

第 53 回「金融トラブル連絡調整協議会」

より柔軟な紛争解決に向けた取組み
(特に不受理・不成立事案から見える課題点)

【各指定紛争解決機関の提出資料】

平成 29 年 6 月 19 日

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	13
● 一般社団法人生命保険協会	23
● 一般社団法人日本損害保険協会	34
● 一般社団法人保険オンブズマン	44
● 一般社団法人日本少額短期保険協会	58
● 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	68
● 日本貸金業協会	79

資料A より柔軟な紛争解決に向けた取組み(特に不受理・不成立事案から見える課題点)

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
I. 意思決定機関(理事会のほか権限移譲を受けた役員、合議体等)	1. 「柔軟な紛争解決」に関連する、意思決定機関からの指示事項(内容、時期。平成27年度以降のもの)	全銀協の組織上、理事会を含む関係会合はあっせん委員会と独立している存在(あっせん委員会の中立・公正な運営を確保するための位置づけ)であり、こうした合議体からあっせん委員会の運営に対して、意見具申を受けるような手続きとはなっていない。定期的に行われる理事会において、全銀協ADRの運営状況(苦情・紛争事案(四半期ごとの全事案))を報告し、運営状況の情報共有を図っている。全銀協のこうした組織上の関係については第三者諮問機関であるあっせん委員会運営懇談会において説明し、問題ない旨の評価を受けている。「II. 所轄部署等」以下についても同様である。		
	2. 上記1. の指示事項の執行状況に対する、意思決定機関の評価・改善(内容、時期)	同上		
	3. 上記1. または2. に関連して、有識者で構成する諮問機関の位置付けや運営の在り方について検討・決定した事項(内容、時期。平成27年度以降のもの)	外部有識者を委員とするあっせん委員会運営懇談会からの指示・適格性審査の運用について、相続事案を含めてできるだけ受理する方向で運用する(27年7月以降)	あっせん委員の情報共有を目的としたあっせん委員会分科会で報告し、左記運用に努めることを確認。(27年7月、10月)	適格性審査の受理率(27年度78%、28年度90%)が向上しており、大きな問題はないものと判断している。

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等	
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)	1. 不受理判定	① 事案の性質に応じ、不受理とするか否かの判定をよりの確に行うための手続	あっせん委員に対する全不受理事案の提供および判断に迷う事案等について、あっせん委員会分科会での報告により情報共有を行う。また、事案の内容、必要に応じて通常の3名の委員ではなく7名~10名の委員で構成する拡大小委員会で審議している。	【実効性評価】 現時点では大きな問題はないものとする。 【今後の課題】 今のところ問題はない。	
		② 「不受理事由あり」を以て直ちに不受理とするのではなく、事案内容に応じた柔軟な解決の余地を探るための手続	形式的な不受理事由に該当するかの判断を行わず、事案に応じた判断を行うことはあっせん委員としての共通認識事項である。また柔軟な解決を図った事案については、あっせん委員会分科会等で情報共有している。	左記のとおり改善済。(拡大小の導入は26年10月1日から) 該当なし	【実効性評価】 現時点では大きな問題はないものとする。 【今後の課題】 今のところ問題はない。
		③ 「事実認定困難」「申立が明らかに失当」を理由に不受理とした後に、大幅な事情の変更(新証拠の発見等)があった場合、柔軟に再申立を受付けるための手続	いったん業務規程の不受理事由に該当するとして不受理としたものであっても、判断を根底から覆すような資料の提出があれば、委員の判断で再度の申立てを受けることは可能である。これは運用のなかで柔軟に対応しており、一律な手続きとして定めてはいない。ただし、これまでそのような事例もない。	該当なし	【実効性評価】 — 【今後の課題】 —
		④ その他		【実効性評価】 【今後の課題】	

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
<p>II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)</p> <p>2. 紛争の実態や当事者の主張の把握</p>	<p>①申立人との間で円滑なコミュニケーションを図り、<u>解決の糸口となり得る事情の把握や申立根拠の確認・補強等</u>を図る上で、<u>何が必要かの理解を得るための手続</u>(同時に、申立人に加重な説明義務や資料提出義務を負わせない手続) ※ 例えば、面談等で確認すべき重要事項のリスト化等</p>	<p>全銀協のあっせん手続きでは申立書の作成は申立人が作成可能な範囲のものでよく、提出可能な資料があれば提出いただくという方針であり、申立人に過度の提出義務を課さない運用としている。書面作成が困難な申立人については、相談室・あっせん委員会事務局職員が申立人の属性にあわせて柔軟、適切にアドバイスを行っている。一律な手続きで定めるものではない。また、事情聴取を効率的に行うため、申立人、業者それぞれに主張書面・照会事項に対する回答書面の提出を依頼しているが、これも申立人に対しては提出できる範囲のものとしており、書面がなければ当日の尋問を丁寧に行うことで対応している。面談は申立人の属性(年齢、性格、会話力等)にあわせて、申立人にできるだけ負担のない柔軟な対応を行っており、一律なリストというようなものはない。以上についてはあっせん委員の間で認識を共有している。</p>	<p>該当なし</p>	<p>【実効性評価】 現時点では大きな問題はないものとする。</p> <p>【今後の課題】 今のところ問題はない。</p>
	<p>② 申立人に新規書面(例えば業者答弁に対する反論書面)の作成を求める場合に、<u>作成の趣旨に対する申立人の理解の促進や、作成能力等に応じた助言・期限設定、及び可能な限り面談で書面作成に代える等、柔軟に対応するための手続</u></p>	<p>同上。</p>	<p>該当なし</p>	<p>【実効性評価】 現時点では大きな問題はないものとする。</p> <p>【今後の課題】 今のところ問題はない。</p>

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
<p>II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)</p>	<p>2. 紛争の実態や当事者の主張の把握</p>	<p>③重要な証拠書類※が、業者から遺漏なく提出されているかを確認し、適宜追加徴求するための手続 ※ 例えば、リスク性商品の勧誘・販売事案における申立人・業者間の折衝記録(録音含む)</p>	<p>事案によって、どのような書類が重要になるかは委員の判断であり、そのうえで業者が提出していない重要書類があれば提出を求めることができる手続としている。全銀協のあっせん委員会では、物証を重視した運用とはしていないので、例えば当日のやりとりの記録がないのであれば、販売当事者本人から丁寧に事情聴取を行う、または業者において事前に販売当事者からヒアリングしたうえで事情聴取に臨むよう求めるという運用を行っている。逆に、折衝記録があるとしても、申立人の主張と対立することも多く、記録は一定の参考とはするものの、事情聴取での申立人、業者への尋問、やりとりを重要視している。こうした運用は、あっせん委員間で認識共有しており一律な手続きというものはない。</p>	<p>該当なし</p> <p>【実効性評価】 現時点では大きな問題はないものと考えます。</p> <p>【今後の課題】 今のところ問題はない。</p>
		<p>④ その他</p>		<p>【実効性評価】</p> <p>【今後の課題】</p>
	<p>3.手続に対する利用者の納得感への配慮</p>	<p>① 不調(不成立)が見込まれる事案について、その理由を申立人が理解し、<u>防御・対抗</u>※できる機会を確保するための手続 ※ 例えば不足資料の追加提出、代理人弁護士起用等 ※ 特に、期日に提示された和解案提示を持ち帰った業者が、後日「不受諾」の意向を指定機関に通告してきた場合、再度期日を設けるなどして、申立人が防御・対抗できる機会を確保しているか。</p>	<p>業者側に一定の問題指摘事項が存在したうえで提示したあっせん原案(事情聴取当日に口頭により示したあっせんの可能性を探るための打診案)に不応諾の回答があった場合には、再度の事情聴取日を設定し、業者側に対する説得を行うことにより、和解に向けた努力を行うことが通常である。ADRは互譲による和解を目指す手続である以上、申立人が相手方不応諾に防御、対抗するという消費者側に偏った観点ではなく、中立・公正に両当事者に対して和解に向けて丁寧に説明することが重要。消費者側に資料が不足しているから、あるいは代理人がいらないから不利になるという運用は行っておらず、事情聴取における申立人の属性を丁寧に確認しながら、解決の糸口を見つけて和解に向けた努力を行っている。こうした対応については、利用者アンケートにおいても申立人から肯定的な評価を受けている。</p>	<p>不調の見込みが高い事案についても、左記の運用により柔軟に対応していることについて、あっせん委員会運営懇談会において報告し、問題ない旨の評価を受けている。</p> <p>【実効性評価】 あっせん委員会運営懇談会において報告し、問題ない旨の評価を受けている</p> <p>【今後の課題】 今のところ問題はない。</p>
		<p>② その他</p>		<p>【実効性評価】</p> <p>【今後の課題】</p>

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)	4.可能な限り、和解案を柔軟に提示	① 申立人・業者間の主張の開きが大きい等の事案であっても、直ちに不調とせず、指定機関としての考え方を示すことで和解に向け取り組むための手続	あっせん委員会では、端的に主張の乖離が大きいからということだけをもって不調とするのではなく、上記「3. ①」のようにそのなかでも業者側への指摘事項や互譲の糸口を見つける運用をすることがあっせん委員としての基本となる姿勢である。このことはあっせん委員の共通認識事項である。	【実効性評価】 現時点では大きな問題はないものとする。 【今後の課題】 今のところ問題はない。
		② 紛争解決委員が法令・約款等の形式解釈のみにとらわれず、柔軟な和解案の提示を可能とするための手続 ※ 例えば、知見・経験則等に基づく和解案提示も可能である旨の認識を、紛争解決委員と共有する等	事案により限界はあるものの、法令・約款等の形式解釈のみにとらわれず、柔軟な和解案の提示を可能とすることは、あっせん委員の基本となる共通認識であり、あっせん分科会で都度確認している。(例:盗難キャッシュカードの損失補てん、高齢者ルール等)	【実効性評価】 現時点では大きな問題はないものとする。 【今後の課題】 今のところ問題はない。
		③ 物証のみでは「事実認定困難」となる事案において、何等か合理的な解決の余地を探るための手続 例としては、上記②参照	上記のとおりあっせん委員会は物証を重視した運用を行っているものではないため、常に①②の考え方にもとづいた運用を行っている。	【実効性評価】 現時点では大きな問題はないものとする。 【今後の課題】 今のところ問題はない。
		④ ①～③以外で、業者側に不適切対応(商品販売・勧誘等)が見受けられるにも関わらず、和解自体に拒否反応を示す事案において、何等か合理的な解決の余地を探るための手続	現在、譲歩するに値する指摘事項があるにもかかわらず業者が拒否反応を示す事例はほとんどないが、仮にあった場合には、業者への再度の説得、特別調停案の提示を検討することとなる。これらはあっせん委員の共通認識事項であり、一律な手続きというものではない。	【実効性評価】 現時点では大きな問題はないものとする。 【今後の課題】 今のところ問題はない。
		⑤ その他		【実効性評価】 【今後の課題】

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)	5. 特別調停案の有効な活用(必要な局面で適切に提示できる態勢等) (金商法第156条第6項、監督指針IV-2-3ほか)	① 特別調停案の提示目線を紛争解決委員と共有している場合、特別調停案の趣旨※と当該目線が、整合していることを(事例等で)検証し、適宜見直すための手続 ※ 通常の和解案の受諾の勧告によっては当事者間に和解が成立する見込みがない場合の解決策	(前提) 特別調停案の提示にあたっては、事案の性質、当事者の意向の2点を考慮するが、形式的な目線にとどまらないため、事案の内容、考え方をあっせん委員会分科会で共有している。手続として規定しているものではない。	【実効性評価】 現時点では大きな問題はないものとする。 【今後の課題】 今のところ問題はない。
		② (特別調停案を提示した際に、申立人が負う)訴訟リスクの申立人への告知について、紛争解決委員が(特別調停案も念頭に置き)和解に向けた努力を行ってもなお、当該リスクが払拭できない場合など適時適切に告知するための手続	特別調停案提示後、訴訟提起があり得ることは法令で定められた事項であって、この訴訟リスクをどのように判断するかは当事者の意向に委ねざるを得ない。実際の運用では、申立人(個人)が、訴訟リスクを事前におそれて手続きを終了した事例はない。紛争事案はADRになじむもの、訴訟になじむものがあり、仮に特別調停案提示の段階で相手方が訴訟提起の方向性を事前に主張するような事態があるとすれば、その理由を確認し、丁寧に検証することが重要と考えている。	【実効性評価】 現時点では大きな問題はないものとする。 【今後の課題】 今のところ問題はない。
		③ 特別調停案提示後の事後フォロー手続。特に上記②の訴訟リスク対応として、申立人の経済状況に応じ、例えば法テラスの民事法律扶助制度に繋ぐ等のサポートを行うための手続	訴訟等、ADR外の手続きをあっせん委員会の方から能動的に提案し、サポートするという事は行っていない。	【実効性評価】 — 【今後の課題】 —

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等	
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)	5. 特別調停案の有効な活用(必要な局面で適切に提示できる態勢等) (金商法第156条第6項、監督指針IV-2-3ほか)	④ 紛争解決委員の和解努力にもかかわらず、特別調停案の活用を阻む主要因(例えば②の訴訟リスクの顕在化)が認められる場合、当該要因を含め「紛争解決等業務の公表」(監督指針IV-3-1参照)を行い、利用者等に的確な情報(不調の真因等)提供を行う手続	紛争事案はADRになじむもの、訴訟になじむものがある以上、必ずADRで解決することを優先しているものではない。あっせん委員会として一定の指摘事項はあるものの紛争の最大の焦点が事実の争いであるような事案については、訴訟で解決することが双方当事者にとって納得のいく事案もある。よって、業者が頑なにあっせん案を拒絶する理由はなにかをあっせん委員が確認し、それでも特別調停案を出して解決すべきと判断すれば、申立人の訴訟リスクの理解を得て特別調停案を提示することとなる。申立人が訴訟リスクを考慮して手続をあきらめるのであれば、それも当事者の意向に従うものと思われる。訴訟リスクが顕在化するから問題なのではなく、業者側があっせん案を拒絶する理由が正当なものであるかどうかの判断が重要であると考え。こうしたものは、中立・公正なあっせん委員会の運用のなかで行われるものであって一律な手続として規定できるものではない。	該当なし	【実効性評価】 — 【今後の課題】 —
		⑤ その他			【実効性評価】 【今後の課題】

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定) 6. 不受理・不調事案に係る事後的な検証・評価	① 個別の「不受理」事案について、 <u>不受理の理由・経緯や、柔軟な受対応の余地の有無等を確認し、取扱いの適切性を検証・評価する手続</u>	毎月行われる常務理事、コンプライアンス部長、内部監査室長、金融ADR部長を委員とする「全銀協ADR運営会議」において、紛争事案の運営状況として、受理・不受理事案の計数、判断に疑義のある事案について報告し、その内容が妥当であるかどうかの検証・評価を受けている。	該当なし	【実効性評価】 現時点では大きな問題はないものとする。 【今後の課題】 引き続き左記対応の充実を図る。
	② 個別の「不調」事案※について、 <u>不調に至った理由・経緯(「双方の主張が乖離」といった事象だけでなく、解決を図る上で具体的に何が不足していたか等)や、柔軟な解決の余地の有無等を確認し、取扱いの適切性を検証・評価する手続</u> ※ 特に、業者が通常の和解案を不承諾とし不調に終わった事案(特別調停案の提示の余地の有無)や通常の和解案自体が提示されていない事案について	不調のなかで業者側の強い拒絶による事案があった場合には、その経緯・理由等について上記運営会議で報告し、その適切性について検証・評価を受けている。(例)申立人側の属性が要因で特に和解しづらい事案。	該当なし	【実効性評価】 現時点では大きな問題はないものとする。 【今後の課題】 引き続き左記対応の充実を図る。
	③ 有識者等で組織する諮問機関の運営に関して、上記①②の観点から、 <u>より有効な提言等を受けるために運用手法を点検し、適宜見直す※ための手続</u> ※ 例として、諮問機関に提示する情報の内容・範囲・説明手法の最適化	あっせん委員会運営懇談会での説明資料については事前に担当役員に説明し、確認を受け、問題事項があればすぐに改善する運用としている。ただし、現在の不調・不受理事案の還元資料については、あっせん委員会運営懇談会委員からも、分かりやすく問題ないとの評価を受けている。	あっせん委員会運営懇談会の外部有識者委員からは、数値だけではなく概要のわかる資料を求められていることから、そのように修正している。また、受理率、和解率の数字を上げることが主眼ではなく、中立・公正、利用者が納得のいく手続を行っているのかどうか、重要であるとの意見を受けている。	【実効性評価】 あっせん委員会運営懇談会から問題ないとの評価を受けている。 【今後の課題】 引き続き左記対応の充実を図る。
	④ 上記①②の手続の結果や、③の諮問機関の提言を踏まえ、 <u>紛争解決手続に改善の余地がないかを確認し、適宜見直す※ための手続</u> ※関係規程類の見直しのほか、紛争解決委員の選任・排除なども含めて	① ①②の運営会議において指摘すべき事由があれば、規程類の見直し、委員の交代等を含めて対応する。(既存の手続きによる)	該当なし	【実効性評価】 現時点では大きな問題はないものとする。 【今後の課題】 今のところ問題はない。
	⑤ その他			該当なし 【実効性評価】 【今後の課題】

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
Ⅲ. その他	紛争解決委員、業者(業態)等の固有の課題点に対する、指定機関としての対応	「法令・約款等の形式解釈に縛られない柔軟な解決」に係る、紛争解決委員や業者(業態)の理解が十分ではない場合、または特別調停案提示の方向性に対する業者の拒否反応等に対し採った対応。(例として、業態・自主規制機関へのアナウンスメント、課題点を含めた事例の公表等)	あっせん委員会は、もともと法令、約款に拘束された運用を行ってはいない。違法ではないとしても、利用者目線からみて一般的に求められる業務遂行であるかどうかという観点から判断しており、その考え方や事例についてあっせん委員の意見交換の場であるあっせん委員会分科会(年2回東京・大阪で開催)で共通化している。業者については、上記考え方について全銀協ADR研修会で周知徹底を図っている。	「法令・約款等に形式解釈に縛られない解決」については、全銀協ADRの本質部分であり、この考え方にもとづいて、あっせん委員長から、訴訟に至った事例を紹介し、あっせん案、裁判上の理由について比較しつつ考え方を説明した。(平成26年12月)

指定紛争解決機関名： 全国銀行協会

資料B-1 不受理事案の内訳

(単位:件数)

	不受理 事案数 計	不受理の理由別内訳									
		①「当事者に紛争解決能力あり」、または「不当な目的のみだりに申立」	①取引名義相違(親族・代理人申請)	②訴訟・民事調停に移行したためあつせん 手続終了	③過去にあつせん手続が終了しているが再あつせん申請	④他のADR機関で手続進行中または終了	⑤事実確認困難	⑥業者の経営方針・融資態度、個人の事項等	⑦経済的損失認められず	⑧申立が明らかに失当	⑨その他
28年度通期	18	0	0	0	0	0	5	6	3	4	0

指定紛争解決機関名: 全国銀行協会

資料B-2 不調(不成立)事案の内訳

(単位:件数)

行No.	項目	28年度通期の件数(件)	指定機関における分析結果等(適宜、別紙を使用願います)
1	見込みなし 計	78	
2	和解案を提示せず	73	
3	うち申立適格性なし	18	
4	うち申立適格性あり	55	
5	うち和解案の内示等により当事者の意向を打診	9	
6	うち業者のみが和解自体を拒絶 (または内示された和解案に応諾)	2	・ 2件はいずれも業者側において問題事項がほとんど見当たらないもの、指摘事項が極めて軽微であるものである。あっせん委員会として、本来不調になってもおかしくないが、和解に向けた最大限の努力として解決金程度のを和解案として提示しているものであって、そのうえで、業者が拒絶したとしても、やむを得ないと判断せざるを得ない限界事例である。
7	その他	46	
8	うち業者のみが和解自体を拒絶	1	
9	上記以外のもの	45	<ul style="list-style-type: none"> ・ これらの大部分が①申立人の要求水準が高すぎるもの、②業者に互譲を求めるほどの問題のない事案(損失が発生していないものを含む)、③詳細な事実認定が困難なものである。 ・ 前提として、あっせん委員会では申立書、答弁書等提出資料などの物証だけに重きをおかず、事情聴取を重視し、業者側においてはたとえ行内ルールや、規則に違反していないとしても、その申立人の属性に応じて業務遂行上求められる点はなかったかという観点からの尋問を行い指摘事項を探求する。そのうえで、こうした和解に向けた解決の糸口を見つける最大限の努力をしても、上記のように互譲を求めるだけの問題指摘事項がなかったり、結局は事実認定だけが争点として残るものについては、限界事例としてやむをえず当事者双方の乖離が大きいものとし、和解案を提示(内示)せずに、不調となっている。 ・ ①の申立人の要求水準が高すぎるというものについては、申立人に対してADRの趣旨、互譲の精神の必要性という観点からより丁寧な説明をし続けていくことが解決に近づくと考えられる。 ・ ②③については、物証の提出ではなく、あっせん委員として、より粘り強く、丁寧な尋問を行い解決の糸口を見つける努力を高めていくということが重要と考える。

行No.	項目	28年度通期の 件数(件)	指定機関における分析結果等(適宜、別紙を使用願います)
10	通常の和解案を提示したが不受諾	5	
11	うち業者のみが不受諾	0	
12	特別調停案を提示したが不受諾	0	
13	うち業者のみが不受諾(訴訟提起等で対抗)	0	
14	業者が実際に訴訟を提起し終局判決に至った(または係争中の)もの	0	
15	業者が実際に訴訟を提起したが、裁判外での和解に至ったもの	0	
16	業者は実際に訴訟を提起しなかったもの。	0	

指定紛争解決機関名：

全国銀行協会

資料A より柔軟な紛争解決に向けた取組み(特に不受理・不成立事案から見える課題点)

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等	
I. 意思決定機関(理事会のほか権限移譲を受けた役員、合議体等)	1. 「柔軟な紛争解決」に関連する、意思決定機関からの指示事項(内容、時期。平成27年度以降のもの)	事案がないため、特になし。	事案がないため、特になし。	事案がないため、特になし。	事案がないため、特になし。
	2. 上記1. の指示事項の執行状況に対する、意思決定機関の評価・改善(内容、時期)	事案がないため、特になし。	事案がないため、特になし。	事案がないため、特になし。	事案がないため、特になし。
	3. 上記1. または2. に関連して、有識者で構成する諮問機関の位置付けや運営の在り方について検討・決定した事項(内容、時期。平成27年度以降のもの)	事案がないため、特になし。	事案がないため、特になし。	事案がないため、特になし。	事案がないため、特になし。

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等	
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)	1. 不受理判定	① 事案の性質に応じ、不受理とするか否かの判定をよりの確に行うための手続	・全案件について、事務局が事案概要を作成し、担当あっせん委員に当該案件の概要を個別に説明を行った上で、適格性の審査を行っている。 ・業務規程で、取引の名義が当該申出人本人ではない場合等、不受理とする場合を規定している。	特になし。	【実効性評価】 あっせん委員に個別に案件概要を説明することは、案件の内容をより正確に把握することができることから、実効性は高いと思料。 【今後の課題】 案件数が大幅に増加した場合の対応。
		② 「不受理事由あり」を以て直ちに不受理とするのではなく、事案内容に応じた柔軟な解決の余地を探るための手続	・業務規程には定めていないが、「事実認定困難」「申立が明らかに失当」とした理由を覆すような新事実が出て来た場合には、運用により、当該案件は終了していることから、新たな申立として受理することになると考える。	特になし。	【実効性評価】 該当案件がないことから、特になし。 【今後の課題】 左記のようなケースが生じる場合には、積極的に対応する。
		③ 「事実認定困難」「申立が明らかに失当」を理由に不受理とした後に、大幅な事情の変更(新証拠の発見等)があった場合、柔軟に再申立を受付けるための手続			【実効性評価】 【今後の課題】
		④ その他			【実効性評価】 【今後の課題】

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等	
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)	2. 紛争の実態や当事者の主張の把握	①申立人との間で円滑なコミュニケーションを図り、解決の糸口となり得る事情の把握や申立根拠の確認・補強等を図る上で、何が必要かの理解を得るための手続(同時に、申立人に加重な説明義務や資料提出義務を負わせない手続) ※ 例えば、面談等で確認すべき重要事項のリスト化等	・適格性の審査の際、申立人および業者に対して確認したい事項等がある場合には、あっせん委員から信託相談所宛てに連絡いただき、原則として、あっせん委員会の前までに追加資料の提出を求めている。なお、何らかの事情によりあっせん委員会までに追加資料を作成することが出来ない場合には、あっせん委員会の当日に回答いただいている。その他、申立人および業者からの自主的な追加資料の提出は随時受け付けている。	特になし。	【実効性評価】 面談の場での審議がスムーズに行える。 【今後の課題】 特になし。
		② 申立人に新規書面(例えば業者答弁に対する反論書面)の作成を求める場合に、作成の趣旨に対する申立人の理解の促進や、作成能力等に応じた助言・期限設定、及び可能な限り面談で書面作成に代える等、柔軟に対応するための手続	・事前に答弁書に対する申立人の反論書等は求めることはなく、面談当日に、双方に事実関係を確認している。	特になし。	【実効性評価】 面談当日に、事実関係を確認することであっせん手続きに支障が生じることはない。 【今後の課題】 特になし。
		③重要な証拠書類※が、業者から遺漏なく提出されているかを確認し、適宜追加徴求するための手続 ※ 例えば、リスク性商品の勧誘・販売事案における申立人・業者間の折衝記録(録音含む)	・適格性の審査の前に、あっせん委員に対して事務局より事案概要を提出資料を引用しながら説明している。 ・適格性の審査の際、申立人および業者に対して確認したい事項等がある場合には、あっせん委員から信託相談所宛てに連絡いただき、原則として、あっせん委員会の前までに追加資料の提出を求めている。なお、何らかの事情によりあっせん委員会までに追加資料を作成することが出来ない場合には、あっせん委員会の当日に回答いただいている。その他、申立人および業者からの自主的な追加資料の提出は随時受け付けている。	特になし。	【実効性評価】 面談の場での審議がスムーズに行える。 【今後の課題】 特になし。
		④ その他			【実効性評価】 【今後の課題】

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)	3.手続に対する利用者の納得感への配意	① 不調(不成立)が見込まれる事案について、その理由を申立人が理解し、 <u>防御・対抗※できる機会</u> を確保するための手続 ※ 例えば不足資料の追加提出、代理人弁護士の起用等 ※ 特に、期日に提示された和解案提示を持ち帰った業者が、後日「不受理」の意向を指定機関に通告してきた場合、再度期日を設けるなどして、申立人が <u>防御・対抗できる機会</u> を確保しているか。	特になし。	【実効性評価】 あっせんを打ち切ったケースでは、業者にも積極的に協力いただき、あっせん手続きとしてはやむを得ないものと思料。業者が和解案を持ち帰り、和解内容の一部変更を求めたケースでは、再度あっせん委員会を開催し、双方に歩み寄りの余地を確認した上で和解に至っている。 【今後の課題】 引き続き、丁寧な説明に努める。
		② その他		【実効性評価】 【今後の課題】

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取り組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)	4.可能な限り、和解案を柔軟に提示	① 申立人・業者間の主張の開きが大きい等の事案であっても、直ちに不調とせず、指定機関としての考え方を示すことで和解に向け取り組むための手続	・業務規程上は、当事者双方の主張に隔たりが大きい等、あっせんの成立の見込みがないと判断した場合はあっせんを打ち切りできるとしている。これまで、複数回にわたる面談にも拘わらず、議論が堂々巡りし、あっせんを打ち切ったケースが1件あるが、この場合には、業者からの書面による説明等を行う等、申立人の理解を高める努力は行い、双方に対して、歩み寄りの余地を根気よく探った。	【実効性評価】 あっせんを打ち切ったケースでは、業者にも積極的に協力いただき、あっせん手続きとしてはやむを得ないものと思料。 【今後の課題】引き続き、丁寧な説明に努める。
		② 紛争解決委員が法令・約款等の形式解釈のみにとらわれず、柔軟な和解案の提示を可能とするための手続 ※ 例えば、知見・経験則等に基づく和解案提示も可能である旨の認識を、紛争解決委員と共有する等	・あっせん委員には、弁護士その他、消費者問題の専門家が参加しており、幅広い知見・経験則等の下、和解案の提示の可否、内容等は合議制で行っている。 ・あっせんが終了した場合には、全あっせん委員に対して、あっせん概要、審議状況、結果を報告することにより、委員の目線合わせの一助としている。	【実効性評価】 合議制により、各あっせん委員の考え方を和解案等に反映することができる。 【今後の課題】特になし。
		③ 物証のみでは「事実認定困難」となる事案において、何等か合理的な解決の余地を探るための手続 例としては、上記②参照		【実効性評価】 【今後の課題】
		④ ①～③以外で、業者側に不適切対応(商品販売・勧誘等)が見受けられるにも関わらず、和解自体に拒否反応を示す事案において、何等か合理的な解決の余地を探るための手続		【実効性評価】 【今後の課題】
		⑤ その他		【実効性評価】 【今後の課題】

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
<p>Ⅱ. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)</p> <p>5. 特別調停案の有効な活用(必要な局面で適切に提示できる態勢等) (金商法第156条第6項、監督指針Ⅳ-2-3ほか)</p>	<p>① 特別調停案の提示目線を紛争解決委員と共有している場合、特別調停案の趣旨※と当該目線が、整合していることを(事例等で)検証し、適宜見直すための手続 ※ 通常の和解案の受諾の勧告によっては当事者間に和解が成立する見込みがない場合の解決策</p>	<p>・あっせん委員会の冒頭に、委員長より申立人および業者に対して特別調停案の提示の可能性等の説明を行っている。</p>	<p>特になし。</p>	<p>【実効性評価】 実効性は高いと史料。</p> <p>【今後の課題】 特になし。</p>
	<p>② (特別調停案を提示した際に、申立人が負う)訴訟リスクの申立人への告知について、紛争解決委員が(特別調停案も念頭に置き)和解に向けた努力を行ってもなお、当該リスクが払拭できない場合など適時適切に告知するための手続</p>	<p>・特別調停案を提示するような案件がないが、仮に、特別調停案を提示する際には、申立人に対して訴訟リスク等があることを丁寧に説明することになる。</p>	<p>特になし。</p>	<p>【実効性評価】 該当案件がないことから、特になし。</p> <p>【今後の課題】 左記のようなケースが生じる場合には、積極的に対応する。</p>
	<p>③ 特別調停案提示後の事後フォロー手続。特に上記②の訴訟リスク対応として、申立人の経済状況に応じ、例えば法テラスの民事法律扶助制度に繋ぐ等のサポートを行うための手続</p>	<p>・申立人の訴訟リスクへのサポートは明文化していないが、申立人からの希望がある場合には、法テラスや消費者センター等を紹介する等の対応をあっせん委員と相談することになると思う。</p>	<p>特になし。</p>	<p>【実効性評価】 該当案件がないことから、特になし。</p> <p>【今後の課題】 左記のようなケースが生じる場合には、積極的に対応する。</p>
	<p>④ 紛争解決委員の和解努力にもかかわらず、特別調停案の活用を阻む主要因(例えば②の訴訟リスクの顕在化)が認められる場合、当該要因を含め「紛争解決等業務の公表」(監督指針Ⅳ-3-1参照)を行い、利用者等への確な情報(不調の真因等)提供を行う手続</p>	<p>・不調事案の公表に際し、例えば「双方の主張の開きが大きい」といった表面的事象ではなく、真因を理由に挙げるのが重要であると考え。例えば、業者側の落ち度等を勧告し特別調停案等で解決できる余地はあったが、業者側が訴訟対応を強調したため断念するというようなことがあれば、訴訟リスクが公表すべき真因となると考える。</p>	<p>特になし。</p>	<p>【実効性評価】 該当案件がないことから、特になし。</p> <p>【今後の課題】 左記のようなケースが生じる場合には、積極的に対応する。</p>
	<p>⑤ その他</p>			<p>【実効性評価】</p> <p>【今後の課題】</p>

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定) 6. 不受理・不調事案に係る事後的な検証・評価	① 個別の「不受理」事案について、不受理の理由・経緯や、柔軟な受対応の余地の有無等を確認し、取扱いの適切性を検証・評価する手続	・外部有識者機関である信託相談所運営懇談会で全案件について丁寧に報告し、検証・評価を受けている。	特になし。	【実効性評価】 実効性は高いと史料。 【今後の課題】 特になし。
	② 個別の「不調」事案※について、不調に至った理由・経緯(「双方の主張が乖離」といった事象だけでなく、解決を図る上で具体的に何が不足していたか等)や、柔軟な解決の余地の有無等を確認し、取扱いの適切性を検証・評価する手続 ※ 特に、業者が通常の和解案を不承諾とし不調に終わった事案(特別調停案の提示の余地の有無)や通常の和解案自体が提示されていない事案について	・外部有識者機関である信託相談所運営懇談会で全案件について丁寧に報告し、検証・評価を受けている。	特になし。	【実効性評価】 実効性は高いと史料。 【今後の課題】 特になし。
	③ 有識者等で組織する諮問機関の運営に関して、上記①②の観点から、より有効な提言等を受けるために運用手法を点検し、適宜見直す※ための手続 ※ 例として、諮問機関に提示する情報の内容・範囲・説明手法の最適化	・引き続き、全案件について丁寧に報告し、検証・評価を聴取する。	特になし。	【実効性評価】 実効性は高いと史料。 【今後の課題】 特になし。
	④ 上記①②の手続の結果や、③の諮問機関の提言を踏まえ、紛争解決手続に改善の余地がないかを確認し、適宜見直す※ための手続 ※関係規程類の見直しのほか、紛争解決委員の選任・排除なども含めて			【実効性評価】 【今後の課題】
	⑤ その他			【実効性評価】 【今後の課題】

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等	
Ⅲ. その他	紛争解決委員、業者(業態)等の固有の課題点に対する、指定機関としての対応	「法令・約款等の形式解釈に縛られない柔軟な解決」に係る、紛争解決委員や業者(業態)の理解が十分ではない場合、または特別調停案提示の方向性に対する業者の拒否反応等に対し採った対応。(例として、業態・自主規制機関へのアナウンスメント、課題点を含めた事例の公表等)	特になし。	特になし。	特になし。

指定紛争解決機関名： 信託協会

資料B-1 不受理事案の内訳

(単位:件数)

	不受理 事案数 計	不受理の理由別内訳									
		①「当事者に紛争解決能力あり」、または「不当な目的のみだりに申立」	①取引名義相違(親族・代理人申請)	②訴訟・民事調停に移行したためあつせん 手続終了	③過去にあつせん手続が終了しているが再あつせん申請	④他のADR機関で手続進行中または終了	⑤事実確認困難	⑥業者の経営方針・融資態度、個人の事項等	⑦経済的損失認められず	⑧申立が明らかに失当	⑨その他
28年度通期	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

指定紛争解決機関名: 信託協会

資料B-2 不調(不成立)事案の内訳

(単位:件数)

行No.	項目	28年度通期の件数(件)	指定機関における分析結果等(適宜、別紙を使用願います)
1	見込みなし 計	1	
2	和解案を提示せず	0	
3	うち申立適格性なし	0	
4	うち申立適格性あり	0	
5	うち和解案の内示等により当事者の意向を打診	0	
6	うち業者のみが和解自体を拒絶 (または内示された和解案に不応諾)	0	
7	その他	1	
8	うち業者のみが和解自体を拒絶	0	
9	上記以外のもの	1	・業者からの書面による説明等を行う等、複数回にわたる面談にも拘わらず、議論が堂々巡りし、あっせんを打ち切ったもの。
10	通常の和解案を提示したが不受諾	0	
11	うち業者のみが不受諾	0	
12	特別調停案を提示したが不受諾	0	
13	うち業者のみが不受諾(訴訟提起等で対抗)	0	
14	業者が実際に訴訟を提起し終局判決に至った(または係争中の)もの	0	
15	業者が実際に訴訟を提起したが、裁判外での和解に至ったもの	0	
16	業者は実際に訴訟を提起しなかったもの。	0	

指定紛争解決機関名:

信託協会

資料A より柔軟な紛争解決に向けた取組み(特に不受理・不成立事案から見える課題点)

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
I. 意思決定機関(理事会のほか権限移譲を受けた役員、合議体等)	1. 「柔軟な紛争解決」に関連する、意思決定機関からの指示事項(内容、時期。平成27年度以降のもの)	<ul style="list-style-type: none"> 平成27年3月、裁定審査会で以下の事項について確認。 <ul style="list-style-type: none"> ①申立人が希望しない場合を除き、全件事情聴取を実施する。 ②法令や約款に(のみ)重きを置くことなく、より柔軟な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、それらを考慮した積極的な和解提案を行う。 各部会での審理結果を全件、全紛争解決委員で構成する全体会において審理することとしている。その際、各事案における和解を相当とする事情の有無を確認している。 半期毎に裁定審査会において、事情聴取率および和解提案率等について評価・検証を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 第48回金トラ協におけるご指摘を踏まえ、左記①および②を実施。 また、平成28年1月以降、部会を2部会増設し6部会とし、委員を5名増員し15名とした。 	【実効性評価】 <ul style="list-style-type: none"> 事情聴取実施率および和解提案率は、以下のとおりであり、改善が図られた。 (事情聴取実施率) <ul style="list-style-type: none"> 平成25年度 51% 平成26年度 60% 平成27年度 73% 平成28年度 82% (和解提案率) <ul style="list-style-type: none"> 平成25年度 31% 平成26年度 30% 平成27年度 41% 平成28年度 40% 【今後の課題】 <ul style="list-style-type: none"> 特になし。
	2. 上記1. の指示事項の執行状況に対する、意思決定機関の評価・改善(内容、時期)	<ul style="list-style-type: none"> 理事会に対して、審査会の審理状況を四半期毎に報告している。 特段の問題指摘などはなされていない。 	・上記の取組みを継続。	同上
	3. 上記1. または2. に関連して、有識者で構成する諮問機関の位置付や運営の在り方について検討・決定した事項(内容、時期。平成27年度以降のもの)	<ul style="list-style-type: none"> 平成27年9月以降、「柔軟な紛争解決」に向けた取組内容・実施状況について、有識者で構成する諮問機関(裁定諮問委員会)に報告を行い、実施状況について、検証・評価を受けることとした。 なお、平成29年4月に裁定諮問委員会の委員構成の見直しを行い、外部有識者のみで構成することとし、さらに、民事訴訟法等、紛争解決に知見のある学者を委員に選任した。 	・同左	<ul style="list-style-type: none"> 裁定諮問委員会において、和解内容がある程度分かるように公表すべきとの意見があったことから、平成28年度第2四半期より、和解内容を類型化し、その件数を公表している。 【実効性評価】 <ul style="list-style-type: none"> 裁定諮問委員会において、「柔軟な紛争解決」に向けた取組内容・実施状況について評価いただいている。 【今後の課題】 <ul style="list-style-type: none"> 特になし。

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等	
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)	1. 不受理判定	① 事案の性質に応じ、不受理とするか否かの判定をよりの確に行うための手続	<ul style="list-style-type: none"> ・不受理とするか否かは、以下のとおり、慎重に判断をしている。 －受理審査を委任された紛争解決委員による事前審査 －一部会による審査(全件) －一部会の判断により、必要に応じて、全委員で構成する全体会において審議を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・特になし。 	【実効性評価】 ・慎重かつ適切に、不受理とするか否かの判断を行っている。 【今後の課題】 ・特になし。
		② 「不受理事由あり」を以て直ちに不受理とするのではなく、事案内容に応じた柔軟な解決の余地を探るための手続	<ul style="list-style-type: none"> ・できる限り、受理をする運営としている。 ・例えば、申立内容について「事実認定が困難である」ことのみを理由として不受理とはせず、受理をしたうえで、事情聴取等を通じて、柔軟な解決の余地を探る観点から、審理を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・特になし。 	【実効性評価】 ・できる限り、受理をし、柔軟な解決の余地を探る観点から審理を行っている。 【今後の課題】 ・特になし。
		③ 「事実認定困難」「申立が明らかに失当」を理由に不受理とした後に、大幅な事情の変更(新証拠の発見等)があった場合、柔軟に再申立を受付けるための手続	<ul style="list-style-type: none"> ・業務規程上、同一事案の再申立は不受理としているが、不受理とした理由がなくなった場合には、申立を受理する運用としている。 ・なお、「事実認定が困難なとき」「不当な目的のみだりに申し立てをしたとき」に該当するとして不受理とした事案はない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・特になし。 	【実効性評価】 ・不受理事案については、慎重かつ適切に対応している。 【今後の課題】 ・特になし。
		④ その他	<ul style="list-style-type: none"> ・特になし。 	<ul style="list-style-type: none"> ・特になし。 	【実効性評価】 ・特になし。 【今後の課題】 ・特になし。

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
<p>Ⅱ. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)</p> <p>2. 紛争の実態や当事者の主張の把握</p>	<p>①申立人との間で円滑なコミュニケーションを図り、解決の糸口となり得る事情の把握や申立根拠の確認・補強等を図る上で、何が必要かの理解を得るための手続(同時に、申立人に加重な説明義務や資料提出義務を負わせない手続) ※ 例えば、面談等で確認すべき重要事項のリスト化等</p>	<p>・事情聴取前に紛争解決委員で事情聴取において確認すべき事項等を、各事案毎に協議し、明確化したうえで、実施。 ・紛争解決のために必要な事実関係等については、複数の紛争解決委員が多角的に確認するようにしている。</p>	<p>・特になし。</p>	<p>【実効性評価】 ・事情聴取において、申立内容の確認等、申立人に配慮した事情聴取を実施している。 【今後の課題】 ・特になし。</p>
	<p>② 申立人に新規書面(例えば業者答弁に対する反論書面)の作成を求める場合に、作成の趣旨に対する申立人の理解の促進や、作成能力等に応じた助言・期限設定、及び可能な限り面談で書面作成に代える等、柔軟に対応するための手続</p>	<p>・事情聴取においては、申立人の申立内容・理由、業者の主張に対する反論を聴取し、書面による主張を補っている。 ・なお、書類作成については、適宜助言するほか、提出期限等についても柔軟に対応している。</p>	<p>・特になし。</p>	<p>【実効性評価】 ・申立人の主張を明確にするために適切に対応している。 【今後の課題】 ・特になし。</p>
	<p>③重要な証拠書類※が、業者から遺漏なく提出されているかを確認し、適宜追加徴求するための手続 ※ 例えば、リスク性商品の勧誘・販売事案における申立人・業者間の折衝記録(録音含む)</p>	<p>・部会において、業者側から答弁を受領した際、申立人の主張への反論や事実関係を裏付ける証拠書類が遺漏なく提出されているかを確認し、必要があれば、提出を求めている。 ・その他、事案審理の過程において必要と認められた書類の提出を求めることとしている。</p>	<p>・特になし。</p>	<p>【実効性評価】 ・事案審議に必要な証拠書類は、適切に徴求できている。 【今後の課題】 ・特になし。</p>
	<p>④ その他</p>	<p>・特になし。</p>	<p>・特になし。</p>	<p>【実効性評価】 ・特になし。 【今後の課題】 ・特になし。</p>

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等	
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)	3.手続に対する利用者の納得感への配慮	① 不調(不成立)が見込まれる事案について、その理由を申立人が理解し、 <u>防御・対抗</u> ※できる機会を確保するための手続 ※ 例えば不足資料の追加提出、代理人弁護士起用等 ※ 特に、期日に提示された和解案提示を持ち帰った業者が、後日「不受諾」の意向を指定機関に通告してきた場合、再度期日を設けるなどして、申立人が防御・対抗できる機会を確保しているか。	・部会において、申立書の記載内容・証拠書類を精査し、必要があれば、申立人に対して必要な証拠書類を明示し、提出を促している。 ・事情聴取においても、申立人の主張を整理し、主張や証拠書類の追加がないかを確認し、提出を促している。 ・なお、裁定審査会による和解提案は、原則として、特別調停案を提示しており、業者による不受諾は基本的にない。	・特になし。	【実効性評価】 ・必要な書類を求めることにより、申立人が自己の主張を適切に行えるよう配慮している。 【今後の課題】 ・特になし。
		② その他	・特になし。	・特になし。	【実効性評価】 ・特になし。 【今後の課題】 ・特になし。

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定) 4.可能な限り、和解案を柔軟に提示	① 申立人・業者間の主張の開きが大きい等の事案であっても、直ちに不調とせず、指定機関としての考え方を示すことで和解に向け取り組むための手続	・申立人の主張が認められない場合でも、事情聴取等を通じて把握した保険会社の不適切な対応や紛争の早期解決の観点等を考慮し、和解提案を行っている。	・第48回金トラ協におけるご指摘を踏まえ、左記を実施	【実効性評価】 ・事情聴取実施率および和解提案率が向上しており、適切に対応している。 【今後の課題】 ・特になし。
	② 紛争解決委員が法令・約款等の形式解釈のみにとらわれず、柔軟な和解案の提示を可能とするための手続 ※ 例えば、知見・経験則等に基づく和解案提示も可能である旨の認識を、紛争解決委員と共有する等	・申立人の主張が認められない場合でも、事情聴取等を通じて把握した保険会社の不適切な対応や紛争の早期解決の観点等を考慮し、和解提案を行っている。	・第48回金トラ協におけるご指摘を踏まえ、左記を実施	【実効性評価】 ・事情聴取実施率および和解提案率が向上しており、適切に対応している。 【今後の課題】 ・特になし。
	③ 物証のみでは「事実認定困難」となる事案において、何等か合理的な解決の余地を探るための手続 例としては、上記②参照	・事情聴取等を通じて把握した保険会社の不適切な対応や紛争の早期解決の観点等を考慮し、和解提案を行っている。 ・その際、事情聴取等における心証等も考慮し、和解提案を行うこともある。	・第48回金トラ協におけるご指摘を踏まえ、左記を実施	【実効性評価】 ・柔軟に和解案を提案しており、適切に対応している。 【今後の課題】 ・特になし。
	④ ①～③以外で、業者側に不適切対応(商品販売・勧誘等)が見受けられるにも関わらず、和解自体に拒否反応を示す事案において、何等か合理的な解決の余地を探るための手続	・裁定審査会において和解が相当と認める事実があれば、原則として、特別調停案による和解勧告を行っている。	・特になし。	【実効性評価】 ・特別調停案を提示することにより、適切に対応している。 【今後の課題】 ・特になし。
	⑤ その他	・その他	・特になし。	【実効性評価】 ・特になし。 【今後の課題】 ・特になし。

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定) 5. 特別調停案の有効な活用(必要な局面で適切に提示できる態勢等) (金商法第156条第6項、監督指針IV-2-3ほか)	① 特別調停案の提示目線を紛争解決委員と共有している場合、特別調停案の趣旨※と当該目線が、整合していることを(事例等で)検証し、適宜見直すための手続 ※ 通常の和解案の受諾の勧告によっては当事者間に和解が成立する見込みがない場合の解決策	・裁定審査会による和解提案は、原則として、特別調停案を提示している。 ・なお、各部会での審理結果を全件、全紛争解決委員で構成する全体会において審理しており、特別調停案による和解提案の目線の共有を行っている。	・特になし。	【実効性評価】 ・紛争解決委員間で適切に目線の共有を行っている。 【今後の課題】 ・特になし。
	② (特別調停案を提示した際に、申立人が負う)訴訟リスクの申立人への告知について、紛争解決委員が(特別調停案も念頭に置き)和解に向けた努力を行ってもなお、当該リスクが払拭できない場合など適時適切に告知するための手続	・裁定審査会による和解提案は、原則として、特別調停案を提示している。 ・申立人に対して特別調停案を提示する際に、業者が受諾しない場合には、不調となり、訴訟手続に移行する可能性があることを通知している。 ・そのうえで、業者が特別調停案を受諾しないことが判明した時点で、改めて申立人に訴訟リスクがあることを告知する運用としている。(なお、業者が不応諾とすることは基本的にはない)	・特になし。	【実効性評価】 ・訴訟リスクについて、適切に申立人に告知している。 【今後の課題】 ・特になし。
	③ 特別調停案提示後の事後フォロー手続。特に上記②の訴訟リスク対応として、申立人の経済状況に応じ、例えば法テラスの民事法律扶助制度に繋ぐ等のサポートを行うための手続	・申立人から相談があれば、必要なサポートを行う等、適宜対応している。(なお、業者が不応諾とすることは基本的にはない)	・特になし。	【実効性評価】 ・申立人に対して適切なサポートを提供している。 【今後の課題】 ・特になし。
	④ 紛争解決委員の和解努力にもかかわらず、特別調停案の活用を阻む主要因(例えば②の訴訟リスクの顕在化)が認められる場合、当該要因を含め「紛争解決等業務の公表」(監督指針IV-3-1参照)を行い、利用者等への確かな情報(不調の真因等)提供を行う手続	・裁定審査会による和解提案は、原則として、特別調停案を提示しており、業者が不応諾とすることは基本的にはない。	・特になし。	【実効性評価】 ・特別調停案の活用を阻む要因はない。 【今後の課題】 ・特になし。
	⑤ その他	・特になし。	・特になし。	【実効性評価】 ・特になし。 【今後の課題】 ・特になし。

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定) 6. 不受理・不調事案に係る事後的な検証・評価	① 個別の「不受理」事案について、不受理の理由・経緯や、柔軟な受理事案の余地の有無等を確認し、取扱いの適切性を検証・評価する手続	・すべての不受理事案について、全紛争解決委員で構成する全体会に報告を行い、検証・評価を行っている。	・特になし。	【実効性評価】 ・不受理事案について、適切に判断がなされている。 【今後の課題】 ・特になし。
	② 個別の「不調」事案※について、不調に至った理由・経緯(「双方の主張が乖離」といった事象だけでなく、解決を図る上で具体的に何が不足していたか等)や、柔軟な解決の余地の有無等を確認し、取扱いの適切性を検証・評価する手続 ※ 特に、業者が通常の和解案を不承諾とし不調に終わった事案(特別調停案の提示の余地の有無)や通常の和解案自体が提示されていない事案について	・「柔軟な妥当な解決に向けたチェックリスト」(注)を用いて審理経過・内容等の適切性を検証したうえで、各事案について判断を行っている。 ・なお、裁定審査会では、二層構造となっており、部会において和解の見込みがないと結論付けた事案について、全体会において柔軟な解決の余地の有無等について確認している。 (注)柔軟な解決に向けた対応を図るため、審理の際に考慮すべき事項をチェックリストとして取りまとめたもの。	・特になし。	【実効性評価】 ・事情聴取実施率および和解提案率は向上しており、適切に運営がなされている。 【今後の課題】 ・特になし。
	③ 有識者等で組織する諮問機関の運営に関して、上記①②の観点から、より有効な提言等を受けるために運用手法を点検し、適宜見直す※ための手続 ※ 例として、諮問機関に提示する情報の内容・範囲・説明手法の最適化	・平成27年9月以降、柔軟な解決に向けた取組み状況について、裁定諮問委員会に報告。 ・裁定諮問委員会において、裁定審査会の審理状況と具体的な紛争事案を紹介し、検証を行っている。	・特になし。	【実効性評価】 ・裁定諮問委員会に対して、適切に情報提供を行い、検証を受けている。現在、特段の指摘は受けていない。 【今後の課題】 ・特になし。
	④ 上記①②の手続の結果や、③の諮問機関の提言を踏まえ、紛争解決手続に改善の余地がないかを確認し、適宜見直す※ための手続 ※関係規程類の見直しのほか、紛争解決委員の選任・排除なども含めて	・裁定審査会では、全体会等で、必要に応じ、審理スタンス等のすり合わせ・見直しを随時、行っている。 ・また、裁定諮問委員会において、改善等指摘された場合には、相談所長が裁定審査会に対して必要な対応を求める。	・特になし。	【実効性評価】 ・現時点で現行の手続について改善の必要性は認められない。 ・裁定諮問委員会からの指摘等があった場合には、適切に対応する。 【今後の課題】 ・特になし。

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
Ⅱ. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)	6. 不受理・不調事案に係る事後的な検証・評価	⑤ その他	・特になし。	<p>【実効性評価】 ・特になし。</p> <p>【今後の課題】 ・特になし。</p>
Ⅲ. その他	紛争解決委員、業者(業態)等の固有の課題点に対する、指定機関としての対応	「法令・約款等の形式解釈に縛られない柔軟な解決」に係る、紛争解決委員や業者(業態)の理解が十分ではない場合、または特別調停案提示の方向性に対する業者の拒否反応等に対し採った対応。(例として、業態・自主規制機関へのアナウンスメント、課題点を含めた事例の公表等)	<ul style="list-style-type: none"> ・基本的には、業者側は特別調停案を応諾している。 ・毎年2回、裁定審査会委員と事業者側担当者との間で研修会を開催し、審理スタンスについて説明を行っている。 ・不調事案を含めた紛争事案をまとめた裁定概要集を公表の上、業者にもフィードバックを実施している。 ・業者は、裁定審査会の審理スタンスを理解している。 	<p>・特になし。</p> <p>・特になし。</p>

指定紛争解決機関名： 生命保険協会

資料B-1 不受理事案の内訳

(単位:件数)

	不受理 事案数 計	不受理の理由別内訳									
		①「当事者に紛争解決能力あり」、または「不当な目的のみだりに申立」	①取引名義相違(親族・代理人申請)	②訴訟・民事調停に移行したためあつせん 手続終了	③過去にあつせん手続が終了しているが再あつせん申請	④他のADR機関で手続進行中または終了	⑤事実確認困難	⑥業者の経営方針・融資態度、個人の事項等	⑦経済的損失認められず	⑧申立が明らかに失当	⑨その他
28年度通期	7	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0

指定紛争解決機関名: 生命保険協会

資料B-2 不調(不成立)事案の内訳

(単位:件数)

行No.	項目	28年度通期の件数(件)	指定機関における分析結果等(適宜、別紙を使用願います)
1	見込みなし 計	198	不受理(7件)を除く。
2	和解案を提示せず	174	
3	うち申立適格性なし	22	事実確認の困難性等の理由から、裁判等での解決が適当であると判断し、裁定手続を終了した事案。 【例】柔軟な紛争解決を行うため申立てを受理し、事情聴取を行う等審理を行った結果、例えば、精神疾患による自殺であったかどうかの確認のための精神鑑定や医師等の第三者に対する証人尋問が必要となった事案や契約者本人による手続きか否かの確認のための筆跡鑑定や利害関係者に対する証人尋問が必要となった事案等、和解の前提となる事実認定のために、厳格な証拠調べ手続きが必要となった事案等。
4	うち申立適格性あり	152	
5	うち和解案の内示等により当事者の意向を打診	0	
6	うち業者のみが和解自体を拒絶 (または内示された和解案に不承諾)	0	
7	その他	152	
8	うち業者のみが和解自体を拒絶	0	
9	上記以外のもの	152	事情聴取等を通じて、生命保険会社の不適切な対応等は認められず、解決の糸口を見出すことができなかった事案。 【例】 ・保険募集関係:契約概要・注意喚起情報等の書面交付、意向確認書・申込書・告知書等への本人の署名、商品の適合性、高齢者ルール等の順守等に問題がなく、事情聴取の心証からも募集人の説明不足や誤説明等があったとは認められない等、保険会社に不適切な対応が認められない事案。 ・給付金関係:客観的に約款の支払事由に該当せず、支払いの可否等に関する募集人等の誤説明等、保険会社に不適切な対応が認められない事案。
10	通常の和解案を提示したが不承諾	0	
11	うち業者のみが不承諾	0	
12	特別調停案を提示したが不承諾	24	

行No.	項目	28年度通期の件数(件)	指定機関における分析結果等(適宜、別紙を使用願います)
13	うち業者のみが不受諾(訴訟提起等で対抗)	0	
14	業者が実際に訴訟を提起し終局判決に至った(または係争中の)もの	0	
15	業者が実際に訴訟を提起したが、裁判外での和解に至ったもの	0	
16	業者は実際に訴訟を提起しなかったもの。	0	

指定紛争解決機関名：

生命保険協会

資料A より柔軟な紛争解決に向けた取組み(特に不受理・不成立事案から見える課題点)

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等	
I. 意思決定機関(理事会のほか権限移譲を受けた役員、合議体等)	1. 「柔軟な紛争解決」に関連する、意思決定機関からの指示事項(内容、時期。平成27年度以降のもの)	【2015年7月ADR評議会】 以下の方向性を決定。 ・和解への努力 ・紛争手続き時のできる限りの面談実施	・2015年7月紛争解決委員宛に文書にて、面談実施に関する認識の共有を図った。 ・2016年4月紛争解決委員の人数を増やした。	・2015年7月審査会を増設した。 ・2016年4月面談対象外事案を明確化し、面談実施を原則とした。 ・2016年4月紛争解決委員の人数を増やした。	【実効性評価】 面談率および和解率が向上した。 【今後の課題】 取組の継続による、面談率・和解率の更なる向上。
	2. 上記1. の指示事項の執行状況に対する、意思決定機関の評価・改善(内容、時期)	ADR評議会やADR運営委員会での実施状況報告および意見交換の実施。	ADR評議会やADR運営委員会において対応後の実施状況(結果)を報告・意見交換実施。	同上	【実効性評価】 同上 【今後の課題】 同上
	3. 上記1. または2. に関連して、有識者で構成する諮問機関の位置付や運営の在り方について検討・決定した事項(内容、時期。平成27年度以降のもの)	特になし。	特になし	特になし	【実効性評価】 — 【今後の課題】 —

項目		より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
Ⅱ. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)	1. 不受理判定	① 事案の性質に応じ、不受理とするか否かの判定をよりの確に行うための手続	・不受理とする事案はなく、原則受け付けることとしている。	特になし	【実効性評価】 — 【今後の課題】 —
		② 「不受理事由あり」を以て直ちに不受理とするのではなく、事案内容に応じた柔軟な解決の余地を探るための手続	同上	特になし	【実効性評価】 — 【今後の課題】 —
		③ 「事実認定困難」「申立が明らかに失当」を理由に不受理とした後に、大幅な事情の変更(新証拠の発見等)があった場合、柔軟に再申立を受付けるための手続	同上	特になし	【実効性評価】 — 【今後の課題】 —
		④ その他	特になし	特になし	【実効性評価】 — 【今後の課題】 —

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等	
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)	2. 紛争の実態や当事者の主張の把握	①申立人との間で円滑なコミュニケーションを図り、解決の糸口となり得る事情の把握や申立根拠の確認・補強等を図る上で、何が必要かの理解を得るための手続(同時に、申立人に加重的説明義務や資料提出義務を負わせない手続) ※ 例えば、面談等で確認すべき重要事項のリスト化等	審査会開催にあたっては、事前に紛争解決委員による打合せを行い、確認事項について認識を合わせた上で、面談を実施している。	特になし	【実効性評価】 申立人へのアンケート調査においても、面談時の丁寧な説明を評価いただいている。 【今後の課題】 取組の継続による更なる顧客満足度の向上。
		② 申立人に新規書面(例えば業者答弁に対する反論書面)の作成を求める場合に、作成の趣旨に対する申立人の理解の促進や、作成能力等に応じた助言・期限設定、及び可能な限り面談で書面作成に代える等、柔軟に対応するための手続	申立書の作成に関するアドバイスを行う担当者を設置している。 紛争申立の可能性がある方に対し配付する資料(手引き)に申立書の記載例・作成ポイント等を記載している。 原則面談を実施することで、申立人の主張等の把握に努めている。	特になし	【実効性評価】 申立人へのアンケート調査においても、書類の記入や紛争手続きにおけるADR職員の対応に対し評価いただいている。 【今後の課題】 取組の継続による更なる顧客満足度の向上。
		③重要な証拠書類※が、業者から遺漏なく提出されているかを確認し、適宜追加徴求するための手続 ※ 例えば、リスク性商品の勧誘・販売事案における申立人・業者間の折衝記録(録音含む)	業務規程第13条において、業者からの資料提出義務を課しており、運用においても期限を定めた上で、提出状況を管理している。 また、紛争解決委員からの求めに応じて適宜、追加徴求が可能な運用としている。	特になし	【実効性評価】 基本的に期限内の提出がなされており、実効性は確保できているものとする。 【今後の課題】 取組の継続により適切な資料提出を求める。
		④ その他	特になし	特になし	【実効性評価】 - 【今後の課題】 -

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等	
Ⅱ. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)	3.手続に対する利用者の納得感への配意	<p>① 不調(不成立)が見込まれる事案について、その理由を申立人が理解し、防御・対抗※できる機会を確保するための手続</p> <p>※ 例えば不足資料の追加提出、代理人弁護士の起用等</p> <p>※ 特に、期日に提示された和解案提示を持ち帰った業者が、後日「不受諾」の意向を指定機関に通告してきた場合、再度期日を設けるなどして、申立人が防御・対抗できる機会を確保しているか。</p>	<p>・不調が見込まれる事案についても、面談を通じて丁寧な意見聴取を行い説明を心がけている。</p> <p>・業者が不受諾の意向を示した場合は、業務規程細則第25号2に基づき、紛争解決委員によりその内容を審査することとしている。</p>	<p>特になし</p>	<p>【実効性評価】 申立人へのアンケート調査においても、面談時の丁寧な説明を評価いただいている。</p> <p>【今後の課題】 取組の継続による更なる顧客満足度の向上。</p>
		<p>② その他</p>	<p>特になし</p>	<p>特になし</p>	<p>【実効性評価】 —</p> <p>【今後の課題】 —</p>

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)	4.可能な限り、和解案を柔軟に提示	① 申立人・業者間の主張の開きが大きい等の事案であっても、直ちに不調とせず、指定機関としての考え方を示すことで和解に向け取り組むための手続	紛争解決委員に対し、「互譲の精神」に基づき、極力和解の道を探り和解案の提示を依頼している。 (例:「申立人・業者間の主張の開きが大きい等の事案であっても、直ちに不調とせず、和解に向けた方向性に関し、双方の主張を丁寧に確認し、どこまで譲歩できるか意見提示を求める」等)	【実効性評価】 和解に向けた努力として実施しており、和解率が向上した。 【今後の課題】 左記取組の継続による更なる和解率の向上
		② 紛争解決委員が法令・約款等の形式解釈のみにとらわれず、柔軟な和解案の提示を可能とするための手続 ※ 例えば、知見・経験則等に基づく和解案提示も可能である旨の認識を、紛争解決委員と共有する等	同上	【実効性評価】 同上 【今後の課題】 同上
		③ 物証のみでは「事実認定困難」となる事案において、何等か合理的な解決の余地を探るための手続 例としては、上記②参照	客観的な事実確認を行うため、可能な限り必要な資料や情報を提出いただくよう協力を求めている。	【実効性評価】 同上 【今後の課題】 同上
		④ ①～③以外で、業者側に不適切対応(商品販売・勧誘等)が見受けられるにも関わらず、和解自体に拒否反応を示す事案において、何等か合理的な解決の余地を探るための手続	左記に該当するような事例は見受けられない。	【実効性評価】 - 【今後の課題】 -
		⑤ その他	特になし	【実効性評価】 - 【今後の課題】 -

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定) 5. 特別調停案の有効な活用(必要な局面で適切に提示できる態勢等)(金商法第156条第6項、監督指針IV-2-3ほか)	① 特別調停案の提示目線を紛争解決委員と共有している場合、特別調停案の趣旨※と当該目線が、整合していることを(事例等で)検証し、適宜見直すための手続 ※ 通常の和解案の受諾の勧告によっては当事者間に和解が成立する見込みがない場合の解決策	紛争解決委員への研修等を通じて目線あわせを実施している。	特になし	【実効性評価】 特段の問題は生じていない。 【今後の課題】 紛争解決委員、審査会の目線合わせの継続。
	② (特別調停案を提示した際に、申立人が負う)訴訟リスクの申立人への告知について、紛争解決委員が(特別調停案も念頭に置き)和解に向けた努力を行ってもなお、当該リスクが払拭できない場合など適時適切に告知するための手続	紛争手続きの手引きにおいて、特別調停案提示時の訴訟リスクについて記載し、申立人に告知している。 また、訴訟リスクも踏まえ、特別調停案の提示に対応している。	特になし	【実効性評価】 同上 【今後の課題】 同上
	③ 特別調停案提示後の事後フォロー手続。特に上記②の訴訟リスク対応として、申立人の経済状況に応じ、例えば法テラスの民事法律扶助制度に繋ぐ等のサポートを行うための手続	平成27年度の特別調停案の提示件数は、16件であり、全案件が成立している。 平成28年度は1件であり、申出人の不受諾により不調となった。	特になし	【実効性評価】 同上 【今後の課題】 同上
	④ 紛争解決委員の和解努力にもかかわらず、特別調停案の活用を阻む要因(例えば②の訴訟リスクの顕在化)が認められる場合、当該要因を含め「紛争解決等業務の公表」(監督指針IV-3-1参照)を行い、利用者等に的確な情報(不調の真因等)提供を行う手続	互譲による和解案を示し解決を目指したうえで、その必要性を勘案し、特別調停案を提示する実態となっているため、特別調停案の活用を阻む要因が顕在化する場面はあまりない。	特になし	【実効性評価】 同上 【今後の課題】 同上
	⑤ その他	特になし	特になし	【実効性評価】 — 【今後の課題】 —

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)	6. 不受理・不調事案に係る事後的な検証・評価	① 個別の「不受理」事案について、不受理の理由・経緯や、柔軟な受理対応の余地の有無等を確認し、取扱いの適切性を検証・評価する手続	不受理の案件はない。	【実効性評価】 — 【今後の課題】 —
		② 個別の「不調」事案※について、不調に至った理由・経緯(「双方の主張が乖離」といった事象だけでなく、解決を図る上で具体的に何が不足していたか等)や、柔軟な解決の余地の有無等を確認し、取扱いの適切性を検証・評価する手続 ※ 特に、業者が通常の和解案を不承諾とし不調に終わった事案(特別調停案の提示の余地の有無)や通常の和解案自体が提示されていない事案について	業者が不承諾の意向を示した場合は、業務規程細則第25号2に基づき、紛争解決委員によりその内容を審査している。 和解案の提示が困難な事案については、その理由を終了通知に記載し、紛争解決委員間で共有、チェックしている。 個別の特徴ある事案については、事例研究等を通じ、紛争解決委員間での目線あわせを実施している。	【実効性評価】 特段の問題は生じていない。 【今後の課題】 紛争解決委員、審査会の目線あわせの継続。
		③ 有識者等で組織する諮問機関の運営に関して、上記①②の観点から、より有効な提言等を受けるために運用手法を点検し、適宜見直す※ための手続 ※ 例として、諮問機関に提示する情報の内容・範囲・説明手法の最適化	損保特有の事情(件数の多さ)を踏まえ、ADR評議会・ADR運営委員会に対しては、不調件数や和解率等の数値ベースに報告し、確認願っている。	【実効性評価】 提言は事務局や審査会にフィードバックし反映している。 【今後の課題】 全体の動向を効率的に提示できるような工夫。
		④ 上記①②の手続の結果や、③の諮問機関の提言を踏まえ、紛争解決手続に改善の余地がないかを確認し、適宜見直す※ための手続 ※関係規程類の見直しのほか、紛争解決委員の選任・排除なども含めて	提言は事務局や審査会にフィードバックし、反映している。	【実効性評価】 提言は事務局や審査会にフィードバックし、反映している 【今後の課題】 反映の調整を効率的にスピードアップする
		⑤ その他	特になし	【実効性評価】 — 【今後の課題】 —

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等	
Ⅲ. その他	紛争解決委員、業者(業態)等の固有の課題点に対する、指定機関としての対応	「法令・約款等の形式解釈に縛られない柔軟な解決」に係る、紛争解決委員や業者(業態)の理解が十分ではない場合、または特別調停案提示の方向性に対する業者の拒否反応等に対し採った対応。(例として、業態・自主規制機関へのアナウンスメント、課題点を含めた事例の公表等)	特になし	特になし	-

指定紛争解決機関名：

日本損害保険協会

資料B-1 不受理事案の内訳

(単位:件数)

	不受理 事案数 計	不受理の理由別内訳									
		①「当事者に紛争解決能力あり」、または「不当な目的のみだりに申立」	①取引名義相違(親族・代理人申請)	②訴訟・民事調停に移行したためあつせん手続終了	③過去にあつせん手続が終了しているが再あつせん申請	④他のADR機関で手続進行中または終了	⑤事実確認困難	⑥業者の経営方針・融資態度、個人の事項等	⑦経済的損失認められず	⑧申立が明らかに失当	⑨その他
28年度通期	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

指定紛争解決機関名: 日本損害保険協会

資料B-2 不調(不成立)事案の内訳

(単位:件数)

行No.	項目	28年度通期の件数(件)	指定機関における分析結果等(適宜、別紙を使用願います)
1	見込みなし 計	290	
2	和解案を提示せず	228	
3	うち申立適格性なし	0	
4	うち申立適格性あり	228	
5	うち和解案の内示等により当事者の意向を打診	228	和解案の提示において、当事者の感触を探るケースはあるものの、「内示」という手続はなくカウントもできないため、和解案の提示を検討した件数を記載
6	うち業者のみが和解自体を拒絶 (または内示された和解案に不承諾)	0	和解案の提示を検討したものの、双方の主張が乖離し、かつ互譲の見込みが立たない場合は、和解案を提示せずに手続き終了となるケースがある。このような場合、「業者のみが和解自体を拒絶」と分類する、またはカウントすることが適当でないため、0件としている。
7	その他	0	
8	うち業者のみが和解自体を拒絶	0	
9	上記以外のもの	0	
10	通常の和解案を提示したが不承諾	61	
11	うち業者のみが不承諾	3	和解案を提示し、その上で、保険会社が不承諾とした場合には、申立人の意向を尊重しながら、特別調停案を提示する実態となっている。 ・不承諾理由にある主張を推認させる事実または解釈が存在し、申立人が裁判での解決を望まなかった(2件) ・不承諾理由の合理性は不十分であるものの申立人が裁判での解決を望まなかった(1件)
12	特別調停案を提示したが不承諾	1	
13	うち業者のみが不承諾(訴訟提起等で対抗)	0	
14	業者が実際に訴訟を提起し終局判決に至った(または係争中の)もの	0	
15	業者が実際に訴訟を提起したが、裁判外での和解に至ったもの	0	
16	業者は実際に訴訟を提起しなかったもの。	0	

指定紛争解決機関名:

日本損害保険協会

資料A より柔軟な紛争解決に向けた取組み(特に不受理・不成立事案から見える課題点)

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
I. 意思決定機関(理事会のほか権限移譲を受けた役員、合議体等) 1. 「柔軟な紛争解決」に関連する、意思決定機関からの指示事項(内容、時期。平成27年度以降のもの) 2. 上記1. の指示事項の執行状況に対する、意思決定機関の評価・改善(内容、時期) 3. 上記1. または2. に関連して、有識者で構成する諮問機関の位置付や運営の在り方について検討・決定した事項(内容、時期。平成27年度以降のもの)	1. 法令・約款等の形式解釈のみにとらわれない柔軟な対応。 2. 一回の期日をもって意見対立から「不調」決定を出すのではなく、粘り強く和解案の提案を行う。	調停委員会も平成26年度以前の調停は「和解」か「不調」かとの二者択一、一回方式をもって行っていた。平成27年度以降実施の調停については「提案」という形で両当事者に和解案を提示し、合意が得られない場合再審議を行い、新たなる「提案」を行うことを開始している。	複数回に渡る「提案」方式を採用した結果和解率が上昇した。	平成26年度以前の和解率は30%であったが平成27年度以降は50%台を保っている。
	平成29年3月1日実施の運営委員会において平成28年度上期(平成28年4月1日～平成28年9月30日)実績につき評価がなされた。	和解8件、不調8件であったが、不調8件の内、和解案の勧告書を正式提示する前に「提案」を行った案件が4件あったことを報告。 事務局からの説明として、できるだけ提案を行うよう各期日における調停委員会に要請しており、和解案件においても「提案」方式にて和解に到達したことを説明した。反対に結果として不調になった事案であっても提案を行わない事案を例外として極力絞り込むよう要請を行っていることを説明。 例外1. 盗難案件等外形的な被害の立証ができない(最高裁判決) 例外2. 建築士による構造計算や地盤調査等極めて専門的かつ中立的な鑑定人が必要な場合。 例外3. モラル案件の疑いが濃厚である事案(傷害保険通院保険金請求において90日限度の約定に対して90日間通院、かつ接骨院のみ)		和解率の上昇
	なし			

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
<p>Ⅱ. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)</p> <p>1. 不受理判定</p>	<p>① 事案の性質に応じ、不受理とするか否かの判定をよりの確に行うための手続</p> <p>当法人規則では、申立人から紛争解決手続の申立があった場合において、不受理案件を「不受理(事務局段階にて決定)」と「不開始(調停委員会にて決定)」に分割した運用を行っている。</p> <p>・不受理(事務局決定)以下の要件に適合しない場合。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 日本語を用いたものであること。 2. 紛争解決手続実施申立書(運営委員会にて定めた様式による書面)に重大な不備がないこと。 3. 反社会的勢力であると認められる者によるものでないこと。 <p>・不開始(調停委員会決定)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 契約関係者が損害保険に関する知識を有する専門家であるもの。 2. 契約関係者が大企業であるもの。 3. 紛争の金額が大きく、かつ、和解による紛争の解決の前提として詳細な事実認定又は判断が問題とされる可能性が高いと考えられるもの。 4. 損害保険業務、外国損害保険業務、特定損害保険業務又は仲立人保険募集のいずれにも関しないもの。 5. 経営判断の妥当性のみを争うもの、具体的な被害が認められないものその他紛争としての内実がないもの。 6. 他の相談機関等において紛争解決手続に相当する手続が開始されているもの又は当該手続が終了したもの。 7. 訴訟において裁判が確定した又は民事調停において調停が成立した請求にかかるもの。 8. 契約関係者に紛争解決手続において紛争の解決を図る意思がなく、事業者の説明又は帳簿書類その他の物件(以下「帳簿書類等」という。)の提出の義務を利用して関係資料を入手する目的で申立てを行っているもの。 9. 同一の契約関係者が同一の紛争について、正当な理由なく複数回にわたって申立てを行っているもの。 10. 紛争解決手続実施申立書の記載内容から判断して明らかな失当が認められるもの。 11. その他、前各号に準ずるもの。 	<p>基本的に不開始案件は調停委員会による決定事項であることから、必ず一回は調停期日が開かれることとなり、調停を実施せずに「不受理」とする案件は極めて少ない。</p> <p>過去の取り扱い事例を挙げると、左記1. に該当すると思われる損害保険会社勤務の社員から自動車保険の賠償被害者として申立あったが、事情聴取の結果、当該申立人は傷害保険関係の業務にのみ携わっており、自動車保険関係の業務経験が全くないことが判明したことから、損害保険の専門家とは言えないとして調停を続行。</p> <p>(不開始)</p> <p>左記3. の例として申立ての額が約9000万円であった事例があるが、申立の内容そのものに複雑な判断を迫られるものではないとして調停審議を続行。</p> <p>左記3. の事例として「詳細な事実認定が問題とされるもの」であるから調停にはなじまないのではないかと保険会社から主張される場合があるが、一級建築士による構造計算等極めて専門的な再鑑定を要する場合を除き、両当事者から提出された関連書類をもって調停審議は可能として調停を続行。</p>	<p>過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善事項</p>	<p>【実効性評価】</p> <p>当法人では申立人に対して申立の機会をできるだけ与えることが重要であるとの見地から、申立の門戸を極力広げる努力を行っている。よって事務局段階における不受理は極力避け、利用者(消費者)保護の精神から客観性(中立、公正)を保つ意味で申立を受け入れていく方針である。当法人発足以来、事務局段階で「不受理」として回答した案件は1件である。</p> <p>但し、実際には調停委員会による審議事項と規定されている「不開始」事案の内、明らかに「不開始」と考えられた2件は事務局段階で以下の回答を行った。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. すでに民事調停に申立済である旨の記載があった申立書を返却した。 2. 損害保険代理店から苦情処理手続の実施要請があり、その後両当事者間の交渉を経ても、意見の乖離が大きいことから、紛争解決の実施要請があったが、「専門家」として申立て申立用紙の発送を行わなかった。

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)	1. 不受理判定 ②「不受理事由あり」を以て直ちに不受理とするのではなく、事案内容に応じた柔軟な解決の余地を探るための手続	上記に記載のとおり、当法人規則に基づく事務局レベルによる不受理決定は極めて限定されていることから、反対に柔軟な余地少ない。 また、「不開始」については各規則項目を柔軟に解釈し、できるだけ「不開始(門前払い)」とならないよう努力をしている。		【実効性評価】 現行通りにて運用予定。 【今後の課題】 なし
	③「事実認定困難」「申立が明らかに失当」を理由に不受理とした後に、 <u>大幅な事情の変更(新証拠の発見等)</u> があった場合、柔軟に再申立を受付けるための手続	上記①「不開始-9」に記載した業務規程上、同一事案の再申立は不受理(不開始)としているが、当法人規則では「不開始」の可否については紛争解決委員会による決定事項となる。また、当該規定は「 正当な理由なく複数回に渡って 」と規定していることから、調停委員会によって「正当な理由」に該当するかを審議することになる。その期日前の前提として、大幅な事情変更があった理由・事情等の書面、その他の資料提出を行ってもらい審議を開始することになる。尚、前提として提出される資料等については上記①(不受理)の要件に適合しないことが条件となる。		【実効性評価】 事務局レベルの「不受理」認定は極めて狭義解釈して運用しており、かつ、紛争解決委員会における「不開始」判定についても柔軟かつ慎重に対応している。今後も同様の取り扱いを行っていく予定。 【今後の課題】 なし
	④ その他	なし		【実効性評価】 【今後の課題】

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
<p>Ⅱ. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)</p> <p>2. 紛争の実態や当事者の主張の把握</p>	<p>①申立人との間で円滑なコミュニケーションを図り、解決の糸口となり得る事情の把握や申立根拠の確認・補強等を図る上で、何が必要かの理解を得るための手続(同時に、申立人に加重的説明義務や資料提出義務を負わせない手続) ※ 例えば、面談等で確認すべき重要事項のリスト化等</p>	<p>実施申立用紙を申立人へ送付する際に「具体的な記載例及び立証に必要な書類例」を添付する等、申立人の能力等に比して過大な作業負担が掛からない様、注力している。また、作成された申立書を原稿としてfax、メール送信等にて受領し、作成内容に不備がないか確認し、不備がある場合には訂正を依頼し、不足資料がある場合には補強資料の手配を助言している。但し書面提出は必要条件として要請しており、面談に替える予定はない。</p>		<p>【実効性評価】 現行通りにて運用予定。</p> <p>【今後の課題】</p>
	<p>② 申立人に新規書面(例えば業者答弁に対する反論書面)の作成を求める場合に、作成の趣旨に対する申立人の理解の促進や、作成能力等に応じた助言・期限設定、及び可能な限り面談で書面作成に代える等、柔軟に対応するための手続</p>	<p>書類の作成依頼手続は規程化していないが、実施申立用紙を申立人へ送付する際に「具体的な記載例及び立証に必要な書類例」を添付する等、申立人の能力等に比して過大な作業負担が掛からない様、注力している。また、正式受理をする前に作成された申立書を一旦原稿としてfax、メール送信等にて受領し、作成内容に不備がないか確認し、不備がある場合には訂正を依頼し、不足資料がある場合には補強資料の手配を助言している。但し書面提出は必要条件として要請しており、面談に替える予定はない。</p>		<p>【実効性評価】 調停委員に対し期日前に予め申立書類及び相手方からの答弁書(準備書面)を送付している関係から書類整備は行われている。</p> <p>【今後の課題】 なし</p>
	<p>③重要な証拠書類※が、業者から遺漏なく提出されているかを確認し、適宜追加徴求するための手続 ※ 例えば、リスク性商品の勧誘・販売事案における申立人・業者間の折衝記録(録音含む)</p>	<p>合理的理由を伴わない資料不提出がないかを確認するため、期日実施前に予め紛争解決委員会に対し、両当事者から提出された全書類を送付し、不足書類の徴求等につき指示を仰いでいる。</p>		<p>【実効性評価】 過去の例では 1. 反論書には添付されていなかったパンフレット(重要事項説明書には事業者の主張内容が記載されていたがパンフレットには記載がなかった)。自動更新契約ではあるが、契約条件が変更になった場合は新たに保険証券を発行すると表記しておきながら、新たな証券及び約款を送付していなかった。ことが申立受理後追加書類の徴求を行ったところから判明した</p> <p>【今後の課題】 今後も、従前とおり調停委員会、補佐弁護士と緊密な連携をとって注意深く不足書類の確認を行ってゆく。</p>

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等	
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)	2. 紛争の実態や当事者の主張の把握	④ その他	なし		【実効性評価】 【今後の課題】
	3. 手続に対する利用者の納得感への配慮	① 不調(不成立)が見込まれる事案について、その理由を申立人が理解し、 <u>防御・対抗</u> ※できる機会を確保するための手続 ※ 特に、期日に提示された和解案提示を持ち帰った業者が、後日「不受諾」の意向を指定機関に通告してきた場合、再度期日を設けるなどして、申立人が防御・対抗できる機会を確保しているか。	期日に提示された和解案提示を持ち帰った業者が、後日「不受諾」の意向を指定機関に通告してきた場合、申立人に対し、不足資料の追加提出、再度期日を設けるなどして、申立人が防御・対抗できる機会を確保している。		【実効性評価】 左記のとおり期日の再設定、不足資料の提出等により和解成立に至った案件が増加した。 【今後の課題】 傷害保険の紛争の増加(平成28年度の受付件数32件の内、保険金請求案件は29件、またその内傷害保険金請求件数は17件と他の保険種目を圧倒して約5割の申立が発生している)における身体の疾病、外傷の判断につきある程度の医学知識が調停委員にも求められている。尚、この課題の解決する為の一助として平成29年度5月をもって事務局から、過去に審議された事例をもとに全登録調停委員に対して「共有情報」という名称によるニュースレターの発信を開始した。
		② その他	なし		【実効性評価】 【今後の課題】

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
<p>II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)</p>	<p>4.可能な限り、和解案を柔軟に提示</p>	<p>① 申立人・業者間の主張の開きが大きい等の事案であっても、直ちに不調とせず、指定機関としての考え方を示すことで和解に向け取り組むための手続</p>	<p>上記3. に同じ</p>	<p>【実効性評価】 平成27年以前は調停委員間に得手不得手による知識レベルの凹凸があり、例えば弁護士でも交通事故が専門である場合と傷害保険(身体傷害の発生機序等)を知悉する弁護士によってはその扱いが大幅に異なっていた。つまり得意分野においては知識が豊富であることから柔軟な解決方途を見出すことが可能であるが、反対に知識が不足している分野の場合は知識不足＝不調といった結論に導く弁護士が存在していたことが否めない。そのような力量の差を埋めるべく事務局から文献等の提供を行うことにより知識レベルの凹凸解消が進み、その結果結論の柔軟な考え方という意味での「提案」件数が増加している。</p> <p>【今後の課題】 今後も事務局にて文献、インターネット等の情報収集を幅広く実施し、調停委員間の能力格差の解消を目指していく。</p>

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)	4.可能な限り、和解案を柔軟に提示	<p>② 紛争解決委員が法令・約款等の形式解釈のみにとられず、柔軟な和解案の提示を可能とするための手続</p> <p>※ 例えば、知見・経験則等に基づく和解案提示も可能である旨の認識を、紛争解決委員と共有する等</p>	<p>紛争解決委員も各期日において、知見・経験則等に基づく和解案提示も視野に入れた審議を行っている。しかしながら知見や経験則には個人差があり、審議結果に影響を及ぼすことがある。特に傷害保険金請求においては事故発生態様と傷害の程度との因果関係、若年者と老年者との療養期間の相違等、事前に共通の情報を共有しておかなければ、実際の期日において十分な審議を行えない可能性がある。</p> <p>よって全調停委員に対してニュースレター等の配信により個人間格差の解消に努めている。</p>	<p>【実効性評価】 以前よりも各調停委員間の知識レベルの凹凸は減ってきている。</p> <p>【今後の課題】 紛争解決委員が法令・約款等の形式解釈のみにとられず、知見・経験則等に基づく和解案提示も可能である旨の認識を期日毎及びニュースレター(「情報共有」として全登録紛争解決委員へ送信し共有する。</p>
		<p>③ 物証のみでは「事実認定困難」となる事案において、何等か合理的な解決の余地を探るための手続</p> <p>例としては、上記②参照</p>	<p>上記②に記載した例のとおり、例えば提出された診断書の審議に留まらず、申立人(被保険者)の実情(高齢者、怪我の発症機序との因果関係)、法医学会会、その他インターネット等にて発表されている情報等につき事務局、調停委員会が補足収集し柔軟な解決に導く努力を行っている。</p>	<p>【実効性評価】 以前よりも各調停委員間の知識レベルの凹凸は減ってきている。</p> <p>【今後の課題】 事務局から全調停委員に対し適時、適宜に必要な情報をニュースレター形式で提供し、調停委員間の知識、能力の偏差を解消する努力をおこなってゆく予定。</p>
		<p>④ ①～③以外で、業者側に不適切対応(商品販売・勧誘等)が見受けられるにも関わらず、和解自体に拒否反応を示す事案において、何等か合理的な解決の余地を探るための手続</p>	<p>販売方法の不備(誤った電話セールス、パンフレットと重要事項説明書に記載された内容との不整合)があった場合には関係書類(募集文書、電話記録等)の提出を求め、約款、民法の参照だけではなく、景品表示法の抵触の可否の視点からその不備を検討、指摘し和解に導いている。</p>	<p>【実効性評価】 募集文書の精査は極めて重要であり、景品表示法、等を全調停委員へ案内し、その知識の周知に注力している。</p> <p>【今後の課題】 なし</p>

項目		より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
Ⅱ. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)	4. 可能な限り、和解案を柔軟に提示	⑤ その他	なし		【実効性評価】 【今後の課題】
	5. 特別調停案の有効な活用(必要な局面で適切に提示できる態勢等) (金商法第156条第6項、監督指針Ⅳ-2-3ほか)	① 特別調停案の提示目線を紛争解決委員と共有している場合、特別調停案の趣旨※と当該目線が、整合していることを(事例等で)検証し、適宜見直すための手続 ※ 通常の和解案の受諾の勧告によっては当事者間に和解が成立する見込みがない場合の解決策	各個別案件における期日の際に補佐弁護士を同席させ、特別調停制度の提示目線を紛争解決委員と共有。他方、半期毎に不調事案の内容を特別調停案の提示は行えなかったのかといった切り口で分析し、特別調停案の趣旨に沿った局面で提示がなされているかを判断の上で、運営委員会にも上申し、必要があれば目線を見直している。		【実効性評価】現状では特別調停案の提示を行わなかった理由(例として¥50,000等極めて少額でかつ申立人が訴訟リスクを抱えたくないとして「提案」のみを要請)等は十分に検証されている。 【今後の課題】調停委員の目線は訴訟リスクが大きな壁として立ちふさがっていることが共通の目線となっている。よって事務局としては、特別調停も視野にいれながら「提案」の提示に努力して頂くことを共通目線として頂くよう注力していく。
		② (特別調停案を提示した際に、申立人が負う訴訟リスクの申立人への告知について、紛争解決委員が(特別調停案も念頭に置き)和解に向けた努力を行ってもなお、当該リスクが払拭できない場合など適時適切に告知するための手続	運用そのものを明文化はしていないが、各期日において紛争解決委員が、特別調停案の提示も視野に入れ和解に向け努力しても、業者が不受諾とする手段として訴訟により対抗してくる可能性があることを申立人に通知し、申立人にも特別調停を検討する際の訴訟リスクを提示している。		【実効性評価】基本的に申立人は訴訟を嫌ってADR制度を利用しようとしていることを調停委員には十分に理解させ、訴訟リスクの説明に重点を置かないよう心がけてはいる。但し特別調停制度を知らしめないままに不調とするといった決定は行わないよう事務局にて主導している。 【今後の課題】上記のとおり。

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)	5. 特別調停案の有効な活用(必要な局面で適切に提示できる態勢等) (金商法第156条第6項、監督指針IV-2-3ほか)	③ 特別調停案提示後の事後フォロー手続。特に上記②の訴訟リスク対応として、 <u>申立人の経済状況に応じ、例えば法テラスの民事法律扶助制度に繋ぐ等のサポートを行うための手続</u>	特別調停案提示後訴訟リスク対応として、申立人の経済状況に応じ、法テラスの民事法律扶助制度、少額訴訟制度、認定司法書士制度等を事務局から口頭で案内している。また「紛争解決手続のご案内(手続の進め方)」を申立人に送付する際に法テラス等の連絡先を記載している。	【実効性評価】 左記の通り。 【今後の課題】 左記の通り。
		④ 紛争解決委員の和解努力にもかかわらず、 <u>特別調停案の活用を阻む主要因(例えば②の訴訟リスクの顕在化)が認められる場合、当該要因を含め「紛争解決等業務の公表」(監督指針IV-3-1参照)を行い、利用者等に的確な情報(不調の真因等)提供を行う手続</u>	申立人の訴訟リスクへのサポートは明文化していないが、申立人に申立用紙を送付する際に法テラス等の機関があることを通知している。但し当法人へ紛争解決手続を要請してくる申立人の多くはすでに法テラス等に相談済であることが多い。また法テラスの趣旨が所得の低い方々を対象としていることから、先に法テラスに相談したが、所得制限を理由に対応を断られたとして当法人へ申立る事案はあっても、その反対の流れはあまり見られない。	【実効性評価】ホームページには年度単位にて終了済み全案件を公表しているが、当該保険会社名が公表されないことからあまり痛みを感じていないと思われる。 【今後の課題】 今後は社名あ個人名こそ公表しないものの商品の特殊性等の説明を用いてより具体的な内容を公表していきたい。
		⑤ その他	なし	【実効性評価】 【今後の課題】

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定) 6. 不受理・不調事案に係る事後的な検証・評価	① 個別の「不受理」事案について、不受理の理由・経緯や、柔軟な受理対応の余地の有無等を確認し、取扱いの適切性を検証・評価する手続	運営委員会に対して具体的な内容報告をしており、その中で柔軟な対応の余地の有無を検討して頂いている。		【実効性評価】 【今後の課題】 なし
	② 個別の「不調」事案※について、不調に至った理由・経緯(「双方の主張が乖離」といった事象だけでなく、解決を図る上で具体的に何が不足していたか等)や、柔軟な解決の余地の有無等を確認し、取扱いの適切性を検証・評価する手続 ※ 特に、業者が通常の和解案を不承諾とし不調に終わった事案(特別調停案の提示の余地の有無)や通常の和解案自体が提示されていない事案について	運営委員会に対して具体的な内容報告をしており、その中で柔軟な対応の余地の有無を検討して頂いている。		【実効性評価】 提案を行わない案件の定義を狭義に設定していることから、不調決定は調停委員も十分に配慮していることを運営委員も評価している。 【今後の課題】 今後もよ不調決定につき個別事案についても適宜事前に運営委員会へ照会を行ってゆくことを検討したい。
	③ 有識者等で組織する諮問機関の運営に関して、上記①②の観点から、より有効な提言等を受けるために運用手法を点検し、適宜見直す※ための手続 ※ 例として、諮問機関に提示する情報の内容・範囲・説明手法の最適化	年2回の運営委員会による検証だけでなく、各個別案件についてもメール等を使用して事前に運営委員会にも照会する手法を計画する予定。		【実効性評価】 年2回の運営委員会における終了報告時にのみ検証されているものの、迅速性にやや欠ける。 【今後の課題】 年2回の運営委員会による検証だけではなく、各個別案件についてもメール等を使用して事前に運営委員会にも照会する手法を計画する予定。
	④ 上記①②の手続の結果や、③の諮問機関の提言を踏まえ、紛争解決手続に改善の余地がないかを確認し、適宜見直す※ための手続 ※関係規程類の見直しのほか、紛争解決委員の選任・排除なども含めて	上記に記載のとおり。		【実効性評価】 【今後の課題】

項目		より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
II. 所管部署等	6. 不受理・不調事案に係る事後的な検証・評価	⑤ その他	なし		【実効性評価】 【今後の課題】
III. その他	紛争解決委員、業者(業態)等の固有の課題点に対する、指定機関としての対応	「法令・約款等の形式解釈に縛られない柔軟な解決」に係る、紛争解決委員や業者(業態)の理解が十分ではない場合、または特別調停案提示の方向性に対する業者の拒否反応等に対し採った対応。(例として、業態・自主規制機関へのアウンスメント、課題点を含めた事例の公表等)	2017年5月よりニュースレターとして登録全紛争解決委員(17名)へ過去の解決例を送信開始。第一回目:対側損種、第二回目(熱中症)第三回目以降は6月発信の予定 2017年5月よりニュースレターとして前年度に紛争、苦情を受け付けた業者(5社)に対して苦情内容とその問題点及び紛争の解決例を送信開始。第一回目は「対人賠償における治療費の打ち切り苦情」、第二回目は「契約者の被害事故(人身傷害、弁護士特約、車両保険のどれも付帯されていない)」第三回目以降は6月発信の予定		

指定紛争解決機関名:

保険オンブズマン

資料B-1 不受理事案の内訳

(単位:件数)

	不受理 事案数 計	不受理の理由別内訳									
		①「当事者に紛争解決能力あり」、または「不当な目的のみだりに申立」	①取引名義相違(親族・代理人申請)	②訴訟・民事調停に移行したためあつせん手続終了	③過去にあつせん手続が終了しているが再あつせん申請	④他のADR機関で手続進行中または終了	⑤事実確認困難	⑥業者の経営方針・融資態度、個人の事項等	⑦経済的損失認められず	⑧申立が明らかに失当	⑨その他
28年度通期	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0

指定紛争解決機関名: 保険オンブズマン

資料B-2 不調(不成立)事案の内訳

(単位:件数)

行No.	項目	28年度通期の件数(件)	指定機関における分析結果等(適宜、別紙を使用願います)
1	見込みなし 計	13	
2	和解案を提示せず	11	
3	うち申立適格性なし	1	不開始
4	うち申立適格性あり	11	
5	うち和解案の内示等により当事者の意向を打診	4	
6	うち業者のみが和解自体を拒絶 (または内示された和解案に不応諾)	4	<p>不応諾の経緯と理由</p> <p>1. 入院保険金請求:入院を中断し、通院したが入院を再開した案件。中断期間も入院に見做すべきとの申立。調停委員会は約款上通院期間は入院とはみなさないという規定があるものの、通院期間中も開放性骨折に伴う骨髄炎が発症していることに鑑み、入院に準ずる状態とみなして「見舞金」の支払いを提案するも、相手方は約款には「診療機関の管理下にある状態」であるとして、仮に症状が明らかに入院しなければならない状態であったとしても入院とはみなさないとして不応諾。</p> <p>2. 運送保険 契約者がコンテナ内に重機を積載してトレーラーにて運搬。エンジン不良により修理工場に立ち寄った際に同工場の地盤が悪く偏荷重がかかり、トレーラーごと転倒。重機の損害を求めて請求がなされたが、保険会社は「荷造りの不完全」として支払い拒否。客観的な第三者機関による鑑定(荷造り方法)を申立人に要請したが無理であるとの回答から、調停委員会は「見舞金」の提案を行ったが不応諾となった。</p> <p>3. ホールインワン(1件):同伴キャディの目撃証言がなくても同伴プレーヤー、ゴルフ場支配人の証言にて認めるべきとの申立。調停委員会はキャディは帯同が必要である旨が記載された重要事項説明書が取扱代理店から交付を受けたのか明らかでないことから解決金の支払を提案するも相手方は約款をたてに不受諾。</p> <p>4. 請負賠償保険契約:契約者は内装工事業者 注文者から事務所内のクロスパネルの移動を請け負ったがその際誤って転倒させ、注文者所有のキャビネ、パーティション等を損壊させたもの。契約者は注文者に対し損害賠償を完了し、保険金請求を行ったが、当該損害品は本件内装工事を請け負った元請により納品されものであり、契約者の業務の範囲内のものであるから支払い対象とはならないとして支払いを拒否。</p> <p>調停委員会は元請けから搬入されたパネルも以前からあったパネルも申立人にとっては「現場にあったパネルにすぎない」として請求額の70%に相当する和解案(¥492,912)を提示するも相手方は約款の免責条項をたてに不受諾。</p>

行No.	項目	28年度通期の件数(件)	指定機関における分析結果等(適宜、別紙を使用願います)
7	その他	7	
8	うち業者のみが和解自体を拒絶	6	家財盗難案件(3件):最高裁判例で示された「外形的な被害の立証」さえできなかったもの 後遺障害(1件):要請された診断書の提出なかった。 自動車保険(1件):期日当日に申立人が相手方の主張を全面的に受け入れた。 自動車保険(1件):更改手続が行えず無事故割引不適用の損害を被った。 更改案内の連絡を満期前に保険会社から連絡をくれるよう要請したが、連絡をくれなかった保険会社に責任があるとしたもの。 保険会社に残された録音記録には申立人が要請した事実がなかった。
9	上記以外のもの	1	火災(水災)(1件):水害により家屋が傾いたことから全損認定を要求。 実際には杭打ちの不完全を申立人も認めたが、中立の高度に専門的な知識のある鑑定人が必要であるとの結論から不調となった。
10	通常の和解案を提示したが不受諾	2	
11	うち業者のみが不受諾	2	1. 調停委員会提案による和解案(申立人は同意)が少額(¥75,771)であり、相手方から訴訟提起がなされた場合の費用(弁護士費用等)対効果の観点から申立人より特別調停の辞退があった。 2. 地震保険 中途更改 請求:調停委員会より、代理店が地震保険を中途更改の提案を行えば安くなったことから数回に渡り保険料差額を返還するよう相手方に提案を行った。しかし計算方法を種々変えても30,000前後の保険料額となることから、特別調停による決定打とはみなせず、また訴訟リスクも視野に入れた場合に申立人も同意に至らなかったことから特別調停の提案を断念した。
12	特別調停案を提示したが不受諾	0	
13	うち業者のみが不受諾(訴訟提起等で対抗)		
14	業者が実際に訴訟を提起し終局判決に至った(または係争中の)もの		
15	業者が実際に訴訟を提起したが、裁判外での和解に至ったもの		
16	業者は実際に訴訟を提起しなかったもの。		

指定紛争解決機関名:

保険オンブズマン

資料A より柔軟な紛争解決に向けた取組み(特に不受理・不成立事案から見える課題点)

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等	
I. 意思決定機関(理事会のほか権限移譲を受けた役員、合議体等)	1. 「柔軟な紛争解決」に関連する、意思決定機関からの指示事項(内容、時期。平成27年度以降のもの)	特記なし	裁定移行に際しては、相談員職員は裁定委員に必ず面談し資料の主旨と苦情受付からの経緯、苦情の背景を出来るだけ事実に沿って説明を行わない情報と目線共有に努めている。	ADR利用者の立場に立って、幅広く柔軟に、そして当事者(申立人・事業者)双方の話をよく聞き、理屈だけでなく気持の上で満足して頂けるよう対応をお願いしたい、との助言を受け、努めて実施運営を行っている。	諮問委員会では、全ADR事案につき詳細な説明を行なっている。裁定移行の事由、裁定の内容を検証頂き取り組みは良好と評価頂いている。
	2. 上記1. の指示事項の執行状況に対する、意思決定機関の評価・改善(内容、時期)	特記なし	裁定委員会の運営及び結果について月次理事会に報告を行なっている。	特記なし	特記なし
	3. 上記1. または2. に関連して、有識者で構成する諮問機関の位置付けや運営の在り方について検討・決定した事項(内容、時期。平成27年度以降のもの)	特記なし	諮問委員会の位置付けや運営の在り方について検討・決定した事項はない。	特記なし	特記なし

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等	
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)	1. 不受理判定	①事案の性質に応じ、不受理とするか否かの判定をよりの確に行うための手続	当事者から提出された紛争解決手続の書類(申立書・答弁書)を裁定委員弁護士と相談室職員は申立書、答弁書を吟味し、不明な部分があれば、質問書で情報の提出を依頼する。また、専門家(顧問獣医師等)の知見を求める等柔軟な解決を図ることを目指す。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項 現在までに不受理事案はないが、今後において法令・約款を硬直的に解釈・運用をする結果、門前払いのような対応が生じないよう、幅広く柔軟に利用者の意見を聞くという対応を行なった。	【実効性評価】 事実認定については事実を明らかにするための方法などをアドバイスする等極力双方主張の合理性判断は確保されたうえで裁定・和解に至るのが望ましいとの観点から評価できる。 【今後の課題】 多岐に亘る分野に係る専門家を備え持つことには限界がある。
		②「不受理事由あり」を以て直ちに不受理とするのではなく、事案内容に応じた柔軟な解決の余地を探るための手続	申立書および事業者の答弁書に基づき裁定委員弁護士において裁定開始の適格性が決定される。業務規程第13条(裁定委員の構成と職務、手続実施委員、独立性の確保)同第20条(裁定開始の適格性の決定)	業者の調査が十分でないとか免責判断に疑義がある場合にも拘わらず和解(案)が不調予測されることによる利用者に不利が生じないよう努める。	【実効性評価】 合理性の認められない申立ての判別をならしめる方法が整理されている。 【今後の課題】 特になし
		③「事実認定困難」「申立が明らかに失当」を理由に不受理とした後に、大幅な事情の変更(新証拠の発見等)があった場合、柔軟に再申立を受付けるための手続	左記の状況における場合には柔軟な対応を行なうといった目線を紛争解決委員と共有し、大幅な事情変更があった事案の再申立を可能としている。	左記に係る提言はない。	【実効性評価】 現在までにこのような経緯の事案はない。 【今後の課題】 現在までにこのような経緯の事案はない。
		④ その他	なし	なし	【実効性評価】 【今後の課題】

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)	2. 紛争の実態や当事者の主張の把握	①申立人との間で円滑なコミュニケーションを図り、解決の糸口となり得る事情の把握や申立根拠の確認・補強等を図る上で、何が必要かの理解を得るための手続(同時に、申立人に加重な説明義務や資料提出義務を負わせない手続) ※ 例えば、面談等で確認すべき重要事項のリスト化等	当機関において、把握すべき重要事項や当事者双方から既に取得している聴取内容などを、相談員間で定期的に合議し書面化している。また、紛争解決委員にもより詳細な情報提供を行い、目線合わせも行っている。	申立てに不慣れな利用者の状況を十分理解し作成に係る相談に預かる、また合理的で分かり易く自己の主張が形成されるよう助言を行っている。 【実効性評価】 ADR利用者に過大な事務作業の生じないよう配慮がされているとの評価を事後アンケート等で頂いている。 【今後の課題】 現時点で特になし。
		②申立人に新規書面(例えば業者答弁に対する反論書面)の作成を求める場合に、作成の趣旨に対する申立人の理解の促進や、作成能力等に応じた助言・期限設定、及び可能な限り面談で書面作成に代える等、柔軟に対応するための手続	申立書類の作成依頼手続は規程化している。事案の内容により(不明点があった場合等)、追加的に紛争解決委員からの求釈明質問の作成といった対応により、申立人の能力等に比して過大な作業負担が掛からない様に配慮を行なっている。	なし 【実効性評価】 業者作成の答弁書に再反論する機会があることは評価されている。 【今後の課題】 現時点で特になし。
		③重要な証拠書類※が、業者から遺漏なく提出されているかを確認し、適宜追加徴求するための手続 ※ 例えば、リスク性商品の勧誘・販売事案における申立人・業者間の折衝記録(録音含む)	資料授受等の手続自体は規程化済であるが、特に業者の重要証拠書類の提出状況を確認する手続は含まれていない。但し、合理的理由を伴わない資料不提出がないかを確認するため、裁定委員会からの求釈明に回答するよう要請するといった手続きを紛争解決委員と申し合わせている。	なし 【実効性評価】 申立人、業者とも裁定委員会の要請に応じていただいている。 【今後の課題】 現時点で特になし。
		④ その他	なし	なし 【実効性評価】 【今後の課題】

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等	
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)	3.手続に対する利用者の納得感への配意	① 不調(不成立)が見込まれる事案について、その理由を申立人が理解し、 <u>防御・対抗</u> ※できる機会を確保するための手続 ※ 例えば不足資料の追加提出、代理人弁護士の起用等 ※ 特に、期日に提示された和解案提示を持ち帰った業者が、後日「不受諾」の意向を指定機関に通告してきた場合、再度期日を設けるなどして、申立人が防御・対抗できる機会を確保しているか。	業務規程において、申立人の和解案不受諾は認められているが、業者は訴訟等提起を除き、和解案を受諾しなければならない。 不調が見込まれる場合は、申立人がその理由を理解できる様、分かりやすく丁寧に説明を行っている。	なし	【実効性評価】 現在までに申立人が不受諾の事案が1件あるが、業者が本訴を提起した事案はない。 【今後の課題】 申立人が申立てを取下げ業者との再話し合いに 応ずるに際し、不利が生じないよう助言を行う点。
		② その他	なし	なし	【実効性評価】 【今後の課題】

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
<p>II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)</p> <p>4. 可能な限り、和解案を柔軟に提示</p>	<p>① 申立人・業者間の主張の開きが大きい等の事案であっても、直ちに不調とせず、指定機関としての考え方を示すことで和解に向け取り組むための手続</p>	<p>当事者双方の主張に大きな開きがあっても、苦情処理手続の段階、紛争解決手続に移行した段階において、複数回に渡り相談員より和解の促進を積極的に行っている。</p>	<p>申立書および答弁書を提出頂いた時点で主張の開きが大きい等の事案で、双方に互譲再考を要請するという目的を含み、求釈明を求める方法も手法に取入れる。これにより双方に互譲の精神も加味された解決が図られる事案もある。</p>	<p>【実効性評価】 苦情受付からの双方の主張・経緯を踏まえ双方互譲の理解を頂いている。</p> <p>【今後の課題】 和解意思・条件を打診するも全く互譲の姿勢がない場合の和解方法(現在までそのような事案はない)</p>
	<p>② 紛争解決委員が法令・約款等の形式解釈のみにとらわれず、柔軟な和解案の提示を可能とするための手続 ※ 例えば、知見・経験則等に基づく和解案提示も可能である旨の認識を、紛争解決委員と共有する等</p>	<p>当事者双方より書類(申立書または答弁書)提出を要請する際、根拠となる書類を全て提出いただき、相談員より紛争解決委員に詳細な状況説明を行った上で、中立・公正な立場で紛争解決委員に和解案を提示していただくようにしている。</p>	<p>専門的な知見を持つ有識者の所見・助言を取り入れながら積極的な和解案の提示を行っている。</p>	<p>【実効性評価】 法令・約款等の形式解釈のみにとらわれず、柔軟な和解案の提示をいただいている。</p> <p>【今後の課題】 特になし</p>
	<p>③ 物証のみでは「事実認定困難」となる事案において、何等か合理的な解決の余地を探るための手続 例としては、上記②参照</p>	<p>物証のみでは事実認定困難となる事案において裁定委員弁護士その他に保険種目にかかる専門家(顧問医師、顧問獣医師、建築専門家等の招聘)を起用してその知見に基づき、物証に加えより客観性のある和解案の作成に努める。</p>	<p>なし</p>	<p>【実効性評価】 より専門性・客観性のある意見に基づく和解案を作成できる。</p> <p>【今後の課題】 多岐に亘る分野に係る専門家を備え持つことには限界がある。(対象物に総て対応すること限界がある)</p>

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)	4. 可能な限り、和解案を柔軟に提示	④ ①～③以外で、業者側に不適切対応(商品販売・勧誘等)が見受けられるにも関わらず、和解自体に拒否反応を示す事案において、何等か合理的な解決の余地を探るための手続	当機関の相談員が紛争解決委員である弁護士と相談して、一般的見解や意見を業者に伝えるようにしている。それでもなお和解に拒否反応を示す場合は、当該弁護士に書面にて意見書を書いていただき、それを業者に提示することで、当事者双方の和解を促している。	なし 【実効性評価】 現方法で、合理的な解決の余地を探ることが出来ている。 【今後の課題】 和解案を提示してもなお業者が強硬に拒否した場合の収束方法。
	5. 特別調停案の有効な活用(必要な局面で適切に提示できる態勢等) (金商法第156条第6項、監督指針IV-2-3ほか)	⑤ その他	なし	なし 【実効性評価】 【今後の課題】
	① 特別調停案の提示目線を紛争解決委員と共有している場合、特別調停案の趣旨※と当該目線が、整合していることを(事例等で)検証し、適宜見直すための手続 ※ 通常の和解案の受諾の勧告によっては当事者間に和解が成立する見込みがない場合の解決策	「当事者の立場に立ち中立公正な判断を行う」といった特別調停案の提示目線を紛争解決委員と共有。他方、半期毎に不調事案の内容を「幅広く柔軟に対応されていたか」という切り口で分析し、ADR諮問委員会にも上申し、必要があれば目線見直しをしている。	なし	【実効性評価】 特別調停案の提示により一定の合理的な解決がおこなわれている。 【今後の課題】 謂わば荒唐無稽的な保険金請求事案においては公序良俗の観点からの思考判断が必要である。
	② (特別調停案を提示した際に、申立人が負う)訴訟リスクの申立人への告知について、紛争解決委員が(特別調停案も念頭に置き)和解に向けた努力を行ってもなお、当該リスクが払拭できない場合など適時適切に告知するための手続	3の①に同じ。業者が訴訟により対抗してくる蓋然性がある場合に所定の書面を裁定委員会に提出しなければならない事を明文化。業務規程第36条3項(裁定書による和解案の提示と受諾勧告・受諾義務)	なし	【実効性評価】 特別調停案の提示により業者側が不受諾をしたケースはこれまでない。 【今後の課題】 現在までこうした事案はない。
	③ 特別調停案提示後の事後フォロー手続。特に上記②の訴訟リスク対応として、申立人の経済状況に応じ、例えば法テラスの民事法律扶助制度に繋ぐ等のサポートを行うための手続	申立人の訴訟リスクへのサポートは明文化していないが、外部の法律実務家や法テラスを紹介する等の対応を紛争解決委員と申し合わせている。(実績は無し)	なし	【実効性評価】 現在までにこうした事案はない。 【今後の課題】 現在までこうした事案はない。

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
<p>Ⅱ. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)</p>	<p>5. 特別調停案の有効な活用(必要な局面で適切に提示できる態勢等) (金商法第156条第6項、監督指針IV-2-3ほか)</p>	<p>④ 紛争解決委員の和解努力にもかかわらず、特別調停案の活用を阻む主要因(例えば②の訴訟リスクの顕在化)が認められる場合、当該要因を含め「紛争解決等業務の公表」(監督指針IV-3-1参照)を行い、利用者等に的確な情報(不調の真因等)提供を行う手続</p>	<p>当機関の業務規程では、「申立人が受諾したことを業者が知った日から、(業者は)1か月以内に正当な理由(訴訟提起等)が無ければ受諾を行わなければいけない決まり」である旨を、当事者双方に詳細に説明を行う。また、利用者にも的確な情報を提供する。</p>	<p>なし</p> <p>【実効性評価】 現在までにこうした事案はない。</p> <p>【今後の課題】 現在までにこうした事案はない。</p>
		<p>⑤ その他</p>		<p>なし</p> <p>【実効性評価】</p> <p>【今後の課題】</p>
	<p>6. 不受理・不調事案に係る事後的な検証・評価</p>	<p>① 個別の「不受理」事案について、不受理の理由・経緯や、柔軟な受対応の余地の有無等を確認し、取扱いの適切性を検証・評価する手続</p>	<p>不受理案件はない。</p>	<p>なし</p> <p>【実効性評価】 特記なし</p> <p>【今後の課題】 特記なし</p>
		<p>② 個別の「不調」事案※について、不調に至った理由・経緯(「双方の主張が乖離」といった事象だけでなく、解決を図る上で具体的に何が不足していたか等)や、柔軟な解決の余地の有無等を確認し、取扱いの適切性を検証・評価する手続 ※ 特に、業者が通常の和解案を不承諾とし不調に終わった事案(特別調停案の提示の余地の有無)や通常の和解案自体が提示されていない事案について</p>	<p>不調に終わるケースとして、事実認定が困難(盗難保険金請求における証拠不十分な事案など)な場合が多く、柔軟な解決の余地が無い場合は、業務規程に沿って当事者双方に丁寧に説明を行う。両当事者に十分な理解を頂くため、説明は文書で根拠・理由を明確にするよう努めている。取扱いの適切性はADR諮問委員会にて検証いただいている。</p>	<p>業者の調査が十分でないとか免責判断に疑義がある場合にも拘わらず和解(案)が不調予測されることによる利用者に不利が生じないよう努める。</p> <p>【実効性評価】 全く無責・免責が自明な事案以外は何らかの和解案を提示することができた。</p> <p>【今後の課題】 判断に要する調査機能が協会に無く、社会通念上という観点で判断を余儀なくされる場合の対応を見いだせていない。</p>

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
<p>Ⅱ. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)</p>	<p>③ 有識者等で組織する諮問機関の運営に関して、上記①②の観点から、より有効な提言等を受けるために運用手法を点検し、適宜見直すための手続 ※ 例として、諮問機関に提示する情報の内容・範囲・説明手法の最適化</p>	<p>半期ごとに開催される諮問委員会において、当該期間内に終了した全ての紛争解決事案について、経緯・終了事由・原因を有識者に提示し、適切に運営されているかを検証いただいている。</p>	<p>諮問委員会は裁定委員が案件の処理にあたり中立・公正を基本としかつ幅広く柔軟に利用者の主張等を聞き取り裁定に反映しているかの検証を行うことが本旨である。との提言を受けこれを最善慣行としている。</p>	<p>【実効性評価】 運営の全般において、適切にされていると評価をいただいている。 【今後の課題】 汎く業界の持つ問題点の考察に留まらず特定の業者の不適切性を分析し具体的対応を行なうこと。</p>
	<p>④ 上記①②の手続の結果や、③の諮問機関の提言を踏まえ、紛争解決手続に改善の余地がないかを確認し、適宜見直すための手続 ※関係規程類の見直しのほか、紛争解決委員の選任・排除なども含めて</p>	<p>紛争解決手続において、業者側に落ち度があり申立人に全く非が無い案件について、手続面において、申立人にストレスがかかるため、負荷が掛からないように配慮し、業者にも迅速に対応いただくように、働きかけを行っている。</p>	<p>なし</p>	<p>【実効性評価】 利用者アンケートでは、手続面で大きな負担は無いとの回答がでている。 【今後の課題】 現時点では特にはないが、申立人に全く非が無い事案については、業者側に早期に適切な対応を迫る措置が必要になると思われる。</p>
	<p>⑤ その他</p>	<p>なし</p>	<p>なし</p>	<p>【実効性評価】 【今後の課題】</p>
<p>Ⅲ. その他</p>	<p>紛争解決委員、業者(業態)等の固有の課題点に対する、指定機関としての対応</p>	<p>紛争解決委員においては、「法令・約款等の形式解釈に縛られない柔軟な解決」に係る、紛争解決委員や業者(業態)の理解が十分ではない場合、または特別調停案提示の方向性に対する業者の拒否反応等に対し採った対応。(例として、業態・自主規制機関へのアナウンスメント、課題点を含めた事例の公表等)</p>	<p>紛争解決委員においては、「法令・約款等の形式解釈に縛られない柔軟な解決」を十分理解していただいている。 また、特別調停案の提示においては、業者が拒否反応を示すことは無いが、訴訟提起がなければ業者は原則受諾義務が発生する旨の業務規程(第36条)について理解が不十分な業者に対しては、今後理解を深めていただくようアナウンスメントしていく事が重要となる。</p>	<p>幅広く柔軟に利用者の意見を聞き理屈だけでなく、気持ちの上で満足をして頂けるような対応を行っている。 なし</p>

指定紛争解決機関名: 日本少額短期保険協会

資料B-1 不受理事案の内訳

(単位:件数)

	不受理 事案数 計	不受理の理由別内訳									
		①「当事者に紛争解決能力あり」、または「不当な目的のみだりに申立」	①取引名義相違(親族・代理人申請)	②訴訟・民事調停に移行したためあつせん手続終了	③過去にあつせん手続が終了しているが再あつせん申請	④他のADR機関で手続進行中または終了	⑤事実確認困難	⑥業者の経営方針・融資態度、個人の事項等	⑦経済的損失認められず	⑧申立が明らかに失当	⑨その他
28年度通期	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

指定紛争解決機関名: 日本少額短期保険協会

資料B-2 不調(不成立)事案の内訳

(単位:件数)

行No.	項目	28年度通期の件数(件)	指定機関における分析結果等(適宜、別紙を使用願います)
1	見込みなし 計	4	
2	和解案を提示せず	3	3件中3件共に、事実認定困難な案件であり、当機関の業務規程に基づき紛争解決委員(弁護士)が判断したもの。申立人にも丁寧に説明を行なった。
3	うち申立適格性なし	3	
4	うち申立適格性あり	0	
5	うち和解案の内示等により当事者の意向を打診	0	
6	うち業者のみが和解自体を拒絶 (または内示された和解案に不承諾)	0	
7	その他	0	
8	うち業者のみが和解自体を拒絶	0	
9	上記以外のもの	0	
10	通常の和解案を提示したが不承諾	0	
11	うち業者のみが不承諾	0	
12	特別調停案を提示したが不承諾	1	申立人が不承諾とした案件。提示された調停案に不服として、訴訟または調停を検討するとの事で終了。(結局、訴訟等は行わなかった模様)
13	うち業者のみが不承諾(訴訟提起等で対抗)	0	
14	業者が実際に訴訟を提起し終局判決に至った(または係争中の)もの	0	
15	業者が実際に訴訟を提起したが、裁判外での和解に至ったもの	0	
16	業者は実際に訴訟を提起しなかったもの。	0	

指定紛争解決機関名:

日本少額短期保険協会

資料A より柔軟な紛争解決に向けた取組み(特に不受理・不成立事案から見える課題点)

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
<p>I. 意思決定機関(理事会のほか権限移譲を受けた役員、合議体等)</p> <p>1. 「柔軟な紛争解決」に関連する、意思決定機関からの指示事項(内容、時期。平成27年度以降のもの)</p> <p>2. 上記1. の指示事項の執行状況に対する、意思決定機関の評価・改善(内容、時期)</p> <p>3. 上記1. または2. に関連して、有識者で構成する諮問機関の位置付や運営の在り方について検討・決定した事項(内容、時期。平成27年度以降のもの)</p>	<p>意思決定機関である理事会からの指示事項といったものは特にないが、紛争解決業務について定期的に検証している。 平成27年6月の理事会において、平成26年度の紛争解決手続業務において、個別の事情に応じて迅速かつ適切な解決に努めているか検証した。 平成27年12月の理事会において27年度上半期のあっせん手続の運営状況について報告した。 平成28年6月の理事会において、平成27年度の紛争解決手続において、個別の事情に応じて迅速かつ適切な解決に努めているか(特に和解に向けた努力をしているかについて)、当事者からの十分な事情聴取と解りやすい説明を行っているかについて検証した。 平成28年11月の理事会において、平成28年度上半期の紛争解決手続において、迅速かつ適切な解決がされているか、特に和解に向けた努力の状況について検証した。これら4回の理事会において、検証が行われ、引き続き、迅速かつ適切な解決(特に和解に向けた努力)をしていくこととされた。</p>	<p>具体的な検証事項は概ね次のような事項である。 ・必要な人的態勢及び予算を確保しているか。 ・紛争解決業務の従事者について公正中立な立場の者を選任しているか。 ・あっせんを行う場所、費用等に関して利用者の利便性等に配慮しているか。また、高齢者等の利用に配慮し、対応しているか。 ・迅速かつ適切な解決に努める(特に和解に向けて努力する)とともに、必要な場合に特別調整案の活用を図る態勢としているか。 ・紛争の当事者からの十分な事情聴取とわかりやすい説明を行っているか。</p> <p>こうした検証事項を意思決定機関である理事会、理事会の諮問機関である運営審議委員会で報告し、確認している。また、あっせん委員が集まる「あっせん業務研究会」で情報共有・意見交換を行っている。</p>	<p>平成25年3月の「『金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議』における議論の取りまとめ」における「和解に至らないことが明白な事案等を除き、両当事者の和解に向けて努力することが適当である」との報告を踏まえ、和解に向けた努力(申立人に対する申立書の記載や添付の証拠書類等についての助言、事業者に対する解決に必要な証拠書類の提出依頼、複数回の事情聴取等により和解の糸口を探る努力)を行っている。</p>	<p>理事会、運営審議委員会において紛争解決等業務についての検証を報告し、了承を得ている。</p> <p>なし</p> <p>なし</p>

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等	
Ⅱ. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)	1. 不受理判定	① 事案の性質に応じ、不受理とするか否かの判定をよりの確に行うための手続	該当なし	該当なし	【実効性評価】 該当なし 【今後の課題】 該当なし
		② 「不受理事由あり」を以て直ちに不受理とするのではなく、事案内容に応じた柔軟な解決の余地を探るための手続	該当なし	該当なし	【実効性評価】 該当なし 【今後の課題】 該当なし
		③ 「事実認定困難」「申立が明らかに失当」を理由に不受理とした後に、大幅な事情の変更(新証拠の発見等)があった場合、柔軟に再申立を受付けるための手続	該当なし	該当なし	【実効性評価】 該当なし 【今後の課題】 該当なし
		④ その他			【今後の課題】 【今後の課題】

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定) 2. 紛争の実態や当事者の主張の把握	①申立人との間で円滑なコミュニケーションを図り、解決の糸口となり得る事情の把握や申立根拠の確認・補強等を図る上で、何が必要かの理解を得るための手続(同時に、申立人に加重な説明義務や資料提出義務を負わせない手続) ※ 例えば、面談等で確認すべき重要事項のリスト化等	紛争解決委員は、申立書を受理した際に、申立書を補完する情報・資料として、苦情処理手続の過程において双方から事情聴取した内容等(事実関係や双方の主張)を記載した苦情相談記録書を事前に入手している。そのうえで、さらに求めるべき必要な証拠書類があるか、事情聴取において確認すべき重要な部分は何かなどを検討したうえで、あっせん期日当日において的確な事情聴取や資料徴求等を行っている。	なし	【実効性評価】 理事会、運営審議委員会において紛争解決等業務についての検証を報告し、了承を得ている。 【今後の課題】
	② 申立人に新規書面(例えば業者答弁に対する反論書面)の作成を求める場合に、作成の趣旨に対する申立人の理解の促進や、作成能力等に応じた助言・期限設定、及び可能な限り面談で書面作成に代える等、柔軟に対応するための手続	申立人は書面を作成することが負担となる者が多いことから、申立人に対し、反論書面の作成を求めることはほとんどない。業者からの答弁書に対する反論については、できるだけあっせん期日当日の面談によって事情聴取の中で傾聴する方法を採用している。	なし	【実効性評価】 理事会、運営審議委員会において紛争解決等業務についての検証を報告し、了承を得ている。 【今後の課題】
	③重要な証拠書類※が、業者から遺漏なく提出されているかを確認し、適宜追加徴求するための手続 ※ 例えば、リスク性商品の勧誘・販売事案における申立人・業者間の折衝記録(録音含む)	業者からは答弁書と一緒に証拠書類等が提出される。これらを確認のうえ、あっせん期日前に追加の証拠書類が必要な場合にはさらに業者に提出を依頼している。また、その後も、更なる証拠書類が必要となった場合には随時(あっせん期日前、あっせん当日、次回あっせん期日に)提出を求めている。	なし	【実効性評価】 理事会、運営審議委員会において紛争解決等業務についての検証を報告し、了承を得ている。 【今後の課題】
	④ その他			【実効性評価】 【今後の課題】

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)	3.手続に対する利用者の納得感への配慮	① 不調(不成立)が見込まれる事案について、その理由を申立人が理解し、 <u>防御・対抗</u> ※できる機会を確保するための手続 ※ 例えば不足資料の追加提出、代理人弁護士の起用等 ※ 特に、期日に提示された和解案提示を持ち帰った業者が、後日「不受諾」の意向を指定機関に通告してきた場合、再度期日を設けるなどして、申立人が防御・対抗できる機会を確保しているか。	・和解が困難と思われる事案(不調が見込まれる事案)については、その理由を申立人に分かり易く丁寧に説明し、申立人の反論も丁寧に聴きながら、納得感が得られるように努力している。 ・個別の事案のあっせんの遂行状況により、あっせん期日に紛争解決委員から提示された和解案を双方が持ち帰り検討した結果、次回のあっせん期日を設けるケースもある。当該和解案に対して業者が「不応諾」と回答した場合に、再度期日を設けて申立人が主張できる機会を設けることについては、個別のあっせん事案の状況により紛争解決委員が判断している。 ・上記のとおり、紛争解決委員は当事者にとって納得感のある解決となるよう努力しており、そうした努力の状況はあっせん業務研究会等での事例研究を通じて、紛争解決委員間で認識を共有している。	あっせんを利用した者に対するアンケート調査を行っており、そのアンケートにおいてあっせんの所要期間に対する満足度を調査している(調査結果は利用者の約70%超が「ちょうどよい」と回答)。また、最近の運営審議委員会においてあっせん期日当日の所要時間についても調査項目に追加してはどうか旨の意見を受け、平成28年12月から新たに当該項目を追加した。 【実効性評価】 理事会、運営審議委員会において紛争解決等業務についての検証を報告し、了承を得ている。 【今後の課題】
	② その他			【実効性評価】 【今後の課題】

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)	4.可能な限り、和解案を柔軟に提示	① 申立人・業者間の主張の開きが大きい等の事案であっても、直ちに不調とせず、指定機関としての考え方を示すことで和解に向け取り組むための手続	申立人・業者間の主張の開きが大きい事案であっても、紛争解決委員はあっせん期日に、必ず当事者双方から事情聴取を行い(場合によっては複数回繰り返しての事情聴取を行い)、当事者双方に紛争解決委員としての見解を示し、丁寧にわかりやすく説明を行い、和解に向けて努力している。	なし 【実効性評価】 理事会、運営審議委員会において紛争解決等業務についての検証を報告し、了承を得ている。 【今後の課題】
		② 紛争解決委員が法令・約款等の形式解釈のみにとらわれず、柔軟な和解案の提示を可能とするための手続 ※ 例えば、知見・経験則等に基づく和解案提示も可能である旨の認識を、紛争解決委員と共有する等	紛争解決委員は、法令・約款等の形式解釈のみにとらわれず、例えば、説明義務を争点とするようなケースでは、説明書類の交付事実だけでなく、当事者双方からの事情聴取や資料徴求等を行うことにより、「説明」の具体的な態様も確認したうえで、和解案を提示するよう努めている。	なし 【実効性評価】 理事会、運営審議委員会において紛争解決等業務についての検証を報告し、了承を得ている。 【今後の課題】
		③ 物証のみでは「事実認定困難」となる事案において、何等か合理的な解決の余地を探るための手続 例としては、上記②参照	当事者双方から提出された物証のみでは事実認定困難な場合にあっては、あっせん期日当日において当事者双方からの事情聴取を繰り返しを行い、物証では得られない事実や当事者の認識、理解を把握したうえで、和解案を提示するよう努めている。	なし 【実効性評価】 理事会、運営審議委員会において紛争解決等業務についての検証を報告し、了承を得ている。 【今後の課題】
		④ ①～③以外で、業者側に不適切対応(商品販売・勧誘等)が見受けられるにも関わらず、和解自体に拒否反応を示す事案において、何等か合理的な解決の余地を探るための手続	業者が拒否反応を示した場合においても、紛争解決委員はその理由を聴取し、自身の見解も述べつつ、業者の理由に合理性がないと判断した場合には、更に見解等を説明し和解を促す等の努力をしている。	なし 【実効性評価】 理事会、運営審議委員会において紛争解決等業務についての検証を報告し、了承を得ている。 【今後の課題】
		⑤ その他		【実効性評価】 【今後の課題】

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定) 5. 特別調停案の有効な活用(必要な局面で適切に提示できる態勢等) (金商法第156条第6項、監督指針IV-2-3ほか)	① 特別調停案の提示目線を紛争解決委員と共有している場合、特別調停案の趣旨※と当該目線が、整合していることを(事例等で)検証し、適宜見直すための手続 ※ 通常の和解案の受諾の勧告によっては当事者間に和解が成立する見込みがない場合の解決策	なし	なし	【実効性評価】 【今後の課題】
	② (特別調停案を提示した際に、申立人が負う)訴訟リスクの申立人への告知について、紛争解決委員が(特別調停案も念頭に置き)和解に向けた努力を行ってもなお、当該リスクが払拭できない場合など適時適切に告知するための手続	紛争解決委員は、特別調停案の提示を検討する必要があると判断した事案においては、当事者双方にその旨を告知し、特に申立者に対して適切な説明と意向の確認を行っている。	なし	【実効性評価】 理事会、運営審議委員会において紛争解決等業務についての検証を報告し、了承を得ている。 【今後の課題】
	③ 特別調停案提示後の事後フォロー手続。特に上記②の訴訟リスク対応として、申立人の経済状況に応じ、例えば法テラスの民事法律扶助制度に繋ぐ等のサポートを行うための手続	なし	なし	【実効性評価】 【今後の課題】
	④ 紛争解決委員の和解努力にもかかわらず、特別調停案の活用を阻む主要因(例えば②の訴訟リスクの顕在化)が認められる場合、当該要因を含め「紛争解決等業務の公表」(監督指針IV-3-1参照)を行い、利用者等に的確な情報(不調の真因等)提供を行う手続	なし	なし	【実効性評価】 【今後の課題】
	⑤ その他			【実効性評価】 【今後の課題】

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等	
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)	6. 不受理・不調事案に係る事後的な検証・評価	① 個別の「不受理」事案について、不受理の理由・経緯や、柔軟な受対応の余地の有無等を確認し、取扱いの適切性を検証・評価する手続	該当なし	【実効性評価】 該当なし 【今後の課題】 該当なし	
		② 個別の「不調」事案※について、不調に至った理由・経緯(「双方の主張が乖離」といった事象だけでなく、解決を図る上で具体的に何が不足していたか等)や、柔軟な解決の余地の有無等を確認し、取扱いの適切性を検証・評価する手続 ※ 特に、業者が通常の和解案を不承諾とし不調に終わった事案(特別調停案の提示の余地の有無)や通常の和解案自体が提示されていない事案について	理事会及びその諮問機関である外部有識者で構成される運営審議委員会において、不調事案の件数や不調になった主な理由・経緯についての検証・評価を実施している。 しかし、個々の不調事案について一つ一つを検証・評価する手続は行っていない。	金融トラブル連絡調整協議会において、不調事案の理由・経緯についてもできるだけ公表するよう求められたことから、四半期毎にHPIに公表している「紛争解決手続事例」における不調の結果について、理由・経緯を記載することとした。	【実効性評価】 理事会、運営審議委員会において紛争解決等業務についての検証を報告し、了承を得ている。 【今後の課題】
		③ 有識者等で組織する諮問機関の運営に関して、上記①②の観点から、より有効な提言等を受けるために運用手法を点検し、適宜見直すための手続 ※ 例として、諮問機関に提示する情報の内容・範囲・説明手法の最適化	上記運営審議委員会に提示する情報の内容・範囲・説明について、より最適なものとなるよう記載を工夫している。	金融トラブル連絡調整協議会において、外部有識者による検証について、具体的な検証方法を表明し、実施している。	【実効性評価】 理事会、運営審議委員会において紛争解決等業務についての検証を報告し、了承を得ている。 【今後の課題】
		④ 上記①②の手続の結果や、③の諮問機関の提言を踏まえ、紛争解決手続に改善の余地がないかを確認し、適宜見直すための手続 ※ 関係規程類の見直しのほか、紛争解決委員の選任・排除なども含めて	上記運営審議委員会における検証・評価の結果、改善の指摘があった場合には、事務局において見直しを検討し、運営審議委員会に諮る。	なし	【実効性評価】 理事会、運営審議委員会において紛争解決等業務についての検証を報告し、了承を得ている。 【今後の課題】
		⑤ その他	なし	なし	【実効性評価】 【今後の課題】

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
Ⅲ. その他	紛争解決委員、業者(業態)等の固有の課題点に対する、指定機関としての対応	「法令・約款等の形式解釈に縛られない柔軟な解決」に係る、紛争解決委員や業者(業態)の理解が十分ではない場合、または特別調停案提示の方向性に対する業者の拒否反応等に対し採った対応。(例として、業態・自主規制機関へのアナウンスメント、課題点を含めた事例の公表等)	なし	なし

指定紛争解決機関名： 証券・金融商品あっせん相談センター

資料B-1 不受理事案の内訳

(単位:件数)

	不受理 事案数 計	不受理の理由別内訳									
		①「当事者に紛争解決能力あり」、または「不当な目的のみだりに申立」	①取引名義相違(親族・代理人申請)	②訴訟・民事調停に移行したためあつせん手続終了	③過去にあつせん手続が終了しているが再あつせん申請	④他のADR機関で手続進行中または終了	⑤事実確認困難	⑥業者の経営方針・融資態度、個人の事項等	⑦経済的損失認められず	⑧申立が明らかに失当	⑨その他
28年度通期	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

指定紛争解決機関名: 証券・金融商品あつせん相談センター

資料B-2 不調(不成立)事案の内訳

(単位:件数)

行No.	項目	28年度通期の件数(件)	指定機関における分析結果等(適宜、別紙を使用願います)
1	見込みなし 計	61	
2	和解案を提示せず	39	
3	うち申立適格性なし	0	
4	うち申立適格性あり	0	
5	うち和解案の内示等により当事者の意向を打診	15	
6	うち業者のみが和解自体を拒絶 (または内示された和解案に不応諾)	3	紛争解決委員は、双方の主張が対立しており和解が困難と思われる事案においても、事情聴取等を重ね解決の糸口を探り、譲歩が引き出せるかもしれないと思われる点(必ずしも法令等を根拠にした点でない場合が多い)を把握した場合には、その軽重を勘案したうえで業者との間において和解の道が考えられるのではないかといった折衝を行っているが、これらを行っても、業者が「歩み寄りには図れない」等と主張したことから、これ以上あっせんを続けても譲歩の余地がなく、あっせんでの解決は困難であると判断した事案である。
7	その他	24	
8	うち業者のみが和解自体を拒絶	0	
9	上記以外のもの	24	紛争解決委員が、双方から提出された申立書及び答弁書、証拠(書類、取引時通話録音等)を確認し、双方から事情聴取を重ねたものの、①業者側の行為に違法な点や不適切な点が見いだせず、かつ、申立者の主張にも明確な根拠が見いだせないケースで、これ以上あっせんを続けても解決は困難であると判断した事案、②あっせんの場においていわゆる水掛け論に終始する等、双方の主張が真っ向から対立し平行線であり、あっせんにおいてのさらなる話し合いの余地や判断材料がなく、これ以上あっせんを続けても解決する見込みがないと判断した事案である。

行No.	項目	28年度通期の件数(件)	指定機関における分析結果等(適宜、別紙を使用願います)
10	通常の和解案を提示したが不受諾	22	
11	うち業者のみが不受諾	8	紛争解決委員が、双方から提出された申立書及び答弁書、証拠(書類、取引時通話録音等)を確認し、双方から事情聴取を重ねた結果として和解案を提示したものの、業者側が和解案に応じられないとした事案において、紛争解決委員がこれ以上譲歩の余地がなく、あっせんでの解決は困難であると判断した事案である。特別調停案の提示は紛争解決委員の総合的な判断によるものであるが、特別調停案を提示する際に付すこととされている「理由」として的確なものがあるとまで言い切れない事案などについては、特別調停案の提示には至っていないものと思われる。
12	特別調停案を提示したが不受諾	0	
13	うち業者のみが不受諾(訴訟提起等で対抗)	0	
14	業者が実際に訴訟を提起し終局判決に至った(または係争中の)もの	0	
15	業者が実際に訴訟を提起したが、裁判外での和解に至ったもの	0	
16	業者は実際に訴訟を提起しなかったもの。	0	

指定紛争解決機関名： 証券・金融商品あっせん相談センター

資料A より柔軟な紛争解決に向けた取組み(特に不受理・不成立事案から見える課題点)

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等	
I. 意思決定機関(理事会のほか権限移譲を受けた役員、合議体等)	1. 「柔軟な紛争解決」に関連する、意思決定機関からの指示事項(内容、時期。平成27年度以降のもの)	平成27年度以降、「柔軟な紛争解決」について相談・紛争解決委員会より指示指導は受けていない。	該当なし	該当なし	現段階でなし
	2. 上記1. の指示事項の執行状況に対する、意思決定機関の評価・改善(内容、時期)	該当なし	該当なし	該当なし	現段階でなし
	3. 上記1. または2. に関連して、有識者で構成する諮問機関の位置付や運営の在り方について検討・決定した事項(内容、時期。平成27年度以降のもの)	該当なし	該当なし	該当なし	現段階でなし

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
Ⅱ. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)	1. 不受理判定	① 事案の性質に応じ、不受理とするか否かの判定をよりの確に行うための手続	不受理という手続はないため、貸金業務に係る不満足の表明のある事案であれば基本的に受け付ける。従って不受理とするか否かを判断するための手続はない。 ただ、貸金業務に係る事案かどうか微妙なケースについては、事務局限りの判断とせず、顧問弁護士に照会し、紛争解決手続で対応可能か回答している。 例)住宅金融支援機構から貸金業者が債権譲渡を受けた債権に係る紛争の事案→顧問弁護士に照会の結果紛争解決手続で対応	【実効性評価】 相談・紛争解決委員会に該当事案を示し実効性の評価受けているが、特段の指摘は無い。 【今後の課題】 現状は特段の課題は認めていない。
		② 「不受理事由あり」を以て直ちに不受理とするのではなく、事案内容に応じた柔軟な解決の余地を探るための手続	同上	【実効性評価】 相談・紛争解決委員会に該当事案を示し実効性の評価受けているが、特段の指摘は無い。 【今後の課題】 現状は特段の課題は認めていない。
		③ 「事実認定困難」「申立が明らかに失当」を理由に不受理とした後に、大幅な事情の変更(新証拠の発見等)があった場合、柔軟に再申立を受付けるための手続	同上	【実効性評価】 相談・紛争解決委員会に該当事案を示し実効性の評価受けているが、特段の指摘は無い。 【今後の課題】 現状は特段の課題は認めていない。
		④ その他	該当なし	【実効性評価】 【今後の課題】

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)	2. 紛争の実態や当事者の主張の把握	①申立人との間で円滑なコミュニケーションを図り、解決の糸口となり得る事情の把握や申立根拠の確認・補強等を図る上で、何が必要かの理解を得るための手続(同時に、申立人に加重な説明義務や資料提出義務を負わせない手続)	ほとんどの事案で聴聞を実施し、申立人から事実関係を詳細に聴取した上で、申立人の事実関係の主張に矛盾等がないかを紛争解決委員が検討し、相手方業者の聴聞も実施して、相手方の主張との溝がどうしても埋まらない場合、申立人に対し、自らの主張を立証するための資料を具体的に示した上で、その提出を求めている。	該当なし 【実効性評価】 相談・紛争解決委員会に該当事案を示し実効性の評価を受けているが、特段の指摘は無い。 【今後の課題】 現状は特段の課題は認めていない。
		② 申立人に新規書面(例えば業者答弁に対する反論書面)の作成を求める場合に、作成の趣旨に対する申立人の理解の促進や、作成能力等に応じた助言・期限設定、及び可能な限り面談で書面作成に代える等、柔軟に対応するための手続	不受理判定がないことにより、業者に違法性がなく、感情的な申立てにより業者が対応困難な事例もあるため、申立人の立場を考慮し、なるべく聴聞での聴取を充実させ、申立書以外の主張書面は求めないようにし、申立人の納得感に努めている。 申立人が本来提出すべき資料でも、感情的に提出しない場合には、業者に提出依頼している。	該当なし 【実効性評価】 相談・紛争解決委員会に該当事案を示し実効性の評価を受けているが、特段の指摘は無い。 【今後の課題】 現状は特段の課題は認めていない。
		③重要な証拠書類※が、業者から遺漏なく提出されているかを確認し、適宜追加徴求するための手続 ※ 例えば、リスク性商品の勧誘・販売事案における申立人・業者間の折衝記録(録音含む)	聴聞や、場合によっては聴聞期日以外でも、紛争解決委員が必要な証拠等を検討し、業者にその提出を求めるようにしている。	該当なし 【実効性評価】 相談・紛争解決委員会に該当事案を示し実効性の評価を受けているが、特段の指摘は無い。 【今後の課題】 現状は特段の課題は認めていない。
		④ その他	該当なし	該当なし 【実効性評価】 【今後の課題】

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目録共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等	
Ⅱ. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)	3.手続に対する利用者の納得感への配慮	<p>① 不調(不成立)が見込まれる事案について、その理由を申立人が理解し、<u>防御・対抗</u>※できる機会を確保するための手続</p> <p>※ 例えば不足資料の追加提出、代理人弁護士の起用等</p> <p>※ 特に、期日に提示された和解案提示を持ち帰った業者が、後日「不受諾」の意向を指定機関に通告してきた場合、再度期日を設けるなどして、申立人が防御・対抗できる機会を確保しているか。</p>	<p>申立人の主張そのものが法律上、成立しがたい場合には、法律上の根拠を示し、丁寧に判りやすく極力専門用語は使わずその旨説明するように配慮している。</p> <p>証拠不足のため、申立人に有利な事実認定が困難な場合には、どの事実の認定ができないかを説明した上、追加の証拠提出を求める。それがなされない場合には、紛争解決手続には裁判所のような本人ないし証人尋問の手続がないことをわかりやすく丁寧に説明し、訴訟等の手続を示唆する。</p>	<p>該当なし</p>	<p>【実効性評価】 相談・紛争解決委員会に該当事案を示し実効性の評価を受けているが、特段の指摘は無い。</p> <p>【今後の課題】 現状は特段の課題は認めていない。</p>
		② その他	<p>紛争解決手続終了後、手続当事者にアンケートの回答を求め、利用者の手続きに対する不満や納得感の情報収集につとめ参考としている。回答結果を委員会に報告している(最近では平成28年11月8日の委員会で報告)。</p>	<p>平成25年3月「金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議」の提言踏まえ受けて実施したもの。</p>	<p>【実効性評価】 平成28年11月の相談・紛争解決委員会に報告。特段に指摘は無い。</p> <p>【今後の課題】 現状は特段の課題は認めていない。</p>
	4.可能な限り、和解案を柔軟に提示	① 申立人・業者間の主張の開きが大きい等の事案であっても、 <u>直ちに不調とせず、指定機関としての考え方を示すこと</u> で和解に向け取り組むための手続	<p>紛争解決委員の認識している訴訟等の「相場感」や、委員の心証、訴訟で争った場合の敗訴のリスク等を示した上で、当事者双方に中間的な解決を勧める。</p>	<p>該当なし</p>	<p>【実効性評価】 相談・紛争解決委員会に該当事案を示し実効性の評価を受けているが、特段の指摘は無い</p> <p>【今後の課題】 現状は特段の課題は認めていない。</p>
		② 紛争解決委員が法令・約款等の形式解釈のみにとらわれず、柔軟な和解案の提示を可能とするための手続 <p>※ 例えば、知見・経験則等に基づく和解案提示も可能である旨の認識を、紛争解決委員と共有する等</p>	<p>上記の対応の他、申立人の請求が法律上認められない場合であっても、申立人の利益を考慮し、ただちに手続終了とはせず、請求外の法律関係に係る和解成立を模索する。</p> <p>例) 業者に対する債務の不存在請求に関し、不存在の主張が認めがたい場合でも、残債務の返済方法に関する和解を検討する等、申立人へ配慮している。</p>	<p>該当なし</p>	<p>【実効性評価】 相談・紛争解決委員会に該当事案を示し実効性の評価を受けているが、特段の指摘は無い</p> <p>【今後の課題】 現状は特段の課題は認めていない。</p>

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)	4.可能な限り、和解案を柔軟に提示	③ 物証のみでは「事実認定困難」となる事案において、何等か合理的な解決の余地を探るための手続	①②と同様	【実効性評価】 相談・紛争解決委員会に該当事案を示し実効性の評価を受けているが、特段の指摘は無い 【今後の課題】
		④ ①～③以外で、業者側に不適切対応(商品販売・勧誘等)が見受けられるにも関わらず、和解自体に拒否反応を示す事案において、何等か合理的な解決の余地を探るための手続	具体的な事例なし。ただし、類似のケースで、実質的には貸金であるにもかかわらず、売買に仮託して貸金業法を潜脱しようとしたことが伺われる事案につき、業者の廃業によって手続進行ができなくなったため紛争解決手続は終了したもの、委員の指示により、「協力の要請」手続として続行し、協会職員が申立人に連絡を取り続けたケースがある。	【実効性評価】 相談・紛争解決委員会に該当事案を示し実効性の評価を受けているが、特段の指摘は無い 【今後の課題】 現状は特段の課題は認めていない。
		⑤ その他	聴聞期日では、感情的に相手方の和解案を拒絶し、訴訟への移行を希望したが、終了決定送付直前に念のため最終意思の確認をしたところ、翻意して業者の和解案で成立したケースがある。	【実効性評価】 相談・紛争解決委員会に該当事案を示し実効性の評価を受けているが、特段の指摘は無い 【今後の課題】 現状は特段の課題は認めていない。

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等	
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定)	5. 特別調停案の有効な活用(必要な局面で適切に提示できる態勢等)(金商法第156条第6項、監督指針IV-2-3ほか)	① 特別調停案の提示目線を紛争解決委員と共有している場合、特別調停案の趣旨※と当該目線が、整合していることを(事例等で)検証し、適宜見直すための手続 ※ 通常の和解案の受諾の勧告によっては当事者間に和解が成立する見込みがない場合の解決策	特別調停の事例なし	該当なし	【実効性評価】 該当なし 【今後の課題】 該当なし
		② (特別調停案を提示した際に、申立人が負う)訴訟リスクの申立人への告知について、紛争解決委員が(特別調停案も念頭に置き)和解に向けた努力を行ってもなお、当該リスクが払拭できない場合など適時適切に告知するための手続	該当なし	該当なし	【実効性評価】 該当なし 【今後の課題】 該当なし
		③ 特別調停案提示後の事後フォロー手続。特に上記②の訴訟リスク対応として、申立人の経済状況に応じ、例えば法テラスの民事法律扶助制度に繋ぐ等のサポートを行うための手続	特別調停の提示は、過去発生していないが、不調事案などでは、法的な主張ではない為、相手方で対応困難なことが多い。訴訟に移行した場合の問題点なども詳細に説明し申立人の理解に努めている。また申立人の状況に応じて専門家(法テラス等)の相談を助言している。	該当なし	【実効性評価】 該当なし 【今後の課題】 該当なし
		④ 紛争解決委員の和解努力にもかかわらず、特別調停案の活用を阻む主要因(例えば②の訴訟リスクの顕在化)が認められる場合、当該要因を含め「紛争解決等業務の公表」(監督指針IV-3-1参照)を行い、利用者等に的確な情報(不調の真因等)提供を行う手続	ホームページ・年次報告書・季刊誌など相談・苦情・紛争解決状況を公表している。現状では、紛争解決事案の事例を抜粋して公表しているが、今後、特定調停の事案的確な情報を提供する場合が発生し他場合でも、活用して公表の手続きは可能である。	該当なし	【実効性評価】 該当なし 【今後の課題】 該当なし
		⑤ その他	該当なし	該当なし	【実効性評価】 該当なし 【今後の課題】 該当なし

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
II. 所管部署等(紛争解決業務の実施を担当する理事または権限移譲を受けた事務局長等を想定) 6. 不受理・不調事案に係る事後的な検証・評価	① 個別の「不受理」事案について、 <u>不受理の理由・経緯や、柔軟な受対応の余地の有無等を確認し、取扱いの適切性を検証・評価する手続</u>	該当なし(不受理は制度上存在しない)	該当なし	【実効性評価】 【今後の課題】
	② 個別の「不調」事案※について、 <u>不調に至った理由・経緯(「双方の主張が乖離」といった事象だけでなく、解決を図る上で具体的に何が不足していたか等)や、柔軟な解決の余地の有無等を確認し、取扱いの適切性を検証・評価する手続</u> ※ 特に、業者が通常の和解案を不承諾とし不調に終わった事案(特別調停案の提示の余地の有無)や通常の和解案自体が提示されていない事案について	不調事案等は相談・紛争解決委員会への紛争解決手続事案の進捗の報告を行っている。委員会とは別に、委員会の委員長、およびオブザーバー(当協会の顧問弁護士)等にも検証をいただいている。	該当なし	【実効性評価】 相談・紛争解決委員会に該当事案を示し実効性の評価受けているが、特段の指摘は無い。 【今後の課題】 現状は特段の課題は認めていない。
	③ 有識者等で組織する諮問機関の運営に関して、上記①②の観点から、より有効な提言等を受けるために運用手法を点検し、適宜見直す※ための手続 ※ 例として、諮問機関に提示する情報の内容・範囲・説明手法の最適化	②にのよう、検証を受けており、運用手法、なども適宜報告し適切な助言を受けるようにして提示する情報の最適化に努めている。	該当なし	【実効性評価】 現状では、特段の指摘は無い 【今後の課題】 現状は特段の課題は認めていない。
	④ 上記①②の手続の結果や、③の諮問機関の提言を踏まえ、 <u>紛争解決手続に改善の余地がないかを確認し、適宜見直す※ための手続</u> ※関係規程類の見直しのほか、紛争解決委員の選任・排除なども含めて	同上	該当なし	【実効性評価】 現状では、特段の指摘は無い 【今後の課題】 現状は特段の課題は認めていない。
	⑤ その他	該当なし	該当なし	【実効性評価】 【今後の課題】

項目	より柔軟な解決を図るための手続例(事務局作成)	左記手続(規程化、紛争解決委員との目線共有等)への取組みについて、事例を挙げる等、出来る限り具体的に記載願います。	過去の当協議会協言や諮問機関の提言等を受けた改善済事項	左記の取組み等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等	
Ⅲ. その他	紛争解決委員、業者(業態)等の固有の課題点に対する、指定機関としての対応	「法令・約款等の形式解釈に縛られない柔軟な解決」に係る、紛争解決委員や業者(業態)の理解が十分ではない場合、または特別調停案提示の方向性に対する業者の拒否反応等に対し採った対応。(例として、業態・自主規制機関へのアナウンスメント、課題点を含めた事例の公表等)	特定の事案や、特定の論点につき、解決方法を検討したり、紛争解決委員のスキルアップにつなげるため、紛争解決委員候補が年間1回程度集まり、協議しをすることがある。(例)直近では、クレジットカードの不正利用について意見交換を行った。	該当なし	

指定紛争解決機関名:

日本貸金業協会

資料B-1 不受理事案の内訳

(単位:件数)

	不受理 事案数 計	不受理の理由別内訳									
		①「当事者に紛争解決能力あり」、または「不当な目的のみだりに申立」	①取引名義相違(親族・代理人申請)	②訴訟・民事調停に移行したためあつせん手続終了	③過去にあつせん手続が終了しているが再あつせん申請	④他のADR機関で手続進行中または終了	⑤事実確認困難	⑥業者の経営方針・融資態度、個人の事項等	⑦経済的損失認められず	⑧申立が明らかに失当	⑨その他
28年度通期	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

指定紛争解決機関名: 日本貸金業協会

資料B-2 不調(不成立)事案の内訳

(単位: 件数)

行No.	項目	28年度通期の件数(件)	指定機関における分析結果等(適宜、別紙を使用願います)
1	見込みなし 計	7	
2	和解案を提示せず	6	
3	うち申立適格性なし	0	
4	うち申立適格性あり	6	
5	うち和解案の内示等により当事者の意向を打診	4	①貸付自粛の事実確認できないため相手方より和解案提出されたが相手方受諾せず。 ②相手方より和解案提示されたが申立て代理人応じず。 ③訴訟が係属された。相手方より和解案出されたが申立人は、訴訟にて主張を述べた。 ④支払い方法、信用情報、損害賠償と申し立てない様複数あり。10回の聴聞実施し和解検討したが双方の合意至らず
6	うち業者のみが和解自体を拒絶 (または内示された和解案に不承諾)	0	
7	その他	2	①申立人に対し主張を裏付ける証拠提出求めたが裏付けるものではなく申立人も手続き継続を希望しなかった(申立人が主張を裏付ける資料の提出があれば解決にむけた話し合いが可能となった。) ②和解の前提となる事実が双方著しく異なるので和解案の提案は難しいと紛争解決委員が判断した(金融商品の販売担当と融資担当者の区別判断材料が揃えば近づいたかも)
8	うち業者のみが和解自体を拒絶		
9	上記以外のもの	2	NO7と同様
10	通常の和解案を提示したが不承諾	1	和解条項案を送付し、相手方からは受託書面が提出されたが、申立人からは提出なく当センターから電話、書面による連絡にも全く反応なかったので紛争解決委員は和解成立困難として手続き終了とした。
11	うち業者のみが不承諾	0	

行No.	項目	28年度通期の 件数(件)	指定機関における分析結果等(適宜、別紙を使用願います)
12	特別調停案を提示したが不受諾	0	
13	うち業者のみが不受諾(訴訟提起等で対抗)	0	
14	業者が実際に訴訟を提起し終局判決に至った(または係争中の)もの	0	
15	業者が実際に訴訟を提起したが、裁判外での和解に至ったもの	0	
16	業者は実際に訴訟を提起しなかったもの。	0	

指定紛争解決機関名:

日本貸金業協会