

各指定紛争解決機関提出資料
(相談・苦情等への的確な対応・手続に向けた取組)

令和3年1月7日

金融庁

目次

| | |
|------------------------------|----|
| ● 一般社団法人全国銀行協会 | 1 |
| ● 一般社団法人信託協会 | 10 |
| ● 一般社団法人生命保険協会 | 14 |
| ● 一般社団法人日本損害保険協会 | 26 |
| ● 一般社団法人保険オンブズマン | 32 |
| ● 一般社団法人日本少額短期保険協会 | 36 |
| ● 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 | 40 |
| ● 日本貸金業協会 | 48 |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| <p>着眼点（指定機関における対応）</p> | <p>全国銀行協会</p> |
|---|---|
| <p>1. 相談員による利用者の立場に立った丁寧な対応、事案的確な把握、分かりやすい説明等を、日常的に実践していくための取組（業務・商品知識の習得等を含む）。</p> <p style="border: 1px dashed black; padding: 5px;">（破線以下の記載） 着眼点に関し、今後、更にどのような取組みを行っていくか。 （以下同じ。）</p> | <p>毎年度、相談員研修計画を策定し、内部・外部研修および通信教育等を通じて銀行業務に関連する知識を習得するとともに、消費生活相談関係の研修の受講や資格取得等を通じて消費者目線で顧客に対応することができる相談員の育成を図っている。相談員は、内部・外部研修に参加することや、消費生活相談関連を含め各種資格取得により、金融商品・消費者問題の知識や電話対応のスキル等を身に着けるように取り組んでいる。</p> <p>具体的には、内部研修としては、法令改正・制度変更等をテーマとする協会内の他部門主催の説明会等に、また、外部研修としては、国民生活センター等が主催する消費者対応・法令改正等をテーマとする研修会等に参加しており、参加した相談員は、相談室内で情報を共有している。また、資格については、消費生活専門相談員・消費生活アドバイザー・消費生活コンサルタント・FPなどのほか、認知症サポーターやユニバーサルマナー検定などの障がい者対応関係を含め、幅広く取得を促している。</p> <p style="border: 1px dashed black; padding: 5px;">引き続き、上記取組みを継続・推進する。なお、新型コロナウイルスの感染拡大により、実開催による研修の多くが中止されているところ、オンライン開催の研修会も企画されており、それらを積極的に活用していく。また、在宅勤務の相談員は、参考書籍・資料等読解、ウェブサイトチェックやオンラインセミナーの受講等を行って業務知識の習得を図るとともに、当該職員は要点を整理したレポートを取りまとめて相談室内で共有する取組みを行っている。</p> |
| <p>2. 相談・苦情対応記録の作成方法とその対象（相談・苦情内容、相談員対応振り等）、事後検証の手法（検証者の立場等を含む）と着眼点（相談員対応の適切性等）。当該事後検証による改善状況・事例。</p> | <p>内部管理用の苦情データベース（DB）システムを構築・整備し、個々の苦情・相談案件について、相談員と申出人および相手方銀行とのやり取りを全て電子的に記録・保存している。DBには顧客の電話番号も記録・管理し、後日の再入電時に電話機のナンバーディスプレイを確認・DBを検索することにより、過去の対応履歴を参照可能とし、迅速・適切な対応を行っている（高齢者等は過去の申し出内容を失念していることもあり、相談員が適宜フォローを実施）。</p> <p>各営業日に電話等対応を行った相談・苦情対応記録を、協会内（具体的には金融 ADR 部管理職・コンプライアンス部門・担当役員等）に、「業務日誌」として回付することで、登録情報の誤りや、相談・苦情の論点を的確に把握したうえで適切な回答を行っているか等を事後的に検証している。</p> |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | 全国銀行協会 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--------------|---|---|--|--|---|--|--|---|--------------|---|---|---|---|---|---|---|--|----------|---|---|---|---|---|---|---|--|--------|---|---|--|--|---|---|---|--|
| | <p style="border: 1px dashed black; padding: 5px;">引き続き、上記取組みを継続する。当協会相談室では案件の担当制を採用しているが、上記のとおり、過去の対応記録を検索・参照して顧客対応できる体制を整備しており、新型コロナウイルス感染症対応の時差勤務・在宅勤務体制実施時においても、担当相談員以外の相談員がスムーズに対応を行っている。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>3. 金融機関に対するあるいは業界団体を通じたフィードバックについて、紛争解決手続受付事案、苦情処理手続受付事案、苦情受付事案及び相談事案における実施状況・頻度、内容。</p> | <p>以下のとおり、それぞれの事案についてフィードバックを実施している。</p> <table border="1" data-bbox="869 454 1720 703"> <thead> <tr> <th></th> <th>①</th> <th>②</th> <th>③</th> <th>④</th> <th>⑤</th> <th>⑥</th> <th>⑦</th> <th>⑧</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>紛争解決手続受付事案 ⇒</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> <td></td> <td>○</td> <td></td> <td></td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>苦情処理手続受付事案 ⇒</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>苦情受付事案 ⇒</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>相談事案 ⇒</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> <td></td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>【全加入銀行に対する還元施策】</p> <p>①ディスクロージャー資料の還元等（四半期・年次）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当該期（四半期および年度）の相談・苦情、紛争の処理状況等について取りまとめ、定例の全銀協役員会で報告するとともに、全加入銀行や消費生活センター等に送付。さらに全銀協ウェブサイトで公表。 ・相談・苦情の状況については、トピック事項や事例情報を多く盛り込み、業務分類別の四半期・年度毎の推移も一目で分かるよう工夫している。 ・紛争事例については、四半期毎にディスクロージャー資料と併せて全事案を還元。さらに全銀協ウェブサイトで公表。 <p>②加入銀行向け研修会の実施（毎年度）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全銀協相談室やあっせん委員会での事案処理を踏まえ、業務上留意すべき点について、毎年、加入銀行向け研修会を実施。研修会資料は、銀行内展開や研修資料にしやすいよう電子データにより全加入銀行に還元しており、2020年度は新型コロナの影響を踏まえ、ウェブ会議により開催。 ・苦情・相談事例や、紛争事例におけるあっせん委員会の指摘事項および銀行における改善の好事例、消費生 | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ | ⑧ | 紛争解決手続受付事案 ⇒ | ○ | ○ | | | ○ | | | ○ | 苦情処理手続受付事案 ⇒ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | 苦情受付事案 ⇒ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | 相談事案 ⇒ | ○ | ○ | | | ○ | ○ | ○ | |
| | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ | ⑧ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 紛争解決手続受付事案 ⇒ | ○ | ○ | | | ○ | | | ○ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 苦情処理手続受付事案 ⇒ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 苦情受付事案 ⇒ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 相談事案 ⇒ | ○ | ○ | | | ○ | ○ | ○ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | 全国銀行協会 |
|-----------------|---|
| | <p>活センター・消費者行政機関等との情報交換会の模様を報告するほか、トピック事項（例：高齢者・障がい者対応、外貨建て保険等）を適宜取り上げる等、内容を工夫している。</p> <p>【個別行に対する還元施策】</p> <p>③苦情の個別事案の還元（月次）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当該銀行に係る全ての苦情を苦情等担当部門に還元。 ・還元内容：苦情の具体的内容、顧客属性、年齢、解決依頼の有無、対応結果等。 <p>④個別行毎の苦情の統計データの還元（四半期毎）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自行に対する苦情の傾向や全加入銀行での順位等が分かる統計データ（業務分類別の苦情件数の四半期ごとの推移、苦情件数の全加入銀行中の順位、苦情の終了事由・所要期間の計数の比較データ等）を、全加入銀行の苦情等担当部門に還元。 <p>【その他】</p> <p>⑤個別行ヒアリング・研修の実施（随時）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・同種の苦情が特定の銀行に継続して発生している場合や増加した場合等には、個別にヒアリングを行い、対応状況をフォロー。 ・加入銀行向け研修会のほかに、希望銀行に対して個別研修を行い、意見交換等を実施。 <p>⑥業態代表行との情報交換（四半期毎）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全銀協相談室や個別行で対応に苦慮した苦情事例や取組事例等について、情報交換の会合を実施。 <p>⑦業務ごとの苦情・相談受付状況の還元（随時）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・必要に応じて業務ごと（例：カードローン、外貨建て保険等）の苦情・相談状況等（個別行に寄せられた苦情の集計・分析等を含む）を取り纏め、役員会報告や通達により情報還元を実施。 <p>⑧紛争事案の当該銀行に対するアンケートの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事情聴取を行った紛争事案の相手方銀行に対して、あっせん委員会からの指摘を踏まえた販売体制等の改善取組み等に関するアンケートを行い、そのうち好事例を加入銀行向け研修会においてフィードバックを実施。 |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | 全国銀行協会 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|----|------|-----|----|--|-----|-----|---------------------------------------|-----|-----|--|-----|-----|--|-----|----|--|-----|----|---|
| | <p style="border: 1px dashed black; padding: 5px; text-align: center;">引き続き、上記取組みを継続する。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>4. 紛争解決等業務（相談・苦情に係る業務を含む）に関する利用者からの苦情申出を受け付ける窓口の設置状況及び周知方法。当該窓口を通じて受け付けた苦情申出を業務改善に活用するための取組、改善事例。</p> | <p>全国銀行協会相談室が行う苦情対応やあっせん委員会が実施する紛争解決業務に関する異議は、当協会コンプライアンス部で受け付けており、その旨を全銀協ウェブサイトにおいて公表している。</p> <p>寄せられた異議については、コンプライアンス部で検証したうえで申出人に回答するとともに、担当役員や関係部門長等が出席する「全銀協金融 ADR 運営会議」（毎月開催）や第三者委員会（あっせん委員会運営懇談会）に報告しており、業務改善・対応レベル向上に活用している。</p> <p style="border: 1px dashed black; padding: 5px; text-align: center;">引き続き、上記取組みを継続する。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>5. 令和 2 年（2020 年）3 月～11 月に受け付けた、新型コロナウイルスを背景とすると考えられる相談・苦情について、各月毎の件数及び主な事例（時期に応じた特色にも言及）。</p> | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">相談</th> <th style="width: 10%;">件数</th> <th style="width: 80%;">主な事例</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3 月</td> <td>90</td> <td>新型コロナウイルスの感染が広がっているが、銀行の ATM から出てくる紙幣から感染することはないか。</td> </tr> <tr> <td>4 月</td> <td>603</td> <td>新型コロナウイルスの影響で資金繰りに窮している。無担保無利子融資はないか。</td> </tr> <tr> <td>5 月</td> <td>241</td> <td>住宅ローンの返済が厳しいが国の政策は何かないか。条件変更にあたっては何か条件があるのか。</td> </tr> <tr> <td>6 月</td> <td>120</td> <td>リスケ中で、かつ新型コロナウイルスの影響で資金繰りが厳しい。新規に借入をし、既存融資を返済したいが、銀行からは難色を示されている。どうすればよいか。</td> </tr> <tr> <td>7 月</td> <td>73</td> <td>新型コロナウイルス対策資金のセーフティネットを役所の認定を受けて、信用金庫で保証協会付きの融資を申し込んだが、保証協会が保証できないということで謝絶された。保証協会が保証をしない理由としてどういうことが考えられるか。</td> </tr> <tr> <td>8 月</td> <td>53</td> <td>病気を患ったため、職に就けず、貯金を切り崩して教育ローンを返済しているが、新型コロナウイルスに感染すると重症化することもあり、就職活動もできない状況である。自己破産はしたくないので、返済猶予や減免を依頼することはできるか。</td> </tr> </tbody> </table> | 相談 | 件数 | 主な事例 | 3 月 | 90 | 新型コロナウイルスの感染が広がっているが、銀行の ATM から出てくる紙幣から感染することはないか。 | 4 月 | 603 | 新型コロナウイルスの影響で資金繰りに窮している。無担保無利子融資はないか。 | 5 月 | 241 | 住宅ローンの返済が厳しいが国の政策は何かないか。条件変更にあたっては何か条件があるのか。 | 6 月 | 120 | リスケ中で、かつ新型コロナウイルスの影響で資金繰りが厳しい。新規に借入をし、既存融資を返済したいが、銀行からは難色を示されている。どうすればよいか。 | 7 月 | 73 | 新型コロナウイルス対策資金のセーフティネットを役所の認定を受けて、信用金庫で保証協会付きの融資を申し込んだが、保証協会が保証できないということで謝絶された。保証協会が保証をしない理由としてどういうことが考えられるか。 | 8 月 | 53 | 病気を患ったため、職に就けず、貯金を切り崩して教育ローンを返済しているが、新型コロナウイルスに感染すると重症化することもあり、就職活動もできない状況である。自己破産はしたくないので、返済猶予や減免を依頼することはできるか。 |
| 相談 | 件数 | 主な事例 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 月 | 90 | 新型コロナウイルスの感染が広がっているが、銀行の ATM から出てくる紙幣から感染することはないか。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 月 | 603 | 新型コロナウイルスの影響で資金繰りに窮している。無担保無利子融資はないか。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 月 | 241 | 住宅ローンの返済が厳しいが国の政策は何かないか。条件変更にあたっては何か条件があるのか。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 月 | 120 | リスケ中で、かつ新型コロナウイルスの影響で資金繰りが厳しい。新規に借入をし、既存融資を返済したいが、銀行からは難色を示されている。どうすればよいか。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 月 | 73 | 新型コロナウイルス対策資金のセーフティネットを役所の認定を受けて、信用金庫で保証協会付きの融資を申し込んだが、保証協会が保証できないということで謝絶された。保証協会が保証をしない理由としてどういうことが考えられるか。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 月 | 53 | 病気を患ったため、職に就けず、貯金を切り崩して教育ローンを返済しているが、新型コロナウイルスに感染すると重症化することもあり、就職活動もできない状況である。自己破産はしたくないので、返済猶予や減免を依頼することはできるか。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | | 全国銀行協会 | |
|-----------------|----|--|--|
| 9月 | 35 | 新型コロナウイルス対応の新規融資を受けたが、今後、売上が戻って利益が出たときは繰上返済を行いたいと考えている。当社は、プロパー融資もあるので、その融資の返済を優先したいと考えているが、問題はるか。 | |
| 10月 | 43 | 新型コロナウイルスの影響を受け、市の制度融資を銀行に申し込んだところ、銀行から3期分の確定申告書の写しや印鑑証明書、住民票等の資料を求められたが、なぜ必要なのか。 | |
| 11月 | 51 | アメリカの公的年金を受給している関係で、アメリカから新型コロナウイルスの給付金と思われる小切手が送付されてきた。地元の取引銀行に換金を依頼したが断られた。他に換金を依頼できる銀行はないか。 | |
| 苦情 | 件数 | 主な事例 | |
| 3月 | 16 | ATMのタッチパネルはいろんな人が指で押しているにもかかわらず、消毒液の用意がなかった。 | |
| 4月 | 48 | 住宅の売却を予定していたが、新型コロナウイルスの影響で売却できず、ローンの支払いに窮して銀行に返済猶予を申し込んだが、断られた。 | |
| 5月 | 37 | 新型コロナウイルスの影響で資金繰りが厳しいため、定期預金の取崩しを銀行に申し出たが難色を示されている。このような状況でも無理なのか。 | |
| 6月 | 29 | 新型コロナウイルスの影響で売上げが大幅に減少し、2か月ほど返済が滞っていた。このために預金口座が停止されたが、持続化給付金で延滞分をすべて返済した。しかし、依然として口座は停止されたままなので、解除してもらいたい。 | |
| 7月 | 33 | 新型コロナウイルスの影響を受け、セーフティネット4号の認定を市から受けた。銀行で融資を申し込んだところ申込金額から減額され、さらに融資資金は当該行の口座に入金して欲しいと言われている。銀行がそうした条件を設定してもよいのか。 | |
| 8月 | 24 | 高齢の親族に代わって米国財務省の小切手の入金を銀行に依頼したところ、「本人が来店しないと受付できない」と言われたが、高齢で新型コロナウイルスに感染する可能性もあるの | |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | 全国銀行協会 | | |
|--|---|----|---|
| | | | で、銀行に往訪できない。対処方法はないか。 |
| | 9月 | 21 | キャッシュレス決済サービスによる不正出金の件で通帳記帳を頻繁に行うように言われているが、新型コロナウイルスの影響で、ATMに行くことが難しい人や、親族に記帳を依頼できない人もいる。このような人が早期に被害に気付くにはどうすればよいか。 |
| | 10月 | 23 | 口座開設を行い、生体認証機能付きキャッシュカードが届いたが、初期不良のため利用できず、銀行に連絡したところ来店を求められた。新型コロナウイルス蔓延の中、何回も銀行を往訪するのは憚れるので、郵送を希望したが謝絶された。何とかならないか。 |
| | 11月 | 13 | 春先に、新型コロナウイルスの影響が見通せないので、新型コロナウイルス対策資金融資を受けた。その後業況は思ったほど悪化せず、融資を受けた資金も余っている。このため、銀行に返済を申し出たところ難色を示された。なぜか。 |
| 6. 新型コロナを背景とすると考えられる相談・苦情が、利用者の通常時とは異なる環境下で生じていることを踏まえた、相談員による的確な対応を確保するための取組（事例の蓄積・共有・周知方法、教育・研修等）。 | <p>相談・苦情とも、感染が騒がれた当初は銀行窓口・ATMの消毒徹底などの感染予防や銀行への電話が繋がらないといった事案が多かったが、2020年4～6月は住宅ローン・カードローン等の返済や、事業資金・制度融資の新規借入・条件変更等に関する事案、特別定額給付金など資金繰りに関する事案が著増したほか、口座開設を後日にするよう要請された、昼休みが周知不足といった内容が増えた。7月以降は、銀行の体制整備や周知活動により利用者の理解が進んだことから、相談・苦情受付件数は落ち着いてきている。</p> <p>2. に記載のとおり、DBに個々の相談・苦情案件の相談員と申出人および相手方銀行とのやり取りを全て電子的に記録・保存しており、新型コロナウイルス感染症の影響に関する相談・苦情については、入力画面の備考欄に「コロナウイルス」と記載し、後日の検索を可能とすることで、事例の蓄積・共有を行っている。</p> <p>また、特徴的な相談・苦情事例があった場合は毎営業日の夕会等の場で報告したり、在宅勤務時にまとめたレポートを回覧することで認識を共有している。さらに、行政（金融庁、中小企業庁、総務省等）が公表している新型コロナウイルスに係る支援情報を収集し適宜情報を共有しているほか、対外的なリリース（例、銀行店舗で3密を避けるためのお客様へのお願い、https://www.zenginkyo.or.jp/topic/covid19-customer/ など）公表前に全銀協担当部署から関係情報を取得し、顧客に説明できる準備を行う態勢としている。</p> | | |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | 全国銀行協会 |
|---|---|
| <p>7. 新型コロナを背景とすると考えられる苦情処理手続事案のうち、紛争解決手続に移行した事案、あるいは長期未解決となっている事案の状況（概要、件数等）、移行・長期化の背景、解決・解消への見通し・方策。</p> | <p>新型コロナを背景とすると考えられる苦情処理手続事案のうち、紛争解決手続に移行した事案は、確認できる限りにおいて9件あり、大半は、新型コロナの影響で株式市況の大幅な変動等があったことにより損失が発生した金融商品の損失補てんを求める事案である。</p> <p>2020年10月末時点の長期（2か月以上）未解決事案のうち明確にコロナ禍に起因する長期未解決事案は2件あり、長期化する原因として、新型コロナウイルス感染を恐れた苦情申出人が相手方銀行との面談を拒否していること等が挙げられる。</p> <p>長期未解決事案は、毎月初旬に一覧化した資料を相談員に配付してそれぞれ状況確認を促すことに加え、対応状況（銀行対応中、静観中、申出人側都合等）を分類・整理したうえで、担当役員や関係部門長等が出席する「全銀協金融 ADR 運営会議」に報告することにより、継続的にフォローしている。</p> <p style="border: 1px dashed black; padding: 5px; text-align: center;">引き続き、上記取組みを継続する。</p> |
| <p>8. 新型コロナを背景とすると考えられる相談・苦情への対応における対応記録の事後検証について、実施状況、検証の着眼点、検証による改善事例。</p> | <p>2. および6. に記載のとおり、新型コロナウイルス感染症の影響に関する相談・苦情については、検索性を高めるためDBの備考欄に「コロナウイルス」と記載することとしており、毎営業日作成する「業務日誌」として回付する際に「コロナウイルス」の記載の有無や回答の適切性等について検証している。</p> <p style="border: 1px dashed black; padding: 5px; text-align: center;">引き続き、上記取組みを継続する。</p> |
| <p>9. 新型コロナを背景とすると考えられる相談・苦情等を対象とした金融機関に対するあるいは業界団体を通じたフィードバックについて、実施状況、着眼点。実施により改善が図られた、あるいは見込まれる金融機関の業務・事例。</p> | <p>毎月、全銀協役員会において、全銀協相談室に寄せられた新型コロナウイルスに関する相談・苦情の状況（件数、主な事例等）を報告している。また、四半期および年度ごとに取りまとめているディスクロージャー資料に新型コロナウイルスに関する相談・苦情の状況を記載し、全加入銀行や消費生活センター等に還元・送付するとともに、全銀協ウェブサイト公表している。</p> <p>そのほか、加入銀行向け研修会での苦情事例等の報告や、業態代表行との情報交換会での意見交換も行っている。</p> <p style="border: 1px dashed black; padding: 5px; text-align: center;">引き続き、上記取組みを継続する。</p> |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3 - 1】

| 着眼点（指定機関における対応） | 全国銀行協会 |
|--|---|
| <p>10. 新型コロナに伴う状況下において、3密回避（相談員間、相談員と利用者間、あっせん委員間、あっせん委員と当事者間等）、業務継続確保等の観点からの、各種取組の実施・検討状況（事務上の工夫、あっせん等の事情聴取にオンラインを活用する等）。</p> | <p>濃厚接触回避の観点から、相談員の勤務形態を変更（時差勤務や在宅勤務を導入）するとともに、飛沫感染防止のため相談員の座席間（前・左右）および打合せ室にアクリル板を設置するとともに、マスク着用を徹底した。来所相談は原則休止としているが、アポイントメントなしで相談者が来訪した場合は、広い会議室を確保し、検温・アルコール消毒・アクリル板の設置等の感染防止策を講じた上で、30分以内で対応している。</p> <p>あっせん委員会では、遠隔地に居住する顧客の利便性のため、TV会議（全国主要9都市に設置）やタブレット会議（タブレット端末で映像を、電話回線で音声をそれぞれ通信。主に全国主要9都市以外で実施）を利用して、居住地近隣の会場で事情聴取を実施（2拠点間、端末数も1対1のみ接続可能）してきたが、緊急事態宣言で都道府県間の移動自粛が要請されたことを踏まえ、居住地都道府県内の会場に変更してタブレット会議を実施する等、柔軟に事情聴取を実施した。</p> <p>また、上記TV会議・タブレット会議のシステムライフ到来およびODRの議論の動向を踏まえ、2020年10月にWeb会議システムに更改したことで、セキュリティおよび保秘を確保した上で、iPad端末により映像・音声の通信を行えるほか、多拠点間かつ多端末での接続が可能となった。</p> <p style="border: 1px dashed black; padding: 5px; text-align: center;">引き続き、上記取組みを継続する。</p> |
| <p>11. ウェブサイト上の相談窓口開設等、オンラインによる利用者アクセス手段の実施・検討状況（当該手段の概要、アクセス後の的確な事案把握と利用者対応継続のための取組）。</p> | <p>2020年10月から、全銀協ウェブサイト上に「相談・苦情受付フォーム」を設置し、運用を開始した。 https://www.zenginkyo.or.jp/adr/about/soudan/</p> <p>的確に事案概要を把握できるよう、受付フォーム上に「相談・苦情内容」、「具体的な事実関係」、「相談・苦情の背景、相手方銀行との折衝経緯など」の記載欄を設け、記載例を複数掲載することで、申出人が記載する際の参考となるようにしている。</p> <p>なお、金融に関する相談・苦情は内容が複雑であり、またウェブサイトでの受付は本人確認が問題となり得るが、受付フォームを相談・苦情申出の最初の窓口として位置付け、その後の対応は原則として相談員が電話により行うため、記載内容が不十分な場合等でも電話対応時に必要情報等を補うことで円滑に対応している。</p> <p style="border: 1px dashed black; padding: 5px; text-align: center;">受付フォームの入力項目や記載例等については、今後の運用状況を踏まえ、適宜見直しを行う。</p> |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3 - 1】

| 着眼点（指定機関における対応） | 全国銀行協会 |
|---|--|
| <p>12. オンラインの機能について、新型コロナも契機としたこれまでとは異なる社会状況も踏まえて、利用者アクセス手段、利用者対応手段、事案解決に向けた検討時手段としてどのように活用していくか、方向性（あれば具体策）、メリットと課題。</p> | <p>10. および 11. に記載のとおり、すでに「相談・苦情のウェブ受付」、「Web 会議システムによる非対面での事情聴取の実施」の運用を開始している。</p> <p>今後は、社会的な「書面・押印・対面の見直し」の動向や ODR の進展を踏まえ、更なる電子化対応を検討・整備していく予定。課題としては、全銀協ウェブサイトの「相談・苦情受付フォーム」について、対応可能なキャパシティ以上の書込みや、悪戯的な書込み（第三者のなりすましを含む）の懸念があることが挙げられる（現在までのところ大きな問題はなし）。</p> |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | 信託協会 |
|---|---|
| <p>1. 相談員による利用者の立場に立った丁寧な対応、事案的な正確な把握、分かりやすい説明等を、日常的に実践していくための取組（業務・商品知識の習得等を含む）。</p> <p style="border: 1px dashed black; padding: 5px;">（破線以下の記載） 着眼点に関し、今後、更にどのような取組みを行っていくか。 （以下同じ。）</p> | <p>○信託協会の事業計画において、利用者保護の推進を一つの柱と掲げ、信託制度の利用者の利便性向上に資する観点から、相談・照会等に適切に対応することとしており、職員をはじめ相談員に対し周知徹底しているところである。</p> <p>○このため、相談受付記録については、相談所関係者に回覧し、事案の内容及び対応状況の確認等を通じ、利用者の立場に立った丁寧な対応、事案の内容の適確な把握、分かり易い説明等の相談・苦情対応が行われているか確認しているところである。</p> <p>○また、相談室の一角に職員の席を置き、気になる相談や回答ぶりがあれば、事案の内容の確認を行うなど、適切な運営が行われるよう心掛けている。</p> <p style="border: 1px dashed black; padding: 5px;">○引き続き、利用者の立場に立った丁寧な対応、事案の内容の適確な把握、分かり易い説明等の重要性を共通認識とし、相談受付記録の確認等を通じて、その実践に向けて努力してまいりたい。</p> |
| <p>2. 相談・苦情対応記録の作成方法とその対象（相談・苦情内容、相談員対応振り等）、事後検証の手法（検証者の立場等を含む）と着眼点（相談員対応の適切性等）。当該事後検証による改善状況・事例。</p> | <p>○相談・苦情受付記録には、相談・苦情内容と相談員の対応は共に記録されており、記録は、相談所担当者のみならず協会幹部へも回覧することにより、第三者的視点からも事案の内容及び対応状況について確認している。</p> <p>○その際には、利用者の立場に立った丁寧な対応、事案の内容の適確な把握、分かり易い説明等が相談員によって行われているかなど、適切に相談・苦情対応が行われているかを確認しているところである。</p> <p>○なお、記録の回覧による事後検証等によって、利用者に対して補足説明等を加えることが適当であるとの指摘があった場合には、速やかに利用者に対して連絡のうえ、補足説明等を行っている。</p> |
| <p>3. 金融機関に対するあるいは業界団体を通じたフィードバックについて、紛争解決手続受付事案、苦情処理手続受付事案、苦情受付事案及び相談事案における実施状況・頻度、内</p> | <p>○紛争解決手続受付事案、苦情処理手続受付事案、苦情受付事案については、即時に金融機関にフィードバックし対応を求めるとともに、相談事案については、月次ベースで業務委員会等に、四半期ごとに一般委員会で業務分類ごとに取りまとめて説明している。</p> |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | 信託協会 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|---|----|---|---|---|---|---|---|---|
| 容。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>4. 紛争解決等業務（相談・苦情に係る業務を含む）に関する利用者からの苦情申出を受け付ける窓口の設置状況及び周知方法。当該窓口を通じて受け付けた苦情申出を業務改善に活用するための取組、改善事例。</p> | <p>○紛争解決手続に関する申立ての受付状況をウェブサイト上で公表するとともに、紛争解決手続きを利用した申立人及び金融機関双方に対してアンケートを郵送で実施し、納得感や満足度等を把握し、紛争解決機関としての公正性・中立性の担保、業務運営の改善に資することとしている。</p> <p>○上記アンケート結果等については、ウェブサイトで公表するとともに、信託相談所運営懇談会（※）に説明し、適宜改善に役立てることとしている。</p> <p>（※）信託相談所運営懇談会は、外部有識者をメンバーとし、苦情処理手続きおよび紛争解決手続の改善を図っている。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>5. 令和2年（2020年）3月～11月に受け付けた、新型コロナウイルスを背景とすると考えられる相談・苦情について、各月毎の件数及び主な事例（時期に応じた特色にも言及）。</p> | <table border="1" data-bbox="927 727 1888 831"> <thead> <tr> <th>3月</th> <th>4月</th> <th>5月</th> <th>6月</th> <th>7月</th> <th>8月</th> <th>9月</th> <th>10月</th> <th>11月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>—</td> <td>1件</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table> <p>・金銭信託契約者：新型コロナウイルス感染症の流行で先行きが不安なので、金銭信託を解約したいと連絡したところ、対面での手続が必要と言われた。体調も良くなく、感染も怖いので対面でのやり取りはしたくない。なんとかならないか。</p> | 3月 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | — | 1件 | — | — | — | — | — | — | — |
| 3月 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | | | | | | | | | | | |
| — | 1件 | — | — | — | — | — | — | — | | | | | | | | | | | |
| <p>6. 新型コロナを背景とすると考えられる相談・苦情が、利用者の通常時とは異なる環境下で生じていることを踏まえた、相談員による的確な対応を確保するための取組（事例の蓄積・共有・周知方法、教育・研修等）。</p> | <p>○コロナウイルス感染症に対する政府施策事項、金融機関側の対応状況及び報道情報について、適宜情報を提供。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>7. 新型コロナを背景とすると考えられる苦情処理手続事案のうち、紛争解決手続に移行した事案、あるいは長期未解決となっている事案の状況（概要、件数等）、移行・長期化の</p> | <p>○該当事案なし。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | 信託協会 |
|--|---|
| 背景、解決・解消への見通し・方策。 | |
| 8. 新型コロナを背景とすると考えられる相談・苦情への対応における対応記録の事後検証について、実施状況、検証の着眼点、検証による改善事例。 | ○設問 5 に記載の事案については申出人の意向に沿って、対面での手続きを行うことなく解約に応じることとなり、翌営業日には解決したため、特段の事後検証は行っていない。 |
| 9. 新型コロナを背景とすると考えられる相談・苦情等を対象とした金融機関に対するあるいは業界団体を通じたフィードバックについて、実施状況、着眼点。実施により改善が図られた、あるいは見込まれる金融機関の業務・事例。 | ○設問 5 に記載のとおり、該当事案が 1 件のみであることから、加盟会社全体に対するコロナ禍を踏まえた相談・苦情等のフィードバックは特段行っていない。 |
| 10. 新型コロナに伴う状況下において、3 密回避（相談員間、相談員と利用者間、あっせん委員間、あっせん委員と当事者間等）、業務継続確保等の観点からの、各種取組の実施・検討状況（事務上の工夫、あっせん等の事情聴取にオンラインを活用する等）。 | ○相談員間の 3 密回避策として、座席にパーテーションを設置。また、相談員・利用者間の感染リスク回避のため、来訪による相談受付を中止している。 ○あっせん委員会の開催に当たっては、広めの会議室を利用するとともに、座席間にパーテーションを設置し、更に座席の間隔を広く空けることとしている。なお、あっせん委員・当事者から非対面でのあっせん委員会の開催の希望があれば、Web 会議システムにより対応することも可能な体制を整備している。 |
| 11. ウェブサイト上の相談窓口開設等、オンラインによる利用者アクセス手段の実施・検討状況（当該手段の概要、アクセス後の的確な事案把握と利用者対応継続のための取組）。 | ○当協会ウェブサイトを受付用のメールフォーム（受信したメールが自動的に関係者に通知される仕組みとする）を設置する方向で、ウェブサイト制作業者も交え検討中。運用にあたっては、受付後には折り返し電話をしてより詳細な聞き取りを行い、事案の背景等も把握するなどして、適時・適確に対応できるようにする予定であるが、他機関の取組みも参考に適切に対応していきたい。 |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3 - 1】

| 着眼点（指定機関における対応） | 信託協会 |
|---|--|
| <p>12. オンラインの機能について、新型コロナも契機としたこれまでとは異なる社会状況も踏まえて、利用者アクセス手段、利用者対応手段、事案解決に向けた検討時手段としてどのように活用していくか、方向性（あれば具体策）、メリットと課題。</p> | <p>○利用者アクセス手段については、設問 11 に記載のとおり、受付用のメールフォームを設置する方向で検討中（来年度から稼働予定）。</p> <p>○利用者への対応・事案解決に向けた検討の手段としての活用については、設問 10 に記載のとおり、あっせんに移行した事案について、あっせん委員・当事者から非対面でのあっせん委員会の開催の希望があれば、Web 会議システムにより対応することも可能な体制を整備している（現時点ではオンライン開催の予定および実績ともに無し）。</p> |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3 - 1】

| <p>着眼点（指定機関における対応）</p> | <p>一般社団法人生命保険協会</p> |
|--|---|
| <p>1. 相談員による利用者の立場に立った丁寧な対応、事案の的確な把握、分かりやすい説明等を、日常的に実践していくための取組（業務・商品知識の習得等を含む）。</p> <p style="border: 1px dashed black; padding: 5px;">（破線以下の記載） 着眼点に関し、今後、更にどのような取組みを行っていくか。 （以下同じ。）</p> | <p>○相談員向けの「相談・苦情対応基準書」を作成・配布し、相談・苦情対応を行う相談員の基本的な対応を定めている。</p> <p>○相談員に対し、上記基準書に基づく対応の周知・徹底、その他実務知識等の習得を目的に、定期的に研修を行っている。</p> <p>○保険会社から、定期的に、約款およびパンフレット等を収集し、相談員間で共有し、保険商品に関する知識を習得している。</p> <p>○本部相談員については毎週、定例打合せを実施し、情報共有・業務知識の共有を行っている。</p> <p>○また、緊急の対応が必要となった場合は、相談員に対し、適宜、文書等により速やかな情報提供を行っている。</p> <p>○地方連絡所相談員については、月に1回程度、地方連絡所から苦情対応状況や業務を行ううえでの疑問点等を集め、本部からの回答を含めて全地方連絡所で共有している。</p> <p>○相談・苦情の申出内容は全件をシステムに記録しており、本部において、その記録内容をチェックし、チェック結果について相談員にフィードバックを行っている。特に、申出人の話を丁寧に聞き、個別事情を踏まえた適切な対応となっているか等の観点からチェックを行っている。</p> <p>○裁定審査会（紛争解決手続）の利用者に対して実施している利用者アンケートの質問項目に、相談員の対応態度やアドバイスの有用度についての設問を設けており、定期的に回答内容を踏まえた業務検証を実施している。検証結果を踏まえ、相談員の研修等を通じて必要な指導等を行っている。</p> <p>○外部有識者で構成される裁定諮問委員会において、苦情処理手続の状況（相談・苦情受付件数の推移、苦情対応状況、主な受付事例）等について報告・説明を行い、委員からの意見等を踏まえ、必要に応じて業務運営の見直し・改善を行う態勢としている。</p> <p style="border: 1px dashed black; padding: 5px;">○利用者や外部有識者の意見等を踏まえ、利用者の立場に立った丁寧な対応を行うため、「相談・苦情対応基準書」の更なる整備を行うほか、研修や日々のフィードバックを通じた取組みを継続する。</p> <p>○地方連絡所相談員への業務対応上必要な情報提供の一層の充実を図る。</p> |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| <p>着眼点（指定機関における対応）</p> | <p>一般社団法人生命保険協会</p> |
|---|---|
| <p>2. 相談・苦情対応記録の作成方法とその対象（相談・苦情内容、相談員対応振り等）、事後検証の手法（検証者の立場等を含む）と着眼点（相談員対応の適切性等）。当該事後検証による改善状況・事例。</p> | <p>○相談・苦情の申出内容および相談員の対応はすべてシステムに記録しており、本部において記録をチェックしている。 1か月に1回、チェックを専門とする担当者が全件チェックをしている。</p> <p>○申出人の話をよく聞き、それを踏まえた適切な対応内容となっているか、記録内容が正しいか等の観点からチェックしている。</p> <p>○チェック結果については、担当相談員に個別にフィードバックを行うほか、複数の相談員に共通して見られる事象があった場合には、留意事項を文書によって周知・徹底を行い、改善を図っている。</p> <p>○今後も、相談・苦情の申出内容および相談員の対応が適切に記録されていることを確保するため、上記のチェック体制を維持する。</p> |
| <p>3. 金融機関に対するあるいは業界団体を通じたフィードバックについて、紛争解決手続受付事案、苦情処理手続受付事案、苦情受付事案及び相談事案における実施状況・頻度、内容。</p> | <p><当会が受付けた苦情></p> <p><u>【相談・苦情処理手続・紛争解決手続共通】</u></p> <p>○相談所レポートの発行（年1回）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談・苦情・紛争にかかる、当該期間の受付内容・状況、傾向分析、事例の概要などを各社にフィードバックするほか、当会ウェブページで公表している。 <p>○ボイス・レポート<全社版>の発行（四半期ごと。年4回）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情・紛争にかかる、当該期間の受付内容・状況、傾向分析、事例の概要などを各社にフィードバックするほか、当会ウェブページで公表している。 <p>○ボイス・レポート<個社版>の発行（四半期ごと。年4回）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個社ごとに、当該期間の苦情受付状況・内容、苦情処理手続の手續状況および苦情処理手続を行っていない事案（全件）の概要などを当該会社（全社）にフィードバックしている。 ・会社毎の苦情受付状況については、当会ウェブページで公表している。 <p><u>【相談・苦情処理手続】</u></p> <p>○苦情処理手続への意向が示された場合には、その都度、システムを通じて、当該会社に対して苦情内容などをフィードバックし、対応を依頼している。</p> |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | 一般社団法人生命保険協会 |
|--|---|
| | <p>【紛争解決手続】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○裁定概要集の発行（四半期ごと。年 4 回） <ul style="list-style-type: none"> ・紛争にかかる、当該期間の終了状況、全事案の概要などを各社にフィードバックするほか、当会ウェブページで公表している。 ○各社と裁定審査会委員との研修会（年 2 回） <ul style="list-style-type: none"> ・裁定事案に関する判断内容や、紛争解決手続（裁定審査会）において日ごろの審理で気づいたことなどについて、裁定審査会委員より各社にフィードバックを行っている。 <p>＜各社が受付けた苦情＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ○各社苦情分析の発行（年 2 回） <ul style="list-style-type: none"> ・各社が受付けた当該期間の苦情受付状況、傾向分析などのフィードバックを各社に行っている。 ・当該期間の苦情受付状況（銀行等代理店で発生した外貨建て保険・年金の新契約に関する苦情件数を含む）を当会ウェブページで広報している。 <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> ○引き続き、上記のフィードバックを継続する。 </div> |
| <p>4. 紛争解決等業務（相談・苦情に係る業務を含む）に関する利用者からの苦情申出を受け付ける窓口の設置状況及び周知方法。当該窓口を通じて受け付けた苦情申出を業務改善に活用するための取組、改善事例。</p> | <p>＜苦情の受付方法、周知方法＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ○苦情処理委員会 <ul style="list-style-type: none"> ・当会のコンプライアンス担当の管理職等で構成する苦情処理委員会を設置している。 ・苦情処理委員会について規定している業務規程をホームページに掲載しているほか、紛争解決等業務に関する苦情の申出があった場合には、苦情処理委員会への申立てを案内している。 ○利用者アンケート <ul style="list-style-type: none"> ・裁定審査会（紛争解決手続）のすべての利用者に対して、事案終了後、受付から結果通知に至るまでの手続に関する利用者アンケートを実施している。 |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | 一般社団法人生命保険協会 |
|-----------------|--|
| | <p>・利用者アンケートの結果については、寄せられた主な意見等を含む集計結果を相談所リポートにおいて公表している。</p> <p><業務改善に活用するための取組></p> <p>○苦情処理委員会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情処理委員会の審議結果によっては、紛争解決等業務における改善や再発防止に向けた対応の要請を受けることがあり、その場合には要請内容を踏まえ、業務改善を進める。 ・苦情処理委員会への申立て事案に関しては、同委員会における審議結果および要請内容を外部有識者で構成される裁定諮問委員会に対して報告している。 <p>○利用者アンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートにおける各意見に対し、対応や改善方針を検討し、相談員、裁定審査会委員および実務担当者にフィードバックする。対応・改善状況等は、外部有識者で構成される裁定諮問委員会に対して報告するとともに、相談所リポートにおいて公表している。 <p>○上記の対応を引き続き実施することにより、利用者から当相談所に寄せられる声を収集するほか、各都道府県で開催している消費者行政・消費者団体等との意見交換会において、当相談所に対する要望もあわせて収集し、更なる業務改善に活用する。</p> |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | 一般社団法人生命保険協会 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|------|---------|------|---------|-----|---|----|----|-----|----|----|----|-----|---|----|----|-----|---|----|----|-----|---|----|----|-----|---|---|----|-----|---|----|----|------|---|----|----|------|---|----|----|---|----|-----|-----|
| <p>5. 令和 2 年（2020 年）3 月～11 月に受け付けた、新型コロナウイルスを背景とすると考えられる相談・苦情について、各月毎の件数及び主な事例（時期に応じた特色にも言及）。</p> | <p>【相談・苦情処理手続】</p> <p>○新型コロナウイルスを背景とすると考えられる相談・苦情の月ごとの推移は、＜表 1＞のとおりである。</p> <p>○各月ごとの主な事例は、＜表 2＞のとおりである。</p> <p>○対象期間における相談・苦情の特色は、以下のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談は、対象期間を通じて、当会で公表している新型コロナウイルス感染症に係る特別取扱いおよび新型コロナウイルス感染に伴う給付有無に関する一般的な問合せが多かった。 ・苦情は、対象期間を通じて、新型コロナウイルス感染症の影響で必要な手続が行えない、または手続が遅延しているという苦情が多かった。また、3 月から 7 月頃までは、保険会社の担当者が訪問してくる等新型コロナ禍での募集に関連する苦情が多くあったが、6 月頃からは、新型コロナウイルスに関連し、実際の入院等に伴う給付金の不支払に関する苦情の申出がなされた。 <p>＜表 1＞新型コロナウイルス感染症関連苦情・相談件数（件）</p> <table border="1" data-bbox="842 791 1417 1337"> <thead> <tr> <th></th> <th>相談件数</th> <th>苦情件数</th> <th>相談・苦情合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3 月</td> <td>9</td> <td>10</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>4 月</td> <td>15</td> <td>14</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>5 月</td> <td>4</td> <td>11</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>6 月</td> <td>5</td> <td>21</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>7 月</td> <td>4</td> <td>15</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>8 月</td> <td>9</td> <td>6</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>9 月</td> <td>6</td> <td>16</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>10 月</td> <td>2</td> <td>17</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>11 月</td> <td>3</td> <td>12</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>57</td> <td>122</td> <td>179</td> </tr> </tbody> </table> | | 相談件数 | 苦情件数 | 相談・苦情合計 | 3 月 | 9 | 10 | 19 | 4 月 | 15 | 14 | 29 | 5 月 | 4 | 11 | 15 | 6 月 | 5 | 21 | 26 | 7 月 | 4 | 15 | 19 | 8 月 | 9 | 6 | 15 | 9 月 | 6 | 16 | 22 | 10 月 | 2 | 17 | 19 | 11 月 | 3 | 12 | 15 | 計 | 57 | 122 | 179 |
| | 相談件数 | 苦情件数 | 相談・苦情合計 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 月 | 9 | 10 | 19 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 月 | 15 | 14 | 29 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 月 | 4 | 11 | 15 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 月 | 5 | 21 | 26 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 月 | 4 | 15 | 19 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 月 | 9 | 6 | 15 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 月 | 6 | 16 | 22 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 月 | 2 | 17 | 19 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 月 | 3 | 12 | 15 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 計 | 57 | 122 | 179 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | 一般社団法人生命保険協会 | | |
|-----------------|----------------------------|---|--|
| | ＜表 2＞新型コロナウイルス感染症関連苦情・相談事例 | | |
| | | 相談 | 苦情 |
| | 3 月 | <ul style="list-style-type: none"> ・生命保険協会で公表している新型コロナウイルス感染症に係る特別取扱い（保険料払込猶予期間の延長、保険金等各種支払に関する措置）について教えてほしい。 ・新型コロナウイルス感染で給付金が支払われるか教えてほしい。 | <ul style="list-style-type: none"> ・保険会社から各種手続きに権利者の意思確認・書類提出等が必要と言われたが、新型コロナウイルスの影響で（入院中等の）権利者と接触が難しくなっており、手続きが進めづらい。 ・営業職員が訪問してくるが、新型コロナウイルスの感染拡大につながりかねない。 |
| | 4 月 | <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスに感染し、軽症なので自宅等で療養することになった場合、入院給付金は支払われるか。 ・新型コロナウイルスの関係で、保険会社が破綻したら、自分の契約はどうなるか。 | <ul style="list-style-type: none"> ・営業・訪問活動は取りやめるべきである。 ・新型コロナウイルスの影響で必要な面談ができず、手続きが進められない。 ・新型コロナウイルスの影響で担当者が欠勤しており、手続きが進まない。 |
| | 5 月 | <ul style="list-style-type: none"> ・行政が発行する「就業制限通知」で、新型コロナウイルスのみなし入院と認められるか。 ・新型コロナウイルスの影響で保険会社が破綻した場合、加入している保険はどうなるか。 | <ul style="list-style-type: none"> ・解約手続等について、新型コロナウイルスの影響で手続きが進まない。 ・母の契約について解約したいが、母はグループホームに入所し新型コロナウイルスの関係で面会が出来ないため手続きが出来ない。 |
| | 6 月 | <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの影響で保険会社が今後存続できるか不安に感じているので、満期になった年金保険の受取を一時金にするか年金にするか相談したい。 ・新型コロナウイルスの影響で経済的に苦しく、遑って保険料払込の停止ができないか。 | <ul style="list-style-type: none"> ・入院・手術の日程が、新型コロナウイルスの影響で保険期間満了後に後ろ倒しになったため、給付対象外と言われた。 ・新型コロナウイルスの影響で、保険会社と面談等ができず、更新手続ができなかった。 ・母の契約について、保険会社に更新しない旨伝えた |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | 一般社団法人生命保険協会 | | |
|-----------------|--------------|--|---|
| | | | <p>が、新型コロナウイルスの状況にも関わらず母に面談が必要とされている。</p> |
| | 7月 | <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスにより保険会社が破綻した場合は加入中の契約はどうなるのか。 ・新型コロナウイルスに罹患し入院した場合は、給付金は支払われるか。 | <ul style="list-style-type: none"> ・母（契約者）が入院中で、新型コロナウイルスの影響で面会等ができないにも関わらず、本人でないと解約手続きできないと保険会社に言われた。 ・入院した病院で、新型コロナウイルス患者が優先のためCT・MRI等の検査を受けることが出来なかったが、保険会社からは、CT・MRI等の検査が行われていないと言われ、給付金不支払となった。 ・新型コロナウイルスが蔓延している状況下において、担当者から年1回必要な面談・署名をしてほしいと言われた。 |
| | 8月 | <ul style="list-style-type: none"> ・保険料支払猶予期間が9月末で終了と連絡があったが、どういうことか。 ・息子の契約の契約者変更をしたいが、息子は入院中であり新型コロナウイルスの影響で面会ができない。どうしたらよいか。 | <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの影響で収入が減り保険料払込猶予を利用していた。猶予期間終了に伴い猶予した保険料の支払を求められているが、困難である。 ・両親の契約を解約したいが、入所している老人ホームでは、新型コロナウイルスの影響で面会ができない。何とかならないか。 |
| | 9月 | <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスによる保険料払込猶予について、各保険会社の取り扱いを教えてください。 ・銀行から保険が目標達成したため来店するよう連絡があり、保険会社からは解約請求書が届いた。新型コロナウイルスのため銀行には出向きたくないが、保険会社に直接解約請求書を提出しても問題ない | <ul style="list-style-type: none"> ・母の契約の受取人変更をしたいが、入所している老人ホームでは、新型コロナウイルスの影響で面会ができない。何とかならないか。 ・新型コロナウイルスにより濃厚接触者としてPCR検査を行い（陰性）、行政指導により自宅待機を求められた。支払可能と説明を受けたが、後に支払対 |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | 一般社団法人生命保険協会 | |
|---|--|---|
| | | <p>か。</p> <p>象外と言われた。</p> <p>10 月</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスのワクチンが全国民接種対象となり、副作用が生じた場合、民間生命保険会社が支払困窮におちいるのではないか。 ・新型コロナウイルスに感染しホテル療養したが、給付金の支払対象になるのか。 <p>11 月</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの影響で収入が減ったため保険を解約した。今から復活することはできないか。 ・保険金受取人（死亡）の相続人は入院中で新型コロナウイルスの影響で面談できるのは配偶者だけである。どのように保険金を請求したらよいか相談したい。 <ul style="list-style-type: none"> ・入院したが新型コロナウイルスの影響で1週間で退院させられ、自宅療養となった。自宅療養でも支払対象と聞いていたが、不支払となり納得できない。 ・新型コロナウイルスによる保険料払込猶予を利用したが、猶予した保険料を来年4月までに分割または一括で支払うよう要求された。返済が厳しいので他の支払方法の検討を依頼したが応じてもらえない。 ・高齢の父に営業職員が保険を提案しているが、新型コロナウイルス対策ができておらずマナーが悪い。 |
| <p>6. 新型コロナを背景とすると考えられる相談・苦情が、利用者の通常時とは異なる環境下で生じていることを踏まえた、相談員による的確な対応を確保するための取組（事例の蓄積・共有・周知方法、教育・研修等）。</p> | <p>【相談・苦情処理手続】</p> <p>○相談対応において必要な情報については、適宜、書面・定例打合せ等により速やかな情報提供を行っている。</p> <p>○地方連絡所相談員については、月に1回程度、地方連絡所から苦情対応状況や業務を行ううえでの疑問点等を集め、本部からの回答を含めて全地方連絡所で共有しており、新型コロナウイルスに関する苦情についても同様に共有している。</p> <p>【相談・苦情処理手続】</p> <p>○地方連絡所相談員への業務対応上必要な情報提供の一層の充実を図る。</p> | |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | 一般社団法人生命保険協会 | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|-------------|-----|-----|--|--|----|-------------|-----|--|------|------|-----|-----|
| <p>7. 新型コロナを背景とすると考えられる苦情処理手続事案のうち、紛争解決手続に移行した事案、あるいは長期未解決となっている事案の状況（概要、件数等）、移行・長期化の背景、解決・解消への見通し・方策。</p> | <p>【相談・苦情処理手続】</p> <p>○5. に記載した新型コロナウイルス感染症関連苦情のうち、初回申出時に新型コロナウイルス感染症に関連する申出があり、苦情処理手続を行った案件の進捗状況は以下のとおりである。</p> <table border="1" data-bbox="869 359 1872 507"> <thead> <tr> <th colspan="4">総数</th> </tr> <tr> <th></th> <th>既済</th> <th>紛争解決手続に移行中※</th> <th>交渉中</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>19 件</td> <td>12 件</td> <td>3 件</td> <td>4 件</td> </tr> </tbody> </table> <p>※申出人に紛争解決手続の申立用紙を送付済であるが、申立てがなされていない事案。</p> <p>○交渉中 4 件の苦情処理手続開始時期は、9 月が 1 件、10 月が 1 件、11 月が 2 件である（なお、当会では、長期未解決事案の定義を設けていないが、定期的に保険会社から進捗状況の報告を受けており、正当な理由なく進捗がない場合には、必要な対応を行うよう個別に要請している。なお、個別に要請が必要と判断した交渉中案件はない。）。</p> <p>【紛争解決手続】</p> <p>○新型コロナを背景とすると考えられる苦情処理手続事案のうち、紛争解決手続に移行した事案は 1 件（保険料払い込み猶予の適用に関する事案）。</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>【相談・苦情処理手続】</p> <p>○引き続き、各社における対応の進捗確認を行うほか、必要に応じ、申出人に対するアドバイスおよび保険会社に必要な要請を行うこと等により、速やかな苦情解決に努める。</p> </div> | 総数 | | | | | 既済 | 紛争解決手続に移行中※ | 交渉中 | | 19 件 | 12 件 | 3 件 | 4 件 |
| 総数 | | | | | | | | | | | | | | |
| | 既済 | 紛争解決手続に移行中※ | 交渉中 | | | | | | | | | | | |
| | 19 件 | 12 件 | 3 件 | 4 件 | | | | | | | | | | |
| <p>8. 新型コロナを背景とすると考えられる相談・苦情への対応における対応記録の事後検証について、実施状況、検証の着眼点、検証による改善事例。</p> | <p>○新型コロナを背景とすると考えられる相談・苦情においても、2. に記載のとおり、システムでの記録、対応の全件チェック等を行っており、申出人の話をよく聞き、それを踏まえた適切な対応内容が行われているか等の観点からチェックし、対応の改善を行っている。</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>○上記対応を継続する。</p> </div> | | | | | | | | | | | | | |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| <p>着眼点（指定機関における対応）</p> | <p>一般社団法人生命保険協会</p> |
|--|---|
| <p>9. 新型コロナを背景とすると考えられる相談・苦情等を対象とした金融機関に対するあるいは業界団体を通じたフィードバックについて、実施状況、着眼点。実施により改善が図られた、あるいは見込まれる金融機関の業務・事例。</p> | <p>○新型コロナを背景とすると考えられる相談・苦情等についても、3. に記載のとおり、ボイス・レポート<全社版>およびボイス・レポート<個社版>ならびに苦情処理手続などにより、受付相談・苦情のうち、新型コロナを背景とすると考えられる苦情件数および具体的な苦情事例についてフィードバックを行った。</p> <p>○また、全社が参加する会議において、新型コロナを背景とすると考えられる苦情について、口頭にてフィードバックを行ったほか、苦情を踏まえた、お客さまへの適切なご案内について周知を図った。</p> <p>○今後の新型コロナを背景とすると考えられる相談・苦情の動向および内容等を踏まえ、引き続き、各社に対して、適切なフィードバックを行う。</p> |
| <p>10. 新型コロナに伴う状況下において、3密回避（相談員間、相談員と利用者間、あっせん委員間、あっせん委員と当事者間等）、業務継続確保等の観点からの、各種取組の実施・検討状況（事務上の工夫、あっせん等の事情聴取にオンラインを活用する等）。</p> | <p><u>【相談・苦情処理手続】</u></p> <p>○新型コロナウイルス感染防止の観点から、来訪による相談受付を休止している。来訪相談を一時休止していることについては、当会ウェブページにおいて周知している。</p> <p>○相談員等の感染防止のため、マスク着用・手指消毒の徹底、PCや電話器の消毒の徹底、換気の実施、飛沫感染防止用の衝立の設置等の感染防止策を講じている。</p> <p>○事務担当職員は、空き会議室や在宅により日常業務を行っている。</p> <p><u>【紛争解決手続】</u></p> <p>○裁定審査会（部会）は、コロナ以前より、委員・事務局職員は一定の間隔において着席し実施していたため、その方式を継続するとともに、実施前には机上の消毒、実施中はマスク着用で常時換気を行っている。</p> <p>○対面で行う事情聴取では、コロナ以前より、申立人・相手方と委員間は一定の距離において着席して実施していたため、その方式を継続。出席者（申立人・相手方）に対しては、手指の消毒液を準備し、マスク着用を促している。</p> <p>○事情聴取は、対面で行う方式のほか、申立人の希望や居住地に応じて、電話会議方式、テレビ会議方式、Zoom方式、タブレット方式を活用している。</p> <p>○全委員が集合して審理を行う全体会では、横は一席おきに着席し、対面は向かい合わせにならないようかつ一定の距離を保った着席により実施。また、常に換気を行い、マスク着用で、審理する裁定書を事前に送付しておくことにより当</p> |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| <p>着眼点（指定機関における対応）</p> | <p>一般社団法人生命保険協会</p> |
|--|---|
| | <p>日の審理時間を短縮している。</p> <p>○事務局職員は、別執務室を活用して、真横・対面に着席とならないよう間隔をあけて執務している。加えて、適宜在宅勤務を実施している。</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p>【相談・苦情処理手続】</p> <p>○システム環境の整備により、在宅で可能な業務範囲が拡大したことから、苦情統計作成等在宅勤務を一層活用する。</p> <p>○11. のとおり当会ウェブページに専用の苦情申出のフォーマットを設け、受付方法を拡大する。</p> <p>【紛争解決手続】</p> <p>○当面は、現在の取り組みを継続して、業務継続に努めるほか、状況に応じて柔軟に対応する。</p> </div> |
| <p>11. ウェブサイト上の相談窓口開設等、オンラインによる利用者アクセス手段の実施・検討状況（当該手段の概要、アクセス後の的確な事案把握と利用者対応継続のための取組）。</p> | <p>【相談・苦情処理手続】</p> <p>○当会ウェブページに専用のフォーマットを設け、相談・苦情受付方法の拡大を図る（令和 3 年 4 月を目途にシステム・体制を整備する）。</p> <p>○苦情対応においては、申出人から相談・苦情に至った事情を丁寧に聞き、画一的な説明を行うことなく、個別の事情を十分に把握して対応を行うこととしているため、専用のフォーマットによる受付の場合であっても、受付後、電話にて申出人に対して詳細を確認することとする。</p> <p>○また、他のアクセス手段と区別することなく、全件について、申出内容・対応内容をシステム上で記録するほか、苦情処理手続の案内、フォローアップの実施等、必要な対応を行う。</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p>【相談・苦情処理手続】</p> <p>○上記、方針で検討を進める。</p> </div> |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| <p>着眼点（指定機関における対応）</p> | <p>一般社団法人生命保険協会</p> |
|---|---|
| <p>12. オンラインの機能について、新型コロナも契機としたこれまでとは異なる社会状況も踏まえて、利用者アクセス手段、利用者対応手段、事案解決に向けた検討時手段としてどのように活用していくか、方向性（あれば具体策）、メリットと課題。</p> | <p>【相談・苦情処理手続】</p> <p>○ウェブページ上での専用のフォーマットでの苦情受付は、相談員が出勤できない場合等であっても、苦情受付を行うことができるため、利用者のアクセス手段の一つとして有効に活用したいと考えている。</p> <p>【紛争解決手続】</p> <p>○利用者対応手段として、引き続き、事情聴取において、電話会議方式、テレビ会議方式、Zoom 方式、タブレット方式を積極的に活用していく。</p> <p>○委員や事務局間では、事案関係資料や裁定書案をメール等の利用により、適宜共有し、検討を行っている。これにより、委員が部会開催を待たずに各内容を確認することができ、審理の迅速化や実際の部会開催時間の短縮につながるメリットとなっている。一方、申立人・相手方は、基本的には郵送により書面の提出がなされるため、オンライン機能による手続には限界があることが課題である。</p> <p>【相談・苦情処理手続】</p> <p>○ウェブページ上での専用のフォーマットでの受付件数が想定を上回った場合には、更なる体制整備等が必要となる可能性がある。</p> <p>○今後、悪戯的な書込み（第三者の成りすましを含む）への対応を検討する必要がある。</p> |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| <p>着眼点（指定機関における対応）</p> | <p>日本損害保険協会</p> |
|---|--|
| <p>1. 相談員による利用者の立場に立った丁寧な対応、事案的な確かな把握、分かりやすい説明等を、日常的に実践していくための取組（業務・商品知識の習得等を含む）。</p> <p style="border: 1px dashed black; padding: 5px;">（破線以下の記載） 着眼点に関し、今後、更にどのような取組みを行っていくか。 （以下同じ。）</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・お客様対応マニュアル等の各種資料の適時適切な見直しと周知を通じて適正な対応が可能となるように努めている。 ・年度ごとに研修計画を定め、相談対応の対応力向上を主眼としつつ、知識等の向上にも取り組んでいる。 ・スーパーバイザー（主任相談員。以下「S V」。）による事案ごとの指導、当センター本部の管理部門による日常的な指導を実施している。 ・内部ルールが見直された場合（マニュアル改定までの間）には、センター内システム掲示板等により相談員全員に速やかな指示・情報提供を実施している。 <p style="border: 1px dashed black; padding: 5px;">・お客様満足について意見交換を行い、認識を共有する取組みを行う予定としている。</p> |
| <p>2. 相談・苦情対応記録の作成方法とその対象（相談・苦情内容、相談員対応振り等）、事後検証の手法（検証者の立場等を含む）と着眼点（相談員対応の適切性等）。当該事後検証による改善状況・事例。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・相談員が、データベースに申出人からの申出内容と相談員の対応内容を記録する。 ・記録については、S Vが全件を確認し、必要に応じ修正・アドバイスのうえ総括コメントを記載することとしている。 ・記録内容については、必要に応じ当センター本部の管理部門が確認・検証を行っている。 ・検証にあたっては、保険会社に対する申出内容と相談員の対応が的確に記録されているか、情報の不足はないかといった点を特に留意している。 <p style="border: 1px dashed black; padding: 5px;">・引き続き現在の取組みを継続する。</p> |
| <p>3. 金融機関に対するあるいは業界団体を通じたフィードバックについて、紛争解決手続受付事案、苦情処理手続受付事案、苦情受付事案及び相談事案における実施状況・頻度、内容。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・四半期ごとに、紛争解決等業務の実施状況（統計値）を会員会社に周知している。 ・苦情については、苦情処理手続に移行して終了した事案のうち、代表的な事例について、当該事案の保険会社における再発防止の取組み内容も含め、フィードバックしている。 ・紛争解決手続事案については、終了した事案全件をフィードバックしている。 <p style="border: 1px dashed black; padding: 5px;">・フィードバック内容の一層の充実・改善に向けて、I T技術の活用可能性（テキストマイニング）について検証中である。</p> |
| <p>4. 紛争解決等業務（相談・苦情に係る業務を含む）に関する</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・当センターに対する苦情の受付方法を業務規程で定め、様式とともにホームページ上で公表している。 |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3 - 1】

| 着眼点（指定機関における対応） | 日本損害保険協会 |
|---|--|
| <p>利用者からの苦情申出を受け付ける窓口の設置状況及び周知方法。当該窓口を通じて受け付けた苦情申出を業務改善に活用するための取組、改善事例。</p> | <p>・当センターの紛争解決等業務に関する苦情が寄せられた場合には、本部の管理部門で適切に対応を行い、苦情の内容等について定期的に開催するADR運営委員会（紛争解決委員と当会役員で構成する当センターの運営機関）に報告のうえ、対応結果について了承を得ることにしている。</p> <p>・引き続き現在の取組みを継続する。</p> |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | | 日本損害保険協会 | |
|---|----|----------|--|
| 5. 令和2年（2020年）3月～11月に受け付けた、新型コロナウイルスを背景とすると考えられる相談・苦情について、各月毎の件数及び主な事例（時期に応じた特色にも言及）。 | | | |
| 3月 | 相談 | 41件 | 海外旅行中に外国で2週間ほど待機することになったので、契約期間を延長したいが、どうしたらよいか。 |
| | 苦情 | 14件 | 海外旅行をキャンセルしたが、旅行変更費用保険金の対象外とされるのは、約款に問題がある。 |
| 4月 | 相談 | 49件 | 新型コロナウイルス感染症対策として車検や自賠責保険の手続き期限が延長されているが、他の保険商品についてはどうなのか。 |
| | 苦情 | 11件 | 新型コロナウイルス感染症の拡大により休業を余儀なくされている。契約時には「感染症による休業は対象になる」と聞いている。更に、これだけの災難であれば、特例措置があつて然るべき。 |
| 5月 | 相談 | 27件 | 自動車保険契約上、使用目的を「レジャー」として契約していたが、緊急事態宣言後から通勤でも自動車を利用するようになった(月10日程度)。この契約条件で通勤途上で事故が発生した場合に告知義務違反など何らかの不利になることはあるか。 |
| | 苦情 | 11件 | 感染を避けるために通院を自重しているが、保険会社は怪我の治療実績に応じた補償のスタンスを変えていない。通院期間の延長を認める特例措置など早急な対策を講じるよう申し入れたい。 |
| 6月 | 相談 | 28件 | 火災保険を契約するとコロナウィルスの影響による休業損害を補償する保険があると勧誘があった。そのような保険商品はあるのか。 |
| | 苦情 | 8件 | 感染リスクを避けて通院を自重していた。相手保険会社から、治療中断60日以上に達しているので治療費対応は5月末までと通知されたが納得できない。 |
| 7月 | 相談 | 8件 | 感染リスクのため十分に通院できず、補償期間の期限までに治癒しない可能性があり、保険会社に相談したが、期間延長は考えていないとのこと。協会として期間延長を検討しないのか。 |
| | 苦情 | 6件 | 感染リスクを考慮し、受診を控えていた。緊急事態宣言解除後に受診したところ手術が必要との診断を受け契約保険会社に連絡したが、補償期間は事故から180日間であり延長は認められないとのことであった。 |
| 8月 | 相談 | 2件 | 自賠責保険料や自動車重量税の納付に関して猶予は設けられているか。救済策について総合的に案内いただける先はあるか。 |
| | 苦情 | 2件 | 院内感染リスクを理由に病院から入院時期を延期された。その後、入院治療したため、保険金を請求したところ、事故日から180日以上経過しているため保険金を支払うことはできないとの連絡があった。保険会社のこのような対応は許容されるのか。 |
| 9月 | 相談 | -件 | - |
| | 苦情 | 1件 | 保険料の払込みの延長措置が講じられていたため、月払保険料の口座引落しが行われていなかったが、ここにきて9月末までに4か月分の保険料を支払うように連絡があった。一度に4か月分を支払うのは支障があるので、分割払いを認めてほしい。 |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | 日本損害保険協会 | | | |
|---|---|----|----|--|
| | 10月 | 相談 | -件 | - |
| | | 苦情 | 2件 | 個人賠償責任保険が満期を迎えたが、継続されていなかったため、自転車事故の賠償ができない。一旦「新型コロナの特例対応」として遡及処理することになったが、結果として遡及できず、代理店の対応に納得できない。 |
| | 11月 | 相談 | -件 | - |
| | | 苦情 | -件 | - |
| <p>6. 新型コロナを背景とすると考えられる相談・苦情が、利用者の通常時とは異なる環境下で生じていることを踏まえた、相談員による的確な対応を確保するための取組（事例の蓄積・共有・周知方法、教育・研修等）。</p> | <p>※3月頃は出入国が制限されたことを受けて海外旅行保険に関する相談・苦情が多くみられた。</p> <p>※その後、飲食店等への営業自粛要請の影響により、休業損害補償に関する相談・苦情が多数寄せられる傾向。</p> <p>※4月以降は、事故等により受傷した箇所の治療に関連した苦情が顕著に増加。ほとんどが感染リスクを考慮して通院を控えていたが、補償期間である180日の延長が認められないことに対するもの。</p> <p>※車検の有効期限の延長に伴う自賠責保険料の支払い猶予に関する相談は初期から9月まで恒常的に寄せられている（3月～9月で75件。うち苦情処理手続となった事案は3件。）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・海外旅行保険については、補償対象となる伝染病・感染症等が限定列挙されているケースが多く、新型コロナによる損害を補償対象とするか否かは、各保険会社における取扱いが異なるため、まずは契約保険会社に当該社の取扱いを確認いただくように促した。 ・自賠責保険の保険料の払込み期間の伸長については、国土交通省の公表事項を各相談員に周知するとともに、契約保険会社への確認も行うように促す対応とした。 ・データベースに記録する際に、新型コロナ関係の相談・苦情についてタグ付けを行い、相談員等が簡便に参照できるようにしている。 <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き現在の取組みを継続する。 </div> | | | |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | 日本損害保険協会 |
|--|---|
| <p>7. 新型コロナを背景とすると考えられる苦情処理手続事案のうち、紛争解決手続に移行した事案、あるいは長期未解決となっている事案の状況（概要、件数等）、移行・長期化の背景、解決・解消への見通し・方策。</p> | <p>・新型コロナを背景とする長期未解決事案は基本的に発生していないと考えている。</p> <p>・2020年3月～11月の間に新型コロナウイルス関連で紛争解決手続に移行した事案は4件。</p> <p>1. 海外旅行保険</p> <p><input type="checkbox"/> 海外旅行保険を解約して保険料の返還を求めたところ、旅行変更費用補償特約部分の保険料の返還には応じられないと回答されたため紛争解決手続の申立てを行ったもの。（不調にて手続終了）</p> <p>2. 興行中止保険</p> <p><input type="checkbox"/> 興行中止保険を契約した2社のうち、1社は当初の判断を見直して保険金支払い対象となったのに対し、もう一方は支払い対象外との判断を崩さないことから紛争解決手続の申立てを行ったもの。（紛争解決手続継続中）</p> <p>3. 海外旅行保険</p> <p><input type="checkbox"/> 新型コロナの影響で旅行をキャンセルしたが、旅行代金については全額返還されたものの、オプションで加入した旅行キャンセル費用を補償する保険にかかる保険料の返還に応じなかったため紛争解決手続の申立てを行ったもの。（不調にて手続終了）</p> <p>4. 傷害保険</p> <p><input type="checkbox"/> 病院の診察日が緊急事態宣言の発令に伴い振替となり、治療費について傷害保険契約に基づき通院保険金を請求したところ、受診日が事故日から180日を経過しているため支払はできないと言われたため紛争解決手続の申立てを行ったもの。（和解成立）</p> |
| <p>8. 新型コロナを背景とすると考えられる相談・苦情への対応における対応記録の事後検証について、実施状況、検証の着眼点、検証による改善事例。</p> | <p>・前述の着眼点「2.」のとおり対応している（コロナ禍においても特段の長期化傾向は見られないことから、通常の手続きの中で対応している。）。</p> |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | 日本損害保険協会 |
|--|--|
| <p>9. 新型コロナを背景とすると考えられる相談・苦情等を対象とした金融機関に対するあるいは業界団体を通じたフィードバックについて、実施状況、着眼点。実施により改善が図られた、あるいは見込まれる金融機関の業務・事例。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナを背景とすると考えられる代表的な相談・苦情事例とともに受付状況をフィードバックしている。 ・引き続き現在の取組みを継続する。 |
| <p>10. 新型コロナに伴う状況下において、3密回避（相談員間、相談員と利用者間、あっせん委員間、あっせん委員と当事者間等）、業務継続確保等の観点からの、各種取組の実施・検討状況（事務上の工夫、あっせん等の事情聴取にオンラインを活用する等）。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・紛争解決手続に係る審査会審議にメールを活用。また、事業者からの答弁書の受領にもメールを活用した。 ・意見聴取に当たり、従来から当センター拠点間においてはテレビ会議を利用した意見聴取を実施しているが、対面（来訪）を希望されない申立人については、一部、電話による意見聴取を実施した事例もある。 ・当センター職員に向けては、時差出勤やローテーション勤務で対応している。 ・専用機器を導入し、電話による意見聴取を仕組みとして導入することを検討する。 ・審査会開催時に紛争解決委員 3 名の間にパーテーションを設置する。 |
| <p>11. ウェブサイト上の相談窓口開設等、オンラインによる利用者アクセス手段の実施・検討状況（当該手段の概要、アクセス後の的確な事案把握と利用者対応継続のための取組）。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・今後、ウェブサイト上での相談・苦情の受付を検討しているが、損害保険にかかるトラブルは、申出に至った背景や関係者が複雑であるケースも多いことから、個別の事情を十分に把握して対応する必要があり、オンライン受付後に折り返し電話をして詳細な事実把握を行う予定としている。 |
| <p>12. オンラインの機能について、新型コロナも契機としたこれまでとは異なる社会状況も踏まえて、利用者アクセス手段、利用者対応手段、事案解決に向けた検討時手段としてどのように活用していくか、方向性（あれば具体策）、メリットと課題。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・相談・苦情対応については、ウェブサイト上での受付を検討している。 ・アクセス手段の多様化につながると考えられるほか、新型コロナ感染拡大防止の観点から非対面での対応推進にもつながると考えられる。 ・損害保険にかかるトラブルは、申出に至った背景や関係者が複雑であるケースも多いことから、個別の事情を十分に把握して対応する必要があり、オンライン受付後に折り返し電話をして詳細な事実把握を行う予定としている。 ・紛争解決手続については、専用機器を導入し、電話による意見聴取を仕組みとして導入することを検討する。 ・引き続き、現在検討中の方策につき、実現に向けて対応していく。 |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| <p>着眼点（指定機関における対応）</p> | <p>保険オンブズマン</p> |
|--|---|
| <p>1. 相談員による利用者の立場に立った丁寧な対応、事案の的確な把握、分かりやすい説明等を、日常的に実践していくための取組（業務・商品知識の習得等を含む）。</p> <p style="border: 1px dashed black; padding: 5px;">（破線以下の記載） 着眼点に関し、今後、更にどのような取組みを行っていくか。 （以下同じ。）</p> | <p>保険種別約款解釈の文献や法律等を随時参照しつつ、個別案件を受け付けた時点で事業者発行の約款、商品内容（パンフレット・重要事項説明書等）を把握・確認し、改めて当法人からも利用者の立場に立った分かり易い説明を行うべく取り組んでいる。</p> <p style="border: 1px dashed black; height: 100px;"></p> |
| <p>2. 相談・苦情対応記録の作成方法とその対象（相談・苦情内容、相談員対応振り等）、事後検証の手法（検証者の立場等を含む）と着眼点（相談員対応の適切性等）。当該事後検証による改善状況・事例。</p> | <p>相談員 2 名にて全案件に均等に対応</p> <p>記録の方法</p> <p>電話対応について</p> <p>全案件を録音</p> <p>対応内容は当法人業務管理者である役員（相談員 2 名とは席も近接しており、会話内容が物理的に聞こえる状態）も個々に把握している。不適切、不備な対応であると考えられる場合にはその場で管理者または別の相談員から訂正の指導を行う。</p> <p>Web について</p> <p>担当者が回答する際に、別の相談員とも共有し、回答内容の適否・相互確認を行っている。</p> <p>WEB から受けた相談内容と回答内容は全件保管している。</p> <p>着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 専門用語ではなく平易な言葉遣いをしているか ● 申立者が主張したい点を正確に理解し、整理しながら、丁寧な対応を行っているか ● 助言を行う場合には、どちらか一方の立場（利用者、事業者）のみに立った発言をするのではなく、公平・客観的な立場で情報提供を行っているか、など <p>事後検証</p> <p>上記のとおり随時また即時指導を行っていることから特段の事後検証は行っていない。</p> |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | 保険オンブズマン |
|--|--|
| <p>3. 金融機関に対するあるいは業界団体を通じたフィードバックについて、紛争解決手続受付事案、苦情処理手続受付事案、苦情受付事案及び相談事案における実施状況・頻度、内容。</p> | <p>紛争解決手続 当法人のホームページに年度半期毎に事案の概要を掲載。</p> <p>苦情処理手続 当法人のホームページに年度半期毎に類型別（募集・管理・保険金）にて受付件数を掲載。</p> <p>苦情・相談 苦情（苦情処理手続きによらない苦情対応）の件数は無。相談は非公表</p> |
| <p>4. 紛争解決等業務（相談・苦情に係る業務を含む）に関する利用者からの苦情申出を受け付ける窓口の設置状況及び周知方法。当該窓口を通じて受け付けた苦情申出を業務改善に活用するための取組、改善事例。</p> | <p>当法人規則（業務規程）をホームページに掲載。当該規則内に「利用者・申立者からの苦情申出を受け付ける」旨を明記。</p> <p>受け付けた苦情は運営委員会へ報告し、定期開催の運営委員会の場で検証が行われ、必要に応じ業務改善の提案が為される。</p> <p>事例 特記すべき事例はなし。</p> |
| <p>5. 令和2年（2020年）3月～11月に受け付けた、新型コロナを背景とすると考えられる相談・苦情について、各月毎の件数及び主な事例（時期に応じた特色にも言及）。</p> | <p>令和2年8月 苦情1件のみ：「新型コロナにより死亡。新型コロナは急激・偶然・外来に該当することから、傷害保険金の支払対象を求め。生命保険は災害認定しているので損害保険も「事故」認定すべきだ」、との主張・申立。</p> <p>上記の他、ADR、苦情、相談は無。</p> |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | 保険オンブズマン |
|--|---|
| <p>6. 新型コロナを背景とすると考えられる相談・苦情が、利用者の通常時とは異なる環境下で生じていることを踏まえた、相談員による的確な対応を確保するための取組（事例の蓄積・共有・周知方法、教育・研修等）。</p> | <p>損害保険は原則として急激・偶然・外来の事故に起因する傷害保険金請求が検討の対象になると思われる。また身体に関する保険金請求については、新型コロナに限らず、苦情・相談受付段階で安易に電話を通じた判断はできなく、診断書等に基づいた判断になる。こうした事情から苦情処理手続の対応レベルにおいては申立人からの主張を一旦そのまま事業者側へ伝え、迅速な対応を求めることとしている。</p> <p>尚、「急激・偶然・外来の事故」等についての判例・知識の研修等は逐次実施している。</p> |
| <p>7. 新型コロナを背景とすると考えられる苦情処理手続事案のうち、紛争解決手続に移行した事案、あるいは長期未解決となっている事案の状況（概要、件数等）、移行・長期化の背景、解決・解消への見通し・方策。</p> | <p>上記5のとおり。</p> |
| <p>8. 新型コロナを背景とすると考えられる相談・苦情への対応における対応記録の事後検証について、実施状況、検証の着眼点、検証による改善事例。</p> | <p>毎年2回の運営委員会にて事後検証は定期的に行っており、今後、新型コロナに特化した深刻な苦情等が多く寄せられる状況に発展した場合には、定期検証に加え、臨時委員会開催による対応も視野にいれることが考えられる。</p> |
| <p>9. 新型コロナを背景とすると考えられる相談・苦情等を対象とした金融機関に対するあるいは業界団体を通じたフィードバックについて、実施状況、着眼点。実施により改善が図られた、あるいは見込まれる金融機関の業務・事例。</p> | <p>上記6のとおり、深刻な内容の苦情が多く寄せられる場合には、事業者側にも適宜フィードバックを行う予定。</p> |
| <p>10. 新型コロナに伴う状況下において、3密回避（相談員間、相談員と利用者間、あっせん委員間、あっせん委員と当事者間等）、業務継続確保等の観点からの、各種取組の実施・検討状況（事務上の工夫、あっせん等の事情聴取にオンラインを活用する等）。</p> | <p>3密回避の各種取組</p> <p>受付体制</p> <p>電話受付</p> <p>相談員（2名）の間で交代により在宅勤務を実施している（当法人貸与のノートPC及び携帯電話等を活用）。</p> <p>Webによる受付</p> <p>当法人のホームページにてWebによる苦情受付</p> <p>調停案件</p> |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3 - 1】

| 着眼点（指定機関における対応） | 保険オンブズマン |
|---|---|
| | <p>当法人で実施する調停案件は関係者の了解を得た上で、原則としてオンラインとしている</p> |
| <p>11. ウェブサイト上の相談窓口開設等、オンラインによる利用者アクセス手段の実施・検討状況（当該手段の概要、アクセス後の的確な事案把握と利用者対応継続のための取組）。</p> | <p>従前より当法人のホームページにて Web による苦情受付を行っており、その更なる周知を図るため本年 10 月に全契約事業者に対して、各事業者のホームページ上で「保険オンブズマンはそのホームページにて Web による受付も行っている」旨の表記追加を改めて要請した。各事業者にて更新ペースに併せて順次変更を行って頂いている。</p> |
| <p>12. オンラインの機能について、新型コロナも契機としたこれまでとは異なる社会状況も踏まえて、利用者アクセス手段、利用者対応手段、事案解決に向けた検討時手段としてどのように活用していくか、方向性（あれば具体策）、メリットと課題。</p> | <p>上記 11 に同じ。</p> |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | 日本少額短期保険協会 |
|--|--|
| <p>1. 相談員による利用者の立場に立った丁寧な対応、事案の的確な把握、分かりやすい説明等を、日常的に実践していくための取組（業務・商品知識の習得等を含む）。</p> <p style="border: 1px dashed black; padding: 5px;">（破線以下の記載） 着眼点に関し、今後、更にどのような取組みを行っていくか。 （以下同じ。）</p> | <p>常に利用者の置かれた状況・要望・心情を聞く等聞き取りを丁寧に行うことにより、相談・苦情の原因・背景・経緯を正確に把握し、そのうえで解決に向けてのアドバイスを行うなど慎重な対応姿勢を心がけている。また、相談員によって対応にムラが出ないように、相談員同士で事案や対応方針等の共有を定期的に行っている。（週 1 回）</p> <p>業務知識・商品知識については、各社の約款や重要事項説明書、パンフレット等を確認するなどして知識習得に努めている。</p> <p style="border: 1px dashed black; padding: 5px;">今後も引き続き取組んでいく。</p> |
| <p>2. 相談・苦情対応記録の作成方法とその対象（相談・苦情内容、相談員対応振り等）、事後検証の手法（検証者の立場等を含む）と着眼点（相談員対応の適切性等）。当該事後検証による改善状況・事例。</p> | <p>相談・苦情共に対応した相談員が対応記録（申出内容・対応内容）を作成しており、相談員同士で内容について相互確認を行っている（週 1）。また、対応内容が適切だったかどうかの事後検証は相談室長が行い（月 1）、さらに半期に一度 ADR 諮問委員会にて事後検証を行っている。</p> <p>事後検証による改善状況・事例としては、「苦情が多い事業者については、協会から経営トップに対して苦情分析データの情報提供を行い、改善指導をしていく必要がある」と ADR 諮問委員会より提言があり、苦情が発生した業者含め全社に苦情受付状況について情報提供を行ったところ、苦情が多い業者については一定の改善傾向がみられた。</p> |
| <p>3. 金融機関に対するあるいは業界団体を通じたフィードバックについて、紛争解決手続受付事案、苦情処理手続受付事案、苦情受付事案及び相談事案における実施状況・頻度、内容。</p> | <p>苦情事案・紛争事案の受付状況を全社宛に半期に 1 度フィードバックを行っている。当機関で受付けた苦情・紛争案件について、当該社の受付件数と業界全体での受付件数と業界平均の発生率、苦情発生有りの会社には苦情申出内容と対応内容をフィードバックしている。</p> |
| <p>4. 紛争解決等業務（相談・苦情に係る業務を含む）に関する利用者からの苦情申出を受け付ける窓口の設置状況及び周知方法。当該窓口を通じて受け付けた苦情申出を業務改善に活用するための取組、改善事例。</p> | <p>紛争解決等業務（相談・苦情に係る業務を含む）に関する利用者からの苦情申出を受け付ける窓口として、当機関では「調査部会」を設置している。協会ホームページや業務規程にも記載をしておき、利用者にも当該規程を郵送する等して周知している。</p> <p>なお、現時点では当該窓口を通じて受付た苦情は 0 件である。</p> |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | 日本少額短期保険協会 | | |
|---|------------|---|---------|
| 5. 令和2年（2020年）3月～11月に受け付けた、新型コロナウイルスを背景とすると考えられる相談・苦情について、各月毎の件数及び主な事例（時期に応じた特色にも言及）。 | 月 | 相談 | 苦情 |
| | 3月 | 1件 保険金請求書類を送ったところ業者が「（コロナの影響で）業務が立て込んで時間が無い」と言われた。早くしてほしい。 | 苦情案件は0件 |
| | 4月 | 4件 結婚式総合保険でコロナの影響でキャンセルの場合対象かどうか相談したい。 | |
| | 5月 | 0件 | |
| | 6月 | 1件 結婚式総合保険でコロナの影響でキャンセルの場合対象かどうか相談したい。 | |
| | 7月 | 1件 コロナ禍にて旅行中止となった。宿泊ホテルにかかる補償費用についてよく分からず説明を求めて電話をするも全く繋がらない。 | |
| | 8月 | 1件 コロナ禍で保険の解約手続きがインターネット（ホームページ上）のみでの受付となっているが、ネット環境が無くどのようにすべきか困っている。 | |
| | 9月～11月 | 0件 | |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | 日本少額短期保険協会 |
|--|---|
| <p>6. 新型コロナを背景とすると考えられる相談・苦情が、利用者の通常時とは異なる環境下で生じていることを踏まえた、相談員による的確な対応を確保するための取組（事例の蓄積・共有・周知方法、教育・研修等）。</p> | <p>コロナ禍に限らず大災害、新商品販売等においては常に前例のない苦情や相談が寄せられることは予想される。着眼点1の回答と重複するが、このようなケースにも対応するため、常に利用者の置かれた状況・要望・心情を聞く等聞き取りを丁寧に行うことにより、相談・苦情の原因・背景・経緯を正確に把握し、そのうえで解決に向けてのアドバイスを行うなど慎重な対応姿勢を心がけている。また、相談員によって対応にムラが出ないように、相談員同士で事案や対応方針等の共有を定期的に行っている。（週1回）</p> |
| <p>7. 新型コロナを背景とすると考えられる苦情処理手続事案のうち、紛争解決手続に移行した事案、あるいは長期未解決となっている事案の状況（概要、件数等）、移行・長期化の背景、解決・解消への見通し・方策。</p> | <p>新型コロナを背景とする苦情処理手続事案ならびに長期未解決事案はない。</p> |
| <p>8. 新型コロナを背景とすると考えられる相談・苦情への対応における対応記録の事後検証について、実施状況、検証の着眼点、検証による改善事例。</p> | <p>新型コロナを背景とする相談への対応記録の事後検証については、対応が適切であったかを着眼点として、相談員同士での検証、相談室長による検証を実施した。着眼点5に記載した相談事案にある「電話が繋がらない」「インターネット環境がなくコンタクト手段がない」といったケースは、当機関から業者へその情報を提供し、業者から直接相談者に連絡するよう依頼した。事後検証においては特段対応に問題は見られなかった。</p> <p>なお、新型コロナを背景とする苦情処理手続事案はない。</p> |
| <p>9. 新型コロナを背景とすると考えられる相談・苦情等を対象とした金融機関に対するあるいは業界団体を通じたフィードバックについて、実施状況、着眼点。実施により改善が図られた、あるいは見込まれる金融機関の業務・事例。</p> | <p>新型コロナを背景とする相談事案については、業者にフィードバックが必要なものは利用者に了解を得た上で行っている。</p> |
| <p>10. 新型コロナに伴う状況下において、3密回避（相談員間、相談員と利用者間、あっせん委員間、あっせん委員と当事者間等）、業務継続確保等の観点からの、各種取組の実施・検討状況（事務上の工夫、あっせん等の事情聴取にオンラインを活用する等）。</p> | <p>相談員間、裁定委員会等は密集、密閉、密接を生じないように席を設け、会話に支障なくかつ危険を生じないように常に配慮を行っている。利用者からの事情聴取が必要な場合は原則電話・メールで聞き取っている。紛争解決手続時においては、当事者双方からの証拠・主張などを受付ける際には郵送・メール等にて行っている。</p> |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3 - 1】

| 着眼点（指定機関における対応） | 日本少額短期保険協会 |
|---|---|
| <p>11. ウェブサイト上の相談窓口開設等、オンラインによる利用者アクセス手段の実施・検討状況（当該手段の概要、アクセス後の的確な事案把握と利用者対応継続のための取組）。</p> | <p>利用者からのアクセス手段として、少短会社との間で発生したトラブルについてのお客様の相談内容を記載する「少額短期ほけん相談室 お申出フォーム」を設置して利用者からのアクセス面での利便性向上を図っている。相談室メンバー間で内容を確認し合った上で、クイックアクションを心がけている。申出内容に応じて業者へ速やかに内容を伝え利用者への対応に齟齬・遅延が生じないよう配慮している。</p> |
| <p>12. オンラインの機能について、新型コロナも契機としたこれまでとは異なる社会状況も踏まえて、利用者アクセス手段、利用者対応手段、事案解決に向けた検討時手段としてどのように活用していくか、方向性（あれば具体策）、メリットと課題。</p> | <p>当機関における申出フォームの活用は、利用者にとって時間帯を問わずアクセスができ、また利用者にとってアクセス手段の選択肢が増えたことはメリットであると考え。当機関にとっても利用者の申出内容を事前に把握できその後の対応（利用者への聞き取り）がスムーズにできることは良い点と考える。課題としては、利用者が気軽にアクセスできる分、「保障内容を教えて欲しい」「保険金請求をしたい」など本来少短業者に問い合わせすべき内容の申出も当機関に入ってきてしまう点は課題であると感じる。また、フォーム記載内容だけでは申出人の置かれた状況や申出人の意図する解決すべき課題などが明確に読み取ることが困難なケースが多く、補足確認のための電話やメールでの相談員からのコンタクトは必要になる。</p> |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | FINMAC |
|---|---|
| <p>1. 相談員による利用者の立場に立った丁寧な対応、事案的な確かな把握、分かりやすい説明等を、日常的に実践していくための取組（業務・商品知識の習得等を含む）。</p> <p style="border: 1px dashed black; padding: 5px;">（破線以下の記載） 着眼点に関し、今後、更にどのような取組みを行っていくか。 （以下同じ。）</p> | <p>原則として毎月相談員研修を開催し、業務において発生した問題点・留意点・疑問点等を共有し、協議を行っている。この研修により相談員全員の目線合わせ、認識合わせを行うことで、利用者への丁寧な対応、わかりやすい説明、事案的な確かな把握などを含めた当センター全体の業務の質的向上に努めている。</p> <p>さらに相談員研修においては、新しい金融商品、新しい取引制度、新しい税制等に関する事項についても取り上げ、知識の習得に努めている。2020 年度においては、①商品デリバティブ取引、②暗号資産デリバティブ取引、③電子記録移転権利の売買取引（STO）が新たな金融商品取引業として加わっており、これらの相談・苦情・紛争解決の業務が対象となったことから、それぞれの取引に関する研修を実施するとともに、相談員向けマニュアル（苦情・相談対応の Q&A を含む）等関係資料も作成し、知識の習得に努めている。</p> <p style="border-top: 1px dashed black; padding-top: 5px;">これまでの取組みを継続する。</p> |
| <p>2. 相談・苦情対応記録の作成方法とその対象（相談・苦情内容、相談員対応振り等）、事後検証の手法（検証者の立場等を含む）と着眼点（相談員対応の適切性等）。当該事後検証による改善状況・事例。</p> | <p>相談・苦情の申出内容、対応状況等は、すべての事案について記録している（具体的には『苦情相談記録書』を作成している）。記録の作成方法については、内部管理用に構築したシステムに担当相談員が入力し、入力した記録をデータベース化している。データベースを検索することにより過去の対応履歴を参照することが可能となっている。</p> <p>受け付けた苦情・相談の申出内容及び対応状況は、翌営業日に全役職員に展開し、相談員が事案の問題点を的確に把握しているか、適切な対応ができているか等について役員及び管理職が確認している。そして必要に応じて個々の事案に関して管理職が相談員にヒアリングし、相談員との認識の共有や対応策・改善策等について協議しており、そうした取組みにより相談員のスキルアップに努めている。</p> |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | FINMAC |
|---|--|
| | これまでの取組みを継続する。 |
| <p>3. 金融機関に対するあるいは業界団体を通じたフィードバックについて、紛争解決手続受付事案、苦情処理手続受付事案、苦情受付事案及び相談事案における実施状況・頻度、内容。</p> | <p>1. 業界団体に対し、毎月、すべての紛争解決手続受付事案、苦情処理手続受付事案、苦情受付事案及び相談事案の概要について、同種の苦情紛争の未然防止、再発防止、拡大防止に資するため、個人情報に配慮したうえでフィードバックしている。各業界団体ではこれらの情報を分析し、傘下の金融機関に対して業務改善等に資する情報を提供している。</p> <p>2. 金融機関に対し、同種の苦情紛争の未然防止、再発防止、拡大防止に資するため、個人情報に配慮したうえで、業界団体を通じて以下のとおりフィードバックしている。</p> <p>① 毎月フィードバックしているもの</p> <ul style="list-style-type: none"> • 紛争解決手続事例（1 事案）＜確認された事実関係、紛争解決委員の見解、解決結果、主な留意点＞ • 苦情事例（1 事案）＜申出内容、対応結果、主な留意点、＞ • 相談事例（2 事案）＜申出内容＞ <p>② 四半期ごとにフィードバックしているもの</p> <ul style="list-style-type: none"> • 紛争解決手続事例（全事案）＜紛争事案の概要（申立人及び被申立人の主張）、紛争解決委員の見解、処理状況＞ • 苦情事例（4 事案）＜申出内容、対応結果、主な留意点、＞ <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>これまでの取組みを継続する。</p> |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | FINMAC | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---------|-----|---------|----|--|----|---------|----|---------|-----|-----|---|-----|----|-----|----|---|-----|----|-----|----|---|-----|----|-----|----|---|-----|----|-----|----|---|-----|----|-----|----|---|-----|---|-----|-----|---|-----|---|------|----|---|-----|---|------|----|---|-----|---|
| <p>4. 紛争解決等業務（相談・苦情に係る業務を含む）に関する利用者からの苦情申出を受け付ける窓口の設置状況及び周知方法。当該窓口を通じて受け付けた苦情申出を業務改善に活用するための取組、改善事例。</p> | <p>紛争解決業務について、当センターではあっせんの終結後に利用者に対してアンケートを実施している（申立人及び被申立人にアンケート用紙を送付し、回答を返送していただく方法）。多くの申立人及び被申立人から幅広く意見を収集し、その結果を相談員及びあっせん委員並びに当センターの理事会や運営審議委員会にフィードバックしている。これらのフィードバックにより、各理事や各委員等から業務改善等に関するご意見をいただき、業務改善に繋げる制度になっている。</p> <p>また、当センターウェブサイト上のトップページに「お問い合わせ」のアイコンを設置し、「専用フォームでのご意見送付」から「業務・運営に関するご意見フォームへ」とつながるようになっている。当該フォームより意見が送られてきた場合には、自動的に管理職及び担当者に転送され、組織内で共有している。2020 年度上期において、業務に関する苦情申出はなかった。</p> <p>-----</p> <p>これまでの取組みを継続する。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>5. 令和 2 年（2020 年）3 月～11 月に受け付けた、新型コロナを背景とすると考えられる相談・苦情について、各月毎の件数及び主な事例（時期に応じた特色にも言及）。</p> | <p>●各月毎の相談・苦情件数 （単位：件）</p> <table border="1" data-bbox="936 826 1845 1414"> <thead> <tr> <th rowspan="2">2020 年</th> <th colspan="2">苦情</th> <th colspan="2">相談</th> </tr> <tr> <th>総数</th> <th>うちコロナ関連</th> <th>総数</th> <th>うちコロナ関連</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3 月</td> <td>106</td> <td>4</td> <td>480</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>4 月</td> <td>67</td> <td>2</td> <td>269</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>5 月</td> <td>44</td> <td>3</td> <td>192</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>6 月</td> <td>69</td> <td>5</td> <td>301</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>7 月</td> <td>77</td> <td>3</td> <td>271</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>8 月</td> <td>68</td> <td>1</td> <td>276</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>9 月</td> <td>101</td> <td>4</td> <td>293</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>10 月</td> <td>67</td> <td>6</td> <td>284</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>11 月</td> <td>51</td> <td>1</td> <td>266</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> | 2020 年 | 苦情 | | 相談 | | 総数 | うちコロナ関連 | 総数 | うちコロナ関連 | 3 月 | 106 | 4 | 480 | 11 | 4 月 | 67 | 2 | 269 | 32 | 5 月 | 44 | 3 | 192 | 13 | 6 月 | 69 | 5 | 301 | 11 | 7 月 | 77 | 3 | 271 | 11 | 8 月 | 68 | 1 | 276 | 6 | 9 月 | 101 | 4 | 293 | 1 | 10 月 | 67 | 6 | 284 | 2 | 11 月 | 51 | 1 | 266 | 1 |
| 2020 年 | 苦情 | | 相談 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 総数 | うちコロナ関連 | 総数 | うちコロナ関連 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 月 | 106 | 4 | 480 | 11 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 月 | 67 | 2 | 269 | 32 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 月 | 44 | 3 | 192 | 13 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 月 | 69 | 5 | 301 | 11 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 月 | 77 | 3 | 271 | 11 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 月 | 68 | 1 | 276 | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 月 | 101 | 4 | 293 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 月 | 67 | 6 | 284 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 月 | 51 | 1 | 266 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| <p>着眼点（指定機関における対応）</p> | <p>FINMAC</p> |
|---|--|
| | <p>新型コロナを背景とすると考えられる相談件数は徐々に減少傾向にある。初期の3月から4月にかけては、「投資信託を買ったがコロナの影響で損失が膨らんだ。」「仕組債を購入したがコロナの影響が不安なのでキャンセルを申し入れたところ、1000万円の損失が出ると言われた。」「コロナで株価が暴落して夜も眠れない。」など株式や債券の価格が大きく変動したことにより不安を訴える相談が多かった。また3月から6月にかけて、「証券会社に電話してもつながらない。」「証券会社に書類を郵送したが対応してくれない。」など事業者の業務態勢がコロナの影響を受けたことに起因しての相談も多かった。</p> <p>一方、新型コロナを背景とすると考えられる苦情件数はこれまでのところ大きな変動は見られない。該当する苦情としては、「担当者に、コロナの影響が心配なので株を売却したいと言ったが売ってもらえなかった。」「担当者からコロナショックを理由に保有している債券の売却を強く勧められて売却したが、今考えると保有していた方がよかったのにだまされて売却させられた。」「昨年、担当者から必ず儲かると言われて公募株式を買い付けたが、現在コロナ禍により値下がりして評価損となっている。勧誘時の説明と異なるので損害賠償を求めたい。」など、相場の変動によって発生した損失や評価損に係る苦情が多かった。</p> |
| <p>6. 新型コロナを背景とすると考えられる相談・苦情が、利用者の通常時とは異なる環境下で生じていることを踏まえた、相談員による的確な対応を確保するための取組（事例の蓄積・共有・周知方法、教育・研修等）。</p> | <p>新型コロナを背景とすると考えられる相談・苦情に対しても、通常の相談・苦情と同様に相談員研修等において情報共有に努めている。</p> <hr/> <p>これまでの取組みを継続する。</p> |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | FINMAC | | | | | | | | | | | | |
|--|---|------|------|----|------|-----------|-----|-----|-----|-------|-----|----|------|
| <p>7. 新型コロナを背景とすると考えられる苦情処理手続事案のうち、紛争解決手続に移行した事案、あるいは長期未解決となっている事案の状況（概要、件数等）、移行・長期化の背景、解決・解消への見通し・方策。</p> | <p>2020 年度上半期において新型コロナを背景とすると考えられる苦情処理手続事案は 18 件であり、それらの事案の 2020 年 11 月末時点の進捗状況は以下のとおりである。</p> <table border="1" data-bbox="938 357 1709 711"> <thead> <tr> <th>進捗状況</th> <th>苦情件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>解決</td> <td>14 件</td> </tr> <tr> <td>紛争解決手続に移行</td> <td>3 件</td> </tr> <tr> <td>交渉中</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>長期未解決</td> <td>1 件</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>18 件</td> </tr> </tbody> </table> <p>●紛争解決手続に移行した事案は 3 件であり、概要、背景は以下のとおりである。</p> <p>① <申出の内容>5 年前、銀行から紹介された証券会社に仕組債（ブラジルリアル/円連動債券）を勧められ購入した。しかし、新型コロナの関係で急速に為替が変動し当初元本の半額程度での償還になると連絡があった。想像以上に高リスクの商品を勧めたことに納得がいかない。</p> <p><事業者の回答>申出者は高い金利を希望したため、該当する商品を勧めた。申出者の属性に基づき適合性の観点から検討し、本件商品を勧めることに問題はないと判断した。申出者は本件商品購入後に別の外貨に関連した仕組債も自ら能動的に追加購入している。申出者は為替変動リスクを理解されているはずである。</p> <p><処理状況>相談員が事業者の回答を申出者に伝えたところ、当該回答に納得できず、申出者はあっせんを申し立てた。あっせんが実施されが、結果は双方の主張が平行線のままで合意に至らず打ち切りとなった。</p> <p>② <申出の内容>4 年前に証券会社の担当者に勧められて信用取引を始めたが、担当者に言われるままに取引した結果、本年 3 月にコロナショックで大きな損失となった。担当者の責任を追究し、少しでも損失を取り戻したい。</p> | 進捗状況 | 苦情件数 | 解決 | 14 件 | 紛争解決手続に移行 | 3 件 | 交渉中 | 0 件 | 長期未解決 | 1 件 | 合計 | 18 件 |
| 進捗状況 | 苦情件数 | | | | | | | | | | | | |
| 解決 | 14 件 | | | | | | | | | | | | |
| 紛争解決手続に移行 | 3 件 | | | | | | | | | | | | |
| 交渉中 | 0 件 | | | | | | | | | | | | |
| 長期未解決 | 1 件 | | | | | | | | | | | | |
| 合計 | 18 件 | | | | | | | | | | | | |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | FINMAC |
|-----------------|--|
| | <p>＜事業者の回答＞担当者は、申出者にその都度確認したうえで、売買注文を受注している。取引の結果は申出者に帰属するものと認識している。</p> <p>＜処理状況＞相談員が事業者の回答を申出者に伝えたところ、当該回答に納得できず、申出者はあっせんを申し立てた。あっせんが実施され、事業者が相応の和解金を支払うことで和解が成立した。</p> <p>③ ＜申出の内容＞FX 業者で取引を始めて 1 週間で大きな損失が発生した。もう取引を止めたいと申し出たが強引に引き留められ、継続した。これまでの取引状況などに関し、担当者に自宅に來訪して説明してほしいと言ったが、コロナの影響で顧客宅の訪問は無理だと言われた。取引全般に納得がいかない。損害賠償を求めたい。</p> <p>＜事業者の回答＞担当者の相場見通しに対し、実際の相場が逆に動いたこともありパフォーマンスが上がらなかった結果である。申出者への提案やフォローアップなど顧客対応には問題はないと考えている。</p> <p>＜処理状況＞相談員が事業者の回答を申出者に伝えたところ、当該回答に納得できず、申出者はあっせんを申し立てた。あっせんが実施され、事業者が相応の和解金を支払うことで和解が成立した。</p> <p>●長期未解決事案は 1 件であり、事案の概要、長期化の背景、解決・解消への見通しは以下のとおりである。</p> <p>＜申出の内容＞コロナ禍における金融機関からの特別な融資制度にて調達した資金の一部を使って証券会社で仕組債を購入した。証券会社の担当者が問題ないと言ったから購入したものの、このような資金性格に鑑みると証券投資に使うことにはためらいが生じ、仕組債購入の取消しを求めたが応じてもらえない。買付代金を支払っていないため、証券会社から執拗に支払いを求められている。</p> <p>＜事業者の回答＞特別な融資制度にて調達した資金での投資を提案した事実はない。申出者から入金がないため、入金を要請し続けざるを得ない。</p> <p>＜処理状況＞相談員が事業者の回答を申出者に伝えたところ、当該回答に納得していない。事業者</p> |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | FINMAC |
|--|--|
| | <p>が今後どのような行動に出るか、また申出者がどのような行動に出るか、定期的に状況確認を継続する。</p> |
| <p>8. 新型コロナを背景とすると考えられる相談・苦情への対応における対応記録の事後検証について、実施状況、検証の着眼点、検証による改善事例。</p> | <p>新型コロナを背景とすると考えられる相談・苦情に対しては、週に1回、件数及び事案内容を組織内（全役職員）で情報共有している。</p> <hr/> <p>これまでの取組みを継続する。</p> |
| <p>9. 新型コロナを背景とすると考えられる相談・苦情等を対象とした金融機関に対するあるいは業界団体を通じたフィードバックについて、実施状況、着眼点。実施により改善が図られた、あるいは見込まれる金融機関の業務・事例。</p> | <p>新型コロナを背景とすると考えられる相談・苦情等も含め業界団体から傘下の金融機関に対して業務改善等に資する情報を提供している。</p> <hr/> <p>これまでの取組みを継続する。</p> |
| <p>10. 新型コロナに伴う状況下において、3密回避（相談員間、相談員と利用者間、あっせん委員間、あっせん委員と当事者間等）、業務継続確保等の観点からの、各種取組の実施・検討状況（事務上の工夫、あっせん等の事情聴取にオンラインを活用する等）。</p> | <p>オンラインの活用に関しては、3密回避といったコロナの影響のみならずその利便性からオンラインの活用を希望する利用者も出てくるものと思われる。オンラインの活用を希望する利用者にはできる範囲でオンライン対応とすることを今後の基本的な方針としている。したがって、今後オンラインの活用を希望する利用者に対してはあっせんの事情聴取だけでなく、あっせんの申立てや関係資料の提出といった場面においても利用者が希望する場合にはできるだけオンラインを活用できるように必要な体制を整備していく予定である。</p> <hr/> <p>これまでの取組みを継続する。</p> |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | FINMAC |
|---|---|
| <p>11. ウェブサイト上の相談窓口開設等、オンラインによる利用者アクセス手段の実施・検討状況（当該手段の概要、アクセス後の的確な事案把握と利用者対応継続のための取組）。</p> | <p>当センターでは従前からウェブサイト上の相談フォームから苦情・相談を受け付けており、相談フォームからの相談・苦情を受け付け後、利用者が申告した＜当センターからの回答を希望する時間＞に担当相談員が電話をかけて、相談・苦情の内容を丁寧に聴き取り、把握し、対応している。相談フォームは記載文字数が限られていることなどから具体的な相談・苦情内容や趣旨が把握しにくい場合もあるため、電話で丁寧に把握するように努めている。</p> <hr/> <p>これまでの取組みを継続する。</p> |
| <p>12. オンラインの機能について、新型コロナも契機としたこれまでとは異なる社会状況も踏まえて、利用者アクセス手段、利用者対応手段、事案解決に向けた検討時手段としてどのように活用していくか、方向性（あれば具体策）、メリットと課題。</p> | <p>相談フォームからの相談・苦情の受付はこれまでも実施しているところであり、夜間や休日など電話での受付時間以外にも申出できるという利用者にとってのメリットは大きいと認識している。</p> <p>相談フォームは＜利用者⇒FINMAC＞という利用者のアクセス手段と位置付けており、これを＜利用者⇔FINMAC＞という双方向のツールとすることは想定していない。</p> <hr/> <p>これまでの取組みを継続する。</p> |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| <p>着眼点（指定機関における対応）</p> | <p>日本貸金業協会</p> |
|---|---|
| <p>1. 相談員による利用者の立場に立った丁寧な対応、事案の的確な把握、分かりやすい説明等を、日常的に実践していくための取組（業務・商品知識の習得等を含む）。</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>（破線以下の記載）</p> <p>着眼点に関し、今後、更にどのような取組みを行っていくか。</p> <p>（以下同じ。）</p> </div> | <p>○相談員が利用者の主訴を的確・丁寧に聴き取り適切に助言・対応を行えるように、基本的な相談・苦情・紛争についての定義や範囲・受付方法・委員会の役割・支部の業務・クレジット対応・他機関との連携等の基本的な対応を解説している「紛争解決等業務マニュアル」及び以下の各種の相談員用ガイドブックを活用した研修を行って、事案の内容や利用者の意向を適切に把握するためのスキル向上を図り、対応最終のクロージングにおいて、利用者に対し「以上の説明でご理解いただけましたか」、「他にご不明な点はございますか」と質問することで利用者の満足度を確保させている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「相談対応ガイドブック（電話対応マナー・コミュニケーションの阻害要因の把握・カウンセリング技法等）」 ・「電話対応の基本（利用者の顔が見えないことによるコミュニケーション不足を補うための注意点・利用者の話をさげることなく良く聴くこと及び主訴の繰り返し等により利用者の意向（主訴）を適切に把握し確認する技法等）」 ・「ヤミ金関連相談対応ガイドブック（ヤミ金に関わってしまった利用者へ適切な対応を助言）」 ・「生活再建支援（多重債務に陥った利用者や浪費癖から抜け出せない利用者へのカウンセリング対応や家計管理の方法）」 ・「苦情への引継ぎ（相談受付中に利用者から貸金業務に関する不満足の内容があった場合の引継ぎフロー）」 <p>○支部については、職員の入れ替えも都度あるので相談スキルの向上のため、「ヒヤリングシートを活用した相談対応方法（シートの活用方法・システムの入力方法・返済困難対応・貸付自粛対応・ヤミ金対応）」についてオンラインを活用した研修を行い、全体的なレベルの向上を図っている。</p> <p>○日々の相談を、指定のシステムに相談員が入力した相談内容について、全件管理者がチェックを行い、適切な対応ができているか確認を行っている。状況によっては、音源を確認し相談員へフィードバックを行い、相談の質の向上に努めている。また、相談員によって、相談の受け方にばらつきがないように、ヒヤリングシートにて相談内容ごとに聴取内容を明確にし、どの相談員が担当しても、丁寧な対応ができるように体制を整えている。</p> <p>○また、隔年で外部評価会社に依頼して相談音源のモニタリングとミステリーコールを行い、それぞれの担当者の相談対応について評価してもらい、フィードバックを行っている。改善が必要な相談員へは、上期・下半期で、実践的なロープレ研修を行い、外部評価会社から受けた指摘の改善に努めている。</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>これまでの取組を継続していきたい。</p> </div> |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | 日本貸金業協会 |
|---|---|
| <p>2. 相談・苦情対応記録の作成方法とその対象（相談・苦情内容、相談員対応振り等）、事後検証の手法（検証者の立場等を含む）と着眼点（相談員対応の適切性等）。当該事後検証による改善状況・事例。</p> | <p>（1）相談</p> <p>○相談員は相談対応終了直後に相談記録書をシステム上で作成している。（記録事項は、受付年月日・相談分類・住所・氏名・生年月日・相手方業者・具体的相談内容・助言・情報提供内容等）。</p> <p>○全相談事案について管理者が、入力された相談内容が適切であったか、相談内容と助言内容等について、分かりやすい説明であったか、情報提供が適切であったか等をチェックし、不適切な対応があった場合は当該相談員に対して教育・指導している。</p> <p>（2）苦情</p> <p>○相談員は苦情受理直後に苦情記録書をシステム上で作成し、相手方業者への事実確認～申立人への報告を行うとともに、終了時点で苦情記録書として保存。</p> <p>（記録事項は、事件番号・受付年月日・苦情分類・申立人・住所・生年月日・相手方業者への個人情報開示同意・行政への情報提供同意・相手方業者の商号・住所・相談窓口電話番号・苦情の内容・処理結果・完結日・協会の担当者と管理者確認印等）</p> <p>○苦情受理直後に管理者が受理内容を確認し、担当相談員との間で事実確認等の進行を検討し、全ての事案について管理者は、事実確認の開始～途中～結果～利用者への報告（手続終了同意を含む）の各時点において、担当者から報告を受け、適切な処理がなされているのかチェックを行い、詳細な対応指示を行っている。</p> <p>（3）カウンセリング</p> <p>○「借金は整理できたが、家計管理が苦手で今後の生活が不安」「依存的な行動（ギャンブルや買い物癖）が治らない」といったケースに、多重債務の再発防止を目的とした生活再建支援カウンセリングを行っている。</p> <p>そして、『生活再建支援カウンセリングの向上に役立てる』ことを目的としてカウンセリングを終了した本人及び家族に対し、アンケート調査を実施し、令和元年度の回収率は 63.0%（27 件中 17 件）</p> |
| <p>3. 金融機関に対するあるいは業界団体を通じたフィードバックについて、紛争解決手続受付事案、苦情処理手続受付事案、苦情受付事案及び相談事案における実施状況・頻度、内容。</p> | <p>○協会員及び非協会員向けに、ウェブサイトにおいて、類型別の件数及び終了事案の概要を「センターだより」に公表している。</p> <p>○相談・苦情を含めた紛争解決手続におけるトピックな事項について、協会員との意見交換会を定期的（半年に 1 回程度）に行っている。</p> |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | 日本貸金業協会 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|--------|-------|--|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--|--------|---------|---|----|-----|-----|----|----|----|----|----|----|-----|------|------|------|---|----|----|----|----|----|----|----|---|---|-----|-------|------|--|---|----|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|---------|---|--|----|----|----|---|---|---|--|---|-----|-------|-----------|--|--|---|---|---|---|--|---|--|--|---|------|------|--|--|----|----|---|---|---|---|---|---|----|------|--------|--|--|---|---|---|--|---|--|--|--|----|------|-----|--|---|----|---|---|---|---|---|---|---|----|------|
| 4. 紛争解決等業務（相談・苦情に係る業務を含む）に関する利用者からの苦情申出を受け付ける窓口の設置状況及び周知方法。当該窓口を通じて受け付けた苦情申出を業務改善に活用するための取組、改善事例。 | <p>○苦情申出の受付は本部及び各都道府県支部で行っており、ホームページやリーフレットで周知している。</p> <p>○相談窓口の連絡先電話番号をナビダイヤルにし、相談者の居住する都道府県につながるようにしている。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. 令和 2 年（2020 年）3 月～11 月に受け付けた、新型コロナを背景とすると考えられる相談・苦情について、各月毎の件数及び主な事例（時期に応じた特色にも言及）。 | <p style="text-align: right;">（単位：件、％）</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #008000; color: white;"> <th></th> <th>2月</th> <th>3月</th> <th>4月</th> <th>5月</th> <th>6月</th> <th>7月</th> <th>8月</th> <th>9月</th> <th>10月</th> <th>11月</th> <th colspan="2">計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>相談件数</td> <td>1,555</td> <td>1,784</td> <td>1,519</td> <td>1,475</td> <td>1,460</td> <td>1,328</td> <td>1,162</td> <td>1,196</td> <td>1,409</td> <td>1,257</td> <td></td> <td>14,145</td> </tr> <tr> <td>コロナ関連相談</td> <td>2</td> <td>25</td> <td>141</td> <td>139</td> <td>46</td> <td>41</td> <td>30</td> <td>20</td> <td>12</td> <td>17</td> <td>473</td> <td>3.3%</td> </tr> <tr> <td rowspan="7" style="background-color: #008000; color: white; writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">（内訳）</td> <td>返済困難</td> <td>1</td> <td>21</td> <td>56</td> <td>41</td> <td>18</td> <td>24</td> <td>17</td> <td>11</td> <td>5</td> <td>8</td> <td>202</td> <td>42.7%</td> </tr> <tr> <td>融資関連</td> <td></td> <td>2</td> <td>20</td> <td>8</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>50</td> <td>10.6%</td> </tr> <tr> <td>業者等の連絡先</td> <td>1</td> <td></td> <td>34</td> <td>67</td> <td>12</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>1</td> <td></td> <td>2</td> <td>124</td> <td>26.7%</td> </tr> <tr> <td>ヤミ金融・違法業者</td> <td></td> <td></td> <td>3</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td>8</td> <td>1.7%</td> </tr> <tr> <td>貸付自業</td> <td></td> <td></td> <td>11</td> <td>11</td> <td>5</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>37</td> <td>7.8%</td> </tr> <tr> <td>信用情報関連</td> <td></td> <td></td> <td>7</td> <td>4</td> <td>1</td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>13</td> <td>2.7%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td></td> <td>2</td> <td>10</td> <td>7</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>39</td> <td>8.2%</td> </tr> </tbody> </table> <p>○「相談件数」は、緊急事態宣言期間（4月7日～5月25日）の4月（141件）・5月（139件）が多かった。</p> <p>○行政からの通知や協会ガイドラインを遵守し、相談者の状況によりそい丁寧な対応した結果、苦情や紛争の申立に至る案件はなかった。</p> <p>○主な相談事例。</p> <p>【返済困難】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナウイルスの影響で収入が半分になり、家賃を支払うとお金が残らない。支払をする余裕もないがどうしたらよいか。 ・コロナウイルスの影響で支払いが遅れているので減額してもらいたいのだがどうすればよいか。 ・新規事業を設立しようとしたら、コロナ等の影響で開業できず、収入ゼロで返済が延滞している。返済の意思はあるがどうしたらよいか。 <p>【融資関連】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナウイルスの影響で支払が難しい状況だったので、資料を揃え再度継続融資で2年後の返済にすること相談し検討してもらっているが、すでに期日は過ぎてしまったがまだ結果が出ないと本日担当者から連絡を受けた。 ・コロナウイルスの影響もあり、失業し自宅（賃貸）にも住めなくなった。 | | 2月 | 3月 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 計 | | 相談件数 | 1,555 | 1,784 | 1,519 | 1,475 | 1,460 | 1,328 | 1,162 | 1,196 | 1,409 | 1,257 | | 14,145 | コロナ関連相談 | 2 | 25 | 141 | 139 | 46 | 41 | 30 | 20 | 12 | 17 | 473 | 3.3% | （内訳） | 返済困難 | 1 | 21 | 56 | 41 | 18 | 24 | 17 | 11 | 5 | 8 | 202 | 42.7% | 融資関連 | | 2 | 20 | 8 | 4 | 5 | 1 | 4 | 3 | 3 | 50 | 10.6% | 業者等の連絡先 | 1 | | 34 | 67 | 12 | 3 | 4 | 1 | | 2 | 124 | 26.7% | ヤミ金融・違法業者 | | | 3 | 1 | 1 | 2 | | 1 | | | 8 | 1.7% | 貸付自業 | | | 11 | 11 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 37 | 7.8% | 信用情報関連 | | | 7 | 4 | 1 | | 1 | | | | 13 | 2.7% | その他 | | 2 | 10 | 7 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 39 | 8.2% |
| | 2月 | 3月 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 計 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 相談件数 | 1,555 | 1,784 | 1,519 | 1,475 | 1,460 | 1,328 | 1,162 | 1,196 | 1,409 | 1,257 | | 14,145 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| コロナ関連相談 | 2 | 25 | 141 | 139 | 46 | 41 | 30 | 20 | 12 | 17 | 473 | 3.3% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| （内訳） | 返済困難 | 1 | 21 | 56 | 41 | 18 | 24 | 17 | 11 | 5 | 8 | 202 | 42.7% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 融資関連 | | 2 | 20 | 8 | 4 | 5 | 1 | 4 | 3 | 3 | 50 | 10.6% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 業者等の連絡先 | 1 | | 34 | 67 | 12 | 3 | 4 | 1 | | 2 | 124 | 26.7% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ヤミ金融・違法業者 | | | 3 | 1 | 1 | 2 | | 1 | | | 8 | 1.7% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 貸付自業 | | | 11 | 11 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 37 | 7.8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 信用情報関連 | | | 7 | 4 | 1 | | 1 | | | | 13 | 2.7% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | その他 | | 2 | 10 | 7 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 39 | 8.2% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | 日本貸金業協会 |
|---|--|
| | <p>【業者等の連絡先】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・飛行機のチケットをクレジットカードで購入していたが、今年3月コロナウイルスの影響でキャンセルになった。先週メールで「お金が戻りました」と連絡が入ったが私のカードにお金が入っていないため連絡先を教えてください。 ・振込先を聞いているが、残高が分からず問い合わせているが混み合っているようでつながらない。 <p>【貸付自粛】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸付自粛は登録してから3か月経過しないと撤回できないと思うが、撤回していなくてもこの度のコロナで特別に銀行が貸してしまうということはありませんか。 ・息子は金銭感覚が全く借入をくり返している。代わりに支払しているが、以前協会に相談したら自粛制度についての説明と相談があれば対応するとのことだった。本人が同意したので手続きさせたい。 <p>⇒《協会の対応》</p> <p>返済困難の相談に対しては、業者との相談方法の助言や債務整理についての情報提供などを行ない、生活に困窮している場合は、生活福祉資金貸付制度の案内等を適宜行っている。</p> |
| <p>6. 新型コロナを背景とすると考えられる相談・苦情が、利用者の通常時とは異なる環境下で生じていることを踏まえた、相談員による的確な対応を確保するための取組（事例の蓄積・共有・周知方法、教育・研修等）。</p> | <p>○例えば、「地元新聞で社員にコロナ感染者が出たとの記事を見て解約しようと思い、ホームページの問合せ先の全てに架電しているがコールのみで誰もでない。社員にコロナ感染者が出たので会社を閉鎖しているのではないか。」と相談者が不安な気持ちで照会してきても対応できるよう、相談員にコロナ関連の情報を送信し、情報の共有化を行っている。</p> |
| <p>7. 新型コロナを背景とすると考えられる苦情処理手続事案のうち、紛争解決手続に移行した事案、あるいは長期未解決となっている事案の状況（概要、件数等）、移行・長期化の背景、解決・解消への見通し・方策。</p> | <p>○コロナ禍に起因する苦情処理手続事案はなかった。</p> |
| <p>8. 新型コロナを背景とすると考えられる相談・苦情への対応における対応記録の事後検証について、実施状況、検証の着眼点、検証による改善事例。</p> | <p>○各事案の中から「コロナ」をキーワードに毎週ごと検索し、管理者が類型別の件数及び事案の概要を確認し、新型コロナ関連相談情報の共有化を行っている。（役員へも報告）</p> |

○第 59 回金融トラブル連絡協議会【資料 3-1】

| 着眼点（指定機関における対応） | 日本貸金業協会 |
|--|--|
| <p>9. 新型コロナを背景とすると考えられる相談・苦情等を対象とした金融機関に対するあるいは業界団体を通じたフィードバックについて、実施状況、着眼点。実施により改善が図られた、あるいは見込まれる金融機関の業務・事例。</p> | <p>○協会員及び非協会員向けに、ウェブサイトにおいて、「新型コロナウイルス感染症関連相談」について「JFSA ニュース」「センターだより」等にて公表している。協会より、コロナに対するガイドラインも情報として案内しているので、相談者の状況に応じた対応が出来ており、苦情として申立されていない。</p> |
| <p>10. 新型コロナに伴う状況下において、3密回避（相談員間、相談員と利用者間、あっせん委員間、あっせん委員と当事者間等）、業務継続確保等の観点からの、各種取組の実施・検討状況（事務上の工夫、あっせん等の事情聴取にオンラインを活用する等）。</p> | <p>○カウンセリングはコロナ禍以降、来協による面談を行わず全て電話で行っている。今後の対応として、相談者の保有する情報端末（パソコン・スマホ等）を使って、オンラインで相談者の表情を見ながらカウンセリングを行う方向で、現在、業者とシステム内容を確認しテスト中である。</p> |
| <p>11. ウェブサイト上の相談窓口開設等、オンラインによる利用者アクセス手段の実施・検討状況（当該手段の概要、アクセス後の的確な事案把握と利用者対応継続のための取組）。</p> | <p>○現状は、聴覚障害者を限定としたメールの相談受付は実施しています。相談が発生した都度、複数の管理者による確認を行い、相談内容の把握に努めている。メールの場合は、本人である確認が非常に難しく、本人確認のメールを慎重に行っているがその後連絡が、来なくなるケースや聴覚障害者ではないケースも出ている。それを踏まえた上で、一般相談に対してもメール対応を検討中である。</p> |
| <p>12. オンラインの機能について、新型コロナも契機としたこれまでとは異なる社会状況も踏まえて、利用者アクセス手段、利用者対応手段、事案解決に向けた検討時手段としてどのように活用していくか、方向性（あれば具体策）、メリットと課題。</p> | <p>○現状は、①メールでの相談受付、②カウンセリングのオンライン対応、を検討している。メリットは、①が時間外も受付可能であること、②が来協しなくても情報端末の画面で相談者の表情を見ながらカウンセリングできること。課題は、①が本人の確認が非常に難しいこと、②がシステム化とコスト面について検討中である。</p> |