

第 66 回「金融トラブル連絡調整協議会」

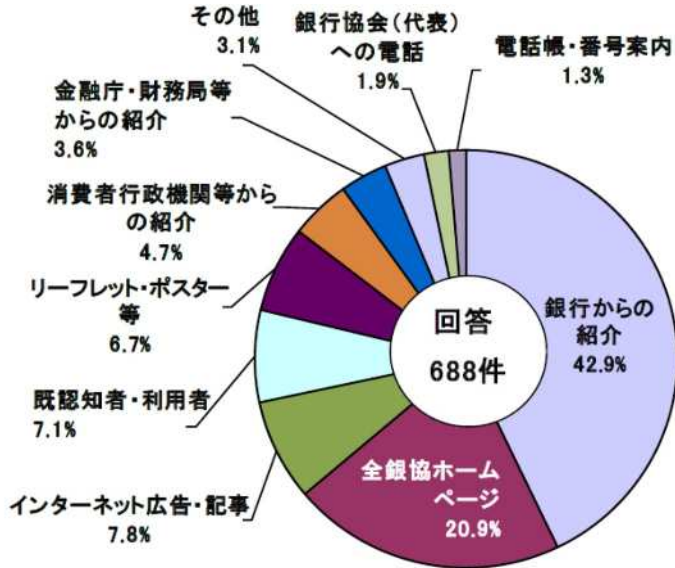
金融 ADR 制度の認知度向上に資する取組について



目 次

● 一般社団法人全国銀行協会	1
● 一般社団法人信託協会	6
● 一般社団法人生命保険協会	11
● 一般社団法人日本損害保険協会	16
● 一般社団法人保険オンブズマン	22
● 一般社団法人日本少額短期保険協会	27
● 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	30
● 日本貸金業協会	34

No.	着眼点	回答																																	
1	(1) 貴金融 A D R 機関（以下「貴機関」）が実施している、金融 A D R 制度の周知に係る取組をご回答ください。（活動実績や事案紹介については、公表のサイクルについてもご記載ください。） なお、貴機関の周知に係る取組において、金融 A D R 制度にとどまらず、例えば、 ・金融機関とトラブルになったが、金融 A D R 制度を認知していない者へアクセスするための施策 ・金融 A D R 制度の利用を（潜在的に）検討している人に対する具体的な手続の流れ等の説明 等、金融 A D R 制度がより広く利用されていくために工夫されていることがあれば、ご紹介ください。	(1) <table><tr><th></th><th>取組内容</th><th>媒体等</th><th colspan="2">公表のサイクル</th></tr><tr><td>①</td><td>全銀協 ADR 周知リーフレット・ポスター</td><td>全銀協 WEB サイトにおいて公表 （※ 1、2）</td><td colspan="2">年度毎</td></tr><tr><td>②</td><td>ディスクロージャー</td><td>同上</td><td colspan="2">四半期毎および年度毎</td></tr><tr><td>③</td><td>アニュアルレポート</td><td>同上（※ 1）</td><td colspan="2">年度毎</td></tr><tr><td>④</td><td>全銀協 ADR 周知用動画</td><td>同上</td><td colspan="2">年度毎</td></tr><tr><td>⑤</td><td>全銀協あっせん委員会利用者向けのアンケート結果</td><td>同上</td><td colspan="2">年度毎</td></tr></table> （金融 A D R 制度の必要な利用者へアクセスするための施策） （※ 1）上記①は全国各地の消費生活センター（約 850 か所）、③は、全国の主要な消費生活センター（約 100 か所）等へ紙媒体を送付し、当該センター窓口に設置してもらう／消費生活相談員に認知してもらうことで消費者への周知を図っている。なお、消費生活センター等と意見交換会を定期的実施しており、当該会合において全銀協 ADR の周知を依頼している。 （※ 2）上記①は、加入銀行向けに電子データおよび紙媒体を送付し、各行の店舗において、顧客に対して周知している。 （具体的な手続の説明） ・全銀協 WEB サイトにおいて、苦情処理手続および紛争解決手続の具体的な流れの説明を掲示している。					取組内容	媒体等	公表のサイクル		①	全銀協 ADR 周知リーフレット・ポスター	全銀協 WEB サイトにおいて公表 （※ 1、2）	年度毎		②	ディスクロージャー	同上	四半期毎および年度毎		③	アニュアルレポート	同上（※ 1）	年度毎		④	全銀協 ADR 周知用動画	同上	年度毎		⑤	全銀協あっせん委員会利用者向けのアンケート結果	同上	年度毎	
	取組内容	媒体等	公表のサイクル																																
①	全銀協 ADR 周知リーフレット・ポスター	全銀協 WEB サイトにおいて公表 （※ 1、2）	年度毎																																
②	ディスクロージャー	同上	四半期毎および年度毎																																
③	アニュアルレポート	同上（※ 1）	年度毎																																
④	全銀協 ADR 周知用動画	同上	年度毎																																
⑤	全銀協あっせん委員会利用者向けのアンケート結果	同上	年度毎																																

No.	着眼点	回答																						
	(2) 周知について、課題としていること、また、今後の取組みとして計画していることがあれば、ご回答ください。	(2) ・上記①～⑤の各取組みは、今後も可能な限り継続していく。																						
2	貴機関に申出人が辿り着くまでどのようなルートを経ているのか、把握されている範囲でお示し下さい。 データがあれば当該データに基づき、なければおおよそで、例えば申出人とのやりとりでの感触などを踏まえてお示しください。	・毎年12月の1か月間、全銀協相談室の利用者に係る認知媒体調査を行い、その結果をディスクロージャー（年度版）に掲載している。 （参考）2022年12月の認知媒体調査結果は以下のとおり。  <table border="1"><caption>2022年12月の認知媒体調査結果</caption><thead><tr><th>認知媒体</th><th>割合</th></tr></thead><tbody><tr><td>銀行からの紹介</td><td>42.9%</td></tr><tr><td>全銀協ホームページ</td><td>20.9%</td></tr><tr><td>インターネット広告・記事</td><td>7.8%</td></tr><tr><td>既認知者・利用者</td><td>7.1%</td></tr><tr><td>リーフレット・ポスター等</td><td>6.7%</td></tr><tr><td>消費者行政機関等からの紹介</td><td>4.7%</td></tr><tr><td>金融庁・財務局等からの紹介</td><td>3.6%</td></tr><tr><td>その他</td><td>3.1%</td></tr><tr><td>銀行協会（代表）への電話</td><td>1.9%</td></tr><tr><td>電話帳・番号案内</td><td>1.3%</td></tr></tbody></table> （補足説明） ①銀行からの紹介 ・苦情（、相談）の申出人が、銀行店舗にて全銀協 ADR 周知リーフレット・ポスターを見たことで、全銀協相談室への架電に至る。 ・銀行職員から全銀協 ADR 周知リーフレットを手交されて全銀協 ADR の説明を受ける、	認知媒体	割合	銀行からの紹介	42.9%	全銀協ホームページ	20.9%	インターネット広告・記事	7.8%	既認知者・利用者	7.1%	リーフレット・ポスター等	6.7%	消費者行政機関等からの紹介	4.7%	金融庁・財務局等からの紹介	3.6%	その他	3.1%	銀行協会（代表）への電話	1.9%	電話帳・番号案内	1.3%
認知媒体	割合																							
銀行からの紹介	42.9%																							
全銀協ホームページ	20.9%																							
インターネット広告・記事	7.8%																							
既認知者・利用者	7.1%																							
リーフレット・ポスター等	6.7%																							
消費者行政機関等からの紹介	4.7%																							
金融庁・財務局等からの紹介	3.6%																							
その他	3.1%																							
銀行協会（代表）への電話	1.9%																							
電話帳・番号案内	1.3%																							

No.	着眼点	回答
		契約締結前交付書面等、銀行から手交された書面上の記載を確認するなどして、全銀協相談室への架電に至るケースの両方がある ②インターネット広告・記事 ・「Google」や「Yahoo!」、「safari」等の検索エンジンを使用したインターネット検索の結果、全銀協相談室への架電に至るケースを含む。 ③消費者行政機関等からの紹介 ・消費生活センターの消費生活相談員が、全銀協 ADR 周知リーフレットを見て架電してくるケース、およびセンターの相談員から全銀協 ADR を知らされて、全銀協相談室への架電に至るケースの両方がある。
3	(1) 貴機関の業務規程について、加入金融機関が金融 ADR 制度の周知のために必要な措置を講じることとされている該当条文とその内容をご回答ください。 また、業務規程の他、その細則、手続実施基本契約等、他の規程などにおいて、金融機関が行う制度周知に係る措置の詳細等について明文化しているものがあれば、その内容も併せてご回答ください。	(1) 左記に関する該当条文は以下の通り。 ①苦情処理手続および紛争解決手続等の実施に関する業務規程 第 6 条（本協会および加入銀行の責務） 4. 本協会および加入銀行は、全国銀行協会相談室およびあっせん委員会の周知に努める。 ②全国銀行協会の苦情処理手続および紛争解決手続にかかる手続実施基本契約（顧客への周知） 第 7 条 甲（注：加入銀行）は、その顧客に対し、乙（注：全国銀行協会）による紛争解決等業務の実施について周知するため、乙の名称、連絡先、乙における相談や紛争解決手続等について、ポスターやパンフレットの作成（乙が作成するものを含む）、掲示

No.	着眼点	回答
	(2) 加入金融機関などの金融 ADR の周知の状況について、貴機関は、金融機関などによる金融 ADR の周知の方法および周知の実態をどのように把握していますか。 (3) 金融 ADR 制度の周知について、貴機関から加入金融機関などに対する取組・働きかけ（HP の紹介や資料の送付、直接のやり取りなど）について①～④の機会毎にご回答ください。（1 の回答と重複可であり、当該部分をご記載ください。） ① 手続実施基本契約締結時 ② 定期的な取組 ③ 相談・紛争解決などの事案発生時 ④ その他の機会	や配布、およびホームページへの掲載等により、顧客に対して必要な情報を提供しなければならない。 2 乙は、前項による甲の周知が不十分と認められる場合には、その是正を求めることができる。 (2) 上記 No. 1 のとおり、毎年度、全銀協 ADR 周知リーフレット・ポスターを作成し、加入銀行宛に電子データおよび紙媒体を送付しており、各行が店頭等において当該リーフレットやポスターを用いて周知に努めていることを把握している。 (3) ① 手続実施基本契約締結時 ・銀行業務開業予定の金融機関（設立準備室）に対しては、手続実施基本契約締結前に、個別の面談等により、金融 ADR 制度および全銀協 ADR の概要および実務内容、根拠法等を説明。説明の際には、全銀協ウェブサイト、全銀協 ADR 周知リーフレット・ポスター等の周知媒体を手交するほか、法定書面（契約締結前交付書面、ディスクロージャー誌等）への記載の必要性についても説明。 ② 定期的な取組 ・毎年度、全銀協 ADR 周知リーフレット・ポスターを作成し、加入銀行に配付する際、顧客向けの周知を働きかけている。 ・毎年開催している、加入銀行向け「全銀協 ADR 研修会」において、参加者に対し、上記 No. 1 で回答した全銀協 ADR の周知の取組みについて説明し、顧客向けの周知を促している。なお、研修会は①全銀協の ADR の全体について、②苦情処理手続について、③紛争解決手続についての 3 部形式としており、参加者の理解度に応じて段階を分けて説明している。

No.	着眼点	回答
		・ 四半期および年度毎に作成しているディスクロージャーについては、全銀協理事会等の役員会において継続的に報告している。報告内容については、会員銀行専用ウェブサイトにも掲載し、周知を図っている。 ③ 相談・紛争解決などの事案発生時 ・ 苦情処理手続、および紛争解決手続に入る事案において、加入銀行から金融 ADR 制度（特に全銀協相談室、およびあっせん委員会）の説明を受けることなく全銀協 ADR の利用に至った申出人は、事務局が認識している限り存在しない。これは、苦情申出人と相手方銀行との間でトラブルが生じ、当事者間では解決が困難な場合、銀行が全銀協 ADR について漏れなく案内しているためと考えられる。 ・ なお、業務規程上、紛争事案については、全銀協相談室の苦情処理手続を経ずに、あっせんの申立てをすることはできない（苦情前置）としている。 ・ 相談事案については、「不満足の表明」である苦情とは異なり、必ずしも申出人と銀行との間でトラブルが発生しているわけではないため、申出人自身が店頭のリーフレットやポスター、全銀協 ADR のウェブサイト（※）をみて、全銀協相談室に連絡してくるケースが多い（上記 No. 2 の回答参照）。 （※）「Google」や「Yahoo!」、「safari」等の検索エンジンを使用して検索する場合、「銀行」「苦情」「相談」等、銀行とのトラブルに関係するワードを入力すれば、全銀協 ADR（全銀協相談室）が検索結果上位に表示される。

No.	着眼点	回答
1	(1) 貴金融 ADR 機関（以下「貴機関」）が実施している、金融 ADR 制度の周知に係る取組をご回答ください。（活動実績や事案紹介については、公表のサイクルについてもご記載ください。） なお、貴機関の周知に係る取組において、金融 ADR 制度にとどまらず、例えば、 ・金融機関とトラブルになったが、金融 ADR 制度を認知していない者へアクセスするための施策 ・金融 ADR 制度の利用を（潜在的に）検討している人に対する具体的な手続の流れ等の説明 等、金融 ADR 制度がより広く利用されていくために工夫されていることがあれば、ご紹介ください。	(1) ①取引金融機関等へのパンフレット等・ポスターの配付による周知 ②信託相談所の相談・照会・苦情の件数および概要に係る取引金融機関等への情報還元を月次、四半期毎および年度毎に実施。 ③あっせんの件数およびその現況等に係る取引金融機関等への情報還元を四半期毎および年度毎に実施。また、あっせん申立の具体的な内容およびその顛末については、あっせん終了の後、取引金融機関等への情報還元を四半期毎に実施。 （金融 ADR 制度の必要な利用者へアクセスするための施策） ・当協会ホームページによる金融 ADR 制度の利用方法やあっせんを申立を行った場合の具体的な手続の流れ等の周知（パンフレット等も PDF ファイルをもって掲載） ・当協会ホームページによる信託相談所（あっせん業務を含む）の活動実績の掲載およびあっせん事案とその結果に関する紹介 <四半期毎> ・信託相談所取扱状況 ・「あっせん委員会」運営状況 <年度毎> ・信託相談所取扱状況 ・信託相談所受付件数推移 ・苦情処理に関する実績報告 ・紛争解決手続等に関する実績報告 ・苦情を申し入れたが、その対応につき納得が得られておらず、また、苦情の申出から 2 か月以上にわたり解決が図られてない事案につき申し出があった場合には、あっせんによる解決を図ることができる旨を案内し、その利用申込みの意思を確認する。

No.	着眼点	回答
		・また、上述の申し出がない場合であっても、苦情の申出人と相手方金融機関との間の話し合いによる解決が困難であり、かつ、あっせんによる解決に適することが見込まれる事案については、当相談所から苦情の申出人に対して関連する資料を郵送したうえで、当該資料に基づき、金融 ADR 制度の概要および手続きにつき周知・案内することとしている。 (具体的な手続の説明) ・当協会ホームページにおいて金融 ADR 制度の利用方法やあっせん申立を行った場合の具体的な手続きの流れ等を説明しており、また、同ホームページに PDF ファイルとして掲載しているパンフレット「信託相談所業務のご案内 リーフレット」においても、当協会のあっせん委員会の利用方法等を案内している。 ・苦情の申出人から、あっせん申立の意向が示された場合には、あっせん手続きに関する概要を説明したうえで、別途、あっせん関係の書類を郵送したうえで、あっせん制度の概要やあっせん手続きの流れについて説明している。また、あっせん申立の意向は示されていないが、苦情の解決が困難であり、かつ、金融 ADR 制度の利用による苦情の解決に適していると考えられる事案については、申出人本人の希望を確認したうえで、あっせん手続きに関する概要を説明したうえで、別途、あっせん関係の書類を郵送したうえで、あっせん制度の概要やあっせん手続きの流れについて説明している。
	(2) 周知について、課題としていること、また、今後の取組みとして計画していることがあれば、ご回答ください。	(2) 周知につき課題としていること、また、今後の取組みとして計画していることは特にありません。

No.	着眼点	回答
2	貴機関に申出人が辿り着くまでのどのようなルートを経ているのか、把握されている範囲でお示し下さい。 データがあれば当該データに基づき、なければおおよそで、例えば申出人とのやりとりでの感触などを踏まえてお示しください。	当相談所に申出人が辿り着くまでのルートには、概ね次のようなルールがあることを把握している。 ①取引金融機関の支店などに苦情を申し立てたが解決せず、同金融機関のホームページで調べたところ、当相談所が信託取引に係る苦情・相談・照会の窓口として紹介されていたために当相談所に苦情を申し立てた事案。 ②申出人自らインターネットで「信託」「苦情」などのキーワードをもって検索した結果、当協会のホームページを知り、そのホームページ内の信託相談所の案内等の内容を確認したうえで、当相談所あてに苦情を申し立てた事案 ③取引金融機関あてに苦情を申し入れたが、議論が平行線となり苦情の解決に至らずに膠着状態に陥ったことから、取引金融機関から、自行以外の苦情の申し入れ先として、当相談所につき紹介があったという事案 ④消費生活センターや国民生活センターに対して苦情を申し入れたところ、同機関以外の苦情の申し入れ先として、当相談所につき紹介があったという事案 ⑤申出人自身が、過去に当相談所に対して苦情を申し入れた実績がある事案 なお、①～⑤の割合は把握していない。
3	(1) 貴機関の業務規程について、加入金融機関が金融 ADR 制度の周知のために必要な措置を講じることとされている該当条文とその内容をご回答ください。 また、業務規程の他、その細則、手続実施基本契約等、他の規程などにおいて、金融機関が行う制度周知に係る措置の詳細等について明文化しているものがあれば、その内容も併せてご回答ください。	(1) 加入金融機関が金融 ADR 制度の周知のために必要な措置を講じることに関する該当条文は以下のとおりである。 苦情処理手続および紛争解決手続等に係る業務規程 (信託相談所および信託会社等の責務) 第 4 条 信託相談所は、信託会社等の業務に関して顧客等から苦情の申し出があった場合には、これを誠実に受け付け、当該信託会社等に対して、申し出のあった苦情の公正、迅速かつ適切な解決を求めるものとする。 6 協会および信託会社等は、信託相談所およびあっせん委員会の周知に努めるものと

No.	着眼点	回答
	(2) 加入金融機関などの金融 ADR の周知の状況について、貴機関は、金融機関などによる金融 ADR の周知の方法および周知の実態をどのように把握していますか。 (3) 金融 ADR 制度の周知について、貴機関から加入金融機関などに対する取組・働きかけ（HP の紹介や資料の送付、直接のやり取りなど）について①～④の機会毎にご回答ください。（1 の回答と重複可であり、当該部分をご記載ください。） ① 手続実施基本契約締結時	する。 なお、当協会が、加入金融機関と締結する手続実施基本契約においては、加入金融機関が、その顧客に対し、当協会の紛争解決等業務の実施につき周知するため、ポスターやパンフレットの作成、掲示や配布およびホームページへの掲載等により、必要な情報を提供しなければならないこと、また、その周知が不十分と認められる場合には、その是正を求めることができる旨を規定している。 (2) 当相談所は、各加入金融機関に対して、金融 ADR を周知するためのポスターやパンフレット等を送付し、(1)に掲げる顧客への必要な情報提供を求めている。これを受け、加入金融機関は、本支店等におけるポスターの掲示や顧客あてのパンフレット等の提供を行っているほか、同社ホームページにおいて当相談所を信託取引に係る苦情・相談・照会の窓口として周知している。これらの周知の実態については、ポスターおよびパンフレット等については、当初の当該加入金融機関への送付部数と、その後の当協会あての追加送付依頼の部数等の状況により、ある程度は把握できている。一方、各加入金融機関のホームページにおける当相談所の周知の実態については、加入当初に同社のホームページを閲覧することにより周知の有無を確認する場合を除き、格別の事由がない限り、その後の周知の実態については把握していない。 (3) 当相談所から加入金融機関などに対する取組・働きかけについては概要以下のとおりである。 ①手続実施基本契約締結時 手続実施基本契約締結に伴い、同契約の相手方である当協会の商号又は名称を公表する必要があること。また、金融機関の信託業務の兼営等に関する法律等の法令に基づき、次の法定書面において、当加入金融機関が契約している指定紛争解決機

No.	着眼点	回答
	② 定期的な取組 ③ 相談・紛争解決などの事案発生時 ④ その他の機会	関の商号または名称を公表する必要があることを説明している。 ・信託業法上の契約締結時交付書面 ・特定信託契約に係る契約締結前交付書面 ・信託受益権売買等業務に係る契約締結前交付書面 ・ディスクロージャー誌（信託会社、自己信託会社） さらに、ポスターやパンフレット等による周知については、各加入金融機関にそれらを送付したうえで適宜周知いただくよう依頼している。また、その際、各加入金融機関には、ポスターやパンフレット等の在庫が払底した際には、当相談所あてに連絡いただければ、速やかに追加送付を行うので、遠慮なく申し出るよう説明している。 ②定期的な取組 特に実施していない。 ③相談・紛争解決などの事案発生時 苦情の申出人から、あっせん申立の意向が示された場合には、まず、あっせん手続きに関する概略を説明する。そして、別途、あっせん関係の書類を郵送したうえで、あっせん制度の概要やあっせん手続きの流れについて詳しく説明している。 また、あっせん申立の意向は示されていないが、苦情の解決が困難であり、かつ、金融 A D R 制度の利用による苦情の解決に適していると考えられる事案については、申出人本人の希望を確認したうえで、あっせん手続きに関する概略を説明し、また、別途、あっせん関係の書類を郵送したうえで、あっせん制度の概要やあっせん手続きの流れについて詳しく説明している。 ④その他の機会 特に実施していない。

No.	着眼点	回答
1	(1) 貴金融 ADR 機関（以下「貴機関」）が実施している、金融 ADR 制度の周知に係る取組をご回答ください。（活動実績や事案紹介については、公表のサイクルについてもご記載ください。） なお、貴機関の周知に係る取組において、金融 ADR 制度にとどまらず、例えば、 ・金融機関とトラブルになったが、金融 ADR 制度を認知していない者へアクセスするための施策 ・金融 ADR 制度の利用を（潜在的に）検討している人に対する具体的な手続の流れ等の説明 等、金融 ADR 制度がより広く利用されていくために工夫されていることがあれば、ご紹介ください。	(1) ・生命保険協会のホームページの第 1 階層で「生命保険のご相談」タブを設け、生命保険相談所の取組を周知している。 ・「相談所リポート」（前年度の相談・苦情の分析、裁定審査会の運営状況等、生命保険相談所の活動についてとりまとめたもの。年 1 回公表）、「ボイス・リポート」（四半期ごとに生命保険相談所が受け付けた相談・苦情の分析、裁定審査会の運営状況等を取りまとめたもの。年 4 回公表）、「裁定概要集」（四半期ごとに裁定が終了した事案の概要を取りまとめたもの。年 4 回公表）をホームページや X（旧 twitter）に掲載して周知している。また、「相談所リポート」「ボイス・リポート」は、全国の消費者団体・行政等に配布している。 ・全国に 50 か所ある地方事務室において、地元の消費者団体・行政等と意見交換会を行い、その場で生命保険相談所の苦情処理手続・紛争解決手続の周知を行っている。 ・業務規程および手続実施基本契約において、生命保険会社による生命保険相談所の周知義務を条文化している。 （金融 ADR 制度の必要な利用者へアクセスするための施策） ・「生命保険相談所の案内（苦情処理手続・紛争解決手続を案内するパンフレット）」を生命保険会社や消費者団体・行政等に配布し、店頭等への備え置きを推奨している。 ・生命保険相談所に苦情の申出があった方に対し、金融 ADR 制度の説明を行っている。 （具体的な手続の説明） ・生命保険協会のホームページに、生命保険相談所における苦情・相談フローおよび裁定審査会への申立て手続フローを掲載し、苦情処理手続・紛争解決手続を解説・説明

No.	着眼点	回答
	(2) 周知について、課題としていること、また、今後の取組みとして計画していることがあれば、ご回答ください。	している。 ・苦情の申出があった場合には、苦情処理手続の説明を行う。また苦情処理手続に進み、苦情が解決しない場合には、紛争解決手続を案内する。 (2) 他機関の取組み等も参考にして、より効果的な周知の方法があれば適宜検討・実施していく。
2	貴機関に申出人が辿り着くまでどのようなルートを経ているのか、把握されている範囲でお示し下さい。 データがあれば当該データに基づき、なければおおよそで、例えば申出人とのやりとりでの感触などを踏まえてお示しください。	令和 4 年度における当相談所の認知経路は以下のとおり。 ①インターネット：60.3% ②消費者行政機関からの紹介：12.7% ③生保会社・代理店からの紹介：9.1% ④金融庁・財務局からの紹介：4.0% ⑤生保会社からの提供資料：1.6% ⑥電話番号案内・電話帳：1.3% ⑦新聞：0.7% ⑧その他：10.2%
3	(1) 貴機関の業務規程について、加入金融機関が金融 ADR 制度の周知のために必要な措置を講じることとされている該当条文とその内容をご回答ください。 また、業務規程の他、その細則、手続実施基本契約等、他の規程などにおいて、金融機関が行う制度周知に係る措置の詳細等について明文化しているものがあれば、そ	(1) ＜業務規程＞ 第 10 条 相談所及び会社は、相談所の周知を図るため、必要な情報の提供等を行わなければならない。 ＜手続実施基本契約＞

No.	着眼点	回答
	の内容も併せてご回答ください。 (2) 加入金融機関などの金融 ADR の周知の状況について、	5. 乙（生命保険会社）は、保険契約者等に対し生命保険相談所による紛争解決等業務の実施について周知を図るため、必要な情報の提供等に努めなければならない。 ＜注意喚起情報作成ガイドライン、契約締結前交付書面作成ガイドライン＞ 「注意喚起情報」、「契約締結前交付書面」に記載すべき主な事項として、以下のものがある。 （中略） 手続実施基本契約の相手方となる指定 ADR 機関の商号または名称 ○（一社）生命保険協会の「生命保険相談所」 （記載例） ・ この商品に係る指定紛争解決機関は（一社）生命保険協会です。 ・ （一社）生命保険協会の「生命保険相談所」では、電話・文書（電子メール・FAX は不可）・来訪により生命保険に関するさまざまな相談・照会・苦情をお受けしております。また、全国各地に「連絡所」を設置し、電話にてお受けしております。 （ホームページアドレス；http://www.seiho.or.jp/） ・ なお、生命保険相談所が苦情の申出を受けたことを生命保険会社に連絡し、解決を依頼した後、原則として 1 ヶ月を経過しても、契約者等と生命保険会社との間で解決がつかない場合については、指定紛争解決機関として、生命保険相談所内に裁定審査会を設け、契約者等の正当な利益の保護を図っております。 (2)

No.	着眼点	回答
	貴機関は、金融機関などによる金融 ADR の周知の方法および周知の実態をどのように把握していますか。 (3) 金融 ADR 制度の周知について、貴機関から加入金融機関などに対する取組・働きかけ（HP の紹介や資料の送付、直接のやり取りなど）について①～④の機会毎にご回答ください。（1 の回答と重複可であり、当該部分をご	<周知方法の把握> ・「指定」取得にあたって、全社に対し、ホームページ上にバナーなどの方法により指定紛争解決機関の案内の掲載を要請し、その後、掲載を確認した。 ・協会ホームページやパンフレット等を改訂した際に、生命保険協会に配布し周知を依頼した。 ・今年度 4 月の金融 ADR 連絡協議会の回答作成にあたり、生命保険会社数社にヒアリングを行った。 ・周知方法の改善・拡充が必要な場合には、生命保険会社全社に対し、取組みを促すことも想定している。 <周知実態の把握> 各生命保険会社は、例えば、以下の方法により、金融 ADR の周知を図っている。 ・ホームページ上に掲載 ・「注意喚起情報」「ご契約のしおり・約款」等に記載 ・苦情申出人に、協会チラシや保険会社作成チラシを交付・口頭説明 ・苦情申出人への回答書面に記載 ・「契約者へのお知らせ」書面（年 1 回、契約内容等を記載し契約者宛郵送）に記載 ・代理店等の店頭でチラシを備え付け ・社内通達・マニュアル等において、お客さまへの案内を指導 (3) ①手続基本契約の内容の説明の一環として、3 (1) に記載した条文の説明 ②必要に応じて実施する ③必要に応じて実施する

No.	着眼点	回答
	記載ください。) ① 手続実施基本契約締結時 ② 定期的な取組 ③ 相談・紛争解決などの事案発生時 ④ その他の機会	④ホームページやパンフレット等を改訂した際の案内時に、改めて周知への活用を依頼

No.	着眼点	回答
1	(1) 貴金融 ADR 機関（以下「貴機関」）が実施している、金融 ADR 制度の周知に係る取組をご回答ください。（活動実績や事案紹介については、公表のサイクルについてご記載ください。） なお、貴機関の周知に係る取組において、金融 ADR 制度にとどまらず、例えば、 ・金融機関とトラブルになったが、金融 ADR 制度を認知していない者へアクセスするための施策 ・金融 ADR 制度の利用を（潜在的に）検討している人に対する具体的な手続の流れ等の説明 等、金融 ADR 制度がより広く利用されていくために工夫されていることがあれば、ご紹介ください。	(1) （金融 ADR 制度の必要な利用者へアクセスするための施策） ○毎年、周知にかかる施策方針を策定し、当該方針に基づき周知取組みを実施している。 ○2023 年度は「損保に関するトラブル等で悩む方がそんぽ ADR センターにアクセスしやすくなるよう、適時適切な情報提供を通じて利用促進を図る」との方針のもと、以下①～③の取組みを実施した。 ①日本損害保険協会ホームページのそんぽ ADR センターのページに誘導するための W E B 広告（リスティング広告）の出稿＜損保に関するトラブルや交通事故等で悩む消費者・交通事故被害者に直接的に周知するための取組み＞ ※「リスティング広告」とは、Yahoo! や Google などの検索エンジンの検索結果に表示される広告 ※2023 年度の出稿期間は、交通事故被害者向け、自然災害被災者向け共に 2 か月間 ②そんぽ ADR センター紹介パンフレット・ポスターの作成・配布＜保険会社や相談機関等を通じて、損保に関するトラブルや交通事故等で悩む消費者・交通事故被害者に周知するための取組み＞ ※毎年、年度末に次年度版を作成・配布。 ※配布先は主に次のとおり。 ・全国の消費生活相談センター、日弁連交通事故相談センター、自動車安全運転センター、警察署、行政機関、医療機関等 →損保に関する相談を受けた場合、そんぽ ADR センターを紹介いただくよう依頼している。 ・保険会社 →保険業法および保険会社向けの総合的な監督指針の趣旨を踏まえた業務規程および手続実施基本契約の取り決めに基づき、営業課支社・損害サービスセンタ

No.	着眼点	回答
	(2) 周知について、課題としていること、また、今後の取組みとして計画していることがあれば、ご回答ください。	一、代理店などに備え置き、顧客に配布する等の対応を要請している。 →各社で活用できるように P D F データも作成・提供している。 ③短冊型チラシの作成・配布＜交通事故当事者に周知するための取組み＞ ※全国の自動車安全運転センターに送付し、交通事故証明書を送付する際の同封を依頼している。 ○そんぽ A D R センターにおける相談・苦情の受付状況や苦情・紛争解決手続の実施状況等を四半期ごとに取りまとめ、公表している。 ○その他、大規模自然災害発生時に新聞広告への出稿、避難所へのポスター掲示やリーフレット配布などを通じて、主に被災者に向けた周知を実施している。 (具体的な手続の説明) ・そんぽ A D R センター紹介パンフレットに、相談・苦情解決手続・紛争解決手続の流れを図解で掲載しているほか、協会ホームページで手続の流れを説明している。 (2) (課題) ・金融 A D R 機関は一般消費者にとって日常的に馴染みのあるものではなく、実際に金融機関とトラブルが発生して初めて必要とされる（関心を持ってもらえる）ものであるため、単に広範囲に周知しても効果が出にくい点。 ・「今まさにトラブルで困っている方」に対し、A D R 機関側から直接アプローチする方法が限られている点。

No.	着眼点	回答
		(今後の計画) ・下記 2 から現状、WEB 広告（リスティング広告）による直接的な周知および保険会社等からの間接的な周知の両面からのアプローチが効果的と考えているが、引き続き他の金融 ADR 機関における取組み等も参考に効果的な手法を模索していきたい。
2	貴機関に申出人が辿り着くまでどのようなルートを経ているのか、把握されている範囲でお示し下さい。 データがあれば当該データに基づき、なければおおよそで、例えば申出人とのやりとりでの感触などを踏まえてお示しください。	2022 年度の相談・苦情事案のうち認知経路を聴取できたものからは、保険会社・代理店とインターネット等で約 7 割を占めている。
3	(1) 貴機関の業務規程について、加入金融機関が金融 ADR 制度の周知のために必要な措置を講じることとされている該当条文とその内容をご回答ください。 また、業務規程の他、その細則、手続実施基本契約等、他の規程などにおいて、金融機関が行う制度周知に係る措置の詳細等について明文化しているものがあれば、その内容も併せてご回答ください。	(1) ○業務規程 (サポートセンターの周知) 第 54 条 サポートセンターおよび会社は、サポートセンターの周知に努めなければならない。 ○手続実施基本契約（業務規程別紙様式） (紛争解決等業務の周知) 第 12 条 乙は、甲による紛争解決等業務の実施について周知するため、顧客に対し、パンフレットを配布しまたは当該情報をホームページに掲載する等により、甲の名称、連絡先その他の必要な情報を提供しなければならない。

No.	着眼点	回答
	(2) 加入金融機関などの金融 ADR の周知の状況について、貴機関は、金融機関などによる金融 ADR の周知の方法および周知の実態をどのように把握していますか。	(2) ・ 保険会社に対して定期的に確認しているものではないが、パンフレット・ポスターについては、一定部数の注文が寄せられており、適宜店頭備付や、苦情を申し出た顧客への配布等が行われているものと認識している。 ・ 周知の実態については、パンフレット・ポスターの発注状況により間接的に把握しているほか、保険会社ホームページにおけるそんぽ ADR センターのページへのリンク掲載を確認している。 ・ その他、業界ガイドラインに指定 ADR 機関情報の掲載や案内対応を定めている。 ※消費者が保険商品を的確に理解できるよう、保険商品の「契約概要」および「注意喚起情報」に関わる情報を提供する際の参考に供している「契約概要・注意喚起情報（重要事項）に関するガイドライン」において、次のとおり注意喚起情報として指定紛争解決機関を記載することを定めている。 4. その他ご留意いただきたいこと （２）指定紛争解決機関【注意喚起情報】 保険会社との間で問題を解決できない場合には、保険業法に基づく金融庁長官の指定を受けた指定紛争解決機関に解決の申し立てができることを記載する。 <記載例> 『当社は、保険業法に基づく金融庁長官の指定を受けた指定紛争解決機関である一般社団法人日本損害保険協会と手続実施基本契約を締結しています。当社との間で問題を解決できない場合には、一般社団法人日本損害保険協会に解決の申し立てを行うことができます。 一般社団法人日本損害保険協会 そんぽ ADR センター 電話番号 ０５７０－０２２８０８〔ナビダイヤル（有料）〕 （受付時間：午前 9 時 15 分～午後 5 時（土日祝日・年末年始を除く））

No.	着眼点	回答
	(3) 金融 ADR 制度の周知について、貴機関から加入金融機関などに対する取組・働きかけ（HP の紹介や資料の送付、直接のやり取りなど）について①～④の機会毎にご回答ください。（1 の回答と重複可であり、当該部分をご記載ください。） ① 手続実施基本契約締結時	詳しくは、一般社団法人日本損害保険協会のホームページをご覧ください。 (https://www.sonpo.or.jp/)』 ※スペースの関係上「一般社団法人日本損害保険協会」の表記が難しい場合は、法人格名（一般社団法人）を削除し、「日本損害保険協会」と表記することも可。 ※保険会社における適時・適切な保険金支払に資することを目的とした「損害保険の保険金支払に関するガイドライン」において、次のとおり保険金が支払えないことについて了解が得られない場合に、保険会社が契約者等および被害者保護を図る適切な対応として、当センターや交通事故紛争処理センターなどの相談機関を案内することを例示している。 IV. 事故発生から保険金の支払に至るまでの留意事項 7. お支払いできない場合の留意事項 (3) 各種相談機関の案内 契約者等または被害者から、保険金をお支払いできないことについてご了解いただけない場合、会員会社はお申し出の内容に基づき、日本損害保険協会そんぽ ADR センター、交通事故紛争処理センター、日弁連交通事故相談センター等の各種相談機関を案内するなど、契約者等および被害者保護に欠けることのないように、適切な対応を行う。 (3) ①根拠規程および関係法令を明示のうえ、保険会社における具体的な周知方法（※）を示して対応を求めている。 ※各社ホームページ、そんぽ ADR センター紹介パンフレット配布、契約概要・注意喚起情報、契約のしおり、商品パンフレット ②年 1 回、パンフレット・ポスターの注文案内時に上記①の情報を提供して対応を求め

No.	着眼点	回答
	② 定期的な取組 ③ 相談・紛争解決などの事案発生時 ④ その他の機会	ている。 ③特に行っていない。(※当センターに相談・苦情を申し出た方が金融 A D R 制度の説明を受けなかった旨を強く主張しているような場合は、保険会社に改善を求める注意喚起を兼ねて苦情解決依頼の内容に明記することもあり得るが、現実的にそのような場面に至ることは想定しにくい) ④特に行っていない。

No.	着眼点	回答
1	(1) 貴金融 ADR 機関（以下「貴機関」）が実施している、金融 ADR 制度の周知に係る取組をご回答ください。（活動実績や事案紹介については、公表のサイクルについてもご記載ください。） なお、貴機関の周知に係る取組において、金融 ADR 制度にとどまらず、例えば、 ・金融機関とトラブルになったが、金融 ADR 制度を認知していない者へアクセスするための施策 ・金融 ADR 制度の利用を（潜在的に）検討している人に対する具体的な手続の流れ等の説明 等、金融 ADR 制度がより広く利用されていくために工夫されていることがあれば、ご紹介ください。 (2) 周知について、課題としていること、また、今後の取組みとして計画していることがあれば、ご回答ください。	(1)金融 ADR 制度の周知に係る取組 当法人のホームページ上に、ADR 制度に係わる説明（苦情処理手続・紛争解決手続の概略図・進め方）を掲載している。また、活動実績や事案紹介についても、当法人ホームページ内に過去 13 年間のデータを掲載し、各年度半期毎にデータ更新している。 （金融 ADR 制度の必要な利用者へアクセスするための施策） ・各事業者（損害保険会社及び仲立人）のホームページ、重要事項説明書、パンフレット、人身事故賠償額の提示文書等に当法人の連絡先（法人名、住所、電話番号、Web メール）の連絡先、業務時間）を記載するよう依頼し、全社にて励行頂いている。各社のホームページについては、随時記載内容を確認し、陳腐化していることが判明した場合には最新情報の掲載の働きかけを行っている。 ・国民生活センター発行の「くらしの豆知識」に「問い合わせ機関」として当法人の連絡先を掲載して頂いている。 （具体的な手続の説明） 当法人のホームページに「具体的な手続の説明」を掲載 電話によるお問い合わせを頂いた際には口頭による説明またはホームページをご案内している。 (2)※特にありません。
2	貴機関に申出人が辿り着くまでのどのようなルートを経ているのか、把握されている範囲でお示し下さい。 データがあれば当該データに基づき、なければおおよそで、	申出人が辿り着くまでのルート 2023 年度データ 概数（2024 年 3 月末：対象 140 件） ① 事業者（取引金融機関）からの紹介（20 件：14.3%）

No.	着眼点	回答
	例えば申出人とのやりとりでの感触などを踏まえてお示しください。	② ADR 機関からの紹介（34 件：24.3%） ③ 他機関からの紹介（41 件：29.3%） ④ 知人からの紹介（10 件：7.1%） ⑤ 申出人本人または過去の利用者：なし ⑥ その他（インターネット）（35 件：25.0%）
3	(1) 貴機関の業務規程について、加入金融機関が金融 ADR 制度の周知のために必要な措置を講じることとされている該当条文とその内容をご回答ください。 また、業務規程の他、その細則、手続実施基本契約等、他の規程などにおいて、金融機関が行う制度周知に係る措置の詳細等について明文化しているものがあれば、その内容も併せてご回答ください。 (2) 加入金融機関などの金融 ADR の周知の状況について、貴機関は、金融機関などによる金融 ADR の周知の方法および周知の実態をどのように把握していますか。	(1) 苦情処理手続及び紛争解決手続に関する業務運営規則（以下「規則」） 第 40 条（周知） 事業者は、法令に定める方法及び印刷物に本法人が定める内容の文言を記載するなどの方法その他の本法人が定める方法により、本法人が実施する苦情処理手続及び紛争解決手続の周知に努めなければならない。 (2) 把握の有無 各事業者の公式ホームページ、重要事項説明書、パンフレット、人身事故賠償額の提示文書等に『指定紛争解決機関について』とする当法人の連絡先（法人名、住所、電話番号、Web メール連絡先、業務時間）が記載され配布されていることを随時確認している。 把握の方法 公式 HP については随時閲覧、印刷物については、契約関係に関する調停を実施する際に募集文書（申込書、パンフレット、重要事項説明書等）を逐次提出してもらい確認している。

No.	着眼点	回答
	(3) 金融 ADR 制度の周知について、貴機関から加入金融機関などに対する取組・働きかけ（HP の紹介や資料の送付、直接のやり取りなど）について①～④の機会毎にご回答ください。（1 の回答と重複可であり、当該部分をご記載ください。） ① 手続実施基本契約締結時 ② 定期的な取組 ③ 相談・紛争解決などの事案発生時 ④ その他の機会	申立人からの苦情受付の際に、紹介先として相手方保険会社から発行された「人身事故賠償額の提示」文書を見て連絡したという申し出により把握。 (3) 加入事業者などに対する取組・働きかけ ① 手続実施基本契約締結時に当法人規則（PDF）によるメール送信にて案内している。 ② 該当なし。 ③ 該当なし。 ④ 不定期にてニューズレターを発行 例：「金融 ADR 制度の趣旨と目的について」以下に添付 （事業者側担当者が異動した場合には、改めて発行日付等を最新のものと変更して該当事業者に送信している）

金融 ADR 制度の趣旨と目的について

最近、苦情処理手続や紛争解決手続の進行途中に事業者（保険会社）側から訴訟提起（債務不存在の確認訴訟等）がされる案件が散見されます。

金融 ADR 制度は、下記にご説明するように「裁判外での簡易・迅速な解決手段を提供する」ものがその本旨であり、監督当局もその制度につき消費者にて対してあらゆる機会を設けて広く広報活動等を行っていることはご高尚のとおりです。

改めて以下に当該制度についてご説明致しますので、事業者からの訴訟提起を行う前に、まずは当該 ADR 制度にて解決を図る努力を行って頂くよう関係各部門に対し周知徹底をお願い申し上げます。

金融 ADR 制度について

1. 当法人規則（苦情処理手続及び紛争解決手続に関する業務運営規則）

（目的）

第 2 条

本法人が実施する苦情処理手続及び紛争解決手続は、保険業法の規定に基づき、本法人との間で第 5 条の手続実施基本契約を締結している者（以下「事業者」という。）とその顧客との間の保険契約に関する又はこれに関連して生じた紛争について、公正中立な立場から、簡易かつ迅速な透明度の高い解決を図ることにより、顧客の保険事業に対する信頼を確保し、もって保険市場の健全な発展に資することを目的とする。

2 本法人の実施する苦情処理手続及び紛争解決手続は、顧客に過度の負担をかけるものであってはならない。

2. 金融庁「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」

I－1 指定紛争解決機関の監督に関する基本的考え方

金融分野における裁判外紛争解決制度（以下「金融 ADR 制度」という。）は、金融商品・サービスの利用者と金融機関間のトラブルについて、指定紛争解決機関（以下「指定機関」という。）が、専門的な知見を活かしつつ、中立・公正な立場で、裁判外での簡易・迅速な解決手段を提供するものであり、利用者保護の充実、利用者利便の向上のため、重要な役割を果たしている。また、金融 ADR 制度の充実は、金融商品・サービスに対する利用者の信頼性の向上につながるものであり、信頼・活力のある金融・資本市場の構築のためにも大きな意義がある。

<http://www.fsa.go.jp/common/law/guide/kinyuadr/index.html>

3. 金融庁「保険会社向けの総合的な監督指針（P 1 7 6）」

Ⅱ－4－3 苦情等への対処（金融 ADR 制度への対応も含む。）

Ⅱ－4－3－1 意義

相談・苦情・紛争等（苦情等）対処の必要性

簡易・迅速に保険商品・サービスに関する苦情処理・紛争解決を行うための枠組みとして金融 ADR 制度（ADR について(注)参照）が導入されており、保険会社においては、金融 ADR 制度も踏まえつつ、適切に苦情等に対処していく必要がある。

(注) ADR（Alternative Dispute Resolution）

訴訟に代わる、あっせん・調停・仲裁等の当事者の合意に基づく紛争の解決方法であり、事案の性質や当事者の事情等に応じた迅速・簡便・柔軟な紛争解決が期待される。

<http://www.fsa.go.jp/common/law/guide/ins/02d.html>

金融庁「平成 2 9 事務年度 金融行政方針（P 3 5）」

（6） 金融 ADR 制度の運用（抜粋）

以下の着眼点で指定紛争解決機関の業務・運営態勢を検証する。

- ・利用者からの相談等に対する対応と説明、苦情処理手続の促進のための態勢、和解に向けた紛争解決手続の進行等
- ・業務の改善等に向けた紛争解決等業務の検証・評価、金融機関へのフィードバックの取組。

以上 当該制度の趣旨を充分にご理解の上、金融 ADR 制度の周知徹底をお願い申し上げます。

以上

No.	着眼点	回答
1	(1) 貴金融 ADR 機関（以下「貴機関」）が実施している、金融 ADR 制度の周知に係る取組をご回答ください。（活動実績や事案紹介については、公表のサイクルについてもご記載ください。） なお、貴機関の周知に係る取組において、金融 ADR 制度にとどまらず、例えば、 ・金融機関とトラブルになったが、金融 ADR 制度を認知していない者へアクセスするための施策 ・金融 ADR 制度の利用を（潜在的に）検討している人に対する具体的な手続の流れ等の説明 等、金融 ADR 制度がより広く利用されていくために工夫されていることがあれば、ご紹介ください。 (2) 周知について、課題としていること、また、今後の取組みとして計画していることがあれば、ご回答ください。	(1) 金融 ADR 制度の周知に係る取組、認知していない者へアクセスする施策 ①当協会では、異業種からの参入が多いため、まず新設会社に対して金融 ADR に関する適正な理解を促すために、協会入会時に一定時間をかけて金融 ADR 制度創設の背景・理念および当協会における紛争解決手続きの具体的な運営についての解説を行っている。 ②各社においては、約款（冊子）、重説、パンフレット、HP 等のツールを利用して広く日常的に契約者に対する制度の周知を図っている。具体的には、個社との間で紛争等が解決できない場合の相談窓口として、当紛争解決機関への連絡先（フリーダイヤル）を目立つように分かりやすく掲載いただいている。 ③また、当機関で受け付けた相談・苦情・紛争解決手続きに関するデータ分析や取扱い事案の解説を掲載した「ほけん相談室レポート」に金融 ADR 制度と手続方法の具体的な流れを盛り込み、これを当機関 HP「消費者の皆様へ」のページにおいて開示している。 ④なお、当機関 HP では、上記③とともに、「ほけん相談室における苦情・紛争解決の流れ」を図解し掲載し「相談→苦情→紛争解決申立」という一貫の運営を分かりやすく示している。 ⑤架電による相談・苦情の申請が時間、勤務面の都合上難しい利用者のために時間外にも利用できる“お申出フォーム”を当機関 HP に置きメール送信で受付を行い翌営業日に対応を進める等の利便性を図っている。相談利用件数の 16% 利用されている状況。（2024 年 3 月時点） (2) 当協会および当機関 HP へのアクセス増加をはかり、また HP 閲覧者が金融 ADR をはじめとするコンテンツを容易に確認できるように令和 6 年度において HP 自体の改修を検討している。

No.	着眼点	回答
2	貴機関に申出人が辿り着くまでどのようなルートを経ているのか、把握されている範囲でお示し下さい。 データがあれば当該データに基づき、なければおおよそで、例えば申出人とのやりとりでの感触などを踏まえてお示しください。	当機関は、お客様からの問い合わせ・申し出を相談事案として聞き取ることから開始しており、聞き取り内容を記載する「相談票」において「認知経路」を以下に分類し記載している。これを基にすると経路の分布は以下の通り。(①少額短期業者から、②行政から、③消費者センターから、④メディア・インターネットから、⑤お申出フォームから、⑥その他) ①数件に止まる ②4% ③8% ④数件に止まる ⑤16% ⑥71% (各社配布ツール、各社及びADR機関HP、過去の利用者など多岐にわたる。)
3	(1) 貴機関の業務規程について、加入金融機関が金融ADR制度の周知のために必要な措置を講じることとされている該当条文とその内容をご回答ください。 また、業務規程の他、その細則、手続実施基本契約等、他の規程などにおいて、金融機関が行う制度周知に係る措置の詳細等について明文化しているものがあれば、その内容も併せてご回答ください。	(1) 業務規程における該当条文 以下のとおり。 (周知・他者への委託・関係機関との連携等) 第11条 <u>相談室及び業者は、解決支援機関の周知を図るため、必要な情報の提供その他の措置を講じなければならない。</u> 2 相談室は、委員会の承認の下に申立人の意向を確認の上、苦情の申出または紛争の申立てを法第308条の6に定める者に委託することができる。 3 相談室は、紛争解決等業務を遂行するにあたり、速やかにかつ継続的に法第308条の6に定める者その他相談、苦情の処理又は紛争の解決を実施する国の機関、地方公共団体、民間事業者その他の者との連携及び苦情処理手続や紛争解決手続の状況等に係る情報交換等を行うように努める。

No.	着眼点	回答
	(2) 加入金融機関などの金融 ADR の周知の状況について、貴機関は、金融機関などによる金融 ADR の周知の方法および周知の実態をどのように把握していますか。 (3) 金融 ADR 制度の周知について、貴機関から加入金融機関などに対する取組・働きかけ（HP の紹介や資料の送付、直接のやり取りなど）について①～④の機会毎にご回答ください。（1 の回答と重複可であり、当該部分をご記載ください。） ① 手続実施基本契約締結時 ② 定期的な取組 ③ 相談・紛争解決などの事案発生時 ④ その他の機会	(2) 当機関において各社から約款、重説、パンフレット等を定期的に徴求するとともに、HP 内の情報を確認すること等により把握している。 (3) 以下のとおり。 ①協会加入時に各社に契約締結時に金融 ADR 制度の仕組み、業務規程と具体的な手続き等についての解説と顧客に対する周知を図るべく講習を行っている。 ②当機関が年 2 回（上期・下期）作成する「ほけん相談室レポート」に金融 ADR 制度や紛争解決手続き等の具体的な流れを記載し、当機関 HP の「消費者の皆様へ」のページにアップし周知を図っている。 ③相談受付および苦情受付けの際に各社担当者に情報提供をし、かつ相談ルートを伝え、金融 ADR 制度による適正や対応をすすめることを依頼している。 ※少額短期保険業者から金融 ADR 制度の案内を受けない事象は発生していない。

No.	着眼点	回答
1	(1) 貴金融 ADR 機関（以下「貴機関」）が実施している、金融 ADR 制度の周知に係る取組をご回答ください。（活動実績や事案紹介については、公表のサイクルについてもご記載ください。） なお、貴機関の周知に係る取組において、金融 ADR 制度にとどまらず、例えば、 ・金融機関とトラブルになったが、金融 ADR 制度を認知していない者へアクセスするための施策 ・金融 ADR 制度の利用を（潜在的に）検討している人に対する具体的な手続の流れ等の説明 等、金融 ADR 制度がより広く利用されていくために工夫されていることがあれば、ご紹介ください。	(1) 当センターのホームページで ADR 制度等を含め業務全般を説明している。活動実績については、計数のみならず紛争解決手続事例の概要を、当事者のプライバシーに配慮した形でホームページ上に公表している。なお、ホームページは、スマホでも閲覧、検索しやすいように対応している。過去においては、インターネットの検索エンジンを使ったリスティング広告を実施し、昨年度は、日本橋兜町交差点にある「KABUTO ONE」の大型ディスプレイに当センターの広告を掲載した。 【活動実績の公表例】 ①相談・苦情・あっせん申立て処理件数【毎月掲載】 ※ 件数のみ ②相談・苦情・あっせんの処理状況【四半期毎及び年間分を掲載】 ※ 内容、商品別内訳（相談・苦情）、申立者の属性、請求金額別等（あっせん） ③紛争解決手続（あっせん）事例【四半期毎掲載】 ※ 紛争概要（申立人・被申立人の主張）、終了方法、処理状況等 ④紛争解決等（苦情、あっせん）実施状況【四半期毎掲載】 ※ 類型別内訳、苦情の代表的事例等 ⑤機関誌 FINMAC【半期毎掲載】 ※ 相談・苦情・あっせんの処理状況、利用者アンケート結果、あっせん委員からの寄稿、相談員の寄稿等 ⑥事業報告書【年 1 回掲載】 【手続の流れの説明例】 相談からあっせんまでの大まかな流れについて、イラストをメインに分かり易くホームページに掲載している。 https://www.finmac.or.jp/flow/

No.	着眼点	回答																											
	(2) 周知について、課題としていること、また、今後の取組みとして計画していることがあれば、ご回答ください。	【金融 ADR 制度を認知していない者、制度利用を検討している者へのアクセス】 当センターから直接アクセスすることは、ほぼ不可能であるため、上記の一般公衆に向けた方策が主とならざるを得ないが、金融機関や消費生活センター等を通じた間接的なアクセスであることから、パンフレットやポスターを作成し配布していることに加え、講師派遣の要請に応じ、金融 ADR 制度や金融トラブルの事例等を紹介している。 (2) テレビやラジオ CM、新聞や雑誌への広告掲載のほか、TikTok 等を活用した広報活動が考えられるものの、ターゲットの絞り方（利用の多い年齢層を主とするか、利用の少ない年齢層にも潜在的な利用ニーズがあるか等）を含め、ターゲットに届くメッセージの発信を、予算が限られている中で、いかに効果的に行うかが課題である。他機関の状況等も参考にしつつ検討していきたい。																											
2	貴機関に申出人が辿り着くまでどのようなルートを経ているのか、把握されている範囲でお示し下さい。 データがあれば当該データに基づき、なければおおよそで、例えば申出人とのやりとりでの感触などを踏まえてお示しください。	相談又は苦情対応の際、可能な範囲で相談員が申出者に対して「当センターを知った経緯」を聞いている。その結果は、以下のとおり。（2021・2022 年度合計） <table border="1"> <thead> <tr> <th>ルート</th><th>相 談</th><th>苦 情</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>取引金融機関からの紹介</td><td>7%</td><td>16%</td></tr> <tr> <td>ADR 機関の公表物（ホームページ、リーフレット）</td><td>15%</td><td>10%</td></tr> <tr> <td>他機関（金融庁等、消費者センター等）からの紹介</td><td>8%</td><td>14%</td></tr> <tr> <td>知人等（知人、他会社）からの紹介</td><td>4%</td><td>9%</td></tr> <tr> <td>既に知っていた</td><td>9%</td><td>19%</td></tr> <tr> <td>新聞等（新聞、雑誌、電話帳）</td><td>1%</td><td>1%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>36%</td><td>22%</td></tr> <tr> <td>不明</td><td>20%</td><td>9%</td></tr> </tbody> </table> その他の主なものは、契約締結前交付書面、弁護士紹介等である。	ルート	相 談	苦 情	取引金融機関からの紹介	7%	16%	ADR 機関の公表物（ホームページ、リーフレット）	15%	10%	他機関（金融庁等、消費者センター等）からの紹介	8%	14%	知人等（知人、他会社）からの紹介	4%	9%	既に知っていた	9%	19%	新聞等（新聞、雑誌、電話帳）	1%	1%	その他	36%	22%	不明	20%	9%
ルート	相 談	苦 情																											
取引金融機関からの紹介	7%	16%																											
ADR 機関の公表物（ホームページ、リーフレット）	15%	10%																											
他機関（金融庁等、消費者センター等）からの紹介	8%	14%																											
知人等（知人、他会社）からの紹介	4%	9%																											
既に知っていた	9%	19%																											
新聞等（新聞、雑誌、電話帳）	1%	1%																											
その他	36%	22%																											
不明	20%	9%																											

No.	着眼点	回答
3	(1) 貴機関の業務規程について、加入金融機関が金融 ADR 制度の周知のために必要な措置を講じることとされている該当条文とその内容をご回答ください。 また、業務規程の他、その細則、手続実施基本契約等、他の規程などにおいて、金融機関が行う制度周知に係る措置の詳細等について明文化しているものがあれば、その内容も併せてご回答ください。 (2) 加入金融機関などの金融 ADR の周知の状況について、貴機関は、金融機関などによる金融 ADR の周知の方法および周知の実態をどのように把握していますか。 (3) 金融 ADR 制度の周知について、貴機関から加入金融機関などに対する取組・働きかけ（HP の紹介や資料の送付、直接のやり取りなど）について①～④の機会毎にご回答ください。（1 の回答と重複可であり、当該部分をご記載ください。）	(1) 該当条文は以下のとおり。 【苦情解決支援とあっせんに関する業務規程（抜粋）】 （手続実施基本契約の内容） 第 5 条の 3 前条第 1 項の規定に基づき、センターが第 1 種金融商品取引業者との間で締結する手続実施基本契約には、次の各号に掲げる事項を定めるものとする。 (7) センターによる紛争等解決事業の実施について加入第 1 種金融商品取引業者が講じる周知措置に関する事項 （周知及び公表） 第 49 条 センター及び加入第 1 種金融商品取引業者等は、センターの周知に努めるものとする。 【手続実施基本契約書（抜粋）】 （センターの周知） 第 16 条 利用事業者等は、その顧客に対しセンターによる苦情処理手続及びあっせん手続の実施について周知するため、必要な情報の提供その他の措置を講じなければならない。 (2) 実態把握というほどのものではないが、上記 No. 2 での回答内容や当センターのリーフレットの販売状況等から周知状況の大まかな把握は行える。また、法令上、加入金融機関には当センターの商号公表義務が課されていることに加え、契約締結前交付書面にも当センターの商号を記載することが義務付けられていることから適切に対応しているものと認識している。 (3) ① 手続実施基本契約締結時 当センターの業務規程は HP で公表しており、手続実施基本契約締結に際し、金融機関から提出される契約申込書において、当センターの業務規程等を遵守し、同規程等に定める義務を誠実に履行する旨を誓約させている。業務規程の内容等に関する質問には丁寧な回答を行っている。

No.	着眼点	回答
	① 手続実施基本契約締結時 ② 定期的な取組 ③ 相談・紛争解決などの事案発生時 ④ その他の機会	② 定期的な取組 毎年、日本証券業協会が実施する協会の内部管理責任者を対象とした研修へ当センターの職員を講師として派遣し、当センターの業務状況、金融 ADR の意義等を説明している。他の自主規制機関や個別金融機関からの講師派遣要請も受け付けている。 ③ 相談・紛争解決などの事案発生時 苦情取次ぎ時の回答内容に不足がある場合等に行う追加調査の依頼等にも協力を得られている。相談者が金融機関から金融 ADR 制度の説明を受けたか否かの確認は行っていないが、上記 No. 2 の回答で一定の把握は可能であるものの、当該集計で取引先から紹介されたとの回答が金融 ADR 制度の説明の有無に直結するとは考えていない。 ④ その他の機会 2022 年 3 月、加入金融機関等に、当センターの改訂したポスターを無料配布した。随時、金融機関に対し当センターのリーフレットを販売している。

No.	着眼点	回答
1	(1) 貴金融 ADR 機関（以下「貴機関」）が実施している、金融 ADR 制度の周知に係る取組をご回答ください。 （活動実績や事案紹介については、公表のサイクルについてもご記載ください。） なお、貴機関の周知に係る取組において、金融 ADR 制度にとどまらず、例えば、 ・金融機関とトラブルになったが、金融 ADR 制度を認知していない者へアクセスするための施策 ・金融 ADR 制度の利用を（潜在的に）検討している人に対する具体的な手続の流れ等の説明 等、金融 ADR 制度がより広く利用されていくために工夫されていることがあれば、ご紹介ください。 (2) 周知について、課題としていること、また、今後の取組みとして計画していることがあれば、ご回答ください。	(1) 金融 ADR 制度の周知に係る取組 ① 当協会ホームページ（以下の内容を掲載） (ア) 紛争解決制度概要 (イ) 紛争解決手続の流れ (ウ) 紛争解決手続利用に当たっての留意事項 (エ) 紛争解決手続に関する申立書等 (オ) 紛争解決手続利用者アンケート (カ) 紛争解決等業務に関する規則 等 ② 当協会案内パンフレット（関係先に配布） (ア) 紛争解決手続概要 (イ) 紛争解決手続きフロー 等 ③ 活動実績や事案紹介 (ア) 当協会ホームページに「センターだより」を四半期ごとに掲載 ・金融機関とトラブルになったが、金融 ADR 制度を認知していない者へアクセスするための施策 ⇒ 一般相談、及び苦情を受け付けた際に、内容に応じて ADR 制度利用を案内 ・金融 ADR 制度の利用を（潜在的に）検討している人に対する具体的な手続の流れ等の説明等、金融 ADR 制度がより広く利用されていくために工夫されていること。 ⇒ 上記（１）に記載の取組みの他、加入貸金業者による案内 (2) 周知についての課題 ⇒ 加入貸金業者の周知により認知される一方で、本来加入貸金業者に直接連絡されるべきものが誤って当協会に連絡されるケース（誤認電話）が多数あり。特に件数の多い

No.	着眼点	回答																									
		加入貸金業者には当協会の公表方法等の工夫を個別に依頼。 ※当協会への相談・苦情・紛争受付状況 <table><tr><th></th><th>令和2年度</th><th>令和3年度</th><th>令和4年度</th><th>令和5年度</th></tr><tr><td>相談・苦情・紛争</td><td>8,644</td><td>9,117</td><td>9,315</td><td>10,156</td></tr><tr><td>誤認電話</td><td>7,623</td><td>9,260</td><td>7,997</td><td>9,082</td></tr><tr><td>合計件数</td><td>16,267</td><td>18,377</td><td>17,312</td><td>19,238</td></tr><tr><td>誤認電話割合</td><td>46.9%</td><td>50.4%</td><td>46.2%</td><td>47.2%</td></tr></table>		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	相談・苦情・紛争	8,644	9,117	9,315	10,156	誤認電話	7,623	9,260	7,997	9,082	合計件数	16,267	18,377	17,312	19,238	誤認電話割合	46.9%	50.4%	46.2%	47.2%
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度																							
相談・苦情・紛争	8,644	9,117	9,315	10,156																							
誤認電話	7,623	9,260	7,997	9,082																							
合計件数	16,267	18,377	17,312	19,238																							
誤認電話割合	46.9%	50.4%	46.2%	47.2%																							
2	貴機関に申出人が辿り着くまでどのようなルートを経ているのか、把握されている範囲で示して下さい。 データがあれば当該データに基づき、なければおおよそで、例えば申出人とのやりとりでの感触などを踏まえてお示しください。	当機関にたどり着くまでのルート 加入金貸金業者の実態は把握していない（データは無し）が、主なルートとして以下が考えられる。 ① 当協会の公表物（ホームページ、及びパンフレット等） ② 加入貸金業者における当協会の連絡先周知及び照会																									
3	(1) 貴機関の業務規程について、加入金融機関が金融ADR制度の周知のために必要な措置を講じることとされている該当条文とその内容をご回答ください。 また、業務規程の他、その細則、手続実施基本契約等、他の規程などにおいて、金融機関が行う制度周知に係る措置の詳細等について明文化しているものがあれば、その内容も併せてご回答ください。	(1)業務規程該当条文。 紛争解決等業務に関する規則 （協会の責務） 第5条 協会は、紛争解決等業務を中立公正に実施しなければならず、紛争解決等業務において、その専門性を活かしつつ迅速かつ適切な苦情の処理又は紛争の解決を図り、かつ相談の申し出に対し迅速かつ適切に対応することができるよう必要な体制整備を行わなければならない。 2 協会は、協会のウェブサイトへの掲出、説明文書の配布などの方法により、貸金業相談・紛争解決センターによる紛争解決等業務につき、その内容、受付窓口、手続																									

No.	着眼点	回答
		の概要などの周知を図らなければならない。 3 協会は、協会員等に対し、この規則に基づき貸金業相談・紛争解決センターが実施した紛争解決等業務に関し、当事者を特定しない範囲で、苦情の発生原因及び処理の概要並びに相談の申し出への対応等を周知することにより、協会員等における苦情の発生を防止し又は協会員等による自発的な解決を促進するよう努めなければならない。 ～略～ （協会員等の責務） 第 6 条 協会員は、法令等及びこの規則に定めるところに従い、協会との間で手続実施基本契約を締結しなければならない。 ～略～ 5 協会員等は、貸金業相談・紛争解決センターによる紛争解決等業務を周知するため、その内容及び手続の概要、受付窓口などに関し、協会員等のウェブサイトに掲示し又は店頭に掲示するなど適切な方法で公表しなければならない。 また、協会員等は、資金需要者等に対し、貸金業相談・紛争解決センターによる紛争解決等業務につき、書面の交付その他の、協会員等の業務の規模や特性に応じた適切な方法で告知するよう努めなければならない。 ～略～ （10）加入貸金業者は、当該加入貸金業者に係る契約者等に対し貸金業相談・紛争解決センターによる紛争解決等業務の実施について周知するため、必要な情報の提供その他の措置を講じなければならないこと。
	(2) 加入金融機関などの金融 ADR の周知の状況について、貴機関は、金融機関などによる金融 ADR の周知	(2) 加入金融機関などの金融 ADR の周知の状況 ① 加入貸金業者が貸金業法に基づき交付する書面等に、指定紛争機関として当協会

No.	着眼点	回答
	の方法および周知の実態をどのように把握していますか。 (3) 金融 ADR 制度の周知について、貴機関から加入金融機関などに対する取組・働きかけ（HP の紹介や資料の送付、直接のやり取りなど）について①～④の機会毎にご回答ください。（1 の回答と重複可であり、当該部分をご記載ください。） ① 手続実施基本契約締結時 ② 定期的な取組 ③ 相談・紛争解決などの事案発生時 ④ その他の機会	の記載の有無を協会監査時に確認（協会員） ② 加入貸金業者が、ホームページを設置又は改修する際に指定紛争機関として当協会の記載の有無を確認（協会員） (3)金融ADR 制度の周知について、当協会から加入金融機関などに対する取組・働きかけ ① 手続基本契約締結時 紛争解決等業務に係る手続実施基本契約条項において、指定紛争解決機関の公表等を定めている。 （手続実施基本契約の内容） 第31条 協会が貸金業者との間で締結する手続実施基本契約は、別紙 2 に掲げるところによるものとする。 別紙 2 （貸金業相談・紛争解決センターの公表等） 第 2 条 甲は、甲の貸金業務に係る指定紛争解決機関として、日本貸金業協会貸金業相談・紛争解決センターの名称及びその主たる事務所の所在地、電話番号を公表しなければならない。 2 甲は、貸金業法の規定に基づき交付又は送付する書面又はこれに代わる電磁的記録に甲の貸金業務に係る指定紛争解決機関の名称を記載する場合には、日本貸金業協会貸金業相談・紛争解決センターの名称を記載しなければならない。 3 甲は、本契約締結後相当の期間内に、貸金業法第14 条に定める貸付条件等の掲示に、併せて、甲の貸金業務に係る指定紛争解決機関として、日本貸金業協会貸金業相談・紛争解決センターの名称を記載するものとする。 4 甲は、その貸金業の業務に関して広告又は勧誘をするときには、その広告の媒体又は勧誘の態様などに応じて合理的なかつ相当な範囲で、甲の貸金業務に係る指定

No.	着眼点	回答
		紛争解決機関として、日本貸金業協会貸金業相談・紛争解決センターの名称を記載し又は表示するよう努めるものとする。 5 甲は、貸金業法第21 条第2 項に定める書面又はこれに代わる電磁的記録を交付又は送付する場合には、甲の貸金業務に係る指定紛争解決機関として、日本貸金業協会貸金業相談・紛争解決センターの名称を記載するよう努めるものとする。 ② 定期的な取り組み (ア) 当協会ホームページに「センターだより」を四半期ごとに掲載 (イ) 年 2 回、加入貸金業者（当協会協会員の中から10 社程度を選定）との意見交換を実施 ③ 相談・紛争解決などの事案発生時 (ア) 必要に応じて適宜実施