

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																																																													
<p>1. 貴機関と利用者との間で、相談、苦情、紛争の申出・解決に際し、どのようなアクセス手段(ex. 電話、FAX、来所、郵送、書面、メール、スマホ、チャット、テレビ会議、電話会議、スカイプ)を利用する事が可能であるのか、利用されているのか、概要をお示し下さい。</p>	<p>(1) 相談、苦情について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電話でのアクセスが多い。来所、書面（郵送）によるアクセスも可能。</li> <li>聴覚の障がいや言語障がいなどにより口頭によるコミュニケーションを行うことが困難な利用者は、当協会 WEB サイトの専用の申出フォーム、Eメール、FAXでもアクセス可能。</li> </ul> <p>(2) 紛争について</p> <p>① 申出段階</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>手続書面の提出が必要（原則として郵送）。</li> </ul> <p>② 事情聴取</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>東京を含む9箇所でも面前で事情聴取を実施（東京以外はTV会議を併用）。</li> <li>上記9箇所以外では、顧客についてはWEB会議（タブレット端末を利用）により、事情聴取を実施することが可能。</li> </ul> <p>③ 各種問合せ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電話によるアクセスが多いが、書面（郵送）によるアクセスも可能。</li> <li>聴覚の障がいや言語障がいなどにより口頭によるコミュニケーションを行うことが困難な利用者は、Eメール、FAXでもアクセス可能（実績あり）。</li> </ul>	<p>&lt;相談・苦情&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電話（フリーダイヤル。携帯電話の場合には有料）、来所、書面（郵送）により受付。</li> <li>書面（郵送）による受付は年2件程度であり、電話での申出が大宗を占めている。</li> </ul> <p>&lt;紛争&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>書面（郵送）により申出を受け付け、来所によりあつせん委員会を開催することとしている。</li> </ul>	<p>&lt;相談、苦情&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電話、来所および郵送（書面）により受付を行っている。</li> <li>東京のほか、全国50か所（全道府県）に設置している地方連絡所でも受付を行っている。</li> </ul> <p>※上記のほか、障がいをお持ちの方については、当協会のWebサイト上の専用フォーマットからの申出を受け付けている。</p> <p>&lt;紛争&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>郵送（書面）による受付を行っている（東京）。</li> </ul> <p>※なお、申立書等の主張書面作成にあたっては、電話・来所による相談にも応じている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事情聴取は、原則として来訪（東京）、テレビ会議（地方連絡所への来訪）により実施するほか、申立人の事情を踏まえ電話を利用して実施することもある。</li> </ul> <p>※申立人が高齢者や障がい者等の場合、意向を確認のうえ、必要があれば、職員が訪問し、自宅やその他の施設でのタブレット端末を利用したテレビ会議による事情聴取も実施している。</p>	<p>【相談・苦情】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>以下のアクセス手段を通じて受付をしている。</li> <li>電話</li> <li>来訪（全国10か所の当協会事務所で対応）</li> <li>郵送（文書）</li> <li>出張相談</li> </ul> <p>※「郵送」による受付については、申出人が記載した内容だけでは相談・苦情の趣旨等が不明な場合が多く、改めて電話で詳細な事情を伺う運用としている。</p> <p>※「出張相談」は、事前予約制にて対応。</p> <p>居住地区の県庁所在地等にある会議室等まで当協会の相談員が出向き、面談にて相談を受け付けている。</p> <p>【紛争】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>郵送での受付のみとなる。</li> </ul> <p>なお、申立書の作成に関する相談は専用の担当者を配置して、電話で受付をしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>面談による意見聴取は、当協会事務所への来訪またはTV会議により実施している。</li> </ul>																																																													
<p>2. 貴機関で導入しているアクセス手段で受け付けた申出者の年齢層及び地域分布(ex. 貴機関拠点有・無別)を可能な範囲でお示し下さい。</p>	<p>(1) 年齢層について（詳細は資料編（資料1）のとおり）</p> <p>① 相談・苦情の申出人</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>20～50代の割合は、48.8%（平成30年12月調査）</li> </ul> <p>② 紛争解決手続の申出人</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成30年度における20～50代の割合は27.2%（法人除く）</li> </ul> <p>(2) 地域分布について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>全銀協 ADR の拠点は東京のみ。</li> <li>相談・苦情申出人の地域分布は、ナビダイヤルの受電状況のみ把握。人口分布に概ね比例している（2018年度：東京…約20%、大阪・神奈川…約10%、千葉・埼玉・愛知…約5%）</li> </ul>	<p>・2019年4月1日～11月末時点までに受け付けた苦情の申出人のアクセス手段、年齢層および地域分布については下記のとおり。</p> <p>・なお、当協会の拠点は東京23区（1か所）のみ。</p> <p>&lt;苦情&gt;</p> <table border="1" data-bbox="1205 1495 1492 1612"> <thead> <tr> <th colspan="2">アクセス手段</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>電話</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>来所</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>書面（郵送）</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="1205 1640 1492 1871"> <thead> <tr> <th colspan="2">年齢</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>30代</td> <td>1名</td> </tr> <tr> <td>40代</td> <td>0名</td> </tr> <tr> <td>50代</td> <td>6名</td> </tr> <tr> <td>60代</td> <td>4名</td> </tr> <tr> <td>70代</td> <td>2名</td> </tr> <tr> <td>80代</td> <td>6名</td> </tr> <tr> <td>不明</td> <td>1名</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="1516 1495 1754 1810"> <thead> <tr> <th colspan="2">地域</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>東京23区</td> <td>2名</td> </tr> <tr> <td>東京23区外</td> <td>6名</td> </tr> <tr> <td>埼玉県</td> <td>1名</td> </tr> <tr> <td>神奈川県</td> <td>4名</td> </tr> <tr> <td>千葉県</td> <td>1名</td> </tr> <tr> <td>静岡県</td> <td>1名</td> </tr> <tr> <td>大阪府</td> <td>2名</td> </tr> <tr> <td>兵庫県</td> <td>1名</td> </tr> <tr> <td>三重県</td> <td>1名</td> </tr> <tr> <td>岡山県</td> <td>1名</td> </tr> </tbody> </table>	アクセス手段		電話	19	来所	0	書面（郵送）	1	年齢		30代	1名	40代	0名	50代	6名	60代	4名	70代	2名	80代	6名	不明	1名	地域		東京23区	2名	東京23区外	6名	埼玉県	1名	神奈川県	4名	千葉県	1名	静岡県	1名	大阪府	2名	兵庫県	1名	三重県	1名	岡山県	1名	<p>&lt;相談、苦情&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>年齢別・アクセス手段別の受付割合は、以下のとおり。</li> </ul> <table border="1" data-bbox="1804 1392 2335 1623"> <thead> <tr> <th></th> <th>20歳以上 60歳未満</th> <th>60歳以上</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>来所</td> <td>2.5%</td> <td>4.2%</td> </tr> <tr> <td>電話</td> <td>96.8%</td> <td>95.2%</td> </tr> <tr> <td>郵便</td> <td>0.5%</td> <td>0.6%</td> </tr> <tr> <td>メール</td> <td>0.2%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>東京のほか、全国50か所（全道府県）に連絡所を設けており、各地で苦情・相談の受付を行っている。東京と地方連絡所における受付割合は、以下のとおり。</li> </ul>		20歳以上 60歳未満	60歳以上	来所	2.5%	4.2%	電話	96.8%	95.2%	郵便	0.5%	0.6%	メール	0.2%	0.0%	<p>【相談・苦情】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>全体の受付件数の約99%が電話をアクセス手段とした受付となっている。この点に関して地域性に特徴は見られない。</li> <li>一方で、文書や面談によるアクセス手段については、それぞれ全体件数の1%未満となっている。</li> <li>なお、相談および苦情解決手続においては年齢のヒアリングを必須としていないことから、データの提示は不可。</li> </ul> <p>【紛争】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>年代別で見ると40代～60代の方の利用が多くなっている。地域別では首都圏や大阪等の都市部の方の利用が多くなっている。</li> <li>なお、紛争解決手続については、書面での受付のみと</li> </ul>
アクセス手段																																																																	
電話	19																																																																
来所	0																																																																
書面（郵送）	1																																																																
年齢																																																																	
30代	1名																																																																
40代	0名																																																																
50代	6名																																																																
60代	4名																																																																
70代	2名																																																																
80代	6名																																																																
不明	1名																																																																
地域																																																																	
東京23区	2名																																																																
東京23区外	6名																																																																
埼玉県	1名																																																																
神奈川県	4名																																																																
千葉県	1名																																																																
静岡県	1名																																																																
大阪府	2名																																																																
兵庫県	1名																																																																
三重県	1名																																																																
岡山県	1名																																																																
	20歳以上 60歳未満	60歳以上																																																															
来所	2.5%	4.2%																																																															
電話	96.8%	95.2%																																																															
郵便	0.5%	0.6%																																																															
メール	0.2%	0.0%																																																															

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																																									
	<p>・紛争申立人も人口分布に概ね比例している。</p>	<p>&lt;うち、紛争&gt;</p> <p>紛争</p> <table border="1" data-bbox="1205 268 1466 499"> <thead> <tr> <th>年齢</th> <th>人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>30代</td><td>0名</td></tr> <tr><td>40代</td><td>0名</td></tr> <tr><td>50代</td><td>1名</td></tr> <tr><td>60代</td><td>0名</td></tr> <tr><td>70代</td><td>1名</td></tr> <tr><td>80代</td><td>1名</td></tr> <tr><td>不明</td><td>1名</td></tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="1492 268 1724 415"> <thead> <tr> <th>地域</th> <th>人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>東京23区</td><td>1名</td></tr> <tr><td>東京23区外</td><td>1名</td></tr> <tr><td>兵庫県</td><td>1名</td></tr> <tr><td>大阪府</td><td>1名</td></tr> </tbody> </table>	年齢	人数	30代	0名	40代	0名	50代	1名	60代	0名	70代	1名	80代	1名	不明	1名	地域	人数	東京23区	1名	東京23区外	1名	兵庫県	1名	大阪府	1名	<table border="1" data-bbox="1783 191 2318 422"> <thead> <tr> <th></th> <th>東京</th> <th>連絡所</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>来所</td> <td>1.3%</td> <td>3.8%</td> </tr> <tr> <td>電話</td> <td>98.1%</td> <td>95.9%</td> </tr> <tr> <td>郵便</td> <td>0.5%</td> <td>0.3%</td> </tr> <tr> <td>メール</td> <td>0.1%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>&lt;紛争&gt;</p> <p>・40代から60代の申立人が多く(約60%)、地域別では都市部が多くなっている(なお、申出方法は、郵送のみとなっている。)</p> <p>※詳細は資料編(資料3)を参照。</p>		東京	連絡所	来所	1.3%	3.8%	電話	98.1%	95.9%	郵便	0.5%	0.3%	メール	0.1%	0.0%	<p>なっているのでアクセス手段毎の分類はしていない。また、数値は法人からの申立を除いたデータである。</p> <p>※詳細なデータは、資料編(資料4)を参照。</p>
年齢	人数																																												
30代	0名																																												
40代	0名																																												
50代	1名																																												
60代	0名																																												
70代	1名																																												
80代	1名																																												
不明	1名																																												
地域	人数																																												
東京23区	1名																																												
東京23区外	1名																																												
兵庫県	1名																																												
大阪府	1名																																												
	東京	連絡所																																											
来所	1.3%	3.8%																																											
電話	98.1%	95.9%																																											
郵便	0.5%	0.3%																																											
メール	0.1%	0.0%																																											
<p>3. 1におけるアクセス手段導入(非導入)に当たっての、貴機関の考え方(採否の背景等)をお示し下さい。</p>	<p>(1) 相談、苦情について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・運営開始当初から、電話、来所、書面(郵送)によるアクセスを可能としている。</li> <li>・特に、相談・苦情対応では、申出人と金融機関との情報格差を会話を通じて埋めつつ、問題点等を整理することが重要であるため、電話(面談)による対応が、最も迅速で効果的と考えられる。</li> <li>・他方、言語障がい等をお持ちの利用者については、障がい者差別解消法の趣旨も踏まえ、円滑にアクセスできるよう、当協会WEBサイトに専用の申出フォーム等を整備した(平成28年4月)。</li> <li>・Eメールでのやりとりについては、質問と回答が噛み合わず問題点等の整理に時間がかかること、保有金融資産など顧客の重要な情報に触れるためセキュリティやなりすまし防止への配慮が必要なこと等を考慮し、行っていない。</li> </ul> <p>(2) 紛争について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・紛争解決手続で利用者の負担となっている事情聴取場所への往訪負担を軽減すべく、TV会議・WEB会議を導入し、当該負担の軽減を図っている。これについては、更なる臨場感(映像の品質等)の向上等、利用者利便の一層の向上を検討中。</li> <li>・オンラインでの書類の提出については、多くの書類を電子化することは利用者(高齢者が多くを占める)の負担になるほか、処理件数等を踏まえた費用</li> </ul>	<p>・紛争について、申立人から来所が難しい旨の申出があった場合にテレビ会議によりあっせん委員会を開催すること(システムの導入)を検討中。</p>	<p>&lt;相談、苦情&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申出人から相談・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、申出人の主張や意向を踏まえた対応を行うこととしており、このような対応を行う観点から、申出の受付手段としては、リアルタイムに双方向で対話ができる電話や面談が最も望ましい方法と考える。</li> <li>・電話や面談が難しい申出人については、文書等による申出も受け付ける体制としている。</li> <li>・なお、電磁的方法(電子メール等)により苦情申出を受け付けることも、一つの方法として考えられる。ただし、本人確認が困難なこと、個別事情を把握するために相応のやり取りを行う必要が生じる等、電話・面談による対応以上に時間を要すること、申出内容の把握が限定的となりの確なアドバイスができない可能性があることなどが想定される。</li> </ul> <p>&lt;紛争&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・紛争解決手続においては、申立人の請求内容・理由等を正確に把握する必要があること、書面の書証を見たほうが記憶を喚起しやすいと思われること等から、現時点では、書面での受付が最も望ましい方法と考える。</li> <li>・なお、事情聴取の実施にあたっては、申立人のアクセス向上の観点から、全国50か所の連絡所を利用したテレビ会議や、申立人が高齢者や障がい者等の場合、</li> </ul>	<p>【相談・苦情】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・文書やメール等のテキストベースでのやりとりとなると、申出内容やその背景といった全体像の把握や整理が難しく、結果的に長期間のやりとりが必要となる等申立人側にも多大な負担をかけてしまう可能性がある。</li> <li>・メール等の電子的手法での受付においては、アクセスの多様化による顧客メリットが認められる一方で、上記のようなデメリットも存在することから、慎重な検討が必要だと考えている。</li> </ul> <p>【紛争】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申立書類は関係資料が添付されることで大量となる場合もあり、郵送での受付が現時点では最適な方法と考えている。</li> </ul>																																									

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
	<p>対効果、セキュリティの問題等を考慮し、行っていない。</p>		<p>意向を確認のうえ、必要があれば、職員が訪問し、自宅やその他の施設でのタブレット端末を利用したテレビ会議による事情聴取も実施している。</p>	
<p>4. 貴機関において、相談、苦情、紛争の申出・解決の利活用向上の点から今後目を向けていくべき者として、どのような層が考えられますか（潜在的に利用ニーズがありながらアクセスに至らない可能性がある等の層）</p>	<p>(1) 全銀協 ADR を認知していない顧客 ・全銀協 ADR を知らなかった、もっと早く知りたかった等の声が利用者アンケートで寄せられており、引き続き周知活動に努めていく。</p> <p>(2) 紛争解決手続におけるアクセスに支障がある顧客 ・紛争解決手続においては、事情聴取への出席が負担となる方について、事情聴取会場の柔軟化や事情聴取回数を少なくすることで、利活用の向上を図ることができる。</p> <p>(3) 外国人 相談・苦情については、外国語（英語・中国語・韓国語）の通訳を介した電話相談も可能としていることについての周知も進めていく。</p>	<p>・「潜在的に利用ニーズがありながらアクセスに至らない可能性がある層」として、そもそも当協会（相談所）の存在を認知していない層が一定程度存在すると考えており、こうした層にアプローチすることが重要と考えている。</p>	<p>&lt;相談・苦情／紛争&gt; ・当会相談所を認知していないと、当会の苦情処理手続・紛争解決手続へアクセスすることができないため、世代を問わず、ポスター・パンフレットや、業者が保険契約の募集時に必ず手交する「注意喚起情報」における当会の案内等の掲載等を含め、引き続き周知活動に努めていく。</p>	<p>・現時点では「相談・苦情」「紛争」それぞれで各種アクセス手段を用意しており、これによりほとんどの層をカバーできていると認識している。</p>
<p>5. (1、2も踏まえつつ) 例えば、平日日中の対応が難しい層 (ex. サラリーマン) からの相談、苦情申出、紛争申出を拾っていくための取組みについて、現状と評価（及びその根拠）をお示し下さい。</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(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。)</p> </div>	<p>(1) 相談、苦情について ・現状、申出人のうち 20～50 代（サラリーマン層）の割合は全体の 49%あり、相当程度拾えていると認識。 ・昼休み時間帯も電話受付しており、全ての時間帯を通じて、極力、話し中とならないよう配慮している。 ・書面による申出も受け付けている。 ・20～50 代の利用が多い、「カウンセリングサービス」は、週 2 回、午後 7 時まで実施している。</p> <p>(2) 紛争について ・申出段階については、手続書面を原則として郵送で受け付けており、時間の制約はない。 ・事情聴取については、上記のとおり、往訪の負担を軽減すべく、TV 会議・WEB 会議を導入している。 ・各種問合せは、電話でのアクセスが多いが、書面（郵送）によるアクセスも可能。</p> <p>・上記のとおり、相応の対応はできていると考えているが、さらなる利用者の利便性向上について必要に応じ</p>	<p>・現状は平日日中の受付にとどまっている。ただし、これまでに時間外での受付を希望する旨の申出が寄せられたことはなく、特段問題は生じていないものと思料。</p> <p>・他機関の取組み状況および費用等を勘案して検討したい。</p>	<p>&lt;相談、苦情&gt; ・電話・来所による相談・苦情の受付を行っているほか、郵送（書面）による申出も受け付けており、電話や来所が難しい申出人にも対応している。 ・昼休みの時間帯も電話受付を行っており、20 歳以上 60 歳未満からの申出も一定数受け付けていることから、サラリーマン等、平日日中の対応が難しい層へも、一定程度、対応できていると考えている。</p> <p>&lt;紛争&gt; ・紛争解決手続における申立・主張は、書面で受け付けていることから、時間的な制約はないため、特段の問題はないと考える。 ・なお、仕事の都合により、書面作成の時間が確保できない等、書面提出の期限延長の申出があった場合には、申立人の意向を踏まえ、柔軟に受け付けている。</p> <p>・現時点においては、現在の対応を継続することとするが、利用者アンケートや個別事案への対応において、</p>	<p>【相談・苦情】 ・昼休みの時間帯（12:00～13:00）も電話受付をしており、サラリーマンと思われる層からの入電も一定程度存在していることから、左記対象層についても相談、苦情申出に対応できているものと考えている。</p> <p>【紛争】 ・書面での受付となっていることから書面作成、提出（郵送）に時間的な制約は発生しないものと考えている。</p> <p>・設問のような層への対応として、上記のとおり現時点でもある程度の対応はできているものと考えている</p>

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
	<p>て検討していく。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>TV 会議、WEB 会議については、更なる臨場感（映像の品質等）の向上等を検討中。</li> </ul>		<p>利用者からの要望等があった場合には、個別対応も含め、対応可否・対応方法等について検討する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>さらに、利用者利便性や実務対応（業務の適切性の確保等）の観点も踏まえ、アクセス方法の多様化の可能性（方法・利用範囲等）について検討を行う。</li> </ul>	<p>が、より時間的制約を受けることなく受付できる実現可能な方法について検討していきたいと考えている。</p>
<p>6.（1、2も踏まえつつ）例えば、電話通話を選好しない層（ex. ネット、SNS 中心の若者）からの相談、苦情申出、紛争申出をそれぞれ拾っていくための取組みについて、現状と評価（及びその根拠）についてお示し下さい。</p>	<p>(1) 相談、苦情について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>20 代～30 代の利用者の割合は、18.0%と一定程度ある。書面による申出も受け付けており、電話通話を選好しない層に対しても、一定程度、対応ができていると考える。</li> <li>また、言語障がいなどにより口頭によるコミュニケーションを行うことが困難な利用者は、当協会 WEB サイトの専用の申出フォーム、Eメール、FAX でもアクセス可能としている。</li> </ul> <p>(2) 紛争について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>申出段階については、手続書面の提出により可。（当協会 WEB サイト上にワード書式を提供済）</li> <li>事情聴取については、紛争解決手続は利用者の意向が最も重要な要素となるため、紛争解決委員との会話等による直接の意向確認は重要である。</li> <li>各種問合せについては、電話によるアクセスが多い。書面（郵送）によるアクセスも可能。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>現状は平日日中・電話での申出を受け付けることを前提とする体制となっているため、潜在的な申出がどの程度あるか把握することは難しい。</li> </ul>	<p>&lt;相談、苦情&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電話通話を好まない場合、郵送（書面）により、相談および苦情申出を行うことができる。</li> <li>障がいをお持ちの方については、当協会 Web サイト上の専用フォーマットからの申出を受け付けている。</li> </ul> <p>※なお、郵送の場合であっても、事情等を直接伺う必要があることから、手続上、書面のみで手続が完結しない場合がある。</p> <p>&lt;紛争&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>紛争解決手続における申立・主張は、書面で受け付けていることから、電話通話は必要とはしていない。</li> </ul> <p>※申立書の作成にあたっては、記入例等を記載したサポート資料を送付する他、データ作成用のフォームも用意している。</p>	<p>【相談・苦情】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電話通話を前提とした受付態勢となっているため、電話通話を好まない層への対応については、必ずしも十分な状況であると言えない。</li> </ul> <p>【紛争】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>書面での申立（郵送）としていることから、電話通話を好まない層であっても文書を作成いただくことで、対応できている状況だと考えている。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>上記のとおり、相応の対応はできていると考えているが、さらなる利用者の利便性向上について必要に応じて検討していく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一般論としては、LINE 等の SNS を使用した申出の受付を行うこと等が考えられるが、実現に向けたハードルは相当程度高いものと思料。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>現時点においては、現在の対応を継続することとする。</li> <li>利用者アンケートや個別事案への対応において、利用者からの要望等があった場合には、個別対応も含め、対応可否・対応方法等について検討する。</li> <li>さらに、利用者利便性や実務対応（業務の適切性の確保等）の観点も踏まえ、アクセス方法の多様化の可能性（方法・利用範囲等）について検討を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話による受付以外の手段（例：インターネットを活用した受付方法等）について、実現可能な方法を検討していきたいと考えている。</li> </ul>

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
<p>7. (1、2も踏まえつつ、) 貴機関拠点 (ex. 本部) への来所が難しい地域からの相談、苦情申出、紛争申出を拾っていくための取組みについて、現状と評価 (及びその根拠) についてお示し下さい。</p>	<p>(1) 相談、苦情について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来所以外のアクセス手段を整備している。</li> <li>・電話については、一般電話 (03-) のほか、ナビダイヤルを導入しており、全国一律の通話料金でアクセス可能。</li> </ul> <p>(2) 紛争について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事情聴取では来所が必要となる。全銀協 ADR の拠点 (東京) 以外でも、TV 会議または WEB 会議を利用して、申立人住所の最寄りの銀行協会や公共施設等からアクセスできるよう体制を整備済。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談・苦情について、来所を希望する旨の申出はごく少なく、基本的には電話による受付で対応ができているものと認識している。</li> <li>・紛争について、現在は来所によるあっせん委員会の開催を前提としており、来所が難しい方に対応する体制は十分ではないと認識している。</li> </ul>	<p>&lt;相談、苦情&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話や文書での相談、苦情申出を受け付けているため、来所が難しい場合でも、相談、苦情申出を行うことができる。</li> </ul> <p>※なお、全国50か所に連絡所を設けており、最寄りの連絡所でも、電話、文書、訪問による相談・苦情申出を受け付けている。</p> <p>&lt;紛争&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・紛争解決手続における申立・主張は、書面で受け付けていることから、申立の際に来所は不要である。</li> <li>・事情聴取の実施にあたっては、申立人のアクセス向上の観点から、全国50か所の連絡所を利用したテレビ会議や、申立人が高齢者や障がい者等の場合、意向を確認のうえ、必要があれば、職員が訪問し、自宅やその他の施設でのタブレット端末を利用したテレビ会議による事情聴取も実施している。</li> </ul>	<p>【相談・苦情】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大半を電話で受付をしていることから、来訪が難しい地域にお住まいの方でも受付が可能。また、面談による相談をご希望の場合で、当方への来訪が困難な方については、出張相談により対応が可能だと考えている。</li> </ul> <p>【紛争】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・書面での申立 (郵送) が原則となっているので、申立について制約はない。ただし、面談 (TV 会議による面談を含む) による意見聴取を実施する場合は、拠点に向いていただく必要があるため、この点については利用者における利便性向上について検討の余地があるものと考えている。</li> </ul>
<p>8. (貴機関が金融に関する機関であることを離れた場合に) 潜在的な申出ニーズを拾っていく上で、どのようなアクセス手段、機関側の対応が有効と考えますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アクセス手段が多様化 (Eメールや SNS 等) していると、顧客にとって当該機関へのアクセスのためのハードルが下がると考える。</li> <li>・第一には機関の存在を知ってもらうことが重要であるため、周知に努めることに加え、各地の消費生活センター等の機関等を経由したアクセス (取次、紹介等) が可能となるよう連携を強化していくことが有効と考える。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般論としては、地理的・時間的な制約がなく、非対面・短文でのやり取りが可能な SNS (LINE、メッセージ等) を活用して相談等を受け付けることが考えられるが、実現に向けたハードルは相当程度高いものと思料。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話、文書、来訪のほかに、インターネットを活用した受付 (Web ページの専用ページへの入力、SNS 等)、多様な受付方法を設けることにより、潜在的な申出ニーズを拾うことは可能であると考え (ただし、その取り扱う商品・サービスの内容や利用者層に即した手段であることが前提であると考え)。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・WEB 等のインターネットを利用した受付態勢等が有効だと考える。</li> </ul>
<p>9. (8の一方で、) 利用者アクセス・対応に関して、貴機関が金融に関わる機関であること等に伴い、留意している点あるいは留意しなければならないと考えている点があればお示し下さい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・金融 ADR は、非公開が原則の制度であり、金融資産の状況など顧客の重要な情報に触れる必要性もあるため、セキュリティの確保や本人確認等には十分留意する必要がある。</li> <li>・金融関係のトラブルは、単なる商品の売買ではなく、適合性の判断など顧客・事案ごとに事情が異なり複雑な判断が求められることや、(相続・親族間の争いなど) 権利関係が複雑な事案もあることを考慮する必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申出内容を正確に把握するために申出人の氏名・年齢等の個人情報のほか、取引先金融機関 (苦情の相手方) や資産の状況、家族構成等についても詳細にお伺いすることから、情報セキュリティについては十分留意する必要があると考えている。</li> <li>・また、質問と回答が噛み合わず問題点等の整理に時間がかかることも考えられる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・留意している点・留意しなければならない点は、以下のとおり。</li> <li>－生命保険に関する申出は、申出人の健康情報・医的な情報、財産の情報、家族関係に関する情報等が含まれるため、十分なセキュリティを確保する必要があること。</li> <li>－苦情対応・紛争解決手続においては、申出人の個別事情を踏まえた対応が求められることから、事情や意</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アクセス・対応に関して、以下の点につき、留意または留意しなければならないと考えている。</li> <li>・インターネット等システムを利用した受付態勢を構築する場合は、情報セキュリティに十分な配慮がなされているか</li> <li>・申出人の疑問点等に対して的確かつ適切に回答・対応できる方法であるか</li> </ul>

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
	<p>がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>全銀協 ADR は業界団体が運営しているため、利用者に中立性・公正性を理解してもらうよう留意する必要がある。</li> </ul>		<p>向の確認が十分に行えること</p>	
<p>10. 相談、苦情、紛争の申出、解決全般に亘る貴機関の業務(利用者とのアクセス手段に係る業務を除く)のうち、電子化を行っている事例(ex. 苦情・相談のデータベース化、金融機関との連絡手段のオンライン化等。)について、お示し下さい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>内部管理用のデータベースシステムを構築し、全ての苦情・相談・紛争案件を電子的に管理している。担当外の職員でも過去の対応記録を参照可能としているほか、スケジュール管理、業者へのフィードバック資料の作成等にも活用。</li> <li>ポスター等の周知媒体やフィードバック資料、全銀協 ADR の運営状況等を電子データにより提供。</li> <li>詳細は資料編(資料2)のとおり。</li> </ul> <p>・上記のとおり、一定のシステム化は図られていると考えている。更なる電子化・システム化について必要に応じて検討する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>苦情・相談のデータベース化</li> <li>金融機関との連絡手段のオンライン化(電話と電子メールの併用)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>受け付けた相談・苦情については、データベースに登録を行い、苦情分析等に活用している。</li> <li>また、苦情処理手続において、生命保険会社に対して苦情の解決依頼を行う場合にも、システムを用いて行うほか、生命保険会社からの検討結果や対応結果の報告も同システムを通じて受領している。</li> <li>紛争解決手続に関しても、データベースに登録を行っており、適宜、検索ができるようにしている。</li> </ul> <p>・苦情事案・紛争事案のデータベース化を図るほか、生命保険会社との間でシステムを用いた苦情処理手続を実施しており、現時点においては、現在の対応を継続することとするが、必要があれば、システムについて所要の見直しを検討する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>受け付けた相談、苦情、紛争に関する情報は専用のデータベースに登録している。</li> <li>同データベースは、保険会社からも自社事案について連携が必要な情報を閲覧できるようにしており、また、苦情解決手続における各種報告も同データベースを利用して実施している。</li> </ul> <p>・現時点において、事案に関するデータベースの構築・活用、オンライン上での金融機関との連携等一定のシステム化を実施していることから、現時点では現状の取組みを継続実施することを考えているが、必要に応じて追加のシステム開発等を行っていきたいと考えている。</p>
<p>11. 新たな申出の解決に向けた対応に当たり、どのようなものを参考にしますか。例えば、貴機関に蓄積された類似事例を参照することは有用ですか(又は留意すべき点があればお示し下さい)。さらに、あらかじめ類型化した上で参照する事は有用ですか(又は留意すべき点があればお示し下さい)。</p>	<p>(1) 相談や定形的な苦情(答えが予め想定できる事例等)について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>蓄積された類似事例を参照することや、あらかじめ類型化した上でそれらの事例を参照する事は有用と考える。</li> </ul> <p>(2) 係争事案(苦情処理手続や紛争解決手続へ移行すると考えられる事例)について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>蓄積された類似事例は一定程度参考としつつ、事案ごとに異なる個々の事情に応じて、柔軟な対応を行い解決を図る必要がある。</li> </ul> <p>・相談や定形的な苦情については、FAQ の定期的な見直しを行っていくなど、利用者利便の向上にも目を向けていく。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>同じ信託商品にかかる苦情の申出が複数あったとしても、それぞれに固有の背景・事情があるため、何をもって「類似」した事例とみなすか(類型化する)かは悩ましいものと思料。</li> </ul>	<p>&lt;苦情&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>相談、苦情対応においては、申出人から苦情に至った事情を丁寧に聞き、個別の事情を十分に把握し、申出人の主張や意向を踏まえた対応を行っており、各事案の個別の事情に基づいた対応を行うことが重要であると考えている。</li> </ul> <p>&lt;紛争&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>裁定審査会では、審理スタンスとして、より柔軟な解決の糸口となる個別事情の把握に努め、それらを反映・考慮した積極的な和解を行うこととしていることから、事情聴取等を通じて、十分に個別事情を把握し、それに基づいた審理を行うことが重要であると考えている。</li> </ul> <p>・個別事情に基づく苦情処理手続・紛争解決手続が重要であると考えており、現時点においては、現在の対応を継続することとする。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>過去の事例を参考にすることはあるが、申し立てられる事案については、それぞれ申立の背景や状況等が異なるため、個々の事案に関してその背景・状況等を勘案しつつ、互譲による解決を目指し、柔軟な対応を行うことが重要だと考えている。</li> </ul> <p>・現時点では、現状の取組みを継続実施することを考えている。</p>

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
<p>12. 提出頂いた各層からの申出事例（資料○）も踏まえつつ、見受けられる特徴（ex. 申出内容の傾向、（メール等の）時間帯）、貴機関対応の傾向・工夫（ex. 利用者とのやり取り時の留意事項）等があればお示し下さい。</p>	<p>(1) 相談、苦情対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サラリーマン層の顧客に対しては、昼休み時間中に、極力話中とならないようにするとともに、簡潔に対応するよう心掛けている。</li> <li>・20～50代は、「カウンセリングサービス」の利用が目立つところ、対応にあたっては、顧客の状況を丁寧に把握して助言等を行っている。</li> </ul> <p>(2) 紛争対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サラリーマン層については、複数回にわたる事情聴取への出席は負担となるため、事前に照会事項を纏めて回答依頼するなどにより、極力、1回の事情聴取で結論に至るよう尽力している。</li> </ul>	<p>(該当なし)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生命保険はライフイベントとも密接に関係することから、年齢層に応じて、結婚、出産、入院・手術、退職、死亡等に関連して、保険契約の見直しや保険金・給付金請求に起因した苦情申出がみられる。</li> </ul> <p>&lt;苦情&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サラリーマン層も電話できるよう12:00～13:00の時間帯も電話の受付を行っている。</li> </ul> <p>&lt;紛争&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申立人と連絡する手段・時間などについて、できかぎり申立人の都合にあわせて行うようにしている。</li> </ul>	<p>【相談・苦情】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話受付は相談員の昼休みをローテーション化する等、12:00～13:00の時間帯を含め受付時間内において常時受付可能な体制を採っている。</li> </ul> <p>【紛争】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・既述のとおり紛争解決手続は書面による申立てとなっているため、時間帯および居住地等による制約はないものと考えている。</li> <li>・面談（意見聴取）を実施する場合については、前広に候補日程を提示する等の対応を行っている。</li> </ul>

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																																						
<p>1. 貴機関と利用者との間で、相談、苦情、紛争の申出・解決に際し、どのようなアクセス手段(ex. 電話、FAX、来所、郵送、書面、メール、スマホ、チャット、テレビ会議、電話会議、スカイプ)を利用する事が可能であるのか、利用されているのか、概要をお示し下さい。</p>	<p>・利用者とのアクセス手段</p> <p>【相談及び苦情】</p> <p>・電話、郵送（書面）、ウェブフォームを利用手段として採用している。電話で受付を行った際に補助文書（保険証券、重要事項説明書等）がある場合にはFAXで送付を要請している。その後事業者と交渉中の相談について申立人から要請があればメールにてコミュニケーションを図っている。</p> <p>【紛争】</p> <p>・受付は郵送（書面）としている。</p> <p>・但し、申立書用紙を発送する際に原稿完成時に様式（証拠書類の審査は行わない）を事前にFAX、またはメール（PDF）等にて送付頂き、書式の内容を確認した上で郵送を要請している。</p> <p>・調停の審議にあたっては、電話会議方式を原則としているが、申立人からの申出があれば、その必要性を個別に審議したうえで、面談によることも可能としている。</p>	<p>【申出について】</p> <p>・相談、苦情申出は、電話をメインとしているが、郵送、FAXでも受付を行っている。電話以外のツールでは行間を含めた申出内容の詳細は把握できないため、電話による聞き取りも併用している。なお、申出受付後に申出人より「やり取りはメールでしたい」との要望があった際は申出人のメールアドレスを確認し、対応を行っている。</p> <p>・障がい者・高齢者に対しては、必要に応じ主任相談員が自宅訪問をすることもある。</p> <p>・紛争については、手続きは書面にて行っており、申立人への連絡事項等がある場合は電話やメール、書面にて行っている。</p> <p>【解決について】</p> <p>・相談・苦情については電話をメインにしているが、申出対応の際と同じく、郵送やメール、FAXでも解決にかかる対応を行っている。</p> <p>・紛争については、書面に対応しており、具体的には、裁定委員会での審議結果を「裁定結果書」として申立人と少短業者に郵送にて送付を行っている。</p>	<p>・相談及び苦情の申出・解決に際し、アクセス手段としては、電話、メール、FAX、郵送、来所を利用することが可能である。このうち、メールとは当センターのホームページに設置してある申出フォームを利用してメール方式で相談又は苦情の内容を申し出るものを指す。これらの手段のうち電話での申出がほとんどである。なお、電話はフリーダイヤルとなっている。</p> <p>・紛争の申出に際し、アクセス手段としては書面（「あっせん申立書」）による方法としている。</p>	<p>【相談・苦情】</p> <p>・資料編（資料6）「相談・苦情・紛争受付状況について」に記載しているが、当協会発足当時から電話・文書・来協・メール・その他（FAX）のアクセス手段で利用が可能と当協会ホームページで告知しメールについては、障がい者（聴覚電話対応不可）のみ対応している。</p> <p>【紛争】</p> <p>・相談苦情から電話でアクセスされ引き継ぎされた紛争事案については、規則で定める紛争申立書に記載し、郵送・FAXにて受理している。</p>																																						
<p>2. 貴機関で導入しているアクセス手段で受け付けた申出者の年齢層及び地域分布(ex. 貴機関拠点有・無別)を可能な範囲でお示し下さい。</p>	<p>アクセス手段・年齢層別 苦情受付分布 対象期間:2019年4月から2019年9月</p> <table border="1" data-bbox="629 1184 1181 1528"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年齢層</th> <th colspan="2">アクセス手段</th> <th rowspan="2">計</th> </tr> <tr> <th>電話</th> <th>電子メール</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20才代</td> <td>6</td> <td>0</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>30才代</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>40才代</td> <td>23</td> <td>0</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>50才代</td> <td>18</td> <td>1</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>60才代</td> <td>7</td> <td>1</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>※高齢者</td> <td>17</td> <td>0</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>匿名</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>76</td> <td>3</td> <td>79</td> </tr> </tbody> </table> <p>※高齢者は、65才以上の方</p>	年齢層	アクセス手段		計	電話	電子メール	20才代	6	0	6	30才代	4	0	4	40才代	23	0	23	50才代	18	1	19	60才代	7	1	8	※高齢者	17	0	17	匿名	1	1	2	合計	76	3	79	<p>・苦情事案（2019/4～2019/11 受付分 33 件中）</p> <p>【年齢層】 30代（12%）40代（21%）50代（52%）60代（12%）70代（3%）</p> <p>【地域分布】</p> <p>北海道、東北 9%</p> <p>関東（東京、埼玉、神奈川、千葉） 40%</p> <p>東海（石川、愛知） 9%</p> <p>関西（大阪、兵庫、奈良） 21%</p> <p>中国・四国・九州地方（徳島、香川、福岡、佐賀、熊本、長崎） 21%</p>	<p>1. 申出者の年齢層（詳細は資料編（資料5））</p> <p>・紛争（2018年度終結ベース：計400件）</p> <p>60歳未満・・・117件</p> <p>60歳以上・・・283件</p> <p>2. 申出者の地域分布（詳細は別紙）</p> <p>・紛争（2018年度：計712件）</p> <p>東京地区・・・374件（東京事務所有）</p> <p>大阪地区・・・105件（大阪事務所有）</p> <p>その他・・・233件</p> <p>・苦情（2018年度：計1,631件）</p> <p>東京地区・・・888件（東京事務所有）</p> <p>大阪地区・・・208件（大阪事務所有）</p> <p>その他・・・535件</p> <p>・相談（2018年度：計4,691件）</p> <p>東京地区・・・2,181件（東京事務所有）</p> <p>大阪地区・・・937件（大阪事務所有）</p> <p>その他・・・1,573件</p>	<p>資料編（資料7、資料8）</p> <p>・平成30年度及び令和元年上期年齢別・地域別分布集計表記載のとおり、アクセス手段の99%は電話となっている。</p> <p>・年代別についても各年代ほとんどが電話によりアクセスとなっている。</p> <p>・また、地域別では、東京・大阪・愛知・埼玉・神奈川が上位5都道府県となり全体の35%超となっている。</p>
年齢層	アクセス手段		計																																							
	電話	電子メール																																								
20才代	6	0	6																																							
30才代	4	0	4																																							
40才代	23	0	23																																							
50才代	18	1	19																																							
60才代	7	1	8																																							
※高齢者	17	0	17																																							
匿名	1	1	2																																							
合計	76	3	79																																							

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
<p>3. 1におけるアクセス手段導入（非導入）に当たっての、貴機関の考え方（採否の背景等）をお示し下さい。</p>	<p>・紛争処理手続における意見聴取は、上記によるほか、他の方法を用いるなど、今後検討を行う。</p>	<p>・利用者の申出内容の詳細を把握するために電話をメインとしている。郵送、FAX、メール等の手段を用意することにより、電話での日中の対応が難しい層や若年層でも申出ができるような態勢を導入している。</p>	<p>・利用者がアクセスしやすいようにできるだけ多くの手段を用意したほうがよいと考える。 ・広くスマホが利用されている状況にあることを踏まえて、当センターのホームページのスマホ版を導入する方向で検討している。</p>	<p>・障がい者（聴覚障がいにより電話対応不可の場合に限る）のみメール対応しているが、メールの文章のみでは相談の真意が伝わりにくく、主訴がわかりづらい点がある。申し出のフォーマット等を考慮するなど今後一般相談についても受付を検討中である。 ・ただ、現在障がい者メールにおいて、本人確認を行うが確認メールの返信がないことが多いので、より確認方法の検討も必要であると考えている。</p>
<p>4. 貴機関において、相談、苦情、紛争の申出・解決の利活用向上の点から今後目を向けていくべき者として、どのような層が考えられますか（潜在的に利用ニーズがありながらアクセスに至らない可能性がある等の層）</p>	<p>・成年年齢の引下げに伴う若年層に対して目を向けていくべきと考えている。</p>	<p>・20～30代の若年層に目を向けていくべきだと考える。他の世代と比較し保険にあまり馴染みがなくトラブル対応への情報量も多くないと思われるため、当機関としても利用しやすいよう態勢整備を心がけていく必要がある。</p>	<p>・当センターの利用者は有価証券取引を行う者が多く、年齢層としては高齢者層が比較的多い。今後もさらに高齢化が進むのではないかとと思われるので、引き続き高齢者層の利活用向上の点に目を向けていくべきだと考える。</p>	<p>・2022年4月1日からの成年年齢引下げに伴い、若年層からの相談受付の周知及び利用向上に向けてのアクセス方法について検討が必要であると考えている。 ・消費者センターなどを経由した周知活動と消費者センター相談員、協会員などの定期的な意見交換会の実施により若年層の相談実態の把握にも努めていきたいと考えている。</p>
<p>5. (1、2も踏まえつつ) 例えば、平日日中の対応が難しい層(ex. サラリーマン)からの相談、苦情申出、紛争申出を拾っていくための取組みについて、現状と評価(及びその根拠)をお示し下さい。</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(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。)</p> </div>	<p>・現在、ホームページ上からウェブフォームによる苦情・相談の受付を実施しているなど、利用者の都合のよいタイミングにて当法人へのアクセスを可能としている。利用者の利便性の観点から一定の成果は得られていると考えている。</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>・ウェブフォームによる苦情・相談の受付が数件ある。今後、更にホームページ上の記載を工夫するなど、広く周知が図れるなどの検討を継続する。</p>	<p>・電話だけでなく、メール、郵送、FAXでも申出を受け付けており、スムーズなアクセスが出来ないという不満表明は現状一度もないことから、特段の問題はないものと判断している。</p> <p>・なお、電話以外のツールでは行間を含めた申出内容の詳細は把握できないため、電話による聞き取りが必要である。その際は、通話可能な時間帯など申出人の意に添うように柔軟に対応できるようにしている。</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>・当相談室への電話はフリーダイヤル「0120」となっており、申出人は満足いくまで話が出来る体制になっている点、評価されている。当方で費用がかかるが申出人の満足度向上からも必要と考え維持していきたい。</p>	<p>・平日日中の対応が難しい層からの相談、苦情の申出を拾う取組みとしては、ホームページに相談、苦情の申出フォームを設けている。 最近の状況は次のとおり(速報値)。 相談苦情合計      うちフォーム利用 2019.10    483件    (23件) 2019.11    424件    (25件)</p> <p>・この申出フォームの利用者の中には、20歳代～40歳代の方が散見される。また、深夜・早朝の時間帯、土曜日・日曜日の利用も散見される。したがって、平日日中の対応が難しい層の方々にとって有用なツールであると考えている。</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>・今後の取組みとしては上記の申出フォームを含めホームページへのアクセス環境を向上させるため、ホームページのスマホ版を導入する方向で検討している。</p>	<p>・現状では、昼休みしか対応できない相談者に対しては、相談員の交代制によるシフトで、昼休み時間に対応出来るようにしている。サラリーマンからの相談も一定程度受け付けており、現状は問題ないと判断している。</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>・大きな問題はないが、幅広く受け付けられる事を考慮して、メールによる相談の受付を検討している。</p>

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
<p>6. (1、2も踏まえつつ) 例えば、電話通話を選好しない層(ex. ネット、SNS 中心の若者)からの相談、苦情申出、紛争申出をそれぞれ拾っていくための取組みについて、現状と評価(及びその根拠)についてお示し下さい。</p>	<p>・電話通話を選好しない層からの相談や苦情申出の受付手段として、ウェブフォームによる受付を採用している。尚、ウェブフォームにより受付を行った後に、反対に詳細情報を入力してもらう Form を送信して時間帯による不自由さをできるだけ解消するよう活動している。</p>	<p>・メールや郵送、FAX でも受付しており、申出人から一度も不満表明を受けていないことから、特段問題は無いものと考えている。</p>	<p>・電話通話を選好しない層からの相談、苦情の申出を拾う取組みとしては、ホームページに相談苦情の申出フォームを設けている。</p> <p>最近の状況は次のとおり(速報値)。</p> <p>相談苦情合計    うちフォーム利用</p> <p>2019.10    483件    (23件)</p> <p>2019.11    424件    (25件)</p> <p>・この申出フォームの利用者の中には、20歳代の方が散見される。電話通話を選好しないネット利用の若者にとって有用なツールであると考えている。</p>	<p>・資料編(資料8)の年代別資料においても、20代~30代はある程度、電話による申し出は受け付けている。</p> <p>・4.5.でも記載したように、若年層の相談を考えるとメールでの相談受付も考慮すべきと考えているが、文章のみでは相談の真意が伝わりにくく、主訴がわかりづらい点と個人情報に掛かる部分などの相談においては、本人確認を慎重に行わないとトラブルになる可能性が考えられるので、申し出のフォーマット等の考慮を踏まえ、新たに取り入れるか十分な検討が必要である。</p>
<p>7. (1、2も踏まえつつ) 貴機関拠点(ex. 本部)への来所が難しい地域からの相談、苦情申出、紛争申出を拾っていくための取組みについて、現状と評価(及びその根拠)についてお示し下さい。</p>	<p>・各事業者のホームページ、重要事項説明書、保険約款、パンフレット等へ当法人の住所、電話番号、ホームページ(ウェブフォームを添付)の掲載を要請するほか、国民生活センター発行の「くらしの豆知識(全国の消費者センターへも自動的に配布される)」への電話番号の掲載を要請すること等により周知の徹底を図り、地方在住者等からも広く申出の機会を設ける取組みを行っている。</p>	<p>・来所が難しい場合は電話等での対応となるが、当機関の電話はフリーダイヤル(0120)回線の為、地方在住でも利用しやすい状況にある。利用者からの申出に対して丁寧な聞き取りや説明に努めることで顧客が思いの丈、事情を説明ができ、電話のみの対応でも満足度が高い状況となっている。</p>	<p>・当センターの事務所への来所が難しい地域からであっても相談及び苦情の申出は電話等で拾っている。特に、当センターへの電話はフリーダイヤルであるため、事務所からは遠方に居住している利用者であっても電話代を気にせずに申出ができる。そのため、相談及び苦情の申出はほとんどが電話であり、十分に申出を拾えているものと考えている。</p> <p>・紛争申出は書面(「あっせん申立書」)による方法としている。高齢の利用者等であっても当センターの相談員があっせん申立書の作成(記載)について適宜支援しており、円滑な紛争申出ができるように努めている。したがって、紛争申出についても十分に拾えているものと考えている。また、紛争解決におけるあっせん委員による事情聴取についてはその開催場所を全国50箇所としており、基本的に利用者の住居地の都道府県庁の所在地で開催している。さらに、利用者の個別事情によっては都道府県庁の所在地以外の場所でも開催し、柔軟に対応している。</p>	<p>・本部へ来協できない場合は、電話にて対応が出来る。全国の各地域からの電話相談は、ナビダイヤルを採用しており、全国一律の通話料金でアクセスできる体制となっている。</p> <p>・来所を希望される場合は、各都道府県の支部に引き継ぎ対応できる体制となっている。現状では、特に問題はない。</p>
		<p>・現状の対応で特段問題は発生しておらず、利用者からも不満表明をいただいていないため、引き続き上記対応を行っていく予定。</p>		

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
<p>8. (貴機関が金融に関する機関であることを離れた場合に) 潜在的な申出ニーズを拾っていく上で、どのようなアクセス手段、機関側の対応が有効と考えますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当法人本体による発信、周知、努力と併せて事業者による周知、通知の拡大と向上。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>インターネットからのアクセス手段が有効であると考え。(例えば QR コードを読み取ると、問い合わせフォームが起動する等)</li> <li>機関側の対応としては、ホームページ上に問い合わせフォームを掲載する等して、消費者に幅広く周知することが有効であると考え。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申出ニーズを有する者に相談機関があることを知らしめる取組みが有効であると考え。具体的には、テレビやラジオでの広告、新聞や雑誌での広告、YOU Tube での広報などマスメディアを活用した広報活動が考えられる。また、各地域の人々が集まるコミュニティセンターなどに機関の広告物を備え置くことでの広報活動も有効ではないかと考える。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>現状から相談機関としてのアクセス手段としては、来所、電話、メール、FAX などの対応で十分と考えているが、アクセス手段が増加した場合考慮が必要である。あわせて、現状も行っているが、消費者センターの訪問活動や各消費者団体との意見交換は有効な手段であると考えている。</li> </ul>
<p>9. (8 の一方で、) 利用者アクセス・対応に関して、貴機関が金融に関わる機関であること等に伴い、留意している点あるいは留意しなければならないと考えている点があればお示し下さい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>金融商品・サービスは消費者への説明がとりわけ重要であることから、法定義務も含めてできるだけ丁寧な説明・対応を心掛けている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報の取扱いに留意しなければいけないと考える。保険にかかる相談には高い機密情報も含まれるため、注意が必要である。</li> <li>また、ADR 機関は「中立公正な立場」のため、利用者にきちんと説明して理解いただく必要があると考える。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>同種の苦情紛争の未然防止、再発防止、拡大防止に資するため、紛争の事例等を投資者及び事業者へ情報提供しているが、できるだけ多くの投資者に理解いただけるように専門用語などの表現方法等に留意する必要があると考える。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>アクセスの段階では、匿名での相談が大半を占めているが、契約内容や個人的な内容に関わる相談が多く、また親族・家族からの相談ケースがあるので、アクセス時において、丁寧に相談内容を聞き取り、慎重に本人確認を実施し相談後のトラブルにならないように留意している。</li> </ul>
<p>10. 相談、苦情、紛争の申出、解決全般に亘る貴機関の業務(利用者とのアクセス手段に係る業務を除く)のうち、電子化を行っている事例(ex. 苦情・相談のデータベース化、金融機関との連絡手段のオンライン化等。)について、お示し下さい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談、苦情、紛争について個別案件毎に電子データ化を行い、そのデータを保管している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談・苦情の聞き取り後は所定のフォーマット(word、excel) に入力して経緯から結果に至るまでの記録を記載し保管している。紛争の手続については書類で行うが、可能な限り PDF 化してデータでの保管を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>苦情、相談及び紛争の内容等については各相談員が記録し、データベース化している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談・苦情・紛争の受付後については、申出内容、対応結果を個別にシステム登録しデータベース化し相談の分析などにも活用している。</li> <li>金融機関との連絡手段は電話・メール対応となっている。一定の基準は満たしているが、今後効率・セキュリティを考慮したシステムの更新が必要であると考えている。</li> </ul>
<p>11. 新たな申出の解決に向けた対応に当たり、どのようなものを参考にしますか。例えば、貴機関に蓄積された類似事例を参照することは有用ですか(又は留意すべき点があればお示し下さい)。さらに、あらかじめ類型化した上で参照する事は有用ですか(又は留意すべき点があればお示し下さい)。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>蓄積された類似事例を参照すること、さらに類型化したうえで参照することは、共に有用であると考え。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>過去の類似事例を参照することはあるものの、苦情、紛争事案においては申出人が持つ事情背景や事案の発生面での機序は一人一人異なるため、解決には柔軟性が求められる。それらを類型化して新たな申出の解決にそのまま活用することは困難であると考え。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>紛争解決においては、過去の類似事例(事業者、商品、争点などが類似又は同じ)を参照することもある。それは、和解案の検討や当事者間の譲歩を引き出すための情報となり得るので、有用となることもある。しかし、紛争は個別性が強いので、必ず有用となるものではない。また、あらかじめ類型化した上での参照が有用かどうかは、類型化することのコスト(手間)との兼ね合いもあり、不明。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>過去に類似事案を取り扱っていても、先入観を持たないように、個々の事案として対応しそれぞれ、相手方業者に申出内容に沿った事実確認を行っている。その後、過去の類似事案を参考にはすることもありますが、先に陳べたようにあくまでも先入観も持たない対応に留意し柔軟な対応をしている。</li> </ul>

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
<p>12. 提出頂いた各層からの申出事例（資料○）も踏まえつつ、見受けられる特徴（ex. 申出内容の傾向、（メール等の）時間帯）、貴機関対応の傾向・工夫（ex. 利用者とのやり取り時の留意事項）等があればお示し下さい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申出内容の傾向は把握しているものの、時間帯についてはデータを取っていないため、把握していない。ただし、受付時に、電話、メールに限らず年齢を聞き出していることから、事例と年齢との相関は把握できる。</li> <li>・また、上記6.に記載したとおり、ウェブフォームを活用し、時間帯に関係なく詳細な受付を可能としている。最近では若年者に限らず高齢者（66歳）でもウェブフォームを使用して申し出がなされる傾向にあることから、当法人のホームページにおいて、ウェブフォームへのアクセス方法はより分かり易いものへと日々、改善努力を行ってゆく所存。</li> </ul>	<p>【サラリーマン層】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日中連絡が取りづらい申出人もいるため、電話が繋がりにくい時間帯または繋がりにくい時間帯を都度確認し、それに合わせた対応を行っている。</li> <li>・また、仕事中に電話をかける利用者もいるため、通話時間が長くなるよう要点を絞って話を行う等して留意している。</li> </ul> <p>【若年層】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サラリーマン層と同様、日中連絡が取りづらい申出人に関しては都合を確認した上で対応を行っている。メールでやり取りしたいとの申出も時々あるため、その際はメールアドレスを確認し、対応を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2019年4月～9月に終了したあっせんにおいては、FX取引の紛争で比較的若い層の方が申し出ていることが特徴として見受けられた。</li> <li>・当センターホームページの相談苦情の申出フォームでは、当センターから申出者に架電する場合の希望日時を記入できるので、申出者の都合に合わせて当センター相談員が架電する柔軟な対応を行うことで、申出者の利便性の面でも工夫をしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般相談・多重債務関連相談・業者向け問合せに分類している。相談はほとんどが匿名の相談となっており、助言をする中で聞き取れる範囲で年齢・地域は聞き取りしている。</li> <li>・また、ギャンブル依存等対策の一環として取り組んでいる貸付自粛に関する相談については、家族の方からの相談が多い。その家族等を生活再建支援カウンセリングに繋げ、債務者本人への再発防止や家計管理を行う上での関わり方についてのカウンセリングを専門相談員が行っているのが特徴。</li> <li>・苦情事例を添付したが、傾向としては、初期の対応に問題があることが多く事実確認で納得されるケースが多い。また、最近の傾向で、クレジットカードの不正使用が苦情・相談になることがある。</li> </ul>