

各指定紛争解決機関提出資料
（苦情・紛争の未然防止に資する情報提供の充実）

令和4年1月14日

金融庁

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	1 1
● 一般社団法人生命保険協会	1 6
● 一般社団法人日本損害保険協会	2 6
● 一般社団法人保険オmbズマン	3 1
● 一般社団法人日本少額短期保険協会	3 5
● 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	4 1
● 日本貸金業協会	4 8

着眼点	全国銀行協会
1. 苦情処理手続・紛争解決手続に関する申立てや結果等の状況について分析・分類化した結果、具体的な苦情・紛争事例・結果等の紛争解決等業務に関する情報の提供状況 (注) 具体的な情報の内容、提供先、提供方法、時期・頻度等の事項を含めた説明を記載。	①金融機関・業界団体へのフィードバック ＜苦情＞ ■ディスクロージャー資料（四半期・年次） ○当該期（四半期・年度）の苦情・相談の受付状況について、業務分類別の件数の推移のほか、主な苦情・相談事例を提供している。 ○業務分類別の構成比等をグラフを用いて示すなどして、一目で当該期の特徴が分かりやすくなるよう工夫している。 ○2021年度から、具体的な相談・苦情事例等の掲載件数を増加させ、より一層の苦情・紛争等の未然防止を図っている。 ○全銀協の役員会で報告するとともに、全加入銀行に通達として送付し、銀行界全体への情報提供に努めている。 ○全銀協ウェブサイトで公表している。（例、2021年第一四半期の資料は以下のURLで公表。） https://www.zenginkyo.or.jp/fileadmin/res/abstract/adr/conditions/conditions01_3301_1.pdf ■個別の加入銀行ごとの苦情の統計データの還元（四半期） ○自行に対する苦情の傾向や全加入銀行での順位等が把握できる統計データを、四半期ごとに当該銀行に電子データで還元している。 ■個別の加入銀行ごとの苦情の具体的な内容の還元（月次） ○自行に対する苦情のうち、申出人から同意を得たすべての事案について、具体的な内容、申出人の属性、対応結果等を、月次で当該銀行に電子データで還元している。 ■加入銀行向け研修会の実施（年次） ○加入銀行向けに「全銀協ADR研修会」を毎年度開催。苦情処理手続・紛争解決手続に関する申立てや結果等の状況について分析・分類化した結果等を説明し、苦情・紛争の未然防止等を図っている。 ○同研修会資料は、行内展開や研修資料として活用しやすいように、全加入銀行に電子データで送付。 ○2020年度以降は、zoomウェビナーで開催。開催後、一定期間、オンデマンド配信を実施。 【参考】2021年度の実施内容（2021年11月11日開催） ○新型コロナウイルス感染症の拡大状況を踏まえ、実開催・集合研修形式からオンライン形式に変更。 ○研修受講者のレベルに配慮し、3つのパート（①相談・苦情、紛争解決（初任者向け）、②相談・苦情、③紛争解決）に分けて開催。 ○各行の参加者は、担当業務に応じて、希望する各パートから選択して視聴。 ○研修内容は、高齢者取引や取引時確認等をはじめとする相談・苦情事例の紹介、あっせん委員会からの指摘事項の説明、あっせん委員会からの指摘を踏まえて改善した各行の販売体制等の事例紹介等。

着眼点	全国銀行協会
1. 苦情処理手続・紛争解決手続に関する申立てや結果等の状況について分析・分類化した結果、具体的な苦情・紛争事例・結果等の紛争解決等業務に関する情報の提供状況 (注) 具体的な情報の内容、提供先、提供方法、時期・頻度等の事項を含めた説明を記載。	■業態代表行との情報交換（四半期） ○業態代表行との情報交換を四半期ごとに開催。全銀協相談室や個別行で対応に苦慮した苦情事例や取組事例等を情報共有している。 ■個別の加入銀行との意見交換の実施（随時） ○顕著に苦情が増えている銀行に対しては、個別に意見交換を実施し、発生している苦情の内容を伝えるとともに、改善策を協議している。 ■相談・苦情が多い事例に係る情報提供 ・「金融取引の代理等に関する考え方および銀行と地方公共団体・社会福祉関係機関等との連携強化に関する考え方について」（https://www.zenginkyo.or.jp/news/2021/n021801/）や「『自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン』を新型コロナウイルス感染症に適用する場合の特則」（http://www.dgl.or.jp/covid19/）等、足元で相談・苦情が多い事例に係る情報について、相談員から利用者に積極的に情報提供し、トラブル解決の一助となるよう配慮している。 <紛争> ■ディスクロージャー資料（四半期・年次） ○当該期（四半期・年度）の紛争解決手続の状況について、新規申立件数（業務分類別、年齢層別）、終結件数、和解率等のほか、当該期のすべての申立て事案を業務分類別に提供している。 ○業務分類別の構成比等をグラフを用いて示すなどして、一目で当該期の特徴が分かりやすくなるよう工夫している。 ○当該期のすべての終結事案について、当事者の主張や手続の結果等を示しており、金融商品・サービスを提供する際の注意点が把握できるように配慮している。 ○全銀協の役員会で報告するとともに、全加入銀行に通達として送付し、銀行界全体への情報提供に努めている。 ○全銀協ウェブサイトで公表している。（例、2021年第一四半期の資料は以下のURLで公表。） https://www.zenginkyo.or.jp/fileadmin/res/abstract/adr/conditions/conditions01_3301_1.pdf https://www.zenginkyo.or.jp/fileadmin/res/abstract/adr/conditions/classify/classification_3301_2.pdf ■加入銀行向け研修会の実施（年次） ○上記<苦情>で記載のとおり、「全銀協ADR研修会」を毎年度開催し、苦情・紛争の未然防止等を図っている。 ■個別の加入銀行との意見交換の実施（随時） ○顕著に紛争の申立てが増えている銀行に対しては、個別に意見交換を実施し、発生している苦情・紛争の内容を伝えるとともに、改善策・対応策を協議している。

着眼点	全国銀行協会
1. 苦情処理手続・紛争解決手続に関する申立てや結果等の状況について分析・分類化した結果、具体的な苦情・紛争事例・結果等の紛争解決等業務に関する情報の提供状況 (注) 具体的な情報の内容、提供先、提供方法、時期・頻度等の事項を含めた説明を記載。	②関係機関（他のADR機関、消費者団体等）への情報提供 <苦情> ■アニュアルレポート（「全銀協ADR・運用状況レポート」）の配布（年次） ○本レポートは、上述のディスクロージャー資料の内容を一般向けに分かりやすく要約し、イラストを多用するなどしてビジュアル面を充実させ、全銀協ADR（全銀協相談室、あっせん委員会）の運営状況等を説明している。また、障がい者の利便向上のため、音声認識コードやユニバーサルデザインにも配慮している。 ○毎年度、各地の消費生活センター等に送付し、備置き・必要に応じた顧客への配布を依頼している。 また、全銀協ウェブサイトで公表している。（2020年度版は以下のURLで公表。） https://www.zenginkyo.or.jp/fileadmin/res/abstract/adr/annual/adrannual_2020.pdf ■リーフレットの配布 ○各地の消費生活センター等に「全銀協相談室・あっせん委員会周知用リーフレット」を送付し、備置き・必要に応じた顧客への配布を依頼している。 ○全銀協ウェブサイトで公表している。（2020年度版は次のURLで公表。） https://www.zenginkyo.or.jp/fileadmin/res/abstract/adr/about/adr_leaf.pdf ■消費者団体との情報交換（随時） ○新型コロナウイルス感染症の影響により、2020年度以降は開催頻度が低くなったが、2020年度は、金融庁、国民生活センターおよび全国消費生活相談員協会との情報交換を実施。 ○2021年度は全国消費生活相談員協会等と情報交換を実施（ウェブ会議で実施）。 <紛争> ○上記<苦情>と同じ。 なお、新型コロナウイルス感染症の影響により、直近、情報交換はできていない。

着眼点	全国銀行協会
1. 苦情処理手続・紛争解決手続に関する申立てや結果等の状況について分析・分類した結果、具体的な苦情・紛争事例・結果等の紛争解決等業務に関する情報の提供状況 (注) 具体的な情報の内容、提供先、提供方法、時期・頻度等の事項を含めた説明を記載。	③金融機関の利用者（顧客一般を含む。以下利用者等という。）への情報提供 <苦情> ■リーフレットの配布、ポスターの掲出 ○「全銀協相談室・あっせん委員会周知用リーフレット」を加入銀行の店舗に備え置き、必要に応じて顧客に配布している。また、「全銀協相談室周知用ポスター」を加入銀行の店舗に掲出している。 ○「全銀協相談室・あっせん委員会周知用リーフレット」には、お客様から寄せられている主な相談・苦情を掲載し、留意すべきトラブルについて顧客への注意喚起を行っている。 ○リーフレット、ポスターは、全銀協ウェブサイトで電子データを提供している。（2020年度版は次のURLで公表。） https://www.zenginkyo.or.jp/fileadmin/res/abstract/adr/about/adr_poster.pdf ■ディスクロージャー資料 ○2021年度から、具体的な相談・苦情事例等の掲載件数を増加させ、より一層の苦情・紛争等の未然防止を図っている。 <紛争> ○上記<苦情>同様、「全銀協相談室・あっせん委員会周知用リーフレット」を加入銀行の店舗等を通じて顧客に配布している。また、「全銀協相談室周知用ポスター」を加入銀行の店舗に掲出している。 ○リーフレット、ポスター、「あっせん申立て事案の概要とその結果」（ディスクロージャー資料の別冊）を全銀協ウェブサイトに掲載している。

着眼点	全国銀行協会
2. 上記1のうち、金融機関等の担当者（金融商品の販売担当者を含む。以下同じ。）及び利用者等において苦情・紛争の未然防止の観点から有用と考える情報提供の内容。例えば、苦情・紛争が増加している金融商品、主な発生原因や高齢者等を切り口とした情報等。 （アンケート結果や外部の有識者等の見解を踏まえて対応したものは、その旨も記載。）	<金融機関等へのフィードバック> ■個別の加入銀行ごとの苦情の統計データの還元（四半期） ○当該行に係る苦情の業務分類別件数、全体に占める割合、全加入銀行における順位を示しており、こういった金融商品に係る対応に注意すればよいか等が分かるように情報提供を行っている。 ■加入銀行向け研修会の実施（年次） ○全銀協ADR研修会では、苦情・紛争が増加している金融商品等のトピック（高齢者対応等）を取りあげるよう努めている。参加者からも、「あっせん事案を基にした研修で、大変、勉強になった。今後の業務に役立てたい。」といった声が寄せられている。 ■ディスクロージャー資料（四半期・年次） ○ディスクロージャー資料に、「あっせん申立人の年齢層」を掲載し、申立人の年齢層および当該年齢層で申立てのあった業務分類（商品分類）が分かるようにしている。 ■業態代表行との情報交換（四半期） ○業態代表行との情報交換を四半期ごとに開催。全銀協相談室や個別行で対応に苦慮した苦情事例や取組事例等を情報共有している。 ■個別の加入銀行との意見交換の実施（随時） ○顕著に苦情が増えている銀行に対しては、個別に意見交換を実施し、発生している苦情の内容を伝えるとともに、改善策を協議している。 <利用者等への情報提供> ■アニュアルレポート（「全銀協ADR・運用状況レポート」）の配布（年次） ○アニュアルレポートには、特徴的な苦情・相談・紛争内容や各種計数を掲載し、金融商品・サービスに係るトラブルについて注意喚起を図っている。イラストを多用するなどしてビジュアル面を工夫し、読みやすさ、分かりやすさ、親しみやすさに配慮している。 ■相談・苦情が多い事例に係る情報提供 ・「金融取引の代理等に関する考え方および銀行と地方公共団体・社会福祉関係機関等との連携強化に関する考え方について」（https://www.zenginkyo.or.jp/news/2021/n021801/）や「『自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン』を新型コロナウイルス感染症に適用する場合の特則」（http://www.dgl.or.jp/covid19/）等、足元で相談・苦情が多い事例に係る情報について、相談員から利用者に積極的に情報提供し、トラブル解決の一助となるよう配慮している。

着眼点	全国銀行協会
3. 今後、情報提供の内容充実を図ろうと 考えている分析結果等の概要 (注) 金融機関等への利用者本位の金融 サービス向上、利用者等への金融商品・ サービスに関する注意喚起等の視点からの 情報提供の現状評価を踏まえ、更に工夫の 余地が考えられるものを記載 (IT等の活用 を含む)。	<金融機関等へのフィードバック> ○上記2 <金融機関等へのフィードバック>のとおり、顕著に苦情が増えている銀行に対しては、個別に意見交換や研修を実施し、原因を伝えとともに改善策を協議していくことについて、今後も実施していく。 ○その他、あっせん委員会による事情聴取に参加した加入銀行向けのアンケートや、消費生活センター等からの意見、金融トラブル連絡調整協議会等の外部会合における意見を踏まえ、分かりにくい点や改善すべき点を把握し、各媒体の改善に努めたい。 <利用者等への情報提供> ○外部有識者からの指摘を踏まえ、現在、「あっせん委員会によくある質問とその回答」(FAQ、https://www.zenginkyo.or.jp/adr/mediation/mediation-faq/)等の充実について検討している。 ○その他、あっせん委員会利用者向けのアンケートや、消費生活センター等からの意見、金融トラブル連絡調整協議会等の外部会合における意見を踏まえ、分かりにくい点や改善すべき点を把握し、各媒体の改善に努めたい。
4. 紛争解決等業務に関する情報のより有 用な活用を促進する観点からの現状の提供 方法・提供経路に対する認識 (注) 提供先が金融機関等の場合は、当該 提供経路によるフィードバックが金融機関 等の担当者を通じて利用者本位の金融サー ビスの向上に繋がっているかどうかの視 点、提供方法が公表の場合は、公表内容迄 辿るホームページ上の経路及び周知状況を 踏まえた利用者目線での探索性・視認性、 認知度等を考慮した視点からの検証・評価 を記載。	<利用者本位のフィードバック> ○上記「1①」のとおり、フィードバックを実施している。 ○特に、「全銀協ADR研修会」において、あっせん委員会による事情聴取に参加した加入銀行向けのアンケートをもとに作成した「あっせん委員会からの指摘を踏まえた販売体制等改善の取組み」を全加入銀行に還元。他の銀行の好事例をうまく活用し、トラブルを未然防止するよう促している。 <利用者目線の公表等> ○銀行の営業店店頭といった「取引に係る紛争が生じうる場所」、また、消費生活センター等の「トラブルが生じた後に相談等に往訪する場所」に、周知媒体を設置・公表等することが有効と認識している。 ○全銀協ウェブサイトにおいては、探索性に配慮し、各種情報掲載先である「全銀協相談室」のページのバナーを目立つように大きく掲示している (https://www.zenginkyo.or.jp/)。 ○視認性、親しみやすさに配慮し、ディスクロージャー資料やアニュアルレポートにおいて、グラフやイラストを多用し、具体的事例もできるだけ多く盛り込んで、効果的な情報提供を図っている。 ○その他、(文字を読む必要がない) 動画「2分で分かる全銀協ADR」(https://www.zenginkyo.or.jp/adr/conditions/annual/)を作成し、「銀行とトラブルになったときに全銀協ADRが利用できること」等、全銀協ADRの仕組み等をわかりやすく解説している。

着眼点	全国銀行協会
5. 上記4を踏まえ、今後、改善策の検討を図ろうと考えている事項	<利用者本位のフィードバック> ○あっせん委員会利用者向けのアンケート結果等を踏まえ、「全銀協ADR研修会」の資料内容の更なる充実を目指し、より一層効果的な情報還元を目指す。 <利用者目線の公表等> ○動画（全銀協ウェブサイト、YouTube等）など、ビジュアル面に力点を置いた情報発信の拡充を検討し、利用者のアクセシビリティ、情報伝達内容の一層の改善を図る。
6. 利用者等の金融サービスの利用に際し金融商品・サービスの注意点が把握できる具体的な商品分類(特約も含む)、利用者等に提供できる分類ごとの情報(計数・内容)、現状評価を踏まえた今後の取組、課題。 (注) 金融事業者において活用が期待される「重要情報シート」(金融事業者編)の取扱商品の金融商品の種類を考慮した現状評価、今後の取組、課題を含む。	○ディスクロージャー資料の冒頭(当期の概況)に、最も注意が必要なリスク性商品(「証券業務(窓販)」「保険業務(窓販)」)の苦情件数の推移を記載している。また、苦情や相談、あっせんの申立てを受けた業務分類を円グラフ等で示しているほか、各業務分類の傾向に係る説明箇所での注意点(例:「業務分類別では、投資信託に関する苦情が全体の7割強を占め、損失補てんに関する申出が多かった。」(2021年度第1四半期)等)を示している。 ○具体的な業務分類(商品分類)ごとに、当該期のすべての紛争の終結事案について、当事者の主張や手続の結果等を示しており、金融商品・サービスを提供する際の注意点が把握できるように配慮している。 ○なお、ディスクロージャー資料で用いている業務分類や、各業務分類の傾向に係る説明においては、「重要情報シート」(金融事業者編)の取扱金融商品の種類で示されているような具体的な分類を示しており、金融商品・サービスごとのトラブルの内容・傾向やその特徴等が分かるよう配慮している。 ○また、定型的な業務分類(商品分類)のほか、例えば「金融犯罪関係」「金融関連業法等」などに関する苦情・相談の事例等も公表することにより、利用者への注意喚起を行うことも重要だと考えている。

着眼点	全国銀行協会
7. 利用者等に情報提供（令和3年度上半期に公表）した個別の苦情・紛争事案の概要・結果（利用者等及び金融機関等の担当者が苦情、紛争の未然防止、金融取引時の注意喚起の視点から参考となる事例） （注）利用者等及び金融機関等の担当者が金融商品・サービスの注意点を把握するための着眼点、注意喚起のポイントを記載のうえ、公表資料（参考事例の該当ページ）を添付。	（事例1） <苦情の概要等> ・申出人はA銀行の支店のない県に住んでいるため、郵送やインターネットで、口座の名義および印鑑の登録変更を行えないか照会した。新型コロナウイルスの感染防止のため、他県への移動の自粛を求められているにもかかわらず、銀行員から「禁止されているわけではないのに、なぜ来店できないのか」と言われた。納得できない。 <結果> ・解決 ・上記苦情を受け、A銀行から申出人に対し、同行の行員が申出人の自宅に伺い手続を行うといった、来店以外の手続対応を提案し、申出人側が納得。
	<着眼点、注意喚起のポイント> ・新型コロナウイルス禍の状況下においては、利用者等への配慮が必要な場面もあり、当該配慮等をしないと苦情に発展しうるものとして、金融機関等の担当者への注意喚起になる事例と考えられる。
	（事例2） <苦情の概要等> ・母の口座に特別定額給付金が入金されたことを確認しようと通帳記帳したところ、長らく記帳していなかったため、合算記帳されてしまった。銀行に取引履歴の発行を依頼したが、口座名義人以外からの依頼には応じられないとして謝絶された。 <結果> ・解決 ・母が高齢で寝たきりであるといった事情を踏まえて、銀行は申出人（子）からの取引履歴の発行依頼に応じた。
	<着眼点、注意喚起のポイント> ・利用者等の事情に応じた対応が重要であり、当該対応を怠ると苦情に発展しうるものとして、金融機関等の担当者への注意喚起になる事例と考えられる。

着眼点	全国銀行協会
7. 利用者等に情報提供（令和3年度上半期に公表）した個別の苦情・紛争事案の概要・結果（利用者等及び金融機関等の担当者が苦情、紛争の未然防止、金融取引時の注意喚起の視点から参考となる事例） （注）利用者等及び金融機関等の担当者が金融商品・サービスの注意点を把握するための着眼点、注意喚起のポイントを記載のうえ、公表資料（参考事例の該当ページ）を添付。	（事例3） <紛争の概要等> 【申立て等の概要】 ・申立人が契約した外貨定期預金について、解約したことにより発生した為替手数料の返還を求めた事案。 ・本事案では、申立人は、老後の備えとして保険商品の購入を検討していたが、相手方銀行（以下「相手方」）担当者から、検討中なのであれば、とりあえず本件預金を契約すれば金利が付いて有利であると勧められて契約に至った。しかし、自宅に戻って相手方担当者からもらった資料を見て、本件預金は為替相場の変動により大きな損失が発生する可能性があることに気づき、解約したところ、為替手数料の損失が発生した。 【結果】 ・和解 【あっせん委員会からの指摘事項】 あっせん委員会は、相手方に対して、以下の事項等を指摘した。 ・本件預金と保険商品との違いについてより明確な説明があってもよかった ・本件預金について為替相場の変動により損失が発生する可能性があることの説明をより丁寧に行ってもよかった <着眼点、注意喚起のポイント> ・金融機関等の担当者において、当初、利用者が検討していた金融商品とは異なる商品を提案・販売する場合、上記【あっせん委員会の指摘事項】のとおり、より丁寧な説明等を行うことが望ましいとした点が参考になると考えられる。 ・利用者等においては、当初、検討していた金融商品とは異なる商品を購入する場合、特にそれがリターンが大きい商品である場合には、損失が発生するリスクや為替手数料等について購入時に慎重に確認することが望ましい点が参考になると考えられる。

着眼点	全国銀行協会
7. 利用者等に情報提供（令和3年度上半期に公表）した個別の苦情・紛争事案の概要・結果（利用者等及び金融機関等の担当者が苦情、紛争の未然防止、金融取引時の注意喚起の視点から参考となる事例） （注）利用者等及び金融機関等の担当者が金融商品・サービスの注意点を把握するための着眼点、注意喚起のポイントを記載のうえ、公表資料（参考事例の該当ページ）を添付。	（事例4） ＜紛争の概要等＞ 【申立て等の概要】 ・申立人が購入した外貨建て個人年金保険について、相手方から十分な説明がなかったことから、損失の補てんを求めた事案。 ・本事案では、申立人は、「相手方から家族の同席は求められていない」と主張。一方、相手方は「家族の同席を依頼したが申立人から同席は難しいとして謝絶された」と主張。 【結果】 ・和解 【あっせん委員会からの指摘事項】 あっせん委員会は、相手方に対して、以下の事項等を指摘した。 ・申立人に複数商品を案内し、その当日に契約に至ったことから、申立人の本件商品の理解度の把握が十分でなかった可能性がある ・加えて、相手方の高齢者販売ルールに照らし、熟慮期間を設けるなど、より慎重な対応が望まれた ＜着眼点、注意喚起のポイント＞ ・金融機関等の担当者においては、高齢者にリスク性商品を販売する際には、上記【あっせん委員会からの指摘事項】のとおり、当該金融機関の高齢者販売ルール（即日受注の原則禁止等）に則った慎重な対応が望ましいとした点が参考になると考えられる。 ・利用者等においては、リスク性商品を購入する際は、即日購入せず熟慮期間をとるよう心掛ける、家族の同席のもとで説明を聞くなど、契約しようとしている金融商品に対する理解度を高める取組みを行うことが望ましい点が参考になると考えられる。

着眼点	一般社団法人信託協会
1. 苦情処理手続・紛争解決手続に関する申立てや結果等の状況について分析・分類化した結果、具体的な苦情・紛争事例・結果等の紛争解決等業務に関する情報の提供状況 （注）具体的な情報の内容、提供先、提供方法、時期・頻度等の事項を含めた説明を記載。	①金融機関・業界団体へのフィードバック <苦情> 各月内に寄せられた苦情事案の概要を翌月中に社員会社が参加する会議（部長級）で報告しているほか、翌月末までには加盟会社全社あてにフィードバックしている。また、信託相談所運営懇談会（年2回開催）の席上にて苦情事案の概要と解決・未解決の別等をフィードバックしている。さらに、この信託相談所運営懇談会の模様についても、当日の配付資料を含めて加盟会社全社あてにフィードバックしている。 <紛争> 四半期毎に「苦情処理状況、苦情処理に関する実績報告」および「あっせん委員会の運営状況について」を加盟会社全社あてにフィードバックしている。また、信託相談所運営懇談会の席上にて苦情事案のうち、あっせん事案となることで苦情事案としては終了したものについて説明しているが、同懇談会の配布資料についても、懇談会当日の模様を含めて加盟会社全社あてにフィードバックしている。
	②関係機関（他のADR機関、消費者団体等）への情報提供 <苦情> 年2回開催される信託相談所運営懇談会の席上において、「信託相談所の相談・苦情等の受付件数の推移等」として、「直近3年間の取扱件数の推移」、「苦情等の動向」および「苦情処理に関する実績報告」について資料配付のうえ、苦情事案を説明しているが、この懇談会の委員には生活経済ジャーナリストや消費者団体（国民生活センター）から推薦された方が就任している。 <紛争> 年2回開催される信託相談所運営懇談会の席上において、「あっせん委員会の運営状況について」として、資料配付のうえ、苦情事案を説明しているが、上述の通り、この懇談会の委員には生活経済ジャーナリストや消費者団体（国民生活センター）から推薦された方が就任している。

着眼点	一般社団法人信託協会
1. 苦情処理手続・紛争解決手続に関する申立てや結果等の状況について分析・分類化した結果、具体的な苦情・紛争事例・結果等の紛争解決等業務に関する情報の提供状況 (注) 具体的な情報の内容、提供先、提供方法、時期・頻度等の事項を含めた説明を記載。	③金融機関の利用者（顧客一般を含む。以下利用者等という。）への情報提供 <苦情> 四半期毎に「信託相談所取扱状況」をホームページに掲載しており、その中で苦情の件数を報告している。また、年度毎に「信託相談所取扱状況」をホームページに掲載しており、年度内の苦情の件数や苦情のうち主な事例を業務別に掲載している。 https://www.shintaku-kyokai.or.jp/consultation/complaint.html 「信託相談所取扱状況」（四半期）→https://www.shintaku-kyokai.or.jp/archives/005/202110/soudan0307-09-1.pdf 「信託相談所取扱状況」（年度）→https://www.shintaku-kyokai.or.jp/archives/005/202107/soudan2020-1+.pdf <紛争> 四半期毎に「「あっせん委員会」運営状況」をホームページに掲載しており、あっせん手続きの新規申立件数、手続件数、事案の概要とその結果等を公表している。また、年度毎に「信託相談所取扱状況」をホームページに掲載しており、年度内の「あっせん委員会利用の状況」を掲載している。 https://www.shintaku-kyokai.or.jp/consultation/complaint.html 「「あっせん委員会」運営状況」→https://www.shintaku-kyokai.or.jp/archives/005/202110/soudan0307-09-2.pdf 「信託相談所取扱状況」（年度）→https://www.shintaku-kyokai.or.jp/archives/005/202107/soudan2020-1+.pdf
2. 上記1のうち、金融機関等の担当者（金融商品の販売担当者を含む。以下同じ。）及び利用者等において苦情・紛争の未然防止の観点から有用と考える情報提供の内容。例えば、苦情・紛争が増加している金融商品、主な発生原因や高齢者等を切り口とした情報等。 (アンケート結果や外部の有識者等の見解を踏まえて対応したものは、その旨も記載。)	<金融機関等へのフィードバック> 年2回開催される信託相談所運営懇談会の模様について加盟会社全社あてにフィードバックする際には、席上での委員からの指摘事項を説明し、注意喚起を行っているほか、委員から特に指摘がなかった場合であっても、苦情・紛争の未然防止の観点から加盟会社特に留意してほしい苦情・紛争事案があれば、加盟会社に当該事案を紹介し、注意喚起を行うようにしている。 <利用者等への情報提供> 例えば、本年9月に開催された信託相談所運営懇談会の席上において、委員から、「法定相続情報一覧表」の活用に関する周知徹底を促す意見があったことを踏まえ、本年11月に開催された業務連絡会において加盟会社全社に対して通知文書を出し、「法定相続情報一覧表」の活用に関する周知徹底を行った。また、本年9月に開催された信託相談所運営懇談会の席上において、委員から、特に高齢者への商品・サービスの販売に当たっての自主ルール等の策定に関する意見があったことを踏まえ、どのような対応が可能かを検討することとしている。

着眼点	一般社団法人信託協会
3. 今後、情報提供の内容充実を図ろうと考えている分析結果等の概要 (注) 金融機関等への利用者本位の金融サービス向上、利用者等への金融商品・サービスに関する注意喚起等の視点からの情報提供の現状評価を踏まえ、更に工夫の余地が考えられるものを記載 (IT等の活用を含む)。	<金融機関等へのフィードバック> 年4回の頻度で信託相談所関係連絡会を開催し、社員会社間での苦情等に関する情報交換等を実施しているが、信託相談所に寄せられる相談・苦情等を踏まえ、信託相談所からもより積極的に情報提供や注意喚起を行うなどの対応を始めている。 <利用者等への情報提供> 金融機関等への利用者本位の金融サービス向上の一環として、今後、ホームページに掲載している信託相談所の「よくあるご質問 (Q&A)」を利用者利便の観点を含めて見直し、必要に応じて修正を加えていきたい。 https://www.shintaku-kyokai.or.jp/consultation/qanda.html
4. 紛争解決等業務に関する情報のより有用な活用を促進する観点からの現状の提供方法・提供経路に対する認識 (注) 提供先が金融機関等の場合は、当該提供経路によるフィードバックが金融機関等の担当者を通じて利用者本位の金融サービスの向上に繋がっているかどうかの視点、提供方法が公表の場合は、公表内容迄辿るホームページ上の経路及び周知状況を踏まえた利用者目線での探索性・視認性、認知度等を考慮した視点からの検証・評価を記載。	<利用者本位のフィードバック> 四半期毎に「「あっせん委員会」運営状況」をホームページに掲載しているが、その中で、終結したあっせん事案の概要として、「事案番号」、「申立て概要」、「申立人の属性」、「申立人の申出内容」、「相手方信託銀行等の見解」および「あっせん手続の結果」を公表している。 https://www.shintaku-kyokai.or.jp/consultation/complaint.html 「「あっせん委員会」運営状況」→https://www.shintaku-kyokai.or.jp/archives/005/202107/soudan0304-0306-2.pdf <利用者目線の公表等> 信託協会ホームページにおいて紛争解決等業務に関する情報を公表しているが、これが、利用者目線からの探索性・視認性に優れているのかどうかは、検討の余地があるように思われた。

着眼点	一般社団法人信託協会
5. 上記4を踏まえ、今後、改善策の検討を図ろうと考えている事項	<利用者本位のフィードバック> 終結したあっせん事案の概要のうち、「申立人の申出内容」、「相手方信託銀行等の見解」および「あっせん手続の結果」については、より利用者目線から、正確性を損なわない範囲で、分かりやすく平易な表現を用いることを検討したい。なお、他団体の中には、あっせん事案を業務分野毎に分類して公表しているところもあるが、当協会の場合は、紛争案件自体が少ないため、あっせん事案を細かく分類して公表する意義には乏しいと考えている。 <利用者目線の公表等> 信託協会ホームページのうち、紛争解決等業務に関する情報を含む信託相談所関係の各コンテンツについて、改めて利用者目線で探索性・視認性を確認するなどして、利用者目線から、より探索性・視認性を高めるような工夫ができないかどうかを検討したい。
6. 利用者等の金融サービスの利用に際し金融商品・サービスの注意点が把握できる具体的な商品分類(特約も含む)、利用者等に提供できる分類ごとの情報(計数・内容)、現状評価を踏まえた今後の取組、課題。 (注) 金融事業者において活用が期待される「重要情報シート」(金融事業者編)の取扱商品の金融商品の種類を考慮した現状評価、今後の取組、課題を含む。	四半期毎にホームページに掲載している「信託相談所取扱状況」において、相談・照会については、①信託業務、②併営業務、③銀行業務、④その他(その他の内訳としての「信託法・信託業法関係」を含む)、⑤個人情報保護関係の5つの業務別に分類して件数を公表している。さらに、業務別に相談・照会が多い順に、信託業務では個別商品(特定贈与信託、後見制度支援信託、教育資金贈与信託などの金銭信託)、併営業務では、遺言・相続関連業務と証券代行業務の別に件数を公表している。また、以上の相談・照会のうち、主な事例についても公表している。また、苦情については、四半期毎にホームページに掲載している「信託相談所取扱状況」において、①信託業務、②併営業務、③銀行業務、④その他、に分類して件数を公表しているほか、年度毎に公表している「信託相談所取扱状況」において、苦情の主な事例を公表している。 https://www.shintaku-kyokai.or.jp/consultation/complaint.html 「信託相談所取扱状況」(四半期)→https://www.shintaku-kyokai.or.jp/archives/005/202110/soudan0307-09-1.pdf 「信託相談所取扱状況」(年度)→https://www.shintaku-kyokai.or.jp/archives/005/202107/soudan2020-1+.pdf

着眼点	一般社団法人信託協会
7. 利用者等に情報提供（令和3年度上半期に公表）した個別の苦情・紛争事案の概要・結果（利用者等及び金融機関等の担当者が苦情、紛争の未然防止、金融取引時の注意喚起の視点から参考となる事例） （注）利用者等及び金融機関等の担当者が金融商品・サービスの注意点を把握するための着眼点、注意喚起のポイントを記載のうえ、公表資料（参考事例の該当ページ）を添付。	（事例1）＜紛争、概要等＞ ・申立人の両親が相手方と遺言信託を契約。平成25年に父親が死亡し、母親、相談者を含む子3人が相続。遺言内容は全不動産を共有するものであったが、相手方金融機関から「本来、共有はお勧めしないが、等価交換できる」との説明を受けたため、遺言の通りに相続した。その後、平成30年3月に母親が死亡した際、税理士に相談したところ、「相続では等価交換は認められない」との説明があった。そこで、相手方金融機関には執行を辞退してもらい、相続人で独自の遺産分割を行うこととした。共有解消のため、兄妹間で不動産売買を行い、相続税を支払ったが、別途、譲渡所得税、登記費用等を要した。そもそも、不動産の共有を望まない申立人の意向と等価交換の要件が厳格であるため、それが利用できない場合があることを理解しないまま、遺言執行の後の処理として、等価交換を提案したことは相手方金融機関の重大な落ち度である。 「2021年04月～06月「あっせん委員会」運営状況」（四半期）2頁～3頁 →https://www.shintaku-kyokai.or.jp/archives/005/202107/soudan0304-0306-2.pdf ＜着眼点、注意喚起のポイント＞ ・相手方金融機関からは、一般論として「等価交換」という選択肢があることを説明したに過ぎず、本事案に即した説明は行っていないほか、申立人に対しては、税理士に確認する必要があることを説明していたとの主張があったが、その一方で、結果として申立人に一部誤解を生じさせたことは真摯に受け止めるとし、解決を図る意向が示された。 ・利用者はもちろん、相手方金融機関の担当者も、必ずしも全ての法務・税務等に通暁しているわけではない。そのような観点を踏まえ、日頃から断定的な説明をする場合には細心の注意を払うほか、場合によっては即答を避けて後日回答すること。説明に曖昧さが残る場合には、断定的な説明は意識的に避け、利用者の理解度にも適宜注意を払う必要がある。 また、相手方金融機関としては、事案の内容に応じて、法務・税務等の専門的な知識が必要であると判断される場合には、必ず申立人に対し、最終的には、弁護士や税理士などの専門家に確認する必要があることを強調しておく必要がある。もちろん、相手方金融機関としては、社内研修や自己啓発等を通じて、法務・税務等の専門的な分野に関する知識の吸収などに取り組む必要があると考えられる。

着眼点	一般社団法人生命保険協会
1. 苦情処理手続・紛争解決手続に関する申立てや結果等の状況について分析・分類化した結果、具体的な苦情・紛争事例・結果等の紛争解決等業務に関する情報の提供状況 (注) 具体的な情報の内容、提供先、提供方法、時期・頻度等の事項を含めた説明を記載。	①金融機関・業界団体へのフィードバック 以下のとおり、フィードバックを行っている。 ○相談所リポート ・情報の内容：相談・苦情・紛争の受付状況や主な事例等を掲載(詳細は«https://www.seiho.or.jp/contact/report/pdf/report2020.pdf»参照) ・提供先、提供方法：HPで公表、会員会社全社で構成する会議体で報告、各都道府県で地方協会会員等が参加する会議体で報告 ・時期・頻度：年1回(7月) ○ボイス・リポート(全社版) ・情報の内容：苦情・紛争の受付状況や主な事例等を掲載(詳細は«https://www.seiho.or.jp/contact/report/pdf/No.64.pdf»参照) ・提供先、提供方法：HPで公表、会員会社全社で構成する会議体で報告、各都道府県で地方協会会員等が参加する会議体で報告 ・時期・頻度：年4回(5月、8月、11月、2月) ○ボイス・リポート(個社版) ・情報の内容：会員会社毎の苦情受付状況・内容、苦情処理手続の手続状況 ・提供先、提供方法：該当の会員会社の代表者を含む経営層・担当部門へ直接送付。なお、苦情受付状況(苦情分類表)についてはHPで公表(詳細は«https://www.seiho.or.jp/member/complaint/»参照) ・時期・頻度：年4回(5月、8月、11月、2月) ○裁定概要集 ・情報の内容：審理結果、和解内容、取下げ事案を除く全事案の裁定概要(事案の概要、申立人の主張、保険会社の主張、裁定手続の概要および裁定結果) ・提供先、提供方法：HPで公表。会員会社へ提供。 ・時期・頻度：年4回(5月、8月、11月、2月) ※個別事案ごとの裁定概要は、年度別、申立内容別で、取下げ事案を除く全事案をHPに掲載

着眼点	一般社団法人生命保険協会
1. 苦情処理手続・紛争解決手続に関する申立てや結果等の状況について分析・分類化した結果、具体的な苦情・紛争事例・結果等の紛争解決等業務に関する情報の提供状況 (注) 具体的な情報の内容、提供先、提供方法、時期・頻度等の事項を含めた説明を記載。	○お客さま本位推進会議 ・情報の内容：当協会に寄せられるお客さまの声（苦情・相談等）や消費者行政・団体からの意見・要望、裁定審査会の審理状況、裁定諮問委員会での意見などを分析・集約し、設定したテーマに応じた、アンケートを行い会員会社の課題認識や取組み等を共有（これまでのテーマ：高齢者対応、コロナ対応、解約手続など） ・提供先、提供方法：会員会社の経営層で構成する会議体で報告 ・時期・頻度：年2回程度 ○裁定審査会委員との研修会 ・情報の内容：最近のトピックや具体的な終了事案を例に挙げ、裁定審査会の考え方、個別事案の審理プロセスや保険会社が配慮すべき事項等を具体的に解説 ・提供先、提供方法：本部において開催し、会員会社の苦情担当部門の担当者が出席 ・時期・頻度：年2回程度 ○新任担当者向け研修会 ・情報の内容：当相談所の手続きや受付状況の概要を解説 ・提供先、提供方法：WEB研修会を開催 ・時期・頻度：2021年度5月に実施 ○顧客対応責任者研修会 ・情報の内容：当相談所の手続きや受付状況の概要および具体的な裁定事案の解説 ・提供先、提供方法：各都道府県において開催し、会員会社の支社の次長クラスが出席 ・時期・頻度：年約30都道府県にて実施 ○会員会社との情報交換の実施（随時） ・会員会社および相談所における苦情受付件数の増減状況を踏まえ、具体的な苦情内容、発生原因、対応状況などを適宜、情報交換している。

着眼点	一般社団法人生命保険協会
1. 苦情処理手続・紛争解決手続に関する申立てや結果等の状況について分析・分類化した結果、具体的な苦情・紛争事例・結果等の紛争解決等業務に関する情報の提供状況 (注) 具体的な情報の内容、提供先、提供方法、時期・頻度等の事項を含めた説明を記載。	②関係機関（他のADR機関、消費者団体等）への情報提供 ○「ボイス・リポート（全社版）」「相談所リポート」「裁定概要集」により情報提供 <提供方法> ・HPで公表 ・全国50か所の地方事務室を通じて、消費生活センター、消費者団体等への定期訪問や意見交換会（全都道府県で毎年開催）において情報提供 ・他のADR機関との情報交換会の際に情報提供 ○パンフレット等により紛争解決等業務の手続きについて情報提供 <提供方法> ・HPでパンフレットを公表 ・全国50か所の地方事務室を通じて、消費生活センター、消費者団体等への定期訪問や意見交換会（全都道府県で毎年開催）において情報提供 ・他のADR機関との情報交換会の際に情報提供
	③金融機関の利用者（顧客一般を含む。以下利用者等という。）への情報提供 【苦情】【紛争】共通 ○「ボイス・リポート（全社版）」「相談所リポート」「裁定概要集」により情報提供。 <提供方法> ・HPで公表。公表時にはその旨をHPトップ画面に新着情報として表示 ・申出人に対して、当相談所で受付を行った手続や動向等を説明する際に使用 ・SNS（当協会公式Twitterを活用）を通じて周知 ○パンフレット等により紛争解決等業務の手続きについて情報提供 <提供方法> ・HPでパンフレットを公表 ・ポスターを会員会社へ配布し、窓口に掲示を依頼している

着眼点	一般社団法人生命保険協会
2. 上記1のうち、金融機関等の担当者（金融商品の販売担当者を含む。以下同じ。）及び利用者等において苦情・紛争の未然防止の観点から有用と考える情報提供の内容。例えば、苦情・紛争が増加している金融商品、主な発生原因や高齢者等を切り口とした情報等。 （アンケート結果や外部の有識者等の見解を踏まえて対応したものは、その旨も記載。）	<金融機関等へのフィードバック> 【苦情】 ・「ボイス・リポート（全社版）」「相談所リポート」により、当相談所で受け付けた苦情について、苦情内容（5つの大項目に分類（①新契約関係、②収納関係、③保全関係、④保険金・給付金関係、⑤その他）、その配下にさらに37細目に分類）、発生原因（営業職員、代理店、その他の職員、制度・事務、契約者等）、契約者年齢（70歳以上を高齢者と定義）の切り口により分析・集計を行い、情報提供を行っている。なお、金融機関代理店および乗合代理店を発生原因とする苦情申出については、別途受付件数を表示し、情報提供を行っている。 ・「ボイス・リポート（全社版）」「相談所リポート」を会員会社に報告する際に、当相談所における苦情動向の特徴をトピックスとして報告し、情報発信の強化に取り組んでいる。 ・「ボイス・リポート（個社版）」は、当相談所で受け付けた会員会社毎の苦情全件の概要を苦情内容別（5つの大項目に分類（①新契約関係、②収納関係、③保全関係、④保険金・給付金関係、⑤その他）、その配下にさらに37細目に分類）に分類し、代表者・経営層・担当部門へ直接フィードバックをしており、経営層への働きかけを行っている。 ・「お客さま本位推進会議」において、当協会に寄せられるお客さまの声（苦情・相談等）や消費者行政・団体からの意見・要望、裁定審査会の審理状況、裁定諮問委員会での意見などを分析・集約し、設定したテーマに応じた、アンケートを行い会員会社の課題認識や取り組み等の共有を行っている。 ・新任担当者向け研修会では、会員会社担当者に対して、当相談所で受け付けた苦情の傾向等について情報提供を行うことにより、手続きの理解を促している。 ・会員会社および相談所における苦情受付件数の増減状況を踏まえ、具体的な苦情内容、発生原因、対応状況などを適宜、情報交換している。 ・「顧客担当責任者研修会」により、申立内容別の件数や審理結果、高齢者からの申立件数等の分類・集計や、具体的な裁定事案の解説を行い情報提供をしている。 <利用者等への情報提供> 【苦情】 ・「ボイス・リポート（全社版）」「相談所リポート」により、当相談所で受け付けた苦情について、苦情内容（5つの大項目に分類（①新契約関係、②収納関係、③保全関係、④保険金・給付金関係、⑤その他）、その配下にさらに37細目に分類）、発生原因（営業職員、代理店、その他の職員、制度・事務、契約者等）、契約者年齢（70歳以上を高齢者と定義）の切り口により分析・集計を行い、情報提供を行っている。なお、金融機関代理店および乗合代理店を発生原因とする苦情申出については、別途受付件数を表示し、情報提供を行っている。 【紛争】 ・「ボイスリポート（全社版）」「相談所リポート」により、申立内容別に分類・集計を行い、申立件数及び審理結果の情報提供を行っている。

着眼点	一般社団法人生命保険協会
3. 今後、情報提供の内容充実を図ろうと 考えている分析結果等の概要 (注) 金融機関等への利用者本位の金融 サービス向上、利用者等への金融商品・ サービスに関する注意喚起等の視点からの 情報提供の現状評価を踏まえ、更に工夫の 余地が考えられるものを記載 (IT等の活用 を含む)。	<金融機関等へのフィードバック> 【苦情】 【紛争】 ・現在の情報提供を引き続き適切に行っていく <利用者等への情報提供> 【苦情】 【紛争】 ・利用者への情報提供内容の充実を目的に、HPに相談・苦情・紛争手続きに関する「Q&A」の掲載を検討する (紛争は既に存在するが 更なる内容の充実を図る)
4. 紛争解決等業務に関する情報のより有 用な活用を促進する観点からの現状の提供 方法・提供経路に対する認識 (注) 提供先が金融機関等の場合は、当該 提供経路によるフィードバックが金融機関 等の担当者を通じて利用者本位の金融サー ビスの向上に繋がっているかどうかの視 点、提供方法が公表の場合は、公表内容迄 辿るホームページ上の経路及び周知状況を 踏まえた利用者目線での探索性・視認性、 認知度等を考慮した視点からの検証・評価 を記載。	<利用者本位のフィードバック> 【苦情】 ・「ボイス・レポート (全社版)」「相談所レポート」を会員会社 (代表者・経営層・担当部門・地方拠点) へフィードバックをしてい る。 ・「ボイス・レポート (個社版)」は、代表者・経営層・担当部門へ郵送にて直接フィードバックをしており、経営層への働きかけを 行っている。 ・なお、当相談所で受け付けた苦情については、会員会社毎の受付状況を当協会HPで公表しているほか、会員会社で受け付けた苦情も 当協会HPに公表しており、当相談所受付苦情とあわせて一覧 (当協会と同様の分類基準で集計) で掲載している。当相談所と会員会社 で受け付けた苦情の内容比較や傾向分析などを行うことができ、類似苦情の発生防止や未然防止に活用することができると認識してい る。 【紛争】 ・着眼点1に記載のとおり、申立内容、審理結果、審理期間等を一覧にまとめた情報を提供することで傾向や動向の把握を容易にし、実 際に終了した事案については取下げ事案を除く全事案の裁定概要をフィードバックしており、本手続きを利用するにあたり、参考に供し ている。 ・顧客対応責任者研修会を各都道府県で開催し、会員会社地方拠点の担当者等へ対して、当相談所の手続きや受付状況の概要および具 体的な裁定事案の解説を行っている。

着眼点	一般社団法人生命保険協会
4. 紛争解決等業務に関する情報のより有用な活用を促進する観点からの現状の提供方法・提供経路に対する認識 (注) 提供先が金融機関等の場合は、当該提供経路によるフィードバックが金融機関等の担当者を通じて利用者本位の金融サービスの向上に繋がっているかどうかの視点、提供方法が公表の場合は、公表内容迄辿るホームページ上の経路及び周知状況を踏まえた利用者目線での探索性・視認性、認知度等を考慮した視点からの検証・評価を記載。	<利用者目線の公表等> 【苦情】【紛争】 ・HPの上部に「生命保険のご相談」のタブを設け、紛争解決等業務に関する情報に容易にアクセスできるようにしている他、申立や結果の状況についても「相談所レポート・ボイスレポート・裁定概要集」という大項目を設けており、利用者目線での探索性・視認性を確保している。また、当相談所の認知経路は「インターネット・協会HP」が約44%、申立人に行っている利用者アンケートでは、「裁定審査会の認知経路」について「ホームページ」が24%であり、いずれも最も高い。 ・また、着眼点1の②で回答した通り、消費生活センターおよび消費者団体等に対しても積極的に情報提供を行っているが、相談所の認知経路の第2位は消費者行政団体(20.5%)となっているほか、利用者アンケートの「裁定審査会の認知経路」では、「消費者行政機関」の回答は「ホームページ」と同じく24%で最も高く、消費者団体等への情報提供も一定の効果ができていると認識している。 ・2020年度から「ボイス・レポート(全社版)」「相談所レポート」を発行する際に、SNS(当協会公式Twitterを活用)を通じた周知を開始し、認知度を向上させる取り組みを強化した。 ・「相談所レポート」は、全国の消費者センター等へ郵送を行っているが、今年度は、国民生活センターから消費生活センター等の一覧名簿を取得し、全国網羅的に配布を行うよう配布先の拡大を図った。 ・パンフレットをHPに掲載するとともに、消費生活センター等に配布し、情報提供を行っている。また、会員会社へポスターを配布をし、窓口に掲示を依頼している。 ・2021年4月に開始したWEB受付については、対応状況等を踏まえ、探索性・視認性の向上に関する検討の余地があると考えている。
5. 上記4を踏まえ、今後、改善策の検討を図ろうと考えている事項	<利用者本位のフィードバック> 【苦情】【紛争】 ・上記の取り組みを、引き続き適切に行っていく。 <利用者目線の公表等> 【苦情】【紛争】 ・上記の取り組みを、引き続き適切に行っていく。 ・なお、当協会HPに掲載するWEB申出ページに遷移するボタンについて、より利用者に認知いただけるよう配置変更を検討している。

着眼点	一般社団法人生命保険協会
6. 利用者等の金融サービスの利用に際し金融商品・サービスの注意点が把握できる具体的な商品分類(特約も含む)、利用者等に提供できる分類ごとの情報(計数・内容)、現状評価を踏まえた今後の取組、課題。 (注) 金融事業者において活用が期待される「重要情報シート」(金融事業者編)の取扱商品の金融商品の種類を考慮した現状評価、今後の取組、課題を含む。	【苦情】 ・着眼点2に記載のとおり、HPで公表している「ボイス・レポート(全社版)」「相談所レポート」では、苦情内容(5つの大項目に分類(①新契約関係、②収納関係、③保全関係、④保険金・給付金関係、⑤その他)、その配下にさらに37細目に分類)、発生原因(営業職員、代理店、その他の職員、制度・事務、契約者等)、契約者年齢(70歳以上を高齢者と定義)の切り口から分類を行い、利用者へ情報提供している。主な申出事例や苦情処理手続事案の概要および結果等を記載しており、申出人は、自身の苦情と類似事例について当相談所での取り扱いを事前に確認できる。なお、主な申出事例を記載する際には、特定の商品に起因する場合には商品を明示するとともに投資性商品である場合には「変額」「外貨建」等を明記し、情報提供している。引き続き、現状の取り組みを適切に行っていく。 【紛争】 ・商品分類による計数は提供していないが、「裁定概要」において個別事案ごとに申立契約(保険種類)を明記しており、投資性商品である場合には、「変額」「外貨建」等を明記し区別できるようにしている。また、HPでは、個別事案を別に請求内容別にも分類して掲載している。引き続き、現状の取り組みを適切に行っていく。

着眼点	一般社団法人生命保険協会
7. 利用者等に情報提供（令和3年度上半期に公表）した個別の苦情・紛争事案の概要・結果（利用者等及び金融機関等の担当者が苦情、紛争の未然防止、金融取引時の注意喚起の視点から参考となる事例） （注）利用者等及び金融機関等の担当者が金融商品・サービスの注意点を把握するための着眼点、注意喚起のポイントを記載のうえ、公表資料（参考事例の該当ページ）を添付。	（事例1：[相談所レポートP22]主な苦情処理手続事例《事例2》【苦情】 <苦情、概要等> 担当者に貯蓄を勧められ、預金と思い手続をしたが、保険証券が届き、外貨建て保険に加入させられていたことが判明した。意向と異なる商品であるため、契約の無効を求める旨、契約者から、相談所あて解決の依頼を受け、相談所として苦情処理手続を開始した。 保険会社では、募集状況を確認した結果、申込手続は会社内のルールに則り正当に実施していたものの、契約時の担当者による契約者への保険商品であることの説明・確認が不十分であったことから、契約の無効および保険料を返金することとし、契約者の了解を得た旨、相談所あて報告があり、相談所として苦情処理手続を終了した。 <着眼点、注意喚起のポイント> ○着眼点 《利用者等向けの着眼点》 ・商品内容およびリスクの理解度 《金融機関等の担当者向けの着眼点》 ・外貨建保険の商品内容およびリスクの説明 ・預金と保険の誤認防止 ○注意喚起のポイント 《利用者等向けの注意喚起》 ・貯蓄を目的とする場合は、保険加入に際して、預金と保険の違いを認識したうえで加入する必要があること ・外貨建保険などの特定保険契約に加入する場合は、商品特性を踏まえたリスクを認識したうえで、加入する必要があること 《金融機関等の担当者向けの注意喚起》 ・貯蓄を希望する顧客へ保険を提案する場合は、当該保険契約が、預金ではなく、保険商品であることを十分に説明し、顧客に理解いただく必要があること ・外貨建保険などの特定保険契約については、商品特性を踏まえたリスクを十分に説明し、顧客に理解いただく必要があること

着眼点	一般社団法人生命保険協会
7. 利用者等に情報提供（令和3年度上半期に公表）した個別の苦情・紛争事案の概要・結果（利用者等及び金融機関等の担当者が苦情、紛争の未然防止、金融取引時の注意喚起の視点から参考となる事例） （注）利用者等及び金融機関等の担当者が金融商品・サービスの注意点を把握するための着眼点、注意喚起のポイントを記載のうえ、公表資料（参考事例の該当ページ）を添付。	（事例2:2020-58）【紛争】 <紛争、概要等> 信託銀行を募集代理店として契約した外貨建変額個人年金保険について、適合性原則違反等を理由に、既払込保険料と解約返戻金の差額の返還を求めて申立てのあったもの。 和解案を当事者双方に提示したところ、申立人から和解案を受諾するとの回答を得られなかったため、手続きを終了。 <着眼点、注意喚起のポイント> ○着眼点 《利用者等向けの着眼点》 ・商品内容およびリスクの理解度 《金融機関等の担当者向けの着眼点》 ・外貨建保険の商品内容およびリスク説明 ・高齢者に対する保険募集 ○注意喚起のポイント 《利用者等向けの注意喚起》 ・商品内容およびリスクを理解して契約する必要があること 《金融機関等の担当者向けの注意喚起》 ・投資リスクのある商品を勧誘する場合は、顧客の投資意向の確認を十分に行う必要があること ・顧客に対しては、十分に理解し納得できる説明をする必要があること。とりわけ、投資経験が乏しく、為替変動について十分な知識を有しない顧客には、一層丁寧な説明を行う必要があること ・高齢者に対しては、リスクの説明とリスクを許容していることの確認を十分に行う必要があること ・高齢者に対しては、高齢者ルールを実行的に履行する必要があること（たとえば、できる限り熟慮の時間を与えること、家族等に相談する機会を与えること）

着眼点	一般社団法人生命保険協会
7. 利用者等に情報提供（令和3年度上半期に公表）した個別の苦情・紛争事案の概要・結果（利用者等及び金融機関等の担当者が苦情、紛争の未然防止、金融取引時の注意喚起の視点から参考となる事例） （注）利用者等及び金融機関等の担当者が金融商品・サービスの注意点を把握するための着眼点、注意喚起のポイントを記載のうえ、公表資料（参考事例の該当ページ）を添付。	（事例3：2020-227）【紛争】 <紛争、概要等> 告知義務違反により契約を解除され、入院給付金等が支払われなかったことを不服として、契約解除の取消しと入院給付金等の支払いを求めて申立てのあったもの。 和解案を当事者双方に提示したところ、同意が得られたため、手続きを終了。 <着眼点、注意喚起のポイント> ○着眼点 《利用者等向けの着眼点》 ・ 申込みおよび告知の方法 《金融機関等の担当者向けの着眼点》 ・ 申込み手続きおよび告知手続における対応 ・ 高齢者に対する保険募集 ○注意喚起のポイント 《利用者等向けの注意喚起》 ・ 申込および告知手続は自身で正確に行う必要があること 《金融機関等の担当者向けの注意喚起》 ・ 告知・申込み等の一連の手続は、顧客と面談し、正確に行っていただくよう対応する必要があること ・ 高齢者に対して保険勧誘を行う際には、高齢者募集ルールを実行的に履行する必要があること

着眼点	日本損害保険協会
1. 苦情処理手続・紛争解決手続に関する申立てや結果等の状況について分析・分類化した結果、具体的な苦情・紛争事例・結果等の紛争解決等業務に関する情報の提供状況 （注）具体的な情報の内容、提供先、提供方法、時期・頻度等の事項を含めた説明を記載。	①金融機関・業界団体へのフィードバック <苦情> ■月毎に、以下の実績・数値等をまとめたデータを各保険会社に提供している。 【苦情処理手続】 ・受付件数（新受、未済等の内訳あり）、類型別の受付件数、類型別の終了事由内訳件数、会社別受付件数 ■四半期毎に、以下の実績・数値等をまとめた「統計号」を各保険会社に提供している。 【苦情】 ・受付状況（年度・四半期ごとの推移）、保険種類別の受付状況 【苦情処理手続】 ・受付件数の推移（年度・四半期ごと、保険種類別・苦情局面別※1・申出内容別※2）、手続終了状況（終了事由別※3、所要期間別、手続方法別）、都道府県別の受付状況（保険種類別・苦情局面別※1・申出内容別※2・法人個人別）、代表的な事例（同四半期における手続終了事案から） ※1の区分：契約募集、契約管理、保険金支払、その他 ※2の区分：契約引受、接客態度、手続遅延等、説明不足等、不適正手続、提示内容、支払可否、保険金関連、その他 ※3の区分：不開始、解決、移行、不応諾、不満、その他、移送 <紛争> ■月毎に、以下の実績・数値等をまとめたデータを各保険会社に提供している。 ・受付件数（新受、未済等の内訳あり）、類型別の受付件数、類型別の終了事由内訳件数、会社別受付件数 ■四半期毎に、以下の実績・数値等をまとめた「統計号」を各保険会社に提供している。 ・受付件数の推移（年度・四半期毎、保険種類別・手続区分別・紛争局面別※1）、手続終了状況（終了事由別※2、所要期間別、手続方法別）、紛争の事例（当四半期の手続終了事案全事案で、保険種類・事案の概要・手続終了事由・手続の概要） ※1の区分：契約募集、契約管理、保険金支払、その他 ※2の区分：成立、見こみなし、双方の離脱、一方の離脱、その他、不応諾、移送

着眼点	日本損害保険協会
1. 苦情処理手続・紛争解決手続に関する申立てや結果等の状況について分析・分類化した結果、具体的な苦情・紛争事例・結果等の紛争解決等業務に関する情報の提供状況 （注）具体的な情報の内容、提供先、提供方法、時期・頻度等の事項を含めた説明を記載。	②関係機関（他のADR機関、消費者団体等）への情報提供 ＜苦情＞ ①の四半期毎の「統計号」を弊社ホームページ(以下URL)で公表している。 ※https://www.sonpo.or.jp/report/statistics/adr/index.html ＜紛争＞ ①の四半期毎の「統計号」を弊社ホームページで公表している。 ③金融機関の利用者（顧客一般を含む。以下利用者等という。）への情報提供 ＜苦情＞ ①の四半期毎の「統計号」を弊社ホームページで公表している。 ＜紛争＞ ①の四半期毎の「統計号」を弊社ホームページで公表している。
2. 上記1のうち、金融機関等の担当者（金融商品の販売担当者を含む。以下同じ。）及び利用者等において苦情・紛争の未然防止の観点から有用と考える情報提供の内容。例えば、苦情・紛争が増加している金融商品、主な発生原因や高齢者等を切り口とした情報等。 （アンケート結果や外部の有識者等の見解を踏まえて対応したものは、その旨も記載。）	＜金融機関等へのフィードバック＞ ・月毎のデータ提供で、各社別の苦情処理手続・紛争解決手続件数、類型別の件数を記載している。 ・四半期毎の「統計号」で、以下の実績・数値等を記載している。 ＜苦情＞ 保険種類別の受付状況 ＜苦情処理手続＞ 保険種類別・苦情局面別※1・申出内容別※2の受付件数、代表的な事例（同四半期における手続終了事案から）において、その事案の経過・対応結果や保険会社における再発防止の取り組み ＜紛争解決手続＞ 保険種類別・紛争局面別※3 ・四半期毎に開催している保険会社のADR担当者との連絡会等で、苦情処理手続の受付件数の各社別の件数（多い順に記載）や全体件数に対する割合等を報告している。 ※1～3の区分は、着眼点1の中で記載されているものと同じ ＜利用者等への情報提供＞ ・四半期毎の「統計号」で、以下の実績・数値等を記載している。 ＜苦情＞ 保険種類別の受付状況 ＜苦情処理手続＞ 保険種類別・苦情局面別※1・申出内容別※2の受付件数、代表的な事例（同四半期における手続終了事案から）において、その事案の経過・対応結果や保険会社における再発防止の取り組み ＜紛争解決手続＞ 保険種類別・紛争局面別※3、紛争の事例（当四半期の手続終了事案全事案で、保険種類・事案の概要・手続終了事由・手続の概要） ※1～3の区分は、着眼点1の中で記載されているものと同じ

着眼点	日本損害保険協会
3. 今後、情報提供の内容充実を図ろうと考えている分析結果等の概要 （注）金融機関等への利用者本位の金融サービス向上、利用者等への金融商品・サービスに関する注意喚起等の視点からの情報提供の現状評価を踏まえ、更に工夫の余地が考えられるものを記載（IT等の活用を含む）。	<金融機関等へのフィードバック> ・相談員がデータベースに入力した相談・苦情内容等のテキストデータから有用な情報を抽出し分析する仕組み（「テキストマイニング」）を活用し、業界全体・各社別の相談・苦情の傾向等をより一層詳細に把握して、保険会社に提供することを予定している。 <利用者等への情報提供> ・上記で把握した業界全体の傾向等の内容の公表等を検討する。
4. 紛争解決等業務に関する情報のより有用な活用を促進する観点からの現状の提供方法・提供経路に対する認識 （注）提供先が金融機関等の場合は、当該提供経路によるフィードバックが金融機関等の担当者を通じて利用者本位の金融サービスの向上に繋がっているかどうかの視点、提供方法が公表の場合は、公表内容迄辿るホームページ上の経路及び周知状況を踏まえた利用者目線での探索性・視認性、認知度を考慮した視点からの検証・評価を記載。	<利用者本位のフィードバック> ・提供先が保険会社のADR担当者となっており、社内での一層の活用や業務品質のさらなる向上につなげたい。 <利用者目線の公表等> ・弊会ホームページのトップ画面から当センターのトップページや統計号掲載ページ等にたどり着くまでが分かりにくい、クリック数が多いため、同ページへのアクセス促進およびよりアクセスしやすいページ等への掲載を図る必要があると考えている。
5. 上記4を踏まえ、今後、改善策の検討を図ろうと考えている事項	<利用者本位のフィードバック> ・上記3のとおり、相談員がデータベースに入力した相談・苦情内容等のテキストデータから有用な情報を抽出し分析する仕組み（「テキストマイニング」）を活用し、業界全体・各社別の相談・苦情の傾向等をより一層詳細に把握して、保険会社のADR担当者だけでなく経営層にも提供予定である。 <利用者目線の公表等> ・交通事故の発生が多い時期や自然災害発生後など、利用者からの相談・苦情が増える時期に、リスティング広告（検索エンジンで検索の際のキーワードに連動した広告、例：「交通事故」「相談」の検索で弊会ホームページが検索結果ページの上に来るように広告掲載）

着眼点	日本損害保険協会
6. 利用者等の金融サービスの利用に際し金融商品・サービスの注意点が把握できる具体的な商品分類(特約も含む)、利用者等に提供できる分類ごとの情報(計数・内容)、現状評価を踏まえた今後の取組、課題。 (注) 金融事業者において活用が期待される「重要情報シート」(金融事業者編)の取扱商品の金融商品の種類を考慮した現状評価、今後の取組、課題を含む。	【商品分類】 ・自動車保険、火災保険、傷害保険、新種・海上保険、その他 【分類ごとの情報】 ・上記分類ごとの相談、苦情、苦情解決手続、紛争解決手続の件数 ・上記分類ごとの相談等の件数の全体件数に占める割合 ・上記分類ごとの都道府県別の受付件数 【現状評価を踏まえた今後の取組、課題】 ・相談員がデータベースに入力した相談・苦情内容等のテキストデータ情報から有用な情報を抽出し分析する仕組み(「テキストマイニング」)で把握した業界全体の傾向等の内容のうち、利用者等が金融サービスを利用するにあたり注意喚起となるものについては公表等を検討する。
7. 利用者等に情報提供(令和3年度上半期に公表)した個別の苦情・紛争事案の概要・結果(利用者等及び金融機関等の担当者が苦情、紛争の未然防止、金融取引時の注意喚起の視点から参考となる事例) (注) 利用者等及び金融機関等の担当者が金融商品・サービスの注意点を把握するための着眼点、注意喚起のポイントを記載のうえ、公表資料(参考事例の該当ページ)を添付。	(事例1) <苦情>統計号(2021年度第1四半期)での掲載場所は添付ファイル参照 ③人身傷害保険の認定額の説明を求める〔自動車保険／契約者からの申出〕 <概要> 申出人は、保険会社の担当者に人身傷害保険に関して協定書、後遺障害計算書の内容の説明を求めたところ、すぐに応じてもらえず、その後に説明を受けたが、態度が悪く信頼関係がなくなり、対応に納得できないとして、苦情解決手続を申し出たもの。 <経過・対応結果> 保険会社において確認したところ、担当者の知識、説明力、対応力不足のため申出人の質問に答えられなかったこと、計算書への必要事項の記載漏れ等があったことが原因と判明した。 保険会社から申出人に連絡し、対応の不備を謝罪した上で、再発防止に努めることを伝え、保険金等の支払手続を完了したことで申出人の了解を得た。 <保険会社における再発防止の取り組み> 担当者に対して、後遺障害逸失利益の計算方法、根拠、約款、計算書の記載について、改めて教育を実施するとともに、管理者の事前点検を強化することで、再発防止を図ることとした。 <着眼点、注意喚起のポイント> ・苦情の中で最も件数が多い保険種類・苦情局面である自動車保険の保険金支払に関する苦情を選定 ・本事案の保険会社における再発防止の取り組みが、他の保険会社にとっても参考・有益となると考えられる観点でも選定 ・上記事例も含め「苦情の代表的な事例(当四半期における手続終了事案から)」として全6事例を公表

着眼点	日本損害保険協会
7. 利用者等に情報提供（令和3年度上半期に公表）した個別の苦情・紛争事案の概要・結果（利用者等及び金融機関等の担当者が苦情、紛争の未然防止、金融取引時の注意喚起の視点から参考となる事例） （注）利用者等及び金融機関等の担当者が金融商品・サービスの注意点を把握するための着眼点、注意喚起のポイントを記載のうえ、公表資料（参考事例の該当ページ）を添付。	（事例2）＜紛争＞統計号（2021年度第1四半期）での掲載場所は添付ファイル参照 【自動車保険－5】〔契約の管理・保全〕 申立人は、不要な未払保険金の計上によりフリート契約の割引率が悪化したため、計上された未払保険金の額を修正し保険料の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。 ＜手続終了事由＞ 和解成立 ＜紛争解決手続の概要＞ 保険会社は、①事故対応中の未払保険金は医療調査を踏まえ適正に計上したこと、②結果として後遺障害は認定されなかったが、未払保険金は妥当な支払見込に基づいて計上したこと、③フリート料率制度のルールでは、適正な理由により計上された未払保険金を修正することは出来ないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。 これに対して申立人は、①計上された未払保険金が保険金として支払われなかった場合、割引率は修正されると保険会社から説明されたこと、②保険金が支払われなかったにもかかわらず、割引率は修正されなかったこと、③後遺障害の認定を前提に計上された未払保険金が支払われなかった以上、過去に遡って未払保険金の計上を取り消す必要があること、④適正な割引率を適用し保険料の差額について返戻すべきであること等を主張し、反論した。 当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から、未払保険金の計上にとまなう割引率の影響の説明および被害者へのアプローチ状況等の経過管理が不十分であったことから、後遺障害部分の未払保険金の計上取消しと保険料の差額を返還することで和解したい旨の提案がなされた。 このため、保険会社は申立人に対して、過去に遡って後遺障害部分の未払保険金の計上を取り消し、適正な割引率を適用することによって生じた受領済保険料との差額を返還する旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。 ＜着眼点、注意喚起のポイント＞ ・当四半期において手続が終了した紛争解決手続の事案（全95事案）を「紛争の事例」として上記のとおり掲載 ・上記事例のように保険会社側の説明等に関して争点となったものも含め、どのような事案が苦情処理手続では解決せず、紛争解決手続となっているか等を注意喚起 ・紛争解決手続は個別性が強く、特定の切り口での選定等は難しいことから、全事例を公表

着眼点	保険オンブズマン
1. 苦情処理手続・紛争解決手続に関する申立てや結果等の状況について分析・分類化した結果、具体的な苦情・紛争事例・結果等の紛争解決等業務に関する情報の提供状況 （注）具体的な情報の内容、提供先、提供方法、時期・頻度等の事項を含めた説明を記載。	①金融機関・業界団体へのフィードバック ＜苦情＞ 年度半期毎に、事業者別、保険種類別、類型（募集、管理、保険金）別、苦情の内容別による受付及び終了件数をマトリックスにて提供している。各事業者に提供する際には事業者名を記載して提供しているので他者の動向も把握が可能となっている。 ＜紛争＞ 年度半期毎に、事業者別、保険種類別、類型（募集、管理、保険金）別、苦情の内容別による受付及び終了件数をマトリックスにて提供している。各事業者に提供する際には事業者名を記載して提供しているので他者の動向も把握が可能となっている。また、当法人ホームページにて「半期に終了した紛争解決手続の概要」を公表していることを通知し、閲覧の要請を行っている。 ②関係機関（他のADR機関、消費者団体等）への情報提供 ＜苦情＞ 年度半期毎に、事業者別、類型（募集、管理、保険金）別により当法人ホームページにて公表 https://www.hoken-ombs.or.jp/wp/wp-content/uploads/2021/11/Hoken-ombs.-2021-Kamiki-Complaints.pdf ＜紛争＞ 年度半期毎に、「半期内に終了した案件の概要」を当法人ホームページにて公表 https://www.hoken-ombs.or.jp/wp/wp-content/uploads/2021/11/2021-Kamiki-Hoken-ombs-Funsokaiketsu-Gaiyo.pdf ③金融機関の利用者（顧客一般を含む。以下利用者等という。）への情報提供 ＜苦情＞ 上記②に同じ ＜紛争＞ 上記②に同じ
2. 上記1のうち、金融機関等の担当者（金融商品の販売担当者を含む。以下同じ。）及び利用者等において苦情・紛争の未然防止の観点から有用と考える情報提供の内容。例えば、苦情・紛争が増加している金融商品、主な発生原因や高齢者等を切り口とした情報等。 （アンケート結果や外部の有識者等の見解を踏まえて対応したものは、その旨も記載。）	＜金融機関等へのフィードバック＞ 上記1. ①に同じ ＜利用者等への情報提供＞ 上記1. ②に同じ

着眼点	保険オンブズマン
3. 今後、情報提供の内容充実を図ろうと考えている分析結果等の概要 （注）金融機関等への利用者本位の金融サービス向上、利用者等への金融商品・サービスに関する注意喚起等の視点からの情報提供の現状評価を踏まえ、更に工夫の余地が考えられるものを記載（IT等の活用を含む）。	<金融機関等へのフィードバック> 受付件数の多い、特定の4事業者に対して個別（各社ごとに苦情の特徴が相違している為）に情報提供や注意喚起を実施している。 <利用者等への情報提供> 上記1. ②に同じ
4. 紛争解決等業務に関する情報のより有用な活用を促進する観点からの現状の提供方法・提供経路に対する認識 （注）提供先が金融機関等の場合は、当該提供経路によるフィードバックが金融機関等の担当者を通じて利用者本位の金融サービスの向上に繋がっているかどうかの視点、提供方法が公表の場合は、公表内容迄辿るホームページ上の経路及び周知状況を踏まえた利用者目線での探索性・視認性、認知度等を考慮した視点からの検証・評価を記載。	<利用者本位のフィードバック> 苦情について 金融機関に対して苦情の再発防止策を策定依頼し、苦情の内容により、全社レベル、部門レベル、課（センター）レベルで情報共有の上、同様の苦情が発生しない方途を探る要請を行っている。 紛争について 終了後に両当事者からアンケートを提出してもらい、申立人からのアンケート結果を事業者に提供し、同様の紛争に発展しないよう、全社レベル、部門レベル、課（センター）レベルで情報共有の上、同様の紛争が発生しない方途を探る要請を行っている。 <利用者目線の公表等> 1. インターネットの検索ブラウザに「損保 苦情 相談」と曖昧検索を行った場合でも当法人のホームページ「保険オンブズマン」も表示され、当法人のホームページへ容易に辿りつける。また、そこから当法人の役割、手続方法、過去の終了事案等も参照可能となっている。 2. 契約事業者のホームページに当法人の連絡先・ホームページをリンクしてもらい、契約関係者が当該事業者のホームページを参照した際に容易に当法人のホームページに辿り着ける方途も採用している。
5. 上記4を踏まえ、今後、改善策の検討を図ろうと考えている事項	<利用者本位のフィードバック> なし <利用者目線の公表等> なし

着眼点	保険オンブズマン
6. 利用者等の金融サービスの利用に際し金融商品・サービスの注意点が把握できる具体的な商品分類(特約も含む)、利用者等に提供できる分類ごとの情報(計数・内容)、現状評価を踏まえた今後の取組、課題。 (注) 金融事業者において活用が期待される「重要情報シート」(金融事業者編)の取扱商品の金融商品の種類を考慮した現状評価、今後の取組、課題を含む。	<苦情> 年度半期毎に、事業者別、類型(募集、管理、保険金)別により当法人ホームページにて公表 https://www.hoken-ombs.or.jp/wp/wp-content/uploads/2021/11/Hoken-ombs.-2021-Kamiki-Complaints.pdf <紛争> 年度半期毎に、「半期内に終了した案件の概要」を当法人ホームページにて公表 計数は公表していない。 https://www.hoken-ombs.or.jp/wp/wp-content/uploads/2021/11/2021-Kamiki-Hoken-ombs-Funsokaiketsu-Gaiyo.pdf
7. 利用者等に情報提供(令和3年度上半期に公表)した個別の苦情・紛争事案の概要・結果(利用者等及び金融機関等の担当者が苦情、紛争の未然防止、金融取引時の注意喚起の視点から参考となる事例) (注) 利用者等及び金融機関等の担当者が金融商品・サービスの注意点を把握するための着眼点、注意喚起のポイントを記載のうえ、公表資料(参考事例の該当ページ)を添付。	(事例1) <苦情/紛争、概要等> 自動車保険対物保険金請求時に契約者である申立人から、被害車両の損害状況が軽微と思われるが修理ではなく部品交換を求められていることから、十分な確認を行い、修理作業着手前に事前報告を行うよう事業者に要請した。ところが、その確認を行うことなく部品交換を認定、契約者に事前通知することなく支払を実行。契約者は修理方法につき事前に打ち合わせが行われていれば保険を使用する必要がなかったことが考えられる、として減少した無事故等級の復活を求めて申立。 <着眼点、注意喚起のポイント> 自動車保険金支払担当者による初動時対応の是正・改善を要請。属人的ではなく組織的な改善策の策定の注意喚起。 詳細は添付リンクURL https://www.hoken-ombs.or.jp/wp/wp-content/uploads/2021/11/2021-Kamiki-Hoken-ombs-Funsokaiketsu-Gaiyo.pdf 「令和3年度上半期に終了した紛争解決手続の概要ー7」

着眼点	保険オンブズマン
7. 利用者等に情報提供（令和3年度上半期に公表）した個別の苦情・紛争事案の概要・結果（利用者等及び金融機関等の担当者が苦情、紛争の未然防止、金融取引時の注意喚起の視点から参考となる事例） （注）利用者等及び金融機関等の担当者が金融商品・サービスの注意点を把握するための着眼点、注意喚起のポイントを記載のうえ、公表資料（参考事例の該当ページ）を添付。	（事例2）＜苦情/紛争、概要等＞ 傷害死亡保険金請求に関し、直接の死因が「呼吸不全」であることを理由に事業者は「疾病」として無責を主張。申立人は別途医療過誤に関する訴訟提起を行った際に鑑定書に「吐物誤嚥（事故）による窒息死は否定できない」との記載があることから、事故死として保険金支払の認定を主張。 ＜着眼点、注意喚起のポイント＞ 当該案件に限らず、他の事業者においても死亡診断書記載の「直接の死因」のみで「疾病」と判断し、無責回答することがある。一方、死亡診断書には「直接の死因」の他にその原因（例として吐物誤嚥といった記載もある）を記載する欄や、死亡の種類（病死、不慮の事故死等）欄が設定されており、「直接の死因」のみで判断することなく、より丁寧な診断書の読解と十分な医療調査の実施が求められる。 詳細は添付リンク：https://www.hoken-ombs.or.jp/wp/wp-content/uploads/2021/11/2021-Kamiki-Hoken-ombs-Funsokaiketsu-Gaiyo.pdf 「令和3年度上半期に終了した紛争解決手続の概要 － 3」

着眼点	日本少額短期保険協会
1. 苦情処理手続・紛争解決手続に関する申立てや結果等の状況について分析・分類化した結果、具体的な苦情・紛争事例・結果等の紛争解決等業務に関する情報の提供状況 (注) 具体的な情報の内容、提供先、提供方法、時期・頻度等の事項を含めた説明を記載。	①金融機関・業界団体へのフィードバック 苦情・紛争とも下記の対応を実施しています。 1. 「ほけん相談室レポート」【下記リンク参照】 ・年2回（上半期、下半期）作成。協会HPに掲載し広く開示するとともに少短会社経営トップには下記「苦情、紛争解決手続案件についてのご報告」とともに個別送付している。 ・掲載内容は、①「相談・苦情・紛争解決手続受付件」、「相談・苦情の申し出内容別受付件数」、「相談・苦情・紛争解決手続販売商品別受付件数」「苦情・紛争解決手続の処理期間」等の推移を含めた定量的データと当該期間における特徴・傾向等の分析と解説 ②苦情・紛争解決手続の具体的事例（概要や対応経緯・結果の解説） 2. 「苦情、紛争解決手続案件についてのご報告」（資料1参照） ・年2回（上半期、下半期）作成。少短会社経営トップ宛に個別送付している。 -取締役会で共有・議論いただくためにトップ宛送付- ・内容は、①当該半期での協会全体の苦情・紛争に関する動向・傾向 ②当該少短会社についての苦情・紛争解決手続受付件数および具体的事案の対応状況（該当事案ある場合） ほけん相談室レポートリンク https://www.shougakutanki.jp/general/consumer/pdf/report/hokensodan_report22.pdf
	②関係機関（他のADR機関、消費者団体等）への情報提供 苦情・紛争とも下記の通り対応しています。 ・対象：東京都消費生活総合センター 年1回情報交換会を開催し、相談室レポートに基づき説明。
	③金融機関の利用者への情報提供 苦情・紛争とも下記の通り対応しています。 ・上記「ほけん相談室レポート」【下記リンク参照】を当協会HP「消費者の皆様へ」サイトに過年度分も含め掲載し情報提供を行っている。 ほけん相談室レポートリンク https://www.shougakutanki.jp/general/consumer/pdf/report/hokensodan_report22.pdf

着眼点	日本少額短期保険協会
2. 上記1のうち、金融機関等の担当者（金融商品の販売担当者を含む。以下同じ。）及び利用者等において苦情・紛争の未然防止の観点から有用と考える情報提供の内容。例えば、苦情・紛争が増加している金融商品、主な発生原因や高齢者等を切り口とした情報等。 （アンケート結果や外部の有識者等の見解を踏まえて対応したものは、その旨も記載。）	<金融機関等へのフィードバック> ・「ほけん相談室レポート」において苦情・紛争等の未然防止に資するよう商品別の分析や苦情の内容別分析等を行うなどの工夫を行っている。 ・また、苦情が増加している業者（商品）については原因を分析し、その結果を少短会社担当者及び責任者に提供・共有するとともに解決策を検討し苦情の削減を図ることにしている。 【例】 ①ペット保険で診療の伴わない通院（投薬費用のみの請求）を不担保とした事例⇒パンフレットの改定、保険金請求者に対し書面で通院支給対象の定義をわかりやすく記載した文書を送付する対応に変更 ②ペット保険で更新時特定傷病不担保特約付帯した事例⇒加入時年齢に制限を加え、加入時に健康診断を義務付ける事により更新時特定傷病不担保特約の付保を廃止した ③スマホ修理保険で全損認定により修理費用実費が支払われない事例⇒保険請求時に契約者に丁寧な再確認を行うこととした <利用者等への情報提供> ・「ほけん相談室レポート」（協会HP「消費者の皆様」サイト掲載）に販売商品別や苦情の内容別分析等を記載し掲載している。
3. 今後、情報提供の内容充実を図ろうと考えている分析結果等の概要 （注）金融機関等への利用者本位の金融サービス向上、利用者等への金融商品・サービスに関する注意喚起等の視点からの情報提供の現状評価を踏まえ、更に工夫の余地が考えられるものを記載（IT等の活用を含む）。	<金融機関等へのフィードバック> ・項番1, 2に記載の分析・情報提供や少短会社への個別の対応とともに、苦情・紛争未然防止に向けた少短会社側のお客様対応力強化に資する具体策(行動)の提示。 【例】 ①裁定委員（弁護士）による具体事例を基にした少短会社向け「態勢整備確認セミナー」の開催 …目的：少短会社側の問題として指摘されやすい点を再認識し自社の課題点改善につなげる。 - 実例をベースにした講義により、各社に「対応改善ポイント」を認識いただき苦情・紛争未然防止に向け会社全体としての態勢整備を促す。 - 対象：少短会社（経営者、保険金支払責任者、お客様担当責任者、商品開発責任者） - 内容：初動のお客様対応面の問題点、紛争になりやすい争点（保険金支払時の少短会社・消費者の事実認識相違、商品性の問題、約款解釈で乗り切れない問題等） ②家財・賠償事故に焦点を当てた注意事項の策定及び提供（資料2参照：各社への提供資料案）

着眼点	日本少額短期保険協会
3. 今後、情報提供の内容充実を図ろうと考えている分析結果等の概要 （注）金融機関等への利用者本位の金融サービス向上、利用者等への金融商品・サービスに関する注意喚起等の視点からの情報提供の現状評価を踏まえ、更に工夫の余地が考えられるものを記載（IT等の活用を含む）。	<利用者等への情報提供> ・過去の事例分析から、保険契約者として契約時及び事故発生時に注意すべき事項を相談室レポートに記載して提供していく。 ①加入時の注意事項－補償金額、補償内容、免責条項、告知すべき事項の確認、継続時の条件等 ②事故発生時の注意事項－直ちに保険会社に連絡、証拠の保全（含：保険会社の臨場要請）、保険金請求手続きと今後のスケジュールにつき確認しておく等 ※契約者も契約後に「知らなかった」というような主張は認められないため
4. 紛争解決等業務に関する情報のより有用な活用を促進する観点からの現状の提供方法・提供経路に対する認識 （注）提供先が金融機関等の場合は、当該提供経路によるフィードバックが金融機関等の担当者を通じて利用者本位の金融サービスの向上に繋がっているかどうかの視点、提供方法が公表の場合は、公表内容迄辿るホームページ上の経路及び周知状況を踏まえた利用者目線での探索性・視認性、認知度等を考慮した視点からの検証・評価を記載。	<利用者本位のフィードバック> ・「ほけん相談室レポート」は協会HP「消費者の皆様」サイトに過去分（2010年～）も含め掲載しておりアクセスしやすく有効な提供方法と認識しております。 - また、本レポートの内容に関して少額短期保険会社からの照会（掲載事例を踏まえた事故対応時の留意点等）もあり、各社担当者が相談員からのアドバイスを実務に活かすなどしており有効な提供方法と認識しております。 <利用者目線の公表等> ・上記レポートは、できるだけ平易な文言での記載に努め、内容も定量指標（含：前年度比）・分析コメント・苦情・紛争解決事案の解説（申立内容・少短会社対応内容・結果等）を記載することで利用者が理解しやすい構成となっています。

着眼点	日本少額短期保険協会
5. 上記4を踏まえ、今後、改善策の検討を図ろうと考えている事項	<利用者本位のフィードバック> ・3に記載の観点も含め更なる工夫・改善に努めます。 <利用者目線の公表等> ・3に記載の観点も含め更なる工夫・改善に努めます。
6. 利用者等の金融サービスの利用に際し金融商品・サービスの注意点が把握できる具体的な商品分類(特約も含む)、利用者等に提供できる分類ごとの情報(計数・内容)、現状評価を踏まえた今後の取組、課題。 (注)金融事業者において活用が期待される「重要情報シート」(金融事業者編)の取扱商品の金融商品の種類を考慮した現状評価、今後の取組、課題を含む。	・利用者が保険申込み時に保険会社に確認し、理解・納得しておくべき事項。(少短会社・募集人等の説明が十分理解できない場合は安易に契約はすべきではない点) ①家財・賠償：保険金額、補償内容、免責事項、事故の速やかな報告及び保険会社への臨場の要請、事故を証明する第3者の確保。 ②生命医療：加入時の健康状況の告知は聞かれたことにありのままにする(勝手に判断しない)、継続条件、保障内容、免責事項の確認。親族など同席者の確保。申込書・告知書のコピーは必ず保管。 ③ペット：加入時の健康状況告知、継続条件、補償内容、免責事項の確認。 ④その他：補償内容の確認、免責事項の確認、事故発生時及び保険金請求時の注意点確認。
7. 利用者等に情報提供(令和3年度上半期に公表)した個別の苦情・紛争事案の概要・結果(利用者等及び金融機関等の担当者が苦情、紛争の未然防止、金融取引時の注意喚起の視点から参考となる事例) (注)利用者等及び金融機関等の担当者が金融商品・サービスの注意点を把握するための着眼点、注意喚起のポイントを記載のうえ、公表資料(参考事例の該当ページ)を添付。	(事例1：費用保険の苦情事例) 詳細は資料3(ほけん相談室レポート)2ページ-事例①参照 ・補償対象のスマホが落下し液晶画面が破損したため30,000円の修理実費を請求したところ、修理不能損害の認定になり7,500円の支払いになると言われ苦情に及んだ。契約時の案内文書・パンフレットでは基板修理を正規販売店以外で行った場合は修理不能損害と認定されると案内している旨保険会社は説明したが、事故報告受付時に保険会社担当者がそのような条件があることを説明しておらず正規販売店を指定したわけでもないため、協会としては柔軟に対応するよう保険会社に要請。保険会社は被保険者が違法修理であると知っていたか、修理後正常に作動しているかを確認の上、修理費用支払いに応じた。 <着眼点、注意喚起のポイント> 基板を修理することは電波法に抵触する可能性があり、修理不能損害の認定になる旨契約時に確認を促すよう案内文書・パンフレット等を工夫すること。契約者は損害発生時は修理する前に保険会社に修理に関して相談するよう誘導する必要がある。また契約者からの事故報告や相談に対し修理不能損害の定義があることを説明するとともに正規販売店を紹介するなどして約款通りの運用ができるよう対応する必要がある。

着眼点	日本少額短期保険協会
7. 利用者等に情報提供（令和3年度上半期に公表）した個別の苦情・紛争事案の概要・結果（利用者等及び金融機関等の担当者が苦情、紛争の未然防止、金融取引時の注意喚起の視点から参考となる事例） （注）利用者等及び金融機関等の担当者が金融商品・サービスの注意点を把握するための着眼点、注意喚起のポイントを記載のうえ、公表資料（参考事例の該当ページ）を添付。	（事例2：テナント総合保険の苦情事例） 詳細は資料3（ほけん相談室レポート）2ページ-事例③参照 ・自身が経営する店舗で12月～2月の間に3回にわたり現金が盗取された。保険会社は調査中として保険金が支払われないと苦情に及んだ。協会は保険会社に対し事実を十分確認し約款等に従い適切に対応すること、申立人が保険会社の調査を保険金を支払わないための粗捜しと見られないよう注意と配慮をもって行うよう依頼。（4月に犯人が逮捕され盗難事故と確認された）被害金額について保険会社は弁護士対応とし犯人側弁護士との間で被害額の確認を行ったが、犯人供述額と申立人申告額とで若干の差があり保険会社は犯人側の主張金額を提示したが、協会は両当事者が根拠を明示できないのであれば片方の主張を認めることはおかしいとして和解案を提示した。
	<着眼点、注意喚起ポイント> 盗難による保険金請求事案においては、被害者は事故発生を知ったら直ちに管轄警察書に届けるとともに保険会社に事故を連絡することを忘れてはならない。保険会社は可能な限り臨場し現状の確認、契約者への事故状況の確認、被害状況の確認、届け出の確認などを行うことに心がけ、最初から予断を持たず臨場や事実確認を怠らないこと。
	（事例3：生命保険の裁定事案） 詳細は資料3（ほけん相談室レポート）3ページ-事例①参照 ・被保険者である申立人の母親は海上で死亡しているのが発見され死因は溺死とされたため遺族は保険金を請求した。保険会社は①入水場所不明であるが遺体には地上から海面に落ちたことを窺わせる擦過傷がない。②遺体に「みなさんさようなら」と書かれた「お薬手帳」があった。③警察が自殺と判断し保険会社はこれを尊重するとして自殺免責に該当するとして保険金支払いを拒否したため不服として裁定に及んだ。裁定委員会は申立書、答弁書にもとづき保険会社主張を検証し、死体検案の記録や解剖所見によらない説明は信用性乏しい、「お薬手帳」は遺体発見時の所持品の中に含まれていたが入水自殺者がメッセージを身体にまとうというのは一般的ではない。自殺かの判断において動機の考察は不可欠であるが自殺動機は不明のままである。として自殺免責の成立が難しいとの心証に至ったが紛争の長期化を避けるため和解案を提示した。 <着眼点、注意喚起ポイント> 免責主張の挙証責任は保険会社側にあるので、事実裏打ちされた根拠の提示が要求される。結論ありきで理屈づくりのための情報収集ではなく可能性のある事実を確認するといった姿勢が望まれる。

着眼点	日本少額短期保険協会
7. 利用者等に情報提供（令和3年度上半期に公表）した個別の苦情・紛争事案の概要・結果（利用者等及び金融機関等の担当者が苦情、紛争の未然防止、金融取引時の注意喚起の視点から参考となる事例） （注）利用者等及び金融機関等の担当者が金融商品・サービスの注意点を把握するための着眼点、注意喚起のポイントを記載のうえ、公表資料（参考事例の該当ページ）を添付。	（事例4：生命保険の裁定事例） 詳細は資料3（ほけん相談室レポート）4ページ-事例⑤参照 ・被保険者である母親が腎不全により死亡し生命死亡保険金を請求したが保険会社から「加入時に告知義務違反があった。死因は保険加入前に罹患していた腎臓病が原因で保険金は支払えないが契約時に遡及して払込保険料全額を支払うので保険金請求を取り下げよう」との提案があった。契約者は友人も同席したうえで契約を行っており、被保険者が以前から人工透析を受けていること、病気で保険加入できず悩んでいたことを告げ、募集人から「加入でき死亡時に保険金が出る」等の説明がなされたとの証言もあるとして保険金を支払うよう裁定に及んだ。裁定委員会は、被保険者の死亡原因は責任開始前の疾病や不慮の事故が原因と思われるが、保険約款にはそれが保険金不払い・免責に該当する旨の明記がない。また保険会社は募集人教育をしており「腎不全で死亡しても保険金の下りる」旨の説明をしたとは考えられないと主張するが、募集人には現在それを確認できず建前論の域を出ない。一方、申立人からは本件に立ち会ったという同席者の陳述書が提出され、募集人と被保険者間の契約に至る模様が記載されている。その真実性について明確に判断できないが不自然な点も見られず一定の証拠価値を認めることができる。募集人も契約のために被保険者と面談していたので被保険者に健康状態を確認していなかったとは考えられず外見上も被保険者に一定の健康不安があったことは理解し得たものと考えられ、募集人も被保険者の同告知が必ずしも正確になされていないことを認識していた可能性も否定できない。として、和解案を提示した。 <着眼点、注意喚起ポイント> 高齢者の保険加入に際しては同席者を伴い、特に健康告知事項については注意して問われていることに正確に答える必要がある。

着眼点	FINMAC
1. 苦情処理手続・紛争解決手続に関する申立てや結果等の状況について分析・分類化した結果、具体的な苦情・紛争事例・結果等の紛争解決等業務に関する情報の提供状況 （注）具体的な情報の内容、提供先、提供方法、時期・頻度等の事項を含めた説明を記載。	①金融機関・業界団体へのフィードバック ・当センターに紛争等解決業務を委託している7団体(※1)に対して、月次ベースで、各月における各団体毎及び総計の相談・苦情・紛争の各受付件数、紛争の終結件数に加えて、すべての事案（紛争解決事案は終結した事案のみが対象）の概要（※2）、内容内訳（※3）・商品内訳（※4）・顧客の年齢・対象事業者名等の情報を提供している。さらには、日本証券業協会に対しては、以下の苦情・紛争に係る情報を提供している。 ※1 日本証券業協会、投資信託協会、日本投資顧問業協会、金融先物取引業協会、第二種金融商品取引業協会、日本暗号資産取引業協会及び日本STO協会 ※2 紛争解決においては両当事者の主張とあっせん委員の見解を含む処理状況、苦情・相談の具体的内容等 ※3 制度に係るもの（相談のみ）、勧誘に係るもの、売買取引に係るもの、事務処理に係るもの等の内訳 ※4 株式、債券、投資信託、デリバティブ等の大項目内訳に加えて、その下の項目を含む <苦情> ・協会員と顧客との間での同種の苦情の再発防止・未然に防ぐ等の観点から、多くの協会員にとって注意を要すると思われる事例を毎月1事案と四半期毎に4事案（四半期で合計7事案）選定し、当該苦情の申出内容・対応結果・主な留意点を取りまとめ、日本証券業協会が運営する協会WANに掲載することにより協会員に周知している。 <紛争> ・苦情事案と同様の観点から、多くの協会員にとって注意を要すると思われる事例を毎月1事案選定し、事案の事実関係・あっせん処理結果・主な留意点を「あっせん事例集」として取りまとめ、日本証券業協会が運営する協会WANに掲載することにより協会員に周知している。

着眼点	FINMAC
1. 苦情処理手続・紛争解決手続に関する申立てや結果等の状況について分析・分類化した結果、具体的な苦情・紛争事例・結果等の紛争解決等業務に関する情報の提供状況 (注) 具体的な情報の内容、提供先、提供方法、時期・頻度等の事項を含めた説明を記載。	②関係機関（他のADR機関、消費者団体等）への情報提供 ・ 情報提供先を関係機関向け、金融機関の利用者向け等に区別することなく、当センターWebサイトに掲載している。 <苦情> ・ 苦情事案の受付状況について、相談及び紛争事案の受付状況を含め、月次、四半期、半期、通期毎に掲載している。 月次：https://www.finmac.or.jp/wp/wp-content/uploads/2021/11/monthkujou2110.pdf 「あっせん苦情相談処理状況報告書」 四半期：https://www.finmac.or.jp/wp/wp-content/uploads/2021/11/highlight_20214_9.pdf 「2021年度4～6月の相談、苦情、あっせんの状況について」 半期：https://www.finmac.or.jp/wp/wp-content/uploads/2021/11/jyokyo_202104_09.pdf 「2021年度上半期のあっせん、苦情、相談の処理状況について」 通期：https://www.finmac.or.jp/wp/wp-content/uploads/2021/09/finmac_jyoukyou_2020.pdf 「2020年度紛争解決等業務の実施状況について」 <紛争> ・ 紛争事案の受付件数、終結件数について、上記記載の資料において、月次、四半期、半期、通期毎に掲載している。さらに、すべての終結した紛争解決手続事案について、四半期ごとに、両当事者の主張とあっせん委員の見解を含む処理状況を、当センターWebサイトに掲載している。 https://www.finmac.or.jp/wp/wp-content/uploads/2021/11/assen2021_07_09hp.pdf 「FINMAC紛争解決手続事例（2021年7月-9月）」 ③金融機関の利用者（顧客一般を含む。以下利用者等という。）への情報提供 <苦情> ・ 上記に記載のとおり。 <紛争> ・ 上記に記載のとおり。

着眼点	FINMAC
2. 上記1のうち、金融機関等の担当者（金融商品の販売担当者を含む。以下同じ。）及び利用者等において苦情・紛争の未然防止の観点から有用と考える情報提供の内容。例えば、苦情・紛争が増加している金融商品、主な発生原因や高齢者等を切り口とした情報等。 （アンケート結果や外部の有識者等の見解を踏まえて対応したものは、その旨も記載。）	情報提供先を関係機関向け、金融機関の利用者向け等に区別することなく、相談・苦情・紛争の動向を、前年同期の数値とともに協定事業者内訳、商品内訳、内容内訳、業態内訳、個人・法人内訳、地区内訳等の区分に基づき、当センターWebサイトに掲載しており、増減傾向を把握できるようにしている。 <金融機関等へのフィードバック> ・紛争事案については、同種事例の未然防止、コンプライアンス態勢の充実等に役立てていただく観点から、あっせんにより和解が成立した事例の概要をとりまとめ、日本証券業協会を通じて協会員に周知している。具体例としては、申立人が相続人の事案や申立人が高齢者の事案などを取り上げている。 ・苦情事案についても、紛争事案と同様に、事例の概要をとりまとめ、日本証券業協会を通じて協会員に周知している。具体例としては、システム障害による苦情、事務処理上の苦情などを取り上げている。 ・なお、7団体の中には、当センターが提供した情報をもとに、自主規制機関として、独自に相談・苦情の分析を行い、苦情の多い協会員に対し個別連絡を行っている機関もある。 <利用者等への情報提供> ・上記に記載のとおり。
3. 今後、情報提供の内容充実を図ろうと考えている分析結果等の概要 （注）金融機関等への利用者本位の金融サービス向上、利用者等への金融商品・サービスに関する注意喚起等の視点からの情報提供の現状評価を踏まえ、更に工夫の余地が考えられるものを記載（IT等の活用を含む）。	<金融機関等へのフィードバック> ・現状の情報提供に対する特段の意見はないことから、当面は今後も同様の対応を継続する。 <利用者等への情報提供> ・上記に記載のとおり。

着眼点	FINMAC
4. 紛争解決等業務に関する情報のより有用な活用を促進する観点からの現状の提供方法・提供経路に対する認識 (注) 提供先が金融機関等の場合は、当該提供経路によるフィードバックが金融機関等の担当者を通じて利用者本位の金融サービスの向上に繋がっているかどうかの視点、提供方法が公表の場合は、公表内容迄辿るホームページ上の経路及び周知状況を踏まえた利用者目線での探索性・視認性、認知度を考慮した視点からの検証・評価を記載。	<利用者本位のフィードバック> ・ 項目1に記載のとおり、日本証券業協会に対し、「あっせん事例集」として取りまとめたものを、毎月、日本証券業協会が運営する協会WANに掲載することにより協会員に周知しており、特に主な留意点では、利用者本位の金融サービスの向上を促す観点から、事例を通して協会員に必要な注意喚起を促している。また、依頼があれば、業界団体、個社研修等の講師として、事例を紹介するとともに注意喚起を行う等して、利用者本位の金融サービスの向上を促している。 <利用者目線の公表等> ・ 一般の利用者から問い合わせがあれば、丁寧に説明し、理解を得ている。 ・ 当センターウェブサイトにおいては、トップページから各種情報に直接アクセスできるようになっており、今後も利用者目線での探索性・視認性を考慮した、適切な情報提供を継続する。
5. 上記4を踏まえ、今後、改善策の検討を図ろうと考えている事項	<利用者本位のフィードバック> ・ 項目4に記載のとおり、利用者本位の金融サービスの向上を促すフィードバックは適切に行われていると認識しており、今後も適切な対応を継続する。 <利用者目線の公表等> ・ 項目4に記載のとおり、利用者目線の公表は適切に行われていると認識しており、今後も適切な対応を継続する。

着眼点	FINMAC
6. 利用者等の金融サービスの利用に際し金融商品・サービスの注意点が把握できる具体的な商品分類(特約も含む)、利用者等に提供できる分類ごとの情報(計数・内容)、現状評価を踏まえた今後の取組、課題。 (注) 金融事業者において活用が期待される「重要情報シート」(金融事業者編)の取扱商品の金融商品の種類を考慮した現状評価、今後の取組、課題を含む。	・相談、苦情、紛争ごとに、以下の商品内訳、内容内訳による、申立件数を、月次、四半期、半期、通期で提供している。 【商品内訳】株式・債券・投資信託・デリバティブ(細目:有価証券関連・金融先物等・CFD・その他)・ETN・暗号資産デリバティブ・商品関連デリバティブ・第二種業取扱商品・ラップ・STO・STO自己募集・先物オプション・その他 【内容内訳】制度・勧誘・売買取引・事務処理・投資運用・投資助言・その他 月次: https://www.finmac.or.jp/wp/wp-content/uploads/2021/11/monthkujou2110.pdf 「あっせん苦情相談処理状況報告書」商品別処理状況 四半期: https://www.finmac.or.jp/wp/wp-content/uploads/2021/11/highlight_20214_9.pdf 「2021年度4～6月の相談、苦情、あっせんの状況について」商品別内訳 半期: https://www.finmac.or.jp/wp/wp-content/uploads/2021/11/jyokyo_202104_09.pdf 「2021年度上半期のあっせん、苦情、相談の処理状況について」商品別内訳 通期: https://www.finmac.or.jp/wp/wp-content/uploads/2021/09/finmac_jyoukyou_2020.pdf 「2020年度紛争解決等業務の実施状況について」商品別内訳 ・ここ数年においては、「デリバティブ(その他)」の分類のうち、特定商品(VIXインバースETN)に係るあっせん等が多かったことから、当該商品に係る件数のみを抽出して提供するなど、利用者等にとって重要な情報を分かりやすく記載している。 ・今後も、利用者等にとって重要な情報については、分かりやすい記載を行っていく。

着眼点	FINMAC
7. 利用者等に情報提供（令和3年度上半期に公表）した個別の苦情・紛争事案の概要・結果（利用者等及び金融機関等の担当者が苦情、紛争の未然防止、金融取引時の注意喚起の視点から参考となる事例） （注）利用者等及び金融機関等の担当者が金融商品・サービスの注意点を把握するための着眼点、注意喚起のポイントを記載のうえ、公表資料（参考事例の該当ページ）を添付。	（事例1）＜紛争＞（添付資料参照） 【申立人の主張】被申立人担当者から数多くの電話及び訪問による勧誘を受け、断り切れずに取引を承諾してしまった。担当者主導の取引が大量に行われたことにより被った損失の賠償を求める。 【被申立人の主張】被申立人担当者が申立人に勧誘を行ったことは事実であるものの、売買の意向や取引内容については、同担当者が申立人に確認した上で取引に至っている。また、一時的に取引回数が増加しているが、通算損益では利益になっており、売買回数と損失との因果関係は見られないと考える。しかしながら、高齢である申立人の取引について、被申立人は事前に家族に取引内容を確認する等の配慮が足りなかったと認識している。 【結果】和解 【紛争解決委員の見解】申立人の取引について、被申立人担当者は申立人の承諾を得ていたとはいうものの、高齢者には理解が難しい銘柄が多く、申立人には同担当者から強く言われると断り切れずに受け入れてしまう面が伺われるなど、申立人が各取引について適切に判断できていたのかは疑わしい。一方、申立人においては、取引を断ることが可能であったと考えられることや、十分な確認をしないで取引に応諾していたことについての責任は否めない。証券取引は自己責任が原則であるが、申立人が高齢であったことなどの諸事情を踏まえ、被申立人が発生した損害額の内、一定の金額を申立人に支払うことで和解すべき事案と考える。 ＜着眼点、注意喚起のポイント＞ 高齢顧客に投資勧誘を行う場合には、適合性の原則を踏まえた上で、慎重な対応が求められ、勧誘する銘柄の理解のしやすさ、高齢顧客の質問力等への配慮が必要である。トラブルを未然に防ぐためには、高齢顧客との取引に際しては、顧客本人の了解を得て、面談時等にご家族に同席していただき、ご家族にもその取引内容をご理解いただくようにすることも大切な取り組みの一つである。

着眼点	FINMAC
7. 利用者等に情報提供（令和3年度上半期に公表）した個別の苦情・紛争事案の概要・結果（利用者等及び金融機関等の担当者が苦情、紛争の未然防止、金融取引時の注意喚起の視点から参考となる事例） （注）利用者等及び金融機関等の担当者が金融商品・サービスの注意点を把握するための着眼点、注意喚起のポイントを記載のうえ、公表資料（参考事例の該当ページ）を添付。	（事例2）＜紛争＞（添付資料参照） 【申立人の主張】被申立人担当者は、申立人の亡父（投資経験が乏しく、理解力・判断力・リスク管理能力に欠ける一人暮らしの高齢者であった者）に対して、詳しい説明を行うことなく仕組債等を勧め、購入させ、申立人の亡父は多大な損失を被った。適合性原則違反及び説明義務違反等により被った損害金の賠償を求める。 【被申立人の主張】被申立人担当者による申立人の亡父への本件仕組債等の購入提案に先立ち、同担当者の上席者が、申立人の亡父の健康状態、理解力及び判断力について問題が無い事、本件仕組債等の投資意向が有る事を確認している。被申立人が申立人の亡父の投資方針に反する商品を販売した事実はない。同担当者は、資料を基に為替変動リスク等について詳しく説明を行い、申立人の亡父の理解を得たことを確認した上で契約に至っている。よって、申立人の主張する事実は無く、請求に応じることはできない。 【結果】和解 【紛争解決委員の見解】申立人の亡父は、被申立人担当者から本件仕組債の勧誘を受けた際、商品内容やリスク等について、概ね説明を受けていたと思われる。一方で、取引当時、70歳を過ぎていた申立人の亡父が、当該リスク等を正確に理解できていたのかどうかについては、適合性の面から疑問がある。よって、これらの事情を勘案し、被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことで和解することが望ましい。 ＜着眼点、注意喚起のポイント＞ 適合性の原則を踏まえた対応に加えて、相続時や相続後のトラブルを抑止するための施策をとることが肝要である。顧客本人の了解を得て、面談時等にご家族に同席していただき、ご家族にもその取引内容をご理解いただくようにすることも大切な取り組みの一つである。

着眼点	日本貸金業協会
1. 苦情処理手続・紛争解決手続に関する申立てや結果等の状況について分析・分類化した結果、具体的な苦情・紛争事例・結果等の紛争解決等業務に関する情報の提供状況 （注）具体的な情報の内容、提供先、提供方法、時期・頻度等の事項を含めた説明を記載。	①金融機関・業界団体へのフィードバック <苦情> <紛争> 共通 ◆意見交換会 ・年に1～2回開催している協会員との意見交換会において、「年次報告書」で提供している。 ◆公表（一般向け） ○「年次報告書」 【内容】 ・（苦情）相談における不満足の表明事案その処理状況、苦情処理状況、終了件数、主な苦情事例、業態別苦情件数 ・（紛争）受理状況、終了件数、紛争解決業務に係る所要期間等の計数の年度別推移、主な紛争事例 【提供方法と頻度】 ・HP（「相談・苦情・紛争解決受付状況」・https://www.j-fsa.or.jp/personal/statistics/consultation/） ・年1回（6月） ○「相談・苦情・紛争解決等の実施状況」（資料1） 【内容】 ・（苦情）受付状況の変化、苦情処理手続の実施状況、苦情の事例 ・（紛争）受付状況の変化、紛争解決手続の処理状況、紛争の事例 【提供方法と頻度】 ・HP（「紛争解決等業務の実施状況」・https://www.j-fsa.or.jp/personal/statistics/enforcement/） ・年4回（四半期ごと） ○「センターだより」（資料2） 【提供方法と頻度】 ・HP（「センターだより」・https://www.j-fsa.or.jp/doc/moneylender/publications/letter/vol37.pdf） ・年4回 ◆公表（協会員のみ） ○「J F S A news」 【内容】 ・相談苦情対応及び紛争解決業務の実施状況、「ヤミ金融・違法業者の事例（被害あり・被害なし）」。 【提供方法と頻度】 ・HP（「J F S A ニュース」） ・適宜

着眼点	日本貸金業協会
1. 苦情処理手続・紛争解決手続に関する申立てや結果等の状況について分析・分類化した結果、具体的な苦情・紛争事例・結果等の紛争解決等業務に関する情報の提供状況 （注）具体的な情報の内容、提供先、提供方法、時期・頻度等の事項を含めた説明を記載。	◆その他 ○「貸金業相談・紛争解決センター ○月期レポート」 【内容】 ・受付状況、苦情紛争処理状況、貸付自粛対象者の行動等（ギャンブル・認知症等の精神疾患・買物依存症等）。 【提供方法と頻度】 ・月次の分析レポートにより、適宜必要な部分について提供を行っている。（個別）
	②関係機関（他のADR機関、消費者団体等）への情報提供 <苦情> <紛争> 共通 ◆意見交換会 ○「国民生活センター」 ・年に2回開催している相談員との意見交換会において以下の内容を提供している。 【内容】 ・苦情処理状況、終了件数、主な苦情事例、受理状況、終了件数、主な紛争事例 ○「消費生活センター」 ・年に4～5回開催している相談員との意見交換会において以下の内容を提供している。 ・今期下期よりWebを活用し、首都圏以外の消費生活センターへの情報提供を開始した。 ・今後、Webによる相談員との意見交換会を全国で定期的に開催し、周知活動に努める予定。 【内容】 ・苦情処理状況、終了件数、主な苦情事例、受理状況、終了件数、主な紛争事例 ◆公表・その他 ①と同じ
	③金融機関の利用者（顧客一般を含む。以下利用者等という。）への情報提供 <苦情> <紛争> 共通 ◆公表・その他 ①と同じ

着眼点	日本貸金業協会
2. 上記1のうち、金融機関等の担当者（金融商品の販売担当者を含む。以下同じ。）及び利用者等において苦情・紛争の未然防止の観点から有用と考える情報提供の内容。例えば、苦情・紛争が増加している金融商品、主な発生原因や高齢者等を切り口とした情報等。 （アンケート結果や外部の有識者等の見解を踏まえて対応したものは、その旨も記載。）	<金融機関等へのフィードバック> ◆「年次報告書」 ○分析については、ホームページに掲載している「年次報告書」にて以下の情報を提供している。 ・相談が苦情・紛争の情報の入り口となるので、苦情・紛争の前段階の相談で行っている聴き取り調査より集計した年代別相談分類等の相談者属性の傾向。（資料3） （「相談・苦情・紛争解決受付状況」・https://www.j-fsa.or.jp/doc/personal/statistics/acceptance/r2.pdf） ・貸付自粛受付時の調査より集計した地域・年代等の属性情報とギャンブル種類の登録理由等の情報。（資料4） （「相談・苦情・紛争解決受付状況」・https://www.j-fsa.or.jp/doc/personal/statistics/acceptance/r2.pdf） ◆「センターだより」 ・「若者（20歳代）からの高額借入は情報商材・マルチ商法関連の可能性がある」との注意喚起情報を提供した。（資料5） （「センターだよりバックナンバー」・https://www.j-fsa.or.jp/doc/moneylender/publications/letter/vol37.pdf） ◆意見交換会 ・業者との意見交換において、若年層の金融トラブルの実態を確認し、若年層への融資などについて注意喚起を促すように依頼し、トラブル事案については共有を依頼している。

着眼点	日本貸金業協会
2. 上記1のうち、金融機関等の担当者（金融商品の販売担当者を含む。以下同じ。）及び利用者等において苦情・紛争の未然防止の観点から有用と考える情報提供の内容。例えば、苦情・紛争が増加している金融商品、主な発生原因や高齢者等を切り口とした情報等。 （アンケート結果や外部の有識者等の見解を踏まえて対応したものは、その旨も記載。）	<利用者等への情報提供> ◆「講演」 ○分析した結果について、教育研修部と連携して、高齢者や若年層の詐欺被害の注意喚起を下記の通りおこなっている。 ・東京都と連携した出前講座および大学の授業により金融トラブルの注意喚起（大学、専門学校・市民講座） 「出前講座実施状況」 https://www.j-fsa.or.jp/personal/monetary_education/lecturer/result/ ◆「対外活動」 ○成年年齢が引き下げられる2022年4月からの施行をふまえ、金融トラブル防止の一つとして、免許証が申込などの本人確認書類となることから、教習所への周知活動を行いミニパンフレットを配布し備え置きを依頼した。 （資料6） （協力依頼先） ・新小岩自動車学校 ・東急自動車学校 ・飛鳥ドライビングカレッジ日野 ・町田ドライビングスクール ・葛西橋自動車教習所 ◆その他 ・貸付自粛制度で連携している公営ギャンブル関連団体（5団体）にたいして、分析した情報の提供。
3. 今後、情報提供の内容充実を図ろうと考えている分析結果等の概要 （注）金融機関等への利用者本位の金融サービス向上、利用者等への金融商品・サービスに関する注意喚起等の視点からの情報提供の現状評価を踏まえ、更に工夫の余地が考えられるものを記載（IT等の活用を含む）。	<金融機関等へのフィードバック> <利用者等への情報提供> 共通 ○多重債務発生防止の取り組みとして資金需要者からの問い合わせ、相談者の声を精度の高い情報の入手に努め、分析を行い、多重債務の防止対応および未然防止対策として、金融機関等へのフィードバック、利用者等への情報提供を行いたい。 （資料7） ・返済困難に関する相談 ・ヤミ金融・違法業者に関する相談 ・貸付自粛に関する相談

着眼点	日本貸金業協会
4. 紛争解決等業務に関する情報のより有用な活用を促進する観点からの現状の提供方法・提供経路に対する認識 (注) 提供先が金融機関等の場合は、当該提供経路によるフィードバックが金融機関等の担当者を通じて利用者本位の金融サービスの向上に繋がっているかどうかの視点、提供方法が公表の場合は、公表内容迄辿るホームページ上の経路及び周知状況を踏まえた利用者目線での探索性・視認性、認知度を考慮した視点からの検証・評価を記載。	<利用者本位のフィードバック> ○上記「1」のとおり、ホームページに「紛争解決等業務の実施状況（①受付状況の変化・②苦情処理手続の実施状況・③紛争解決手続の処理状況・④苦情及び紛争の事例）」、「年次報告書（①苦情受付状況・②終了件数所要日数・③業態別苦情件数・④紛争受理状況・⑤終了件数所要日数）」及び「センターだより（①受付件数・②処理状況）」を掲載して分類や所要期間等の情報のフィードバックを実施しており、実際、利用者から申立についての事前の電話相談のケースもあり利用者の申立の参考につながっているものと思われ、評価できると考えている。 <利用者目線の公表等> ○現状、ホームページの利用者目線での公表については、改善が必要なところがあるので、わかりやすい情報提供を目指し、本年度上期より改善に向けたプロジェクトを立ち上げ、着手している。 ・例えば、紛争解決手続の流れの中でリンクボタンをクリックすると「センターだより」のページに移動するが、「紛争解決等業務の実施状況」や「年次報告書」のページには移動しておらず、利用者目線での探索性、視認性について評価できるとは言えないと考えている。
5. 上記4を踏まえ、今後、改善策の検討を図ろうと考えている事項	<利用者本位のフィードバック> ○項目4に記載のとおり、引き続き改善を目指していきたい。 <利用者目線の公表等> ○項目4に記載した「紛争解決等業務の実施状況」や「年次報告書」に加えて、「年次報告書」・「センターだより」へも移動するよう、リンクボタン見直しを検討していきたい。
6. 利用者等の金融サービスの利用に際し金融商品・サービスの注意点が把握できる具体的な商品分類(特約も含む)、利用者等に提供できる分類ごとの情報(計数・内容)、現状評価を踏まえた今後の取組、課題。 (注) 金融事業者において活用が期待される「重要情報シート」(金融事業者編)の取扱商品の金融商品の種類を考慮した現状評価、今後の取組、課題を含む。	○該当なし。

着眼点	日本貸金業協会
7. 利用者等に情報提供（令和3年度上半期に公表）した個別の苦情・紛争事案の概要・結果（利用者等及び金融機関等の担当者が苦情、紛争の未然防止、金融取引時の注意喚起の視点から参考となる事例） （注）利用者等及び金融機関等の担当者が金融商品・サービスの注意点を把握するための着眼点、注意喚起のポイントを記載のうえ、公表資料（参考事例の該当ページ）を添付。	（事例1）＜概要等＞ ・消費者金融会社担当者の適切な対応による情報商材被害の防止。（詳細は添付資料8参照） ・苦情の未然防止。
	＜着眼点、注意喚起のポイント＞ ・協会員のお客様対応担当者等との情報・意見交換会を開催し啓発活動を行っている中で、協会員の適切な対応について消費生活センターからお礼が届いた。
	（事例2）＜苦情、概要等＞ ・完済額を振込後の翌月、完済額の一部が口座から引落されたのは利用者にも責任があるように言われ苦情となった。（詳細は添付資料9参照） ・解決。 ＜着眼点、注意喚起のポイント＞ ・残債一括返済が銀行への口座振替請求データ作成後の場合は、利用者に銀行引落日の口座の残高調整依頼をすべきところ、行われず、更に初期対応で利用者に寄り添えず悪化させてしまった。 ・初期対応について、利用者に寄り添った丁寧な対応の社内周知を要請した。