

着眼点	全国銀行協会	信託協会	生命保険協会	日本損害保険協会
1. 顧客（申立人）から事情を聴くに際して、適合性等の観点から事案を検討していくために、どのような工夫を行っていますか。	・ あっせん委員会は、事情聴取に先立ち、適合性の判断の基礎となる情報（保有金融資産額や投資経験の有無、取引時の業者とのやりとり等）などに関し当事者に照会し、その回答を委員間で共有している。 ・ あっせん委員は、それら照会事項を踏まえ、事情聴取当日にさらに追加質問等を行うが、あっせん案を導くための効果的な質問・検討が行えるよう、追加質問事項についても事前に委員間で共有し、相互に補完して聴取を行っている。	・ 個別具体的には申し上げられないが、あっせん委員会では、申立人からの申し立てに至る経緯を丁寧に聴取している。 ・ 申立人の多くは一般個人であることから、緊張せず話しやすい雰囲気作りにも配慮しながら、いろいろな角度からの質問を行うなどにより、必要な情報を聞き出すなどの工夫を、委員間の相互連携の下で行われている。そうした中から、適合性の判断に関わる事項も確認している。 ・ なお、あっせん委員会は、弁護士、学識経験者、消費者問題専門家の資格要件を満たした者から、少なくとも弁護士 1 名を入れた 3 名以上で構成されているが、過去の実績をみると必ず女性委員が含まれていることも付言する。	・ 適合性など契約時の問題が争点となる事案については、事前に契約関係資料（これがない場合には業者による再現版やひな形）の提供を求めるなどしたうえで、事情聴取において、申立人には、できるだけ当時の状況を思い出してもらいながら、説明内容、申立人が理解した内容等について、実際の一連の過程を確認しながら丁寧に事情を聴取している。 ・ 特に、市場リスクを有する商品の場合は、契約者の理解力や保険加入の目的・必要性等に加え、他の金融商品の取引経験、財産の状況も踏まえ、総合的に判断している。	・ 申立人側は契約時の記憶に頼らざるを得ないケースが大半であることから、当時の記憶を呼び起こせるように可能な限り早い段階での意見聴取や丁寧な意見聴取等を行うこととしている。
（破線以下の記載） 着眼点に関し、今後、更にどのような取組みを行っていくか。（以下同じ。）	・ 事情聴取に先立つ照会事項や当日の質問事項については、事案に即した事情を的確に把握できるよう、引き続き配慮していく。 ・ 必要に応じて、あっせん委員を集めた会合で意見交換するなどして、運用の向上に努めていく。	・ あっせん委員との意見交換会で今回の議論について情報共有を図っていく。	・ これまでどおり、募集時の状況や適合性を判断するうえでの事情等を丁寧に聴取するほか、業者および申立人に対して、金融資産の状況、リスク性商品等の過去の取引状況等に係る客観的な証拠の提出について協力を求めている。	・ 現状の運用を継続していくことが必要だと考えている。
2. 金融機関・業者（被申立人）から事情を聴くに際して、積極的な協力を得ていくためにどのような工夫を行っていますか。	・ 上記「1.」と同じ。 ・ 業者に対しては、事前の照会事項で予め調べてきてもらう事項等を明示して依頼することにより、効率的かつスムーズな事情聴取を行うよう配慮している。 ・ できるだけ当事者（販売担当者等）を事情聴取に出席させることを求めており、販売担当者が出席できない場合には出席者が事前にヒアリングするよう要請している。	・ 事情聴取の過程では業者から協力を得られなかったことはなく、当該業者の担当者が退職し事実確認できない場合においても、和解に向けた調整を行った事例もある。	・ TV会議システムにより、最寄りの連絡所（全国 50 か所に設置）で事情聴取を受けられるようにしている。 ・ 事情聴取の対象者がすでに業者や代理店を退職している場合においても、可能な限り連絡を取り、協力を求めるよう業者に依頼している。 ・ なお、業者側の事情聴取が重要となる事案において、事情聴取の対象者が退職または休職中の場合には、先の日程となったとしても、必要な調整を行ったうえで、できる限り実施するようにしている。	・ 保険会社側の意見聴取では、保険募集人など関係の深い当事者の出席を要請している。関係している保険代理店（募集人）の出席協力が得られた場合、事情をよく承知している当事者であることから有効な証言を得られるケースもある。 ・ ただし、関係する当事者が出席できない場合は、当該当事者に対する保険会社側の詳細なヒアリングが必須となることから、出席できないことが確認できた段階で、保険会社に対して当該当事者への詳細なヒアリングの実施等を依頼している。
	・ 引き続き協力が得られるよう、加入銀行向け研修会等を通じて、周知等に努めていく。		・ 上記の対応を引き続き実施する。 ・ また、業者に対して事情聴取への協力を引き続き要請する。	・ 現状の運用を継続していくことが必要だと考えている。

着眼点	全国銀行協会	信託協会	生命保険協会	日本損害保険協会
3. 顧客（申立人）に分かるように金融機関・業者（被申立人）が説明を行ったか、どのような点から判断していますか。また、両者の主張が異なる場合、どちらの主張が正しいのか、どのように見極めていますか。（例えば、商品販売時に、顧客が説明を受けた際に記された、チェックシートの「理解した」チェック印への対応。）	・あっせん委員会は、「あっせん型」の ADR であり「両者の主張が異なる場合、どちらの主張が正しいのか」を見極めるべく、厳密な事実認定を行うという手続きは採用していない。この場合、当事者双方の主張を踏まえたうえで、あっせん委員会は業者側により適切な対応の余地がなかったかどうかを様々な観点から検討するなどして、互譲の余地がないかを探ることとしている。 ・チェックシートの「理解した」チェック印についても、「理解した」にチェックしたことのみをもって、申立人が理解したという判断は行っておらず、あっせん委員会は、事情聴取時に、申立人の理解度を改めて確認したうえで判断している。 (確認方法の例) 取引時に用いられた資料および業者が説明したとする箇所等を示しつつ、どういう説明を受けたか、当該説明を受けてどのような取引・商品であると理解したかを確認する 等	・「顧客（申立人）に分かるように金融機関・業者（被申立人）が説明を行ったか、どのような点から判断していますか。」については、上記のとおり丁寧に事情聴取を行っており、そうした中で事実関係を把握している。 ・「また、両者の主張が異なる場合、どちらの主張が正しいのか、どのように見極めていますか。（例えば、商品販売時に、顧客が説明を受けた際に記された、チェックシートの「理解した」チェック印への対応。）」については、あっせん委員会では、どちらの主張が正しいかを決める場ではないので、そうしたアプローチはとっていない。また、申出人の商品理解度については、事情聴取の中で把握に努めている。	・前記のとおり、事情聴取において、契約にかかる一連の過程を確認することとしており、実際の説明内容および意向確認書等にチェックをつけたときの手順・方法等についても把握したうえで、その評価をしている。 ・なお、判断を行うにあたり、チェック印があることのみをもって理解、不理解いずれかの前提を置くことはせず、両当事者の主張、証拠書類、事情聴取その他を総合的に斟酌したうえで、判断している。	・申立人・保険会社双方から提出された書面による主張およびヒアリングにより確認できた事実を元に判断することになる。 ・保険会社からチェックシート（意向確認書面）が資料として提出されるケースはあるが、「チェックがある」という事実だけをもって対応するのではなく、意向確認書面に申立人本人が署名等をした記憶があるかどうかをヒアリングで確認する等の対応を行っている。 ・できる限り丁寧にヒアリングを行うこととしているが、両者の主張が平行線を辿ってしまう場合は、事実関係の確認ができず、和解の見込みなしとして終了となってしまうケースがある。
	・判断の基礎となる事情について、当日の質問等により的確に把握できるよう、引き続き配慮していく。 ・必要に応じて、あっせん委員を集めた会合で意見交換するなどして、運用の向上に努めていく。	・上記「1.」の通り	・上記の対応を引き続き実施する。	・現状の運用を継続していくことが必要だと考えている。
4. 顧客（申立人）の商品理解度を踏まえた対応に向けてどのような工夫を行っていますか。（例えば、チェックシートに「理解した」チェック印はあるものの、顧客（申立人）の理解が十分ではないとみられる場合の対応。）	・あっせん委員会が、申立人の理解度が十分ではなかったと判断した場合は、その要因を検証する（考慮要素：申立人の属性、業者側の説明時間・説明場所、理解度の確認方法 等）。 ・業者の対応や申立人の理解度の程度、その他一切の事情を総合的に勘案して、あっせん案（和解案）を提示している。 ・なお、業者が、「顧客自身の意思でチェックシートの『理解した』にチェックを行った」と主張する場合でも、チェックに至る過程や記入時のやりとり等を確認し、申立人が十分理解していたかを検証している。	・上記「3.」の通り	・理解度が不十分であったと思われる場合には、チェックをつけたときの手順・方法等のほか、業者による説明内容、申立人と業者とのやり取りなどを含め、募集時の状況を確認したうえで、業者側に不適切な対応が認められれば、和解案を提示することとしている。 ※近年の契約であれば、通常、チェック印がつけられているが、紛争解決手続における契約無効請求事案 123 件中 59 件において和解案を提案した（平成 30 年度）	・チェックシート（意向確認書面）において「チェックがある」という事実だけをもって対応するのではなく、申立人、保険会社双方へのヒアリングを通じて把握した事実を元に和解案の提示を行うようにしている。
	・上記「3.」と同じ。		・上記の対応を引き続き実施する。	現状の運用を継続していくことが必要だと考えている。
5. 適合性の観点を主張していない申立てであってもその観点からの検討をどのように行っていますか。また、資料をどのように取り扱うこととしていますか。（例えば、金融機関・業者（被申立人）から顧客カード(※)の提供を受けた場合の対応。）	・あっせん委員会は、申立人からの申立て事項以外の論点についても検討を行い、互譲の糸口を探る運用を行っている。（申立人は説明を聞いていないと主張することが多いが、適合性の問題（リスク資産比率等）について検証を行う 等）。	・これまでのところ、該当するような事例は生じていない。	・裁定審査会においては、ADR の趣旨を踏まえ、より柔軟な解決の糸口となる個別事情（当該商品を提案したことの合理的な理由の有無や保険会社の不適切な対応等）の把握に努め、それらを反映・考慮した積極的な和解提案を行うこととしている。したがって、当	・審議に当たっては申立人・保険会社双方から提出された資料をベースとして、申立人からの申立事項について検討することを前提に、申立人からの書面、意見聴取などで主張された事項については、必要に応じて追加での審議等を実施している。

着眼点	全国銀行協会	信託協会	生命保険協会	日本損害保険協会
※本人に係る個人情報、属性情報のほか、保有資産、商品別の投資経験、投資方針など、投資勧誘等を行う際に必要な情報を記載した帳票。	・こうした運用を行うことについては、研修会等において加入銀行にも周知している。 ・業者から提供があった資料のみを基礎として事案の検討を行うことはしておらず、原則として、業者・申立人それぞれから提出された資料や事情聴取した内容を勘案し、検討を行っている。		事者の主張のみならず、事情聴取等を通じて把握した周辺事情も考慮したうえで、当該紛争の解決を模索している。 ・前記のとおり、契約関係書類の一つと整理される顧客カード等の業者作成資料も事前に入手したうえで、両当事者に対して事情聴取を行っている。なお、顧客カードの記載内容についても、事情聴取において申立人に確認を行うなど、記載事項のみをベースとした検討は行っていない。	
	・ あっせん委員を集めた会合や他団体との意見交換会等を通じて、適宜、運用の改善に努めていく。		・ 上記の対応を引き続き実施する。	・ 現状の運用を継続していくことが必要だと考えている。
6. 顧客にとって当該金融商品がふさわしいものであったのか、考慮していますか。また、どのような点に着眼することとしていますか。	・ 考慮している。 ・ 具体的には、顧客の年齢のほか、知識、経験、保有金融資産額（リスク資産比率）の状況、購入の意向・目的等を考慮する（例、保有金融資産状況を検討する際、高齢者である場合は、近い将来に医療費や介護費用などに多額の費用が発生し得ることも考慮）。	・ 商品説明がどのように行われたかは、当然聴取するので、そのやり取りの中で考慮されていると思料。	・ 保障内容、保険期間等の契約内容等が、加入目的、契約時の年齢、保有している資産および家族構成などの観点を踏まえ、顧客にとってふさわしいものかについて、考慮している。	・ 補償範囲を確認するプロセス（意向確認）が行われているか確認している。
	・ 上記「5.」と同じ。		・ 上記の対応を引き続き実施する。	・ 現状の運用を継続していくことが必要だと考えている。
7. 顧客（申立人）と金融機関・業者（被申立人）との主張の隔たりが大きいとき、どのように対応していますか。	・ あっせん委員会は、当事者双方の主張の乖離が大きいということだけをもって不調とするのではなく、双方の主張を丁寧に聞き、業者側への指摘事項（上述）や互譲の糸口を探るなど、解決（和解）に向けた努力を行っている。	・ 「5.」でお答えしたように、具体的な事例がないが、他の事例も含めてお答えすると、双方の主張の隔たりが大きいときには、できるだけ双方歩み寄りできるように努力を行う。	・ 当会は裁定型を採用しており、双方の主張の隔たりが大きい場合でも、5. に記載したとおりの審理スタンスで審理を行い、裁定審査会として妥当と思われる当該紛争の解決策を判断し、当事者に示すこととしている。	・ 紛争解決委員が双方からの主張の中で妥協点がないかを検討し、和解の可能性について打診するようにしている。
	・ 上記「5.」と同じ。		・ 上記対応を引き続き実施する。	現状の運用を継続していくことが必要だと考えている。
8. 金融機関・業者（被申立人）側において、時間の経過、担当者の交替などに伴い、金融商品販売時の扱者とトラブル発生時の扱者が異なる場合、事情を聴く等に当たり、どのように工夫していますか。	・ 業者に対しては、できるだけ当事者（販売担当者等）を事情聴取に出席させることを求めている、販売担当者が出席できない場合には出席者が事前にヒアリングするよう要請している。	・ 担当者がトラブル発生時と異なる場合でも、できるだけ出席を求めるが、出席がかなわない場合には、出席者からヒアリングするように要請する。	・ 販売時（契約時）の問題を理由として契約無効を請求する事案の場合には、販売時の扱者に対して、事情聴取を実施している。	・ 保管・残存している資料等を確認し、対応している。
	・ 上記「2.」、「5.」と同じ。		・ 上記の対応を引き続き実施する。 ・ なお、当時の扱者が退職等している場合であっても、できるだけ本人に事情聴取を実施するため、業者に対して退職者についても事情聴取への出席を引き続き要請する。	・ 現状の運用を継続していくことが必要だと考えている。
9. 顧客（申立人）における約款や契約の内容が論点となる場合、どのように対応していますか。また、	・ 約款や契約の内容が論点となるトラブルは少なく、その商品の内容にかかる説明やアフターフォローの有	・ 「1.」でお答えしたように、丁寧な事情聴取の中で考慮されている。	・ 保険金・給付金等の支払請求の事案は、多くが約款規定に関係する事案となっている（平成 30 年度の審理	・ 保険金の支払対象となるかが争点になる事案の場合、申立人側が契約内容を十分に理解しているとは言え

着眼点	全国銀行協会	信託協会	生命保険協会	日本損害保険協会
契約時の説明が十分であったか、どのように確認していますか。	無等が論点となる事案が多数を占める。 ・契約時の説明が十分であったかの確認・検討のため、取引当時のやりとり等に関する記録や説明等に用いた資料の提出を求めている。 ・なお、取引から相当時間が経過している事案（特に取引名義人が死亡し、その相続人が申立てを行った事案）は、販売当時の記録や関係者からの事情聴取をもって状況把握に努める。		結果ベースで 127 件・約 34%）。 ・このような事案において、支払要件について、顧客が契約時にどこまで理解していたか、また募集人がどこまで説明していたかといった点が争点となり得るかどうかは、事案によるが、契約時の説明内容が争点となった場合には、募集時の状況について、当時の募集人に対する事情聴取等を行い、経緯、使用した資料、説明内容等を確認している。	ないようなケースもある。 ・そのようなケースにおいては、契約時の説明に関して、提出された資料および意見聴取を通じてその経緯や内容を確認している。
	・上記「5.」と同じ。		・上記の対応を引き続き実施する。	・現状の運用を継続していくことが必要だと考えている。
10. 和解拒否のケースとして、どのようなものがみられるのでしょうか。	・業者は、あっせん案（和解案）の尊重義務を順守しており、基本的に和解拒否はない。和解に至らないのは、個別具体的な事実確認を要するが当該事実の確認が困難な事例や、業者側に指摘するほどの落ち度が見られない事例が多い。 ・申立人の和解拒否については、あっせん案（和解案）に対する金額水準や割合等の内容に対する不満足が多い。	・上記の通り	・特別調停案を申立人が受諾しない場合について、その理由を全て把握できているわけではないが、申立人の請求を全面的に認めた和解内容とはなっていないケースが多く、裁定審査会の事実認定等が納得できないとするケースも一部に見られる。 ・業者については「11.」のとおり。	・紛争解決手続において、和解の見込みなしとして終了や不調に終わるのは、以下のようなケースが多い。 ➢事実認定を争うもの ➢主に申立人側が自身の主張を譲る気がないもの（互譲の精神がないもの）
	・業者側については、加入銀行向け研修会等を通じて、引き続き互譲の精神の浸透等に努めていく。 ・顧客側については、上記「9.」と同じ。		・特別調停案により和解を勧告する書面において、和解提案を行う理由等について、より分かりやすく説明するよう努める。	・ADR の性質（互譲による解決の場であること）を理解いただけるように説明をすることが必要だと考えている。
11. 特に、金融機関・業者（被申立人）において和解に応じない場合、金融機関・業者（被申立人）側での要因としてどのようなものが考えられますか。	・過去には、業者としては適切に対応しているという理由（主張）で互譲することに難色を示す事例もあったが、あっせん委員の尽力や加入銀行向け研修会等におけるフィードバックを通じて、互譲の精神等が浸透するとともに、あっせん委員会への信頼性が高まったため、和解そのものに応じようとししないような事例はない。和解が成立しないケースは上記「10.」の場合が多い。	・過去において、「当事者双方の主張に隔たりが大きい等、あっせんの成立の見込みがないと判断した場合」にあっせんを打ち切った例はあるが、業者が、「あっせん案を正当な理由なく受諾しない」事例はない。	・裁定審査会においては、最終的に特別調停案の提示を行っており、原則として、業者による不受諾はない。 ・近年取り組んでいる、特別調停案によらないあっせんの和解においては、事案によって様々ではあるものの、契約者間の公平性等の観点から個別解決としても応じられない、和解金額が損失額や類似事案に照らして高額と思われる、といった主張がみられる。	・和解そのものに応じようとししないような事案はないものと認識している。
	・加入銀行向け研修会等を通じて、引き続き互譲の精神の浸透等に努めるとともに、フィードバックの内容が、販売の現場に浸透するよう努めていく。		・裁定審査会委員と各社との研修会において、具体的な事案に基づき裁定審査会の審理方法および和解案の考え方等を説明しているが、引き続き、裁定事案のフィードバック等を通じて、業者の理解促進を図っていく。	・該当するような事案が発生しないように注視する。

着眼点	全国銀行協会	信託協会	生命保険協会	日本損害保険協会
1 2. 苦情段階で、申出が雲散霧消して（立ち消えになっ て）しまうことはよくありますか。その要因とし ては、どういったことがあると考えていますか。	○次のような事例は苦情処理手続終結事由の 1 割程度、 存在する。 ・「申立取下げ」 ・「連絡とれず」 ・「業者（銀行）が対応をし尽くし、これ以上対応はで きないが、顧客から根拠なき申出が継続しているもの 等（例えば、明らかな不当要求、判断力・記憶力が乏 しい者による繰り返しの同様の申出など）」 ○長期未解決事案については、下記「1 3.」のとおり、 一覧化のうえ、毎月月初に相談員に配付して定期的 にフォローを行い、案件がフェードアウトしないよ うサポートしている。	・苦情としての処理手続きに入ってから雲散霧消とな ったケースはこれまでにない。	・苦情申出の最終受付日から 1 か月が経過した時点で、 申出人のその後の状況をフォローアップするよう努 めており、連絡先を含めて一定程度具体的な内容を把 握した事案の申出が雲散霧消する事案は多くはない （なお、申出人が電話に出ないなどして連絡が全く取 れなくなる場合もある）。 ・苦情処理手続に移行した事案については、申出人から 連絡がなくとも、業者から対応状況を把握しており、 やはり雲散霧消することはない。 ・申出人の連絡先を把握しておらず、申出人から連絡が ないケースについては、解決した場合もあると考えら れるものの、連絡がとれないため、要因は把握でき ない。	・苦情解決手続においては、保険会社から定期的に対応 状況の報告を受けており、申出が雲散霧消するよう なケースは基本的にはない。 ・ただし、保険会社側から電話をしても申出人がでない 等音信不通の状態となり、最終的に手続きが終了する 事案は存在する。 ・なお、そのようなケースの要因は不明である。
	・下記「1 3.」のとおり、申出人に寄り添った対応に 努めていく。		・上記の対応を引き続き実施する。	・現状の運用を継続していくことが必要だと考えてい る。
1 3. 苦情段階で顧客（申出人）が次のステップ（紛争 解決手続）を諦めてしまわないための対応、サポート の工夫をどのように行っていますか。	・紛争解決手続に移行する苦情案件の太宗は、リスク性 商品で損失補てん等を求める事案であるが、苦情処理 手続段階では和解に至らないことが多いため、適時・ 適切に紛争解決手続を案内し、申出人の負担になら ないような対応を心掛けている。 ・顧客と業者との折衝が長期に亘る事案については一 覧化のうえ、毎月月初に相談員に配付して定期的にフ ォローを行い、案件がフェードアウトしないようサポ ートしている。 ・業者が事案終了と判断したときは、原則として全ての 事案について書面の「苦情対応報告」を提出してもら うこととしており、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、必要に応じて相談員から申出 人にフォローしている。	・例えば、あっせん申立書を十分には記載できないとの 苦情者の懸念については、まず書類送付してもらい、 記載内容を確認し、事務局で、本人に連絡しできるだ け補完して、次のステップ（適格性の審査）に進める。 ・また、適格性の審査段階でも、資料が不十分であつ ても、あっせん委員会を開いて、申立人から必要な書類 を求めるなどの対応、あるいは、申立人本人が何らか の理由であっせん委員会に出席できなくても代理人 （配偶者）の出席であっせん委員会を行うなどの申出 人に寄り添った対応を行った事例もある。	・苦情処理手続において、申出人の個別事情を丁寧に聴 取したうえで、解決に向けた手続を進めている。 ・業者との交渉の過程において、交渉力の格差等により 自らの主張は通らないと判断して申出を取り下げる ことのないように、苦情受付段階から、申出内容を踏 まえた個別事情を把握し、業者側の想定される対応等 も踏まえた必要なアドバイス等を行うことで、解決に 向けた対応を行っている。そのうえで、解決しない場 合には再度申出を行うよう促している。 ・また、苦情処理手続においては、定期的に業者から対 応状況の報告を受け、フォローを行っている。業者よ り「解決」と報告があった場合には、報告内容を確認 している。 ・苦情段階で解決しない場合には、紛争解決手続の案内 を徹底している。	・当センターでは苦情解決手続開始直後に、ADR センタ ーでの手続き全体の流れを説明したハガキを送付し、 紛争解決手続による解決方法があることを苦情申出 人（以下、「申出人」）に通知している。 ・また、苦情解決手続後一定期間（60 日）経過しても解 決していない事案の申出人に対しては、紛争解決手続 の詳細を記した冊子を郵送し、申出人が希望すれば紛 争解決手続に移行できるようにサポート態勢を整え ている。 ・なお、当センターでは「苦情前置主義」を採用してい ない。
	・引き続き、適時・適切に紛争解決手続を案内するなど、 申出人の負担にならないような対応を行う。 ・利用者が円滑に全銀協 ADR を利用できるよう、引き続 き、分かりやすい制度の周知・啓蒙に努める。		・上記の対応を引き続き実施する。	・現行のハガキや冊子の記載内容をより分かりやすく し、申立人がより紛争解決手続を理解していただける ようなものとする必要があると考えている。

着眼点	全国銀行協会	信託協会	生命保険協会	日本損害保険協会
1 4 . 本協議会でのこれまでの議論を踏まえて取り組んできた点、改善した点等について例示してください。	（1）業者へのフィードバックの充実 ①ディスクロージャー資料の見直し（平成 29 年度第 1 四半期分以降） ・図表を多用するなどビジュアル的に分かりやすくするとともに、統計数値にかかる説明などの情報量を増加させた。 ②加入銀行向け研修会の内容充実 ・あっせん委員会からの指摘を踏まえて改善した販売体制等の改善の好取組事例を取りまとめ、事例集として還元・報告した。（平成 30 年度） ・トピック事項（例：高齢者・障がい者対応、外貨建て保険 等）について取りまとめた資料を毎年度作成するなど、時宜を得た還元を実施。 （2）消費者等への周知・啓蒙施策の拡充 消費者に簡潔で分かり易さに配慮した周知を行うべく、次のような取組みを実施。 ・全銀協 ADR の制度やあっせん手続の流れ、「互譲の精神」のイラスト等を内容とする消費者向け小冊子「銀行とトラブルになったら？全銀協 ADR で解決！」を発刊。（平成 30 年 2 月） ・現状の処理状況を分かりやすく解説した全銀協 ADR 運営状況レポートを新たに作成、全国の消費生活センター等に配布。（平成 30 年 9 月） （3）他機関との意見交換会の実施 相談員やあっせん委員について、他の機関等（他の指定 ADR 機関や業界団体、国民生活センター、裁判所など）との間で、意見交換会を実施。（従前からの取組みを継続）	（1）相談所の体制 ・相談員について、協会プロパー職員、信託銀行経験者を充てていたが、他団体との意見交換から消費者相談員も昨年から採用。相談受付業務の活性化に貢献している。 （2）HP 対応 ・30 年 1 月に、協会 HP の全面リニューアルを機に、相談所関連のページについても見直しを行った。 ・この際、手続きの流れなどについて、イラストを用いて分かり易くした。また、54 回の議論（高齢者・障害者事案への対応）を踏まえた視覚障害者向けの大活字を用いたページの公開も行った。 ・なお、前回の金トラ協でご指摘の点（相談所関係項目の説明記載振り）は、現在、改善に向けて検討・作業中（令和元年度）。 （3）業者への各種情報還元 ・従前は、信託協会加盟各社に情報還元を行っていたが、協会を退会する業者についても、ADR 契約締結先として引き続き情報還元を行う（含む未加盟の業者）。	・金融トラブル連絡調整協議会の議論、申立人の利用者アンケートおよび裁定諮問委員会の指摘を踏まえ、審理期間を中心に裁定審査会の審理手続について検証し、裁定諮問委員会において報告を行った。その結果、特段の問題指摘はなかった。 ・なお、裁定諮問委員会の意見として、「短い時間での対応も必要かもしれないが申出人の言い分に耳を傾けるプロセスは大切である。言いたいことに耳を傾けてもらえたということであれば、多少時間がかかろうとも、最終的な満足度はそれなりにある」などがあったことから、裁定審査会において、改めて事情聴取の意義等についての確認を行った。	・苦情解決手続においては、保険会社の対応に不満を持った申立人に対し、積極的に苦情解決手続を案内する取組みを継続して実施してきている。 ・また、紛争解決手続においては、柔軟な和解に資するよう申立人との面談を積極的に実施し、面談実施率は年々増加している。 ・情報のフィードバックに関して、保険代理店へのフィードバックを検討すべく、保険代理店の団体との協議を開始した。
	・上記の取組みについては、適宜、内容の改善等を行いつつ、継続的に取り組んでいく。 ・円滑な ADR 運営に当たっては、業者側のみならず、顧客側への互譲の精神の理解・浸透が重要だと考えており、顧客への周知・啓蒙活動にも引き続き、取り組んでいく。			・情報のフィードバック先およびその質をどのように向上させるか継続的な検討が必要だと考えている。

着眼点	保険オンブズマン	日本少額短期保険協会	証券・金融商品あっせん相談センター	日本貸金業協会
1. 顧客（申立人）から事情を聴くに際して、適合性等の観点から事案を検討していくために、どのような工夫を行っていますか。 （破線以下の記載） 着眼点に関し、今後、更にどのような取組みを行っていくか。（以下同じ。）	・一般的に申立人は保険の知識や交渉能力に事業者と差があるとの考え方から、一旦苦情内容を聴取した上で、「仰っていることは～ということでしょうか」と言い換えて確認を行っている。	（苦情の場合） ・申出人からの苦情内容は、できるだけ丁寧に聴取する。 （基本的に本人が話し切るまで遮ることはしない）その上で、補足点を尋ね、申出事項のポイントを整理して本人に確認を求める等の対応をしている。 （紛争の場合） ・提出された申立書の要求事項・記載事実等を確認し、不明点がありかつ申立人において文章作成が不得手な場合協会が電話で補足情報を聞き取り、文書として作成提供し、内容が申立人の趣旨を正確に記述されているか確認の上再送して頂く等の工夫をしている。	・取引当時の顧客の属性（投資経験、投資目的、投資の知識など）や環境がどうであったかを踏まえ、取引当時ににおいて商品・取引についての仕組みやリスクの理解度などを聴取し、適合性の観点を検討している。	・金銭の貸借りに関する事案がほとんどで、商品の適合についてはほとんどない。 ・留意している点としては、状況によっては貸金業法に基づく総量規制などと照らして申立人に、時系列で細かく丁寧に聴取するようにしている。
		・申立書に記載されていない当該契約に至った背景、契約時の業者又は取扱代理店の説明等についてもより詳細な情報を収集していく。	・今後も丁寧な事情聴取に努め、申立人の適合性についてしっかりと把握する。	・申立人から、相談内容を時系列に判りやすく要約し聴取する手法について、職員へのロープレイング等の研修を定期的 to開催し、スキル向上に繋げていく。
2. 金融機関・業者（被申立人）から事情を聴くに際して、積極的な協力を得ていくためにどのような工夫を行っていますか。	・協力が得られた事例 苦情処理手続の段階では事業者より、「受付日から 3 週間、6 週間、6 0 日」を報告期限として「対応内容」の経過報告を受けている。 ・協力を得られなかった事例 「対応内容」ではなく「社内報告」的な経過報告がなされる場合があるが、その際には、以下のような「対応状況報告」や「解決の定義について」を説明したものを事業者に送付し、改善を求めている。 1. 対応状況報告 「予定といった社内報告的なものや、「所存」といった担当者の意見だけのものは記載しないでください。」といった趣旨のもの。 2. 解決の定義 ➤解決とは、 「紛争解決手続のご案内」という名の情報提供を申立人に行うべきかどうか最大のポイント。 ➤解決とは見做さないもの 申立人がイエス、バット方式で回答した場合にイエスのみを抽出して「ご了承頂いた」とするもの。 等	（苦情の場合） ・申出人と申出事項確認済の点を文書化して被申出人（業者）へ送付し、苦情対応を求める。必要に応じて電話にて申出人のニュアンス等説明補足することもある。 （紛争の場合） ・申立人が業者に提出していない資料がある場合でも、申立人の了承を得た上で、申立書類一式を業者に全ての資料の写しを提供している。これにより、業者は申立に係る全ての資料と対峙する事となるので答弁反論もそれを踏まえた上で作成するよう説明を行っている。また、業者の気付かない反論のポイントがある場合は求釈明などにより気付きを提供することでよりの確な答弁を行なうことができていると思料する。	・事情聴取を開始する際には初めにあっせんの制度・趣旨などを丁寧に説明している。それによりあっせんに対しての積極的な協力を促すことにも繋がっている。 ・丁寧な事情聴取に心掛けている。特に、初めてあっせん手続に参加する業者や長い期間あっせん手続に参加していなかった業者に対しては丁寧な説明に心掛けて、協力を促している。	・申立人から、時系列に申し出内容を聴取しているので、相手方に対しても公平中立な立場から、極力相談員の感情が入らないように、努めている。 ・相談員が公平中立に対応できるように、日々カウンセリング的手法を用いて、相談対応の研修を行いスキル向上につながるように工夫している。
			・今後もあっせんの制度・趣旨などを丁寧に説明し、丁寧な事情聴取に努める。	・協会職員への研修内容である「相談者への感情を留意した初期対応等」を心掛けるように業者に対しても、お願いするとともに、意見交換会を通じ事例を紹介し、具体的な周知に努める。

着眼点	保険オンブズマン	日本少額短期保険協会	証券・金融商品あっせん相談センター	日本貸金業協会
3. 顧客（申立人）に分かるように金融機関・業者（被申立人）が説明を行ったか、どのような点から判断していますか。また、両者の主張が異なる場合、どちらの主張が正しいのか、どのように見極めていますか。（例えば、商品販売時に、顧客が説明を受けた際に記された、チェックシートの「理解した」チェック印への対応。）	（ア）契約時の申込書（チェックシート等）を事業者から取り寄せ、申立人が保持している同申込書と照合。 （イ）申立人から筆跡、印影等について確認。次に保険契約や告知内容について確認を行い、事業者側にもどの点が不十分なのかを確認する。	①双方から、「自分の主張点と、相手の回答内容」を聞き取るにより、お互いの説明内容に対する理解度が十分なのかを判断している。 ②「言った言わない」「説明を受けた受けない」という事がポイントとなるケースでは、業者が説明を行ったという時に、業者側の誰が、申立人側の誰に、どのような書式を使いどのように説明したかを文書で確認をとるとともに、記録簿やメモ書きがあれば両当事者に提出を求める。また、その説明時の前後における双方の電話などでのやり取りを文書や音声データがあれば提出を求める。	・被申立人はどのように説明したのかを被申立人に事情聴取し、また申立人はどのように説明を受け、どのように（あるいはどの程度まで）理解したのかを申立人に事情聴取することで、申立人にとってわかるような説明であったのか、適切な説明であったのかを判断している。被申立人が行う説明の内容、説明の程度は申立人の投資に関する知識、経験、理解力など申立人の属性に照らして十分なものであったか、可能な限り把握する。 ・申立人、被申立人の双方の主張が異なる場合には、さらに事情聴取を重ねることでより丁寧に状況を把握するよう努めている。また、被申立人からは自分の主張を裏付ける資料等の提出を求め、必要に応じてその内容を申立人に提示し、さらに申立人への事情聴取を行うことで可能な限り事実関係や状況を確認している。	・貸金に関わる契約については、16 条書面と 17 条書面にて 2 回確認し説明をしているので問題になるケースは少ないが、問題になった事案においては、業者に対してどのような説明をしたか詳細に確認し、場合によっては、録音されている内容の確認をしている。 ・それに対する申立人の意見などを聴取したうえで、申立人、相手方双方から丁寧に聴取する事に努め事実を判断している。
			・今後も丁寧な事情聴取を重ねることで取引時における説明の内容・程度を把握し、申立人にわかるように説明が行われていたのかを把握するように努める。	・説明方法や理解の確認方法などについて、業者との意見交換会の場で意見交換し、周知方法などについても検討していきたい。
4. 顧客（申立人）の商品理解度を踏まえた対応に向けてどのような工夫を行っていますか。（例えば、チェックシートに「理解した」チェック印はあるものの、顧客（申立人）の理解が十分ではないとみられる場合の対応。）	（ア）契約時の申込書（チェックシート等）を事業者から取り寄せ、申立人が保持している同申込書（写し）と照合。 （イ）申立人から筆跡、印影、保険契約や告知内容、その他のチェック項目を改めて申立人に確認。その上で実態を把握し、申立人がチェックを行っていることを認めれば「顧客の意思」とみなす。 （ウ）（イ）を踏まえて和解案の提示を行う。	・申立人には当時の状況をヒアリングし、改めて理解度を確認している。 ・申込書を取寄せ、申立人には、何時どこで、申立人側の誰が同席し、事業者側の誰から、どのような説明を受けて、申込書の各項目に誰が記載したのか等申込時の当事者双方の行為および当該商品の選択に至った経緯を確認する。また、事業者にも同様の質問の回答を求めて、検証を行っている。	・申立人にどのような説明を受けたのか、どこまで理解していたのかなどを事情聴取し、申立人の理解度を把握する。また、被申立人にどのように説明したのか、説明後の申立人の理解度をどのように認識していたのかなどを事情聴取している。「理解した」チェック印は顧客が自書している場合には客観的な証拠とも言える。しかし、それが真に実態を表しているのか、そうではないのか、検証することが難しい場合もあるが、申立人と被申立人の双方に対し、丁寧な事情聴取を行い、実態把握に努める。	・チェックシートが証拠資料となった案件自体は、存在しないがチェックがあるからといってそれだけで申立人が理解していたとの事実認定は行わず、理解、不理解の前提で聴聞での聞き取りや、提出されたその他資料などにより、双方に極力納得感のある和解案を提示できるように努めている。
			・今後も申立人と被申立人の双方に対し、丁寧な事情聴取を行い、申立人の理解度についての実態把握に努める。	・「3.」と同様であるが、継続してチェックのあるなしではなく、相手方の理解度を主とした対応を実施し、納得感のある対応を行っていきたい。
5. 適合性の観点を主張していない申立てであってもその観点からの検討をどのように行っていますか。また、資料をどのように取り扱うこととしていますか。（例えば、金融機関・業者（被申立人）から顧客カード(※)の提供を受けた場合の対応。）	（ア）申立事項に係る検討の他、適合性の観点からも含めて総合的に主張の内容を検討し調停審議を行っている。 （イ）両当事者から提出された資料を基に検討することが大前提（中立、公正の原則）。	・申立人から提出された資料について、申立に至った原因、背景を申立人から詳細にヒアリングした上で検討をしている。 ・当事者双方（申立人・業者）からの資料について、情報が不十分な場合は補完を求めている。	・商品・取引の勧誘時の説明が不足していたという点が争点であったとしてもその説明の程度は顧客の適合性と関係しているので、適合性の観点は事情聴取で検討している。ほとんどのあっせん事案において顧客カード及び顧客勘定元帳は業者に提出を求め、これに	・当事者双方への聴聞は、必ず行いそれぞれ出された資料について双方から内容を確認し言い分を取り上げ、一方の資料のみで事実認定をすることは行っていない。

着眼点	保険オンブズマン	日本少額短期保険協会	証券・金融商品あっせん相談センター	日本貸金業協会
※本人に係る個人情報、属性情報のほか、保有資産、商品別の投資経験、投資方針など、投資勧誘等を行う際に必要な情報を記載した帳票。			じてもらっている。顧客カードの登録情報は事情聴取の中であっせん委員から申立人に対して必要な事項についてその確認を行っている。	
			・証券取引の紛争の中では勧誘に関するもの（勧誘時の業者側の態様に起因するもの）が比較的多い傾向にある。今後も提出された資料等を踏まえたくうえで、丁寧な事情聴取に努める。	・当事者双方の意見聴取は丁寧に行うとともに、定期的に、紛争解決委員同士の意見交換会も実施しながら対応方法については検討していきたい。
6. 顧客にとって当該金融商品がふさわしいものであったのか、考慮していますか。また、どのような点に着眼することとしていますか。	・損害保険の場合は概ね充分に考慮されての販売がなされていると思える。強いて言えば高齢者に対する傷害保険・医療保険が適合性原則の検討対象となろう。	・本人の置かれた環境からして、著しく乖離し、かつ不要な補償金額なら意見出しもありうるが当業界はあくまで「少額・短期」の保険のみの販売（かつ貯蓄商品なし）なので懸念は比較的少ないものと思料する。	・取引当時の顧客の属性や環境を踏まえたくうえで、『適合性』の観点から、当該商品が顧客にとってふさわしいものかを検討している。	・金融商品の適否が問題となった事実は存在しない。
			・今後も丁寧な事情聴取を通じて、顧客の『適合性』の観点から、商品がふさわしいものかしっかりと検討する。	・特になし。
7. 顧客（申立人）と金融機関・業者（被申立人）との主張の隔たりが大きいとき、どのように対応していますか。	・案件によって対応は種々違っている。火災保険金の認定額の対立等は事業者が改めて別の鑑定人を選任し再度検証してもらい、解決に至った例がある。反対に双方ともに自己の主張を一步も譲らない場合（火災・自動車の車両保険等）には、証人（中立の鑑定人等）申請という訴訟の場での解決を図ってもらうことを薦めて「不調」終了している。	・双方の主張の根拠・事実を聞き出し、隔たりを埋めることにつき、双方に和解の余地があるかを確認する。その際、適合性についても、どのように理解していたかを考慮して和解に向け努力する。	・取引当時の顧客の属性や環境がどうであったかを踏まえ、取引当時における商品・取引についての仕組みやリスクの理解度などを申立人から事情聴取し、被申立人からは申立人の適合性をどのように認識していたか、そしてその適合性に照らして説明状況がどうであったか、説明は十分であったかなどを事情聴取し、双方の合意点を探り、和解に向けて努力している。	・聴聞の結果、双方の意見をまとめた上で、和解をする上でのメリット・デメリットを丁寧に説明した上で、検討するように促しているが事実認定が困難でかつ当事者双方の歩み寄りが難しい場合は不調になるケースもある。
			・今後も丁寧な事情聴取を行い、双方の合意点探り、可能な限り和解に向けたあっせんに努める。	・継続し和解のうえでのメリット・デメリットを丁寧に説明していきたい。
8. 金融機関・業者（被申立人）側において、時間の経過、担当者の交替などに伴い、金融商品販売時の扱者とトラブル発生時の扱者が異なる場合、事情を聴く等に当たり、どのように工夫していますか。	・事業者主導にて両者に聞き取り調査や経緯書等の提出要請を行い、事業者としての回答（結論）を得ることとしている。	・申立人と業者双方からの事情を詳細にヒアリングしており、必要に応じて文書にて提出を依頼している。これまで扱者が異なる場合でも、業者に必ず扱者にヒアリングの上文書で経緯を陳述して頂いている。	・販売時の扱者が販売当時の申立人の適合性をどのように認識していたか、どのように何を説明したのかを社内を確認してもらい業者から報告してもらうことや申立人と扱者との間の会話の録音など客観的な資料を業者に求め、できる限り事実関係を把握している。	・そのような事案は該当ない。
			・今後も販売時の状況、事実関係をできる限り把握し、当事者双方にとって納得のいくあっせん手続に努める。	
9. 顧客（申立人）における約款や契約の内容が論点となる場合、どのように対応していますか。また、契約時の説明が十分であったか、どのように確認していますか。	・通販事業者のホームページに記載された内容と約款の内容に齟齬（不備）があり、場合によっては景品表示法に抵触する可能性を指摘される場合がある。	・保険金の支払可否に関する苦情申出は、約款や契約が論点となる事案が多い傾向。（2018 年度年間においては、苦情件数 69 件中の 40 件であった） ○約款や契約内容が、一般顧客に十分理解されているとまでは言えない。 ○契約時の業者の説明が十分であったかについては、	・約款や契約が論点になるものはあまりない（勧誘時の説明についての論点がほとんどである）。	・クレジットカードの不正使用等で、暗証番号取引など、名義人の責任に関する規約の規定を検討したりするケースはあるものの、ほとんどの申立人は、その規程に関しては認識しており、説明が不十分であるなどのケースは無い。

着眼点	保険オンブズマン	日本少額短期保険協会	証券・金融商品あっせん相談センター	日本貸金業協会
		業者が顧客に説明した当時の状況を書面にて求めるとともに、業者から提出された情報（資料等）を申立人に提示し、事実関係の確認を行っている。 ＊少額短期保険はユニークな商品が多く、その約款が生損保と違う点もある。 ＊ex:弁護士費用保険の場合「何でも費用を支払いしてくれるのかと思った」等の理解 ＊約款理解が自社有利に判断している傾向があると懸念される場合もまれにある。 （但し、約款内容については行政の審査を受けて諒承を頂いていることもあり一概に不適切とは言えない。）		
				・クレジットカードの不正使用などの事例を、業者との意見交換会等で提示し共有しながら検討していきたい。
1 0. 和解拒否のケースとして、どのようなものがみられるのでしょうか。	1. 電話で説明した vs 聞いていない 2. 約款の文言に解釈の幅がなく柔軟な解決の提案ができない場合 3. 損害認定（火災保険等）にあたって中立の鑑定人を立てる必要がある場合	・約款の解釈について当事者双方に相違がある場合に和解を拒否するケースがある。（説明は聞いたけれども、理解できていない。業者の約款解釈は業者側に有利になるよう補償幅を狭く解釈しているものである。）	・【説明の十分性】 「十分な説明を受けていない VS 十分に説明している」という対立 ・【断定的な判断の提供】 「絶対に儲かると言われた VS 絶対に儲かるとは言っていない」という対立 が多いと思われる。	・クレジットカードの不正使用等の事案では、キャッシングが暗証番号取引であり、それが漏れるのは名義人に暗証番号管理上の問題があるからだとの理解から、和解に応じないケースがある。聴聞で確認した結果、申立が言いがかりに近く、業者に非がない場合もあり和解は難しいケースがある。（海外でカードを自ら渡した。また、昏睡状態で自分の行動がわからない。）
			・今後も丁寧な事情聴取を行い、双方の合意点探り、可能な限り和解に向けたあっせんに努める。	・具体的に丁寧に聴き取るとともに事例として、業者側の対応に問題ないか都度検証を実施したい。また、業者との意見交換会で周知を行いたい。
1 1. 特に、金融機関・業者（被申立人）において和解に応じない場合、金融機関・業者（被申立人）側での要因としてどのようなものが考えられますか。	・事業者側は適切に対応しているという自負。	・業者にとって裁定案を受け入れる場合、過去に保険金請求を謝絶してきた事との整合性を社内的に説明できるかと言う点。（当該案件に特殊事情を見いだすという柔軟な答えを見いだせない点が要因） むしろ、裁判または ADR で論点に対する見解出しを客観的に得た方が社内説明しやすい場合	・証券取引の勧誘に関しては、『適合性の原則』、『説明義務』、『自己責任原則』といったことが、顧客の属性や環境を踏まえて、業者の認識の下でそれぞれが評価（どの程度まで考慮すべきか）され、実行されるものと思われる。したがって、業者としては法令等に照らして当該顧客に対する勧誘商品を検討し、必要十分な程度に説明を行ったという自負があって、法令に違反する行為はないという主張（適切に対応しているという自負）が主なものであると思われる。そのほか、和解することで業者側の不備を認める結果となり、（負担する和解金額にもよるようであるが、）担当者等の社内処分に結び付くこともあると聞くので、そうした	・「1 0.」に同じ

着眼点	保険オンブズマン	日本少額短期保険協会	証券・金融商品あっせん相談センター	日本貸金業協会
			影響を懸念して和解に応じようとしないこともあると思われる。	
				・「１０．」に同じ
１２．苦情段階で、申出が雲散霧消して（立ち消えになって）しまうことはよくありますか。その要因としては、どういったことがあると考えていますか。	・全くない。	・申出人との連絡がつかなくなった場合は、リマインドレター、電話連絡、ファイナルレター（２回以上が原則）を出状など連絡に努め、それにも拘わらず応答を頂けない場合には、合議を行なった上で結論を出すこととしている。2018 年度は 69 件の苦情受付の中で 2 件が該当した。	・ほとんどないというのが実感である。例としては、申出後に相場が好転したため苦情が解消された場合などが想定される。 ・そのほか、苦情からあっせんに移行することを希望した顧客であるので、あっせん申立書の様式を送付し、その書き方やあっせん制度の説明を行ったものの、それきりあっせん申立てが来ないケースもある。	・取立てに関して業者側の対応に問題があると申し出があり、事実確認で調査を依頼し、電話録音記録等の確認をしてもらった結果、申し立ての事実と異なる回答となり、確認内容を申立人へ伝えと、その後連絡が取れなくなることがある。特に延滞顧客で督促を回避するために、協会を利用するようなケースがある。
				・申立人から相談があった時点で、申し出内容に食い違いがないか、中立公平の立場で感情をいれずに、具体的に時系列に聞き取るように職員のスキルアップの研修に努める。
１３．苦情段階で顧客（申出人）が次のステップ（紛争解決手続）を諦めてしまわないための対応、サポートの工夫をどのように行っていますか。	（ア）基本的にチェックシートの記載内容の不備または理解不足からそれを解消されたことのみで和解に至ることもなければ反対に不調になることもない。 （イ）上記（ア）のとおり。 （ウ）苦情処理手続を終了させるカテゴリーは以下の通り。 １． 解決（申立人の十分な理解を得られたもの） ２． 不調（両当事者の意見の乖離が大きく苦情処理手続では解決の見込みが立たないと思われるもの） ３． 移行（申立人から「紛争解決手続の実施要請」があったもの） ４． 不開始（申立人に請求の権利がないと判明したもの） 上記のカテゴリーのみを選択肢としている。従って経過報告や解決報告を受け付けた場合に、上記カテゴリーのどれにも該当しない（報告内容に不備があると思われる場合）には（「対応報告と解決の定義について」「２．」参照）の内容に適合した再報告求め、必要であれば「紛争解決手続きのご案内」を申立人に送ることとして、自然消滅とすることのないよう配慮を行っている。	・苦情受付後申出者には適時進捗確認を行い、業者との話し合いの進捗を確認することとしている。進捗状況を確認する際は、業者が申出人の意向を正しく認識して適切に対応しているかに留意するとともに、現時点での争点を整理し申出人の意向を再確認している。平行線をたどっている場合や、業者対応が適切でないと思われる場合は、申出人に紛争解決手続きへの移行の準備として今までの業者とのやり取り、業者から送達された文書等を整理しておくことを薦めている（紛争解決手続きの詳細については苦情を受け付けた段階で説明をしている）。 ・業者には、現時点での申出者の意向を伝え、争点に関する業者の対応が適切でないと思われる場合は、何処が適切でないかを指摘し適切な対応をとよう求めるとともに、和解案等の解決策を提案できないかを確認することとしている。	・苦情段階での業者から申出者に対する回答（見解）に対して申出者が納得できない旨主張した場合には、本件苦情を解決するために、裁判、当センターのあっせん、他の仲裁機関等での紛争解決手続があるということを丁寧にお話しして、申出者のサポートに努めている。 ・申出者が当センターのあっせんを希望された場合には、あっせん申立ての手引書を郵送送付し、電話で 30 分～40 分間あっせんの制度・趣旨について丁寧に説明する。 ・申出者によってはあっせん申立書の記入・作成が困難な場合もあることから、そのような場合には当センター相談員が当該苦情事案の争点などをわかりやすく説明しながら、記入方法（書き方）なども含めて丁寧にサポートする。	・苦情の申し出に対して、時系列に丁寧に聴き取り、相手方に事実確認を依頼しているが、双方の意見が食い違うケースもある。 ・その場合は、その後の手続き（ＡＤＲの申立て）について苦情担当者が丁寧に説明しＡＤＲ担当者に引き継ぐように対応しサポートしている。 ・申立人からは、「ＡＤＲ申立の考える時間が欲しい」と主張されるが、その後連絡が取れなくなり申立人の意思も確認出来ず打ち切りとなるケースがある。
			・今後も苦情申出者に対して丁寧に対応し、サポートに努める。	・原状の対応を引き続き実施するが、一方的な申立てを背景に打ち切りになるケースも考えられるの

着眼点	保険オンブズマン	日本少額短期保険協会	証券・金融商品あっせん相談センター	日本貸金業協会
				で、最初の事実確認を伝える時に、更に丁寧に確認をしながら伝えるなどの対応を考えていきたい。
1 4. 本協議会でのこれまでの議論を踏まえて取り組んできた点、改善した点等について例示してください。	・約款解釈に幅があれば縛られない柔軟な解決を図る。	・主張の曖昧な点は相談室で確認・整理することにより双方がお互いの主張点を正確に理解し合えるようにしている。 ・また、弁護士、医師等第三者の見解を示し、当事者双方に現実的な解決受け入れに向けた素地作りに努めている。 その結果、たとえ ADR に移行したとしても、お互い裁定案に対して素直に受け入れる理解が形成しやすくなると考えている。	・当センターの認知度が低い点が当センターの重要課題の一つである。このため、当センターの周知、広報活動について見直し、効率化、多様化を図った。 ・具体的には、当センターの会社案内の作成・配布、地方新聞誌や雑誌（文芸春秋）への広告掲載、G00gle 及び Yahoo のウェブサイトを活用したバナー広告、リスティング広告の掲載を行った。	・申立人の申出や意見について、業者側に柔軟な対応を求めるため、定期的に業者との意見交換会を開催し、ADR に関する取り組み趣旨などをフィードバックすることにより理解してもらえるように取り組んでいる。 ・また、高齢者については、匿名であっても極力年齢の聴き取りを実施し高齢者の実態把握に努めた。
			・今後とも当センター自体を広く知ってもらうため、さらに知恵と工夫を凝らして、効果的・効率的な広報活動を行う。	・高齢者対応について、各社の現状を把握すると共に、問題点などの改善に努めていきたい。