体的内容。(実効性の有無がわかるもの)	<p>具体例</p> <p>1.自動車保険対物賠償事故において、相手方被害者車両が一見軽微と思われたことから、契約者は事業者側担当者に対して相手方被害車両の損害額が判明した段階で保険使用の有無(無事故割引とのかねあい)を判断したいと申し入れていたにも拘わらず、事業者側担当者はそれを失念し、漫然と修理許可を出したことから、紛争に発展した案件。また、紛争に至らずとも苦情の段階で同様の苦情が頻発したことから保険金支払い部門全体の重大な問題であることを指摘し、当該事業者もそれを受け入れ改善措置を取ったことからその後同種の苦情発生は皆無となった。</p> <p>2.申立人が業者に電話をもって保険金請求を行ったところ、業者側担当者が即刻電話口で保険法や約款にて規定されている消滅時効の期間(3年)を経過していることを理由に無責であることを主張したことから、オンブズマンに苦情として申立てが行われた。</p> <p>オンブズマンから窓口担当者に対し、時効の援用については民法第166条及び同第167条(10年間)も視野に入れた対応が必要であることから、顧問弁護士、法務部門等に照会を行い、時効の援用について慎重な対応を行うよう改善要請を行った。その後当該業者に係る時効に関する苦情は皆無となった。</p>
4. 別添【資料B】に関する質問 上記1.～3.の各項目との関係※の有無にご留意の上、件数が多い場合はグループ分け等により御回答願います。	(1) 苦情処理に長期(目途として3か月超)を要した事案(A表の赤枠)がある場合は、その理由。上記1.～3.の各項目との関係※の有無にご留意の上、御回答願います。 ※各項目の周知が不徹底または不存在等	<p>特定の事業者に対する「時効」に関する苦情が集中し、かつ事業者の担当者による知識が不足(民法第166条及び同第167条)していたことから調査に時間を要し、結果として当法人が不開始とする規定の「明らかな時効であること」の見極めも遅延したことが大きく影響した。</p>

質問項目(事務局作成)

(2) 苦情処理に長期(目途として3か月超)を要し紛争解決手続に移行したが、紛争解決手続の所要期間が3か月以内の事案(B表の赤枠)がある場合は、それらの事案が早期に紛争解決手続に移行できなかった理由。

指定紛争解決機関の回答・課題点等

傷害保険

腰部捻挫のみで91日入院したとして入院保険金請求がなされた案件
事業者は主治医に医療照会をかけたが、長期に渡り具体的な回答を得られない状態が推移している中で「支払遅延に対する苦情」として苦情処理手続が申し立てられた。その後も依然として医師からは協力が得られない状態が続いたことから申立人に診療記録を取得するよう要請。申立人本人も当該調査の協力を拒否したことから、やむなく弁護士法第23条に基づく照会を行いようやく主治医から医療情報を入手したが、腰部捻挫による直接の入院(マッサージと電気治療のみ)の必要性はないとして事業者は入院保険金の支払いを拒絶した。これを不服として紛争解決手続が申し立てられた。期日において入院の必要性について調停委員会から申立人に対して質問が行われたが「家にも仕方がない」というのが入院理由であると回答。調停委員会は一回のみの当該期日をもって「不調」として終了した。

質問項目(事務局作成)

指定紛争解決機関の回答・課題点等

5. 法令や手続実施基本契約に沿った苦情処理対応に問題が認められる業者について、法令に基づく当局報告や(業者の)名称等の公表の要否を検討する体制が構築されている場合、その体制及び検討事案の具体的内容。

当法人規則第38条(基本契約書第6条)及び第45条(基本契約書第11条)抵触の有無について事務局(専務理事の指揮下)にて検討。

過去の事例

1. 紛争解決手続において和解が成立後、業者側において不足書類(原戸籍謄本及び

印鑑証明書)が判明したことを理由に申立人より当該書類が提出されるまでは保険金支払いを履行しないと回答がなされた。事務局からは双方受諾書に署名捺印がなされており、まずは履行後に当該書類を取り付けるよう要請したが、主張を変更せず、事案公表を検討したもの。実際には当該案件の重要性が担当役員まで報告されていなかったことが判明し、役員の指示により支払い期日までに履行されたことから公表を見送った。

2. 紛争解決手続を申し立てたいので申立用紙の送付を依頼された。その時点で

該当業者に他の紛争解決期間(そんぽADR)への申立の有無を問い合わせたところ、業者側は個人情報保護を理由に情報提供を拒絶。

これに対し、当法人より上記規則及び基本契約書の内容を提示し、あくまでも拒絶の姿勢に変化がない場合には公表を検討した。

結果としては業者側が同規則等を理解し、情報提供がなされたことから、公表を見送った。

指定紛争解決機関名：保険オンブズマン

【資料B】 参考計数

A. 29年度中に苦情処理手続を完結した事案の所要期間別内訳(単位:件)

		苦情処理手続段階における所要期間別内訳					
		不開始 不応諾	1月未満	1月以上 3月未満	3月以上 6月未満	6月以上	計
処理 結果	(苦情として)解決		82	57	12	1	152
	移行		14	9	1		24
	不調		3	74	34	2	113
	上記以外	21		1			22
	計	21	99	141	47	3	311

B. 29年度中に紛争処理手続きを完結した事案に係る、苦情処理段階の所要期間別内訳(単位:件)

		苦情処理手続段階における所要期間別内訳 (29年度で「紛争解決手続」が「終結」した事案について記載。)					
		苦情前置 なし	1月未満	1月以上 3月未満	3月以上 6月未満	6月以上	計
29 年度 紛争 処理 手続 終結 分	1月未満		9				9
	うち紛争解決分						
	1月以上3月未満			4	1		5
	うち紛争解決分		2	4	1		7
	3月以上6月未満			9	2		11
	うち紛争解決分	1	5	9	2		17
	6月以上			2			2
	うち紛争解決分		2	2			4
	計		9	15	3		27
	うち紛争解決分	1	9	15	3		28

【資料A】 迅速かつ誠実な苦情処理手続に向けた指定紛争解決機関の役割

質問項目(事務局作成)	指定紛争解決機関の回答・課題点等
<p>1. 個別業者毎の苦情処理態勢に係る情報収集の手順(あれば)とそのタイミング※</p> <p>※上記「タイミング」の例</p> <p>(1) 手続実施基本契約の締結手続時</p> <p>(2) 業者との定期ミーティングやヒアリング時</p> <p>(3) その他、何らかのトリガー事象(例：利用者からの苦情やアンケート回答、業者の合併・事業縮小・撤退準備)が生じた場合</p>	<p>日常の苦情対応での業者との情報連携の中で、企業対応姿勢と処理能力を確認。また、当業界は新規参入が多いことから、登録前後での業者との打ち合わせ時にレクチャー。</p> <p>その他に、協会主催で定期的に行っている委員会等での情報交換等を通じて、各社の苦情処理態勢を把握している。</p> <p>具体的には、アンケートを実施し、苦情処理態勢や改善に向けての取り組みを把握し、会員各社の改善の参考になるよう情報提供している。</p>
<p>2. 指定機関が顧客から苦情申出を受け付け、業者に処理を求める際の手続内容等。</p> <p>(1) 右の具体的手順を(指定機関の)相談員に周知している場合は、その手続内容及び周知手法。</p> <p>① 業者・顧客間の情報量等格差を是正するための、「助言」「事情調査等(苦情原因含め)」の手順</p> <p>② 顧客が求める「解決」の具体的な内容を把握する手順</p> <p>③ 業者の苦情処理対応に不満がある場合、指定機関に対する再相談や、紛争解決の申立てが可能である旨を顧客に説明する手順</p>	<p>苦情受付時において、申出を丁寧に聞き取り、探索質問や確認質問を交え主張の構成を確認するとともに、中立・公正な立場を遵守し、業務規程に基づき申出人にとって有利・不利の生じないよう解決に向けての助言を行っている。また、申出人が業者との話し合いの中で不明点や不合理と感じた点があればいつでも協会に再相談していただくようアドバイスを行っている。同時に業者には、事案に関する話し合いの経緯、確認された事実や確認方法等の情報の提供を求めている。</p> <p>申出人の主張内容(これまでの交渉経緯と「何が不満か」)を、詳しく聞き取るようにしている。合理性に欠けると思われる申出内容については、保険制度や損害認定手続における一般的な原理・原則あるいは社会通念等の説明を行なった上で、申出人の主張の本旨や背景・動機等を詳しく聞き取りを行っている。</p> <p>申出人が一度では話し切れない(整理し切れない)内容の場合は、何回かに亘って本旨を聞き出す。</p> <p>苦情申出の際に、「苦情処理手続」として、解決するまで機関としてフォローをすることと、苦情処理手続において1ヶ月を経過しても解決の見込みがない場合には、「紛争解決手続」の申立てが可能である旨を説明。「紛争解決手続」の事務的な流れ、スケジュール、申出人の作業、裁定結果の効力等詳細を業務規程に沿って案内している。</p>

	④ 業者に対し苦情内容(①の「事情調査等」結果含め)を通知する手順		苦情受付時に申出人から聴取した内容を「苦情受付票」に記載し、業者宛に情報提供している。行間的な追加説明や、かつ機微情報等がある場合は、電話でも確認を行っている。
	⑤ 何をもって苦情事案の「終了」「解決」とみるのかの判断手順		申出人への直接の確認をもって「終了・解決」としている。業者から「終了・解決」の報告があった場合でも、併せて申出人に直接確認をする事としている。また、申出人と電話での連絡が取れない状況が発生した場合は、応答期限付きにて複数回に渡り文書で連絡を試み、申出人からの意思確認を取るよう努めている。
	(2) 前項各手続の踏襲状況を事後確認する手続及び問題事例(発生原因含む)※の具体的内容。 ※平成27～29年度受付分。		定期ミーティングにおいて、相談室室長(管理職)に個別事案の対応状況・結果を相談員から報告を行い、確認を行っている。なお、問題事例は現時点では特段なしと認識している。
	(3) 前項の問題事例等を踏まえた改善取組みの具体的内容。(実効性の有無がわかるもの)		特になし
3. 業者に苦情事案の処理を求めた後の手続内容等。	(1) 右の具体的手順を定めている場合は、その手続内容及び周知手法	① 業者が、指定機関に対して行う経過報告、終了報告等の内容	業者には、電話又はメールでの経過報告を求めている。業者に苦情処理を求めた後には必ず対応日以降にコールアウトを行い、その時点での状況確認、約束事項の履行状況を確認している。また、「調査中」を理由にいたずらに長期化を追認せず、早期解決に向けてフォローを行っている。なお、申出受付時に、申出人には、業者から連絡などのない場合には一報いただくよう依頼するとともに、申出受付日以降にその後の状況を定期的に電話で確認する事としている。
		② 何らかのトリガー事象(例: 処理期間の長期化等)発生時における、指定機関または業者の対応	処理期間が長期化した場合(最終連絡から2週間を目安に、その間申出人から連絡の無い場合)は、申出人へのコールアウトを行い、業者の対応が遅れている場合は、業者に対し、状況の確認及び対応が遅れている原因・理由を確認している。
	(2) 業者が「誠実かつ迅速な(苦情処理)対応」を行ったか否かを、指定機関において事後確認する手続※及び問題事例(発生原因含む)※※の具体的内容。 ※例として(1)①②や業者交渉事績の事後チェック。紛争解決手続に移行した際の紛争解決委員によるチェック。 ※※平成27～29年度受付分。		全件において相談員が申出人に業者の履行状況を電話で確認しており、「苦情・相談受付票」に記載している。また、申出人には、苦情受付時に一定の日時までには業者からの連絡や説明がなされない場合等の不合理があった場合には、相談室に連絡いただくよう説明している。ADR諮問委員会においては、収束した苦情案件は全て事後検証している。問題事例→苦情対応姿勢について問題がありなかなか改善されない業者については、頻度を高くして業者の対応状況を相談員が電話にて確認を行っている。

	<p>(3) 前項の問題事例等を踏まえた、指定機関としての取り組みの具体的内容。(実効性の有無がわかるもの)</p>	<p>業者の不誠実な対応事例</p> <p>①「約款に書いてある」と言いながら、結論のみを主張し、どの約款のどの部分になんと書かれているのか必要箇所を顧客に示し、その意味するところを明らかにしながら要旨を説明するという事をしていない。</p> <p>②顧客からの電話での問い合わせに「担当が不在又は他の電話対応中なので折り返します。」と答えておきながら、折り返しの電話をしない。</p> <p>上記が繰り返し行われ、なかなか改善が見られない業者については、当機関として、当該業者の役員・担当者と面談の機会を設けて、事実の確認と今後の対応を協議する等より強い要請を行っている。</p>
<p>4. 別添【資料B】に関する質問 上記1.～3.の各項目との関係※の有無にご留意の上、件数が多い場合はグループ分け等により御回答願います。</p>	<p>(1) 苦情処理に長期(目途として3か月超)を要した事案(A表の赤枠)がある場合は、その理由。上記1.～3.の各項目との関係※の有無にご留意の上、御回答願います。</p> <p>※各項目の周知が不徹底または不存在等</p> <p>(2) 苦情処理に長期(目途として3か月超)を要し紛争解決手続に移行したが、紛争解決手続の所要期間が3か月以内の事案(B表の赤枠)がある場合は、それらの事案が早期に紛争解決手続に移行できなかった理由。</p>	<p>①手続途中で申出人との連絡がつかなくなり、数度にわたる期限付き文書の発送後終了とした。(4件)</p> <p>②事実確認等の調査に時間を要した(9件。うち解決5件、紛争移行4件)</p> <p>③申出人の都合で一時的に中断(申出人死亡により配偶者引継ぎ 1契約者2件)</p> <p>④申出人が自ら納得するまでに時間を要した(3件のうち解決2件、不調1件)</p> <p>①申出人の都合により一時的に中断(申出人死亡)</p> <p>②事実確認に時間を要した(空き巣被害、事実認定)</p>
<p>5. 法令や手続実施基本契約に沿った苦情処理対応に問題が認められる業者について、法令に基づく当局報告や(業者の)名称等の公表の要否を検討する体制が構築されている場合、その体制及び検討事案の具体的内容。</p>		<p>定められている規程類(手続実施基本契約及び業務規程)に基づき、問題のある業者で苦情件数が多数で調査期間が長い、事案を放置している、契約者への経過報告がされないなどの場合には理事会へ報告・協議の上金融庁長官への報告を行なう、規程となっている。現下において一社の報告が2018年4月に行われている。</p>

指定紛争解決機関名：日本少額短期保険協会

【資料B】 参考計数

A. 29年度中に苦情処理手続を完結した事案の所要期間別内訳(単位：件)

		苦情処理手続段階における所要期間別内訳					
		不開始 不応諾	1月未満	1月以上 3月未満	3月以上 6月未満	6月以上	計
処理 結果	(苦情として)解決		19	19	5	2	45
	移行		5	10	3	3	21
	不調		0	0	1	0	1
	上記以外		1	2	2	3	8
	計		25	31	11	8	75

B. 29年度中に紛争処理手続きを完結した事案に係る、苦情処理段階の所要期間別内訳(単位：件)

		苦情処理手続段階における所要期間別内訳 (29年度で「紛争解決手続」が「終結」した事案について記載。)					
		苦情前置 なし	1月未満	1月以上 3月未満	3月以上 6月未満	6月以上	計
29 年度 紛争 処理 手続 終結 分	1月未満	0	1	2	0	0	3
	うち紛争解決分	0	0	0	0	0	0
	1月以上3月未満	0	2	5	1	3	11
	うち紛争解決分	0	0	3	0	1	4
	3月以上6月未満	0	3	1	0	0	4
	うち紛争解決分	0	2	1	0	0	3
	6月以上	0	0	0	0	0	0
	うち紛争解決分	0	0	0	0	0	0
	計	0	6	8	1	3	18
	うち紛争解決分	0	2	4	0	1	7

【資料A】 迅速かつ誠実な苦情処理手続に向けた指定紛争解決機関の役割

質問項目（事務局作成）		指定紛争解決機関の回答・課題点等
<p>1. 個別業者毎の苦情処理態勢に係る情報収集の手順(あれば)とそのタイミング※</p> <p>※上記「タイミング」の例 (1) 手続実施基本契約の締結手続時 (2) 業者との定期ミーティングやヒアリング時 (3) その他、何らかのトリガー事象(例：利用者からの苦情やアンケート回答、業者の合併・事業縮小・撤退準備)が生じた場合</p>		<p>業務規程に基づき、個別業者毎の苦情対応連絡窓口の情報(部署名及び電話番号等)を収集している。新規に業者が加入した際及び既存業者において電話番号等に変更があった際には、個別業者から連絡をもらって情報を更新し、相談員に周知している。</p>
<p>2. 指定機関が顧客から苦情申出を受け付け、業者に処理を求める際の手続内容等。</p>	<p>(1) 右の具体的手順を(指定機関の)相談員に周知している場合は、その手続内容及び周知手法。</p>	<p>① 業者・顧客間の情報量等格差を是正するための、「助言」「事情調査等(苦情原因含め)」の手順</p> <p>処理手続の説明の開始 顧客に次の事項を説明すること。 ・双方の主張が異なる等により解決できない場合があること ・法令違反か否かの認定は行わないこと ・相談員は顧客の代理人になれないこと</p> <p>〔課題点〕 今後、業務運営体制における中立性・公正性を客観的に担保するものとして、顧客への「助言」及び「事情調査」に係る手順に関し検討し、マニュアルに盛り込み内部に周知します。</p>
	<p>② 顧客が求める「解決」の具体的な内容を把握する手順</p>	<p>苦情の内容を適確に把握すること。 なお、苦情が次に掲げるものに該当する場合は、苦情事務を行わないこととなっていることに留意すること。 イ 対象事業者の業務に関するものでないもの ロ 訴訟が終了し、若しくは訴訟中、又は民事調停が終了し、若しくは民事調停中の紛争に係るもの ハ 不当な目的で又はみだりに苦情の申出をしたと認められるもの ニ その他センターが苦情として取り扱わないことが適当であると認めるもの (例：あっせんが終了し又は係属している事案)</p>

	<p>③ 業者の苦情処理対応に不満がある場合、指定機関に対する再相談や、紛争解決の申立てが可能である旨を顧客に説明する手順</p> <p>④ 業者に対し苦情内容(①の「事情調査等」結果含め)を通知する手順</p> <p>⑤ 何をもって苦情事案の「終了」「解決」とみるのかの判断手順</p>	<p>業者の見解に不満がある場合などにおける状況に応じた紛争処理制度の説明及び顧客の意向の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・顧客からの申出を受け、その状況に応じて、事故確認申請、訴訟・調停、あっせんの紛争処理制度の説明を行うこと。 ・そのうえで、顧客があっせんの意向を示した場合には、詳細な説明を行うこと。 <p>〔課題点〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業者の見解に不満がある場合に再度当センターに相談いただくことも可能であることを顧客に説明する旨をマニュアルに盛り込むことを検討し、内部に周知します。 <p>・苦情の内容を相手方事業者に伝え、見解を聴取すること。</p> <p>・相手方事業者の見解を顧客に回答すること。 顧客が事業者からの詳細な説明を希望する場合には相手方事業者に対し、顧客への回答を指示すること。</p> <p>・必要に応じ、事業者への相対交渉の指示及びその結果の確認 事業者の見解に顧客が不満な場合等、必要に応じ、相手方事業者に対し相対交渉を指示し、適宜その結果を確認すること。</p> <p>・苦情対応の「終了」「解決」の判断</p> <p>イ 顧客又は相手方事業者からの報告により苦情の解決を確認した場合 ロ 苦情の申出者と1か月以上連絡がとれなくなった場合 ハ 苦情取次ぎ後、顧客があっせん手続への移行を希望し、それを確認した場合 ニ 苦情取次ぎ後、2か月以上解決しない場合で、顧客があっせん手続への移行を希望し、それを確認した場合 (上記ハ及びニの場合、あっせん申立書の受理をもって終了とする)。</p>	<p>業者の見解に不満がある場合などにおける状況に応じた紛争処理制度の説明及び顧客の意向の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・顧客からの申出を受け、その状況に応じて、事故確認申請、訴訟・調停、あっせんの紛争処理制度の説明を行うこと。 ・そのうえで、顧客があっせんの意向を示した場合には、詳細な説明を行うこと。 <p>〔課題点〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業者の見解に不満がある場合に再度当センターに相談いただくことも可能であることを顧客に説明する旨をマニュアルに盛り込むことを検討し、内部に周知します。 <p>・苦情の内容を相手方事業者に伝え、見解を聴取すること。</p> <p>・相手方事業者の見解を顧客に回答すること。 顧客が事業者からの詳細な説明を希望する場合には相手方事業者に対し、顧客への回答を指示すること。</p> <p>・必要に応じ、事業者への相対交渉の指示及びその結果の確認 事業者の見解に顧客が不満な場合等、必要に応じ、相手方事業者に対し相対交渉を指示し、適宜その結果を確認すること。</p> <p>・苦情対応の「終了」「解決」の判断</p> <p>イ 顧客又は相手方事業者からの報告により苦情の解決を確認した場合 ロ 苦情の申出者と1か月以上連絡がとれなくなった場合 ハ 苦情取次ぎ後、顧客があっせん手続への移行を希望し、それを確認した場合 ニ 苦情取次ぎ後、2か月以上解決しない場合で、顧客があっせん手続への移行を希望し、それを確認した場合 (上記ハ及びニの場合、あっせん申立書の受理をもって終了とする)。</p>
	<p>(2) 前項各手続の踏襲状況を事後確認する手続及び問題事例(発生原因含む)※の具体的内容。 ※平成27～29年度受付分。</p>	<p>○事後確認する手続 苦情処理の状況については、相談員が「苦情・相談記録書」に記載している。事後確認する手続としては、この「苦情・相談記録書」を全相談員及び業務部門の管理職者並びに総務部門の管理職者等が確認している。</p> <p>○問題事例の具体的内容 問題事例とするものはなかった。</p>	<p>○事後確認する手続 苦情処理の状況については、相談員が「苦情・相談記録書」に記載している。事後確認する手続としては、この「苦情・相談記録書」を全相談員及び業務部門の管理職者並びに総務部門の管理職者等が確認している。</p> <p>○問題事例の具体的内容 問題事例とするものはなかった。</p>
	<p>(3) 前項の問題事例等を踏まえた改善取組みの具体的内容。(実効性の有無がわかるもの)</p>	<p>なし</p>	<p>なし</p>
<p>3. 業者に苦情事案の処理を求めた後の手続内容等。</p>	<p>(1) 右の具体的手順を定めている場合は、その手続内容及び周知手法</p>	<p>① 業者が、指定機関に対して行う経過報告、終了報告等の内容</p>	<p>○手続内容及び周知方法 具体的手順について定めているものはない。</p> <p>〔課題点〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業者から見解の回答が長期間こない場合、あるいは業者に相対交渉を指示したがその結果報告がこない場合、それらをフォローアップする手順について検討し、マニュアルに盛り込み、内部に周知します。

	<p>② 何らかのトリガー事象(例: 処理期間の長期化等)発生時における、指定機関または業者の対応</p>	
	<p>(2) 業者が「誠実かつ迅速な(苦情処理)対応」を行ったか否かを、指定機関において事後確認する手続※及び問題事例(発生原因含む)※の具体的内容。</p> <p>※例として(1)①②や業者交渉事績の事後チェック。紛争解決手続に移行した際の紛争解決委員によるチェック。 ※※平成27～29年度受付分。</p>	<p>○事後確認する手続 苦情処理の状況における業者の対応についても相談員が「苦情・相談記録書」に記載している。事後確認する手続としては、この「苦情・相談記録書」を全相談員及び業務部門の管理職者並びに総務部門の管理職者等が確認している。</p> <p>○問題事例の具体的内容 問題事例とするものはなかった。</p>
	<p>(3) 前項の問題事例等を踏まえた、指定機関としての取組みの具体的内容。(実効性の有無がわかるもの)</p>	<p>なし</p>
<p>4. 別添【資料B】に関する質問 上記1.～3.の各項目との関係※の有無にご留意の上、件数が多い場合はグループ分け等により御回答願います。</p>	<p>(1) 苦情処理に長期(目途として3か月超)を要した事案(A表の赤枠)がある場合は、その理由。上記1.～3.の各項目との関係※の有無にご留意の上、御回答願います。</p> <p>※各項目の周知が不徹底または不存在等</p>	<p>○苦情処理終了までに長期を要した理由 理由はいずれも顧客側の事情によるものであり、大別すると次のとおりである。 ①顧客からの苦情申出を受け、苦情手続を進めたが、顧客からあっせん申立てを検討する旨の意向があり、あっせんの申立書類一式を送付し、顧客にあっせん制度を説明したものの、その後顧客からは連絡も申立書の提出もなく、終了とするまでに長期を要した。 ②顧客からの苦情を受け、苦情処理手続を実施し、業者の見解を顧客に回答したが、その後たびたび執拗に同じ苦情を申し出てきたため、最終的に終了するまで長期を要した。 ③苦情を申し出た顧客が苦情処理手続中に当該苦情を取り下げたが、その後ほどなく再度同じ苦情を申し出てきたため、再度苦情手続を実施し、長期間かかった。</p>
	<p>(2) 苦情処理に長期(目途として3か月超)を要し紛争解決手続に移行したが、紛争解決手続の所要期間が3か月以内の事案(B表の赤枠)がある場合は、それらの事案が早期に紛争解決手続に移行できなかった理由。</p>	<p>○早期に紛争解決手続に移行できなかった理由 理由は次のとおりである。 ①顧客があっせんを利用するかどうかについての検討に時間を要したことであっせんの申立てまでに長期間かかった。 ②苦情処理段階での事実関係調査、確認に長時間を要したため(顧客の主張する損失金額と業者が把握している損失金額とに大きな差があったため、顧客と業者とで金額の突合作業など詳細な事実確認を行ったため長期間かかった)。</p>

5. 法令や手続実施基本契約に沿った苦情処理対応に問題が認められる業者について、法令に基づく当局報告や(業者の)名称等の公表の要否を検討する体制が構築されている場合、その体制及び検討事案の具体的内容。

○体制面については次のとおりである。

①苦情の解決又は紛争の解決に関し、業者に業務規程の不遵守又は手続実施基本契約上の義務の不履行が認められると判断した場合には、必要に応じ、当該業者から事情を聴取したうえで、運営審議委員会に報告する。

②運営審議委員会が業者に正当な理由がないと判断したときは、当該業者の商号、名称又は氏名及び当該不遵守又は不履行の事実を公表し、当該業者に対して改善措置を求める。

③引き続き改善がみられない場合には、当該業者の所属する団体に連絡し、必要な措置を要請することができる。

○検討事案

なし

【資料B】 参考計数

A. 29年度中に苦情処理手続を完結した事案の所要期間別内訳(単位：件)

		苦情処理手続段階における所要期間別内訳					
		不開始 不応諾	1月未満	1月以上 3月未満	3月以上 6月未満	6月以上	計
処理 結果	(苦情として)解決		540	79	19	0	638
	移行		61	42	12	4	119
	不調		0	0	0	0	0
	上記以外		0	0	0	0	0
	計		601	121	31	4	757

B. 29年度中に紛争処理手続きを完結した事案に係る、苦情処理段階の所要期間別内訳(単位：件)

		苦情処理手続段階における所要期間別内訳 (29年度で「紛争解決手続」が「終結」した事案について記載。)					
		苦情前置 なし	1月未満	1月以上 3月未満	3月以上 6月未満	6月以上	計
29 年度 紛争 処理 手続 終結 分	1月未満	0	1	1	0	0	2
	うち紛争解決分	0	1	0	0	0	1
	1月以上3月未満	0	40	24	13	5	82
	うち紛争解決分	0	39	24	13	4	80
	3月以上6月未満	0	20	23	6	4	53
	うち紛争解決分	0	20	23	6	4	53
	6月以上	0	0	0	0	0	0
	うち紛争解決分	0	0	0	0	0	0
	計	0	61	48	19	9	137
	うち紛争解決分	0	60	47	19	8	134

【資料A】迅速かつ誠実な苦情処理手続に向けた指定紛争解決機関の役割

質問項目(事務局作成)	指定紛争解決機関の回答・課題点等
<p>1. 個別業者毎の苦情処理態勢に係る情報収集の手順(あれば)とそのタイミング※</p> <p>※上記「タイミング」の例 (1) 手続実施基本契約の締結手続時 (2) 業者との定期ミーティングやヒアリング時 (3) その他、何らかのトリガー事象(例：利用者からの苦情やアンケート回答、業者の合併・事業縮小・撤退準備)が生じた場合</p>	<p>* 各業者の苦情処理態勢については、組織体制の変更などがあった場合は各業者より組織、担当者変更の連絡がされるようになっている。その都度担当者へ業務上の流れなど説明している。 当協会より、事案が発生し事実確認の時に、相談員が情報収集につとめるようにしている。平成29年度下期より新たな試みとして、各協会員との意見交換会を実施しておりその席上それぞれの業者より苦情処理体制等の情報提供を求めるなど意見交換会を行っている。なお、今後は年3回程度の意見交換会を予定している。 また、新規加入業者については、手続実施基本契約送付前に電話にて内容説明すると共に、送付時にADR制度のパンフレットなども同封して理解に努めている</p>
<p>2. 指定機関が顧客から苦情申出を受け付け、業者に処理を求める際の手続内容等。</p>	<p>(1) 各支部へ苦情の申し出があった場合は、担当者の対応方法、心構え相談のポイントとトークスクリプトを記載した「苦情案件引継ぎ要領」(別紙1)を配布し、各支部担当者への周知をしている。 * 支部にて受け付けた事案を、貸金業務の専門知識を有した、本部苦情担当者が引き継ぎ、顧客からの申し出内容を再確認し極力時系列で事実を確認するようにしている。初期の電話応対などが苦情になるケースが比較的多いので、相手方業者へ事実確認する場合においては、モニタリングの体制ができていない業者には、録音の内容を確認していただき、正確な情報収集を依頼し情報の把握に努めている。モニタリングの体制ができていない業者については、相談記録などより正確な情報確認を依頼し情報収集に努めている。相対交渉の場合は終了後申立人より、内容を確認し納得感を聴取している。</p> <p>* 顧客の求める解決については、「相談対応の聴き取りの手引き」などよりカウンセリング的技法を使い主訴の確認を明確にするように指導している。聞き取り後は、担当課長、センター長に報告し申出内容にずれが無いかを確認している。</p> <p>* 申出を受けた段階で、苦情受付手続きからADR手続きまでの流れについて説明し、苦情内容の事実確認後、業者側対応に不満足であればADR手続きを案内している。その場で、ADR手続きを希望されればADR担当者へ引き継ぐこととしている。</p> <p>* 業者側への通知手順は、申し出内容聴取後、当日中に業者側へ電話により通知となる。書面による申立ての場合は、書面を送付し通知する。ただし電話にて報告している。</p>
<p>(1) 右の具体的手順を(指定機関の)相談員に周知している場合は、その手続内容及び周知手法。</p>	<p>① 業者・顧客間の情報量等格差を是正するための、「助言」「事情調査等(苦情原因含め)」の手順</p> <p>② 顧客が求める「解決」の具体的な内容を把握する手順</p> <p>③ 業者の苦情処理対応に不満がある場合、指定機関に対する再相談や、紛争解決の申立てが可能である旨を顧客に説明する手順</p> <p>④ 業者に対し苦情内容(①の「事情調査等」結果含め)を通知する手順</p>

質問項目(事務局作成)		指定紛争解決機関の回答・課題点等
	⑤ 何をもって苦情事案の「終了」「解決」とみるのかの判断手順	* 苦情事案「終了」「解決」については、全ての案件毎に、双方への確認を行い決定している。最終的に申立人の「苦情申し立ての終了を承諾されるか」の意思確認をして、申立人の同意を得て判断している。一旦終了した後についても、不明な点や問題点が発生した場合は、再度相談は可能である事を伝えている
	(2) 前項各手続の踏襲状況を事後確認する手続及び問題事例(発生原因含む)※の具体的内容。 ※平成27～29年度受付分。	* 日時・週次・月次で、苦情事案の内容を管理職に報告すると共に、週毎にまとめた報告書を役員に回覧し報告している。 月次の会議においては、各担当者から苦情事案の詳細を報告させ、管理職は、「同じ内容の事案が続いたりしていないか、同じ業者が繰返し発生させていないか、手続きに問題は無いかなど」の視点で管理職がチェックしている。 その結果、平成27年から29年の受付においては、同じ業者に対しての「開示申請」の苦情申し立てが継続していたので、問題事例として個別に業者に対して対応し、合わせて行政へも報告している。
	(3) 前項の問題事例等を踏まえた改善取組みの具体的内容。(実効性の有無がわかるもの)	* 管理職チェックの結果問題事例として業者に対して個別対応した。対応の内容としては、過去、平成26年4月～平成28年9月までの苦情申し立てされた開示請求の26事案について、開示請求が遅れた要因の報告を求めたうえで、業者に対して改善を求めた。その結果、平成29年度の苦情申し立ては、10件に減少し個別対応し改善を求めた効果はあったと判断される。
3. 業者に苦情事案の処理を求めた後の手続内容等。	(1) 右の具体的手順を定めている場合は、その手続内容及び周知手法	① 業者が、指定機関に対して行う経過報告、終了報告等の内容
		② 何らかのトリガー事象(例: 処理期間の長期化等)発生時における、指定機関または業者の対応
	(2) 業者が「誠実かつ迅速な(苦情処理)対応」を行ったか否かを、指定機関において事後確認する手続※及び問題事例(発生原因含む)※※の具体的内容。 ※例として(1)①②や業者交渉事績の事後チェック。紛争解決手続に移行した際の紛争解決委員によるチェック。 ※※平成27～29年度受付分。	* 当協会からの事実確認の要請に対しては、当日中に回答を依頼している。数日を要する場合は、途中経過報告を求め具体的に何が不明なのかの報告を求め長期化にならないように努めている。申立人へ直接業者が、再度説明した場合など、経過報告を求め相談者へも業者側の再説明に納得したかの確認を実施している。 * 当協会に申し立てされる苦情の特徴としては、初期対応に問題があるケースが多い。例えば、コールセンターなどでマニュアル的な対応をしまい内容の確認がしっかりとされていない。その場合、苦情の原因と思われる具体的な内容を苦情担当者から業者担当者へ説明を行っている。また、再発防止の対応方法を具体的に説明し、業者へ「カウンセリング的手法を用いた顧客対応について」の研修を提案している。 * 「誠実かつ迅速な(苦情処理)対応」を行ったかについては、担当者から管理職へ報告し管理職が交渉結果を踏まえた終了事案をセンター長経由で役員へ週次報告を実施し事後チェックを受けている。チェックのポイントとしては、受付からの経過日数、業者及び協会担当者の対応状況の妥当性などを確認している。 現状は2-(3)に記載した開示に対する事案は、業者に対し調査報告を依頼し、状況を把握した上で改善を求めた。紛争解決手続きに移行した事案についても、紛争解決委員会へ報告し「誠実かつ迅速な(苦情処理)対応」が行われているか客観的なチェックを求めている。

質問項目(事務局作成)		指定紛争解決機関の回答・課題点等
	(3) 前項の問題事例等を踏まえた、指定機関としての取組みの具体的内容。(実効性の有無がわかるもの)	* 3-(1)-②で述べたように業者に対して「カウンセリング的手法を用いた顧客対応について」の研修を業者の苦情窓口に必要な研修内容や効果について説明し、研修の提案をしている。
4. 別添【資料B】に関する質問 上記1.～3.の各項目との関係※の有無にご留意の上、件数が多い場合はグループ分け等により御回答願います。	(1) 苦情処理に長期(目途として3か月超)を要した事案(A表の赤枠)がある場合は、その理由。上記1.～3.の各項目との関係※の有無にご留意の上、御回答願います。 ※各項目の周知が不徹底または不存在等	3ヶ月を超える事案は、6件 苦情内容は、不正利用3件、個人情報1件、事務処理1件、過払い金1件 処理結果は、ADR移行事案2件、解決3件、打ち切り1件。 5件中3件は、カードの不正利用など海外での不正利用などは確認がとりにくく、時間だけ取られるケースがあった。 1～3.の情報収集、業者の対応、経過報告などに大きな問題点は見られない。 移行事案2件については、ADR申立て希望後申立人よりの書類提出がされないため、何回か電話等で連絡を行っても電話に出ないケースが多いことが長期化の要因となっている。
	(2) 苦情処理に長期(目途として3か月超)を要し紛争解決手続に移行したが、紛争解決手続の所要期間が3か月以内の事案(B表の赤枠)がある場合は、それらの事案が早期に紛争解決手続に移行できなかった理由。	本件については、クレジットカード等の不正利用の事案であり、複数のカードが不正利用されその中に、家族のカードも含まれていた。そのために家族への事情説明をしたうえで家族自身からの申し立てとなった事とADR申立てにあたり、弁護士等にADRの申立て妥当性などを相談されるなどしたことにより申し立てが遅れた要因となった。
5. 法令や手続実施基本契約に沿った苦情処理対応に問題が認められる業者について、法令に基づく当局報告や(業者の)名称等の公表の要否を検討する体制が構築されている場合、その体制及び検討事案の具体的内容。	紛争解決等業務に関する規則に手続実施基本契約の解除は設けているが、今まで該当するような苦情処理対応に問題が認められる業者の事案は発生していない。	

苦情案件引き継ぎ要領

別紙 1

対応	心構えとトークスクリプト
<p>1. 初期対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 相談内容を良く聴く。 ◆ 遮らずに聴く。 ◆ 要約し確認しながら聴く。 	<p>① 相談者からの「苦情」という言葉に慌てず、過剰に反応せず、状況に応じてうなずきや相槌を用いながら冷静に聴き取る。</p> <p>② たとえ罵声を浴びせられても、落ち着いて忍耐強く話を聴く。</p> <p>③ 相談者は、協会に苦情を申し立てているのではなく、業者に対しての不満、憤りを聴いて貰いたくて相談員に話をしてることを認識して対応する。</p>
<p>2. 本人か本人以外かの確認</p>	<p>■ 失礼ですが、あなた様は契約者ご本人様でいらっしゃいますか？一人の場合3.へ。</p> <p>【本人以外の場合】</p> <p>■ 恐れ入りますが詳細についてお聴きしたいので、契約者ご本人様から改めてお電話を頂けませんでしょうか。よろしくお願致します。</p>
<p>3. キャッシングかショッピングかの確認</p>	<p>① 協会は貸金業法に基づき、貸金業者とのお金の貸し借り（キャッシング）に関する相談・苦情・紛争の受付窓口であることを説明する。</p> <p>② ショッピングに関する相談・苦情・紛争の場合は、適切な窓口を案内する。</p> <p>③ 銀行・その他の貸金以外の金融商品の場合も適切な窓口を案内する。</p> <p>■ 本日のご相談は、キャッシングについてのご相談ですか？それともショッピングですか？</p>
<p>4. 主訴の確認</p>	<p>① 業者との間で何が問題になっているのか、何に困り、なぜ不満なのか等、時系列を整理しながら主訴（申立内容）を明確に聴き取る。</p> <p>② 不満の内容をできるだけ具体的かつ客観的に確認し、苦情として対応可能かどうかを判断しながら聴く。</p> <p>③ 聴き取った経過と訴えを復唱して確認する。</p> <p>■ ○○カードとの○○のお取引において、○○という対応に納得がいかないということですね。</p> <p>■ ○○カードとの契約の○○について苦情を申し立てたいと言うことでよろしいですね。</p>
<p>5. 苦情申し立て希望の確認</p>	<p>① 個人情報の取得について説明し、合意を得る。</p> <p>② 個人情報と申し出内容を相手方業者に伝え、相手方に事実確認を行なう旨の説明を行い、合意を得る。</p> <p>■ 相手方の業者に対し、お申し出内容の事実確認をするためにあなた様のお名前、ご住所などの個人情報をお伝えしますがよろしいでしょうか？</p> <p>■ ご住所は～、お名前は～、（漢字確認）をお願いします。</p> <p>■ 生年月日は～、電話番号は～、くり返しますね、お間違いはないですか？</p>

■印がトークスクリプト

対応	心構えとトークスクリプト
<p>6. 苦情受付課への引き継ぎ</p> <p>※平成27年8月6日付け本部からのメール「相談対応における本部との連携について」の通り、センターの森・深坂まで申し送り願います。</p>	<p>① 苦情受付課への引き継ぎおよびシステム入力のための時間を考慮し、担当者からの架電を希望する場合も、相談者から架電する事を希望される場合もおおよそ30分程度の時間の猶予をお願いする。</p> <p>② 引き継ぎには支部とセンターとの連携が非常に重要。引き継ぎが円滑に行なわれていない場合、相談者から相談員への対応に関する苦情（規則119条）になりかねないので十分な（急ぐ場合でも最低限の）伝達を心がける。</p> <p>③ 緊急を要する（相談者が申し立てを急いでいる）場合は、極力相談者へ時間の猶予をいただくよう努め、まず口頭にて引き継ぐ。</p>
<p>① 申し立てに当たり、担当者からの連絡を希望された場合</p>	<p>■ それでは、ただいまから（当協会の）相談・紛争解決センター苦情受付課に引き継ぎを致します。苦情受付課の担当者からお電話を差し上げますので、恐れ入りますが30分後を目安にご連絡させていただきますが、よろしいでしょうか？（または）あなた様のご都合の良い時間帯を教えてくださいませんか？</p> <p>■ 30分以内のご連絡が難しい場合は、私から折り返しの上、時間帯のご都合を再度確認させていただきます。</p> <p>■ 尚、確認のため、既にお聴きした内容を担当者が重複してお聴きする場合もございますが、あらかじめご了承ください。</p>
<p>② 申し立てに当たり、相談者から直接連絡することを希望された場合</p>	<p>■ 「苦情受付課の連絡先は（当協会の）相談・紛争解決センターで、03-5739-3861になります。ただいまから担当者に引き継ぎをいたしますので、恐れ入りますが、30分後を目安にご連絡いただけますか？その際、担当者に○○支部に苦情の申し出をした○○（様のお名前）をお伝えください。</p> <p>■ （都合が悪い場合は時間帯を聴く）お時間のご都合はいかがですか？</p> <p>■ （緊急～すぐに担当者と話したい等の場合）どうしてもお急ぎであればその旨を苦情受付課へお伝えください。</p>
<p>③ 申し立てを希望しない場合</p>	<p>○ 苦情として相手方の業者に申し入れることはできないが、相談として受け付けた旨を伝える。</p> <p>■ 本日のお話は苦情としてはお受けできませんが、情報として承りました。</p>
<p>7. 切電後の処理</p>	<p>① システム入力</p> <p>個人情報聴き取った後、会員管理システムへ「相談」として入力します。緊急の場合は引き継ぎ後に入力を行ないます。</p> <p>② 苦情受付課への引き継ぎ</p> <p>苦情を受けた職員は、苦情受付課へ電話連絡をして受付番号、苦情内容を伝え引き継ぎます。</p>

貸金業相談・紛争解決センター作成

■印がトークスクリプト

指定紛争解決機関名：日本貸金業協会

【資料B】 参考計数

A. 29年度中に苦情処理手続を完結した事案の所要期間別内訳(単位:件)

		苦情処理手続段階における所要期間別内訳					
		不開始 不応諾	1月未満	1月以上 3月未満	3月以上 6月未満	6月以上	計
処理 結果	(苦情として)解決		28	4	3	0	35
	移行		2	1	2	0	5
	不調		0	0	1	0	1
	上記以外	0	0	0	0	0	0
	計	0	30	5	6	0	41

B. 29年度中に紛争処理手続きを完結した事案に係る、苦情処理段階の所要期間別内訳(単位:件)

		苦情処理手続段階における所要期間別内訳 (29年度で「紛争解決手続」が「終結」した事案について記載。)					
		苦情前置 なし	1月未満	1月以上 3月未満	3月以上 6月未満	6月以上	計
29 年度 紛争 処理 手続 終結 分	1月未満	0	0	0	0	0	0
	うち紛争解決分	0	0	0	0	0	0
	1月以上3月未満	4	1	2	1	0	8
	うち紛争解決分	2	0	2	0	0	4
	3月以上6月未満	3	0	0	1	0	4
	うち紛争解決分	2	0	0	1	0	3
	6月以上	0	0	0	0	0	0
	うち紛争解決分	0	0	0	0	0	0
	計	7	1	2	2	0	12
	うち紛争解決分	4	0	2	1	0	7