

指定紛争解決機関における苦情処理手続の対応について

【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 10
- 一般社団法人日本損害保険協会 14
- 一般社団法人保険オンブズマン 18
- 一般社団法人日本少額短期保険協会 21
- 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 . . . 24
- 日本貸金業協会 27

No.	着眼点	回答																				
1	<p>(1) ADR機関では日々、金融機関とのトラブルを抱えた利用者の対応を行っているところ、金融機関への不満足の説明があり、ADR機関より当該トラブル内容を金融機関へ伝達して解決することを求めた利用者（以下「利用者」という。）については、「苦情処理手続」もしくは「紛争解決手続」を通じて、そのトラブルの解決を図っている。</p> <p>「苦情処理手続」における「解決」件数、「紛争解決手続」における「和解成立」件数及び和解割合等は当金融トラブル連絡調整協議会でも公表しているところであるが、改めて、ADR機関の利用者が両手続を通して、解決している割合の「見える化」を図るため、令和3年度から5年度及び令和6年度上半期における①苦情処理手続解決率、②紛争解決手続和解率、③利用者の総合解決率の各係数をご記載ください。</p> <p>① 「苦情処理手続解決率」とは、当期に終了した苦情処理手続のうち、「解決」が占める割合。</p> <p>② 「紛争解決手続和解率」とは、当期に終了した紛争解決手続のうち、「和解（特別調停を含む）」が占める割合。</p> <p>③ 「総合解決率」とは、当期の「苦情処理手続」受付件数及び「苦情処理手続を経ないで申請された紛争解決手続」受付件数と、同期内に処理された「解決」及び「和解（特別調停を含む）」件数の割合。</p> <p>※参照：資料4別添資料「総合解決率等算出表」</p>	<p>(1) 各年度における、各係数を小数点一位まで%でご記載ください。</p> <table border="1" data-bbox="981 331 2036 730"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> <th>令和6年度上半期</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>① 苦情処理手続解決率</td> <td>71.5%</td> <td>76.3%</td> <td>75.5%</td> <td>75.7%</td> </tr> <tr> <td>② 紛争解決手続和解率</td> <td>53.9%</td> <td>46.9%</td> <td>51.6%</td> <td>45.8%</td> </tr> <tr> <td>③ 利用者の総合解決率</td> <td>85.4%</td> <td>77.8%</td> <td>80.2%</td> <td>80.9%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※参照：資料4別添資料「総合解決率等算出表」</p>		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度上半期	① 苦情処理手続解決率	71.5%	76.3%	75.5%	75.7%	② 紛争解決手続和解率	53.9%	46.9%	51.6%	45.8%	③ 利用者の総合解決率	85.4%	77.8%	80.2%	80.9%
	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度上半期																		
① 苦情処理手続解決率	71.5%	76.3%	75.5%	75.7%																		
② 紛争解決手続和解率	53.9%	46.9%	51.6%	45.8%																		
③ 利用者の総合解決率	85.4%	77.8%	80.2%	80.9%																		

No.	着眼点	回答
	<p>(2) 直近3年間の「総合解決率」「苦情処理手続解決率」及び「紛争解決手続和解率」を踏まえ、苦情処理手続及び紛争解決手続それぞれの手続の利用・解決等の傾向及びその背景について分析していることがあればご記載ください。</p> <p>※どちらの手続でより解決が図られているか、どのようなトラブルが苦情では解決が困難で紛争解決手続へ進むかなど、各ADR機関の特性（寄せられる苦情内容やADR機関としての取組方針等）を踏まえて把握していることがあればご記載ください。</p>	<p>(2)</p> <p>各手続の利用・解決等の傾向および背景について特段の分析はしていないが、全国銀行協会相談室で受け付けている苦情は、恒常的に銀行の固有業務である「預金業務」および「貸出業務」に関わるもので概ね半数を占めている。前者は「口座開設」や「口座解約・払戻し」関係、後者は「住宅ローン」や「事業資金」関係の苦情が多いが、いずれも、銀行の経営方針・取引方針や融資態度に関わるものであるため、全国銀行協会相談室による「苦情処理手続」やその先のあっせん委員会による「紛争解決手続」による解決（和解）には馴染まない。なお、業務分類別の「苦情処理手続」件数は、従来、公表していなかったが、各方面から寄せられる声を踏まえ、2024年度第3四半期分から公表する予定。</p> <p>一方、あっせん委員会による「紛争解決手続」では、上記以外のトラブルで顧客（申立人）に経済的損失が認められるものが馴染むところである。典型例としては「証券業務」での「投資信託」や「保険業務」での「生命保険」など、リスク性商品があげられる。もっとも、ここ数年はこれらリスク性商品に係る苦情件数が減少傾向であるため、紛争解決手続の受付件数は減少傾向にある。</p>
	<p>(3) 直近3年間の「総合解決率」「苦情処理手続解決率」「紛争解決手続和解率」の増減理由についてご記載ください。</p>	<p>(3)</p> <p>各年度とも、「総合解決率」は80%前後、「苦情処理手続解決率」は75%前後、「紛争解決手続和解率」は50%前後と安定している。金融ADRの趣旨からして、金融機関とのトラブルは簡易・迅速に解決することがベストであり、「苦情処理手続」の段階で、例年、4分の3のトラブルが解決していることは、一定の評価をいただけるものと考えられる。</p> <p>また、あっせん委員会への「紛争解決手続」の申立てを希望する顧客に「門前払い」をしないため、申立後の適格性審査において、一定の件数が「不受理」となることに</p>

No.	着眼点	回答
		<p>③認知機能に問題があるのか、話をしても話の辻褄が合わず、相談員からの問いかけに答えても関連性がない回答が続く申出人が散見される。その他、会話が成り立たない方、妄想発言等、病的な入電もある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・（携帯電話等で）銀行の HP を調べたうえで、全銀協相談室の電話番号に架けたという間違い電話。（指定紛争解決機関の電話番号が、当該銀行の一般の問い合わせ先や商品案内の問い合わせ先だと勘違いをしている。） ・銀行とのどのような取引による苦情なのか詳しい事情を明かさず、相談員から尋ねても構わずに話し続け、出来るのか／出来ないのかと、相談員に言質を取ることが目的だと思われる通話が散見される。断片的、限定的な情報のみで判断を求められるため、相談員が対応に苦慮している。 ・相談内容を聞いても銀行取引には全く関係のない話を進め、全国銀行協会相談室は銀行との取引に関する相談しか受けていないと伝えても、話を止めない方も多い。特に高齢者にその傾向があり、終わり方が難しい。先方には悪気がないと分かるので、相談員が高齢者いじめをしているような感覚に陥ってしまい、後ろめたさが残る。 ・金融犯罪の被害に遭ったことによる補償請求の相談・苦情で、補償された金額に納得できない、または、補償を受けられなかったという事例が散見される。この場合、相談員に対して必死に被害回復を訴えかけてくるが、補償するか否かを審査・判断するのは銀行であることを伝えても、訴え続けてくる相談者が多い。全国銀行協会相談室（およびあっせん委員会）では結論が出せないことについての申出には、対応に苦慮している。

No.	着眼点	回答
3	<p>「総合解決率」を向上させていくための施策として、</p> <p>(1) 今後の課題</p> <p>(2)計画している取組 があればご記載ください。</p>	<p>【回答】</p> <p>(1)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情処理手続等業務で利用するシステムの安定的な稼働を維持し、業務効率化を見据えた更改の検討・実施。 ・在留外国人の増加が見込まれることから、今後、より一層の外国語対応を求める声が増加していくことが考えられる。 <p>(2)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中立性・公正性の維持、および運営関係者のスキルアップにつながる研修施策等の実施。 ・信頼性の維持・向上のための各種媒体による情報発信、および消費生活センター等との連携の実施。 ・金融トラブル未然防止のため会員銀行への適時・適切な情報発信、研修会等によるフィードバック、およびそれら取組みの効果的な改善策の検討・実施。 ・外国語や障がい者からの相談・苦情受付ニーズに対する対応のフォローアップ。 <p>特に外国語での対応については、在留外国人の増加が見込まれることを踏まえ、対応言語の追加等のサービス拡充を図るとともに、研修会等を通じて当該施策の会員銀行へのフィードバックを検討・実施。</p>

No.	着眼点	回答																				
1	<p>(1) ADR機関では日々、金融機関とのトラブルを抱えた利用者の対応を行っているところ、金融機関への不満足の説明があり、ADR機関より当該トラブル内容を金融機関へ伝達して解決することを求めた利用者（以下「利用者」という。）については、「苦情処理手続」もしくは「紛争解決手続」を通じて、そのトラブルの解決を図っている。</p> <p>「苦情処理手続」における「解決」件数、「紛争解決手続」における「和解成立」件数及び和解割合等は当金融トラブル連絡調整協議会でも公表しているところであるが、改めて、ADR機関の利用者が両手続を通して、解決している割合の「見える化」を図るため、令和3年度から5年度及び令和6年度上半期における①苦情処理手続解決率、②紛争解決手続和解率、③利用者の総合解決率の各係数をご記載ください。</p> <p>① 「苦情処理手続解決率」とは、当期に終了した苦情処理手続のうち、「解決」が占める割合。</p> <p>② 「紛争解決手続和解率」とは、当期に終了した紛争解決手続のうち、「和解（特別調停を含む）」が占める割合。</p> <p>③ 「総合解決率」とは、当期の「苦情処理手続」受付件数及び「苦情処理手続を経ないで申請された紛争解決手続」受付件数と、同期内に処理された「解決」及び「和解（特別調停を含む）」件数の割合。</p> <p>※参照：資料4別添資料「総合解決率等算出表」</p>	<p>(1) 各年度における、各係数を小数点一位まで%でご記載ください。</p> <table border="1" data-bbox="981 331 2036 730"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> <th>令和6年度上半期</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>① 苦情処理手続解決率</td> <td>100.0%</td> <td>91.7%</td> <td>57.1%</td> <td>100.0%</td> </tr> <tr> <td>② 紛争解決手続和解率</td> <td>0.0%</td> <td>100.0%</td> <td>案件無し</td> <td>案件無し</td> </tr> <tr> <td>③ 利用者の総合解決率</td> <td>90.0%</td> <td>109.1%</td> <td>66.7%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※参照：資料4別添資料「総合解決率等算出表」</p> <p>※令和5年度および令和6年度上半期は、紛争解決手続の件数が0件であった。</p>		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度上半期	① 苦情処理手続解決率	100.0%	91.7%	57.1%	100.0%	② 紛争解決手続和解率	0.0%	100.0%	案件無し	案件無し	③ 利用者の総合解決率	90.0%	109.1%	66.7%	0.0%
	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度上半期																		
① 苦情処理手続解決率	100.0%	91.7%	57.1%	100.0%																		
② 紛争解決手続和解率	0.0%	100.0%	案件無し	案件無し																		
③ 利用者の総合解決率	90.0%	109.1%	66.7%	0.0%																		

No.	着眼点	回答
	<p>(2) 直近3年間の「総合解決率」「苦情処理手続解決率」及び「紛争解決手続和解率」を踏まえ、苦情処理手続及び紛争解決手続それぞれの手続の利用・解決等の傾向及びその背景について分析していることがあればご記載ください。</p> <p>※どちらの手続でより解決が図られているか、どのようなトラブルが苦情では解決が困難で紛争解決手続へ進むかなど、各ADR機関の特性（寄せられる苦情内容やADR機関としての取組方針等）を踏まえて把握していることがあればご記載ください。</p>	<p>(2)当協会においては、苦情処理手続の段階で解決する事案が多く、苦情のほとんどは紛争解決手続に進まない傾向にある。これは、当相談所に寄せられる苦情が、そもそも金銭的な損害を伴わないことも多く、また、明らかに相手方に落ち度があるとみられるケースが比較的少ないことによるのではないかと考えている。</p>
	<p>(3) 直近3年間の「総合解決率」「苦情処理手続解決率」「紛争解決手続和解率」の増減理由についてご記載ください。</p>	<p>(4) 当協会は、苦情処理手続および紛争解決手続ともに件数が比較的少ないため、No.1(1)の「③利用者の総合解決率」をご覧いただいてもお分りのとおり、90.0%→109.1%→66.7%→0.0%のように年度毎の比率が極端に変動する傾向がある。また、「①苦情処理手続解決率」も令和3年度から令和5年度まで年々低下傾向にあったように見えるが、当相談所としては、令和3年度から令和5年度までの間、定性的に苦情処理手続解決率が低下傾向にあったとは理解していない。実際に令和5年度の解決率は57.1%となり、前年度から大きく下落しているが、その年度末現在における未済の件数はわずか2件であり、全体の件数が少ないため、解決率が大きく低下したに過ぎないからである。なお、この令和5年度末における未済の件数2件は、いずれも令和6年度上半期中に解決しており、また、令和6年度上半期中に新規の苦情処理手続件数が0件であったことから、令和6年度上半期末現在の苦情処理手続解決率は100%となっている。</p>

No.	着眼点	回答
2	<p>利用者の不満足 of 表明を解消するための取組として、相談・苦情段階（苦情処理手続を含む）で、</p> <p>(1)工夫している取組</p> <p>(2)苦労した経験</p> <p>などがあればご記載ください。</p>	<p>【回答】</p> <p>(1)相談員が利用者の不満の声に真摯に耳を傾けており、相談受付記録においても、苦情事案について利用者から聞き取った情報をかなり細かいところまで記録として残している。このように、詳細な記録を相談員間で共有することにより、その後、別の相談員が申立人からの連絡を受けたとしても、すぐに苦情の内容にキャッチアップできるよう運営している。また、苦情の内容の詳細を相談員間で共有するため、別の相談員との間で利用者の不満の本質や利用者の不満を解消する方法等について、しばしば議論となり、その議論が利用者の不満の解消に役立つこともある。</p> <p>(2)明らかに申出人の誤解に基づく苦情であるが、相手方金融機関の説明に申出人がどうしても納得してくれず、比較的長期にわたり平行線を辿っていた苦情事案につき、最終的に当相談所が申出人から受領した資料を細かく分析し、申出人にも理解いただきやすくなるよう資料を加工したうえで、申出人の理解度を確認しながら、一つひとつ丁寧に説明したところ、ようやく申出人が正しい理解に至り、納得したため苦情が解決した事例があった。</p>
3	<p>「総合解決率」を向上させていくための施策として、</p> <p>(1)今後の課題</p> <p>(2)計画している取組</p> <p>があればご記載ください。</p>	<p>【回答】</p> <p>(1) No. 1(1)の「③利用者の総合解決率」のとおり、総合解決率は 90.0%→109.1%→66.7%→0.0%と推移しており、令和 6 年度上期の総合解決率は 0.0%である。このため、「総合解決率」も年々低下傾向にあるように見えるが、令和 6 年度上期の苦情処理手続および紛争解決手続の新規受付件数は、いずれも 0 件であり、そもそも解決すべき手続件数が、前年度未済の苦情処理手続 2 件（注 1）のみであったため、総合解決率が 0.0%（注 2）となったものである。また、令和 5 年度の総合解決率の低下も、No. 1(3)に記載した苦情処理手続解決率が低下した理由と同じ理由によるものであり、当協会においては、「総合解決率」は、あまり有効な指標として機能していないと考えている。以上のことから、当相談所が、「総合解決率」を向上させていくための施</p>

No.	着眼点	回答
		<p>策として、今後の課題であると考えていることはない。</p> <p>(注1) この2件の未済件数は、いずれも令和6年度上期中に解決した。</p> <p>(注2) 総合解決率の分母は、「B(苦情処理手続新規受付) + E(苦情処理手続を経していない紛争解決手続新規受付)」であるため、令和6年度上期の総合解決率の分母は0となる。なお、前年度末で未済であった苦情処理手続件数2件が、いずれも令和6年度上期中に解決したため、苦情処理手続既済件数が2件となり、「案件無し」には該当しない。</p> <p>(2) 上述の(1)と同様の理由から、当相談所が、「総合解決率」を向上させていくための施策として計画している取組はない。</p>

No.	着眼点	回答																				
1	<p>(1) ADR機関では日々、金融機関とのトラブルを抱えた利用者の対応を行っているところ、金融機関への不満足の説明があり、ADR機関より当該トラブル内容を金融機関へ伝達して解決することを求めた利用者（以下「利用者」という。）については、「苦情処理手続」もしくは「紛争解決手続」を通じて、そのトラブルの解決を図っている。</p> <p>「苦情処理手続」における「解決」件数、「紛争解決手続」における「和解成立」件数及び和解割合等は当金融トラブル連絡調整協議会でも公表しているところであるが、改めて、ADR機関の利用者が両手続を通して、解決している割合の「見える化」を図るため、令和3年度から5年度及び令和6年度上半期における①苦情処理手続解決率、②紛争解決手続和解率、③利用者の総合解決率の各係数をご記載ください。</p> <p>① 「苦情処理手続解決率」とは、当期に終了した苦情処理手続のうち、「解決」が占める割合。</p> <p>② 「紛争解決手続和解率」とは、当期に終了した紛争解決手続のうち、「和解（特別調停を含む）」が占める割合。</p> <p>③ 「総合解決率」とは、当期の「苦情処理手続」受付件数及び「苦情処理手続を経ないで申請された紛争解決手続」受付件数と、同期内に処理された「解決」及び「和解（特別調停を含む）」件数の割合。</p> <p>※参照：資料4別添資料「総合解決率等算出表」</p>	<p>(1) 各年度における、各係数を小数点一位まで%でご記載ください。</p> <table border="1" data-bbox="981 331 2036 730"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> <th>令和6年度上半期</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>① 苦情処理手続解決率</td> <td>60.7%</td> <td>72.6%</td> <td>60.0%</td> <td>60.8%</td> </tr> <tr> <td>② 紛争解決手続和解率</td> <td>29.6%</td> <td>28.9%</td> <td>28.1%</td> <td>26.7%</td> </tr> <tr> <td>③ 利用者の総合解決率</td> <td>74.8%</td> <td>75.6%</td> <td>69.5%</td> <td>64.6%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※参照：資料4別添資料「総合解決率等算出表」</p>		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度上半期	① 苦情処理手続解決率	60.7%	72.6%	60.0%	60.8%	② 紛争解決手続和解率	29.6%	28.9%	28.1%	26.7%	③ 利用者の総合解決率	74.8%	75.6%	69.5%	64.6%
	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度上半期																		
① 苦情処理手続解決率	60.7%	72.6%	60.0%	60.8%																		
② 紛争解決手続和解率	29.6%	28.9%	28.1%	26.7%																		
③ 利用者の総合解決率	74.8%	75.6%	69.5%	64.6%																		

No.	着眼点	回答
	<p>(2) 直近3年間の「総合解決率」「苦情処理手続解決率」及び「紛争解決手続和解率」を踏まえ、苦情処理手続及び紛争解決手続それぞれの手続の利用・解決等の傾向及びその背景について分析していることがあればご記載ください。</p> <p>※どちらの手続でより解決が図られているか、どのようなトラブルが苦情では解決が困難で紛争解決手続へ進むかなど、各ADR機関の特性（寄せられる苦情内容やADR機関としての取組方針等）を踏まえて把握していることがあればご記載ください。</p>	<p>(2)</p> <p>○上記(1)記載の通り、苦情処理手続の解決率は60%程度で推移しており（令和4年度は(3)記載の特殊事情あり）、苦情処理手続で解決に至らなかったものが移行する紛争解決手続の和解率は30%程度で推移している。</p> <p>○苦情処理手続において解決に至らず、紛争解決手続に移行する割合は、苦情の種類を「新契約関係」「収納関係」「保全関係」「保険金・給付金関係」「その他」で分類・比較したとき、「新契約関係」が多い傾向にある。</p>
	<p>(3) 直近3年間の「総合解決率」「苦情処理手続解決率」「紛争解決手続和解率」の増減理由についてご記載ください。</p>	<p>(3)</p> <p>○苦情処理手続解決率について、令和4年度は新型コロナウイルス感染症拡大に伴い各社において支払業務が逼迫し支払遅延に関する申出が増加したが、支払遅延の解消により苦情が解決したため、苦情処理手続解決率が増加している。</p> <p>総合解決率の増減についても同様の理由によるものである。</p> <p>○紛争解決手続和解率は微減傾向にあるが、法令や約款にのみ重きを置くことなく、原則、申立人には全件事情聴取を行い、解決の糸口となる個別事情（保険会社の不適切な対応等）の把握に努め、それらを考慮した和解提案を行うという審理スタンスは変更していない。微減の理由は、事案の性質等によるものと考えられる。</p>

No.	着眼点	回答
2	<p>利用者の不満足 of 表明を解消するための取組として、相談・苦情段階（苦情処理手続を含む）で、</p> <p>(1)工夫している取組</p> <p>(2)苦勞した経験</p> <p>などがあればご記載ください。</p>	<p>【回答】</p> <p>(1)</p> <p>○申出時に不満足 of 表明があるものを広く苦情と捉え、申出人が権利者である場合には苦情処理手続を案内している。また、申出人が権利者でない場合には、苦情処理手続のルールを説明し、権利者からの申出を依頼している。</p> <p>○苦情処理手続については、権利者からの申出であることを原則としているが、権利者に意思能力がない場合等の理由により申出が難しい場合には、一定の親族からの申出にて苦情処理手続を実施している。</p> <p>○苦情処理手続を実施した案件については、毎月保険会社から交渉状況の報告を受領し、案件の管理を行っている。</p> <p>○苦情処理手続を実施していない案件について、連絡先を取得している等所定の要件を満たし、最終受付から一定の時間が経過した案件については、当相談所から連絡を行い、権利者の意向があれば苦情処理手続を実施している。</p> <p>○当相談所を利用いただいた方の率直な声（感想・意見・要望等）を今後の苦情処理手続の運営見直し等に活かし、より中立性、満足度等の高い業務運営を図っていくことを目的に、紛争解決手続が終了した申立人を対象に利用者アンケートを実施している。</p> <p>(2)</p> <p>○苦情処理手続において、日々の電話対応の中で、相談員に対し、誹謗中傷・脅迫、当相談所の業務の範囲または社会通念から逸脱する主張・要求を一層強く行う申出人が一部に見受けられる。</p>

No.	着眼点	回答
3	「総合解決率」を向上させていくための施策として、 (1)今後の課題 (2)計画している取組 があればご記載ください。	【回答】 (1)(2) ○苦情処理手続においては、引き続き、申出時に不満足の説明があるものを広く苦情と捉え、申出人が権利者である場合には苦情処理手続を案内し、解決の見込にかかわらず、申出人の希望に応じて当相談所の機能を利用できるように努めていく。 ○紛争解決手続においては、引き続き、法令や約款にのみ重きを置くことなく、原則、申立人には全件事情聴取を行い、解決の糸口となる個別事情（保険会社の不適切な対応等）の把握に努め、それらを考慮した和解提案を行うという審理スタンスを適切に継続していく。

No.	着眼点	回答																				
1	<p>(1) ADR機関では日々、金融機関とのトラブルを抱えた利用者の対応を行っているところ、金融機関への不満足の説明があり、ADR機関より当該トラブル内容を金融機関へ伝達して解決することを求めた利用者（以下「利用者」という。）については、「苦情処理手続」もしくは「紛争解決手続」を通じて、そのトラブルの解決を図っている。</p> <p>「苦情処理手続」における「解決」件数、「紛争解決手続」における「和解成立」件数及び和解割合等は当金融トラブル連絡調整協議会でも公表しているところであるが、改めて、ADR機関の利用者が両手続を通して、解決している割合の「見える化」を図るため、令和3年度から5年度及び令和6年度上半期における①苦情処理手続解決率、②紛争解決手続和解率、③利用者の総合解決率の各係数をご記載ください。</p> <p>① 「苦情処理手続解決率」とは、当期に終了した苦情処理手続のうち、「解決」が占める割合。</p> <p>② 「紛争解決手続和解率」とは、当期に終了した紛争解決手続のうち、「和解（特別調停を含む）」が占める割合。</p> <p>③ 「総合解決率」とは、当期の「苦情処理手続」受付件数及び「苦情処理手続を経ないで申請された紛争解決手続」受付件数と、同期内に処理された「解決」及び「和解（特別調停を含む）」件数の割合。</p> <p>※参照：資料4別添資料「総合解決率等算出表」</p>	<p>(1) 各年度における、各係数を小数点一位まで%でご記載ください。</p> <table border="1" data-bbox="981 331 2036 730"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> <th>令和6年度上半期</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>① 苦情処理手続解決率</td> <td>92.7%</td> <td>92.4%</td> <td>93.3%</td> <td>93.3%</td> </tr> <tr> <td>② 紛争解決手続和解率</td> <td>35.4%</td> <td>32.7%</td> <td>38.2%</td> <td>37.1%</td> </tr> <tr> <td>③ 利用者の総合解決率</td> <td>89.0%</td> <td>84.0%</td> <td>80.4%</td> <td>84.7%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※参照：資料4別添資料「総合解決率等算出表」</p> <p>【補足】</p> <ul style="list-style-type: none"> 当協会が実施した紛争解決手続のうち苦情処理手続を経た事案の多くは、苦情処理手続実施中に同手続ではトラブル解決が難しいと判断され紛争解決手続に「移行」したものの、一部に、一旦は「解決」として苦情処理手続を終了したものの、後日、紛争解決手続の申立てが行われるケースもあります。 当協会が平時公表している苦情処理手続解決率は、「解決」として手続を終了した全ての事案をもとに算出していますが、上記①の苦情処理手続解決率算出にあたっては、設問の趣旨を踏まえ、後日紛争解決手続の申立てが行われた事案を苦情処理手続既済件数・解決件数のそれぞれから除いて算出しています。 		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度上半期	① 苦情処理手続解決率	92.7%	92.4%	93.3%	93.3%	② 紛争解決手続和解率	35.4%	32.7%	38.2%	37.1%	③ 利用者の総合解決率	89.0%	84.0%	80.4%	84.7%
	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度上半期																		
① 苦情処理手続解決率	92.7%	92.4%	93.3%	93.3%																		
② 紛争解決手続和解率	35.4%	32.7%	38.2%	37.1%																		
③ 利用者の総合解決率	89.0%	84.0%	80.4%	84.7%																		

No.	着眼点	回答
	<p>(2) 直近3年間の「総合解決率」「苦情処理手続解決率」及び「紛争解決手続和解率」を踏まえ、苦情処理手続及び紛争解決手続それぞれの手続の利用・解決等の傾向及びその背景について分析していることがあればご記載ください。</p> <p>※どちらの手続でより解決が図られているか、どのようなトラブルが苦情では解決が困難で紛争解決手続へ進むかなど、各ADR機関の特性（寄せられる苦情内容やADR機関としての取組方針等）を踏まえて把握していることがあればご記載ください。</p>	<p>(2)</p> <p>【苦情処理手続】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話で口頭にて相談する流れで手続を実施でき、相談員のアドバイスを受けつつ解決に向けて必要な対応（保険会社への確認・再要求等）を行えるため、紛争解決手続に比べて利用のハードルが低いと考えています。 ・解決率は高い水準を維持しています。背景として、相談員が聴き取った内容から事実関係を整理し、保険会社に確認・要求すべき内容をアドバイスする等、専門的見地から解決に向けたサポートを行うことで、申出人・保険会社双方にとってトラブル解決の方策を見出しやすい環境を整えることができているものと捉えています。 <p>【紛争解決手続】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情処理手続を含め当事者間での話し合いでは解決できず、第三者の関与を求める事案が多いと考えています。 ・苦情処理手続と比較して解決率（和解率）が半分未満と低い水準になっています。背景として、保険金支払の前提となる保険事故発生の有無が争点となる事案（例：自然災害による損傷か経年劣化か、盗難被害が実際に発生したのか否か、等）では、裁判と違って証拠調べ機能がなく提出された資料等から判断せざるを得ないADRにおいては和解案提示が困難であり、結果として和解成立に至らないという事情があります。
	<p>(3) 直近3年間の「総合解決率」「苦情処理手続解決率」「紛争解決手続和解率」の増減理由についてご記載ください。</p>	<p>(3)</p> <p>【総合解決率】89.0→84.0→80.4→84.7</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和3（2021）年度は解決（和解）件数に比して受付件数が少なかったため、解決率が高くなりました。また、令和5（2023）年度は苦情処理手続の受付件数が増加したため、解決率が低くなりました。

No.	着眼点	回答
		<p>【苦情処理手続解決率】 92.7→92.4→93.3→93.3</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安定して推移しています。 <p>【紛争解決手続和解率】 35.4→32.7→38.2→37.1</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和4（2022）年度に以下の理由で低下したものの、概ね横ばいで推移しています。 <p>※令和3（2021）年度以降、自然災害の増加傾向や保険金で住宅修理ができると勧誘する事業者の介在等に伴い、火災保険の保険金支払トラブルにかかる申立事案の受付件数が大幅に増加しています。一方で、特に風災（台風）の保険金支払を求める事案は、事実認定困難として紛争解決手続を途中終了したり、経年劣化が原因として債権債務なしの和解案を提示したりすることが多く、特に令和4（2022）年度は和解に至らないケースが多かった状況です。令和5（2023）年度以降も同様ですが、火災保険以外の申立事案の和解率が上がったことで紛争解決手続全体の和解率も上がる結果となりました。</p>
2	<p>利用者の不満足 of 表明を解消するための取組として、相談・苦情段階（苦情処理手続を含む）で、</p> <p>(1)工夫している取組</p> <p>(2)苦勞した経験</p> <p>などがあればご記載ください。</p>	<p>【回答】</p> <p>(1)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故に遭ったことでの不安先行や、損害保険や損害賠償にかかる知識を十分に持ち合わせていないため、事実関係やトラブルの内容をうまく説明できない申出人もいらっしゃると思いますが、丁寧に傾聴し、申出内容の整理、保険会社に確認・要求すべき内容のアドバイス等、専門的見地から解決に向けたサポートを行うよう努めています。 ・継続事案には同じ相談員が対応することで、申出人との信頼関係を構築しています。 ・苦情処理手続がトラブル解決に資すると考えられる相談については、積極的に同手続の利用を案内するようにしています。

No.	着眼点	回答
		(2) ・保険会社を指導してほしい・保険会社との間に入って交渉してほしいといった要望に対し、指定紛争解決機関の役割として対応できないことを説明しても納得いただけないケースもあります。 ・昨今の損害保険業界を取り巻く状況から、業界に対する厳しい見方が苦情に表れていると感じられることもあります。
3	「総合解決率」を向上させていくための施策として、 (1)今後の課題 (2)計画している取組 があればご記載ください。	【回答】 (1) ・苦情解決率に比べて紛争和解率の方の変動幅が大きい状況にありますが、1. (2)に記載したとおり、事実認定が争点の事案については、証拠調べ機能のないADRでは和解案提示が困難であることに加え、近時、自然災害による損傷なのか経年劣化なのかが争点となる紛争事案が増加傾向にあることから、和解率の向上は見込めないと考えています。 ・また、総合解決率は当該年度の苦情処理手続および紛争解決手続の件数および内容等によって変動することから、同解決率のコントロールは困難と考えています。 (2) ・上記のとおり、総合解決率を固有の取組みによってコントロールすることは困難という前提で、相談・苦情段階における相談員の的確なアドバイスや、紛争解決手続の意見聴取等において第三者（手続実施委員）の見解を伝えるといったことを通じて、結果的に利用者の要望どおりにならなかった場合でも納得感を持ってもらえるように努めることが重要と考えています。

No.	着眼点	回答																				
1	<p>(1) ADR機関では日々、金融機関とのトラブルを抱えた利用者の対応を行っているところ、金融機関への不満足の説明があり、ADR機関より当該トラブル内容を金融機関へ伝達して解決することを求めた利用者（以下「利用者」という。）については、「苦情処理手続」もしくは「紛争解決手続」を通じて、そのトラブルの解決を図っている。</p> <p>「苦情処理手続」における「解決」件数、「紛争解決手続」における「和解成立」件数及び和解割合等は当金融トラブル連絡調整協議会でも公表しているところであるが、改めて、ADR機関の利用者が両手続を通して、解決している割合の「見える化」を図るため、令和3年度から5年度及び令和6年度上半期における①苦情処理手続解決率、②紛争解決手続和解率、③利用者の総合解決率の各係数をご記載ください。</p> <p>① 「苦情処理手続解決率」とは、当期に終了した苦情処理手続のうち、「解決」が占める割合。</p> <p>② 「紛争解決手続和解率」とは、当期に終了した紛争解決手続のうち、「和解（特別調停を含む）」が占める割合。</p> <p>③ 「総合解決率」とは、当期の「苦情処理手続」受付件数及び「苦情処理手続を経ないで申請された紛争解決手続」受付件数と、同期内に処理された「解決」及び「和解（特別調停を含む）」件数の割合。</p> <p>※参照：資料4別添資料「総合解決率等算出表」</p>	<p>(1) 各年度における、各係数を小数点一位まで%でご記載ください。</p> <table border="1" data-bbox="981 331 2036 730"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> <th>令和6年度上半期</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>① 苦情処理手続解決率</td> <td>41.5%</td> <td>42.3%</td> <td>50.8%</td> <td>54.2%</td> </tr> <tr> <td>② 紛争解決手続和解率</td> <td>55.0%</td> <td>50.0%</td> <td>56.5%</td> <td>87.5%</td> </tr> <tr> <td>③ 利用者の総合解決率</td> <td>46.5%</td> <td>55.6%</td> <td>56.7%</td> <td>69.7%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※参照：資料4別添資料「総合解決率等算出表」</p>		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度上半期	① 苦情処理手続解決率	41.5%	42.3%	50.8%	54.2%	② 紛争解決手続和解率	55.0%	50.0%	56.5%	87.5%	③ 利用者の総合解決率	46.5%	55.6%	56.7%	69.7%
	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度上半期																		
① 苦情処理手続解決率	41.5%	42.3%	50.8%	54.2%																		
② 紛争解決手続和解率	55.0%	50.0%	56.5%	87.5%																		
③ 利用者の総合解決率	46.5%	55.6%	56.7%	69.7%																		

No.	着眼点	回答
	<p>(2) 直近3年間の「総合解決率」「苦情処理手続解決率」及び「紛争解決手続和解率」を踏まえ、苦情処理手続及び紛争解決手続それぞれの手続の利用・解決等の傾向及びその背景について分析していることがあればご記載ください。</p> <p>※どちらの手続でより解決が図られているか、どのようなトラブルが苦情では解決が困難で紛争解決手続へ進むかなど、各ADR機関の特性（寄せられる苦情内容やADR機関としての取組方針等）を踏まえて把握していることがあればご記載ください。</p>	<p>(2)紛争解決手続における解決割合が苦情処理手続より高くなっていますが、その理由はADR機関の根本的な理念である「互譲による和解に結び付ける」ことが紛争解決（調停）委員により徹底されていることや、苦情処理手続が当事者間の交渉のみに委ねられるのに比して、紛争解決手続においてはADR機関が解決に向けた取り組みに寄与できる割合が高いことから、総じて紛争解決手続における解決割合が高くなる要因となっていると考えます。なお、苦情処理手続および紛争解決手続の何れにおいても、「保険金支払」に係わる申立が圧倒的に多く以下、「契約の管理・募集」の順となっていますが、「苦情の種類」による解決割合に対する顕著な傾向は見られません。また「苦情の内容」による解決の困難さや紛争解決手続への移行の傾向等につきましても、同様に大きな傾向は見受けられません。</p> <p>昨年度下半期より「可能な限り、苦情処理手続における当事者間での解決に向けた交渉を尊重する」方針に重点をおいて対応を行なってきたことから、今後は苦情処理手続の解決率も増加傾向が見込まれます。</p>
	<p>(3) 直近3年間の「総合解決率」「苦情処理手続解決率」「紛争解決手続和解率」の増減理由についてご記載ください。</p>	<p>(3)何れの解決率も増加傾向にあります。</p> <p>特に苦情処理手続においては「じっくりと当事者間での交渉を行って戴くことを推進する」ことで、申立人自身が申立内容を冷静に振り返る機会をつくり出すとともに、同時に保険事業者が不満足の本来的な原因の掘り下げを繰り返し行なうことにもつながり、結果的に当事者双方がお互いの立場を尊重しながら接点を見出して行こうとする認識を高め、解決率の向上につながりつつあると考えます。</p>

No.	着眼点	回答
2	<p>利用者の不満足の表明を解消するための取組として、相談・苦情段階（苦情処理手続を含む）で、</p> <p>(1)工夫している取組</p> <p>(2)苦労した経験</p> <p>などがあればご記載ください。</p>	<p>【回答】</p> <p>(1)苦情の申立を伺う際に「申立の内容にじっくりと時間をかけて傾聴する」とともに、「申立人自身に何を保険事業者に求めているか？」を考察してもらうよう、繰り返し語りかけるように努めています。</p> <p>(2)申立人からの申立内容で「苦情の具体的な内容」を把握することが難しい事案においては、総じて申立人からの主張が主観的（感情的）な内容の繰り返しに陥りやすく、また申立人自身に考察を促す機会も捉え難いやり取りに陥る傾向が多いことから、申立人への対応に苦慮することがあります。</p>
3	<p>「総合解決率」を向上させていくための施策として、</p> <p>(1)今後の課題</p> <p>(2)計画している取組</p> <p>があればご記載ください。</p>	<p>【回答】</p> <p>(1)「苦情の根本的な原因は何であるか？」について、申立人および保険事業者の双方より、一層の積極的な考察を導き出すことです。</p> <p>(2)現状、上記（回答2.（1））に記したとおり、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情申立の際に申立の内容にじっくりと時間をかけて傾聴する ・ 申立人自身に何を保険事業者に求めているか？を考察してもらうよう語りかけるとの取組みを進めて参ります。

No.	着眼点	回答																				
1	<p>(1) ADR機関では日々、金融機関とのトラブルを抱えた利用者の対応を行っているところ、金融機関への不満足の表明があり、ADR機関より当該トラブル内容を金融機関へ伝達して解決することを求めた利用者（以下「利用者」という。）については、「苦情処理手続」もしくは「紛争解決手続」を通じて、そのトラブルの解決を図っている。</p> <p>「苦情処理手続」における「解決」件数、「紛争解決手続」における「和解成立」件数及び和解割合等は当金融トラブル連絡調整協議会でも公表しているところであるが、改めて、ADR機関の利用者が両手続を通して、解決している割合の「見える化」を図るため、令和3年度から5年度及び令和6年度上半期における①苦情処理手続解決率、②紛争解決手続和解率、③利用者の総合解決率の各係数をご記載ください。</p> <p>① 「苦情処理手続解決率」とは、当期に終了した苦情処理手続のうち、「解決」が占める割合。</p> <p>② 「紛争解決手続和解率」とは、当期に終了した紛争解決手続のうち、「和解（特別調停を含む）」が占める割合。</p> <p>③ 「総合解決率」とは、当期の「苦情処理手続」受付件数及び「苦情処理手続を経ないで申請された紛争解決手続」受付件数と、同期内に処理された「解決」及び「和解（特別調停を含む）」件数の割合。</p> <p>※参照：資料4別添資料「総合解決率等算出表」</p>	<p>(1)各年度における、各係数を小数点一位まで%でご記載ください。</p> <table border="1" data-bbox="981 331 2033 730"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> <th>令和6年度上半期</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>① 苦情処理手続解決率</td> <td>31.3%</td> <td>46.2%</td> <td>34.2%</td> <td>17.4%</td> </tr> <tr> <td>② 紛争解決手続和解率</td> <td>55.0%</td> <td>66.7%</td> <td>35.7%</td> <td>33.3%</td> </tr> <tr> <td>③ 利用者の総合解決率</td> <td>70.0%</td> <td>60.6%</td> <td>51.4%</td> <td>36.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※参照：資料4別添資料「総合解決率等算出表」</p>		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度上半期	① 苦情処理手続解決率	31.3%	46.2%	34.2%	17.4%	② 紛争解決手続和解率	55.0%	66.7%	35.7%	33.3%	③ 利用者の総合解決率	70.0%	60.6%	51.4%	36.4%
	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度上半期																		
① 苦情処理手続解決率	31.3%	46.2%	34.2%	17.4%																		
② 紛争解決手続和解率	55.0%	66.7%	35.7%	33.3%																		
③ 利用者の総合解決率	70.0%	60.6%	51.4%	36.4%																		

No.	着眼点	回答
	<p>(2) 直近 3 年間の「総合解決率」「苦情処理手続解決率」及び「紛争解決手続和解率」を踏まえ、苦情処理手続及び紛争解決手続それぞれの手続の利用・解決等の傾向及びその背景について分析していることがあればご記載ください。</p> <p>※どちらの手続でより解決が図られているか、どのようなトラブルが苦情では解決が困難で紛争解決手続へ進むかなど、各 ADR 機関の特性（寄せられる苦情内容や ADR 機関としての取組方針等）を踏まえて把握していることがあればご記載ください。</p>	<p>(2) 苦情の件数自体（分母）が毎年 30 から 35 件程度と少ないため、左記の各割合（率）が年度により大きくぶれる可能性があるが、傾向としては①②③すべてについて、経年で解決率が減少傾向にある。</p> <p>要因として考えられることは、①ネット加入の増加、②新たな商品分野（弁護士費用保険、スマホ修理費用保険等）において保障内容・免責条項等の理解が進んでいないこと、③契約者からの事故報告遅延や業者の初動の遅れ等により実態把握が十分にできないこと など。（下記に詳細）</p> <p>①ネット加入の増加とともに、契約者が注意事項などを十分確認せずに（システム上は確認しないと手続きが進まないが、実際は確認しないまま進めてしまう）契約に至り、保険金請求段階になって少短業者の支払拒否に対して無理な理屈をつけ保険金請求してくるケースが増えている。このような場合、当機関の相談では収まらず苦情から裁定へと進む傾向がある。</p> <p>②少短業者が約款無責を主張するが、契約者がこれに納得せず第三者の見解を求めてくるケース。（例：保険事故の該当性や免責事由への該当性等、重要な事項について事実に基づく契約者への説明が十分にされていないため契約者に不信を持たれ、相談では収まらず苦情乃至裁定へ移行）</p> <p>③契約者からの事故報告遅延、少短業者の初動調査遅延等により、事故の詳細状況や被害の評価をめぐって両当事者間の見解・認識に相違が生じることでコミュニケーションに支障をきたし、苦情では解決せず裁定に移行する。</p>
	<p>(3) 直近 3 年間の「総合解決率」「苦情処理手続解決率」「紛争解決手続和解率」の増減理由についてご記載ください。</p>	<p>(3) 前述のとおり。</p>

No.	着眼点	回答
2	利用者の不満足 of 表明を解消するための取組として、相談・苦情段階（苦情処理手続を含む）で、 (1)工夫している取組 (2)苦労した経験 などがあればご記載ください。	【回答】 (1)工夫している取組 まずは、事情をよく確認し（資料などがあれば提供を求める）、一緒に問題点を整理して少短業者への再確認のポイント等をアドバイス（ケースによっては文書での回答を求めるよう示唆）するなど、まずは利用者が自ら業者と話し合うための材料を提供し対話を促す。また、利用者が要点とポイントを理解できているかを確認する。（場合によっては少短業者に解決に向けての要点を情報提供し対応を求める。） (2)苦労した経験 業務規程上、裁定不適格な申出であることについて説明しても理解いただけない。
3	「総合解決率」を向上させていくための施策として、 (1)今後の課題 (2)計画している取組 があればご記載ください。	【回答】 (1)今後の課題 ・苦情段階で明らかに利のない利用者の要求に対し、時間とコストをかけずに対応する方法の検討（紛争解決手続きの意向が示されれば、業務規程上、紛争解決手続案件としてカウントされ、裁定不適格として裁定委員会より両当事者に通知される）。 ・少短業者の事故初動対応、相談・苦情が持ち込まれた際の対応スキル向上の重要性の啓蒙。 ・業者の不受諾を極力なくすための業者への啓蒙及び裁定案提示のありかたの検討。 (2)計画している取組 ・当協会は、異業種からの参入が多いため、金融ADR制度への理解促進を図る取組みの継続。（金融ADRの創設背景や理念、具体的事案における対応のスタンス等についてのレクチャーや事例研究等） ・理屈に合わない主張を繰り返す契約者等への対応姿勢・スキル修得に向けた研修の実施。（近時、増加傾向にあると思われるため冷静かつ合理的対応を実施するための下地作り）

No.	着眼点	回答																														
1	<p>(1) ADR機関では日々、金融機関とのトラブルを抱えた利用者の対応を行っているところ、金融機関への不満足の説明があり、ADR機関より当該トラブル内容を金融機関へ伝達して解決することを求めた利用者（以下「利用者」という。）については、「苦情処理手続」もしくは「紛争解決手続」を通じて、そのトラブルの解決を図っている。</p> <p>「苦情処理手続」における「解決」件数、「紛争解決手続」における「和解成立」件数及び和解割合等は当金融トラブル連絡調整協議会でも公表しているところであるが、改めて、ADR機関の利用者が両手続を通して、解決している割合の「見える化」を図るため、令和3年度から5年度及び令和6年度上半期における①苦情処理手続解決率、②紛争解決手続和解率、③利用者の総合解決率の各係数をご記載ください。</p> <p>① 「苦情処理手続解決率」とは、当期に終了した苦情処理手続のうち、「解決」が占める割合。</p> <p>② 「紛争解決手続和解率」とは、当期に終了した紛争解決手続のうち、「和解（特別調停を含む）」が占める割合。</p> <p>③ 「総合解決率」とは、当期の「苦情処理手続」受付件数及び「苦情処理手続を経ないで申請された紛争解決手続」受付件数と、同期内に処理された「解決」及び「和解（特別調停を含む）」件数の割合。</p> <p>※参照：資料4別添資料「総合解決率等算出表」</p>	<p>(1) 各年度における、各係数を小数点一位まで%でご記載ください。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> <th>令和6年度上半期</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>① 苦情処理手続解決率</td> <td>86.0%</td> <td>82.5%</td> <td>75.7%</td> <td>76.5%</td> </tr> <tr> <td>② 紛争解決手続和解率</td> <td>63.0%</td> <td>67.5%</td> <td>77.9%</td> <td>75.3%</td> </tr> <tr> <td>③ 利用者の総合解決率</td> <td>100.5%</td> <td>85.7%</td> <td>93.1%</td> <td>113.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※参照：資料4別添資料「総合解決率等算出表」</p> <p>(参考) 上記総合解決率の算出母数には、過年度未済件数（積み残し件数）が含まれていないため、新規受付件数＋過年度未済件数－当期末済件数を母数とした総合和解率は以下のとおり。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> <th>令和6年度上半期</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>③ 利用者の総合解決率</td> <td>96.0%</td> <td>91.5%</td> <td>95.4%</td> <td>93.6%</td> </tr> </tbody> </table>		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度上半期	① 苦情処理手続解決率	86.0%	82.5%	75.7%	76.5%	② 紛争解決手続和解率	63.0%	67.5%	77.9%	75.3%	③ 利用者の総合解決率	100.5%	85.7%	93.1%	113.4%		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度上半期	③ 利用者の総合解決率	96.0%	91.5%	95.4%	93.6%
	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度上半期																												
① 苦情処理手続解決率	86.0%	82.5%	75.7%	76.5%																												
② 紛争解決手続和解率	63.0%	67.5%	77.9%	75.3%																												
③ 利用者の総合解決率	100.5%	85.7%	93.1%	113.4%																												
	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度上半期																												
③ 利用者の総合解決率	96.0%	91.5%	95.4%	93.6%																												

No.	着眼点	回答
	<p>(2) 直近3年間の「総合解決率」「苦情処理手続解決率」及び「紛争解決手続和解率」を踏まえ、苦情処理手続及び紛争解決手続それぞれの手続の利用・解決等の傾向及びその背景について分析していることがあればご記載ください。</p> <p>※どちらの手続でより解決が図られているか、どのようなトラブルが苦情では解決が困難で紛争解決手続へ進むかなど、各ADR機関の特性（寄せられる苦情内容やADR機関としての取組方針等）を踏まえて把握していることがあればご記載ください。</p> <p>(3) 直近3年間の「総合解決率」「苦情処理手続解決率」「紛争解決手続和解率」の増減理由についてご記載ください。</p>	<p>(2) 当センターの把握している範囲内であるが、上記(1)のとおり総合解決率は高水準で推移している。なお、ここ数年の状況を鑑みると仕組債が絡む苦情は、「苦情処理手続」のみでは解決せず、「紛争解決手続」を利用する割合が高い。また、仕組債が絡む紛争解決手続きの和解率はここ数年上昇している。直接的な因果関係は不明であるものの、金融事業者が行政庁の業務改善命令等に真摯に対応していることが一因ではないか。</p> <p>(3) 紛争解決手続による和解率については、上記(2)の仕組債に関する事案が増加したこと及び仕組債に係る和解率が相対的に高いこと、行政処分への対応等から全体として増加したものと推察される。</p>
2	<p>利用者の不満足の原因を解消するための取組として、相談・苦情段階（苦情処理手続を含む）で、</p> <p>(1)工夫している取組</p> <p>(2)苦労した経験</p> <p>などがあればご記載ください。</p>	<p>【回答】</p> <p>(1) 利用者からの申出に対しては、懇切丁寧な態度で接し、申出内容が要領を得ない場合などでも、申出者の話を遮ることなく傾聴し、法令・規則、取引の仕組み等に照らしながら質問するなど申出内容を整理したうえで、申出者の真意を正確に汲み取るよう努めている。</p> <p>苦情の対応においては、わかりやすい説明に心がけるとともに、次のような取組みや配慮を行うことで、迅速な解決に努めている。</p> <p>① 苦情の取次ぎにあたっては、顧客と事業者との交渉能力の差に十分留意して、顧客の苦情の内容から、事業者側の問題点を引き出し整理した上で事業者に取り次ぎ、解決に向けた誠実かつ迅速な対応（顧客側の事情、心情に配慮した丁寧な対応）を心がけている。</p>

No.	着眼点	回答
		<p>寧な対応を含む）を促している。（例：謝罪を希望している旨の伝達、顧客の口座閉鎖への対応の依頼等）</p> <p>② 事業者・顧客間の話し合いを促す場合には、あらかじめ、顧客に対して事業者を確認すべきポイント等を助言している（担当者の上司又は内部管理部門と行うこと、交渉に先立ち確認事項や疑問に思っていることをメモなどに整理しておく方がよいこと等）。</p> <p>③ 顧客が事業者の回答に納得しない場合、あっせん制度を説明し、顧客の意向を確認しながら対応している。なお、顧客があっせんを希望したものの、顧客自身が、争点としている勧誘時や取引時の状況を十分に把握していない等の場合、事業者への取次ぎを通じて相談員が把握・整理した事実関係や争点について、顧客に確認しながら伝え、あっせん申立書作成に当たっての助言なども行っている</p> <p>本人（口座名義人）以外の親族からの申出であっても、不正の可能性や顧客の認知判断能力の低下等により顧客保護が必要と判断した場合は、相手方事業者へ申出内容を伝えている。</p> <p>(2) 特になし。</p>
3	<p>「総合解決率」を向上させていくための施策として、</p> <p>(1)今後の課題</p> <p>(2)計画している取組</p> <p>があればご記載ください。</p>	<p>【回答】</p> <p>(1) 引き続き現在の取組みを継続していく。</p> <p>(2) 特になし</p>

No.	着眼点	回答																				
1	<p>(1) ADR機関では日々、金融機関とのトラブルを抱えた利用者の対応を行っているところ、金融機関への不満足の説明があり、ADR機関より当該トラブル内容を金融機関へ伝達して解決することを求めた利用者（以下「利用者」という。）については、「苦情処理手続」もしくは「紛争解決手続」を通じて、そのトラブルの解決を図っている。</p> <p>「苦情処理手続」における「解決」件数、「紛争解決手続」における「和解成立」件数及び和解割合等は当金融トラブル連絡調整協議会でも公表しているところであるが、改めて、ADR機関の利用者が両手続を通して、解決している割合の「見える化」を図るため、令和3年度から5年度及び令和6年度上半期における①苦情処理手続解決率、②紛争解決手続和解率、③利用者の総合解決率の各係数をご記載ください。</p> <p>① 「苦情処理手続解決率」とは、当期に終了した苦情処理手続のうち、「解決」が占める割合。</p> <p>② 「紛争解決手続和解率」とは、当期に終了した紛争解決手続のうち、「和解（特別調停を含む）」が占める割合。</p> <p>③ 「総合解決率」とは、当期の「苦情処理手続」受付件数及び「苦情処理手続を経ないで申請された紛争解決手続」受付件数と、同期内に処理された「解決」及び「和解（特別調停を含む）」件数の割合。</p> <p>※参照：資料4別添資料「総合解決率等算出表」</p>	<p>(1) 各年度における、各係数を小数点一位まで%でご記載ください。</p> <table border="1" data-bbox="981 331 2036 730"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> <th>令和6年度上半期</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>① 苦情処理手続解決率</td> <td>77.8%</td> <td>87.5%</td> <td>90.6%</td> <td>96.7%</td> </tr> <tr> <td>② 紛争解決手続和解率</td> <td>100.0%</td> <td>100.0%</td> <td>57.1%</td> <td>100.0%</td> </tr> <tr> <td>③ 利用者の総合解決率</td> <td>100.0%</td> <td>81.8%</td> <td>91.7%</td> <td>93.9%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※参照：資料4別添資料「総合解決率等算出表」</p>		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度上半期	① 苦情処理手続解決率	77.8%	87.5%	90.6%	96.7%	② 紛争解決手続和解率	100.0%	100.0%	57.1%	100.0%	③ 利用者の総合解決率	100.0%	81.8%	91.7%	93.9%
	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度上半期																		
① 苦情処理手続解決率	77.8%	87.5%	90.6%	96.7%																		
② 紛争解決手続和解率	100.0%	100.0%	57.1%	100.0%																		
③ 利用者の総合解決率	100.0%	81.8%	91.7%	93.9%																		

No.	着眼点	回答
	<p>(2) 直近3年間の「総合解決率」「苦情処理手続解決率」及び「紛争解決手続和解率」を踏まえ、苦情処理手続及び紛争解決手続それぞれの手続の利用・解決等の傾向及びその背景について分析していることがあればご記載ください。</p> <p>※どちらの手続でより解決が図られているか、どのようなトラブルが苦情では解決が困難で紛争解決手続へ進むかなど、各ADR機関の特性（寄せられる苦情内容やADR機関としての取組方針等）を踏まえて把握していることがあればご記載ください。</p>	<p>副業詐欺（副業、投資等）による貸金借り入れに関する相談が増加傾向</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 副業詐欺（副業、投資等）に関する対応 <ol style="list-style-type: none"> (1) 相談者に対し、適切な情報提供及び助言を実施 (2) 副業詐欺被害への注意喚起動画を制作・公開 (3) 協会員に対し、水際対策の一段の強化を依頼 (4) 副業詐欺被害の紛争解決処理手続の申立てではなく、相談または苦情処理手続で解決が図られている 2. その他詐欺関連事案（不正利用等）に対する紛争解決処理手続 <p>詐欺関連事案で親族が相談者に成りすますケースや、外国での不正利用に関する紛争解決手続が発生した事例あり（和解による解決済）</p> 3. ヤミ金融関係の被害相談 <p>「苦情処理手続」および「紛争解決処理手続」では対応できないため、「相談」として助言を提供している</p>
	<p>(3) 直近3年間の「総合解決率」「苦情処理手続解決率」「紛争解決手続和解率」の増減理由についてご記載ください。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 総合解決率 <p>特段の増減理由は見当たらない</p> 2. 苦情処理手続解決率 <p>特段の増減理由は見当たらない</p> <p>※なお、令和5年度から「苦情処理手続」の運用整理</p> 3. 紛争解決手続和解率 <p>申立件数が少ない中、令和5年度申立事案において、不正利用と不動産担保に関する紛争解決手続申立があり、これらの事案が年度内に解決できなかったため、和解率が大幅に減少した</p>

No.	着眼点	回答
2	<p>利用者の不満足 of 表明を解消するための取組として、相談・苦情段階（苦情処理手続を含む）で、</p> <p>(1)工夫している取組</p> <p>(2)苦勞した経験</p> <p>などがあればご記載ください。</p>	<p>(1) 工夫している取組</p> <p>① カウンセリングの基本技法を活用した聴取り 不満足の内容を明確にできない状態で相談するケースが多い中、傾聴を心掛け、不満足の内容を整理し、主訴を明確にする手助けをしている</p> <p>② 相談員のスキルアップ 内外の研修を受講するなどしてスキルアップを図っている。オリジナルの「相談対応 聴き取りの手引き」では基本的な聴き方や留意点について、トークスクリプト例を挙げて解説している</p> <p>(2) 苦勞した経験</p> <p>① 各社窓口のデジタル化 昨今の貸金業者等は、chat やメールでの相談が主となり、特に高齢者から各社への「電話番号が見つからない」「中々繋がらない」という相談が散見。</p> <p>② 支払回避を目的とした相談 返済の難しい債務者が、貸金業者等の適切な請求を「違法」と主張し、不満足を申し出るケース</p> <p>③ 貸金業者等への怒りを当協会へ転嫁 一部の相談者は貸金業者等の対応が期待に沿わないと、当協会が会員企業に対して強制的な指示を行える権限を持つと誤解し、この誤解が不満のエスカレーションにつながる</p> <p>④ メンタル不調者・クレマー対応 話が長引き、同じ内容を繰り返すなど、相談が長時間に及ぶものの、明確な要望が示されず、相談内容が抽象的で解決策を見出しにくい。</p>

No.	着眼点	回答
3	「総合解決率」を向上させていくための施策として、 (1)今後の課題 (2)計画している取組 があればご記載ください。	(1) 今後の課題 ① 相談員の更なるスキルアップ ② 紛争解決委員との更なる連携 ③ 本部・支部の更なる連携 ※当協会の貸金業相談・紛争解決センターは、本部（東京）及び全国 10 か所の支部で窓口を設置 (2) 計画している取組 ① 実務に即した研修・勉強会等の実施 ② 相談・紛争解決委員会の開催 ③ 他機関、行政、消費者関連団体との連携（意見交換会等）

資料4別添資料:総合解決率等算出表

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
令和3年度 2021年4月1日から 2022年3月31日まで	苦情処理手続 新規受付	苦情処理手続 既済件数	苦情処理手続 解決	(苦情処理手続を 経ていない) 紛争解決手続 新規受付	(参考データ) 紛争解決手続 新規受付	紛争解決手続 既済件数	紛争解決手続 和解成立	苦情処理手続 解決率 【D/C】	紛争解決手続 和解率 【H/G】	利用者の総合解決率 【(D+H)/(B+E)】
全国銀行協会	639	677	484	0	95	115	62	71.5%	53.9%	85.4%
信託協会	10	9	9	0	0	1	0	100.0%	0.0%	90.0%
生命保険協会	1,023	1,080	656	0	341	368	109	60.7%	29.6%	74.8%
日本損害保険協会	3,450	3,309	3,067	181	478	463	164	92.7%	35.4%	89.0%
保険オンブズマン	144	135	56	0	28	20	11	41.5%	55.0%	46.5%
日本少額短期保険協会	30	32	10	0	19	20	11	31.3%	55.0%	70.0%
FINMAC	766	802	690	0	113	127	80	86.0%	63.0%	100.5%
日本貸金業協会	9	9	7	0	1	2	2	77.8%	100.0%	100.0%
全体	6,071	6,053	4,979	181	1,075	1,116	439	82.3%	39.3%	86.7%
令和4年度 2022年4月1日から 2023年3月31日まで	苦情処理手続 新規受付	苦情処理手続 既済件数	苦情処理手続 解決	(苦情処理手続を 経ていない) 紛争解決手続 新規受付	(参考データ) 紛争解決手続 新規受付	紛争解決手続 既済件数	紛争解決手続 和解成立	苦情処理手続 解決率 【D/C】	紛争解決手続 和解率 【H/G】	利用者の総合解決率 【(D+H)/(B+E)】
全国銀行協会	1,013	983	750	0	88	81	38	76.3%	46.9%	77.8%
信託協会	11	12	11	0	1	1	1	91.7%	100.0%	109.1%
生命保険協会	1,575	1,506	1,093	0	345	336	97	72.6%	28.9%	75.6%
日本損害保険協会	3,489	3,200	2,957	225	502	496	162	92.4%	32.7%	84.0%
保険オンブズマン	134	142	60	1	18	30	15	42.3%	50.0%	55.6%
日本少額短期保険協会	33	26	12	0	11	12	8	46.2%	66.7%	60.6%
FINMAC	1,014	950	784	0	173	126	85	82.5%	67.5%	85.7%
日本貸金業協会	7	8	7	0	5	2	2	87.5%	100.0%	128.6%
全体	7,276	6,827	5,674	226	1,143	1,084	408	83.1%	37.6%	81.1%
令和5年度 2023年4月1日から 2024年3月31日まで	苦情処理手続 新規受付	苦情処理手続 既済件数	苦情処理手続 解決	(苦情処理手続を 経ていない) 紛争解決手続 新規受付	(参考データ) 紛争解決手続 新規受付	紛争解決手続 既済件数	紛争解決手続 和解成立	苦情処理手続 解決率 【D/C】	紛争解決手続 和解率 【H/G】	利用者の総合解決率 【(D+H)/(B+E)】
全国銀行協会	998	997	753	0	91	91	47	75.5%	51.6%	80.2%
信託協会	6	7	4	0	0	0	0	57.1%	案件無し	66.7%
生命保険協会	1,188	1,208	725	0	380	359	101	60.0%	28.1%	69.5%
日本損害保険協会	4,550	3,891	3,632	207	542	510	195	93.3%	38.2%	80.4%
保険オンブズマン	140	132	67	1	24	23	13	50.8%	56.5%	56.7%
日本少額短期保険協会	35	38	13	0	17	14	5	34.2%	35.7%	51.4%
FINMAC	897	875	662	0	222	222	173	75.7%	77.9%	93.1%
日本貸金業協会	33	32	29	0	5	7	4	90.6%	57.1%	100.0%
全体	7,847	7,180	5,885	208	1,281	1,226	538	82.0%	43.9%	79.7%
令和6年度上半期 2024年4月1日から 2024年9月30日まで	苦情処理手続 新規受付	苦情処理手続 既済件数	苦情処理手続 解決	(苦情処理手続を 経ていない) 紛争解決手続 新規受付	(参考データ) 紛争解決手続 新規受付	紛争解決手続 既済件数	紛争解決手続 和解成立	苦情処理手続 解決率 【D/C】	紛争解決手続 和解率 【H/G】	利用者の総合解決率 【(D+H)/(B+E)】
全国銀行協会	554	563	426	0	35	48	22	75.7%	45.8%	80.9%
信託協会	0	2	2	0	0	0	0	100.0%	案件無し	-
生命保険協会	652	620	377	0	193	165	44	60.8%	26.7%	64.6%
日本損害保険協会	2,160	1,996	1,862	150	320	256	95	93.3%	37.1%	84.7%
保険オンブズマン	66	72	39	0	9	8	7	54.2%	87.5%	69.7%
日本少額短期保険協会	22	23	4	0	16	12	4	17.4%	33.3%	36.4%
FINMAC	351	425	325	0	99	97	73	76.5%	75.3%	113.4%
日本貸金業協会	31	30	29	2	3	2	2	96.7%	100.0%	93.9%
全体	3,836	3,731	3,064	152	675	588	247	82.1%	42.0%	83.0%

【各項目の注記】

- B列「苦情処理手続新規受付」: 当期における新規受付した苦情処理手続の件数
- C列「苦情処理手続既済件数」: 当期に終了した苦情処理手続の件数(終了した案件の受付時期は当期及び前期以前に受付した苦情処理手続)
- D列「苦情処理手続解決」: 苦情処理手続既済件数のうち、終了事由を「解決」とした件数
- E列「(苦情処理手続を経ない)紛争解決手続新規受付」: 当期における苦情処理手続を経ないで申請された紛争解決手続の件数
- G列「紛争解決手続既済件数」: 当期に終了した紛争解決手続の件数(終了した案件の受付時期は当期及び前期以前に受付した紛争解決手続)
- H列「紛争解決手続和解成立」: 紛争解決手続既済件数のうち、終了事由を「和解(特別調停を含む)」とした件数