資料３－２

第 63 回「金融トラブル連絡調整協議会」

ADR機関からフィードバックを受けた金融機関における対応状況
【金融機関提出資料】

目　次

● 株式会社三菱ＵＦＪ銀行・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１
● 第一生命保険株式会社・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１１
● 損害保険ジャパン株式会社・・・・・・・・・・・・・・・・・１６
● 野村證券株式会社・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２８

ADR機関からフィードバックを受けた弊行における対応状況

2023年1月6日

三菱UFJ銀行

世界が進むチカラになる。

MUFG

①弊行における、ADR機関からの「フィードバック」の取扱いについて

【ご質問事項】
①金融機関における、ADR機関からの「フィードバック」の取扱いについて
✓ 苦情処理・紛争解決に係る情報の受付部署
✓ フィードバックの内容、実施時期・頻度

- 弊行では部門リスク所管部が、苦情処理・紛争解決にかかる情報の受付部署の役割を担う
- ADR機関（全銀協相談室・あっせん委員会）から弊行が受けているフィードバックの内容・実施時期・頻度は右記の通り
- 右記、①～④のフィードバックに対する弊行内の活用については、次頁に記載

全銀協からのフィードバック

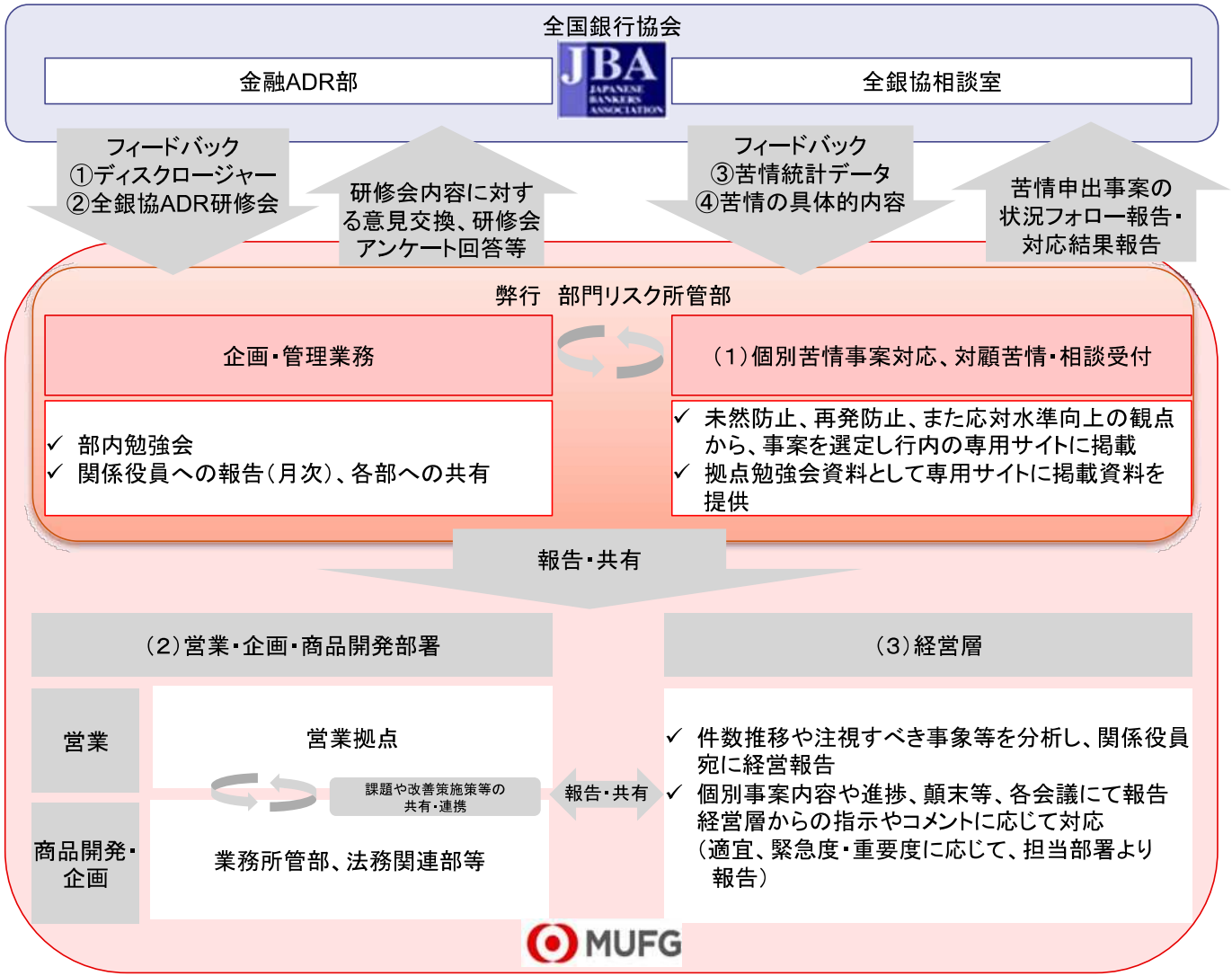
方法・頻度	内容
①ディスクロージャー資料 （四半期・年次）	■ 全銀協相談室における当該期（四半期・年度）の苦情・相談受付状況について、業務分類別の件数推移のほか、主な苦情・相談事例を受領 ■ あっせん委員会の紛争解決手続の状況について、新規申立件数（業務分類別、年齢層別）、終結件数、和解率等のほか、当該期のすべての終結事案を業務分類別に受領
②全銀協ADR研修会 （年次）	■ 毎年度開催される「全銀協ADR研修会」に参加。苦情処理手続・紛争解決手続に関する申立ての状況について分析・分類化した結果や苦情・紛争事例等、全銀協職員から説明を受ける機会、苦情・紛争の未然防止等に活用 ■ 同研修会資料は、全銀協金融ADR部より電子データで受領
③個別銀行毎の苦情の統計データ還元 （四半期）	■ 自行に対する苦情の傾向や全銀協加入銀行内の順位等が把握できる統計データを、全銀協相談室より四半期ごとに電子データで受領
④個別銀行毎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、全銀協相談室が申出人から提供の同意を得た事案について、具体的な内容、申出人の属性、対応結果等を月次で電子データで受領

②提供されたフィードバックの組織内の共有方法と業務改善への活用について

【ご質問事項】
②金融機関が、提供されたフィードバックを組織内でどのように共有し、業務改善に活用しているか。
金融機関の⑴顧客から苦情・相談を受け付ける部署、⑵営業・企画・商品開発等の部署、⑶経営層、それぞれにおけるフィードバック内容の共有の有無、具体的な共有方法及び業務改善への活用状況について（業務改善の事例を含め）。

- ADR機関（全銀協相談室・あっせん委員会）から提供されたフィードバックは（1）苦情受付部署（部門リスク所管部内）（2）営業・企画・商品開発等部署（3）経営層に対し、右記の通り報告・共有を実施
- 関係役員への報告は月次のレポートを実施、関係本部へはレポートに加えて、適時適切にメールや打ち合わせ等により共有
- 業務改善事例については次頁に記載

フィードバックの共有フロー



MUFG

②-2　提供されたフィードバックの業務改善への活用事例

【ご質問事項】
②金融機関が、提供されたフィードバックを組織内でどのように共有し、業務改善に活用しているか。
金融機関の⑴顧客から苦情・相談を受け付ける部署、⑵営業・企画・商品開発等の部署、⑶経営層、それぞれにおけるフィードバック内容の共有の有無、具体的な共有方法及び業務改善への活用状況について（業務改善の事例を含め）。

業務改善への活用事例

■ 法人インターネットバンキングの商品移行説明冊子に関する問い合わせ先電話番号の件

全銀協	法人インターネットバンキングの商品移行のお客さま向けご案内冊子に関する問い合わせが、全銀協相談室宛にかかってきており、何らかの対応をお願いしたい
弊行 部門リスク所管部	部門リスク所管部から担当部署に全銀協への問い合わせ内容を説明のうえ、対応策の検討を依頼
弊行 担当部署	担当部署にて弊行照会先のフリーダイヤルをご案内冊子に記載する対応を実施し、問い合わせ件数は減少

✓ その他同様の事例がないか、担当部署から拠点宛ての発送書類やダイレクトメール等で、弊行照会先の記載漏れが無いかを確認

■ デビットカード等に関する広告・宣伝媒体への問い合わせ先電話番号の件

全銀協	銀行のデビットカード専用デスクの電話が混雑して繋がりにくい状態のようで、各種広宣物に記載している当該デスクの電話番号のすぐ上に小さく記載している指定紛争解決機関としての全銀協相談室の電話番号へ連絡してくるお客さまが増加している
弊行 部門リスク所管部	担当部署と連携しつつ、方法や受電率等の改善に向けた対応を担当部署と継続検討中
弊行 担当部署	紛争解決機関としての全銀協相談室の記載が必要か、該当手引き、および記載ルール確認のうえ各種広宣物を作成

MUFG

③フィードバック内容に基づく苦情・紛争事例の傾向分析・検討

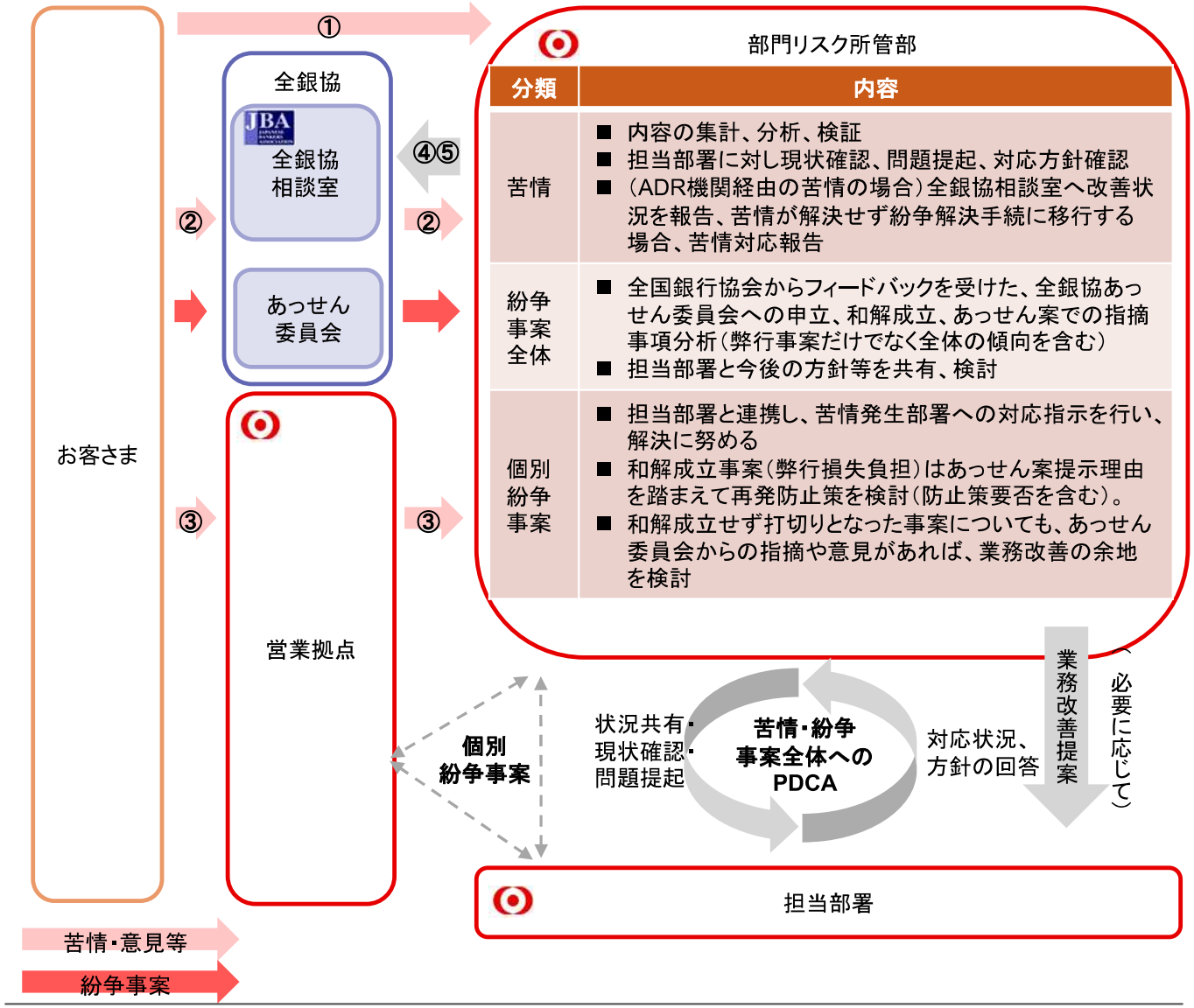
【ご質問事項】
③金融機関が、フィードバック内容に基づいて自ら苦情・紛争事例の傾向分析・検討を行っているか。また、当該分析結果等をADR機関に対して伝達や議論を行っているか（それぞれ、行っている場合はその内容）。

- 弊行では、お客さまから寄せられる苦情・意見等につき、①部門リスク所管部へ直接寄せられる内容②全銀協相談室経由でフィードバックされる内容③営業拠点経由で報告される内容を集計し、現状確認とともに担当部署に対し問題提起を行い、対応方針の確認を行っている

- 全銀協経由のものか否かで分別は行っていないが、全銀協相談室から連携された事案については改善状況を④報告、苦情が解決せず紛争解決手続に移行する場合、⑤「苦情対応報告」を実施

- 全銀協へは、苦情への改善状況報告や苦情対応報告の他、研修会の場でフィードバックについて参加者アンケートにより伝達・議論する機会あり

苦情・紛争事案の情報共有・対応フロー



分類	内容
苦情	■ 内容の集計、分析、検証 ■ 担当部署に対し現状確認、問題提起、対応方針確認 ■ （ADR機関経由の苦情の場合）全銀協相談室へ改善状況を報告、苦情が解決せず紛争解決手続に移行する場合、苦情対応報告
紛争事案全体	■ 全国銀行協会からフィードバックを受けた、全銀協あっせん委員会への申立、和解成立、あっせん案での指摘事項分析（弊行事案だけでなく全体の傾向を含む） ■ 担当部署と今後の方針等を共有、検討
個別紛争事案	■ 担当部署と連携し、苦情発生部署への対応指示を行い、解決に努める ■ 和解成立事案（弊行損失負担）はあっせん案提示理由を踏まえて再発防止策を検討（防止策要否を含む）。 ■ 和解成立せず打切りとなった事案についても、あっせん委員会からの指摘や意見があれば、業務改善の余地を検討

MUFG

④フィードバックの共有及び業務改善への活用について

【ご質問事項】
④金融機関内におけるフィードバックの共有及び業務改善への活用について
✓ 現状で課題と認識している事項
✓ 今後計画していること、検討している事項

現状の課題認識

フィードバック内容を分析する中で、特にリスク性商品の販売における顧客保護、フィデューシャリー・デューティーの観点から、以下については更なる意識醸成が必要な課題と認識

■ 高齢者とのお取引
行内ルールや全銀協等が定めるガイドライン遵守を超えた、より一層慎重・丁寧な対応が必要
（取組内容）
顧客保護の観点から高齢者の親族等同席時の対応をより厳格化（2022年1月～）

■ 販売後の対応
契約時のみならず、「アフターフォロー」や「商品売却時の苦情」も見受けられる

（取組内容）
・新興国通貨建て債券の償還時期に合わせお客さまフォロー実施（2022年5月～）
・MUFGファンドラップ解約時に差し引かれる手数料説明は、お客さまのご意見等も踏まえ、解約時のお客さま宛説明内容を厳格化（2021年11月～）
・MUFGファンドラップは定例フォローにて損失が出ているお客さまへの面談、DMでの全量フォローを実施予定（2023年1月～）

今後検討中の事項

■ 顧客保護、フィデューシャリー・デューティー等の観点を背景に銀行は「より慎重・丁寧」な対応を求められている状況と認識しており、行内事案に留まらず全銀協からのフィードバック内容に引続き留意し、業務改善へ活用できる点が無いか参考にしていく

■ 世界情勢の急変等をきっかけとした急激な相場変動、市場動向を注視しつつ、お客さまへの迅速なフォロー、情報提供やご意向の再確認等のきめ細やかな対応を従来以上に徹底していく

⑤ADR機関との情報提供機会について

【ご質問事項】
⑤フィードバック以外で、金融機関がADR機関から定期・不定期で情報を提供される機会があるか（ある場合はその内容、実施時期・頻度）。
また、金融機関から、苦情・紛争解決以外の情報についてADR機関に対し、情報提供を行っているか（行っている場合はその内容）。

フィードバック以外の情報提供機会について

- 全銀協相談室主催の「相談室運営部会」で、弊行の他、業態代表行で構成される計10行による情報交換機会あり
- 2022年度の開催は6・9・11・2月（年4回）。相談室運営部会では、全銀協相談室から最近の傾向等の話に加え、各行が設定したテーマに関する情報交換を実施。各テーマについて弊行の対応や状況を報告
- 直近11月には、昨今のカスタマーハラスメント事案の増加傾向を踏まえ、弊行におけるカスタマーハラスメントに対する取組方針、行内勉強会実施状況等を情報提供

【2022年度開催内容】

開催月	テーマ
6月	・各行の「お客さま相談室」の現状の体制・課題 ・銀行業務のデジタルシフトの取組み状況 ・ウェブサイトの受付フォームへの書き込みに対する対応方法
9月	・グループ会社に対する苦情申出への対応方法 ・投資商品に関する苦情の発生状況及び対応方法 ・「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」への取組
11月	・カスタマーハラスメントに対する取組み方針・対策

⑥弊行が直接受け付けている顧客の苦情・相談について

【ご質問事項】
⑥金融機関が直接受け付けている顧客の苦情・相談について
- ✓ 組織内で共有する仕組み、及び共有状況
- ✓ 苦情・相談の内容、件数、傾向の分析・公表の有無
- ✓ 営業・企画・商品開発等の部署、経営層における業務改善への活用状況
- ✓ 共有及び業務改善への活用に関し、現状の課題及び今後の検討

ご回答

- ■ 組織内で共有する仕組み及び共有状況については、【ご質問事項③】「金融機関が、フィードバック内容に基づいて自ら苦情・紛争事例の傾向分析・検討を行っているか」にてご説明の内容と同様につき本項では記載省略
- ■ 苦情・相談の内容、件数、傾向の分析は行っているが、外部公表は現状未実施
- ■ 営業・企画・商品開発等の部署、経営層における業務改善への活用状況についても、【ご質問事項③】にてご説明の内容と同様につき本項では記載省略
- ■ 現状の課題及び今後の検討内容については、以下の課題認識
  - ✓ お客さまの声に個々に対応するとともに、Key Risk Indicatorを立て、事前に備える事が重要
  - ✓ 例えば他行や他社で起きた事象から当行でそれに類似するサービスを提供する場合に、事前にお客さまからどのような声があがってくるかを想定し施策を立案する等

MUFG

⑦関係機関等から得られた顧客意見の組織内共有・活用状況
⑧その他意見等

【ご質問事項】
⑦上記以外に、営業の現場・経営層、消費生活センター等の関係機関を通じて得られる顧客の意見について、組織内で共有し、業務改善に活用しているか（行っている場合は事例を含め）。

【ご質問事項】
⑧ADR制度がより利用者保護に資していく観点から特段のご意見があれば記載下さい。

その他機関等から得られる顧客意見の活用事例

- 弊行では、お客さまから「寄せられる」声に加えて、顧客満足度調査によるお客さまに「お伺いする」声の収集を行っている。また、拠点臨店・拠点長会議等による、営業拠点と本部の双方向コミュニケーションにより、現場の生の声の収集を行っている
- より幅広い声の収集の観点から、SNS上の声を収集・分析し、半期毎に取締役会報告を実施している。今年度の業務改善への活用例は以下の通り

SNS上の声	内容	改善策
法人インターネットバンキングのセキュリティに関する声	法人インターネットバンキングの仕様変更に伴い、セキュリティの設定に秘密の質問(*)の登録を求めることに対して、「分かりづらく時代錯誤」という趣旨の投稿 (*)秘密の質問 初回ログイン時、契約者番号、パスワード等の他、ご本人さま確認のための新認証項目としているもの	セキュリティリスクが高まるのではないかとの声が想定されることも考慮し、廃止とあわせ代替案を提供する方向で検討中

ADR制度へのご意見

- 現状、特にございません

株式会社 三菱UFJ銀行
〒100-8388 東京都千代田区丸の内2-7-1

www.mufg.jp

MUFG

ＡＤＲ機関からフィードバックを受けた金融機関における対応状況

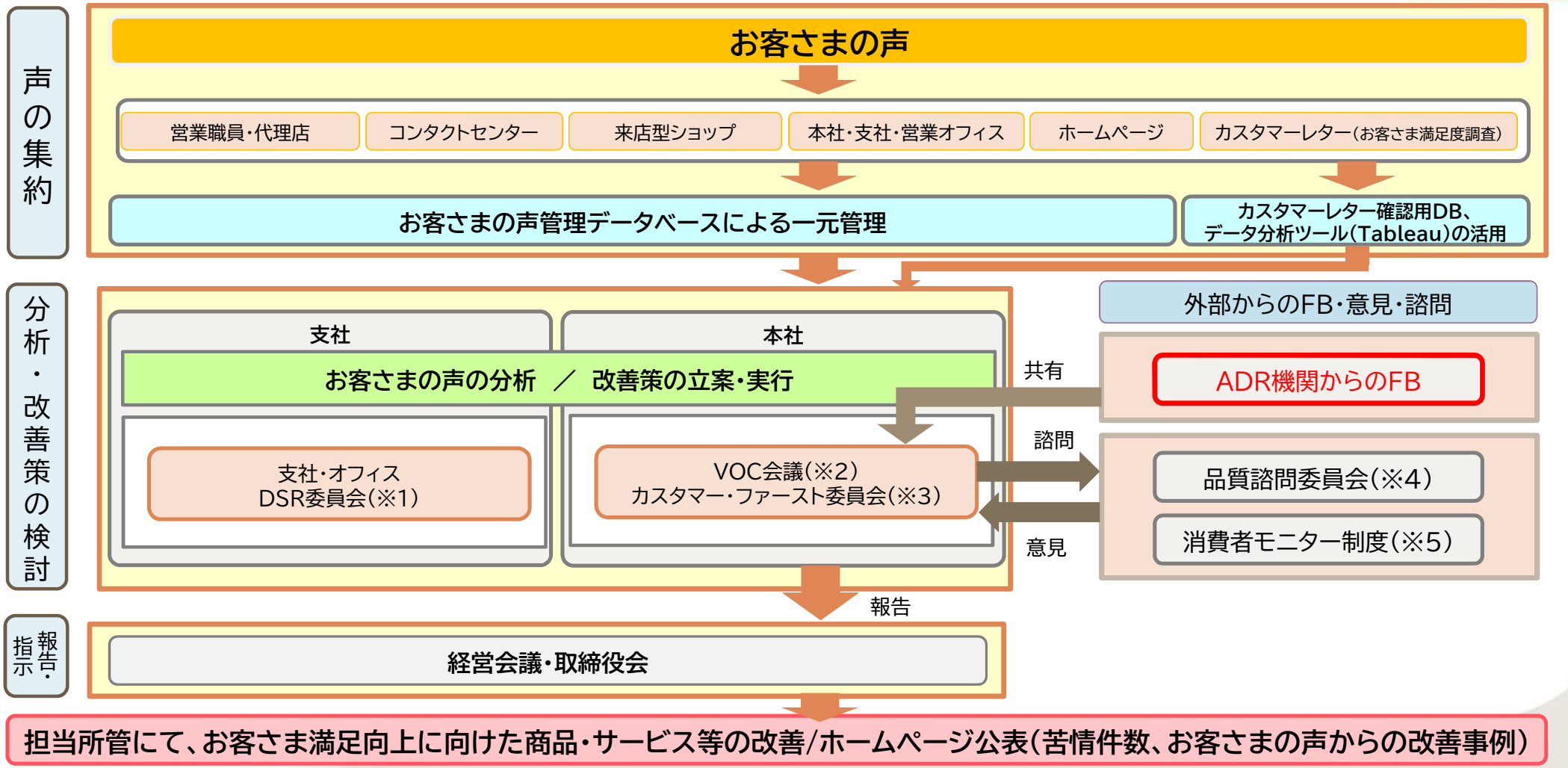
【第 63 回金トラ協報告様式】
金融機関名：第一生命

設問	回答
① 金融機関における、ＡＤＲ機関からの「フィードバック」の取扱いについて ✓ 苦情処理・紛争解決に係る情報の受付部署 ✓ フィードバックの内容、実施時期・頻度	受付部署 カスタマーファースト推進部 フィードバックの内容 ・相談所リポート ・ボイスリポート（全社版・個社版）（5 月、8 月、11 月、2 月） ・裁定概要集（5 月、8 月、11 月、2 月） ・相談室協議会（4 月、6 月、7 月、10 月、11 月、1 月、3 月） ・お客さま本位推進会議（年 2 回程度） ・新任担当者向け研修会（4 月） ・顧客対応者研修会（生命保険協会の地方協会主催で年 30 回程度） ・裁定審査会委員との研修会（年 1 回程度）
② 金融機関が、提供されたフィードバックを組織内でどのように共有し、業務改善に活用しているか。金融機関の⑴顧客から苦情・相談を受け付ける部署、⑵営業・企画・商品開発等の部署、⑶経営層、それぞれにおけるフィードバック内容の共有の有無、具体的な共有方法及び業務改善への活用状況について（業務改善の事例を含め）。	フィードバックの都度、苦情内容を分析し、分析結果を四半期ごとにカスタマーファースト推進部内での共有、ならびに営業・企画・商品開発等の部署の役員・部長クラスによる部門横断的な意見交換の場であるカスタマーファースト委員会や、経営会議及び取締役会にも報告し苦情発生状況を共有している。 当社受付苦情と生保協会受付苦情の発生状況を確認し、例えば新契約加入における高齢契約者の家族からの苦情申出が多いことから、契約者が 70 歳以上の新契約時には子・孫同席を必須とする、新契約申込可能年齢の上限を 74 歳までに引き下げるなど、業務改善に向けて取り組んでいる。 個別の苦情事案や裁定審査会委員との研修会等のフィードバックを通じて、特に留意すべき点が認められる場合には、支社向けに研修教材を提供し、再発防止を図っている。
③ 金融機関が、フィードバック内容に基づいて自ら苦情・	フィードバック内容をもとに、生保協会が定める苦情分類ごとの件数・割合・前年比

設問	回答
紛争事例の傾向分析・検討を行っているか。また、当該分析結果等をＡＤＲ機関に対して伝達や議論を行っているか。（それぞれ、行っている場合はその内容。）	について協会の会員全社と個社を比較した実績、苦情申出状況および苦情内容、発生原因別件数と割合等、苦情の傾向分析を実施している。 なお、分析結果等を生保協会（ＡＤＲ機関）に報告・議論は行っていない。
④ 金融機関内におけるフィードバックの共有及び業務改善への活用について ✓ 現状で課題と認識している事項 ✓ 今後計画していること、検討している事項	現時点では特段の課題はなく、引き続き②に記載の対応を進めていく。
⑤ フィードバック以外で、金融機関がＡＤＲ機関から定期・不定期で情報を提供される機会があるか（ある場合はその内容、実施時期・頻度）。また、金融機関から、苦情・紛争解決以外の情報についてＡＤＲ機関に対し、情報提供を行っているか（行っている場合はその内容）。	年１回、全金融機関に対し相談対応体制に関するアンケートが実施され、その取りまとめ結果（全金融機関の相談対応体制）について、生保協会から情報提供が行われている。また、年１回、「パンフレット」や「ご契約のしおり-約款」、「意向把握用書面」等の帳票を金融機関から生保協会に対して提出している。
⑥ 金融機関が直接受け付けている顧客の苦情・相談について ✓ 組織内で共有する仕組み、及び共有状況 ✓ 苦情・相談の内容、件数、傾向の分析・公表の有無 ✓ 営業・企画・商品開発等の部署、経営層における業務改善への活用状況 ✓ 共有及び業務改善への活用に関し、現状の課題及び今後の検討	お客さまからの苦情、意見・要望はデータベースで一元管理し、苦情受付組織・関連部門で共有可能な仕組みとしている。 本社・支社・営業オフィスにおいて、申出の場面ごとなどの観点で毎月件数や内容等を確認するとともに、発生傾向の分析を行い業務改善に繋げている。また、当社ホームページで四半期ごとに苦情件数を公表するほか、毎年、お客さまの声からの改善事例なども公表している。 営業・企画・商品開発等の部署も含めて分野別にお客さまの声を分析して部門横断の会議体において共有し、具体的な課題解決に向けた検討を実施している。また、検討結果については、カスタマー・ファースト委員会において意見交換を実施している。 経営層に対しては、四半期ごとに経営会議で苦情の発生状況や実際の事例を交えて報告を行い、現状の課題や改善取組に対する意見交換を経営会議の場でも行ってい

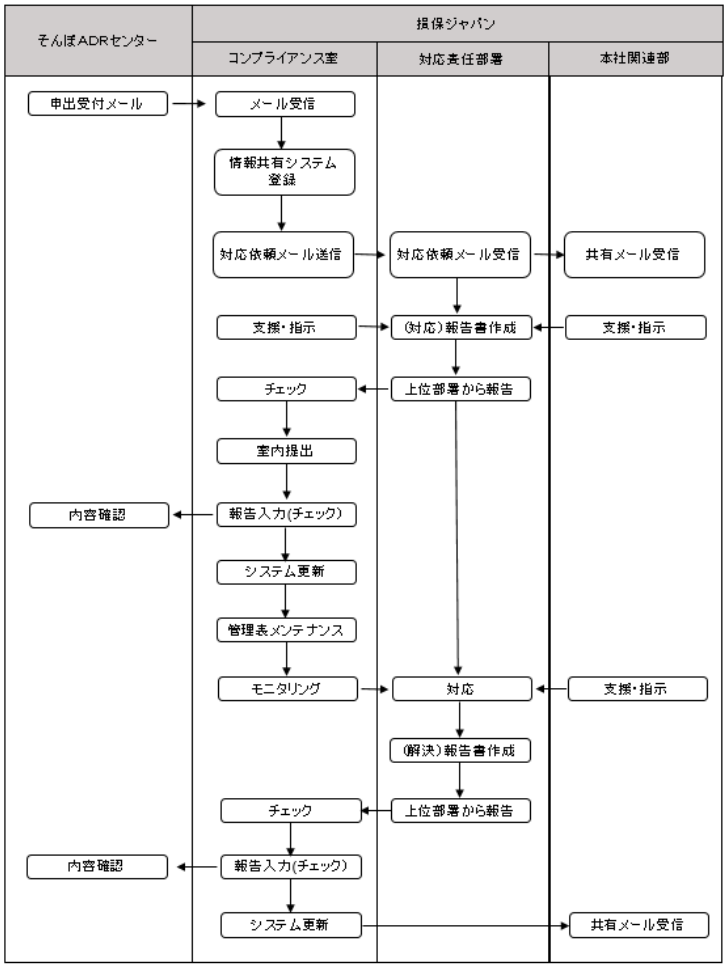
設問	回答
	る。
⑦　上記以外に、営業の現場・経営層、消費生活センター等の関係機関を通じて得られる顧客の意見について、組織内で共有し、業務改善に活用しているか（行っている場合は事例を含め）。	募集や保全などのお客さま接点において、お客さま満足度調査を実施している。お客さまからの回答のうち、お客さまが営業員への開示可としたものについて「カスタマーレター」と称して営業員の営業端末あてに配信し、CX 向上と営業員の行動変容に向けた指導に活用している。また、お客さまからの代表的なコメントについては、カスタマーファースト推進部にて教材として定期的に提供している。 各支社のお客さま対応の責任者（CS 推進統括部長）を中心に、年 1 回消費生活センターへの定例訪問を実施しており、いただいたご意見についてはカスタマー・ファースト委員会で共有し、業務改善に活用している。
⑧　ＡＤＲ制度がより利用者保護に資していく観点から特段のご意見があれば記載下さい。	特段ない。

【第一生命】 お客さまの声の分析・活用体制



【第一生命】 お客さまの声の分析・活用体制（用語解説）

	用語	内容
（※1）	支社・オフィスDSR委員会	支社管下で発生したお客さま申出の現状・課題共有に加え、申出の未然防止・再発防止策の検討に向けた議論・意見交換を毎月実施している。
（※2）	VOC会議	カスタマー・ファースト委員会傘下のプロジェクトチーム。社内で集約されたお客さまの声の分析結果を集約し、外部からのFBや意見も踏まえ、改善を要する課題、もしくは改善に向けて取り組む課題を決定するとともに、対応の優先度を検討する。
（※3）	カスタマー・ファースト委員会	本社部門のうち、営業・企画・商品開発等の部署の役員・部長クラスによる部門横断的な意見交換の場。VOC会議からの報告に基づき、必要に応じて分析・改善の指示を行う。
（※4）	品質諮問委員会	カスタマーファースト委員会委員長、社外の弁護士や消費者関連団体の代表等で構成されている。年に2回開催し、弊社に寄せられた申出の分析結果を報告してご意見をいただくほか、お客さま満足向上に向けた弊社の取組について諮問し、助言を得ている。諮問した結果は、カスタマー・ファースト委員会に報告される。
（※5）	消費者モニター制度	消費者関連の有識者や消費生活センターの相談員等で構成されている。商品やサービス、商品パンフレットなどお客さま向け帳票等のわかりやすさ等についてご意見をいただき、品質の改善や向上に活かしている。

着眼点	回答
① 金融機関における、ＡＤＲ機関からの「フィードバック」の取扱いについて ✓ 苦情処理・紛争解決に係る情報の受付部署	■受付部署 法務・コンプライアンス部　コンプライアンス室 ■苦情解決手続の事案ごとの流れ 

着眼点	回答
✓　フィードバックの内容、実施時期・頻度	■苦情・紛争解決手続を起点とした業務改善の例 ①苦情・紛争解決手続の発生 ↓ ②法務・コンプライアンス部コンプライアンス室にて精査 ↓（改善に向けた協議が必要と判断） ③本社主管部・関連部（ＶＯＣ担当者）と共有・協議・指示助言など ↓(内容によって) ④担当役員との共有 ↓（改善の必要ありの場合） ⑤規程・約款・ルールの変更などの対応 ■以下の実績・数値等のシステム抽出が可能。 【苦情・紛争解決手続】 ・受付件数（新受、未済等の内訳あり)、類型別の受付・終了内訳件数、会社別受付件数 ■四半期毎に、以下の実績・数値・事例等をまとめた「統計号」の提供を受けている。 【苦情解決手続】 ・受付状況（四半期ごとの推移)、保険種類別の受付状況、手続終了状況、都道府県別状況 【紛争解決手続】 ・受付件数の推移、手続終了状況、四半期ごとの終了した事例 ■四半期毎で各社担当者との「指定ＡＤＲ業務連絡会」では、以下の情報提供を受けている。 【苦情・紛争解決手続等業務の実施状況】 ・相談、苦情・紛争解決手続等の実施状況

着眼点	回答
	・会社別の苦情解決手続対応状況（各社別の受付件数を多い順に記載など） ・各社別の終了件数、終了事由内訳、解決率、解決までの平均所要日数 【個別連絡事項】 ・金融トラブル連絡調整協議会、金融ＡＤＲ連絡協議会の内容 ・ＤＸ化推進に関する事項 【テキストマイニングデータの提供】 ・ＡＤＲ機関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・各社別の苦情解決手続の申出内容の傾向等を分析したもの（2022 年 3 月～）
② 金融機関が、提供されたフィードバックを組織内でどのように共有し、業務改善に活用しているか。	■提供された各種フィードバック ・苦情・紛争解決手続、金融庁への苦情総括を毎年実施し、年度当初に新任管理職研修および各地区の営業・保険金各部門の第二線責任者に研修を実施している。同研修資料の内容は、社内イントラネットで全社開示している。また、新任以外にも適宜情報の提供・研修を実施している。 ・ＡＤＲ外の苦情、苦情・紛争解決手続別に毎月のデータを社内イントラネットで全社開示している。 ・「統計号」などは、損害保険協会の公式ホームページを社内イントラネットで示し、全社での閲覧を推進している。 ・紛争解決手続きで終了した事案のうち、参考となる和解案・終了通知を四半期毎に１０件程度抽出し、加工のうえ、社内イントラネットで全社開示している。 ■指定ＡＤＲ業務連絡会資料 ・資料の内容により、遂次社内関連部署と共有を図っている。 ・定量的データは当室で確認し、傾向に特異な特徴が発生しないか目検チェックをしている。特異な特徴が確認された場合は、遂次社内関連部署と共有を図っている。

着眼点	回答
	・具体例としては、昨今の火災保険における特定修理業者問題の傾向を保険金部門の統括部署へ提供し、統括部署から全社的な対応方針が示され、各地の消費者生活センターなどへ注意喚起の徹底が打診された。 ■データマイニングの資料 ・全社データと個社データを当室内で共有、確認している。 ・取組初年度であり、現在各社の一次アンケートが終わったところと認識しており、当室や調査部など本社関連部で全社平均乖離の確認などを実施している。 今後、分析結果の活用方法を社内協議する予定。
（１）顧客から苦情・相談を受け付ける部署	・苦情合議部（当室とお客さま相談室）で問題があれば都度協議している。
（２）営業・企画・商品開発等の部署	・当室で課題の軽重を精査し、個別担当者間の連携や全社で閲覧できる個別所管部署へ検討提案するシステム（社内提案制度：みんなの声ＢＯＸ）などを利用し、課題を共有している。 ・紛争事案等個別に進行する事案は当室から商品部や代理店業務管理部署への連携を実施している。
（３）経営層	・ＡＤＲ機関からのフィードバックに限らず、重大苦情、レピュテーションリスク、コンダクトリスクのおそれや予兆のある情報は、入手した部署起点で連携し、経営層との共有をしている。 ・経営層から第一線へのメッセージ（社内名エクゼクティブレター）を実施しており、品質管理担当役員から上記で共有された事例のフィードバックを実施している。

ＡＤＲ機関からフィードバックを受けた金融機関における対応状況

【第 63 回金トラ協報告様式】
金融機関名：損害保険ジャパン

着眼点	回答
③ 金融機関が、フィードバック内容に基づいて自ら苦情・紛争事例の傾向分析・検討を行っているか。 また、当該分析結果等をＡＤＲ機関に対して伝達や議論を行っているか。	・苦情・紛争解決手続を含め、苦情全体のデータを毎月集計し、社内イントラネットで開示している。 ・データの傾向変化や、地区単位でモニタリングしている担当者からの定性情報を当室で受け止め、営業・保険金各部門の第二線責任者に適宜共有している。 ・苦情・紛争解決手続、金融庁への苦情総括を毎年実施し、年度当初に新任管理職研修および各地区の営業・保険金各部門の第二線責任者に研修を実施している。同研修資料の内容は、社内イントラネットで全社開示している。また、新任以外にも適宜情報の提供・研修を実施している。 ・コロナ禍以前は毎年、当社関連担当者とＡＤＲ機関幹部と「意見交換会」を実施していた。その際に、自由な視点で分析結果も踏まえた意見交換や質疑応答を実施していた。
④ 金融機関内におけるフィードバックの共有及び業務改善への活用について ✓ 現状で課題と認識している事項 ✓ 今後計画していること、検討している事項	・継続する趣旨で、消費者目線と当社目線の乖離は常に課題として意識し、苦情・紛争解決手続を含めた苦情から、消費者の求める説明や対応、商品の分かり易さなどについて、当社業務を見直し、社内で注意喚起を行う。 ・ＩＳＯ１０００２の適合過程の中で、手順の再点検を実施しており、脆弱な部分についての強化策についてＡＤＲからのフィードバックも活用して検討している。 ・紛争解決手続のうち個別対応事例について研修材料とすべく情報を蓄積している。
⑤ フィードバック以外で、金融機関がＡＤＲ機関から定期・不定期で情報を提供される機会があるか（ある場合はその内容、実施時期・頻度）。また、金融機関から、苦情・紛争解決以外の情報についてＡＤＲ機関に対し、情報提供を行っているか(行っている場合はその内容)。	・個別事案に関してＡＤＲ機関との間において、担当者間の情報交換を実施している。

着眼点	回答
⑥　金融機関が直接受け付けている顧客の苦情･相談について	
✓　組織内で共有する仕組み、及び共有状況	・お客さまから寄せられた各種の「声」を管理する情報共有システムにより、内容や進捗状況等を登録し、関連部署に共有する仕組みがある。 ・苦情については、情報共有システムを用い、事案の登録時や、進捗状況等を更新したタイミングで随時共有している。 （お客さまの声白書方針２の態勢図（別紙）をご参照ください）
✓　苦情・相談の内容、件数、傾向の分析・公表の有無	・昨年度の受付件数や申出内容の内訳はお客さまの声白書に掲載し、当年度の受付状況を四半期ごとに公式ウェブサイトに公表している。 ・傾向等は、お客さまの声白書の中で３年間推移を公表している。
✓　営業・企画・商品開発等の部署、経営層における業務改善への活用状況	・カスタマーセンターに入る「声」を当社の品質向上等に反映させることを目的に、本社部門とカスタマーセンター部門が定期的に打ち合わせを実施している。 ・お客さまの声（苦情含む）や、営業、保険金の各現場、代理店からの提案を受け、本社部門で改善検討している（社内提案制度：みんなの声ＢＯＸ）。
✓　共有及び業務改善への活用に関し、現状の課題及び今後の検討	・情報共有システムに登録した事案については、関連部署に受付・対応時・完了時に都度共有している。 ・営業、保険金の各現場では本社から提供されるデータの活用方法にバラツキがあるため、各現場での活用機会を増やすべく、今後のデータ加工・提供方法については本社で検討予定である。

着眼点	回答
⑦　上記以外に、営業の現場・経営層、消費生活センター等の関係機関を通じて得られる顧客の意見について、組織内で共有し、業務改善に活用しているか（行っている場合は事例を含め）。	・社内ＳＮＳには、お客さま対応を行う中で発見された（お客さまが喜ぶ圧倒的な品質の実現に繋がる）アイデアや意見が、営業（保険金支払）の現場から、数多く投稿されている。社外からの声を起点とした改善提案も含まれ、商品・事務処理などの改定に活用している。 ・具体例としては、お客さまからの「商品内容がわかりにくい」との声に、わかりやすく商品説明を行う研修資料・各種ツール、マニュアルなどを社内リリースした。 ・お客さまに提供する商品やサービスなどについて社内でテーマを募集し、年１０回程度の社外モニター会議を開催、消費生活相談員から消費者視点での意見を取集している。
⑧　ＡＤＲ制度がより利用者保護に資していく観点から特段のご意見があれば記載下さい。	・今後も発生する大規模地震や自然災害に際して弁護士会などが立ち上げる「災害（時）ＡＤＲ」について損害保険、生命保険問わず各業界（業法）ＡＤＲ機関との連携。

方針 1 お客さまへの新たな価値の提供

情報発信の充実

1. 情報の開示

お客さま、株主、幅広いステークホルダーの皆さまに当社の取組みなどをご理解いただくための情報を冊子や公式ウェブサイトなどでご提供しています。

統合レポート

ディスクロージャー

サステナビリティレポート

2. お役立ち情報の提供～「SOMPO Park」

「SOMPO Park」は、当社が掲げる「すべての人々・地域・社会に、たくさんの笑顔と活力あふれる確かな明日をお届けする」という中期経営計画のビジョンのもと、ご契約者さまに限らず、有益な情報を広くお届けすることを目的として、2019年7月にサービスを開始しました。2022年6月時点で会員数520万人、月間7,600万ページビューを超える、国内企業では最大規模の媒体力を持つ自社プラットフォームに成長しました。

これからも「楽しい」「得する」「役に立つ」コンテンツを通じて、さらなるお客さまとの接点強化を実現していきます。

3. 公式ウェブサイトの改修

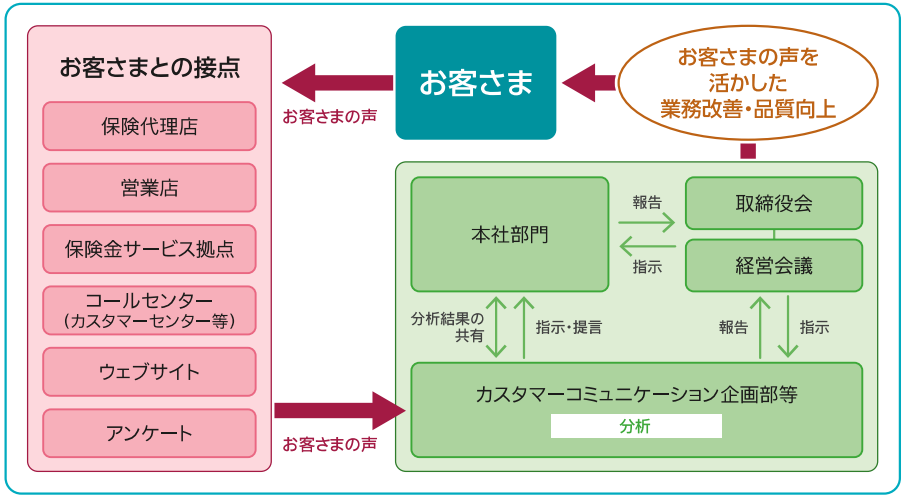
「お客さまの利便性」と「分かりやすさ」を向上させるため、公式ウェブサイトの改修を順次行っています。改修にあたり外部コンサルタントの意見やアドバイスを参考にしながら公式ウェブサイトの品質向上に活かしています。

方針 2 お客さまの声を活かした品質向上

「お客さまの声」の対応管理態勢

1.「お客さまの声」の活用

当社は、お客さまから寄せられる「お客さまの声」を経営に反映するため、「お客さまの声」の傾向や内容を分析し、分析結果を本社部門で共有して、業務改善・品質向上につなげています。



声の受け止め	保険代理店、営業店、保険金サービス拠点（保険金支払い部門）、コールセンターなどを通して寄せられたお客さまからのご相談、お問い合わせ、ご要望、ご不満、感謝の言葉などの「お客さまの声」を真摯に受け止め、迅速かつ丁寧な対応を行っています。
原因分析 社内共有	「お客さまの声」を経営に活かす態勢を構築・強化するため、お客さまの声から把握される課題について深度ある原因分析を行い、商品開発・販売・保険金支払いなどさまざまな場面で発生している課題を本社部門で共有しています。なお、お客さまの声を起点としたこれらの取組みや業務改善の状況は定期的に経営に報告し、積極的な議論を行っています。
業務改善 品質向上	特に重要な課題は、カスタマーコミュニケーション企画部等が、本社所管部門に「再発防止・業務改善」に向けた指示をし、苦情の根本的な再発防止および継続的な業務改善・品質向上に取り組んでいます。

2.「苦情対応マネジメントシステム（ISO10002）規格」への適合宣言

当社は、苦情対応の国際規格である「ISO10002」※に適合するお客さまの声対応管理態勢を構築し、適切に運用していることを宣言しています。当該規格に準拠して、お客さまの声対応管理態勢の継続的な整備・向上を図っています。

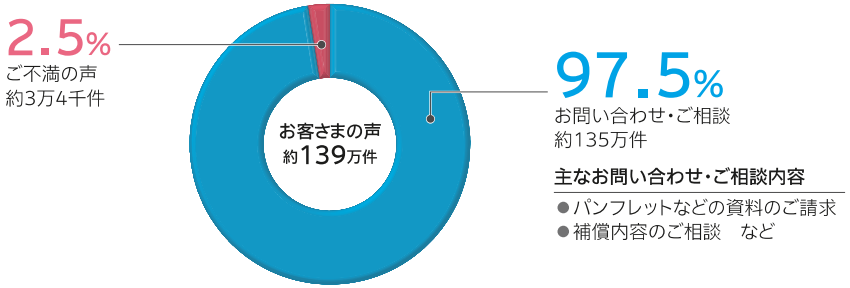
※国際標準化機構（ISO）が2004年7月に制定した「苦情対応マネジメントシステム」に関する国際規格です。

方針 2 お客さまの声を活かした品質向上

2021年度に寄せられたお客さまの声

1. お客さまの声の内訳

2021年度に保険代理店・営業店・保険金サービス拠点・コールセンターなどを通じて当社に寄せられた「お客さまの声」は、合計で約139万件でした。



主なお問い合わせ・ご相談内容

- パンフレットなどの資料のご請求
- 補償内容のご相談　など

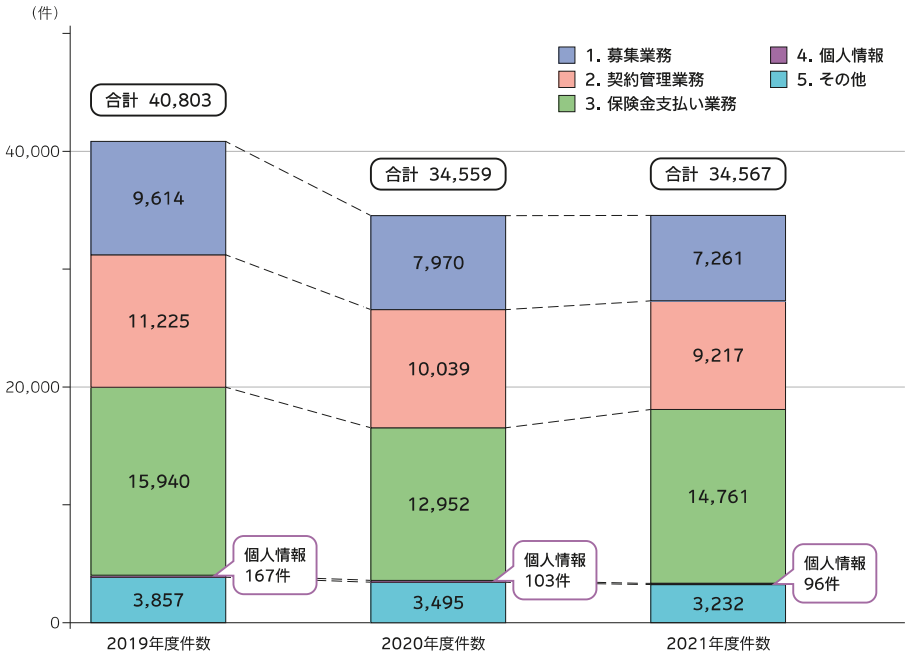
2. 2021年度 ご不満の声の受付件数

項　目	概　要	受付件数		構成比
募集業務 当社保険商品の説明や契約手続きなどに関するご不満	保険の補償内容や規定に関するもの	694	7,261	21.0%
	ご契約の更新手続きの連絡不十分・遅延に関するもの	779		
	ご契約の勧誘方法やご契約手続きに関するもの	1,487		
	ご契約に関わる重要事項や商品内容の説明不足・誤りに関するもの	2,279		
	ご契約の引受制限に関するもの	210		
	保険料の算出誤りや割引適用漏れに関するもの	143		
	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	331		
	申込書、パンフレット等帳票に関するもの	237		
	上記以外のご契約の手続きに関するもの	1,101		
契約管理業務 契約内容の変更手続きや保険料支払いなどに関するご不満	保険証券の未着や記載内容の誤りに関するもの	551	9,217	26.7%
	保険料の支払い方法(口座振替など)に関するもの	1,066		
	ご契約の変更手続きにおける遅延や誤りに関するもの	2,731		
	ご契約の解約手続きにおける遅延や誤りに関するもの	2,522		
	満期返戻金の手続きにおける遅延や誤り、返戻金額に関するもの	47		
	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	634		
	上記以外の契約の管理・保全に関するもの	1,666		
保険金支払い業務 事故の受付から保険金支払いまでの事故対応に関するご不満	保険金のお支払い金額に関するもの	2,156	14,761	42.7%
	保険金のお支払い手続きにおける誤りや遅延に関するもの	8,904		
	保険金お支払いの判断に関するもの	1,405		
	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	1,349		
	上記以外の保険金お支払いに関するもの	947		
個人情報	誤送付に関するもの	33	96	0.3%
	本人の許可なく第三者への情報漏洩に関するもの	23		
	上記以外の個人情報に関するもの	40		
その他	上記以外のもの	3,232		9.3%
合計		34,567		100.0%

過去3年間のご不満の声推移

2019年度から2021年度にかけて「ご不満の声」の推移をみると、次のような特徴があります。

- 2021年度は、新型コロナウイルス感染症関連のご不満の声は大きく減少したものの、全体件数は2020年度とほぼ同じでした。
- 2016年5月の改正保険業法施行以降、保険契約時のご意向の把握や情報提供の徹底、保険代理店における募集品質向上の取組み等を継続して進めたことで、契約・募集行為に関するご不満は、2016年度以降年々減少しています。
- 2021年度は、2019、2020の各年度に比べて台風や豪雨等の自然災害による影響は少なかったものの、自動車事故など全体の事故件数が増加したことにより、お客さまや被害に遭われた方から「連絡がない、書類が届かない」「説明不足・誤り」といった声を多くいただき、保険金支払いに関するご不満は増加しました。



方針 2 お客さまの声を活かした品質向上

お客さまからいただいた実際の声

●保険代理店のさらなる業務品質の向上や人材育成を通じた担当者の対応力向上により、ご不満の声は年々減少しているものの、依然としてお客さまからお寄せいただいているのも事実です。
お客さまからいただいたご不満の声の一部をご紹介します。

1 募集業務に関するご不満	●保険料の月払いを希望していたが、届いた証券を見ると一時払いになっていた。 ●契約時に26歳の同居の子どもが運転できるようにして欲しいと伝えていたが、年齢条件が変更されていなかった。
2 契約管理業務に関するご不満	●自動車を手放すため日付を指定して解約手続きをお願いしたが、希望と異なる日付で手続きがされていた。 ●契約内容の変更をお願いしたが、変更後の保険料について詳しい案内がなかった。
3 保険金支払い業務に関するご不満	●事故の担当者にドライブレコーダーの映像の確認状況についてLINEで問い合わせをしているが、連絡がない。 ●損害賠償金の提示額が記載された書類が送られてきたが、内容がよくわからない。
4 新型コロナウイルスに関するご不満	●事故の担当者あてに電話をしたら、「在宅勤務中なので後ほど連絡させる」と言われたが、まだ連絡がない。 ●新型コロナウイルス感染症による損害が補償される特約の案内がなかった。

●感謝のお言葉もいただいています。保険代理店と社員はお客さまからのお言葉を励みにこれからもお客さまに安心をご提供し、頼られるパートナーとなれるよう努めていきます。

[カスタマーセンターに寄せられた感謝の声の一例]

●自賠責保険の件で問い合わせましたが、とても親切丁寧で、感じの良い応対、そして、いろいろな気配りをしていただき感謝しています。とても気分の良くなる一日になりました。

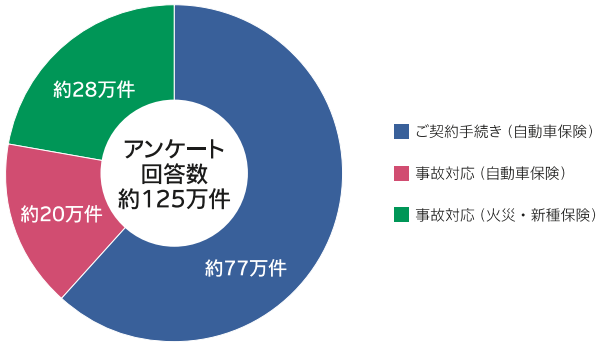
●丁寧な対応とこちらへの気遣いがとても優しく、今までで一番丁寧な電話対応をしていただきました。気持ちの良い対応と心遣いをありがとうございました。

●初めて電話をしましたが、とても分かりやすく説明していただき安心できました。契約内容の確認で不安だったので、ありがとうの気持ちでいっぱいです。

「お客さまアンケート」の実施

「お客さまの声・期待」を受け止めるために、保険代理店による契約手続きや当社の事故対応サービスに関する「お客さまアンケート」を実施しています。
はがきやインターネット、LINE、SMS（ショートメッセージサービス）でお客さまからご回答をいただき、業務改善・品質向上に活かしています。

回答数



アンケート	回答数
ご契約手続き（自動車保険）	771,896
事故対応（自動車保険）	201,738
事故対応（火災・新種保険）	278,114
合計	1,251,748

[アンケートに寄せられたご不満の声の一例]

●以前は契約の更新時にフォローがあったが、時代なのか何の提案もない。

●更新の案内が届いてから、更新の手続きの電話が来るまでかなり待った。

[アンケートに寄せられた感謝の声の一例]

●契約の更新でいくつか分からないことがありましたが、丁寧に教えてくれました。

●親身になってくれて、説明も分かりやすく、何度も連絡をくれたので、安心感を持つことができました。知人にも紹介の機会があれば教えてあげたい。

●事故があったことで動揺してとても不安でしたが、寄り添った話をしてくれたのでとても心強かったです。電話だけでなくLINEでもやり取りができたので、自分のタイミングで連絡ができて良かったです。

方針 2 お客さまの声を活かした品質向上

お客さまからいただいた声を起点に改善した事例

改善 1

［お客さまの声］
電気自動車が燃料切れ（電池切れ）になったが、ガソリン車と異なり現地での充電ができないと言われたため自動車を運搬した。運搬費用を補償して欲しい。

［改善内容］
契約自動車が以下のいずれかに該当する場合は、その場での充電・燃料補給が困難であることから、充電または燃料補給が可能な場所までのレッカーけん引費用をロードアシスタンス特約の対象としてお支払いできるよう改定しました。（2022年1月1日以降のご契約が対象です。）
①電気自動車
②燃料電池自動車、圧縮天然ガス自動車、液化石油ガス自動車等の所定の場所以外での補給が困難な燃料のみにより走行する自動車

改善 2

［お客さまの声］
近隣のレンタカーが枯渇しており代車を借りることができないため、代替の交通手段としてタクシーを利用した場合も代車費用を支払って欲しい。

［改善内容］
代車費用における「代替の交通手段としてタクシー、バスまたは電車等を利用するために要した費用」については、台風、竜巻、洪水、高潮その他異常な自然現象の影響によりレンタカーを借りられない場合等に限って支払対象としていました。これを、被保険者が事前に当社に通知し当社が認めた場合は、自然災害の有無にかかわらず対象とするよう改定しました。（2022年1月1日以降のご契約が対象です。）

改善 3

［お客さまの声］
安全運転教育費用特約で対象となる安全運転教育の補償範囲を広げて欲しい。

［改善内容］
安全運転教育費用特約の補償対象とする安全運転教育を「道路交通法に定める指定自動車教習所等の機関が行うもの」と規定していましたが、指定自動車教習所等以外であっても、当社の同意を得て運転者に受けさせる教育を安全運転教育の対象とするよう改定しました。（2022年1月1日以降のご契約が対象です。）

改善 4

［お客さまの声］
運転技術を反映した保険料体系となっている走行特性割引を適用する条件を拡大して欲しい。

［改善内容］
走行特性割引の適用のために付帯する「保険料算出に関する特約（運転特性反映型）」の付帯条件にコネクティッドカー※を追加し、当社が指定する車載機が搭載されており、走行情報等を当社に提供することにお客さまが同意している場合に任意で付帯することができるよう改定しました。（2022年1月1日以降のご契約が対象です。）
※コネクティッドカーはP.23をご覧ください。

お客さまからいただいた声を起点に改善した事例

改善 5

［お客さまの声］
消防団員のマイカーを災害活動に使用している間の事故は、消防団員のマイカーで加入している自動車保険を使用することになっているが、消防団を管理する市町村で加入する保険で補償して欲しい。

［改善内容］
消防団を管理する市町村を記名被保険者とし、消防団員が所有する自動車を災害活動に使用している間の自動車リスクを包括的に補償する「消防団災害活動用自動車保険特約（優先払型）」【別名：地域防災を支える保険】を新たにつくりました。（2022年1月1日以降のご契約が対象です。）

改善 6

［お客さまの声］
鹿・猪と衝突する事故が増加しているが、動物との衝突は運転者に過失が少ないことが多いため、少しの保険料負担で補償してもらいたい。また、あて逃げ被害事故も同様に少しの保険料負担で補償して欲しい。

［改善内容］
車対車事故・限定危険特約の補償に「動物との衝突または接触事故」「あて逃げ被害事故」を、車両限定危険特約の補償に「動物との衝突または接触事故」を追加しました。（2022年1月1日以降のご契約が対象です。）

改善 7

［お客さまの声］
「つながるドラレコDriving!」の端末について以下のご要望をいただきました。
- あおり運転対策等で、リアカメラを提供して欲しい。
- 液晶・通話機能が欲しい。
- 録画の画質を良くして欲しい。
- 起動時間が遅い。

［改善内容］
（1）端末の刷新
フルハイビジョンの映像で夜間や雨天時であっても信号の色やナンバープレートなどの証拠を高精細に記録します。前方カメラと同様にフルハイビジョンを備えたリアカメラをオプションで購入していただくことで、あおり運転や後方からの事故を記録することが可能となります。
（2）もしもの時の事故対応サポート
端末が強い衝撃を検知、または手動で緊急ボタンを押下した際、事前に登録したご家族、保険代理店に自動で通知がいくことに加えて、端末に備えた音声通話機能を通じてオペレーターと直接通話ができます。また、オペレーターを通じて全国2,400か所で待機するALSOKのガードマンを24時間いつでも事故現場へかけつけ手配することや、お客さまとの通話内容と位置情報に基づき株式会社日本緊急通報サービス「HELPNET」と連携し、消防・警察へ連絡、救急車両等の出動を要請することができます。
※「つながるドラレコDriving!」はP.15をご覧ください。

改善 8

［お客さまの声］
「自動車保険『更新』のご案内」にパンフレットが同封されておらず、契約の更新時に特約等補償内容について十分な検討ができない。

［改善内容］
「自動車保険『更新』のご案内」封筒にパンフレットの二次元コードを印字し、商品内容をお客さまが確認できるようにしました。
※「みんなの声BOX（P.13参照）」に提案された事例です。

方針 2 お客さまの声を活かした品質向上

お客さまからいただいた声を起点に改善した事例

改善 9

［お客さまの声］
賠償責任保険の書類に記載されている契約者名および契約者住所がカタカナ表記で見づらい。

［改善内容］
カタカナ表記されていた保険証券、更改申込書の契約者名および契約者住所を漢字表記に修正しました。（一部の契約を除く）
※「みんなの声BOX（P.13参照）」に提案された事例です。

改善 10

［お客さまの声］
公式ウェブサイトの「臨時費用保険金とは」にある「災害で損害を受けたホテルに宿泊。このような出費をカバーするのが、臨時費用保険金です。」の記載が分かりづらい。

［改善内容］
文言や支払われる事例も含め記載を修正しました。
※「みんなの声BOX（P.13参照）」に提案された事例です。

思わぬ出費に自由に使っていただけるのが、臨時費用保険金です。

災害や事故などで損害を受けた場合、保険の対象となっている建物や家財の修理費用とは別に費用がかかってしまうことはよくあります。例えば火事でお住まいが焼けてしまった場合、お住まいの建て替え費用だけでなく、引越し費用や家財を一時的にトランクルームへ保管するなどの費用が必要になるかもしれません。そういった臨時に出費する費用に、自由にお使いいただけるのが、臨時費用保険金です。

改善 11

［お客さまの声］
「乗るピタ！（時間単位型自動車保険）」で、契約のたびに自動車情報、免許証番号、払込情報（クレジットカード番号）を入れ直すのは面倒だ。

［改善内容］
過去に「乗るピタ！」にご契約いただいたことのあるお客さまであれば、前回のご契約の運転者情報、自動車情報をワンクリックで取り込むことができ、ご入力のお手間を大幅に削減することが可能になりました。
※「VOCミーティング（P.14参照）」による改善事例です。

みんなの声BOX

みんなの声BOXは、社員および保険代理店がお客さま視点で問題意識や創意工夫の意欲を持ち、徹底してお客さまの立場に立って考えた改善を提案する仕組みです。提案内容については、商品・サービスの開発や改善を行う本社部門で検討するだけでなく、提案した当事者以外が当該提案内容に「👍いいね」で投票して賛同を示したり、提案に対するコメントを入力することができるため、現場と本社部門とのコミュニケーションツールとしても活用しています。

VOC（Voice of Customer）ミーティングの実施

当社のカスタマーセンターに入る「お客さまの声」を当社の品質向上に反映させることを目的に、本社部門とカスタマーセンター部門が定期的にミーティングを行っています。カスタマーセンターの職員が、実際に寄せられたお客さまの声から気付いたことについて、商品・サービスの開発や改善を行う本社部門に提案し、改善策を協議しています。「お客さまの声」を実際に聴くことで、徹底してお客さまの立場で考える社員の意識醸成にもつながっています。

カスタマーコミュニケーション企画部　秋田カスタマーセンター室　芦原 葉子

VOCミーティングでは、「お客さまの声（音声）」を聴きながら「徹底してお客さまの立場に立ち、お客さまがWellbeing※になるために会社として何ができるか、今できる事はないか」を考えて取り組んできました。
お客さまの声を起点として、本社部門と一体となり、カスタマーセンターの知見を活用しながら改善に向けて取り組んでこられたことが、センターのメンバーのモチベーション向上にもつながっています。
※「Innovation for Wellbeing」は当社のブランドスローガンです。

リテール商品業務部　未来革新グループ　櫻井 晃司

私が所属する部署は、主に自動車保険の商品開発、営業推進を行っており、保険証券やパンフレットといったお客さまがご覧になる印刷物の管理も行っています。VOCミーティングの場でお客さまからの入電を実際に確認しながら、「なぜこのようなお声をいただいたのか」徹底的に議論することによってサービス改善を図っています。またこの取組みを重ねることによって、日常業務においても「お客さまの視点ですべての価値判断を行う」ことを常に心がけることができていると感じています。

社外モニター制度

お客さまにご提供している商品・サービスなどについて、消費者問題の専門家である消費生活相談員の方々と会議を開催しています。お客さま視点でさまざまなご意見をいただき、業務改善・品質向上に活かしています。
また、本制度を利用することで社員の「お客さま視点」のさらなる醸成にもつながっています。

2021年度実施回数：5回　　議題：7件

〈会議の様子〉

公益社団法人　日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）　丹羽 典明 氏

損害保険というのは、一般に市販されている商品とは違い、使ったり食したりしてすぐにその商品の良し悪しが分かるものではありません。そのために事前にお客さまへの情報をどれだけ分かりやすく伝えることができるかが大切になります。また契約された方々が事故等に遭った際に手厚くフォローするのも重要な使命となります。本会議では消費者の手元に届けられる情報や事故遭遇での手順などについて、すべて消費者に分かりやすい内容であるか、また情報の配信は適切かなどを議論してまいりました。議題に対して私共は消費者目線で時には厳しい意見を申し上げたこともございましたが、担当の方々には耳を傾けて頂き、多くの提案をすることができたと思います。また議題についても担当者の方々の「より良くしたい」という熱意を強く感じることができました。今後も消費者視点に立った事業活動を進めることを願っております。

公益社団法人　全国消費生活相談員協会　北出 千鶴子 氏

本会議では、毎回、消費者目線での発言を受け止めようとする社員の皆さまの真摯な姿勢が強く印象に残ります。また、「どうしたらお客さまに寄り添えるか」という「お客さま本位」の熱い思いも感じ取れます。昨今の自然災害や感染症等により、保険に対する関心が高まっている中、今後も社会の変化に柔軟に対応し、安心・安全な生活を支える商品やサービスの提供を期待しています。

NOMURA
Connecting Markets East & West

第63回金融トラブル連絡調整協議会　資料

ADR機関からのフィードバックへの対応状況について

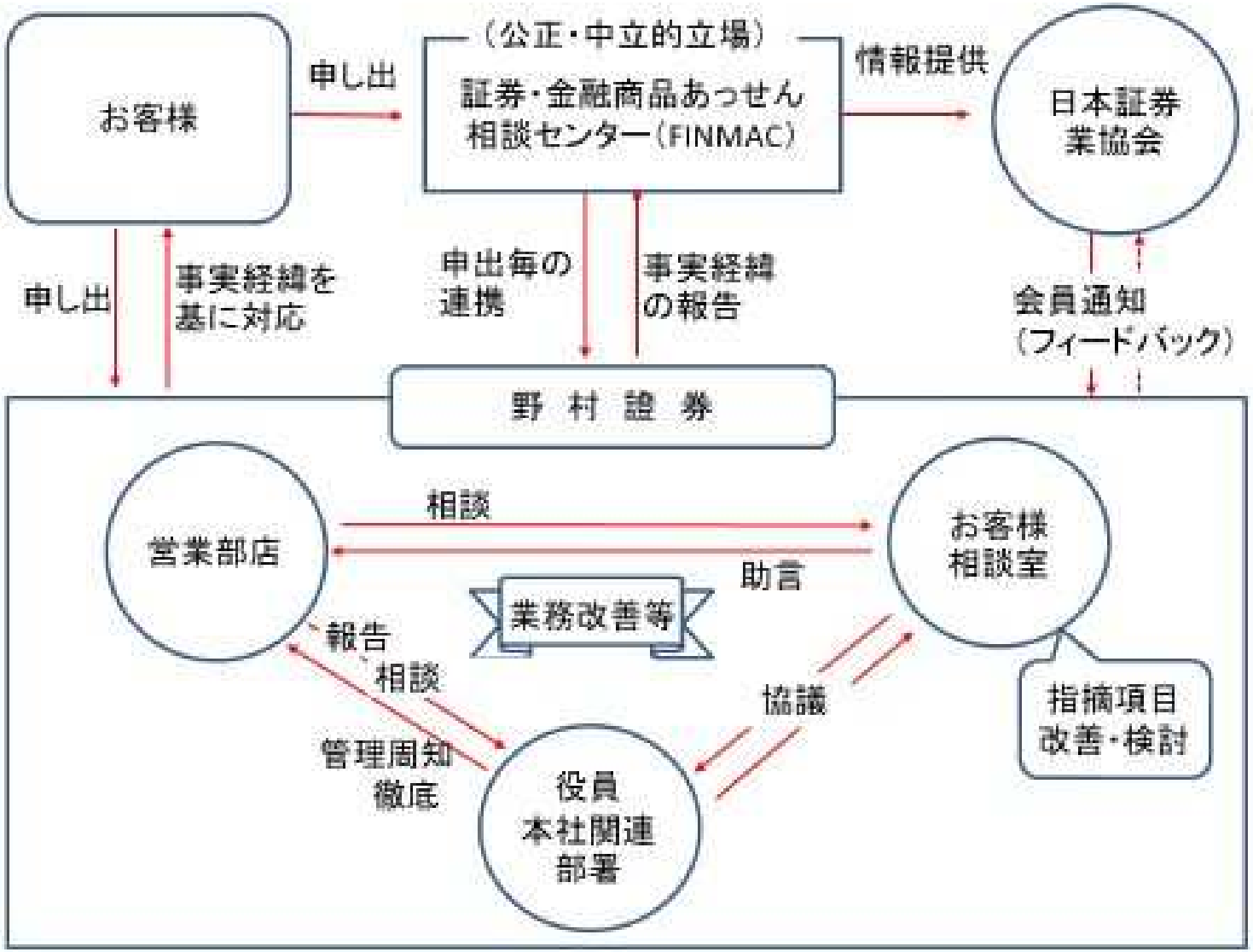
野村證券株式会社

2023/1/6

STRICTLY PRIVATE AND CONFIDENTIAL

© Nomura

当社の体制について


お客様
申し出
（公正・中立的立場）
証券・金融商品あっせん
相談センター（FINMAC）
情報提供
日本証券
業協会
申し出
事実経緯を
基に対応
申出毎の
連携
事実経緯
の報告
会員通知
（フィードバック）
野 村 證 券
営業部店
相談
助言
お客様
相談室
業務改善等
報告
相談
協議
指摘項目
改善・検討
管理周知
徹底
役員
本社関連
部署

1

当社におけるADR機関からのフィードバックの取り扱い

NOMURA

①金融機関における、ADR機関からの「フィードバック」の取扱いについて

✓ 苦情処理・紛争解決に係る情報の受付部署

✓ フィードバックの内容、実施時期・頻度

◆ フィードバック内容に応じて、以下の部署で受付

FINMAC（ADR機関）等への苦情処理：「お客様相談室」（営業部門）

あっせん申立対応などの紛争解決：「審理部」（コンプライアンス本部）

◆ FINMACと日本証券業協会では定期的に情報連携

日本証券業協会から、各証券会社への会員通知として、以下のような情報提供

- 「FINMAC に寄せられた苦情相談の分析」（通期）
- 「苦情事例の概要」（４半期）
- 「あっせん状況（終結分）」（４半期）
- 「あっせん・苦情・相談処理状況報告書」（月次）
- 「あっせん事例集」（月次）

一部会員には、個別テーマごとの傾向をふまえたフィードバックも実施あり

当社におけるADR機関からのフィードバックの活用状況 ①

NOMURA

②金融機関が、提供されたフィードバックを組織内でどのように共有し、業務改善に活用しているか。金融機関の(1)顧客から苦情・相談を受け付ける部署、(2)営業・企画・商品開発等の部署、(3)経営層、それぞれにおけるフィードバック内容の共有の有無、具体的な共有方法及び業務改善への活用状況について（業務改善の事例を含め）。

◆ お客様相談室を窓口として、経営層にも共有

- お客様からの意見及び苦情を集約し、その対応を図ることにより当社に対する満足度を高めることを目的とした会議体（以下、CS向上会議）を社内規則に基づき設置
- 営業部門を管掌する役員が議長となり、内部管理統括責任者の他、営業部門・コンプライアンス本部の役員等が出席
- 事務局を設置し、苦情申し出等から改善すべきと思われる業務フロー、システム面の改修などについて事務局定例へ付議
- 事務局の検討結果がCS向上会議で報告され、審議された後、各主幹部署において業務改善等に向けて取組みが図られる
- お客様の声を受けて改善に取り組んでいる内容は、社内Webに掲載

◆ 具体的な事例①～仕組債についての注意喚起～

- 日本証券業協会より注意喚起文「店頭デリバティブ取引に類する複雑な仕組債の適切な販売勧誘について」が2022年6月に発出
- 注意喚起文やフィードバックを受け、毎月営業部店で実施しているコンプライアンス・アワーにて、仕組債についての苦情を取り上げ、周知・徹底

◆ 具体的な事例②～社内の会議体での討議テーマに採用～

- 毎月営業部店にて、部店長・内部管理責任者等が参加してお客様の口座・取引管理の側面から討議・指導等を行う会議体を開催
- 仕組債について適切な勧誘やフォローがなされているか確認等を実施
- 高齢のお客様との取引に関する苦情が発生していることから、会議体での検証を実施

当社におけるADR機関からのフィードバックの活用状況②と分析状況

NOMURA

②金融機関が、提供されたフィードバックを組織内でどのように共有し、業務改善に活用しているか。
金融機関の(1)顧客から苦情・相談を受け付ける部署、(2)営業・企画・商品開発等の部署、(3)経営層、それぞれにおけるフィードバック内容の共有の有無、具体的な共有方法及び業務改善への活用状況について（業務改善の事例を含め）。

◆ 具体的な事例③～紛争解決に係る情報のフィードバック内容の共有～
- 審理部（お客様との紛争に係る社内調査を行う部署）が主管
- 紛争解決に係る情報のフィードバックを「あっせん事例集」として社内Webに掲載
- 全営業店で閲覧可能とし、注意喚起に役立てている

③金融機関が、フィードバック内容に基づいて自ら苦情・紛争事例の傾向分析・検討を行っているか。
また、当該分析結果等をADR機関に対して伝達や議論を行っているか。
（それぞれ、行っている場合はその内容。）

◆ お客様相談室にて、フィードバック内容を精査し、関連部署に連携

◆ 役員等にも報告し、全店的に注意喚起等する必要がないか、関連部署と確認

◆ フィードバックの結果、状況報告が必要な項目については、日本証券業協会に対応状況等を報告

フィードバックの今後の活用・ADR機関からの情報提供機会

NOMURA

④金融機関内におけるフィードバックの共有及び業務改善への活用について

✓ 現状で課題と認識している事項

✓ 今後計画していること、検討している事項

◆ 現状で課題と認識している事項や、具体的に計画している事項はございません

◆ 引き続き、お客様相談室が窓口となりフィードバックを真摯に受け止め、お客様相談室で十分精査した上で経営、関係部署に働きかけを継続する体勢を維持

⑤フィードバック以外で、金融機関がADR機関から定期・不定期で情報を提供される機会があるか（ある場合はその内容、実施時期・頻度）。
また、金融機関から、苦情・紛争解決以外の情報についてADR機関に対し、情報提供を行っているか（行っている場合はその内容）。

◆ ADR機関の運営審議委員会（当社役員が委員として参加）で、紛争解決業務等実施状況（取扱件数等）の検証について情報提供を受けている

◆ 個別のケースで、ADR機関の相談員から問い合わせを受け、ADR機関の相談員に回答したケースあり

当社が直接受け付けている顧客の苦情・相談について①

NOMURA

⑥金融機関が直接受け付けている顧客の苦情・相談について①

✓ 組織内で共有する仕組み、及び共有状況

✓ 苦情・相談の内容、件数、傾向の分析・公表の有無

◆ 専用のデータベースに記録、「日報」として役員等へメール配信

- お客様相談室で設置しているフリーダイヤルへの申し出、営業部店からの相談、ADR機関への申し出等を記録
- 役員等より詳細確認や対応指示があり、社内に注意喚起文を発出したケースも

◆ お客様相談室より、苦情事例からの注意喚起文等の発信と社内Web掲載

◆ 「お客様相談レポート」（月次）の作成と社内Web掲載

- 受付件数、商品別件数、特徴的な事案等を記載
- CS向上会議にて報告、討議

◆ 「お客様相談白書」（通期）の作成と社内Web掲載

◆ 苦情等の件数は、野村ホールディングスの統合レポート「Nomura Report」のESGデータにて開示

当社が直接受け付けている顧客の苦情・相談について②

NOMURA

⑥金融機関が直接受け付けている顧客の苦情・相談について②

✓ 営業・企画・商品開発等の部署、経営層における業務改善への活用状況

✓ 共有及び業務改善への活用に関し、現状の課題及び今後の検討

◆ CS向上会議の事務局の活動

- 事務局はお客様相談室を含む営業部門、コンプライアンス本部等の部署がメンバー
- 事務局の定例会議では、お客様相談室から意見具申の他、関連各部から提案されたテーマについても討議
- 結果等について、CS向上会議にて報告

◆ CS向上会議で報告、各主幹部署による業務改善等に向けた取組み

◆ お客様本位の業務運営を実現するため、引き続き、事務局定例会議等の場で関係部署に働きかけを継続していく積み重ねが重要

その他の顧客の意見の活用方法について

NOMURA

⑦上記以外に、営業の現場・経営層、消費生活センター等の関係機関を通じて得られる顧客の意見について、組織内で共有し、業務改善に活用しているか（行っている場合は事例を含め）。

- ◆ 消費生活センター等から本社・お客様相談室に申し出をされた場合も、お客様相談室の専用データベースに記録、「日報」として役員等へメール配信
  - 当社への申し出等とあわせて、一覧性を確保して社内共有
- ◆ お客様相談室において、注意喚起や業務改善等の観点で精査し対応
  （注意喚起文の発信や、CS向上会議事務局の定例会議での意見具申等）

ADR制度の活用に向けて

NOMURA

⑧ADR制度がより利用者保護に資していく観点から特段のご意見があれば記載下さい。

- ◆ FINMACの存在や取組みについて、広く投資家に認知され、活用されることが望ましい
  - FINMACは、日本証券業協会を含む7つの自主規制団体の連携・協力の下に運営
  - 株や投資信託、FXなど金融商品の取引に通じた相談員が、投資家に対して第三者の立場で業者側の見解等を説明、橋渡し
  - FINMACが間に入り中立的な観点からアドバイスが入ることにより、苦情の早期解決に繋がっている
- ◆ 親族からの不満についても情報伝達が開始されたことは、評価されるべき取組み
  - 2022年9月より、投資家の親族からの不満について、申し出た親族の同意があれば、FINMACから金融機関への情報伝達が開始
  - 高齢化社会が進む中、より適切な金融サービスを提供していく上で、これらの声を汲み取り、活かすことは重要