

ADR機関の連携について

【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	9
● 一般社団法人日本損害保険協会	13
● 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
0	【議題選定の趣旨】 ADR 機関の連携については、ADR 関連法（例：金商法第 156 条の 44 第 1 項 6 号）や指定紛争解決機関向け監督指針でも規定されており、その取組の推進が求められています。 第 68 回金融庁金融トラブル連絡調整協議会においては、各 ADR 機関と関係機関との様々な形で連携の取り組みについて現状を整理し、他機関の取り組みを共有することで、さらなる連携の推進につながることを期待したい。	
1	○ADR 機関における他の ADR 機関との体制面での連携状況について ・現状の取組状況 ・今後の取組予定 ・連携にかかる課題 についてご回答ください。 （直近 2 年程度を範囲にご回答ください。） (1) ADR 機関と他の ADR 機関における体制面の連携状況についてご回答ください。 ① 機関名 ② 時期・期間・頻度 ③ 連携の内容 ④ その他	(1) ① 生命保険協会 ② 2023 年度上期（対面形式）。年度中に 1 ～ 2 回 ③ ODR 化に係る苦情・相談データの管理方法について カスハラ行為者・認知症と思しき相談者への対応について 足元の苦情・相談の受付状況について 等、金融 ADR 関係の全般的な情報交換

No.	着眼点	回答
		④ 2024 年度以降も適宜、電話・メールレベルで情報交換を実施 ① 日本損害保険協会 ② 2023 年度上期（対面形式）。年度中に 1 ～ 2 回 ③ ODR 化に係る苦情・相談データの管理方法について カスハラ行為者・認知症と思しき相談者への対応について 足元の苦情・相談の受付状況について 等、金融 ADR 関係の全般的な情報交換 ④ 2024 年度以降も適宜、電話・メールレベルで情報交換を実施 ① FINMAC ② 2023 年度上期（対面形式）および 2024 年度下期（対面形式）。各年度中に 1 ～ 2 回 ③ ODR 化に係る苦情・相談データの管理方法について カスハラ行為者・認知症と思しき相談者への対応について 足元の苦情・相談の受付状況について 等、金融 ADR 関係の全般的な情報交換 ④ 2024 年度以降も上記対面形式のほか、適宜、電話・メールレベルで情報交換を実施 ① 生命保険協会、損害保険協会、FINMAC（4 機関合同で実施） ② 2024 年度下期（オンライン形式）。年度中に 1 回 ③ ODR への対応等に関する情報交換 ④ 2024 年度以降も必要に応じて 4 機関合同での情報交換を実施予定

No.	着眼点	回答
	(2) ADR 機関と他の ADR 機関との連携について、今後予定している新たな取組についてご回答ください。 (3) ADR 機関と他の ADR 機関の連携にあたって、想定される課題や検討すべき事項などがあればご回答ください。	(2) 現時点で予定している具体的な取組はないが、顧客保護や利用者利便向上等の観点から、今後も必要に応じてテーマを設定し、時機をみながら情報交換等を行いたい。 (3) 紛争解決手続においては、ADR 機関毎に紛争解決委員の人数・体制および開催可能な地域が異なるほか、運営費用（コスト負担）の面でも課題がある。 また、対応困難者への対応等について、他機関とも足並みを揃えて対応する必要があると思われ、定期的に他の ADR 機関と情報交換を行う等、連携を深めていくこととしたい。
2	○ADR 機関における他の機関（消費者センター等）との体制面での連携状況について ・現状の取組状況 ・今後の取組予定 ・連携にかかる課題 についてご回答ください。 （直近 2 年程度を範囲にご回答ください。） (1) ADR 機関と他の機関（消費者センター等）における体制面の連携状況についてご回答ください。 ① 機関名 ② 時期・期間・頻度 ③ 連携の内容 ④ その他	(1) ① 国民生活センター ② 2023 年度下期（オンライン形式）および 2024 年度下期（対面形式）。各年度中に 1 回 ③ カスタマー・ハラスメントの現状とその対策について （在留）外国人からの相談等について 銀行業務に係る、同センター等で受付た苦情・相談について 等の情報交換

No.	着眼点	回答
		④ 同センターから寄せられた要望・情報は、全銀協内の関係会合において加入銀行等に説明（フィードバック）している。今後も毎年度、時機を見て情報交換を行う。 その他、全銀協相談室およびあっせん委員会の周知を目的として作成しているリーフレットの改訂版を、同センター宛に 2023 年 12 月下旬および 2025 年 4 月上旬にそれぞれ送付した。 ① 東京都消費生活総合センター ② 2023 年度下期（対面形式）および 2024 年度下期（対面形式）。各年度中に 1 回 ③ カスタマー・ハラスメントの現状とその対策について （在留）外国人からの相談等について 銀行業務に係る、同センターで受付た苦情・相談について 等の情報交換 ④ 同センターから寄せられた要望・情報は、全銀協内の関係会合において加入銀行等に説明（フィードバック）している。今後も毎年度、時機を見て情報交換を行う。 その他、全銀協相談室およびあっせん委員会の周知を目的として作成しているリーフレットの改訂版を、東京都を始めとする全国の消費生活センター（約 850 か所）宛てに 2023 年 12 月下旬および 2025 年 4 月下旬にそれぞれ送付した。
	(2) ADR 機関と他の機関（消費者センター等）との連携について、今後予定している新たな取組についてご回答ください。	(2) 両センターとの連携に関して、現時点で予定している具体的な取組はないが、今後必要に応じてテーマを設定し、時機をみながら情報交換等を行いたい。

No.	着眼点	回答
	(3) ADR 機関と他の機関（消費者センター等）の連携にあたって、想定される課題や検討すべき事項などがあればご回答ください。	(3) 全国銀行協会相談室では、信用金庫や農業協同組合（JA）等の利用者からの苦情・相談の入電も多いため、今後の受付状況次第では「全国しんきん相談所」や「JA バンク相談所」等との情報交換等の連携を検討する。 なお、信用金庫や農業協同組合（JA）等、他の預金取扱金融機関における紛争解決手続においては、代替措置（弁護士会が運営する「仲裁センター」等を利用）が採用されているところ、ADR 機関の紛争解決手続との相違や運営費用（コスト負担）の面で課題がある。

No.	着眼点	回答
0	【議題選定の趣旨】 ADR 機関の連携については、ADR 関連法（例：金商法第 156 条の 44 第 1 項 6 号）や指定紛争解決機関向け監督指針でも規定されており、その取組の推進が求められています。 第 68 回金融庁金融トラブル連絡調整協議会においては、各 ADR 機関と関係機関との様々な形で連携の取り組みについて現状を整理し、他機関の取り組みを共有することで、さらなる連携の推進につながることを期待したい。	
1	○ADR 機関における他の ADR 機関との体制面での連携状況について ・現状の取組状況 ・今後の取組予定 ・連携にかかる課題 についてご回答ください。 （直近 2 年程度を範囲にご回答ください。） (1) ADR 機関と他の ADR 機関における体制面の連携状況についてご回答ください。 ① 機関名 ② 時期・期間・頻度 ③ 連携の内容 ④ その他	(1) 該当なし ① ② ③ ④

No.	着眼点	回答
	(2) ADR 機関と他の ADR 機関との連携について、今後予定している新たな取組についてご回答ください。 (3) ADR 機関と他の ADR 機関の連携にあたって、想定される課題や検討すべき事項などがあればご回答ください。	(2) 本来、当相談所で処理すべき信託業務（金銭信託・相続関連業務等）の相談・苦情事案が他機関に持ち込まれるケースが散見されることを踏まえ、今後、他機関と体制面での連携につき協議を続けていく予定。 (3) 本来、当相談所が担当すべき信託業務の相談・苦情事案等が他の機関に持ち込まれるケースを減らすべく、金融 ADR に関する一般向けの広報活動に取り組むとともに、信託相談所が行っている金融 ADR について、加盟会社への周知・拡大を図る。また、他の機関に持ち込まれる要因として、原則、あっせん委員会を東京で開催することとしていることによる、地方在住の申立人の利便性の問題も考えられるため、ODR 対応を進めることも検討する。
2	○ADR 機関における他の機関（消費者センター等）との体制面での連携状況について ・現状の取組状況 ・今後の取組予定 ・連携にかかる課題 についてご回答ください。 （直近 2 年程度を範囲にご回答ください。） (1) ADR 機関と他の機関（消費者センター等）における体制面の連携状況についてご回答ください。 ① 機関名 ② 時期・期間・頻度	(1) 該当なし ① ② ③

No.	着眼点	回答
	③ 連携の内容 ④ その他 (2) ADR 機関と他の機関（消費者センター等）との連携について、今後予定している新たな取組についてご回答ください。 (3) ADR 機関と他の機関（消費者センター等）の連携にあたって、想定される課題や検討すべき事項などがあればご回答ください。	④ (2) 該当なし (3) 該当なし

No.	着眼点	回答
0	【議題選定の趣旨】 ADR 機関の連携については、ADR 関連法（例：金商法第 156 条の 44 第 1 項 6 号）や指定紛争解決機関向け監督指針でも規定されており、その取組の推進が求められています。 第 68 回金融庁金融トラブル連絡調整協議会においては、各 ADR 機関と関係機関との様々な形で連携の取り組みについて現状を整理し、他機関の取り組みを共有することで、さらなる連携の推進につながることを期待したい。	
1	○ADR 機関における他の ADR 機関との体制面での連携状況について ・現状の取組状況 ・今後の取組予定 ・連携にかかる課題 についてご回答ください。 （直近 2 年程度を範囲にご回答ください。） (1) ADR 機関と他の ADR 機関における体制面の連携状況についてご回答ください。 ① 機関名 ② 時期・期間・頻度 ③ 連携の内容 ④ その他	(1) ① 全国銀行協会 ② 2023 年度上期に対面形式で実施（1 回）。双方 3～4 名の参加者。 ③ 主に以下のテーマにて情報交換を実施 ・ IT 技術、生成 AI 等の利活用にかかる課題等について ・ ODR 対応に係る課題等について ・ 認知能力が疑われる利用者への対応について

No.	着眼点	回答
		・カスタマーハラスメント対応について ④ 情報交換した内容は担当者間で共有し、必要な対応の参考としている ① 日本損害保険協会 ② 2023 年度下期、2024 年度下期に対面形式で実施（1 回）。双方 3～4 名の参加者。 ③ 主に以下のテーマにて情報交換を実施 ・本人、相続人等の確認について ・ペーパーレス化の推進状況について ・感染症対策について ・ODR 対応、事情聴取の実施方法について ・各社へのフィードバック等について ④ 情報交換した内容は担当者間で共有し、必要な対応の参考としている ① 全国銀行協会、損害保険協会、F I N M A C（4 機関合同で実施） ② 2024 年度下期・オンラインで実施（1 回）。各機関数名～4 名程度 ③ ODR への対応等に関する情報交換 ④ 情報交換した内容は担当者間で共有し、必要な対応の参考としている ※他機関も含めて、必要に応じ、電話・メールなどで相談・照会は都度行っている (2) ADR 機関と他の ADR 機関との連携について、今後予定している新たな取組についてご回答ください。
		(2) 上記(1)の連携を引き続き継続するとともに、必要に応じて他の ADR 機関との連携等を検討する。

No.	着眼点	回答
	(3) ADR 機関と他の ADR 機関の連携にあたって、想定される課題や検討すべき事項などがあればご回答ください。	(3) 体制面の連携については特になし。
2	○ADR 機関における他の機関（消費者センター等）との体制面での連携状況について ・現状の取組状況 ・今後の取組予定 ・連携にかかる課題 についてご回答ください。 （直近 2 年程度を範囲にご回答ください。） (1) ADR 機関と他の機関（消費者センター等）における体制面の連携状況についてご回答ください。 ① 機関名 ② 時期・期間・頻度 ③ 連携の内容 ④ その他	(1) ① 日本共済協会 ② 2023 年度上期、2024 年度下期に対面形式で実施（1 回）。双方 4～5 名の参加者。 ③ 主に以下のテーマにて情報交換を実施 ・紛争解決手続全般（事情聴取の実施方法等） ・苦情受付体制について ・カスタマーハラスメント対応 ・高齢者対応等にかかる情報交換 ④ 情報交換した内容は担当者間で共有し、必要な対応の参考としている ① 消費生活センター ② 通年で 1 回

No.	着眼点	回答
	(2) ADR 機関と他の機関（消費者センター等）との連携について、今後予定している新たな取組についてご回答ください。 (3) ADR 機関と他の機関（消費者センター等）の連携にあたって、想定される課題や検討すべき事項などがあればご回答ください。	③ 当相談所の活動状況を取りまとめた『相談所リポート』を全国の消費生活センターに連携（※） ※直接送付（約 500 か所）または全国 50 か所の連絡所長が直接持参の上、説明。 ④ 資料に関する問合せ等があった場合は逐次対応している (2) 上記(1)の連携を引き続き継続するとともに、必要に応じて他の機関との連携等を検討する。 (3) 体制面の連携については特になし。

No.	着眼点	回答
0	【議題選定の趣旨】 ADR 機関の連携については、ADR 関連法（例：金商法第 156 条の 44 第 1 項 6 号）や指定紛争解決機関向け監督指針でも規定されており、その取組の推進が求められています。 第 68 回金融庁金融トラブル連絡調整協議会においては、各 ADR 機関と関係機関との様々な形で連携の取り組みについて現状を整理し、他機関の取り組みを共有することで、さらなる連携の推進につながることを期待したい。	
1	○ADR 機関における他の ADR 機関との体制面での連携状況について ・現状の取組状況 ・今後の取組予定 ・連携にかかる課題 についてご回答ください。 （直近 2 年程度を範囲にご回答ください。） (1) ADR 機関と他の ADR 機関における体制面の連携状況についてご回答ください。 ① 機関名 ② 時期・期間・頻度 ③ 連携の内容 ④ その他	(1) ① 生命保険協会生命保険相談室 ② 2023 年度下期（対面形式）、2024 年度下期（対面形式）。年 1 回程度 ③ 受付動向や ODR への対応、カスタマーハラスメント対応や長時間・多数回にわたる相談者への対応、相談室の対応体制や地方組織との関係など ADR 関連の一般的な情報交換 ④ 当センターの組織体制や次期システムの検討にあたっての参考とした

No.	着眼点	回答
		① 全国銀行協会相談室 ② 2023 年度上期（対面形式）。年 1 回～隔年 1 回程度 ③ 受付動向や ODR への対応、カスタマーハラスメント対応や長時間・多数回にわたる相談者への対応、相談室の対応体制や地方組織との関係など ADR 関連の一般的な情報交換 ④ 当センターの組織体制や次期システムの検討にあたっての参考とした ① 保険オンブズマン ② 2023 年度上期（対面形式）、2024 年度下期（対面形式）。年 1 回程度 ③ 受付動向や ODR への対応、組織体制や対応体制など ADR 関連の一般的な情報交換 ④ 同一業態の指定 ADR 機関における手続実施基本契約締結会社の取扱商品や販売チャネルの特性等に基づく共通点や相違点等を確認し、当センターの業務運営にあたっての参考とした ① 日本少額短期保険協会少額短期ほけん相談室 ② 2025 年度上期（対面形式）。年 1 回程度 ③ 受付動向や ODR への対応、相談室の組織体制や対応体制など ADR 関連の一般的な情報交換 ④ 近接業態の指定 ADR 機関における手続実施基本契約締結会社の特色、取扱商品の損保商品との類似性のほか、近時寄せられている苦情内容や紛争解決手続の共通点や相違点等を確認し、当センターの業務運営にあたっての参考とした

No.	着眼点	回答
		① 交通事故紛争処理センター ② 2023 年度下期（対面形式）。年 1 回～隔年 1 回程度 ③ 受付動向や ODR への対応など交通賠償紛争関連の全般的な情報交換 ④ 交通賠償紛争に特化した ADR 機関における近時の傾向などを確認し、当センターの交通賠償紛争解決手続の業務運営にあたっての参考とした ① 日本共済協会共済相談所 ② 2024 年度下期（対面形式）。年 1 回程度＜※コロナ禍で休止していた会合を再開＞ ③ 受付動向や ODR への対応、カスタマーハラスメント対応や長時間・多数回にわたる相談者への対応、相談所の対応体制など ADR 関連の全般的な情報交換 ④ 近接業態の ADR 機関における近時の苦情や紛争の傾向などを確認し、当センターの業務運営にあたっての参考とした ① 全国銀行協会相談室、生命保険協会生命保険相談室、FINMAC（4 機関合同で実施） ② 2024 年度下期（オンライン形式） ③ ODR への対応等に関する情報交換 ④ 今後にも必要に応じて情報交換を実施することとした (2) ADR 機関と他の ADR 機関との連携について、今後予定している新たな取組についてご回答ください。
		(2) 引き続き、生命保険協会生命保険相談室、全国銀行協会相談室、保険オンブズマン、日本少額短期保険協会少額短期ほけん相談室などの金融 ADR 機関、交通事故紛争処理センター、日本共済協会共済相談所などの ADR 機関と定期的に情報交換を行い、参考となる内容や留意すべき事項等があれば導入や対応を検討する。

No.	着眼点	回答
	(3) ADR 機関と他の ADR 機関の連携にあたって、想定される課題や検討すべき事項などがあればご回答ください。	また、同一業態内にある自動車損害賠償保障法に基づく指定紛争処理機関の自賠責保険・共済紛争処理機構と体制面等で連携できることがあるかを検討する。 (3) 連携をする中での共通テーマとしては、ODR 対応のほか、音声テキスト化、AI による要約機能などの最新テクノロジーを活用したシステムの導入予定有無や内容、カスタマーハラスメント対応等が挙げられる。なお、連携をしていくにあたっては、業態の特性や取扱件数、体制の違いなども考慮する必要があると考えている。
2	○ADR 機関における他の機関（消費者センター等）との体制面での連携状況について ・現状の取組状況 ・今後の取組予定 ・連携にかかる課題 についてご回答ください。 （直近 2 年程度を範囲にご回答ください。） (1) ADR 機関と他の機関（消費者センター等）における体制面の連携状況についてご回答ください。 ① 機関名 ② 時期・期間・頻度 ③ 連携の内容 ④ その他	(1) ここ 2 年余りの間、消費者センターとの個別連携は行っていないものの、当センターの周知・PR という形での連携は継続して行っており、損保関係で何かあれば当センターを紹介してもらったり、直接相談してもらったりしている。

No.	着眼点	回答
	(2) ADR 機関と他の機関（消費者センター等）との連携について、今後予定している新たな取組についてご回答ください。	(2) 過去、国民生活センターとの意見交換会を開催していたが、コロナ禍もあって中断したままとなっているため、再開を検討する。
	(3) ADR 機関と他の機関（消費者センター等）の連携にあたって、想定される課題や検討すべき事項などがあればご回答ください。	(3) 特にありません。

No.	着眼点	回答
0	【議題選定の趣旨】 ADR 機関の連携については、ADR 関連法（例：金商法第 156 条の 44 第 1 項 6 号）や指定紛争解決機関向け監督指針でも規定されており、その取組の推進が求められています。 第 68 回金融庁金融トラブル連絡調整協議会においては、各 ADR 機関と関係機関との様々な形で連携の取り組みについて現状を整理し、他機関の取り組みを共有することで、さらなる連携の推進につながることを期待したい。	
1	○ADR 機関における他の ADR 機関との体制面での連携状況について ・現状の取組状況 ・今後の取組予定 ・連携にかかる課題 についてご回答ください。 （直近 2 年程度を範囲にご回答ください。） (1) ADR 機関と他の ADR 機関における体制面の連携状況についてご回答ください。 ① 機関名 ② 時期・期間・頻度 ③ 連携の内容 ④ その他	① そんぽ ADR センター ② 通年 1 回（2023 年 7 月 25 日および 2025 年 3 月 27 日付で訪問し、双方 2 名の参加にて情報交換会を実施した。） ③ 「苦情処理手続」および「紛争解決手続」の受付件数動向（実務実態）を相互に確認した。また受付事案の取扱い手法（内規・棲み分けルール等）や苦情取扱業務の実務実態における類似点や相違点についても確認した。 ④ 他の金融 ADR 機関での「苦情処理手続」や「紛争解決手続」における事案の

No.	着眼点	回答
		取扱い手法などの相違点を確認するとともに、一般消費者（契約関係者）にとってのより望ましい解決への手法を探るきっかけとする。 ① 生命保険協会 ② 通年 1 回（2025 年 5 月 14 日に訪問し、先方 3 名・当方 2 名の参加にて情報交換会を実施した。） ③ ※上記「そんぽ ADR センター」との連携内容に同じ。 ④ ※上記「そんぽ ADR センター」との連携内容に同じ。 ① 日本少額短期保険協会 ② 通年 1 回（2025 年 5 月 21 日に訪問し、先方 4 名・当方 2 名の参加にて情報交換会を実施した。） ③ ※上記「そんぽ ADR センター」との連携内容に同じ。 ④ ※上記「そんぽ ADR センター」との連携内容に同じ。 (2) ADR 機関と他の ADR 機関との連携について、今後予定している新たな取組についてご回答ください。 (2) 上記(1)の取り組み以外に今後、新たに予定している取り組みはない。 (3) ADR 機関と他の ADR 機関の連携にあたって、想定される課題や検討すべき事項などがあればご回答ください。 (3) 他の金融 ADR 機関との間における情報交換において、「何処までの情報公開が望ましいか？」を明確にすることが難しいことがある。

No.	着眼点	回答
2	○ADR 機関における他の機関（消費者センター等）との体制面での連携状況について ・現状の取組状況 ・今後の取組予定 ・連携にかかる課題 についてご回答ください。 （直近 2 年程度を範囲にご回答ください。） (1) ADR 機関と他の機関（消費者センター等）における体制面の連携状況についてご回答ください。 ① 機関名 ② 時期・期間・頻度 ③ 連携の内容 ④ その他 (2) ADR 機関と他の機関（消費者センター等）との連携について、今後予定している新たな取組についてご回答ください。 (3) ADR 機関と他の機関（消費者センター等）の連携にあたって、想定される課題や検討すべき事項などがあればご回答ください。	(1) ① 全国の消費生活センター ② 通年で数回程度、全国の消費者センターより電話での照会が入る。 ③ 保険制度や個別保険会社への各種手続についての一般的な不明点に対する質問が多く、それらに対する一般的な説明にて終了し、その後の引き上げ（オンブズマンでの手続着手へ移行）は 1 件もない。 ④ 特になし。 (2) 特になし。 (3) 特になし。

No.	着眼点	回答
0	【議題選定の趣旨】 ADR 機関の連携については、ADR 関連法（例：金商法第 156 条の 44 第 1 項 6 号）や指定紛争解決機関向け監督指針でも規定されており、その取組の推進が求められています。 第 68 回金融庁金融トラブル連絡調整協議会においては、各 ADR 機関と関係機関との様々な形で連携の取り組みについて現状を整理し、他機関の取り組みを共有することで、さらなる連携の推進につながることを期待したい。	
1	○ADR 機関における他の ADR 機関との体制面での連携状況について ・現状の取組状況 ・今後の取組予定 ・連携にかかる課題 についてご回答ください。 （直近 2 年程度を範囲にご回答ください。） (1) ADR 機関と他の ADR 機関における体制面の連携状況についてご回答ください。 ① 機関名 ② 時期・期間・頻度 ③ 連携の内容 ④ その他	(1) ①日本損害保険協会 ②不定期（対面にて年間 1 回程度、若干名で実施） ③少額短期保険商品の中で損害保険分野の商品に関する相談・苦情・紛争解決手続きの状況や保険金請求等における課題についての情報交換および金融 ADR 制度の円滑な運営や理解促進に係る意見交換など。 ④特に、金融 ADR 制度の円滑な運営に関する意見交換は、非金融業界からの参入も多い当業界での制度運営面において大変有意義である。 ①外国損害保険協会（保険オンブズマン） ②不定期（対面にて年間 1 回程度、若干名で実施） ③上記同様、少額短期保険商品の中で損害保険分野の商品に関する相談・苦情・紛争

No.	着眼点	回答
	(2) ADR 機関と他の ADR 機関との連携について、今後予定している新たな取組についてご回答ください。 (3) ADR 機関と他の ADR 機関の連携にあたって、想定される課題や検討すべき事項などがあればご回答ください。	解決手続きの状況や保険金請求等における課題についての情報交換および金融 ADR 制度の円滑な運営や理解促進に係る意見交換など。 ④小規模な ADR 機関としての運営に関する意見交換は、大変有意義である。 (2) 今後も連携可能な ADR 機関との情報交換を広げるとともに、社会の変化を踏まえたお客様対応上の課題（例：デジタル化を高年齢者対応等）に関する意見交換を通して、業界全体に、より適切な対応を浸透させていこうと考えております。 (3) 格別ありません。（取扱商品や個別事案内容の違いはあっても、より良い金融 ADR 制度の普及という点は共通していると考えます）
2	○ADR 機関における他の機関（消費者センター等）との体制面での連携状況について ・現状の取組状況 ・今後の取組予定 ・連携にかかる課題 についてご回答ください。 （直近 2 年程度を範囲にご回答ください。） (1) ADR 機関と他の機関（消費者センター等）における体制面の連携状況についてご回答ください。 ① 機関名 ② 時期・期間・頻度	(1) ① 東京都消費生活総合センター ② 不定期（コロナ禍以前は年間 1 回程度 昨年度までは中断） ③ 東京都消費生活総合センターの方針・実務の流れ等を共有するとともに少額短

No.	着眼点	回答
	③ 連携の内容 ④ その他	期保険業界における相談・苦情等の実態についてご理解いただく。(相互理解と認識共有) ④ 足下におけるお客様の声の共有等により少額短期保険の商品分野ごとの課題点が把握できる点など。
	(2) ADR 機関と他の機関（消費者センター等）との連携について、今後予定している新たな取組についてご回答ください。	(2) ・上記のとおりコロナ禍以降の体制面での連携が中断しているため、これを再開するとともに、現下におけるお客様の思考についての理解を深め、当協会の消費者委員会等で会員各社と共有することで、より適切なお客様対応を浸透させたい。
	(3) ADR 機関と他の機関（消費者センター等）の連携にあたって、想定される課題や検討すべき事項などがあればご回答ください。	(3) ・消費生活総合センターに当業界についてのご理解をいただくこと。(業界の概要、商品ラインナップ、各社の体制等)

No.	着眼点	回答
0	【議題選定の趣旨】 ADR 機関の連携については、ADR 関連法（例：金商法第 156 条の 44 第 1 項 6 号）や指定紛争解決機関向け監督指針でも規定されており、その取組の推進が求められています。 第 68 回金融庁金融トラブル連絡調整協議会においては、各 ADR 機関と関係機関との様々な形で連携の取り組みについて現状を整理し、他機関の取り組みを共有することで、さらなる連携の推進につながることを期待したい。	
1	○ADR 機関における他の ADR 機関との体制面での連携状況について ・現状の取組状況 ・今後の取組予定 ・連携にかかる課題 についてご回答ください。 （直近 2 年程度を範囲にご回答ください。） (1) ADR 機関と他の ADR 機関における体制面の連携状況についてご回答ください。 ① 機関名 ② 時期・期間・頻度 ③ 連携の内容 ④ その他	(1) ① 全国銀行協会 ② 2 回（2023 年度上期、2024 年度下期）・対面形式 ③ 金融 ADR 関係の全般的な情報交換 具体的には、O D R 化に係る苦情・相談データの管理方法、カスハラ行為者・認知症と思しき相談者への対応及び最近の苦情・相談の受付状況等

No.	着眼点	回答
	(2) ADR 機関と他の ADR 機関との連携について、今後予定している新たな取組についてご回答ください。 (3) ADR 機関と他の ADR 機関の連携にあたって、想定される課題や検討すべき事項などがあればご回答ください。	④ 今後とも、必要に応じて情報交換を実施することとしたい ① 全国銀行協会、生命保険協会、損害保険協会（4 機関合同で実施） ② 1 回（2024 年度下期）・オンライン ③ O D R への対応等に関する情報交換 ④ 今後とも、必要に応じて情報交換を実施することとしたい (2) 具体的に予定している取組はないが、連携して検討すべきテーマがあれば必要に応じて検討を行っていききたい。 (3) 想定される検討テーマとしては、対応困難な相談者、横柄な相談者への対応が考えられる。
2	○ADR 機関における他の機関（消費者センター等）との体制面での連携状況について ・現状の取組状況 ・今後の取組予定 ・連携にかかる課題 についてご回答ください。 （直近 2 年程度を範囲にご回答ください。） (1) ADR 機関と他の機関（消費者センター等）における体制面の連携状況についてご回答ください。	(1) 他機関との体制面での連携実績はないが、消費者センター等からの各種照会に対しては、その都度適切に対応しているほか、消費者センター等から研修講師の要請が

No.	着眼点	回答
	① 機関名 ② 時期・期間・頻度 ③ 連携の内容 ④ その他 (2) ADR 機関と他の機関（消費者センター等）との連携について、今後予定している新たな取組についてご回答ください。 (3) ADR 機関と他の機関（消費者センター等）の連携にあたって、想定される課題や検討すべき事項などがあればご回答ください。	あれば、講師を派遣している。法務省主催の ADR・ODR 推進フォーラムに参加し、消費者センター等の相談機関及び認証 ADR 機関と意見交換した（2023 年度、2024 年度各 1 回）。 ① 無し ② 無し ③ 無し ④ 無し (2) 具体的に予定している取組はないが、連携して検討すべきテーマがあれば必要に応じて検討を行っていきたい。 (3) 想定される検討テーマとしては、対応困難な相談者、横柄な相談者への対応が考えられる。

No.	着眼点	回答
0	【議題選定の趣旨】 ADR 機関の連携については、ADR 関連法（例：金商法第 156 条の 44 第 1 項 6 号）や指定紛争解決機関向け監督指針でも規定されており、その取組の推進が求められています。 第 68 回金融庁金融トラブル連絡調整協議会においては、各 ADR 機関と関係機関との様々な形で連携の取り組みについて現状を整理し、他機関の取り組みを共有することで、さらなる連携の推進につながることを期待したい。	
1	○ADR 機関における他の ADR 機関との体制面での連携状況について ・現状の取組状況 ・今後の取組予定 ・連携にかかる課題 についてご回答ください。 （直近 2 年程度を範囲にご回答ください。） (1) ADR 機関と他の ADR 機関における体制面の連携状況についてご回答ください。 ① 機関名 ② 時期・期間・頻度 ③ 連携の内容 ④ その他	(1) ① 当協会が扱うのは「貸金業務関連苦情」および「貸金業務関連紛争」に限られるため、それ以外の相談・苦情・紛争に関する事案については、必要に応じて他の ADR 機関を案内するにとどまり、体制面で直接連携する機会はありません。 ② " ③ " ④ "

No.	着眼点	回答
	(2) ADR 機関と他の ADR 機関との連携について、今後予定している新たな取組についてご回答ください。 (3) ADR 機関と他の ADR 機関の連携にあたって、想定される課題や検討すべき事項などがあればご回答ください。	(2) 現在のところ当協会では、他の金融 ADR 機関との新たな取組みの予定は有りません。 (3) 各金融 ADR 機関で扱う対象の違い、個人情報保護や申立人の意向を考慮した調整が必要と考えられます。
2	○ADR 機関における他の機関（消費者センター等）との体制面での連携状況について ・現状の取組状況 ・今後の取組予定 ・連携にかかる課題 についてご回答ください。 （直近 2 年程度を範囲にご回答ください。） (1) ADR 機関と他の機関（消費者センター等）における体制面の連携状況についてご回答ください。 ① 機関名 ② 時期・期間・頻度 ③ 連携の内容 ④ その他	(1) ①国民生活センター ②上半期 1 回、下半期 1 回計年 2 回、国民生活センター相談実務担当者と当協会相談・紛争解決センターの対面による会議 ③ ・消費者金融トラブル防止に関する最新の動向や対策について、国民生活センターおよび当協会の双方から、若年層の借入・多重債務の増加、副業詐欺や遠隔操作アプリを用いた被害の実態についての報告や意見交換を実施。 ・要望に応じて、相談担当者を対象とした「カウンセリング的手法を用いた相談対応」についての出前講座を実施。 ④これらの連携により、相談対応力の向上や傾向把握が強化され、早期対応や消費者トラブル予防策の強化につながっている。 ①消費生活センター ② ・上半期（東日本地区）32 団体 46 名の消費生活センター相談員と、当協会相談・紛争

No.	着眼点	回答
	(2) ADR 機関と他の機関（消費者センター等）との連携について、今後予定している新たな取組についてご回答ください。 (3) ADR 機関と他の機関（消費者センター等）の連携にあたって、想定される課題や検討すべき事項などがあればご回答ください。	解決センターの Web による会議。 ・ 下半期（西日本地区） 28 団体 29 名の消費生活センター相談員と当協会相談・紛争解決センターの Web による会議 ・ 全国の有人 10 支部による、各地区の主要消費生活センターへの定期訪問（支部により時期、回数等は一定でなく時宜に応じて訪問） ③ ・ 当協会の相談・苦情・紛争対応の概要、金融リテラシー向上コンソーシアムの取組み、および協会各社の金融トラブルへの対応状況について報告するとともに、消費生活センターから事前に提供された「若年者の副業・情報商材詐欺」や「遠隔操作アプリを利用して借金をさせるトラブル事例」等に関する対策および意見交換を実施。 ・ 支部による、各地区の消費生活センターへの定期訪問では、当協会の活動状況および各支部の所在する都道府県在住者からの相談・苦情・紛争対応の内容を連携。 ・ 要望に応じて、相談担当者を対象とした「カウンセリング的手法を用いた相談対応」についての出前講座を実施。 ④これらの連携により、相談対応力の向上や傾向把握が強化され、早期対応や消費者トラブル予防策の強化につながっている。 (2) 現在のところ、新たな取り組みについて予定はありません。 (3) 特段ありません。