

各金融ADR機関の他の機関との連携状況（平成23年度）

連携項目 金融ADR機関	①苦情・紛争等に関し他の機関を紹介し、又は他の機関から紹介を受けた事例等	②他の機関との苦情処理及び紛争解決等に関する意見交換等の実施状況
全国銀行協会	<ul style="list-style-type: none"> ●カウンセリング事案について、法テラス、住宅金融支援機構、弁護士会及び日本クレジットカウンセリング協会等を紹介した。 	<ul style="list-style-type: none"> ●生命保険協会や証券・金融商品あっせん相談センター等の他の金融ADR機関、消費者系団体及び金融庁金融サービス利用者相談室と意見交換会等を実施した。
信託協会	<ul style="list-style-type: none"> ●当協会が手続実施基本契約を締結していない金融機関に対する苦情等（リスク商品に係る勧誘時の説明不足等）について、当該金融機関と契約を締結している金融ADR機関を紹介した。 ●信託契約の解約事案に係る苦情について、行政機関から紹介を受けた。 	<ul style="list-style-type: none"> ●他の金融ADR機関と利用者利便性向上への取組に関する情報交換を行った。 ●その他、消費者系団体から消費相談に関する情報収集を行った。 ●金融庁金融サービス利用者相談室に対し、活動状況説明をするとともに意見交換を行った。
生命保険協会	<ul style="list-style-type: none"> ●当協会が手続実施基本契約を締結していない金融機関に対する苦情等（損害保険、少額短期保険等）について、当該金融機関と契約を締結している金融ADR機関等を紹介した。 ●転換契約や配当金に関する申出等にかかる、消費生活センターで説明しきれない専門性の高い案件について、同センターから紹介を受けた。 	<ul style="list-style-type: none"> ●全銀協や日本損害保険協会等の他の金融ADR機関と苦情処理・紛争解決手続の実務上の対応に関して情報交換を行った。 ●全国消費生活相談員協会や全国の消費生活センター等と生保業界の動向及び苦情受付・裁定申立の状況等について、情報提供及び意見交換を行った。
日本損害保険協会	<ul style="list-style-type: none"> ●当協会の取扱い対象外の外国保険会社に対する苦情等を保険オンブズマンに、共済に関する苦情等を日本共済協会にそれぞれ案内した。 ●車両保険の保険金支払いに関する苦情について、消費生活センターから紹介を受けた。 	<ul style="list-style-type: none"> ●保険オンブズマンと保険関連商品の苦情処理・紛争解決手続の実務上の対応に関して情報交換を行った。 ●消費者系団体や地方行政機関等に対し、そんぽADRセンターの周知活動等を行うとともに情報交換を行った。
保険オンブズマン	<ul style="list-style-type: none"> ●当機関が手続実施基本契約を締結していない金融機関に対する苦情等について、当該金融機関と契約を締結している金融ADR機関（生命保険協会、日本損害保険協会等）を紹介した。 ●過払い保険料の返還請求に関する申出等にかかる、消費生活センターで説明しきれない専門性の高い案件について、同センターから紹介を受けた。 	<ul style="list-style-type: none"> ●日本損害保険協会と保険関連商品の苦情処理・紛争解決手続の実務上の対応に関して情報交換を行った。
日本少額短期保険協会	<ul style="list-style-type: none"> ●当協会の取扱い対象外の苦情（家賃滞納保証契約、損害保険、簡易保険）について、消費生活センター、そんぽADR、簡易保険協会を紹介した。 	<ul style="list-style-type: none"> ●他の金融ADR機関と事務手続や具体的案件等について情報交換を行った。 ●全国消費生活相談員協会及び全国中小企業共済協同組合連合会と意見交換を行った。
証券・金融商品あっせん相談センター	<ul style="list-style-type: none"> ●株式の電話注文に係る記録の有無や適合性上の問題がある勧誘に関する苦情等について、消費生活センターから紹介を受けた。 	<ul style="list-style-type: none"> ●紛争解決等手続の実施方法や苦情・紛争事例等について、他の金融ADR機関、国民生活センター等の消費者系団体及び行政機関等と意見交換及び情報交換等を行った。
日本貸金業協会	<ul style="list-style-type: none"> ●当協会の取扱い対象外の苦情等について、法テラス、信用情報機関、警察及び日本クレジットカウンセリング協会等を紹介した。 ●貸金業に係る様々な苦情等について、金融庁、消費生活センター及び地方自治体等から紹介を受けた。 	<ul style="list-style-type: none"> ●全国都道府県の消費生活センターを訪問し、金融ADR機関としての業務を含む協会の活動内容報告及び情報交換を行った。 ●金融庁金融サービス利用者相談室へ活動状況説明をするとともに意見交換を行った。

(注1) 本資料は、各金融ADR機関からの報告に基づき金融庁で作成

(注2) 金融ADR機関は、業務規程において「他の指定紛争機関その他相談、苦情の処理又は紛争の解決を実施する国の機関、地方公共団体、民間事業者その他の者との連携に関する事項」について規定することを法令により求められている。